

**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
  - Urgencias hospitalarias



# **HOSPITALES GENERALES DE SALUD**

## **URGENCIAS HOSPITALARIAS**

## URGENCIAS HOSPITALARIAS

En 2016 la satisfacción de las dimensiones evaluadas en la encuesta de urgencias se ha incrementado entre los usuarios de los Hospitales Generales de SALUD. Estos aumentos de la satisfacción no son desmesurados, siendo el más alto el obtenido con el interés del personal auxiliar (+2,61 puntos porcentuales).

Por su parte, también aumenta la adecuación del tiempo (+1,8), siendo en el Hospital Obispo Polanco dónde mayor incremento se ha registrado (+4,20).

A pesar del aumento de la satisfacción, el porcentaje de usuarios que recomendarían ha bajado en -1,31 puntos porcentuales. El Hospital San Jorge es el que cuenta con el mayor descenso de la recomendación (-6,38) con respecto a la obtenida en 2014. También es menor la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-9,17). Cabe destacar que en el Hospital de Nuestra Señora de Gracia la disminución de solicitudes de permiso es alta (19,24 puntos porcentuales menos que en 2014). Por Hospital destacan los datos siguientes:

- **H. San Jorge:**

El aspecto donde más se ha incrementado la satisfacción ha sido en el relativo a la solución dada al problema planteado (+4,34).

Por contra, el ítem que obtiene mayor descenso de usuarios satisfechos o muy satisfechos es el estado de las instalaciones en Urgencias (-4,59).

- **H. Barbastro:**

Los aspectos que han evolucionado positivamente respecto a 2014 son el tiempo de espera para ser atendido (+4,04), la preparación del personal (+1,92) y el interés del personal auxiliar (+0,62).

El resto de factores tienen valoraciones más bajas a las obtenidas en 2014, destacando la información recibida (-8,66).

- **H. Obispo Polanco:**

El Hospital Obispo Polanco ha incrementado la satisfacción de sus usuarios en la mayoría de los aspectos analizados. Destaca el aumento de usuarios satisfechos o muy satisfechos con los cuidados sanitarios, 6,80 puntos porcentuales más respecto a 2014.

Por el contrario, el estado de las instalaciones de urgencias ha obtenido una valoración más negativa en 2016 respecto a 2014 (10,25 puntos menos).

- **H. Alcañiz:**

La mayoría de los aspectos mantienen o incrementan el nivel de satisfacción obtenido en 2014. Son dos los factores que recogen un menor porcentaje de personas satisfechas, los relativos al estado de las instalaciones en Urgencias (-2,55) y el interés del personal de enfermería (-0,63).

El aspecto más destacable es el aumento de usuarios satisfechos y muy satisfechos con el tiempo de espera para ser atendido (+9,5).

- **H. Ernest Lluch:**

Respecto a 2014 destaca la reducción de la satisfacción con el estado de las instalaciones en Urgencias (-7,72) así como con el interés del personal médico (-3,39).

- **H. Nuestra Señora de Gracia:**

Respecto a 2014 destaca el incremento en la satisfacción con la información recibida (+3,78). Por el contrario, el aspecto que más baja es el tiempo de espera para ser atendido (-12,79).

- **H. Royo Villanova:**

Los ítems en los que se incrementa el nivel de satisfacción son el interés del personal auxiliar (+5,76) y el interés del personal de enfermería (+5,44). Por el contrario, el indicador donde más desciende la satisfacción en comparación con 2014 es en el tiempo de espera para ser atendido (-5,06).

- **H. Miguel Servet:**

Se incrementa el porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos en todos los aspectos a excepción del tiempo de espera para ser atendido, cuyo descenso es de (-4,53 puntos).

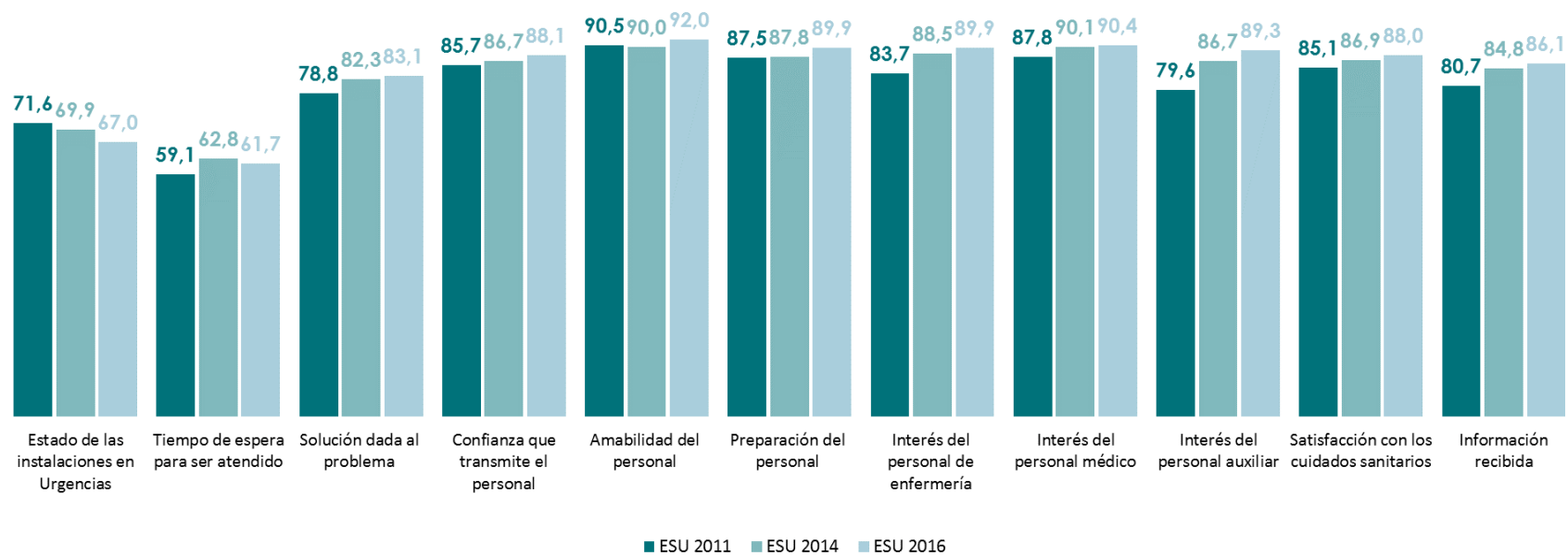
Los mayores aumentos de satisfacción con respecto a 2014 se recogen en el estado de las instalaciones en Urgencias (+9,28) y la preparación del personal (+6,05).

- **H. Lozano Blesa:**

En este centro respecto a los datos de la anterior oleada, destaca el aumento de la satisfacción con el interés del personal auxiliar (+9,35) y la valoración de la preparación del personal (+8,27).

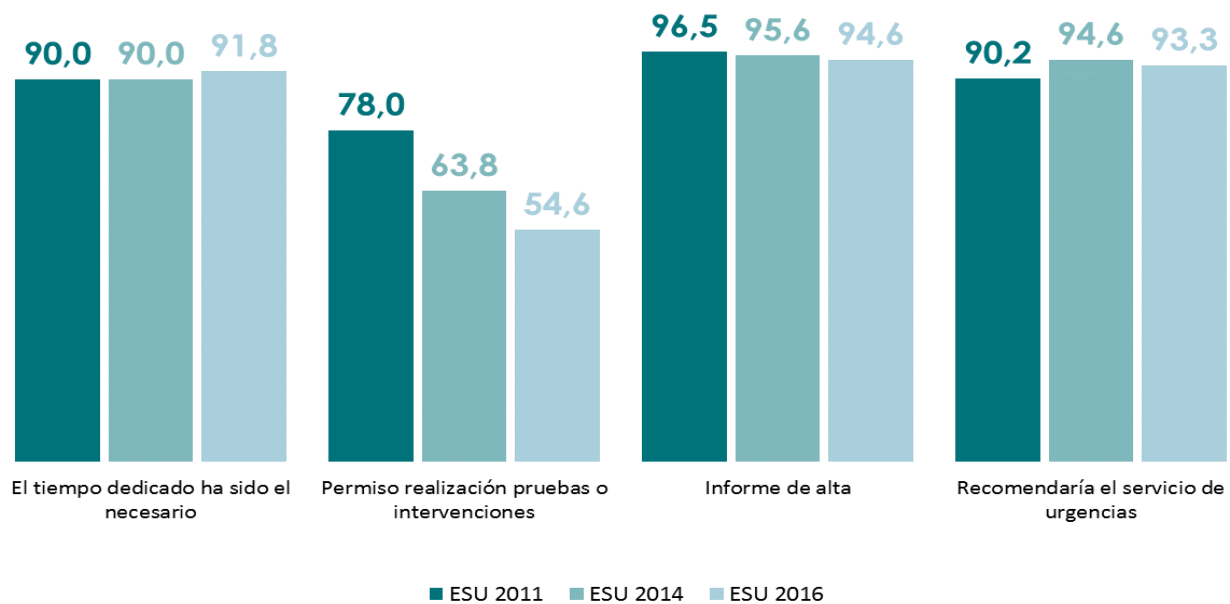
## ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	71,6	69,9	67,0	-2,89
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	59,1	62,8	61,7	-1,11
<i>Solución dada al problema</i>	78,8	82,3	83,1	+0,87
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,7	86,7	88,1	+1,47
<i>Amabilidad del personal</i>	90,5	90,0	92,0	+1,91
<i>Preparación del personal</i>	87,5	87,8	89,9	+2,09
<i>Interés del personal de enfermería</i>	83,7	88,5	89,9	+1,40
<i>Interés del personal médico</i>	87,8	90,1	90,4	+0,28
<i>Interés del personal auxiliar</i>	79,6	86,7	89,3	+2,61
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,1	86,9	88,0	+1,16
<i>Información recibida</i>	80,7	84,8	86,1	+1,31



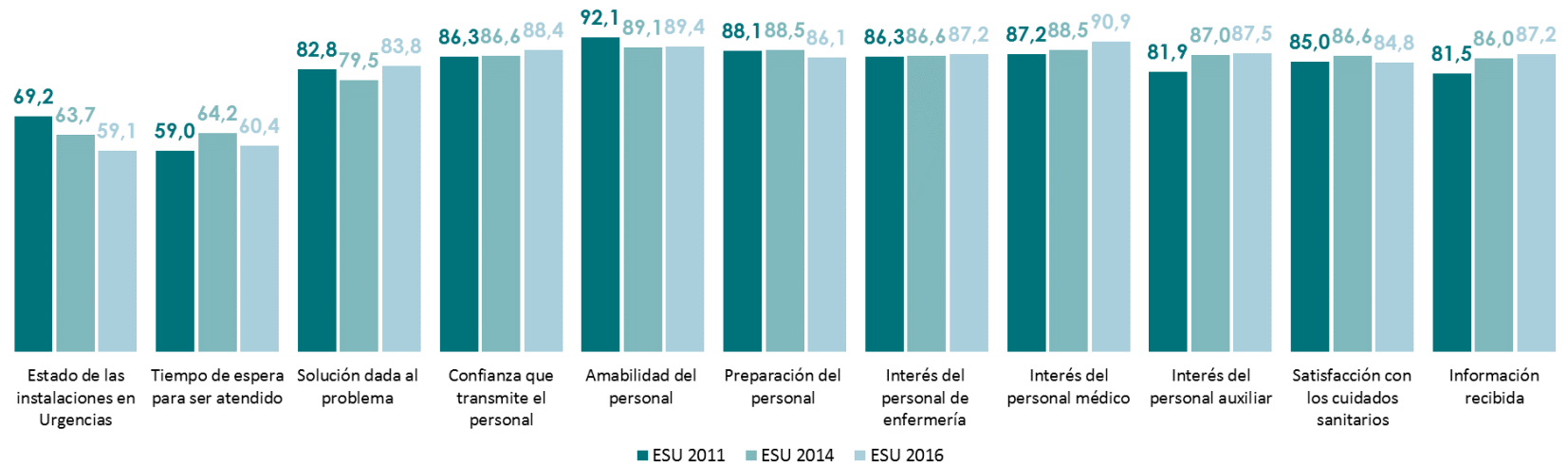


Aragón	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	90,0	90,0	91,8	+1,80
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	78,0	63,8	54,6	-9,17
<i>Informe de alta</i>	96,5	95,6	94,6	-0,98
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	90,2	94,6	93,3	-1,31

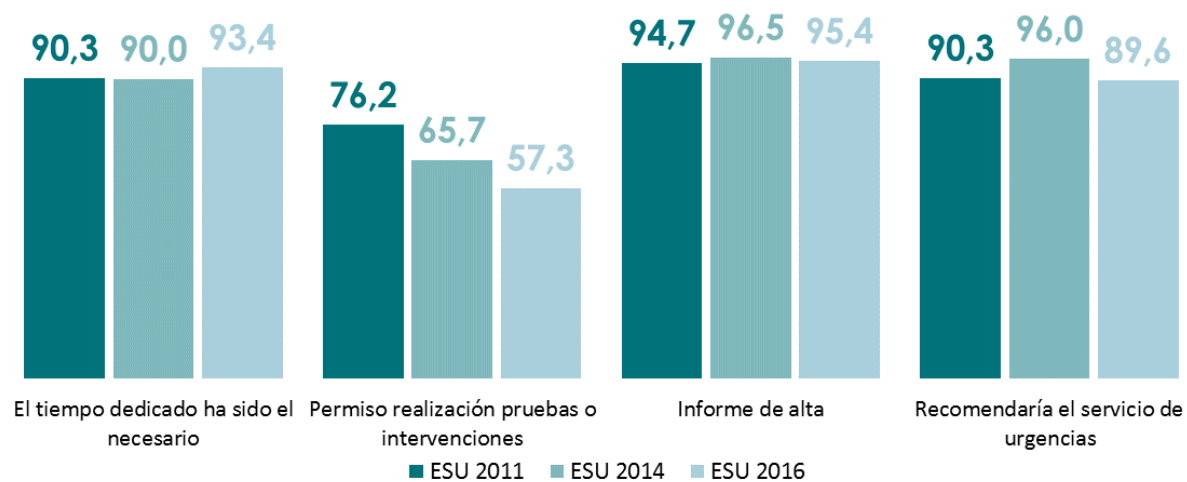


## HOSPITALES

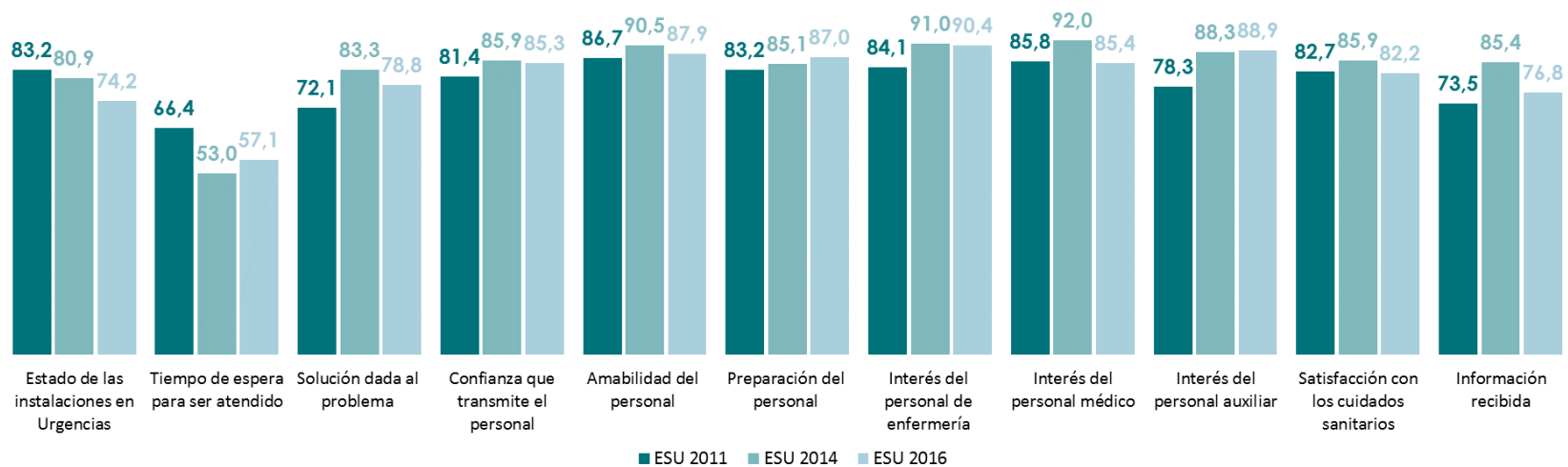
H. SAN JORGE	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	69,2	63,7	59,1	-4,59
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	59,0	64,2	60,4	-3,77
<i>Solución dada al problema</i>	82,8	79,5	83,8	+4,34
<i>Confianza que transmite el personal</i>	86,3	86,6	88,4	+1,82
<i>Amabilidad del personal</i>	92,1	89,1	89,4	+0,34
<i>Preparación del personal</i>	88,1	88,5	86,1	-2,42
<i>Interés del personal de enfermería</i>	86,3	86,6	87,2	+0,61
<i>Interés del personal médico</i>	87,2	88,5	90,9	+2,41
<i>Interés del personal auxiliar</i>	81,9	87,0	87,5	+0,50
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,0	86,6	84,8	-1,80
<i>Información recibida</i>	81,5	86,0	87,2	+1,24



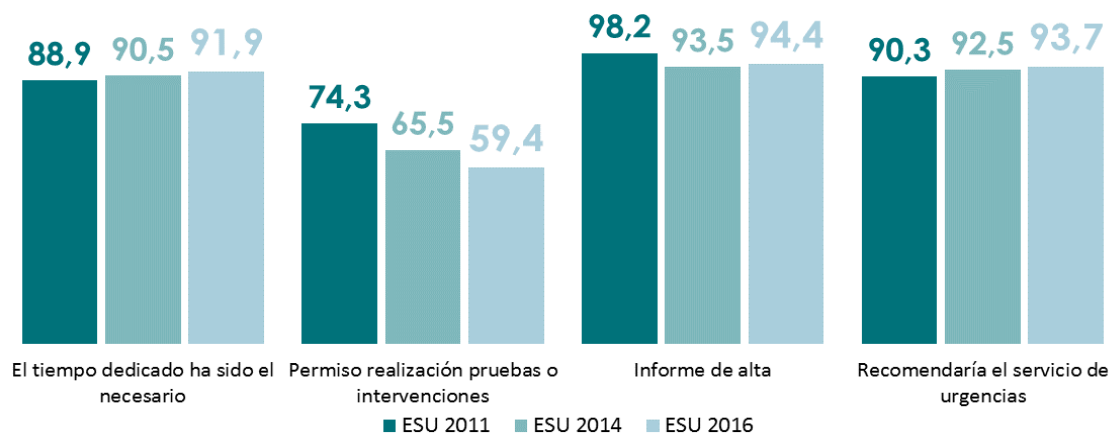
H. SAN JORGE	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	90,3	90,0	93,4	+3,38
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	76,2	65,7	57,3	-8,38
<i>Informe de alta</i>	94,7	96,5	95,4	-1,13
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	90,3	96,0	89,6	-6,38



H. BARBASTRO	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	83,2	80,9	74,2	-6,66
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	66,4	53,0	57,1	+4,04
<i>Solución dada al problema</i>	72,1	83,3	78,8	-4,55
<i>Confianza que transmite el personal</i>	81,4	85,9	85,3	-0,65
<i>Amabilidad del personal</i>	86,7	90,5	87,9	-2,57
<i>Preparación del personal</i>	83,2	85,1	87,0	+1,92
<i>Interés del personal de enfermería</i>	84,1	91,0	90,4	-0,60
<i>Interés del personal médico</i>	85,8	92,0	85,4	-6,61
<i>Interés del personal auxiliar</i>	78,3	88,3	88,9	+0,62
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	82,7	85,9	82,2	-3,70
<i>Información recibida</i>	73,5	85,4	76,8	-8,66

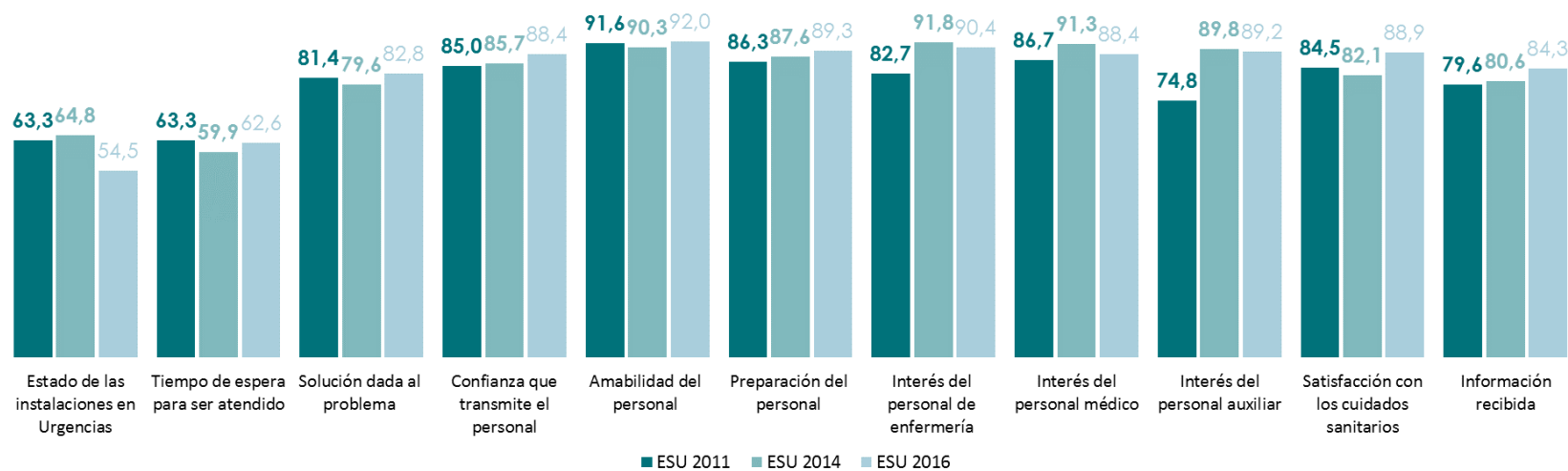


H. BARBASTRO	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	88,9	90,5	91,9	+1,47
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	74,3	65,5	59,4	-6,06
<i>Informe de alta</i>	98,2	93,5	94,4	+0,89
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	90,3	92,5	93,7	+1,22

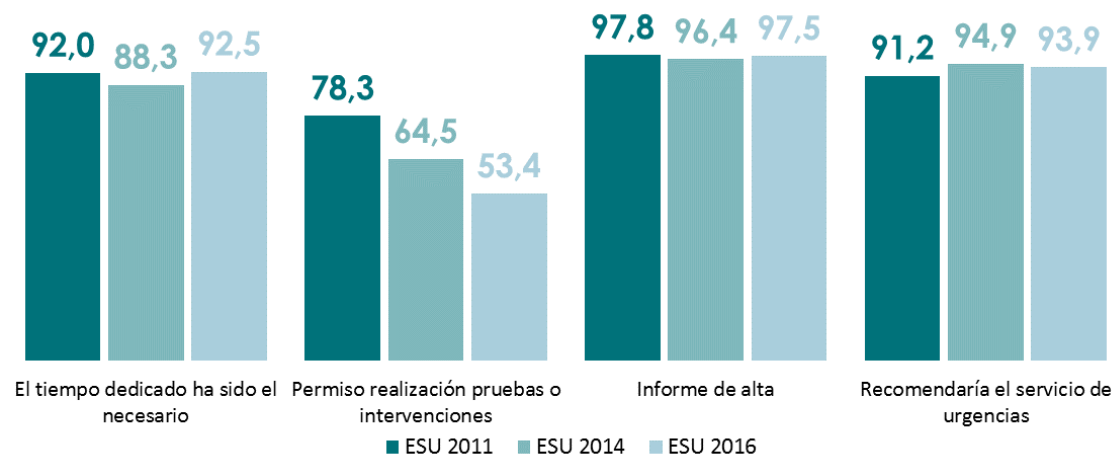


H. OBISPO POLANCO	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	63,3	64,8	54,5	-10,25
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	63,3	59,9	62,6	+2,73
<i>Solución dada al problema</i>	81,4	79,6	82,8	+3,24
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,0	85,7	88,4	+2,73
<i>Amabilidad del personal</i>	91,6	90,3	92,0	+1,65
<i>Preparación del personal</i>	86,3	87,6	89,3	+1,78
<i>Interés del personal de enfermería</i>	82,7	91,8	90,4	-1,48
<i>Interés del personal médico</i>	86,7	91,3	88,4	-2,94
<i>Interés del personal auxiliar</i>	74,8	89,8	89,2	-0,62
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	84,5	82,1	88,9	+6,80
<i>Información recibida</i>	79,6	80,6	84,3	+3,73

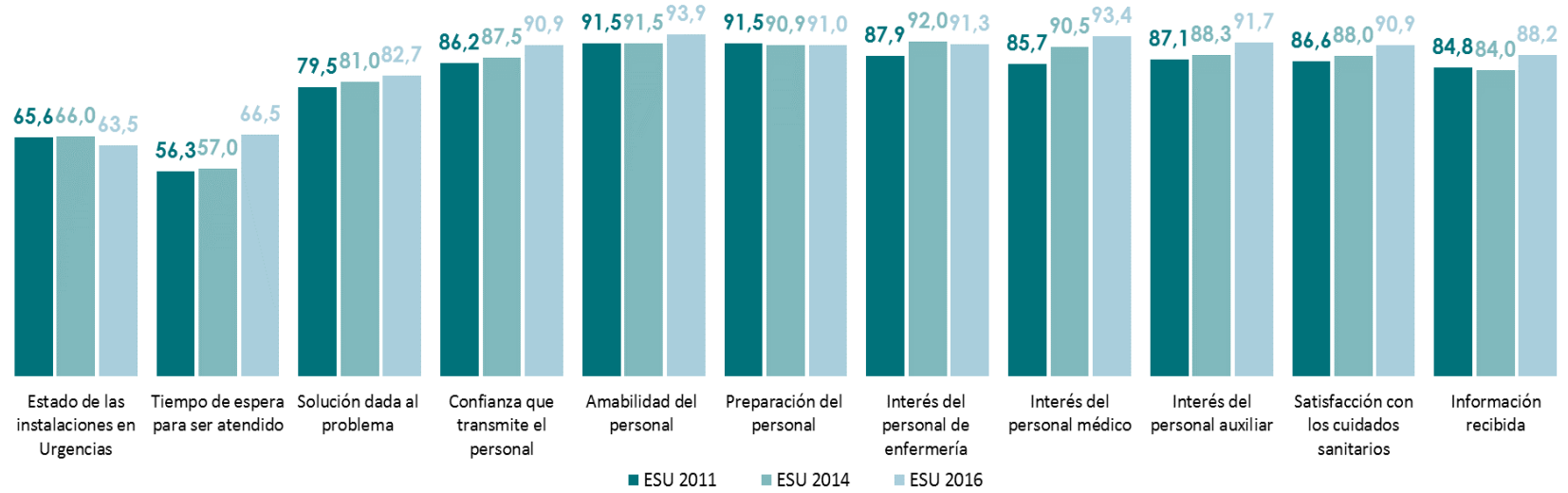




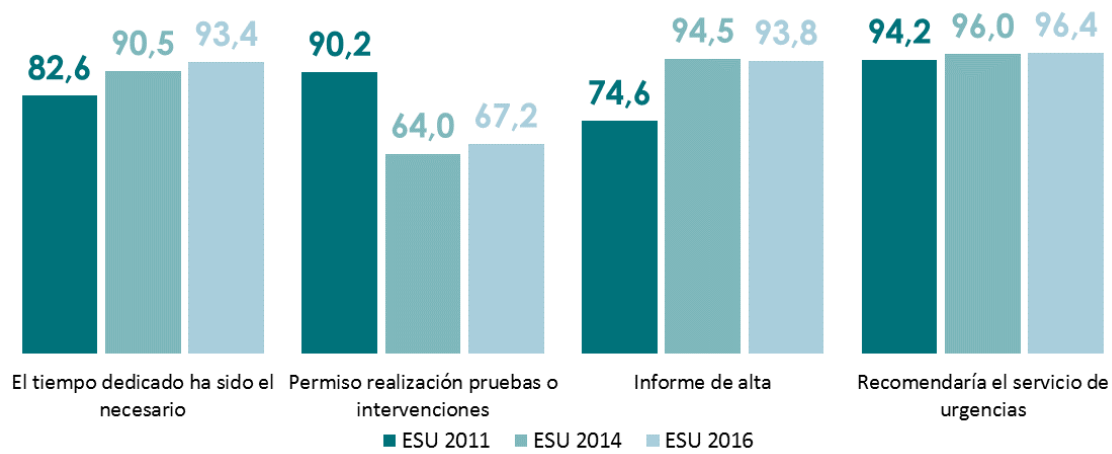
OBISPO POLANCO	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	92,0	88,3	92,5	+4,20
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	78,3	64,5	53,4	-11,09
<i>Informe de alta</i>	97,8	96,4	97,5	+1,05
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	91,2	94,9	93,9	-0,99



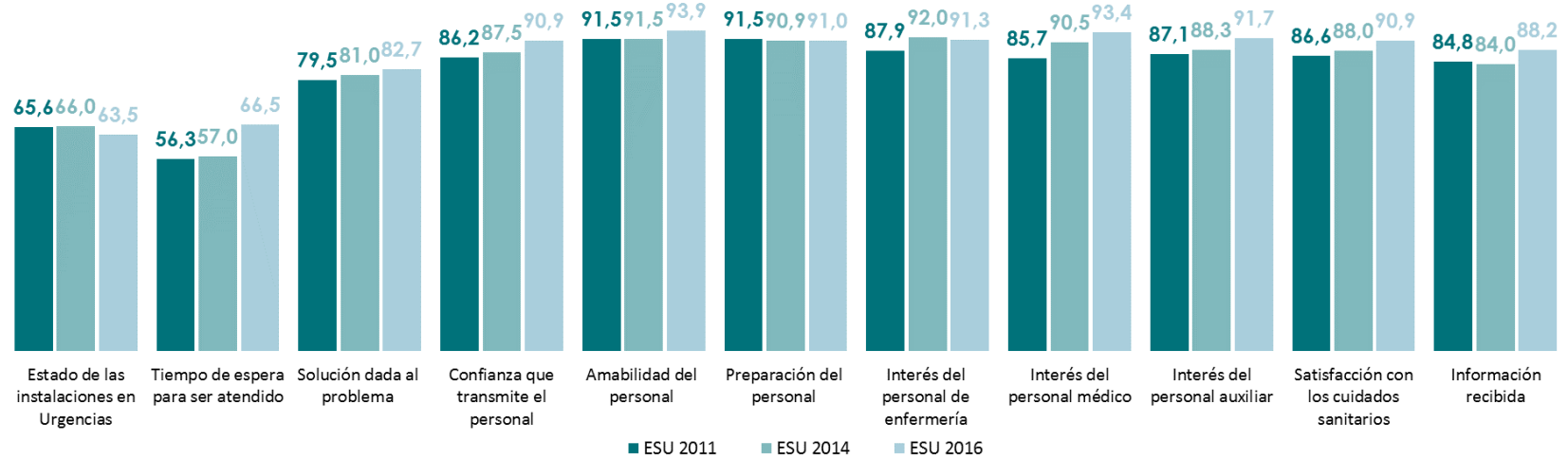
H. ALCAÑIZ	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	65,6	66,0	63,5	-2,55
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	56,3	57,0	66,5	+9,50
<i>Solución dada al problema</i>	79,5	81,0	82,7	+1,65
<i>Confianza que transmite el personal</i>	86,2	87,5	90,9	+3,36
<i>Amabilidad del personal</i>	91,5	91,5	93,9	+2,41
<i>Preparación del personal</i>	91,5	90,9	91,0	+0,14
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,9	92,0	91,3	-0,63
<i>Interés del personal médico</i>	85,7	90,5	93,4	+2,87
<i>Interés del personal auxiliar</i>	87,1	88,3	91,7	+3,34
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	86,6	88,0	90,9	+2,86
<i>Información recibida</i>	84,8	84,0	88,2	+4,21



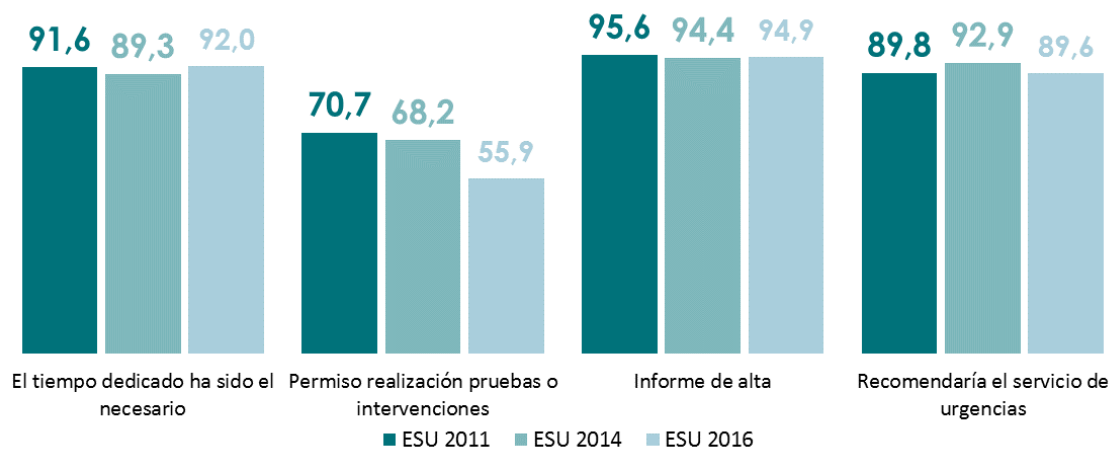
H. ALCAÑIZ	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	82,6	90,5	93,4	+2,90
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	90,2	64,0	67,2	+3,20
<i>Informe de alta</i>	74,6	94,5	93,8	-0,65
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	94,2	96,0	96,4	+0,37



H. ERNEST LLUCH	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	70,7	68,5	60,8	-7,72
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	60,4	65,5	68,2	+2,70
<i>Solución dada al problema</i>	84,0	84,8	81,8	-2,95
<i>Confianza que transmite el personal</i>	90,7	86,8	86,4	-0,37
<i>Amabilidad del personal</i>	93,3	91,4	91,0	-0,42
<i>Preparación del personal</i>	89,8	88,3	86,7	-1,59
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,6	89,8	89,4	-0,40
<i>Interés del personal médico</i>	88,9	91,8	88,4	-3,39
<i>Interés del personal auxiliar</i>	85,3	86,2	87,5	+1,28
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	89,3	87,2	85,8	-1,46
<i>Información recibida</i>	84,9	84,2	85,8	+1,60

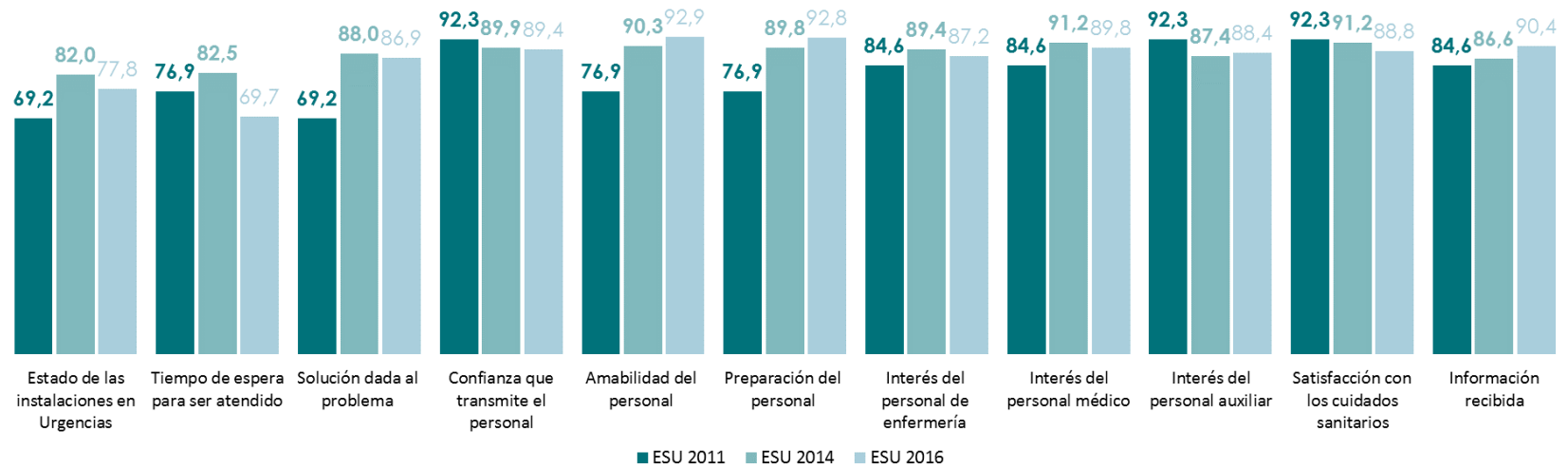


H. ERNEST LLUCH	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,6	89,3	92,0	+2,62
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	70,7	68,2	55,9	-12,34
<i>Informe de alta</i>	95,6	94,4	94,9	+0,51
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	89,8	92,9	89,6	-3,26

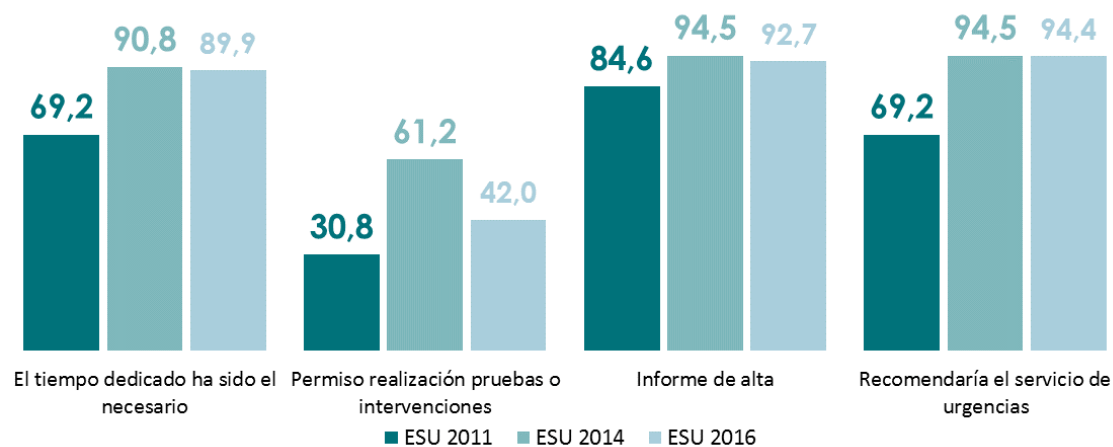




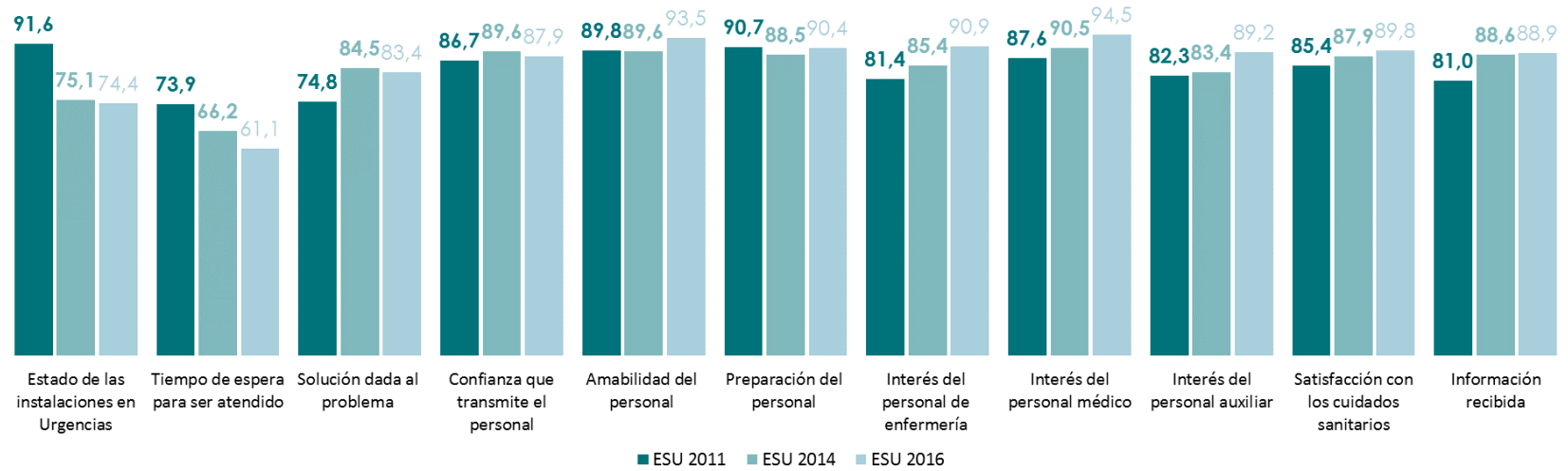
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	69,2	82,0	77,8	-4,25
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	76,9	82,5	69,7	-12,79
<i>Solución dada al problema</i>	69,2	88,0	86,9	-1,09
<i>Confianza que transmite el personal</i>	92,3	89,9	89,4	-0,47
<i>Amabilidad del personal</i>	76,9	90,3	92,9	+2,61
<i>Preparación del personal</i>	76,9	89,8	92,8	+3,01
<i>Interés del personal de enfermería</i>	84,6	89,4	87,2	-2,16
<i>Interés del personal médico</i>	84,6	91,2	89,8	-1,41
<i>Interés del personal auxiliar</i>	92,3	87,4	88,4	+0,98
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	92,3	91,2	88,8	-2,41
<i>Información recibida</i>	84,6	86,6	90,4	+3,78



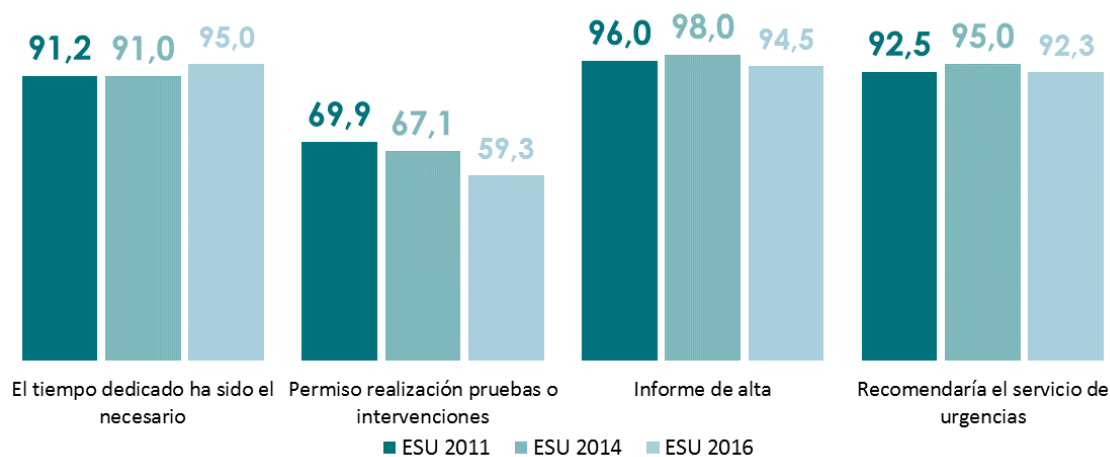
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	69,2	90,8	89,9	-0,88
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	30,8	61,2	42,0	-19,24
<i>Informe de alta</i>	84,6	94,5	92,7	-1,76
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	69,2	94,5	94,4	-0,05



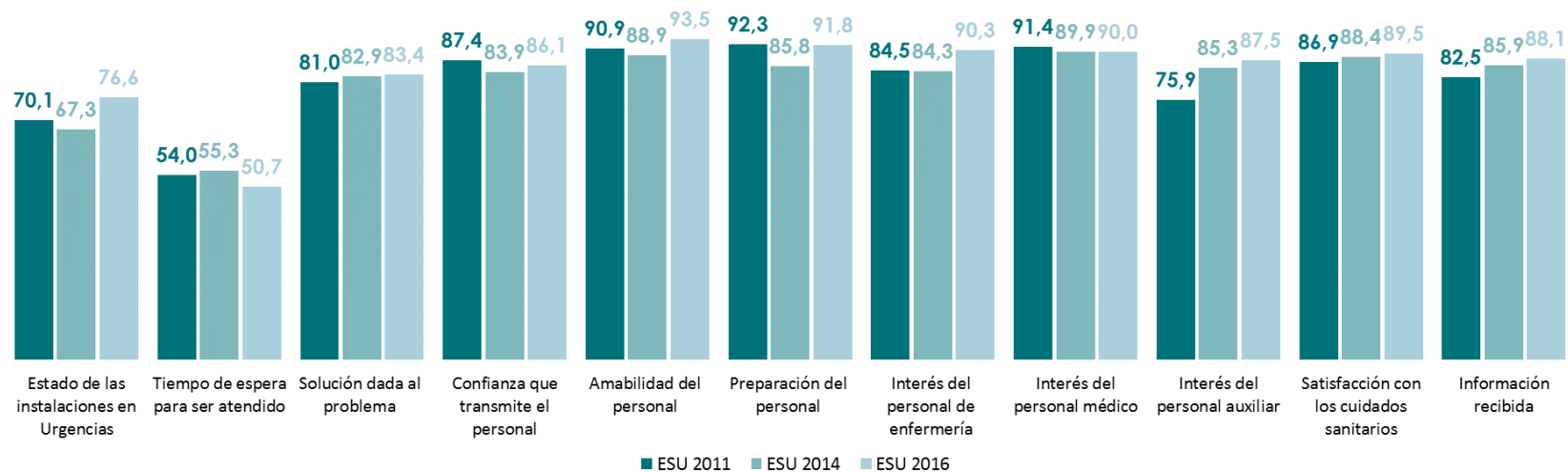
H. ROYO VILLANOVA	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	91,6	75,1	74,4	-0,75
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	73,9	66,2	61,1	-5,06
<i>Solución dada al problema</i>	74,8	84,5	83,4	-1,08
<i>Confianza que transmite el personal</i>	86,7	89,6	87,9	-1,61
<i>Amabilidad del personal</i>	89,8	89,6	93,5	+3,92
<i>Preparación del personal</i>	90,7	88,5	90,4	+1,86
<i>Interés del personal de enfermería</i>	81,4	85,4	90,9	+5,44
<i>Interés del personal médico</i>	87,6	90,5	94,5	+3,93
<i>Interés del personal auxiliar</i>	82,3	83,4	89,2	+5,76
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,4	87,9	89,8	+1,91
<i>Información recibida</i>	81,0	88,6	88,9	+0,39



H. ROYO VILLANOVA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,2	91,0	95,0	+3,93
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	69,9	67,1	59,3	-7,71
<i>Informe de alta</i>	96,0	98,0	94,5	-3,54
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	92,5	95,0	92,3	-2,72

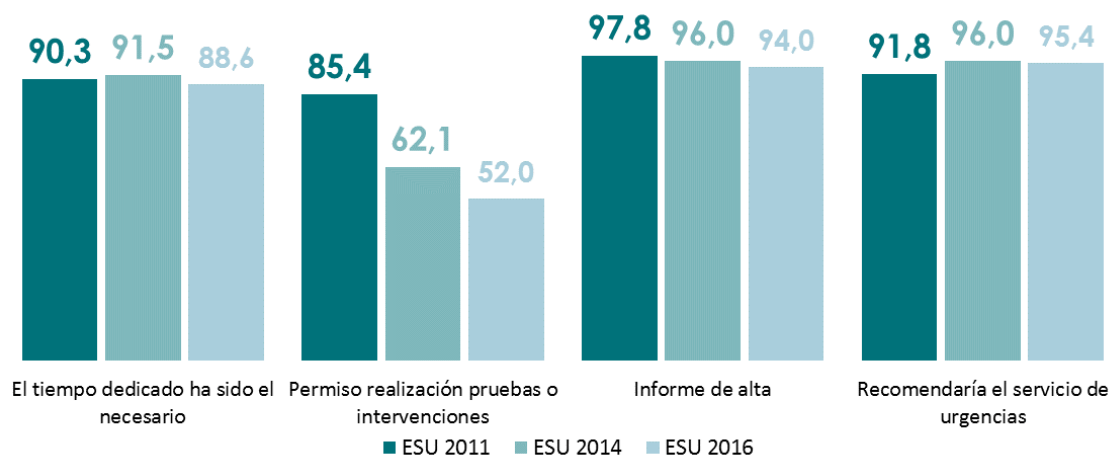


H. MIGUEL SERVET	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	70,1	67,3	76,6	+9,28
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	54,0	55,3	50,7	-4,53
<i>Solución dada al problema</i>	81,0	82,9	83,4	+0,50
<i>Confianza que transmite el personal</i>	87,4	83,9	86,1	+2,15
<i>Amabilidad del personal</i>	90,9	88,9	93,5	+4,59
<i>Preparación del personal</i>	92,3	85,8	91,8	+6,05
<i>Interés del personal de enfermería</i>	84,5	84,3	90,3	+5,96
<i>Interés del personal médico</i>	91,4	89,9	90,0	+0,10
<i>Interés del personal auxiliar</i>	75,9	85,3	87,5	+2,22
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	86,9	88,4	89,5	+1,06
<i>Información recibida</i>	82,5	85,9	88,1	+2,13

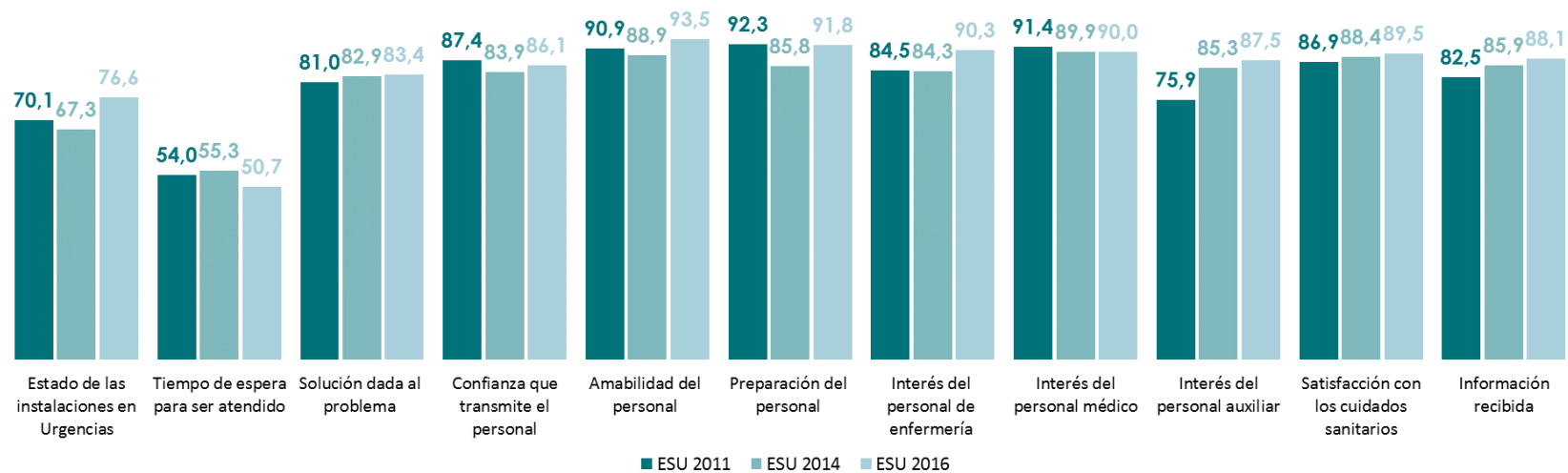




H. MIGUEL SERVET	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	90,3	91,5	88,6	-2,90
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	85,4	62,1	52,0	-10,17
<i>Informe de alta</i>	97,8	96,0	94,0	-1,98
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	91,8	96,0	95,4	-0,57



H. LOZANO BLESA	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	60,7	59,4	62,0	+2,61
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	43,3	59,9	59,5	-0,40
<i>Solución dada al problema</i>	73,2	76,1	84,4	+8,28
<i>Confianza que transmite el personal</i>	79,5	83,8	90,5	+6,70
<i>Amabilidad del personal</i>	87,9	88,8	93,5	+4,67
<i>Preparación del personal</i>	77,7	85,1	93,4	+8,27
<i>Interés del personal de enfermería</i>	76,8	86,2	92,1	+5,92
<i>Interés del personal médico</i>	83,9	85,3	93,0	+7,69
<i>Interés del personal auxiliar</i>	74,6	84,0	93,4	+9,35
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	79,5	83,8	91,4	+7,66
<i>Información recibida</i>	78,1	81,7	85,4	+3,70



H. LOZANO BLESA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	86,6	88,3	90,0	+1,68
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	90,2	55,9	45,5	-10,43
<i>Informe de alta</i>	96,9	96,4	94,4	-2,00
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	84,8	93,9	94,4	+0,54

