



**UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE URGENCIAS POR LOS PACIENTES  
USUARIOS DEL C.S. CARRÚS  
EN ELCHE.**

**Facultad de Medicina  
Universidad Miguel Hernández**

**TRABAJO FIN DE MÁSTER**

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN MEDICINA  
DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS 2015-2017**

## **Utilización de los servicios de urgencias por los pacientes usuarios del C.S. Carrús en Elche**

### **Resumen**

*Fundamento y objetivos:* Conocer la forma en la que se utilizan los recursos sanitarios, en este caso queremos saber cuál es la opción que el grupo de pacientes encuestados suele frecuentar (centro de salud o servicio de urgencias hospitalarias) y la calidad percibida por el usuario.

*Población y método:* Los usuarios del C.S. Carrús en Elche mayores de 18 años. Se entregó una encuesta a 200 pacientes que acudieron a la consulta de 4 de los médicos del centro entre los días 14-23 de noviembre de 2017, obteniendo una tasa de respuesta de 66% (132 encuestas) como base del estudio.

*Resultados:* La mediana de edad de los 132 encuestados fue de 46 años, 63,6% mujeres y 36,4% hombres. Las patologías crónicas más prevalentes entre ellos han sido ansiedad/depresión, la hipertensión arterial y los procesos osteoarticulares. De los pacientes que contestaron, el 54,5% había sufrido un episodio de carácter urgente en el último año. El 60,3% prefiere acudir al Centro de salud cuando tiene un problema urgente. El 87,2% había acudido a su MF con cita previa en el último año con una mediana de atención de 4 veces, el 41,7% lo había hecho de urgencias, 29,6% había acudido al PAS y el 39,5% había acudido al SUH. Respecto al grado de satisfacción con la atención recibida, el 94,7% se sienten satisfechos o muy satisfechos cuando van a su MF con cita previa.

*Conclusiones:* La mitad de los pacientes encuestados acudieron por urgencias en el último año. El número medio de veces que lo habían hecho a su MF era de 4 y el mayor grado de satisfacción se alcanza cuando acuden a su MF con cita previa muy seguido de cuando acuden de urgencias al C.S.

*Palabras claves:* Hiperfrecuentación, urgencias, valoración, paciente, salud.

## **How are the emergency services used by patients from the Carrús Clinic in Elche**

### **Abstract**

*Aim and objectives:* Understand how health resources are used. In this case we want to know what is the option that the surveyed group of patients frequently uses (clinic or emergency services at the hospital) and the quality perceived.

*Target audience and methodology:* Users of the Carrús Clinic in Elche aged 18 and over. A survey was handed out to 200 patients that had consultations with the 4 doctors at the clinic between the 14th and 23<sup>rd</sup> November, resulting in a response rate of 66% (132 surveys) as the base for the study.

*Results:* The average age amongst the 132 surveyed patients was 46, 63,6% women and 36,4 men. The most prevalent chronic pathologies were anxiety/depression, arterial hypertension and the osteoarticular processes. From the respondents, 54,5% had suffered an episode of an urgent nature within the last year. 60,3% prefers going to the clinic when they have an urgent issue. 87,2% had visited their FD with a pre-booked appointment 4 times on average within the last year, 41,7% visited with an emergency, 29,6% visited PAS and 39,5% visited SUH. Regarding the level of satisfaction with the care received, 94,7% were satisfied or very satisfied when they visited their FD with a pre-booked appointment.

*Conclusions:* Half of the respondents visited the emergency services within the last year. The number of times that they had visited their FD was 4 and their highest level of satisfaction is achieved when they visit their FD with a pre-booked appointment closely followed by when they visit the emergency services at the clinic.

*Keywords:* Hyper frequency, urgency, assessment, patient, health

## ÍNDICE

- Abreviaturas.....	5
- INTRODUCCIÓN.....	6
o Estado de la cuestión	
o Objetivos	
- MATERIAL Y MÉTODOS .....	7
o Tipo de estudio	
o Población de estudio	
o Criterios de selección	
o Análisis de datos	
- RESULTADOS .....	9
- DISCUSIÓN .....	17
o Limitaciones del estudio	
o Consideraciones finales y conclusiones	
- BIBLIOGRAFÍA .....	20

## Abreviaturas

**PAS:** Punto de atención sanitaria

**SUH:** Servicio de urgencias Hospitalarias.

**CS:** Centro de salud

**AP:** Atención Primaria

**MAP:** Médico de Atención Primaria

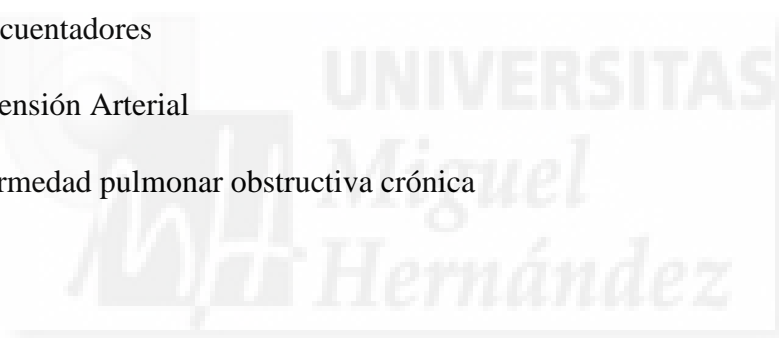
**MFyC:** Medicina familiar y comunitaria.

**MF:** Médico de familia

**HF:** Hiperfrecuentadores

**HTA:** Hipertensión Arterial

**EPOC:** Enfermedad pulmonar obstructiva crónica



## **INTRODUCCIÓN**

La forma en la que se utilizan los recursos sanitarios, es un tema que nos preocupa a muchos y que analizan distintos equipos asistenciales constantemente para buscar opciones de mejora, que nos ayuden a mantener nuestro sistema sanitario de una forma sostenible y sin perder la calidad que se le atribuye desde hace años.

Para entender el tema que tratamos primero es necesario saber detectar al paciente hiperfrecuentador; 7 de cada 10 ciudadanos confirman haber consultado el pasado año en su médico de atención primaria y 3 de cada 10 en urgencias hospitalarias [1]. La investigación científica cataloga a los pacientes que acuden con mucha frecuencia a las consultas de AP, especializada, puntos de atención sanitaria (PAS) y servicios de urgencias como Hiperfrecuentadores, no disponemos de un punto de corte estipulado para clasificarlos, pero si hay una preocupación común para intentar controlar este fenómeno que hace que las consultas de los médicos de familia estén repletas diariamente y que los servicios de urgencias estén llenos de usuarios sin patología, que requiera atención hospitalaria de forma urgente.

Disponemos de unos recursos sanitarios limitados y en este caso nos centramos en aquellos que ofrecen la disponibilidad en caso de necesidad de asistencia de urgencias, por una parte el centro de salud a través de los médicos de atención primaria junto con enfermería y los puntos de atención sanitaria conocidos como PAS que ofrecen una cobertura durante 24 horas y los servicios de urgencias en el Hospital. Concretamos en el área del Hospital Vinalopó en Elche, centro de salud de Carrús y PAS C.S. Toscar.

### **Estado de la cuestión**

En la búsqueda bibliográfica realizada hemos encontrado una gran diversidad de estudios sobre la hiperfrecuentación y el uso de los recursos sanitarios. [1,3]. Hay opiniones enfrentadas sobre el concepto de HF, ya que muchos profesionales de AP refieren que no depende del número de visitas sino de la calidad; acuden por problemas médicos relacionados con enfermedades crónicas pero también por motivos psicosociales o laborales, habiendo HF de todas las edades y ambos sexos [3]. El conocer la tasa de

hipefrecuentación en los diferentes puntos de atención de urgencias, permite tomar medidas de actuación al respecto.

En este estudio hemos querido recoger la opinión del usuario sobre la atención recibida en los distintos puntos de urgencias y que sean ellos los que justifiquen el motivo de su decisión a la hora de consultar en el centro de salud o en el hospital.

Existe escasa información en España sobre las características de la población que utiliza los servicios de urgencias; parece importante conocer algo más que el número de pacientes atendidos [2]; se necesita más información sobre los pacientes y las visitas a los SU para tomar decisiones, crear protocolos y cambios buscando la mejora del sistema sanitario y el descenso de la presión asistencial a la que se enfrenta el personal sanitario y administrativo diariamente.

## **Objetivos**

El objetivo principal planteado ha sido conocer la prevalencia de utilización de los diferentes servicios de urgencias (hospitalario, PAS del CS de Toscar y CS de Carrus). Y como objetivos secundarios detectar los factores relacionados con la asistencia al servicio de urgencias (edad, sexo, enfermedad de base, comorbilidad), medir el número de visitas a los centros sanitarios en el último año, conocer el número de HF y evaluar la percepción del paciente sobre la calidad de la atención recibida y su grado de satisfacción con la misma.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

### **Tipo de estudio**

Se trata de un estudio descriptivo transversal

## **Población de estudio y criterios de selección**

La masa poblacional usuaria del centro de salud de Carrús en Elche es de 26.089 habitantes, el 85,12% son pacientes mayores de 15 años, 22.208 en total, éstos se distribuyen en 12 cupos de médicos de atención primaria.

El estudio se realizó a través de una encuesta elaborada en formato Word (**anexo I**) con una nota donde se aclaraba la finalidad de la misma. Se entregó a pacientes que acudieron a la consulta de 4 de los médicos del C.S. de Carrús en el periodo del 14-23 de noviembre de 2017; los criterios de inclusión fueron pertenecer a esos cupos, tener más de 18 años de edad y entregar la encuesta en el periodo antes mencionado. Se repartieron 200 y fueron cumplimentadas de forma anónima 132, siendo ésta la muestra final del estudio; de ésta forma se cumple con los requisitos establecidos para cumplir con la Ley de Protección de datos.

Se valoraban variables cuantitativas y cualitativas, edad, sexo, y patologías para agrupar a los pacientes y preguntas sobre la asistencia a los servicios de urgencias como se recoge en el anexo I.

## **Análisis de datos**

Las encuestas se pasaron a un Formulario de Google que exporta los datos a una hoja de cálculos y a partir de esa hoja hemos realizado la descripción de los resultados. Fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS. Las variables cuantitativas se expresan como mediana y recorrido intercuartilico (RIC) o P25-p75.

Preservando en todo momento la intimidad del paciente a través del carácter anónimo de la encuesta.



## RESULTADOS

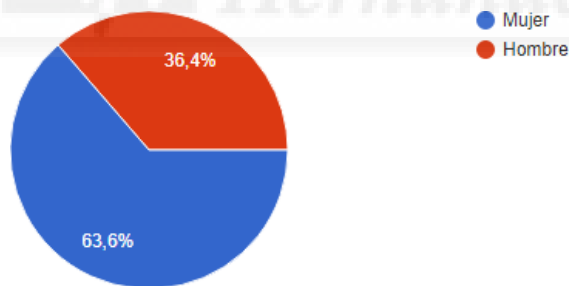
De las 200 encuestas entregadas obtuvimos una tasa de respuesta del 66% (132). La mediana de edad de los pacientes fue 46 años (RIC: 36-59,7 años) con un rango de edad entre 18 y 91 años.

**Tabla 1.** Número de personas que cumplimentaron las encuestas agrupadas según la edad

Grupo 15-35 años	30 personas	22,73%
Grupo 36-50 años	43 personas	32,57%
Grupo 51-70 años	48 personas	36,36%
Grupo > 70 años	11 personas	8,8%

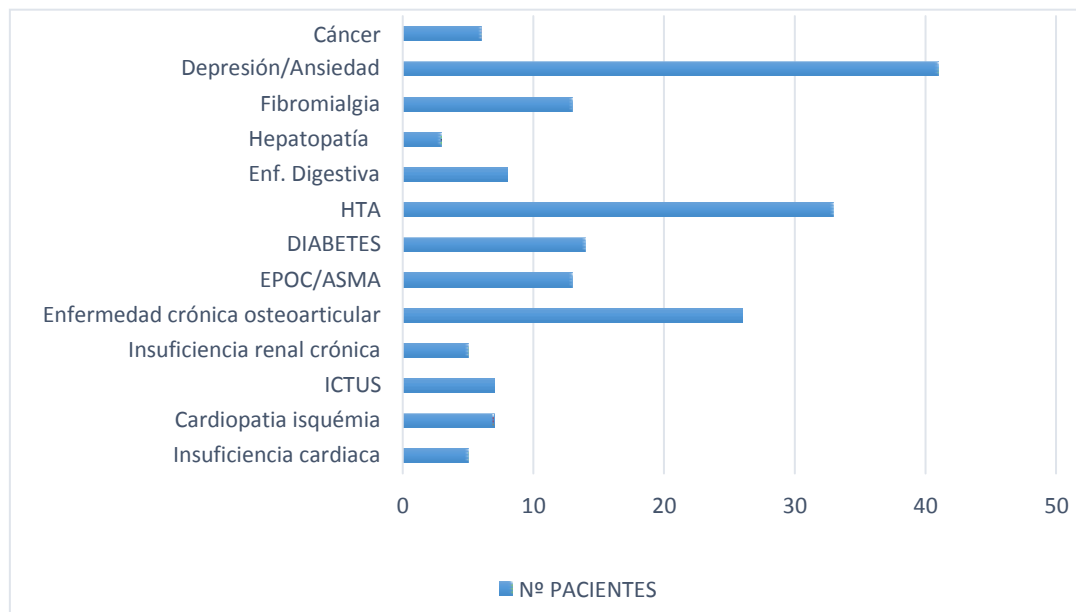
Casi 4 mujeres por cada hombre suelen acudir diariamente a la consulta de atención primaria, reflejo de esto es la participación mayoritaria del sexo femenino en el estudio, un 63,6% frente a un 36,4% de hombres (**Figura 1**).

**Figura 1.** 84 mujeres (63,6%) / 48 hombres (36,4%)



Otra de las variables añadidas en la encuesta fue si el paciente había tenido o tenía alguna patología, y de este modo hemos podido confirmar que los pacientes que más consultan en su médico de atención primaria padecen o han padecido problemas de ansiedad y/o depresión, seguidos por hipertensos y con patología osteoarticular (hernias, artrosis, osteoporosis, etc...), (**Figura 2**).

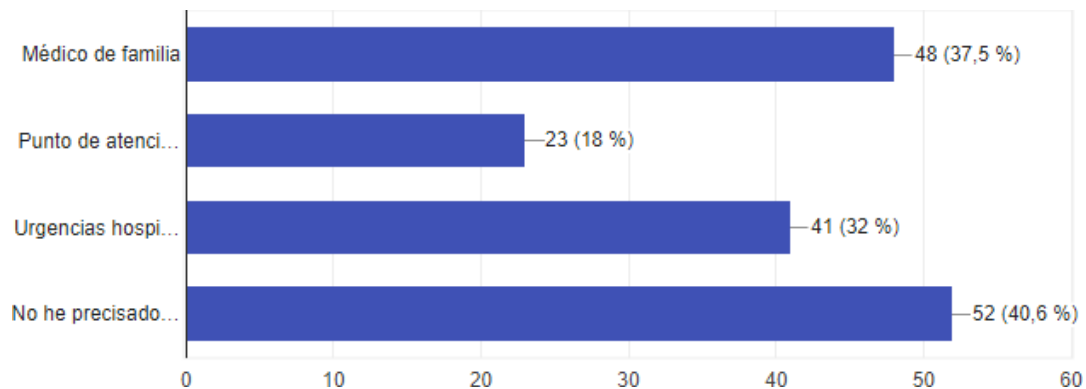
**Figura 2.** Patologías más prevalentes entre los pacientes usuarios del centro de salud.



En un estudio reciente realizado en la Comunidad de Madrid donde se busca identificar factores predictores de HF en AP, muestran el perfil de pacientes HF en SUH y en AP. La edad >65 años, el consumo habitual de 3 o más fármacos, presentar deterioro cognitivo y vivir en la comunidad son factores predictores independientes de hiperfrecuentación en AP y en SUH [1].

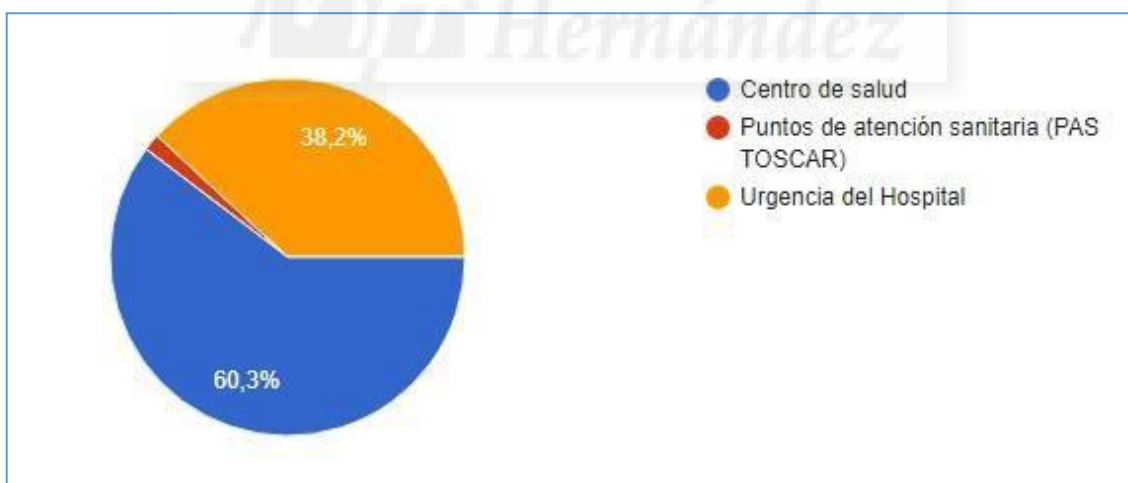
Una vez descritas las variables de edad, sexo y patologías, en el segundo bloque de cuestiones se preguntaba si habían sufrido en el último año algún episodio de carácter urgente sin especificar el motivo. El 54,5% contestó que sí (72 pacientes) y el 45,5% restante (60 pacientes) dijo que no.

Seguidamente se les planteaba el lugar que habían elegido para consultar, pudiendo marcar varias opciones ya que muchos habían consultado en varios sitios. 8 de los pacientes contestaron que no habían sufrido ningún evento urgente pero en la siguiente pregunta contestaron que habían acudido a un centro sanitario, probablemente no entendieron la conexión entre las dos preguntas.



**Figura 3.** ¿Qué opción de las siguientes eligió para consultar?

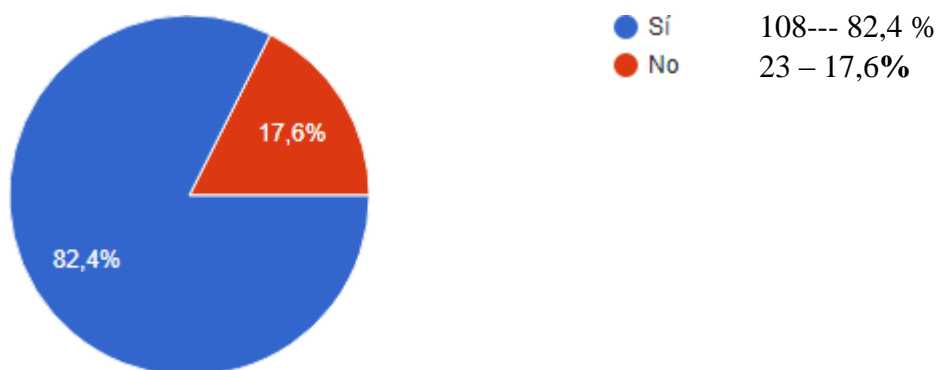
A continuación preguntamos dónde prefieren acudir cuando tienen una urgencia y si el motivo de consulta influye. Un gran porcentaje (60,3%) prefiere acudir al Centro de salud y para el 82,4 % de los pacientes el motivo si influye para decidir si consultar en el CS o en SUH. No lo preguntamos pero si serían cuestiones interesantes para estudios posteriores, conocer si el horario en el que acudieron fue uno de los determinantes para la elección, la confianza/empatía establecida con su MF, el tiempo de espera en el SUH entre otras posibles opciones.



**Figura 4.** ¿Dónde prefiere acudir cuando tiene una urgencia?

- Centro de salud: 60,3 % (79 pacientes)
- PAS: 1,5 % (2 pacientes)
- Urgencias Hospital: 38,2% (50 pacientes)

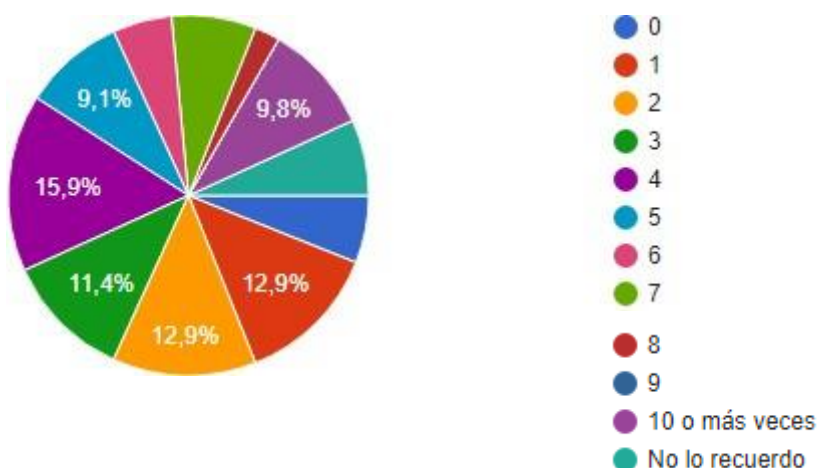
**Figura 5.** ¿Influye el motivo de consulta en su decisión al elegir un sitio u otro?



En el siguiente bloque de cuestiones se preguntaba por el número de veces que había acudido en el último año a su MF con cita previa, sin cita previa (de urgencias), al PAS Toscar y al SUH.

Del total, 115 pacientes habían acudido a su MF con cita previa, la mediana de atención fue de 4 veces en el último año (RIC:2-6) y esto osciló, una vez en 17 pacientes a 10 veces en 13 pacientes. De los restantes 8 pacientes no habían acudido y 9 no recuerdan si han acudido a su MAP con cita previa. La distribución viene recogida en la siguiente figura de barras.

**Figura 6.** En el último año, ¿cuántas veces acudió a su médico de atención primaria con cita previa?

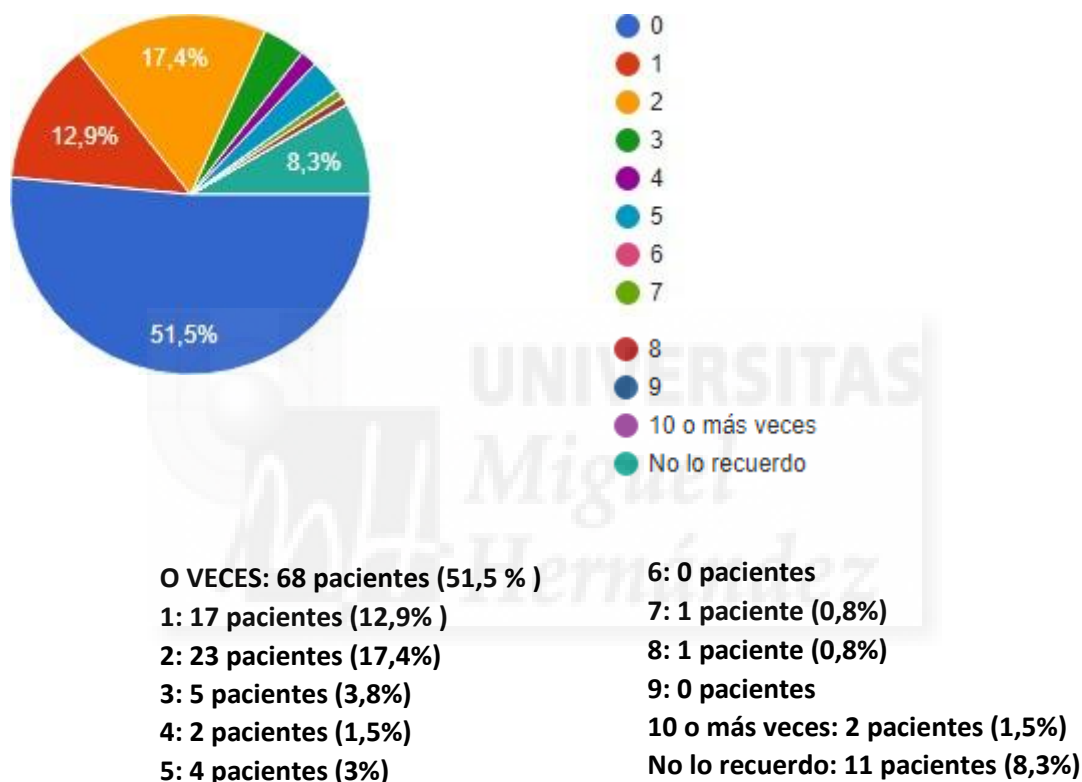


**0 VECES : 8 PACIENTES (6,1 %)**  
**1: 17 PACIENTES (12,9%)**  
**2: 17 pacientes (12,9%)**  
**3: 15 pacientes (11,4%)**  
**4: 21 pacientes (15,9%)**  
**5: 12 pacientes (9,1%)**

**6: 7 pacientes (5,3%)**  
**7: 10 pacientes (7,6%)**  
**8: 3 pacientes (2,3 %)**  
**9: 0 pacientes**  
**10 o más: 13 pacientes (9,8%)**  
**No lo recuerdo: 9 pacientes (6,8)**

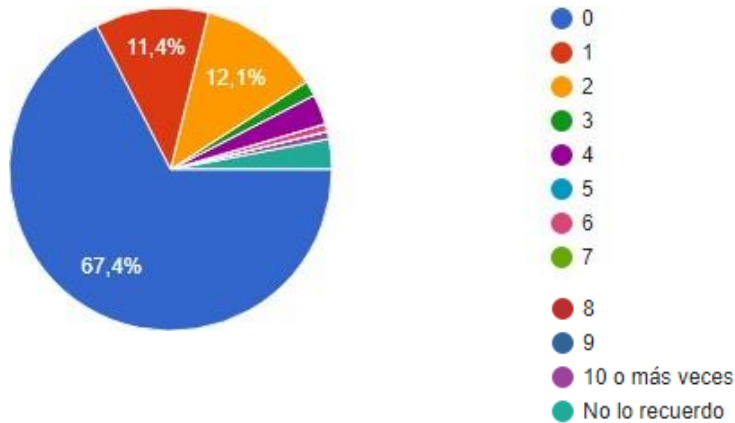
El 51,5% (68 pacientes) de los pacientes no acudieron y 11 (8,3%) pacientes no recuerdan si acudieron de urgencias al C.S. De los 54 pacientes que recordaban haber acudido, la mayoría lo hicieron una o dos veces (n=30; 70,4%) como el histograma. La mediana de utilización de los que lo hicieron fue de 2 (RIC 1-2,5).

**Figura 7.** En el último año, ¿cuántas veces acudió a su médico de atención primaria sin cita previa, de urgencias?



El 67,4% (89 pacientes) de los pacientes no acudieron y 4 (3%) pacientes no recuerdan si acudieron de urgencias al PAS. De los 40 pacientes que recordaban haber acudido al PAS, y como pasaba en el centro de salud, la mediana de utilización fue de 2 veces (RIC 1-2); la mayoría lo hicieron una o dos veces (n=31; 77,5%) como recoge la figura de barras. Cabe destacar que un paciente acudió 10 veces.

**Figura 8.** En el último año, ¿cuántas veces acudió al Punto de Atención Continuada del Toscar de urgencias?

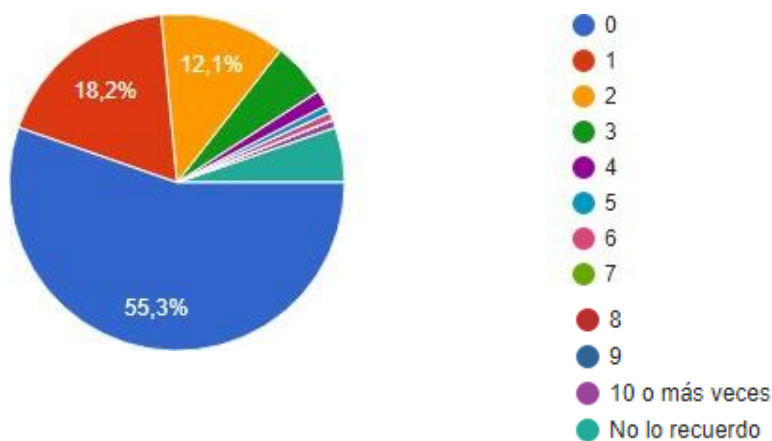


**0 VECES: 89 pacientes (67,4)**  
**1 vez: 15 pacientes (11,4%)**  
**2 veces: 16 pacientes (12,1%)**  
**3 veces: 2 pacientes (1,5%)**  
**4 veces: 4 pacientes (3%)**  
**5 veces: 0 pacientes**

**6 veces: 1 paciente (0,8%)**  
**7 veces: 0 pacientes**  
**8 veces: 0 pacientes**  
**9 veces: 0 pacientes**  
**10 o más: 1 paciente (0,8%)**  
**No lo recuerdo: 4 pacientes (3%)**

El 55,3% (73 pacientes) de los pacientes no acudieron al servicio de urgencias hospitalario y 7 (5,3%) pacientes no recuerdan si acudieron de urgencias al hospital. La mediana de utilización de los servicios fue de 2 veces (RIC 1-2). De los 53 pacientes que recordaban haber acudido a urgencias hospitalarias la mayoría lo hicieron tres o menos veces (n=47; 88,7%) como recoge la figura de barras.

**Figura 9.** En el último año, ¿cuántas veces acudió a urgencias del hospital?

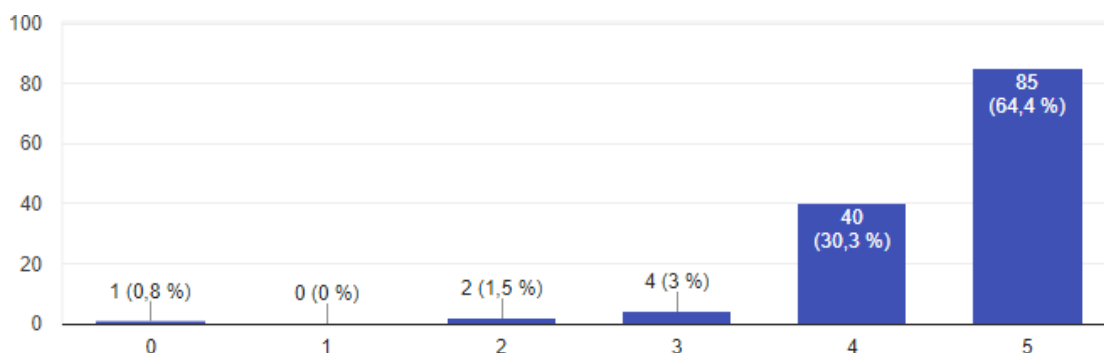


<b>0 veces: 73 pacientes (55,3%)</b>	<b>6: 1 paciente (0,8%)</b>
<b>1 vez: 24 pacientes (18,2%)</b>	<b>7: 0 pacientes</b>
<b>2 veces: 16 pacientes (12,1%)</b>	<b>8: 0 pacientes</b>
<b>3: 7 pacientes (5,3%)</b>	<b>9: 0 pacientes</b>
<b>4: 2 pacientes (1,5%)</b>	<b>10 o más veces: 1 paciente (0,8%)</b>
<b>5: 1 paciente (0,8%)</b>	<b>No lo recuerdo: 7 pacientes (5,3%)</b>

Según datos del Ministerio de Sanidad, de 1987 a 2006 el porcentaje de personas que hacen al menos una visita anual a los SU crecieron del 12% al 30%. En el año 2012 la media de visitas a las urgencias extrahospitalarias ha sido de 0,60 visitas por persona. Respecto a los hospitales, en 2011 se registraron 26,44 millones de urgencias atendidas. [2]

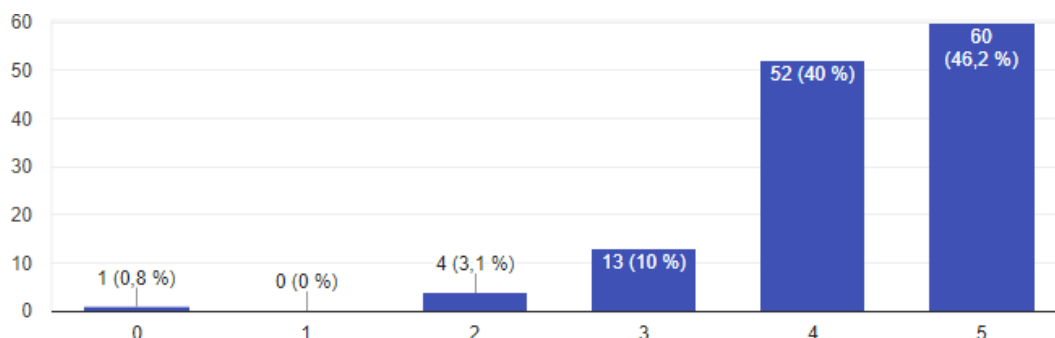
Y por último queríamos conocer el grado de satisfacción del paciente sobre la asistencia recibida. La mayoría cuando acude al centro de salud con su MAP habiendo solicitado una cita previamente queda satisfecho o muy satisfecho (94,7%) como recoge la siguiente figura de barras. La mediana de satisfacción de los pacientes cuando acudió a su MF fue de 5 (RIC: 4-5).

**Figura 10.** Cuando acude a su médico de familia con cita previa, ¿queda satisfecho con la atención recibida? 0 NADA SATISFECHO - 5 MUY SATISFECCHO



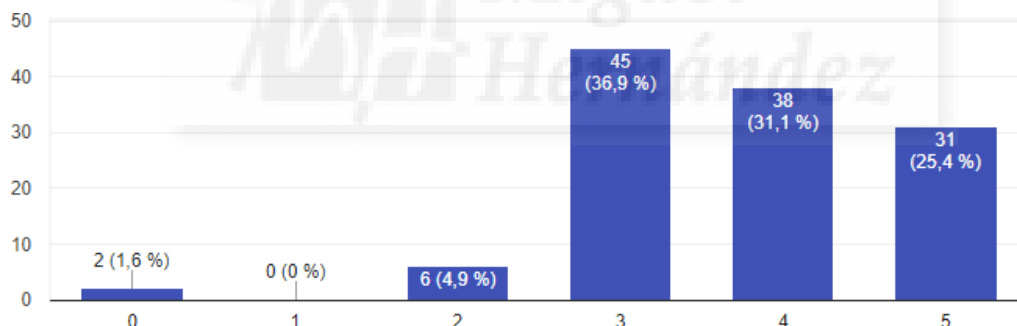
Cuando acuden a su médico de familia sin cita previa, de urgencias, la mayoría queda satisfecho y muy satisfecho (86,2%) como recoge la siguiente figura de barras. La mediana de satisfacción fue de 4 (RIC 4-5).

**Figura 11.** Cuando acude a su médico de familia de urgencias, ¿queda satisfecho con la atención recibida? 0 NADA SATISFECHO - 5 MUY SATISFECCHO



Por otro lado cuando acuden al PAS de C.S. Toscar el grado de satisfacción es inferior al del centro de salud con una mediana de valoración de 4 (RIC 3-5).

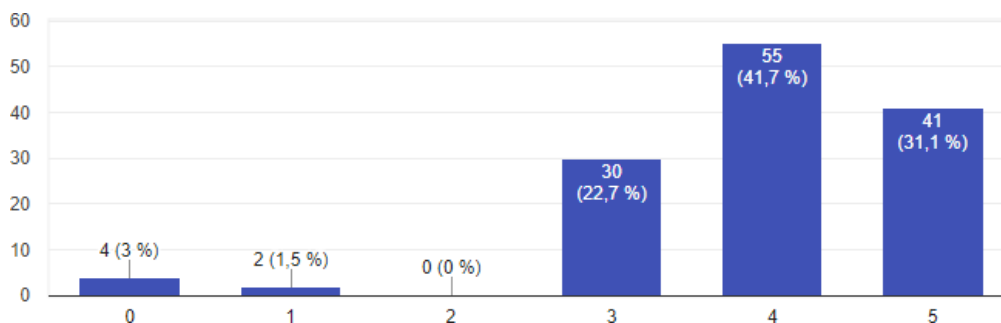
**Figura 12.** Cuando acude al PAS (Toscar) de urgencias, ¿queda satisfecho con la atención recibida? 0 NADA SATISFECHO - 5 MUY SATISFECCHO



Y por último cuando acuden al SUH el 72,8 % queda satisfecho o muy satisfecho, con una mediana de 4 (RIC3-5).



**Figura 13.** Cuando acude al servicio de urgencias hospitalarias ¿queda satisfecho con la atención recibida? 0 NADA SATISFECHO - 5 MUY SATISFECCHO



## DISCUSIÓN

La utilización de los servicios sanitarios ha crecido globalmente durante las dos últimas décadas, aumentando las visitas a AP a los SUH y las hospitalizaciones [2]. A pesar de este dato hemos obtenido resultados gratificantes en nuestro estudio que apuestan por el uso adecuado de los recursos sanitarios entre los usuarios del CS Carrús, la mitad de los encuestados no habían acudido a su MF sin cita previa en el último año, el 67,4% no había acudido al PAS Toscar y el 55,3% tampoco lo había hecho en el SUH, frente a un gran porcentaje (87,2%) que si había acudido a su MF con cita previa con una mediana de 4 veces en el último año, dato alertador de la hiperfrecuentación a las consultas AP.

Un dato que llama la atención es que el 67,4% de los pacientes no habían acudido al PAS Toscar y el 55,3% tampoco lo hizo en el SU, siendo alarmantes las cifras de pacientes atendidos en ambos centros de forma rutinaria.

### Limitaciones del estudio

Este estudio tiene las limitaciones de los estudios de encuestas. En este sentido de las 200 encuestas entregadas, se recogieron 133, y así tuvimos una pérdida.

Diariamente se atiende en la consulta de cada médico del CS Carrús en Elche un promedio de 43 pacientes, entre citados, urgencias y domicilios. Un porcentaje elevado

de los pacientes que acudieron a las consultas de los 4 médicos que han participado en el estudio, en el periodo seleccionado no se llevaron la encuesta por distintos motivos, mal estar general, no tener gafas para responder, no saber leer, ser menor de 18 años; del 44% de las encuestas que no han sido devueltas/contestadas 1/3 ha sido entregada fuera del periodo establecido para iniciar el análisis de los datos.

La encuesta empleada no ha sido validada, nos basamos en otras recogidas en la literatura científica en otras áreas de urgencias.

También señalar que el estudio se realizó en uno de los 6 C.S. de los que disponen el Departamento de Salud del Hospital del Vinalopó y puede que los resultados encontrados no sean representativos de los C.S. no estudiados (6 centros de salud y 7 consultorios auxiliares).

El carácter descriptivo del estudio nos permite sólo obtener datos y no analizar el motivo de la hiperfrecuentación en el C.S.

Por ultimo queremos reconocer que el estudio no ha sido aprobado por parte del Comité de Ética e Investigación del Departamento de Salud del Hospital del Vinalopó. Toda investigación debe realizarse con la aprobación del protocolo de investigación por parte del Comité de Ética e Investigación.

### **Conclusiones y consideraciones finales**

- La mitad de los pacientes (54,4%) encuestados acudieron por urgencias en el último año.

- El número medio de veces que habían acudido los encuestados a su MF en el último año es de 4.

- La patología más prevalente entre los usuarios del CS es la ansiedad/depresión seguida por procesos crónicos osteoarticulares y la hipertensión arterial.

- El grado mayor de satisfacción se alcanza cuando acuden a su MF con cita previa muy seguido de cuando acuden de urgencias al C.S.

Sería interesante no parar aquí nuestra investigación y analizar por qué los pacientes deciden acudir a urgencias hospitalarias ante un motivo de consulta que no es urgente, puede que muchos de ellos coincidan en las largas listas de espera para ser

valorados por los médicos especialistas o la falta de material médico en algunos centros de salud. De todos modos consideramos que la entrega de las encuestas a nuestros pacientes ha sido productiva ya que muchos de ellos se han planteado y han recapitado sobre si hacen un uso adecuado del sistema sanitario. Durante la entrega y recogida de encuestas muchos nos comentaban que leer las preguntas les ha hecho reflexionar; esto no era uno de los objetivos marcados al inicio de plantear el estudio, aunque consideramos que es necesario mandar más mensajes de este tipo a nuestros pacientes. También ha sido enriquecedor para nosotros, personal sanitario, el poder conocer el grado de satisfacción de ellos con la atención recibida en los centros de salud y en Urgencias del Hospital.

Muchos de los HF acuden a consulta por problemáticas psicosociales, por lo que sería de gran ayuda agilizar la coordinación con recursos psicosociales para conseguir consultas de AP más eficientes y efectivas.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Fernández Alonso C, Aguilar Mulet JM, Romero Pareja R, Rivas García A, Fuentes Ferrer ME, González Armengol JJ; en representación del Grupo de Trabajo del Paciente Fidelizado del Plan Estratégico de Urgencias de la Comunidad de Madrid.. Hiperfrecuentación en Atención Primaria e hiperfrecuentadores en Urgencias. *Aten Primaria*. 2017. 2017 Jun 10. pii: S0212-6567(16)30243-8
2. Sarria-Santamera A, Prado-Galbarro J, Ramallo-Farina Y, Quintana-Díaz M, Martínez-Virto A, Serrano-Aguilar P.. Utilización de los servicios de urgencias en zonas rurales y urbanas. *Semergen*. 2015;41:63-9
3. Sandín-Vázquez M, Conde-Espejo P; Grupo de Investigación sobre Utilización de Servicios en Atención Primaria. Hiperfrecuentación: percepción de los profesionales de atención primaria sobre su definición, motivos, situaciones y la relación con los pacientes hiperfrecuentadores. *Rev Calid Asist*. 2010;25:21-7.
4. Ruíz Romero V, Fajardo Molina J, García-Garmendia JL, Cruz Villalón F, Rodríguez Ortiz R, Varela Ruiz FJ.. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. *Rev Calid Asist*. 2011;26:111-22
5. Sandín Vázquez M, Conde Espejo P; Grupo de Investigación sobre Utilización de Servicios en Atención Primaria. [The meaning of the word "over use" for primary care professionals]. *Aten Primaria*. 2010;42:245-6.
6. Muntlin A, Gunningberg L, Carlsson M. Patients' perceptions of quality of care at an emergency department and identification of areas for quality improvement. *J Clin Nurs*. 2006;15:1045-56

## ANEXO I

### ENCUESTA: Utilización de los servicios de Urgencias por los pacientes usuarios del Centro de Salud

\*\*\*\*\*

1. EDAD (AÑOS): \_\_\_\_

2. SEXO: Varón / Mujer

3. SEÑALE SI TIENE O HA TENIDO ALGUNA DE LAS SIGUIENTES PATOLOGÍA: (señale con un círculo)

-Insuficiencia cardiaca: SI / NO

-Cardiopatía isquémica (infarto): SI / NO

-ICTUS: SI / NO

-Insuficiencia renal crónica: SI / NO

-Enfermedad crónica osteoarticular (artrosis, osteoporosis, hernias discales) : SI / NO

- Enfermedad pulmonar (Asma o EPOC): SI / NO

- Diabetes: SI / NO

-Hipertensión arterial: SI / NO

-Enf. Crohn, colitis ulcerosa, Diverticulosis: : SI / NO

- Hepatopatía crónica: SI / NO

- Fibromialgia: SI / NO

- Depresión o ansiedad: SI / NO.

-Cáncer: SI / NO

\*\*\*\*\*

4. ¿HA SUFRIDO EN EL ÚLTIMO AÑO ALGÚN EPISODIO DE CARÁCTER URGENTE? :

SI / NO

5. ¿QUÉ OPCIÓN DE LAS SIGUIENTES ELIGIÓ PARA CONSULTAR?

-Médico de familia:

- Punto de atención sanitaria (PAS TOSCAR)

- Urgencias hospitalarias:

- No he precisado asistencia de urgencias

6. ¿DÓNDE PREFIERE ACUDIR CUANDO TIENE UNA URGENCIA? (señale con una cruz)

- Centro de salud

- Punto de atención sanitaria (PAS TOSCAR)

- Urgencia de Hospital

7. ¿INFLUYE EL MOTIVO DE CONSULTA EN SU DECISIÓN AL ELEGIR UN SITIO U OTRO? (Fiebre, no respuesta al tratamiento pautado por su médico, tiempo de evolución del problema, etc) :

SI / NO

\*\*\*\*\*

8. EN EL ÚLTIMO AÑO, ¿CUANTAS VECES ACUDIÓ A SU MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA CON CITA PREVIA?

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10 o más

- NO LO RECUERDO

9. EN EL ÚLTIMO AÑO, ¿Cuántas VECES ACUDIÓ A SU MÉDICO DE ATENCIÓN PRIMARIA SIN CITA PREVIA, DE URGENCIAS?

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10 o más

- NO LO RECUERDO

10. EN EL ÚLTIMO AÑO, ¿ACUDIÓ AL CENTRO DE SALUD TOSCAR (PAS) POR UNA URGENCIA?

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10 o más

- NO LO RECUERDO

11. EN EL ÚLTIMO AÑO, ¿ACUDIÓ A URGENCIAS HOSPITALARIAS?

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10 o más

- NO LO RECUERDO

\*\*\*\*\*

12. CUANDO ACUDE A SU MÉDICO DE FAMILIA CON CITA PREVIA, ¿QUEDA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA? Indique de 0 a 5. 0 NADA SATISFECHO a 5 MUY SATISFECCHO

0                    1                    2                    3                    4                    5

NADA SATISFECHO

MUY SATISFECHO

13. CUANDO ACUDE A SU MÉDICO DE FAMILIA DE URGENCIAS, ¿QUEDA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?

0                    1                    2                    3                    4                    5

NADA SATISFECHO

MUY SATISFECHO

