

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN.

2010



## OPINIÓN DE LOS USUARIOS. ATENCIÓN PRIMARIA.

En total, se realizaron 23.735 encuestas entre personas usuarias de los Servicios de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón.

Los resultados de la encuesta muestran cómo para servicios de Atención Primaria a nivel de Comunidad Autónoma, los porcentajes de personas encuestadas que consideran las diferentes dimensiones exploradas como adecuadas, satisfactorias o muy satisfactorias son próximos o superiores al 90%. Los aspectos que presentaron porcentajes inferiores son los referidos a la facilidad para conseguir cita (89%), la posibilidad de elegir día y hora de la cita (88%) y el tiempo de espera hasta entrar en consulta (82%).

Cabe destacar el bajo porcentaje de personas encuestadas que se muestran nada (0,7%) o poco satisfechas (2%) con los cuidados recibidos. La dimensión en la que las personas encuestadas se muestran menos satisfechas es la relacionada con el tiempo de espera hasta entrar en consulta (nada satisfactorio=6%; poco satisfactorio=12%).

El 90% de las personas encuestadas consideró que el tiempo que se le dedicó en su visita a los servicios de Atención Primaria fue el necesario, y prácticamente la totalidad (94%) recomendaría el centro al que acudió a sus familiares y amigos.

El análisis de las preguntas abiertas refleja los siguientes aspectos:

**Cuestiones positivas.**

- Los usuarios valoran muy positivamente la amabilidad, la humanidad, el trato prestado por los diferentes profesionales (medicina, enfermería y admisión) y la confianza que tienen en ellos.
- Consideran que la atención ha ido mejorando respecto a años anteriores y destaca la valoración positiva del esfuerzo por mejorar la accesibilidad y en particular por aproximar servicios al paciente en el entorno rural (radiología, analíticas) al igual que las consultas en domicilio.
- Consideran las instalaciones adecuadas si bien reconocen que en algunos casos los profesionales tienen limitación de medios y recursos.
- Hacen especial mención sobre la mejora que les ha supuesto la petición de cita a través de Internet.

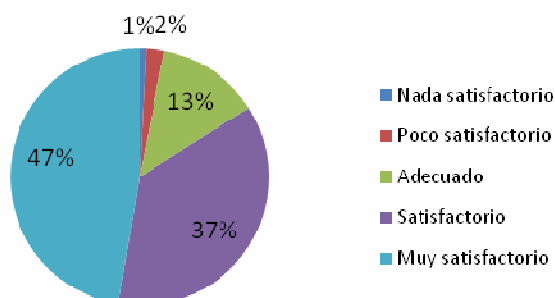
**Cuestiones negativas.**

- Los mayores problemas se detectan en cuestiones relacionadas con los tiempos de espera tanto para conseguir cita como para entrar en consulta.
- Se considera insuficiente el tiempo dedicado para la consulta. Se valora como necesario mejorar los recursos y las instalaciones de algunos centros, así como en algún caso incrementar el personal médico o de enfermería.
- En algunos casos también se considera que el trato prestado no ha sido bueno.

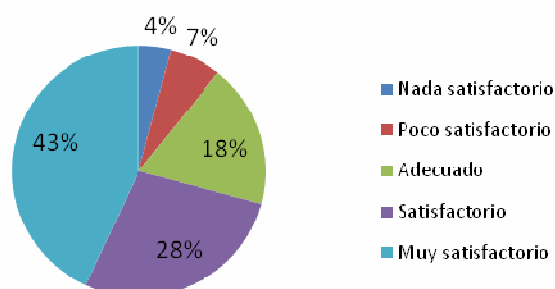
RESULTADOS A NIVEL DE COMUNIDAD AUTONOMA DE ARAGÓN . *ATENCIÓN PRIMARIA*

ARAGÓN	Nada satisfactorio		Poco satisfactorio		Adecuado		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estado en que se encuentra el centro	192	0,8	547	2,3	3061	12,9	8703	36,7	11232	47,3
Facilidad para conseguir cita	980	4,1	1573	6,6	4377	18,4	6570	27,7	10235	43,1
Elección día y hora de la cita	992	4,2	1703	7,2	5054	21,3	6879	29,0	9107	38,4
Tiempo hasta entrar en consulta	1405	5,9	2767	11,7	7882	33,2	7280	30,7	4401	18,5
Solución dada a problemas	453	1,9	833	3,5	3634	15,3	9310	39,2	9505	40,0
Confianza que transmite el personal	269	1,1	546	2,3	2517	10,6	8043	33,9	12360	52,1
Amabilidad del personal	151	0,6	361	1,5	2056	8,7	7276	30,7	13891	58,5
Preparación del personal	149	0,6	395	1,7	2594	10,9	10327	43,5	10270	43,3
Interés del personal enfermería	145	0,6	368	1,6	2412	10,2	7413	31,2	13397	56,4
Interés del personal médico	283	1,2	451	1,9	1693	7,1	6139	25,9	15169	63,9
Interés del personal admisión	556	2,3	983	4,1	5802	24,4	7517	31,7	8877	37,4
Satisfacción con cuidados sanitarios	165	0,7	396	1,7	2231	9,4	9450	39,8	11493	48,4
Información recibida	279	1,2	656	2,8	3260	13,7	8391	35,4	11149	47,0

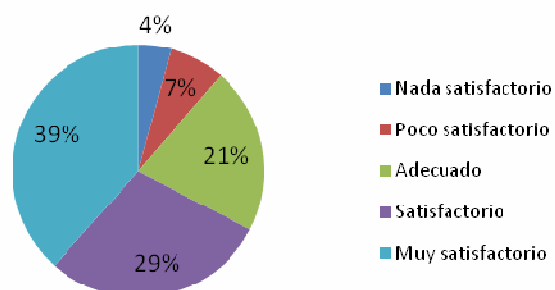
**Estado en que se encuentra el centro**



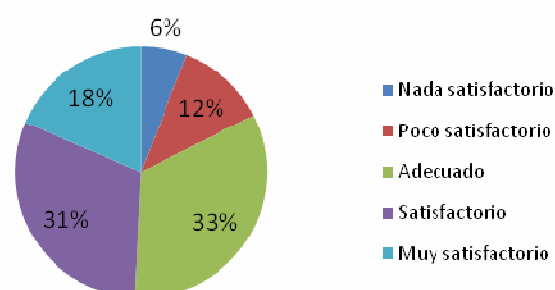
**Facilidad para conseguir cita**



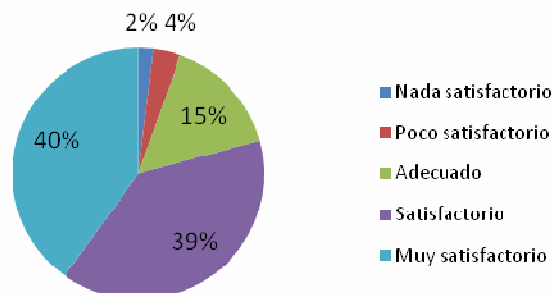
**Elección día y hora de la cita**



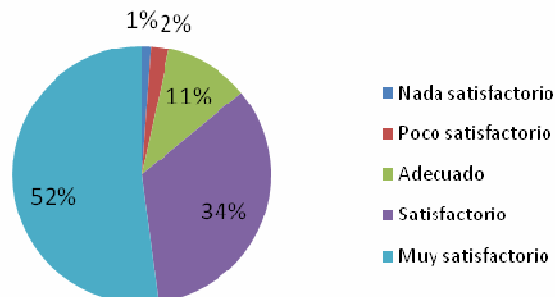
**Tiempo hasta entrar en consulta**



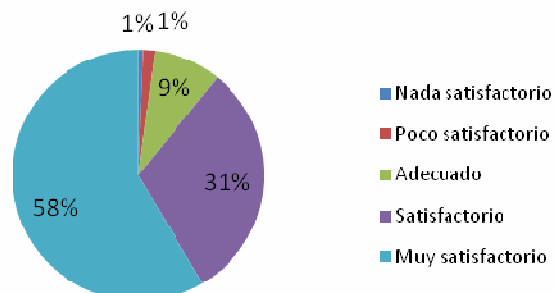
**Solución dada a problemas**



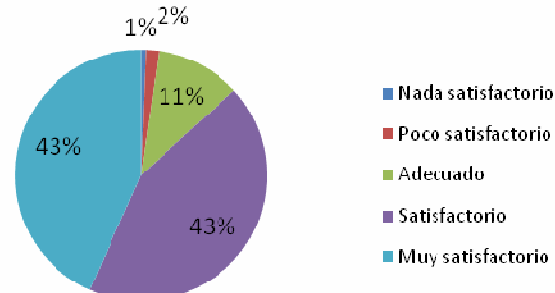
**Confianza que transmite el personal**



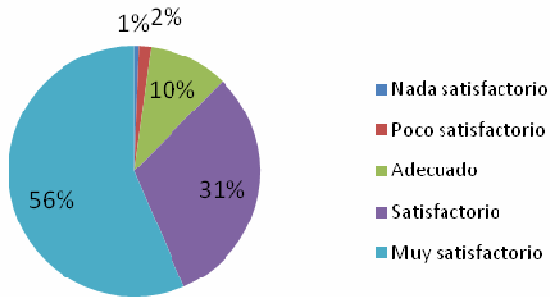
**Amabilidad del personal**



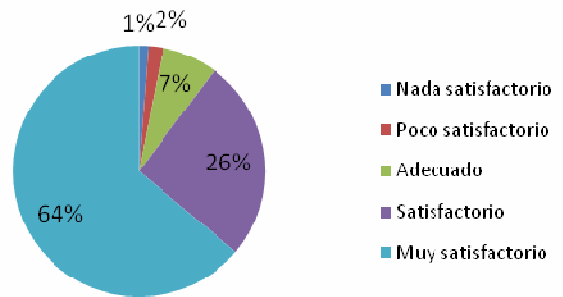
**Preparación del personal**



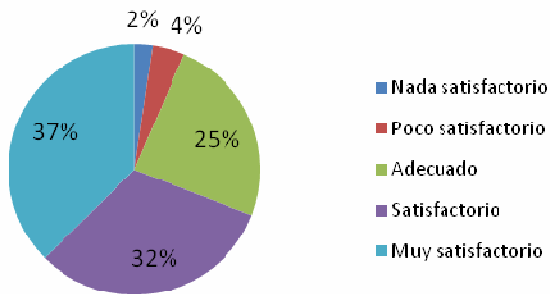
### Interés del personal enfermería



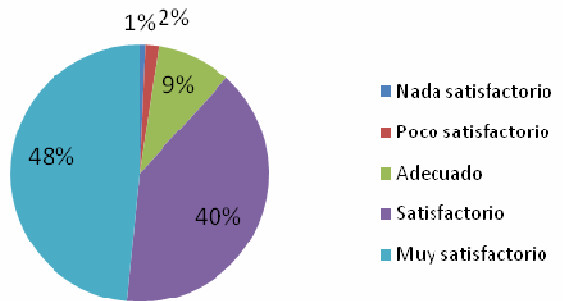
### Interés del personal médico



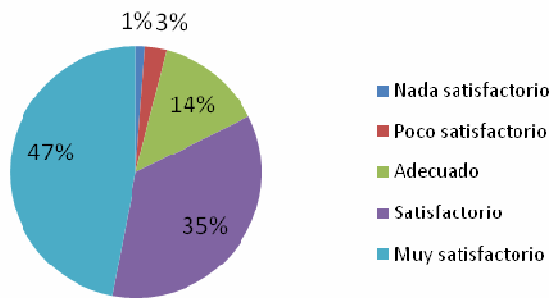
### Interés del personal admisión



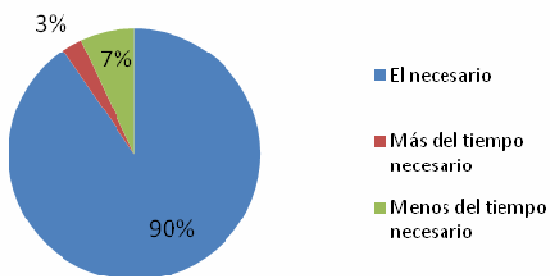
### Satisfacción con cuidados sanitarios



### Información recibida



### Tiempo que le han dedicado



### ¿Recomendaría este centro?

