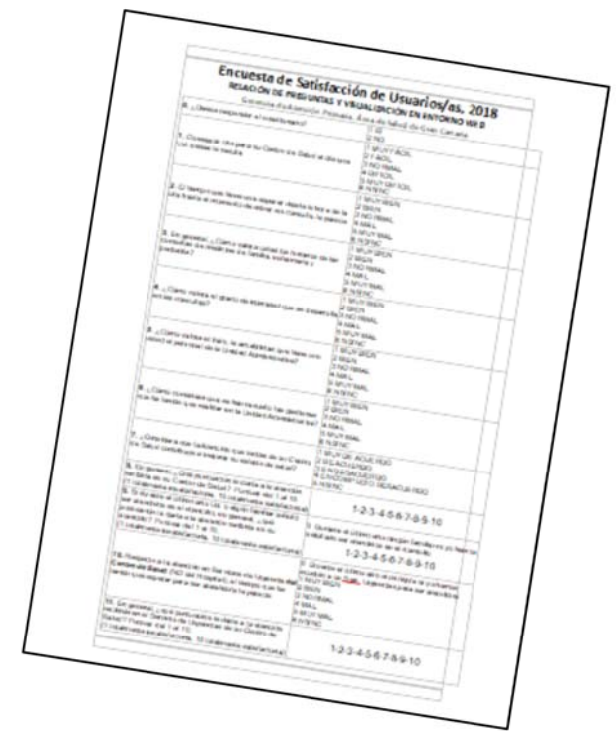




Resultados de la encuesta de
satisfacción de usuarios de
Atención Primaria, 2018

Índice



Información general participantes.

Resultados:

- Accesibilidad: P1, P2 y P3

- Atención recibida: P4, P5, P6, P7, P8

Unidad
Admin

At.
Domicil.

P9,

P10,P11

Urgencias

- Medicamentos: P12, P13 , P14, P15, P16, P17, P18 y P19

Antibióticos

Discusión.

Información de las personas llamadas.

NUEVO

| N | Sexo M/V | | Edad media | Nac. Esp | Participantes | No participantes |
|------|-----------------|----------------|------------|----------|---------------|------------------|
| | | | | | | |
| 2027 | 1348 (66,5%) | 679 (33,5%) | 58,9 | 98,7% | 1547 (76,3%) | 480 (23,7%) |

¿Quiénes fueron los participantes en la encuesta de satisfacción?

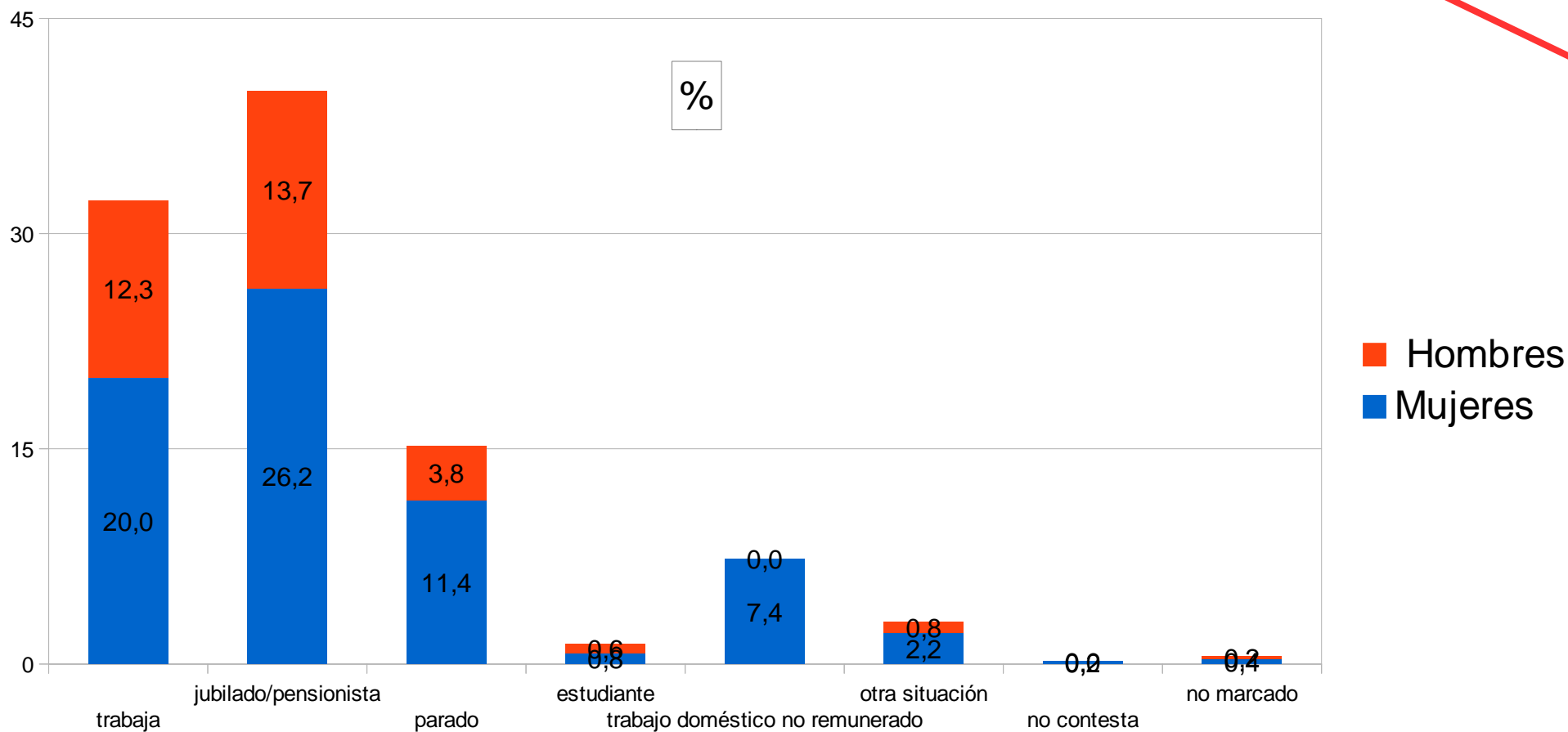
| N | Sexo M/V | | Edad media | Nacionalidad |
|-----------------|-----------------|----------------|------------|----------------|
| 1547 (76,3%) | 1060 (68,5%) | 487 (31,5%) | 56,9 | 98,3% española |

Perfil:

Mujer, española de entre 46 y 68 años

P 20 - ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra Ud. actualmente?

NUEVO



¿Quiénes fueron los que declinaron participar en la encuesta?

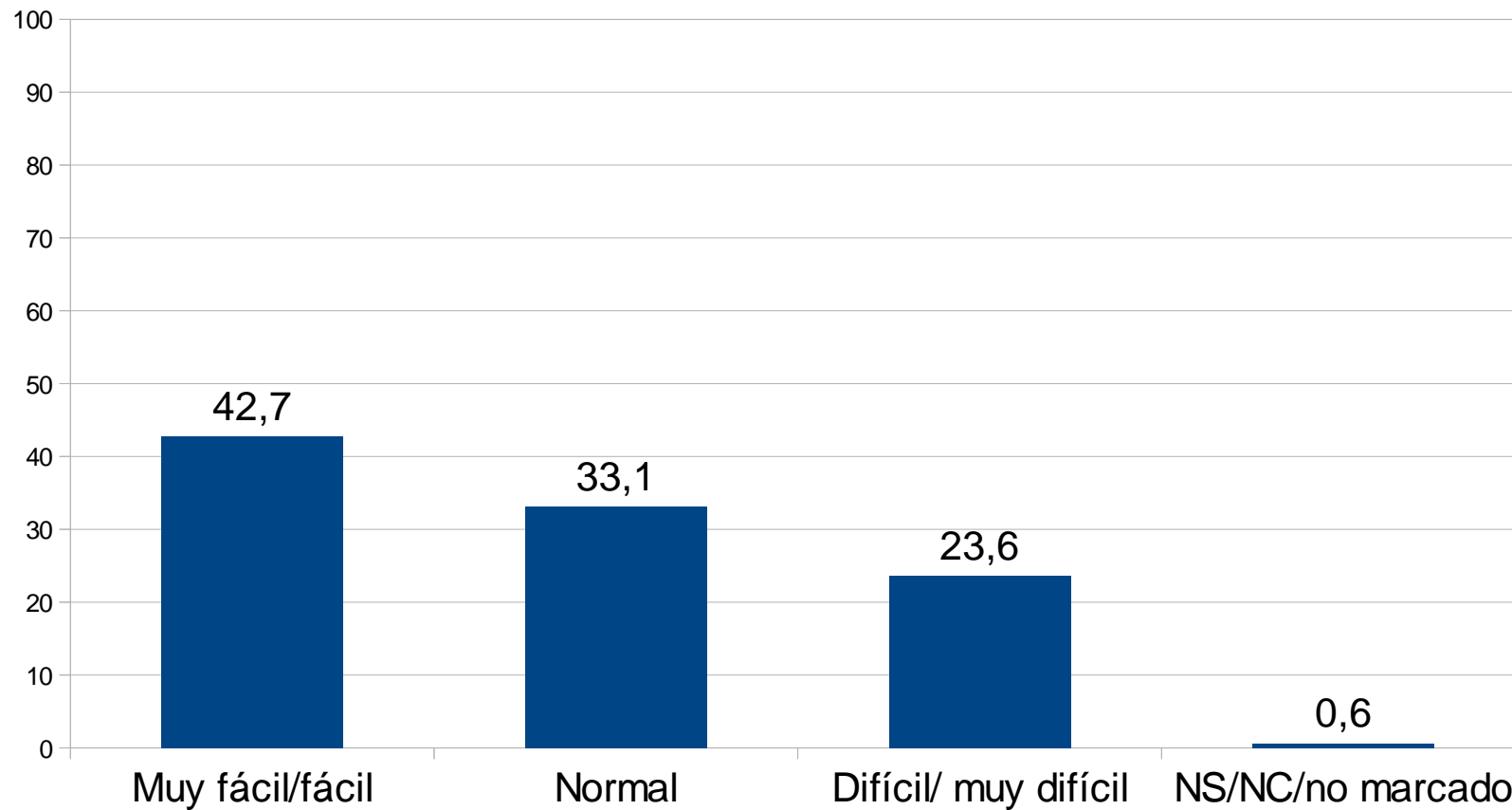
NUEVO

| N | Sexo M/V | | Edad media | Nacionalidad |
|----------------|-----------------|--------------|-------------------|---------------------|
| 480 (23,7%) | 288 (60%) | 192 (40%) | 65,2 | 99,9% española |

...Hombres *, de mayor edad y en su mayoría españoles.

Accesibilidad

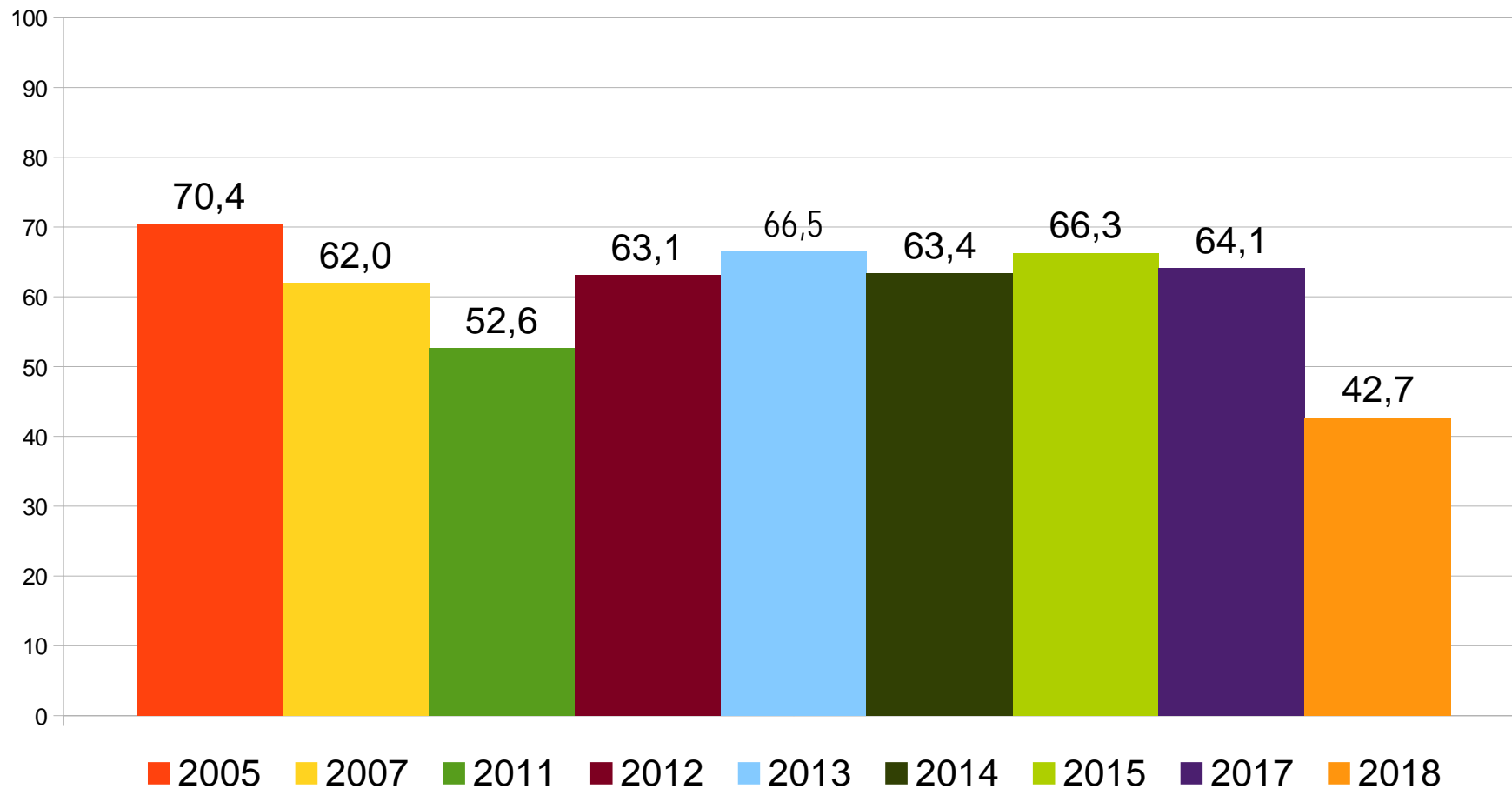
P01 Conseguir cita para su centro de Salud el día que Ud. desea le resulta:



Accesibilidad

P1 Conseguir cita en su Centro de Salud el día que usted desea le resulta

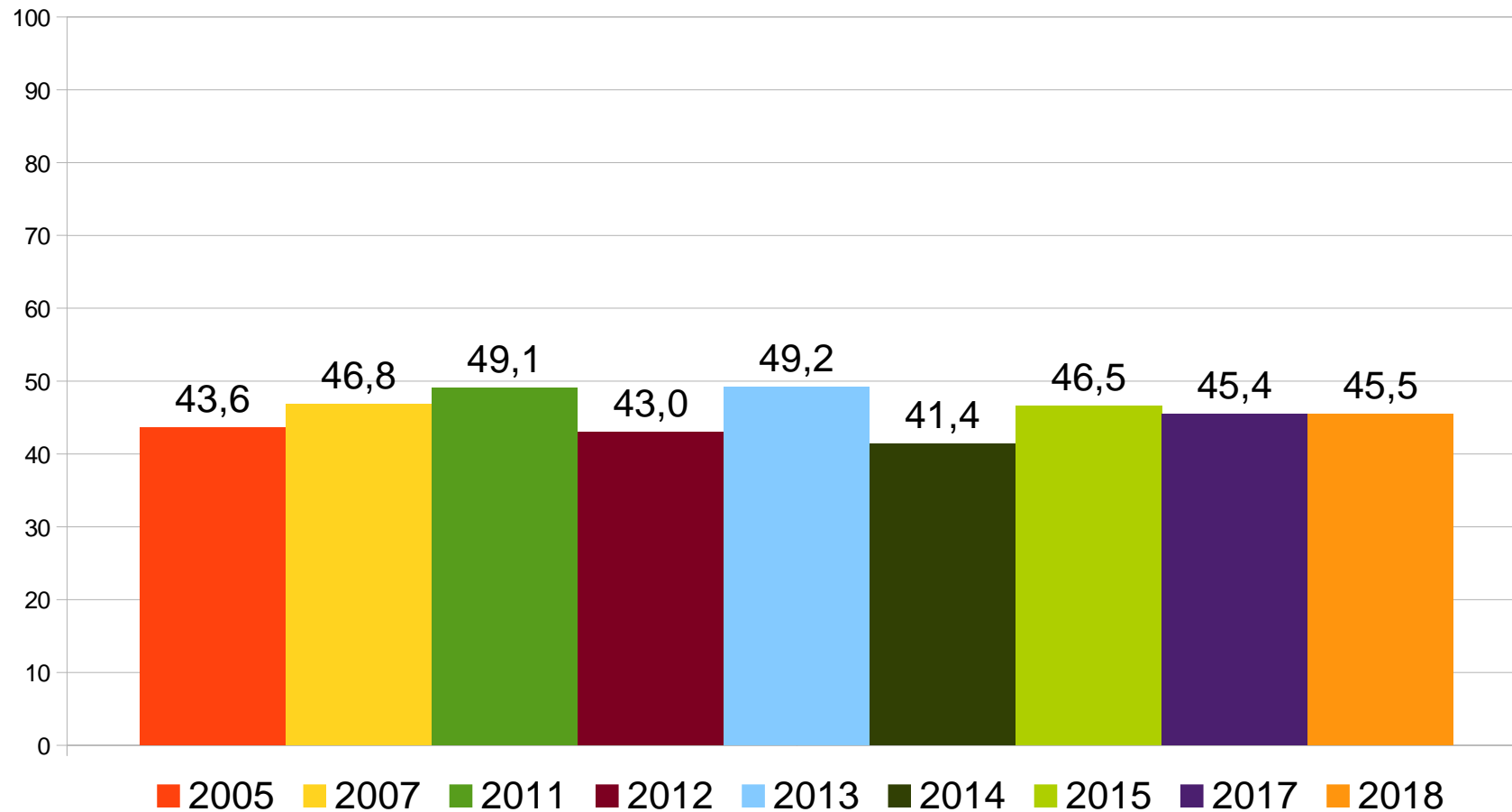
FÁCIL O MUY FÁCIL



Accesibilidad

P2 Tiempo de espera desde la cita hasta el momento de entrar en consulta:

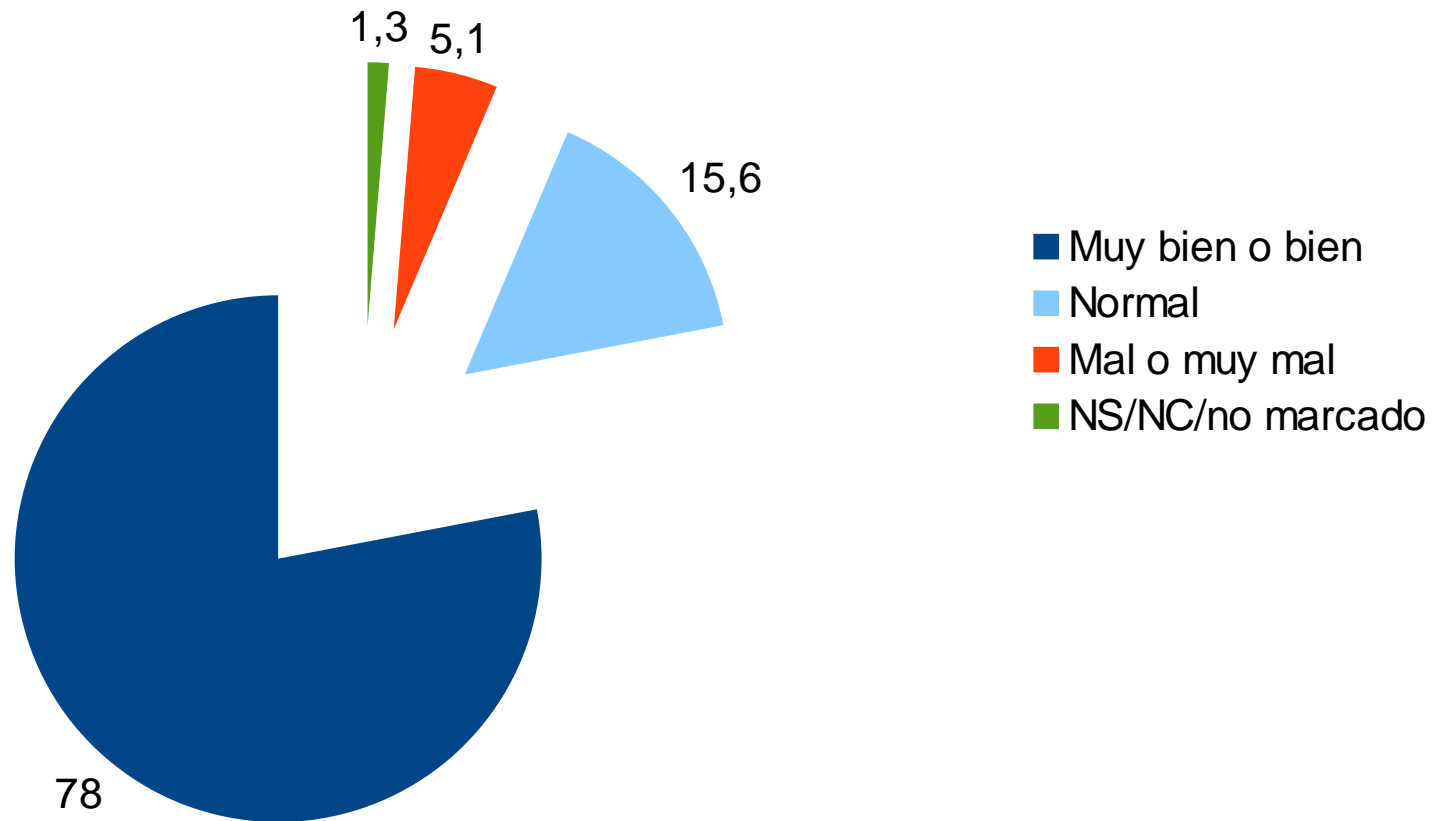
MUY BIEN o BIEN



Accesibilidad

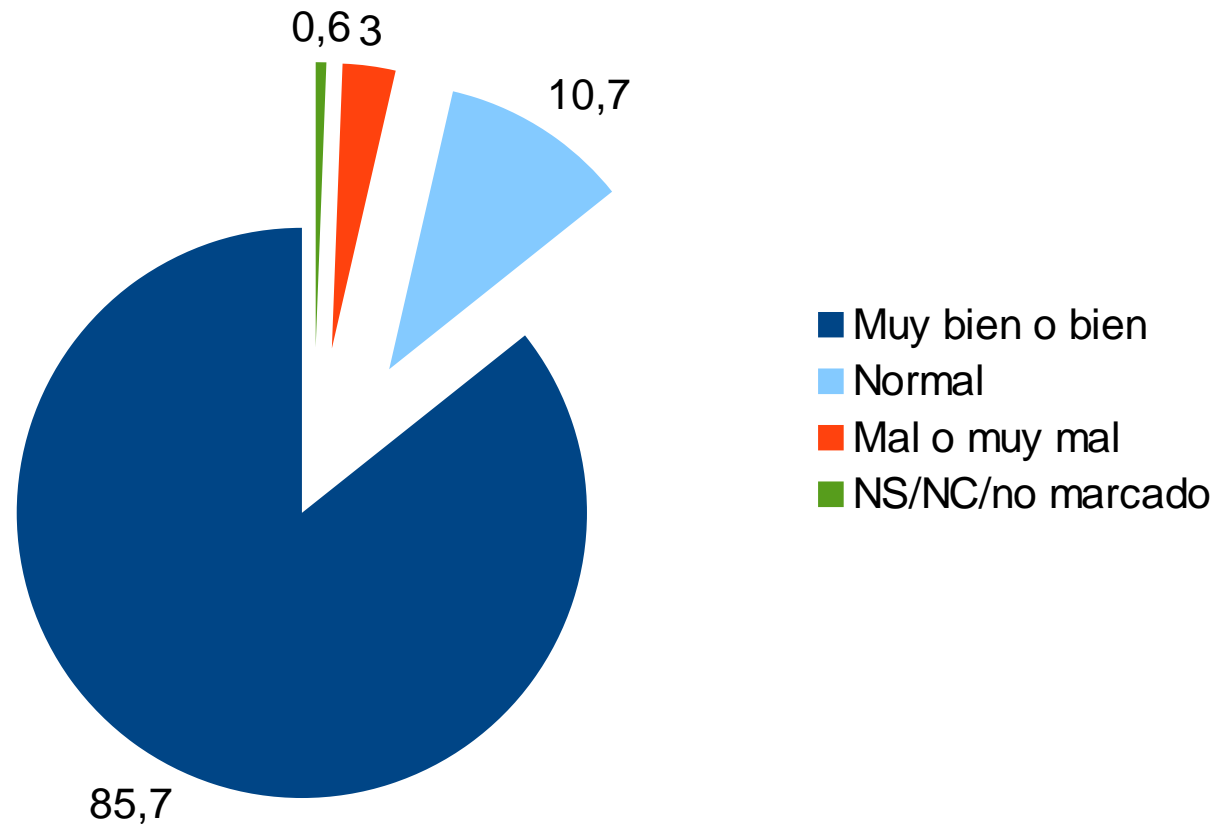
NUEVO

P3 - En general, ¿cómo valora usted los horarios de las consultas de medicina familia, enfermería y pediatría?

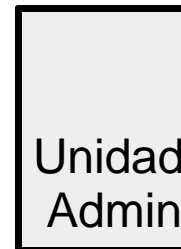


Atención recibida

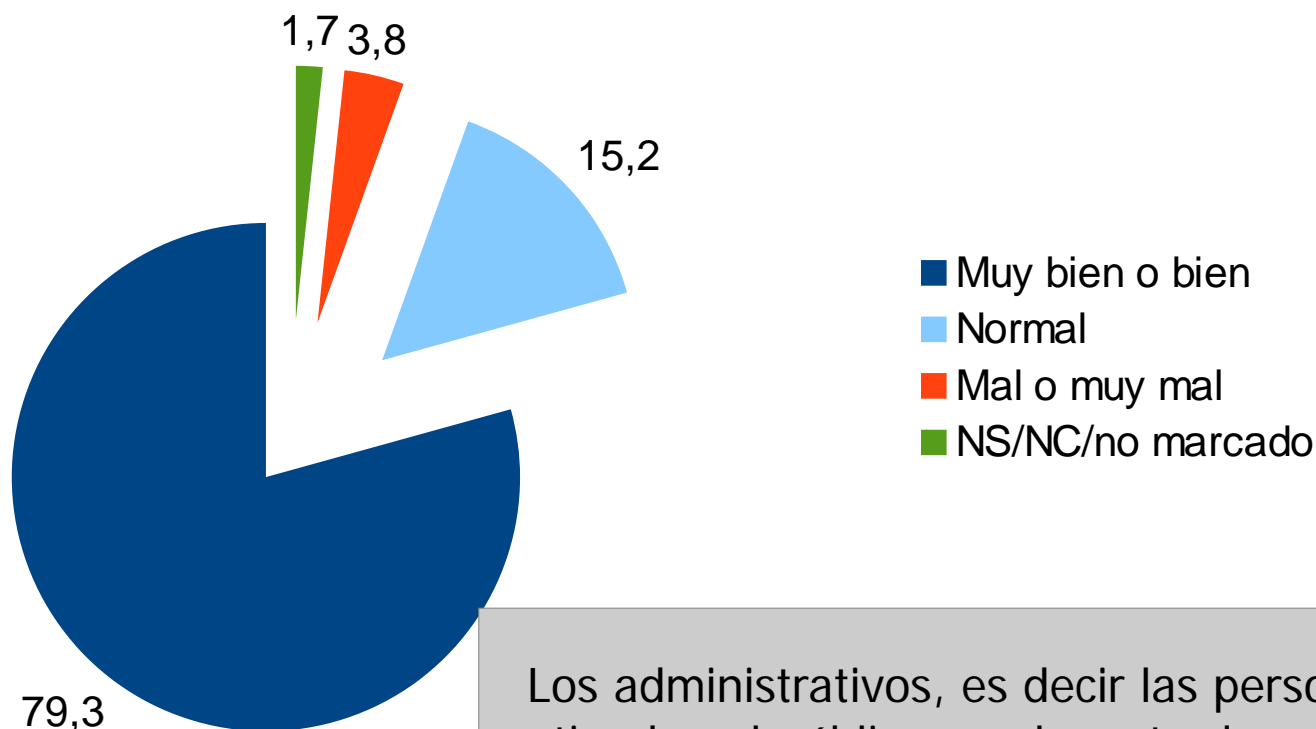
P4 - Grado de intimidad desarrollado en las consultas



Atención recibida



P5 - Valoración del trato de amabilidad del personal de la Unidad Administrativa.



Los administrativos, es decir las personas que atienden al público en el mostrador, son amables:

MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO

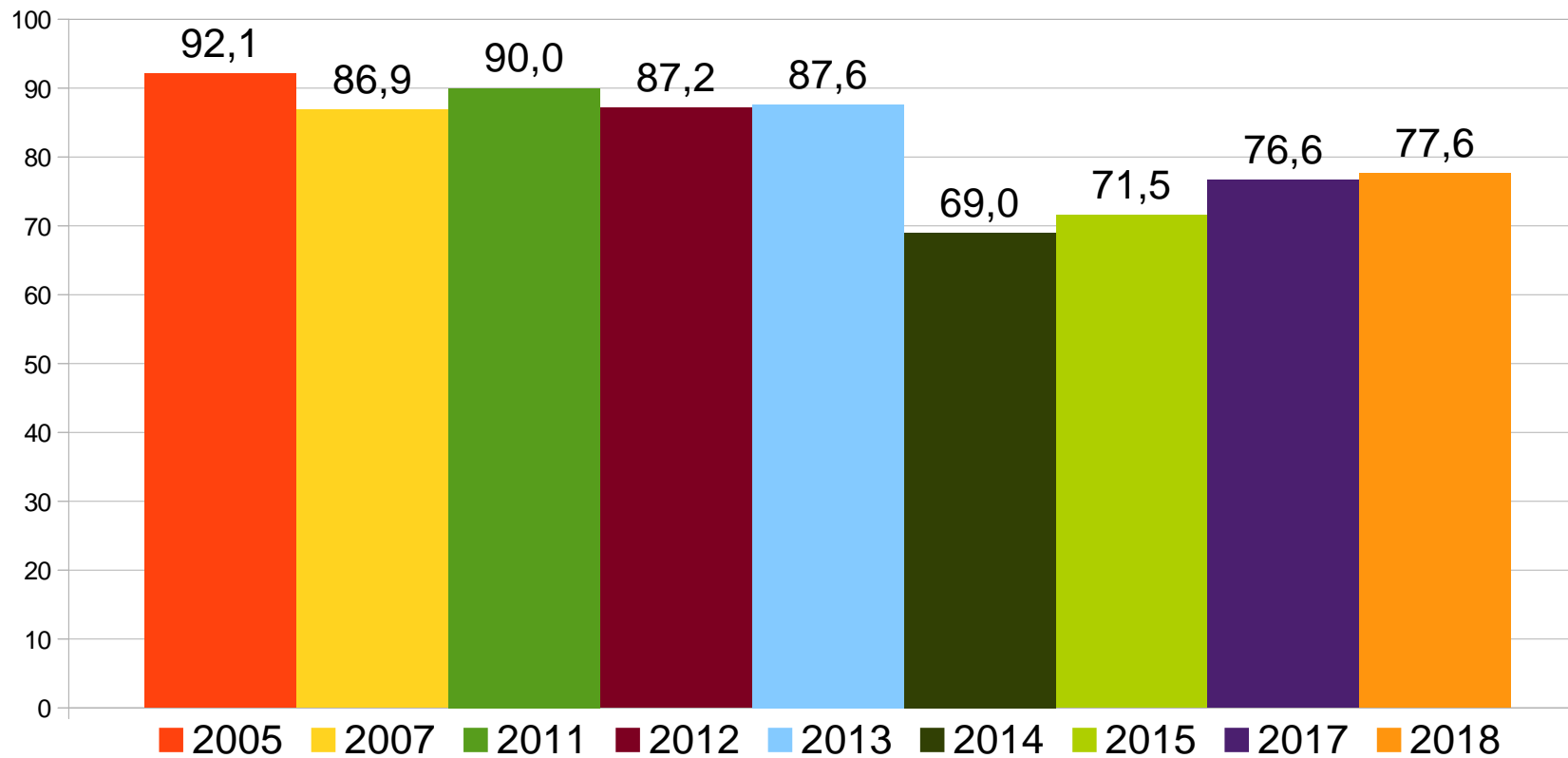
90,1 (2005) 88,2(2007) 87,8 (2011)

Atención recibida



P6 - ¿Cómo considera que ha resuelto las gestiones que ha tenido que realizar en la Unidad de Administrativa?

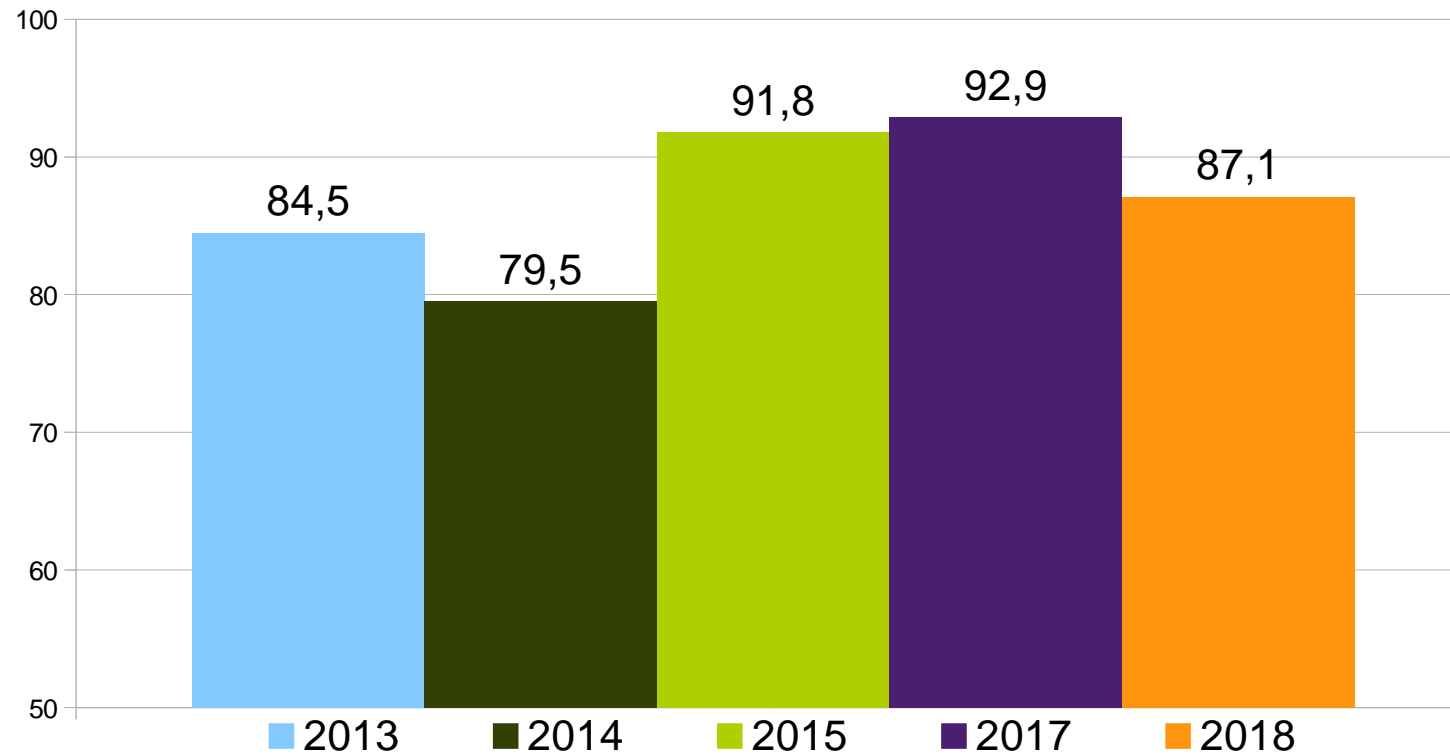
MUY BIEN o BIEN



Atención recibida

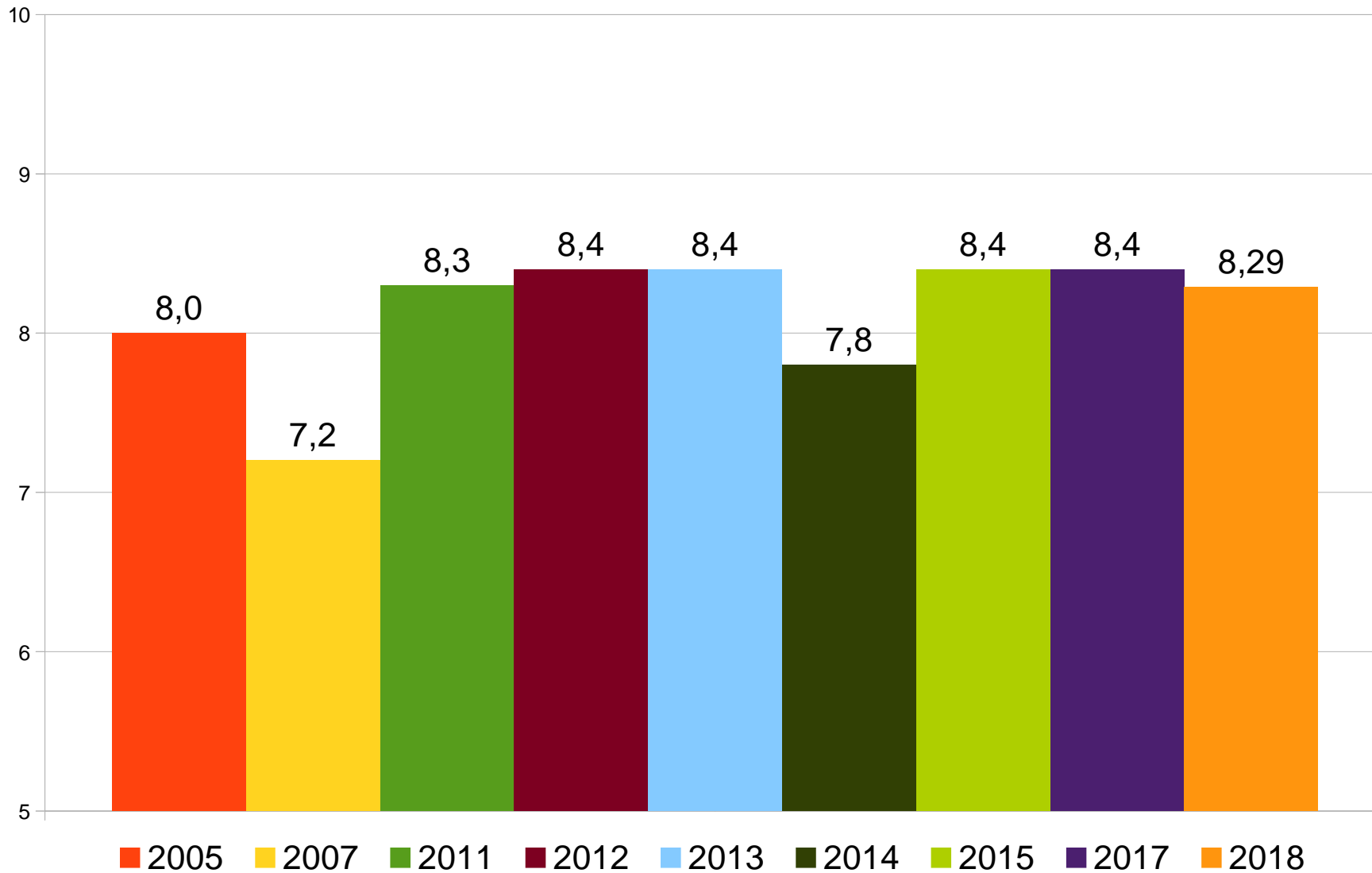
P7 - ¿considera que la atención que recibe de su centro de Salud contribuye a mejorar su estado de salud?

MUY DE ACUERDO o DE ACUERDO

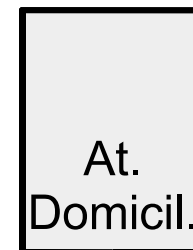


Atención recibida

P8 - En general, ¿Qué puntuación le daría a la atención recibida en su Centro de Salud?

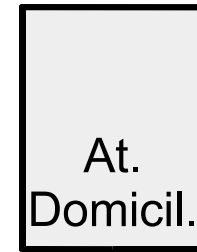


Atención recibida



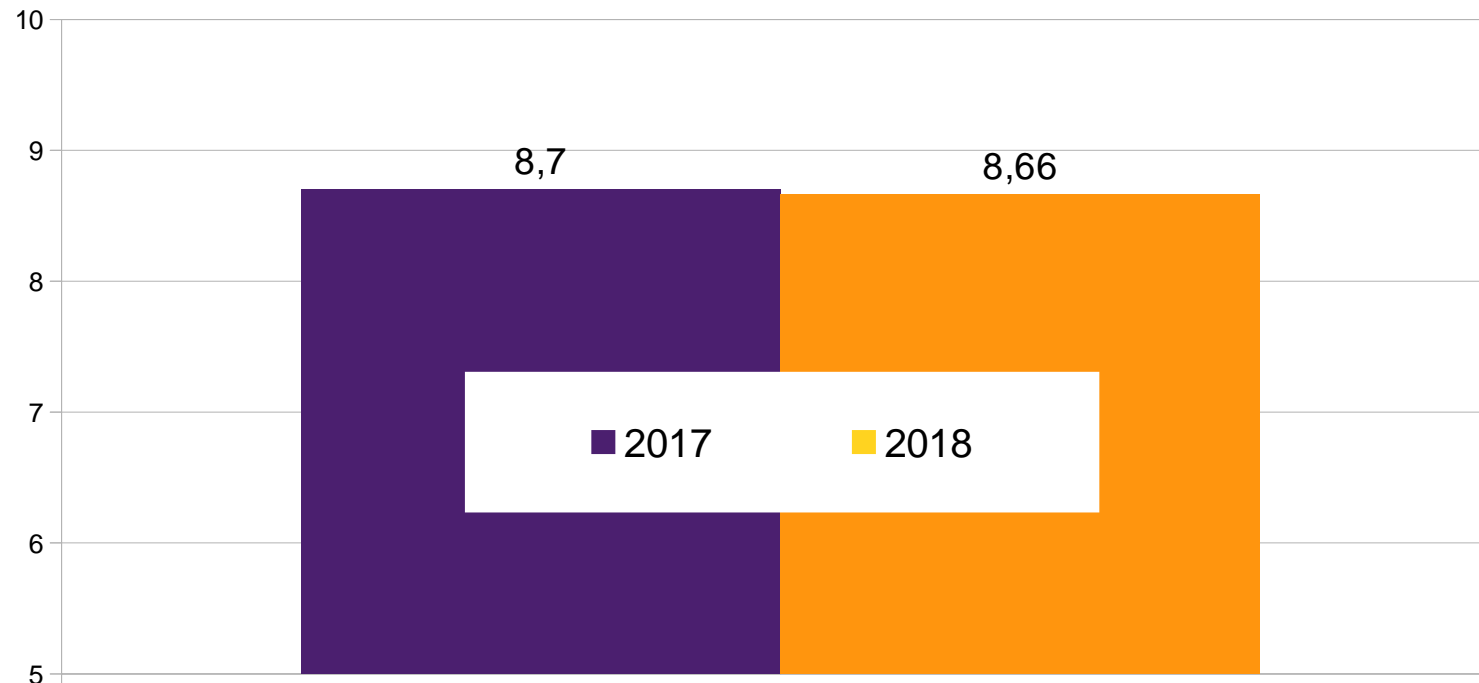
El **15,8%** (245) refirió haber sido atendido él o algún familiar en el domicilio frente al 11% del 2017. Su puntuación...

Atención recibida



El **15,8%** (245) refirió haber sido atendido él o algún familiar en el domicilio frente al 11% del 2017. Su puntuación...

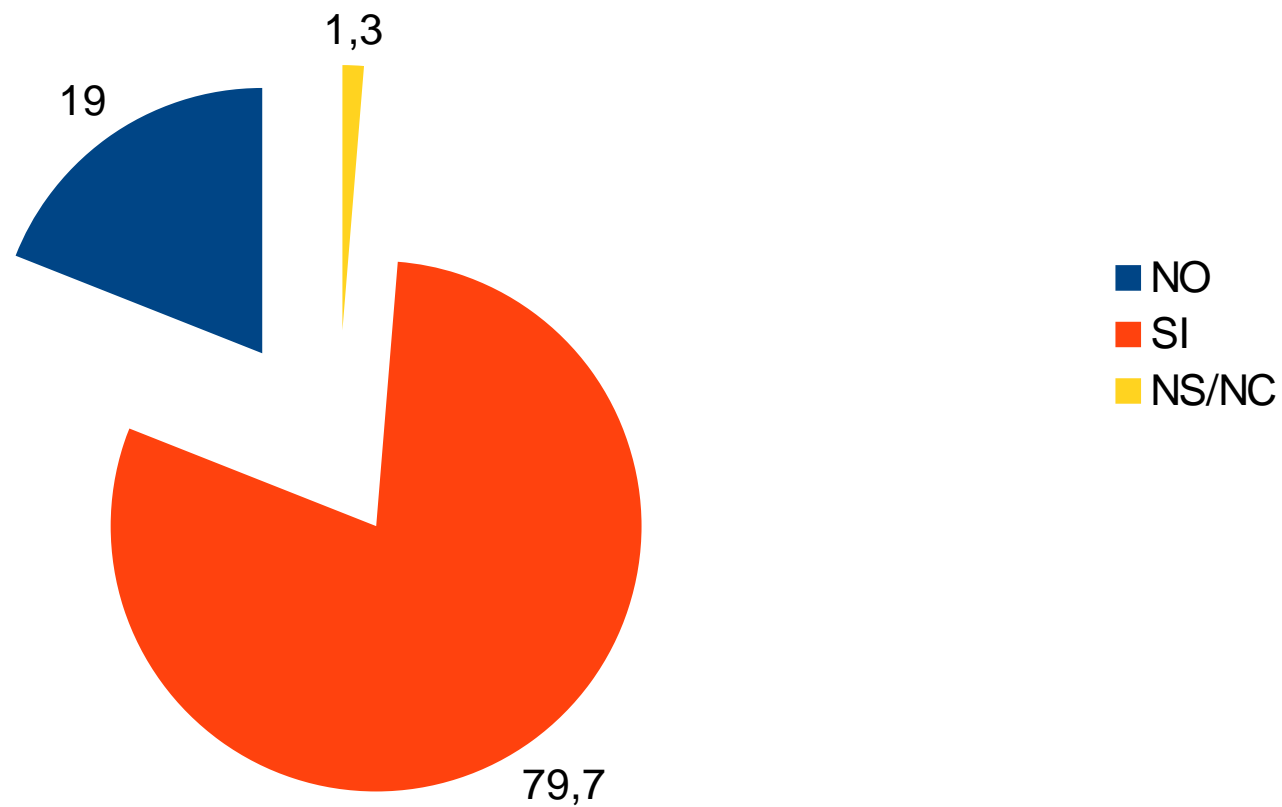
P9 - Si durante el último año Ud. o algún familiar solicitó ser atendidos en el domicilio, en general, ¿Qué puntuación le daría a la atención recibida en su domicilio?



Atención recibida



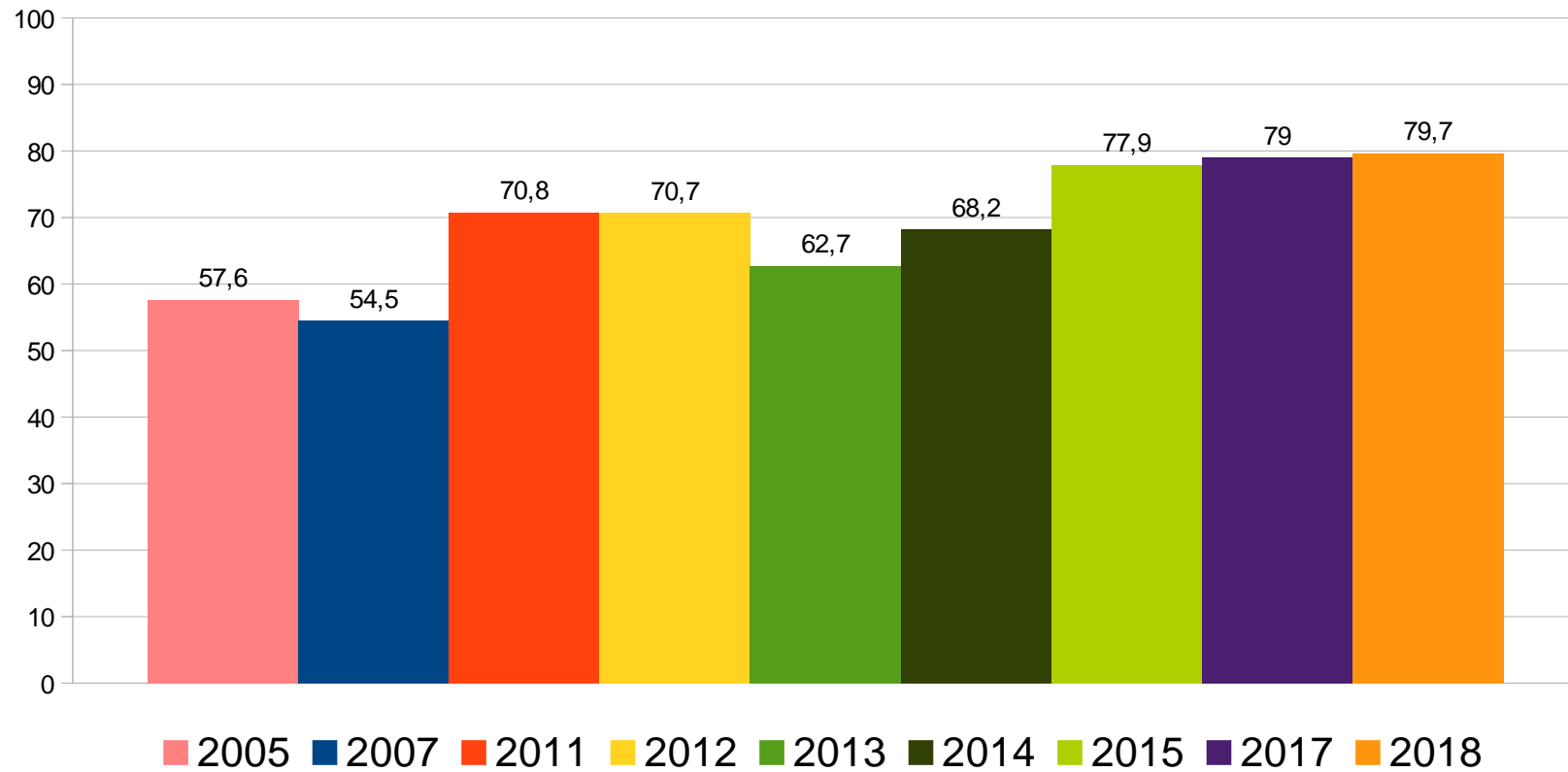
P10. 1 ¿Durante el último año usted o si hijo/a ha acudido a un Serv. Urgencias para ser atendidos?



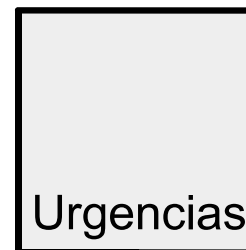
Atención recibida



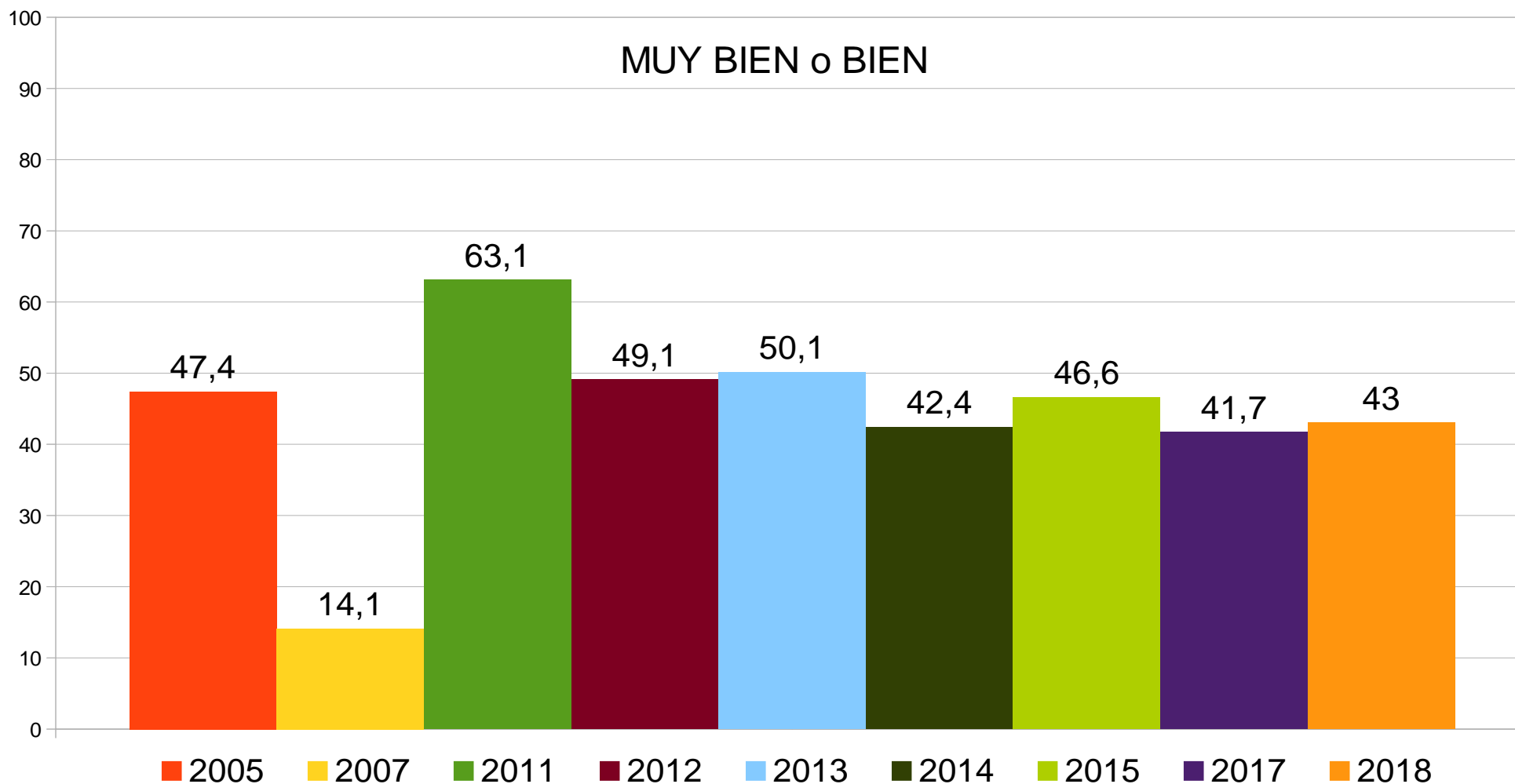
P10.2 - ¿Durante el último año usted o su hijo/a han acudido a un Serv. Urgencias para ser atendidos?



Atención recibida



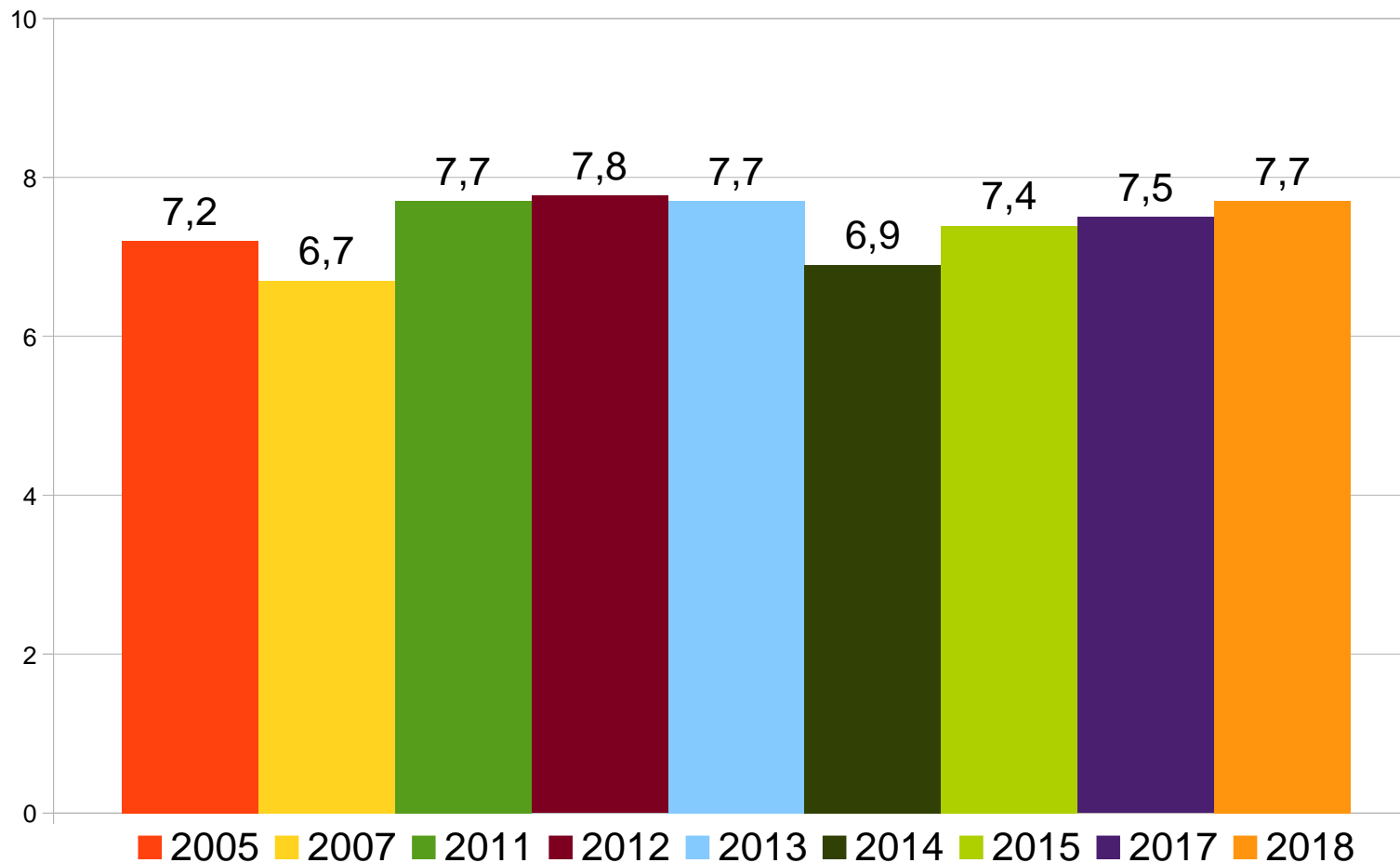
P10 - Respecto a la atención en Servicio de Urgencia del Centro de Salud (No del Hospital) el tiempo que ha tenido que esperar para ser atendido/a le pareció.



Atención recibida

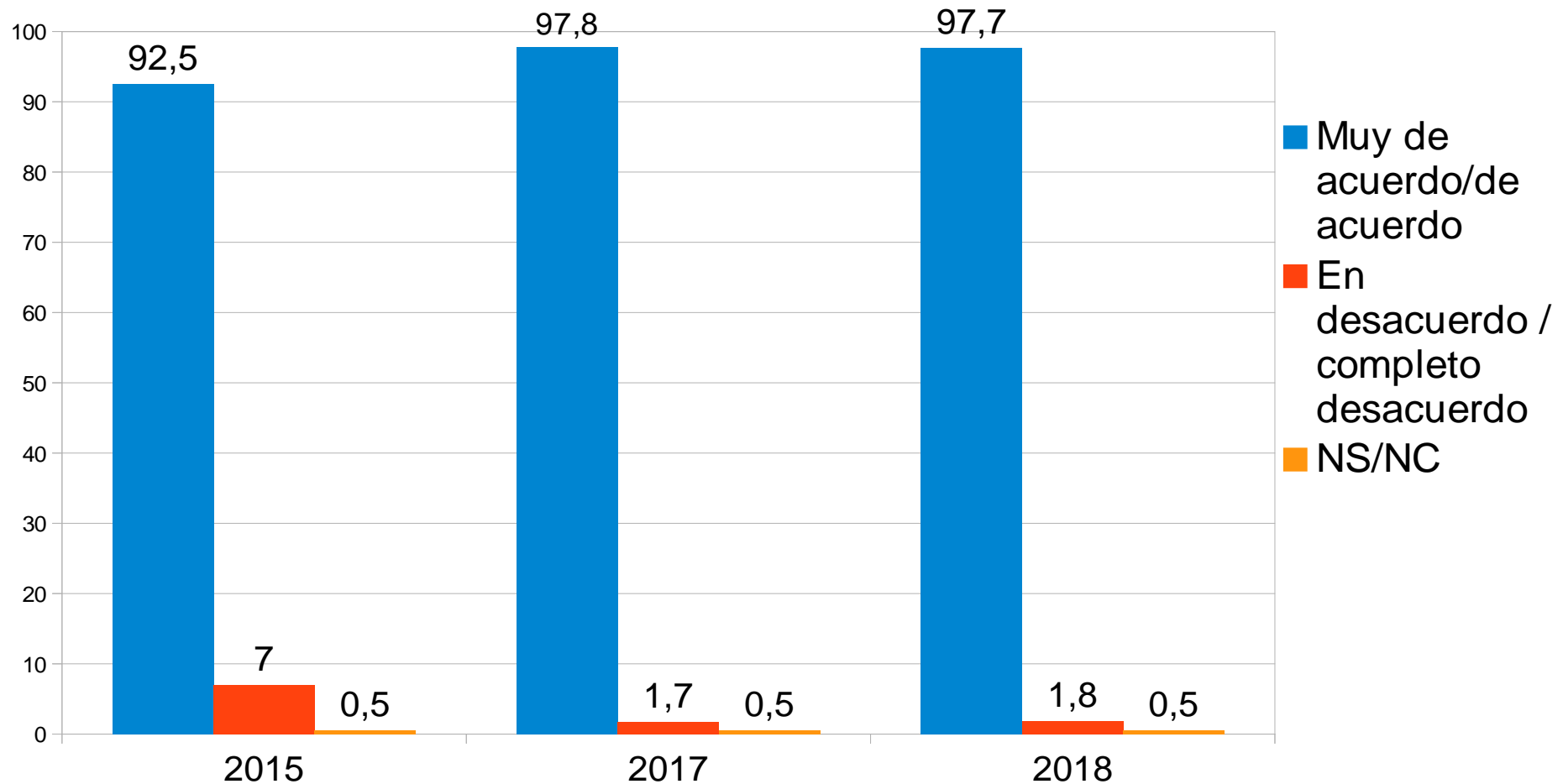


P11 - En general, ¿Qué puntuación le daría a la atención recibida en el Servicio de Urgencias de su centro de Salud?



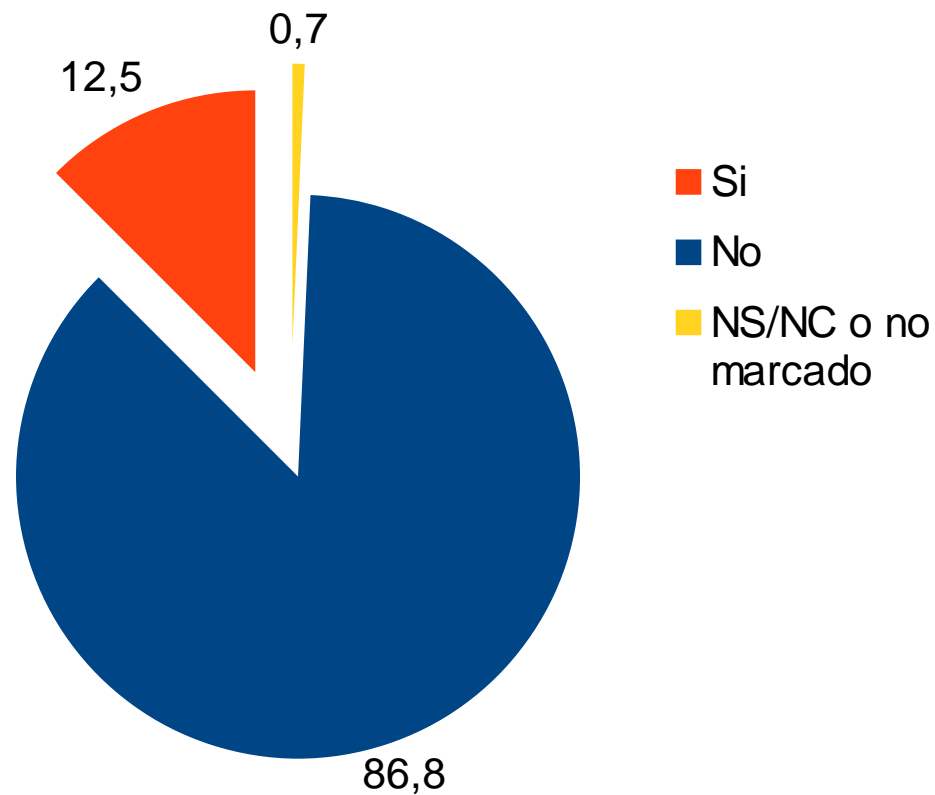
Medicamentos

P12. En relación con el consumo de medicamentos
¿Cuando su médico/a le receta medicamentos
le queda claro como debe tomarlos?



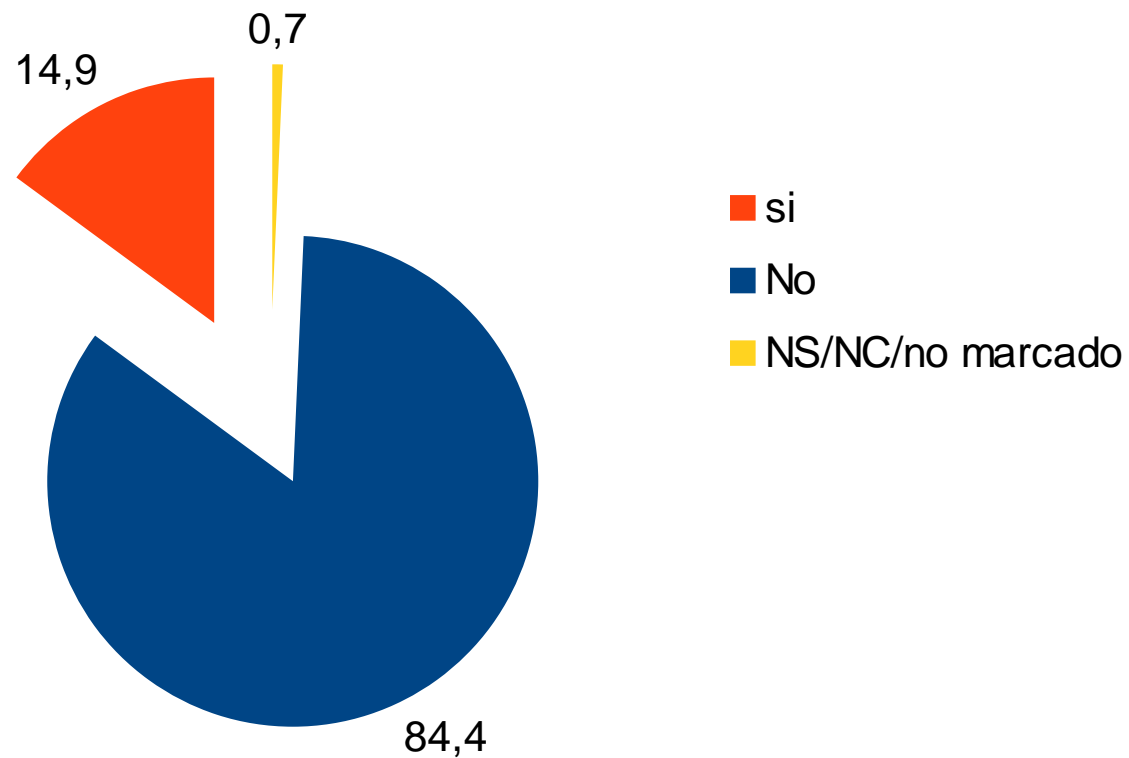
Medicamentos

P 13 - ¿Ha dejado de tomar algún medicamento recetado por su médico/a porque no se lo pudo permitir por motivos económicos?



Medicamentos

P 14 - ¿Actualmente guarda en casa envases enteros de medicamentos recetados por su médico/a?



Medicamentos



P15. Más concretamente, por la experiencia que Ud. tiene, ¿Es sencillo obtener un antibiótico?

| | ...un familiar, amigo o vecino. | ...la farmacia sin receta | ...internet | convenciendo a un médico. | no es sencillo | NS/NC | Total |
|----|---------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-----------------|----------------|-------|
| 1R | 28 (1,8%) | 36 (2,3%) | 0 | 141 (9,1%) | 1136 (73,5%) | 205 (13,3%) | 1546 |

*datos de la primera respuesta obtenida. (pregunta multirrespuesta)

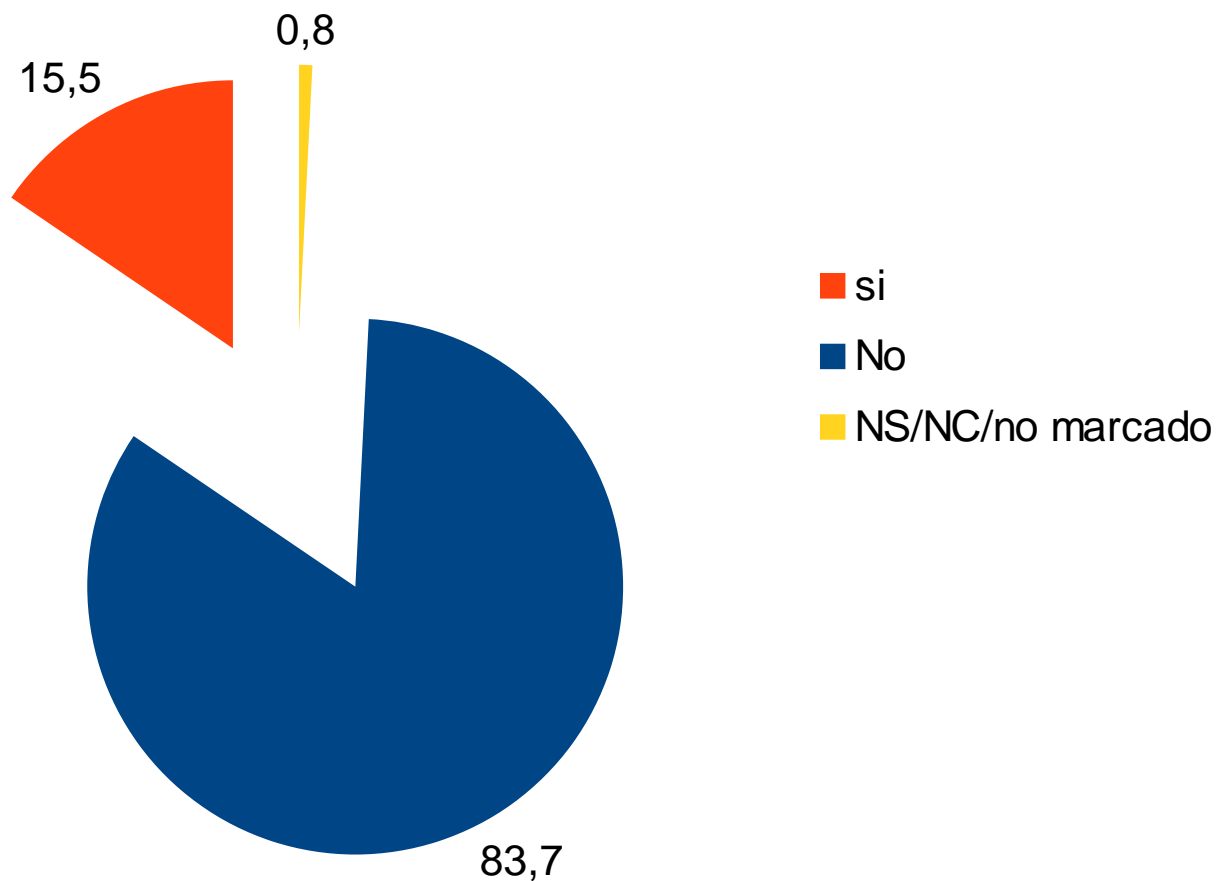
Medicamentos

P15, P16, P17, P18 y P19

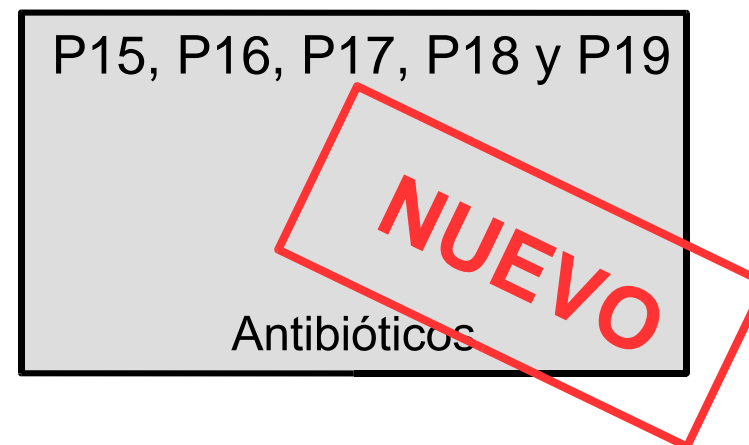
NUEVO

Antibióticos

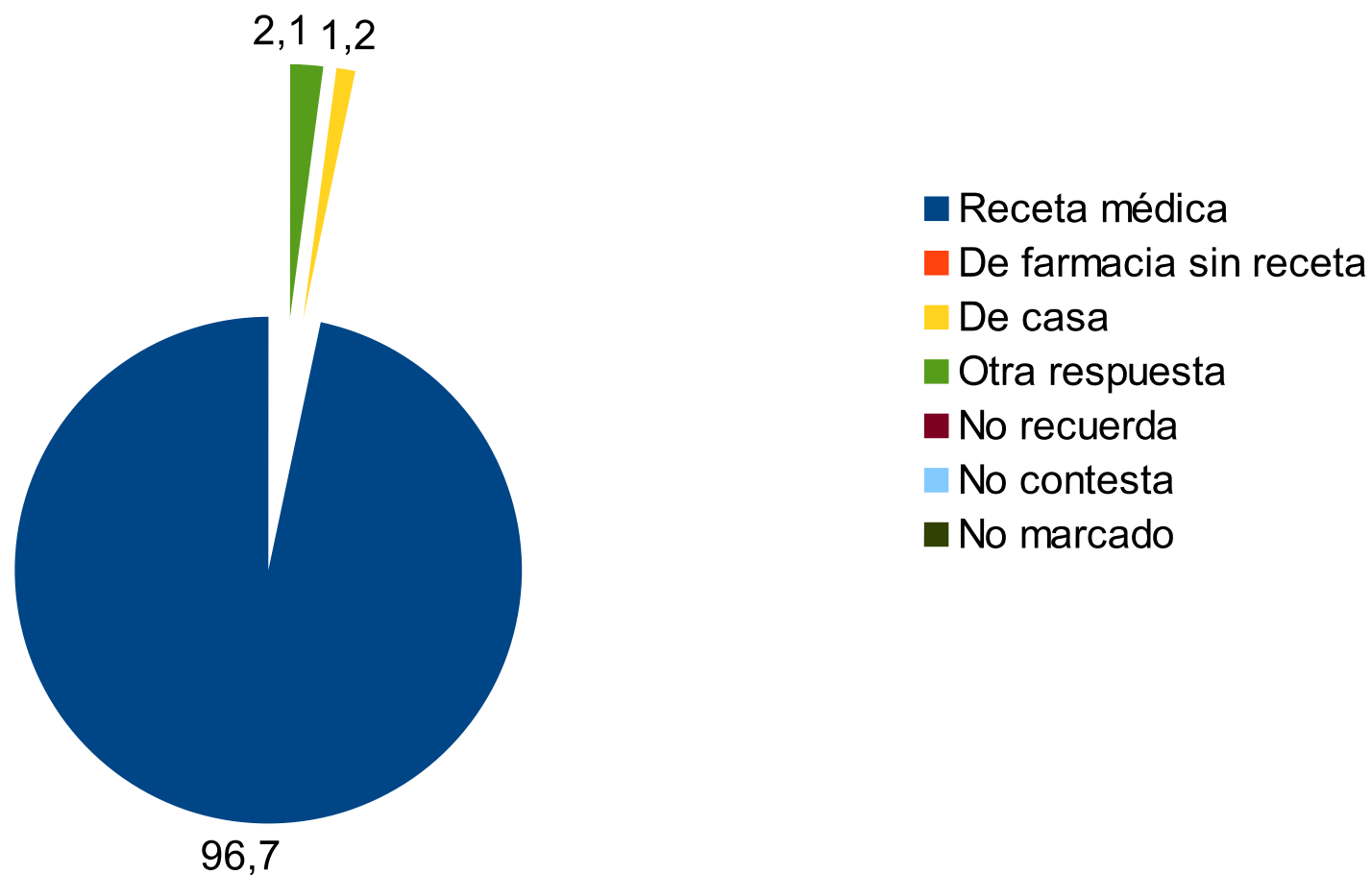
P 16 - ¿Ha tomado usted antibiótico en las últimas dos semanas?



Medicamentos

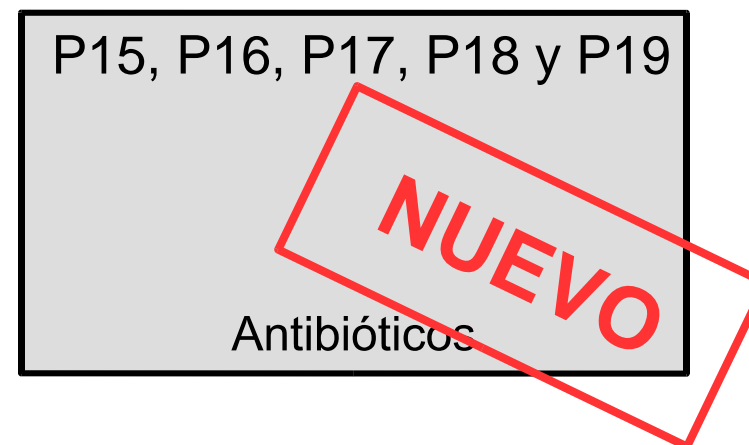
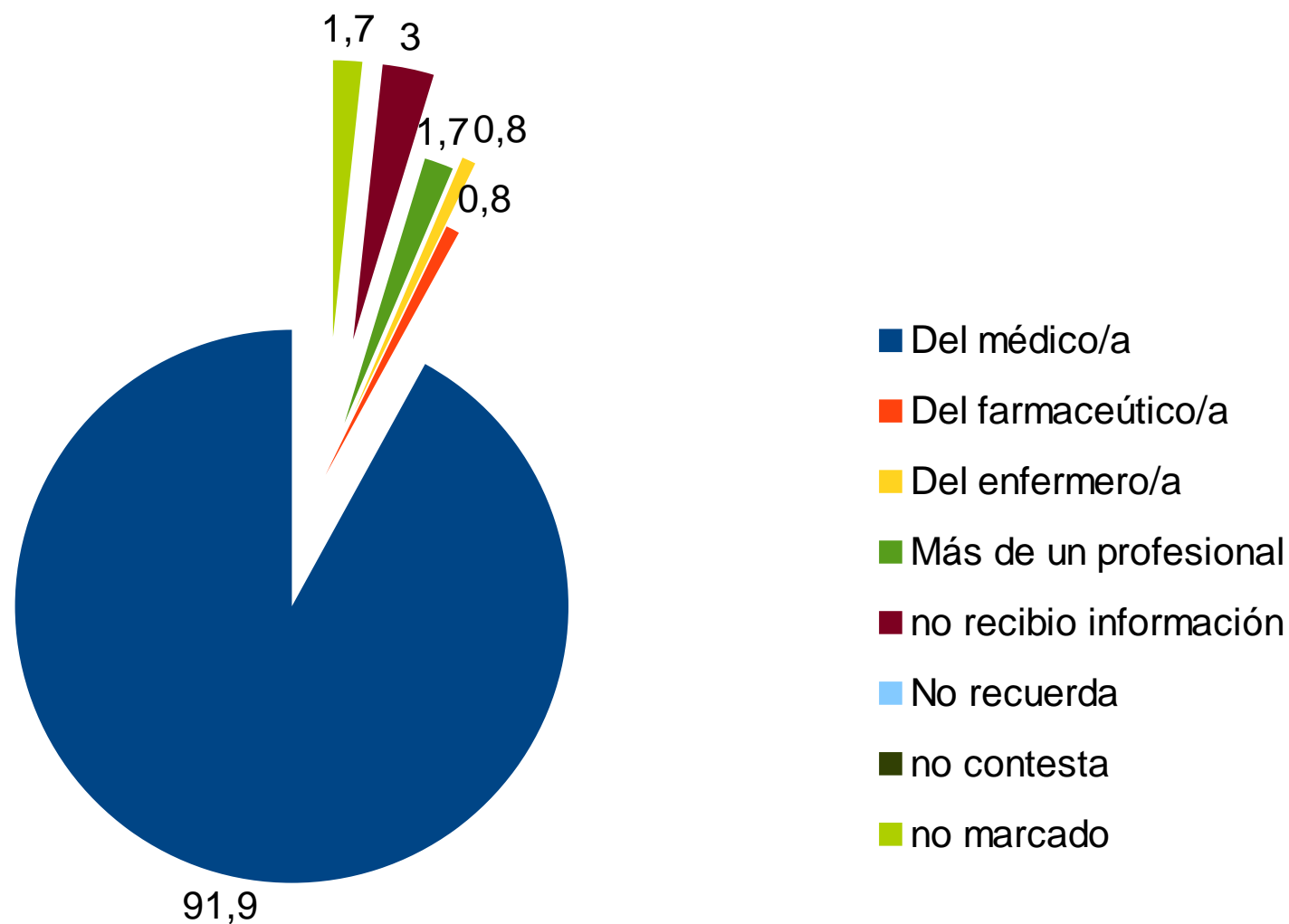


P17 - ¿Cómo consiguió el antibiótico?



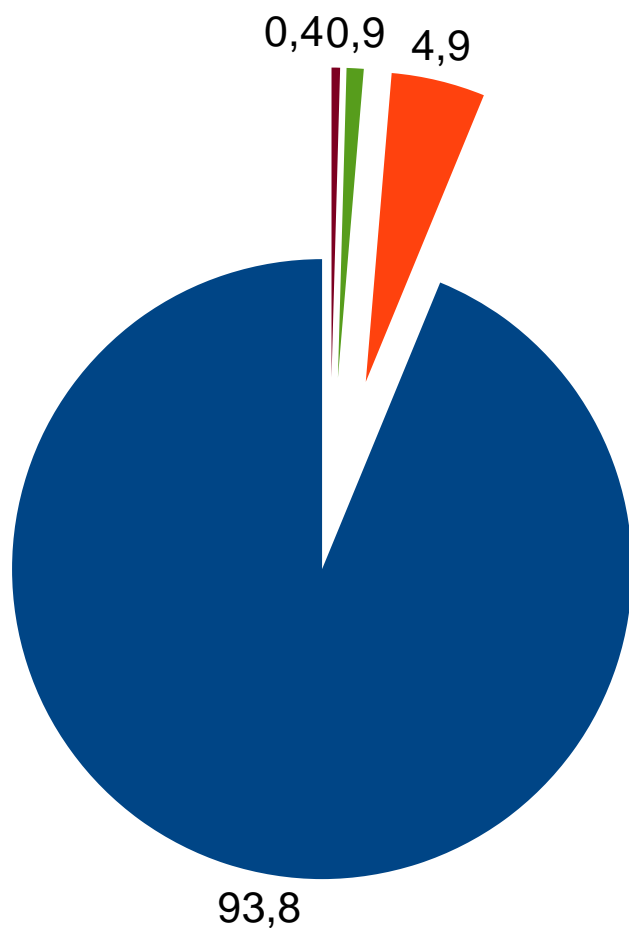
Medicamentos

P18 - ¿Recibió algún tipo de información o consejo sobre como usar correctamente el antibiótico?



Medicamentos

P19 - Ha seguido el tratamiento completo, tal y como le indicó el/la profesional sanitario/a o bien lo interrumpió antes de tiempo por algún motivo?



P15, P16, P17, P18 y P19

NUEVO

Antibióticos

- completó el tratamiento
- Interrumpió el tratamiento.
- No recuerda
- No contesta
- No marcado

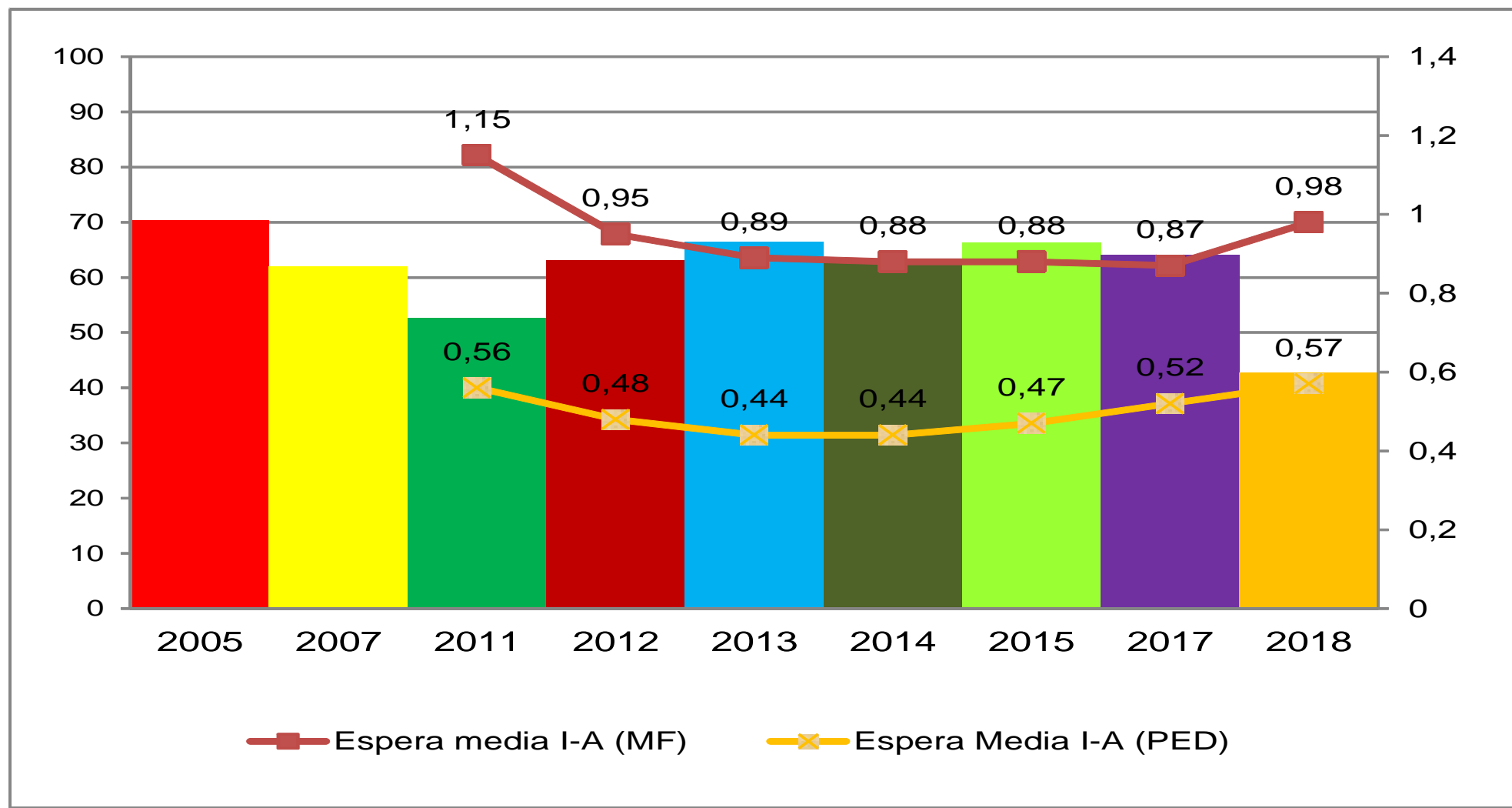
DISCUSIÓN

- Dificultad de cita en el mismo día.
- Contribución de los CS para mejorar su salud.
- Elevada frecuentación de urgencias.
...medicamentos y uso de antibióticos

Accesibilidad

P1 Conseguir cita en su Centro de Salud el día que usted desea le resulta

FÁCIL O MUY FÁCIL



P01: ¿Conseguir cita según edad, sexo o la situación laboral?

| (N total) | 0-15 (16) | 16-35 (115) | 36-65 (922) | >65 (485) | Mujer (1053) | Hombre (485) |
|--------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| Muy fácil/fácil o normal | 15 (93,8%) | 79 (68,7%) | 676 (73,3%) | 404 (83,3%) | 772 (73,3%) | 402 (82,9%) |
| Difícil o muy difícil | 1 (6,2%) | 36 (31,3%) | 246 (26,7) | 81 (16,7%) | 281 (26,7%) | 83 (17,1%) |

| | Trabaja (498) | Jubilado/a o pensionista (614) | Parado/a (236) | Estudiante (22) | Trabajo doméstico no R. (113) | Otra situación (46) |
|--------------------------|------------------|-----------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------|------------------------|
| Muy fácil/fácil o normal | 360 (72,3%) | 493 (80,3%) | 174 (73,7%) | 18 (81,8%) | 85 (75,2%) | 39 (84,8%) |
| Difícil o muy difícil | 138 (27,7%) | 121 (19,7%) | 62 (26,3%) | 4 (18,2%) | 28 (24,8%) | 7 (15,2%) |

DISCUSIÓN

- Dificultad de cita en el mismo día.
- Contribución de los CS para mejorar su salud.
- Elevada frecuentación de urgencias.

P07: Contribución de AP a mejorar el estado de salud. **Descenso de 5,8 puntos %** respecto 2017.

*NC no incluidos

| (N total) | 0-15 (16) | 16-35 (116) | 36-65 (921) | >65 (490) |
|-------------------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Muy de acuerdo o de acuerdo | 14 (87,5%) | 104 (89,7%) | 792 (86,0%) | 434 (88,6%) |
| En desacuerdo o completo desacuerdo | 2 (12,5%) | 11 (9,5%) | 95 (10,3%) | 35 (7,1%) |

| Mujer (1058) | Hombre (485) |
|-----------------|-----------------|
| 915 (86,5%) | 429 (88,5%) |
| 102 (9,6%) | 41 (8,5%) |

| | Trabaja (499) | Jubilado/a o pensionista (618) | Parado/a (235) | Estudiante (22) | Trabajo doméstico no R. (114) | Otra situación (46) |
|-------------------------------------|------------------|-----------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------|------------------------|
| Muy de acuerdo o de acuerdo | 438 (87,8%) | 534 (86,4%) | 207 (88,1%) | 19 (86,4%) | 97 (85,1%) | 41 (89,1) |
| En desacuerdo o completo desacuerdo | 45 (9,0%) | 62 (10,0%) | 18 (7,7%) | 3 (13,6%) | 10 (8,8%) | 4 (8,7%) |

DISCUSIÓN

- Dificultad de cita en el mismo día.
- Contribución de los CS para mejorar su salud.
- Elevada frecuentación de urgencias.

P10.1: Elevada frecuentación de urgencias con tendencia al aumento.

| (N Total) | 0-15 (16) | 15-35 (115) | 35-65 (914) | >65 (481) | Mujer (1044) | Hombre (482) |
|-----------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| No acudió a Urgencias | 2 (12,5%) | 13 (11,3%) | 153 (16,7%) | 126 (26,2%) | 198 (19,0%) | 96 (19,9%) |
| Acudió a Urgencias | 14 (87,5%) | 102 (88,7%) | 761 (83,3%) | 355 (73,8%) | 846 (81,0%) | 386 (80,1%) |

| | Trabaja (495) | Jubilado/a o pensionista (609) | Parado/a (234) | Estudiante (22) | Trabajo doméstico no R. (111) | Otra situación (46) |
|-----------------------|------------------|-----------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------|------------------------|
| No acudió a Urgencias | 85 (17,2%) | 143 (23,5%) | 40 (17,1%) | 3 (13,6%) | 19 (17,1) | 2 (4,3%) |
| Acudió a Urgencias | 410 (82,8%) | 466 (76,5%) | 194 (82,9%) | 19 (86,4%) | 92 (82,9%) | 44 (95,7%) |

P10.1: Elevada frecuentación de urgencias con tendencia al aumento.

| (N Total) | 0-15 (16) | 15-35 (115) | 35-65 (914) | >65 (481) | Mujer (1044) | Hombre (482) |
|-----------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| No acudió a Urgencias | 2 (12,5%) | 13 (11,3%) | 153 (16,7%) | 126 (26,2%) | 198 (19,0%) | 96 (19,9%) |
| Acudió a Urgencias | 14 (87,5%) | 102 (88,7%) | 761 (83,3%) | 355 (73,8%) | 846 (81,0%) | 386 (80,1%) |

| | Trabaja (495) | Jubilado/a o pensionista (609) | Parado/a (234) | Estudiante (22) | Trabajo doméstico no R. (111) | Otra situación (46) |
|-----------------------|------------------|-----------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------|------------------------|
| No acudió a Urgencias | 85 (17,2%) | 143 (23,5%) | 40 (17,1%) | 3 (13,6%) | 19 (17,1) | 2 (4,3%) |
| Acudió a Urgencias | 410 (82,8%) | 466 (76,5%) | 194 (82,9%) | 19 (86,4%) | 92 (82,9%) | 44 (95,7%) |

P10: elevada frecuentación de urgencias.

Hipótesis: ¿Existe mayor uso de urgencias por dificultad en encontrar cita?

Cita en el mismo día

| | Muy fácil/fácil o normal | Difícil o muy difícil |
|-----------|--------------------------|-----------------------|
| Urgencias | | |
| No | 244 (21,1%) | 45 (12,5%) |
| Si | 914 (78,9%) | 314 (87,5%) |
| TOTAL | 1158 | 359 |

($X^2 = 12.948$, $df = 1$, $p\text{-valor} < 0.01$)

DISCUSIÓN

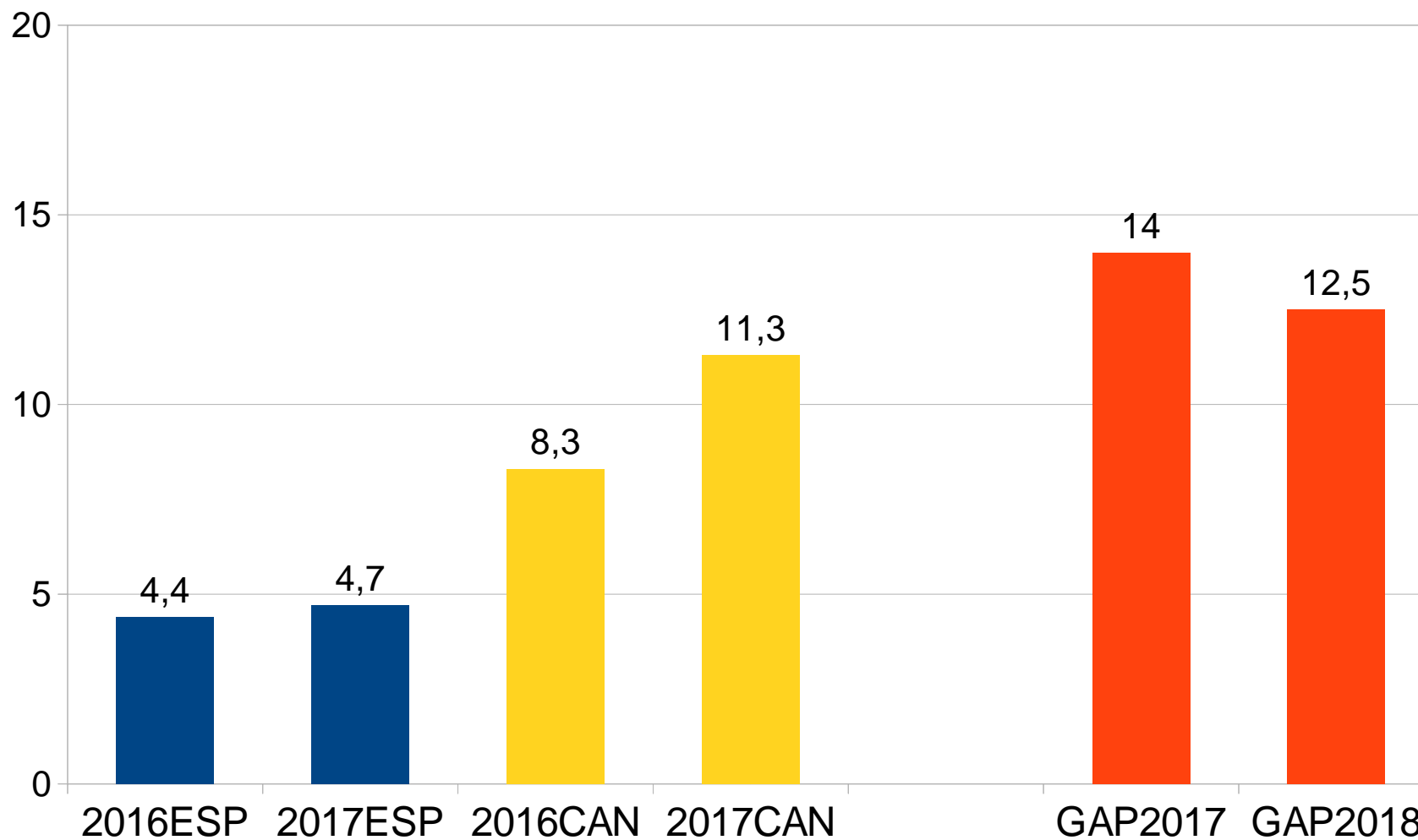
- ★ Dificultad de cita en el mismo día.
- ★ Contribución de los CS para mejorar su salud.
- ★ Elevada frecuentación de urgencias.

DISCUSIÓN

- ★ Dificultad de cita en el mismo día.
- ★ Contribución de los CS para mejorar su salud.
- ★ Elevada frecuentación de urgencias.
...medicamentos y antibióticos

P13 ¿Ha dejado de tomar medicamentos por motivos económicos?

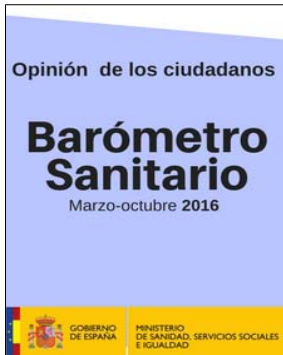
SI (%)



P13 ¿En que situación laboral están los que han respondido que si dejaron de tomar medicamentos por motivos económicos?

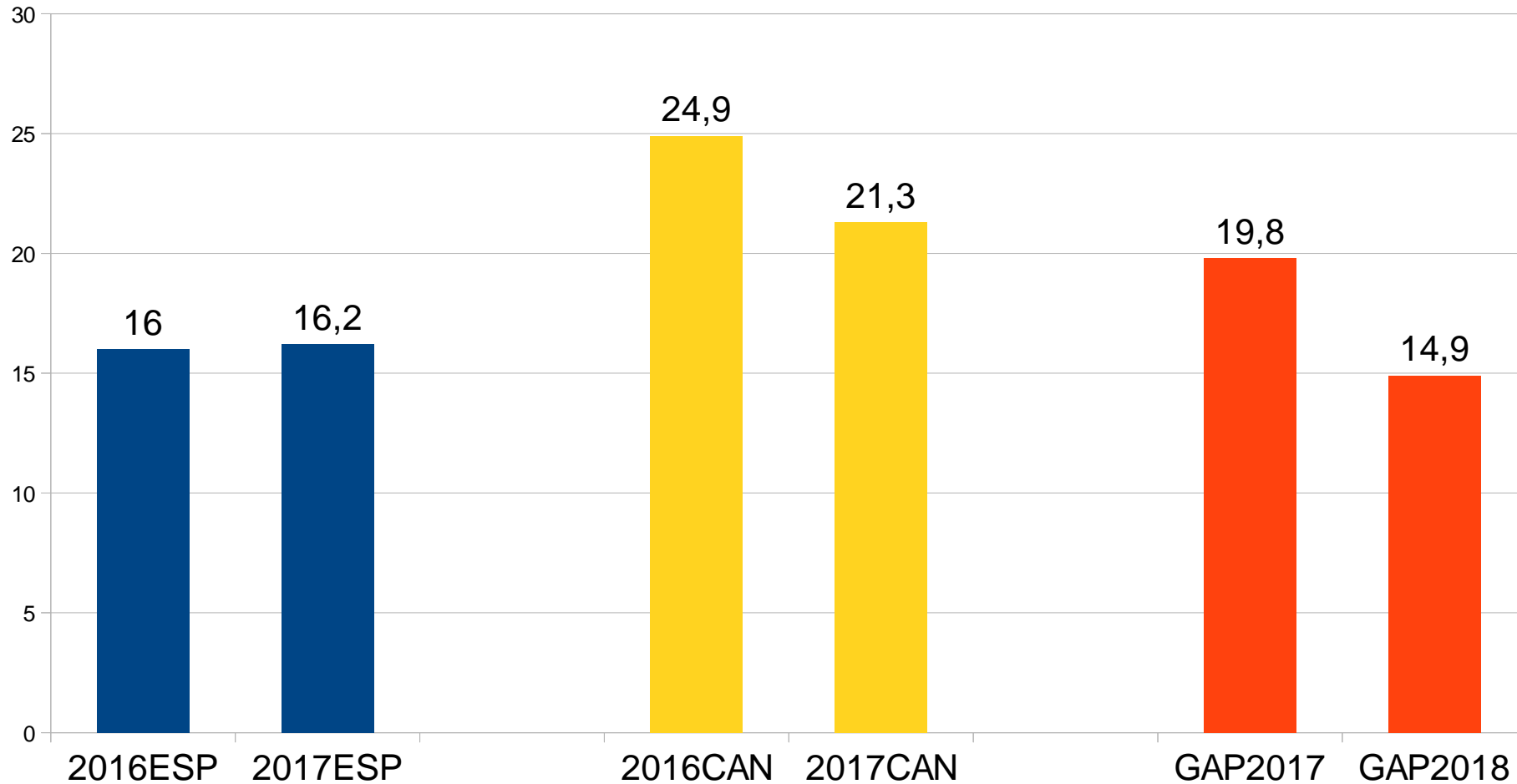
| (N total) | 0-15 (16) | 15-35 (116) | 35-65 (927) | >65 (491) | Mujer (1062) | Hombre (488) |
|----------------------|--------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Problemas económicos | 1 (6,2%) | 18 (15,5%) | 117 (12,6%) | 57 (11,6%) | 140 (13,2%) | 53 (10,9%) |

| Trabaja (501) | Jubilado/a o pensionista (619) | Parado/a (236) | Estudiante (22) | Trabajo doméstico no R. (114) | Otra situación (46) |
|------------------|-----------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------|------------------------|
| 58 (11,6%) | 75 (12,1%) | 45 (19,1%) | 2 (9,1%) | 8 (7,0%) | 5 (10,9%) |



P14 ¿Actualmente guarda en casa envases enteros de medicamentos recetado por su m3dico?

SI (%)



P16 ¿Ha tomado algún antibiótico en las últimas dos semanas?

SI (%)

