

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN.

2010



## OPINIÓN DE LOS USUARIOS. ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

Considerando como Atención Especializada los Centros Médicos de Especialidades y las Consultas Externas Hospitalarias, casi todas las dimensiones exploradas presentan datos superiores al 90% de usuarios/as que las consideran como adecuadas, satisfactorias o muy satisfactorias.

Las dimensiones relacionadas con el tiempo transcurrido hasta entrar en consulta, la facilidad para conseguir cita y con la demora para la cita son las que se sitúan por debajo de dicho umbral (87%, 83% y 64%, respectivamente). En este sentido, cabe destacarse el elevado porcentaje de encuestados que declaran sentirse nada satisfechos por la demora para conseguir cita (17%) y, en menor medida, por la facilidad para conseguir cita (7%).

El 86% de las personas encuestadas consideró que el tiempo que se les dedicó fue el necesario y el 92% recomendaría el centro en el que fue atendido a sus familiares y amigos.

El análisis de las preguntas abiertas refleja las siguientes:

### **Cuestiones positivas.**

- Los usuarios valoran muy positivamente la atención recibida y también la amabilidad, el trato prestado por los diferentes profesionales (medicina, enfermería y admisión) y la preocupación del profesional por el paciente.

### **Cuestiones negativas.**

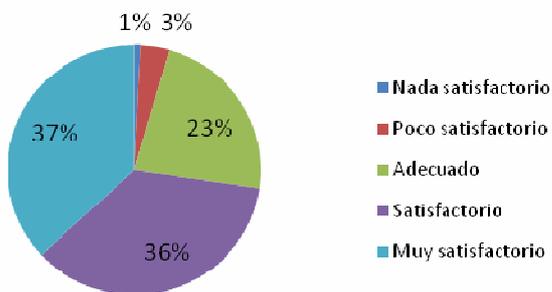
- Los mayores problemas se detectan en las cuestiones relacionadas con los tiempos de espera tanto para conseguir cita como para entrar en consulta.
- Se considera insuficiente el tiempo dedicado para la consulta.

- Los usuarios valoran negativamente la falta de continuidad de los especialistas y además verían más adecuado contar con un trato más personalizado.

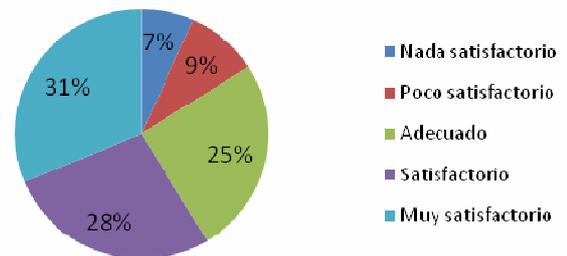
RESULTADOS A NIVEL DE COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN. *ATENCIÓN ESPECIALIZADA*

ARAGÓN	Nada satisfactorio		Poco satisfactorio		Adecuado		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estado de las consultas	34	0,8	152	3,6	954	22,8	1497	35,8	1536	36,8
Facilidad para conseguir cita	282	6,7	388	9,3	1054	25,2	1150	27,5	1305	31,2
Demora para la cita	699	16,7	767	18,4	1143	27,4	886	21,2	682	16,3
Tiempo hasta entrar en consulta	169	4,0	357	8,5	1150	27,5	1385	33,1	1117	26,7
Solución dada a problemas	153	3,7	261	6,2	954	22,8	1326	31,7	1482	35,5
Confianza que transmite el personal	78	1,9	113	2,7	694	16,6	1414	33,8	1876	44,9
Amabilidad del personal	50	1,2	94	2,2	536	12,8	1281	30,7	2211	52,9
Preparación del personal	40	1,0	68	1,6	720	17,2	1596	38,2	1747	41,8
Interés del personal enfermería	52	1,2	83	2,0	781	18,7	1395	33,4	1860	44,5
Interés del personal médico	55	1,3	109	2,6	578	13,8	1316	31,5	2119	50,7
Interés del personal admisión	87	2,1	197	4,7	1115	26,7	1395	33,4	1381	33,0
Satisfacción con cuidados sanitarios	61	1,5	132	3,2	762	18,2	1619	38,7	1601	38,3
Información recibida	101	2,4	238	5,7	805	19,3	1377	33,0	1648	39,4

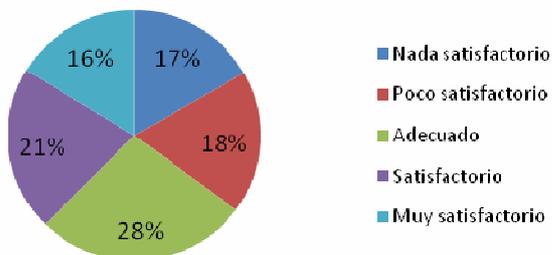
### Estado de las consultas



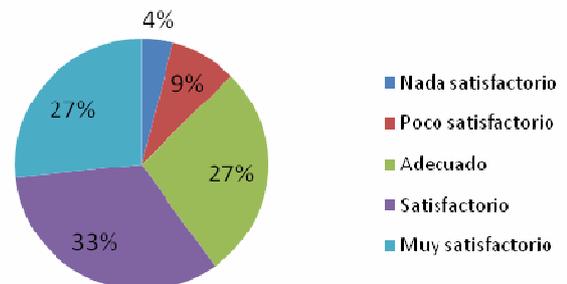
### Facilidad para conseguir cita



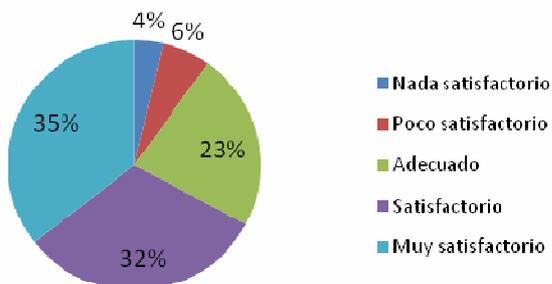
### Demora para la cita



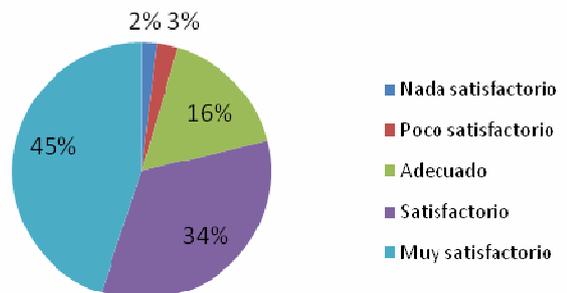
### Tiempo hasta entrar en consulta



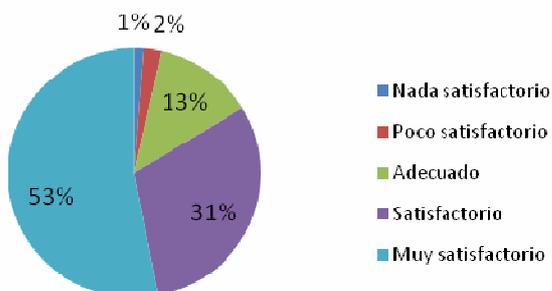
### Solución dada a problemas



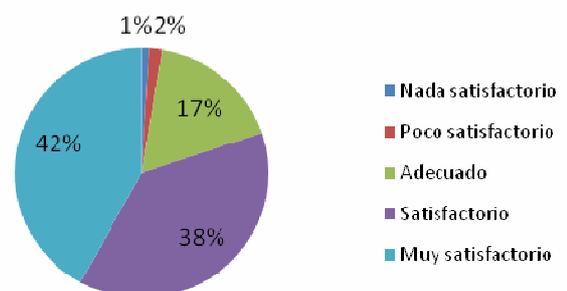
### Confianza que transmite el personal



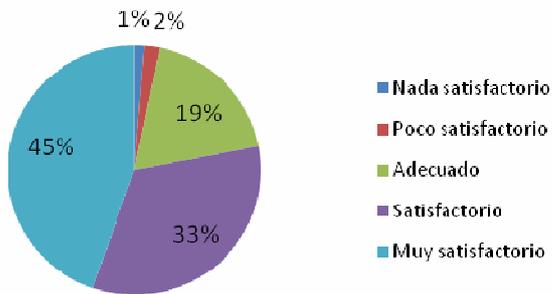
### Amabilidad del personal



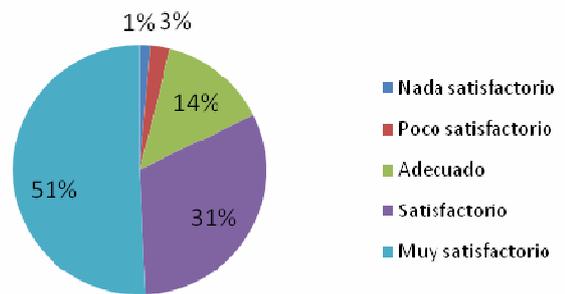
### Preparación del personal



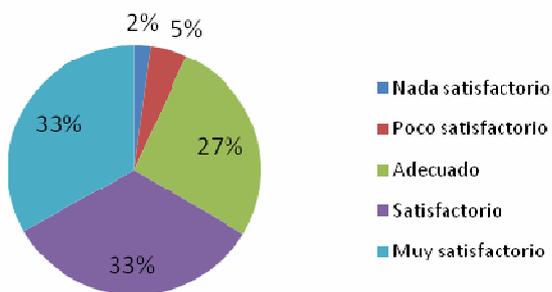
### Interés del personal enfermería



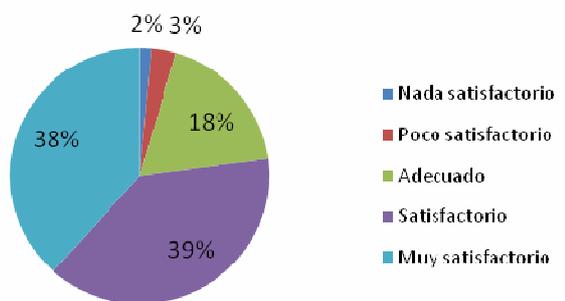
### Interés del personal médico



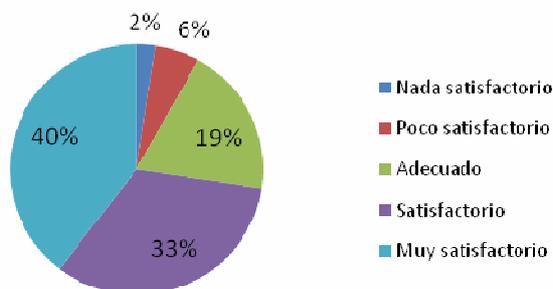
### Interés del personal admisión



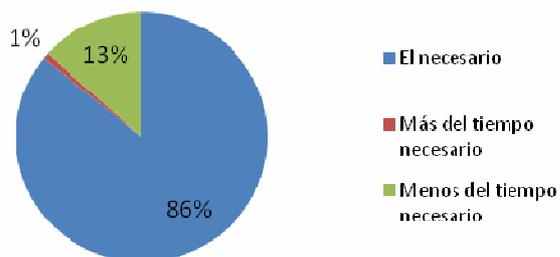
### Satisfacción con cuidados sanitarios



### Información recibida



### Tiempo que le han dedicado



### ¿Recomendaría este centro?

