

**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:

- CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)
 - Consultas de atención especializada



**CONSORCIO ARAGONÉS
SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN**

CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN

El Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR) se encuentra integrado en el Sistema Aragonés de Salud, si bien se mantiene esta estructura separada como continuidad metodológica de este estudio. Lo forman los siguientes centros:

- Centro Sanitario de Alta Resolución Bajo Cinca - Baix Cinca (CASAR Bajo Cinca), en Fraga.
- Centro Sanitario Alta Resolución de Cinco Villas (CASAR Cinco Villas), en Ejea de los Caballeros.
- Centro Sanitario de Alta Resolución Moncayo (CASAR Moncayo), en Tarazona.
- Hospital de Alta Resolución del Pirineo (H. AR del Pirineo), en Jaca.

En el Sistema de Salud de Aragón, el CASAR ofrece a los ciudadanos un servicio sanitario de atención especializada. Para ello trabaja en estrecha colaboración con los centros de atención primaria y especializada del SALUD.

En los siguientes apartados se muestran los resultados obtenidos en las encuestas a usuarios del CASAR. La información se estructura en 3 apartados en función del tipo de atención o servicio recibido:

- Hospitalización: CASAR Bajo Cinca, CASAR Cinco Villas y H. AR del Pirineo.
- Consultas Especializadas: CASAR Bajo Cinca, CASAR Cinco Villas, CASAR Moncayo y H. AR del Pirineo.
- Urgencias Hospitalarias: CASAR Bajo Cinca, CASAR Cinco Villas y H. AR del Pirineo.

CONSORCIO ARAGONÉS
SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN
CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Perfil sociodemográfico

Dentro de los encuestados en Urgencias Hospitalarias CASAR el 40,4% son hombres y el 59,6% son mujeres. El promedio de edad alcanza los 51,2 años en el caso de los hombres y 50,6 años para las mujeres. Por su parte, las situaciones laborales que predominan son trabajador (35,9%) y jubilado o pensionista (34,4%). Además, el 9,6% corresponde a menores de edad, el 8,6% son amas de casa, el 8,5% indica estar en situación de desempleo mientras que el 2,9% son estudiantes.

Opinión de los usuarios

De entre todos los indicadores analizados, los tres con mayor porcentaje de usuarios satisfechos y muy satisfechos son la **amabilidad del personal** (89,9%), el **interés del personal médico** (88,2%) y el **interés del personal de enfermería** (87,2%). Por el contrario, la **demora en la cita** y la **facilidad para conseguir cita** registran las peores valoraciones, 39,5% y 62,2% de usuarios satisfechos o muy satisfechos respectivamente.

La distribución de las opiniones por Centro es similar a la obtenida en Aragón. Si bien, cabe destacar que la facilidad para conseguir cita obtiene el porcentaje más bajo de usuarios satisfechos o muy satisfechos en el CASAR Moncayo (53,7%). También en este centro se obtiene la satisfacción más baja en relación a la demora para la cita (31,8%). El 84,3% de usuarios encuestados considera que el **tiempo dedicado** ha sido el **necesario** y el 13,7% declara que éste fue inferior al necesario.

El porcentaje de personas que consideran que el tiempo dedicado es el adecuado es más bajo en el CASAR Bajo Cinca (80,6%). Por el contrario, el porcentaje más alto se obtiene en CASAR Cinco Villas (87%).

A nivel general, el 90,6% de los encuestados recomendaría la consulta de especialidades a sus amigos y familiares. La tasa de recomendación en todos los Centros es muy similar (entorno al 92%), a excepción de en CASAR Moncayo que es del 85,2%.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Un porcentaje elevado de encuestados destaca como **aspecto positivo** la **atención general** (34,8%). A cierta distancia, le sigue la **atención médica** (23,3%) y la **satisfacción general** (20,1%).

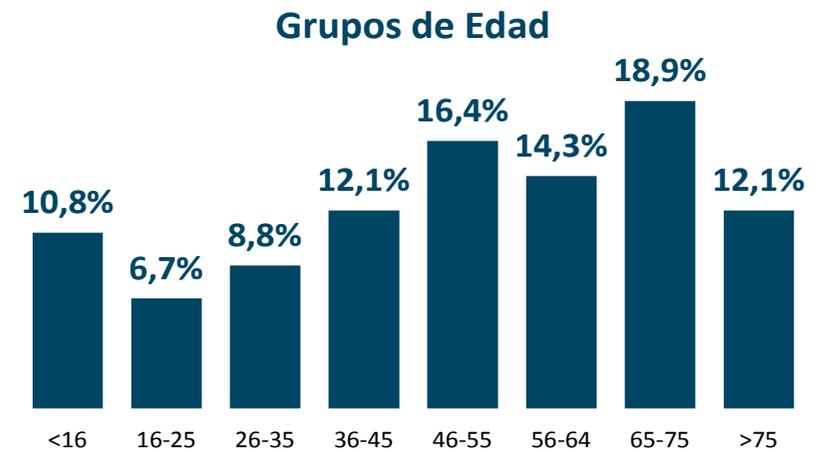
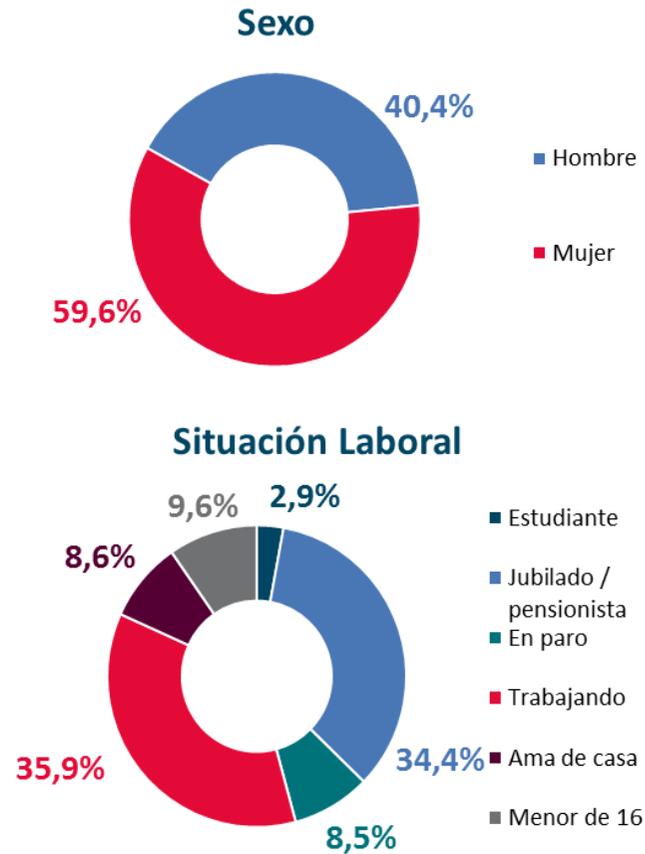
Por Centros, se recoge como la satisfacción con la atención general es más patente entre los usuarios del Hospital AR del Pirineo (40,3%), la atención médica obtiene más satisfechos en CASAR Moncayo (27,3%) y la satisfacción general es más notoria en el CASAR Cinco Villas (23,1%).

En cuanto a los aspectos que menos gustan de la atención recibida, sobresale la demora en las citas y la lista de espera (34,2%), y les siguen a cierta distancia, el tiempo de espera en el centro (8,4%) y la atención médica (5,3%).

Por Centro las diferencias que se observan están relacionadas con la demora en la cita; en el CASAR Moncayo el 39,8% ha señalado este aspecto, mientras que en el Hospital AR del Pirineo es del 25,5%.

RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

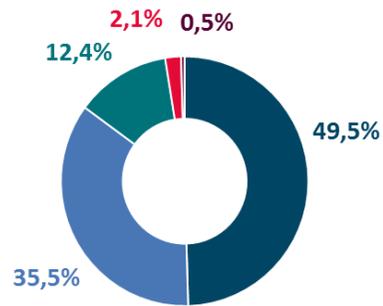
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA



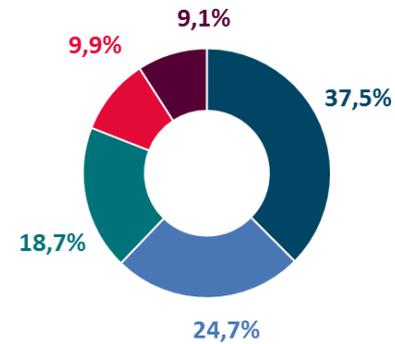
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

| ARAGÓN (n=871) | Nada satisfechos | | Poco satisfechos | | Adecuado | | Satisfechos | | Muy satisfechos | |
|---|------------------|------|------------------|------|----------|------|-------------|------|-----------------|------|
| | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % |
| <i>Estado de las consultas</i> | 4 | 0,5 | 18 | 2,1 | 108 | 12,4 | 309 | 35,5 | 431 | 49,5 |
| <i>Facilidad para conseguir cita</i> | 79 | 9,1 | 86 | 9,9 | 162 | 18,7 | 214 | 24,7 | 324 | 37,5 |
| <i>Demora para la cita</i> | 190 | 22,0 | 145 | 16,8 | 188 | 21,8 | 176 | 20,4 | 165 | 19,1 |
| <i>Tiempo hasta entrar en consulta</i> | 35 | 4,0 | 57 | 6,5 | 148 | 17,0 | 311 | 35,7 | 320 | 36,7 |
| <i>Solución dada a problemas</i> | 49 | 5,9 | 41 | 4,9 | 122 | 14,6 | 232 | 27,8 | 391 | 46,8 |
| <i>Confianza que transmite el personal</i> | 22 | 2,5 | 19 | 2,2 | 77 | 8,8 | 266 | 30,5 | 487 | 55,9 |
| <i>Amabilidad del personal</i> | 11 | 1,3 | 13 | 1,5 | 64 | 7,3 | 214 | 24,6 | 569 | 65,3 |
| <i>Preparación del personal</i> | 9 | 1,1 | 16 | 1,9 | 90 | 10,6 | 269 | 31,6 | 468 | 54,9 |
| <i>Interés del personal de enfermería</i> | 10 | 1,2 | 14 | 1,6 | 85 | 10,0 | 256 | 30,1 | 485 | 57,1 |
| <i>Interés del personal médico</i> | 14 | 1,6 | 15 | 1,7 | 73 | 8,4 | 232 | 26,8 | 532 | 61,4 |
| <i>Interés del personal de admisión</i> | 36 | 4,2 | 45 | 5,2 | 130 | 15,1 | 260 | 30,2 | 389 | 45,2 |
| <i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i> | 16 | 1,8 | 23 | 2,6 | 113 | 13,0 | 346 | 39,9 | 370 | 42,6 |
| <i>Información recibida</i> | 26 | 3,0 | 30 | 3,5 | 112 | 13,1 | 235 | 27,4 | 454 | 53,0 |

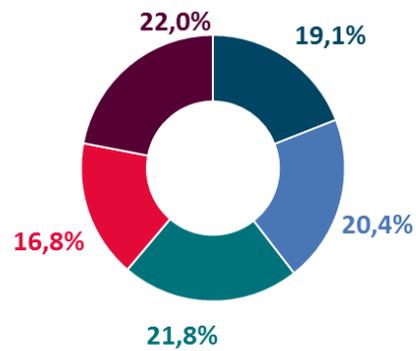
Estado de las consultas



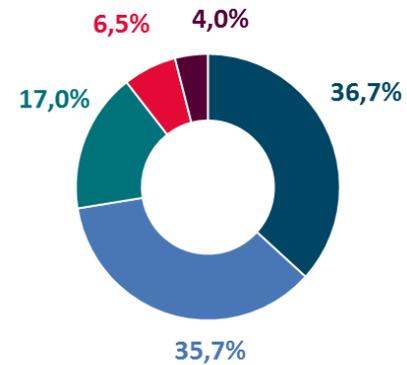
Facilidad para conseguir cita



Demora para la cita

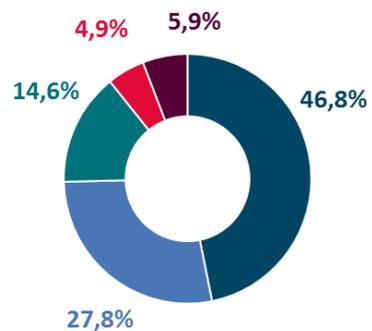


Tiempo hasta entrar en consulta

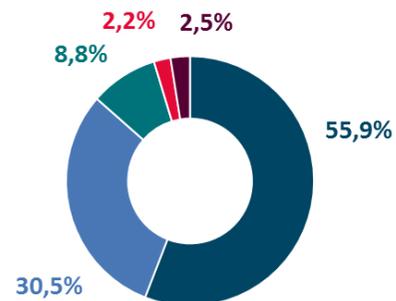


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

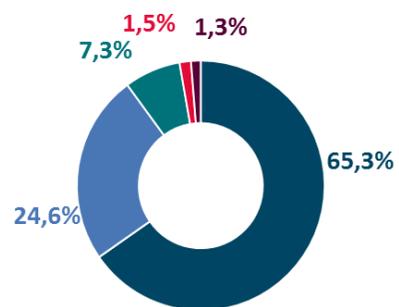
Solución dada a problemas



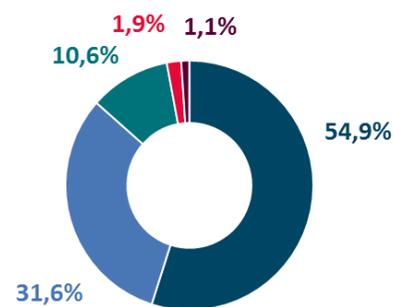
Confianza que transmite el personal



Amabilidad del personal

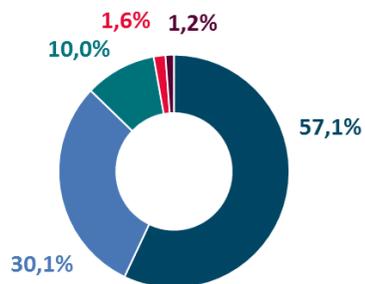


Preparación del personal

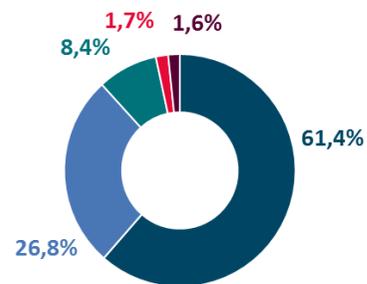


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

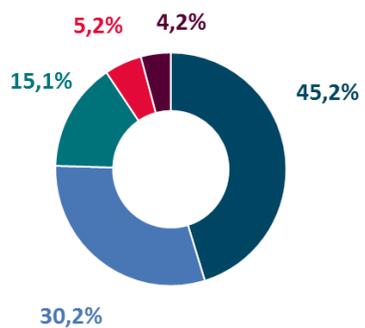
Interés del personal de enfermería



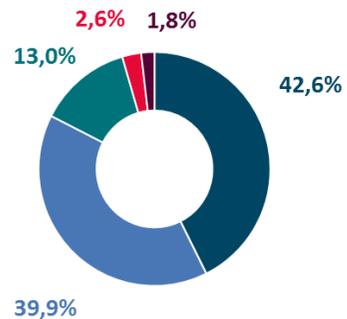
Interés del personal médico



Interés del personal de admisión

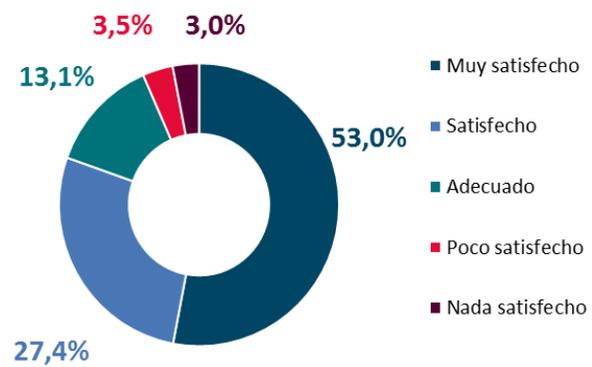


Satisfacción con los cuidados sanitarios

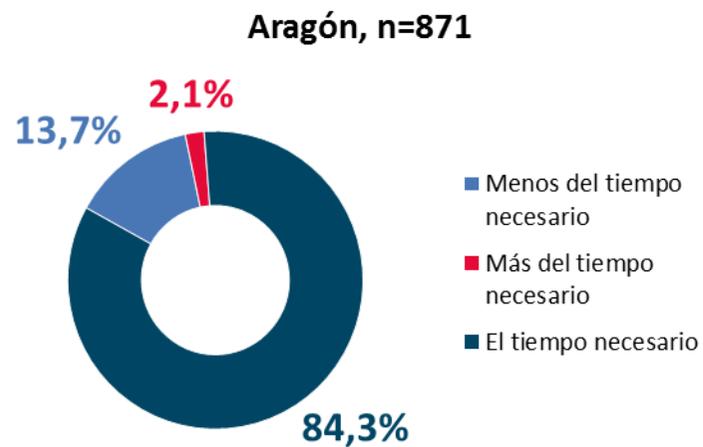


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

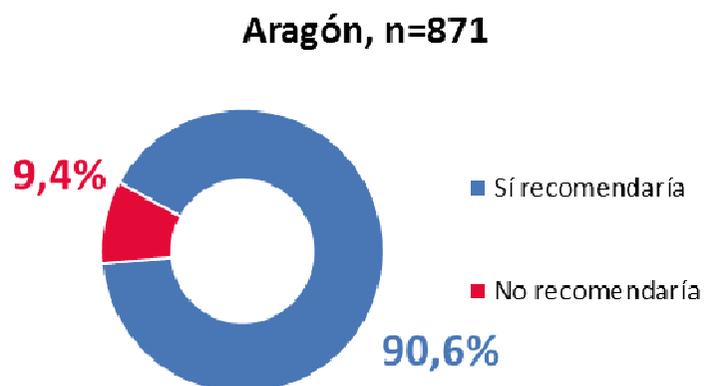
Información recibida



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=871)* | |
|--|-----------------|--------------|
| | fr | % |
| No sabe / No contesta | 133 | 15,3 |
| Tiempo de espera en el centro | 22 | 2,5 |
| Demora hasta que te dan cita / Lista de espera | 21 | 2,4 |
| Organización | 2 | 0,2 |
| Atención general | 303 | 34,8 |
| Atención médica | 203 | 23,3 |
| Atención de otro personal sanitario | 38 | 4,4 |
| Atención de personal no sanitario | 8 | 0,9 |
| Citaciones | 2 | 0,2 |
| Información | 18 | 2,1 |
| Oferta de profesionales | 1 | 0,1 |
| Instalaciones / Recursos materiales | 11 | 1,3 |
| Derivación a otros centros | 2 | 0,2 |
| Limpieza | 2 | 0,2 |
| Satisfacción general | 175 | 20,1 |
| Saturación / Masificación de pacientes | 1 | 0,1 |
| Otros | 17 | 2,0 |
| TOTAL** | 959 | 110,1 |

Aspectos positivos destacados (Aragón, n=871)



* 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=871)* | |
|--|-----------------|--------------|
| | fr | % |
| No sabe / No contesta | 323 | 37,1 |
| Tiempo de espera | 73 | 8,4 |
| Demora hasta que te dan cita | 298 | 34,2 |
| Organización | 16 | 1,8 |
| Atención general | 24 | 2,8 |
| Atención médica | 46 | 5,3 |
| Atención de otro personal sanitario | 12 | 1,4 |
| Atención de personal no sanitario | 10 | 1,1 |
| Citaciones | 38 | 4,4 |
| Información | 8 | 0,9 |
| Oferta de profesionales | 13 | 1,5 |
| Instalaciones / Recursos materiales | 12 | 1,4 |
| Derivación a otros centros | 14 | 1,6 |
| Limpieza | 0 | 0,0 |
| Satisfacción general | 10 | 1,1 |
| Transporte sanitario | 0 | 0,0 |
| Errores administrativos varios | 2 | 0,2 |
| Saturación / Masificación de pacientes | 3 | 0,3 |
| Comida | 1 | 0,1 |
| Otros | 29 | 3,3 |
| TOTAL** | 932 | 107,0 |

* 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=871)

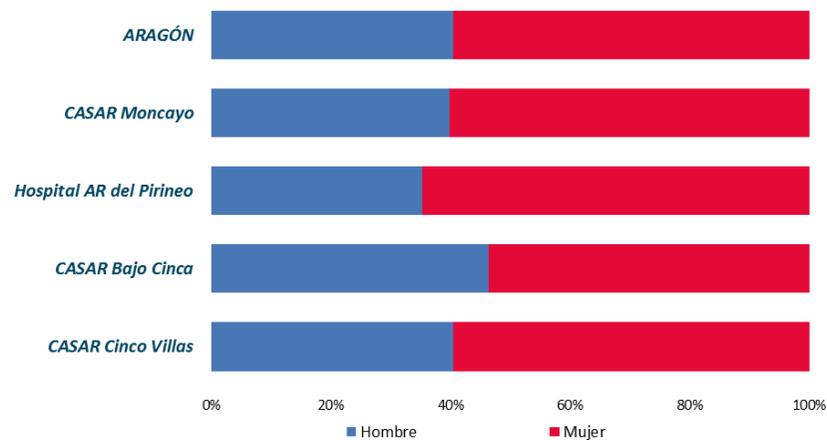


RESULTADOS POR HOSPITALES. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

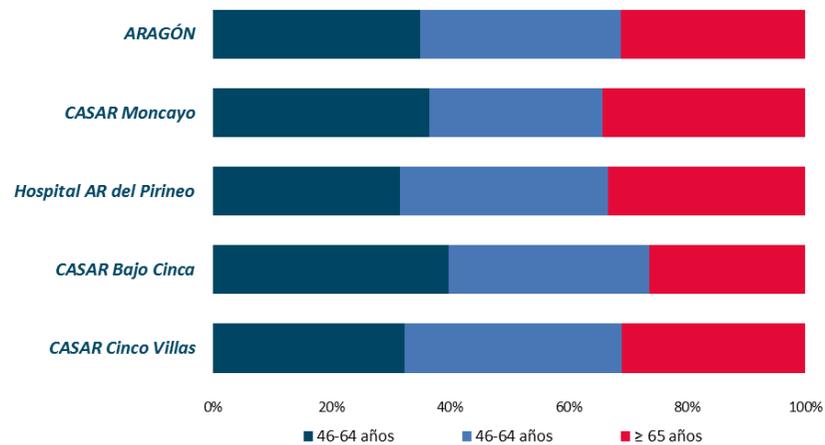
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

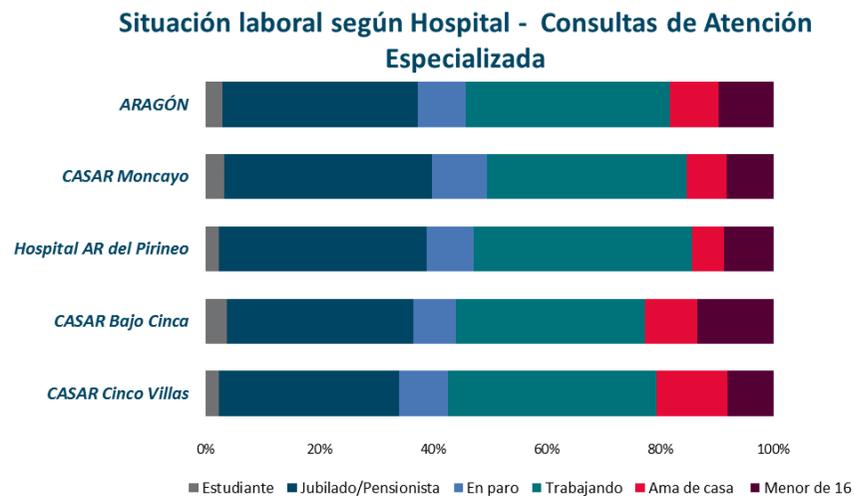
| | ARAGÓN (n =871) | | CASAR Cinco Villas (n=223) | | CASAR Bajo Cinca (n=216) | | Hospital AR del Pirineo (n=216) | | CASAR Moncayo (n=216) | |
|-------------------------------|-----------------|-------------|----------------------------|-------------|--------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| SEXO | % | IC (95%) | % | IC (95%) | % | IC (95%) | % | IC (95%) | % | IC (95%) |
| <i>Hombre</i> | 40% | 40,0 - 43,5 | 40,4 | 33,9 - 46,8 | 46,3 | 39,6 - 52,9 | 35,2 | 28,8 - 41,6 | 39,8 | 33,3 - 46,3 |
| <i>Mujer</i> | 60% | 56,5 - 60,0 | 59,6 | 53,2 - 66,1 | 53,7 | 47,1 - 60,4 | 64,8 | 58,4 - 71,2 | 60,2 | 53,7 - 66,7 |
| EDAD MEDIA | Años | DE | Años | DE | Años | DE | Años | DE | Años | DE |
| <i>Hombre</i> | 51,2 | 22,1 | 49,6 | 21,6 | 49,5 | 23,7 | 53,4 | 23,6 | 52,8 | 19,1 |
| <i>Mujer</i> | 50,6 | 20,9 | 52,7 | 19,4 | 46,0 | 21,0 | 52,4 | 20,5 | 50,7 | 22,3 |
| <i>Total</i> | 50,9 | 21,4 | 51,4 | 20,3 | 47,6 | 22,3 | 52,8 | 21,6 | 51,6 | 21,1 |
| GRUPOS DE EDAD | % | IC (95%) | % | IC (95%) | % | IC (95%) | % | IC (95%) | % | IC (95%) |
| <i>< 16</i> | 10% | 9,5 - 11,6 | 8,1 | 4,5 - 11,6 | 13,0 | 8,6 - 17,4 | 8,1 | 4,5 - 11,6 | 8,1 | 4,5 - 11,6 |
| <i>16-25</i> | 5% | 3,9 - 5,4 | 5,4 | 2,4 - 8,3 | 5,4 | 2,4 - 8,3 | 3,6 | 1,1 - 6,0 | 4,9 | 2,1 - 7,8 |
| <i>26-35</i> | 10% | 7,3 - 9,2 | 9,4 | 5,6 - 13,3 | 10,8 | 6,7 - 14,8 | 9,4 | 5,6 - 13,3 | 7,6 | 4,1 - 11,1 |
| <i>36-45</i> | 11% | 10,5 - 12,8 | 9,4 | 5,6 - 13,3 | 9,4 | 5,6 - 13,3 | 9,4 | 5,6 - 13,3 | 14,8 | 10,1 - 19,5 |
| <i>46-55</i> | 19% | 15,3 - 17,9 | 23,8 | 18,2 - 29,4 | 18,4 | 13,3 - 23,5 | 18,8 | 13,7 - 24,0 | 14,3 | 9,7 - 19,0 |
| <i>56-64</i> | 14% | 15,0 - 17,6 | 13,0 | 8,6 - 17,4 | 14,3 | 9,7 - 19,0 | 15,2 | 10,5 - 20,0 | 13,9 | 9,4 - 18,4 |
| <i>65-75</i> | 21% | 19,1 - 21,9 | 21,1 | 15,7 - 26,4 | 16,6 | 11,7 - 21,5 | 18,8 | 13,7 - 24,0 | 23,8 | 18,2 - 29,4 |
| <i>> 75</i> | 11% | 10,4 - 12,7 | 9,9 | 6,0 - 13,8 | 9,0 | 5,2 - 12,7 | 13,5 | 9,0 - 17,9 | 9,4 | 5,6 - 13,3 |
| SITUACIÓN LABORAL | % | IC (95%) | % | IC (95%) | % | IC (95%) | % | IC (95%) | % | IC (95%) |
| <i>Estudiante</i> | 3% | 2,6 - 3,9 | 2,2 | 0,3 - 4,2 | 3,6 | 1,1 - 6,0 | 2,2 | 0,3 - 4,2 | 3,1 | 0,9 - 5,4 |
| <i>Jubilado / pensionista</i> | 34% | 35,7 - 39,1 | 31,8 | 25,7 - 38,0 | 31,8 | 25,7 - 38,0 | 35,4 | 29,1 - 41,7 | 35,4 | 29,1 - 41,7 |
| <i>En paro</i> | 8% | 7,3 - 9,2 | 8,5 | 4,9 - 12,2 | 7,2 | 3,8 - 10,6 | 8,1 | 4,5 - 11,6 | 9,4 | 5,6 - 13,3 |
| <i>Trabajando</i> | 36% | 31,9 - 35,3 | 36,8 | 30,4 - 43,1 | 32,3 | 26,2 - 38,4 | 37,2 | 30,9 - 43,6 | 34,1 | 27,9 - 40,3 |
| <i>Ama de casa</i> | 9% | 6,1 - 7,9 | 12,6 | 8,2 - 16,9 | 9,0 | 5,2 - 12,7 | 5,4 | 2,4 - 8,3 | 6,7 | 3,4 - 10,0 |
| <i>Menor de 16</i> | 10% | 9,5 - 11,7 | 8,1 | 4,5 - 11,6 | 13,0 | 8,6 - 17,4 | 8,5 | 4,9 - 12,2 | 8,1 | 4,5 - 11,6 |

Sexo según Hospital - Consultas de Atención Especializada



Grupos de edad según Hospital - Consultas de Atención Especializada

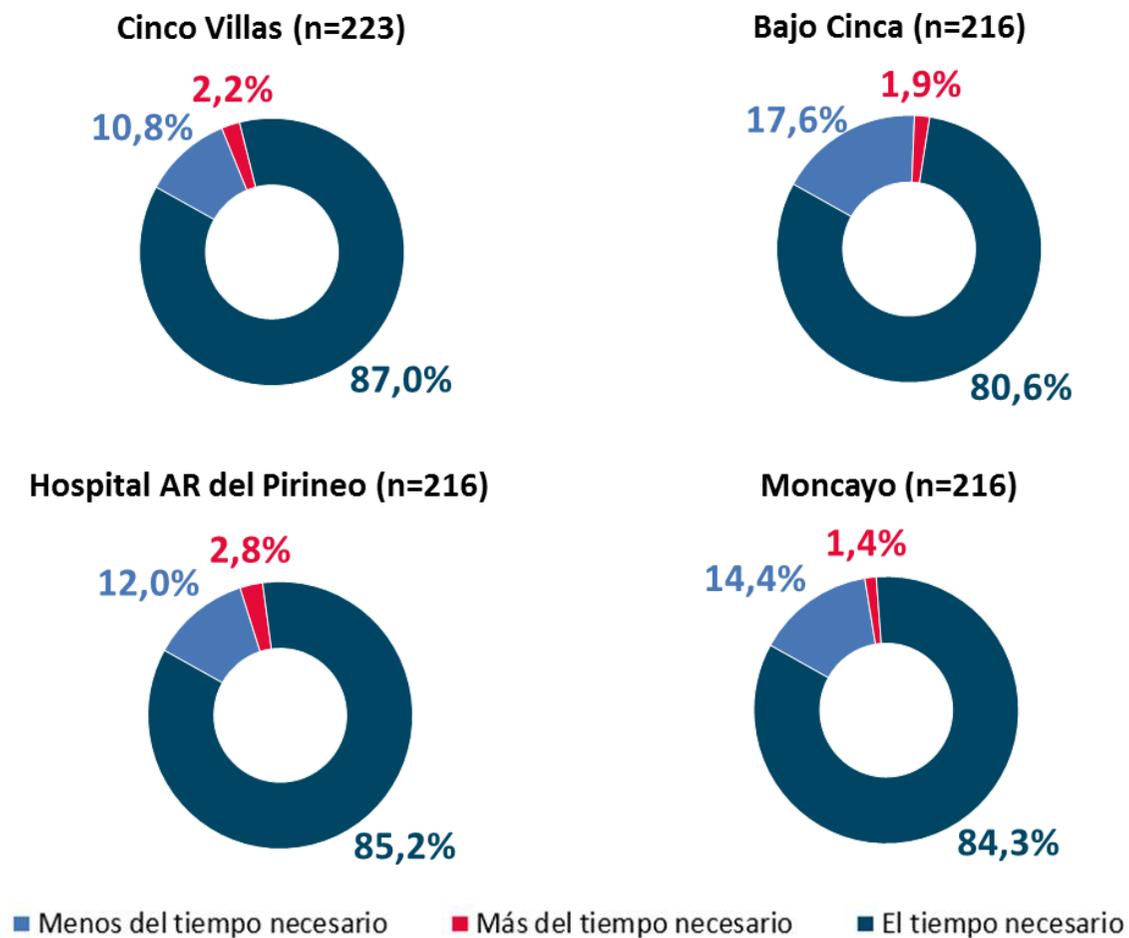




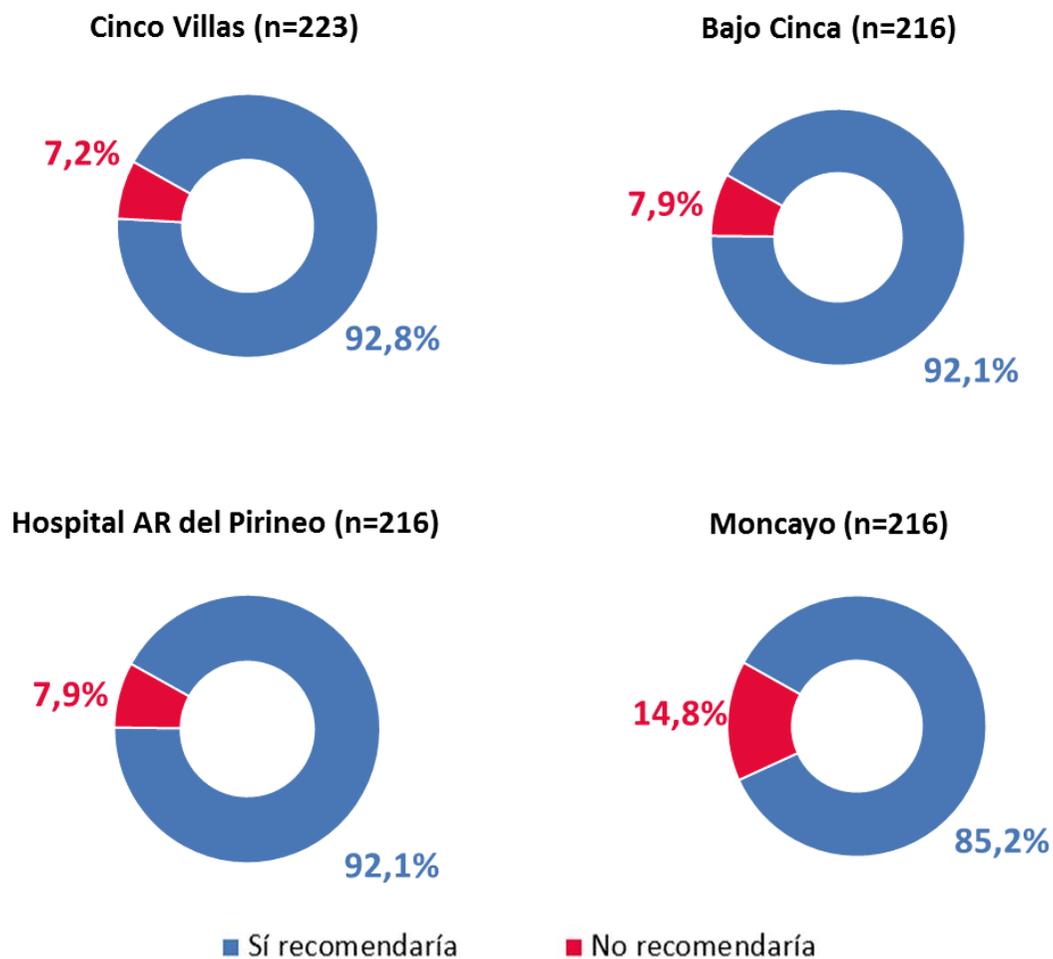
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

| Opinión de los usuarios | ARAGÓN (n=871) | | | Cinco Villas (n=223) | | | Bajo Cinca (n=216) | | | AR del Pirineo (n=216) | | | Moncayo (n=216) | | |
|---|-------------------------------|------|-------------|-------------------------------|------|-------------|-------------------------------|------|-------------|-------------------------------|------|-------------|-------------------------------|------|-------------|
| | 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> | 740 | 85,1 | 82,7 - 87,4 | 193 | 86,5 | 82,1 - 91,0 | 189 | 87,5 | 83,1 - 91,9 | 171 | 79,2 | 73,8 - 84,6 | 187 | 87,0 | 82,5 - 91,5 |
| <i>Facilidad para conseguir cita</i> | 538 | 62,2 | 59,0 - 65,4 | 155 | 70,1 | 64,1 - 76,2 | 131 | 60,6 | 54,1 - 67,2 | 137 | 64,0 | 57,6 - 70,4 | 115 | 53,7 | 47,1 - 60,4 |
| <i>Demora para la cita</i> | 341 | 39,5 | 36,2 - 42,7 | 89 | 40,3 | 33,8 - 46,7 | 86 | 40,0 | 33,5 - 46,5 | 98 | 45,8 | 39,1 - 52,5 | 68 | 31,8 | 25,5 - 38,0 |
| <i>Tiempo hasta entrar en consulta</i> | 631 | 72,4 | 69,5 - 75,4 | 166 | 74,4 | 68,7 - 80,2 | 143 | 66,2 | 59,9 - 72,5 | 152 | 70,4 | 64,3 - 76,5 | 170 | 78,7 | 73,2 - 84,2 |
| <i>Solución dada a problemas</i> | 623 | 74,6 | 71,7 - 77,6 | 164 | 77,0 | 71,3 - 82,6 | 152 | 72,7 | 66,7 - 78,8 | 156 | 75,4 | 69,5 - 81,2 | 151 | 73,3 | 67,3 - 79,3 |
| <i>Confianza que transmite el personal</i> | 753 | 86,5 | 84,2 - 88,7 | 198 | 88,8 | 84,6 - 92,9 | 186 | 86,1 | 81,5 - 90,7 | 189 | 87,5 | 83,1 - 91,9 | 180 | 83,3 | 78,4 - 88,3 |
| <i>Amabilidad del personal</i> | 783 | 89,9 | 87,9 - 91,9 | 199 | 89,2 | 85,2 - 93,3 | 197 | 91,2 | 87,4 - 95,0 | 199 | 92,1 | 88,5 - 95,7 | 188 | 87,0 | 82,6 - 91,5 |
| <i>Preparación del personal</i> | 737 | 86,5 | 84,2 - 88,8 | 191 | 87,6 | 83,2 - 92,0 | 183 | 86,3 | 81,7 - 90,9 | 187 | 89,0 | 84,8 - 93,3 | 176 | 83,0 | 78,0 - 88,1 |
| <i>Interés del personal de enfermería</i> | 741 | 87,2 | 84,9 - 89,4 | 189 | 85,9 | 81,3 - 90,5 | 189 | 88,7 | 84,5 - 93,0 | 188 | 91,3 | 87,4 - 95,1 | 175 | 82,9 | 77,9 - 88,0 |
| <i>Interés del personal médico</i> | 764 | 88,2 | 86,1 - 90,4 | 194 | 87,4 | 83,0 - 91,8 | 189 | 87,5 | 83,1 - 91,9 | 192 | 89,7 | 85,7 - 93,8 | 189 | 88,3 | 84,0 - 92,6 |
| <i>Interés del personal de admisión</i> | 649 | 75,5 | 72,6 - 78,3 | 193 | 86,5 | 82,1 - 91,0 | 164 | 75,9 | 70,2 - 81,6 | 167 | 80,3 | 74,9 - 85,7 | 125 | 58,7 | 52,1 - 65,3 |
| <i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i> | 716 | 82,5 | 80,0 - 85,0 | 189 | 84,8 | 80,0 - 89,5 | 181 | 84,6 | 79,7 - 89,4 | 174 | 80,9 | 75,7 - 86,2 | 172 | 79,6 | 74,3 - 85,0 |
| <i>Información recibida</i> | 689 | 80,4 | 77,7 - 83,1 | 184 | 83,3 | 78,3 - 88,2 | 169 | 79,3 | 73,9 - 84,8 | 168 | 78,9 | 73,4 - 84,4 | 168 | 80,0 | 74,6 - 85,4 |

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=871)* | | Cinco Villas (n=223)* | | Bajo Cinca (n=216)* | | Hospital AR del Pirineo (n=216)* | | Moncayo (n=216)* | |
|--|-----------------|--------------|-----------------------|--------------|---------------------|--------------|----------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % |
| No sabe / No contesta | 133 | 15,3 | 39 | 17,5 | 33 | 15,3 | 31 | 14,4 | 30 | 13,9 |
| Tiempo de espera en el centro | 22 | 2,5 | 5 | 2,2 | 7 | 3,2 | 3 | 1,4 | 7 | 3,2 |
| Demora hasta que te dan cita / Lista de espera | 21 | 2,4 | 4 | 1,8 | 5 | 2,3 | 4 | 1,9 | 8 | 3,7 |
| Organización | 2 | 0,2 | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 |
| Atención general | 303 | 34,8 | 79 | 35,4 | 66 | 30,6 | 87 | 40,3 | 71 | 32,9 |
| Atención médica | 203 | 23,3 | 52 | 23,3 | 51 | 23,6 | 41 | 19,0 | 59 | 27,3 |
| Atención de otro personal sanitario | 38 | 4,4 | 9 | 4,0 | 12 | 5,6 | 10 | 4,6 | 7 | 3,2 |
| Atención de personal no sanitario | 8 | 0,9 | 2 | 0,9 | 3 | 1,4 | 2 | 0,9 | 1 | 0,5 |
| Citaciones | 2 | 0,2 | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 |
| Información | 18 | 2,1 | 5 | 2,2 | 5 | 2,3 | 6 | 2,8 | 2 | 0,9 |
| Oferta de profesionales | 1 | 0,1 | 1 | 0,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Instalaciones / Recursos materiales | 11 | 1,3 | 1 | 0,4 | 1 | 0,5 | 3 | 1,4 | 6 | 2,8 |
| Derivación a otros centros | 2 | 0,2 | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 |
| Limpieza | 2 | 0,2 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 0,9 |
| Satisfacción general | 175 | 20,1 | 46 | 20,6 | 50 | 23,1 | 41 | 19,0 | 38 | 17,6 |
| Saturación / Masificación de pacientes | 1 | 0,1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 |
| Otros | 17 | 2,0 | 5 | 2,2 | 5 | 2,3 | 5 | 2,3 | 2 | 0,9 |
| TOTAL** | 959 | 110,1 | 248 | 111,2 | 241 | 111,6 | 235 | 108,8 | 235 | 108,8 |

* 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.

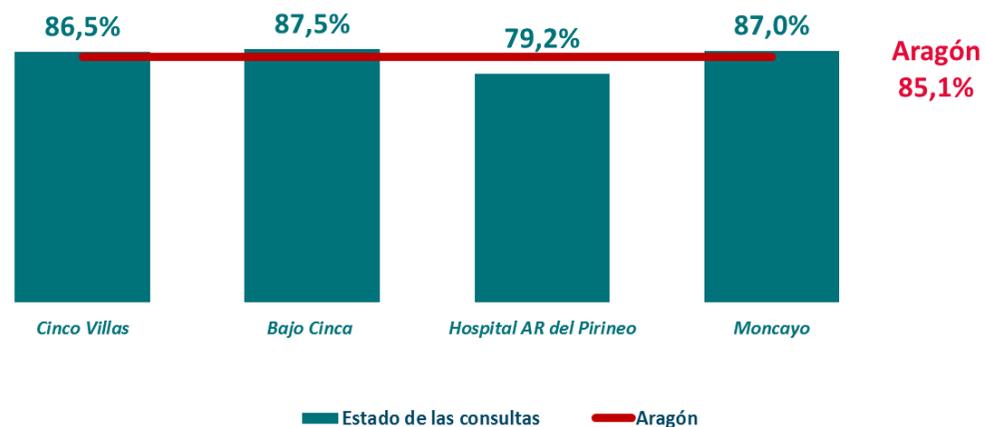
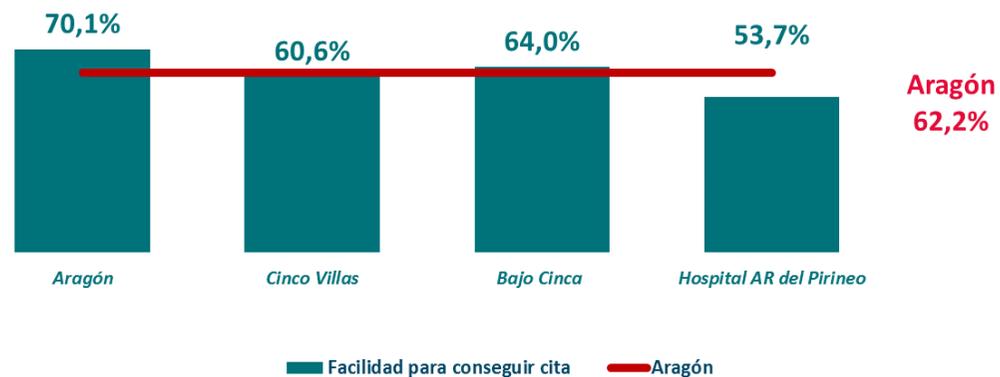
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

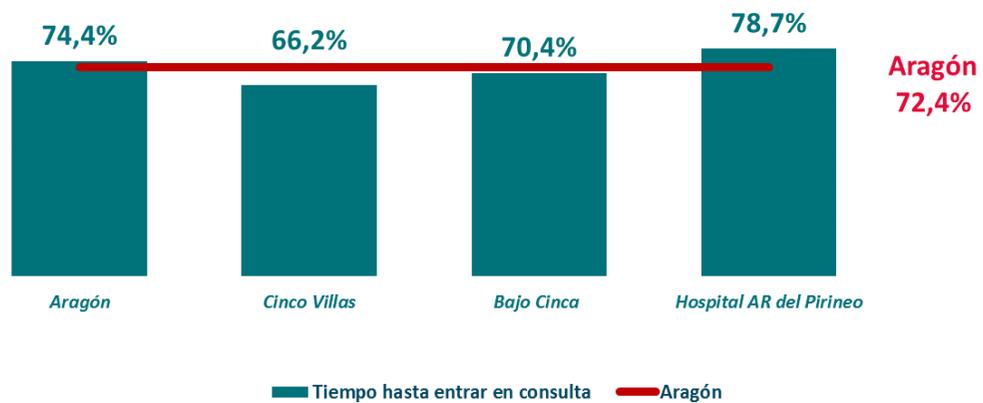
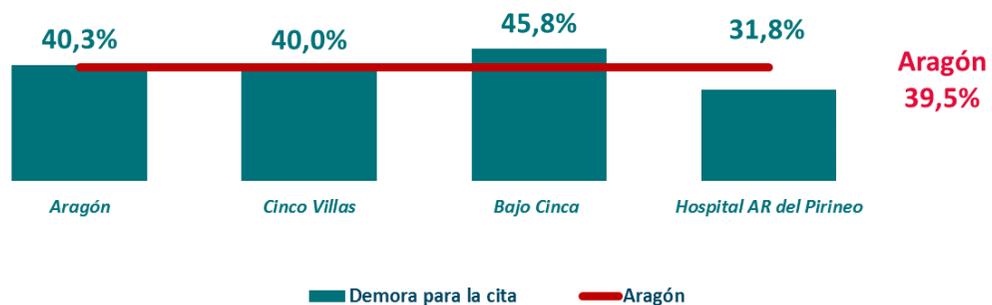
| Aspectos Negativos | ARAGÓN (n=871)* | | Cinco Villas (n=223)* | | Bajo Cinca (n=216)* | | Hospital AR del Pirineo (n=216)* | | Moncayo (n=216)* | |
|--|-----------------|--------------|-----------------------|--------------|---------------------|--------------|----------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % |
| No sabe / No contesta | 323 | 39,8 | 89 | 39,9 | 77 | 35,6 | 96 | 44,4 | 61 | 28,2 |
| Tiempo de espera | 73 | 8,8 | 13 | 5,8 | 21 | 9,7 | 23 | 10,6 | 16 | 7,4 |
| Demora hasta que te dan cita | 298 | 30,3 | 76 | 34,1 | 81 | 37,5 | 55 | 25,5 | 86 | 39,8 |
| Organización | 16 | 1,4 | 6 | 2,7 | 2 | 0,9 | 5 | 2,3 | 3 | 1,4 |
| Atención general | 24 | 3,1 | 3 | 1,3 | 9 | 4,2 | 4 | 1,9 | 8 | 3,7 |
| Atención médica | 46 | 5,1 | 12 | 5,4 | 13 | 6,0 | 13 | 6,0 | 8 | 3,7 |
| Atención de otro personal sanitario | 12 | 1,3 | 5 | 2,2 | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 | 6 | 2,8 |
| Atención de personal no sanitario | 10 | 0,8 | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 | 4 | 1,9 | 5 | 2,3 |
| Citaciones | 38 | 1,4 | 5 | 2,2 | 10 | 4,6 | 10 | 4,6 | 13 | 6,0 |
| Información | 8 | 1,4 | 2 | 0,9 | 3 | 1,4 | 1 | 0,5 | 2 | 0,9 |
| Oferta de profesionales | 13 | 1,3 | 4 | 1,8 | 1 | 0,5 | 4 | 1,9 | 4 | 1,9 |
| Instalaciones / Recursos materiales | 12 | 3,8 | 1 | 0,4 | 2 | 0,9 | 6 | 2,8 | 3 | 1,4 |
| Derivación a otros centros | 14 | 0,4 | 2 | 0,9 | 1 | 0,5 | 5 | 2,3 | 6 | 2,8 |
| Limpieza | 0 | 0,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Satisfacción general | 10 | 0,6 | 2 | 0,9 | 3 | 1,4 | 2 | 0,9 | 3 | 1,4 |
| Transporte sanitario | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Errores administrativos varios | 2 | 0,2 | 0 | 0,0 | 2 | 0,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Saturación / Masificación de pacientes | 3 | 1,3 | 0 | 0,0 | 2 | 0,9 | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 |
| Comida | 1 | 1,3 | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Otros | 29 | 3,9 | 6 | 2,7 | 12 | 5,6 | 5 | 2,3 | 6 | 2,8 |
| TOTAL ** | 932 | 106,6 | 226 | 101,3 | 242 | 112,0 | 233 | 107,9 | 231 | 106,9 |

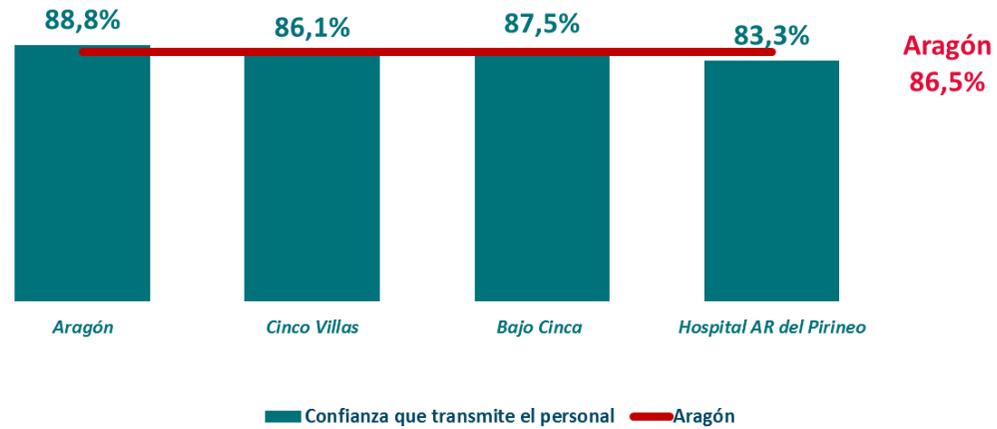
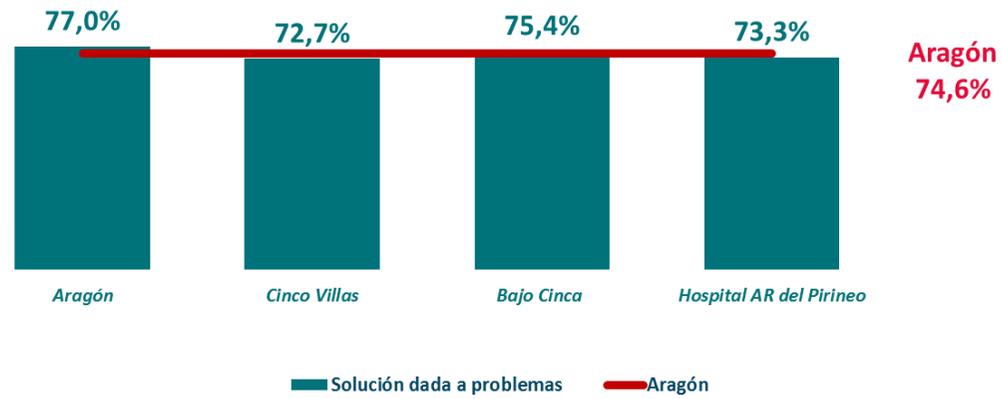
* Hace referencia al número total de encuestados.

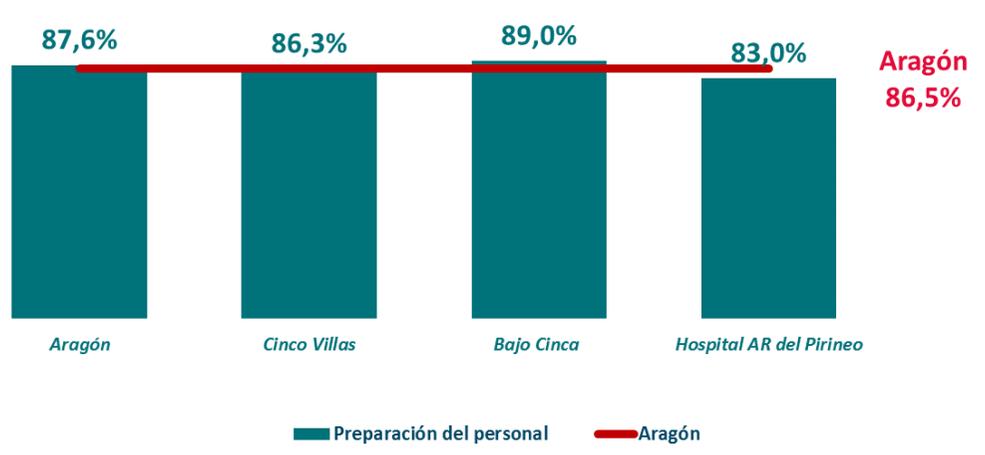
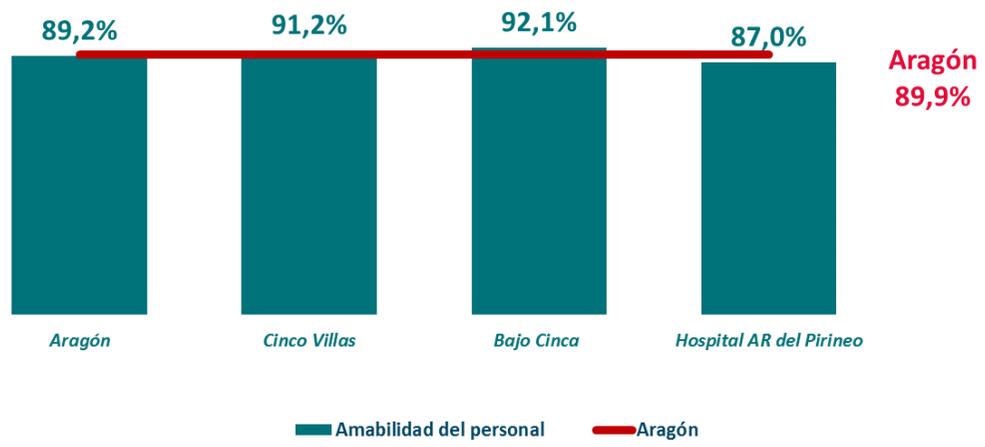
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

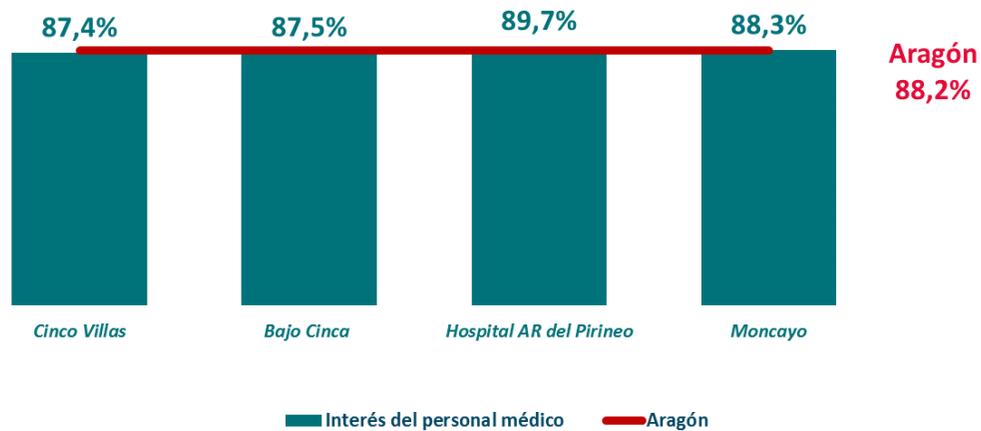
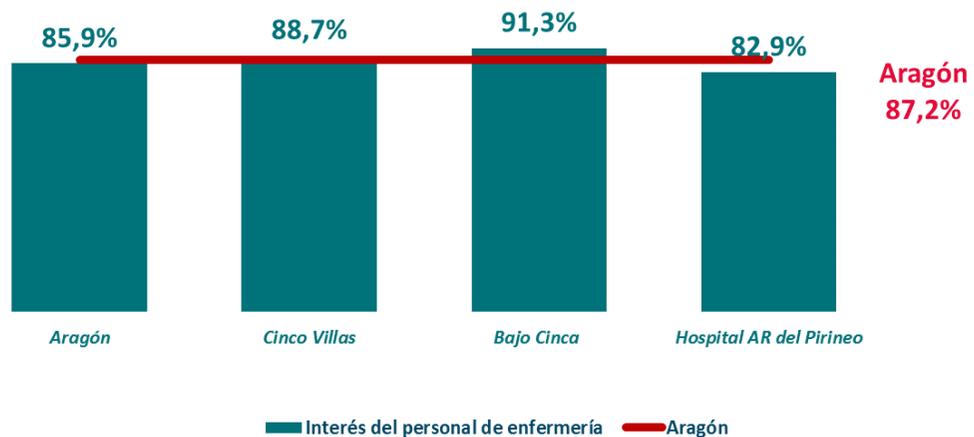
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.

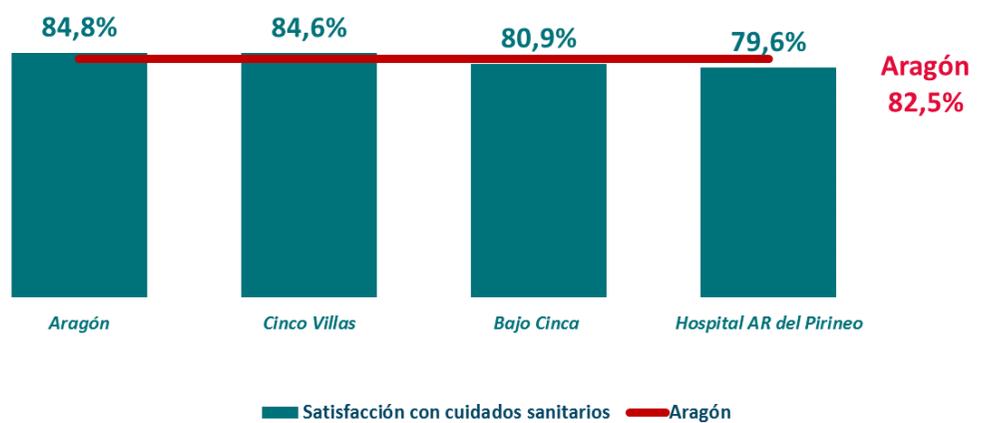
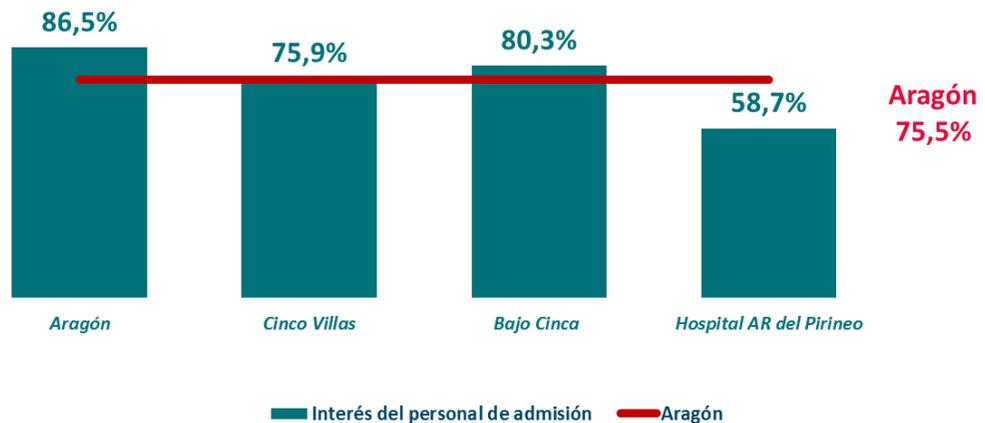


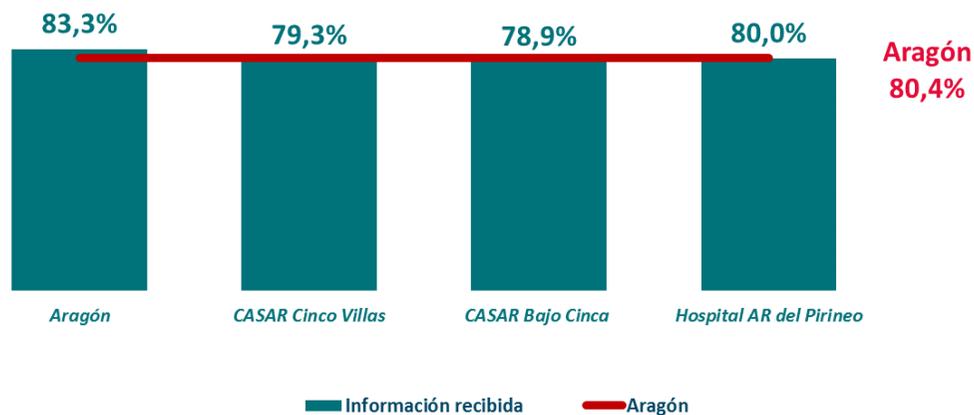












RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR HOSPITALES. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

| Opinión de los usuarios | Sexo | | | | | | Grupos de Edad | | | | | | | | | ARAGÓN (n=871) | | |
|--|--------|------|-------------|-------|------|-------------|----------------|------|-------------|------------|------|-------------|-----------|------|-------------|----------------|------|-------------|
| | 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> | 292 | 83,0 | 79,0 - 86,9 | 448 | 86,5 | 83,5 - 89,4 | 266 | 87,2 | 83,5 - 91,0 | 241 | 82,0 | 77,6 - 86,4 | 233 | 86,0 | 81,8 - 90,1 | 740 | 85,1 | 82,7 - 87,4 |
| <i>Facilidad para conseguir cita*</i> | 233 | 66,8 | 61,8 - 71,7 | 305 | 59,1 | 54,9 - 63,4 | 171 | 56,3 | 50,7 - 61,8 | 183 | 62,9 | 57,3 - 68,4 | 184 | 68,1 | 62,6 - 73,7 | 538 | 62,2 | 59,0 - 65,4 |
| <i>Demora para la cita*</i> | 150 | 43,1 | 37,9 - 48,3 | 191 | 37,0 | 32,8 - 41,2 | 111 | 36,5 | 31,1 - 41,9 | 110 | 37,9 | 32,3 - 43,5 | 120 | 44,4 | 38,5 - 50,4 | 341 | 39,5 | 36,2 - 42,7 |
| <i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i> | 254 | 72,2 | 67,5 - 76,8 | 377 | 72,6 | 68,8 - 76,5 | 217 | 71,1 | 66,1 - 76,2 | 212 | 72,1 | 67,0 - 77,2 | 202 | 74,3 | 69,1 - 79,5 | 631 | 72,4 | 69,5 - 75,4 |
| <i>Solución dada a problemas*</i> | 247 | 73,5 | 68,8 - 78,2 | 376 | 75,4 | 71,6 - 79,1 | 218 | 73,4 | 68,4 - 78,4 | 198 | 72,0 | 66,7 - 77,3 | 207 | 78,7 | 73,8 - 83,7 | 623 | 74,6 | 71,7 - 77,6 |
| <i>Confianza que transmite el personal*</i> | 300 | 85,2 | 81,5 - 88,9 | 453 | 87,3 | 84,4 - 90,1 | 260 | 85,2 | 81,3 - 89,2 | 253 | 86,1 | 82,1 - 90,0 | 240 | 88,2 | 84,4 - 92,1 | 753 | 86,5 | 84,2 - 88,7 |
| <i>Amabilidad del personal*</i> | 319 | 90,6 | 87,6 - 93,7 | 464 | 89,4 | 86,8 - 92,1 | 265 | 86,9 | 83,1 - 90,7 | 265 | 90,1 | 86,7 - 93,5 | 253 | 93,0 | 90,0 - 96,0 | 783 | 89,9 | 87,9 - 91,9 |
| <i>Preparación del personal*</i> | 285 | 83,3 | 79,4 - 87,3 | 452 | 88,6 | 85,9 - 91,4 | 259 | 86,6 | 82,8 - 90,5 | 252 | 87,8 | 84,0 - 91,6 | 226 | 85,0 | 80,7 - 89,3 | 737 | 86,5 | 84,2 - 88,8 |
| <i>Interés del personal de enfermería*</i> | 295 | 86,0 | 82,3 - 89,7 | 446 | 88,0 | 85,1 - 90,8 | 257 | 85,7 | 81,7 - 89,6 | 251 | 88,1 | 84,3 - 91,8 | 233 | 87,9 | 84,0 - 91,8 | 741 | 87,2 | 84,9 - 89,4 |
| <i>Interés del personal médico*</i> | 309 | 87,8 | 84,4 - 91,2 | 455 | 88,5 | 85,8 - 91,3 | 264 | 86,8 | 83,0 - 90,6 | 257 | 88,0 | 84,3 - 91,7 | 243 | 90,0 | 86,4 - 93,6 | 764 | 88,2 | 86,1 - 90,4 |
| <i>Interés del personal de admisión*</i> | 266 | 75,8 | 71,3 - 80,3 | 383 | 75,2 | 71,5 - 79,0 | 200 | 66,4 | 61,1 - 71,8 | 227 | 78,3 | 73,5 - 83,0 | 222 | 82,5 | 78,0 - 87,1 | 649 | 75,5 | 72,6 - 78,3 |
| <i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i> | 286 | 81,7 | 77,7 - 85,8 | 430 | 83,0 | 79,8 - 86,2 | 238 | 78,3 | 73,7 - 82,9 | 235 | 80,2 | 75,6 - 84,8 | 243 | 89,7 | 86,0 - 93,3 | 716 | 82,5 | 80,0 - 85,0 |
| <i>Información recibida*</i> | 281 | 81,2 | 77,1 - 85,3 | 408 | 79,8 | 76,4 - 83,3 | 233 | 77,2 | 72,4 - 81,9 | 228 | 79,7 | 75,1 - 84,4 | 228 | 84,8 | 80,5 - 89,1 | 689 | 80,4 | 77,7 - 83,1 |
| <i>Dedicación del tiempo necesario**</i> | 302 | 85,8 | 82,1 - 89,4 | 432 | 83,2 | 80,0 - 86,5 | 245 | 80,3 | 75,9 - 84,8 | 251 | 85,4 | 81,3 - 89,4 | 238 | 87,5 | 83,6 - 91,4 | 734 | 84,3 | 81,9 - 86,7 |
| <i>Recomendaría estas consultas***</i> | 319 | 90,6 | 87,6 - 93,7 | 470 | 90,6 | 88,0 - 93,1 | 272 | 89,2 | 85,7 - 92,7 | 263 | 89,5 | 85,9 - 93,0 | 254 | 93,4 | 90,4 - 96,3 | 846 | 94,4 | 92,9 - 95,9 |

*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 | | | | | | | | | Cinco Villas (n=223) | | | ARAGÓN (n=871) | | |
|--|--------|------|-------------|-------|------|-------------|----------------|------|-------------|------------|------|-------------|-----------|------|-------------|----------------------|------|-------------|----------------|------|-------------|
| | 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> | 77 | 85,6 | 78,3 - 92,8 | 116 | 87,2 | 81,5 - 92,9 | 66 | 91,7 | 85,3 - 98,1 | 68 | 82,9 | 74,8 - 91,1 | 59 | 85,5 | 77,2 - 93,8 | 193 | 86,5 | 82,1 - 91,0 | 740 | 85,1 | 82,7 - 87,4 |
| <i>Facilidad para conseguir cita*</i> | 65 | 73,0 | 63,8 - 82,3 | 90 | 68,2 | 60,2 - 76,1 | 50 | 70,4 | 59,8 - 81,0 | 54 | 66,7 | 56,4 - 76,9 | 51 | 73,9 | 63,6 - 84,3 | 155 | 70,1 | 64,1 - 76,2 | 538 | 62,2 | 59,0 - 65,4 |
| <i>Demora para la cita*</i> | 39 | 43,8 | 33,5 - 54,1 | 50 | 37,9 | 29,6 - 46,2 | 30 | 42,3 | 30,8 - 53,7 | 27 | 33,3 | 23,1 - 43,6 | 32 | 46,4 | 34,6 - 58,1 | 89 | 40,3 | 33,8 - 46,7 | 341 | 39,5 | 36,2 - 42,7 |
| <i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i> | 61 | 67,8 | 58,1 - 77,4 | 105 | 78,9 | 72,0 - 85,9 | 52 | 72,2 | 61,9 - 82,6 | 63 | 76,8 | 67,7 - 86,0 | 51 | 73,9 | 63,6 - 84,3 | 166 | 74,4 | 68,7 - 80,2 | 631 | 72,4 | 69,5 - 75,4 |
| <i>Solución dada a problemas*</i> | 66 | 76,7 | 67,8 - 85,7 | 98 | 77,2 | 69,9 - 84,5 | 56 | 80,0 | 70,6 - 89,4 | 53 | 67,9 | 57,6 - 78,3 | 55 | 84,6 | 75,8 - 93,4 | 164 | 77,0 | 71,3 - 82,6 | 623 | 74,6 | 71,7 - 77,6 |
| <i>Confianza que transmite el personal*</i> | 80 | 88,9 | 82,4 - 95,4 | 118 | 88,7 | 83,3 - 94,1 | 63 | 87,5 | 79,9 - 95,1 | 73 | 89,0 | 82,3 - 95,8 | 62 | 89,9 | 82,7 - 97,0 | 198 | 88,8 | 84,6 - 92,9 | 753 | 86,5 | 84,2 - 88,7 |
| <i>Amabilidad del personal*</i> | 80 | 88,9 | 82,4 - 95,4 | 119 | 89,5 | 84,3 - 94,7 | 60 | 83,3 | 74,7 - 91,9 | 73 | 89,0 | 82,3 - 95,8 | 66 | 95,7 | 90,8 - 100 | 199 | 89,2 | 85,2 - 93,3 | 783 | 89,9 | 87,9 - 91,9 |
| <i>Preparación del personal*</i> | 73 | 83,9 | 76,2 - 91,6 | 118 | 90,1 | 85,0 - 95,2 | 65 | 90,3 | 83,4 - 97,1 | 68 | 86,1 | 78,4 - 93,7 | 58 | 86,6 | 78,4 - 94,7 | 191 | 87,6 | 83,2 - 92,0 | 737 | 86,5 | 84,2 - 88,8 |
| <i>Interés del personal de enfermería*</i> | 71 | 80,7 | 72,4 - 88,9 | 118 | 89,4 | 84,1 - 94,6 | 58 | 81,7 | 72,7 - 90,7 | 69 | 86,3 | 78,7 - 93,8 | 62 | 89,9 | 82,7 - 97,0 | 189 | 85,9 | 81,3 - 90,5 | 741 | 87,2 | 84,9 - 89,4 |
| <i>Interés del personal médico*</i> | 77 | 85,6 | 78,3 - 92,8 | 117 | 88,6 | 83,2 - 94,1 | 62 | 86,1 | 78,1 - 94,1 | 70 | 85,4 | 77,7 - 93,0 | 62 | 91,2 | 84,4 - 97,9 | 194 | 87,4 | 83,0 - 91,8 | 764 | 88,2 | 86,1 - 90,4 |
| <i>Interés del personal de admisión*</i> | 79 | 87,8 | 81,0 - 94,5 | 114 | 85,7 | 79,8 - 91,7 | 59 | 81,9 | 73,1 - 90,8 | 72 | 87,8 | 80,7 - 94,9 | 62 | 89,9 | 82,7 - 97,0 | 193 | 86,5 | 82,1 - 91,0 | 649 | 75,5 | 72,6 - 78,3 |
| <i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i> | 76 | 84,4 | 77,0 - 91,9 | 113 | 85,0 | 78,9 - 91,0 | 59 | 81,9 | 73,1 - 90,8 | 68 | 82,9 | 74,8 - 91,1 | 62 | 89,9 | 82,7 - 97,0 | 189 | 84,8 | 80,0 - 89,5 | 716 | 82,5 | 80,0 - 85,0 |
| <i>Información recibida*</i> | 75 | 84,3 | 76,7 - 91,8 | 109 | 82,6 | 76,1 - 89,0 | 62 | 86,1 | 78,1 - 94,1 | 63 | 78,8 | 69,8 - 87,7 | 59 | 85,5 | 77,2 - 93,8 | 184 | 83,3 | 78,3 - 88,2 | 689 | 80,4 | 77,7 - 83,1 |
| <i>Dedicación del tiempo necesario**</i> | 80 | 88,9 | 82,4 - 95,4 | 114 | 85,7 | 79,8 - 91,7 | 60 | 83,3 | 74,7 - 91,9 | 74 | 90,2 | 83,8 - 96,7 | 60 | 87,0 | 79,0 - 94,9 | 194 | 87,0 | 82,6 - 91,4 | 734 | 84,3 | 81,9 - 86,7 |
| <i>Recomendaría estas consultas***</i> | 84 | 93,3 | 88,2 - 98,5 | 123 | 92,5 | 88,0 - 97,0 | 67 | 93,1 | 87,2 - 98,9 | 72 | 87,8 | 80,7 - 94,9 | 68 | 98,6 | 95,7 - 100 | 207 | 92,8 | 89,4 - 96,2 | 846 | 94,4 | 92,9 - 95,9 |

*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 | | | | | | | | | Bajo Cinca (n=216) | | | ARAGÓN (n=871) | | |
|--|--------|------|-------------|-------|------|-------------|----------------|------|-------------|------------|------|-------------|-----------|------|-------------|--------------------|------|-------------|----------------|------|-------------|
| | 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> | 83 | 83,0 | 75,6 - 90,4 | 106 | 91,4 | 86,3 - 96,5 | 76 | 88,4 | 81,6 - 95,1 | 62 | 84,9 | 76,7 - 93,1 | 51 | 89,5 | 81,5 - 97,4 | 189 | 87,5 | 83,1 - 91,9 | 740 | 85,1 | 82,7 - 87,4 |
| <i>Facilidad para conseguir cita*</i> | 62 | 62,0 | 52,5 - 71,5 | 69 | 59,5 | 50,5 - 68,4 | 46 | 53,5 | 42,9 - 64,0 | 47 | 64,4 | 53,4 - 75,4 | 38 | 66,7 | 54,4 - 78,9 | 131 | 60,6 | 54,1 - 67,2 | 538 | 62,2 | 59,0 - 65,4 |
| <i>Demora para la cita*</i> | 44 | 44,4 | 34,7 - 54,2 | 42 | 36,2 | 27,5 - 45,0 | 35 | 40,7 | 30,3 - 51,1 | 22 | 30,6 | 19,9 - 41,2 | 29 | 50,9 | 37,9 - 63,9 | 86 | 40,0 | 33,5 - 46,5 | 341 | 39,5 | 36,2 - 42,7 |
| <i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i> | 71 | 71,0 | 62,1 - 79,9 | 72 | 62,1 | 53,2 - 70,9 | 53 | 61,6 | 51,4 - 71,9 | 45 | 61,6 | 50,5 - 72,8 | 45 | 78,9 | 68,4 - 89,5 | 143 | 66,2 | 59,9 - 72,5 | 631 | 72,4 | 69,5 - 75,4 |
| <i>Solución dada a problemas*</i> | 69 | 71,9 | 62,9 - 80,9 | 83 | 73,5 | 65,3 - 81,6 | 56 | 67,5 | 57,4 - 77,5 | 54 | 76,1 | 66,1 - 86,0 | 42 | 76,4 | 65,1 - 87,6 | 152 | 72,7 | 66,7 - 78,8 | 623 | 74,6 | 71,7 - 77,6 |
| <i>Confianza que transmite el personal*</i> | 85 | 85,0 | 78,0 - 92,0 | 101 | 87,1 | 81,0 - 93,2 | 74 | 86,0 | 78,7 - 93,4 | 61 | 83,6 | 75,1 - 92,1 | 51 | 89,5 | 81,5 - 97,4 | 186 | 86,1 | 81,5 - 90,7 | 753 | 86,5 | 84,2 - 88,7 |
| <i>Amabilidad del personal*</i> | 92 | 92,0 | 86,7 - 97,3 | 105 | 90,5 | 85,2 - 95,8 | 77 | 89,5 | 83,1 - 96,0 | 67 | 91,8 | 85,5 - 98,1 | 53 | 93,0 | 86,4 - 99,6 | 197 | 91,2 | 87,4 - 95,0 | 783 | 89,9 | 87,9 - 91,9 |
| <i>Preparación del personal*</i> | 79 | 80,6 | 72,8 - 88,4 | 104 | 91,2 | 86,0 - 96,4 | 71 | 84,5 | 76,8 - 92,3 | 64 | 87,7 | 80,1 - 95,2 | 48 | 87,3 | 78,5 - 96,1 | 183 | 86,3 | 81,7 - 90,9 | 737 | 86,5 | 84,2 - 88,8 |
| <i>Interés del personal de enfermería*</i> | 89 | 89,9 | 84,0 - 95,8 | 100 | 87,7 | 81,7 - 93,7 | 76 | 89,4 | 82,9 - 96,0 | 62 | 86,1 | 78,1 - 94,1 | 51 | 91,1 | 83,6 - 98,5 | 189 | 88,7 | 84,5 - 93,0 | 741 | 87,2 | 84,9 - 89,4 |
| <i>Interés del personal médico*</i> | 88 | 88,0 | 81,6 - 94,4 | 101 | 87,1 | 81,0 - 93,2 | 74 | 86,0 | 78,7 - 93,4 | 65 | 89,0 | 81,9 - 96,2 | 50 | 87,7 | 79,2 - 96,2 | 189 | 87,5 | 83,1 - 91,9 | 764 | 88,2 | 86,1 - 90,4 |
| <i>Interés del personal de admisión*</i> | 73 | 73,0 | 64,3 - 81,7 | 91 | 78,4 | 71,0 - 85,9 | 61 | 70,9 | 61,3 - 80,5 | 55 | 75,3 | 65,5 - 85,2 | 48 | 84,2 | 74,7 - 93,7 | 164 | 75,9 | 70,2 - 81,6 | 649 | 75,5 | 72,6 - 78,3 |
| <i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i> | 79 | 80,6 | 72,8 - 88,4 | 102 | 87,9 | 82,0 - 93,9 | 68 | 80,0 | 71,5 - 88,5 | 61 | 84,7 | 76,4 - 93,0 | 52 | 91,2 | 83,9 - 98,6 | 181 | 84,6 | 79,7 - 89,4 | 716 | 82,5 | 80,0 - 85,0 |
| <i>Información recibida*</i> | 77 | 77,8 | 69,6 - 86,0 | 92 | 80,7 | 73,5 - 87,9 | 62 | 72,9 | 63,5 - 82,4 | 60 | 83,3 | 74,7 - 91,9 | 47 | 83,9 | 74,3 - 93,5 | 169 | 79,3 | 73,9 - 84,8 | 689 | 80,4 | 77,7 - 83,1 |
| <i>Dedicación del tiempo necesario**</i> | 83 | 83,0 | 75,6 - 90,4 | 91 | 78,4 | 71,0 - 85,9 | 67 | 77,9 | 69,1 - 86,7 | 58 | 79,5 | 70,2 - 88,7 | 49 | 86,0 | 76,9 - 95,0 | 174 | 80,6 | 75,3 - 85,8 | 734 | 84,3 | 81,9 - 86,7 |
| <i>Recomendaría estas consultas***</i> | 90 | 90,0 | 84,1 - 95,9 | 109 | 94,0 | 89,6 - 98,3 | 76 | 88,4 | 81,6 - 95,1 | 68 | 93,2 | 87,4 - 98,9 | 55 | 96,5 | 91,7 - 100 | 199 | 92,1 | 88,5 - 95,7 | 846 | 94,4 | 92,9 - 95,9 |

*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 | | | | | | Hospital AR del Pirineo (n=216) | | | ARAGÓN (n=871) | | | | | |
|--|--------|------|-------------|-------|------|-------------|----------------|------|-------------|------------|------|-------------|---------------------------------|------|-------------|----------------|------|-------------|-----|------|-------------|
| | 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> | 56 | 73,7 | 63,8 - 83,6 | 115 | 82,1 | 75,8 - 88,5 | 53 | 77,9 | 68,1 - 87,8 | 60 | 78,9 | 69,8 - 88,1 | 58 | 80,6 | 71,4 - 89,7 | 171 | 79,2 | 73,8 - 84,6 | 740 | 85,1 | 82,7 - 87,4 |
| <i>Facilidad para conseguir cita*</i> | 52 | 70,3 | 59,9 - 80,7 | 85 | 60,7 | 52,6 - 68,8 | 39 | 57,4 | 45,6 - 69,1 | 49 | 66,2 | 55,4 - 77,0 | 49 | 68,1 | 57,3 - 78,8 | 137 | 64,0 | 57,6 - 70,4 | 538 | 62,2 | 59,0 - 65,4 |
| <i>Demora para la cita*</i> | 31 | 41,3 | 30,2 - 52,5 | 67 | 48,2 | 39,9 - 56,5 | 26 | 38,2 | 26,7 - 49,8 | 35 | 47,3 | 35,9 - 58,7 | 37 | 51,4 | 39,8 - 62,9 | 98 | 45,8 | 39,1 - 52,5 | 341 | 39,5 | 36,2 - 42,7 |
| <i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i> | 55 | 72,4 | 62,3 - 82,4 | 97 | 69,3 | 61,6 - 76,9 | 47 | 69,1 | 58,1 - 80,1 | 52 | 68,4 | 58,0 - 78,9 | 53 | 73,6 | 63,4 - 83,8 | 152 | 70,4 | 64,3 - 76,5 | 631 | 72,4 | 69,5 - 75,4 |
| <i>Solución dada a problemas*</i> | 55 | 75,3 | 65,5 - 85,2 | 101 | 75,4 | 68,1 - 82,7 | 53 | 77,9 | 68,1 - 87,8 | 49 | 72,1 | 61,4 - 82,7 | 54 | 76,1 | 66,1 - 86,0 | 156 | 75,4 | 69,5 - 81,2 | 623 | 74,6 | 71,7 - 77,6 |
| <i>Confianza que transmite el personal*</i> | 62 | 81,6 | 72,9 - 90,3 | 127 | 90,7 | 85,9 - 95,5 | 58 | 85,3 | 76,9 - 93,7 | 67 | 88,2 | 80,9 - 95,4 | 64 | 88,9 | 81,6 - 96,1 | 189 | 87,5 | 83,1 - 91,9 | 753 | 86,5 | 84,2 - 88,7 |
| <i>Amabilidad del personal*</i> | 69 | 90,8 | 84,3 - 97,3 | 130 | 92,9 | 88,6 - 97,1 | 60 | 88,2 | 80,6 - 95,9 | 71 | 93,4 | 87,8 - 99,0 | 68 | 94,4 | 89,2 - 99,7 | 199 | 92,1 | 88,5 - 95,7 | 783 | 89,9 | 87,9 - 91,9 |
| <i>Preparación del personal*</i> | 64 | 87,7 | 80,1 - 95,2 | 123 | 89,8 | 84,7 - 94,9 | 55 | 84,6 | 75,8 - 93,4 | 68 | 91,9 | 85,7 - 98,1 | 64 | 90,1 | 83,2 - 97,1 | 187 | 89,0 | 84,8 - 93,3 | 737 | 86,5 | 84,2 - 88,8 |
| <i>Interés del personal de enfermería*</i> | 66 | 90,4 | 83,7 - 97,2 | 122 | 91,7 | 87,0 - 96,4 | 60 | 89,6 | 82,2 - 96,9 | 68 | 95,8 | 91,1 - 100 | 60 | 88,2 | 80,6 - 95,9 | 188 | 91,3 | 87,4 - 95,1 | 741 | 87,2 | 84,9 - 89,4 |
| <i>Interés del personal médico*</i> | 66 | 86,8 | 79,2 - 94,4 | 126 | 91,3 | 86,6 - 96,0 | 43 | 86,8 | 78,7 - 94,8 | 61 | 83,6 | 75,1 - 92,1 | 66 | 93,0 | 87,0 - 98,9 | 192 | 89,7 | 85,7 - 93,8 | 764 | 88,2 | 86,1 - 90,4 |
| <i>Interés del personal de admisión*</i> | 60 | 80,0 | 70,9 - 89,1 | 107 | 80,5 | 73,7 - 87,2 | 52 | 66,2 | 54,7 - 77,7 | 58 | 76,3 | 66,6 - 86,1 | 63 | 90,0 | 83,0 - 97,0 | 167 | 80,3 | 74,9 - 85,7 | 649 | 75,5 | 72,6 - 78,3 |
| <i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i> | 63 | 82,9 | 74,4 - 91,4 | 111 | 79,9 | 73,2 - 86,5 | 52 | 76,5 | 66,4 - 86,6 | 58 | 76,3 | 66,8 - 85,9 | 64 | 90,1 | 83,2 - 97,1 | 174 | 80,9 | 75,7 - 86,2 | 716 | 82,5 | 80,0 - 85,0 |
| <i>Información recibida*</i> | 61 | 81,3 | 72,5 - 90,2 | 107 | 77,5 | 70,6 - 84,5 | 48 | 70,6 | 59,8 - 81,4 | 60 | 82,2 | 73,4 - 91,0 | 60 | 83,3 | 74,7 - 91,9 | 168 | 78,9 | 73,4 - 84,4 | 689 | 80,4 | 77,7 - 83,1 |
| <i>Dedicación del tiempo necesario**</i> | 67 | 88,2 | 80,9 - 95,4 | 117 | 83,6 | 77,4 - 89,7 | 55 | 80,9 | 71,5 - 90,2 | 65 | 85,5 | 77,6 - 93,4 | 64 | 88,9 | 81,6 - 96,1 | 184 | 85,2 | 80,4 - 89,9 | 734 | 84,3 | 81,9 - 86,7 |
| <i>Recomendaría estas consultas***</i> | 70 | 92,1 | 86,0 - 98,2 | 129 | 92,1 | 87,7 - 96,6 | 65 | 95,6 | 90,7 - 100 | 67 | 88,2 | 80,9 - 95,4 | 67 | 93,1 | 87,2 - 98,9 | 199 | 92,1 | 88,5 - 95,7 | 846 | 94,4 | 92,9 - 95,9 |

*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 | | | | | | | | | Moncayo (n=216) | | | ARAGÓN (n=871) | | |
|--|--------|------|-------------|-------|------|-------------|----------------|------|-------------|------------|------|-------------|-----------|------|-------------|-----------------|------|-------------|----------------|------|-------------|
| | 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> | 76 | 88,4 | 81,6 - 95,1 | 111 | 86,0 | 80,1 - 92,0 | 71 | 89,9 | 83,2 - 96,5 | 51 | 81,0 | 71,3 - 90,6 | 65 | 89,0 | 81,9 - 96,2 | 187 | 87,0 | 82,5 - 91,5 | 740 | 85,1 | 82,7 - 87,4 |
| <i>Facilidad para conseguir cita*</i> | 54 | 62,8 | 52,6 - 73,0 | 61 | 47,7 | 39,0 - 56,3 | 36 | 45,6 | 34,6 - 56,6 | 33 | 52,4 | 40,0 - 64,7 | 46 | 63,9 | 52,8 - 75,0 | 115 | 53,7 | 47,1 - 60,4 | 538 | 62,2 | 59,0 - 65,4 |
| <i>Demora para la cita*</i> | 36 | 42,4 | 31,8 - 52,9 | 32 | 24,8 | 17,4 - 32,3 | 20 | 25,3 | 15,7 - 34,9 | 26 | 41,3 | 29,1 - 53,4 | 22 | 30,6 | 19,9 - 41,2 | 68 | 31,8 | 25,5 - 38,0 | 341 | 39,5 | 36,2 - 42,7 |
| <i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i> | 67 | 77,9 | 69,1 - 86,7 | 103 | 79,2 | 72,3 - 86,2 | 65 | 82,3 | 73,9 - 90,7 | 52 | 82,5 | 73,2 - 91,9 | 53 | 71,6 | 61,3 - 81,9 | 170 | 78,7 | 73,2 - 84,2 | 631 | 72,4 | 69,5 - 75,4 |
| <i>Solución dada a problemas*</i> | 57 | 70,4 | 60,4 - 80,3 | 94 | 75,2 | 67,6 - 82,8 | 53 | 69,7 | 59,4 - 80,1 | 42 | 72,4 | 60,9 - 83,9 | 56 | 77,8 | 68,2 - 87,4 | 151 | 73,3 | 67,3 - 79,3 | 623 | 74,6 | 71,7 - 77,6 |
| <i>Confianza que transmite el personal*</i> | 73 | 84,9 | 77,3 - 92,5 | 107 | 82,3 | 75,7 - 88,9 | 65 | 82,3 | 73,9 - 90,7 | 52 | 82,5 | 73,2 - 91,9 | 63 | 85,1 | 77,0 - 93,2 | 180 | 83,3 | 78,4 - 88,3 | 753 | 86,5 | 84,2 - 88,7 |
| <i>Amabilidad del personal*</i> | 78 | 90,7 | 84,6 - 96,8 | 110 | 84,6 | 78,4 - 90,8 | 68 | 86,1 | 78,4 - 93,7 | 54 | 85,7 | 77,1 - 94,4 | 66 | 89,2 | 82,1 - 96,3 | 188 | 87,0 | 82,6 - 91,5 | 783 | 89,9 | 87,9 - 91,9 |
| <i>Preparación del personal*</i> | 69 | 82,1 | 74,0 - 90,3 | 107 | 83,6 | 77,2 - 90,0 | 68 | 87,2 | 79,8 - 94,6 | 52 | 85,2 | 76,3 - 94,1 | 56 | 76,7 | 67,0 - 86,4 | 176 | 83,0 | 78,0 - 88,1 | 737 | 86,5 | 84,2 - 88,8 |
| <i>Interés del personal de enfermería*</i> | 69 | 83,1 | 75,1 - 91,2 | 106 | 82,8 | 76,3 - 89,3 | 63 | 81,8 | 73,2 - 90,4 | 52 | 83,9 | 74,7 - 93,0 | 60 | 83,3 | 74,7 - 91,9 | 175 | 82,9 | 77,9 - 88,0 | 741 | 87,2 | 84,9 - 89,4 |
| <i>Interés del personal médico*</i> | 78 | 90,7 | 84,6 - 96,8 | 111 | 86,7 | 80,8 - 92,6 | 69 | 88,5 | 81,4 - 95,6 | 55 | 88,7 | 80,8 - 96,6 | 65 | 87,8 | 80,4 - 95,3 | 189 | 88,3 | 84,0 - 92,6 | 764 | 88,2 | 86,1 - 90,4 |
| <i>Interés del personal de admisión*</i> | 54 | 62,8 | 52,6 - 73,0 | 71 | 55,9 | 47,3 - 64,5 | 37 | 47,4 | 36,4 - 58,5 | 39 | 62,9 | 50,9 - 74,9 | 49 | 67,1 | 56,3 - 77,9 | 125 | 58,7 | 52,1 - 65,3 | 649 | 75,5 | 72,6 - 78,3 |
| <i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i> | 68 | 79,1 | 70,5 - 87,7 | 104 | 80,0 | 73,1 - 86,9 | 59 | 74,7 | 65,1 - 84,3 | 48 | 76,2 | 65,7 - 86,7 | 65 | 87,8 | 80,4 - 95,3 | 172 | 79,6 | 74,3 - 85,0 | 716 | 82,5 | 80,0 - 85,0 |
| <i>Información recibida*</i> | 68 | 81,9 | 73,6 - 90,2 | 100 | 78,7 | 71,6 - 85,9 | 61 | 79,2 | 70,2 - 88,3 | 45 | 73,8 | 62,7 - 84,8 | 62 | 86,1 | 78,1 - 94,1 | 168 | 80,0 | 74,6 - 85,4 | 689 | 80,4 | 77,7 - 83,1 |
| <i>Dedicación del tiempo necesario**</i> | 72 | 83,7 | 75,9 - 91,5 | 110 | 84,6 | 78,4 - 90,8 | 63 | 79,7 | 70,9 - 88,6 | 54 | 85,7 | 77,1 - 94,4 | 65 | 87,8 | 80,4 - 95,3 | 182 | 84,3 | 79,4 - 89,1 | 734 | 84,3 | 81,9 - 86,7 |
| <i>Recomendaría estas consultas***</i> | 75 | 87,2 | 80,2 - 94,3 | 109 | 83,8 | 77,5 - 90,2 | 64 | 81,0 | 72,4 - 89,7 | 56 | 88,9 | 81,1 - 96,6 | 64 | 86,5 | 78,7 - 94,3 | 184 | 85,2 | 80,4 - 89,9 | 846 | 94,4 | 92,9 - 95,9 |

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que las recomendarían

