

**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:

- HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA
 - Hospitalización
 - Consultas

**HOSPITAL GENERAL DE LA
DEFENSA DE ZARAGOZA**
HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTAS

HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

HOSPITALIZACIÓN

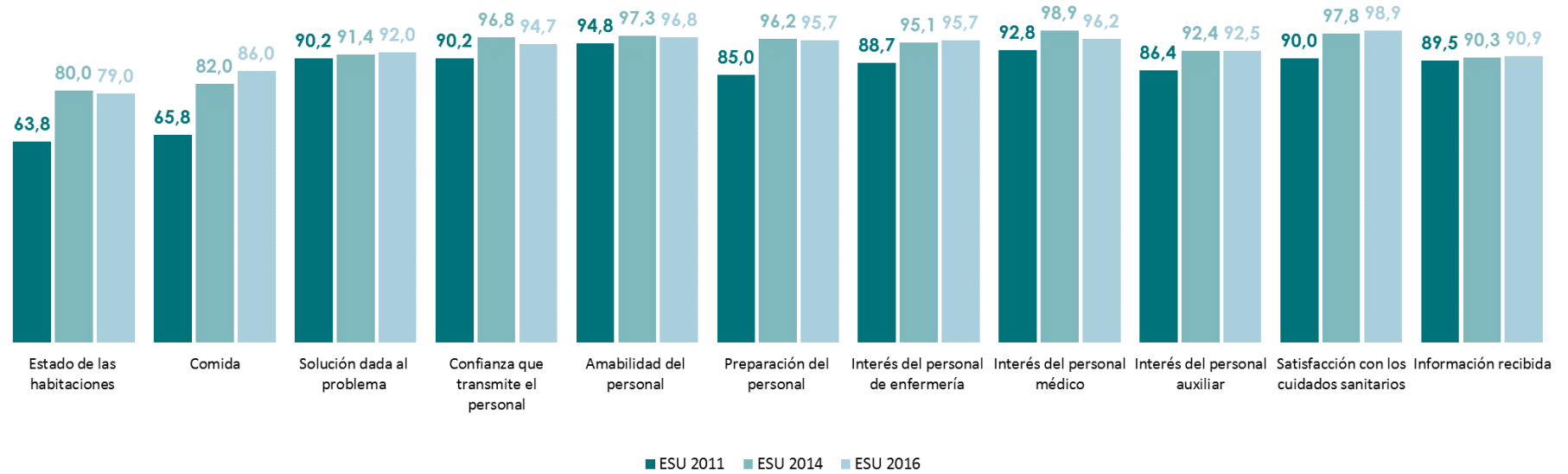
Existen diversos aspectos cuyo nivel de satisfacción ha aumentado respecto a 2014, destacando la valoración positiva de la comida (+16,25) y ya con incrementos menores, la recepción del informe de alta (+2,14) o la recomendación del centro (+1,12).

En cuanto a los ítems en los que el porcentaje de personas satisfechas y muy satisfechas descienden en 2016 respecto a 2014, destacan el interés del personal médico (-2,7 puntos porcentuales) o la confianza que le transmite el personal (-2,1).

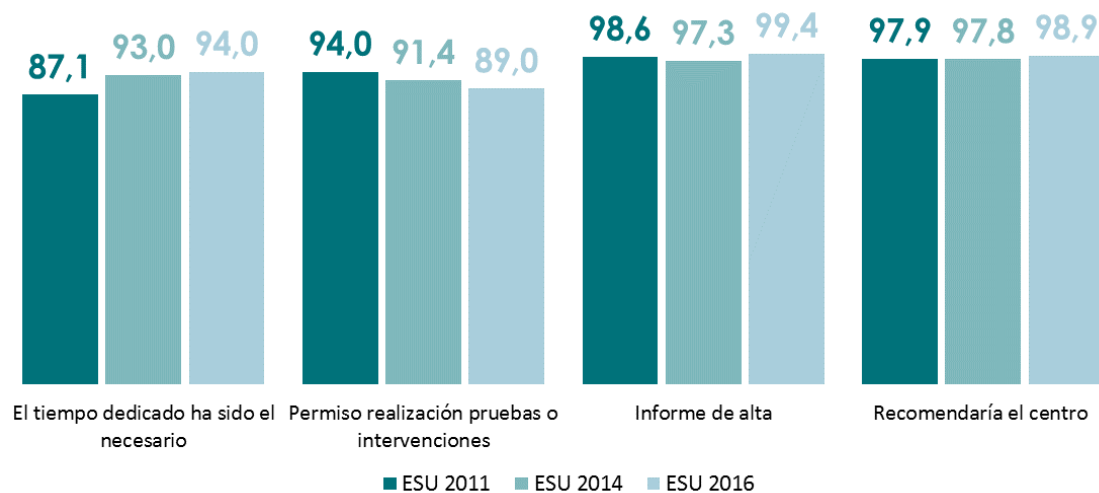
CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

En la mayor parte de los ítems el porcentaje de personas satisfechas y muy satisfechas descienden en 2016 respecto a 2014. Hasta 14 puntos porcentuales en la facilidad para conseguir cita o 10 puntos en el estado de las consultas. Sólo aumenta ligeramente el porcentaje de personas satisfechas y muy satisfechas con el interés del personal de enfermería.

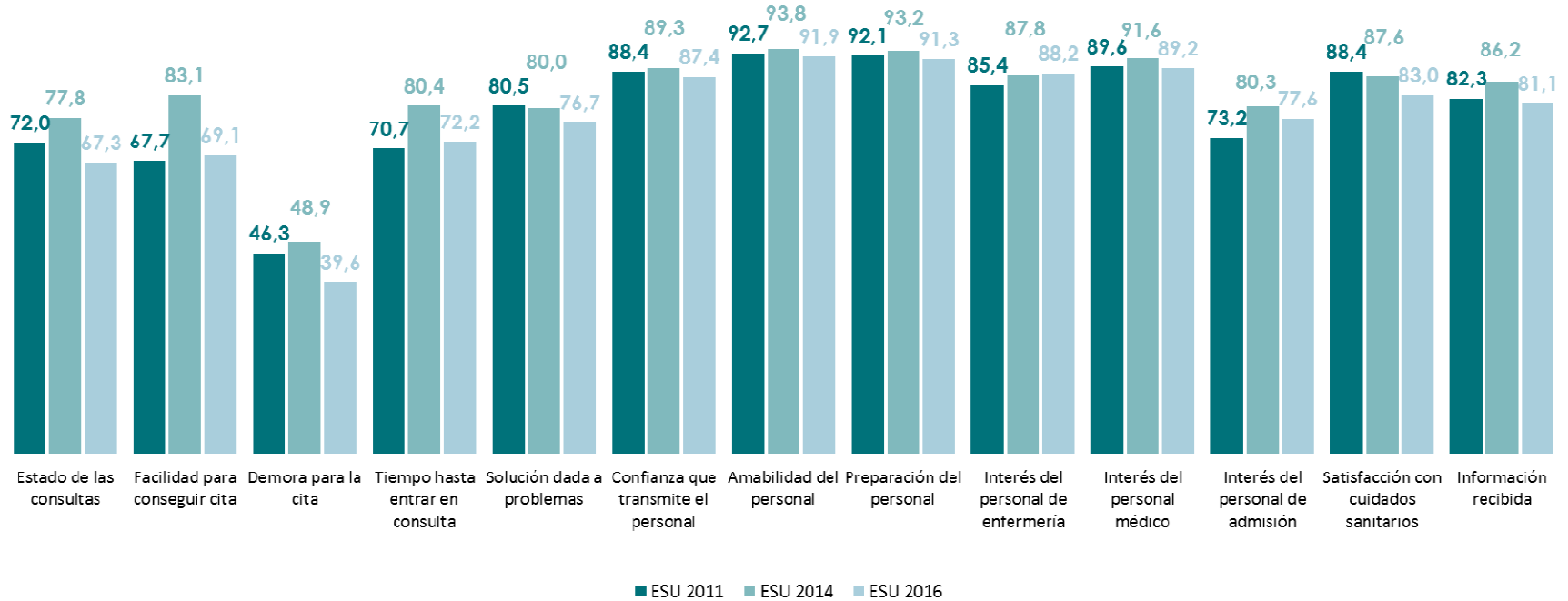
H. GENERAL DEFENSA	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las habitaciones</i>	63,8	80,0	79,0	-0,99
<i>Comida</i>	65,8	82,0	86,0	+16,25
<i>Solución dada al problema</i>	90,2	91,4	92,0	+0,63
<i>Confianza que transmite el personal</i>	90,2	96,8	94,7	-2,10
<i>Amabilidad del personal</i>	94,8	97,3	96,8	-0,51
<i>Preparación del personal</i>	85,0	96,2	95,7	+0,02
<i>Interés del personal de enfermería</i>	88,7	95,1	95,7	+0,59
<i>Interés del personal médico</i>	92,8	98,9	96,2	-2,70
<i>Interés del personal auxiliar</i>	86,4	92,4	92,5	+0,04
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	90,0	97,8	98,9	+1,09
<i>Información recibida</i>	89,5	90,3	90,9	+0,59



H. GENERAL DEFENSA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	87,1	93,0	94,0	+0,99
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	94,0	91,4	89,0	-2,45
<i>Informe de alta</i>	98,6	97,3	99,4	+2,14
<i>Recomendaría el centro</i>	97,9	97,8	98,9	+1,12



H. GENERAL DEFENSA	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las consultas</i>	72,0	77,8	67,3	-10,51
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	67,7	83,1	69,1	-14,05
<i>Demora para la cita</i>	46,3	48,9	39,6	-9,25
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	70,7	80,4	72,2	-8,25
<i>Solución dada a problemas</i>	80,5	80,0	76,7	-3,32
<i>Confianza que transmite el personal</i>	88,4	89,3	87,4	-1,95
<i>Amabilidad del personal</i>	92,7	93,8	91,9	-1,85
<i>Preparación del personal</i>	92,1	93,2	91,3	-1,92
<i>Interés del personal de enfermería</i>	85,4	87,8	88,2	+0,34
<i>Interés del personal médico</i>	89,6	91,6	89,2	-2,32
<i>Interés del personal de admisión</i>	73,2	80,3	77,6	-2,71
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	88,4	87,6	83,0	-4,60
<i>Información recibida</i>	82,3	86,2	81,1	-5,14



H. GENERAL DEFENSA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	90,2	89,8	87,9	-1,91
<i>Recomendaría estas consultas</i>	91,5	94,7	93,3	-1,39

