

ORIGINAL

## Servicio de urgencias de atención primaria. Estudio de calidad percibida y satisfacción de los usuarios de la zona básica de salud Altamira

**Aída de la Fuente-Rodríguez\*, M. Jesús Fernández-Lerones, Yolanda Hoyos-Valencia, Carlos León-Rodríguez, Charo Zuloaga-Mendiolea y Maribel Ruiz-Garrido**

Servicio de Urgencias de Atención Primaria, Centro de Salud Altamira, Servicio Cántabro de Salud, Puerto de San Miguel, Cantabria, España

Recibido el 19 de junio de 2008; aceptado el 21 de octubre de 2008

### PALABRAS CLAVE

Servicio de urgencias de atención primaria; Calidad; Satisfacción

### Resumen

**Fundamento:** La satisfacción del usuario es un instrumento útil para valorar el proceso asistencial, ya que proporciona información sobre la calidad percibida, y se puede incorporar como medida de mejora de la calidad. El Servicio Cántabro de Salud creó en 2005 los servicios de urgencias de atención primaria (SUAP), para lograr mejor atención de las demandas urgentes, mediante uso racional de recursos materiales y humanos, y satisfacer las necesidades de la población. Tras un año de implantación, el SUAP Altamira desarrolló este estudio, mediante análisis de opinión de los usuarios asistidos, para conocer su valoración respecto a satisfacción y calidad percibida, y ver si las necesidades por las que se creó el servicio están cubiertas.

**Método:** Estudio descriptivo transversal durante marzo de 2006. El objeto de análisis fueron los pacientes atendidos en el SUAP. La técnica de investigación fue un cuestionario autocumplimentado, basado en SERVQUAL y SERVQHOS, remitido por correo postal; se consideró variable resultado la satisfacción y la confianza en el SUAP, y variables independientes, las características sociodemográficas de los usuarios.

**Resultados:** De forma general, el 81,8% de los usuarios han respondido estar satisfechos con el SUAP, y respecto a la confianza que refieren tener en el SUAP, el total es del 72,5%.

**Conclusiones:** La instauración del SUAP ha supuesto una mejora asistencial para los habitantes de la zona básica de salud Altamira. Este servicio cumple las expectativas y atención adecuada, así lo demuestra la opinión reflejada por los usuarios sobre los aspectos consultados, con un alto grado de satisfacción (81,8%).

© 2008 Sociedad Española de Calidad Asistencial. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

\*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [delafuente.aida@gmail.com](mailto:delafuente.aida@gmail.com) (A. de la Fuente Rodríguez).

**KEYWORDS**

Primary care urgent services;  
Quality;  
Satisfaction

**Primary care urgent service. Study of patient perceived quality and satisfaction in the Altamira health (Spain) catchment area**

**Abstract**

**Objective:** User satisfaction is useful tool to assess the care process, as it provides information on the perceived quality, and can be included as a measurement in the improvement of quality. The Cantabrian Service of Health created the primary care urgent service (PCUS) in 2005, to provide a better service for emergencies, by the rational use of material and human resources, and to satisfy the needs of the population. After a year of its introduction, the Altamira PCUS developed this study, as a means of analysing the opinions of the health users, and to find out their opinions as regards satisfaction and perceived quality, and to see if the needs for which the service was created are satisfied.

**Method:** Descriptive cross-sectional study performed during March, 2006. The subjects were patients seen in the PCUS. The research technique used was a self-administered questionnaire, based on SERVQUAL and SERVQHOS, sent by post; the outcomes were considered to be the satisfaction and confidence in the PCUS, and independent variables the sociodemographic characteristics of the users.

**Results:** The patients (81.8%) were generally satisfied with the PCUS service, and 72.5% had confidence in it as a whole.

**Conclusions:** The setting up of a PCUS has led to an improvement for patients in the Altamira catchment area. This service meets expectations and provides adequate care, as demonstrated by the opinions of the users in the questionnaire, with a high degree of satisfaction (81.8%).

© 2008 Sociedad Española de Calidad Asistencial. Published by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

## Introducción

En los últimos años se ha demostrado que la satisfacción del usuario es un instrumento útil para valorar el resultado del proceso asistencial, ya que proporciona información sobre la calidad percibida y, por lo tanto, se puede incorporar como medida de mejora de la calidad<sup>1</sup>. Esta satisfacción va a identificar por lo menos tres dimensiones diferentes de la atención: la ciencia de la medicina (aspectos técnicos), el arte de la asistencia (procesos comunicativos) y las comodidades de la asistencia<sup>2</sup>.

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”, y así el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas<sup>3,4</sup>.

Teniendo en cuenta la importancia que está adquiriendo este parámetro, calidad, y conforme a los cambios que la sanidad cántabra ha realizado en los últimos años al respecto, en que crearon los servicios de urgencias de atención primaria (SUAP), los componentes de uno de esos servicios nos proponemos realizar un estudio para conocer la opinión de los usuarios y ver en qué grado se han cumplido las demandas por las que se creó este tipo de servicios. La idea es conocer la valoración de los usuarios de nuestro SUAP sobre la satisfacción y la calidad percibida.

Se considera importante, ya que durante la revisión bibliográfica no se encontró ningún estudio para este tipo de servicios, y sólo se constató la existencia de encuestas refe-

ridas a servicios hospitalarios<sup>5</sup> o extrahospitalarios de urgencias con UVI móvil, donde difieren las circunstancias de utilización.

También los diferentes servicios de salud autonómicos, incluido el Servicio Cántabro de Salud, realizan periódicamente encuestas de opinión a la población sobre cuestiones generales o como datos para la confección de la memoria de actividad, no referidos a los servicios de urgencias y sus características.

Los SUAP fueron creados en 2005 por el Servicio Cántabro de Salud, que tiene como uno de sus objetivos lograr una mejor atención de las demandas urgentes, mediante uso racional de los recursos materiales y humanos para satisfacer las necesidades de la población<sup>6</sup>. Anteriormente no existía este servicio en el área de salud Altamira, sino que se cubría con personal de atención continuada, con guardias semipresenciales.

El SUAP de Altamira, que se encuentra ubicado en el Centro de Salud Altamira, en la localidad de Puente San Miguel (Cantabria), abarca un área compuesta por cuatro ayuntamientos: Peocín, Santillana del Mar, Alfoz de Lloredo y Ruiloba; con una población total adscrita de aproximadamente 13.970 habitantes (7 de marzo de 2006), que sufre un notable crecimiento durante el periodo estival, al estar localizado en una zona turística.

Este SUAP cuenta con un personal compuesto por cuatro equipos (4 médicos y 4 enfermeras) que atienden todas las demandas urgentes, incluidas las pediátricas. El horario de funcionamiento del servicio de urgencias es de las 17.00 a

las 9.00 del día siguiente en días laborables, y 24 horas los fines de semana y festivos, y ofrece una cobertura completa para la atención continuada durante todo el año. Las condiciones de trabajo son dispares, ya que la asistencia urgente se realiza tanto en el centro de salud como en el domicilio, e incluso en lugares o establecimientos públicos donde se genere la situación de urgencia.

Los objetivos de este estudio fueron:

- Obtener perfil sociodemográfico de los usuarios del servicio de urgencias de atención primaria de la zona básica de salud Altamira.
- Conocer la valoración en cuanto a satisfacción y confianza de los usuarios sobre una serie de características del SUAP Altamira.
- Detectar los principales puntos débiles o susceptibles de mejora del servicio en opinión de los usuarios encuestados sobre los que dirigir acciones de mejora.

## Material y métodos

Estudio descriptivo transversal, cuya muestra está compuesta por todos los pacientes atendidos por el SUAP Altamira, tanto en el centro de salud como en el domicilio, como demanda de atención urgente de médico y/o enfermera, durante marzo de 2006; quedaron excluidos los usuarios desplazados que no pertenecían al ámbito de esta área de salud, al no disponer de todos los datos necesarios.

El tamaño de la muestra calculado fue de 235 pacientes, calculado según la media de pacientes diarios atendidos por el SUAP (5.500 pacientes/año) para un intervalo de confianza del 95% con error de muestreo del  $\pm 5\%$  y asumiendo un porcentaje de respuesta menor del 50%. Se enviaron, finalmente, 352 encuestas por correo postal (que superaba el tamaño de la muestra). Se considera variable dependiente el resultado de la satisfacción y la confianza en el SUAP, y variables independientes, las características sociodemográficas de los usuarios.

La técnica de investigación fue el cuestionario autocumplimentado en formato papel, con 31 preguntas y respuestas con varios ítems, que se remitió por correo postal a la dirección de cada paciente. Dichos cuestionarios están formados con preguntas extraídas de los formularios SERVQUAL y SERVQHOS, cuestionarios validados y ampliamente utilizados para valoraciones de servicios hospitalarios.

Únicamente bajo determinados supuestos la unidad de información no fue del propio paciente; éstos hacen referencia a las situaciones en que el paciente es menor de 16 años, o bien su estado físico y/o mental desaconseja la respuesta al cuestionario. En estos casos, se encargaría de la respuesta la persona que ha actuado de acompañante o tutor.

Junto con la encuesta se envió por correo una carta explicativa sobre el estudio solicitando su colaboración; una aclaración sobre el anonimato en la respuesta y la confidencialidad de los datos, y el agradecimiento por su colaboración. Asimismo se incluyó un sobre prefranqueado para remitir la encuesta una vez cumplimentada.

Una vez recibidas las encuestas, se procesaron en una base de datos Access, se volcaron en paquete informático SPSS 8.0 para análisis y relación de variables.

A efectos de facilitar la interpretación de los análisis estadísticos realizados, la edad de los usuarios o pacientes se ha recodificado en los siguientes intervalos: menor de 16 años, entre 17 y 64 años y mayor de 65 años.

Para el desarrollo del estudio y consecución de los datos de los usuarios, se pidió permiso a la Gerencia de Atención Primaria Torrelavega-Reinoso, a la cual pertenece el SUAP Altamira; por otro lado los usuarios, como se explicó anteriormente, fueron informados mediante carta de la garantía de confidencialidad en el trato de datos personales.

## Resultados

El cuestionario se envió a 352 usuarios, de los que respondieron 93 (26,42%). La recogida de encuestas se extendió desde el 15 abril hasta el 30 de junio de 2006.

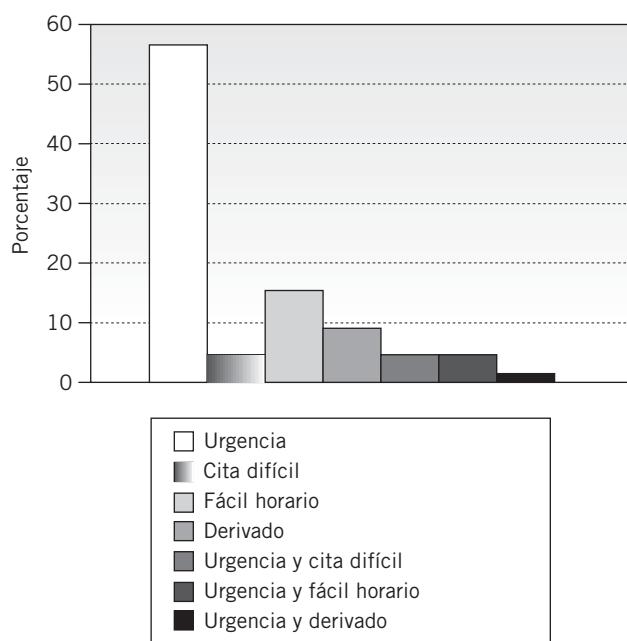
Entre las características sociodemográficas de la muestra se observa que la media de edad es de 33,2 años. En relación con la ocupación de los pacientes, el 29,7% trabaja; el 23% son pensionistas; el 27% estudiantes y el 1,4% desempleados. En cuanto a distribución geográfica, se refleja que el 59,5% pertenece al área de Reocín y el 29,1% de Santillana del Mar (tabla 1).

**Tabla 1** Características sociodemográficas de los pacientes

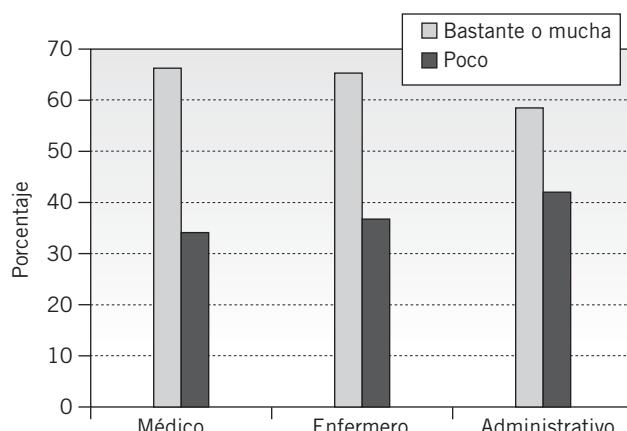
Variable	Frecuencia (n = 91)
Sexo, n (%)	
Mujeres	49 (54,5)
Varones	33 (40,2)
Edad (años), media $\pm$ DE	33,21 $\pm$ 25,99
Intervalo	2-95
Stuación laboral, n (%)	
Trabaja	22 (29,7)
Jubilado/ pensionista	17 (23)
Desempleado	1 (1,4)
Estudia	20 (27)
Ama de casa	8 (10,8)
Otros	6 (8,1)
Estado civil, n (%)	
Soltero	37 (48,7)
Casado/ convive en pareja	32 (42,1)
Divorciado	1 (1,3)
Viudo	6 (7,9)
Nivel de estudios, n (%)	
Primarios o medios	62 (92,5)
Universitarios	5 (7,5)
Ingresos mensuales, n (%)	
Menos de 1.000 euros	22 (40)
1.000-2.000 euros	26 (47,3)
2.000 euros	7 (12,7)
Área de residencia, n (%)	
Alfoz de Lloredo	8 (10,1)
Reocín	47 (59,3)
Ruiloba	1 (1,3)
Santillana del Mar	23 (29,1)

Habiendo contemplado varias opciones del motivo por el cual acuden al SUAP, el 57,1% señala presentar una situación de urgencia; el 4,4% dificultad para conseguir cita con su equipo de atención primaria; el 15,4% facilidad del horario del SUAP, y el 8,8% tratarse de un acto derivado de otro personal sanitario (fig. 1).

Respecto a la dotación de recursos humanos y material del SUAP, se obtuvieron datos referidos a la dotación de personal médico del SUAP, donde el 66,2% de los encuestados mostraron estar bastante o muy satisfechos; mientras en el caso de personal de enfermería, a esta opción respondió el 63,3% (fig. 2), y respecto a la dotación de material del servicio, el 72,4% se sintió bastante o muy satisfechos.



**Figura 1** Motivo de acudir al servicio de urgencias de atención primaria.



**Figura 2** Satisfacción respecto a la dotación de personal del servicio de urgencias de atención primaria.

Si tenemos en cuenta los aspectos relacionados con las instalaciones, sobre la sala de espera, el 83% valoró bien el espacio; el 67,1% valoró bien la ventilación, y el 53,5% valoró negativamente la comodidad de los asientos (fig. 3). Con respecto a la consulta de urgencias, el 83,1% de los encuestados valoraron bien el espacio; el 91,7% valoró bien la limpieza, y por último, el 75,9% valoró bien la ventilación; el 66,7% valoró bien la comodidad de los asientos.

En la pregunta abierta a sugerencias y opinión de los usuarios, la mayoría comentó que habría que dotar de más personal sanitario al SUAP (9 casos), y más personal administrativo o celador que permita mantener el centro abierto permanentemente (4 casos) y de la necesidad de aumentar las plazas de aparcamiento en el recinto del centro (3 casos). Alguno de los comentarios (5 casos) expone su satisfacción y refiere no percibir puntos de mejora, y en un caso se solicita señalización exterior de la ubicación del centro.

Los ítems más valorados por los usuarios fueron, en este orden: la buena comprensión de la información facilitada por los profesionales sanitarios durante la asistencia prestada, en un 95,3% en el caso del médico y en un 94,4% para enfermería; seguido de la buena valoración que hacen, referente a conocimientos profesionales, de los profesionales del SUAP, en un 90,5% de enfermería y en un 86,3% del personal médico; en tercer lugar, la satisfacción con el tiempo dedicado durante la consulta, en un 87,7% en el caso de enfermería y en un 83,7% en el de médicos (fig. 4), y destacable también la percepción del poco tiempo de espera hasta ser atendido por el SUAP en un 85,5% de las respuestas.

De forma general, el 81,8% de los usuarios han respondido estar satisfechos con el SUAP; el 31,64% de los pacientes satisfechos eran varones y el 49,36% mujeres, y respecto a la confianza que refieren tener en el SUAP, el total es del 72,5% el 31,7% varones y el 39,02% mujeres.

## Discusión

Lo primero que queremos destacar en los resultados de este estudio es que el cuestionario impreso conlleva sesgos de selección, ya que personas con déficit cognitivo o sensorial pudieran no contestar el cuestionario y, además, nadie nos asegura que son realmente los afectados quienes llenan la encuesta.

El estudio se realizó en marzo de 2006, se seleccionó esta época para reducir la estacionalidad de muchas enfermedades o el considerable aumento de población en periodo estival, y con ello la influencia en las características de los pacientes que pudieran acudir al servicio. Así pretendíamos descartar el sesgo de selección, a pesar de que somos conscientes de que este hecho no afecta a la calidad percibida por el paciente, ya que en ningún otro estudio revisado<sup>7,8</sup> se ha relacionado este parámetro con el tipo de enfermedad.

Como ya se expuso anteriormente, no hay publicaciones sobre el tema particular de los servicios de urgencias de atención primaria para comparar los resultados obtenidos, pero precisamente ése es uno de los motivos que nos parece interesante para el desarrollo de este trabajo, y a pesar de

haber obtenido una muestra pequeña, pretendemos que quede reflejada la opinión de los usuarios sobre un servicio recientemente instaurado, y pueda ser considerado en sucesivas ocasiones.

Comenzaremos detallando que en la satisfacción inciden diferentes factores, y las dimensiones más significativas serían: empatía de los profesionales, comunicación e información que reciben los pacientes, competencia profesional (tipos de cuidados que se ofrecen, materiales disponibles y resultados de las intervenciones), capacidad de respuesta, acceso al servicio y, no menos importante, el confort y el estado de las instalaciones.

El primer objetivo de este trabajo fue comprobar si había un determinado perfil sociodemográfico del sujeto que utiliza la vía urgente<sup>9</sup>. Se observó que la media de edad es de aproximadamente 33 años, debido a los amplios intervalos (2-95 años), que no se ajusta con exactitud a la edad de los pacientes que son atendidos en el SUAP.

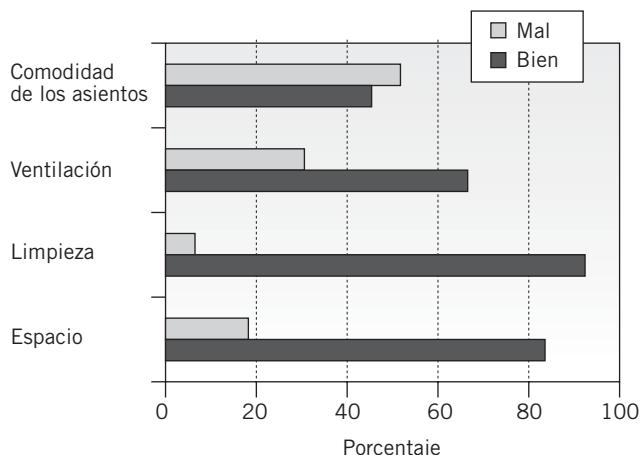


Figura 3 Satisfacción con las instalaciones del servicio de urgencias de atención primaria. Sala de espera.

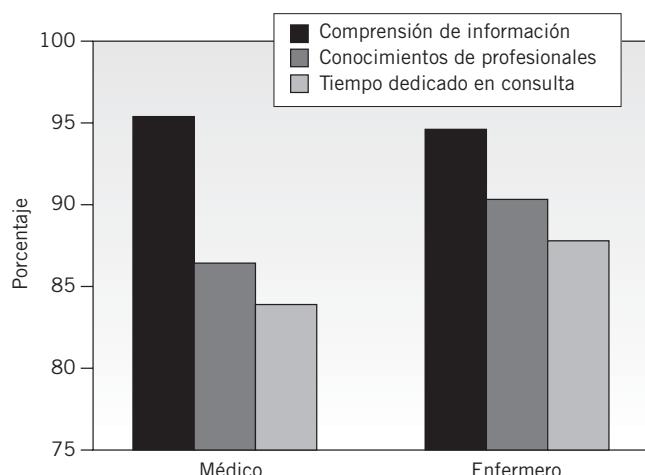


Figura 4 Ítems más valorados por los usuarios del servicio de urgencias de atención primaria.

Llama la atención la relación entre demanda urgente y situación laboral, así como entre demanda y proximidad del domicilio al centro de salud, con un mayor porcentaje de pacientes atendidos en el grupo de trabajadores y estudiantes, y una mayor demanda por parte de los pacientes de municipios más próximos a la ubicación del centro.

Un dato llamativo sería el hecho de que la gran mayoría refiere acudir al SUAP por una situación de urgencia (a pesar de tratarse, en la mayor parte de los casos, de un proceso que se ha iniciado durante los días previos); seguido de la accesibilidad en cuanto a horario que les proporciona este servicio, motivo más acorde con la realidad, dado que en el centro de salud aún no hay consultas de tarde. Posiblemente en este concepto incluyen la dificultad de conseguir cita con su médico para el mismo día o la facilidad de horario que ofrece el SUAP ante situaciones de afección aguda, y que no siempre suponen una situación de urgencia o emergencia. Esto podríamos reforzarlo con la observación del uso repetitivo del SUAP, con varias visitas del mismo paciente, lo que apoya la idea de un menor uso de otros recursos sanitarios de atención primaria.

En cuanto al segundo objetivo, la opinión de los usuarios, como en otros estudios de satisfacción sanitarios<sup>1</sup>, muestra una valoración positiva general; lo que demuestra que ésta aumenta a medida que hacen uso del servicio en más ocasiones, lo que podría relacionarse con el grado de resolución de los servicios de urgencias, donde la atención, el diagnóstico y, en muchos casos, el tratamiento suelen ser en el acto, lo que produce que el usuario vuelva a su domicilio con la sensación de problema resuelto.

A pesar del porcentaje de satisfacción con el servicio, destacar el porcentaje de pacientes que se encuentran insatisfechos con algunos de los aspectos relacionados, como la dotación de personal sanitario del SUAP, en que un 33,8% se muestra insatisfechos sobre personal médico y un 36,7% sobre enfermería (entendiéndose como dotación cuantitativa, no cualitativa), y solicitan la necesidad de aumentar el número de personal con un segundo equipo sanitario que realice los desplazamientos fuera del centro de salud, y de esta manera asegurar una total cobertura, ya que no se privaría de asistencia sanitaria al usuario en ningún momento. Lo mismo ocurre en cuanto al personal administrativo, en que la insatisfacción asciende hasta un 41,9% dato que probablemente se vea influido por el horario de este personal (el centro carece de dicha actividad administrativa en horario nocturno y días festivos), lo que podría resolverse dotando al servicio de personal administrativo o celador mientras se dispensa la asistencia sanitaria, de manera que el usuario se asegure el acceso al interior del centro, que facilitaría el tiempo de espera, incluso cuando el personal sanitario estuviese prestando sus servicios fuera.

Se puede concluir que la instauración de este SUAP ha supuesto una mejora asistencial para todos los habitantes de la zona básica de salud Altamira, y cumple las expectativas, ya que así lo demuestra la opinión reflejada por los usuarios sobre los aspectos consultados, con un grado de satisfacción alto (81,8%); también hay que tener en cuenta que todas las dimensiones relacionadas con la atención urgente tienen gran importancia a la hora de evaluar la satisfacción de los usuarios a lo largo del proceso.

## Agradecimientos

A los profesionales del Instituto de Formación e Investigación Marqués de Valdecilla (IFIMAV) por su inestimable ayuda.

## Financiación

La Gerencia de Atención Primaria de Torrelavega-Peinosa del Servicio Cántabro de Salud colaboró en la parcial financiación del proyecto.

## Bibliografía

1. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)*. 2000;114 Supl 3):26-33.
2. Delgado Sánchez A. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios. *Cuadernos de Gestión*. 2001;3:90-101.
3. Mira JJ, Rodríguez J, Tirado S, Sitges E. Semejanzas y diferencias entre satisfacción y calidad percibida. *Rev Calid Asist*. 2000;15:36-42.
4. Ortiz Espinosa RM, Muñoz Juárez S, Torres Carreño E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo (Méjico). *Rev Española de Salud Pública*. 2004;78:527-37.
5. Gea MT, Hernán-García M, Jiménez-Martín JM, Cabrera A. Opinión de los usuarios sobre la calidad del Servicio de Urgencias del Centro Médico-Quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves. *Rev Calid Asist*. 2001;16:37-44.
6. Magro Pretejer R. Expectativas y satisfacción de los usuarios de Atención Primaria. *Semergen*. 24:711-8.
7. Encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios de Atención Primaria del Servicio Cántabro de Salud. Informe final de resultados 2006. Gerencia de Atención Primaria Torrelavega-Peinosa. Zona Básica de Salud Altamira. Gobierno de Cantabria. Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.
8. Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de la Salud. Subdirección General de Asistencia Sanitaria y Atención Primaria. Encuesta de satisfacción de los usuarios con los servicios de Atención Primaria 2001. Instituto Nacional de la Salud.
9. Braun T, García Castrillo-Riesgo L, Krafft T, Díaz-Peñañón Vilches G. Frecuentación del servicio de urgencias y factores sociodemográficos. *Gac Sanit*. 2002;16:139-44.