

## FICHA TÉCNICA

<b>PROYECTO</b>	<b>Investigación de identificación de demanda y análisis de expectativas de usuarios de los Sistemas de Salud y de Servicios Sociales de Aragón</b>
<b>ORGANISMO RESPONSABLE</b>	Dirección General de Calidad y Atención al Usuario Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia GOBIERNO DE ARAGÓN
<b>DURACIÓN</b>	Diseño: Junio 2014 Trabajo de Campo: Julio-Noviembre 2014 Análisis de datos y redacción del informe: Diciembre-Febrero 2015
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Como punto de partida se distingue entre la calidad programada, esperada y recibida.</p> <p>La calidad programada se refiere a la que la organización prestadora del servicio pensó en proporcionar. La calidad esperada parte del ciudadano, se trata de <b>identificar las expectativas y necesidades</b> que tienen los ciudadanos en relación al servicio. La calidad recibida es la que el usuario apreció una vez recibido el servicio y comparó lo recibido con lo que esperaba recibir<sup>1</sup>. Las <b>Encuestas de Satisfacción de Usuarios</b> son la herramienta más utilizada para medir la percepción y opinión de los ciudadanos.</p> <p>Por ello son necesarios <b>los estudios de análisis de la demanda, cuya finalidad es la detección de las necesidades y expectativas</b> de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta.</p>
<b>OBJETIVOS</b>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conocer las expectativas de los ciudadanos respecto al Sistema de Salud y al Sistema de Servicios Sociales de Aragón, a través de la identificación de las variables más importantes para los usuarios de estos sistemas tales como: Atención por parte de los distintos profesionales, elementos estructurales, intensidad de las prestaciones, tiempos de espera, capacidad de respuesta, capacidad técnica, accesibilidad, mecanismos de comunicación y participación...</li></ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <b>Sistema de Salud: Atención Primaria</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conocer las expectativas de los usuarios de Atención Primaria de Salud.<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Medio rural</li><li>▪ Medio urbano</li></ul></li></ul></li><li>❖ <b>Sistema de Servicios Sociales</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conocer de forma general las expectativas de los usuarios del Sistema de Servicios Sociales.</li><li>▪ Conocer las expectativas de los usuarios de Servicios de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia .</li><li>▪ Conocer las expectativas de los usuarios de servicios sociales en atención a la discapacidad y atención temprana.</li></ul></li></ul>

<sup>1</sup> Guía para la evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos. AEVAL 2009.  
[http://www.aeval.es/es/difusion\\_y\\_comunicacion/publicaciones/Guias/](http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/)

---

**ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN** Para la investigación de la **identificación de expectativas** es útil partir de una metodología de investigación cualitativa.

---

**TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN** **Grupos de Discusión de Usuarios**

- **Sistema de Salud: Atención Primaria**
  - Medio rural: Usuarios de Centro de Salud
  - Medio urbano: Usuarios de Centro de Salud
- **Sistema de Servicios Sociales**
  - Usuarios de Servicios de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia (Residencias, Centros de Día, Hogares, Programa Cuidarte).
  - Usuarios del ámbito discapacidad y atención temprana.
- **Guión de conducción: Exploración de dimensiones basadas en el modelo Servqual**
  - Tangibilidad: Recursos destinados, instalaciones, medios técnicos.
  - Eficacia y Fiabilidad: Cumplimiento de compromisos, cumplimiento de plazos, adecuación a requerimientos, ausencia de errores, solución de incidencias.
  - Capacidad de Respuesta: Interés en la atención, tiempos de espera, agilidad en la actuación.
  - Seguridad: Profesionalidad, claridad y precisión en la información, amplitud de la información, asesoramiento/conocimiento.
  - Empatía: Trato y amabilidad, atención personalizada.
  - Participación y comunicación: Opinión de usuarios, canales de comunicación, órganos de participación.
  - Catálogo/Cartera de Servicios: Servicios y prestaciones. Intensidad de las mismas. *A tener en cuenta en particular en Servicios Sociales.*
  - General: Expectativas globales en relación con el servicio.

**Entrevistas en profundidad a profesionales**

- **Sistema de Salud:**
  - Directivo de Atención Primaria
  - Médico de Atención Primaria
  - Enfermera de Atención Primaria
  - Administrativo de Atención Primaria
- **Sistema de Servicios Sociales:**
  - Servicios Sociales Generales: Trabajadora Social de Centro Municipal Servicios Sociales de Zaragoza, Trabajadora social de Centro Comarcal de Servicios Sociales
  - Servicios Sociales Especializados: Directora de Centro de Día Instituto Aragonés de Servicios Sociales, 2 Directivos de Entidades Sociales colaboradoras

**Guía de la Entrevista**

- Valoración global desde la perspectiva profesional de las expectativas de los usuarios respecto al Sistema.
- Opinión sobre las expectativas de los usuarios basándose en las dimensiones referenciadas para los Grupos de Discusión.

**ANALISIS DE LOS DATOS**

Análisis cualitativo de la información recogida en las entrevistas a profesionales y grupos de discusión

**RESULTADOS**

Perfil de los usuarios

Expectativas manifestadas a través de las entrevistas a profesionales y grupos de discusión en salud y servicios/sociales. Sugerencias de mejora y conclusiones