

**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)
 - Consultas de atención especializada

CONSORCIO ARAGONÉS
SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN
CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

El porcentaje de personas satisfechas y muy satisfechas desciende en todos los ítems de 2016 en relación a 2014. La facilidad para conseguir la cita es la dimensión donde disminuye (-14,87 puntos). Le sigue la demora para la cita (-13,12). La satisfacción con el tiempo dedicado en consulta ha disminuido en 5,35 puntos porcentuales. La recomendación también ha descendido en comparación al 2016, se produce un descenso de 3,84 puntos. Por centros encontramos las siguientes diferencias:

- **CASAR Cinco Villas:**

Se ha incrementado la satisfacción con el interés del personal de admisión (+2,99) y la confianza que transmite el personal (+2,82). Sin embargo, en el resto de aspectos ha bajado la satisfacción destacando la facilidad para conseguir cita (-8,05) y la demora para la cita (-7,69).

- **CASAR Bajo Cinca:**

Respecto a 2016 todas las valoraciones disminuyen en cuanto al nivel de satisfacción. Destaca la bajada de usuarios satisfechos o muy satisfechos con la facilidad para conseguir cita (-10,97), con el tiempo hasta entrar en consulta (-7,67) y con la solución dada a problemas (-6,42).

- **H. AR del Pirineo:**

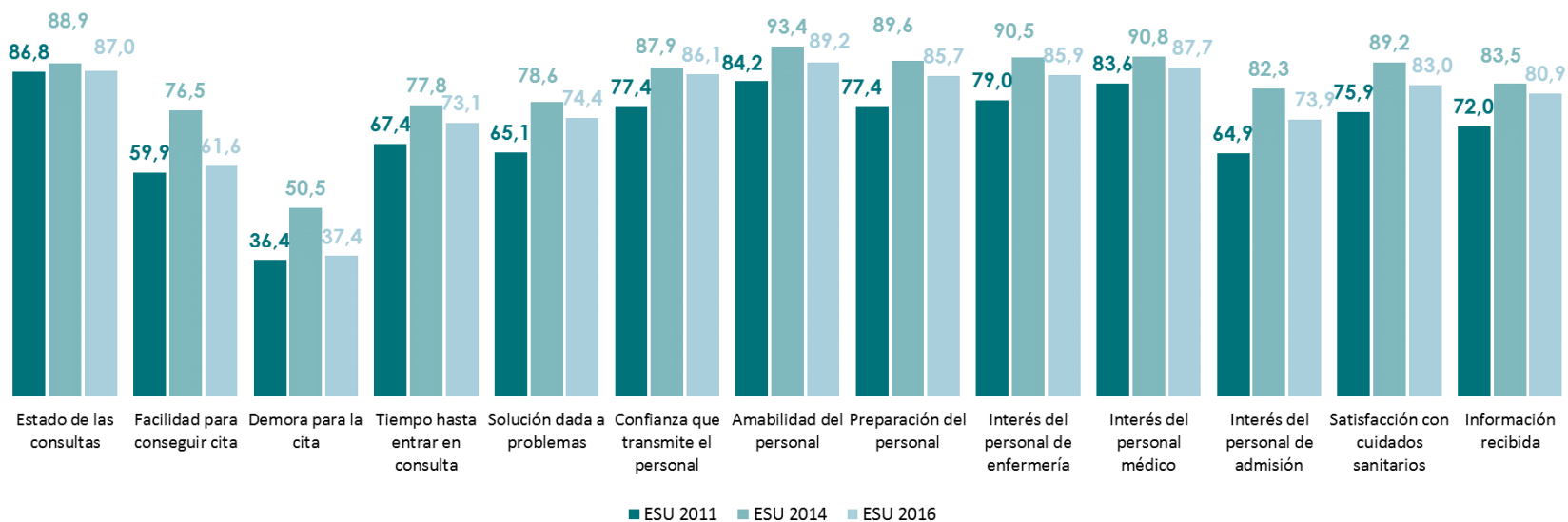
Desciende el porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos en cada uno de los aspectos con respecto a 2014. La satisfacción con la facilidad y demora para conseguir cita ha disminuido en 18,57 y 15,92 puntos porcentuales respectivamente.

- **CASAR Moncayo:**

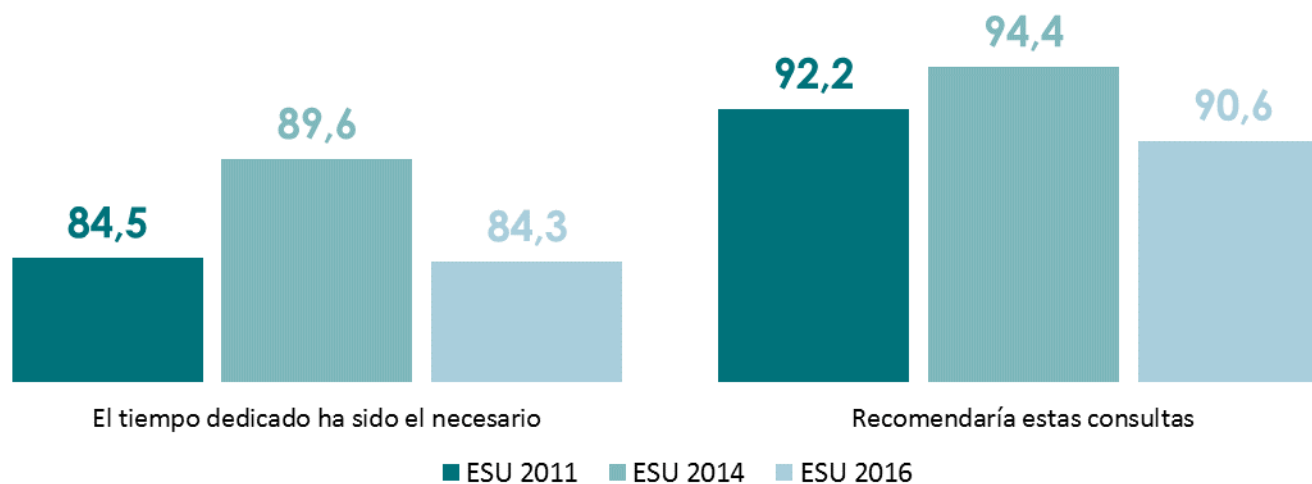
Respecto a los resultados obtenidos en 2016, todas las valoraciones realizadas por los usuarios disminuyen. Las más significativas son la satisfacción con el interés del personal de admisión (-20,5), facilidad para conseguir una cita (-19,69) y la demora para la cita (-15,76).

ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Estado de las consultas	86,8	88,9	87,0	-1,89
Facilidad para conseguir cita	59,9	76,5	61,6	-14,87
Demora para la cita	36,4	50,5	37,4	-13,12
Tiempo hasta entrar en consulta	67,4	77,8	73,1	-4,71
Solución dada a problemas	65,1	78,6	74,4	-4,25
Confianza que transmite el personal	77,4	87,9	86,1	-1,74
Amabilidad del personal	84,2	93,4	89,2	-4,22
Preparación del personal	77,4	89,6	85,7	-3,88
Interés del personal de enfermería	79,0	90,5	85,9	-4,60
Interés del personal médico	83,6	90,8	87,7	-3,04
Interés del personal de admisión	64,9	82,3	73,9	-8,39
Satisfacción con cuidados sanitarios	75,9	89,2	83,0	-6,24
Información recibida	72,0	83,5	80,9	-2,60

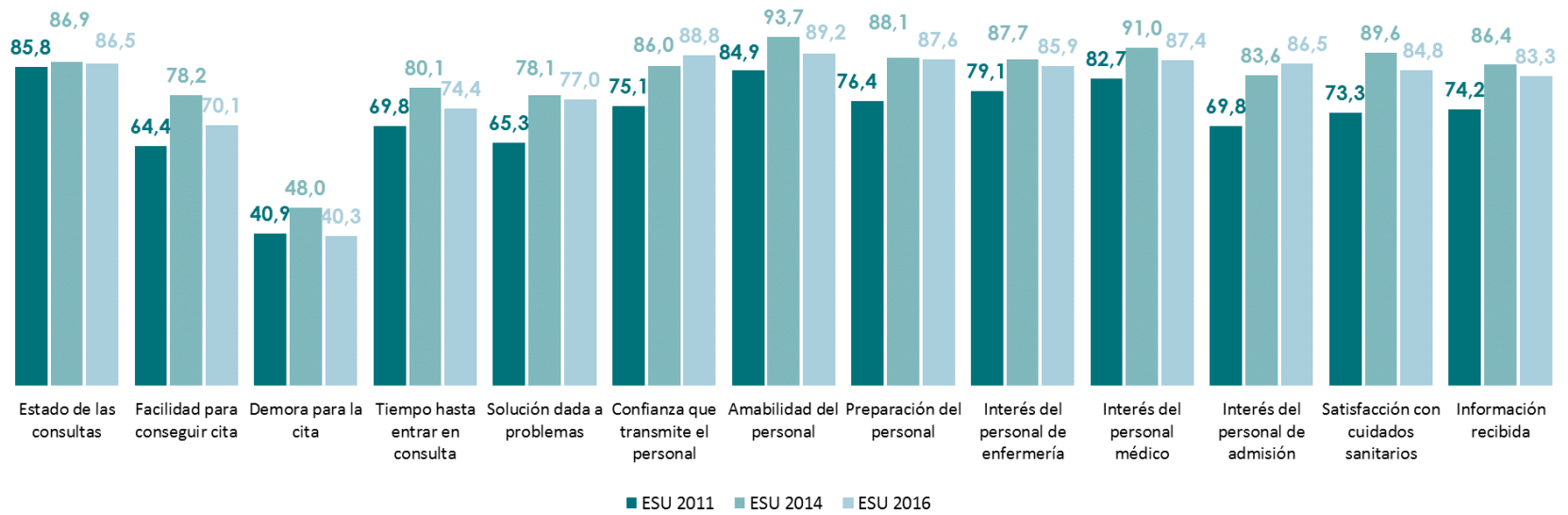


Aragón	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
El tiempo dedicado ha sido el necesario	84,5	89,6	84,3	-5,35
Recomendaría estas consultas	92,2	94,4	90,6	-3,84

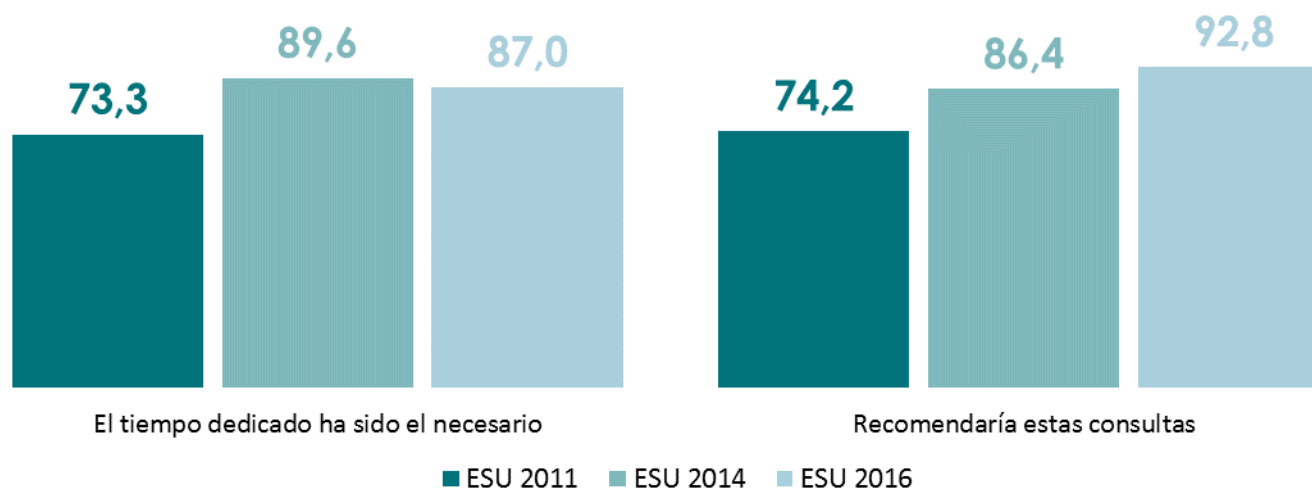


HOSPITALES

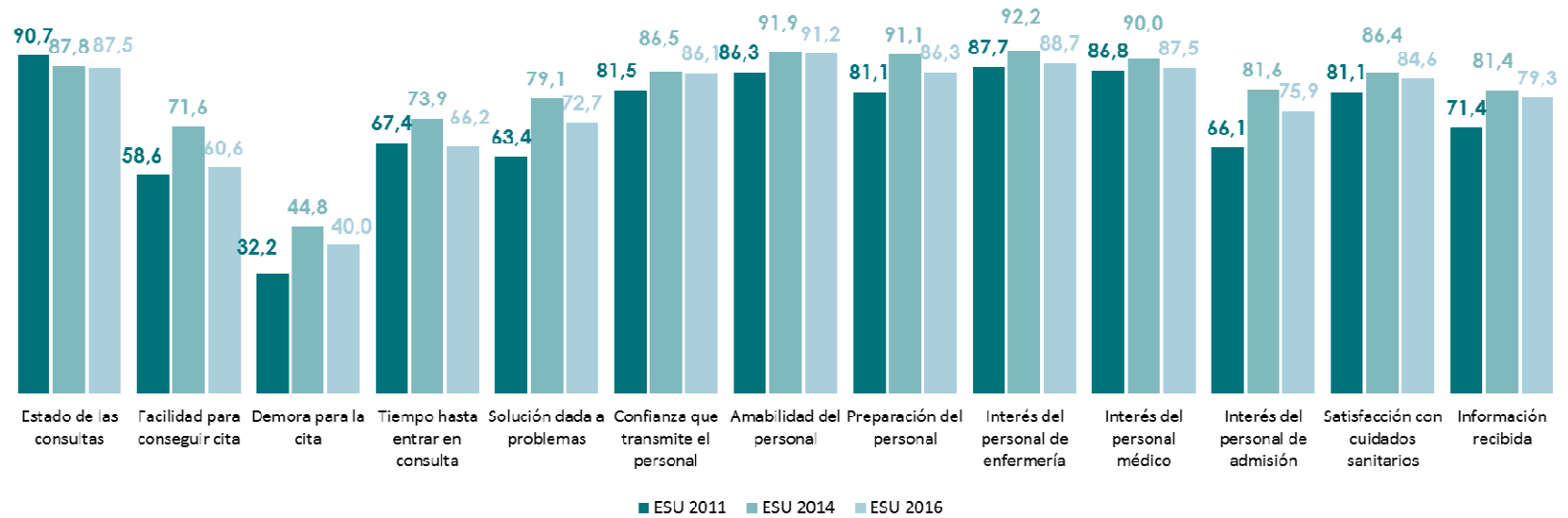
Casar Cinco Villas	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	85,8	86,9	86,5	-0,39
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	64,4	78,2	70,1	-8,05
<i>Demora para la cita</i>	40,9	48,0	40,3	-7,69
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	69,8	80,1	74,4	-5,65
<i>Solución dada a problemas</i>	65,3	78,1	77,0	-1,14
<i>Confianza que transmite el personal</i>	75,1	86,0	88,8	+2,82
<i>Amabilidad del personal</i>	84,9	93,7	89,2	-4,46
<i>Preparación del personal</i>	76,4	88,1	87,6	-0,51
<i>Interés del personal de enfermería</i>	79,1	87,7	85,9	-1,83
<i>Interés del personal médico</i>	82,7	91,0	87,4	-3,56
<i>Interés del personal de admisión</i>	69,8	83,6	86,5	+2,99
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	73,3	89,6	84,8	-4,84
<i>Información recibida</i>	74,2	86,4	83,3	-3,17



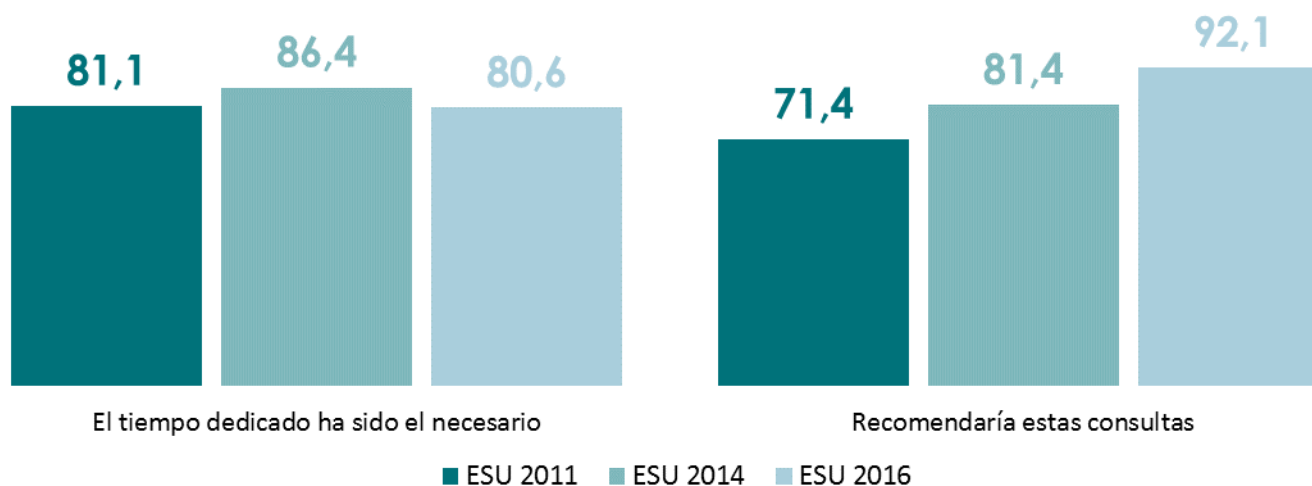
Casar Cinco Villas	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	73,3	89,6	87,0	-4,84
<i>Recomendaría estas consultas</i>	74,2	86,4	92,8	-3,17



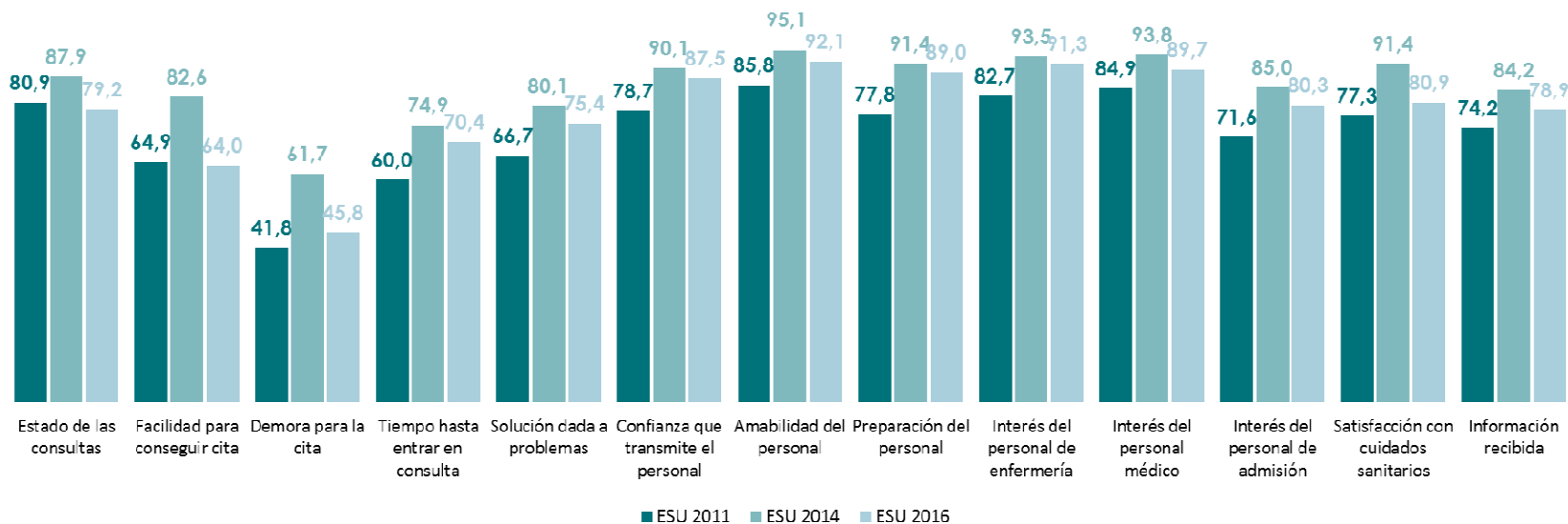
Casar Bajo Cinca	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	90,7	87,8	87,5	-0,34
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	58,6	71,6	60,6	-10,97
<i>Demora para la cita</i>	32,2	44,8	40,0	-4,80
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	67,4	73,9	66,2	-7,67
<i>Solución dada a problemas</i>	63,4	79,1	72,7	-6,42
<i>Confianza que transmite el personal</i>	81,5	86,5	86,1	-0,38
<i>Amabilidad del personal</i>	86,3	91,9	91,2	-0,69
<i>Preparación del personal</i>	81,1	91,1	86,3	-4,80
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,7	92,2	88,7	-3,47
<i>Interés del personal médico</i>	86,8	90,0	87,5	-2,50
<i>Interés del personal de admisión</i>	66,1	81,6	75,9	-5,64
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	81,1	86,4	84,6	-1,78
<i>Información recibida</i>	71,4	81,4	79,3	-2,02



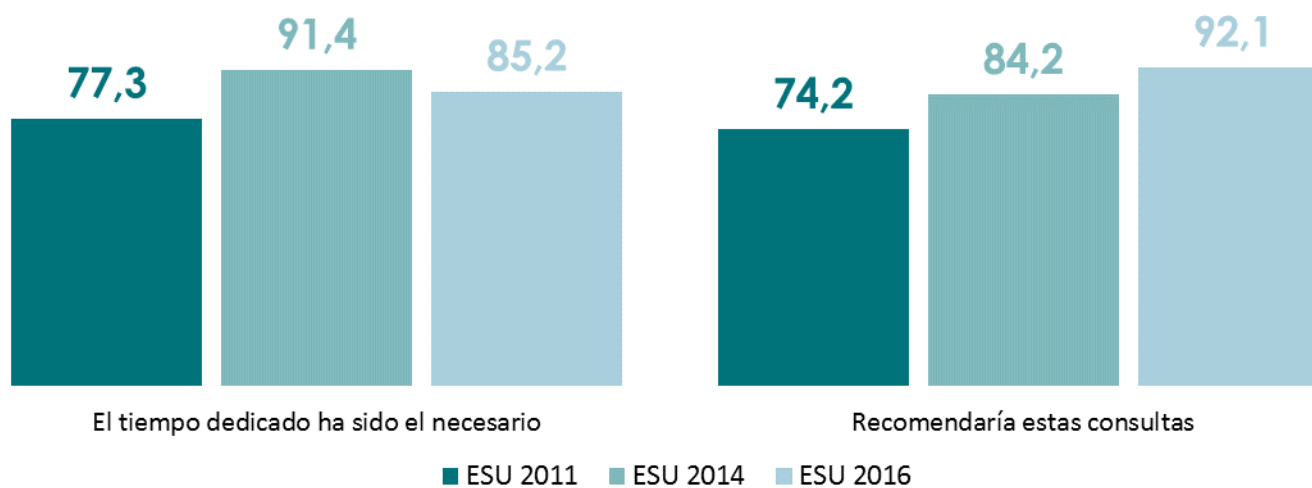
Casar Bajo Cinca	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	81,1	86,4	80,6	-1,78
<i>Recomendaría estas consultas</i>	71,4	81,4	92,1	-2,02



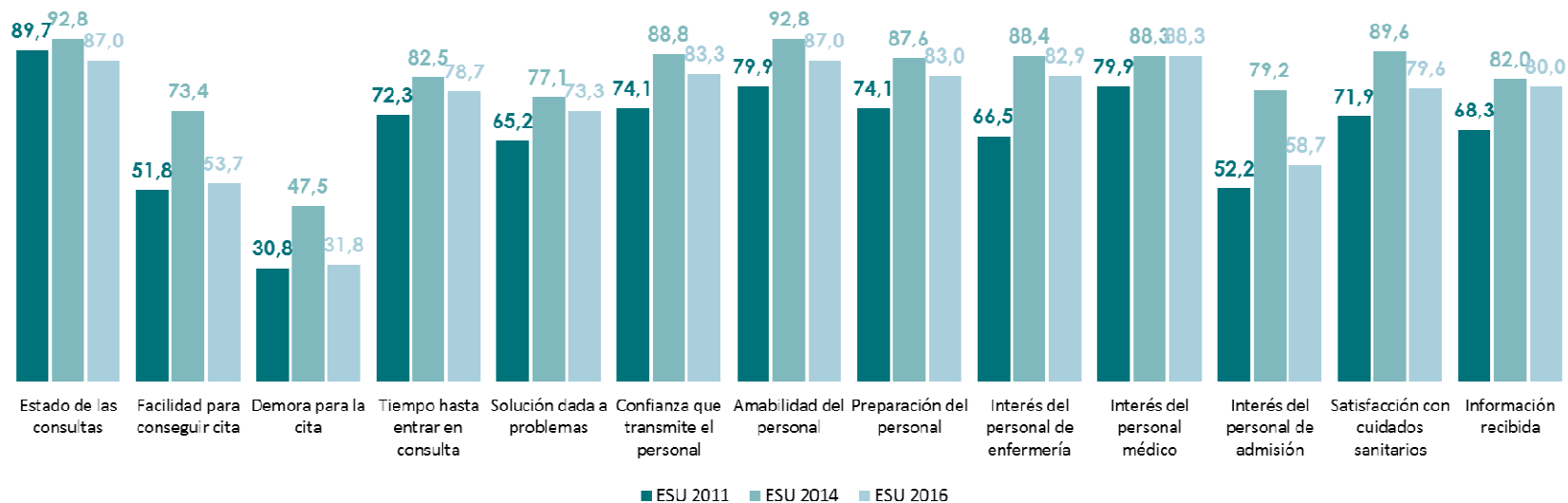
H.AR PIRINEO	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	80,9	87,9	79,2	-8,78
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	64,9	82,6	64,0	-18,57
<i>Demora para la cita</i>	41,8	61,7	45,8	-15,92
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	60,0	74,9	70,4	-4,52
<i>Solución dada a problemas</i>	66,7	80,1	75,4	-4,73
<i>Confianza que transmite el personal</i>	78,7	90,1	87,5	-2,63
<i>Amabilidad del personal</i>	85,8	95,1	92,1	-2,96
<i>Preparación del personal</i>	77,8	91,4	89,0	-2,32
<i>Interés del personal de enfermería</i>	82,7	93,5	91,3	-2,23
<i>Interés del personal médico</i>	84,9	93,8	89,7	-4,03
<i>Interés del personal de admisión</i>	71,6	85,0	80,3	-4,76
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	77,3	91,4	80,9	-10,47
<i>Información recibida</i>	74,2	84,2	78,9	-5,36



H. AR DEL PIRINEO	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	77,3	91,4	85,2	-10,47
<i>Recomendaría estas consultas</i>	74,2	84,2	92,1	-5,36



CASAR MONCAYO	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	89,7	92,8	87,0	-5,85
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	51,8	73,4	53,7	-19,69
<i>Demora para la cita</i>	30,8	47,5	31,8	-15,76
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	72,3	82,5	78,7	-3,81
<i>Solución dada a problemas</i>	65,2	77,1	73,3	-3,80
<i>Confianza que transmite el personal</i>	74,1	88,8	83,3	-5,46
<i>Amabilidad del personal</i>	79,9	92,8	87,0	-5,79
<i>Preparación del personal</i>	74,1	87,6	83,0	-4,60
<i>Interés del personal de enfermería</i>	66,5	88,4	82,9	-5,43
<i>Interés del personal médico</i>	79,9	88,3	88,3	-0,02
<i>Interés del personal de admisión</i>	52,2	79,2	58,7	-20,50
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	71,9	89,6	79,6	-9,96
<i>Información recibida</i>	68,3	82,0	80,0	-1,98



Casar MONCAYO	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	83,0	90,1	84,3	-5,88
<i>Recomendaría estas consultas</i>	93,8	95,5	85,2	-10,33

