

**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
 - Consultas de atención especializada



HOSPITALES GENERALES DE SALUD

CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

En la comparativa de resultados entre anualidades, destaca el incremento de usuarios satisfechos o muy satisfechos con el estado de las consultas (+3,59 puntos porcentuales más en 2016 respecto a 2014). Le siguen la solución dada a problemas (+1,71) y el interés del personal de enfermería (+1,47).

Por su parte, la recomendación del servicio ha disminuido en 1 punto porcentual mientras que el tiempo dedicado ha bajado en 2,88 puntos. Por Hospital destacan las siguientes diferencias:

- **H. San Jorge:**

El aspecto que ha experimentado un incremento respecto al nivel de satisfacción es el relacionado con el estado de las consultas (+3,96 puntos). Los dos aspectos en los que más ha disminuido la satisfacción son: la solución dada al problema (-4,85) y el interés del personal médico (-4,71 puntos).

- **H. Barbastro:**

Todas las dimensiones analizadas han disminuido en esta edición 2016 a excepción del tiempo hasta entrar en la consulta, que se ha incrementado en (+6,16 puntos). Los aspectos cuya satisfacción más ha descendido son la demora para la cita (-9,56) junto a la facilidad para conseguir la cita (-8,21).

- **C.E. Monzón:**

El aspecto donde más se ha incrementado la satisfacción ha sido la solución dada a problemas (+7,48). Le siguen el estado de las consultas (+4,44) y la información recibida (+4,43).

Por el contrario, la facilidad para conseguir cita tiene en 2016, 11,47 puntos menos y la demora para la cita 8,48 respecto a la anterior anualidad.

- **H. Obispo Polanco:**

Los incrementos dados en este centro no son muy significativos respecto a las valoraciones de 2014. Sin embargo, en cuanto a los aspectos cuya satisfacción disminuye, cabe destacar la demora para la cita (-8,49) y el estado de las consultas (-7,42 puntos).

- **H. Alcañiz:**

El aspecto más destacable es el aumento de usuarios satisfechos y muy satisfechos con el tiempo hasta entrar en consulta (+10,17). No destacan disminuciones en cuanto a la satisfacción.

- **H. Ernest Lluch:**

Para este centro cabe destacar el aumento de la satisfacción en cuanto a la preparación del personal (+3,75). De manera negativa, los aspectos que sobresalen por haber disminuido considerablemente son la información recibida (-7,96) y la facilidad para conseguir cita (-6,54).

- **C.E. Grande Covián:**

El aspecto que más aumenta en esta edición 2016 es el relativo al interés del personal de enfermería (+6,14). La satisfacción con los cuidados sanitarios (+3,09) también es otro ítem que mejora su puntuación.

- **H. Nuestra Señora de Gracia:**

Las dimensiones en las que se incrementa la satisfacción de los usuarios son las siguientes: estado de las consultas (+6,6) y el interés del personal de admisión (+4,01).

- **H. Royo Villanova:**

El indicador donde más aumenta la satisfacción en comparación con 2014 es en la solución dada a problemas (+9,83) seguido del estado de las consultas (+6,28) y el interés del personal de enfermería (+3,96).

- **C.E. Ramón y Cajal:**

La satisfacción ha aumentado principalmente en las variables relativas al estado de las consultas (+10,27), la solución dada a problemas (+7,03) y el interés del personal de admisión (+5,18).

- **C.E. San José:**

El incremento del nivel de satisfacción en esta edición es destacable para el interés del personal de admisión (+12,31), la solución dada a problemas (+10,63) y la información recibida (+9,01). El tiempo hasta entrar en consulta es el único aspecto en el que disminuye la satisfacción respecto a 2014 (-7,53).

- **H. Miguel Servet:**

Existe una tendencia negativa generalizada en los distintos aspectos para este centro. Destaca la evolución experimentada por el tiempo hasta entrar en consulta (-11,48) y la demora para la cita (-9,24).

- **H. Lozano Blesa:**

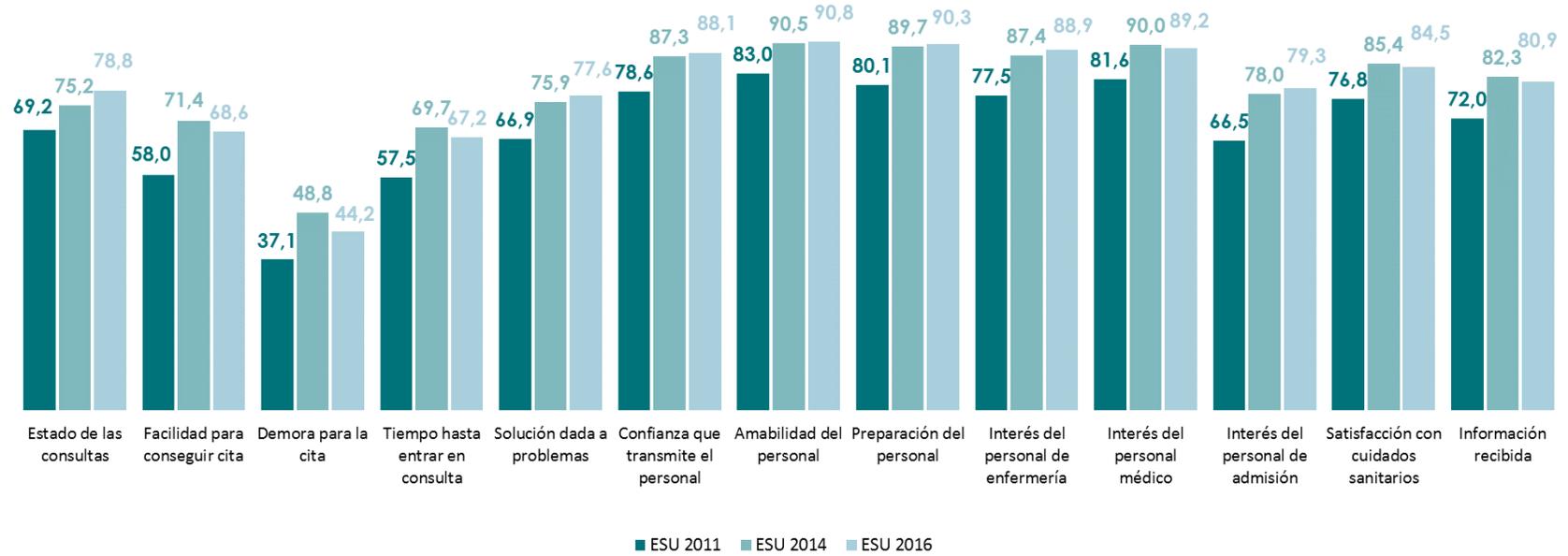
El interés del personal de enfermería (+5,15) es el aspecto más destacable en cuanto a su evolución positiva. Por el contrario, dónde más desciende la satisfacción respecto a 2014 es en la demora para la cita (-13,73).

- **C.E. Inocencio Jiménez:**

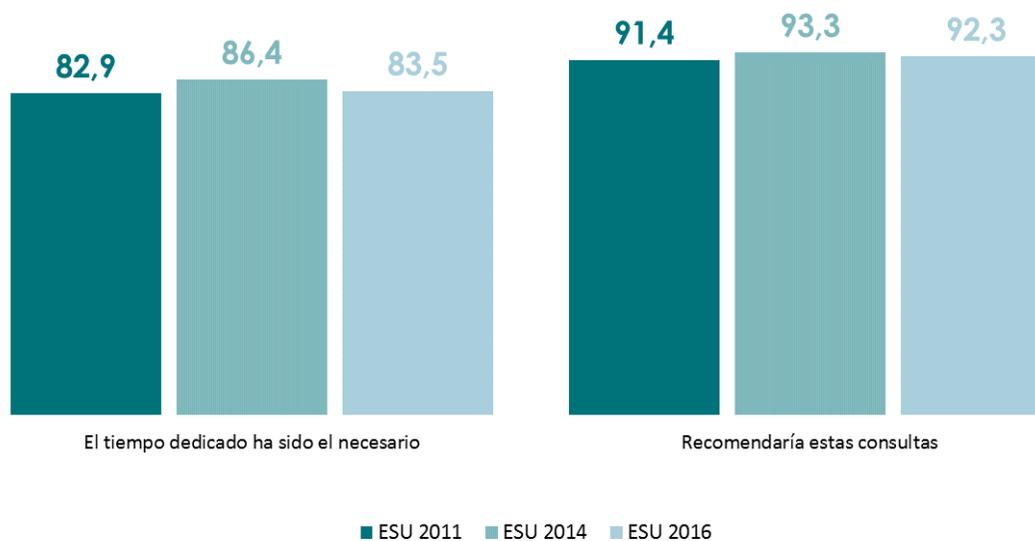
Destaca muy notablemente el aumento de la satisfacción con el estado de las consultas (+30,32).

ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	69,2	75,2	78,8	+3,59
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	58,0	71,4	68,6	-2,73
<i>Demora para la cita</i>	37,1	48,8	44,2	-4,63
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	57,5	69,7	67,2	-2,48
<i>Solución dada a problemas</i>	66,9	75,9	77,6	+1,71
<i>Confianza que transmite el personal</i>	78,6	87,3	88,1	+0,81
<i>Amabilidad del personal</i>	83,0	90,5	90,8	+0,33
<i>Preparación del personal</i>	80,1	89,7	90,3	+0,61
<i>Interés del personal de enfermería</i>	77,5	87,4	88,9	+1,47
<i>Interés del personal médico</i>	81,6	90,0	89,2	-0,74
<i>Interés del personal de admisión</i>	66,5	78,0	79,3	+1,34
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	76,8	85,4	84,5	-0,87
<i>Información recibida</i>	72,0	82,3	80,9	-1,33

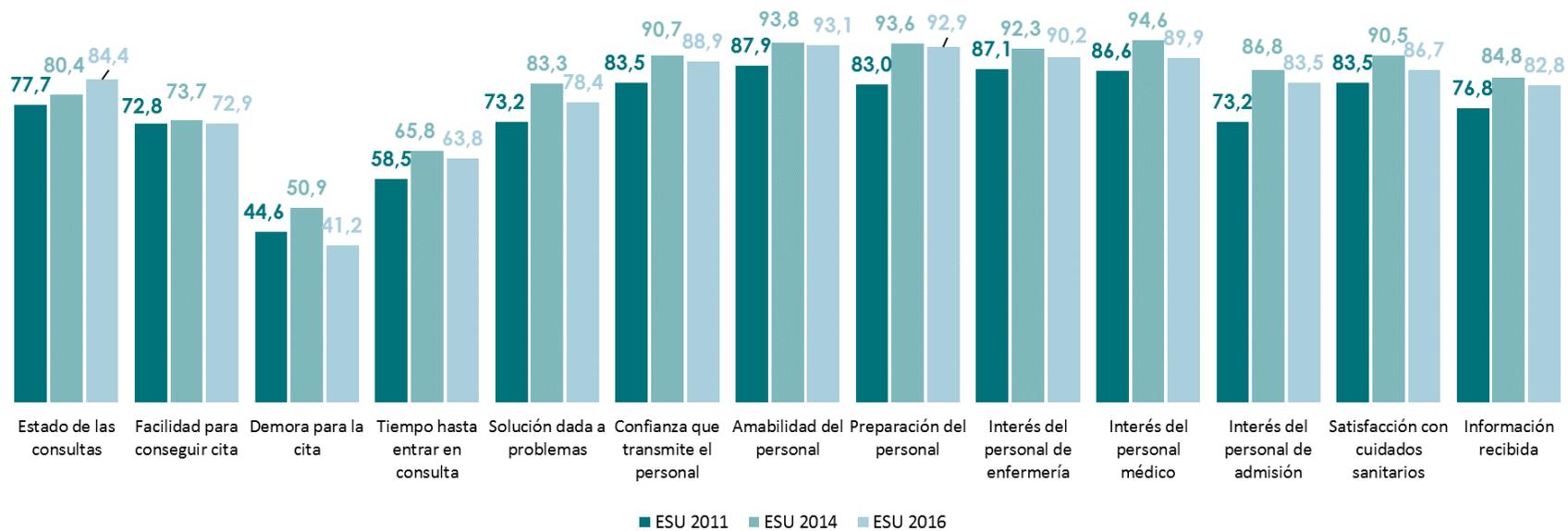


Aragón	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	82,9	86,4	83,5	-2,88
<i>Recomendaría estas consultas</i>	91,4	93,3	92,3	-1,00

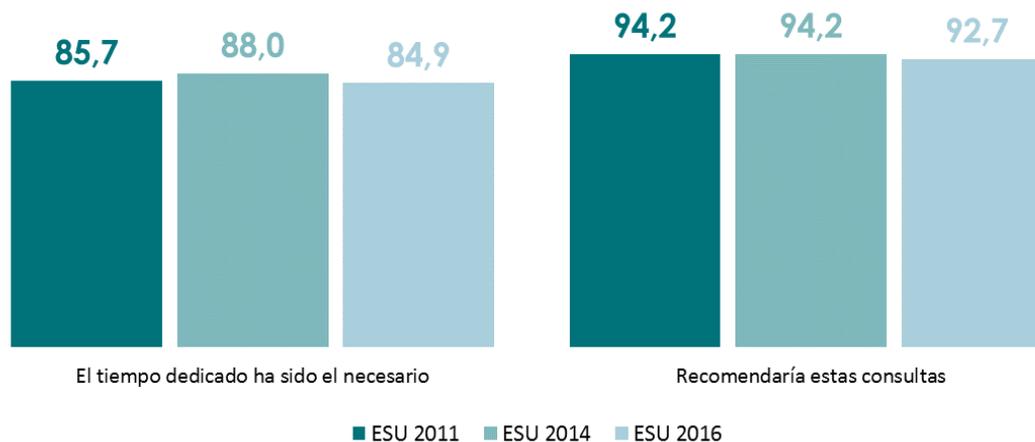


HOSPITALES

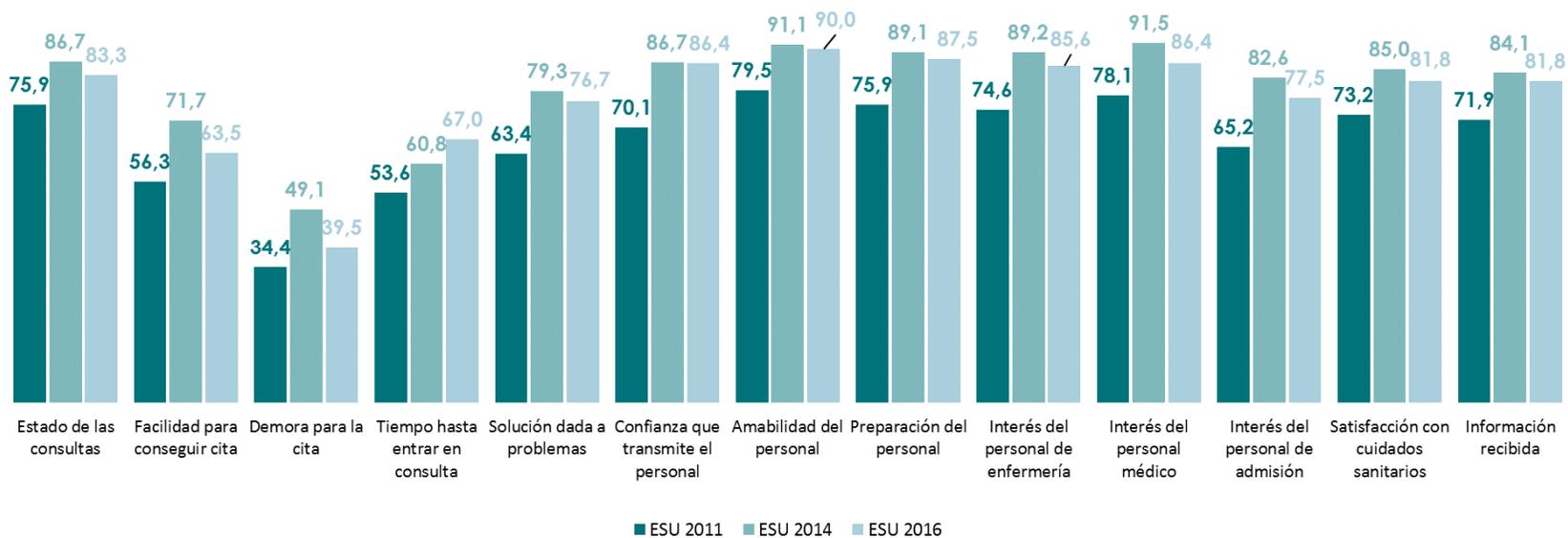
H. SAN JORGE	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	77,7	80,4	84,4	+3,96
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	72,8	73,7	72,9	-0,72
<i>Demora para la cita</i>	44,6	50,9	41,2	-9,70
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	58,5	65,8	63,8	-2,02
<i>Solución dada a problemas</i>	73,2	83,3	78,4	-4,85
<i>Confianza que transmite el personal</i>	83,5	90,7	88,9	-1,73
<i>Amabilidad del personal</i>	87,9	93,8	93,1	-0,66
<i>Preparación del personal</i>	83,0	93,6	92,9	-0,78
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,1	92,3	90,2	-2,09
<i>Interés del personal médico</i>	86,6	94,6	89,9	-4,71
<i>Interés del personal de admisión</i>	73,2	86,8	83,5	-3,27
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	83,5	90,5	86,7	-3,80
<i>Información recibida</i>	76,8	84,8	82,8	-2,03



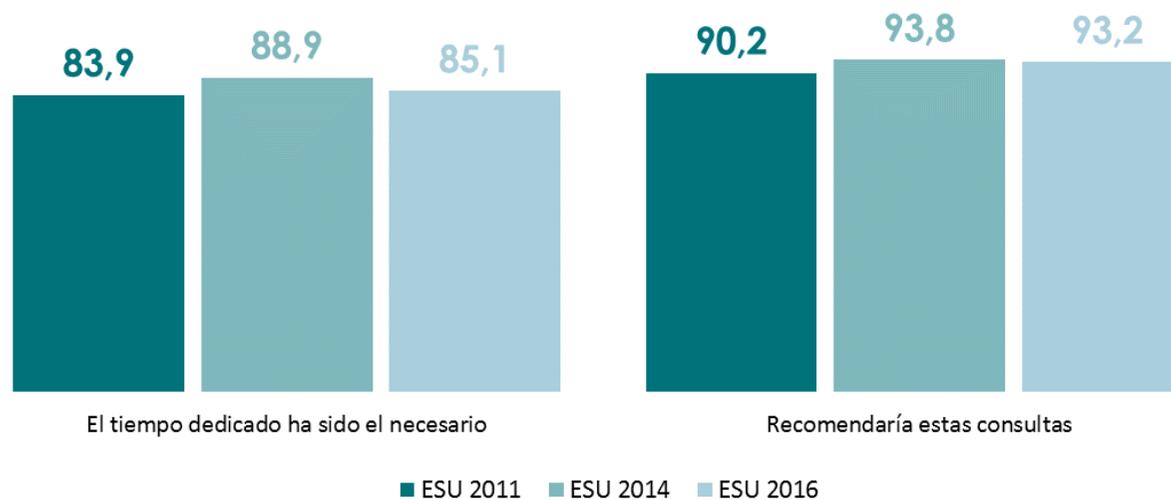
H. SAN JORGE	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	85,7	88,0	84,9	-3,14
<i>Recomendaría estas consultas</i>	94,2	94,2	92,7	-1,56



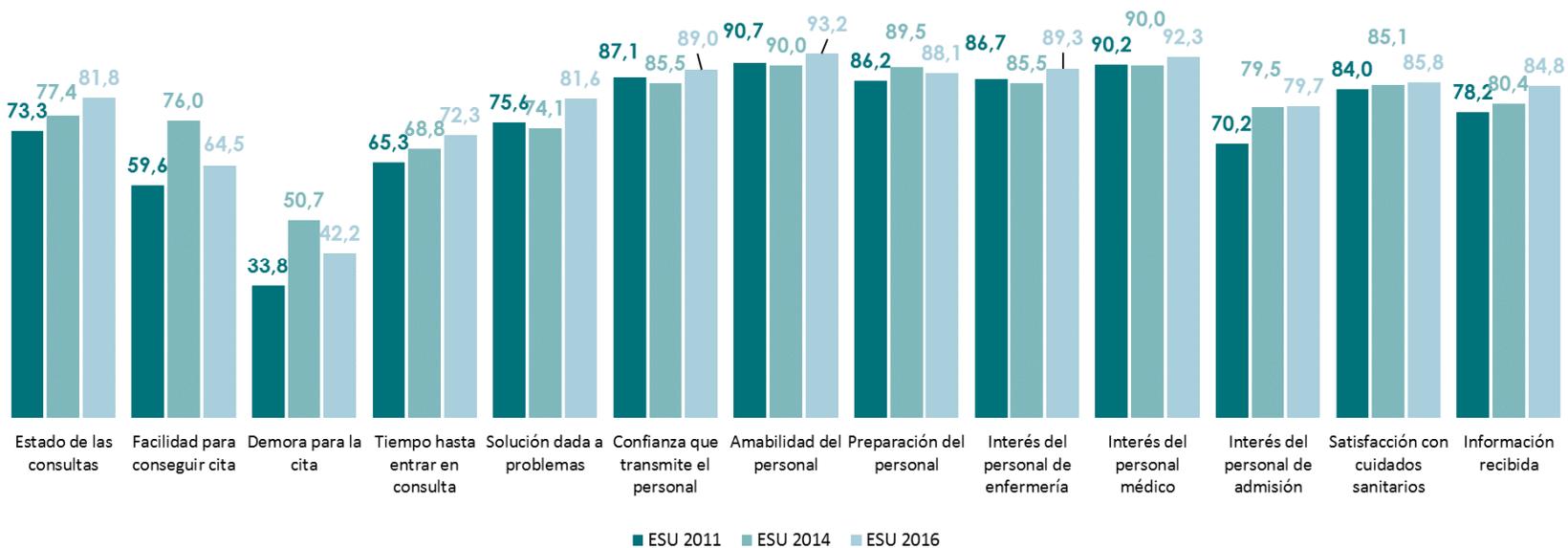
H. BARBASTRO	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	75,9	86,7	83,3	-3,47
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	56,3	71,7	63,5	-8,21
<i>Demora para la cita</i>	34,4	49,1	39,5	-9,56
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	53,6	60,8	67,0	+6,16
<i>Solución dada a problemas</i>	63,4	79,3	76,7	-2,60
<i>Confianza que transmite el personal</i>	70,1	86,7	86,4	-0,30
<i>Amabilidad del personal</i>	79,5	91,1	90,0	-1,07
<i>Preparación del personal</i>	75,9	89,1	87,5	-1,59
<i>Interés del personal de enfermería</i>	74,6	89,2	85,6	-3,59
<i>Interés del personal médico</i>	78,1	91,5	86,4	-5,05
<i>Interés del personal de admisión</i>	65,2	82,6	77,5	-5,18
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	73,2	85,0	81,8	-3,14
<i>Información recibida</i>	71,9	84,1	81,8	-2,30



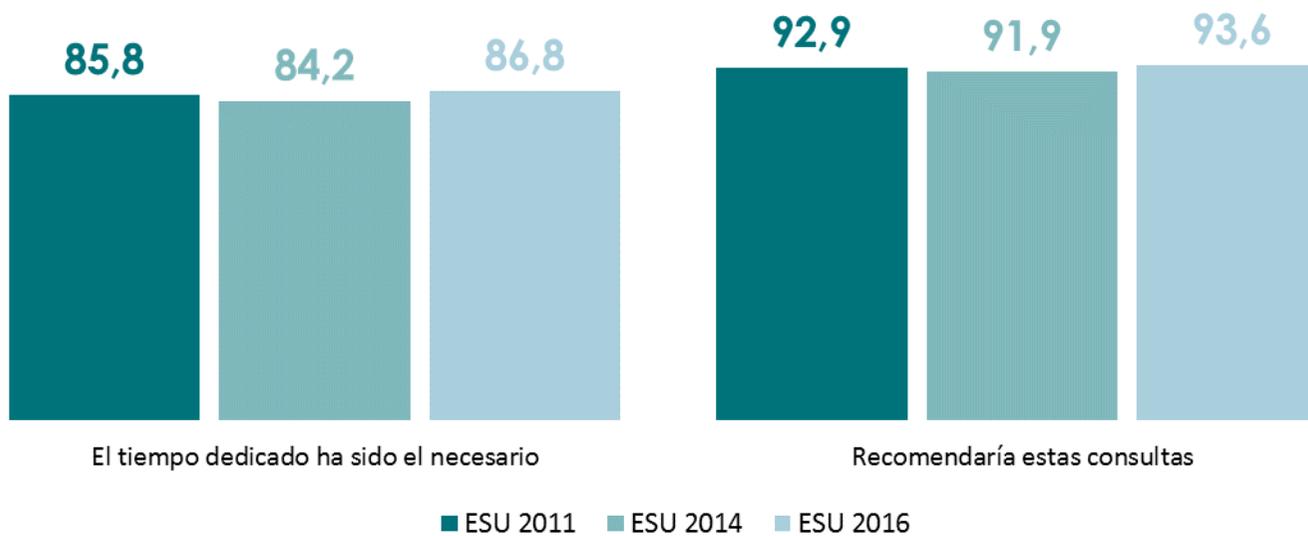
H.BARBASTRO	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	83,9	88,9	85,1	-3,83
<i>Recomendaría estas consultas</i>	90,2	93,8	93,2	-0,59



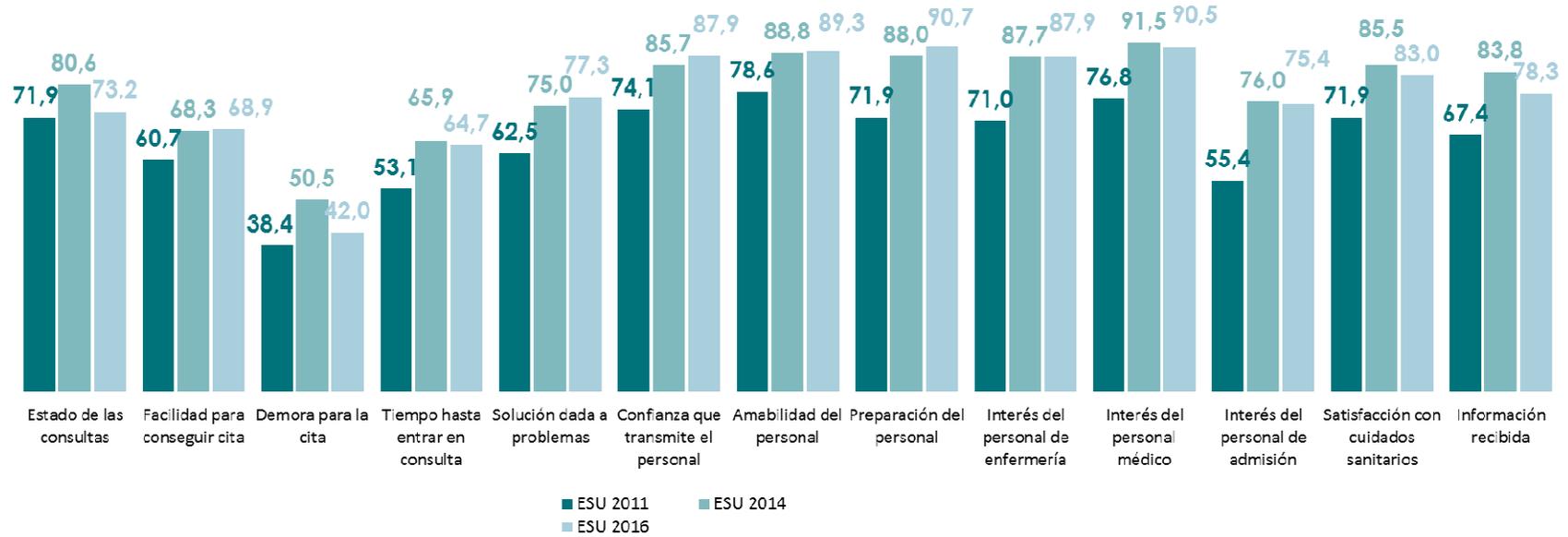
C.E.MONZÓN	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	73,3	77,4	81,8	+4,44
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	59,6	76,0	64,5	-11,47
<i>Demora para la cita</i>	33,8	50,7	42,2	-8,48
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	65,3	68,8	72,3	+3,49
<i>Solución dada a problemas</i>	75,6	74,1	81,6	+7,48
<i>Confianza que transmite el personal</i>	87,1	85,5	89,0	+3,52
<i>Amabilidad del personal</i>	90,7	90,0	93,2	+3,14
<i>Preparación del personal</i>	86,2	89,5	88,1	-1,47
<i>Interés del personal de enfermería</i>	86,7	85,5	89,3	+3,80
<i>Interés del personal médico</i>	90,2	90,0	92,3	+2,23
<i>Interés del personal de admisión</i>	70,2	79,5	79,7	+0,18
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	84,0	85,1	85,8	+0,78
<i>Información recibida</i>	78,2	80,4	84,8	+4,43



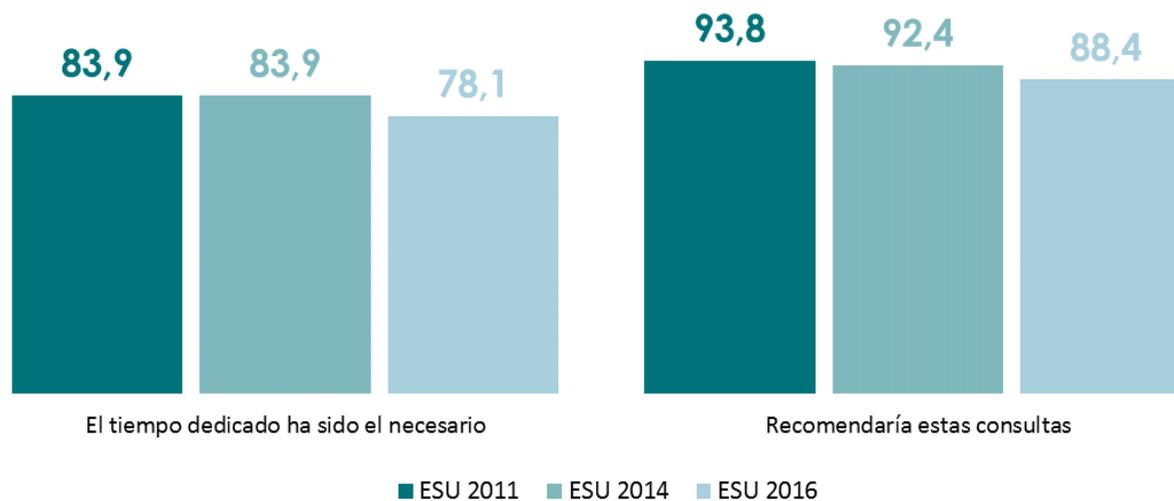
C.E. MONZÓN	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	85,8	84,2	86,8	+2,62
<i>Recomendaría estas consultas</i>	92,9	91,9	93,6	+1,74



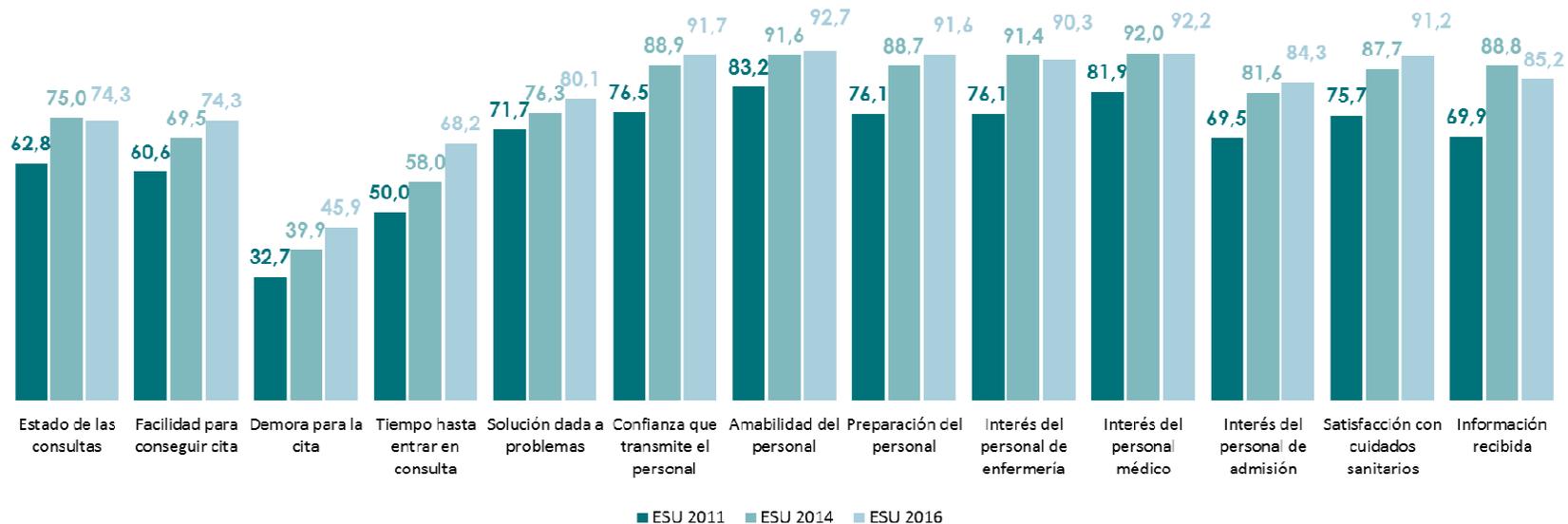
H. OBISPO POLANCO	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	71,9	80,6	73,2	-7,42
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	60,7	68,3	68,9	+0,59
<i>Demora para la cita</i>	38,4	50,5	42,0	-8,49
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	53,1	65,9	64,7	-1,18
<i>Solución dada a problemas</i>	62,5	75,0	77,3	+2,25
<i>Confianza que transmite el personal</i>	74,1	85,7	87,9	+2,30
<i>Amabilidad del personal</i>	78,6	88,8	89,3	+0,50
<i>Preparación del personal</i>	71,9	88,0	90,7	+2,73
<i>Interés del personal de enfermería</i>	71,0	87,7	87,9	+0,17
<i>Interés del personal médico</i>	76,8	91,5	90,5	-0,98
<i>Interés del personal de admisión</i>	55,4	76,0	75,4	-0,68
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	71,9	85,5	83,0	-2,56
<i>Información recibida</i>	67,4	83,8	78,3	-5,50



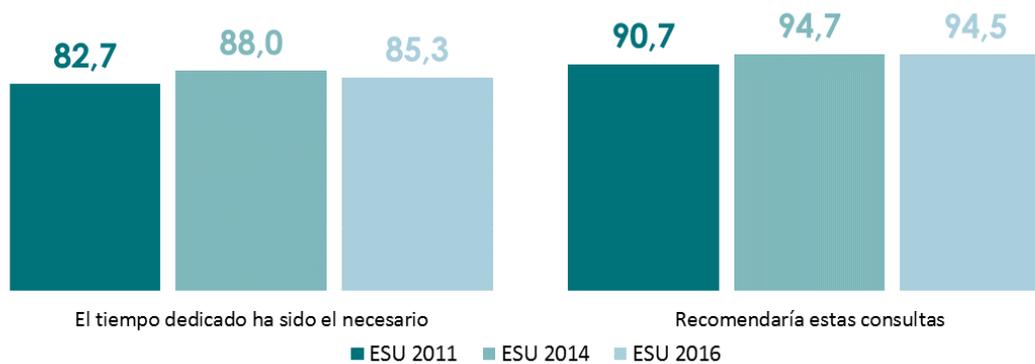
H. OBISPO POLANCO	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	83,9	83,9	78,1	-5,74
<i>Recomendaría estas consultas</i>	93,8	92,4	88,4	-3,98



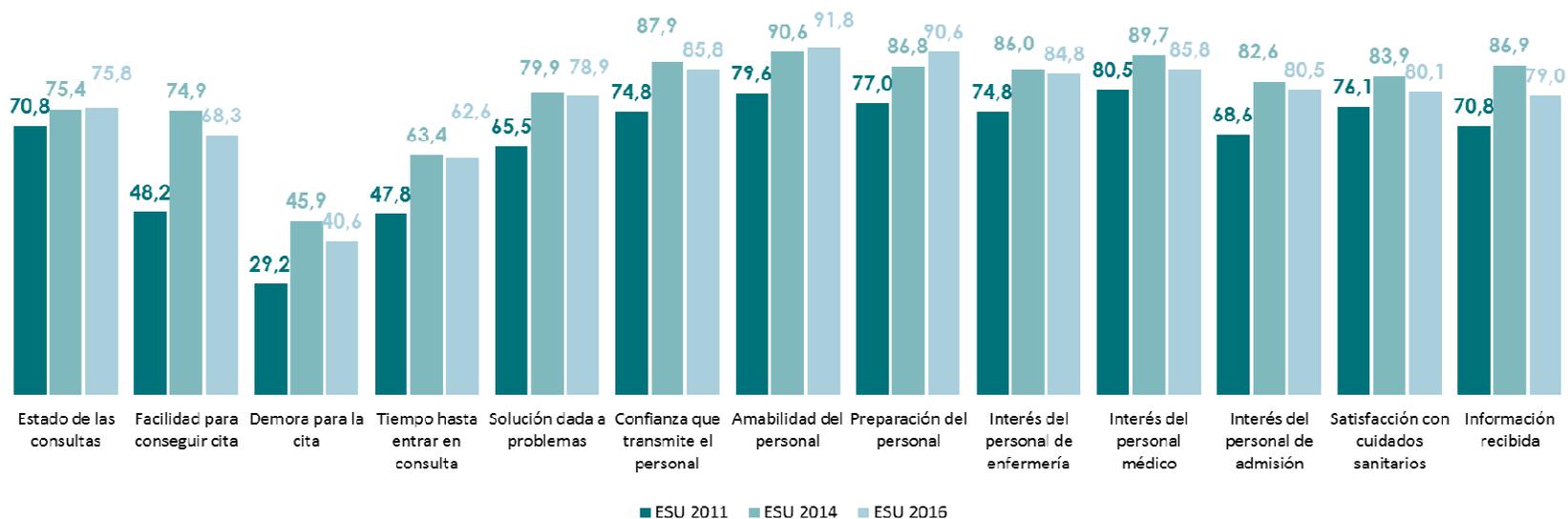
H. ALCAÑIZ	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	62,8	75,0	74,3	-0,69
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	60,6	69,5	74,3	+4,81
<i>Demora para la cita</i>	32,7	39,9	45,9	+5,96
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	50,0	58,0	68,2	+10,17
<i>Solución dada a problemas</i>	71,7	76,3	80,1	+3,82
<i>Confianza que transmite el personal</i>	76,5	88,9	91,7	+2,85
<i>Amabilidad del personal</i>	83,2	91,6	92,7	+1,10
<i>Preparación del personal</i>	76,1	88,7	91,6	+2,89
<i>Interés del personal de enfermería</i>	76,1	91,4	90,3	-1,04
<i>Interés del personal médico</i>	81,9	92,0	92,2	+0,17
<i>Interés del personal de admisión</i>	69,5	81,6	84,3	+2,66
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	75,7	87,7	91,2	+3,48
<i>Información recibida</i>	69,9	88,8	85,2	-3,65



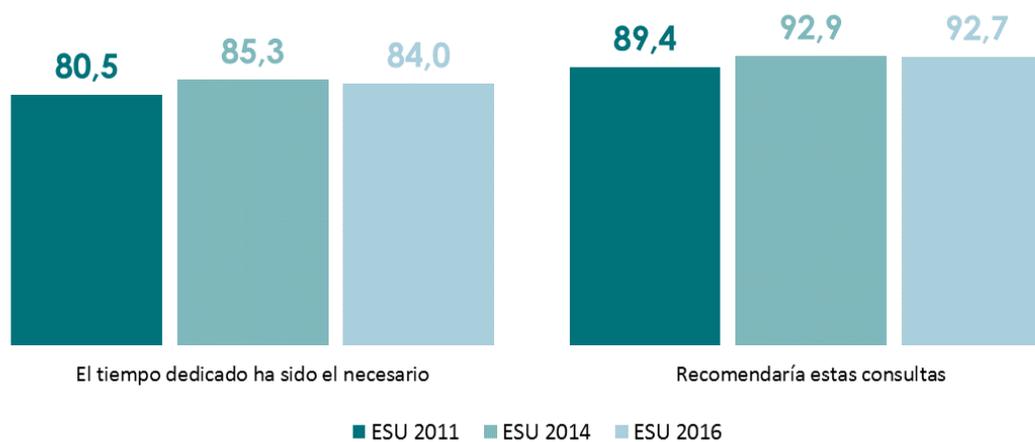
H. ALCAÑIZ	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	82,7	88,0	85,3	-2,68
<i>Recomendaría estas consultas</i>	90,7	94,7	94,5	-0,17



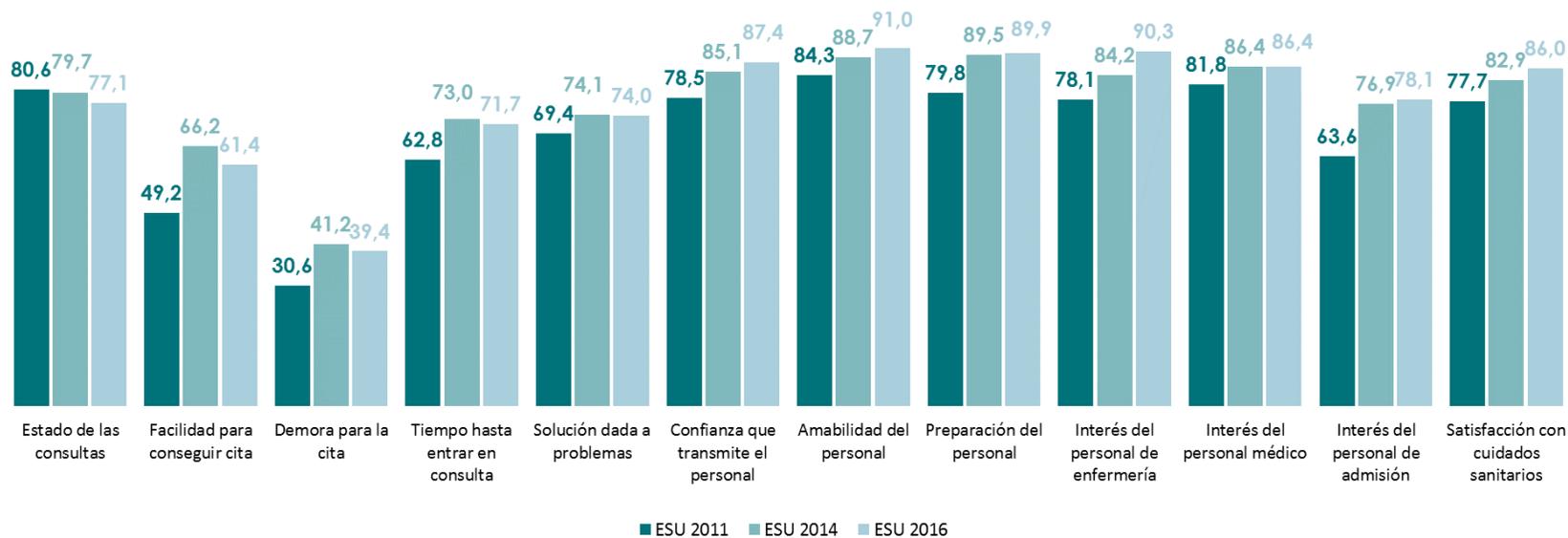
H. ERNEST LLUCH	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	70,8	75,4	75,8	+0,35
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	48,2	74,9	68,3	-6,54
<i>Demora para la cita</i>	29,2	45,9	40,6	-5,39
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	47,8	63,4	62,6	-0,84
<i>Solución dada a problemas</i>	65,5	79,9	78,9	-1,04
<i>Confianza que transmite el personal</i>	74,8	87,9	85,8	-2,11
<i>Amabilidad del personal</i>	79,6	90,6	91,8	+1,16
<i>Preparación del personal</i>	77,0	86,8	90,6	+3,75
<i>Interés del personal de enfermería</i>	74,8	86,0	84,8	-1,18
<i>Interés del personal médico</i>	80,5	89,7	85,8	-3,84
<i>Interés del personal de admisión</i>	68,6	82,6	80,5	-2,10
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	76,1	83,9	80,1	-3,85
<i>Información recibida</i>	70,8	86,9	79,0	-7,96



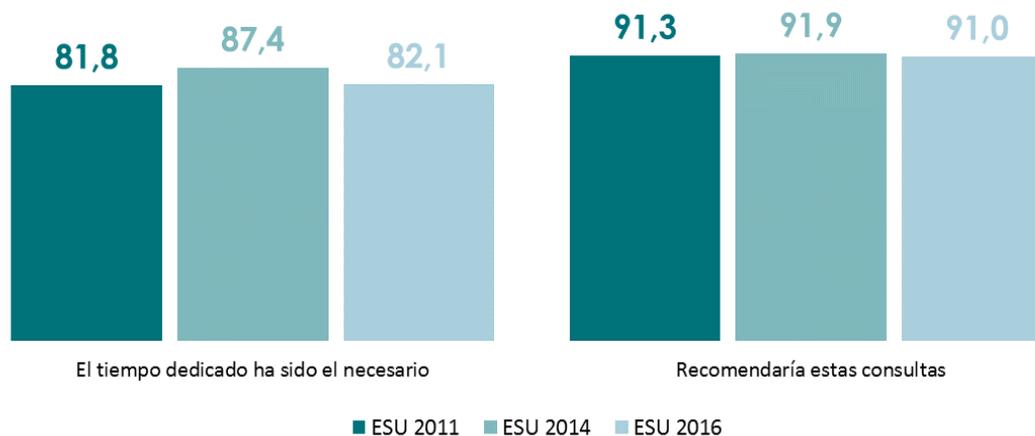
H. ERNEST LLUCH	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	80,5	85,3	84,0	-1,25
<i>Recomendaría estas consultas</i>	89,4	92,9	92,7	-0,17



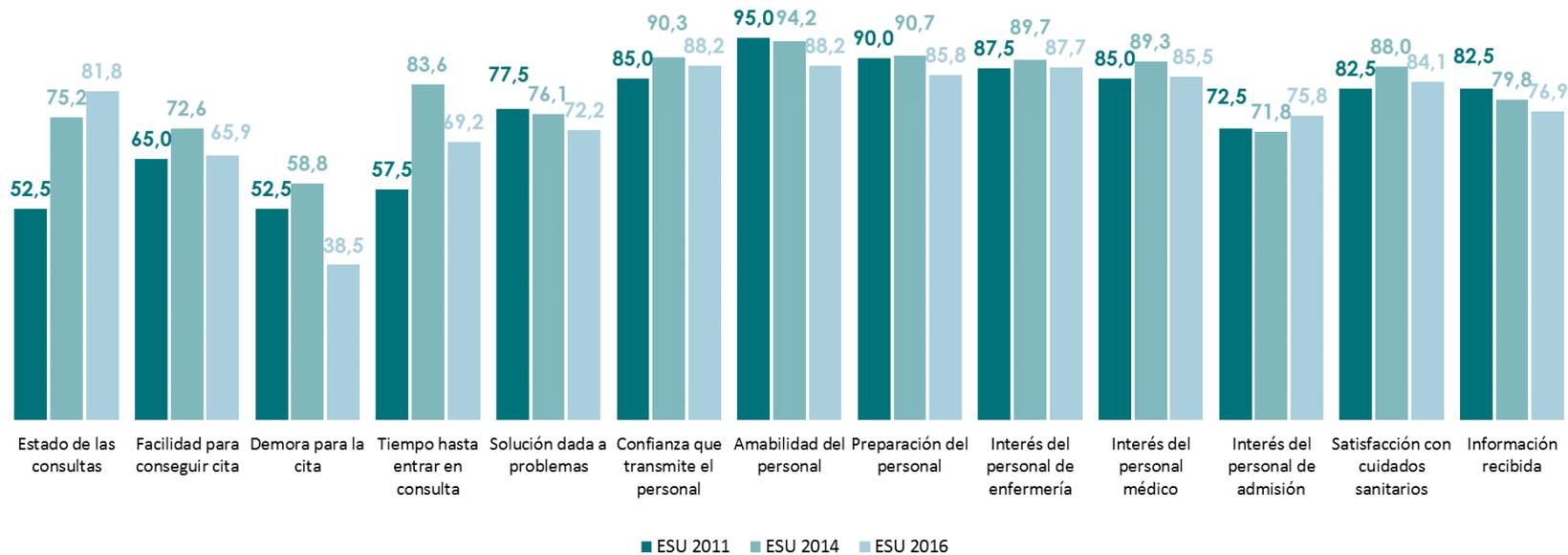
C.E. GRANDE COVIÁN	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	80,6	79,7	77,1	-2,60
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	49,2	66,2	61,4	-4,85
<i>Demora para la cita</i>	30,6	41,2	39,4	-1,81
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	62,8	73,0	71,7	-1,22
<i>Solución dada a problemas</i>	69,4	74,1	74,0	-0,12
<i>Confianza que transmite el personal</i>	78,5	85,1	87,4	+2,31
<i>Amabilidad del personal</i>	84,3	88,7	91,0	+2,29
<i>Preparación del personal</i>	79,8	89,5	89,9	+0,41
<i>Interés del personal de enfermería</i>	78,1	84,2	90,3	+6,14
<i>Interés del personal médico</i>	81,8	86,4	86,4	+0,00
<i>Interés del personal de admisión</i>	63,6	76,9	78,1	+1,20
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	77,7	82,9	86,0	+3,09
<i>Información recibida</i>	77,7	83,1	81,8	-1,29



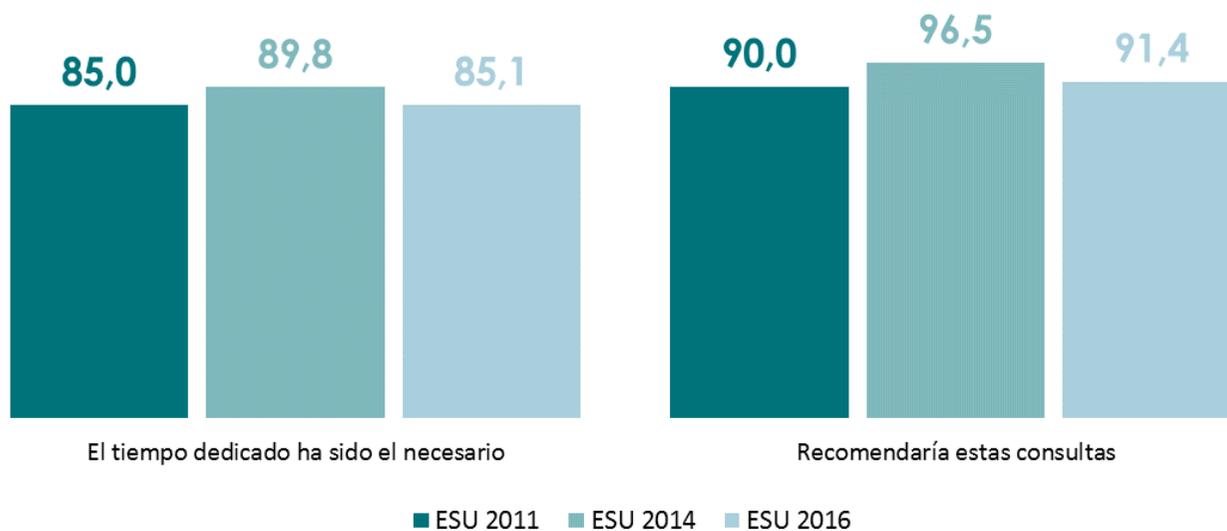
C.E. GRANDE COVIÁN	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	81,8	87,4	82,1	-5,34
<i>Recomendaría estas consultas</i>	91,3	91,9	91,0	-0,87



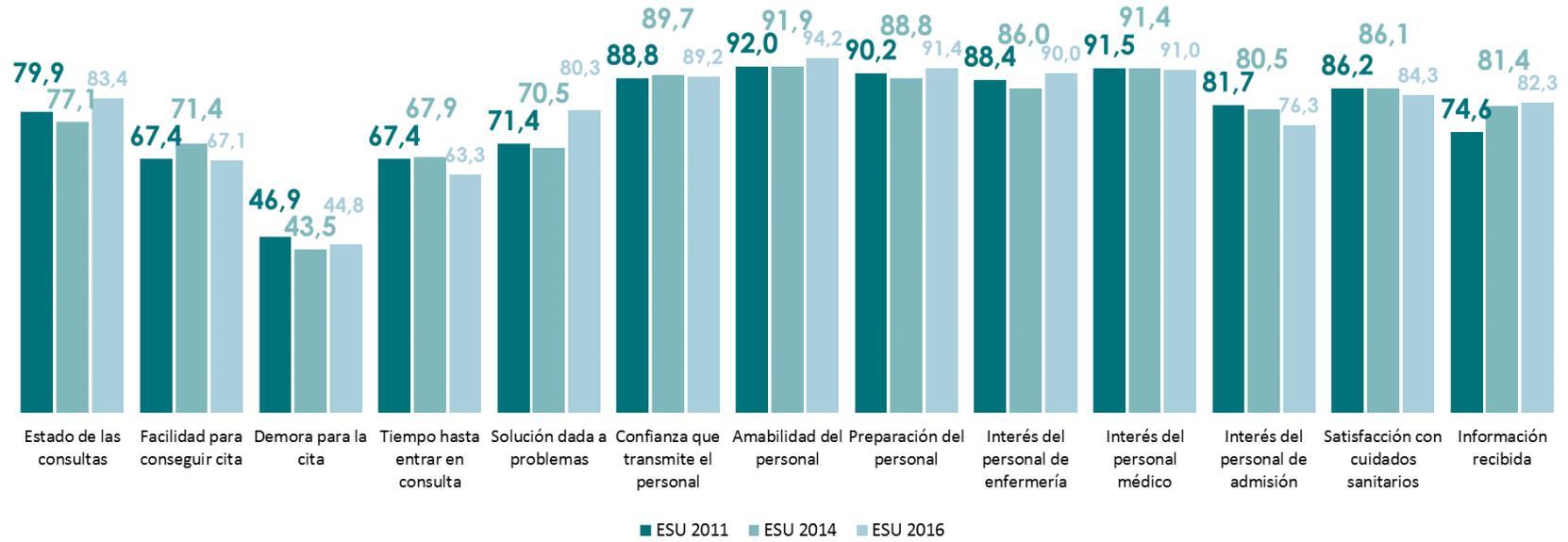
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	52,5	75,2	81,8	+6,60
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	65,0	72,6	65,9	-6,67
<i>Demora para la cita</i>	52,5	58,8	38,5	-20,39
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	57,5	83,6	69,2	-14,40
<i>Solución dada a problemas</i>	77,5	76,1	72,2	-3,86
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,0	90,3	88,2	-2,03
<i>Amabilidad del personal</i>	95,0	94,2	88,2	-6,01
<i>Preparación del personal</i>	90,0	90,7	85,8	-4,82
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,5	89,7	87,7	-2,06
<i>Interés del personal médico</i>	85,0	89,3	85,5	-3,77
<i>Interés del personal de admisión</i>	72,5	71,8	75,8	+4,01
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	82,5	88,0	84,1	-3,91
<i>Información recibida</i>	82,5	79,8	76,9	-2,97



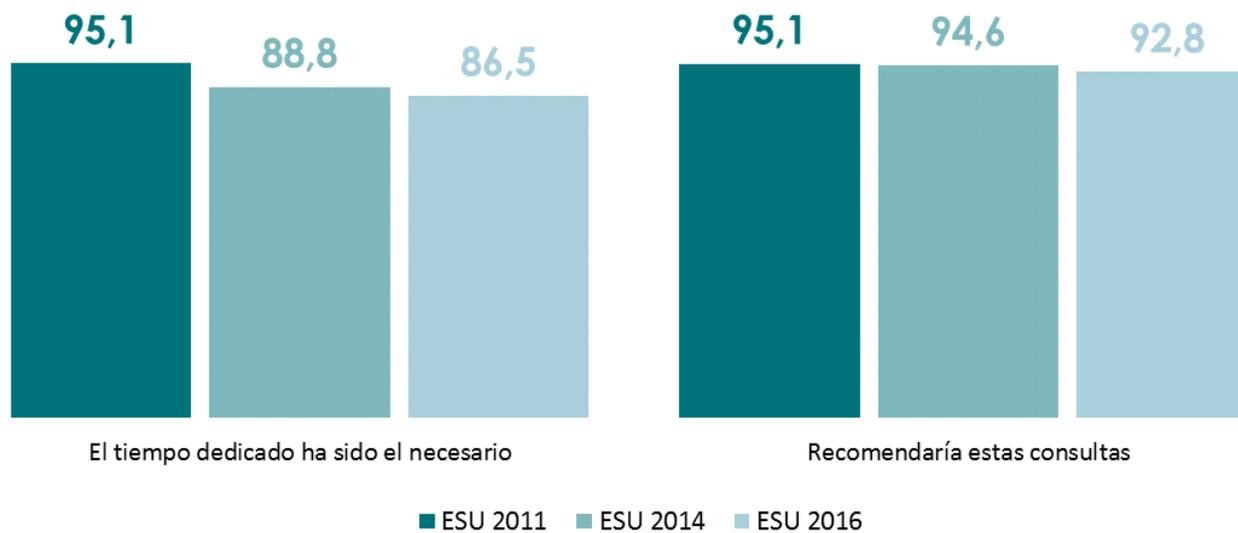
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	85,0	89,8	85,1	-4,73
<i>Recomendaría estas consultas</i>	90,0	96,5	91,4	-5,10



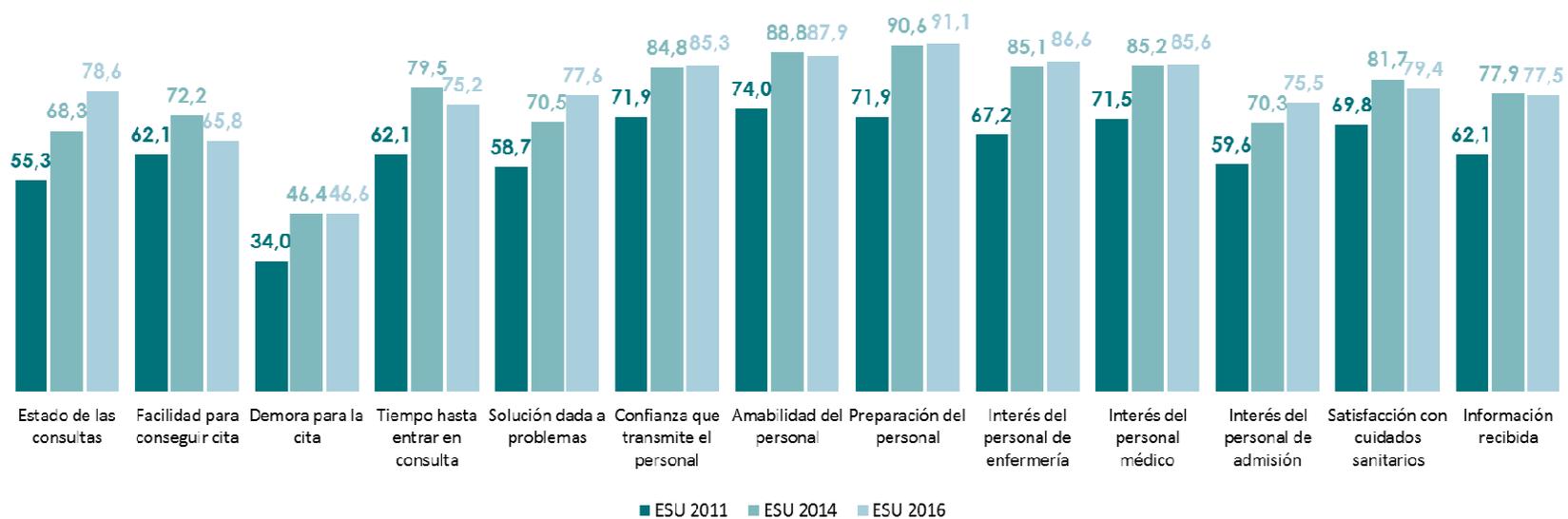
H. ROYO VILLANOVA	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	79,9	77,1	83,4	+6,28
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	67,4	71,4	67,1	-4,25
<i>Demora para la cita</i>	46,9	43,5	44,8	+1,35
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	67,4	67,9	63,3	-4,52
<i>Solución dada a problemas</i>	71,4	70,5	80,3	+9,83
<i>Confianza que transmite el personal</i>	88,8	89,7	89,2	-0,45
<i>Amabilidad del personal</i>	92,0	91,9	94,2	+2,24
<i>Preparación del personal</i>	90,2	88,8	91,4	+2,57
<i>Interés del personal de enfermería</i>	88,4	86,0	90,0	+3,96
<i>Interés del personal médico</i>	91,5	91,4	91,0	-0,41
<i>Interés del personal de admisión</i>	81,7	80,5	76,3	-4,18
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	86,2	86,1	84,3	-1,79
<i>Información recibida</i>	74,6	81,4	82,3	+0,82



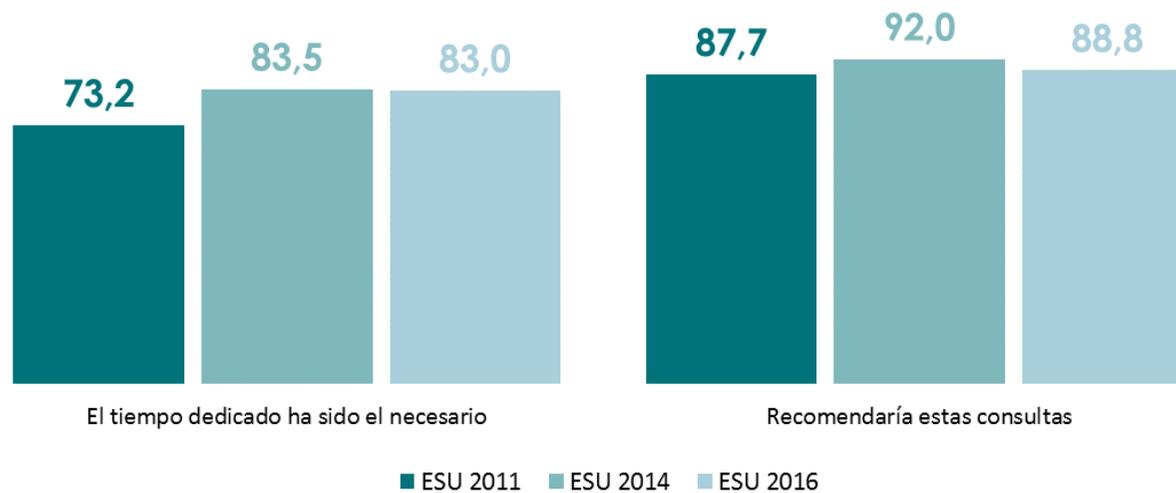
H. ROYO VILLANOVA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	95,1	88,8	86,5	-2,25
<i>Recomendaría estas consultas</i>	95,1	94,6	92,8	-1,77



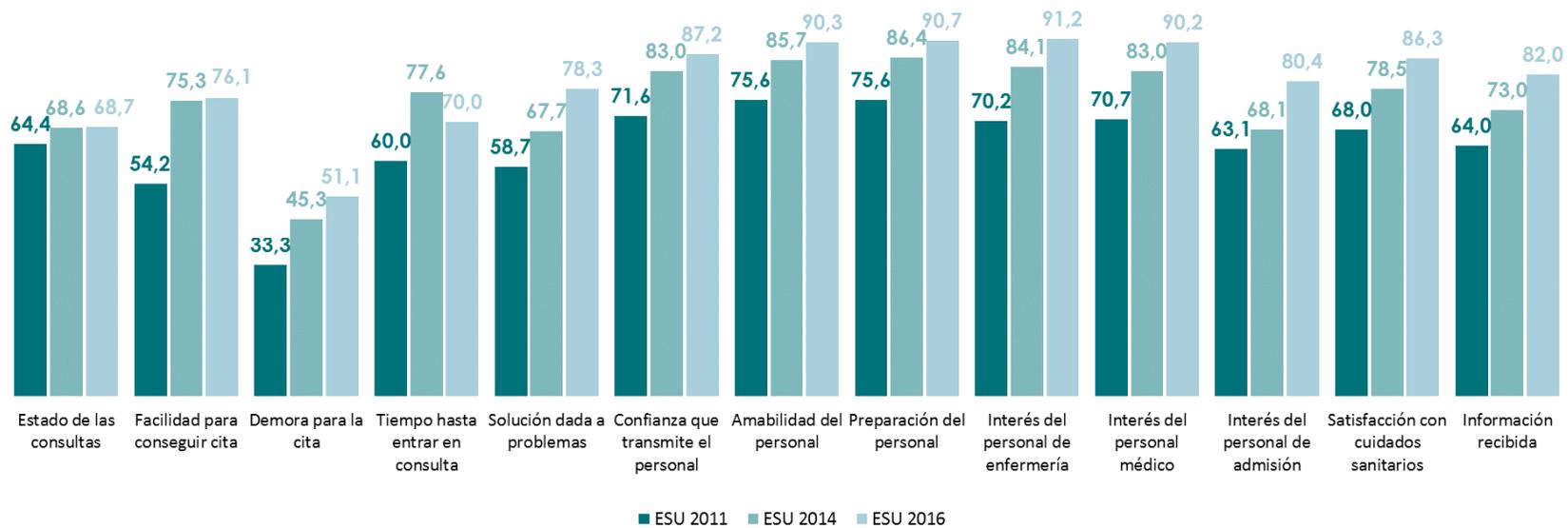
C.E. RAMON Y CAJAL	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	55,3	68,3	78,6	+10,27
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	62,1	72,2	65,8	-6,43
<i>Demora para la cita</i>	34,0	46,4	46,6	+0,21
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	62,1	79,5	75,2	-4,24
<i>Solución dada a problemas</i>	58,7	70,5	77,6	+7,03
<i>Confianza que transmite el personal</i>	71,9	84,8	85,3	+0,45
<i>Amabilidad del personal</i>	74,0	88,8	87,9	-0,89
<i>Preparación del personal</i>	71,9	90,6	91,1	+0,50
<i>Interés del personal de enfermería</i>	67,2	85,1	86,6	+1,51
<i>Interés del personal médico</i>	71,5	85,2	85,6	+0,38
<i>Interés del personal de admisión</i>	59,6	70,3	75,5	+5,18
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	69,8	81,7	79,4	-2,32
<i>Información recibida</i>	62,1	77,9	77,5	-0,45



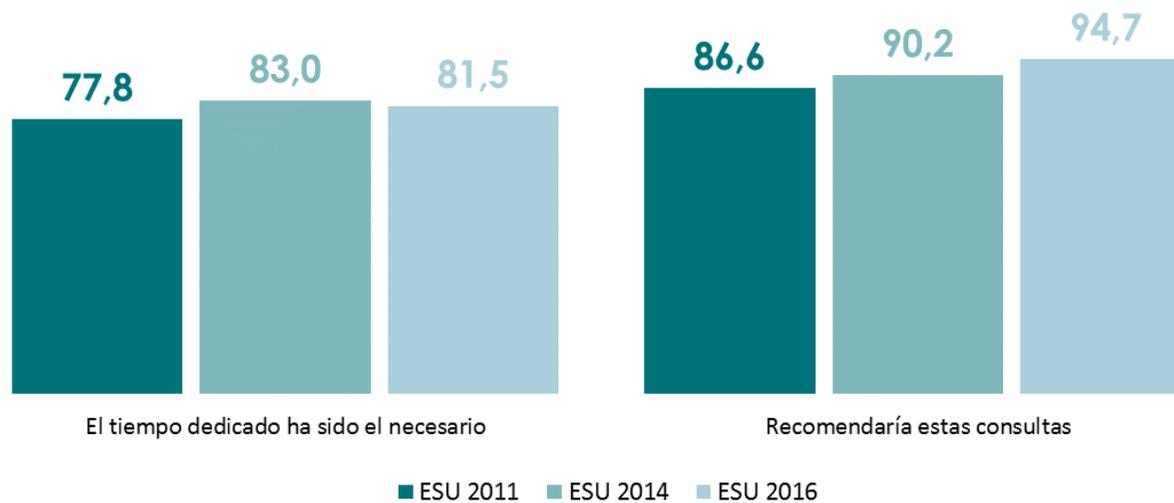
C.E. RAMON Y CAJAL	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	73,2	83,5	83,0	-0,46
<i>Recomendaría estas consultas</i>	87,7	92,0	88,8	-3,16



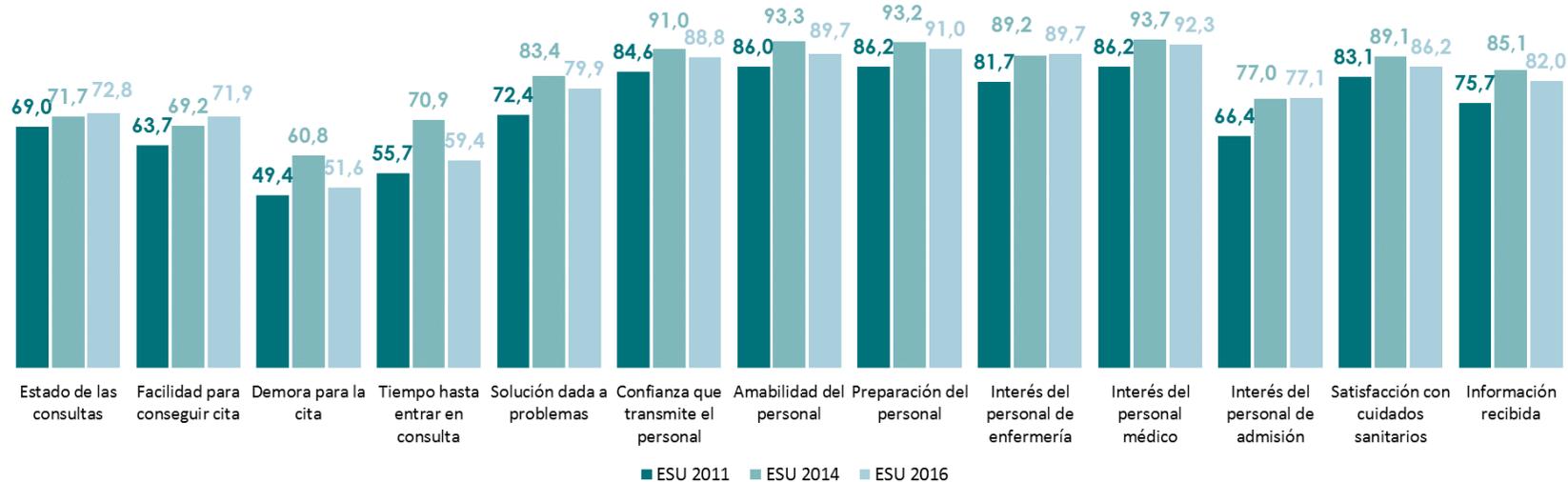
C.E. SAN JOSE	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	64,4	68,6	68,7	+0,11
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	54,2	75,3	76,1	+0,77
<i>Demora para la cita</i>	33,3	45,3	51,1	+5,81
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	60,0	77,6	70,0	-7,53
<i>Solución dada a problemas</i>	58,7	67,7	78,3	+10,63
<i>Confianza que transmite el personal</i>	71,6	83,0	87,2	+4,21
<i>Amabilidad del personal</i>	75,6	85,7	90,3	+4,66
<i>Preparación del personal</i>	75,6	86,4	90,7	+4,38
<i>Interés del personal de enfermería</i>	70,2	84,1	91,2	+7,15
<i>Interés del personal médico</i>	70,7	83,0	90,2	+7,26
<i>Interés del personal de admisión</i>	63,1	68,1	80,4	+12,31
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	68,0	78,5	86,3	+7,81
<i>Información recibida</i>	64,0	73,0	82,0	+9,01



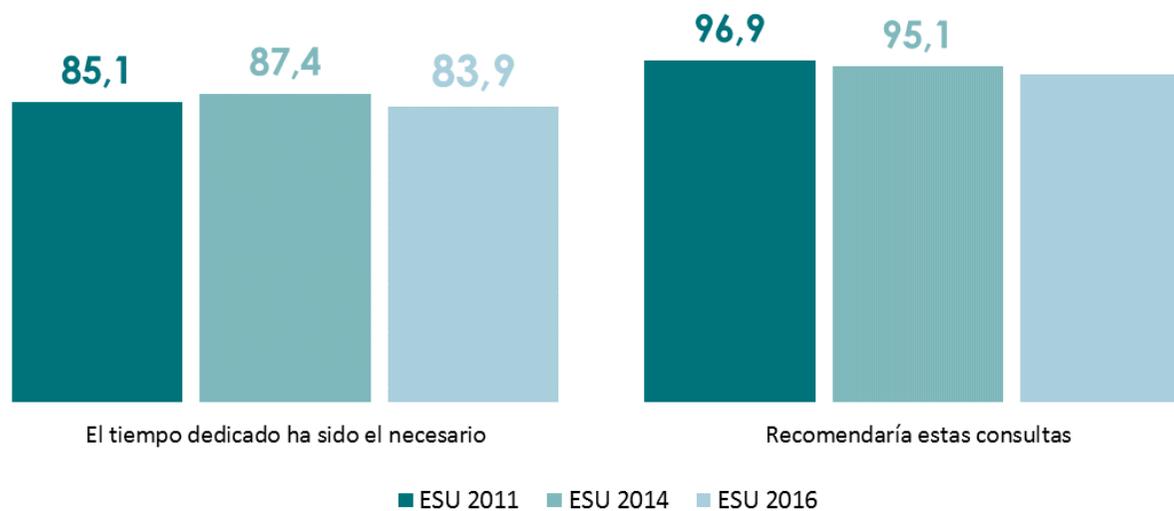
C.E. SAN JOSE	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	77,8	83,0	81,5	-1,50
<i>Recomendaría estas consultas</i>	86,6	90,2	94,7	+4,51



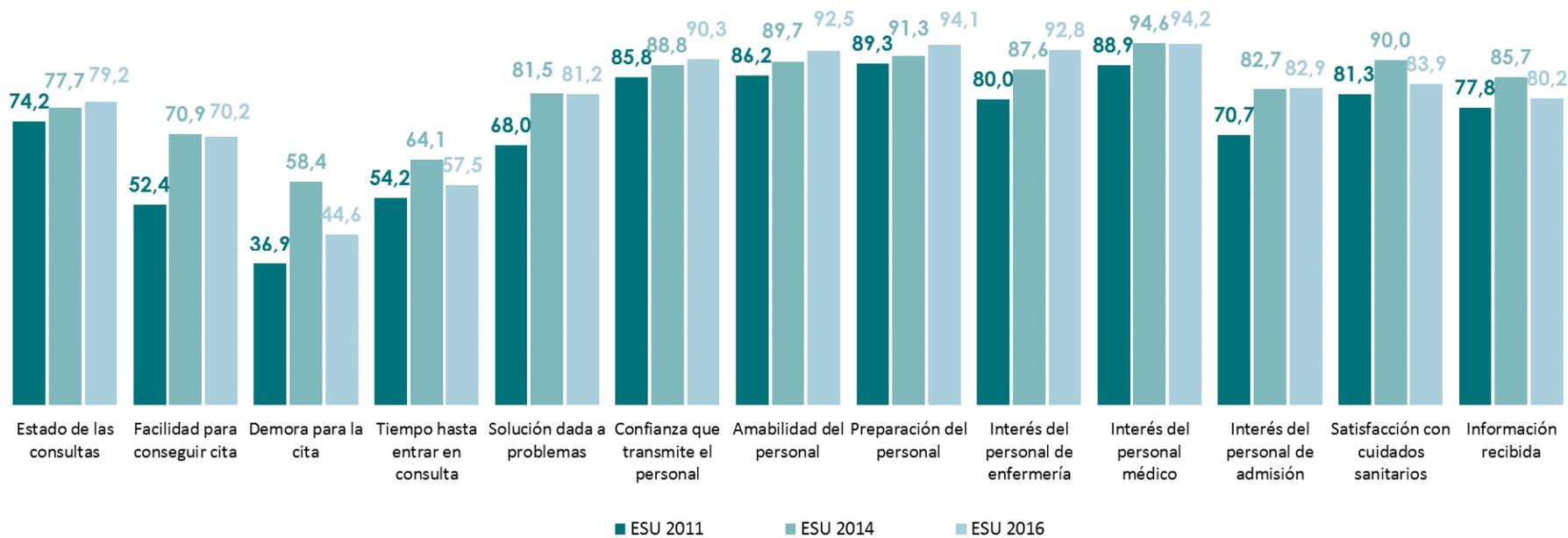
C.E. MIGUEL SERVET	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	69,0	71,7	72,8	+1,02
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	63,7	69,2	71,9	+2,64
<i>Demora para la cita</i>	49,4	60,8	51,6	-9,24
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	55,7	70,9	59,4	-11,48
<i>Solución dada a problemas</i>	72,4	83,4	79,9	-3,50
<i>Confianza que transmite el personal</i>	84,6	91,0	88,8	-2,19
<i>Amabilidad del personal</i>	86,0	93,3	89,7	-3,54
<i>Preparación del personal</i>	86,2	93,2	91,0	-2,15
<i>Interés del personal de enfermería</i>	81,7	89,2	89,7	+0,49
<i>Interés del personal médico</i>	86,2	93,7	92,3	-1,35
<i>Interés del personal de admisión</i>	66,4	77,0	77,1	+0,07
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	83,1	89,1	86,2	-2,93
<i>Información recibida</i>	75,7	85,1	82,0	-3,09



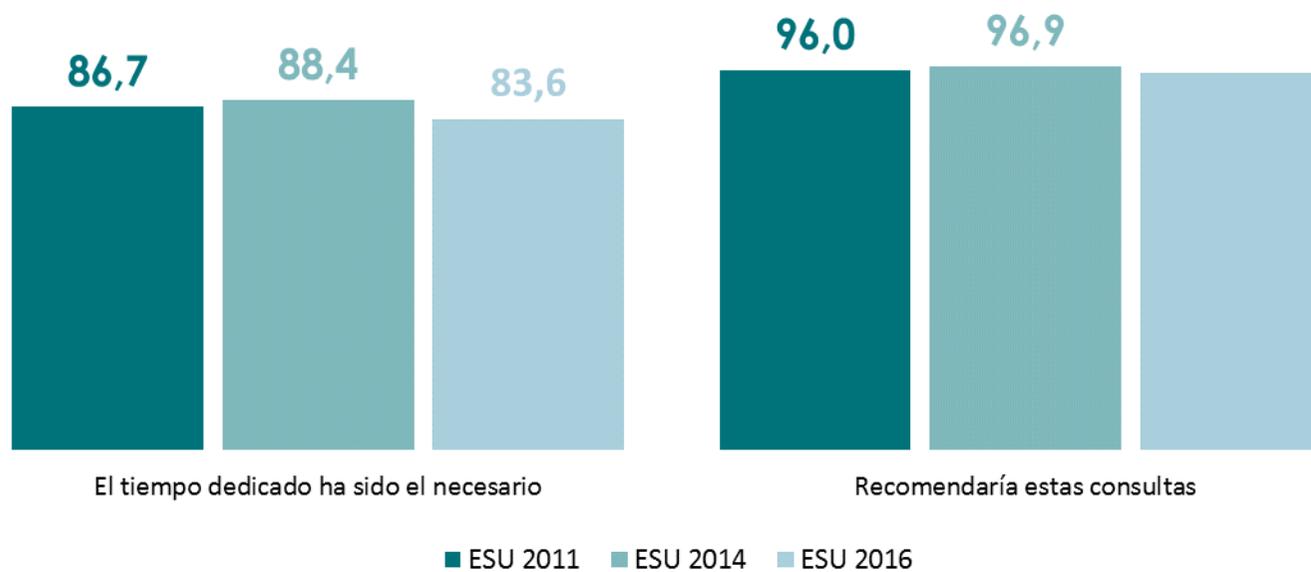
C.E. MIGUEL SERVET	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	85,1	87,4	83,9	-3,51
<i>Recomendaría estas consultas</i>	96,9	95,1	92,9	-2,24



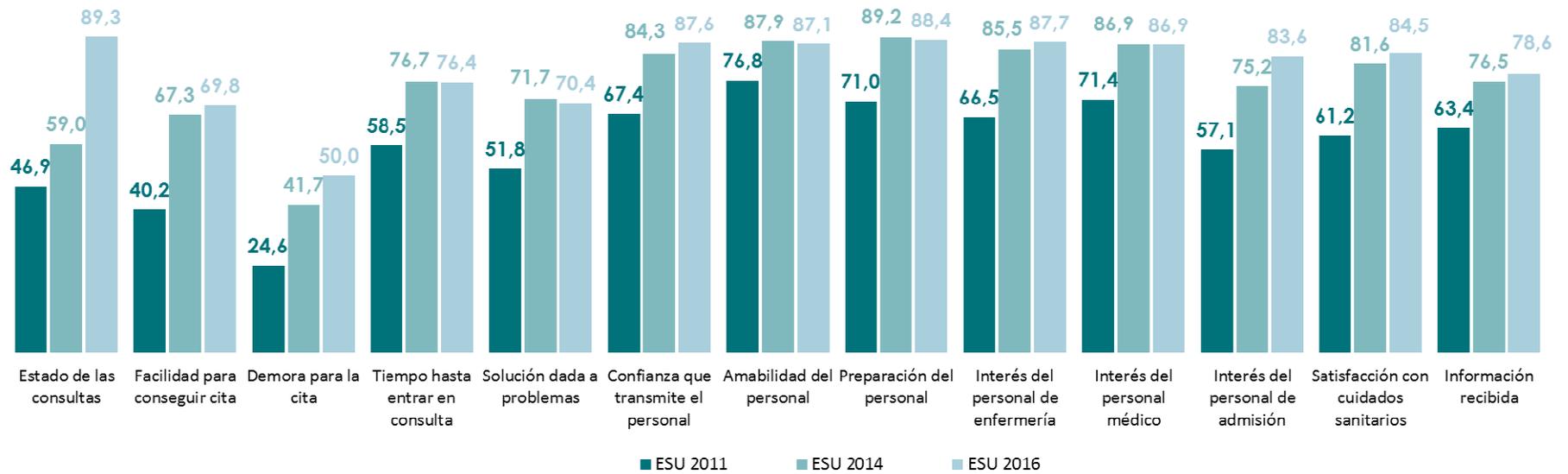
H. LOZANO BLESA	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	74,2	77,7	79,2	+1,52
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	52,4	70,9	70,2	-0,63
<i>Demora para la cita</i>	36,9	58,4	44,6	-13,73
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	54,2	64,1	57,5	-6,60
<i>Solución dada a problemas</i>	68,0	81,5	81,2	-0,26
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,8	88,8	90,3	+1,43
<i>Amabilidad del personal</i>	86,2	89,7	92,5	+2,75
<i>Preparación del personal</i>	89,3	91,3	94,1	+2,82
<i>Interés del personal de enfermería</i>	80,0	87,6	92,8	+5,15
<i>Interés del personal médico</i>	88,9	94,6	94,2	-0,37
<i>Interés del personal de admisión</i>	70,7	82,7	82,9	+0,18
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	81,3	90,0	83,9	-6,07
<i>Información recibida</i>	77,8	85,7	80,2	-5,47



H. LOZANO BLESA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	86,7	88,4	83,6	-4,77
<i>Recomendaría estas consultas</i>	96,0	96,9	95,1	-1,77



C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	46,9	59,0	89,3	+30,32
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	40,2	67,3	69,8	+2,51
<i>Demora para la cita</i>	24,6	41,7	50,0	+8,30
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	58,5	76,7	76,4	-0,24
<i>Solución dada a problemas</i>	51,8	71,7	70,4	-1,30
<i>Confianza que transmite el personal</i>	67,4	84,3	87,6	+3,25
<i>Amabilidad del personal</i>	76,8	87,9	87,1	-0,78
<i>Preparación del personal</i>	71,0	89,2	88,4	-0,76
<i>Interés del personal de enfermería</i>	66,5	85,5	87,7	+2,27
<i>Interés del personal médico</i>	71,4	86,9	86,9	+0,00
<i>Interés del personal de admisión</i>	57,1	75,2	83,6	+8,35
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	61,2	81,6	84,5	+2,93
<i>Información recibida</i>	63,4	76,5	78,6	+2,14



C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	73,2	82,5	79,1	-3,39
<i>Recomendaría estas consultas</i>	80,8	89,7	90,7	+0,97

