

Encuesta Provincial de Acceso y Utilización de los Servicios de Salud

Primer informe

Ministerio de Salud - Provincia de
Buenos Aires. Año 2023

MINISTERIO DE
SALUD



GOBIERNO DE LA
PROVINCIA DE
**BUENOS
AIRES**

Gobernador

Axel KICILLOF

Vicegobernadora

Verónica MAGARIO

MINISTERIO ECONOMIA

Ministro de Economía

PABLO LÓPEZ

Subsecretario de Coordinación Económica y Estadística

NICOLAS TODESCA

Director Provincial de Estadística (DPE)

DIEGO RUSANSKY

Directora de Estadísticas Sociales

SILVIA TOMAS

Director de Planificación, Metodología y Coordinación del SEP

FEDERICO FERELLA

MINISTERIO DE SALUD

Ministro de Salud

NICOLÁS KREPLAK

Jefe de Gabinete

SALVADOR GIORGI

Coordinadora de Políticas de Integración Sanitaria

SABRINA BALAÑA DE CARO

Subsecretaria de Atención de la Salud y Articulación Territorial

ALEXIA NAVARRO

Subsecretaria Técnica, Administrativa y Legal

PAMELA GAGLIARDO

Subsecretaria de Planificación Estratégica de la Salud

LETICIA CERIANI

Subsecretaria de Salud Mental, Consumos Problemáticos y Violencias en el
Ámbito de la Salud

JULIETA CALMELS

Subsecretario de Políticas de Cuidados en Salud

JONATAN KONFINO

Coordinadora de Política Administrativa

MALENA ZUBIETA

EQUIPO TÉCNICO

Enio José García
Yamila Comes
Mariana Bárbara Specogna
Malena Libertad González
Laura Muñoz
Lucía Ameri
Andrea Paz
María Paula Esquivel
Juan Pedro Luzuriaga
Ana Laura Inda
Andrea Raquel González
Mariela Pinza
Nasim Iusef Venturini

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

Decano

Eduardo Andrés DE GIUSTI

Vicedecana

Marina Dolores GÓMEZ SCAVINO

Secretario de Investigación y Transferencia

Hugo Armando COLLACCIANI

Secretaria de Planificación y Control Institucional

María Victoria DOWBLEY

Prosecretaria de Transferencia

María Florencia HUTTER

Director Laboratorio de Desarrollo Sectorial y territorial

Agustín LÓDOLA

FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

Decano

Mauricio Federico ERBEN

Vicedecana

Silvana STEWART

Secretaría de extensión

Ignacio E. LEÓN

Prosecretaría de gestión en salud

Alejandra BOSCH

Contenidos

RESUMEN EJECUTIVO	6
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Características de la Encuesta.....	8
Figura 1. Territorio según dominios estimados.....	9
1.2. Objetivo de la encuesta.....	11
1.3. Dimensiones evaluadas en la encuesta	12
2. COBERTURA	13
2.1. Demanda de consultas médicas al sistema de salud.	13
Figura 2. Porcentaje de la población que demandó consultas médicas en los últimos 12 meses por dominio - Provincia de Buenos Aires.	14
Gráfico 1. Población que demandó consultas médicas en los últimos 12 meses por tipo de cobertura de salud. Total Provincia, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.....	15
Cuadro 1. Principal motivo de consulta médica en los últimos 12 meses, por área geográfica. Provincia de Buenos Aires, 2023. En porcentaje.	16
Gráfico 2. Principal motivo de la consulta por tipo de cobertura de salud. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.	17
2.2. Prescripción de estudios complementarios (laboratorio e imágenes), derivación (con especialista o cirugía/internación) y/o prescripción de medicamentos.....	17
Cuadro 2. Porcentaje de personas* a las que le solicitan estudios complementarios, derivaciones y/o medicamentos, según tipo de cobertura y región. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.....	18
3. QUIENES NO DEMANDARON CONSULTAS	19
Cuadro 3. Principal razón por la que no buscó atención médica en los últimos 12 meses. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del Gran Buenos Aires y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.	19
Gráfico 3. Principal razón por la que no buscó atención médica en los últimos 12 meses por tipo de cobertura de salud. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.....	20
4. ACCESO	21
4.1. Acceso a consultas médicas, estudios complementarios, derivación y medicamentos.....	21
4.2. Acceso a los resultados y/o informe de los estudios complementarios e interconsulta..	22
4.3. Barreras de acceso: quienes no pudieron acceder a la consulta, estudios complementarios, derivación y/o a medicamentos.....	22
Cuadro 4. Motivo por el cual no pudo concretar la consulta médica por tipo de cobertura de salud. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.	22
Cuadro 5. Motivo por el cual no pudo concretar el estudio complementario o la consulta con un especialista. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.....	23
Cuadro 6. Motivo por el cual no pudo conseguir los medicamentos por tipo de cobertura de salud. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.	24

4.4. Barreras de acceso: solicitud de turnos y/o trámites.....	25
5. UTILIZACIÓN	26
5.1. Tipo de servicio de la consulta médica demandada	26
Figura 3. Porcentaje de población según servicio de atención donde realizó la consulta médica. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.	26
Gráfico 4. Tipo de servicio donde realizó la consulta médica por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.	27
5.2. Tipo de establecimiento de consulta.	28
Gráfico 5. Tipo de establecimiento de la consulta médica realizada en <i>consultorios ambulatorios</i> , por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.	28
Gráfico 6. Tipo de establecimiento de la consulta médica realizada en <i>guardia</i> , por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.....	29
Gráfico 7. Tipo de establecimiento de la consulta con un médico especialista por tipo de cobertura de salud. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.	30
Gráfico 8. Porcentaje de la población que realizó una consulta médica según el subsector al que pertenece el establecimiento de salud concurrido. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.	31
5.3. Ubicación del establecimiento	31
Gráfico 9. Ubicación del establecimiento de la consulta médica por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.....	32
Gráfico 10. Ubicación de los establecimientos concurridos para la consulta médica, para los estudios complementarios y para la consulta con especialista. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.	33
5.4 Pago por el uso de los servicios y medicamentos.....	33
Cuadro 7. Gasto de bolsillo de la población que concretó la atención médica por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del Gran Buenos Aires y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.	34
Gráfico 11. Gasto de bolsillo realizado en la consulta médica por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.....	35
Gráfico 12. Gasto de bolsillo en estudios de laboratorio por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.	35
Gráfico 13. Gasto de bolsillo en estudios de diagnóstico por imágenes por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.....	36
Gráfico 14. Gasto de bolsillo en la consulta con un especialista por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. 2023.....	37
Gráfico 15. Gasto de bolsillo de las personas que consiguieron todos los medicamentos que le prescribieron en la consulta por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.	37
Gráfico 16. Gasto de bolsillo de las personas que concretaron la operación o internación, por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 2023.....	38

Figura 4. Comparación de los porcentajes de personas que tuvieron que pagar todo o una parte de la consulta/estudio realizado. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.....	38
6. CALIDAD	39
6.1. Responsividad	39
6.1.1. Conformidad con los turnos asignados	39
6.1.2. Conformidad con la elección del profesional	39
6.1.3. Conformidad con la accesibilidad del consultorio.....	39
6.1.4. Conformidad con las condiciones de la sala de espera.....	39
6.1.5. Tiempos de espera entre el turno asignado y el día de la atención.	39
Gráfico 17. Tiempo transcurrido desde que solicitó el turno hasta que recibió la atención por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023.....	40
Gráfico 18. Tiempo transcurrido desde la primera consulta hasta que realizó el estudio complementario y/o la consulta con el especialista. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.....	41
6.1.6. Tiempo para llegar a la consulta médica	41
6.1.7. Tiempo de espera en el establecimiento para ser atendido	42
Gráfico 19. Tiempo transcurrido desde que llegó al establecimiento hasta que recibió la atención por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023.....	42
6.1.8. Satisfacción con las instalaciones sanitarias	42
Gráfico 20. Satisfacción con las instalaciones y la atención administrativa. Total Provincia de Buenos Aires. Año 2023.....	43
6.2.1. Valoración de la atención general de la consulta médica.....	43
Gráfico 21. Valoración general de la consulta médica. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.	43
Cuadro 8. Valoración general de la consulta médica según tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del Gran Buenos Aires y Partidos del Interior. Año 2023.....	44
6.2.2. Satisfacción con la atención profesional	44
Gráfico 22. Satisfacción con la atención profesional. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.	44
7. CONCLUSIONES	45

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe presenta los resultados iniciales de la primera Encuesta Provincial sobre Acceso, Uso y Satisfacción con los Servicios de Salud de la Provincia de Buenos Aires, realizada entre abril y julio de 2023 por el Ministerio de Economía, la Facultad de Ciencias Exactas y la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata y el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

La encuesta, construida con la participación de diversas áreas del Ministerio de Salud, recoge datos sobre cobertura, acceso, barreras de acceso, uso y satisfacción con la atención clínica y no clínica de las y los bonaerenses. Su objetivo fue evaluar cómo se garantiza el derecho a la salud.

La muestra, representativa a nivel provincial y en 24 partidos del Gran Buenos Aires (en adelante GBA), abarcó 53.835 viviendas, utilizando un cuestionario digital estructurado en 15 bloques temáticos. Los resultados guiarán la planificación y toma de decisiones para la implementación de políticas de salud en todo el territorio.

Principales Resultados

Cobertura:

- La mayoría de las y los bonaerenses **conocen y utilizan los servicios de salud disponibles**. Más de la mitad solicitó consultas médicas en el último año, con mayor demanda entre las mujeres. Los principales motivos fueron el control de salud y, en segundo lugar, los dolores físicos.
- Las personas con cobertura pública exclusiva (**CPE**) **tendieron a solicitar en mayor medida consultas por dolores** mientras que los que poseían obra social, solicitaron más controles de salud.
- Un **alto porcentaje de personas recibió prescripciones de estudios complementarios y medicamentos**. A más de cuatro de cada diez bonaerenses le solicitaron exámenes de laboratorio, siendo más común en el interior de la provincia y entre quienes tienen obra social y/o prepaga.
- **Tres de cada diez personas recibieron indicaciones para estudios de diagnóstico por imágenes**, con mayor frecuencia en el interior y entre los que tienen cobertura de obra social y/o prepaga. A un porcentaje menor se le indicó una derivación a un especialista o someterse a una cirugía o internación.
- **Más de la mitad de las personas que consultaron recibieron una prescripción de medicamentos**, especialmente entre adultos mayores y residentes del interior.

No demandaron consultas:

- **Cuatro de cada diez bonaerenses no buscaron realizar una consulta médica en el último año**, principalmente porque no lo consideraron necesario o importante. La falta de tiempo fue otra razón significativa, especialmente en el GBA.

Acceso:

- La mayoría de las personas que buscaron consultas médicas, estudios complementarios o medicamentos, lograron acceder a ellos. Un pequeño porcentaje no lo consiguió por **falta de turnos disponibles (mayor en CPE) o tiempo, o que no se encontraba el profesional**. Entre las y los bonaerenses con cobertura de obra social y/o prepaga, surgió la barrera de que pidieron un turno pero aún no lo atendieron, denotando alguna prolongación del tiempo entre que le otorgan el turno y que concreta la asistencia.
- La mayoría pudo obtener los **medicamentos** recetados, aunque algunos **no lo lograron debido a la falta de disponibilidad en el servicio o costo**.
- Las **barreras económicas como falta de dinero para pagar la consulta** fueron algunas de las relevantes, aunque en porcentajes pequeños.

Utilización de servicios:

- **La mayoría utiliza consultorios ambulatorios para sus consultas médicas**, especialmente adultos mayores y mujeres, mientras que hombres jóvenes utilizan más servicios de guardia. **Las personas con CPE recurren mayoritariamente a las guardias** en comparación con las personas con obra social o prepaga.
- **La mayoría de las consultas ambulatorias se realizan en establecimientos privados, aunque las consultas de guardia suelen ser en hospitales públicos**. La ubicación del establecimiento se encuentra frecuentemente ubicada en el mismo barrio o municipio de residencia, con un pequeño porcentaje que se traslada a otras jurisdicciones.

Calidad de la atención:

- **La mayoría de las personas usuarias están conformes con los horarios** asignados para sus turnos y **no pierden horas de trabajo para asistir; pueden consultar sus dudas** con el profesional, aunque no todas pueden elegir su médico.
- La **accesibilidad del consultorio y condiciones de las salas de espera son generalmente buenas**, con tiempos de espera razonables.
- La mayoría también está **satisfecha con las instalaciones sanitarias y la atención administrativa**. La valoración positiva sobre la satisfacción general es amplia en toda la población bonaerense, y especialmente en aquellas personas con obra social o prepaga y en quienes residen en el interior.
- **Las dimensiones de respeto, tiempo dedicado a la consulta, claridad en las explicaciones médicas y revisión física también recibieron una alta conformidad**.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Características de la Encuesta

Este documento presenta un conjunto de resultados iniciales y generales de la primera **Encuesta Provincial sobre el Acceso, Uso y Satisfacción con los Servicios de Salud** del territorio de la Provincia de Buenos Aires, impulsada por el Ministerio de Salud en respuesta a la necesidad de recabar información sistemática esencial para el análisis y la gestión en el ámbito sanitario.

El proyecto de encuesta se inicia con un análisis comparativo exhaustivo de estudios similares a nivel internacional y con el desarrollo colaborativo de un marco interdisciplinario de diferentes actores de las direcciones del ministerio que contribuyó a definir sus dimensiones y a refinar su instrumentación.

El proceso de elaboración incluyó la revisión crítica de encuestas análogas y la adopción de un enfoque conceptual robusto sobre el acceso a la salud. Se alcanzó un acuerdo sobre un instrumento que refleja las dinámicas de necesidad, acceso y obstáculos, uso de servicios de salud en general y especializados, así como la satisfacción de las personas usuarias con la calidad de la atención no clínica (responsividad) y clínica, abarcando desde las infraestructuras hasta las interacciones médicas.

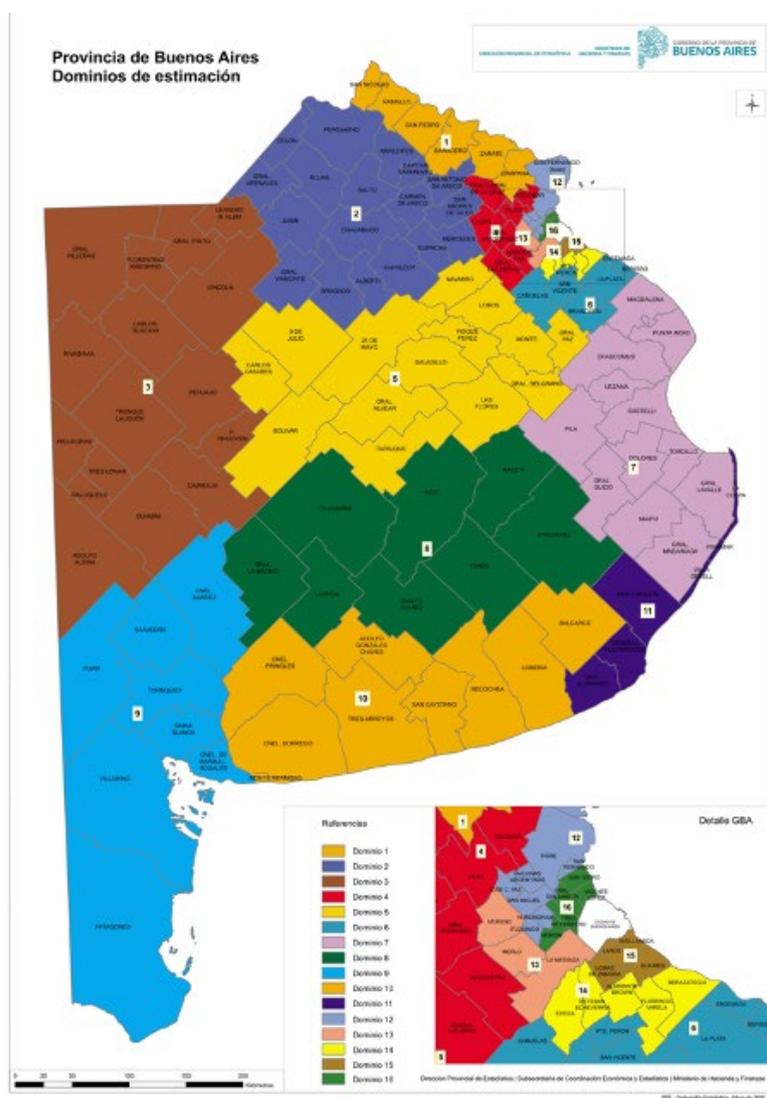
Se decidió incorporar en la encuesta la variable identidad de género para realizar análisis posteriores, sin embargo, la cantidad de población que respondió autoperibirse en una identidad de género por fuera del binomio varón-mujer (69 personas) no resulta una cantidad suficiente para extrapolar los resultados. También incluyó el acceso específico a servicios de salud mental, salud sexual integral y salud bucal, que quedarán para futuras publicaciones.

El diseño conceptual, así como la estrategia de aplicación, estuvieron bajo la responsabilidad de la **Dirección Provincial de Estadística del Ministerio de Economía**, en colaboración con la Facultad de Ciencias Económicas y la Facultad de Ciencias Exactas de la **Universidad Nacional de La Plata**.

La **muestra** fue diseñada para ser **representativa** a nivel provincial y en los 16 dominios estimados que reflejan la diversidad socioeconómica de la provincia (formados por un minucioso proceso que incluye la agrupación de sus 135 partidos utilizando análisis numérico, correlación, variabilidad, análisis de componentes principales y técnicas de clustering)¹.

¹ Buenos Aires: Conformación de los 16 Dominios de Estimación de la Provincia de Buenos Aires – Ministerio de Economía – Subsecretaría de Coordinación Económica – Dirección provincial de Estadística. Diciembre de 2013.

Figura 1. Territorio según dominios estimados



Fuente: Ministerio de Economía – Subsecretaría de Coordinación Económica – Dirección provincial de Estadística

Además, se logró una **representatividad específica para 24 partidos del Gran Buenos Aires**² (en adelante GBA), mediante la ampliación de la muestra a nivel municipal. Este segmento incluye los municipios de Lomas de Zamora, Quilmes, Lanús, General San Martín, Tres de Febrero, Avellaneda, Morón, San Isidro, Malvinas Argentinas, Vicente López, San Miguel, José C. Paz, Hurlingham, Ituzaingó, La Matanza, Almirante Brown, Merlo, Moreno, Florencio Varela, Tigre, Berazategui, Esteban Echeverría, San Fernando y Ezeiza.

Para lograr obtener los resultados con esta desagregación territorial, se implementó una muestra de más de **53.835 viviendas** distribuidas a lo largo y ancho de la Provincia.

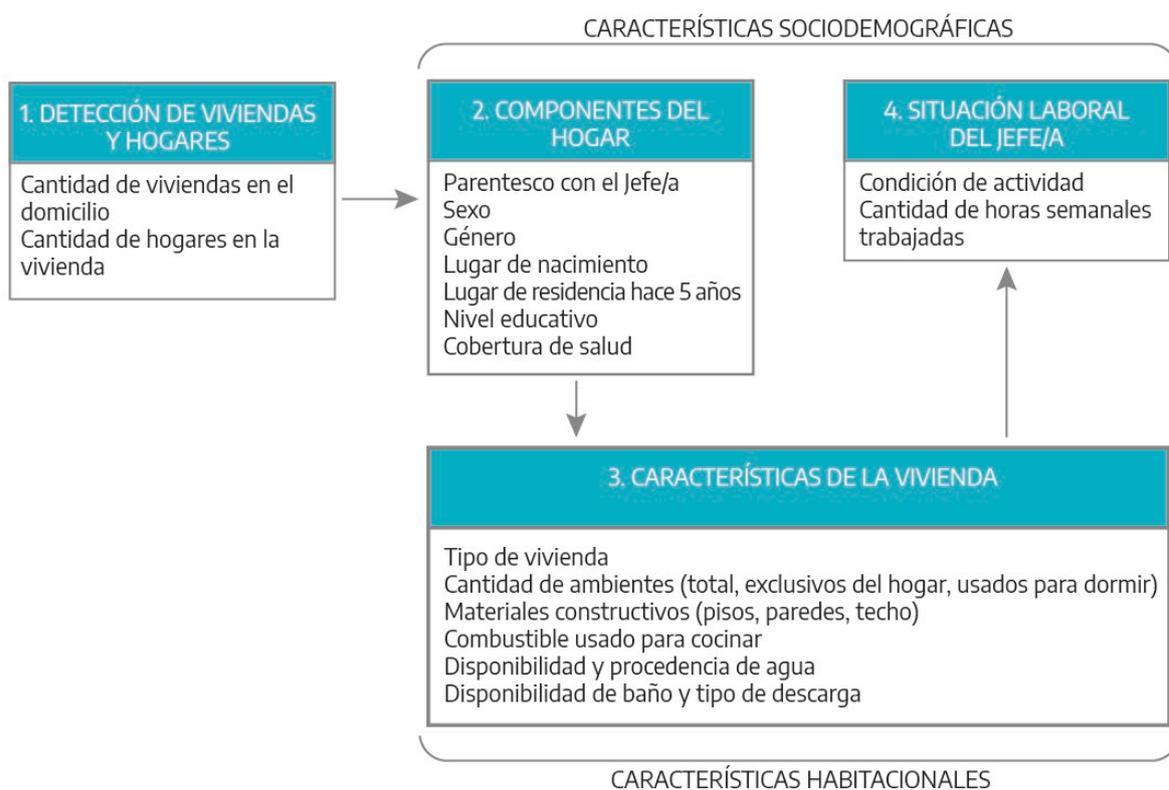
La recolección de datos se llevó a cabo entre **abril y julio del año 2023**, con el objetivo de proporcionar un panorama detallado y actualizado que apoye la toma de decisiones y la implementación de políticas de salud en la provincia.

² Argentina: ¿Qué es el Gran Buenos Aires? Ministerio de Economía – Instituto Nacional de Estadística y Censo. Agosto de 2003.

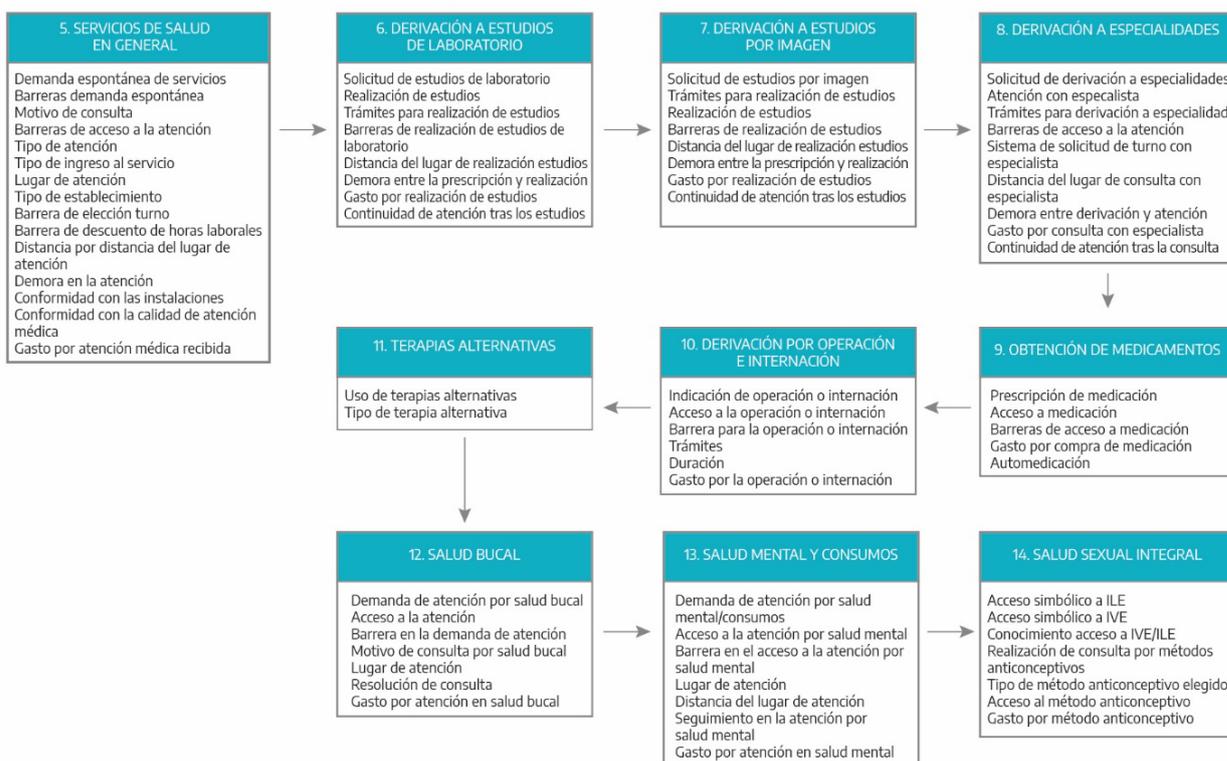
Se implementó un cuestionario digital desarrollado en Open Data Kit (ODK) por personal técnico de la Dirección Provincial de Estadística en base al diseño conceptual propuesto por los equipos técnicos de diferentes áreas del Ministerio de Salud.

El cuestionario quedó estructurado en 15 bloques temáticos, los tres primeros destinados a conocer aspectos sociales y demográficos de la población con el fin de caracterizarla y el resto propuestos para conocer el acceso, la utilización y las barreras de los distintos servicios de salud. Se optó por un relevamiento de barrido territorial aplicado por encuestadoras/es en forma presencial.

En la siguiente imagen se presentan los 15 bloques y las variables asociadas a cada uno de ellos.



ACCESO, UTILIZACIÓN Y BARRERAS A LOS SERVICIOS DE SALUD



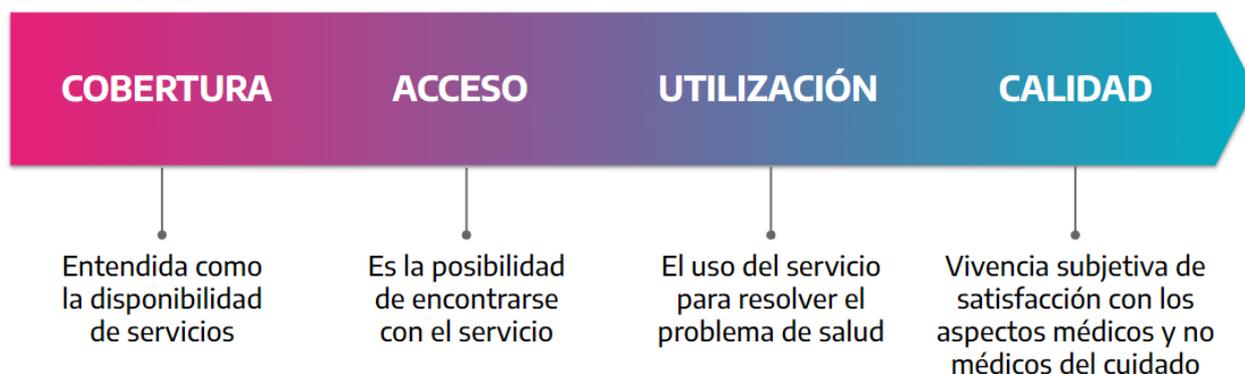
1.2. Objetivo de la encuesta

La encuesta tuvo como objetivo describir y analizar la situación del acceso, la utilización y sus barreras para concretar y garantizar el derecho a la atención de la salud en la población residente en la provincia de Buenos Aires.

Además, como objetivos específicos se propuso:

- Diagnosticar las **condiciones de acceso** de la población bonaerense a los servicios de salud de los tres subsectores de la provincia de Buenos Aires.
- Detectar **barreras en el acceso** a servicios médicos, estudios y exámenes de rutina, a las derivaciones, prescripción de medicamentos, cirugías, servicios de emergencia, terapias alternativas, estudios preventivos, a la salud bucal, salud mental y consumos y salud sexual integral.
- Analizar el acceso y sus barreras para el diseño de políticas públicas de la provincia de Buenos Aires.

1.3. Dimensiones evaluadas en la encuesta



La encuesta releva, en las personas residentes de la provincia de Buenos Aires, si consultó en el último año al sistema de salud, y sobre dimensiones de cobertura, acceso, utilización y calidad de la consulta más importante desde la perspectiva de la persona usuaria. También se releva sobre indicaciones de estudios complementarios, derivación y/o prescripción de medicamentos que a su vez presentan algunas de las dimensiones antes mencionadas.

A continuación, se presentan los resultados de la Encuesta partiendo de las cuatro dimensiones que estructuran los módulos siguientes.

2. COBERTURA

Las personas que demandan consultas al sistema de salud saben que pueden encontrar un espacio para poder atenderse. En ese sentido, saben que poseen esa cobertura (de obras sociales, prepagas o cobertura del sistema estatal).

En este apartado se muestran los resultados de la demanda de una consulta médica al sistema de salud de la provincia de Buenos Aires y su motivo principal, así como también aquellas personas que recibieron algún tipo de prescripción en esa consulta (estudios complementarios de laboratorio o imágenes, interconsulta con un médico especialista, derivación a cirugía/internación, o medicamentos) entendidas como servicios disponibles.

2.1. Demanda de consultas médicas al sistema de salud.

La encuesta realizada revela que, **en el último año, el 61,1% de las y los habitantes de la provincia de Buenos Aires solicitó consultas médicas (lo que representa a 11.015.809 bonaerenses)**, con variaciones regionales que oscilan entre el 55% y el 81%. Al comparar esta variable según sexo, se observa una brecha de 11 puntos porcentuales entre mujeres (66,5%) y varones (55,4%), indicando una mayor demanda de servicios médicos a nivel provincial por parte de las primeras, brecha que alcanza una disparidad máxima de 20 puntos porcentuales en el dominio 11³. Este comportamiento se alinea con estudios previos que indican que las mujeres tienden a utilizar más los servicios de salud, especialmente en los segmentos de niños y adultos mayores^{4 5 6}.

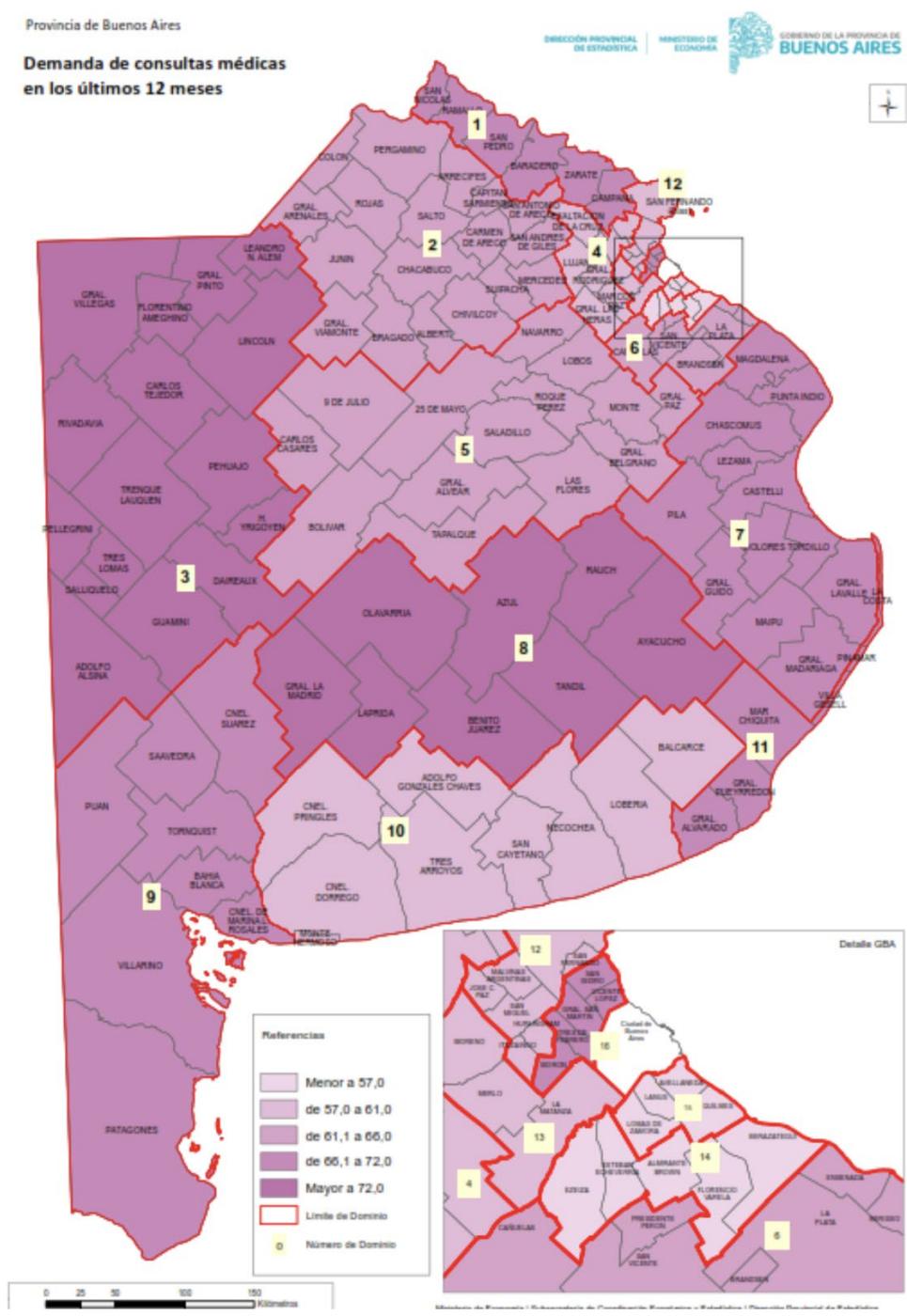
³ El dominio 11 agrupa los municipios de Mar Chiquita, Gral. Pueyrredón y Gral. Alvarado.

⁴ Cobo, B; Cruz, C; Dick, PC: Desigualdades de gênero e raciais no acesso e uso dos serviços de atenção primária à saúde no Brasil. Rev. Ciênc. saúde coletiva 26 (09) • Set 2021. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csc/a/kKcDWgfGzS58qxCKG7QHDVj/?lang=pt#>. Acceso en 22 de mayo de 2024.

⁵ Moreno -Tetlacuilo, LMA; Gutiérrez Juárez, K: Hombres, mujeres y la COVID-19. ¿Diferencias biológicas, genéricas o ambas? - Boletín COVID-19 Salud Pública Núm 6, 6 de julio de 2020. Disponible en: <https://dsp.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/03/COVID-19-No.6-03-Hombres-mujeres-y-la-COVID-19.pdf>. Acceso en: 22 de mayo de 2024.

⁶ Sánchez-Recio, Raquel, Alonso-Pérez de Ágreda, Juan Pablo, Gasch-Gallén, Ángel, & Aguilar-Palacio, Isabel. (2021). Desigualdades de género en la utilización de servicios sanitarios, España 2006-2017. Salud Pública de México, 63(2), 190-200. Epub 27 de febrero de 2023. <https://doi.org/10.21149/11384>

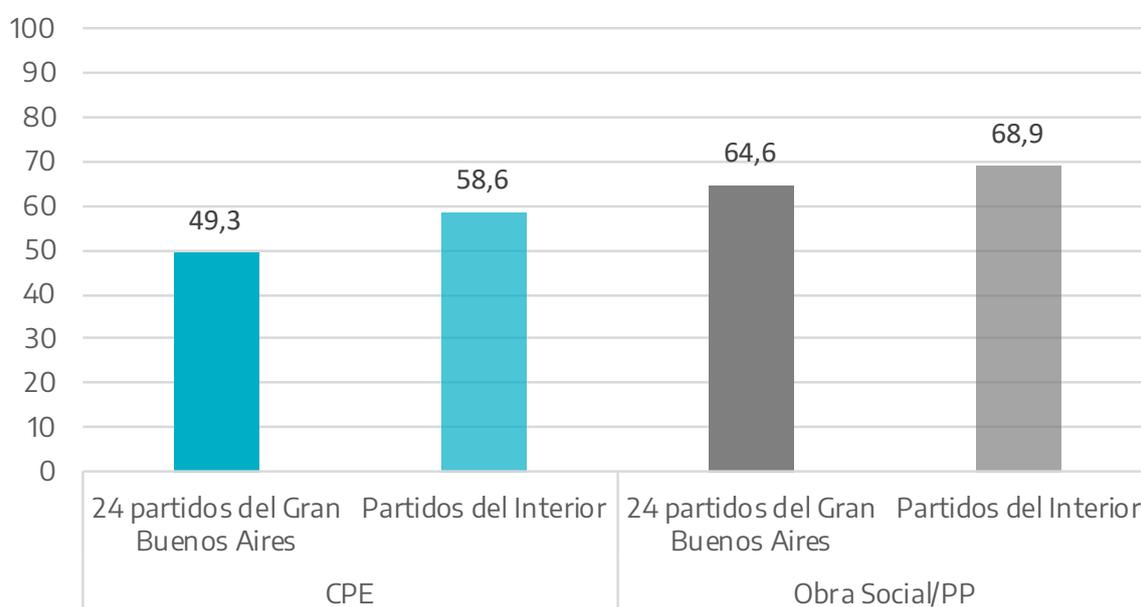
Figura 2. Porcentaje de la población que demandó consultas médicas en los últimos 12 meses por dominio - Provincia de Buenos Aires.



Fuente: EPAUSS 2023.

El porcentaje de población que demandó consultas al sistema de salud bonaerense varía según el **tipo de cobertura de salud, con una brecha de 14 puntos porcentuales** entre la población con cobertura de obra social y/o prepagas (66,3%) y la población con cobertura pública exclusiva (CPE) (52,0%). En los partidos del Gran Buenos Aires, el porcentaje de personas con CPE que demandó servicios de salud desciende a 49,3%. Cabe destacar que, a partir de este punto, aquellas personas que realizaron más de una consulta al sistema de salud en los últimos 12 meses, responden por la consulta que consideran más importante.

Gráfico 1. Población que demandó consultas médicas en los últimos 12 meses por tipo de cobertura de salud. Total Provincia, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.



Fuente: EPAUSS, 2023.

Entre aquellos que buscaron atención médica en el último año, el **principal motivo de esa consulta fue la realización de controles de salud para el 55,1%** (más de 6 millones de bonaerenses), con una mayor incidencia de estas consultas en los partidos del interior (57,1%) que en el GBA (53,9%), y en segundo lugar se encuentran aquellas personas que consultaron por dolores o malestares físicos (más de 2 millones de personas). Los motivos de consulta que siguen, y que presentan porcentajes similares que oscilan entre un 6,1% y 6,8%, son el seguimiento o continuación de tratamiento (749.740 personas), apto médico/físico (712.977 personas) y accidente o lesión (674.199 personas). Únicamente, el 1,3% de aquellos que buscaron atención médica lo hizo para solicitar una receta o prescripción.

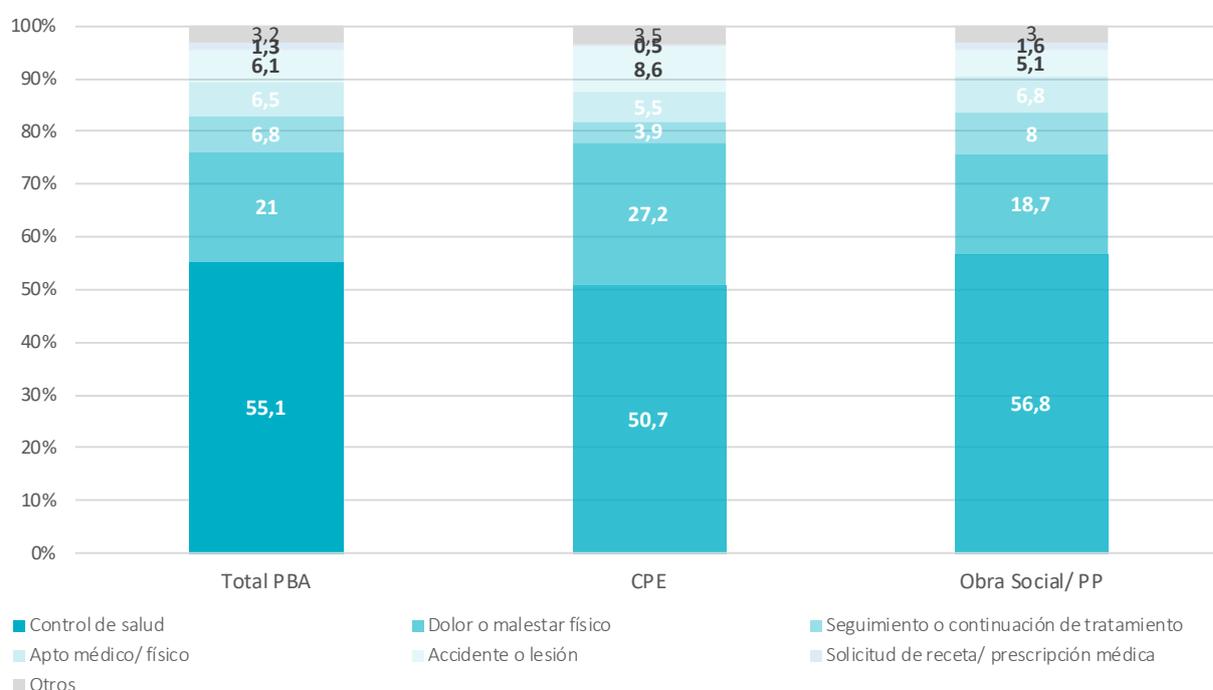
Cuadro 1. Principal motivo de consulta médica en los últimos 12 meses, por área geográfica. Provincia de Buenos Aires, 2023. En porcentaje.

Motivo de la consulta	Total Provincia	24 partidos GBA	Partidos Interior
Control de salud	55,1	53,9	57,1
Dolor o malestar físico	21	20,7	21,3
Seguimiento o continuación de tratamiento	6,8	6,5	7,4
Apto médico/ físico	6,5	8	4
Accidente o lesión	6,1	6,3	5,8
Solicitud de receta o prescripción médica (estudios de imágenes, laboratorio, medicamentos)	1,3	1,3	1,3
Rehabilitación o terapia	1,0	1,1	0,8
Dolencia o malestar emocional (depresión, angustia, consumos, etc.)	0,9	1	0,7
Consejería / asesoría (pre y pos test de VIH, aborto, salud sexual y reproductiva, género, etc.)	0,4	0,6	0,1
Otro	0,9	0,6	1,5

Fuente: EPAUSS 2023.

Entre los que poseen CPE, el 50,7% demanda atención para control de salud, mientras que entre quienes tienen obra social y/o prepaga ese porcentaje sube al 56,8%. Por el contrario, al observar el segundo motivo de consulta, dolor o malestar físico, el porcentaje de población con CPE (27,2%) es mayor al de la población con cobertura de obra social y/o prepagas (18,7%) que consultan por tal motivo. Podemos afirmar que **la población que posee CPE demanda en menor medida atención por controles de salud y mayor asistencia a los servicios cuando existe dolor o malestar físico**, en comparación a aquellos que tienen cobertura de obra social y/o prepaga.

Gráfico 2. Principal motivo de la consulta por tipo de cobertura de salud. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.



Fuente: EPAUSS 2023.

2.2. Prescripción de estudios complementarios (laboratorio e imágenes), derivación (con especialista o cirugía/internación) y/o prescripción de medicamentos.

Esta dimensión se incorpora en cobertura ya que se entiende que hay disponibilidad de esos servicios para realizar esas prácticas o recibir los medicamentos. En este apartado, no se analiza el acceso, sino a quienes les fueron prescritos porque tenían esa cobertura.

En la consulta médica realizada, **al 43,2% de las y los bonaerenses le solicitaron exámenes de laboratorio**, que representa a más de 4,7 millones de personas. La diferencia por región es significativa, con un 39,2% de personas a quienes les solicitaron estudios en los 24 partidos del GBA y un 49,8% en los partidos del interior. De las personas con CPE, al 33,9% les solicitaron el estudio, mientras que ese porcentaje sube a 47,4% entre las personas con obra social y/o prepaga.

Una situación similar sucede con la indicación de estudios complementarios de **diagnóstico por imágenes**, solicitado a **tres de cada diez bonaerenses que realizaron una consulta médica (29,8%)**, proporción que crece en los municipios del interior (34,1%) y entre aquellas personas con obra social y/o prepaga (31,7%).

En menor medida que los estudios complementarios, **al 15,0% de las personas que consultaron se les indicó una consulta con un médico especialista** (lo que representa a 1.593.222 de personas), y porcentaje un poco mayor entre aquellos con obra social y/o prepaga en comparación con quienes poseen CPE, con un 15,8% y 12,8% respectivamente.

Por otro lado, **el 6,1%** (650 mil bonaerenses) de las personas que realizaron una consulta médica en los últimos 12 meses, recibió la **indicación de operación o internación de más de 24 horas**, sin grandes diferencias en términos regionales y de tipo de cobertura de salud.

En última instancia, en la consulta médica realizada, **al 57,8% le recetaron algún medicamento** (lo que representa a 6 millones de bonaerenses), porcentaje aún mayor para las personas adultas mayores y en los partidos del interior.

Cuadro 2. Porcentaje de personas* a las que le solicitan estudios complementarios, derivaciones y/o medicamentos, según tipo de cobertura y región. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.

Indicación	Total Provincia	Región		Cobertura de salud		
		GBA	Partidos del interior	CPE	OSyPP	No sabe/No contesta
Estudio de laboratorio	43,2	39,2	49,8	33,9	47,4	33,6
Diagnóstico por imágenes	29,8	27,0	34,1	25,7	31,7	22,0
Derivación a especialista	15,1	15,5	14,1	12,8	15,8	13,5
Derivación a cirugía/internación	6,1	5,7	6,9	5,6	6,2	8,7
Prescripción de medicamentos	57,8	56,4	59,9	58,7	58,0	42,2

Fuente: EPAUSS 2023. *que concretaron la consulta médica.

3. QUIENES NO DEMANDARON CONSULTAS

Las y los bonaerenses que no buscaron realizar una consulta médica, no enfrentaron barreras de acceso, dado que la necesidad de utilización, está íntimamente relacionada, con la percepción individual de riesgo^{7 8}. Se plantea esta diferencia ya que se considera para esta encuesta a las barreras de acceso cuando existe una necesidad sentida de acudir al encuentro con un servicio y existen obstáculos para hacerla efectiva.

El 38,9% (7.023.695 de personas) de la población bonaerense no buscó realizar una consulta médica en el último año. De ese porcentaje, **el 62,8%** no buscó atención porque **consideró que no la necesitaba**; mientras que a un **15,0% de quienes que no buscaron, no les pareció importante**. Un tercer grupo plantea que **no tuvo tiempo (13,6%)**, este motivo prevaleció en los partidos del GBA. Sin embargo, **las barreras para acceder a la atención médica, como la disponibilidad de turnos o recursos económicos, no parecen ser un obstáculo mayor**. La falta de turnos disponibles representa el 2,1% de quienes no consultaron y la falta de recurso económico, apenas el 0,8%.

Cuadro 3. Principal razón por la que no buscó atención médica en los últimos 12 meses. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del Gran Buenos Aires y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.

Motivos	Total PBA	24 Partidos GBA	Partidos del Interior
No lo necesitaba, no tenía ninguna consulta o problema	62,8	57,5	74,4
No le pareció importante	15,0	17,0	10,7
No tuvo tiempo	13,6	16,9	6,3
Pudo resolverlo por su cuenta	3,7	3,4	4,3
No hay turnos disponibles o en horarios en los que puede ir	2,1	2,4	1,5
No tenía plata para pagar el transporte o consulta	0,8	0,9	0,7
Cree que no lo tratan bien o con respeto	0,4	0,4	0,5
Le quedaba muy lejos	0,3	0,3	0,3
No tenía alguien que lo/la acompañe	0,3	0,3	0,2
No quería que su familia se enterara	0,1	0,1	-

⁷ Andersen R, Newman J. Societal and Individual Determinants of Medical Care Utilization in the United States. *The Milbank Quarterly*. 2005;83(4).

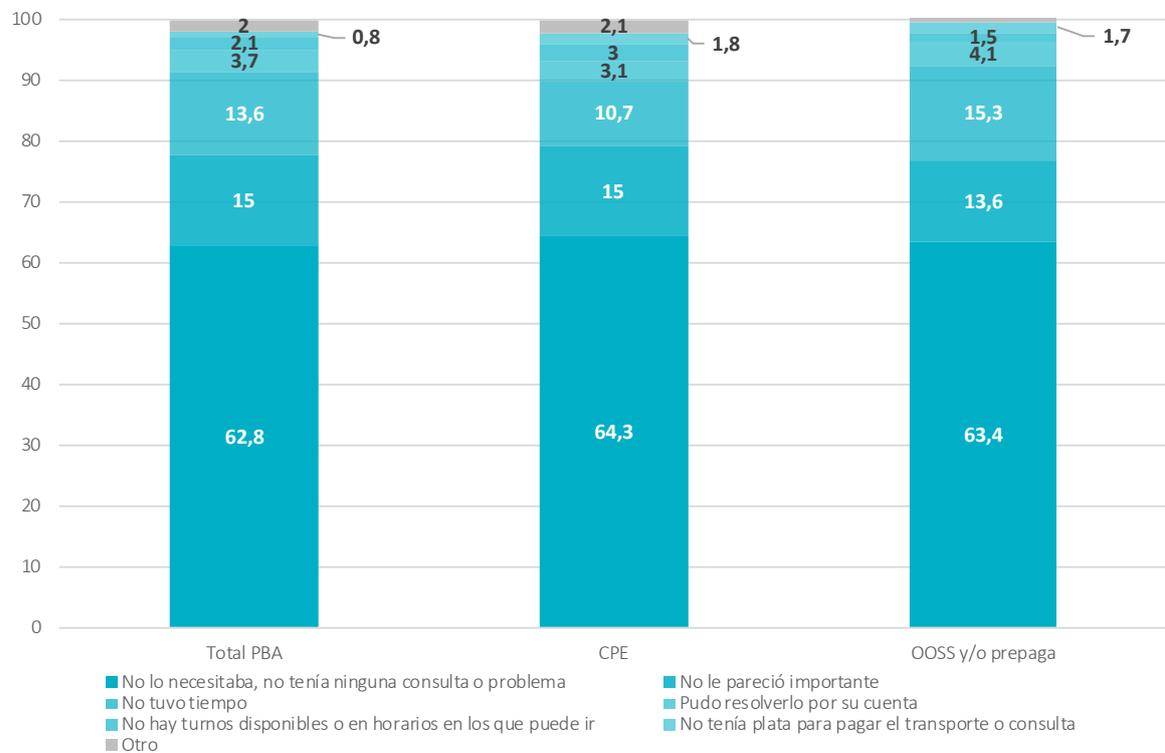
⁸ Travassos C, Martins M. Uma revisão sobre os conceitos de acesso e utilização de serviços de saúde. *Cad Saúde Pública*. 2004;20(5):190-8.

Motivos	Total PBA	24 Partidos GBA	Partidos del Interior
Otro motivo	0,9	0,8	1

Fuente: EPAUSS, 2023

Al comparar las razones de no consulta según el tipo de cobertura resulta interesante destacar que entre aquellas personas que poseen obra social y/o prepaga, la falta de tiempo muestra una mayor proporción que entre aquellos con CPE, con un 15,3% y 10,7% respectivamente.

Gráfico 3. Principal razón por la que no buscó atención médica en los últimos 12 meses por tipo de cobertura de salud. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.



Fuente: EPAUSS 2023.

4. ACCESO

En el módulo de acceso se muestran los porcentajes de las personas que efectivamente acceden a la consulta y aquellas que no acceden a pesar de haberlo buscado. También mostramos el acceso al estudio e interconsulta -y sus resultados-, a cirugía y a los medicamentos. Además, se incluyen las variables que indican barreras de acceso (motivos de no acceso, solicitud de turnos y/o trámites).

4.1. Acceso a consultas médicas, estudios complementarios, derivación y medicamentos.

En este apartado se muestra el acceso efectivo de aquellas personas que buscaron realizar una consulta y/o estudio complementario, y el acceso a los medicamentos prescritos.

En primer lugar, la encuesta indica que, **del total de las y los bonaerenses que buscaron realizar una consulta médica en los últimos 12 meses, el 96,6% ha logrado atenderse**, mientras que aproximadamente 385.000 personas (3,4%) no han podido concretar la atención a pesar de haberla buscado, representando un 5,4% entre las personas con CPE y 2,2% de los que tienen obra social y/o prepaga.

Ante la pregunta de por qué no consultaron, el porcentaje de quienes respondieron que “no hay turnos disponibles” entre aquellos que tienen CPE duplica al porcentaje de aquellos con OO.SS. y/o prepagas (3% vs 1,5%).

La realización de estudios complementarios tiene un porcentaje de concreción un poco menor: 89,7% de los que recibieron la indicación del estudio de laboratorio pudieron hacerlo, y 90,5% pudo realizar el estudio de diagnóstico por imágenes solicitado. Es decir que el 10,3% y el 9,5% no pudieron concretar la indicación del estudio de laboratorio y de imágenes respectivamente.

El acceso efectivo a la derivación hacia un médico especialista es del 82,8% y para cirugía/internación, el 88,9% de las personas pudo acceder.

En cuanto al acceso a medicamentos, la mayoría (94,2%) pudo conseguir todos los medicamentos que se le prescribieron, mientras que el 5,1% solo algunos y el 0,7% no los consiguió. Entre las personas con CPE, el 88,3% pudo conseguir todos los medicamentos.

4.2. Acceso a los resultados y/o informe de los estudios complementarios e interconsulta.

De aquellas personas que realizaron el estudio de laboratorio solicitado en la consulta médica, el 94,1% recibió los resultados y el 91% pudo mostrárselos al profesional que se los indicó. Estas proporciones son levemente mayores en cuanto a aquellas personas que realizaron el estudio de diagnóstico por imágenes: el 95,2% accedió al informe y el 92,1% se lo mostró al profesional de la primera consulta.

En relación a aquellos que recibieron una indicación para una interconsulta con un/a médico/a especialista, el 65,2% recibió consejos de prevención de enfermedades, y luego de esta consulta el 82,2% regresó a la consulta inicial con el diagnóstico otorgado por el/la médico/a especialista. El retorno a la consulta con el/la profesional que le indicó la derivación es menor entre aquellos con CPE (71,2%).

4.3. Barreras de acceso: quienes no pudieron acceder a la consulta, estudios complementarios, derivación y/o a medicamentos.

Como se mencionó en el apartado 4.1, el 3,4% de las personas que buscaron atención médica no pudieron concretarla (385 mil personas). El principal motivo por el cual no pudieron concretar la atención refiere que **“Fue y no lo atendieron”** (29,7%) con una brecha de 6 puntos porcentuales entre quienes tienen CPE (29,1%) y quienes tienen cobertura de obra social y/o prepagas (23,0%). **“Le dieron turno para muy adelante”** aparece como segundo motivo, manifestado por el 20,4% de aquellas que no pudieron concretar la consulta. Como tercer motivo es interesante el análisis por tipo de cobertura: entre quienes tienen CPE aparece como tercer motivo **“no tenía dinero para ir o pagar la consulta”** (13,9%) y entre quienes tienen cobertura de obra social o prepaga surge **“Pidió un turno y todavía no lo atendieron”** (22,3%).

Cuadro 4. Motivo por el cual no pudo concretar la consulta médica por tipo de cobertura de salud. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.

Motivos	Total PBA	CPE	OOSS y PP	Ns/Nc
Fue pero no lo atendieron	29,7	29,1	23,0	59,7
Le dieron turno para muy adelante	20,4	19,2	23,7	11,6
Pidió un turno y todavía no lo atendieron	15,6	11,6	22,3	4,7
Tenía turno pero olvidó ir o faltó	7,7	3,3	11,6	10,0
No tenía dinero para ir o pagar la consulta	7,4	13,9	1,1	6,5
Le quedaba lejos	3,3	5,1	1,7	1,9

Motivos	Total PBA	CPE	OOSS y PP	Ns/Nc
No le permitieron entrar / no le quisieron brindar atención	3,2	2,7	4,1	1,5
Perdía o le descontaban horas de trabajo	3,0	2,1	4,0	3,0
Estaba cerrado / atienden en horarios en los que no puede ir	0,7	1,4	0,3	-
Otro motivo	9,0	11,6	8,3	1,1

Fuente: EPAUSS 2023. Personas que buscaron atención en los últimos 12 meses y no pudieron concretarla.

El principal motivo para la no realización del estudio de laboratorio indicado en la consulta - recordemos que el 10,3% (que equivale a 489.463 bonaerenses) de aquellas personas que recibieron la indicación del estudio, no pudo concretarlo- refiere a que **“tiene turno y está a la espera de la consulta”** para el 34,5% de las personas, el 27,9% no fue por falta de tiempo, al 11,4% se le olvidó o perdió el turno, el 5,4% (26.584 personas) no lo hizo porque no tiene el dinero para pagarlo, y el 5,3% no lo consideró importante.

Los motivos de no realización del estudio de diagnóstico por imágenes (que alcanza 311 mil personas, es decir 9,5% de los que recibieron la indicación de este estudio) son, en primer lugar, que **“pidió turno y aún no realizó la consulta”** (46,3%), el 18,5% **“no tuvo tiempo”**, y el 7,6% **“porque no tenía dinero”**.

Como se ha expresado anteriormente, el acceso efectivo a la derivación hacia un/a médico/a especialista fue del 82,8% y 88,9% para cirugía/internación, quedando el 17,2% y 11,1% de las personas que recibieron derivación sin acceso a las mismas.

Alrededor de 287 mil personas a quienes se les indicó derivación con especialista no realizaron esa interconsulta, principalmente porque **le dieron turno y aún no fue atendido** (45,5% de ellas), seguido por **no tener tiempo** (22,2%) y **no le pareció importante** (8,9%). Sólo el 3,0% **no pudo por no tener el dinero**.

Cuadro 5. Motivo por el cual no pudo concretar el estudio complementario o la consulta con un especialista. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.

Motivos	Laboratorio	Imágenes	Especialidad
Pidió un turno y todavía no tuvo la consulta	34,5	46,3	45,5
No tuvo tiempo	27,9	18,5	22,2
Se olvidó, perdió el turno	11,4	7,1	-
No tenía dinero	5,4	7,6	3,0
No le pareció importante	5,3	3,6	8,9

Motivos	Laboratorio	Imágenes	Especialidad
Le quedaba lejos	3,2	3	5,3
Perdía o le descontaban horas de trabajo	2,8	2,4	4,9
Fue pero no recibió la atención	1,6	1,8	4,9
Otro motivo	7,8	9,7	5,3

Fuente: EPAUSS 2023. Personas que no pudieron concretar la consulta y/o estudio.

Entre aquellas personas que no pudieron conseguir alguno de los medicamentos, más de 350 mil, el principal motivo fue que **no los encontró disponibles en el servicio de salud** (51,5%), en segundo lugar porque **no pudo pagarlo** (21,7%), **no consiguió todos los medicamentos en la farmacia a la que fue** (11,8%), **no quiso consumirlo o no sintió que fuera necesario usarlos** (3,0%), **no tenía una farmacia cercana o tuvo dificultad con el transporte para ir a la farmacia** (2,9%), **los reemplazó por otra alternativa** (1,9%) y **perdió la receta y no pudo obtener una nueva** (1,2%).

Cuadro 6. Motivo por el cual no pudo conseguir los medicamentos por tipo de cobertura de salud. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.

Motivos	Total PBA	CPE	OOSS y PP	Ns/Nc
Los medicamentos no estaban disponibles en el servicio de salud	51,5	61,9	36,5	61,0
No quiso consumirlo o no sintió que fuera necesario usarlos	21,7	18,9	26,5	12,6
No consiguió todos los medicamentos en la farmacia a la que fue	11,8	9,3	16,2	4,1
Los reemplazó por otra alternativa	3,0	2,7	3,8	-
No pudo pagarlo	2,9	0,8	4,2	14,4
Perdió la receta y no pudo obtener una nueva	1,9	0,3	3,6	4,5
No tenía una farmacia cercana o tuvo dificultad con el transporte para ir a la farmacia	1,2	0,3	2,1	3,4
Otro motivo	6,0	5,8	7,1	-

Fuente: EPAUSS 2023. Personas que no pudieron conseguir los medicamentos.

4.4. Barreras de acceso: solicitud de turnos y/o trámites

Para asistir a la consulta médica, más de 8 millones de personas (75,3%) tuvieron que solicitar turno, y lo hicieron principalmente por llamado telefónico (38,2%) o personalmente (35,8%), seguido de los que utilizaron WhatsApp (16,9%) y, por último, a través de un portal de internet o mail (5,1%). En este punto, existe una amplia diferencia según el tipo de cobertura dado que el 66% de quienes tienen CPE acudió personalmente, mientras que entre los que tienen OSyP fue del 26,1%.

El porcentaje de personas que tuvo que pedir un turno aumenta en la consulta con **profesional especialista, donde el 93,9% tuvo que pedirlo**. Los medios utilizados tienen una distribución similar a los de la primera consulta, con un 36,8% que lo hizo acudiendo al servicio personalmente, el 36,0% por llamada telefónica, por whatsapp el 11,5% y el 6,8% a través de internet (portal web o correo electrónico).

A las personas que recibieron la indicación para estudios complementarios se les indaga por los requerimientos de autorización y/o trámites para su realización. En el caso de los estudios de laboratorio, el 54,6% de las personas debió solicitar autorización o realizar algún trámite. Entre aquellas personas con obra social, el porcentaje de los que tuvieron que realizar algún trámite es del 61,1%, en cambio, esa proporción es significativamente menor entre los que tienen CPE (30,9%). Para realizar el estudio de imágenes, el 50,7% requirió autorización y/o trámite, también con una diferencia por tipo de cobertura: 57,9% entre las personas con OSyP y sólo el 28,9% entre las que tienen CPE.

Para **acceder a la consulta con el/la especialista**, el 44,0% respondió que tuvo que realizar algún trámite o autorización, tanto aquellas personas con OSyP (45,3%) como las que tienen CPE (32,1%), aunque en menor medida. Entre aquellas personas a quienes les solicitaron realizar algún trámite o autorización, el 88,7% pudo hacerlo, especialmente aquellas personas con cobertura de obra social y/o prepaga (91,4%).

De los que pudieron concretar la cirugía/internación de más de 24 horas, el 58,0% necesitó realizar algún trámite o autorización, en mayor medida entre aquellas personas que poseen OSyP (67,1%) en relación a aquellos con CPE (35,7%).

De lo anterior podemos concluir que aquellas personas con cobertura pública exclusiva se encuentran con menos barreras administrativas que aquellas con cobertura de OOSS y/o prepaga.

5. UTILIZACIÓN

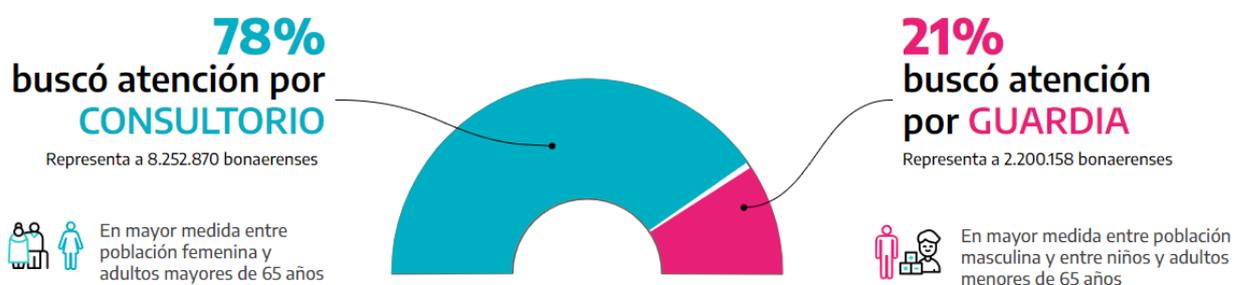
La utilización de servicio es el uso del mismo, más allá del concepto de calidad. Es por este motivo que fue separado en el formulario de la encuesta. En este apartado mostraremos los resultados de las variables que surgen del uso del sistema, partiendo del tipo de servicio y establecimiento al que consultan, su ubicación y, por último, el pago por la consulta, estudio, etc.

5.1. Tipo de servicio de la consulta médica demandada

Para realizar la consulta médica, el **77,6%** de las personas acude a los **consultorios ambulatorios** (8.252.871 bonaerenses), seguido **por los servicios de guardia** que fueron utilizados por 2.200.159 de bonaerenses (**20,7%** de los consultantes).

La atención por consultorio fue aún mayor para el segmento de adultos mayores de 65 años (87,8%) y entre la población femenina (79,0%). Mientras que, por el contrario, la atención por guardia es mayor en el segmento de la población masculina de 15 a 64 años (27,5%).

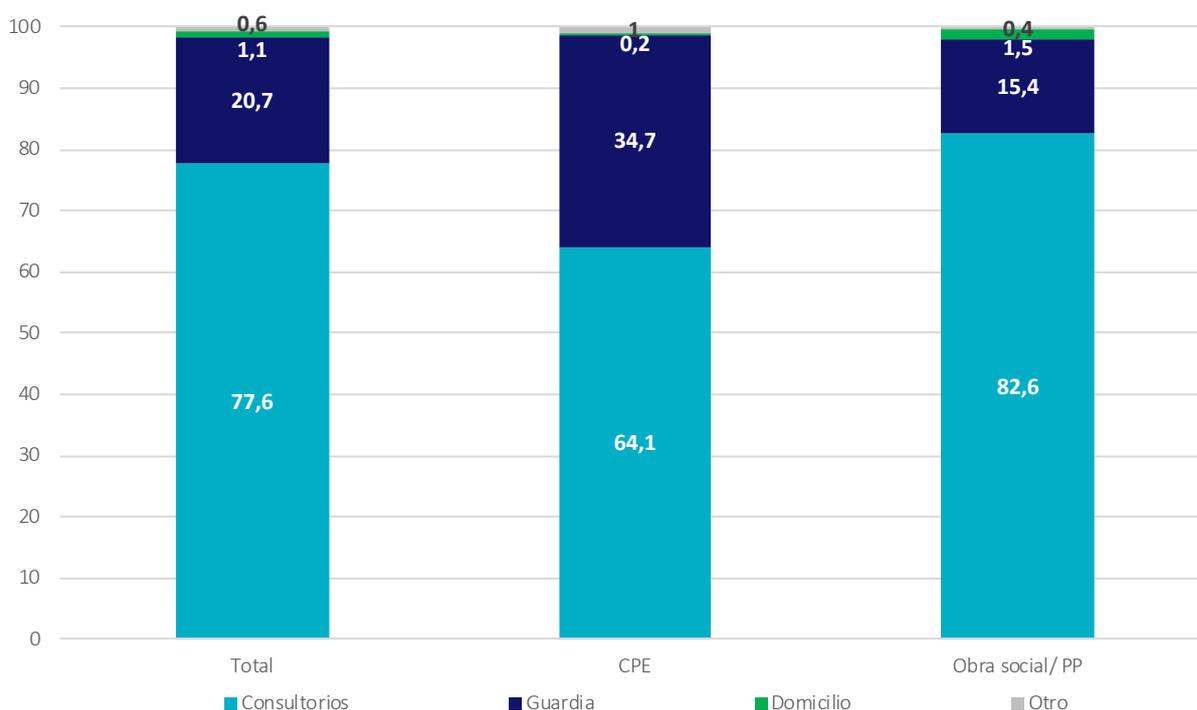
Figura 3. Porcentaje de población según servicio de atención donde realizó la consulta médica. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.



Fuente: EPAUSS 2023.

Sin embargo, al analizar el tipo de servicio según la cobertura de salud observamos que la población con CPE demandó en menor proporción atención por consultorios externos (64,1%) que la población con obra social o prepaga (82,6%), y en mayor proporción atención por guardia (34,7% y 15,4% respectivamente). La atención en domicilio es demandada y concretada fundamentalmente por aquellos que poseen cobertura de obras sociales y/o prepagas (1,5%).

Gráfico 4. Tipo de servicio donde realizó la consulta médica por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.



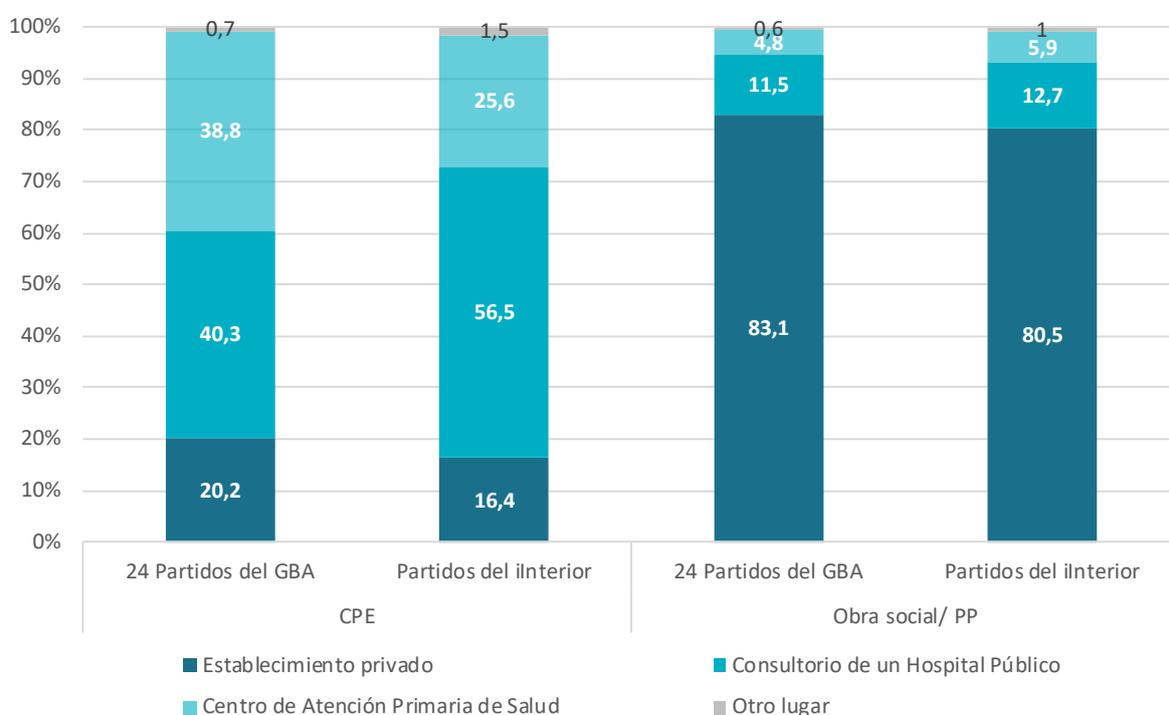
Fuente: EPAUSS 2023.

5.2. Tipo de establecimiento de consulta.

En el siguiente apartado se muestra el tipo de establecimiento de salud al que asistieron para la primera consulta, ya sea por consultorio o por guardia, y para la consulta con un/a especialista.

En cuanto al establecimiento de salud utilizado por las personas que asistieron a **consultorios ambulatorios, el 66,2% concurre a establecimientos privados**, mientras que el 33% asistió al consultorio de un hospital o centro de atención del sector público. Entre quienes asistieron a consultorios de **establecimientos públicos, 1.483.581 personas poseen CPE y 1.064.929 obra social y/o prepaga.**

Gráfico 5. Tipo de establecimiento de la consulta médica realizada en consultorios ambulatorios, por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.

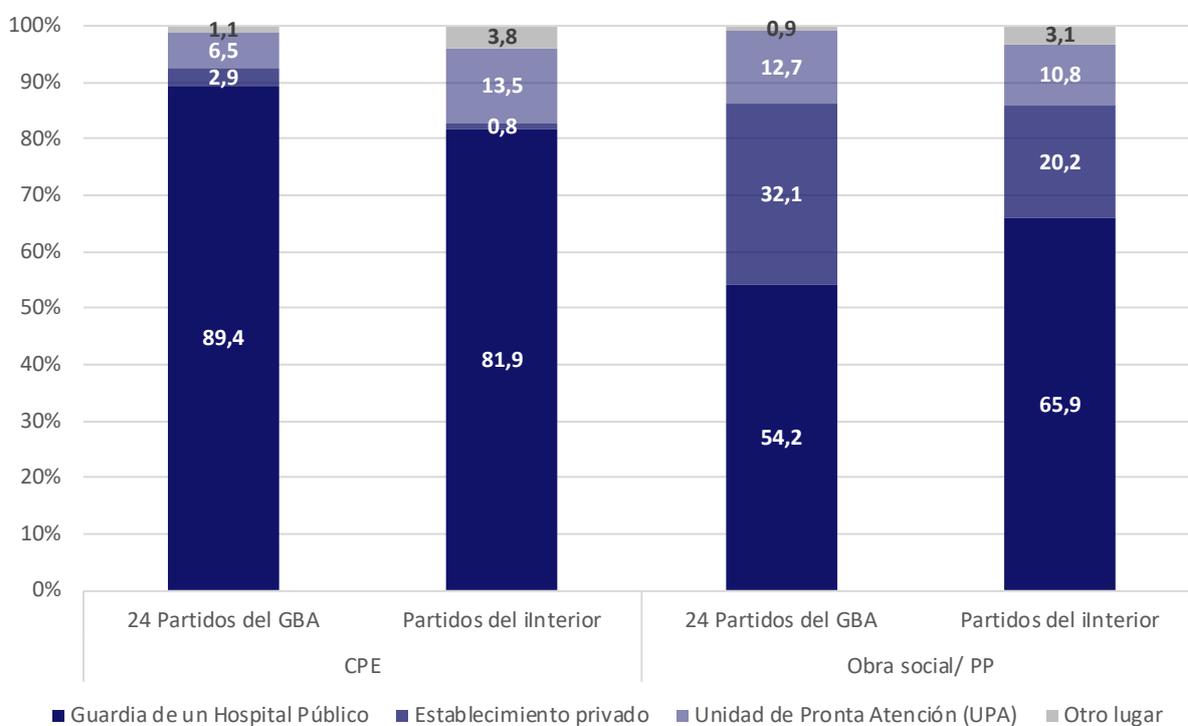


Fuente: EPAUSS, 2023

Por otro lado, de todas las personas que consultaron por guardia, el 72,2% asistió a un Hospital Público, llegando a ser un 100% en los dominios 2 y 3⁹. Seguido por un 15,5% de aquellas que consultaron por guardia que acudió a un establecimiento privado, incluyendo establecimientos de prepaga o de la obra social, y un 10,4% que acudió a una Unidad de Pronto Atención (UPA).

Si sumamos a aquellas personas que utilizaron la guardia de un Hospital Público y aquellas que utilizaron la guardia de una UPA, resulta que el **82,6% de la población que buscó atención por guardia, lo hizo en establecimientos públicos** (1.817.940 personas). Analizando este porcentaje según el tipo de cobertura, se observa que el **70,9% (831.288 personas) de las personas con obra social y/o prepaga que demandaron atención en guardia lo hizo en establecimientos públicos**, porcentaje que aumenta a 76,7% en los partidos del interior.

Gráfico 6. Tipo de establecimiento de la consulta médica realizada en *guardia*, por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.



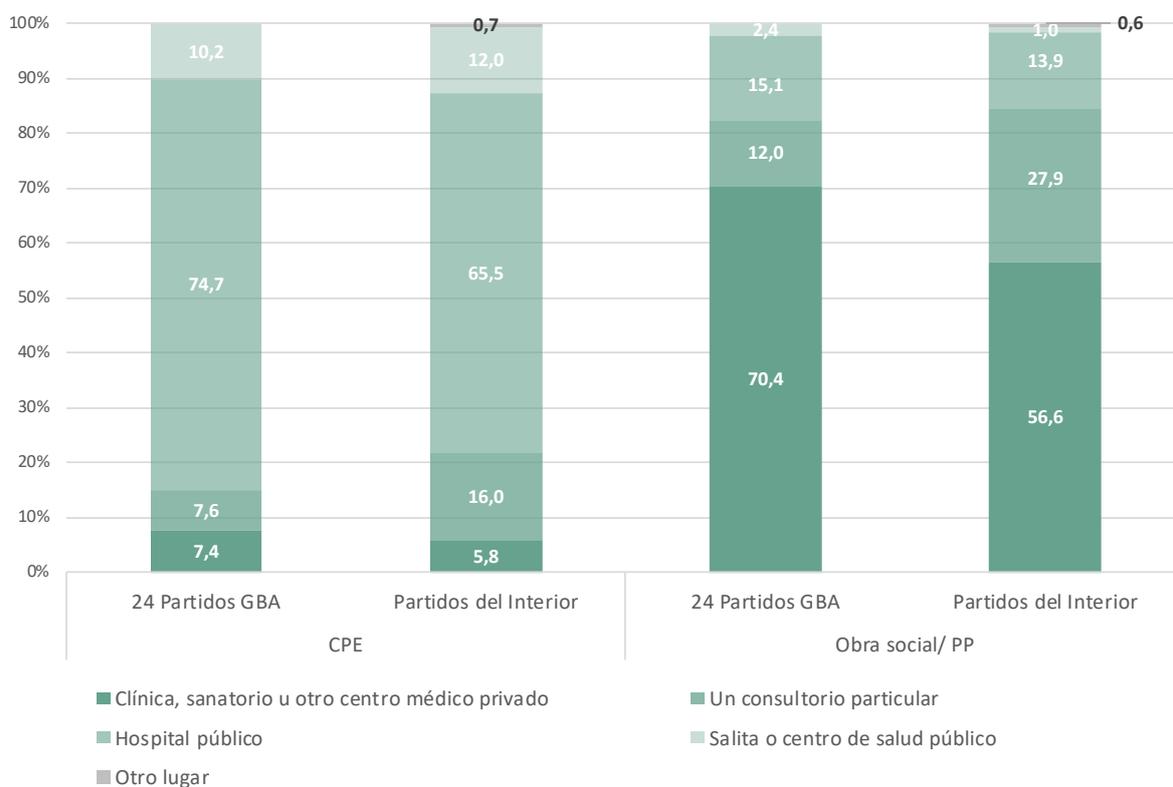
Fuente: EPAUSS, 2023.

⁹ El dominio 2 agrupa los municipios de Gral. Arenales, Colón, Pergamino, Rojas, Junín, Gral. Viamonte, Salto, Chacabuco, Bragado, Alberti, Chivilcoy, Suipacha, Mercedes, Arrecifes, Cap. Sarmiento, Carmen de Areco, San Antonio de Areco, San Andrés de Giles.

El dominio 3 agrupa los municipios de Adolfo Alsina, Guaminí, Salliqueló, Pellegrini, Tres Lomas, Daireaux, H. Yrigoyen, Trenque Lauquen, Pehuajó, Rivadavia, C. Tejedor, Lincoln, Gral. Villegas, Gral. Pinto, Leandro N. Alem.

Por otro lado, **de quienes que concretaron la derivación con un/a especialista** (1.2 millón de personas), **el 69,1% lo hizo en el subsector privado** (52,5% en una clínica privada y 16,6% en un consultorio particular), y **30,4% en el subsector público** (26,7% en un hospital público y 3,6% en un centro de salud público). Un 16,4% de aquellas personas con OSyP concurren a hospital o centro de salud público para concretar la derivación -lo que representa a 150 mil personas-, mientras que un 17,5% (40 mil) de las personas con CPE concurren a una clínica privada o consultorio particular.

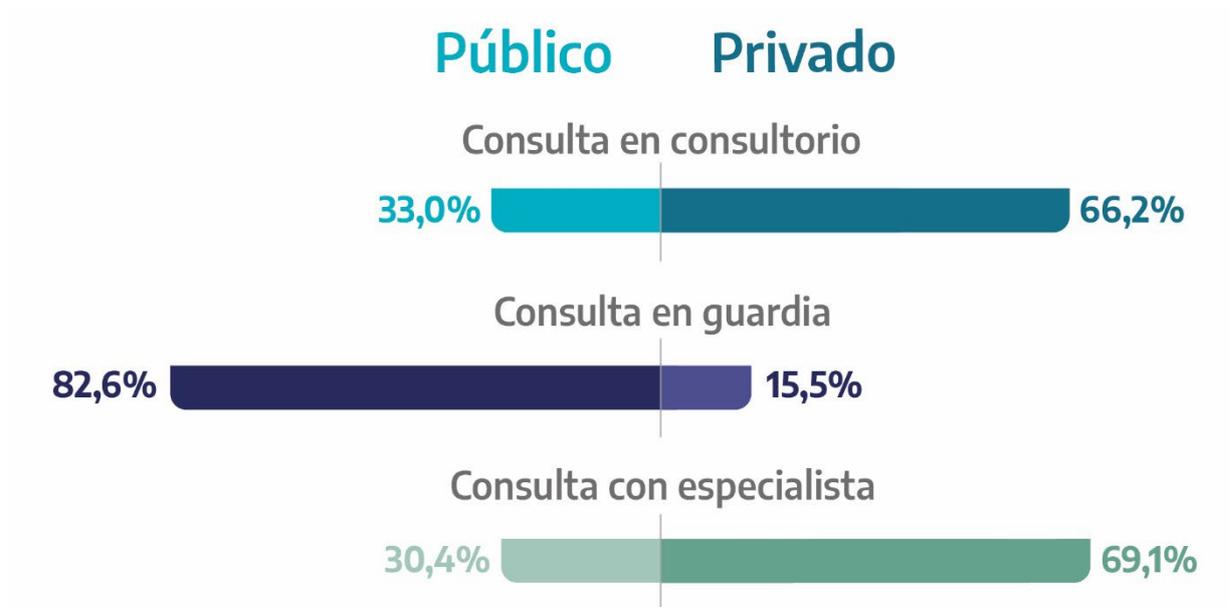
Gráfico 7. Tipo de establecimiento de la consulta con un médico especialista por tipo de cobertura de salud. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.



Fuente: EPAUSS, 2023.

Podríamos afirmar, según los datos de la encuesta, que la población acude en una gran proporción a consultorios en establecimientos privados, tanto para la primera consulta como para la consulta con un especialista, mientras que **la mayor demanda de atención en guardias es en establecimientos públicos.**

Gráfico 8. Porcentaje de la población que realizó una consulta médica según el subsector al que pertenece el establecimiento de salud concurrido. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.



Fuente: EPAUSS 2023.

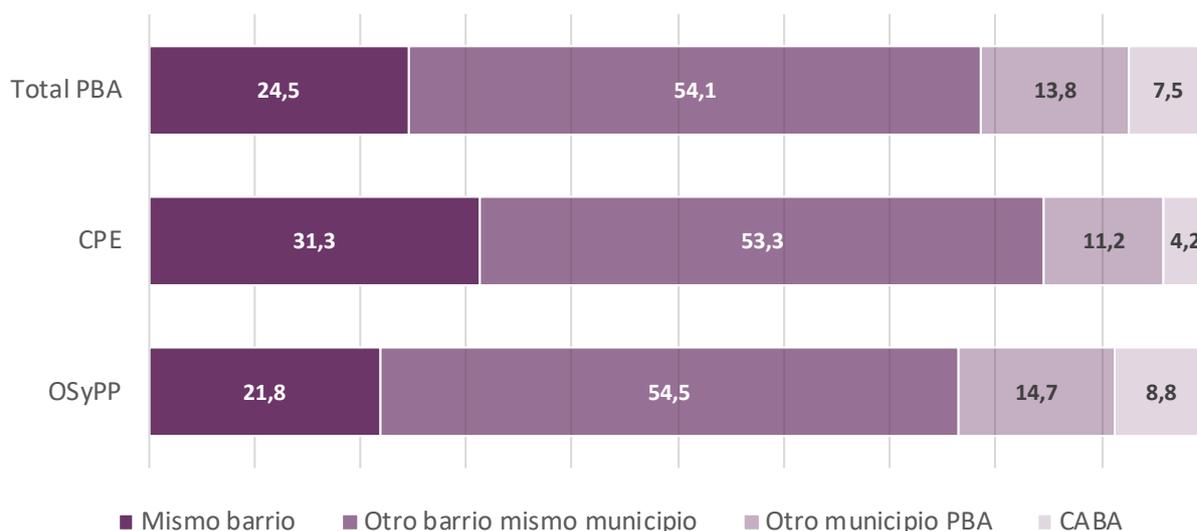
5.3. Ubicación del establecimiento

La mayoría de la población que realizó una consulta médica en el último año fue atendida en un establecimiento que quedaba en otro barrio del mismo municipio de residencia (54,1%), en segundo lugar, en su propio barrio (24,5%). Lo que representa que **casi el 80% se atendió dentro de su municipio de residencia.** Luego, un 13,8% en otro municipio de la PBA y un 7,5% se atendió en CABA (784.393 personas). **La gran mayoría (84,0%) de los que consultaron en CABA posee cobertura de obra social y/o prepaga.**

En los municipios del GBA se observa una mayor movilidad entre jurisdicciones, en comparación a los partidos del interior de la PBA. En relación al tipo de cobertura, se observa que el 31,3% de la población con CPE resuelve la consulta en su mismo barrio, lo que, sumado a quienes acuden a un establecimiento del mismo municipio resulta en un 84,5% que no debe trasladarse grandes distancias para realizar una consulta médica. La

población con CPE resuelve la consulta más próximo a su residencia que la población con OSyPP.

Gráfico 9. Ubicación del establecimiento de la consulta médica por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.



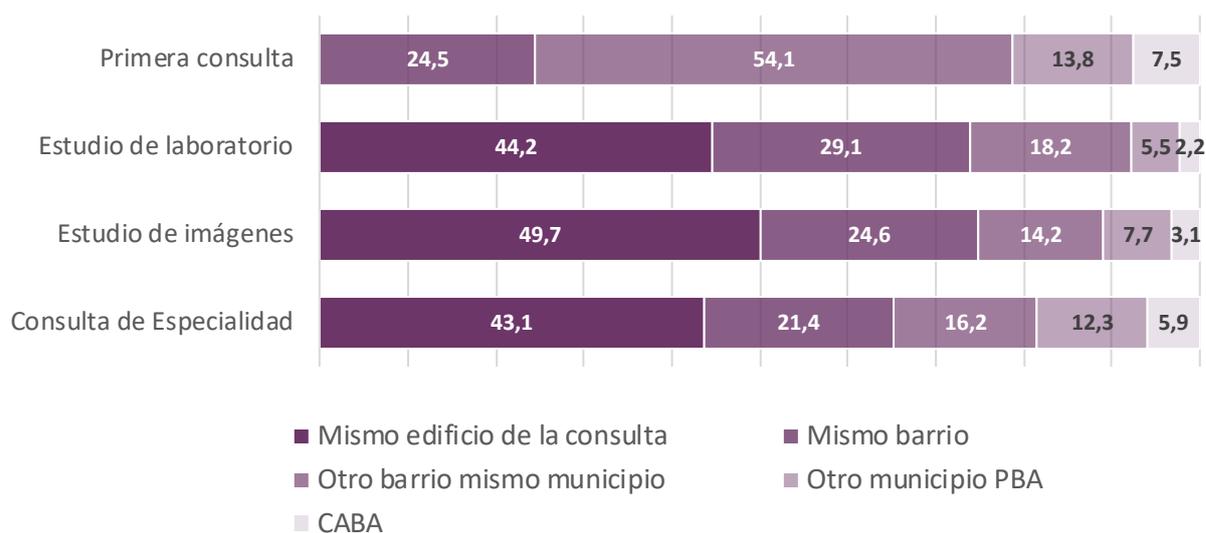
Fuente: EPAUSS, 2023

Respecto al lugar de realización del **estudio de laboratorio**, 44,2% de las personas lo hicieron en el mismo establecimiento que la consulta, 47,3% en otro establecimiento del mismo barrio y/o municipio (29% y 18% respectivamente), y el resto tuvo que trasladarse a otra jurisdicción (5,5% dentro de la PBA y un 2,2% a CABA). En los municipios del interior, el 32,2% de las personas pudieron realizar el estudio en el mismo establecimiento que el de la consulta y el 61,6% en otro establecimiento dentro del mismo municipio. Mientras que las personas que residen en los municipios del GBA, 54,2% lo hicieron en el mismo establecimiento, 35,2% en otro establecimiento del mismo barrio/municipio, 6,3% en otro municipio de PBA y 3,5% en CABA.

Para la realización del estudio de **diagnóstico por imágenes**, el 49,7% de las personas lo hizo en el mismo establecimiento que la consulta, 38,8% en otro establecimiento del mismo barrio/municipio y 3,1% en CABA. Entre los municipios del GBA, el porcentaje de personas que se atendieron en el mismo establecimiento es significativamente mayor (57,9%) al de aquellas personas residentes en los partidos del interior (39,7%).

Por último, para la derivación a un/a **especialista**, concurren al mismo establecimiento que la primera consulta el 43,1% de las personas, 37,6% en otro establecimiento del mismo barrio/municipio, 12,3% en otro municipio de la PBA y un 5,9% en CABA.

Gráfico 10. Ubicación de los establecimientos concurridos para la consulta médica, para los estudios complementarios y para la consulta con especialista. Provincia de Buenos Aires. Año 2023. En porcentaje.



Fuente: EPAUSS 2023.

La realización de los estudios complementarios de laboratorio presenta alta resolutivez en la misma institución, barrio o municipio; tanto para las personas residentes de municipios del interior (93,8%) como para aquellas personas residentes del GBA (89,4%). En cambio, la derivación a otra especialidad, presenta una mayor necesidad de otros municipios o de CABA para su resolutivez que la realización de estudios de laboratorio o imágenes.

5.4 Pago por el uso de los servicios y medicamentos

En esta sección se muestra lo que las personas respondieron sobre el pago de los servicios de salud recibidos, tanto consultas (primera y/o con especialista), estudios complementarios (laboratorio y/o imágenes), derivación a cirugía y/o internación y medicamentos.

En relación a la **consulta médica, la mayoría de la población (71,5%) no tuvo que pagar por los servicios** y, si consideramos la población con CPE, esa cifra asciende a 87,1%.

El 23,4% de las personas tuvo que realizar algún tipo de pago de bolsillo diferencial, coseguro/bono o pago sin reintegro, este porcentaje disminuye a 12,8% (356.953) en el caso de población con CPE y asciende a 27,6% para quienes cuentan con obra social o prepaga

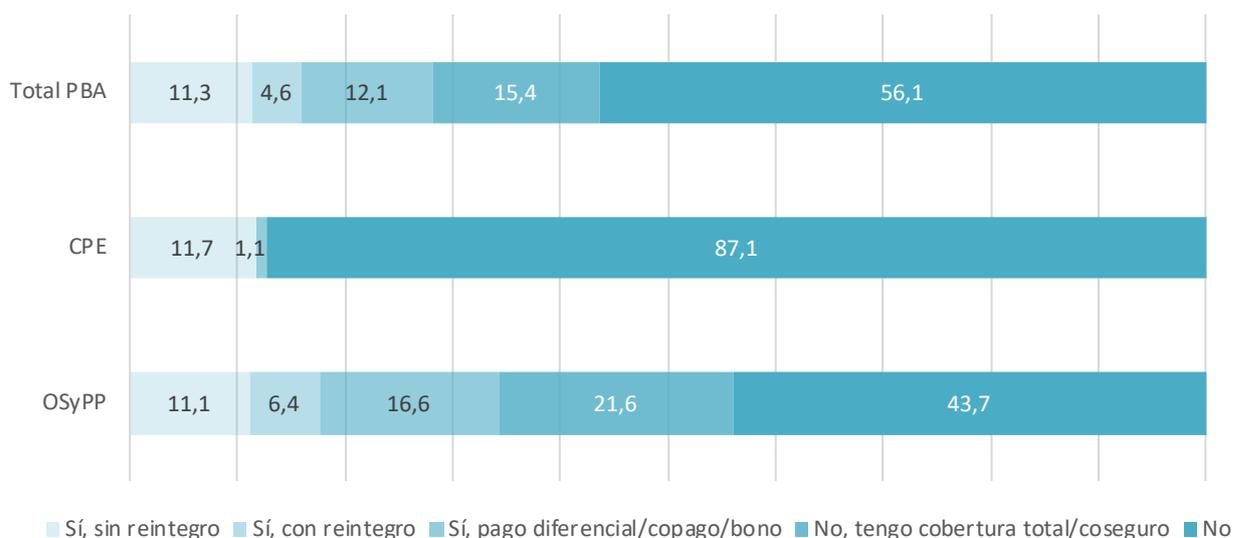
(2.093.770). El mayor porcentaje de pago sin reintegro se observa en la población que reside en los municipios del interior con cobertura de obra social y/o prepaga (37,6%).

Cuadro 7. Gasto de bolsillo de la población que concretó la atención médica por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del Gran Buenos Aires y Partidos del Interior. Año 2023. En porcentaje.

Área geográfica	Población total	CPE	OOSS y/o prepaga	No sabe/No responde
PBA	100	100	100	100
No	56,1	87,1	43,7	83,0
No, tengo cobertura total/coseguro	15,4	-	21,6	-
Sí, con reintegro	4,6	-	6,4	2,1
Sí, pago diferencial/ copago/bono	12,1	1,1	16,6	1,2
Sí, sin reintegro	11,3	11,7	11,1	13,0
No me acuerdo	0,5	0,2	0,6	0,7
GBA	100	100	100	100
No	58,9	87,3	46,2	81,2
No, tengo cobertura total/coseguro	17,7	-	25,7	-
Sí, con reintegro	4,6	-	6,5	2,9
Sí, pago diferencial/ copago/bono	8,9	0,9	12,5	1,2
Sí, sin reintegro	9,4	11,6	8,3	14,0
No me acuerdo	0,6	0,2	0,8	0,7
Partidos del Interior	100	100	100	100
No	51,8	86,7	40,1	87,0
No, tengo cobertura total/coseguro	11,7	-	15,7	-
Sí, con reintegro	4,6	-	6,1	0,3
Sí, pago diferencial/ copago/bono	17,2	1,5	22,5	1,3
Sí, sin reintegro	14,3	11,8	15,2	10,6
No me acuerdo	0,4	0,1	0,5	0,8

Fuente: EPAUSS 2023.

Gráfico 11. Gasto de bolsillo realizado en la consulta médica por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.



Fuente: EPAUSS,2023.

Respecto al pago del estudio complementario de laboratorio, **el 27,7% tuvo que abonar de bolsillo** (14,8% pagó un diferencial, copago o bono y 12,9% pagó sin reintegro la totalidad del estudio). **Entre los que poseen CPE, el 20% (171.801) tuvo que pagar por los estudios, mientras que esa proporción es del 29,9% (994.273 personas) entre quienes tienen OSyP.**

El 67,8% (2.890.920 personas) no tuvo que abonar nada y el 4,1% restante (aproximadamente 173 mil personas) pagó con reintegro. En los partidos del GBA, la población que no tuvo que pagar es del 74,1%, mientras que en el interior 60,2%.

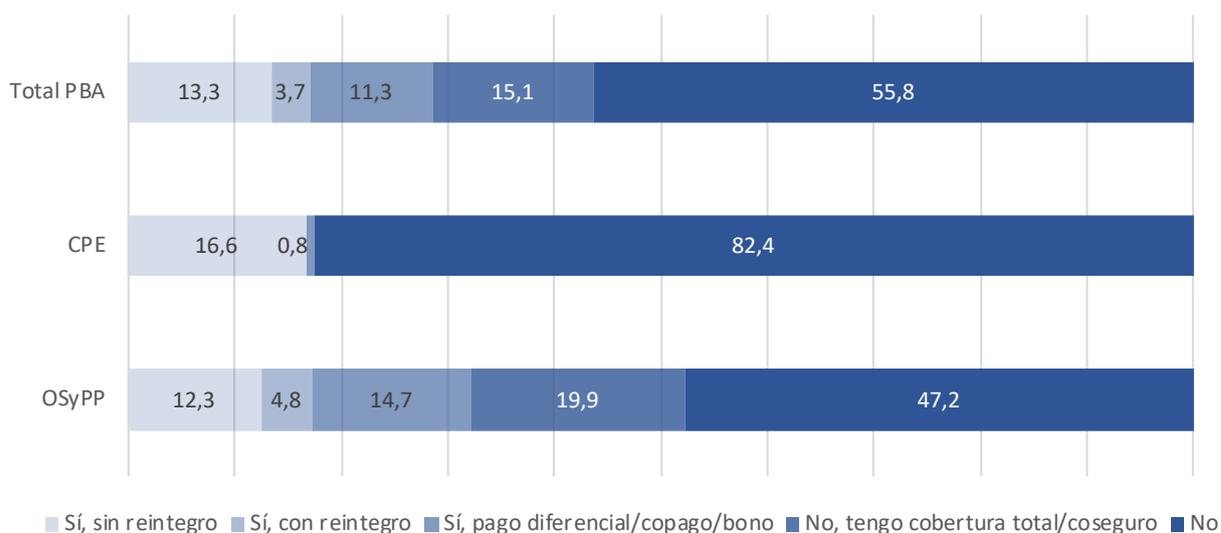
Gráfico 12. Gasto de bolsillo en estudios de laboratorio por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.



Fuente: EPAUSS, 2023.

El 70,8% (2.092.798) de las personas que se realizaron el estudio de diagnóstico por imágenes no tuvo que abonar nada, proporción que alcanza al 82,4% de aquellos con CPE y 67,1% de las personas con OSyP. Un 3,7% (108 mil personas) pagó con reintegro. El 17,4% (115.624 personas) de los que poseen CPE declararon haber pagado al menos parte¹⁰ del estudio, mientras que ese porcentaje aumenta a 27,1% (604.188 personas) entre aquellos con OSyP.

Gráfico 13. Gasto de bolsillo en estudios de diagnóstico por imágenes por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.



Fuente: EPAUSS, 2023

El 66,6% no tuvo que pagar por la consulta con un especialista, en mayor medida entre los residentes de los partidos del GBA (74,6%). **Entre quienes tienen cobertura de obra social o prepaga un 36,6% pagó y entre quienes tienen CPE lo hizo un 17,7%.**

¹⁰ Incluye a aquellas personas que pagaron un diferencial, copago o bono, y a quienes pagaron el total de la práctica sin reintegro.

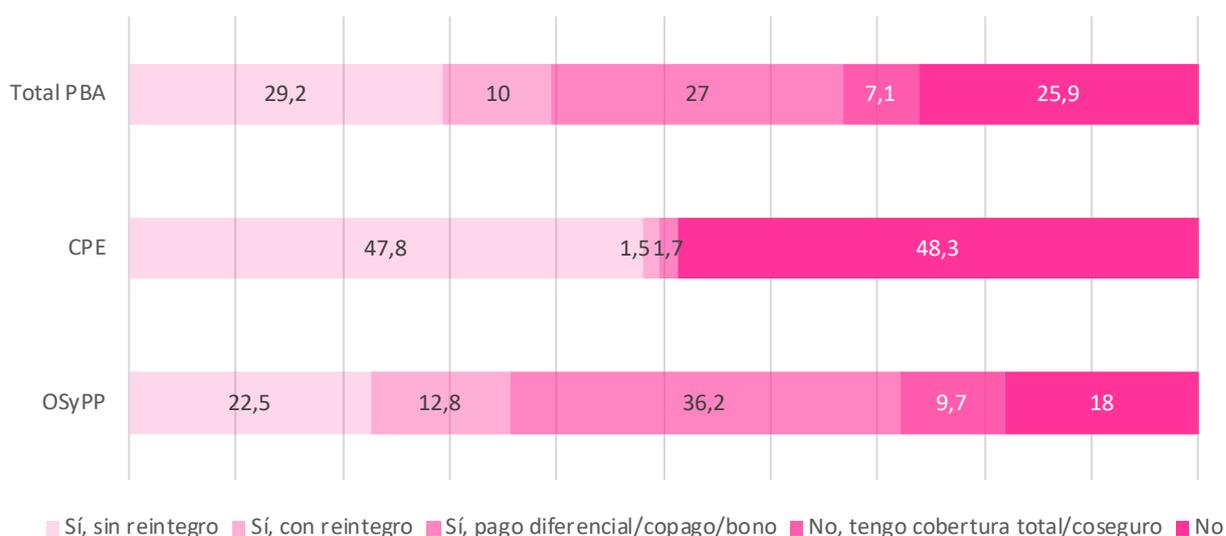
Gráfico 14. Gasto de bolsillo en la consulta con un especialista por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. 2023.



Fuente: EPAUSS, 2023

El 39,2% de los que pudieron conseguir todos los medicamentos que le prescribieron no tuvo que pagar nada por ellos. Mientras que el 56,2% tuvo que pagar todo o al menos una parte y el 10,0% pagó con reintegro. De los que tienen CPE, el 49,5% pagó al menos una parte, proporción que crece a 58,7% entre las personas con cobertura de OSyP.

Gráfico 15. Gasto de bolsillo de las personas que consiguieron todos los medicamentos que le prescribieron en la consulta por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.

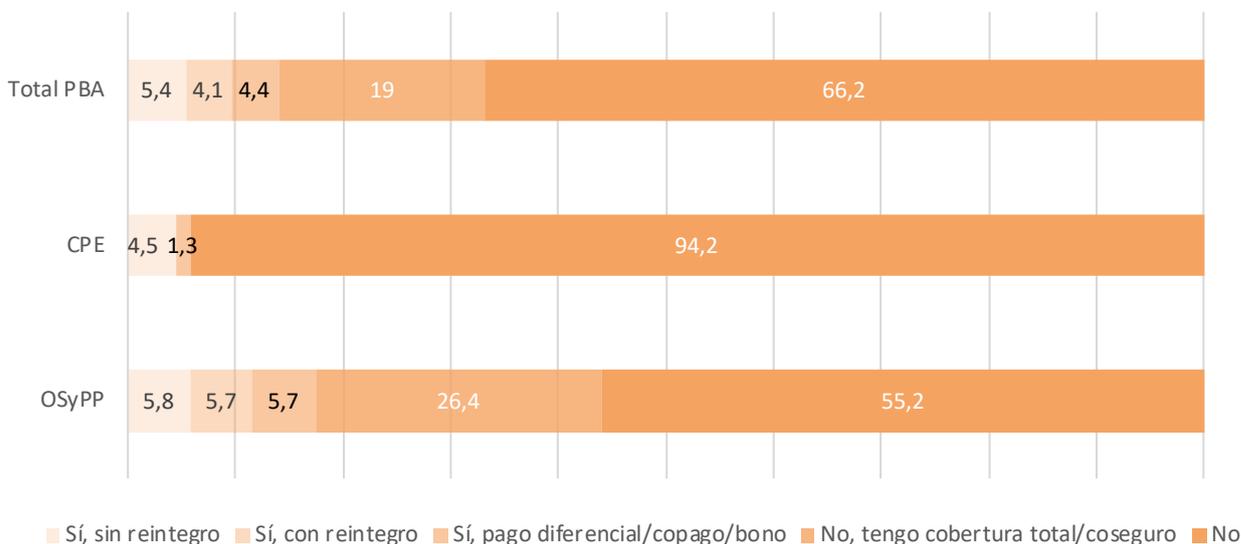


Fuente: EPAUSS, 2023.

Por otro lado, **6.210.383 de bonaerenses (34,5%) consumieron algún medicamento en el último año sin prescripción médica**, principalmente aquellas personas con CPE (38,0%).

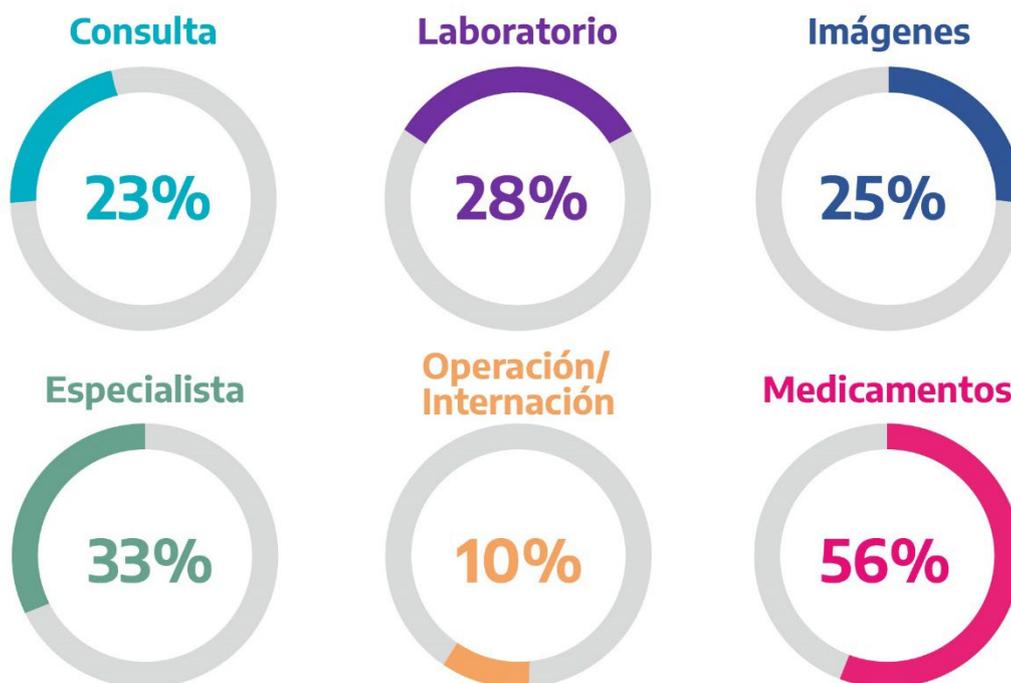
Con respecto al pago de la derivación a cirugía y/o internación de más de 24 horas, solamente un 5,8% tuvo que hacerlo entre quienes tienen CPE y un 11,4% con OSyP.

Gráfico 16. Gasto de bolsillo de las personas que concretaron la operación o internación, por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 2023.



Fuente: EPAUSS, 2023. N= 592.882 bonaerenses que concretaron la operación/internación.

Figura 4. Comparación de los porcentajes de personas que tuvieron que pagar todo o una parte de la consulta/estudio realizado. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.



6. CALIDAD

El concepto de calidad ha sido dimensionado en dos grandes grupos: la calidad asociada a la consulta clínica y la calidad asociada a los aspectos no clínicos del cuidado (responsividad^{11 12}).

6.1. Responsividad

6.1.1. Conformidad con los turnos asignados

La gran mayoría de las personas que tuvieron que solicitar turno para la consulta médica manifestaron conformidad con el horario del turno asignado (92,4%). Un 87,9% de las personas que realizaron una consulta médica en los últimos 12 meses declaró que no le descontaron o que no perdió horas de trabajo, él o su acompañante, para asistir a la misma.

6.1.2. Conformidad con la elección del profesional

El 53,2% de las personas usuarias del sistema de salud bonaerense pudo elegir al profesional con el cual se atendió, mientras que el 30,6% no pudo elegir, pero le daba lo mismo y al resto le hubiese gustado poder elegir (14,7%).

6.1.3. Conformidad con la accesibilidad del consultorio

Una vez llegados al establecimiento de la consulta médica, al 37,8% de los y las usuarias le resultó muy fácil encontrar el consultorio del médico, al 59,9% le resultó fácil, restando un 2,4% a quienes les resultó difícil o muy difícil.

6.1.4. Conformidad con las condiciones de la sala de espera

En la sala de espera, el 94,2% de los establecimientos contaba con asientos y la mayoría estaba bien ventilado (83,6%).

6.1.5. Tiempos de espera entre el turno asignado y el día de la atención.

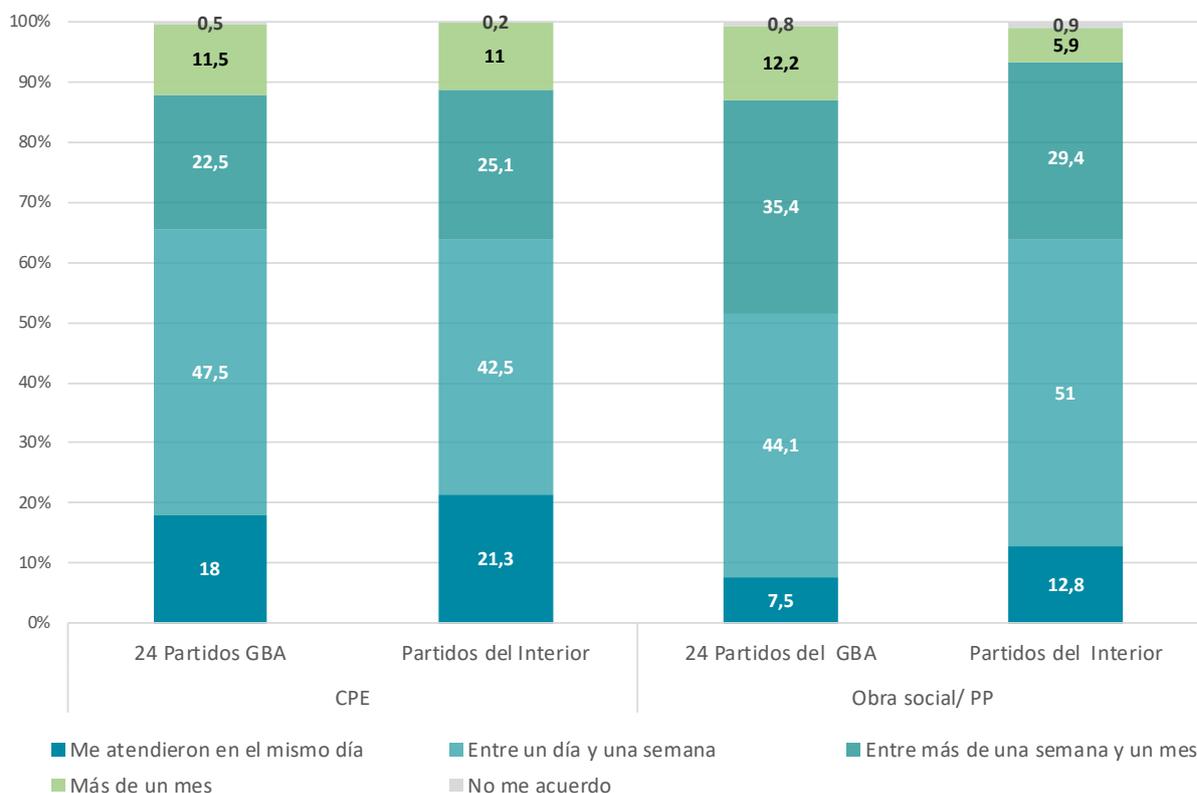
Desde la entrega del turno hasta la atención, hubo un lapso promedio de entre un día y una semana para el 46,5% de la población. Otras relatan haber recibido atención el mismo día (11,9%) y entre más de una semana y un mes (30,9%). Los dominios ubicados en GBA son

¹¹ Hollanda E, Siqueira SAVD, Andrade GRBD, Molinaro A, Vaitsman J. Satisfação e responsividade em serviços de atenção à saúde da Fundação Oswaldo Cruz. *Ciênc Saúde Coletiva*. dezembro de 2012;17(12):3343-52.

¹² Comes Y, Trindade J de S, Shimizu HE, Hamann EM, Bargioni F, Ramirez L, et al. Avaliação da satisfação dos usuários e da responsividade dos serviços em municípios inscritos no Programa Mais Médicos. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2016;21(9):2749-59.

los que concentran los mayores porcentajes en esta última categoría (12, 14, 16¹³). Cabe destacar que la población con CPE, recibió atención médica en el mismo día en mayor porcentaje (19,1%) que la población con obra social y prepaga (9,7%).

Gráfico 17. Tiempo transcurrido desde que solicitó el turno hasta que recibió la atención por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023



Fuente: EPAUSS, 2023.

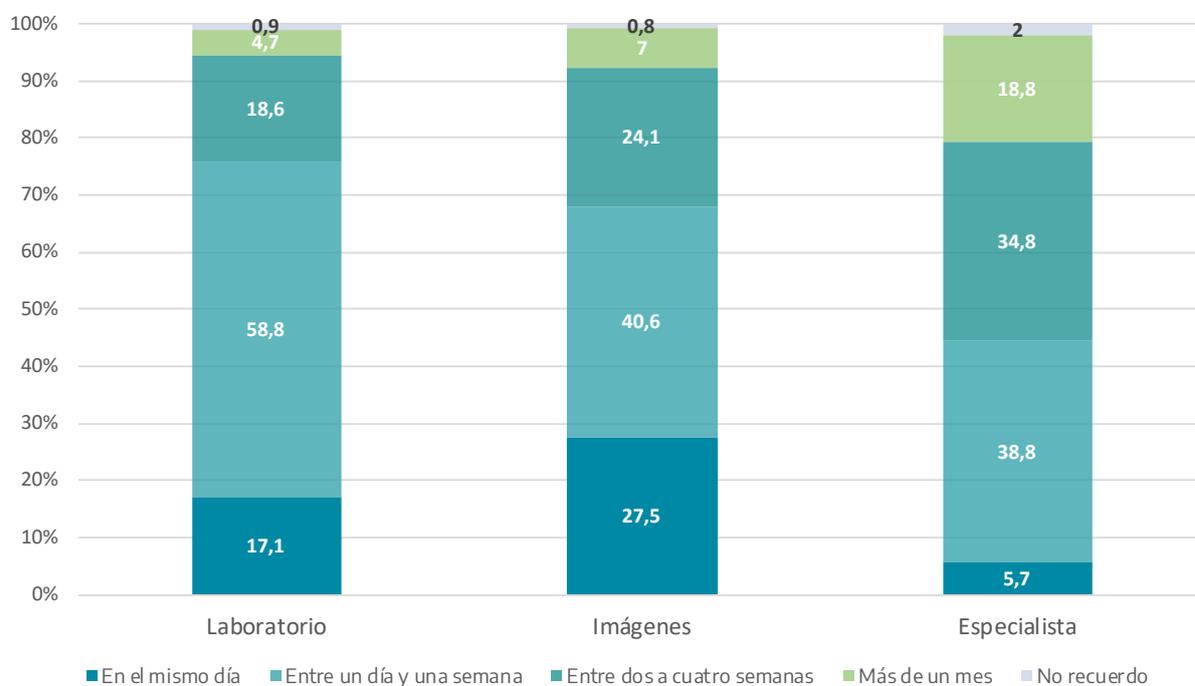
Entre aquellas personas que recibieron la indicación en la primera consulta para realizarse un estudio complementario, el 75,9% se realizó el estudio de laboratorio hasta una semana después desde la prescripción del mismo, y el 68,1% se realizó el estudio de diagnóstico por imágenes hasta una semana después de la prescripción.

El tiempo transcurrido entre la derivación y la consulta con el/la especialista fue en el mismo día para el 5,7%, de hasta una semana para el 38,8%, de 2 a 4 semanas para el 34,8%, y un 18,8%

¹³ El dominio 12 incluye a los municipios de Hurlingham, Ituzaingó, José C. Paz, Malvinas Argentinas, Tigre, San Fernando y San Miguel. El dominio 14 a Almirante Brown, Berazategui, Esteban Echeverría, Ezeiza y Florencio Varela. El dominio 16 a General San Martín, Morón, San Isidro, Tres de Febrero y Vicente López.

esperó más de un mes. En los municipios de GBA se evidencia un mayor tiempo de espera para la realización de la consulta que en los municipios del interior.

Gráfico 18. Tiempo transcurrido desde la primera consulta hasta que realizó el estudio complementario y/o la consulta con el especialista. Provincia de Buenos Aires. Año 2023



Fuente: EPAUSS, 2023

Entre aquellas personas que accedieron a la internación y/o cirugía, el tiempo de internación para el 65,7% de las personas fue de hasta 4 días, un 16,2% permaneció entre 5 y 7 días, 11,1% de 8 a 14 días, y sólo el 7,0% estuvo más de 15 días.

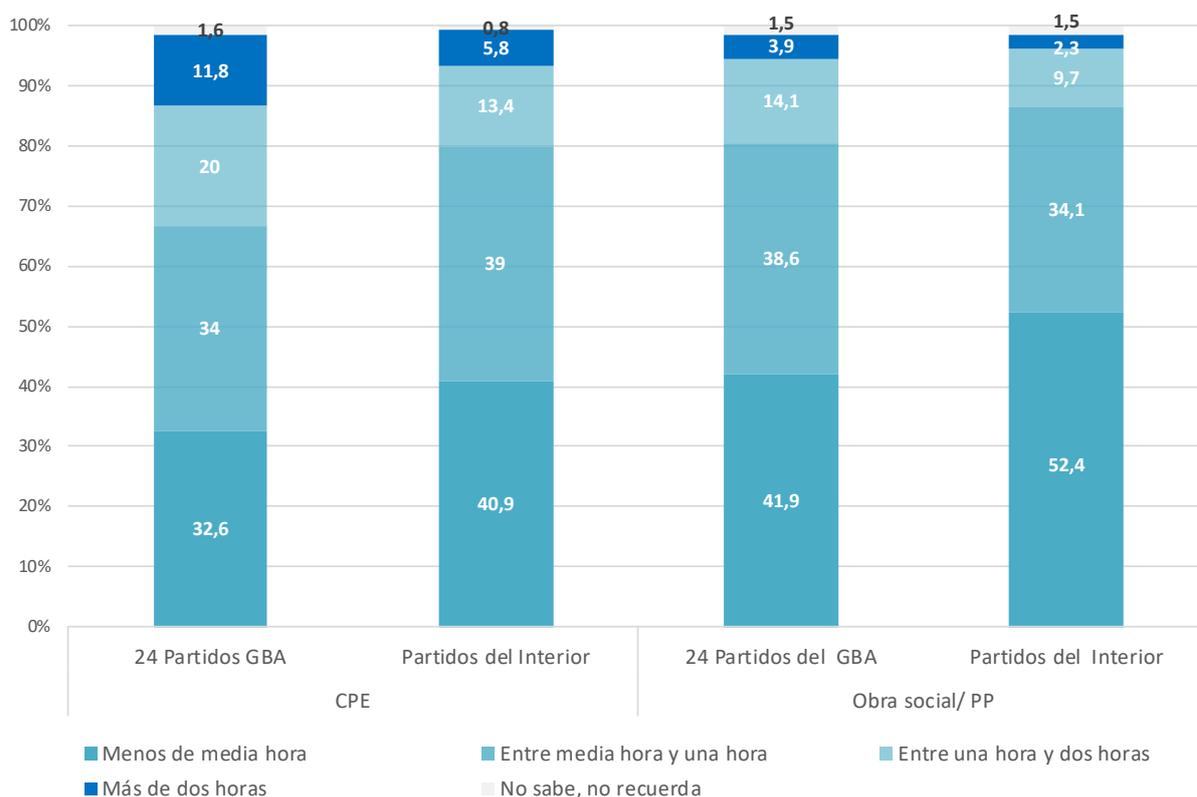
6.1.6. Tiempo para llegar a la consulta médica

El día de la consulta médica, el 54,3% de las personas tardó hasta media hora en llegar al establecimiento, 34,7% entre media hora y una hora, 8,5% entre una y dos horas, y 2% más de dos horas. En los partidos del interior de la provincia, el porcentaje de personas que demoró hasta media hora en llegar asciende a 69,9%.

6.1.7. Tiempo de espera en el establecimiento para ser atendido

Una vez en el establecimiento de consulta, **el 43,0% de las personas esperó 30 minutos o menos en ser atendida**, 36,7% entre media hora y una hora, 13,7% entre una y dos horas, y el resto más de dos horas (5,1%). Se evidencia un menor tiempo de traslado y de espera en los partidos de interior.

Gráfico 19. Tiempo transcurrido desde que llegó al establecimiento hasta que recibió la atención por tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del GBA y Partidos del Interior. Año 2023.



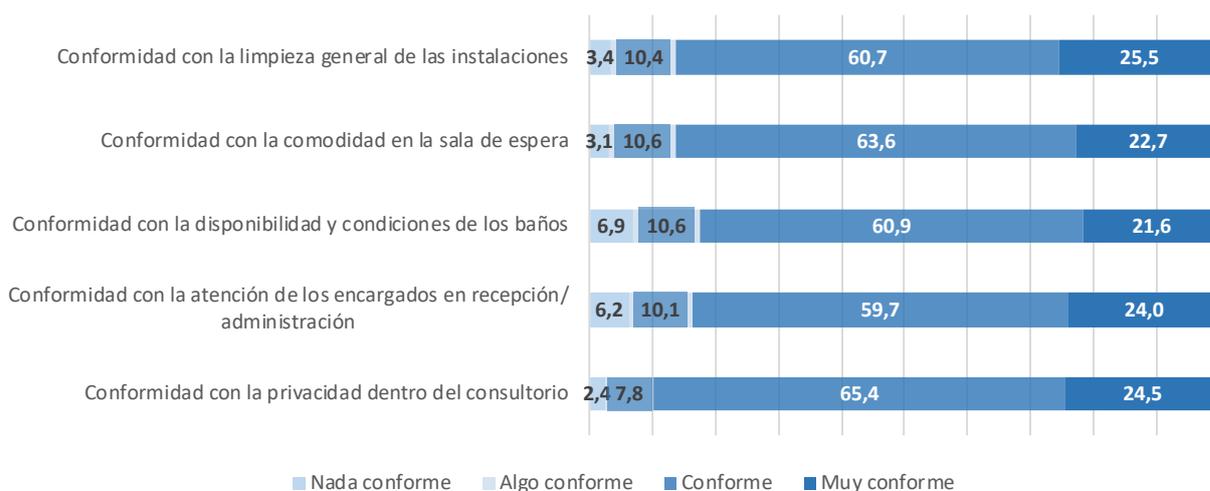
Fuente: EPAUSS, 2023.

6.1.8. Satisfacción con las instalaciones sanitarias

El análisis del grado de **satisfacción con las instalaciones**, como la privacidad de los consultorios, la disponibilidad y condiciones de los baños, la comodidad de la sala de espera, la limpieza, **y la atención administrativa recibida en los establecimientos asistenciales, ha conseguido en todas las dimensiones más de un 80% de conformidad.**

Un 6,2% de la población general que usa los servicios, no está conforme con la **atención del personal de recepción o administrativo** y un 6,9% con la **disponibilidad y/o condiciones de los baños**. En el GBA la falta de satisfacción con estas variables es algo mayor que en el interior (7,6% vs 4% con la atención de recepción y 8,7% vs 3,7% con los baños). La población con CPE posee menor conformidad con el trato administrativo (13,7% de disconformidad) y los baños (16,3% de disconformidad) que la población total.

Gráfico 20. Satisfacción con las instalaciones y la atención administrativa. Total Provincia de Buenos Aires. Año 2023



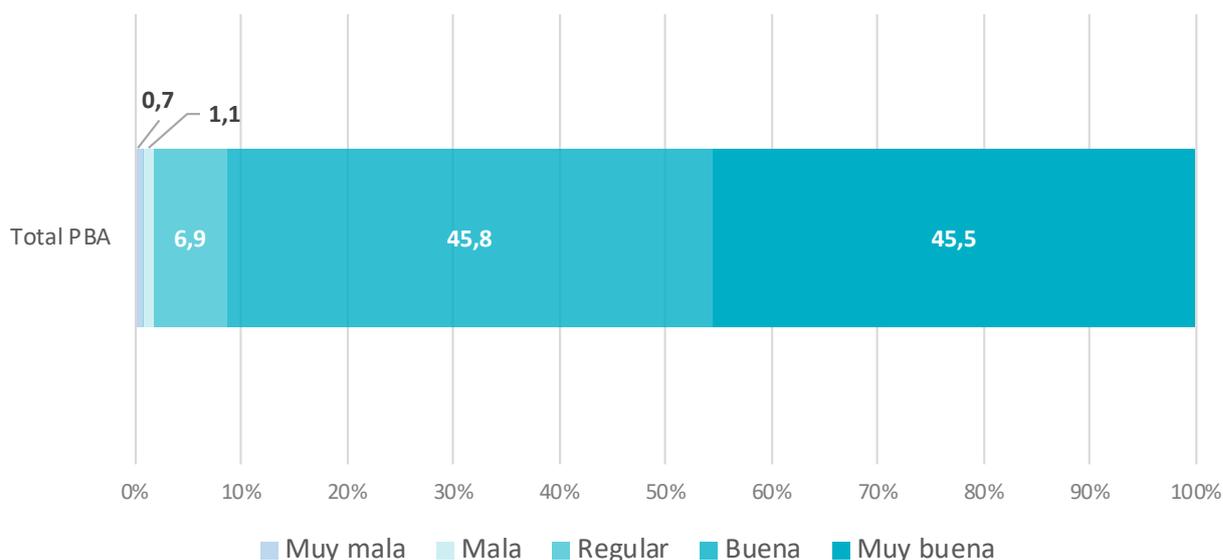
Fuente: EPAUSS, 2023.

6.2 Satisfacción del usuario

6.2.1. Valoración de la atención general de la consulta médica

La consulta médica en la provincia de Buenos Aires obtuvo una buena valoración en general para el 91,3% de las y los bonaerenses, lo que representa a más de 9,7 millones de personas. El porcentaje de personas que calificó la atención como mala o muy mala es de 1,8%, y sube a 2,9% entre las personas con CPE.

Gráfico 21. Valoración general de la consulta médica. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.



Fuente: EPAUSS 2023.

Esta valoración aumenta en los segmentos de aquellas personas que poseen obra social y/o prepaga, y en aquellos residentes de los partidos del interior de la PBA.

Cuadro 8. Valoración general de la consulta médica según tipo de cobertura. Provincia de Buenos Aires, 24 Partidos del Gran Buenos Aires y Partidos del Interior. Año 2023.

Consulta	Total Provincia	Tipo de cobertura de salud			Región	
		CPE	OSyPP	Ns/Nc	GBA	Partidos del Interior
Muy buena	45,5	34,0	50,7	19,8	42,3	50,6
Buena	45,8	52,0	42,9	61,0	47,8	42,5
Regular	6,9	11,1	5,1	14,6	8,0	5,2
Mala	1,1	1,8	0,8	2,2	1,2	0,9
Muy mala	0,7	1,1	0,5	2,4	0,7	0,8

Fuente: EPAUSS 2023.

6.2.2. Satisfacción con la atención profesional

En la consulta de salud realizada en el último año, el 93,8% de las y los bonaerenses pudo consultar sus dudas y/o consultas al profesional.

Respecto de la **satisfacción con la atención profesional**, se consideraron las dimensiones sobre respeto hacia la persona, tiempo dedicado en la consulta, claridad en la explicación, revisión física, **en todas ellas la conformidad ha sido más de un 85%**. Se aclara que la insatisfacción con la atención profesional es bajísima, siendo que la peor condición es un 2,6% de población que está nada conforme con el tiempo que se le dedica en la consulta médica.

Gráfico 22. Satisfacción con la atención profesional. Provincia de Buenos Aires. Año 2023.



Fuente: EPAUSS, 2023.

7. CONCLUSIONES

La Encuesta Provincial sobre Acceso, Uso y Satisfacción con los Servicios de Salud de la Provincia de Buenos Aires revela que las y los bonaerenses conocen y utilizan ampliamente los servicios de salud disponibles. Más de la mitad solicitó consultas médicas en el último año, especialmente mujeres, siendo los controles de salud y dolores físicos los motivos principales. Los controles fueron más frecuentes entre quienes tienen obra social, mientras que los dolores predominan en aquellos con cobertura pública exclusiva (CPE).

La mayoría de las personas que buscaron consultas médicas, estudios complementarios o medicamentos lograron acceder a ellos, aunque con variaciones según el tipo de cobertura. Un pequeño porcentaje no pudo concretar sus consultas debido a la falta de turnos disponibles o tiempo. Cuatro de cada diez bonaerenses no buscaron consultas médicas en el último año, principalmente porque no lo consideraron necesario o importante, con la falta de tiempo siendo una razón significativa, especialmente en el GBA.

Las barreras administrativas, como la necesidad de autorizaciones y trámites, fueron más comunes entre quienes tienen obra social o prepaga, mientras que las barreras económicas, aunque presentes, no fueron significativas. La falta de turnos disponibles fue un problema mayor para quienes tienen CPE.

La mayoría de las consultas médicas se realizaron en consultorios ambulatorios, especialmente entre adultos mayores y mujeres, mientras que los hombres jóvenes utilizaron más los servicios de guardia. Las consultas ambulatorias se realizaron mayormente en establecimientos privados, mientras que las consultas de guardia suelen ser en hospitales públicos, incluso para aquella población con cobertura de OSyPP.

La mayoría de las personas usuarias está conforme con los horarios asignados para sus turnos, la accesibilidad de los consultorios y las condiciones de las salas de espera. La satisfacción general con la atención médica es alta, especialmente entre quienes tienen obra social o prepaga y en los residentes del interior. Las dimensiones de respeto, tiempo dedicado a la consulta, claridad en las explicaciones médicas y revisión física recibieron una alta conformidad. Los usuarios valoraron positivamente tanto los aspectos médicos como no médicos de la atención recibida. La mayoría pudo consultar sus dudas con los/as profesionales, aunque no todos pudieron elegir su médico/a. La satisfacción con las instalaciones sanitarias y la atención administrativa también fue alta.