

**Encuesta de  
satisfacción de  
los usuarios con  
los servicios de  
Atención Primaria**

**2000**



Edita: © Instituto Nacional de la Salud  
Subdirección General de Coordinación Administrativa  
Área de Estudios, Documentación y Coordinación Normativa  
Alcalá, 56  
28014 Madrid

Diseño cubierta: Enrique Sánchez-Maroto Moraleda

Depósito legal: M. 54.345-2001  
NIPO: 352-01-060-9  
ISBN: 84-351-0367-6  
N.º Pub. INSALUD: 1.813

Imprenta Fareso, S. A.  
Paseo de la Dirección, 5. 28039 Madrid

**MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO**  
**INSTITUTO NACIONAL DE LA SALUD**  
**Subdirección General de Asistencia Sanitaria**  
**Subdirección General de Atención Primaria**

# **Encuesta de satisfacción de los usuarios con los servicios de Atención Primaria**

## **2000**

**INSTITUTO NACIONAL DE LA SALUD**  
**Subdirección General de Coordinación Administrativa**  
Madrid, 2001

## **Dirección Técnica: Subdirección General de Atención Primaria**

M. Alfaro Latorre  
J. Etreros Huerta  
A. Ruiz Martínez  
A. Sendagorta Camino  
E. Terol García

## **Grupo Técnico Asesor**

M. Aguilera Guzmán  
E. Carrascal Joral  
R. Fernández Moreno  
F. García Latorre  
F. Illana Robles  
J. Llobera Canaves  
J. A. Maderuelo Fernández  
L. Morell Baladrón  
M. A. Rodríguez Santirso

## **Procesamiento de textos y composición del documento:**

Nieves Avalos

## **Agradecimientos:**

- A todos los profesionales de los Centros y Gerencias de Atención Primaria y a los de la Subdirección General de Atención Primaria, que con su colaboración y apoyo han contribuido a la realización de esta encuesta y su publicación.
- Nuestro especial agradecimiento al servicio de Publicaciones y Biblioteca que ha facilitado siempre la publicación de esta encuesta.



<i>Prólogo</i> .....	9
<i>Introducción</i> .....	11
<i>Material y metodos</i> .....	13
<i>Población</i> .....	19
<i>Descripcion de la muestra</i> .....	19
<i>Perfil de los encuestados</i> .....	21
<i>Resultados de la encuesta</i> .....	31
<b>1.- Accesibilidad</b> .....	31
1.1.- Obtención de cita previa .....	31
1.2.- Oferta horaria de consulta.....	41
Resumen y comentarios sobre accesibilidad.....	48
<b>2. Valoracion de los profesionales</b> .....	49
2.1 Personal de las Unidades Administrativas .....	49
2.2 Personal de enfermería.....	54
2.3. Personal Médico .....	60
Resumen y comentarios sobre valoración de los profesionales.....	78
<b>3. Valoración de los espacios físicos</b> .....	81
Resumen y comentarios sobre valoración de los espacios físicos.....	86
<b>4. Atencion a domicilio</b> .....	87
Resumen y comentarios sobre atención domiciliaria.....	95
<b>5. Atencion a urgencias</b> .....	97
Resumen y comentarios sobre atención urgente .....	106
<b>6. Valoracion global de la atención recibida en el centro de salud</b> ..	107
Resumen y comentarios sobre valoración global de la atención recibida	115
<i>Resumen y comentarios finales</i> .....	117
<i>Ficha tecnica de la encuesta</i> .....	119
<i>Indice de tablas</i> .....	121
<i>Anexo I. Cuestionario de la encuesta</i> .....	127
<i>Anexo II. Estudio interno sobre prioridades de usuarios</i> .....	135



## Prólogo

La valoración de la satisfacción del usuario es clave para medir el éxito alcanzado por cualquier organización que preste servicios, en tanto que de la misma se deriva, habitualmente, una mayor o menor utilización de los mismos y de ello puede depender la propia supervivencia de la empresa.

En las organizaciones que prestan servicios sanitarios y, además, de carácter público, la valoración por las personas que los utilizan adquiere matices especiales. En este caso, la opinión del usuario traduce aquellos resultados que pueden objetivarse a través de indicadores estructurales, de proceso o de resultados técnicos, en el efecto final percibido en el receptor de los servicios, con la particularidad de que éste es el ciudadano que participa, dentro de un sistema solidario, en la configuración y financiación del Sistema Sanitario.

Las estrategias de atención a la salud adoptadas en nuestro entorno otorgan un papel relevante a los servicios de Atención Primaria como forma de asegurar tanto la accesibilidad de todos los ciudadanos a los dispositivos sanitarios —exigencia incuestionable en un sistema basado en la equidad—, como la eficiencia de los recursos a través de su adecuada utilización. Se le atribuye también a este nivel asistencial un papel clave como informador influyente en la población que, en último término, persigue modificar conductas hacia lo que se concibe técnicamente como más adecuado para elevar o mantener el estado de salud.

Para desarrollar todas estas funciones la Atención Primaria, en el ámbito del INSALUD, desarrolla una amplia serie de actuaciones y tiene definida una Cartera de Servicios y unas normas técnicas de buena práctica que los sustentan. Cada unidad de provisión, y cada proveedor, conocen la población a la que van dirigidos. Existe un sistema para medir el *producto* obtenido desde esta perspectiva. Se manejan, igualmente, indicadores de la estructura física y de la plantilla de profesionales que permiten la prestación de los servicios, de la organización que se adopta para ello y del uso apropiado de los medios técnicos que se emplean —incluida la utilización de dispositivos especializados—, con especial énfasis en el uso racional del medicamento como recurso tecnológico de gran peso clínico y económico.

En este estilo de gestión, la opinión del usuario sería el último contraste de los demás indicadores mencionados, colaborando a orientar las estrategias de mejora en la gestión de los recursos, al proporcionar una valiosa información sobre la aceptación por los ciudadanos del trabajo del conjunto de los profesionales que integran y hacen posible el funcionamiento de la Atención Primaria.

Mercedes Alfaro Latorre

Jefe de Área Gestión Usuarios de la SGAP



## Introducción

Desde hace siete años la Subdirección General de Atención Primaria del INSALUD viene recogiendo la opinión de los ciudadanos que utilizan los servicios del primer nivel asistencial. Las dimensiones de satisfacción que fundamentalmente se exploran se refieren a la accesibilidad a los servicios, trato recibido, valoración de los profesionales, valoración del estado material de los centros, atención a domicilio y atención a la urgencia.

Los resultados de cada año, junto con otras fuentes de evaluación interna que integran el sistema de información de la Subdirección (medida semestral de tiempos de espera y atención en consulta, evaluación de los programas de cita previa, cita con atención especializada y gestoría de prestaciones, análisis de reclamaciones, etc.), sirven de referencia para fijar algunos de los objetivos a cumplir en el Contrato de Gestión. En consonancia, la encuesta del año 2000 ha sido utilizada, dentro del Contrato de Gestión, como instrumento de evaluación de resultados en cada Área Sanitaria, formando parte del sistema utilizado para la liquidación de incentivos a los profesionales.

Para su ejecución se realizan entrevistas personalizadas a los usuarios de los servicios de Atención Primaria, utilizando un cuestionario que, fundamentalmente, explora el grado de acuerdo con una serie de afirmaciones a través de una escala de Lickert.



## Material y métodos

El cuestionario aplicado se ha basado en los previamente utilizados en las anteriores ediciones de la encuesta. La revisión del mismo en esta ocasión se realizó, en una primera fase, por el Grupo Técnico Asesor compuesto por expertos del INSALUD en la elaboración, validación y administración de diferentes cuestionarios relacionados con la medida de la satisfacción de los usuarios.

En una etapa posterior, el formato propuesto fue sometido a una nueva revisión con el Departamento de Investigación del Centro de Investigaciones Sociológicas.

Sobre el modelo finalmente acordado, se realizó un estudio piloto para validar el cuestionario, administrándolo sobre 100 usuarios procedentes de 5 Áreas distintas del Insalud. A través de este piloto se estudió la validez de contenido, construcción y la fiabilidad del mismo. Analizados los resultados, se desecharon aquellos ítems que no cumplieron determinados criterios establecidos de antemano por el grupo.

Los cuestionarios se han aplicado mediante entrevista personal a la salida de los centros, por encuestadores de la red de campo del Centro de Investigaciones Sociológicas (C.I.S.). En el caso de las consultas de pediatría o cuando el paciente era menor de 16 años, se ha encuestado a la persona acompañante del menor.

Las entrevistas fueron realizadas en el periodo comprendido entre el 3 de octubre y el 15 de noviembre de 2000, en 693 puntos de muestreo (Centros de Atención Primaria). A fin de evitar el sesgo que podría introducir el conocimiento previo del día elegido, la fecha exacta no fue conocida por las diferentes Gerencias y Centros, como tampoco se comunicó qué centros habían sido seleccionados.

El texto del cuestionario, integrado por 21 preguntas que recogen 42 ítems, se reproduce en el anexo I.

A continuación se expone el texto de las preguntas que conforman el cuestionario agrupadas según las dimensiones de satisfacción que valoran. Entre paréntesis, se especifica a cual de los tres tipos distintos de preguntas pertenece:

- ❖ De Satisfacción (S), si recoge la valoración del usuario
- ❖ De Expectativa (E), si recoge lo que el usuario espera de un servicio.
- ❖ De Informe (I), si recoge información proporcionada por el usuario.

## **PERFIL DE LOS ENCUESTADOS**

Edad, género, nivel de estudios, ocupación, frecuentación de la consulta, elección de médico (Preguntas 15, 16, 18, 19, 20 y 21 del cuestionario)

### **1.- ACCESIBILIDAD**

#### **1.1.- OBTENCION DE CITA PREVIA**

##### **1.1.1.- Medio empleado para obtener la cita**

Pregunta 1(I) : Podría decirme si cuando Ud. pide cita en su Centro de Salud para acudir a la consulta del médico de medicina de familia/pediatra lo hace...

(Habitualmente por teléfono; Unas veces en el mostrador y otras por teléfono; Siempre en el mostrador del Centro; NC)

##### **1.1.2.- Facilidad en la obtención de cita / Adaptación a sus preferencias**

Pregunta 2(S): Voy a hacerle unas preguntas en relación con la facilidad o dificultad que Ud. tiene de conseguir cita con su médico de medicina de familia (o pediatra de su hijo):

- Le resulta fácil conseguir cita con el médico de familia/pediatra. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

- Cuando pide cita con el médico, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

##### **1.1.3. Accesibilidad telefónica**

Pregunta 3(I) : La última vez que pidió cita por teléfono, ¿cuántas llamadas, aproximadamente, tuvo que hacer para conseguirla? (1- 2 llamadas, de 3 a 5 llamadas, más de 5 llamadas, Ns/nc)

Pregunta 3a(E): ¿Cuántas llamadas le parecerían aceptables tener que hacer para conseguir cita por teléfono?

(1- 2 llamadas, de 3 a 5 llamadas, más de 5 llamadas, Ns/nc)

### **1.2.- OFERTA HORARIA DE CONSULTA**

#### **1.2.1. Horario de consulta real**

Pregunta 17(I): ¿Podría decirme cuando tiene la consulta su médico (y el pediatra de su hijo)? (Mañana , Tarde, Mañana y Tarde Ns. Nc.)

#### **1.2.2. Horario de consulta deseado**

Pregunta 14(E): ¿Cuándo le viene a Ud. mejor acudir a la consulta de su médico de familia ( o a la del pediatra de su hijo?). (Por la mañana, Por la tarde, Mañana y Tarde, Ns/Nc)

## **2. VALORACION DE LOS PROFESIONALES**

### **2.1. Personal de las unidades administrativas**

Pregunta 6(S): A continuación, dígame si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases:

- Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables.

(Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

- Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

## **2.2. Personal de enfermería**

Pregunta 5(I): A lo largo del último año, es decir desde octubre de 1999 hasta ahora, ¿Ud. o su hijo han sido atendidos alguna vez por su enfermera? (Si, No, Ns/Nc )

Pregunta 5a(S): Su enfermera es amable (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

Pregunta 5a(S): Su enfermera es eficaz y atiende bien sus problemas de salud (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

## **2.3. Personal médico**

Pregunta 7(S): Con respecto al tiempo Ud. ha esperado desde la hora que estaba citado hasta el momento de entrar en la consulta de medicina de familia ( o pediatra de su hijo), dígame si está de acuerdo o no con la siguiente afirmación: Ha tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en la consulta. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

Pregunta 8(S): Vamos a hablar de su médico de medicina de familia y del pediatra de su hijo, para que Ud. me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas:

- Su médico es amable. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

- Su médico es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

- Su médico le dedica todo el tiempo necesario. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

- Su médico le deja hablar y escucha todo lo que Ud. quiere decir. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

Pregunta 9(S): Ahora le voy a leer otras frases y quisiera que me dijera si esta Ud. de acuerdo con cada una de ellas:

- Su médico le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre su salud. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

- Siempre que es necesario, su médico le explora (ausculta, palpa, mira) para conocer bien el problema.

(Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

- Cuando su médico le receta medicamentos, le queda claro cómo debe tomarlos.

(Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

Pregunta 11(S): Recomendaría su médico a sus amigos (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

### **3. VALORACION DE LOS ESPACIOS FÍSICOS**

Pregunta 4(S): Voy a leerle ahora unas frases referidas a distintos aspectos de su Centro de Salud. Dígame si está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas:

- Su centro de salud está limpio (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)
- Su Centro de Salud está bien señalado y le resulta fácil encontrar las consultas (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)
- El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

### **4. ATENCION A DOMICILIO**

Pregunta 10(I): Durante el último año ha solicitado en alguna ocasión que el médico de familia (o el pediatra de su hijo) o su enfermera fueran a visitarle/s, a su casa. (Si – No, Nc)

Pregunta 10a(S): Cuando ha solicitado que fueran a visitarle a su casa, han ido a visitarle siempre (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

Pregunta 10a(S): Cuando fueron a casa le atendieron bien. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

Pregunta 10b(I): La situación por la que solicitó la visita la última vez fue...(Una urgencia , Una enfermedad larga, N.c.)

Pregunta 10c(I): Cuándo solicitó esta última vez que fueran a visitarle a su casa, ¿fueron a visitarle? (Si – No, Nc)

Pregunta 10d(S): Cuando fueron a visitarle le atendieron bien. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

### **5. ATENCION A URGENCIAS**

Pregunta 12(I): ¿Alguna vez ha tenido Ud. o su hijo un problema de salud urgente que le haya obligado a acudir a un Centro sanitario?. (Si – No – N.c.)

Pregunta 12a(I): La última vez que Ud. o su hijo ha tenido un problema de salud urgente ¿qué hizo Ud.? (Acudió directamente al Hospital – Acudió a un Servicio de Atención Primaria - N.C.).

Pregunta 12b(S): En relación con la atención sanitaria que recibió Ud. (o su hijo) en esa urgencia de Atención Primaria. Le atendieron con rapidez. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

Pregunta 12b(S): Le atendieron bien (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5).

Pregunta 12c(I): Y cual fue el resultado de la atención que recibió Ud. (o su hijo) en esa urgencia de Atención Primaria. (Le resolvieron el problema allí mismo – Fue necesario enviarle además al hospital – N.C. )

### **6. VALORACION GLOBAL DEL CENTRO DE SALUD**

Pregunta 13(S): Esta satisfecho con la atención que ha recibido en su Centro de Salud. (Escala Acuerdo-Desacuerdo 1-5)

Los datos recogidos han sido introducidos en una base de datos informática, realizándose el análisis de los mismos mediante el paquete estadístico SPSS.

En la parte descriptiva de cada uno de los ítems estudiados, el número total de casos Insalud se ha calculado ponderando el real por la población a la cual representan en cada una de las Áreas Sanitarias. Esta es la causa por la que, al resultar el número no entero de entrevistas, su redondeo puede determinar que la suma de los resultados de las diferentes categorías de respuesta no sea igual que el total consignado y pueda variar en más o menos una unidad.

En la descripción de los entrevistados no se han incluido los valores correspondientes a no sabe/no contesta así como los valores perdidos por lo que la suma de los totales varía según la variable analizada.

En la parte analítica las comparaciones de proporciones para variables categóricas, se han realizado mediante el test Chi-cuadrado midiéndose el grado de asociación de las distintas variables mediante el cálculo del coeficiente de contingencia. Para la comparación de medias, a través del Test "t de Student" para variables dicotómicas, ANOVA para la comparación de variables categóricas con más de dos categorías aplicando el test Scheffé en el análisis posthoc. Para la medida del grado de asociación se ha utilizado el coeficiente eta en ambos casos.

La correlación entre variables cuantitativas, entre las que se incluyen todas las expresadas en escala de Lickert, se ha estudiado mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Asimismo se ha realizado un análisis de regresión lineal múltiple (método stepwise) para la valoración global del médico y de la atención recibida en el centro. Finalmente, un análisis factorial, utilizándose como método de extracción el de componentes principales, rotándose la matriz de saturaciones original mediante el método Varimax con normalización de Kaiser. Este último análisis se ha aplicado a las variables vinculadas a la valoración de los profesionales, estructura física de los centros, atención urgente y a domicilio, citación y valoración global de la atención recibida.

En las pruebas de significación, cuando intervienen las variables: nivel de estudios, actividad laboral y frecuentación se han efectuado ajustes por edad con objeto de eliminar la influencia de esta variable. Asimismo en diferentes preguntas se han realizado ajustes por otras variables de interés que son especificadas en el texto correspondiente.

Hay que aclarar que, en las tablas en las que se analizan las diferentes variables sociodemográficas y estructurales solamente se han incluido aquellas cuyas diferencias entre las categorías eran estadísticamente significativas con una  $p < 0.005$ .



## Población

La población objeto del estudio es aquella constituida por todos los ciudadanos que acuden a las consultas de Atención Primaria, a través del programa de cita previa, en todas las Áreas Sanitarias de las Comunidades Autónomas gestionadas por el INSALUD: Aragón, Asturias, Baleares, Cantabria, Castilla León, Castilla La Mancha, Extremadura, La Rioja, Madrid, Murcia, Ceuta y Melilla.

La población protegida que se utiliza como base es la contemplada en el Contrato de Gestión del INSALUD para el año 2000, que asciende a 14.929.044 usuarios (Base de Datos de Tarjeta Sanitaria Individual).

## Descripción de la muestra

El tamaño de la muestra en cada Área (348 encuestados), ha sido calculado para poder estimar los resultados asumiendo un error alfa de 0.05 con una precisión de  $\pm 5\%$ . Por ello, el tamaño de la muestra así calculado para que alcance representatividad de Área de Salud, asciende, en el ámbito de todo el INSALUD, a 19.952 usuarios, con un error alfa de 0,0533 para cada Área y de 0,0071 para el conjunto de la muestra.

El muestreo se ha realizado por conglomerados, con una selección aleatoria y proporcional de unidades primarias (centros) según el número de usuarios y su núcleo de población, y de unidades secundarias (individuos) de forma aleatoria entre todos los usuarios que acudieron a consulta en los centros seleccionados, proporcional a las consultas donde fueron atendidos (Medicina de Familia o Pediatría).



## Perfil de los encuestados

Comenzando la descripción según el género de las personas entrevistadas, el 65% de estas son mujeres y el 35% varones. El predominio de mujeres es notorio en las consultas de pediatría, en las que el acompañante del niño es, en el 91% de las ocasiones, del género femenino. En las consultas de medicina de familia la proporción se sitúa en más del 60% de mujeres frente a casi un 40% de varones. Todas estas diferencias son significativas.

Tabla 1 Distribución de encuestados por género (total y por tipo de consulta)

Variables demográficas y estructurales	GÉNERO					
	Mujeres		Varones		Total	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)
M. Familia	10762	(61,5)	6724	(38,5)	17486	(100,0)
Pediatría	2247	(91,1)	219	(8,9)	2466	(100,0)
<b>Total</b>	<b>13009</b>	<b>(65,2)</b>	<b>6944</b>	<b>(34,8)</b>	<b>19952</b>	<b>(100,0)</b>

La edad media de los encuestados se sitúa en 49,3 años, siendo esta significativamente inferior para el colectivo de mujeres (47,3) que para el de varones (52,9). En las consultas de medicina de familia la edad media es de 51 años, mientras que entre los encuestados sobre los servicios de pediatría es de 34,2 años.

Tabla 2. Edad media por tipo de consulta, género y total.

Variables demográficas y estructurales	Edad media					
	Mujeres		Varones		Total	
	n	Media	n	Media	n	Media
M. Familia	10762	50	6724	53	17486	51,0
Pediatría	2247	34	219	37	2466	34,2
<b>Total</b>	<b>13009</b>	<b>47,3</b>	<b>6944</b>	<b>52,9</b>	<b>19952</b>	<b>49,3</b>

La diferencia de edad media según género y tipo de consulta es asimismo estadísticamente significativa, siendo superior en el caso de los varones (53 a) sobre las mujeres (50 a) en las consultas de medicina de familia y en pediatría (varones 37 a y mujeres 34 a). La menor edad media de mujeres respecto a hombres para el total, se explica pues en parte, por su mayor peso en las consultas de pediatría en las que el acompañante es la madre.

En la siguiente tabla se presenta la distribución de los entrevistados según los grupos de edad que se emplearán en el análisis y su género.

*Tabla 3. Distribución porcentual de encuestados por grupo de edad y sexo.*

	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76-85	< 85	Total
Varones	9.6	14.0	14.0	12.2	15.9	23.8	9.7	.8	100%
Mujeres	8.2	23.8	19.7	14.3	13.7	14.6	5.3	.5	100%
<b>Total</b>	8.7	20.3	17.7	13.5	14.4	17.8	6.9	.6	100%

Respecto a los usuarios de las consultas de medicina de familia, se encuentra la siguiente distribución:

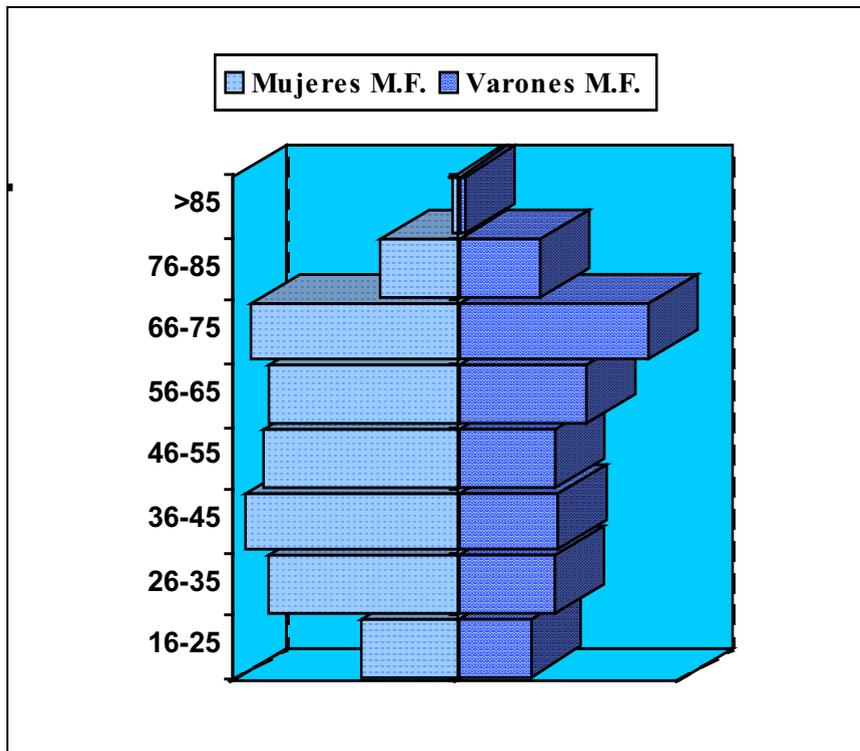
*Tabla 4. Distribución porcentual de los usuarios por edad y género en consultas de medicina de familia*

Por grupos etarios	Mujeres (%)	Varones (%)	Total (%)
De 16 a 25 años	8.3	9.9	9
De 26 a 35 años	16.7	13.1	15.3
De 36 a 45 años	17.6	12.7	15.8
De 46 a 55 años	16.6	12.4	15
De 56 a 65 años	16.1	16.4	16.3
De 66 a 75 años	17.5	24.5	20.2
De 76 a 85 años	6.4	10.1	7.8
> 85	0.6	0.8	0.7
<b>Total</b>	100%	100%	100%

Mientras que en el caso de los varones el tramo etareo más frecuente es el comprendido entre los 66 y 75 años, en el caso de las mujeres se corresponde con las edades comprendidas entre los 26 y 35 años. Este hecho se debe a la influencia de la importante presencia de mujeres en las consultas de pediatría ya que al ajustar ambas variables (género y edad) por tipo de consulta, se observa que en la consulta de médico de familia, la distribución de las mujeres dentro de los distintos tramos de edad es bastante homogénea, en tanto que entre los varones el grupo de edad 66 a 75 años continua siendo más frecuente.

En el siguiente gráfico, se representa la **pirámide de edad y sexo** de estos usuarios.

*Grafico 1. Pirámide de población por sexo y edad (grupos decenales) usuarios de medicina de familia*



La edad media y la distribución por género de las personas encuestadas en relación con otras variables sociodemográficas y estructurales pueden observarse en las tablas 5 y 6.

*Tabla 5. Edad media y distribución numérica de los encuestados según variables.*

	EDAD		
	Número	Media	D.E.
<b>ZONA</b>			
Capital de provincia	8919	50.0	18.40
Urbano	6743	47.3	17.31
Rural	4261	51.1	18.14
(N)	19923	49.3	18.05
<b>ELECCION DE MÉDICO</b>			
Elegido	5432	49.1	17.91
Asignado	14374	49.4	18.08
(N)	19806	49.3	18.04
<b>JORNADA DE CONSULTA</b>			
Mañana	12943	50.3	18.13
Tarde	4103	46.6	17.44
Mañana y tarde	2325	48.5	17.91
(N)	19371	49.3	18.02
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>			
Primarios	9220	51.3	17.17
Secundarios-	4536	36.7	13.15
Universitarios	2179	40.0	14.44
Menos de Primarios	3968	64.1	13.36
(N)	19902	49.3	18.05
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>			
Trabaja	7257	38.6	11.11
Jubilado o pensionista	5058	69.7	8.58
Parado	1044	34.8	10.95
Estudiante	594	21.0	6.27
Sus labores	5746	50.6	15.39
(N)	19700	49.3	18.06
<b>FRECUENTACION</b>			
Menos de 4 veces	6453	42.5	16.18
Entre 4 y 8 veces	6191	48.5	17.60
Más de 8 veces	6907	55.7	17.52
<b>(N)</b>	19552	49.1	17.97

Una edad media más elevada se corresponde con residencia en zona rural, consulta de mañana, nivel de estudios inferior a primarios, lógicamente con la condición de pensionista y un mayor grado de frecuentación de servicios (> 8 consultas/año)

En la tabla 6 puede verse la distribución por género y el resto de variables sociodemográficas y estructurales. Como se indicaba anteriormente la presencia de mujeres es mayoritaria entre los encuestados, circunstancia que se repite al analizar respecto a género la mayor parte de las variables. No obstante, ésta es llamativa en los grupos de edad más jóvenes como consecuencia de la influencia de la mayor proporción de mujeres en las consultas de pediatría, entre quienes tienen un nivel de estudios equivalentes a primarios, entre los parados y entre los que presentan una frecuentación intermedia o elevada.

Tabla 6. Características de los encuestados por género

	GÉNERO			
	Varón		Mujer	
	n	(%)	n	(%)
EDAD				
16-25	670	(38.6)	1064	(61.4)
26-35	967	(23.8)	3091	(76.2)
36-45	968	(27.4)	2560	(72.6)
46-55	848	(31.4)	1852	(68.6)
56-65	1106	(38.4)	1776	(61.6)
66-75	1646	(46.6)	1888	(53.4)
76-85	676	(49.4)	693	(50.6)
+ 85	55	(45.9)	65	(54.1)
(N)	6936	(34.8)	12988	(65.2)
ZONA				
Capital de provincia	3078	(34.4)	5860	(65.6)
Urbano	2371	(35.1)	4381	(64.9)
Rural	1494	(35.1)	2768	(64.9)
(N)	6944	(34.8)	13009	(65.2)
CONSULTA				
Familia	6724	(38.5)	10762	(61.5)
Pediatría	219	(8.9)	2247	(91.1)
(N)	6944	(34.8)	13009	(65.2)
ELECCION DE MÉDICO				
Elegido	1814	(33.4)	3625	(66.6)
Asignado	5073	(35.2)	9323	(64.8)
(N)	6887	(34.7)	12948	(65.3)
JORNADA DE CONSULTA				
Mañana	4503	(34.8)	8454	(65.2)
Tarde	1420	(34.5)	2692	(65.5)
Mañana y tarde	817	(35.1)	1514	(64.9)
(N)	6470	(34.7)	12660	(65.3)
NIVEL DE ESTUDIOS				
Primarios	1505	(37.9)	2466	(62.1)
Secundarios	3059	(33.1)	6173	(66.9)
Universitarios	1565	(34.4)	2980	(65.6)
Menos de Primarios	809	(37.1)	1372	(62.9)
(N)	6938	(34.8)	12991	(65.2)
ACTIVIDAD LABORAL				
Trabaja	3134	(43.1)	4131	(56.9)
Jubilado o pensionista	3157	(62.4)	1905	(37.6)
Parado	264	(25.3)	781	(74.7)
Estudiante	261	(43.6)	338	(56.4)
Sus labores	20	(.3)	5737	(99.7)
(N)	6836	(34.7)	12892	(65.3)
FRECUENTACION				
Menos de 4 veces	2468	(38.2)	4001	(61.8)
Entre 4 y 8 veces	2039	(32.9)	4157	(67.1)
Más de 8 veces	2301	(33.3)	4614	(66.7)
(N)	6808	(34.8)	12772	(65.2)

Los estudios declarados por las personas encuestadas, sitúan al mayor porcentaje de la muestra en el **nivel de estudios** primarios (46%), seguido de los estudios secundarios (23%), como se refleja en la tabla 7.

Tabla 7. Características de los encuestados por nivel de estudios

NIVEL DE ESTUDIOS	n	%
Menos de Primarios	3958	20,0
Primarios	9176	46,3
Secundarios	4522	22,8
Universitarios	2175	11,0
<b>(N)</b>	<b>19832</b>	<b>100,0</b>

En cuanto a la **actividad laboral**, el 37% de los encuestados manifiesta encontrarse en situación de ocupado, el 29% se dedica a sus labores, el 26% es pensionista, el 5% se halla en desempleo y el 3% son estudiantes.

En la tabla 8 se recogen la actividad laboral en relación con otras características como el sexo, ámbito de residencia y tipo de consulta a la que acudieron.

Los varones se distribuyen de manera homogénea entre ocupados y pensionistas, las mujeres presentan una dedicación mayoritaria a las tareas del hogar aunque casi un tercio de las encuestadas manifiesta ser activa ocupada.

Por ámbito de residencia la mayor proporción de ocupados se da en capital y de pensionistas en zonas rurales, lo que es coherente con la presencia de una edad media más elevada en este ámbito.

Por tipo de consulta en el caso de la pediatría, se observa una distribución más polarizada entre ocupados y amas de casa, consecuencia de la mayor presencia de mujeres como acompañantes en esta consulta.

Tabla 8. Características según actividad laboral

	ACTIVIDAD LABORAL									
	Trabaja		Jubilado o pensionista		Parado		Estudiante		Sus labores	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
<b>GÉNERO</b>										
Varón	3134	(45.8)	3157	(46.2)	264	(3.9)	261	(3.8)	20	(.3)
Mujer	4131	(32.0)	1905	(14.8)	781	(6.1)	338	(2.6)	5737	(44.5)
<b>(N)</b>	<b>7265</b>	<b>(36.8)</b>	<b>5062</b>	<b>(25.7)</b>	<b>1045</b>	<b>(5.3)</b>	<b>599</b>	<b>(3.0)</b>	<b>5756</b>	<b>(29.2)</b>
<b>ZONA</b>										
Capital	3463	(39.1)	2257	(25.5)	471	(5.3)	328	(3.7)	2345	(26.5)
Urbano	2544	(38.3)	1569	(23.6)	381	(5.7)	209	(3.1)	1934	(29.1)
Rural	1258	(29.8)	1236	(29.2)	193	(4.6)	62	(1.5)	1477	(34.9)
<b>(N)</b>	<b>7265</b>	<b>(36.8)</b>	<b>5062</b>	<b>(25.7)</b>	<b>1045</b>	<b>(5.3)</b>	<b>599</b>	<b>(3.0)</b>	<b>5756</b>	<b>(29.2)</b>
<b>CONSULTA</b>										
De Familia	6147	(35.6)	5045	(29.2)	831	(4.8)	582	(3.4)	4682	(27.1)
Pediatría	1118	(45.8)	17	(.7)	215	(8.8)	17	(.7)	1074	(44.0)
<b>(N)</b>	<b>7265</b>	<b>(36.8)</b>	<b>5062</b>	<b>(25.7)</b>	<b>1045</b>	<b>(5.3)</b>	<b>599</b>	<b>(3.0)</b>	<b>5756</b>	<b>(29.2)</b>

El patrón de utilización de las consultas de Atención Primaria, que se desprende de las veces que declaran acudir cada año a las mismas las personas entrevistadas, se refleja en las tablas 9 y 10.

Tabla 9. Frecuentación en medicina de familia

	n	(%)
Menos de 4 veces	5748	(33.5)
De 4 a 8 veces	5196	(30.3)
Más de 8 veces	6199	(36.2)
<b>(N)</b>	<b>17143</b>	<b>(100.0)</b>

Tabla 10. Frecuentación en pediatría

	n	(%)
Menos de 4 veces	718	(29,6)
De 4 a 8 veces	992	(41,0)
Más de 8 veces	711	(29,4)
<b>(N)</b>	<b>2421</b>	<b>(100.0)</b>

Al hacer el ajuste por edad en las consultas de medicina de familia, se observa la distribución de la tabla 11. Al analizar por edad y sexo el patrón de utilización de servicios en las consultas de medicina de familia se observa que son las personas de mayor edad y las mujeres quienes realizan un mayor número de consultas a lo largo del año ( $p= 0.000$  para ambas variables).

Tabla 11. Distribución porcentual\* por edad de la frecuentación en medicina de familia.

Grupos etarios	Menos de 4 v/año		De 4-8 v/año		Más de 8 v/año	
	V	M	V	M	V	M
16-25 años	63.5	50.1	25.0	32.0	11.5	17.9
26-35 años	59.2	44.4	26.2	31.2	14.6	24.4
36-45 años	53.2	41.6	28.6	31.1	18.2	27.3
46-55 años	41.5	30.1	29.9	31.5	28.6	38.4
56-65 años	27.1	22.0	29.6	32.6	43.3	45.4
66-75 años	18.2	16.2	33.5	30.5	48.3	53.3
76-85 años	12.1	16.6	27.8	24.1	60.0	59.3
>85 años	14.3	18.0	32.7	19.7	53.1	62.3
Total	36.4	31.6	29.4	30.9	34.2	37.5

\* Porcentajes horizontales

No es posible obtener la frecuentación en pediatría por edad del paciente, dado que la muestra recoge solamente la edad del encuestado (acompañante del niño).

Otras características que describen de forma más pormenorizada el patrón de uso del conjunto de las consultas medicas de Atención Primaria, se recogen en la tabla 12.

De esta tabla se desprende que la residencia en medio rural, un menor nivel de estudios y la condición de inactivo (exceptuando a los estudiantes) implican una mayor utilización de servicios, incluso eliminando el efecto de la edad en el caso de estas dos últimas variables.

Tabla 12. Características de la frecuentación a la consulta de Atención Primaria

	FRECUENTACION					
	Menos de 4		Entre 4 y 8		Más de 8	
	veces		veces		veces	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)
<b>GÉNERO</b>						
Varón	2468	(36.3)	2039	(30.0)	2301	(33.8)
Mujer	4001	(31.3)	4157	(32.5)	4614	(36.1)
(N)	6469	(33.0)	6196	(31.6)	6915	(35.3)
<b>ZONA</b>						
Capital de provincia	3154	(36.0)	2667	(30.5)	2929	(33.5)
Urbano	2067	(31.1)	2237	(33.6)	2352	(35.3)
Rural	1248	(29.9)	1291	(30.9)	1634	(39.1)
(N)	6469	(33.0)	6196	(31.6)	6915	(35.3)
<b>CONSULTA</b>						
General	5748	(33.5)	5196	(30.3)	6199	(36.2)
Pediatría	722	(29.6)	1001	(41.0)	715	(29.3)
(N)	6469	(33.0)	6196	(31.6)	6915	(35.3)
<b>ELECCION DE MÉDICO</b>						
Elegido	1705	(32.0)	1619	(30.4)	1998	(37.6)
Asignado	4723	(33.4)	4543	(32.1)	4880	(34.5)
(N)	6427	(33.0)	6162	(31.7)	6879	(35.3)
<b>JORNADA DE CONSULTA</b>						
Mañana	4100	(32.3)	3989	(31.4)	4611	(36.3)
Tarde	1326	(32.6)	1383	(34.0)	1354	(33.3)
Mañana y tarde	830	(36.5)	659	(28.9)	788	(34.6)
(N)	6256	(32.9)	6031	(31.7)	6752	(35.5)
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>						
Primarios	644	(16.8)	1133	(29.5)	2060	(53.7)
Secundarios	2905	(32.1)	2939	(32.5)	3204	(35.4)
Universitarios	1953	(43.2)	1426	(31.6)	1137	(25.2)
Menos de Primarios	960	(44.5)	689	(31.9)	507	(23.5)
(N)	6463	(33.0)	6187	(31.6)	6908	(35.3)
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>						
Trabaja	3236	(45.0)	2321	(32.3)	1637	(22.8)
Jubilado o pensionista	812	(16.6)	1465	(29.9)	2618	(53.5)
Parado	423	(40.9)	315	(30.5)	296	(28.6)
Estudiante	344	(57.9)	179	(30.2)	71	(11.9)
Sus labores	1601	(28.4)	1868	(33.1)	2176	(38.6)
(N)	6417	(33.1)	6148	(31.8)	6797	(35.1)

Por último, se ha explorado entre los encuestados el efecto derivado de la posibilidad, desde el año 1.993, de elegir médico de familia y pediatra en el ámbito del INSALUD. Algo más del 27% de las personas entrevistadas manifestaron haber elegido su médico, mientras que el 72% mantenían el facultativo que les había asignado el INSALUD (anteriormente a la entrada en vigor de la norma que posibilita la elección, o posteriormente a la misma al no haber elegido expresamente el usuario)

Tabla 13. Elección de médico

Elegido	27,3
Asignado	72,2
N.C.	,6
(N)	(19952)

Al analizar esta variable en función de las restantes características de la población estudiada se observa que no existe asociación en ninguno de los casos. En la tabla 14 se presenta la distribución de esta variable según otras características de la población estudiada.

Tabla 14. Elección de médico según otras variables

	ELECCION DE MEDICO			
	Elegido		Asignado	
	n	(%)	n	(%)
<b>GENERO</b>				
Varón	1814	(26.3)	5073	(73.7)
Mujer	3625	(28.0)	9323	(72.0)
(N)	5439	(27.4)	14396	(72.6)
<b>ZONA</b>				
Capital de provincia	2733	(30.8)	6142	(69.2)
Urbano	1759	(26.2)	4957	(73.8)
Rural	947	(22.3)	3297	(77.7)
(N)	5439	(27.4)	14396	(72.6)
<b>CONSULTA</b>				
General	4740	(27.3)	12642	(72.7)
Pediatría	699	(28.5)	1754	(71.5)
(N)	5439	(27.4)	14396	(72.6)
<b>JORNADA DE CONSULTA</b>				
Mañana	3638	(28.2)	9252	(71.8)
Tarde	946	(23.1)	3144	(76.9)
Mañana y tarde	726	(31.3)	1592	(68.7)
(N)	5309	(27.5)	13989	(72.5)
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>				
Primarios	974	(24.7)	2974	(75.3)
Secundarios	2483	(27.0)	6699	(73.0)
Universitarios	1258	(27.9)	3259	(72.1)
Menos de Primarios	721	(33.3)	1443	(66.7)
(N)	5436	(27.4)	14375	(72.6)
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>				
Trabaja	2044	(28.3)	5176	(71.7)
Jubilado a pensionista	1312	(26.1)	3723	(73.9)
Parado	313	(30.0)	730	(70.0)
Estudiante	158	(26.8)	430	(73.2)
Sus Labores	1549	(27.0)	4178	(73.0)
(N)	5376	(27.4)	14238	(72.6)
<b>FRECUENTACION</b>				
Menos de 4 veces	1705	(26.5)	4723	(73.5)
Entre 4 y 8 veces	1619	(26.3)	4543	(73.7)
Más de 8 veces	1998	(29.1)	4880	(70.9)
(N)	5322	(27.3)	14146	(72.7)



# Resultados de la encuesta

## 1.- Accesibilidad

### 1.1.- Obtención de cita previa

#### 1.1.1.- Medio empleado para obtener la cita

**¿Podría decirme, si cuando Ud. pide cita en su Centro de Salud para acudir a la consulta de su médico de medicina de familia (o del pediatra de su hijo) lo hace...?(Pregunta 1 del cuestionario)**

La mayoría de los encuestados utiliza el teléfono para la obtención de cita (81.3%), bien como única forma (57.7%) o de forma combinada acudiendo directamente al mostrador del centro ( 23.6%).

Tabla 15. Procedimientos empleados para obtener la cita para consulta

	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
Habitualmente por teléfono	11444	57,7	57,7
Unas veces en el mostrador y otras por teléfono	4683	23,6	23,6
Siempre en el mostrador del centro	3697	18,6	18,6
N.C.	8	0,0	
(N)	19952		

En la siguiente tabla (16) se analizan los procedimientos empleados para obtención de cita según las diferentes variables sociodemográficas y estructurales del estudio.

Existen diferencias estadísticamente significativas entre las diferentes categorías de las variables para todas las analizadas.

La utilización del teléfono, como medio para obtener cita, es claramente superior en los usuarios con edades más jóvenes, mujeres, residentes en zona capital o urbana, médico elegido, consulta de tarde, estudios secundarios o universitarios, consultas de Pediatría y menor frecuentación.

Los usuarios residentes en zonas rurales, jubilados, con nivel de estudios primarios, consulta de mañana o con frecuentación más alta son los que hacen una menor utilización del teléfono, aun siendo esta la forma mayoritaria de cita.

La actividad laboral también condiciona el sistema elegido de citación, siendo los activos y estudiantes los que mayor utilización hacen del teléfono.

Tabla 16. Características de los procedimientos de cita según otras variables

	SISTEMA DE CITA						
	Habitualmente por teléfono		Unas veces en el mostrador y otras teléfono		Siempre en el mostrador del Centro		
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
EDAD							.000
16-25	1167	(67.4)	309	(17.8)	256	(14.8)	
26-35	2814	(69.4)	771	(19.0)	472	(11.6)	
36-45	2396	(68.0)	742	(21.0)	387	(11.0)	
46-55	1578	(58.4)	665	(24.6)	457	(16.9)	
56-65	1487	(51.6)	765	(26.6)	629	(21.8)	
66-75	1485	(42.0)	1028	(29.1)	1021	(28.9)	
76-85	518	(37.9)	398	(29.1)	452	(33.0)	
+ 85	51	(42.9)	25	(21.0)	43	(36.0)	
(N)	11496	(57.7)	4703	(23.6)	3717	(18.7)	
GÉNERO							.000
Varón	3469	(50.0)	1762	(25.4)	1707	(24.6)	
Mujer	8047	(61.9)	2945	(22.6)	2014	(15.5)	
(N)	11517	(57.7)	4706	(23.6)	3721	(18.7)	
ZONA							.000
Capital de provincia	5328	(59.7)	1954	(21.9)	1650	(18.5)	
Urbano	3891	(57.7)	1684	(25.0)	1174	(17.4)	
Rural	2297	(53.9)	1068	(25.1)	897	(21.0)	
(N)	11517	(57.7)	4706	(23.6)	3721	(18.7)	
CONSULTA							.000
De Familia	9774	(55.9)	4218	(24.1)	3488	(20.0)	
Pediatría	1743	(70.7)	489	(19.8)	233	(9.5)	
(N)	11517	(57.7)	4706	(23.6)	3721	(18.7)	
ELECCION DE MÉDICO							.004
Elegido	3226	(59.3)	1271	(23.4)	941	(17.3)	
Asignado	8221	(57.1)	3412	(23.7)	2758	(19.2)	
(N)	11447	(57.7)	4683	(23.6)	3699	(18.7)	
JORNADA DE CONSULTA							.000
Mañana	7323	(56.5)	3064	(23.7)	2568	(19.8)	
Tarde	2519	(61.3)	978	(23.8)	615	(15.0)	
Mañana y tarde	1358	(58.3)	543	(23.3)	427	(18.3)	
(N)	11199	(57.7)	4585	(23.6)	3610	(18.6)	
NIVEL DE ESTUDIOS							.000
Primarios	5236	(56.7)	2187	(23.7)	1807	(19.6)	
Secundarios	3142	(69.2)	921	(20.3)	479	(10.5)	
Universitarios	1520	(69.8)	379	(17.4)	279	(12.8)	
Menos de Primarios	1610	(40.5)	1214	(30.6)	1146	(28.9)	
(N)	11508	(57.8)	4702	(23.6)	3711	(18.6)	
ACTIVIDAD LABORAL							.000
Trabaja	4839	(66.7)	1522	(21.0)	899	(12.4)	
Jubilado o pensionista	2074	(41.0)	1457	(28.8)	1529	(30.2)	
Parado	656	(62.8)	205	(19.6)	184	(17.6)	
Estudiante	431	(72.1)	86	(14.4)	81	(13.6)	
Sus labores	3388	(58.9)	1384	(24.0)	984	(17.1)	
(N)	11389	(57.8)	4654	(23.6)	3677	(18.6)	
FRECUENTACION							.000
Menos de 4 veces	4151	(64.2)	1309	(20.2)	1005	(15.6)	
Entre 4 y 8 veces	3589	(57.9)	1544	(24.9)	1063	(17.2)	
Más de 8 veces	3591	(52.0)	1766	(25.5)	1554	(22.5)	
(N)	11331	(57.9)	4618	(23.6)	3623	(18.5)	

### 1.1.2. Facilidad en la obtención de cita

**Voy a hacerle unas preguntas en relación con la facilidad o dificultad que Ud. tiene de conseguir cita con su médico de familia (o pediatra de su hijo).**

*(Pregunta 2 cuestionario)*

- ✓ "Le resulta fácil conseguir cita con el médico"
- ✓ "Cuando pide cita, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud."

Un 75% de los usuarios entrevistados, considera que conseguir cita con su médico fue fácil frente a un 13.3% en desacuerdo.

*Tabla 17. Facilidad para obtener la cita*

<b>Le resulta fácil conseguir cita con el médico</b>	<b>Número</b>	<b>% s / total de respuesta</b>	<b>% s / respuestas válidas</b>
1. Totalmente en desacuerdo	1145	5,8	5,8
↓ Desacuerdo	1494	7,5	7,5
↓ Ni acuerdo ni desacuerdo	2204	11,1	11,1
↓ Acuerdo	5145	25,9	26,0
5 Total acuerdo	9801	49,4	49,5
N.S.	26	0,1	
N.C.	18	0,1	

En la tabla 18 se puede comprobar que se producen diferencias significativas entre todas las categorías de las variables analizadas, excepto en elección de médico y nivel de estudios, ya que, al ajustar por edad en este último caso, solo se reflejan diferencias significativas en los encuestados comprendidos entre 36 a 55 años.

Respecto a las otras variables, las características asociadas a la percepción de una a mayor facilidad para obtención de cita son: mayor edad, varones, residentes en zona rural, consulta de medicina de familia, horario de tarde, jubilados, elevado nivel de frecuentación y que obtienen la cita siempre en el mostrador.

Tabla 18. Asociación de la facilidad para obtener cita con otras variables del estudio

	FACILIDAD PARA OBTENER CITA			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	1713	3.9	1,2	
26-35	4025	3.8	1,2	
36-45	3507	3.8	1.2	
46-55	2679	4.0	1.2	
56-65	2850	4.1	1.1	
66-75	3514	4.3	1.0	
75-85	1353	4.3	1.0	
>85	119	4.4	1.1	
(N)	19760			
GÉNERO				.000
Varón	6923	4.2	1.11	
Mujer	12985	4.0	1.23	
(N)	19908	4.1	1.19	
ZONA				.000
Capital de provincia	8915	4.0	1.22	
Urbano	6734	3.9	1.23	
Rural	4259	4.4	1.00	
(N)	19908	4.1	1.19	
CONSULTA				.001
De Familia	17448	4.1	1.19	
Pediatría	2461	4.0	1.23	
(N)	19908	4.1	1.19	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	12930	4.1	1.16	
Tarde	4108	4.0	1.25	
Mañana y tarde	2321	4.0	1.24	
(N)	19359	4.1	1.19	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7253	3.9	1.26	
Jubilado o pensionista	5046	4.3	1.04	
Parado	1044	3.9	1.29	
Estudiante	592	4.1	1.16	
Sus Labores	5750	4.1	1.19	
(N)	19684	4.1	1.19	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6446	4.0	1.22	
Entre 4 y 8 veces	6190	4.1	1.14	
Más de 8 veces	6901	4.1	1.21	
(N)	19537	4.1	1.19	
SISTEMA DE CITA				.000
Habitualmente por teléfono	11496	4.0	1.24	
Unas veces en el mostrador y otras por teléfono	4701	4.0	1.21	
Siempre en el mostrador del Centro	3707	4.4	.91	
(N)	19904	4.1	1.19	

La posibilidad de elegir la hora concreta de cita, dentro del horario de consulta del médico de Atención Primaria, es valorada por los entrevistados según se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 19. Posibilidad de elegir hora de cita

<b>Cuando pide cita, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud.</b>	<b>Número</b>	<b>% s / total de respuesta</b>	<b>% s / respuestas válidas</b>
1. Totalmente en desacuerdo	1420	7,2	7,3
↓ Desacuerdo	1928	9,7	9,9
↓ Ni acuerdo ni desacuerdo	2612	13,2	13,4
↓ Acuerdo	5896	29,7	30,1
5 Total acuerdo	7703	38,8	39,4
N.S.	194	1,0	
N.C.	79	0,4	

Un 68.5 % de los usuarios valora que se tiene en cuenta la hora que más le conviene frente a un 17.2% que no esta de acuerdo con esta afirmación. Excluyendo las respuestas intermedias (ni acuerdo ni en desacuerdo) el porcentaje de los usuarios que valora que generalmente se tiene en cuenta la hora que más le conviene representaría un 80,3 %

Cuando se intenta asociar la facilidad percibida en la obtención de la cita con otras variables se obtienen los resultados que se reflejan en la tabla 20.

En ellos, no existen diferencias significativas en cuanto a la valoración de este ítem en relación con el género o el tipo de consulta. En cuanto al nivel de estudios, aunque existen diferencias significativas ( $p= .026$ ), al ajustar por edad estas diferencias solo se producen en los grupos de edad más elevada, por lo que se puede concluir que es la edad y no los diferentes niveles de formación los que condiciona la valoración.

El perfil de los ciudadanos que consideran mejor adaptación de la cita obtenida a sus preferencias es: mayor edad, residentes en zona rural, que han elegido a su médico, con acceso a consulta en mañana y tarde, pensionistas, con frecuentación elevada, satisfechos con el horario de consulta y que se citan en mostrador.

Tabla 20. Asociación de la adaptación de cita a preferencias con otras Variables del estudio

	ADAPTACION CITA A PREFERENCIA			
	Número	Media	D.E.	p
EDAD				.000
16-25	1705	3.6	1.35	
26-35	4027	3.7	1.31	
36-45	3492	3.8	1.25	
46-55	2671	3.8	1.23	
56-65	2838	3.9	1.18	
66-75	3459	4.0	1.17	
76-85	1338	4.1	1.14	
+ 85	118	4.1	1.08	
(N)	19648	3.8	1.25	
ZONA				.000
Capital de provincia	8804	3.8	1.24	
Urbano	6683	3.7	1.25	
Rural	4190	4.0	1.22	
(N)	19676	3.8	1.24	
ELECCION DE MÉDICO				.001
Elegido	5381	3.9	1.26	
Asignado	14182	3.8	1.24	
(N)	19563	3.8	1.24	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	12770	3.8	1.26	
Tarde	4067	3.9	1.22	
Mañana y tarde	2303	4.0	1.20	
(N)	19140	3.8	1.24	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7185	3.8	1.27	
Jubilado o pensionista	4950	4.0	1.18	
Parado	1036	3.7	1.34	
Estudiante	587	3.6	1.31	
Sus labores	5697	3.9	1.24	
(N)	19454	3.8	1.25	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6372	3.8	1.27	
Entre 4 y 8 veces	6121	3.9	1.20	
Más de 8 veces	6818	3.9	1.26	
(N)	19312	3.8	1.25	
PREFERENCIA JORNADA				.000
Por la mañana (hasta las 3)	9158	3.9	1.21	
Por la tarde (de 3 a 8)	5415	3.8	1.27	
Le es indiferente	5068	3.8	1.27	
(N)	19642	3.8	1.25	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	16256	3.9	1.23	
No coincide	1616	3.5	1.34	
(N)	17873	3.8	1.25	
SISTEMA DE CITA				.000
Habitualmente por teléfono	11371	3.8	1.26	
Unas veces en e[ mostrador y otras por				
Teléfono	4653	3.8	1.24	
Siempre en el mostrador del Centro	3646	4.0	1.19	
(N)	19670	3.8	1.25	

### 1.1.3. Accesibilidad telefónica

**La última vez que pidió cita por teléfono, ¿cuántas llamadas, aproximadamente, tuvo que hacer para conseguirla? (Pregunta 3 del cuestionario)**

Menos de la mitad (47%) de los entrevistados manifiestan conseguir su cita realizando 1 o 2 llamadas al centro de salud.

*Tabla 21. Llamadas necesarias para obtener cita*

	<b>Número</b>	<b>% s / total de respuesta</b>	<b>% s / respuesta válida</b>
De 1 a 2 llamadas	7368	45.9	47.0
De 3 a 5 llamadas	5128	31.7	32.7
Más de 5 llamadas	3169	16.9	20.2
N.S.	366	2.2	
N.C.	95	0.5	
(N)	16126	100	

Al analizar según las variables del estudio (tabla 22) existen diferencias significativas en todas ellas, excepto en elección de médico, nivel de estudios y actividad laboral. En estas dos últimas solo existen diferencias significativas, al ajustar por edad, en un solo grupo etario.

Se realiza un menor número de llamadas en función de género (varones), edad avanzada, residencia en zona rural, consulta de medicina de familia, consulta de mañana y tarde y bajos niveles de frecuentación.

Tabla 22. Accesibilidad telefónica según otras variables

	ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA						
	1 a 2		3 a 5		+ de 5		p
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
<b>EDAD</b>							.000
16-25	705	(49.6)	451	(31.8)	264	(18.6)	
26-35	1578	(45.1)	1099	(31.4)	824	(23.5)	
36-45	1330	(43.2)	1049	(34.1)	700	(22.7)	
46-55	992	(45.3)	681	(31.1)	514	(23.5)	
56-65	1061	(48.4)	711	(32.4)	421	(19.2)	
66-75	1247	(51.6)	837	(34.6)	333	(13.8)	
76-85	452	(52.1)	287	(33.1)	128	(14.8)	
+ 85	41	(58.6)	25	(36.3)	4	(5.2)	
(N)	7405	(47.1)	5142	(32.7)	3187	(20.3)	
<b>GÉNERO</b>							.000
Varón	2487	(49.5)	1678	(33.4)	860	(17.1)	
Mujer	4926	(45.9)	3475	(32.4)	2333	(21.7)	
(N)	7413	(47.0)	5153	(32.7)	3192	(20.3)	
<b>ZONA</b>							.000
Capital de provincia	3087	(43.9)	2574	(36.6)	1374	(19.5)	
Urbano	2179	(40.1)	1798	(33.0)	1464	(26.9)	
Rural	2146	(65.4)	782	(23.8)	354	(10.8)	
(N)	7413	(47.0)	5153	(32.7)	3192	(20.3)	
<b>CONSULTA</b>							.000
De Familia	6473	(47.7)	4412	(32.5)	2671	(19.7)	
Pediatría	940	(42.7)	741	(33.7)	521	(23.7)	
(N)	7413	(47.0)	5153	(32.7)	3192	(20.3)	
<b>JORNADA DE CONSULTA</b>							.000
Mañana	4826	(47.9)	3256	(32.3)	1997	(19.8)	
Tarde	1631	(47.9)	1073	(31.5)	702	(20.6)	
Mañana y tarde	780	(42.2)	668	(36.2)	399	(21.6)	
(N)	7238	(47.2)	4997	(32.6)	3097	(20.2)	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>							.000
Primarios	3498	(48.4)	2382	(33.0)	1347	(18.6)	
Secundarios	1757	(44.3)	1281	(32.3)	924	(23.3)	
Universitarios	839	(45.3)	605	(32.7)	406	(21.9)	
Menos de Primarios	1315	(48.6)	882	(32.6)	510	(18.8)	
(N)	7408	(47.0)	5150	(32.7)	3187	(20.2)	
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>							.000
Trabaja	2814	(45.5)	1961	(31.7)	1407	(22.8)	
Jubilado o pensionista	1717	(50.7)	1146	(33.9)	521	(15.4)	
Parado	368	(43.7)	305	(36.2)	169	(20.0)	
Estudiante	249	(50.0)	167	(33.6)	81	(16.4)	
Sus Labores	2201	(47.1)	1507	(32.2)	967	(20.7)	
(N)	7349	(47.2)	5087	(32.6)	3145	(20.2)	
<b>FRECUENTACION</b>							.000
Menos de 4 veces	2553	(48.1)	1755	(33.1)	1001	(18.9)	
Entre 4 y 8 veces	2353	(47.1)	1689	(33.8)	959	(19.2)	
Más de 8 veces	2392	(46.0)	1620	(31.2)	1188	(22.8)	
(N)	7298	(47.1)	5063	(32.6)	3148	(20.3)	
<b>EXPECTATIVA CITA TELEFONICA</b>							.000
1 a 2	6464	(50.1)	4334	(33.6)	2112	(16.4)	
3 a 5	871	(32.4)	778	(28.9)	1042	(38.7)	
+ de 5	4	(10.3)	3	(8.5)	29	(81.2)	
(N)	7338	(46.9)	5115	(32.7)	3182	(20.4)	

**Y, ¿cuántas llamadas le parecerían aceptables tener que hacer para conseguir cita por teléfono? (Pregunta 3ª del cuestionario)**

Como es lógico, la mayoría de los entrevistados (82.3%) sitúan su expectativa para conseguir cita en 1-2 llamadas al centro como máximo. No obstante, hay un 17,5 % de los usuarios con una expectativa mucho menor, que vería normal tener que llamar entre 3 y 5 veces.

*Tabla 23 Número aceptable de llamadas para conseguir cita*

	<b>Número</b>	<b>% s/ total de respuesta</b>	<b>% s / respuesta válida</b>
De 1 a 2 llamadas	13078	81.2	82.3
De 3 a 5 llamadas	2787	17.3	17.5
Más de 5 llamadas	38	0.2	0.2
N.S./ N.C.	186	1.15	
(N)	16089		

A continuación (tablas 24 y 25) se presenta la expectativa de numero de llamadas según diferentes variables.

No se aprecian diferencias significativas respecto del número de llamadas que tendrían que realizar para obtener cita en función de la jornada y de la frecuentación.

Las categorías de las variables de cuyo análisis se desprenden diferencias estadísticamente significativas ( donde se consideraría como optimo un numero de llamadas entre una y dos), corresponde a varones, edad avanzada, zona rural, consulta de medicina de familia y médico asignado.

Respecto al nivel de estudios solo se producen diferencias significativas en los grupos de edad superiores a 46 años, siendo los de nivel primario o menos de primario los que en mayor proporción considerarían aceptable un menor numero de llamadas.

Respecto a la actividad laboral una vez ajustada por edad, los ocupados y parados de 56 a 65 años son los que en menor proporción solo considerarían aceptable entre 1-2 llamadas.

Tabla 24. Nº aceptable de llamadas según otras variables

	EXPECTATIVA CITA TELEFONICA						P
	1 a 2		3 a 5		+ de 5		
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
<b>EDAD</b>							.000
16-25	1198	(82.1)	256	(17.6)	4	(.3)	
26-35	2900	(81.6)	640	(18.0)	13	(.4)	
36-45	2431	(78.2)	669	(21.5)	9	(.3)	
46-55	1806	(82.0)	390	(17.7)	6	(.3)	
56-65	1862	(84.1)	350	(15.8)	3	(.1)	
66-75	2141	(86.8)	325	(13.2)	1	(.0)	
76-85	753	(84.0)	143	(16.0)	1	(.1)	
+ 85	53	(72.9)	19	(26.8)	0	(.3)	
(N)	13144	(82.3)	2792	(17.5)	37	(.2)	
<b>GÉNERO</b>							.018
Varón	4281	(83.4)	843	(16.4)	8	(.2)	
Mujer	8880	(81.7)	1957	(18.0)	29	(.3)	
(N)	13161	(82.3)	2799	(17.5)	37	(.2)	
<b>ZONA</b>							.001
Capital de provincia	5881	(82.0)	1272	(17.7)	16	(.2)	
Urbano	4473	(81.2)	1020	(18.5)	16	(.3)	
Rural	2807	(84.6)	507	(15.3)	5	(.1)	
(N)	13161	(82.3)	2799	(17.5)	37	(.2)	
<b>CONSULTA</b>							.003
De Familia	11391	(82.7)	2360	(17.1)	30	(.2)	
Pediatría	1770	(79.8)	439	(19.8)	8	(.3)	
(N)	13161	(82.3)	2799	(17.5)	37	(.2)	
<b>ELECCION DE MÉDICO</b>							.000
Elegido	3594	(80.8)	832	(18.7)	19	(.4)	
Asignado	9502	(82.9)	1940	(16.9)	18	(.2)	
(N)	13096	(82.3)	2772	(17.4)	37	(.2)	

Tabla 25. Nº aceptable de llamadas según otras variables

<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>							.000
Primarios	6113	(83.7)	1180	(16.2)	14	(.2)	
Secundarios	3231	(80.5)	770	(19.2)	13	(.3)	
Universitarios	1508	(79.8)	375	(19.9)	5	(.3)	
Menos de Primarios	2299	(82.9)	471	(17.0)	5	(.2)	
(N)	13151	(82.3)	2797	(17.5)	37	(.2)	
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>							.000
Trabaja	5091	(81.1)	1164	(18.5)	19	(.3)	
Jubilado o pensionista	2945	(85.2)	510	(14.7)	3	(.1)	
Parado	682	(79.7)	174	(20.3)	0	(.0)	
Estudiante	435	(84.7)	76	(14.9)	2	(.4)	
Sus labores	3858	(81.8)	849	(18.0)	11	(.2)	
(N)	13012	(82.2)	2773	(17.5)	36	(.2)	
<b>FRECUENTACION</b>							.070
Menos de 4 veces	4399	(81.9)	963	(17.9)	12	(.2)	
Entre 4 y 8 veces	4224	(83.2)	847	(16.7)	7	(.1)	
Más de 8 veces	4311	(81.6)	953	(18.0)	18	(.3)	
(N)	12934	(82.2)	2763	(17.6)	37	(.2)	

## 1.2.- Oferta horaria de consulta

### 1.2.1. Horario de Consulta Real

**¿Podría decirme cuándo tiene la consulta su médico (y el pediatra de su hijo): sólo por la mañana, sólo por la tarde o una parte por la mañana y otra por la tarde? (Pregunta 17 del cuestionario)**

La consulta en horario de mañana es la disponible para el 66.8% de los entrevistados. En horario de tarde cuenta con oferta de consulta un 21.3 % de los usuarios, mientras que otro 11.9% está adscrito a un facultativo que, a lo largo de la semana, oferta consulta en ambos períodos horarios.

Tabla 26. Horario de consulta

	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
Mañana	12876	64,9	66,8
Tarde	4109	20,7	21,3
Mañana y tarde	2297	11,6	11,9
N.S.	494	2,5	
N.C.	56	0,3	

En la tabla siguiente (tabla 27) se recogen las características de los encuestados según jornada de consulta.

No existe diferencia en cuanto a género, presentando el resto de las variables diferencias significativas.

Existe asociación entre consulta de mañana y mayor edad, ruralidad, consulta de pediatría, médico elegido, nivel estudios inferiores a primarios, pensionista y con frecuentación superior a 8 consultas año.

Existe mayor asociación de consulta de mañana y tarde con menor edad, residencia en capital, consultas de medicina de familia, elección de médico, nivel de estudios secundarios o superiores, estudiantes y frecuentación inferior a cuatro consultas año.

Tabla 27. Horario de consulta según otras variables

	JORNADA DE CONSULTA						p
	Mañana		Tarde		Mañana y tarde		
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
<b>EDAD</b>							.000
16-25	1024	(61,6)	399	(24,0)	239	(14,4)	
26-35	2490	(63,9)	961	(24,7)	444	(11,4)	
36-45	2178	(63,4)	840	(24,4)	420	(12,2)	
46-55	1691	(64,5)	586	(22,4)	343	(13,1)	
56-65	1961	(70,7)	506	(18,2)	308	(11,1)	
66-75	2479	(72,3)	572	(16,7)	377	(11,0)	
76-85	962	(73,0)	206	(15,6)	150	(11,4)	
>85	77	(65,8)	30	(25,6)	10	(8,5)	
(N)	12862	(66,8)	4100	(21,3)	2291	(11,9)	
<b>ZONA</b>							.000
Capital de provincia	5024	(57,8)	2414	(27,8)	1247	(14,4)	
Urbano	4022	(62,0)	1552	(23,9)	909	(14,0)	
Rural	3912	(92,4)	147	(3,5)	175	(4,1)	
(N)	12957	(66,8)	4112	(21,2)	2331	(12,0)	
<b>CONSULTA</b>							.027
De Familia	11284	(66,4)	3633	(21,4)	2065	(12,2)	
Pediatría	1673	(69,2)	479	(19,8)	266	(11,0)	
(N)	12957	(66,8)	4112	(21,2)	2331	(12,0)	
<b>ELECCION DE MÉDICO</b>							.000
Elegido	3638	(68,5)	946	(17,8)	726	(13,7)	
Asignado	9252	(66,1)	3144	(22,5)	1592	(11,4)	
(N)	12890	(66,8)	4090	(21,2)	2319	(12,0)	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>							.000
Primarios	6211	(69,0)	1771	(19,7)	1024	(11,4)	
Secundarios	2662	(60,4)	1152	(26,1)	594	(13,5)	
Universitarios	1129	(54,1)	684	(32,7)	276	(13,2)	
Menos de Primarios	2938	(75,9)	502	(12,9)	433	(11,2)	
(N)	12941	(66,8)	4108	(21,2)	2328	(12,0)	
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>							.000
Trabaja	4118	(58,3)	2027	(28,7)	914	(12,9)	
Jubilado o pensionista	3495	(71,0)	799	(16,2)	627	(12,7)	
Parado	663	(65,5)	237	(23,4)	113	(11,1)	
Estudiante	351	(61,3)	136	(23,8)	85	(14,9)	
Sus Labores	4204	(74,8)	870	(15,5)	547	(9,7)	
(N)	12831	(66,9)	4069	(21,2)	2285	(11,9)	
<b>FRECUENTACION</b>							.000
Menos de 4 veces	4100	(65,5)	1326	(21,2)	830	(13,3)	
Entre 4 y 8 veces	3989	(66,1)	1383	(22,9)	659	(10,9)	
Más de 8 veces	4611	(68,3)	1354	(20,0)	788	(11,7)	
(N)	12700	(66,7)	4062	(21,3)	2277	(12,0)	

### 1.2.2. Horario de consulta deseado

**¿Cuándo le viene a Ud. mejor acudir a la consulta de su médico de familia (o a la del pediatra de su hijo)?** (Pregunta 14 del cuestionario).

Más del 25% de los entrevistados no muestran una preferencia concreta por el horario en el que pueden acudir a la consulta de su médico. Por el contrario, el 28% prefiere claramente tener acceso por la tarde y el 47% por la mañana.

Tabla 28. Expectativa de horario de consulta

	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
Por la mañana (hasta las 3)	9218	46,5	46,6
Por la tarde (de 3 a 8)	5461	27,5	27,6
Le es indiferente	5118	25,8	25,9
N.C.	35	0,2	

Las características de los usuarios que prefieren cada modalidad horaria de consulta se reflejan en la siguiente tabla (29).

La preferencia por la mañana está asociada a mayor edad, género femenino, zona rural, médico elegido, horario actual de mañana, nivel de estudios menos que primarios o primarios y situación laboral inactivos (jubilados y sus labores).

En el caso de tipo de consulta la asociación es muy débil y en la frecuentación solo se observan diferencias significativas para el grupo de edad de 36 a 45.

La oferta horaria les es indiferente a: los varones, zona urbana, consulta de medicina de familia, médico asignado, jornada actual de mañana y tarde, nivel de estudios menos que primarios, jubilados y frecuentación elevada.

Tabla 29. Características de los entrevistados según preferencia de horario de consulta.

	PREFERENCIA JORNADA						P
	Por la mañana (hasta las 3)		Por la tarde (de 3 a 8)		Le es indiferente		
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
<b>EDAD</b>							.000
16-25	723	(42,1)	614	(35,7)	382	(22,2)	
26-35	1700	(42,3)	1483	(36,9)	835	(20,8)	
36-45	1437	(41,0)	1313	(37,5)	752	(21,5)	
46-55	1201	(44,8)	810	(30,2)	667	(24,9)	
56-65	1436	(50,2)	572	(20,0)	852	(29,8)	
66-75	1882	(53,6)	452	(12,9)	1179	(33,6)	
76-85	760	(55,8)	189	(13,9)	412	(30,3)	
>85	70	(58,8)	19	(16,0)	30	(25,2)	
(N)	9209	(46,6)	5452	(27,6)	5109	(25,8)	
<b>GÉNERO</b>							.000
Varón	3098	(44,7)	1780	(25,7)	2050	(29,6)	
Mujer	6184	(47,6)	3702	(28,5)	3103	(23,9)	
(N)	9283	(46,6)	5481	(27,5)	5153	(25,9)	
<b>ZONA</b>							.000
Capital de provincia	3831	(43,0)	2844	(31,9)	2244	(25,2)	
Urbano	2900	(43,0)	2025	(30,0)	1816	(26,9)	
Rural	2553	(60,0)	613	(14,4)	1093	(25,7)	
(N)	9283	(46,6)	5481	(27,5)	5153	(25,9)	
<b>CONSULTA</b>							.000
De Familia	8149	(46,7)	4703	(26,9)	4604	(26,4)	
Pediatría	1134	(46,1)	779	(31,6)	549	(22,3)	
(N)	9283	(46,6)	5481	(27,5)	5153	(25,9)	
<b>ELECCION DE MÉDICO</b>							.000
Elegido	2682	(49,3)	1406	(25,9)	1347	(24,8)	
Asignado	6548	(45,6)	4040	(28,1)	3778	(26,3)	
(N)	9230	(46,6)	5446	(27,5)	5126	(25,9)	
<b>JORNADA DE CONSULTA</b>							.000
Mañana	8116	(62,7)	1462	(11,3)	3361	(26,0)	
Tarde	185	(4,5)	3206	(78,1)	713	(17,4)	
Mañana y tarde	781	(33,6)	616	(26,5)	929	(39,9)	
(N)	9082	(46,9)	5284	(27,3)	5003	(25,8)	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>							.000
Primarios	4534	(49,2)	2223	(24,1)	2463	(26,7)	
Secundarios	1874	(41,4)	1651	(36,4)	1004	(22,2)	
Universitarios	799	(36,7)	984	(45,2)	392	(18,0)	
Menos de Primarios	2067	(52,1)	620	(15,6)	1284	(32,3)	
(N)	9273	(46,6)	5477	(27,5)	5143	(25,9)	
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>							.000
Trabaja	2786	(38,5)	3109	(43,0)	1343	(18,6)	
Jubilado o pensionista	2625	(51,9)	703	(13,9)	1731	(34,2)	
Parado	478	(45,7)	291	(27,8)	277	(26,5)	
Estudiante	259	(43,2)	237	(39,5)	104	(17,3)	
Sus Labores	3047	(53,0)	1091	(19,0)	1615	(28,1)	
(N)	9194	(46,7)	5430	(27,6)	5069	(25,7)	
<b>FRECUENTACION</b>							.000
Menos de 4 veces	2857	(44,2)	2068	(32,0)	1532	(23,7)	
Entre 4 y 8 veces	2850	(46,1)	1759	(28,5)	1574	(25,5)	
Más de 8 veces	3383	(49,0)	1592	(23,1)	1930	(27,9)	
(N)	9090	(46,5)	5420	(27,7)	5035	(25,8)	

El grado en el que los usuarios ven satisfecha su expectativa respecto al horario deseado para acudir a la consulta del médico de familia o pediatra se refleja en la siguiente tabla:

*Tabla 30. Satisfacción de la expectativa de jornada de consulta*

	<b>Número</b>	<b>%Sobre el total de respuesta</b>
Coincide	16475	90.9
No coincide	1647	9.1
N	18122	100

La asignación a cada una de las categorías (coincide, no coincide) se ha realizado considerando las siguientes posibilidades según la jornada real del entrevistado y sus preferencias:

Coincide: El mismo horario en preferencia y jornada real o la categoría le es indiferente en preferencias.

No coincide: Cuando la preferencia de jornada difiere del horario real.

En el caso de jornada real de mañana y tarde se ha considerado que coincidía tanto para la preferencia de mañana como para la de tarde.

Tal y como se puede ver en la tabla previa la mayor parte de los entrevistados (90.9) presentan coincidencia entre su jornada real y su preferencia frente a un 9.1 en el que no se produce coincidencia.

Tal y como se muestra en la siguiente tabla los no coincidentes se concentran en los grupos de edad más jóvenes, zona rural, consulta de pediatría, jornada real de consulta de mañana, mayor nivel de estudios y trabajadores ocupados y estudiantes. No existe diferencia significativa por género ni elección de médico.

Tabla 31. Satisfacción de la expectativa de jornada de consulta

	SATISFACCION JORNADA				
	Coincide		No coincide		P
	n	(%)	n	(%)	
<b>EDAD</b>					.000
16-25	1303	(85.5)	221	(14.5)	
26-35	3171	(86.7)	486	(13.3)	
36-45	2757	(86.6)	427	(13.4)	
46-55	2195	(90.4)	232	(9.6)	
56-65	2492	(94.4)	149	(5.6)	
66-75	3197	(97.3)	90	(2.7)	
76-85	1227	(96.9)	40	(3.1)	
+ 85	108	(98.0)	2	(2.0)	
(N)	16450	(90.9)	1647	(9.1)	
<b>ZONA</b>					.000
Capital de provincia	7281	(91.4)	684	(8.6)	
Urbano	5491	(91.2)	527	(8.8)	
Rural	3704	(89.5)	436	(10.5)	
(N)	16475	(90.9)	1647	(9.1)	
<b>CONSULTA</b>					.000
General	14490	(91.4)	1365	(8.6)	
Pediatría	1985	(87.6)	282	(12.4)	
(N)	16475	(90.9)	1647	(9.1)	
<b>JORNADA DE CONSULTA</b>					.000
Mañana	11478	(88.7)	1462	(11.3)	
Tarde	3919	(95.5)	185	(4.5)	
Mañana y tarde	929	(100)	0	(.0)	
(N)	16325	(90.8)	1647	(9.2)	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>					.000
Primarios	7805	(92.2)	663	(7.8)	
Secundarios	3530	(87.5)	506	(12.5)	
Universitarios	1637	(85.7)	273	(14.3)	
Menos de Primarios	3486	(94.5)	202	(5.5)	
(N)	16458	(90.9)	1643	(9.1)	
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>					.000
Trabaja	5452	(84.7)	986	(15.3)	
Jubilado o pensionista	4532	(97.0)	141	(3.0)	
Parado	881	(92.0)	76	(8.0)	
Estudiante	438	(84.7)	79	(15.3)	
Sus Labores	4988	(93.4)	354	(6.6)	
(N)	16292	(90.9)	1636	(9.1)	
<b>FRECUENTACION</b>					.000
Menos de 4 veces	5032	(87.6)	715	(12.4)	
Entre 4 y 8 veces	5171	(91.3)	492	(8.7)	
Más de 8 veces	5957	(93.4)	418	(6.6)	
(N)	16160	(90.9)	1625	(9.1)	

En la tabla 32, se explora la asociación entre la preferencia expresada de horario, el horario actual y la actividad laboral por tipo de consulta. Destaca el que los usuarios con jornada actual en horario de mañana, son los que expresan en mayor proporción su deseo de cambiar a jornada de la tarde, especialmente si son ocupados, estudiantes o amas de casa. Esta circunstancia no se observa sin embargo en los que tienen asignado horario de tarde, que en general no expresan deseo de cambio de horario.

Tabla 32. Distribución de los encuestados según Consulta, preferencia de horario, horario efectivo de consulta y actividad Laboral (% sobre Preferencia de horario)

Consulta	Actividad Laboral	Preferencia de horario	Horario efectivo de consulta	Horario efectivo de consulta %			Total
				Mañana	Tarde	Mañana y Tarde	
M. Familia	Trabaja	Preferencia de horario	Por la mañana	86,3%	3,9%	9,7%	100,0%
			Por la tarde	29,0%	58,2%	12,8%	100,0%
			Le es indiferente	65,8%	13,9%	20,3%	100,0%
		Total		57,8%	29,1%	13,1%	100,0%
	Jubilado o pensionista	Preferencia de horario	Por la mañana	89,9%	1,0%	9,1%	100,0%
			Por la tarde	16,7%	74,8%	8,6%	100,0%
			Le es indiferente	63,8%	16,5%	19,7%	100,0%
		Total		70,9%	16,4%	12,7%	100,0%
	Parado	Preferencia de horario	Por la mañana	88,8%	2,1%	9,0%	100,0%
			Por la tarde	25,6%	67,3%	7,1%	100,0%
			Le es indiferente	67,8%	15,2%	17,1%	100,0%
		Total		66,5%	22,8%	10,7%	100,0%
Estudiante	Preferencia de horario	Por la mañana	86,0%	2,5%	11,6%	100,0%	
		Por la tarde	32,3%	51,4%	16,4%	100,0%	
		Le es indiferente	63,7%	14,3%	22,0%	100,0%	
	Total		60,9%	23,9%	15,2%	100,0%	
Sus labores	Preferencia de horario	Por la mañana	91,6%	1,4%	7,0%	100,0%	
		Por la tarde	25,9%	63,8%	10,3%	100,0%	
		Le es indiferente	72,1%	14,2%	13,7%	100,0%	
	Total		74,1%	16,4%	9,5%	100,0%	
Pediatria	Trabaja	Preferencia de horario	Por la mañana	90,1%	2,9%	7,0%	100,0%
			Por la tarde	30,8%	57,4%	11,8%	100,0%
			Le es indiferente	66,7%	10,7%	22,6%	100,0%
		Total		61,1%	27,6%	11,4%	100,0%
	Jubilado o pensionista	Preferencia de horario	Por la mañana	100,0%			100,0%
			Por la tarde	100,0%			100,0%
			Le es indiferente	60,0%		40,0%	100,0%
		Total		87,5%		12,5%	100,0%
	Parado	Preferencia de horario	Por la mañana	89,1%	4,3%	6,5%	100,0%
			Por la tarde	15,8%	77,2%	7,0%	100,0%
			Le es indiferente	61,0%	11,9%	27,1%	100,0%
		Total		61,1%	26,4%	12,5%	100,0%
	Estudiante	Preferencia de horario	Por la mañana	100,0%			100,0%
			Por la tarde	50,0%	50,0%		100,0%
			Le es indiferente	50,0%	50,0%		100,0%
		Total		87,5%	12,5%		100,0%
	Sus labores	Preferencia de horario	Por la mañana	92,9%	,6%	6,5%	100,0%
			Por la tarde	44,1%	45,5%	10,4%	100,0%
			Le es indiferente	77,0%	6,2%	16,8%	100,0%
		Total		78,2%	11,6%	10,2%	100,0%

## Resumen y comentarios sobre accesibilidad

El medio empleado para la obtención de cita por la mayoría de los encuestados es el teléfono. Este es utilizado especialmente en los usuarios: más jóvenes, de género femenino, residentes en ciudades y con mayor nivel de estudios.

La percepción de facilidad en la obtención de cita es elevada por nuestra población, a pesar de que un importante porcentaje de los encuestados precisa hacer varias llamadas para conseguirlo. Esta situación de saturación telefónica se detecta, igualmente, en las evaluaciones internas que se realizan periódicamente sobre el funcionamiento de la cita previa, identificando un importante porcentaje de centros con problemas en determinados tramos horarios, fundamentalmente entre las 8 y las 11 de la mañana. Las campañas de comunicación a los usuarios sobre la posibilidad de obtener cita a lo largo de todo el horario de apertura del centro y con los días de antelación que se desee, no se han mostrado eficaces, de tal manera que las llamadas se siguen concentrando en ciertos momentos del día.

Llama la atención que al valorar la expectativa de número de llamadas aceptables para obtener cita aun prefiriendo la mayoría, como es lógico, un número máximo de dos llamadas, cerca de un 18% les parezca aceptable tener que llamar entre 3 y 5 veces.

La citación en mostrador parece asociada a los usuarios de mayor edad, residentes en zona rural y con elevada frecuentación. Estos usuarios son los que consideran que obtener cita es más fácil. Una probable hipótesis explicativa podría ser la mayor disponibilidad de tiempo libre, el menor tamaño y el mejor conocimiento del centro por estos ciudadanos.

Es también mayoritaria, la percepción de que se tiene en cuenta la preferencia de hora de cita elegida por los usuarios, siendo los de mayor edad y residentes en zona rural los que mejor valoración hacen de este ítem.

Respecto al horario de consulta real versus horario preferido es de destacar que en el 90.9 % de los casos existe coincidencia entre ambos.

La falta de coincidencia entre horario asignado y preferencia se da especialmente entre los usuarios más jóvenes, consulta de pediatría, mayor nivel de estudios ocupados o estudiantes y horario asignado de mañana.

A pesar de que este último perfil de usuario prefiere, en general, consulta de tarde, hay que destacar que la oferta actual en horario de tarde o mixto (un 33.2%) entre los entrevistados coincide de forma global con sus preferencias (un 28%). No obstante son necesarias medidas que faciliten la diversificación de la oferta horaria en función de las preferencias expresadas por los ciudadanos, que deberían incluir la reasignación de recursos humanos en función de las preferencias detectadas, sin que sea necesario variar substancialmente el actual porcentaje global de consultas en horario de tarde.

## 2.- Valoración de los profesionales

### 2.1 Personal de las Unidades Administrativas

**A continuación, dígame si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases. (Pregunta 6 del cuestionario)**

- ✓ "Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables"
- ✓ "Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones"

El trato de los auxiliares administrativos es valorado positivamente por el 75.6% de los encuestados frente a un 7.4 que esta en desacuerdo.

Tabla 33. Valoración del personal administrativo

Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables	Número	% Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	597	3.0	3.0
↓ Desacuerdo	1257	6.3	6.4
Ni acuerdo ni desacuerdo	2939	14.8	15.0
√ Acuerdo	5521	27.8	28.2
5 Total acuerdo	9294	46.9	47.4
N.S.	198	1.0	
N.C.	27	0.1	

La valoración de la amabilidad de los auxiliares administrativos de los centros de salud según otras características de los encuestados se refleja en la tabla 34.

Entre las variables estructurales y demográficas se produce asociación con una mejor valoración de la amabilidad de los auxiliares administrativos entre los usuarios de menor edad, género varón, ruralidad, consulta de medicina de familia, jornada de mañana, condición de inactivo y alta frecuentación. En el resto de variables, el hecho de que la jornada real de consulta coincida con la deseada, la citación en el mostrador del centro y el menor numero de llamadas para acceder a la cita telefónica, igualmente implican una mejor valoración del trato dispensado por este grupo profesional.

Respecto al nivel de estudios de los entrevistados, las diferencias se concentran en los grupos de edad más elevados (a partir de los 56 años) con una mejor valoración vinculada a un menor nivel de formación.

Tabla 34. Valoración de los administrativos -trato- según variables estructurales y demográficas

	TRATO PERSONAL ADMINISTRATIVOS			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	1698	3.8	1.17	
26-35	4010	3.8	1.17	
36-45	3498	4.0	1.13	
46-55	2676	4.1	1.03	
56-65	2850	4.3	.96	
66-75	3498	4.4	.86	
76-85	1354	4.5	.84	
+ 85	113	4.6	.81	
(N)	19697	4.1	1.07	
GÉNERO				.000
Varón	6845	4.2	1.01	
Mujer	12881	4.1	1.10	
(N)	19726	4.1	1.07	
ZONA				.000
Capital de provincia	8806	4.1	1.08	
Urbano	6693	4.0	1.09	
Rural	4227	4.4	.95	
(N)	19726	4.1	1.07	
CONSULTA				.000
De Familia	17277	4.1	1.06	
Pediatría	2449	3.9	1.14	
(N)	19726	4.1	1.07	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	12819	4.2	1.04	
Tarde	4059	4.0	1.12	
Mañana y tarde	2303	4.1	1.13	
(N)	19181	4.1	1.07	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	9129	4.2	1.04	
Secundarios	4486	3.9	1.16	
Universitarios	2150	3.9	1.11	
Menos de Primarios	3937	4.3	.94	
(N)	19702	4.1	1.07	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7174	3.9	1.14	
Jubilado o pensionista	5004	4.4	.88	
Parado	1040	3.9	1.21	
Estudiante	574	3.7	1.16	
Sus labores	5710	4.1	1.03	
(N)	19503	4.1	1.07	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6370	4.1	1.08	
Entre 4 y 8 veces	6133	4.1	1.05	
Más de 8 veces	6858	4.2	1.07	
(N)	19360	4.1	1.07	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	16299	4.1	1.05	
No coincide	1622	3.9	1.14	
(N)	17921	4.1	1.06	

Tabla 34 bis. Valoración de los administrativos -trato- según variables estructurales Y demográficas

	TRATO PERSONAL ADMINISTRATIVOS			
	Numero	Media	D.E.	P
SISTEMA DE CITA				.000
Habitualmente por teléfono	11363	4.0	1.10	
Unas veces en el mostrador y otras por Teléfono	4671	4.1	1.04	
Siempre en el mostrador del Centro	3684	4.2	1.00	
(N)	19718	4.1	1.07	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA				.000
1 a 2	7319	4.3	.94	
3 a 5	5101	4.0	1.09	
+ de 5	3164	3.7	1.22	
(N)	15584	4.1	1.08	
EXPECTATIVA CITA TELEFONICA				.001
1 a 2	13006	4.1	1.08	
3 a 5	2769	4.0	1.10	
+ de 5	37	4.1	1.14	
(N)	15813	4.1	1.08	
EXPECTATIVA SATISFECHA				.000
Cumple expectativas	6739	4.3	.94	
No cumple expectativas	8725	3.9	1.14	
(N)	15463	4.1	1.08	

En el análisis de correlación efectuado entre variables cuantitativas cabría destacar que todos aquellos aspectos vinculados con forma y facilidad de obtener cita y tiempo de espera para entrar en consulta se relacionan con una mejor valoración de este personal. El grado de asociación es débil en todos los casos tal y como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 35. Valoración del personal administrativo. Correlación con variables de satisfacción

Variables de satisfacción	Trato personal con los administrativos	
	R Pearson	p
Facilidad para obtener cita	.317	.000
Adaptación cita a preferencias	.290	.000
Accesibilidad cita telefónica	-.198	.000
Tiempo de espera	.240	.000
Trato personal enfermera	.231	.000
Amabilidad del médico	.236	.000
Capacidad profesional del médico	.236	.000

Tal y como se puede observar en la siguiente tabla el 80.2% de los entrevistados considera que los auxiliares son eficaces y resuelven bien sus gestiones.

Tabla 36. Valoración del personal administrativo

Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	501	2.5	2.6
↓ Desacuerdo	1055	5.3	5.4
↓ Ni acuerdo ni desacuerdo	2292	11.6	11.8
√ Acuerdo	5792	29.2	29.9
5 Total acuerdo	9758	49.2	50.3
N.S.	404	2.0	
N.C.	30	0.2	

Respecto al estudio de correlación los resultados son similares al efectuado en relación con el trato del personal administrativo, incluyéndose en este caso una asociación positiva con la capacidad técnica de la enfermera y la percepción de ser escuchado por el médico. Al igual que en la pregunta anterior el grado de asociación es débil.

Tabla 37. Valoración eficacia personal administrativo. Correlación con variables de satisfacción

Variables de satisfacción	Eficacia administrativos	
	R Pearson	p
Facilidad para obtener cita	.312	.000
Adaptación cita a preferencias	.301	.000
Accesibilidad cita telefónica	-.194	.000
Tiempo de espera	.239	.000
Trato personal enfermera	.241	.000
Capacidad técnica enfermera	.265	
Amabilidad del médico	.250	.000
El médico le deja hablar	.253	.000

Al analizar las variables estructurales y demográficas presentadas a continuación (tabla 38 y 39), respecto a nivel de estudios, al realizar ajuste por edad, solo se aprecian diferencias significativas en el grupo 26 a 35 años, por lo que se puede concluir que los diferentes grados de formación no influyen en la valoración de la capacidad del personal administrativo. Respecto a las restantes variables hay que señalar que la mayor edad, género varón, residencia en zona rural, consulta de medicina de familia, jornada de mañana o de mañana y tarde, condición de jubilado y frecuentación elevada implican cada una de ellas mejor valoración del personal administrativo en este apartado. Las variables de satisfacción parecen señalar que el cumplimiento de expectativas tanto en jornada de consulta como el menor número de llamadas para obtener cita implican igualmente una mejor valoración.

Tabla 38. Valoración de los administrativos -capacidad profesional- según variables estructurales demográficas

	CAPACIDAD PROFESIONAL ADMINISTRATIVOS			
	Número	Media	D.E.	p
<b>EDAD</b>				.000
16-25	1673	3.9	1.13	
26-35	3970	4.0	1.12	
36-45	3479	4.1	1.07	
46-55	2635	4.2	.98	
56-65	2828	4.3	.92	
66-75	3457	4.5	.79	
76-85	1334	4.5	.81	
+ 85	113	4.6	.92	
(N)	19488	4.2	1.01	
<b>GÉNERO</b>				.000
Varón	6785	4.2	.98	
Mujer	12732	4.2	1.03	
(N)	19517	4.2	1.02	
<b>ZONA</b>				.000
Capital de provincia	8692	4.2	1.03	
Urbano	6629	4.1	1.05	
Rural	4196	4.5	.88	
(N)	19517	4.2	1.02	
<b>CONSULTA</b>				.000
De Familia	17095	4.2	1.01	
Pediatría	2423	4.1	1.07	
(N)	19517	4.2	1.02	
<b>JORNADA DE CONSULTA</b>				.000
Mañana	12687	4.2	.99	
Tarde	4007	4.1	1.08	
Mañana y tarde	2284	4.2	1.03	
(N)	18977	4.2	1.01	

Tabla 39. Valoración de los administrativos -capacidad profesional- según variables estructurales demográficas

<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>				.000
Trabaja	7104	4.0	1.09	
Jubilado o pensionista	4955	4.5	.83	
Parado	1033	4.0	1.12	
Estudiante	563	3.9	1.13	
Sus labores	5641	4.2	.98	
(N)	19295	4.2	1.01	
<b>FRECUENTACION</b>				.000
Menos de 4 veces	6301	4.1	1.04	
Entre 4 y 8 veces	6071	4.2	1.00	
Más de 8 veces	6782	4.3	1.00	
(N)	19154	4.2	1.02	
<b>SATISFACCION JORNADA</b>				.000
Coincide	16130	4.2	1.00	
No coincide	1597	4.0	1.11	
(N)	17727	4.2	1.01	
<b>ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA</b>				.000
1 a 2	7257	4.4	.89	
3 a 5	5049	4.1	1.04	
+ de 5	3122	3.8	1.18	
(N)	15428	4.2	1.03	
<b>EXPECTATIVA SATISFECHA</b>				.000
Cumple expectativas	6676	4.4	.88	
No cumple expectativas	8634	4.0	1.10	
(N)	15310	4.2	1.03	

## 2.2 Personal de enfermería

**A lo largo del último año, es decir desde octubre de 1999 hasta ahora, ¿Ud. o su hijo han sido atendidos alguna vez por su enfermera/o? (Pregunta 5 del cuestionario)**

El 54.1 % de los encuestados han sido atendidos por algún profesional de enfermería en el último año.

Tabla 40. Atención por enfermería.

	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
Si	10724	54.1	54.1
No	9091	45.8	45.9
N.C.	17	0.1	

En la tabla 41 y 42 se analiza esta cuestión en función de las diferentes variables estudiadas, destacando el que los grupos de mayor edad son quienes manifiestan con mayor frecuencia haber sido atendidos por su enfermera/o, así como los usuarios de las consultas de pediatría. Asimismo existe asociación positiva con la condición de jubilado y la mayor frecuentación.

Tabla 41. Atención por enfermería según variables estructurales y demográficas

	ATENDIDO POR ENFERMERA				P
	Si		No		
	n	(%)	n	(%)	
EDAD					.000
16-25	677	(39.0)	1057	(61.0)	
26-35	2072	(51.1)	1986	(48.9)	
36-45	1589	(45.1)	1937	(54.9)	
46-55	1336	(49.6)	1360	(50.4)	
56-65	1715	(59.6)	1161	(40.4)	
66-75	2364	(67.0)	1164	(33.0)	
76-85	958	(70.0)	411	(30.0)	
+ 85	78	(65.2)	42	(34.8)	
(N)	10789	(54.2)	9117	(45.8)	
(N)	10796	(54.2)	9140	(45.8)	
ZONA					.000
Capital de provincia	4739	(53.1)	4192	(46.9)	
Urbano	3614	(53.6)	3132	(46.4)	
Rural	2442	(57.4)	1815	(42.6)	
(N)	10796	(54.2)	9140	(45.8)	
CONSULTA					.000
De Familia	9197	(52.6)	8273	(47.4)	
Pediatría	1598	(64.8)	867	(35.2)	
(N)	10796	(54.2)	9140	(45.8)	
(N)	10749	(54.2)	9069	(45.8)	
JORNADA DE CONSULTA					.001
Mañana	7129	(55.1)	5820	(44.9)	
Tarde	2171	(52.9)	1936	(47.1)	
Mañana y tarde	1202	(51.6)	1127	(48.4)	
(N)	10501	(54.2)	8883	(45.8)	

Tabla 42. Atención por enfermería según variables estructurales y demográficas

	ATENDIDO POR ENFERMERA				
	Si		No		P
	n	(%)	n	(%)	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>					.000
Primarios	5040	(54.6)	4184	(45.4)	
Secundarios	2137	(47.0)	2406	(53.0)	
Universitarios	1075	(49.3)	1103	(50.7)	
Menos de Primarios	2533	(63.8)	1435	(36.2)	
(N)	10784	(54.2)	9128	(45.8)	
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>					.000
Trabaja	3296	(45.4)	3968	(54.6)	
Jubilado o pensionista	3390	(67.0)	1667	(33.0)	
Parado	513	(49.1)	532	(50.9)	
Estudiante	199	(33.2)	400	(66.8)	
Sus labores	3261	(56.8)	2485	(43.2)	
(N)	10660	(54.1)	9052	(45.9)	
<b>FRECUENTACION</b>					.000
Menos de 4 veces	2569	(39.7)	3894	(60.3)	
Entre 4 y 8 veces	3442	(55.6)	2753	(44.4)	
Más de 8 veces	4574	(66.2)	2331	(33.8)	
(N)	10585	(54.1)	8978	(45.9)	

**Quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases. (Pregunta 5a del cuestionario)**

“La enfermera es amable”

“La enfermera es eficaz y atiende bien sus problemas de salud”

El 94.9 % de los encuestados que han sido atendidos por personal de enfermería, consideran que su trato personal fue amable, frente a un 1.9 que no lo considera de esta manera.

Tabla 43. Trato de personal enfermería.

La enfermera es amable	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	88	0.8	0.8
↓ Desacuerdo	117	1.1	1.1
Ni acuerdo ni desacuerdo	334	3.1	3.1
✓ Acuerdo	1652	15.4	15.4
5 Total acuerdo	8518	79.4	79.5
N.S.	5	0.0	
N.C.	11	0.1	

En la tabla 44 se presenta el análisis de correlación efectuado. Aun siendo el grado de la asociación débil, ésta existe fundamentalmente con las variables vinculadas a la valoración del trato del resto de personal que trabaja en atención primaria

*Tabla 44. Valoración del personal de enfermería. Trato. Correlación con variables de satisfacción*

Variables de satisfacción	Trato personal con los administrativos	
	R Pearson	p
Facilidad para obtener cita	.138	.000
Adaptación cita a preferencias	.152	.000
Tiempo de espera	.162	.000
Trato personal administrativo	.231	.000
Amabilidad del médico	.253	.000
El médico le deja hablar	.236	.000

La mejor valoración de la amabilidad del personal de enfermería se asocia con las variables que se exponen en la siguiente tabla. Existe asociación con: mayor edad, residencia en zona rural, nivel de estudios (aunque las diferencias significativas se producen a partir de 46 años) y mayor frecuentación. De la misma manera, la satisfacción de las expectativas del ciudadano respecto a la expectativa de horario de consulta y del número de llamadas para acceder a cita, implican una mejor valoración del personal de enfermería.

Tabla 45. Trato por enfermería según variables estructurales y demográficas.

	TRATO PERSONAL ENFERMERA			
	Número	Media	D.E.	
EDAD				.000
16-25	677	4.6	.75	
26-35	2069	4.6	.71	
36-45	1587	4.7	.69	
46-55	1328	4.7	.69	
56-65	1713	4.7	.65	
66-75	2362	4.8	.58	
76-85	958	4.8	.50	
+ 85	78	4.9	.26	
(N)	10773	4.7	.65	
ZONA				.000
Capital de provincia	4729	4.7	.65	
Urbano	3612	4.7	.69	
Rural	2439	4.8	.59	
(N)	10779	4.7	.65	
Mañana y tarde	1199	4.7	.76	
(N)	10485	4.7	.65	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	5030	4.7	.63	
Secundarios	2135	4.7	.67	
Universitarios	1070	4.7	.74	
Menos de Primarios	2533	4.7	.65	
(N)	10767	4.7	.65	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	3290	4.7	.71	
Jubilado o pensionista	3385	4.8	.58	
Parado	512	4.6	.68	
Estudiante	199	4.7	.63	
Sus labores	3258	4.7	.66	
(N)	10643	4.7	.65	
FRECUENTACION				.003
Menos de 4 veces	2558	4.7	.65	
Entre 4 y 8 veces	3439	4.7	.65	
Más de 8 veces	4573	4.7	.66	
(N)	10571	4.7	.66	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	9084	4.7	.63	
No coincide	756	4.6	.75	
(N)	9839	4.7	.64	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA				.000
1 a 2	4020	4.8	.58	
3 a 5	2690	4.7	.66	
+ de 5	1704	4.6	.78	
(N)	8414	4.7	.66	
EXPECTATIVA SATISFECHA				.000
Cumple expectativas	3769	4.8	.58	
No cumple expectativas	4587	4.7	.71	
(N)	8355	4.7	.66	

Respecto a la eficacia del personal de enfermería, el 95.3% de los entrevistados manifiesta que es eficaz y atiende bien sus problemas de salud.

Tabla 46. Eficacia de Atención por enfermería.

La enfermera es eficaz y atiende bien sus problemas de salud	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	70	0.7	0.7
↓ Desacuerdo	91	0.8	0.9
↓ Ni acuerdo ni desacuerdo	276	2.6	2.6
✓ Acuerdo	1611	15.0	15.1
5 Total acuerdo	8611	80.3	80.8
N.S.	48	0.5	
N.C.	16	0.2	

Existe correlación, aunque con una débil asociación, para las variables de satisfacción que se muestran a continuación.

Tabla 47. Valoración del personal de enfermería. Capacidad técnica. Correlación con variables de satisfacción

Variables de satisfacción	Capacidad personal enfermería	
	R Pearson	p
Facilidad para obtener cita	.138	.000
Adaptación cita a preferencias	.152	.000
Trato personal administrativo	.231	
Amabilidad del médico	.253	.000
El médico le deja hablar	.236	.000

Al analizar la asociación de las variables estructurales y demográficas, tal y como se detalla en la tabla 48, existe asociación entre mejor valoración de la capacidad del personal de enfermería y mayor edad y residencia en zona rural. Tanto el nivel de estudios como la actividad laboral, al ajustarse por edad, solo presentan diferencias significativas en dos grupos de edad, por lo que se puede concluir que ambas variables no influyen en este caso.

La frecuentación presenta diferencias significativas, aunque limitadas a los grupos de edad más jóvenes. Al igual que en el resto de valoraciones del personal de atención primaria, el cumplimiento de las expectativas de horario de atención y accesibilidad a la cita telefónica se relaciona con una mejor valoración.

Tabla 48. Eficacia enfermería según variables estructurales y demográficas

	CAPACIDAD TECNICA ENFERMERA			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	676	4.7	.73	
26-35	2062	4.7	.64	
36-45	1582	4.7	.66	
46-55	1319	4.7	.64	
56-65	1701	4.8	.61	
66-75	2354	4.8	.54	
76-85	953	4.8	.46	
+ 85	78	4.9	.23	
(N)	10725	4.7	.61	
ZONA				.000
Capital de provincia	4700	4.7	.62	
Urbano	3598	4.7	.65	
Rural	2433	4.8	.52	
(N)	10731	4.7	.61	
(N)	10439	4.7	.61	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	5003	4.8	.57	
Secundarios	2123	4.7	.63	
Universitarios	1066	4.7	.73	
Menos de Primarios	2527	4.8	.61	
(N)	10719	4.7	.61	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	3271	4.7	.68	
Jubilado o pensionista	3368	4.8	.53	
Parado	512	4.7	.63	
Estudiante	198	4.7	.72	
Sus labores	3247	4.8	.59	
(N)	10595	4.7	.61	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	2550	4.7	.60	
Entre 4 y 8 veces	3418	4.7	.62	
Más de 8 veces	4555	4.8	.61	
(N)	10523	4.7	.61	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	9047	4.8	.59	
No coincide	751	4.7	.70	
(N)	9799	4.7	.60	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA				.000
1 a 2	4000	4.8	.54	
3 a 5	2680	4.7	.62	
+ de 5	1698	4.6	.72	
(N)	8378	4.7	.61	
EXPECTATIVA SATISFECHA				.000
Cumple expectativas	3748	4.8	.53	
No cumple expectativas	4572	4.7	.66	
(N)	8319	4.7	.61	

### 2.3. Personal Médico

**2.3.1.- Con respecto al tiempo que Ud. ha esperado desde la hora que estaba citado hasta el momento de entrar en la consulta de medicina de familia (o del pediatra de su hijo), dígame si está de acuerdo o no con la siguiente afirmación. (Pregunta 7 del cuestionario)**

✓ " Ha tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en consulta"

El 49.8% de los encuestados considera que ha tenido que esperar poco para entrar a la consulta de su médico desde la hora en que estaban citados, mientras que un 30.1% está en desacuerdo con esta afirmación.

Tabla 49. Tiempo de espera.

Ha tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en consulta	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	2292	22.6	11.6
↓ Desacuerdo	3661	18.5	18.5
↓ Ni acuerdo ni desacuerdo	3962	20.0	20.0
✓ Acuerdo	5876	29.6	29.7
5 Total acuerdo	4014	20.2	20.3
N.S.	13	0.1	
N.C.	14	.01	

El mayor grado de asociación, en el análisis de la correlación, se produce entre tiempo de espera y comodidad del centro y adaptación de la cita a las preferencias del entrevistado.

Tabla 50. Valoración del tiempo espera para entrar en consulta. Correlación con variables de satisfacción

Variables de satisfacción	Tiempo espera para entrar en consulta	
	R Pearson	P
Adaptación cita a preferencias	.253	.000
Accesibilidad cita telefónica	.111	.000
Limpieza del centro	.185	.000
Señalización consultas	.181	.000
Comodidad del centro	.273	.000

En la tabla 51 se muestran las asociaciones con las variables estructurales y demográficas, destacando una relación entre percepción de espera menor y mayor edad, ruralidad, consulta de pediatría, jornada de mañana, menor nivel de estudios y jubilados.

Tabla 51. Tiempo de espera según variables estructurales y demográficas

	TIEMPO DE ESPERA			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	1733	3.1	1.38	
26-35	4053	3.2	1.32	
36-45	3521	3.2	1.30	
46-55	2694	3.3	1.30	
56-65	2879	3.3	1.27	
66-75	3532	3.5	1.21	
76-85	1365	3.7	1.18	
+ 85	120	3.8	1.05	
(N)	19897	3.3	1.29	
ZONA				.000
Capital de provincia	8927	3.2	1.28	
Urbano	6742	3.1	1.31	
Rural	4257	3.7	1.18	
(N)	19926	3.3	1.29	
CONSULTA				.000
De Familia	17461	3.3	1.30	
Pediatría	2465	3.4	1.25	
(N)	19926	3.3	1.29	
ELECCION DE MÉDICO				.000
Elegido	5427	3.4	1.31	
Asignado	14381	3.3	1.29	
(N)	19809	3.3	1.29	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	12944	3.3	1.27	
Tarde	4105	3.1	1.34	
Mañana y tarde	2325	3.3	1.29	
(N)	19374	3.3	1.29	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	9217	3.3	1.28	
Secundarios	4542	3.2	1.32	
Universitarios	2177	3.1	1.31	
Menos de Primarios	3967	3.5	1.25	
(N)	19902	3.3	1.29	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7255	3.1	1.34	
Jubilado o pensionista	5056	3.5	1.23	
Parado	1043	3.2	1.31	
Estudiante	599	3.1	1.29	
Sus labores	5749	3.3	1.26	
(N)	19702	3.3	1.29	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6463	3.3	1.29	
Entre 4 y 8 veces	6189	3.2	1.29	
Más de 8 veces	6908	3.4	1.30	
(N)	19560	3.3	1.30	
PREFERENCIA JORNADA				.000
Por la mañana (hasta las 3)	9268	3.4	1.27	
Por la tarde (de 3 a 8)	5476	3.1	1.33	
le es indiferente	5147	3.3	1.27	
(N)	19891	3.3	1.29	

Tabla 51 bis. Tiempo de espera según variables estructurales y demográficas

	TIEMPO DE ESPERA			
	Número	Media	D.E.	P
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	16454	3.3	1.29	
No coincide	1645	3.1	1.29	
(N)	18099	3.3	1.29	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA				.000
1 a 2	7400	3.4	1.29	
3 a 5	5150	3.1	1.27	
+ de 5	3187	3.0	1.34	
(N)	15737	3.2	1.30	
EXPECTATIVA SATISFECHA				.000
Cumple expectativas	6817	3.5	1.28	
No cumple expectativas	8797	3.1	1.29	
(N)	15614	3.2	1.30	

**2.3.2.- Vamos a hablar de su médico de medicina de familia (o del pediatra que trata a su hijo). De nuevo le voy a leer unas frases para que Ud. me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Le recuerdo que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. (Pregunta 8 del cuestionario)**

- ✓ "El médico es amable"
- ✓ "El médico es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud"
- ✓ "El médico le dedica todo el tiempo necesario"
- ✓ "El médico le deja hablar y escucha todo lo que Ud. Quiere decirle"

El 92.1% de los encuestados opina que su médico de familia o el pediatra de atención primaria es amable, frente a un 3.3% que no lo considera así. Respecto a la eficacia, el 90.4% considera que su médico es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud. El 92.2% manifiesta que su médico le dedica todo el tiempo necesario y le permite una buena comunicación verbal. (tablas 52, 54, 56 y 58)

En las tablas 53, 55, 57 y 59, en las que se muestra la asociación entre las variables sociodemográficas y estructurales y las cuatro afirmaciones evaluadas se observa en general mejor valoración por parte de los encuestados de mayor edad, la residencia en zona rural y la mayor frecuentación una vez ajustada por edad.

Tabla 52. Trato personal médico.

El médico es amable	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	233	1.2	1.2
↓ Desacuerdo	395	2.0	2.0
↘ Ni acuerdo ni desacuerdo	833	4.2	4.2
√ Acuerdo	3649	18.4	18.4
5 Total acuerdo	14684	74.0	74.2
N.S.	31	0.2	
N.C.	6	0.0	

Tabla 53. Trato personal médico según variables estructurales y demográficas

	AMABILIDAD DEL MEDICO			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	1731	4.5	.88	
26-35	4053	4.5	.87	
36-45	3521	4.6	.79	
46-55	2690	4.6	.81	
56-65	2877	4.7	.67	
66-75	3527	4.7	.61	
76-85	1367	4.8	.54	
+ 85	120	4.8	.52	
(N)	19886	4.6	.76	
ZONA				.000
Capital de provincia	8913	4.6	.78	
Urbano	6743	4.6	.77	
Rural	4259	4.7	.69	
(N)	19915	4.6	.76	
ELECCION DE MÉDICO				.000
Elegido	5434	4.7	.62	
Asignado	14363	4.6	.81	
(N)	19798	4.6	.76	
JORNADA DE CONSULTA				.002
Mañana	12943	4.6	.74	
Tarde	4101	4.6	.81	
Mañana y tarde	2324	4.7	.78	
(N)	19369	4.6	.76	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	9210	4.6	.75	
Secundarios	4536	4.6	.81	
Universitarios	2177	4.6	.82	
Menos de Primarios	3968	4.7	.69	
(N)	19891	4.6	.76	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7242	4.6	.83	
Jubilado o pensionista	5051	4.7	.61	
Parado	1045	4.5	.87	
Estudiante	599	4.5	.80	
Sus labores	5753	4.6	.74	
(N)	19691	4.6	.76	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6451	4.6	.82	
Entre 4 y 8 veces	6193	4.6	.76	
Más de 8 veces	6902	4.7	.69	
(N)	19545	4.6	.76	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	16451	4.6	.74	
No coincide	1644	4.5	.89	
(N)	18095	4.6	.76	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA				.000
1 a 2	7403	4.7	.67	
3 a 5	5146	4.6	.81	
+ de 5	3186	4.5	.89	
(N)	15735	4.6	.77	
EXPECTATIVA SATISFECHA				.000
Cumple expectativas	6820	4.7	.67	
No cumple expectativas	8795	4.5	.83	
(N)	15615	4.6	.77	

Tabla 54. Eficacia personal médico

El médico es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	231	1.2	1.2
Desacuerdo	419	2.1	2.1
Ni acuerdo ni desacuerdo	915	4.6	4.6
✓ Acuerdo	3880	19.6	19.7
5 Total acuerdo	14295	72.1	72.4
N.S.	77	0.4	
N.C.	15	0.1	

Tabla 55. Eficacia personal médico según variables estructurales y demográficas

	CAPACIDAD PROFESIONAL MÉDICO			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	1724	4.5	.89	
26-35	4037	4.5	.87	
36-45	3511	4.5	.82	
46-55	2686	4.6	.81	
56-65	2863	4.7	.69	
66-75	3524	4.7	.62	
76-85	1368	4.8	.60	
+ 85	118	4.8	.55	
(N)	19831	4.6	.78	
ZONA				.000
Capital de provincia	8885	4.6	.79	
Urbano	6721	4.6	.78	
Rural	4253	4.7	.74	
(N)	19860	4.6	.78	
ELECCION DE MÉDICO				.000
Elegido	5422	4.7	.65	
Asignado	14321	4.6	.81	
(N)	19744	4.6	.78	
JORNADA DE CONSULTA				.011
Mañana	12907	4.6	.76	
Tarde	4086	4.6	.82	
Mañana y tarde	2324	4.6	.80	
(N)	19317	4.6	.77	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	9192	4.6	.75	
Secundarios	4519	4.5	.83	
Universitarios	2159	4.5	.84	
Menos de Primarios	3966	4.7	.72	
(N)	19836	4.6	.78	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7214	4.5	.84	
Jubilado o pensionista	5044	4.7	.63	
Parado	1039	4.5	.93	
Estudiante	594	4.5	.86	
Sus labores	5745	4.6	.74	
(N)	19637	4.6	.77	

Tabla 55 bis. Eficacia personal médico según variables estructurales y demográficas

	CAPACIDAD PROFESIONAL MÉDICO			
	Número	Media	D.E.	P
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6421	4.6	.81	
Entre 4 y 8 veces	6170	4.6	.77	
Más de 8 veces	6897	4.7	.74	
(N)	19488	4.6	.78	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	16410	4.6	.75	
No coincide	1635	4.4	.92	
(N)	18045	4.6	.77	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA				.000
1 a 2	7373	4.7	.69	
3 a 5	5141	4.6	.79	
+ de 5	3177	4.5	.92	
(N)	15690	4.6	.78	
EXPECTATIVA CITA TELEFONICA				.017
1 a 2	13106	4.6	.77	
3 a 5	2787	4.6	.82	
+ de 5	37	4.5	.82	
(N)	15931	4.6	.78	
EXPECTATIVA SATISFECHA				.000
Cumple expectativas	6794	4.7	.69	
No cumple expectativas	8775	4.5	.83	
(N)	15570	4.6	.78	

Tabla 56. Tiempo dedicación personal médico

El médico le dedica todo el tiempo necesario	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	283	1.4	1.4
↓ Desacuerdo	556	2.8	2.8
↓ Ni acuerdo ni desacuerdo	1071	5.4	5.4
✓ Acuerdo	3616	18.2	18.3
5 Total acuerdo	14250	71.9	72.1
N.S.	44	0.2	
N.C.	11	0.1	

Tabla 57. Tiempo dedicación personal médico según variables estructurales y demográficas

	TIEMPO DEDICACION MÉDICO			
	Número	Media	D.E	P
EDAD				.000
16-25	1733	4.5	.96	
26-35	4051	4.5	.92	
36-45	3513	4.5	.85	
46-55	2686	4.5	.89	
56-65	2875	4.6	.75	
66-75	3525	4.7	.71	
76-85	1368	4.7	.62	
+ 85	120	4.8	.63	
(N)	19870	4.6	.83	

Tabla 57 bis. Tiempo dedicación personal médico según variables estructurales y demográficas

	TIEMPO DEDICACION MÉDICO			
	Número	Media	D.E	P
ZONA				.000
Capital de provincia	8905	4.6	.85	
Urbano	6737	4.5	.85	
Rural	4255	4.6	.76	
(N)	19896	4.6	.83	
CONSULTA				.070
De Familia	17439	4.6	.84	
Pediatría	2457	4.6	.81	
(N)	19896	4.6	.83	
ELECCION DE MÉDICO				.000
Elegido	5430	4.7	.73	
Asignado	14350	4.5	.87	
(N)	19779	4.6	.83	
JORNADA DE CONSULTA				.025
Mañana	12930	4.6	.82	
Tarde	4095	4.6	.88	
Mañana y tarde	2324	4.6	.83	
(N)	19349	4.6	.83	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	9205	4.6	.81	
Secundarios	4530	4.5	.90	
Universitarios	2174	4.5	.92	
Menos de Primarios	3964	4.6	.75	
(N)	19873	4.6	.83	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7232	4.5	.91	
Jubilado o pensionista	5050	4.7	.68	
Parado	1045	4.5	.95	
Estudiante	597	4.4	.96	
Sus labores	5749	4.6	.79	
(N)	19672	4.6	.83	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6445	4.5	.89	
Entre 4 y 8 veces	6182	4.5	.84	
Más de 8 veces	6897	4.7	.77	
(N)	19524	4.6	.84	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	16439	4.6	.82	
No coincide	1639	4.4	.96	
(N)	18078	4.6	.83	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA				.000
1 a 2	7388	4.6	.74	
3 a 5	5146	4.5	.86	
+ de 5	3185	4.4	.98	
(N)	15719	4.6	.84	
EXPECTATIVA SATISFECHA				.000
Cumple expectativas	6808	4.7	.75	
No cumple expectativas	8791	4.5	.90	
(N)	15599	4.6	.84	
ATENDIDO POR ENFERMERA				.000
Si	10771	4.6	.78	
No	9109	4.5	.88	
(N)	19879	4.6	.83	

Tabla 58. Capacidad escucha personal médico

El médico le deja hablar y escucha todo lo que Ud. Quiere decirle	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	266	1.3	1.3
↓ Desacuerdo	399	2.0	2.0
↓ Ni acuerdo ni desacuerdo	890	4.5	4.5
↓ Acuerdo	3591	18.1	18.2
5 Total acuerdo	14614	73.7	74.0
N.S.	26	0.1	
N.C.	48	0.2	

Tabla 59. Capacidad escucha personal médico según variables estructurales y demográficas

	DEJA HABLAR MÉDICO			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	1732	4.6	.87	
26-35	4046	4.5	.86	
36-45	3510	4.6	.82	
46-55	2690	4.6	.85	
56-65	2867	4.7	.70	
66-75	3523	4.7	.63	
76-85	1363	4.8	.61	
+ 85	119	4.8	.59	
(N)	19850	4.6	.78	
GÉNERO				.089
Varón	6910	4.6	.74	
Mujer	12969	4.6	.80	
(N)	19879	4.6	.78	
ZONA				.000
Capital de provincia	8895	4.6	.80	
Urbano	6734	4.6	.79	
Rural	4250	4.7	.72	
(N)	19879	4.6	.78	
ELECCION DE MÉDICO				.000
Elegido	5425	4.7	.66	
Asignado	14336	4.6	.82	
(N)	19762	4.6	.78	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	12915	4.6	.77	
Tarde	4100	4.6	.81	
Mañana y tarde	2317	4.7	.77	
(N)	19332	4.6	.78	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	9198	4.6	.77	
Secundarios	4530	4.6	.83	
Universitarios	2167	4.6	.83	
Menos de Primarios	3959	4.7	.71	
(N)	19855	4.6	.78	

Tabla 59 bis. Capacidad escucha personal médico según variables estructurales y demográficas

	DEJA HABLAR MÉDICO			
	Número	Media	D.E.	P
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7233	4.5	.86	
Jubilado o pensionista	5037	4.7	.64	
Parado	1043	4.5	.88	
Estudiante	597	4.5	.79	
Sus labores	5745	4.6	.76	
(N)	19655	4.6	.78	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6435	4.6	.81	
Entre 4 y 8 veces	6175	4.6	.79	
Más de 8 veces	6899	4.7	.74	
(N)	19509	4.6	.78	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	16419	4.6	.76	
No coincide	1643	4.4	.90	
(N)	18062	4.6	.78	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA				.000
1 a 2	7387	4.7	.66	
3 a 5	5135	4.5	.83	
+ de 5	3185	4.5	.92	
(N)	15706	4.6	.78	
EXPECTATIVA SATISFECHA				.000
Cumple expectativas	6809	4.7	.66	
No cumple expectativas	8779	4.5	.86	
(N)	15588	4.6	.78	

Respecto a la correlación (tabla 60) el mayor grado se produce entre las variables que miden los diferentes aspectos de la relación médico paciente y, en menor medida, con la valoración de la visita domiciliaria. Entre éstas destaca la elevada correlación entre amabilidad del médico y valoración de la eficacia. Efectuado un análisis de regresión múltiple, tomando como variables dependientes sucesivamente a las variables "amabilidad del médico" y "eficacia" respecto al resto de las variables relacionadas con la actuación del médico, se observa que la valoración de la amabilidad se vincula básicamente con las variables capacidad técnica y con el hecho de que el médico deje hablar al usuario. Ambas variables explicarían el 58.2% de la variabilidad de la respuesta a esta pregunta.

Respecto a la eficacia, la regresión múltiple muestra que las variables con mejor capacidad explicativa en este aspecto son: el tiempo de dedicación, la amabilidad del médico y el hecho de que le dé explicaciones sobre su salud.

Existe también correlación aunque con menor fuerza para las variables relacionadas con la percepción de los ciudadanos sobre los otros profesionales. La accesibilidad a la consulta (cita, horario) y el tiempo de espera presentan una muy débil correlación con la valoración del médico en sus diferentes aspectos

*Tabla 60. Valoración del personal médico. Correlación con variables de satisfacción*

	Trato		Capacidad		Tiempo		D. Hablar	
	R Pearson	p						
Facilidad para obtener cita	.145	.000	.147	.000	.134	.000	.137	.000
Adaptación cita a preferencias	.186	.000	.210	.000	.208	.000	.197	.000
Tiempo de espera	.188	.000	.201	.000	.179	.000	.172	.000
Trato personal administrativo	.236	.000	.236	.000	.227	.000	.228	.000
Capacidad técnica administrativos	.250	.000	.272	.000	.263	.000	.253	.000
Trato personal enfermería	.253	.000	.255	.000	.244	.000	.236	.000
Capacidad personal enfermera	.259	.000	.294	.000	.279	.000	.250	.000
El Médico:								
Amabilidad	1	.000	.711	.000	.657	.000	.695	.000
Es eficaz	.711	.000	1	.000	.720	.000	.700	.000
Le dedica tiempo necesario	.657	.000	.720	.000	1	.000	.768	.000
Le deja hablar	.695	.000	.700	.000	.768	.000	1	.000
Da explicaciones s. su salud	.666	.000	.713	.000	.724	.000	.766	.000
Le explora	.621	.000	.686	.000	.701	.000	.679	.000
Explicaciones s. Medicamentos	.556	.000	.604	.000	.603	.000	.628	.000
Realización visita domiciliaria	.234	.000	.279	.000	.282	.000	.233	.000
<b>Valoración v. Domicilio</b>	<b>.331</b>	<b>.000</b>	<b>.389</b>	<b>.000</b>	<b>.371</b>	<b>.000</b>	<b>.355</b>	<b>.000</b>

**2.3.3.- Ahora le voy a leer otras frases y quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo con cada una de ellas. (Pregunta 9 del cuestionario)**

- ✓ "El médico le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre su salud"
- ✓ "Siempre que es necesario, el médico le explora (ausculta, palpa, mira) para conocer bien el problema"
- ✓ "Cuando el médico le receta medicamentos, le queda claro como debe tomarlos"

El 89.9% de los usuarios encuestados opina que el médico le proporciona explicaciones sobre lo que ellos desean conocer respecto a su salud (tabla 61). Solo el 4.7% esta en desacuerdo con esta afirmación. Asimismo el 91.5% (tabla 63) cree que el médico le explora para conocer bien el problema que le plantea frente a un 4.2% que no lo cree así y el 95.4% (tabla 65) sabe claramente como debe tomar la medicación con las indicaciones que le ha dado su médico, frente a un 1.9% que manifiesta no estar de acuerdo con esta última afirmación.

*Tabla 61. Percepción de calidad atención recibida. Información sobre su salud*

<b>El médico le explica todo lo que Ud. Quiere saber sobre su salud</b>	<b>Número</b>	<b>%Sobre el total de respuesta</b>	<b>%Sobre el total de respuestas válidas</b>
1. Totalmente en desacuerdo	344	1.7	1.7
Desacuerdo	588	3.0	3.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	1076	5.4	5.4
✓ Acuerdo	3901	19.7	19.8
5 Total acuerdo	13843	69.8	70.1
N.S.	58	0.3	
N.C.	22	0.1	

*Tabla 62. Percepción de calidad atención recibida. Información. Según variables estructurales y demográficas*

	<b>MÉDICO EXPLICA</b>			
	<b>Número</b>	<b>Media</b>	<b>D.E.</b>	<b>P</b>
<b>EDAD</b>				<b>.000</b>
16-25	1727	4.4	.95	
26-35	4047	4.5	.93	
36-45	3516	4.5	.89	
46-55	2683	4.5	.93	
56-65	2868	4.6	.81	
66-75	3519	4.7	.73	
76-85	1364	4.7	.68	
+ 85	118	4.8	.57	
(N)	19843	4.5	.86	
<b>GÉNERO</b>				<b>.489</b>
Varón	6898	4.5	.83	
Mujer	12974	4.5	.88	
(N)	19872	4.5	.86	

Tabla 62 bis. Percepción de calidad atención recibida. Información. Según variables estructurales y demográficas

	MÉDICO EXPLICA			
	Número	Media	D.E.	P
ZONA				.000
Capital de provincia	8885	4.5	.89	
Urbano	6734	4.5	.87	
Rural	4253	4.6	.77	
(N)	19872	4.5	.86	
CONSULTA				.001
De Familia	17407	4.5	.87	
Pediatría	2465	4.6	.80	
(N)	19872	4.5	.86	
ELECCION DE MÉDICO				.000
Elegido	5427	4.6	.77	
Asignado	14331	4.5	.90	
(N)	19758	4.5	.86	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	12915	4.5	.84	
Tarde	4090	4.5	.92	
Mañana y tarde	2321	4.6	.88	
(N)	19326	4.5	.86	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	9200	4.6	.85	
Secundarios	4533	4.5	.91	
Universitarios	2157	4.4	.92	
Menos de Primarios	3959	4.6	.80	
(N)	19848	4.5	.86	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7230	4.4	.93	
Jubilado o pensionista	5042	4.7	.73	
Parado	1039	4.4	.99	
Estudiante	595	4.4	.92	
Sus labores	5742	4.6	.83	
(N)	19648	4.5	.86	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6431	4.5	.90	
Entre 4 y 8 veces	6179	4.5	.88	
Más de 8 veces	6891	4.6	.81	
(N)	19501	4.5	.87	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	16419	4.6	.85	
No coincide	1638	4.4	.97	
(N)	18057	4.5	.86	

Tabla 63. Percepción de calidad atención recibida. Exploración

Siempre que es necesario, el médico le explora (ausculta, palpa, mira) para conocer bien el problema	Número	% Sobre el total de respuesta	% Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	310	1.6	1.6
Desacuerdo	503	2.5	2.6
Ni acuerdo ni desacuerdo	858	4.3	4.4
✓ Acuerdo	3559	17.9	18.1
5 Total acuerdo	14414	72.7	73.4
N.S.	156	0.8	
N.C.	31	0.2	

Tabla 64. Percepción de calidad atención recibida. Exploración. Según variables estructurales y demográficas

	Número	MÉDICO EXPLORA		P
		Media	D.E.	
EDAD				.000
16-25	1722	4.5	.92	
26-35	4025	4.5	.87	
36-45	3495	4.6	.84	
46-55	2658	4.5	.90	
56-65	2863	4.6	.79	
66-75	3499	4.7	.69	
76-85	1357	4.7	.66	
+ 85	119	4.8	.62	
(N)	19737	4.6	.82	
GÉNERO				.814
Varón	6864	4.6	.79	
Mujer	12900	4.6	.84	
(N)	19765	4.6	.82	
ZONA				.000
Capital de provincia	8827	4.6	.84	
Urbano	6698	4.6	.83	
Rural	4239	4.7	.75	
(N)	19765	4.6	.82	
CONSULTA				.000
De Familia	17309	4.6	.84	
Pediatría	2456	4.7	.69	
(N)	19765	4.6	.82	
ELECCION DE MÉDICO				.000
Elegido	5401	4.7	.73	
Asignado	14249	4.6	.85	
(N)	19650	4.6	.82	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	12856	4.6	.79	
Tarde	4057	4.6	.89	
Mañana y tarde	2310	4.6	.83	
(N)	19223	4.6	.82	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	9152	4.6	.81	
Secundarios	4504	4.6	.87	
Universitarios	2143	4.5	.84	
Menos de Primarios	3942	4.6	.76	
(N)	19741	4.6	.82	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7177	4.5	.88	
Jubilado o pensionista	5015	4.7	.72	
Parado	1035	4.5	.90	
Estudiante	595	4.5	.83	
Sus labores	5718	4.6	.79	
(N)	19541	4.6	.82	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6398	4.5	.88	
Entre 4 y 8 veces	6151	4.6	.81	
Más de 8 veces	6847	4.7	.77	
(N)	19396	4.6	.82	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	16328	4.6	.80	
No coincide	1626	4.4	.97	
(N)	17955	4.6	.82	

Tabla 65. Percepción de calidad atención recibida. Información sobre uso de medicamentos

Cuando el médico le receta medicamentos, ¿le queda claro como debe tomarlos?	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	152	0.8	0.8
Desacuerdo	210	1.1	1.1
Ni acuerdo ni desacuerdo	556	2.8	2.8
✓ Acuerdo	3228	16.3	16.4
5 Total acuerdo	15573	78.5	79.0
N.S.	72	0.4	
N.C.	39	0.2	

Tabla 66. Percepción de calidad atención recibida. Uso de medicamentos. Según variables estructurales y demográficas

	EXPLICACIONES MEDICAMENTOS			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	1733	4.7	.73	
26-35	4031	4.7	.69	
36-45	3508	4.7	.67	
46-55	2672	4.7	.70	
56-65	2870	4.7	.61	
66-75	3520	4.8	.53	
76-85	1361	4.8	.53	
+ 85	118	4.8	.60	
(N)	19812	4.7	.65	
GÉNERO				.419
Varón	6895	4.7	.63	
Mujer	12946	4.7	.65	
(N)	19841	4.7	.65	
ZONA				.000
Capital de provincia	8868	4.7	.65	
Urbano	6724	4.7	.67	
Rural	4249	4.8	.59	
(N)	19841	4.7	.65	
CONSULTA				.000
De Familia	17387	4.7	.65	
Pediatría	2454	4.8	.58	
(N)	19841	4.7	.65	
ELECCION DE MÉDICO				.000
Elegido	5417	4.8	.55	
Asignado	14309	4.7	.68	
(N)	19726	4.7	.65	
JORNADA DE CONSULTA				
Mañana	12904	4.7	.64	.011
Tarde	4069	4.7	.67	
Mañana y tarde	2323	4.8	.63	
(N)	19296	4.7	.64	
NIVEL DE ESTUDIOS				.006
Primarios	9192	4.7	.64	
Secundarios	4518	4.7	.67	
Universitarios	2152	4.7	.67	
Menos de Primarios	3955	4.7	.62	
(N)	19817	4.7	.65	

Tabla 66 bis. Percepción de calidad atención recibida. Uso de medicamentos. Según variables estructurales y demográficas

	EXPLICACIONES MEDICAMENTOS			
	Número	Media	D.E.	P
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7214	4.7	.70	
Jubilado o pensionista	5031	4.8	.56	
Parado	1038	4.7	.64	
Estudiante	599	4.6	.77	
Sus labores	5735	4.7	.62	
(N)	19617	4.7	.65	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6417	4.7	.70	
Entre 4 y 8 veces	6173	4.7	.64	
Más de 8 veces	6879	4.8	.59	
(N)	19469	4.7	.65	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	16387	4.7	.62	
No coincide	1637	4.6	.84	
(N)	18024	4.7	.64	

Al analizar las correlaciones entre estas tres variables relativas a la calidad de la atención dispensada por el médico con otras variables de satisfacción, se observa de nuevo que un buen nivel de comunicación y el tiempo dedicado por el médico en consulta, implican una mejor valoración de los aspectos analizados

Tabla 67. Percepción calidad atención recibida por médico. Correlación con variables de satisfacción

	Explicación es. salud		Exploración		Explicación medicamentos	
	R Pearson	p	R Pearson	P	R Pearson	p
Facilidad para obtener cita	.151	.000	.126	.000	.130	.000
Adaptación cita a preferencias	.210	.000	.186	.000	.174	.000
Tiempo de espera	.188	.000	.179	.000	.158	.000
Trato personal administrativo	.246	.000	.215	.000	.208	.000
Capacidad técnica administrativos	.267	.000	.244	.000	.241	.000
Trato personal enfermería	.251	.000	.246	.000	.255	.000
Capacidad personal enfermera	.265	.000	.275	.000	.278	.000
El Médico:						
Amabilidad	.666	.000	.621	.000	.556	.000
Es eficaz	.713	.000	.686	.000	.604	.000
Le dedica tiempo necesario	.724	.000	.701	.000	.603	.000
Le deja hablar	.766	.000	.679	.000	.628	.000
Da explicaciones s. su salud	1	.000	.713	.000	.631	.000
Le explora	.713	.000	1	.000	.659	.000
Explicaciones s. Medicamentos	.631	.000	.659	.000	1	.000
Realización visita domiciliaria	.286	.000	.299	.000	.259	.000
<b>Valoración v. Domicilio</b>	.349	.000	.374	.000	.359	.000

**2.3.4.- Refiriéndonos a su médico (y al pediatra de su hijo), diga si está de acuerdo con la siguiente afirmación. ( Pregunta 11 del cuestionario)**

✓ "Recomendaría a sus amigos al médico de familia o pediatra que les atiende"

El 87.3% de los encuestados recomendaría a sus amigos al médico de familia o pediatra que les atiende. Esta afirmación viene a corroborar la buena opinión que los usuarios manifiestan tener de los diferentes aspectos que se analizan sobre su médico.

*Tabla 68. Valoración global del médico*

Recomendaría a sus amigos al médico de familia o pediatra que les atiende	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	855	4.3	4.5
2 Desacuerdo	538	2.7	2.8
3 Ni acuerdo ni desacuerdo	1054	5.3	5.5
4 Acuerdo	3840	19.4	20.1
5 Total acuerdo	12836	64.9	67.2
N.S.	513	2.6	
N.C.	170	0.9	

Respecto a la asociación del resto de variables estructurales y sociodemográficas (tabla 69 y 70), la edad avanzada, residencia en zona rural y capacidad de elección del médico, horario en mañana y tarde, satisfacción de expectativa de horario de consulta y numero de llamadas para acceder a cita telefónica, implican una mejor valoración del médico.

A pesar de existir diferencias significativas en otras variables (nivel de estudios, actividad laboral y frecuentación), una vez ajustadas por edad las diferencias que se observan se limitan a grupos de edad aislados, por lo que no se puede establecer relación de estas variables con una diferente valoración del médico.

*Tabla 69. Valoración global del médico según variables estructurales y demográficas*

EDAD	VALORACIÓN GLOBAL DEL MÉDICO			
	Número	Media	D.E.	P
				.000
16-25	1681	4.2	1.17	
26-35	3918	4.3	1.15	
36-45	3412	4.4	1.09	
46-55	2599	4.4	1.06	
56-65	2787	4.5	.90	
66-75	3407	4.6	.82	
76-85	1321	4.6	.82	
+ 85	114	4.7	.81	
(N)	19238	4.4	1.03	

Tabla 70. Valoración global del médico según variables estructurales y demográficas

	VALORACIÓN GLOBAL DEL MÉDICO			
	Número	Media	D.E.	P
ZONA				.000
Capital de provincia	8570	4.4	1.06	
Urbano	6535	4.4	1.04	
Rural	4162	4.5	.93	
(N)	19267	4.4	1.03	
ELECCION DE MÉDICO				.000
Elegido	5327	4.6	.83	
Asignado	13831	4.4	1.09	
(N)	19158	4.4	1.03	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	12554	4.4	.98	
Tarde	3939	4.3	1.14	
Mañana y tarde	2261	4.5	1.05	
(N)	18754	4.4	1.03	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	8920	4.5	1.00	
Secundarios	4384	4.3	1.11	
Universitarios	2080	4.3	1.13	
Menos de Primarios	3860	4.5	.92	
(N)	19244	4.4	1.03	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	6983	4.3	1.11	
Jubilado o pensionista	4875	4.6	.84	
Parado	1018	4.3	1.14	
Estudiante	583	4.2	1.19	
Sus Labores	5591	4.5	1.00	
(N)	19050	4.4	1.03	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6155	4.3	1.08	
Entre 4 y 8 veces	6017	4.4	1.03	
Más de 8 veces	6739	4.5	.98	
(N)	18911	4.4	1.03	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	15918	4.5	1.00	
No coincide	1595	4.2	1.21	
(N)	17513	4.4	1.02	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA				.000
1 a 2	7158	4.6	.90	
3 a 5	4967	4.3	1.06	
+ de 5	3101	4.2	1.23	
(N)	15227	4.4	1.04	
EXPECTATIVA SATISFECHA				.000
Cumple expectativas	6600	4.6	.89	
No cumple expectativas	8513	4.3	1.12	
(N)	15113	4.4	1.04	
VISITA A DOMICILIO ENFERMEDAD				.009
Urgencia	2043	4.5	1.03	
Enfermedad larga	698	4.6	.88	
(N)	2741	4.5	1.00	

En el análisis de regresión múltiple realizado, el modelo con mejor capacidad predictiva incluye: el médico es eficaz, le da explicaciones sobre su salud y es amable. Estas tres variables explicarían el 61.3% de la variabilidad observada en la respuesta a "recomendaría el médico a sus amigos", con un coeficiente de correlación múltiple de .782 y un coeficiente de determinación ajustado de .612. El resto de las variables aportarían mínimos cambios. En la siguiente tabla se muestran los coeficientes de correlación simple.

*Tabla 71. Percepción calidad atención recibida por médico. Correlación con variables de satisfacción*

	<b>Recomendaría a su médico...</b>	
	R Pearson	p
Facilidad para obtener cita	.159	.000
Adaptación cita a preferencias	.208	.000
Numero de llamadas realizadas	-.112	
Tiempo de espera	.203	.000
Trato personal enfermería	.241	.000
Capacidad personal enfermera	.261	.000
El Médico:		
Amabilidad	.682	.000
Es eficaz	.728	.000
Le dedica tiempo necesario	.659	.000
Le deja hablar	.668	.000
Da explicaciones s. su salud	.690	.000
Le explora	.639	.000
Explicaciones s. Medicamentos	.544	.000
Realización visita domiciliaria	.329	.000
Valoración v. Domicilio	.372	.000
Rapidez atención urgente	.233	.000
Valoración atención urgente	.256	.000

### **Personal de las unidades administrativas.**

Tanto el trato como la capacidad técnica - especialmente esta última -, son valorados positivamente por los ciudadanos.

Esta valoración positiva se asocia, como parece razonable, con todos aquellos aspectos vinculados con la forma y facilidad de obtener cita y número de llamadas necesarias. Asimismo, parece existir una asociación positiva con otros aspectos vinculados a otras variables estructurales, tales como el cumplimiento de expectativa de horario de consulta y tiempo de espera para entrar en consulta.

Parece lógico pensar que el clima general, la buena organización y la capacidad resolutoria de los procesos administrativos, influyen marcadamente en la percepción que los ciudadanos tienen de los profesionales de las Unidades Administrativas.

Existe, asimismo, correlación con la valoración que se hace del resto de los profesionales del centro, especialmente en las variables de capacidad técnica de la enfermería y percepción de ser escuchados por el médico.

La creciente complejidad de las tareas encomendadas a este personal y su papel como núcleo central en la organización y buen funcionamiento de los centros de atención primaria hacen de estos indicadores un elemento importante en la valoración del funcionamiento de los centros de atención primaria.

### **Personal de enfermería**

Es de destacar el elevado porcentaje de los ciudadanos entrevistados que valoran positivamente tanto el trato como la capacidad técnica del personal de enfermería.

Esta positiva valoración parece ir asociada a variables relacionadas con un mayor uso de los servicios, tales como mayor edad, ruralidad y elevada frecuentación. El porcentaje de ciudadanos que manifiestan haber sido atendidos por personal de enfermería en el último año es de un 54.1%. Este porcentaje se eleva en la población más anciana: 67% en el grupo etario de 65 a 75 años y 70% en los usuarios con edades comprendidas entre los 75 y 85 años.

Al igual que en el resto de profesionales existe correlación entre la valoración positiva del trato y la capacidad técnica del personal de enfermería y la valoración de administrativos y médicos en el mismo sentido.

De la misma manera existe asociación entre la valoración de este personal y la satisfacción del ciudadano respecto a expectativa de horario de consulta y del número de llamadas necesarias para acceder a cita.

## Personal Médico

Los ciudadanos entrevistados opinan, de forma mayoritaria, que su médico de familia o el pediatra de atención primaria es amable, es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud y le dedica todo el tiempo necesario, permitiéndole una buena comunicación verbal.

El mayor grado de asociación con esta valoración se produce entre las variables que miden los diferentes aspectos de la relación médico paciente y ,en menor medida, con la valoración de la visita domiciliaria como se vera más adelante.

La valoración de la amabilidad se vincula, básicamente, con las variables de capacidad técnica y con el hecho de que el médico deje hablar al usuario.

Respecto a la eficacia, las variables que mejor explican la opinión de los ciudadanos son el tiempo de dedicación, la amabilidad del médico y el hecho de que le dé explicaciones sobre su salud.

Al igual que en los otros profesionales, existe asociación entre esta buena valoración y las variables relacionadas con la percepción de los ciudadanos sobre el resto de integrantes del Equipo de Atención Primaria.

La accesibilidad a la consulta (cita, horario) y el tiempo de espera presentan una muy débil correlación con la valoración del médico en sus diferentes aspectos. Es llamativo este último caso y supone, además, un elemento de reflexión, el que solo un 48% de los encuestados consideren que han tenido que esperar poco para ser atendidos por el médico.

De forma similar a los administrativos y el personal de enfermería, las características sociodemográficas más asociadas con la valoración positiva del médico son la mayor edad, la residencia en zona rural y la mayor frecuentación de los encuestados.

Respecto a las cuestiones que exploran otros aspectos de la relación médico paciente y la capacidad técnica de aquel, los encuestados opinan de forma generalizada que el médico les proporciona explicaciones sobre lo que ellos desean conocer respecto a su salud, les explora para conocer bien el problema que le plantean y que saben claramente como deben tomar la medicación con las indicaciones que les ha dado su médico.

Una de las cuestiones que, probablemente, valore con más precisión la opinión de los ciudadanos respecto a su médico de familia o pediatra es si recomendarían a sus amigos al médico de familia o pediatra que les atiende. Cerca del 90% de los entrevistados manifiesta que lo recomendaría. Esta afirmación viene a corroborar la buena opinión que los usuarios manifiestan tener de los diferentes aspectos comentados previamente con relación a su médico.

Como era esperable, esta afirmación se correlaciona con la percepción de la eficacia del médico, el que éste dé explicaciones sobre su salud y que sea amable.

Las características sociodemográficas más relacionadas con esta valoración son, como en otros casos, la edad avanzada y la residencia en zona rural y la capacidad de elección del médico.

### 3.- Valoración de los espacios físicos

Voy a leerle ahora unas frases referidas a distintos aspectos de su Centro de Salud. Dígame si está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Utilice de nuevo la escala en la que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. (Pregunta 4 del cuestionario)

- ✓ "Su centro de salud esta limpio"
- ✓ "Su centro de salud esta bien señalado y le resulta fácil encontrar las consultas"
- ✓ "El lugar de espera de su centro de salud es cómodo y confortable"

La limpieza y señalización son consideradas adecuadas por el 91.6% de los entrevistados y un 73.7% de estos considera además que el lugar de espera de su centro es cómodo y confortable, tal y como se muestra en las siguientes tablas. (72, 74 y 76).

En la tabla 73, de análisis de asociación entre variables sociodemográficas y estructurales para limpieza, se puede observar que existe asociación entre esta variable y las características habitualmente observadas: Mayor edad, ruralidad, jornada mañana y tarde, aunque la asociación existente es débil presentando un bajo coeficiente de contingencia. Para el resto de las variables su ajuste por edad hace que no se pueda concluir que exista asociación.

En cuanto a una mejor valoración para señalización del centro (tabla 75) existen diferencias significativas en función de la edad (más elevada), ruralidad y nivel de estudios primarios o menos que primarios.

En el caso de la valoración de la comodidad del centro (tabla 77) ésta es más elevada cuando la actividad del encuestado es pensionista o sus labores.

Tabla 72. Limpieza del centro

Su centro de salud esta limpio	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	110	0.6	0.6
Desacuerdo	344	1.7	1.7
Ni acuerdo ni desacuerdo	1222	6.2	6.2
✓ Acuerdo	5590	28.2	28.3
5 Total acuerdo	12510	63.1	63.3
N.S.	40	0.2	
N.C.	16	0.1	

Tabla 73. Limpieza del centro según variables estructurales y demográficas

	LIMPIEZA DEL CENTRO			
	Número	Media	D.E.	P
<b>EDAD</b>				.000
16-25	1730	4.5	.74	
26-35	4053	4.5	.78	
36-45	3518	4.4	.82	
46-55	2693	4.5	.76	
56-65	2873	4.5	.69	
66-75	3520	4.6	.65	
76-85	1360	4.7	.58	
+ 85	120	4.8	.46	
(N)	19868	4.5	.74	
<b>GÉNERO</b>				.002
Varón	6911	4.5	.72	
Mujer	12985	4.5	.74	
(N)	19896	4.5	.74	
<b>ZONA</b>				.000
Capital de provincia	8911	4.5	.73	
Urbano	6733	4.4	.77	
Rural	4252	4.6	.68	
(N)	19896	4.5	.74	
<b>CONSULTA</b>				.000
De Familia	17432	4.5	.73	
Pediatría	2464	4.5	.78	
(N)	19896	4.5	.74	
<b>JORNADA DE CONSULTA</b>				.000
Mañana	12909	4.5	.75	
Tarde	4107	4.5	.70	
Mañana y tarde	2330	4.6	.73	
(N)	19346	4.5	.74	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>				.000
Primarios	9206	4.5	.71	
Secundarios	4537	4.5	.76	
Universitarios	2176	4.4	.82	
Menos de Primarios	3954	4.6	.72	
(N)	19873	4.5	.74	
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>				.000
Trabaja	7248	4.5	.79	
Jubilado o pensionista	5036	4.6	.65	
Parado	1045	4.5	.80	
Estudiante	599	4.5	.69	
Sus labores	5744	4.5	.72	
(N)	19672	4.5	.74	
<b>FRECUENTACION</b>				.000
Menos de 4 veces	6440	4.5	.76	
Entre 4 y 8 veces	6189	4.5	.72	
Más de 8 veces	6899	4.6	.73	
(N)	19529	4.5	.74	

Tabla 74. Señalización del centro

<b>Su centro de salud esta bien señalado y le resulta fácil encontrar las consultas</b>	<b>Número</b>	<b>%Sobre el total de respuesta</b>	<b>%Sobre el total de respuestas válidas</b>
1. Totalmente en desacuerdo	175	0.9	0.9
Desacuerdo	484	2.4	2.5
Ni acuerdo ni desacuerdo	1011	5.1	5.1
✓ Acuerdo	4924	24.8	25.0
5 Total acuerdo	13125	66.2	66.6
N.S.	85	0.4	
N.C.	28	0.1	

Tabla 75. Señalización del centro según variables estructurales y demográficas

	SEÑALIZACION CONSULTAS			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	1722	4.4	.92	
26-35	4038	4.4	.89	
36-45	3508	4.5	.83	
46-55	2679	4.6	.74	
56-65	2864	4.6	.67	
66-75	3515	4.7	.63	
76-85	1365	4.7	.62	
+ 85	117	4.8	.42	
(N)	19809	4.5	.78	
ZONA				.000
Capital de provincia	8862	4.5	.80	
Urbano	6726	4.5	.79	
Rural	4250	4.7	.66	
(N)	19838	4.5	.78	
CONSULTA				.000
De Familia	17380	4.5	.77	
Pediatría	2458	4.5	.81	
(N)	19838	4.5	.78	
JORNADA DE CONSULTA				.018
Mañana	12881	4.6	.75	
Tarde	4095	4.5	.83	
Mañana y tarde	2317	4.5	.82	
(N)	19293	4.5	.78	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	9190	4.6	.74	
Secundarios	4513	4.5	.84	
Universitarios	2161	4.3	.94	
Menos de Primarios	3950	4.6	.65	
(N)	19814	4.5	.78	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7217	4.4	.87	
Jubilado o pensionista	5037	4.7	.64	
Parado	1043	4.5	.89	
Estudiante	594	4.4	.90	
Sus Labores	5725	4.6	.69	
(N)	19615	4.5	.78	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6428	4.5	.82	
Entre 4 y 8 veces	6176	4.5	.75	
Más de 8 veces	6868	4.6	.75	
(N)	19472	4.5	.77	

Tabla 76. Comodidad del centro

El lugar de espera de su centro de salud es cómodo y confortable	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	605	3.0	3.1
↓ Desacuerdo	1564	7.9	7.9
↓ Ni acuerdo ni desacuerdo	3026	15.3	15.3
↓ Acuerdo	5934	29.9	30.0
5 Total acuerdo	8650	43.6	43.7
N.S.	18	0.1	
N.C.	35	0.2	

Tabla 77. Comodidad del centro según variables estructurales y demográficas

	COMODIDAD DEL CENTRO			
	Número	Media	D.E	P
EDAD				.000
16-25	1730	3.9	1.16	
26-35	4048	3.9	1.15	
36-45	3521	3.9	1.13	
46-55	2689	4.0	1.09	
56-65	2875	4.2	1.00	
66-75	3525	4.3	.97	
76-85	1363	4.3	.94	
+ 85	120	4.4	.77	
(N)	19870	4.0	1.09	
ZONA				.000
Capital de provincia	8914	4.0	1.09	
Urbano	6730	3.9	1.12	
Rural	4255	4.3	.98	
(N)	19899	4.0	1.09	
CONSULTA				.000
De Familia	17433	4.0	1.09	
Pediatría	2466	4.0	1.08	
(N)	19899	4.0	1.09	
ELECCION DE MÉDICO				.009
Elegido	5420	4.1	1.09	
Asignado	14362	4.0	1.08	
(N)	19782	4.0	1.09	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	12914	4.1	1.06	
Tarde	4108	3.9	1.12	
Mañana y tarde	2326	4.1	1.11	
(N)	19348	4.0	1.08	

Tabla 77 bis. Comodidad del centro según variables estructurales y demográficas

	COMODIDAD DEL CENTRO			
	Número	Media	D.E	P
NIVEL DE ESTUDIOS	3959	4.2	.99	.000
Primarios	9207	4.1	1.06	
Secundarios	4534	3.9	1.14	
Universitarios	2175	3.8	1.17	
Menos de Primarios (N)	19875	4.0	1.09	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7247	3.9	1.15	
Jubilado o pensionista	5050	4.2	.99	
Parado	1042	3.8	1.18	
Estudiante	597	3.8	1.12	
Sus labores	5740	4.1	1.01	
(N)	19676	4.0	1.09	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6451	4.0	1.10	
Entre 4 y 8 veces	6183	4.0	1.08	
Más de 8 veces	6896	4.1	1.07	
(N)	19529	4.0	1.08	

El análisis de correlación realizado entre limpieza del centro y mayor tiempo de espera para ser atendido por su médico, presenta una correlación positiva aunque debil.

Tabla 78. Limpieza centro y tiempo de espera. Correlación simple.

	Limpieza centro	
	R Pearson	p
Tiempo de espera para ser atendido por médico	.185	.000

## Resumen y comentarios sobre valoración de los espacios físicos

Los aspectos mejor valorados con relación a los espacios físicos son la limpieza y señalización de los centros. Más de un 90% de los ciudadanos opina de esta forma.

Además, la mayoría opina que el lugar de espera de su centro es cómodo y confortable.

Es de destacar que aquellos que esperan más para ser atendidos consideran de forma más positiva que su centro está limpio.

Los usuarios que hacen una mejor valoración sobre la limpieza del centro son los de mayor edad, residentes en zona rural y con horario de consulta de mañana y tarde.

En cuanto a una mejor valoración para señalización del centro existen diferencias significativas en función de la edad (más elevada), ruralidad, nivel de estudios primarios o menos que primarios.

En el caso de la valoración de la comodidad del centro ésta es más elevada cuando la actividad del encuestado es pensionista o sus labores.

## 4.- Atención a domicilio

### 4.1.- Pasemos a otra cuestión. Durante el último año, ¿ha solicitado en alguna ocasión que el médico de familia (o el pediatra de su hijo) o su enfermera fuera/n a visitarle/s a su casa? (Pregunta 10 del cuestionario)

Respecto a la atención domiciliaria ésta ha sido solicitada para alguno de los profesionales médicos o de enfermería por un 14.1% (15.4% en Medicina y 4.8% en pediatría) de los encuestados en el último año.

Tabla 79. Solicitud de atención domiciliaria

	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
Si	2800	14.1	14.1
No	17023	85.8	85.9
N.C.	10	0.1	

Con objeto de analizar el diferente comportamiento según el tipo de consulta (pediatría o medicina de familia), dado el bajo número de solicitudes realizadas en pediatría para atención domiciliaria se ha ajustado el análisis, primero, por tipo de consulta y, posteriormente, por edad para cada grupo.

En pediatría no se observan diferencias significativas en cuanto a la solicitud de atención domiciliaria en ninguna de las variables estructurales y demográficas.

Respecto a las consultas de Medicina de Familia se observan diferencias solo en las variables edad (a mayor edad mayor solicitud), jornada de consulta (más en consulta de mañana) y mayor frecuentación.

Tabla 80. Solicitud de atención domiciliaria según variables estructurales y demográficas

	VISITA A DOMICILIO SOLICITADA				P
	Sí		No		
	n	(%)	n	(%)	
EDAD					.000
16-25	151	(8.7)	1583	(91.3)	
26-35	326	(8.0)	3729	(92.0)	
36-45	314	(8.9)	3212	(91.1)	
46-55	413	(15.3)	2286	(84.7)	
56-65	466	(16.2)	2416	(83.8)	
66-75	727	(20.6)	2804	(79.4)	
76-85	372	(27.2)	995	(72.8)	
+ 85	39	(32.2)	81	(67.8)	
(N)	2807	(14.1)	17106	(85.9)	
GÉNERO					.016
Varón	1036	(14.9)	5905	(85.1)	
Mujer	1778	(13.7)	11223	(86.3)	
(N)	2815	(14.1)	17127	(85.9)	

Tabla 80 bis. Solicitud de atención domiciliaria según variables estructurales y demográficas

	VISITA A DOMICILIO SOLICITADA				P
	Sí		No		
	n	(%)	n	(%)	
ZONA					.000
Capital de provincia					
Urbano	1211	(13.6)	7719	(86.4)	
Rural	812	(12.0)	5939	(88.0)	
(N)	792	(18.6)	3470	(81.4)	
CONSULTA	2815	(14.1)	17127	(85.9)	.000
De Familia					
Pediatría	2696	(15.4)	14780	(84.6)	
(N)	119	(4.8)	2347	(95.2)	
ELECCION DE MÉDICO	2815	(14.1)	17127	(85.9)	.007
Elegido					
Asignado	828	(15.2)	4610	(84.8)	
(N)	1975	(13.7)	12412	(86.3)	
JORNADA DE CONSULTA	2803	(14.1)	17022	(85.9)	.000
Mañana					
Tarde	1985	(15.3)	10966	(84.7)	
Mañana y tarde	492	(12.0)	3616	(88.0)	
(N)	285	(12.2)	2046	(87.8)	
NIVEL DE ESTUDIOS	2762	(14.2)	16628	(85.8)	.000
Primarios					
Secundarios	1323	(14.3)	7904	(85.7)	
Universitarios	439	(9.7)	4105	(90.3)	
Menos de Primarios	213	(9.8)	1966	(90.2)	
(N)	833	(21)	3135	(79)	
ACTIVIDAD LABORAL	2808	(14.1)	17110	(85.9)	.000
Trabaja					
Jubilado o pensionista	684	(9.4)	6578	(90.6)	
Parado	1062	(21)	3997	(79)	
Estudiante	122	(11.7)	921	(88.3)	
Sus labores	41	(6.8)	559	(93.2)	
(N)	870	(15.1)	4885	(84.9)	
FRECUENTACION	2779	(14.1)	16940	(85.9)	.000
Menos de 4 veces					
Entre 4 y 8 veces	517	(8.0)	5950	(92.0)	
Más de 8 veces	755	(12.2)	5436	(87.8)	
(N)	1463	(21.2)	5451	(78.8)	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA	2734	(14.0)	16836	(86.0)	.292
1 a 2					
3 a 5	1044	(14.1)	6365	(85.9)	
+ de 5	680	(13.2)	4474	(86.8)	
(N)	452	(14.2)	2740	(85.8)	
EXPECTATIVA CITA TELEFONICA	2176	(13.8)	13579	(86.2)	.872
1 a 2					
3 a 5	1826	(13.9)	11331	(86.1)	
+ de 5	378	(13.5)	2421	(86.5)	
(N)	5	(14.3)	32	(85.7)	
EXPECTATIVA SATISFECHA	2209	(13.8)	13784	(86.2)	.068
Cumple expectativas					
No cumple expectativas	975	(14.3)	5850	(85.7)	
(N)	1169	(13.3)	7638	(86.7)	
ATENDIDO POR ENFERMERA	2144	(13.7)	13487	(86.3)	.000
Sí					
No	1905	(17.7)	8884	(82.3)	
(N)	905	(9.9)	8231	(90.1)	
	2811	(14.1)	17115	(85.9)	

**4.2.- Dígame ahora si está de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones.**  
(Pregunta 10a del cuestionario)

- ✓ "Cuando Ud. ha solicitado que fueran a visitarle, han ido a visitarle siempre"
- ✓ "Cuando fueron a casa le atendieron bien"

Aquellos entrevistados que habían solicitado atención domiciliaria en el último año manifestaron que su solicitud había sido atendida siempre en un 89.7% de los casos frente a un 7.8 que no lo consideraba así.

Tabla 81. Realización de la visita domiciliaria

Quando Ud. ha solicitado que fueran a visitarle, han ido a visitarle siempre	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	150	5.3	5.4
Desacuerdo	67	2.4	2.4
Ni acuerdo ni desacuerdo	69	2.5	2.5
✓ Acuerdo	316	11.3	11.3
5 Total acuerdo	2192	78.3	78.4
N.S.	2	0.1	
N.C.	4	0.1	

Como en el caso anterior, se ha realizado ajuste por tipo de consulta y edad no encontrándose, en el caso de consulta de pediatría, ninguna diferencia significativa excepto para horario de consulta (peor valoración de los usuarios con horario de tarde).

En el caso de medicina de familia, además del horario de tarde, la menor edad supone una peor valoración respecto a la realización de la visita.

Tabla 82. Realización de la visita domiciliaria según variables estructurales y demográficas

	LE VISITARON SIEMPRE			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	148	4.3	1.31	
26-35	325	4.3	1.34	
36-45	314	4.4	1.31	
46-55	412	4.5	1.16	
56-65	465	4.5	1.02	
66-75	727	4.7	.75	
76-85	372	4.8	.49	
+ 85	39	4.9	.32	
(N)	2801	4.6	1.04	
ZONA				.000
Capital de provincia	1207	4.6	.98	
Urbano	811	4.4	1.19	
Rural	791	4.7	.93	
(N)	2809	4.6	1.04	

Tabla 82 bis. Realización de la visita domiciliaria según variables estructurales y demográficas

	LE VISITARON SIEMPRE			
	Número	Media	D.E.	P
CONSULTA				.000
De Familia	2690	4.6	.99	
Pediatría	119	3.8	1.64	
(N)	2809	4.6	1.04	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	1983	4.6	.94	
Tarde	489	4.3	1.33	
Mañana y tarde	284	4.6	1.09	
(N)	2756	4.6	1.04	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	1321	4.5	1.07	
Secundarios	435	4.3	1.31	
Universitarios	213	4.5	1.18	
Menos de Primarios	833	4.7	.74	
(N)	2802	4.6	1.04	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	680	4.3	1.28	
Jubilado o pensionista	1062	4.7	.69	
Parado	121	4.3	1.30	
Estudiante	41	4.5	1.13	
Sus labores	869	4.5	1.09	
(N)	2773	4.6	1.04	

### 4.3.- Cuándo solicitó esta última vez que fueran a visitarle a su casa, ¿fueron a visitarle? (Pregunta 10c del cuestionario)

Respecto a la última vez que se solicitó visita a domicilio, el 92.6% manifestó que su solicitud había sido atendida. Este porcentaje es más elevado que el observado en el recuerdo del último año, aunque hay que señalar que el grado de concordancia entre el recuerdo del año y haber sido o no visitado en la última ocasión solicitada es muy elevado (dicotomizando la variable respuesta "en el último año" y relacionándola con respuesta "la última vez" se obtiene un coeficiente de contingencia de .586)

Tabla 83. Respuesta atención domiciliaria la última vez

	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
Si	2561	91.5	92.6
No	204	7.3	7.4
N.C.	35	1.3	

Respecto a la valoración de la atención cuando la visita se había producido, el 94.3% consideró que ésta fue buena, frente a un 3.1 que expresó su desacuerdo respecto a esta afirmación.

Ajustando por edad para nivel de estudios, frecuentación y actividad laboral no se observan diferencias significativas en estas variables. La mayor edad parece implicar una mejor valoración, así como la consulta de medicina de familia o la residencia en zona rural. En el resto de las variables el grado de asociación es muy débil.

Tabla 84. Valoración de la visita domiciliaria

Cuando fueron a casa le atendieron bien	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	53	1.9	1.9
↓ Desacuerdo	32	1.1	1.2
↓ Ni acuerdo ni desacuerdo	72	2.6	2.6
√ Acuerdo	351	12.5	12.9
5 Total acuerdo	2217	79.2	81.4
N.S.	21	0.7	
N.C.	55	1.9	

Tabla 85. Valoración de la visita domiciliaria según variables estructurales y demográficas

	VISITA DOMICILIO VALORACION			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	146	4.5	1.06	
26-35	303	4.5	1.01	
36-45	297	4.6	.95	
46-55	397	4.7	.76	
56-65	459	4.7	.75	
66-75	718	4.8	.51	
76-85	372	4.9	.44	
+ 85	39	4.9	.26	
(N)	2731	4.7	.75	
GÉNERO				.012
Varón	1004	4.8	.66	
Mujer	1735	4.7	.80	
(N)	2739	4.7	.75	
ZONA				.002
Capital de provincia	1183	4.7	.78	
Urbano	779	4.7	.80	
Rural	777	4.8	.65	
(N)	2739	4.7	.75	
CONSULTA				.000
De Familia	2632	4.7	.71	
Pediatría	107	4.3	1.31	
(N)	2739	4.7	.75	
JORNADA DE CONSULTA				.014
Mañana	1954	4.7	.72	
Tarde	460	4.6	.84	
Mañana y tarde	274	4.8	.73	
(N)	2688	4.7	.75	
NIVEL DE ESTUDIOS				.002
Primarios	1286	4.7	.74	
Secundarios	413	4.6	.93	
Universitarios	202	4.6	.94	
Menos de Primarios	831	4.8	.58	
(N)	2733	4.7	.75	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	654	4.6	.94	
Jubilado o pensionista	1054	4.8	.54	
Parado	109	4.7	.70	
Estudiante	41	4.6	.92	
Sus labores	849	4.7	.80	
(N)	2707	4.7	.75	
SATISFACCION JORNADA				.000
Coincide	2386	4.7	.71	
No coincide	157	4.4	1.10	
(N)	2543	4.7	.74	

**4.4.- La situación por la que solicitó la visita de su médico de cabecera (o del pediatra de su hijo) o su enfermera la última vez fue...** (Pregunta 10b del cuestionario)

La causa de la solicitud de atención domiciliaria en la última ocasión que fue solicitada por los entrevistados correspondió, según el criterio de éstos, a una urgencia en el 74.2% de los casos y a una consulta por enfermedad de larga duración en el 25.8% restante.

Tabla 86. Causa de la visita domiciliaria

	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
Una urgencia	2072	74.0	74.2
Una enfermedad larga	719	25.7	25.8
N.C.	9	0.3	

Al analizar las variables estructurales y demográficas (tabla 87) destaca la diferencia en cuanto al motivo entre pediatría (96.4% por urgencia) frente a medicina familiar (73.3% por urgencia). La mayor edad está relacionada con mayor proporción de visitas debidas a enfermedad de larga evolución. La mayor frecuentación en los grupos de mayor edad también está asociada a una mayor proporción de este último motivo de consulta.

Tabla 87. Causa de la visita domiciliaria según variables estructurales y demográficas

	VISITA A DOMICILIO ENFERMEDAD				
	Urgencia		Enfermedad Larga		P
	n	(%)	n	(%)	
EDAD					.000
16-25	114	(76.1)	36	(23.9)	
26-35	285	(88.2)	38	(11.8)	
36-45	245	(78.0)	69	(22.0)	
46-55	309	(75.0)	103	(25.0)	
56-65	338	(72.6)	128	(27.4)	
66-75	524	(72.3)	201	(27.7)	
76-85	233	(62.8)	138	(37.2)	
+ 85	31	(79.4)	8	(20.6)	
(N)	2078	(74.3)	720	(25.7)	
ZONA					.012
Capital de provincia	872	(72.3)	335	(27.7)	
Urbano	595	(73.6)	213	(26.4)	
Rural	618	(78.1)	173	(21.9)	
(N)	2085	(74.3)	721	(25.7)	
CONSULTA					.000
De Familia	1970	(73.3)	717	(26.7)	
Pediatría	115	(96.4)	4	(3.6)	
(N)	2085	(74.3)	721	(25.7)	

Tabla 87 bis. Causa de la visita domiciliaria según variables estructurales y demográficas

	VISITA A DOMICILIO ENFERMEDAD				
	Urgencia		Enfermedad Larga		
	n	(%)	n	(%)	P
NIVEL DE ESTUDIOS					.000
Primarios	1013	(76.9)	305	(30.3)	
Secundarios	345	(78.8)	93	(23.1)	
Universitarios	143	(67.5)	69	(21.2)	
Menos de Primarios	579	(69.7)	252	(32.5)	
(N)	2081	(74.3)	719	(25.7)	
ACTIVIDAD LABORAL					.000
Trabaja	561	(82.3)	121	(17.7)	
Jubilado o pensionista	720	(68.0)	339	(32.0)	
Parado	96	(79.3)	25	(20.7)	
Estudiante	32	(79.2)	8	(20.8)	
Sus Labores	653	(75.3)	215	(24.7)	
(N)	2062	(74.4)	708	(25.6)	
FRECUENTACION					.000
Menos de 4 veces	418	(81.3)	96	(18.7)	
Entre 4 y 8 veces	593	(78.8)	159	(21.2)	
Más de 8 veces	1024	(70.1)	436	(29.9)	
(N)	2035	(74.6)	692	(25.4)	

**4.5.- Y con respecto a esta última vez, dígame si está de acuerdo o no con la siguiente afirmación. (Pregunta 10d del cuestionario)**

✓ "Cuando fueron a casa la última vez le atendieron bien"

Aquellos entrevistados que recibieron visita domiciliaria la última vez que la solicitaron, consideraron que la atención había sido correcta en el 96.6% de los casos, frente a un 1.2% que no lo consideró así. Analizando la correlación entre la respuesta a esta pregunta y la valoración de las visitas realizadas durante el último año, se obtiene un coeficiente de correlación de .831.

Tabla 88. Valoración de la última visita domiciliaria

Cuando fueron a casa la última vez le atendieron bien	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	15	0.6	0.6
Desacuerdo	17	0.6	0.6
Ni acuerdo ni desacuerdo	55	2.2	2.2
✓ Acuerdo	343	13.4	13.4
5 Total acuerdo	2128	83.1	83.2
N.C.	3	0.1	

## Resumen y comentarios sobre atención domiciliaria

La atención domiciliaria es un servicio frecuentemente solicitado y bien valorado por los usuarios. 14 de cada 100 entrevistados lo solicitaron para alguno de los profesionales médicos o de enfermería en el último año.

Los ciudadanos atendidos en consulta de medicina de familia realizaron este tipo de solicitud en un 15.4% de los casos y las variables con mayor asociación fueron la edad (a mayor edad mayor solicitud), la jornada de consulta (más en usuarios que disponen de consulta de mañana) y la mayor frecuentación.

En pediatría se solicitó atención en el domicilio en un 4.8% durante el último año y esta atención no tenía asociación reseñable con ninguna de las variables estructurales y demográficas.

En general los entrevistados manifiestan que la visita se realizó siempre que fue solicitada, tanto en el recuerdo para el último año como en la última solicitada, siendo la valoración del resultado, asimismo, buena por la inmensa mayoría.

Este tipo de atención fue solicitada por algún tipo de "urgencia" en la mayoría de los casos, aunque una cuarta parte de las solicitudes estaba relacionada con enfermedades de larga duración. En este sentido hay que recordar que este último tipo de motivo de demanda debería ser atendida a través de los mecanismos de programación de la atención a domicilio para enfermos crónicos.



## 5.- Atención a urgencias

### 5.1.- ¿Alguna vez ha tenido Ud. (o su hijo) un problema de salud urgente que le haya obligado a acudir a un Centro sanitario? (Pregunta 12 del cuestionario)

La mayoría de la población encuestada (61%) a utilizado algún servicio de urgencias por algún problema de salud.

Tabla 89. Uso del servicio de urgencias

	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
Si	12074	60.9	61.0
No	7727	39.0	39.0
N.C.	31	0.2	

Al analizar la relación entre la solicitud de atención urgente y las variables sociodemográficas y estructurales (tabla 90) de la encuesta, se producen diferencias significativas reseñables en el caso de la frecuentación. En el resto de los casos el coeficiente de contingencia es muy bajo y por lo tanto no puede concluirse que haya asociación.

La edad no supone una variación llamativa con relación al antecedente de haber visitado urgencias. Todos los grupos etarios presentan una frecuencia similar, presentándose un porcentaje de visitas más elevado (63%) en el grupo de 76 a 85 años.

Ni el género, zona de residencia, satisfacción de expectativas o tipo de asignación parecen influir en el uso de las urgencias.

Tabla 90. Uso de servicio de urgencias según variables estructurales y demográficas

ATENCIÓN URGENTE SOLICITADA	Sí		No		P
	N	(%)	N	(%)	
EDAD					.047
16-25	1026	(59.2)	707	(40.8)	
26-35	2391	(59.0)	1661	(41.0)	
36-45	2183	(61.9)	1343	(38.1)	
46-55	1647	(61.0)	1051	(39.0)	
56-65	1774	(61.7)	1099	(38.3)	
66-75	2175	(61.7)	1349	(38.3)	
76-85	862	(63.0)	506	(37.0)	
+ 85	71	(59.2)	49	(40.8)	
(N)	12128	(61.0)	7765	(39.0)	
ZONA					.014
Capital de provincia	5468	(61.3)	3448	(38.7)	
Urbano	4162	(61.7)	2585	(38.3)	
Rural	2515	(59.1)	1744	(40.9)	
(N)	12145	(61.0)	7777	(39.0)	
CONSULTA					.005
De Familia	10579	(60.6)	6879	(39.4)	
Pediatría	1565	(63.6)	897	(36.4)	
(N)	12145	(61.0)	7777	(39.0)	
JORNADA DE CONSULTA					.011
Mañana	7809	(60.4)	5130	(39.6)	
Tarde	2584	(62.9)	1525	(37.1)	
Mañana y tarde	1438	(61.8)	888	(38.2)	
(N)	11830	(61.1)	7543	(38.9)	
NIVEL DE ESTUDIOS					.000
Primarios	5554	(60.3)	3662	(39.7)	
Secundarios	2674	(58.9)	1866	(41.1)	
Universitarios	1311	(60.2)	865	(39.8)	
Menos de Primarios	2591	(65.3)	1375	(34.7)	
(N)	12129	(61.0)	7768	(39.0)	
ACTIVIDAD LABORAL					.000
Trabaja	4300	(59.2)	2958	(40.8)	
Jubilado o pensionista	3260	(64.5)	1794	(35.5)	
Parado	644	(61.6)	401	(38.4)	
Estudiante	346	(57.9)	252	(42.1)	
Sus labores	3435	(59.8)	2309	(40.2)	
(N)	11985	(60.8)	7714	(39.2)	
FRECUENTACION					.000
Menos de 4 veces	3154	(48.8)	3307	(51.2)	
Entre 4 y 8 veces	3744	(60.5)	2442	(39.5)	
Más de 8 veces	5002	(72.5)	1902	(27.5)	
(N)	11900	(60.9)	7651	(39.1)	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA					.000
1 a 2	4468	(60.4)	2934	(39.6)	
3 a 5	3074	(59.8)	2068	(40.2)	
+ de 5	2104	(66.0)	1085	(34.0)	
(N)	9647	(61.3)	6087	(38.7)	
ATENDIDO POR ENFERMERA					.000
Sí	7026	(65.2)	3753	(34.8)	
No	5108	(56.0)	4020	(44.0)	
(N)	12134	(61.0)	7772	(39.0)	
VISITA A DOMICILIO SOLICITADA					.000
Sí	2080	(74.0)	730	(26.0)	
No	10058	(58.8)	7044	(41.2)	
(N)	12138	(61.0)	7774	(39.0)	

**5.2.- La última vez\_ que Ud. (o su hijo) ha tenido un problema de salud urgente, ¿qué hizo Ud.? (Pregunta 12a del cuestionario)**

El 56 % de los encuestados acudió directamente al hospital cuando presento un problema urgente en la última ocasión que recuerda, frente a un 44% que acudió a un servicio de atención primaria.

*Tabla 91. Uso de dispositivo urgente en la última ocasión*

	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
Acudió directamente al hospital	6749	55.9	56.0
Acudió directamente a un Servicio de Atención Primaria	5294	43.8	44.0
N.C.	32	0.3	

Las variables que presentan mayor fuerza de asociación, en función del coeficiente de contingencia obtenido, en relación con acudir directamente a hospital, son el lugar de residencia (capital), jornada de consulta en horario de tarde y el mayor nivel de estudios. El hecho de preferir acudir al hospital, se confirma para los que tienen horario de consulta de tarde y residencia en capital al controlar por lugar de residencia.

Controlando por nivel de estudios, la preferencia observada en utilizar los recursos hospitalarios para las urgencias, se confirma para los usuarios con consulta de tarde para todos los niveles de estudios.

Al ajustar por tipo de actividad, la preferencia de la urgencia hospitalaria se relaciona con horario de tarde especialmente para los jubilados (78.7%), trabajadores (64.2%) y sus labores (63.2%).

Al analizar la asociación entre variables "valorativas" y lugar de atención urgente no se aprecian diferencias significativas en ninguna de ellas, lo que parece indicar que la decisión de acudir a uno u otro servicio de urgencias no esta vinculado a la valoración de los profesionales de atención primaria.

Tabla 92. Uso de dispositivo urgente en la última ocasión según variables estructurales y demográficas

	LUGAR ATENCION URGENTE				
	Directamente al hospital		Servicio Atención Primaria		
	n	(%)	N	(%)	P
EDAD					.000
16-25	523	(51.0)	502	(49.0)	
26-35	1253	(52.6)	1127	(47.4)	
36-45	1126	(51.8)	1046	(48.2)	
46-55	897	(54.5)	748	(45.5)	
56-65	1080	(60.9)	693	(39.1)	
66-75	1311	(60.4)	860	(39.6)	
76-85	539	(62.8)	319	(37.2)	
+ 85	47	(66.5)	24	(33.5)	
(N)	6776	(56.0)	5319	(44.0)	
GÉNERO					.000
Varón	2602	(61.2)	1647	(38.8)	
Mujer	4181	(53.2)	3682	(46.8)	
(N)	6783	(56.0)	5329	(44.0)	
ZONA					.000
Capital de provincia	3799	(69.7)	1653	(30.3)	
Urbano	2206	(53.1)	1946	(46.9)	
Rural	778	(31.0)	1730	(69.0)	
(N)	6783	(56.0)	5329	(44.0)	
JORNADA DE CONSULTA					.000
Mañana	4057	(52.1)	3729	(47.9)	
Tarde	1694	(65.7)	885	(34.3)	
Mañana y tarde	846	(59.0)	588	(41.0)	
(N)	6597	(55.9)	5202	(44.1)	
NIVEL DE ESTUDIOS					.000
Primarios	3092	(55.9)	2442	(44.1)	
Secundarios	1524	(57.1)	1143	(42.9)	
Universitarios	794	(60.7)	515	(39.3)	
Menos de Primarios	1367	(52.8)	1220	(47.2)	
(N)	6777	(56.0)	5320	(44.0)	
ACTIVIDAD LABORAL					.000
Trabaja	2416	(56.4)	1869	(43.6)	
Jubilado o pensionista	1975	(60.7)	1279	(39.3)	
Parado	335	(52.2)	306	(47.8)	
Estudiante	186	(53.8)	160	(46.2)	
Sus labores	1787	(52.2)	1639	(47.8)	
(N)	6699	(56.0)	5253	(44.0)	

**5.3.- En relación con la atención sanitaria que recibió Ud. (o su hijo) en esa urgencia de Atención Primaria, dígame si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. (Pregunta 12b del cuestionario)**

- ✓ “Le atendieron con rapidez”
- ✓ “Le atendieron bien”

La gran mayoría de usuarios (83%) considera que la atención recibida en la última ocasión que visitaron urgencias de atención primaria fue rápida, frente a un 10% que no lo considera así.

*Tabla 93. Rapidez de la atención en atención primaria*

<b>Le atendieron con rapidez</b>	<b>Número</b>	<b>%Sobre el total de respuesta</b>	<b>%Sobre el total de respuestas válidas</b>
1. Totalmente en desacuerdo	251	4.7	4.8
Desacuerdo	277	5.2	5.2
Ni acuerdo ni desacuerdo	354	6.7	6.7
✓ Acuerdo	1008	19.0	19.1
5 Total acuerdo	3388	64.0	64.2
N.S.	2	0.0	
N.C.	14	0.3	

El mayor grado de asociación entre la percepción de mayor rapidez y el resto de las variables (tabla 102) se produce en función de zona de residencia ( rural), horario consulta (mañana y mañana y tarde) y mayor frecuentación.

Al ajustar por edad no se encuentran otras diferencias destacables en el resto de variables.

Se ha efectuado un análisis de correlación entre respuestas a esta pregunta y la respuesta a la percepción del tiempo de espera para entrar en consulta, así como a la valoración de la visita domiciliaria en el último año, evidenciándose una correlación positiva, pero con un grado de asociación entre las variables muy débil. ( $r=.188$ ,  $r=.207$ )

Tabla 94. Rapidez de la atención en urgencias AP según variables estructurales y demográficas

	RAPIDEZ ATENCION URGENTE			
	Número	Media	D.E.	P
EDAD				.000
16-25	500	4.1	1.26	
26-35	1123	4.2	1.24	
36-45	1041	4.2	1.22	
46-55	747	4.3	1.12	
56-65	692	4.5	.89	
66-75	857	4.5	.90	
76-85	319	4.7	.66	
+ 85	24	4.8	.48	
(N)	5303	4.3	1.11	
GÉNERO				.020
Varón	1644	4.4	1.05	
Mujer	3669	4.3	1.14	
(N)	5313	4.3	1.11	
ZONA				.000
Capital de provincia	1643	4.2	1.19	
Urbano	1941	4.2	1.19	
Rural	1729	4.6	.88	
(N)	5313	4.3	1.11	
CONSULTA				.015
De Familia	4613	4.3	1.11	
Pediatría	700	4.2	1.15	
(N)	5313	4.3	1.11	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	3719	4.4	1.06	
Tarde	881	4.2	1.27	
Mañana y tarde	587	4.4	1.11	
(N)	5187	4.3	1.11	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	2434	4.3	1.13	
Secundarios	1138	4.2	1.21	
Universitarios	514	4.2	1.18	
Menos de Primarios	1219	4.5	.93	
(N)	5304	4.3	1.11	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	1865	4.2	1.18	
Jubilado o pensionista	1274	4.6	.88	
Parado	304	4.1	1.42	
Estudiante	159	4.2	1.07	
Sus labores	1634	4.3	1.11	
(N)	5237	4.3	1.11	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	1342	4.2	1.23	
Entre 4 y 8 veces	1637	4.4	1.06	
Más de 8 veces	2247	4.4	1.08	
(N)	5226	4.3	1.12	

Por otra parte los entrevistados manifiestan que fueron bien atendidos en su visita a urgencias en atención primaria en un 88.6% y un 7.3% esta en desacuerdo con esta afirmación.

Tabla 95. Valoración de la atención en atención primaria

Le atendieron bien	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	235	4.4	4.5
Desacuerdo	146	2.8	2.8
Ni acuerdo ni desacuerdo	221	4.2	4.2
✓ Acuerdo	950	17.9	18.0
5 Total acuerdo	3721	70.3	70.6
N.S.	3	0.1	
N.C.	17	0.3	

En el análisis de correlación, los resultados son similares respecto a los obtenidos en la valoración de la rapidez de la atención urgente en el centro de atención primaria.

La residencia en zona rural, la consulta de medicina de familia y el horario de mañana o mañana y tarde implican una mejor valoración de la atención urgente recibida.

Tabla 96. Valoración de la atención en urgencias de AP según variables estructurales y demográficas

	VALORACION ATENCION URGENTE			
	Número	Medía	DE	P
EDAD				.000
16-25	500	4.2	1.17	
26-35	1121	4.3	1.20	
36-45	1039	4.4	1.10	
46-55	747	4.5	.97	
56-65	692	4.7	.82	
66-75	857	4.7	.74	
76-85	319	4.7	.62	
+ 85	24	4.9	.30	
(N)	5299	4.5	1.02	
ZONA				.000
Capital de provincia	1639	4.4	1.03	
Urbano	1941	4.4	1.12	
Rural	1729	4.6	.86	
(N)	5308	4.5	1.02	
CONSULTA				.001
De Familia	4609	4.5	1.00	
Pediatría	699	4.4	1.14	
(N)	5308	4.5	1.02	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	3718	4.5	.97	
Tarde	877	4.3	1.18	
Mañana y tarde	587	4.5	1.04	
(N)	5182	4.5	1.01	

Tabla 96 bis. Valoración de la atención en urgencias de AP según variables estructurales y demográficas

	VALORACION ATENCION URGENTE			
	Número	Medía	DE	P
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>				.000
Primarios	2431	4.5	1.02	
Secundarios	1137	4.3	1.15	
Universitarios	512	4.4	1.05	
Menos de Primarios	1220	4.6	.83	
(N)	5300	4.5	1.02	
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>				.000
Trabaja	1861	4.4	1.10	
Jubilado o pensionista	1275	4.7	.73	
Parado	304	4.3	1.29	
Estudiante	159	4.3	1.07	
Sus labores	1633	4.5	1.03	
(N)	5233	4.5	1.02	
<b>FRECUENTACION</b>				.000
Menos de 4 veces	1340	4.4	1.09	
Entre 4 y 8 veces	1638	4.5	.99	
Más de 8 veces	2244	4.5	.99	
(N)	5222	4.5	1.02	

#### 5.4.- Y ¿cuál fue el resultado de la atención que recibió Ud. (o su hijo) en esa urgencia de Atención Primaria? (Pregunta 12c del cuestionario)

Aquellos entrevistados que acudieron a un servicio de atención primaria solicitando atención urgente responden, en un 59.7% de los casos, que su problema fue resuelto allí mismo, mientras que en un 40.3% de los casos fue necesario derivarles a un hospital.

Tabla 97. Resultado de la atención en urgencias de Atención Primaria

	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
Le resolvieron el problema allí mismo	3082	58.2	59.7
Fue necesario enviarle además al Hospital	2084	39.4	40.3
N.C.	128	2.4	

En cuanto al análisis de las variables estructurales y demográficas (tabla 106) se encuentran diferencias significativas, con mayor porcentaje de resolución del problema en el propio centro, en función de: menor edad, género femenino, residencia en medio rural, consulta de pediatría y menor frecuentación.

Tabla 98. Resultado de la atención en urgencias de Atención Primaria según variables estructurales y demográficas

	DERIVACION ATENCION URGENTE				
	Allí mismo		Le llevaron al hospital		
	n	(%)	N	(%)	P
<b>EDAD</b>					.000
16-25	323	(65.2)	172	(34.8)	
26-35	684	(62.9)	404	(37.1)	
36-45	660	(64.8)	359	(35.2)	
46-55	452	(61.7)	281	(38.3)	
56-65	350	(51.6)	328	(48.4)	
66-75	455	(54.0)	387	(46.0)	
76-85	158	(50.7)	154	(49.3)	
+ 85	10	(42.7)	13	(57.3)	
(N)	3092	(59.6)	2098	(40.4)	
<b>GÉNERO</b>					.000
Varón	873	(54.4)	733	(45.6)	
Mujer	2227	(62.0)	1366	(38.0)	
(N)	3100	(59.6)	2099	(40.4)	
<b>ZONA</b>					.000
Capital de provincia	1060	(65.7)	554	(34.3)	
Urbano	1112	(59.1)	769	(40.9)	
Rural	929	(54.5)	776	(45.5)	
(N)	3100	(59.6)	2099	(40.4)	
<b>CONSULTA</b>					.000
De Familia	2626	(58.2)	1889	(41.8)	
Pediatría	474	(69.3)	210	(30.7)	
(N)	3100	(59.6)	2099	(40.4)	
<b>ELECCION DE MÉDICO</b>					.490
Elegido	838	(60.4)	549	(39.6)	
Asignado	2249	(59.4)	1540	(40.6)	
(N)	3087	(59.6)	2089	(40.4)	
<b>JORNADA DE CONSULTA</b>					.475
Mañana	2190	(59.9)	1467	(40.1)	
Tarde	507	(59.3)	347	(40.7)	
Mañana y tarde	326	(57.2)	244	(42.8)	
(N)	3023	(59.5)	2058	(40.5)	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>					.001
Primarios	1421	(59.4)	970	(40.6)	
Secundarios	682	(61.9)	419	(38.1)	
Universitarios	325	(65.0)	175	(35.0)	
Menos de Primarios	666	(55.6)	532	(44.4)	
(N)	3094	(59.6)	2096	(40.4)	
<b>ACTIVIDAD LABORAL</b>					.000
Trabaja	1154	(63.4)	667	(36.6)	
Jubilado o pensionista	640	(51.2)	611	(48.8)	
Parado	165	(55.1)	134	(44.9)	
Estudiante	109	(68.9)	49	(31.1)	
Sus labores	993	(62.2)	603	(37.8)	
(N)	3062	(59.7)	2065	(40.3)	
<b>FRECUENTACION</b>					.000
Menos de 4 veces	843	(64.9)	457	(35.1)	
Entre 4 y 8 veces	1018	(63.3)	591	(36.7)	
Más de 8 veces	1199	(54.4)	1006	(45.6)	
(N)	3060	(59.8)	2054	(40.2)	

## Resumen y comentarios sobre atención urgente

Los servicios de urgencias han sido utilizados en alguna ocasión por la mayoría de la población encuestada (61%).

El uso de los dispositivos de urgencia presenta asociación, básicamente, con la frecuentación elevada en atención primaria, no evidenciándose diferencias con ninguna de las otras variables del estudio. Hay que señalar que no se ha explorado la frecuencia o intensidad de uso, factor probablemente asociado a otras variables.

Respecto al tipo de dispositivo utilizado, el 56 % de los encuestados acudió directamente al hospital cuando presento un problema urgente en la última ocasión que recuerda, frente a un 44% que acudió a un servicio de atención primaria.

El hecho de acudir a un centro hospitalario está asociado con el lugar de residencia (capital), jornada de consulta de tarde y mayor nivel de estudios, no influyendo en esta elección la valoración que los ciudadanos tienen de los profesionales de atención primaria.

Destaca el hecho de que, la gran mayoría de los usuarios que acudieron a un centro de atención primaria consideran que la atención recibida fue rápida y fueron bien atendidos, sobretodo para aquellos de residencia en zona rural, horario de consulta de mañana y mañana y tarde y mayor frecuentación.

En cuanto a la capacidad resolutive de las urgencias en los servicios de atención primaria, en un 59.7% de los casos, el problema fue resuelto allí mismo, mientras que en un 40.3% de los casos fue necesario derivarles a un hospital. La resolución en el propio centro parece asociada a la menor edad, género femenino, residencia en medio rural, consulta de pediatría y menor frecuentación.

## 6.- Valoración global de la atención recibida en el centro de salud

Con respecto a su valoración del Centro de Salud en su conjunto, dígame si está de acuerdo con la siguiente afirmación. (Pregunta 13 del cuestionario)

✓ "Esta satisfecho con la atención que ha recibido en su centro de salud"

La mayoría de los encuestados (88.3%) expresa acuerdo con la afirmación de estar satisfecho con la atención recibida en su Centro de Salud. Solo el 3.5% esta en desacuerdo con la misma.

Tabla 99. Satisfacción Global

Esta satisfecho con la atención que ha recibido en su centro de salud	Número	%Sobre el total de respuesta	%Sobre el total de respuestas válidas
1. Totalmente en desacuerdo	206	1.0	1.0
Desacuerdo	491	2.5	2.5
Ni acuerdo ni desacuerdo	1610	8.1	8.1
✓ Acuerdo	6445	32.5	32.5
5 Total acuerdo	11056	55.7	55.8
N.S.	8	0.0	
N.C.	16	0.1	

Con objeto de analizar la influencia de las diferentes variables relacionadas con la valoración del centro, la atención recibida y los profesionales en la satisfacción de los entrevistados sobre la atención prestada, se ha realizado un análisis de regresión lineal múltiple. Para conseguir una mayor precisión el análisis se ha dividido en dos fases. En la primera se han excluido las variables relacionadas con atención domiciliaria y urgente. En primer lugar se ha efectuado un análisis de correlación para seleccionar las variables a incluir, eliminándose aquellas altamente intercorrelacionadas y que presentaban un coeficiente de correlación con la variable dependiente menor. Así, respecto de los profesionales, no se han incluido las que miden el trato personal en el caso de enfermería y personal administrativo. En el caso de los facultativos se ha incluido exclusivamente la valoración global del médico.

La variable dependiente es la "satisfacción global con la atención recibida". Como punto de corte, y en aplicación del principio de parsimonia, hemos elegido el modelo 5 (tabla 100) que incluye aquellas variables que explican hasta un 47.9% de la variación en la respuesta, ya que, aunque en el ANOVA posterior se observa que los datos se ajustan al modelo en todos los casos ( $p=0.000$ ), los dos últimos implican un cambio en el coeficiente de Determinación prácticamente inapreciable. Igualmente en los análisis posteriores se han utilizado ambos criterios (significación en el cambio de F y contribución en el incremento del coeficiente de Determinación) para seleccionar el modelo mas adecuado.

Este modelo incluye, en orden de importancia en su capacidad predictiva, a las siguientes variables:

- ✓ Valoración global del médico
- ✓ Capacidad técnica administrativos
- ✓ Limpieza del Centro
- ✓ Capacidad Técnica Enfermera
- ✓ Facilidad para obtener cita

Tabla 100 .Análisis multivariante. Modelo sin atención domiciliaria y urgente

	Coefficiente correlación múltiple	Coefficiente de determinación	Coefficiente de determinación ajustado	Cambio en el C. Determinación ajustado
<b>Modelo</b>				
1	,574	,329	,329	,329
2	,654	,428	,427	,098
3	,677	,459	,459	,031
4	,686	,471	,470	,012
5	,693	,480	,479	,009
6	,697	,486	,485	,006
7	,699	,488	,488	,002
<b>Modelo</b>	<b>VARIABLES predictoras (por orden)</b>			
1	Valoración global del médico,			
2	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos			
3	Valoración global del médico, ,Capacidad técnica administrativos Limpieza del Centro			
4	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Capacidad Técnica Enfermera			
5	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Capacidad Técnica Enfermera, Facilidad para obtener cita			
6	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Capacidad Técnica Enfermera, Facilidad para obtener cita, Comodidad del Centro			
7	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Capacidad Técnica Enfermera, Facilidad para obtener cita, Comodidad del Centro, Adaptación de cita			

Para poder valorar la influencia de la percepción por parte de los usuarios de los servicios de atención domiciliaria y urgente, se ha realizado un segundo análisis, con la inclusión de las variables relativas a estos aspectos y limitado, exclusivamente, a aquellos ciudadanos que utilizaron ambos servicios.

Su resultado puede verse en la tabla 101. El punto de corte elegido ha sido el modelo numero 5 que explica un 53.9% de la variabilidad en la respuesta respecto a la valoración global de la atención recibida. En todos los casos el modelo se ajusta a los datos ( $p=0.000$ ).

Es de destacar que la valoración de la atención urgente, es, después de la valoración global del médico y la valoración de la capacidad profesional de los administrativos, la variable con mayor capacidad explicativa.

No obstante, el modelo incluye en orden a su capacidad explicativa, aunque con diferente intensidad, todas las dimensiones analizadas a través de la encuesta (valoración de los profesionales, de la estructura y del tipo de atención).

Tabla 101. Análisis multivariante. Modelo incluyendo atención domiciliaria y urgente

Modelo	Coefficiente correlación múltiple	Coefficiente de determinación	Coefficiente de determinación ajustado	Cambio en el C. Determinación ajustado
1	,565	,319	,318	,319
2	,663	,439	,438	,120
3	,703	,494	,491	,054
4	,721	,520	,517	,027
5	,736	,542	,539	,022
6	,741	,550	,545	,007
7	,745	,555	,550	,006
Modelo	Variables predictoras (por orden)			
1	Valoración global del médico,			
2	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos			
3	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Valoración de Atención en última urgencia			
4	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Valoración de Atención en última urgencia, Valoración de la Visita Domiciliaria			
5	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Valoración de Atención en última urgencia, Valoración de la Visita Domiciliaria, Limpieza del Centro			
6	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Valoración de Atención en última urgencia, Valoración de la Visita Domiciliaria, Limpieza del Centro, Facilidad para obtener cita			
7	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Valoración de Atención en última urgencia, Valoración de la Visita Domiciliaria, Limpieza del Centro, Facilidad para obtener cita, Rapidez de la Atención en la última urgencia.			

Con objeto de analizar la influencia de las diferentes variables según el tipo de consulta (medicina de familia o pediatría) se ha realizado una regresión lineal múltiple para sendos casos. Como en el caso anterior, se han efectuado dos análisis, excluyendo en una primera fase e incluyendo posteriormente, las variables relativas a atención domiciliaria y urgente.

En el caso de la medicina de familia - a continuación - los modelos resultantes son similares a los obtenidos en el caso previo, lo que es coherente con la mayor proporción de encuestados que acudieron a este tipo de consulta.

Tabla 102 .Análisis multivariante. Consulta de medicina de familia excluyendo atención domiciliaria y urgente

	Coefficiente correlación múltiple	Coefficiente de determinación	Coefficiente de determinación ajustado	Cambio en el C. Determinación ajustado
<b>Modelo</b>				
1	,574	,329	,329	,329
2	,659	,435	,435	,106
3	,682	,465	,465	,030
4	,690	,477	,476	,012
5	,697	,486	,486	,010
6	,701	,492	,492	,006
7	,703	,494	,494	,002
<b>Modelo</b>	<b>VARIABLES predictoras (por orden)</b>			
1	Valoración global del médico,			
2	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos			
3	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro			
4	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Capacidad Técnica Enfermera			
5	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Capacidad Técnica Enfermera, Facilidad para obtener cita			
6	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Capacidad Técnica Enfermera, Facilidad para obtener cita, Comodidad del Centro			
7	Valoración global del médico, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Capacidad Técnica Enfermera, Facilidad para obtener cita, Comodidad del Centro, Adaptación de cita			

Tabla 103 .Análisis multivariante. Consulta de medicina de familia incluyendo atención domiciliaria y urgente

	Coefficiente correlación múltiple	Coefficiente de determinación	Coefficiente de determinación ajustado	Cambio en el C. Determinación ajustado
<b>Modelo</b>				
1	,574	,329	,328	,329
2	,662	,439	,437	,110
3	,706	,499	,497	,060
4	,722	,522	,520	,023
5	,734	,539	,536	,017
6	,738	,545	,542	,006
7	,742	,551	,547	,006
<b>Modelo</b>	<b>VARIABLES predictoras (por orden)</b>			
1	Valoración global del médico,			
2	Valoración global del médico, Valoración de la atención en última urgencia			
3	Valoración global del médico, Valoración de la atención en última urgencia, Capacidad técnica administrativos			
4	Valoración global del médico, Valoración de la atención en última urgencia, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro			
5	Valoración global del médico, Valoración de la atención en última urgencia, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Valoración de la visita domiciliaria			
6	Valoración global del médico, Valoración de la atención en última urgencia, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Valoración de la visita domiciliaria, Facilidad para obtener cita			
7	Valoración global del médico, Valoración de la atención en última urgencia, Capacidad técnica administrativos, Limpieza del Centro, Valoración de la visita domiciliaria, Facilidad para obtener cita, Capacidad Técnica Enfermera			

En ambos casos el modelo se ajusta a los datos ( $p=0.000$ ).

En el caso de pediatría, destaca el peso de la actividad profesional del médico en la valoración del conjunto de la atención recibida en el Centro. Igualmente, es reseñable que la siguiente variable con mayor capacidad predictora sea la limpieza del Centro aunque solo aporte un 6% en la explicación de la variabilidad de la respuesta. Al incluir las variables relativas a atención domiciliaria y urgente, se observa que la única variable incluida en el modelo es la valoración global del médico, lo que puede explicarse por el peso de esta variable ya observada en el primer análisis y por la escasa utilización de la atención domiciliaria entre la población infantil. En ambos casos los datos se ajustan al modelo ( $p=0.000$  y  $p=0.004$ , respectivamente).

*Tabla 104. Análisis multivariante. Consulta de pediatría excluyendo atención domiciliaria y urgente*

	<b>Coefficiente de correlación múltiple</b>	<b>Coefficiente de determinación</b>	<b>Coefficiente de determinación ajustado</b>	<b>Cambio en el C. Determinación ajustado</b>
<b>Modelo</b>				
1	,576	,332	,331	,332
2	,626	,392	,391	,060
3	,655	,429	,428	,037
4	,664	,441	,439	,012
5	,671	,450	,448	,009
6	,677	,458	,456	,008
7	,679	,462	,459	,004
<b>Modelo</b>	<b>Variables predictoras (por orden)</b>			
1	Valoración global del médico,			
2	Valoración global del médico, Limpieza del Centro			
3	Valoración global del médico, Limpieza del Centro, Capacidad técnica administrativos			
4	Valoración global del médico, Limpieza del Centro, Capacidad técnica administrativos, Capacidad Técnica Enfermera			
5	Valoración global del médico, Limpieza del Centro, Capacidad técnica administrativos, Capacidad Técnica Enfermera, Adaptación de cita			
6	Valoración global del médico, Limpieza del Centro, Capacidad técnica administrativos, Capacidad Técnica Enfermera, Adaptación de cita, Comodidad del Centro			
7	Valoración global del médico, Limpieza del Centro, Capacidad técnica administrativos, Capacidad Técnica Enfermera, Adaptación de cita, Comodidad del Centro, Señalización del Centro			

*Tabla 105. Análisis multivariante. Consulta de pediatría incluyendo atención domiciliaria y urgente*

	<b>Coefficiente de correlación múltiple</b>	<b>Coefficiente de determinación</b>	<b>Coefficiente de determinación ajustado</b>	<b>Cambio en el C. Determinación ajustado</b>
<b>Modelo</b>				
1	,576	,332	,301	,332
<b>Modelo</b>	<b>Variables predictoras (por orden)</b>			
1	Valoración global del médico			

En todos los análisis realizados es de destacar la escasa capacidad explicativa sobre la percepción de la valoración global que tiene la atención de enfermería. Es posible que ello esté vinculado con el limitado uso de la consulta a este profesional por los entrevistados (solo en un 54% de los casos). Finalmente, es preciso comentar que se ha realizado un análisis factorial para el conjunto de las variables valorativas (cuantitativas) y que los resultados de éste, integran las variables originales en los siguientes seis factores:

- 1 Atención por profesionales médicos
- 2 Citación y actuación personal administrativo
- 3 Estructura física del centro
- 4 Actuación del personal de enfermería
- 5 Atención urgente
- 6 Atención domiciliaria

Tabla 106. Matriz de Saturaciones. Análisis factorial del conjunto de variables satisfacción.

	Factor					
	1	2	3	4	5	6
Facilidad para obtener cita		,653				
Adaptación de cita		,614				
Tiempo de espera		,413				
Trato personal enfermera				,908		
Capacidad técnica enfermera				,898		
Trato personal administrativos		,770				
Capacidad técnica administrativos		,757				
El médico es amable	,806					
El médico es eficaz	,839					
el médico le dedica el tiempo necesario	,840					
El médico le deja hablar	,861					
El médico le da explicaciones sobre su salud	,849					
El médico le explora cuando es necesario	,813					
El médico le da explicaciones sobre medicamentos	,728					
Valoración global del médico	,793					
Realización de la visita domiciliaria						,878
Valoración de la visita domiciliaria						,822
Le atendieron con rapidez					,867	
Valoración atención en última urgencia					,863	
Limpieza del Centro			,783			
Señalización del Centro			,772			
Comodidad del Centro			,746			
Satisfacción con la atención recibida en el Centro	,511					

Método de extracción: Componentes Principales; Método de Rotación: Varimax con Normalización de Kaiser.

De la matriz de saturaciones destaca que la satisfacción con la atención recibida se vincula con las variables que valoran la actuación profesional y el trato del personal médico, lo que corrobora los resultados obtenidos a través del análisis de regresión múltiple. Igualmente los aspectos relacionados con la accesibilidad a la consulta, tanto respecto de la citación como de la espera para entrar en la misma, se vinculan, con la valoración del personal administrativo. Por otra parte, al analizar las puntuaciones factoriales obtenidas por la variable “satisfacción con la atención recibida en el Centro”, se observa que después de la valoración de los profesionales médicos, las puntuaciones más elevadas se corresponden con los factores: atención urgente, citación y actuación del personal administrativo y estructura física del centro. Finalmente la relación de la valoración con otras variables se presenta en la tabla 107.

Tabla 107. Valoración global del centro según variables demográficas y estructurales

	VALORACION GLOBAL DEL CENTRO			
	Número	Media	D.E.	p
EDAD				.000
16-25	1733	4.2	.92	
26-35	4056	4.2	.93	
36-45	3523	4.3	.87	
46-55	2697	4.4	.82	
56-65	2878	4.5	.71	
66-75	3528	4.6	.65	
76-85	1364	4.7	.62	
+ 85	120	4.7	.59	
(N)	19899	4.4	.82	
GÉNERO				.136
Varón	6931	4.4	.80	
Mujer	12997	4.4	.83	
(N)	19928	4.4	.82	
ZONA				.000
Capital de provincia	8924	4.4	.83	
Urbano	6746	4.3	.84	
Rural	4258	4.5	.75	
(N)	19928	4.4	.82	
CONSULTA				.676
De Familia	17462	4.4	.82	
Pediatría	2466	4.4	.85	
(N)	19928	4.4	.82	
ELECCION DE MÉDICO				.000
Elegido	5433	4.5	.78	
Asignado	14377	4.4	.84	
(N)	19811	4.4	.82	
JORNADA DE CONSULTA				.000
Mañana	12938	4.4	.80	
Tarde	4108	4.3	.86	
Mañana y tarde	2330	4.4	.84	
(N)	19376	4.4	.82	
NIVEL DE ESTUDIOS				.000
Primarios	9217	4.4	.81	
Secundarios	4543	4.3	.88	
Universitarios	2178	4.3	.88	
Menos de Primarios	3967	4.5	.73	
(N)	19904	4.4	.82	
ACTIVIDAD LABORAL				.000
Trabaja	7257	4.3	.89	
Jubilado o pensionista	5050	4.6	.67	
Parado	1045	4.2	.93	
Estudiante	599	4.2	.90	
Sus labores	5753	4.4	.78	
(N)	19705	4.4	.82	
FRECUENTACION				.000
Menos de 4 veces	6459	4.3	.86	
Entre 4 y 8 veces	6191	4.4	.81	
Más de 8 veces	6908	4.5	.79	
(N)	19558	4.4	.82	

Tabla 107 bis . Valoración global del centro según variables demográficas y estructurales

	VALORACION GLOBAL DEL CENTRO			
	Número	Media	D.E.	p
SISTEMA DE CITA				.010
Habitualmente por teléfono	11505	4.4	.82	
Unas veces mostrador y otras Tel.	4700	4.4	.81	
Siempre en el mostrador del Centro	3716	4.4	.82	
(N)	19920	4.4	.82	
ACCESIBILIDAD CITA TELEFONICA				.000
1 a 2	7405	4.6	.69	
3 a 5	5149	4.3	.82	
+ de 5	3187	4.1	.99	
(N)	15741	4.4	.82	
EXPECTATIVA CITA TELEFONICA				
1 a 2	13146	4.4	.81	.000
3 a 5	2796	4.3	.86	
+ de 5	37	4.0	1.12	
(N)	15979	4.4	.82	
EXPECTATIVA SATISFECHA				.000
Cumple expectativas	6823	4.6	.68	
No cumple expectativas	8795	4.2	.89	
(N)	15618	4.4	.82	
ATENDIDO POR ENFERMERA				.000
Si	10787	4.5	.77	
No	9124	4.3	.87	
(N)	19911	4.4	.82	
DERIVACION ATENCION URGENTE				.143
Allí mismo	3098	4.4	.82	
Le llevaron al hospital	2098	4.4	.90	
(N)	5196	4.4	.85	

## Resumen y comentarios sobre valoración global de la atención recibida

Este indicador global de la atención recibida ha sido valorado muy positivamente por la mayoría de los encuestados, ya que el 88.3% expresa acuerdo con la afirmación de estar satisfecho con la atención recibida en su Centro de Salud.

Las variables con mejor capacidad predictiva en esta cuestión (por orden de capacidad explicativa) y que han sido incluidas en los modelos resultantes de los análisis de regresión lineal múltiple utilizados son las siguientes:

- *Global incluyendo todos los casos y las variables relacionadas:*
  1. Valoración global del médico
  2. Capacidad técnica administrativos
  3. Valoración de atención en última urgencia
  4. Valoración de la visita domiciliaria
  5. Limpieza del Centro
  
- *Sin incluir atención domiciliaria y de urgencias y sus casos:*
  1. Valoración global del médico
  2. Capacidad técnica administrativos
  3. Limpieza del Centro
  4. Capacidad técnica personal enfermera
  5. Facilidad para obtener cita
  
- *Incluyendo solo los atendidos en consulta de medicina de familia con atención domiciliaria y urgente*
  1. Valoración global del médico
  2. Valoración de atención en última urgencia
  3. Capacidad técnica administrativos
  4. Limpieza del Centro
  5. Valoración de la visita domiciliaria
  
- *Incluyendo solo los atendidos en consulta de medicina de familia excluyendo atención domiciliaria y urgente*
  1. Valoración global del médico
  2. Capacidad técnica administrativos
  3. Limpieza del Centro
  4. Capacidad técnica personal enfermera
  5. Facilidad para obtener cita

- *Incluyendo solo los atendidos en pediatría con atención domiciliaria y urgente*

1. Valoración global del médico

- *Incluyendo solo los atendidos en pediatría sin atención domiciliaria y urgente*

1. Valoración global del médico
2. Limpieza del Centro
3. Capacidad técnica administrativos
4. Capacidad técnica personal enfermería
5. Adaptación de cita a preferencias

## Resumen y comentarios finales

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios con los servicios de Atención Primaria, correspondientes al año 2000, pueden considerarse en general como positivos. El indicador de carácter más global, que recoge la percepción de los usuarios sobre la atención general recibida en su centro de salud, indica que, en un elevado porcentaje (88.3%), los encuestados se encuentran satisfechos con la misma.

Analizando específicamente cada uno de los aspectos relacionados con las características estructurales, accesibilidad, percepción sobre los profesionales en sus diferentes dimensiones de trato y competencia, así como modalidades específicas de atención como la urgente y a domicilio, los ciudadanos coinciden, en general, en una alta valoración de la mayoría de los aspectos enumerados.

En cuanto a accesibilidad, la mayoría de los encuestados opina que la obtención de cita les resulta fácil y que la hora asignada suele adaptarse a sus necesidades. No obstante, se detecta una peor valoración en lo referente a las características del propio sistema telefónico de cita, siendo necesario en muchas ocasiones realizar varias llamadas para obtener la misma.

El horario de consulta del que disponen los encuestados puede considerarse que, en general, cubre las expectativas por ellos mismos expresadas. Esto es así para el 90.9% de los encuestados. Por el contrario, un 9% de los usuarios no tiene satisfecha, en este momento, la expectativa manifestada, especialmente aquellos que desearían tener horario de tarde.

Respecto a la valoración de los profesionales, auxiliares administrativos, médicos y enfermería, los encuestados se muestran claramente satisfechos con todos los profesionales valorados y en la totalidad de las dimensiones exploradas, tal y como se puede comprobar en los apartados correspondientes. La amabilidad y la competencia técnica de los profesionales están fuera de toda duda para la mayoría de los ciudadanos. Del mismo modo, el tiempo dedicado por el médico es considerado suficiente para el 90.4% de los entrevistados. Sin embargo sería necesario mejorar el tiempo de espera para entrar en consulta, que solo le parece corto a la mitad de los entrevistados.

Esta positiva valoración se ve refrendada, además, en el caso de los facultativos, por el hecho de que cerca del 90% de los entrevistados recomendaría su médico a otras personas.

La calidad de las infraestructuras, medida a través de la percepción de su limpieza, comodidad y señalización, continúa siendo positiva al igual que en años anteriores, aunque existe un margen de mejora en los aspectos de comodidad del centro, dado que un 11% de los usuarios no considera adecuado este aspecto en los centros de atención primaria.

El análisis de la atención domiciliaria muestra, que este servicio, ha sido solicitado por un 14% de los entrevistados en el último año. La última demanda de atención a domicilio recibió una buena valoración por la práctica totalidad de los que la

solicitaron. El motivo de la demanda fue, según los entrevistados, en un 75% de las ocasiones un problema de salud agudo, mientras que, en el resto de los casos, se debió a enfermedad de larga duración.

El 61% de los usuarios recordaba haber solicitado en alguna ocasión atención urgente. La última vez que se realizó ese tipo de demanda, en el 56% de los casos se acudió, en primera instancia, al hospital y sólo en un 44% se utilizaron los servicios de atención primaria. La mayor utilización de los servicios hospitalarios se asociaba al lugar de residencia (capital), siendo los usuarios con horario de tarde de consulta y los que tenían mayor nivel de estudios los que en mayor proporción utilizaron este dispositivo. Estos usuarios sin embargo hacen una buena valoración de los servicios ordinarios de atención primaria, lo que parece indicar que existen otras razones que influyen en esta decisión ( accesibilidad al hospital, disponibilidad de pruebas diagnosticas, etc.).Por otra parte la valoración del servicio prestado por atención primaria es altamente satisfactoria para aquellos usuarios que sí lo utilizaron en caso de urgencia.

En cuanto a la capacidad resolutive de la atención primaria, según manifiestan los encuestados, en el 60% de los casos el problema se resolvió en el propio centro de atención primaria.

Hay que señalar que los modelos predictivos resultantes evidencian que las dimensiones que mayor entidad tienen respecto de la valoración de los servicios de atención primaria son, lógicamente, los vinculados a la valoración de los profesionales y además incluyen la limpieza del centro, la atención urgente y domiciliaria. En menor medida también influyen los aspectos relacionados con la obtención de cita. Esto parece indicar un cambio en las preferencias y la importancia concedida por los usuarios a los diferentes componentes analizados en la encuesta que, en los estudios internos realizados a tal fin, reflejan un orden de prioridad diferente como se muestra en el anexo II, lo que sugiere la necesidad de actualizar este estudio.

En esta publicación se han presentado los resultados globales del ámbito INSALUD; los resultados para cada Área Sanitaria - para cuya representatividad está diseñada la encuesta- constituyen una herramienta de gestión y evaluación interna asociada al Contrato de Gestión anual, que permite a la introducción de acciones de mejora en la organización de los servicios junto con el resto de los indicadores que conforman el sistema de información de atención primaria del INSALUD.

## Ficha técnica de la encuesta

<b>AMBITO DEL ESTUDIO:</b>	57 Gerencias de Atención Primaria del INSALUD.
<b>POBLACION:</b>	Usuarios de Atención Primaria del INSALUD con acceso al Servicio de Cita Previa.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b>	Calculado para poder estimar los resultados del estudio en cada Area Sanitaria. Asumiendo un nivel de confianza de 95 % y un error alfa de $\pm 0,05$ . En total el tamaño diseñado es de 19.952 entrevistas y el realizado fue de 19.952
<b>AFIJACIÓN</b>	<u>Uniforme</u> . Se estableció un tamaño de 348 entrevistas en cada una de las 57 Gerencias de Atención Primaria. <u>Proporcional</u> . Dentro de cada gerencia, se realizó una distribución proporcional al numero de usuarios según su núcleo de población de residencia (capital de provincia, urbano o rural) y dentro de cada uno, según la consulta en la que nos atendidos (Medicina de Familia o Pediatría)
<b>TECNICA DE MUESTREO:</b>	Bietápico, estratificado por conglomerados, con selección de las unidades primarias de muestreo (Centros de Atención Primaria) de forma aleatoria proporcional y de las unidades secundarias (individuos) de forma aleatoria en los Centros seleccionados.  Los cuestionarios se han aplicado mediante entrevista personal a la salida del Centro de Atención.
<b>PUNTOS DE MUESTREO</b>	693 Centros de Atención Primaria
<b>CUESTIONARIOS</b>	Elaborados mediante análisis de la bibliografía por expertos del CIS e INSALUD realizando un estudio piloto en una muestra de 100 usuarios para la

validación de contenido, construcción y consistencia interna del cuestionario

**ESTIMACION DE RESULTADOS:**

Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y  $P = Q$ , el error, según Gerencias, es de  $\pm 5,35\%$  a  $\pm 5,33\%$  y de  $\pm 0,71\%$  para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

**FECHA DE REALIZACIÓN:**

Del 3 de octubre al 15 de noviembre de 2000.

**Tabla I. Muestra diseñada**

	<b>Zona</b>			
	Capital	Urbana	Rural	Total
Medicina de Familia	5.819	6.672	5.037	17.528
Pediatría	800	1.123	501	2.424
<b>Total</b>	6.619	7.795	5.538	19.952

**Tabla II. Muestra realizada**

	<b>Zona</b>			
	Capital	Urbana	Rural	Total
Medicina de Familia	5.819	6.672	5.037	17.528
Pediatría	800	1.123	501	2.424
<b>Total</b>	6.619	7.795	5.538	19.952

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de encuestados por género (total y por tipo de consulta).....	21
Tabla 2. Edad media por tipo de consulta, género y total. ....	21
Tabla 3. Distribución porcentual de encuestados por grupo de edad y sexo. ....	22
Tabla 4 Distribución porcentual de los usuarios por edad y género en consultas de medicina de familia.....	22
Grafico 1. Pirámide de población por sexo y edad (grupos decenales) usuarios de medicina de familia.....	23
Tabla 5. Edad media y distribución numérica de los encuestados según variables. ....	24
Tabla 6. Características de los encuestados por género .....	25
Tabla 7. Características de los encuestados por nivel de estudios .....	26
Tabla 8. Características según actividad laboral .....	26
Tabla 9. Frecuentación en medicina de familia .....	27
Tabla 10. Frecuentación en pediatría .....	27
Tabla 11. Distribución porcentual* por edad de la frecuentación en medicina de familia. ....	27
Tabla 12. Características de la frecuentación a la consulta de Atención Primaria. ....	28
Tabla 13. Elección de médico .....	29
Tabla 14. Elección de médico según otras variables .....	30
Tabla 15. Procedimientos empleados para obtener la cita para consulta.....	31
Tabla 16. Características de los procedimientos de cita según otras variables .....	32
Tabla 17. Facilidad para obtener la cita .....	33
Tabla 18. Asociación de la facilidad para obtener cita con otras variables del estudio .....	34
Tabla 19. Posibilidad de elegir hora de cita.....	35
Tabla 20. Asociación de la adaptación de cita a preferencias con otras Variables del estudio .....	36
Tabla 21. Llamadas necesarias para obtener cita .....	37
Tabla 22. Accesibilidad telefónica según otras variables .....	38
Tabla 23 Número aceptable de llamadas para conseguir cita.....	39
Tabla 24. N° aceptable de llamadas según otras variables .....	40
Tabla 25. N° aceptable de llamadas según variables.....	40
Tabla 26. Horario de consulta .....	41
Tabla 27. Horario de consulta según otras variables .....	42
Tabla 28. Expectativa de horario de consulta.....	43
Tabla 29. Características de los entrevistados según preferencia de horario de consulta.....	44
Tabla 30. Satisfacción de la expectativa de jornada de consulta .....	45
Tabla 31. Satisfacción de la expectativa de jornada de consulta .....	46
Tabla 32. Distribución de los encuestados según Consulta, preferencia de horario, horario efectivo de consulta y actividad Laboral (% sobre Preferencia de horario) .....	47
Tabla 33. Valoración del personal administrativo.....	49

<i>Tabla 34. Valoración de los administrativos -trato- según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>50</b>
<i>Tabla 34 bis. Valoración de los administrativos -trato- según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>51</b>
<i>Tabla 35. Valoración del personal administrativo. Correlación con variables de satisfacción .....</i>	<b>51</b>
<i>Tabla 36. Valoración del personal administrativo.....</i>	<b>52</b>
<i>Tabla 37. Valoración eficacia personal administrativo. Correlación con variables de satisfacción.....</i>	<b>52</b>
<i>Tabla 38. Valoración de los administrativos -capacidad profesional- según variables estructurales demográficas .....</i>	<b>53</b>
<i>Tabla 39. Valoración de los administrativos -capacidad profesional- según variables estructurales demográficas .....</i>	<b>53</b>
<i>Tabla 40. Atención por enfermería. ....</i>	<b>54</b>
<i>Tabla 41. Atención por enfermería según variables estructurales y demográficas ..</i>	<b>54</b>
<i>Tabla 42. Atención por enfermería según variables estructurales y demográficas ..</i>	<b>55</b>
<i>Tabla 43. Trato de personal enfermería.....</i>	<b>55</b>
<i>Tabla 44. Valoración del personal de enfermería. Trato. Correlación con variables de satisfacción.....</i>	<b>56</b>
<i>Tabla 45. Trato por enfermería según variables estructurales y demográficas. ....</i>	<b>57</b>
<i>Tabla 46. Eficacia de Atención por enfermería. ....</i>	<b>58</b>
<i>Tabla 47. Valoración del personal de enfermería. Capacidad técnica. Correlación con variables de satisfacción .....</i>	<b>58</b>
<i>Tabla 48. Eficacia enfermería según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>59</b>
<i>Tabla 49. Tiempo de espera. ....</i>	<b>60</b>
<i>Tabla 50. Valoración del tiempo espera para entrar en consulta. Correlación con variables de satisfacción.....</i>	<b>60</b>
<i>Tabla 51. Tiempo de espera según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>61</b>
<i>Tabla 51 bis. Tiempo de espera según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>62</b>
<i>Tabla 52. Trato personal médico. ....</i>	<b>62</b>
<i>Tabla 53. Trato personal médico según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>63</b>
<i>Tabla 54. Eficacia personal médico .....</i>	<b>64</b>
<i>Tabla 55. Eficacia personal médico según variables estructurales y demográficas ..</i>	<b>64</b>
<i>Tabla 55 bis. Eficacia personal médico según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>65</b>
<i>Tabla 56. Tiempo dedicación personal médico.....</i>	<b>65</b>
<i>Tabla 57. Tiempo dedicación personal médico según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>65</b>
<i>Tabla 57 bis. Tiempo dedicación personal médico según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>66</b>
<i>Tabla 58. Capacidad escucha personal médico.....</i>	<b>67</b>
<i>Tabla 59. Capacidad escucha personal médico según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>67</b>
<i>Tabla 59 bis. Capacidad escucha personal médico según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>68</b>

<i>Tabla 60. Valoración del personal médico. Correlación con variables de satisfacción .....</i>	<b>69</b>
<i>Tabla 61. Percepción de calidad atención recibida. Información sobre su salud....</i>	<b>70</b>
<i>Tabla 62. Percepción de calidad atención recibida. Información. Según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>70</b>
<i>Tabla 62 bis. Percepción de calidad atención recibida. Información. Según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>71</b>
<i>Tabla 63. Percepción de calidad atención recibida. Exploración .....</i>	<b>71</b>
<i>Tabla 64. Percepción de calidad atención recibida. Exploración. Según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>72</b>
<i>Tabla 65. Percepción de calidad atención recibida. Información sobre uso de medicamentos.....</i>	<b>73</b>
<i>Tabla 66. Percepción de calidad atención recibida. Uso de medicamentos. Según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>73</b>
<i>Tabla 66 bis. Percepción de calidad atención recibida. Uso de medicamentos. Según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>74</b>
<i>Tabla 67. Percepción calidad atención recibida por médico. Correlación con variables de satisfacción.....</i>	<b>74</b>
<i>Tabla 68. Valoración global del médico .....</i>	<b>75</b>
<i>Tabla 69. Valoración global del médico según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>75</b>
<i>Tabla 70. Valoración global del médico según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>76</b>
<i>Tabla 71. Percepción calidad atención recibida por médico. Correlación con variables de satisfacción.....</i>	<b>77</b>
<i>Tabla 72. Limpieza del centro .....</i>	<b>81</b>
<i>Tabla 73. Limpieza del centro según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>82</b>
<i>Tabla 74. Señalización del centro .....</i>	<b>83</b>
<i>Tabla 75. Señalización del centro según variables estructurales y demográficas....</i>	<b>83</b>
<i>Tabla 76. Comodidad del centro .....</i>	<b>84</b>
<i>Tabla 77. Comodidad del centro según variables estructurales y demográficas .....</i>	<b>84</b>
<i>Tabla 77 bis. Comodidad del centro según variables estructurales y demográficas</i>	<b>85</b>
<i>Tabla 78. Limpieza centro y tiempo de espera. Correlación simple. ....</i>	<b>85</b>
<i>Tabla 79. Solicitud de atención domiciliaria .....</i>	<b>87</b>
<i>Tabla 80. Solicitud de atención domiciliaria según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>87</b>
<i>Tabla 80 bis. Solicitud de atención domiciliaria según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>88</b>
<i>Tabla 81. Realización de la visita domiciliaria.....</i>	<b>89</b>
<i>Tabla 82. Realización de la visita domiciliaria según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>89</b>
<i>Tabla 82 bis. Realización de la visita domiciliaria según variables estructurales y demográficas.....</i>	<b>90</b>
<i>Tabla 83. Respuesta atención domiciliaria la última vez.....</i>	<b>91</b>
<i>Tabla 84. Valoración de la visita domiciliaria .....</i>	<b>91</b>

<i>Tabla 85. Valoración de la visita domiciliaria según variables estructurales y demográficas</i> .....	<b>92</b>
<i>Tabla 86. Causa de la visita domiciliaria</i> .....	<b>93</b>
<i>Tabla 87. Causa de la visita domiciliaria según variables estructurales y demográficas</i> .....	<b>93</b>
<i>Tabla 87 bis. Causa de la visita domiciliaria según variables estructurales y demográficas</i> .....	<b>94</b>
<i>Tabla 88. Valoración de la última visita domiciliaria</i> .....	<b>94</b>
<i>Tabla 89. Uso del servicio de urgencias</i> .....	<b>97</b>
<i>Tabla 90. Uso de servicio de urgencias según variables estructurales y demográficas</i> .....	<b>98</b>
<i>Tabla 91. Uso de dispositivo urgente en la última ocasión</i> .....	<b>99</b>
<i>Tabla 92. Uso de dispositivo urgente en la última ocasión según variables estructurales y demográficas</i> .....	<b>100</b>
<i>Tabla 93. Rapidez de la atención en atención primaria</i> .....	<b>101</b>
<i>Tabla 94. Rapidez de la atención en urgencias AP según variables estructurales y demográficas</i> .....	<b>102</b>
<i>Tabla 95. Valoración de la atención en atención primaria</i> .....	<b>103</b>
<i>Tabla 96. Valoración de la atención en urgencias de AP según variables estructurales y demográficas</i> .....	<b>103</b>
<i>Tabla 96 bis. Valoración de la atención en urgencias de AP según variables estructurales y demográficas</i> .....	<b>104</b>
<i>Tabla 97. Resultado de la atención en urgencias de Atención Primaria</i> .....	<b>104</b>
<i>Tabla 98. Resultado de la atención en urgencias de Atención Primaria según variables estructurales y demográficas</i> .....	<b>105</b>
<i>Tabla 99. Satisfacción Global</i> .....	<b>107</b>
<i>Tabla 100. Análisis multivariante. Modelo sin atención domiciliaria y urgente</i> ....	<b>108</b>
<i>Tabla 101. Análisis multivariante. Modelo incluyendo atención domiciliaria y urgente</i> .....	<b>109</b>
<i>Tabla 102. Análisis multivariante. Consulta de medicina de familia excluyendo atención domiciliaria y urgente</i> .....	<b>110</b>
<i>Tabla 103. Análisis multivariante. Consulta de medicina de familia incluyendo atención domiciliaria y urgente</i> .....	<b>110</b>
<i>Tabla 104. Análisis multivariante. Consulta de pediatría excluyendo atención domiciliaria y urgente</i> .....	<b>111</b>
<i>Tabla 105. Análisis multivariante. Consulta de pediatría incluyendo atención domiciliaria y urgente</i> .....	<b>111</b>
<i>Tabla 106. Matriz de Saturaciones. Análisis factorial del conjunto de variables satisfacción.</i> .....	<b>112</b>
<i>Tabla 107. Valoración global del centro según variables demográficas y estructurales</i> .....	<b>113</b>
<i>Tabla 107 bis. Valoración global del centro según variables demográficas y estructurales</i> .....	<b>114</b>
<b>Tabla I. Muestra diseñada</b> .....	<b>120</b>
<b>Tabla II. Muestra realizada</b> .....	<b>120</b>

# Anexo I. Cuestionario de la encuesta

## CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

Departamento de Investigación

OCTUBRE 2000

Comunidad Autónoma _____	<input type="text"/>	(10)(11)	Nº ESTUDIO	Nº CUESTIONARIO
Provincia _____	<input type="text"/>	(12)(13)	<input type="text" value="2 3 9 9"/>	<input type="text"/>
Entrevistador _____	<input type="text"/>	(14)(15)(16)(17)	(1)(2)(3)(4)	(5)(6)(7)(8)(9)
Área de _____	<input type="text"/>	(18)(19)	Zona:	
Centro _____	<input type="text"/>	(20)(21)	Capital de provincia ... 1	
			Urbano (>10.000) ..... 2 (22)	
			Rural (<10.000) ..... 3	
			MEDICINA GENERAL ..... 1 (23)	

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas en colaboración con el INSALUD, está realizando una encuesta para conocer la opinión de las personas que, como Ud., son atendidas por los servicios de Atención Primaria, es decir, por los médicos de cabecera y pediatras de la Seguridad Social. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales, dado que su nombre no figurará en el cuestionario.

<p><b>P.1</b> Para empezar, ¿podría decirme si cuando Ud. pide cita en su Centro de Salud para acudir a la consulta de su médico de medicina general lo hace...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habitualmente por teléfono ..... 1</li> <li>- Unas veces en el mostrador y otras por teléfono ..... 2 (24)</li> <li>- Siempre en el mostrador del Centro ..... 3</li> <li>- N.C. .... 9</li> </ul>	<p><b>P.4</b> Voy a leerle ahora unas frases referidas a distintos aspectos de su Centro de Salud. Dígame si está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Utilice de nuevo la escala en la que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. <b>(MOSTRAR TARJETA A).</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">Escala</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1 - 5</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Su Centro de Salud está limpio .....</td> <td>___</td> <td>8</td> <td>9 (31)</td> </tr> <tr> <td>- Su Centro de Salud está bien señalizado y le resulta fácil encontrar las consultas .....</td> <td>___</td> <td>8</td> <td>9 (32)</td> </tr> <tr> <td>- El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable .....</td> <td>___</td> <td>8</td> <td>9 (33)</td> </tr> </tbody> </table>		Escala				1 - 5	NS	NC	- Su Centro de Salud está limpio .....	___	8	9 (31)	- Su Centro de Salud está bien señalizado y le resulta fácil encontrar las consultas .....	___	8	9 (32)	- El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable .....	___	8	9 (33)
	Escala																				
	1 - 5	NS	NC																		
- Su Centro de Salud está limpio .....	___	8	9 (31)																		
- Su Centro de Salud está bien señalizado y le resulta fácil encontrar las consultas .....	___	8	9 (32)																		
- El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable .....	___	8	9 (33)																		
<p><b>P.2</b> Voy a hacerle unas preguntas en relación con la facilidad o dificultad que Ud. tiene de conseguir cita con su médico de medicina general. Para ello le voy a leer una serie de frases y quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Contésteme con la ayuda de esta tarjeta en la que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. <b>(MOSTRAR TARJETA A).</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">Escala</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1 - 5</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Le resulta fácil conseguir cita con su médico ...</td> <td>___</td> <td>8</td> <td>9 (25)</td> </tr> <tr> <td>- Cuando pide cita con su médico, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud. ....</td> <td>___</td> <td>8</td> <td>9 (26)</td> </tr> </tbody> </table>		Escala				1 - 5	NS	NC	- Le resulta fácil conseguir cita con su médico ...	___	8	9 (25)	- Cuando pide cita con su médico, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud. ....	___	8	9 (26)	<p><b>P.5</b> A lo largo del último año, es decir desde octubre de 1999 hasta ahora, ¿ha sido atendido alguna vez por su enfermera?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí ..... 1</li> <li>- No ..... 2 (34)</li> <li>- N.C. .... 9</li> </ul>				
	Escala																				
	1 - 5	NS	NC																		
- Le resulta fácil conseguir cita con su médico ...	___	8	9 (25)																		
- Cuando pide cita con su médico, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud. ....	___	8	9 (26)																		
<p><b>SÓLO A LOS QUE CONTESTARON 1 ó 2 EN P.1</b></p> <p><b>P.3</b> La última vez que pidió cita por teléfono, ¿cuántas llamadas, aproximadamente, tuvo que hacer para conseguirla? <b>(ENTREVISTADOR: Insistir en un número aproximado de llamadas).</b></p> <p>Nº de llamadas: _____ (27)(28)</p> <p>No recuerda ..... 98</p> <p>N.C. .... 99</p> <p><b>P.3a</b> Y, ¿cuántas llamadas le parecería aceptable tener que hacer para conseguir cita por teléfono?</p> <p>Nº de llamadas: _____ (29)(30)</p> <p>N.C. .... 99</p>	<p><b>P.5a</b> Quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases. <b>(MOSTRAR TARJETA A).</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">Escala</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1 - 5</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Su enfermera es amable .....</td> <td>___</td> <td>8</td> <td>9 (35)</td> </tr> <tr> <td>- Su enfermera es eficaz y atiende bien sus problemas de salud.....</td> <td>___</td> <td>8</td> <td>9 (36)</td> </tr> </tbody> </table>		Escala				1 - 5	NS	NC	- Su enfermera es amable .....	___	8	9 (35)	- Su enfermera es eficaz y atiende bien sus problemas de salud.....	___	8	9 (36)				
	Escala																				
	1 - 5	NS	NC																		
- Su enfermera es amable .....	___	8	9 (35)																		
- Su enfermera es eficaz y atiende bien sus problemas de salud.....	___	8	9 (36)																		
	<p><b>P.6</b> A continuación, dígame si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases. <b>(MOSTRAR TARJETA A).</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">Escala</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1 - 5</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables .....</td> <td>___</td> <td>8</td> <td>9 (37)</td> </tr> <tr> <td>- Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones .....</td> <td>___</td> <td>8</td> <td>9 (38)</td> </tr> </tbody> </table>		Escala				1 - 5	NS	NC	- Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables .....	___	8	9 (37)	- Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones .....	___	8	9 (38)				
	Escala																				
	1 - 5	NS	NC																		
- Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables .....	___	8	9 (37)																		
- Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones .....	___	8	9 (38)																		

P.7 Con respecto al tiempo que Ud. ha esperado desde la hora que estaba citado hasta el momento de entrar en la consulta, dígame si está de acuerdo o no con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala		
	1 - 5	NS	NC
- Ha tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en la consulta .....	___	8	9 (39)

P.8 Vamos a hablar de su médico de medicina general. De nuevo le voy a leer unas frases para que Ud. me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Le recuerdo que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala		
	1 - 5	NS	NC
- Su médico es amable .....	___	8	9 (40)
- Su médico es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud .....	___	8	9 (41)
- Su médico le dedica todo el tiempo necesario .....	___	8	9 (42)
- Su médico le deja hablar y escucha todo lo que Ud. quiere decirle .....	___	8	9 (43)

P.9 Ahora le voy a leer otras frases y quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo con cada una de ellas. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala		
	1 - 5	NS	NC
- Su médico le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre su salud .....	___	8	9 (44)
- Siempre que es necesario, su médico le explora (ausculta, palpa, mira) para conocer bien el problema .....	___	8	9 (45)
- Cuando su médico le receta medicamentos, le queda claro cómo debe tomarlos. ....	___	8	9 (46)

P.10 Pasemos a otra cuestión. Durante el último año, ¿ha solicitado en alguna ocasión que el médico de cabecera o su enfermera fueran a visitarle a su casa?

- Sí ..... 1  
 - No ..... 2 (47)  
 - N.C. .... 9

P.10a Dígame ahora si está de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala		
	1 - 5	NS	NC
- Cuando Ud. ha solicitado que fueran a visitarle a su casa, han ido a visitarle siempre .....	___	8	9 (48)
- Cuando fueron a casa le atendieron bien .....	___	8	9 (49)

P.10b La situación por la que solicitó la visita la última vez fue...

- Una urgencia ..... 1  
 - Una enfermedad larga ..... 2 (50)  
 - N.C. .... 9

P.10c Cuando solicitó esta última vez que fueran a visitarle a su casa, ¿fueron a visitarle?

- Sí ..... 1  
 - No ..... 2 (51)  
 - N.C. .... 9

P.10d Y con respecto a esta última vez, dígame si está de acuerdo o no con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala		
	1 - 5	NS	NC
- Cuando fueron a casa le atendieron bien .....	___	8	9 (52)

P.11 Refiriéndonos a su médico, diga si está de acuerdo con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala		
	1 - 5	NS	NC
- Recomendaría su médico a sus amigos ....	___	8	9 (53)

P.12 ¿Alguna vez ha tenido Ud. un problema de salud urgente que le haya obligado a acudir a un Centro sanitario?

- Sí ..... 1 (54)  
 - No ..... 2  
 - N.C. .... 9

➔ Pasar a P.13

P.12a La última vez que Ud. ha tenido un problema de salud urgente, ¿qué hizo Ud.?

- Acudí directamente al hospital ..... 1  
 - Acudí a un Servicio de Atención Primaria (no de hospital) ..... 2 (55)  
 - N.C. .... 9

P.12b En relación con la atención sanitaria que recibió en esa urgencia de Atención Primaria, dígame si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala		
	1 - 5	NS	NC
- Le atendieron con rapidez .....	___	8	9 (56)
- Le atendieron bien .....	___	8	9 (57)

P.12c Y ¿cuál fue el resultado de la atención que recibió en esa urgencia de Atención Primaria? **(LEER RESPUESTAS).**

- Le resolvieron el problema allí mismo ..... 1  
 - Fue necesario enviarle además al hospital ... 2 (58)  
 - N.C. .... 9

P.13 Con respecto a su valoración del Centro de Salud en su conjunto, dígame si está de acuerdo con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala		
	1 - 5	NS	NC
- Está satisfecho con la atención que ha recibido en su Centro de Salud .....	___	8	9 (59)

P.14 ¿Cuándo le viene a Ud. mejor acudir a la consulta de su médico de cabecera?

- Por la mañana (hasta las 3) ..... 1
- Por la tarde (de 3 a 8) ..... 2 (60)
- Le es indiferente ..... 3
- N.C. .... 9

P.15 Durante el último año, es decir desde octubre de 1999, ¿podría recordar cuántas veces, aproximadamente, ha ido Ud. a la consulta de su médico de cabecera? (ENTREVISTADOR: Insistir, si es necesario, en un número aproximado de veces).

- Menos de 4 veces ..... 1
- Entre 4 y 8 veces ..... 2
- Más de 8 veces ..... 3 (61)
- No puede recordar ..... 4
- N.C. .... 9

P.16 ¿Me podría decir si el médico de cabecera que le atiende lo eligió Ud. o le ha sido asignado por el Insalud?

- Elegido ..... 1
- Asignado ..... 2 (62)
- N.C. .... 9

P.17 Por último, ¿podría decirme cuándo tiene la consulta su médico: sólo por la mañana, sólo por la tarde o una parte por la mañana y otra por la tarde?

- Mañana ..... 1
- Tarde ..... 2
- Mañana y tarde ..... 3 (63)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.18 Sexo:

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2 (64)

P.19 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

\_\_\_\_\_ (65)(66)  
N.C. .... 99

P.20 ¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios? (ENTREVISTADOR: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).

- No, es analfabeto ..... 1
- No, pero sabe leer y escribir ... 2 (67)
- Sí, ha ido a la escuela ..... 3
- N.C. .... 9

P.20a ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)? Por favor, especifique lo más posible, diciéndome el curso en que estaba cuando los terminó (o los interrumpió), y también el nombre que tenían entonces esos estudios: (ej: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FP1, etc.).

(ENTREVISTADOR: Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado).

CURSO \_\_\_\_\_

NOMBRE (de los estudios) \_\_\_\_\_

**SÓLO PARA CODIFICACIÓN**

- Primarios ..... 1
- Secundarios .... 2 (68)
- Universitarios ... 3
- N.C. .... 9

P.21 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente?

- Trabaja ..... 1
- Jubilado o pensionista ..... 2
- Parado ..... 3
- Estudiante ..... 4 (69)
- Sus labores ..... 5
- Otra situación ..... 8
- N.C. .... 9



Comunidad Autónoma _____	<input type="text"/>	(10)(11)	Nº ESTUDIO	Nº CUESTIONARIO
Provincia _____	<input type="text"/>	(12)(13)	<input type="text" value="2 3 9 9"/>	<input type="text"/>
Entrevistador _____	<input type="text"/>	(14)(15)(16)(17)	(1)(2)(3)(4)	(5)(6)(7)(8)(9)
Área de _____	<input type="text"/>	(18)(19)	Zona:	
Centro _____	<input type="text"/>	(20)(21)	Capital de provincia ... 1	
			Urbano (>10.000) ..... 2	(22)
			Rural (<10.000) ..... 3	
			PEDIATRÍA ..... 2	(23)

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas en colaboración con el INSALUD, está realizando una encuesta para conocer la opinión de las personas que, como Ud., son atendidas por los servicios de Atención Primaria, es decir, por los médicos de cabecera y pediatras de la Seguridad Social. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales, dado que ni su nombre ni el de su hijo (o del niño que Ud. acompaña) figurarán en el cuestionario.

<p><b>P.1</b> Para empezar, ¿podría decirme si cuando Ud. pide cita en su Centro de Salud para acudir a la consulta del pediatra lo hace...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habitualmente por teléfono ..... 1</li> <li>- Unas veces en el mostrador y otras por teléfono ..... 2 (24)</li> <li>- Siempre en el mostrador del Centro ..... 3</li> <li>- N.C. .... 9</li> </ul>	<p><b>P.4</b> Voy a leerle ahora unas frases referidas a distintos aspectos de su Centro de Salud. Dígame si está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Utilice de nuevo la escala en la que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. <b>(MOSTRAR TARJETA A).</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">Escala</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1 - 5</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Su Centro de Salud está limpio .....</td> <td>___ 8</td> <td>9</td> <td>(31)</td> </tr> <tr> <td>- Su Centro de Salud está bien señalizado y le resulta fácil encontrar las consultas .....</td> <td>___ 8</td> <td>9</td> <td>(32)</td> </tr> <tr> <td>- El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable .....</td> <td>___ 8</td> <td>9</td> <td>(33)</td> </tr> </tbody> </table>		Escala				1 - 5	NS	NC	- Su Centro de Salud está limpio .....	___ 8	9	(31)	- Su Centro de Salud está bien señalizado y le resulta fácil encontrar las consultas .....	___ 8	9	(32)	- El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable .....	___ 8	9	(33)
	Escala																				
	1 - 5	NS	NC																		
- Su Centro de Salud está limpio .....	___ 8	9	(31)																		
- Su Centro de Salud está bien señalizado y le resulta fácil encontrar las consultas .....	___ 8	9	(32)																		
- El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable .....	___ 8	9	(33)																		
<p><b>P.2</b> Voy a hacerle unas preguntas en relación con la facilidad o dificultad que Ud. tiene de conseguir cita con el pediatra. Para ello le voy a leer una serie de frases y quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Contésteme con la ayuda de esta tarjeta en la que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. <b>(MOSTRAR TARJETA A).</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">Escala</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1 - 5</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Le resulta fácil conseguir cita con el pediatra ...</td> <td>___ 8</td> <td>9</td> <td>(25)</td> </tr> <tr> <td>- Cuando pide cita con el pediatra, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud. ....</td> <td>___ 8</td> <td>9</td> <td>(26)</td> </tr> </tbody> </table>		Escala				1 - 5	NS	NC	- Le resulta fácil conseguir cita con el pediatra ...	___ 8	9	(25)	- Cuando pide cita con el pediatra, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud. ....	___ 8	9	(26)	<p><b>P.5</b> A lo largo del último año, es decir desde octubre de 1999 hasta ahora, ¿su hijo (o niño al que Ud. acompaña) ha sido atendido alguna vez por su enfermera?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí ..... 1</li> <li>- No ..... 2 (34)</li> <li>- N.C. .... 9</li> </ul>				
	Escala																				
	1 - 5	NS	NC																		
- Le resulta fácil conseguir cita con el pediatra ...	___ 8	9	(25)																		
- Cuando pide cita con el pediatra, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud. ....	___ 8	9	(26)																		
<p><b>SÓLO A LOS QUE CONTESTARON 1 ó 2 EN P.1</b></p> <p><b>P.3</b> La última vez que pidió cita por teléfono para el pediatra, ¿cuántas llamadas, aproximadamente, tuvo que hacer para conseguirla? <b>(ENTREVISTADOR: Insistir en un número aproximado de llamadas).</b></p> <p>Nº de llamadas: _____ (27)(28)</p> <p>No recuerda ..... 98</p> <p>N.C. .... 99</p>	<p><b>P.5a</b> Quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases. <b>(MOSTRAR TARJETA A).</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">Escala</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1 - 5</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- La enfermera del niño/a es amable .....</td> <td>___ 8</td> <td>9</td> <td>(35)</td> </tr> <tr> <td>- La enfermera del niño/a es eficaz y atiende bien sus problemas de salud .....</td> <td>___ 8</td> <td>9</td> <td>(36)</td> </tr> </tbody> </table>		Escala				1 - 5	NS	NC	- La enfermera del niño/a es amable .....	___ 8	9	(35)	- La enfermera del niño/a es eficaz y atiende bien sus problemas de salud .....	___ 8	9	(36)				
	Escala																				
	1 - 5	NS	NC																		
- La enfermera del niño/a es amable .....	___ 8	9	(35)																		
- La enfermera del niño/a es eficaz y atiende bien sus problemas de salud .....	___ 8	9	(36)																		
<p><b>P.3a</b> Y, ¿cuántas llamadas le parecería aceptable tener que hacer para conseguir cita por teléfono con el pediatra?</p> <p>Nº de llamadas: _____ (29)(30)</p> <p>N.C. .... 99</p>	<p><b>P.6</b> A continuación, dígame si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases. <b>(MOSTRAR TARJETA A).</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="3">Escala</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1 - 5</th> <th>NS</th> <th>NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables .....</td> <td>___ 8</td> <td>9</td> <td>(37)</td> </tr> <tr> <td>- Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones .....</td> <td>___ 8</td> <td>9</td> <td>(38)</td> </tr> </tbody> </table>		Escala				1 - 5	NS	NC	- Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables .....	___ 8	9	(37)	- Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones .....	___ 8	9	(38)				
	Escala																				
	1 - 5	NS	NC																		
- Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables .....	___ 8	9	(37)																		
- Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones .....	___ 8	9	(38)																		

P.7 Con respecto al tiempo que Ud. ha esperado desde la hora que estaba citado hasta el momento de entrar en la consulta del pediatra, dígame si está de acuerdo o no con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala			
	1 - 5	NS	NC	
- Ha tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en la consulta .....	___	8	9	(39)

P.8 Vamos a hablar del pediatra que trata a su hijo (o niño al que Ud. acompaña). De nuevo le voy a leer unas frases para que Ud. me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Le recuerdo que el 1 significa que está Ud. totalmente en desacuerdo y el 5 que está totalmente de acuerdo. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala			
	1 - 5	NS	NC	
- El pediatra es amable .....	___	8	9	(40)
- El pediatra es eficaz y resuelve bien los problemas de salud del niño/a .....	___	8	9	(41)
- El pediatra dedica al niño/a el tiempo necesario .....	___	8	9	(42)
- El pediatra le deja hablar y escucha todo lo que Ud. quiere decirle .....	___	8	9	(43)

P.9 Ahora le voy a leer otras frases y quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo con cada una de ellas. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala			
	1 - 5	NS	NC	
- El pediatra le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre la salud del niño/a .....	___	8	9	(44)
- Siempre que es necesario, el pediatra explora al niño/a (ausculta, palpa, mira) para conocer bien el problema .....	___	8	9	(45)
- Cuando el pediatra le receta medicamentos, le queda claro cómo debe tomarlos el niño/a .....	___	8	9	(46)

P.10 Pasemos a otra cuestión. Durante el último año, ¿ha solicitado en alguna ocasión que el pediatra o la enfermera fueran a visitar a su hijo (o niño al que Ud. acompaña) a su casa?

- ↓
- Sí ..... 1
  - No ..... 2 (47)
  - N.C. .... 9

P.10a Dígame ahora si está de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala			
	1 - 5	NS	NC	
- Cuando Ud. ha solicitado que fueran a visitar al niño/a a su casa, han ido a visitarle siempre .....	___	8	9	(48)
- Cuando fueron a casa atendieron bien al niño/a .....	___	8	9	(49)

P.10b La situación por la que solicitó la visita del pediatra o la enfermera la última vez fue...

- Una urgencia ..... 1
  - Una enfermedad larga ..... 2 (50)
  - N.C. .... 9
- ↓

P.10c Cuando solicitó esta última vez que fueran a visitarle a su casa, ¿fueron a visitarle?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (51)
- N.C. .... 9

P.10d Y con respecto a esta última vez, dígame si está de acuerdo o no con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala			
	1 - 5	NS	NC	
- Cuando fueron a casa atendieron bien al niño/a .....	___	8	9	(52)

P.11 Refiriéndonos al pediatra, diga si está de acuerdo con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala			
	1 - 5	NS	NC	
- Recomendaría el pediatra a sus amigos .....	___	8	9	(53)

P.12 ¿Alguna vez su hijo (o niño al que Ud. acompaña) ha tenido un problema de salud urgente que le haya obligado a acudir a un Centro sanitario?

- Sí ..... 1 (54)
  - No ..... 2
  - N.C. .... 9
- Pasar a P.13

P.12a La última vez, que el niño/a ha tenido un problema de salud urgente, ¿qué hizo Ud.?

**(ENTREVISTADOR: LEER RESPUESTAS).**

- Acudió directamente al hospital ..... 1
- Acudió a un Servicio de Atención Primaria (no de hospital) ..... 2 (55)
- N.C. .... 9

P.12b En relación con la atención sanitaria que recibió el niño/a en esa urgencia de Atención Primaria, dígame si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala			
	1 - 5	NS	NC	
- Atendieron al niño/a con rapidez ...	___	8	9	(56)
- Atendieron bien al niño/a .....	___	8	9	(57)

P.12c Y ¿cuál fue el resultado de la atención que recibió el niño/a en esa urgencia de Atención Primaria? **(LEER RESPUESTAS).**

- Le resolvieron el problema allí mismo ..... 1
- Fue necesario enviarle además al hospital ... 2 (58)
- N.C. .... 9

P.13 Con respecto a su valoración del Centro de Salud en su conjunto, dígame si está de acuerdo con la siguiente afirmación. **(MOSTRAR TARJETA A).**

	Escala			
	1 - 5	NS	NC	
- Está satisfecho con la atención que ha recibido el niño/a en su Centro de Salud .....	___	8	9	(59)

P.14 ¿Cuándo le viene a Ud. mejor acudir a la consulta del pediatra?

- Por la mañana (hasta las 3) ..... 1
- Por la tarde (de 3 a 8) ..... 2 (60)
- Le es indiferente ..... 3
- N.C. .... 9

P.15 Durante el último año, es decir desde octubre de 1999, ¿podría recordar cuántas veces, aproximadamente, ha ido el niño/a a la consulta del pediatra? (ENTREVISTADOR: Insistir, si es necesario, en un número aproximado de veces).

- Menos de 4 veces ..... 1
- Entre 4 y 8 veces ..... 2
- Más de 8 veces ..... 3 (61)
- No puede recordar ..... 4
- N.C. .... 9

P.16 ¿Me podría decir si el pediatra que atiende al niño/a, lo eligió Ud. o le ha sido asignado por el Insalud?

- Elegido ..... 1
- Asignado ..... 2 (62)
- N.C. .... 9

P.17 Por último, ¿podría decirme cuándo tiene la consulta su médico: sólo por la mañana, sólo por la tarde o una parte por la mañana y otra por la tarde?

- Mañana ..... 1
- Tarde ..... 2
- Mañana y tarde ..... 3 (63)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.18 Sexo (de la persona entrevistada):

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2 (64)

P.19 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños (la persona entrevistada)?

\_\_\_\_\_ (65)(66)  
N.C. .... 99

P.20 ¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios? (ENTREVISTADOR: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).

- No, es analfabeto ..... 1
- No, pero sabe leer y escribir ... 2 (67)
- Sí, ha ido a la escuela ..... 3
- N.C. .... 9

P.20a ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)? Por favor, especifique lo más posible, diciéndome el curso en que estaba cuando los terminó (o los interrumpió), y también el nombre que tenían entonces esos estudios: (ej: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FP1, etc.).

(ENTREVISTADOR: Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado).

CURSO \_\_\_\_\_

NOMBRE (de los estudios) \_\_\_\_\_

SÓLO PARA CODIFICACIÓN

- Primarios ..... 1
- Secundarios ... 2 (68)
- Universitarios ... 3
- N.C. .... 9

P.21 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente?

- Trabaja ..... 1
- Jubilado o pensionista ..... 2
- Parado ..... 3
- Estudiante ..... 4 (69)
- Sus labores ..... 5
- Otra situación ..... 8
- N.C. .... 9



## Anexo II. Estudio interno sobre prioridades de usuarios

**Estudio interno sobre prioridad para los usuarios de los diferentes componentes de satisfacción que se analizan en la "encuesta de satisfacción de los usuarios con los servicios de atención primaria del insalud"**

PRIORIDAD	COMPONENTES
1	Capacidad Técnica del médico
2	Trato Personal del médico
3	Tiempo dedicado por el médico
4	Recibir atención a domicilio cuando sea necesario
5	Valoración global de enfermería
6	Facilidad para obtener la cita
7	Limpieza y comodidad del centro
8	Recibir cita adaptada a las necesidades
9	Valoración global del personal administrativo
10	Tiempo de espera para entrar en consulta

Estudio observacional transversal, realizado en 1.998, sobre una muestra de 224 usuarios de diferentes Areas del ámbito INSALUD, asumiendo un error  $\alpha = 0,05$  y error de precisión de  $\pm 2,20$ , con representación proporcional a la distribución según hábitat, mediante entrevista personal a la salida de los centros de salud.