

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

**VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
ATENCIÓN PRIMARIA POR LOS
USUARIOS DEL INSALUD, 2000**
(Medicina general y Pediatría)

Estudio nº 2.399
Octubre-Noviembre 2000

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

FICHA TÉCNICA

**VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
ATENCIÓN PRIMARIA POR LOS
USUARIOS DEL INSALUD, 2000**
(Medicina general y Pediatría)

Estudio nº 2.399
Octubre-Noviembre 2000

Convenio:

Instituto Nacional de Salud (INSALUD)

Ámbito:

Gerencias de Atención Primaria del INSALUD.

Universo:

Usuarios de los Servicios de Atención Primaria.

Tamaño de la muestra:

Diseñada: 19.952 entrevistas.

Realizada: 19.952 entrevistas.

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

Afijación:

Uniforme. Se estableció un tamaño de muestra de 350 entrevistas (salvo redondeo) 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:

693 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, 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

Zona				
	Capital	Urbana	Rural	Total
Medicina General	5.819	6.672	5.037	17.528
Pediatría	800	1.123	501	2.424
Total	6.619	7.795	5.538	19.952

Tabla II. Muestra realizada

Zona				
	Capital	Urbana	Rural	Total
Medicina General	5.819	6.672	5.037	17.528
Pediatría	800	1.123	501	2.424
Total	6.619	7.795	5.538	19.952

Tabla III. Distribución de la muestra y coeficientes de ponderación

Gerencia	Centros	Diseñada	Realizada	Ponderación
Huesca	13	350	350	0,477
Teruel	12	349	349	0,510
Zaragoza I	15	350	350	1,994
Zaragoza II	17	350	350	1,150
Oviedo	15	350	350	1,198
Avilés	9	350	350	0,609
Gijón	11	350	350	1,104
Sama	7	351	351	0,337
Mieres	6	351	351	0,305
Ariondas	9	350	350	0,204
Cangas	5	350	350	0,140
Jarrio	8	350	350	0,213
Menorca	3	351	351	0,268
Mallorca	20	350	350	2,320
Ibiza	5	350	350	0,354
Santander	17	350	350	1,359
Torrelavega	12	350	350	0,606
Albacete *	18	351	351	1,346
Ciudad Real	15	350	350	1,075
Puertollano	8	350	350	0,316
Alcázar de San Juan	8	349	349	0,407
Cuenca	13	350	350	0,733
Guadalajara	13	350	350	0,595
Toledo	15	350	350	1,400
Talavera	9	350	350	0,528
Avila	11	350	350	0,608
Burgos	15	348	348	1,291
León	14	350	350	1,279
Ponferrada	10	350	350	0,581
Palencia *	13	350	350	0,664
Salamanca	16	351	351	1,282
Segovia	11	349	349	0,508
Soria	9	349	349	0,337
Valladolid I	12	351	351	0,840
Valladolid II	13	350	350	1,039
Zamora	8	351	351	0,739
Badajoz	16	349	349	1,904
Don Benito	11	350	350	0,539
Cáceres	12	350	350	0,699
Plasencia	13	350	350	0,820
La Rioja	13	350	350	1,004

(continúa)

Tabla III. Distribución de la muestra y coeficientes de ponderación

Gerencia	Centros	Diseñada	Realizada	Ponderación
Madrid I	16	350	350	2,304
Madrid II *	17	350	350	1,463
Madrid III	15	351	351	1,035
Madrid IV	12	350	350	1,876
Madrid V	19	349	349	2,256
Madrid VI	20	350	350	1,499
Madrid VII	13	350	350	1,774
Madrid VIII	13	350	350	1,468
Madrid IX	12	350	350	1,326
Madrid X	10	351	351	0,965
Madrid XI	16	350	350	2,556
Murcia	20	350	350	2,635
Cartagena	15	350	350	1,005
Lorca	8	351	351	0,498
Ceuta	3	350	350	0,207
Total	693	19952	19952	-

* A contabilizar un centro menos en esta Gerencia. El total de centros asciende a 690

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

DISTRIBUCIONES MARGINALES

*VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
ATENCIÓN PRIMARIA POR LOS
USUARIOS DEL INSALUD, 2000
(Medicina general y Pediatría)*

*Estudio nº 2.399
Octubre-Noviembre 2000*

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 de su hijo) lo hace...?

Habitualmente por teléfono	57,7
Unas veces en el mostrador y otras por teléfono	23,6
Siempre en el mostrador del Centro	18,6
N.C.	,0
(N)	(19952)

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.

	Media	Desviación típica	N
Le resulta fácil conseguir cita con el médico	4,06	1,19	19908
Cuando pide cita con el médico, generalmente tienen en cuenta la hora que más le conviene a Ud.	3,85	1,24	19676

SÓLO A QUIENES, EN SU CENTRO DE SALUD, PIDEN CITA POR TELÉFONO O UNAS VECES EN EL MOSTRADOR Y OTRAS POR TELÉFONO PARA LA CONSULTA DE MEDICINA GENERAL (O PEDIATRÍA) (1 ó 2 en Pregunta 1. N = 16223)

Pregunta 3

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

Media (llamadas)	4,03
Desviación típica	4,50
N	15759

SÓLO A QUIENES, EN SU CENTRO DE SALUD, PIDEN CITA POR TELÉFONO O UNAS VECES EN EL MOSTRADOR Y OTRAS POR TELÉFONO PARA LA CONSULTA DE MEDICINA GENERAL (O PEDIATRÍA) (1 ó 2 en Pregunta 1. N = 16223)

Pregunta 3a

Y, ¿cuántas llamadas le parecería aceptable tener que hacer para conseguir cita por teléfono?

Media (llamadas)	1,83
Desviación típica	1,01
N	15997

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.

	Media	Desviación típica	N
Su Centro de Salud está limpio	4,52	,74	19896
Su Centro de Salud está bien señalado y le resulta fácil encontrar las consultas	4,54	,78	19838
El lugar de espera de su Centro de Salud es cómodo y confortable	4,04	1,09	19899

Pregunta 5

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?

Sí	54,1
No	45,8
N.C.	,1
(N)	(19952)

(Pasar a Pregunta 5a. N = 10796)

SÓLO A QUIENES, TANTO ELLOS COMO SUS HIJOS, HAN SIDO
ATENDIDOS POR SU ENFERMERA (1 en Pregunta 5. N = 10796)

Pregunta 5a

Quisiera que me dijera si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases.

	Media	Desviación típica	N
La enfermera es amable	4,72	,65	10779
La enfermera es eficaz y atiende bien sus problemas de salud	4,75	,61	10731

Pregunta 6

A continuación, dígame si está Ud. de acuerdo o no con cada una de las siguientes frases.

	Media	Desviación típica	N
Los administrativos, es decir, las personas que atienden al público en los mostradores, son amables	4,11	1,07	19726
Los administrativos son eficaces y resuelven bien sus gestiones	4,20	1,02	19517

Pregunta 7

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

	Media	Desviación típica	N
Ha tenido que esperar poco desde la hora de cita hasta entrar en la consulta	3,29	1,29	19926

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.

	Media	Desviación típica	N
El médico es amable	4,62	,76	19915
El médico es eficaz y resuelve bien sus problemas de salud	4,60	,78	19860
El médico le dedica todo el tiempo necesario	4,57	,83	19896
El médico le deja hablar y escucha todo lo que Ud. quiere decirle	4,61	,78	19879

Pregunta 9

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

	Media	Desviación típica	N
El médico le explica todo lo que Ud. quiere saber sobre su salud	4,53	,86	19872
Siempre que es necesario, el médico le explora (ausculta, palpa, mira) para conocer bien el problema	4,59	,82	19765
Cuando el médico le receta medicamentos, le queda claro cómo debe tomarlos	4,72	,65	19841

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) o su enfermera fuera/n a visitarle/s a su casa?

Sí	14,1	→ (Pasar Preguntas 10a a 10d. N = 2815)
No	85,8	
N.C.	,1	
(N)	(19952)	

SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, HAN SOLICITADO QUE EL MÉDICO DE CABECERA (O EL PEDIATRA DE SU HIJO) O SU ENFERMERA FUERA/N A VISITARLE/S A SU CASA (1 en Pregunta 10. N = 2815)

Pregunta 10a

Dígame ahora si está de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones.

	Media	Desviación típica	N
Cuando Ud. ha solicitado que fueran a visitarle, han ido a visitarle siempre	4,55	1,04	2809
Cuando fueron a casa le atendieron bien	4,71	,75	2739

SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, HAN SOLICITADO QUE EL MÉDICO DE CABECERA (O EL PEDIATRA DE SU HIJO) O SU ENFERMERA FUERA/N A VISITARLE/S A SU CASA (1 en Pregunta 10. N = 2815)

Pregunta 10b

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...

Una urgencia	74,1
Una enfermedad larga	25,6
N.C.	,3
(N)	(2815)

SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, HAN SOLICITADO QUE EL MÉDICO DE CABECERA (O EL PEDIATRA DE SU HIJO) O SU ENFERMERA FUERA/N A VISITARLE/S A SU CASA (1 en Pregunta 10. N = 2815)

Pregunta 10c

Cuando solicitó esta última vez que fueran a visitarle a su casa, ¿fueron a visitarle?

Sí	91,5
No	7,2
N.C.	1,3
(N)	(2815)

(Pasar a Pregunta 10d. N = 2575)

SÓLO A QUIENES, DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, HAN SOLICITADO QUE EL MÉDICO DE CABECERA (O EL PEDIATRA DE SU HIJO) O SU ENFERMERA FUERA/N A VISITARLE/S A SU CASA (1 en Pregunta 10. N = 2815)

SÓLO A QUIENES FUERON VISITADOS EN SU CASA (1 en Pregunta 10c. N = 2575)

Pregunta 10d

Y con respecto a esta última vez, dígame si está de acuerdo o no con la siguiente afirmación.

	Media	Desviación típica	N
Cuando fueron a casa la última vez le atendieron bien	4,78	,57	2572

Pregunta 11

Refiriéndonos a su médico (y al pediatra de su hijo), diga si está de acuerdo con la siguiente afirmación.

	Media	Desviación típica	N
Recomendaría el médico a sus amigos	4,43	1,03	19267

Pregunta 12

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

Sí	60,9	→ (Pasar a Pregunta 13. N = 7808)
No	39,0	
N.C.	,2	
(N)	(19952)	

(Pasar a Pregunta 12a. N = 12145)

SÓLO A QUIENES LA ÚLTIMA VEZ QUE TUVIERON (ELLOS O SUS HIJOS) UN PROBLEMA DE SALUD URGENTE ACUDIERON A UN CENTRO SANITARIO (1 en Pregunta 12. N = 12145)

Pregunta 12a

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

Acudió directamente al hospital	55,9	→ (Pasar Preguntas 12b y 12c. N = 5329)
Acudió a un Servicio de Atención Primaria	43,9	
N.C.	,3	
(N)	(12145)	

SÓLO A QUIENES LA ÚLTIMA VEZ QUE TUVIERON (ELLOS O SUS HIJOS) UN PROBLEMA DE SALUD URGENTE ACUDIERON A UN CENTRO SANITARIO (1 en Pregunta 12. N = 12145)

SÓLO A QUIENES LA ÚLTIMA VEZ QUE TUVIERON (ELLOS O SUS HIJOS) UN PROBLEMA DE SALUD URGENTE ACUDIERON A UN SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA (2 en Pregunta 12a. N = 5329)

Pregunta 12b

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.

	Media	Desviación típica	N
Le atendieron con rapidez	4,33	1,11	5313
Le atendieron bien	4,47	1,02	5308

SÓLO A QUIENES LA ÚLTIMA VEZ QUE TUVIERON (ELLOS O SUS HIJOS) UN PROBLEMA DE SALUD URGENTE ACUDIERON A UN CENTRO SANITARIO (1 en Pregunta 12. N = 12145)

SÓLO A QUIENES LA ÚLTIMA VEZ QUE TUVIERON (ELLOS O SUS HIJOS) UN PROBLEMA DE SALUD URGENTE ACUDIERON A UN SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA (2 en Pregunta 12a. N = 5329)

Pregunta 12c

Y ¿cuál fue el resultado de la atención que recibió Ud. (o su hijo) en esa urgencia de Atención Primaria?

Le resolvieron el problema allí mismo	58,2
Fue necesario enviarle además al hospital	39,4
N.C.	2,4
(N)	(5329)

Pregunta 13

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

	Media	Desviación típica	N
Está satisfecho con la atención que ha recibido en su Centro de Salud	4,40	,82	19928

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)	46,5
Por la tarde (de 3 a 8)	27,5
Le es indiferente	25,8
N.C.	,2
(N)	(19952)

Pregunta 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 (o a la del pediatra de su hijo)?

Menos de 4 veces	32,4
Entre 4 y 8 veces	31,1
Más de 8 veces	34,7
No puede recordar	1,7
N.C.	,1
(N)	(19952)

Pregunta 16

¿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 por el Insalud?

Elegido	27,3
Asignado	72,2
N.C.	,6
<hr/>	
(N)	(19952)

Pregunta 17

Por último, ¿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?

Mañana	64,9
Tarde	20,6
Mañana y tarde	11,7
N.S.	2,5
N.C.	,3
<hr/>	
(N)	(19952)

Pregunta 18

Sexo:

Varones	34,8
Mujeres	65,2
<hr/>	
(N)	(19952)

Pregunta 19

Edad:

16-24	7,4
25-34	19,4
35-44	18,3
45-54	13,9
55-64	13,7
65 y +	27,2
N.C.	,1
(N)	(19952)

Pregunta 20

¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios?

No, es analfabeto	2,2
No, pero sabe leer y escribir	9,1
Si, ha ido a la escuela	88,7
N.C.	,0
(N)	(19952)

(Pasar a Pregunta 20a. N = 17702)

SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA (3 en Pregunta 20. N = 17702)

Pregunta 20a

¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)?

Primarios	52,2
Secundarios	25,7
Universitarios	12,3
Menos de Primarios	9,8
N.C.	,1
(N)	(17702)

Preguntas 20 y 20a

Nivel de estudios:

Menos de primaria	19,9
Primaria	46,3
Secundaria	22,8
Universitarios	10,9
N.C.	,1
<hr/>	
(N)	(19952)

Pregunta 21

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

Trabaja	36,4
Jubilado o pensionista	25,4
Parado	5,2
Estudiante	3,0
Sus labores	28,9
Otra situación	1,0
N.C.	,1
<hr/>	
(N)	(19952)