

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

---

**ATENCIÓN PRIMARIA**

**RESUMEN DE RESULTADOS  
ARAGÓN Y SECTORES DE SALUD, 2017**

# Índice

<b>I. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
1. Introducción.....	4
2. Metodología.....	5
<b>II. RESULTADOS OBTENIDOS.....</b>	<b>6</b>
1. Perfil de las personas encuestadas.....	7
2. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria.....	8
3. Evolución de la satisfacción.....	10
4. Aspectos positivos y negativos .....	11
5. Formas de participar en el Sistema Sanitario.....	14
6. Voluntades anticipadas.....	16
<b>III. CONCLUSIONES.....</b>	<b>17</b>

# I.PRESENTACIÓN

---

1. Introducción
2. Metodología

# 1. Introducción

A continuación se presentan los principales resultados de la **Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Atención Primaria** realizada en **2017**.

Su finalidad es conocer la **opinión de los usuarios** sobre los **Centros de Salud y Consultorios** de Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, detectar **áreas de mejora** y **orientar las actuaciones** en los diferentes Sectores y Zonas de Salud de Aragón.

La encuesta se ha llevado a cabo por teléfono a más de **23.376 personas** mediante un cuestionario de **20 preguntas** distribuidas en varios temas:

- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).
- Estado de las instalaciones (limpieza, apariencia, comodidad).
- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita; posibilidad de elección de día y hora; tiempo de espera para entrar en consulta).
- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención.
- Percepción de los cuidados recibidos, solución al problema, información proporcionada y tiempo dedicado.
- Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos.
- Conocimiento sobre sistemas de participación en Salud.
- Información sobre el documento de “Voluntades Anticipadas”.

## 2. Metodología

### Ficha técnica

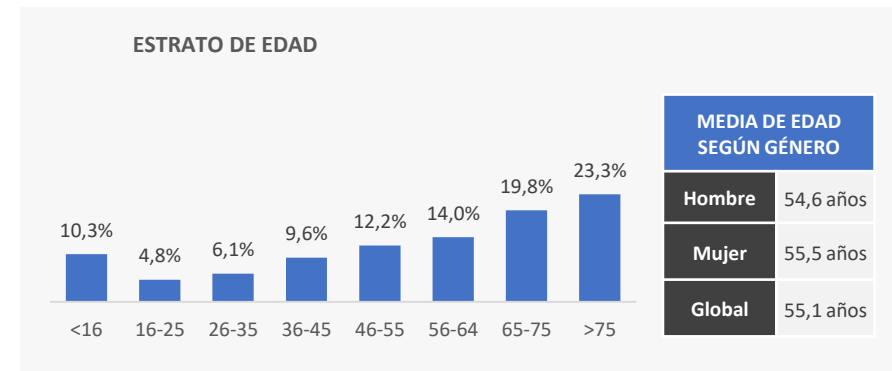
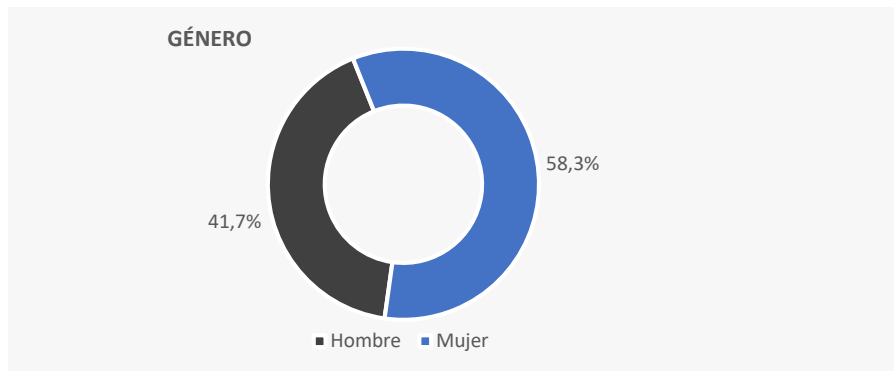
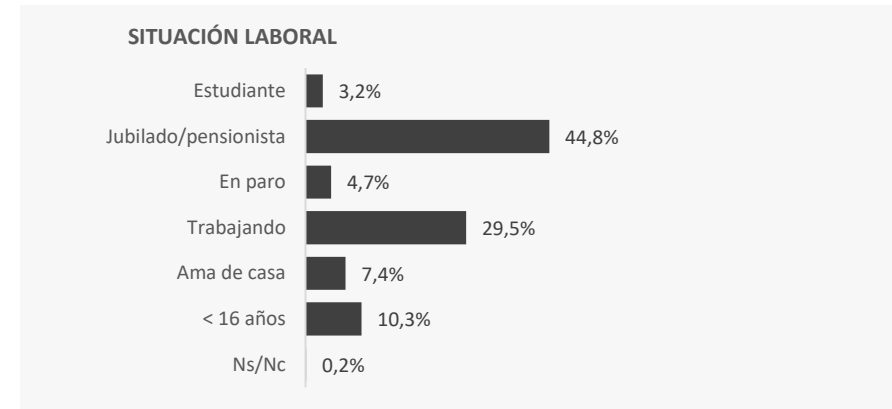
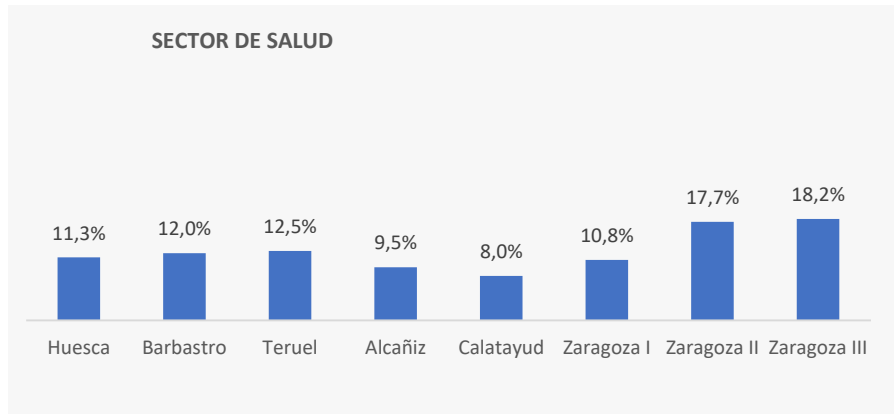
<b>METODOLOGÍA</b>	Encuesta estructurada mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)
<b>UNIVERSO</b>	Personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón
<b>ÁMBITO</b>	Aragón
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	Muestreo aleatorio simple estratificado por Zonas de Salud
<b>MUESTRA</b>	23.376 encuestas
<b>ERROR MUESTRAL</b>	Para un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperada de usuarios satisfechos del 75% ( $p=0,75$ , $q=0,25$ ), el error muestral para el conjunto de la muestra es del $\pm 0,6\%$ , en los Sectores Sanitarios se sitúa entre el $\pm 1,3\%$ y el $\pm 1,9\%$ , y en las Zonas de Salud entre el $\pm 6,0\%$ y el $\pm 7,2\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
<b>FECHAS</b>	Del 12 de junio de 2017 al 18 de enero de 2018
<b>EQUIPO</b>	12 agentes y 1 supervisor
<b>LUGAR</b>	Fundación DFA (C/Andrés Gúrpede, 8 - Zaragoza)
<b>CONTROLES</b>	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores y supervisión del trabajo de campo

## II. RESULTADOS OBTENIDOS

---

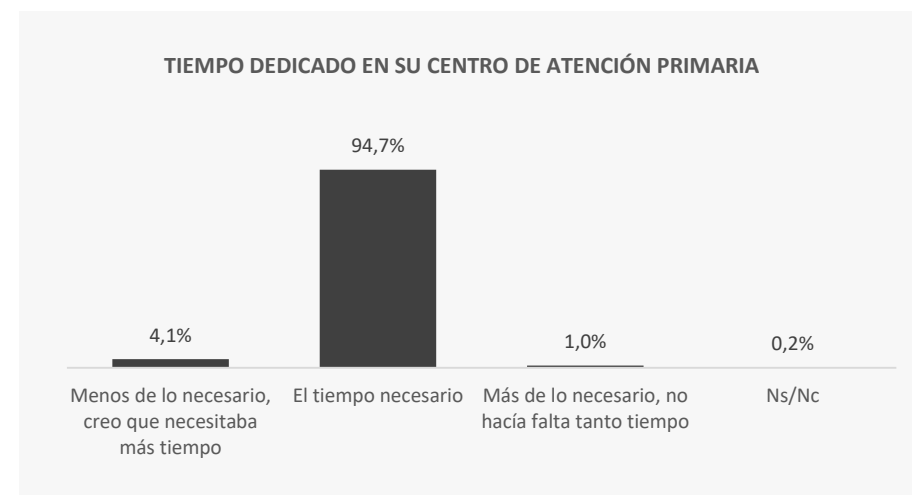
1. Perfil de las personas encuestadas
2. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria
3. Evolución de la satisfacción
4. Aspectos positivos y negativos
5. Formas de participar en el Sistema Sanitario
6. Voluntades Anticipadas

# 1. Perfil de las personas encuestadas



Base: 23.376

## 2. Satisfacción con Centro de Atención Primaria



Base: 23.376



## 2. Satisfacción con Centro de Atención Primaria

SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA SEGÚN SECTOR  
(% satisfechos y muy satisfechos)

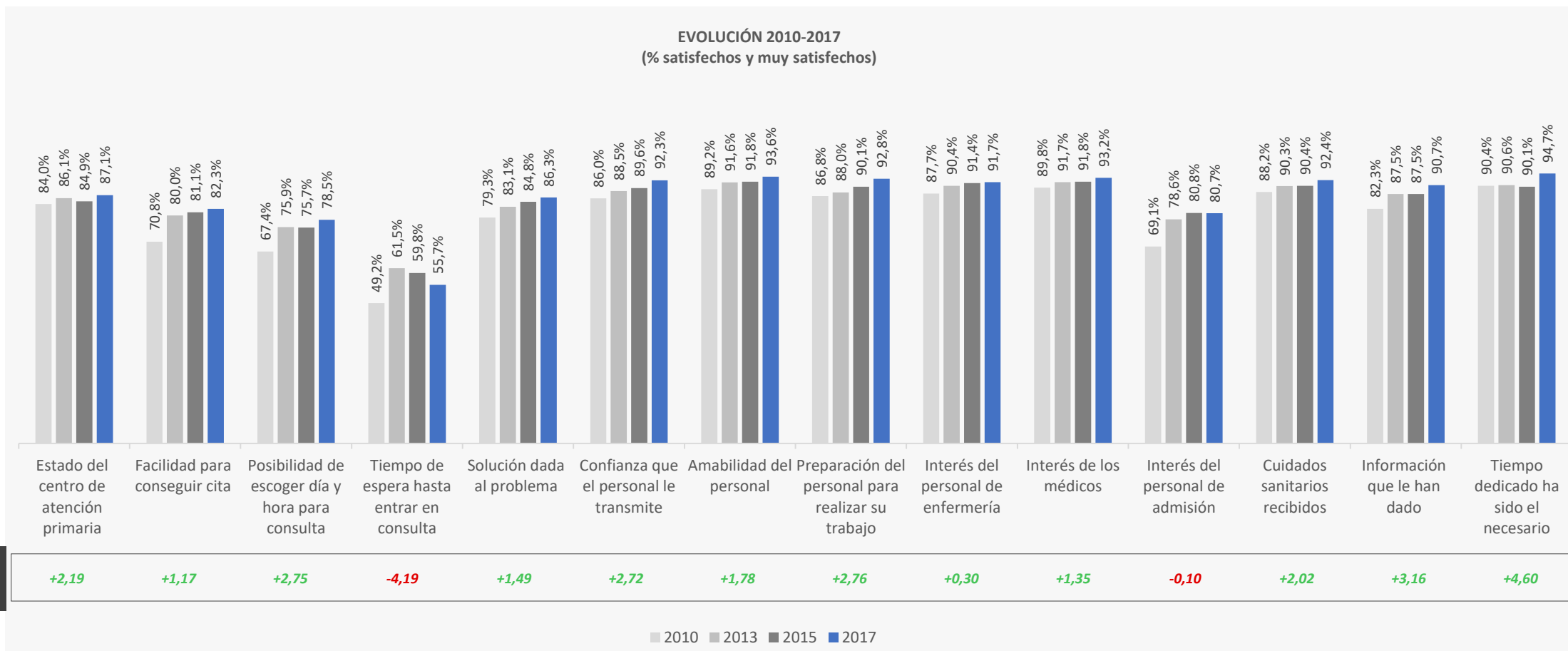
	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Estado en que se encuentra su centro de atención primaria (aparición, limpieza, comodidad)	83,5%	86,4%	87,8%	88,4%	87,7%	88,8%	89,9%	84,9%
Facilidad que ha tenido para conseguir cita (por teléfono, internet o en el mostrador)	81,0%	82,9%	91,6%	85,0%	90,1%	77,8%	77,8%	78,5%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	79,4%	79,9%	88,5%	80,4%	87,6%	73,6%	72,9%	73,5%
Tiempo que ha tenido que esperar desde la hora de su cita hasta entrar en la consulta	62,0%	62,0%	66,1%	59,4%	69,5%	44,5%	46,5%	47,8%
Solución que se le ha dado a su problema en el centro de atención primaria	87,2%	87,0%	88,5%	84,6%	88,5%	85,4%	84,3%	86,0%
Confianza (seguridad) que el personal le transmite	94,2%	94,0%	93,9%	92,2%	93,7%	91,2%	90,0%	91,3%
Amabilidad (cortesía) del personal en su trato	94,8%	95,4%	95,0%	93,8%	95,0%	92,4%	91,5%	92,8%
Preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo	93,3%	93,5%	94,5%	92,6%	93,4%	92,0%	91,8%	92,4%
Interés del personal de enfermería	91,9%	94,1%	93,7%	92,3%	95,8%	89,9%	88,9%	90,1%
Interés de los médicos	94,1%	94,1%	93,3%	93,2%	93,5%	93,2%	92,4%	92,5%
Interés del personal de admisión	84,6%	82,7%	81,0%	80,4%	84,1%	78,4%	77,3%	80,4%
Satisfacción global con los cuidados sanitarios recibidos en el centro de atención primaria	91,8%	92,7%	94,1%	92,1%	93,0%	92,2%	91,6%	92,1%
Información que le dan sobre lo que le pasaba	89,7%	91,5%	91,9%	90,1%	91,5%	89,6%	89,7%	91,4%
Tiempo dedicado ha sido el necesario*	95,0%	95,6%	95,9%	94,5%	94,5%	94,7%	94,2%	93,9%

\*% de usuarios que indican que el tiempo dedicado ha sido el necesario

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales (mayor % de satisfacción)

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales (menor % de satisfacción)

# 3. Evolución de la satisfacción



**Dif.  
2017-2015**

Base: 23.376

# 4. Aspectos positivos y negativos



Base: 23.376  
Total de respuestas: 25.176



Base: 23.376  
Total de respuestas: 26.101

\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

# 4. Aspectos positivos y negativos

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO\*  
(% de personas encuestadas)

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Atención general	29,5%	35,7%	34,4%	30,7%	31,3%	30,1%	29,7%	30,8%
Satisfacción general	21,8%	18,4%	18,6%	18,1%	19,3%	13,9%	18,0%	14,0%
Atención médica	14,3%	15,2%	13,4%	13,6%	13,8%	16,0%	17,9%	20,1%
Atención de otro personal sanitario	4,6%	5,5%	3,7%	3,8%	6,1%	3,7%	5,8%	4,7%
Cercanía/Ubicación	2,1%	2,1%	1,9%	2,2%	2,4%	2,6%	3,0%	3,2%
Instalaciones / Recursos materiales	1,6%	1,6%	2,4%	1,9%	3,2%	1,9%	3,0%	2,5%
Atención urgente	,6%	1,2%	1,4%	1,7%	1,2%	1,1%	,5%	1,0%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales (mayor % de aspectos positivos)

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales (menor % de aspectos positivos)

\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

# 4. Aspectos positivos y negativos

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO\*  
(% de personas encuestadas)

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Tiempo de espera (una vez en el centro)	8,4%	7,6%	5,3%	7,2%	6,3%	14,8%	17,5%	12,4%
Instalaciones / Recursos materiales	11,1%	9,4%	11,7%	7,0%	6,9%	5,8%	4,6%	9,1%
Citaciones	6,2%	5,7%	1,1%	3,0%	2,6%	4,9%	7,9%	5,0%
Atención médica	3,2%	3,7%	4,9%	4,6%	4,5%	4,9%	5,0%	4,9%
Oferta de profesionales	3,6%	3,8%	2,8%	6,0%	2,7%	3,6%	2,3%	3,7%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1,8%	3,4%	1,1%	1,8%	1,3%	3,9%	4,6%	4,6%
Atención de personal no sanitario	1,9%	3,0%	2,3%	1,7%	1,7%	4,3%	4,7%	3,4%
Derivación a otros centros / Especialidades	2,2%	3,3%	2,7%	2,6%	4,9%	1,3%	2,0%	2,2%
Frecuencia consulta / Horarios	3,1%	2,2%	3,1%	3,3%	3,5%	1,6%	0,7%	1,8%
Atención urgente	2,3%	2,6%	2,3%	2,0%	1,7%	2,2%	1,2%	2,6%
Cambios de personal / Rotación	1,3%	1,7%	1,6%	3,1%	2,5%	1,5%	1,9%	1,8%
Mayor prestación de servicios	1,6%	2,6%	2,6%	2,6%	2,0%	0,6%	0,6%	2,4%
Saturación / Masificación de pacientes	1,2%	1,0%	0,4%	1,4%	0,6%	2,4%	2,6%	1,8%
Organización	1,5%	1,0%	0,8%	1,3%	0,5%	1,3%	0,9%	1,1%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales (mayor % de aspectos negativos)

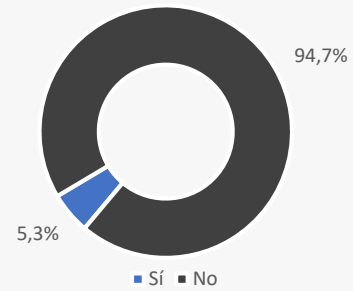
-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales (menor % de aspectos negativos)

\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

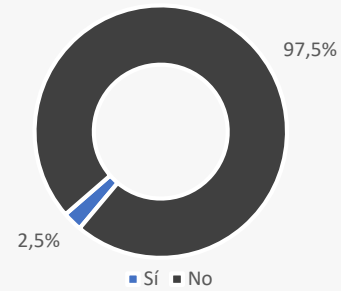
# 5. Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

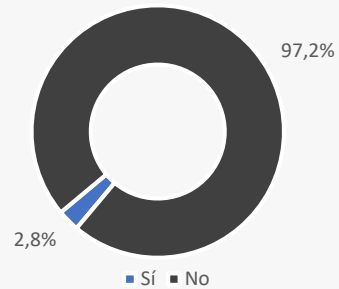
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



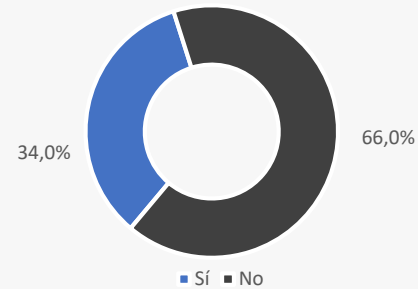
COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



PÁGINA WEB SALUDINFORMA



MEDIA DE EDAD	SÍ	NO
	Consejo Salud de Zona	54,5 años
Comités de Ética Asistencial	49,6 años	61,1 años
Escuela de Salud de Aragón	47,0 años	61,2 años
Página web saludinforma	49,2 años	65,9 años

Base: 23.376

# 5. Participación

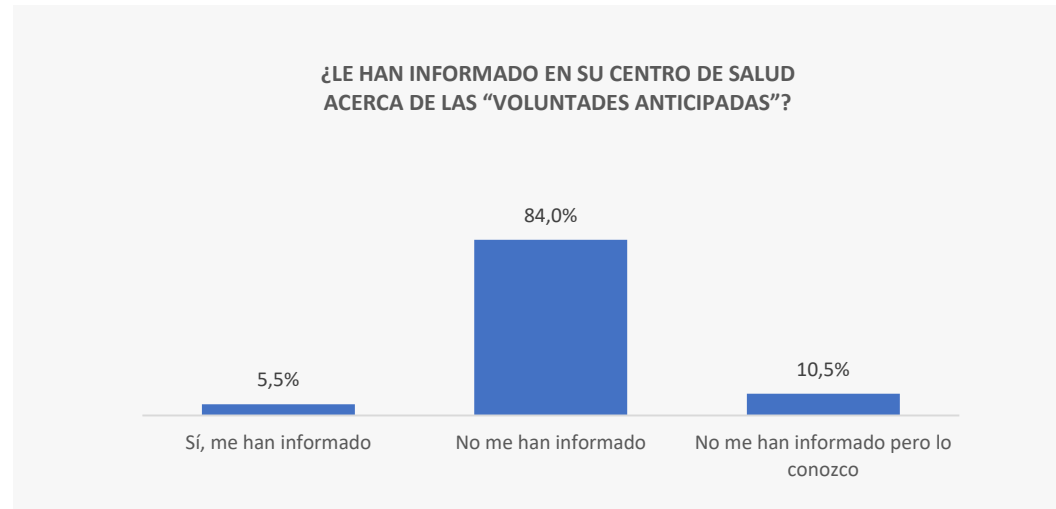
¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS  
PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Consejo de Salud de Zona (%Sí)	6,3%	5,9%	5,6%	5,6%	3,8%	6,4%	3,6%	5,9%
Comités de Ética Asistencial (%Sí)	2,9%	2,9%	2,5%	2,1%	1,9%	3,2%	2,1%	2,4%
Escuela de Salud de Aragón (%Sí)	3,9%	2,9%	3,2%	1,9%	1,9%	3,5%	2,4%	2,6%
Página web saludinforma.es (%Sí)	34,3%	34,9%	19,6%	25,3%	18,7%	46,4%	42,1%	39,0%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales (mayor % Sí conoce)

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales (menor % Sí conoce)

# 6. Voluntades anticipadas



Base: 23.376



MEDIA DE EDAD	
Sí, me han informado	57,1 años
No me han informado	61,5 años
No me han informado pero lo conozco	57,2 años

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Sí, me han informado	6,9%	7,9%	3,9%	5,6%	3,4%	5,9%	5,3%	4,8%
No me han informado	81,2%	82,0%	87,7%	86,8%	89,8%	80,3%	81,5%	85,3%
No me han informado pero lo conozco	12,0%	10,1%	8,3%	7,6%	6,8%	13,8%	13,2%	9,9%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales (mayor % no me han informado)

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales (menor % no me han informado)



## III. CONCLUSIONES

---

### Perfil de las personas encuestadas

El 58,3% de los usuarios encuestados son **mujeres** frente al 41,7% de hombres. Por grupos de edad, sobresalen las personas **mayores de 64 años** (43,1%). El 10,3% de las encuestas corresponde a usuarios menores de 16 años. Estas encuestas han sido contestadas por sus padres o tutores.

### Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

Los resultados obtenidos coinciden con las tendencias de los últimos años. La **amabilidad del personal** y el **interés de los médicos** siguen siendo las cuestiones **mejor valoradas** en los Centros de Atención Primaria (93,6% y 93,2%, respectivamente, de usuarios satisfechos o muy satisfechos) y, en cambio, el **tiempo de espera hasta entrar en la consulta** vuelve a registrar la **valoración más baja** (55,7% de usuarios satisfechos o muy satisfechos). En las últimas posiciones se sitúa también la **posibilidad de elegir día y hora** para la consulta (78,5%), el **interés del personal de admisión** (80,7%) y la **facilidad para conseguir cita** (82,3%).

En comparación con la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de 2015, en 2017 ha **aumentado la satisfacción** excepto en dos de los ítems evaluados: el **tiempo de espera hasta entrar en consulta** (ha bajado 4,19 puntos porcentuales, pasando del 59,8% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 55,7%) y el **interés del personal de admisión** (ha bajado 0,10 puntos porcentuales, pasando del 80,8% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 80,7%). Por su parte, la **información recibida** ha registrado el mayor incremento en la satisfacción, evolucionando del 87,5% al 90,7% (3,16 puntos porcentuales).

Por otro lado, el 94,7% de los usuarios consideran que el **tiempo que les han dedicado en el Centro de Atención Primaria es el necesario**, 4,6 puntos porcentuales más que en 2015. Solo un 4,1% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario.

### Aspectos positivos y negativos

La **atención prestada en los Centros de Atención Primaria** es uno de los aspectos **mejor valorados** por los usuarios: el 31,5% señala que lo que más le gusta de los servicios recibidos es la atención en general, el 16,1% enfatiza en la atención médica y el 4,8% en la atención del resto de personal sanitario. Además, el 17,5% de los usuarios están satisfechos en general con el servicio recibido.

El **tiempo de espera hasta entrar en consulta** y el **descontento con las instalaciones o con los recursos materiales** son los aspectos que las personas encuestadas consideran más negativos de los Centros de Atención Primaria. El 10,7% y el 8,2% de las personas encuestadas así lo indica.

### Formas de participar en el Sistema Sanitario

Por lo general, los usuarios desconocen cómo participar en el Sistema Sanitario. La forma de participación más conocida es la **página web saludinforma.es** (el 34% indica conocerla), mientras que los Consejos de Salud de Zona, los Comités de Ética Asistencial o la Escuela de Salud de Aragón son conocidos por menos del 6% de la población encuestada.

### Voluntades anticipadas

También es escaso el conocimiento que existe en torno a las “voluntades anticipadas” así como la información que sobre estas se difunde en el Centro de Salud. Al respecto, el **84% de los usuarios encuestados afirma no conocerlas** (tampoco les han informado) frente al 16% que las conoce: al 10,5% no le han informado sobre las “voluntades anticipadas” pero afirma que las conoce, y el 5,5% ha recibido información.

### Diferencias en los Sectores de Salud

Las cuestiones mejor y peor valoradas en Aragón también se reflejan en los Sectores de Salud. En general, los Sectores de **Teruel** y **Calatayud** obtienen porcentajes más elevados de **satisfacción**. Los Sectores de **Zaragoza** registran porcentajes más bajos.

Las mayores diferencias con Aragón se observan en el **tiempo de espera hasta entrar en la consulta**, en la **posibilidad de escoger día y hora** para la consulta y en la **facilidad para conseguir cita**.

Entre los aspectos que los usuarios consideran más positivos, en todos los sectores destaca la **atención general**, mientras que en los negativos sobresale el **tiempo de espera**, si bien este porcentaje es más elevado en el Sector Zaragoza II.

En cuanto a las **formas de participación**, se observa un mayor conocimiento de éstas en el Sector Zaragoza I. En concreto, la página web [saludinforma.es](http://saludinforma.es) es más conocida en los sectores de Zaragoza.

Y respecto a las **voluntades anticipadas**, destaca **Calatayud** por el elevado porcentaje de usuarios que nos las conocen.