

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
CON LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN
PRIMARIA DEL INSALUD, 1999
(Medicina general y Pediatría)**

Estudio nº 2.323
Septiembre-Octubre 1999

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

FICHA TÉCNICA

*SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
CON LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN
PRIMARIA DEL INSALUD, 1999
(Medicina general y Pediatría)*

*Estudio nº 2.323
Septiembre-Octubre 1999*

Ámbito:

Gerencias de Atención Primaria del INSALUD.

Universo:

Usuarios de los Servicios de Atención Primaria.

Tamaño de la muestra:

Diseñada: 19.836 entrevistas.

Realizada: 19.829 entrevistas.

Ver tablas I y II al final de esta ficha técnica.

Afijación:

Uniforme. Se estableció un tamaño de muestra de 348 entrevistas en cada una de las 57 Gerencias de Atención Primaria.

Dentro de cada Gerencia se realizó una distribución proporcional según la zona donde está situado cada Centro de Atención Primaria (Capital, Urbana y Rural) y el tipo de atención (Medicina General y Pediatría).

Ponderación:

Para tratar la muestra en su conjunto son de aplicación los coeficientes de ponderación que figuran en la tabla III, al final de esta ficha técnica.

Puntos de Muestreo:

541 Centros de Atención Primaria.

Procedimiento de muestreo:

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.

Error muestral:

Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P = Q$, el error es de $\pm 5,36\%$ para cada Gerencia y de $\pm 0,71\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Fecha de realización:

Del 13 de septiembre al 8 de octubre de 1999.

Tabla I. Muestra Diseñada

	Zona			Total
	Capital	Urbana	Rural	
Medicina General	6.547	5.517	4.660	16.724
Pediatría	1.337	1.093	682	3.112
Total	7.884	6.610	5.342	19.836

Tabla II. Muestra Realizada

	Zona			Total
	Capital	Urbana	Rural	
Medicina General	6.544	5.515	4.658	16.717
Pediatría	1.336	1.086	690	3.112
Total	7.880	6.601	5.348	19.829

Tabla III. Distribución de la muestra y coeficientes de ponderación

Gerencia	Centros	Diseñada	Realizada	Ponderación
Huesca	10	348	348	0,749
Teruel	7	348	348	0,515
Zaragoza I	10	348	348	1,971
Zaragoza II	11	348	348	1,146
Oviedo	11	348	348	1,200
Avilés	7	348	348	0,618
Gijón	8	348	348	1,112
Sama	6	348	348	0,345
Mieres	6	348	348	0,312
Ariondas	9	348	348	0,207
Cangas	5	348	348	0,144
Jarrio	9	348	348	0,218
Menorca	3	348	348	0,266
Mallorca	10	348	348	2,296
Ibiza	5	348	348	0,347
Santander	11	348	345	1,365
Torrelavega	9	348	348	0,615
Albacete	10	348	348	1,357
Ciudad Real	11	348	347	1,086
Puertollano	6	348	348	0,324
Alcázar de San Juan	8	348	348	0,410
Cuenca	11	348	348	0,732
Guadalajara	8	348	348	0,593
Toledo	12	348	348	1,395
Talavera	7	348	348	0,531
Avila	8	348	348	0,614
Burgos	11	348	348	1,288
León	10	348	348	1,299
Ponferrada	7	348	348	0,586
Palencia	8	348	348	0,667
Salamanca	9	348	348	1,282
Segovia	7	348	348	0,504
Soria	7	348	348	0,333
Valladolid I	8	348	348	0,836
Valladolid II	12	348	348	1,061
Zamora	8	348	348	0,750
Badajoz	12	348	348	1,912
Don Benito	9	348	348	0,547
Cáceres	10	348	348	0,704
Plasencia	9	348	348	0,830
La Rioja	10	348	348	1,013

(cont.)

Tabla III Distribución muestral y coeficientes de ponderación (cont.)

Gerencia	Centros	Diseñada	Realizada	Ponderación
Madrid I	20	348	347	2,300
Madrid II	13	348	348	1,434
Madrid III	13	348	348	1,037
Madrid IV	12	348	348	1,874
Madrid V	12	348	348	2,222
Madrid VI	12	348	346	1,460
Madrid VII	13	348	348	1,788
Madrid VIII	15	348	348	1,464
Madrid IX	13	348	348	1,320
Madrid X	11	348	348	0,967
Madrid XI	13	348	348	2,545
Murcia	13	348	348	2,626
Cartagena	12	348	348	0,994
Lorca	7	348	348	0,499
Ceuta	3	348	348	0,207
Melilla	4	348	348	0,192
Total	541	19.836	19.829	-

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

DISTRIBUCIONES MARGINALES

*SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
CON LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN
PRIMARIA DEL INSALUD, 1999
(Medicina general y Pediatría)*

*Estudio nº 2.323
Septiembre-Octubre 1999*

Pregunta 1

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 (o del pediatra), lo hace...

Habitualmente por teléfono	59,7
Unas veces en el mostrador y otras por teléfono	23,1
Siempre en el mostrador del Centro	17,1
N.C.	,1
(N)	(19829)

Pregunta 2

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

1. Totalmente en desacuerdo
- 2
- 3
- 4
5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5	N.S.	N.C.	(N)
Le resulta fácil conseguir cita con el médico	3,9	3,7	11,9	20,9	58,8	,6	,2	(19829)
Cuando pide cita con el médico, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud.	8,2	8,0	17,9	23,2	40,4	2,0	,5	(19829)
<i>(Sólo a los que piden cita habitualmente o algunas veces por teléfono (1, 2 ó "N.C." en Pregunta 1. N = 16450)</i>								
Con una o dos llamadas telefónicas logra contactar con el Centro y conseguir cita médica	15,6	11,3	21,1	19,7	30,6	,9	,9	(16449)

SÓLO A QUIENES, EN SU CENTRO DE SALUD, PIDEN CITA POR TELÉFONO O PIDEN CITA UNAS VECES EN EL MOSTRADOR Y OTRAS POR TELÉFONO PARA LA CONSULTA DE MEDICINA GENERAL (O PEDIATRÍA) (1 ó 2 en Pregunta 1. N = 16428)

Pregunta 3

La última vez que pidió cita por teléfono, ¿cuántas llamadas, aproximadamente, tuvo que hacer para conseguirla?

Media (llamadas)	3,05
Desviación típica	2,97
N	15314

Pregunta 4

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".

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2
- 3
- 4
- 5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5	N.S.	N.C.	(N)
Su Centro de Salud está limpio	,6	,9	6,0	22,3	69,5	,5	,1	(19829)
Su Centro de Salud está cercano a su domicilio	6,3	6,4	12,3	17,5	57,4	,1	,1	(19829)
Su Centro de Salud está bien señalado y le resulta fácil encontrar las consultas	1,2	2,0	7,2	20,1	68,2	1,0	,3	(19829)
El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable	3,6	5,2	16,1	25,8	48,6	,3	,4	(19829)

Pregunta 5

A lo largo del último año, es decir, desde septiembre de 1998 hasta ahora, ¿Ud. o su hijo han sido atendidos alguna vez por su enfermera?

Sí	47,5
No	52,3
N.C.	,3
(N)	(19829)

(Pasar a Pregunta 5a. N = 9414)

SÓLO A QUIENES, A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO, HAN SIDO ATENDIDOS ALGUNA VEZ POR SU ENFERMERA (1 en Pregunta 5. N = 9414)

Pregunta 5a

Quisiera que me dijera si está Ud. muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con cada una de las siguientes frases.

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NO LEER)
4. En desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

	1	2	3	4	5	N.S.	N.C.	(N)
Su enfermera es amable	65,5	26,7	3,5	2,1	2,0	,2	,1	(9414)
Su enfermera es eficaz y resuelve bien los problemas	64,7	27,5	3,2	1,6	2,0	,8	,2	(9414)

Pregunta 6

A continuación, quisiera que me dijera si está Ud. muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con cada una de las siguientes frases.

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NO LEER)
4. En desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

	1	2	3	4	5	N.S.	N.C.	(N)
Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables	31,5	40,3	14,7	7,6	3,1	2,3	,4	(19829)
Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones	31,9	42,8	11,5	6,4	2,7	4,3	,4	(19829)

Pregunta 7

Con respecto al tiempo que Ud. espera desde la hora que está citado hasta el momento de entrar en la consulta, ¿podría decirme si la última vez que acudió a su médico de medicina general (o al pediatra de su hijo), Ud. esperó mucho, bastante, poco o muy poco tiempo?

Mucho tiempo	13,2
Bastante tiempo	25,4
Ni mucho ni poco (NO LEER)	12,1
Poco tiempo	37,5
Muy poco tiempo	11,4
N.C.	,5
(N)	(19829)

Pregunta 8

Vamos a hablar de su médico de medicina general (y 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".

1. Totalmente en desacuerdo
- 2.
- 3.
- 4.
5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5	N.S.	N.C.	(N)
El médico es amable	1,1	1,3	5,6	16,4	75,0	,4	,2	(19829)
El médico es eficaz y resuelve bien los problemas de salud	1,1	1,6	6,1	18,0	71,7	1,3	,2	(19829)
El médico le dedica todo el tiempo necesario	1,5	2,3	7,7	15,9	71,7	,7	,3	(19829)
El médico le deja hablar y escucha todo lo que Ud. quiere decirle	1,1	1,6	6,2	16,2	74,0	,6	,3	(19829)
El médico le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre la salud	1,6	2,5	7,9	17,4	69,4	,9	,3	(19829)
El médico le proporciona todo tipo de explicaciones sobre los medicamentos que manda	2,5	3,3	8,8	16,5	67,0	1,3	,5	(19829)

Pregunta 9

Ahora le voy a leer otras frases y quisiera que me dijera si está Ud. muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con cada una de ellas.

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (*NO LEER*)
4. En desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

	1	2	3	4	5	N.S.	N.C.	(N)
Puede hablar con el médico con la seguridad de que guarda el secreto profesional	47,2	32,3	3,5	1,2	1,2	14,2	,5	(19829)
Siempre que es necesario el médico le explora (ausculta, palpa, mira) para conocer bien el problema	55,6	32,9	4,7	3,0	1,6	1,7	,4	(19829)
Siempre que el médico le manda pruebas exploratorias (análisis, radiografías) le explica suficientemente por qué lo hace	52,2	32,0	5,5	3,8	1,9	3,6	,9	(19829)

Pregunta 10

Pasemos a otra cuestión. ¿Durante el último año, ha solicitado en alguna ocasión que el médico de cabecera (o el pediatra de su hijo) fuera/n a visitarle/s a su casa?

Sí	14,0
No	85,8
N.C.	,2
(N)	(19829)

Pregunta 10a

¿Y alguna enfermera?

Sí	6,3
No	93,1
N.C.	,6
(N)	(19829)

SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, HAN SOLICITADO QUE EL MÉDICO DE CABECERA (O EL PEDIATRA DE SU HIJO) O ALGUNA ENFERMERA FUERAN A VISITARLES A SU CASA (1 en Pregunta 10 y/o 1 en Pregunta 10a. N = 3052)

Pregunta 10b

Cuando Ud. ha solicitado que el médico de cabecera (o el pediatra de su hijo), o la enfermera fuera a visitarle a su casa...

Ha ido a visitarle siempre	85,7
Ha ido a visitarle casi siempre	4,6
Se podría decir que la mitad de las veces sí y la mitad no	1,4
Le cuesta mucho esfuerzo conseguir que le visite	3,5
Nunca que lo ha solicitado lo ha conseguido	3,5
N.C.	1,3
(N)	(3052)

(Pasar a Pregunta 10c. N = 2904)

SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, HAN SOLICITADO QUE EL MÉDICO DE CABECERA (O EL PEDIATRA DE SU HIJO) O ALGUNA ENFERMERA FUERAN A VISITARLES A SU CASA (1 en Pregunta 10 y/o 1 en Pregunta 10a. N = 3052)

SÓLO A QUIENES HAN SIDO VISITADOS (1, 2, 3 ó 4 en Pregunta 10b. N = 2904)

Pregunta 10c

¿Hasta qué punto se siente Ud. satisfecho de la última vez que le han atendido a domicilio: muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho?

Muy satisfecho	58,0
Bastante satisfecho	32,2
Regular (NO LEER)	3,8
Poco satisfecho	2,6
Nada satisfecho	1,8
N.C.	1,7
(N)	(2904)

Pregunta 11

¿Recomendaría Ud. su médico de cabecera (o el pediatra de su hijo) a sus amigos?

Sí, con toda seguridad	56,5
Probablemente sí	26,3
No está seguro, tiene sus dudas	8,2
Probablemente no	3,2
No con toda seguridad	3,4
N.C.	2,4
(N)	(19829)

Pregunta 12La última vez que Ud. (o su hijo) ha tenido un problema de salud urgente, ¿qué hizo Ud.?

Llamó por teléfono a urgencias	10,2	
Acudió a un Servicio de Atención Primaria (no hospital)	29,1	→ (Pasar a Preguntas 12a hasta 12c. N = 5778)
Acudió directamente al hospital	29,0	
Nunca ha tenido un problema de salud urgente	30,8	
N.C.	,8	
(N)	(19829)	

SÓLO A QUIENES LA ÚLTIMA VEZ QUE HAN TENIDO UN PROBLEMA DE SALUD URGENTE
ACUDIERON A UN SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA (2 en Pregunta 12. N = 5778)

Pregunta 12a

¿Con qué rapidez le atendieron en esa urgencia de Atención Primaria?

Con mucha rapidez	39,7
Con bastante rapidez	36,3
Le hicieron esperar un poco	15,7
Le hicieron esperar bastante	4,7
Le hicieron esperar mucho	2,7
N.C.	,9
(N)	(5778)

SÓLO A QUIENES LA ÚLTIMA VEZ QUE HAN TENIDO UN PROBLEMA DE SALUD URGENTE
ACUDIERON A UN SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA (2 en Pregunta 12. N = 5778)

Pregunta 12b

¿Y cómo le atendieron?

Le atendieron muy bien	41,5
Le atendieron bien	47,2
Le atendieron regular	6,6
Le atendieron mal	1,8
Le atendieron muy mal	1,8
N.C.	1,0
(N)	(5778)

SÓLO A QUIENES LA ÚLTIMA VEZ QUE HAN TENIDO UN PROBLEMA DE SALUD URGENTE
ACUDIERON A UN SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA (2 en Pregunta 12. N = 5778)

Pregunta 12c

Y, ¿cuál fue el resultado?

Le resolvieron el problema allí mismo	62,4
Fue necesario mandarle al hospital	32,7
N.C.	4,8
(N)	(5778)

Pregunta 13

En conjunto, ¿está Ud. satisfecho con la atención que recibe de su Centro de Salud? Contésteme utilizando esta escala de 1 a 5, donde el "1" significa que está Ud. "muy insatisfecho" y el "5" que está "muy satisfecho".

Muy insatisfecho (1)	,7
(2)	2,8
(3)	15,2
(4)	43,0
Muy satisfecho (5)	37,7
N.S.	,3
N.C.	,2
(N)	(19829)

Pregunta 14

¿Cuándo le viene a Ud. mejor acudir a la consulta de su médico de cabecera (o a la del pediatra de su hijo)?

Por la mañana (hasta las 3)	47,5
Por la tarde (de 3 a 8)	27,9
Le es indiferente	24,1
N.C.	,6
(N)	(19829)

Pregunta 15

Durante el último año, es decir desde septiembre de 1998, ¿podría recordar cuántas veces ha ido Ud. a la consulta de su médico de cabecera (o a la del pediatra de su hijo), aproximadamente?

Media (visitas)	8,89
Desviación típica	10,17
N	18026

Pregunta 16

Por último, ¿me podría decir si el médico de cabecera que le atiende (o el pediatra de su hijo) los eligió Ud. o le han sido asignados?

Elegido	26,7
Asignado	72,3
N.C.	1,0
(N)	(19829)

Pregunta 17

Sexo:

Varones	33,5
Mujeres	66,5
(N)	(19829)

Pregunta 18

Edad:

16-24	8,5
25-34	19,5
35-44	19,0
45-54	13,8
55-64	14,1
65 y +	24,9
N.C.	,2
(N)	(19829)

Preguntas 19 y 19a:

Nivel de estudios:

Sin estudios	17,2
Primaria	27,6
Secundaria	32,2
F.P.	10,3
Medios universitarios	6,4
Superiores	5,7
Otros no reglados	,4
N.C.	,2
(N)	(19829)

Pregunta 20

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

Trabaja	35,1
Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado)	20,3
Pensionista (anteriormente no ha trabajado, sus labores, etc.)	5,0
Parado y ha trabajado antes	5,7
Parado y busca su primer empleo	,8
Estudiante	4,1
Sus labores	28,6
Otra situación	,3
N.C.	,1
(N)	(19829)

(Pasar a Pregunta 20a. N = 12107)

SÓLO A QUIENES TRABAJAN O HAN TRABAJADO (1, 2 ó 4 en Pregunta 20. N = 12107)
--

Pregunta 20a

¿Cuál es o era su última ocupación?

Agricultor gran explotación	,2
Agricultor pequeña explotación	3,5
Empresario con 6 o más empleados	,8
Autónomo o empresario con 5 o menos empleados	2,8
Autónomo, independiente sin empleados	9,6
Directivos, cuadros superiores, altos funcionarios	2,1
Cuadros medios, técnicos, profesionales	10,2
Empleados y capataces responsables de 6 o más empleados	2,8
Empleados y capataces responsables de 5 o menos empleados	2,1
Otros empleados con trabajo de oficina	12,9
Otros empleados con trabajo fuera de oficina y trabajadores cualificados	26,8
Trabajadores no cualificados	25,2
N.C.	,9
(N)	(12107)