

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

ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y URGENCIAS

Informe de resultados 2016

COMPARACIÓN DE RESULTADOS

En este bloque temático se realiza la comparación de resultados de 2016 con los obtenidos en 2014 y 2011 aunque los comentarios hacen referencia a la comparación con 2014. Los ámbitos de atención que pueden compararse con 2014 son:

- HOSPITALES DE CONVALECENCIA
 - Hospitalización

HOSPITALES DE CONVALECENCIA

HOSPITALES DE CONVALECENCIA

HOSPITALIZACIÓN

Los resultados de 2016 en relación a los obtenidos en 2014 experimentan variaciones diversas en función de la variable de que se trate, aunque en general existe una tendencia decreciente en el nivel de satisfacción. Así, los aspectos que mejor evolución han experimentado son los relativos a la comida (+1,92) y el interés del personal médico (+0,08).

El resto de ítems presentan una evolución negativa, destacando la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-11,64), quedándose en el 50,4%, el interés del personal de enfermería (-5,65) y la amabilidad del personal (-4,81). Los datos más destacados por hospital son los siguientes:

- **H Sagrado Corazón:**

El mayor descenso en el nivel de satisfacción de los usuarios se registra en relación al estado de las habitaciones (-10,54) y el permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-10,47). El resto de factores cuyo nivel de satisfacción cae, lo hacen en una proporción menor.

Tan solo mantienen o aumentan el nivel adquirido en 2014 la satisfacción con los cuidados sanitarios (+1,01) y la recomendación del centro (+0,00).

- **H. San José Teruel:**

Sigue la tendencia general de este grupo de hospitales, incluso acentuada en alguno de los aspectos, como por ejemplo, la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-15,18), la información recibida (-10,5) o el estado de las habitaciones (-6,87).

Tan solo ha aumentado la recepción del informe de alta (+2,29) y la satisfacción con la comida (+1,79).

- **H San Juan de Dios:**

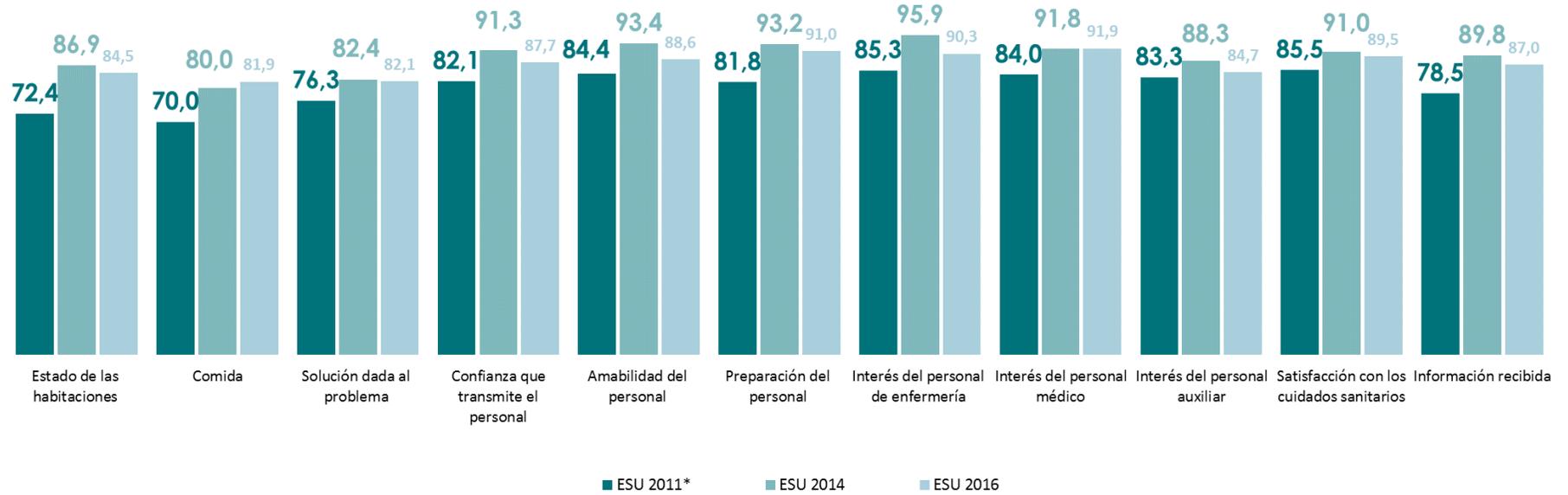
Se trata del hospital donde mayor número de variables ha experimentado un incremento en el nivel de satisfacción respecto a 2014. Los puntos más destacables son la comida (+7,72), el estado de las habitaciones (+7,57) y la solución dada al problema (+6,89).

Sin embargo, baja el peso de los usuarios satisfechos de manera más destacada en cuanto al interés del personal de enfermería (-10,62), la amabilidad del personal (-8,86) y el interés del personal auxiliar (-7,36).

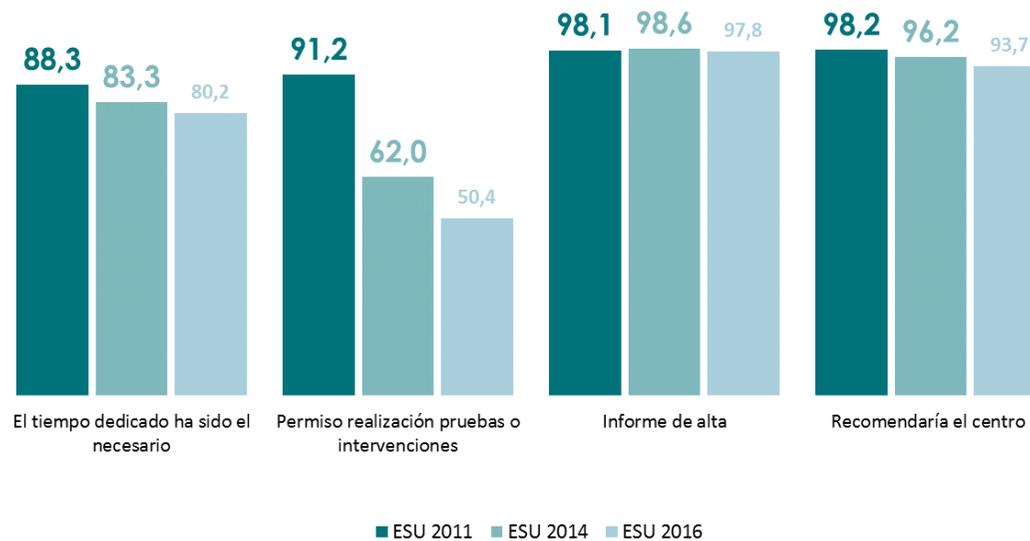
ARAGÓN

| Aragón | Satisfechos o muy satisfechos (%) | | | |
|---|-----------------------------------|----------|----------|----------------|
| | ESU 2011* | ESU 2014 | ESU 2016 | Dif. 2016-2014 |
| <i>Estado de las habitaciones</i> | 72,4 | 86,9 | 84,5 | -2,43 |
| <i>Comida</i> | 70,0 | 80,0 | 81,9 | +1,92 |
| <i>Solución dada al problema</i> | 76,3 | 82,4 | 82,1 | -0,34 |
| <i>Confianza que transmite el personal</i> | 82,1 | 91,3 | 87,7 | -3,55 |
| <i>Amabilidad del personal</i> | 84,4 | 93,4 | 88,6 | -4,81 |
| <i>Preparación del personal</i> | 81,8 | 93,2 | 91,0 | -2,13 |
| <i>Interés del personal de enfermería</i> | 85,3 | 95,9 | 90,3 | -5,65 |
| <i>Interés del personal médico</i> | 84,0 | 91,8 | 91,9 | +0,08 |
| <i>Interés del personal auxiliar</i> | 83,3 | 88,3 | 84,7 | -3,56 |
| <i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i> | 85,5 | 91,0 | 89,5 | -1,42 |
| <i>Información recibida</i> | 78,5 | 89,8 | 87,0 | -2,85 |

*No incluye el H. San Juan de Dios

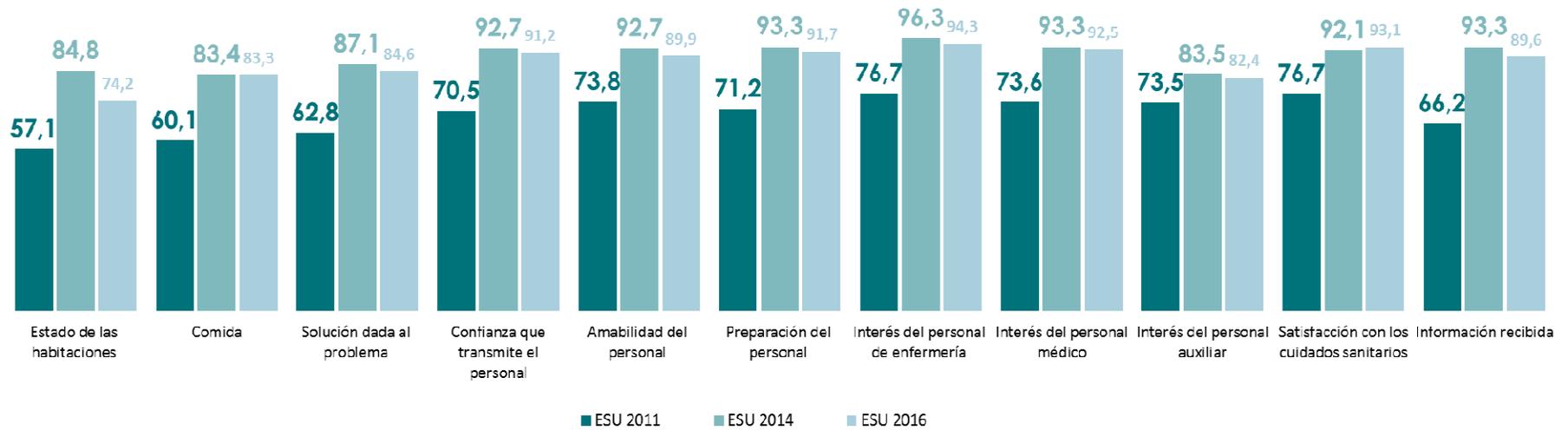


| Aragón | % | | | |
|---|----------|----------|----------|----------------|
| | ESU 2011 | ESU 2014 | ESU 2016 | Dif. 2016-2014 |
| <i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i> | 88,3 | 83,3 | 80,2 | -3,10 |
| <i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i> | 91,2 | 62,0 | 50,4 | -11,64 |
| <i>Informe de alta</i> | 98,1 | 98,6 | 97,8 | -0,81 |
| <i>Recomendaría el centro</i> | 98,2 | 96,2 | 93,7 | -2,51 |

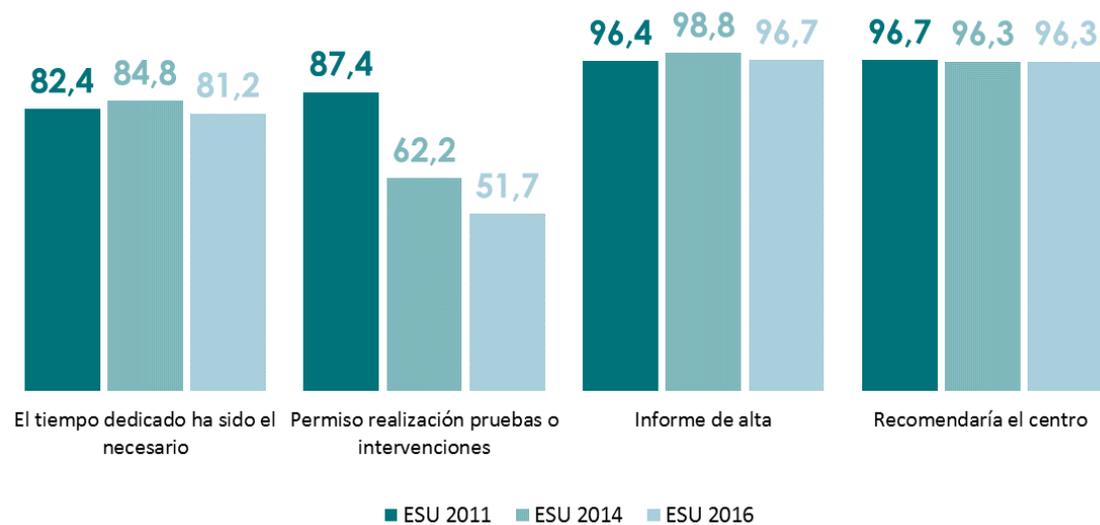


HOSPITALES

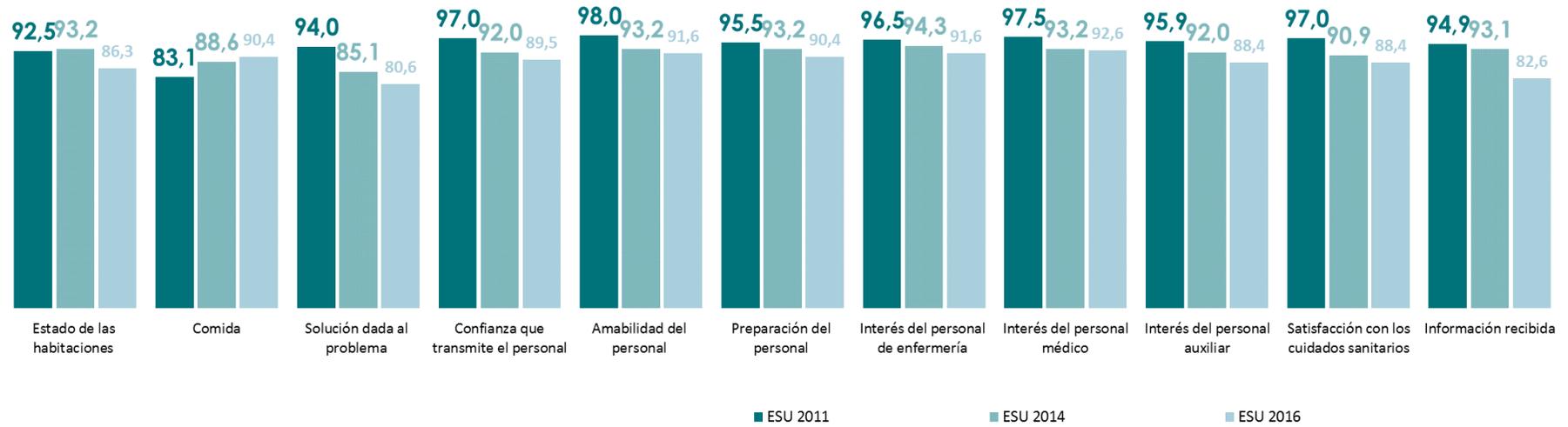
| H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS - HUESCA | Satisfechos o muy satisfechos (%) | | | |
|---|--|----------|----------|--------------------|
| | ESU 2011 | ESU 2014 | ESU 2016 | Dif. 2016- 2014 |
| <i>Estado de las habitaciones</i> | 57,1 | 84,8 | 74,2 | -10,54 |
| <i>Comida</i> | 60,1 | 83,4 | 83,3 | -0,10 |
| <i>Solución dada al problema</i> | 62,8 | 87,1 | 84,6 | -2,50 |
| <i>Confianza que transmite el personal</i> | 70,5 | 92,7 | 91,2 | -1,49 |
| <i>Amabilidad del personal</i> | 73,8 | 92,7 | 89,9 | -2,75 |
| <i>Preparación del personal</i> | 71,2 | 93,3 | 91,7 | -1,63 |
| <i>Interés del personal de enfermería</i> | 76,7 | 96,3 | 94,3 | -2,00 |
| <i>Interés del personal médico</i> | 73,6 | 93,3 | 92,5 | -0,84 |
| <i>Interés del personal auxiliar</i> | 73,5 | 83,5 | 82,4 | -1,15 |
| <i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i> | 76,7 | 92,1 | 93,1 | +1,01 |
| <i>Información recibida</i> | 66,2 | 93,3 | 89,6 | -3,64 |



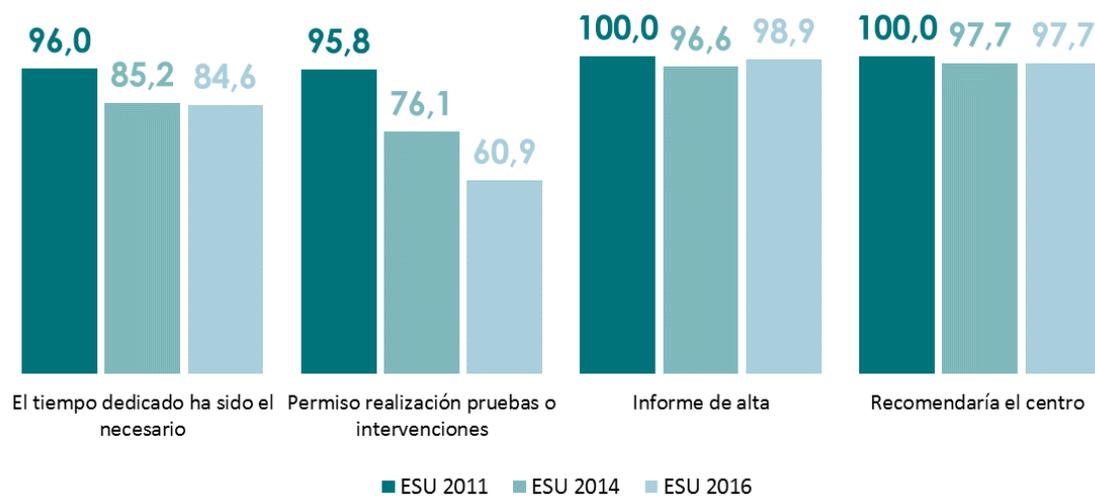
| H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS - HUESCA | % | | | |
|---|----------|----------|----------|----------------|
| | ESU 2011 | ESU 2014 | ESU 2016 | Dif. 2016-2014 |
| <i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i> | 82,4 | 84,8 | 81,2 | -3,59 |
| <i>Permiso realización pruebas o intervencior</i> | 87,4 | 62,2 | 51,7 | -10,47 |
| <i>Informe de alta</i> | 96,4 | 98,8 | 96,7 | -2,09 |
| <i>Recomendaría el centro</i> | 96,7 | 96,3 | 96,3 | +0,00 |



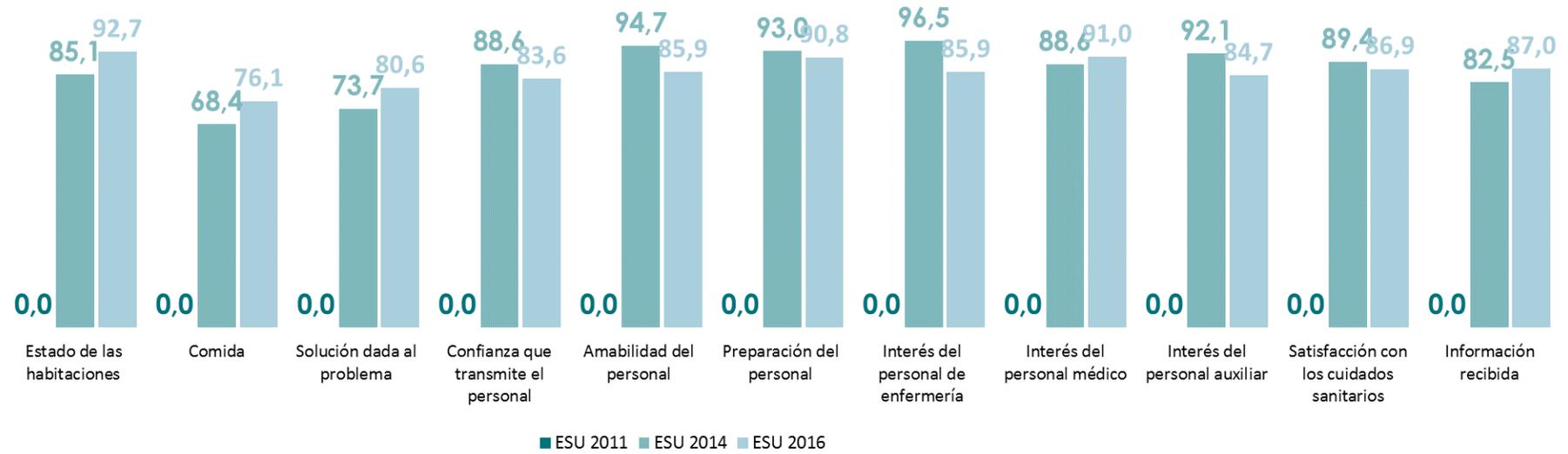
| H. SAN JOSÉ - TERUEL | Satisfechos o muy satisfechos (%) | | | |
|---|-----------------------------------|----------|----------|----------------|
| | ESU 2011 | ESU 2014 | ESU 2016 | Dif. 2016-2014 |
| <i>Estado de las habitaciones</i> | 92,5 | 93,2 | 86,3 | -6,87 |
| <i>Comida</i> | 83,1 | 88,6 | 90,4 | +1,79 |
| <i>Solución dada al problema</i> | 94,0 | 85,1 | 80,6 | -4,41 |
| <i>Confianza que transmite el personal</i> | 97,0 | 92,0 | 89,5 | -2,57 |
| <i>Amabilidad del personal</i> | 98,0 | 93,2 | 91,6 | -1,60 |
| <i>Preparación del personal</i> | 95,5 | 93,2 | 90,4 | -2,76 |
| <i>Interés del personal de enfermería</i> | 96,5 | 94,3 | 91,6 | -2,74 |
| <i>Interés del personal médico</i> | 97,5 | 93,2 | 92,6 | -0,55 |
| <i>Interés del personal auxiliar</i> | 95,9 | 92,0 | 88,4 | -3,62 |
| <i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i> | 97,0 | 90,9 | 88,4 | -2,49 |
| <i>Información recibida</i> | 94,9 | 93,1 | 82,6 | -10,5 |



| H. SAN JOSÉ - TERUEL | % | | | |
|---|----------|----------|----------|----------------|
| | ESU 2011 | ESU 2014 | ESU 2016 | Dif. 2016-2014 |
| <i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i> | 96,0 | 85,2 | 84,6 | -0,61 |
| <i>Permiso realización pruebas o intervencior</i> | 95,8 | 76,1 | 60,9 | -15,18 |
| <i>Informe de alta</i> | 100,0 | 96,6 | 98,9 | +2,29 |
| <i>Recomendaría el centro</i> | 100,0 | 97,7 | 97,7 | +0,00 |



| H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA | Satisfechos o muy satisfechos (%) | | | |
|---|-----------------------------------|----------|----------|----------------|
| | ESU 2011 | ESU 2014 | ESU 2016 | Dif. 2016-2014 |
| <i>Estado de las habitaciones</i> | - | 85,1 | 92,7 | +7,57 |
| <i>Comida</i> | - | 68,4 | 76,1 | +7,72 |
| <i>Solución dada al problema</i> | - | 73,7 | 80,6 | +6,89 |
| <i>Confianza que transmite el personal</i> | - | 88,6 | 83,6 | -4,98 |
| <i>Amabilidad del personal</i> | - | 94,7 | 85,9 | -8,86 |
| <i>Preparación del personal</i> | - | 93,0 | 90,8 | -2,18 |
| <i>Interés del personal de enfermería</i> | - | 96,5 | 85,9 | -10,62 |
| <i>Interés del personal médico</i> | - | 88,6 | 91,0 | +2,36 |
| <i>Interés del personal auxiliar</i> | - | 92,1 | 84,7 | -7,36 |
| <i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i> | - | 89,4 | 86,9 | -2,45 |
| <i>Información recibida</i> | - | 82,5 | 87,0 | 4,5 |



| H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA | % | | | |
|---|----------|----------|----------|----------------|
| | ESU 2011 | ESU 2014 | ESU 2016 | Dif. 2016-2014 |
| <i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i> | - | 79,8 | 77,1 | -2,68 |
| <i>Permiso realización pruebas o intervencior</i> | - | 50,9 | 43,6 | -7,34 |
| <i>Informe de alta</i> | - | 100,0 | 98,3 | -1,72 |
| <i>Recomendaría el centro</i> | - | 94,7 | 94,7 | +0,00 |

