

# Perfil sociodemográfico de los usuarios de un servicio de urgencias de atención primaria

León Rodríguez C, Hoyos Valencia Y, Fernández Lerones MJ, De la Fuente Rodríguez A, Zuloaga Mendiola R, Ruiz Garrido MI

Servicio de Urgencias de Atención Primaria. Altamira (Cantabria)

Los Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) fueron creados en 2005 por el Servicio Cántabro de Salud. Su objetivo fue lograr una mayor eficacia de la gestión de la demanda de urgencias, mediante el uso racional de los recursos materiales y humanos, para satisfacer las necesidades de la población. Anteriormente no existía el mencionado servicio en el Área de Salud Altamira, sino que se cubría con personal de atención continuada, mediante guardias semipresenciales.

El SUAP de Altamira, se encuentra ubicado en el Centro de Salud Altamira, en la localidad de Puente San Miguel (Cantabria). Abarca una zona compuesta por cuatro Ayuntamientos: Reocín, Santillana del Mar, Alfoz de Lloredo y Ruiloba. La población adscrita en Abril de 2008 es de 14.298 habitantes y experimenta un notable incremento en el periodo estival al tratarse de una zona turística. Al mismo tiempo es una zona en expansión demográfica, ya que la población de algunos de sus municipios está creciendo y éstos se están convirtiendo en pueblos dormitorio del área de Torrelavega. La Zona Básica de Salud Altamira tiene una superficie total de 120,7 Km<sup>2</sup>, lo que supone un amplio nivel de dispersión geográfica. Tiene como centro sanitario de referencia el Hospital Comarcal de Sierrallana de Torrelavega, que se encuentra a una distancia de 2 Km del Centro de Salud.

El personal del SUAP lo componen cuatro equipos, con un médico y una enfermera en cada equipo, que atienden todas las demandas urgentes, incluidas las pediátricas, tanto en el Centro como fuera de él, siempre dentro de la Zona Básica de Salud. El horario de funcionamiento del Servicio de Urgencias es de 17 a

9 horas en días laborables (16 horas) y de 9 a 9 horas (24 horas) en festivos y fines de semana.

A raíz de la puesta en marcha de este servicio, a un grupo de profesionales nos pareció interesante conocer la percepción del cambio en la atención de las urgencias por parte de los usuarios. Para ello se realizó una encuesta que fue enviada a todos los pacientes que habían sido vistos por el Servicio de Urgencias (tanto en el Centro como en el domicilio) en un periodo de tiempo determinado. El objetivo era obtener el perfil socio-demográfico de los pacientes que acudían a Urgencias de atención primaria, pues diferentes estudios<sup>1,2,3</sup> ponen de manifiesto la variabilidad del uso que se hace de los recursos sanitarios de atención urgente en relación con el nivel socioeconómico de los pacientes.

## MÉTODOS

Se trata de un estudio descriptivo transversal con todos los pacientes que acudieron al Servicio de Urgencias o fueron vistos en el domicilio como demanda de asistencia urgente tanto por el médico como por la enfermera durante el mes de marzo de 2006. Fueron excluidos los usuarios desplazados que no pertenecían a la Zona Básica de Salud de Altamira.

El tamaño de la muestra para realizar el estudio fue de 235 pacientes, calculado a partir de la media de pacientes diarios atendidos por el SUAP (5.500 pacientes/año) para un nivel de confianza del 95%, con error de muestreo de +/-5%, y asumiendo un porcentaje de respuesta menor del 50%.

Se enviaron finalmente 352 encuestas por correo postal (por encima del tamaño de la muestra calculada).

**Tabla 1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL ACOMPAÑANTE**

Variable	Frecuencia (n=35)
Relación con el paciente: n (%)	
- Familiar	31 (93,9)
- Cuidador	2 (6,1)
Sexo: n (%)	
- Mujeres	27 (79,4)
- Hombres	7 (20,6)
Edad media (años +/- DE)	35,41 (+/- 6,81)
- Edad máxima	48
- Edad mínima	16
Nivel de Estudios: n (%)	
- Primarios o medios	20 (57,1)
- Universitarios	13 (37,1)
- Otros	2 (5,7)

La recepción de encuestas se extendió desde el 15 de abril hasta el 30 de Junio de 2006. La técnica de investigación empleada fue mediante cuestionario autocumplimentado en formato papel, con un total de 31 preguntas y respuestas con varios ítems, que se remitieron al domicilio de cada paciente. Entre otros datos, la encuesta incluye 12 preguntas sociodemográficas. Los cuestionarios están formados con preguntas extraídas de los formularios SERVQUAL y SERQVHOS y fueron validados por la opinión de un experto en proyectos de investigación y mediante estudio piloto, con lectura y comprensión por personas de diferente procedencia y nivel cultural.

De las 352 encuestas enviadas, se recibieron por vía postal 93, lo que supone una tasa de respuesta de 26,42%.

Los datos recibidos fueron procesados en una base de datos Access y la información se volcó posteriormente al paquete informático SPSS para análisis y relación de variables.

## RESULTADOS

Al analizar los datos obtenidos podemos diferenciar dos partes:

- Una primera, en la que se reflejan las características

sociodemográficas de la persona que, por imposibilidad del paciente, contesta la encuesta o que incluso ha acompañado al paciente al Servicio de Urgencias (*tabla 1*).

• En la segunda quedan reflejadas las características sociodemográficas del paciente (*tabla 2*).

Así, encontramos que de las personas que respondieron a la encuesta, el 36,3% eran familiares o cuidadores y el 63,7% pacientes.

El 79,4% de estos familiares o cuidadores son mujeres y tienen una media de edad de 35,41 años y

**Tabla 2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PACIENTE**

Variable	Frecuencia (n=91)
Sexo: n (%)	
- Mujeres	49 (59,8)
- Hombres	33 (40,2)
Edad media (años +/- DE)	33,21 (+/-25,99)
- Edad máxima	95
- Edad mínima	2
Situación laboral: n (%)	
- Trabaja	22 (29,7)
- Jubilado / pensionista	17 (23)
- Desempleo	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 (%)	
- <1000 euros	22 (40)
- 1000-2000 euros	26 (47,3)
- 2000 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)

una mediana de 36, con edades comprendidas entre los 16 y 48 años (ver relación de grupos de edad/sexo en *tabla 3*). El 57,1% de ellos tienen estudios primarios o medios y el 37,1% tienen estudios universitarios.

Respecto a los datos extraídos de los pacientes, el 59,8% son mujeres y el 42,2% varones; la media de edad es de 33,2 años y la mediana de 27 (ver relación de grupos de edad/sexo en *tabla 4*).

El 29,7% trabajan, el 23% son pensionistas, el 27% estudiantes y 1,4% desempleados.

Son solteros el 48,7%, casados o que conviven en pareja el 42,1% y viudos el 7,9%.

En el apartado del nivel de estudios de los pacientes podemos ver que el 92,5% tienen estudios primarios o medios y el 7,5% estudios universitarios.

Otra de las variables analizadas es el nivel económico. Así los ingresos mensuales para el 40% de los pacientes es menor a 1.000 euros y para el 47,3% de 1.000 a 2.000 euros.

El 59,5% pertenecen a la zona de Reocín y el 29,1% a la de Santillana del Mar.

## COMENTARIO

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 pueden no contestarlo y además nadie asegura que son realmente los afectados los que rellenan la encuesta.

Consideramos que el porcentaje de falta de respuesta obtenido mediante cuestionario impreso (73,58%) es aceptable, teniendo en cuenta que las tasas de participación en los estudios mediante encuesta de opinión suele ser baja (30-40%)<sup>4</sup>. Por otro lado, la tasa media de datos perdidos es significativamente más baja en las entrevistas telefónicas en comparación con las entrevistas por correo y las entrevistas presenciales<sup>5</sup>.

La estrecha relación entre el nivel social, el estado de salud y la utilización de recursos sanitarios es un terreno que despierta un gran interés en la actualidad<sup>1</sup>. Esto es lo que nos llevó a comprobar si existía un determinado perfil sociodemográfico del usuario que utiliza los Servicios de Urgencias de atención primaria de una zona rural de Cantabria.

Podemos afirmar que los datos obtenidos aportan información del tipo de usuario que acude al SUAP, como era el objetivo de nuestro estudio.

Los resultados nos llevan a la identificación de dos grupos poblacionales: acompañantes y pacientes.

Al analizar los datos en el grupo de acompañantes, el perfil es el de una mujer joven, entre 17 y 45 años (35,41 años de edad media), con estudios primarios o medios. Puede corresponder al perfil de la

**Tabla 3. ACOMPAÑANTE: RELACIÓN GRUPOS DE EDAD/SEXO (n/%)**

Grupo de edad	Hombres	Mujeres
0-16	1 (2,22)	0
17-45	5 (11,11)	25 (55,55)
46-65	1 (2,22)	0
>65	0	0
Datos perdidos	0	2 (4,44)

**Tabla 4. PACIENTES: RELACIÓN GRUPOS DE EDAD/SEXO (n/%)**

Grupo de edad	Hombres	Mujeres
0-16	14 (15,38)	10 (10,98)
17-45	6 (6,59)	21 (23,07)
46-65	4 (4,39)	8 (8,79)
>65	7 (7,69)	5 (5,49)
Datos perdidos	2 (2,19)	5 (5,49)

madre que lleva a sus hijos a Urgencias o de la hija o nieta que acompaña a los padres, abuelos o familiares. También puede corresponder al perfil de cuidadora de una persona mayor (ayuda a domicilio).

Respecto a los pacientes, la relación mujeres/varones es parecida, ligeramente superior el número de mujeres, lo cual difiere de otros estudios en el que la mayor tasa de consulta urgente la realizan varones<sup>2</sup>. El perfil sociodemográfico en el grupo de pacientes corresponde a una mujer de entre 17 y 45 años, con una edad media de 33,21 años, trabajadora, soltera, con estudios primarios o medios, con unos ingresos de 1.000-2.000 euros al mes y residente en el municipio de Reocín.

Una vez obtenida la edad media de los pacientes (33,21 años), podemos afirmar que se trata de un dato interesante, ya que la población de esta edad en líneas generales suele estar sana y la frecuentación de los Servicios de Urgencias es menor según otros estudios. En contraposición a esto, los datos reflejan que los mayores de 65 años (que según la bibliografía revisada demandan asistencia médica con mayor frecuencia) acuden en menor medida a consultar sus patologías a Urgencias de atención primaria. La explicación puede estar en la ocupación laboral, ausencia de horarios de consulta de tarde y un mayor grado de implicación y confianza entre médico de

familia y personas mayores. Para reforzar esto, podemos comprobar que en la variable de situación laboral el mayor porcentaje de frequentadores lo representan los trabajadores y estudiantes.

En relación con la variable "estado civil", encontramos que, quienes conviven en pareja o están casados, acuden con menor frecuencia de forma urgente. Quizás el logro de un vínculo estable de pareja conlleva en el paciente una menor tasa de consulta urgente y represente un factor de mayor protección.

En relación con la procedencia de los pacientes que consultan de modo urgente, podemos observar que existe una relación inversamente proporcional a la distancia al Centro de Salud, ya que la mayoría son de los municipios más cercanos al mismo. Esto puede deberse a que las personas que viven en zonas más alejadas esperan a ser vistos por su médico de familia o puede suceder que, de tener que desplazarse a un Servicio de Urgencias, lo hagan directamente al del Hospital Comarcal de Sierrallana, debido a su cercanía con el Centro de Salud Altamira.

Es posible también que, debido a la reciente instauración del servicio (en el momento que se hizo la encuesta), la población no conociese la existencia de dicho servicio y ese desconocimiento fuese mayor para las zonas más alejadas del SUAP Altamira.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Braun T, García Castrillo-Riesgo L, Krafft T, Díaz-Regañón Vilches G. Frecuentación del Servicio de Urgencias y Factores Sociodemográficos. *Gac Sanit.* 2002;16:139-44.
2. Luque A, Conde M, y cols. Diferencias sociodemográficas de utilización del servicio entre primeras consultas programadas y urgentes en un Centro de Salud Mental. *Psiquis* 2001;22:130-6.
3. 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 Calidad Asistencial* 2001;16:37-44.
4. Saturno PJ. Los métodos de participación del usuario en la evaluación de mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Esp Salud Pública* 1995; 69:163-75.
5. Van Campen C, Sixma H, Kerssens J, Peters L. Comparisons of the cost and quality of patient data collection by mail versus telephone versus in-person interviews. *European Journal of Public Health* 1998; 8:66-70.
6. Martínez A, Villaverde FJ, Roncoszek D, García-Castrillo L. Factores sociodemográficos en el uso de los servicios de urgencias por los pacientes con insuficiencia cardíaca crónica. *Emergencias* 2003; 15:88-92.
7. Aranaz JM, Martínez R, y cols. ¿Por qué los pacientes utilizan los servicios de urgencias hospitalarios por iniciativa propia? *Gac Sanit* 2009;20(4).