

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

ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y URGENCIAS

Informe de resultados 2016

## COMPARACIÓN DE RESULTADOS

---

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

- HOSPITALES GENERALES DE SALUD
  - Hospitalización



# **HOSPITALES GENERALES DE SALUD**

## **HOSPITALIZACIÓN**

## HOSPITALES GENERALES DE SALUD

### HOSPITALIZACIÓN

El grado de variación en 2016 de las distintas dimensiones evaluadas es mínimo respecto a la puntuación obtenida en la anterior edición para los Hospitales Generales de Salud.

El aspecto con mayor variación es el relativo a la comida, con un incremento de 4,4 puntos porcentuales, situándose en el 78,9% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. La recomendación del centro a familiares o amigos permanece estable en esta edición (+0,13).

Los descensos en los niveles de satisfacción se encuentran en todos los casos por debajo de 1 punto porcentual. El más destacado sería el relacionado con la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-0,98).

La evolución de resultados por Hospital arroja los siguientes datos:

- **H. San Jorge:**

En 2016, en mayor o menor medida, todos los aspectos han incrementado su valoración respecto a 2014 a excepción de la solicitud de permiso para la realización de pruebas (-4,45) y la entrega del informe de alta (-2,21).

Los aspectos donde más se ha incrementado la satisfacción ha sido en la comida (+8,96) y la solución dada al problema (+4,26).

- **H. Barbastro:**

En este centro la variación del nivel de satisfacción con los distintos aspectos está en torno a los dos puntos porcentuales. El mayor incremento se identifica en la solución dada al problema (+1,63) y el tiempo dedicado (+1,41).

Sin embargo, los ítems información recibida (-2,24) e interés del personal auxiliar (-1,72), son los que más reducen el nivel de satisfacción alcanzado en el estudio de 2014.

- **H. Obispo Polanco:**

El aspecto que mayor incremento ha experimentado respecto a 2014 es el relacionado con la comida (+5,09), destacando también el aumento de la percepción sobre la solución dada al problema (+2,82).

En sentido opuesto, disminuye en 2,98 puntos porcentuales hasta el 63,4%, la satisfacción con el estado de las habitaciones. La solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones también desciende su nivel de satisfacción (-2,17).

- **H. Alcañiz:**

La comida (+2,78) y la solución dada al problema (+2,38) son los dos factores que mejoran su valoración en mayor medida en esta edición 2016.

Respecto a la pérdida del nivel de satisfacción, cabe destacar en cuanto al estado de las habitaciones (-4,38) y la entrega del informe de alta (-1,19).

- **H. Ernest Lluch:**

En esta edición 2016 se identifica una disminución generalizada del nivel de satisfacción con los distintos aspectos evaluados.

El estado de las habitaciones es el ítem en el que se registra mayor descenso (-5,70), seguido de la recomendación del centro (-2,70) y el tiempo dedicado (-2,64).

El único aspecto que mejora su valoración es la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (+0,66).

- **H. Nuestra Señora de Gracia:**

El único aspecto que tiene una evolución positiva destacable respecto a 2014 es la valoración de la comida (+7,52). Aunque también mejoran en su nivel de satisfacción el estado de las habitaciones (+1,42) o la satisfacción con los cuidados sanitarios (+1,28).

En sentido contrario, la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones desciende en 11,93 puntos su valoración respecto a 2014. También desciende la percepción sobre el tiempo de permanencia en el hospital (-2,92).

- **H. Royo Villanova:**

Se identifica un aumento de 6,25 puntos porcentuales en la satisfacción con la comida del hospital, siendo el mayor incremento entre los dos años comparados.

Sin embargo, disminuye notablemente el peso de los usuarios satisfechos respecto al estado de las habitaciones (-7,16) y el permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-5,22).

- **H. Miguel Servet:**

Existe una tendencia positiva generalizada en cuanto a la satisfacción con los distintos aspectos relacionados con la atención hospitalaria recibida. El ítem que registra un mayor aumento es la valoración de la comida del centro (+5,14), seguido de la recepción de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (+2,12).

En cuanto a las valoraciones que pierden peso entre las personas satisfechas o muy satisfechas la más remarcable es el tiempo de ingreso (-1,33).

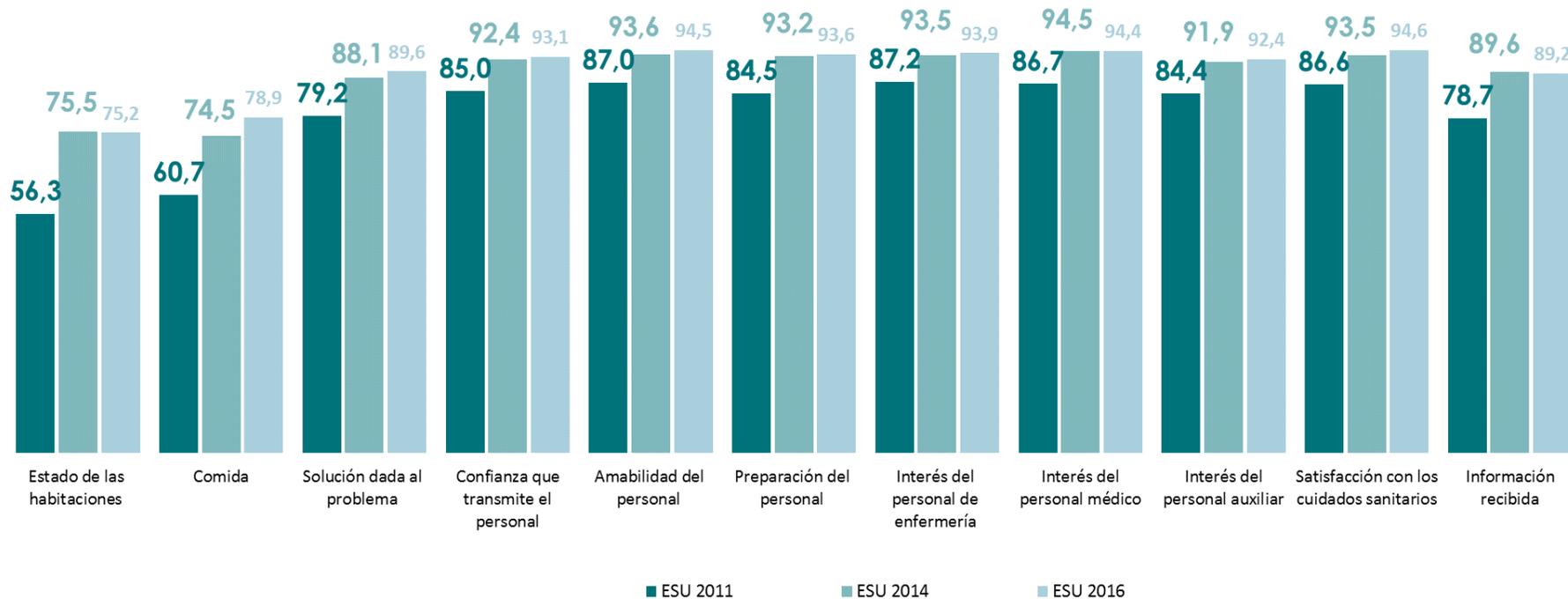
- **H. Lozano Blesa:**

En este hospital también se recogen variaciones muy pequeñas respecto a 2014, destacando el aumento experimentado en la valoración de la comida (+3,61) y la satisfacción con los cuidados sanitarios (+1,55).

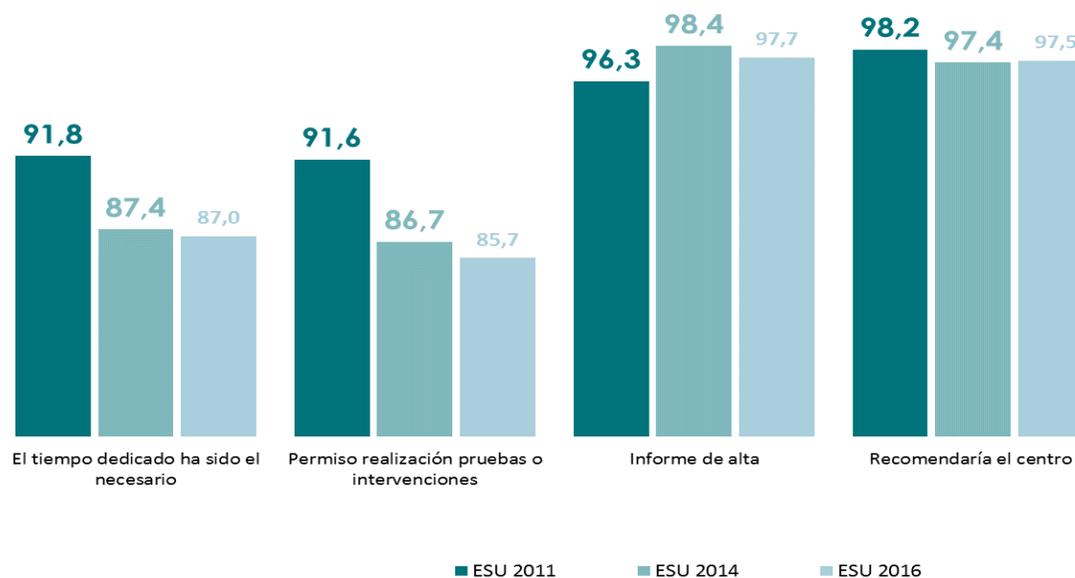
Las disminuciones se registran principalmente en cuanto al tiempo de ingreso necesario (-1,59).

## ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	56,3	75,5	75,2	-0,25
<i>Comida</i>	60,7	74,5	78,9	+4,40
<i>Solución dada al problema</i>	79,2	88,1	89,6	+1,56
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,0	92,4	93,1	+0,67
<i>Amabilidad del personal</i>	87,0	93,6	94,5	+0,97
<i>Preparación del personal</i>	84,5	93,2	93,6	+0,48
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,2	93,5	93,9	+0,45
<i>Interés del personal médico</i>	86,7	94,5	94,4	-0,05
<i>Interés del personal auxiliar</i>	84,4	91,9	92,4	+0,48
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	86,6	93,5	94,6	+1,16
<i>Información recibida</i>	78,7	89,6	89,2	-0,42

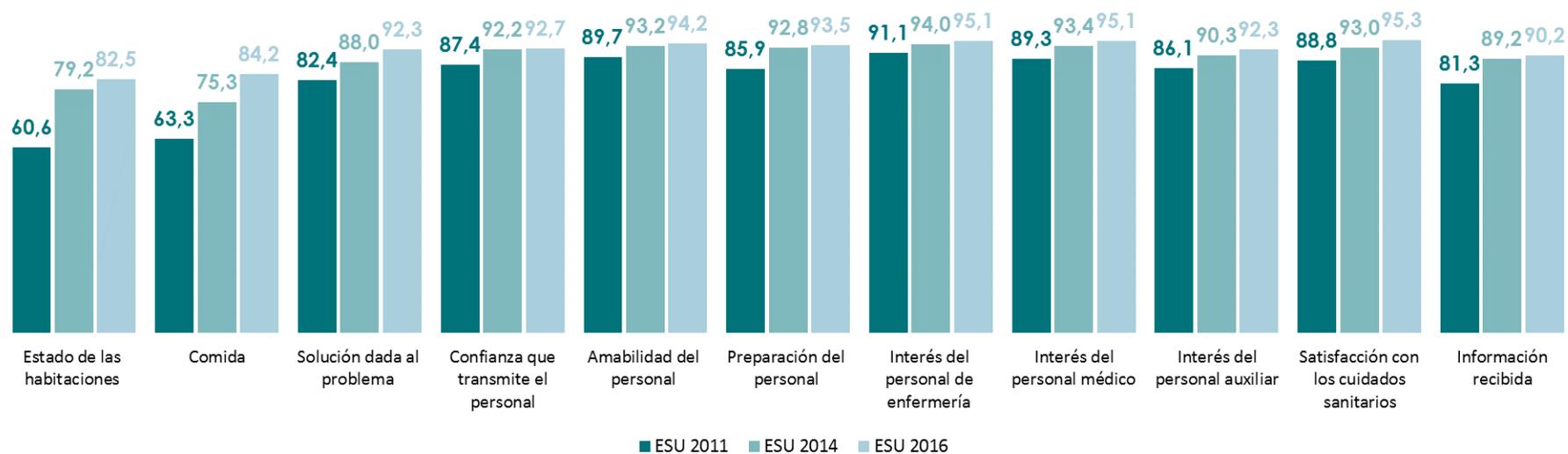


Aragón	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,8	87,4	87,0	-0,41
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	91,6	86,7	85,7	-0,98
<i>Informe de alta</i>	96,3	98,4	97,7	-0,69
<i>Recomendaría el centro</i>	98,2	97,4	97,5	+0,13

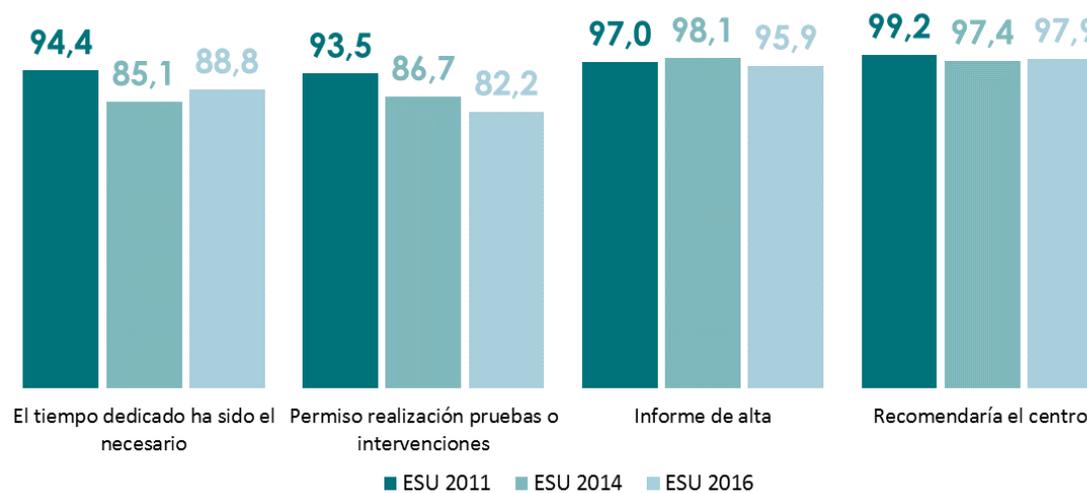


## HOSPITALES

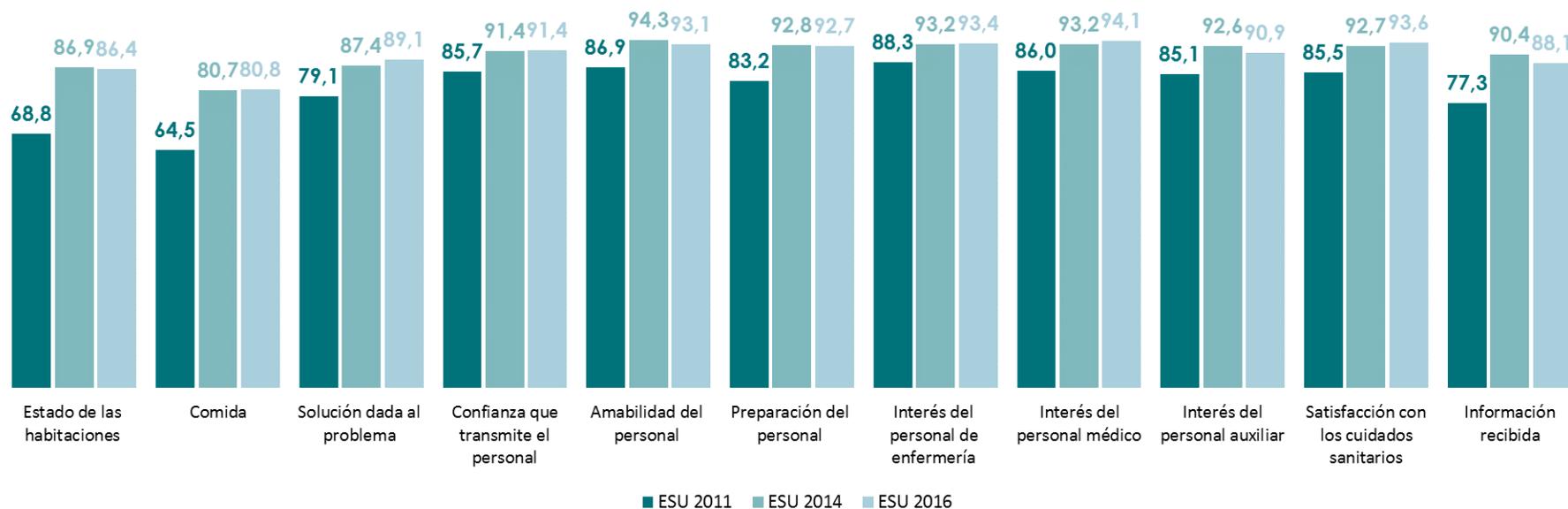
H. SAN JORGE	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	60,6	79,2	82,5	+3,34
<i>Comida</i>	63,3	75,3	84,2	+8,96
<i>Solución dada al problema</i>	82,4	88,0	92,3	+4,26
<i>Confianza que transmite el personal</i>	87,4	92,2	92,7	+0,49
<i>Amabilidad del personal</i>	89,7	93,2	94,2	+0,95
<i>Preparación del personal</i>	85,9	92,8	93,5	+0,77
<i>Interés del personal de enfermería</i>	91,1	94,0	95,1	+1,05
<i>Interés del personal médico</i>	89,3	93,4	95,1	+1,62
<i>Interés del personal auxiliar</i>	86,1	90,3	92,3	+2,09
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	88,8	93,0	95,3	+2,35
<i>Información recibida</i>	81,3	89,2	90,2	+1,03



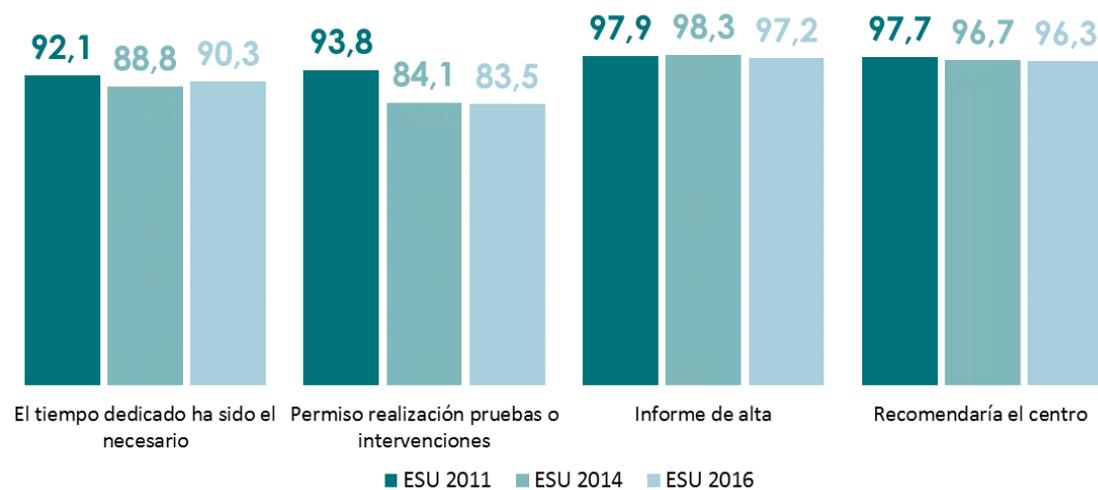
H. SAN JORGE	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	94,4	85,1	88,8	+3,68
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	93,5	86,7	82,2	-4,45
<i>Informe de alta</i>	97,0	98,1	95,9	-2,21
<i>Recomendaría el centro</i>	99,2	97,4	97,9	+0,51



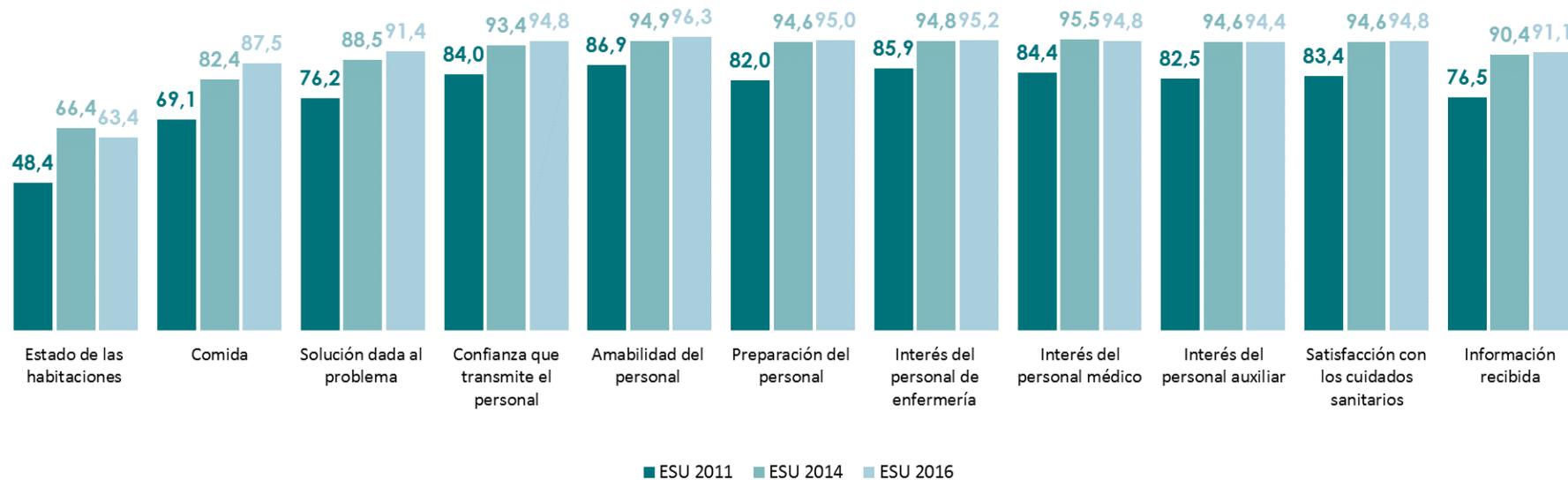
<b>H. BARBASTRO</b>	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	68,8	86,9	86,4	-0,57
<i>Comida</i>	64,5	80,7	80,8	+0,12
<i>Solución dada al problema</i>	79,1	87,4	89,1	+1,63
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,7	91,4	91,4	+0,01
<i>Amabilidad del personal</i>	86,9	94,3	93,1	-1,14
<i>Preparación del personal</i>	83,2	92,8	92,7	-0,17
<i>Interés del personal de enfermería</i>	88,3	93,2	93,4	+0,19
<i>Interés del personal médico</i>	86,0	93,2	94,1	+0,86
<i>Interés del personal auxiliar</i>	85,1	92,6	90,9	-1,72
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,5	92,7	93,6	+0,94
<i>Información recibida</i>	77,3	90,4	88,1	-2,24



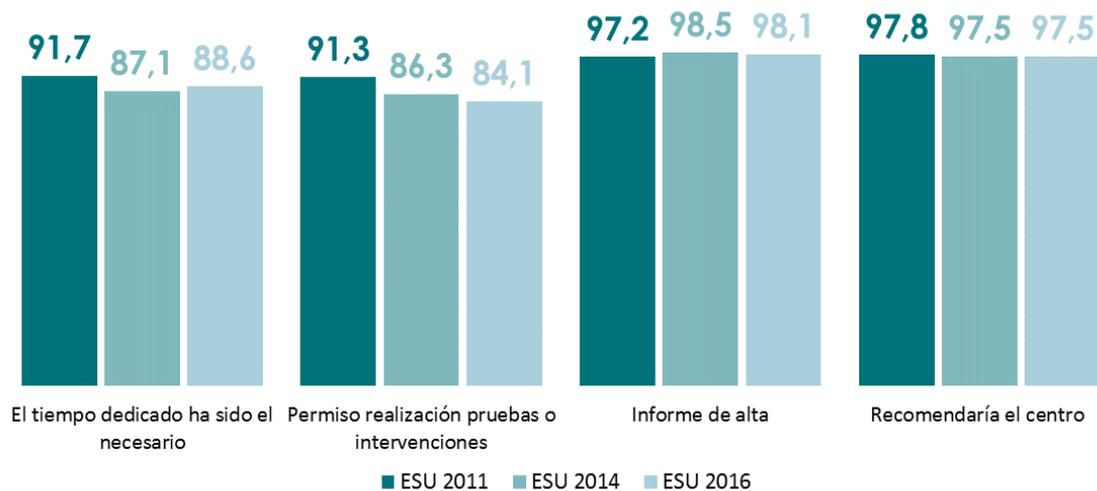
H. BARBASTRO	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	92,1	88,8	90,3	+1,41
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	93,8	84,1	83,5	-0,53
<i>Informe de alta</i>	97,9	98,3	97,2	-1,07
<i>Recomendaría el centro</i>	97,7	96,7	96,3	-0,35



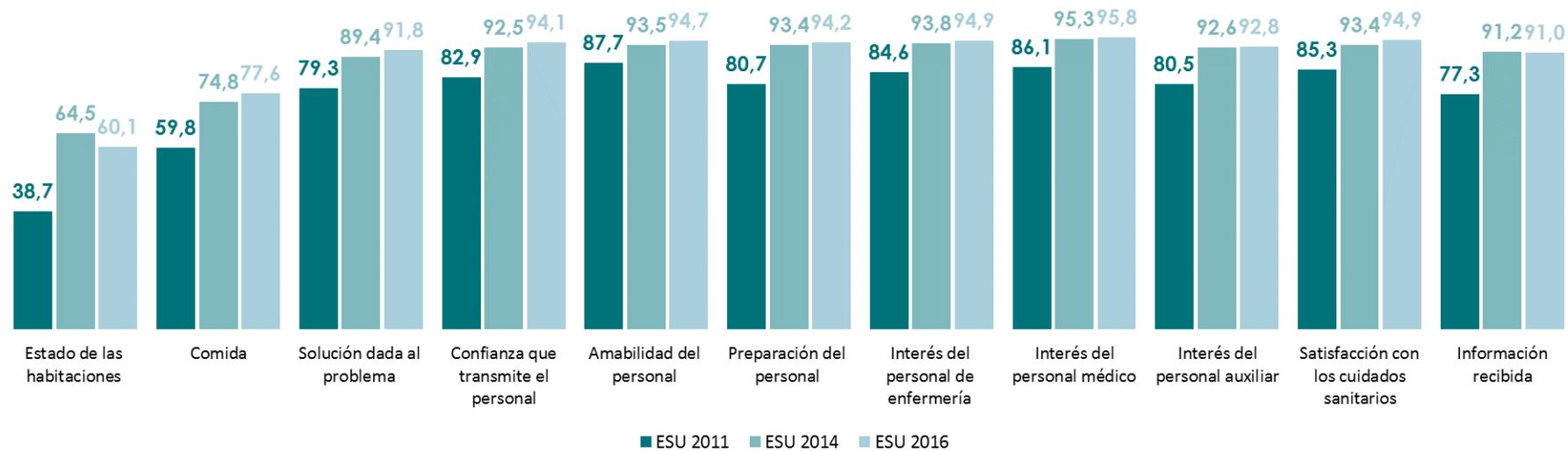
<b>H. OBISPO POLANCO</b>	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	48,4	66,4	63,4	-2,98
<i>Comida</i>	69,1	82,4	87,5	+5,09
<i>Solución dada al problema</i>	76,2	88,5	91,4	+2,82
<i>Confianza que transmite el personal</i>	84,0	93,4	94,8	+1,40
<i>Amabilidad del personal</i>	86,9	94,9	96,3	+1,34
<i>Preparación del personal</i>	82,0	94,6	95,0	+0,34
<i>Interés del personal de enfermería</i>	85,9	94,8	95,2	+0,38
<i>Interés del personal médico</i>	84,4	95,5	94,8	-0,67
<i>Interés del personal auxiliar</i>	82,5	94,6	94,4	-0,20
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	83,4	94,6	94,8	+0,17
<i>Información recibida</i>	76,5	90,4	91,1	+0,71



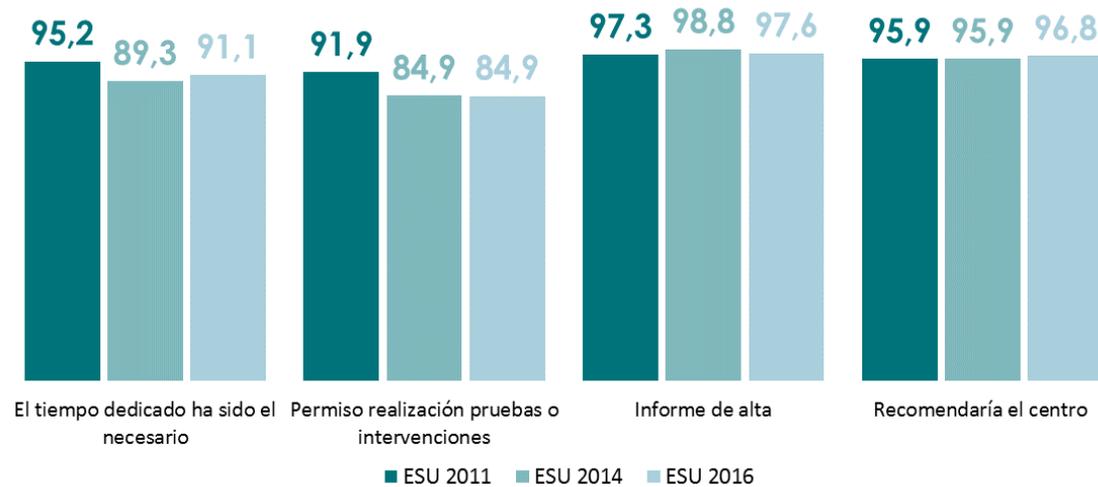
H. OBISPO POLANCO	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,7	87,1	88,6	+1,43
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	91,3	86,3	84,1	-2,17
<i>Informe de alta</i>	97,2	98,5	98,1	-0,44
<i>Recomendaría el centro</i>	97,8	97,5	97,5	-0,01



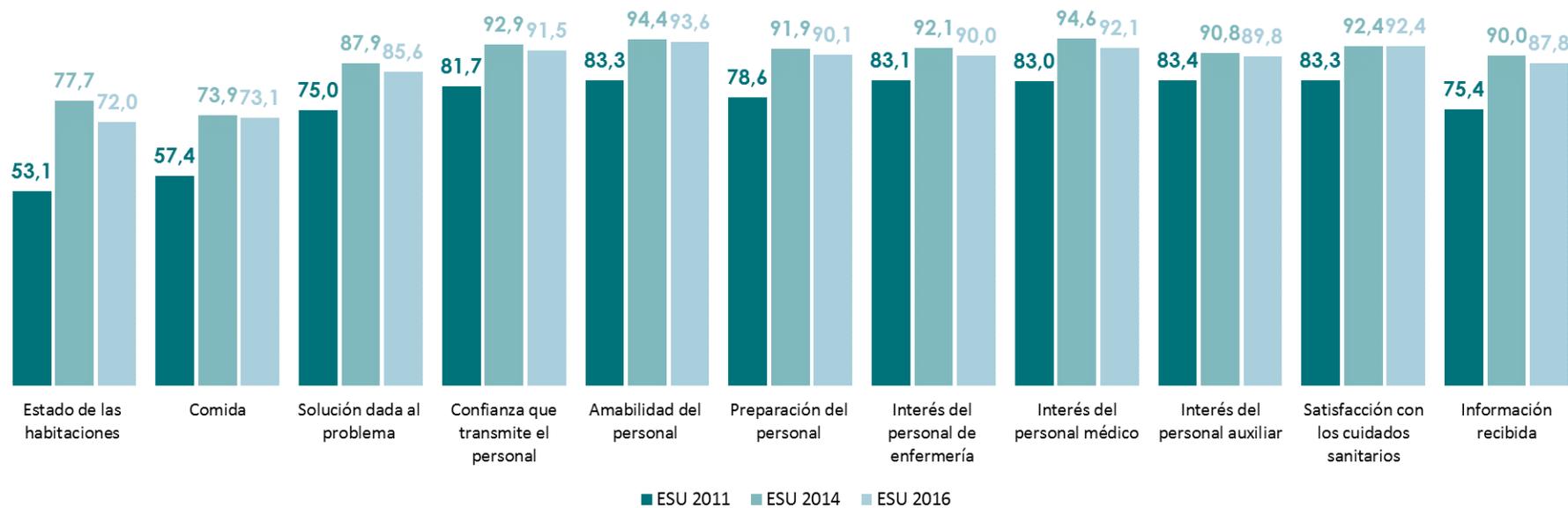
H. ALCAÑIZ	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	38,7	64,5	60,1	-4,38
<i>Comida</i>	59,8	74,8	77,6	+2,78
<i>Solución dada al problema</i>	79,3	89,4	91,8	+2,39
<i>Confianza que transmite el personal</i>	82,9	92,5	94,1	+1,69
<i>Amabilidad del personal</i>	87,7	93,5	94,7	+1,15
<i>Preparación del personal</i>	80,7	93,4	94,2	+0,77
<i>Interés del personal de enfermería</i>	84,6	93,8	94,9	+1,04
<i>Interés del personal médico</i>	86,1	95,3	95,8	+0,50
<i>Interés del personal auxiliar</i>	80,5	92,6	92,8	+0,20
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,3	93,4	94,9	+1,55
<i>Información recibida</i>	77,3	91,2	91,0	-0,22



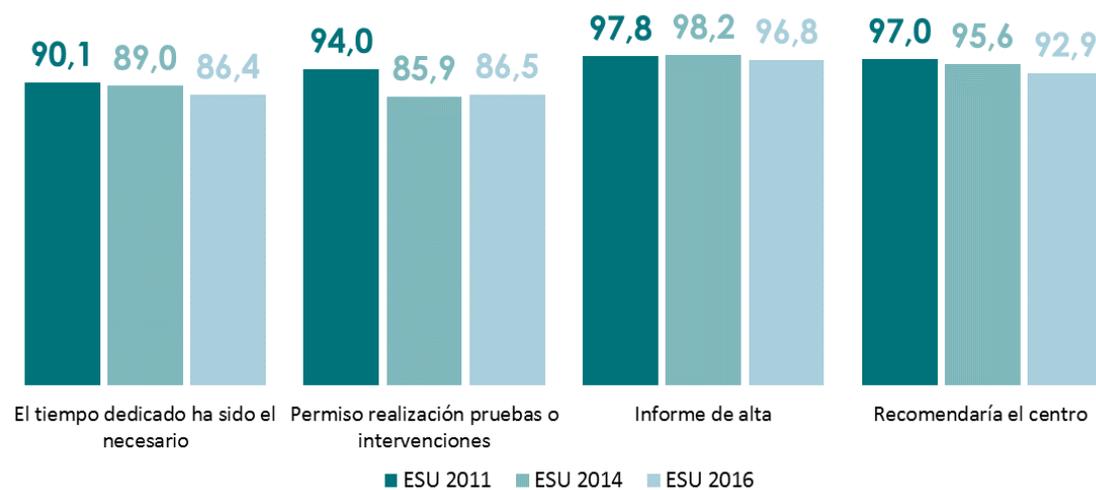
H. ALCAÑIZ	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	95,2	89,3	91,1	+1,82
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	91,9	84,9	84,9	-0,04
<i>Informe de alta</i>	97,3	98,8	97,6	-1,19
<i>Recomendaría el centro</i>	95,9	95,9	96,8	+0,84



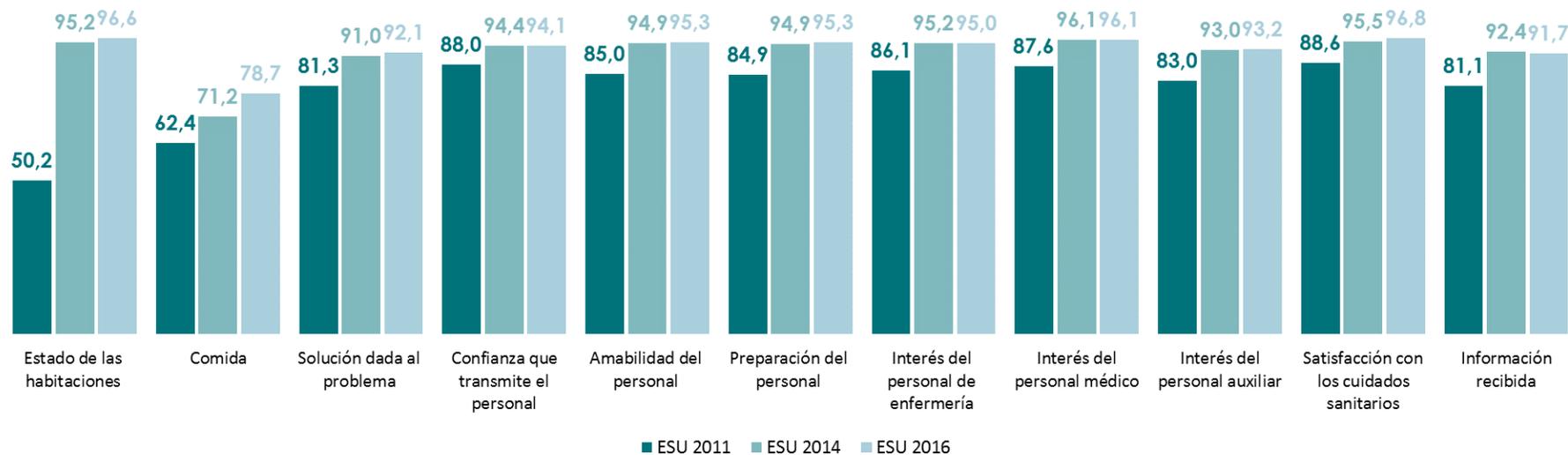
H. ERNEST LLUCH	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	53,1	77,7	72,0	-5,70
<i>Comida</i>	57,4	73,9	73,1	-0,73
<i>Solución dada al problema</i>	75,0	87,9	85,6	-2,32
<i>Confianza que transmite el personal</i>	81,7	92,9	91,5	-1,46
<i>Amabilidad del personal</i>	83,3	94,4	93,6	-0,81
<i>Preparación del personal</i>	78,6	91,9	90,1	-1,81
<i>Interés del personal de enfermería</i>	83,1	92,1	90,0	-2,12
<i>Interés del personal médico</i>	83,0	94,6	92,1	-2,46
<i>Interés del personal auxiliar</i>	83,4	90,8	89,8	-1,01
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	83,3	92,4	92,4	+0,00
<i>Información recibida</i>	75,4	90,0	87,8	-2,14



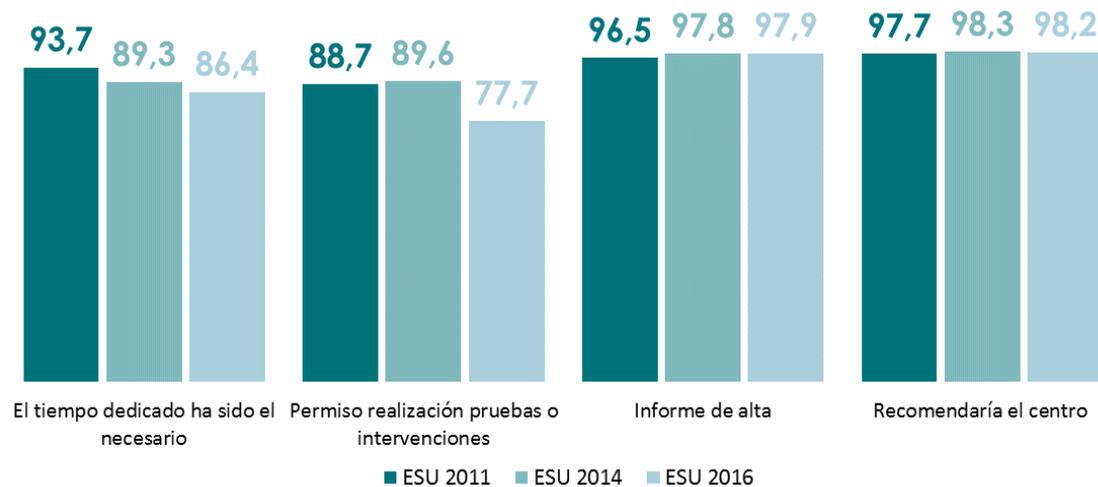
H. ERNEST LLUCH	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	90,1	89,0	86,4	-2,64
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	94,0	85,9	86,5	+0,66
<i>Informe de alta</i>	97,8	98,2	96,8	-1,36
<i>Recomendaría el centro</i>	97,0	95,6	92,9	-2,70



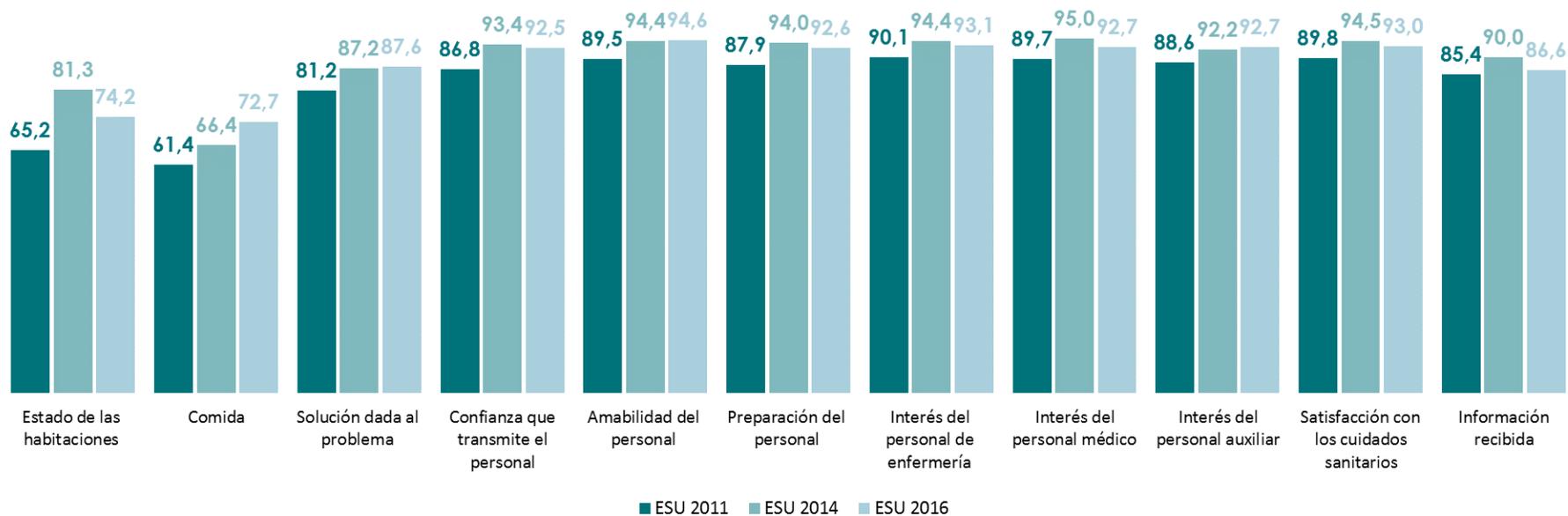
<b>H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA</b>	<b>Satisfechos o muy satisfechos (%)</b>			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	50,2	95,2	96,6	+1,42
<i>Comida</i>	62,4	71,2	78,7	+7,52
<i>Solución dada al problema</i>	81,3	91,0	92,1	+1,05
<i>Confianza que transmite el personal</i>	88,0	94,4	94,1	-0,25
<i>Amabilidad del personal</i>	85,0	94,9	95,3	+0,31
<i>Preparación del personal</i>	84,9	94,9	95,3	+0,41
<i>Interés del personal de enfermería</i>	86,1	95,2	95,0	-0,23
<i>Interés del personal médico</i>	87,6	96,1	96,1	+0,00
<i>Interés del personal auxiliar</i>	83,0	93,0	93,2	+0,27
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	88,6	95,5	96,8	+1,28
<i>Información recibida</i>	81,1	92,4	91,7	-0,69



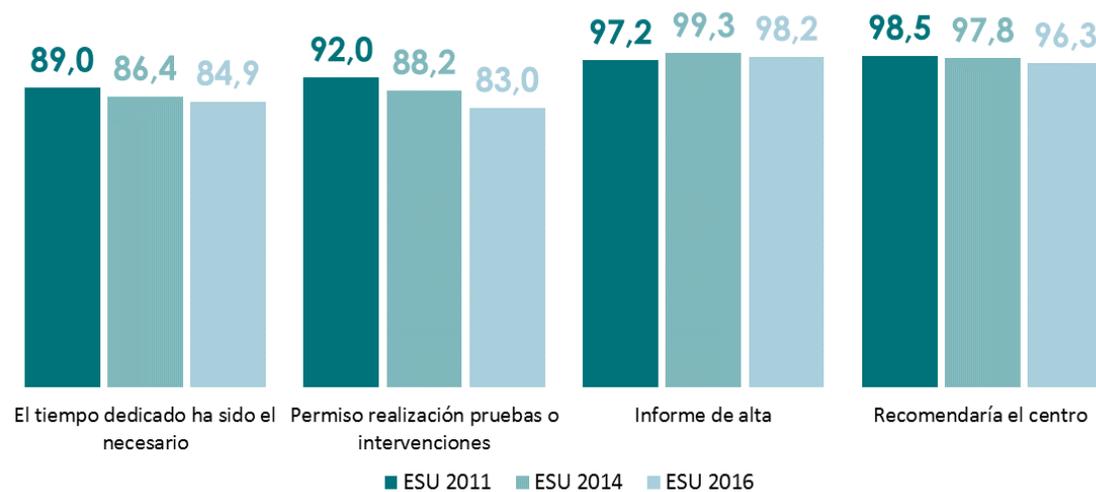
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	93,7	89,3	86,4	-2,92
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	88,7	89,6	77,7	-11,93
<i>Informe de alta</i>	96,5	97,8	97,9	+0,10
<i>Recomendaría el centro</i>	97,7	98,3	98,2	-0,14



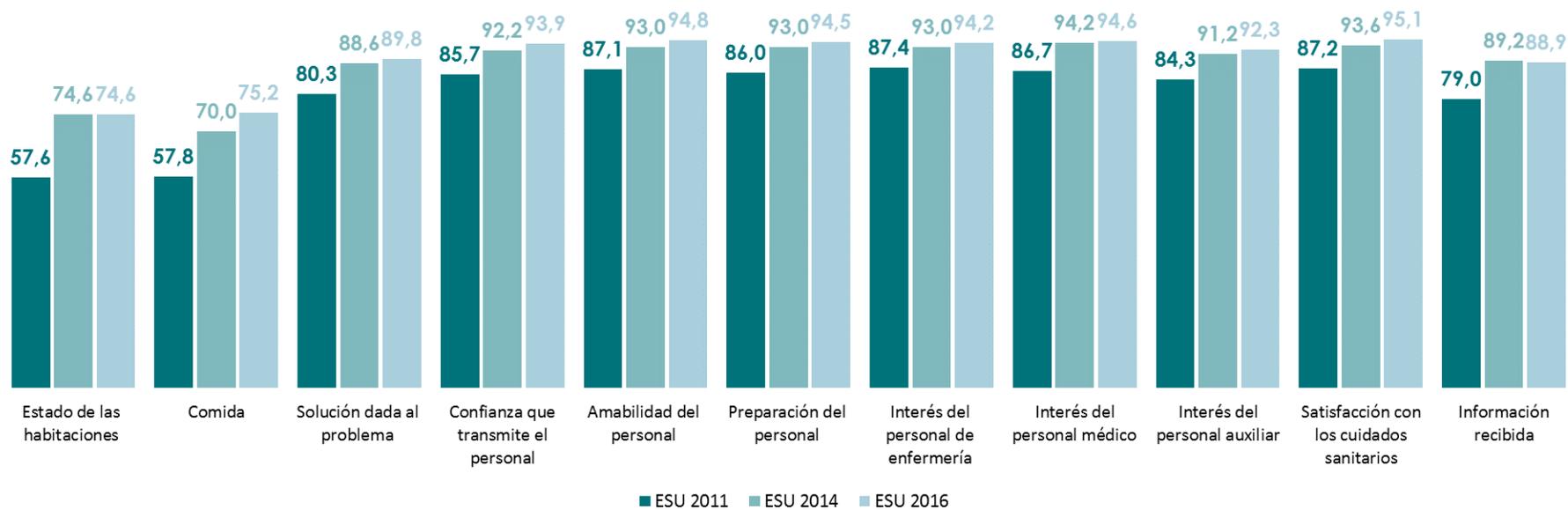
<b>H. ROYO VILLANOVA</b>	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	65,2	81,3	74,2	-7,16
<i>Comida</i>	61,4	66,4	72,7	+6,25
<i>Solución dada al problema</i>	81,2	87,2	87,6	+0,48
<i>Confianza que transmite el personal</i>	86,8	93,4	92,5	-0,84
<i>Amabilidad del personal</i>	89,5	94,4	94,6	+0,17
<i>Preparación del personal</i>	87,9	94,0	92,6	-1,38
<i>Interés del personal de enfermería</i>	90,1	94,4	93,1	-1,26
<i>Interés del personal médico</i>	89,7	95,0	92,7	-2,36
<i>Interés del personal auxiliar</i>	88,6	92,2	92,7	+0,52
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	89,8	94,5	93,0	-1,45
<i>Información recibida</i>	85,4	90,0	86,6	-3,39



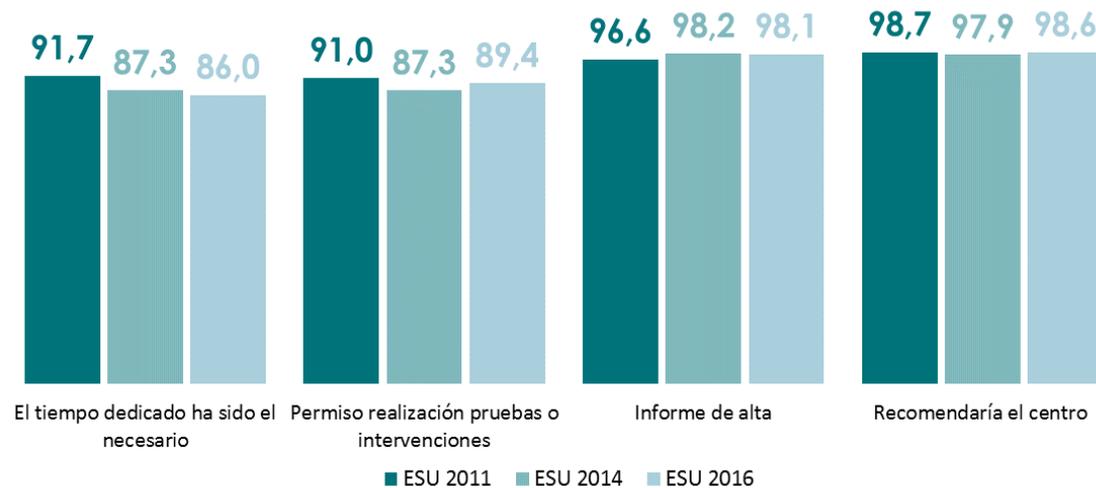
H. ROYO VILLANOVA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	89,0	86,4	84,9	-1,46
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	92,0	88,2	83,0	-5,22
<i>Informe de alta</i>	97,2	99,3	98,2	-1,03
<i>Recomendaría el centro</i>	98,5	97,8	96,3	-1,53



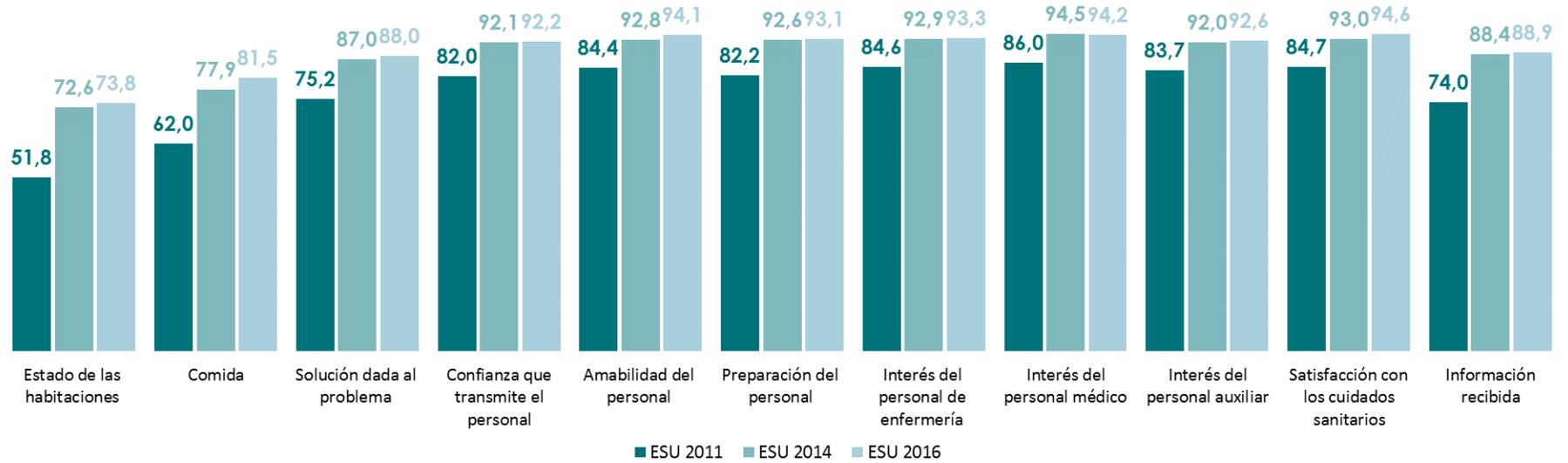
H. MIGUEL SERVET	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	57,6	74,6	74,6	+0,01
<i>Comida</i>	57,8	70,0	75,2	+5,14
<i>Solución dada al problema</i>	80,3	88,6	89,8	+1,20
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,7	92,2	93,9	+1,72
<i>Amabilidad del personal</i>	87,1	93,0	94,8	+1,83
<i>Preparación del personal</i>	86,0	93,0	94,5	+1,42
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,4	93,0	94,2	+1,20
<i>Interés del personal médico</i>	86,7	94,2	94,6	+0,35
<i>Interés del personal auxiliar</i>	84,3	91,2	92,3	+1,09
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	87,2	93,6	95,1	+1,57
<i>Información recibida</i>	79,0	89,2	88,9	-0,36



H. MIGUEL SERVET	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,7	87,3	86,0	-1,33
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	91,0	87,3	89,4	+2,12
<i>Informe de alta</i>	96,6	98,2	98,1	-0,13
<i>Recomendaría el centro</i>	98,7	97,9	98,6	+0,75



<b>H. LOZANO BLESA</b>	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	51,8	72,6	73,8	+1,22
<i>Comida</i>	62,0	77,9	81,5	+3,61
<i>Solución dada al problema</i>	75,2	87,0	88,0	+1,06
<i>Confianza que transmite el personal</i>	82,0	92,1	92,2	+0,13
<i>Amabilidad del personal</i>	84,4	92,8	94,1	+1,29
<i>Preparación del personal</i>	82,2	92,6	93,1	+0,49
<i>Interés del personal de enfermería</i>	84,6	92,9	93,3	+0,36
<i>Interés del personal médico</i>	86,0	94,5	94,2	-0,24
<i>Interés del personal auxiliar</i>	83,7	92,0	92,6	+0,58
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	84,7	93,0	94,6	+1,55
<i>Información recibida</i>	74,0	88,4	88,9	+0,50



H. LOZANO BLESA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,2	86,9	85,3	-1,59
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	89,9	87,0	87,2	+0,23
<i>Informe de alta</i>	91,3	98,5	98,1	-0,39
<i>Recomendaría el centro</i>	97,9	97,9	98,1	+0,17

