

# ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2009



## “Encuesta a usuarios de Atención Primaria”

## Contenidos

1	Objetivos
2	Metodología
3	Caracterización de los informantes
4	Sistema de gestión de citas y tiempo de espera antes de entrar a la consulta
5	El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos
6	Médicos especialistas
7	Servicio de urgencias de Atención Primaria SUAP
8	Urgencia sanitaria domiciliaria
9	El Centro de Salud

## 1. Objetivos

### Objetivos de la encuesta a usuarios de Atención Primaria

1

Evaluar la  
eficacia y  
eficiencia de  
los servicios

2

Medir la  
satisfacción de  
los agentes  
implicados: los  
usuarios de  
Atención  
Primaria

3

Identificar  
necesidades  
de mejora

## 2.1. Metodología

### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE USUARIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Universo	Población de Cantabria que hallan sido usuarios directos de algún servicio sanitario de atención primaria en los últimos dos meses: 633.000 usuarios. Fuente: datos de población de Cantabria adscrita a tarjeta sanitaria
Ámbito geográfico	Gerencias de Atención Primaria GAP 1 y GAP 2
Tamaño muestral	340 encuestas (170 encuestas en cada Gerencia de Atención Primaria)
Error estadístico máximo	±5,3% para toda la Atención Primaria (±7,5% en cada Gerencia de Atención Primaria)
Nivel de confianza	95% (significación 1,96) para máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ )
Método de muestreo	Aleatorio simple en cada estrato
Técnica de investigación	Encuesta telefónica asistida por ordenador (C.A.T.I.)
Herramienta de recogida de información	Cuestionario semiestructurado
Tiempo medio de respuesta del cuestionario	Entre 8 y 10 minutos
Empresa responsable del desarrollo del trabajo de campo y del análisis de resultados	Idea Gestión
Asesoramiento técnico	Instituto Cántabro de Estadística

## 2.2. Metodología

### Diseño muestral

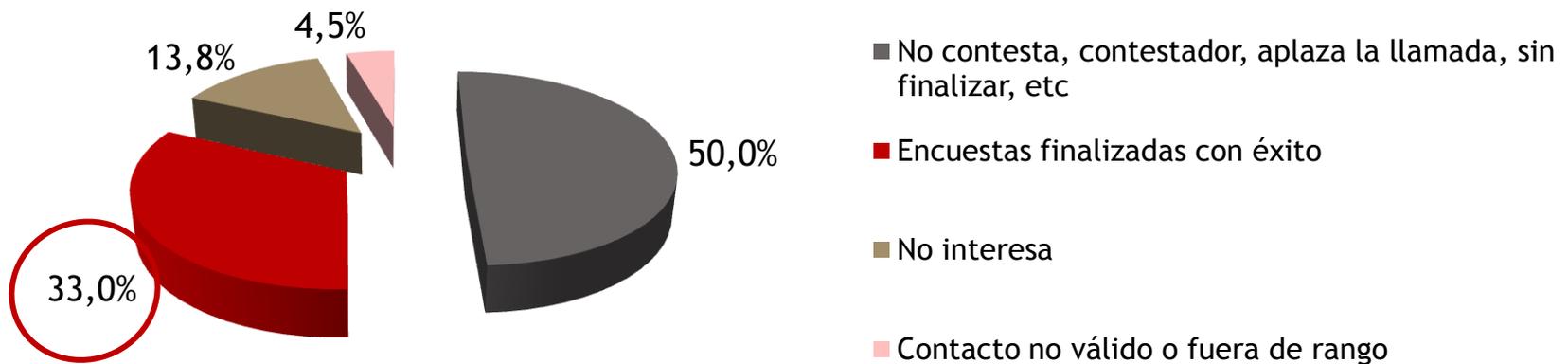
	Usuarios	Significación	P, Q	Muestra	Error
Primaria Santander + Laredo (GAP 1)	468.000	1,96	0,5000	170	0,075
Primaria Torrelavega + Reinosa (GAP 2)	165.000	1,96	0,5000	170	0,075
TOTAL	633.000	1,96	0,5000	340	0,053

-El tamaño muestral definido para cada estrato se ha fijado para que sea el mínimo necesario para que el error muestral alcance el  $\pm 5,3\%$ .

## 2.3. Metodología

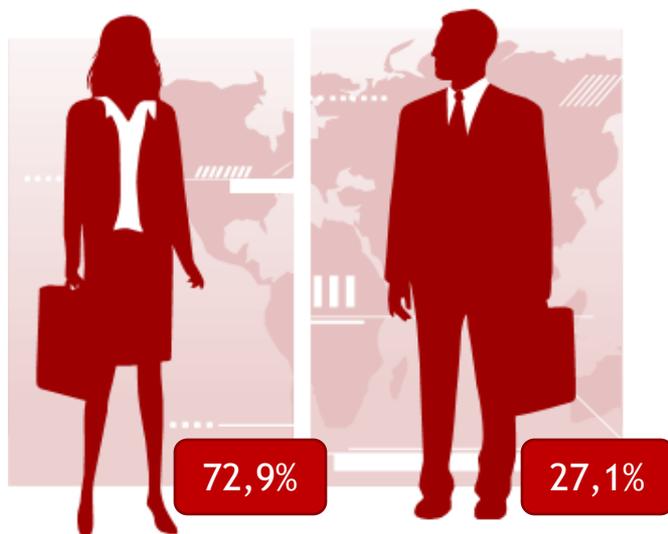
### Trabajo de campo

Encuestas realizadas	340
Llamadas emitidas	1.344
Hogares contactados	1.031
Número medio de llamadas/encuesta finalizada con éxito	3,95
Índice de participación	33%



## 3.1. Caracterización de los informantes

Distribución de los informantes en función de las variables sexo y edad



## 3.2. Caracterización de los informantes

### Nivel de estudios

Doctorado	0,3%
Educación universitaria	8,5%
Estudios secundarios	25,9%
<b>Estudios primarios</b>	<b>58,2%</b>
Sin Estudios	6,5%
Ns/Nc	0,6%

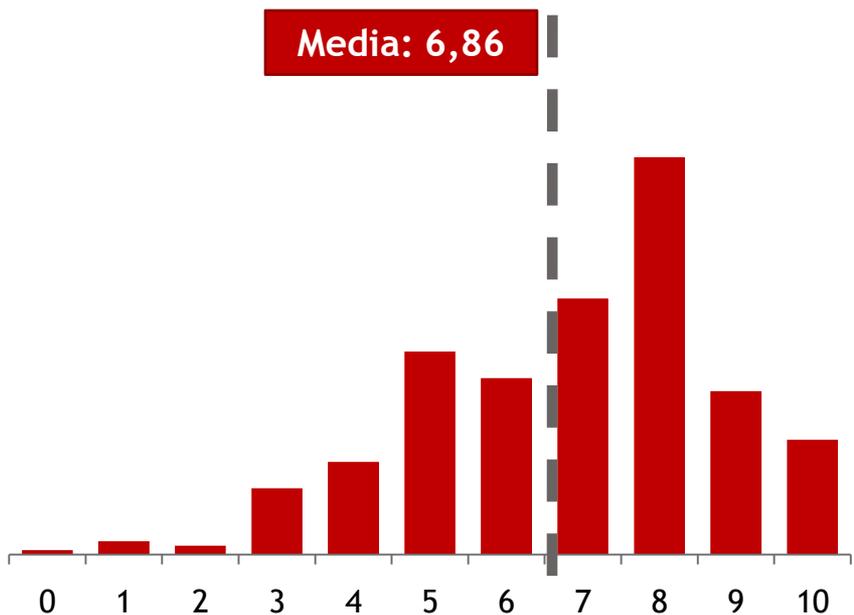
### Ocupación

Estudiante	4,1%
Trabajador por cuenta propia	6,5%
Trabajador por cuenta ajena	17,9%
Empresario	0,3%
Desempleado	5,3%
<b>Jubilado o pensionista</b>	<b>36,2%</b>
<b>Trabajos familiares o del hogar</b>	<b>29,1%</b>
Otros	0,3%
Ns/Nc	0,3%

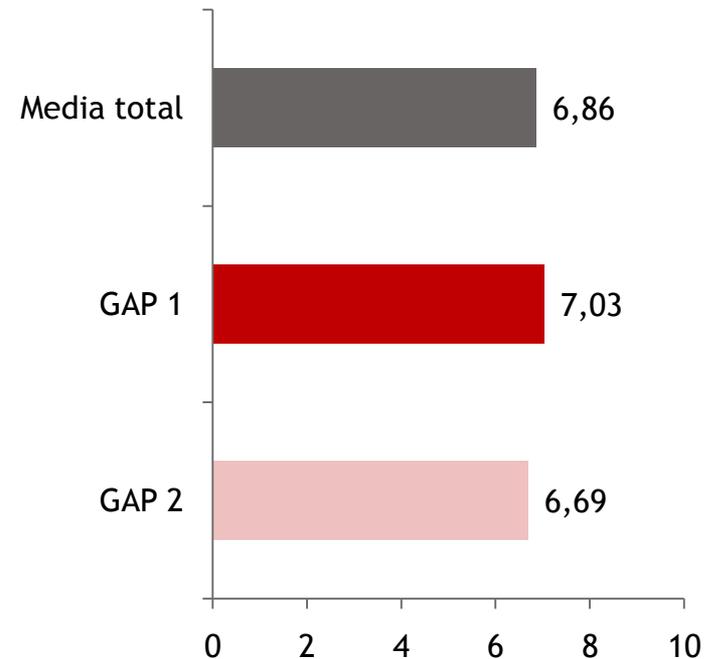
- Casi el 60% de los informantes ha completado los estudios primarios.
- Aproximadamente un tercio de los usuarios/as se dedican a trabajos familiares o del hogar y otro tercio son jubilados/as o pensionistas.
- Cerca del 25% de los informantes son trabajadores/as por cuenta ajena, propia o empresarios/as.

### 3.3. Caracterización de los informantes

#### Percepción del informante sobre su estado de salud



Media	Desviación típica	N válidos
• 6,86	• 1,98	• N=339



- La percepción del estado de salud de los informantes del GAP 1 (de media 7,03 en una escala de 0 a 10) es ligeramente mayor que la de los usuarios del GAP 2 (6,69 puntos)

## 4.1. Sistema de gestión de citas y tiempo de espera antes de entrar a la consulta

### Procedimiento para solicitar cita al médico de familia/pediatra



#### Telefónicamente

#### Mostrador del Centro de Salud

#### Ambos

#### Ns/Nc

GAP 1	GAP 2
76,5%	70,0%

GAP 1	GAP 2
9,4%	12,9%

GAP 1	GAP 2
12,9%	17,1%

GAP 1	GAP 2
1,2%	0,0%

- La mayoría de los informantes solicita su cita con el médico de familia o pediatra telefónicamente. Esta preferencia es más acusada entre los usuarios/as del GAP 1.

## 4.2. Sistema de gestión de citas y tiempo de espera antes de entrar a la consulta

Número de llamadas realizadas hasta conseguir cita

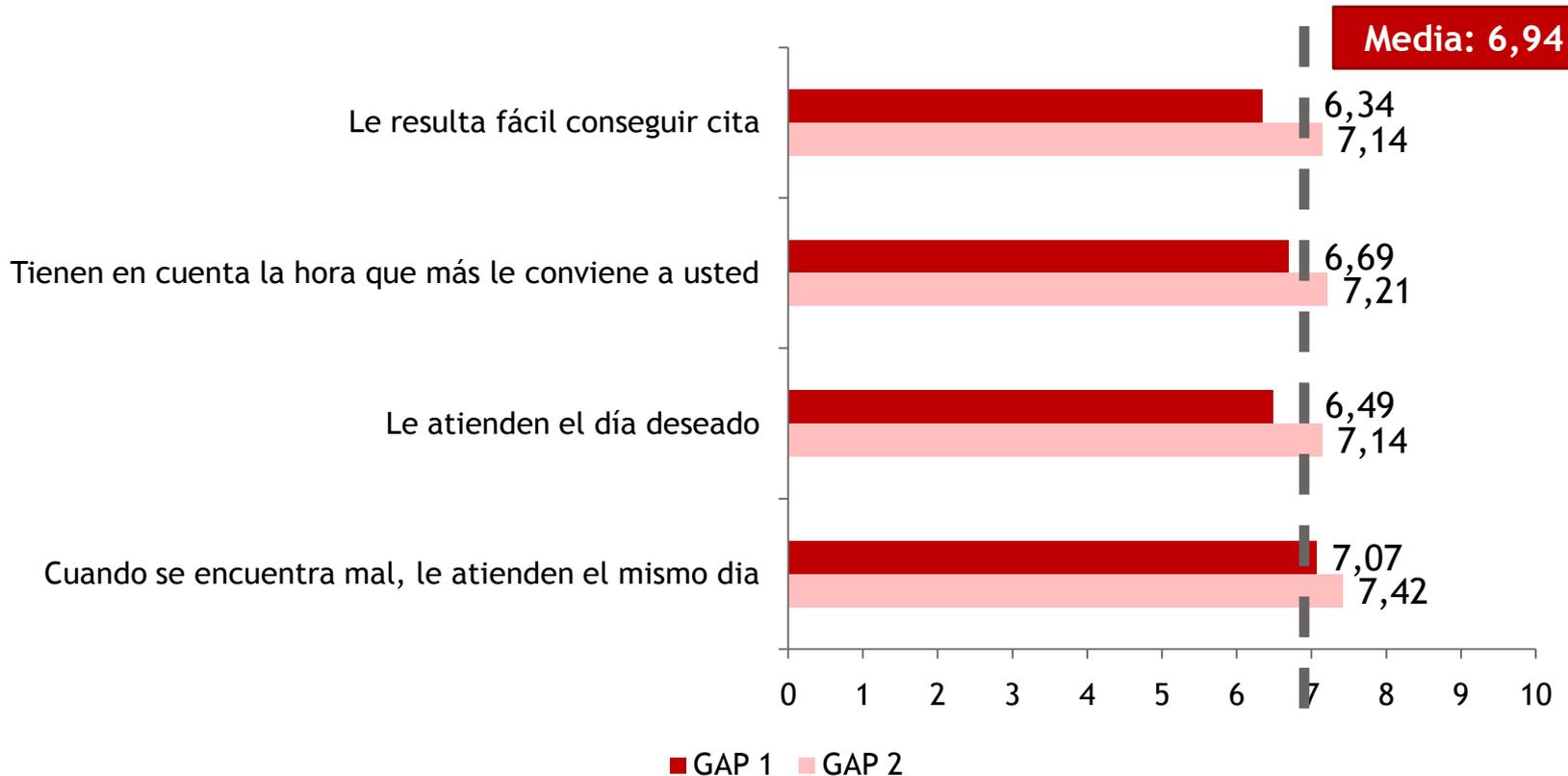


-El 45% de los usuarios/as del GAP 1 y el 52% de los del GAP 2 hacen de 1 a 2 llamadas para obtener su cita con el médico de familia o pediatra.

-El porcentaje de usuarios que indican necesitar más de 5 llamadas para conseguir su cita no supera el 18% en ninguna de las dos gerencias analizadas.

## 4.3. Sistema de gestión de citas y tiempo de espera antes de entrar a la consulta

### Facilidad o dificultad para conseguir cita



## 4.4. Sistema de gestión de citas y tiempo de espera antes de entrar a la consulta

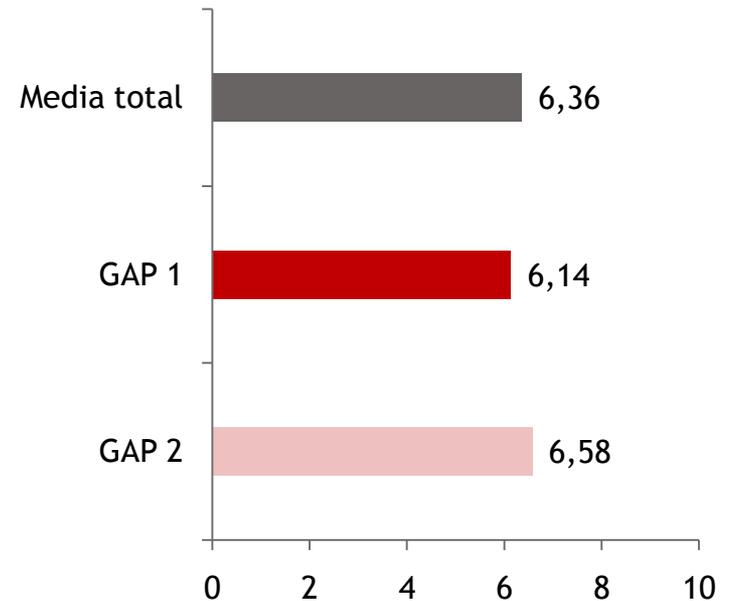
### Preferencias de horario de la consulta

	Total	GAP 1	GAP 2
Siempre en horario de mañana (hasta las 15:00 horas)	• 35,0%	30,0%	40,0%
Siempre en horario de tarde (de 15:00 a 20:00 horas)	• 6,2%	8,8%	3,5%
Unos días de la semana en horario de mañana y otros días en horario de tarde	• 27,3%	29,4%	25,3%
Le es indiferente	• 31,2%	31,8%	31,2%

## 4.5. Sistema de gestión de citas y tiempo de espera antes de entrar a la consulta

### Valoración del tiempo de espera antes de entrar en la consulta

	Valoración media	Desviación típica	N válidos
Total Atención Primaria	6,36	2,19	N=337
GAP 1	6,14	2,32	N=168
GAP 2	6,58	2,04	N=169



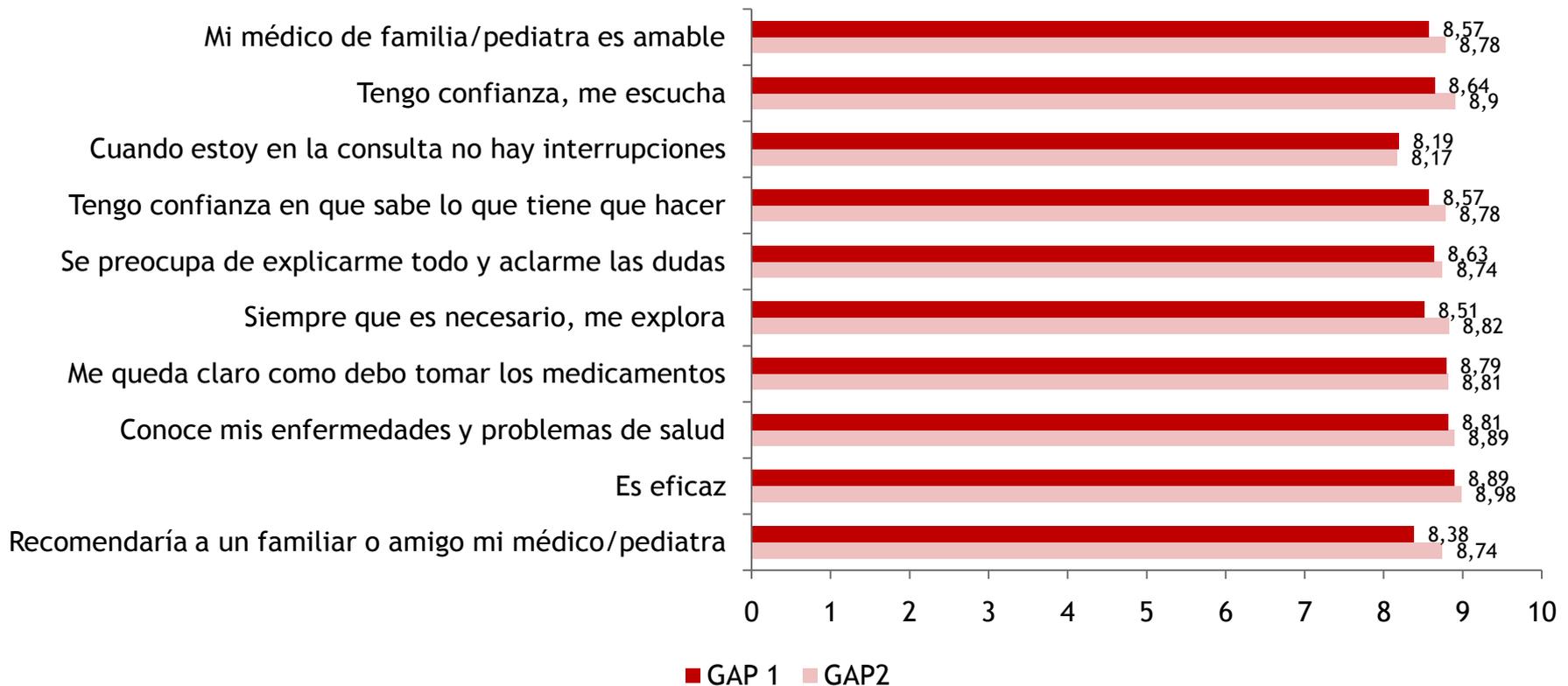
## 4.6. Sistema de gestión de citas y tiempo de espera antes de entrar a la consulta

Tiempo de espera antes de entrar en la consulta

	Total	GAP 1	GAP 2
Menos de 15 minutos	• 50,6%	48,8%	52,4%
De 15 a 30 minutos	• 33,5%	31,8%	35,3%
De 30 minutos a 1 hora	• 9,1%	13,5%	4,7%
De 1 a 2 horas	• 1,8%	1,8%	1,8%
Más de 2 horas	• 0,0%	0,0%	0,0%
Ns/Nc	• 5,0%	4,1%	5,9%

## 5.1. El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos

### Valoración del médico de familia/pediatra



## 5.2. El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos

Número de veces que ha acudido a la consulta en los últimos 12 meses

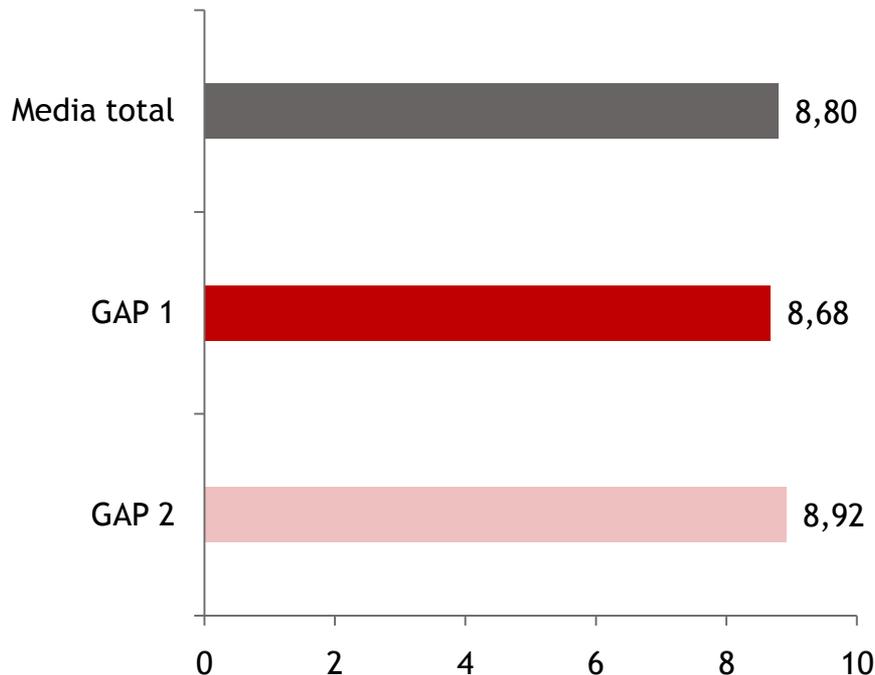
	Total	GAP 1	GAP 2
Menos de 4 veces	• 33,8%	33,5%	34,5%
Entre 4 y 8 veces	• 30,3%	31,2%	29,4%
Más de 8 veces	• 35,6%	34,7%	36,5%
Ns/Nc	• 0,3%	0,6%	0,0%

La distribución del número de veces que los usuarios han acudido a la consulta en los últimos 12 meses es homogénea:

- 1/3 ha acudido menos de 4 veces.
- 1/3 ha acudido entre 4 y 8 veces.
- 1/3 ha acudido más de 8 veces.

## 5.3. El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos

Valoración del tiempo que le dedico el médico de familia/pediatra en la consulta



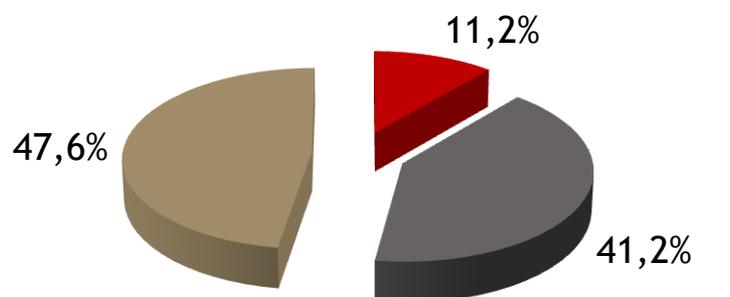
- Los usuarios/as de los servicios de Atención Primaria del GAP 1 y del GAP 2 valoran muy positivamente el tiempo que el médico de familia/pediatra les dedica en consulta, siendo esta valoración superior a los 8 puntos sobre 10 en ambos casos.

## 5.4. El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos

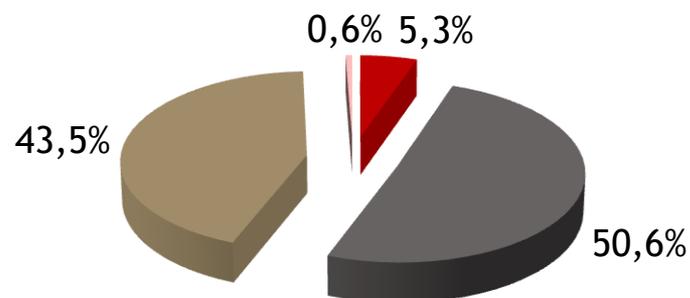
### Cambio de médico de familia/pediatra

GAP 1

GAP 2



- Sí, por voluntad propia
- Sí, me cambió el Centro de Salud por motivos de reestructuración
- No

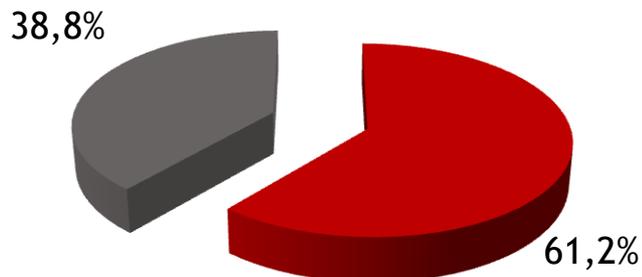


- Sí, por voluntad propia
- Sí, me cambió el Centro de Salud por motivos de reestructuración
- No
- Otros

## 5.5. El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos

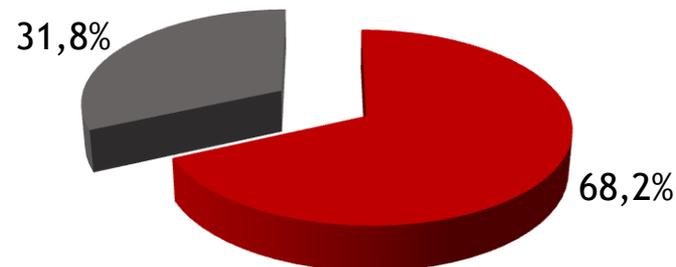
¿Ha sido atendido por el personal de enfermería del Centro de Salud durante los últimos 12 meses?

GAP 1



■ Sí ■ No

GAP 2



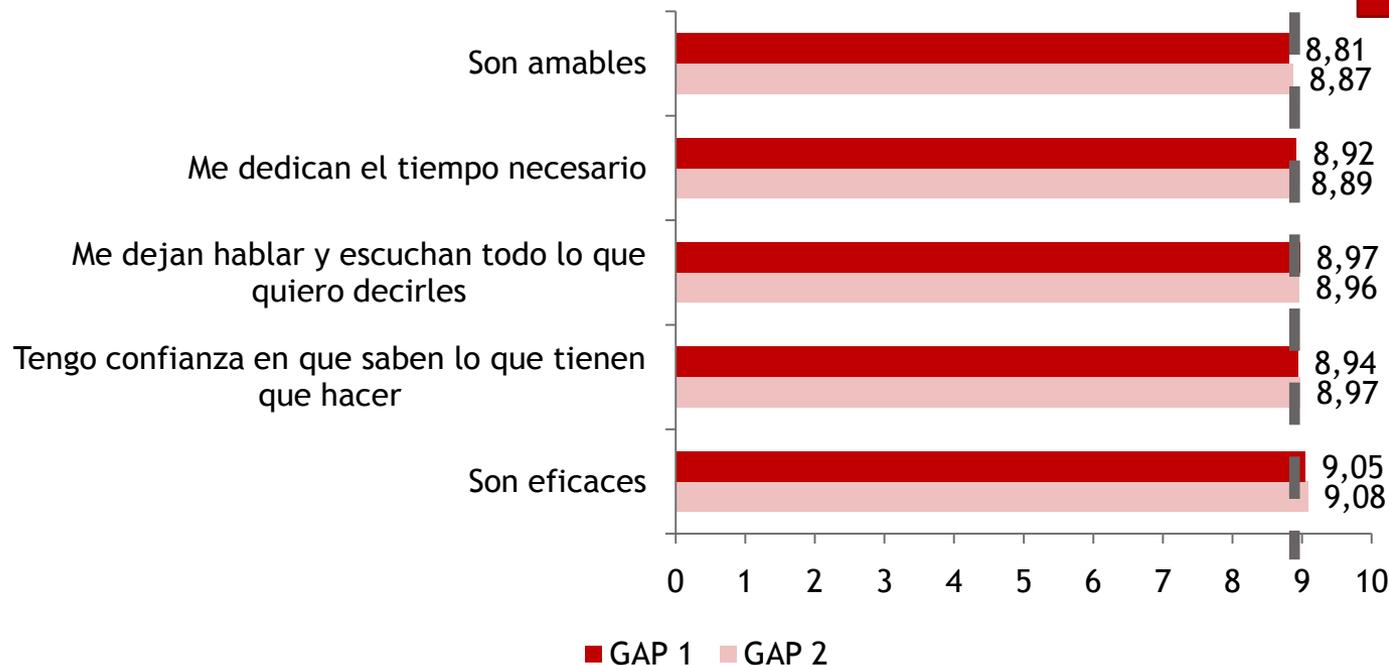
■ Sí ■ No

- Más del 60% de los informantes afirma haber sido atendidos por personal de enfermería del Centro de Salud.

## 5.6. El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos

### Valoración del personal de enfermería

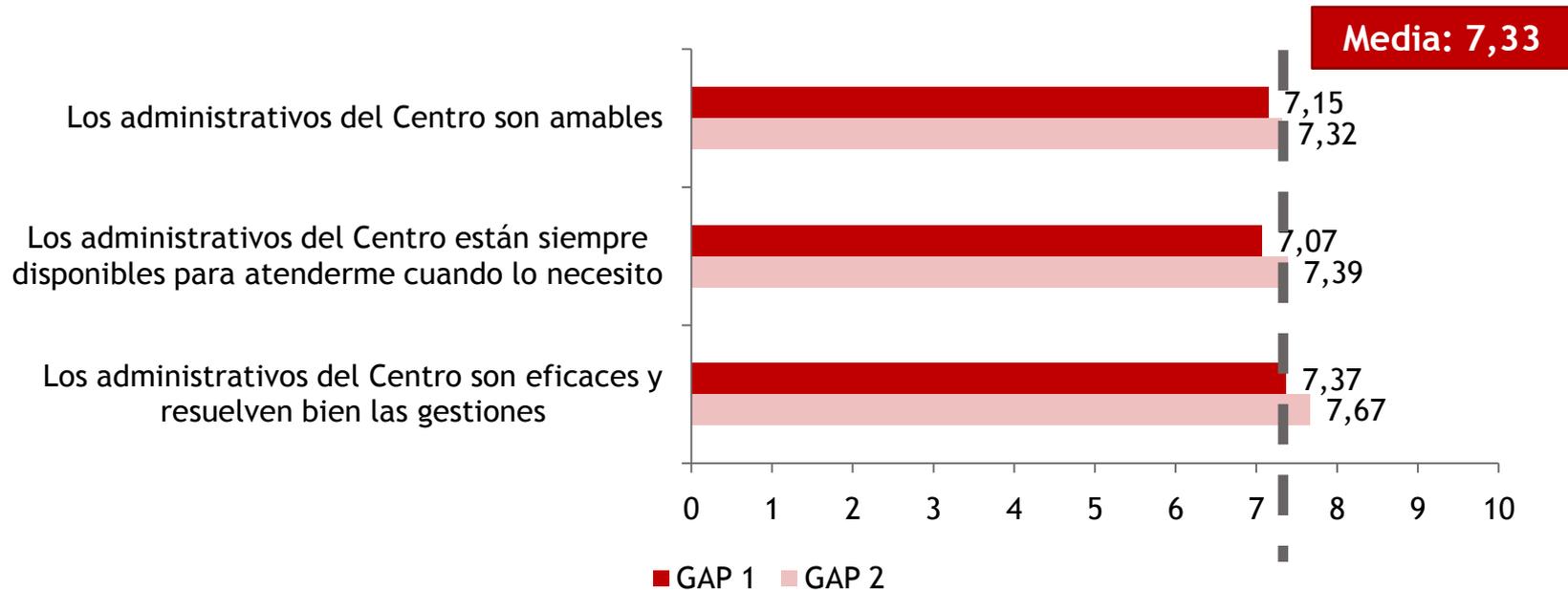
**Media: 8,95**



- Todos los atributos valorados por los informantes en relación al personal de enfermería se encuentran muy próximos a la media total (8,95 en una escala de 0 a 10).

## 5.7. El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos

### Valoración de la atención del personal administrativo

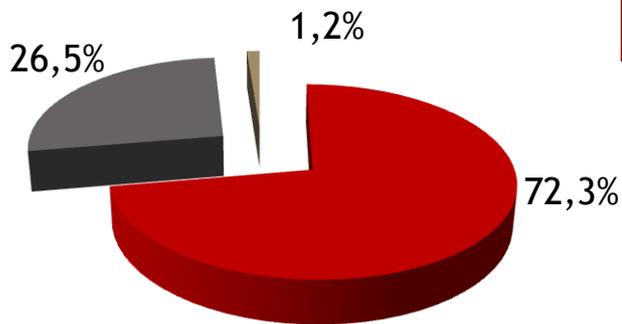


-Los informantes del GAP 2 perciben la atención del personal administrativo por encima de la media total en una escala de 0 a 10, siendo la eficacia el atributo más valorado entre estos profesionales.

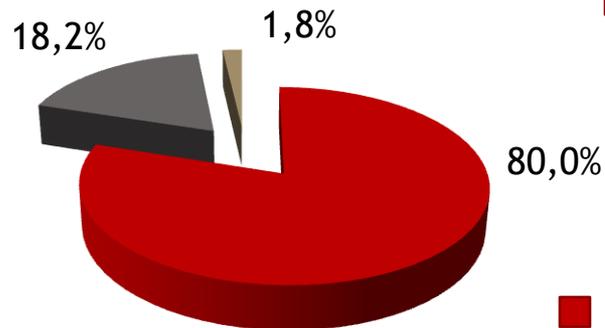
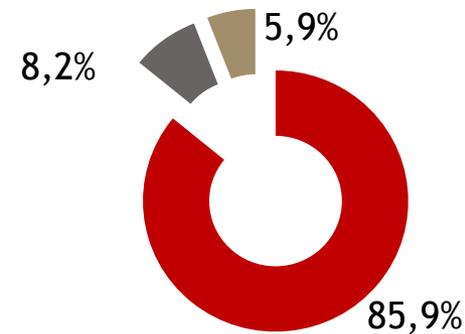
## 6.1. Médicos especialistas

Su médico de familia/pediatra le ha enviado a un especialista

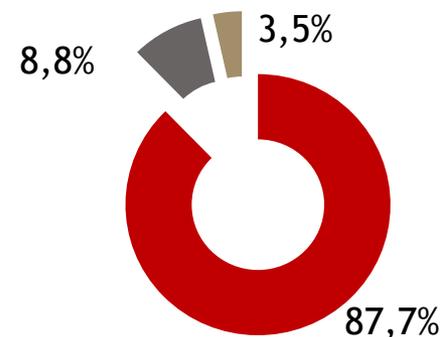
¿Considera que siempre que ha sido necesario le envió a un especialista?



GAP 1



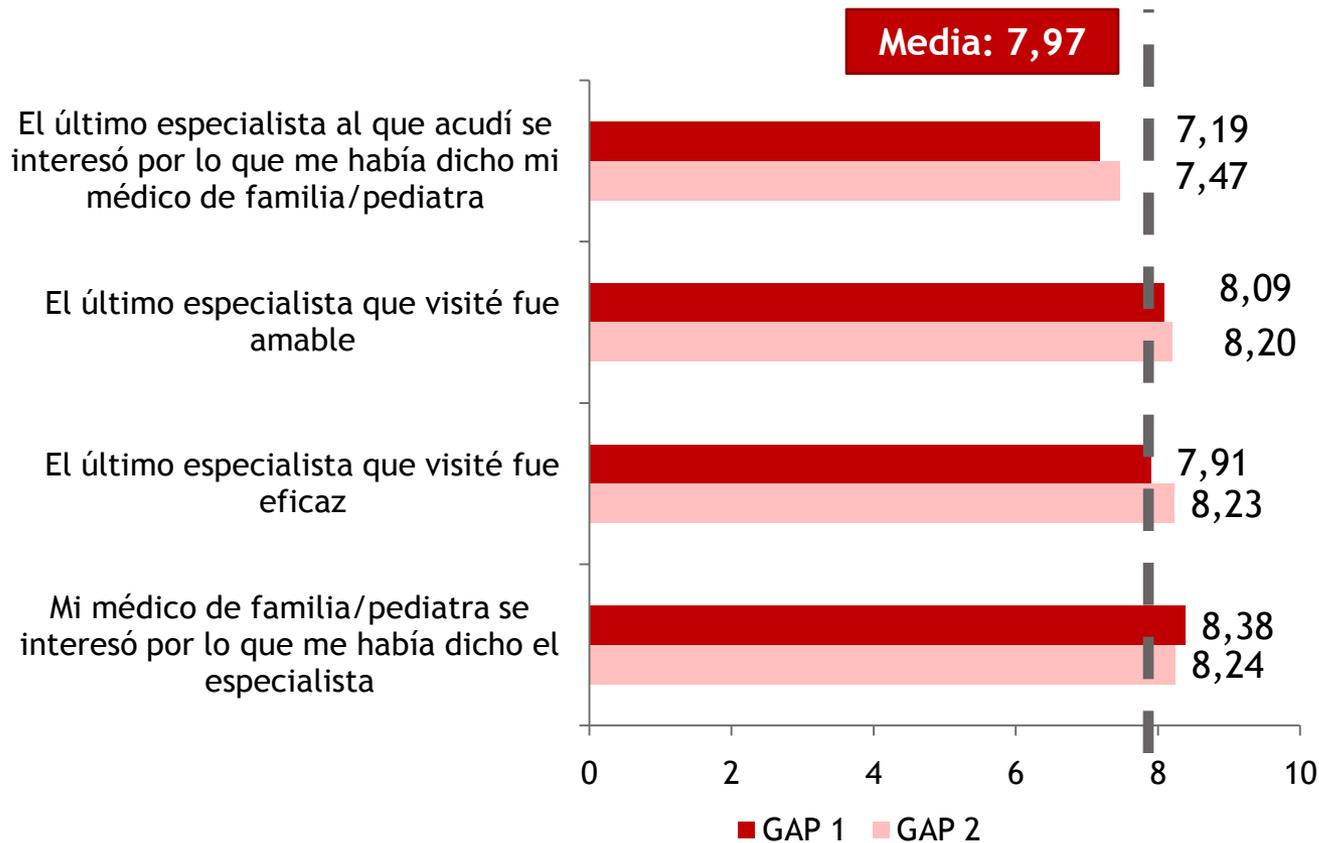
GAP 2



■ Sí ■ No ■ No contesta

## 6.2. Médicos especialistas

### Valoraciones en relación al médico especialista

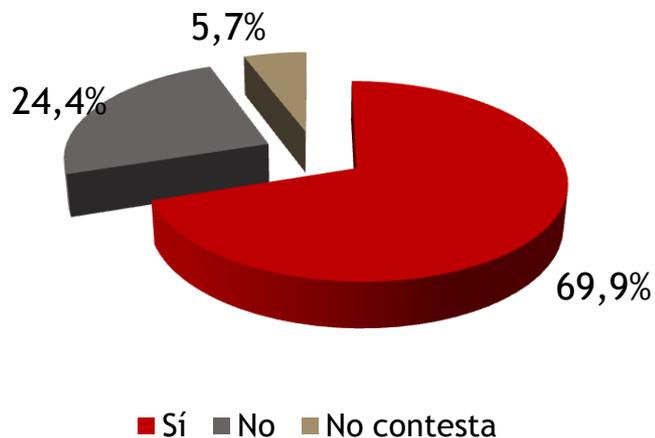


Pregunta: (Si alguna vez le ha mandado a un especialista). Valore de 0 a 10 las siguientes afirmaciones, siendo 0 totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo.

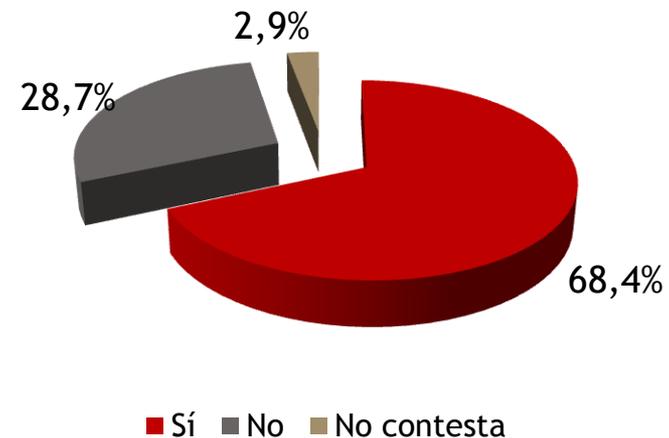
## 6.3. Médicos especialistas

### Entrega de informe para el médico de familia/pediatra

GAP 1



GAP 2

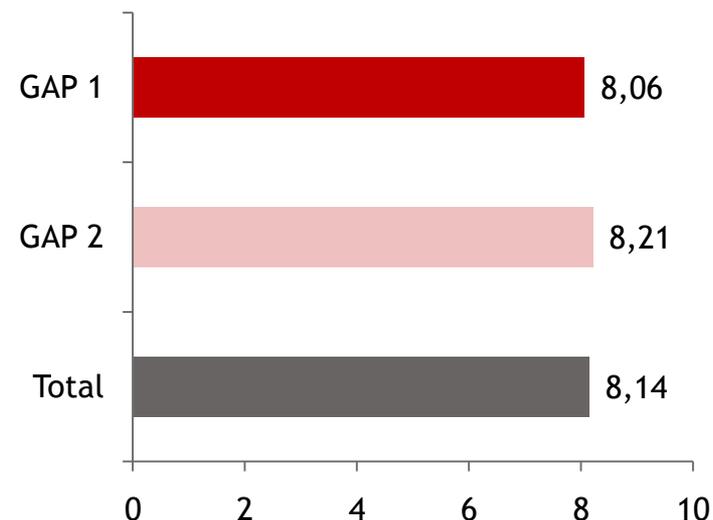


- En ambas Gerencias casi 7 de cada 10 informantes confirma haber recibido un informe del especialista para su entrega al médico de familia o pediatra

## 6.4. Médicos especialistas

### Grado de satisfacción con la atención recibida

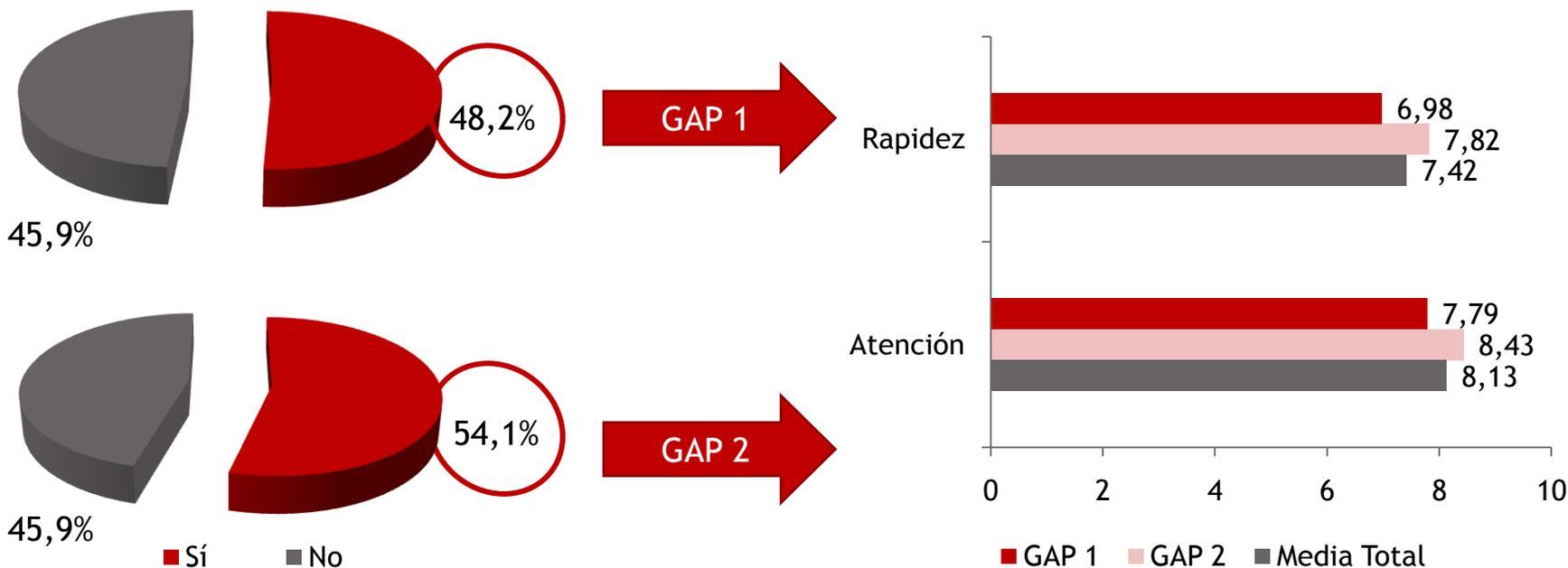
	Media	Desv. Típica	Nº válido
GAP 1	8,06	2,15	N=121
GAP 2	8,21	1,93	N=136
Total Atención Primaria	8,14	2,03	N=257



## 7. Servicio de urgencias de Atención Primaria SUAP

¿Ha acudido alguna vez al servicio de urgencias de Atención Primaria SUAP?

Valoración SUAP



**Pregunta izda.:** ¿Alguna vez ha tenido algún problema de salud urgente que le haya obligado a acudir a urgencias de Atención Primaria SUAP?

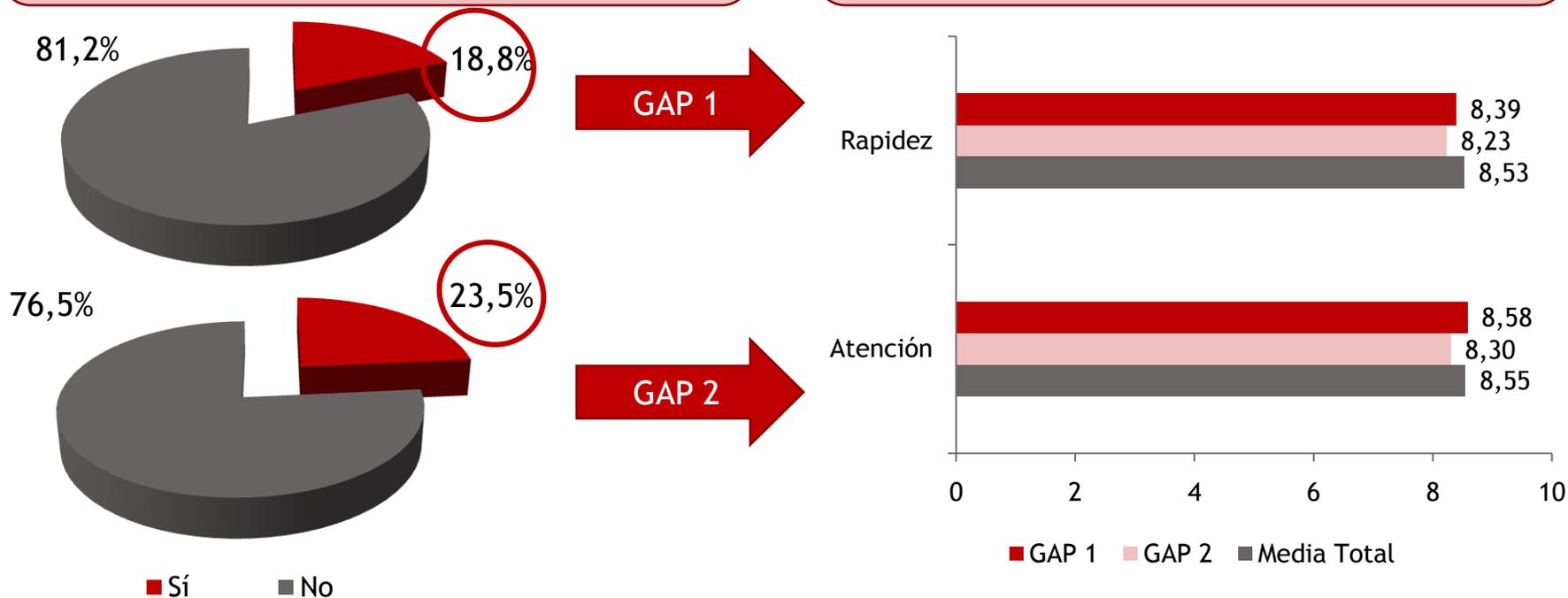
**Pregunta dcha.:** (Si alguna vez ha acudido al servicio de urgencias de Atención Primaria SUAP). Valore:

- La rapidez con la que fue atendido, siendo 0 muy lento y 10 muy rápido.
- El grado de satisfacción con la atención recibida en el servicio de urgencias de Atención Primaria SUAP, siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

## 8. Urgencia sanitaria domiciliaria

¿Ha sido atendido alguna vez en su domicilio por un problema de salud urgente?

Valoración urgencia sanitaria domiciliaria



Pregunta izda.: ¿Alguna vez ha tenido que ser atendido en su domicilio por un problema de salud urgente?.

Pregunta dcha.: (Si alguna vez ha tenido que ser atendido en su domicilio por un problema de salud urgente).

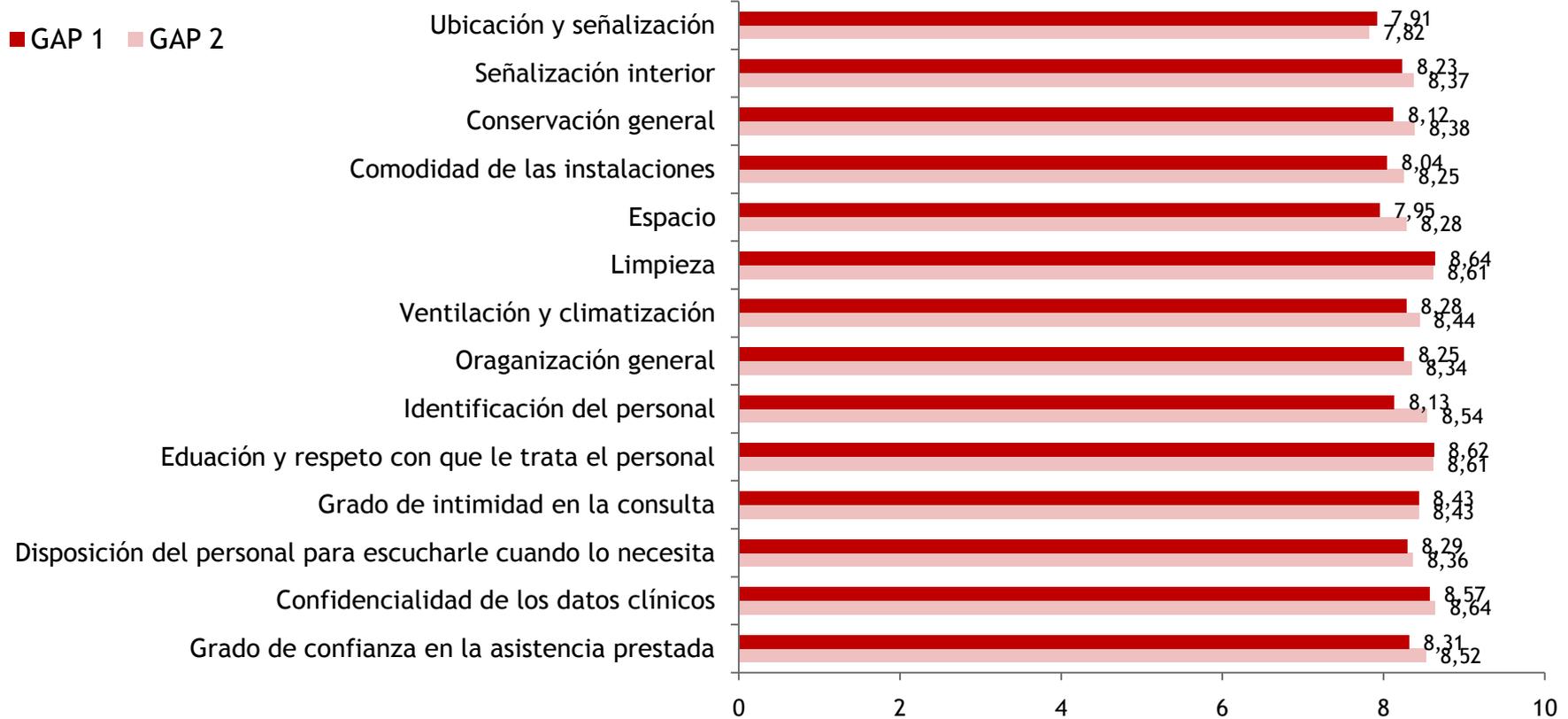
Valore de 0 a 10:

a) La rapidez con la que fue atendido, siendo 0 muy lento y 10 muy rápido.

b) El grado de satisfacción con la atención recibida en esa urgencia en su domicilio, siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

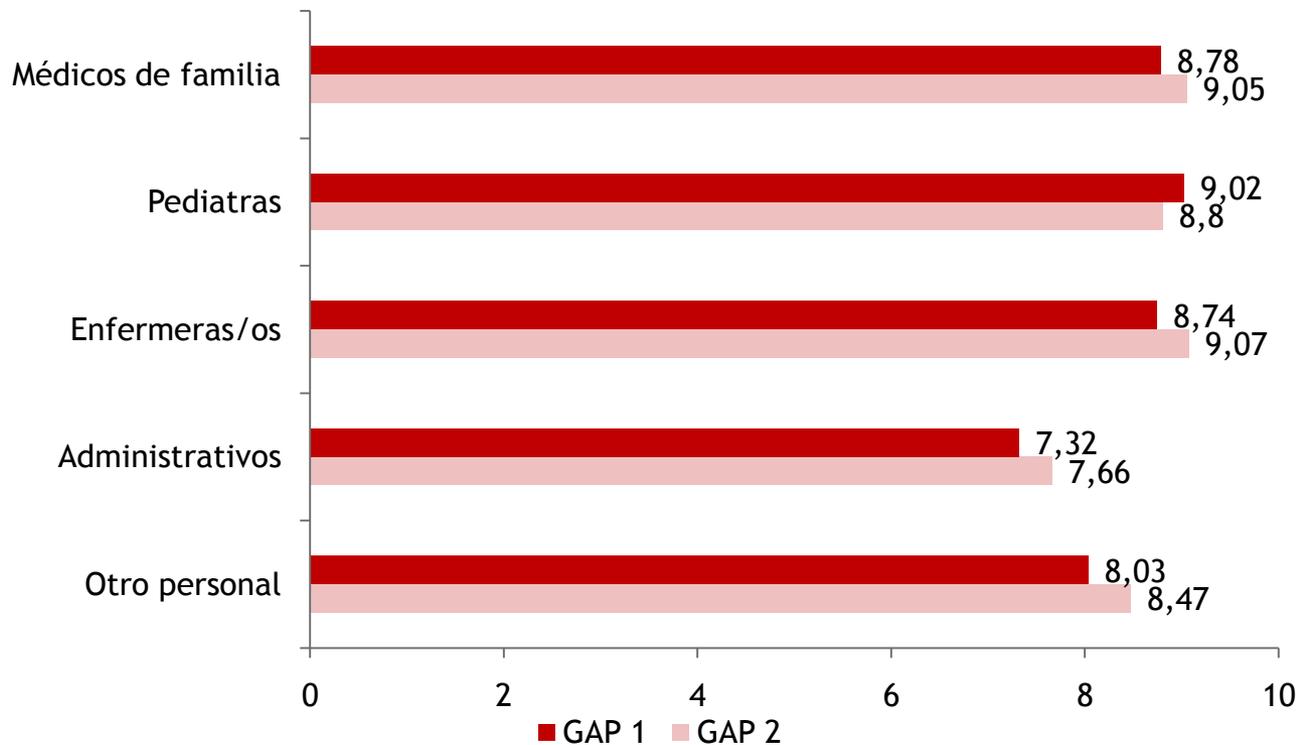
## 9.1. El Centro de Salud

### Valoraciones generales sobre el Centro de Salud



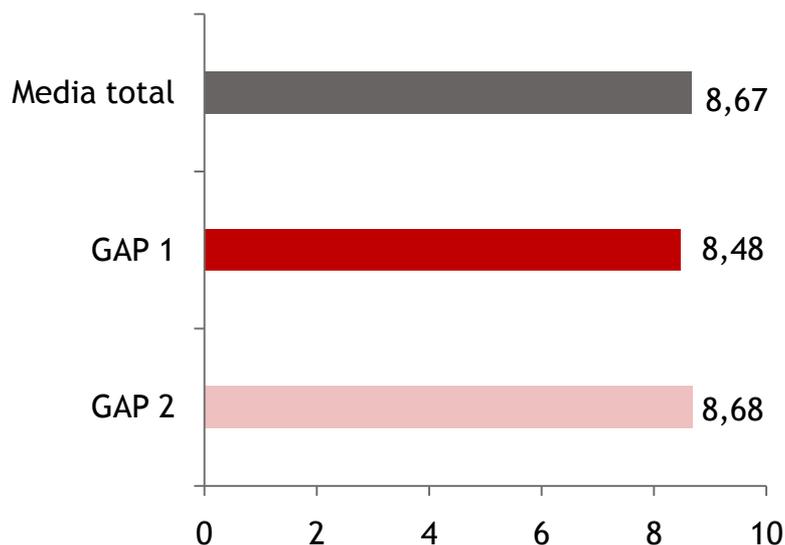
## 9.2. El Centro de Salud

### Valoración de los profesionales del Centro de Salud



## 9.3. El Centro de Salud

### Satisfacción con la atención general en el Centro de Salud

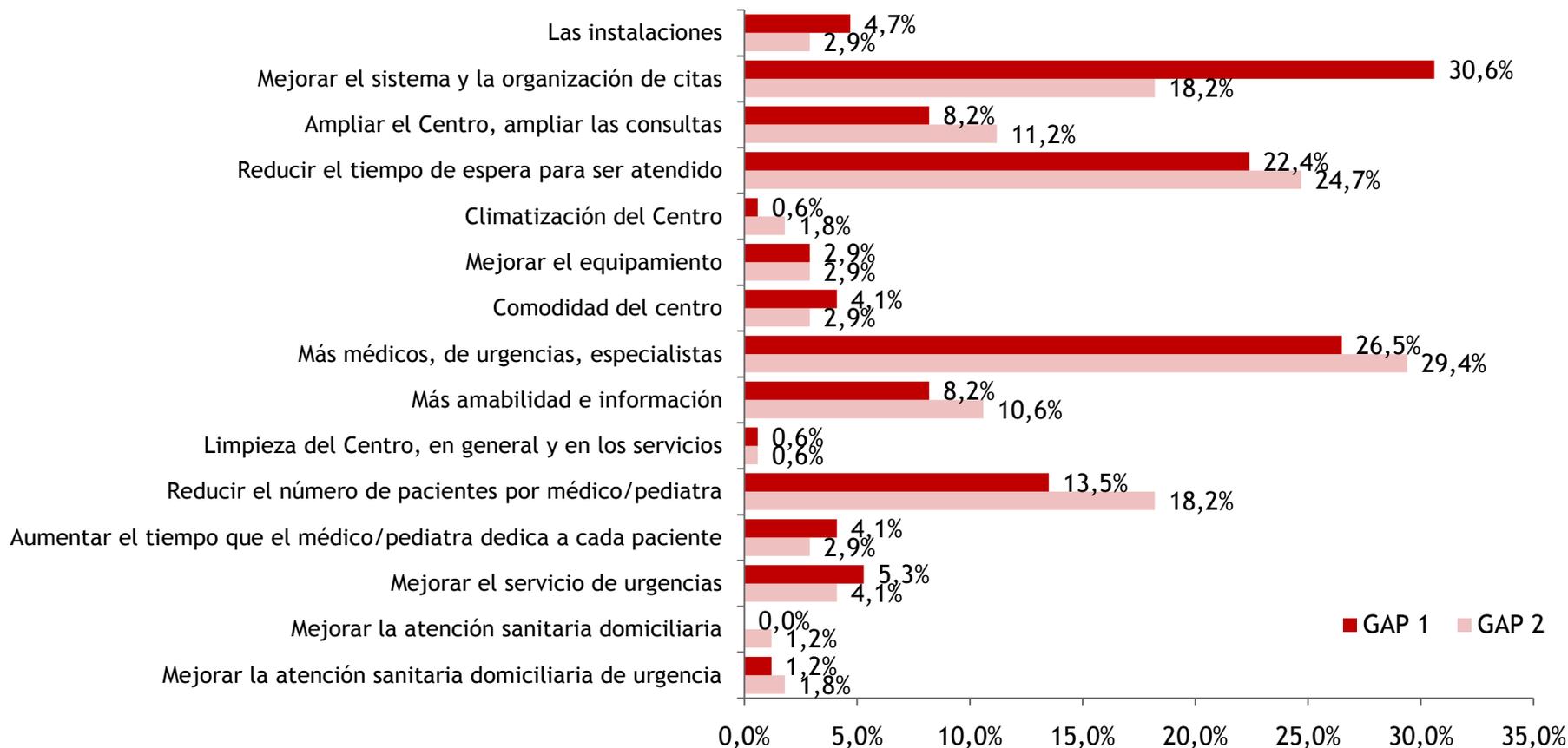


	Media	Desviación típica	N válidos
Total Atención Primaria	8,67	1,51	N=165
GAP 1	8,48	1,21	N=164
GAP 2	8,68	1,38	N=329

- La valoración de la atención general recibida en el Centro de Salud es mayor en el caso de los usuarios/as del GAP 2.

## 9.4. El Centro de Salud

### Aspectos a mejorar en el Centro de Salud



## 9.5. El Centro de Salud

### Resumen de los aspectos a mejorar en el Centro de Salud

- A continuación se detallan los cuatro aspectos más mencionados por los usuarios/as:

PRIORIDADES DE MEJORA	GAP 1	GAP 2
Mejorar el sistema y la organización de las citas	30,6%	18,2%
Reducir el tiempo de espera para ser atendido	22,4%	24,2%
Más médicos, de urgencias, especialistas	26,5%	29,4%
Reducir el número de pacientes por médico/pediatra	13,5%	18,2%

-Un tercio de los informantes del GAP 1 coinciden en señalar como prioridad la mejora del sistema y la organización de citas.

- En cambio, casi 3 de cada 10 usuarios/as del GAP 2 señalan la necesidad de incorporar más personal sanitario como aspecto prioritario susceptible de mejora.