

## FICHA TÉCNICA

<b>PROYECTO</b>	<b>Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón. Atención Primaria 2013</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: Enero-Febrero 2013 Trabajo de Campo: Marzo – octubre 2013 Análisis datos y redacción informe: Noviembre-Diciembre 2013
<b>DESCRIPCIÓN</b>	La Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Atención Primaria tiene como población objeto de estudio a todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón. La Encuesta se ha llevado a cabo por teléfono a 23.209 personas mediante un cuestionario que contiene varias preguntas relativas a la opinión del estado de las instalaciones, al solución dada al problema, la confianza que transmite el personal, la satisfacción con los cuidados sanitarios o la información recibida.
<b>OBJETIVO</b>	Conocer la opinión que tienen los ciudadanos con la asistencia prestada por los Equipos de Atención Primaria (EAP's) que atienden a la población de las Zonas de Salud.
<b>TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN</b>	Encuesta telefónica con cuestionario. El cuestionario consta de 20 preguntas distribuidas en varios bloques: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).</li> <li>- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita; posibilidad de elección de día y hora; tiempo de espera para entrar en consulta).</li> <li>- Estado de las instalaciones (limpieza, apariencia, comodidad).</li> <li>- Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada y tiempo dedicado.</li> <li>- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención.</li> <li>- Preguntas abiertas acerca de lo positivo y negativo de los servicios recibidos.</li> </ul> <p>Respecto a estudios anteriores, las preguntas abiertas constituyen una valiosa novedad. Su análisis nos aporta información de gran valor cualitativo, recogiendo los pensamientos, actitudes y valoraciones que expresan los usuarios respecto a los servicios recibidos en los Centros de Salud de Atención Primaria.</p> <p><b>Universo</b></p> <p>Para el cálculo del tamaño muestral se tomó como población de referencia el total de tarjetas sanitarias de la Comunidad Autónoma de Aragón, que a fecha 1 de octubre de 2012 era de 1.221.710 tarjetas.</p>

---

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

El número de encuestas ha sido de 23.209, que en el conjunto de toda la Comunidad Autónoma significa un error muestral de  $\pm 0,6\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple, asumiendo un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperable de usuarios satisfechos del 75% ( $p=0,75$  y  $q=0,25$ ).

Se ha considerado como unidad muestral cada una de las Zonas de Salud suponiendo un margen de error admisible del  $\pm 6\%$ . A nivel de Sector Sanitario, el margen de error se sitúa entre el  $\pm 1,3\%$  y el  $\pm 1,9\%$ , considerando siempre la misma varianza poblacional y nivel de confianza de la estimación.

### **Extracción de bases de datos**

La extracción de bases de datos se ha realizado a través de la Sección de Tecnologías de la Información del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia.

---

## **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

Se incluye comparación de resultados 2010-2013

---