

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

ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y URGENCIAS

Informe de resultados 2016

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción desglosados por los siguientes ámbitos de atención:

- HOSPITALES GENERALES DE SALUD
 - Consultas de atención especializada



**HOSPITALES GENERALES DE
SALUD**

HOSPITALES GENERALES DE SALUD

Se detallan a continuación los resultados obtenidos más destacables en Hospitalización, Consultas de Atención Especializada y Urgencias Hospitalarias de los Hospitales Generales del Servicio Aragonés de Salud (SALUD) y los Centros de Especialidades (C.E.) adscritos a los mismos.

Agrupados por Sectores Sanitarios, son los siguientes:

- **Sector Huesca:** Hospital San Jorge
- **Sector Barbastro:** Hospital de Barbastro y C.E. Monzón
- **Sector Teruel:** Hospital Obispo Polanco
- **Sector Alcañiz:** Hospital de Alcañiz
- **Sector Calatayud:** Hospital Ernest Lluch Martín
- **Sector Zaragoza I:** Hospital Nuestra Señora de Gracia, Hospital Royo Villanova y C.E. Grande Covián
- **Sector Zaragoza II:** Hospital Universitario Miguel Servet, C.E. Ramón y Cajal y C.E. San José
- **Sector Zaragoza III:** Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa y C.E. Inocencio Jiménez

En los servicios de Hospitalización y Urgencias Hospitalarias los datos se desglosan por Hospitales mientras que en Consultas de Atención Especializada los datos se desglosan primero por sector y posteriormente, en los casos pertinentes, cada sector se desglosa por Hospitales o Centros de Especialidades.



HOSPITALES GENERALES DE SALUD

**CONSULTAS DE ATENCIÓN
ESPECIALIZADA**

CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Perfil sociodemográfico de los usuarios encuestados

Los usuarios de Consultas de Atención Especializada de los Hospitales Generales de SALUD que han realizado la Encuesta de Satisfacción son mayoritariamente mujeres (58,3% frente al 41,7% de hombres), siendo su media de edad ligeramente más elevada que la de los hombres (43,6 frente a 40,9 años respectivamente).

Por estratos de edad, el porcentaje de encuestas más bajo se obtiene en el estrato de 16 a 25 años (4,7%). Entre el resto de grupos existe un reparto más proporcional, si bien casi dos de cada tres personas encuestadas tienen **más de 45 años** (el 64,9%).

Si se analiza la situación laboral, el 33,6% personas encuestadas afirman estar trabajando y el 8,2% indican estar en situación de desempleo. El 37,4% son personas jubiladas, el 7% corresponden a amas de casa, un 10,6% son menores de 16 años y un 3,2% estudiantes.

Opinión de los usuarios encuestados

En las Consultas de Atención Especializada de los Hospitales Generales de SALUD todos los aspectos valorados relacionados con los profesionales obtienen puntuaciones muy altas. Destacan la **amabilidad del personal** y la **preparación del personal**, con porcentajes de usuarios satisfechos y muy satisfechos por encima del 90%.

Analizando las opiniones por cada Sector, la distribución obtenida es muy similar a la de Aragón. Cabe destacar el Sector Alcañiz, que cuenta con porcentajes de satisfacción ligeramente superiores al resto de sectores, principalmente en el interés del personal de admisión, que obtiene en el Sector Alcañiz un porcentaje de satisfechos y muy satisfechos del 84,3%.

Los aspectos con menor satisfacción corresponden a la dimensión relacionada con la **demora de la cita**; un 44,2% señala estar satisfecho o muy satisfecho al respecto, el **tiempo de espera hasta entrar en consulta** (el 67,2% señala estar satisfecho o muy satisfecho) y la **facilidad para conseguir cita** (68,6% de satisfechos o muy satisfechos).

Por su parte, teniendo en cuenta cada sector, el Sector de Calatayud obtiene las peores valoraciones de los usuarios en cuanto a demora para la cita y tiempo hasta entrar en consulta (40,6% y 62,6% de satisfechos o muy satisfechos, respectivamente).

Analizando los centros individualmente, el Centro de Especialidades Grande Covián obtiene el porcentaje más bajo de satisfacción con la demora de la cita (39,4%). Igualmente, obtiene el porcentaje más bajo en cuanto a la facilidad para conseguir cita (61,4%).

Respecto al **tiempo dedicado en consulta**, un 13,8% de las personas encuestadas declaró que éste fue menor del necesario, situándose en un 83,5% el porcentaje de personas que lo consideraron adecuado.

En el análisis de cada sector, el sector Barbastro (85,9%) registra el mayor porcentaje de personas que piensan que el tiempo resultó el adecuado. Por contra, el Sector Teruel es el que recoge el porcentaje inferior (78,1%).

Por centros, es importante señalar que el Centro de Especialidades de Monzón y el Hospital Royo Villanova obtienen los porcentajes más altos al respecto, con porcentajes de usuarios que lo consideran adecuado del 86,8% y 86,5%, respectivamente.

A nivel de Comunidad Autónoma, el 92,3% **recomendaría la consulta** de especialidades a sus amigos y familiares. Por sectores, todos los sectores tienen una tasa de recomendación muy similar a excepción del sector de Teruel que consta de la más baja (88,4%). Si bien, por centros, la recomendación más alta obtenida se encuentra en el Hospital Lozano Blesa (95,1%).

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

En las Consultas de Atención Especializada, la emisión de los pacientes de aquello que más les ha gustado de los servicios recibidos revela que el principal **aspecto positivo** es la **atención general recibida** (37,7%). A cierta distancia, le sigue la atención médica (23,8%). Un 17,6% manifiesta tener una **satisfacción general con el servicio**.

La distribución obtenida a nivel general también se refleja en los Sectores Sanitarios. No obstante, cabe destacar que los sectores que valoran la atención general recibida con un porcentaje mayor que el conseguido a nivel global son los Sectores Zaragoza I, Barbastro, Teruel y Huesca (41,5%, 39,9%, 39,3% y 38,5% respectivamente). En concreto, en el Centro de Especialidades Monzón y en el Hospital Nuestra Señora de Gracia los usuarios están más satisfechos al respecto (42,7% y 42,1% respectivamente).

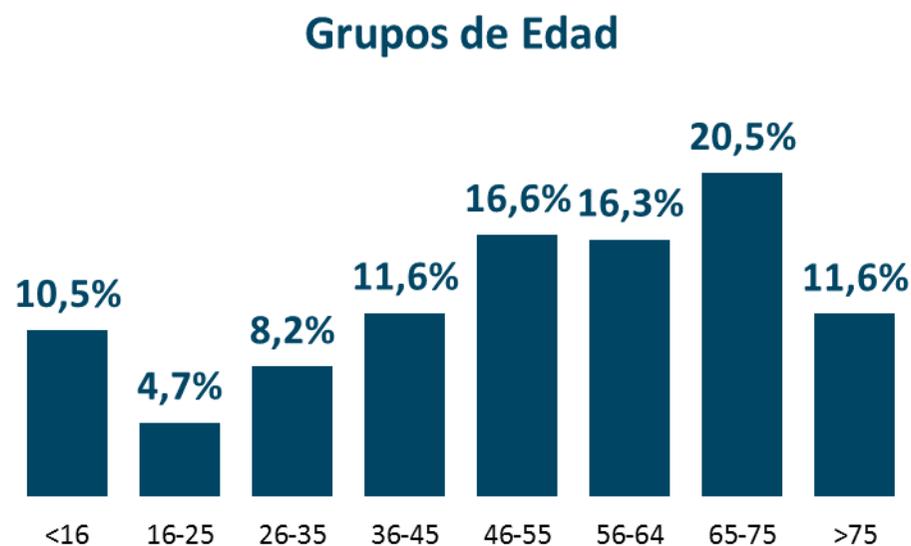
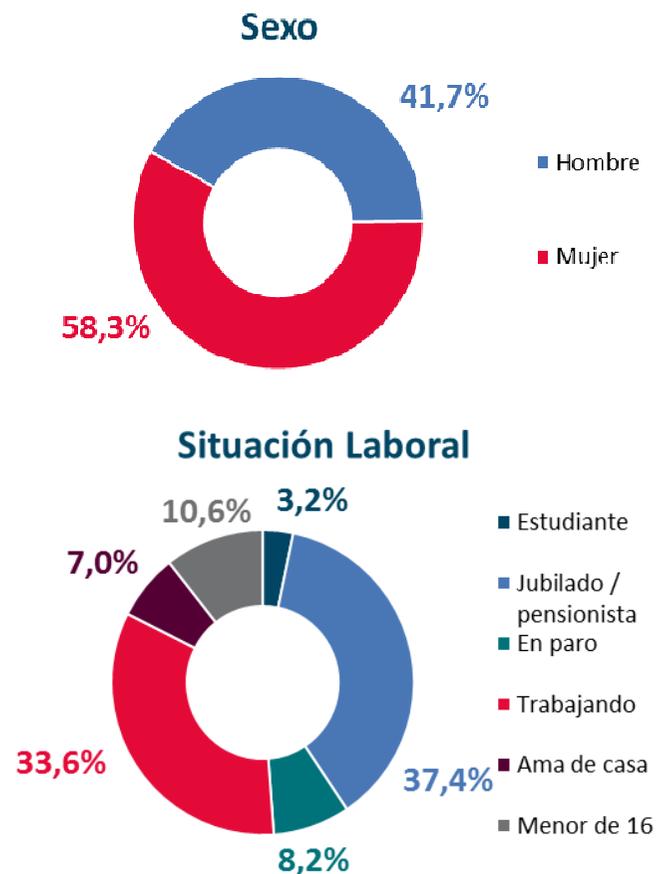
En cuanto a los aspectos negativos, es decir, el que menos ha gustado a los pacientes, destaca la **demora en las citas** (30,3%). Un 8,8% se queja del tiempo de espera en el centro, mientras que el 5,1% manifiesta que lo que menos le ha gustado ha sido la atención médica.

Los sectores que cuentan con una mayor proporción de usuarios descontentos con la demora en la cita o lista de espera son los Sectores de Barbastro y de Zaragoza I (33,8% y 33,6%, respectivamente). En cuanto al tiempo de espera en el centro, son los Sectores de Alcañiz y Teruel los que destacan por tener porcentajes más altos de descontento (10,6% y 10,3%).

También cabe destacar que en el Sector Alcañiz existe un porcentaje de descontentos con las instalaciones y/o los recursos materiales más alto que en el resto de centros (6%). En cuanto a los resultados por centros, sobresalen las respuestas relacionadas con la demora en las citas o lista de espera de los Hospitales de Royo Villanova y Barbastro (36,8% y 34,4%, respectivamente).

RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

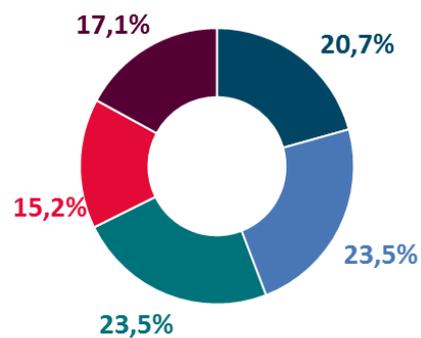
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA



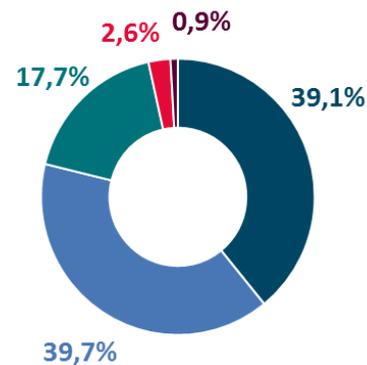
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

ARAGÓN (n=3132)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las consultas</i>	27	0,9	81	2,6	551	17,7	1235	39,7	1218	39,1
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	205	6,6	249	8,0	517	16,7	884	28,6	1241	40,1
<i>Demora para la cita</i>	529	17,1	471	15,2	729	23,5	727	23,5	641	20,7
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	139	4,5	221	7,1	658	21,2	1072	34,5	1018	32,8
<i>Solución dada a problemas</i>	141	4,8	133	4,5	386	13,1	838	28,4	1453	49,2
<i>Confianza que transmite el personal</i>	47	1,5	79	2,5	243	7,8	869	28,0	1870	60,2
<i>Amabilidad del personal</i>	36	1,2	61	2,0	190	6,1	694	22,3	2132	68,5
<i>Preparación del personal</i>	24	0,8	46	1,5	224	7,4	932	30,8	1801	59,5
<i>Interés del personal de enfermería</i>	22	0,7	53	1,7	265	8,7	920	30,1	1795	58,8
<i>Interés del personal médico</i>	43	1,4	60	1,9	230	7,4	731	23,6	2033	65,6
<i>Interés del personal de admisión</i>	47	1,6	98	3,3	469	15,8	963	32,4	1392	46,9
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	39	1,3	70	2,3	370	12,0	1190	38,5	1424	46,0
<i>Información recibida</i>	78	2,5	128	4,2	378	12,3	863	28,2	1614	52,7

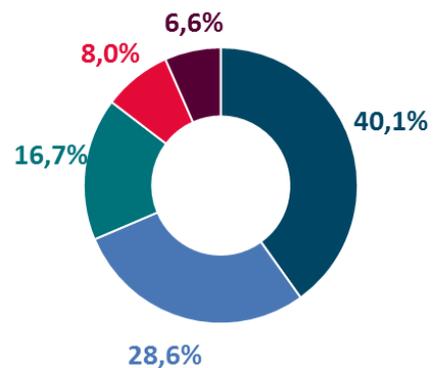
Demora para la cita



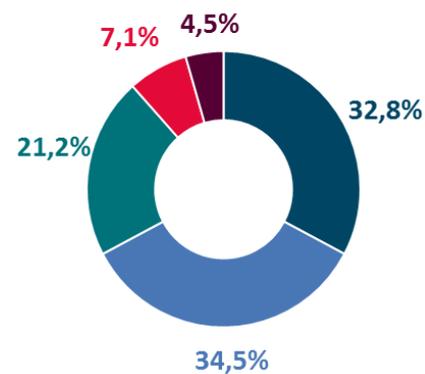
Estado de las consultas



Facilidad para conseguir cita

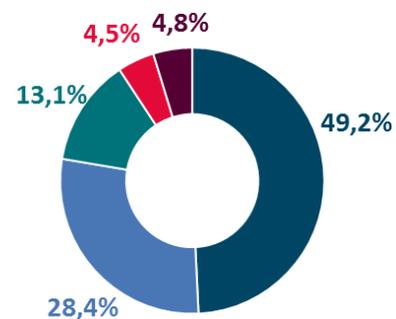


Tiempo hasta entrar en consulta

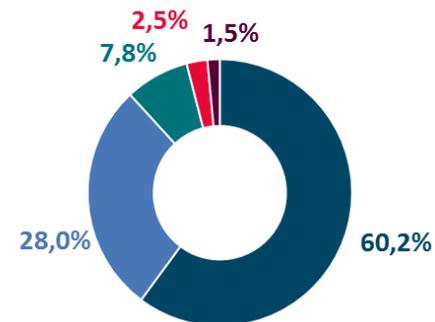


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

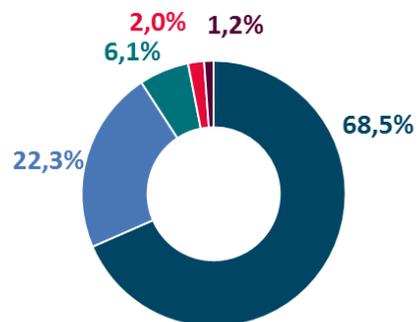
Solución dada a problemas



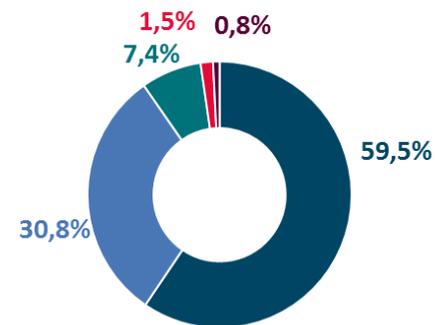
Confianza que transmite el personal



Amabilidad del personal

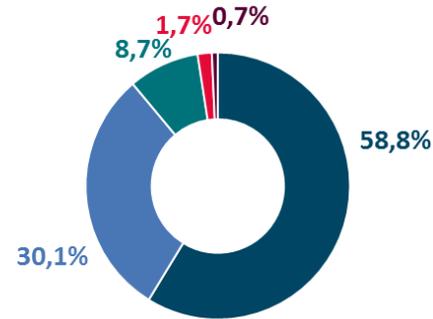


Preparación del personal

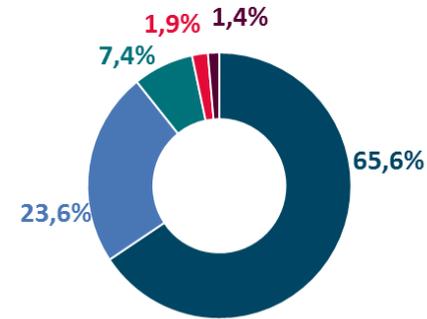


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

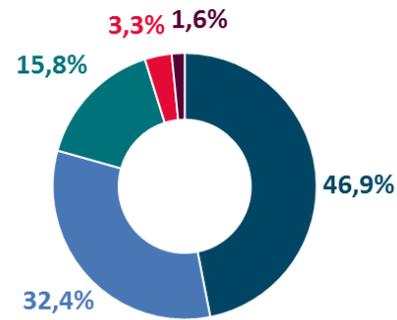
Interés del personal de enfermería



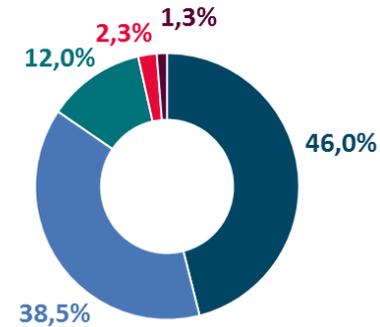
Interés del personal médico



Interés del personal de admisión

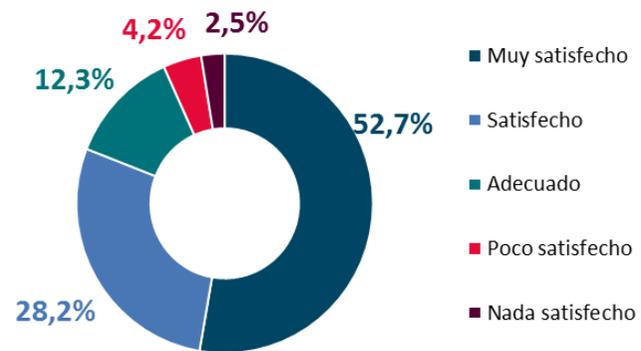


Satisfacción con los cuidados sanitarios

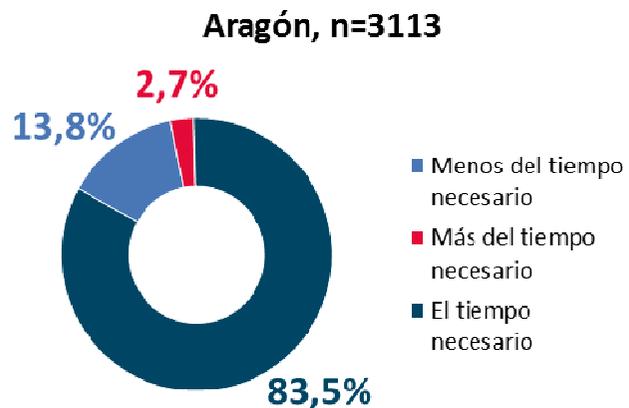


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

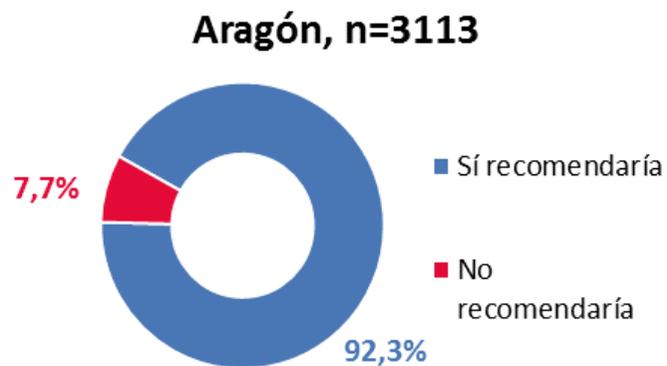
Información recibida



Percepción del tiempo que le han dedicado



Recomendación de las consultas de especialidades



Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=3113)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	505	16,2
Tiempo de espera en el centro	79	2,5
Demora citación / Lista de espera	57	1,8
Organización	4	0,1
Atención general	1.173	37,7
Atención médica	742	23,8
Atención de otro personal sanitario	140	4,5
Atención de personal no sanitario	13	0,4
Citaciones	7	0,2
Información	40	1,3
Oferta de profesionales	1	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	37	1,2
Derivación a otros centros	1	0,0
Limpieza	14	0,4
Satisfacción general	548	17,6
Saturación/Masificación de Pacien	1	0,0
Otros	53	1,7
TOTAL**	3415	109,7

* 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.

Aspectos positivos destacados (Aragón, n=3113)



-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=3113)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	1.239	39,8
Tiempo de espera en el centro	273	8,8
Demora citación / Lista de espera	942	30,3
Organización	45	1,4
Atención general	97	3,1
Atención médica	160	5,1
Atención de otro personal sanitario	40	1,3
Atención de personal no sanitario	24	0,8
Citaciones	44	1,4
Información	43	1,4
Oferta de profesionales	42	1,3
Instalaciones / Recursos materiales	119	3,8
Derivación a otros centros	12	0,4
Limpieza	13	0,4
Insatisfacción general	20	0,6
Transporte sanitario	0	0,0
Errores administrativos varios	5	0,2
Saturación / Masificación de pacier	39	1,3
Otros	122	3,9
TOTAL**	3279	105,3

* 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.

Aspectos negativos destacados (Aragón, n=3113)



ESTRATIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS SEGÚN SEXO Y GRUPOS DE EDAD

Opinión de los usuarios ARAGÓN (n=3113)	Sexo						Grupos de Edad									ARAGÓN (n=3113)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr	%	IC (95%)
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
<i>Estado de las consultas*</i>	1031	79,4	77,2 - 81,6	1422	78,4	76,5 - 80,3	857	78,6	76,1 - 81,0	772	75,5	72,8 - 78,1	824	82,6	80,2 - 84,9	2453	78,8	77,4 - 80,3
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	927	71,9	69,4 - 74,3	1198	66,3	64,2 - 68,5	729	67,2	64,4 - 70,0	691	67,9	65,0 - 70,7	705	71,0	68,2 - 73,8	2125	68,6	67,0 - 70,3
<i>Demora para la cita*</i>	586	45,4	42,6 - 48,1	782	43,3	41,0 - 45,6	491	45,2	42,3 - 48,2	414	40,6	37,6 - 43,6	463	46,7	43,6 - 49,8	1368	44,2	42,4 - 45,9
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	898	69,3	66,8 - 71,8	1192	65,8	63,6 - 68,0	710	65,1	62,2 - 67,9	689	67,4	64,5 - 70,3	691	69,4	66,6 - 72,3	2090	67,2	65,6 - 68,9
<i>Solución dada a problemas*</i>	987	80,6	78,4 - 82,8	1304	75,6	73,5 - 77,6	811	77,8	75,3 - 80,4	726	74,7	72,0 - 77,4	754	80,5	77,9 - 83,0	2291	77,6	76,1 - 79,1
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	1172	90,3	88,7 - 91,9	1567	86,6	85,0 - 88,1	938	85,9	83,8 - 88,0	887	86,9	84,8 - 88,9	914	91,9	90,2 - 93,6	2739	88,1	87,0 - 89,3
<i>Amabilidad del personal*</i>	1200	92,4	90,9 - 93,8	1626	89,6	88,2 - 91,0	969	88,7	86,9 - 90,6	923	90,2	88,4 - 92,0	934	93,6	92,1 - 95,1	2826	90,8	89,8 - 91,8
<i>Preparación del personal*</i>	1139	90,5	88,9 - 92,2	1594	90,1	88,7 - 91,5	985	91,4	89,7 - 93,0	874	88,9	86,9 - 90,9	874	90,5	88,6 - 92,3	2733	90,3	89,2 - 91,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	1159	90,5	88,9 - 92,1	1556	87,7	86,2 - 89,2	953	89,1	87,2 - 90,9	877	87,5	85,5 - 89,6	885	90,0	88,2 - 91,9	2715	88,9	87,8 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	1181	91,5	90,0 - 93,0	1583	87,7	86,1 - 89,2	951	87,7	85,8 - 89,7	905	88,8	86,9 - 90,7	908	91,3	89,6 - 93,1	2764	89,2	88,2 - 90,3
<i>Interés del personal de admisión*</i>	1029	83,0	80,9 - 85,1	1326	76,7	74,7 - 78,7	794	76,8	74,2 - 79,4	765	78,1	75,6 - 80,7	796	83,3	80,9 - 85,6	2355	79,3	77,9 - 80,8
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	1109	86,1	84,2 - 88,0	1505	83,4	81,7 - 85,1	902	82,8	80,5 - 85,0	841	82,8	80,5 - 85,1	871	88,2	86,2 - 90,3	2614	84,5	83,2 - 85,8
<i>Información recibida*</i>	1071	83,5	81,4 - 85,5	1406	79,1	77,2 - 81,0	855	79,2	76,7 - 81,6	792	79,3	76,8 - 81,8	830	84,5	82,3 - 86,8	2477	80,9	79,5 - 82,3
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	1107	85,2	83,3 - 87,1	1492	82,2	80,5 - 84,0	901	82,5	80,3 - 84,8	848	82,9	80,6 - 85,2	850	85,2	83,0 - 87,4	2705	86,4	85,2 - 87,6
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	1204	92,7	91,3 - 94,1	1670	92,1	90,8 - 93,3	993	90,9	89,2 - 92,6	938	91,7	90,0 - 93,4	943	94,5	93,1 - 95,9	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

RESULTADOS POR SECTORES DE SALUD. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR SECTORES DE SALUD. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

	ARAGÓN (n =3113)		SECTOR HUESCA (n=218)		SECTOR BARBASTRO (n=441)		SECTOR TERUEL (n=224)		SECTOR ALCAÑIZ (n=218)	
	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
SEXO										
<i>Hombre</i>	41,7	40,0 - 43,5	44,0	37,4 - 50,6	40,4	35,8 - 44,9	38,8	32,5 - 45,2	44,5	37,9 - 51,1
<i>Mujer</i>	58,3	56,5 - 60,0	56,0	49,4 - 62,6	59,6	55,1 - 64,2	61,2	54,8 - 67,5	55,5	48,9 - 62,1
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	40,9	28,1	55,7	23,4	54,0	23,2	52,6	23,8	54,8	20,0
<i>Mujer</i>	43,3	24,2	51,5	21,5	51,9	19,4	50,6	18,9	50,5	22,7
<i>Total</i>	42,2	25,9	53,4	22,4	52,7	21,0	51,4	20,9	52,4	21,6
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	10,5	9,5 - 11,6	8,7	5,0 - 12,5	7,3	4,8 - 9,7	8,9	5,2 - 12,7	9,6	5,7 - 13,5
16-25	4,7	3,9 - 5,4	5,0	2,1 - 8,0	5,0	3,0 - 7,0	2,7	0,6 - 4,8	4,1	1,5 - 6,8
26-35	8,2	7,3 - 9,2	6,9	3,5 - 10,2	9,8	7,0 - 12,5	11,2	7,0 - 15,3	7,8	4,2 - 11,4
36-45	11,6	10,5 - 12,8	12,4	8,0 - 16,8	9,8	7,0 - 12,5	12,1	7,8 - 16,3	8,7	5,0 - 12,5
46-55	16,6	15,3 - 17,9	15,6	10,8 - 20,4	18,1	14,5 - 21,7	17,9	12,8 - 22,9	17,4	12,4 - 22,5
56-64	16,3	15,0 - 17,6	13,8	9,2 - 18,3	17,5	13,9 - 21,0	16,5	11,7 - 21,4	15,6	10,8 - 20,4
65-75	20,5	19,1 - 21,9	21,1	15,7 - 26,5	19,3	15,6 - 23,0	19,2	14,0 - 24,4	25,7	19,9 - 31,5
> 75	11,6	10,4 - 12,7	16,5	11,6 - 21,4	13,4	10,2 - 16,6	11,6	7,4 - 15,8	11,0	6,9 - 15,2
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	3,2	2,6 - 3,9	5,0	2,1 - 8,0	3,2	1,5 - 4,8	2,2	0,3 - 4,2	3,2	0,9 - 5,6
<i>Jubilado / pensionista</i>	37,4	35,7 - 39,1	46,3	39,7 - 52,9	37,2	32,7 - 41,7	37,5	31,2 - 43,8	43,6	37,0 - 50,2
<i>En paro</i>	8,2	7,3 - 9,2	6,0	2,8 - 9,1	8,6	6,0 - 11,2	8,0	4,5 - 11,6	6,9	3,5 - 10,2
<i>Trabajando</i>	33,6	31,9 - 35,3	30,3	24,2 - 36,4	34,9	30,5 - 39,4	35,3	29,0 - 41,5	31,2	25,0 - 37,3
<i>Ama de casa</i>	7,0	6,1 - 7,9	3,2	0,9 - 5,6	8,8	6,2 - 11,5	7,6	4,1 - 11,1	5,5	2,5 - 8,5
<i>Menor de 16</i>	10,6	9,5 - 11,7	9,2	5,3 - 13,0	7,3	4,8 - 9,7	9,4	5,6 - 13,2	9,6	5,7 - 13,5

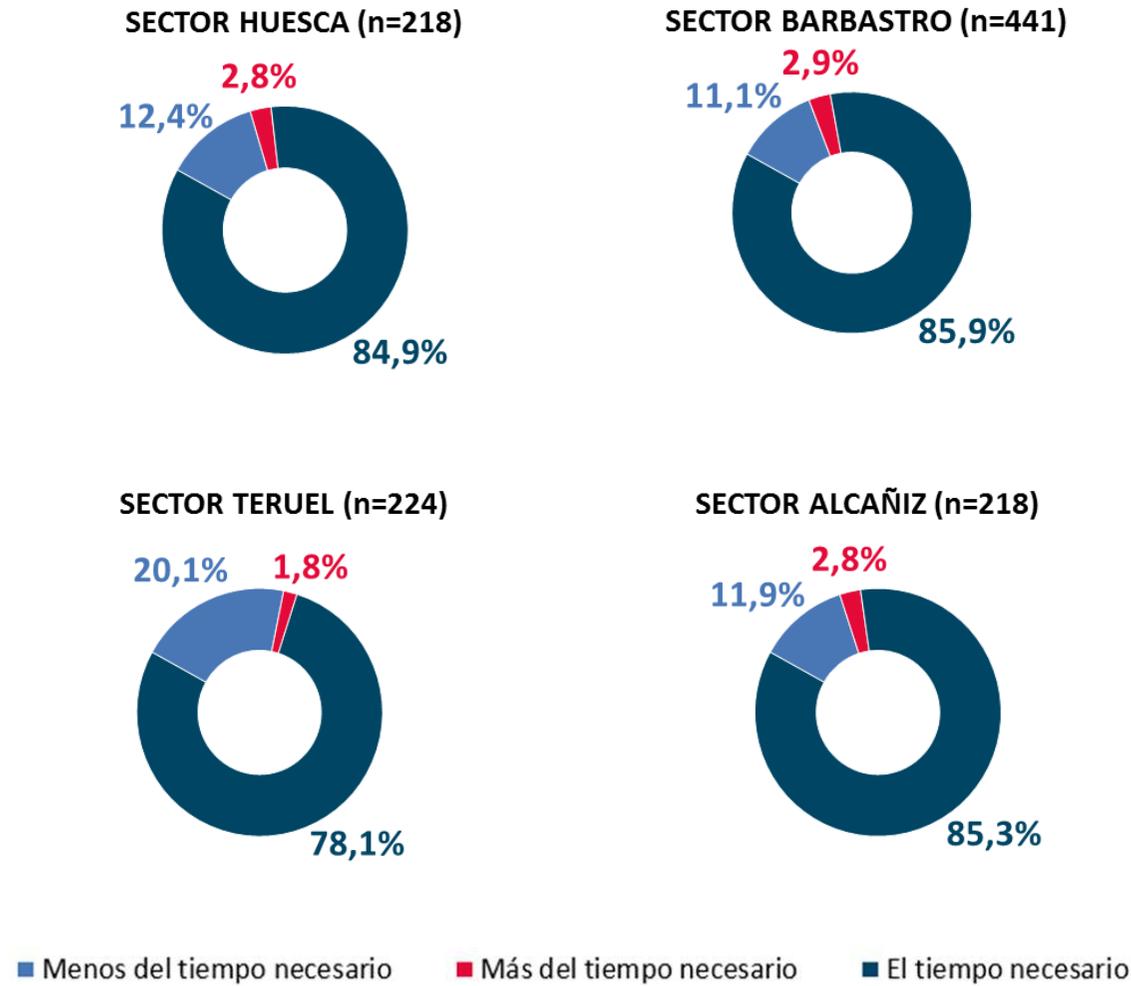
	ARAGÓN (n =3113)		SECTOR CALATAYUD (n=219)		SECTOR ZARAGOZA I (n=667)		SECTOR ZARAGOZA II (n=675)		SECTOR ZARAGOZA III (n=451)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
Hombre	41,7	40,0 - 43,5	39,7	33,2 - 46,2	43,5	39,7 - 47,2	41,3	37,6 - 45,0	41,0	36,5 - 45,6
Mujer	58,3	56,5 - 60,0	60,3	53,8 - 66,8	56,5	52,8 - 60,3	58,7	55,0 - 62,4	59,0	54,4 - 63,5
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
Hombre	40,9	28,1	60,0	19,9	56,4	20,2	45,3	27,2	46,1	25,1
Mujer	43,3	24,2	51,6	19,3	53,9	18,0	46,8	23,6	46,2	20,8
Total	42,2	25,9	55,0	19,9	55,0	19,0	46,2	25,1	46,2	22,6
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	10,5	9,5 - 11,6	5,9	2,8 - 9,1	4,5	2,9 - 6,1	18,2	15,3 - 21,1	15,5	12,2 - 18,9
16-25	4,7	3,9 - 5,4	5,5	2,5 - 8,5	3,7	2,3 - 5,2	4,9	3,3 - 6,5	6,2	4,0 - 8,4
26-35	8,2	7,3 - 9,2	5,0	2,1 - 7,9	6,3	4,5 - 8,1	9,5	7,3 - 11,7	8,6	6,1 - 11,2
36-45	11,6	10,5 - 12,8	11,4	7,2 - 15,6	14,1	11,5 - 16,7	10,2	7,9 - 12,5	12,9	9,8 - 15,9
46-55	16,6	15,3 - 17,9	18,7	13,6 - 23,9	18,6	15,6 - 21,5	12,9	10,4 - 15,4	16,0	12,6 - 19,3
56-64	16,3	15,0 - 17,6	16,4	11,5 - 21,3	18,0	15,1 - 20,9	14,7	12,0 - 17,3	16,4	13,0 - 19,8
65-75	20,5	19,1 - 21,9	24,2	18,5 - 29,9	21,3	18,2 - 24,4	20,7	17,7 - 23,8	16,2	12,8 - 19,6
> 75	11,6	10,4 - 12,7	12,8	8,4 - 17,2	13,5	10,9 - 16,1	8,9	6,7 - 11,0	8,2	5,7 - 10,7
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
Estudiante	3,2	2,6 - 3,9	2,7	0,6 - 4,9	1,9	0,9 - 3,0	3,7	2,3 - 5,1	4,4	2,5 - 6,3
Jubilado / pensionista	37,4	35,7 - 39,1	39,3	32,8 - 45,7	39,9	36,2 - 43,6	33,8	30,2 - 37,3	30,8	26,6 - 35,1
En paro	8,2	7,3 - 9,2	11,0	6,8 - 15,1	7,0	5,1 - 9,0	8,1	6,1 - 10,2	10,2	7,4 - 13,0
Trabajando	33,6	31,9 - 35,3	32,0	25,8 - 38,1	39,0	35,3 - 42,7	29,9	26,5 - 33,4	32,6	28,3 - 36,9
Ama de casa	7,0	6,1 - 7,9	9,1	5,3 - 12,9	7,6	5,6 - 9,7	6,2	4,4 - 8,0	6,4	4,2 - 8,7
Menor de 16	10,6	9,5 - 11,7	5,9	2,8 - 9,1	4,5	2,9 - 6,1	18,2	15,3 - 21,1	15,5	12,2 - 18,9

OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR SECTORES DE SALUD. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

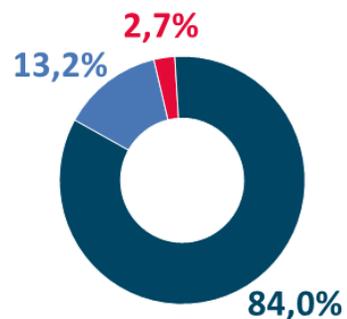
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=3113)			SECTOR HUESCA (n=218)			SECTOR BARBASTRO (n=441)			SECTOR TERUEL (n=224)			SECTOR ALCAÑIZ (n=218)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)												
<i>Estado de las consultas</i>	2453	78,8	77,4 - 80,3	184	84,4	79,6 - 89,2	364	82,5	79,0 - 86,1	164	73,2	67,4 - 79,0	162	74,3	68,5 - 80,1
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	2125	68,6	67,0 - 70,3	159	72,9	67,0 - 78,8	281	64,0	59,5 - 68,5	153	68,9	62,8 - 75,0	162	74,3	68,5 - 80,1
<i>Demora para la cita</i>	1368	44,2	42,4 - 45,9	89	41,2	34,6 - 47,8	179	40,9	36,3 - 45,5	94	42,0	35,5 - 48,4	100	45,9	39,3 - 52,5
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	2090	67,2	65,6 - 68,9	139	63,8	57,4 - 70,1	307	69,6	65,3 - 73,9	145	64,7	58,5 - 71,0	148	68,2	62,0 - 74,4
<i>Solución dada a problemas</i>	2291	77,6	76,1 - 79,1	167	78,4	72,9 - 83,9	329	79,1	75,2 - 83,0	163	77,3	71,6 - 82,9	169	80,1	74,7 - 85,5
<i>Confianza que transmite el personal</i>	2739	88,1	87,0 - 89,3	193	88,9	84,8 - 93,1	385	87,7	84,6 - 90,8	197	87,9	83,7 - 92,2	200	91,7	88,1 - 95,4
<i>Amabilidad del personal</i>	2826	90,8	89,8 - 91,8	203	93,1	89,8 - 96,5	404	91,6	89,0 - 94,2	200	89,3	85,2 - 93,3	202	92,7	89,2 - 96,1
<i>Preparación del personal</i>	2733	90,3	89,2 - 91,3	195	92,9	89,4 - 96,3	381	87,8	84,7 - 90,9	195	90,7	86,8 - 94,6	197	91,6	87,9 - 95,3
<i>Interés del personal de enfermería</i>	2715	88,9	87,8 - 90,0	193	90,2	86,2 - 94,2	376	87,4	84,3 - 90,6	196	87,9	83,6 - 92,2	196	90,3	86,4 - 94,3
<i>Interés del personal médico</i>	2764	89,2	88,2 - 90,3	196	89,9	85,9 - 93,9	394	89,3	86,5 - 92,2	200	90,5	86,6 - 94,4	200	92,2	88,6 - 95,7
<i>Interés del personal de admisión</i>	2355	79,3	77,9 - 80,8	177	83,5	78,5 - 88,5	338	78,6	74,7 - 82,5	159	75,4	69,5 - 81,2	182	84,3	79,4 - 89,1
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	2614	84,5	83,2 - 85,8	189	86,7	82,2 - 91,2	368	83,8	80,4 - 87,3	185	83,0	78,0 - 87,9	197	91,2	87,4 - 95,0
<i>Información recibida</i>	2477	80,9	79,5 - 82,3	178	82,8	77,7 - 87,8	359	83,3	79,8 - 86,8	173	78,3	72,8 - 83,7	184	85,2	80,4 - 89,9

Opinión de los usuarios	SECTOR CALATAYUD (n=219)			SECTOR ZARAGOZA I (n=667)			SECTOR ZARAGOZA II (n=675)			SECTOR ZARAGOZA III (n=451)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)									
<i>Estado de las consultas</i>	166	75,8	70,1 - 81,5	538	80,8	77,8 - 83,8	495	73,3	70,0 - 76,7	380	84,3	80,9 - 87,6
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	149	68,3	62,2 - 74,5	427	64,8	61,1 - 68,4	479	71,3	67,9 - 74,7	315	70,0	65,8 - 74,2
<i>Demora para la cita</i>	88	40,6	34,0 - 47,1	272	40,9	37,2 - 44,6	335	49,8	46,0 - 53,6	211	47,3	42,7 - 51,9
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	137	62,6	56,1 - 69,0	453	68,1	64,6 - 71,7	459	68,2	64,7 - 71,7	302	67,0	62,6 - 71,3
<i>Solución dada a problemas</i>	168	78,9	73,4 - 84,4	477	75,5	72,1 - 78,8	500	78,6	75,4 - 81,8	318	75,9	71,8 - 80,0
<i>Confianza que transmite el personal</i>	187	85,8	81,1 - 90,4	589	88,3	85,9 - 90,7	587	87,1	84,6 - 89,6	401	88,9	86,0 - 91,8
<i>Amabilidad del personal</i>	201	91,8	88,1 - 95,4	608	91,2	89,0 - 93,3	603	89,3	87,0 - 91,7	405	89,8	87,0 - 92,6
<i>Preparación del personal</i>	192	90,6	86,6 - 94,5	579	89,1	86,7 - 91,5	594	91,0	88,8 - 93,2	400	91,3	88,7 - 94,0
<i>Interés del personal de enfermería</i>	184	84,8	80,0 - 89,6	586	89,3	87,0 - 91,7	586	89,2	86,8 - 91,6	398	90,2	87,5 - 93,0
<i>Interés del personal médico</i>	188	85,8	81,2 - 90,5	582	87,7	85,1 - 90,2	598	89,4	87,1 - 91,7	406	90,6	87,9 - 93,3
<i>Interés del personal de admisión</i>	173	80,5	75,2 - 85,8	495	76,7	73,5 - 80,0	479	77,6	74,3 - 80,9	352	83,2	79,7 - 86,8
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	173	80,1	74,8 - 85,4	563	84,8	82,1 - 87,5	565	84,0	81,2 - 86,7	374	84,2	80,8 - 87,6
<i>Información recibida</i>	169	79,0	73,5 - 84,4	527	80,3	77,3 - 83,4	536	80,5	77,5 - 83,5	351	79,4	75,6 - 83,2

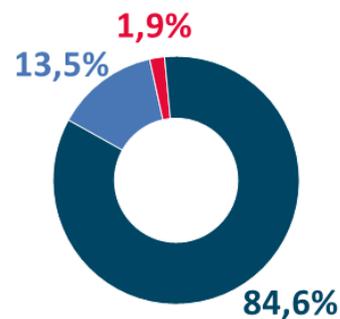
Percepción del tiempo que le han dedicado



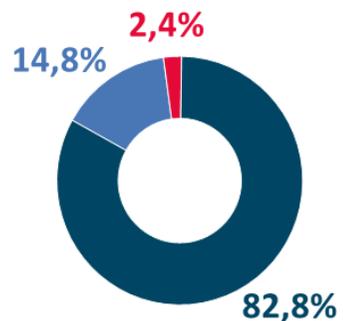
SECTOR CALATAYUD (n=219)



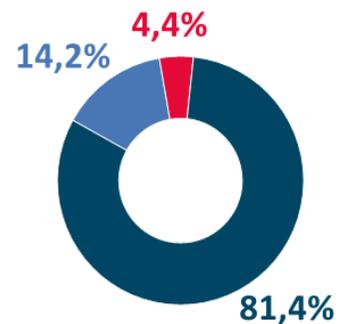
SECTOR ZARAGOZA I (n=667)



SECTOR ZARAGOZA II (n=675)



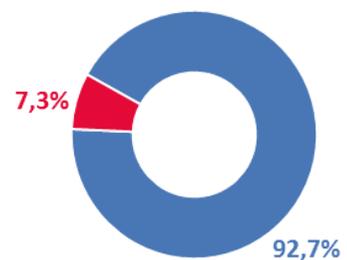
SECTOR ZARAGOZA III (n=451)



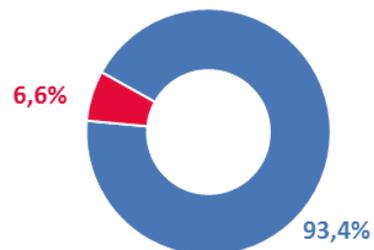
■ Menos del tiempo necesario ■ Más del tiempo necesario ■ El tiempo necesario

Recomendación de las consultas de especialidades

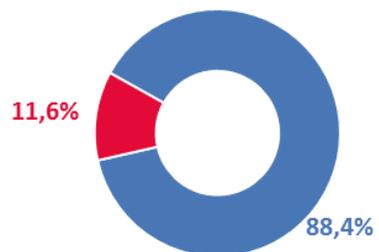
SECTOR HUESCA (n=218)



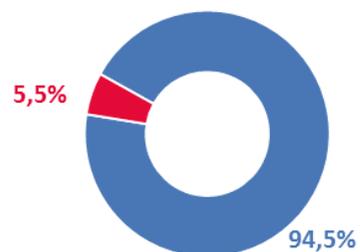
SECTOR BARBASTRO (n=441)



SECTOR TERUEL (n=224)



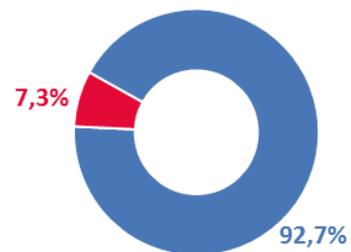
SECTOR ALCAÑIZ (n=218)



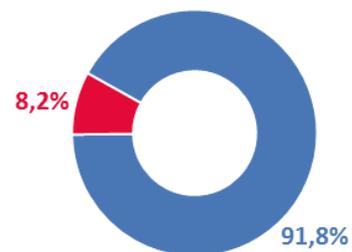
■ Sí recomendaría

■ No recomendaría

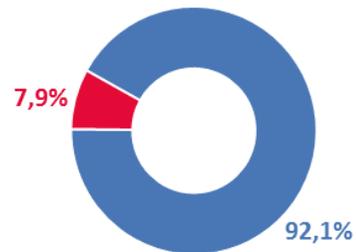
SECTOR CALATAYUD (n=219)



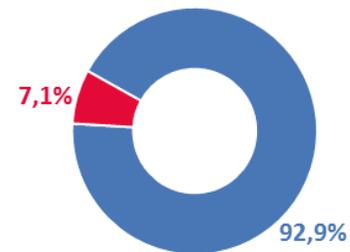
SECTOR ZARAGOZA I (n=667)



SECTOR ZARAGOZA II (n=675)



SECTOR ZARAGOZA III (n=451)



■ Sí recomendaría

■ No recomendaría

Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos:

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=3113)*		SECTOR HUESCA (n=218)*		SECTOR BARBASTRO (n=441)*		SECTOR TERUEL (n=224)*		SECTOR ALCAÑIZ (n=218)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	505	16,2	28	12,8	64	14,5	37	16,5	35	16,1
Tiempo de espera en el centro	79	2,5	7	3,2	10	2,3	2	0,9	5	2,3
Demora citación / Lista de espera	57	1,8	4	1,8	7	1,6	6	2,7	6	2,8
Organización	4	0,1	1	0,5	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Atención general	1.173	37,7	84	38,5	176	39,9	88	39,3	79	36,2
Atención médica	742	23,8	52	23,9	107	24,3	49	21,9	51	23,4
Atención de otro personal sanitario	140	4,5	3	1,4	28	6,3	11	4,9	9	4,1
Atención de personal no sanitario	13	0,4	0	0,0	0	0,0	2	0,9	0	0,0
Citaciones	7	0,2	0	0,0	3	0,7	0	0,0	0	0,0
Información	40	1,3	2	0,9	2	0,5	6	2,7	4	1,8
Oferta de profesionales	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	37	1,2	1	0,5	2	0,5	2	0,9	1	0,5
Derivación a otros centros	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	14	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,9
Satisfacción general	548	17,6	48	22,0	75	17,0	32	14,3	54	24,8
Saturación/Masificación de Pacientes	1	0,0	0	0,0	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Otros	53	1,7	4	1,8	6	1,4	6	2,7	1	0,5
TOTAL **	3415	109,7	234	107,3	482	109,3	241	107,6	247	113,3

* 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.

Aspectos Positivos	SECTOR CALATAYUD (n=219)*		SECTOR ZARAGOZA I (n=667)*		SECTOR ZARAGOZA II (n=675)*		SECTOR ZARAGOZA III (n=451)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	27	12,3	83	12,4	158	23,4	73	16,2
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	5	2,3	19	2,8	16	2,4	15	3,3
<i>Demora citación / Lista de espera</i>	0	0,0	7	1,0	14	2,1	13	2,9
<i>Organización</i>	0	0,0	0	0,0	2	0,3	0	0,0
<i>Atención general</i>	80	36,5	277	41,5	229	33,9	160	35,5
<i>Atención médica</i>	68	31,1	159	23,8	161	23,9	95	21,1
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	14	6,4	38	5,7	23	3,4	14	3,1
<i>Atención de personal no sanitario</i>	1	0,5	4	0,6	3	0,4	3	0,7
<i>Citaciones</i>	1	0,5	1	0,1	1	0,1	1	0,2
<i>Información</i>	3	1,4	9	1,3	7	1,0	7	1,6
<i>Oferta de profesionales</i>	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	1	0,5	6	0,9	4	0,6	20	4,4
<i>Derivación a otros centros</i>	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0
<i>Limpieza</i>	1	0,5	5	0,7	3	0,4	3	0,7
<i>Satisfacción general</i>	40	18,3	119	17,8	103	15,3	77	17,1
<i>Saturación/Masificación de Pacientes</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Otros</i>	6	2,7	10	1,5	12	1,8	8	1,8
TOTAL**	247	112,8	738	110,6	737	109,2	489	108,4

* 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.

-Aspectos negativos de los servicios recibidos:

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=3113)*		SECTOR HUESCA (n=218)*		SECTOR BARBASTRO (n=441)*		SECTOR TERUEL (n=224)*		SECTOR ALCAÑIZ (n=218)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	1.239	39,8	96	44,0	178	40,4	86	38,4	89	40,8
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	273	8,8	30	13,8	31	7,0	23	10,3	23	10,6
<i>Demora citación / Lista de espera</i>	942	30,3	61	28,0	149	33,8	66	29,5	66	30,3
<i>Organización</i>	45	1,4	4	1,8	5	1,1	2	0,9	2	0,9
<i>Atención general</i>	97	3,1	4	1,8	21	4,8	7	3,1	3	1,4
<i>Atención médica</i>	160	5,1	7	3,2	21	4,8	14	6,3	10	4,6
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	40	1,3	2	0,9	6	1,4	2	0,9	2	0,9
<i>Atención de personal no sanitario</i>	24	0,8	0	0,0	6	1,4	2	0,9	1	0,5
<i>Citaciones</i>	44	1,4	3	1,4	8	1,8	2	0,9	1	0,5
<i>Información</i>	43	1,4	3	1,4	2	0,5	7	3,1	2	0,9
<i>Oferta de profesionales</i>	42	1,3	2	0,9	2	0,5	0	0,0	3	1,4
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	119	3,8	3	1,4	13	2,9	7	3,1	13	6,0
<i>Derivación a otros centros</i>	12	0,4	1	0,5	1	0,2	1	0,4	1	0,5
<i>Limpieza</i>	13	0,4	0	0,0	1	0,2	4	1,8	4	1,8
<i>Insatisfacción general</i>	20	0,6	2	0,9	3	0,7	1	0,4	1	0,5
<i>Transporte sanitario</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Errores administrativos varios</i>	5	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	39	1,3	2	0,9	4	0,9	3	1,3	3	1,4
<i>Otros</i>	122	3,9	9	4,1	12	2,7	9	4,0	6	2,8
TOTAL **	3279	105,3	229	105,0	463	105,0	236	105,4	230	105,5

* Hace referencia al número total de encuestados.

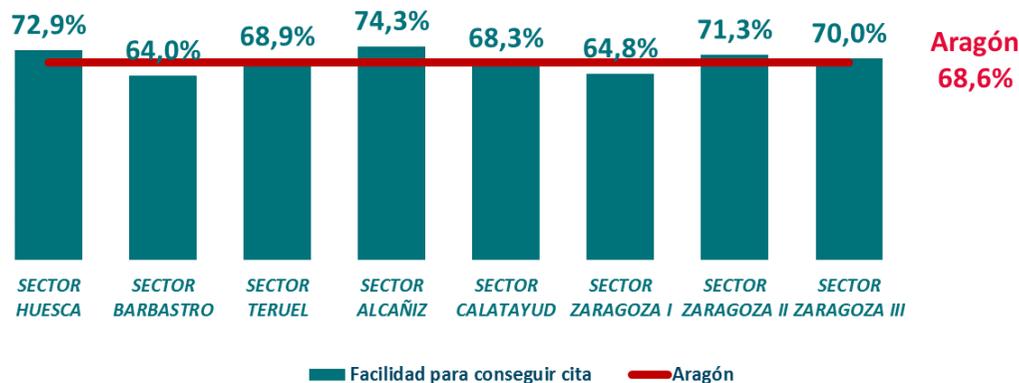
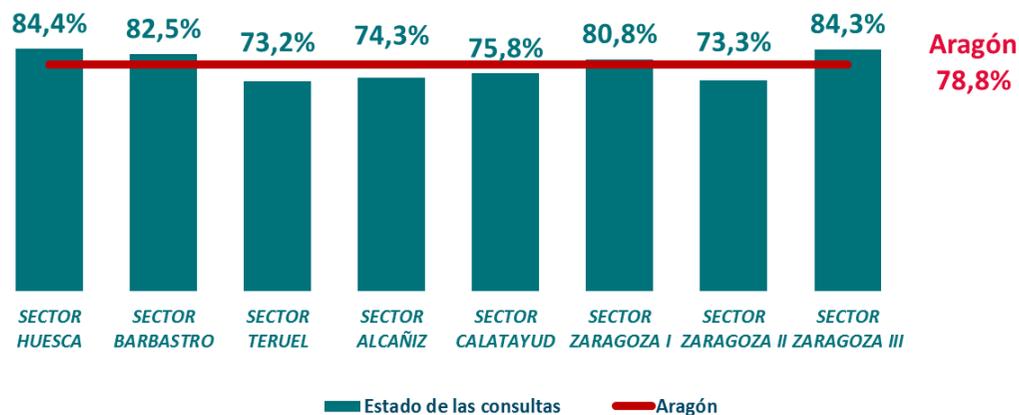
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

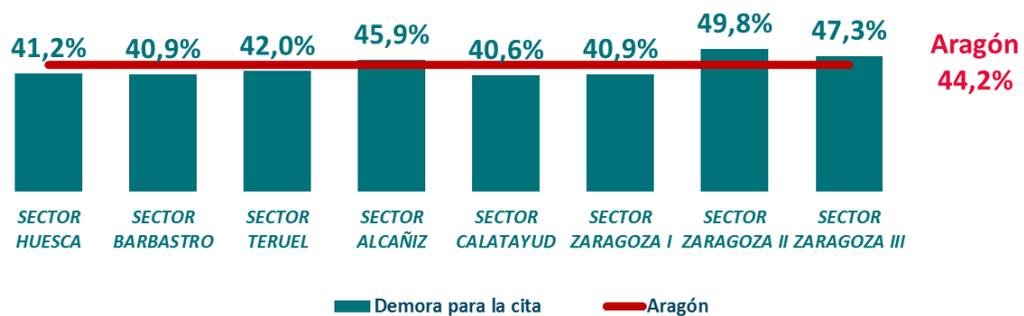
Aspectos Negativos	SECTOR CALATAYUD (n=219)*		SECTOR ZARAGOZA I (n=667)*		SECTOR ZARAGOZA II (n=675)*		SECTOR ZARAGOZA III (n=451)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	83	37,9	260	39,0	268	39,7	179	39,7
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	15	6,8	47	7,0	61	9,0	43	9,5
<i>Demora citación / Lista de espera</i>	67	30,6	222	33,3	186	27,6	125	27,7
<i>Organización</i>	4	1,8	8	1,2	14	2,1	6	1,3
<i>Atención general</i>	1	0,5	20	3,0	25	3,7	16	3,5
<i>Atención médica</i>	18	8,2	39	5,8	26	3,9	25	5,5
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	4	1,8	7	1,0	9	1,3	8	1,8
<i>Atención de personal no sanitario</i>	0	0,0	5	0,7	6	0,9	4	0,9
<i>Citaciones</i>	4	1,8	12	1,8	8	1,2	6	1,3
<i>Información</i>	4	1,8	7	1,0	10	1,5	8	1,8
<i>Oferta de profesionales</i>	15	6,8	7	1,0	12	1,8	1	0,2
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	10	4,6	21	3,1	33	4,9	19	4,2
<i>Derivación a otros centros</i>	3	1,4	1	0,1	3	0,4	1	0,2
<i>Limpieza</i>	2	0,9	1	0,1	1	0,1	0	0,0
<i>Insatisfacción general</i>	0	0,0	6	0,9	2	0,3	5	1,1
<i>Transporte sanitario</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Errores administrativos varios</i>	0	0,0	3	0,4	2	0,3	0	0,0
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	5	2,3	10	1,5	6	0,9	6	1,3
<i>Otros</i>	4	1,8	29	4,3	26	3,9	27	6,0
TOTAL**	239	109,1	705	105,7	698	103,4	479	106,2

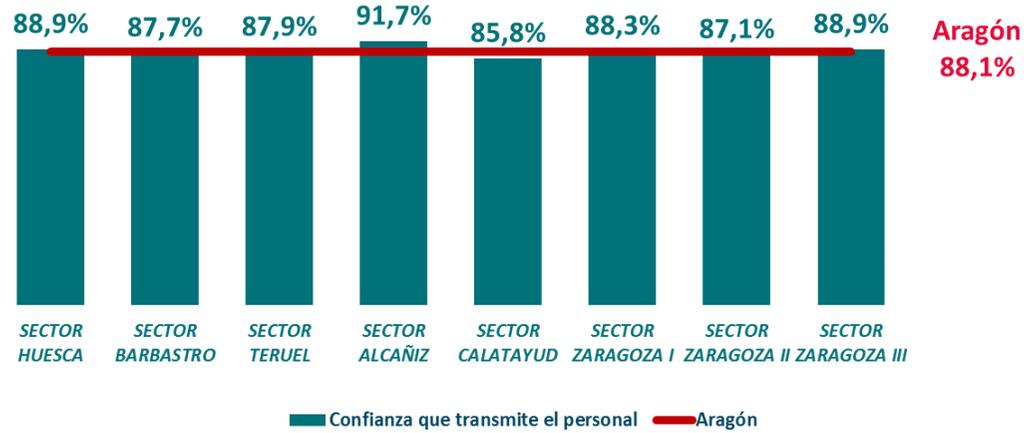
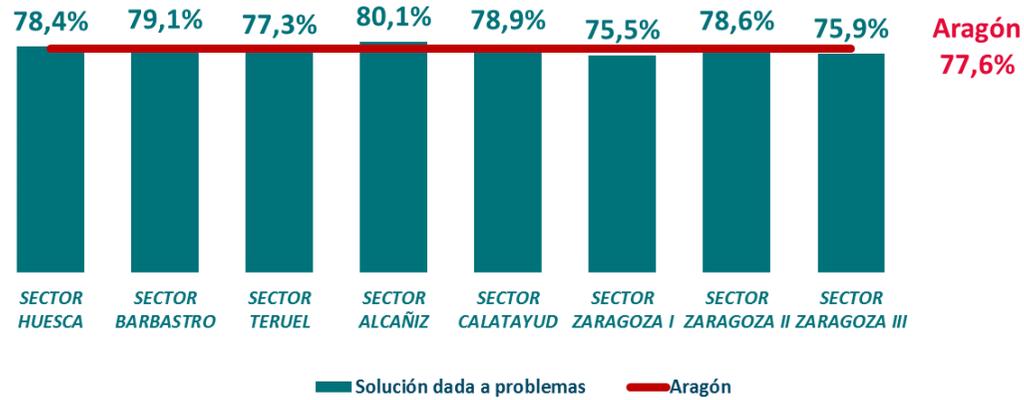
* Hace referencia al número total de encuestados.

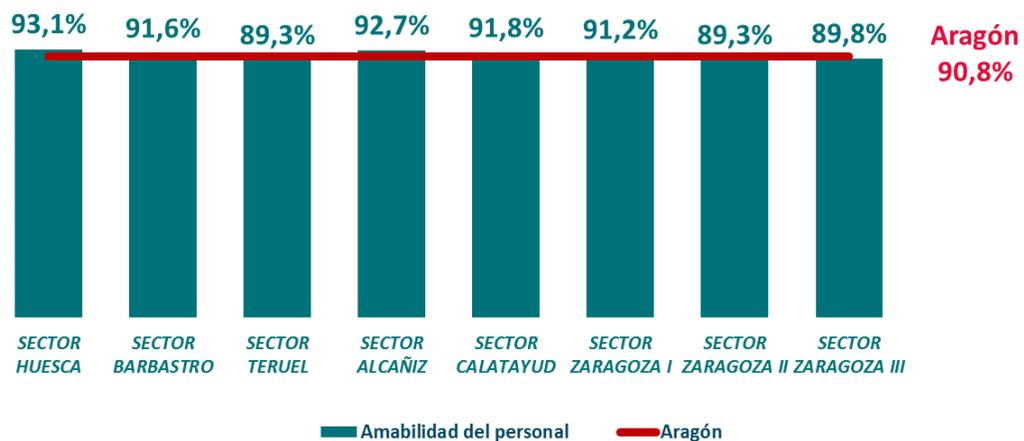
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

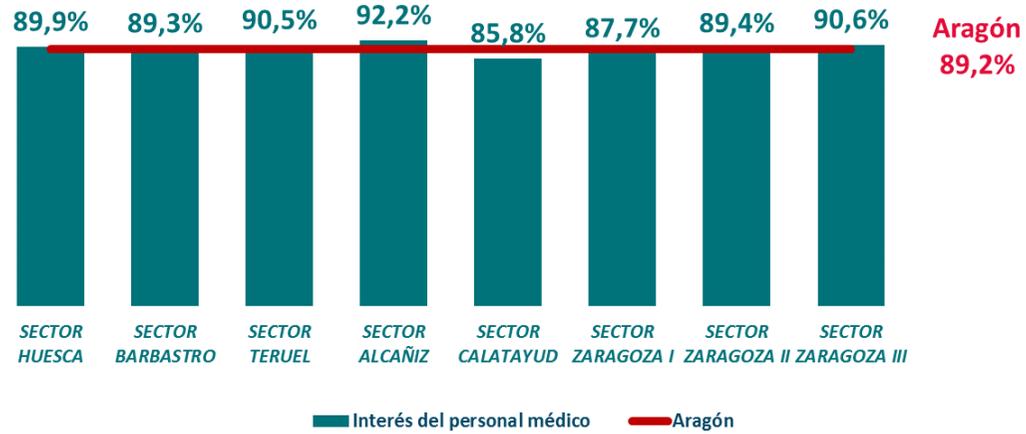
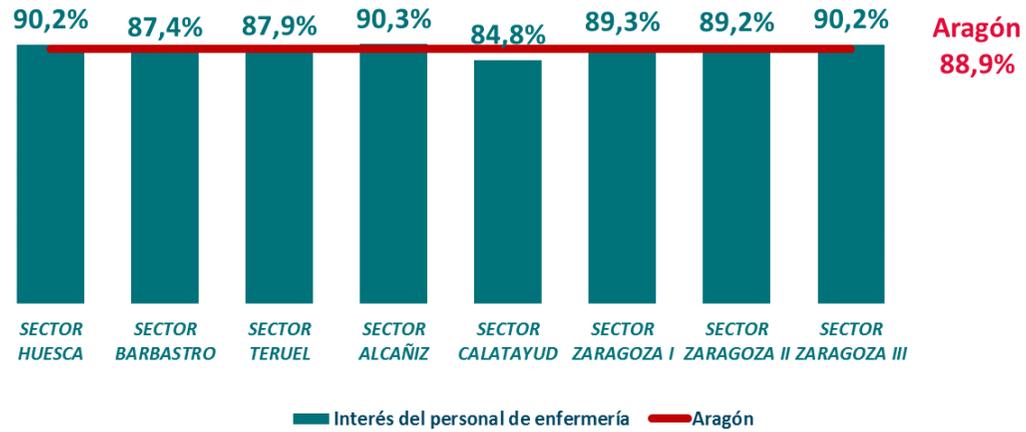
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.

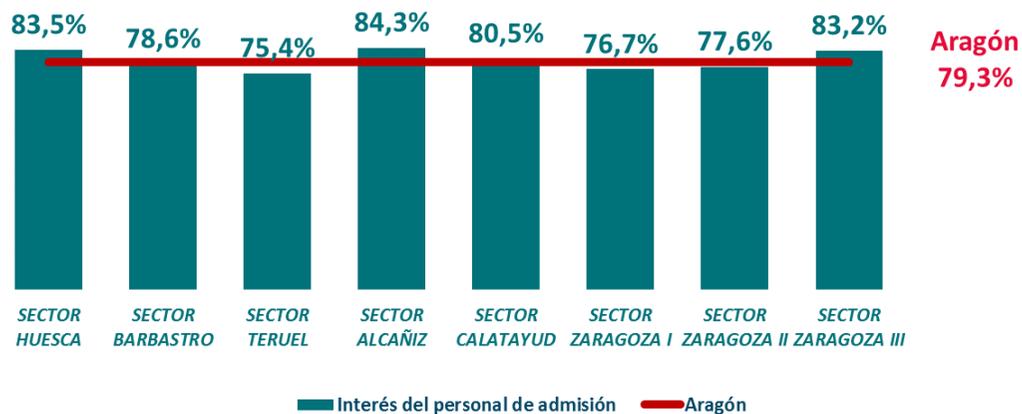


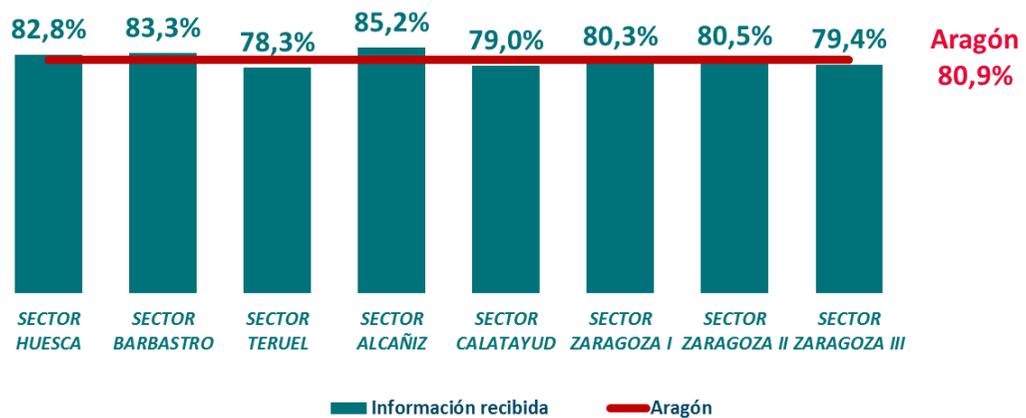












ESTRATIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS SEGÚN SEXO Y GRUPOS DE EDAD POR SECTORES DE SALUD. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Sector Huesca

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									SECTOR HUESCA (n=218)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años					
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Estado de las consultas*	86	89,6	83,5 - 95,7	98	80,3	73,3 - 87,4	65	90,3	83,4 - 97,1	49	76,6	66,2 - 86,9	70	85,4	77,7 - 93,0	184	84,4	79,6 - 89,2
Facilidad para conseguir cita*	80	83,3	75,9 - 90,8	79	64,8	56,3 - 73,2	55	76,4	66,6 - 86,2	43	67,2	55,7 - 78,7	61	74,4	64,9 - 83,8	159	72,9	67,0 - 78,8
Demora para la cita*	40	42,1	32,2 - 52,0	49	40,5	31,7 - 49,2	30	42,9	31,3 - 54,5	22	34,4	22,7 - 46,0	37	45,1	34,4 - 55,9	89	41,2	34,6 - 47,8
Tiempo hasta entrar en consulta*	66	68,8	59,5 - 78,0	73	59,8	51,1 - 68,5	42	58,3	46,9 - 69,7	42	65,6	54,0 - 77,3	55	67,1	56,9 - 77,2	139	63,8	57,4 - 70,1
Solución dada a problemas*	78	83,9	76,4 - 91,3	89	74,2	66,3 - 82,0	56	81,2	71,9 - 90,4	45	71,4	60,3 - 82,6	66	81,5	73,0 - 89,9	167	78,4	72,9 - 83,9
Confianza que transmite el personal*	90	94,7	90,2 - 99,2	103	84,4	78,0 - 90,9	64	88,9	81,6 - 96,1	53	82,8	73,6 - 92,1	76	93,8	88,6 - 99,1	193	88,9	84,8 - 93,1
Amabilidad del personal*	93	96,9	93,4 - 100	110	90,2	84,9 - 95,4	69	95,8	91,2 - 100	57	89,1	81,4 - 96,7	77	93,9	88,7 - 99,1	203	93,1	89,8 - 96,5
Preparación del personal*	83	89,2	83,0 - 95,5	112	95,7	92,1 - 99,4	69	95,8	91,2 - 100	56	93,3	87,0 - 99,6	70	89,7	83,0 - 96,5	195	92,9	89,4 - 96,3
Interés del personal de enfermería*	87	91,6	86,0 - 97,2	106	89,1	83,5 - 94,7	64	91,4	84,9 - 98,0	54	85,7	77,1 - 94,4	75	92,6	86,9 - 98,3	193	90,2	86,2 - 94,2
Interés del personal médico*	89	92,7	87,5 - 97,9	107	87,7	81,9 - 93,5	65	90,3	83,4 - 97,1	54	84,4	75,5 - 93,3	77	93,9	88,7 - 99,1	196	89,9	85,9 - 93,9
Interés del personal de admisión*	81	86,2	79,2 - 93,1	96	81,4	74,3 - 88,4	60	85,7	77,5 - 93,9	47	75,8	65,1 - 86,5	70	87,5	80,3 - 94,7	177	83,5	78,5 - 88,5
Satisfacción con cuidados sanitarios*	89	92,7	87,5 - 97,9	100	82,0	75,1 - 88,8	64	88,9	81,6 - 96,1	52	81,3	71,7 - 90,8	73	89,0	82,3 - 95,8	189	86,7	82,2 - 91,2
Información recibida*	86	91,5	85,8 - 97,1	92	76,0	68,4 - 83,6	61	85,9	77,8 - 94,0	51	79,7	69,8 - 89,5	66	82,5	74,2 - 90,8	178	82,8	77,7 - 87,8
Dedicación del tiempo necesario**	84	87,5	80,9 - 94,1	101	82,8	76,1 - 89,5	60	83,3	74,7 - 91,9	51	79,7	69,8 - 89,5	74	90,2	83,8 - 96,7	185	84,9	80,1 - 89,6
Recomendaría estas consultas***	92	95,8	91,8 - 99,8	110	90,2	84,9 - 95,4	66	91,7	85,3 - 98,1	57	89,1	81,4 - 96,7	79	96,3	92,3 - 100	202	92,7	89,2 - 96,1

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Sector Barbaastro

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									SECTOR BARBAASTRO		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			SECTOR BARBAASTRO (n=441)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	146	82,0	76,4 - 87,7	218	82,9	78,3 - 87,4	121	86,4	80,8 - 92,1	124	79,0	72,6 - 85,4	119	82,6	76,5 - 88,8	364	82,5	79,0 - 86,1
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	118	66,7	59,7 - 73,6	163	62,2	56,3 - 68,1	96	69,1	61,4 - 76,7	93	59,6	51,9 - 67,3	92	63,9	56,0 - 71,7	281	64,0	59,5 - 68,5
<i>Demora para la cita*</i>	71	40,6	33,3 - 47,8	108	41,1	35,1 - 47,0	68	48,6	40,3 - 56,9	55	35,5	28,0 - 43,0	56	39,2	31,2 - 47,2	179	40,9	36,3 - 45,5
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	129	72,5	65,9 - 79,0	178	67,7	62,0 - 73,3	95	67,9	60,1 - 75,6	117	74,5	67,7 - 81,3	95	66,0	58,2 - 73,7	307	69,6	65,3 - 73,9
<i>Solución dada a problemas*</i>	131	78,4	72,2 - 84,7	198	79,5	74,5 - 84,5	111	81,6	75,1 - 88,1	117	79,1	72,5 - 85,6	101	76,5	69,3 - 83,7	329	79,1	75,2 - 83,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	164	92,1	88,2 - 96,1	221	84,7	80,3 - 89,0	124	88,6	83,3 - 93,8	130	83,3	77,5 - 89,2	131	91,6	87,1 - 96,2	385	87,7	84,6 - 90,8
<i>Amabilidad del personal*</i>	166	93,3	89,6 - 96,9	238	90,5	86,9 - 94,0	130	92,9	88,6 - 97,1	138	87,9	82,8 - 93,0	136	94,4	90,7 - 98,2	404	91,6	89,0 - 94,2
<i>Preparación del personal*</i>	161	93,1	89,3 - 96,8	220	84,3	79,9 - 88,7	125	89,9	84,9 - 94,9	130	85,5	79,9 - 91,1	126	88,1	82,8 - 93,4	381	87,8	84,7 - 90,9
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	159	90,3	86,0 - 94,7	217	85,4	81,1 - 89,8	120	87,6	82,1 - 93,1	134	87,6	82,4 - 92,8	122	87,1	81,6 - 92,7	376	87,4	84,3 - 90,6
<i>Interés del personal médico*</i>	166	93,3	89,6 - 96,9	228	86,7	82,6 - 90,8	124	88,6	83,3 - 93,8	140	89,2	84,3 - 94,0	130	90,3	85,4 - 95,1	394	89,3	86,5 - 92,2
<i>Interés del personal de admisión*</i>	147	84,5	79,1 - 89,9	191	74,6	69,3 - 79,9	102	76,1	68,9 - 83,3	122	79,2	72,8 - 85,6	114	80,3	73,7 - 86,8	338	78,6	74,7 - 82,5
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	149	84,2	78,8 - 89,6	219	83,6	79,1 - 88,1	121	86,4	80,8 - 92,1	126	80,3	74,0 - 86,5	121	85,2	79,4 - 91,1	368	83,8	80,4 - 87,3
<i>Información recibida*</i>	148	85,1	79,8 - 90,4	211	82,1	77,4 - 86,8	119	86,2	80,5 - 92,0	121	79,1	72,6 - 85,5	119	85,0	79,1 - 90,9	359	83,3	79,8 - 86,8
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	155	87,1	82,2 - 92,0	224	85,2	80,9 - 89,5	122	87,1	81,6 - 92,7	133	84,7	79,1 - 90,3	124	86,1	80,5 - 91,8	379	85,9	82,7 - 89,2
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	168	94,4	91,0 - 97,8	244	92,8	89,6 - 95,9	131	93,6	89,5 - 97,6	146	93,0	89,0 - 97,0	135	93,8	89,8 - 97,7	412	93,4	91,1 - 95,7

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Sector Teruel

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									SECTOR TERUEL (n=224)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años					
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	67	77,0	68,2 - 85,9	97	70,8	63,2 - 78,4	51	65,4	54,8 - 75,9	54	70,1	59,9 - 80,4	59	85,5	77,2 - 93,8	164	73,2	67,4 - 79,0
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	63	73,3	63,9 - 82,6	90	66,2	58,2 - 74,1	51	66,2	55,7 - 76,8	51	66,2	55,7 - 76,8	51	75,0	64,7 - 85,3	153	68,9	62,8 - 75,0
<i>Demora para la cita*</i>	36	41,4	31,0 - 51,7	58	42,3	34,1 - 50,6	30	38,5	27,7 - 49,3	36	46,8	35,6 - 57,9	28	40,6	29,0 - 52,2	94	42,0	35,5 - 48,4
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	61	70,1	60,5 - 79,7	84	61,3	53,2 - 69,5	49	62,8	52,1 - 73,5	50	64,9	54,3 - 75,6	46	66,7	55,5 - 77,8	145	64,7	58,5 - 71,0
<i>Solución dada a problemas*</i>	74	87,1	79,9 - 94,2	89	70,6	62,7 - 78,6	51	70,8	60,3 - 81,3	57	77,0	67,4 - 86,6	55	84,6	75,8 - 93,4	163	77,3	71,6 - 82,9
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	77	88,5	81,8 - 95,2	120	87,6	82,1 - 93,1	58	74,4	64,7 - 84,0	71	92,2	86,2 - 98,2	68	98,6	95,7 - 100	197	87,9	83,7 - 92,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	79	90,8	84,7 - 96,9	121	88,3	82,9 - 93,7	62	79,5	70,5 - 88,4	70	90,9	84,5 - 97,3	68	98,6	95,7 - 100	200	89,3	85,2 - 93,3
<i>Preparación del personal*</i>	79	94,0	89,0 - 99,1	116	88,5	83,1 - 94,0	70	89,7	83,0 - 96,5	63	90,0	83,0 - 97,0	62	92,5	86,2 - 98,8	195	90,7	86,8 - 94,6
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	80	93,0	87,6 - 98,4	116	84,7	78,6 - 90,7	68	88,3	81,1 - 95,5	63	81,8	73,2 - 90,4	65	94,2	88,7 - 99,7	196	87,9	83,6 - 92,2
<i>Interés del personal médico*</i>	78	92,9	87,3 - 98,4	122	89,1	83,8 - 94,3	64	84,2	76,0 - 92,4	69	90,8	84,3 - 97,3	67	97,1	93,1 - 100	200	90,5	86,6 - 94,4
<i>Interés del personal de admisión*</i>	69	85,2	77,4 - 92,9	90	69,2	61,3 - 77,2	53	71,6	61,3 - 81,9	50	69,4	58,8 - 80,1	56	86,2	77,8 - 94,6	159	75,4	69,5 - 81,2
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	73	83,9	76,2 - 91,6	112	82,4	75,9 - 88,8	59	75,6	66,1 - 85,2	66	85,7	77,9 - 93,5	60	88,2	80,6 - 95,9	185	83,0	78,0 - 87,9
<i>Información recibida*</i>	75	86,2	79,0 - 93,5	98	73,1	65,6 - 80,6	53	68,8	58,5 - 79,2	63	82,9	74,4 - 91,4	57	83,8	75,1 - 92,6	173	78,3	72,8 - 83,7
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	71	81,6	73,5 - 89,7	104	75,9	68,8 - 83,1	54	69,2	59,0 - 79,5	60	77,9	68,7 - 87,2	61	88,4	80,9 - 96,0	175	78,1	72,7 - 83,5
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	78	89,7	83,3 - 96,1	120	87,6	82,1 - 93,1	64	82,1	73,5 - 90,6	69	89,6	82,8 - 96,4	65	94,2	88,7 - 99,7	198	88,4	84,2 - 92,6

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Sector Alcañiz

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									SECTOR ALCAÑIZ (n=218)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años					
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	76	78,4	70,2 - 86,5	86	71,1	63,0 - 79,2	48	72,7	62,0 - 83,5	51	70,8	60,3 - 81,3	63	78,8	69,8 - 87,7	162	74,3	68,5 - 80,1
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	80	82,5	74,9 - 90,0	82	67,8	59,4 - 76,1	44	66,7	55,3 - 78,0	59	81,9	73,1 - 90,8	59	73,8	64,1 - 83,4	162	74,3	68,5 - 80,1
<i>Demora para la cita*</i>	47	48,5	38,5 - 58,4	53	43,8	35,0 - 52,6	30	45,5	33,4 - 57,5	35	48,6	37,1 - 60,2	35	43,8	32,9 - 54,6	100	45,9	39,3 - 52,5
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	71	74,0	65,2 - 82,7	77	63,6	55,1 - 72,2	45	68,2	56,9 - 79,4	48	66,7	55,8 - 77,6	55	69,6	59,5 - 79,8	148	68,2	62,0 - 74,4
<i>Solución dada a problemas*</i>	76	82,6	74,9 - 90,4	93	78,2	70,7 - 85,6	47	73,4	62,6 - 84,3	54	77,1	67,3 - 87,0	68	88,3	81,1 - 95,5	169	80,1	74,7 - 85,5
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	91	93,8	89,0 - 98,6	109	90,1	84,8 - 95,4	58	87,9	80,0 - 95,8	66	91,7	85,3 - 98,1	76	95,0	90,2 - 99,8	200	91,7	88,1 - 95,4
<i>Amabilidad del personal*</i>	90	92,8	87,6 - 97,9	112	92,6	87,9 - 97,2	58	87,9	80,0 - 95,8	68	94,4	89,2 - 99,7	76	95,0	90,2 - 99,8	202	92,7	89,2 - 96,1
<i>Preparación del personal*</i>	84	88,4	82,0 - 94,9	113	94,2	90,0 - 98,4	61	92,4	86,0 - 98,8	66	94,3	88,8 - 99,7	70	88,6	81,6 - 95,6	197	91,6	87,9 - 95,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	85	88,5	82,2 - 94,9	111	91,7	86,8 - 96,6	58	89,2	81,7 - 96,8	67	93,1	87,2 - 98,9	71	88,8	81,8 - 95,7	196	90,3	86,4 - 94,3
<i>Interés del personal médico*</i>	86	88,7	82,3 - 95,0	114	95,0	91,1 - 98,9	55	83,3	74,3 - 92,3	69	95,8	91,2 - 100	76	96,2	92,0 - 100	200	92,2	88,6 - 95,7
<i>Interés del personal de admisión*</i>	81	85,3	78,1 - 92,4	101	83,5	76,9 - 90,1	54	81,8	72,5 - 91,1	60	84,5	76,1 - 92,9	68	86,1	78,4 - 93,7	182	84,3	79,4 - 89,1
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	88	92,6	87,4 - 97,9	109	90,1	84,8 - 95,4	60	90,9	84,0 - 97,8	64	91,4	84,9 - 98,0	73	91,3	85,1 - 97,4	197	91,2	87,4 - 95,0
<i>Información recibida*</i>	82	85,4	78,4 - 92,5	102	85,0	78,6 - 91,4	52	80,0	70,3 - 89,7	61	85,9	77,8 - 94,0	71	88,8	81,8 - 95,7	184	85,2	80,4 - 89,9
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	86	88,7	82,3 - 95,0	100	82,6	75,9 - 89,4	54	81,8	72,5 - 91,1	62	86,1	78,1 - 94,1	70	87,5	80,3 - 94,7	186	85,3	80,6 - 90,0
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	93	95,9	91,9 - 99,8	113	93,4	89,0 - 97,8	62	93,9	88,2 - 99,7	68	94,4	89,2 - 99,7	76	95,0	90,2 - 99,8	206	94,5	91,5 - 97,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Sector Calatayud

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									SECTOR CALATAYUD (n=219)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			SECTOR CALATAYUD (n=219)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	67	77,0	69,0 - 85,0	99	75,0	67,2 - 82,8	41	67,2	55,4 - 79,0	59	76,6	67,2 - 86,1	66	81,5	73,0 - 89,9	166	75,8	70,1 - 81,5
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	59	67,8	60,2 - 75,4	90	68,7	60,5 - 76,9	38	63,3	51,1 - 75,5	52	67,5	57,1 - 78,0	59	72,8	63,2 - 82,5	149	68,3	62,2 - 74,5
<i>Demora para la cita*</i>	34	39,5	30,0 - 49,1	54	41,2	32,3 - 50,2	22	36,7	24,5 - 48,9	32	41,6	30,6 - 52,6	34	42,5	31,7 - 53,3	88	40,6	34,0 - 47,1
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	58	66,7	57,7 - 75,7	79	59,8	51,1 - 68,6	40	65,6	53,7 - 77,5	44	57,1	46,1 - 68,2	53	65,4	55,1 - 75,8	137	62,6	56,1 - 69,0
<i>Solución dada a problemas*</i>	70	84,3	77,0 - 91,7	98	75,4	67,9 - 82,9	49	81,7	71,9 - 91,5	52	71,2	60,8 - 81,6	67	83,8	75,7 - 91,8	168	78,9	73,4 - 84,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	79	90,8	85,1 - 96,6	108	82,4	76,3 - 88,6	51	83,6	74,3 - 92,9	62	81,6	72,9 - 90,3	74	91,4	85,2 - 97,5	187	85,8	81,1 - 90,4
<i>Amabilidad del personal*</i>	82	94,3	89,9 - 98,6	119	90,2	84,2 - 96,1	55	90,2	82,7 - 97,6	68	88,3	81,1 - 95,5	78	96,3	92,2 - 100	201	91,8	88,1 - 95,4
<i>Preparación del personal*</i>	76	92,7	86,0 - 99,4	116	89,2	83,5 - 94,9	52	85,2	76,3 - 94,1	68	90,7	84,1 - 97,3	72	94,7	89,7 - 99,8	192	90,6	86,6 - 94,5
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	77	88,5	81,9 - 95,1	107	82,3	76,1 - 88,5	51	83,6	74,3 - 92,9	61	81,3	72,5 - 90,2	72	88,9	82,0 - 95,7	184	84,8	80,0 - 89,6
<i>Interés del personal médico*</i>	81	93,1	88,1 - 98,1	107	81,1	75,1 - 87,1	54	88,5	80,5 - 96,5	60	77,9	68,7 - 87,2	74	91,4	85,2 - 97,5	188	85,8	81,2 - 90,5
<i>Interés del personal de admisión*</i>	76	87,4	79,9 - 94,8	97	75,8	69,1 - 82,5	47	77,0	66,5 - 87,6	60	80,0	70,9 - 89,1	66	83,5	75,4 - 91,7	173	80,5	75,2 - 85,8
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	74	87,1	79,1 - 95,0	99	75,6	68,4 - 82,8	46	75,4	64,6 - 86,2	52	69,3	58,9 - 79,8	75	93,8	88,4 - 99,1	173	80,1	74,8 - 85,4
<i>Información recibida*</i>	70	81,4	75,9 - 86,9	99	77,3	70,7 - 84,0	48	81,4	71,4 - 91,3	52	69,3	58,9 - 79,8	69	86,3	78,7 - 93,8	169	79,0	73,5 - 84,4
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	76	87,4	80,8 - 93,9	108	81,8	75,4 - 88,3	54	88,5	80,5 - 96,5	64	83,1	74,7 - 91,5	66	81,5	73,0 - 89,9	184	84,0	79,2 - 88,9
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	79	90,8	86,4 - 95,2	124	93,9	89,0 - 98,9	56	91,8	84,9 - 98,7	68	88,3	81,1 - 95,5	79	97,5	94,2 - 100	203	92,7	89,2 - 96,1

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Sector Zaragoza I

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									SECTOR ZARAGOZA I			
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			SECTOR ZARAGOZA I			
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	
SECTOR ZARAGOZA I (n=667)																			
<i>Estado de las consultas*</i>	237	81,7	77,3 - 86,2	301	80,1	76,0 - 84,1	150	78,9	73,2 - 84,7	186	76,2	70,9 - 81,6	202	87,1	82,8 - 91,4	538	80,8	77,8 - 83,8	
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	194	68,3	62,9 - 73,7	233	62,1	57,2 - 67,0	114	60,3	53,3 - 67,3	154	63,6	57,6 - 69,7	159	69,7	63,8 - 75,7	427	64,8	61,1 - 68,4	
<i>Demora para la cita*</i>	125	43,3	37,5 - 49,0	147	39,1	34,2 - 44,0	73	38,2	31,3 - 45,1	84	34,4	28,5 - 40,4	115	50,0	43,5 - 56,5	272	40,9	37,2 - 44,6	
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	196	67,8	62,4 - 73,2	257	68,4	63,6 - 73,1	124	65,3	58,5 - 72,0	164	67,2	61,3 - 73,1	165	71,4	65,6 - 77,3	453	68,1	64,6 - 71,7	
<i>Solución dada a problemas*</i>	212	77,9	73,0 - 82,9	265	73,6	69,1 - 78,2	131	72,8	66,3 - 79,3	166	71,6	65,7 - 77,4	180	81,8	76,7 - 86,9	477	75,5	72,1 - 78,8	
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	258	89,0	85,4 - 92,6	331	87,8	84,5 - 91,1	164	85,9	80,9 - 90,8	213	87,3	83,1 - 91,5	212	91,4	87,8 - 95,0	589	88,3	85,9 - 90,7	
<i>Amabilidad del personal*</i>	268	92,4	89,4 - 95,5	340	90,2	87,2 - 93,2	166	86,9	82,1 - 91,7	228	93,4	90,3 - 96,5	214	92,2	88,8 - 95,7	608	91,2	89,0 - 93,3	
<i>Preparación del personal*</i>	244	87,5	83,6 - 91,3	335	90,3	87,3 - 93,3	168	90,3	86,1 - 94,6	206	86,9	82,6 - 91,2	205	90,3	86,5 - 94,2	579	89,1	86,7 - 91,5	
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	258	89,9	86,4 - 93,4	328	88,9	85,7 - 92,1	169	89,9	85,6 - 94,2	208	87,0	82,8 - 91,3	209	91,3	87,6 - 94,9	586	89,3	87,0 - 91,7	
<i>Interés del personal médico*</i>	259	89,9	86,5 - 93,4	323	85,9	82,4 - 89,4	163	85,8	80,8 - 90,8	215	88,5	84,5 - 92,5	204	88,3	84,2 - 92,5	582	87,7	85,1 - 90,2	
<i>Interés del personal de admisión*</i>	228	81,4	76,9 - 86,0	267	73,2	68,6 - 77,7	133	73,1	66,6 - 79,5	171	73,1	67,4 - 78,8	191	83,4	78,6 - 88,2	495	76,7	73,5 - 80,0	
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	243	84,4	80,2 - 88,6	320	85,1	81,5 - 88,7	157	82,6	77,2 - 88,0	201	82,7	78,0 - 87,5	205	88,7	84,7 - 92,8	563	84,8	82,1 - 87,5	
<i>Información recibida*</i>	234	81,5	77,0 - 86,0	293	79,4	75,3 - 83,5	151	79,9	74,2 - 85,6	185	77,7	72,4 - 83,0	191	83,4	78,6 - 88,2	527	80,3	77,3 - 83,4	
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	251	86,6	82,6 - 90,5	313	83,0	79,2 - 86,8	163	85,3	80,3 - 90,4	200	82,0	77,1 - 86,8	201	86,6	82,3 - 91,0	564	84,6	81,8 - 87,3	
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	264	91,0	87,7 - 94,3	348	92,3	89,6 - 95,0	171	89,5	85,2 - 93,9	221	90,6	86,9 - 94,2	220	94,8	92,0 - 97,7	612	91,8	89,7 - 93,8	

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Sector Zaragoza II

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									SECTOR ZARAGOZA II		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			(n=675)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	196	70,3	64,9 - 75,6	299	75,5	71,3 - 79,7	211	73,0	67,9 - 78,1	131	70,4	63,9 - 77,0	153	76,5	70,6 - 82,4	495	73,3	70,0 - 76,7
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	202	72,7	67,4 - 77,9	277	70,3	65,8 - 74,8	194	67,4	61,9 - 72,8	143	77,7	71,7 - 83,7	142	71,0	64,7 - 77,3	479	71,3	67,9 - 74,7
<i>Demora para la cita*</i>	145	52,0	46,1 - 57,8	190	48,2	43,3 - 53,2	144	50,0	44,2 - 55,8	90	48,4	41,2 - 55,6	101	50,8	43,8 - 57,7	335	49,8	46,0 - 53,6
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	185	66,5	61,0 - 72,1	274	69,4	64,8 - 73,9	187	64,7	59,2 - 70,2	127	68,6	62,0 - 75,3	145	72,9	66,7 - 79,0	459	68,2	64,7 - 71,7
<i>Solución dada a problemas*</i>	218	82,6	78,0 - 87,2	282	75,8	71,5 - 80,2	222	79,9	75,1 - 84,6	133	75,1	68,8 - 81,5	145	80,1	74,3 - 85,9	500	78,6	75,4 - 81,8
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	249	89,2	85,6 - 92,9	338	85,6	82,1 - 89,0	245	84,8	80,6 - 88,9	164	88,2	83,5 - 92,8	178	89,4	85,2 - 93,7	587	87,1	84,6 - 89,6
<i>Amabilidad del personal*</i>	253	90,7	87,3 - 94,1	350	88,4	85,2 - 91,5	257	88,9	85,3 - 92,5	161	86,6	81,7 - 91,5	185	92,5	88,8 - 96,2	603	89,3	87,0 - 91,7
<i>Preparación del personal*</i>	247	90,8	87,4 - 94,2	347	91,1	88,2 - 93,9	261	91,9	88,7 - 95,1	156	87,6	82,8 - 92,5	177	92,7	89,0 - 96,4	594	91,0	88,8 - 93,2
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	248	90,5	87,0 - 94,0	338	88,3	85,0 - 91,5	250	89,0	85,3 - 92,6	161	89,0	84,4 - 93,5	175	89,7	85,5 - 94,0	586	89,2	86,8 - 91,6
<i>Interés del personal médico*</i>	253	91,3	88,0 - 94,6	345	88,0	84,8 - 91,2	249	87,1	83,2 - 91,0	165	89,2	84,7 - 93,7	184	92,9	89,4 - 96,5	598	89,4	87,1 - 91,7
<i>Interés del personal de admisión*</i>	204	79,7	74,8 - 84,6	275	76,2	71,8 - 80,6	195	74,4	69,1 - 79,7	138	79,8	73,8 - 85,8	146	80,2	74,4 - 86,0	479	77,6	74,3 - 80,9
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	239	86,0	81,9 - 90,1	326	82,5	78,8 - 86,3	237	82,0	77,6 - 86,4	153	82,3	76,8 - 87,7	175	88,4	83,9 - 92,8	565	84,0	81,2 - 86,7
<i>Información recibida*</i>	231	83,4	79,0 - 87,8	305	78,4	74,3 - 82,5	218	75,7	70,7 - 80,6	147	81,2	75,5 - 86,9	171	86,8	82,1 - 91,5	536	80,5	77,5 - 83,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	231	82,8	78,4 - 87,2	328	82,8	79,1 - 86,5	236	81,7	77,2 - 86,1	160	86,0	81,0 - 91,0	163	81,5	76,1 - 86,9	559	82,8	80,0 - 85,7
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	257	92,1	89,0 - 95,3	365	92,2	89,5 - 94,8	261	90,3	86,9 - 93,7	175	94,1	90,7 - 97,5	186	93,0	89,5 - 96,5	622	92,1	90,1 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Sector Zaragoza III

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									SECTOR ZARAGOZA III		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			(n=451)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Estado de las consultas*	156	84,3	79,1 - 89,6	224	84,2	79,8 - 88,6	170	87,2	82,5 - 91,9	118	80,8	74,4 - 87,2	92	83,6	76,7 - 90,5	380	84,3	80,9 - 87,6
Facilidad para conseguir cita*	131	70,8	64,3 - 77,4	184	69,4	63,9 - 75,0	137	70,6	64,2 - 77,0	96	65,8	58,1 - 73,5	82	74,5	66,4 - 82,7	315	70,0	65,8 - 74,2
Demora para la cita*	88	47,8	40,6 - 55,0	123	46,9	40,9 - 53,0	94	48,7	41,7 - 55,8	60	41,4	33,4 - 49,4	57	52,8	43,4 - 62,2	211	47,3	42,7 - 51,9
Tiempo hasta entrar en consulta*	132	71,4	64,8 - 77,9	170	63,9	58,1 - 69,7	128	65,6	59,0 - 72,3	97	66,4	58,8 - 74,1	77	70,0	61,4 - 78,6	302	67,0	62,6 - 71,3
Solución dada a problemas*	128	75,7	69,3 - 82,2	190	76,0	70,7 - 81,3	144	78,7	72,8 - 84,6	102	75,6	68,3 - 82,8	72	71,3	62,5 - 80,1	318	75,9	71,8 - 80,0
Confianza que transmite el personal*	164	88,6	84,1 - 93,2	237	89,1	85,4 - 92,8	174	89,2	84,9 - 93,6	128	87,7	82,3 - 93,0	99	90,0	84,4 - 95,6	401	88,9	86,0 - 91,8
Amabilidad del personal*	169	91,4	87,3 - 95,4	236	88,7	84,9 - 92,5	172	88,2	83,7 - 92,7	133	91,1	86,5 - 95,7	100	90,9	85,5 - 96,3	405	89,8	87,0 - 92,6
Preparación del personal*	165	91,7	87,6 - 95,7	235	91,1	87,6 - 94,6	179	93,2	89,7 - 96,8	129	91,5	86,9 - 96,1	92	87,6	81,3 - 93,9	400	91,3	88,7 - 94,0
Interés del personal de enfermería*	165	91,7	87,6 - 95,7	233	89,3	85,5 - 93,0	173	90,6	86,4 - 94,7	129	90,8	86,1 - 95,6	96	88,9	83,0 - 94,8	398	90,2	87,5 - 93,0
Interés del personal médico*	169	91,8	87,9 - 95,8	237	89,8	86,1 - 93,4	177	91,7	87,8 - 95,6	133	91,7	87,2 - 96,2	96	87,3	81,0 - 93,5	406	90,6	87,9 - 93,3
Interés del personal de admisión*	143	82,7	77,0 - 88,3	209	83,6	79,0 - 88,2	150	81,1	75,4 - 86,7	117	84,8	78,8 - 90,8	85	85,0	78,0 - 92,0	352	83,2	79,7 - 86,8
Satisfacción con cuidados sanitarios*	154	84,6	79,4 - 89,9	220	84,0	79,5 - 88,4	158	81,4	76,0 - 86,9	127	88,2	82,9 - 93,5	89	84,0	77,0 - 90,9	374	84,2	80,8 - 87,6
Información recibida*	145	79,7	73,8 - 85,5	206	79,2	74,3 - 84,2	153	79,3	73,6 - 85,0	112	79,4	72,8 - 86,1	86	79,6	72,0 - 87,2	351	79,4	75,6 - 83,2
Dedicación del tiempo necesario**	153	82,7	77,3 - 88,2	214	80,5	75,7 - 85,2	158	81,0	75,5 - 86,5	118	80,8	74,4 - 87,2	91	82,7	75,7 - 89,8	367	81,4	77,8 - 85,0
Recomendaría estas consultas***	173	93,5	90,0 - 97,1	246	92,5	89,3 - 95,7	182	93,3	89,8 - 96,8	134	91,8	87,3 - 96,2	103	93,6	89,1 - 98,2	419	92,9	90,5 - 95,3

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

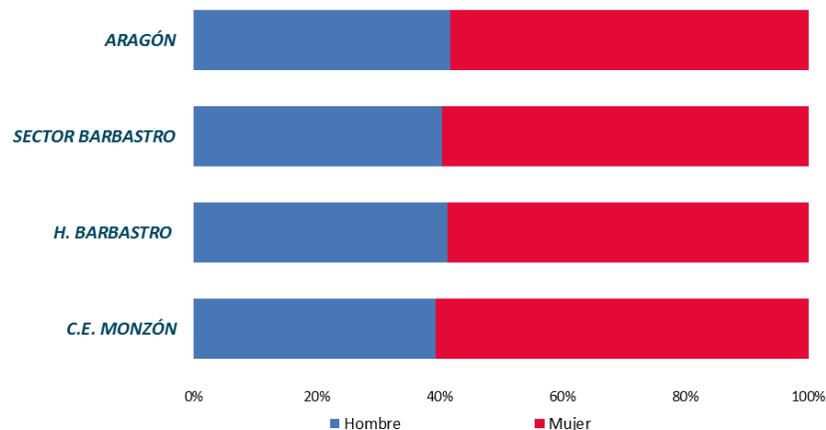
RESULTADOS POR HOSPITALES. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

SECTOR BARBASTRO

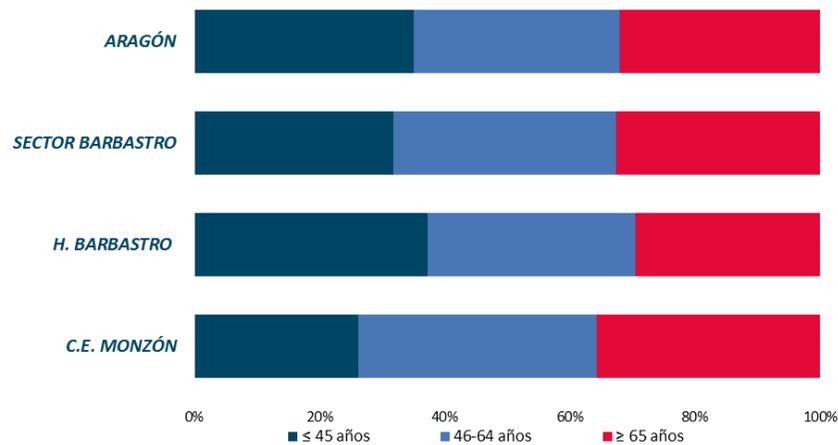
Perfil sociodemográfico de los usuarios encuestados. Sector Barbastro. Consultas de Atención Especializada

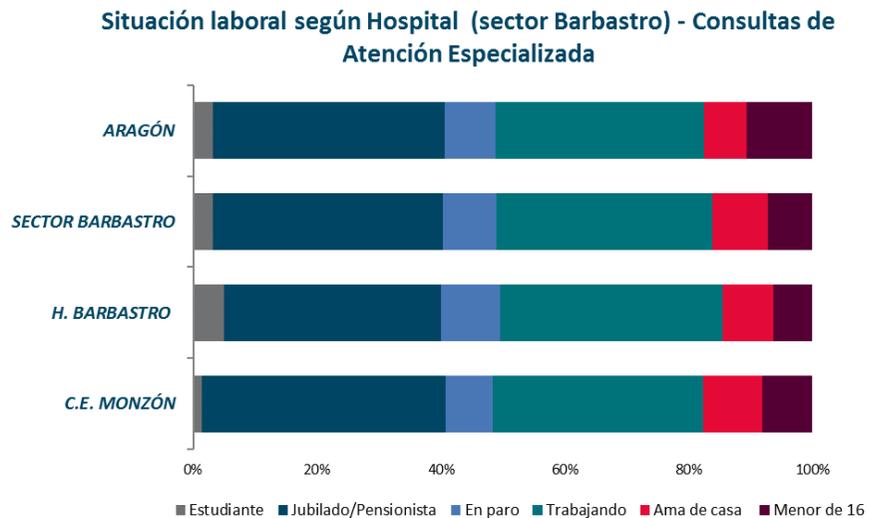
	ARAGÓN (n =3113)		SECTOR BARBASTRO (n=441)		H. BARBASTRO (n=221)		C.E. MONZÓN (n=220)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	41,7%	40,0 - 43,5	40,4	35,8 - 44,9	39,4	32,9 - 45,8	41,4	34,9 - 47,9
<i>Mujer</i>	58,3%	56,5 - 60,0	59,6	55,1 - 64,2	60,6	54,2 - 67,1	58,6	52,1 - 65,1
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	40,9	28,1	54,0	23,2	55,7	22,7	52,3	23,6
<i>Mujer</i>	43,3	24,2	51,9	19,4	54,2	19,6	49,5	19,0
<i>Total</i>	42,2	25,9	52,7	21,0	54,8	20,8	50,7	21,0
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	10,5%	9,5 - 11,6	7,3	4,8 - 9,7	8,1	4,5 - 11,8	6,4	3,1 - 9,6
16-25	4,7%	3,9 - 5,4	5,0	3,0 - 7,0	1,8	0,1 - 3,6	8,2	4,6 - 11,8
26-35	8,2%	7,3 - 9,2	9,8	7,0 - 12,5	8,6	4,9 - 12,3	10,9	6,8 - 15,0
36-45	11,6%	10,5 - 12,8	9,8	7,0 - 12,5	7,7	4,2 - 11,2	11,8	7,6 - 16,1
46-55	16,6%	15,3 - 17,9	18,1	14,5 - 21,7	18,6	13,4 - 23,7	17,7	12,7 - 22,8
56-64	16,3%	15,0 - 17,6	17,5	13,9 - 21,0	19,5	14,2 - 24,7	15,5	10,7 - 20,2
65-75	20,5%	19,1 - 21,9	19,3	15,6 - 23,0	20,8	15,5 - 26,2	17,7	12,7 - 22,8
> 75	11,6%	10,4 - 12,7	13,4	10,2 - 16,6	14,9	10,2 - 19,6	11,8	7,6 - 16,1
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	3,2%	2,6 - 3,9	3,2	1,5 - 4,8	1,4	0 - 2,9	5,0	2,1 - 7,9
<i>Jubilado / pensionista</i>	37,4%	35,7 - 39,1	37,2	32,7 - 41,7	39,4	32,9 - 45,8	35,0	28,7 - 41,3
<i>En paro</i>	8,2%	7,3 - 9,2	8,6	6,0 - 11,2	7,7	4,2 - 11,2	9,5	5,7 - 13,4
<i>Trabajando</i>	33,6%	31,9 - 35,3	34,9	30,5 - 39,4	33,9	27,7 - 40,2	35,9	29,6 - 42,2
<i>Ama de casa</i>	7,0%	6,1 - 7,9	8,8	6,2 - 11,5	9,5	5,6 - 13,4	8,2	4,6 - 11,8
<i>Menor de 16</i>	10,6%	9,5 - 11,7	7,3	4,8 - 9,7	8,1	4,5 - 11,8	6,4	3,1 - 9,6

Sexo según Hospital (sector Barbastro) - Consultas de Atención Especializada



Grupos de edad según Hospital (sector Barbastro) - Consultas de Atención Especializada



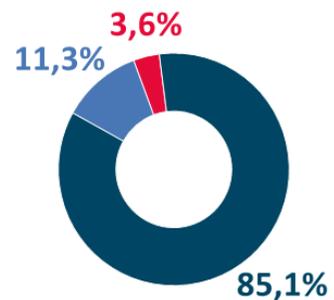


Opinión de los usuarios encuestados por Hospitales. Sector Barbastro. Consultas de Atención Especializada.

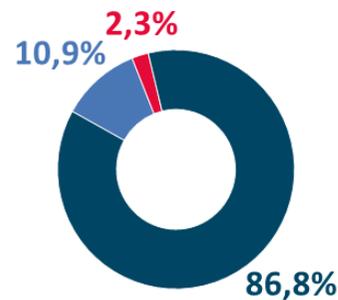
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =3113)			SECTOR BARBASTRO (n=441)			H. BARBASTRO (n=221)			C.E. MONZÓN (n=220)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)									
<i>Estado de las consultas</i>	2453	78,8	77,4 - 80,3	364	82,5	79,0 - 86,1	184	83,3	78,3 - 88,2	180	81,8	76,7 - 86,9
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	2125	68,6	67,0 - 70,3	281	64,0	59,5 - 68,5	139	63,5	57,1 - 69,8	142	64,5	58,2 - 70,9
<i>Demora para la cita</i>	1368	44,2	42,4 - 45,9	179	40,9	36,3 - 45,5	87	39,5	33,1 - 46,0	92	42,2	35,6 - 48,8
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	2090	67,2	65,6 - 68,9	307	69,6	65,3 - 73,9	148	67,0	60,8 - 73,2	159	72,3	66,4 - 78,2
<i>Solución dada a problemas</i>	2291	77,6	76,1 - 79,1	329	79,1	75,2 - 83,0	161	76,7	70,9 - 82,4	168	81,6	76,3 - 86,9
<i>Confianza que transmite el personal</i>	2739	88,1	87,0 - 89,3	385	87,7	84,6 - 90,8	190	86,4	81,8 - 90,9	195	89,0	84,9 - 93,2
<i>Amabilidad del personal</i>	2826	90,8	89,8 - 91,8	404	91,6	89,0 - 94,2	199	90,0	86,1 - 94,0	205	93,2	89,9 - 96,5
<i>Preparación del personal</i>	2733	90,3	89,2 - 91,3	381	87,8	84,7 - 90,9	189	87,5	83,1 - 91,9	192	88,1	83,8 - 92,4
<i>Interés del personal de enfermería</i>	2715	88,9	87,8 - 90,0	376	87,4	84,3 - 90,6	185	85,6	81,0 - 90,3	191	89,3	85,1 - 93,4
<i>Interés del personal médico</i>	2764	89,2	88,2 - 90,3	394	89,3	86,5 - 92,2	191	86,4	81,9 - 90,9	203	92,3	88,7 - 95,8
<i>Interés del personal de admisión</i>	2355	79,3	77,9 - 80,8	338	78,6	74,7 - 82,5	165	77,5	71,9 - 83,1	173	79,7	74,4 - 85,1
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	2614	84,5	83,2 - 85,8	368	83,8	80,4 - 87,3	180	81,8	76,7 - 86,9	188	85,8	81,2 - 90,5
<i>Información recibida</i>	2477	80,9	79,5 - 82,3	359	83,3	79,8 - 86,8	175	81,8	76,6 - 86,9	184	84,8	80,0 - 89,6

- Percepción del tiempo que le han dedicado

H. BARBASTRO (n=221)



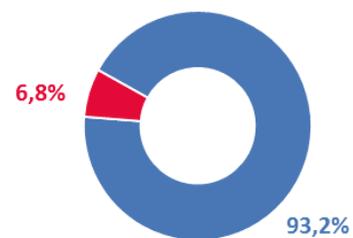
C.E. MONZÓN (n=220)



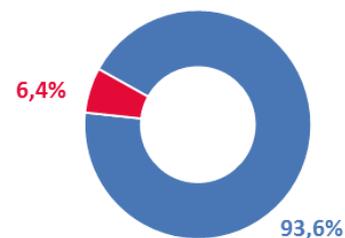
- Menos del tiempo necesario
- Más del tiempo necesario
- El tiempo necesario

- Recomendación de las consultas de especialidades

H. BARBASTRO (n=221)



C.E. MONZÓN (n=220)



- Sí recomendaría
- No recomendaría

- Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=3113)*		SECTOR BARBASTRO (n=441)*		H. BARBASTRO (n=221)*		C.E. MONZÓN (n=220)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	505	16,2	64	14,5	35	15,8	29	13,2
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	79	2,5	10	2,3	2	0,9	8	3,6
<i>Demora citaciones / Lista de espera</i>	57	1,8	7	1,6	5	2,3	2	0,9
<i>Organización</i>	4	0,1	1	0,2	1	0,5	0	0,0
<i>Atención general</i>	1.173	37,7	176	39,9	82	37,1	94	42,7
<i>Atención médica</i>	742	23,8	107	24,3	57	25,8	50	22,7
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	140	4,5	28	6,3	16	7,2	12	5,5
<i>Atención de personal no sanitario</i>	13	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Citaciones</i>	7	0,2	3	0,7	2	0,9	1	0,5
<i>Información</i>	40	1,3	2	0,5	2	0,9	0	0,0
<i>Oferta de profesionales</i>	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	37	1,2	2	0,5	1	0,5	1	0,5
<i>Derivación a otros centros</i>	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Limpieza</i>	14	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Satisfacción general</i>	548	17,6	75	17,0	36	16,3	39	17,7
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	1	0,0	1	0,2	0	0,0	1	0,5
<i>Otros</i>	53	1,7	6	1,4	3	1,4	3	1,4
TOTAL**	3348	100,0	482	109,3	242	109,5	240	109,1

* 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.

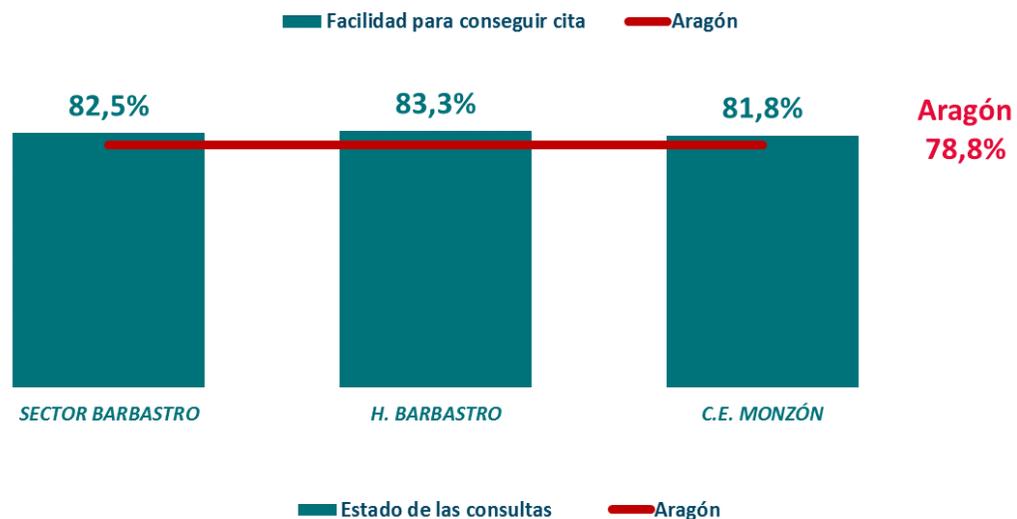
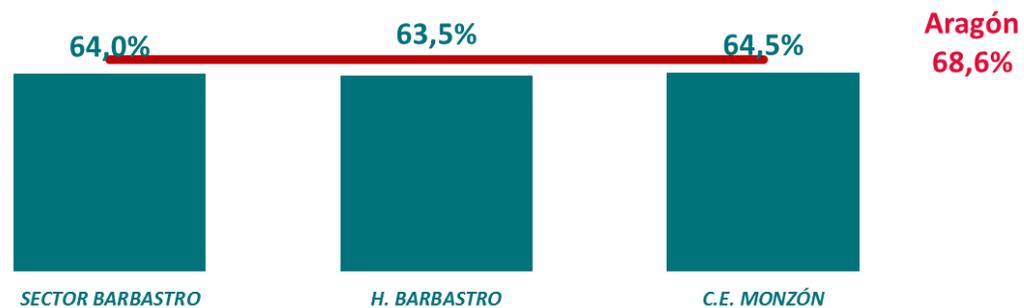
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

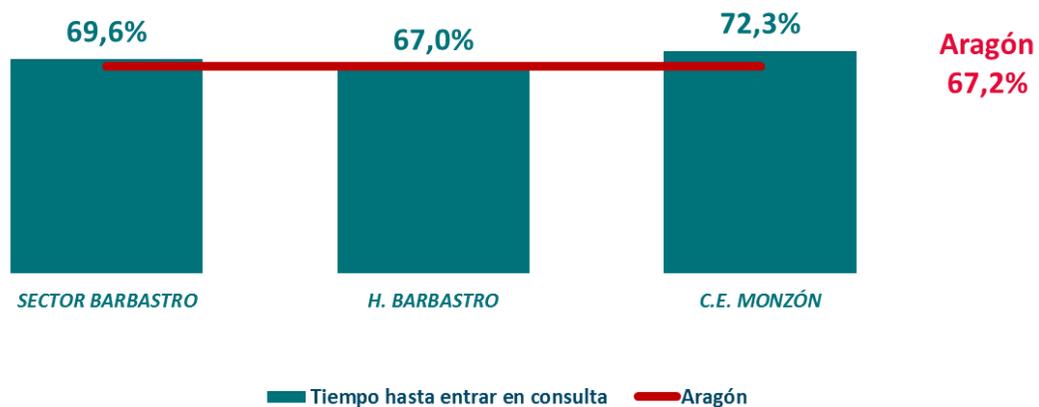
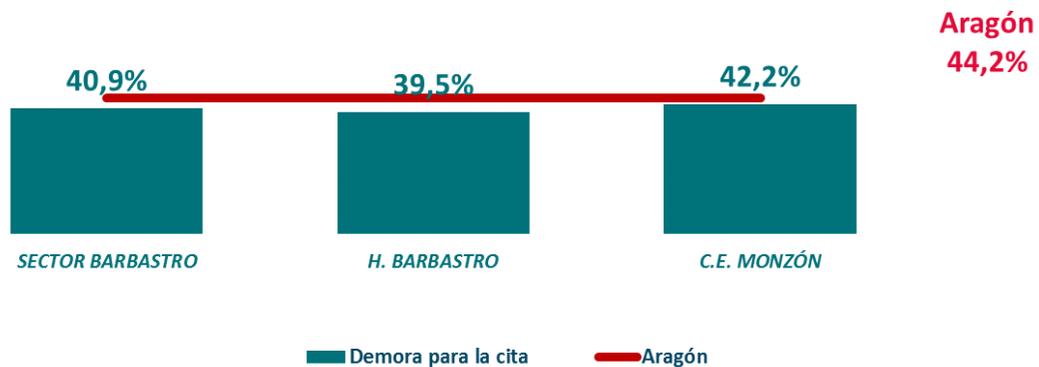
Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=3113)*		SECTOR BARBASTRO (n=441)*		H. BARBASTRO (n=221)*		C.E. MONZÓN (n=220)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	1.239	39,8	178	40,4	82	37,1	96	43,6
<i>Tiempo de espera en el centro)</i>	273	8,8	31	7,0	23	10,4	8	3,6
<i>Demora citación / Lista de espera</i>	942	30,3	149	33,8	76	34,4	73	33,2
<i>Organización</i>	45	1,4	5	1,1	3	1,4	2	0,9
<i>Atención general</i>	97	3,1	21	4,8	12	5,4	9	4,1
<i>Atención médica</i>	160	5,1	21	4,8	11	5,0	10	4,5
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	40	1,3	6	1,4	5	2,3	1	0,5
<i>Atención de personal no sanitario</i>	24	0,8	6	1,4	3	1,4	3	1,4
<i>Citaciones</i>	44	1,4	8	1,8	3	1,4	5	2,3
<i>Información</i>	43	1,4	2	0,5	1	0,5	1	0,5
<i>Oferta de profesionales</i>	42	1,3	2	0,5	1	0,5	1	0,5
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	119	3,8	13	2,9	4	1,8	9	4,1
<i>Derivación a otros centros</i>	12	0,4	1	0,2	1	0,5	0	0,0
<i>Limpieza</i>	13	0,4	1	0,2	1	0,5	0	0,0
<i>Insatisfacción general</i>	20	0,6	3	0,7	3	1,4	0	0,0
<i>Transporte sanitario</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Errores administrativos varios</i>	5	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	39	1,3	4	0,9	4	1,8	0	0,0
<i>Otros</i>	122	3,9	12	2,7	5	2,3	7	3,2
TOTAL**	3334	100,0	463	105,0	238	107,7	225	102,3

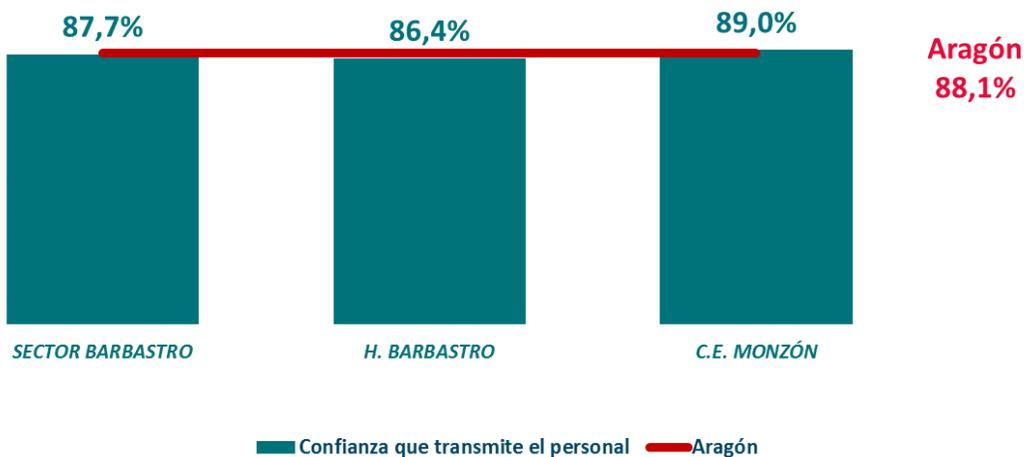
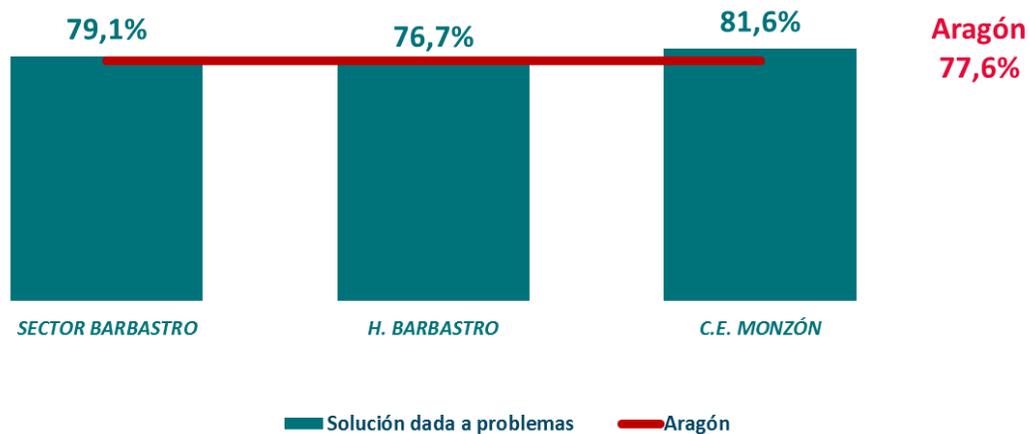
* Hace referencia al número total de encuestados.

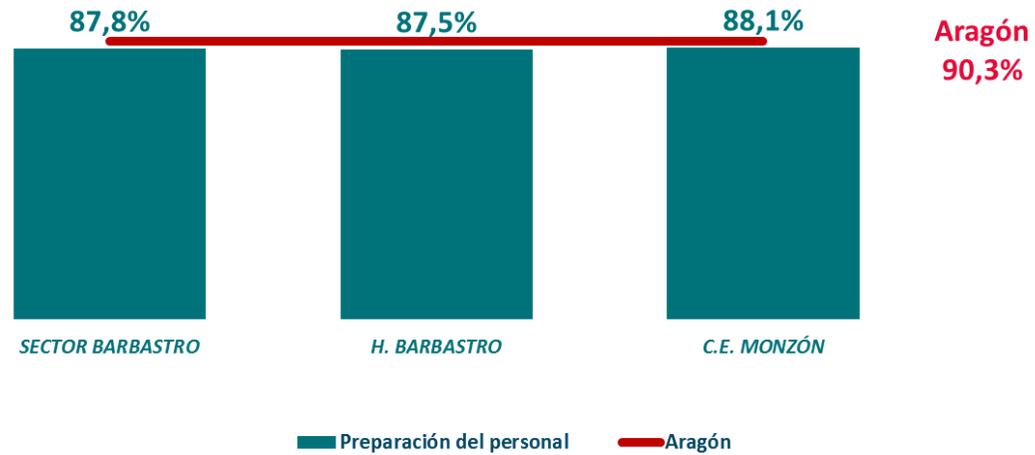
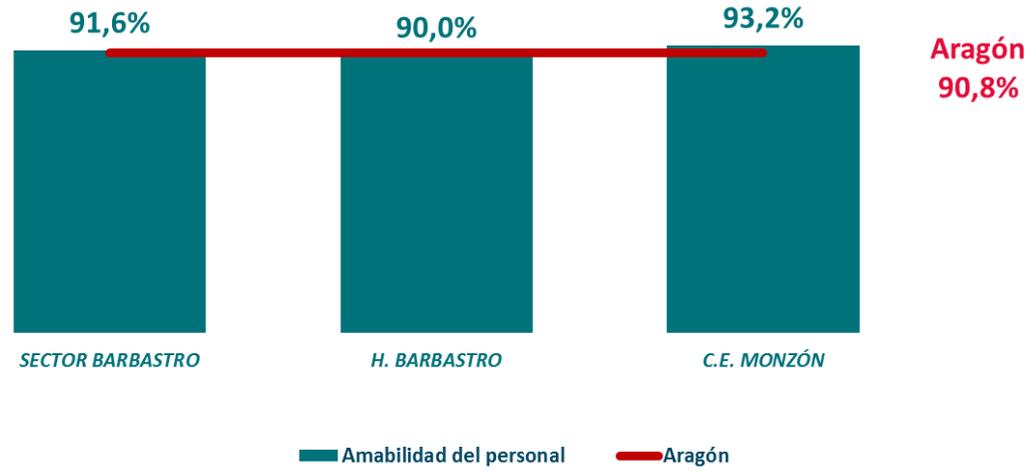
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

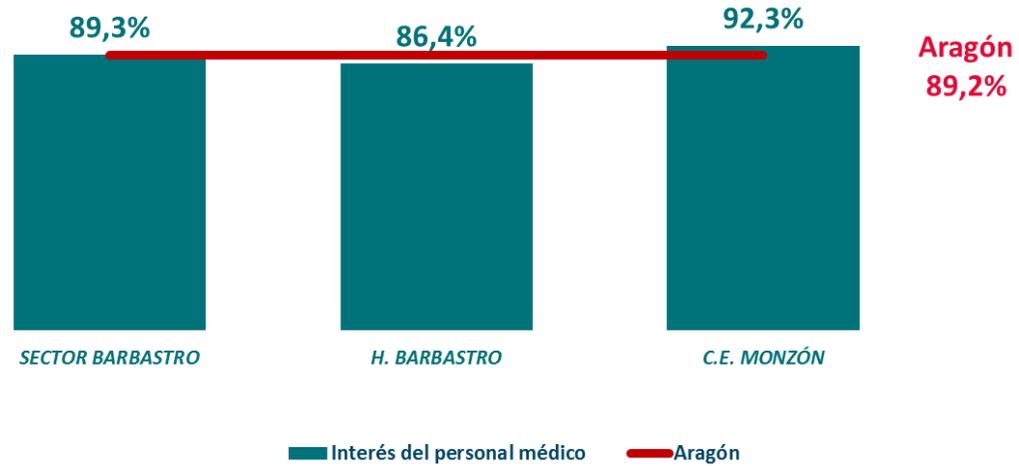
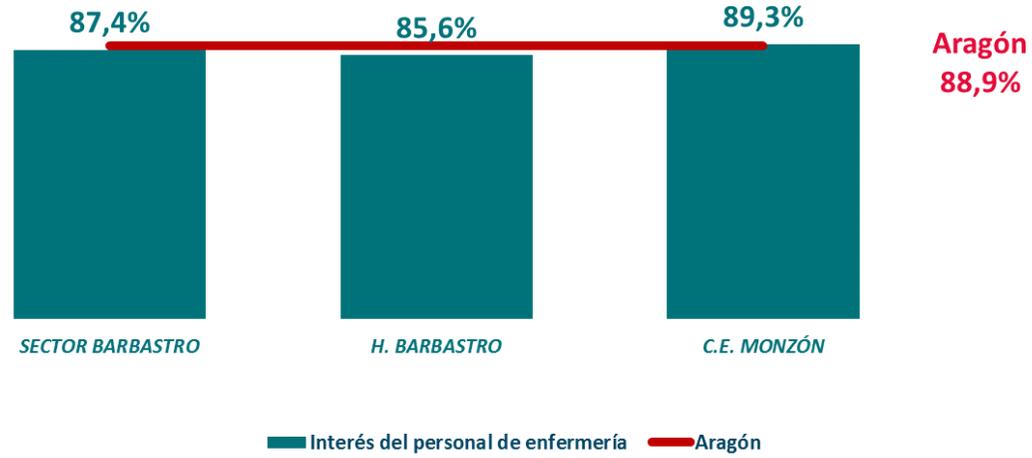
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.

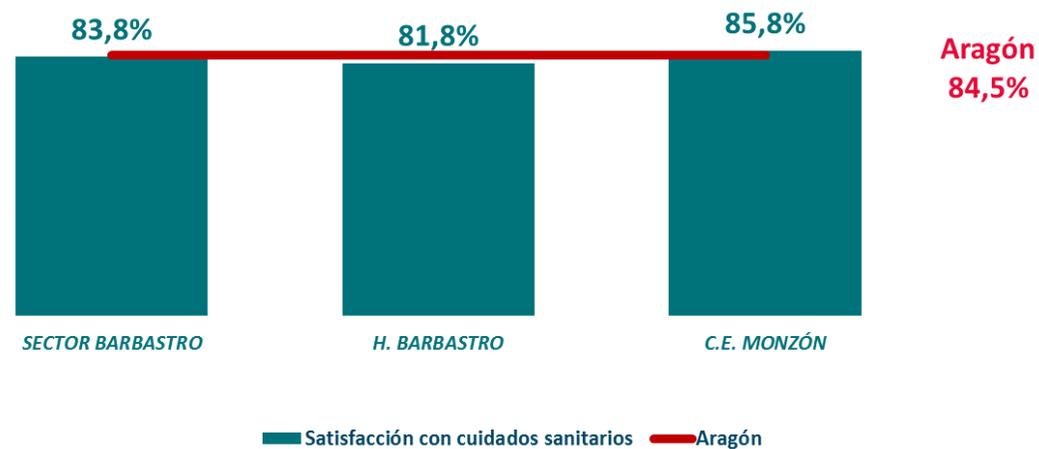
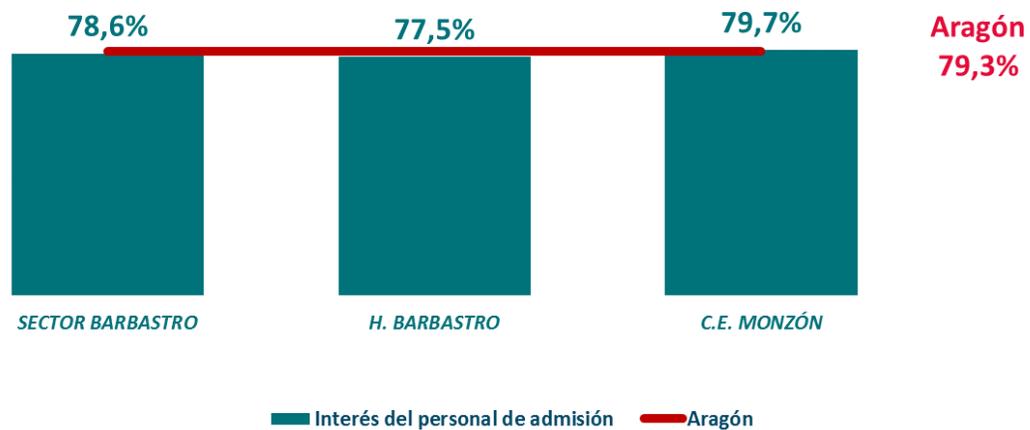


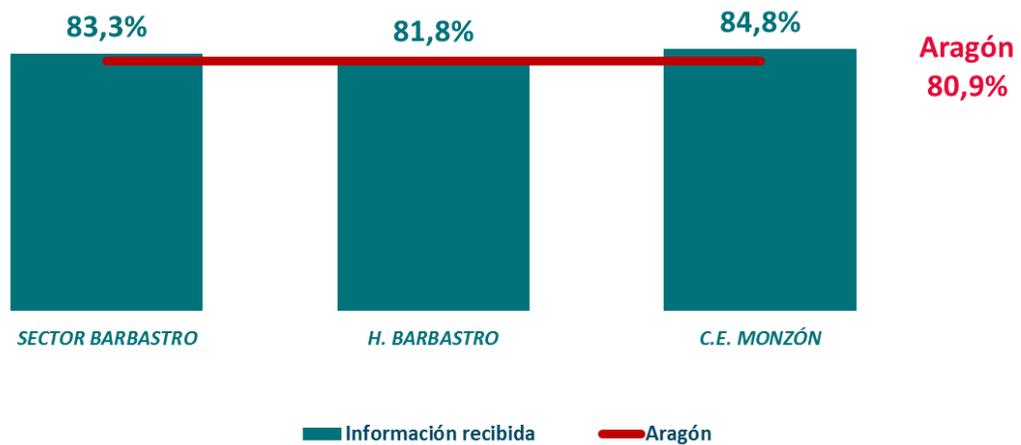












Resultados estratificados en función del sexo y la edad por Hospitales. Sector Barbastro. Consultas de Atención Especializada

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						SECTOR BARBASTRO (n=441)			ARAGÓN (n=3113)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años		fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
H. BARBASTRO (n=221)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
<i>Estado de las consultas*</i>	73	83,9	76,2 - 91,6	111	82,8	76,5 - 89,2	52	89,7	81,8 - 97,5	69	82,1	74,0 - 90,3	63	79,7	70,9 - 88,6	364	82,5	79,0 - 86,1	2453	78,8	77,4 - 80,3
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	57	66,3	56,3 - 76,3	82	61,7	53,4 - 69,9	39	68,4	56,4 - 80,5	49	59,0	48,5 - 69,6	51	64,6	54,0 - 75,1	281	64,0	59,5 - 68,5	2125	68,6	67,0 - 70,3
<i>Demora para la cita*</i>	34	39,5	29,2 - 49,9	53	39,6	31,3 - 47,8	33	56,9	44,2 - 69,6	24	28,9	19,2 - 38,7	30	38,0	27,3 - 48,7	179	40,9	36,3 - 45,5	1368	44,2	42,4 - 45,9
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	62	71,3	61,8 - 80,8	86	64,2	56,1 - 72,3	37	63,8	51,4 - 76,2	60	71,4	61,8 - 81,1	51	64,6	54,0 - 75,1	307	69,6	65,3 - 73,9	2090	67,2	65,6 - 68,9
<i>Solución dada a problemas*</i>	62	76,5	67,3 - 85,8	99	76,7	69,5 - 84,0	46	82,1	72,1 - 92,2	63	77,8	68,7 - 86,8	52	71,2	60,8 - 81,6	329	79,1	75,2 - 83,0	2291	77,6	76,1 - 79,1
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	81	93,1	87,8 - 98,4	109	82,0	75,4 - 88,5	53	91,4	84,2 - 98,6	67	80,7	72,2 - 89,2	70	88,6	81,6 - 95,6	385	87,7	84,6 - 90,8	2739	88,1	87,0 - 89,3
<i>Amabilidad del personal*</i>	79	90,8	84,7 - 96,9	120	89,6	84,4 - 94,7	55	94,8	89,1 - 100	71	84,5	76,8 - 92,3	73	92,4	86,6 - 98,2	404	91,6	89,0 - 94,2	2826	90,8	89,8 - 91,8
<i>Preparación del personal*</i>	78	94,0	88,9 - 99,1	111	83,5	77,1 - 89,8	54	93,1	86,6 - 99,6	65	82,3	73,9 - 90,7	70	88,6	81,6 - 95,6	381	87,8	84,7 - 90,9	2733	90,3	89,2 - 91,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	78	90,7	84,6 - 96,8	107	82,3	75,7 - 88,9	49	86,0	76,9 - 95,0	68	82,9	74,8 - 91,1	68	88,3	81,1 - 95,5	376	87,4	84,3 - 90,6	2715	88,9	87,8 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	80	92,0	86,2 - 97,7	111	82,8	76,5 - 89,2	50	86,2	77,3 - 95,1	71	84,5	76,8 - 92,3	70	88,6	81,6 - 95,6	394	89,3	86,5 - 92,2	2764	89,2	88,2 - 90,3
<i>Interés del personal de admisión*</i>	71	84,5	76,8 - 92,3	94	72,9	65,2 - 80,5	40	75,5	63,9 - 87,1	63	77,8	68,7 - 86,8	62	78,5	69,4 - 87,5	338	78,6	74,7 - 82,5	2355	79,3	77,9 - 80,8
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	73	84,9	77,3 - 92,5	107	79,9	73,1 - 86,6	51	87,9	79,5 - 96,3	63	75,0	65,7 - 84,3	66	84,6	76,6 - 92,6	368	83,8	80,4 - 87,3	2614	84,5	83,2 - 85,8
<i>Información recibida*</i>	71	84,5	76,8 - 92,3	104	80,0	73,1 - 86,9	50	87,7	79,2 - 96,2	62	75,6	66,3 - 84,9	63	84,0	75,7 - 92,3	359	83,3	79,8 - 86,8	2477	80,9	79,5 - 82,3
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	75	86,2	79,0 - 93,5	113	84,3	78,2 - 90,5	51	87,9	79,5 - 96,3	69	82,1	74,0 - 90,3	68	86,1	78,4 - 93,7	379	85,9	82,7 - 89,2	2705	86,4	85,2 - 87,6
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	82	94,3	89,4 - 99,1	124	92,5	88,1 - 97,0	56	96,6	91,9 - 100	76	90,5	84,2 - 96,8	74	93,7	88,3 - 99,0	412	93,4	91,1 - 95,7	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Opinión de los usuarios C.E. MONZÓN (n=220)	Sexo						Grupos de Edad						SECTOR BARBASTRO (n=441)			ARAGÓN (n=3113)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años		fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)									
Estado de las consultas*	73	80,2	72,0 - 88,4	107	82,9	76,5 - 89,4	69	84,1	76,2 - 92,1	55	75,3	65,5 - 85,2	56	86,2	77,8 - 94,6	364	82,5	79,0 - 86,1	2453	78,8	77,4 - 80,3
Facilidad para conseguir cita*	61	67,0	57,4 - 76,7	81	62,8	54,4 - 71,1	57	69,5	59,5 - 79,5	44	60,3	49,0 - 71,5	41	63,1	51,3 - 74,8	281	64,0	59,5 - 68,5	2125	68,6	67,0 - 70,3
Demora para la cita*	37	41,6	31,3 - 51,8	55	42,6	34,1 - 51,2	35	42,7	32,0 - 53,4	31	43,1	31,6 - 54,5	26	40,6	28,6 - 52,7	179	40,9	36,3 - 45,5	1368	44,2	42,4 - 45,9
Tiempo hasta entrar en consulta*	67	73,6	64,6 - 82,7	92	71,3	63,5 - 79,1	58	70,7	60,9 - 80,6	57	78,1	68,6 - 87,6	44	67,7	56,3 - 79,1	307	69,6	65,3 - 73,9	2090	67,2	65,6 - 68,9
Solución dada a problemas*	69	80,2	71,8 - 88,6	99	82,5	75,7 - 89,3	65	81,3	72,7 - 89,8	54	80,6	71,1 - 90,1	49	83,1	73,5 - 92,6	329	79,1	75,2 - 83,0	2291	77,6	76,1 - 79,1
Confianza que transmite el personal*	83	91,2	85,4 - 97,0	112	87,5	81,8 - 93,2	71	86,6	79,2 - 94,0	63	86,3	78,4 - 94,2	61	95,3	90,1 - 100	385	87,7	84,6 - 90,8	2739	88,1	87,0 - 89,3
Amabilidad del personal*	87	95,6	91,4 - 99,8	118	91,5	86,7 - 96,3	75	91,5	85,4 - 97,5	67	91,8	85,5 - 98,1	63	96,9	92,7 - 100	404	91,6	89,0 - 94,2	2826	90,8	89,8 - 91,8
Preparación del personal*	83	92,2	86,7 - 97,8	109	85,2	79,0 - 91,3	71	87,7	80,5 - 94,8	65	89,0	81,9 - 96,2	56	87,5	79,4 - 95,6	381	87,8	84,7 - 90,9	2733	90,3	89,2 - 91,3
Interés del personal de enfermería*	81	90,0	83,8 - 96,2	110	88,7	83,1 - 94,3	71	88,8	81,8 - 95,7	66	93,0	87,0 - 98,9	54	85,7	77,1 - 94,4	376	87,4	84,3 - 90,6	2715	88,9	87,8 - 90,0
Interés del personal médico*	86	94,5	89,8 - 99,2	117	90,7	85,7 - 95,7	74	90,2	83,8 - 96,7	69	94,5	89,3 - 99,7	60	92,3	85,8 - 98,8	394	89,3	86,5 - 92,2	2764	89,2	88,2 - 90,3
Interés del personal de admisión*	76	84,4	77,0 - 91,9	97	76,4	69,0 - 83,8	62	76,5	67,3 - 85,8	59	80,8	71,8 - 89,9	52	82,5	73,2 - 91,9	338	78,6	74,7 - 82,5	2355	79,3	77,9 - 80,8
Satisfacción con cuidados sanitarios*	76	83,5	75,9 - 91,1	112	87,5	81,8 - 93,2	70	85,4	77,7 - 93,0	63	86,3	78,4 - 94,2	55	85,9	77,4 - 94,5	368	83,8	80,4 - 87,3	2614	84,5	83,2 - 85,8
Información recibida*	77	85,6	78,3 - 92,8	107	84,3	77,9 - 90,6	69	85,2	77,4 - 92,9	59	83,1	74,4 - 91,8	56	86,2	77,8 - 94,6	359	83,3	79,8 - 86,8	2477	80,9	79,5 - 82,3
Dedicación del tiempo necesario**	80	87,9	81,2 - 94,6	111	86,0	80,1 - 92,0	71	86,6	79,2 - 94,0	64	87,7	80,1 - 95,2	56	86,2	77,8 - 94,6	379	85,9	82,7 - 89,2	2705	86,4	85,2 - 87,6
Recomendaría estas consultas***	86	94,5	89,8 - 99,2	120	93,0	88,6 - 97,4	75	91,5	85,4 - 97,5	70	95,9	91,3 - 100	61	93,8	88,0 - 99,7	412	93,4	91,1 - 95,7	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

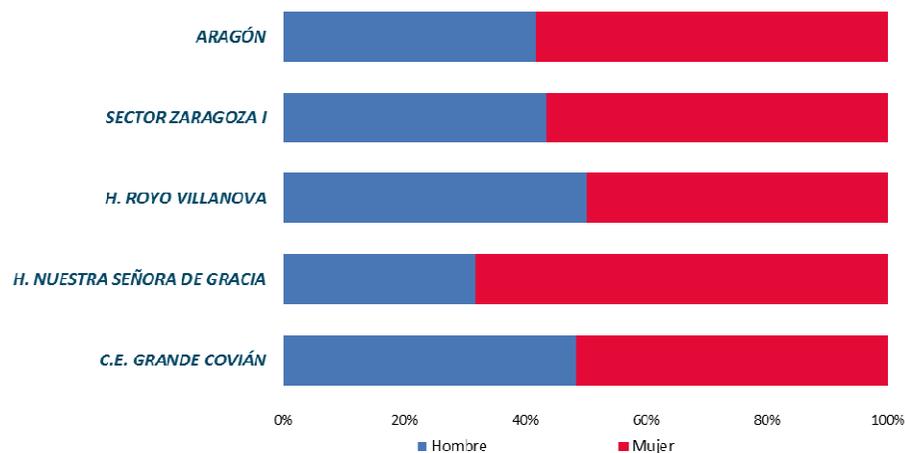
***Personas que lo recomendarían

SECTOR ZARAGOZA I

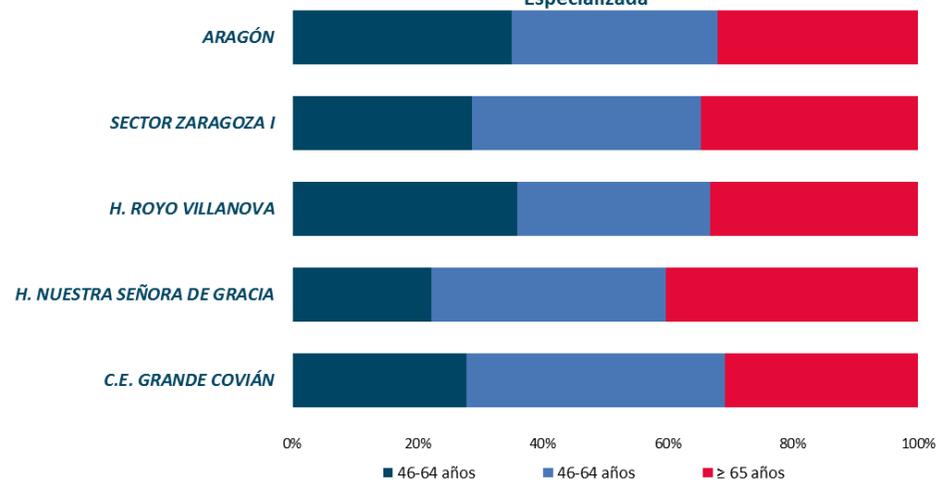
Perfil sociodemográfico de usuarios encuestados por Hospitales. Sector Zaragoza I. Consultas de Atención Especializada.

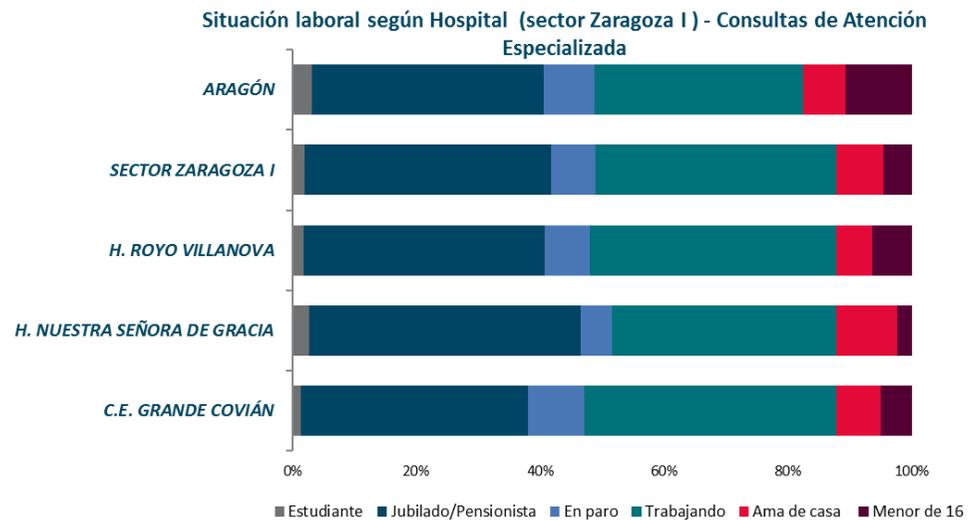
	ARAGÓN (n=3113)		SECTOR ZARAGOZA I (n=667)		C.E. GRANDE COVIÁN (n=223)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=221)		H. ROYO VILLANOVA (n=223)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	41,7	40,0 - 43,5	43,5	39,7 - 47,2	48,4	41,9 - 55,0	31,7	25,5 - 37,8	50,2	43,7 - 56,8
<i>Mujer</i>	58,3	56,5 - 60,0	56,5	52,8 - 60,3	51,6	45,0 - 58,1	68,3	62,2 - 74,5	49,8	43,2 - 56,3
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	40,9	28,1	56,4	20,2	54,6	19,7	61,8	20,3	54,7	20,1
<i>Mujer</i>	43,3	24,2	53,9	18,0	54,6	16,6	55,5	18,1	50,9	18,9
<i>Total</i>	42,2	25,9	55,0	19,0	54,6	18,2	57,5	19,0	52,8	19,6
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>< 16</i>	10,5	9,5 - 11,6	4,5	2,9 - 6,1	4,9	2,1 - 7,8	2,3	0,3 - 4,2	6,3	3,1 - 9,5
<i>16-25</i>	4,7	3,9 - 5,4	3,7	2,3 - 5,2	3,1	0,9 - 5,4	5,4	2,4 - 8,4	2,7	0,6 - 4,8
<i>26-35</i>	8,2	7,3 - 9,2	6,3	4,5 - 8,1	4,0	1,5 - 6,6	5,9	2,8 - 9,0	9,0	5,2 - 12,7
<i>36-45</i>	11,6	10,5 - 12,8	14,1	11,5 - 16,7	15,7	10,9 - 20,5	8,6	4,9 - 12,3	17,9	12,9 - 23,0
<i>46-55</i>	16,6	15,3 - 17,9	18,6	15,6 - 21,5	17,0	12,1 - 22,0	23,5	17,9 - 29,1	15,2	10,5 - 20,0
<i>56-64</i>	16,3	15,0 - 17,6	18,0	15,1 - 20,9	24,2	18,6 - 29,8	14,0	9,4 - 18,6	15,7	10,9 - 20,5
<i>65-75</i>	20,5	19,1 - 21,9	21,3	18,2 - 24,4	22,0	16,5 - 27,4	20,8	15,5 - 26,2	21,1	15,7 - 26,4
<i>> 75</i>	11,6	10,4 - 12,7	13,5	10,9 - 16,1	9,0	5,2 - 12,7	19,5	14,2 - 24,7	12,1	7,8 - 16,4
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	3,2	2,6 - 3,9	1,9	0,9 - 3,0	1,3	0 - 2,9	2,7	0,6 - 4,9	1,8	0,1 - 3,5
<i>Jubilado / pensionista</i>	37,4	35,7 - 39,1	39,9	36,2 - 43,6	36,8	30,4 - 43,1	43,9	37,3 - 50,4	39,0	32,6 - 45,4
<i>En paro</i>	8,2	7,3 - 9,2	7,0	5,1 - 9,0	9,0	5,2 - 12,7	5,0	2,1 - 7,8	7,2	3,8 - 10,6
<i>Trabajando</i>	33,6	31,9 - 35,3	39,0	35,3 - 42,7	40,8	34,4 - 47,3	36,2	29,9 - 42,5	39,9	33,5 - 46,3
<i>Ama de casa</i>	7,0	6,1 - 7,9	7,6	5,6 - 9,7	7,2	3,8 - 10,6	10,0	6,0 - 13,9	5,8	2,8 - 8,9
<i>Menor de 16</i>	10,6	9,5 - 11,7	4,5	2,9 - 6,1	4,9	2,1 - 7,8	2,3	0,3 - 4,2	6,3	3,1 - 9,5

Sexo según Hospital (sector Zaragoza I) - Consultas de Atención Especializada



Grupos de edad según Hospital (sector Zaragoza I) - Consultas de Atención Especializada



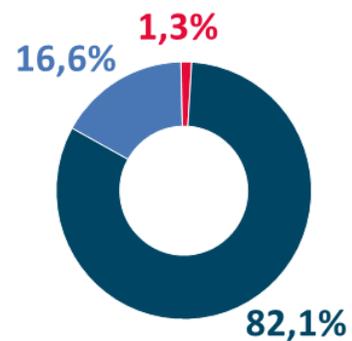


Opinión de los usuarios encuestados por Hospitales. Sector Zaragoza I. Consultas de Atención Especializada

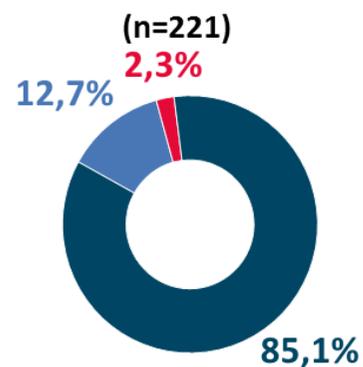
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =3113)			SECTOR ZARAGOZA I (n=667)			C.E. GRANDE COVIÁN (n=223)			H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=221)			H. ROYO VILLANOVA (n=223)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas</i>	2453	78,8	77,4 - 80,3	538	80,8	77,8 - 83,8	172	77,1	71,6 - 82,6	180	81,8	76,7 - 86,9	186	83,4	78,5 - 88,3
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	2125	68,6	67,0 - 70,3	427	64,8	61,1 - 68,4	135	61,4	54,9 - 67,8	143	65,9	59,6 - 72,2	149	67,1	60,9 - 73,3
<i>Demora para la cita</i>	1368	44,2	42,4 - 45,9	272	40,9	37,2 - 44,6	87	39,4	32,9 - 45,8	85	38,5	32,0 - 44,9	100	44,8	38,3 - 51,4
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	2090	67,2	65,6 - 68,9	453	68,1	64,6 - 71,7	160	71,7	65,8 - 77,7	153	69,2	63,1 - 75,3	140	63,3	57,0 - 69,7
<i>Solución dada a problemas</i>	2291	77,6	76,1 - 79,1	477	75,5	72,1 - 78,8	159	74,0	68,1 - 79,8	151	72,2	66,2 - 78,3	167	80,3	74,9 - 85,7
<i>Confianza que transmite el personal</i>	2739	88,1	87,0 - 89,3	589	88,3	85,9 - 90,7	195	87,4	83,1 - 91,8	195	88,2	84,0 - 92,5	199	89,2	85,2 - 93,3
<i>Amabilidad del personal</i>	2826	90,8	89,8 - 91,8	608	91,2	89,0 - 93,3	203	91,0	87,3 - 94,8	195	88,2	84,0 - 92,5	210	94,2	91,1 - 97,2
<i>Preparación del personal</i>	2733	90,3	89,2 - 91,3	579	89,1	86,7 - 91,5	196	89,9	85,9 - 93,9	182	85,8	81,2 - 90,5	201	91,4	87,7 - 95,1
<i>Interés del personal de enfermería</i>	2715	88,9	87,8 - 90,0	586	89,3	87,0 - 91,7	196	90,3	86,4 - 94,3	192	87,7	83,3 - 92,0	198	90,0	86,0 - 94,0
<i>Interés del personal médico</i>	2764	89,2	88,2 - 90,3	582	87,7	85,1 - 90,2	190	86,4	81,8 - 90,9	189	85,5	80,9 - 90,2	203	91,0	87,3 - 94,8
<i>Interés del personal de admisión</i>	2355	79,3	77,9 - 80,8	495	76,7	73,5 - 80,0	171	78,1	72,6 - 83,6	160	75,8	70,1 - 81,6	164	76,3	70,6 - 82,0
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	2614	84,5	83,2 - 85,8	563	84,8	82,1 - 87,5	190	86,0	81,4 - 90,6	185	84,1	79,3 - 88,9	188	84,3	79,5 - 89,1
<i>Información recibida</i>	2477	80,9	79,5 - 82,3	527	80,3	77,3 - 83,4	180	81,8	76,7 - 86,9	166	76,9	71,2 - 82,5	181	82,3	77,2 - 87,3

- Percepción del tiempo que le han dedicado

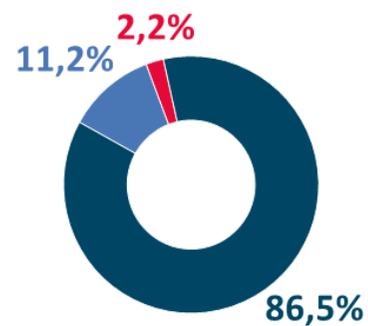
C.E. GRANDE COVIÁN (n=223)



H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=221)



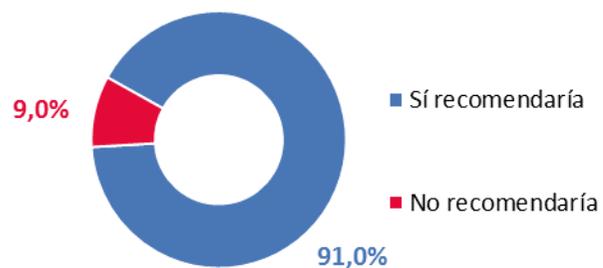
H. ROYO VILLANOVA (n=223)



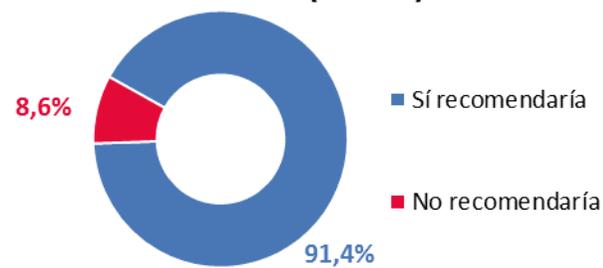
■ Menos del tiempo necesario ■ Más del tiempo necesario ■ El tiempo necesario

- Recomendación de las consultas de especialidades

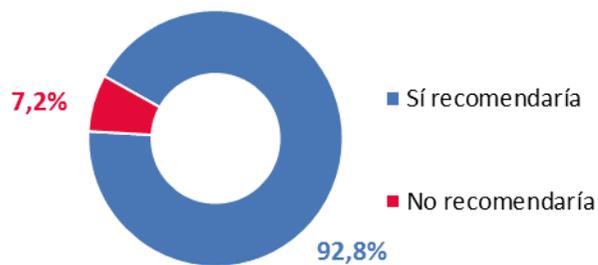
C.E. GRANDE COVIÁN (n=223)



H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=221)



H. ROYO VILLANOVA (n=223)



■ Sí recomendaría ■ No recomendaría

- Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=3113)*		SECTOR ZARAGOZA I (n=667)*		C.E. GRANDE COVIÁN (n=223)*		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=221)*		H. ROYO VILLANOVA (n=223)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	1.239	39,8	83	12,4	22	9,9	30	13,6	31	13,9
Tiempo de espera en el centro	273	8,8	19	2,8	7	3,1	6	2,7	6	2,7
Demora citación / Lista de espera	942	30,3	7	1,0	3	1,3	3	1,4	1	0,4
Organización	45	1,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Atención general	97	3,1	277	41,5	91	40,8	93	42,1	93	41,7
Atención médica	160	5,1	159	23,8	52	23,3	49	22,2	58	26,0
Atención de otro personal sanitario	40	1,3	38	5,7	10	4,5	17	7,7	11	4,9
Atención de personal no sanitario	24	0,8	4	0,6	2	0,9	1	0,5	1	0,4
Citaciones	44	1,4	1	0,1	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Información	43	1,4	9	1,3	4	1,8	3	1,4	2	0,9
Oferta de profesionales	42	1,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	119	3,8	6	0,9	3	1,3	2	0,9	1	0,4
Derivación a otros centros	12	0,4	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Limpieza	13	0,4	5	0,7	3	1,3	1	0,5	1	0,4
Satisfacción general	20	0,6	119	17,8	40	17,9	39	17,6	40	17,9
Otros	122	3,9	10	1,5	3	1,3	5	2,3	2	0,9
TOTAL **	3348	100,0	738	110,6	240	107,6	250	113,1	248	111,2

* 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.

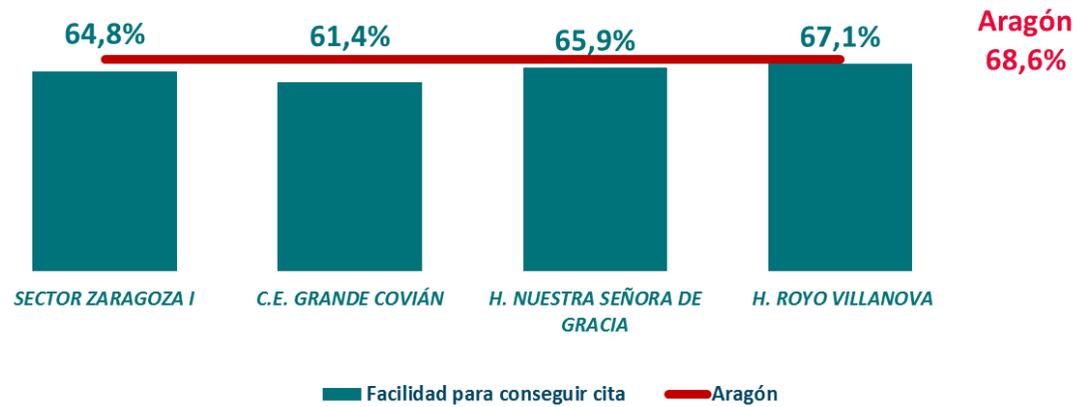
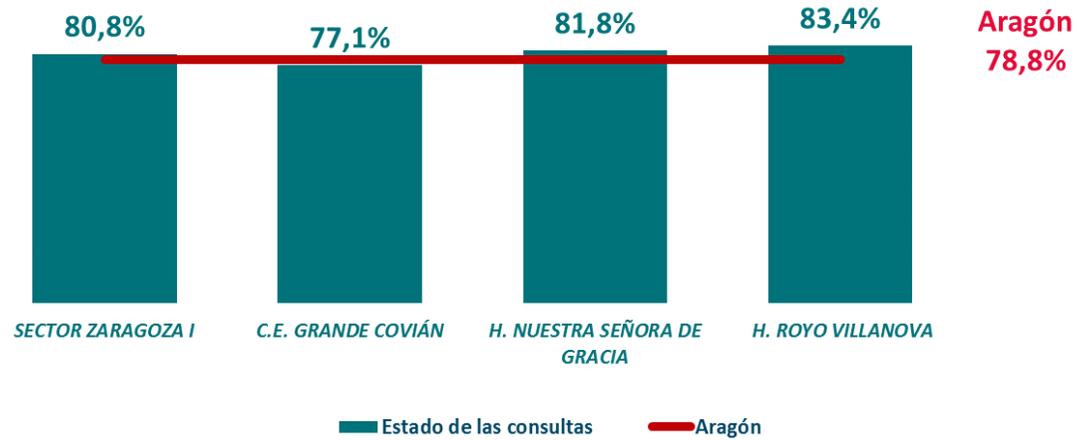
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

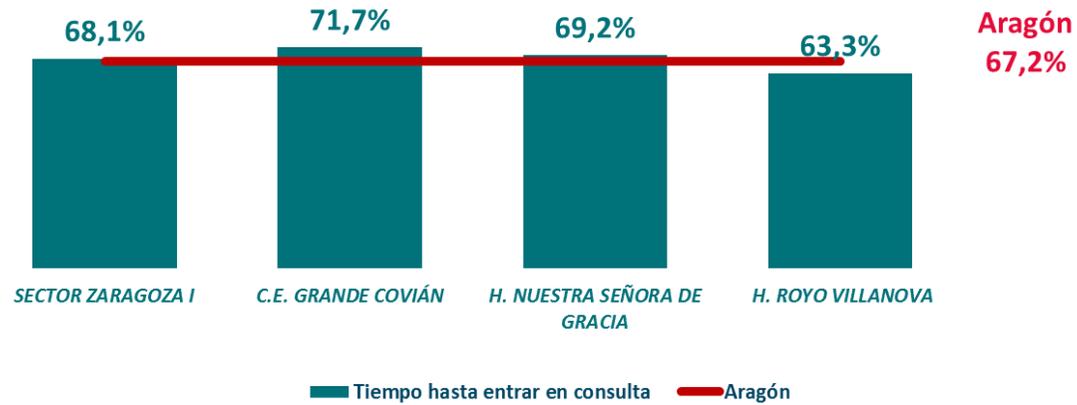
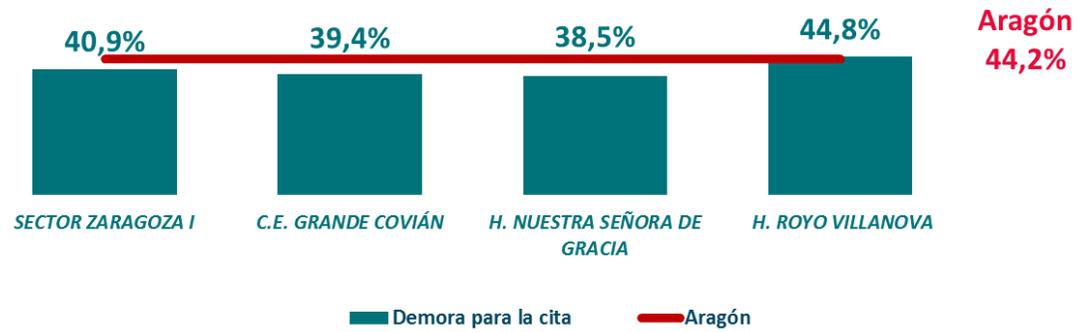
Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=3132)*		SECTOR ZARAGOZA I (n=667)*		C.E. GRANDE COVIÁN (n=223)*		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=221)*		H. ROYO VILLANOVA (n=223)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	1.239	39,8	260	39,0	85	38,1	92	41,6	83	37,2
Tiempo de espera (una vez en el centro)	273	8,8	47	7,0	14	6,3	16	7,2	17	7,6
Demora citación / Lista de espera	942	30,3	222	33,3	75	33,6	65	29,4	82	36,8
Organización	45	1,4	8	1,2	4	1,8	1	0,5	3	1,3
Atención general	97	3,1	20	3,0	9	4,0	7	3,2	4	1,8
Atención médica	160	5,1	39	5,8	14	6,3	14	6,3	11	4,9
Atención de otro personal sanitario	40	1,3	7	1,0	0	0,0	4	1,8	3	1,3
Atención de personal no sanitario	24	0,8	5	0,7	4	1,8	0	0,0	1	0,4
Citaciones	44	1,4	12	1,8	3	1,3	7	3,2	2	0,9
Información	43	1,4	7	1,0	2	0,9	3	1,4	2	0,9
Oferta de profesionales	42	1,3	7	1,0	1	0,4	4	1,8	2	0,9
Instalaciones / Recursos materiales	119	3,8	21	3,1	6	2,7	10	4,5	5	2,2
Derivación a otros centros	12	0,4	1	0,1	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Limpieza	13	0,4	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Insatisfacción general	20	0,6	0	0,0	2	0,9	1	0,5	3	1,3
Transporte sanitario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos varios	5	0,2	3	0,4	1	0,4	1	0,5	1	0,4
Saturación / Masificación de pacientes	39	1,3	10	1,5	1	0,4	4	1,8	5	2,2
Otros	122	3,9	29	4,3	13	5,8	7	3,2	9	4,0
TOTAL **	3279	105,3	699	104,8	235	105,4	236	106,8	234	104,9

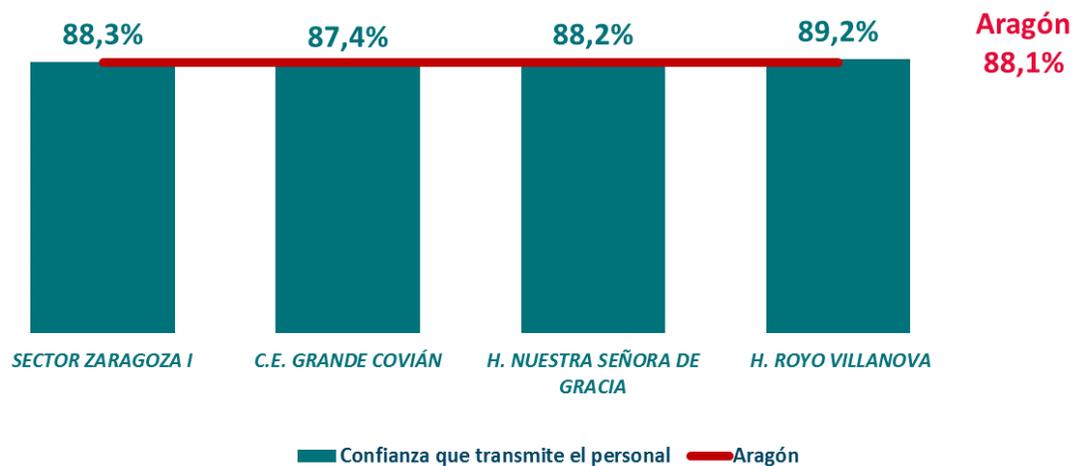
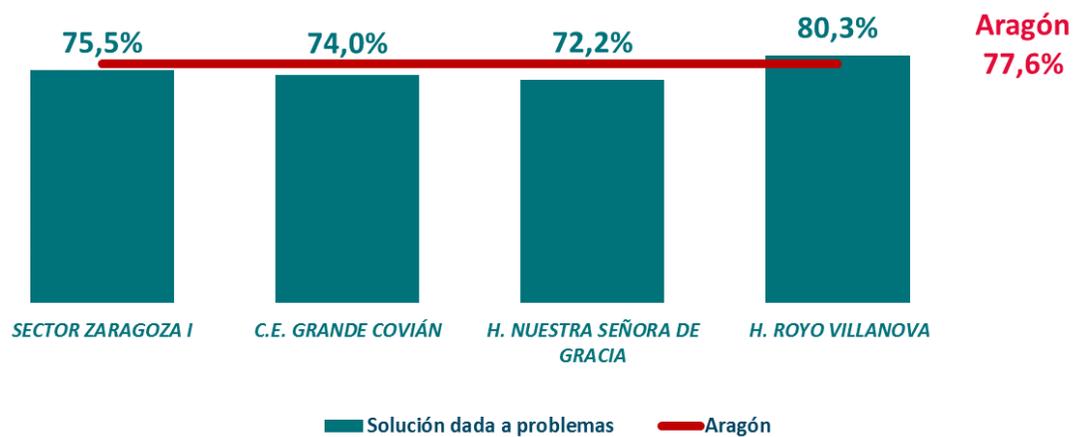
* Hace referencia al número total de encuestados.

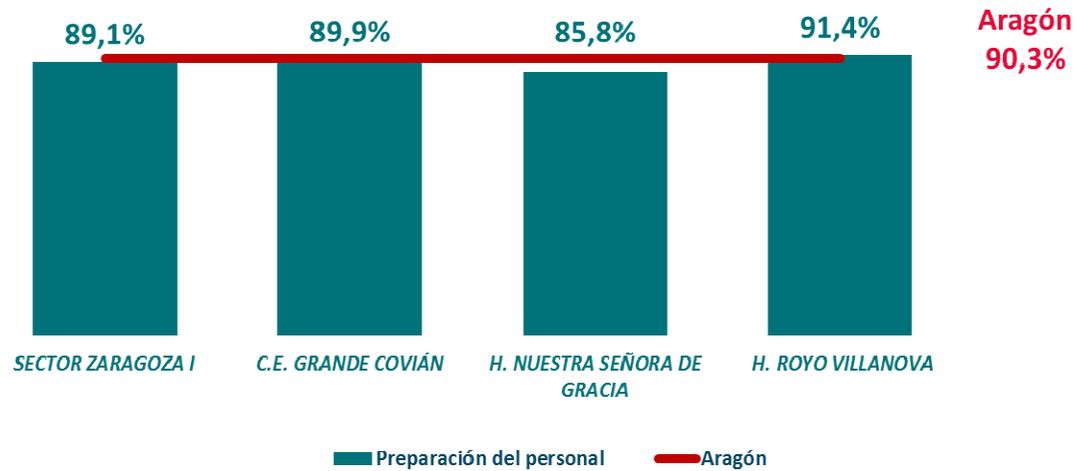
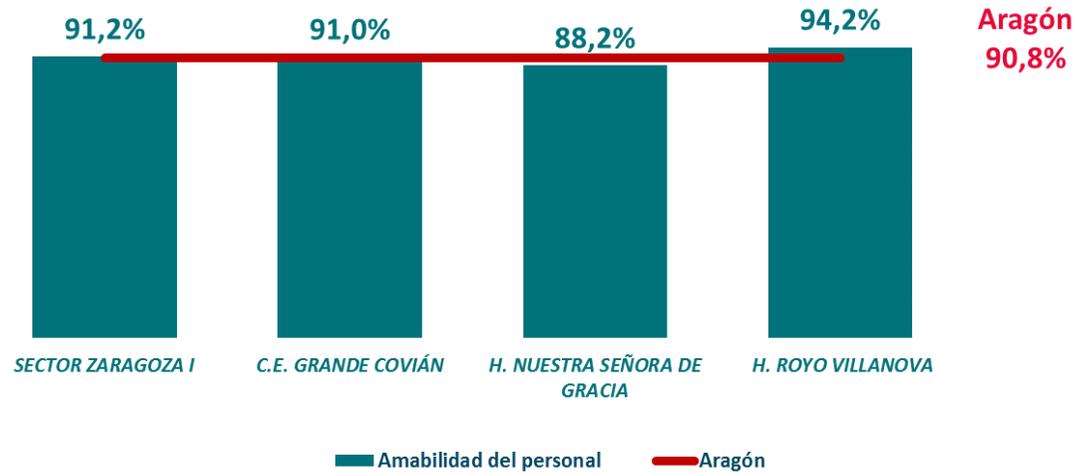
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

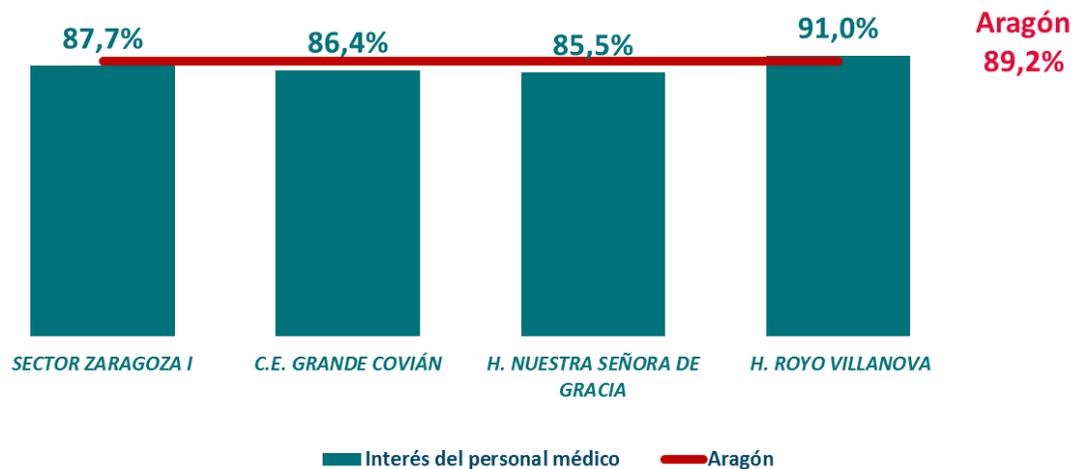
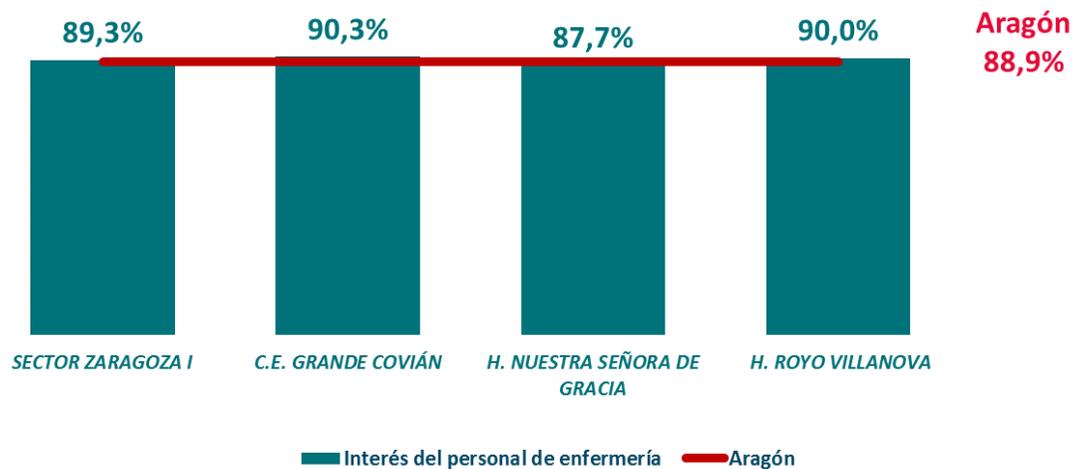
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.

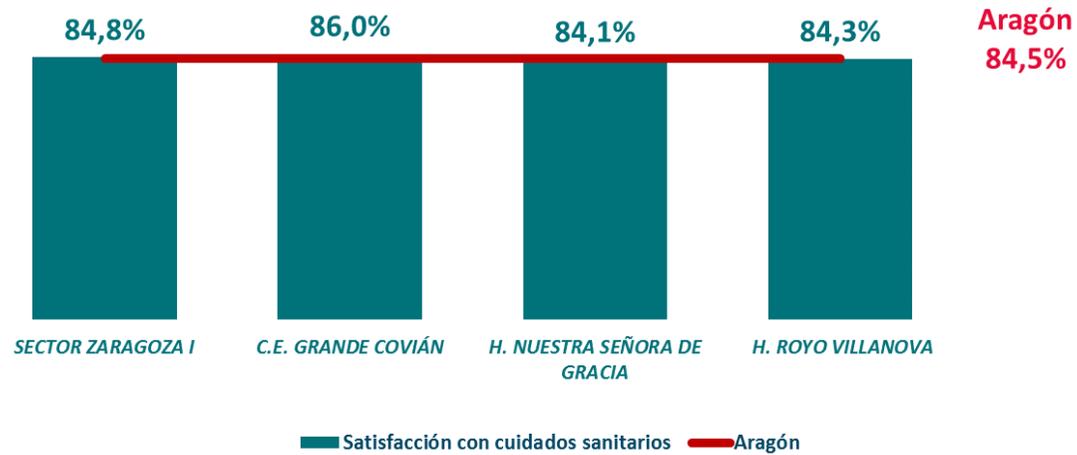
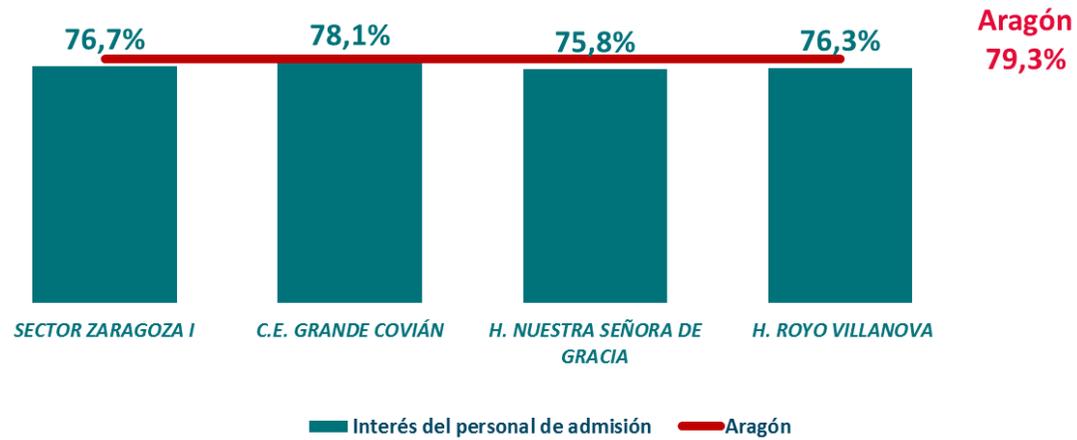


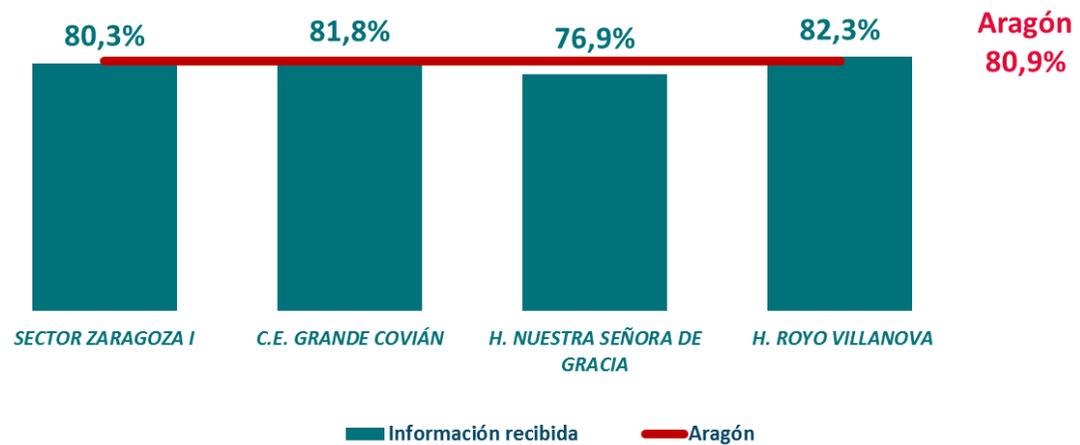












Resultados estratificados en función del sexo y la edad por Hospitales. Sector Zaragoza I. Consultas de Atención Especializada

Opinión de los usuarios C.E. GRANDE COVIÁN (n=223)	Sexo						Grupos de Edad						SECTOR ZARAGOZA I (n=667)			ARAGÓN (n=3113)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Estado de las consultas*	85	78,7	71,0 - 86,4	87	75,7	67,8 - 83,5	45	72,6	61,5 - 83,7	67	72,8	63,7 - 81,9	60	87,0	79,0 - 94,9	538	80,8	77,8 - 83,8	2453	78,8	77,4 - 80,3
Facilidad para conseguir cita*	69	65,1	56,0 - 74,2	66	57,9	48,8 - 67,0	37	59,7	47,5 - 71,9	53	58,2	48,1 - 68,4	45	67,2	55,9 - 78,4	427	64,8	61,1 - 68,4	2125	68,6	67,0 - 70,3
Demora para la cita*	47	43,9	34,5 - 53,3	40	35,1	26,3 - 43,8	31	50,0	37,6 - 62,4	26	28,3	19,1 - 37,5	30	44,8	32,9 - 56,7	272	40,9	37,2 - 44,6	1368	44,2	42,4 - 45,9
Tiempo hasta entrar en consulta*	78	72,2	63,8 - 80,7	82	71,3	63,0 - 79,6	40	64,5	52,6 - 76,4	66	71,7	62,5 - 80,9	54	78,3	68,5 - 88,0	453	68,1	64,6 - 71,7	2090	67,2	65,6 - 68,9
Solución dada a problemas*	79	75,2	67,0 - 83,5	80	72,7	64,4 - 81,1	39	65,0	52,9 - 77,1	66	75,0	66,0 - 84,0	54	80,6	71,1 - 90,1	477	75,5	72,1 - 78,8	2291	77,6	76,1 - 79,1
Confianza que transmite el personal*	94	87,0	80,7 - 93,4	101	87,8	81,8 - 93,8	50	80,6	70,8 - 90,5	84	91,3	85,5 - 97,1	61	88,4	80,9 - 96,0	589	88,3	85,9 - 90,7	2739	88,1	87,0 - 89,3
Amabilidad del personal*	98	90,7	85,3 - 96,2	105	92,1	87,2 - 97,1	51	85,0	76,0 - 94,0	89	98,9	96,7 - 100	63	92,6	86,4 - 98,9	608	91,2	89,0 - 93,3	2826	90,8	89,8 - 91,8
Preparación del personal*	92	88,5	82,3 - 94,6	104	92,9	88,1 - 97,6	52	85,2	76,3 - 94,1	81	91,0	85,1 - 97,0	63	94,0	88,4 - 99,7	579	89,1	86,7 - 91,5	2733	90,3	89,2 - 91,3
Interés del personal de enfermería*	97	92,4	87,3 - 97,5	99	86,8	80,6 - 93,0	56	91,8	84,9 - 98,7	79	86,8	79,9 - 93,8	61	89,7	82,5 - 96,9	586	89,3	87,0 - 91,7	2715	88,9	87,8 - 90,0
Interés del personal médico*	94	88,7	82,6 - 94,7	96	85,0	78,4 - 91,5	49	80,3	70,4 - 90,3	81	91,0	85,1 - 97,0	60	87,0	79,0 - 94,9	582	87,7	85,1 - 90,2	2764	89,2	88,2 - 90,3
Interés del personal de admisión*	87	82,1	74,8 - 89,4	84	73,7	65,6 - 81,8	44	72,1	60,9 - 83,4	66	72,5	63,4 - 81,7	61	88,4	80,9 - 96,0	495	76,7	73,5 - 80,0	2355	79,3	77,9 - 80,8
Satisfacción con cuidados sanitarios*	93	86,9	80,5 - 93,3	97	85,8	79,4 - 92,3	48	77,4	67,0 - 87,8	78	86,7	79,6 - 93,7	64	94,1	88,5 - 99,7	563	84,8	82,1 - 87,5	2614	84,5	83,2 - 85,8
Información recibida*	92	86,0	79,4 - 92,6	88	76,5	68,8 - 84,3	48	77,4	67,0 - 87,8	74	80,4	72,3 - 88,5	58	84,1	75,4 - 92,7	527	80,3	77,3 - 83,4	2477	80,9	79,5 - 82,3
Dedicación del tiempo necesario**	91	84,3	77,4 - 91,1	92	80,0	72,7 - 87,3	50	80,6	70,8 - 90,5	74	80,4	72,3 - 88,5	59	85,5	77,2 - 93,8	564	84,6	81,8 - 87,3	2705	86,4	85,2 - 87,6
Recomendaría estas consultas***	99	91,7	86,5 - 96,9	104	90,4	85,1 - 95,8	53	85,5	76,7 - 94,3	85	92,4	87,0 - 97,8	65	94,2	88,7 - 99,7	612	91,8	89,7 - 93,8	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									SECTOR ZARAGOZA I (n=667)			ARAGÓN (n=3113)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=221)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Estado de las consultas*	57	81,4	72,3 - 90,5	123	82,0	75,9 - 88,1	37	77,1	65,2 - 89,0	67	80,7	72,2 - 89,2	76	85,4	78,1 - 92,7	538	80,8	77,8 - 83,8	2453	78,8	77,4 - 80,3
Facilidad para conseguir cita*	48	71,6	60,8 - 82,4	95	63,3	55,6 - 71,0	30	62,5	48,8 - 76,2	54	65,9	55,6 - 76,1	59	67,8	58,0 - 77,6	427	64,8	61,1 - 68,4	2125	68,6	67,0 - 70,3
Demora para la cita*	28	40,0	28,5 - 51,5	57	37,7	30,0 - 45,5	14	28,6	15,9 - 41,2	31	37,3	26,9 - 47,8	40	44,9	34,6 - 55,3	272	40,9	37,2 - 44,6	1368	44,2	42,4 - 45,9
Tiempo hasta entrar en consulta*	51	72,9	62,4 - 83,3	102	67,5	60,1 - 75,0	32	65,3	52,0 - 78,6	58	69,9	60,0 - 79,7	63	70,8	61,3 - 80,2	453	68,1	64,6 - 71,7	2090	67,2	65,6 - 68,9
Solución dada a problemas*	47	73,4	62,6 - 84,3	104	71,7	64,4 - 79,1	34	73,9	61,2 - 86,6	52	65,0	54,5 - 75,5	65	78,3	69,4 - 87,2	477	75,5	72,1 - 78,8	2291	77,6	76,1 - 79,1
Confianza que transmite el personal*	64	91,4	84,9 - 98,0	131	86,8	81,3 - 92,2	42	85,7	75,9 - 95,5	71	85,5	78,0 - 93,1	82	92,1	86,5 - 97,7	589	88,3	85,9 - 90,7	2739	88,1	87,0 - 89,3
Amabilidad del personal*	63	90,0	83,0 - 97,0	132	90,4	85,6 - 95,2	41	87,2	77,7 - 96,8	74	92,5	86,7 - 98,3	80	94,1	89,1 - 99,1	608	91,2	89,0 - 93,3	2826	90,8	89,8 - 91,8
Preparación del personal*	54	81,8	72,5 - 91,1	128	85,9	80,3 - 91,5	43	87,8	78,6 - 96,9	66	80,5	71,9 - 89,1	73	83,0	75,1 - 90,8	579	89,1	86,7 - 91,5	2733	90,3	89,2 - 91,3
Interés del personal de enfermería*	61	87,1	79,3 - 95,0	131	86,8	81,3 - 92,2	41	83,7	73,3 - 94,0	71	85,5	78,0 - 93,1	80	89,9	83,6 - 96,2	586	89,3	87,0 - 91,7	2715	88,9	87,8 - 90,0
Interés del personal médico*	62	88,6	81,1 - 96,0	127	88,2	82,9 - 93,5	42	91,3	83,2 - 99,4	71	92,2	86,2 - 98,2	76	86,4	79,2 - 93,5	582	87,7	85,1 - 90,2	2764	89,2	88,2 - 90,3
Interés del personal de admisión*	57	85,1	76,5 - 93,6	103	68,2	60,8 - 75,6	38	77,6	65,9 - 89,2	52	62,7	52,2 - 73,1	70	79,5	71,1 - 88,0	495	76,7	73,5 - 80,0	2355	79,3	77,9 - 80,8
Satisfacción con cuidados sanitarios*	58	84,1	75,4 - 92,7	127	86,4	80,9 - 91,9	40	83,3	72,8 - 93,9	68	85,0	77,2 - 92,8	77	87,5	80,6 - 94,4	563	84,8	82,1 - 87,5	2614	84,5	83,2 - 85,8
Información recibida*	53	76,8	66,9 - 86,8	113	74,8	67,9 - 81,8	37	75,5	63,5 - 87,6	56	67,5	57,4 - 77,5	73	82,0	74,0 - 90,0	527	80,3	77,3 - 83,4	2477	80,9	79,5 - 82,3
Dedicación del tiempo necesario **	64	91,4	84,9 - 98,0	124	82,1	76,0 - 88,2	43	87,8	78,6 - 96,9	67	80,7	72,2 - 89,2	78	87,6	80,8 - 94,5	564	84,6	81,8 - 87,3	2705	86,4	85,2 - 87,6
Recomendaría estas consultas***	64	91,4	84,9 - 98,0	138	91,4	86,9 - 95,9	44	89,8	81,3 - 98,3	74	89,2	82,5 - 95,8	84	94,4	89,6 - 99,2	612	91,8	89,7 - 93,8	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Opinión de los usuarios H. ROYO VILLANOVA (n=223)	Sexo						Grupos de Edad						SECTOR ZARAGOZA I (n=667)			ARAGÓN (n=3113)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Estado de las consultas*	95	84,8	78,2 - 91,5	91	82,0	74,8 - 89,1	68	85,0	77,2 - 92,8	52	75,4	65,2 - 85,5	66	89,2	82,1 - 96,3	538	80,8	77,8 - 83,8	2453	78,8	77,4 - 80,3
Facilidad para conseguir cita*	77	69,4	60,8 - 77,9	72	64,9	56,0 - 73,7	47	59,5	48,7 - 70,3	47	68,1	57,1 - 79,1	55	74,3	64,4 - 84,3	427	64,8	61,1 - 68,4	2125	68,6	67,0 - 70,3
Demora para la cita*	50	44,6	35,4 - 53,8	50	45,0	35,8 - 54,3	28	35,0	24,5 - 45,5	27	39,1	27,6 - 50,6	45	60,8	49,7 - 71,9	272	40,9	37,2 - 44,6	1368	44,2	42,4 - 45,9
Tiempo hasta entrar en consulta*	67	60,4	51,3 - 69,5	73	66,4	57,5 - 75,2	52	65,8	55,4 - 76,3	40	58,0	46,3 - 69,6	48	65,8	54,9 - 76,6	453	68,1	64,6 - 71,7	2090	67,2	65,6 - 68,9
Solución dada a problemas*	86	83,5	76,3 - 90,7	81	77,1	69,1 - 85,2	58	78,4	69,0 - 87,8	48	75,0	64,4 - 85,6	61	87,1	79,3 - 95,0	477	75,5	72,1 - 78,8	2291	77,6	76,1 - 79,1
Confianza que transmite el personal*	100	89,3	83,6 - 95,0	99	89,2	83,4 - 95,0	72	90,0	83,4 - 96,6	58	84,1	75,4 - 92,7	69	93,2	87,5 - 99,0	589	88,3	85,9 - 90,7	2739	88,1	87,0 - 89,3
Amabilidad del personal*	107	95,5	91,7 - 99,4	103	92,8	88,0 - 97,6	74	93,7	88,3 - 99,0	65	97,0	92,9 - 100	71	95,9	91,5 - 100	608	91,2	89,0 - 93,3	2826	90,8	89,8 - 91,8
Preparación del personal*	98	89,9	84,3 - 95,6	103	95,4	91,4 - 99,3	73	93,6	88,2 - 99,0	59	86,8	78,7 - 94,8	69	93,2	87,5 - 99,0	579	89,1	86,7 - 91,5	2733	90,3	89,2 - 91,3
Interés del personal de enfermería*	100	89,3	83,6 - 95,0	98	88,3	82,3 - 94,3	72	90,0	83,4 - 96,6	58	84,1	75,4 - 92,7	68	91,9	85,7 - 98,1	586	89,3	87,0 - 91,7	2715	88,9	87,8 - 90,0
Interés del personal médico*	103	92,0	86,9 - 97,0	100	92,6	87,7 - 97,5	72	96,0	91,6 - 100	63	92,6	86,4 - 98,9	68	94,4	89,2 - 99,7	582	87,7	85,1 - 90,2	2764	89,2	88,2 - 90,3
Interés del personal de admisión*	84	78,5	70,7 - 86,3	80	72,1	63,7 - 80,4	51	63,8	53,2 - 74,3	53	76,8	66,9 - 86,8	60	81,1	72,2 - 90,0	495	76,7	73,5 - 80,0	2355	79,3	77,9 - 80,8
Satisfacción con cuidados sanitarios*	92	82,1	75,0 - 89,2	96	88,1	82,0 - 94,2	69	87,3	80,0 - 94,7	55	80,9	71,5 - 90,2	64	87,7	80,1 - 95,2	563	84,8	82,1 - 87,5	2614	84,5	83,2 - 85,8
Información recibida*	89	80,2	72,8 - 87,6	92	82,9	75,9 - 89,9	66	82,5	74,2 - 90,8	55	79,7	70,2 - 89,2	60	81,1	72,2 - 90,0	527	80,3	77,3 - 83,4	2477	80,9	79,5 - 82,3
Dedicación del tiempo necesario **	96	85,7	79,2 - 92,2	97	87,4	81,2 - 93,6	70	87,5	80,3 - 94,7	59	85,5	77,2 - 93,8	64	86,5	78,7 - 94,3	564	84,6	81,8 - 87,3	2705	86,4	85,2 - 87,6
Recomendaría estas consultas***	101	90,2	84,7 - 95,7	106	95,5	91,6 - 99,4	74	92,5	86,7 - 98,3	62	89,9	82,7 - 97,0	71	95,9	91,5 - 100	612	91,8	89,7 - 93,8	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

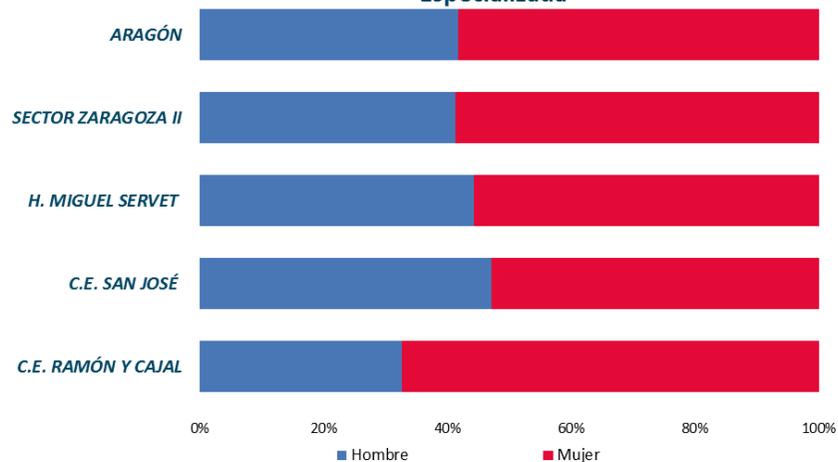
***Personas que las recomendarían

SECTOR ZARAGOZA II

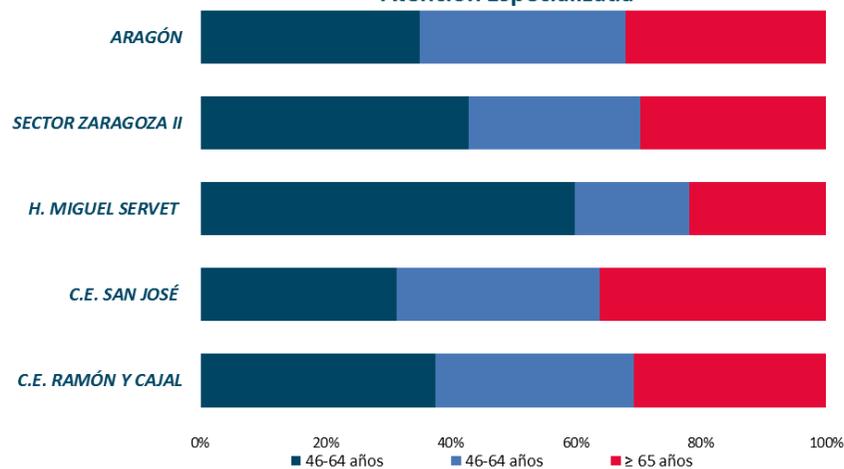
Perfil sociodemográfico de los usuarios encuestados por Hospitales. Sector Zaragoza II. Consultas de Atención Especializada

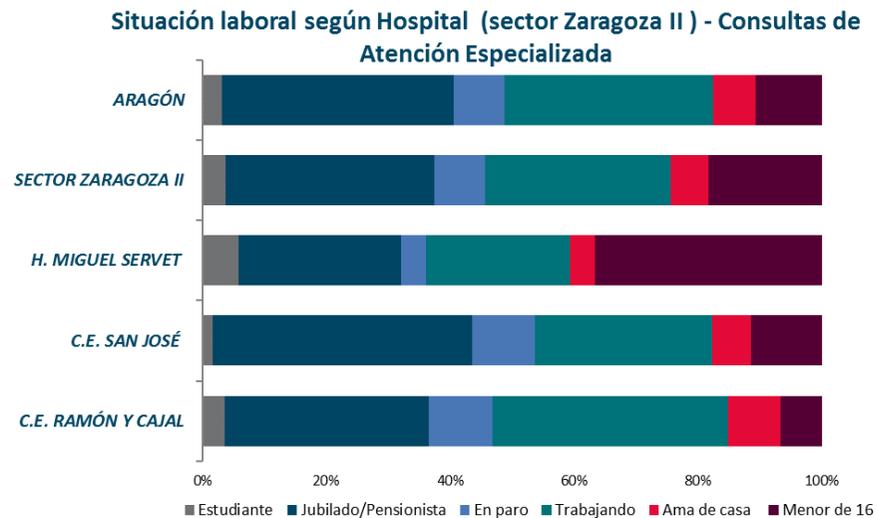
	ARAGÓN (n =3113)		SECTOR ZARAGOZA II (n=675)		C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=224)		C.E. SAN JOSÉ (n=227)		H. MIGUEL SERVET (n=224)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	41,7	40,0 - 43,5	41,3	37,6 - 45,0	32,6	26,5 - 38,7	47,1	40,6 - 53,6	44,2	37,7 - 50,7
<i>Mujer</i>	58,3	56,5 - 60,0	58,7	55,0 - 62,4	67,4	61,3 - 73,5	52,9	46,4 - 59,4	55,8	49,3 - 62,3
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	40,9	28,1	45,3	27,2	55,4	21,7	54,6	22,2	27,9	27,3
<i>Mujer</i>	43,3	24,2	46,8	23,6	48,9	21,0	50,2	22,3	41,0	26,6
<i>Total</i>	42,2	25,9	46,2	25,1	51,0	21,4	52,3	22,3	35,2	27,7
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	10,5	9,5 - 11,6	18,2	15,3 - 21,1	6,7	3,4 - 10,0	11,5	7,3 - 15,6	36,6	30,3 - 42,9
16-25	4,7	3,9 - 5,4	4,9	3,3 - 6,5	4,0	1,4 - 6,6	3,5	1,1 - 5,9	7,2	3,8 - 10,6
26-35	8,2	7,3 - 9,2	9,5	7,3 - 11,7	15,2	10,5 - 19,9	6,6	3,4 - 9,8	6,7	3,4 - 10,0
36-45	11,6	10,5 - 12,8	10,2	7,9 - 12,5	11,6	7,4 - 15,8	9,7	5,8 - 13,5	9,4	5,6 - 13,3
46-55	16,6	15,3 - 17,9	12,9	10,4 - 15,4	14,3	9,7 - 18,9	15,4	10,7 - 20,1	9,0	5,2 - 12,7
56-64	16,3	15,0 - 17,6	14,7	12,0 - 17,3	17,4	12,4 - 22,4	17,2	12,3 - 22,1	9,4	5,6 - 13,3
65-75	20,5	19,1 - 21,9	20,7	17,7 - 23,8	19,2	14,0 - 24,4	26,4	20,7 - 32,2	16,6	11,7 - 21,5
> 75	11,6	10,4 - 12,7	8,9	6,7 - 11,0	11,6	7,4 - 15,8	9,7	5,8 - 13,5	5,4	2,4 - 8,3
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	3,2	2,6 - 3,9	3,7	2,3 - 5,1	3,6	1,1 - 6,0	1,8	0,1 - 3,5	5,8	2,8 - 8,9
<i>Jubilado / pensionista</i>	37,4	35,7 - 39,1	33,8	30,2 - 37,3	33,0	26,9 - 39,2	41,9	35,4 - 48,3	26,5	20,7 - 32,2
<i>En paro</i>	8,2	7,3 - 9,2	8,1	6,1 - 10,2	10,3	6,3 - 14,2	10,1	6,2 - 14,1	4,0	1,5 - 6,6
<i>Trabajando</i>	33,6	31,9 - 35,3	29,9	26,5 - 33,4	37,9	31,6 - 44,3	28,6	22,8 - 34,5	23,3	17,8 - 28,9
<i>Ama de casa</i>	7,0	6,1 - 7,9	6,2	4,4 - 8,0	8,5	4,8 - 12,1	6,2	3,0 - 9,3	4,0	1,5 - 6,6
<i>Menor de 16</i>	10,6	9,5 - 11,7	18,2	15,3 - 21,1	6,7	3,4 - 10,0	11,5	7,3 - 15,6	36,8	30,4 - 43,1

Sexo según Hospital (sector Zaragoza II) - Consultas de Atención Especializada



Grupos de edad según Hospital (sector Zaragoza II) - Consultas de Atención Especializada



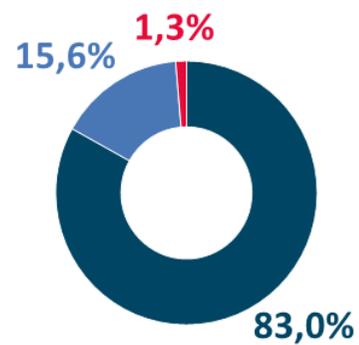


Opinión de los usuarios encuestados por Hospitales. Sector Zaragoza II. Consultas de Atención Especializada

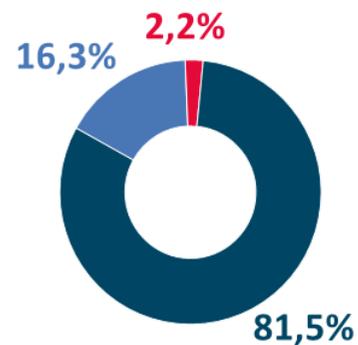
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=3113)			SECTOR ZARAGOZA II (n=675)			C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=224)			C.E. SAN JOSÉ (n=227)			H. MIGUEL SERVET (n=224)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)												
Estado de las consultas	2354	75,2	73,7 - 76,7	466	69,6	66,1 - 73,0	176	78,6	73,2 - 83,9	156	68,7	62,7 - 74,8	163	72,8	66,9 - 78,6
Facilidad para conseguir cita	2226	71,4	69,8 - 73,0	482	72,3	68,9 - 75,7	146	65,8	59,5 - 72,0	172	76,1	70,5 - 81,7	161	71,9	66,0 - 77,8
Demora para la cita	1521	48,8	47,0 - 50,6	340	50,8	47,0 - 54,6	104	46,6	40,1 - 53,2	116	51,1	44,6 - 57,6	115	51,6	45,0 - 58,1
Tiempo hasta entrar en consulta	2176	69,7	68,1 - 71,3	509	76,0	72,7 - 79,2	167	75,2	69,5 - 80,9	159	70,0	64,1 - 76,0	133	59,4	52,9 - 65,8
Solución dada a problemas	2327	75,9	74,4 - 77,4	490	73,8	70,5 - 77,1	159	77,6	71,9 - 83,3	170	78,3	72,9 - 83,8	171	79,9	74,5 - 85,3
Confianza que transmite el personal	2733	87,3	86,2 - 88,5	578	86,3	83,7 - 88,9	191	85,3	80,6 - 89,9	197	87,2	82,8 - 91,5	199	88,8	84,7 - 93,0
Amabilidad del personal	2832	90,5	89,4 - 91,5	598	89,3	86,9 - 91,6	197	87,9	83,7 - 92,2	205	90,3	86,5 - 94,2	201	89,7	85,8 - 93,7
Preparación del personal	2771	89,7	88,6 - 90,7	598	90,1	87,8 - 92,3	195	91,1	87,3 - 94,9	196	90,7	86,9 - 94,6	203	91,0	87,3 - 94,8
Interés del personal de enfermería	2698	87,4	86,2 - 88,6	572	86,1	83,5 - 88,8	187	86,6	82,0 - 91,1	198	91,2	87,5 - 95,0	201	89,7	85,8 - 93,7
Interés del personal médico	2805	90,0	88,9 - 91,0	583	87,3	84,7 - 89,8	190	85,6	81,0 - 90,2	203	90,2	86,3 - 94,1	205	92,3	88,8 - 95,8
Interés del personal de admisión	2359	78,0	76,5 - 79,5	461	71,8	68,3 - 75,3	151	75,5	69,5 - 81,5	160	80,4	74,9 - 85,9	168	77,1	71,5 - 82,6
Satisfacción con cuidados sanitarios	2653	85,4	84,1 - 86,6	554	83,1	80,2 - 85,9	177	79,4	74,1 - 84,7	195	86,3	81,8 - 90,8	193	86,2	81,6 - 90,7
Información recibida	2554	82,3	80,9 - 83,6	523	78,6	75,5 - 81,8	172	77,5	72,0 - 83,0	182	82,0	76,9 - 87,0	182	82,0	76,9 - 87,0

- Percepción del tiempo que le han dedicado

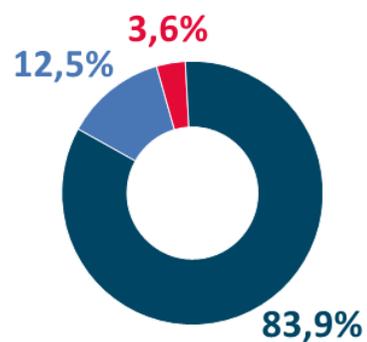
C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=224)



C.E. SAN JOSÉ (n=227)



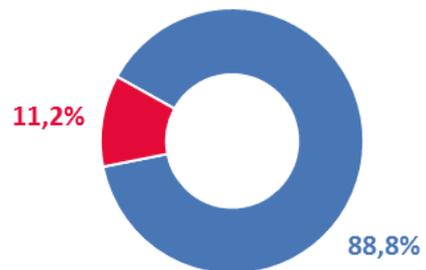
H. MIGUEL SERVET (n=224)



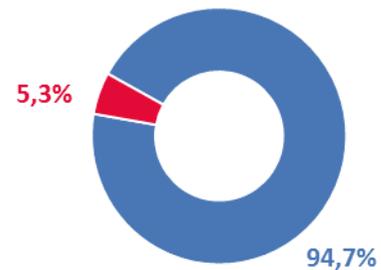
■ Menos del tiempo necesario ■ Más del tiempo necesario ■ El tiempo necesario

- Recomendación de las consultas de especialidades

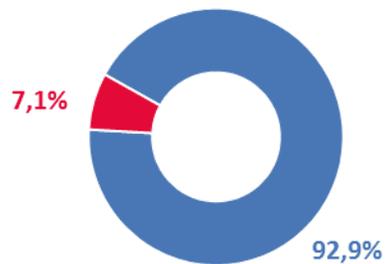
C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=224)



C.E. SAN JOSÉ (n=227)



H. MIGUEL SERVET (n=224)



■ Sí recomendaría

■ No recomendaría

- Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=3113)*		SECTOR ZARAGOZA II (n=675)*		C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=224)*		C.E. SAN JOSÉ (n=227)*		H. MIGUEL SERVET (n=224)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	505	16,2	158	23,4	58	25,9	74	32,6	26	11,6
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	79	2,5	16	2,4	6	2,7	3	1,3	7	3,1
<i>Demora en citación / Lista de espera</i>	57	1,8	14	2,1	4	1,8	8	3,5	2	0,9
<i>Organización</i>	4	0,1	2	0,3	0	0,0	0	0,0	2	0,9
<i>Atención general</i>	1.173	37,7	229	33,9	61	27,2	70	30,8	98	43,8
<i>Atención médica</i>	742	23,8	161	23,9	53	23,7	38	16,7	70	31,3
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	140	4,5	23	3,4	6	2,7	4	1,8	13	5,8
<i>Atención de personal no sanitario</i>	13	0,4	3	0,4	2	0,9	0	0,0	1	0,4
<i>Citaciones</i>	7	0,2	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,4
<i>Información</i>	40	1,3	7	1,0	1	0,4	4	1,8	2	0,9
<i>Oferta de profesionales</i>	1	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,4
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	37	1,2	4	0,6	2	0,9	1	0,4	1	0,4
<i>Derivación a otros centros</i>	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Limpieza</i>	14	0,4	3	0,4	1	0,4	0	0,0	2	0,9
<i>Satisfacción general</i>	548	17,6	103	15,3	42	18,8	31	13,7	30	13,4
<i>Otros</i>	53	1,7	12	1,8	5	2,2	4	1,8	3	1,3
TOTAL**	3414	109,7	737	109,2	241	107,6	237	104,4	259	115,6

* 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.

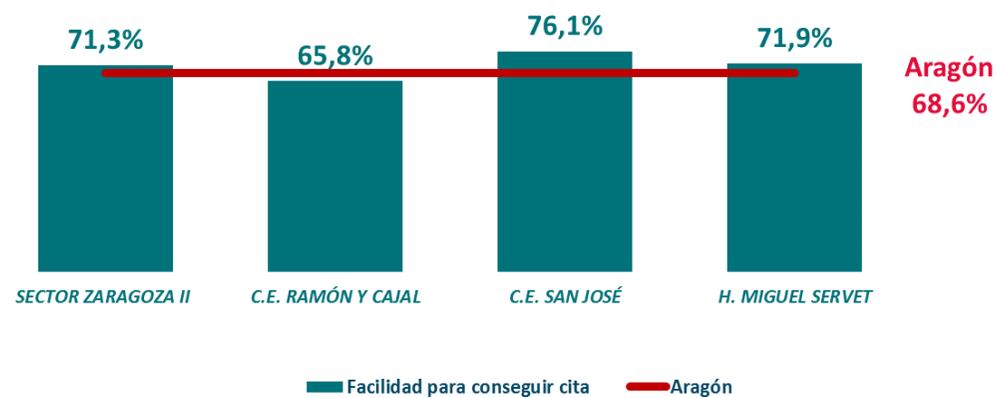
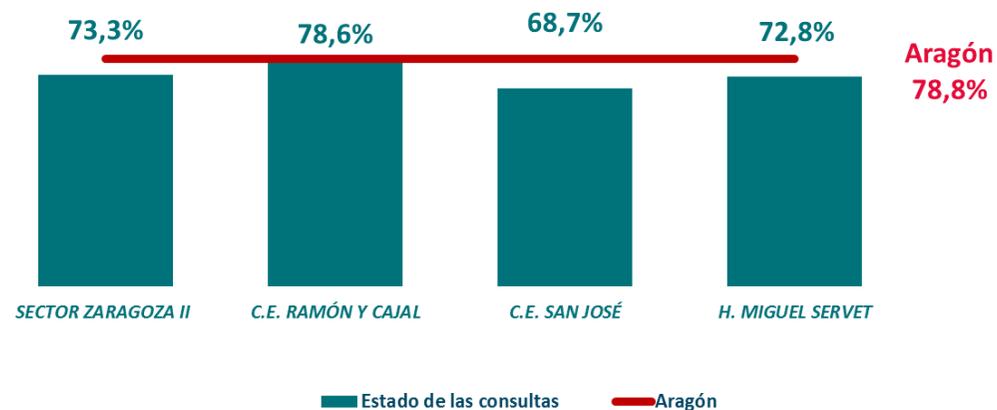
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

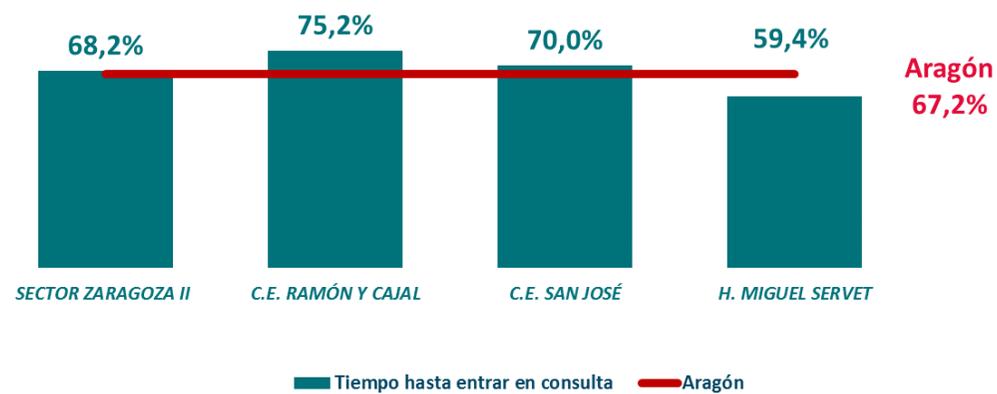
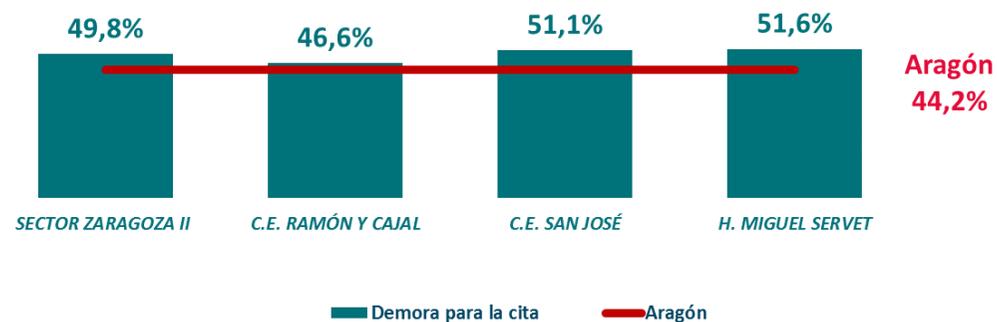
Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=3132)*		SECTOR ZARAGOZA II (n=675)*		C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=224)*		C.E. SAN JOSÉ (n=227)*		H. MIGUEL SERVET (n=224)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	1.239	39,8	268	39,7	82	36,6	97	42,7	89	39,7
Tiempo de espera	273	8,8	61	9,0	11	4,9	18	7,9	32	14,3
Demora en citación / Lista de espera	942	30,3	186	27,6	73	32,6	58	25,6	55	24,6
Organización	45	1,4	14	2,1	3	1,3	2	0,9	9	4,0
Atención general	97	3,1	25	3,7	9	4,0	13	5,7	3	1,3
Atención médica	160	5,1	26	3,9	11	4,9	11	4,8	4	1,8
Atención de otro personal sanitario	40	1,3	9	1,3	5	2,2	0	0,0	4	1,8
Atención de personal no sanitario	24	0,8	6	0,9	0	0,0	1	0,4	5	2,2
Citaciones	44	1,4	8	1,2	3	1,3	1	0,4	4	1,8
Información	43	1,4	10	1,5	5	2,2	0	0,0	5	2,2
Oferta de profesionales	42	1,3	12	1,8	4	1,8	4	1,8	4	1,8
Instalaciones / Recursos materiales	119	3,8	33	4,9	8	3,6	13	5,7	12	5,4
Derivación a otros centros	12	0,4	3	0,4	0	0,0	2	0,9	1	0,4
Limpieza	13	0,4	1	0,1	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	20	0,6	2	0,3	0	0,0	0	0,0	2	0,9
Transporte sanitario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos varios	5	0,2	2	0,3	0	0,0	2	0,9	0	0,0
Saturación / Masificación de patient	39	1,3	6	0,9	2	0,9	2	0,9	2	0,9
Otros	122	3,9	26	3,9	13	5,8	7	3,1	6	2,7
TOTAL**	3279	105,3	698	103,4	230	102,7	231	101,8	237	105,8

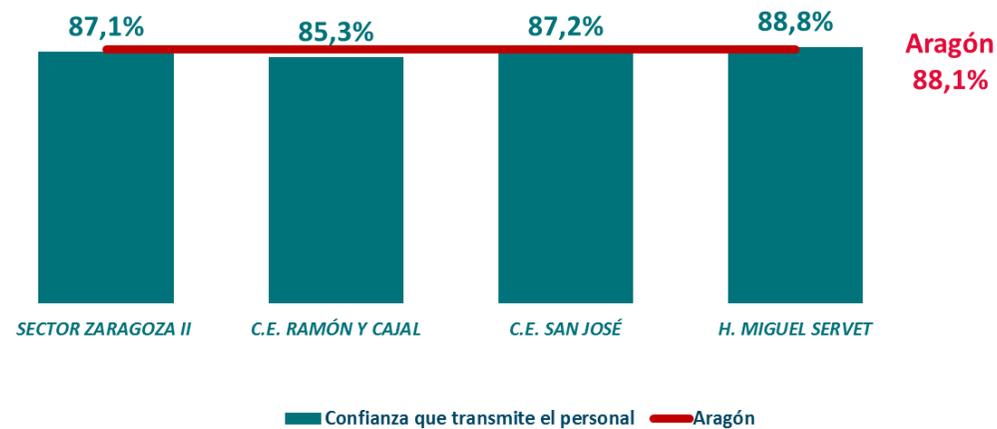
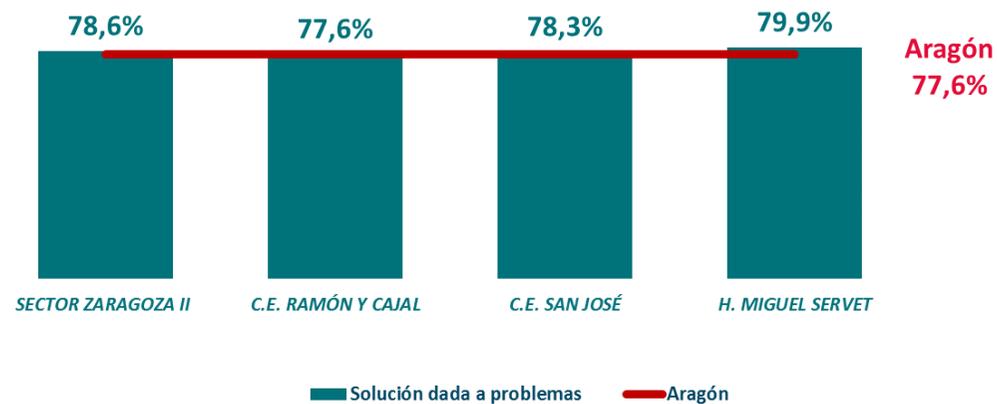
* Hace referencia al número total de encuestados.

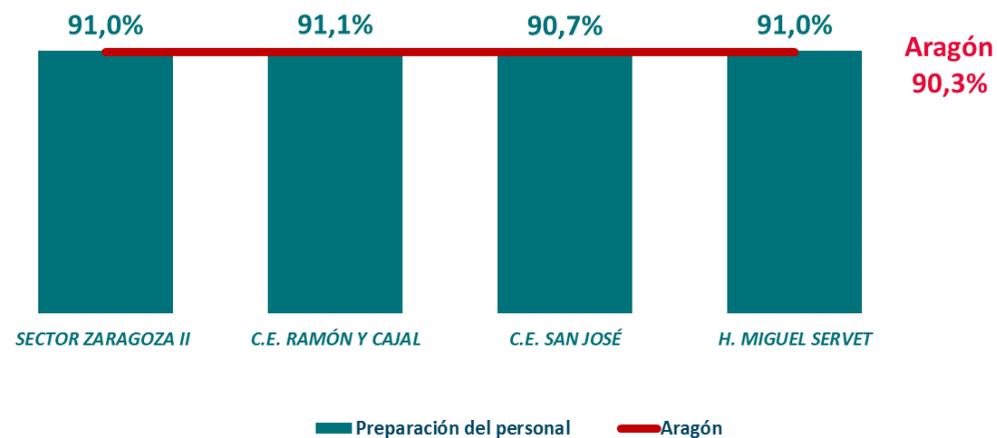
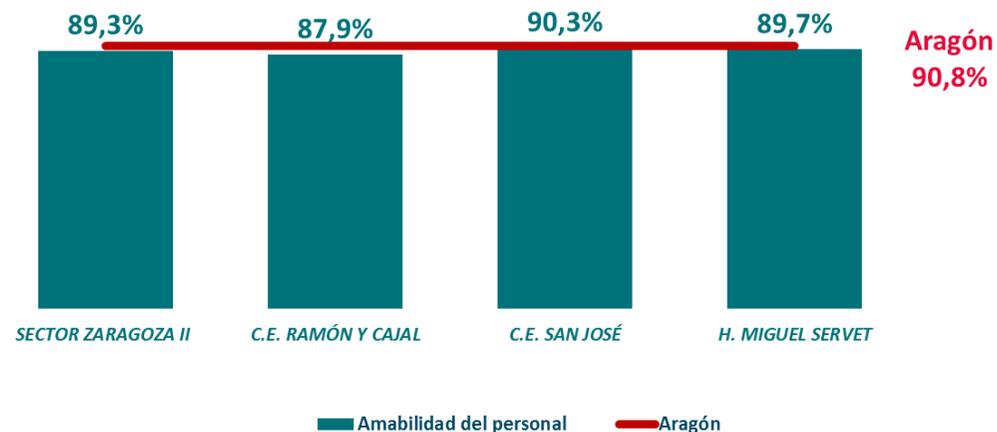
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

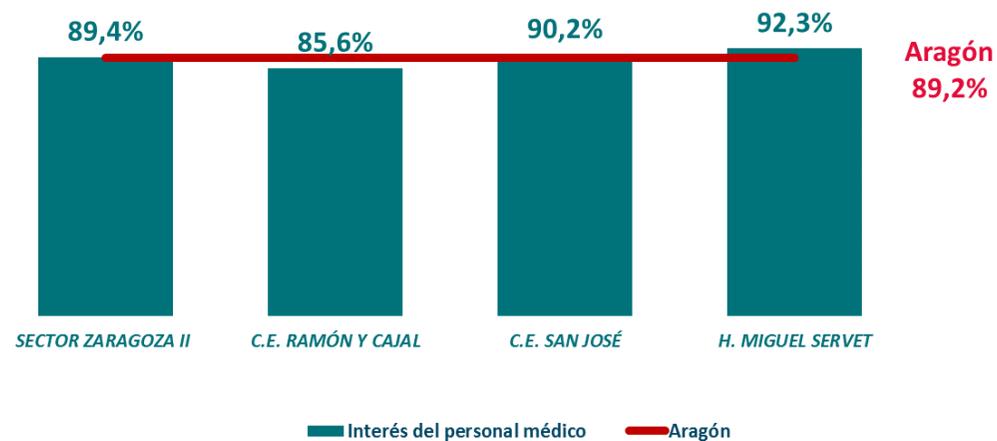
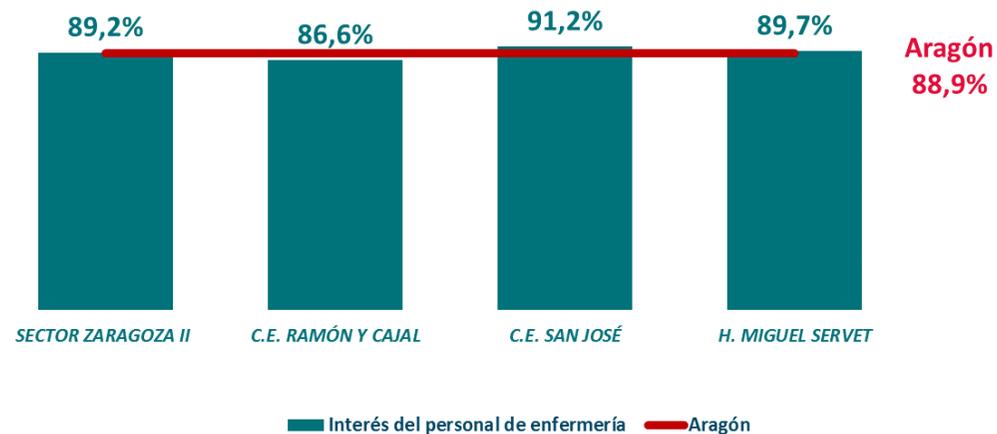
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.

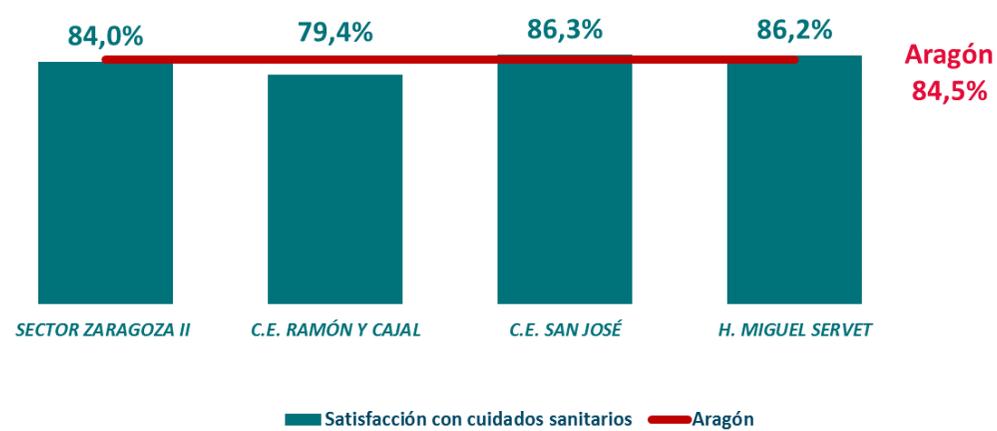
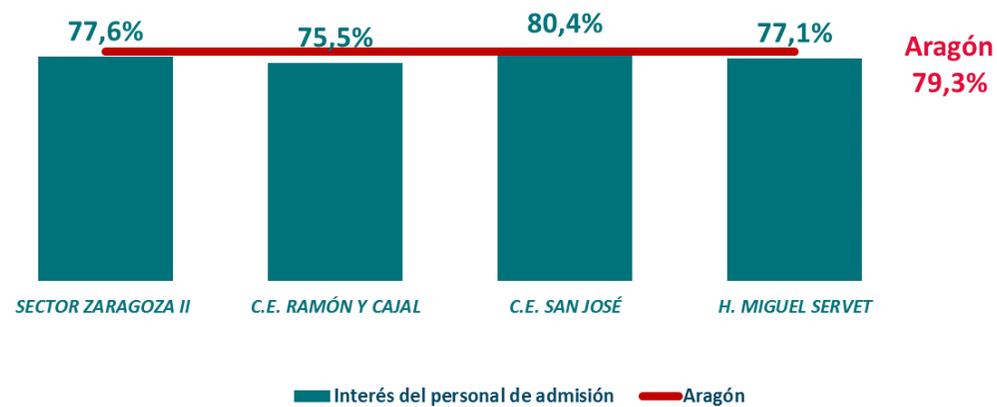


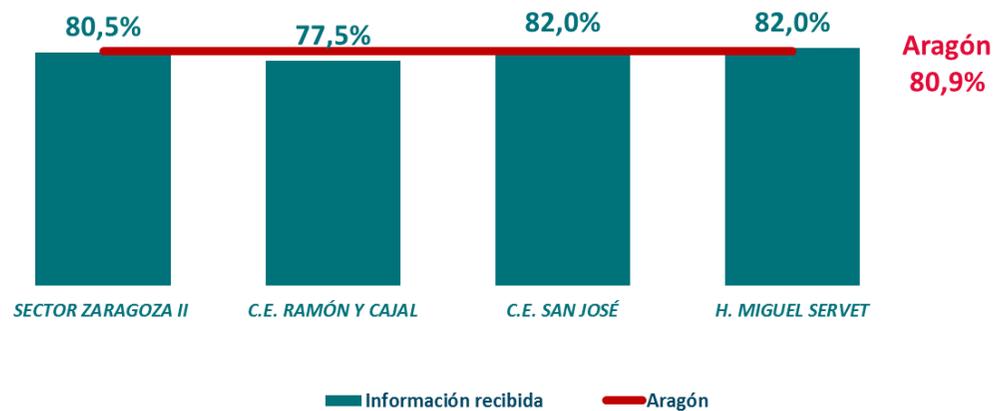












Resultados estratificados en función del sexo y la edad por Hospitales. Sector Zaragoza II. Consultas de Atención Especializada

Opinión de los usuarios C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=224)	Sexo						Grupos de Edad						SECTOR ZARAGOZA II (n=675)			ARAGÓN (n=3113)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años		fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Estado de las consultas*	55	75,3	65,5 - 85,2	121	80,1	73,8 - 86,5	71	84,5	76,8 - 92,3	51	71,8	61,4 - 82,3	54	78,3	68,5 - 88,0	466	69,6	66,1 - 73,0	2354	75,2	73,7 - 76,7
Facilidad para conseguir cita*	49	68,1	57,3 - 78,8	97	64,7	57,0 - 72,3	49	58,3	47,8 - 68,9	50	72,5	61,9 - 83,0	47	68,1	57,1 - 79,1	482	72,3	68,9 - 75,7	2226	71,4	69,8 - 73,0
Demora para la cita*	35	47,9	36,5 - 59,4	69	46,0	38,0 - 54,0	39	46,4	35,8 - 57,1	31	43,7	32,1 - 55,2	34	50,0	38,1 - 61,9	340	50,8	47,0 - 54,6	1521	48,8	47,0 - 50,6
Tiempo hasta entrar en consulta*	58	80,6	71,4 - 89,7	109	72,7	65,5 - 79,8	64	76,2	67,1 - 85,3	51	72,9	62,4 - 83,3	52	76,5	66,4 - 86,6	509	76,0	72,7 - 79,2	2176	69,7	68,1 - 71,3
Solución dada a problemas*	54	85,7	77,1 - 94,4	105	73,9	66,7 - 81,2	64	81,0	72,4 - 89,7	50	74,6	64,2 - 85,0	45	76,3	65,4 - 87,1	490	73,8	70,5 - 77,1	2327	75,9	74,4 - 77,4
Confianza que transmite el personal*	66	90,4	83,7 - 97,2	125	82,8	76,8 - 88,8	67	79,8	71,2 - 88,4	62	87,3	79,6 - 95,1	62	89,9	82,7 - 97,0	578	86,3	83,7 - 88,9	2733	87,3	86,2 - 88,5
Amabilidad del personal*	67	91,8	85,5 - 98,1	130	90,3	85,4 - 95,1	73	88,0	80,9 - 95,0	62	95,4	90,3 - 100	62	93,9	88,2 - 99,7	598	89,3	86,9 - 91,6	2832	90,5	89,4 - 91,5
Preparación del personal*	65	92,9	86,8 - 98,9	130	90,3	85,4 - 95,1	77	97,5	94,0 - 100	57	82,6	73,7 - 91,6	61	89,7	82,5 - 96,9	598	90,1	87,8 - 92,3	2771	89,7	88,6 - 90,7
Interés del personal de enfermería*	62	86,1	78,1 - 94,1	125	83,9	78,0 - 89,8	69	83,1	75,1 - 91,2	61	87,1	79,3 - 95,0	57	82,6	73,7 - 91,6	572	86,1	83,5 - 88,8	2698	87,4	86,2 - 88,6
Interés del personal médico*	65	89,0	81,9 - 96,2	125	91,9	87,3 - 96,5	66	88,0	80,6 - 95,4	63	98,4	95,4 - 100	61	100,0	100,0 - 100,0	583	87,3	84,7 - 89,8	2805	90,0	88,9 - 91,0
Interés del personal de admisión*	53	82,8	73,6 - 92,1	98	65,3	57,7 - 72,9	57	67,9	57,9 - 77,8	48	67,6	56,7 - 78,5	46	67,6	56,5 - 78,8	461	71,8	68,3 - 75,3	2359	78,0	76,5 - 79,5
Satisfacción con cuidados sanitarios*	60	82,2	73,4 - 91,0	117	78,5	71,9 - 85,1	66	78,6	69,8 - 87,3	55	78,6	69,0 - 88,2	56	82,4	73,3 - 91,4	554	83,1	80,2 - 85,9	2653	85,4	84,1 - 86,6
Información recibida*	58	79,5	70,2 - 88,7	114	75,5	68,6 - 82,4	61	72,6	63,1 - 82,2	55	77,5	67,7 - 87,2	56	81,2	71,9 - 90,4	523	78,6	75,5 - 81,8	2554	82,3	80,9 - 83,6
Dedicación del tiempo necesario **	63	86,3	78,4 - 94,2	123	81,5	75,3 - 87,7	68	81,0	72,6 - 89,3	63	88,7	81,4 - 96,1	55	79,7	70,2 - 89,2	567	84,6	81,9 - 87,4	2705	86,4	85,2 - 87,6
Recomendaría estas consultas***	66	90,4	83,7 - 97,2	133	88,1	82,9 - 93,2	72	85,7	78,2 - 93,2	66	93,0	87,0 - 98,9	61	88,4	80,9 - 96,0	619	92,4	90,4 - 94,4	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Opinión de los usuarios C.E. SAN JOSÉ (n=227)	Sexo						Grupos de Edad						SECTOR ZARAGOZA II (n=675)			ARAGÓN (n=3113)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Estado de las consultas*	74	69,2	60,4 - 77,9	82	68,3	60,0 - 76,7	46	64,8	53,7 - 75,9	52	70,3	59,9 - 80,7	58	70,7	60,9 - 80,6	466	69,6	66,1 - 73,0	2354	75,2	73,7 - 76,7
Facilidad para conseguir cita*	81	75,7	67,6 - 83,8	91	76,5	68,8 - 84,1	52	74,3	64,0 - 84,5	62	83,8	75,4 - 92,2	58	70,7	60,9 - 80,6	482	72,3	68,9 - 75,7	2226	71,4	69,8 - 73,0
Demora para la cita*	57	53,3	43,8 - 62,7	59	49,2	40,2 - 58,1	37	52,1	40,5 - 63,7	40	54,1	42,7 - 65,4	39	47,6	36,8 - 58,4	340	50,8	47,0 - 54,6	1521	48,8	47,0 - 50,6
Tiempo hasta entrar en consulta*	74	69,2	60,4 - 77,9	85	70,8	62,7 - 79,0	43	60,6	49,2 - 71,9	55	74,3	64,4 - 84,3	61	74,4	64,9 - 83,8	509	76,0	72,7 - 79,2	2176	69,7	68,1 - 71,3
Solución dada a problemas*	84	80,0	72,3 - 87,7	86	76,8	69,0 - 84,6	54	79,4	69,8 - 89,0	53	74,6	64,5 - 84,8	63	80,8	72,0 - 89,5	490	73,8	70,5 - 77,1	2327	75,9	74,4 - 77,4
Confianza que transmite el personal*	93	86,9	80,5 - 93,3	104	87,4	81,4 - 93,4	61	85,9	77,8 - 94,0	65	87,8	80,4 - 95,3	71	87,7	80,5 - 94,8	578	86,3	83,7 - 88,9	2733	87,3	86,2 - 88,5
Amabilidad del personal*	97	90,7	85,1 - 96,2	108	90,0	84,6 - 95,4	66	93,0	87,0 - 98,9	64	86,5	78,7 - 94,3	75	91,5	85,4 - 97,5	598	89,3	86,9 - 91,6	2832	90,5	89,4 - 91,5
Preparación del personal*	90	86,5	80,0 - 93,1	106	94,6	90,5 - 98,8	61	89,7	82,5 - 96,9	66	91,7	85,3 - 98,1	69	90,8	84,3 - 97,3	598	90,1	87,8 - 92,3	2771	89,7	88,6 - 90,7
Interés del personal de enfermería*	95	92,2	87,1 - 97,4	103	90,4	84,9 - 95,8	63	92,6	86,4 - 98,9	63	88,7	81,4 - 96,1	72	92,3	86,4 - 98,2	572	86,1	83,5 - 88,8	2698	87,4	86,2 - 88,6
Interés del personal médico*	94	88,7	82,6 - 94,7	109	91,6	86,6 - 96,6	62	87,3	79,6 - 95,1	66	89,2	82,1 - 96,3	75	93,8	88,4 - 99,1	583	87,3	84,7 - 89,8	2805	90,0	88,9 - 91,0
Interés del personal de admisión*	76	80,9	72,9 - 88,8	84	80,0	72,3 - 87,7	43	75,4	64,3 - 86,6	57	83,8	75,1 - 92,6	60	81,1	72,2 - 90,0	461	71,8	68,3 - 75,3	2359	78,0	76,5 - 79,5
Satisfacción con cuidados sanitarios*	91	85,8	79,2 - 92,5	104	86,7	80,6 - 92,7	60	84,5	76,1 - 92,9	61	82,4	73,8 - 91,1	74	91,4	85,2 - 97,5	554	83,1	80,2 - 85,9	2653	85,4	84,1 - 86,6
Información recibida*	90	84,9	78,1 - 91,7	92	79,3	71,9 - 86,7	52	73,2	62,9 - 83,5	58	81,7	72,7 - 90,7	72	90,0	83,4 - 96,6	523	78,6	75,5 - 81,8	2554	82,3	80,9 - 83,6
Dedicación del tiempo necesario **	83	77,6	69,7 - 85,5	102	85,0	78,6 - 91,4	58	81,7	72,7 - 90,7	62	83,8	75,4 - 92,2	65	79,3	70,5 - 88,0	567	84,6	81,9 - 87,4	2705	86,4	85,2 - 87,6
Recomendaría estas consultas***	99	92,5	87,5 - 97,5	116	96,7	93,5 - 99,9	66	93,0	87,0 - 98,9	72	97,3	93,6 - 100	77	93,9	88,7 - 99,1	619	92,4	90,4 - 94,4	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						SECTOR ZARAGOZA II (n=675)			ARAGÓN (n=3113)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
<i>Estado de las consultas*</i>	67	67,7	58,5 - 76,9	96	76,8	69,4 - 84,2	94	70,1	62,4 - 77,9	28	68,3	54,0 - 82,5	41	83,7	73,3 - 94,0	466	69,6	66,1 - 73,0	2354	75,2	73,7 - 76,7
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	72	72,7	64,0 - 81,5	89	71,2	63,3 - 79,1	93	69,4	61,6 - 77,2	31	75,6	62,5 - 88,8	37	75,5	63,5 - 87,6	482	72,3	68,9 - 75,7	2226	71,4	69,8 - 73,0
<i>Demora para la cita*</i>	53	53,5	43,7 - 63,4	62	50,0	41,2 - 58,8	68	51,1	42,6 - 59,6	19	46,3	31,1 - 61,6	28	57,1	43,3 - 71,0	340	50,8	47,0 - 54,6	1521	48,8	47,0 - 50,6
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	53	53,5	43,7 - 63,4	80	64,0	55,6 - 72,4	80	59,7	51,4 - 68,0	21	51,2	35,9 - 66,5	32	65,3	52,0 - 78,6	509	76,0	72,7 - 79,2	2176	69,7	68,1 - 71,3
<i>Solución dada a problemas*</i>	80	83,3	75,9 - 90,8	91	77,1	69,5 - 84,7	104	79,4	72,5 - 86,3	30	76,9	63,7 - 90,1	37	84,1	73,3 - 94,9	490	73,8	70,5 - 77,1	2327	75,9	74,4 - 77,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	90	90,9	85,2 - 96,6	109	87,2	81,3 - 93,1	117	87,3	81,7 - 92,9	37	90,2	81,2 - 99,3	45	91,8	84,2 - 99,5	578	86,3	83,7 - 88,9	2733	87,3	86,2 - 88,5
<i>Amabilidad del personal*</i>	89	89,9	84,0 - 95,8	112	89,6	84,2 - 95,0	118	88,1	82,6 - 93,6	35	85,4	74,5 - 96,2	48	98,0	94,0 - 100	598	89,3	86,9 - 91,6	2832	90,5	89,4 - 91,5
<i>Preparación del personal*</i>	92	93,9	89,1 - 98,6	111	88,8	83,3 - 94,3	123	92,5	88,0 - 97,0	33	80,5	68,4 - 92,6	47	95,9	90,4 - 100	598	90,1	87,8 - 92,3	2771	89,7	88,6 - 90,7
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	91	91,9	86,6 - 97,3	110	88,0	82,3 - 93,7	118	88,1	82,6 - 93,6	37	90,2	81,2 - 99,3	46	93,9	87,2 - 100	572	86,1	83,5 - 88,8	2698	87,4	86,2 - 88,6
<i>Interés del personal médico*</i>	94	95,9	92,0 - 99,8	111	89,5	84,1 - 94,9	121	91,7	87,0 - 96,4	36	87,8	77,8 - 97,8	48	98,0	94,0 - 100	583	87,3	84,7 - 89,8	2805	90,0	88,9 - 91,0
<i>Interés del personal de admisión*</i>	75	76,5	68,1 - 84,9	93	77,5	70,0 - 85,0	95	73,1	65,5 - 80,7	33	80,5	68,4 - 92,6	40	85,1	74,9 - 95,3	461	71,8	68,3 - 75,3	2359	78,0	76,5 - 79,5
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	88	88,9	82,7 - 95,1	105	84,0	77,6 - 90,4	111	82,8	76,5 - 89,2	37	90,2	81,2 - 99,3	45	91,8	84,2 - 99,5	554	83,1	80,2 - 85,9	2653	85,4	84,1 - 86,6
<i>Información recibida*</i>	83	84,7	77,6 - 91,8	99	79,8	72,8 - 86,9	105	78,9	72,0 - 85,9	34	85,0	73,9 - 96,1	43	87,8	78,6 - 96,9	523	78,6	75,5 - 81,8	2554	82,3	80,9 - 83,6
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	85	85,9	79,0 - 92,7	103	82,4	75,7 - 89,1	110	82,1	75,6 - 88,6	35	85,4	74,5 - 96,2	43	87,8	78,6 - 96,9	567	84,6	81,9 - 87,4	2705	86,4	85,2 - 87,6
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	92	92,9	87,9 - 98,0	116	92,8	88,3 - 97,3	123	91,8	87,1 - 96,4	37	90,2	81,2 - 99,3	48	98,0	94,0 - 100	619	92,4	90,4 - 94,4	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

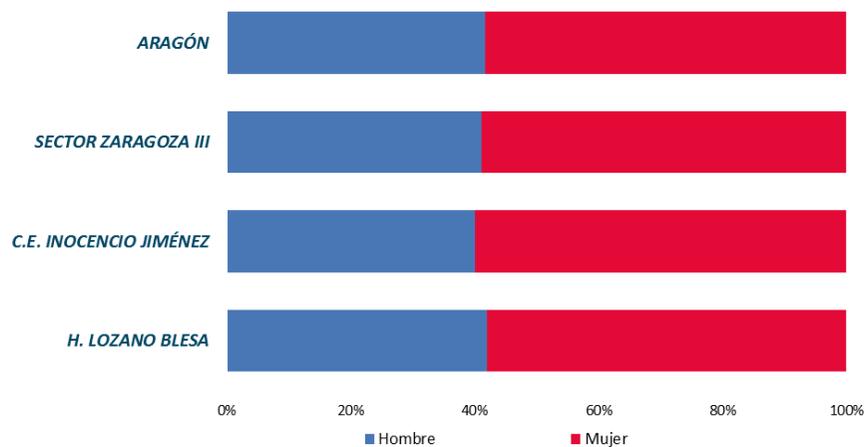
***Personas que las recomendarían

SECTOR ZARAGOZA III

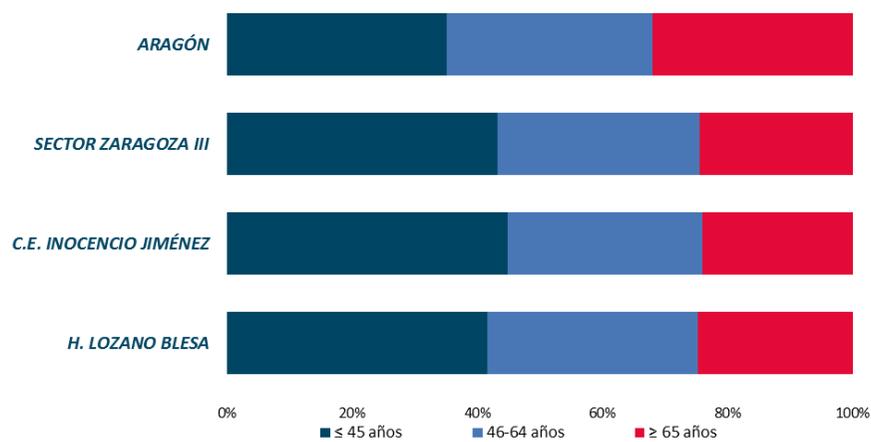
Perfil sociodemográfico de los usuarios encuestados por Hospitales. Sector Zaragoza III. Consultas de Atención Especializada

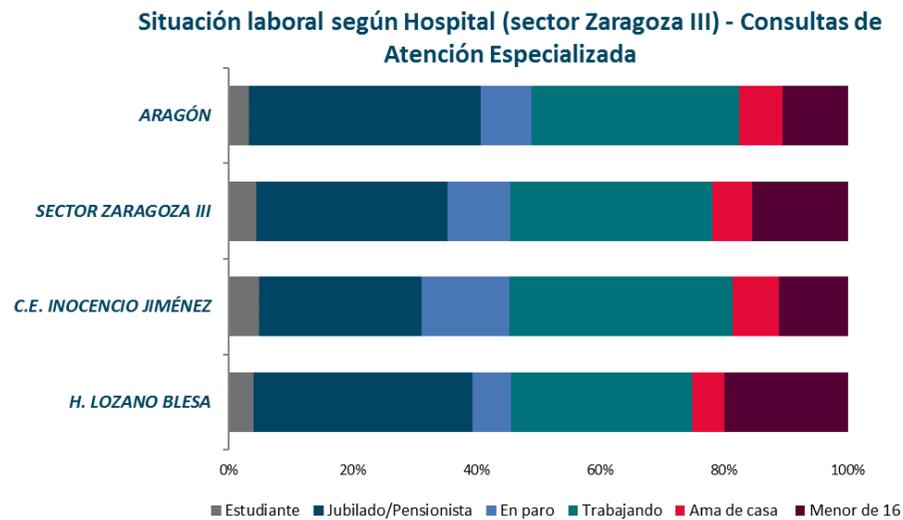
	ARAGÓN (n=3113)		SECTOR ZARAGOZA III (n=451)		H. LOZANO BLESA (n=226)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=225)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	41,7	40,0 - 43,5	41,0	36,5 - 45,6	42,0	35,6 - 48,5	40,0	33,6 - 46,4
<i>Mujer</i>	58,3	56,5 - 60,0	59,0	54,4 - 63,5	58,0	51,5 - 64,4	60,0	53,6 - 66,4
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	40,9	28,1	46,1	25,1	44,0	27,1	48,4	22,8
<i>Mujer</i>	43,3	24,2	46,2	20,8	46,7	21,6	45,7	20,0
<i>Total</i>	42,2	25,9	46,2	22,6	45,6	24,0	46,8	21,2
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	10,5	9,5 - 11,6	15,5	12,2 - 18,9	19,9	14,7 - 25,1	11,1	7,0 - 15,2
16-25	4,7	3,9 - 5,4	6,2	4,0 - 8,4	5,8	2,7 - 8,8	6,7	3,4 - 9,9
26-35	8,2	7,3 - 9,2	8,6	6,1 - 11,2	5,8	2,7 - 8,8	11,6	7,4 - 15,7
36-45	11,6	10,5 - 12,8	12,9	9,8 - 15,9	10,2	6,2 - 14,1	15,6	10,8 - 20,3
46-55	16,6	15,3 - 17,9	16,0	12,6 - 19,3	14,2	9,6 - 18,7	17,8	12,8 - 22,8
56-64	16,3	15,0 - 17,6	16,4	13,0 - 19,8	19,5	14,3 - 24,6	13,3	8,9 - 17,8
65-75	20,5	19,1 - 21,9	16,2	12,8 - 19,6	17,7	12,7 - 22,7	14,7	10,0 - 19,3
> 75	11,6	10,4 - 12,7	8,2	5,7 - 10,7	7,1	3,7 - 10,4	9,3	5,5 - 13,1
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	3,2	2,6 - 3,9	4,4	2,5 - 6,3	4,0	1,4 - 6,5	4,9	2,1 - 7,7
<i>Jubilado / pensionis</i>	37,4	35,7 - 39,1	30,8	26,6 - 35,1	35,4	29,2 - 41,6	26,2	20,5 - 32,0
<i>En paro</i>	8,2	7,3 - 9,2	10,2	7,4 - 13,0	6,2	3,1 - 9,3	14,2	9,7 - 18,8
<i>Trabajando</i>	33,6	31,9 - 35,3	32,6	28,3 - 36,9	29,2	23,3 - 35,1	36,0	29,7 - 42,3
<i>Ama de casa</i>	7,0	6,1 - 7,9	6,4	4,2 - 8,7	5,3	2,4 - 8,2	7,6	4,1 - 11,0
<i>Menor de 16</i>	10,6	9,5 - 11,7	15,5	12,2 - 18,9	19,9	14,7 - 25,1	11,1	7,0 - 15,2

Sexo según Hospital (sector Zaragoza III) - Consultas de Atención Especializada



Grupos de edad según Hospital (sector Zaragoza III) - Consultas de Atención Especializada



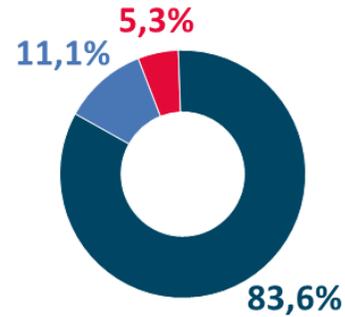


Opinión de los usuarios encuestados por Hospitales. Sector Zaragoza III. Consultas de Atención Especializada

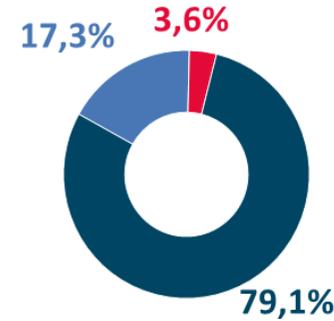
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =3113)			SECTOR ZARAGOZA III (n=451)			H. LOZANO BLESA (n=226)			C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=225)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas</i>	2354	75,2	73,7 - 76,7	305	68,4	64,1 - 72,7	179	79,2	73,9 - 84,5	201	89,3	85,3 - 93,4
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	2226	71,4	69,8 - 73,0	308	69,1	64,8 - 73,3	158	70,2	64,2 - 76,2	157	69,8	63,8 - 75,8
<i>Demora para la cita</i>	1521	48,8	47,0 - 50,6	222	50,0	45,3 - 54,7	100	44,6	38,1 - 51,2	111	50,0	43,4 - 56,6
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	2176	69,7	68,1 - 71,3	314	70,4	66,2 - 74,6	130	57,5	51,1 - 64,0	172	76,4	70,9 - 82,0
<i>Solución dada a problemas</i>	2327	75,9	74,4 - 77,4	333	76,6	72,6 - 80,5	173	81,2	76,0 - 86,5	145	70,4	64,2 - 76,6
<i>Confianza que transmite el personal</i>	2733	87,3	86,2 - 88,5	387	86,6	83,4 - 89,7	204	90,3	86,4 - 94,1	197	87,6	83,2 - 91,9
<i>Amabilidad del personal</i>	2832	90,5	89,4 - 91,5	397	88,8	85,9 - 91,7	209	92,5	89,0 - 95,9	196	87,1	82,7 - 91,5
<i>Preparación del personal</i>	2771	89,7	88,6 - 90,7	398	90,2	87,5 - 93,0	209	94,1	91,1 - 97,2	191	88,4	84,2 - 92,7
<i>Interés del personal de enfermería</i>	2698	87,4	86,2 - 88,6	379	86,5	83,3 - 89,7	205	92,8	89,3 - 96,2	193	87,7	83,4 - 92,1
<i>Interés del personal médico</i>	2805	90,0	88,9 - 91,0	404	90,8	88,1 - 93,5	213	94,2	91,2 - 97,3	193	86,9	82,5 - 91,4
<i>Interés del personal de admisión</i>	2359	78,0	76,5 - 79,5	336	78,9	75,0 - 82,7	179	82,9	77,8 - 87,9	173	83,6	78,5 - 88,6
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	2653	85,4	84,1 - 86,6	380	85,8	82,5 - 89,0	188	83,9	79,1 - 88,7	186	84,5	79,8 - 89,3
<i>Información recibida</i>	2554	82,3	80,9 - 83,6	357	81,1	77,5 - 84,8	178	80,2	74,9 - 85,4	173	78,6	73,2 - 84,1

- Percepción del tiempo que le han dedicado

H. LOZANO BLESA (n=226)



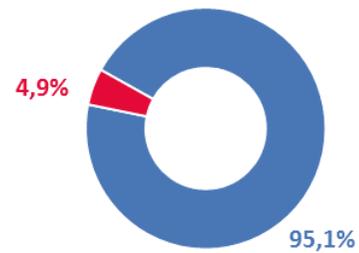
C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=225)



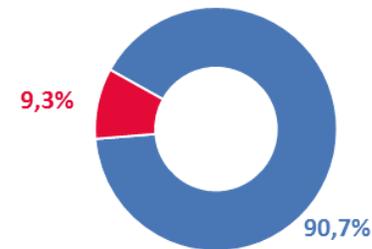
■ Menos del tiempo necesario ■ Más del tiempo necesario ■ El tiempo necesario

- Recomendación de las consultas de especialidades

H. LOZANO BLESA (n=226)



C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=225)



■ Sí recomendaría ■ No recomendaría

- Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=3113)*		SECTOR ZARAGOZA III (n=451)*		H. LOZANO BLESA (n=226)*		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=225)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	505	16,2	73	16,2	35	15,5	38	16,9
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	79	2,5	15	3,3	3	1,3	12	5,3
<i>Tiempo de demora hasta que te dan cita</i>	57	1,8	13	2,9	6	2,7	7	3,1
<i>Organización</i>	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Atención general</i>	1.173	37,7	160	35,5	87	38,5	73	32,4
<i>Atención médica</i>	742	23,8	95	21,1	63	27,9	32	14,2
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	140	4,5	14	3,1	8	3,5	6	2,7
<i>Atención de personal no sanitario</i>	13	0,4	3	0,7	2	0,9	1	0,4
<i>Citaciones</i>	7	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,4
<i>Información</i>	40	1,3	7	1,6	5	2,2	2	0,9
<i>Oferta de profesionales</i>	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	37	1,2	20	4,4	3	1,3	17	7,6
<i>Derivación a otros centros</i>	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Limpieza</i>	14	0,4	3	0,7	0	0,0	3	1,3
<i>Satisfacción general</i>	548	17,6	77	17,1	34	15,0	43	19,1
<i>Otros</i>	53	1,7	8	1,8	3	1,3	5	2,2
TOTAL**	3414	109,7	488	108,2	249	110,2	240	106,7

* 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.

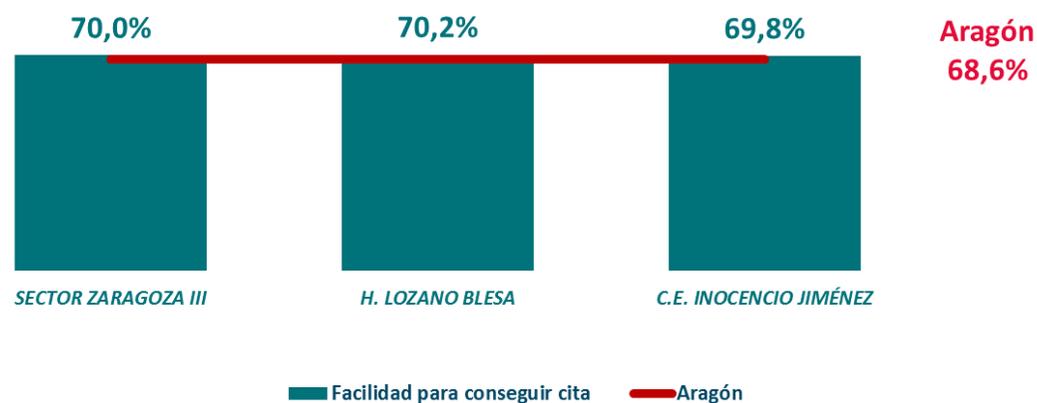
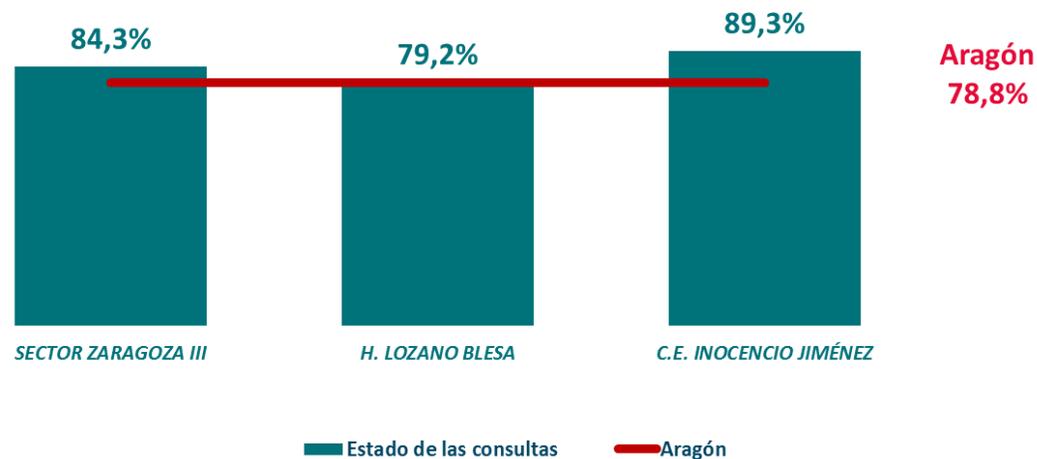
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

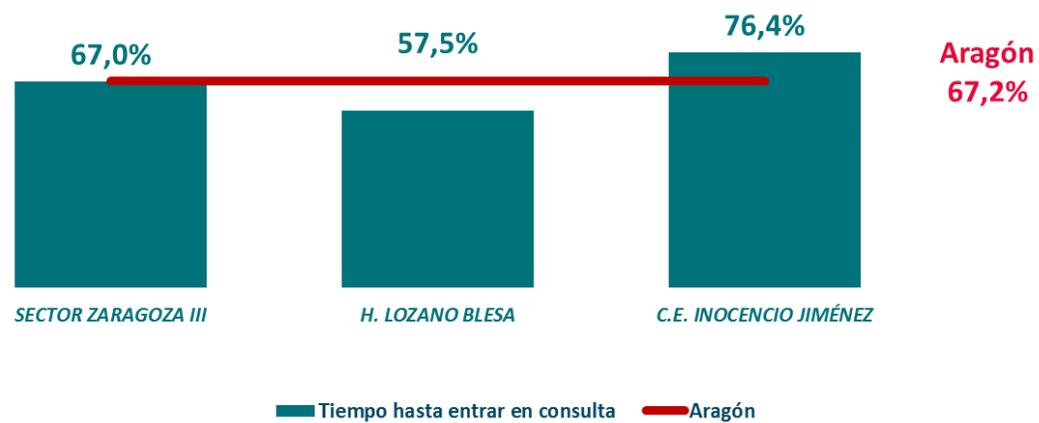
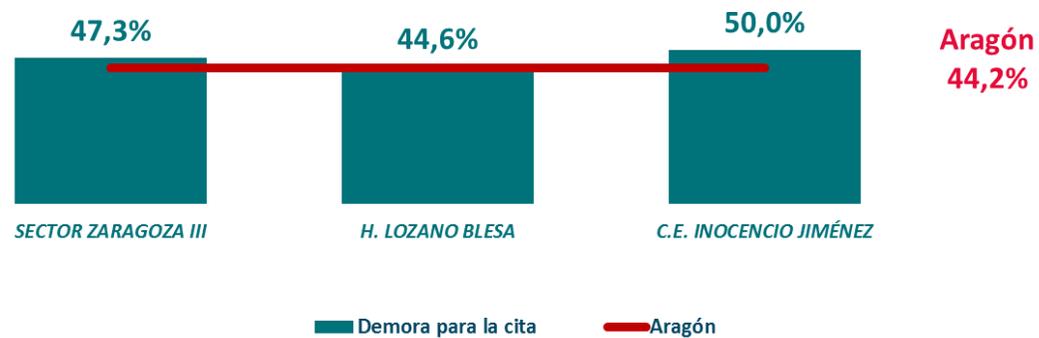
Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=3132)*		SECTOR ZARAGOZA III (n=451)*		H. LOZANO BLESA (n=226)*		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=225)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	1.239	39,8	179	39,7	83	36,7	96	42,7
Tiempo de espera en el centro	273	8,8	43	9,5	27	11,9	16	7,1
Demora en citación / Lista de espera	942	30,3	125	27,7	61	27,0	64	28,4
Organización	45	1,4	6	1,3	3	1,3	3	1,3
Atención general	97	3,1	16	3,5	7	3,1	9	4,0
Atención médica	160	5,1	25	5,5	13	5,8	12	5,3
Atención de otro personal sanitario	40	1,3	8	1,8	4	1,8	4	1,8
Atención de personal no sanitario	24	0,8	4	0,9	4	1,8	0	0,0
Citaciones	44	1,4	6	1,3	4	1,8	2	0,9
Información	43	1,4	8	1,8	4	1,8	4	1,8
Oferta de profesionales	42	1,3	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	119	3,8	19	4,2	12	5,3	7	3,1
Derivación a otros centros	12	0,4	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Limpieza	13	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	20	0,6	5	1,1	3	1,3	2	0,9
Transporte sanitario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos varios	5	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Saturación / Masificación de pacientes	39	1,3	6	1,3	5	2,2	1	0,4
Otros	122	3,9	27	6,0	12	5,3	15	6,7
TOTAL**	3334	100,0	479	106,2	244	108,0	235	104,4

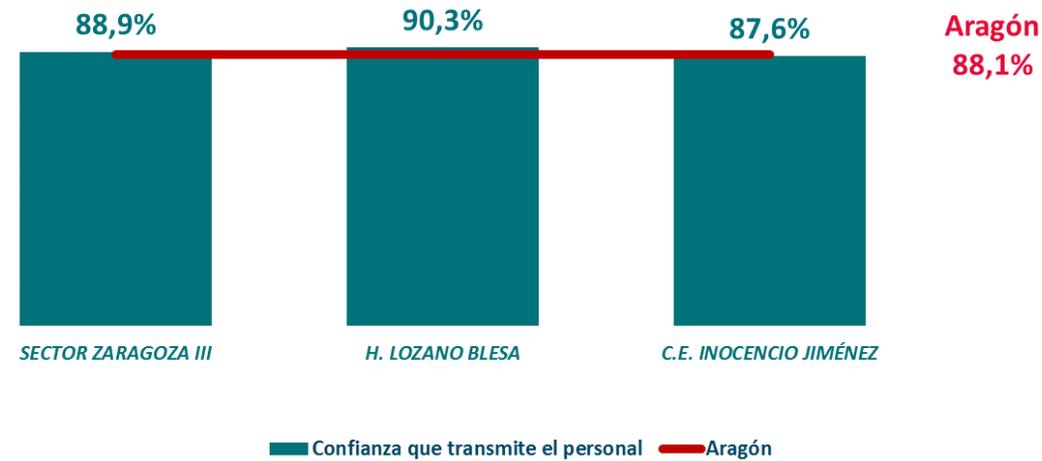
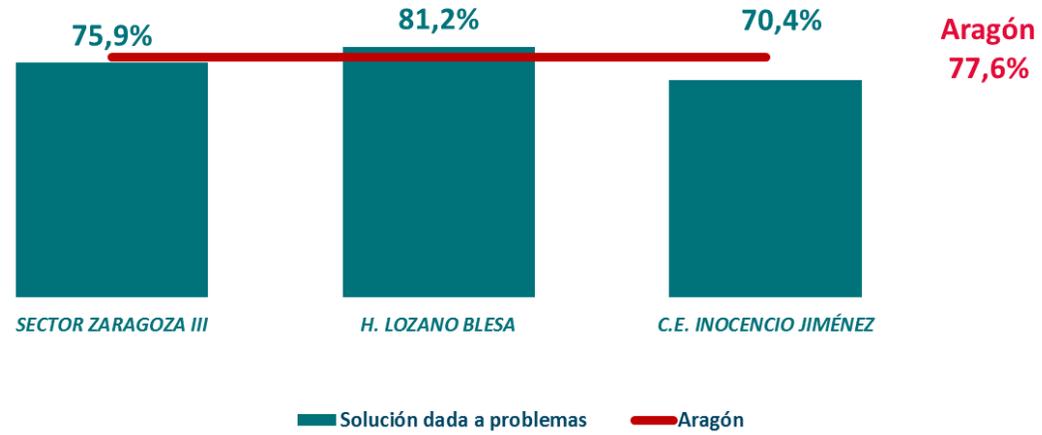
* Hace referencia al número total de encuestados.

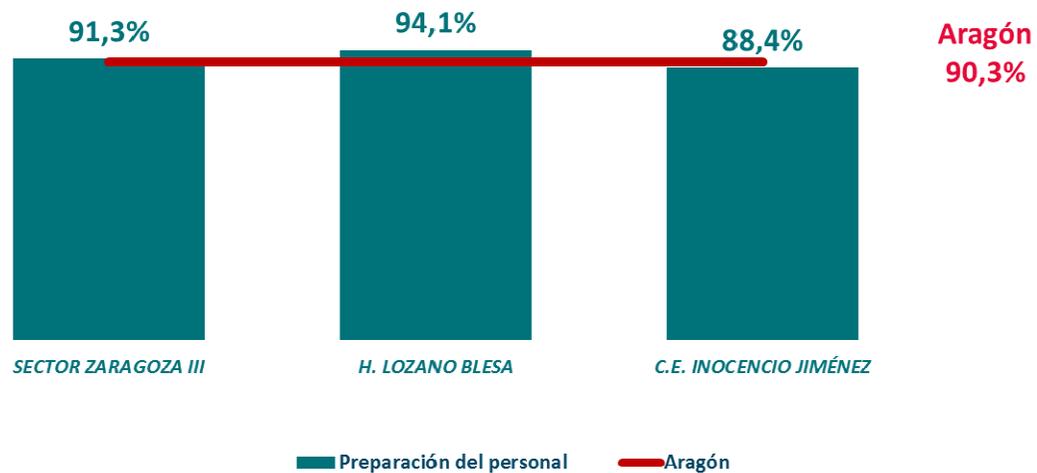
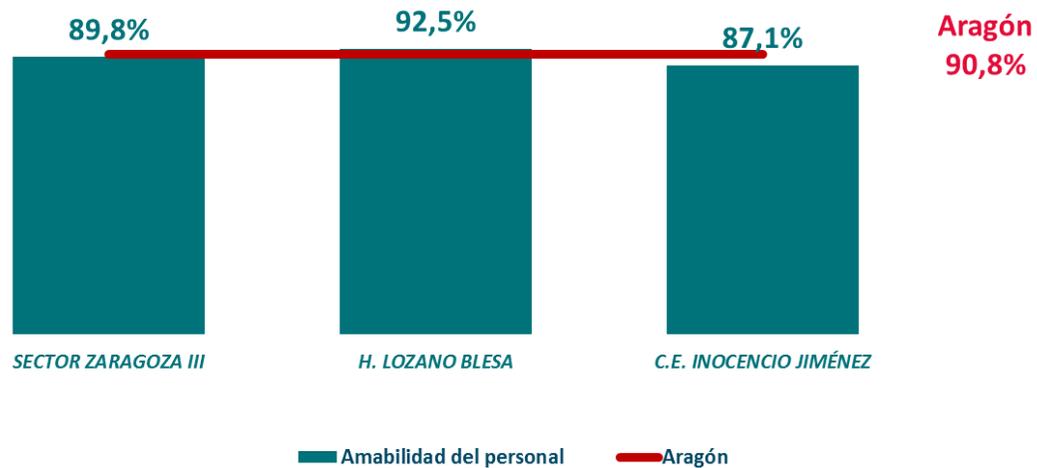
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

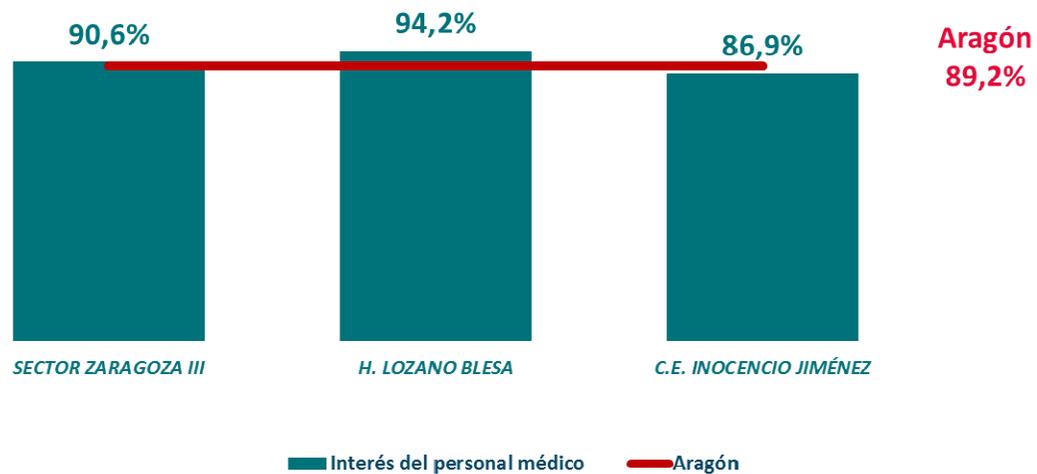
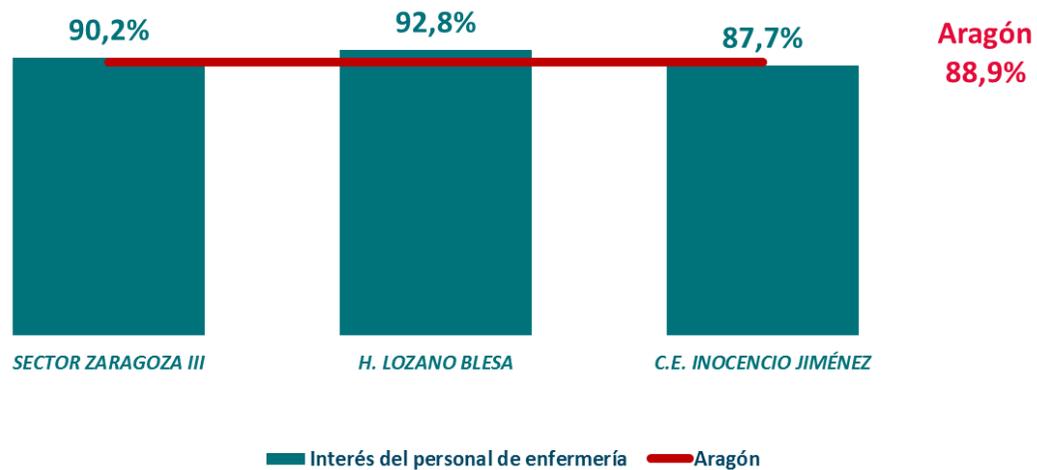
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta

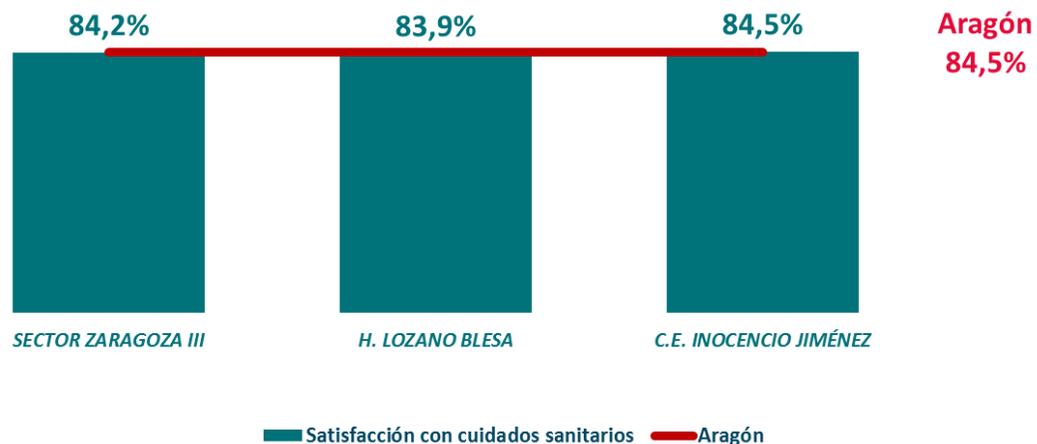
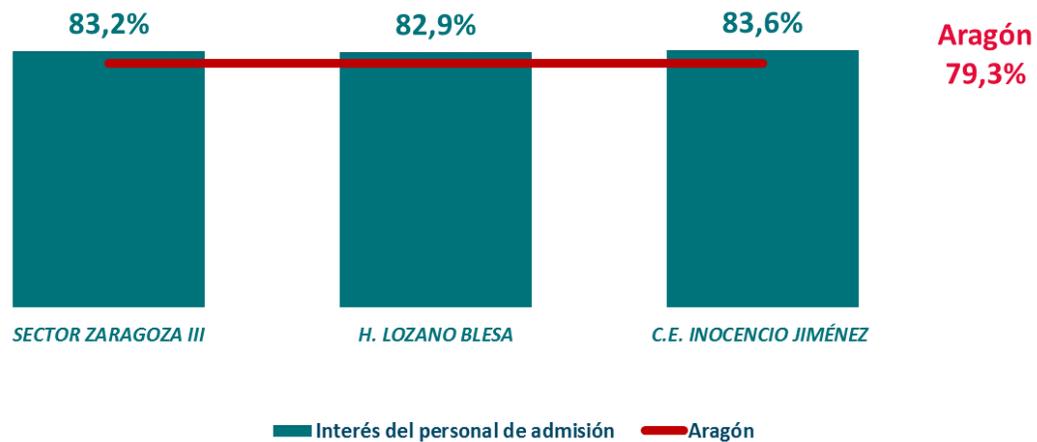


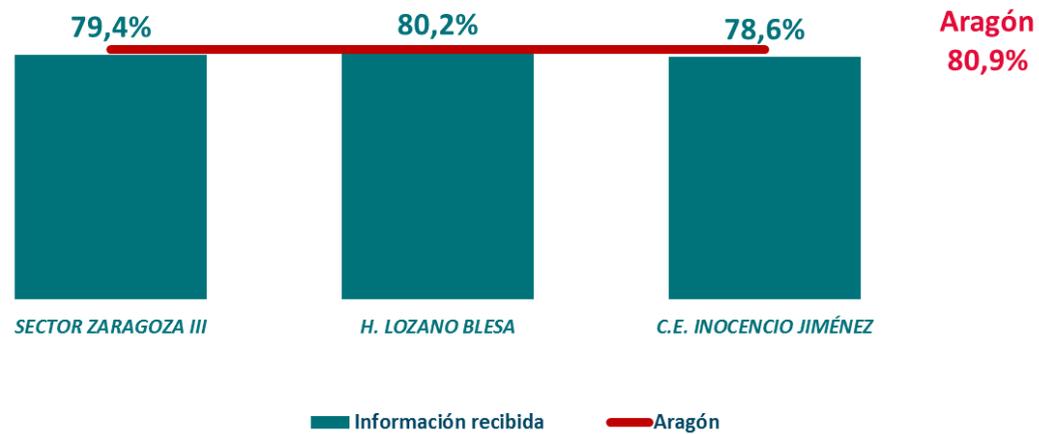












Resultados estratificados en función del sexo y la edad por Hospitales. Sector Zaragoza III. Consultas de Atención Especializada

Opinión de los usuarios H. LOZANO BLESA (n=226)	Sexo						Grupos de Edad						SECTOR ZARAGOZA III (n=451)			ARAGÓN (n=3113)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Estado de las consultas*	77	81,1	73,2 - 88,9	102	77,9	70,8 - 85,0	76	80,9	72,9 - 88,8	56	73,7	63,8 - 83,6	47	83,9	74,3 - 93,5	380	84,3	80,9 - 87,6	2453	78,8	77,4 - 80,3
Facilidad para conseguir cita*	64	67,4	57,9 - 76,8	94	72,3	64,6 - 80,0	64	68,8	59,4 - 78,2	51	67,1	56,5 - 77,7	43	76,8	65,7 - 87,8	315	70,0	65,8 - 74,2	2125	68,6	67,0 - 70,3
Demora para la cita*	41	43,6	33,6 - 53,6	59	45,4	36,8 - 53,9	42	44,7	34,6 - 54,7	30	40,0	28,9 - 51,1	28	50,9	37,7 - 64,1	211	47,3	42,7 - 51,9	1368	44,2	42,4 - 45,9
Tiempo hasta entrar en consulta*	57	60,0	50,1 - 69,9	73	55,7	47,2 - 64,2	52	55,3	45,3 - 65,4	44	57,9	46,8 - 69,0	34	60,7	47,9 - 73,5	302	67,0	62,6 - 71,3	2090	67,2	65,6 - 68,9
Solución dada a problemas*	74	82,2	74,3 - 90,1	99	80,5	73,5 - 87,5	74	81,3	73,3 - 89,3	58	84,1	75,4 - 92,7	41	77,4	66,1 - 88,6	318	75,9	71,8 - 80,0	2291	77,6	76,1 - 79,1
Confianza que transmite el personal*	86	90,5	84,6 - 96,4	118	90,1	85,0 - 95,2	85	90,4	84,5 - 96,4	66	86,8	79,2 - 94,4	53	94,6	88,7 - 100	401	88,9	86,0 - 91,8	2739	88,1	87,0 - 89,3
Amabilidad del personal*	89	93,7	88,8 - 98,6	120	91,6	86,9 - 96,4	85	90,4	84,5 - 96,4	71	93,4	87,8 - 99,0	53	94,6	88,7 - 100	405	89,8	87,0 - 92,6	2826	90,8	89,8 - 91,8
Preparación del personal*	90	94,7	90,2 - 99,2	119	93,7	89,5 - 97,9	89	94,7	90,1 - 99,2	70	94,6	89,4 - 99,7	50	92,6	85,6 - 99,6	400	91,3	88,7 - 94,0	2733	90,3	89,2 - 91,3
Interés del personal de enfermería*	86	92,5	87,1 - 97,8	119	93,0	88,5 - 97,4	83	91,2	85,4 - 97,0	71	95,9	91,5 - 100	51	91,1	83,6 - 98,5	398	90,2	87,5 - 93,0	2715	88,9	87,8 - 90,0
Interés del personal médico*	88	92,6	87,4 - 97,9	125	95,4	91,8 - 99,0	87	92,6	87,2 - 97,9	74	97,4	93,8 - 100	52	92,9	86,1 - 99,6	406	90,6	87,9 - 93,3	2764	89,2	88,2 - 90,3
Interés del personal de admisión*	77	82,8	75,1 - 90,5	102	82,9	76,3 - 89,6	71	78,0	69,5 - 86,5	64	87,7	80,1 - 95,2	44	84,6	74,8 - 94,4	352	83,2	79,7 - 86,8	2355	79,3	77,9 - 80,8
Satisfacción con cuidados sanitarios*	79	83,2	75,6 - 90,7	109	84,5	78,3 - 90,7	76	80,9	72,9 - 88,8	66	88,0	80,6 - 95,4	46	83,6	73,9 - 93,4	374	84,2	80,8 - 87,6	2614	84,5	83,2 - 85,8
Información recibida*	76	80,0	72,0 - 88,0	102	80,3	73,4 - 87,2	72	76,6	68,0 - 85,2	58	79,5	70,2 - 88,7	48	87,3	78,5 - 96,1	351	79,4	75,6 - 83,2	2477	80,9	79,5 - 82,3
Dedicación del tiempo necesario**	80	84,2	76,9 - 91,5	109	83,2	76,8 - 89,6	80	85,1	77,9 - 92,3	61	80,3	71,3 - 89,2	48	85,7	76,5 - 94,9	367	81,4	77,8 - 85,0	2705	86,4	85,2 - 87,6
Recomendaría estas consultas***	90	94,7	90,2 - 99,2	125	95,4	91,8 - 99,0	91	96,8	93,3 - 100	70	92,1	86,0 - 98,2	54	96,4	91,6 - 100	419	92,9	90,5 - 95,3	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

Opinión de los usuarios C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=225)	Sexo						Grupos de Edad									SECTOR ZARAGOZA III (n=451)			ARAGÓN (n=3113)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	79	87,8	81,0 - 94,5	122	90,4	85,4 - 95,3	94	93,1	88,1 - 98,0	62	88,6	81,1 - 96,0	45	83,3	73,4 - 93,3	380	84,3	80,9 - 87,6	2453	78,8	77,4 - 80,3
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	67	74,4	65,4 - 83,5	90	66,7	58,7 - 74,6	73	72,3	63,5 - 81,0	45	64,3	53,1 - 75,5	39	72,2	60,3 - 84,2	315	70,0	65,8 - 74,2	2125	68,6	67,0 - 70,3
<i>Demora para la cita*</i>	47	52,2	41,9 - 62,5	64	48,5	40,0 - 57,0	52	52,5	42,7 - 62,4	30	42,9	31,3 - 54,5	29	54,7	41,3 - 68,1	211	47,3	42,7 - 51,9	1368	44,2	42,4 - 45,9
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	75	83,3	75,6 - 91,0	97	71,9	64,3 - 79,4	76	75,2	66,8 - 83,7	53	75,7	65,7 - 85,8	43	79,6	68,9 - 90,4	302	67,0	62,6 - 71,3	2090	67,2	65,6 - 68,9
<i>Solución dada a problemas*</i>	54	68,4	58,1 - 78,6	91	71,7	63,8 - 79,5	70	76,1	67,4 - 84,8	44	66,7	55,3 - 78,0	31	64,6	51,1 - 78,1	318	75,9	71,8 - 80,0	2291	77,6	76,1 - 79,1
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	78	86,7	79,6 - 93,7	119	88,1	82,7 - 93,6	89	88,1	81,8 - 94,4	62	88,6	81,1 - 96,0	46	85,2	75,7 - 94,7	401	88,9	86,0 - 91,8	2739	88,1	87,0 - 89,3
<i>Amabilidad del personal*</i>	80	88,9	82,4 - 95,4	116	85,9	80,1 - 91,8	87	86,1	79,4 - 92,9	62	88,6	81,1 - 96,0	47	87,0	78,1 - 96,0	405	89,8	87,0 - 92,6	2826	90,8	89,8 - 91,8
<i>Preparación del personal*</i>	75	88,2	81,4 - 95,1	116	88,5	83,1 - 94,0	90	91,8	86,4 - 97,3	59	88,1	80,3 - 95,8	42	82,4	71,9 - 92,8	400	91,3	88,7 - 94,0	2733	90,3	89,2 - 91,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	79	90,8	84,7 - 96,9	114	85,7	79,8 - 91,7	90	90,0	84,1 - 95,9	58	85,3	76,9 - 93,7	45	86,5	77,3 - 95,8	398	90,2	87,5 - 93,0	2715	88,9	87,8 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	81	91,0	85,1 - 97,0	112	84,2	78,0 - 90,4	90	90,9	85,2 - 96,6	59	85,5	77,2 - 93,8	44	81,5	71,1 - 91,8	406	90,6	87,9 - 93,3	2764	89,2	88,2 - 90,3
<i>Interés del personal de admisión*</i>	66	82,5	74,2 - 90,8	107	84,3	77,9 - 90,6	79	84,0	76,6 - 91,4	53	81,5	72,1 - 91,0	41	85,4	75,4 - 95,4	352	83,2	79,7 - 86,8	2355	79,3	77,9 - 80,8
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	75	86,2	79,0 - 93,5	111	83,5	77,1 - 89,8	82	82,0	74,5 - 89,5	61	88,4	80,9 - 96,0	43	84,3	74,3 - 94,3	374	84,2	80,8 - 87,6	2614	84,5	83,2 - 85,8
<i>Información recibida*</i>	69	79,3	70,8 - 87,8	104	78,2	71,2 - 85,2	81	81,8	74,2 - 89,4	54	79,4	69,8 - 89,0	38	71,7	59,6 - 83,8	351	79,4	75,6 - 83,2	2477	80,9	79,5 - 82,3
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	73	81,1	73,0 - 89,2	105	77,8	70,8 - 84,8	78	77,2	69,0 - 85,4	57	81,4	72,3 - 90,5	43	79,6	68,9 - 90,4	367	81,4	77,8 - 85,0	2705	86,4	85,2 - 87,6
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	83	92,2	86,7 - 97,8	121	89,6	84,5 - 94,8	91	90,1	84,3 - 95,9	64	91,4	84,9 - 98,0	49	90,7	83,0 - 98,5	419	92,9	90,5 - 95,3	2923	93,3	92,5 - 94,2

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

