

## FICHA TÉCNICA

<b>PROYECTO</b>	<b>Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón. 2010-2011.</b>
<b>ORGANISMO RESPONSABLE</b>	Dirección General de Atención al Usuario Departamento de Salud y Consumo GOBIERNO DE ARAGÓN
<b>DURACIÓN</b>	Diseño: 2010 Trabajo de Campo: 2010-2011 Análisis datos y redacción informe: 2010-2011
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>La Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón 2010-2011 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 en los siguientes ámbitos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La <b>atención primaria</b></li> <li>- La <b>atención especializada</b>, en la que se incluyen centros de especialidades y consultas externas de hospitales</li> <li>- <b>Centros de hospitalización</b></li> <li>- Los <b>servicios</b> de atención de <b>urgencias</b> en los <b>hospitales</b></li> <li>- Servicio de Urgencias <b>061</b></li> <li>- Los centros del <b>Consortio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)</b></li> <li>- <b>Centros Concertados</b> (Hospital General de la Defensa y Mutua de Accidentes de Zaragoza)</li> <li>- Los <b>hospitales sociosanitarios</b> (Hospital Provincial San José de Teruel y Hospital Provincial Sagrado Corazón de Jesús de Huesca)</li> </ul>
<b>OBJETIVO</b>	Conocer la opinión que tienen los ciudadanos sobre la asistencia prestada por el Sistema de Salud de Aragón.
<b>TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN</b>	<p>Las encuestas se realizaron en dos formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico para atención primaria, consultas externas y centros de especialidades médicas, servicios de urgencias hospitalarias y 061.</li> <li>• Cuestionario autoadministrado en papel para hospitales del SALUD, centros de CASAR, hospitales concertados y hospitales sociosanitarios. En cada cuestionario quedaba constancia de la unidad de muestreo y el sector sanitario correspondiente.</li> </ul> <p>El contenido de los cuestionarios osciló entre 9 y 19 items en función de la tipología arriba señalada, 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).</li> <li>- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita; posibilidad de</li> </ul>

---

elección de día y hora; tiempo de espera para entrar en consulta).

- Estado de las instalaciones (limpieza, apariencia, comodidad).
- Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada y 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 los servicios recibidos.

### **Universo**

Para el cálculo del tamaño muestral se tomó como población de referencia el total de tarjetas sanitarias de la Comunidad Autónoma de Aragón, (a fecha 1 de julio de 2010), en el caso de Atención Primaria, y el número de consultas, actos o altas, en el caso de Atención Especializada y Urgencias (datos extraídos de memorias de actividad de 2009).

### **Tamaño de la muestra y tipo de muestreo**

Se han realizado 34.511 encuestas entre usuarios del Sistema de Salud de Aragón en diferentes formatos:

- **Encuestas telefónicas:** 30.735 encuestas han sido realizadas entre los usuarios de Atención Primaria (23.735), Atención Especializada (4.279), Urgencias Hospitalarias (2.721) y el servicio de Urgencias Médicas 061 (420).
- **Cuestionarios autoadministrados:** las encuestas realizadas entre personas hospitalizadas se llevó a cabo mediante cuestionarios autoadministrados (formato papel) que fueron repartidos por el personal de enfermería, habiéndose recogido un total de 3.776 encuestas entre los diferentes hospitales de la Comunidad Autónoma.

Se calcularon los objetivos muestrales a alcanzar en cada una de las unidades muestrales asumiendo un nivel de confianza del 95%, con un error muestral máximo del 2% y considerándose una proporción esperada de usuarios satisfechos del 75% ( $p=0,75$   $q=0,25$ ) en atención primaria y pacientes hospitalizados, y del 70% ( $p=0,70$   $q=0,3$ ) en atención especializadas y servicios de urgencias hospitalarias (datos de referencia basados en resultados de ediciones previas de la misma encuesta).

### **Extracción de bases de datos**

La extracción de bases de datos se ha realizado en el Departamento de Salud y Consumo

---

---

## **ANÁLISIS DE LOS DATOS**

El análisis de los datos se ha realizado a distintos niveles:

- Análisis sociodemográfico. Trata de presentar el perfil de los encuestados en cuanto a sexo, edad y situación laboral.
- Análisis de resultados de satisfacción. A nivel de Aragón se calcula el grado de satisfacción percibido (nada satisfecho, poco satisfecho, adecuado, satisfecho y muy satisfecho). Por su parte, a nivel de Sector y Zona se analizan los resultados agrupados de las categorías satisfactorio o muy satisfactorio, así como los intervalos de confianza correspondientes.
- Análisis de aspectos positivos y negativos. Se recogen las valoraciones positivas y negativas a nivel de Aragón, Sector y Zona.

---

## **RESULTADOS**

Se presentan resultados globales de Aragón, por Sectores de Salud y por Zonas de Salud de que incluyen

- Perfil sociodemográfico
  - Opinión de usuarios
-