

**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:

- CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)
 - Hospitalización

CONSORCIO ARAGONÉS
SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN
HOSPITALIZACIÓN

CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN

HOSPITALIZACIÓN

El aspecto que más ha variado su nivel de satisfacción es el interés del personal médico (-7,89 puntos porcentuales), destacando también el de la valoración sobre la solución dada al problema (-6,92) y la información recibida (-6,91). Tan solo se identifican dos variables que mantienen el nivel alcanzado en 2014: la entrega del informe de alta y la satisfacción con la comida. Los resultados específicos de cada uno de los centros son los siguientes:

- **CASAR Bajo Cinca:**

Todos los ítems registran porcentajes de personas satisfechas o muy satisfechas inferiores en 2016 respecto a 2014, destacando los relativos a la satisfacción con el interés del personal médico (-19,8 puntos porcentuales), la información recibida (-17,25) y la satisfacción con cuidados sanitarios (-13,27).

- **H. AR del Pirineo:**

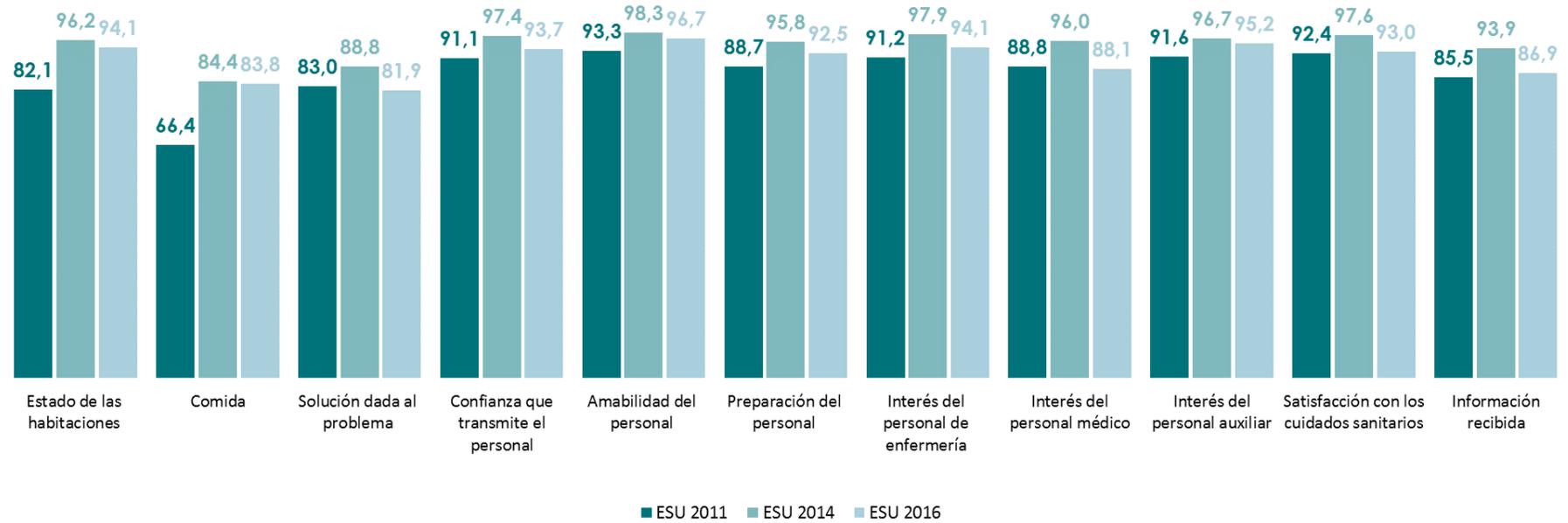
El único ítem cuyo nivel de satisfacción se ha incrementado en 2016 es el relativo a la comida (+3,44). La mayor pérdida del nivel de satisfacción se identifica respecto a la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-9,52).

- **CASAR Cinco Villas:**

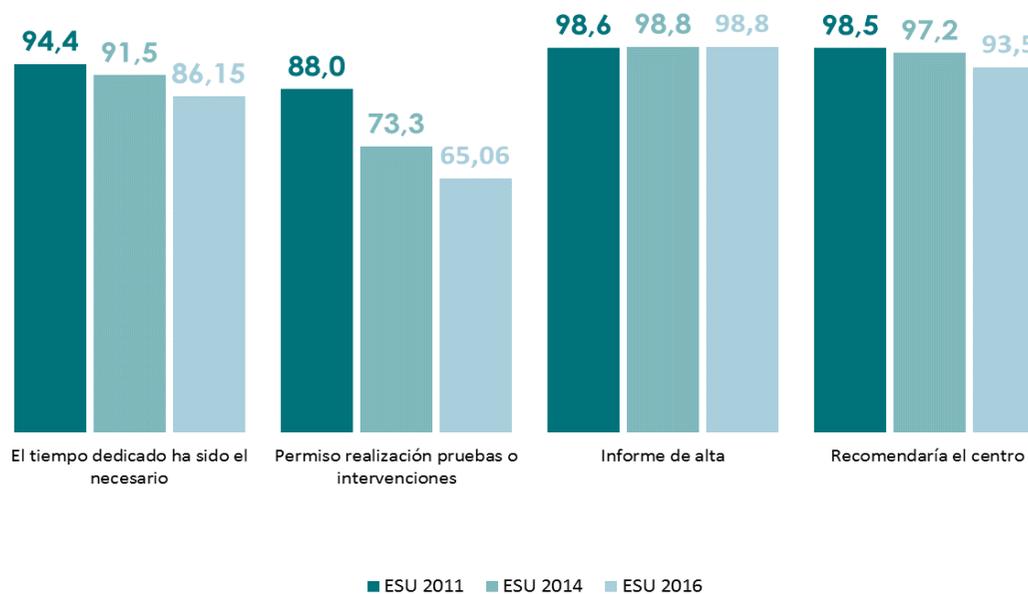
La totalidad de los usuarios encuestados se manifiestan satisfechos con la comida recibida durante su hospitalización, lo que supone un aumento en esta variable de 15,38 puntos respecto a 2014. También aumenta (+5,22) la percepción sobre la preparación del personal. Sin embargo, se observa un descenso en los niveles de satisfacción en el tiempo de permanencia en el hospital (-13,28) y el interés del personal auxiliar (-5,05).

ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	82,1	96,2	94,1	-2,15
<i>Comida</i>	66,4	84,4	83,8	-0,60
<i>Solución dada al problema</i>	83,0	88,8	81,9	-6,92
<i>Confianza que transmite el personal</i>	91,1	97,4	93,7	-3,73
<i>Amabilidad del personal</i>	93,3	98,3	96,7	-1,68
<i>Preparación del personal</i>	88,7	95,8	92,5	-3,30
<i>Interés del personal de enfermería</i>	91,2	97,9	94,1	-3,80
<i>Interés del personal médico</i>	88,8	96,0	88,1	-7,89
<i>Interés del personal auxiliar</i>	91,6	96,7	95,2	-1,51
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	92,4	97,6	93,0	-4,68
<i>Información recibida</i>	85,5	93,9	86,9	-6,91

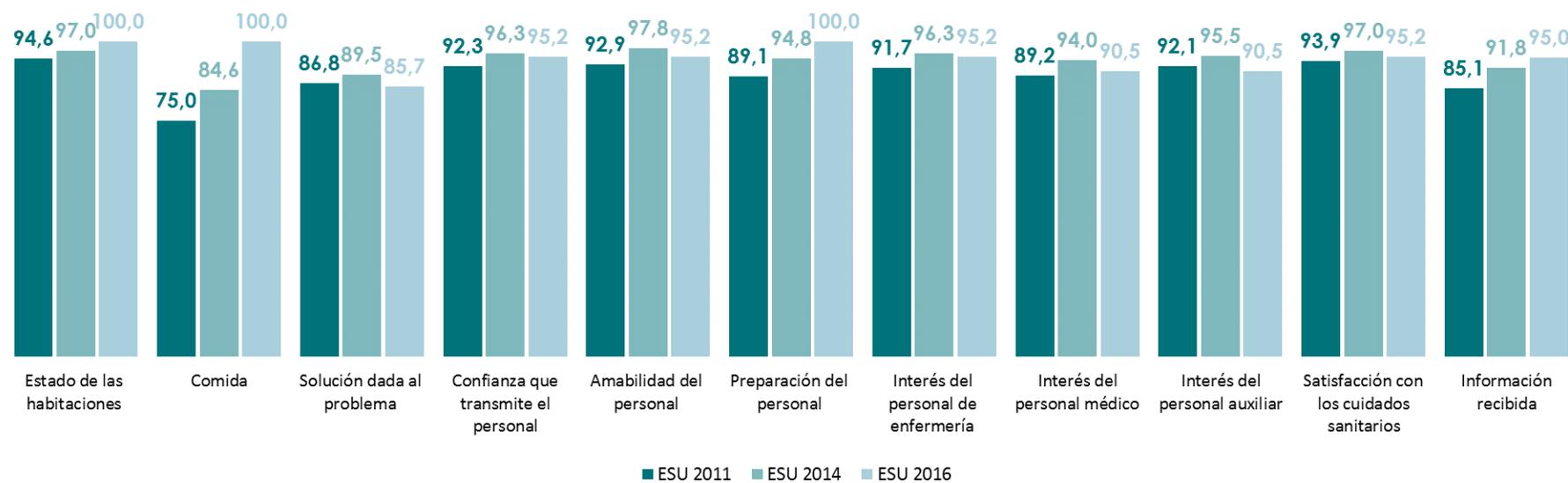


Aragón	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	94,4	91,5	86,15	-5,35
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	88,0	73,3	65,06	-8,24
<i>Informe de alta</i>	98,6	98,8	98,8	+0,01
<i>Recomendaría el centro</i>	98,5	97,2	93,5	-3,69

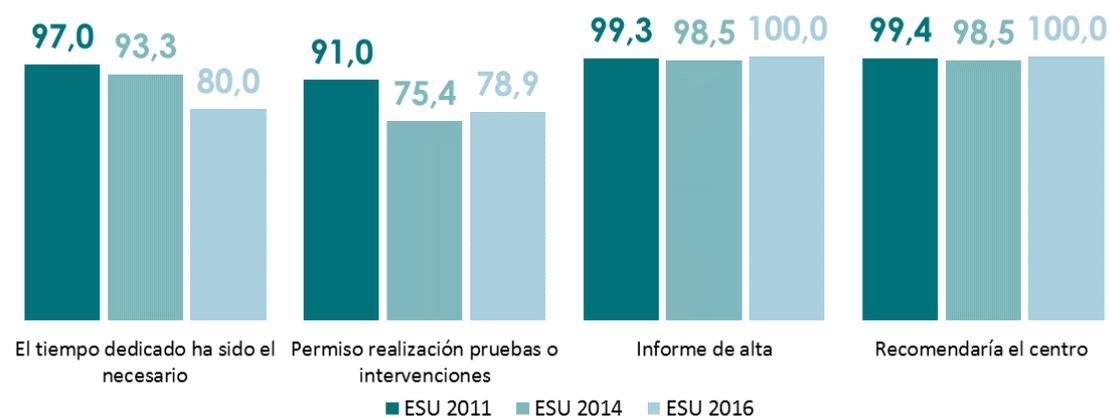


HOSPITALES

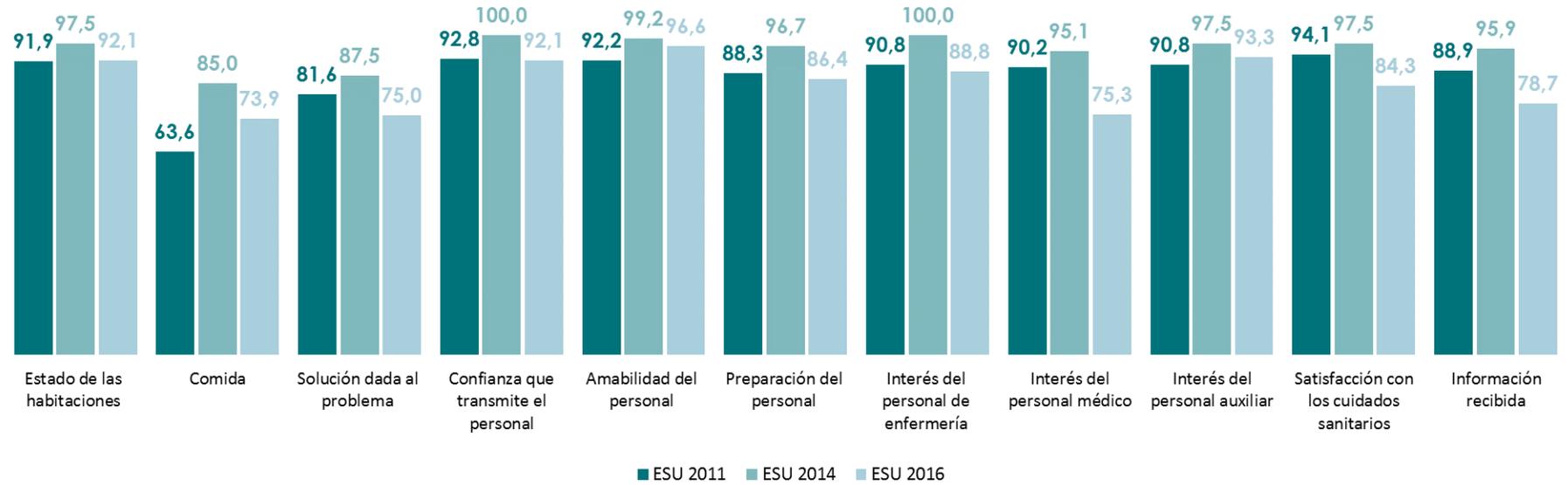
CASAR Cinco Villas	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	94,6	97,0	100,0	+2,99
<i>Comida</i>	75,0	84,6	100,0	+15,38
<i>Solución dada al problema</i>	86,8	89,5	85,7	-3,76
<i>Confianza que transmite el personal</i>	92,3	96,3	95,2	-1,03
<i>Amabilidad del personal</i>	92,9	97,8	95,2	-2,52
<i>Preparación del personal</i>	89,1	94,8	100,0	+5,22
<i>Interés del personal de enfermería</i>	91,7	96,3	95,2	-1,03
<i>Interés del personal médico</i>	89,2	94,0	90,5	-3,55
<i>Interés del personal auxiliar</i>	92,1	95,5	90,5	-5,05
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	93,9	97,0	95,2	-1,78
<i>Información recibida</i>	85,1	91,8	95,0	+3,21



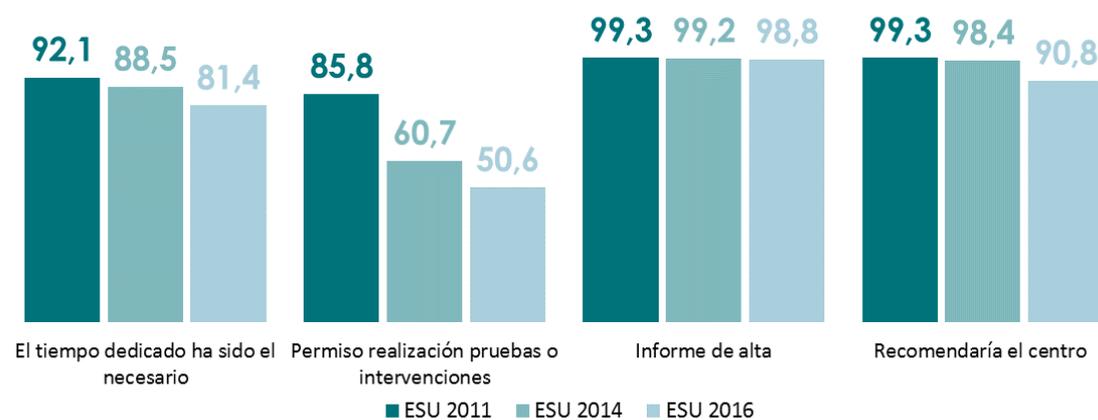
CASAR Cinco Villas	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	97,0	93,3	80,0	-13,28
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	91,0	75,4	78,9	+3,57
<i>Informe de alta</i>	99,3	98,5	100,0	+1,49
<i>Recomendaría el centro</i>	99,4	98,5	100,0	+1,49



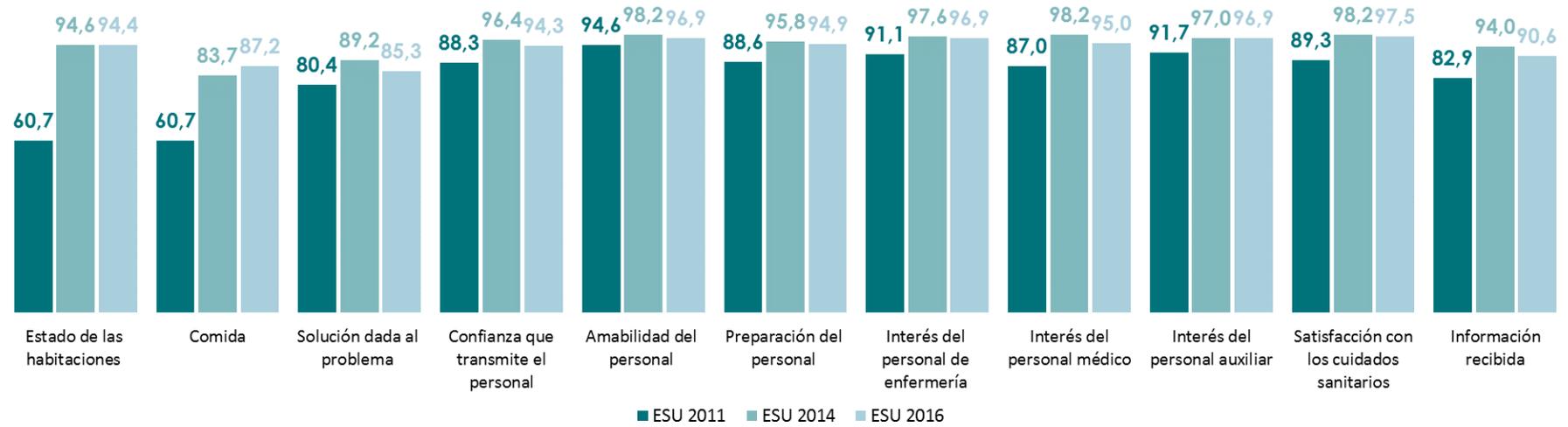
CASAR Bajo Cinca	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	91,9	97,5	92,1	-5,41
<i>Comida</i>	63,6	85,0	73,9	-11,14
<i>Solución dada al problema</i>	81,6	87,5	75,0	-12,50
<i>Confianza que transmite el personal</i>	92,8	100,0	92,1	-7,87
<i>Amabilidad del personal</i>	92,2	99,2	96,6	-2,55
<i>Preparación del personal</i>	88,3	96,7	86,4	-10,36
<i>Interés del personal de enfermería</i>	90,8	100,0	88,8	-11,24
<i>Interés del personal médico</i>	90,2	95,1	75,3	-19,80
<i>Interés del personal auxiliar</i>	90,8	97,5	93,3	-4,28
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	94,1	97,5	84,3	-13,27
<i>Información recibida</i>	88,9	95,9	78,7	-17,25



CASAR Bajo Cinca	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	92,1	88,5	81,4	-7,13
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	85,8	60,7	50,6	-10,05
<i>Informe de alta</i>	99,3	99,2	98,8	-0,36
<i>Recomendaría el centro</i>	99,3	98,4	90,8	-7,56



H. AR del Pirineo	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	60,7	94,6	94,4	-0,27
<i>Comida</i>	60,7	83,7	87,2	+3,44
<i>Solución dada al problema</i>	80,4	89,2	85,3	-3,97
<i>Confianza que transmite el personal</i>	88,3	96,4	94,3	-2,09
<i>Amabilidad del personal</i>	94,6	98,2	96,9	-1,34
<i>Preparación del personal</i>	88,6	95,8	94,9	-0,96
<i>Interés del personal de enfermería</i>	91,1	97,6	96,9	-0,74
<i>Interés del personal médico</i>	87,0	98,2	95,0	-3,25
<i>Interés del personal auxiliar</i>	91,7	97,0	96,9	-0,15
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	89,3	98,2	97,5	-0,71
<i>Información recibida</i>	82,9	94,0	90,6	-3,45



H. AR del Pirineo	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	94,0	92,3	89,6	-2,65
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	86,8	81,0	71,4	-9,52
<i>Informe de alta</i>	97,3	98,8	98,7	-0,12
<i>Recomendaría el centro</i>	96,8	95,2	94,2	-1,08

