

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

2010



El Departamento de Salud y Consumo tiene entre sus estrategias la mejora del nivel de salud de los ciudadanos que viven en Aragón. Un procedimiento orientado a implementar dicha estrategia es conocer la opinión que tienen los usuarios y usuarias sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud de Aragón. La realización de una encuesta a pacientes que acceden a los diferentes servicios permite aproximarse a la percepción que tienen sobre la atención prestada. Con esta finalidad, se vienen realizando, desde hace años, encuestas entre usuarios/as para medir el nivel de satisfacción con los servicios de salud.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles de atención sanitaria.

## APUNTES METODOLÓGICOS

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón tiene como población objeto de estudio todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de salud de Aragón.

El contenido de los cuestionarios osciló entre 9 y 19 ítems en función del servicio sanitario valorado (Atención Primaria, Centro Médico de Especialidades, Hospital, etc.), siendo comunes tanto las preguntas como las escalas de medición (con pequeñas variaciones en función del tipo de usuario al que va dirigido). Así, los cuestionarios cuentan con los siguientes bloques:

- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).

- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita; posibilidad de elección de día y hora,; tiempo de espera para entrar en consulta) en el caso de consultas externas y centros de especialidades médicas, servicios de urgencias y atención primaria.
- Estado de las instalaciones (limpieza, apariencia, comodidad).
- Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada, tiempo dedicado.
- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención.
- Preguntas abiertas acerca de lo positivo y negativo de la atención recibida.

Las encuestas se realizaron en formato telefónico o mediante cuestionario autoadministrado en función de los diferentes servicios sanitarios.

Con el objetivo de fomentar la participación ciudadana en la encuesta, se diseñaron dos tipos de carteles, según se tratase de encuestas telefónicas o cuestionarios autoadministrados, mostrándose la importancia de la opinión de los usuarios para mejorar el sistema e invitando a participar en la misma. Dichos carteles fueron colocados en los centros asistenciales quince días antes de iniciar la encuesta. Además, también se realizaron actuaciones informativas en medios de comunicación y se informó a través del portal web Saludinforma ([www.saludinforma.es](http://www.saludinforma.es)).

## **NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS**

Con el objetivo de alcanzar la máxima representatividad posible de las diferentes unidades muestrales identificadas, se realizaron cerca de 35.000 encuestas entre usuarios del Sistema de Salud de Aragón.