

Dirección General de Calidad y Atención al Usuario

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y URGENCIAS

Informe de resultados 2014

# 1 ÍNDICE

---

<b>1</b>	<b>ÍNDICE</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>3.1</b>	<b>POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO</b>	<b>6</b>
<b>3.2</b>	<b>ETAPAS</b>	<b>6</b>
<b>3.2.1</b>	Planificación	6
<b>3.2.2</b>	Trabajo de campo	11
<b>3.2.3</b>	Procesamiento, tratamiento y análisis de los datos	11
<b>3.3</b>	<b>Información sobre recogida de datos</b>	<b>14</b>
<b>3.3.1</b>	Tasas de respuestas e incidencias	14
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>16</b>
<b>4.1</b>	<b>HOSPITALES GENERALES DE SALUD</b>	<b>18</b>
<b>4.1.1</b>	Hospitalización	20
<b>4.1.2</b>	Consultas de atención especializada	70
<b>4.1.3</b>	Urgencias hospitalarias	183
<b>4.2</b>	<b>CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)</b>	<b>232</b>
<b>4.2.1</b>	Hospitalización	234
<b>4.2.2</b>	Consultas de atención especializada	267
<b>4.2.3</b>	Urgencias hospitalarias	299
<b>4.3</b>	<b>HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA</b>	<b>332</b>
<b>4.3.1</b>	Hospitalización	334
<b>4.3.2</b>	Consultas de atención especializada	348
<b>4.4</b>	<b>HOSPITALES DE CONVALECENCIA</b>	<b>362</b>
<b>4.5</b>	<b>061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS</b>	<b>397</b>
<b>4.6</b>	<b>LABORATORIOS CLÍNICOS DE HOSPITALES GENERALES DE SALUD</b>	<b>425</b>
<b>5</b>	<b>COMPARACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>465</b>
<b>5.1</b>	<b>HOSPITALES GENERALES DE SALUD</b>	<b>467</b>
<b>5.1.1</b>	Hospitalización	467
<b>5.1.2</b>	Consultas de atención especializada	502
<b>5.1.3</b>	Urgencias hospitalarias	551
<b>5.2</b>	<b>CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)</b>	<b>585</b>
<b>5.2.1</b>	Hospitalización	585
<b>5.2.2</b>	Consultas de atención especializada	600
<b>5.2.3</b>	Urgencias hospitalarias	618
<b>5.3</b>	<b>HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA</b>	<b>633</b>
<b>5.3.1</b>	Hospitalización	633
<b>5.3.2</b>	Consultas de atención especializada	637
<b>5.4</b>	<b>HOSPITALES DE CONVALECENCIA</b>	<b>642</b>
<b>5.4.1</b>	Hospitalización	642
<b>5.5</b>	<b>061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS</b>	<b>656</b>
<b>5.5.1</b>	Aragón	658
<b>5.5.2</b>	Unidades	660

<b>6</b>	<b>ANEXOS. CUESTIONARIOS</b>	<b>670</b>
<b>6.1</b>	<b>ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE HOSPITALES</b>	<b>670</b>
<b>6.2</b>	<b>ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS DE ESPECIALIDADES</b>	<b>672</b>
<b>6.3</b>	<b>ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS</b>	<b>675</b>
<b>6.4</b>	<b>ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DEL 061 ARAGÓN</b>	<b>678</b>
6.4.1	Cuestionario CCU	678
6.4.2	Lote UMES y SUAP	683
6.4.3	Otros recursos	688
<b>6.5</b>	<b>ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LABORATORIOS CLÍNICOS</b>	<b>693</b>

## 2 INTRODUCCIÓN

---

El Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia tiene entre sus estrategias mejorar el nivel de salud de los ciudadanos que viven en Aragón. Un procedimiento orientado a implementar dicha estrategia es conocer la opinión de los usuarios sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud de Aragón.

El Decreto 337/2011, de 6 de Octubre, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, atribuye al Servicio de Calidad en la Provisión de los Servicios de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario en su artículo 22, apartado i, la función de desarrollar instrumentos para conocer la opinión de los usuarios promoviendo la realización de la encuesta de satisfacción o cualquier otro método orientado a este fin, analizar los resultados y establecer la implementación de acciones de mejora.

En ese sentido se vienen realizando las Encuestas de Satisfacción de Usuarios (ESU) que son utilizadas para conocer la opinión de los usuarios con la asistencia prestada y orientar las actuaciones en los diferentes niveles de atención sanitaria.

El informe que presentamos refleja los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios de los Hospitales Generales del Servicio Aragonés de Salud (SALUD), Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR), Hospital General de la Defensa de Zaragoza, Hospitales de Convalecencia de SALUD y San Juan de Dios de Zaragoza, 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias y Laboratorios Clínicos de Hospitales Generales de SALUD.

Se analizan los siguientes aspectos:

- **Metodología** sobre la recogida de datos.
- **Resultados obtenidos** para cada servicio sanitario indicado:
  - **Datos globales de Aragón:** descripción del perfil sociodemográfico (sexo, edad y situación laboral) y opinión de los usuarios.
  - **Datos de Centros Hospitalarios y, en su caso, de Sectores de Salud:** descripción del perfil sociodemográfico (sexo, edad y situación laboral) y opinión de los usuarios (globales y estratificados en función del sexo y la edad).
- **Comparación de resultados 2011-2014:** resultados de 2011 y 2014 de los usuarios que se muestran “satisfechos” y “muy satisfechos” con los diferentes aspectos tratados en el cuestionario. También, según el tipo atención sanitaria evaluada, se incluyen resultados vinculados al tiempo de atención, recomendación del centro, informe de alta y solicitud de permiso para pruebas o intervenciones.

Finalmente, en el estudio se anexan los cuestionarios utilizados para medir la satisfacción de los usuarios.

## 3 METODOLOGÍA

---

### 3.1 POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO

La Encuesta de Satisfacción a Usuarios tiene como población objeto de estudio a todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria<sup>1</sup>, por parte de:

- Hospitales Generales de SALUD
- Consortio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)<sup>2</sup>
- Hospital General de la Defensa de Zaragoza
- Hospitales de Convalecencia<sup>3</sup>
- 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias
- Laboratorios Clínicos de Hospitales Generales de SALUD

### 3.2 ETAPAS

#### 3.2.1 PLANIFICACIÓN

La planificación de la encuesta ha constituido la fase de mayor complejidad, ya que ha requerido tomar decisiones acerca del contenido de la encuesta, el

---

<sup>1</sup>

No se ha realizado la encuesta a los usuarios de los Servicios de Psiquiatría.

<sup>2</sup> Actualmente integrado en SALUD, según establece la Ley 12/2014, de 18 de diciembre, de medidas de integración del Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución, en el Servicio Aragonés de Salud.

<sup>3</sup> El Real Decreto 1277/200, de 10 de octubre, establece las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

procedimiento más idóneo para cada una de las tipologías, definición de unidades muestrales y cálculo de muestras correspondientes.

### Contenido de la encuesta

El contenido de los cuestionarios osciló entre 9 y 19 ítems en función del servicio sanitario valorado siendo comunes las escalas de medición.

Respecto a estudios anteriores, se han incluido preguntas relacionadas con los aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos. Estas preguntas abiertas constituyen una valiosa novedad. Su análisis nos aporta información de gran valor cualitativo, recogiendo los pensamientos, actitudes y valoraciones que expresan los usuarios respecto a los servicios recibidos.

Por cada persona encuestada se han recogido, como máximo, tres respuestas positivas y tres respuestas negativas, de manera que el número total de respuestas supera al número total de encuestados.

Los comentarios cualitativos obtenidos se han cuantificado y segmentado, en aras de profundizar en el análisis y detectar cuáles son los puntos negativos y positivos más destacables.

### Formato de la encuesta

La encuesta se ha realizado por teléfono a través del sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). La elección de esta modalidad se justifica por las siguientes razones:

- a) Resulta más adecuada cuando la muestra está dispersa geográficamente.
- b) Es una técnica muy rápida. El sistema CATI permite realizar gran cantidad de encuestas diariamente.
- c) Se obtiene un alto índice de respuestas.
- d) El proceso de selección, formación y control de los entrevistadores telefónicos es más sencillo de realizar.

## Definición de unidades muestrales

- En los Hospitales Generales de SALUD, en hospitalización, las unidades de muestreo han sido determinadas por servicios de especialidades<sup>4</sup>. Respecto a las consultas de atención especializada, cada centro de especialidades médicas ha supuesto una unidad muestral, al igual que las consultas externas de cada hospital. Cada uno de los servicios de urgencias de los hospitales ha constituido igualmente una unidad muestral.
- En cada centro del CASAR se ha determinado unidades muestrales por hospitalización, consultas de atención especializada y urgencias.
- En el Hospital General de la Defensa de Zaragoza se han establecido dos unidades muestrales (hospitalización y consultas de atención especializada).
- Cada uno de los tres Hospitales de Convalecencia se ha considerado como una unidad muestral.
- En 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias, se han determinado 5 unidades muestrales en función de la modalidad de la atención (CCU, UMEs Zaragoza, UMEs Aragón, SUAP y otros recursos).
- Para cada laboratorio de los Hospitales Generales de SALUD se ha considerado una unidad muestral.

---

<sup>4</sup> Se excluye, como en ediciones anteriores de la ESU, los usuarios del servicio de Psiquiatría. En la actualidad en la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario se encuentra en fase de diseño el inicio de una Encuesta de Satisfacción de Usuarios en el ámbito de Salud Mental.



## Tamaño muestral y tipo de muestreo

El universo para calcular el tamaño muestras se ha realizado en base al Sistema de Información de Atención Especializada (E.H.A.) y el Sistema de Información del 061 Aragón.

El tamaño muestral diseñado fue de 23.379, siendo el número de encuestas finales realizadas de **21.751**. En la siguiente tabla podemos ver el reparto de estas encuestas por servicio evaluado:

SERVICIO EVALUADO	Encuestas realizadas
Hospitales Generales de SALUD	17.096
CASAR	1.828
Hospitales de Convalecencia	366
Hospital General de la Defensa de Zaragoza	410
061 Aragón	1.223
Laboratorios Clínicos	828
<b>Total</b>	<b>21.751</b>

## Número de encuestas realizadas

La extracción de las bases de datos para la realización de la Encuesta ha sido realizada por la Sección de Tecnologías de Información del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia.

Se han efectuado **21.751 encuestas** a usuarios de los Hospitales Generales de SALUD, CASAR, Hospital General de la Defensa de Zaragoza, Hospitales de Convalecencia, 061 Aragón y Laboratorios Clínicos.

En la tabla siguiente podemos observar el tamaño muestral realizado (número de encuestas) en cada modalidad de atención y unidad de servicio así como el error muestral máximo determinado, asumiendo un nivel de confianza del 95% y considerando una proporción esperable de usuarios satisfechos del 75% ( $p=0,75$  y  $q=0,25$ ) en las unidades muestrales, exceptuando las de Consultas de Atención

Especializada, donde esta proporción es del 70% ( $p=0,70$  y  $q=0,30$ ), y las de Laboratorios Clínicos que alcanza un porcentaje del 60% ( $p=0,60$  y  $q=0,40$ ).

MUESTRA ARAGON							
CENTRO		Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		Urgencias	
		n	% error muestral	n	% error muestral	n	% error muestral
Hospitales Generales de SALUD	H. San Jorge	1037	2,5	225	6,0	201	6,0
	H. Barbastro	1049	2,4	226	6,0	199	6,0
	C.E. Monzón			221	6,0		
	H. Obispo Polanco	1064	2,4	223	6,0	196	6,1
	H. Alcañiz	955	2,5	225	6,0	200	6,0
	H. Calatayud	609	3,1	224	6,0	197	6,0
	H. Royo Villanova	1088	2,4	223	6,0	201	6,0
	H. Nuestra Señora de Gracia	356	4,3	226	6,0	217	5,8
	C.E. Grande Covián			222	6,0		
	H. Miguel Servet	3368	1,4	223	6,0	199	6,0
	C.E. Ramón y Cajal			224	6,0		
	C.E. San José			223	6,0		
	H. Lozano Blesa	2631	1,6	224	6,0	197	6,0
	C.E. Inocencio Jimenez			223	6,0		
<b>Total</b>		<b>12157</b>	<b>0,8</b>	<b>3132</b>	<b>1,6</b>	<b>1807</b>	<b>2,0</b>

  

CENTRO		Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		Urgencias	
		n	% error muestral	n	% error muestral	n	% error muestral
CASAR	CASAR Bajo Cinca	122	7,7	222	6,0	159	6,7
	H. AR del Pirineo	168	6,5	224	6,0	192	6,1
	CASAR Cinco Villas	134	7,3	222	6,0	162	6,7
	CASAR Moncayo			223	6,0		
<b>Total</b>		<b>424</b>	<b>4,1</b>	<b>891</b>	<b>3,0</b>	<b>513</b>	<b>3,7</b>

  

CENTRO		Hospitalización		Consultas de Atención Especializada	
		n	% error muestral	n	% error muestral
Hospital Concertado	H. General de la Defensa de Zaragoza	185	6,2	225	6,0
<b>Total</b>		<b>185</b>	<b>6,2</b>	<b>225</b>	<b>6,0</b>

  

CENTRO		Hospitalización	
		n	% error muestral
Hospitales de Convalecencia	H. Sagrado Corazón HU	164	6,6
	H. San José TE	88	9,0
	H. San Juan de Dios Z	114	7,9
<b>Total</b>		<b>366</b>	<b>4,4</b>

  

CENTRO		061 Aragón	
		n	% error muestral
061 Aragón	CCU	216	5,8
	UMEs Zaragoza	254	5,3
	UMEs Aragón	241	5,5
	SUAP	289	5,0
	Otros Recursos	223	5,7
<b>Total</b>		<b>1223</b>	<b>2,4</b>

  

CENTRO		Laboratorios	
		n	% error muestral
Laboratorios Clínicos	H. San Jorge	91	10,1
	H. Barbastro	92	10,0
	H. Obispo Polanco	92	10,0
	H. Alcañiz	92	10,0
	H. Calatayud	93	10,0
	H. Royo Villanova	92	10,0
	H. Nuestra Señora de Gracia	92	10,0
	H. Miguel Servet	92	10,0
H. Lozano Blesa	92	10,0	
<b>Total</b>		<b>828</b>	<b>3,3</b>

## Estrategias de información

Con objeto de incrementar el nivel de respuesta, en las encuestas se destaca la importancia que tiene la opinión de los usuarios para mejorar el sistema. Además, con este fin también se han realizado diversas actuaciones informativas en medios de comunicación.

### 3.2.2 TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se ha efectuado entre noviembre de 2013 y diciembre de 2014.

El horario de llamadas osciló entre las 12:00 y las 21:00 horas, de lunes a viernes, existiendo un máximo de 3 intentos de llamada por paciente seleccionado.

Estas llamadas son emitidas de forma automática y aleatoria entre los registros de los distintos estratos de la base de datos. Además, la aplicación informática desde la que se realizan las llamadas brinda los datos del paciente (nombre y apellidos, fecha de nacimiento, número de teléfono de contacto) y una cita reciente por la que fue seleccionado para el sondeo.

En las entrevistas telefónicas los encuestadores han recibido formación sobre las herramientas de trabajo, excelencia telefónica y requisitos de exigencia para realizar un trabajo de calidad, además de formación específica sobre el objetivo perseguido con las encuestas.

Además, a lo largo de la campaña, un coordinador audita la calidad del servicio, realizando escuchas de seguimiento a los encuestadores.

### 3.2.3 PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

El procesamiento y tratamiento de los datos ha consistido en la depuración de la información con el objetivo de detectar, y en su caso corregir, errores relacionados con la correcta cumplimentación de los cuestionarios y la consistencia de los datos. Se han considerado encuestas válidas aquellas que han sido cumplimentadas en su totalidad (todas las preguntas).

Por su parte, el análisis de los datos se ha realizado a distintos niveles:

- **Análisis sociodemográfico.** Trata de presentar el perfil de los encuestados en cuanto a sexo, edad y situación laboral. Dicho análisis se realiza calculando el porcentaje de encuestados que pertenecen a cada una de las categorías.
- **Análisis de resultados de satisfacción.** A nivel de Aragón se calcula el grado de satisfacción percibido (nada satisfecho, poco satisfecho, adecuado, satisfecho y muy satisfecho). Por su parte, a nivel de Sector y Centro Hospitalario se analizan los resultados agrupados de las categorías satisfactorio y muy satisfactorio, así como los intervalos de confianza correspondientes.
- **Análisis de aspectos positivos y negativos.** Se recogen las valoraciones positivas y negativas de los usuarios respecto al servicio utilizado. Son preguntas de respuesta múltiple que se analizan teniendo en cuenta el total de respuestas obtenidas.
- **Análisis de resultados sociodemográficos estratificados.** Este análisis permite obtener resultados de satisfacción segmentados por el sexo o el grupo de edad al que pertenecen los encuestados, lo que permite identificar si existen o no diferencias de opinión asociadas a determinados perfiles de la población.

Excepto en el caso de las preguntas abiertas, las respuestas “no sabe / no contesta” se tratan como valores perdidos, de manera que se excluyen del análisis de los datos. No obstante, el total de encuestados (n) viene indicado en las tablas y gráficos.

- **Comparación de resultados 2011-2014.** En el Informe se reflejan la comparación de resultados entre 2011 y 2014. Deben de tenerse en cuenta las siguientes variaciones respecto a la anterior edición :

- La ESU de 2011 no se dirigió a usuarios que habían recibido atención sanitaria en el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza ni a los de los Laboratorios Clínicos de los Hospitales Generales de SALUD.

También hay que tener en cuenta también los siguientes cambios metodológicos:

- En el año 2011 se empleó cuestionario autoadministrado en papel para Hospitales Generales de SALUD (Hospitalización), centros del CASAR, Hospital General de la Defensa de Zaragoza y Hospitales de Convalecencia. El resto de las encuestas se realizaron en formato telefónico. En 2014, como ya se ha reflejado en la explicación de la metodología, todas las encuestas se han realizado por teléfono.
- En la ESU de 2011, en los Hospitales Generales de SALUD se determinaron las unidades muestrales por áreas de hospitalización en las que existía supervisión de enfermería, mientras que en la ESU de 2014 las unidades muestrales se han definido por Servicios de Especialidades.

### 3.3 INFORMACIÓN SOBRE RECOGIDA DE DATOS

#### 3.3.1 TASAS DE RESPUESTAS E INCIDENCIAS

Para efectuar las 21.751 encuestas se han tenido que realizar 73.789 llamadas, lo que supone un total de 3,39 llamadas por encuesta. En la siguiente tabla se muestran los motivos de finalización para cada uno de los servicios sanitarios evaluados:

	Motivos de finalización HOSPITALIZACIÓN	Tiempo medio de duración	Frecuencia	%
Registros contactados	Encuesta realizada	5,03	13.132	31,5%
	Ya Contactado	2,01	115	0,3%
	No localizado	1,03	726	1,7%
	No colabora	1,67	3.449	8,3%
	No aplica	1,18	1.676	4,0%
	Incidencia/Llamada cortada	1,04	433	1,0%
	Intentos superados	1,32	4.939	11,9%
Registros no contactados	Aplazado	1,69	2.493	6,0%
	No contesta	1,61	7.638	18,3%
	Comunica	0,92	434	1,0%
	Buzón de voz	1,13	6.552	15,7%
	Fax	0,9	63	0,2%
<b>Total</b>		<b>1,63</b>	<b>41.650</b>	<b>100,0%</b>

	Motivos de finalización URGENCIAS	Tiempo medio de duración	Frecuencia	%
Registros contactados	Encuesta realizada	4,93	2.320	28,8%
	Ya Contactado	1,34	73	0,9%
	No localizado	0,97	262	3,3%
	No colabora	1,81	518	6,4%
	No aplica	1,53	147	1,8%
	Incidencia/Llamada cortada	0,94	129	1,6%
	Intentos superados	1,21	1.010	12,6%
Registros no contactados	Aplazado	1,64	639	7,9%
	No contesta	1,55	1.502	18,7%
	Comunica	0,95	79	1,0%
	Buzón de voz	1,04	1.328	16,5%
	Fax	0,92	36	0,5%
<b>Total</b>		<b>1,57</b>	<b>8.043</b>	<b>100,0%</b>

	Motivos de finalización CONSULTAS	Tiempo medio de duración	Frecuencia	%
Registros contactados	Encuesta realizada	5,54	4.248	26,9%
	Ya Contactado	1,08	382	2,4%
	No localizado	1,64	22	0,1%
	No colabora	2,05	1.118	7,1%
	No aplica	1,69	353	2,2%
	Incidencia/Llamada cortada	0,94	344	2,2%
	Intentos superados	1,24	2.141	13,6%
Registros no contactados	Aplazado	1,66	1.168	7,4%
	No contesta	1,45	3.093	19,6%
	Comunica	0,89	131	0,8%
	Buzón de voz	1,05	2.732	17,3%
	Fax	0,78	36	0,2%
<b>Total</b>		<b>1,67</b>	<b>15.768</b>	<b>100,0%</b>

	Motivos de finalización 061	Tiempo medio de duración	Frecuencia	%
Registros contactados	Encuesta realizada	4,15	1.223	24,3%
	Ya Contactado	2,21	38	0,8%
	No localizado	1,12	50	1,0%
	No colabora	1,76	556	11,1%
	No aplica	1,88	250	5,0%
	Incidencia/Llamada cortada	3,17	304	6,1%
	Intentos superados	1,34	632	12,6%
Registros no contactados	Aplazado	1,97	229	4,6%
	No contesta	1,53	842	16,8%
	Comunica	0,62	60	1,2%
	Buzón de voz	1,03	821	16,3%
	Fax	0,82	22	0,4%
<b>Total</b>		<b>1,8</b>	<b>5.027</b>	<b>100,0%</b>