

# XXVII

# PREMI D'INFERMERIA

## 12 DE MAIG DE 2022

### SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA TERRASSA SUD. CONTEXTO POST PANDEMIA.

M<sup>a</sup> del Mar Fuentes Fuentes; Salomé Vega Henao, Ana Ortiz Gil; Mercè Aran Segarra; Karim Rak Ferrer; Carlos Terrado Lardín

#### INTRODUCCIÓN

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de los centros de atención primaria (CAP) permite conocer la calidad de los servicios recibidos e identificar áreas que presenten déficit, ofreciendo así medidas para mejorar la organización y la respuesta a expectativas y necesidades, sobre todo tras una situación de pandemia con todos los recursos centrados hacia un solo objetivo.

#### OBJETIVOS

- Valorar el grado de satisfacción de los pacientes con los servicios recibidos desde atención primaria.
- Analizar la frecuencia con la que los pacientes conocen a sus referentes de atención primaria (MAP y EAP).
- Conocer la percepción de los usuarios sobre el rol de enfermería como puerta de entrada al sistema de salud.

#### METODOLOGÍA

**Diseño** Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal

**Inclusión** Usuarios >18 años, cita programada

**Exclusión** Barrera idiomática y función cognitiva no preservada

**Cuestionario** Creado ad-hoc mediante plataforma Google Forms

#### RESULTADOS

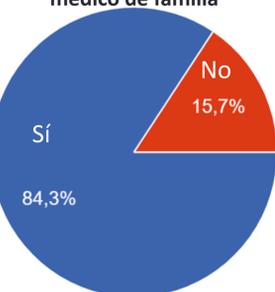
♂ 141 (42,47%)  
♀ 191 (57,53%)

N= 332

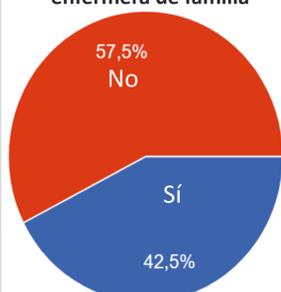
♂ : Significativamente mayores que las mujeres  
(mediana de edad: 60 IQR 45-74) vs. 53 (IQR 40-69)  
p= 0.018

Activos: 171 (51,5%)  
Desempleados: 53 (16%)  
Jubilados: 108 (32,5%)

Conoce el nombre de su médico de familia



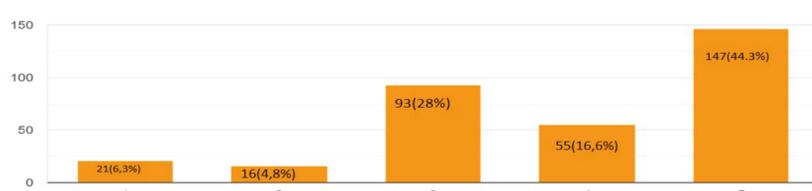
Conoce el nombre de su enfermera de familia



El grupo de jubilados y aquellos que presentaban enfermedades crónicas conocían significativamente más el nombre del profesional que los activos/desempleados y aquellos sin enfermedades crónicas, respectivamente (p<0.001 en todos los casos).

GRADO DE SATISFACCIÓN	Activos	Desempleados	Jubilados	Coef. Incert. p-value
Accesibilidad < 5	112 (65%)	31 (58%)	72 (67%)	0.024
Tiempo atención < 5	58 (34%)	22 (41%)	35 (32%)	0.464
Comprensión info < 5	20 (12%)	2 (4%)	21 (19%)	0.005
Atención actual < 5	110 (64%)	39 (74%)	75 (69%)	0.197

Que le parece que sea una enfermera la primera en atenderlo en lugar de un médico.  
332 respuestas



1(Nada satisfecho),2 (Poco satisfecho),3(Neutral),4(Muy satisfecho),5(Totalmente satisfecho).

El grupo de población activa tenían preferencia a no recibir atención inicial por enfermería (p=0.030)

#### CONCLUSIONES

- La **accesibilidad** a la cartera de servicios y la comprensión de la información recibida desde el CAP supone un **mayor problema** para las personas **jubiladas**. Como propuesta de mejora se plantea **adaptar el mensaje** y la información relevante.
- Las **personas jubiladas** y aquellas con **patologías crónicas** suelen encontrar **deficiencias en la calidad general de la atención actual**. Una solución sería retomar los programas que se han paralizado por la pandemia, así como recuperar las visitas presenciales.
- A **mayor edad**, aumenta el número de patologías y con ello las visitas al CAP, lo que hace que **conozcan más a sus profesionales de referencia**.
- **Sólo** aquellas **personas** que por su estado de salud **frecuentan más a menudo el CAP** muestran un mayor **conocimiento** de quién es su **enfermera de referencia**.
- Se refleja la necesidad de aumentar la visibilidad/sensibilización en relación a la enfermería de primaria.

#### LIMITACIONES

- La satisfacción con la atención general es un concepto difícil de delimitar.
- Cuestionario no validado y heteroadministrado por el colectivo que estaba siendo evaluado.

#### BIBLIOGRAFÍA



Mútua Terrassa

