

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

## ATENCIÓN PRIMARIA

### RESUMEN DE RESULTADOS

ARAGÓN Y SECTORES DE SALUD, 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.....	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 participación en las decisiones de salud.....	21
<b>III. CONCLUSIONES.....</b>	<b>24</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

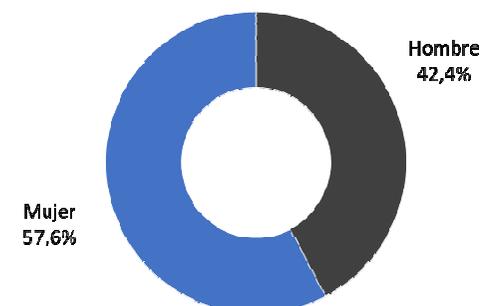
1. Perfil de la muestra
2. Cita médica y tipo de atención recibida
3. Motivo de la consulta
4. Satisfacción con el Centro de Atención Primaria
5. Evolución de la satisfacción
6. Aspectos positivos y negativos
7. Consejos de salud y participación en las decisiones

# 1. Perfil de la muestra

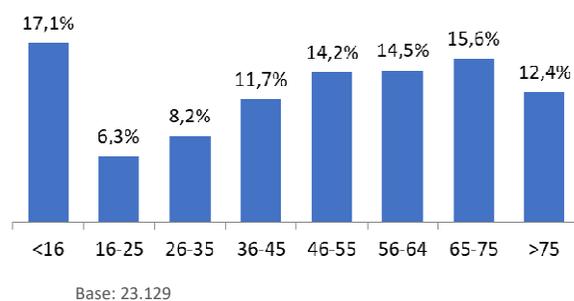
## SECTORES DE SALUD

	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

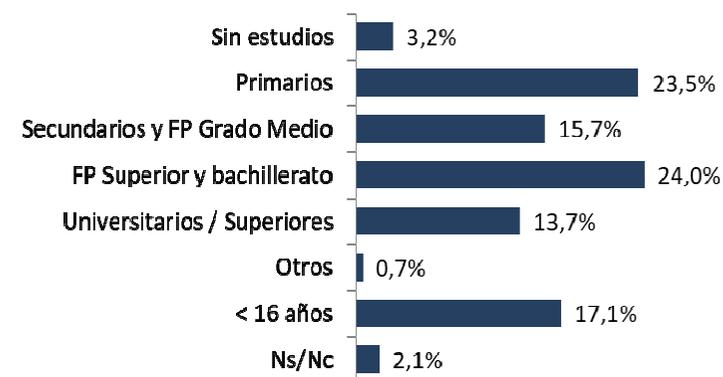


## GRUPOS DE EDAD



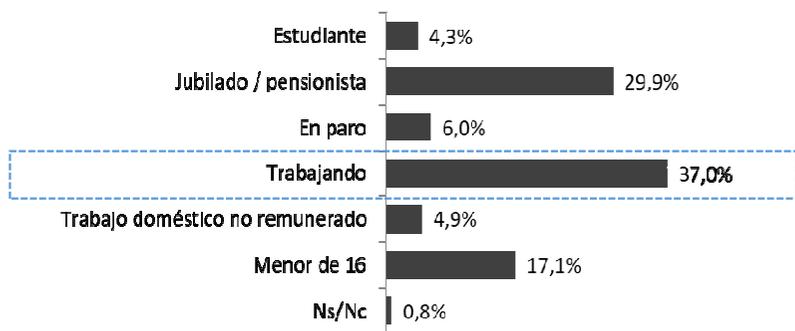
MEDIA EDAD SEGÚN GÉNERO	
Hombre	45,9 años
Mujer	47,3 años
Global	46,7 años

## NIVEL DE ESTUDIOS



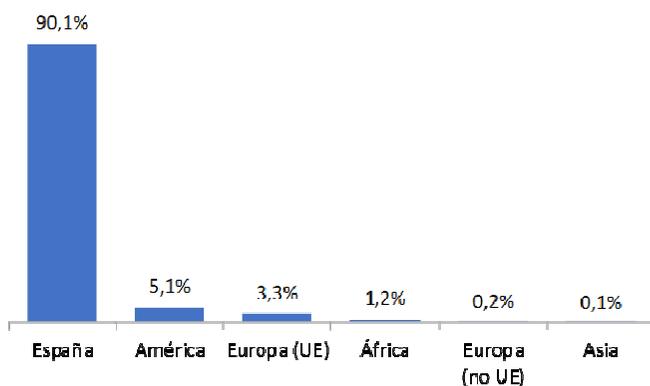
# 1. Perfil de la muestra

## SITUACIÓN LABORAL

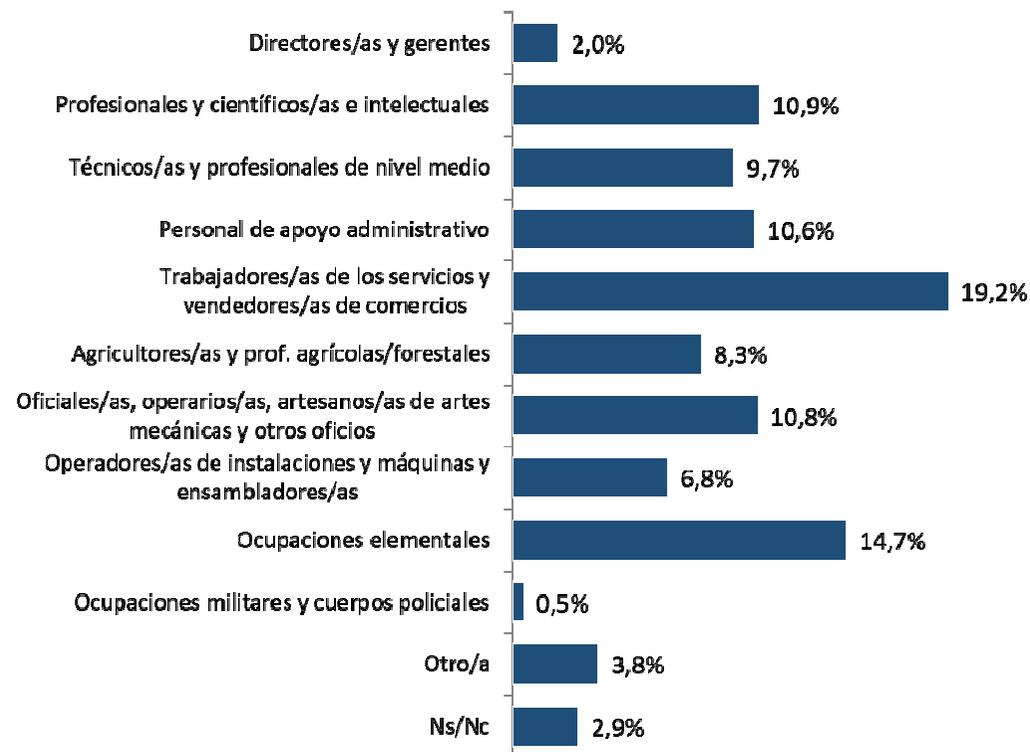


Base: 23.129

## NACIONALIDAD



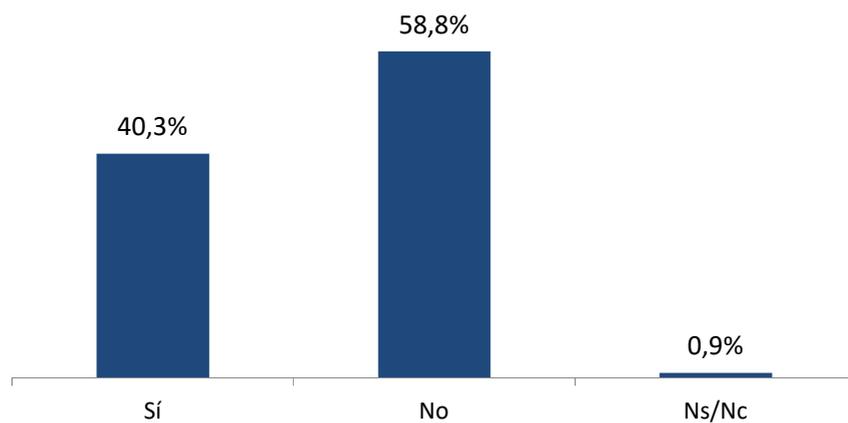
## OCUPACIÓN



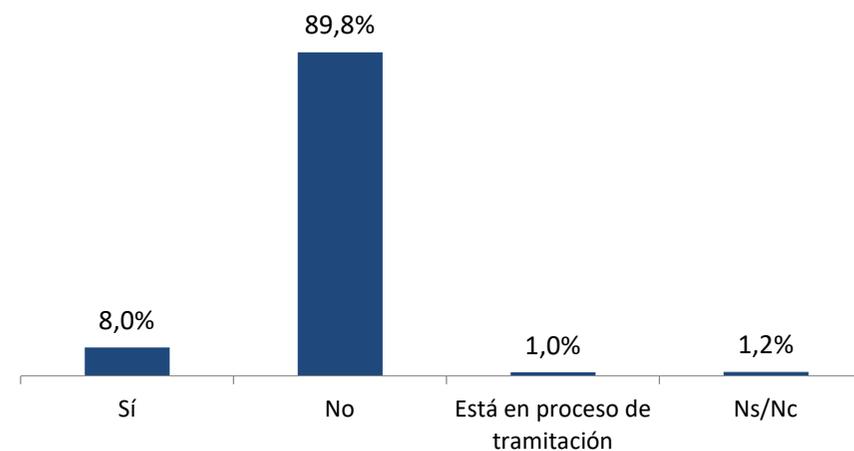
Base: 8.566

# 1. Perfil de la muestra

## ENFERMEDAD O PROBLEMA DE SALUD CRÓNICO



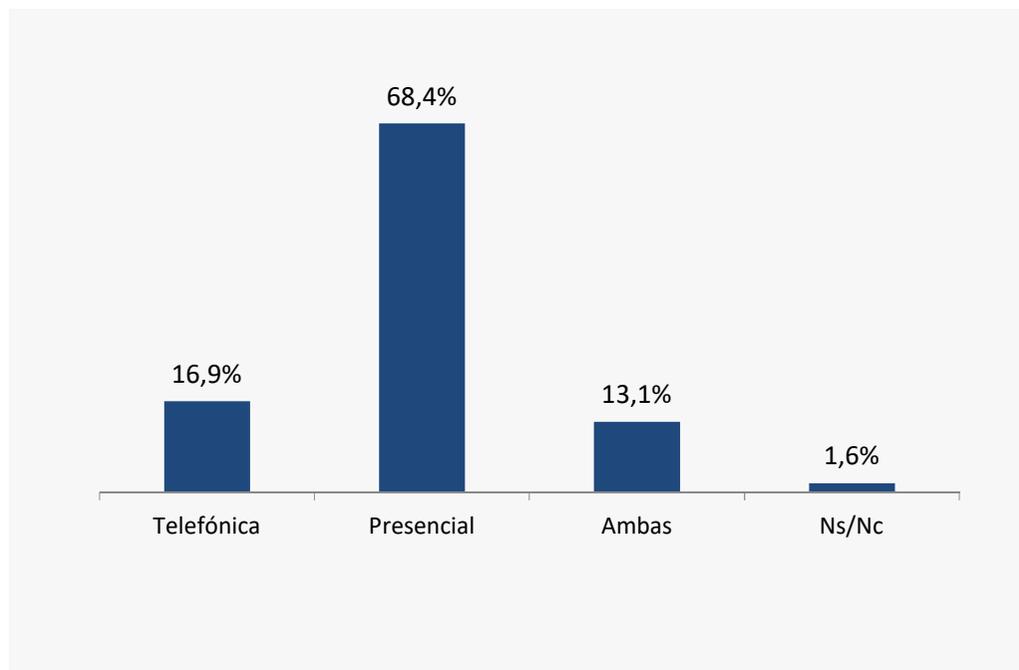
## CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD



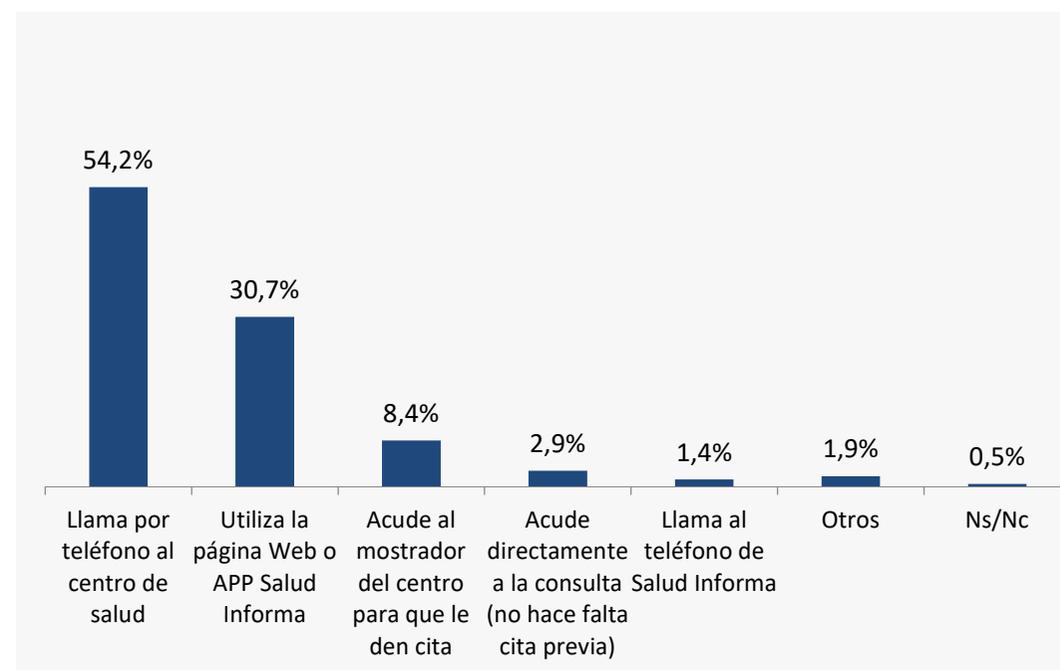
Base: 23.129

## 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

## 2. Cita médica y tipo de atención recibida

TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA RECIBIDA

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Telefónica	14,5%	15,7%	16,3%	13,8%	<b>10,8%</b>	19,6%	21,6%	17,6%
Presencial	68,9%	70,6%	67,2%	71,8%	<b>74,9%</b>	64,8%	64,6%	68,8%
Ambas	15,5%	11,7%	14,6%	12,8%	11,9%	14,0%	12,4%	12,1%
Ns/Nc	1,2%	2,0%	1,9%	1,6%	2,4%	1,6%	1,4%	1,4%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

## 2. Cita médica y tipo de atención recibida

MEDIOS UTILIZADOS PRINCIPALMENTE PARA PEDIR CITA EN SU CENTRO DE SALUD

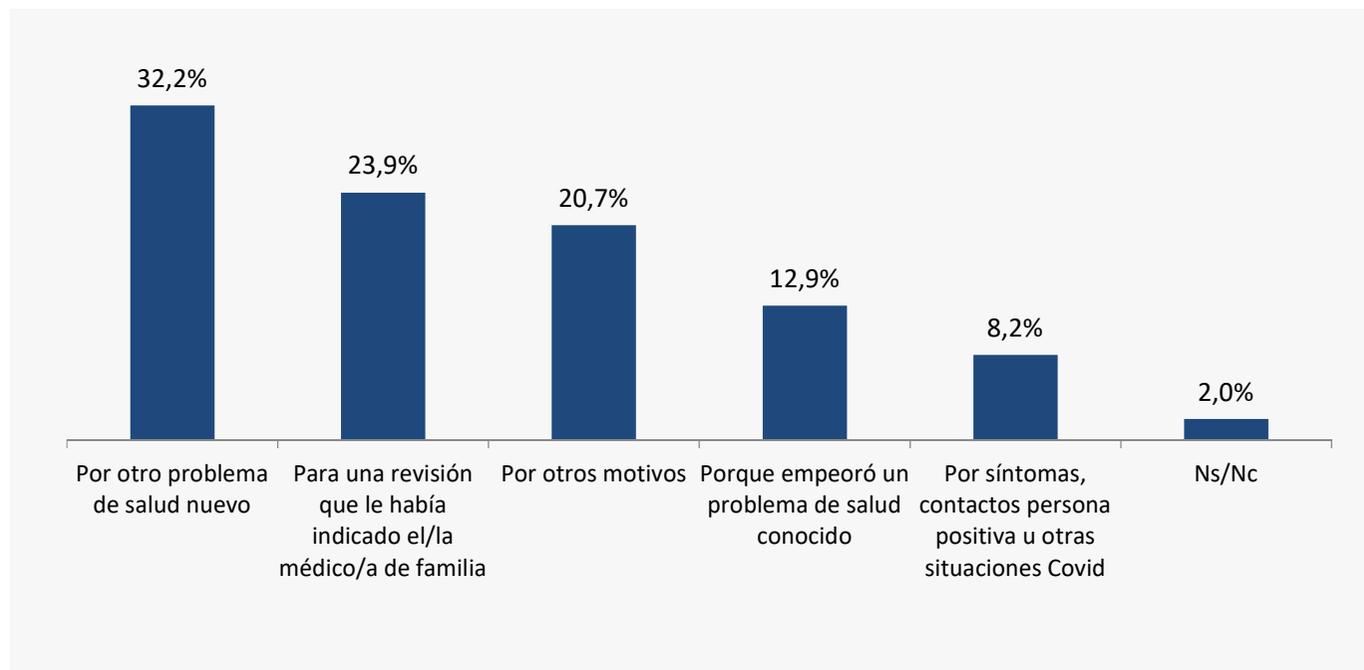
	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Llama por teléfono al centro de salud	60,1%	62,2%	69,0%	63,6%	65,4%	40,1%	38,9%	48,6%
Llama al teléfono de Salud Informa	1,1%	1,0%	1,1%	1,3%	0,8%	2,1%	1,7%	1,4%
Utiliza la página web o APP Salud Informa	25,4%	24,8%	15,1%	18,6%	20,6%	46,0%	45,3%	36,3%
Acude al mostrador del centro a que le den cita	9,7%	6,5%	5,8%	8,0%	7,2%	8,6%	10,3%	9,3%
Acude directamente a la consulta	1,7%	3,0%	6,0%	5,7%	3,3%	1,5%	1,5%	1,8%
Otros	1,5%	1,8%	2,5%	2,2%	2,3%	1,4%	1,9%	1,9%
Ns/Nc	0,5%	0,7%	0,5%	0,7%	0,3%	0,3%	0,5%	0,6%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

### 3. Motivo de la consulta

MOTIVO DE LA CONSULTA



Base: 23.129

### 3. Motivo de la consulta

#### MOTIVO DE LA CONSULTA

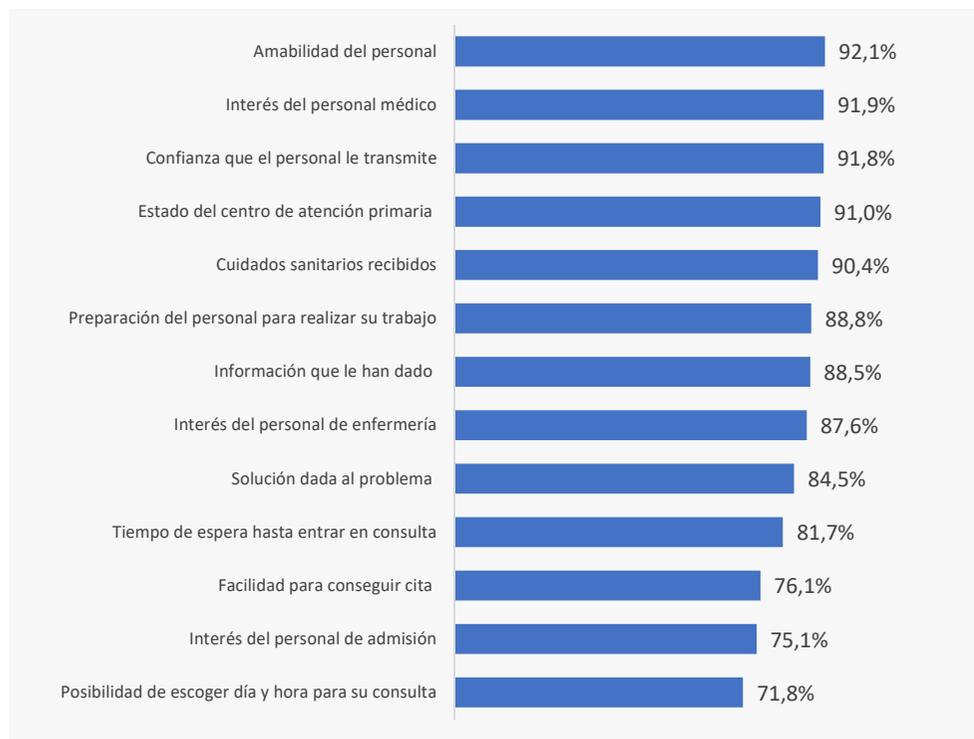
	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Por síntomas, contactos persona positiva u otras situaciones Covid	9,7%	8,1%	9,1%	7,6%	8,0%	9,8%	6,7%	7,7%
Por un problema de salud nuevo	33,2%	32,8%	29,3%	31,9%	30,7%	32,1%	31,8%	34,5%
Porque empeoró un problema de salud ya conocido	12,5%	11,9%	11,5%	13,5%	12,3%	13,0%	14,0%	13,9%
Para una revisión que le había indicado el/la médico/a de familia	23,3%	22,9%	25,1%	22,9%	25,7%	23,3%	25,3%	22,7%
Por otros motivos	19,4%	21,7%	22,9%	21,7%	20,5%	20,0%	20,7%	19,4%
Ns/Nc	1,8%	2,6%	2,1%	2,4%	2,9%	1,8%	1,4%	1,9%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

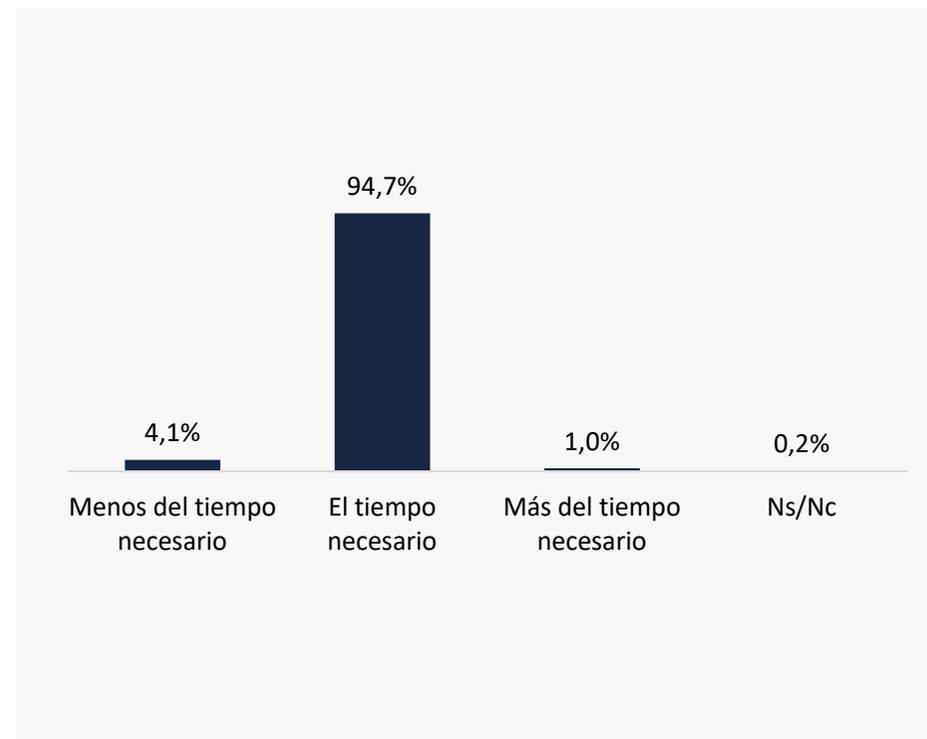
-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

# 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

## 4. 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
Facilidad que ha tenido para conseguir cita (por teléfono, internet o en el mostrador)	<b>70,3%</b>	74,9%	<b>82,9%</b>	<b>81,3%</b>	<b>87,8%</b>	<b>71,0%</b>	72,8%	74,0%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	70,0%	72,0%	<b>79,2%</b>	76,7%	<b>84,9%</b>	<b>62,6%</b>	<b>66,2%</b>	70,1%
Tiempo que ha tenido que esperar desde la hora de su cita hasta entrar en la consulta	83,1%	81,6%	<b>86,8%</b>	84,1%	<b>88,6%</b>	77,3%	77,0%	80,3%
Estado en que se encuentra su centro de atención primaria (apariencia, limpieza, comodidad)	91,2%	89,0%	91,7%	93,6%	92,5%	90,7%	90,9%	90,0%
Confianza (seguridad) que el personal le transmite	92,7%	91,6%	93,9%	93,4%	95,5%	88,8%	90,4%	90,7%
Amabilidad (cortesía) del personal en su trato	93,1%	92,4%	94,1%	93,6%	96,1%	89,2%	90,5%	90,9%
Preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo	88,8%	89,1%	90,7%	88,6%	91,4%	87,1%	88,0%	87,8%
Interés del personal de enfermería	87,3%	90,1%	91,3%	89,5%	91,6%	85,8%	84,2%	85,1%
Interés del personal médico	92,5%	91,9%	92,3%	92,3%	92,6%	91,8%	92,0%	90,5%
Interés del personal de admisión	75,1%	74,5%	<b>81,8%</b>	77,8%	<b>80,3%</b>	70,5%	71,5%	73,6%
Información que le dan sobre lo que le pasaba	89,5%	88,9%	89,8%	90,1%	90,5%	87,0%	86,5%	87,6%
Solución que se le ha dado a su problema en el centro de atención primaria	86,5%	86,1%	86,2%	84,9%	86,4%	83,2%	81,9%	83,1%
Satisfacción global con los cuidados sanitarios recibidos en el centro de atención primaria	90,7%	89,0%	92,3%	91,3%	92,9%	90,0%	89,9%	89,1%
Tiempo dedicado ha sido el necesario*	90,7%	89,6%	91,1%	90,35	90,7%	90,1%	88,4%	88,6%

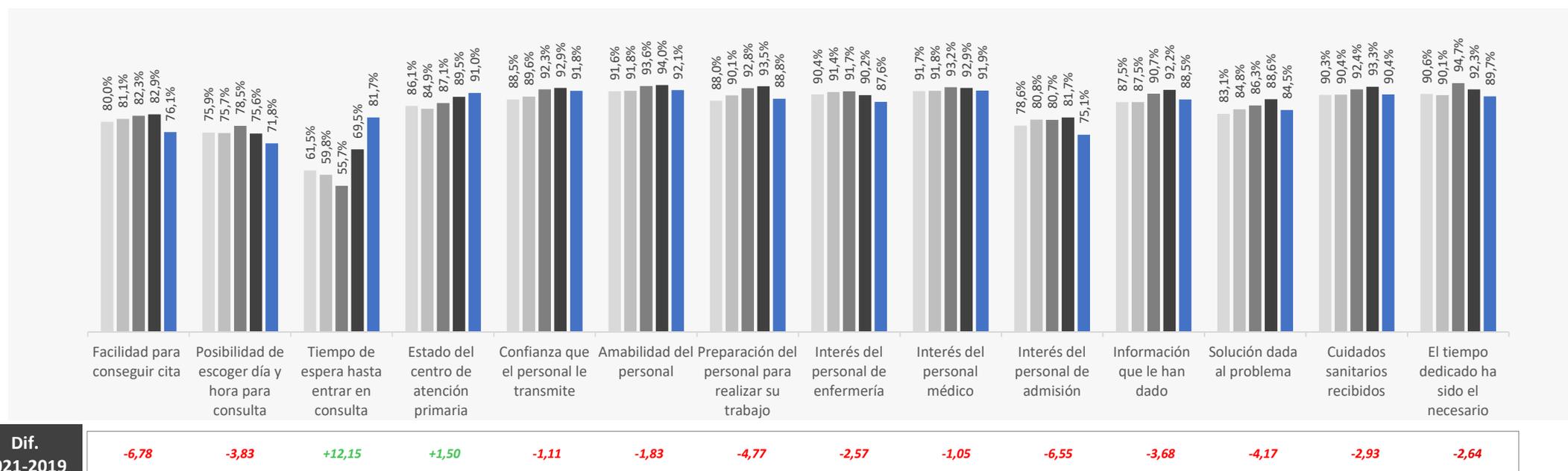
\*% de usuarios que indican que el tiempo dedicado ha sido el necesario

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

# 5. Evolución de la satisfacción

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

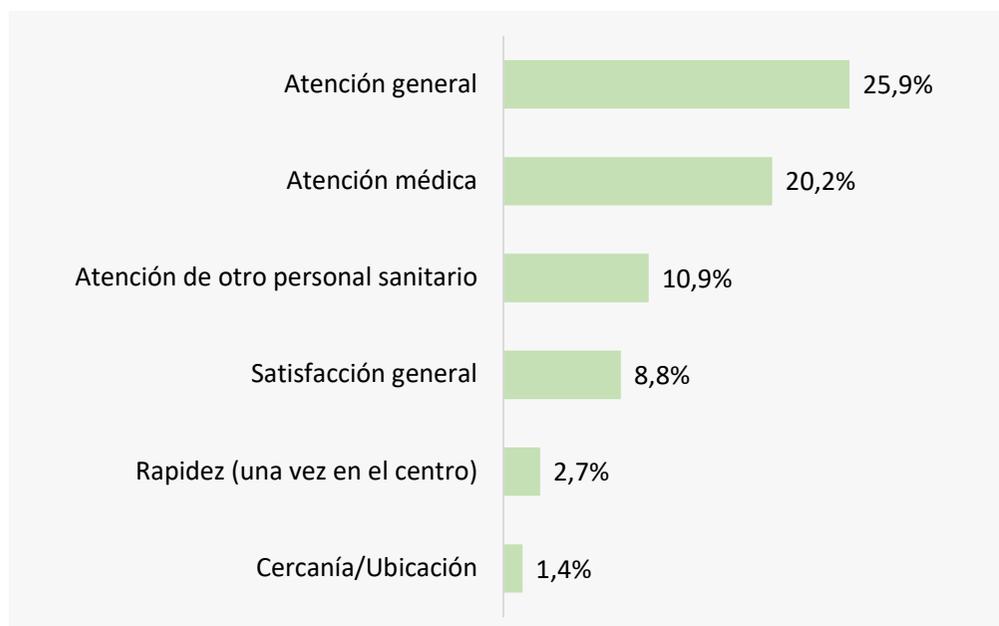


■ 2013 ■ 2015 ■ 2017 ■ 2019 ■ 2021

Base: 23.129

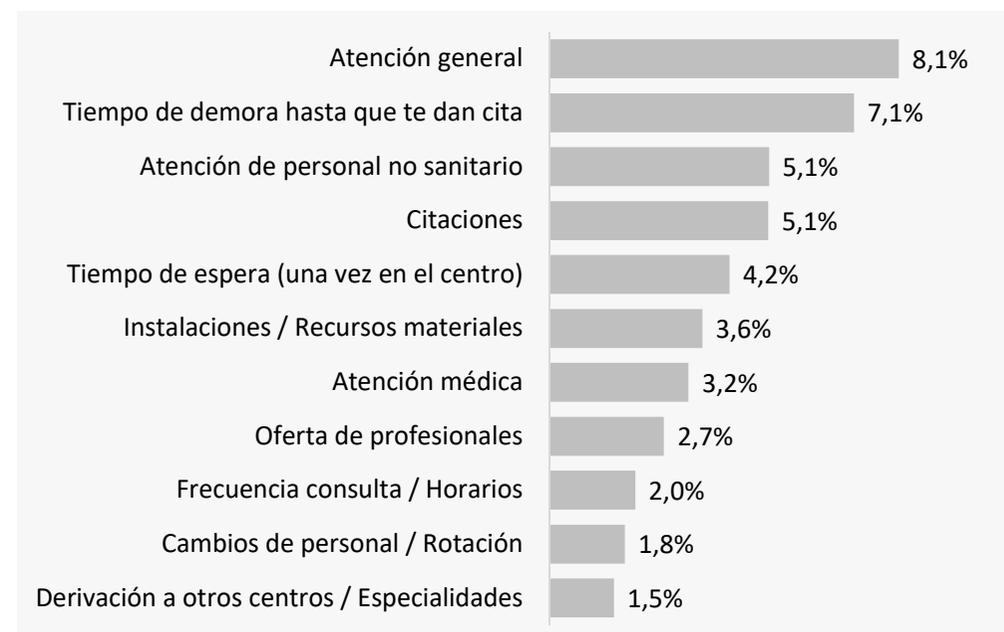
## 6. Aspectos positivos y negativos

**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.

## 6. 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	29,2%	26,9%	28,4%	26,2%	25,3%	22,7%	24,7%	24,9%
Atención médica	21,0%	19,4%	15,5%	16,2%	17,1%	23,9%	24,5%	20,3%
Atención de otro personal sanitario	12,4%	12,2%	9,6%	9,8%	12,3%	11,5%	11,0%	9,3%
Satisfacción general	7,8%	8,8%	11,5%	12,1%	9,9%	7,4%	7,6%	7,3%
Rapidez en el centro	3,2%	2,9%	3,7%	2,9%	2,2%	2,2%	2,6%	2,2%
Cercanía/Ubicación	1,5%	1,3%	1,9%	1,1%	1,0%	0,8%	1,6%	1,5%

-> 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.

## 6. 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
Atención general	9,2%	7,8%	6,9%	7,0%	5,0%	9,2%	9,0%	9,1%
Demora hasta que te dan cita	7,0%	5,6%	4,7%	5,0%	4,3%	11,3%	9,4%	7,4%
Atención de personal no sanitario	4,6%	4,2%	2,3%	3,2%	2,5%	9,6%	6,9%	5,9%
Citaciones	9,3%	5,8%	2,7%	2,7%	1,9%	5,6%	6,0%	5,2%
Tiempo de espera en el centro	3,3%	4,1%	2,3%	4,1%	3,3%	4,4%	5,9%	4,8%
Instalaciones / Recursos materiales	4,1%	5,3%	3,7%	3,4%	3,3%	2,8%	2,3%	3,8%
Atención médica	2,7%	2,9%	3,5%	3,6%	3,3%	3,2%	3,5%	3,1%
Oferta de profesionales	2,7%	3,1%	3,6%	3,5%	2,2%	2,5%	1,6%	2,7%
Frecuencia consulta / Horarios	2,6%	1,7%	2,6%	3,0%	2,6%	1,9%	1,2%	1,4%
Cambios de personal / Rotación	1,5%	1,9%	2,2%	2,8%	1,7%	1,0%	1,6%	1,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	1,3%	1,7%	1,8%	1,7%	1,7%	1,4%	1,3%	1,3%

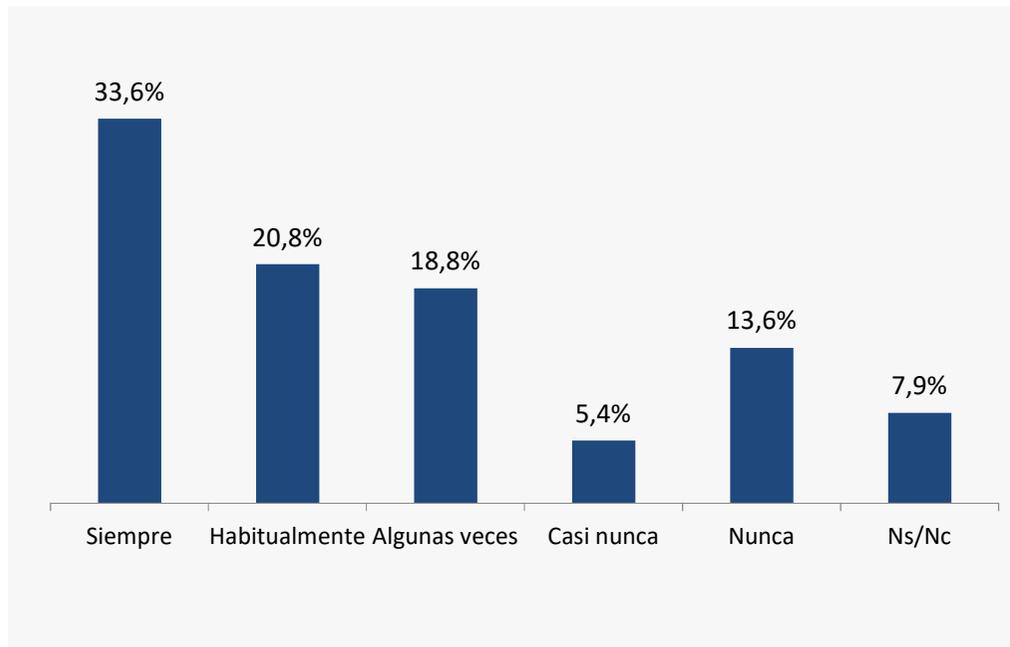
-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

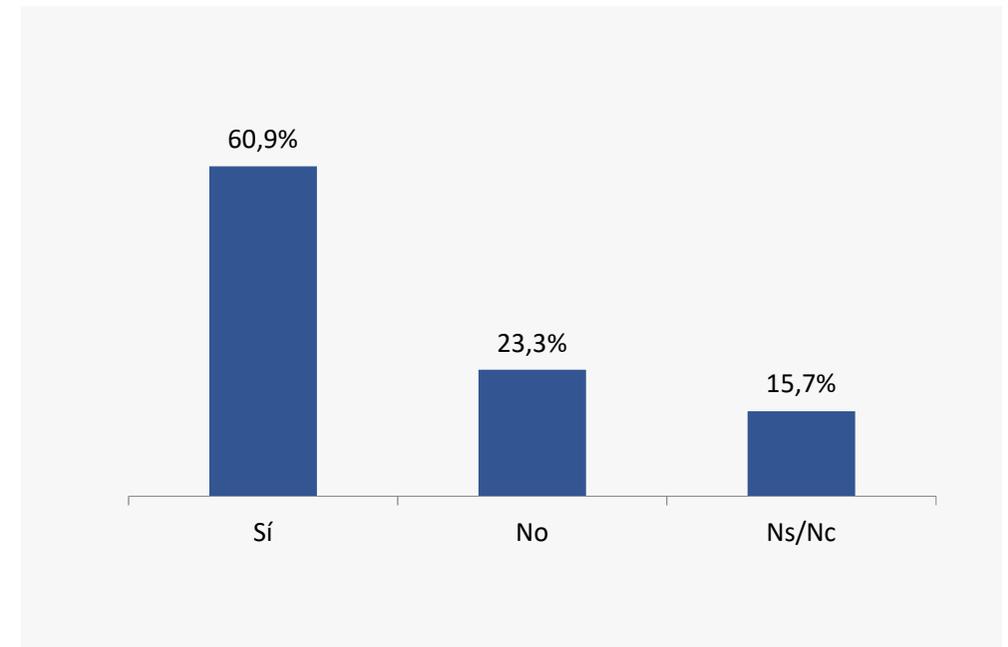
\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

## 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

## 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

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Siempre	32,1%	34,6%	37,9%	32,4%	37,2%	33,7%	29,4%	33,7%
Habitualmente	22,8%	20,7%	20,3%	20,9%	21,1%	18,8%	22,2%	19,7%
Algunas veces	19,0%	19,8%	15,5%	19,4%	16,7%	19,3%	19,8%	19,4%
Casi nunca	6,1%	5,1%	4,6%	5,0%	5,1%	5,7%	5,8%	5,6%
Nunca	11,3%	11,9%	11,6%	14,2%	11,8%	15,2%	16,1%	14,3%
Ns/Nc	8,6%	7,8%	10,0%	8,0%	8,1%	7,3%	6,7%	7,2%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

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

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

	HUESCA	BARBASTRO	TERUEL	ALCAÑIZ	CALATAYUD	ZARAGOZA I	ZARAGOZA II	ZARAGOZA III
Sí	63,1%	64,8%	59,8%	60,7%	61,0%	60,7%	59,5%	59,3%
No	21,0%	22,3%	24,4%	22,2%	20,2%	24,7%	24,5%	24,8%
Ns/Nc	15,9%	12,9%	15,7%	17,0%	18,8%	14,6%	16,0%	15,9%

-> Diferencia con Aragón superior a 5 puntos porcentuales

-> Diferencia con Aragón inferior a 5 puntos porcentuales

# 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.

# 1. Conclusiones

## DIFERENCIAS EN LOS SECTORES DE SALUD

### Satisfacción con el Centro de Atención Primaria

En la oleada 2021 existe bastante homogeneidad en cuanto al nivel de satisfacción global entre los Sectores Sanitarios. Los porcentajes **más elevados de satisfacción** se recogen en los Sectores Sanitarios de **Teruel y Calatayud**. Los Sectores de **Zaragoza III y Barbastro** 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**. En los Sectores de **Zaragoza I y II** así como **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. También existen diferencias notables respecto a la **facilidad para conseguir cita**. Los Sectores de **Huesca y Zaragoza I** tienen resultados más negativos respecto al global, mientras que **Teruel, Alcañiz y Calatayud** registran valoraciones más positivas que el conjunto de la Comunidad.

### Consulta: citación y atención

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

En consonancia, es en los Sectores de **Zaragoza (I, II, III)** donde hay una mayor citación con el centro de salud a través de la **página Web o la APP de Salud Informa**. En el resto de sectores, destaca por un mayor uso del **teléfono** como medio para pedir cita.

# 1. Conclusiones

## 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 más peso en **Huesca y Teruel**. En segundo lugar se posiciona la **atención médica** (destaca sobre todo en **Zaragoza I y II**) seguido de la **atención de otro personal sanitario** (más destacado en **Huesca, Barbastro y Calatayud**).

En relación a lo que menos ha gustado de los servicios recibidos, destaca también la **atención general**, sobre todo en los Sectores de **Huesca y Zaragoza**. En segundo término se encuentra **la demora hasta que te dan cita**, indicada en mayor medida en los Sectores de **Zaragoza (I, II y III)**. Es también aquí donde hay más descontento respecto a la **atención recibida del personal no sanitario**.

## Consejos sanitarios y participación en las decisiones de salud

En los Sectores de Salud de **Teruel y Calatayud** es donde más se señala que los profesionales sanitarios de su centro de salud proporcionan **siempre** consejos sobre cómo llevar mejor su enfermedad y/o hábitos de vida saludable. Sin embargo, en los Sectores de **Zaragoza (I, II, III)** es donde más se indica no recibir **nunca** dichos consejos.

Es en los Sectores de **Barbastro y Huesca** donde más se ha señalado que **sí pueden participar en las decisiones** sobre el problema de salud y/o tratamiento en la medida en que se desea. Por el contrario, en los Sectores de **Zaragoza (I, II, III)** se señala en mayor medida que **no se ha podido tomar parte en estas decisiones**.