

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

## ATENCIÓN PRIMARIA

### RESUMEN DE RESULTADOS

ARAGÓN, 2023

# 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 la muestra.....	7
2. Cita médica y tipo de atención recibida.....	10
3. Motivo de la consulta.....	11
4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria.....	12
5. Evolución de la satisfacción.....	13
6. Aspectos positivos y negativos .....	14
7. Consejos sanitarios y recomendación de actividades comunitarias .....	15
<b>III. CONCLUSIONES.....</b>	<b>16</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 **2023**.

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 Sanitarios y Zonas Básicas de Salud de Aragón.

La encuesta se ha realizado por teléfono a más de **23.420 personas** mediante un cuestionario de **25 preguntas** distribuidas en varios temas:

- Datos sociodemográficos y laborales (sexo, edad, situación laboral, nivel de estudios, certificado de discapacidad).
- Enfermedad o problema de salud crónico.
- Tipo de atención sanitaria recibida, motivo de la consulta y medio para conseguir cita.
- 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.
- Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada y tiempo dedicado.
- Frecuencia de consejos sanitarios sobre cómo llevar mejor la enfermedad y/o hábitos de vida saludable.
- Recomendaciones de profesionales del Centro de Salud para participar en alguna actividad comunitaria para la mejora de la salud.
- Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos.

## 2. Metodología

### Ficha técnica

<b>METODOLOGÍA</b>	Encuesta estructurada mediante sistema CATI ( <i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i> )
<b>UNIVERSO</b>	Personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de Atención Primaria del Servicio Aragonés de Salud
<b>ÁMBITO</b>	Aragón
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	Muestreo aleatorio simple estratificado por Zonas Básicas de Salud
<b>MUESTRA</b>	23.420 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 <b>error muestral para el conjunto de la muestra es del <math>\pm 0,6\%</math></b> , en el supuesto de muestreo aleatorio simple. En los Sectores Sanitarios el error oscila entre el $\pm 1,3\%$ y el $\pm 2,0\%$ . En las Zonas de Salud es del $\pm 6\%$ .
<b>FECHAS</b>	Entre noviembre de 2022 y julio de 2023.
<b>TRABAJO DE CAMPO</b>	24 agentes y 1 supervisor, Fundación DFA
<b>CONTROLES</b>	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores y supervisión del trabajo de campo

## II. RESULTADOS OBTENIDOS

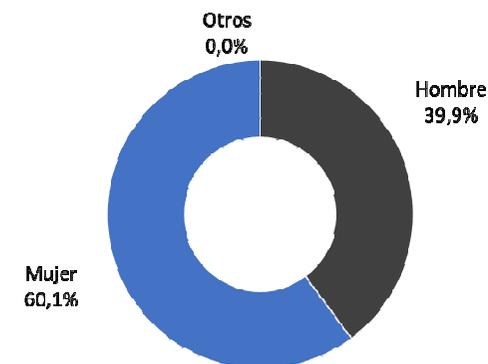
1. Perfil de la muestra
2. Cita médica y tipo de atención recibida
3. Motivo de la consulta
4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria
5. Evolución de la satisfacción
6. Aspectos positivos y negativos
7. Consejos de salud y recomendación de actividades comunitarias

# 1. Perfil de la muestra

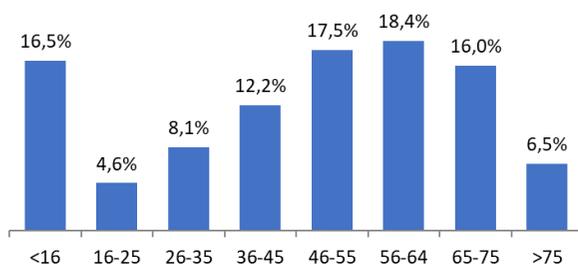
## SECTORES DE SALUD

	n	%
HUESCA	2.653	11,3%
BARBASTRO	2.816	12,0%
TERUEL	2.903	12,4%
ALCAÑIZ	2.267	9,7%
CALATAYUD	1.855	7,9%
ZARAGOZA I	2.535	10,8%
ZARAGOZA II	4.138	17,7%
ZARAGOZA III	4.253	18,2%

## SEXO



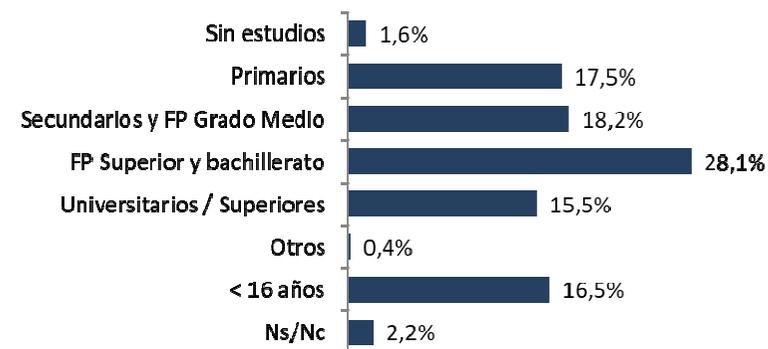
## GRUPOS DE EDAD



MEDIA EDAD SEGÚN SEXO	
Hombre	45,2 años
Mujer	46,6 años
Otros	26,0 años
Global	46,1 años

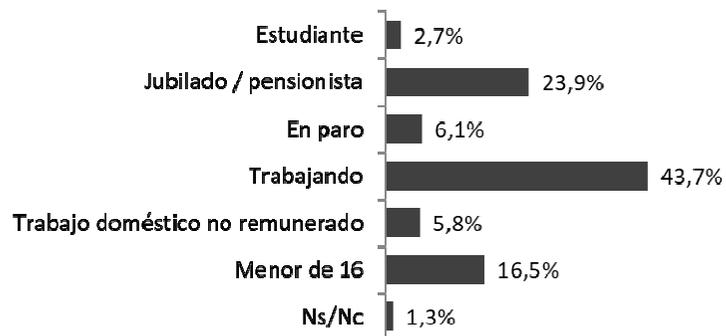
Base: 23.420

## NIVEL DE ESTUDIOS



# 1. Perfil de la muestra

## SITUACIÓN LABORAL



Base: 23.420



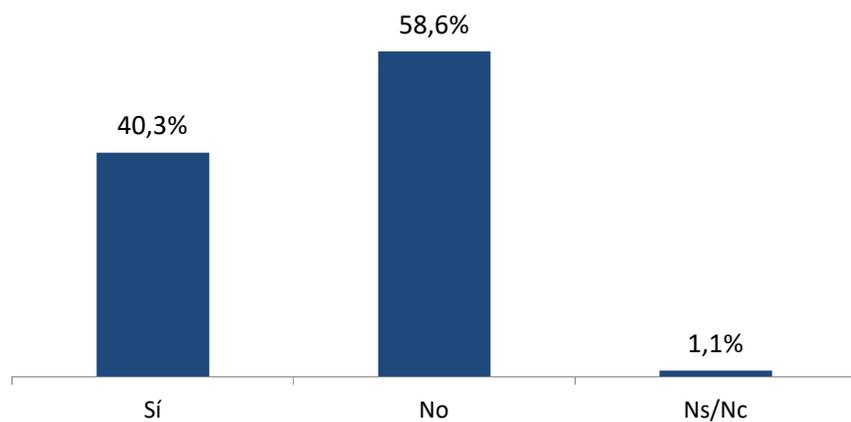
## OCUPACIÓN



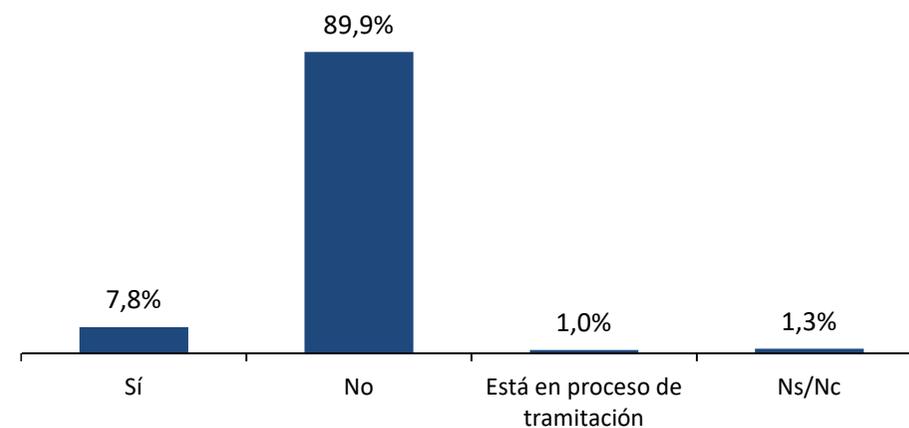
Base: 10.234

# 1. Perfil de la muestra

## ENFERMEDAD O PROBLEMA DE SALUD CRÓNICO

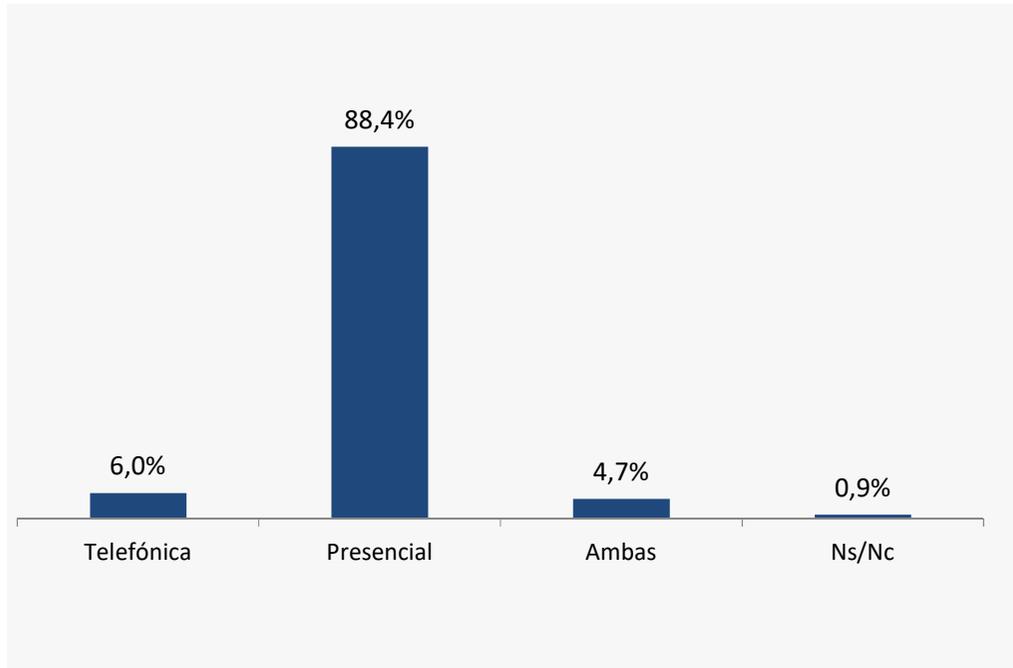


## CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

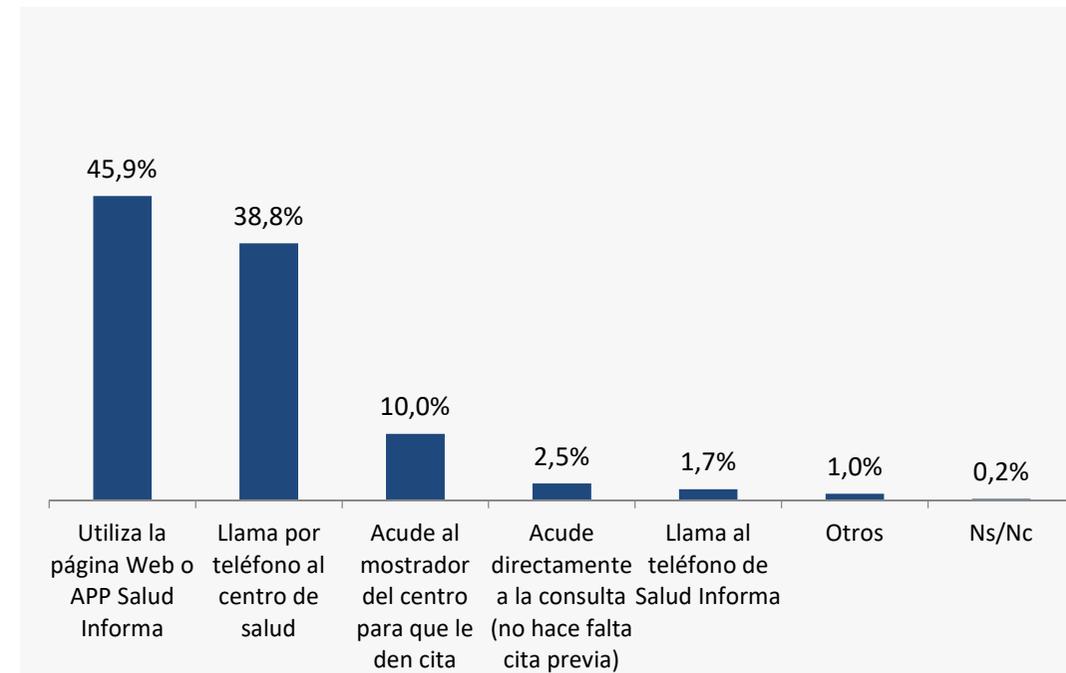


## 2. Cita médica y tipo de atención recibida

TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA RECIBIDA



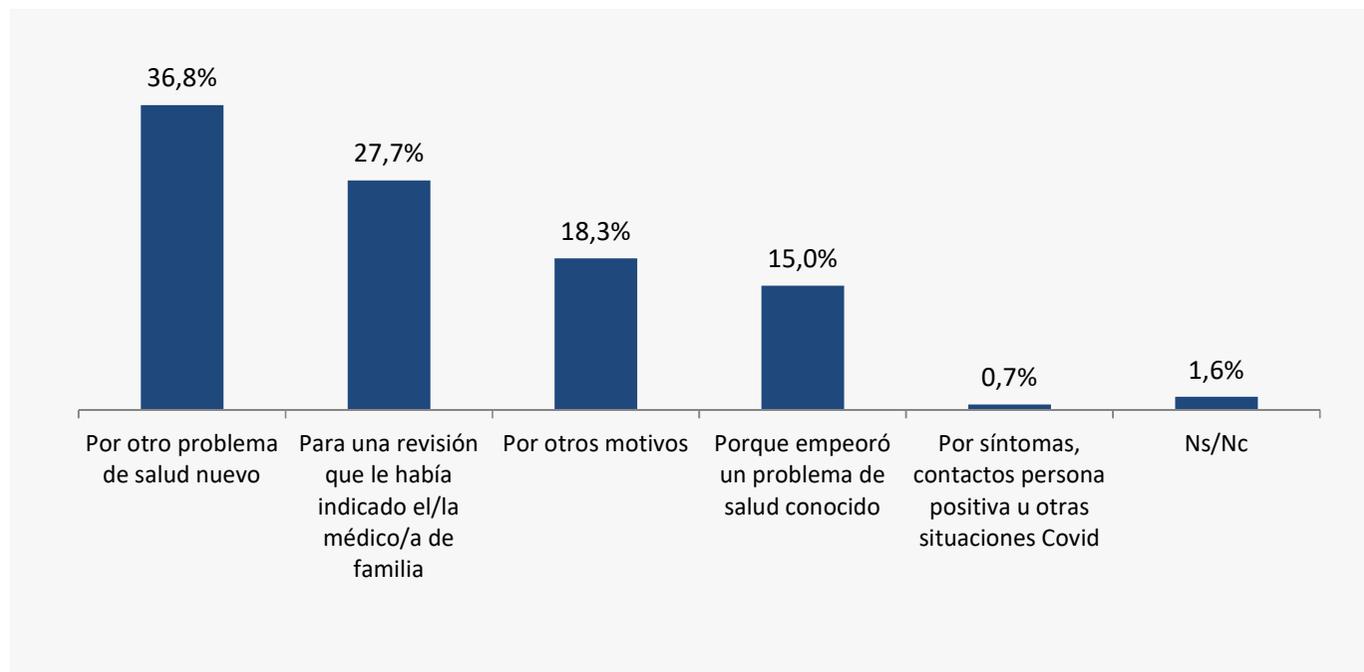
MEDIOS UTILIZADOS PRINCIPALMENTE PARA PEDIR CITA EN SU CENTRO DE SALUD



Base: 23.420

### 3. Motivo de la consulta

MOTIVO DE LA CONSULTA



Base: 23.420

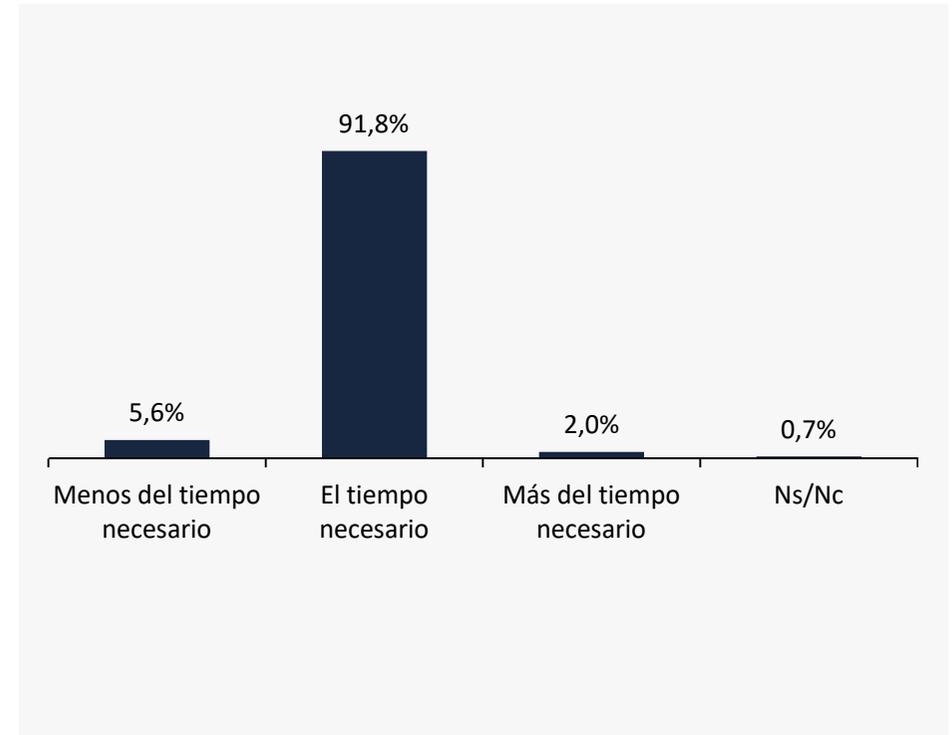
# 4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

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



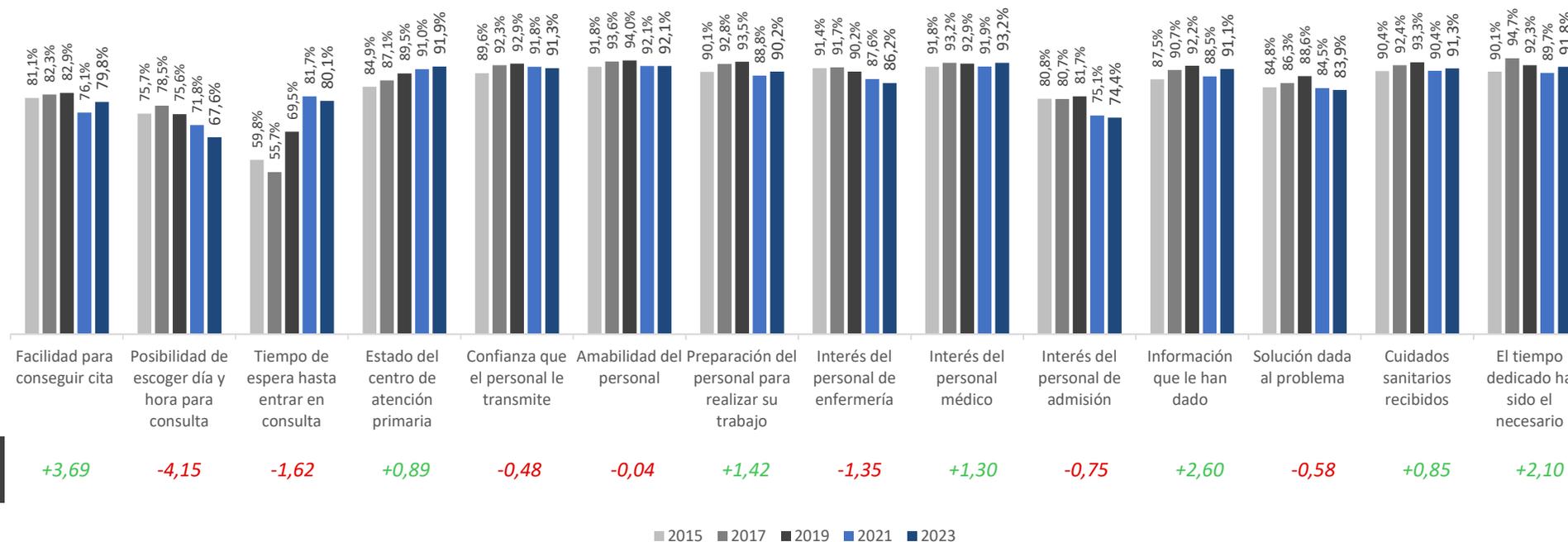
Base: 23.420

**TIEMPO DEDICADO EN SU CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**



# 5. Evolución del nivel de satisfacción

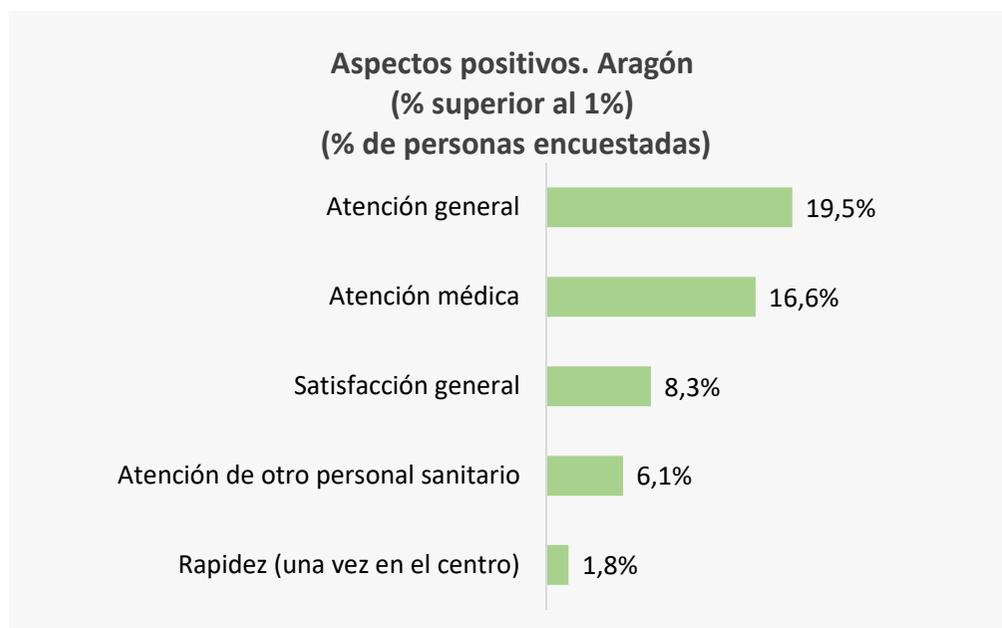
**EVOLUCIÓN 2015-2023**  
(% satisfechos y muy satisfechos)



Base: 23.420

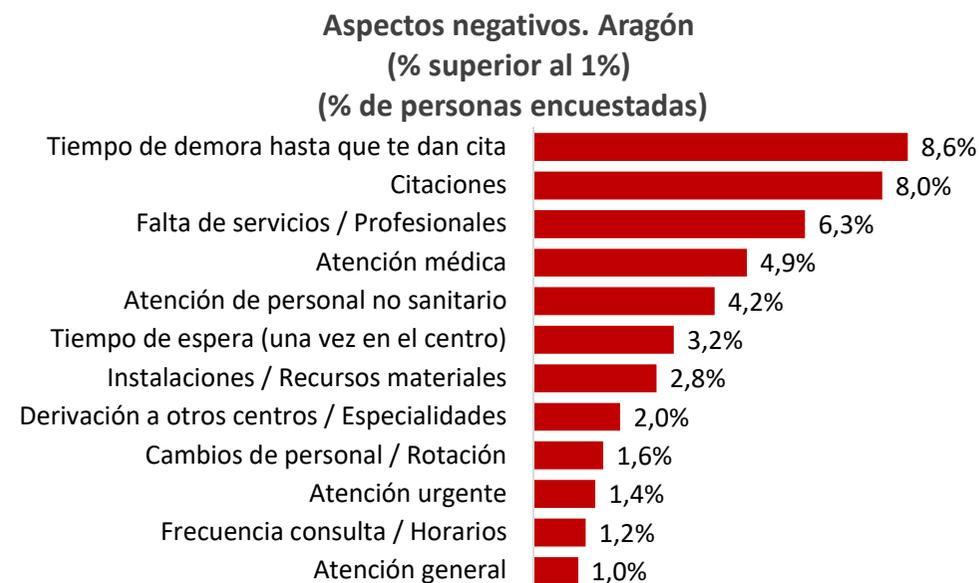
## 6. Aspectos positivos y negativos

**LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO\***  
(% personas encuestadas)  
(% superior al 1%)



Base: 23.420  
Total de respuestas: 24.491

**LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO\***  
(% personas encuestadas)  
(% superior al 1%)

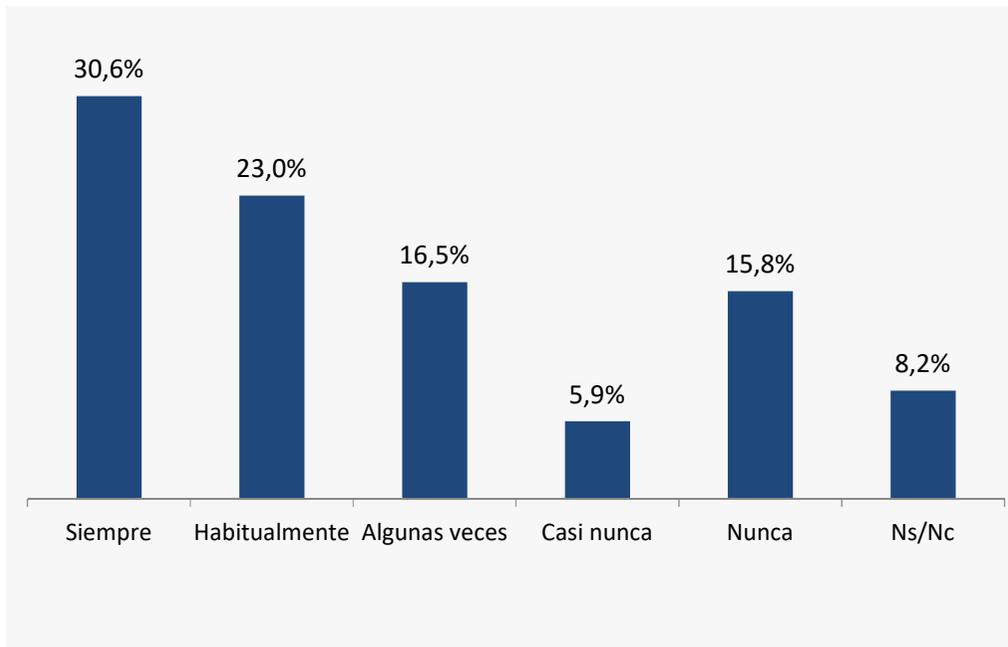


Base: 23.420  
Total de respuestas: 25.291

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

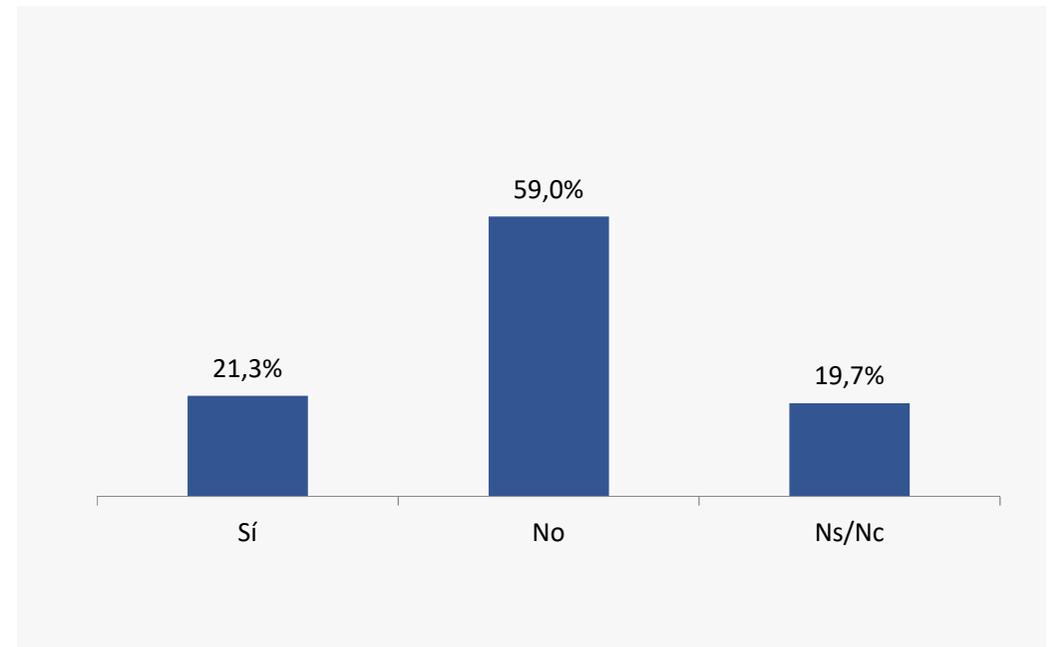
## 7. Consejos sanitarios y recomendación de actividades comunitarias

FRECUENCIA CON LA QUE LE HAN PROPORCIONADO CONSEJOS SOBRE CÓMO LLEVAR MEJOR LA ENFERMEDAD Y/O HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE



Base: 23.420

RECOMENDACIONES DE ALGÚN PROFESIONAL DEL CENTRO DE SALUD PARA PARTICIPAR EN ALGUNA ACTIVIDAD SOCIAL O COMUNITARIA PARA MEJORAR SU SALUD



# III. CONCLUSIONES

# 1. Conclusiones

## Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

En relación al conjunto de aspectos valorados relativos a la asistencia recibida en los Centros de Atención Primaria, el **interés del personal médico** es la cuestión **mejor valorada**, con un 93,2% de usuarios/as satisfechos o muy satisfechos. Son también destacables, con un nivel de satisfacción por encima del 90%, la **amabilidad** del personal, el estado del centro de Atención Primaria, la **confianza** transmitida por el personal, los **cuidados sanitarios** recibidos, la **información** proporcionada y la **preparación del personal** para realizar su trabajo.

La **valoración más baja** la recoge la **posibilidad de elegir día y hora** para la consulta (67,6%) y le sigue el **interés del personal de admisión** (74,4%).

La **facilidad para conseguir cita** (79,8%), supone el tercer aspecto con menor proporción de personas que se muestran satisfechas o muy satisfechas. No obstante, el porcentaje de personas que se muestran satisfechas o muy satisfechas con respecto a este ítem se ha incrementado en 3,69 puntos porcentuales. Aquellos otros ítems que han mejorado su valoración son la información que le han dado, la dedicación del tiempo necesario en la consulta, la preparación del personal para realizar su trabajo, el interés del personal médico, el estado del centro de Atención Primaria y los cuidados sanitarios recibidos.

Respecto a los descensos en el porcentaje de personas satisfechas o muy satisfechas, el más acusado es la posibilidad de escoger día y hora para la consulta, bajando en 4,15 puntos porcentuales respecto a la anterior edición (2021). Desciende también la valoración respecto a el tiempo de espera para entrar en consulta y el interés del personal de enfermería. El resto de aspectos, presentan un descenso en la valoración por debajo de un punto porcentual respecto a 2021.

### Consulta: citación y atención

En 2023 se observa un cambio de tendencia en cuanto al principal medio por el que se pide cita con el Centro de Salud. Así, el 45,9% lo hizo a través de **la página Web o la APP Salud Informa**. Un 38,8% para pedir cita de Atención Primaria **se llama por teléfono directamente al Centro de Salud**. En el 10,0% de los casos se acude al **mostrador del Centro de Salud**.

En cuanto al tipo de atención sanitaria recibida, en el 88,4% de los casos fue **presencial**. Tan solo en el 6,0% de los casos la consulta fue telefónica, mientras que un 4,7% indicó que fue tanto telefónica como presencial.

Entre los diversos motivos por los que se acudió a la consulta médica, un 36,8% fue debido a **un problema de salud nuevo**. El 27,7% acudió para la **revisión** que le había indicado el/la médico/a de familia. En el 18,3% de las ocasiones se relaciona la visita con “otros motivos”, mientras que un 15,0% señaló que había empeorado un problema de salud ya conocido.

### Aspectos positivos y negativos

Uno de los aspectos más positivos de los Centros de Atención Primaria para las personas encuestadas es la **atención en general**, habiendo indicado la esto como aquello que más les ha gustado de los servicios recibidos en el 19,5% de los casos. Para el 16,6% lo más destacado es **atención del personal médico**. El 8,3% muestra una **satisfacción general** con el servicio recibido, mientras que un 6,1% destaca la atención prestada por de otro personal sanitario.

Sin embargo, en relación a los aspectos que menos gustan de los Centros de Atención Primaria, en el 8,6% de los casos se ha indicado **el tiempo de demora hasta que se obtiene cita**. Un 8,0% se muestra insatisfecho con el sistema de Citaciones (no cogen el teléfono, hay que llamar muchas veces...). En el 6,3% de los casos la queja va dirigida a la falta de servicios o de profesionales (como urgencias, pediatría...)