

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

## ATENCIÓN PRIMARIA

### RESUMEN DE RESULTADOS

ARAGÓN, 2021

# 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 participación en las decisiones de salud.....	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 **2021**.

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 **23.129 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).
- 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.
- Recepción de consejos sanitarios sobre cómo llevar mejor la enfermedad y/o hábitos de vida saludable.
- Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento.
- Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos.

## 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>	23.129 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 $\pm 6,0\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
<b>FECHAS</b>	Agosto a Diciembre de 2021
<b>EQUIPO</b>	24 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

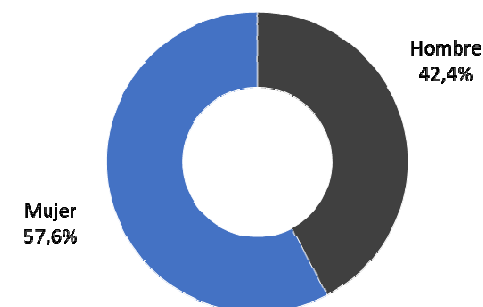
1. Perfil de la muestra
2. Cita médica y tipo de atención recibida
3. Motivo de la consulta
4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria
5. Evolución de la satisfacción
6. Aspectos positivos y negativos
7. Consejos de salud y participación en las decisiones

# 1. Perfil de la muestra

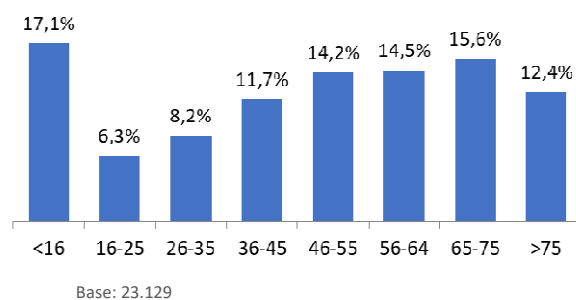
## SECTORES DE SALUD

	n	%
HUESCA	2.614	11,3%
BARBASTRO	2.786	12,0%
TERUEL	2.869	12,4%
ALCAÑIZ	2.239	9,7%
CALATAYUD	1.835	7,9%
ZARAGOZA I	2.500	10,8%
ZARAGOZA II	4.085	17,7%
ZARAGOZA III	4.201	18,2%

## GÉNERO

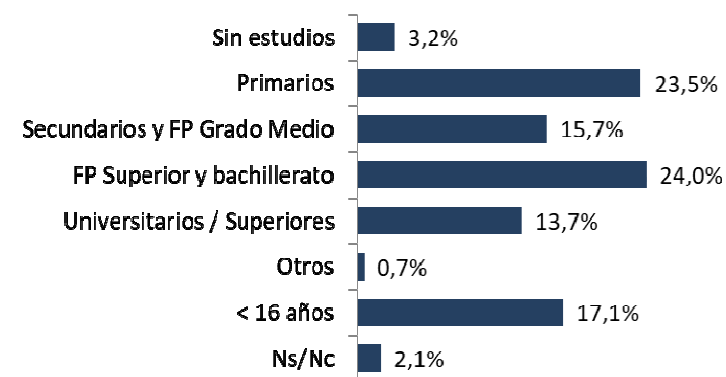


## GRUPOS DE EDAD



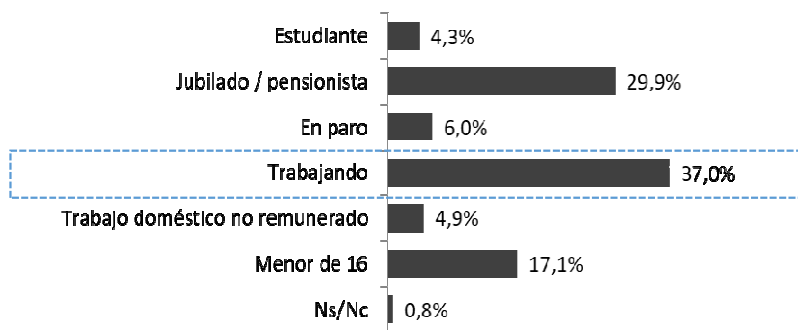
MEDIA EDAD SEGÚN GÉNERO	
Hombre	45,9 años
Mujer	47,3 años
Global	46,7 años

## NIVEL DE ESTUDIOS



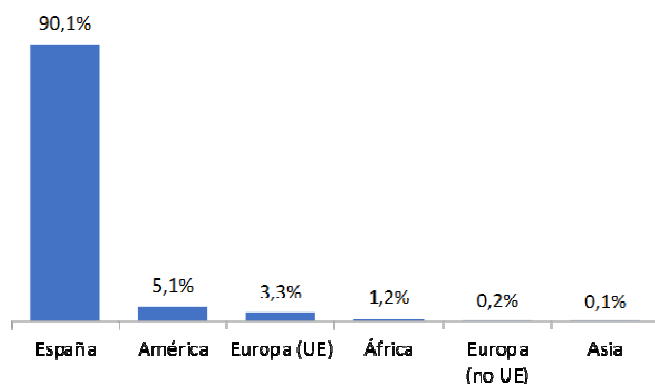
# 1. Perfil de la muestra

## SITUACIÓN LABORAL

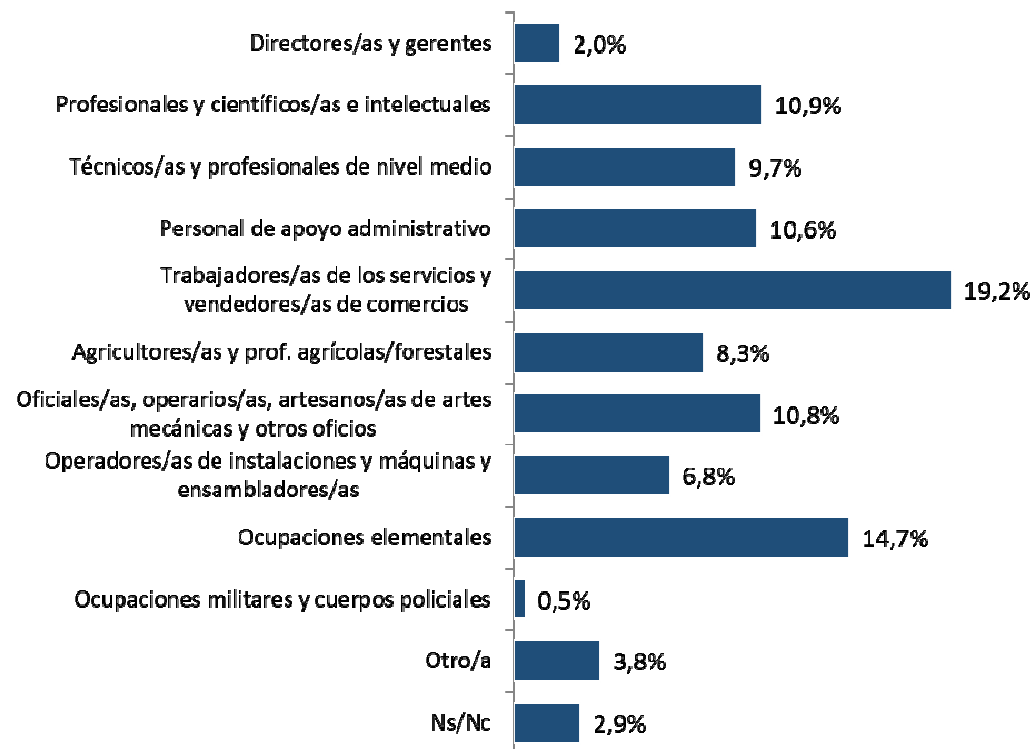


Base: 23.129

## NACIONALIDAD



## OCUPACIÓN

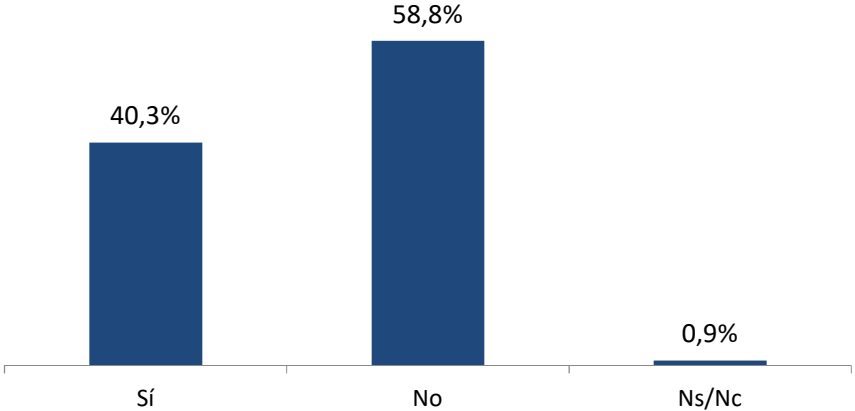


Base: 8.566

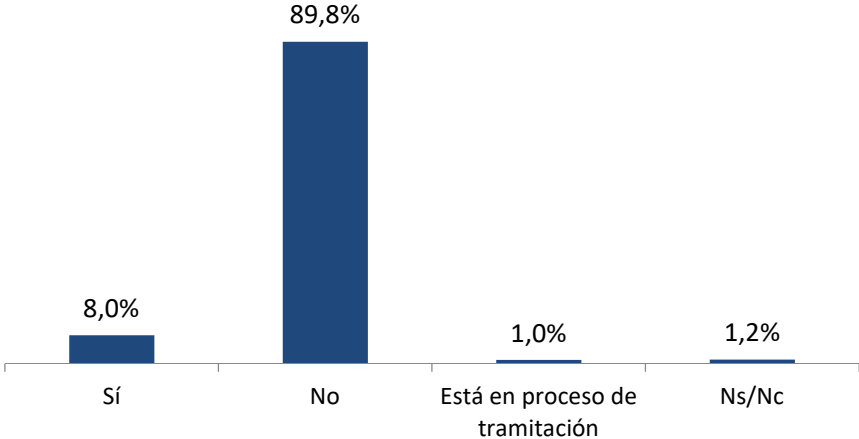


# 1. Perfil de la muestra

## ENFERMEDAD O PROBLEMA DE SALUD CRÓNICO



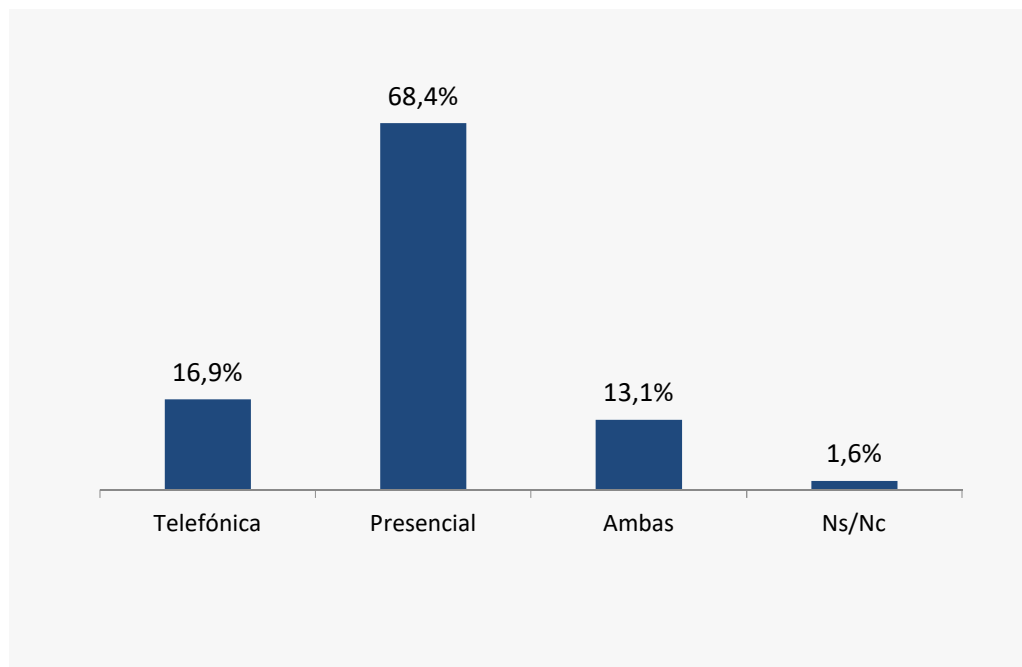
## CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD



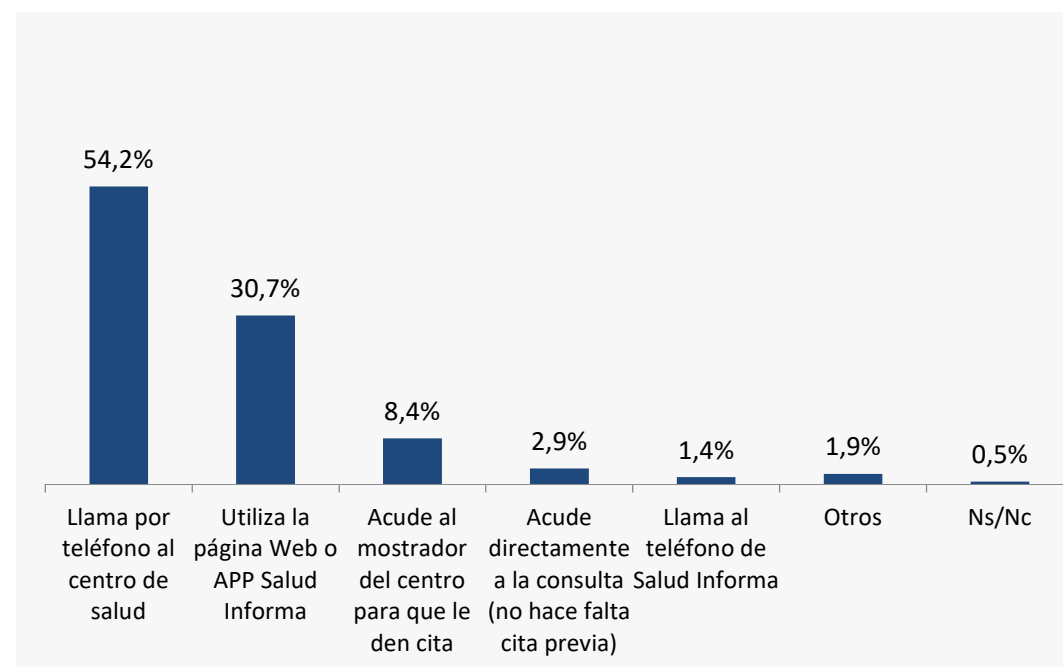
Base: 23.129

## 2. Cita médica y tipo de atención recibida

TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA RECIBIDA



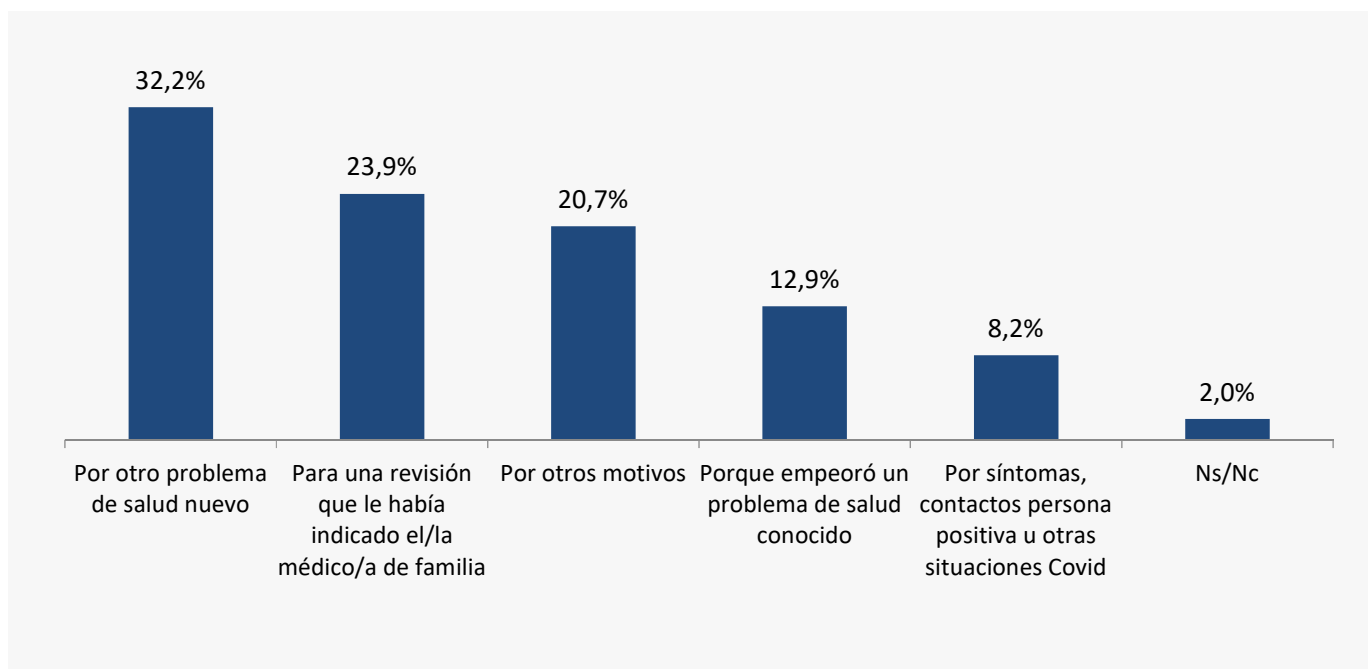
MEDIOS UTILIZADOS PRINCIPALMENTE PARA PEDIR CITA EN SU CENTRO DE SALUD



Base: 23.129

### 3. Motivo de la consulta

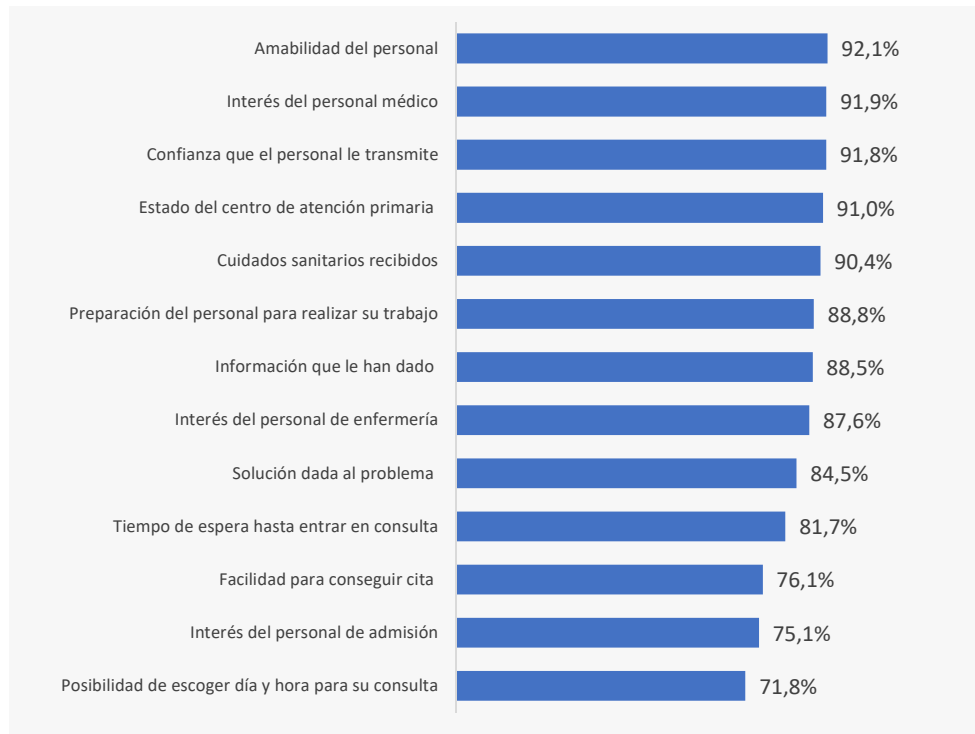
MOTIVO DE LA CONSULTA



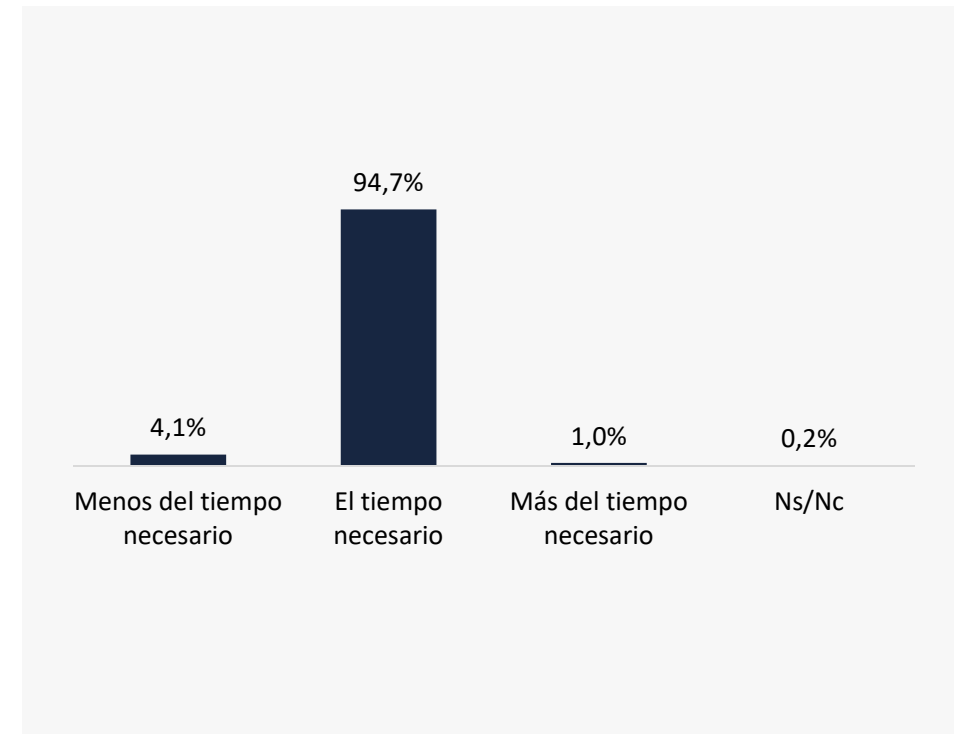
Base: 23.129

# 4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

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



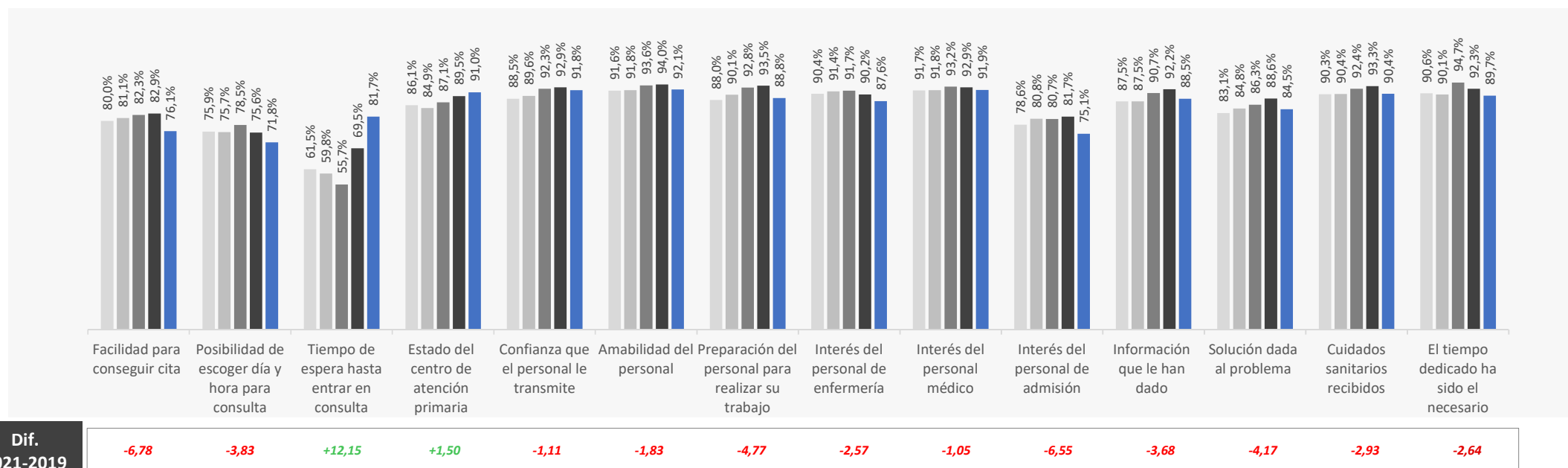
**TIEMPO DEDICADO EN SU CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**



Base: 23.129

# 5. Evolución de la satisfacción

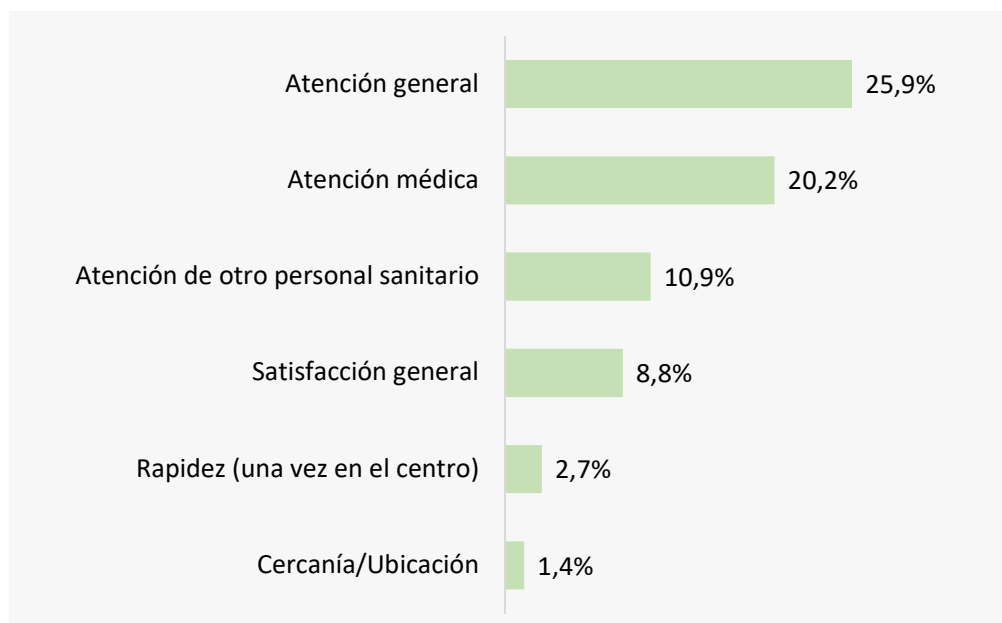
**EVOLUCIÓN 2013-2021**  
(% satisfechos y muy satisfechos)



Base: 23.129

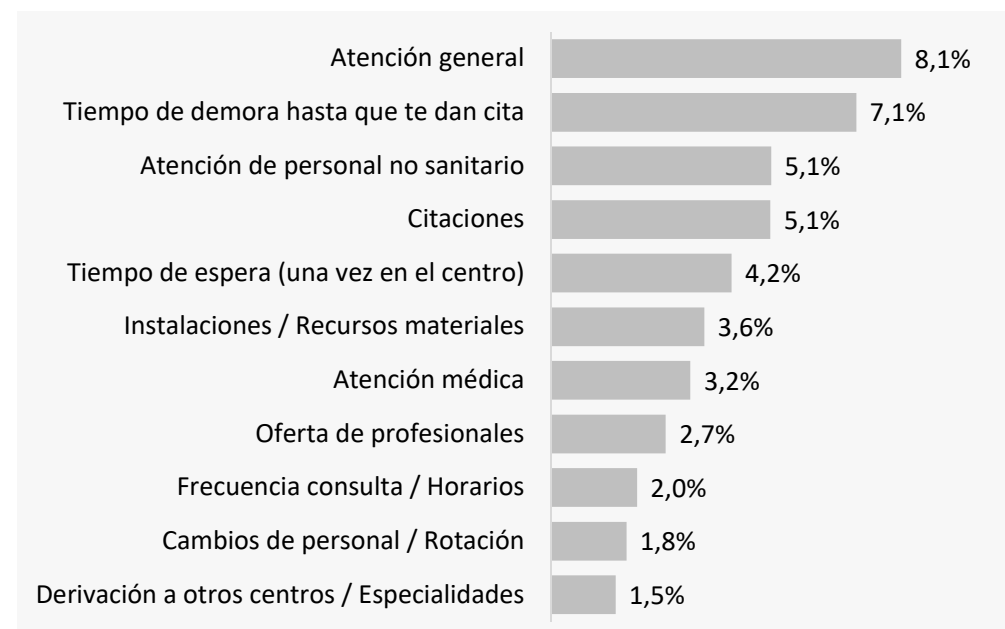
## 6. Aspectos positivos y negativos

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



Base: 23.129  
Total de respuestas: 25.798

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

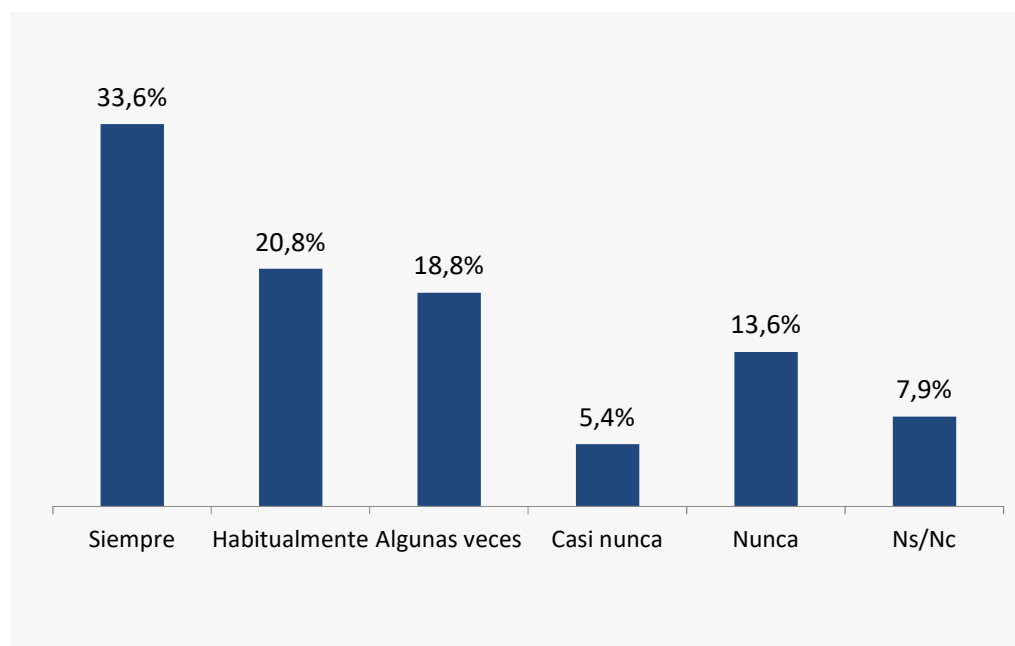


Base: 23.129  
Total de respuestas: 24.545

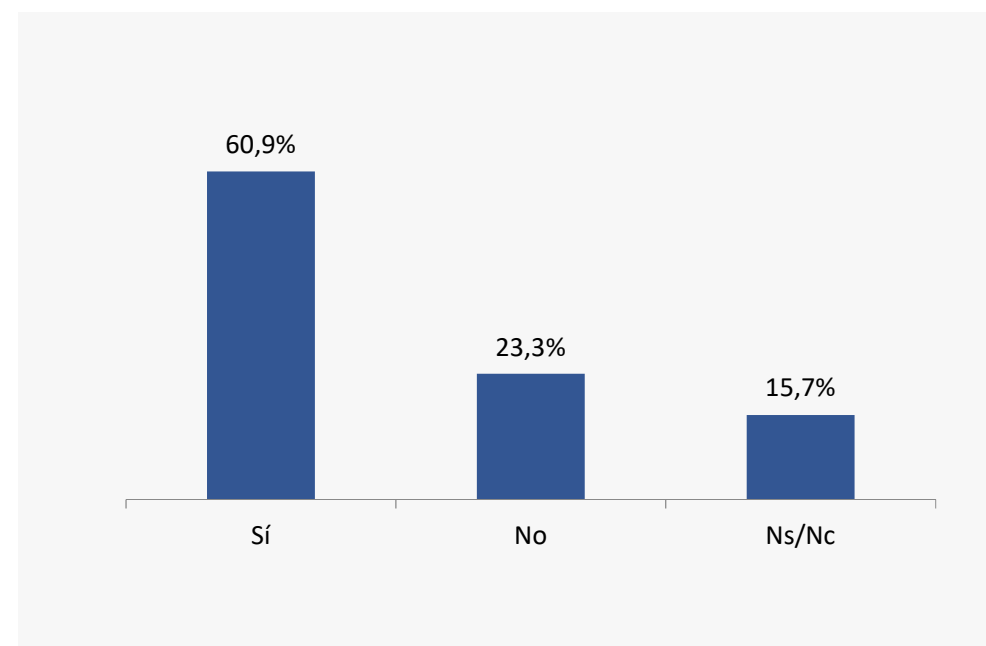
\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

## 7. Consejos sanitarios y participación en las decisiones de salud

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



PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES SOBRE SU PROBLEMA DE SALUD Y/O SU TRATAMIENTO TANTO COMO UD. DESEARÍA



Base: 23.129

# III. CONCLUSIONES



# 1. Conclusiones

## Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

Del conjunto de aspectos valorados en relación a la asistencia recibida en los Centros de Atención Primaria, la **amabilidad del personal** sigue siendo la cuestión **mejor valorada**, con un 92,1% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Igualmente destaca, con niveles de satisfacción superiores al 90%, el **interés del personal médico**, la **confianza** transmitida por el personal, el **estado del centro** de Atención Primaria y los **cuidados sanitarios** recibidos.

La **valoración más baja** la recoge la **posibilidad de elegir día y hora** para la consulta (71,8%). Le sigue el **interés del personal de admisión** (75,1%) y la **facilidad para conseguir cita** (76,1%).

En 2021 ha **disminuido la satisfacción** en la mayoría de ítems evaluados. La situación derivada de la pandemia Covid -19 ha cambiado la forma de atención sanitaria, influyendo en la valoración de la ciudadanía hacia los distintos aspectos. Solamente se ha incrementado la valoración del **tiempo de espera hasta entrar en consulta**, evolucionando del 69,5% al 81,7% (12,15 puntos porcentuales) así como el **estado del Centro de Atención Primaria**, pasando del 89,5% al 91,0% (1,5 puntos porcentuales).

Respecto a los descensos en la satisfacción, los más acusados son los relativos a la **facilidad para conseguir cita** (ha bajado 6,78 puntos porcentuales, pasando del 82,9% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 76,1%) así como el **interés del personal de admisión** (ha descendido 6,55 puntos, pasando del 81,7% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 75,1%).

# 1. Conclusiones

## Consulta: citación y atención

En el 52,4% de los casos, para pedir cita de Atención Primaria **se llama por teléfono directamente al Centro de Salud**. Un 30,7% habitualmente usa **la página Web o la APP Salud Informa**. En el 8,4% de los casos se acude al **mostrador del Centro de Salud**.

En cuanto al tipo de atención sanitaria recibida, en el 68,4% de los casos fue **presencial**. Un 19,6% de pacientes recibió **consulta telefónica**, mientras que el 13,1% recibió los dos tipos de atención, tanto telefónica como presencial.

Hay muy diversos motivos por los que se acudió a la consulta médica. Un 32,2% fue **derivado de un problema de salud nuevo**. El 23,9% acudió para la **revisión** que le había indicado el/la médico/a de familia. Por **síntomas, contacto con persona positiva u otras situaciones relacionadas con la pandemia Covid** se recoge en 8,2% de las consultas.

## Aspectos positivos y negativos

Uno de los aspectos más positivos de los Centros de Atención Primaria para las personas encuestadas es la **atención prestada**. Así, el 25,9% ha indicado la **atención general** como aquello que más les ha gustado de los servicios recibidos. Para el 20,2% lo más destacado es **atención del personal médico** y el 10,9% destaca la **atención del resto de personal sanitario**. Además, el 8,8% muestra una **satisfacción general** con el servicio recibido.

Sin embargo, en relación a los aspectos que menos gustan de los Centros de Atención Primaria, un 8,1% ha señalado también la **atención general**. En el 7,1% de los casos se ha indicado **el tiempo de demora hasta que se obtiene cita**. Mientras que un 5,1% apunta a la **atención del personal no sanitario**.

# 1. Conclusiones

## Consejos sanitarios y participación en las decisiones de salud

El **33,6%** de las personas encuestadas señala que los profesionales sanitarios de su centro de salud **siempre** le proporcionan consejos sobre cómo llevar mejor su enfermedad y/o hábitos de vida saludable. Un 20,8% indica que estos consejos los recibe de manera habitual. Sin embargo, hay un 5,4% que señala que **casi nunca** los recibe mientras que el 13,6% ha apuntado que **nunca** ha recibido tal tipo de consejos.

De las personas encuestadas, el 60,9% señala que en su caso **sí ha podido participar en las decisiones** sobre su problema de salud y/o tratamiento, en la medida en que ha deseado. Sin embargo, un 23,3% señala que no ha podido realizar tal participación.