

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

ATENCIÓN PRIMARIA

RESUMEN DE RESULTADOS  
ARAGÓN Y SECTORES DE SALUD, 2019

# 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 **2019**.

Su finalidad es conocer la **opinión** de las personas usuarias de los **Centros de Salud y Consultorios** del 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 realizado por teléfono a más de **20.823 personas** mediante un cuestionario de **21 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>	20.823 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 $\pm 2,2\%$ , y en las Zonas de Salud entre el $\pm 4,9\%$ y el $\pm 7,5\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
<b>FECHAS</b>	Del 5 de febrero al 28 de noviembre de 2019
<b>EQUIPO</b>	22 agentes y 1 supervisor
<b>LUGAR</b>	Fundación DFA
<b>CONTROLES</b>	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores y supervisión del trabajo de campo

## II. RESULTADOS OBTENIDOS

---

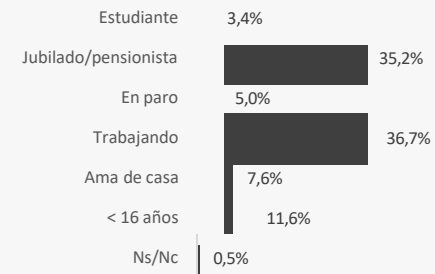
1. Perfil de las personas encuestadas
2. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria
3. Evolución de la satisfacción
4. Aspectos positivos y negativos
5. Formas de participar en el Sistema Sanitario
6. Voluntades Anticipadas
7. Errores en la asistencia sanitaria

# 1. Perfil de la muestra

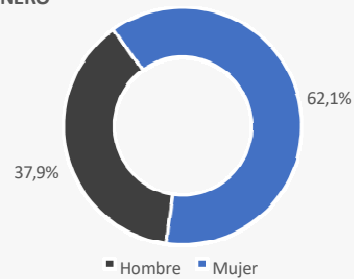
## SECTORES DE SALUD

	n	%
HUESCA	2.175	10,4%
BARBASTRO	2.299	11,0%
TERUEL	2.212	10,6%
ALCAÑIZ	1.765	8,5%
CALATAYUD	1.402	6,7%
ZARAGOZA I	2.493	12,0%
ZARAGOZA II	4.397	21,1%
ZARAGOZA III	4.080	19,6%

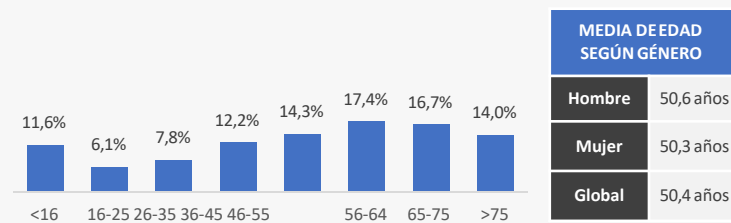
## SITUACIÓN LABORAL



## GÉNERO



## ESTRATO DE EDAD

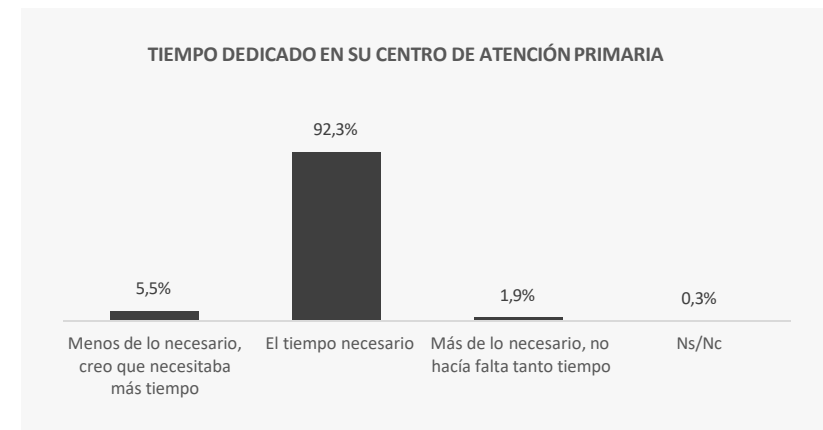


### MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO

Hombre	50,6 años
Mujer	50,3 años
Global	50,4 años

Base: 20.823

## 2. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria



Base: 20.823



## 2. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

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

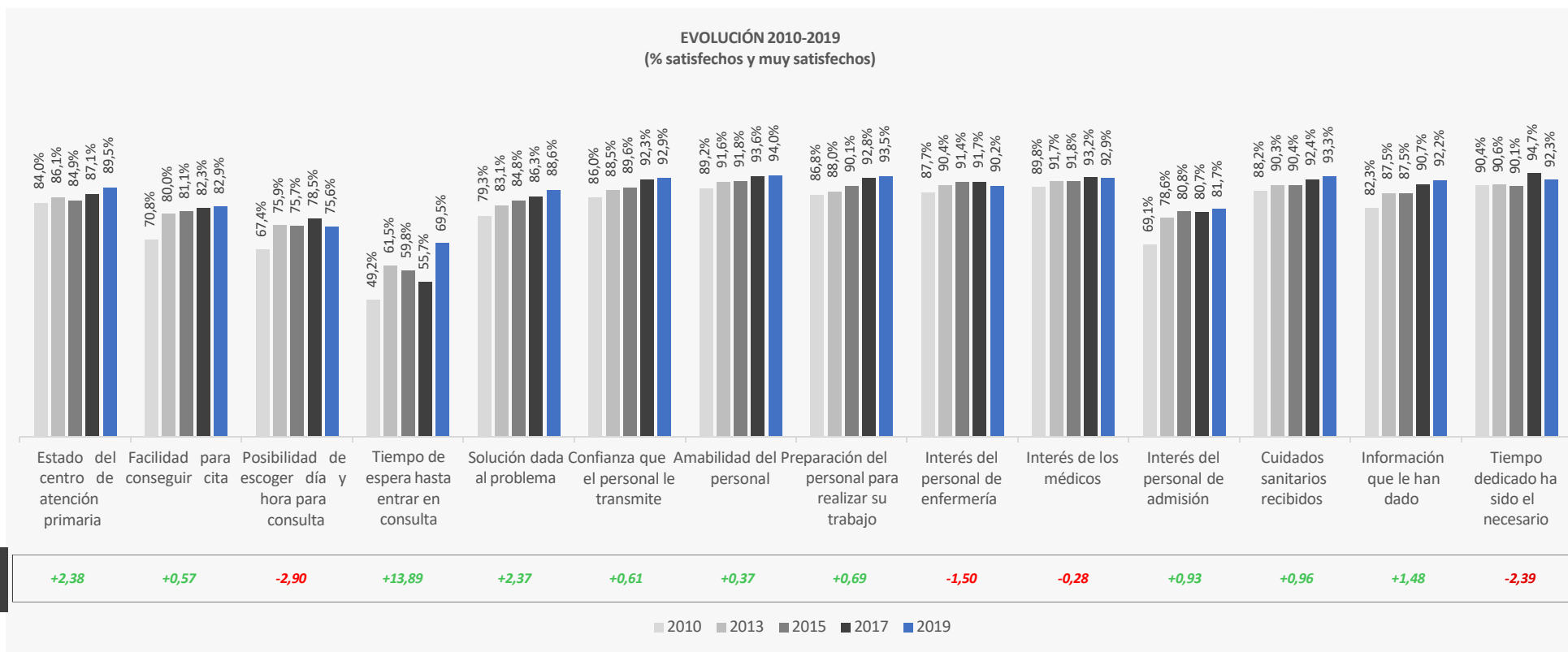
	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Estado en que se encuentrasu centro de atención primaria (apariciencia, limpieza, comodidad)	85,5%	87,3%	89,6%	90,4%	91,4%	91,1%	91,9%	88,3%
Facilidad que ha tenido para conseguir cita (por teléfono, internet o en el mostrador)	82,3%	79,9%	90,8%	85,8%	90,0%	78,6%	81,2%	81,2%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	78,4%	73,2%	86,2%	79,5%	85,2%	68,2%	72,9%	72,1%
Tiempo que ha tenido que esperar desde la hora de su cita hasta entrar en la consulta	76,7%	73,4%	82,0%	74,9%	80,5%	57,2%	62,1%	66,4%
Solución que se le ha dado a su problema en el centro de atención primaria	91,2%	88,1%	89,6%	89,1%	89,4%	87,5%	89,0%	86,9%
Confianza (seguridad) que el personal le transmite	94,8%	91,7%	93,7%	93,1%	93,4%	92,5%	93,8%	91,3%
Amabilidad (cortesía) del personal en su trato	95,7%	93,8%	94,2%	94,1%	94,5%	93,8%	94,3%	92,6%
Preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo	95,6%	93,2%	93,9%	93,1%	94,4%	93,3%	94,1%	91,9%
Interés del personal de enfermería	90,7%	92,8%	92,2%	92,1%	92,9%	88,6%	88,0%	88,8%
Interés de los médicos	94,4%	92,5%	92,6%	93,2%	92,9%	93,3%	93,1%	91,9%
Interés del personal de admisión	84,0%	80,0%	85,1%	80,8%	81,9%	80,4%	81,4%	80,9%
Satisfacción global con los cuidados sanitarios recibidos en el centro de atención primaria	94,7%	92,1%	93,8%	93,9%	94,3%	93,4%	93,8%	92,0%
Información que le dan sobre lo que le pasaba	94,1%	91,6%	92,7%	92,5%	92,7%	92,6%	92,2%	90,5%
Tiempo dedicado ha sido el necesario*	94,3%	92,2%	93,1%	92,5%	91,7%	92,7%	91,9%	91,3%

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

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

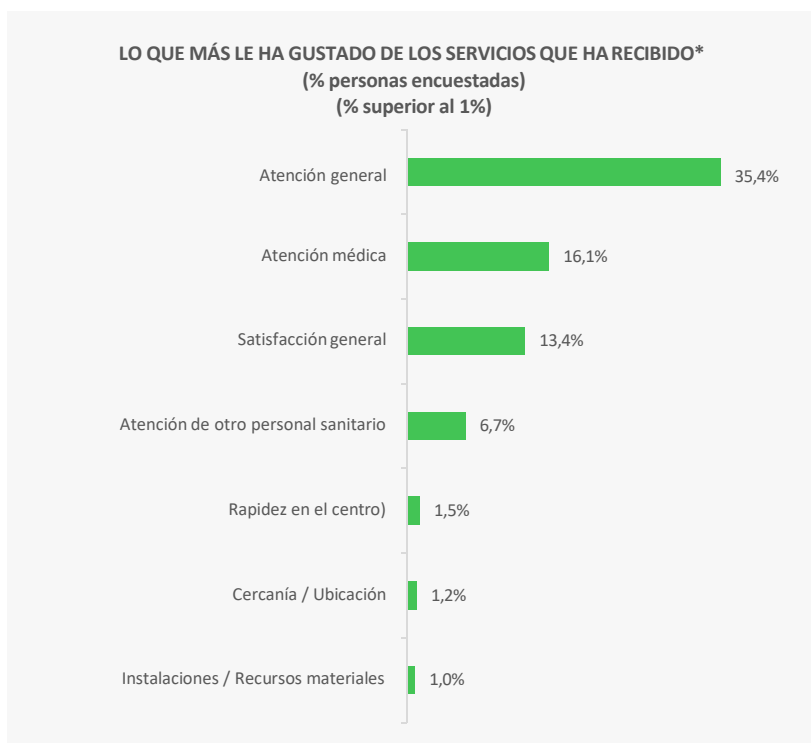
### 3. Evolución de la satisfacción



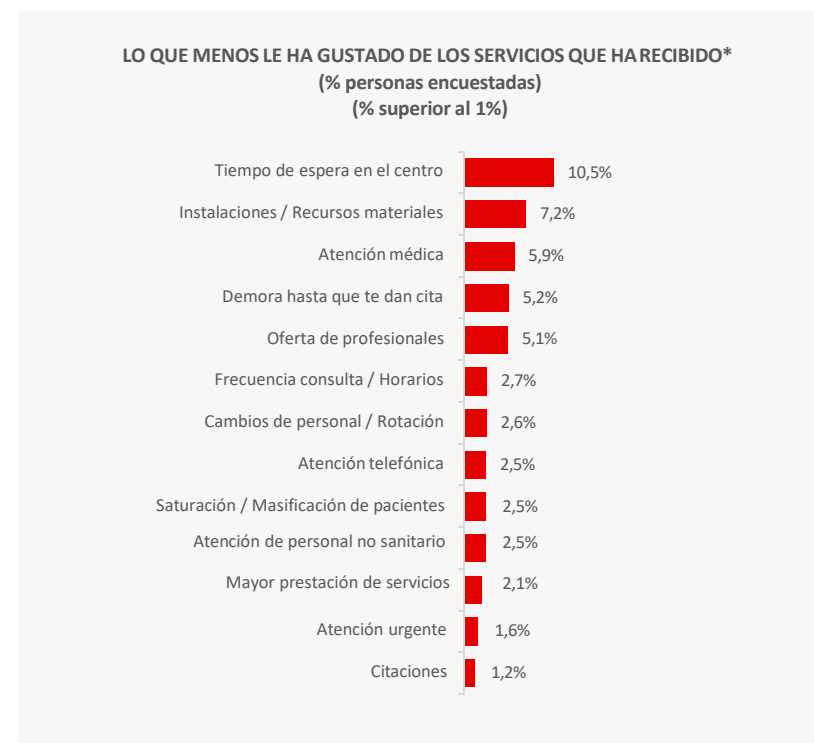
**Dif.  
2019-2017**

Base: 20.823

## 4. Aspectos positivos y negativos



Base: 20.823  
Total de respuestas: 22.589



Base: 20.823  
Total de respuestas: 23.168

\*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	42,6%	42,7%	34,4%	40,5%	38,3%	31,7%	28,3%	34,7%
Atención médica	17,0%	12,9%	9,6%	11,3%	10,9%	21,8%	18,0%	19,2%
Satisfacción general	14,4%	13,0%	16,5%	14,1%	17,2%	10,8%	11,2%	13,7%
Atención de otro personal sanitario	7,7%	6,9%	4,7%	3,7%	6,6%	9,1%	5,9%	7,8%
Rapidez en el centro	1,5%	1,7%	2,1%	2,3%	1,4%	1,6%	1,0%	1,4%
Cercanía/Ubicación	1,1%	1,3%	0,9%	1,2%	0,7%	1,6%	1,3%	1,0%
Instalaciones / Recursos materiales	0,8%	0,2%	1,1%	0,8%	1,6%	1,1%	1,2%	1,1%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

\*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)

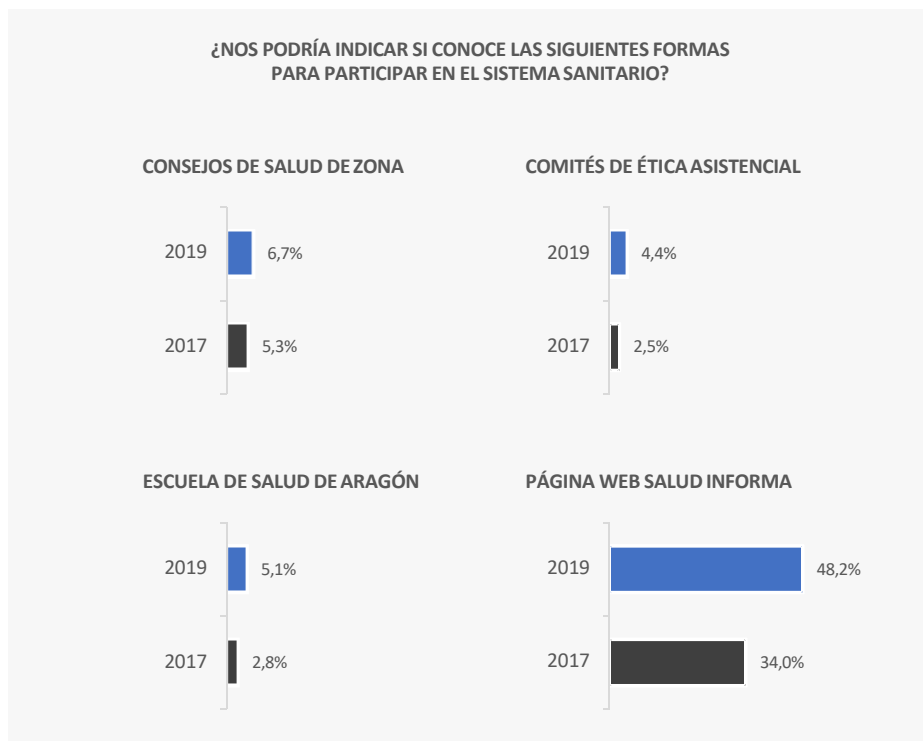
	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Tiempo de espera en el centro	8,0%	6,5%	4,6%	7,6%	5,3%	17,5%	13,9%	12,2%
Instalaciones / Recursos materiales	12,3%	9,9%	7,5%	7,1%	6,7%	4,9%	4,9%	7,1%
Atención médica	4,2%	4,3%	5,7%	5,4%	5,3%	6,9%	7,0%	6,3%
Demora hasta que te dancita	4,3%	6,3%	2,0%	4,3%	2,7%	7,3%	5,9%	6,0%
Oferta de profesionales	4,8%	8,4%	3,9%	7,5%	5,3%	5,7%	3,4%	4,5%
Frecuencia consulta /Horarios	3,9%	2,9%	3,5%	3,7%	4,7%	2,8%	1,3%	1,7%
Cambios de personal /Rotación	2,0%	3,3%	2,9%	3,2%	3,3%	2,4%	2,6%	2,1%
Atención telefónica	4,8%	3,0%	1,1%	1,9%	1,1%	2,9%	2,5%	2,4%
Saturación / Masificación de pacientes	2,3%	2,2%	1,3%	1,8%	1,5%	4,3%	2,5%	3,0%
Atención de personal no sanitario	2,0%	1,9%	,9%	,7%	1,0%	4,3%	3,7%	2,9%
Mayor prestación deservicios	1,8%	3,1%	3,2%	3,3%	2,6%	1,1%	,7%	2,5%
Atención urgente	1,7%	1,9%	1,4%	2,0%	1,9%	1,4%	,7%	2,5%
Citaciones	0,6%	1,3%	0,8%	0,8%	0,5%	2,0%	1,6%	1,3%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

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

# 5. Formas de participar en el Sistema Sanitario



MEDIA DE EDAD	SÍ	NO
	Consejo Salud de Zona	51,4 años
Comités de Ética Asistencial	49,3 años	57,0 años
Escuela de Salud de Aragón	47,9 años	57,1 años
Página web saludinforma	49,4 años	62,9 años

Base: 20.823

## 5. Participación

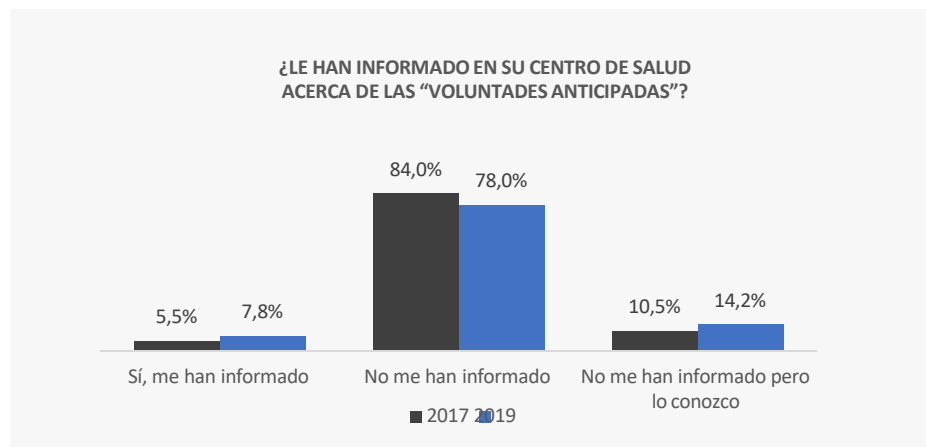
¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS  
PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Consejo de Salud de Zona (%Sí)	8,6%	6,1%	7,3%	8,2%	5,8%	6,7%	5,9%	6,4%
Comités de Ética Asistencial (%Sí)	5,9%	3,3%	4,1%	3,9%	4,1%	4,6%	4,7%	4,2%
Escuela de Salud de Aragón (%Sí)	6,8%	3,3%	4,4%	4,6%	4,8%	5,7%	5,5%	5,1%
Página web saludinforma.es (%Sí)	47,7%	45,7%	<b>30,9%</b>	<b>40,1%</b>	<b>32,2%</b>	<b>62,3%</b>	<b>55,3%</b>	51,9%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

## 6. Voluntades anticipadas



MEDIA DE EDAD	
Sí, me han informado	55,1 años
No me han informado	57,3 años
No me han informado pero lo conozco	53,8 años

Base: 20.823

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Sí, me han informado	8,7%	8,8%	5,7%	5,8%	6,9%	8,4%	8,4%	8,0%
No me han informado	74,7%	80,1%	<b>85,0%</b>	80,5%	82,8%	73,7%	73,8%	79,2%
No me han informado pero lo conozco	16,6%	11,0%	9,3%	13,7%	10,3%	17,9%	17,8%	12,8%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales



## III. CONCLUSIONES

---

# 1. CONCLUSIONES

## Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

Los resultados obtenidos coinciden con las tendencias de los últimos años. La **amabilidad del personal** sigue siendo una de las cuestiones **mejor valoradas** en los Centros de Atención Primaria, con un 94% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Igualmente destaca, con niveles de satisfacción superiores al 90%, la **preparación del personal**, los **cuidados sanitarios** recibidos, la **confianza** transmitida por el personal, el interés de los **médicos**, la **información** proporcionada y el interés del personal de **enfermería**.

El **tiempo de espera hasta entrar en consulta** vuelve a registrar la **valoración más baja** (69,5% de usuarios satisfechos o muy satisfechos). Le sigue la **posibilidad de elegir día y hora** para la consulta (75,6%), el **interés del personal de admisión** (81,7%) y la **facilidad para conseguir cita** (82,9%).

En 2019 ha **aumentado la satisfacción** en la mayoría de ítems evaluados. El **tiempo de espera hasta entrar en consulta**, a pesar de ser una de las cuestiones peor valoradas, ha registrado el mayor incremento en la satisfacción respecto a 2017, evolucionando del 55,7% al 69,5% (13,89 puntos porcentuales).

En cambio, ha descendido la satisfacción en la **posibilidad de escoger día y hora para la consulta** (ha bajado 2,9 puntos porcentuales, pasando del 78,5% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 75,5%) y en el **tiempo dedicado** (ha bajado 2,39 puntos porcentuales, pasando del 94,7% de usuarios que consideran que el tiempo dedicado a sido el necesario al 92,3%).

# 1. CONCLUSIONES

## Aspectos positivos y negativos

La **atención prestada** es uno de los aspectos más positivos de los Centros de Atención Primaria. En concreto, el 35,4% de las personas encuestadas señala que lo que más le gusta de los servicios recibidos es la **atención general**, el 16,1% enfatiza la **atención del médico** y el 6,7% destaca la **atención del resto de personal sanitario**. Además, el 13,4% muestra una **satisfacción 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 menos gustan de los Centros de Atención Primaria. El 10,5% y el 7,2% de las personas encuestadas así lo indica.

## Formas de participar en el Sistema Sanitario

Por lo general, los usuarios y usuarias de los Centros de Atención Primaria desconocen cómo participar en el Sistema Sanitario. La forma de participación más conocida es la **página web saludinforma.es** (el 48,2% señala 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 7% de la población encuestada. A pesar de ello, respecto a 2017 **ha aumentado** el porcentaje de personas que conocen estos aspectos.

## Voluntades anticipadas

Del mismo modo, aunque sigue siendo escaso el **conocimiento que existe en torno a las “voluntades anticipadas”**, cada vez más personas afirman conocerlas. En 2019 este porcentaje ha sido del **22%** frente al 16% registrado en 2017.

# 1. CONCLUSIONES

## Diferencias en los Sectores de Salud

### Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

Al igual que en 2017, en 2020 los Sectores Sanitarios de **Teruel y Calatayud** han obtenido porcentajes **más elevados de satisfacción**. Los Sectores de **Zaragoza y Barbastro** registran, en cambio, **niveles de satisfacción más bajos**.

Las mayores diferencias por Sector Sanitario se observan en el tiempo de espera hasta entrar en la consulta, en la **posibilidad de escoger día y hora** y en la **facilidad para conseguir cita**. En los Sectores de **Zaragoza y Barbastro** estos aspectos registran valores inferiores al global de la Comunidad, mientras que en los Sectores de **Teruel y Calatayud** los resultados son más positivos.

### Aspectos positivos y negativos

Entre los aspectos que los usuarios consideran más positivos, en todos los Sectores destaca la **atención general**, principalmente en **Huesca, Barbastro y Alcañiz**, seguida de la **atención del médico** (destaca principalmente en **Zaragoza I**) o la **satisfacción general** (más elevada en **Calatayud y Teruel**).

En los negativos sobresale el **tiempo de espera** en el centro indicado, en mayor medida, por los usuarios del Sector Sanitario **Zaragoza I**, y el **descontento con las instalaciones** que han manifestado, en mayor proporción, los usuarios de los sectores de **Huesca y Barbastro**. Además, en **Alcañiz y Barbastro** existe un mayor porcentaje de usuarios que alegan una **falta de profesionales**.

# 1. CONCLUSIONES

## **Formas de participar en el Sistema Sanitario**

En cuanto a las formas de participación en el Sistema Sanitario, se observa un mayor conocimiento de la **web SaludInforma** en los usuarios pertenecientes a los Sectores Sanitarios de Zaragoza, especialmente del **Sector Sanitario Zaragoza I**. Los Consejos de Salud de Zona son más conocidos en los Sectores de Huesca y Alcañiz. Además, en el Sector Sanitario de Alcañiz existe un mayor porcentaje de usuarios que indican conocer los Comités de Ética Asistencial y la Escuela de Salud de Aragón.

## **Voluntades anticipadas**

Respecto a las **voluntades anticipadas**, destaca el **Sector Sanitario de Teruel** por el elevado porcentaje de usuarios que **no las conocen** (85% frente al 78% registrado a nivel general en Aragón).