

**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:

- LABORATORIOS CLÍNICOS



# **LABORATORIOS CLÍNICOS DE HOSPITALES GENERALES DE SALUD**

## LABORATORIOS

En 2016 el nivel de satisfacción de las dimensiones evaluadas en la encuesta se ha visto incrementado entre los usuarios. La satisfacción general, de este modo, aumenta +3,03. En cuanto a los diferentes aspectos analizados cabe destacar también, el aumento de la comodidad en la zona de espera (+3,18), y otros como la información y comunicación (+2,69), privacidad o intimidad en la zona de extracción (+3,03) y la confidencialidad o discreción con los datos personales (+2,52).

El aumento de la satisfacción general se traduce en un incremento de usuarios que recomendarían el laboratorio donde le han sido realizadas las pruebas (+1). Por el contrario, como apunte negativo la comodidad en la sala de toma de muestras ha descendido (-0,5) en su nivel de satisfacción.

Por Hospital se exponen las siguientes particularidades:

### - **H. San Jorge:**

Los aspectos del Hospital San Jorge que han experimentado un mayor cambio positivo son, la información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra, que ha aumentado en 4,65 puntos y la comodidad en la zona de espera, que es el segundo atributo que más ha evolucionado positivamente (+3,97). Sin embargo, cabe indicar que la mayoría de aspectos han sufrido un cambio negativo destacando entre todos ellos el descenso experimentado por la comodidad en la sala de toma de muestras (-5,28) y la extracción (-3,51).

Como consecuencia de los descensos en los distintos factores, la satisfacción general se ve afectada negativamente, con un descenso de -1,25 puntos. Pese a esto la recomendación aumenta ligeramente (+0,6).

### - **H. Barbastro:**

En este caso cabe destacar el gran aumento experimentado en la privacidad o intimidad en la zona de extracción (+13,22). Otro aspecto que ha tenido una evolución positiva es la información sobre cómo tenía que acudir a

hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (+3,49). También disminuye la satisfacción en la comodidad en la zona de espera (-5,17) o la extracción (-2,57). Pese a que la satisfacción general ha disminuido en 1,25 puntos, la recomendación se ha incrementado (+1,09).

- **H. Obispo Polanco:**

La Información y comunicación del personal (+2,93) es el único aspecto que ha tenido una evolución positiva en el Hospital Obispo Polanco, ya que, el resto de atributos analizados han sufrido una caída. Es especialmente significativa en el caso del tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras (-7,37) y la comodidad en la zona de espera (-4,86). Pese a esto, la recomendación por parte del usuario aumenta tímidamente en un +0,61.

- **H. Alcañiz:**

El Hospital de Alcañiz ha aumentado de manera general la valoración de los aspectos analizados, destacando el aumento en el peso de la satisfacción respecto a la comodidad en la zona de espera (+7,93). La satisfacción general ha aumentado (+2,30) así como también lo ha hecho la recomendación por parte de los usuarios (+2,75). El aspecto negativo a destacar es la información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (-6,49).

- **H. Ernest Lluch:**

En este centro tan solo hay un aspecto cuya valoración se ha incrementado; la comodidad en la sala de toma de muestras (+3,22). El resto de aspecto ha sufrido descensos, de los cuales algunos son significativos. La información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (-11,37), la comodidad en la zona de espera (-10,57) o el tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras (-7,37) son algunos de los aspectos que han visto un descenso en el peso de la satisfacción. Esto se traduce en una caída de la satisfacción general (-3,15) y por consiguiente en un descenso de la recomendación por parte de los usuarios (-5,05).

- **H. Nuestra Señora de Gracia:**

Respecto a las puntuaciones obtenidas en 2014, destaca el descenso de la comodidad en la sala de toma de muestras (-6,73) y la información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (-4,80). Frente a éstos, la extracción es el aspecto que más ha evolucionado positivamente (+5,39).

- **H. Royo Villanova:**

El Hospital Royo Villanova es el que ha experimentado una evolución más positiva de todos los hospitales analizados. Entre sus múltiples evoluciones positivas cabe destacar el tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras (+14,56), la comodidad en la zona de espera (+9,53) o la privacidad o intimidad en la zona de extracción (+9,04). El único aspecto que ha disminuido, aunque ligeramente, es la información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra. Como consecuencia, la satisfacción general con el servicio recibido aumenta considerablemente (+11,5) al igual que la recomendación por parte del usuario (+3,61).

- **H. Miguel Servet:**

Se identifica una tendencia positiva respecto a la evaluación de los distintos puntos para este centro. En especial destaca la comodidad en la zona de espera (+9,98), la información y comunicación del personal de estas áreas (+10,57), las medidas de higiene y limpieza (+12,24) y la extracción (+11,4).

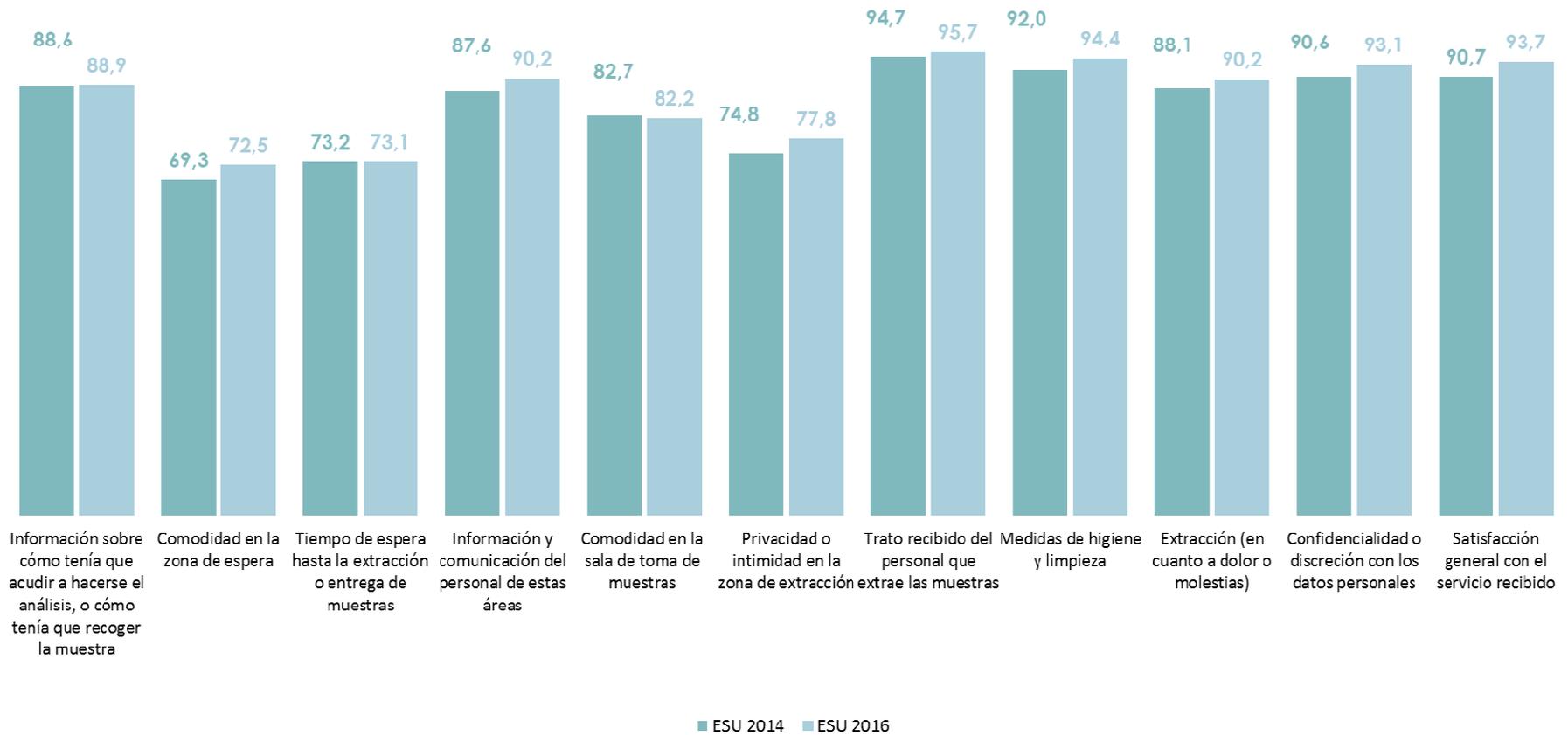
La privacidad o intimidad en la zona de extracción es el único aspecto que disminuye, aunque no es un descenso excesivamente elevado, comparado con la evolución positiva que han llevado el resto de aspectos. De este modo, existe un aumento de la satisfacción general (+12,89), siendo el hospital en el que más se incrementa este factor.

- **H. Lozano Blesa:**

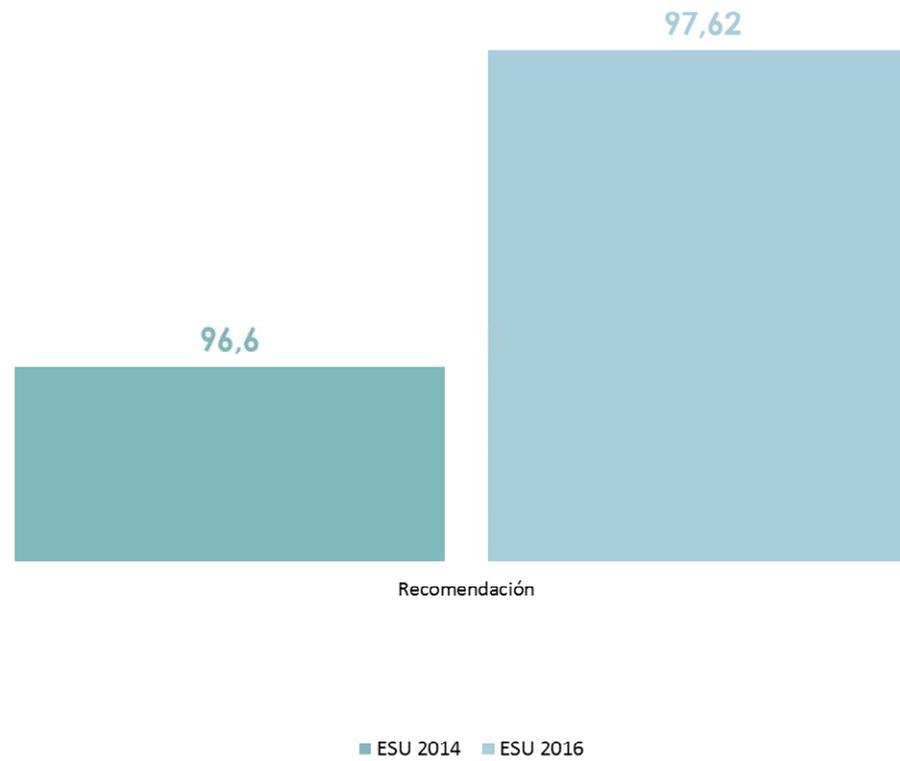
Éste es el único centro de este grupo en el que ninguno de los ítems experimenta una evolución negativa. Así pues, cabe destacar el incremento en la satisfacción en relación a la información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (+14,35), la comodidad en la zona de espera (+18,27), la privacidad o intimidad en la zona de extracción (+15,21) y las medidas de higiene y limpieza (+11,19). También la satisfacción general (+5,84) aumenta y por consiguiente lo hace el porcentaje de usuarios que recomendaría este hospital (+0,32); aunque con un incremento menor.

## ARAGÓN

Aragón			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	88,6	88,9	+0,30
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	69,3	72,5	+3,18
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	73,2	73,1	-0,06
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	87,6	90,2	+2,69
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	82,7	82,2	-0,50
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	74,8	77,8	+3,03
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	94,7	95,7	+1,06
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	92,0	94,4	+2,41
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	88,1	90,2	+2,08
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personales</i>	90,6	93,1	+2,52
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	90,7	93,7	+3,03

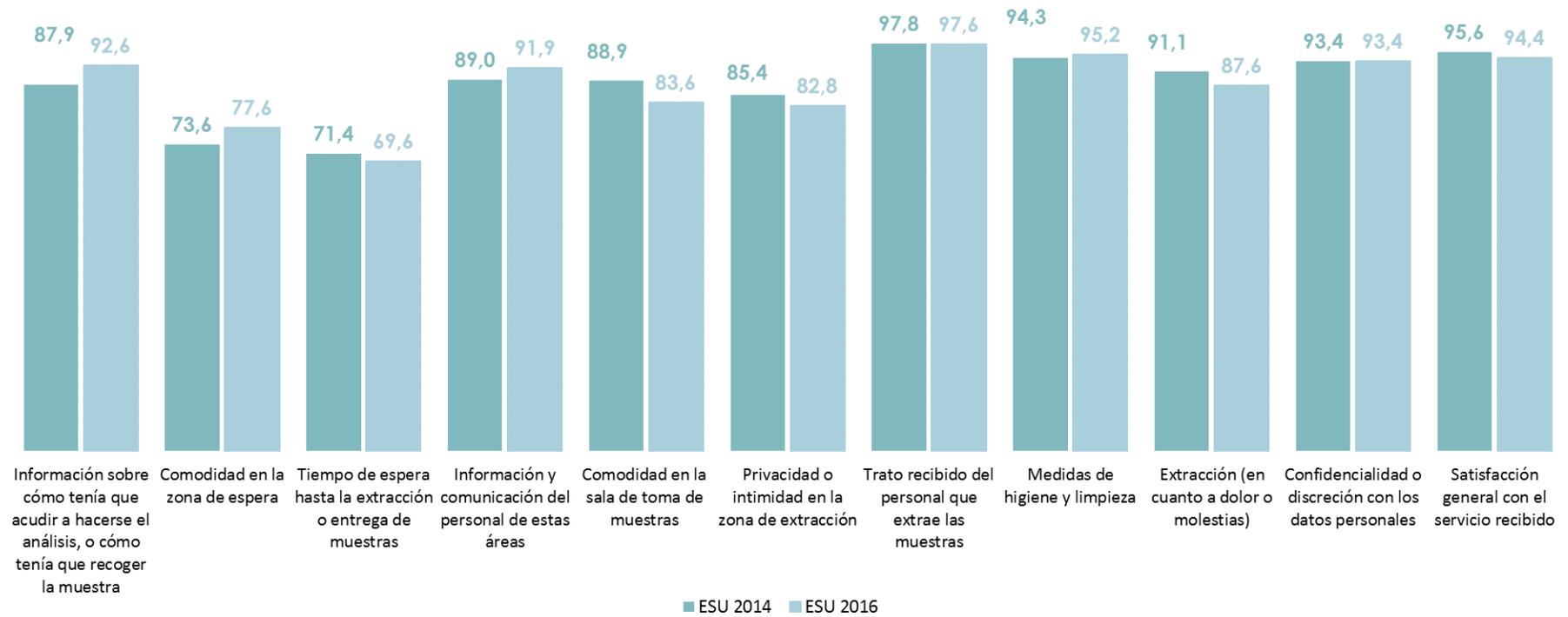


Aragón			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Recomendación	96,6	97,62	+1,00

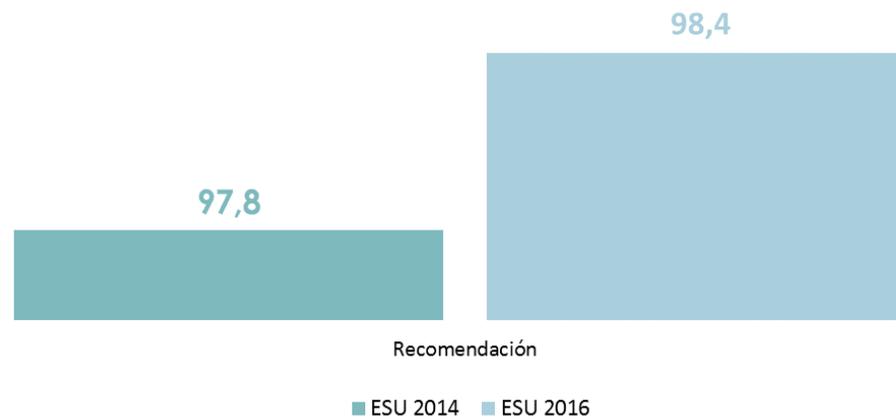


## HOSPITALES

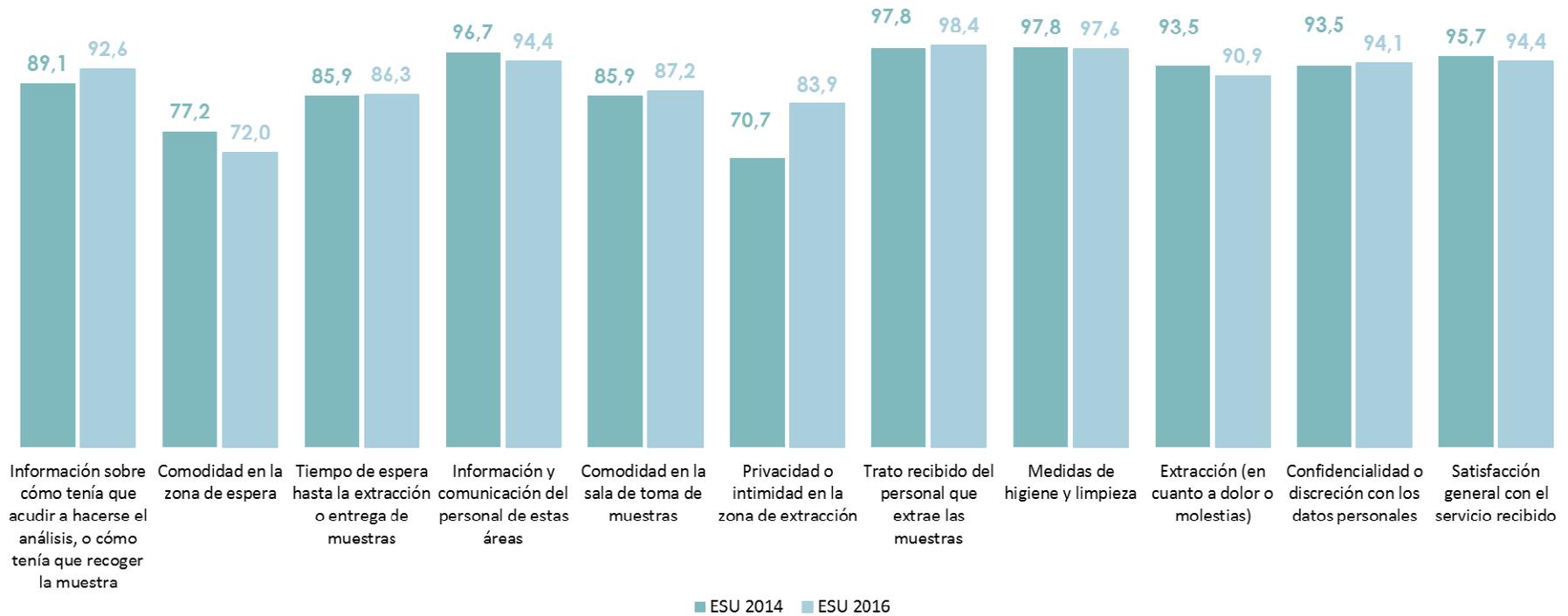
H. San Jorge			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	87,9	92,6	+4,65
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	73,6	77,6	+3,97
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	71,4	69,6	-1,83
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	89,0	91,9	+2,86
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	88,9	83,6	-5,28
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	85,4	82,8	-2,61
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	97,8	97,6	-0,20
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	94,3	95,2	+0,84
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	91,1	87,6	-3,51
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personal</i>	93,4	93,4	-0,02
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	95,6	94,4	-1,25



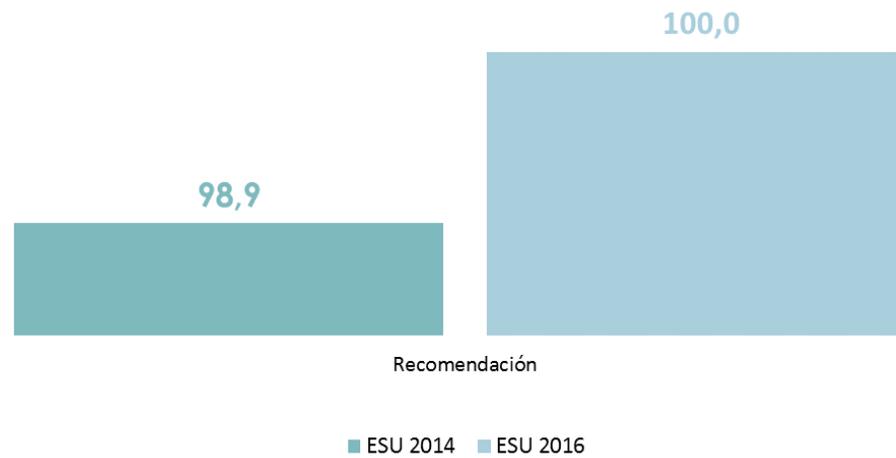
H. San Jorge			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Recomendación	97,8	98,4	+0,60



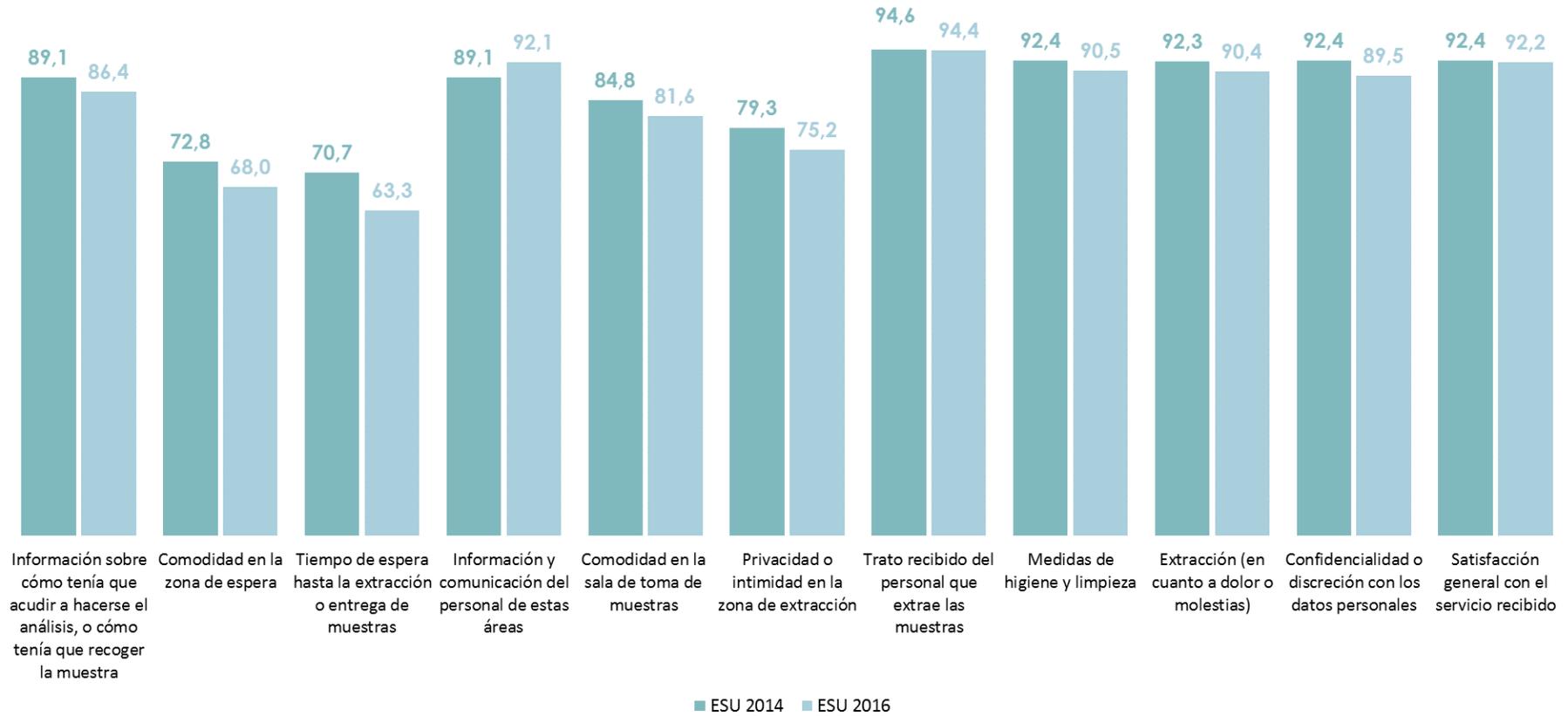
H. Barbastro			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	89,1	92,6	+3,49
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	77,2	72,0	-5,17
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	85,9	86,3	+0,42
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	96,7	94,4	-2,34
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	85,9	87,2	+1,33
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	70,7	83,9	+13,22
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	97,8	98,4	+0,60
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	97,8	97,6	-0,25
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	93,5	90,9	-2,57
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personal</i>	93,5	94,1	+0,59
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	95,7	94,4	-1,25



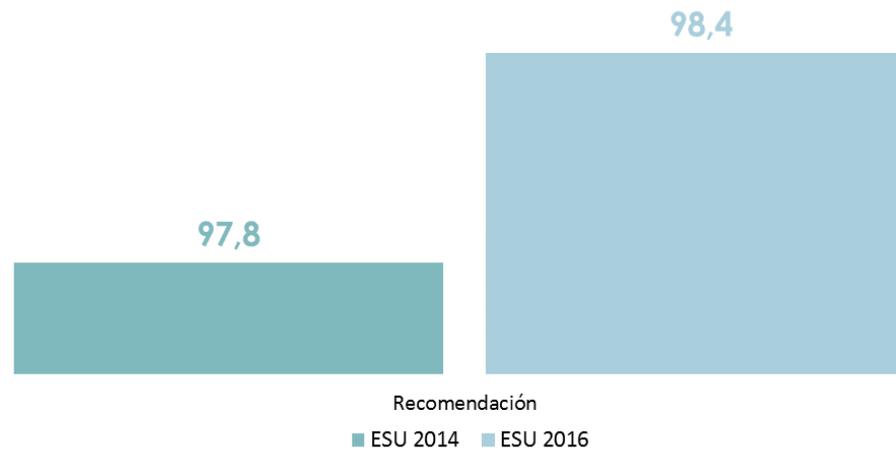
H. Barbastro			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Recomendación	98,9	100,0	+1,09



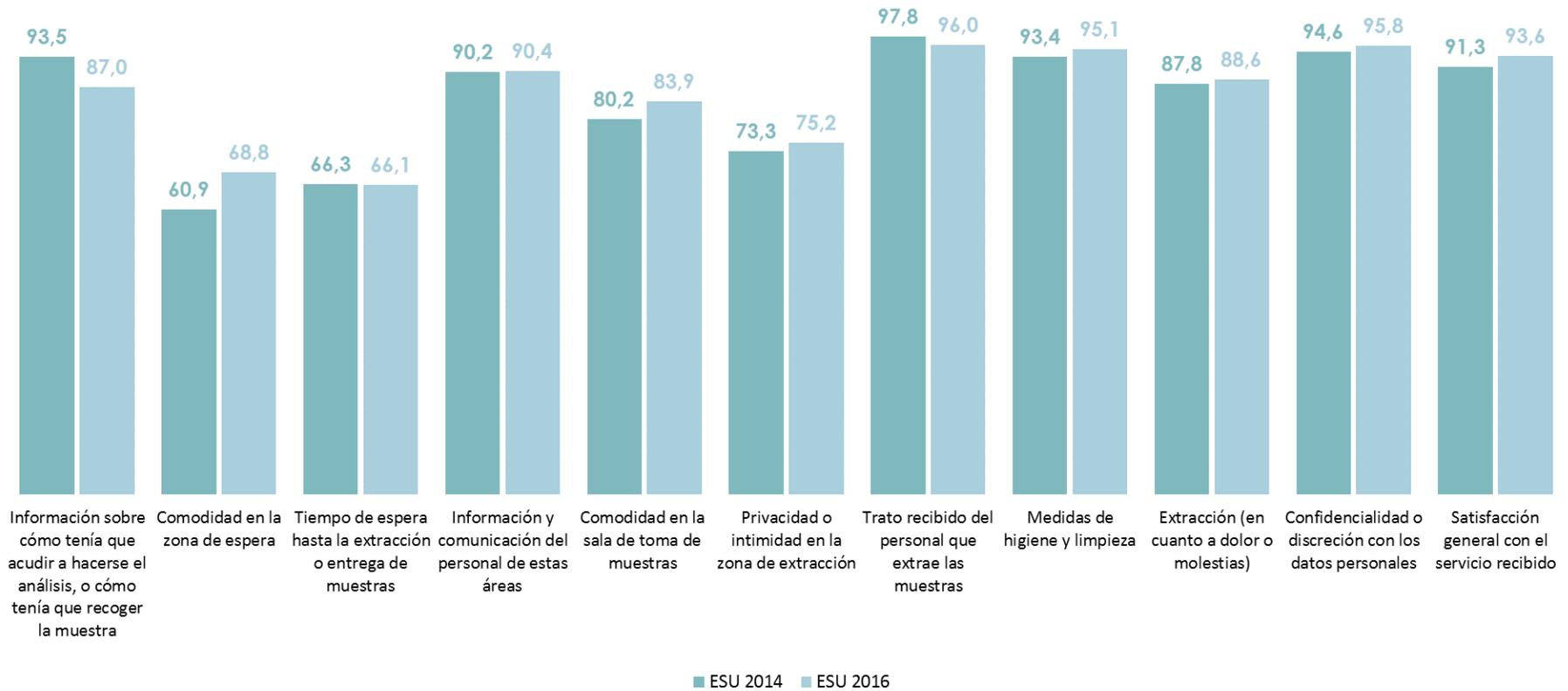
H. Obispo Polanco			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	89,1	86,4	-2,73
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	72,8	68,0	-4,86
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	70,7	63,3	-7,37
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	89,1	92,1	+2,93
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	84,8	81,6	-3,18
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	79,3	75,2	-4,15
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	94,6	94,4	-0,17
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	92,4	90,5	-1,92
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	92,3	90,4	-1,91
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personal</i>	92,4	89,5	-2,88
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	92,4	92,2	-0,20



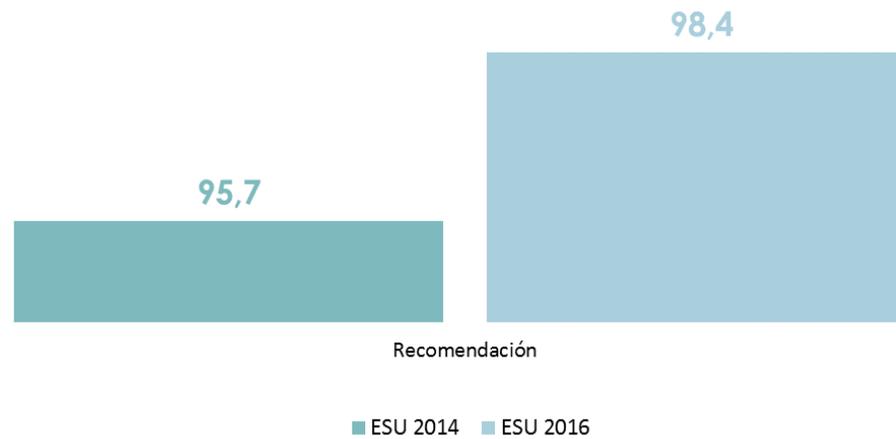
H. Obispo Polanco	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
	Recomendación	97,8	98,4



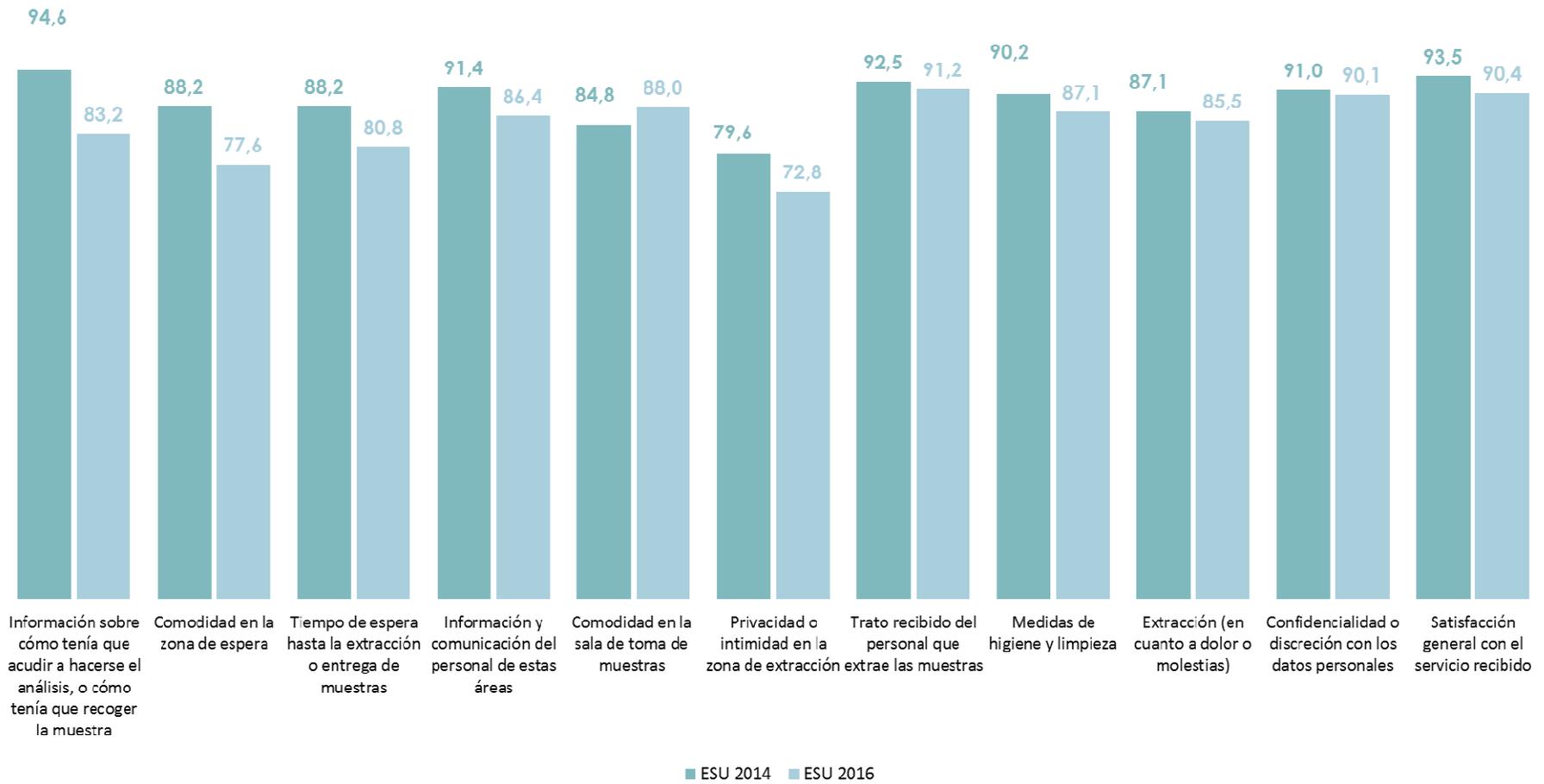
H. Alcañiz			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	93,5	87,0	-6,49
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	60,9	68,8	+7,93
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	66,3	66,1	-0,18
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	90,2	90,4	+0,18
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	80,2	83,9	+3,65
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	73,3	75,2	+1,87
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	97,8	96,0	-1,83
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	93,4	95,1	+1,72
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	87,8	88,6	+0,84
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personales</i>	94,6	95,8	+1,23
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	91,3	93,6	+2,30



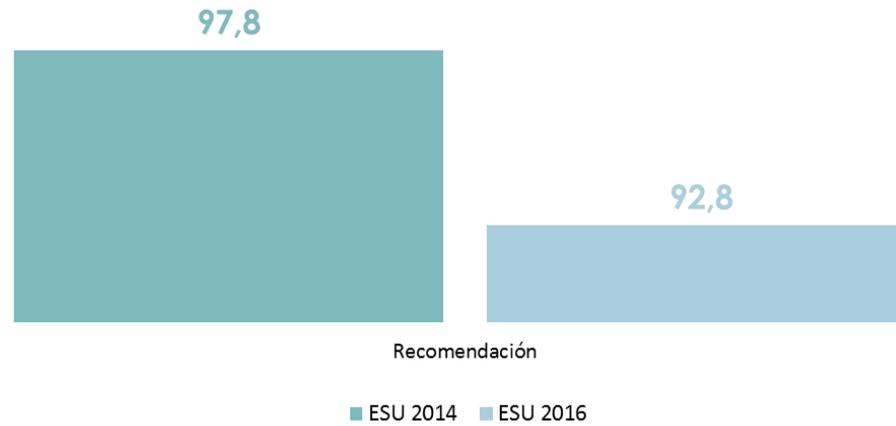
H. Alcañiz	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
	Recomendación	95,7	98,4



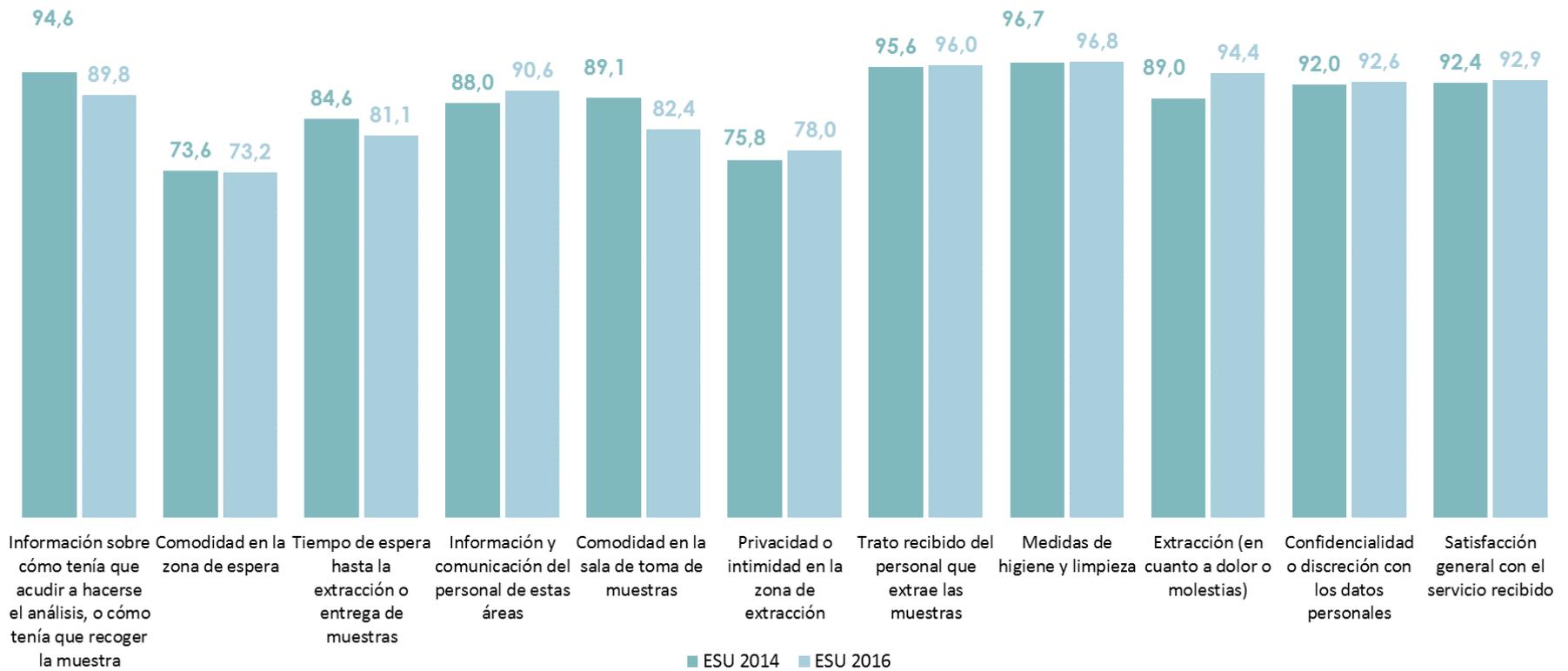
<b>H. Ernest Lluch</b>			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	94,6	83,2	-11,37
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	88,2	77,6	-10,57
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	88,2	80,8	-7,37
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	91,4	86,4	-5,00
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	84,8	88,0	+3,22
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	79,6	72,8	-6,77
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	92,5	91,2	-1,27
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	90,2	87,1	-3,12
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	87,1	85,5	-1,61
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personales</i>	91,0	90,1	-0,93
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	93,5	90,4	-3,15



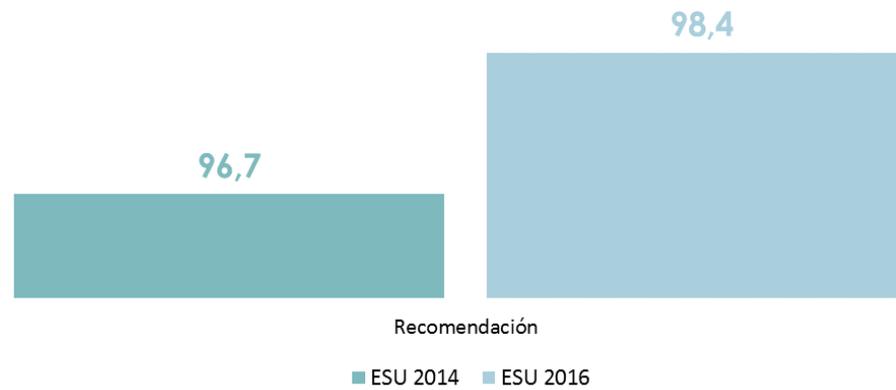
H. Ernest Lluch	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
	Recomendación	97,8	92,8



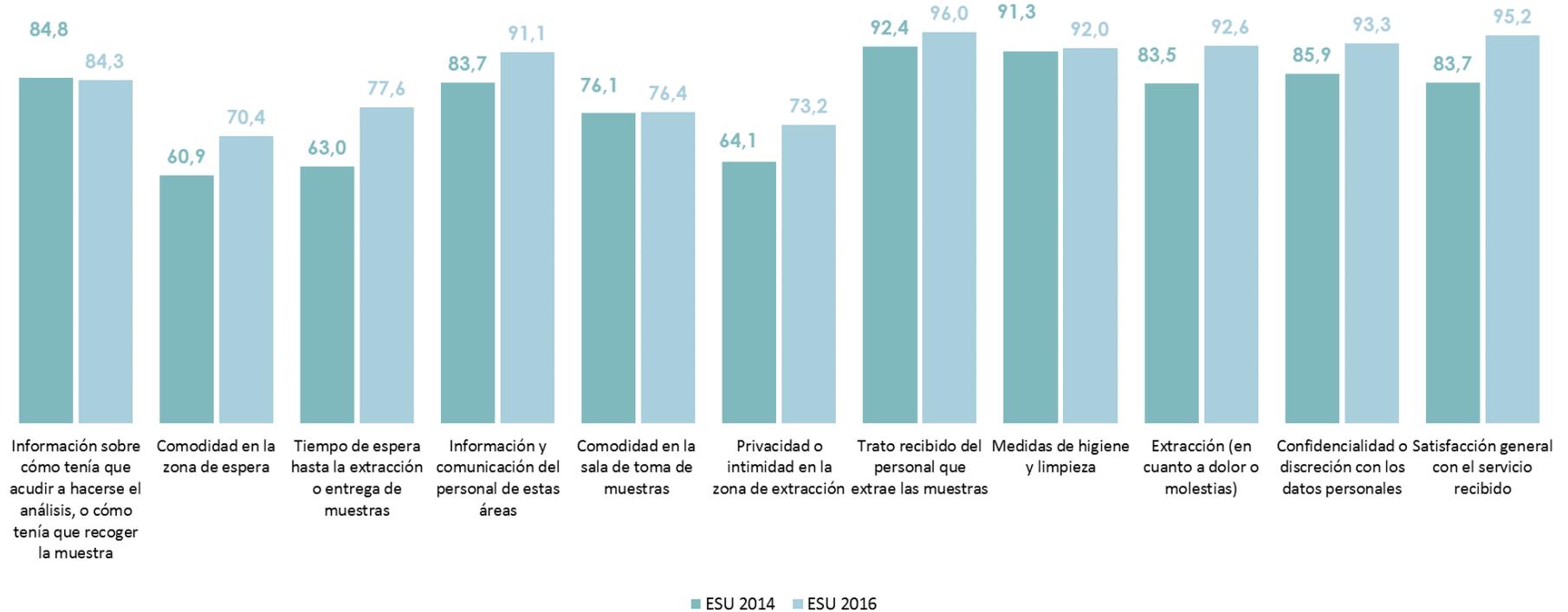
<b>H. Nuestra Señora de Gracia</b>			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	94,6	89,8	-4,80
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	73,6	73,2	-0,40
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	84,6	81,1	-3,51
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	88,0	90,6	+2,51
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	89,1	82,4	-6,73
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	75,8	78,0	+2,22
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	95,6	96,0	+0,36
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	96,7	96,8	+0,11
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	89,0	94,4	+5,39
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personales</i>	92,0	92,6	+0,61
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	92,4	92,9	+0,52



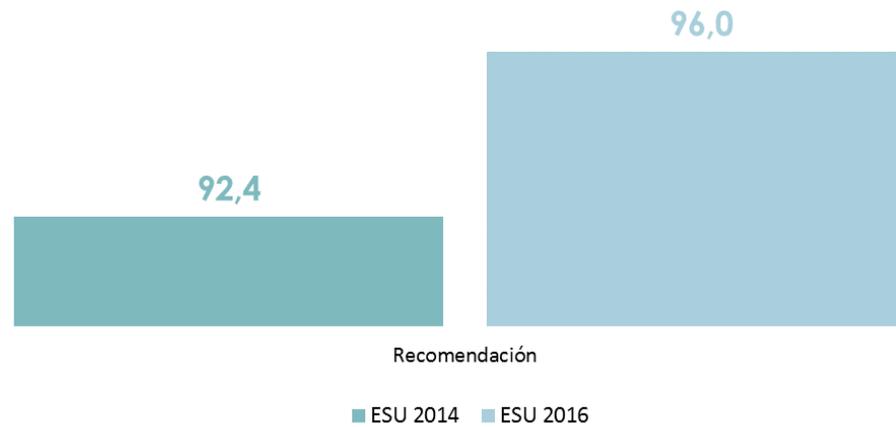
H. Nuestra Señora de Gracia			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Recomendación	96,7	98,4	+1,69



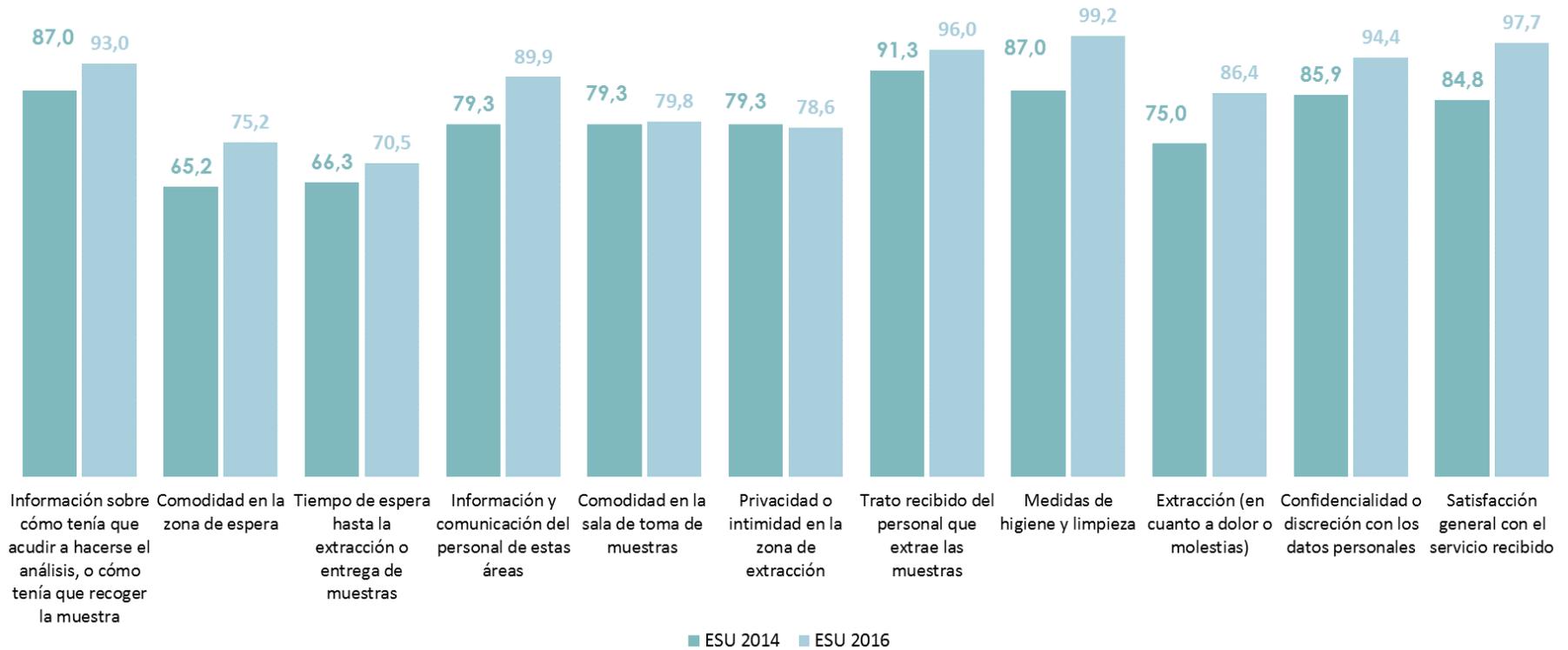
H. Royo Villanova			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	84,8	84,3	-0,49
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	60,9	70,4	+9,53
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	63,0	77,6	+14,56
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	83,7	91,1	+7,36
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	76,1	76,4	+0,34
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	64,1	73,2	+9,04
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	92,4	96,0	+3,61
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	91,3	92,0	+0,70
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	83,5	92,6	+9,11
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personales</i>	85,9	93,3	+7,46
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	83,7	95,2	+11,50



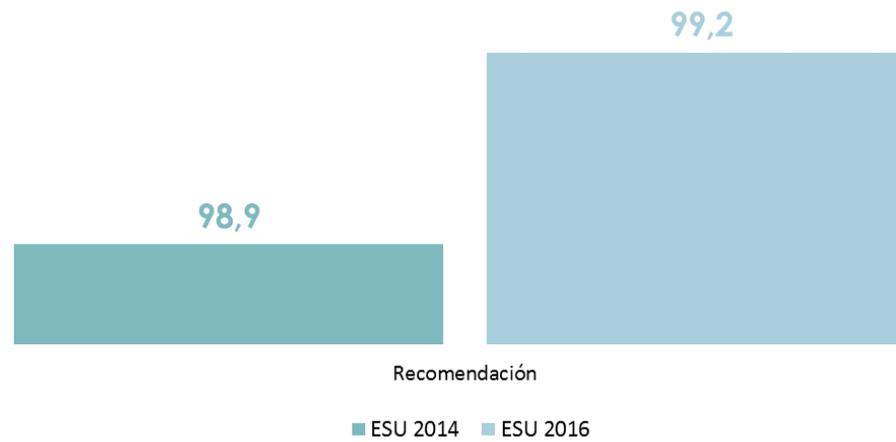
H. Royo Villanova			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Recomendación	92,4	96,0	+3,61



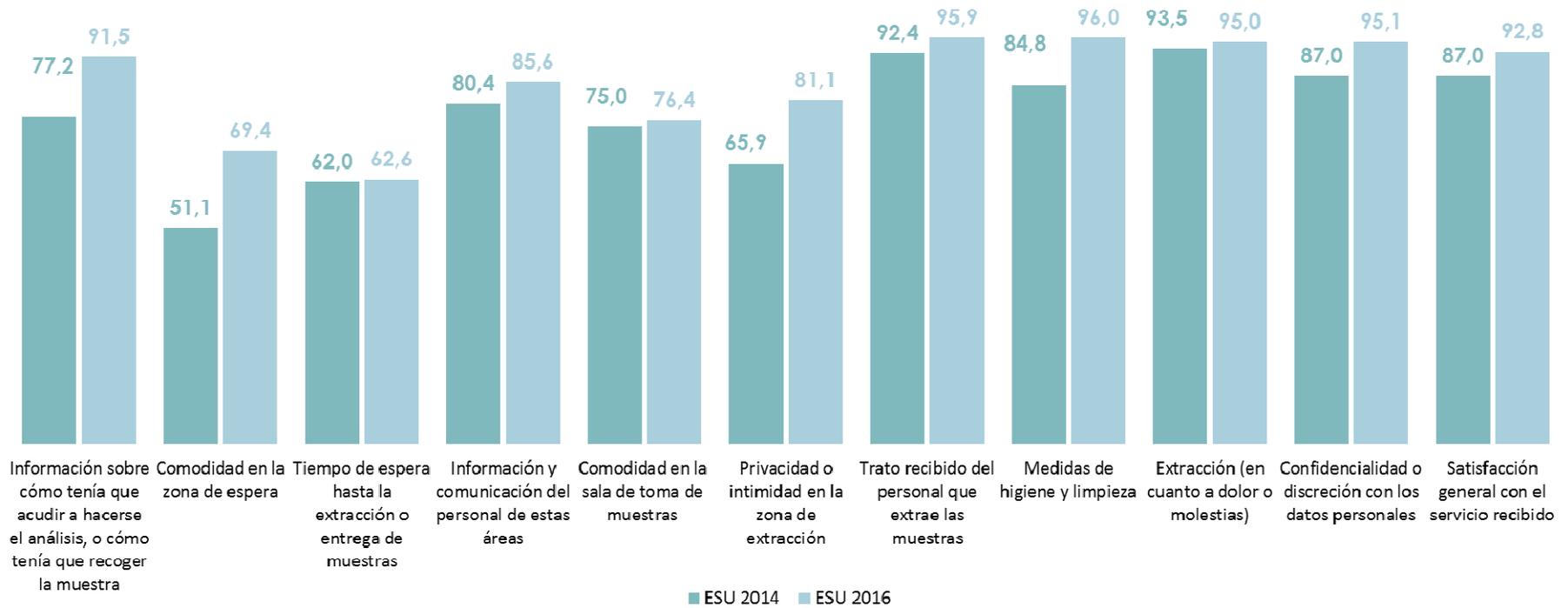
H. Miguel Servet			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	87,0	93,0	+6,07
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	65,2	75,2	+9,98
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	66,3	70,5	+4,24
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	79,3	89,9	+10,57
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	79,3	79,8	+0,49
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	79,3	78,6	-0,78
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	91,3	96,0	+4,73
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	87,0	99,2	+12,24
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	75,0	86,4	+11,40
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personales</i>	85,9	94,4	+8,49
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	84,8	97,7	+12,89



H. Miguel Servet			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Recomendación	98,9	99,2	+0,31



<b>H. Lozano Blesa</b>			
	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	77,2	91,5	+14,35
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	51,1	69,4	+18,27
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	62,0	62,6	+0,65
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	80,4	85,6	+5,17
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	75,0	76,4	+1,42
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	65,9	81,1	+15,21
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	92,4	95,9	+3,54
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	84,8	96,0	+11,19
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	93,5	95,0	+1,56
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personales</i>	87,0	95,1	+8,13
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	87,0	92,8	+5,84



H. Lozano Blesa	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
	Recomendación	93,5	93,8

