

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

ATENCIÓN PRIMARIA

RESUMEN DE RESULTADOS

ARAGÓN Y SECTORES DE SALUD, 2023

Índice

I. PRESENTACIÓN.....	3
1. Introducción.....	4
2. Metodología.....	5
II. RESULTADOS OBTENIDOS.....	6
1. Perfil de la muestra.....	7
2. Cita médica y tipo de atención recibida.....	10
3. Motivo de la consulta.....	13
4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria.....	15
5. Evolución de la satisfacción.....	17
6. Aspectos positivos y negativos	18
7. Consejos sanitarios y recomendación de actividades comunitarias	21
III. CONCLUSIONES.....	24

I. PRESENTACIÓN

I.1. Introducción

I.2. Metodología

I.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 y Zonas 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 social o comunitaria para la mejora de la salud.
- Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos.

I.2. Metodología

Ficha técnica

METODOLOGÍA	Encuesta estructurada mediante sistema CATI (<i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i>)
UNIVERSO	Personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón
ÁMBITO	Aragón
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio simple estratificado por Zonas Básicas de Salud
MUESTRA	23.420 encuestas
ERROR MUESTRAL	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 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 $\pm 6\%$.
FECHAS	Entre noviembre de 2022 y julio de 2023.
TRABAJO DE CAMPO	24 agentes y 1 supervisor, Fundación DFA
CONTROLES	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores y supervisión del trabajo de campo

II. RESULTADOS OBTENIDOS

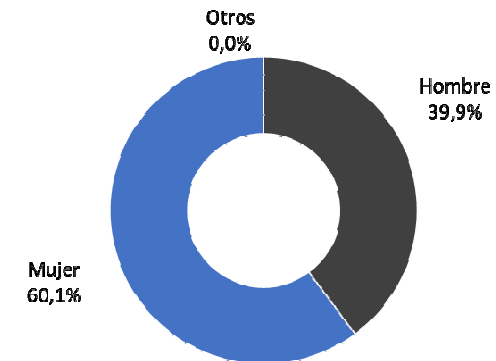
1. Perfil de la muestra
2. Cita médica y tipo de atención recibida
3. Motivo de la consulta
4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria
5. Evolución de la satisfacción
6. Aspectos positivos y negativos
7. Consejos de salud y recomendación de actividades comunitarias

II.1. Perfil de la muestra

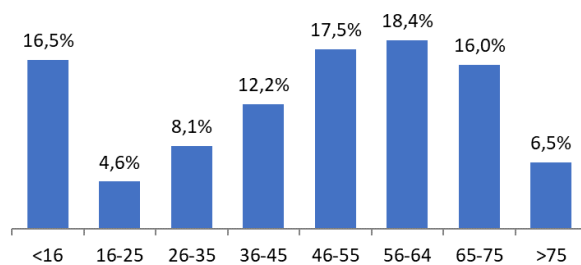
SECTORES DE SALUD

	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



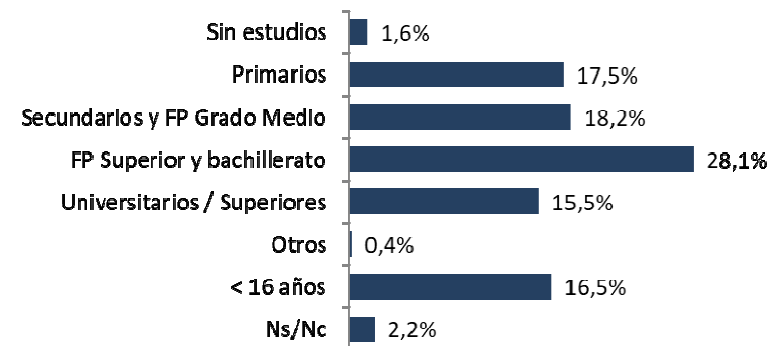
GRUPOS DE EDAD



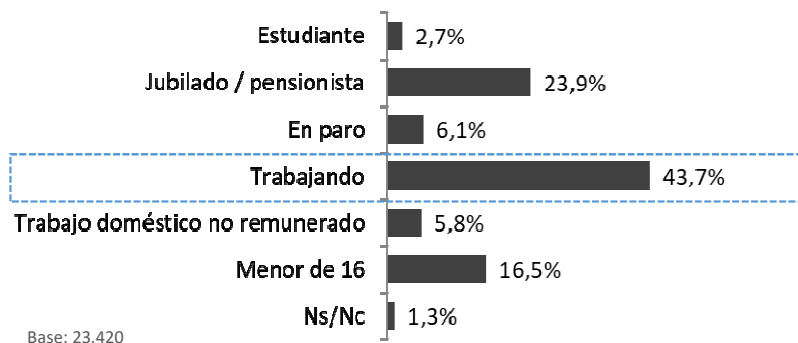
MEDIA DE EDAD SEGÚN SEXO	
Hombre	45,2 años
Mujer	46,6 años
Otros	26,0 años
Global	46,1 años

Base: 23.420

NIVEL DE ESTUDIOS



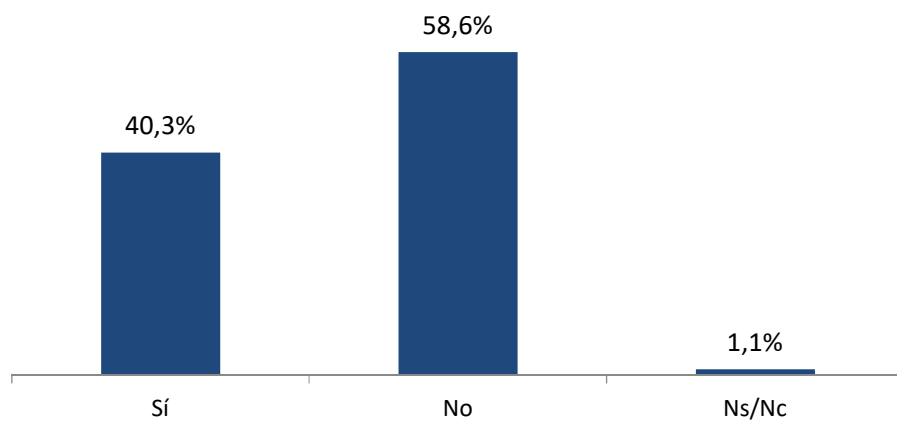
SITUACIÓN LABORAL



OCUPACIÓN

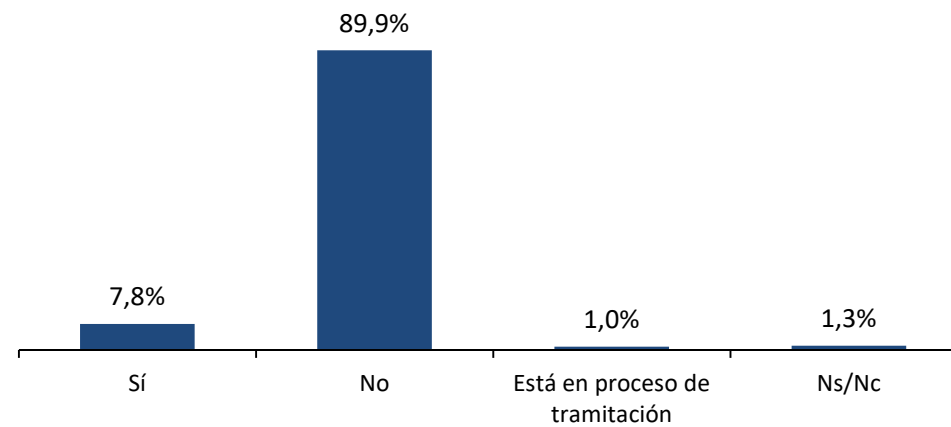


ENFERMEDAD O PROBLEMA DE SALUD CRÓNICO



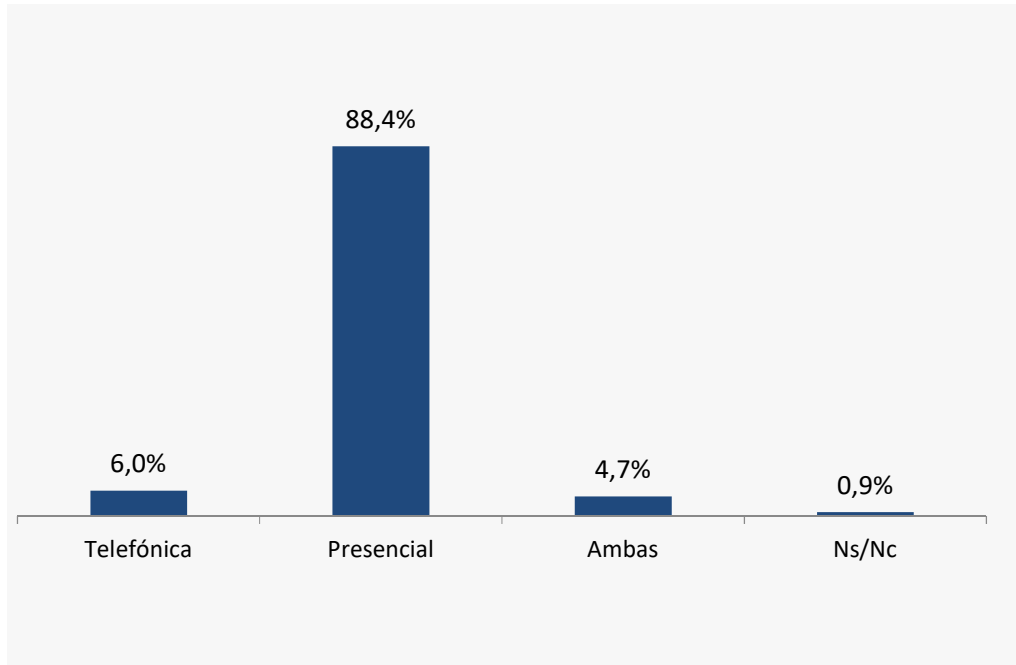
Base: 23.420

CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

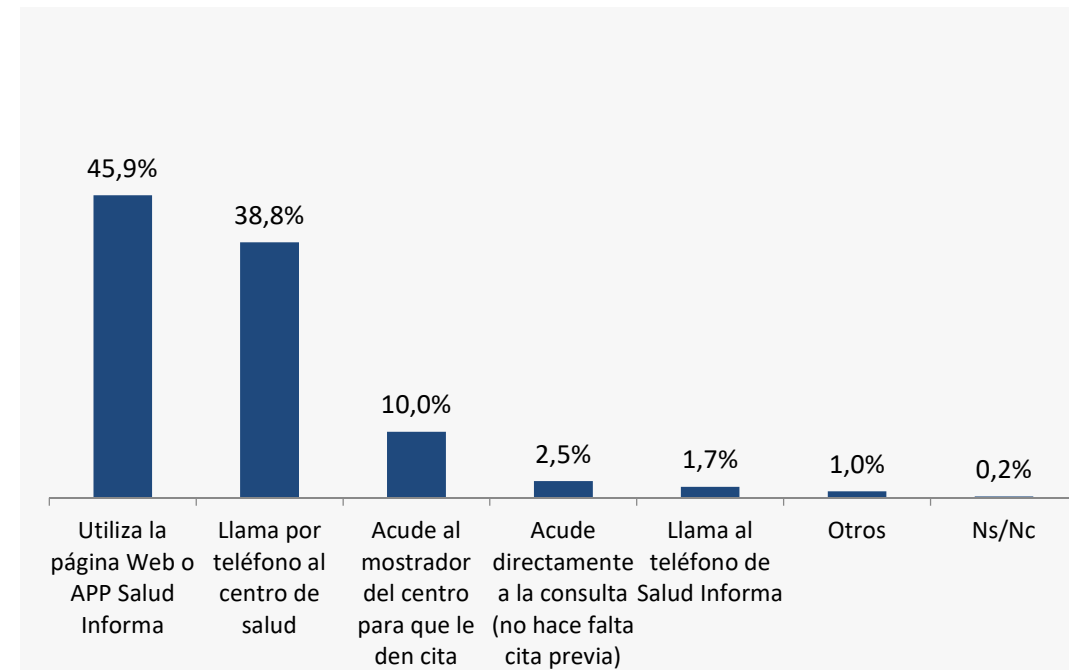


II.2. Cita médica y tipo de atención recibida

TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA RECIBIDA



MEDIOS UTILIZADOS PRINCIPALMENTE PARA PEDIR CITA EN SU CENTRO DE SALUD



Base: 23.420

II.3. Motivo de la consulta

TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA RECIBIDA

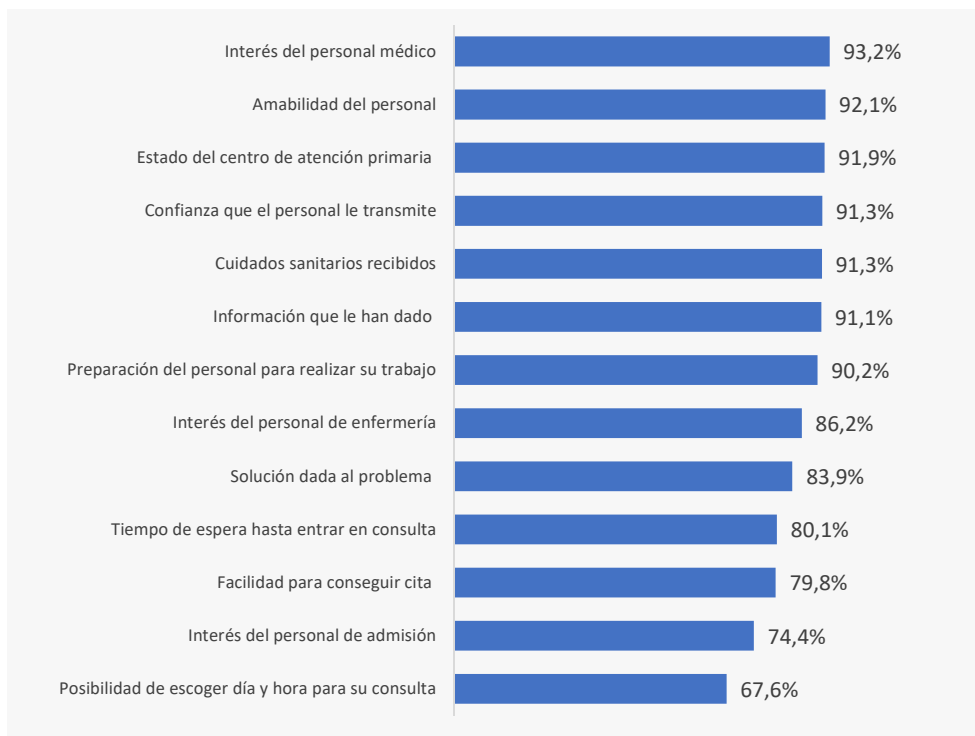
	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Telefónica	5,7%	6,0%	6,6%	3,9%	5,8%	5,6%	7,1%	6,2%
Presencial	88,8%	87,9%	86,7%	90,5%	87,4%	89,8%	87,4%	89,1%
Ambas	4,4%	4,9%	5,2%	5,0%	6,1%	3,7%	4,9%	3,9%
Ns/Nc	1,0%	1,1%	1,4%	0,5%	0,6%	0,9%	0,7%	0,8%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

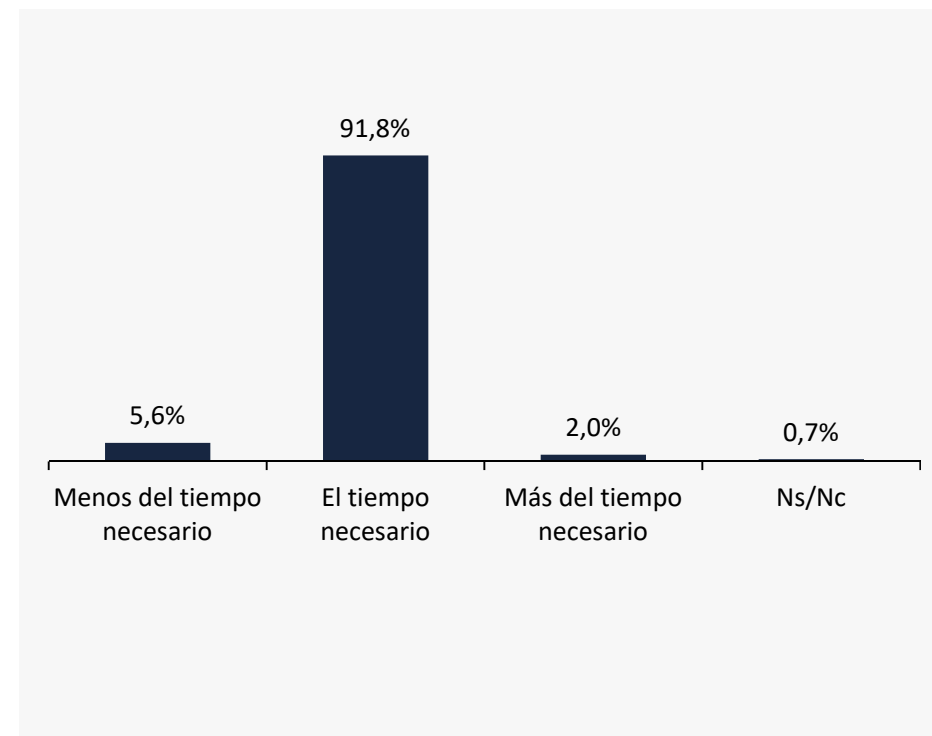
-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

II.4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

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



TIEMPO DEDICADO EN SU CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA



Base: 23.420

II.4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

Sectores sanitarios

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

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Facilidad que ha tenido para conseguir cita (por teléfono, internet o en el mostrador)	76,7%	80,8%	87,2%	86,6%	87,0%	73,1%	76,4%	76,4%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	67,7%	69,6%	80,5%	77,9%	78,5%	55,2%	59,7%	62,3%
Tiempo que ha tenido que esperar desde la hora de su cita hasta entrar en la consulta	83,4%	81,3%	88,1%	82,1%	85,7%	74,0%	74,5%	77,2%
Estado en que se encuentra su centro de atención primaria (aparición, limpieza, comodidad)	90,3%	89,7%	92,8%	94,4%	94,0%	90,1%	92,9%	91,6%
Confianza (seguridad) que el personal le transmite	92,3%	91,6%	93,8%	94,4%	94,0%	89,5%	89,6%	88,9%
Amabilidad (cortesía) del personal en su trato	93,0%	92,5%	94,8%	95,3%	94,6%	90,0%	89,9%	90,0%
Preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo	90,6%	89,8%	92,9%	92,4%	91,8%	89,1%	88,9%	88,4%
Interés del personal de enfermería	86,0%	89,0%	89,9%	88,4%	89,9%	82,6%	83,0%	84,6%
Interés del personal médico	93,7%	94,2%	94,7%	94,6%	94,0%	92,3%	91,7%	91,9%
Interés del personal de admisión	75,8%	73,9%	82,6%	77,4%	79,9%	67,8%	71,5%	70,9%
Información que le dan sobre lo que le pasaba	91,6%	91,6%	92,5%	93,0%	92,3%	89,8%	89,8%	89,8%
Solución que se le ha dado a su problema en el centro de atención primaria	85,4%	84,7%	86,3%	86,1%	84,5%	80,7%	81,8%	83,2%
Satisfacción global con los cuidados sanitarios recibidos en el centro de atención primaria	91,5%	91,2%	93,3%	93,9%	94,3%	89,3%	89,5%	89,9%
Tiempo dedicado ha sido el necesario*	93,0%	92,2%	93,2%	93,4%	92,2%	91,6%	89,8%	90,7%

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

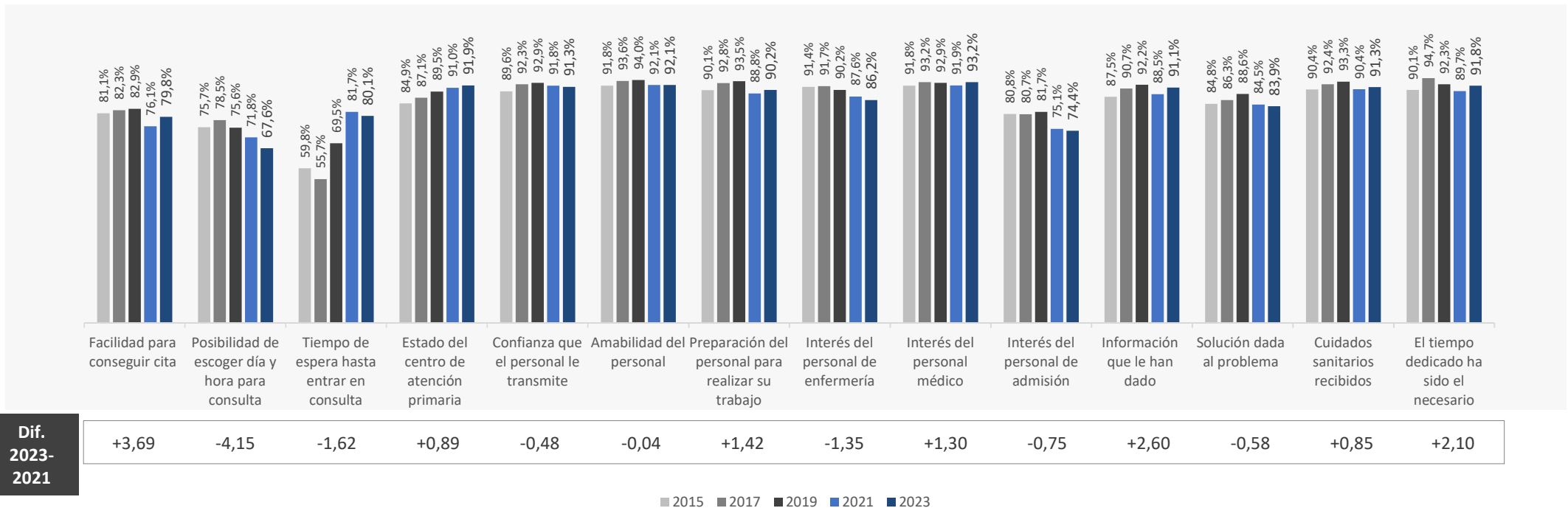
Base: 23.420

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

II.5. Evolución del nivel de satisfacción

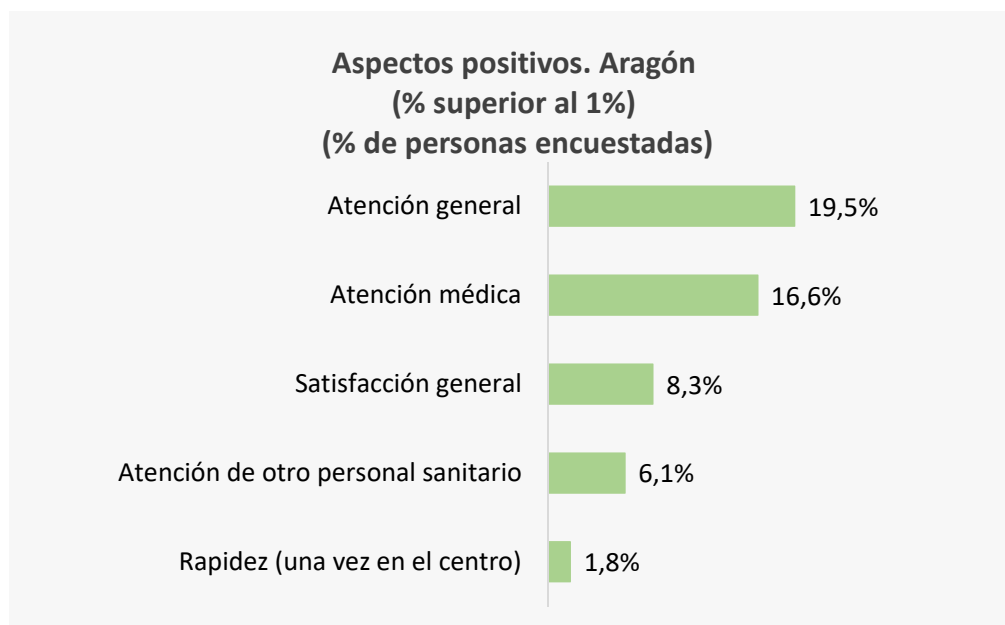
EVOLUCIÓN 2015-2023
(% satisfechos y muy satisfechos)



Base: 23.420

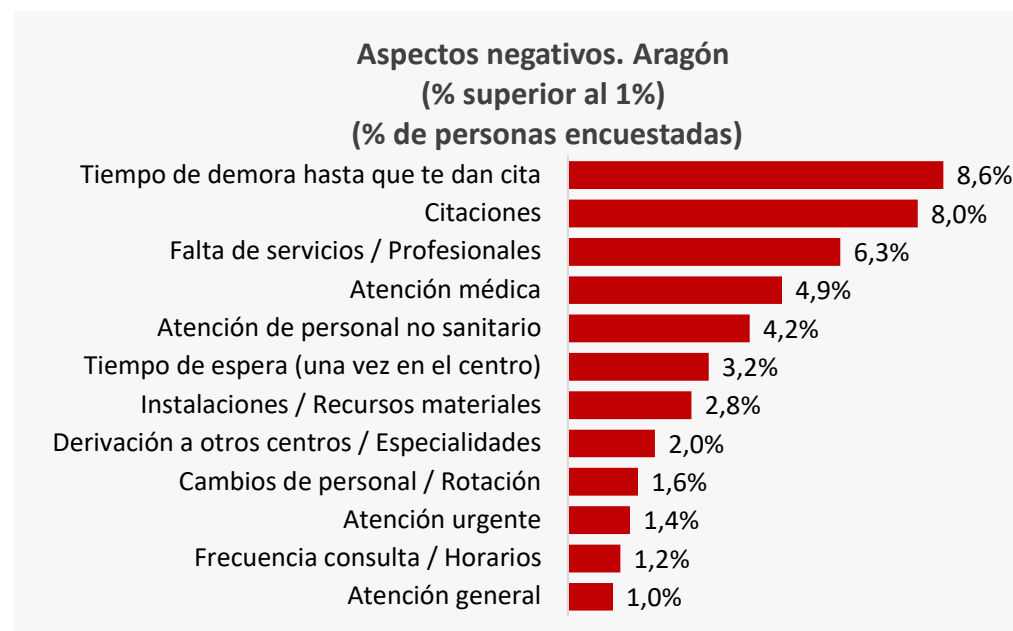
II.6. Aspectos positivos y negativos

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.

II.6. Aspectos positivos y negativos

Sectores sanitarios

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	20,6%	19,2%	21,4%	20,6%	19,7%	17,6%	19,3%	18,6%
Atención médica	16,2%	14,2%	11,1%	13,4%	12,8%	18,9%	21,5%	19,6%
Satisfacción general	8,0%	9,2%	11,2%	9,0%	9,6%	6,6%	7,2%	7,1%
Atención de otro personal sanitario	6,1%	5,5%	4,1%	5,5%	5,5%	7,2%	6,7%	7,2%
Rapidez en el centro	2,7%	1,7%	2,4%	2,1%	1,3%	1,2%	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.

II.6. Aspectos positivos y negativos

Sectores sanitarios

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 demora hasta que te dan cita	8,4%	6,8%	3,5%	4,1%	4,0%	14,6%	14,0%	9,1%
Citaciones	11,2%	8,0%	4,1%	4,4%	3,5%	9,3%	9,3%	10,9%
Falta de servicios / Profesionales	6,0%	6,6%	10,5%	7,0%	5,1%	5,6%	3,6%	6,5%
Atención médica	4,3%	4,2%	4,6%	4,2%	4,3%	4,8%	5,6%	6,0%
Atención de personal no sanitario	3,6%	4,4%	1,2%	2,6%	2,3%	6,3%	6,2%	4,9%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	2,3%	2,5%	1,8%	3,0%	2,5%	4,6%	4,9%	3,3%
Instalaciones / Recursos materiales	4,0%	3,1%	3,0%	2,7%	2,4%	2,5%	2,3%	2,9%
Derivación a otros centros / Especialidades	2,3%	2,0%	2,1%	2,7%	2,0%	1,6%	1,7%	1,9%
Cambios de personal / Rotación	0,7%	1,8%	1,5%	2,4%	0,9%	2,2%	1,7%	1,6%
Atención urgente	1,0%	1,7%	1,2%	1,4%	1,2%	1,8%	1,2%	1,8%
Frecuencia consulta / Horarios	1,5%	1,0%	0,9%	1,7%	0,8%	1,5%	1,0%	1,3%
Atención general	1,4%	1,3%	0,8%	0,7%	0,8%	1,2%	1,1%	1,0%

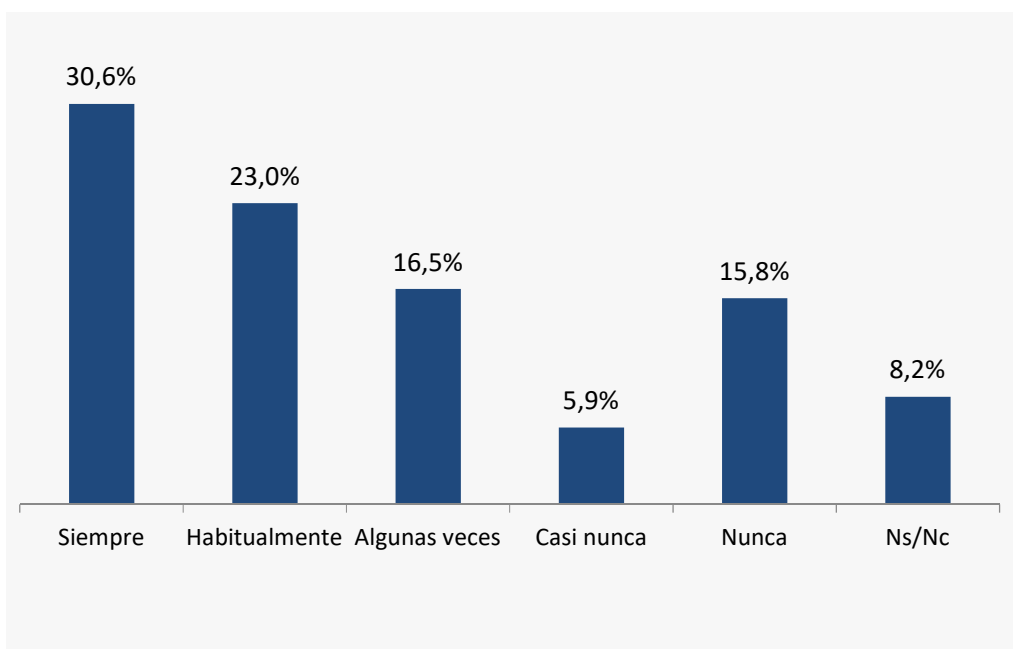
-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

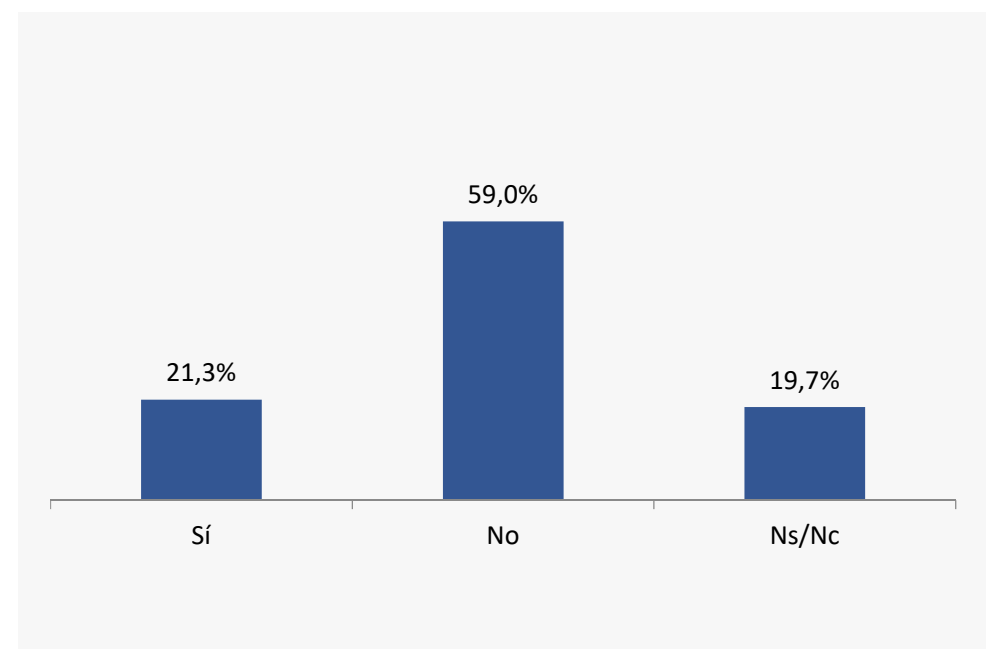
*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

II.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



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



Base: 23.420

II.7. Consejos sanitarios y recomendación de actividades comunitarias

Sectores sanitarios

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

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Sí	21,8%	22,7%	24,5%	23,9%	25,5%	18,5%	16,4%	21,2%
No	57,7%	57,4%	56,1%	57,0%	57,7%	63,2%	63,1%	57,8%
Ns/Nc	20,5%	19,9%	19,4%	19,1%	16,8%	18,3%	20,5%	21,0%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

III. CONCLUSIONES

1. Resumen general
2. Resumen por sectores sanitarios

1. Conclusiones

III.1. Conclusiones. Resumen general

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%). Le sigue el **interés del personal de admisión** (74,4%) y la **facilidad para conseguir cita** (79,8%).

En 2023 no existe una tendencia clara de evolución de los aspectos en relación a las valoraciones obtenidas en 2021. Aquellos ítems que han mejorado su valoración son la facilidad para conseguir cita (se ha incrementado en 3,69 puntos), 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 (estos dos últimos ítems con un incremento inferior a un punto porcentual).

Respecto a los descensos en la satisfacción, 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. 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...)

III.1. Conclusiones. Resumen por sectores sanitarios

Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

En la oleada 2023 se mantiene la homogeneidad entre los Sectores Sanitarios en cuanto al nivel de satisfacción global con el servicio recibido. Los porcentajes **más elevados de satisfacción** se recogen en los Sectores Sanitarios de **Calatayud, Alcañiz y Teruel**. Los Sectores de **Zaragoza (I, II y III)** registran, en cambio, **niveles de satisfacción más bajos**.

En el análisis de los distintos aspectos, las mayores diferencias por Sector Sanitario se recogen en cuanto a la **posibilidad de escoger día y hora para la consulta**. También existen diferencias notables respecto a la **facilidad para conseguir cita** y el **tiempo de espera desde la hora de la cita hasta entrar en consulta**. El interés del personal de admisión también es un aspecto que suscita diferencias entre Sectores. En general, en los Sectores de Teruel, Alcañiz y Calatayud es donde se recogen niveles de satisfacción mayores respecto al resto, sobre todo en relación a Zaragoza I y II.

Consulta: citación y atención

En cuanto al tipo de atención sanitaria recibida, la **atención telefónica** es más habitual en los Sectores de **Zaragoza II, Teruel y Zaragoza III**. Sin embargo, donde menos se recoge este tipo de atención es en el Sector Sanitario de **Alcañiz**, en el que se destaca por su mayor **atención presencial**.

El uso de **medios telemáticos** (Web y APP Salud Informa) para pedir cita es más habitual en los Sectores de Zaragoza (I, II, III). El teléfono del Centro de Atención Primaria es el más usado en Teruel y Calatayud.

Aspectos positivos y negativos

Respecto a los aspectos valorados como más positivos de los servicios recibidos, en todos los Sectores destaca la **atención general**, con pesos muy similares en todos los Sectores Sanitarios, aunque especialmente indicada en Teruel, Huesca y Alcañiz. En segundo lugar se posiciona la **atención médica**, aspecto en el que sí se encuentran diferencias entre Sectores. Así, es especialmente bien valorada en Zaragoza II y III.

En relación a lo que menos ha gustado de los servicios recibidos, destaca **la demora hasta que te dan cita**, indicada en mayor medida en los Sectores de **Zaragoza (I, II y III)**. Es también aquí junto con Huesca donde se recogen los mayores porcentajes en relación al sistema de **citaciones**. La falta de servicios/profesionales es una cuestión más señalada en Teruel y Alcañiz respecto al resto de Sectores Sanitarios.