

**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)
 - Urgencias



**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
URGENCIAS HOSPITALARIAS

URGENCIAS HOSPITALARIAS

Perfil sociodemográfico

Los usuarios encuestados en Urgencias Hospitalarias CASAR muestran el siguiente perfil sociodemográfico: El 45,7% son hombres y el 54,3% son mujeres. La media de edad registrada es de 45,1 años en los hombres y de 50 años en las mujeres. El 36,7% de las personas encuestadas declaran estar trabajando mientras que el 32,1% indican estar jubilados. El 9,6% corresponde a menores de edad, el 9,4% señalan estar en situación de desempleo, el 6,8% son amas de casa y el 5,4% estudiantes. j

Opinión de los usuarios

A nivel general, la mayoría de los indicadores analizados supera el 90% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Destaca la satisfacción obtenida con la **amabilidad del personal** (96,2%). Por el contrario, la **solución dada al problema por el que se acudió a urgencias** (87,7%) y el **tiempo de espera hasta ser atendido** (83%) registran los menores porcentajes de satisfacción.

En los Centros Sanitarios de Alta Resolución la distribución de las opiniones es muy similar a la obtenida a nivel global. El porcentaje más bajo de satisfacción se obtiene en el Hospital AR del Pirineo respecto al tiempo de espera para ser atendido (80,5%).

El 90,8% de usuarios encuestados considera que el **tiempo dedicado** ha sido el **necesario**. Este porcentaje es más bajo en el CASAR Bajo Cinca (87,8%), le sigue el Hospital AR del Pirineo (90,8%) y el CASAR Cinco Villas (93,4%). El 53,4% de los usuarios confirma haber recibido la **solicitud de permiso** para la realización de pruebas o intervenciones.

El Centro Hospital AR del Pirineo presenta el porcentaje más elevado al respecto (56,1%), le sigue el CASAR Cinco Villas (53,3%) y por último, el CASAR Bajo Cinca (50%).

El 91,6% de los encuestados declaró haber recibido un informe escrito en el momento del alta. El Hospital AR del Pirineo cuenta con la mayor proporción de pacientes que confirman la recepción de este documento (97,4%).

Finalmente, el 93,9% de los encuestados recomendaría el Centro en el que estuvo ingresado a sus familiares o amigos, frente al 6,1% que no lo haría. En este sentido, los porcentajes de recomendación son muy elevados en todos los hospitales, destacando el CASAR Cinco Villas con una recomendación del 98,8%. Después le sigue CASAR Bajo Cinca con el 92,6% y el Hospital AR del Pirineo con un 90,5%.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Ante la solicitud a los encuestados de aquel aspecto que más le gustó en la atención recibida, un 26,3% manifestó tener una **satisfacción general**. La **atención general** recibida destaca como **aspecto positivo** (el 34,1% está satisfecho con este aspecto). En menor medida señalan la **atención médica** (15%) y la **atención de otro personal sanitario** (7%).

Por Centros, en CASAR Bajo Cinca destaca la satisfacción general con los servicios recibidos (34,5%). En cuanto a la atención médica obtiene su porcentaje de satisfacción más alto también en este centro (18%). La mayor satisfacción conseguida en la atención general (39%) y la atención de otro personal sanitario (8,2%) es en Hospital AR del Pirineo.

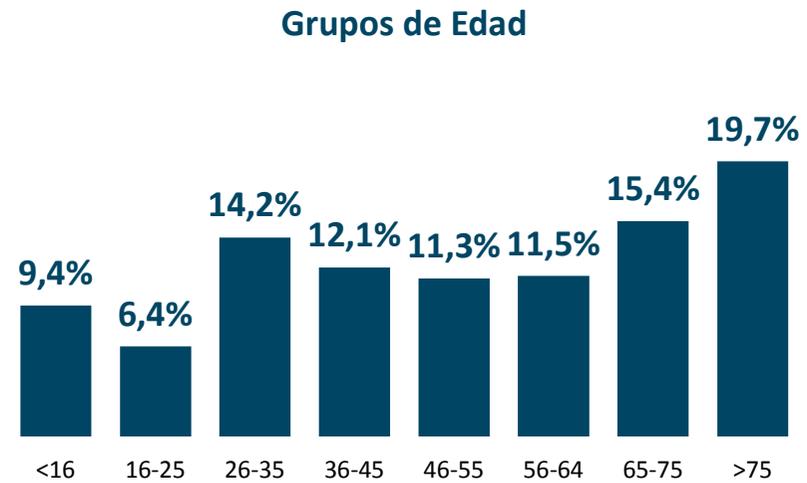
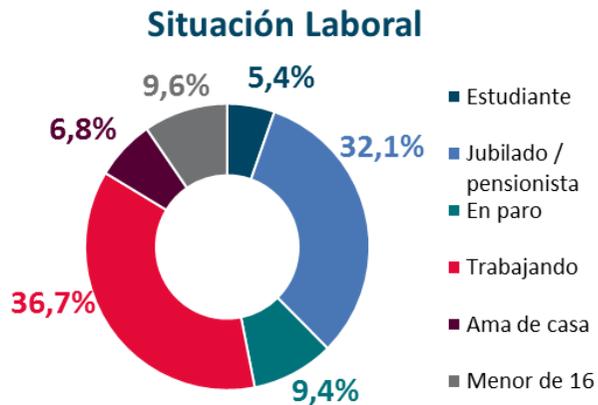
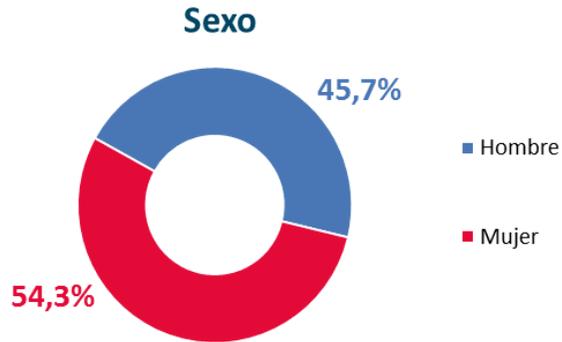
En cuanto a los aspectos que menos gustaron a los usuarios en su atención; denominados también como aspectos negativos, el 9,6% de las respuestas indican el tiempo de espera en el centro, el 8% considera que lo que menos le gustó fueron las instalaciones y/o recursos materiales y el 5,4% señala la atención médica.

A nivel de centros, en el Hospital AR del Pirineo los aspectos destacados como negativos hacen referencia al tiempo de espera (11,8%) seguido por la atención médica y la oferta de profesionales (7,7% en ambos ítems).

Las instalaciones y recursos materiales consiguen su porcentaje más alto en CASAR Bajo Cinca (10,1%).

RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. URGENCIAS HOSPITALARIAS

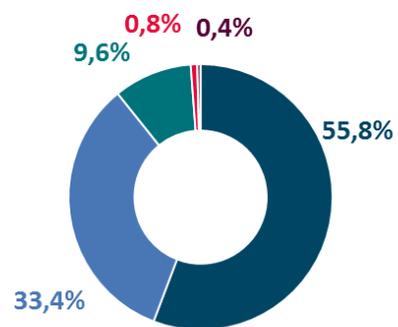
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. URGENCIAS HOSPITALARIAS



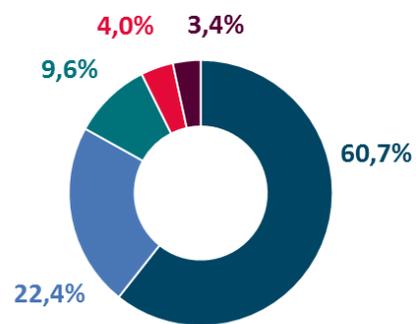
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. URGENCIAS

ARAGÓN (n=501)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	2	0,4	4	0,8	48	9,6	167	33,4	279	55,8
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	17	3,4	20	4,0	48	9,6	112	22,4	304	60,7
<i>Solución dada al problema</i>	17	3,4	13	2,6	31	6,2	78	15,7	358	72,0
<i>Confianza que transmite el personal</i>	9	1,8	7	1,4	26	5,2	84	16,8	375	74,9
<i>Amabilidad del personal</i>	1	0,2	3	0,6	15	3,0	70	14,0	411	82,2
<i>Preparación del personal</i>	6	1,2	6	1,2	22	4,5	123	25,3	330	67,8
<i>Interés del personal de enfermería</i>	3	0,6	5	1,0	28	5,6	94	18,8	371	74,1
<i>Interés del personal médico</i>	9	1,8	6	1,2	17	3,4	73	14,6	396	79,0
<i>Interés del personal auxiliar</i>	1	0,2	5	1,0	21	4,4	84	17,5	369	76,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	5	1,0	3	0,6	30	6,0	114	22,8	348	69,6
<i>Información recibida</i>	11	2,2	8	1,6	32	6,4	88	17,6	360	72,1

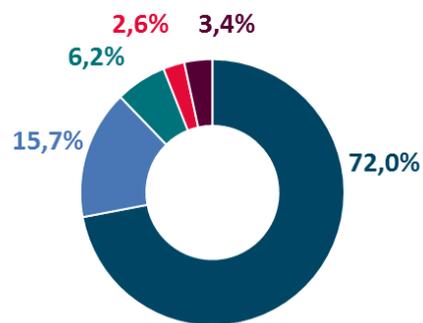
Estado de las instalaciones en Urgencias



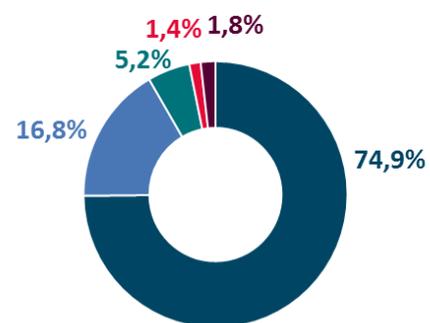
Tiempo de espera para ser atendido



Solución dada al problema

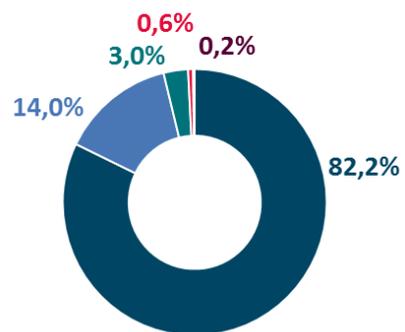


Confianza que transmite el personal

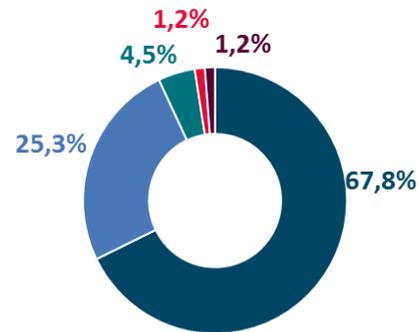


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

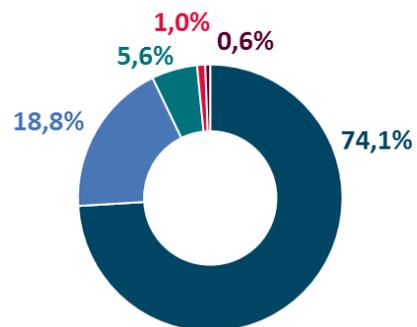
Amabilidad del personal



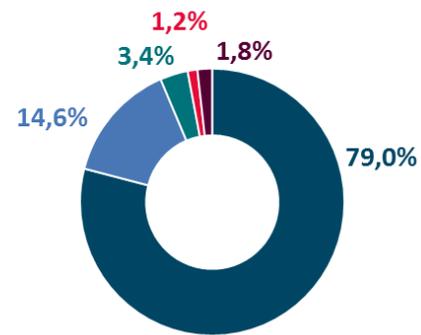
Preparación del personal



Interés del personal de enfermería

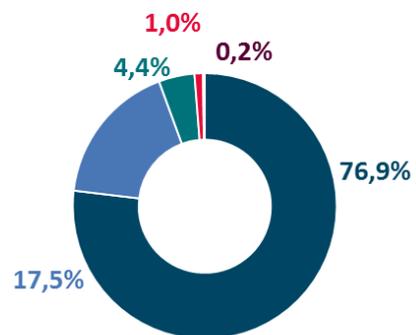


Interés del personal médico

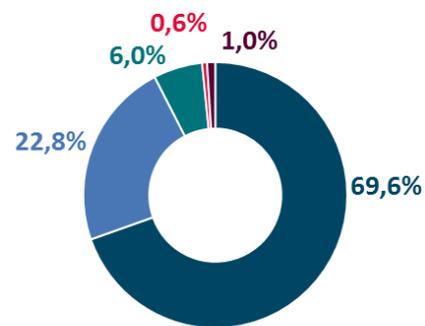


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

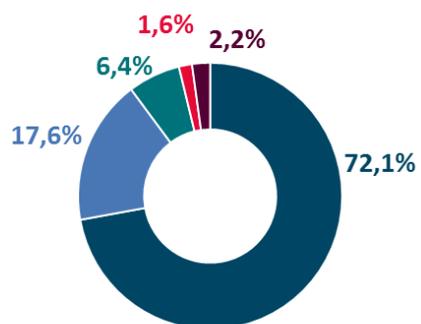
Interés del personal auxiliar



Satisfacción con los cuidados sanitarios



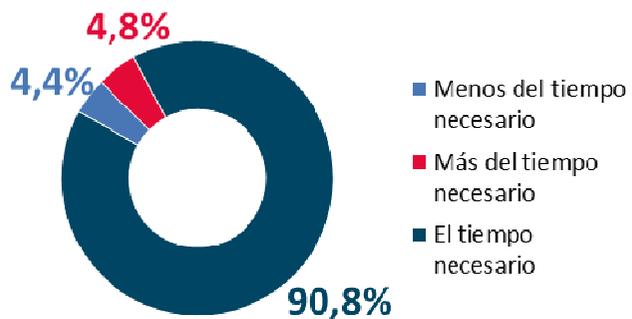
Información recibida



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

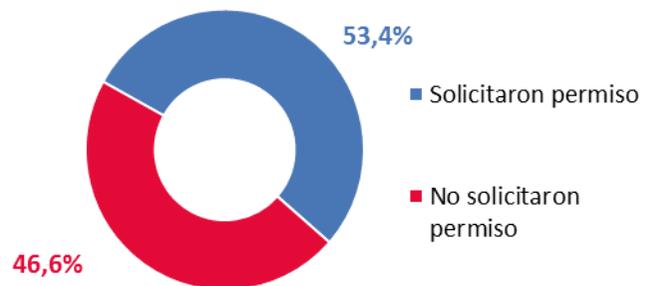
Percepción del tiempo que le han dedicado

Aragón, n=501

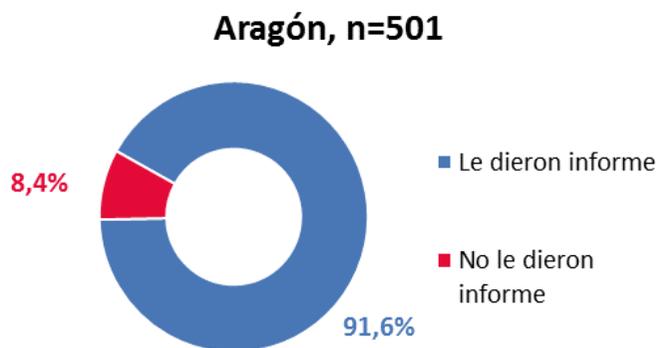


Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones

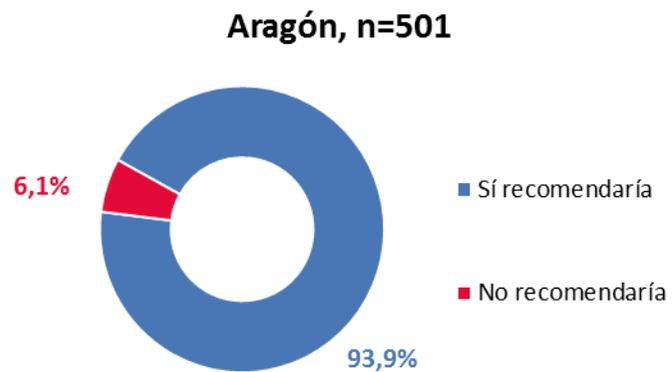
Aragón, n=501



Entrega de informe



Recomendación del Servicio de Urgencias



Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=501)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	76	15,2
Tiempo de espera	30	6,0
Organización	0	0,0
Atención general	171	34,1
Atención médica	75	15,0
Atención de otro personal sanitario	35	7,0
Atención de personal no sanitario	7	1,4
Citaciones	0	0,0
Información	6	1,2
Oferta de profesionales	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	7	1,4
Limpieza	3	0,6
Satisfacción general	132	26,3
Transporte Sanitario	2	0,4
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0
Otros	4	0,8
TOTAL **	548	109,4

* 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 positivos destacados (Aragón, n=501)



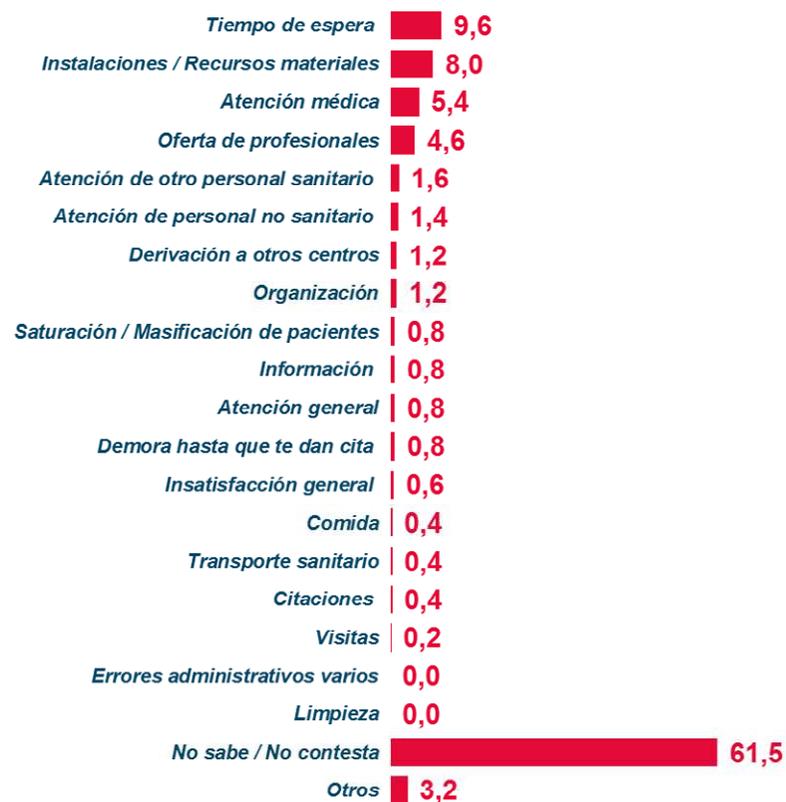
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=501)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	308	61,5
Tiempo de espera	48	9,6
Demora hasta que te dan cita	4	0,8
Organización	6	1,2
Atención general	4	0,8
Atención médica	27	5,4
Atención de otro personal sanitario	8	1,6
Atención de personal no sanitario	7	1,4
Citaciones	2	0,4
Información	4	0,8
Oferta de profesionales	23	4,6
Instalaciones / Recursos materiales	40	8,0
Derivación a otros centros	6	1,2
Limpieza	0	0,0
Insatisfacción general	3	0,6
Transporte sanitario	2	0,4
Errores administrativos varios	0	0,0
Saturación / Masificación de pacientes	4	0,8
Comida	2	0,4
Visitas	1	0,2
Otros	16	3,2
TOTAL**	515	102,8

* 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 destacados (Aragón, n=501)

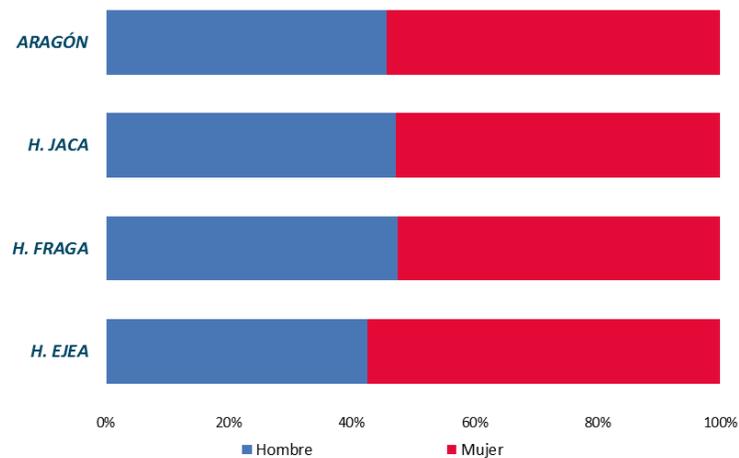


RESULTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS

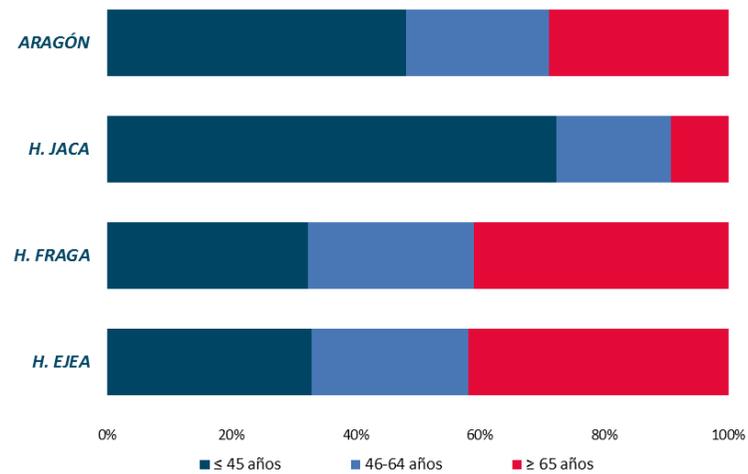
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS

	ARAGÓN (n =501)		H. EJEJA (n=167)		H. FRAGA (n=139)		H. JACA (n=195)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	45,7	41,3 - 50,1	42,5	35,0 - 50,0	47,5	39,2 - 55,8	47,2	40,2 - 54,2
<i>Mujer</i>	54,3	49,9 - 58,7	57,5	50,0 - 65,0	52,5	44,2 - 60,8	52,8	45,8 - 59,8
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	45,1	23,9	52,9	22,3	56,0	20,2	31,3	20,7
<i>Mujer</i>	50,0	24,3	57,7	21,5	57,9	24,9	37,3	20,9
<i>Total</i>	47,8	24,2	55,6	21,9	57,0	22,7	34,5	21,0
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>< 16</i>	10,0	7,4 - 12,6	2,4	0,1 - 4,7	3,6	0,5 - 6,7	21,0	15,3 - 26,7
<i>16-25</i>	10,2	7,5 - 12,8	7,8	3,7 - 11,8	5,0	1,4 - 8,7	15,9	10,8 - 21,0
<i>26-35</i>	14,6	11,5 - 17,7	13,8	8,5 - 19,0	11,5	6,2 - 16,8	17,4	12,1 - 22,8
<i>36-45</i>	13,4	10,4 - 16,4	9,0	4,6 - 13,3	12,2	6,8 - 17,7	17,9	12,6 - 23,3
<i>46-55</i>	13,0	10,0 - 15,9	14,4	9,1 - 19,7	13,7	8,0 - 19,4	11,3	6,8 - 15,7
<i>56-64</i>	10,0	7,4 - 12,6	10,8	6,1 - 15,5	12,9	7,4 - 18,5	7,2	3,6 - 10,8
<i>65-75</i>	13,2	10,2 - 16,1	21,0	14,8 - 27,1	15,8	9,8 - 21,9	4,6	1,7 - 7,6
<i>> 75</i>	15,8	12,6 - 19,0	21,0	14,8 - 27,1	25,2	18,0 - 32,4	4,6	1,7 - 7,6
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	5,4	3,4 - 7,4	5,4	2,0 - 8,8	2,9	0,1 - 5,7	7,2	3,6 - 10,8
<i>Jubilado / pensionis</i>	32,1	28,0 - 36,2	45,5	38,0 - 53,1	44,6	36,3 - 52,9	11,8	7,3 - 16,3
<i>En paro</i>	9,4	6,8 - 11,9	7,2	3,3 - 11,1	2,9	0,1 - 5,7	15,9	10,8 - 21,0
<i>Trabajando</i>	36,7	32,5 - 40,9	29,3	22,4 - 36,2	41,0	32,8 - 49,2	40,0	33,1 - 46,9
<i>Ama de casa</i>	6,8	4,6 - 9,0	10,8	6,1 - 15,5	5,0	1,4 - 8,7	4,6	1,7 - 7,6
<i>Menor de 16</i>	9,6	7,0 - 12,2	1,8	0 - 3,8	3,6	0,5 - 6,7	20,5	14,8 - 26,2

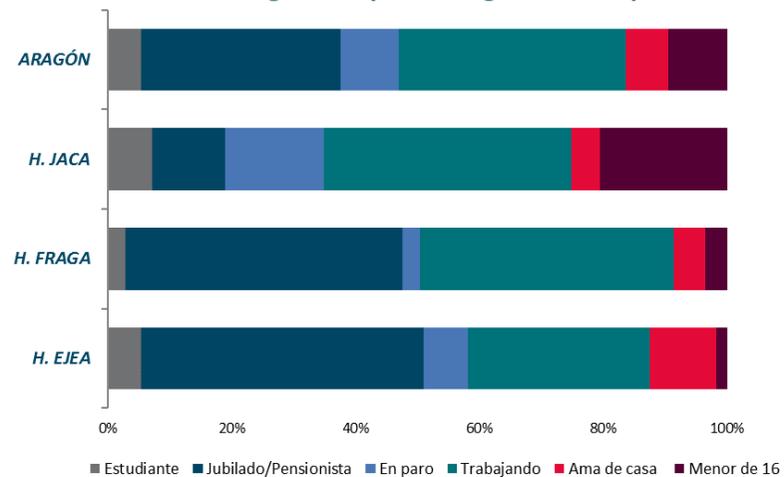
Sexo según Hospital - Urgencias Hospitalarias



Grupos de edad según Hospital - Urgencias Hospitalarias



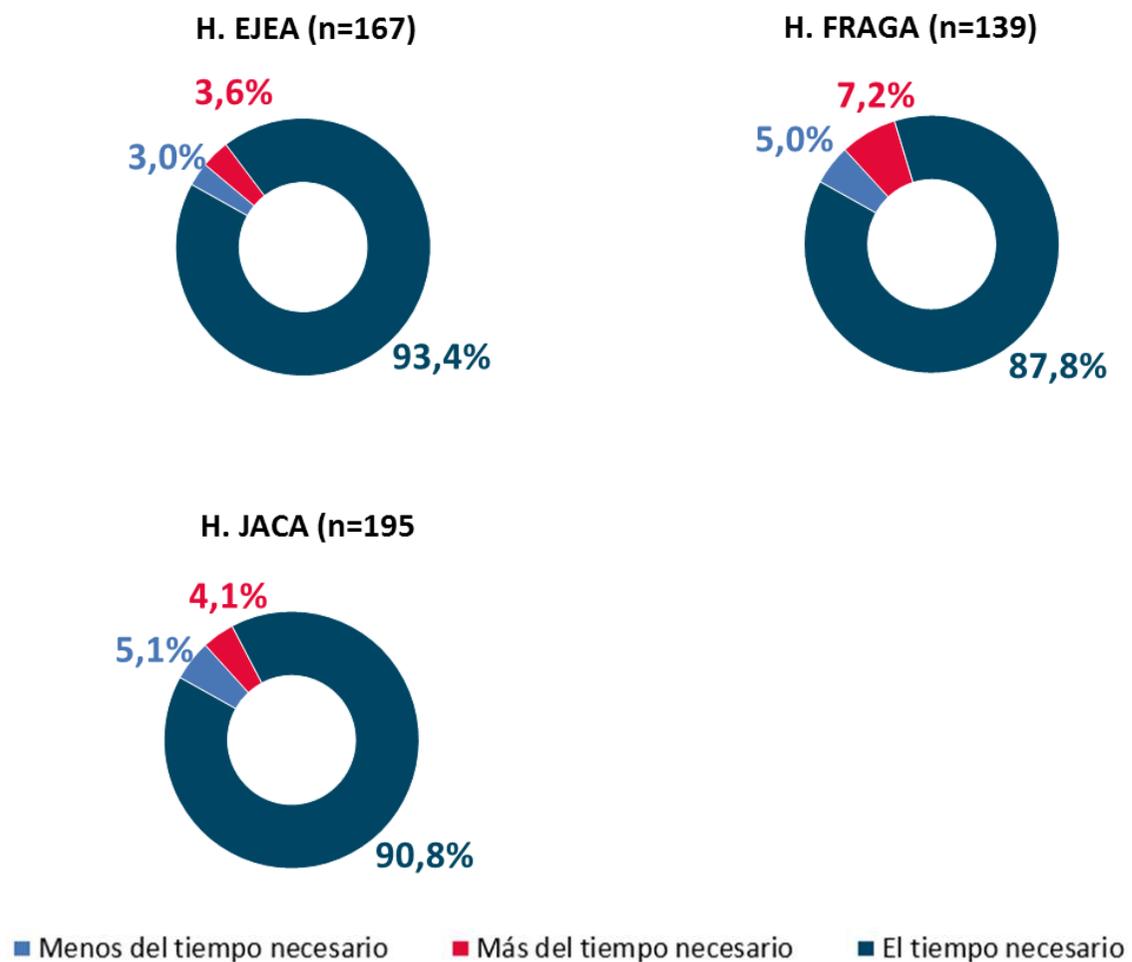
Situación laboral según Hospital - Urgencias Hospitalarias



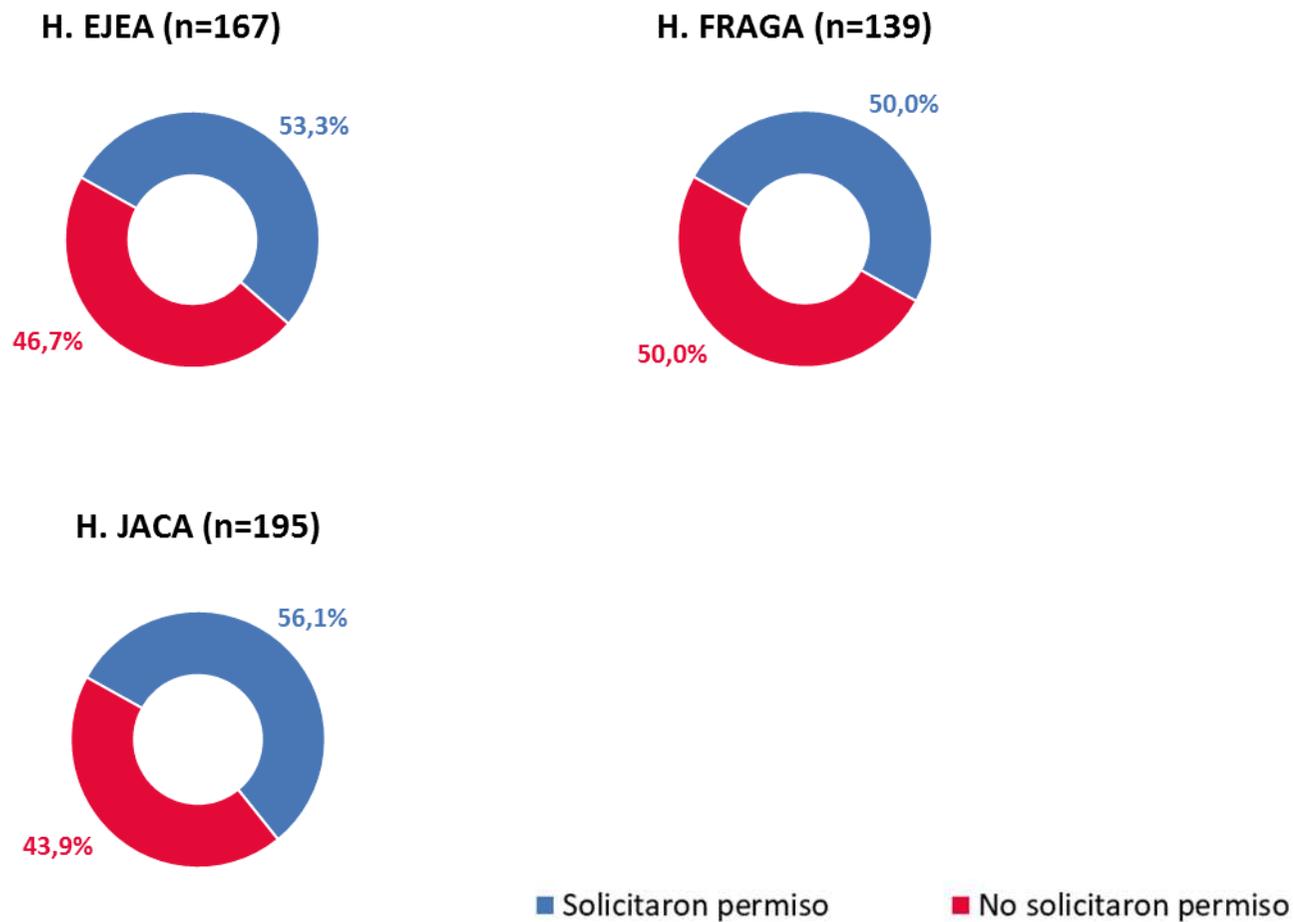
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=501)			H. EJEA (n=167)			H. FRAGA (n=139)			H. JACA (n=195)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)									
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	446	89,2	86,5 - 91,9	149	89,8	85,1 - 94,4	128	92,1	87,6 - 96,6	169	86,7	81,9 - 91,4
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	416	83,0	79,7 - 86,3	139	83,2	77,6 - 88,9	120	86,3	80,6 - 92,0	157	80,5	75,0 - 86,1
<i>Solución dada al problema</i>	436	87,7	84,8 - 90,6	149	90,3	85,8 - 94,8	125	91,2	86,5 - 96,0	162	83,1	77,8 - 88,3
<i>Confianza que transmite el personal</i>	459	91,6	89,2 - 94,0	158	94,6	91,2 - 98,0	130	93,5	89,4 - 97,6	171	87,7	83,1 - 92,3
<i>Amabilidad del personal</i>	481	96,2	94,5 - 97,9	162	97,0	94,4 - 99,6	134	96,4	93,3 - 99,5	185	95,4	92,4 - 98,3
<i>Preparación del personal</i>	453	93,0	90,8 - 95,3	158	95,8	92,7 - 98,8	123	90,4	85,5 - 95,4	172	92,5	88,7 - 96,3
<i>Interés del personal de enfermería</i>	465	92,8	90,6 - 95,1	157	94,0	90,4 - 97,6	125	89,9	84,9 - 94,9	183	93,8	90,5 - 97,2
<i>Interés del personal médico</i>	469	93,6	91,5 - 95,8	160	95,8	92,8 - 98,8	132	95,0	91,3 - 98,6	177	90,8	86,7 - 94,8
<i>Interés del personal auxiliar</i>	453	94,4	92,3 - 96,4	150	93,8	90,0 - 97,5	125	92,6	88,2 - 97,0	178	96,2	93,5 - 99,0
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	462	92,4	90,1 - 94,7	157	94,0	90,4 - 97,6	129	92,8	88,5 - 97,1	176	90,7	86,6 - 94,8
<i>Información recibida</i>	448	89,8	87,1 - 92,4	153	91,6	87,4 - 95,8	131	94,9	91,3 - 98,6	164	84,5	79,4 - 89,6

Percepción del tiempo que le han dedicado

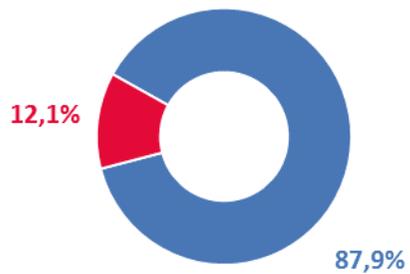


Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones

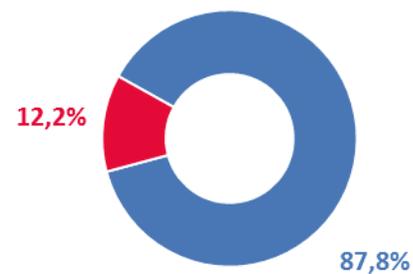


Entrega de informe

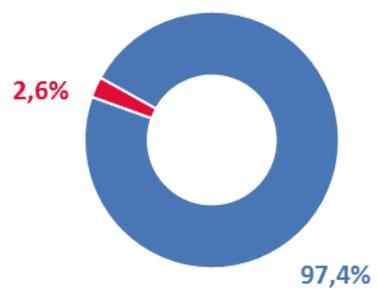
H. EJEA (n=167)



H. FRAGA (n=139)



H. JACA (n=195)

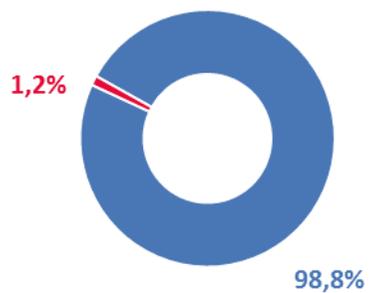


■ Le dieron informe

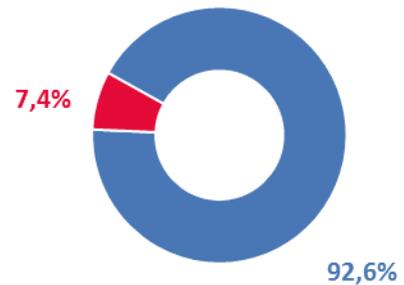
■ No le dieron informe

Recomendación del Servicio de Urgencias

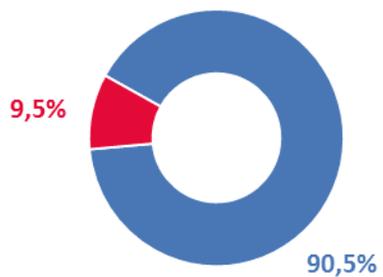
H. EJEA (n=167)



H. FRAGA (n=139)



H. JACA (n=195)



■ Sí recomendaría

■ No recomendaría

Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=501)*		H. EJEA (n=167)*		H. FRAGA (n=139)*		H. JACA (n=195)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	76	15,2	31	18,6	12	8,6	33	16,9
Tiempo de espera (una vez en el centro)	30	6,0	6	3,6	8	5,8	16	8,2
Organización	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Atención general (profesionalidad, trato, amabilidad, t	171	34,1	49	29,3	46	33,1	76	39,0
Atención médica	75	15,0	27	16,2	25	18,0	23	11,8
Atención de otro personal sanitario (enfermeras, matrc	35	7,0	11	6,6	8	5,8	16	8,2
Atención de personal no sanitario (celadores, trabajad	7	1,4	3	1,8	0	0,0	4	2,1
Citaciones (citación general, telefónica, mostrador, etc.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Información	6	1,2	1	0,6	2	1,4	3	1,5
Oferta de profesionales	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	7	1,4	1	0,6	1	0,7	5	2,6
Limpieza	3	0,6	0	0,0	0	0,0	3	1,5
Satisfacción general (O insatisfacción general para el c	132	26,3	50	29,9	48	34,5	34	17,4
Transporte Sanitario	2	0,4	1	0,6	0	0,0	1	0,5
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	4	0,8	1	0,6	0	0,0	3	1,5
TOTAL**	548	109,4	181	108,4	150	107,9	217	111,3

* 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.

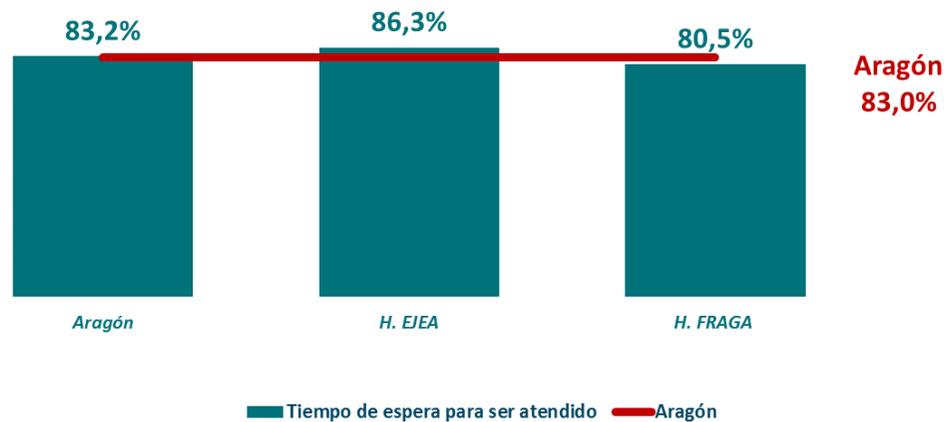
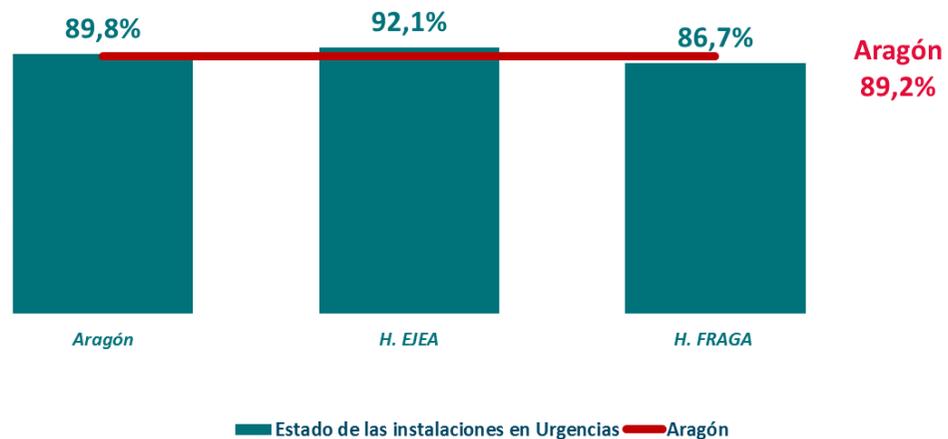
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

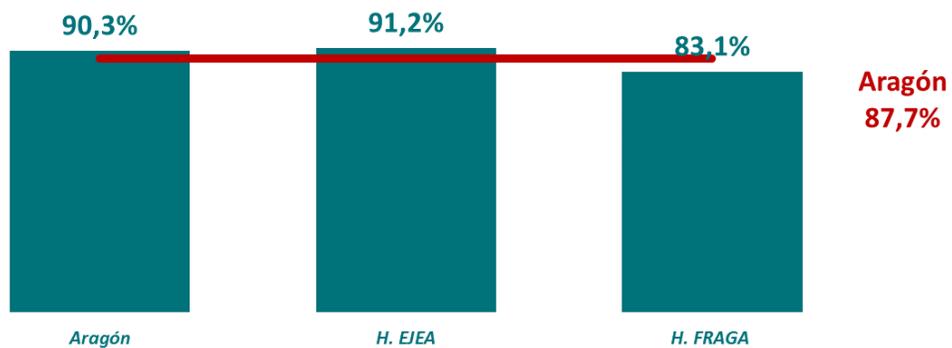
Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=501)*		H. EJEJA (n=167)*		H. FRAGA (n=139)*		H. JACA (n=195)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	308	61,5	112	67,1	85	61,2	111	56,9
<i>Tiempo de espera</i>	48	9,6	14	8,4	11	7,9	23	11,8
<i>Demora hasta que te dan cita</i>	4	0,8	2	1,2	1	0,7	1	0,5
<i>Organización</i>	6	1,2	1	0,6	2	1,4	3	1,5
<i>Atención general</i>	4	0,8	0	0,0	1	0,7	3	1,5
<i>Atención médica</i>	27	5,4	7	4,2	5	3,6	15	7,7
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	8	1,6	0	0,0	5	3,6	3	1,5
<i>Atención de personal no sanitario</i>	7	1,4	0	0,0	3	2,2	4	2,1
<i>Citaciones</i>	2	0,4	2	1,2	0	0,0	0	0,0
<i>Información</i>	4	0,8	1	0,6	3	2,2	0	0,0
<i>Oferta de profesionales</i>	23	4,6	4	2,4	4	2,9	15	7,7
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	40	8,0	14	8,4	14	10,1	12	6,2
<i>Derivación a otros centros</i>	6	1,2	0	0,0	2	1,4	4	2,1
<i>Limpieza</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Insatisfacción general</i>	3	0,6	0	0,0	0	0,0	3	1,5
<i>Transporte sanitario</i>	2	0,4	2	1,2	0	0,0	0	0,0
<i>Errores administrativos varios</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	4	0,8	2	1,2	1	0,7	1	0,5
<i>Comida</i>	2	0,4	0	0,0	2	1,4	0	0,0
<i>Visitas</i>	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5
<i>Otros</i>	16	3,2	9	5,4	3	2,2	4	2,1
TOTAL **	515	102,8	170	101,8	142	102,2	203	104,1

* 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.

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

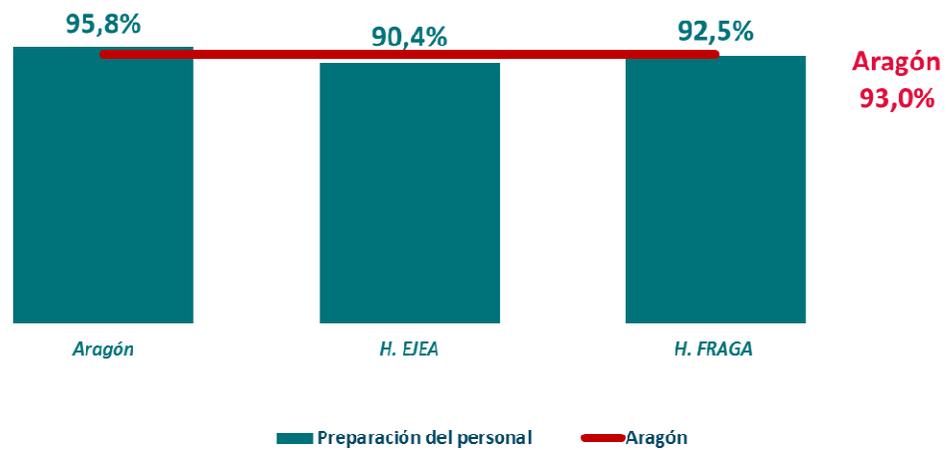
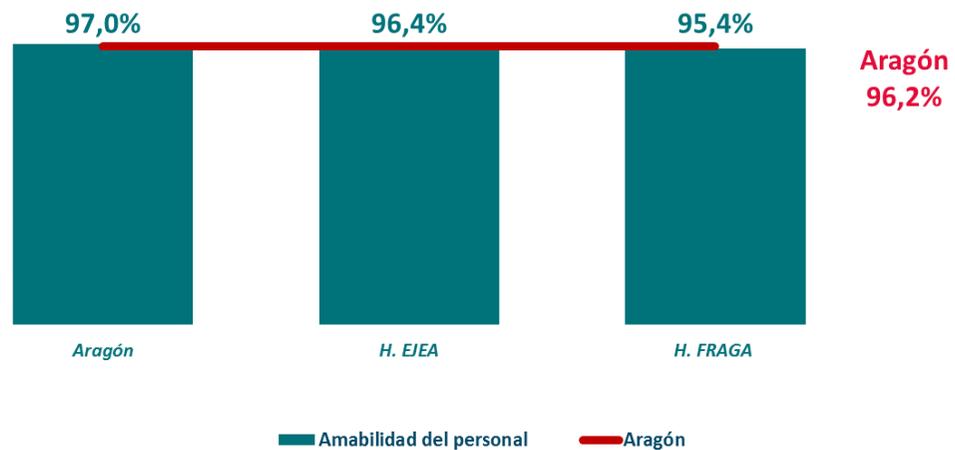


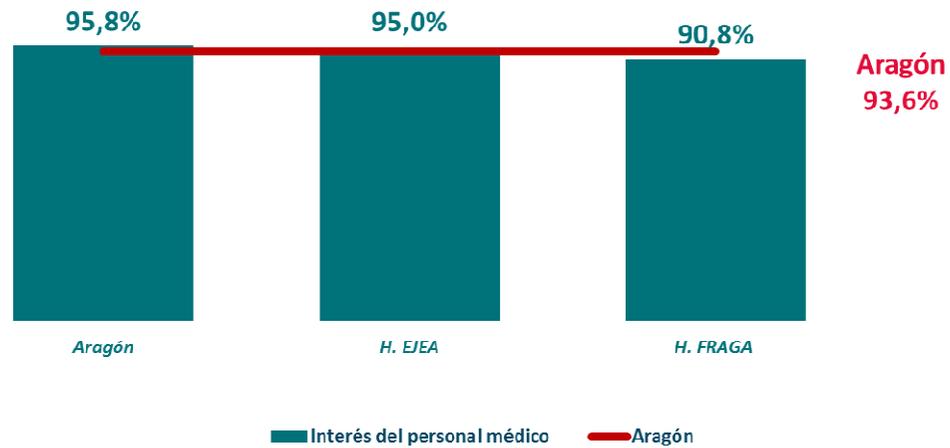
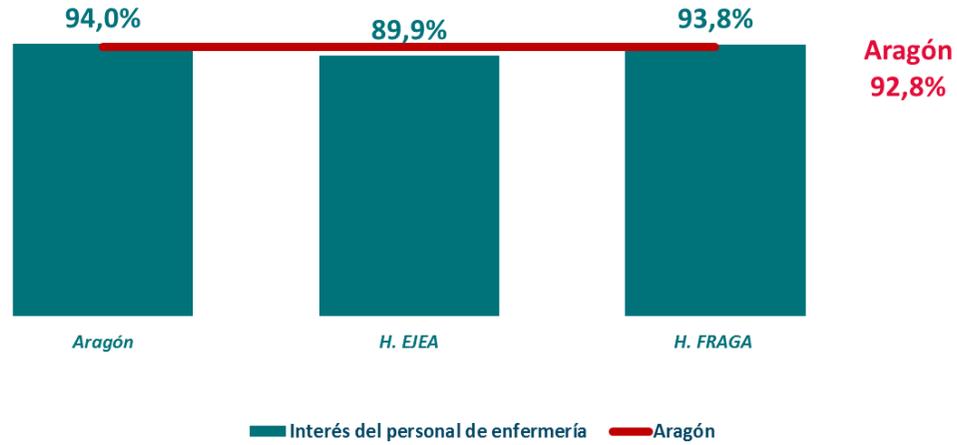


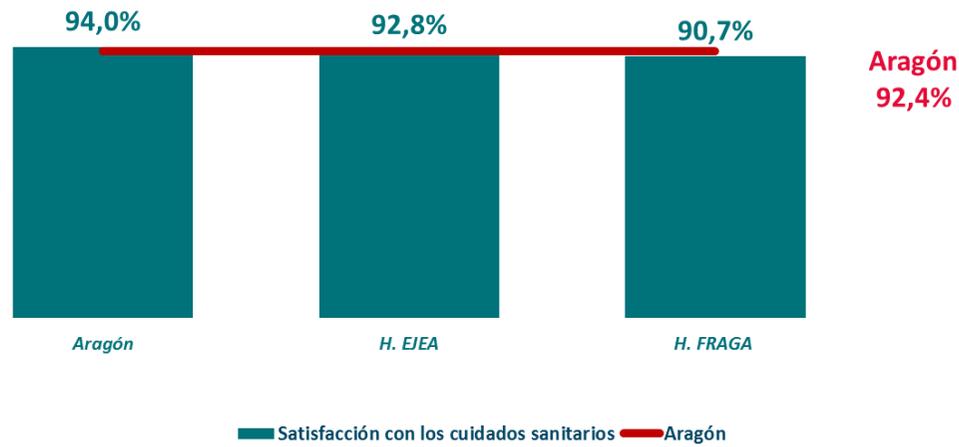
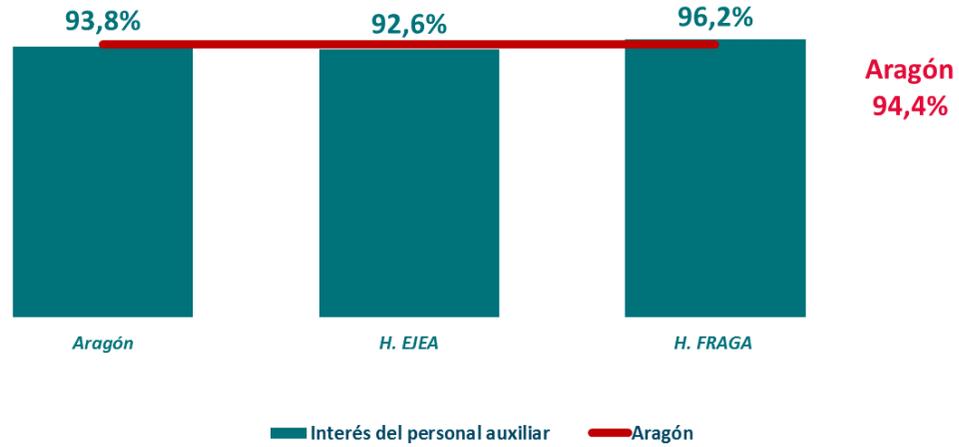
■ Solución dada al problema ■ Aragón

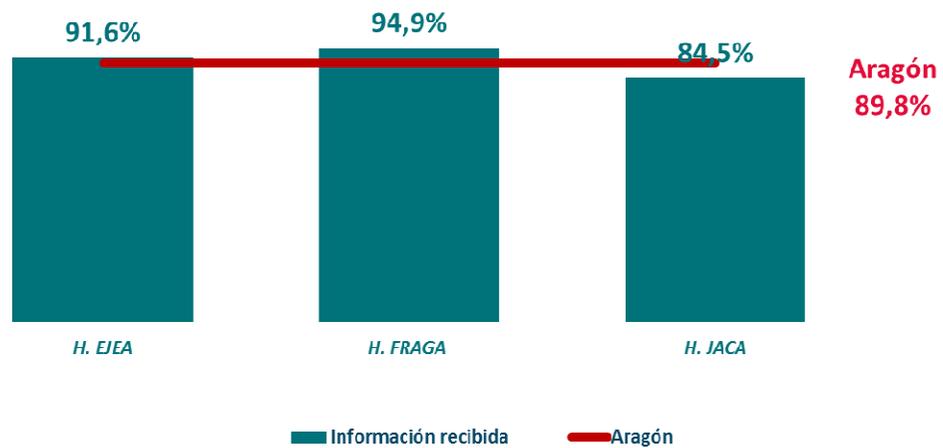


■ Confianza que transmite el personal ■ Aragón









RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR HOSPITALES. URGENCIAS

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									ARAGÓN (n=501)		
	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 instalaciones en Urgencias*</i>	201	88,2	84,0 - 92,4	245	90,1	86,5 - 93,6	212	88,3	84,3 - 92,4	100	87,0	80,8 - 93,1	134	92,4	88,1 - 96,7	446	89,2	86,5 - 91,9
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	191	83,4	78,6 - 88,2	225	82,7	78,2 - 87,2	187	77,6	72,3 - 82,9	100	87,0	80,8 - 93,1	129	89,0	83,9 - 94,1	416	83,0	79,7 - 86,3
<i>Solución dada al problema*</i>	195	85,9	81,4 - 90,4	241	89,3	85,6 - 93,0	203	85,3	80,8 - 89,8	100	87,0	80,8 - 93,1	133	92,4	88,0 - 96,7	436	87,7	84,8 - 90,6
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	205	89,5	85,6 - 93,5	254	93,4	90,4 - 96,3	217	90,0	86,3 - 93,8	104	90,4	85,1 - 95,8	138	95,2	91,7 - 98,7	459	91,6	89,2 - 94,0
<i>Amabilidad del personal*</i>	217	95,2	92,4 - 98,0	264	97,1	95,1 - 99,1	227	94,6	91,7 - 97,4	112	97,4	94,5 - 100	142	97,9	95,6 - 100	481	96,2	94,5 - 97,9
<i>Preparación del personal*</i>	202	91,8	88,2 - 95,4	251	94,0	91,2 - 96,9	216	91,1	87,5 - 94,8	103	95,4	91,4 - 99,3	134	94,4	90,6 - 98,2	453	93,0	90,8 - 95,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	208	90,8	87,1 - 94,6	257	94,5	91,8 - 97,2	220	91,3	87,7 - 94,8	112	97,4	94,5 - 100	133	91,7	87,2 - 96,2	465	92,8	90,6 - 95,1
<i>Interés del personal médico*</i>	211	92,1	88,7 - 95,6	258	94,9	92,2 - 97,5	224	92,9	89,7 - 96,2	109	94,8	90,7 - 98,8	136	93,8	89,9 - 97,7	469	93,6	91,5 - 95,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	199	92,1	88,5 - 95,7	254	96,2	93,9 - 98,5	215	94,3	91,3 - 97,3	105	95,5	91,6 - 99,3	133	93,7	89,7 - 97,7	453	94,4	92,3 - 96,4
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	210	91,7	88,1 - 95,3	252	93,0	89,9 - 96,0	218	90,5	86,7 - 94,2	105	92,1	87,2 - 97,1	139	95,9	92,6 - 99,1	462	92,4	90,1 - 94,7
<i>Información recibida*</i>	200	88,1	83,9 - 92,3	248	91,5	88,2 - 94,8	208	86,7	82,4 - 91,0	102	89,5	83,8 - 95,1	138	95,2	91,7 - 98,7	448	89,8	87,1 - 92,4
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	207	90,4	86,6 - 94,2	248	91,2	87,8 - 94,5	213	88,4	84,3 - 92,4	104	90,4	85,1 - 95,8	138	95,2	91,7 - 98,7	455	90,8	88,3 - 93,3
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	113	54,3	47,6 - 61,1	130	52,6	46,4 - 58,9	123	57,5	50,9 - 64,1	60	55,0	45,7 - 64,4	60	45,5	37,0 - 53,9	243	53,4	48,8 - 58,0
<i>Informe de alta</i>	201	89,3	85,3 - 93,4	247	93,6	90,6 - 96,5	219	92,0	88,6 - 95,5	104	92,0	87,0 - 97,0	125	90,6	85,7 - 95,5	448	91,6	89,2 - 94,1
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	208	92,4	89,0 - 95,9	254	95,1	92,5 - 97,7	215	92,3	88,8 - 95,7	108	93,9	89,5 - 98,3	139	96,5	93,5 - 99,5	462	93,9	91,8 - 96,0

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. EJE (n=167)			ARAGÓN (n=501)					
	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 instalaciones en Urgencias*</i>	57	81,4	72,3 - 90,5	92	95,8	91,8 - 99,8	45	83,3	73,4 - 93,3	39	92,9	85,1 - 100	65	92,9	86,8 - 98,9	149	89,8	85,1 - 94,4	446	89,2	86,5 - 91,9
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	58	81,7	72,7 - 90,7	81	84,4	77,1 - 91,6	40	72,7	61,0 - 84,5	38	90,5	81,6 - 99,4	61	87,1	79,3 - 95,0	139	83,2	77,6 - 88,9	416	83,0	79,7 - 86,3
<i>Solución dada al problema*</i>	60	85,7	77,5 - 93,9	89	93,7	88,8 - 98,6	46	86,8	77,7 - 95,9	40	95,2	88,8 - 100	63	90,0	83,0 - 97,0	149	90,3	85,8 - 94,8	436	87,7	84,8 - 90,6
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	65	91,5	85,1 - 98,0	93	96,9	93,4 - 100	51	92,7	85,9 - 99,6	40	95,2	88,8 - 100	67	95,7	91,0 - 100	158	94,6	91,2 - 98,0	459	91,6	89,2 - 94,0
<i>Amabilidad del personal*</i>	68	95,8	91,1 - 100	94	97,9	95,1 - 100	52	94,5	88,5 - 100	41	97,6	93,0 - 100	69	98,6	95,8 - 100	162	97,0	94,4 - 99,6	481	96,2	94,5 - 97,9
<i>Preparación del personal*</i>	65	94,2	88,7 - 99,7	93	96,9	93,4 - 100	52	94,5	88,5 - 100	40	97,6	92,8 - 100	66	95,7	90,8 - 100	158	95,8	92,7 - 98,8	453	93,0	90,8 - 95,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	68	95,8	91,1 - 100	89	92,7	87,5 - 97,9	50	90,9	83,3 - 98,5	42	100,0	100,0 - 100,0	65	92,9	86,8 - 98,9	157	94,0	90,4 - 97,6	465	92,8	90,6 - 95,1
<i>Interés del personal médico*</i>	68	95,8	91,1 - 100	92	95,8	91,8 - 99,8	52	94,5	88,5 - 100	42	100,0	100,0 - 100,0	66	94,3	88,8 - 99,7	160	95,8	92,8 - 98,8	469	93,6	91,5 - 95,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	62	92,5	86,2 - 98,8	88	94,6	90,0 - 99,2	48	90,6	82,7 - 98,4	40	100,0	100,0 - 100,0	62	92,5	86,2 - 98,8	150	93,8	90,0 - 97,5	453	94,4	92,3 - 96,4
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	67	94,4	89,0 - 99,7	90	93,8	88,9 - 98,6	51	92,7	85,9 - 99,6	41	97,6	93,0 - 100	65	92,9	86,8 - 98,9	157	94,0	90,4 - 97,6	462	92,4	90,1 - 94,7
<i>Información recibida*</i>	60	85,7	77,5 - 93,9	93	96,9	93,4 - 100	47	85,5	76,1 - 94,8	39	92,9	85,1 - 100	67	95,7	91,0 - 100	153	91,6	87,4 - 95,8	448	89,8	87,1 - 92,4
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	67	94,4	89,0 - 99,7	89	92,7	86,5 - 98,9	50	90,9	83,3 - 98,5	39	92,9	85,1 - 100	67	95,7	91,0 - 100	156	93,4	89,7 - 97,2	455	90,8	88,3 - 93,3
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	31	49,2	36,9 - 61,6	49	56,3	45,9 - 66,7	28	57,1	43,3 - 71,0	22	57,9	42,2 - 73,6	30	47,6	35,3 - 60,0	80	53,3	45,3 - 61,3	243	53,4	48,8 - 58,0
<i>Informe de alta</i>	56	83,6	74,7 - 92,5	82	91,1	85,2 - 97,0	46	85,2	75,7 - 94,7	38	95,0	88,2 - 100	54	85,7	77,1 - 94,4	138	87,9	82,8 - 93,0	448	91,6	89,2 - 94,1
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	69	98,6	95,8 - 100	95	99,0	96,9 - 100	54	100,0	100,0 - 100,0	42	100,0	100,0 - 100,0	68	97,1	93,2 - 100	164	98,8	97,1 - 100	462	93,9	91,8 - 96,0

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									H. FRAGA (n=139)			ARAGÓN (n=501)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
H. FRAGA (n=139)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Estado de las instalaciones en Urgencias*	61	92,4	86,0 - 98,8	67	91,8	85,5 - 98,1	40	88,9	79,7 - 98,1	35	94,6	87,3 - 100	53	93,0	86,4 - 99,6	128	92,1	87,6 - 96,6	446	89,2	86,5 - 91,9
Tiempo de espera para ser atendido*	56	84,8	76,2 - 93,5	64	87,7	80,1 - 95,2	34	75,6	63,0 - 88,1	34	91,9	83,1 - 100	52	91,2	83,9 - 98,6	120	86,3	80,6 - 92,0	416	83,0	79,7 - 86,3
Solución dada al problema*	57	87,7	79,7 - 95,7	68	94,4	89,2 - 99,7	39	88,6	79,3 - 98,0	32	86,5	75,5 - 97,5	54	96,4	91,6 - 100	125	91,2	86,5 - 96,0	436	87,7	84,8 - 90,6
Confianza que transmite el personal*	61	92,4	86,0 - 98,8	69	94,5	89,3 - 99,7	40	88,9	79,7 - 98,1	34	91,9	83,1 - 100	56	98,2	94,8 - 100	130	93,5	89,4 - 97,6	459	91,6	89,2 - 94,0
Amabilidad del personal*	63	95,5	90,4 - 100	71	97,3	93,5 - 100	42	93,3	86,0 - 100	36	97,3	92,1 - 100	56	98,2	94,8 - 100	134	96,4	93,3 - 99,5	481	96,2	94,5 - 97,9
Preparación del personal*	56	88,9	81,1 - 96,6	67	91,8	85,5 - 98,1	39	86,7	76,7 - 96,6	32	91,4	82,2 - 100	52	92,9	86,1 - 99,6	123	90,4	85,5 - 95,4	453	93,0	90,8 - 95,3
Interés del personal de enfermería*	57	86,4	78,1 - 94,6	68	93,2	87,4 - 98,9	40	88,9	79,7 - 98,1	34	91,9	83,1 - 100	51	89,5	81,5 - 97,4	125	89,9	84,9 - 94,9	465	92,8	90,6 - 95,1
Interés del personal médico*	62	93,9	88,2 - 99,7	70	95,9	91,3 - 100	43	95,6	89,5 - 100	35	94,6	87,3 - 100	54	94,7	88,9 - 100	132	95,0	91,3 - 98,6	469	93,6	91,5 - 95,8
Interés del personal auxiliar*	57	89,1	81,4 - 96,7	68	95,8	91,1 - 100	40	93,0	85,4 - 100	31	88,6	78,0 - 99,1	54	94,7	88,9 - 100	125	92,6	88,2 - 97,0	453	94,4	92,3 - 96,4
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	60	90,9	84,0 - 97,8	69	94,5	89,3 - 99,7	39	86,7	76,7 - 96,6	34	91,9	83,1 - 100	56	98,2	94,8 - 100	129	92,8	88,5 - 97,1	462	92,4	90,1 - 94,7
Información recibida*	62	95,4	90,3 - 100	69	94,5	89,3 - 99,7	43	95,6	89,5 - 100	33	91,7	82,6 - 100	55	96,5	91,7 - 100	131	94,9	91,3 - 98,6	448	89,8	87,1 - 92,4
Dedicación del tiempo necesario **	55	83,3	74,3 - 92,3	67	91,8	85,5 - 98,1	37	82,2	71,1 - 93,4	31	83,8	71,9 - 95,7	54	94,7	88,9 - 100	122	87,8	82,3 - 93,2	455	90,8	88,3 - 93,3
Permiso realización pruebas o intervenciones	32	51,6	39,2 - 64,1	35	48,6	37,1 - 60,2	26	57,8	43,3 - 72,2	21	58,3	42,2 - 74,4	20	37,7	24,7 - 50,8	67	50,0	41,5 - 58,5	243	53,4	48,8 - 58,0
Informe de alta	57	86,4	78,1 - 94,6	65	89,0	81,9 - 96,2	39	86,7	76,7 - 96,6	30	81,1	68,5 - 93,7	53	93,0	86,4 - 99,6	122	87,8	82,3 - 93,2	448	91,6	89,2 - 94,1
Recomendaría este servicio de Urgencias***	60	92,3	85,8 - 98,8	66	93,0	87,0 - 98,9	38	88,4	78,8 - 98,0	34	91,9	83,1 - 100	54	96,4	91,6 - 100	126	92,6	88,3 - 97,0	462	93,9	91,8 - 96,0

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									H. JACA (n=195)			ARAGÓN (n=501)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			H. JACA (n=195)			ARAGÓN (n=501)		
	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 instalaciones en Urgencias*</i>	83	90,2	84,1 - 96,3	86	83,5	76,3 - 90,7	127	90,1	85,1 - 95,0	26	72,2	57,6 - 86,9	16	88,9	74,4 - 100	169	86,7	81,9 - 91,4	446	89,2	86,5 - 91,9
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	77	83,7	76,1 - 91,2	80	77,7	69,6 - 85,7	113	80,1	73,6 - 86,7	28	77,8	64,2 - 91,4	16	88,9	74,4 - 100	157	80,5	75,0 - 86,1	416	83,0	79,7 - 86,3
<i>Solución dada al problema*</i>	78	84,8	77,4 - 92,1	84	81,6	74,1 - 89,0	118	83,7	77,6 - 89,8	28	77,8	64,2 - 91,4	16	88,9	74,4 - 100	162	83,1	77,8 - 88,3	436	87,7	84,8 - 90,6
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	79	85,9	78,8 - 93,0	92	89,3	83,4 - 95,3	126	89,4	84,3 - 94,5	30	83,3	71,2 - 95,5	15	83,3	66,1 - 100	171	87,7	83,1 - 92,3	459	91,6	89,2 - 94,0
<i>Amabilidad del personal*</i>	86	94,5	89,8 - 99,2	99	96,1	92,4 - 99,8	133	95,0	91,4 - 98,6	35	97,2	91,9 - 100	17	94,4	83,9 - 100	185	95,4	92,4 - 98,3	481	96,2	94,5 - 97,9
<i>Preparación del personal*</i>	81	92,0	86,4 - 97,7	91	92,9	87,8 - 98,0	125	91,2	86,5 - 96,0	31	96,9	90,8 - 100	16	94,1	82,9 - 100	172	92,5	88,7 - 96,3	453	93,0	90,8 - 95,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	83	90,2	84,1 - 96,3	100	97,1	93,8 - 100	130	92,2	87,8 - 96,6	36	100,0	100,0 - 100,0	17	94,4	83,9 - 100	183	93,8	90,5 - 97,2	465	92,8	90,6 - 95,1
<i>Interés del personal médico*</i>	81	88,0	81,4 - 94,7	96	93,2	88,3 - 98,1	129	91,5	86,9 - 96,1	32	88,9	78,6 - 99,2	16	88,9	74,4 - 100	177	90,8	86,7 - 94,8	469	93,6	91,5 - 95,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	80	94,1	89,1 - 99,1	98	98,0	95,3 - 100	127	96,2	93,0 - 99,5	34	97,1	91,6 - 100	17	94,4	83,9 - 100	178	96,2	93,5 - 99,0	453	94,4	92,3 - 96,4
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	83	90,2	84,1 - 96,3	93	91,2	85,7 - 96,7	128	90,8	86,0 - 95,6	30	85,7	74,1 - 97,3	18	100,0	100,0 - 100,0	176	90,7	86,6 - 94,8	462	92,4	90,1 - 94,7
<i>Información recibida*</i>	78	84,8	77,4 - 92,1	86	84,3	77,3 - 91,4	118	84,3	78,3 - 90,3	30	83,3	71,2 - 95,5	16	88,9	74,4 - 100	164	84,5	79,4 - 89,6	448	89,8	87,1 - 92,4
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	67	94,4	89,0 - 99,7	89	89,3	83,4 - 95,3	126	89,4	84,3 - 94,5	34	94,4	87,0 - 100	17	94,4	83,9 - 100	177	90,8	86,7 - 94,8	455	90,8	88,3 - 93,3
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	50	60,2	49,7 - 70,8	46	52,3	41,8 - 62,7	69	57,5	48,7 - 66,3	17	48,6	32,0 - 65,1	10	62,5	38,8 - 86,2	96	56,1	48,7 - 63,6	243	53,4	48,8 - 58,0
<i>Informe de alta</i>	88	95,7	91,5 - 99,8	100	99,0	97,1 - 100	134	96,4	93,3 - 99,5	36	100,0	100,0 - 100,0	18	100,0	100,0 - 100,0	188	97,4	95,2 - 99,7	448	91,6	89,2 - 94,1
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	79	87,8	81,0 - 94,5	93	93,0	88,0 - 98,0	123	90,4	85,5 - 95,4	32	88,9	78,6 - 99,2	17	94,4	83,9 - 100	172	90,5	86,4 - 94,7	462	93,9	91,8 - 96,0

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían

