

# REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2017



## Encuesta a pacientes de Atención Primaria



CONSEJERÍA DE SANIDAD  
Dirección General de Ordenación  
y Atención Sanitaria

## Contenidos

<b>1</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>2</b>	<b>Metodología</b>	<b>Pág. 4</b>
<b>3</b>	<b>Caracterización de los informantes</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>4</b>	<b>Sistema de gestión de citas y tiempo de espera antes de entrar a la consulta</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>5</b>	<b>El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos</b>	<b>Pág. 17</b>
<b>6</b>	<b>Médicos especialistas</b>	<b>Pág. 24</b>
<b>7</b>	<b>Servicio de urgencias de Atención Primaria SUAP</b>	<b>Pág. 26</b>
<b>8</b>	<b>Urgencia sanitaria domiciliaria</b>	<b>Pág. 27</b>
<b>9</b>	<b>El Centro de Salud</b>	<b>Pág. 28</b>

## 1. Objetivos

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



## 2.1. Metodología

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

Universo	Población de Cantabria que haya sido usuaria directa de algún servicio sanitario de Atención Primaria: 566.104 usuarios. Fuente: datos de población de Cantabria adscrita a tarjeta sanitaria
Ámbito geográfico	Áreas de Atención Primaria de Santander + Laredo + 061 y de Torrelavega + Reinosa
Tamaño muestral	358 encuestas (179 encuestas en cada Área de Atención Primaria)
Error estadístico máximo	$\pm 5,2\%$ para toda la Atención Primaria ( $\pm 7,3\%$ en cada Área 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

## 2.2. Metodología

### Diseño muestral

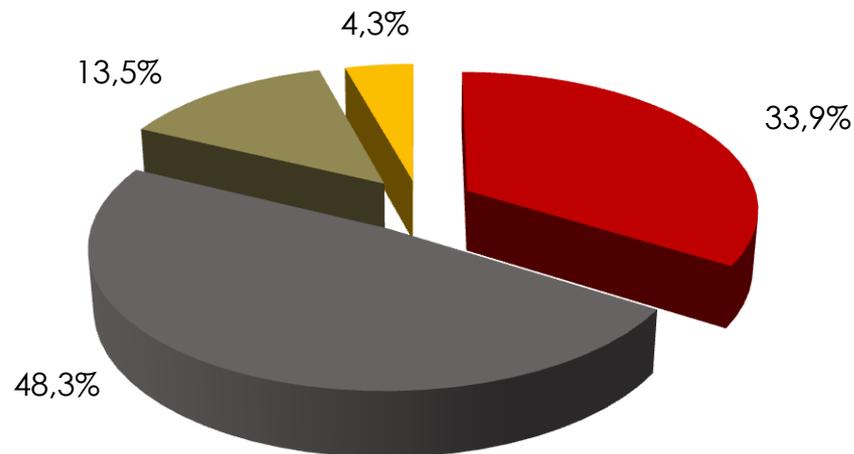
	Usuarios	Significación	P, Q	Muestra	Error
Atención Primaria Santander + Laredo + 061	407.864	1,96	0,5000	179	0,073
Atención Primaria Torrelavega + Reinosa	158.240	1,96	0,5000	179	0,073
TOTAL	566.104	1,96	0,5000	358	0,052

➤ El tamaño muestral definido para cada estrato se ha fijado para que sea el mínimo necesario para que el error muestral alcance el  $\pm 5,2\%$ .

## 2.3. Metodología

### Trabajo de campo

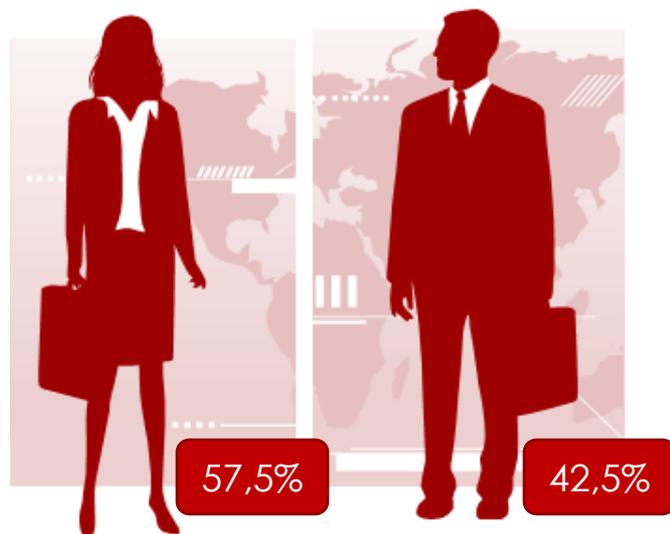
Encuestas realizadas	358
Llamadas emitidas	1.299
Hogares contactados	1.055
Índice de participación	33,9%



- Encuestas finalizadas con éxito
- No contesta, contestador, aplaza la llamada, sin finalizar, etc.
- No interesa
- Contacto no válido o fuera de rango

## 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	10,1%
Estudios secundarios	31,8%
<b>Estudios primarios</b>	<b>36,3%</b>
Sin estudios	21,2%
No contesta	0,3%

### Ocupación

Estudiante	19,3%
Trabajador por cuenta propia	3,9%
Trabajador por cuenta ajena	18,7%
Empresario	0,6%
Desempleado	9,2%
<b>Jubilado o pensionista</b>	<b>31,8%</b>
Trabajos familiares o del hogar	9,2%
Otros	6,7%
No contesta	0,6%

- El 36,3% de los informantes cuentan con estudios primarios.
- Más de un tercio de los usuarios/as son jubilados/as o pensionistas.
- Cerca de una cuarta parte de los informantes son trabajadores/as por cuenta ajena, propia o empresarios/as.

## 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

### Mostrador y teléfono

### Cita por internet

### Ns/Nc

Telefónicamente		Mostrador del Centro de Salud		Mostrador y teléfono		Cita por internet		Ns/Nc	
Santander + Laredo + 061	Torrelavega + Reinosa	Santander + Laredo + 061	Torrelavega + Reinosa	Santander + Laredo + 061	Torrelavega + Reinosa	Santander + Laredo + 061	Torrelavega + Reinosa	Santander + Laredo + 061	Torrelavega + Reinosa
51,4%	67,6%	10,1%	9,5%	13,4%	8,9%	24,6%	14,0%	0,6%	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 de Torrelavega + Reinosa.

**Pregunta:** Habitualmente, ¿qué procedimiento utiliza usted para pedir cita para su médico de familia/pediatra en su Centro de Salud?

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

Número de llamadas realizadas hasta conseguir cita

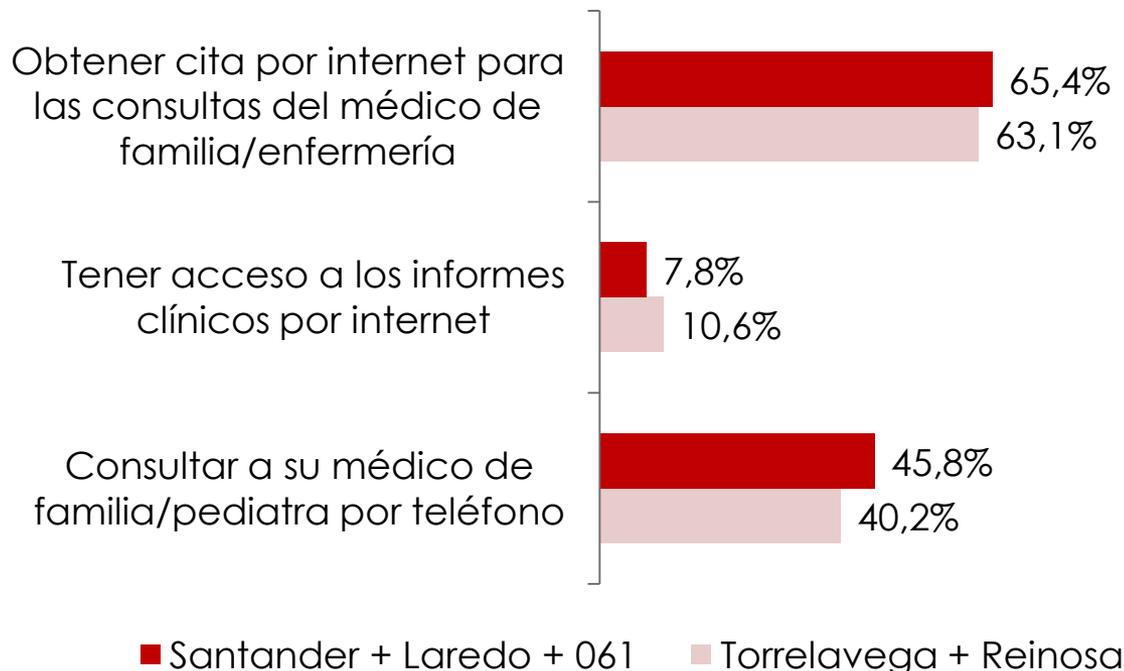


- El 32,8% de los usuarios/as del área de Santander + Laredo + 061 y el 46,7% del área de Torrelavega + Reinosa hacen de 1 a 2 llamadas para obtener su cita con el médico de familia o pediatra.
- El porcentaje de usuarios que indican necesitar más de 5 llamadas para conseguir su cita es del 25% en las dos áreas analizadas.

**Pregunta:** La última vez que pidió cita por teléfono, ¿aproximadamente cuántas llamadas tuvo que realizar hasta que la consiguió?

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

### Conocimiento de los servicios sanitarios públicos

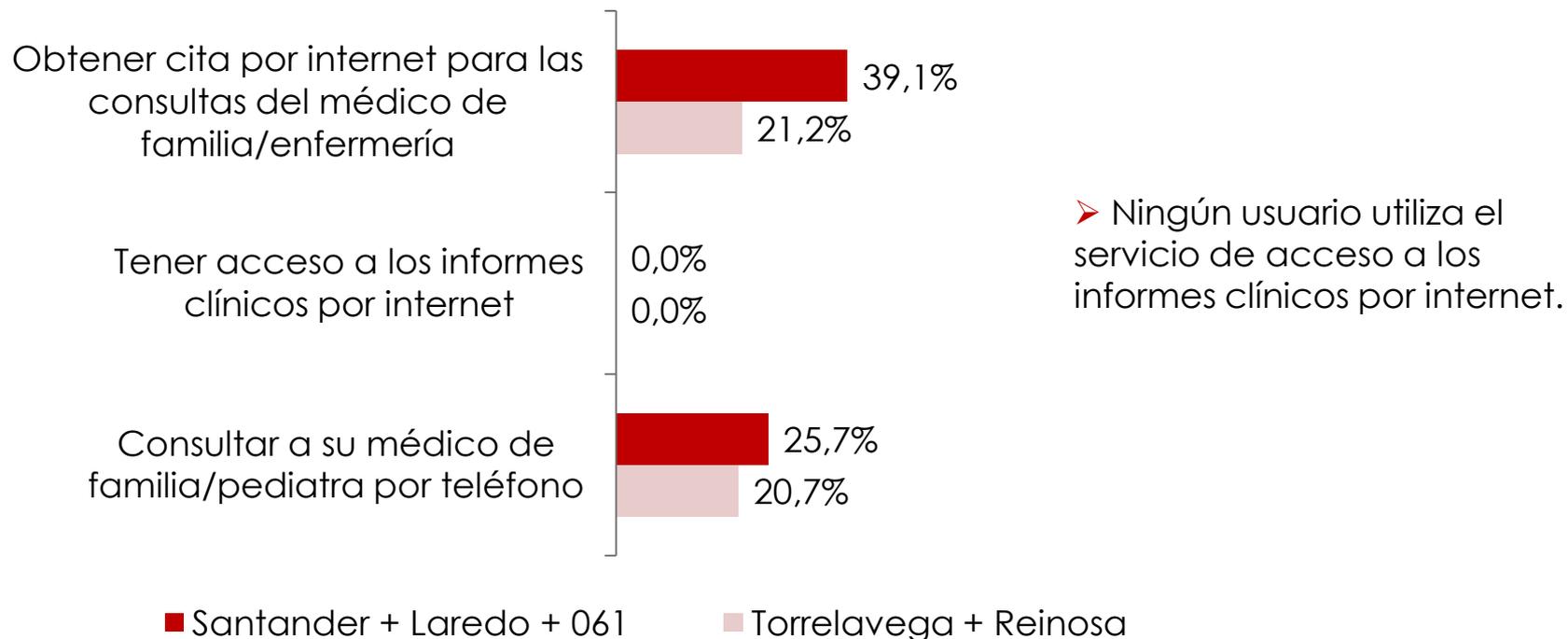


- Más del 60% de los usuarios de las dos áreas conocen la posibilidad de obtener cita por internet.
- Más del 40% de los usuarios de ambas áreas conocen la posibilidad de consultar por teléfono a su médico de familia o pediatra.

**Pregunta:** Le voy a leer a continuación una serie de prestaciones relacionadas con el acceso a los servicios sanitarios públicos. Dígame, por favor, si los CONOCE.

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

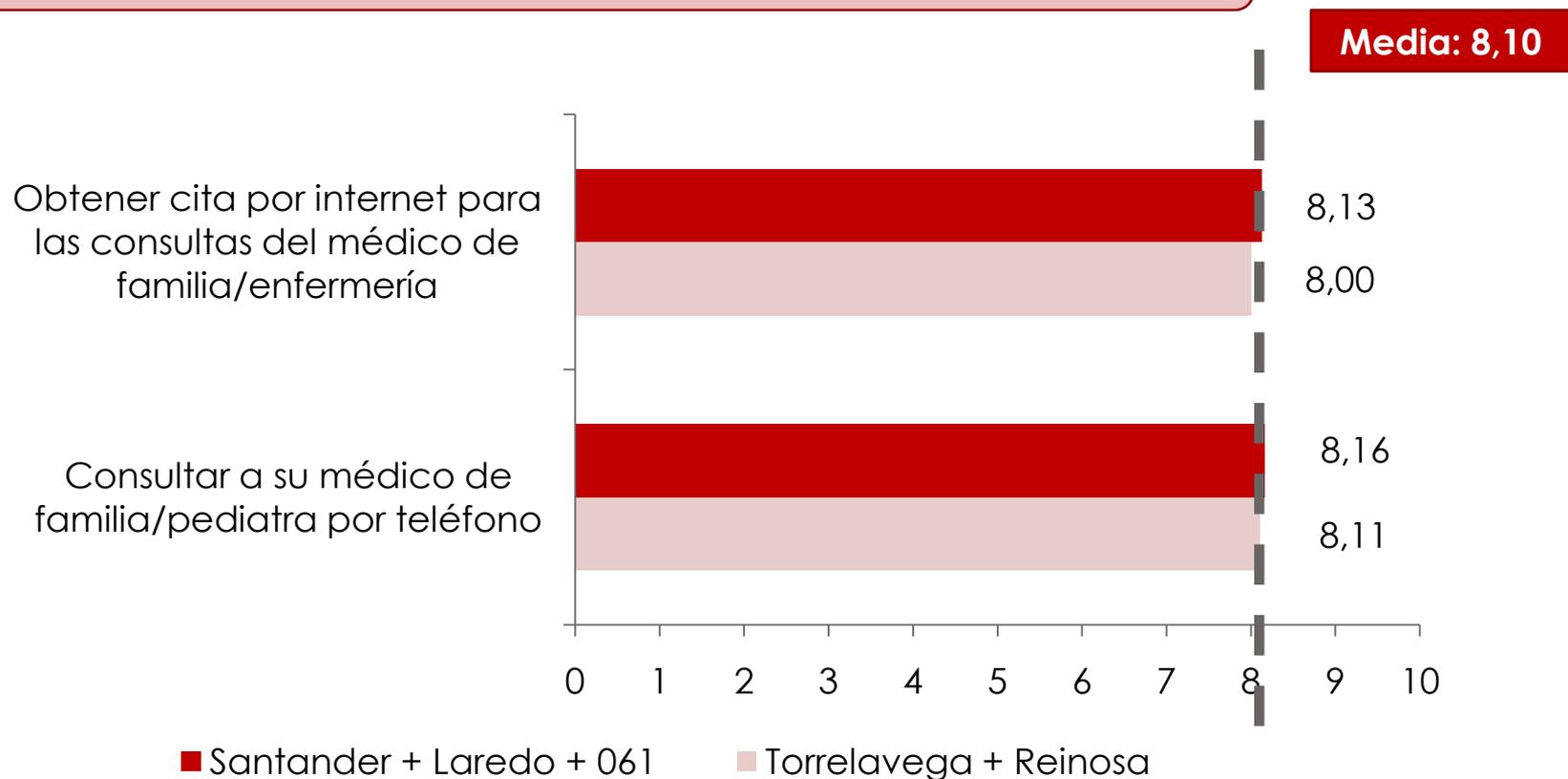
### Utilización de los servicios sanitarios públicos



**Pregunta:** Le voy a leer a continuación una serie de prestaciones relacionadas con el acceso a los servicios sanitarios públicos. Dígame, por favor, si los UTILIZA.

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

Grado de satisfacción con los servicios sanitarios públicos

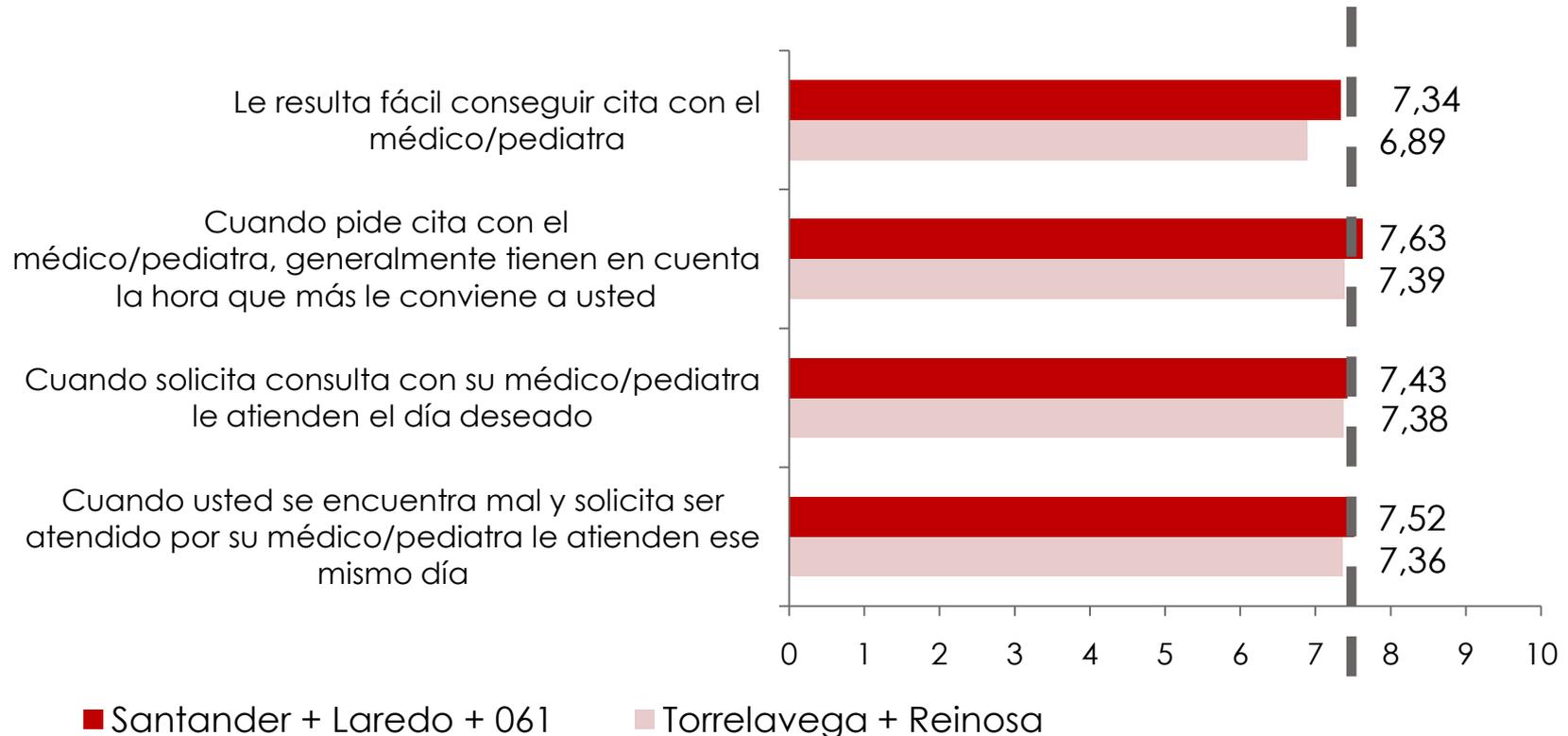


**Pregunta:** (Si conoce y utiliza los servicios sanitarios públicos) Valore de 0 a 10 los servicios sanitarios públicos, siendo 0 totalmente insatisfactorio y 10 totalmente satisfactorio.

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

Facilidad o dificultad para conseguir cita

Media: 7,37

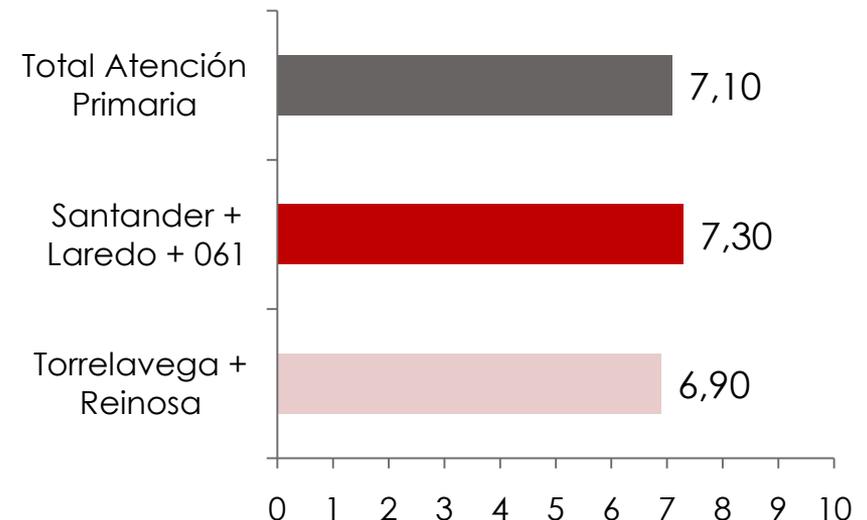


**Pregunta:** En relación con la facilidad o dificultad que usted tiene para conseguir cita con su médico de familia/pediatra, puntúe por favor, su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo 0 en total desacuerdo y 10 en total acuerdo.

## 4.7. 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	7,10	2,14	N=352
Santander + Laredo + 061	7,30	1,76	N=175
Torrelavega + Reinosa	6,90	2,44	N=177



**Pregunta:** ¿Cuánto tiempo tiene que esperar desde la hora en que le citan hasta que entra en la consulta? Por favor, valore de 0 a 10, siendo 0 muy poco y 10 mucho.

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

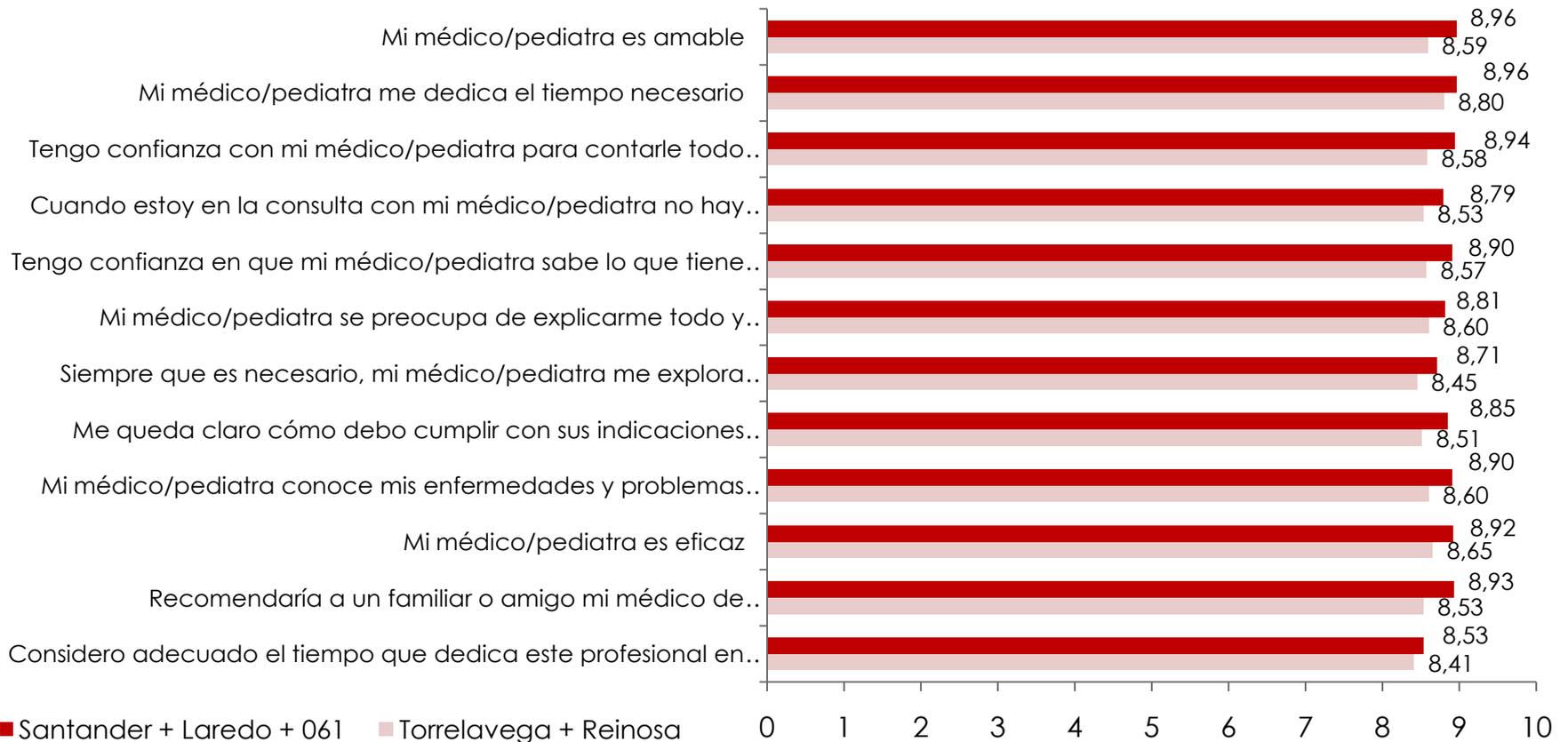
Tiempo de espera antes de entrar en la consulta

	Total	Santander + Laredo + 061	Torrelavega + Reinosa
Menos de 15 minutos	•43,6%	34,6%	52,5%
De 15 a 30 minutos	•25,7%	27,9%	23,5%
De 30 minutos a 1 hora	•17,6%	20,1%	15,1%
De 1 a 2 horas	•4,7%	5,6%	3,9%
Más de 2 horas	•0,8%	1,1%	0,6%
Ns/Nc	•7,5%	10,6%	4,5%

**Pregunta:** ¿Recuerda cuánto tiempo tuvo que esperar desde la hora en que le citan hasta que entra en la consulta?

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

### Valoración del médico de familia/pediatra



**Pregunta:** Valore de 0 a 10 las siguientes afirmaciones que voy a leerle relacionadas con su médico de familia/pediatra, siendo 0 totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo.

## 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	Santander + Laredo + 061	Torrelavega + Reinosa
<b>Menos de 4 veces</b>	• <b>36,3%</b>	<b>37,4%</b>	<b>35,2%</b>
<b>Entre 4 y 8 veces</b>	• <b>36,9%</b>	<b>36,3%</b>	<b>37,4%</b>
<b>Más de 8 veces</b>	• <b>26,0%</b>	<b>25,7%</b>	<b>26,3%</b>
<b>Ns/Nc</b>	• <b>0,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,1%</b>

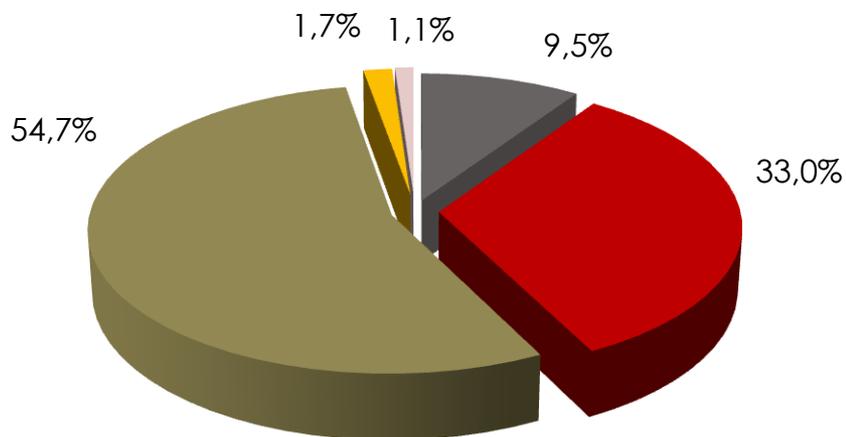
➤ La distribución del número de veces que los usuarios han acudido a la consulta en los últimos 12 meses es homogénea en los casos de menos de 4 veces y entre 4 y 8.

**Pregunta:** ¿Podría recordar cuántas veces ha acudido a la consulta de su médico de familia/pediatra durante los últimos 12 meses?

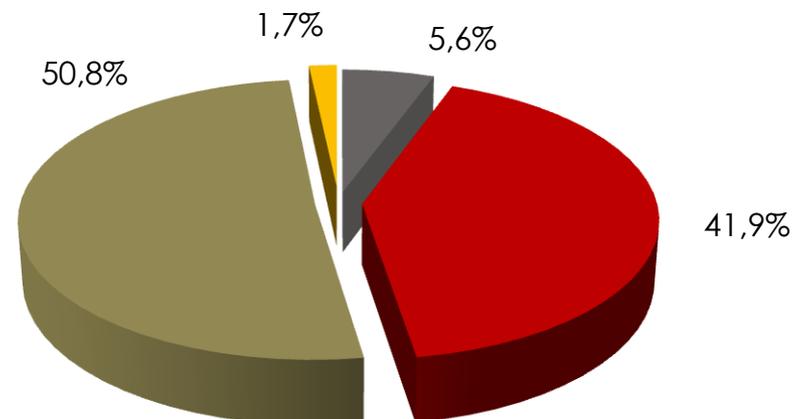
## 5.3. El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos

### Cambio de médico de familia/pediatra

#### Santander + Laredo + 061



#### Torrelavega + Reinosa



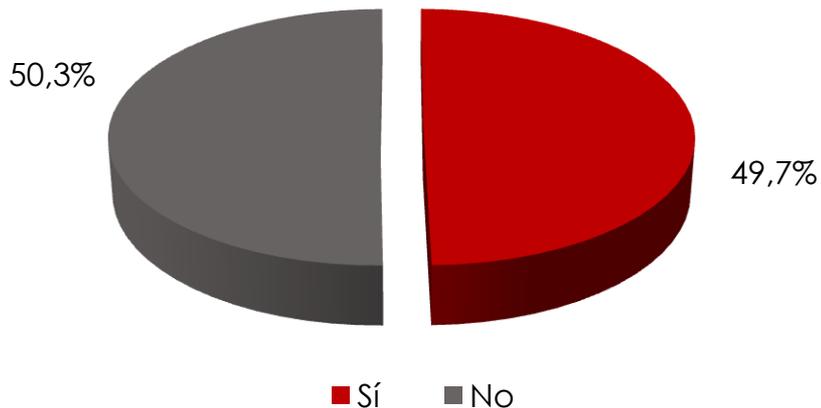
- Sí, me cambié por voluntad propia
- Sí, me cambió el propio Centro de Salud por motivos de reestructuración
- No
- Otros
- Ns/Nc

**Pregunta:** ¿Ha cambiado usted alguna vez de médico de familia/pediatra?

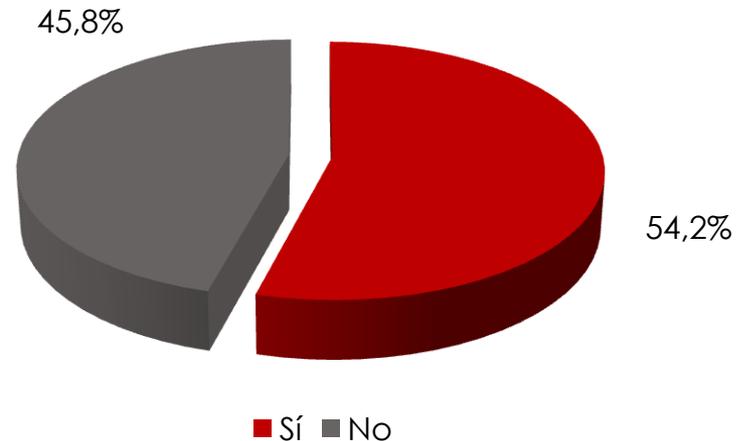
## 5.4. El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos

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

Santander + Laredo + 061



Torrelavega + Reinosa



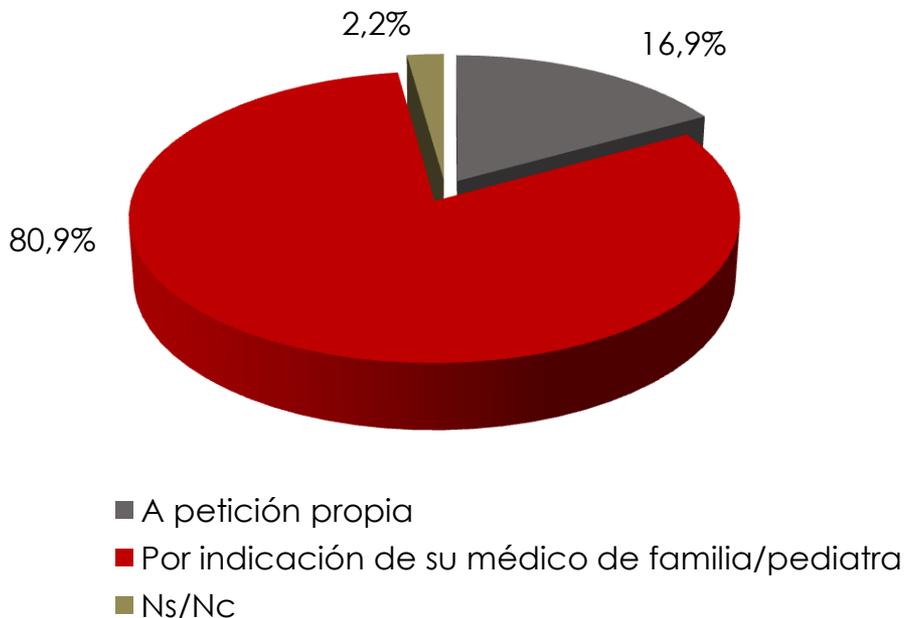
➤ Aproximadamente, el 50% de los informantes afirman haber sido atendidos por personal de enfermería del Centro de Salud.

**Pregunta:** Durante los últimos 12 meses, ¿ha sido atendido alguna vez por alguna ENFERMERA del Centro de Salud?

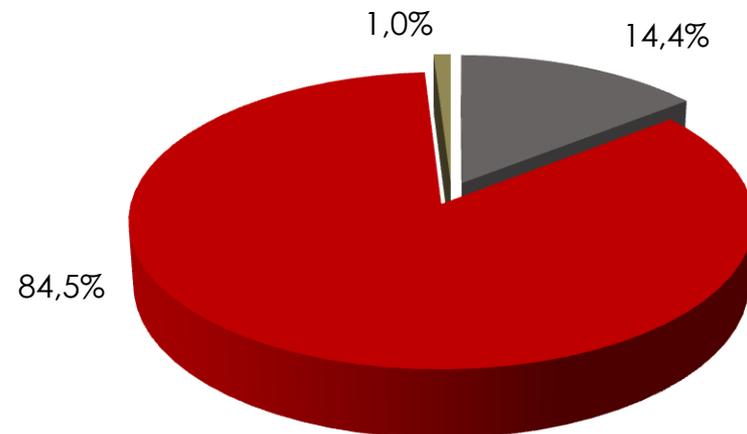
## 5.5. El personal del Centro de Salud: sanitarios y administrativos

Motivo por el que se solicitó la consulta de enfermería

Santander + Laredo + 061



Torrelavega + Reinosa



**Pregunta:** (Si ha solicitado consulta de enfermería en los últimos 12 meses) ¿Por qué motivo solicitó esta consulta de enfermería?

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

### Valoración del personal de enfermería

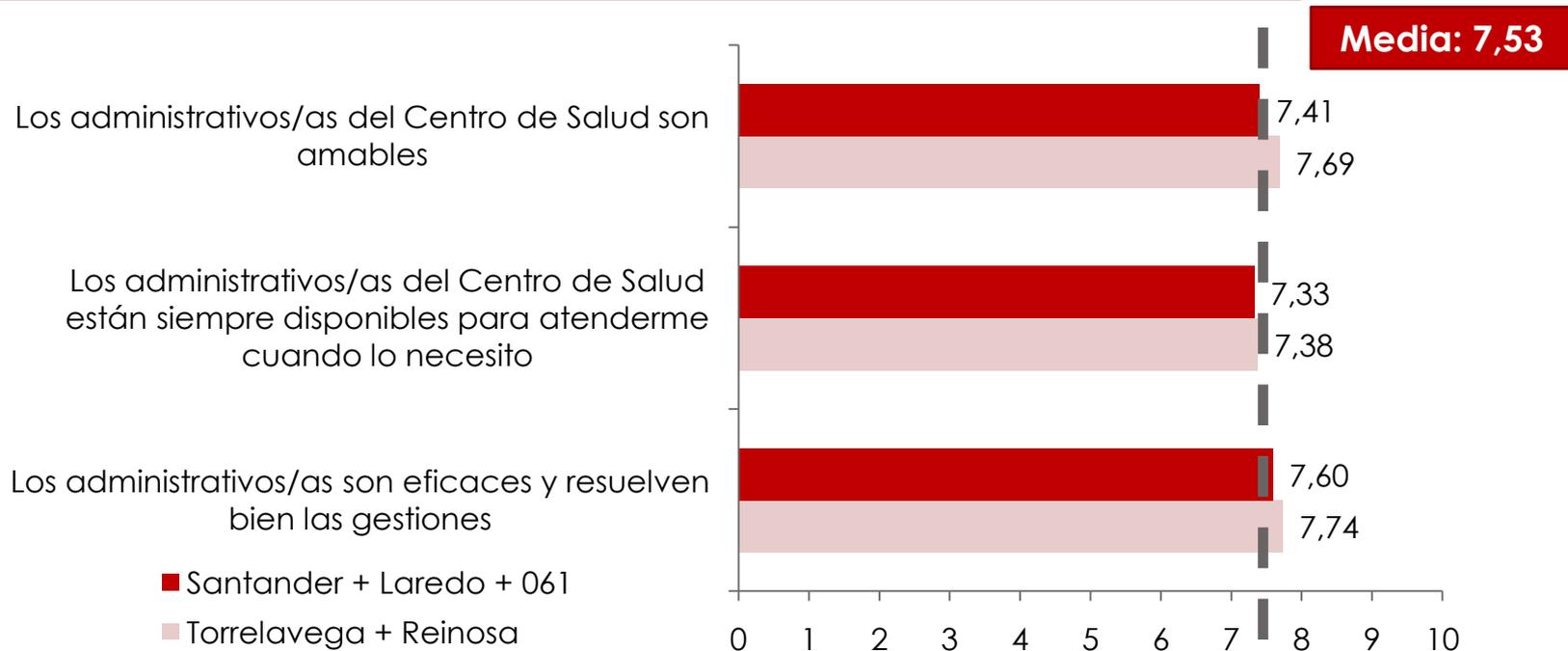
**Media: 8,80**



**Pregunta:** (Si ha sido atendido por alguna enfermera durante los últimos 12 meses). Valore de 0 a 10 las siguientes afirmaciones que voy a leerle relacionadas con las enfermeras del Centro de Salud, siendo 0 totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo.

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

### Valoración de la atención del personal administrativo



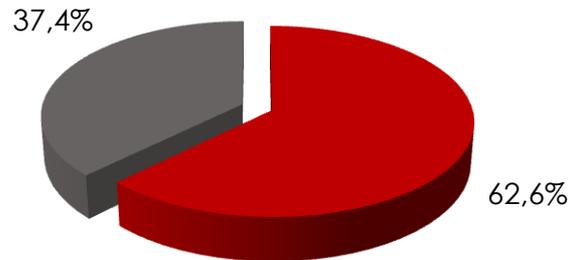
➤ Los informantes del área de Torrelavega y Reinosa perciben la atención del personal administrativo mejor que los informantes del área de Santander + Laredo + 061, siendo la eficacia el atributo más valorado entre estos profesionales.

**Pregunta:** Valore de 0 a 10 las siguientes afirmaciones que voy a leerle relacionadas con el personal administrativo del Centro de Salud (personas que atienden al público en los mostradores), siendo 0 totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo.

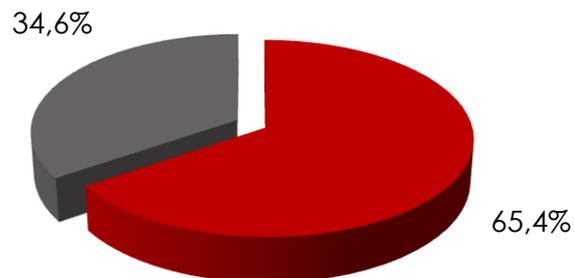
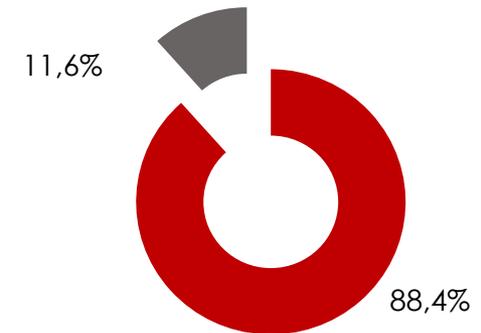
## 6.1. Médicos especialistas

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

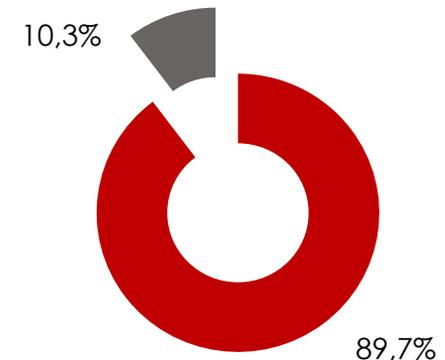
¿Considera que siempre que ha sido necesario le envió a un especialista?



Santander +  
Laredo + 061



Torrelavega +  
Reinosa



■ Sí ■ No

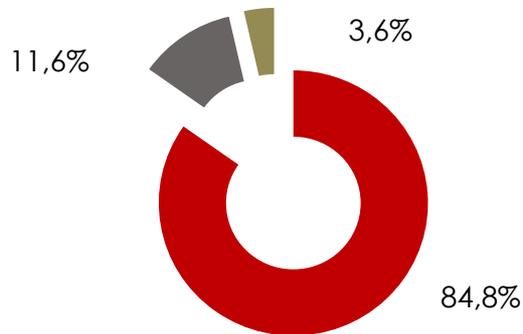
**Pregunta izda.:** ¿Alguna vez su médico de familia/pediatra le ha enviado a un especialista?

**Pregunta dcha.:** (Si alguna vez le ha mandado a un especialista) Considera que siempre que ha sido necesario ¿su médico de familia/pediatra le ha enviado a un especialista?

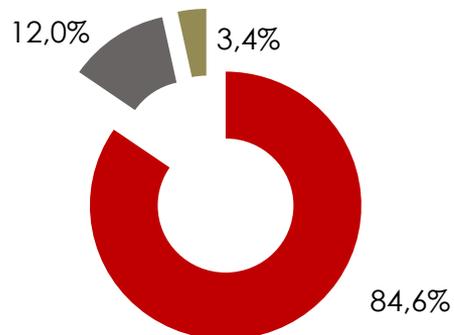
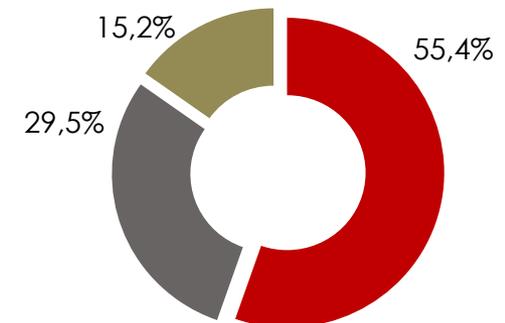
## 6.2. Médicos especialistas

El médico de familia/pediatra se ha interesado por la información del especialista

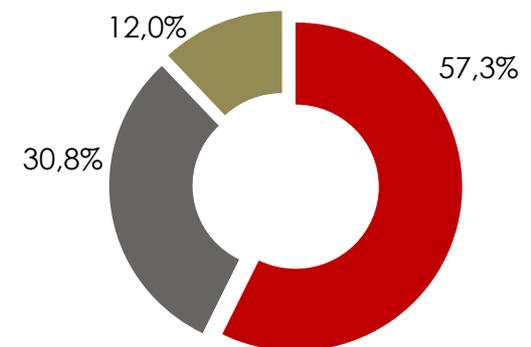
¿El especialista le ha entregado un informe para el médico de familia/pediatra?



Santander +  
Laredo + 061



Torrelavega +  
Reinosa



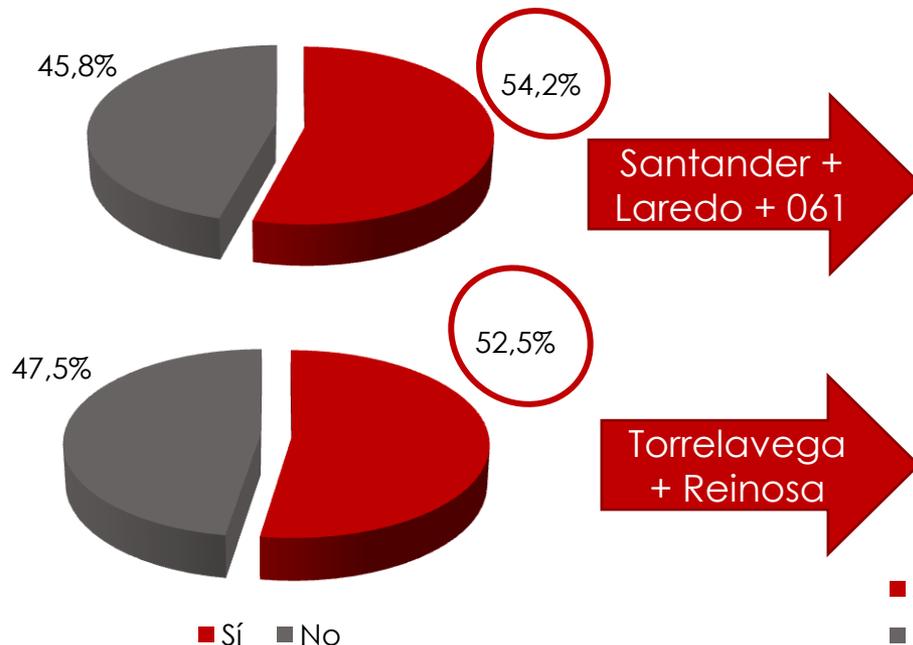
■ Sí ■ No ■ Ns/Nc

**Pregunta izda.:** Si su médico de familia/pediatra le ha enviado a otro especialista, luego siempre se ha interesado por lo que este le ha dicho.

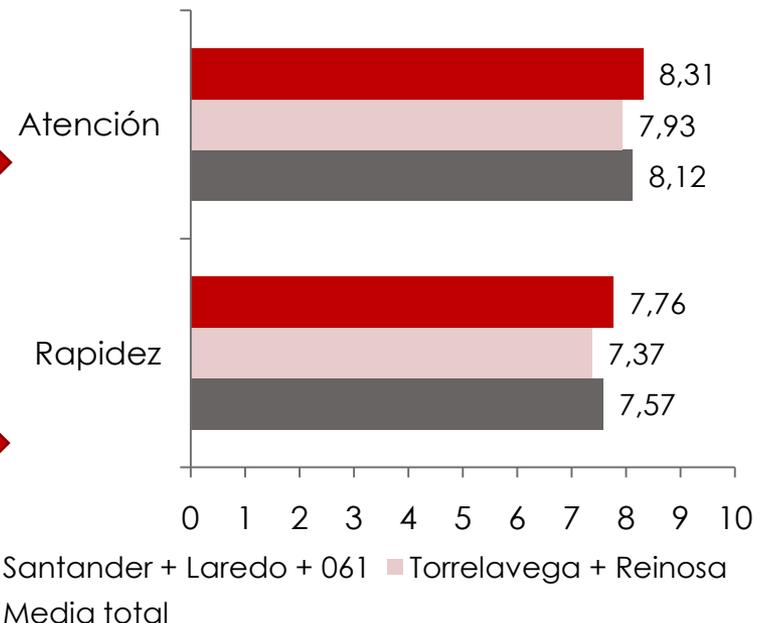
**Pregunta dcha.:** Tras la consulta con el especialista, ¿le entregaron un informe para su médico de familia/pediatra?

## 7. Servicio de urgencias de Atención Primaria SUAP

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



Valoración de la rapidez y atención SUAP



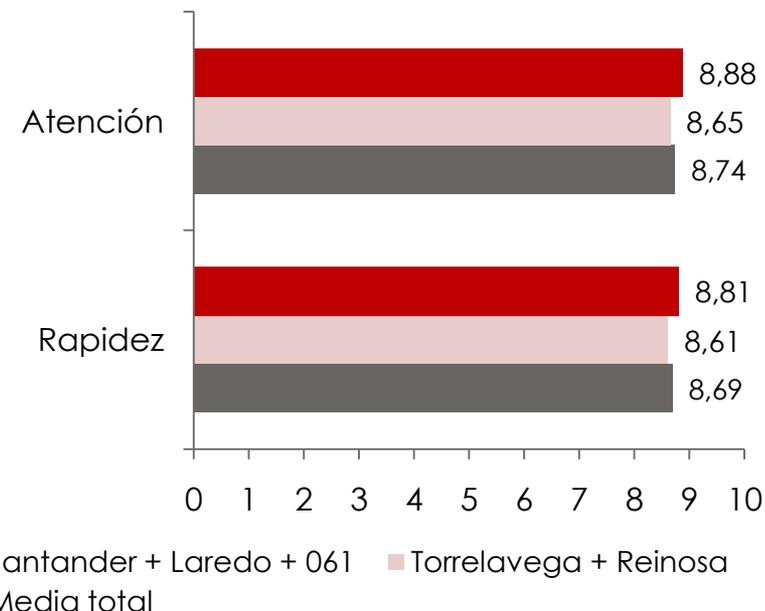
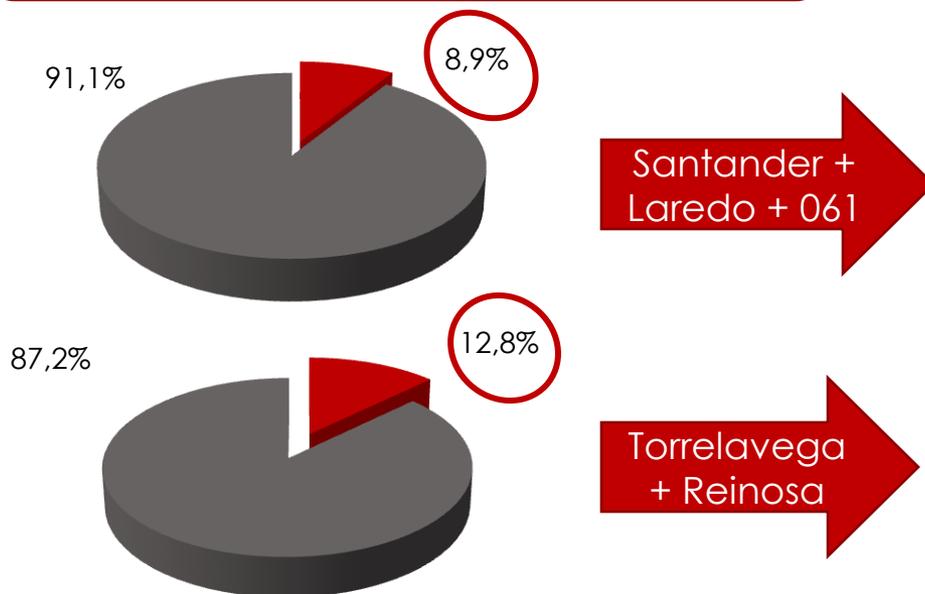
**Pregunta izda.:** ¿Ante una urgencia fuera del horario de consulta ha acudido usted al servicio de urgencias del centro de salud (SUAP)?

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

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

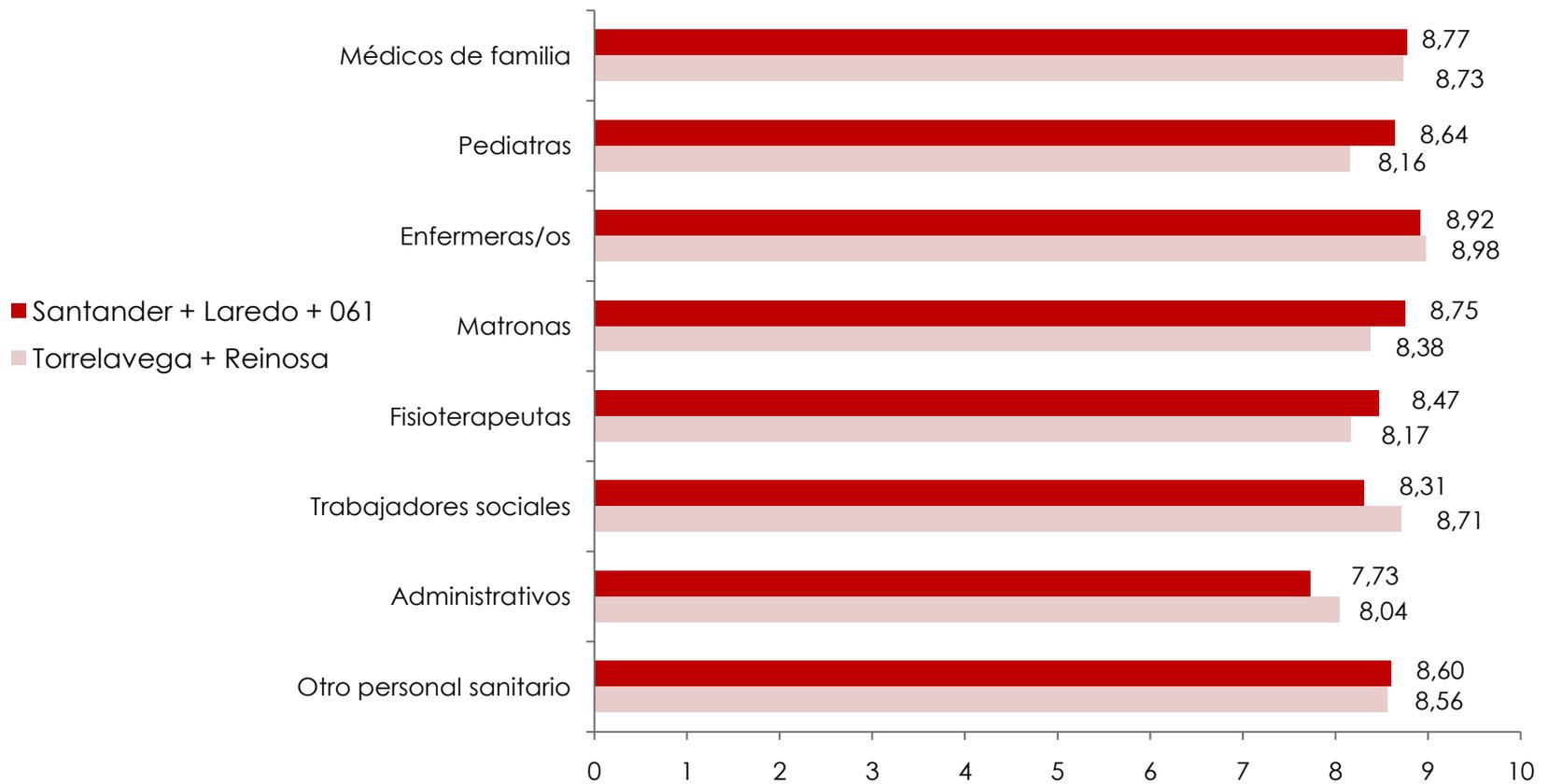
### Valoraciones generales sobre el Centro de Salud



**Pregunta:** En general, ¿cómo valora usted los siguientes aspectos del Centro de Salud? Valore de 0 a 10, siendo 0 muy mal y 10 muy bien.

## 9.2. El Centro de Salud

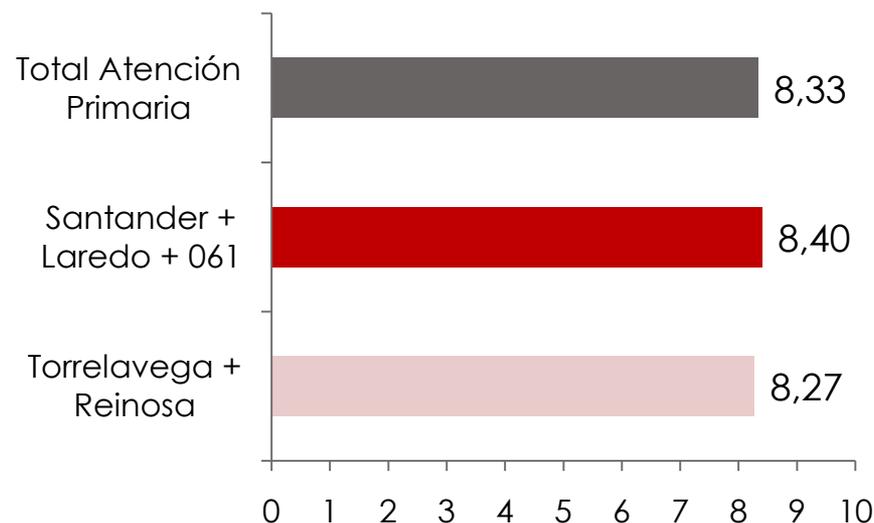
### Valoración de los profesionales del Centro de Salud



**Pregunta:** A continuación nos gustaría que nos diese su opinión sobre todo el personal que le ha atendido en el Centro de Salud. Por favor, indique en una escala de 0 a 10 cómo valora usted en general a los siguientes profesionales del Centro, siendo 0 muy mal y 10 muy bien.

## 9.3. El Centro de Salud

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



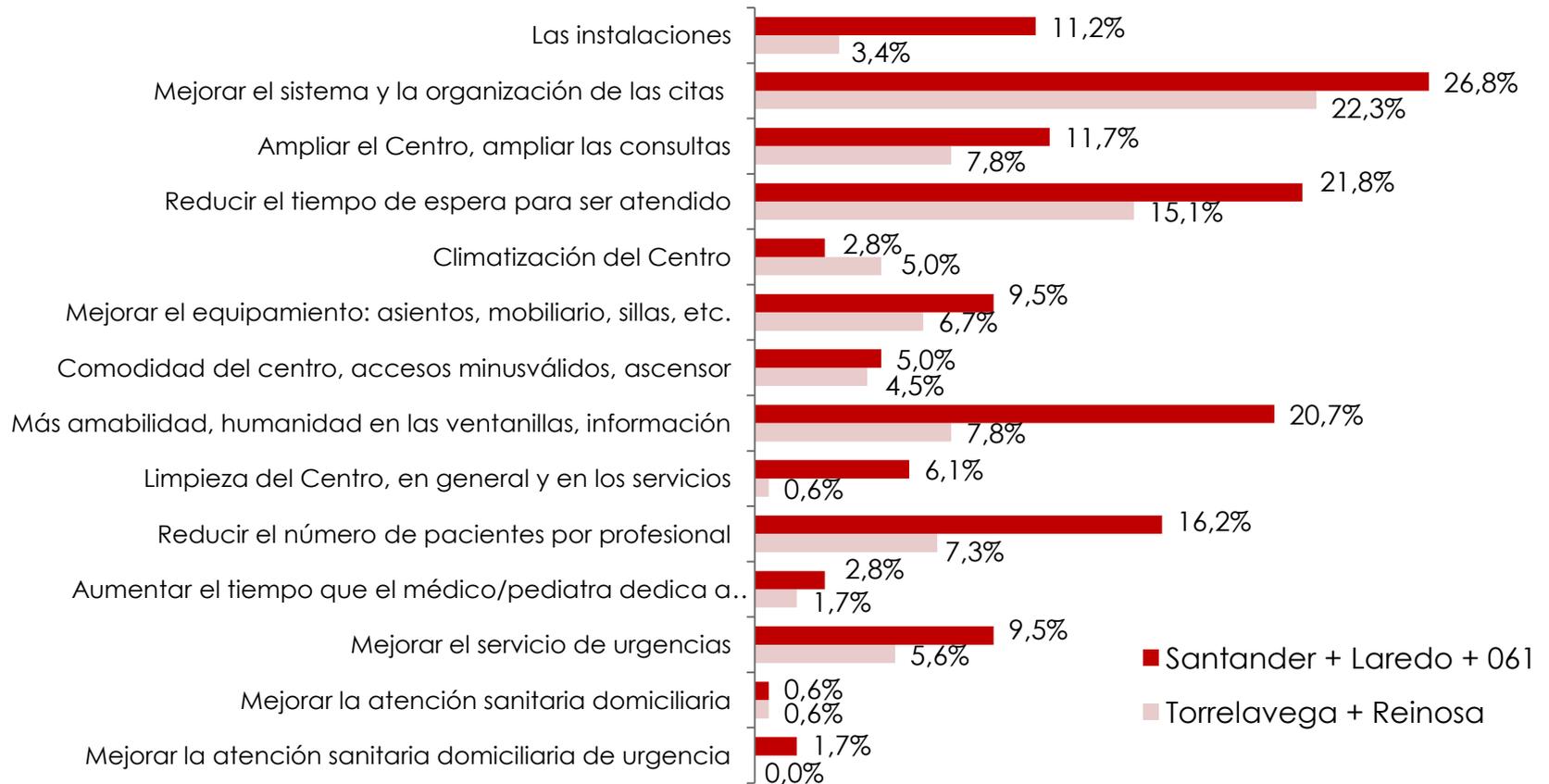
	Media	Desviación típica	N válidos
Total Atención Primaria	8,33	1,30	N=352
Santander + Laredo + 061	8,40	1,34	N=177
Torrelavega + Reinosa	8,27	1,26	N=175

➤ La valoración de la atención general recibida en el Centro de Salud es mayor en el caso de los usuarios/as del área de Atención Primaria de Santander + Laredo + 061.

**Pregunta:** Por favor, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción con la atención general recibida en su Centro de Salud, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho.

## 9.4. El Centro de Salud

### Aspectos a mejorar en el Centro de Salud



**Pregunta:** ¿Qué mejoraría usted de su Centro de Salud? Indique sólo tres aspectos y ordénelos según su importancia, siendo 1 el más importante y 3 el menos importante. (Respuesta múltiple).

## 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	SANTANDER + LAREDO + 061	TORREAVEGA + REINOSA
Mejorar el sistema y la organización de las citas	26,8%	22,3%
Reducir el tiempo de espera para ser atendido	21,8%	15,1%
Más amabilidad, humanidad en las ventanillas	20,7%	7,8%
Reducir el número de pacientes por profesional	16,2%	7,3%

- Una cuarta parte de los informantes del área de Atención Primaria de Santander + Laredo + 061 coinciden en señalar como prioridad la mejora del sistema y la organización de citas.
- Alrededor de una quinta parte de los informantes del área de Santander + Laredo + 061 señalan mejorar la amabilidad, así como el número de pacientes por profesional. Sin embargo, los informantes del área de Atención Primaria de Torrelavega y Reinosa no señalan estos aspectos con tanta intensidad.

## 9.6. El Centro de Salud

### Otros aspectos a mejorar en el Centro de Salud

Merece la pena destacar que **el 33,2% del total de informantes** (36,3% de informantes del área de Atención Primaria de Santander + Laredo + 061 y 30,2% del área de Torrelavega + Reinosa), han identificado e incidido en **otros aspectos de mejora**. Los dos aspectos más relevantes por este grupo son:

OTRAS PRIORIDADES DE MEJORA	SANTANDER + LAREDO + 061	TORRELAVEGA + REINOSA
Más aparcamiento	18,5%	16,7%
Mejorar el servicio de citas telefónicas, ya que no cogen el teléfono.	20,0%	16,7%

- Una quinta parte de los informantes que han señalado otros aspectos de mejora, inciden en la necesidad de garantizar la recepción de las llamadas por parte de los Centros de Salud, con el fin de poder concertar cita.

# REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA 2017

## Encuesta a pacientes de Atención Primaria



CONSEJERÍA DE SANIDAD  
Dirección General de Ordenación  
y Atención Sanitaria