

Servicio  
Canario de la Salud

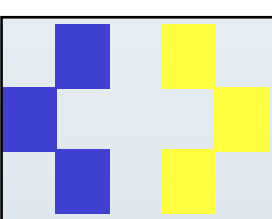


Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria,  
Área de Salud de Gran Canaria,  
Marzo 2012





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

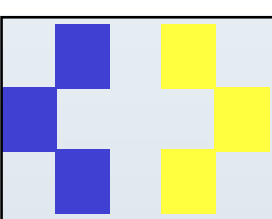
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## ÍNDICE

1. Objetivos y Metodología
2. Resultados cuestionario
3. Discusión
4. Conclusiones: áreas de mejora





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

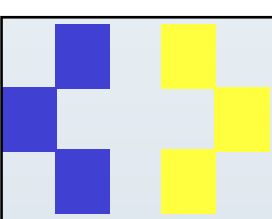
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## OBJETIVOS

1. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida
2. Contribuir al seguimiento de los objetivos del Plan Estratégico de la Gerencia de Atención Primaria 2010-2012
  - Facilitar el acceso y proximidad al usuario
  - Comprender y satisfacer las necesidades del usuario
  - Creación de sistemas de participación del ciudadano en la organización y servicios
3. Detección de áreas de mejora
4. Introducción de medidas correctoras en los aspectos que se prioricen





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria

Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

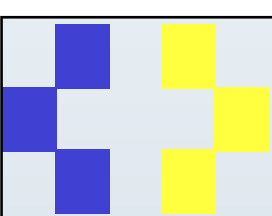


# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## METODOLOGÍA

1. Diseño observacional descriptivo transversal
2. Población:
  - Usuarios que hubieran pedido cita con su médico de familia/pediatra en los **15 días anteriores** al día de corte.
  - Muestra de **1.534** extraídos a partir de Tarjeta Sanitaria, lo que garantiza un nivel de confianza del 95% y precisión de  $\pm 0.025$
3. Encuesta:
  - Telefónica
  - Horario de mañana y tarde
  - Realizado por encuestadores entrenados
  - Entorno web con volcado automático de respuestas a la BD



Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

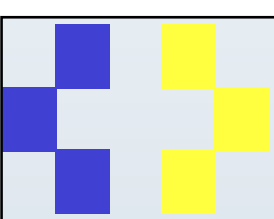
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## METODOLOGÍA

### 4. Cuestionario:

1. **19 preguntas** o afirmaciones, a partir de un cuestionario previo del SCS.
2. **Dimensiones:**
  - Accesibilidad (preguntas 1, 2, 13, 15)
  - Confort (pregunta 10)
  - Confianza (preguntas 5, 6)
  - Competencia profesional / resolutiveidad (preg. 3, 16)
  - Información (pregunta 7, 8, 11)
  - Satisfacción global (preguntas 17, 18, 19)
3. Diferentes **ámbitos** / servicios: atención enfermera, prescripción farmacéutica, atención domiciliaria, servicio de urgencias (preguntas 4, 9, 12, 14).





Servicio  
Canario de la Salud

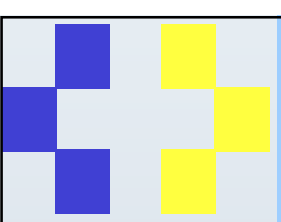


Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

Encuesta de Satisfacción de Usuarios  
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

# RESULTADOS del CUESTIONARIO





# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

Servicio  
Canario de la Salud



1

100

**Conseguir cita** para su Centro de Salud  
*el día que Ud. desea* le resulta:

**NO figura  
(2005, 07)**

**MUY FÁCIL o FÁCIL**

%

60

40

20

0

70,4

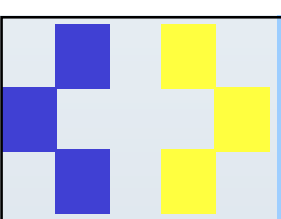
62,0

52,6

63,1

- 2005
- 2007
- 2011
- 2012





# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

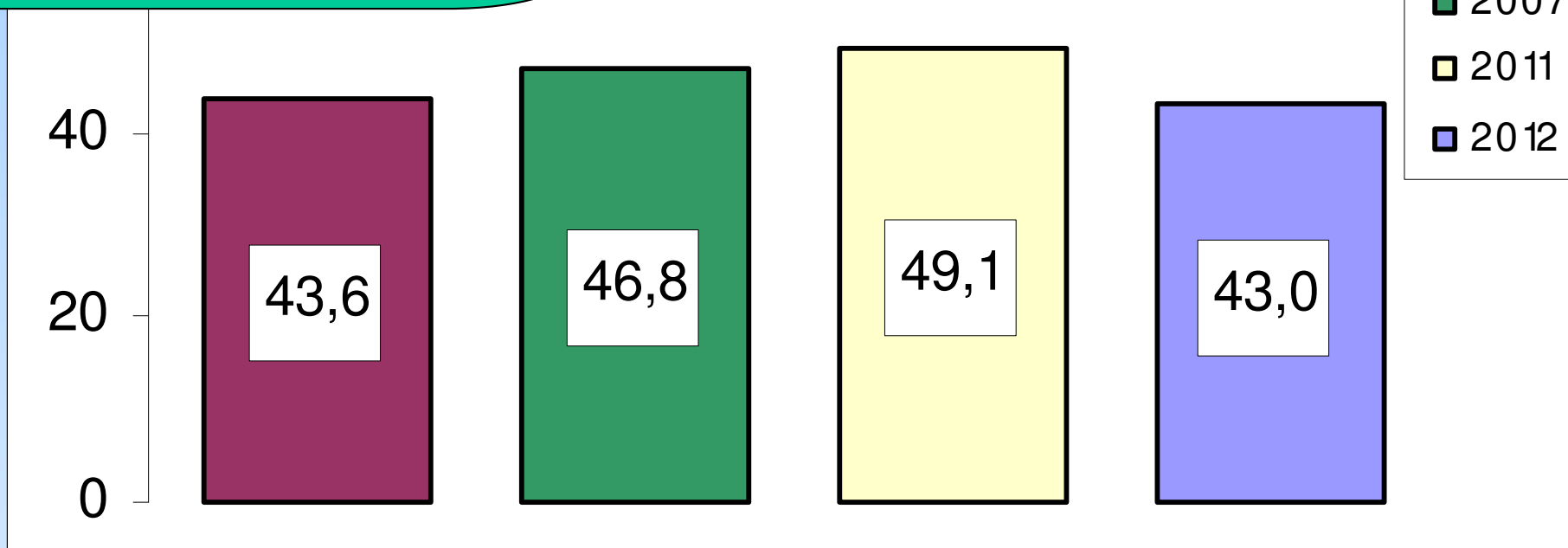
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## 2

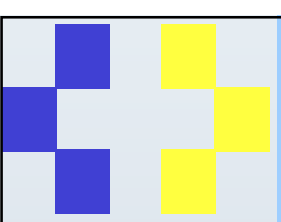
El tiempo que tiene que esperar desde la hora de la cita hasta el momento de entrar en consulta, le parece:

**MUY BIEN o BIEN**

en el C.S. para ser atendido por su médico (desde la hora de su cita) (2005, 07, 11),







# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

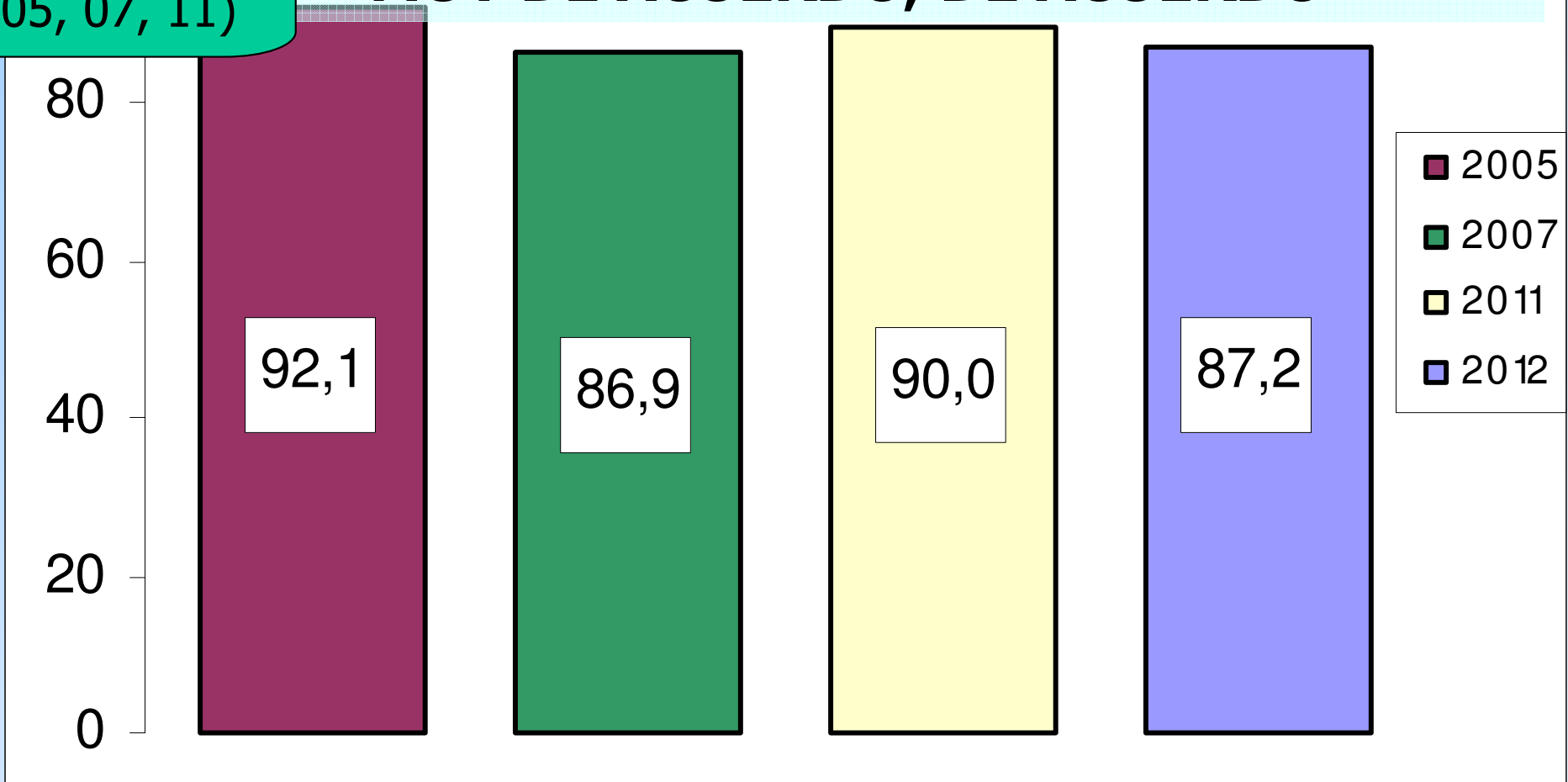
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

Servicio  
Canario de la Salud



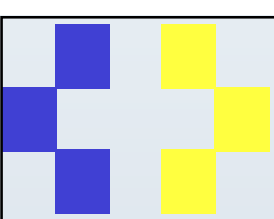
**3** Los **administrativos son eficaces** y resuelven bien sus ***gestiones***:  
**MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO**

problemas  
(2005, 07, 11)



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria





Servicio  
Canario de la Salud

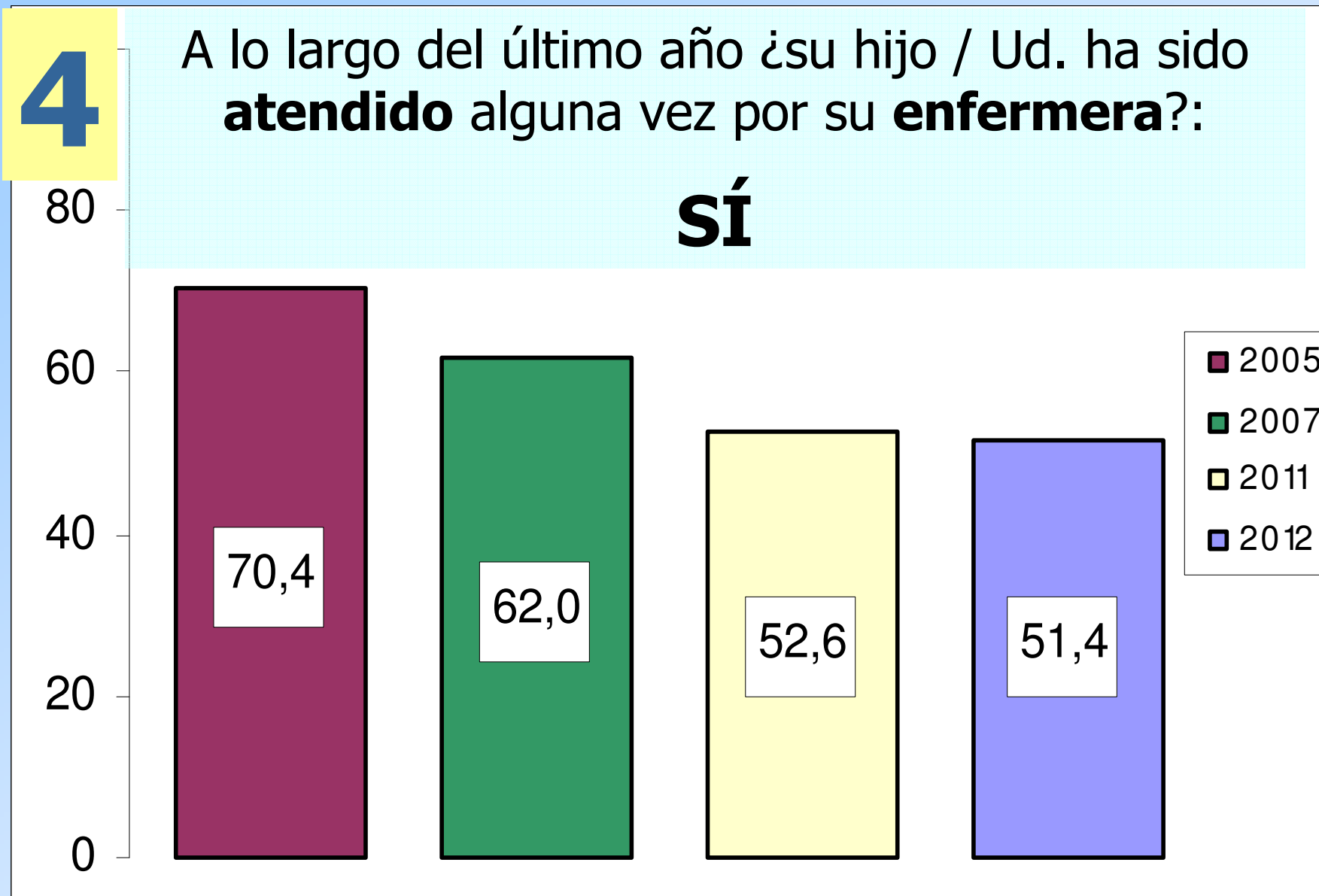


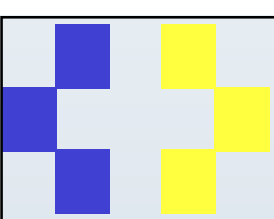
Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012





# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

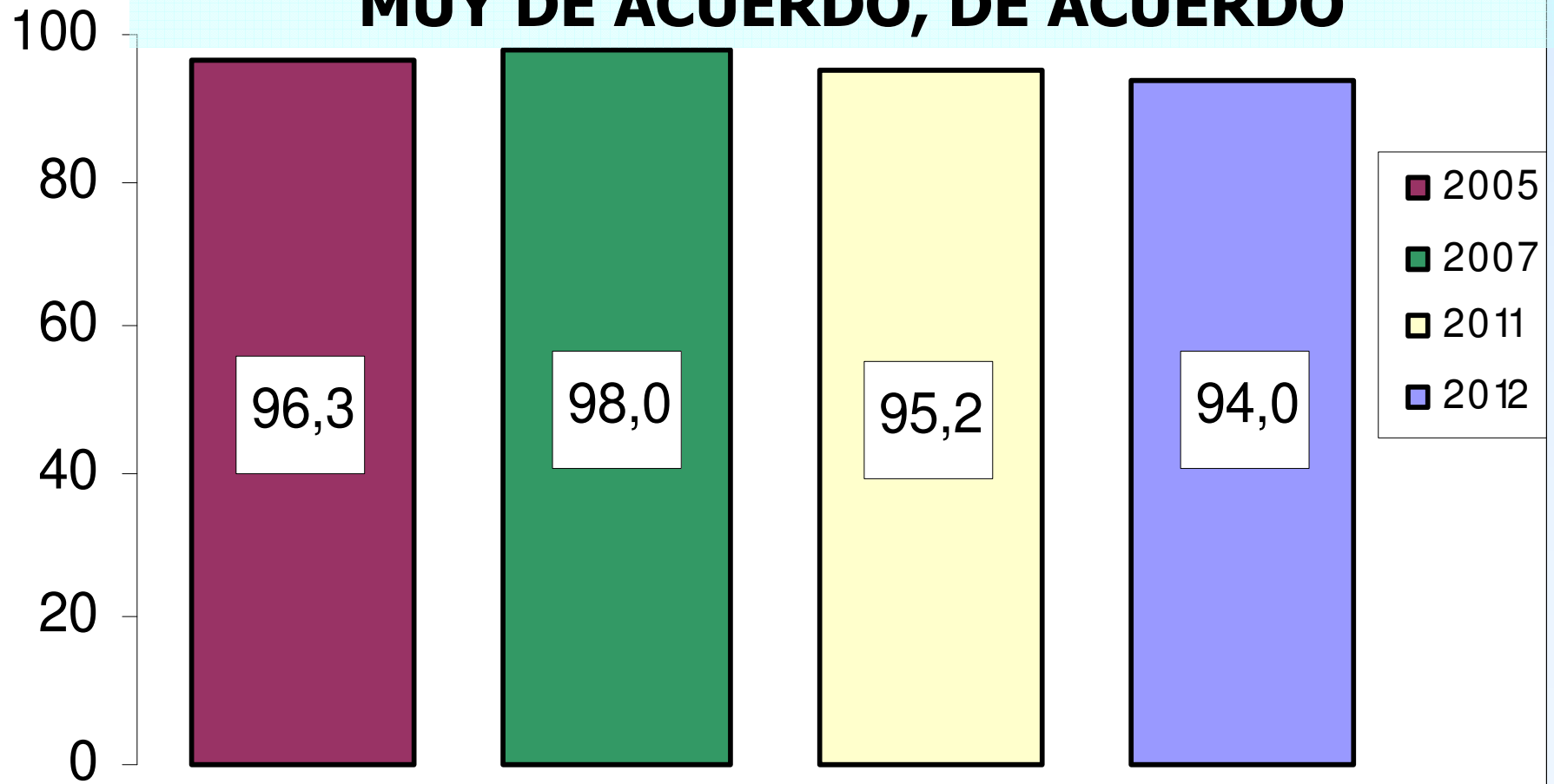
Servicio  
Canario de la Salud

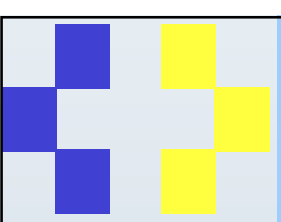


**5**

**Confía en su enfermera, cree en lo que dice,  
le inspira seguridad:**

**MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO**





# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

Servicio  
Canario de la Salud

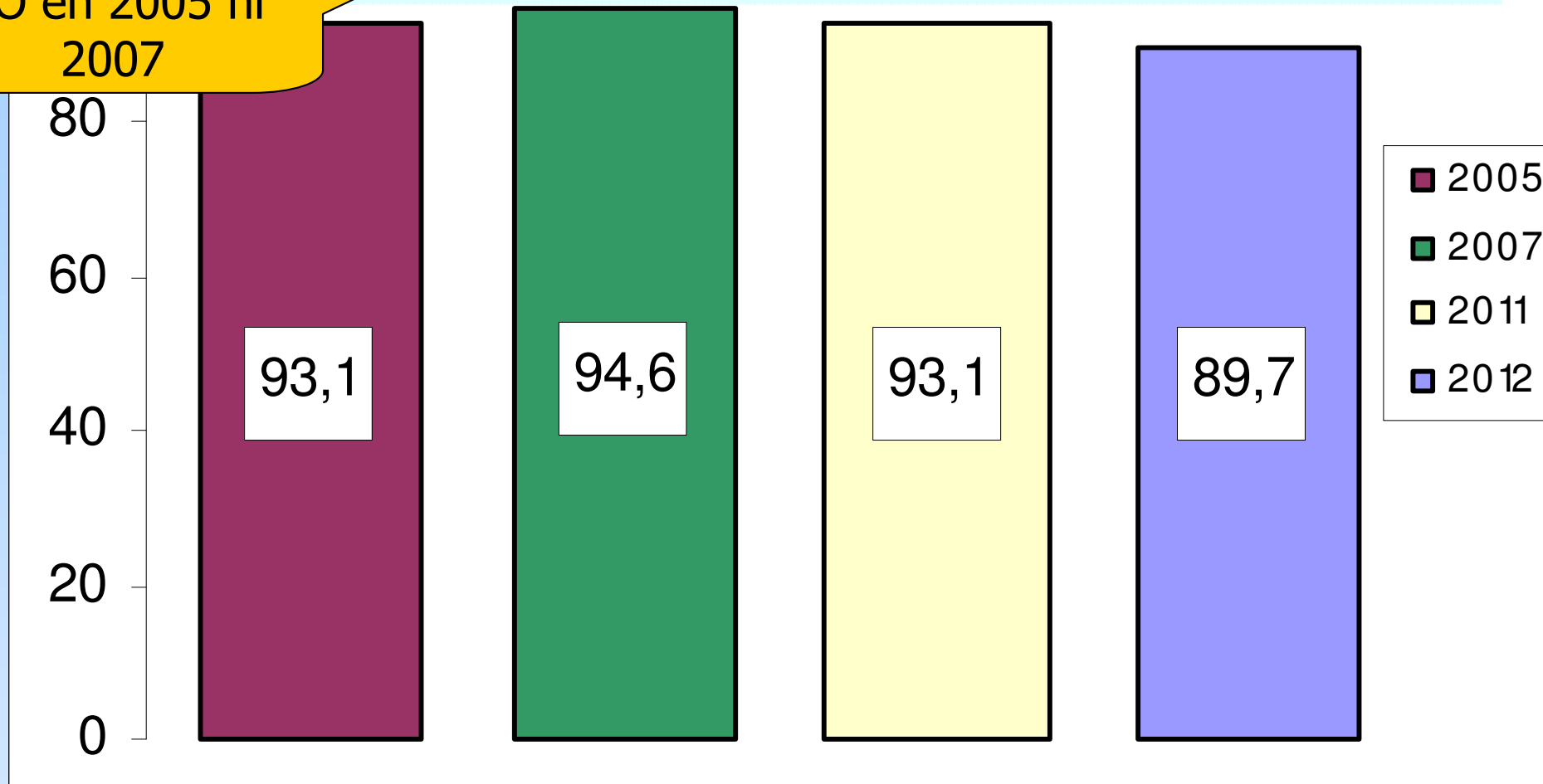


# 6

## Confía en el médico/pediatra, le inspira seguridad para resolver su problema:

### MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO

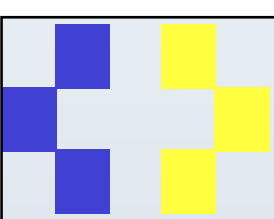
NO en 2005 ni  
2007



- 2005
- 2007
- 2011
- 2012

Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

7

Valore su satisfacción con la **información que recibe sobre sus problemas de salud** de su médico/enfermera

**MUY SATISFECHO, SATISFECHO**

100

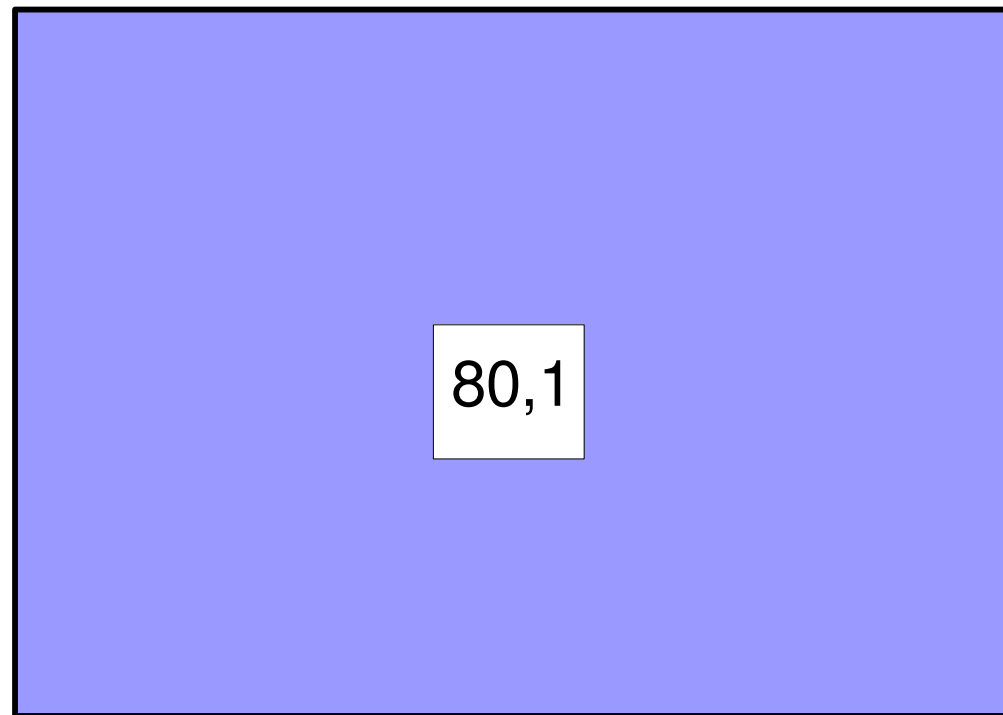
80

60

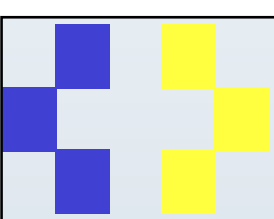
40

20

0



80,1



Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

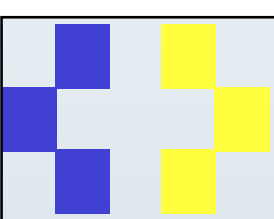
8

Respecto de los **consejos** que recibe de su médico/enfermera sobre **hábitos saludables** como alimentación, ejercicio, tabaco, etc., se encuentra

**MUY SATISFECHO, SATISFECHO**

100  
80  
60  
40  
20  
0

75,0



Servicio  
Canario de la Salud

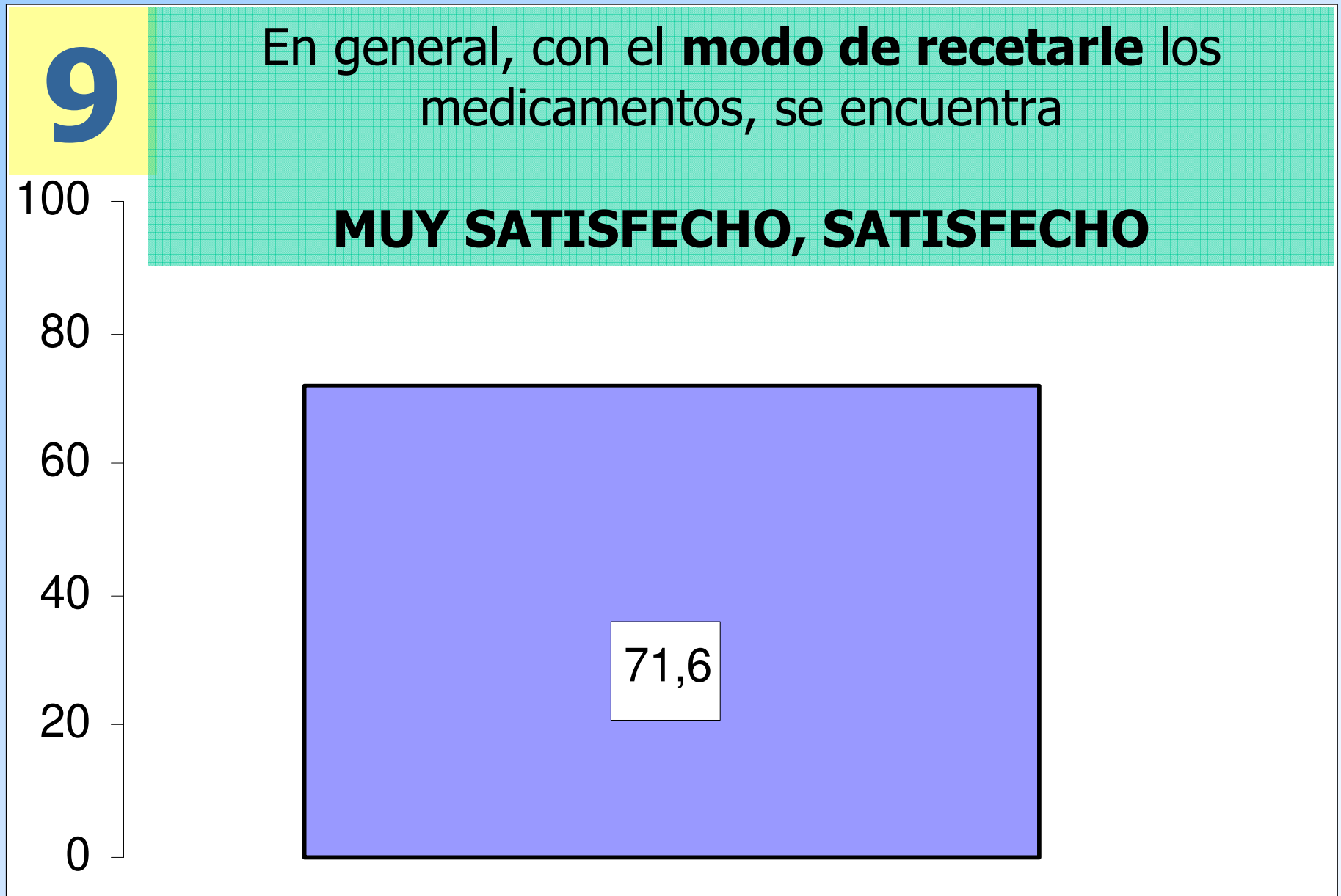


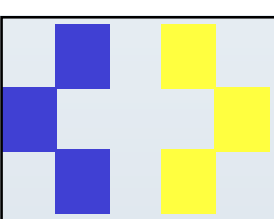
Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



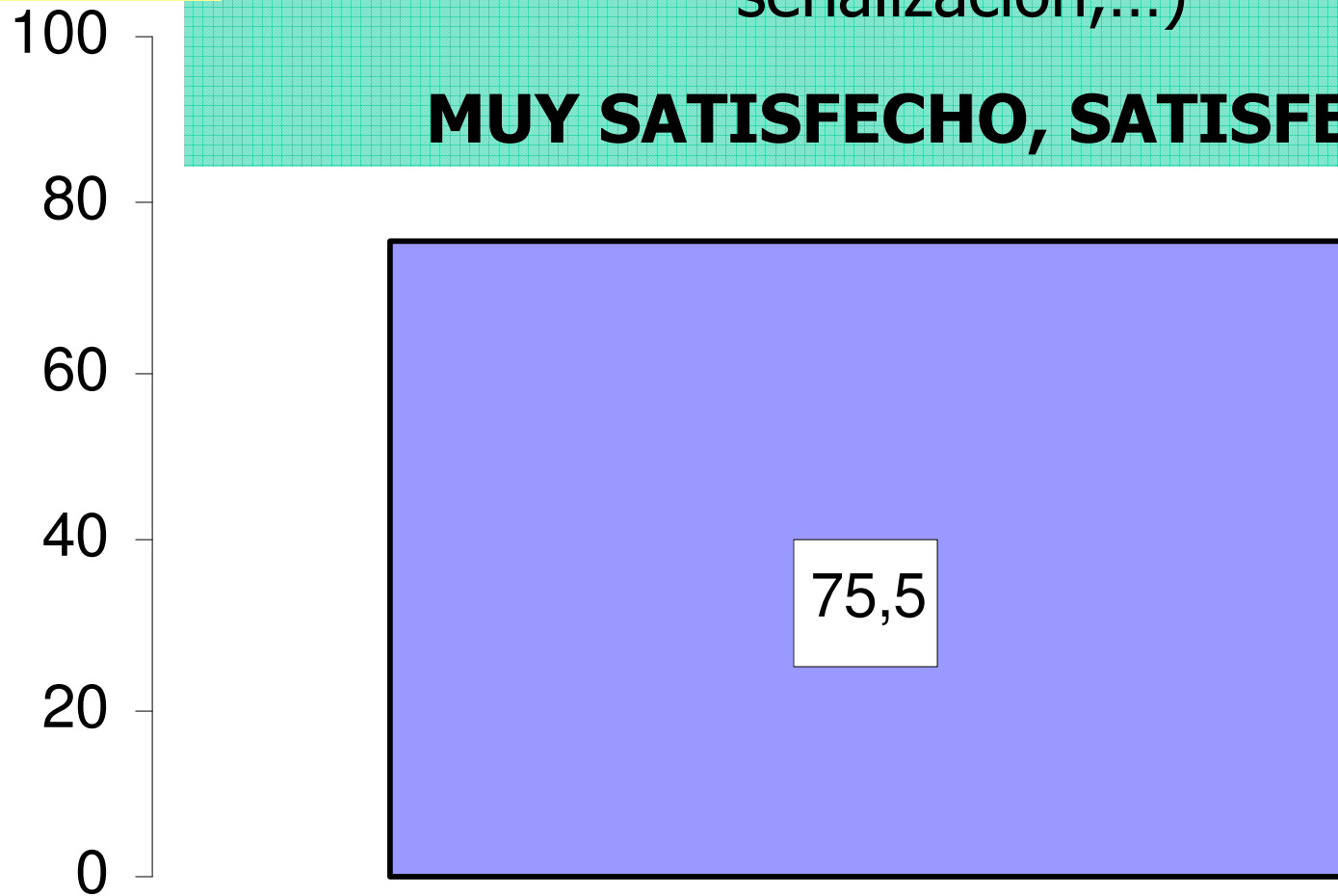
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

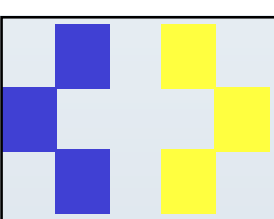
# 10

Valore su satisfacción con la **comodidad y el confort** de las instalaciones (limpieza, señalización,...)

**MUY SATISFECHO, SATISFECHO**







Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

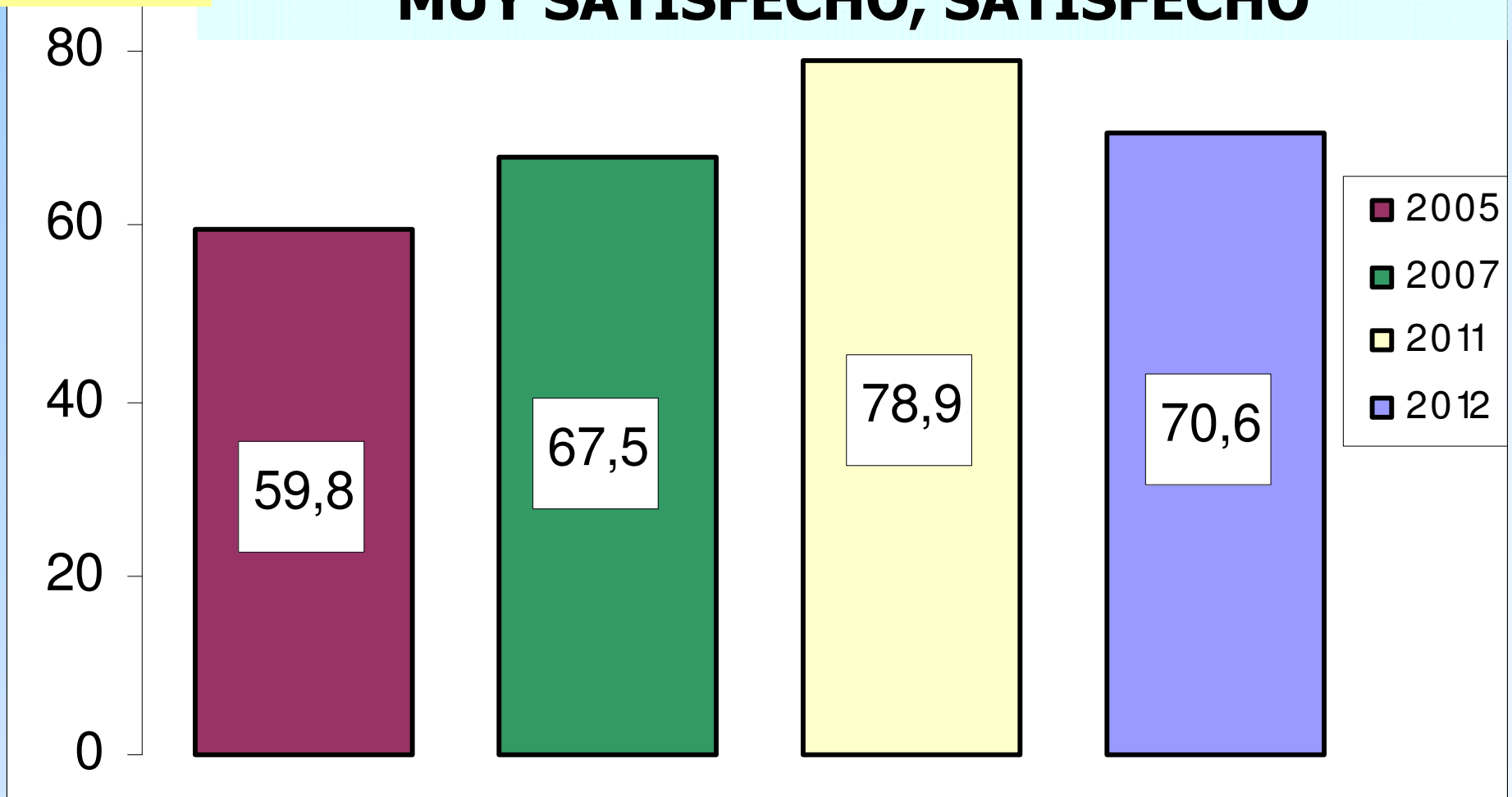


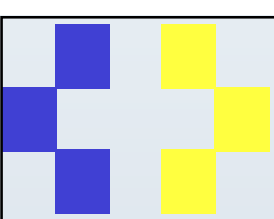
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

**11**

¿Con la **información** que le proporciona su Centro de Salud, se encuentra?:  
**MUY SATISFECHO, SATISFECHO**





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



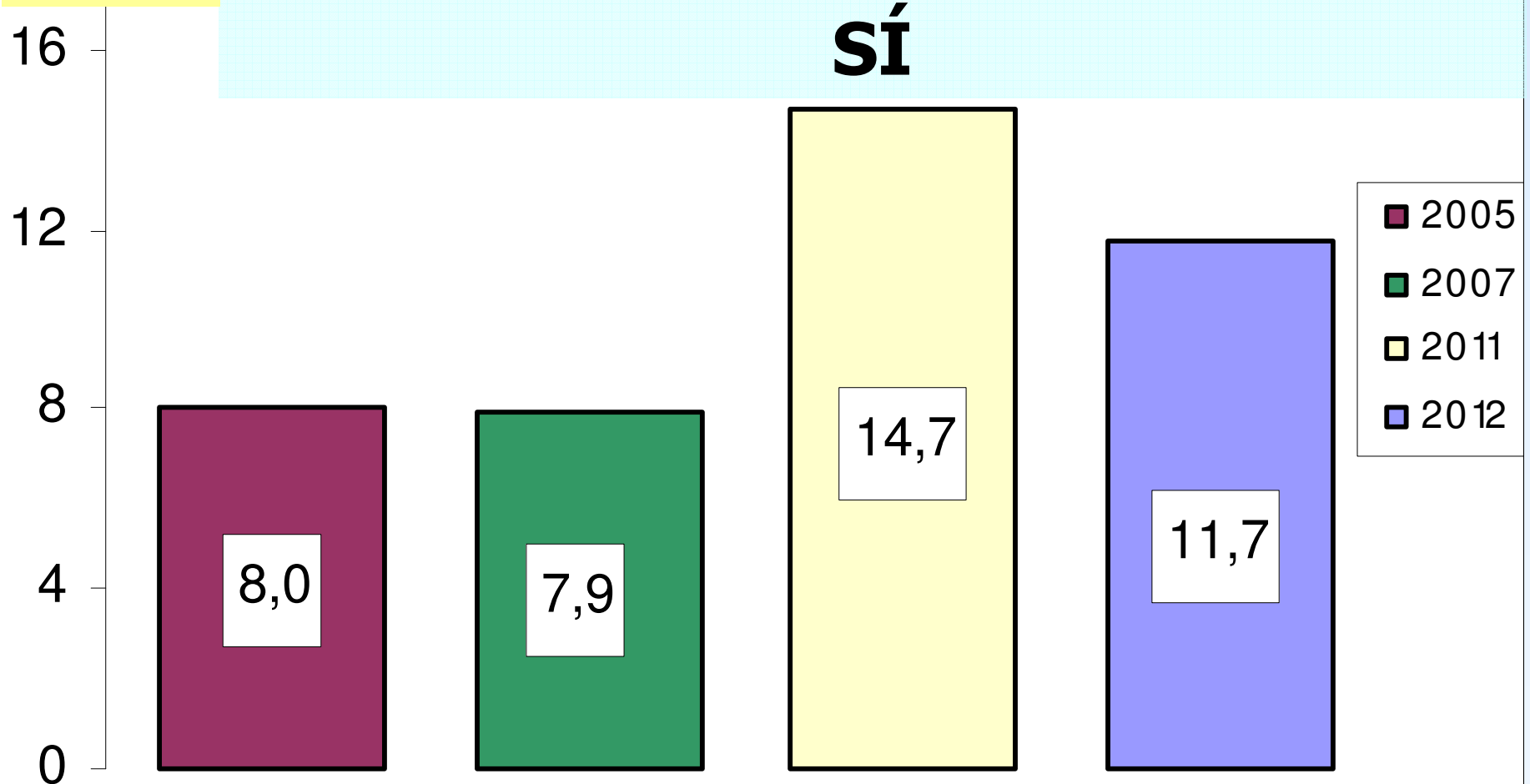
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

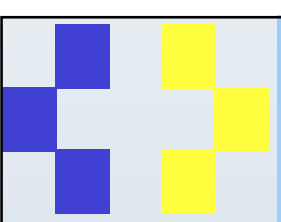
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

12

¿Tiene Ud. algún **familiar encamado** o que ha necesitado de atención en su **domicilio**?:

**SÍ**





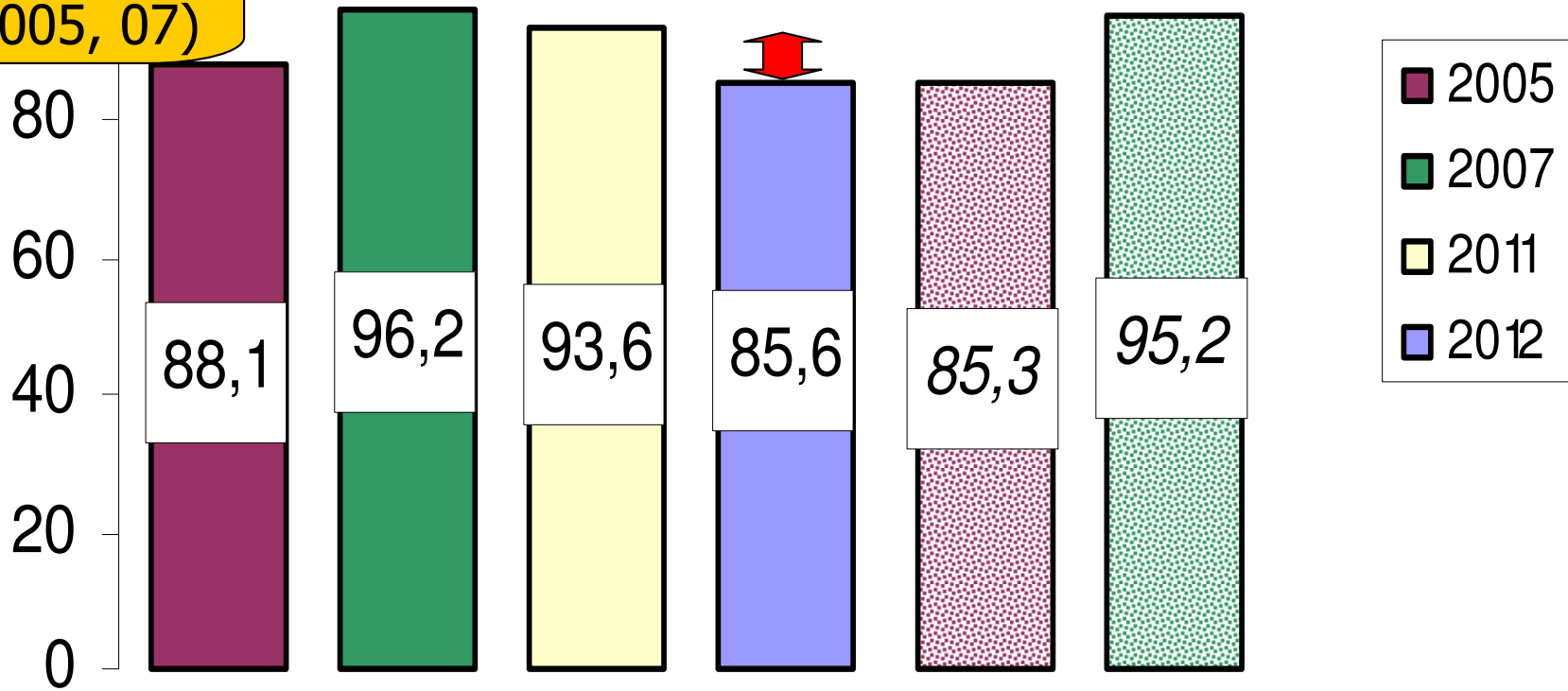
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

# 13

De la siguiente afirmación elija la opción que más se adapte a su experiencia. Le ha resultado **fácil** que *acudieran a su domicilio* para atenderle  
**MUY DE ACUERDO, DE ACUERDO**

Enfermería/  
medicina (2005, 07)

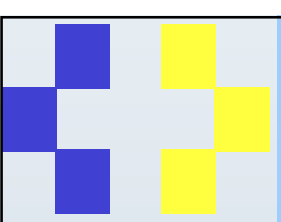


Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria





# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

Servicio  
Canario de la Salud

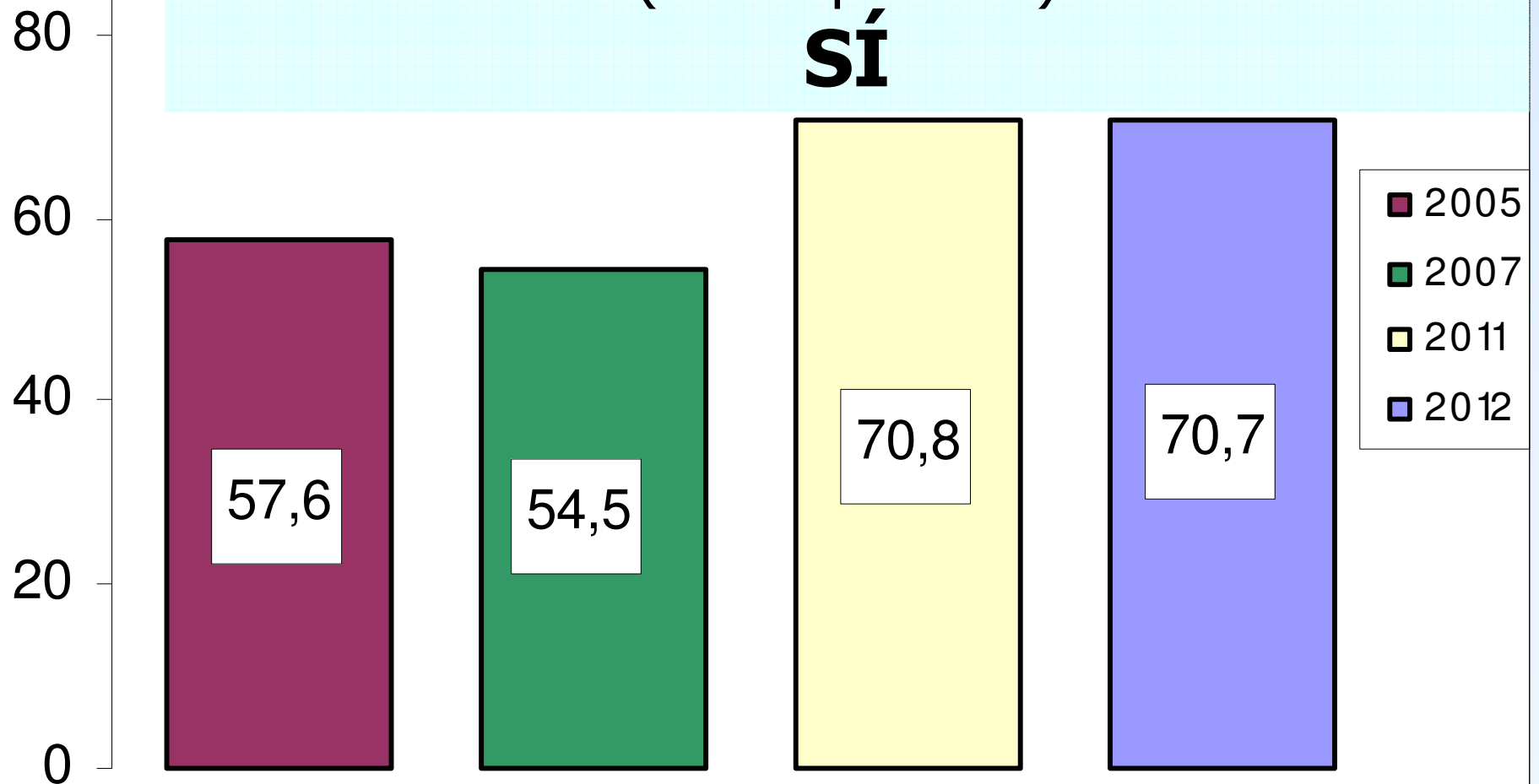


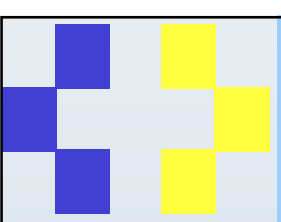
Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

14

A lo largo del último año ¿ha acudido Ud./su hijo  
al **Servicio de Urgencias** en su C.S.?  
(no hospitalario)

**SÍ**





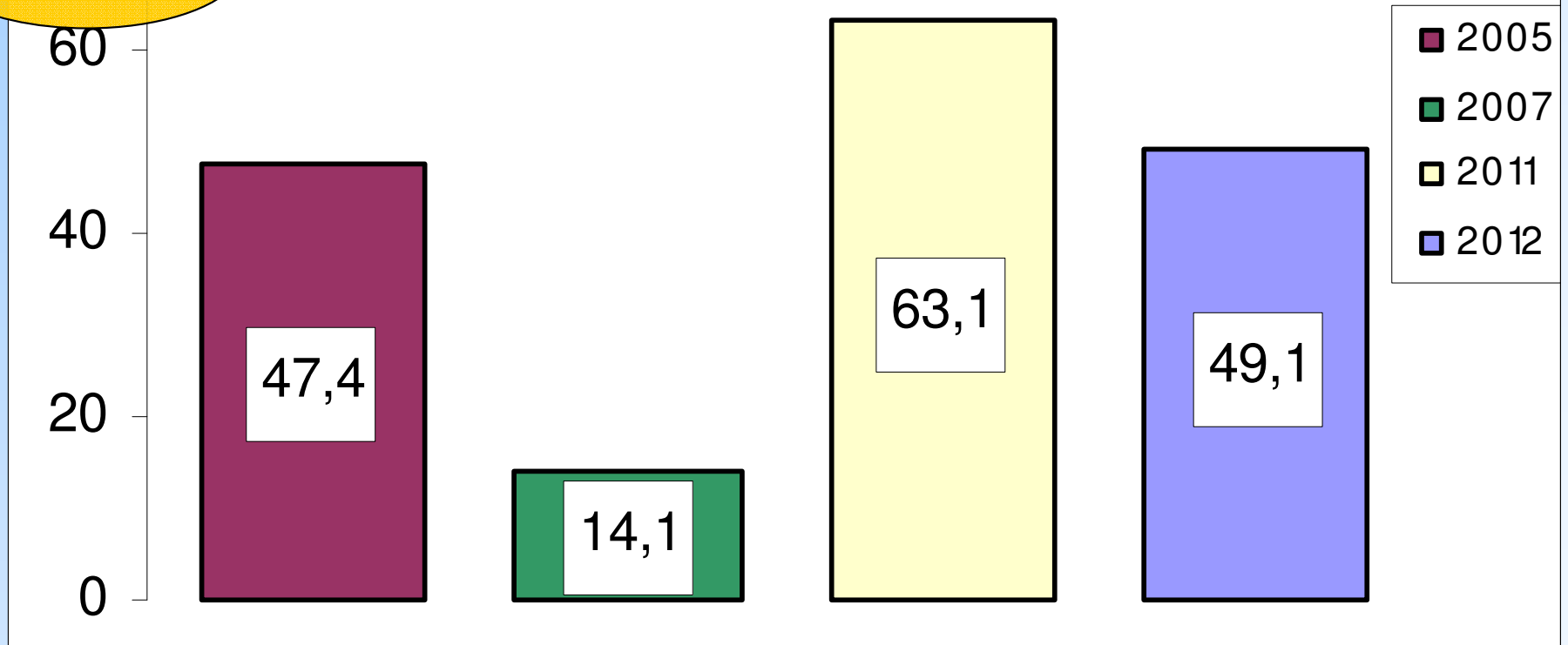
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

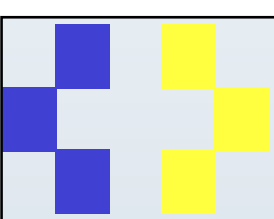
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

*El tiempo que tiene que esperar para ser atendido en ese Servicio de Urgencias, le parece*

¿Con qué rapidez le atendieron en ese Servicio de Urgencias? (2005, 07)

**MUY BIEN o BIEN**





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria

Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



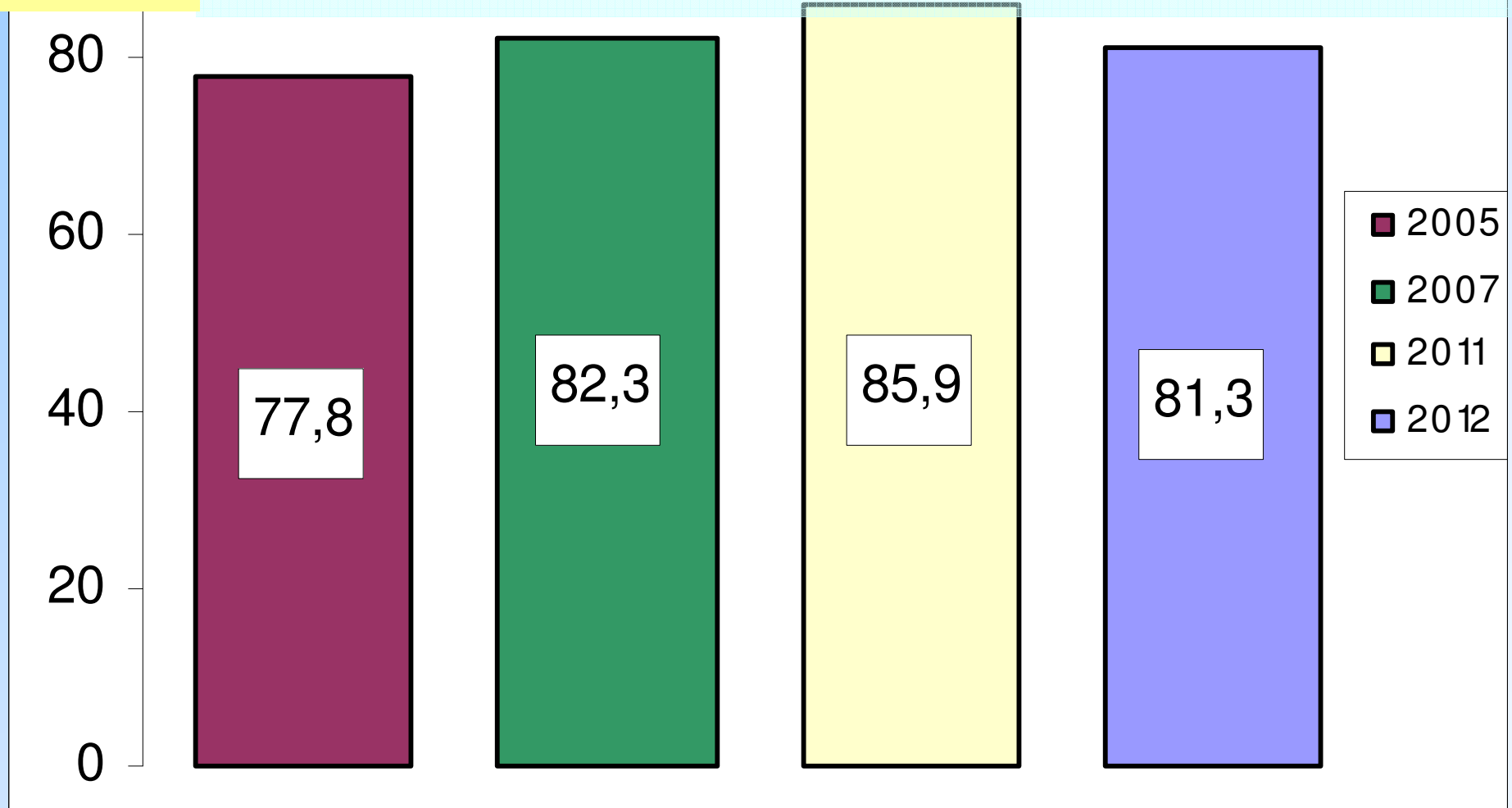
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

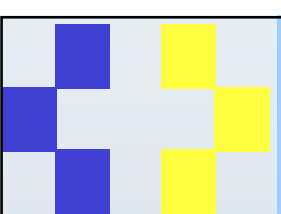
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

**16**

## ¿Cómo le atendieron?

### MUY BIEN o BIEN





# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

Servicio Canario de la Salud

# 17

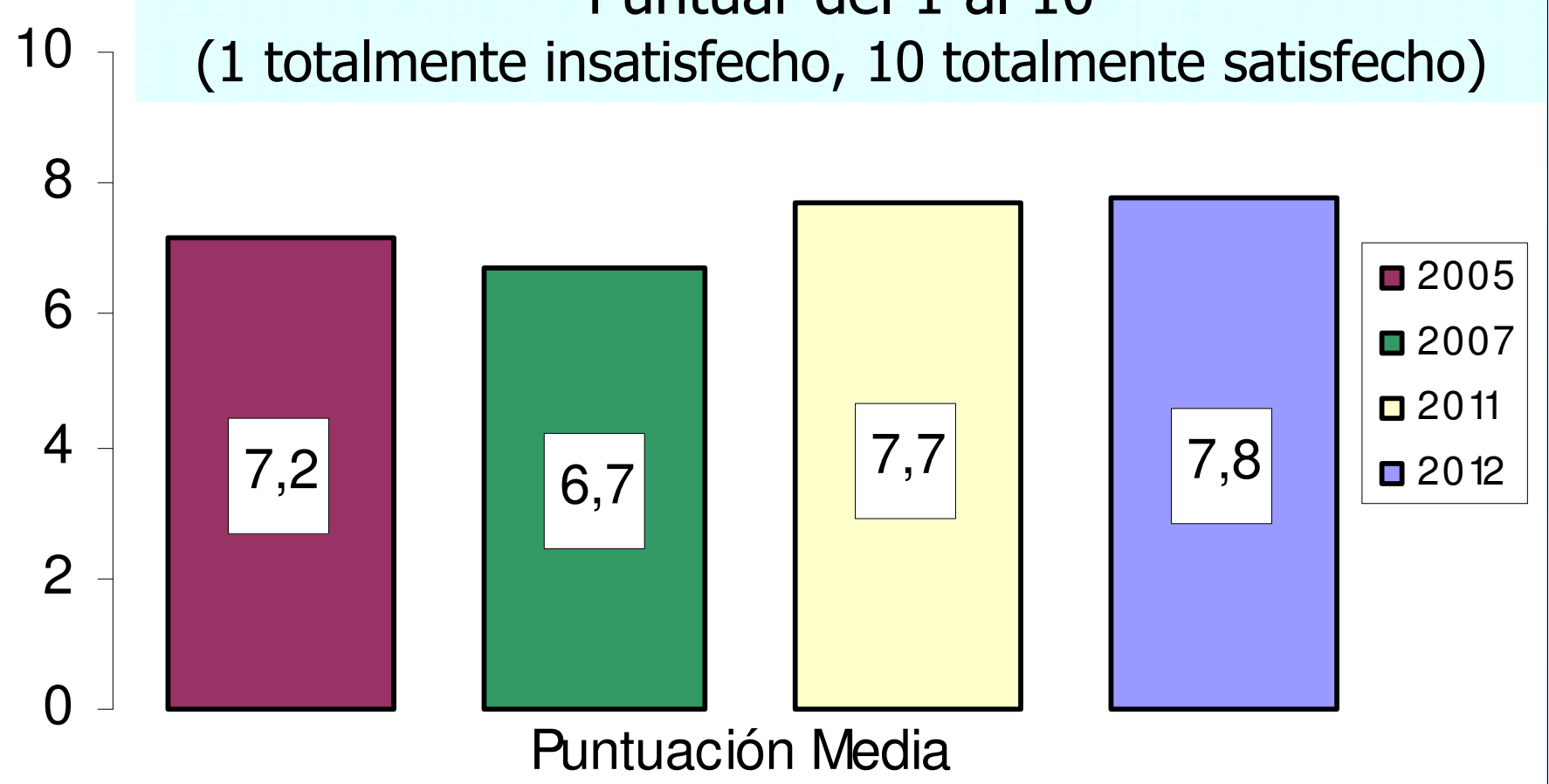
## En general, ¿qué puntuación le daría a la **atención recibida en el S.U. de su C.S.?**

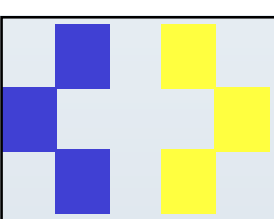
### Puntuar del 1 al 10

(1 totalmente insatisfecho, 10 totalmente satisfecho)



Gerencia de Atención Primaria  
Área de Salud de Gran Canaria





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

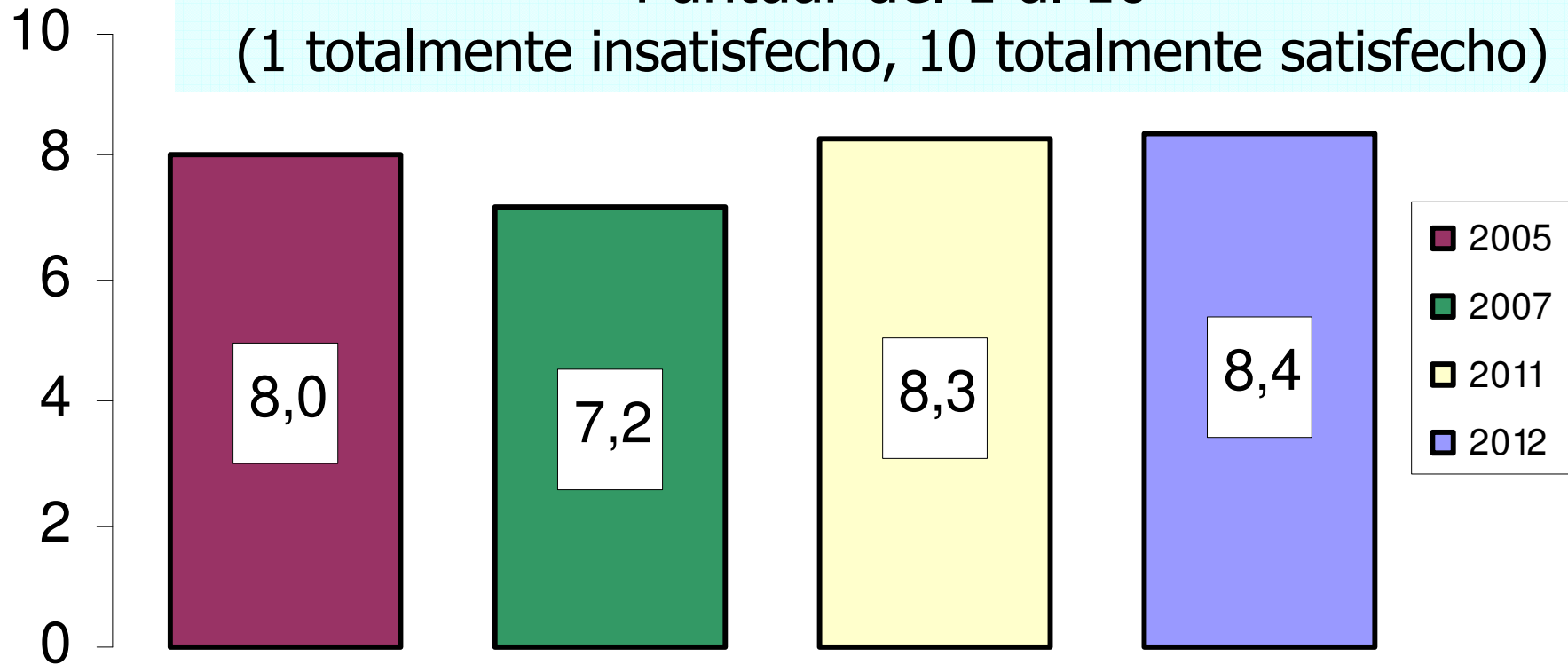
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

# 18

En general, ¿qué puntuación le daría a la **atención recibida en su Centro de Salud?**

Puntuar del 1 al 10

(1 totalmente insatisfecho, 10 totalmente satisfecho)



Puntuación Media

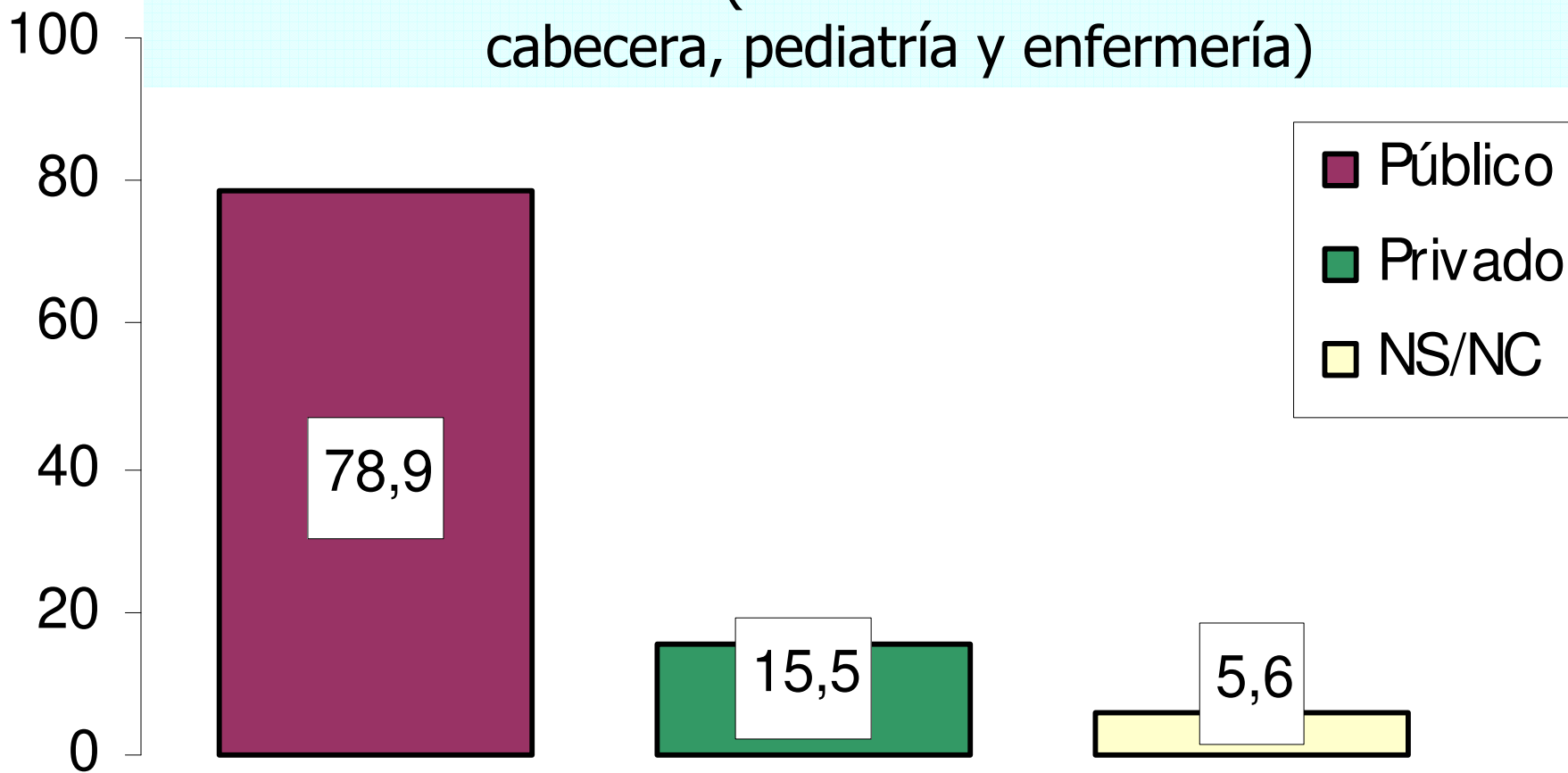


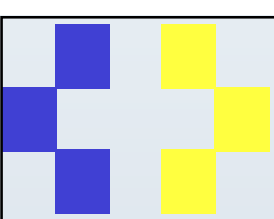
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

19

Por último, si Ud. o algún miembro de su hogar tuviese que utilizar un servicio sanitario **y Ud. pudiese elegir**, ¿acudiría a un centro público o privado cuando se tratara de Atención Primaria? (consultas de médico de familia o de cabecera, pediatría y enfermería)





Servicio  
Canario de la Salud



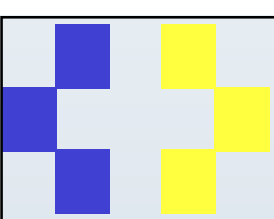
Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

# DISCUSIÓN





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

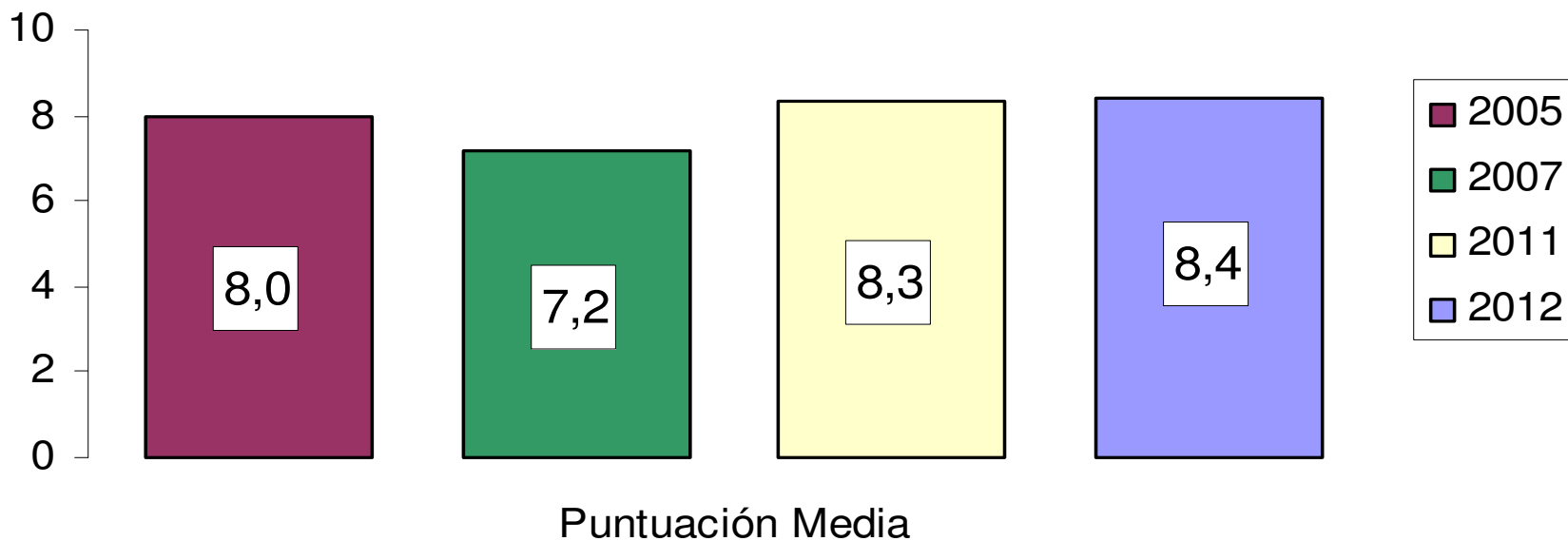
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

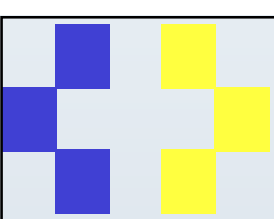
**1**

La puntuación media otorgada a atención recibida en los Centros de Salud es alta:  $8.4 \pm 1.7$ , apreciándose una mejoría con respecto a años anteriores

La puntuación media otorgada a atención

## Valoración global de la atención recibida en su Centro de Salud





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

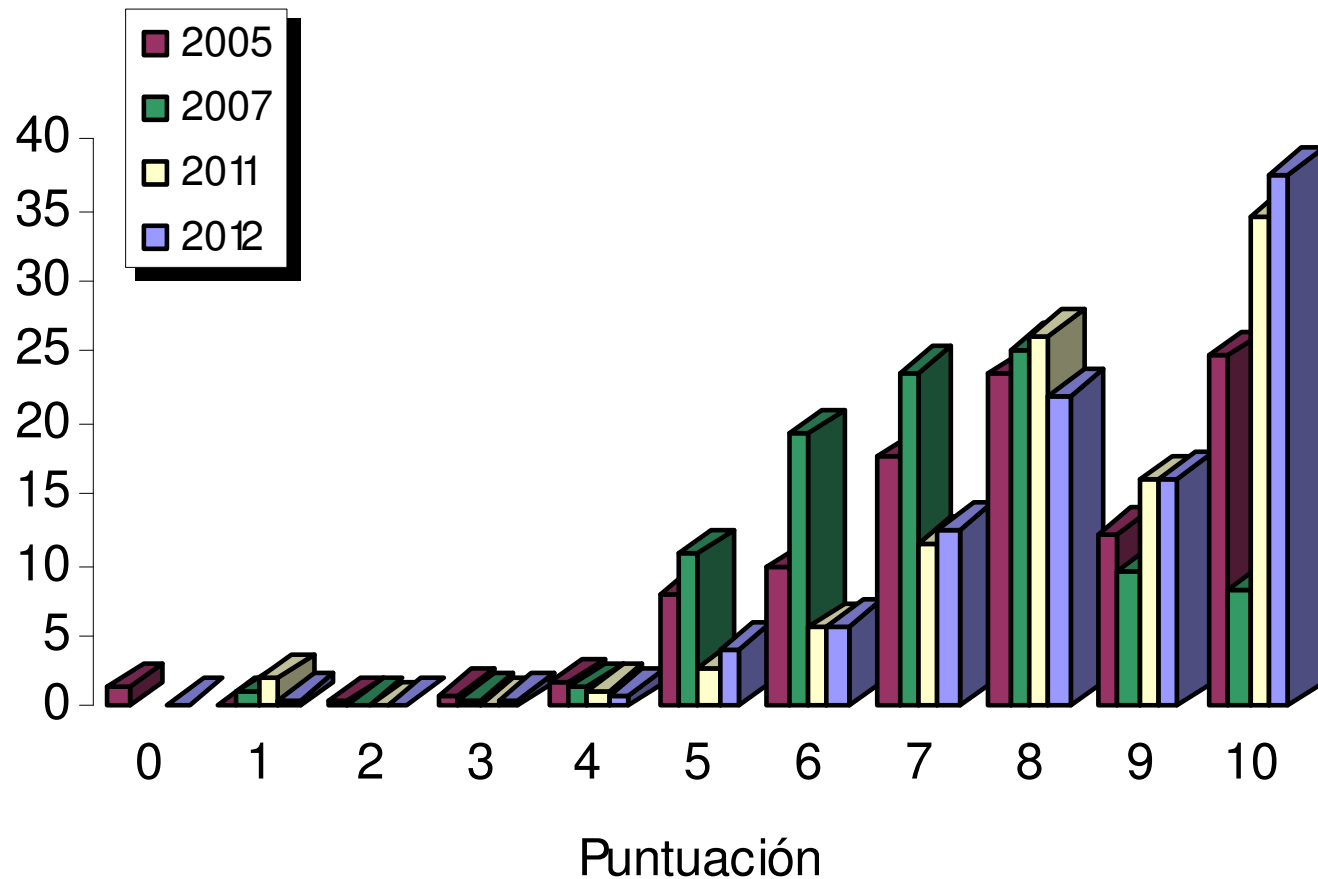


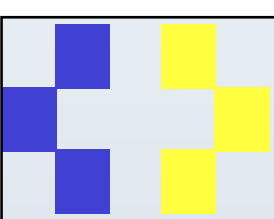
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

1

*¿Qué puntuación le daría a la atención recibida en su Centro de Salud?*





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

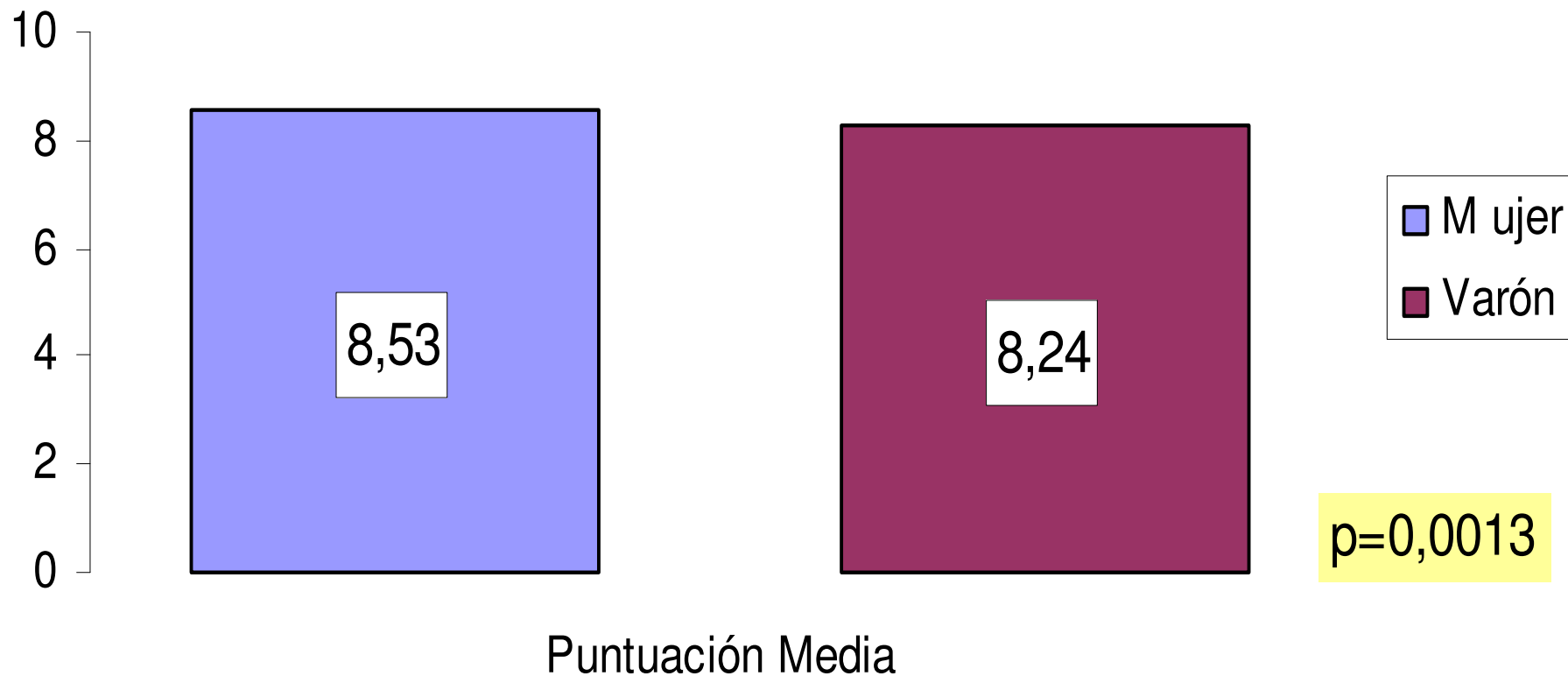


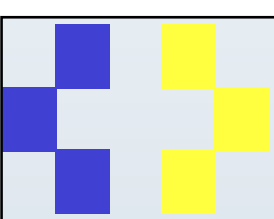
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

**1**

## Valoración global de la atención recibida en su Centro de Salud según género, 2012





# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

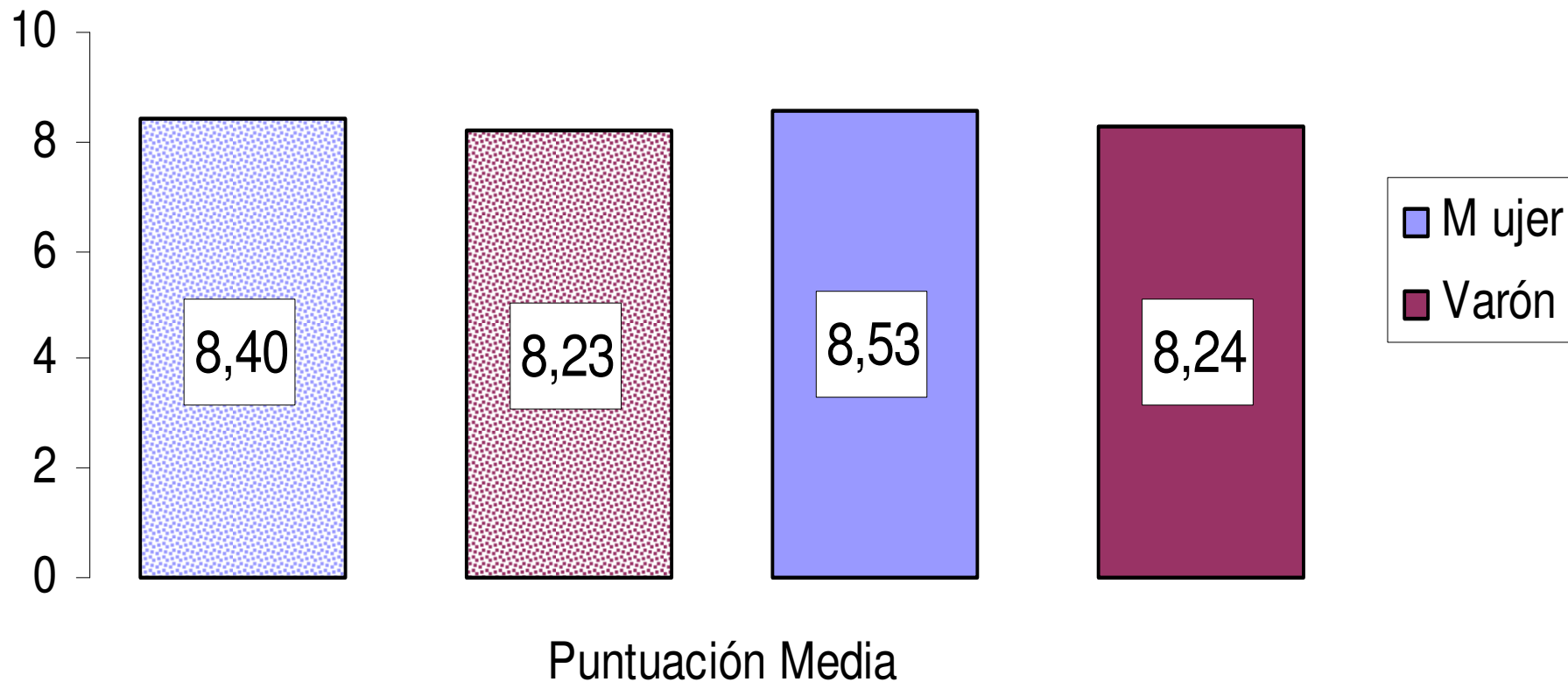
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

Servicio  
Canario de la Salud



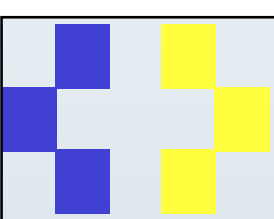
**1**

## Valoración global de la atención recibida en su Centro de Salud según género, 2011-12



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

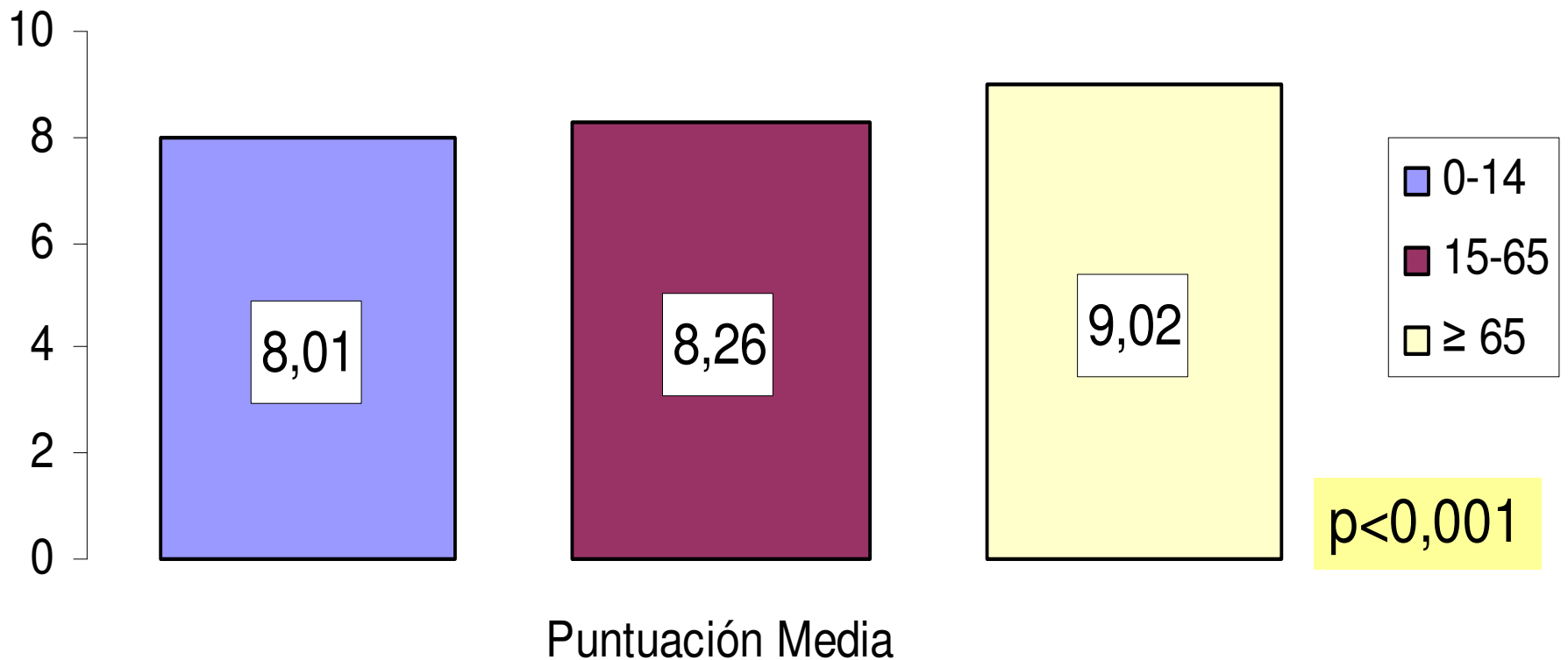


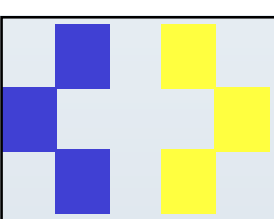
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

# 1

## Valoración global de la atención recibida en su Centro de Salud según edad, 2012





# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

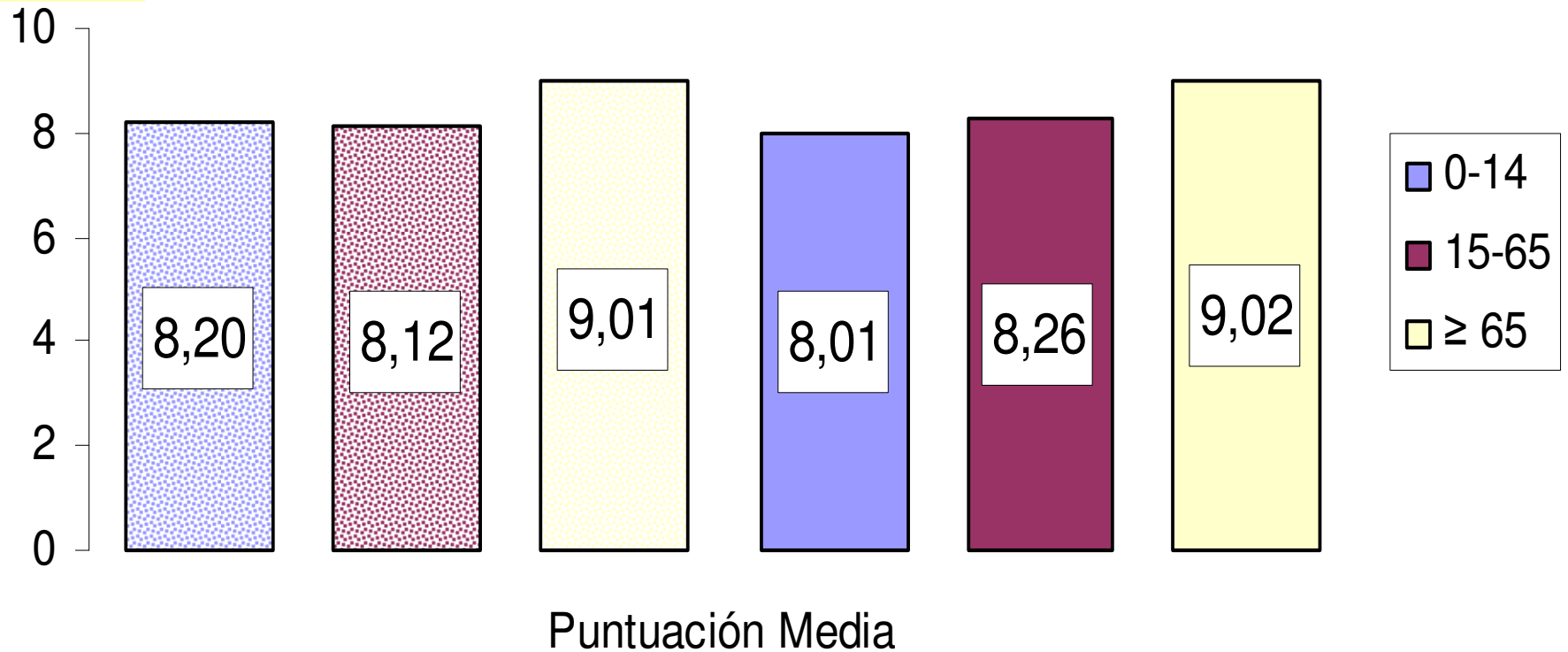
Servicio  
Canario de la Salud



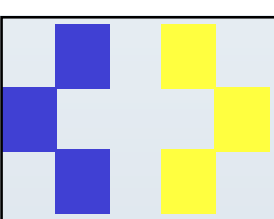
Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

# 1

## Valoración global de la atención recibida en su Centro de Salud según edad, 2011-12







# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

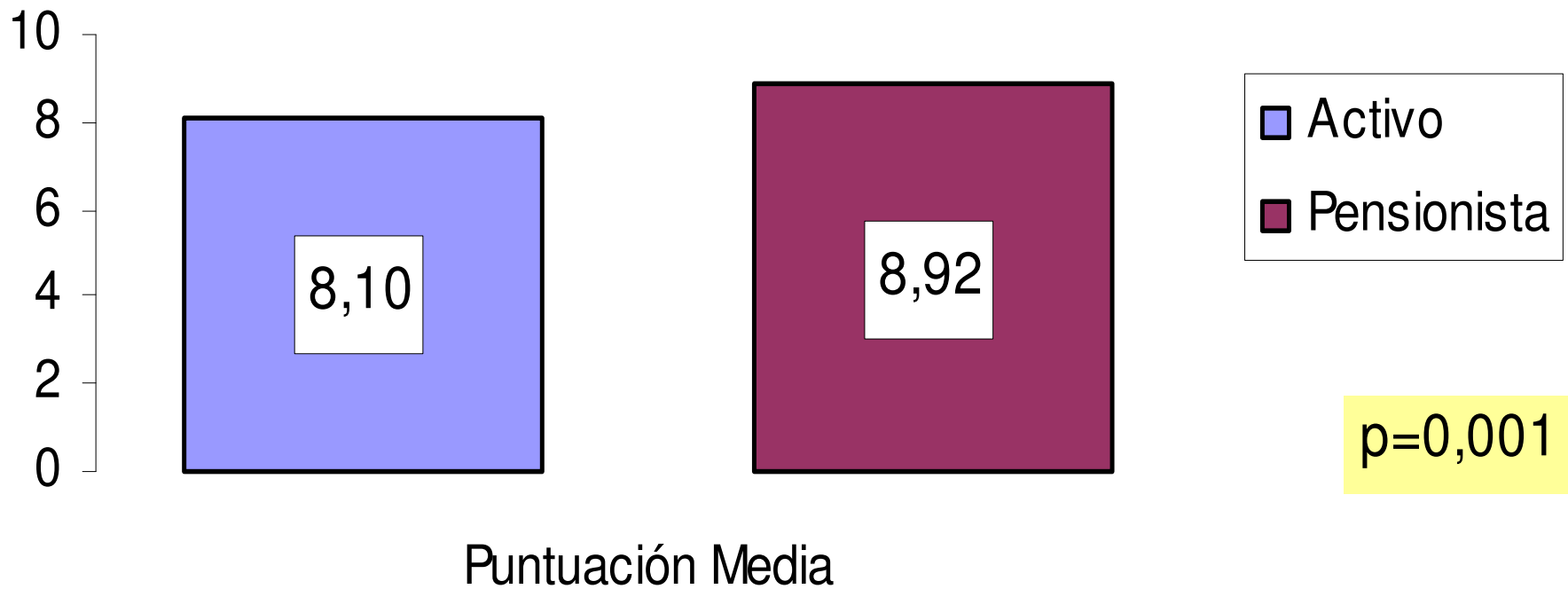
Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

# 1

## Valoración global de la atención recibida en el Servicio de Urgencias de su C.S. según situación laboral



# Encuesta de Salud de Canarias, 2009

## ISTAC - SCS

¿Cómo considera, en general, la calidad de la atención recibida en el Centro de Salud al que Ud. acude?

1

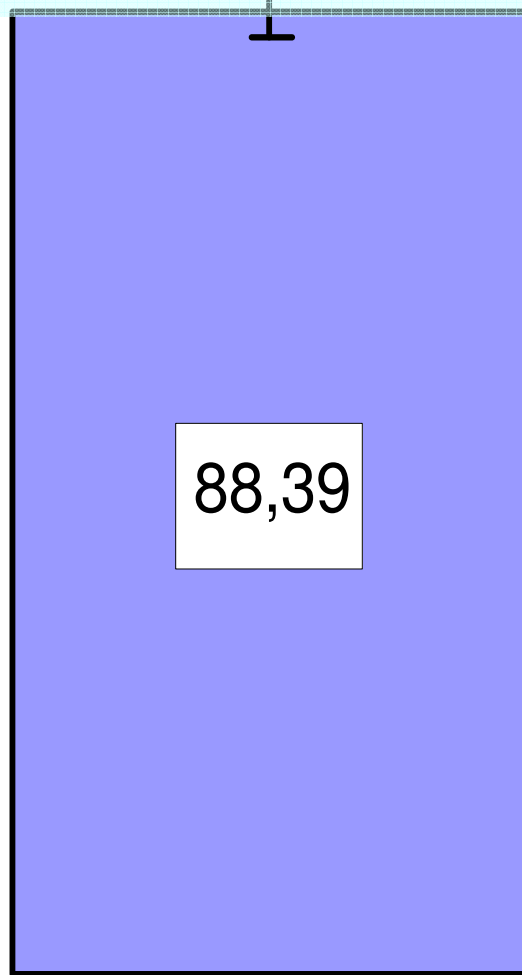
80

60

40

20

0



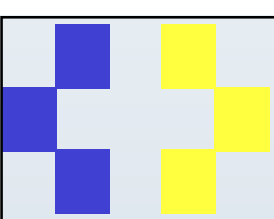
- Muy bien
- Bien
- Regular
- Mala
- Muy mala

Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

# 2

La satisfacción de los usuarios con los profesionales de medicina, enfermería y área administrativa es muy elevada.



# Barómetro de Opinión Pública en Canarias, 2010 (2ª ola)

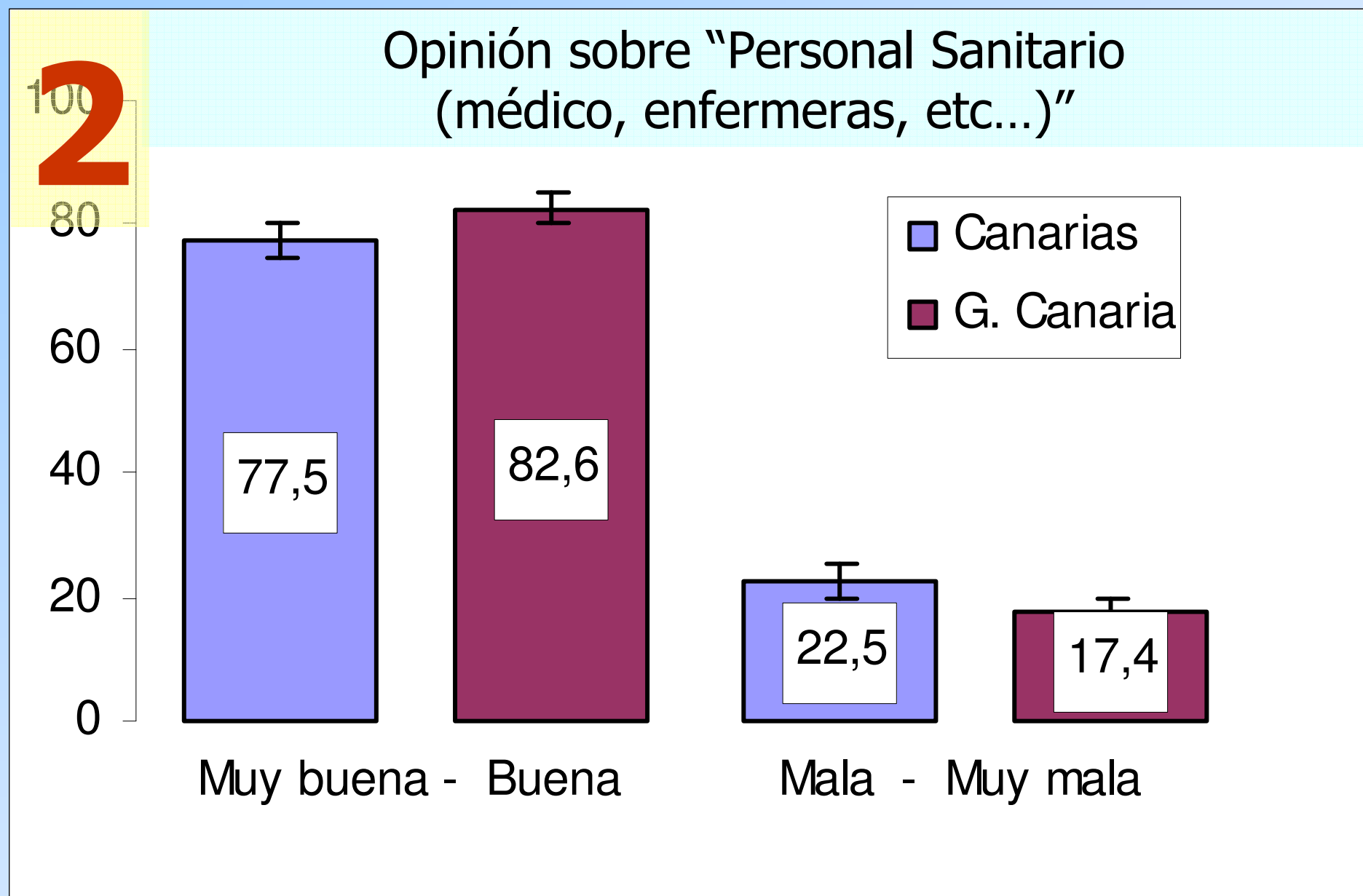
## Consejo Económico y Social de Canarias

Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria

Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Barómetro de Opinión Pública en Canarias, 2010 (2ª ola)

Consejo Económico y Social de Canarias

Servicio  
Canario de la Salud



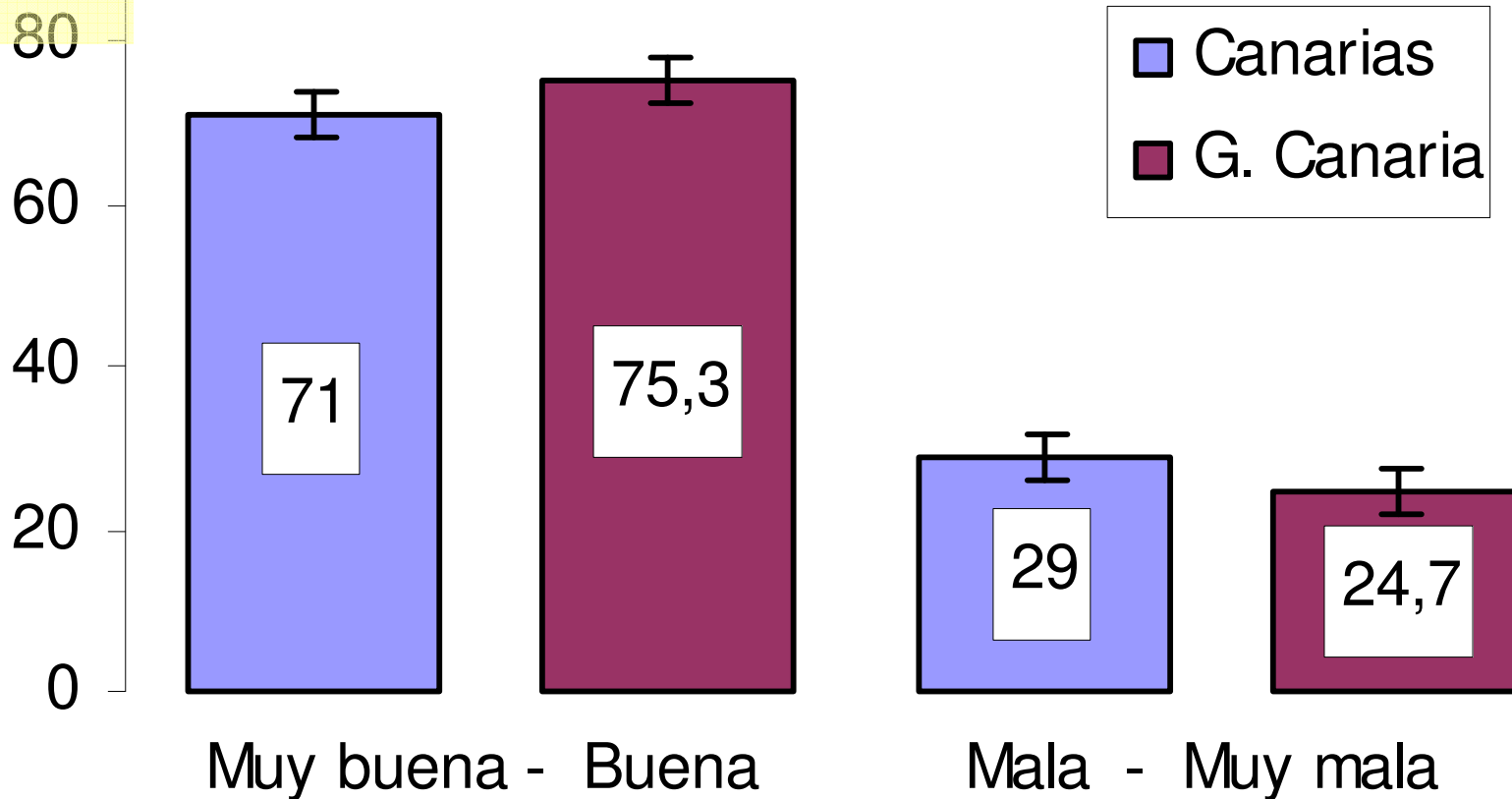
Gerencia de  
Atención  
Primaria

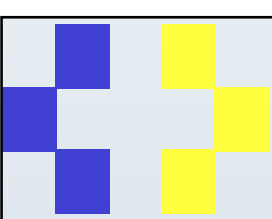
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



100  
**2**

## Opinión sobre "Personal No Sanitario (administración, recepción,...)"





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

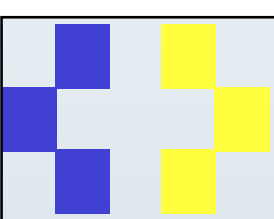
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

**3**

Se mantiene, en relación al 2011, el número de personas que a lo largo del último año han sido atendidas por su enfermera.





Servicio Canario de la Salud

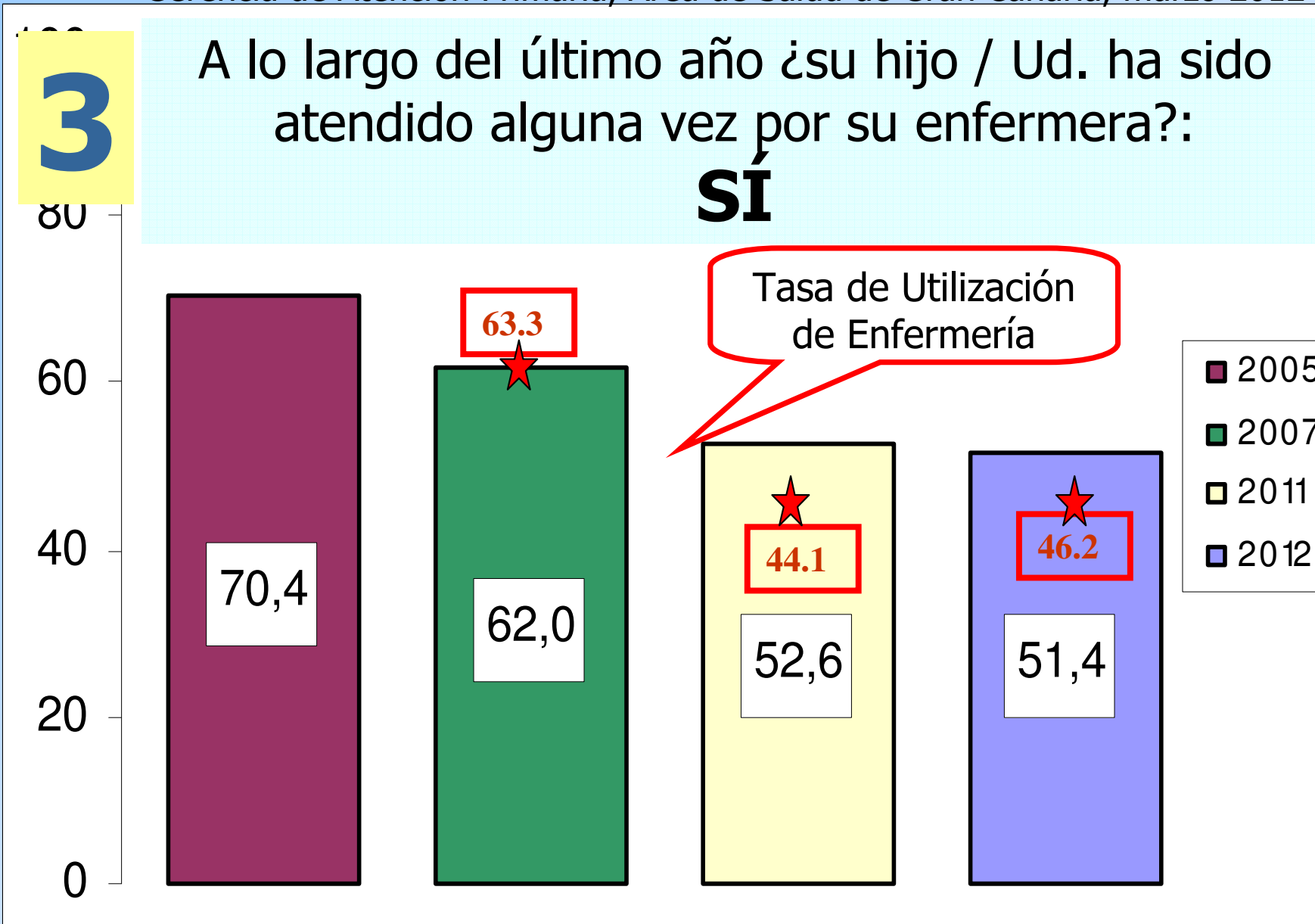


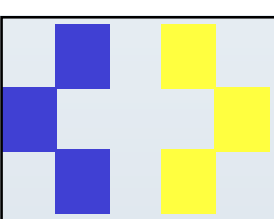
Gerencia de Atención Primaria  
Área de Salud de Gran Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

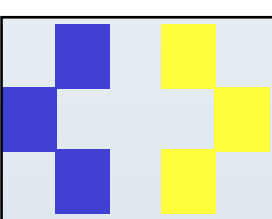
# 3

Se mantiene, en relación al 2011, el número de personas que a lo largo del último año han sido atendidas por su enfermera.

Este resultado justificaría las líneas de actuación emprendidas por la GAP de GC de cara a legitimar este colectivo de profesionales, buscando nuevos modelos de atención y formas de organización de la enfermería en atención primaria.

Una vez se implanten medidas en este sentido será muy interesante analizar la evolución de este indicador.





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

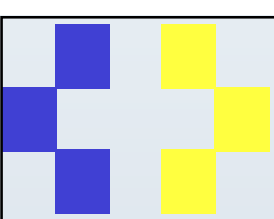
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## 4

Estabilización en la utilización de la atención domiciliaria. ▶

Disminuye la facilidad para que los profesionales acudan a los domicilios. ▶

Sería razonable plantear un estudio para valorar la atención domiciliaria, en la medida que es un servicio estratégico para la GAP



Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

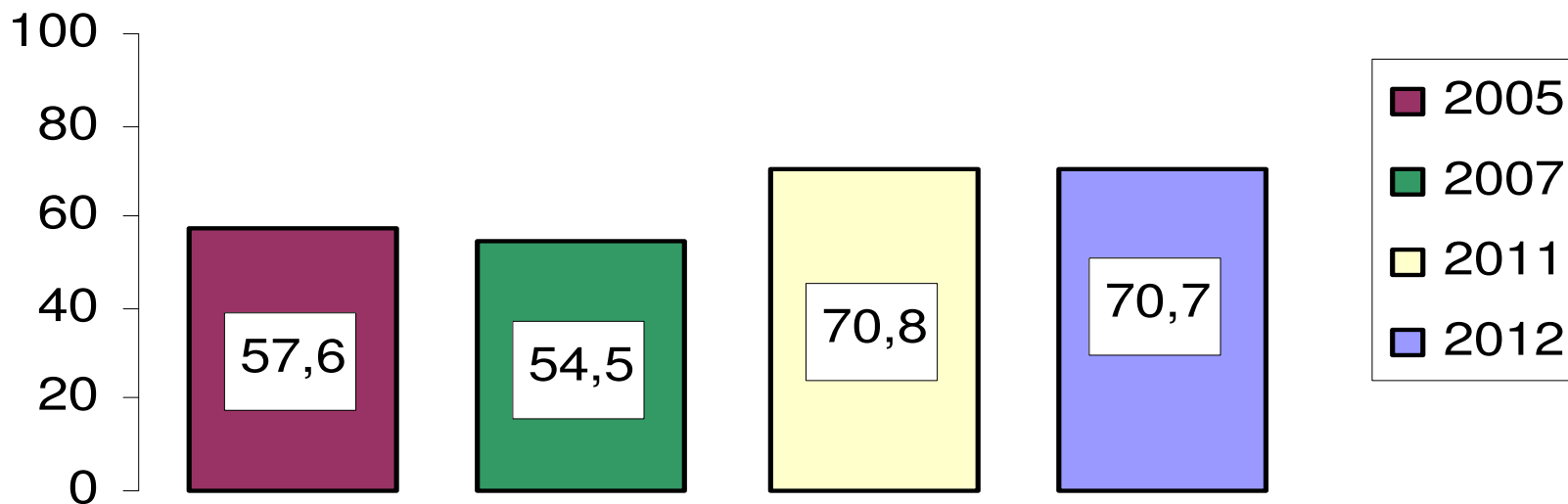
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

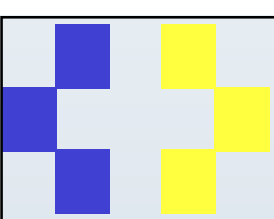
## 5.a

La utilización de los **Servicios de Urgencia** es elevada:  
70.7%, apreciándose una gran consistencia respecto al 2011

### La utilización de los **Servicios de**

#### A lo largo del último año ¿Ha acudido Vd./su hijo al Servicio de Urgencias de su C.S.?





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

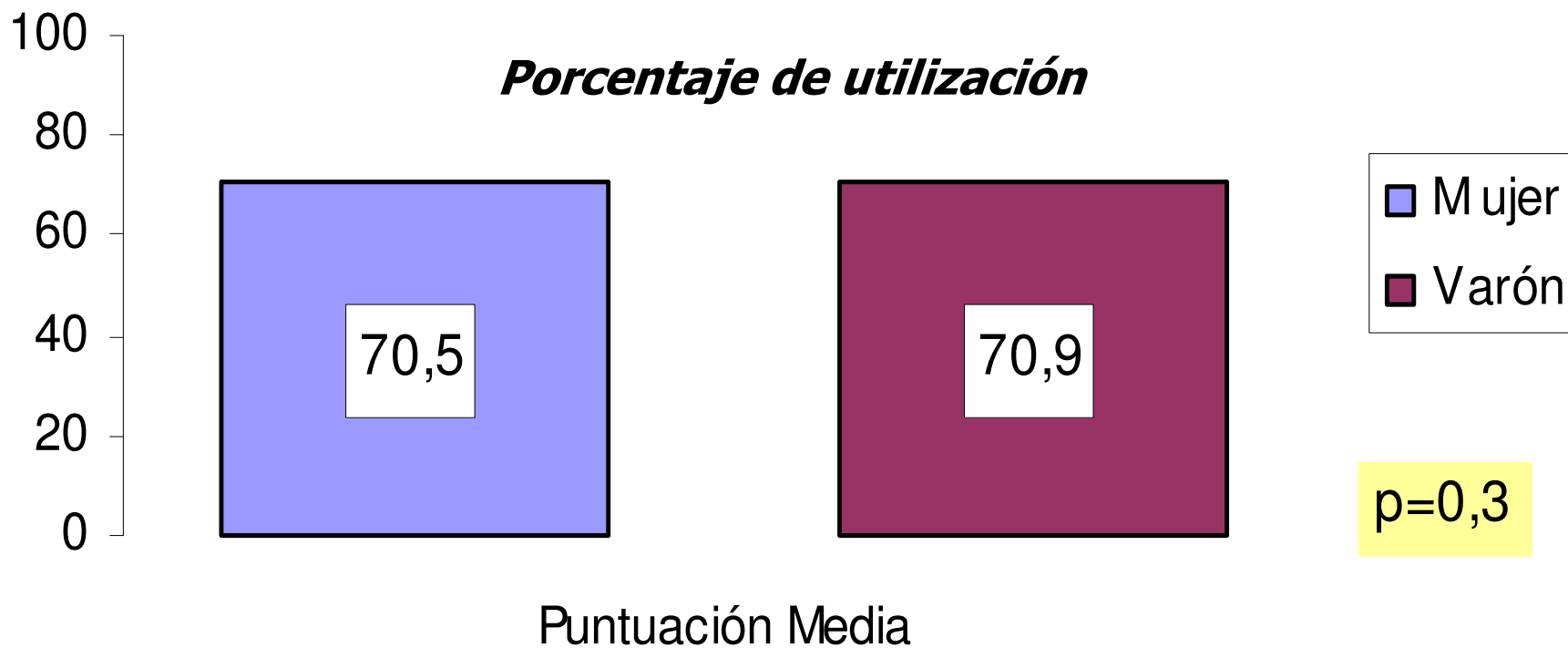


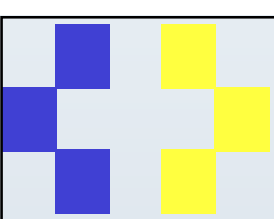
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## 5.a

### Utilización del Servicio de Urgencias de su C.S. según género





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

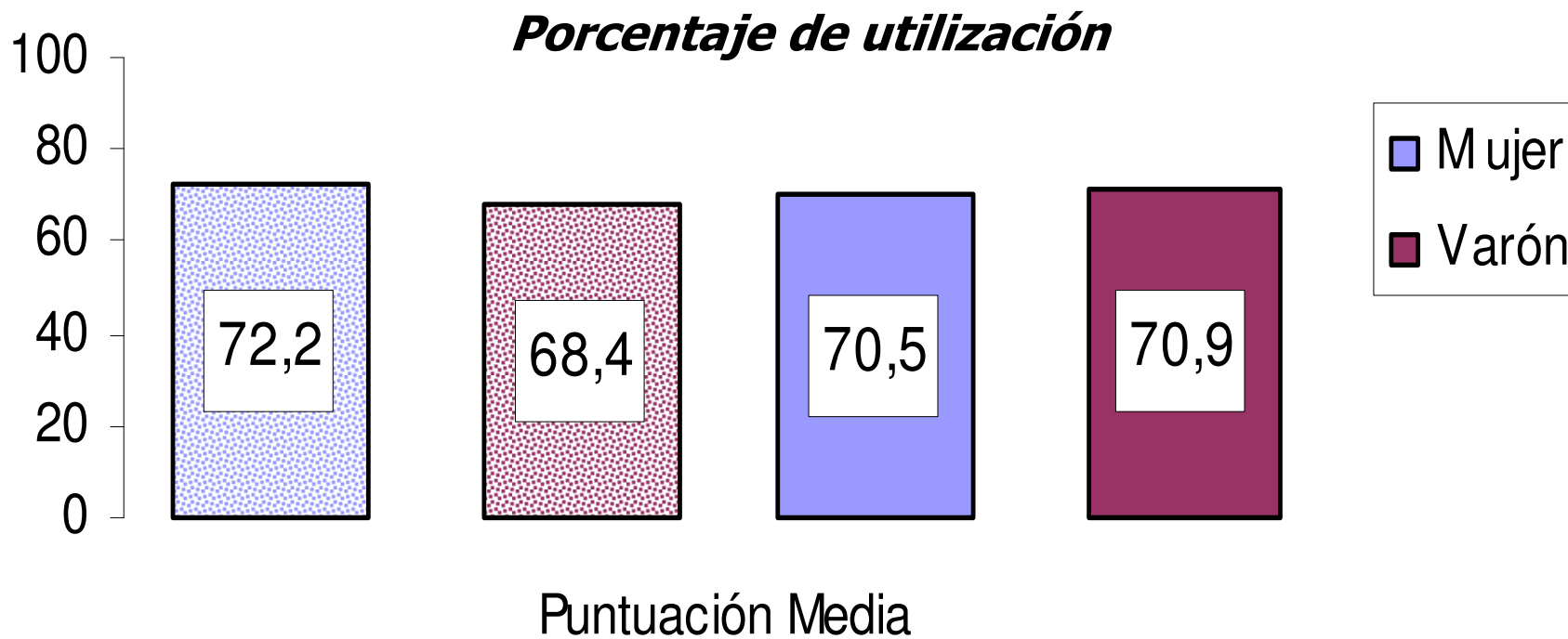


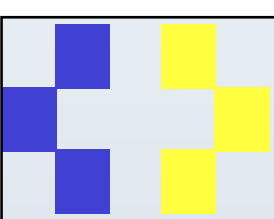
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## 5.a

### Utilización del Servicio de Urgencias de su C.S. según género, 2011-12





Servicio  
Canario de la Salud



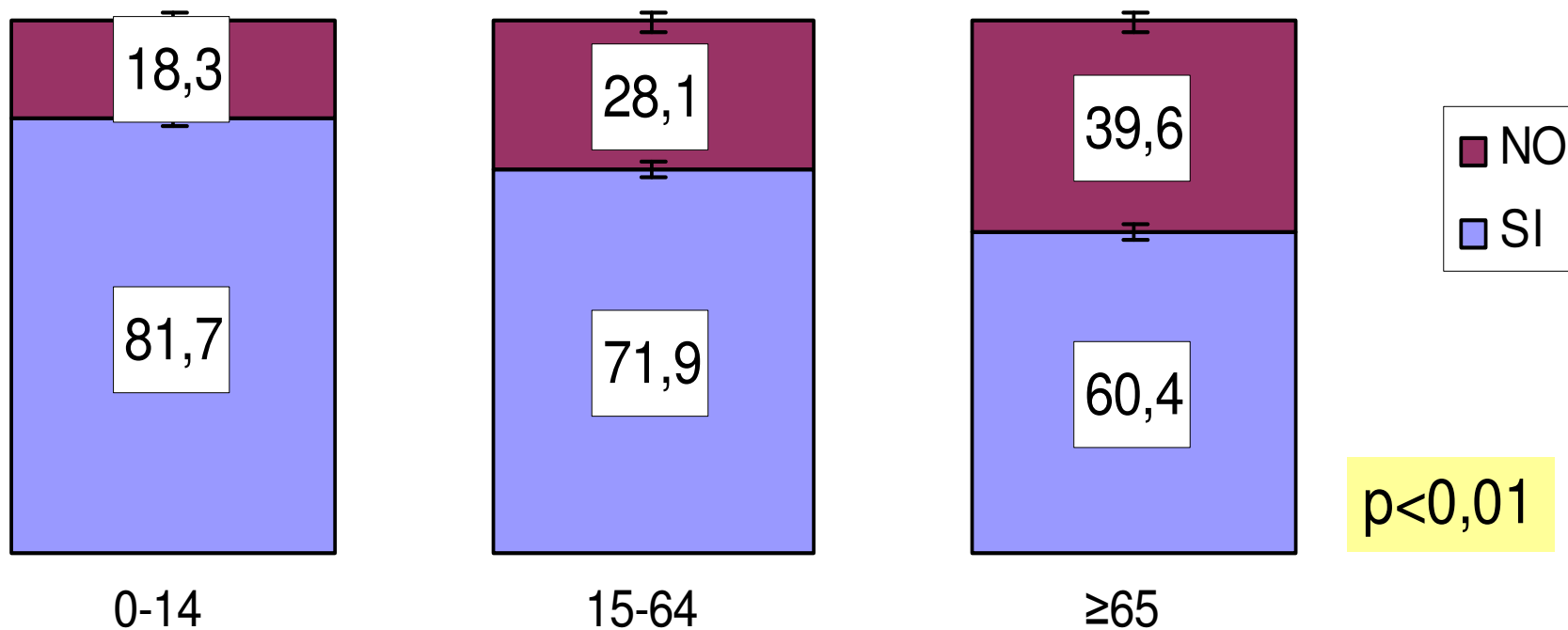
Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

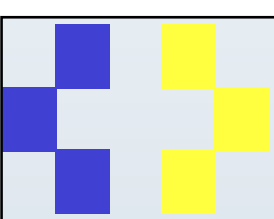
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## Utilización de los Servicios de Urgencia en su Centro de Salud según edad

# 5.a





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



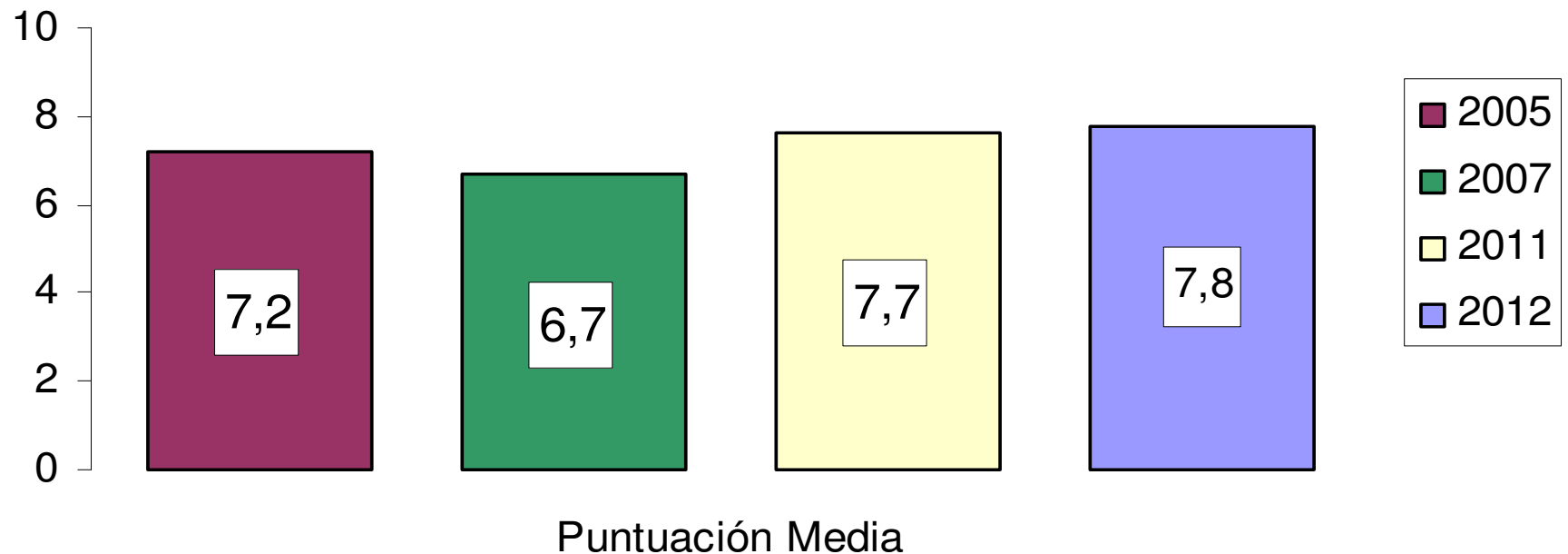
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

# 5.1

La puntuación media otorgada a atención recibida en los Servicios de Urgencia es notable:  $7.8 \pm 2.2$ , apreciándose la consistencia de la valoración respecto de 2011

## Valoración global de la atención recibida en el Servicio de Urgencias extrahospitalario



# Encuesta de Salud de Canarias, 2009

ISTAC - SCS

Servicio  
Canario de la Salud

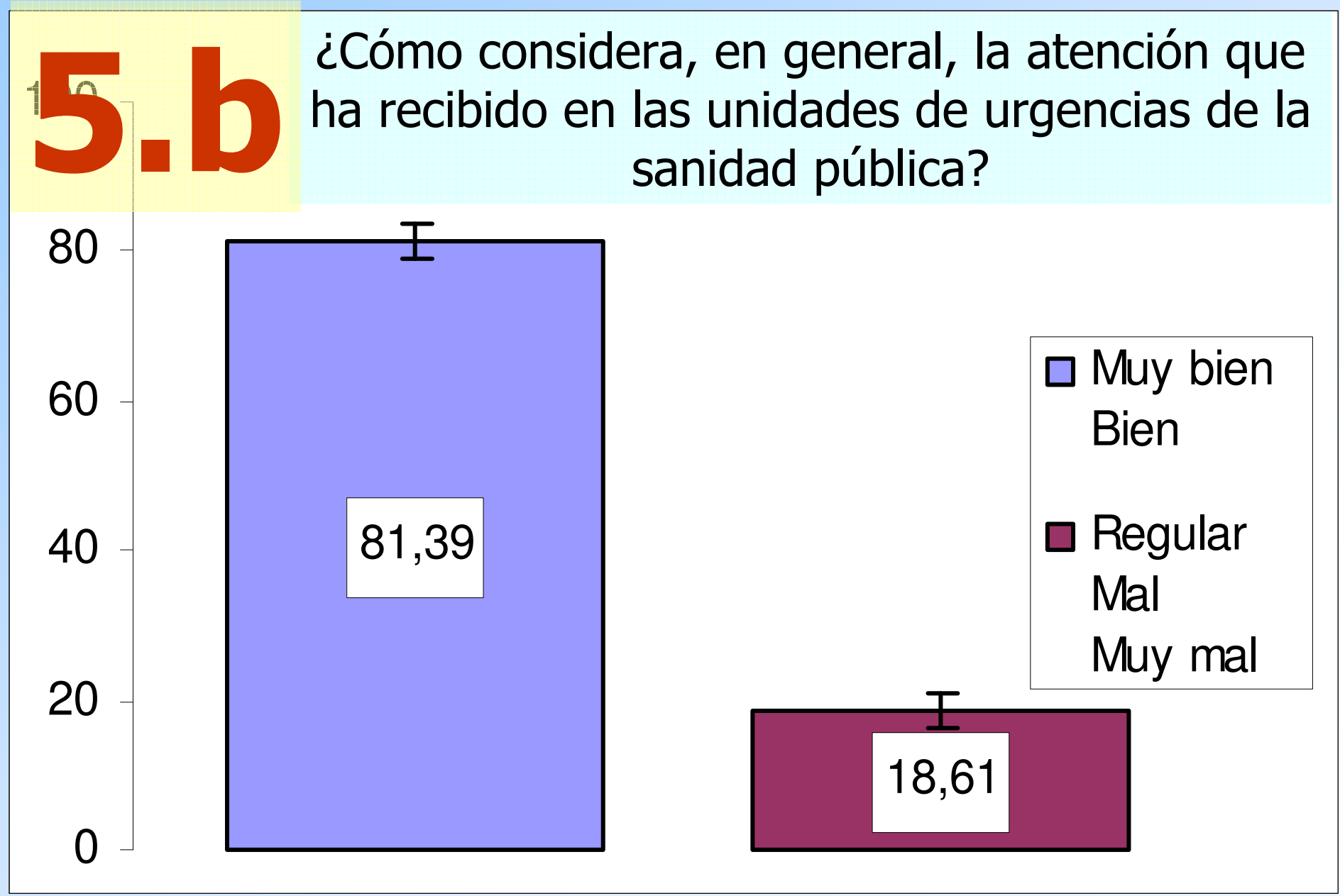


Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



## 5.b

¿Cómo considera, en general, la atención que ha recibido en las unidades de urgencias de la sanidad pública?



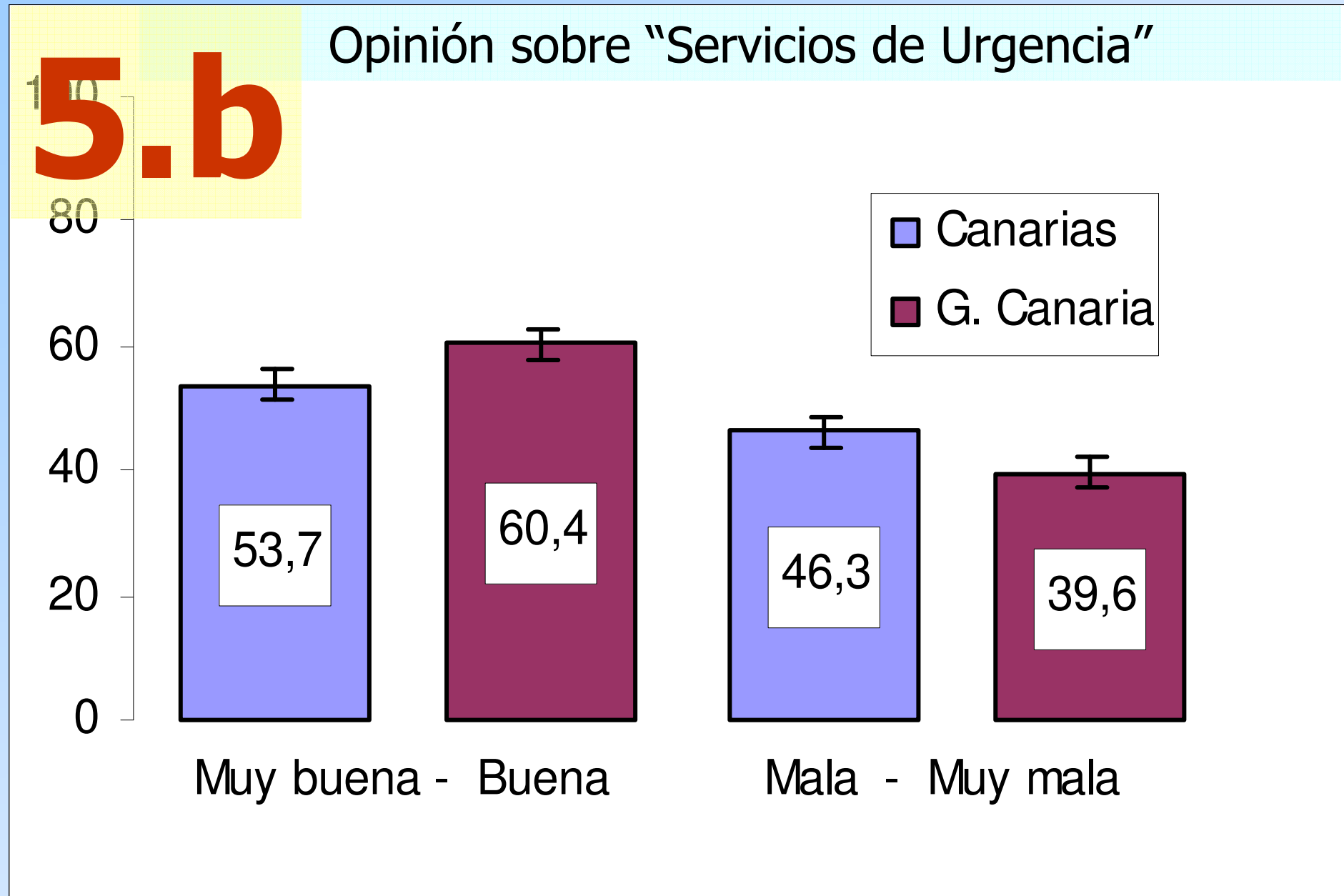
# Barómetro de Opinión Pública en Canarias, 2010 (2ª ola)

Consejo Económico y Social de Canarias

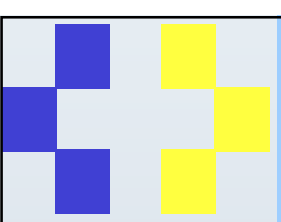
Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria







# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

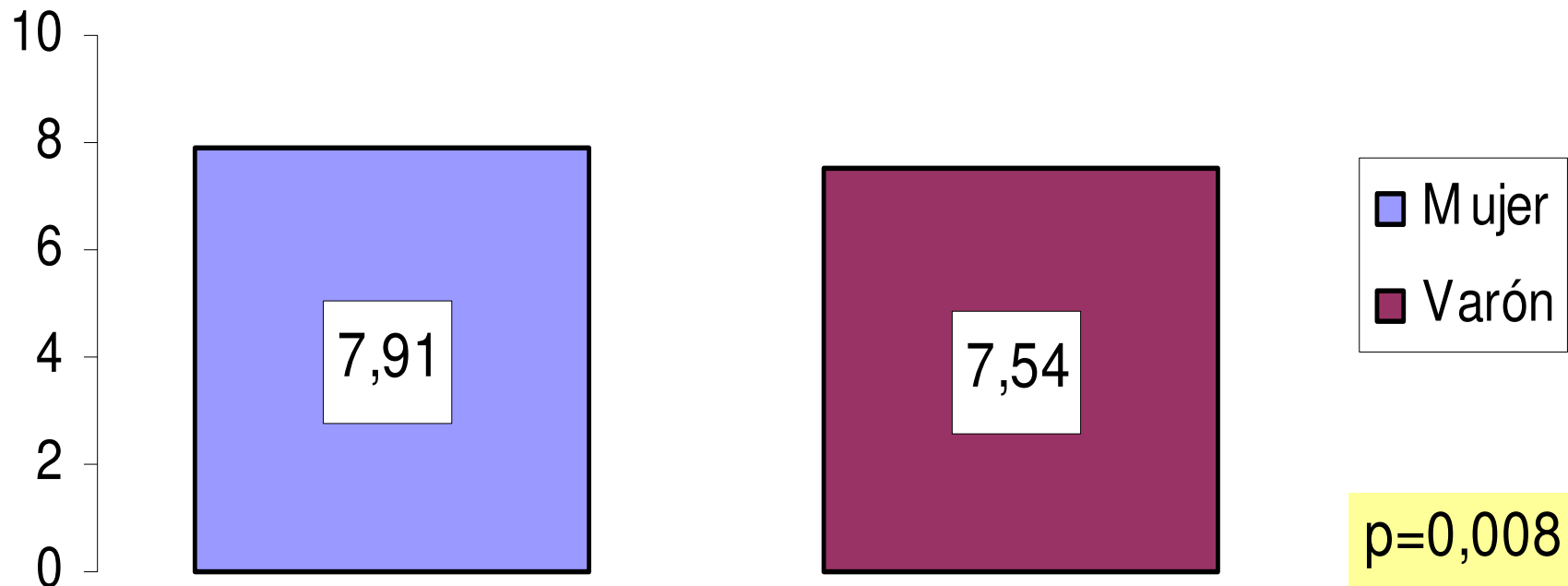
Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

Servicio Canario de la Salud



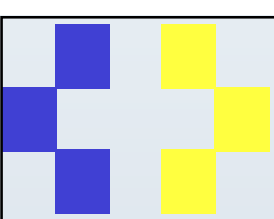
## 5.b Valoración global de la atención recibida en el Servicio de Urgencias de su C.S. según género

2012



Puntuación Media





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



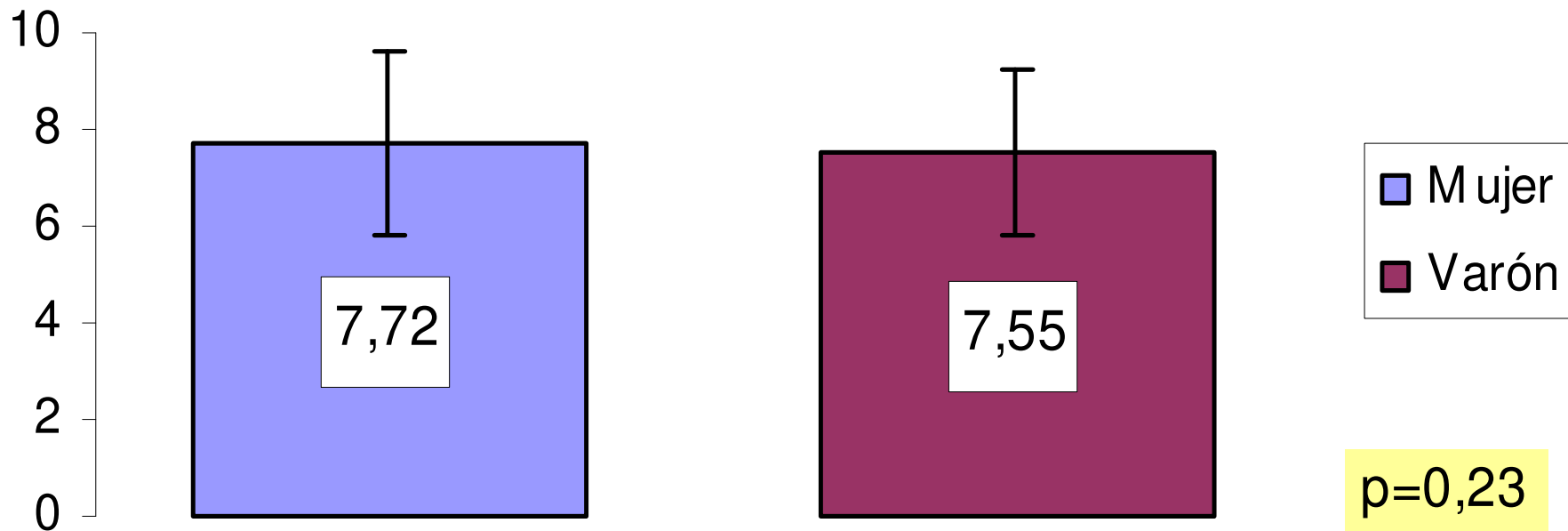
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

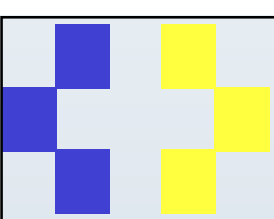
## 5.b

### Valoración global de la atención recibida en el Servicio de Urgencias de su C.S. según género

2011



Puntuación Media



Servicio  
Canario de la Salud



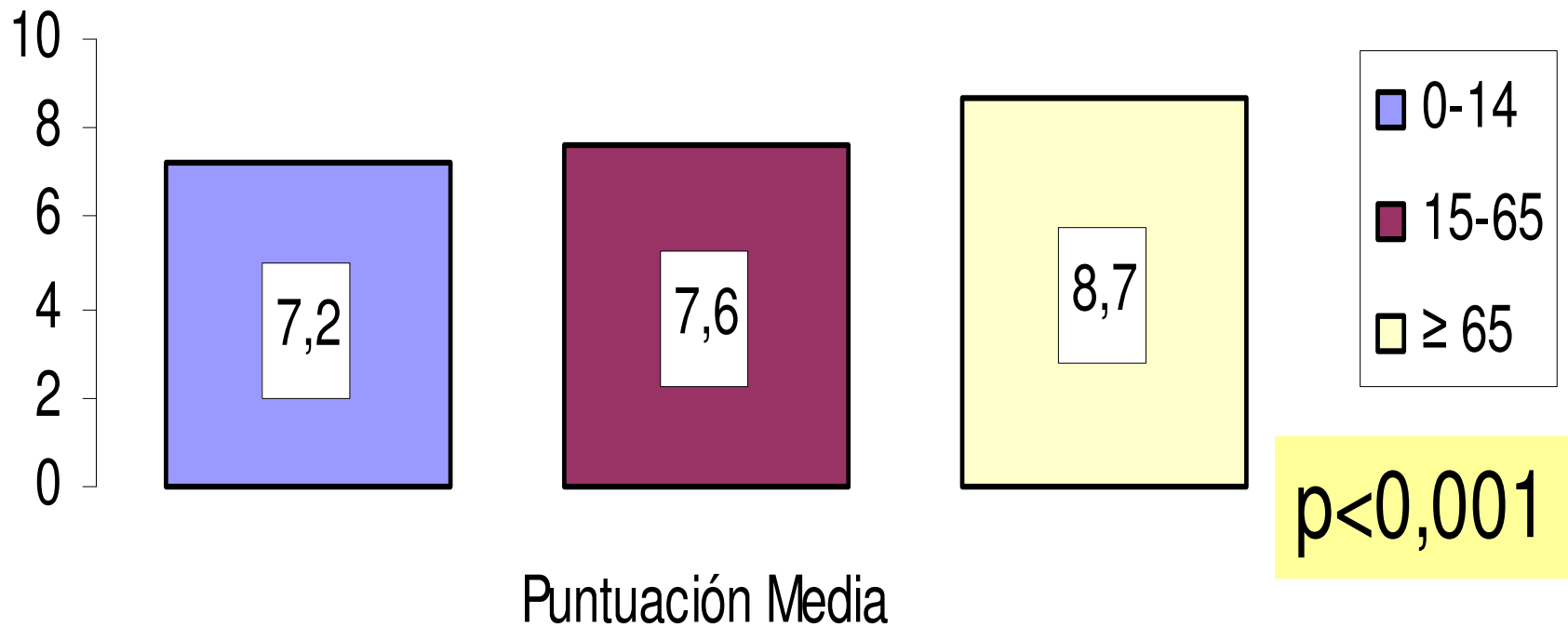
Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

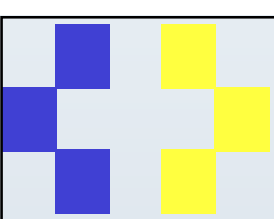


# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## 5.b Valoración global de la atención recibida en el servicio de Urgencias de su C.S. según edad, 2012





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

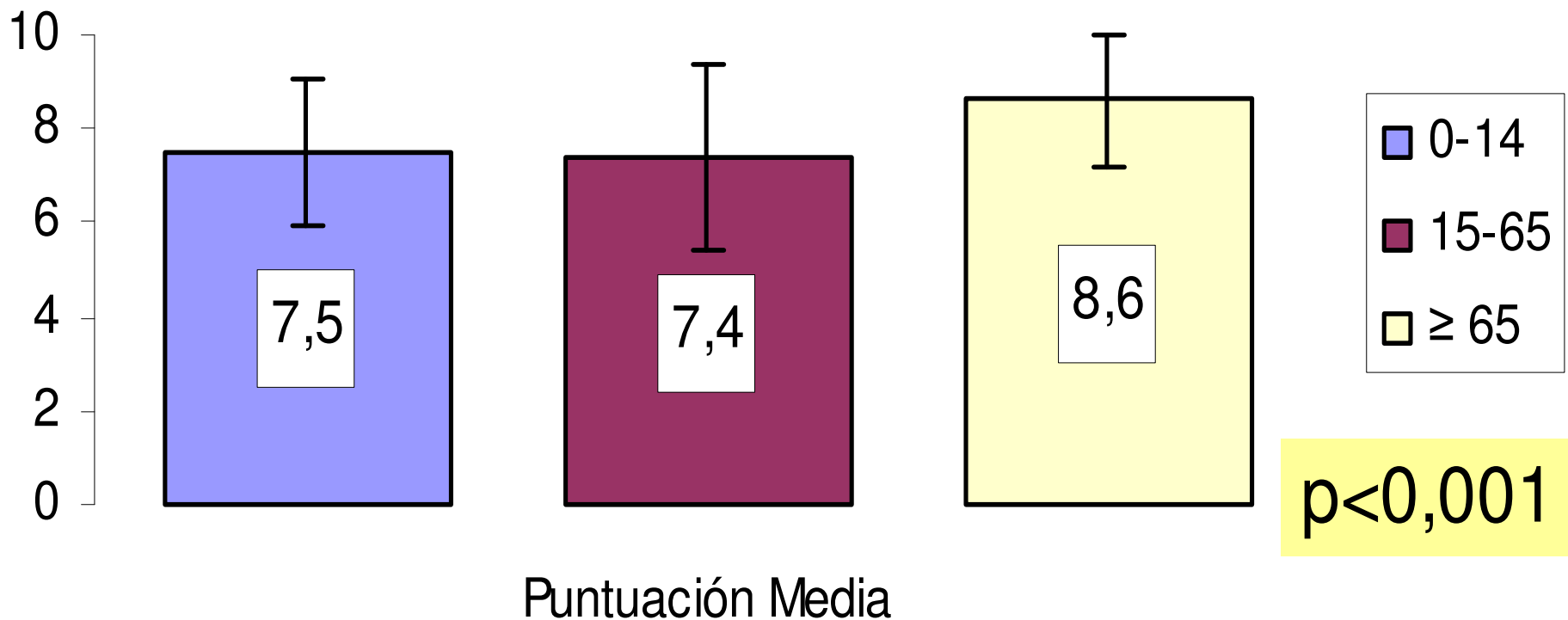


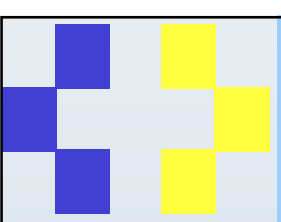
# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## 5.b

### Valoración global de la atención recibida en el Servicio de Urgencias de su C.S. según edad





Servicio Canario de la Salud



Gerencia de Atención Primaria  
Área de Salud de Gran Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## 6

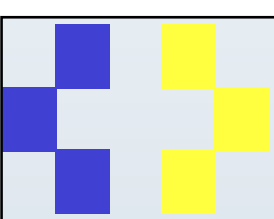
### Los tiempos...

El tiempo que tiene que esperar desde la hora de la cita hasta el momento de entrar en consulta le parece:

Conseguir cita para su CS .  
el día que Ud. desea le resulta:

	MUY BIEN	BIEN	
MUY FÁCIL	36 (2.3)	52 (3.4)	<b>TOTAL</b> <b>504</b> <b>(32.8 %)</b>
FÁCIL	81 (5.3)	335 (21.8)	





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria

Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

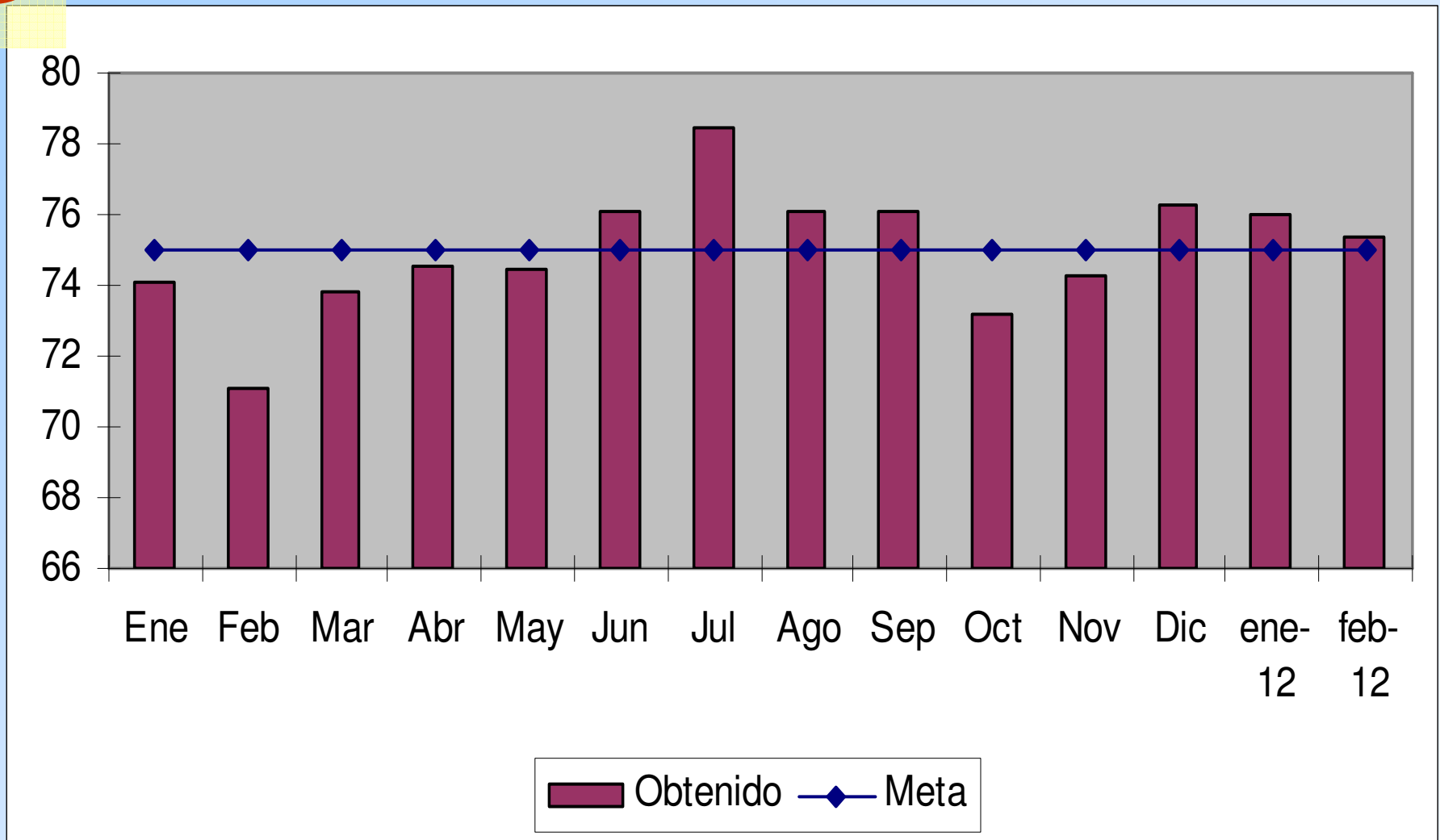


# Drago

Servicio Canario de la Salud, marzo 2012

# 6

## Porcentaje de consultas con espera inferior a 30'



# Barómetro de Opinión Pública en Canarias, 2010 (2ª ola)

Consejo Económico y Social de Canarias

Servicio  
Canario de la Salud

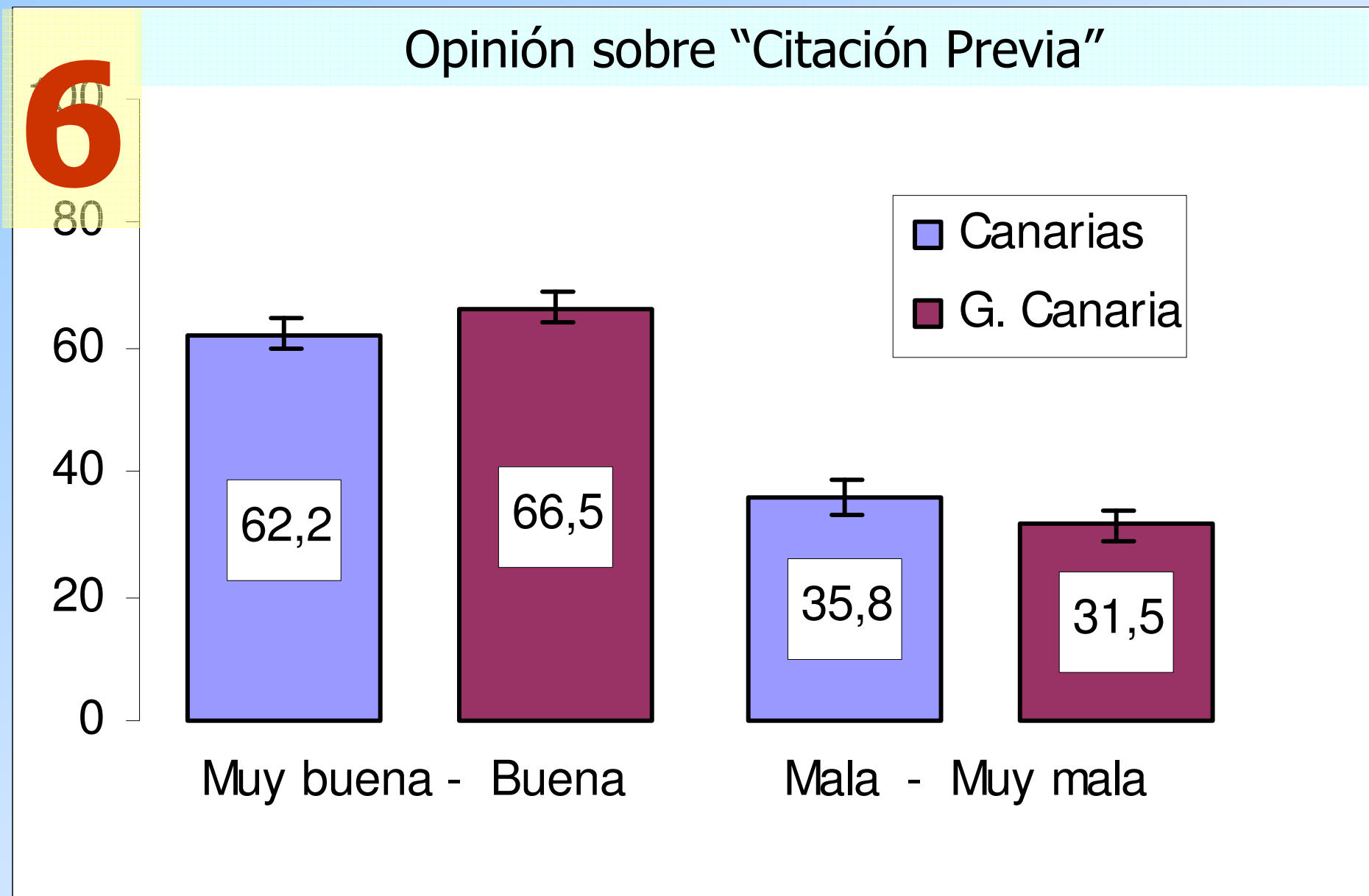


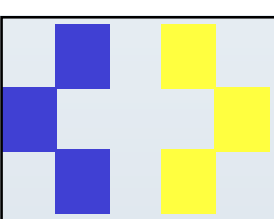
Gerencia de  
Atención  
Primaria

Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



## Opinión sobre "Citación Previa"





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Encuesta de Salud de Canarias, 2009

ISTAC - SCS

60

En los últimos 12 meses, ¿hubo alguna vez en la que necesitó consultar a su médico/a por un problema de salud suyo, pero no lo hizo o no pudo hacerlo?

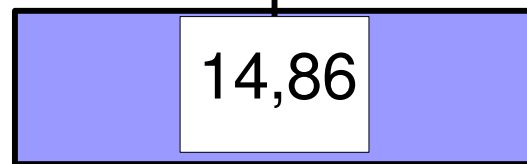
80

60

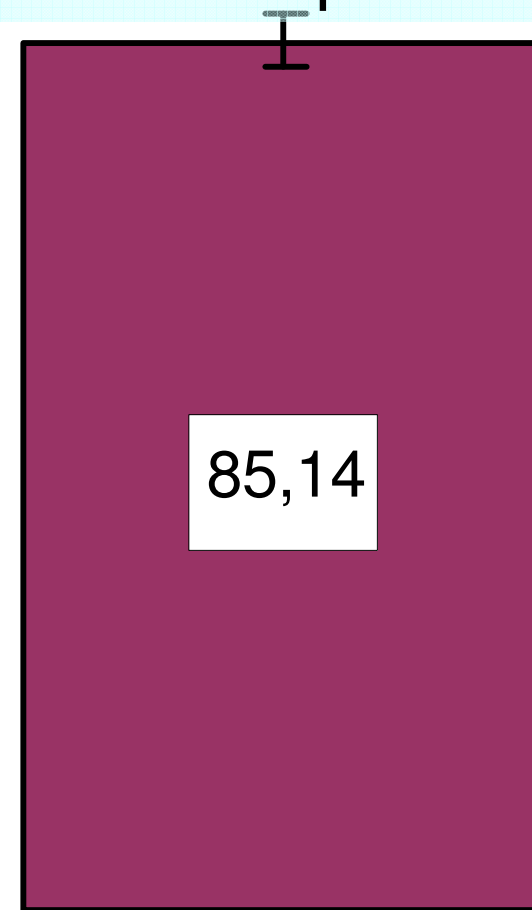
40

20

0



14,86



85,14

SI  
NO



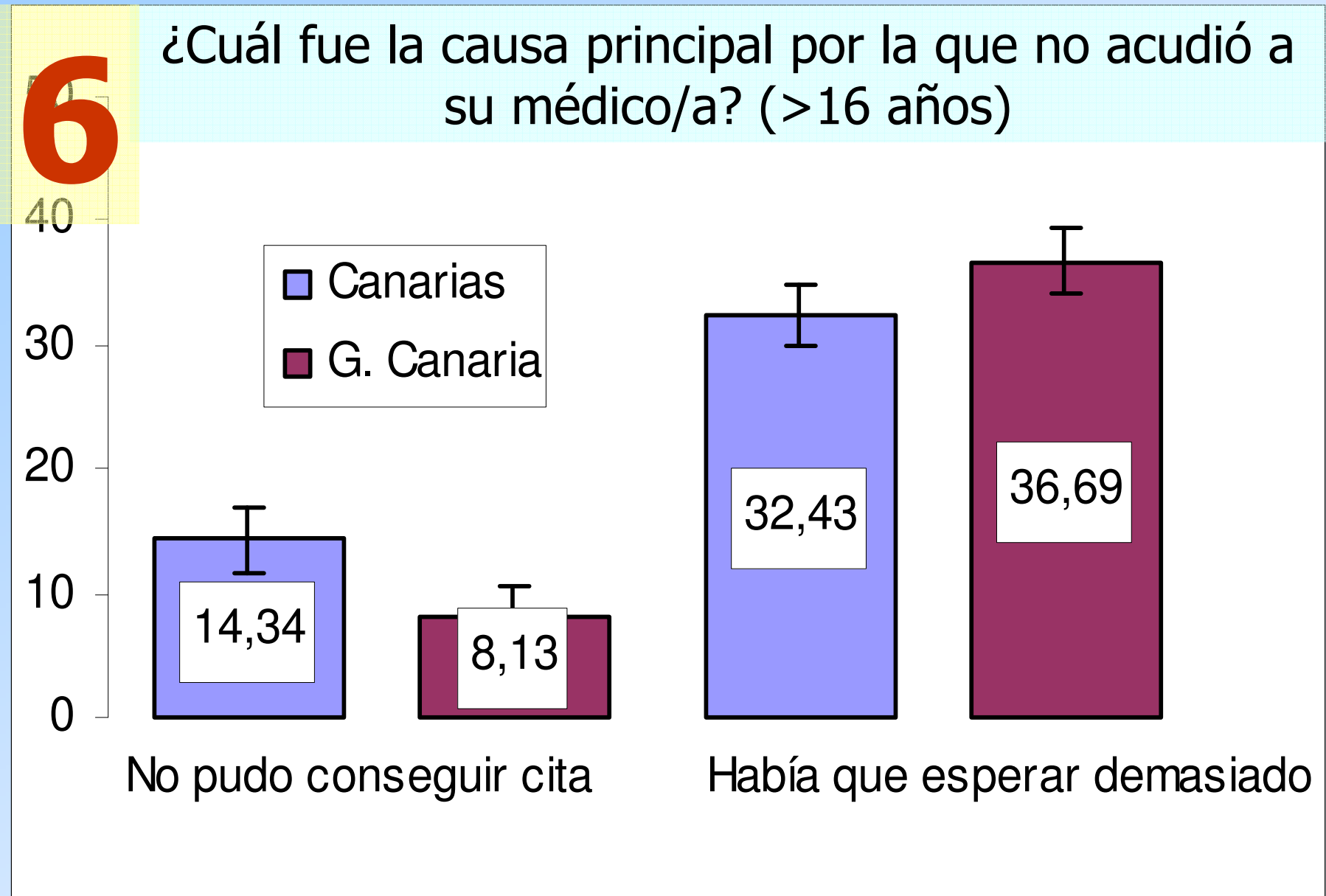
# Encuesta de Salud de Canarias, 2009

ISTAC - SCS

Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria



# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

Servicio  
Canario de la Salud



# 7

## Análisis por zonas:

<i>Norte (N):</i>	<i>336 enc., (21.8%),</i>
<i>Sur (S):</i>	<i>563 enc., (36.5%),</i>
<i>Capital (C):</i>	<i>643 enc., (41.7%)</i>

**NO diferencias** en la valoración global de la atención recibida en el C.S., en el S.U., ni en la mayoría de las variables analizadas, lo que habla de un ***modelo de asistencia ofertado homogéneo***, aunque se observan diferencias estadísticamente significativas en los siguientes aspectos:

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

Servicio  
Canario de la Salud



7

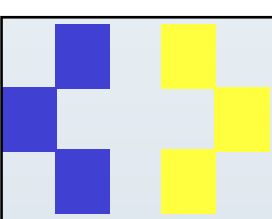
	N	S	C
1. Confianza en el médico/pediatra para resolver su problema (*)	86.3	92.2	88.6
2. Satisfacción con la información recibida sobre sus problemas de salud (*)	75.0	84.2	78.3
3. Satisfacción con los consejos recibidos sobre hábitos saludables (*)	68.7	79.0	73.2
4. Satisfacción con la comodidad y confort de las instalaciones (*)	74.1	70.0	77.9
5. A lo largo del último año ¿ha acudido al S.U.?	71.4	76.6	64.4

(\*)% de respuestas "muy satisfecho" o "satisfecho"

$p < 0,05$

- Mayor satisfacción en la zona SUR con determinados aspectos de la **asistencia sanitaria** recibida (consistentemente).
- Mayor **confortabilidad** de las instalaciones en la CAPITAL
- Menor **utilización de los S.U.** en la CAPITAL (¿utilización inadecuada de los S.U. hospitalarios por su mayor accesibilidad?)





Servicio  
Canario de la Salud



Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

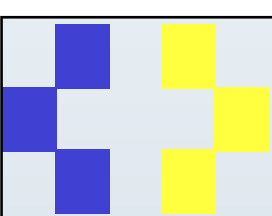
## 8

¿Qué variables influyen más en la puntuación global otorgada a los Centros de Salud?:

*(además de ser mujer, >65 años y pensionista)*

- **Los servicios de urgencias:**
  - Valoración de la atención recibida en el SU
- **La información:**
  - Recibida sobre sus problemas de salud proporcionada por su médico/enfermera
  - Que le proporciona su centro de salud





Servicio  
Canario de la Salud





Gerencia de  
Atención  
Primaria  
Área de  
Salud de  
Gran  
Canaria

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Gerencia de Atención Primaria, Área de Salud de Gran Canaria, marzo 2012

## Conclusiones: Áreas de Mejora

Las mismas de 2011, aunque:

1. Tiempo de espera para entrar en consulta 
2. Tiempo de espera para ser atendido en Servicios de Urgencia 
3. Accesibilidad al personal de enfermería
4. Facilidad para acudir a domicilio (**empieza a preocupar**)
5. Facilidad para conseguir cita el día que Ud. desea (**ha mejorado**) 