

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

ATENCIÓN PRIMARIA

RESUMEN DE RESULTADOS

ARAGÓN, 2021

Índice

I. PRESENTACIÓN.....	3
1. Introducción.....	4
2. Metodología.....	5
II. RESULTADOS OBTENIDOS.....	6
1. Perfil de la muestra.....	7
2. Cita médica y tipo de atención recibida.....	10
3. Motivo de la consulta.....	11
4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria.....	12
5. Evolución de la satisfacción.....	13
6. Aspectos positivos y negativos	14
7. Consejos sanitarios y participación en las decisiones de salud.....	15
III. CONCLUSIONES.....	16

I. PRESENTACIÓN

1. Introducción
2. Metodología

1. Introducción

A continuación se presentan los principales resultados de la **Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Atención Primaria** realizada en **2021**.

Su finalidad es conocer la **opinión** de las personas usuarias de los **Centros de Salud y Consultorios** del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, detectar **áreas de mejora** y **orientar las actuaciones** en los diferentes Sectores y Zonas de Salud de Aragón.

La encuesta se ha realizado por teléfono a más de **23.129 personas** mediante un cuestionario de **25 preguntas** distribuidas en varios temas:

- Datos sociodemográficos y laborales (sexo, edad, situación laboral, nivel de estudios, certificado de discapacidad).
- Estado de las instalaciones (limpieza, apariencia, comodidad).
- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita; posibilidad de elección de día y hora; tiempo de espera para entrar en consulta).
- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención.
- Percepción de los cuidados recibidos, solución al problema, información proporcionada y tiempo dedicado.
- Recepción de consejos sanitarios sobre cómo llevar mejor la enfermedad y/o hábitos de vida saludable.
- Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento.
- Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos.

2. Metodología

Ficha técnica

METODOLOGÍA	Encuesta estructurada mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)
UNIVERSO	Personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón
ÁMBITO	Aragón
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio simple estratificado por Zonas de Salud
MUESTRA	23.129 encuestas
ERROR MUESTRAL	Para un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperada de usuarios satisfechos del 75% ($p=0,75$, $q=0,25$), el error muestral para el conjunto de la muestra es del $\pm 0,6\%$, en los Sectores Sanitarios se sitúa entre el $\pm 1,3\%$ y el $\pm 1,9\%$, y en las Zonas de Salud entre el $\pm 6,0\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
FECHAS	Agosto a Diciembre de 2021
EQUIPO	24 agentes y 1 supervisor
LUGAR	Fundación DFA
CONTROLES	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores y supervisión del trabajo de campo

II. RESULTADOS OBTENIDOS

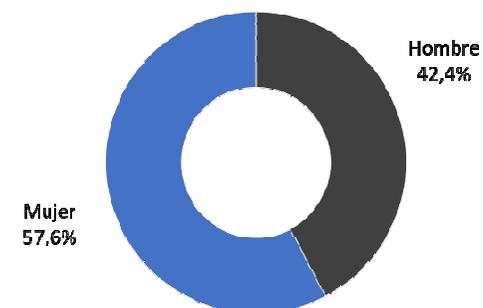
1. Perfil de la muestra
2. Cita médica y tipo de atención recibida
3. Motivo de la consulta
4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria
5. Evolución de la satisfacción
6. Aspectos positivos y negativos
7. Consejos de salud y participación en las decisiones

1. Perfil de la muestra

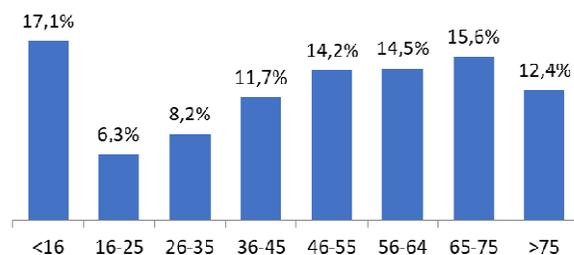
SECTORES DE SALUD

	n	%
HUESCA	2.614	11,3%
BARBASTRO	2.786	12,0%
TERUEL	2.869	12,4%
ALCAÑIZ	2.239	9,7%
CALATAYUD	1.835	7,9%
ZARAGOZA I	2.500	10,8%
ZARAGOZA II	4.085	17,7%
ZARAGOZA III	4.201	18,2%

GÉNERO

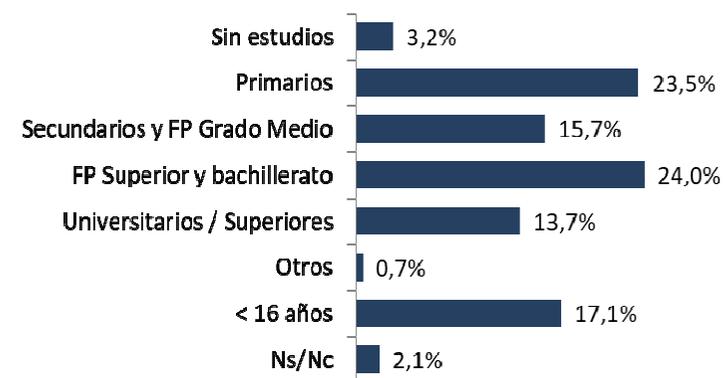


GRUPOS DE EDAD



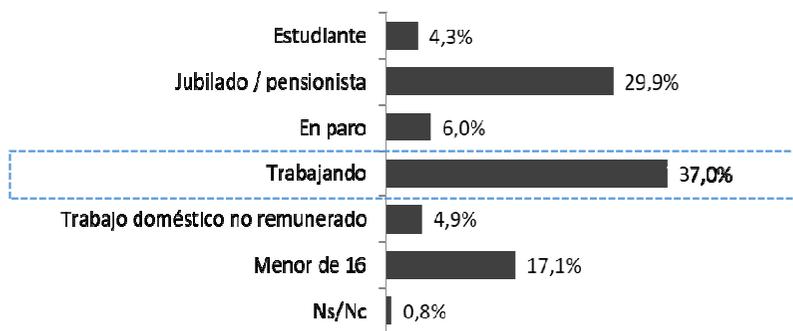
MEDIA EDAD SEGÚN GÉNERO	
Hombre	45,9 años
Mujer	47,3 años
Global	46,7 años

NIVEL DE ESTUDIOS



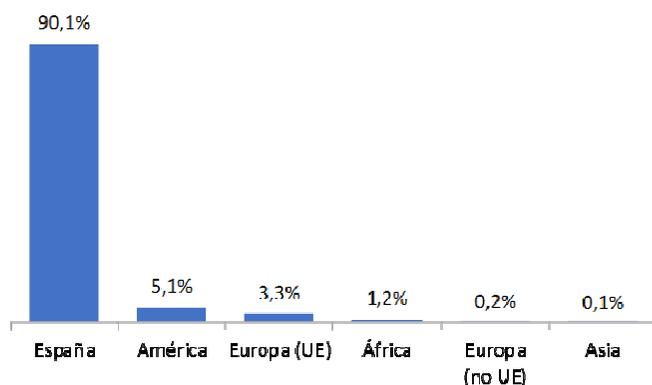
1. Perfil de la muestra

SITUACIÓN LABORAL

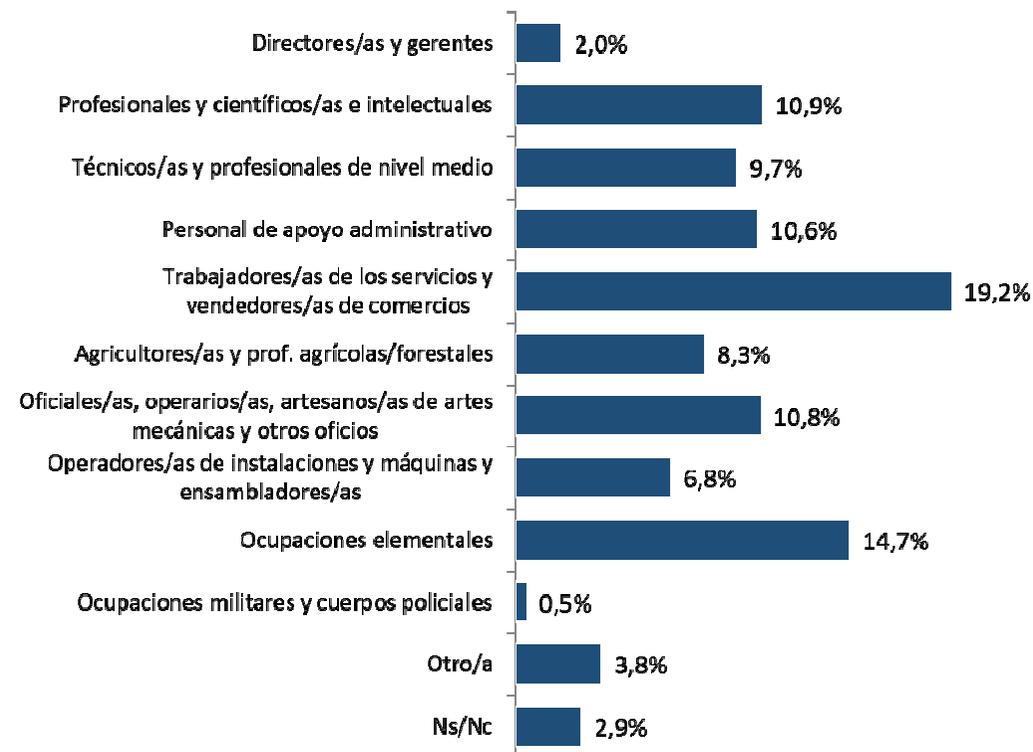


Base: 23.129

NACIONALIDAD



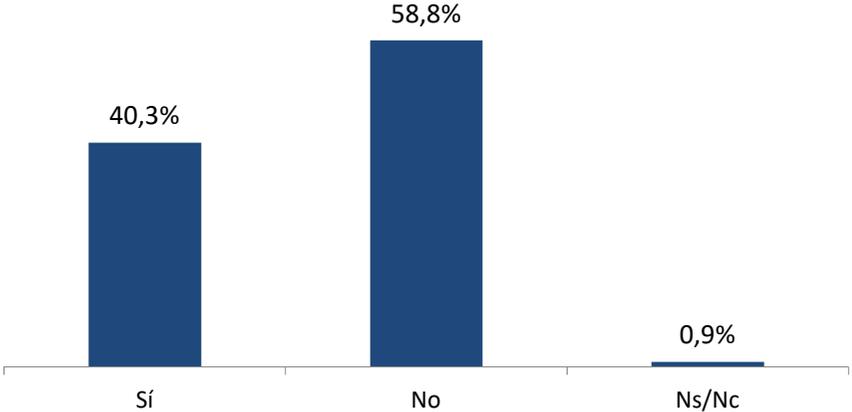
OCUPACIÓN



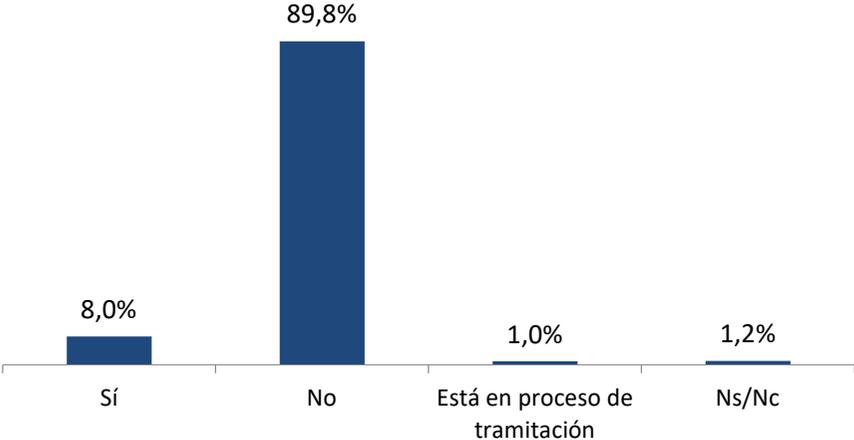
Base: 8.566

1. Perfil de la muestra

ENFERMEDAD O PROBLEMA DE SALUD CRÓNICO



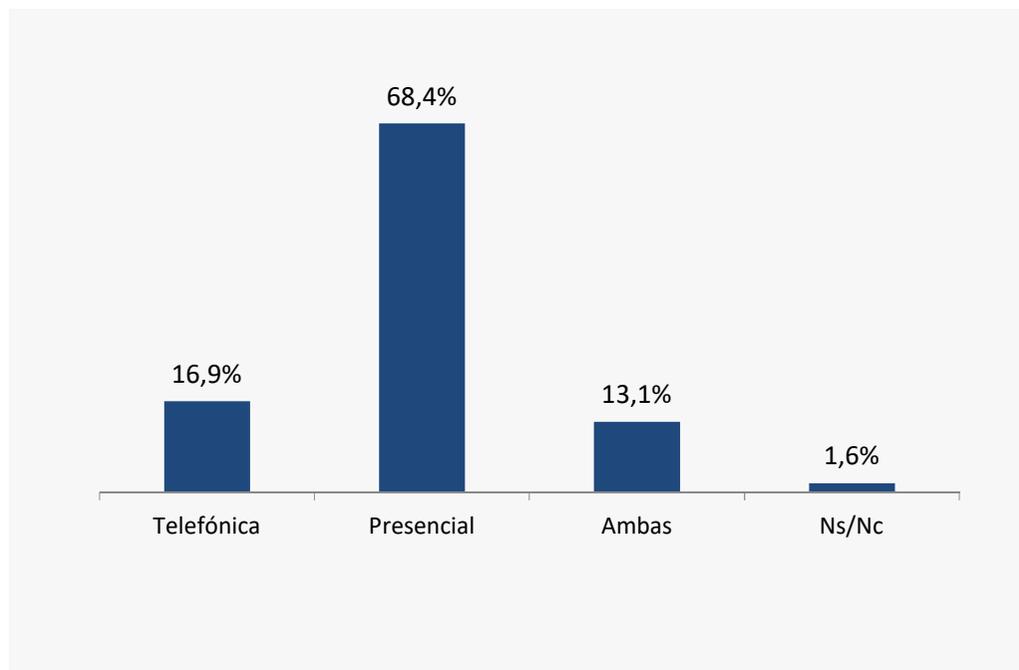
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD



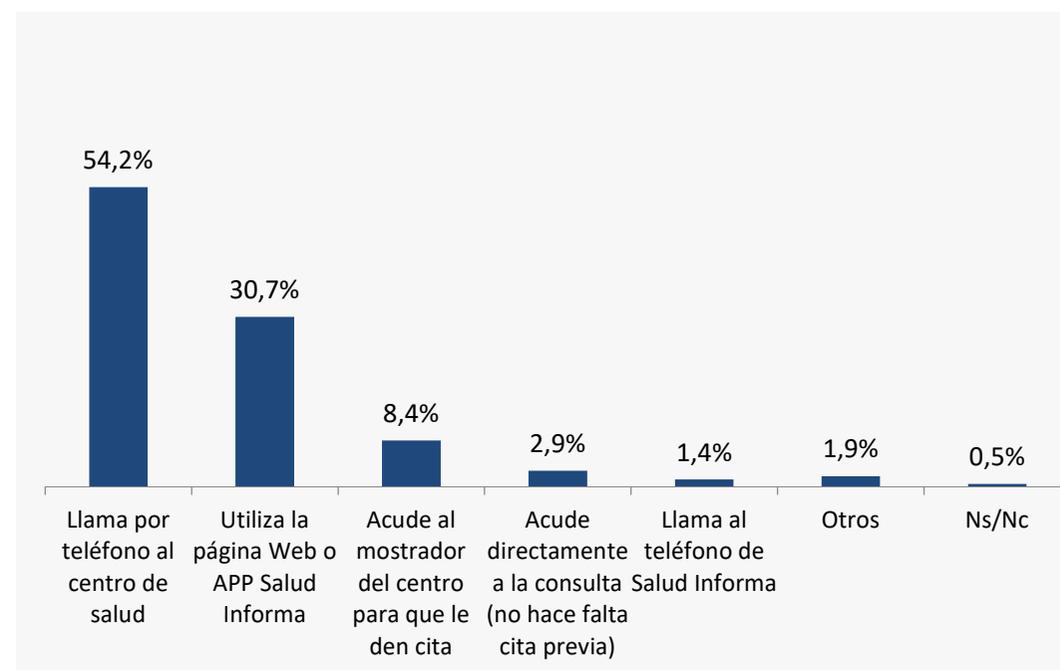
Base: 23.129

2. Cita médica y tipo de atención recibida

TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA RECIBIDA



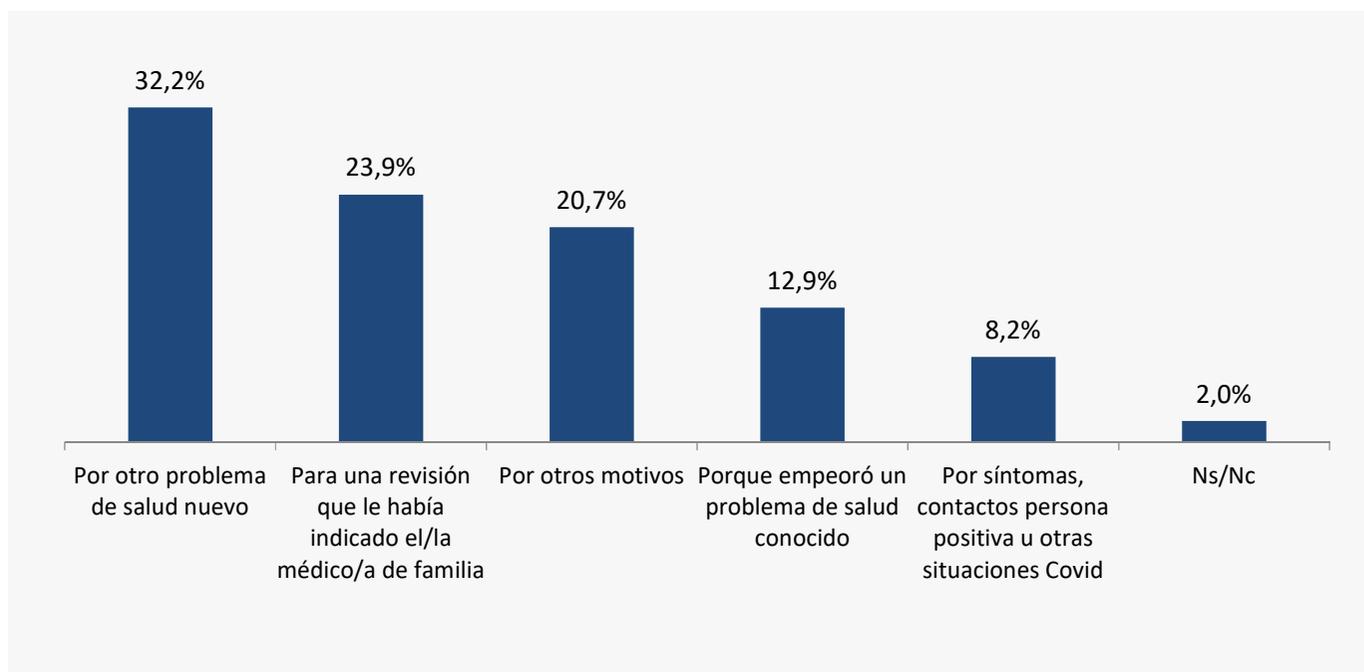
MEDIOS UTILIZADOS PRINCIPALMENTE PARA PEDIR CITA EN SU CENTRO DE SALUD



Base: 23.129

3. Motivo de la consulta

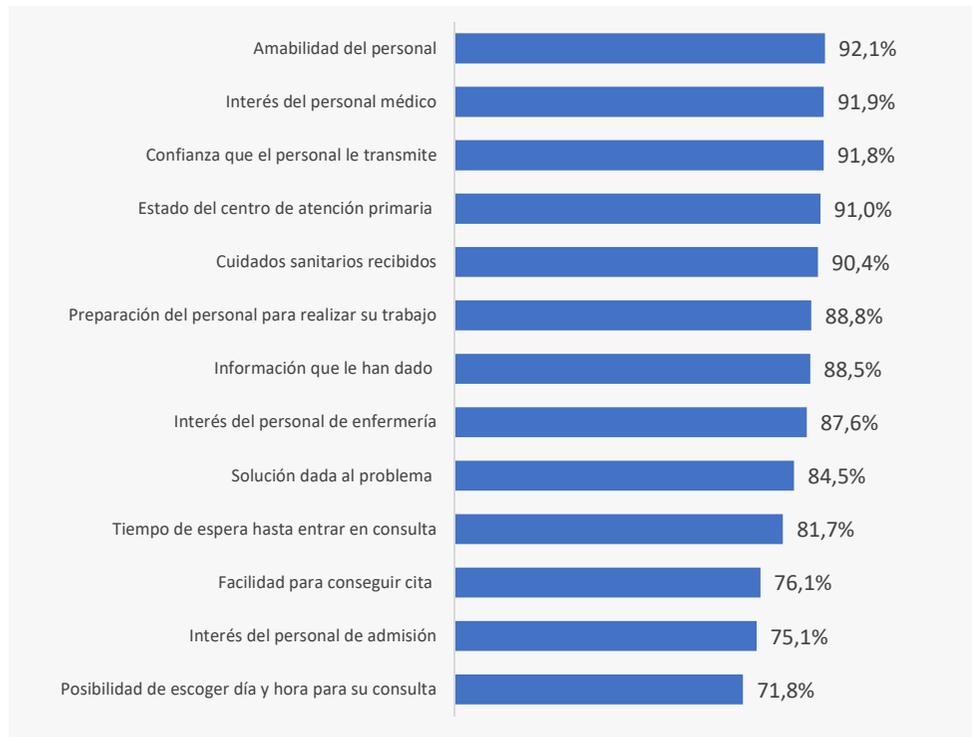
MOTIVO DE LA CONSULTA



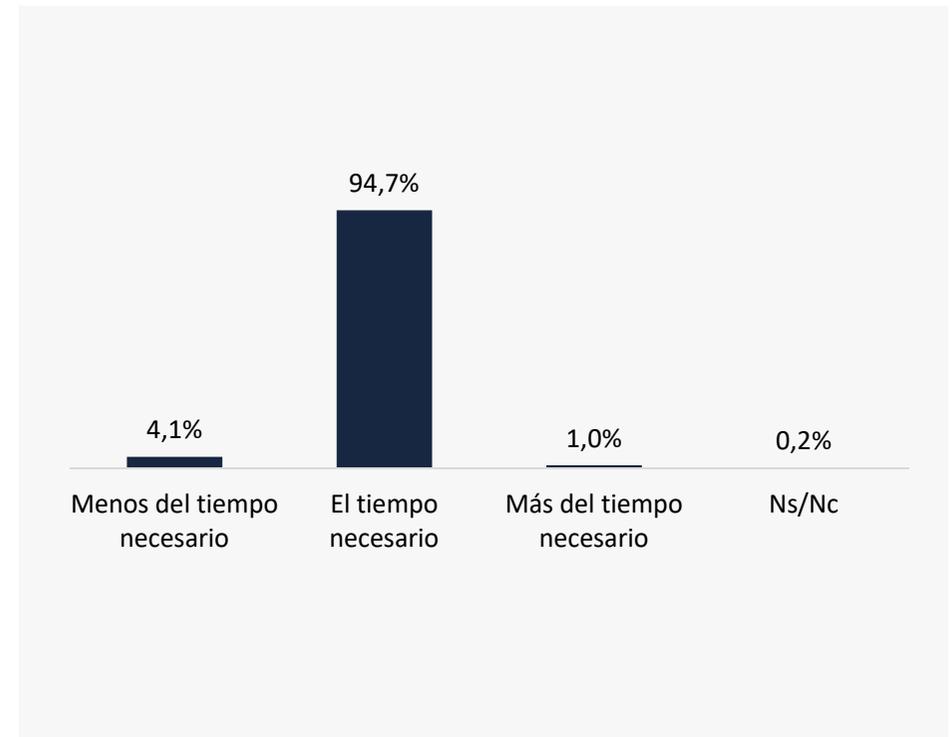
Base: 23.129

4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA
(% satisfechos y muy satisfechos)



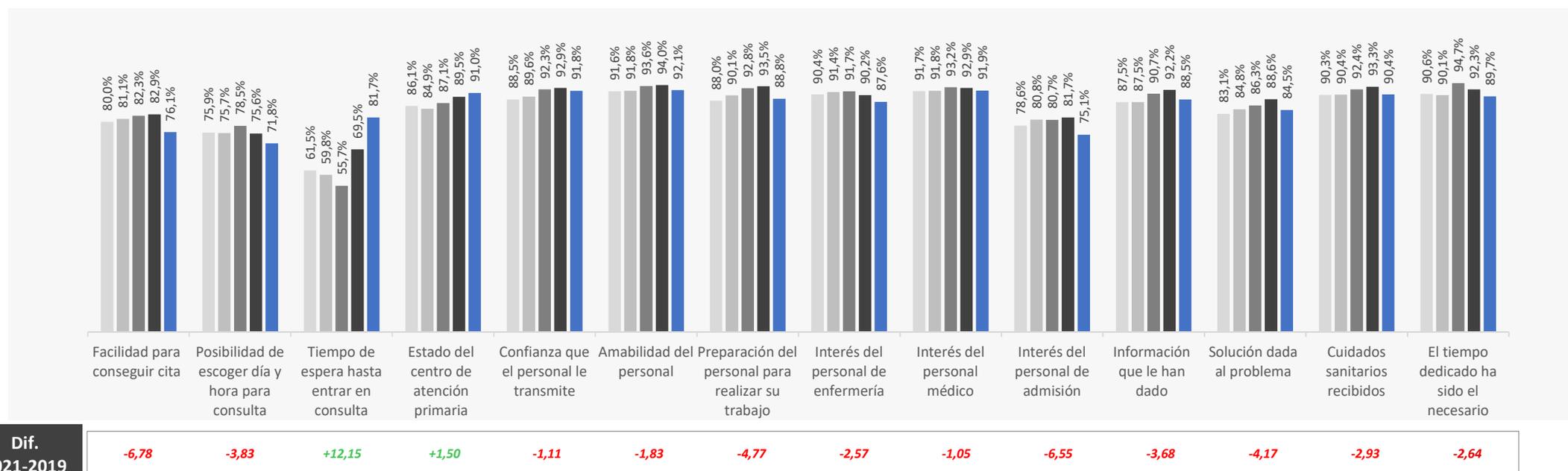
TIEMPO DEDICADO EN SU CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA



Base: 23.129

5. Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN 2013-2021
(% satisfechos y muy satisfechos)

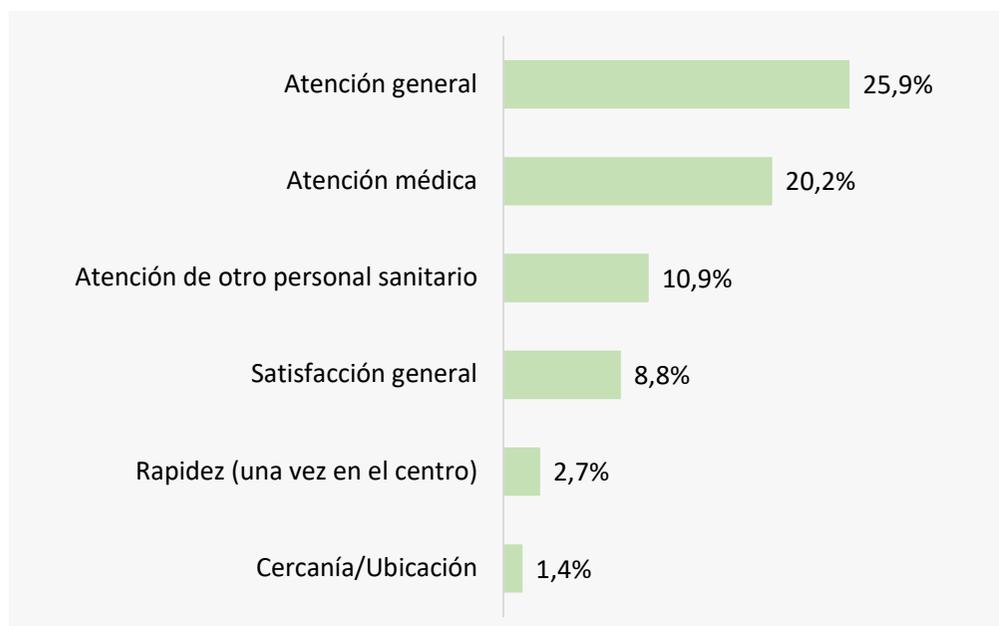


■ 2013 ■ 2015 ■ 2017 ■ 2019 ■ 2021

Base: 23.129

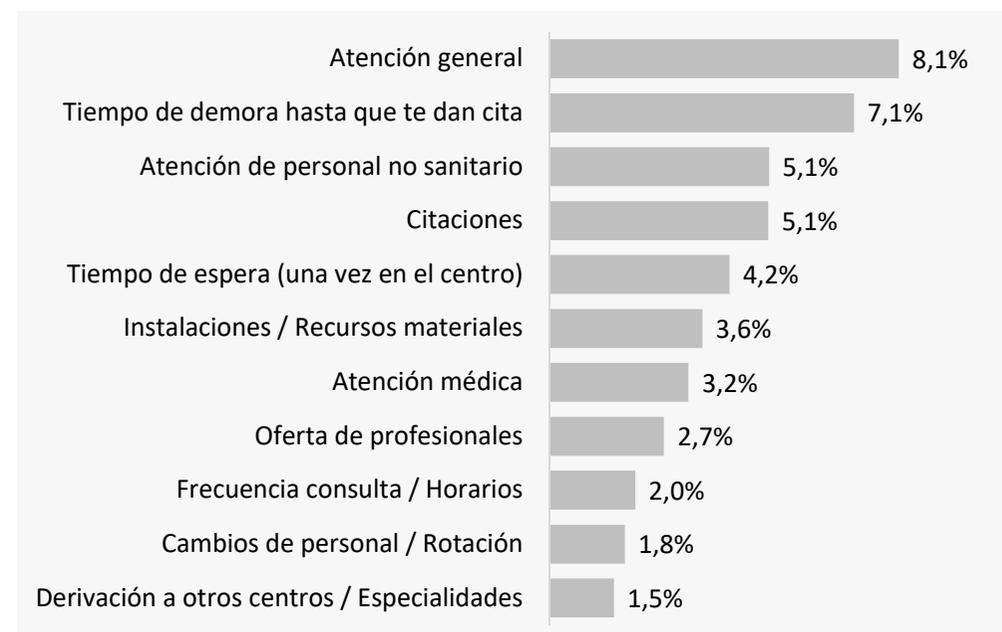
6. Aspectos positivos y negativos

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% personas encuestadas)
(% superior al 1%)



Base: 23.129
Total de respuestas: 25.798

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% personas encuestadas)
(% superior al 1%)

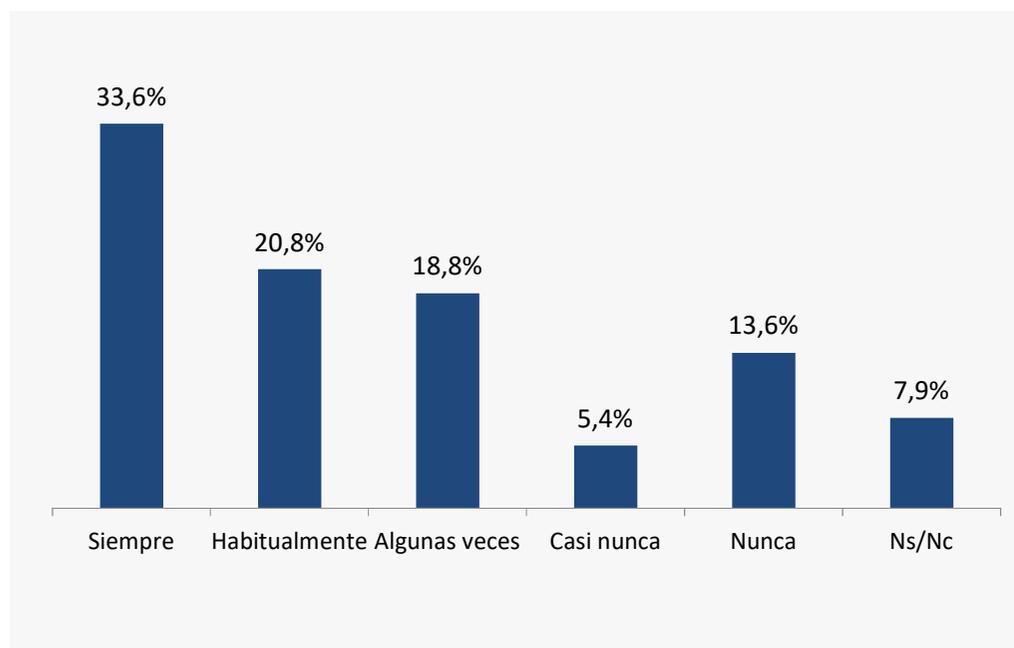


Base: 23.129
Total de respuestas: 24.545

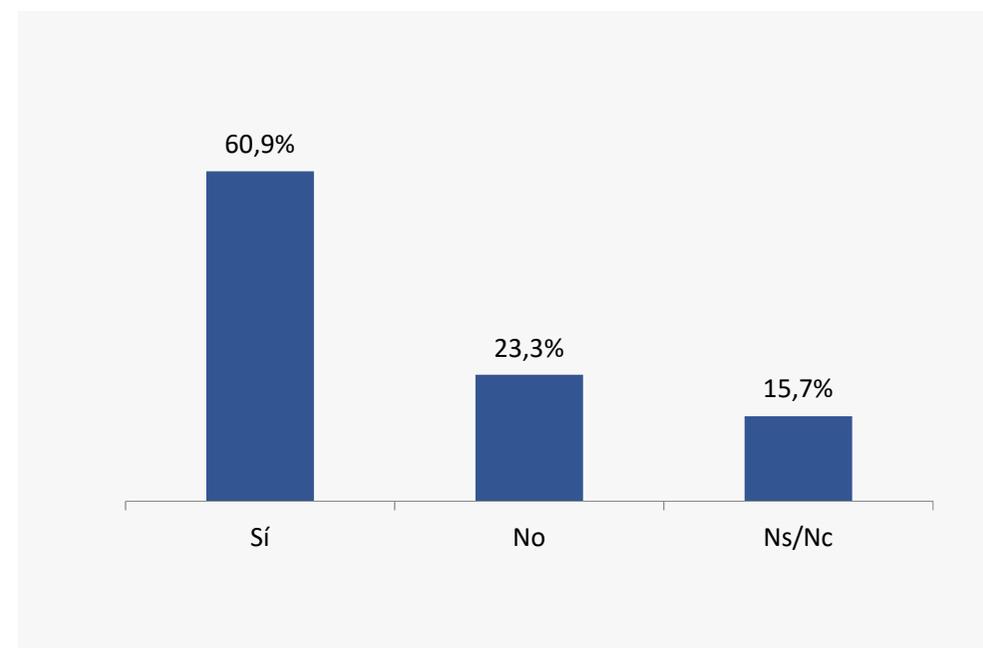
*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

7. Consejos sanitarios y participación en las decisiones de salud

FRECUENCIA CON LA QUE LE HAN PROPORCIONADO CONSEJOS SOBRE CÓMO LLEVAR MEJOR LA ENFERMEDAD Y/O HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE



PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES SOBRE SU PROBLEMA DE SALUD Y/O SU TRATAMIENTO TANTO COMO UD. DESEARÍA



Base: 23.129

III. CONCLUSIONES

1. Conclusiones

Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

Del conjunto de aspectos valorados en relación a la asistencia recibida en los Centros de Atención Primaria, la **amabilidad del personal** sigue siendo la cuestión **mejor valorada**, con un 92,1% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Igualmente destaca, con niveles de satisfacción superiores al 90%, el **interés del personal médico**, la **confianza** transmitida por el personal, el **estado del centro** de Atención Primaria y los **cuidados sanitarios** recibidos.

La **valoración más baja** la recoge la **posibilidad de elegir día y hora** para la consulta (71,8%). Le sigue el **interés del personal de admisión** (75,1%) y la **facilidad para conseguir cita** (76,1%).

En 2021 ha **disminuido la satisfacción** en la mayoría de ítems evaluados. La situación derivada de la pandemia Covid -19 ha cambiado la forma de atención sanitaria, influyendo en la valoración de la ciudadanía hacia los distintos aspectos. Solamente se ha incrementado la valoración del **tiempo de espera hasta entrar en consulta**, evolucionando del 69,5% al 81,7% (12,15 puntos porcentuales) así como el **estado del Centro de Atención Primaria**, pasando del 89,5% al 91,0% (1,5 puntos porcentuales).

Respecto a los descensos en la satisfacción, los más acusados son los relativos a la **facilidad para conseguir cita** (ha bajado 6,78 puntos porcentuales, pasando del 82,9% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 76,1%) así como el **interés del personal de admisión** (ha descendido 6,55 puntos, pasando del 81,7% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 75,1%).

1. Conclusiones

Consulta: citación y atención

En el 52,4% de los casos, para pedir cita de Atención Primaria **se llama por teléfono directamente al Centro de Salud**. Un 30,7% habitualmente usa **la página Web o la APP Salud Informa**. En el 8,4% de los casos se acude al **mostrador del Centro de Salud**.

En cuanto al tipo de atención sanitaria recibida, en el 68,4% de los casos fue **presencial**. Un 19,6% de pacientes recibió **consulta telefónica**, mientras que el 13,1% recibió los dos tipos de atención, tanto telefónica como presencial.

Hay muy diversos motivos por los que se acudió a la consulta médica. Un 32,2% fue **derivado de un problema de salud nuevo**. El 23,9% acudió para la **revisión** que le había indicado el/la médico/a de familia. Por **síntomas, contacto con persona positiva u otras situaciones relacionadas con la pandemia Covid** se recoge en 8,2% de las consultas.

Aspectos positivos y negativos

Uno de los aspectos más positivos de los Centros de Atención Primaria para las personas encuestadas es la **atención prestada**. Así, el 25,9% ha indicado la **atención general** como aquello que más les ha gustado de los servicios recibidos. Para el 20,2% lo más destacado es **atención del personal médico** y el 10,9% destaca la **atención del resto de personal sanitario**. Además, el 8,8% muestra una **satisfacción general** con el servicio recibido.

Sin embargo, en relación a los aspectos que menos gustan de los Centros de Atención Primaria, un 8,1% ha señalado también la **atención general**. En el 7,1% de los casos se ha indicado **el tiempo de demora hasta que se obtiene cita**. Mientras que un 5,1% apunta a la **atención del personal no sanitario**.

1. Conclusiones

Consejos sanitarios y participación en las decisiones de salud

El **33,6%** de las personas encuestadas señala que los profesionales sanitarios de su centro de salud **siempre** le proporcionan consejos sobre cómo llevar mejor su enfermedad y/o hábitos de vida saludable. Un 20,8% indica que estos consejos los recibe de manera habitual. Sin embargo, hay un 5,4% que señala que **casi nunca** los recibe mientras que el 13,6% ha apuntado que **nunca** ha recibido tal tipo de consejos.

De las personas encuestadas, el 60,9% señala que en su caso **sí ha podido participar en las decisiones** sobre su problema de salud y/o tratamiento, en la medida en que ha deseado. Sin embargo, un 23,3% señala que no ha podido realizar tal participación.