

1. RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

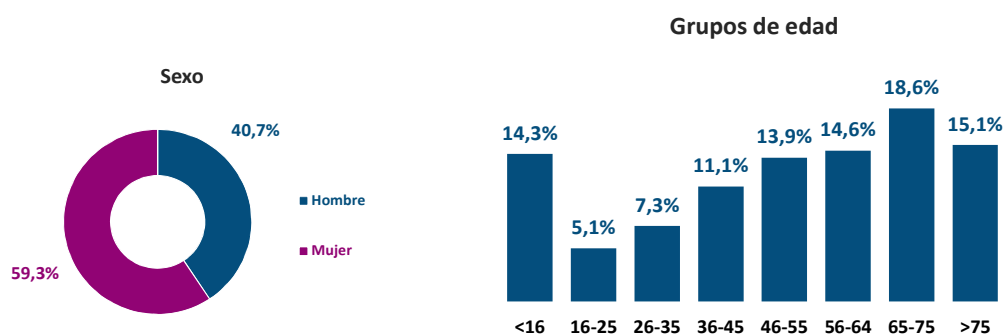
1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

Los siguientes gráficos detallan la situación laboral, el sexo y los grupos de edad en los que se clasifican las personas encuestadas.

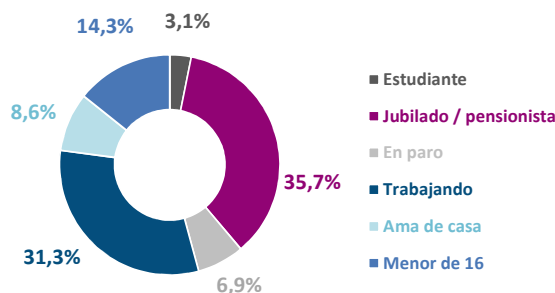
Como podemos observar, el volumen de mujeres es superior al de hombres, 59,3% frente al 40,7%.

Por grupos de edad, las personas de 65 a 75 años son las que mayor peso tienen en la muestra (18,6%), seguido por las personas mayores de 75 años (15,1%).

De ahí, que al analizar la situación laboral nos encontremos con una elevada proporción de jubilados y pensionistas (35,7%). En consecuencia, este porcentaje es muy similar al de personas con 65 ó más años (33,7%). Le siguen los trabajadores (31,3%) y los menores de 16 años (14,3%).



Situación laboral



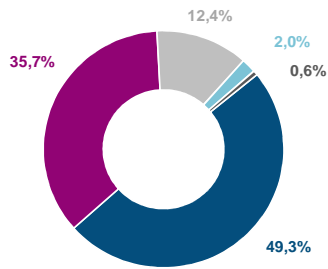
1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

1.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA

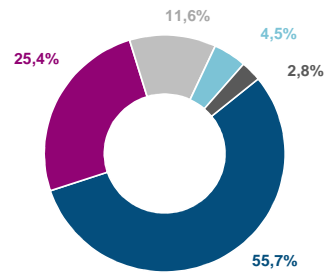
En el desglose de respuestas se observa que el interés que demuestran los médicos y la amabilidad del personal en su trato, son los dos indicadores mejor valorados del cuestionario: 91,9% y 91,8%, respectivamente, de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Le siguen muy de cerca el interés del personal de enfermería (91,3%) y los cuidados sanitarios recibidos (90,4%). En cambio, el tiempo de espera para entrar en consulta es la pregunta con menor porcentaje de satisfechos o muy satisfechos (59,9%). En las últimas posiciones se sitúan también la posibilidad de elegir día y hora para la consulta (75,7%), el interés del personal de admisión (80,9%) y la facilidad para conseguir cita (81,1%).

ARAGÓN (n=22.537)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado en que se encuentra su centro de atención primaria</i>	140	0,6	449	2,0	2.802	12,4	8.040	35,7	11.094	49,3
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	620	2,8	1.007	4,5	2.601	11,6	5.687	25,4	12.481	55,7
<i>Posibilidad de escoger día y hora para su consulta</i>	815	3,6	1.290	5,8	3.324	14,9	6.160	27,5	10.779	48,2
<i>Tiempo de espera hasta entrar en la consulta</i>	1.316	5,9	2.333	10,4	5.364	23,9	7.713	34,4	5.715	25,5
<i>Solución dada a su problema</i>	422	1,9	664	3,0	2.329	10,4	6.986	31,1	12.029	53,6
<i>Confianza que el personal le transmite</i>	206	0,9	371	1,6	1.762	7,8	5.897	26,2	14.264	63,4
<i>Amabilidad del personal en su trato</i>	131	0,6	274	1,2	1.436	6,4	5.567	24,7	15.120	67,1
<i>Preparación del personal para realizar su trabajo</i>	123	0,6	304	1,4	1.781	8,0	6.984	31,4	13.068	58,7
<i>Interés del personal de enfermería</i>	136	0,6	271	1,2	1.466	6,8	5.669	26,1	14.144	65,2
<i>Interés de los médicos</i>	225	1,0	326	1,5	1.282	5,7	5.029	22,4	15.611	69,5
<i>Interés del personal de admisión</i>	381	1,8	791	3,7	2.956	13,7	6.502	30,2	10.923	50,7
<i>Cuidados sanitarios recibidos</i>	119	0,5	268	1,2	1.777	7,9	8.054	35,9	12.243	54,5
<i>Información que le han dado</i>	282	1,3	466	2,1	2.055	9,2	6.723	30,0	12.918	57,6

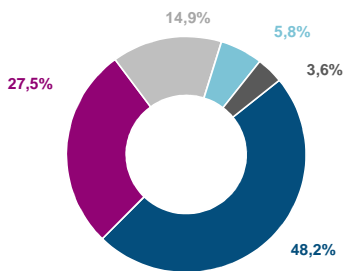
Estado en que se encuentra su centro de atención primaria



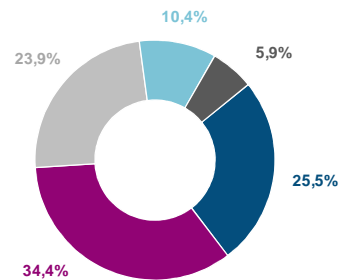
Facilidad para conseguir cita



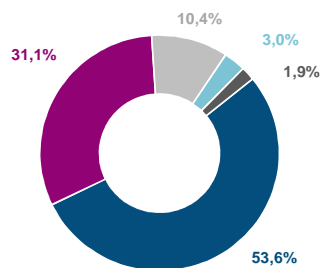
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta



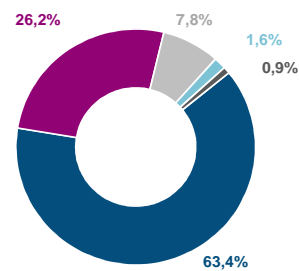
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta



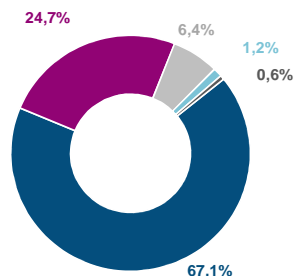
Solución dada a su problema



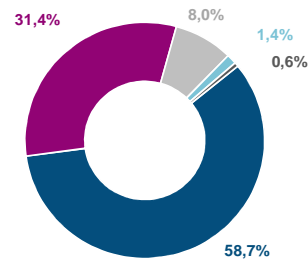
Confianza que el personal le transmite



Amabilidad del personal en su trato

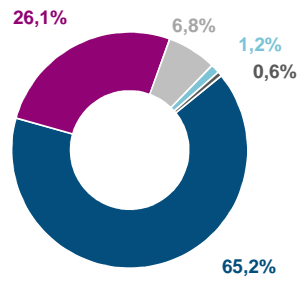


Preparación del personal para realizar su trabajo

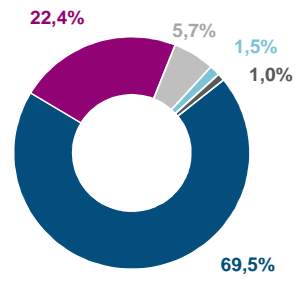


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

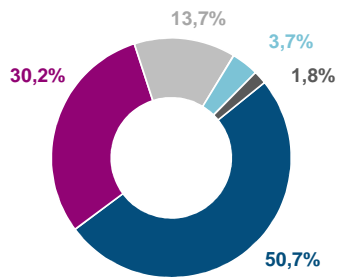
Interés del personal de enfermería



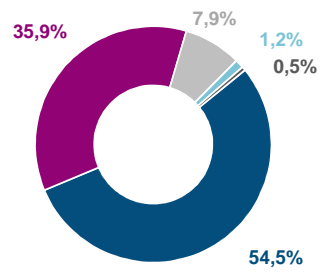
Interés de los médicos



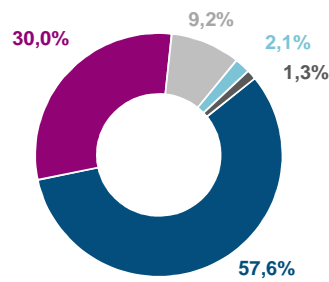
Interés del personal de admisión



Cuidados sanitarios recibidos



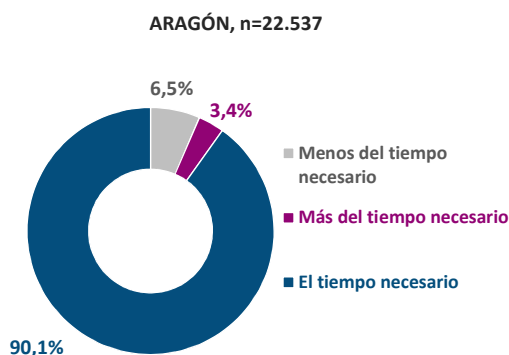
Información que le han dado



■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

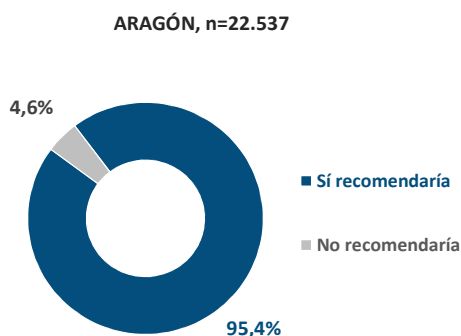
- **Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado:**

El 90,1% de los usuarios consideran que el tiempo se les han dedicado es el necesario. Solo un 6,5% considera que ha sido menos del necesario.



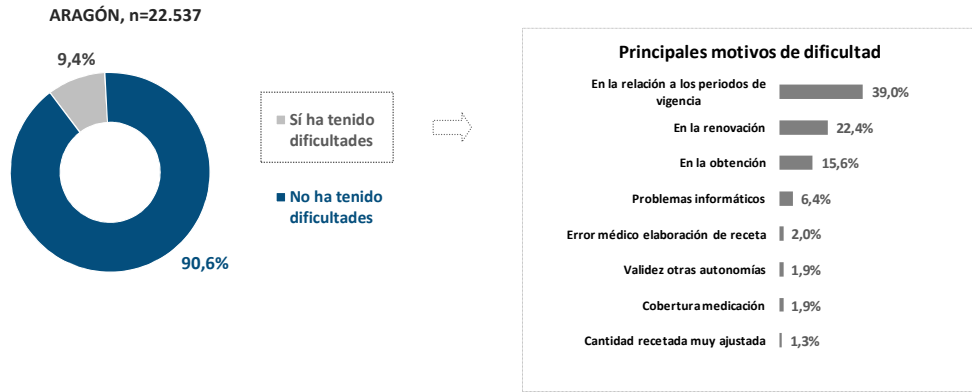
- **Recomendación del centro:**

La mayoría de los usuarios (el 95,4%) recomendarían su centro de Atención Primaria a sus familiares o amigos, frente al 4,6% que no lo haría.



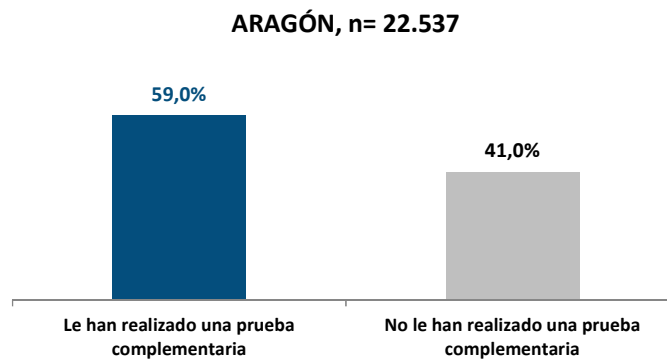
- **Dificultades en la dispensación de medicamentos a través de la receta electrónica:**

Un 9,4% de los usuarios indica haber tenido dificultades en la dispensación de medicamentos a través de la receta electrónica. El principal motivo de dificultad está en relación a los periodos de vigencia de la receta (39%).



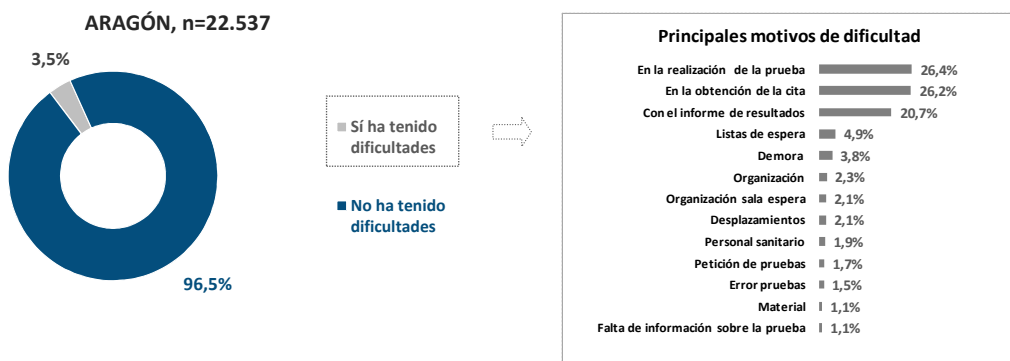
• **Realización de pruebas complementarias y dificultades:**

Aproximadamente 6 de cada 10 usuarios indican que les han realizado una prueba complementaria en el último año.



El 3,5% de los usuarios a los que han realizado una prueba complementaria indican que han tenido dificultad, principalmente, en la realización de la prueba y en la obtención de la cita.

En caso afirmativo, ¿ha tenido alguna dificultad?



1.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

- **Aspectos positivos de los servicios recibidos:**

Los usuarios destacan como principales aspectos positivos del servicio recibido, la atención general (29,8%), la atención médica (26,5%) y la satisfacción general (17,5%).

No obstante, un porcentaje elevado de encuestados no sabe o no contesta cuando le preguntan por los aspectos positivos del servicio recibido en Atención Primaria (el 20,2%).

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =22.537)*	
	fr	%
<i>Atención general</i>	6.705	29,8
<i>Atención médica</i>	5.975	26,5
<i>Satisfacción general</i>	3.936	17,5
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	1.966	8,7
<i>Tiempo de espera (una vez en el centro)</i>	438	1,9
<i>Atención urgente</i>	355	1,6
<i>Atención de personal no sanitario</i>	251	1,1
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	243	1,1
<i>Información</i>	171	0,8
<i>Tiempo de demora hasta que te dan cita</i>	164	0,7
<i>Limpieza</i>	147	0,7
<i>Citaciones</i>	145	0,6
<i>Organización</i>	114	0,5
<i>Asistencia a domicilio</i>	77	0,3
<i>Derivación a otros centros / Especialidades</i>	76	0,3
<i>Citaciones por Internet</i>	46	0,2
<i>Oferta de profesionales</i>	27	0,1
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	11	0,0
<i>Transporte sanitario</i>	8	0,0
<i>Errores administrativos</i>	0	0,0
<i>Otros</i>	538	2,4
<i>Ns/Nc</i>	4.556	20,2
TOTAL**	25.949	115,1



Principales aspectos positivos (ARAGÓN, n= 22.537)

Atención general 29,8

Atención médica 26,5

Satisfacción general 17,5

Atención de otro personal sanitario 8,7

* Hace referencia al número total de encuestados.

** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

- **Aspectos negativos de los servicios recibidos:**

En este caso, el porcentaje de encuestados que no sabe o no contesta cuando le preguntan por los aspectos negativos del servicio asciende a un 49,8%.

El tiempo de espera concentra gran parte de los aspectos negativos señalados (13,6%).

Le siguen las instalaciones o recursos materiales (6,2%) y la atención médica (5,7%).

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n =22.537)*	
	fr	%
<i>Tiempo de espera</i>	3.057	13,6
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	1.388	6,2
<i>Atención médica</i>	1.275	5,7
<i>Tiempo de demora cita</i>	1.199	5,3
<i>Oferta de profesionales</i>	902	4,0
<i>Citaciones</i>	821	3,6
<i>Atención de personal no sanitario</i>	722	3,2
<i>Organización</i>	645	2,9
<i>Derivación a otros centros / Especialidades</i>	529	2,3
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	425	1,9
<i>Atención urgente</i>	376	1,7
<i>Atención general</i>	372	1,7
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	343	1,5
<i>Limpieza</i>	139	0,6
<i>Información</i>	78	0,3
<i>Errores administrativos</i>	46	0,2
<i>Transporte sanitario</i>	42	0,2
<i>Asistencia a domicilio</i>	41	0,2
<i>Insatisfacción general</i>	34	0,2
<i>Citaciones por Internet</i>	25	0,1
<i>Otros</i>	1.042	4,6
<i>Ns/Nc</i>	11.217	49,8
TOTAL**	24.718	109,7


Principales aspectos negativos (ARAGÓN, n= 22.537)

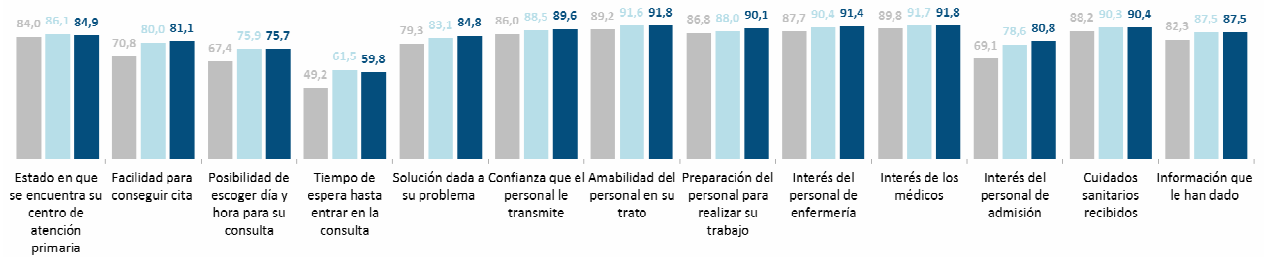
Tiempo de espera	13,6
Instalaciones / Recursos materiales	6,2
Atención médica	5,7
Tiempo de demora cita	5,3

* Hace referencia al número total de encuestados.

** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

1.3 EVOLUCIÓN EN ARAGÓN

ARAGÓN	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2010	ESU 2013	ESU 2015	Dif. 2015-2013
Estado en que se encuentra su centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	-1,12
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	+1,10
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	67,4	75,9	75,7	-0,19
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta	49,2	61,5	59,8	-1,64
Solución dada a su problema	79,3	83,1	84,8	+1,72
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	+1,08
Amabilidad del personal en su trato	89,2	91,6	91,8	+0,23
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	+2,03
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	+0,96
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	+0,17
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	+2,24
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	+0,07
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	+0,01



ARAGÓN	%			
	ESU 2010	ESU 2013	ESU 2015	Dif. 2015-2013
El tiempo dedicado ha sido el necesario	90,4	90,6	90,1	-0,45
Recomendaría el centro de atención primaria	93,5	95,4	95,4	+0,06

