

**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 DE CONVALECENCIA



HOSPITALES DE CONVALECENCIA

HOSPITALES DE CONVALECENCIA

Los Hospitales de Convalecencia prestan cuidados a pacientes que se encuentran en fase de convalecencia, que precisan o no rehabilitación, a pacientes en fase de agudización que no requieren tecnología compleja, y a enfermos que requieren cuidados paliativos. Los hospitales de convalecencia en Aragón en funcionamiento son:

- Hospital Sagrado Corazón de Jesús de SALUD (Huesca)
- Hospital San José de SALUD (Teruel)
- Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, centro perteneciente a la orden religiosa de San Juan de Dios con la que el Departamento de Sanidad tiene establecido un convenio para prestar atención sanitaria a usuarios del Sistema de Salud de Aragón.

A continuación, se muestra un resumen de resultados de las encuestas de satisfacción de estos hospitales.

Perfil sociodemográfico

La distribución de los pacientes encuestados de los hospitales de convalecencia en función del sexo es de 57,1% de mujeres y 42,9% de hombres. La edad media es elevada en ambos casos, siendo de 84,9 años en las mujeres y de 80,4 años en los hombres. El estrato de edad de mayores de 75 años destaca sobre todos los demás (80,7%) y apenas hay un 1,6% por debajo de los 55 años. Esta elevada edad permite explicar que el 96,1% de los encuestados se encuentran jubilados.

Opinión de los usuarios

El nivel de satisfacción supera el 80% en todos los aspectos valorados. Los aspectos con un porcentaje de satisfacción superior al 90% son: el **interés del personal médico** (91,9%), la **preparación del personal** (91%) y el **interés del personal de enfermería** (90,3%). Estos atributos también sobresalen por centro hospitalario, principalmente el interés del personal médico. Dentro de este análisis individual por centro, cabe destacar la satisfacción con los cuidados sanitarios en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Huesca (93,1%) y el estado de las habitaciones en el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza (92,7%).

La comida es el aspecto con menor porcentaje de satisfacción (81,9%) junto a la solución dada al problema (82,1%). En cuanto a valoración de la comida, el Hospital San Juan de Dios es el que recoge un menor porcentaje de satisfacción, con el 76,1%. Para el aspecto relativo a la solución dada al problema, el centro con menor satisfacción es el Hospital San José de Teruel (80,6%). Por otro lado, en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Huesca el aspecto menos valorado es el estado de las habitaciones (74,2%).

El 80,2% de usuarios encuestados considera que el tiempo que ha estado ingresado ha sido el necesario. El 13,6% señala que deberían haber estado más tiempo y el 6,2% estima que estuvieron más del tiempo necesario.

Por Centro Hospitalario sobresale el Hospital San Juan de Dios, ya que el 16% de las personas encuestadas considera haber estado menos del tiempo necesario. Respecto a la solicitud de permiso para la realización de las pruebas en torno al 50% confirma la recepción del mismo.

En el Hospital San Juan de Dios el 56,4% de los encuestados afirma que no le solicitaron permiso para realizarle las pruebas, frente al Hospital San José de Teruel (60,9%) que es donde mayor porcentaje de pacientes reconoce la solicitud de permiso.

Por su parte, el 97,8% de los encuestados declaró haber recibido un informe escrito en el momento del alta.

Finalmente, el 93,7% de los usuarios recomendaría el hospital en el que estuvo ingresado a sus familiares o amigos, frente al 6,3% que no lo haría.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Dentro de los puntos señalados por los usuarios como **aquello que más les ha gustado de los servicios recibidos**, sobresale la atención general (33,9%) y la atención médica (20,6%). Además, se recoge un porcentaje elevado de **satisfacción general** (35,7%).

Las valoraciones son similares por centros, encontrando el mayor porcentaje de satisfacción general en el Hospital San José de Teruel (44,2%).

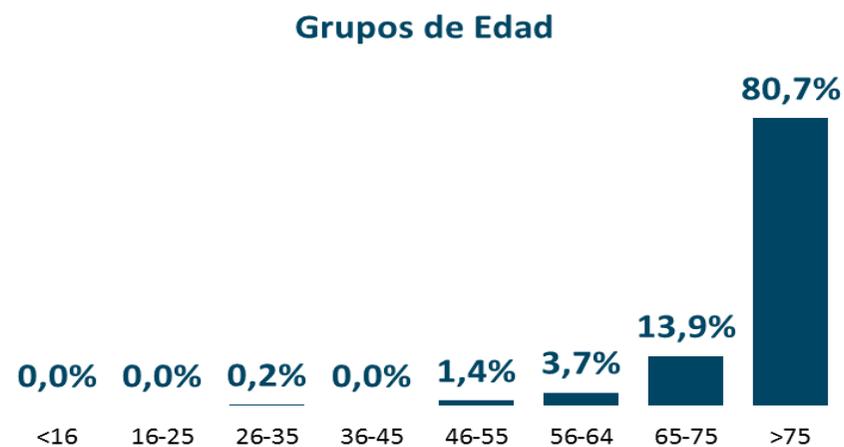
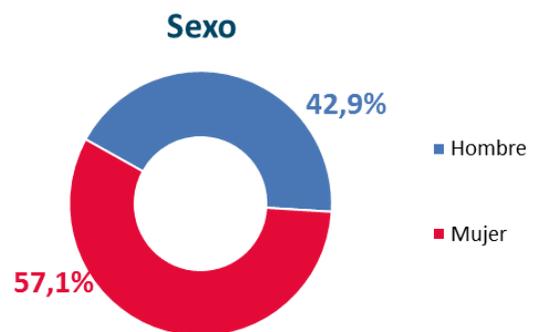
En cuanto a los aspectos que menos han gustado de la atención, existe un elevado porcentaje de encuestados que no indica ninguno: el 55,5%. No obstante, entre los indicados sobresalen las quejas relativas a las instalaciones y recursos materiales (10%) y la comida (7,4%).

Por centro hospitalario, la disconformidad con las instalaciones y recursos materiales es más habitual entre los usuarios Hospital Sagrado Corazón de Jesús (15,1%) y los usuarios del Hospital San Juan de Dios (10,2%).

Las quejas sobre comida destacan en el Hospital San Juan de Dios (10,2%).

RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. HOSPITALIZACIÓN

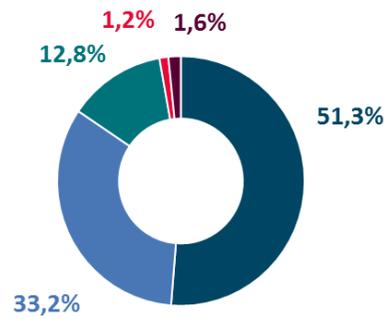
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN



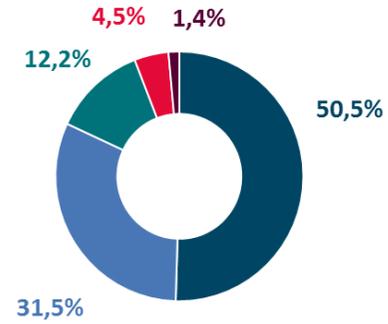
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN

ARAGÓN (n=431)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las habitaciones</i>	7	1,6	5	1,2	55	12,8	143	33,2	221	51,3
<i>Comida</i>	6	1,4	19	4,5	52	12,2	134	31,5	215	50,5
<i>Solución dada al problema</i>	13	3,1	20	4,7	43	10,1	98	23,1	250	59,0
<i>Confianza que transmite el personal</i>	7	1,6	0	0,0	40	9,4	105	24,7	273	64,2
<i>Amabilidad del personal</i>	5	1,2	6	1,4	38	8,8	92	21,3	290	67,3
<i>Preparación del personal</i>	6	1,4	6	1,4	26	6,1	125	29,5	261	61,6
<i>Interés del personal de enfermería</i>	8	1,9	6	1,4	28	6,5	104	24,1	285	66,1
<i>Interés del personal médico</i>	6	1,4	4	0,9	25	5,8	79	18,3	317	73,5
<i>Interés del personal auxiliar</i>	10	2,3	12	2,8	44	10,2	95	22,0	270	62,6
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	9	2,1	2	0,5	34	7,9	115	26,7	270	62,8
<i>Información recibida</i>	9	2,2	6	1,4	39	9,4	89	21,4	272	65,5

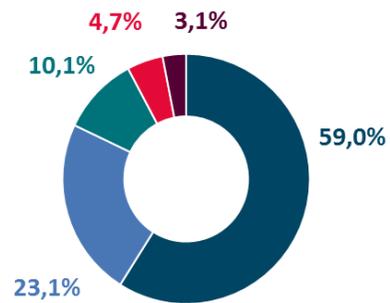
Estado de las habitaciones



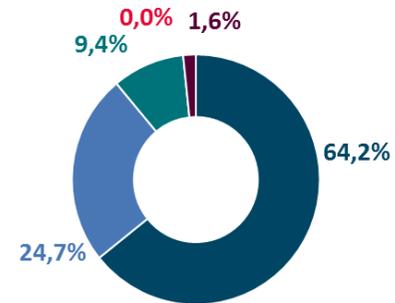
Comida



Solución dada al problema

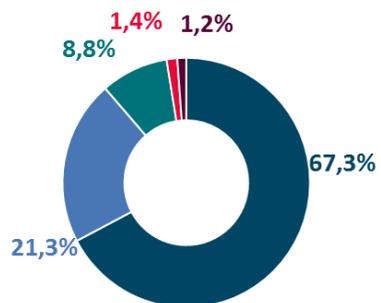


Confianza que transmite el personal

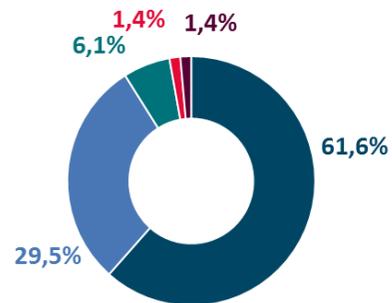


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

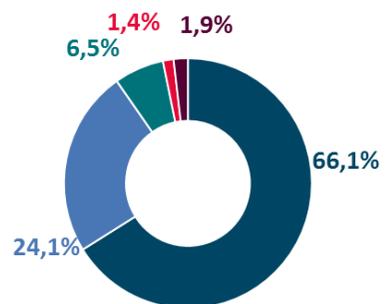
Amabilidad del personal



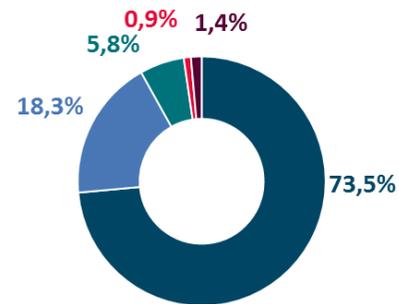
Preparación del personal



Interés del personal de enfermería

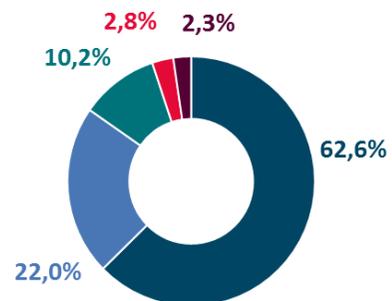


Interés del personal médico

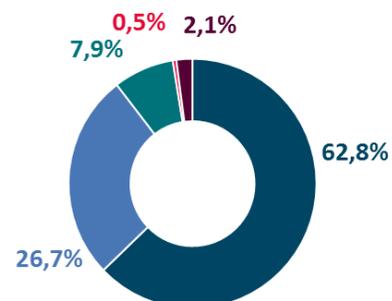


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

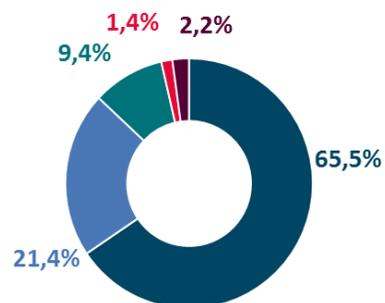
Interés del personal auxiliar



Satisfacción con los cuidados sanitarios

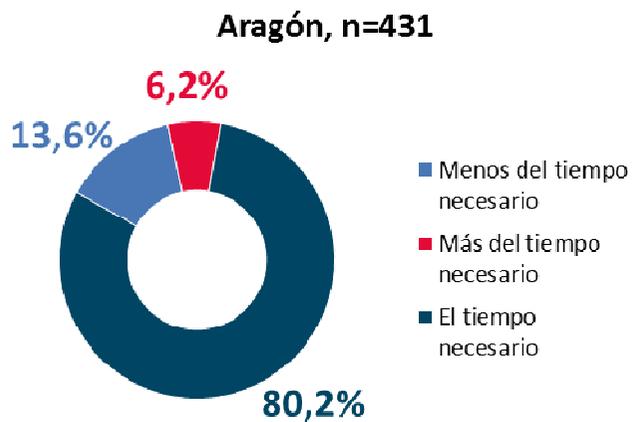


Información recibida

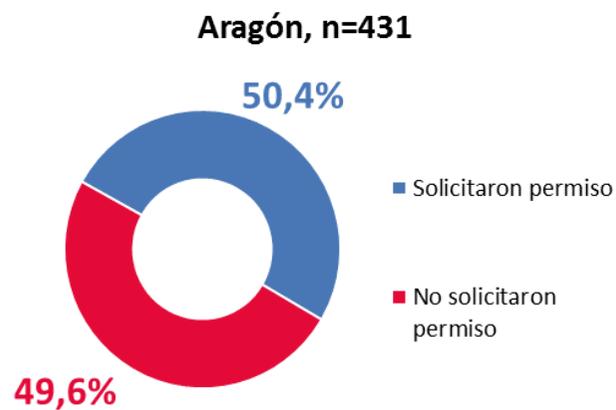


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

Percepción del tiempo que ha estado ingresado

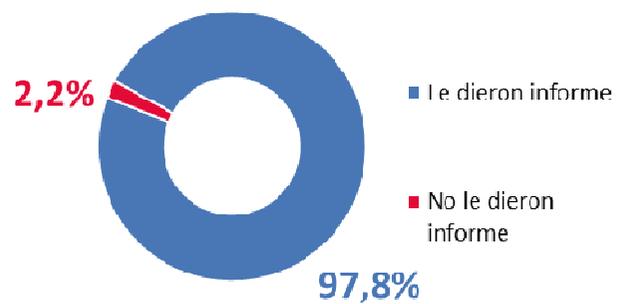


Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones



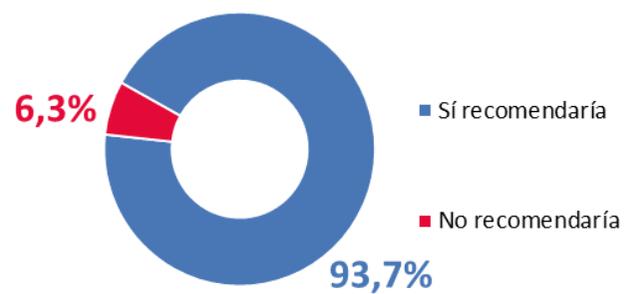
Entrega del informe de alta

Aragón, n=431



Recomendación del Hospital

Aragón, n=431



Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =431)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	25,0	5,8
Organización	2,0	0,5
Atención general	146,0	33,9
Atención médica	89,0	20,6
Atención de otro personal sanitario	52,0	12,1
Atención de personal no sanitario	14,0	3,2
Información	5,0	1,2
Instalaciones / Recursos materiales	15,0	3,5
Limpieza	10,0	2,3
Satisfacción general	154,0	35,7
Transporte Sanitario	1,0	0,2
Saturación/ Masificación de pacientes	3,0	0,7
Comida	13,0	3,0
Visitas	2,0	0,5
Otros	5,0	1,2
TOTAL**	536	124,4

Aspectos positivos destacados (Aragón, n=431)



* 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 =431)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	239,0	55,5
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1,0	0,2
Organización	18,0	4,2
Atención general	6,0	1,4
Atención médica	16,0	3,7
Atención de otro personal sanitario	27,0	6,3
Atención de personal no sanitario	24,0	5,6
Información	7,0	1,6
Oferta de profesionales	14,0	3,2
Instalaciones / Recursos materiales	43,0	10,0
Limpieza	8,0	1,9
Insatisfacción General	4,0	0,9
Errores administrativos varios	2,0	0,5
Saturación/ Masificación de Pacientes	3,0	0,7
Comida	32,0	7,4
Visitas	2,0	0,5
Otros	13,0	3,0
TOTAL **	459	106,5

Aspectos negativos destacados (Aragón, n=431)



* Hace referencia al número total de encuestados.

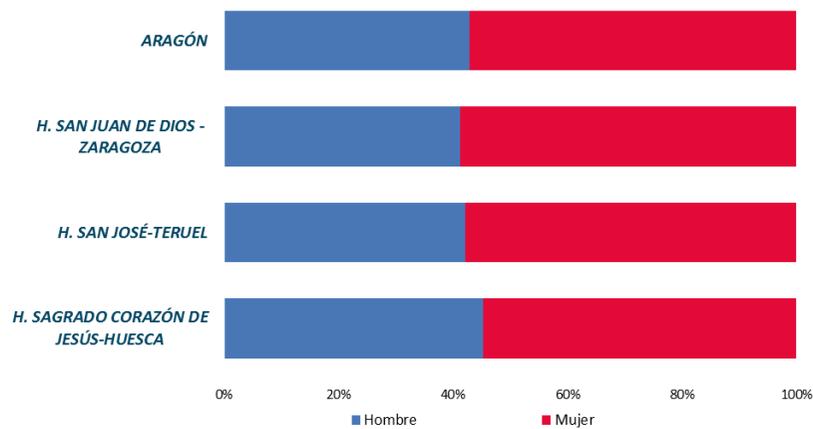
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados

RESULTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

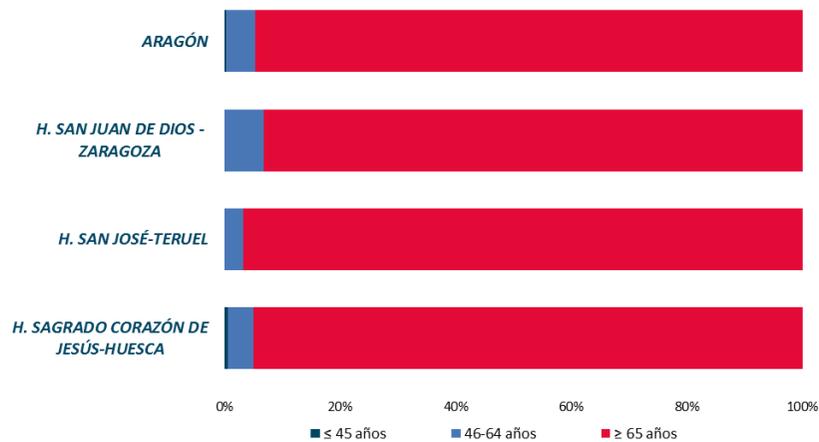
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

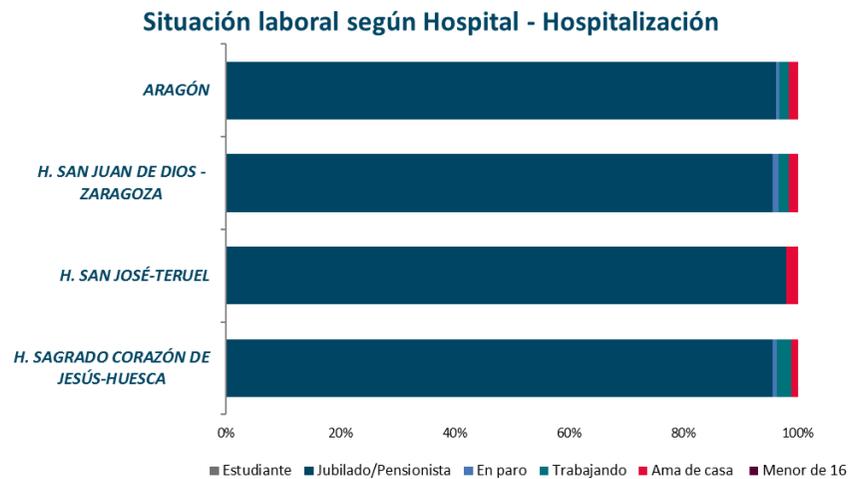
	ARAGÓN (n =431)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS-HUESCA (n=159)		H. SAN JOSÉ-TERUEL (n=95)		H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA (n=177)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	42,9	38,3 - 47,6	45,3	37,5 - 53,0	42,1	32,2 - 52,0	41,2	34,0 - 48,5
<i>Mujer</i>	57,1	52,4 - 61,7	54,7	47,0 - 62,5	57,9	48,0 - 67,8	58,8	51,5 - 66,0
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	80,4	10,7	81,9	9,5	80,5	10,8	78,8	11,6
<i>Mujer</i>	84,9	8,7	84,7	10,2	87,4	6,3	83,8	8,2
<i>Total</i>	83,0	9,8	83,4	9,9	84,5	9,1	81,7	10,0
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0
16-25	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0
26-35	0,2	0 - 0,7	0,6	0 - 1,9	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0
36-45	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0
46-55	1,4	0,3 - 2,5	1,3	0 - 3,0	1,1	0 - 3,1	1,7	0 - 3,6
56-64	3,7	1,9 - 5,5	3,1	0,4 - 5,9	2,1	0 - 5,0	5,1	1,8 - 8,3
65-75	13,9	10,7 - 17,2	12,6	7,4 - 17,7	12,6	6,0 - 19,3	15,8	10,4 - 21,2
> 75	80,7	77,0 - 84,5	82,4	76,5 - 88,3	84,2	76,9 - 91,5	77,4	71,2 - 83,6
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0
<i>Jubilado / pensionista</i>	96,1	94,2 - 97,9	95,6	92,4 - 98,8	97,9	95,0 - 100	95,5	92,4 - 98,5
<i>En paro</i>	0,7	0 - 1,5	0,6	0 - 1,9	0,0	0,0 - 0,0	1,1	0 - 2,7
<i>Trabajando</i>	1,6	0,4 - 2,8	2,5	0,1 - 4,9	0,0	0,0 - 0,0	1,7	0 - 3,6
<i>Ama de casa</i>	1,6	0,4 - 2,8	1,3	0 - 3,0	2,1	0 - 5,0	1,7	0 - 3,6
<i>Menor de 16</i>	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0

Sexo según Hospital - Hospitalización



Grupos de edad según Hospital - Hospitalización

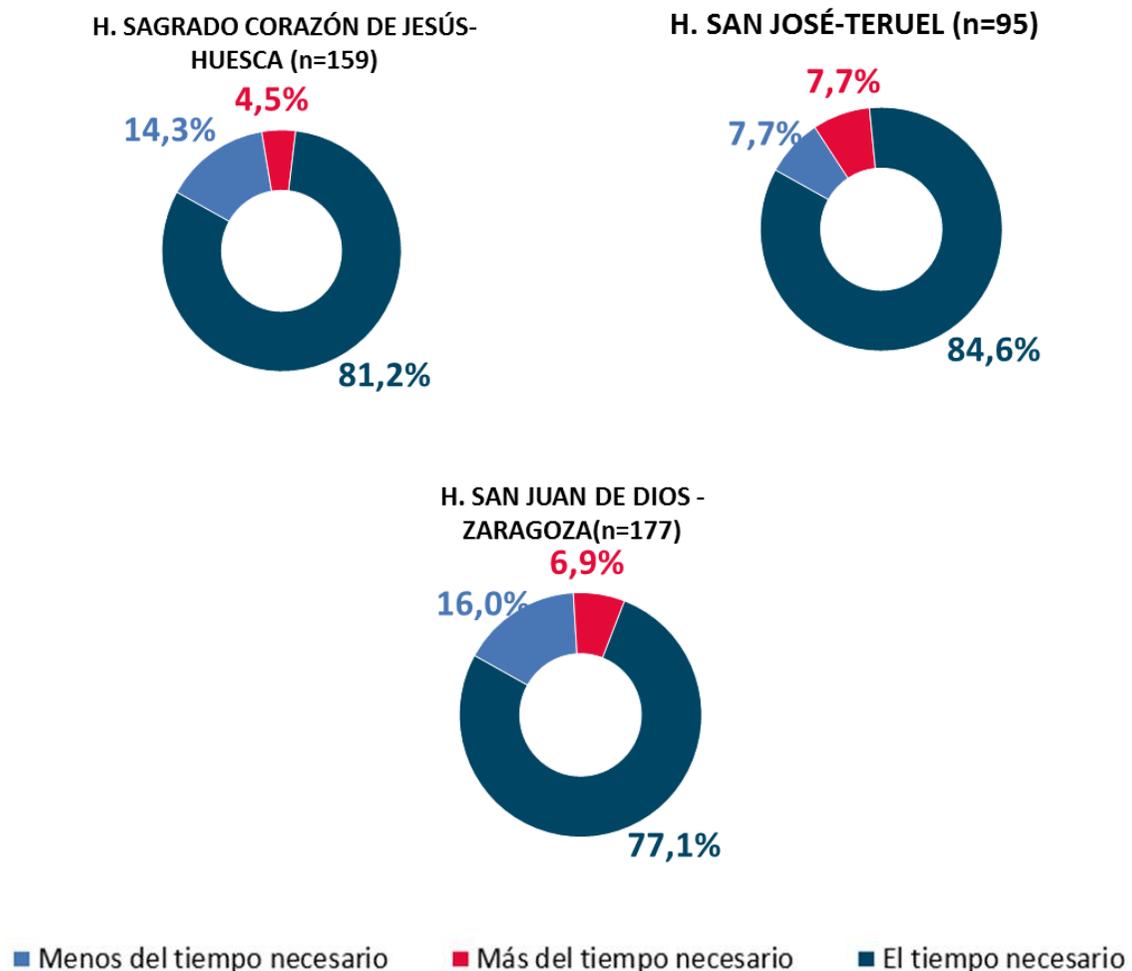




OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

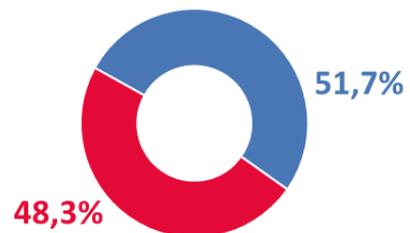
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =431)			H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS- HUESCA (n=159)			H. SAN JOSÉ-TERUEL (n=95)			H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA (n=177)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones</i>	364	84,5	81,0 - 87,9	118	74,2	67,4 - 81,0	82	86,3	79,4 - 93,2	164	92,7	88,8 - 96,5
<i>Comida</i>	349	81,9	78,3 - 85,6	130	83,3	77,5 - 89,2	85	90,4	84,5 - 96,4	134	76,1	69,8 - 82,4
<i>Solución dada al problema</i>	348	82,1	78,4 - 85,7	132	84,6	79,0 - 90,3	75	80,6	72,6 - 88,7	141	80,6	74,7 - 86,4
<i>Confianza que transmite el personal</i>	378	87,7	84,6 - 90,8	145	91,2	86,8 - 95,6	85	89,5	83,3 - 95,6	148	83,6	78,2 - 89,1
<i>Amabilidad del personal</i>	382	88,6	85,6 - 91,6	143	89,9	85,3 - 94,6	87	91,6	86,0 - 97,2	152	85,9	80,7 - 91,0
<i>Preparación del personal</i>	386	91,0	88,3 - 93,8	143	91,7	87,3 - 96,0	85	90,4	84,5 - 96,4	158	90,8	86,5 - 95,1
<i>Interés del personal de enfermería</i>	389	90,3	87,5 - 93,1	150	94,3	90,7 - 97,9	87	91,6	86,0 - 97,2	152	85,9	80,7 - 91,0
<i>Interés del personal médico</i>	396	91,9	89,3 - 94,5	147	92,5	88,3 - 96,6	88	92,6	87,4 - 97,9	161	91,0	86,7 - 95,2
<i>Interés del personal auxiliar</i>	365	84,7	81,3 - 88,1	131	82,4	76,5 - 88,3	84	88,4	82,0 - 94,9	150	84,7	79,4 - 90,0
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	385	89,5	86,6 - 92,4	148	93,1	89,1 - 97,0	84	88,4	82,0 - 94,9	153	86,9	82,0 - 91,9
<i>Información recibida</i>	361	87,0	83,8 - 90,2	138	89,6	84,8 - 94,4	76	82,6	74,9 - 90,4	147	87,0	81,9 - 92,1

Percepción del tiempo que ha estado ingresado

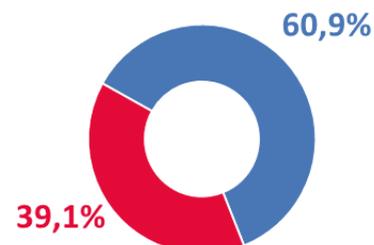


Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones

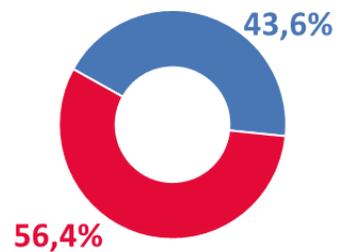
H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS-
HUESCA (n=159)



H. SAN JOSÉ-TERUEL (n=95)



H. SAN JUAN DE DIOS -
ZARAGOZA (n=177)

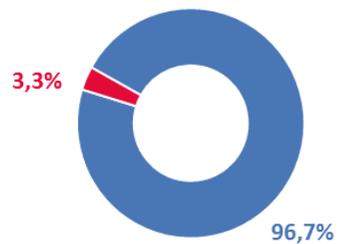


■ Solicitaron permiso

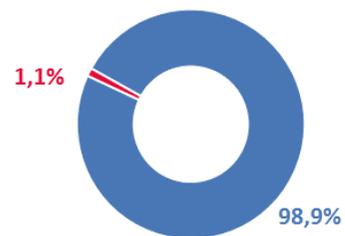
■ No solicitaron permiso

Entrega del informe de alta

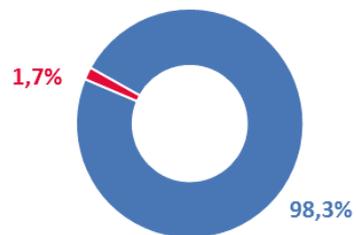
H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS-HUESCA (n=159)



H. SAN JOSÉ-TERUEL (n=95)



H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA(n=177)

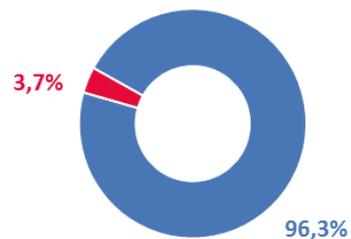


■ Le dieron informe

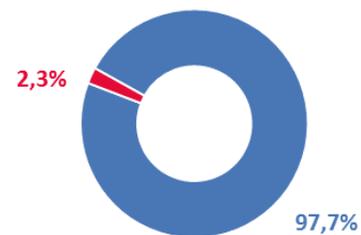
■ No le dieron informe

Recomendación del Hospital

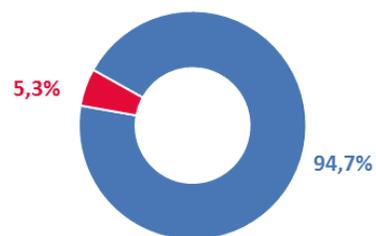
H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS-HUESCA (n=159)



H. SAN JOSÉ-TERUEL (n=95)



H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA(n=177)



■ Sí recomendaría ■ No recomendaría

Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=431)*		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS-HUESCA (n=159)*		H. SAN JOSÉ-TERUEL (n=95)*		H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA (n=177)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	25,0	5,8	10	6,3	5	5,3	10	5,6
<i>Organización</i>	2,0	0,5	1	0,6	0	0,0	1	0,6
<i>Atención general</i>	146,0	33,9	57	35,8	32	33,7	57	32,2
<i>Atención médica</i>	89,0	20,6	33	20,8	12	12,6	44	24,9
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	52,0	12,1	21	13,2	16	16,8	15	8,5
<i>Atención de personal no sanitario</i>	14,0	3,2	3	1,9	5	5,3	6	3,4
<i>Información</i>	5,0	1,2	3	1,9	1	1,1	1	0,6
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	15,0	3,5	1	0,6	2	2,1	12	6,8
<i>Limpieza</i>	10,0	2,3	4	2,5	3	3,2	3	1,7
<i>Satisfacción general</i>	154,0	35,7	51	32,1	42	44,2	61	34,5
<i>Transporte Sanitario</i>	1,0	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,6
<i>Saturación/ Masificación de pacientes</i>	3,0	0,7	0	0,0	2	2,1	1	0,6
<i>Comida</i>	13,0	3,0	3	1,9	4	4,2	6	3,4
<i>Visitas</i>	2,0	0,5	2	1,3	0	0,0	0	0,0
<i>Otros</i>	5,0	1,2	4	2,5	0	0,0	1	0,6
TOTAL**	536	124,4	193	121,4	124	130,5	219	123,7

* 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.

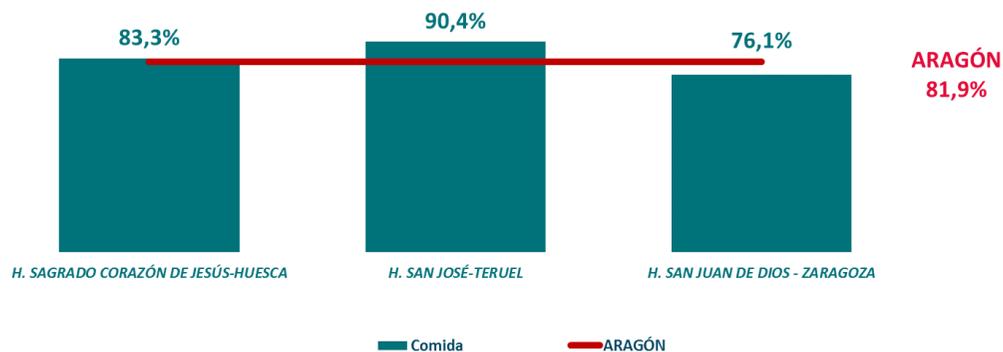
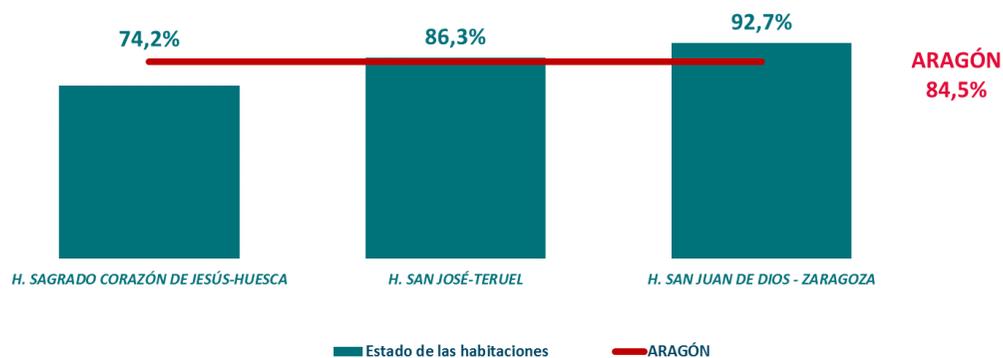
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

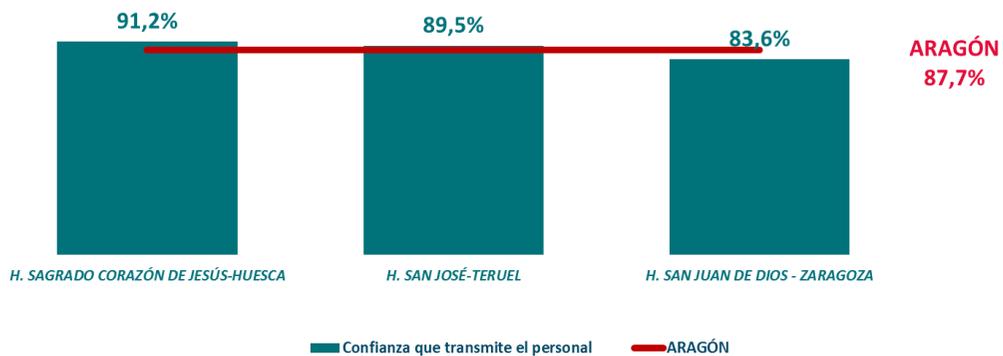
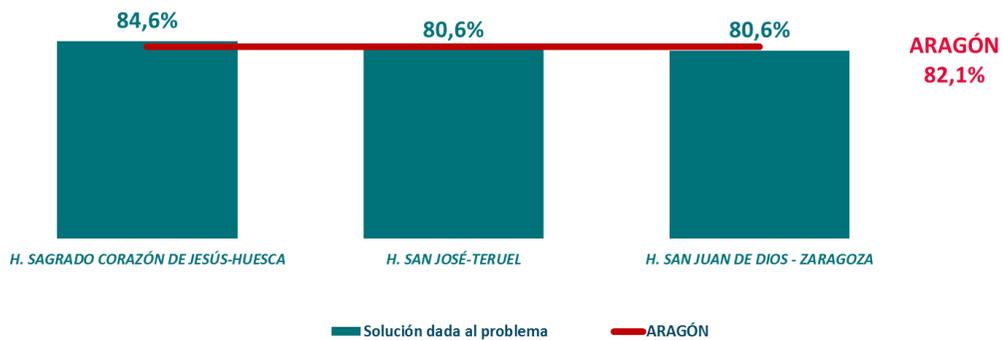
Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=431)*		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS-HUESCA (n=159)*		H. SAN JOSÉ-TERUEL (n=95)*		H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA (n=177)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	239	55,5	75	47,2	63	66,3	101	57,1
<i>Tiempo de demora hasta que te dan cita</i>	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,6
<i>Organización</i>	18	4,2	4	2,5	2	2,1	12	6,8
<i>Atención general</i>	6	1,4	3	1,9	1	1,1	2	1,1
<i>Atención médica</i>	16	3,7	6	3,8	1	1,1	9	5,1
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	27	6,3	11	6,9	6	6,3	10	5,6
<i>Atención de personal no sanitario</i>	24	5,6	13	8,2	3	3,2	8	4,5
<i>Información</i>	7	1,6	5	3,1	1	1,1	1	0,6
<i>Oferta de profesionales</i>	14	3,2	8	5,0	2	2,1	4	2,3
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	43	10,0	24	15,1	9	9,5	10	5,6
<i>Limpieza</i>	8	1,9	2	1,3	0	0,0	6	3,4
<i>Insatisfacción General</i>	4	0,9	1	0,6	1	1,1	2	1,1
<i>Errores administrativos varios</i>	2	0,5	0	0,0	1	1,1	1	0,6
<i>Saturación/ Masificación de Pacientes</i>	3	0,7	2	1,3	1	1,1	0	0,0
<i>Comida</i>	32	7,4	13	8,2	1	1,1	18	10,2
<i>Visitas</i>	2	0,5	1	0,6	0	0,0	1	0,6
<i>Otros</i>	13	3,0	5	3,1	5	5,3	3	1,7
TOTAL**	459	106,5	173	108,8	97	102,1	189	106,8

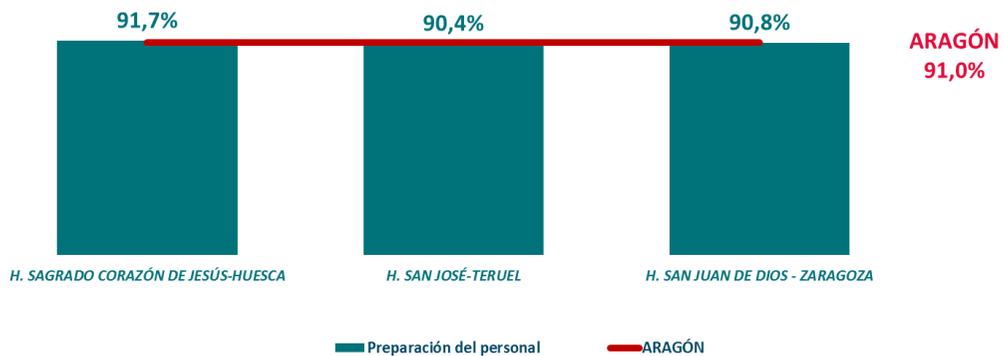
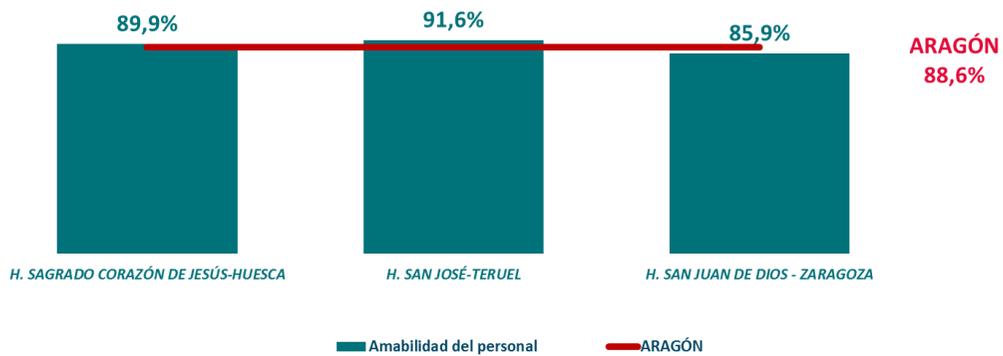
* Hace referencia al número total de encuestados.

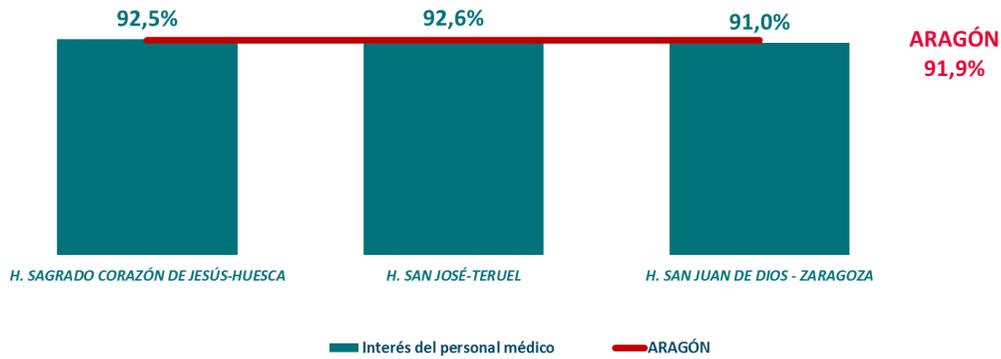
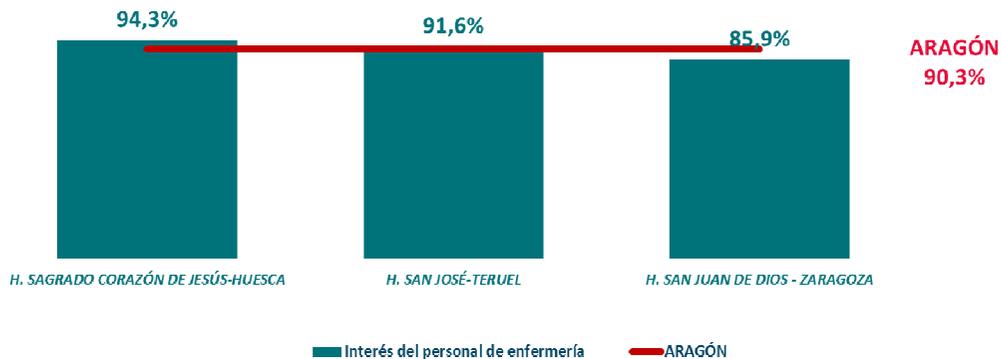
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

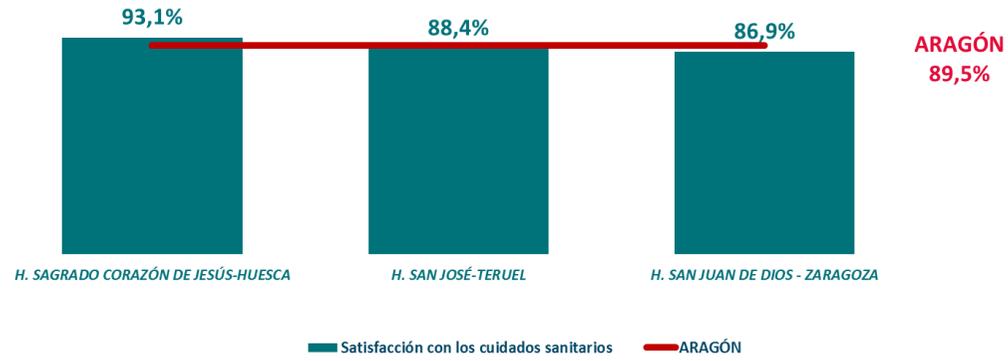
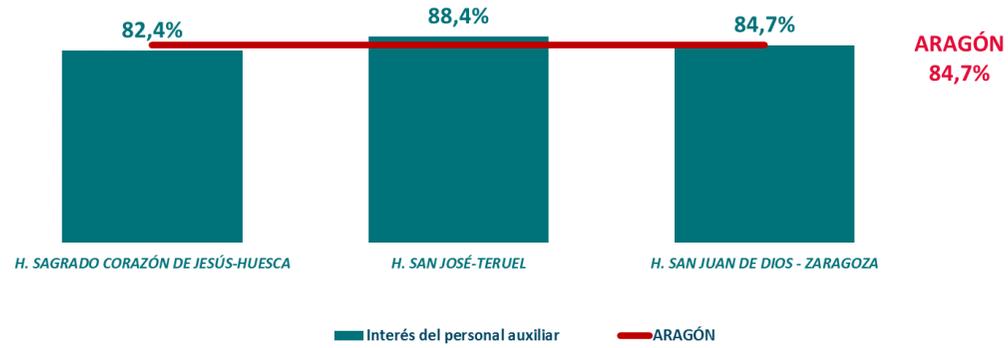
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.

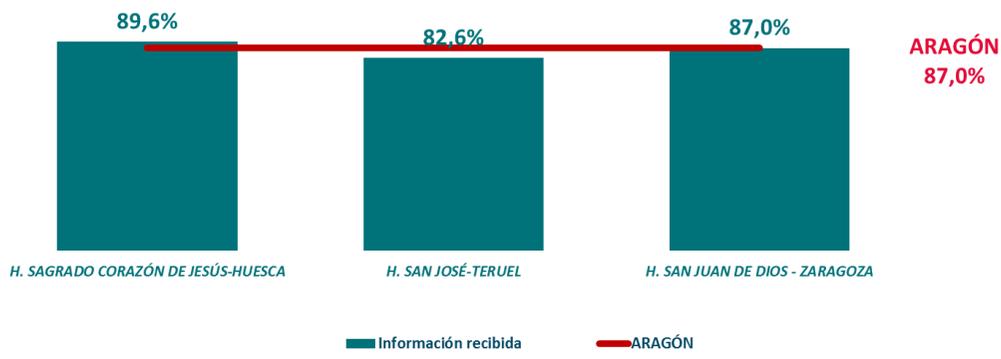












RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios ARAGÓN (n=431)	Sexo						Grupos de Edad									ARAGÓN (n=431)		
	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 habitaciones*</i>	149	80,5	74,8 - 86,2	215	87,4	83,3 - 91,5	1	100,0	100,0 - 100,0	18	81,8	65,7 - 97,9	345	84,6	81,1 - 88,1	364	84,5	81,0 - 87,9
<i>Comida*</i>	148	81,3	75,7 - 87,0	201	82,4	77,6 - 87,2	1	100,0	100,0 - 100,0	15	68,2	48,7 - 87,6	333	82,6	78,9 - 86,3	349	81,9	78,3 - 85,6
<i>Solución dada al problema*</i>	145	81,0	75,3 - 86,8	203	82,9	78,1 - 87,6	1	100,0	100,0 - 100,0	16	72,7	54,1 - 91,3	331	82,5	78,8 - 86,3	348	82,1	78,4 - 85,7
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	158	85,4	80,3 - 90,5	220	89,4	85,6 - 93,3	1	100,0	100,0 - 100,0	18	81,8	65,7 - 97,9	359	88,0	84,8 - 91,1	378	87,7	84,6 - 90,8
<i>Amabilidad del personal*</i>	161	87,0	82,2 - 91,9	221	89,8	86,1 - 93,6	1	100,0	100,0 - 100,0	18	81,8	65,7 - 97,9	363	89,0	85,9 - 92,0	382	88,6	85,6 - 91,6
<i>Preparación del personal*</i>	165	89,2	84,7 - 93,7	221	92,5	89,1 - 95,8	1	100,0	100,0 - 100,0	18	81,8	65,7 - 97,9	367	91,5	88,8 - 94,2	386	91,0	88,3 - 93,8
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	164	88,6	84,1 - 93,2	225	91,5	88,0 - 95,0	1	100,0	100,0 - 100,0	18	81,8	65,7 - 97,9	370	90,7	87,9 - 93,5	389	90,3	87,5 - 93,1
<i>Interés del personal médico*</i>	169	91,4	87,3 - 95,4	227	92,3	88,9 - 95,6	1	100,0	100,0 - 100,0	19	86,4	72,0 - 100	376	92,2	89,5 - 94,8	396	91,9	89,3 - 94,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	156	84,3	79,1 - 89,6	209	85,0	80,5 - 89,4	1	100,0	100,0 - 100,0	19	86,4	72,0 - 100	345	84,6	81,1 - 88,1	365	84,7	81,3 - 88,1
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	163	88,1	83,4 - 92,8	222	90,6	87,0 - 94,3	1	100,0	100,0 - 100,0	19	86,4	72,0 - 100	365	89,7	86,7 - 92,6	385	89,5	86,6 - 92,4
<i>Información recibida*</i>	151	83,4	78,0 - 88,8	210	89,7	85,9 - 93,6	1	100,0	100,0 - 100,0	18	85,7	70,7 - 100	342	87,0	83,7 - 90,3	361	87,0	83,8 - 90,2
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	138	77,1	70,9 - 83,3	199	82,6	77,8 - 87,4	1	100,0	100,0 - 100,0	16	72,7	54,1 - 91,3	320	80,6	76,7 - 84,5	337	80,2	76,4 - 84,0
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	88	53,0	45,4 - 60,6	111	48,5	42,0 - 54,9	1	100,0	100,0 - 100,0	13	65,0	44,1 - 85,9	185	49,5	44,4 - 54,5	199	50,4	45,4 - 55,3
<i>Informe de alta</i>	173	96,6	94,0 - 99,3	232	98,7	97,3 - 100	1	100,0	100,0 - 100,0	18	94,7	84,7 - 100	386	98,0	96,6 - 99,4	405	97,8	96,4 - 99,2
<i>Recomendaría este centro ***</i>	170	93,4	89,8 - 97,0	229	93,9	90,8 - 96,9	1	100,0	100,0 - 100,0	19	95,0	85,4 - 100	379	93,6	91,2 - 96,0	399	93,7	91,3 - 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. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS-HUESCA (n=159)			ARAGÓN (n=431)		
	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 habitaciones*</i>	45	62,5	51,3 - 73,7	73	83,9	76,2 - 91,6	1	100,0	100,0 - 100,0	4	57,1	20,5 - 93,8	113	74,8	67,9 - 81,8	118	74,2	67,4 - 81,0	364	84,5	81,0 - 87,9
<i>Comida*</i>	60	84,5	76,1 - 92,9	70	82,4	74,2 - 90,5	1	100,0	100,0 - 100,0	5	71,4	38,0 - 100	124	83,8	77,8 - 89,7	130	83,3	77,5 - 89,2	349	81,9	78,3 - 85,6
<i>Solución dada al problema*</i>	56	81,2	71,9 - 90,4	76	87,4	80,4 - 94,3	1	100,0	100,0 - 100,0	4	57,1	20,5 - 93,8	127	85,8	80,2 - 91,4	132	84,6	79,0 - 90,3	348	82,1	78,4 - 85,7
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	62	86,1	78,1 - 94,1	83	95,4	91,0 - 99,8	1	100,0	100,0 - 100,0	5	71,4	38,0 - 100	139	92,1	87,7 - 96,4	145	91,2	86,8 - 95,6	378	87,7	84,6 - 90,8
<i>Amabilidad del personal*</i>	63	87,5	79,9 - 95,1	80	92,0	86,2 - 97,7	1	100,0	100,0 - 100,0	5	71,4	38,0 - 100	137	90,7	86,1 - 95,4	143	89,9	85,3 - 94,6	382	88,6	85,6 - 91,6
<i>Preparación del personal*</i>	62	86,1	78,1 - 94,1	81	96,4	92,5 - 100	1	100,0	100,0 - 100,0	6	85,7	59,8 - 100	136	91,9	87,5 - 96,3	143	91,7	87,3 - 96,0	386	91,0	88,3 - 93,8
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	67	93,1	87,2 - 98,9	83	95,4	91,0 - 99,8	1	100,0	100,0 - 100,0	5	71,4	38,0 - 100	144	95,4	92,0 - 98,7	150	94,3	90,7 - 97,9	389	90,3	87,5 - 93,1
<i>Interés del personal médico*</i>	64	88,9	81,6 - 96,1	83	95,4	91,0 - 99,8	1	100,0	100,0 - 100,0	5	71,4	38,0 - 100	141	93,4	89,4 - 97,3	147	92,5	88,3 - 96,6	396	91,9	89,3 - 94,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	61	84,7	76,4 - 93,0	70	80,5	72,1 - 88,8	1	100,0	100,0 - 100,0	6	85,7	59,8 - 100	124	82,1	76,0 - 88,2	131	82,4	76,5 - 88,3	365	84,7	81,3 - 88,1
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	64	88,9	81,6 - 96,1	84	96,6	92,7 - 100	1	100,0	100,0 - 100,0	6	85,7	59,8 - 100	141	93,4	89,4 - 97,3	148	93,1	89,1 - 97,0	385	89,5	86,6 - 92,4
<i>Información recibida*</i>	60	85,7	77,5 - 93,9	78	92,9	87,3 - 98,4	1	100,0	100,0 - 100,0	5	83,3	53,5 - 100	132	89,8	84,9 - 94,7	138	89,6	84,8 - 94,4	361	87,0	83,8 - 90,2
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	54	77,1	67,3 - 87,0	71	84,5	76,8 - 92,3	1	100,0	100,0 - 100,0	6	85,7	59,8 - 100	118	80,8	74,4 - 87,2	125	81,2	75,0 - 87,3	337	80,2	76,4 - 84,0
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	35	56,5	44,1 - 68,8	40	48,2	37,4 - 58,9	1	100,0	100,0 - 100,0	4	57,1	20,5 - 93,8	70	51,1	42,7 - 59,5	75	51,7	43,6 - 59,9	199	50,4	45,4 - 55,3
<i>Informe de alta</i>	65	94,2	88,7 - 99,7	81	98,8	96,4 - 100	1	100,0	100,0 - 100,0	5	83,3	53,5 - 100	140	97,2	94,5 - 99,9	146	96,7	93,8 - 99,5	405	97,8	96,4 - 99,2
<i>Recomendaría este centro***</i>	64	90,1	83,2 - 97,1	82	95,3	90,9 - 99,8	1	100,0	100,0 - 100,0	6	100,0	100,0 - 100,0	139	92,7	88,5 - 96,8	158	96,3	93,5 - 99,2	399	93,7	91,3 - 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. SAN JOSÉ-TERUEL (n=95)			ARAGÓN (n=431)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			H. SAN JOSÉ-TERUEL (n=95)			ARAGÓN (n=431)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Estado de las habitaciones*	37	92,5	84,3 - 100	45	81,8	71,6 - 92,0	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	79	85,9	78,8 - 93,0	82	86,3	79,4 - 93,2	364	84,5	81,0 - 87,9
Comida*	38	97,4	92,5 - 100	47	85,5	76,1 - 94,8	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	82	90,1	84,0 - 96,2	85	90,4	84,5 - 96,4	349	81,9	78,3 - 85,6
Solución dada al problema*	33	86,8	76,1 - 97,6	42	76,4	65,1 - 87,6	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	72	80,0	71,7 - 88,3	75	80,6	72,6 - 88,7	348	82,1	78,4 - 85,7
Confianza que transmite el personal*	37	92,5	84,3 - 100	48	87,3	78,5 - 96,1	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	82	89,1	82,8 - 95,5	85	89,5	83,3 - 95,6	378	87,7	84,6 - 90,8
Amabilidad del personal*	37	92,5	84,3 - 100	50	90,9	83,3 - 98,5	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	84	91,3	85,5 - 97,1	87	91,6	86,0 - 97,2	382	88,6	85,6 - 91,6
Preparación del personal*	38	95,0	88,2 - 100	47	87,0	78,1 - 96,0	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	82	90,1	84,0 - 96,2	85	90,4	84,5 - 96,4	386	91,0	88,3 - 93,8
Interés del personal de enfermería*	37	92,5	84,3 - 100	50	90,9	83,3 - 98,5	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	84	91,3	85,5 - 97,1	87	91,6	86,0 - 97,2	389	90,3	87,5 - 93,1
Interés del personal médico*	39	97,5	92,7 - 100	49	89,1	80,9 - 97,3	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	85	92,4	87,0 - 97,8	88	92,6	87,4 - 97,9	396	91,9	89,3 - 94,5
Interés del personal auxiliar*	35	87,5	77,3 - 97,7	49	89,1	80,9 - 97,3	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	81	88,0	81,4 - 94,7	84	88,4	82,0 - 94,9	365	84,7	81,3 - 88,1
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	37	92,5	84,3 - 100	47	85,5	76,1 - 94,8	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	81	88,0	81,4 - 94,7	84	88,4	82,0 - 94,9	385	89,5	86,6 - 92,4
Información recibida*	30	76,9	63,7 - 90,1	46	86,8	77,7 - 95,9	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	73	82,0	74,0 - 90,0	76	82,6	74,9 - 90,4	361	87,0	83,8 - 90,2
Dedicación del tiempo necesario **	33	86,8	76,1 - 97,6	44	83,0	72,9 - 93,1	0	0,0	0,0 - 0,0	2	0,0	0,0 - 0,0	75	85,2	77,8 - 92,6	77	84,6	77,2 - 92,0	337	80,2	76,4 - 84,0
Permiso realización pruebas o intervenciones	22	61,1	45,2 - 77,0	31	60,8	47,4 - 74,2	0	0,0	0,0 - 0,0	2	0,0	0,0 - 0,0	51	60,7	50,3 - 71,2	53	60,9	50,7 - 71,2	199	50,4	45,4 - 55,3
Informe de alta	37	97,4	92,3 - 100	51	100,0	00,0 - 100,0	0	0,0	0,0 - 0,0	2	0,0	0,0 - 0,0	86	98,9	96,6 - 100	88	98,9	96,7 - 100	405	97,8	96,4 - 99,2
Recomendaría este centro ***	40	100,0	100,0 - 100,0	50	92,6	85,6 - 99,6	0	0,0	0,0 - 0,0	3	0,0	0,0 - 0,0	87	95,6	91,4 - 99,8	86	97,7	94,6 - 100	399	93,7	91,3 - 96,0

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA (n=177)	Sexo						Grupos de Edad									H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA (n=177)			ARAGÓN (n=431)		
	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 habitaciones*	67	91,8	85,5 - 98,1	97	93,3	88,5 - 98,1	0	0,0	0,0	11	91,7	76,0 - 100	153	92,7	88,8 - 96,7	164	92,7	88,8 - 96,5	364	84,5	81,0 - 87,9
Comida*	50	69,4	58,8 - 80,1	84	80,8	73,2 - 88,3	0	0,0	0,0	7	58,3	30,4 - 86,2	127	77,4	71,0 - 83,8	134	76,1	69,8 - 82,4	349	81,9	78,3 - 85,6
Solución dada al problema*	56	77,8	68,2 - 87,4	85	82,5	75,2 - 89,9	0	0,0	0,0	9	75,0	50,5 - 99,5	132	81,0	75,0 - 87,0	141	80,6	74,7 - 86,4	348	82,1	78,4 - 85,7
Confianza que transmite el personal*	59	80,8	71,8 - 89,9	89	85,6	78,8 - 92,3	0	0,0	0,0	10	83,3	62,2 - 100	138	83,6	78,0 - 89,3	148	83,6	78,2 - 89,1	378	87,7	84,6 - 90,8
Amabilidad del personal*	61	83,6	75,1 - 92,1	91	87,5	81,1 - 93,9	0	0,0	0,0	10	83,3	62,2 - 100	142	86,1	80,8 - 91,3	152	85,9	80,7 - 91,0	382	88,6	85,6 - 91,6
Preparación del personal*	65	89,0	81,9 - 96,2	93	92,1	86,8 - 97,3	0	0,0	0,0	9	75,0	50,5 - 99,5	149	92,0	87,8 - 96,2	158	90,8	86,5 - 95,1	386	91,0	88,3 - 93,8
Interés del personal de enfermería*	60	82,2	73,4 - 91,0	92	88,5	82,3 - 94,6	0	0,0	0,0	10	83,3	62,2 - 100	142	86,1	80,8 - 91,3	152	85,9	80,7 - 91,0	389	90,3	87,5 - 93,1
Interés del personal médico*	66	90,4	83,7 - 97,2	95	91,3	85,9 - 96,7	0	0,0	0,0	11	91,7	76,0 - 100	150	90,9	86,5 - 95,3	161	91,0	86,7 - 95,2	396	91,9	89,3 - 94,5
Interés del personal auxiliar*	60	82,2	73,4 - 91,0	90	86,5	80,0 - 93,1	0	0,0	0,0	10	83,3	62,2 - 100	140	84,8	79,4 - 90,3	150	84,7	79,4 - 90,0	365	84,7	81,3 - 88,1
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	62	84,9	76,7 - 93,1	91	88,3	82,2 - 94,5	0	0,0	0,0	10	83,3	62,2 - 100	143	87,2	82,1 - 92,3	153	86,9	82,0 - 91,9	385	89,5	86,6 - 92,4
Información recibida*	61	84,7	76,4 - 93,0	86	88,7	82,3 - 95,0	0	0,0	0,0	10	83,3	62,2 - 100	137	87,3	82,0 - 92,5	147	87,0	81,9 - 92,1	361	87,0	83,8 - 90,2
Dedicación del tiempo necesario **	51	71,8	61,4 - 82,3	84	80,8	73,2 - 88,3	0	0,0	0,0	8	66,7	40,0 - 93,3	127	77,9	71,5 - 84,3	135	77,1	70,9 - 83,4	337	80,2	76,4 - 84,0
Permiso realización pruebas o intervenciones	31	45,6	33,8 - 57,4	40	42,1	32,2 - 52,0	0	0,0	0,0	7	70,0	41,6 - 98,4	64	41,8	34,0 - 49,6	71	43,6	35,9 - 51,2	199	50,4	45,4 - 55,3
Informe de alta	71	98,6	95,9 - 100	100	98,0	95,3 - 100	0	0,0	0,0	11	100,0	100,0 - 100,0	160	98,2	96,1 - 100	171	98,3	96,3 - 100	405	97,8	96,4 - 99,2
Recomendaría este centro***	66	93,0	87,0 - 98,9	97	93,3	88,5 - 98,1	0	0,0	0,0	10	90,9	73,9 - 100	153	93,3	89,5 - 97,1	108	94,7	90,6 - 98,8	399	93,7	91,3 - 96,0

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían

