

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE  
ARAGÓN**

ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y URGENCIAS

Informe de resultados 2016

## RESULTADOS

---

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción desglosados por los siguientes ámbitos de atención:

- HOSPITALES GENERALES DE SALUD
  - Urgencias



**HOSPITALES GENERALES DE  
SALUD**

## HOSPITALES GENERALES DE SALUD

Se detallan a continuación los resultados obtenidos más destacables en Hospitalización, Consultas de Atención Especializada y Urgencias Hospitalarias de los Hospitales Generales del Servicio Aragonés de Salud (SALUD) y los Centros de Especialidades (C.E.) adscritos a los mismos.

Agrupados por Sectores Sanitarios, son los siguientes:

- **Sector Huesca:** Hospital San Jorge
- **Sector Barbastro:** Hospital de Barbastro y C.E. Monzón
- **Sector Teruel:** Hospital Obispo Polanco
- **Sector Alcañiz:** Hospital de Alcañiz
- **Sector Calatayud:** Hospital Ernest Lluch Martín
- **Sector Zaragoza I:** Hospital Nuestra Señora de Gracia, Hospital Royo Villanova y C.E. Grande Covián
- **Sector Zaragoza II:** Hospital Universitario Miguel Servet, C.E. Ramón y Cajal y C.E. San José
- **Sector Zaragoza III:** Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa y C.E. Inocencio Jiménez

En los servicios de Hospitalización y Urgencias Hospitalarias los datos se desglosan por Hospitales mientras que en Consultas de Atención Especializada los datos se desglosan primero por sector y posteriormente, en los casos pertinentes, cada sector se desglosa por Hospitales o Centros de Especialidades.



**HOSPITALES GENERALES DE  
SALUD**  
URGENCIAS HOSPITALARIAS

## URGENCIAS HOSPITALARIAS

### **Perfil sociodemográfico**

Entre las personas encuestadas que han realizado la encuesta de satisfacción de urgencias hospitalarias de los Hospitales Generales de SALUD, el 43% son hombres y el 57% mujeres. La media de edad es prácticamente la misma para hombres que para mujeres (46,6 y 46,8 años respectivamente).

En cuanto a la situación laboral existe una elevada proporción de **trabajadores** (36,4%) y de **jubilados y pensionistas** (30,9%). Además, el 8,7% de los usuarios indican estar en paro, el 6,4% estudiantes y el 5,4% dicen ser amas de casa. Por su parte, un 12,3% corresponde a menores de edad cuyas valoraciones han sido indicadas por sus padres o tutores.

### **Opinión de los usuarios**

La **amabilidad del personal** y el **interés del personal médico** son los dos indicadores mejor valorados del cuestionario: el 92% y el 90,4% de los usuarios indican estar satisfechos o muy satisfechos respectivamente.

Por el contrario, en Urgencias el **tiempo de espera para ser atendido** y el **estado de las instalaciones** registran las **peores valoraciones**, con un porcentaje de satisfechos o muy satisfechos del 61,7% y 67% respectivamente.

Los porcentajes relacionados con el interés y amabilidad del personal obtiene muy buenas valoraciones. Aun así, cabe destacar que el Hospital de Barbastro es el que cuenta con el menor porcentaje de satisfechos o muy satisfechos en estos indicadores. El 85,4% están satisfechos o muy satisfechos con el interés del personal médico y el 87,9% con la amabilidad del personal.

Al igual que ocurre a nivel de Aragón, por centro hospitalario el tiempo de espera y el estado de las instalaciones suelen registrar los niveles más bajos de satisfacción. Sin embargo, cabe destacar que en el H. de Nuestra Señora de Gracia los niveles de satisfacción con estos dos indicadores son más elevados que los obtenidos a nivel de Aragón (77,8% de usuarios satisfechos y muy satisfechos con el estado de las instalaciones en Urgencias y

69,7% con el tiempo de espera). También sobresale el porcentaje de usuarios satisfechos y muy satisfechos con el estado de las instalaciones en el H. Miguel Servet (76,6%). Respecto al tiempo de espera, en el H. Ernest Lluch también se indica un mejor resultado que el obtenido a nivel de Aragón (68,2%).

Por el contrario, en cuanto al tiempo de espera los peores resultados los obtiene el H. Miguel Servet (50,7%). Respecto al estado de las instalaciones en Urgencias, el H. Obispo Polanco y el H. San Jorge obtienen las valoraciones más bajas (54,5% y 59,1%, respectivamente).

El 86% de usuarios encuestados considera que el **tiempo dedicado** ha sido el **necesario**. El 8,2% señala que debería haber estado más tiempo y en cambio, el 5,9% estima que estuvo más del tiempo necesario.

Por Centro, el porcentaje de usuarios que creen que han estado el tiempo necesario es muy similar, destacando el H. Miguel Servet por ser el hospital donde es más bajo este porcentaje (81,1%). Además, en este mismo hospital, el 11,4% de usuarios creen que deberían haber estado más tiempo.

En cuanto a la **solicitud de permiso** para la realización de pruebas o intervenciones durante el ingreso, el **54,6%** declaró que dicho permiso le fue solicitado. Por centros, se presenta bastante disparidad, siendo el Hospital Alcañiz el que presenta el porcentaje más elevado (67,2%) mientras que el más bajo lo registra el H. Nuestra Señora de Gracia (42%).

El **94,6%** de los encuestados declaró haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta. En todos los hospitales este porcentaje es muy elevado, superando el 92%. El H. Obispo Polanco es el que obtiene el porcentaje más elevado (97,5%).

Finalmente, el 93,3% de los encuestados **recomendaría** el Hospital a sus familiares o amigos, frente al 6,7% que no lo haría.

Si bien la recomendación es muy elevada en todos los hospitales, sobresale el Hospital de Alcañiz (96,4%). Por contra, los que peor puntuación registran son los Hospitales San Jorge y Ernest Lluch (89,6% en ambos casos).

### **Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos**

Un porcentaje elevado de encuestados destaca como **aspecto positivo o que más ha gustado** de los servicios recibidos la **atención general** (36,9%). A cierta distancia, le sigue la atención médica (14,8%) y el tiempo de espera en el centro (6,5%). Por su parte, es importante indicar que la percepción de **satisfacción general** alcanza el 19,5% de las respuestas obtenidas.

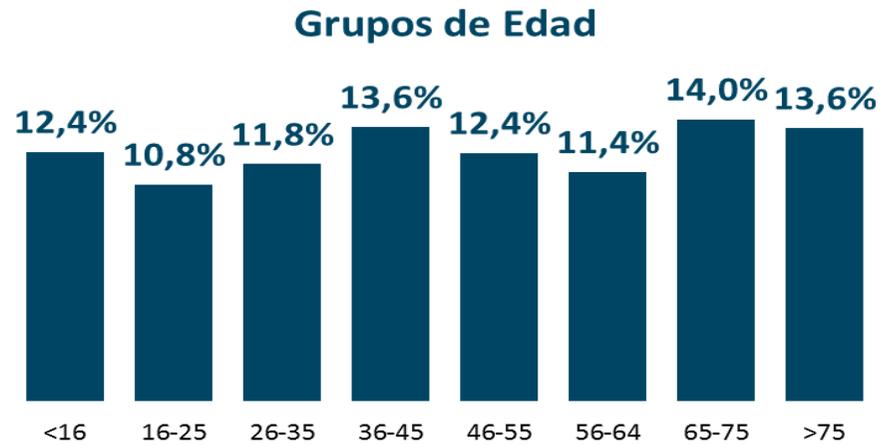
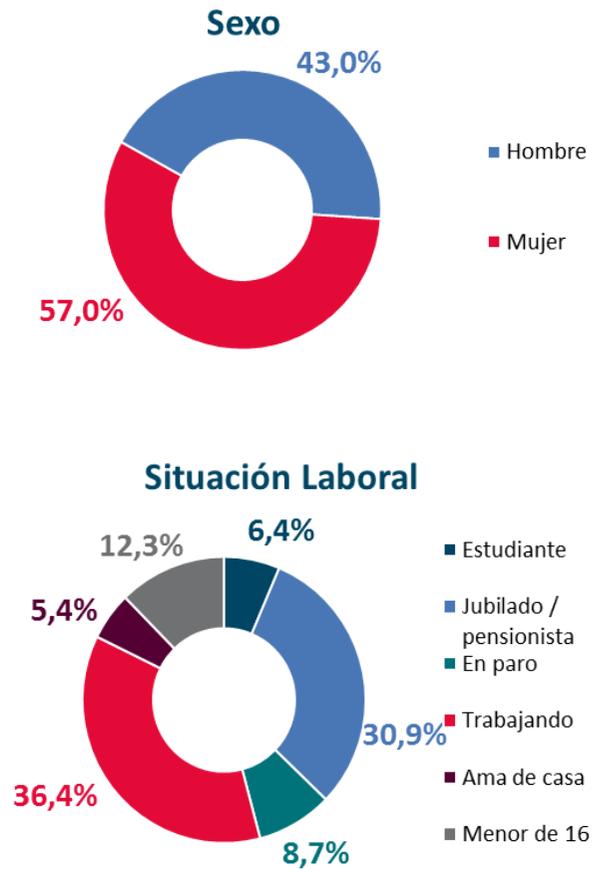
Estas respuestas también se reflejan en los Hospitales Generales de SALUD. No obstante, las valoraciones positivas relacionadas con la atención general son indicadas en mayor medida en el H. Ernest Lluch (43,2%) y H. de Alcañiz (43,1%), la satisfacción general en el Hospital Royo Villanova (24,1%), la atención médica en el Hospital Lozano Blesa (24%) y el tiempo de espera en el Hospital Nuestra Señora de Gracia (13,6%).

En cuanto a los aspectos que menos gustaron respecto a la atención, el tiempo de espera en el centro concentra el porcentaje más alto (24,5%). Le siguen a cierta distancia las instalaciones y recursos materiales (11%) y la atención médica (4,8%).

Las valoraciones negativas sobre el tiempo de espera en el centro son más frecuentes en el Hospital Miguel Servet (30,8%). Por su parte, los usuarios señalan en mayor proporción las instalaciones y recursos materiales en el Hospital Obispo Polanco (18,1%). Los comentarios negativos en torno a la atención médica se dan con mayor frecuencia en el Hospital Ernest Lluch (7,5%).

RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. URGENCIAS HOSPITALARIAS

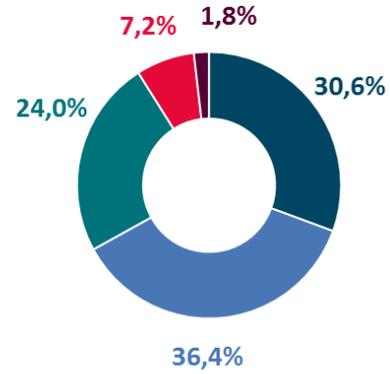
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. URGENCIAS HOSPITALARIAS



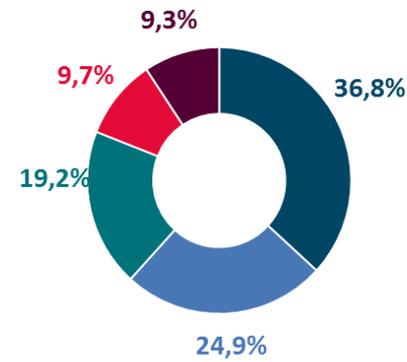
## OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. URGENCIAS HOSPITALARIAS

ARAGÓN (n=1789)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	33	1,8	128	7,2	429	24,0	651	36,4	547	30,6
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	166	9,3	174	9,7	343	19,2	445	24,9	657	36,8
<i>Solución dada al problema</i>	60	3,4	87	4,9	154	8,6	417	23,4	1065	59,7
<i>Confianza que transmite el personal</i>	31	1,7	52	2,9	129	7,2	387	21,7	1188	66,5
<i>Amabilidad del personal</i>	18	1,0	23	1,3	103	5,8	339	18,9	1306	73,0
<i>Preparación del personal</i>	14	0,8	34	1,9	130	7,4	488	27,8	1088	62,0
<i>Interés del personal de enfermería</i>	19	1,1	32	1,8	127	7,2	456	25,9	1130	64,1
<i>Interés del personal médico</i>	24	1,3	42	2,4	105	5,9	362	20,3	1251	70,1
<i>Interés del personal auxiliar</i>	14	0,8	23	1,3	149	8,6	427	24,7	1119	64,6
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	21	1,2	38	2,1	154	8,7	541	30,4	1025	57,6
<i>Información recibida</i>	45	2,5	67	3,8	135	7,6	404	22,7	1129	63,4

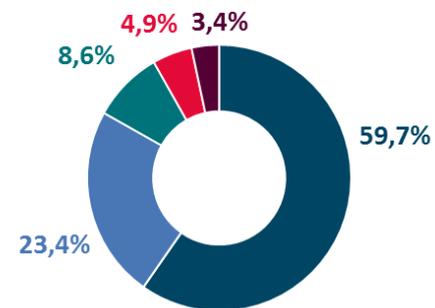
**Estado de las instalaciones en Urgencias**



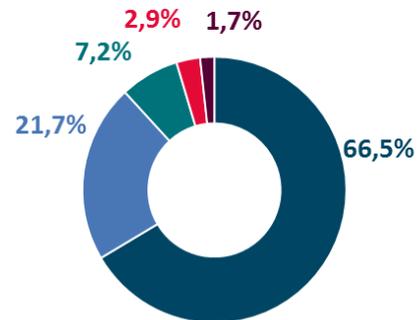
**Tiempo de espera para ser atendido**



**Solución dada al problema**

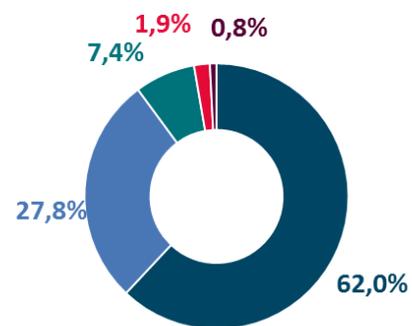


**Confianza que transmite el personal**

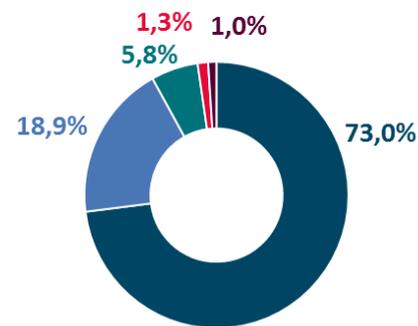


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

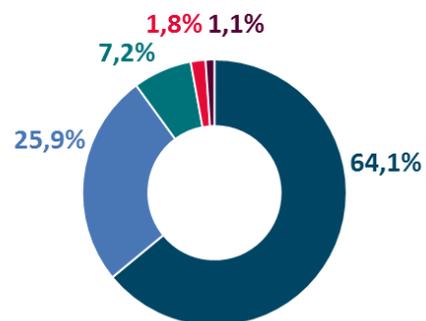
### Preparación del personal



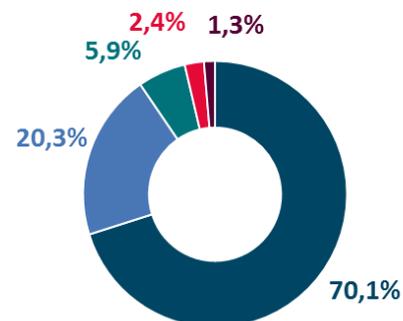
### Amabilidad del personal



### Interés del personal de enfermería

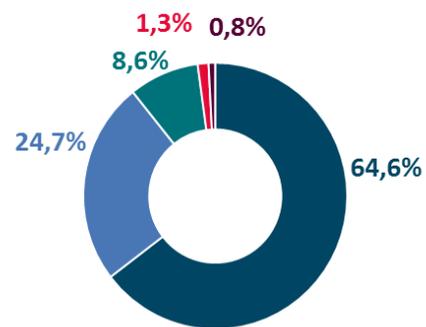


### Interés del personal médico

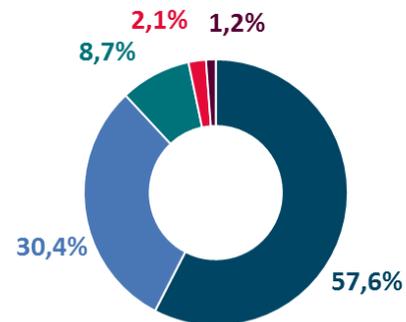


■ Muy satisfecho  
 ■ Satisfecho  
 ■ Adecuado  
 ■ Poco satisfecho  
 ■ Nada satisfecho

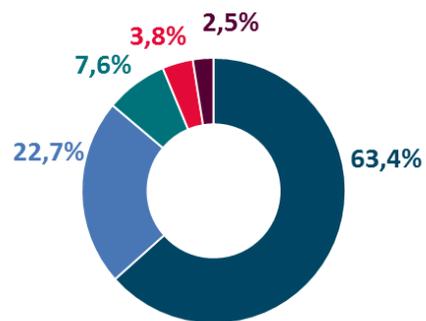
### Interés del personal auxiliar



### Satisfacción con los cuidados sanitarios

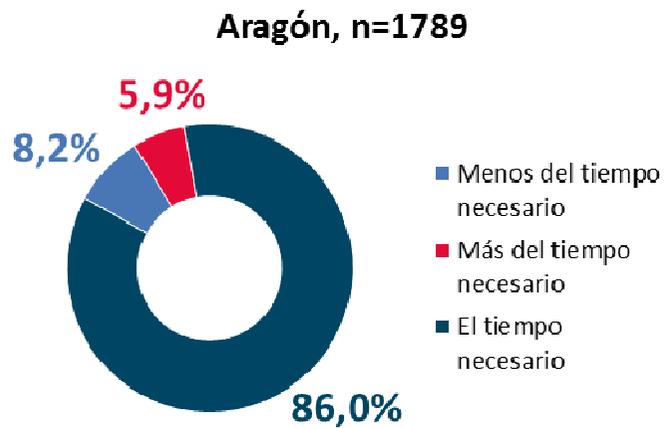


### Información recibida

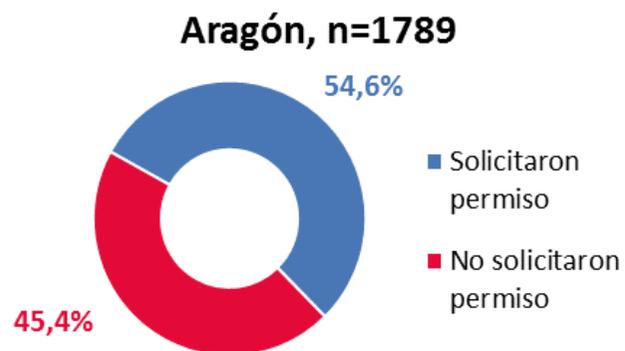


■ Muy satisfecho  
 ■ Satisfecho  
 ■ Adecuado  
 ■ Poco satisfecho  
 ■ Nada satisfecho

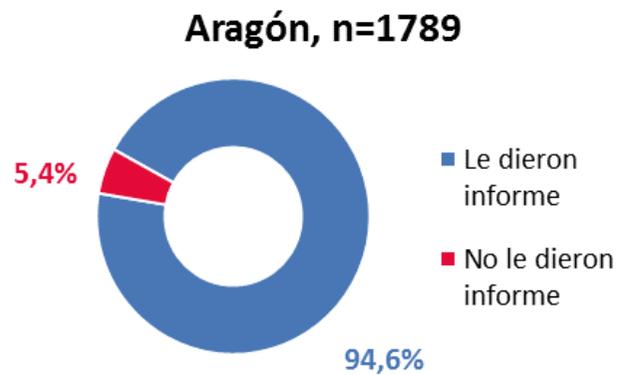
Percepción del tiempo que le han dedicado



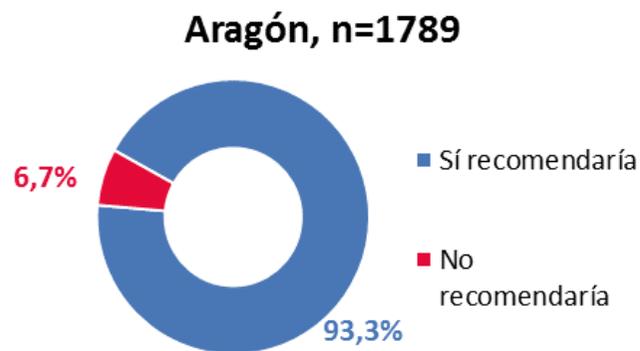
Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones



Entrega de informe



Recomendación del Servicio de Urgencias



## Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =1789)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	387	21,6
Tiempo de espera en el centro	117	6,5
Organización	0	0,0
Atención general	660	36,9
Atención médica	264	14,8
Atención de otro personal sanitario	78	4,4
Atención de personal no sanitario	22	1,2
Citaciones	0	0,0
Información	12	0,7
Oferta de profesionales	0	0,0
Instalaciones/recursos materiales	6	0,3
Limpieza	2	0,1
Satisfacción general	348	19,5
Transporte Sanitario	2	0,1
Saturación/masificación de pacientes	0	0,0
Otros	23	1,3
<b>TOTAL**</b>	<b>1921</b>	<b>107,4</b>

\* Hace referencia al número total de encuestados.

\*\* Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total

## Aspectos positivos destacados (Aragón, n=1789)



-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n =1789)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	831	46,5
Tiempo de espera en el centro	439	24,5
Tiempo de demora	14	0,8
Organización	26	1,5
Atención general	35	2,0
Atención médica	86	4,8
Atención de otro personal sanitario	21	1,2
Atención de personal no sanitario	13	0,7
Citaciones	3	0,2
Información	17	1,0
Oferta de profesionales	35	2,0
Instalaciones/recursos materiales	196	11,0
Derivación a otros centros	2	0,1
Limpieza	7	0,4
Insatisfacción general	6	0,3
Transporte Sanitario	4	0,2
Errores Administrativos	2	0,1
Saturación/masificación de pacientes	65	3,6
Comida	3	0,2
Otros	40	2,2
<b>TOTAL**</b>	<b>1845</b>	<b>103,1</b>

## Aspectos negativos destacados (Aragón, n=1789)



\* Hace referencia al número total de encuestados.

\*\* Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

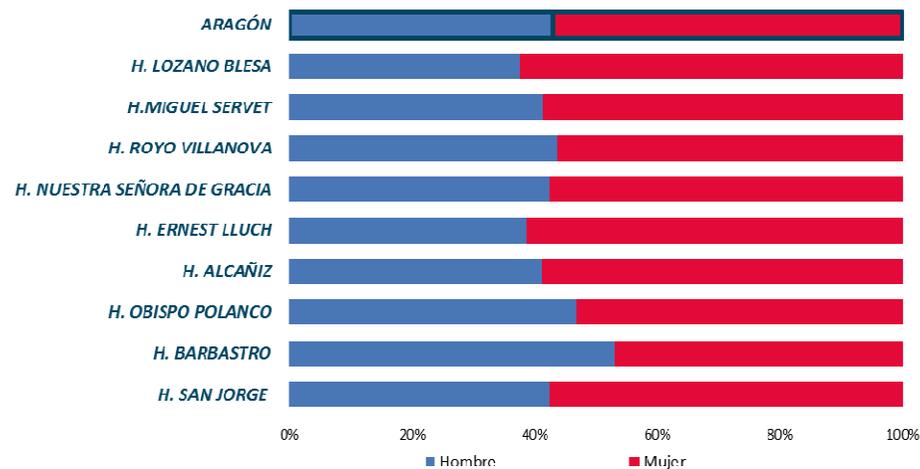
## RESULTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS HOSPITALARIAS

## PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS HOSPITALARIAS

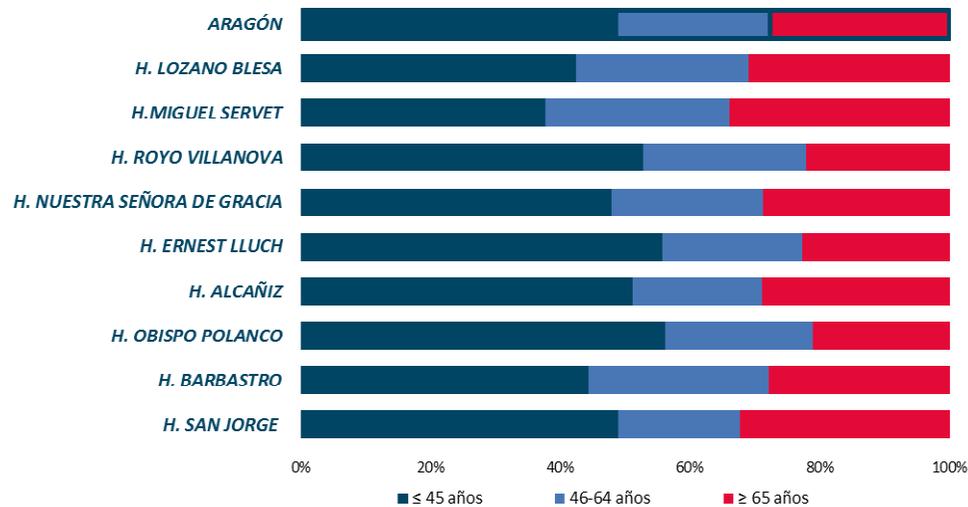
	ARAGÓN (n =1789)		H. SAN JORGE (n=198)		H. BARBASTRO (n=198)		H. OBISPO POLANCO (n=199)		H. ALCAÑIZ (n=197)		H. ERNEST LLUCH (n=199)	
<b>SEXO</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	43,0	40,7 - 45,3	42,4	35,5 - 49,3	53,0	46,1 - 60,0	46,7	39,8 - 53,7	41,1	34,2 - 48,0	38,7	31,9 - 45,5
<i>Mujer</i>	57,0	54,7 - 59,3	57,6	50,7 - 64,5	47,0	40,0 - 53,9	53,3	46,3 - 60,2	58,9	52,0 - 65,8	61,3	54,5 - 68,1
<b>EDAD MEDIA</b>	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	46,6	24,6	46,8	27,3	48,1	23,6	39,4	25,0	42,4	28,0	43,8	24,0
<i>Mujer</i>	46,8	23,5	46,4	27,1	47,4	23,8	42,8	25,0	46,6	25,2	42,9	23,3
<i>Total</i>	46,7	24,0	46,6	27,1	47,8	23,6	41,2	25,0	44,9	26,4	43,3	23,6
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>&lt; 16</i>	12,4	10,9 - 13,9	17,2	11,9 - 22,4	14,6	9,7 - 19,6	19,6	14,1 - 25,1	18,8	13,3 - 24,2	14,1	9,2 - 18,9
<i>16-25</i>	10,8	9,4 - 12,2	11,1	6,7 - 15,5	7,1	3,5 - 10,6	11,1	6,7 - 15,4	8,1	4,3 - 11,9	13,1	8,4 - 17,7
<i>26-35</i>	11,8	10,3 - 13,3	12,1	7,6 - 16,7	6,6	3,1 - 10,0	13,6	8,8 - 18,3	13,2	8,5 - 17,9	12,6	8,0 - 17,2
<i>36-45</i>	13,6	12,0 - 15,2	8,6	4,7 - 12,5	16,2	11,0 - 21,3	12,1	7,5 - 16,6	11,2	6,8 - 15,6	16,1	11,0 - 21,2
<i>46-55</i>	12,4	10,8 - 13,9	10,1	5,9 - 14,3	12,6	8,0 - 17,3	13,6	8,8 - 18,3	8,6	4,7 - 12,6	13,1	8,4 - 17,7
<i>56-64</i>	11,4	9,9 - 12,9	8,6	4,7 - 12,5	15,2	10,2 - 20,1	9,0	5,1 - 13,0	11,2	6,8 - 15,6	8,5	4,7 - 12,4
<i>65-75</i>	14,0	12,4 - 15,6	13,1	8,4 - 17,8	16,7	11,5 - 21,9	11,1	6,7 - 15,4	14,2	9,3 - 19,1	13,1	8,4 - 17,7
<i>&gt; 75</i>	13,6	12,0 - 15,2	19,2	13,7 - 24,7	11,1	6,7 - 15,5	10,1	5,9 - 14,2	14,7	9,8 - 19,7	9,5	5,5 - 13,6
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	6,4	5,2 - 7,5	9,6	5,5 - 13,7	3,5	1,0 - 6,1	7,0	3,5 - 10,6	4,1	1,3 - 6,8	7,5	3,9 - 11,2
<i>Jubilado / pensionis</i>	30,9	28,7 - 33,0	35,4	28,7 - 42,0	33,8	27,2 - 40,4	23,6	17,7 - 29,5	33,0	26,4 - 39,6	23,1	17,3 - 29,0
<i>En paro</i>	8,7	7,4 - 10,0	4,5	1,6 - 7,4	7,1	3,5 - 10,6	7,5	3,9 - 11,2	8,6	4,7 - 12,6	8,5	4,7 - 12,4
<i>Trabajando</i>	36,4	34,2 - 38,6	26,8	20,6 - 32,9	34,8	28,2 - 41,5	39,7	32,9 - 46,5	29,9	23,6 - 36,3	35,7	29,0 - 42,3
<i>Ama de casa</i>	5,4	4,4 - 6,5	6,6	3,1 - 10,0	5,6	2,4 - 8,7	3,0	0,6 - 5,4	6,6	3,1 - 10,1	10,1	5,9 - 14,2
<i>Menor de 16</i>	12,3	10,8 - 13,8	17,2	11,9 - 22,4	15,2	10,2 - 20,1	19,1	13,6 - 24,6	17,8	12,4 - 23,1	15,1	10,1 - 20,0

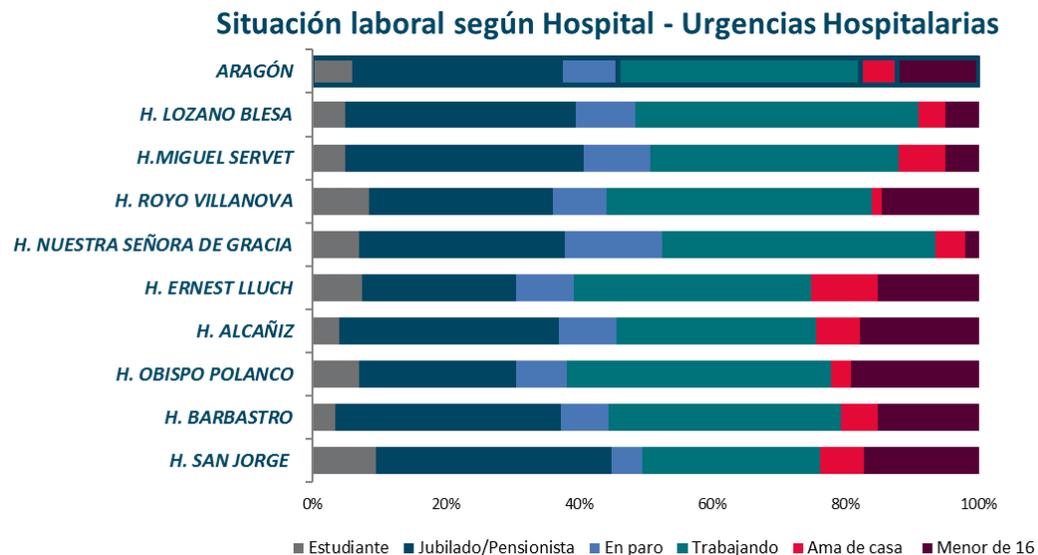
	ARAGÓN (n =1789)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)		H. ROYO VILLANOVA (n=199)		H.MIGUEL SERVET (n=201)		H. LOZANO BLESA (n=200)	
<b>SEXO</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	43,0	40,7 - 45,3	42,4	35,5 - 49,3	43,7	36,8 - 50,6	41,3	34,5 - 48,1	37,5	30,8 - 44,2
<i>Mujer</i>	57,0	54,7 - 59,3	57,6	50,7 - 64,5	56,3	49,4 - 63,2	58,7	51,9 - 65,5	62,5	55,8 - 69,2
<b>EDAD MEDIA</b>	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	46,6	24,6	52,0	19,9	43,8	24,6	53,1	23,5	50,0	22,4
<i>Mujer</i>	46,8	23,5	48,7	21,7	42,8	21,1	51,7	21,4	51,1	21,2
<i>Total</i>	46,7	24,0	50,1	21,0	43,2	22,6	52,2	22,2	50,7	21,6
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>&lt; 16</i>	12,4	10,9 - 13,9	2,0	0,1 - 4,0	15,6	10,5 - 20,6	5,0	2,0 - 8,0	5,0	2,0 - 8,0
<i>16-25</i>	10,8	9,4 - 12,2	13,1	8,4 - 17,8	12,1	7,5 - 16,6	11,9	7,5 - 16,4	9,5	5,4 - 13,6
<i>26-35</i>	11,8	10,3 - 13,3	12,1	7,6 - 16,7	14,6	9,7 - 19,5	10,4	6,2 - 14,7	11,0	6,7 - 15,3
<i>36-45</i>	13,6	12,0 - 15,2	20,7	15,1 - 26,4	10,6	6,3 - 14,8	10,4	6,2 - 14,7	17,0	11,8 - 22,2
<i>46-55</i>	12,4	10,8 - 13,9	10,1	5,9 - 14,3	13,6	8,8 - 18,3	14,4	9,6 - 19,3	15,0	10,1 - 19,9
<i>56-64</i>	11,4	9,9 - 12,9	13,1	8,4 - 17,8	11,6	7,1 - 16,0	13,9	9,1 - 18,7	11,5	7,1 - 15,9
<i>65-75</i>	14,0	12,4 - 15,6	13,6	8,9 - 18,4	14,1	9,2 - 18,9	16,4	11,3 - 21,5	14,0	9,2 - 18,8
<i>&gt; 75</i>	13,6	12,0 - 15,2	15,2	10,2 - 20,1	8,0	4,3 - 11,8	17,4	12,2 - 22,7	17,0	11,8 - 22,2
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	6,4	5,2 - 7,5	7,1	3,5 - 10,6	8,5	4,7 - 12,4	5,0	2,0 - 8,0	5,0	2,0 - 8,0
<i>Jubilado / pensionis</i>	30,9	28,7 - 33,0	30,8	24,4 - 37,2	27,6	21,4 - 33,9	35,8	29,2 - 42,4	34,5	27,9 - 41,1
<i>En paro</i>	8,7	7,4 - 10,0	14,6	9,7 - 19,6	8,0	4,3 - 11,8	10,0	5,8 - 14,1	9,0	5,0 - 13,0
<i>Trabajando</i>	36,4	34,2 - 38,6	40,9	34,1 - 47,8	39,7	32,9 - 46,5	37,3	30,6 - 44,0	42,5	35,6 - 49,4
<i>Ama de casa</i>	5,4	4,4 - 6,5	4,5	1,6 - 7,4	1,5	0 - 3,2	7,0	3,4 - 10,5	4,0	1,3 - 6,7
<i>Menor de 16</i>	12,3	10,8 - 13,8	2,0	0,1 - 4,0	14,6	9,7 - 19,5	5,0	2,0 - 8,0	5,0	2,0 - 8,0

### Sexo según Hospital - Urgencias Hospitalarias



### Grupos de edad según Hospital - Urgencias Hospitalarias



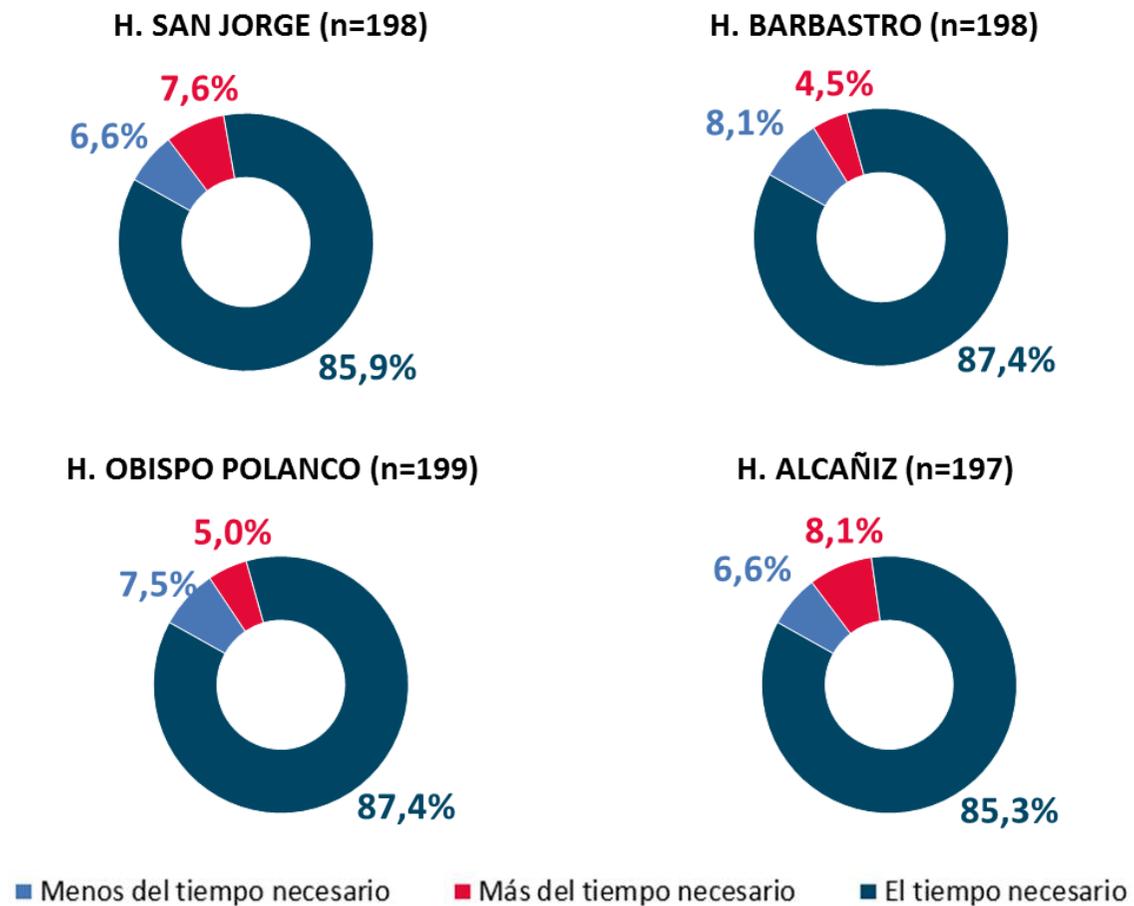


## OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS HOSPITALARIAS

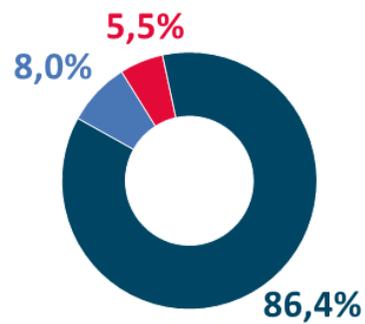
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=1789)			H. SAN JORGE (n=198)			H. BARBASTRO (n=198)			H. OBISPO POLANCO (n=199)			H. ALCAÑIZ (n=197)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)												
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	1198	67,0	64,8 - 69,2	117	59,1	52,2 - 65,9	147	74,2	68,2 - 80,3	108	54,5	47,6 - 61,5	125	63,5	56,7 - 70,2
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	1102	61,7	59,5 - 64,0	119	60,4	53,6 - 67,2	113	57,1	50,2 - 64,0	124	62,6	55,9 - 69,4	131	66,5	59,9 - 73,1
<i>Solución dada al problema</i>	1482	83,1	81,4 - 84,9	166	83,8	78,7 - 89,0	156	78,8	73,1 - 84,5	164	82,8	77,6 - 88,1	162	82,7	77,4 - 88,0
<i>Confianza que transmite el personal</i>	1575	88,1	86,6 - 89,6	175	88,4	83,9 - 92,8	168	85,3	80,3 - 90,2	176	88,4	84,0 - 92,9	179	90,9	86,8 - 94,9
<i>Amabilidad del personal</i>	1645	92,0	90,7 - 93,2	177	89,4	85,1 - 93,7	174	87,9	83,3 - 92,4	183	92,0	88,2 - 95,7	185	93,9	90,6 - 97,2
<i>Preparación del personal</i>	1576	89,9	88,4 - 91,3	167	86,1	81,2 - 91,0	168	87,0	82,3 - 91,8	176	89,3	85,0 - 93,6	172	91,0	86,9 - 95,1
<i>Interés del personal de enfermería</i>	1586	89,9	88,5 - 91,3	170	87,2	82,5 - 91,9	178	90,4	86,2 - 94,5	178	90,4	86,2 - 94,5	179	91,3	87,4 - 95,3
<i>Interés del personal médico</i>	1613	90,4	89,0 - 91,8	180	90,9	86,9 - 94,9	169	85,4	80,4 - 90,3	175	88,4	83,9 - 92,8	183	93,4	89,9 - 96,9
<i>Interés del personal auxiliar</i>	1546	89,3	87,8 - 90,7	168	87,5	82,8 - 92,2	169	88,9	84,5 - 93,4	173	89,2	84,8 - 93,5	176	91,7	87,8 - 95,6
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	1566	88,0	86,5 - 89,5	167	84,8	79,8 - 89,8	162	82,2	76,9 - 87,6	177	88,9	84,6 - 93,3	179	90,9	86,8 - 94,9
<i>Información recibida</i>	1533	86,1	84,5 - 87,7	171	87,2	82,6 - 91,9	152	76,8	70,9 - 82,7	167	84,3	79,3 - 89,4	172	88,2	83,7 - 92,7

Opinión de los usuarios	H. ERNEST LLUCH (n=199)			H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)			H. ROYO VILLANOVA (n=199)			H. MIGUEL SERVET (n=201)			H. LOZANO BLESA (n=200)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	121	60,8	54,0 - 67,6	154	77,8	72,0 - 83,6	148	74,4	68,3 - 80,4	154	76,6	70,8 - 82,5	124	62,0	55,3 - 68,7
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	135	68,2	61,7 - 74,7	138	69,7	63,3 - 76,1	121	61,1	54,3 - 67,9	102	50,7	43,8 - 57,7	119	59,5	52,7 - 66,3
<i>Solución dada al problema</i>	162	81,8	76,4 - 87,2	172	86,9	82,2 - 91,6	166	83,4	78,2 - 88,6	166	83,4	78,2 - 88,6	168	84,4	79,4 - 89,5
<i>Confianza que transmite el personal</i>	172	86,4	81,7 - 91,2	177	89,4	85,1 - 93,7	175	87,9	83,4 - 92,5	173	86,1	81,3 - 90,9	180	90,5	86,4 - 94,5
<i>Amabilidad del personal</i>	181	91,0	87,0 - 94,9	184	92,9	89,4 - 96,5	186	93,5	90,0 - 96,9	188	93,5	90,1 - 96,9	187	93,5	90,1 - 96,9
<i>Preparación del personal</i>	170	86,7	82,0 - 91,5	181	92,8	89,2 - 96,4	178	90,4	86,2 - 94,5	180	91,8	88,0 - 95,7	184	93,4	89,9 - 96,9
<i>Interés del personal de enfermería</i>	178	89,4	85,2 - 93,7	171	87,2	82,6 - 91,9	179	90,9	86,8 - 94,9	177	90,3	86,2 - 94,4	176	92,1	88,3 - 96,0
<i>Interés del personal médico</i>	176	88,4	84,0 - 92,9	176	89,8	85,6 - 94,0	188	94,5	91,3 - 97,6	181	90,0	85,9 - 94,2	185	93,0	89,4 - 96,5
<i>Interés del personal auxiliar</i>	168	132,3	#NUM!	168	88,4	83,9 - 93,0	173	89,2	84,8 - 93,5	168	87,5	82,8 - 92,2	183	93,4	89,9 - 96,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	169	85,8	80,9 - 90,7	175	88,8	84,4 - 93,2	177	89,8	85,6 - 94,1	179	89,5	85,3 - 93,7	181	91,4	87,5 - 95,3
<i>Información recibida</i>	169	85,8	80,9 - 90,7	178	90,4	86,2 - 94,5	177	88,9	84,6 - 93,3	177	88,1	83,6 - 92,5	170	85,4	80,5 - 90,3

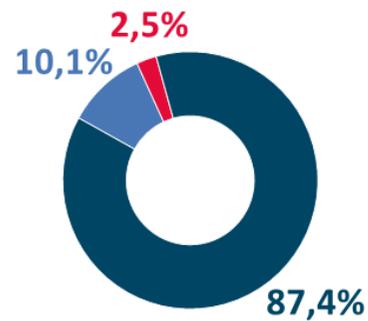
Percepción del tiempo que le han dedicado



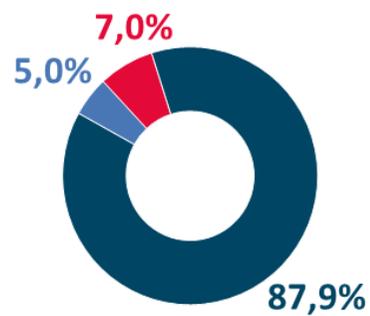
H. ERNEST LLUCH (n=199)



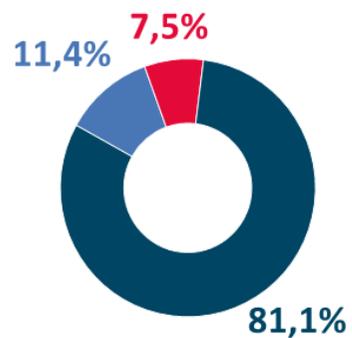
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)



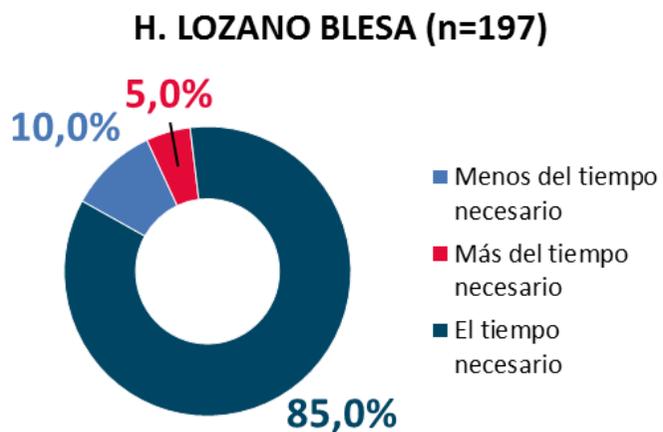
H. ROYO VILLANOVA (n=199)



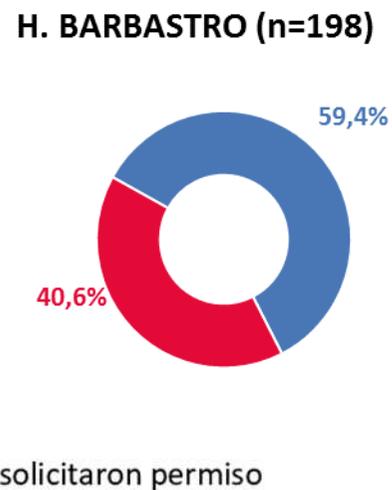
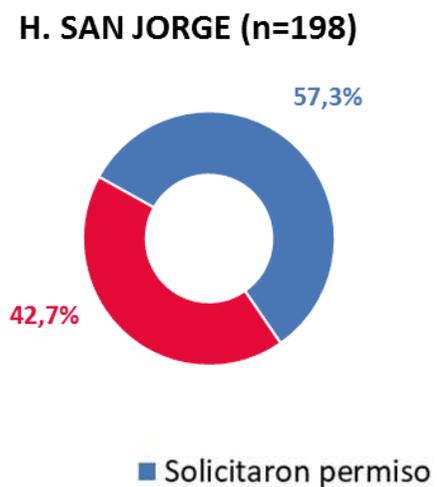
H. MIGUEL SERVET (n=201)



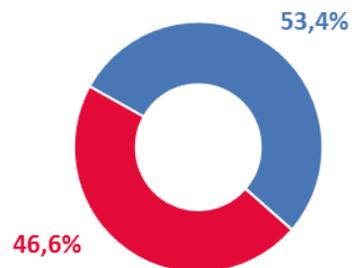
■ Menos del tiempo necesario   ■ Más del tiempo necesario   ■ El tiempo necesario



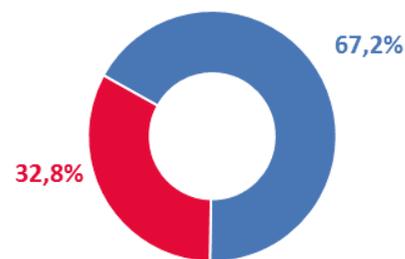
Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones



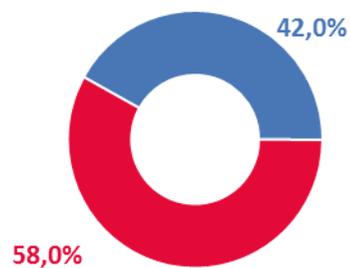
**H. OBISPO POLANCO (n=199)**



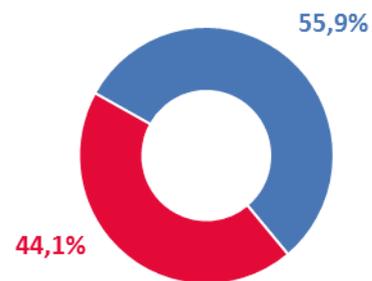
**H. ALCAÑIZ (n=197)**



**H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)**



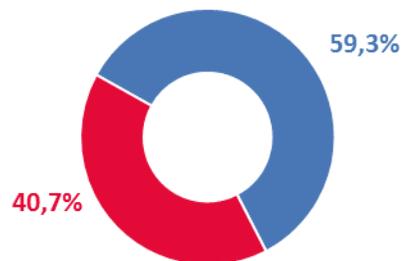
**H. ERNEST LLUCH (n=199)**



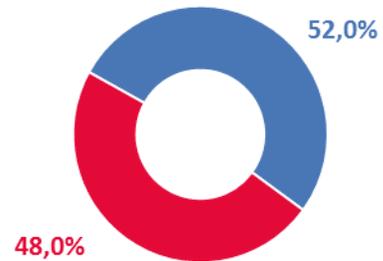
■ Solicitaron permiso

■ No solicitaron permiso

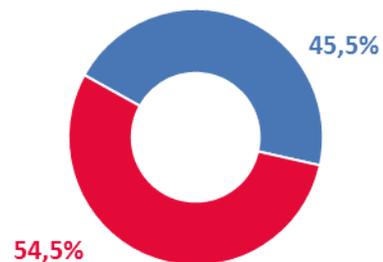
**C.E. ROYO VILLANOVA (n=199)**



**H. MIGUEL SERVET (n=201)**



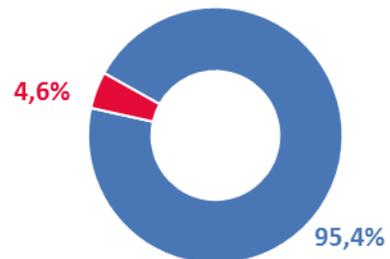
**C.E. LOZANO BLESA (n=200)**



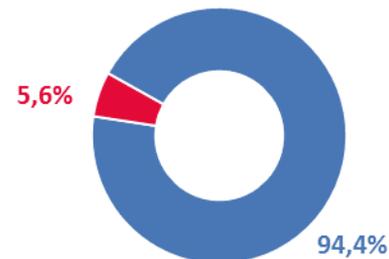
■ Solicitaron permiso      ■ No solicitaron permiso

Entrega de informe

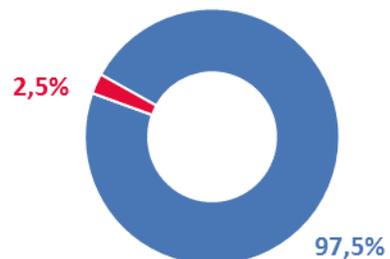
H. SAN JORGE (n=198)



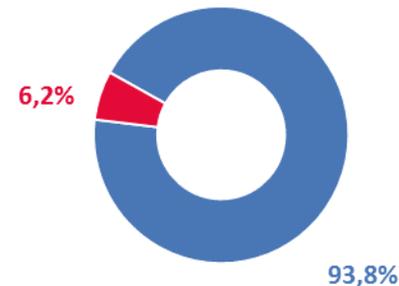
H. BARBASTRO (n=198)



H. OBISPO POLANCO (n=199)



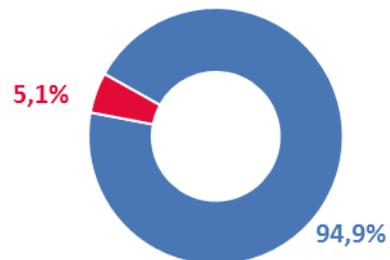
H. ALCAÑIZ (n=197)



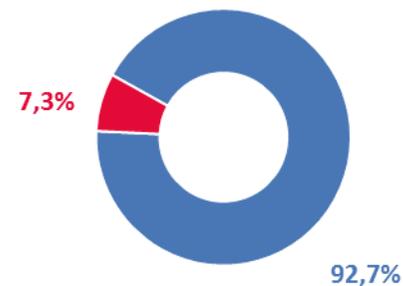
■ Le dieron informe

■ No le dieron informe

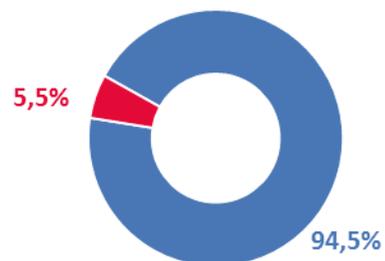
**H. ERNEST LLUCH (n=199)**



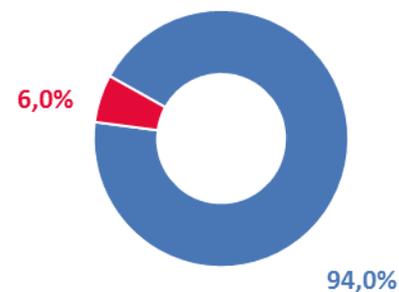
**H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)**



**C.E. ROYO VILLANOVA (n=199)**



**H. MIGUEL SERVET (n=201)**



■ Le dieron informe

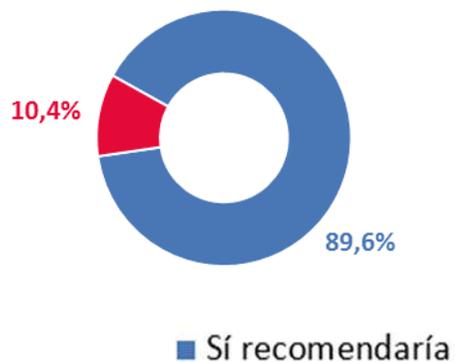
■ No le dieron informe

**C.E. LOZANO BLESA (n=200)**



*Recomendación del Servicio de Urgencias*

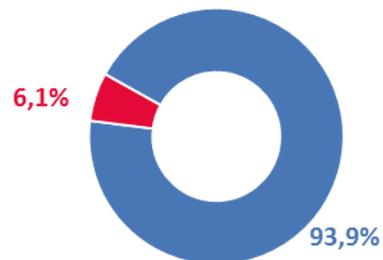
**H. SAN JORGE (n=198)**



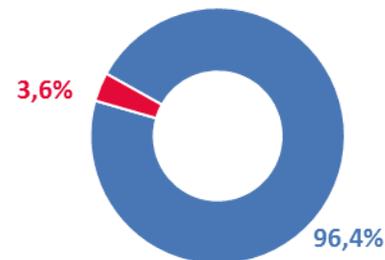
**H. BARBASTRO (n=198)**



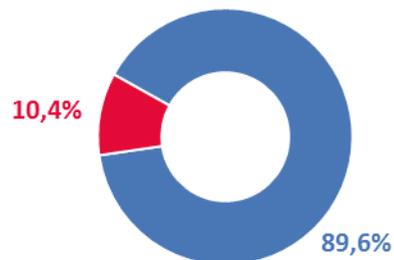
**H. OBISPO POLANCO (n=199)**



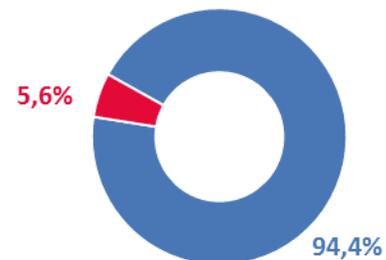
**H. ALCAÑIZ (n=197)**



**H. ERNEST LLUCH (n=199)**



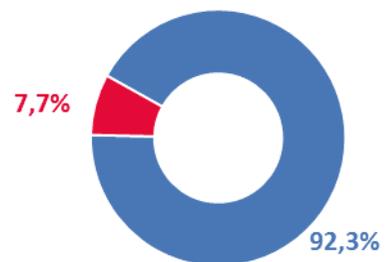
**H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)**



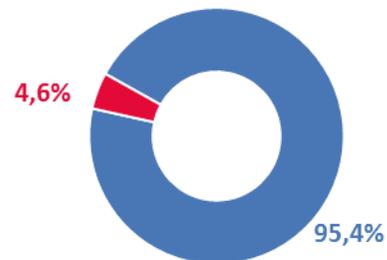
■ Sí recomendaría

■ No recomendaría

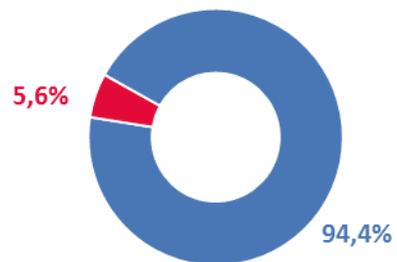
**C.E. ROYO VILLANOVA (n=199)**



**H. MIGUEL SERVET (n=201)**



**C.E. LOZANO BLESA (n=200)**



■ Sí recomendaría      ■ No recomendaría

## Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=1789)*		H. SAN JORGE (n=198)*		H. BARBASTRO (n=198)*		H. OBISPO POLANCO (n=199)*		H. ALCAÑIZ (n=197)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	387	21,6	55	27,8	54	27,3	48	24,1	38	19,3
Tiempo de espera en el centro	117	6,5	12	6,1	12	6,1	13	6,5	7	3,6
Atención general	660	36,9	68	34,3	76	38,4	69	34,7	85	43,1
Atención médica	264	14,8	25	12,6	18	9,1	33	16,6	22	11,2
Atención de otro personal sanitario	78	4,4	3	1,5	8	4,0	11	5,5	10	5,1
Atención de personal no sanitario	22	1,2	1	0,5	1	0,5	3	1,5	3	1,5
Citaciones	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Información	12	0,7	1	0,5	2	1,0	0	0,0	1	0,5
Oferta de profesionales	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones/recursos materiales	6	0,3	1	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Limpieza	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Satisfacción general	348	19,5	38	19,2	34	17,2	31	15,6	38	19,3
Transporte Sanitario	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Errores Administrativos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Saturación/masificación de pacientes	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	23	1,3	3	1,5	4	2,0	3	1,5	2	1,0
<b>TOTAL**</b>	<b>1921</b>	<b>107,4</b>	<b>207</b>	<b>104,5</b>	<b>209</b>	<b>105,6</b>	<b>211</b>	<b>106,0</b>	<b>208</b>	<b>105,6</b>

\* Hace referencia al número total de encuestados.

\*\* Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

Aspectos Positivos	H. ERNEST LLUCH (n=199)*		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)*		H. ROYO VILLANOVA (n=199)*		H. MIGUEL SERVET (n=201)*		H. LOZANO BLESA (n=200)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	36	18,1	40	20,2	34	17,1	40	19,9	42	21,0
Tiempo de espera en el centro	8	4,0	27	13,6	13	6,5	15	7,5	10	5,0
Atención general	86	43,2	71	35,9	73	36,7	70	34,8	62	31,0
Atención médica	30	15,1	23	11,6	31	15,6	34	16,9	48	24,0
Atención de otro personal sanitario	8	4,0	9	4,5	8	4,0	8	4,0	13	6,5
Atención de personal no sanitario	3	1,5	2	1,0	2	1,0	1	0,5	6	3,0
Citaciones	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Información	2	1,0	2	1,0	2	1,0	2	1,0	0	0,0
Oferta de profesionales	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones/recursos materiales	0	0,0	2	1,0	0	0,0	1	0,5	1	0,5
Limpieza	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Satisfacción general	38	19,1	44	22,2	48	24,1	38	18,9	39	19,5
Transporte Sanitario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,0
Errores Administrativos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Saturación/masificación de pacientes	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	2	1,0	2	1,0	3	1,5	4	2,0	0	0,0
<b>TOTAL**</b>	<b>213</b>	<b>107,0</b>	<b>222</b>	<b>112,1</b>	<b>215</b>	<b>108,0</b>	<b>213</b>	<b>106,0</b>	<b>223</b>	<b>111,5</b>

\* Hace referencia al número total de encuestados.

\*\* Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

## -Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=1789)*		H. SAN JORGE (n=198)*		H. BARBASTRO (n=198)*		H. OBISPO POLANCO (n=199)*		H. ALCAÑIZ (n=197)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	831	46,5	83	41,9	83	41,9	94	47,2	88	44,7
Tiempo de espera en el centro	439	24,5	57	28,8	57	28,8	38	19,1	38	19,3
Tiempo de demora	14	0,8	3	1,5	3	1,5	3	1,5	0	0,0
Organización	26	1,5	4	2,0	3	1,5	0	0,0	2	1,0
Atención general	35	2,0	1	0,5	4	2,0	3	1,5	6	3,0
Atención médica	86	4,8	7	3,5	7	3,5	10	5,0	12	6,1
Atención de otro personal sanitario	21	1,2	0	0,0	3	1,5	2	1,0	5	2,5
Atención de personal no sanitario	13	0,7	4	2,0	0	0,0	2	1,0	2	1,0
Citaciones	3	0,2	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Información	17	1,0	5	2,5	4	2,0	0	0,0	0	0,0
Oferta de profesionales	35	2,0	3	1,5	7	3,5	2	1,0	3	1,5
Instalaciones/recursos materiales	196	11,0	23	11,6	7	3,5	36	18,1	30	15,2
Derivación a otros centros	2	0,1	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Limpieza	7	0,4	1	0,5	0	0,0	0	0,0	2	1,0
Insatisfacción general	6	0,3	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Asistencia a domicilio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte Sanitario	4	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Errores Administrativos	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Saturación/masificación de pacientes	65	3,6	3	1,5	12	6,1	5	2,5	10	5,1
Comida	3	0,2	0	0,0	1	0,5	1	0,5	0	0,0
Visitas	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	80	4,5	9	4,5	19	9,6	9	4,5	11	5,6
<b>TOTAL**</b>	<b>1885</b>	<b>105,4</b>	<b>205</b>	<b>103,5</b>	<b>212</b>	<b>107,1</b>	<b>205</b>	<b>103,0</b>	<b>211</b>	<b>107,1</b>

\* Hace referencia al número total de encuestados.

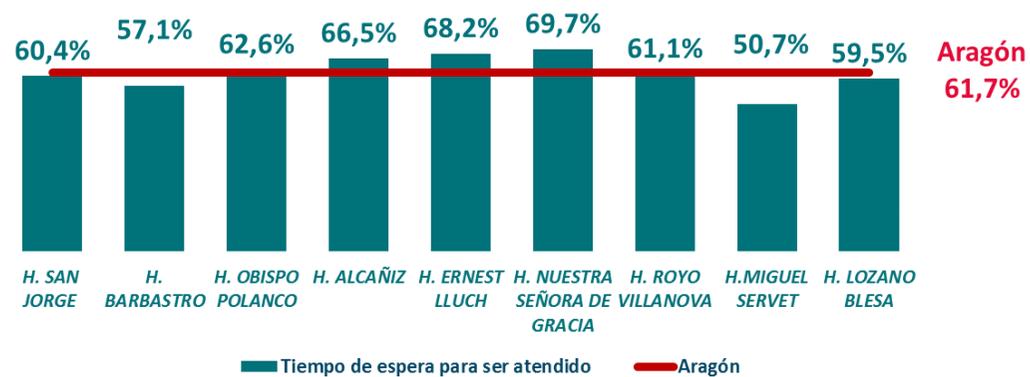
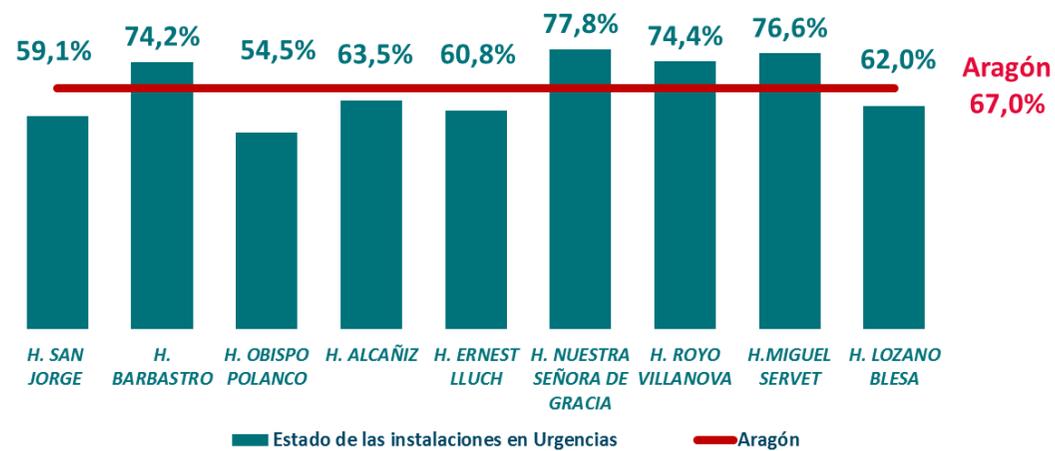
\*\* Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

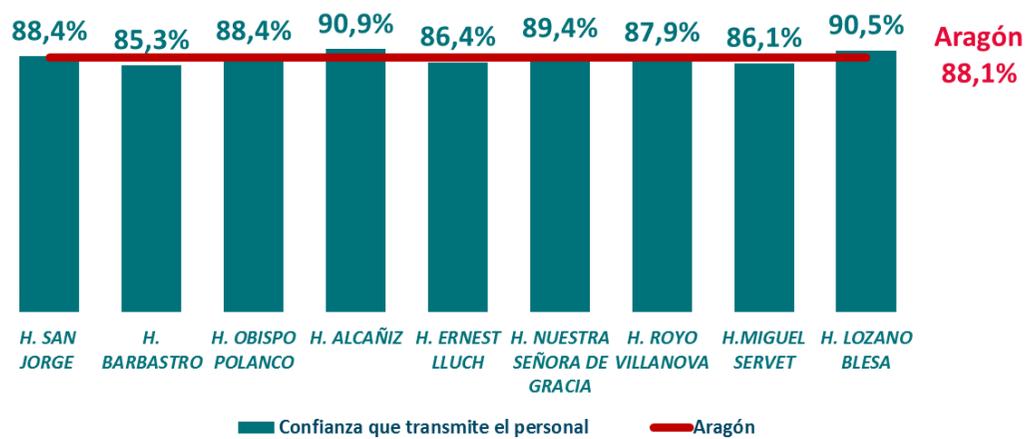
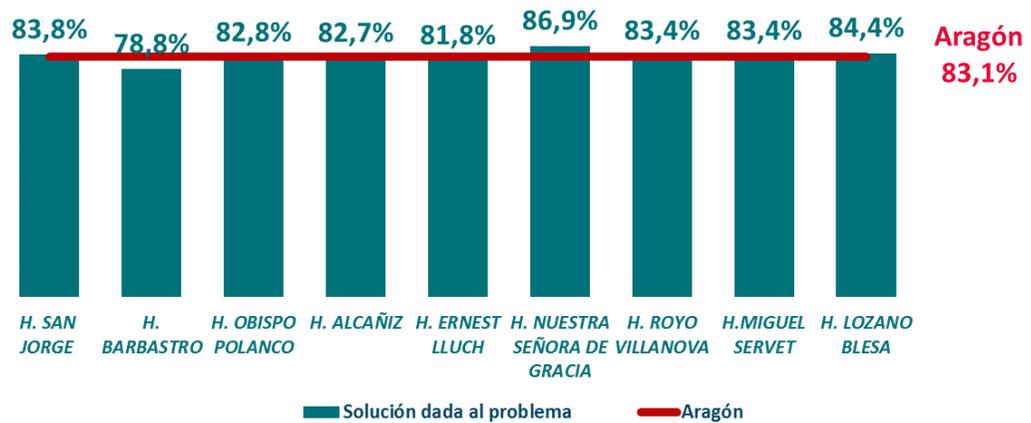
Aspectos Negativos	H. ERNEST LLUCH (n=199)*		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)*		H. ROYO VILLANOVA (n=199)*		H.MIGUEL SERVET (n=201)*		H. LOZANO BLESA (n=200)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	93	46,7	112	56,6	93	46,7	92	45,8	93	46,5
Tiempo de espera en el centro	43	21,6	34	17,2	56	28,1	62	30,8	54	27,0
Tiempo de demora	1	0,5	0	0,0	1	0,5	1	0,5	2	1,0
Organización	2	1,0	3	1,5	3	1,5	6	3,0	3	1,5
Atención general	2	1,0	4	2,0	6	3,0	4	2,0	5	2,5
Atención médica	15	7,5	10	5,1	4	2,0	13	6,5	8	4,0
Atención de otro personal sanitario	4	2,0	1	0,5	2	1,0	1	0,5	3	1,5
Atención de personal no sanitario	1	0,5	0	0,0	1	0,5	2	1,0	1	0,5
Citaciones	0	0,0	1	0,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Información	3	1,5	0	0,0	1	0,5	2	1,0	2	1,0
Oferta de profesionales	6	3,0	4	2,0	5	2,5	1	0,5	4	2,0
Instalaciones/recursos materiales	30	15,1	25	12,6	14	7,0	13	6,5	18	9,0
Derivación a otros centros	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	1	0,5	0	0,0	1	0,5	1	0,5	1	0,5
Insatisfacción general	1	0,5	2	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Asistencia a domicilio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte Sanitario	0	0,0	0	0,0	1	0,5	2	1,0	0	0,0
Errores Administrativos	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Saturación/masificación de pacientes	7	3,5	2	1,0	8	4,0	5	2,5	13	6,5
Comida	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Visitas	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	2	1,0	5	2,5	10	5,0	9	4,5	6	3,0
<b>TOTAL **</b>	<b>212</b>	<b>106,5</b>	<b>204</b>	<b>103,0</b>	<b>208</b>	<b>104,5</b>	<b>214</b>	<b>106,5</b>	<b>214</b>	<b>107,0</b>

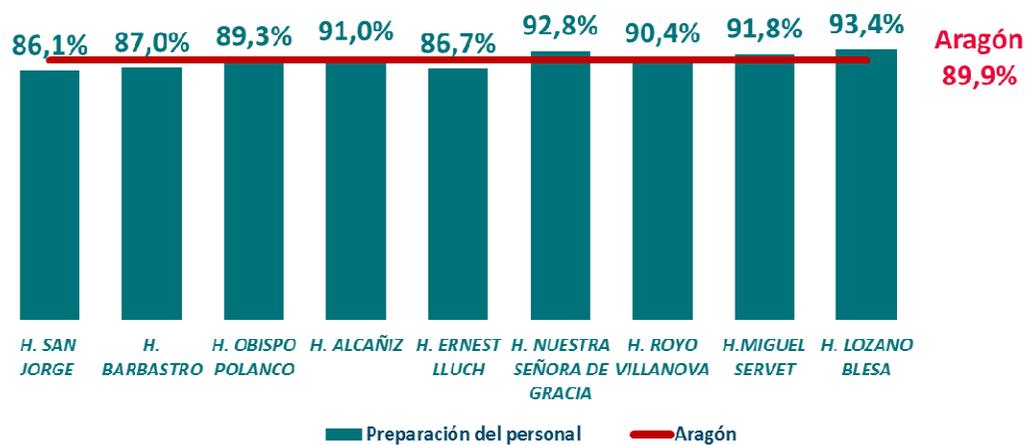
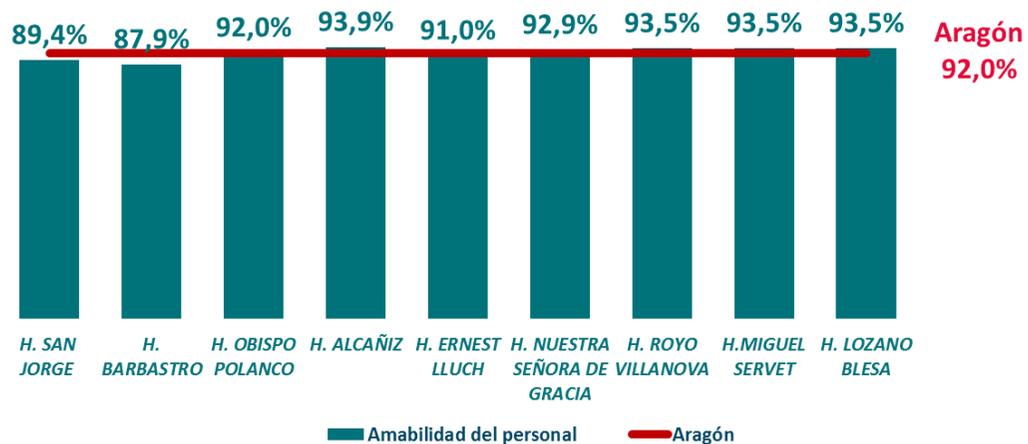
\* Hace referencia al número total de encuestados.

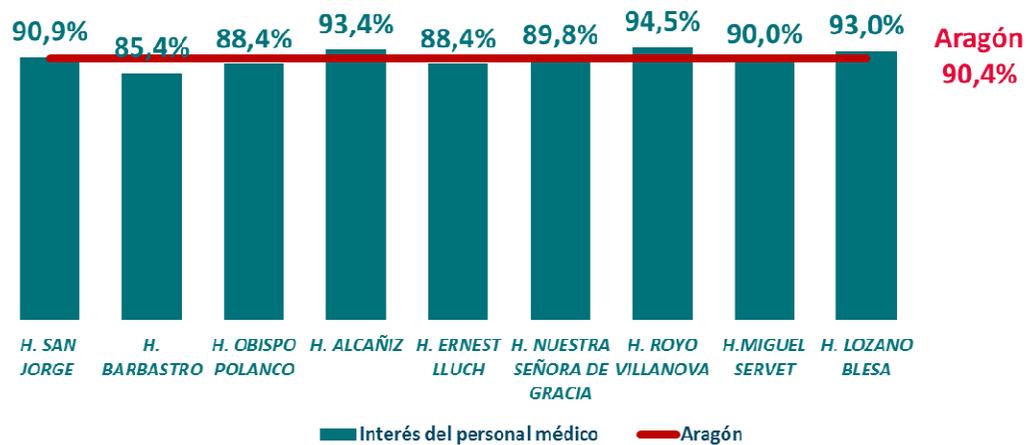
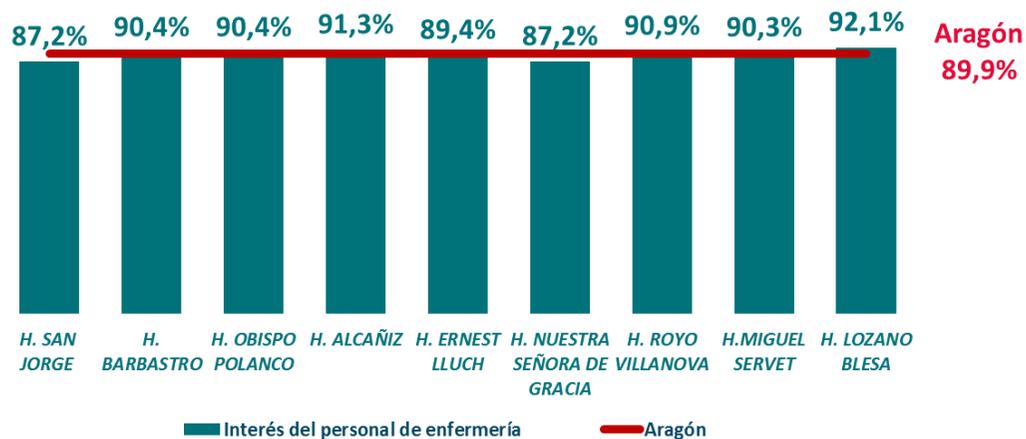
\*\* Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

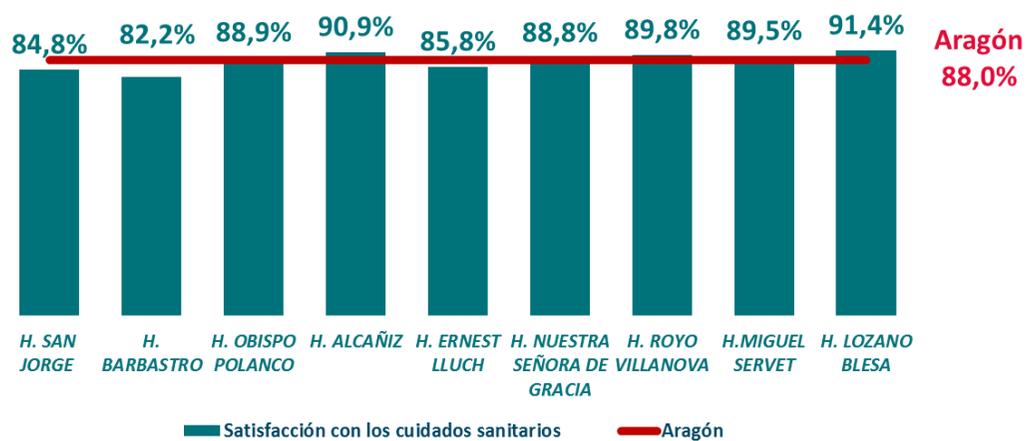
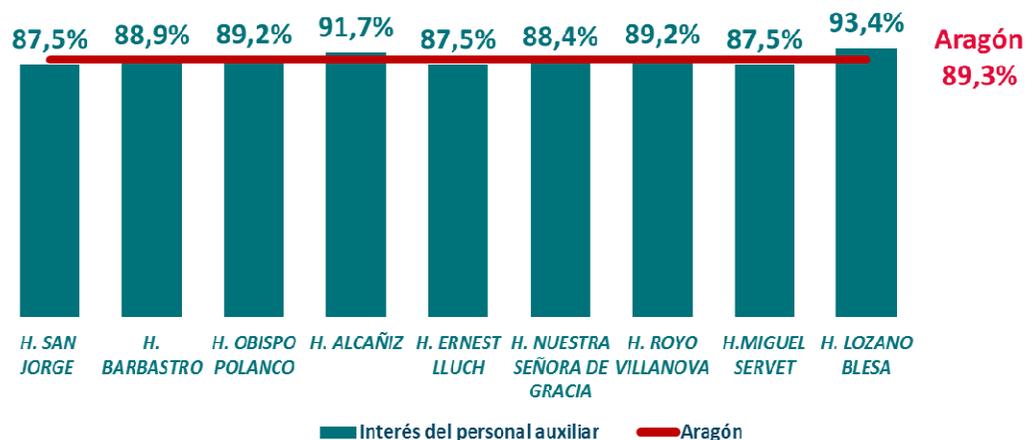
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.

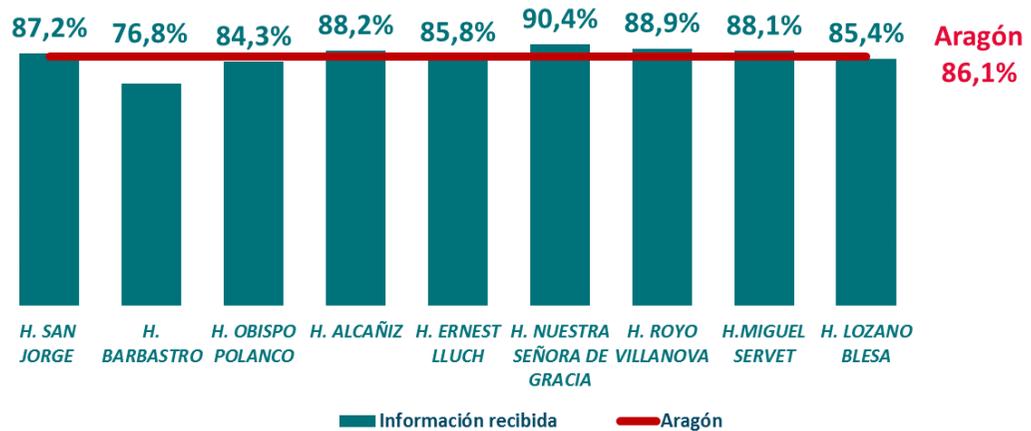












## RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR HOSPITALES. URGENCIAS

Opinión de los usuarios	Sexo									Grupos de Edad									ARAGÓN (n=1789)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias*</i>	531	69,1	65,8 - 72,3	667	65,5	62,5 - 68,4	558	64,2	61,0 - 67,4	277	65,2	60,6 - 69,7	363	73,5	69,6 - 77,4	1263	69,9	67,8 - 72,0			
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	462	60,2	56,8 - 63,7	640	62,9	59,9 - 65,8	484	55,7	52,4 - 59,0	286	67,3	62,8 - 71,8	332	67,6	63,5 - 71,8	1135	62,8	60,6 - 65,1			
<i>Solución dada al problema*</i>	638	83,3	80,6 - 85,9	844	83,0	80,7 - 85,3	697	80,1	77,5 - 82,8	355	83,7	80,2 - 87,2	430	87,9	85,0 - 90,8	1483	82,3	80,5 - 84,0			
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	690	89,7	87,6 - 91,9	885	86,9	84,9 - 89,0	744	85,5	83,2 - 87,9	371	87,7	84,6 - 90,8	460	93,1	90,9 - 95,3	1566	86,7	85,1 - 88,2			
<i>Amabilidad del personal*</i>	713	92,7	90,9 - 94,6	932	91,4	89,6 - 93,1	784	90,1	88,1 - 92,1	392	92,2	89,7 - 94,8	469	94,9	93,0 - 96,9	1627	90,0	88,7 - 91,4			
<i>Preparación del personal*</i>	688	91,2	89,2 - 93,3	888	88,8	86,8 - 90,8	748	87,3	85,1 - 89,5	379	90,5	87,6 - 93,3	449	93,9	91,8 - 96,1	1571	87,8	86,2 - 89,3			
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	697	91,2	89,2 - 93,2	889	88,9	87,0 - 90,8	747	87,3	85,0 - 89,5	376	89,5	86,6 - 92,5	463	94,9	92,9 - 96,8	1595	88,5	87,0 - 90,0			
<i>Interés del personal médico*</i>	703	91,7	89,7 - 93,6	910	89,5	87,6 - 91,4	763	88,0	85,8 - 90,2	382	90,1	87,3 - 92,9	468	94,9	93,0 - 96,9	1626	90,1	88,8 - 91,5			
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	672	90,0	87,8 - 92,1	874	88,7	86,8 - 90,7	735	87,3	85,0 - 89,5	370	89,6	86,6 - 92,5	441	92,5	90,1 - 94,8	1552	86,7	85,1 - 88,2			
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	692	90,2	88,1 - 92,3	874	86,4	84,2 - 88,5	738	85,2	82,9 - 87,6	365	86,9	83,7 - 90,1	463	93,9	91,8 - 96,0	1567	86,9	85,3 - 88,4			
<i>Información recibida*</i>	664	86,6	84,2 - 89,0	869	85,8	83,6 - 87,9	713	82,3	79,8 - 84,9	368	86,8	83,6 - 90,0	452	92,2	89,9 - 94,6	1530	84,8	83,2 - 86,5			
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	670	87,1	84,8 - 89,5	868	85,1	82,9 - 87,3	740	85,1	82,7 - 87,4	359	84,5	81,0 - 87,9	439	88,9	86,1 - 91,6	1538	86,0	84,4 - 87,6			
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones*</i>	378	56,2	52,4 - 59,9	485	53,4	50,2 - 56,7	440	56,2	52,7 - 59,7	197	52,5	47,5 - 57,6	226	53,4	48,7 - 58,2	863	54,6	52,1 - 57,0			
<i>Informe de alta</i>	725	95,0	93,5 - 96,6	949	94,3	92,9 - 95,8	816	94,4	92,9 - 96,0	396	93,6	91,3 - 95,9	462	95,9	94,1 - 97,6	1674	94,6	93,6 - 95,7			
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	706	93,9	92,2 - 95,6	929	92,9	91,3 - 94,5	773	91,0	89,1 - 93,0	392	93,6	91,2 - 95,9	470	97,1	95,6 - 98,6	1635	93,3	92,2 - 94,5			

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									H. SAN JORGE (n=198)			ARAGÓN (n=1789)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			H. SAN JORGE (n=198)			ARAGÓN (n=1789)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias*</i>	50	59,5	49,0 - 70,0	67	58,8	49,7 - 67,8	52	53,6	43,7 - 63,5	19	51,4	35,2 - 67,5	46	71,9	60,9 - 82,9	117	59,1	52,2 - 65,9	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	48	57,8	47,2 - 68,5	71	62,3	53,4 - 71,2	52	53,6	43,7 - 63,5	26	70,3	55,5 - 85,0	41	65,1	53,3 - 76,9	119	60,4	53,6 - 67,2	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	76	90,5	84,2 - 96,8	90	78,9	71,5 - 86,4	82	84,5	77,3 - 91,7	30	81,1	68,5 - 93,7	54	84,4	75,5 - 93,3	166	83,8	78,7 - 89,0	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	76	90,5	84,2 - 96,8	99	86,8	80,6 - 93,0	80	82,5	74,9 - 90,0	34	91,9	83,1 - 100	61	95,3	90,1 - 100	175	88,4	83,9 - 92,8	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	75	89,3	82,7 - 95,9	102	89,5	83,8 - 95,1	84	86,6	79,8 - 93,4	32	86,5	75,5 - 97,5	61	95,3	90,1 - 100	177	89,4	85,1 - 93,7	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	70	85,4	77,7 - 93,0	97	86,6	80,3 - 92,9	82	85,4	78,4 - 92,5	29	80,6	67,6 - 93,5	56	90,3	83,0 - 97,7	167	86,1	81,2 - 91,0	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	74	89,2	82,5 - 95,8	96	85,7	79,2 - 92,2	76	80,9	72,9 - 88,8	30	81,1	68,5 - 93,7	64	100,0	100,0 - 100,0	170	87,2	82,5 - 91,9	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	79	94,0	89,0 - 99,1	101	88,6	82,8 - 94,4	85	87,6	81,1 - 94,2	33	89,2	79,2 - 99,2	62	96,9	92,6 - 100	180	90,9	86,9 - 94,9	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	72	88,9	82,0 - 95,7	96	86,5	80,1 - 92,8	78	83,9	76,4 - 91,3	32	86,5	75,5 - 97,5	58	93,5	87,4 - 99,7	168	87,5	82,8 - 92,2	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	74	89,2	82,5 - 95,8	93	81,6	74,5 - 88,7	82	84,5	77,3 - 91,7	27	75,0	60,9 - 89,1	58	90,6	83,5 - 97,8	167	84,8	79,8 - 89,8	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	76	90,5	84,2 - 96,8	95	84,8	78,2 - 91,5	83	86,5	79,6 - 93,3	29	78,4	65,1 - 91,6	59	93,7	87,6 - 99,7	171	87,2	82,6 - 91,9	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	75	89,3	82,7 - 95,9	95	83,3	76,5 - 90,2	84	86,6	79,8 - 93,4	28	75,7	61,9 - 89,5	58	90,6	83,5 - 97,8	170	85,9	81,0 - 90,7	1538	86,0	84,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	39	57,4	45,6 - 69,1	55	57,3	47,4 - 67,2	49	57,0	46,5 - 67,4	20	62,5	45,7 - 79,3	25	54,3	40,0 - 68,7	94	57,3	49,7 - 64,9	863	54,6	52,1 - 57,0
<i>Informe de alta</i>	82	98,8	96,4 - 100	104	92,9	88,1 - 97,6	91	93,8	89,0 - 98,6	35	97,2	91,9 - 100	60	96,8	92,4 - 100	186	95,4	92,4 - 98,3	1674	94,6	93,6 - 95,7
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	77	92,8	87,2 - 98,3	96	87,3	81,0 - 93,5	81	88,0	81,4 - 94,7	31	83,8	71,9 - 95,7	61	95,3	90,1 - 100	173	89,6	85,3 - 93,9	1635	93,3	92,2 - 94,5

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									H. BARBASTRO (n=198)			ARAGÓN (n=1789)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			H. BARBASTRO (n=198)			ARAGÓN (n=1789)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Estado de las instalaciones en Urgencias*	72	68,6	59,7 - 77,5	75	80,6	72,6 - 88,7	60	68,2	58,5 - 77,9	45	81,8	71,6 - 92,0	42	76,4	65,1 - 87,6	147	74,2	68,2 - 80,3	1263	69,9	67,8 - 72,0
Tiempo de espera para ser atendido*	57	54,3	44,8 - 63,8	56	60,2	50,3 - 70,2	43	48,9	38,4 - 59,3	38	69,1	56,9 - 81,3	32	58,2	45,1 - 71,2	113	57,1	50,2 - 64,0	1135	62,8	60,6 - 65,1
Solución dada al problema*	82	78,1	70,2 - 86,0	74	79,6	71,4 - 87,8	62	70,5	60,9 - 80,0	47	85,5	76,1 - 94,8	47	85,5	76,1 - 94,8	156	78,8	73,1 - 84,5	1483	82,3	80,5 - 84,0
Confianza que transmite el personal*	92	87,6	81,3 - 93,9	76	82,6	74,9 - 90,4	73	83,0	75,1 - 90,8	47	87,0	78,1 - 96,0	48	87,3	78,5 - 96,1	168	85,3	80,3 - 90,2	1566	86,7	85,1 - 88,2
Amabilidad del personal*	90	85,7	79,0 - 92,4	84	90,3	84,3 - 96,3	77	87,5	80,6 - 94,4	50	90,9	83,3 - 98,5	47	85,5	76,1 - 94,8	174	87,9	83,3 - 92,4	1627	90,0	88,7 - 91,4
Preparación del personal*	89	87,3	80,8 - 93,7	79	86,8	79,9 - 93,8	69	81,2	72,9 - 89,5	51	94,4	88,3 - 100	48	88,9	80,5 - 97,3	168	87,0	82,3 - 91,8	1571	87,8	86,2 - 89,3
Interés del personal de enfermería*	97	92,4	87,3 - 97,5	81	88,0	81,4 - 94,7	77	87,5	80,6 - 94,4	51	94,4	88,3 - 100	50	90,9	83,3 - 98,5	178	90,4	86,2 - 94,5	1595	88,5	87,0 - 90,0
Interés del personal médico*	91	86,7	80,2 - 93,2	78	83,9	76,4 - 91,3	71	80,7	72,4 - 88,9	48	87,3	78,5 - 96,1	50	90,9	83,3 - 98,5	169	85,4	80,4 - 90,3	1626	90,1	88,8 - 91,5
Interés del personal auxiliar*	87	85,3	78,4 - 92,2	82	93,2	87,9 - 98,4	76	90,5	84,2 - 96,8	48	92,3	85,1 - 99,6	45	83,3	73,4 - 93,3	169	88,9	84,5 - 93,4	1552	86,7	85,1 - 88,2
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	88	84,6	77,7 - 91,5	74	79,6	71,4 - 87,8	66	75,0	66,0 - 84,0	47	87,0	78,1 - 96,0	49	89,1	80,9 - 97,3	162	82,2	76,9 - 87,6	1567	86,9	85,3 - 88,4
Información recibida*	82	78,1	70,2 - 86,0	70	75,3	66,5 - 84,0	62	70,5	60,9 - 80,0	47	85,5	76,1 - 94,8	43	78,2	67,3 - 89,1	152	76,8	70,9 - 82,7	1530	84,8	83,2 - 86,5
Dedicación del tiempo necesario **	92	87,6	81,3 - 93,9	81	87,1	80,3 - 93,9	72	81,8	73,8 - 89,9	50	90,9	83,3 - 98,5	51	92,7	85,9 - 99,6	173	87,4	82,7 - 92,0	1538	86,0	84,4 - 87,6
Permiso realización pruebas o intervenciones	55	61,1	51,0 - 71,2	46	57,5	46,7 - 68,3	44	57,1	46,1 - 68,2	28	58,3	44,4 - 72,3	29	64,4	50,5 - 78,4	101	59,4	52,0 - 66,8	863	54,6	52,1 - 57,0
Informe de alta	101	96,2	92,5 - 99,9	83	92,2	86,7 - 97,8	83	95,4	91,0 - 99,8	49	89,1	80,9 - 97,3	52	98,1	94,5 - 100	184	94,4	91,1 - 97,6	1674	94,6	93,6 - 95,7
Recomendaría este servicio de Urgencias***	92	92,0	86,7 - 97,3	86	95,6	91,3 - 99,8	75	90,4	84,0 - 96,7	52	96,3	91,3 - 100	51	96,2	91,1 - 100	178	93,7	90,2 - 97,1	1635	93,3	92,2 - 94,5

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. OBISPO POLANCO (n=199)			ARAGÓN (n=1789)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Estado de las instalaciones en Urgencias*	53	57,0	46,9 - 67,1	55	52,4	42,8 - 61,9	59	53,2	43,9 - 62,4	25	55,6	41,0 - 70,1	24	57,1	42,2 - 72,1	108	54,5	47,6 - 61,5	1263	69,9	67,8 - 72,0
Tiempo de espera para ser atendido*	60	64,5	54,8 - 74,2	64	61,0	51,6 - 70,3	71	64,0	55,0 - 72,9	31	68,9	55,4 - 82,4	22	52,4	37,3 - 67,5	124	62,6	55,9 - 69,4	1135	62,8	60,6 - 65,1
Solución dada al problema*	77	82,8	75,1 - 90,5	87	82,9	75,6 - 90,1	91	81,3	74,0 - 88,5	36	81,8	70,4 - 93,2	37	88,1	78,3 - 97,9	164	82,8	77,6 - 88,1	1483	82,3	80,5 - 84,0
Confianza que transmite el personal*	82	88,2	81,6 - 94,7	94	88,7	82,6 - 94,7	99	88,4	82,5 - 94,3	39	86,7	76,7 - 96,6	38	90,5	81,6 - 99,4	176	88,4	84,0 - 92,9	1566	86,7	85,1 - 88,2
Amabilidad del personal*	86	92,5	87,1 - 97,8	97	91,5	86,2 - 96,8	100	89,3	83,6 - 95,0	43	95,6	89,5 - 100	40	95,2	88,8 - 100	183	92,0	88,2 - 95,7	1627	90,0	88,7 - 91,4
Preparación del personal*	84	90,3	84,3 - 96,3	92	88,5	82,3 - 94,6	96	85,7	79,2 - 92,2	41	91,1	82,8 - 99,4	39	97,5	92,7 - 100	176	89,3	85,0 - 93,6	1571	87,8	86,2 - 89,3
Interés del personal de enfermería*	83	90,2	84,1 - 96,3	95	90,5	84,9 - 96,1	98	87,5	81,4 - 93,6	41	91,1	82,8 - 99,4	39	97,5	92,7 - 100	178	90,4	86,2 - 94,5	1595	88,5	87,0 - 90,0
Interés del personal médico*	82	89,1	82,8 - 95,5	93	87,7	81,5 - 94,0	97	86,6	80,3 - 92,9	40	90,9	82,4 - 99,4	38	90,5	81,6 - 99,4	175	88,4	83,9 - 92,8	1626	90,1	88,8 - 91,5
Interés del personal auxiliar*	79	87,8	81,0 - 94,5	94	90,4	84,7 - 96,1	96	88,1	82,0 - 94,2	42	93,3	86,0 - 100	35	87,5	77,3 - 97,7	173	89,2	84,8 - 93,5	1552	86,7	85,1 - 88,2
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	84	90,3	84,3 - 96,3	93	87,7	81,5 - 94,0	99	88,4	82,5 - 94,3	40	88,9	79,7 - 98,1	38	90,5	81,6 - 99,4	177	88,9	84,6 - 93,3	1567	86,9	85,3 - 88,4
Información recibida*	78	84,8	77,4 - 92,1	89	84,0	77,0 - 90,9	90	81,1	73,8 - 88,4	39	86,7	76,7 - 96,6	38	90,5	81,6 - 99,4	167	84,3	79,3 - 89,4	1530	84,8	83,2 - 86,5
Dedicación del tiempo necesario**	77	82,8	75,1 - 90,5	97	91,5	86,2 - 96,8	95	84,8	78,2 - 91,5	40	88,9	79,7 - 98,1	39	92,9	85,1 - 100	174	87,4	82,8 - 92,0	1538	86,0	84,4 - 87,6
Permiso realización pruebas o intervenciones	47	57,3	46,6 - 68,0	48	50,0	40,0 - 60,0	55	54,5	44,7 - 64,2	22	53,7	38,4 - 68,9	18	50,0	33,7 - 66,3	95	53,4	46,0 - 60,7	863	54,6	52,1 - 57,0
Informe de alta	90	96,8	93,2 - 100	103	98,1	95,5 - 100	109	97,3	94,3 - 100	43	95,6	89,5 - 100	41	100,0	100,0 - 100,0	193	97,5	95,3 - 99,7	1674	94,6	93,6 - 95,7
Recomendaría este servicio de Urgencias***	86	93,5	88,4 - 98,5	99	94,3	89,8 - 98,7	102	91,9	86,8 - 97,0	44	97,8	93,5 - 100	39	95,1	88,5 - 100	185	93,9	90,6 - 97,2	1635	93,3	92,2 - 94,5

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. ALCAÑIZ (n=197)			ARAGÓN (n=1789)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años		fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)									
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias*</i>	51	63,0	52,4 - 73,5	74	63,8	55,0 - 72,5	62	61,4	51,9 - 70,9	22	56,4	40,8 - 72,0	41	71,9	60,3 - 83,6	132	66,0	59,4 - 72,6	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	53	65,4	55,1 - 75,8	78	67,2	58,7 - 75,8	57	56,4	46,8 - 66,1	30	76,9	63,7 - 90,1	44	77,2	66,3 - 88,1	114	57,0	50,1 - 63,9	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	67	83,8	75,7 - 91,8	95	81,9	74,9 - 88,9	79	78,2	70,2 - 86,3	34	87,2	76,7 - 97,7	49	87,5	78,8 - 96,2	162	81,0	75,6 - 86,4	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	72	88,9	82,0 - 95,7	107	92,2	87,4 - 97,1	87	86,1	79,4 - 92,9	38	97,4	92,5 - 100	54	94,7	88,9 - 100	175	87,5	82,9 - 92,1	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	75	92,6	86,9 - 98,3	110	94,8	90,8 - 98,9	90	89,1	83,0 - 95,2	38	97,4	92,5 - 100	57	100,0	100,0 - 100,0	183	91,5	87,6 - 95,4	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	70	92,1	86,0 - 98,2	102	90,3	84,8 - 95,7	84	86,6	79,8 - 93,4	36	94,7	87,6 - 100	52	96,3	91,3 - 100	179	90,9	86,8 - 94,9	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	74	91,4	85,2 - 97,5	105	91,3	86,2 - 96,5	88	88,0	81,6 - 94,4	36	92,3	83,9 - 100	55	96,5	91,7 - 100	183	92,0	88,2 - 95,7	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	78	96,3	92,2 - 100	105	91,3	86,2 - 96,5	92	92,0	86,7 - 97,3	37	94,9	87,9 - 100	54	94,7	88,9 - 100	181	90,5	86,4 - 94,6	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	69	89,6	82,8 - 96,4	107	93,0	88,4 - 97,7	87	89,7	83,6 - 95,7	36	92,3	83,9 - 100	53	94,6	88,7 - 100	174	88,3	83,8 - 92,8	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	75	92,6	86,9 - 98,3	104	89,7	84,1 - 95,2	87	86,1	79,4 - 92,9	36	92,3	83,9 - 100	56	98,2	94,8 - 100	176	88,0	83,5 - 92,5	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	69	86,3	78,7 - 93,8	103	89,6	84,0 - 95,2	81	80,2	72,4 - 88,0	37	94,9	87,9 - 100	54	98,2	94,7 - 100	168	84,0	78,9 - 89,1	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	69	85,2	77,4 - 92,9	99	85,3	78,9 - 91,8	83	82,2	74,7 - 89,6	35	89,7	80,2 - 99,3	50	87,7	79,2 - 96,2	168	85,3	80,3 - 90,2	1538	86,0	84,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	47	69,1	58,1 - 80,1	70	66,0	57,0 - 75,1	63	68,5	59,0 - 78,0	24	70,6	55,3 - 85,9	30	62,5	48,8 - 76,2	117	67,2	60,3 - 74,2	863	54,6	52,1 - 57,0
<i>Informe de alta</i>	77	96,3	92,1 - 100	106	92,2	87,3 - 97,1	92	92,0	86,7 - 97,3	38	97,4	92,5 - 100	53	94,6	88,7 - 100	183	93,8	90,5 - 97,2	1674	94,6	93,6 - 95,7
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	76	97,4	93,9 - 100	110	95,7	91,9 - 99,4	94	94,9	90,6 - 99,3	36	94,7	87,6 - 100	56	100,0	100,0 - 100,0	186	96,4	93,7 - 99,0	1635	93,3	92,2 - 94,5

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo									Grupos de Edad									H. ERNEST LLUCH (n=199)			ARAGÓN (n=1789)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr % IC (95%)			fr % IC (95%)					
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Estado de las instalaciones en Urgencias*	53	68,8	58,5 - 79,2	68	55,7	46,9 - 64,6	65	58,6	49,4 - 67,7	25	58,1	43,4 - 72,9	31	68,9	55,4 - 82,4	135	68,5	62,0 - 75,0	1263	69,9	67,8 - 72,0			
Tiempo de espera para ser atendido*	50	65,8	55,1 - 76,5	85	69,7	61,5 - 77,8	68	61,3	52,2 - 70,3	31	72,1	58,7 - 85,5	36	81,8	70,4 - 93,2	129	65,5	58,8 - 72,1	1135	62,8	60,6 - 65,1			
Solución dada al problema*	67	87,0	79,5 - 94,5	95	78,5	71,2 - 85,8	84	75,7	67,7 - 83,7	38	88,4	78,8 - 98,0	40	90,9	82,4 - 99,4	167	84,8	79,8 - 89,8	1483	82,3	80,5 - 84,0			
Confianza que transmite el personal*	71	92,2	86,2 - 98,2	101	82,8	76,1 - 89,5	93	83,8	76,9 - 90,6	38	88,4	78,8 - 98,0	41	91,1	82,8 - 99,4	171	86,8	82,1 - 91,5	1566	86,7	85,1 - 88,2			
Amabilidad del personal*	72	93,5	88,0 - 99,0	109	89,3	83,9 - 94,8	100	90,1	84,5 - 95,6	39	90,7	82,0 - 99,4	42	93,3	86,0 - 100	180	91,4	87,4 - 95,3	1627	90,0	88,7 - 91,4			
Preparación del personal*	69	92,0	85,9 - 98,1	101	83,5	76,9 - 90,1	90	82,6	75,4 - 89,7	39	92,9	85,1 - 100	41	91,1	82,8 - 99,4	174	88,3	83,8 - 92,8	1571	87,8	86,2 - 89,3			
Interés del personal de enfermería*	70	90,9	84,5 - 97,3	108	88,5	82,9 - 94,2	98	88,3	82,3 - 94,3	39	90,7	82,0 - 99,4	41	91,1	82,8 - 99,4	177	89,8	85,6 - 94,1	1595	88,5	87,0 - 90,0			
Interés del personal médico*	70	90,9	84,5 - 97,3	106	86,9	80,9 - 92,9	95	85,6	79,1 - 92,1	39	90,7	82,0 - 99,4	42	93,3	86,0 - 100	180	91,8	88,0 - 95,7	1626	90,1	88,8 - 91,5			
Interés del personal auxiliar*	66	88,0	80,6 - 95,4	102	87,2	81,1 - 93,2	95	86,4	80,0 - 92,8	35	87,5	77,3 - 97,7	38	90,5	81,6 - 99,4	169	86,2	81,4 - 91,0	1552	86,7	85,1 - 88,2			
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	69	89,6	82,8 - 96,4	100	83,3	76,7 - 90,0	92	83,6	76,7 - 90,5	37	88,1	78,3 - 97,9	40	88,9	79,7 - 98,1	171	87,2	82,6 - 91,9	1567	86,9	85,3 - 88,4			
Información recibida*	67	87,0	79,5 - 94,5	102	85,0	78,6 - 91,4	90	81,8	74,6 - 89,0	40	93,0	85,4 - 100	39	88,6	79,3 - 98,0	165	84,2	79,1 - 89,3	1530	84,8	83,2 - 86,5			
Dedicación del tiempo necesario **	70	90,9	84,5 - 97,3	102	83,6	77,0 - 90,2	91	82,0	74,8 - 89,1	38	88,4	78,8 - 98,0	43	95,6	89,5 - 100	172	86,4	81,7 - 91,2	1538	86,0	84,4 - 87,6			
Permiso realización pruebas o intervenciones	39	54,9	43,4 - 66,5	61	56,5	47,1 - 65,8	64	62,1	52,8 - 71,5	17	47,2	30,9 - 63,5	19	47,5	32,0 - 63,0	100	55,9	48,6 - 63,1	863	54,6	52,1 - 57,0			
Informe de alta	73	94,8	89,8 - 99,8	114	95,0	91,1 - 98,9	103	93,6	89,1 - 98,2	42	97,7	93,2 - 100	42	95,5	89,3 - 100	187	94,9	91,9 - 98,0	1674	94,6	93,6 - 95,7			
Recomendaría este servicio de Urgencias***	70	92,1	86,0 - 98,2	103	88,0	82,2 - 93,9	89	82,4	75,2 - 89,6	41	97,6	93,0 - 100	43	100,0	100,0 - 100,0	173	89,6	85,3 - 93,9	1635	93,3	92,2 - 94,5			

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)			ARAGÓN (n=1789)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años		fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)									
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias*</i>	69	82,1	74,0 - 90,3	85	74,6	66,6 - 82,6	73	76,8	68,4 - 85,3	34	73,9	61,2 - 86,6	47	82,5	72,6 - 92,3	154	77,8	72,0 - 83,6	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	61	72,6	63,1 - 82,2	77	67,5	58,9 - 76,1	59	62,1	52,3 - 71,9	34	73,9	61,2 - 86,6	45	78,9	68,4 - 89,5	138	69,7	63,3 - 76,1	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	73	86,9	79,7 - 94,1	99	86,8	80,6 - 93,0	80	84,2	76,9 - 91,5	40	87,0	77,2 - 96,7	52	91,2	83,9 - 98,6	172	86,9	82,2 - 91,6	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	77	91,7	85,8 - 97,6	100	87,7	81,7 - 93,7	81	85,3	78,1 - 92,4	41	89,1	80,1 - 98,1	55	96,5	91,7 - 100	177	89,4	85,1 - 93,7	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	81	96,4	92,5 - 100	103	90,4	84,9 - 95,8	87	91,6	86,0 - 97,2	41	89,1	80,1 - 98,1	56	98,2	94,8 - 100	184	92,9	89,4 - 96,5	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	79	95,2	90,6 - 99,8	102	91,1	85,8 - 96,4	88	93,6	88,7 - 98,6	41	89,1	80,1 - 98,1	52	94,5	88,5 - 100	181	92,8	89,2 - 96,4	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	76	90,5	84,2 - 96,8	95	84,8	78,2 - 91,5	79	84,0	76,6 - 91,4	38	84,4	73,9 - 95,0	54	94,7	88,9 - 100	171	87,2	82,6 - 91,9	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	76	91,6	85,6 - 97,5	100	88,5	82,6 - 94,4	80	85,1	77,9 - 92,3	41	89,1	80,1 - 98,1	55	98,2	94,7 - 100	176	89,8	85,6 - 94,0	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	75	92,6	86,9 - 98,3	93	85,3	78,7 - 92,0	79	85,9	78,8 - 93,0	39	88,6	79,3 - 98,0	50	92,6	85,6 - 99,6	168	88,4	83,9 - 93,0	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	76	90,5	84,2 - 96,8	99	87,6	81,5 - 93,7	81	86,2	79,2 - 93,1	39	84,8	74,4 - 95,2	55	96,5	91,7 - 100	175	88,8	84,4 - 93,2	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	77	91,7	85,8 - 97,6	101	89,4	83,7 - 95,1	82	87,2	80,5 - 94,0	40	87,0	77,2 - 96,7	56	98,2	94,8 - 100	178	90,4	86,2 - 94,5	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	75	89,3	82,7 - 95,9	98	86,0	79,6 - 92,3	80	84,2	76,9 - 91,5	41	89,1	80,1 - 98,1	52	91,2	83,9 - 98,6	173	87,4	82,7 - 92,0	1538	86,0	84,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	29	39,2	28,1 - 50,3	47	43,9	34,5 - 53,3	40	46,5	36,0 - 57,1	16	37,2	22,8 - 51,7	20	38,5	25,2 - 51,7	76	42,0	34,8 - 49,2	863	54,6	52,1 - 57,0
<i>Informe de alta</i>	75	91,5	85,4 - 97,5	103	93,6	89,1 - 98,2	85	91,4	85,7 - 97,1	43	95,6	89,5 - 100	50	92,6	85,6 - 99,6	178	92,7	89,0 - 96,4	1674	94,6	93,6 - 95,7
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	81	96,4	92,5 - 100	105	92,9	88,2 - 97,6	89	93,7	88,8 - 98,6	41	91,1	82,8 - 99,4	56	98,2	94,8 - 100	186	94,4	91,2 - 97,6	1635	93,3	92,2 - 94,5

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. ROYO VILLANOVA (n=199)			ARAGÓN (n=1789)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Estado de las instalaciones en Urgencias*	61	70,1	60,5 - 79,7	87	77,7	70,0 - 85,4	82	78,1	70,2 - 86,0	33	66,0	52,9 - 79,1	33	75,0	62,2 - 87,8	148	74,4	68,3 - 80,4	1263	69,9	67,8 - 72,0
Tiempo de espera para ser atendido*	57	65,5	55,5 - 75,5	64	57,7	48,5 - 66,8	56	53,3	43,8 - 62,9	35	70,0	57,3 - 82,7	30	69,8	56,0 - 83,5	121	61,1	54,3 - 67,9	1135	62,8	60,6 - 65,1
Solución dada al problema*	67	77,0	68,2 - 85,9	99	88,4	82,5 - 94,3	86	81,9	74,5 - 89,3	43	86,0	76,4 - 95,6	37	84,1	73,3 - 94,9	166	83,4	78,2 - 88,6	1483	82,3	80,5 - 84,0
Confianza que transmite el personal*	76	87,4	80,4 - 94,3	99	88,4	82,5 - 94,3	92	87,6	81,3 - 93,9	43	86,0	76,4 - 95,6	40	90,9	82,4 - 99,4	175	87,9	83,4 - 92,5	1566	86,7	85,1 - 88,2
Amabilidad del personal*	82	94,3	89,4 - 99,1	104	92,9	88,1 - 97,6	99	94,3	89,8 - 98,7	46	92,0	84,5 - 99,5	41	93,2	85,7 - 100	186	93,5	90,0 - 96,9	1627	90,0	88,7 - 91,4
Preparación del personal*	78	90,7	84,6 - 96,8	100	90,1	84,5 - 95,6	94	90,4	84,7 - 96,1	43	87,8	78,6 - 96,9	41	93,2	85,7 - 100	178	90,4	86,2 - 94,5	1571	87,8	86,2 - 89,3
Interés del personal de enfermería*	78	89,7	83,3 - 96,1	101	91,8	86,7 - 96,9	96	92,3	87,2 - 97,4	43	87,8	78,6 - 96,9	40	90,9	82,4 - 99,4	179	90,9	86,8 - 94,9	1595	88,5	87,0 - 90,0
Interés del personal médico*	81	93,1	87,8 - 98,4	107	95,5	91,7 - 99,4	99	94,3	89,8 - 98,7	47	94,0	87,4 - 100	42	95,5	89,3 - 100	188	94,5	91,3 - 97,6	1626	90,1	88,8 - 91,5
Interés del personal auxiliar*	75	88,2	81,4 - 95,1	98	89,9	84,3 - 95,6	90	88,2	82,0 - 94,5	41	83,7	73,3 - 94,0	42	97,7	93,2 - 100	173	89,2	84,8 - 93,5	1552	86,7	85,1 - 88,2
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	79	90,8	84,7 - 96,9	98	89,1	83,3 - 94,9	91	87,5	81,1 - 93,9	45	90,0	81,7 - 98,3	41	95,3	89,1 - 100	177	89,8	85,6 - 94,1	1567	86,9	85,3 - 88,4
Información recibida*	74	85,1	77,6 - 92,5	103	92,0	86,9 - 97,0	90	85,7	79,0 - 92,4	45	90,0	81,7 - 98,3	42	95,5	89,3 - 100	177	88,9	84,6 - 93,3	1530	84,8	83,2 - 86,5
Dedicación del tiempo necesario **	72	82,8	74,8 - 90,7	103	92,0	86,9 - 97,0	92	87,6	81,3 - 93,9	46	92,0	84,5 - 99,5	37	84,1	73,3 - 94,9	175	87,9	83,4 - 92,5	1538	86,0	84,4 - 87,6
Permiso realización pruebas o intervenciones	50	61,0	50,4 - 71,5	58	58,0	48,3 - 67,7	57	59,4	49,6 - 69,2	26	56,5	42,2 - 70,8	25	62,5	47,5 - 77,5	108	59,3	52,2 - 66,5	863	54,6	52,1 - 57,0
Informe de alta	80	92,0	86,2 - 97,7	108	96,4	93,0 - 99,9	102	97,1	94,0 - 100	45	90,0	81,7 - 98,3	41	93,2	85,7 - 100	188	94,5	91,3 - 97,6	1674	94,6	93,6 - 95,7
Recomendaría este servicio de Urgencias***	74	89,2	82,5 - 95,8	106	94,6	90,5 - 98,8	96	92,3	87,2 - 97,4	47	94,0	87,4 - 100	37	90,2	81,2 - 99,3	180	92,3	88,6 - 96,0	1635	93,3	92,2 - 94,5

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios H.MIGUEL SERVET (n=201)	Sexo						Grupos de Edad									H.MIGUEL SERVET (n=201)			ARAGÓN (n=1789)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Estado de las instalaciones en Urgencias*	68	81,9	73,6 - 90,2	86	72,9	64,9 - 80,9	55	72,4	62,3 - 82,4	45	78,9	68,4 - 89,5	54	79,4	69,8 - 89,0	154	76,6	70,8 - 82,5	1263	69,9	67,8 - 72,0
Tiempo de espera para ser atendido*	39	47,0	36,3 - 57,7	63	53,4	44,4 - 62,4	35	46,1	34,8 - 57,3	29	50,9	37,9 - 63,9	38	55,9	44,1 - 67,7	102	50,7	43,8 - 57,7	1135	62,8	60,6 - 65,1
Solución dada al problema*	68	82,9	74,8 - 91,1	98	83,8	77,1 - 90,4	66	86,8	79,2 - 94,4	46	80,7	70,5 - 90,9	54	81,8	72,5 - 91,1	166	83,4	78,2 - 88,6	1483	82,3	80,5 - 84,0
Confianza que transmite el personal*	74	89,2	82,5 - 95,8	99	83,9	77,3 - 90,5	64	84,2	76,0 - 92,4	47	82,5	72,6 - 92,3	62	91,2	84,4 - 97,9	173	86,1	81,3 - 90,9	1566	86,7	85,1 - 88,2
Amabilidad del personal*	79	95,2	90,6 - 99,8	109	92,4	87,6 - 97,2	69	90,8	84,3 - 97,3	55	96,5	91,7 - 100	64	94,1	88,5 - 99,7	188	93,5	90,1 - 96,9	1627	90,0	88,7 - 91,4
Preparación del personal*	79	96,3	92,3 - 100	101	88,6	82,8 - 94,4	68	89,5	82,6 - 96,4	51	91,1	83,6 - 98,5	61	95,3	90,1 - 100	180	91,8	88,0 - 95,7	1571	87,8	86,2 - 89,3
Interés del personal de enfermería*	76	92,7	87,0 - 98,3	101	88,6	82,8 - 94,4	61	83,6	75,1 - 92,1	53	93,0	86,4 - 99,6	63	95,5	90,4 - 100	177	90,3	86,2 - 94,4	1595	88,5	87,0 - 90,0
Interés del personal médico*	76	91,6	85,6 - 97,5	105	89,0	83,3 - 94,6	65	85,5	77,6 - 93,4	52	91,2	83,9 - 98,6	64	94,1	88,5 - 99,7	181	90,0	85,9 - 94,2	1626	90,1	88,8 - 91,5
Interés del personal auxiliar*	75	92,6	86,9 - 98,3	93	83,8	76,9 - 90,6	56	77,8	68,2 - 87,4	51	94,4	88,3 - 100	61	92,4	86,0 - 98,8	168	87,5	82,8 - 92,2	1552	86,7	85,1 - 88,2
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	78	94,0	88,9 - 99,1	101	86,3	80,1 - 92,6	63	82,9	74,4 - 91,4	51	91,1	83,6 - 98,5	65	95,6	90,7 - 100	179	89,5	85,3 - 93,7	1567	86,9	85,3 - 88,4
Información recibida*	75	90,4	84,0 - 96,7	102	86,4	80,3 - 92,6	65	85,5	77,6 - 93,4	50	87,7	79,2 - 96,2	62	91,2	84,4 - 97,9	177	88,1	83,6 - 92,5	1530	84,8	83,2 - 86,5
Dedicación del tiempo necesario **	76	91,6	85,6 - 97,5	87	73,7	65,8 - 81,7	63	82,9	74,4 - 91,4	45	78,9	68,4 - 89,5	55	80,9	71,5 - 90,2	163	81,1	75,7 - 86,9	1538	86,0	84,4 - 87,6
Permiso realización pruebas o intervenciones	41	56,2	44,8 - 67,5	51	49,0	39,4 - 58,6	35	53,0	41,0 - 65,1	28	56,0	42,2 - 69,8	29	47,5	35,0 - 60,1	92	52,0	44,6 - 59,3	863	54,6	52,1 - 57,0
Informe de alta	78	95,1	90,5 - 99,8	110	93,2	88,7 - 97,8	71	93,4	87,8 - 99,0	52	91,2	83,9 - 98,6	65	97,0	92,9 - 100	188	94,0	90,7 - 97,3	1674	94,6	93,6 - 95,7
Recomendaría este servicio de Urgencias***	79	97,5	94,2 - 100	108	93,9	89,5 - 98,3	68	91,9	85,7 - 98,1	54	98,2	94,7 - 100	65	97,0	92,9 - 100	187	95,4	92,5 - 98,3	1635	93,3	92,2 - 94,5

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. LOZANO BLESA (n=200)			ARAGÓN (n=1789)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias*</i>	54	72,0	61,8 - 82,2	70	56,0	47,3 - 64,7	50	58,8	48,4 - 69,3	29	54,7	41,3 - 68,1	45	72,6	61,5 - 83,7	124	62,0	55,3 - 68,7	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	37	49,3	38,0 - 60,6	82	65,6	57,3 - 73,9	43	50,6	40,0 - 61,2	32	60,4	47,2 - 73,5	44	71,0	59,7 - 82,3	119	59,5	52,7 - 66,3	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	61	82,4	73,8 - 91,1	107	85,6	79,4 - 91,8	67	78,8	70,1 - 87,5	41	77,4	66,1 - 88,6	60	98,4	95,2 - 100	168	84,4	79,4 - 89,5	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	70	93,3	87,7 - 99,0	110	88,7	83,1 - 94,3	75	88,2	81,4 - 95,1	44	84,6	74,8 - 94,4	61	98,4	95,3 - 100	180	90,5	86,4 - 94,5	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	73	97,3	93,7 - 100	114	91,2	86,2 - 96,2	78	91,8	85,9 - 97,6	48	90,6	82,7 - 98,4	61	98,4	95,3 - 100	187	93,5	90,1 - 96,9	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	70	93,3	87,7 - 99,0	114	93,4	89,1 - 97,8	77	91,7	85,8 - 97,6	48	90,6	82,7 - 98,4	59	98,3	95,1 - 100	184	93,4	89,9 - 96,9	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	69	94,5	89,3 - 99,7	107	90,7	85,4 - 95,9	74	92,5	86,7 - 98,3	45	88,2	79,4 - 97,1	57	95,0	89,5 - 100	176	92,1	88,3 - 96,0	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	70	93,3	87,7 - 99,0	115	92,7	88,2 - 97,3	79	94,0	89,0 - 99,1	45	84,9	75,3 - 94,5	61	98,4	95,3 - 100	185	93,0	89,4 - 96,5	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	74	98,7	96,1 - 100	109	90,1	84,8 - 95,4	78	94,0	88,9 - 99,1	46	86,8	77,7 - 95,9	59	98,3	95,1 - 100	183	93,4	89,9 - 96,9	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	69	92,0	85,9 - 98,1	112	91,1	86,0 - 96,1	77	91,7	85,8 - 97,6	43	82,7	72,4 - 93,0	61	98,4	95,3 - 100	181	91,4	87,5 - 95,3	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	66	88,0	80,6 - 95,4	104	83,9	77,4 - 90,3	70	82,4	74,2 - 90,5	41	78,8	67,7 - 89,9	59	95,2	89,8 - 100	170	85,4	80,5 - 90,3	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	64	85,3	77,3 - 93,3	106	84,8	78,5 - 91,1	80	94,1	89,1 - 99,1	36	67,9	55,4 - 80,5	54	87,1	78,8 - 95,4	170	85,0	80,1 - 89,9	1538	86,0	84,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	31	47,7	35,5 - 59,8	49	44,1	34,9 - 53,4	33	43,4	32,3 - 54,6	16	35,6	21,6 - 49,5	31	56,4	43,3 - 69,5	80	45,5	38,1 - 52,8	863	54,6	52,1 - 57,0
<i>Informe de alta</i>	69	93,2	87,5 - 99,0	118	95,2	91,4 - 98,9	80	95,2	90,7 - 99,8	49	92,5	85,3 - 99,6	58	95,1	89,7 - 100	187	94,4	91,3 - 97,6	1674	94,6	93,6 - 95,7
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	71	94,7	89,6 - 99,8	116	94,3	90,2 - 98,4	79	95,2	90,6 - 99,8	46	86,8	77,7 - 95,9	62	100,0	100,0 - 100,0	187	94,4	91,3 - 97,6	1635	93,3	92,2 - 94,5

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

