

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

## ATENCIÓN PRIMARIA

### Resumen 2015

---

#### INTRODUCCIÓN Y FICHA TÉCNICA

#### RESULTADOS DE ARAGÓN

- Perfil sociodemográfico de los usuarios encuestados
- Satisfacción con el centro de Atención Primaria
- Aspectos positivos y negativos del servicio recibido
- Estratificación de resultados según sexo y grupos de edad
- Evolución 2010, 2013 y 2015

#### RESULTADOS POR SECTORES DE SALUD

- Perfil sociodemográfico de los usuarios encuestados
- Satisfacción con el centro de Atención Primaria
- Aspectos positivos y negativos del servicio recibido
- Estratificación de resultados según sexo y grupos de edad
- Evolución 2010, 2013 y 2015

El Departamento de Sanidad tiene entre sus estrategias mejorar el nivel de salud de la ciudadanía de 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.

La Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios tiene asignada la competencia de desarrollar instrumentos para conocer la opinión de los usuarios, promoviendo la realización de encuestas de satisfacción, analizar resultados y establecer o sugerir acciones de mejora oportunas.

En ese sentido se viene realizando la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU), utilizada para conocer la opinión de los usuarios con la asistencia prestada y orientar las actuaciones en los diferentes niveles de atención sanitaria. Este año, la encuesta se centra en la opinión de los usuarios de la asistencia prestada por los Equipos de Atención Primaria (EAP) que atienden a la población de las Zonas de Salud del Sistema de Salud de Aragón.

## FICHA TÉCNICA

---

*Universo:* Usuarios de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón

*Bases de datos:* Sección de Tecnologías de Información del Departamento de Sanidad

*Unidad muestral:* Zona de Salud

*Muestra:* 22.537 entrevistas telefónicas asistidas por ordenador

*Error muestral:*  $\pm 0,6\%$

*Nivel de confianza:* 95,5%

*Proporción esperable de usuarios satisfechos:* 75% ( $p=0,75$  y  $q=0,25$ )

*Trabajo de campo:* de mayo a octubre de 2015; de lunes a viernes entre las 12:00 y las 21:00 horas  
106.319 llamadas emitidas de forma automática y aleatoria a pacientes con cita reciente (4,71 llamadas por encuesta con un máximo de 3 intentos por paciente seleccionado)

*Cuestionario:* 25 ítems en bloques (datos sociodemográficos, accesibilidad, estado de instalaciones, satisfacción, variables sobre profesionales, receta electrónica, pruebas complementarias y preguntas abiertas acerca de los servicios)

*Análisis de datos:*

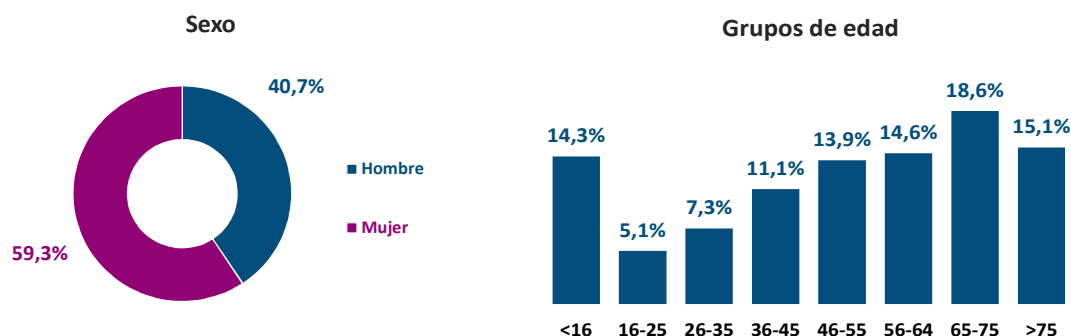
- Análisis sociodemográfico
- Análisis de resultados de satisfacción
- Análisis de aspectos positivos y negativos (respuesta múltiple)
- Análisis de resultados sociodemográficos estratificados
- Comparación de resultados con años anteriores (2010, 2013 y 2015)

*Ámbitos territoriales de análisis:*

- Comunidad Autónoma de Aragón
- Sectores de Salud
- Zonas de Salud

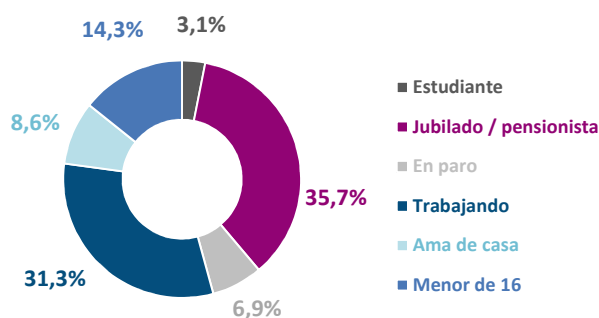
## RESULTADOS DE ARAGÓN

### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



La mayor parte de las personas encuestadas es mujer (59%)  
 Si bien las personas mayores de 64 años aúna a los dos sectores de población más amplios,  
 el 52% de las personas encuestadas se encuentra en edad laboral (16 a 64 años)  
 aunque menos de un tercio de las personas encuestadas está trabajando (31,3%)

#### Situación laboral



Así pues, puede decirse que el perfil más frecuente de las personas usuarias de Atención Primaria en los Centros de Salud de Aragón es el de mujer mayor de 65 años, jubilada o pensionista

### SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA

**El interés de los médicos** es el indicador mejor valorado:  
 el 69,5% de las personas encuestadas se muestra *muy satisfecha*  
 porcentaje que se eleva hasta el 91,9% en el caso de las personas *satisfechas* o *muy satisfechas*

**La amabilidad del personal en el trato** es el siguiente indicador mejor valorado:  
 el 67,1% de las personas encuestadas se muestra *muy satisfecha*  
 porcentaje que se eleva hasta el 91,8% en el caso de las personas *satisfechas* o *muy satisfechas*

**El interés del personal de enfermería** es el tercer indicador mejor valorado:  
 el 65,2% de las personas encuestadas se muestra *muy satisfecha*  
 porcentaje que se eleva hasta el 91,3% en el caso de las personas *satisfechas* o *muy satisfechas*

Otros indicadores muy bien valorados entre las personas *satisfechas* o *muy satisfechas* son: **Cuidados sanitarios recibidos (90,4%)** y **preparación del personal para realizar su trabajo (90,1%)**

El indicador peor valorado es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta:**  
 el 16,3% de las personas encuestadas se muestra *poco o nada satisfecha*  
 si bien es cierto que casi una cuarta parte (23,9%) lo considera *adecuado*  
 y más de la mitad de las personas encuestadas (59,9%) se muestra *satisfecha o muy satisfecha*

En el resto de indicadores los porcentajes de personas *satisfechas* o *muy satisfechas* son más altos:

- la confianza que el personal le transmite (89,6%)
- la información que le han dado (87,6%)
- el estado en que se encuentra el centro de AP (85%)
- la solución dada a su problema (84,7%)
- la facilidad para conseguir cita (81,1%)
- el interés del personal de admisión (80,9%)
- la posibilidad de escoger día y hora (75,7%)

ARAGÓN (n=22.537)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado en que se encuentra su centro de atención primaria</i>	140	0,6	449	2,0	2.802	12,4	8.040	35,7	11.094	49,3
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	620	2,8	1.007	4,5	2.601	11,6	5.687	25,4	12.481	55,7
<i>Posibilidad de escoger día y hora para su consulta</i>	815	3,6	1.290	5,8	3.324	14,9	6.160	27,5	10.779	48,2
<i>Tiempo de espera hasta entrar en la consulta</i>	1.316	5,9	2.333	10,4	5.364	23,9	7.713	34,4	5.715	25,5
<i>Solución dada a su problema</i>	422	1,9	664	3,0	2.329	10,4	6.986	31,1	12.029	53,6
<i>Confianza que el personal le transmite</i>	206	0,9	371	1,6	1.762	7,8	5.897	26,2	14.264	63,4
<i>Amabilidad del personal en su trato</i>	131	0,6	274	1,2	1.436	6,4	5.567	24,7	15.120	67,1
<i>Preparación del personal para realizar su trabajo</i>	123	0,6	304	1,4	1.781	8,0	6.984	31,4	13.068	58,7
<i>Interés del personal de enfermería</i>	136	0,6	271	1,2	1.466	6,8	5.669	26,1	14.144	65,2
<i>Interés de los médicos</i>	225	1,0	326	1,5	1.282	5,7	5.029	22,4	15.611	69,5
<i>Interés del personal de admisión</i>	381	1,8	791	3,7	2.956	13,7	6.502	30,2	10.923	50,7
<i>Cuidados sanitarios recibidos</i>	119	0,5	268	1,2	1.777	7,9	8.054	35,9	12.243	54,5
<i>Información que le han dado</i>	282	1,3	466	2,1	2.055	9,2	6.723	30,0	12.918	57,6

Para la ESU 2015, se han introducido **ítems nuevos** en la encuesta respecto a:

- la dificultad en la dispensación de medicamentos mediante **receta electrónica** apenas 1 de cada 10 usuarios (9,4%) indica haber tenido dificultades las más frecuentes se relacionan con períodos de vigencia (39%), renovación (22%) u obtención (15%)
- la realización de **pruebas complementarias** en el último año y sus dificultades casi 6 de cada 10 usuarios (59%) indican que sí les han realizado una prueba complementaria de los que sólo el 3,5% indica que sí ha tenido alguna dificultad principalmente, en la realización de la prueba y la obtención de la cita (26% respectivamente) o con el informe de los resultados (20%)

## ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL SERVICIO RECIBIDO

Casi el 30% de las personas encuestadas señala la **atención general** como positiva  
 Una de cada cuatro personas encuestadas (26,5%) señala la **atención médica** como positiva  
 El 17,5% de las personas encuestadas señala la **satisfacción general** como positiva

Una quinta parte *no sabe o no contesta* al ser preguntados por aspectos **positivos** del servicio (el 80% de las personas encuestadas sí ha señalado algún aspecto positivo del servicio)

Si bien casi la mitad (49,8%) *no sabe o no contesta* al ser preguntados por los **negativos**

El 13,6% de las personas encuestadas señala el **tiempo de espera** como negativo

El 6,2% señala las **instalaciones y recursos materiales** como negativos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =22.537)*		Aspectos Negativos	ARAGÓN (n =22.537)*	
	fr	%		fr	%
<i>Atención general</i>	6.705	29,8	<i>Tiempo de espera</i>	3.057	13,6
<i>Atención médica</i>	5.975	26,5	<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	1.388	6,2
<i>Satisfacción general</i>	3.936	17,5	<i>Atención médica</i>	1.275	5,7
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	1.966	8,7	<i>Tiempo de demora cita</i>	1.199	5,3
<i>Tiempo de espera (una vez en el centro)</i>	438	1,9	<i>Oferta de profesionales</i>	902	4,0
<i>Atención urgente</i>	355	1,6	<i>Citaciones</i>	821	3,6
<i>Atención de personal no sanitario</i>	251	1,1	<i>Atención de personal no sanitario</i>	722	3,2
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	243	1,1	<i>Organización</i>	645	2,9
<i>Información</i>	171	0,8	<i>Derivación a otros centros / Especialidades</i>	529	2,3
<i>Tiempo de demora hasta que te dan cita</i>	164	0,7	<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	425	1,9
<i>Limpieza</i>	147	0,7	<i>Atención urgente</i>	376	1,7
<i>Citaciones</i>	145	0,6	<i>Atención general</i>	372	1,7
<i>Organización</i>	114	0,5	<i>Atención de otro personal sanitario</i>	343	1,5
<i>Asistencia a domicilio</i>	77	0,3	<i>Limpieza</i>	139	0,6
<i>Derivación a otros centros / Especialidades</i>	76	0,3	<i>Información</i>	78	0,3
<i>Citaciones por Internet</i>	46	0,2	<i>Errores administrativos</i>	46	0,2
<i>Oferta de profesionales</i>	27	0,1	<i>Transporte sanitario</i>	42	0,2
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	11	0,0	<i>Asistencia a domicilio</i>	41	0,2
<i>Transporte sanitario</i>	8	0,0	<i>Insatisfacción general</i>	34	0,2
<i>Errores administrativos</i>	0	0,0	<i>Citaciones por Internet</i>	25	0,1
<i>Otros</i>	538	2,4	<i>Otros</i>	1.042	4,6
<i>Ns/Nc</i>	4.556	20,2	<i>Ns/Nc</i>	11.217	49,8
<b>TOTAL**</b>	<b>25.949</b>	<b>115,1</b>	<b>TOTAL**</b>	<b>24.718</b>	<b>109,7</b>

\* Hace referencia al número total de encuestados.

\*\* Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario); el total de respuestas supera al total de encuestados.

## ESTRATIFICACIÓN DE RESULTADOS SEGÚN SEXO Y GRUPOS DE EDAD

Los hombres valoran algo mejor que las mujeres la mayoría de los aspectos (0,7 p.p. de promedio) así como **la dedicación del tiempo necesario en el servicio recibido** (1 punto porcentual)

En los ítems nuevos que señalan **dificultades con la receta electrónica y la realización de pruebas complementarias**, los porcentajes de las mujeres superan a los porcentajes de los hombres (0,7 y 4,1 puntos porcentuales respectivamente)

Por grupos de edad, conforme aumenta la edad aumenta la valoración en todos los aspectos

El aspecto mejor valorado por grupos de edad es **la amabilidad del personal en el trato**:

el 94,8% de las personas mayores de 64 años encuestadas se muestran *satisfechas o muy satisfechas*

El aspecto peor valorado por grupos de edad es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta**:

el 54,1% de las personas menores de 46 años encuestadas se muestran *satisfechas o muy satisfechas*

Opinión de los usuarios	Sexo					
	Hombre			Mujer		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<b>ARAGÓN (n=22.537)</b>						
<i>Estado en que se encuentra su centro de atención primaria *</i>	7.705	<b>84,0</b>	83,3 - 84,8	11.429	<b>85,6</b>	85,0 - 86,2
<i>Facilidad para conseguir cita *</i>	7.519	<b>82,5</b>	81,8 - 83,3	10.649	<b>80,2</b>	79,5 - 80,8
<i>Posibilidad de escoger día y hora para su consulta *</i>	6.888	<b>75,7</b>	74,9 - 76,6	10.051	<b>75,7</b>	75,0 - 76,4
<i>Tiempo de espera hasta entrar en la consulta *</i>	5.527	<b>60,5</b>	59,5 - 61,5	7.901	<b>59,4</b>	58,5 - 60,2
<i>Solución dada a su problema *</i>	7.766	<b>85,0</b>	84,3 - 85,7	11.249	<b>84,6</b>	84,0 - 85,2
<i>Confianza que el personal le transmite *</i>	8.220	<b>89,7</b>	89,1 - 90,4	11.941	<b>89,5</b>	89,0 - 90,0
<i>Amabilidad del personal en su trato *</i>	8.437	<b>92,0</b>	91,5 - 92,6	12.250	<b>91,7</b>	91,2 - 92,2
<i>Preparación del personal para realizar su trabajo *</i>	8.136	<b>90,0</b>	89,4 - 90,6	11.916	<b>90,2</b>	89,6 - 90,7
<i>Interés del personal de enfermería *</i>	8.034	<b>90,6</b>	90,0 - 91,2	11.779	<b>91,9</b>	91,4 - 92,3
<i>Interés de los médicos *</i>	8.425	<b>92,1</b>	91,5 - 92,6	12.215	<b>91,7</b>	91,2 - 92,2
<i>Interés del personal de admisión *</i>	7.116	<b>81,1</b>	80,3 - 81,9	10.309	<b>80,7</b>	80,0 - 81,3
<i>Cuidados sanitarios recibidos *</i>	8.242	<b>90,1</b>	89,5 - 90,7	12.055	<b>90,5</b>	90,0 - 91,0
<i>Información que le han dado *</i>	7.994	<b>87,5</b>	86,8 - 88,2	11.647	<b>87,5</b>	87,0 - 88,1
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	8.285	<b>90,7</b>	90,1 - 91,3	11.935	<b>89,7</b>	89,2 - 90,3
<i>Recomendaría estos centros ***</i>	8.638	<b>95,6</b>	95,2 - 96,0	12.488	<b>95,4</b>	95,0 - 95,7
<i>Dificultades con la receta electrónica</i>	807	<b>9,0</b>	8,4 - 9,6	1.275	<b>9,7</b>	9,2 - 10,2
<i>Realización de pruebas complementarias</i>	5.182	<b>56,6</b>	55,6 - 57,6	8.092	<b>60,7</b>	59,9 - 61,5

Opinión de los usuarios	Grupos de Edad								
	≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<b>ARAGÓN (n=22.537)</b>									
<i>Estado en que se encuentra su centro de atención primaria *</i>	7.066	<b>83,1</b>	82,3 - 83,9	5.331	<b>83,1</b>	82,2 - 84,0	6.729	<b>88,6</b>	87,8 - 89,3
<i>Facilidad para conseguir cita *</i>	6.631	<b>78,4</b>	77,5 - 79,2	5.159	<b>80,8</b>	79,8 - 81,8	6.371	<b>84,5</b>	83,6 - 85,3
<i>Posibilidad de escoger día y hora para su consulta *</i>	6.051	<b>71,4</b>	70,4 - 72,4	4.820	<b>75,6</b>	74,6 - 76,7	6.062	<b>80,7</b>	79,8 - 81,6
<i>Tiempo de espera hasta entrar en la consulta *</i>	4.592	<b>54,1</b>	53,0 - 55,1	3.746	<b>58,7</b>	57,4 - 59,9	5.084	<b>67,3</b>	66,2 - 68,4
<i>Solución dada a su problema *</i>	6.966	<b>82,1</b>	81,3 - 82,9	5.359	<b>84,0</b>	83,1 - 84,9	6.683	<b>88,4</b>	87,7 - 89,1
<i>Confianza que el personal le transmite *</i>	7.396	<b>87,0</b>	86,3 - 87,7	5.666	<b>88,4</b>	87,7 - 89,2	7.092	<b>93,5</b>	92,9 - 94,1
<i>Amabilidad del personal en su trato *</i>	7.613	<b>89,5</b>	88,8 - 90,1	5.867	<b>91,5</b>	90,8 - 92,2	7.201	<b>94,8</b>	94,3 - 95,3
<i>Preparación del personal para realizar su trabajo *</i>	7.489	<b>88,6</b>	87,9 - 89,2	5.659	<b>89,6</b>	88,8 - 90,3	6.896	<b>92,2</b>	91,6 - 92,8
<i>Interés del personal de enfermería *</i>	7.276	<b>89,5</b>	88,9 - 90,2	5.563	<b>90,8</b>	90,0 - 91,5	6.966	<b>93,9</b>	93,3 - 94,4
<i>Interés de los médicos *</i>	7.649	<b>90,1</b>	89,4 - 90,7	5.844	<b>91,3</b>	90,6 - 92,0	7.139	<b>94,3</b>	93,8 - 94,8
<i>Interés del personal de admisión *</i>	6.241	<b>75,5</b>	74,5 - 76,4	4.917	<b>80,7</b>	79,7 - 81,7	6.259	<b>87,1</b>	86,4 - 87,9
<i>Cuidados sanitarios recibidos *</i>	7.459	<b>87,8</b>	87,2 - 88,5	5.747	<b>89,9</b>	89,1 - 90,6	7.083	<b>93,6</b>	93,0 - 94,1
<i>Información que le han dado *</i>	7.215	<b>85,0</b>	84,2 - 85,7	5.554	<b>87,0</b>	86,1 - 87,8	6.864	<b>90,8</b>	90,2 - 91,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	7.570	<b>89,3</b>	88,6 - 89,9	5.696	<b>89,1</b>	88,4 - 89,9	6.947	<b>91,9</b>	91,3 - 92,5
<i>Recomendaría estos centros ***</i>	7.836	<b>93,7</b>	93,1 - 94,2	6.028	<b>95,8</b>	95,3 - 96,3	7.254	<b>97,1</b>	96,7 - 97,5
<i>Dificultades con la receta electrónica</i>	517	<b>6,3</b>	5,8 - 6,8	712	<b>11,3</b>	10,5 - 12,0	852	<b>11,3</b>	10,6 - 12,0
<i>Realización de pruebas complementarias</i>	3.804	<b>44,8</b>	43,8 - 45,9	4.195	<b>65,5</b>	64,3 - 66,6	5.273	<b>69,5</b>	68,5 - 70,6

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

## EVOLUCIÓN EN ARAGÓN

El porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* ha aumentado en el período 2013 a 2015 en el 77% de los aspectos (10 aspectos):

el promedio del aumento de todos los aspectos es de 0,5 puntos porcentuales

el aspecto que más aumenta (2,24 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**

el aspecto que más desciende (1,64 p.p.) es el del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta**

Ahora bien, en el período 2010 a 2015 ha aumentado en el 100% de los aspectos:

el promedio del aumento de todos los aspectos es de 5,4 puntos porcentuales

el aspecto que más aumenta (11,7 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**,

seguido del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta** (10,6 p.p.)

y de la **facilidad para conseguir cita** (10,3 p.p.)

ARAGÓN	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2010	ESU 2013	ESU 2015	Dif. 2015-2013
Estado en que se encuentra su centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	-1,12
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	+1,10
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	67,4	75,9	75,7	-0,19
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta	49,2	61,5	59,8	-1,64
Solución dada a su problema	79,3	83,1	84,8	+1,72
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	+1,08
Amabilidad del personal en su trato	89,2	91,6	91,8	+0,23
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	+2,03
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	+0,96
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	+0,17
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	+2,24
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	+0,07
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	+0,01

En cuanto al porcentaje de personas que consideran el tiempo dedicado en la consulta como el necesario desciende 0,45 p.p. en el período 2013 a 2015 y 0,3 p.p. en el de 2010 a 2015

En cuanto al porcentaje de personas que recomendaría su Centro de Salud aumenta 0,06 p.p. en el período 2013 a 2015 y 1,9 p.p. en el de 2010 a 2015

ARAGÓN	%			
	ESU 2010	ESU 2013	ESU 2015	Dif. 2015-2013
El tiempo dedicado ha sido el necesario	90,4	90,6	90,1	-0,45
Recomendaría el centro de atención primaria	93,5	95,4	95,4	+0,06

## RESULTADOS POR SECTORES DE SALUD

### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

Si a nivel autonómico, entre las personas mayores de 64 años están los dos sectores de población más amplios y el 52% de las personas encuestadas se encuentra en edad laboral (16 a 64 años), a nivel de los Sectores de Salud encontramos que:

- en la mitad de Sectores de Salud (**Zaragoza I, II y III y Alcañiz**) el sector de población mayores de 75 pierde relevancia en beneficio del sector de población con edad comprendida entre 56 y 64 años
- en la mitad de Sectores de Salud (**Zaragoza I, II y III y Huesca**) el porcentaje de personas en edad laboral (16 a 64 años) está por encima del porcentaje medio a nivel autonómico (52%)
- en 2 Sectores de Salud (**Zaragoza I y III**) la edad promedio de la población encuestada es inferior a la edad promedio del total de personas encuestadas de Aragón y, además, son los únicos Sectores en los que el porcentaje de personas encuestadas trabajando supera al de las jubiladas/pensionistas
- el Sector de Salud **Zaragoza III** tiene el mayor porcentaje de personas encuestadas en edad laboral mientras que el de **Calatayud** tiene el menor porcentaje y, a su vez, la mayor edad promedio

Edad	Sectores de Salud							
	Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Calatayud	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III
Prom.	51,3	51,2	51,5	50,5	54,0	46,2	50,6	46,9
Laboral	53,9%	51,8%	49,4%	50,8%	45,7%	53,3%	52,8%	54,4%

### SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA

En cuanto a los porcentajes de personas satisfechas o muy satisfechas en la valoración de los aspectos analizados por Sectores de Salud encontramos que:

- El **Sector de Salud de Huesca** es el que presenta mejores resultados en más aspectos (5): *solución dada al problema, confianza transmitida por el personal, preparación del personal, interés de los médicos e información que le han dado*
- Seguido del **Sector de Salud de Alcañiz** que presenta los mejores resultados en cuatro aspectos: *solución dada al problema, amabilidad del personal en el trato, interés del personal de enfermería y cuidados sanitarios recibidos*
- Los de **Teruel** y **Calatayud** presentan los mejores resultados en 2 aspectos respectivamente: *facilidad para conseguir cita y tiempo de espera hasta entrar en la consulta* en el caso de Teruel, y *posibilidad de escoger día y hora e interés del personal de admisión* en el de Calatayud
- Finalmente, en el **Sector de Salud de Zaragoza II** encontramos el mejor resultado para el aspecto *Estado en que se encuentra el Centro de Atención Primaria*



- El **Sector de Salud de Zaragoza III** presenta los porcentajes más bajos de personas *satisfechas* o *muy satisfechas* en 7 aspectos (*solución dada al problema, confianza transmitida por el personal, amabilidad del personal en el trato, preparación del personal, interés del personal de enfermería, cuidados sanitarios recibidos e información que le han dado*)
- El **Sector de Salud de Zaragoza I** presenta los porcentajes más bajos de personas *satisfechas* o *muy satisfechas* en 4 aspectos (*facilidad para conseguir cita, posibilidad de escoger día y hora, tiempo de espera hasta entrar en la consulta e interés del personal de admisión*)
- El **Sector de Salud de Calatayud** presenta los porcentajes más bajos de personas *satisfechas* o *muy satisfechas* en 2 aspectos (*preparación del personal para realizar su trabajo e interés de los médicos*)
- Finalmente, en el **Sector de Salud de Teruel** encontramos el porcentaje más bajo de personas *satisfechas* o *muy satisfechas* en el aspecto *Estado en que se encuentra el centro de AP*

Por otro lado en cuanto a *la percepción del tiempo que le han dedicado*, el **Sector de Salud de Alcañiz** presenta el porcentaje más elevado de personas encuestadas que lo consideran el necesario (91,7%), **Zaragoza III** presenta el más elevado de quienes lo consideran menos del necesario (7,7%)

Así, el **Sector de Salud de Alcañiz** es el que presenta un porcentaje más elevado de personas que *recomendarían su Centro de Salud* (97%) y el de personas que *no han tenido dificultades en la dispensación de medicamentos a través de la receta electrónica* (92,5%)

El **Sector de Salud de Zaragoza II** es el que presenta un porcentaje más elevado de personas que *sí han tenido dificultades en la dispensación de medicamentos a través de la receta electrónica* (10,8%) motivadas, principalmente, por los períodos de vigencia de la receta, su renovación y su obtención

Así mismo, el **Sector de Salud de Zaragoza II** es el que presenta mayor porcentaje de personas a las que *se les ha realizado alguna prueba complementaria* (61,1%) aunque es en el **Sector de Salud de Zaragoza I** en el que hay un mayor porcentaje de usuarios que han tenido alguna dificultad en su realización (4,4%) motivada, principalmente, por su propia realización, por la obtención de la cita o por el informe de los resultados

## ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

En cuanto a los **aspectos positivos** señalados por las personas encuestadas en cada Sector de Salud, destacar que la **atención general**, la **atención médica** y la **satisfacción general** son los más frecuentes

En los **Sectores Huesca y Calatayud**, un tercio de los encuestados señala la **atención general** (33,2%)

En el **Sector Zaragoza II**, un tercio de los encuestados señala la **atención médica** (33,6%)

En el **Sector Alcañiz**, más de la quinta parte de los encuestados señala la **satisfacción general** (21,3%)

<b>Aspectos Positivos</b>	<b>Sectores de Salud</b>							
	Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Calatayud	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III
Atención General	33,2%	32,9%	32,4%	30,4%	33,2%	28,5%	24,9%	27,6%
Atención Médica	25,2%	22,0%	19,5%	22,4%	21,3%	31,6%	33,6%	29,0%
Satisfacción Gnral.	19,9%	18,3%	21,0%	21,3%	19,0%	13,8%	14,7%	15,5%

En cuanto a los **aspectos negativos** señalados por las personas encuestadas en cada Sector de Salud, destacar que el **tiempo de espera**, las **instalaciones y recursos** materiales, la **atención médica** y el **tiempo de demora** de la cita son los más frecuentes

En los **Sectores de Salud de Zaragoza I, II y III** destacan los porcentajes de encuestados que señalan el **tiempo de espera** como el principal aspecto negativo (18,6%, 18,2% y 15,8% respectivamente)

El aspecto negativo de las **instalaciones y los recursos materiales** destaca en los **Sectores de Salud de Teruel y Huesca** considerado por el 8,4% y 8,3% de los encuestados

El aspecto negativo de la **atención médica** destaca en los **Sectores de Salud de Calatayud y Teruel** considerado por el 6,8% y 6,5% de los encuestados

El aspecto negativo del **tiempo de demora de la cita** destaca en los **Sectores de Salud de Zaragoza I y III** considerado por el 7,3% y 6,8% de los encuestados así como en los de **Barbastro y Zaragoza II** considerado por el 6,1% y 6% de los encuestados

<b>Aspectos Negativos</b>	<b>Sectores de Salud</b>							
	Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Calatayud	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III
Tiempo de espera	10,1%	10,8%	8,2%	12,2%	9,3%	18,6%	18,2%	15,8%
Instalaciones, rec.	8,3%	7,3%	8,4%	5,1%	7,0%	4,5%	4,2%	5,9%
Atención médica	4,7%	4,7%	6,5%	5,5%	6,8%	6,2%	5,5%	5,8%
Tiempo de demora	4,4%	6,1%	2,9%	3,6%	3,3%	7,3%	6,0%	6,8%

En cuanto a los aspectos negativos cabe destacar que si bien casi la mitad (49,8%) *no sabe o no contesta* al ser preguntados a nivel de la Comunidad Autónoma, a nivel de Sectores de Salud todos, a excepción de los tres de Zaragoza, están por encima del 52%

## ESTRATIFICACIÓN DE RESULTADOS SEGÚN SEXO Y GRUPOS DE EDAD

### En el SECTOR DE SALUD DE HUESCA

Las mujeres valoran algo mejor que los hombres la mayoría de los aspectos (0,95 p.p. de promedio) así como la **dedicación del tiempo necesario en el servicio recibido** (0,6 puntos porcentuales)

En los ítems nuevos que señalan **dificultades con la receta electrónica y la realización de pruebas complementarias**, los porcentajes de las mujeres superan a los porcentajes de los hombres (0,3 y 3,5 puntos porcentuales respectivamente)

Por grupos de edad, conforme aumenta la edad aumenta la valoración en 8 aspectos, en los 5 restantes conforme aumenta la edad, primero baja la valoración y luego sube

El aspecto mejor valorado por grupos de edad es la **amabilidad del personal en el trato**: el 95,7% de las personas mayores de 64 años encuestadas se muestran *satisfechas o muy satisfechas*

El aspecto peor valorado por grupos de edad es el **tiempo de espera hasta entrar en la consulta**: el 60,7% de las personas menores de 46 años encuestadas se muestran *satisfechas o muy satisfechas*

A excepción del **estado en el que se encuentra el Centro de AP**, el porcentaje de las personas encuestadas que se muestran *satisfechas o muy satisfechas* supera al de Aragón en todos los aspectos, en la dedicación del tiempo necesario en la consulta y en el grado de recomendación

### En el **SECTOR DE SALUD DE BARBASTRO**

---

Tanto hombres como mujeres se superan en un número igual de aspectos si bien los hombres valoran los aspectos algo mejor que las mujeres (1,4 frente a 1,1 p.p. de promedio respectivamente) así como **la dedicación del tiempo necesario en el servicio recibido** (0,3 puntos porcentuales)

En los ítems nuevos que señalan **dificultades con la receta electrónica y la realización de pruebas complementarias**, los porcentajes de las mujeres superan a los porcentajes de los hombres (1,6 y 2,7 puntos porcentuales respectivamente)

Por grupos de edad, conforme aumenta la edad aumenta la valoración en todos los aspectos

El aspecto mejor valorado por grupos de edad es **la amabilidad del personal en el trato**:

el 96,2% de la personas mayores de 64 años encuestadas se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas*

El aspecto peor valorado por grupos de edad es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta**:

el 57,3% de las personas menores de 46 años encuestadas se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas*

### En el **SECTOR DE SALUD DE TERUEL**

---

Las mujeres valoran algo mejor que los hombres todos los aspectos (0,77 p.p. de promedio) no así **la dedicación del tiempo necesario en el servicio recibido** (1,4 puntos porcentuales)

En los ítems nuevos, el porcentaje de las mujeres supera al de los hombres en **la realización de pruebas complementarias** (3,5 p.p.) y los porcentajes de los hombres superan a los porcentajes de las mujeres en las **dificultades con la receta electrónica** (0,6 p.p.)

Por grupos de edad, conforme aumenta la edad aumenta la valoración en 11 aspectos, en los 2 restantes conforme aumenta la edad, primero baja la valoración y luego sube

El aspecto mejor valorado por grupos de edad es **el interés del personal de enfermería**:

el 94,7% de la personas mayores de 64 años encuestadas se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas*

El aspecto peor valorado por grupos de edad es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta**:

el 65,6% de las personas menores de 46 años encuestadas se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas*

A excepción del **estado en el que se encuentra el Centro de AP, la preparación del personal para realizar su trabajo y el interés de los médicos**, el porcentaje de las personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* supera al de Aragón en los demás aspectos (77%), en la dedicación del tiempo necesario en la consulta y en el grado de recomendación

### En el **SECTOR DE SALUD DE ALCAÑIZ**

---

Las mujeres valoran mejor que los hombres todos los aspectos (1,7 p.p. de promedio) excepto el de la facilidad para conseguir cita no así **la dedicación del tiempo necesario** valorado mejor por los hombres (1,4 p.p.)

En los ítems nuevos, el porcentaje de las mujeres supera al de los hombres en **la realización de pruebas complementarias** (0,5 p.p.) y el porcentaje de los hombres supera al porcentaje de las mujeres en las **dificultades con la receta electrónica** (1,9 p.p.)

Por grupos de edad, conforme aumenta la edad aumenta la valoración en 11 aspectos, en los 2 restantes conforme aumenta la edad, encontramos diferentes posibilidades, en uno primero baja la valoración y luego sube y, en el otro, primero sube la valoración y luego baja

El aspecto mejor valorado por grupos de edad es **la amabilidad del personal en el trato**: el 96,2% de la personas mayores de 64 años encuestadas se muestran *satisfechas o muy satisfechas*  
El aspecto peor valorado por grupos de edad es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta**: el 61,6% de las personas encuestadas con edad comprendida entre 46 y 64 años se muestran *satisfechas o muy satisfechas*

En el Sector de Salud de Alcañiz el porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas o muy satisfechas* supera al de Aragón en todos los aspectos, en la dedicación del tiempo necesario en la consulta y en el grado de recomendación

#### En el **SECTOR DE SALUD DE CALATAYUD**

---

Los hombres valoran mejor que las mujeres la mayoría de los aspectos (2,3 p.p. de promedio) así como **la dedicación del tiempo necesario en el servicio recibido** (3,4 puntos porcentuales)

En los ítems nuevos que señalan **dificultades con la receta electrónica y la realización de pruebas complementarias**, los porcentajes de las mujeres superan a los porcentajes de los hombres (3 y 2,9 puntos porcentuales respectivamente)

Por grupos de edad, conforme aumenta la edad aumenta la valoración en 11 aspectos, en los 2 restantes conforme aumenta la edad, primero baja la valoración y luego sube

El aspecto mejor valorado por grupos de edad es **la amabilidad del personal en el trato**: el 94,5% de la personas mayores de 64 años encuestadas se muestran *satisfechas o muy satisfechas*  
El aspecto peor valorado por grupos de edad es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta**: el 57,7% de las personas menores de 46 años encuestadas se muestran *satisfechas o muy satisfechas*

En el Sector de Salud de Calatayud, el porcentaje de las personas encuestadas que se muestran *satisfechas o muy satisfechas* es superior al de Aragón en casi todos los aspectos (62%), pero es inferior en la dedicación del tiempo necesario en la consulta y en el grado de recomendación

#### En el **SECTOR DE SALUD DE ZARAGOZA I**

---

Los hombres valoran mejor que las mujeres la mayoría de los aspectos (1,6 p.p. de promedio) así como **la dedicación del tiempo necesario en el servicio recibido** (2,8 puntos porcentuales)

En los ítems nuevos que señalan **dificultades con la receta electrónica y la realización de pruebas complementarias**, los porcentajes de las mujeres superan a los porcentajes de los hombres (0,9 y 4,3 puntos porcentuales respectivamente)

Por grupos de edad, conforme aumenta la edad aumenta la valoración en 9 aspectos, en otros 3 aspectos conforme aumenta la edad, primero baja la valoración y luego sube

El aspecto mejor valorado por grupos de edad es **la amabilidad del personal en el trato**: el 94,5% de la personas mayores de 64 años encuestadas se muestran *satisfechas o muy satisfechas*  
El aspecto peor valorado por grupos de edad es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta**: el 46,6% de las personas menores de 46 años encuestadas se muestran *satisfechas o muy satisfechas*

En el Sector de Salud de Zaragoza I, el porcentaje de las personas encuestadas que se muestran *satisfechas o muy satisfechas* es inferior al de Aragón en casi todos los aspectos (85%) y en la dedicación del tiempo necesario en la consulta

### En el **SECTOR DE SALUD DE ZARAGOZA II**

---

Tanto hombres como mujeres se superan en un número similar de aspectos si bien las mujeres valoran los aspectos algo mejor que los hombres (1,1 frente a 0,9 p.p. de promedio respectivamente) no así como **la dedicación del tiempo necesario en el servicio recibido** (0,2 puntos porcentuales)

En los ítems nuevos que señalan **dificultades con la receta electrónica y la realización de pruebas complementarias**, los porcentajes de las mujeres superan a los porcentajes de los hombres (1,2 y 5 puntos porcentuales respectivamente)

Por grupos de edad, conforme aumenta la edad aumenta la valoración en 11 aspectos, en los 2 restantes conforme aumenta la edad, primero baja la valoración y luego sube

El aspecto mejor valorado por grupos de edad es **el interés de los médicos**:

el 94,5% de la personas mayores de 64 años encuestadas se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas*

El aspecto peor valorado por grupos de edad es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta**:

el 48,8% de las personas menores de 46 años encuestadas se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas*

En el Sector de Salud de Zaragoza II, el porcentaje de las personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* es inferior al de Aragón en casi todos los aspectos (77%) y en la dedicación del tiempo necesario en la consulta

### En el **SECTOR DE SALUD DE ZARAGOZA III**

---

Los hombres valoran mejor que las mujeres la mayoría de los aspectos (1,1 p.p. de promedio) no así como **la dedicación del tiempo necesario en el servicio recibido** (0,7 puntos porcentuales)

En los ítems nuevos que señalan **dificultades con la receta electrónica y la realización de pruebas complementarias**, los porcentajes de las mujeres superan a los porcentajes de los hombres (0,6 y 7,4 puntos porcentuales respectivamente)

Por grupos de edad, conforme aumenta la edad aumenta la valoración en 10 aspectos, en los 3 restantes conforme aumenta la edad, primero baja la valoración y luego sube

El aspecto mejor valorado por grupos de edad es **la amabilidad del personal en el trato**:

el 94,9% de la personas mayores de 64 años encuestadas se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas*

El aspecto peor valorado por grupos de edad es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta**:

el 47,4% de las personas menores de 46 años encuestadas se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas*

En el Sector de Salud de Zaragoza III, el porcentaje de las personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* es inferior al de Aragón en todos los aspectos (100%) en la dedicación del tiempo necesario en la consulta y en el grado de recomendación

## EVOLUCIÓN EN SECTORES DE SALUD

A grandes rasgos, en el período 2013 a 2015  
el Sector de Salud en el que más aspectos mejoran es el de **Alcañiz**  
y, en el período 2010 a 2015, **en más de la mitad de Sectores han mejorado todos los aspectos**

Aspectos que mejoran (%)	Sectores de Salud							
	Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Calatayud	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III
Período 2013-15	85%	62%	39%	92%	85%	85%	62%	62%
Período 2010-15	92%	100%	77%	100%	100%	92%	100%	100%

### En el SECTOR DE SALUD DE HUESCA

El porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* ha aumentado en el período 2013 a 2015 en el 85% de los aspectos (11 aspectos):  
el promedio del aumento de todos los aspectos es de 1,1 puntos porcentuales  
el aspecto que más aumenta (3,69 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**  
el aspecto que más desciende (1,75 p.p.) es el del **estado en el que se encuentra el centro de AP**

Ahora bien, en el período 2010 a 2015 ha aumentado en el 92% de los aspectos (12 aspectos):  
el promedio del aumento de todos los aspectos es de 4,7 puntos porcentuales  
el aspecto que más aumenta (10,8 p.p.) es el del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta**  
seguido del **interés del personal de admisión** (10,5 p.p.),  
y de la **facilidad para conseguir cita** (6,4 p.p.)

En cuanto al porcentaje de personas que consideran el tiempo dedicado en la consulta como el necesario aumenta 0,47 p.p. en el período 2013 a 2015 y 0,2 p.p. en el de 2010 a 2015  
En cuanto al porcentaje de personas que recomendaría su Centro de Salud aumenta 0,36 p.p. en el período 2013 a 2015 y 1,3 p.p. en el de 2010 a 2015

### En el SECTOR DE SALUD DE BARBASTRO

El porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* ha aumentado en el período 2013 a 2015 en el 62% de los aspectos (8 aspectos):  
si bien el promedio del aumento de todos los aspectos es de -0,01 puntos porcentuales  
el aspecto que más aumenta (2,95 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**  
el aspecto que más desciende (4,17 p.p.) es el del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta**

Ahora bien, en el período 2010 a 2015 ha aumentado en el 100% de los aspectos (13 aspectos):  
el promedio del aumento de todos los aspectos es de 7,5 puntos porcentuales  
el aspecto que más aumenta (17,6 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**,  
seguido del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta** (12,3 p.p.)  
y de la **facilidad para conseguir cita** (10,7 p.p.)

En cuanto al porcentaje de personas que consideran el tiempo dedicado en la consulta como el necesario disminuye 0,01 p.p. en el período 2013 a 2015 pero aumenta 0,5 p.p. en el de 2010 a 2015  
En cuanto al porcentaje de personas que recomendaría su Centro de Salud disminuye 0,55 p.p. en el período 2013 a 2015 pero aumenta 3 p.p. en el de 2010 a 2015

### En el **SECTOR DE SALUD DE TERUEL**

El porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* ha aumentado en el período 2013 a 2015 en el 39% de los aspectos (5 aspectos):

si bien el promedio del aumento de todos los aspectos es de -0,3 puntos porcentuales  
 el aspecto que más aumenta (5,01 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**  
 el aspecto que más desciende (3,91 p.p.) es el del **estado en el que se encuentra el centro de AP**

Ahora bien, en el período 2010 a 2015 ha aumentado en el 77% de los aspectos (10 aspectos):  
 el promedio del aumento de todos los aspectos es de 4,8 puntos porcentuales  
 el aspecto que más aumenta (15,1 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**,  
 seguido del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta** (14,8 p.p.)

En cuanto al porcentaje de personas que consideran el tiempo dedicado en la consulta como el necesario disminuye 1,12 p.p. en el período 2013 a 2015 y 1 p.p. en el de 2010 a 2015  
 En cuanto al porcentaje de personas que recomendaría su Centro de Salud disminuye 0,85 p.p. en el período 2013 a 2015 pero aumenta 0,2 p.p. en el de 2010 a 2015

### En el **SECTOR DE SALUD DE ALCAÑIZ**

El porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* ha aumentado en el período 2013 a 2015 en el 92% de los aspectos (12 aspectos):

el promedio del aumento de todos los aspectos es de 2,6 puntos porcentuales  
 el aspecto que más aumenta (5,85 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**  
 el único aspecto que desciende (1,01 p.p.) es el del **estado en el que se encuentra el centro de AP**

En el período 2010 a 2015 ha aumentado en todos los aspectos (13 aspectos):  
 el promedio del aumento de todos los aspectos es de 6,7 puntos porcentuales  
 el aspecto que más aumenta (16,9 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**,  
 seguido del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta** (13,3 p.p.)  
 y de **la posibilidad de escoger día y hora** (10,2 p.p.)

En cuanto al porcentaje de personas que consideran el tiempo dedicado en la consulta como el necesario aumenta 0,55 p.p. en el período 2013 a 2015 pero no varía en el de 2010 a 2015  
 En cuanto al porcentaje de personas que recomendaría su Centro de Salud aumenta 1,24 p.p. en el período 2013 a 2015 y 3,5 p.p. en el de 2010 a 2015

### En el **SECTOR DE SALUD DE CALATAYUD**

El porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* ha aumentado en el período 2013 a 2015 en el 85% de los aspectos (11 aspectos):

el promedio del aumento de todos los aspectos es de 1,01 puntos porcentuales  
 el aspecto que más aumenta (2,79 p.p.) es el de **la posibilidad de escoger día y hora**  
 el aspecto que más desciende (2,16 p.p.) es el del **estado en el que se encuentra el centro de AP**

Ahora bien, en el período 2010 a 2015 ha aumentado en el 100% de los aspectos (13 aspectos):  
 el promedio del aumento de todos los aspectos es de 7,6 puntos porcentuales  
 el aspecto que más aumenta (15,5 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**,  
 seguido del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta** (14,7 p.p.)

En cuanto al porcentaje de personas que consideran el tiempo dedicado en la consulta como el necesario disminuye 0,19 p.p. en el período 2013 a 2015 y 0,2 p.p. en el de 2010 a 2015  
En cuanto al porcentaje de personas que recomendaría su Centro de Salud aumenta 0,72 p.p. en el período 2013 a 2015 y 2 p.p. en el de 2010 a 2015

#### En el **SECTOR DE SALUD DE ZARAGOZA I**

---

El porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* ha aumentado en el período 2013 a 2015 en el 85% de los aspectos (11 aspectos):  
el promedio del aumento de todos los aspectos es de 0,91 puntos porcentuales  
el aspecto que más aumenta (3,69 p.p.) es el de **la preparación del personal para realizar su trabajo**  
el aspecto que más desciende (1,59 p.p.) es el del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta**

Ahora bien, en el período 2010 a 2015 ha aumentado en el 92% de los aspectos (12 aspectos):  
el promedio del aumento de todos los aspectos es de 4,5 puntos porcentuales  
el aspecto que más aumenta (9,6 p.p.) es el de la **facilidad para conseguir cita**  
seguido del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta** (9,2 p.p.)

En cuanto al porcentaje de personas que consideran el tiempo dedicado en la consulta como el necesario disminuye 1,41 p.p. en el período 2013 a 2015 y 1,5 p.p. en el de 2010 a 2015  
En cuanto al porcentaje de personas que recomendaría su Centro de Salud aumenta 0,72 p.p. en el período 2013 a 2015 y 1,6 p.p. en el de 2010 a 2015

#### En el **SECTOR DE SALUD DE ZARAGOZA II**

---

El porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* ha aumentado en el período 2013 a 2015 en el 62% de los aspectos (8 aspectos):  
el promedio del aumento de todos los aspectos es de 0,43 puntos porcentuales  
el aspecto que más aumenta (2,42 p.p.) es el de **la preparación del personal para realizar su trabajo**  
el aspecto que más desciende (1,46 p.p.) es el del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta**

Ahora bien, en el período 2010 a 2015 ha aumentado en el 100% de los aspectos (13 aspectos):  
el promedio del aumento de todos los aspectos es de 5,2 puntos porcentuales  
el aspecto que más aumenta (10,3 p.p.) es el de la **facilidad para conseguir cita**  
seguido del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta** (8,9 p.p.)  
y del **interés del personal de admisión** (8,3 p.p.)

En cuanto al porcentaje de personas que consideran el tiempo dedicado en la consulta como el necesario disminuye 0,52 p.p. en el período 2013 a 2015 y 0,6 p.p. en el de 2010 a 2015  
En cuanto al porcentaje de personas que recomendaría su Centro de Salud aumenta 0,39 p.p. en el período 2013 a 2015 y 2,2 p.p. en el de 2010 a 2015

#### En el **SECTOR DE SALUD DE ZARAGOZA III**

---

El porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas* o *muy satisfechas* ha aumentado en el período 2013 a 2015 en el 62% de los aspectos (8 aspectos):  
el promedio del aumento de todos los aspectos es de -0,25 puntos porcentuales  
el aspecto que más aumenta (1,91 p.p.) es el de **la preparación del personal para realizar su trabajo**  
el aspecto que más desciende (3,11 p.p.) es el del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta**



Ahora bien, en el período 2010 a 2015 ha aumentado en el 100% de los aspectos (13 aspectos):  
el promedio del aumento de todos los aspectos es de 4,1 puntos porcentuales  
el aspecto que más aumenta (11,6 p.p.) es el de la **facilidad para conseguir cita**,  
seguido del **interés del personal de admisión** (8,2 p.p.)

En cuanto al porcentaje de personas que consideran el tiempo dedicado en la consulta como el necesario disminuye 0,85 p.p. en el período 2013 a 2015 pero aumenta 0,2 p.p. en el de 2010 a 2015  
En cuanto al porcentaje de personas que recomendaría su Centro de Salud disminuye 0,75 p.p. en el período 2013 a 2015 pero aumenta 2 p.p. en el de 2010 a 2015

## RESULTADOS DE ARAGÓN

- El perfil más frecuente de las personas usuarias de Atención Primaria en los Centros de Salud de Aragón es el de mujer mayor de 65 años, jubilada o pensionista
- El 52% de las personas encuestadas se encuentra en edad laboral (16 a 64 años) aunque menos de un tercio de las personas encuestadas está trabajando (31,3%)
- **El interés de los médicos** es el indicador mejor valorado con el 91,9% de personas satisfechas o muy satisfechas. La **amabilidad del personal en el trato** es el siguiente mejor valorado (91,8%) y el **interés del personal de enfermería** es el tercer indicador mejor valorado (91,3%). Otros indicadores muy bien valorados son los **cuidados sanitarios recibidos** (90,4%) y la **preparación del personal para realizar su trabajo** (90,1%).
- El indicador peor valorado es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta**: el 16,3% de las personas encuestadas se muestra *poco o nada satisfecha*, si bien es cierto que casi una cuarta parte (23,9%) lo considera *adecuado*; y más de la mitad de las personas encuestadas (59,9%) se muestra *satisfecha o muy satisfecha*.
- Para la ESU 2015, se han introducido **ítems nuevos** en la encuesta respecto a la dificultad en la dispensación de medicamentos mediante **receta electrónica**: apenas 1 de cada 10 usuarios (9,4%) indica haber tenido dificultades; y la realización de **pruebas complementarias** en el último año y sus dificultades: a casi 6 de cada 10 usuarios (59%) se les ha realizado una prueba complementaria, y sólo el 3,5% de éstos, indica que sí ha tenido alguna dificultad.
- Entre el 30% y el 18% señalan la **atención general**, la **atención médica** y la **satisfacción general** como positivas; el 80% ha señalado algún aspecto positivo del servicio.
- Entre el 14% y el 6% señalan el **tiempo de espera** y las **instalaciones y recursos materiales** como negativos; si bien la mitad (49,8%) *no sabe o no contesta*, no ha señalado ningún aspecto negativo.
- Por grupos de edad, conforme aumenta la edad aumenta la valoración en todos los aspectos. El aspecto mejor valorado es **la amabilidad del personal en el trato**: el 94,8% de las personas mayores de 64 años se muestran *satisfechas o muy satisfechas*. El peor valorado es **el tiempo de espera hasta entrar en la consulta**: el 54,1% de las personas menores de 46 años se muestran *satisfechas o muy satisfechas*.
- El porcentaje de personas encuestadas que se muestran *satisfechas o muy satisfechas* ha aumentado en el período 2013 a 2015 en el 77% de los aspectos. El promedio del aumento de todos los aspectos es de 0,5 puntos porcentuales; el aspecto que más aumenta (2,24 p.p.) es el del **interés del personal de admisión** y el aspecto que más desciende (1,64 p.p.) es el del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta**.
- Ahora bien, en el período 2010 a 2015 ha aumentado en el 100% de los aspectos: el promedio del aumento de todos los aspectos es de 5,4 puntos porcentuales; el aspecto que más aumenta (11,7 p.p.) es el del **interés del personal de admisión**, seguido del **tiempo de espera hasta entrar en la consulta** (10,6 p.p.) y de la **facilidad para conseguir cita** (10,3 p.p.).
- En cuanto al porcentaje de personas que consideran el tiempo dedicado en la consulta como el necesario desciende 0,45 p.p. en el período 2013 a 2015 y 0,3 p.p. en el de 2010 a 2015.
- En cuanto al porcentaje de personas que recomendaría su Centro de Salud aumenta 0,06 p.p. en el período 2013 a 2015 y 1,9 p.p. en el de 2010 a 2015.