



**BIBLIOTECA LAS CASAS – Fundación Index**  
<http://www.index-f.com/lascasas/lascasas.php>

### **Cómo citar este documento**

Oñate Tenorio, Antonio; Oñate Tenorio, María de los Santos. Estudio del grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana en materia de gestiones administrativas en Atención Primaria de Salud. Biblioteca Lascasas, 2012; 8(2). Disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0649.php>

## **ESTUDIO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA EN MATERIA DE GESTIONES ADMINISTRATIVAS EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD**

### **AUTORES:**

#### **ANTONIO OÑATE TENORIO.**

Administrativo y Celador-Conductor.  
Distrito de Atención Primaria Sierra de Cádiz

#### **MARÍA DE LOS SANTOS OÑATE TENORIO.**

Diplomada Universitaria en Enfermería.  
Hospital Universitario Virgen de la Victoria (Málaga)

## INDICE

Resumen .....	3.
I. Introducción y justificación.....	4.
II. Estado de la cuestión. Marco conceptual.....	5.
III. Objetivos.....	8.
III.1 Objetivo Principal.....	8.
III.2 Objetivos Específicos.....	8.
IV. Hipótesis.....	8.
V. Metodología.....	9.
V.1 Diseño.....	9.
V.2 Emplazamiento.....	9.
V.3 Población de Estudio.....	9.
V.3.1. Criterios de Selección.....	9.
V.3.2. Criterios de Inclusión.....	9.
V.3.3. Criterios de Exclusión.....	9.
V.4 Muestra.....	9.
V.4.1. Tipo de Muestreo.....	9.
V.5 Variables.....	10.
V.6 Recogida de Datos.....	10.
V.7 Análisis de Datos.....	10.
V.8 Sesgos.....	11.
V.9 Alcance y limitaciones.....	11.
V.10 Cronograma de las fases de estudio.....	11.
V.11 Consideraciones éticas.....	12.
V.12 Presupuesto.....	12.
VI. Resultados.....	13.
VII. Discusión.....	19.
VIII. Conclusiones.....	19.
Bibliografía.....	21.
Anexos.....	21.
Anexo 1. Servicios ofertados por el Servicio de Atención Ciudadana en Atención Primaria de Salud.....	21.
Anexo 2. Servicios para los que se da cita en el Servicio de Atención Ciudadana.....	22.
Anexo 3. Encuesta realizada a la población de estudio.....	23.

## **RESUMEN:**

En las Unidades de Gestión Clínica de Atención Primaria y Centros de Salud pertenecientes al Sistema Andaluz de Salud existen unas estructuras facilitadoras de las relaciones con la ciudadanía llamados Servicios de Atención Ciudadana (SAC). Cuando hablamos de este servicio, nos estamos refiriendo a una amplia cartera de servicios que es ofrecida al ciudadano usuario del mismo.

Por lo que, para prestar el mejor servicio con la mayor calidad, eficacia, eficiencia y efectividad, debemos conocerlo perfectamente y estudiar para ello si realmente responde a las necesidades de los ciudadanos mediante un análisis y estudio exhaustivo del mismo. De la misma manera pretendemos conocer mediante este estudio el grado de satisfacción que muestran los usuarios al utilizar estos servicios.

Se propone por nuestra parte este estudio motivados por la iniciativa de ofrecer el mejor servicio de gestión administrativa dentro de la sanidad, ya que el hecho de prestar servicios sanitarios a la comunidad lleva implícito ineludiblemente un trabajo administrativo, y para prestar una asistencia sanitaria de calidad deberemos de manera inexcusable proporcionar al usuario del Sistema Sanitario de Salud una gestión administrativa eficaz y con la mayor calidad posible.

## **PALABRAS CLAVE:**

Atención Primaria de Salud, Satisfacción, Servicio de Atención Ciudadana y Usuarios.

## **SUMMARY (Effectiveness of using new technologies as Management Tools for appointments at Primary Health Care)**

Management Units in the Primary Care Clinic and Health Centers belonging to the Andalusian Health System are enabling structures of relations with citizens called Citizen Services (ACS). When we talk about this service, we are referring to a broad portfolio of services offered to the user in the same city.

So, to provide the best service with the highest quality, effectiveness, efficiency and effectiveness, we must know thoroughly and study for it if it really meets the needs of citizens through a comprehensive analysis and study it. Just as we try to know by this study showing satisfaction these users to use their services.

It is proposed by our study motivated by the initiative of offering the best service of administration within the health, since the fact of providing health services to the community inevitably implies administrative work, and to provide quality health care we so inexcusable provide the user with Health Health System administrative efficiency and the highest possible quality. Management Units in the Primary Care Clinic and Health Centers belonging to the Andalusian Health System are enabling structures of relations with citizens called Citizen Services (ACS).

## **KEY WORDS:**

Primary Health Care, Satisfaction, Safety and Service, Users.

## I. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Este es un estudio que se realiza con el fin de responder a las necesidades de los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana ubicados y existentes actualmente en las Unidades de Gestión Clínica y Centros de Salud de Atención Primaria de Salud del Servicio Andaluz de Salud, convirtiendo al mismo en un servicio eficaz, eficiente, y con capacidad para dar respuesta con la máxima calidad a sus usuarios.

Para conseguir todo lo expuesto anteriormente, lo primero que tenemos que hacer es conocer a fondo este servicio, saber cuáles son sus funciones, su funcionamiento, los recursos con los que cuenta, etc. ya que sólo así podremos conocer realmente las inquietudes de los usuarios que son los que realmente importan, ya que éste servicio trabaja por y para ellos. Pero, este no es el único, ya que actualmente son muchos los estudios que se realizan para conseguir al máximo el propósito de prestar a los usuarios del Servicio Andaluz de salud un servicio integral con la máxima eficacia y efectividad posible, lo que ocurre es que la mayoría de estos estudios van enfocados a ámbitos sanitarios y muy pocos a las gestiones administrativas que van incluidas indudablemente en la atención sanitaria.

Es por ello que, lo que pretendemos con este estudio es conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Atención Ciudadana. Por tanto, será preciso hacer un análisis de las demandas ciudadanas que surgen a diario y saber así que es lo que esperan de este servicio.

La razón por la que consideramos importante este tema en concreto es porque aunque estamos hablando en materia de salud, las gestiones administrativas están incluidas dentro de la Cartera de Servicios que el Servicio Andaluz de Salud ofrece en Atención Primaria de Salud a través de sus Unidades de Atención Ciudadana.

Como podemos comprobar a diario la demanda sanitaria lleva también incorporada inevitablemente una demanda de tareas administrativas, y para poder ofrecer al usuario la mayor calidad asistencial los profesionales deberán prestar el mejor servicio no sólo sanitario, sino también administrativo, para que la atención global recibida por el usuario del Sistema Sanitario de Salud sea de máxima calidad.

Es por ello, que en cualquier aspecto sanitario o no susceptibles de mejora debemos incidir al objeto de prestar la mejor atención y un servicio óptimo con la mayor equidad e igualdad para todos, con los recursos humanos y materiales que disponemos, ya que uno de los objetivos del Servicio Andaluz de Salud es precisamente la mejora de la calidad asistencial integral.

## II. ESTADO DE LA CUESTIÓN. MARCO CONCEPTUAL:

La necesidad de dar respuesta a una demanda cada vez más exigente a los usuarios en materia de servicios públicos administrativos, hace que artículos como éste<sup>1</sup> describan las experiencias más significativas abordadas por los distintos niveles de la administración Pública en España, incidiendo en los objetivos que persiguen y los problemas surgidos a diario.

Desde principios de los años 90, existe evidencia de la preocupación por los procesos administrativos,<sup>2</sup> y de su inclusión cada vez más profunda en los temas de salud a través de la informática<sup>3</sup> y de las nuevas tecnologías.

Las tareas burocráticas o administrativas<sup>4</sup> son un denominador común que encontramos en la mayoría de las actividades humanas, y lógicamente, la actividad asistencial sanitaria no es ajena a ellas. La reforma de la Atención Primaria y la aparición de las nuevas tecnologías han significado un desarrollo de importantes cambios estructurales y organizativos, éste estudio nos aporta que la organización del Centro es de suma importancia para una óptima utilización de los recursos y gestión de las nuevas demandas e inquietudes requeridas y mostradas por los usuarios. Totalmente de acuerdo con estas afirmaciones pasaremos a describir el Servicio de Atención Ciudadana, que es en el que en concreto nos vamos a basar en nuestro estudio.

Los Servicios de Atención Ciudadana (SAC), son unas estructuras facilitadoras de las relaciones con la ciudadanía, disponibles en los Centros de Salud y Unidades de Gestión Clínica de Atención Primaria. La oferta de servicios que a continuación pasaremos a detallar se realiza durante todo el horario de apertura del Centro. El SAC como unidad proveedora de servicios administrativos y de apoyo a los servicios clínicos asistenciales, mantiene una estrecha relación y coordinación con las diferentes unidades y servicios del Centro de Salud y del Equipo Básico de Atención Primaria.<sup>5</sup>

A continuación pasamos a enumerar la citada oferta de servicios que realiza el Servicio de Atención Ciudadana (en Anexo I, tabla I podemos ver la representación de forma esquemática).<sup>6</sup>

- Atención telefónica (a Salud Responde, a los usuarios del sistema, etc.)
- Citas. En anexo II, tabla 2 se muestra todos los servicios que se ofrecen en la actualidad en Atención Primaria y que por consecuencia el Servicio de Atención Ciudadana tiene que facilitar las citas correspondientes para que los usuarios puedan acceder a los mismos.
- Citas para especialidades médicas en las diferentes consultas del área hospitalaria de referencia.
- Gestión de libre elección de especialidades y segundas opiniones médicas, etc.
- Gestión de cambios de médicos.
- Gestión de medicamentos extranjeros.
- Gestión de prestaciones complementarias.
- Gestión del reconocimiento a prestaciones sanitarias.
- Gestoría de Usuarios.
- Información amplia tanto general como específica de todas las demandas requeridas por los usuarios.
- Modificaciones de Base de Datos de Usuario (BDU).
- Recepción y gestión de urgencias demandadas por los usuarios.

- Sugerencias y reclamaciones.
- Visado de recetas.

Como podemos observar el Servicio de Atención Ciudadana tiene toda una variedad de funciones, en sus unidades se realiza todo un amplio abanico de tareas variadas, todo ello derivada de la demanda ciudadana planteada. Según la Web oficial del Servicio Andaluz de Salud, los Servicios de Atención Ciudadana están incluidos dentro de los Dispositivos de Apoyo en la Cartera de Servicios de Atención Primaria del 2008.

Según la Web Oficial del Distrito Sanitario de la Sierra de Cádiz,<sup>7</sup> la Ley 2/1998 establece que la Atención Primaria de Salud es el primer acceso ordinario de la población al Sistema Sanitario Público de Andalucía, están organizados en Distritos de Atención Primaria que integran demarcaciones territoriales denominadas Zonas Básicas de Salud, en las que se ubican los Centros de Atención Primaria organizados de acuerdo al Decreto 197/2007.

El primer nivel de atención es la Atención Primaria de Salud, que integra la asistencia preventiva, curativa, rehabilitadora y la promoción de la salud de los ciudadanos. Los servicios de Atención Primaria de Salud están organizados en Andalucía en Distritos de Atención Primaria, estructuras organizativas para la planificación operativa, dirección, gestión y administración en ese ámbito. Existen actualmente 1.514 Centros de Atención Primaria de Salud, de manera que todos los andaluces cuentan con uno de ellos a pocos minutos de su domicilio en transporte estándar.

La Cartera de Servicios de Atención Primaria<sup>8</sup> recoge el conjunto de actividades científico-técnicas y administrativas que se realizan en el primer nivel de atención, estableciendo y unificando criterios de puesta en práctica, para que se consiga una producción enmarcada en los objetivos del Servicio Andaluz de Salud (SAS). El objetivo de la Cartera de Servicios en el desarrollo de la Atención Primaria en el siglo XXI en Andalucía es: "garantizar condiciones mínimas comunes para una atención integral e integrada, continuada y en condiciones de equidad en todo el territorio andaluz, que supongan mejoras en la salud desde una perspectiva biopsicosocial, y estén basadas en la evidencia científica". Se articula en Programas de Salud con criterios de definición, oferta y población diana, con actividades que aseguran la calidad, indicadores de seguimiento y sistemas de información de apoyo. Es homogénea para este nivel asistencial, con objetivos variables según el Contrato Programa para cada Distrito.

El Servicio Andaluz de Salud, adscrito a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, forma parte del Sistema Sanitario Público Andaluz (SSPA), desde su creación en 1986. Su misión es prestar atención sanitaria a las ciudadanas y ciudadanos andaluces, ofreciendo servicios sanitarios públicos de calidad, asegurando la accesibilidad, equidad y satisfacción de los usuarios, buscando la eficiencia y el aprovechamiento óptimo de los recursos. El Servicio Andaluz de Salud dispone de una red de servicios asistenciales integrada y organizada para garantizar la accesibilidad de la población y la equidad en la distribución de los recursos.

Por todo lo anteriormente expuesto nos planteamos en este estudio no sólo observar la demanda ciudadana, sino estudiar el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana, con el objetivo de agilizar y mejorar la capacidad de respuesta del Sistema Sanitario, garantizando una atención con equidad, buscando indicadores de seguimiento que nos muestren si realmente se presta por parte de este servicio una atención integral, de calidad, y con la misma equidad y accesibilidad para todos sus usuarios.

Hoy en día, según algunos estudios hay un creciente interés en el desarrollo de indicadores para monitorizar la calidad prestada desde la Atención Primaria. Estamos acostumbrados a monitorizar la calidad de la Atención Primaria utilizando datos recogidos sistemáticamente, además con el desarrollo de los sistemas de información sanitarios y la historia clínica informatizada se espera disponer de mucha información que recoja tanto aspectos clínicos como sociodemográficos de los pacientes.<sup>9</sup> En nuestro caso, haremos todo lo contrario, se analizará la situación pero no basándonos en datos informatizados, sino en la opinión de los propios usuarios.

Otros estudios afirman y se fundamentan diciendo<sup>10</sup> que la satisfacción del usuario es un instrumento útil para valorar el proceso asistencial, en este caso realizan su trabajo en el servicio de urgencias, ya que proporciona información sobre la calidad percibida, y se puede incorporar como medida de la calidad, en este caso los autores utilizan al igual que nosotros en nuestro estudio un cuestionario autocumplimentado, donde los usuarios, que son los que en definitiva importan, reflejan su opinión y su grado de satisfacción.

En el año 2005 se publica un estudio<sup>11</sup> cualitativo realizado en el 2003, en el que se analiza las opiniones de los usuarios de atención primaria sobre la atención que reciben e identifican las principales áreas de satisfacción, a las conclusiones que llegan es que entre otras, los trámites burocráticos y los servicios administrativos y de gestión son algunas de las áreas principales relacionadas con la satisfacción, aunque aún así proponen posibles respuestas de mejora.

Añadir también que el propio Servicio Andaluz de Salud realiza anualmente a sus usuarios encuestas de satisfacción y en ellas se valora y cuestiona precisamente, entre otros muchos aspectos la facilidad para resolver los procesos administrativos y la valoración del personal que trabaja en el Servicio de Atención al Ciudadano.<sup>12</sup>

### **III. OBJETIVOS:**

#### III.1 Objetivo Principal:

Estudiar el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana en materia de gestiones administrativas en Atención Primaria de Salud.

#### III.2 Objetivos Específicos:

- Conocer la demanda ciudadana en gestiones administrativas incluidas en las prestaciones sanitarias en Atención Primaria de Salud.
- Evaluar si los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana reciben una atención integral, de calidad, con equidad y accesibilidad para todos.
- Describir las funciones y tareas del Servicio de Atención Ciudadana.
- Analizar la atención prestada a los usuarios por parte del Servicio de Atención Ciudadana.

### **IV. HIPÓTESIS:**

- H1: Los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana están satisfechos con la atención recibida del mismo.
- H2: Los usuarios no consideran tarea fácil resolver una gestión administrativa en el Servicio de Atención Ciudadana.

## **V. METODOLOGÍA:**

### **V.1. Diseño:**

Para corroborar las hipótesis planteadas se realiza un estudio descriptivo, observacional y transversal.

### **V.2. Emplazamiento:**

El presente estudio poblacional realizado desde diciembre 2010 a Enero 2012, se ha llevado a cabo con la participación de los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana ubicado en el Centro de Salud “Barrio Bajo” de Arcos de la Frontera, perteneciente al Distrito de Atención Primaria Sierra de Cádiz del Servicio Andaluz de Salud.

### **V.3. Población de Estudio:**

La población de estudio fue una muestra escogida aleatoriamente de 150 participantes a los que se reparte una encuesta (Anexo III) que será autocumplimentada por los mismos, durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre del 2011.

#### **V.3.1. Criterios de selección:**

Usuarios del Servicio de Atención Ciudadana ubicado en el Centro de Salud “ Barrio Bajo” de Arcos de la Frontera, perteneciente al Distrito de Atención Primaria Sierra de Cádiz del Servicio Andaluz de Salud.

#### **V.3.2. Criterios de inclusión:**

Usuarios habituales del Servicio de Atención Ciudadana ubicado en el Centro de Salud “ Barrio Bajo” de Arcos de la Frontera, perteneciente al Distrito de Atención Primaria Sierra de Cádiz del Servicio Andaluz de Salud.

#### **V.3.3. Criterios de exclusión:**

Usuarios desplazados por periodo vacacional que provisionalmente acceden al Servicio de Atención Ciudadana ubicado en el Centro de Salud “ Barrio Bajo” de Arcos de la Frontera, perteneciente al Distrito de Atención Primaria Sierra de Cádiz del Servicio Andaluz de Salud.

### **V.4. Muestra:**

La muestra fue de 150 participantes.

#### **V.4.1. Tipo de muestreo:**

Se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple, seleccionando los individuos al azar, hasta llegar a un total de 150 participantes.

### **V.5. Variables:**

Las variables que vamos a estudiar son:

- La edad y sexo de los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana.
- Valoración del conocimiento que poseen los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana sobre éste servicio y sus funciones.
- Cantidad de veces que acceden los usuarios al Servicio de Atención Ciudadana.
- El tiempo que han tenido que esperar para poder ser atendido.
- Capacidad de resolución percibida por los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana.
- Gestiones administrativas más demandados y utilizadas por los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana.
- Grado de satisfacción de los usuarios con el trato, atención e información recibida del Servicio de Atención Ciudadana.

### **V.6. Recogida de Datos:**

Lo primero que se hizo después de plantear el estudio, fue identificar las palabras claves y los conceptos fundamentales en DEC's y Mesh y realizar una búsqueda bibliográfica durante los meses de Febrero y Marzo de 2011 en las siguientes bases de datos: PubMed, Cochrane Plus y Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público Andaluz. Después de revisar toda la documentación obtenida descartando la que carecía de rigor científico, se elaboró el proyecto de investigación durante los meses de Abril y Mayo de 2011.

Para obtener los datos se reparte una encuesta anónima, que consta de catorce preguntas cerradas a la población de estudio (Anexo III), que será autocumplimentada por los mismos, durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre del 2011.

### **V.7. Análisis de Datos:**

Durante los meses de Octubre y Noviembre de 2011 y una vez recopilada la información relevante para nuestro estudio, se lleva a cabo un análisis minucioso y exhaustivo de los datos obtenidos a través de las encuestas, que serán representados describiendo cada variable mediante las distribuciones de frecuencias oportunas, las tablas y gráficos correspondientes, utilizando para ello el software Microsoft Office Excel®.

### **V.8. Sesgos:**

Al objeto de evitar sesgos las encuestas no son repartidas por los propios investigadores, sino por personal ajeno al estudio y por supuesto, que no tenga ninguna relación con el Centro al que pertenecen los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana, y para que no haya ningún tipo de coacción percibida por los usuarios ni interferencias en el estudio, las encuestas son repartidas a pie de calle en distintos días y diferentes horas siendo la población elegida al azar sin atender a género, edad, ni patologías.

### **V.9. Alcance y Limitaciones:**

- Negativa de los usuarios a participar en la realización de las encuestas.

- Muestra de población de estudio limitada y encuesta realizada durante meses incluidos en periodo vacacional.

Para solventar estas incidencias y que no haya interferencias en los resultados, se explica al usuario que es una encuesta anónima, voluntaria y autocumplimentada, cuya única finalidad es conocer su opinión, pero que si no deciden participar es completamente respetable su decisión. Lo que haremos para llegar al número establecido de encuestas, es seguir repartiendo a los usuarios que decidan participar hasta llegar al número de 150 encuestas previamente establecido.

Debido a que la encuesta se realiza en periodo vacacional, lo que se hace es excluir a los desplazados que no son usuarios habituales del Centro.

### **V.10. Cronograma de las Fases de Estudio:**

- \* Diciembre 2010/ Enero 2011 → Planteamiento del estudio.
- \* Febrero/ Marzo 2011 → Realización de búsqueda bibliográfica.
- \* Abril/ Mayo 2011 → Elaboración del proyecto de investigación.
- \* Junio/ Julio/ Agosto/ Septiembre 2011 → Recogida de datos.
- \* Octubre/ Noviembre 2011 → Procesamiento y análisis exhaustivo de datos.
- \* Diciembre 2011/ Enero 2012 → Finalización del estudio y culminación de del Proyecto de Investigación.

### **V.11. Consideraciones Éticas:**

La normativa ética del trabajo estará sujeta a las premisas de Helsinki y posteriores, para este tipo de estudio.

Para garantizar la confidencialidad de la información, todos los datos recogidos han sido registrados de forma anónima, siguiendo estrictamente las leyes y normas de protección de datos en vigor (Ley 41/2002 de 14 de noviembre; Ley 15/1999 de 13 de diciembre; RD 1720/2007 de 21 de diciembre).

En cualquier momento y sin necesidad de explicación, el paciente, puede abandonar el estudio sin necesidad de anteponer explicación alguna, tan sólo si es éste su deseo expreso.

Los datos obtenidos se ajustaran a las leyes al uso de protección de éstos cara a la investigación y publicación de resultados.

### **V.12. Presupuesto:**

Este proyecto no ha sido financiado ni subvencionado por ningún organismo ni entidad, pública o privada, por lo que todo gasto económico derivado del mismo será a cuenta de los propios investigadores.

## VI. RESULTADOS:

Una vez procesado todos los datos de la encuesta realizada podemos ver en el Gráfico 1, la respuesta a las dos primeras preguntas, apreciando por grupos de edad y sexo los usuarios que acuden al Servicio de Atención Ciudadana del Centro de Salud “Barrio Bajo” de Arcos de la Frontera.

En el presente estudio vemos como al Centro de Salud “Barrio Bajo” de Arcos de la Frontera acuden más mujeres que hombres a utilizar el Servicio de Atención Ciudadana (60% frente al 40%). En cuanto a los grupos de edad vemos que dentro de las mujeres el grupo que menos lo utiliza es entre 30-50 años, siendo por los hombres de más de 50 años el grupo de edad que más lo utiliza.

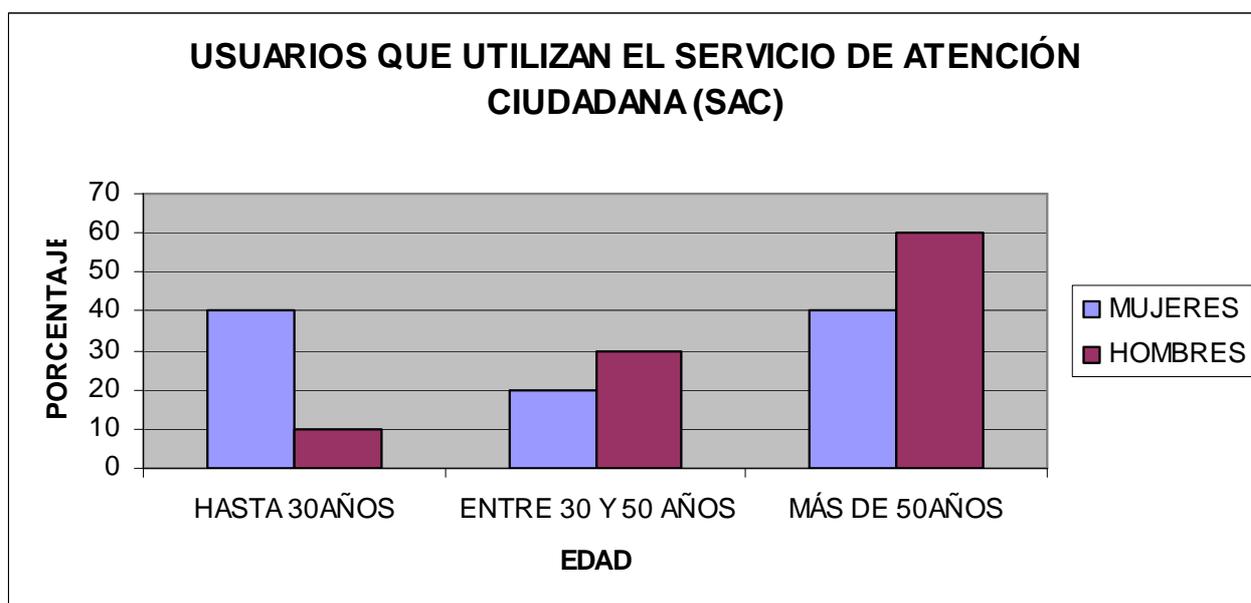


Gráfico 1.- Usuarios que utilizan el Servicio de Atención Ciudadana (SAC).

Así mismo del Gráfico 2, Anexo IV, podemos deducir que el 60% de los que acuden son mujeres y el 40% hombres.



Gráfico 2.- Sexo de los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana(SAC).

Con respecto a los Gráficos 3 y 4, se responde a las preguntas planteadas en la encuesta donde se cuestiona si realmente el usuario conoce que es el Servicio de Atención Ciudadana y si saben cuáles son sus funciones.

Se aprecia que los usuarios no conocen realmente que es el Servicio de Atención Ciudadana ya que sólo el 10% reconoce que si sabe lo que es, y además el 38% desconoce sus funciones y un 40% no tienen claro cuáles son éstas. Sin embargo, acuden y hace uso de él de media al mes una vez.

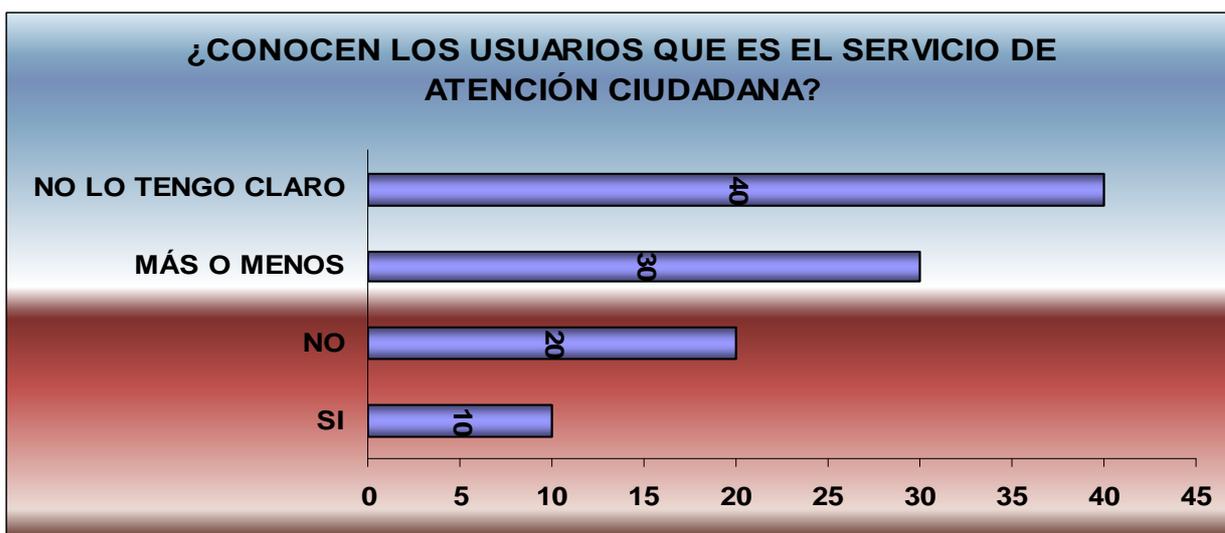


Gráfico 3.-¿Conocen los usuarios que es el Servicio de Atención Ciudadana?.

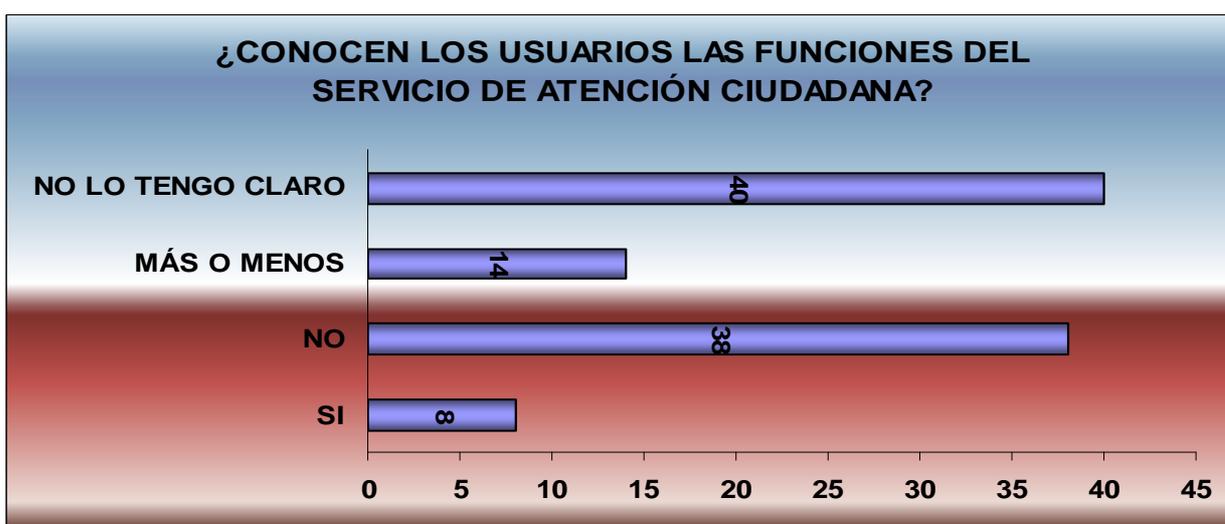


Gráfico 4.- ¿Conocen los usuarios las funciones del Servicio de Atención Ciudadana?

En el Gráfico 5, podemos apreciar el tiempo en minutos que tardan en ser atendidos por los usuarios. Y en el Gráfico 6, se contesta a la pregunta propuesta a los usuarios de si consideran al Servicio de Atención Ciudadana un servicio resolutivo.

La mitad de los encuestados reconoce que para que lo atiendan tienen que esperar más de 35 minutos y sólo un 15% es atendido en 15 minutos. Y no sólo eso, también afirman un total del 36% de los encuestados que tuvieron que acudir más de una vez a este servicio para que le resolvieran la misma gestión administrativa. Y cuando se le plantea si lo considera un servicio con capacidad de resolución sólo el 23% dice que si, el 64% afirma que sólo a veces, y el 13% restante dice que no.

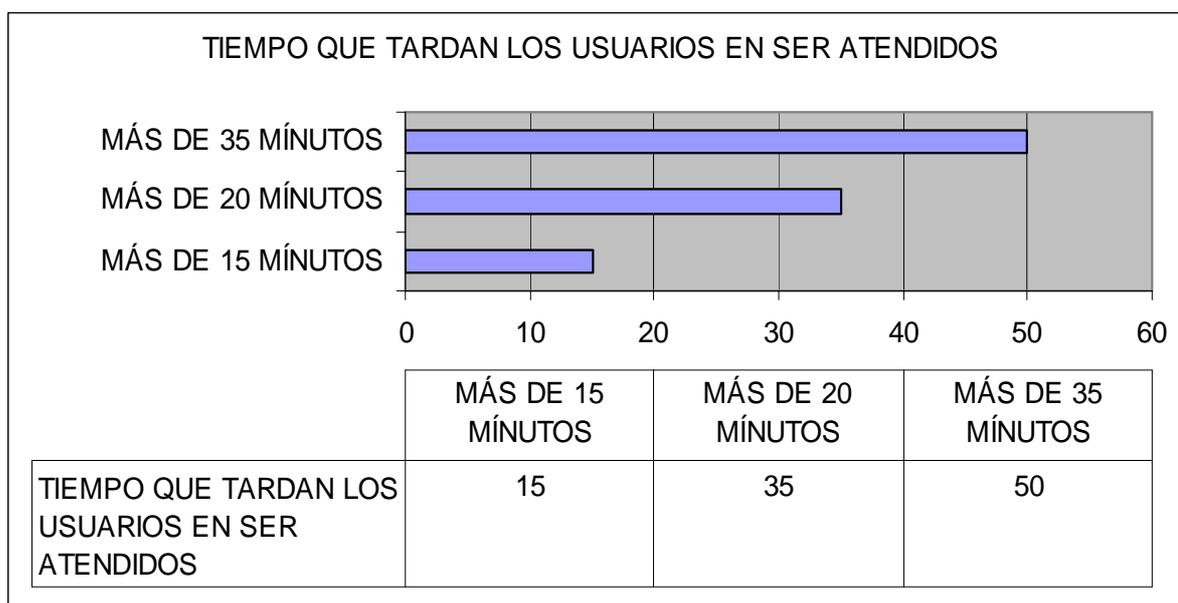


Gráfico 5.- Tiempo que tardan los usuarios en ser atendidos.

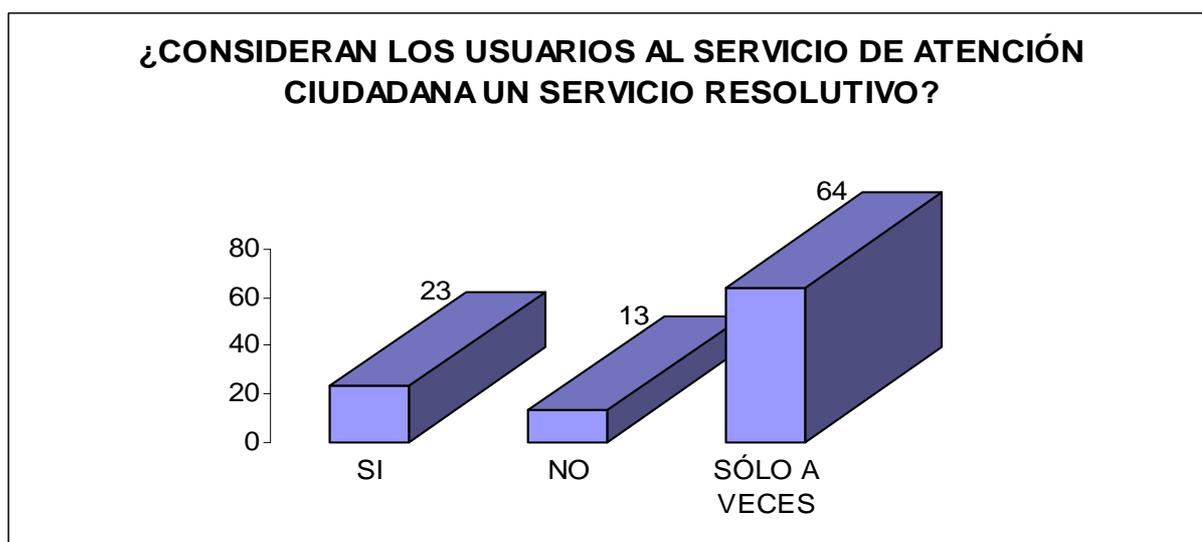


Gráfico 6.- ¿Consideran los usuarios al Servicio de Atención Ciudadana un servicio resolutivo?

Respecto a las funciones más utilizadas y el orden de utilización en dicho Centro de Salud basándose en las variables edad/sexo y por grupos de edad obtenemos la Tabla 1.

Respecto a la actividad más demanda por los usuarios vemos que es la solicitud de información, seguida de gestión de citas y recepción de urgencias. La gestión de libre elección de especialistas y segundas opiniones médicas y la gestión de medicamentos extranjeros son las actividades menos demandadas por los usuarios. Y son también actividades poco demandadas: los cambios de médicos, modificación de datos y sugerencias y reclamaciones

EDAD	MUJERES	HOMBRES
Hasta 30 Años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información general o específica.</li> <li>- Recepción y gestión de urgencias.</li> <li>- Atención telefónica.</li> <li>- Citas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información general o específica.</li> <li>- Citas.</li> <li>- Recepción y gestión de urgencias.</li> </ul>
Entre 30-50 Años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información general o específica.</li> <li>- Citas.</li> <li>- Recepción y gestión de urgencias.</li> <li>- Modificación de datos.</li> <li>- Citas para especialidades médicas.</li> <li>- Gestión de prestaciones complementarias.</li> <li>- Gestión del reconocimiento a prestaciones sanitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información general o específica.</li> <li>- Citas.</li> <li>- Recepción y gestión de urgencias.</li> <li>- Citas para especialidades médicas.</li> <li>- Gestión de cambios de médicos.</li> </ul>
Más de 50 Años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información general o específica.</li> <li>- Citas.</li> <li>- Recepción y gestión de urgencias.</li> <li>- Citas para especialidades médicas.</li> <li>- Visado de recetas.</li> <li>- Gestión de prestaciones complementarias.</li> <li>- Gestión del reconocimiento a prestaciones sanitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información general o específica.</li> <li>- Citas.</li> <li>- Recepción y gestión de urgencias.</li> <li>- Citas para especialidades médicas.</li> <li>- Visado de recetas.</li> <li>- Gestión del reconocimiento a prestaciones sanitarias.</li> <li>- Gestoría de usuarios.</li> <li>- Gestión de prestaciones complementarias.</li> </ul>

Tabla 1. Funciones más utilizadas y orden de utilización de los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana según sexo y por edades.

Cuando proponemos a los usuarios que reflejen el grado de dificultad que encuentran al intentar resolver una gestión administrativa obtenemos el Gráfico 7.

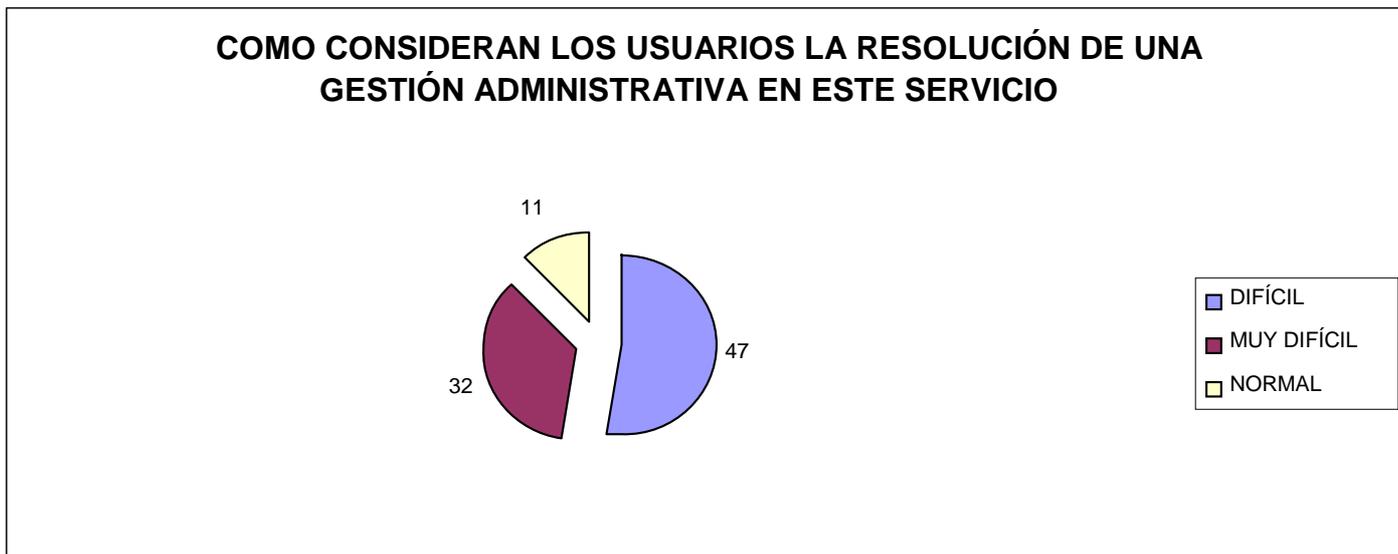


Gráfico 7.- Como consideran los usuarios la resolución de una gestión administrativa en este servicio.

Y si lo que preguntamos a los usuarios es por su grado de satisfacción con el Servicio de Atención Ciudadana, con el trato, atención e información recibida por citado servicio vemos los resultados en los Gráficos 8,9 y 10, Anexo IV.

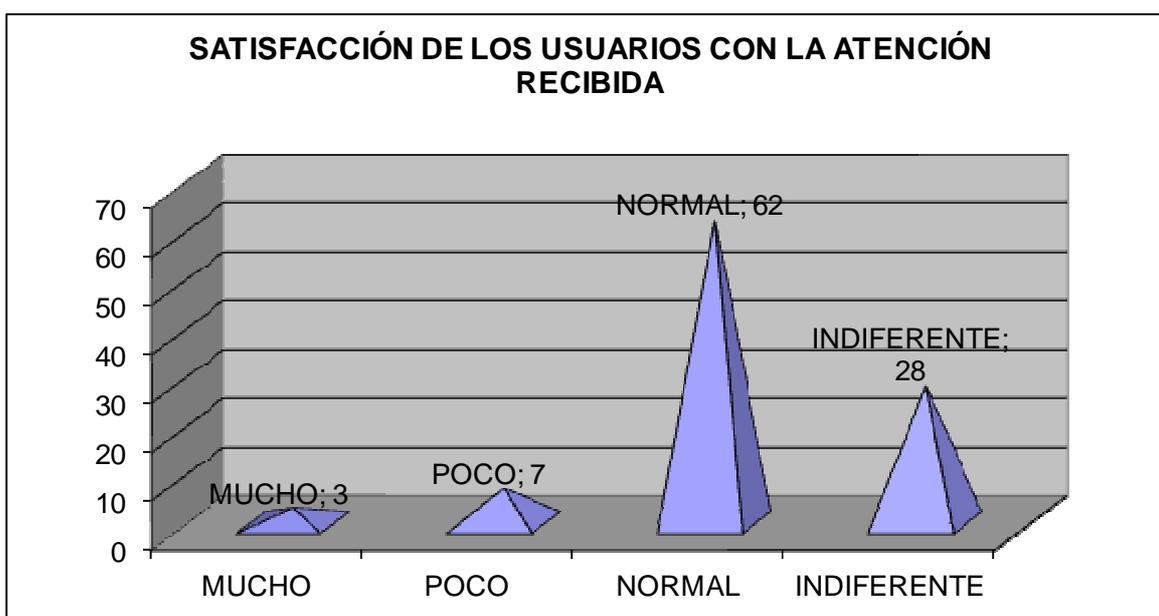


Gráfico 8.- Satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

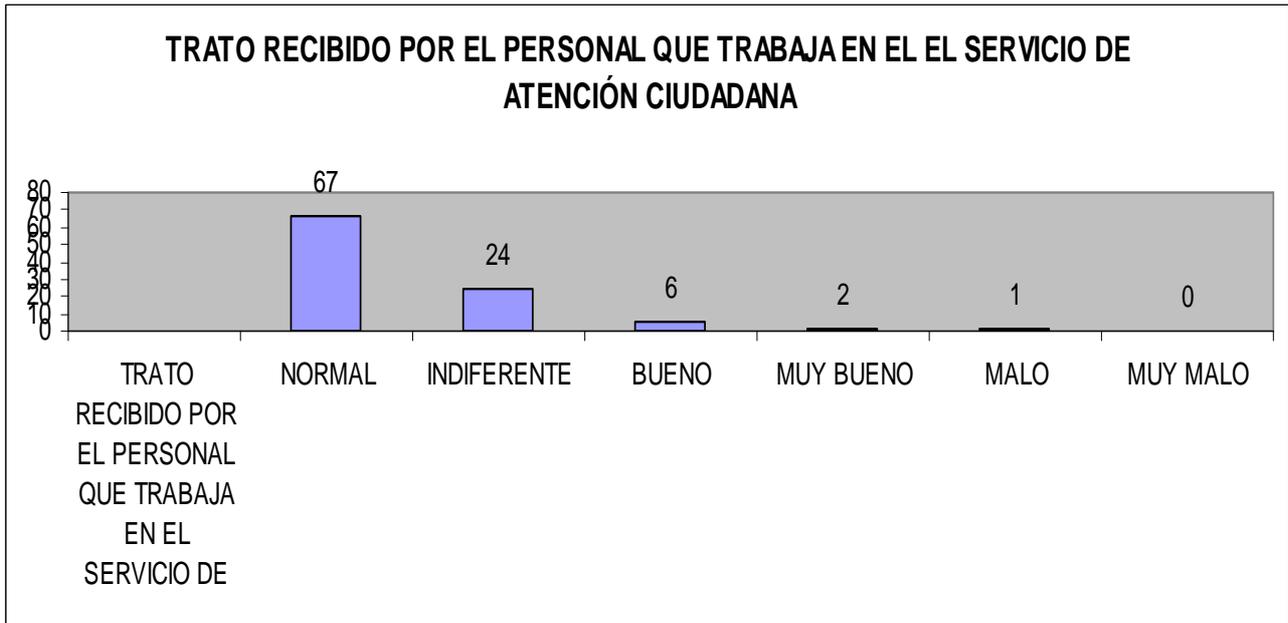


Gráfico 9.- Trato recibido por el personal que trabaja en el Servicio de Atención Ciudadana.



Gráfico 10.- Información y atención recibida.

El 47% de los usuarios coincide que es difícil resolver una cuestión administrativa y el 32% que es muy difícil. Pero cuando se le pregunta por el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida por el Servicio de Atención Ciudadana el 62% se muestra normal, el 67% piensa también que el trato recibido por el personal ha sido normal y que la información recibida si ha sido la correcta en un 54% de los casos.

## **VII. DISCUSIÓN:**

Después de un análisis exhaustivo de los datos obtenidos con nuestro estudio, podemos afirmar que nuestros datos obtenidos coinciden con los publicados en la página web del Servicio Andaluz de Salud<sup>12</sup> correspondientes a las encuestas de satisfacción/ 2011, referidos al Distrito de Atención Primaria Sierra de Cádiz, al cual pertenece nuestro Centro de Salud estudiado, ya que está por debajo de la media de Andalucía la facilidad para resolver los asuntos administrativos, y dentro de la media la valoración del personal de Atención al Ciudadano en cuanto a información, atención y trato recibido.

Tras la realización del presente estudio ponemos de manifiesto al igual que otros autores<sup>4</sup> que las gestiones administrativas son cada día más importantes para el usuario, ya que cada vez más influyen en la calidad asistencial sanitaria que éste va a recibir.

Por ello es que hemos considerado como necesidad primordial al igual que otros autores,<sup>10,11</sup> de que los usuarios mediante su opinión sean los que expresen su grado de satisfacción con el Servicio de Atención Ciudadana.

## **VIII. CONCLUSIONES:**

Para finalizar este estudio confirmamos las hipótesis planteadas, consiguiendo de esa manera nuestros objetivos. Afirmamos con nuestros datos obtenidos que los usuarios del Servicio de Atención Ciudadana están satisfechos con la atención recibida, aunque no consideren tarea fácil resolver una gestión administrativa.

Como conclusión importante tenemos que resaltar que la actividad que más demandan los usuarios y además en todos los grupos de edades y sin distinguir sexo es la información. También deducimos que además de hay un desconocimiento de este servicio y de sus funciones.

Otro dato curioso es que no se ponen reclamaciones ni sugerencias, al menos que quede constancia por escrito, a pesar de que tengan que esperar para ser atendidos, de que piensen que no son resolutivos y de que tengan que acudir más de una vez para gestionar la misma cuestión administrativa.

Respecto a la actividad más demanda por los usuarios vemos que es la solicitud de información, seguida de gestión de citas y recepción de urgencias. En el caso de las mujeres de hasta 30 años utilizan la gran mayoría la atención telefónica, explicable en este caso concreto porque las citas para pediatría se siguen dando telefónicamente.

En contraposición a lo anterior las actividades menos demandadas por los usuarios son: la gestión de libre elección de especialistas y segundas opiniones médicas y la gestión de medicamentos extranjeros. Y son también actividades poco demandadas: los cambios de médicos, modificación de datos y sugerencias y reclamaciones.

## BIBLIOGRAFÍA.-

1. Mesa Gárate L. La mejora de la gestión y la calidad de los servicios públicos administrativos en España: un largo camino por recorrer. *Análisis Local*. 2000; 29:49-60.
2. Caja López, C Icart Isert MT. Protocolo de investigación: aspectos administrativos y fuentes de financiación. *Revista Rol de Enfermería*. 1991; 153:13-16.
3. Alonso López FA. Introducción de la informática en los centros de salud mediante su aplicación eficiente en procesos administrativos. *Atención Primaria*. 1992; 9(7): 345-346.
4. Lluís Clua-Espuny J. Las nuevas tecnologías y cargas de trabajo en la Atención Primaria del S. XXI. *La Biblioteca Cochrane Plus*. 2011 Número 1. Disponible en: <http://www.bibliotecacochrane.com/BCPGetDocument.asp?SessionID=3614997&DocumentID=GCS45-17> Consultado el 29/2/2011
5. Servicios Andaluz de Salud [Internet]. Sevilla: Servicio Andaluz de Salud; [fecha de actualización 09/02/2012]. Dispositivos de apoyo. Disponible en: [http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosAcc.asp?pagina=gr\\_serviciosanitarios1\\_3#p5](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosAcc.asp?pagina=gr_serviciosanitarios1_3#p5) Consultado el 29/02/2011
6. Servicio Andaluz de Salud [Internet]. Sevilla: Servicio Andaluz de Salud; [fecha de actualización 09/02/2012]. Servicios de información y atención al ciudadano. Disponible en: [http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosAcc.asp?pagina=gr\\_serviciosanitarios1\\_5](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosAcc.asp?pagina=gr_serviciosanitarios1_5) Consultado el 14/03/2011
7. Distrito Sanitario Sierra de Cádiz [Internet]. Cádiz: Servicio Andaluz de Salud; [fecha de actualización 09/02/2012]. Atención Primaria de Salud. Disponible en: <http://distritosanitariosierradecadiz.org/el-distrito/atencion-primaria-en-salud/> Consultado 24/3/2011
8. Servicio Andaluz de Salud [Internet]. Sevilla: Servicio Andaluz de Salud; [fecha de actualización 09/02/2012]. Cartera de Servicios de Atención Primaria 2008. Disponible en: [http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosAcc.asp?pagina=gr\\_cartera2008&file/contenidos/ges](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosAcc.asp?pagina=gr_cartera2008&file/contenidos/ges), Consultado 30/02/2011
9. García Gil M. Los indicadores de Atención Primaria deben considerar las desigualdades de salud. *La Biblioteca Cochrane Plus*. 2011 Número 1. Disponible en: <http://www.bibliotecacochrane.com/BCPGetDocument.asp?SessionID=GCS38-19> Consultado el 29/2/2011
10. De la Fuente Rodríguez, A. Servicio de urgencias de atención primaria. Estudio de calidad percibida y satisfacción de los usuarios de la zona básica de salud Altamira. *Revista de calidad asistencial*. 2009;24(3):109-114.

11. Bolaños Gallardo E, Maderuelo Fernández JA, Almaraz Gómez A, Redondo Martín S. Percepciones y expectativas sobre la atención primaria de salud: una nueva forma de identificar mejoras en el sistema de atención. Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria. 2005; 36(7):358-364.

12.- Servicio Andaluz de Salud [Internet]. Sevilla: Servicio Andaluz de Salud; [fecha de actualización 09/02/2012]. Atención Primaria de Salud. Encuestas de satisfacción(2011). Disponible en:  
<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/indicadores/resultados.asp?tipocentro=2&centro=7&provincia=11&tpcentro=ap&ugc=&periodo=2011&accion=Consultar>, Consultado 30/03/2011

## ANEXO I.-

Tabla 1. Servicios Ofertados por el Servicio de Atención Ciudadana en Atención Primaria de Salud:

- Atención telefónica.
- Citas.
- Citas para especialidades médicas en las diferentes consultas del área hospitalaria de referencia.
- Gestión de libre elección de especialidades y segundas opiniones médicas, etc.
- Gestión de cambios de médicos.
- Gestión de medicamentos extranjeros.
- Gestión de prestaciones complementarias.
- Gestión del reconocimiento a prestaciones sanitarias.
- Gestoría de Usuarios.
- Información amplia tanto general como específica de todas las demandas requeridas por los usuarios.
- Modificaciones de Base de Datos de Usuario.
- Recepción y gestión de urgencias demandadas por los usuarios.
- Sugerencias y reclamaciones.
- Visado de recetas.

## ANEXO II.

Tabla 2. Servicios para los que se da cita en el Servicio de Atención Ciudadana.

- Médicos de familia.
- Pediatras: * Consulta. * Control niño sano.
- Odontólogos.
- Veterinarios.
- Farmacéuticos.
- Matronas: * Planificación familiar. * Citologías. * Seguimiento de embarazo. * Educación Maternal.
- Enfermeros: * Analíticas. * Curas. * Inyectables. * Toma de constantes programadas: - Tensión Arterial, Frecuencia Cardíaca, Saturación de oxígeno. - Glucemias. * Avisos a domicilio. * Visitas domiciliarias. * Realización de Informes de Ley de Dependencia. * Realización de Protocolos a enfermos crónicos: - Incontinencia urinaria. - Diabéticos. * Lavado de oídos. * Realización de EKG. * Realización de Mantoux. * Espirometrías. * Vacunas: - Infantiles. - Adultos. - Alergia. * Programas: - Del pie diabético. - Educación escolar. - Tabaquismo. * Control de niño sano. * Consulta de crónicos.
- Trabajador Social.
- Cirugía Menor.
- Enfermera Comunitaria de Enlace.
- Realización de radiografías.
- Entrega de material fungible para enfermos crónicos.

### ANEXO III.

Encuesta realizada a la población de estudio:

1º.- Indique entre qué grupo de edades (en años) se incluye:

Hasta 30 años                      Entre 30 y 50 años                      Mayor de 50 años

2º.- Sexo: Hombre / Mujer

3º.- ¿Conoce usted qué es el Servicio de Atención Ciudadana (SAC)?

- Sí                      - No                      - Más o Menos                      - No lo tengo muy claro

4º.- ¿Conoce las funciones que tiene el Servicio de Atención Ciudadana o todas las gestiones administrativas que en el se pueden realizar?

- Sí                      - No                      - Más o Menos                      - No lo tengo muy claro

5º.- Señale cuántas veces acude a este Servicio al mes:

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

6º.- Diga qué tiempo está más o menos de media esperando para que le atiendan en citado servicio:

-15minutos                      -más de 20 minutos                      -más de 35minutos

7º.- Cuando plantea una cuestión en este servicio ¿Se la resuelven en ese momento o tiene que acudir en más de una ocasión para el mismo tema?

-En el momento                      - Tuve que acudir más de una vez

8º.- ¿Considera a este servicio resolutivo?

- Sí                      -No                      - Sólo a veces

9º.- Marque con un círculo las gestiones administrativas que en este servicio haya realizado o utilizado alguna vez:

- Atención telefónica.
- Citas.
- Citas para especialidades médicas.
- Gestión de libre elección de especialidades y segundas opiniones médicas, etc.
- Gestión de cambios de médicos.
- Gestión de medicamentos extranjeros.
- Gestión de prestaciones complementarias.
- Gestión del reconocimiento a prestaciones sanitarias.
- Gestoría de Usuarios.
- Información general o específica.
- Modificaciones de Datos.
- Recepción y gestión de urgencias.
- Sugerencias y reclamaciones.
- Visado de recetas.

10º.- Enumere los servicios que haya utilizado en el orden que lo haya hecho según las ocasiones utilizadas (el más utilizado sería 1, el segundo más utilizado sería 2 y así sucesivamente), si hay alguno que no lo haya utilizado nunca no lo enumere:

- Atención telefónica.
- Citas.
- Citas para especialidades médicas.
- Gestión de libre elección de especialidades y segundas opiniones médicas, etc.
- Gestión de cambios de médicos.
- Gestión de medicamentos extranjeros.
- Gestión de prestaciones complementarias.
- Gestión del reconocimiento a prestaciones sanitarias.
- Gestoría de Usuarios.
- Información general o específica.
- Modificaciones de Datos.
- Recepción y gestión de urgencias.
- Sugerencias y reclamaciones.
- Visado de recetas.

11º.- ¿Considera que es fácil o difícil resolver una gestión administrativa en este servicio?:

- Muy Difícil      - Difícil      - Normal      -Fácil      - Muy Fácil

12º.- ¿Está satisfecho con la atención recibida en este servicio?

- Mucho      - Poco      - Indiferente      - Normal

13º.- ¿Cómo ha sido el trato recibido por el personal que trabaja en este servicio?

- Muy Bueno    - Bueno    -Normal    - Malo    - Muy malo    - Indiferente

14º.- ¿Cree que la información ha sido la correcta por parte de este servicio?:

- Sí      - No      - Regular      - Indiferente