

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Informe de resultados 2018

Realizado por:



ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	9
1. INTRODUCCIÓN	11
2. METODOLOGÍA.....	12
2.1 POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO.....	12
2.2 ETAPAS	12
2.2.1 PLANIFICACIÓN	12
2.2.2 CONTENIDO DE LA ENCUESTA	12
2.2.3 FORMATO DE LA ENCUESTA	13
2.2.4 DEFINICIÓN DE UNIDADES MUESTRALES	13
2.2.5 TAMAÑO MUESTRAL Y TIPO DE MUESTREO	14
2.3 TRABAJO DE CAMPO	16
2.4 PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	16
2.5 INFORMACIÓN SOBRE LA RECOGIDA DE DATOS	17
2.5.1 TASAS DE RESPUESTA E INCIDENCIAS.....	17
II. RESULTADOS.....	19
1. HOSPITALES GENERALES DE SALUD	21
1.1 HOSPITALIZACIÓN	22
1.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	25
1.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	25
1.1.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	26
1.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	29
1.1.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	31
1.1.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	32
1.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	33
1.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	33
1.1.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	35
1.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	43
1.1.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	45
1.1.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	46
1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	47

1.2.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	50
1.2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	50
1.2.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	51
1.2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	53
1.2.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	55
1.2.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	56
1.2.2 RESULTADOS POR SECTORES DE SALUD	57
1.2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	57
1.2.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	59
1.2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	66
1.2.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	68
1.2.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	69
1.2.3 RESULTADOS POR SECTORES DE SALUD Y CENTROS.....	70
1.2.3.1 SECTOR BARBASTRO.....	70
1.2.3.2 SECTOR ZARAGOZA I	81
1.2.3.3 SECTOR ZARAGOZA II	92
1.2.3.4 SECTOR ZARAGOZA III	103
1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS	114
1.3.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	117
1.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	117
1.3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	118
1.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	121
1.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	123
1.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	124
1.3.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	125
1.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	125
1.3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	127
1.3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	134
1.3.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	136
1.3.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	137
2. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)	139
2.1 HOSPITALIZACIÓN	140
2.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	142
2.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	142
2.1.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	143
2.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	146

2.1.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	148
2.1.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	148
2.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	149
2.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	149
2.1.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	150
2.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	156
2.1.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	158
2.1.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	159
2.2. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	160
2.2.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	162
2.2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	162
2.2.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	163
2.2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	165
2.2.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	167
2.2.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	167
2.2.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	168
2.2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	168
2.2.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	169
2.2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	175
2.2.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	177
2.2.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	178
2.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS.....	179
2.3.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	181
2.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	181
2.3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	182
2.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	185
2.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	187
2.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	187
2.3.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	188
2.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	188
2.3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	189
2.3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	195
2.3.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	197
2.3.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	198
3. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA.....	199
3.1 HOSPITALIZACIÓN	200

3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	202
3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	203
3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	206
3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	207
3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	207
3.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA	208
3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	210
3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	211
3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	213
3.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	214
3.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	214
4. HOSPITALES DE CONVALECENCIA	215
4.1. HOSPITALIZACIÓN	216
4.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN	216
4.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	219
4.1.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	220
4.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	223
4.1.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	224
4.1.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	224
4.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES	225
4.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	225
4.1.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	226
4.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	232
4.1.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	234
4.1.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	235
5. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS	237
5.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN	239
5.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	239
5.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	240
5.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	242
5.2 RESULTADOS POR LOTE	243
5.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	243
5.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	244
5.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	249
6. LABORATORIOS CLÍNICOS	251

6.1. RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN	255
6.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	255
6.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.....	256
6.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	258
6.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	260
6.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	260
6.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	261
6.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	261
6.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.....	263
6.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	270
6.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	272
6.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	273
III.EVOLUCIÓN	275
1. HOSPITALES GENERALES DE SALUD	277
1.1 HOSPITALIZACIÓN	278
1.2 CONSULTAS DE ESPECIALIDADES.....	294
1.2.1 DESGLOSE POR SECTORES DE SALUD	298
1.2.2 DESGLOSE POR SECTORES DE SALUD Y CENTRO	309
1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS.....	325
2. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)	340
2.1 HOSPITALIZACIÓN	341
2.2 CONSULTAS DE ESPECIALIDADES.....	347
2.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS.....	355
3. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA.....	361
3.1 HOSPITALIZACIÓN	362
3.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	365
4. HOSPITALES DE CONVALECENCIA	368
4.1 HOSPITALIZACIÓN	369
5. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS.....	375
6. LABORATORIOS CLÍNICOS	385

IV. ANEXO. CUESTIONARIOS	403
1. HOSPITALIZACIÓN.....	405
2. CONSULTAS DE ESPECIALIDADES.....	407
3. SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS.....	409
4. 061 ARAGÓN	411
4.1 CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS (CCU).....	411
4.2 UNIDADES MÓVILES DE EMERGENCIAS (UMES) DE ZARAGOZA Y RESTO DE ARAGÓN/SERVICIOS DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA (SUAP)	413
4.3 OTROS RECURSOS	415
5. LABORATORIOS CLÍNICOS	417
V. ANEXO II ENLACES	419
ENLACES A PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:.....	421

I. PRESENTACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

2. METODOLOGÍA

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Sanidad tiene entre sus estrategias mejorar el nivel de salud de los ciudadanos que viven en Aragón. Un procedimiento para implementar estas estrategias consiste en conocer la opinión de los usuarios sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud.

En consecuencia, la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón promueve la realización de encuestas de satisfacción o cualquier otro método orientado a este fin, analizar los resultados y establecer o sugerir las acciones oportunas.

Periódicamente se vienen realizando las Encuestas de Satisfacción de Usuarios (ESU) que son utilizadas para conocer la opinión de los usuarios con la asistencia prestada y orientar las actuaciones en los diferentes niveles de atención sanitaria. A través de estas encuestas se dispone de un instrumento homogéneo que permite monitorizar los aspectos más relevantes de la satisfacción.

El informe que se presenta a continuación refleja los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios de los Hospitales Generales del Servicio Aragonés de Salud (SALUD), Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)¹, Hospital General de la Defensa de Zaragoza, Hospitales de Convalecencia de SALUD y San Juan de Dios de Zaragoza, 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias, y Laboratorios Clínicos de los Hospitales Generales de SALUD.

Como novedad, este año se han añadido dos nuevas cuestiones relacionadas, por un lado, con las formas de participar en el Sistema Sanitario y, por otro, con la información otorgada en el centro de salud sobre las “voluntades anticipadas”. Además, se comparan los datos de satisfacción obtenidos en 2018 con los registrados en años anteriores.

¹En la actualidad se encuentran integrados en el Sistema Aragonés de Salud, si bien se continúa manteniendo la estructura separada en el estudio para posibilitar la comparativa anual.

2. METODOLOGÍA

2.1 POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO

La Encuesta de Satisfacción a Usuarios tiene como población objeto de estudio a todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria², por parte de los siguientes servicios:

- Hospitales Generales de SALUD (hospitalización, consultas de especialidades y urgencias).
- Antiguo Consorcio Aragón Sanitario de Alta Resolución -CASAR- integrado en el SALUD (hospitalización, consultas de especialidades y urgencias).
- Hospital General de La Defensa de Zaragoza (Concertado).
- Hospitales de Convalecencia.
- 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias.
- Laboratorios Clínicos.

2.2 ETAPAS

2.2.1 PLANIFICACIÓN

La planificación de la encuesta ha requerido tomar decisiones acerca del contenido de la encuesta, el procedimiento más idóneo para cada una de las tipologías, definición de unidades muestrales y cálculo de muestras correspondientes.

2.2.2 CONTENIDO DE LA ENCUESTA

Se han utilizado diferentes modelos de cuestionario según de las características de la atención prestada: Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 Aragón. Aunque cada uno de los cuestionarios comprende contenidos específicos relacionados con el tipo de asistencia, todos ellos parten de un esquema común en cuanto a las escalas de medición o los principales bloques de contenidos. A modo general, se analizan los siguientes aspectos:

- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).
- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita y tiempo de espera para recibir el servicio).
- Estado de las instalaciones o equipamientos (apariencia, comodidad).

² No se ha realizado la encuesta a los usuarios de los Servicios de Psiquiatría.

- Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada y tiempo dedicado.
- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención.
- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones y entrega de informes por escrito a los usuarios de Hospitalización y Urgencias.
- Excepto en el cuestionario del 061, conocimiento sobre los sistemas de participación en Salud así como de la información que existe en torno al documento de “Voluntades Anticipadas”.
- Preguntas abiertas acerca de lo positivo y negativo de los servicios recibidos.

Todos los comentarios cualitativos obtenidos se han cuantificado y segmentado, en aras de profundizar en el análisis y detectar cuáles son los puntos más destacables en el servicio de Atención Especializada.

2.2.3 FORMATO DE LA ENCUESTA

La encuesta se ha realizado por teléfono a través de entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.

2.2.4 DEFINICIÓN DE UNIDADES MUESTRALES

De acuerdo a la segmentación realizada para este estudio, las diferentes unidades muestrales son:

- Hospitales Generales de SALUD:
 - Hospitalización: las unidades de muestreo han sido determinadas por servicios de especialidades.
 - Consultas de Atención Especializada: cada centro de especialidades médicas ha supuesto una unidad muestral, al igual que las consultas externas de cada hospital.
 - Urgencias: cada uno de los servicios de urgencias de los hospitales ha constituido una unidad muestral.
- Antigo Consorcio Aragónés Sanitario de Alta Resolución -CASAR-. En cada centro se han determinado tres unidades muestrales según los servicios de hospitalización, consultas de atención especializada y urgencias.
- Hospital General de la Defensa de Zaragoza (concertado). Se han establecido dos unidades muestrales: hospitalización y consultas de atención especializada.
- Hospitales de Convalecencia. Cada uno de los tres centros se ha considerado como una unidad muestral.

- En 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias. Se han determinado 5 unidades muestrales en función de la modalidad de la atención (CCU, UMEs Zaragoza, UMEs Aragón, SUAP y otros recursos).
- Laboratorios de los Hospitales Generales de SALUD. Cada uno de ellos ha sido considerado como una unidad muestral.

Dentro de cada unidad muestral, los elementos de muestreo son cada uno de los usuarios de los distintos servicios atendidos durante el periodo de referencia.

2.2.5 TAMAÑO MUESTRAL Y TIPO DE MUESTREO

El universo para calcular el tamaño muestral se ha realizado a través del Sistema de Información de Atención Especializada (E.H.A.) y el Sistema de Información del 061 Aragón.

La asignación del número de encuestas a cada servicio corresponde a un muestreo aleatorio estratificado, tomando como variables de estratificación los distintos servicios.

Se han realizado **27.406** encuestas. En la siguiente tabla se indica el reparto de estas encuestas por servicio evaluado:

SERVICIO EVALUADO	ENCUESTAS REALIZADAS
Hospitales Generales de SALUD	20.562
Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)	2.297
Hospital General de la Defensa de Zaragoza	474
Hospitales de Convalecencia	488
061 Aragón	976
Laboratorios Clínicos	2.609
Total	27.406

A continuación, se especifica el número de encuestas por modalidad de atención y unidades de análisis. Se hace constar también el error muestral máximo admisible, asumiendo un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperable de usuarios satisfechos del 75% ($p=0,75$ y $q=0,25$).

	Centro	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		Urgencias	
		n	% error	n	% error	n	% error
Hospitales Generales de SALUD	H. San Jorge	1.747	1,8	287	5,0	285	5,0
	H. Barbastro	1.090	2,3	286	5,0	285	5,0
	C.E. Manzón			282	5,0		
	H. Obispo Polanco	1.097	2,3	286	5,0	285	5,0
	H. Alcañiz	994	2,4	288	5,0	284	5,0
	H. Ernest Lluch	551	3,3	286	5,0	283	5,0
	H. Royo Villanova	1.336	2,1	287	5,0	286	5,0
	H. Nuestra Señora de Gracia	728	2,8	287	5,0	283	5,0
	C.E. Grande Covián			287	5,0		
	H. Miguel Servet	3.646	1,3	288	5,0	288	5,0
	C.E. Ramón y Cajal			287	5,0		
	C.E. San José			287	5,0		
	H. Lozano Blesa	2.791	1,5	288	5,0	288	5,0
	C.E. Inocencio Jimenez			289	5,0		
TOTAL	13.980	0,7	4.015	1,3	2.567	1,7	
Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución -CASAR-	CASAR Bajo Cinca	122	6,0	279	5,0	227	5,0
	H. AR del Pirineo	192	5,4	283	5,0	297	4,8
	CASAR Cinco Villas	86	7,1	281	5,0	251	5,0
	CASAR Moncayo			279	5,0		
	TOTAL	400	3,6	1.122	2,5	775	2,9
Hospital Concertado	Centro	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada			
		n	% error	n	% error		
	H. General de la Defensa de Zaragoza	189	6,0	285	5,0		
	Total	189	6,0	285	5,0		
Hospitales de Convalecencia	Centro	Hospitalización					
		n	% error				
	H. Sagrado Corazón - Huesca	163	6,0				
	H. San José - Teruel	140	6,2				
	H. San Juan de Dios - Zaragoza	185	6,0				
	Total	488	3,6				
O61 Aragón	Centro	061 Aragón					
		n	% error				
	CCU	200	6,0				
	UMEs Zaragoza	192	6,0				
	UMEs Aragón	186	6,0				
	SUAP	199	6,0				
	Otros Recursos	199	6,0				
	Total	976	2,7				
Laboratorios Clínicos	CENTRO	Laboratorios					
		n	% error				
	H. San Jorge	293	5,0				
	H. Barbastro	291	5,0				
	H. Obispo Polanco	289	5,0				
	H. Alcañiz	290	5,0				
	H. Ernest Lluch	288	5,0				
	H. Royo Villanova	288	5,0				
	H. Nuestra Señora de Gracia	288	5,0				
	H. Miguel Servet	289	5,0				
	H. Lozano Blesa	293	5,0				
	Total	2.609	1,7				

2.3 TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se ha efectuado entre febrero y diciembre de 2018.

En las entrevistas telefónicas, los encuestadores recibieron formación sobre las herramientas de trabajo, excelencia telefónica y requisitos de exigencia para realizar un trabajo de calidad, además de formación específica sobre el objetivo perseguido con las encuestas. Además, a lo largo de la campaña, un coordinador auditó la calidad del servicio, realizando escuchas de seguimiento a los encuestadores.

2.4 PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

El procesamiento de los datos ha consistido en la depuración de la información con el objetivo de detectar, y en su caso corregir, errores relacionados con la correcta cumplimentación de los cuestionarios y la consistencia de los datos. Se han considerado encuestas válidas aquellas cumplimentadas en su totalidad (todas las preguntas).

El análisis de los datos se ha realizado a distintos niveles:

- **Análisis sociodemográfico.** Trata de presentar el perfil de los encuestados en cuanto a sexo, edad y situación laboral.
- **Análisis de resultados de satisfacción.** Para el conjunto de Aragón se muestra el grado de satisfacción percibido (dentro de una escala entre nada y muy satisfecho). Para el resto de niveles se analizan los resultados relativos a la satisfacción agrupando las categorías “satisfactorio” y “muy satisfactorio”.
- **Análisis de aspectos positivos y negativos.** Recogen las valoraciones positivas y negativas de los usuarios respecto al servicio utilizado. Se analizan teniendo en cuenta el total de personas encuestadas.
- **Análisis de otras cuestiones:** solicitud de permiso de pruebas o intervenciones, entrega de informes, conocimiento sobre formas de participar en el Sistema Sanitario e información recibida en torno a las “voluntades anticipadas”. Se analizan a nivel general, por sector y centro.
- **Comparación de resultados con años anteriores.** En el informe aparecen los resultados de 2011, 2014, 2016 y 2018. Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - La ESU de 2011 no se dirigió a usuarios que habían recibido atención sanitaria en el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, ni en Laboratorios Clínicos de los Hospitales Generales de SALUD.

- En 2011 se empleó cuestionario auto administrado en papel para Hospitales Generales de SALUD (Hospitalización), centros del CASAR, Hospital General de la Defensa de Zaragoza y Hospitales de Convalecencia. El resto de encuestas se realizaron en formato telefónico. A partir de 2014 todas las encuestas han sido telefónicas.
- En la ESU de 2011, en los Hospitales Generales de SALUD se determinaron las unidades muestrales por áreas de hospitalización en las que existía supervisión de enfermería, mientras que a partir de la ESU de 2014 las unidades muestrales se han definido por Servicios de Especialidades.

A diferencia de años anteriores, las respuestas “no sabe / no contesta” se tienen en cuenta en los resultados.

2.5 INFORMACIÓN SOBRE LA RECOGIDA DE DATOS

2.5.1 TASAS DE RESPUESTA E INCIDENCIAS

Para efectuar las 27.406 encuestas se han llamado a 62.295 registros. A continuación, se muestran los motivos de finalización para cada uno de los servicios sanitarios evaluados:

Resultado de los registros	Consultas	Urgencias	061	Hospitalización	Laboratorios	TOTAL
Apagado o fuera de cobertura	43	102	7	388	53	593
Colabora	5.422	3.342	976	15.057	2.609	27.406
Contestador / Comunica	726	723	60	3.075	464	5.048
Enfermo / No disponible	221	163	0	946	100	1.430
Fallecido	32	41	0	439	50	562
Indican que no está	68	62	0	120	57	307
Llamada abortada	81	54	2	118	65	320
No colabora	632	502	159	1.283	585	3.161
No existe línea / fax	282	152	3	764	162	1.363
No lo coge	2.777	2.126	411	6.158	2.150	13.622
No puede en este momento	1.347	783	22	2.687	105	4.944
Nunca contesta. Se descarta	216	139	16	608	1	980
Sin señal / error técnico	256	244	23	500	132	1.155
Teléfono incorrecto	280	239	2	555	106	1.182
No cumple	68	75	0	79	0	222
Total	12.451	8.747	1.681	32.777	6.639	62.295

II.RESULTADOS

- 1. HOSPITALES GENERALES DE SALUD**
- 2. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)**
- 3. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA**
- 4. HOSPITALES DE CONVALECENCIA**
- 5. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS**
- 6. LABORATORIOS CLÍNICOS**

1. HOSPITALES GENERALES DE SALUD

1.1 HOSPITALIZACIÓN

1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

En los servicios de Hospitalización y Urgencias Hospitalarias los datos se desglosan por Hospitales.

En Consultas de Atención Especializada los datos están estructurados por sector y posteriormente, cada sector, en los casos pertinentes, se desglosa por Hospitales o Centros de Especialidades.

Los 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

1.1 HOSPITALIZACIÓN

Perfil sociodemográfico

Entre las personas encuestadas ingresadas en los Hospitales del Servicio Aragonés de Salud, el porcentaje de mujeres y hombres es similar (51,9% de mujeres y 48,1% de hombres). La media de edad de los hombres supera ligeramente a la de las mujeres (58,9 y 56,2 años respectivamente).

El estrato de edad más representativo es el de **mayores de 65 años** (46,4% del total de encuestados).

En cuanto a la situación laboral, existe una elevada proporción de **jubilados y pensionistas** (51,9%), variable relacionada con el estrato de edad predominante. El 28,9% son trabajadores en activo, el 4,3% indicó ser ama de casa y el 7,2% restante señaló estar en paro (5,4%) o estudiando (1,8%). El 7,3% de encuestados son menores de 16 años, cuyas valoraciones han sido proporcionadas por sus padres o tutores.

Opiniones de los usuarios encuestados

La **amabilidad del personal** y el **interés del personal de enfermería** son los dos aspectos mejor valorados por los encuestados, ya que el 96,3% indica estar satisfecho y muy satisfecho con estos indicadores.

Por el contrario, la **comida** y el **estado de las habitaciones** registran las peores valoraciones, con un porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos del 73,8% y 81,1%, respectivamente.

Estos aspectos anteriormente mencionados también obtienen los niveles más bajos de satisfacción si se analizan por centro hospitalario. Cabe destacar:

- El Hospital Obispo Polanco alcanza los peores resultados en cuanto al **estado de las habitaciones** con porcentajes del 65,6%. En cambio, el Hospital Nuestra Señora de Gracia, se desmarca de esta tendencia obteniendo un porcentaje de satisfechos y muy satisfechos con el estado de las habitaciones del 96,6%.
- Respecto a la **comida**, los centros con menor porcentaje de satisfacción son el Hospital Royo Villanova (67,1%) y el Hospital Miguel Servet (70,0%). Por el contrario, los centros mejor calificados en cuanto a la comida son el Hospital Lozano Blesa (77,8%) y el Hospital San Jorge (77,7%).

El 89,3% de usuarios encuestados considera que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 6,5% señala que debería haber estado más tiempo y el 3,3%

estima que estuvo más del tiempo necesario. Por centros hospitalarios, se observa como el Hospital Ernest Lluch y el de Alcañiz, obtienen las mejores valoraciones en cuanto a la adecuación del tiempo ingresado, con un 92,7% y un 91,6%, respectivamente. Por otro lado, el Hospital Miguel Servet obtiene el porcentaje más bajo (88,0%) en cuanto a la conformidad con el tiempo de ingreso.

El 88,0% afirma que durante el ingreso, le **solicitaron permiso** para la realización de pruebas. El Hospital Royo Villanova cuenta con un 92,8% de usuarios que confirman la solicitud de permiso, frente al 78,3% del Hospital Nuestra Señora de Gracia que se sitúa en el último lugar en esta cuestión.

El 97,2% de los encuestados declaró haber recibido un **informe por escrito** en el momento del alta. Existe una notable homogeneidad en todos los hospitales a este respecto, con pesos muy similares a la media global.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Para las personas encuestadas el aspecto positivo mejor valorado es la **atención general** (67,0%) e indican una **satisfacción general** del 13,8%. En todos los centros hospitalarios los porcentajes más elevados se refieren a estos dos aspectos. La **atención médica** también resulta muy valorada en los diversos centros.

Los aspectos negativos que más se han destacado son las **instalaciones y recursos materiales** (19,3%) y la **comida** (6,7%).

Participación en el sistema sanitario

La forma más conocida de participación en el Sistema Sanitario es la **página web saludinforma.es**, ya que el 40,0% de las personas afirma conocerla. El 5,9% de los usuarios conoce el Consejo de Salud de Zona, el 5,2% los Comités de Ética Asistencial y el 5,1% la Escuela de Salud de Aragón. Además, el 3,5% de las personas encuestadas afirman conocer otras formas de participación, siendo la APP la más conocida.

En el Hospital Nuestra Señora de Gracia es donde un mayor número de usuarios conocen las diferentes formas de participar en el Sistema Sanitario: 9,1% conoce los Consejos de Salud de Zona, el 8,9% conoce los Comités de Ética Asistencial y el 9,5% la Escuela de Salud de Aragón. Mientras que el Hospital Royo Villanova es donde menor conocimiento se tiene: 3,6%, 3,1% y 2,8% respectivamente. Respecto a la página web, saludinforma.es, el 49,2% de los usuarios del Hospital de Barbastro la conocen, frente al 26,0% en el Hospital Ernest Lluch.

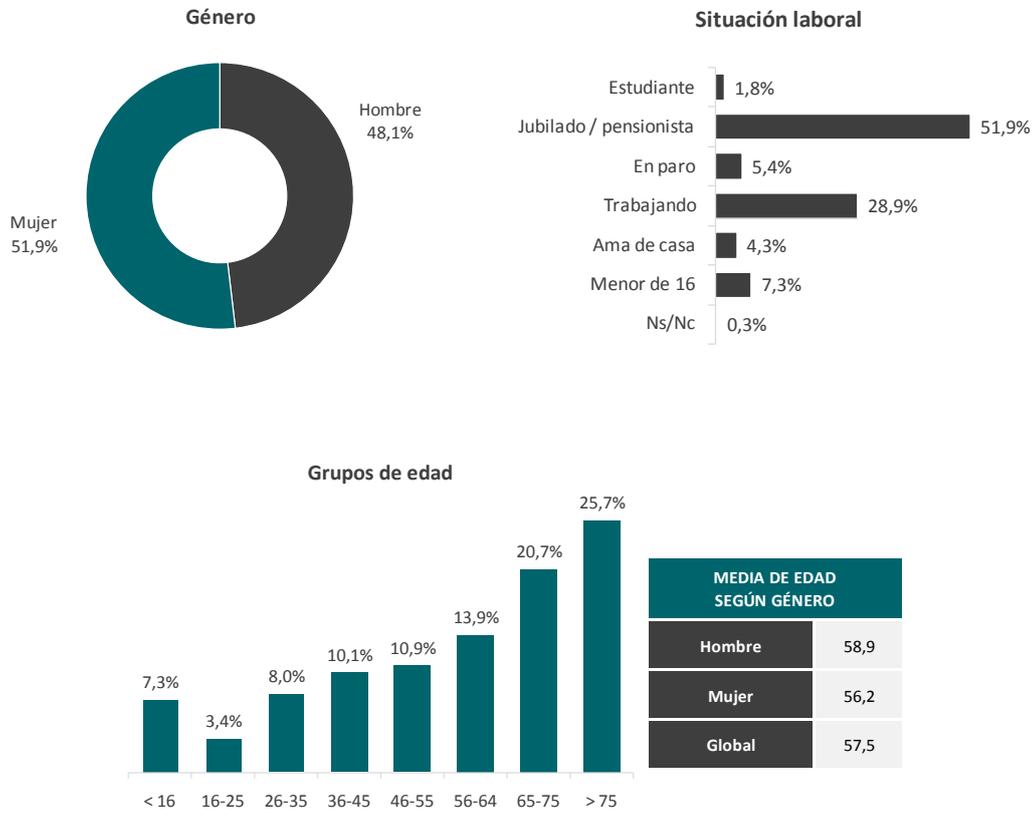
Voluntades anticipadas

El 7,2% de los usuarios ha sido informado acerca de las **Voluntades Anticipadas**, frente al 77% al que no le han informado. Un 15,8% de los encuestados afirma que lo conoce a pesar de no haber sido informado.

Por centros, en el Hospital Nuestra Señora de Gracia el 11,0% de los usuarios sí han sido informados de las Voluntades Anticipadas. Por el contrario, en los Hospitales Obispo Polanco y Ernest Lluch existe una menor proporción de usuarios que afirman haber sido informados al respecto (3,5% y 4,5%, respectivamente).

1.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

1.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



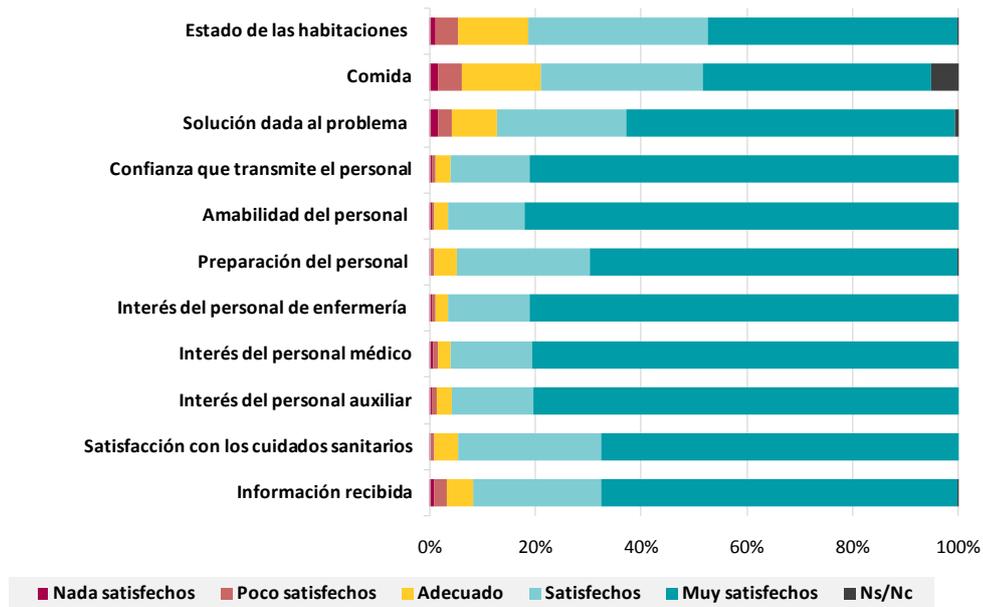
Base: 13.980

1.1.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

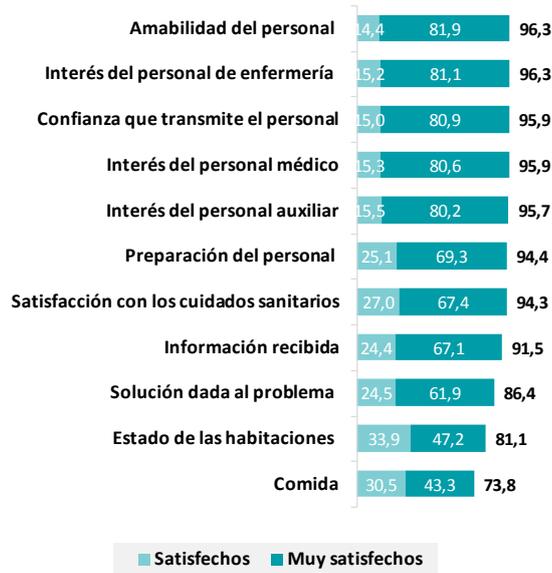
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =13.980)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	170	1,2	606	4,3	1.840	13,2	4.746	33,9	6.597	47,2	21	0,2
Comida	248	1,8	604	4,3	2.089	14,9	4.270	30,5	6.048	43,3	721	5,2
Solución dada al problema	226	1,6	357	2,6	1.200	8,6	3.426	24,5	8.659	61,9	112	0,8
Confianza que transmite el personal	67	0,5	110	0,8	394	2,8	2.095	15,0	11.313	80,9	1	0,0
Amabilidad del personal	50	0,4	93	0,7	369	2,6	2.011	14,4	11.456	81,9	1	0,0
Preparación del personal	46	0,3	81	0,6	610	4,4	3.507	25,1	9.690	69,3	46	0,3
Interés del personal de enfermería	57	0,4	105	0,8	348	2,5	2.126	15,2	11.339	81,1	5	0,0
Interés del personal médico	91	0,7	133	1,0	348	2,5	2.134	15,3	11.266	80,6	8	0,1
Interés del personal auxiliar	82	0,6	125	0,9	381	2,7	2.167	15,5	11.209	80,2	16	0,1
Satisfacción con los cuidados sanitarios	43	0,3	101	0,7	633	4,5	3.773	27,0	9.416	67,4	14	0,1
Información recibida	134	1,0	333	2,4	676	4,8	3.405	24,4	9.384	67,1	48	0,3

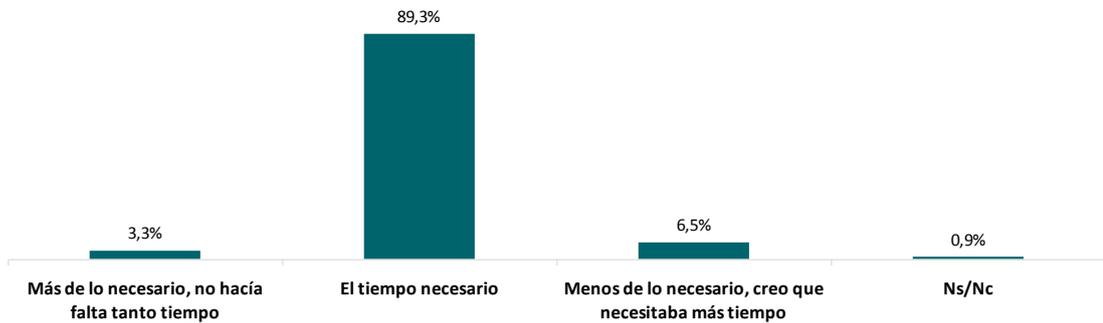
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfechos y muy satisfechos)

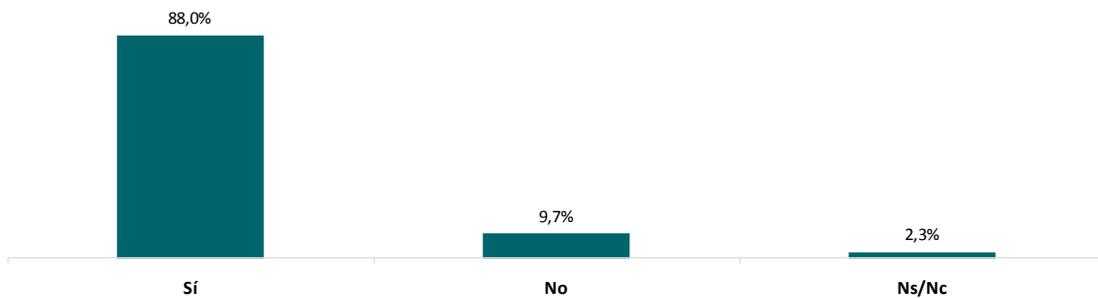


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado**



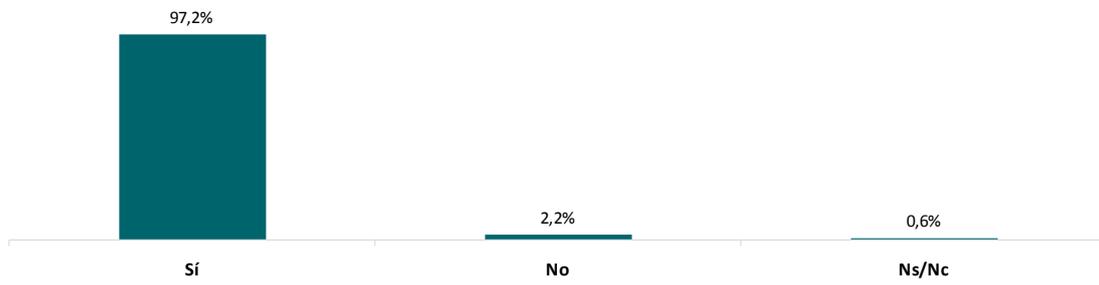
Base: 13.980

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



Base: 13.980

- **Entrega del informe de alta**



Base: 13.980

1.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =13.980)	
	fr	%
Atención general	9.366	67,0
Satisfacción general	1.932	13,8
Atención médica	932	6,7
Atención de otro personal sanitario	603	4,3
Rapidez (una vez en el centro)	225	1,6
Instalaciones / Recursos materiales	110	0,8
Comida	100	0,7
Limpieza	42	0,3
Información	28	0,2
Lista de espera	6	0,0
Atención de personal no sanitario	6	0,0
Organización	2	0,0
Transporte sanitario	2	0,0
Oferta de profesionales	1	0,0
Asistencia a domicilio	1	0,0
Otros	10	0,1
No sabe / No contesta	1.080	7,7
Total	14.446	103,3

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

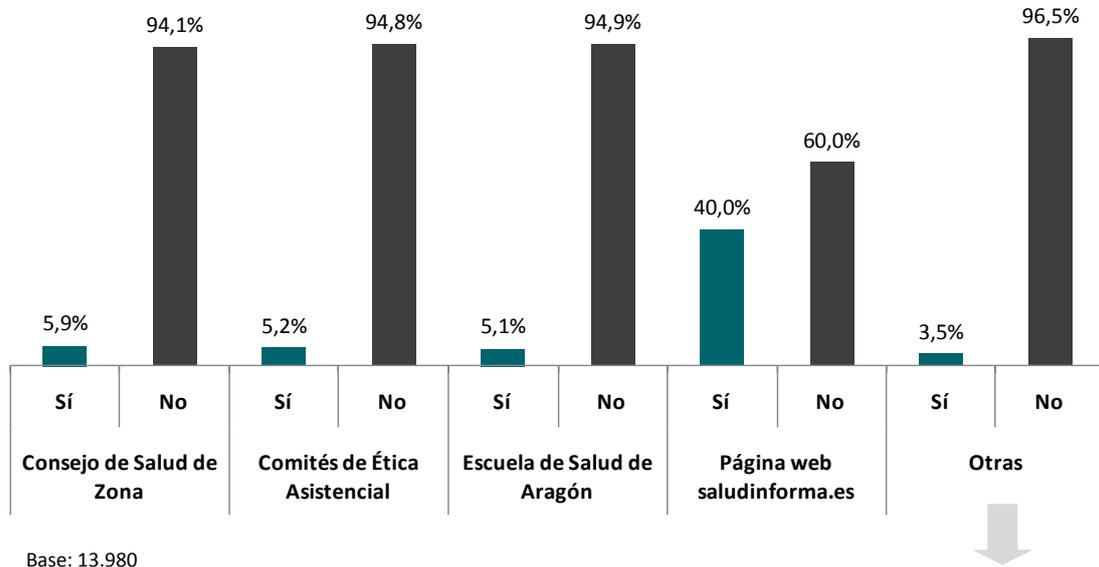
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =13.980)	
	fr	%
Instalaciones / Recursos materiales	2.695	19,3
Comida	942	6,7
Atención general	622	4,4
Atención médica	580	4,1
Atención de otro personal sanitario	481	3,4
Lista de espera	352	2,5
Tiempo de espera (una vez en el centro)	308	2,2
Información	287	2,1
Oferta de profesionales	221	1,6
Falta de limpieza	189	1,4
Saturación / Masificación de pacientes	113	0,8
Falta de organización	106	0,8
Visitas	64	0,5
Transporte sanitario	34	0,2
Derivación a otros centros	28	0,2
Insatisfacción general	28	0,2
Errores administrativos	24	0,2
Atención de personal no sanitario	17	0,1
Citaciones	6	0,0
Otros	281	2,0
No sabe / No contesta	7.481	53,5
Total	14.859	106,3

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.1.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

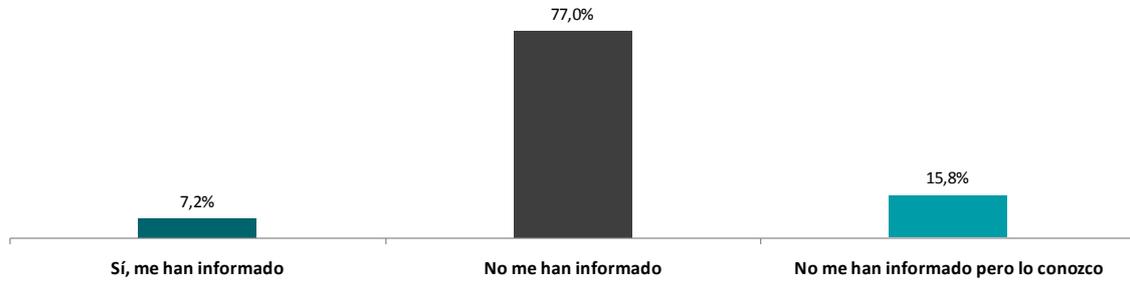
¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?



OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	335	68,9%
ASOCIACIONES	14	2,9%
ATENCIÓN AL PACIENTE	71	14,6%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	32	6,6%
CENTRO DE SALUD	5	1,0%
DONACIONES	10	2,1%
ENCUESTAS	6	1,2%
INTERNET	2	0,4%
TELÉFONO	7	1,4%
OTROS	13	2,7%
TOTAL	495	101,9%

1.1.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



Base: 13.980

1.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**1.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

	ARAGÓN (n =13.980)		H. SAN JORGE (n=1.747)		H. BARBASTRO (n=1.090)		H. OBISPO POLANCO (n=1.097)		H. ALCAÑIZ (n=994)	
SEXO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	6.731	48,1%	875	50,1%	461	42,3%	499	45,5%	429	43,2%
Mujer	7.249	51,9%	872	49,9%	629	57,7%	598	54,5%	565	56,8%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	6.731	58,9	875	57,5	461	55,0	499	55,1	429	60,4
Mujer	7.249	56,2	872	54,7	629	52,3	598	50,7	565	55,4
Total	13.980	57,5	1.747	56,1	1.090	53,5	1.097	52,7	994	57,6
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	1.027	7,3%	160	9,2%	114	10,5%	158	14,4%	65	6,5%
16-25	475	3,4%	44	2,5%	47	4,3%	40	3,6%	36	3,6%
26-35	1.114	8,0%	131	7,5%	136	12,5%	108	9,8%	101	10,2%
36-45	1.416	10,1%	207	11,8%	116	10,6%	112	10,2%	105	10,6%
46-55	1.517	10,9%	191	10,9%	110	10,1%	98	8,9%	93	9,4%
56-64	1.949	13,9%	229	13,1%	119	10,9%	135	12,3%	119	12,0%
65-75	2.896	20,7%	375	21,5%	190	17,4%	172	15,7%	204	20,5%
> 75	3.586	25,7%	410	23,5%	258	23,7%	274	25,0%	271	27,3%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	257	1,8%	24	1,4%	19	1,7%	21	1,9%	13	1,3%
Jubilado / pensionista	7.252	51,9%	864	49,5%	490	45,0%	521	47,5%	503	50,6%
En paro	753	5,4%	80	4,6%	54	5,0%	32	2,9%	52	5,2%
Trabajando	4.047	28,9%	548	31,4%	353	32,4%	328	29,9%	276	27,8%
Ama de casa	601	4,3%	64	3,7%	58	5,3%	36	3,3%	84	8,5%
Menor de 16	1.027	7,3%	160	9,2%	114	10,5%	158	14,4%	65	6,5%
Ns/Nc	43	0,3%	7	0,4%	2	0,2%	1	0,1%	1	0,1%

SEXO	H. ERNEST LLUCH (n=551)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n =728)		H. ROYO VILLANOVA (n=1.336)		H.MIGUEL SERVET (n=3.646)		H. LOZANO BLESA (n=2.791)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	270	49,0%	244	33,5%	721	54,0%	1.870	51,3%	1.362	48,8%
Mujer	281	51,0%	484	66,5%	615	46,0%	1.776	48,7%	1.429	51,2%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	270	67,1	244	65,5	721	63,6	1.870	57,0	1.362	59,4
Mujer	281	60,0	484	64,6	615	67,6	1.776	54,1	1.429	55,7
Total	551	63,5	728	64,9	1.336	65,4	3.646	55,6	2.791	57,5
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	14	2,5%	0	0,0%	1	0,1%	368	10,1%	147	5,3%
16-25	13	2,4%	22	3,0%	35	2,6%	137	3,8%	101	3,6%
26-35	38	6,9%	34	4,7%	41	3,1%	248	6,8%	277	9,9%
36-45	42	7,6%	93	12,8%	103	7,7%	356	9,8%	282	10,1%
46-55	62	11,3%	112	15,4%	155	11,6%	368	10,1%	328	11,8%
56-64	87	15,8%	99	13,6%	239	17,9%	543	14,9%	379	13,6%
65-75	102	18,5%	80	11,0%	336	25,1%	811	22,2%	626	22,4%
> 75	193	35,0%	288	39,6%	426	31,9%	815	22,4%	651	23,3%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	4	0,7%	16	2,2%	24	1,8%	84	2,3%	52	1,9%
Jubilado / pensionista	321	58,3%	402	55,2%	836	62,6%	1.876	51,5%	1.439	51,6%
En paro	26	4,7%	36	4,9%	66	4,9%	228	6,3%	179	6,4%
Trabajando	161	29,2%	236	32,4%	354	26,5%	962	26,4%	829	29,7%
Ama de casa	23	4,2%	38	5,2%	50	3,7%	111	3,0%	137	4,9%
Menor de 16	14	2,5%	0	0,0%	1	0,1%	368	10,1%	147	5,3%
Ns/Nc	2	0,4%	0	0,0%	5	0,4%	17	0,5%	8	0,3%

1.1.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

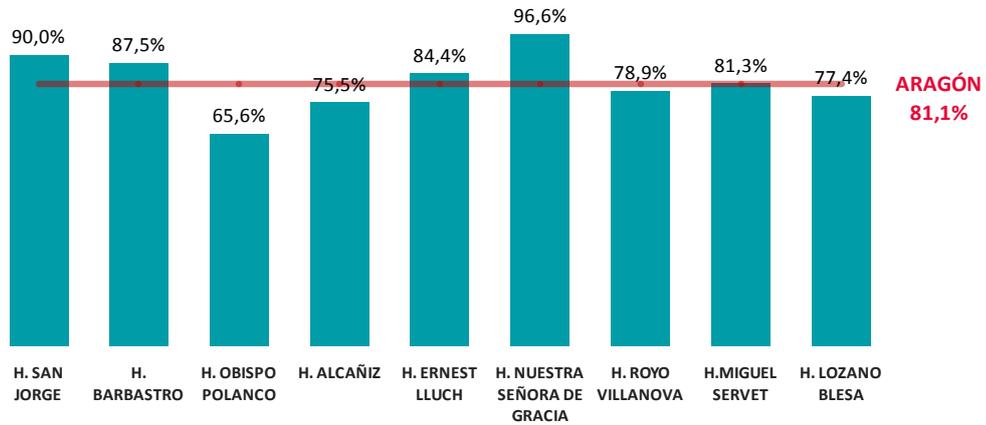
- Satisfacción con el centro**

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =13.980)		H. SAN JORGE (n=1.747)		H. BARBASTRO (n=1.090)		H. OBISPO POLANCO (n=1.097)		H. ALCAÑIZ (n=994)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	11.343	81,1	1.573	90,0	954	87,5	720	65,6	750	75,5
Comida	10.318	73,8	1.358	77,7	827	75,9	845	77,0	743	74,7
Solución dada al problema	12.085	86,4	1.547	88,6	945	86,7	958	87,3	890	89,5
Confianza que transmite el personal	13.408	95,9	1.686	96,5	1.038	95,2	1.055	96,2	957	96,3
Amabilidad del personal	13.467	96,3	1.695	97,0	1.041	95,5	1.065	97,1	967	97,3
Preparación del personal	13.197	94,4	1.664	95,2	1.010	92,7	1.036	94,4	943	94,9
Interés del personal de enfermería	13.465	96,3	1.693	96,9	1.047	96,1	1.065	97,1	963	96,9
Interés del personal médico	13.400	95,9	1.677	96,0	1.028	94,3	1.060	96,6	962	96,8
Interés del personal auxiliar	13.376	95,7	1.677	96,0	1.038	95,2	1.061	96,7	960	96,6
Satisfacción con los cuidados sanitarios	13.189	94,3	1.653	94,6	1.020	93,6	1.024	93,3	949	95,5
Información recibida	12.789	91,5	1.609	92,1	996	91,4	1.017	92,7	933	93,9

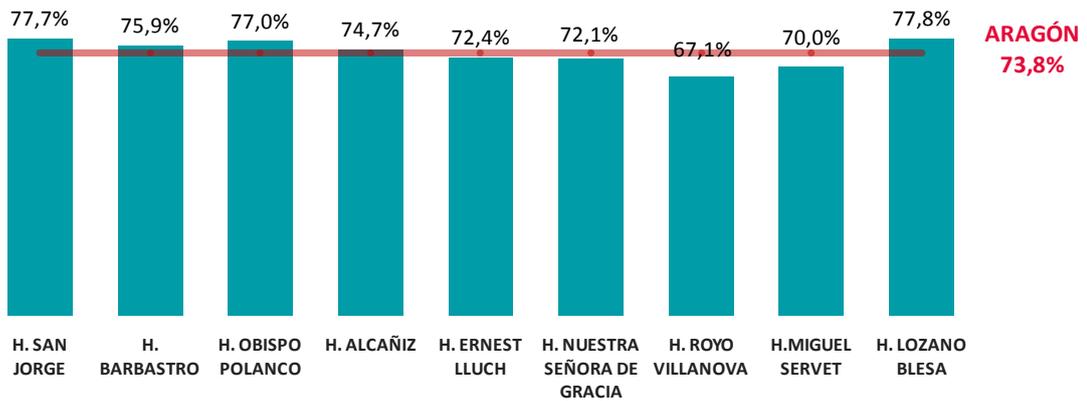
Opinión de los usuarios	H. ERNEST LLUCH (n=551)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n =728)		H. ROYO VILLANOVA (n=1.336)		H.MIGUEL SERVET (n=3.646)		H. LOZANO BLESA (n=2.791)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	465	84,4	703	96,6	1.054	78,9	2.965	81,3	2.159	77,4
Comida	399	72,4	525	72,1	897	67,1	2.552	70,0	2.172	77,8
Solución dada al problema	472	85,7	647	88,9	1.130	84,6	3.143	86,2	2.353	84,3
Confianza que transmite el personal	533	96,7	704	96,7	1.289	96,5	3.479	95,4	2.667	95,6
Amabilidad del personal	532	96,6	706	97,0	1.294	96,9	3.495	95,9	2.672	95,7
Preparación del personal	516	93,6	700	96,2	1.272	95,2	3.433	94,2	2.623	94,0
Interés del personal de enfermería	527	95,6	703	96,6	1.298	97,2	3.494	95,8	2.675	95,8
Interés del personal médico	534	96,9	698	95,9	1.290	96,6	3.485	95,6	2.666	95,5
Interés del personal auxiliar	529	96,0	696	95,6	1.282	96,0	3.469	95,1	2.664	95,4
Satisfacción con los cuidados sanitarios	522	94,7	704	96,7	1.273	95,3	3.448	94,6	2.596	93,0
Información recibida	509	92,4	674	92,6	1.203	90,0	3.283	90,0	2.565	91,9

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos

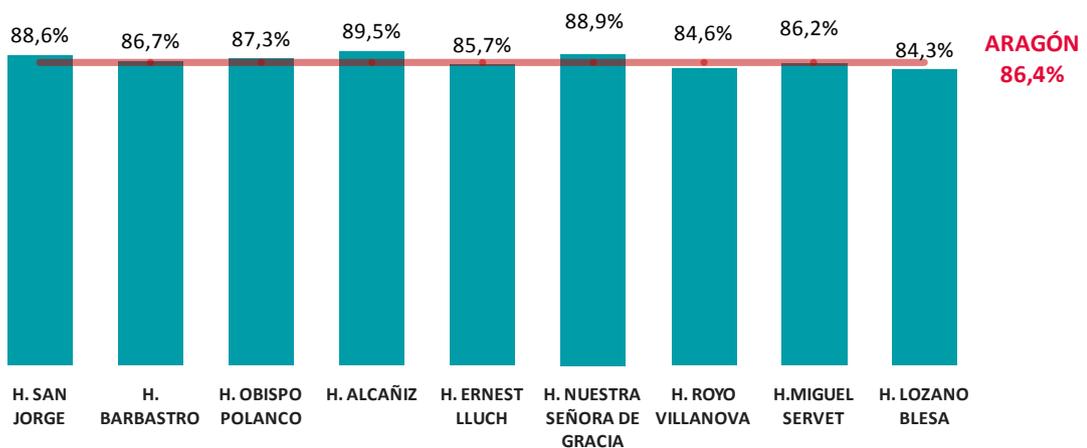
Estado de las habitaciones



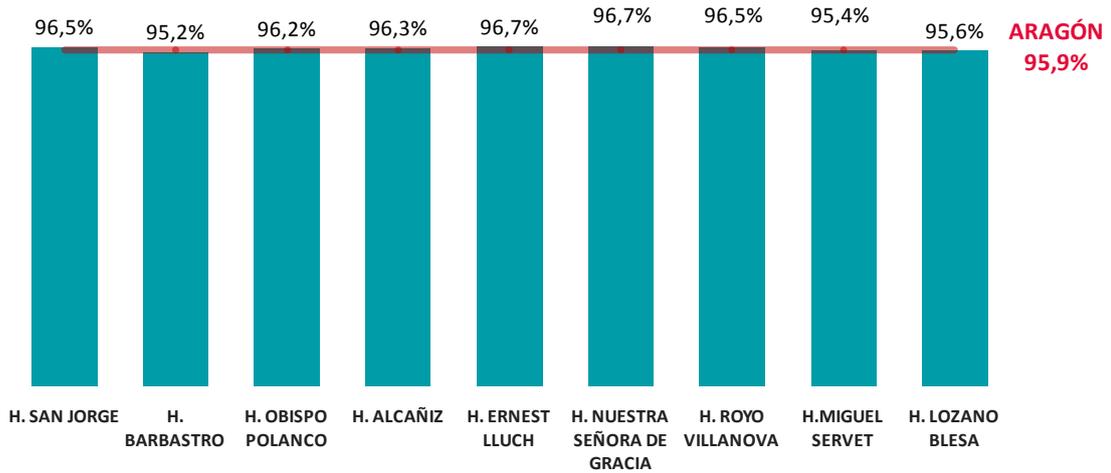
Comida



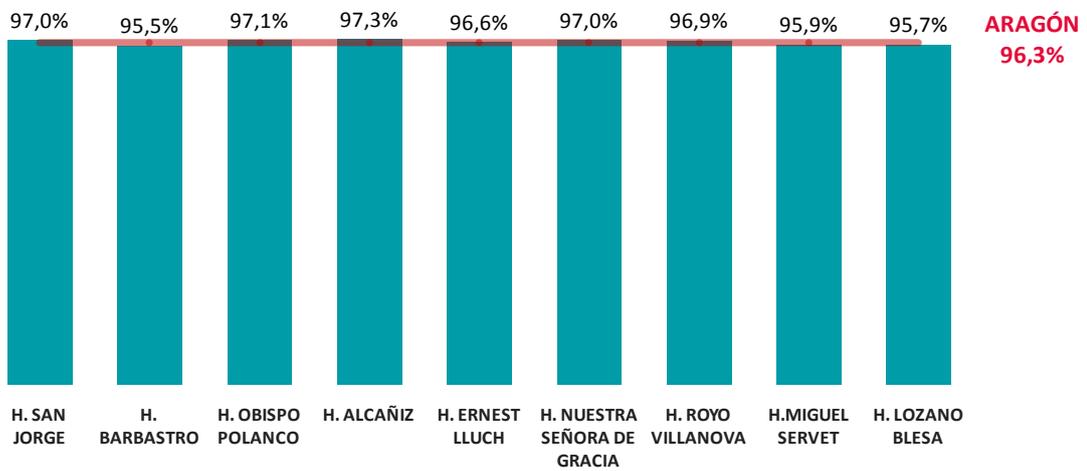
Solución dada al problema



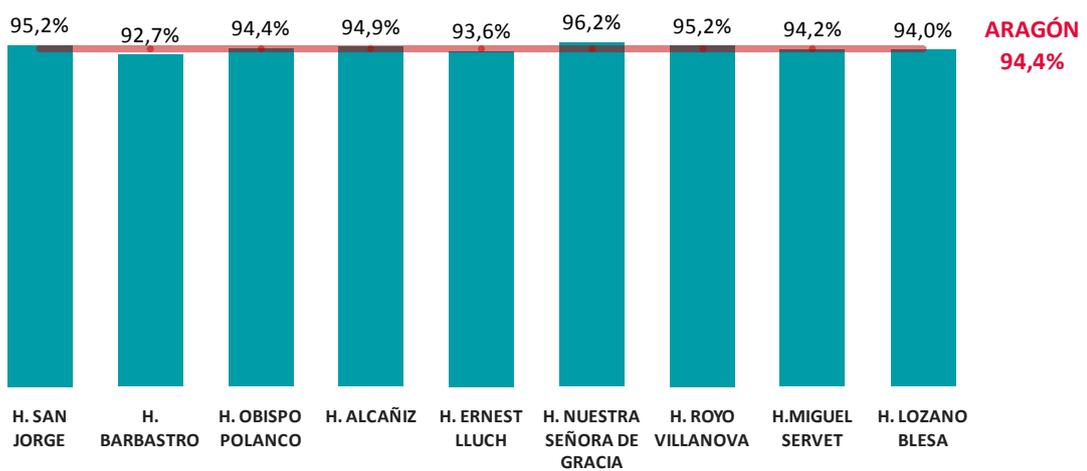
Confianza que transmite el personal



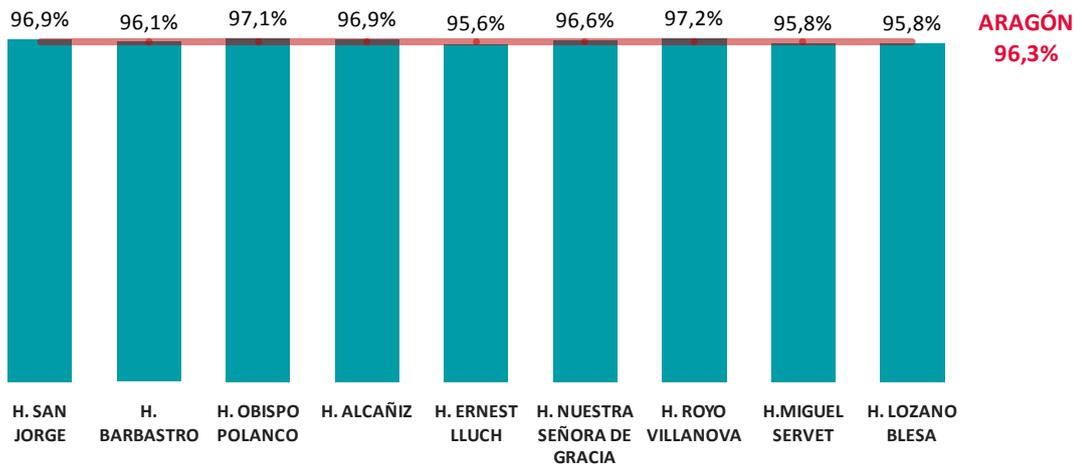
Amabilidad del personal



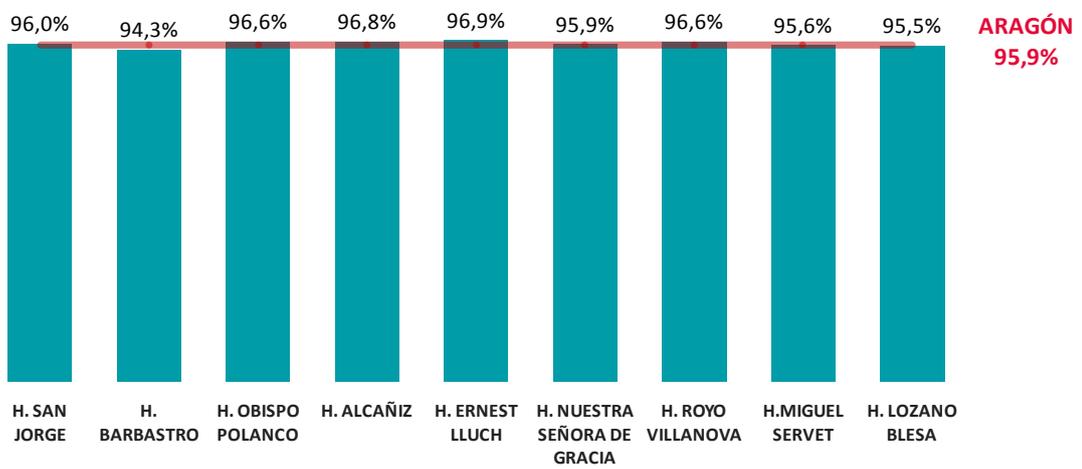
Preparación del personal



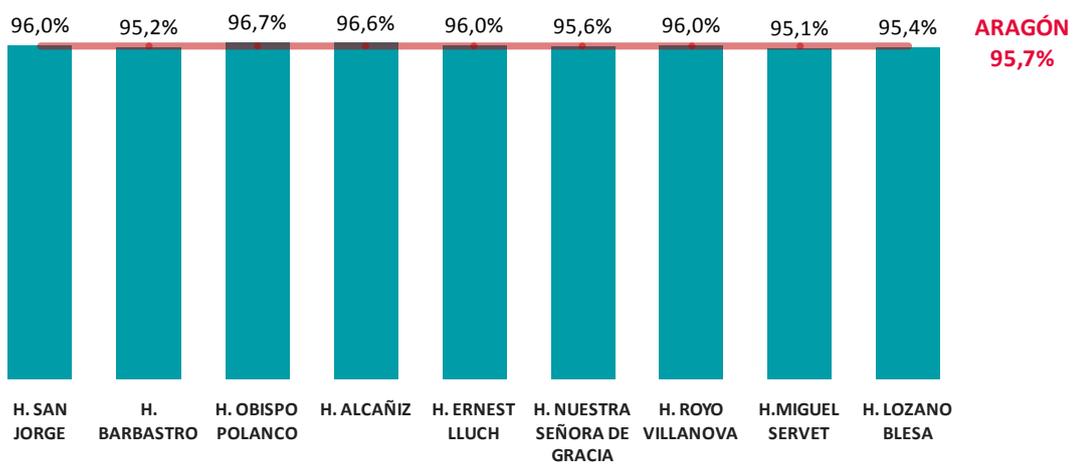
Interés del personal de enfermería



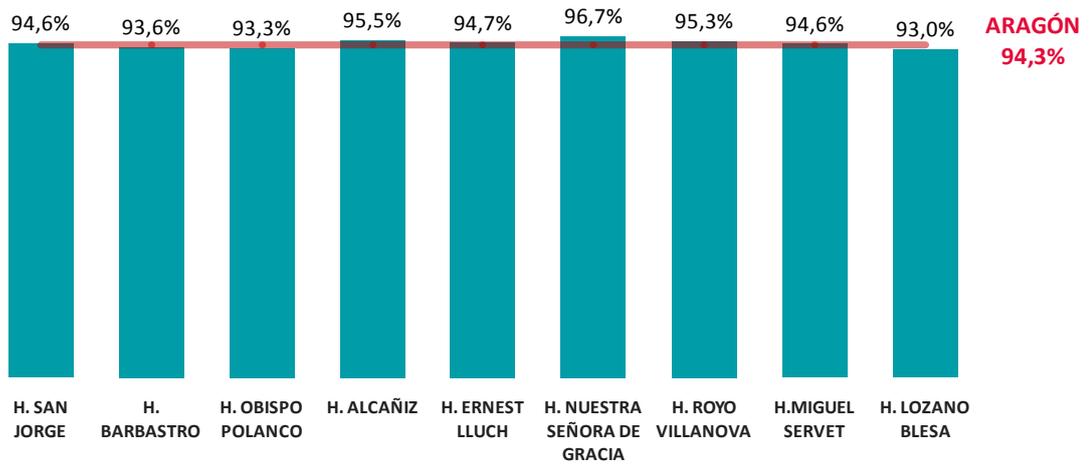
Interés del personal médico



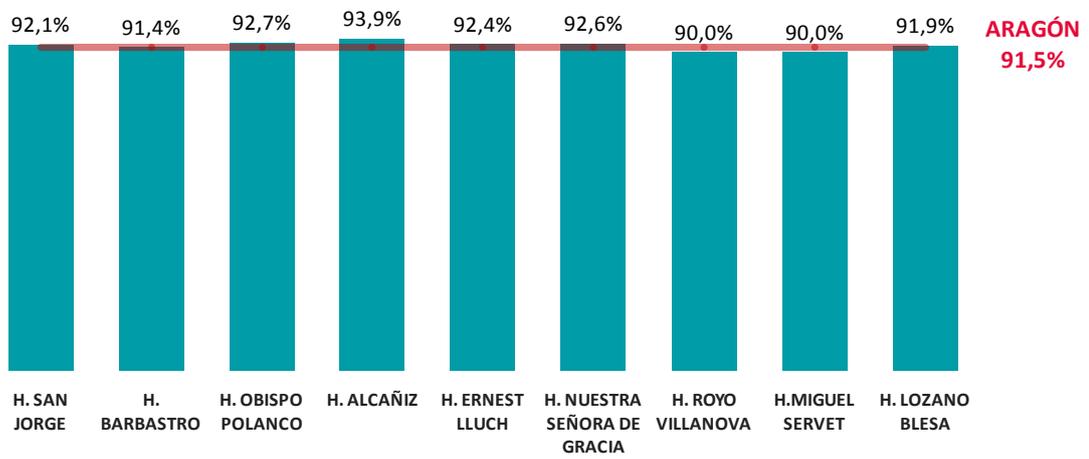
Interés del personal auxiliar



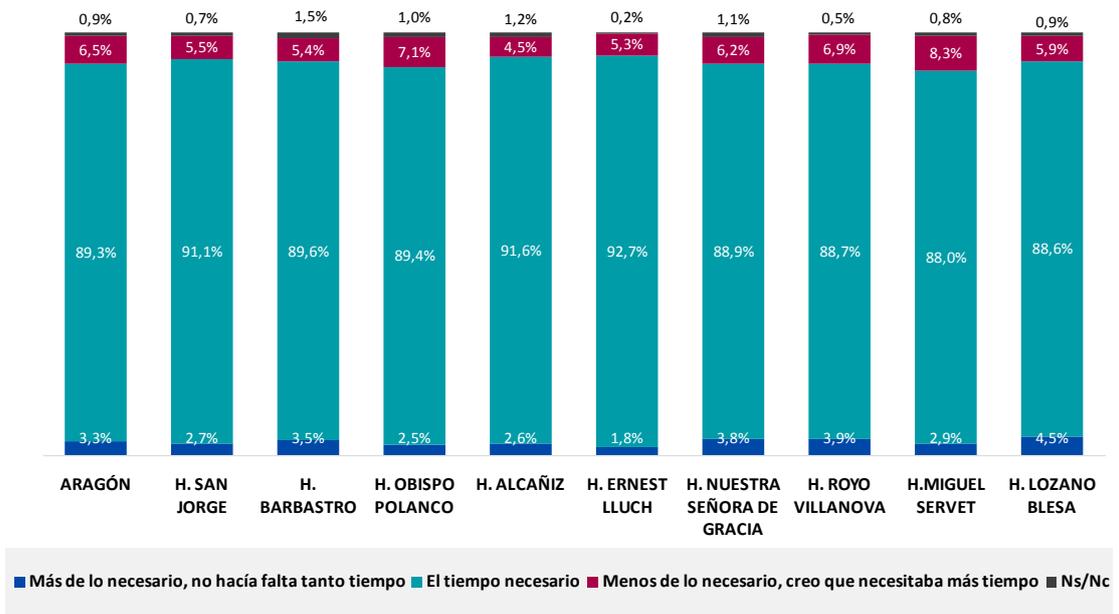
Satisfacción con los cuidados sanitarios



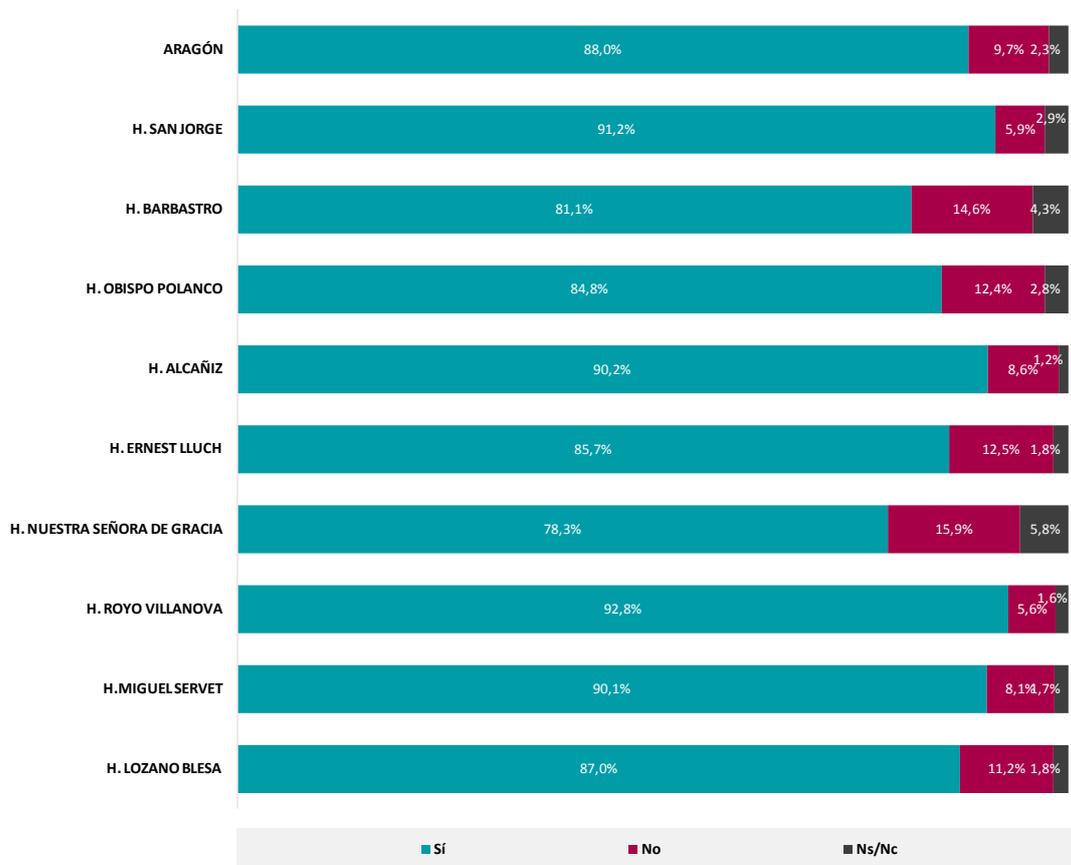
Información recibida



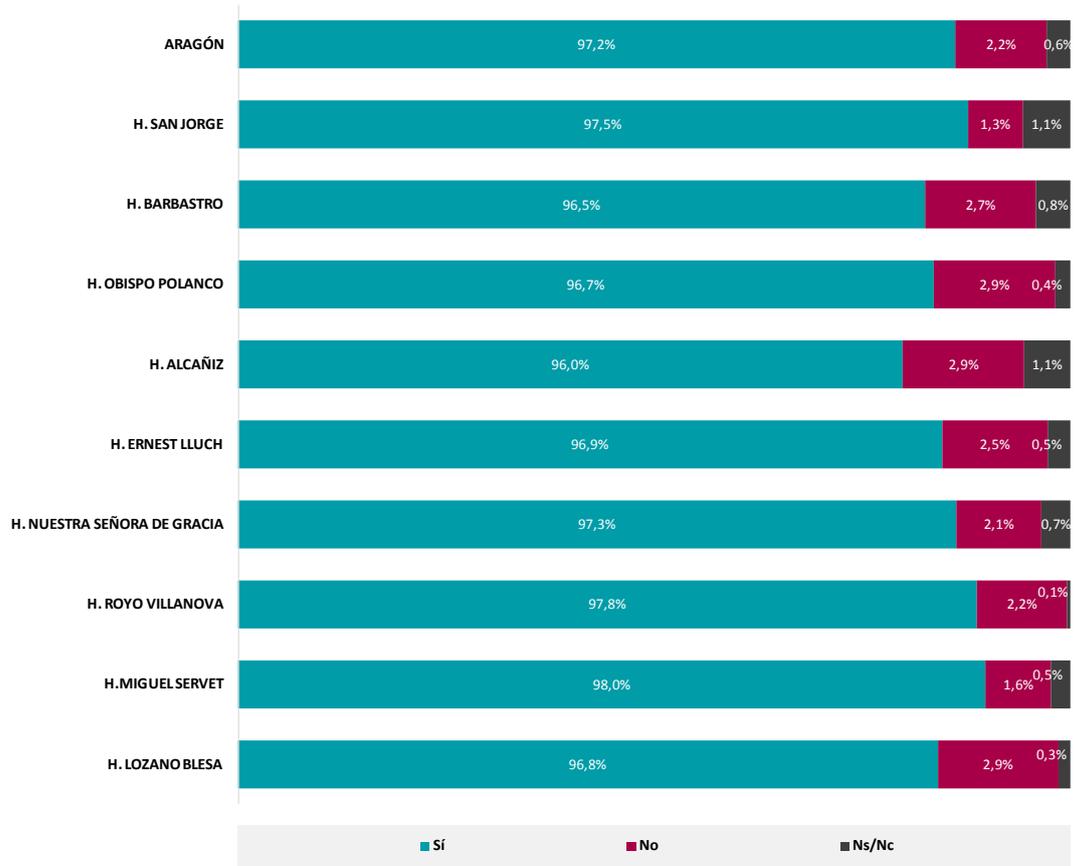
• **Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado**



• **Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



• Entrega del informe de alta



1.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=13.980)		H. SAN JORGE (n=1.747)		H. BARBASTRO (n=1.090)		H. OBISPO POLANCO (n=1.097)		H. ALCAÑIZ (n=994)		H. ERNEST LLUCH (n=551)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=728)		H. ROYO VILLANOVA (n=1.336)		H. MIGUEL SERVET (n=3.646)		H. LOZANO BLESA (n=2.791)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	9.366	67,0	1.130	64,7	818	75,0	849	77,4	640	64,4	324	58,8	354	48,6	899	67,3	2.426	66,5	1.926	69,0
Satisfacción general	1.932	13,8	186	10,6	101	9,3	130	11,9	196	19,7	159	28,9	156	21,4	200	15,0	510	14,0	294	10,5
Atención médica	932	6,7	124	7,1	67	6,1	56	5,1	66	6,6	28	5,1	45	6,2	100	7,5	278	7,6	168	6,0
Atención de otro personal sanitario	603	4,3	73	4,2	52	4,8	37	3,4	49	4,9	10	1,8	23	3,2	62	4,6	199	5,5	98	3,5
Rapidez (una vez en el centro)	225	1,6	25	1,4	33	3,0	6	0,5	13	1,3	2	0,4	15	2,1	26	1,9	51	1,4	54	1,9
Instalaciones / Recursos materiales	110	0,8	5	0,3	10	0,9	5	0,5	3	0,3	1	0,2	28	3,8	8	0,6	35	1,0	15	0,5
Comida	100	0,7	7	0,4	8	0,7	7	0,6	11	1,1	3	0,5	5	0,7	4	0,3	28	0,8	27	1,0
Limpieza	42	0,3	6	0,3	7	0,6	3	0,3	4	0,4	0	0,0	6	0,8	4	0,3	6	0,2	6	0,2
Información	28	0,2	2	0,1	0	0,0	1	0,1	1	0,1	1	0,2	1	0,1	2	0,1	15	0,4	5	0,2
Lista de espera	6	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	3	0,1
Atención de personal no sanitario	6	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,1	2	0,1
Organización	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,0
Oferta de profesionales	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	0	0,0
Asistencia a domicilio	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	0	0,0
Otros	10	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	0,1	4	0,1
No sabe / No contesta	1.080	7,7	230	13,2	47	4,3	23	2,1	38	3,8	33	6,0	138	19,0	72	5,4	219	6,0	280	10,0
Total	14.446	103,3	1.791	102,5	1.143	104,9	1.117	101,8	1.025	103,1	561	101,8	772	106,0	1.377	103,1	3.777	103,6	2.883	103,3

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

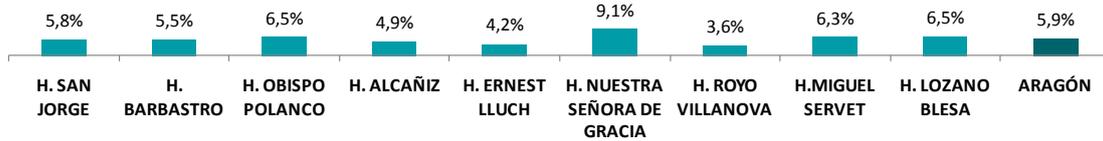
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=13.980)		H. SAN JORGE (n=1.747)		H. BARBASTRO (n=1.090)		H. OBISPO POLANCO (n=1.097)		H. ALCAÑIZ (n=994)		H. ERNEST LLUCH (n=551)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=728)		H. ROYO VILLANOVA (n=1.336)		H. MIGUEL SERVET (n=3.646)		H. LOZANO BLESA (n=2.791)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Instalaciones / Recursos materiales	2.695	19,3	261	14,9	153	14,0	412	37,6	265	26,7	77	14,0	25	3,4	232	17,4	671	18,4	599	21,5
Comida	942	6,7	80	4,6	87	8,0	47	4,3	72	7,2	34	6,2	37	5,1	150	11,2	292	8,0	143	5,1
Atención general	622	4,4	65	3,7	50	4,6	32	2,9	41	4,1	19	3,4	29	4,0	50	3,7	222	6,1	114	4,1
Atención médica	580	4,1	78	4,5	45	4,1	43	3,9	29	2,9	24	4,4	26	3,6	52	3,9	157	4,3	126	4,5
Atención de otro personal sanitario	481	3,4	52	3,0	36	3,3	31	2,8	30	3,0	20	3,6	24	3,3	41	3,1	141	3,9	106	3,8
Lista de espera	352	2,5	44	2,5	18	1,7	17	1,5	37	3,7	20	3,6	10	1,4	25	1,9	100	2,7	81	2,9
Tiempo de espera (una vez en el centro)	308	2,2	30	1,7	22	2,0	10	0,9	16	1,6	9	1,6	5	0,7	45	3,4	100	2,7	71	2,5
Información	287	2,1	31	1,8	17	1,6	13	1,2	9	0,9	11	2,0	21	2,9	18	1,3	101	2,8	66	2,4
Oferta de profesionales	221	1,6	30	1,7	25	2,3	33	3,0	11	1,1	14	2,5	12	1,6	15	1,1	35	1,0	46	1,6
Falta de limpieza	189	1,4	15	0,9	15	1,4	13	1,2	16	1,6	6	1,1	8	1,1	32	2,4	56	1,5	28	1,0
Saturación / Masificación de pacientes	113	0,8	16	0,9	6	0,6	9	0,8	3	0,3	2	0,4	3	0,4	10	0,7	40	1,1	24	0,9
Falta de organización	106	0,8	12	0,7	13	1,2	12	1,1	3	0,3	5	0,9	4	0,5	6	0,4	31	0,9	20	0,7
Visitas	64	0,5	11	0,6	2	0,2	3	0,3	3	0,3	4	0,7	4	0,5	5	0,4	20	0,5	12	0,4
Transporte sanitario	34	0,2	3	0,2	8	0,7	3	0,3	6	0,6	0	0,0	1	0,1	2	0,1	5	0,1	6	0,2
Derivación a otros centros	28	0,2	4	0,2	0	0,0	2	0,2	3	0,3	2	0,4	3	0,4	0	0,0	10	0,3	4	0,1
Insatisfacción general	28	0,2	3	0,2	2	0,2	3	0,3	1	0,1	1	0,2	3	0,4	3	0,2	6	0,2	6	0,2
Errores administrativos	24	0,2	5	0,3	2	0,2	0	0,0	4	0,4	0	0,0	1	0,1	1	0,1	5	0,1	6	0,2
Atención de personal no sanitario	17	0,1	3	0,2	0	0,0	1	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	4	0,3	6	0,2	2	0,1
Citaciones	6	0,0	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0	1	0,0	2	0,1
Otros	281	2,0	25	1,4	16	1,5	21	1,9	19	1,9	8	1,5	13	1,8	21	1,6	99	2,7	59	2,1
No sabe / No contesta	7.481	53,5	1.033	59,1	634	58,2	473	43,1	490	49,3	335	60,8	525	72,1	707	52,9	1.807	49,6	1.477	52,9
Total	14.859	106,3	1.803	103,2	1.151	105,6	1.178	107,4	1.059	106,5	591	107,3	755	103,7	1.419	106,2	3.905	107,1	2.998	107,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.
Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

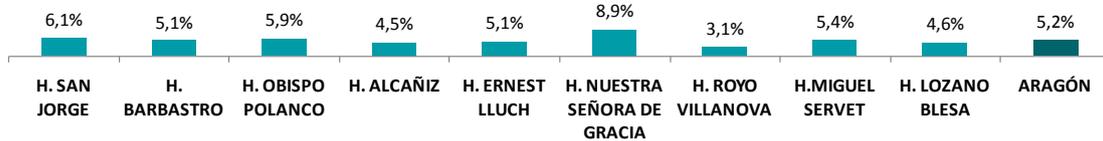
1.1.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario? (%Sí)

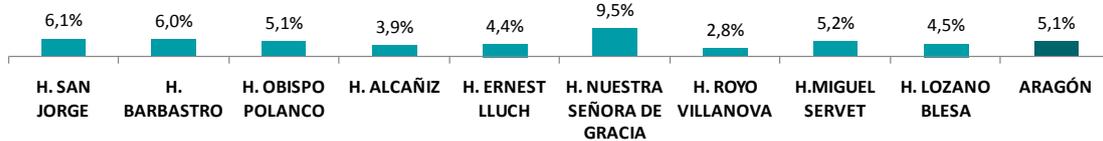
Consejos de Salud de Zona



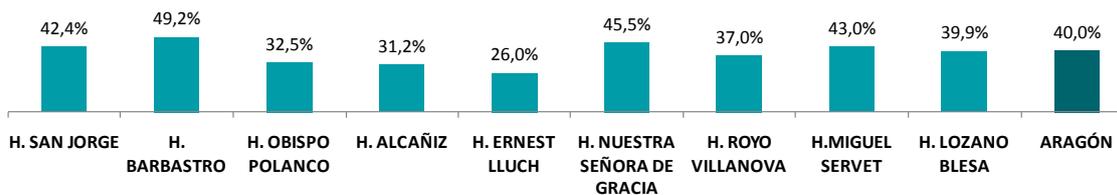
Comités de Ética Asistencial



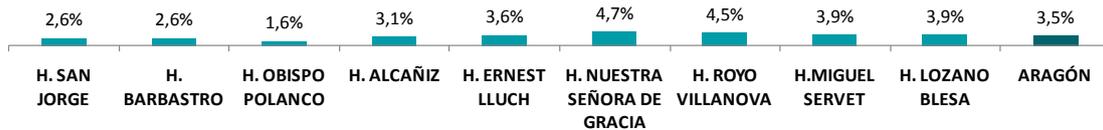
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

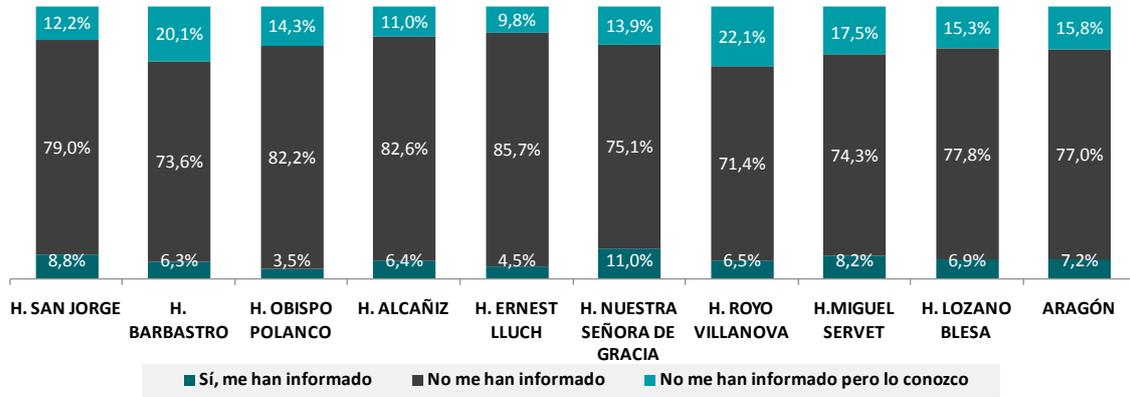


Otras formas de participación



1.1.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Perfil sociodemográfico de los usuarios encuestados

Los usuarios de Consultas de Atención Especializada de los Hospitales Generales de SALUD que han realizado la Encuesta de Satisfacción son mayoritariamente **mujeres** (55,1% frente al 44,9% de hombres), siendo la media de edad similar (46,8 años en el caso de las mujeres y 46,9 años en los hombres).

Por estratos de edad, el porcentaje de encuestas más bajo se obtiene en el estrato de 16 a 25 años (6,5%). Entre el resto de grupos existe un reparto más proporcional, si bien el 56,3% de las personas encuestadas tienen **más de 45 años**.

Si se analiza la situación laboral, el 40,6% personas encuestadas afirman estar **trabajando** y el 6,3% indican estar en situación de desempleo. El 26,7% son personas jubiladas, el 8,5% corresponden a amas de casa, un 12,9% son menores de 16 años y un 4,9% estudiantes.

Opinión de los usuarios encuestados

En las Consultas de Atención Especializada de los Hospitales Generales de SALUD todos los aspectos valorados relacionados con los profesionales obtienen puntuaciones muy altas. Destacan la **amabilidad**, la **confianza transmitida y el interés del personal**, con porcentajes de usuarios satisfechos y muy satisfechos por encima del 90%.

Por sectores, cabe destacar el Sector Alcañiz, que cuenta con porcentajes de satisfacción ligeramente superiores en los aspectos relacionados con el interés y la amabilidad del personal.

Los aspectos con menor satisfacción corresponden a la dimensión relacionada con la **demora de la cita**; un 46,1% señala estar satisfecho o muy satisfecho al respecto, la **facilidad para conseguir cita** (68,2% de satisfechos o muy satisfechos) y el **tiempo de espera hasta entrar en consulta** (el 71,3% señala estar satisfecho o muy satisfecho).

Los sectores con menor porcentaje de satisfacción respecto a la facilidad para conseguir cita son Alcañiz (60,8% de satisfacción) y Barbastro (61,8%), y en cuanto a la demora de la cita, en Alcañiz el 41,0% de usuarios están satisfechos o muy satisfechos, en Calatayud el 41,0%, y en el sector Barbastro el 42,8%. Los porcentajes más bajos de usuarios satisfechos o muy satisfechos con el tiempo hasta entrar en consulta los encontramos en los sectores Teruel y Calatayud (63,3% y 62,2% respectivamente).

En cuanto a los resultados por centros, sobresalen las respuestas relacionadas con la demora en las citas en el Centro de Especialidades Ramón y Cajal (38,3%) y el de San José (41,8%), así como el Hospital de Barbastro (40,6%).

Respecto al **tiempo dedicado en consulta**, un 9,5% de las personas encuestadas declaró que éste fue menor del necesario, situándose en un 88,4% el porcentaje de personas que lo consideraron adecuado.

En el análisis de cada sector, Alcañiz y el sector Zaragoza I registraron el mayor porcentaje de personas que piensan que el tiempo resultó el adecuado (91,3% y 90,5% respectivamente). Por el contrario, el Sector Teruel es el que recoge el porcentaje inferior (85,0%).

Por centros, es importante señalar que los Hospitales Nuestra Señora de Gracia y Royo Villanova obtienen los porcentajes más altos al respecto, con porcentajes de usuarios que consideran adecuado el tiempo dedicado del 92,0% y 91,3%, respectivamente. Frente a los Centros de Especialidades San José y Ramón y Cajal, donde un menor porcentaje de usuarios creen que se les ha dedicado el tiempo necesario (84,7% y 85,4%).

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

En las Consultas de Atención Especializada, la emisión de los pacientes de aquello que más les ha gustado de los servicios recibidos revela que el principal **aspecto positivo** es la **atención general recibida** (40,0%). A cierta distancia, le sigue la **satisfacción general** (13,0%) y la **atención médica** (12,1%).

La distribución obtenida a nivel general también se refleja en los Sectores Sanitarios. No obstante, cabe destacar que los sectores que valoran la atención general recibida con un porcentaje mayor que el conseguido a nivel global son los Sectores Alcañiz, Huesca y Teruel (52,8%, 47,0% y 45,8%, respectivamente).

En cuanto a los **aspectos negativos**; es decir, aquellos que menos han gustado a los pacientes, destaca el tiempo de **demora en las citas** (39,0%). Un 8,0% se queja de las **instalaciones** y el 6,6% por el **tiempo de espera en el centro**.

Los sectores que cuentan con una mayor proporción de usuarios descontentos con la demora en la cita son los Sectores Alcañiz y Barbastro (49,9% y 45,6% respectivamente). Por centros, el Centro de Especialidades Grande Covián, el Hospital de Barbastro y el Centro de Especialidades Ramón y Cajal son los que destacan en

mayor proporción el tiempo de demora en la cita (49,5%, 48,3% y 44,9%, respectivamente).

Participación en el sistema sanitario

El 54,0% de los usuarios de Consultas de Atención Especializada conoce la **página web saludinforma.es**. Mientras que otras formas de participación en el Sistema Sanitario apenas son conocidas por las personas encuestadas: Consejo de Salud de Zona (5,9%), Comité de Ética Asistencial (4,9%), Escuela de Salud de Aragón (4,2%) y otras (1,0%).

No existen grandes diferencias entre sectores respecto al conocimiento de las diferentes formas de participación en el Sistema Sanitario.

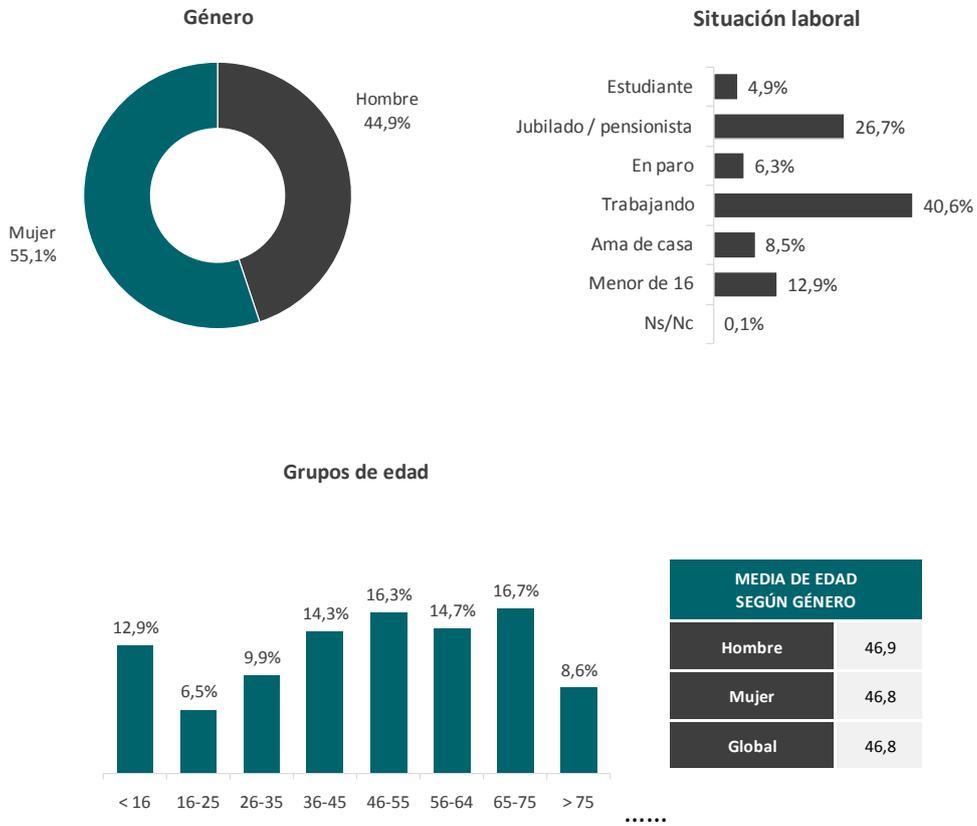
Voluntades anticipadas

El 12,3% de los usuarios de Atención Especializada ha sido informado acerca de las **Voluntades Anticipadas**, frente al 73,2% que no lo ha sido. Un 14,5% de las personas afirma conocer las Voluntades Anticipadas a pesar de no haber sido informado.

En el sector Teruel es donde un mayor porcentaje de usuarios (79,7%) afirman no estar informados sobre las Voluntades Anticipadas; mientras que en los sectores Zaragoza I, II y III los porcentajes de personas que no conocen este documento son inferiores (71,3%, 71,2% y 72,1% respectivamente).

1.2.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

1.2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



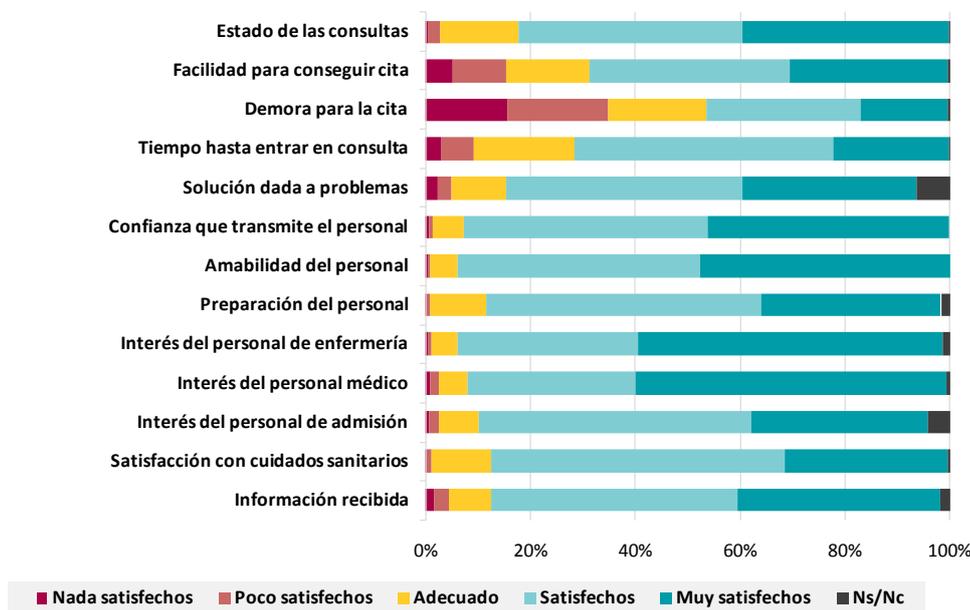
Base: 4.015

1.2.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

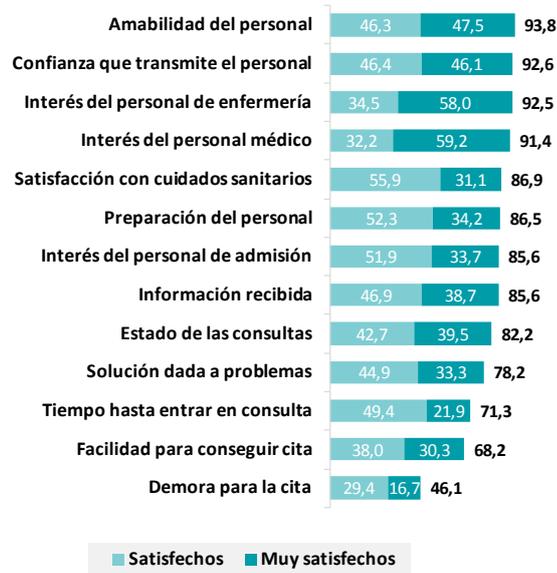
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =4.015)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	19	0,5	92	2,3	598	14,9	1.714	42,7	1.586	39,5
Facilidad para conseguir cita	207	5,2	410	10,2	641	16,0	1.525	38,0	1.215	30,3
Demora para la cita	625	15,6	774	19,3	748	18,6	1.182	29,4	670	16,7
Tiempo hasta entrar en consulta	119	3,0	255	6,4	767	19,1	1.984	49,4	878	21,9
Solución dada a problemas	98	2,4	106	2,6	418	10,4	1.801	44,9	1.337	33,3
Confianza que transmite el personal	24	0,6	31	0,8	239	6,0	1.864	46,4	1.852	46,1
Amabilidad del personal	17	0,4	23	0,6	208	5,2	1.859	46,3	1.907	47,5
Preparación del personal	13	0,3	27	0,7	430	10,7	2.101	52,3	1.372	34,2
Interés del personal de enfermería	23	0,6	29	0,7	191	4,8	1.386	34,5	2.329	58,0
Interés del personal médico	42	1,0	63	1,6	215	5,4	1.292	32,2	2.376	59,2
Interés del personal de admisión	28	0,7	79	2,0	304	7,6	2.082	51,9	1.353	33,7
Satisfacción con cuidados sanitarios	13	0,3	30	0,7	461	11,5	2.244	55,9	1.247	31,1
Información recibida	68	1,7	117	2,9	319	7,9	1.883	46,9	1.552	38,7

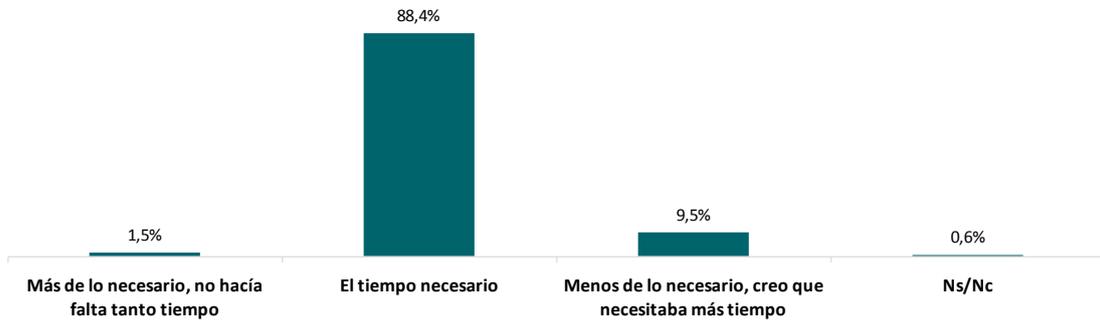
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
 (% satisfechos y muy satisfechos)



- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



Base: 4.015

1.2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =4.015)	
	fr	%
Atención general	1.604	40,0
Satisfacción general	521	13,0
Atención médica	487	12,1
Atención de otro personal sanitario	142	3,5
Rapidez (una vez en el centro)	76	1,9
Instalaciones	71	1,8
Rapidez en la cita	42	1,0
Ubicación	31	0,8
Limpieza	12	0,3
Atención de personal no sanitario	9	0,2
Información	9	0,2
Organización	6	0,1
Citaciones	4	0,1
Derivación a otros centros	4	0,1
Recursos materiales	3	0,1
Transporte sanitario	3	0,1
Comida	3	0,1
Escasa saturación de pacientes	2	0,0
Prestación de servicios	1	0,0
Otros	6	0,1
Ns/Nc	1.200	29,9
Total	4.236	105,5

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

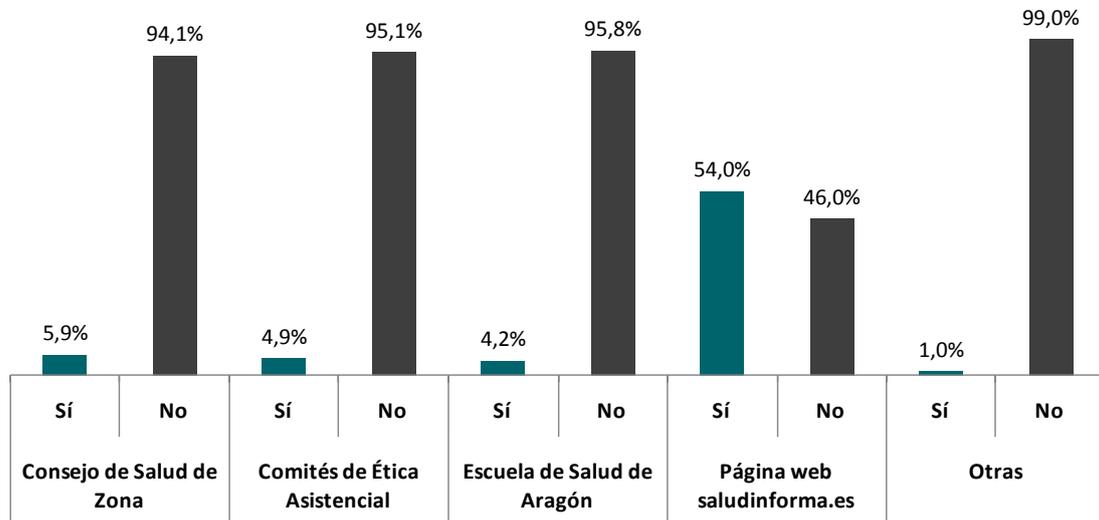
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =4.015)	
	fr	%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.565	39,0
Instalaciones	320	8,0
Tiempo de espera (una vez en el centro)	266	6,6
Atención médica	194	4,8
Oferta de profesionales	170	4,2
Citaciones	123	3,1
Información	67	1,7
Saturación / Masificación de pacientes	52	1,3
Atención general	51	1,3
Organización	47	1,2
Cambios de personal	39	1,0
Atención de personal no sanitario	36	0,9
Atención de otro personal sanitario	30	0,7
Insatisfacción general	24	0,6
Prestación de servicios	21	0,5
Errores administrativos	19	0,5
Limpieza	15	0,4
Derivación a otros centros	14	0,3
Ubicación	12	0,3
Frecuencia consulta / Horarios	10	0,2
Recursos materiales	6	0,1
Comida	6	0,1
Transporte sanitario	4	0,1
Otros	9	0,2
Ns/Nc	1.532	38,2
Total	4.632	115,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?

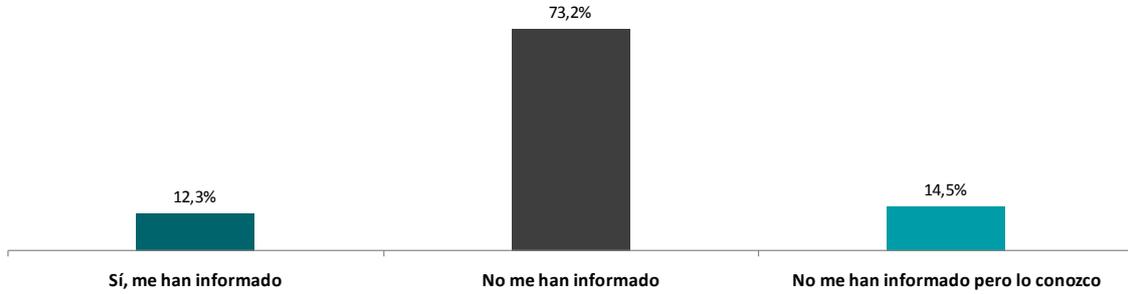


Base: 4.015

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
ASOCIACIÓN	14	33,3%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	6	14,3%
INTERNET	4	9,5%
ATENCIÓN AL PACIENTE	3	7,1%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	2	4,8%
MÉDICO	2	4,8%
NO CONTESTA	2	4,8%
OTROS	2	4,8%
SERVICIO 061	1	2,4%
APP	1	2,4%
BOLETINES	1	2,4%
CENTRO DE SALUD	1	2,4%
CHARLAS	1	2,4%
POLÍTICA	1	2,4%
WEB	1	2,4%
TOTAL	42	100,0%

1.2.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



Base: 4.015

1.2.2 RESULTADOS POR SECTORES DE SALUD

1.2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

	ARAGÓN (n=4.015)		SECTOR HUESCA (n=287)		SECTOR BARBASTRO (n=568)		SECTOR TERUEL (n=286)		SECTOR ALCAÑIZ (n=288)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
SEXO										
Hombre	1.804	44,9%	138	48,1%	236	41,5%	133	46,5%	144	50,0%
Mujer	2.211	55,1%	149	51,9%	332	58,5%	153	53,5%	144	50,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	1.804	46,9	138	46,2	236	46,9	133	43,8	144	46,5
Mujer	2.211	46,8	149	43,4	332	48,2	153	39,5	144	42,9
Total	4.015	46,8	287	44,7	568	47,6	286	41,5	288	44,7
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	519	12,9%	45	15,7%	54	9,5%	64	22,4%	47	16,3%
16-25	259	6,5%	19	6,6%	40	7,0%	19	6,6%	18	6,3%
26-35	399	9,9%	34	11,8%	71	12,5%	24	8,4%	26	9,0%
36-45	576	14,3%	38	13,2%	88	15,5%	40	14,0%	43	14,9%
46-55	656	16,3%	39	13,6%	92	16,2%	45	15,7%	43	14,9%
56-64	589	14,7%	40	13,9%	89	15,7%	35	12,2%	48	16,7%
65-75	670	16,7%	52	18,1%	86	15,1%	38	13,3%	47	16,3%
> 75	347	8,6%	20	7,0%	48	8,5%	21	7,3%	16	5,6%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	198	4,9%	19	6,6%	30	5,3%	12	4,2%	15	5,2%
Jubilado / pensionista	1.073	26,7%	72	25,1%	141	24,8%	71	24,8%	72	25,0%
En paro	252	6,3%	13	4,5%	27	4,8%	13	4,5%	15	5,2%
Trabajando	1.630	40,6%	123	42,9%	240	42,3%	113	39,5%	112	38,9%
Ama de casa	340	8,5%	15	5,2%	75	13,2%	13	4,5%	27	9,4%
Menor de 16	519	12,9%	45	15,7%	54	9,5%	64	22,4%	47	16,3%
Ns/Nc	3	0,1%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%

SEXO	SECTOR CALATAYUD (n=286)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		SECTOR ZARAGOZA II (n=862)		SECTOR ZARAGOZA III (n=577)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	132	46,2%	380	44,1%	365	42,3%	276	47,8%
Mujer	154	53,8%	481	55,9%	497	57,7%	301	52,2%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	132	47,7	380	48,2	365	46,8	276	47,1
Mujer	154	47,2	481	49,7	497	46,7	301	47,8
Total	286	47,4	861	49,0	862	46,7	577	47,5
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	39	13,6%	70	8,1%	145	16,8%	55	9,5%
16-25	17	5,9%	58	6,7%	40	4,6%	48	8,3%
26-35	22	7,7%	77	8,9%	84	9,7%	61	10,6%
36-45	35	12,2%	133	15,4%	117	13,6%	82	14,2%
46-55	58	20,3%	176	20,4%	109	12,6%	94	16,3%
56-64	39	13,6%	129	15,0%	117	13,6%	92	15,9%
65-75	54	18,9%	143	16,6%	151	17,5%	99	17,2%
> 75	22	7,7%	75	8,7%	99	11,5%	46	8,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	13	4,5%	41	4,8%	36	4,2%	32	5,5%
Jubilado / pensionista	79	27,6%	228	26,5%	252	29,2%	158	27,4%
En paro	27	9,4%	56	6,5%	60	7,0%	41	7,1%
Trabajando	101	35,3%	394	45,8%	304	35,3%	243	42,1%
Ama de casa	27	9,4%	71	8,2%	65	7,5%	47	8,1%
Menor de 16	39	13,6%	70	8,1%	145	16,8%	55	9,5%
Ns/Nc	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	1	0,2%

1.2.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

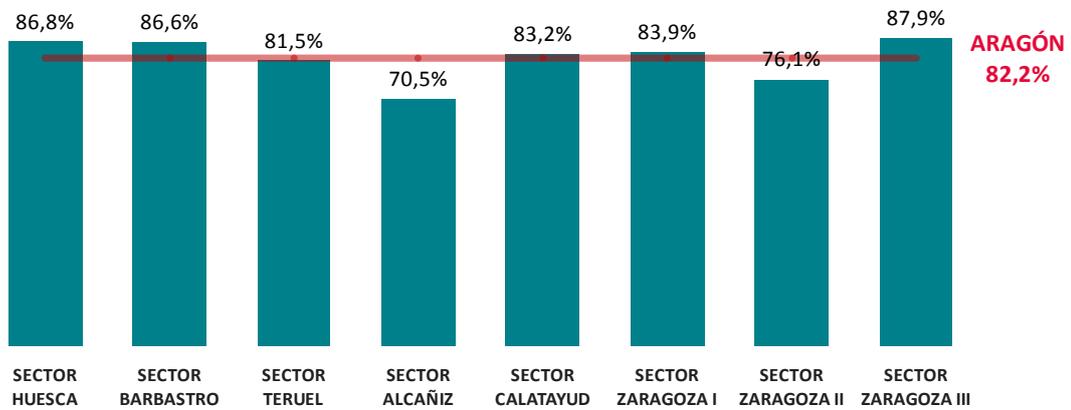
- Satisfacción con el centro**

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR HUESCA (n=287)		SECTOR BARBASTRO (n=568)		SECTOR TERUEL (n=286)		SECTOR ALCAÑIZ (n=288)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%								
Estado de las consultas	3.300	82,2	249	86,8	492	86,6	233	81,5	203	70,5
Facilidad para conseguir cita	2.740	68,2	215	74,9	351	61,8	222	77,6	175	60,8
Demora para la cita	1.852	46,1	132	46,0	243	42,8	144	50,3	118	41,0
Tiempo hasta entrar en consulta	2.862	71,3	191	66,6	404	71,1	181	63,3	202	70,1
Solución dada a problemas	3.138	78,2	237	82,6	453	79,8	221	77,3	235	81,6
Confianza que transmite el personal	3.716	92,6	271	94,4	530	93,3	258	90,2	275	95,5
Amabilidad del personal	3.766	93,8	270	94,1	531	93,5	265	92,7	277	96,2
Preparación del personal	3.473	86,5	251	87,5	501	88,2	241	84,3	256	88,9
Interés del personal de enfermería	3.715	92,5	273	95,1	540	95,1	265	92,7	278	96,5
Interés del personal médico	3.668	91,4	271	94,4	525	92,4	259	90,6	277	96,2
Interés del personal de admisión	3.435	85,6	254	88,5	503	88,6	238	83,2	260	90,3
Satisfacción con cuidados sanitarios	3.491	86,9	254	88,5	508	89,4	246	86,0	245	85,1
Información recibida	3.435	85,6	252	87,8	502	88,4	238	83,2	254	88,2

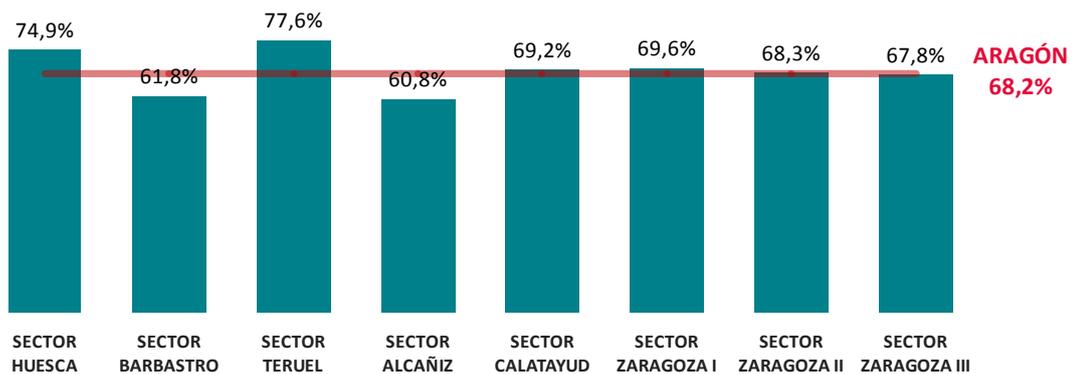
Opinión de los usuarios	SECTOR CALATAYUD (n=286)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		SECTOR ZARAGOZA II (n=862)		SECTOR ZARAGOZA III (n=577)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	238	83,2	722	83,9	656	76,1	507	87,9
Facilidad para conseguir cita	198	69,2	599	69,6	589	68,3	391	67,8
Demora para la cita	122	42,7	434	50,4	399	46,3	260	45,1
Tiempo hasta entrar en consulta	178	62,2	654	76,0	633	73,4	419	72,6
Solución dada a problemas	220	76,9	664	77,1	667	77,4	441	76,4
Confianza que transmite el personal	259	90,6	814	94,5	786	91,2	523	90,6
Amabilidad del personal	262	91,6	825	95,8	805	93,4	531	92,0
Preparación del personal	249	87,1	741	86,1	740	85,8	494	85,6
Interés del personal de enfermería	261	91,3	797	92,6	788	91,4	513	88,9
Interés del personal médico	251	87,8	806	93,6	770	89,3	509	88,2
Interés del personal de admisión	235	82,2	736	85,5	713	82,7	496	86,0
Satisfacción con cuidados sanitarios	243	85,0	754	87,6	746	86,5	495	85,8
Información recibida	234	81,8	747	86,8	715	82,9	493	85,4

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

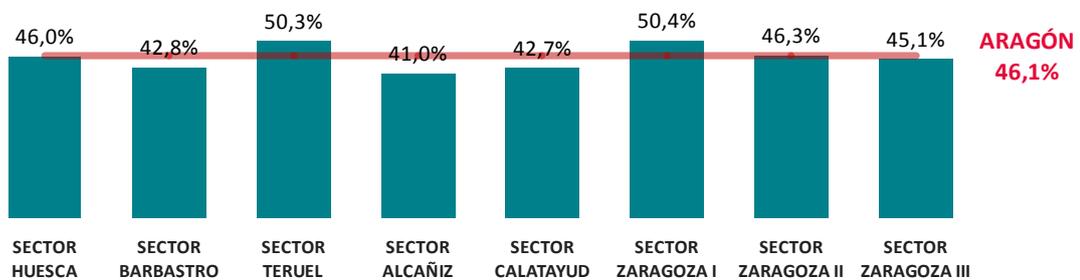
Estado de las consultas



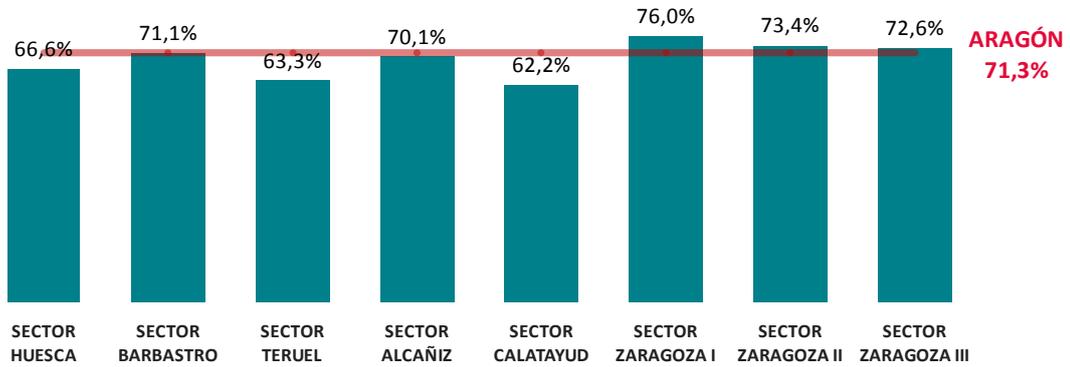
Facilidad para conseguir cita



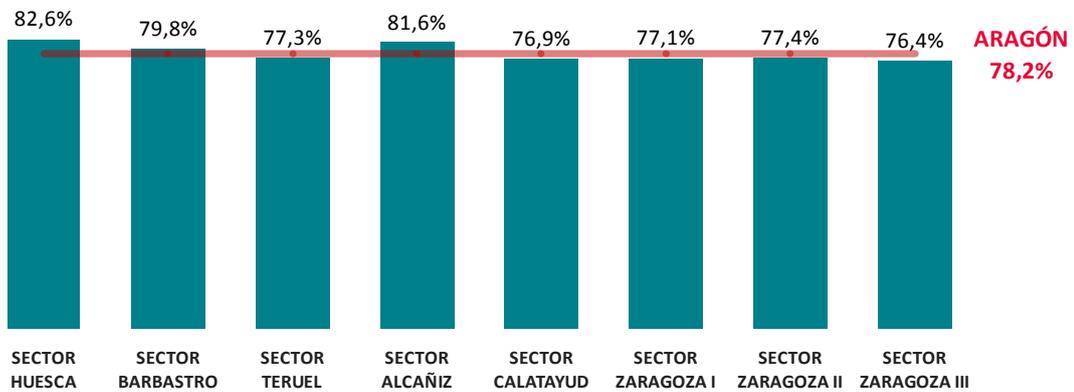
Demora para la cita



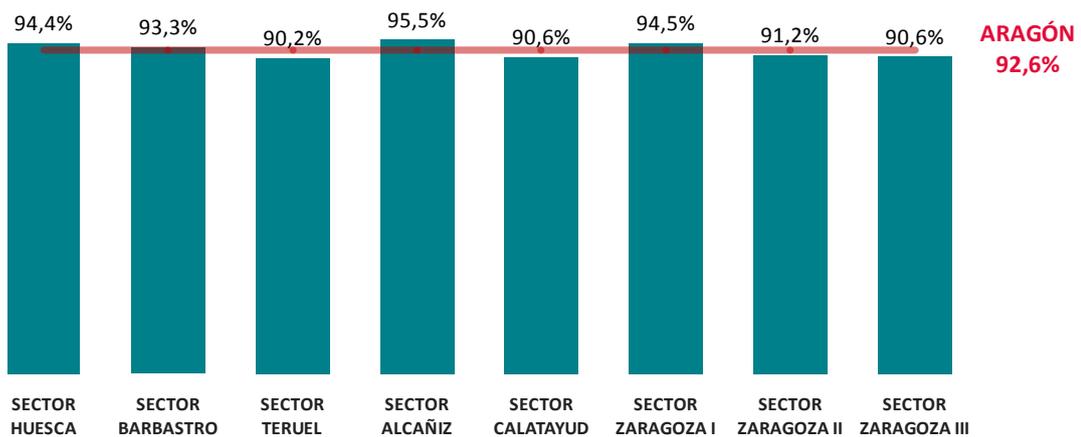
Tiempo hasta entrar en consulta



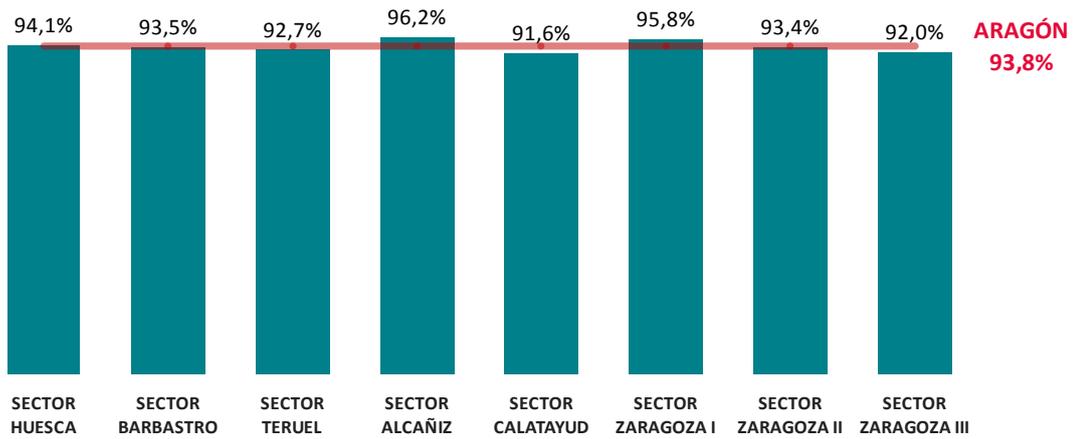
Solución dada a problemas



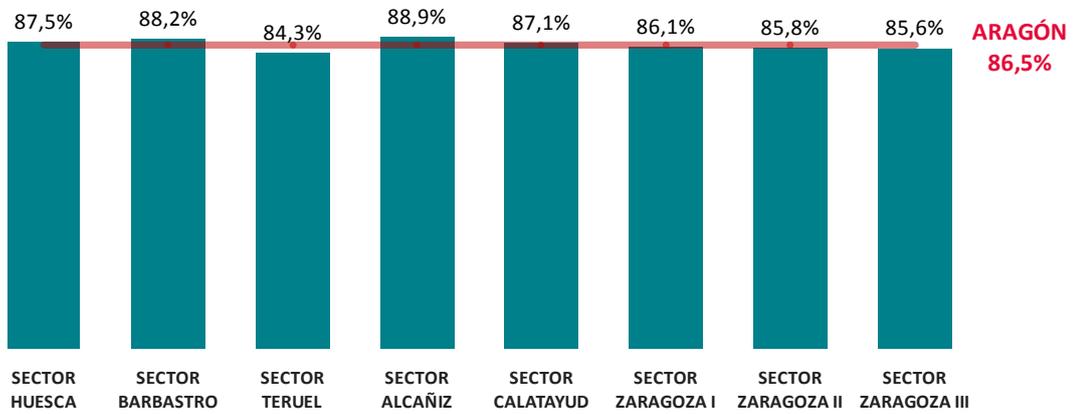
Confianza que transmite el personal



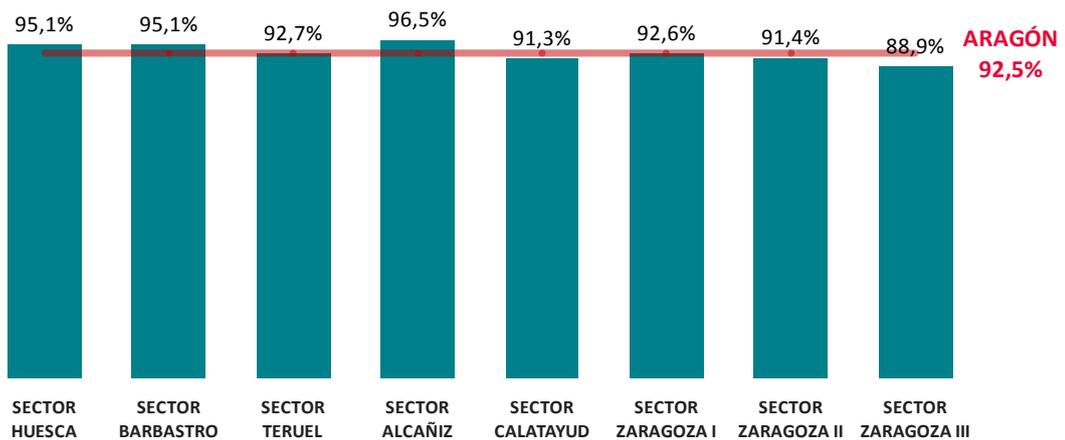
Amabilidad del personal



Preparación del personal



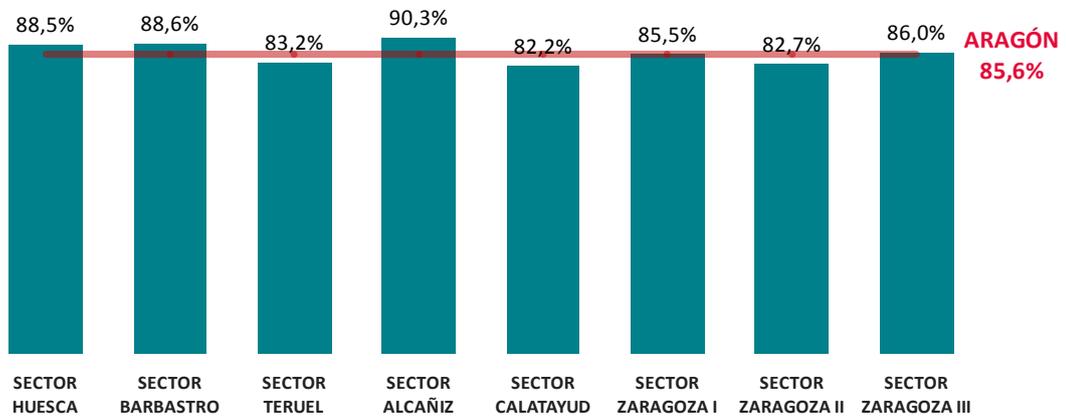
Interés del personal de enfermería



Interés del personal médico



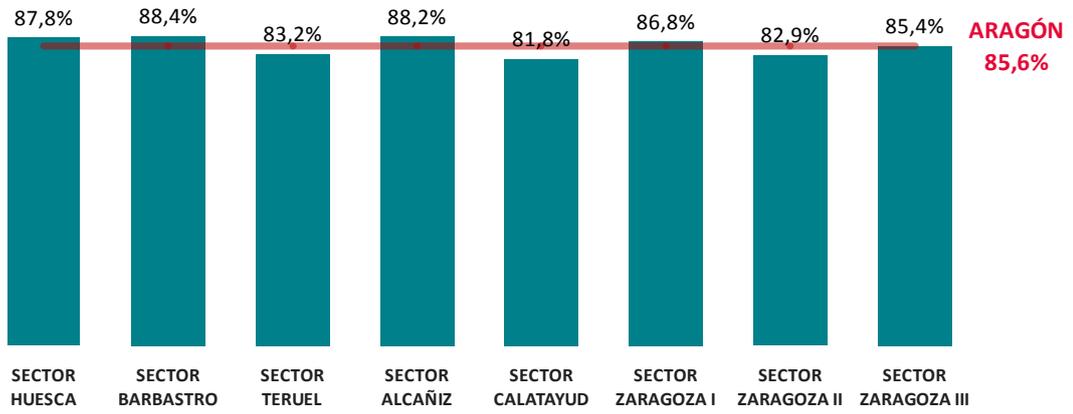
Interés del personal de admisión



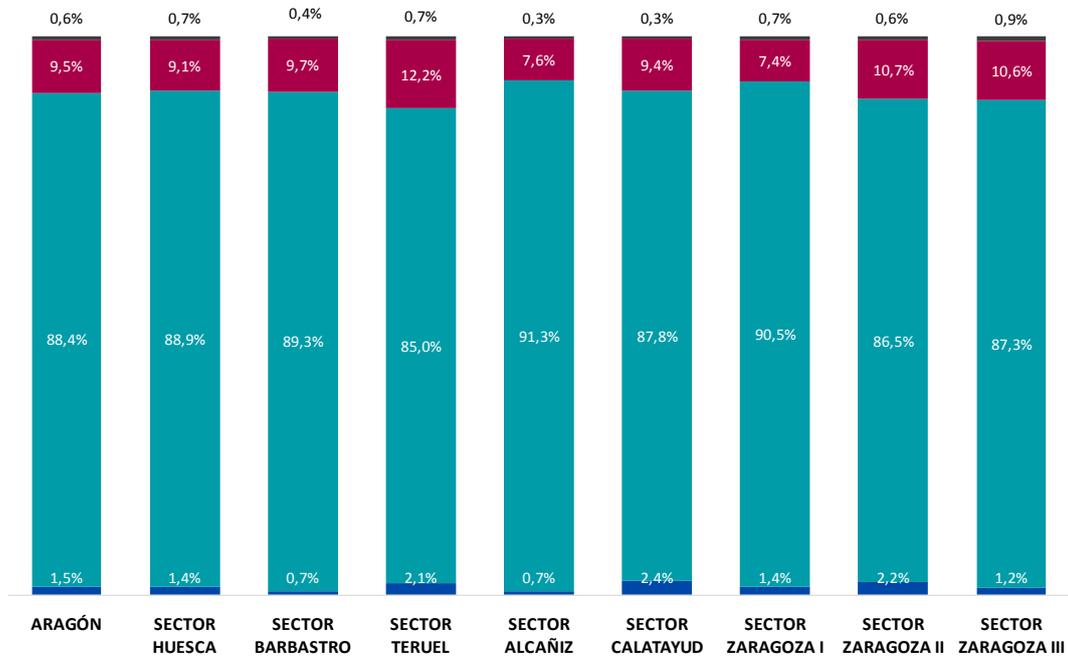
Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



• **Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

1.2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=4.015)		SECTOR HUESCA (n=287)		SECTOR BARBASTRO (n=568)		SECTOR TERUEL (n=286)		SECTOR ALCAÑIZ (n=288)		SECTOR CALATAYUD (n=286)		SECTOR ZARAGOZA I (n=861)		SECTOR ZARAGOZA II (n=862)		SECTOR ZARAGOZA III (n=577)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.604	40,0	135	47,0	222	39,1	131	45,8	152	52,8	109	38,1	330	38,3	320	37,1	205	35,5
Satisfacción general	521	13,0	34	11,8	108	19,0	25	8,7	26	9,0	17	5,9	118	13,7	111	12,9	82	14,2
Atención médica	487	12,1	26	9,1	95	16,7	26	9,1	33	11,5	42	14,7	105	12,2	101	11,7	59	10,2
Atención de otro personal sanitario	142	3,5	12	4,2	27	4,8	8	2,8	9	3,1	9	3,1	28	3,3	22	2,6	27	4,7
Rapidez (una vez en el centro)	76	1,9	2	0,7	6	1,1	5	1,7	2	0,7	3	1,0	23	2,7	20	2,3	15	2,6
Instalaciones	71	1,8	4	1,4	8	1,4	0	0,0	2	0,7	1	0,3	11	1,3	9	1,0	36	6,2
Rapidez en la cita	42	1,0	2	0,7	4	0,7	1	0,3	3	1,0	3	1,0	12	1,4	13	1,5	4	0,7
Ubicación	31	0,8	0	0,0	4	0,7	1	0,3	0	0,0	1	0,3	11	1,3	11	1,3	3	0,5
Limpieza	12	0,3	1	0,3	2	0,4	0	0,0	1	0,3	2	0,7	4	0,5	2	0,2	0	0,0
Atención de personal no sanitario	9	0,2	0	0,0	2	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,3	3	0,3	2	0,2	1	0,2
Información	9	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,3	1	0,3	5	0,6	1	0,1	0	0,0
Organización	6	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0	2	0,2	2	0,2	0	0,0
Citaciones	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1	2	0,2	1	0,2
Derivación a otros centros	4	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,3	1	0,3	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Recursos materiales	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1	2	0,3
Transporte sanitario	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1	1	0,1	1	0,2
Comida	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,1	0	0,0	1	0,2
Escasa saturación de pacientes	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Prestación de servicios	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Otros	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	1,0	0	0,0	1	0,1	1	0,1	1	0,2
Ns/Nc	1.200	29,9	81	28,2	127	22,4	96	33,6	67	23,3	109	38,1	258	30,0	279	32,4	183	31,7
Total	4.236	105,5	297	103,5	605	106,5	296	103,5	301	104,5	301	105,2	917	106,5	898	104,2	621	107,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

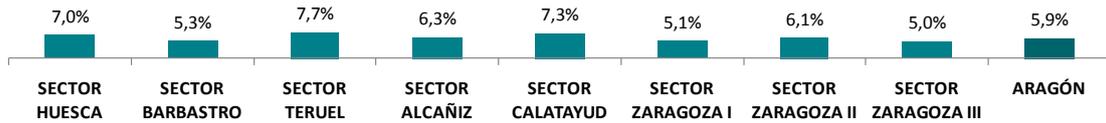
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=4.015)		SECTOR HUÉSCA (n=287)		SECTOR BARBASTRO (n=568)		SECTOR TERUEL (n=286)		SECTOR ALCAÑIZ (n=288)		SECTOR CALATAYUD (n=286)		SECTOR ZARAGOZA I (n=861)		SECTOR ZARAGOZA II (n=862)		SECTOR ZARAGOZA III (n=577)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.565	39,0	111	38,7	259	45,6	96	33,6	138	47,9	115	40,2	313	36,4	307	35,6	226	39,2
Instalaciones	320	8,0	16	5,6	29	5,1	29	10,1	50	17,4	20	7,0	63	7,3	83	9,6	30	5,2
Tiempo de espera (una vez en el centro)	266	6,6	18	6,3	48	8,5	23	8,0	11	3,8	25	8,7	43	5,0	53	6,1	45	7,8
Atención médica	194	4,8	13	4,5	25	4,4	20	7,0	8	2,8	15	5,2	33	3,8	47	5,5	33	5,7
Oferta de profesionales	170	4,2	15	5,2	21	3,7	18	6,3	28	9,7	30	10,5	31	3,6	17	2,0	10	1,7
Citaciones	123	3,1	9	3,1	13	2,3	9	3,1	6	2,1	19	6,6	36	4,2	16	1,9	15	2,6
Información	67	1,7	3	1,0	12	2,1	3	1,0	5	1,7	2	0,7	13	1,5	16	1,9	13	2,3
Saturación / Masificación de pacientes	52	1,3	5	1,7	7	1,2	3	1,0	3	1,0	4	1,4	10	1,2	12	1,4	8	1,4
Atención general	51	1,3	4	1,4	8	1,4	4	1,4	4	1,4	5	1,7	5	0,6	15	1,7	6	1,0
Organización	47	1,2	4	1,4	9	1,6	1	0,3	4	1,4	2	0,7	4	0,5	11	1,3	12	2,1
Cambios de personal	39	1,0	3	1,0	6	1,1	3	1,0	4	1,4	6	2,1	3	0,3	10	1,2	4	0,7
Atención de personal no sanitario	36	0,9	2	0,7	2	0,4	2	0,7	2	0,7	4	1,4	7	0,8	9	1,0	8	1,4
Atención de otro personal sanitario	30	0,7	2	0,7	0	0,0	3	1,0	0	0,0	4	1,4	6	0,7	9	1,0	6	1,0
Insatisfacción general	24	0,6	1	0,3	5	0,9	3	1,0	2	0,7	1	0,3	5	0,6	4	0,5	3	0,5
Prestación de servicios	21	0,5	1	0,3	0	0,0	4	1,4	2	0,7	1	0,3	6	0,7	4	0,5	3	0,5
Errores administrativos	19	0,5	0	0,0	2	0,4	2	0,7	1	0,3	0	0,0	3	0,3	5	0,6	6	1,0
Limpieza	15	0,4	0	0,0	2	0,4	1	0,3	2	0,7	1	0,3	2	0,2	4	0,5	3	0,5
Derivación a otros centros	14	0,3	3	1,0	1	0,2	1	0,3	1	0,3	2	0,7	1	0,1	3	0,3	2	0,3
Ubicación	12	0,3	0	0,0	1	0,2	1	0,3	2	0,7	1	0,3	3	0,3	4	0,5	0	0,0
Frecuencia consulta / Horarios	10	0,2	0	0,0	1	0,2	0	0,0	1	0,3	2	0,7	3	0,3	2	0,2	1	0,2
Recursos materiales	6	0,1	0	0,0	2	0,4	0	0,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Comida	6	0,1	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	0,6	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	4	0,1	0	0,0	1	0,2	1	0,3	0	0,0	0	0,0	2	0,2	0	0,0	0	0,0
Otros	9	0,2	0	0,0	1	0,2	0	0,0	1	0,3	2	0,7	2	0,2	2	0,2	1	0,2
Ns/Nc	1.532	38,2	117	40,8	198	34,9	114	39,9	66	22,9	92	32,2	360	41,8	354	41,1	231	40,0
Total	4.632	115,4	328	114,3	653	115,0	341	119,2	342	118,8	354	123,8	959	111,4	987	114,5	668	115,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.
Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

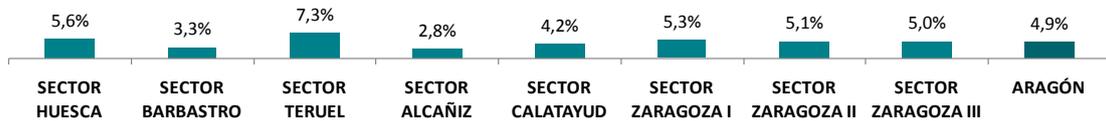
1.2.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?
 (%Si)

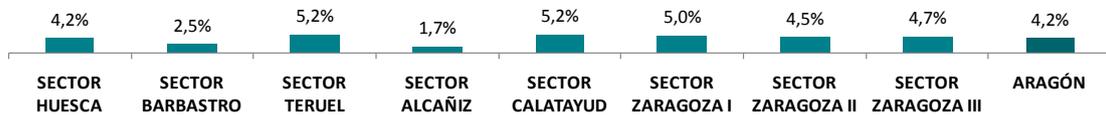
Consejos de Salud de Zona



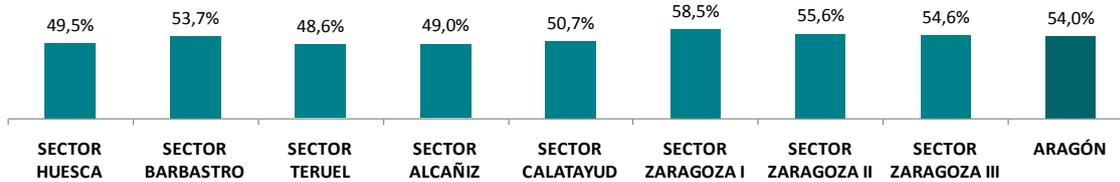
Comités de Ética Asistencial



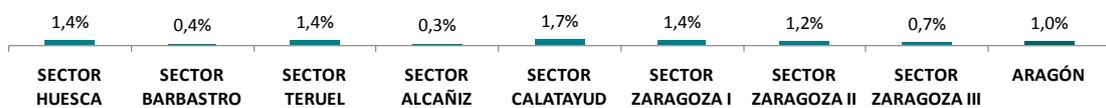
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

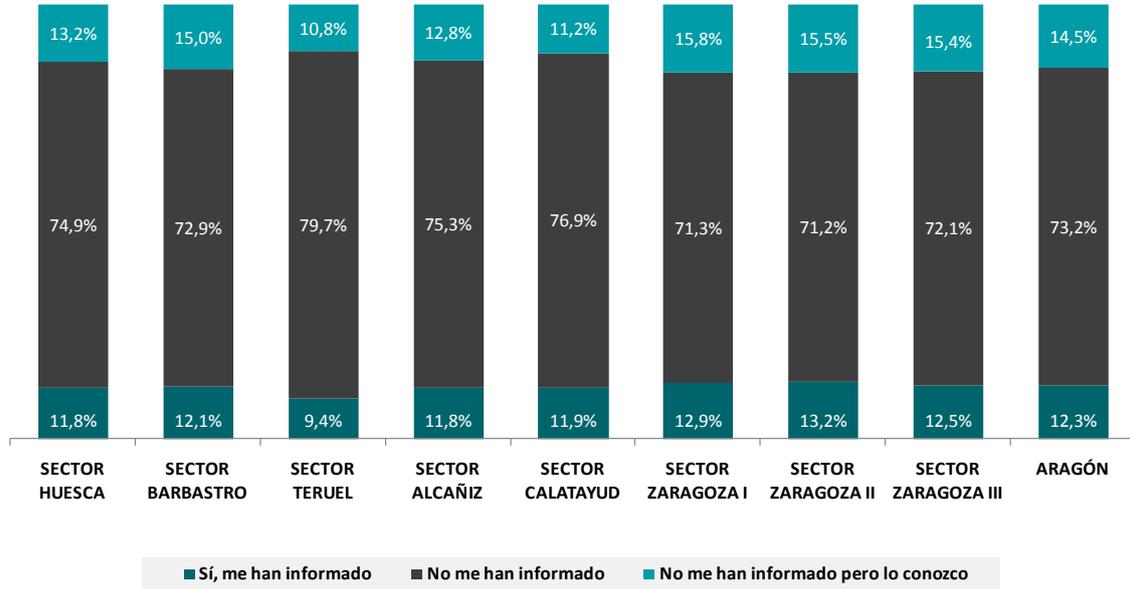


Otras formas de participación



1.2.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



1.2.3 RESULTADOS POR SECTORES DE SALUD Y CENTROS**1.2.3.1 SECTOR BARBASTRO****1.2.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

SEXO	ARAGÓN (n=4.015)		SECTOR BARBASTRO (n=568)		H. BARBASTRO (n=286)		C.E. MONZÓN (n=282)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	1.804	44,9%	236	41,5%	134	46,9%	102	36,2%
Mujer	2.211	55,1%	332	58,5%	152	53,1%	180	63,8%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	1.804	46,9	236	46,9	134	44,8	102	49,7
Mujer	2.211	46,8	332	48,2	152	45,8	180	50,2
Total	4.015	46,8	568	47,6	286	45,3	282	50,0
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	519	12,9%	54	9,5%	32	11,2%	22	7,8%
16-25	259	6,5%	40	7,0%	24	8,4%	16	5,7%
26-35	399	9,9%	71	12,5%	35	12,2%	36	12,8%
36-45	576	14,3%	88	15,5%	47	16,4%	41	14,5%
46-55	656	16,3%	92	16,2%	44	15,4%	48	17,0%
56-64	589	14,7%	89	15,7%	48	16,8%	41	14,5%
65-75	670	16,7%	86	15,1%	43	15,0%	43	15,2%
> 75	347	8,6%	48	8,5%	13	4,5%	35	12,4%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	198	4,9%	30	5,3%	21	7,3%	9	3,2%
Jubilado / pensionista	1.073	26,7%	141	24,8%	69	24,1%	72	25,5%
En paro	252	6,3%	27	4,8%	16	5,6%	11	3,9%
Trabajando	1.630	40,6%	240	42,3%	122	42,7%	118	41,8%
Ama de casa	340	8,5%	75	13,2%	26	9,1%	49	17,4%
Menor de 16	519	12,9%	54	9,5%	32	11,2%	22	7,8%
Ns/Nc	3	0,1%	1	0,2%	0	0,0%	1	0,4%

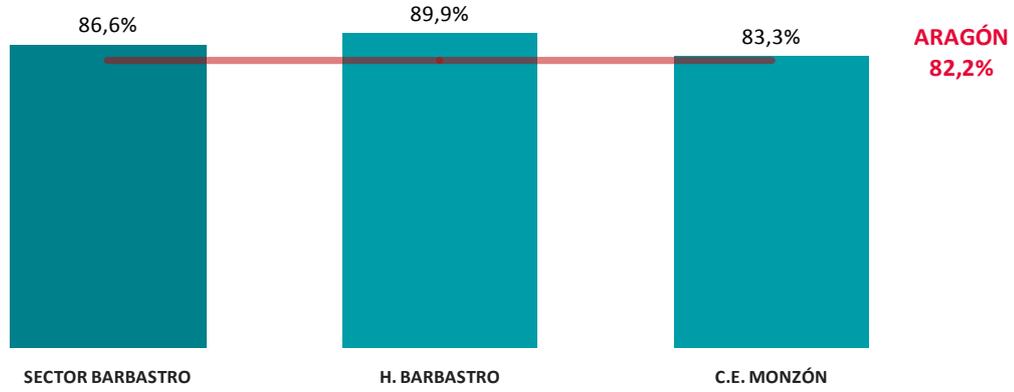
1.2.3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- **Satisfacción con el centro**

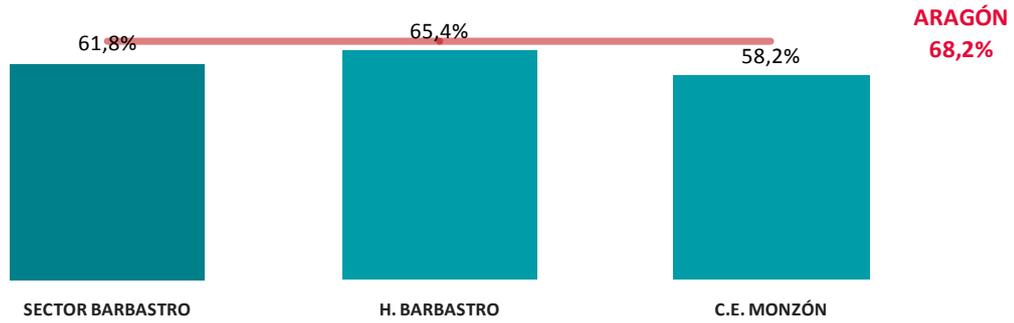
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR BARBASTRO (n=568)		H. BARBASTRO (n=286)		C.E. MONZÓN (n=282)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	3.300	82,2	492	86,6	257	89,9	235	83,3
Facilidad para conseguir cita	2.740	68,2	351	61,8	187	65,4	164	58,2
Demora para la cita	1.852	46,1	243	42,8	116	40,6	127	45,0
Tiempo hasta entrar en consulta	2.862	71,3	404	71,1	184	64,3	220	78,0
Solución dada a problemas	3.138	78,2	453	79,8	216	75,5	237	84,0
Confianza que transmite el personal	3.716	92,6	530	93,3	266	93,0	264	93,6
Amabilidad del personal	3.766	93,8	531	93,5	266	93,0	265	94,0
Preparación del personal	3.473	86,5	501	88,2	244	85,3	257	91,1
Interés del personal de enfermería	3.715	92,5	540	95,1	270	94,4	270	95,7
Interés del personal médico	3.668	91,4	525	92,4	269	94,1	256	90,8
Interés del personal de admisión	3.435	85,6	503	88,6	248	86,7	255	90,4
Satisfacción con cuidados sanitarios	3.491	86,9	508	89,4	244	85,3	264	93,6
Información recibida	3.435	85,6	502	88,4	251	87,8	251	89,0

- **Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos**

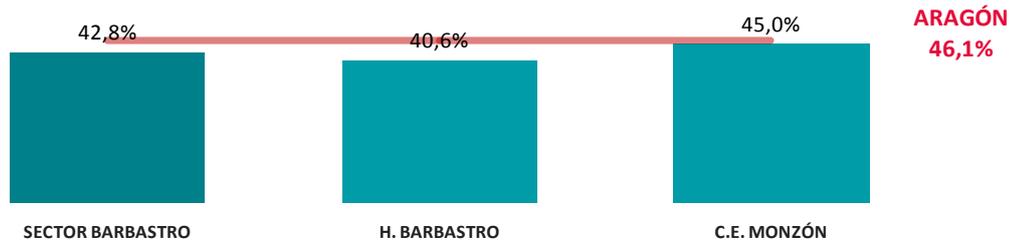
Estado de las consultas



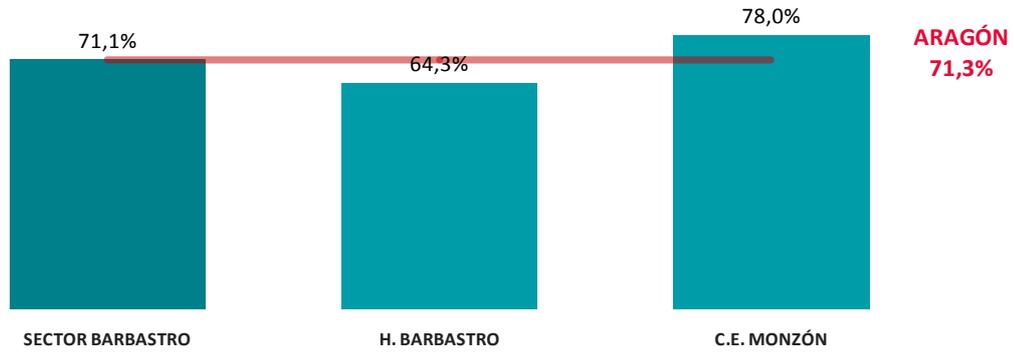
Facilidad para conseguir cita



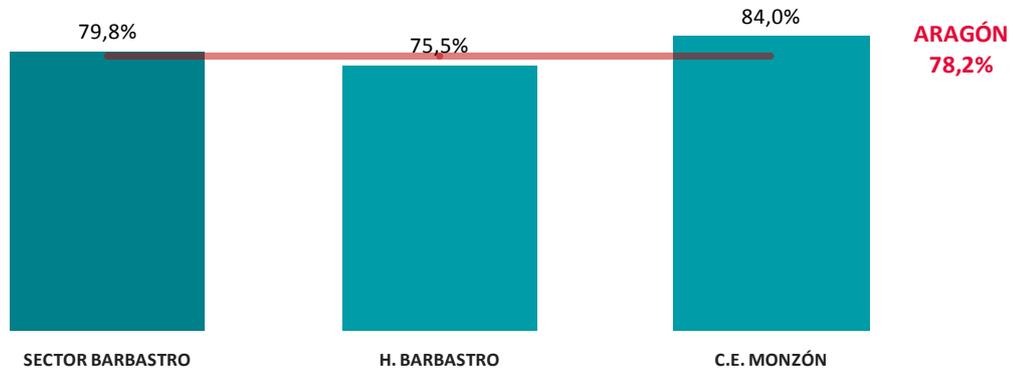
Demora para la cita



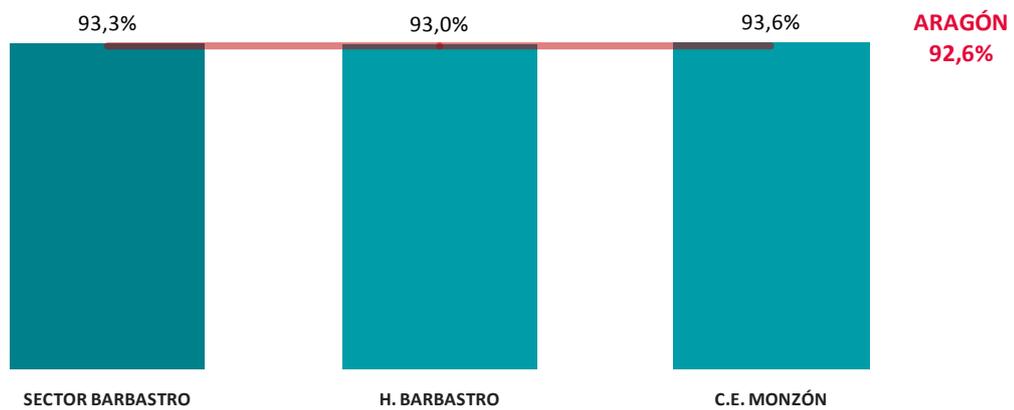
Tiempo hasta entrar en consulta



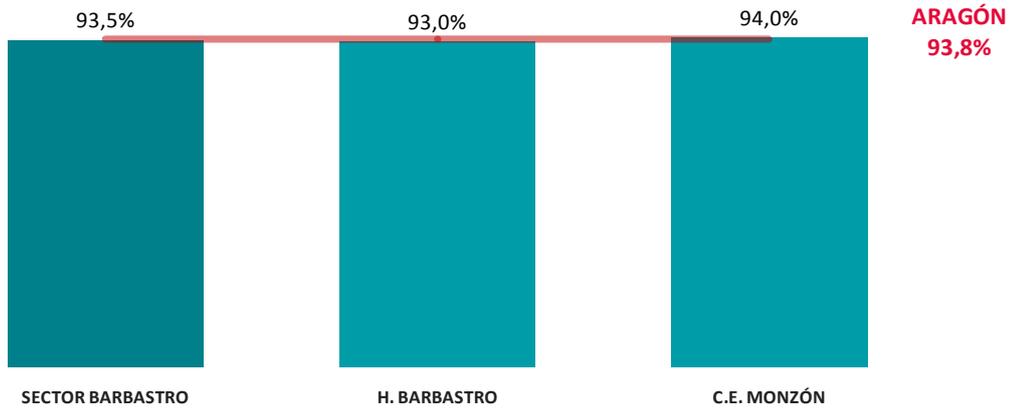
Solución dada a problemas



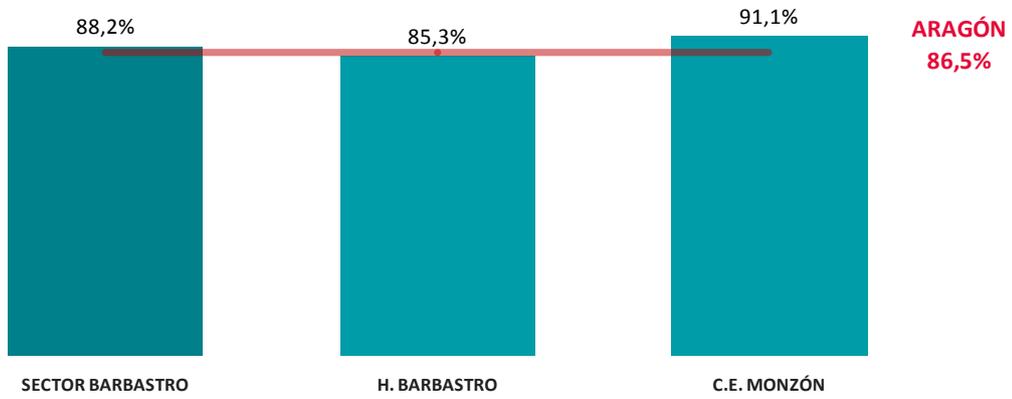
Confianza que transmite el personal



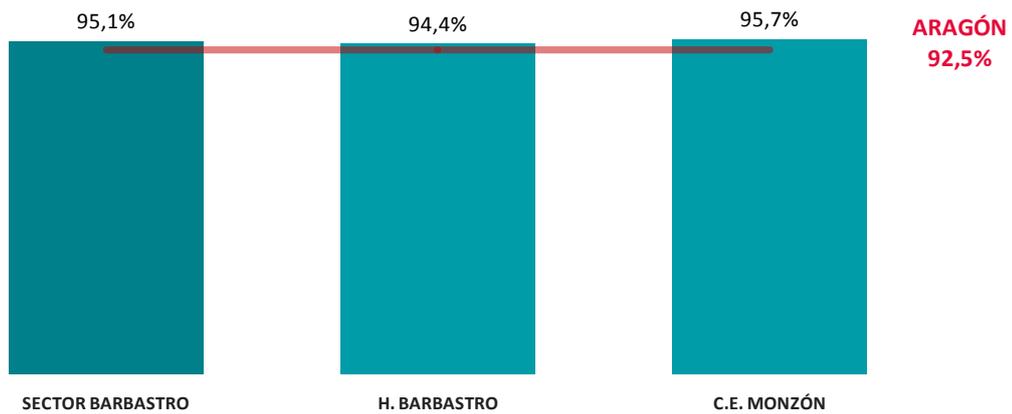
Amabilidad del personal



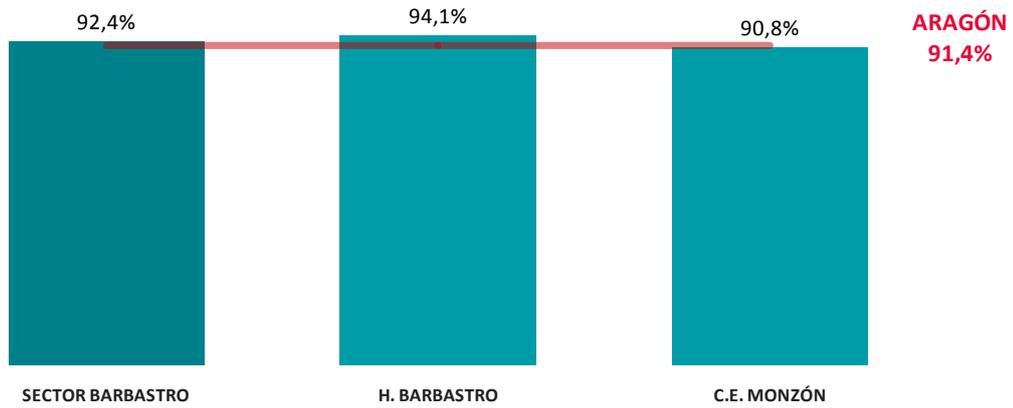
Preparación del personal



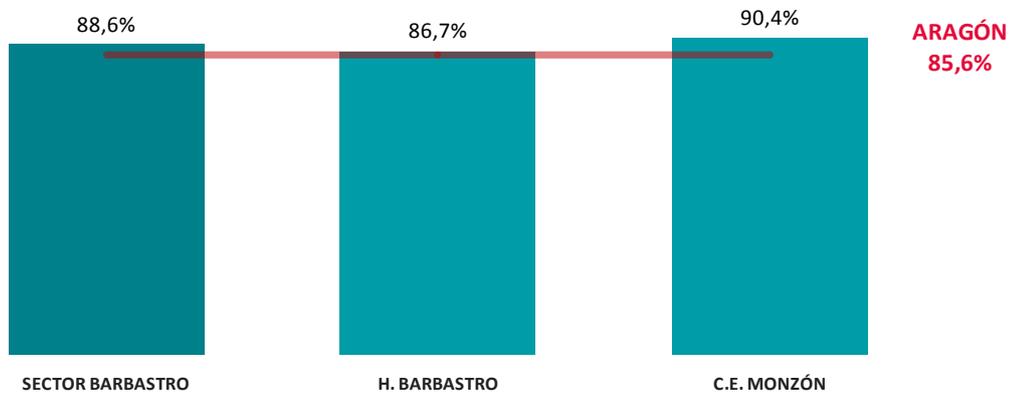
Interés del personal de enfermería



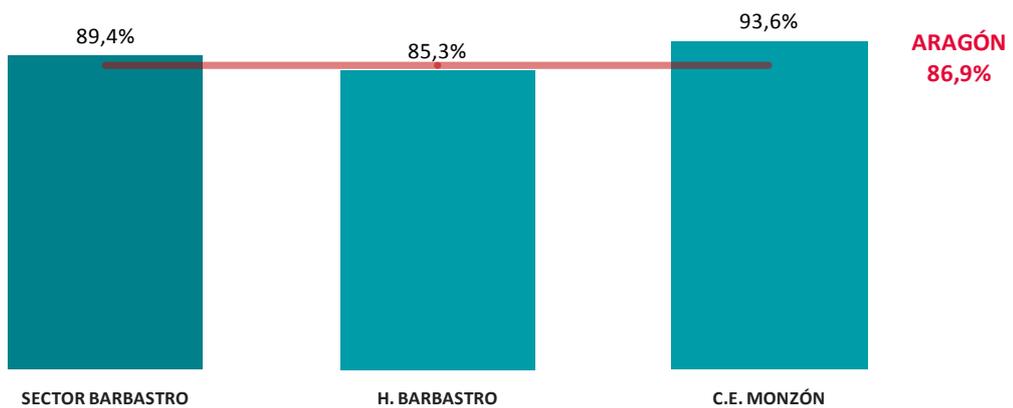
Interés del personal médico



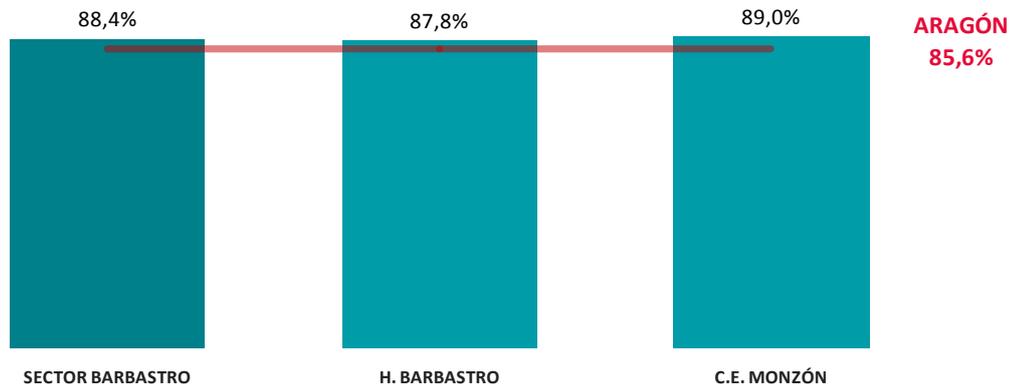
Interés del personal de admisión



Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

1.2.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=4.015)		SECTOR BARBASTRO (n=568)		H. BARBASTRO (n=286)		C.E. MONZÓN (n=282)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.604	40,0	222	39,1	124	43,4	98	34,8
Satisfacción general	521	13,0	108	19,0	37	12,9	71	25,2
Atención médica	487	12,1	95	16,7	45	15,7	50	17,7
Atención de otro personal sanitario	142	3,5	27	4,8	9	3,1	18	6,4
Rapidez (una vez en el centro)	76	1,9	6	1,1	3	1,0	3	1,1
Instalaciones	71	1,8	8	1,4	6	2,1	2	0,7
Rapidez en la cita	42	1,0	4	0,7	2	0,7	2	0,7
Ubicación	31	0,8	4	0,7	0	0,0	4	1,4
Limpieza	12	0,3	2	0,4	2	0,7	0	0,0
Atención de personal no sanitario	9	0,2	2	0,4	1	0,3	1	0,4
Información	9	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Organización	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Citaciones	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Comida	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Recursos materiales	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Prestación de servicios	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	1.200	29,9	127	22,4	75	26,2	52	18,4
Total	4.236	105,4	605	106,7	304	106,1	301	106,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR BARBASTRO (n=568)		H. BARBASTRO (n=286)		C.E. MONZÓN (n=282)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.565	39,0	259	45,6	138	48,3	121	42,9
Instalaciones	320	8,0	29	5,1	8	2,8	21	7,4
Tiempo de espera (una vez en el centro)	266	6,6	48	8,5	24	8,4	24	8,5
Atención médica	194	4,8	25	4,4	15	5,2	10	3,5
Oferta de profesionales	170	4,2	21	3,7	17	5,9	4	1,4
Citaciones	123	3,1	13	2,3	5	1,7	8	2,8
Información	67	1,7	12	2,1	8	2,8	4	1,4
Saturación / Masificación de pacientes	52	1,3	7	1,2	5	1,7	2	0,7
Atención general	51	1,3	8	1,4	5	1,7	3	1,1
Organización	47	1,2	9	1,6	4	1,4	5	1,8
Cambios de personal	39	1,0	6	1,1	2	0,7	4	1,4
Atención de personal no sanitario	36	0,9	2	0,4	1	0,3	1	0,4
Atención de otro personal sanitario	30	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	24	0,6	5	0,9	3	1,0	2	0,7
Prestación de servicios	21	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos	19	0,5	2	0,4	1	0,3	1	0,4
Limpieza	15	0,4	2	0,4	2	0,7	0	0,0
Derivación a otros centros	14	0,3	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Ubicación	12	0,3	1	0,2	0	0,0	1	0,4
Frecuencia consulta / Horarios	10	0,2	1	0,2	0	0,0	1	0,4
Comida	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Recursos materiales	6	0,1	2	0,4	1	0,3	1	0,4
Transporte sanitario	4	0,1	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Otros	9	0,2	1	0,2	1	0,3	0	0,0
No sabe / No contesta	1.532	38,2	198	34,9	90	31,5	108	38,3
Total	4.632	115,3	653	115,4	332	115,6	321	113,9

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?
 (%Sí)

Consejos de Salud de Zona



Comités de Ética Asistencial



Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

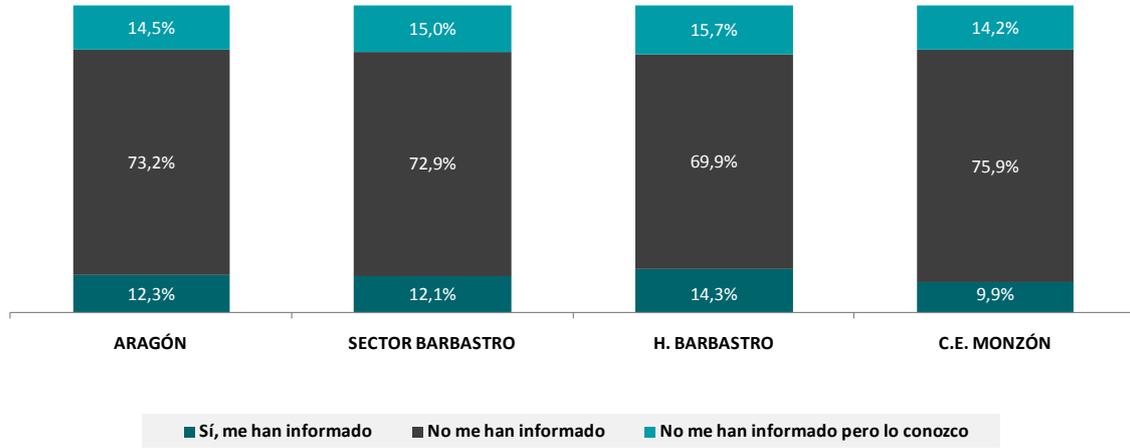


Otras formas de participación



1.2.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



1.2.3.2 SECTOR ZARAGOZA I**1.2.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		C.E. GRANDE COVIÁN (n=287)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=287)		H. ROYO VILLANOVA (n=287)	
SEXO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	1.804	44,9%	380	44,1%	122	42,5%	97	33,8%	161	56,1%
Mujer	2.211	55,1%	481	55,9%	165	57,5%	190	66,2%	126	43,9%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	1.804	46,9	380	48,2	122	45,7	97	49,2	161	49,5
Mujer	2.211	46,8	481	49,7	165	46,5	190	51,4	126	51,2
Total	4.015	46,8	861	49,0	287	46,1	287	50,7	287	50,3
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	519	12,9%	70	8,1%	38	13,2%	13	4,5%	19	6,6%
16-25	259	6,5%	58	6,7%	14	4,9%	20	7,0%	24	8,4%
26-35	399	9,9%	77	8,9%	33	11,5%	24	8,4%	20	7,0%
36-45	576	14,3%	133	15,4%	41	14,3%	45	15,7%	47	16,4%
46-55	656	16,3%	176	20,4%	53	18,5%	71	24,7%	52	18,1%
56-64	589	14,7%	129	15,0%	44	15,3%	37	12,9%	48	16,7%
65-75	670	16,7%	143	16,6%	49	17,1%	47	16,4%	47	16,4%
> 75	347	8,6%	75	8,7%	15	5,2%	30	10,5%	30	10,5%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	198	4,9%	41	4,8%	11	3,8%	14	4,9%	16	5,6%
Jubilado / pensionista	1.073	26,7%	228	26,5%	62	21,6%	81	28,2%	85	29,6%
En paro	252	6,3%	56	6,5%	15	5,2%	25	8,7%	16	5,6%
Trabajando	1.630	40,6%	394	45,8%	125	43,6%	136	47,4%	133	46,3%
Ama de casa	340	8,5%	71	8,2%	35	12,2%	18	6,3%	18	6,3%
Menor de 16	519	12,9%	70	8,1%	38	13,2%	13	4,5%	19	6,6%
Ns/Nc	3	0,1%	1	0,1%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%

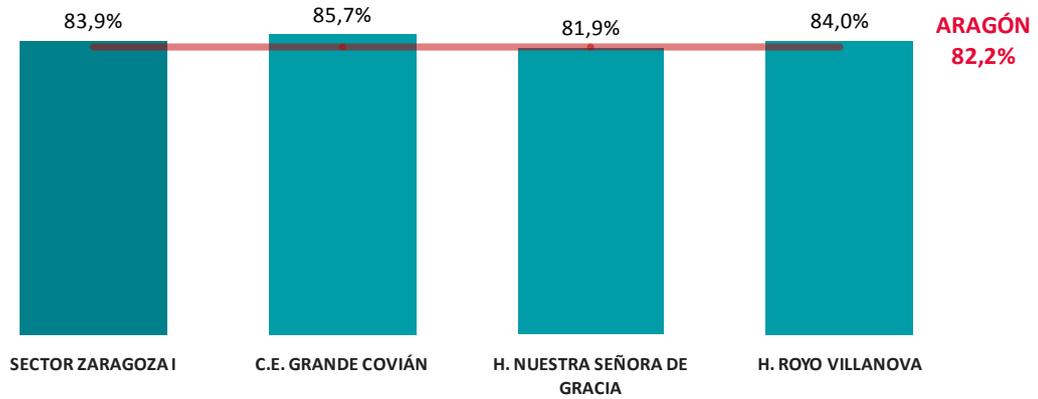
1.2.3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el centro**

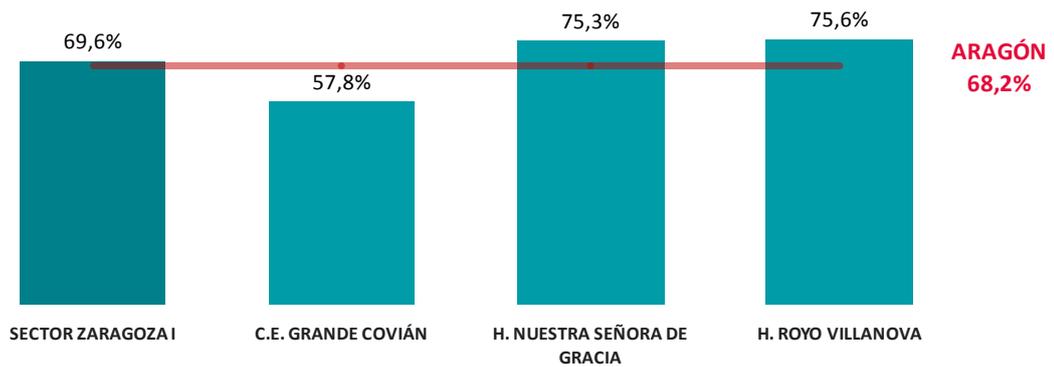
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		C.E. GRANDE COVIÁN (n=287)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=287)		H. ROYO VILLANOVA (n=287)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	3.300	82,2	722	83,9	246	85,7	235	81,9	241	84,0
Facilidad para conseguir cita	2.740	68,2	599	69,6	166	57,8	216	75,3	217	75,6
Demora para la cita	1.852	46,1	434	50,4	127	44,3	156	54,4	151	52,6
Tiempo hasta entrar en consulta	2.862	71,3	654	76,0	223	77,7	230	80,1	201	70,0
Solución dada a problemas	3.138	78,2	664	77,1	196	68,3	237	82,6	231	80,5
Confianza que transmite el personal	3.716	92,6	814	94,5	270	94,1	267	93,0	277	96,5
Amabilidad del personal	3.766	93,8	825	95,8	271	94,4	274	95,5	280	97,6
Preparación del personal	3.473	86,5	741	86,1	234	81,5	242	84,3	265	92,3
Interés del personal de enfermería	3.715	92,5	797	92,6	263	91,6	269	93,7	265	92,3
Interés del personal médico	3.668	91,4	806	93,6	259	90,2	271	94,4	276	96,2
Interés del personal de admisión	3.435	85,6	736	85,5	241	84,0	247	86,1	248	86,4
Satisfacción con cuidados sanitarios	3.491	86,9	754	87,6	245	85,4	248	86,4	261	90,9
Información recibida	3.435	85,6	747	86,8	242	84,3	250	87,1	255	88,9

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

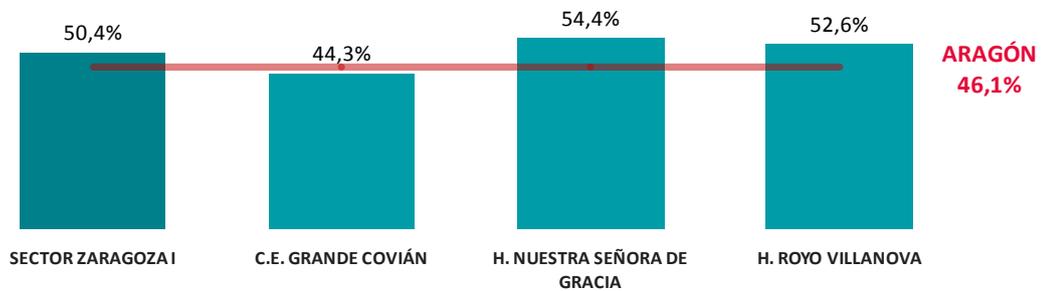
Estado de las consultas



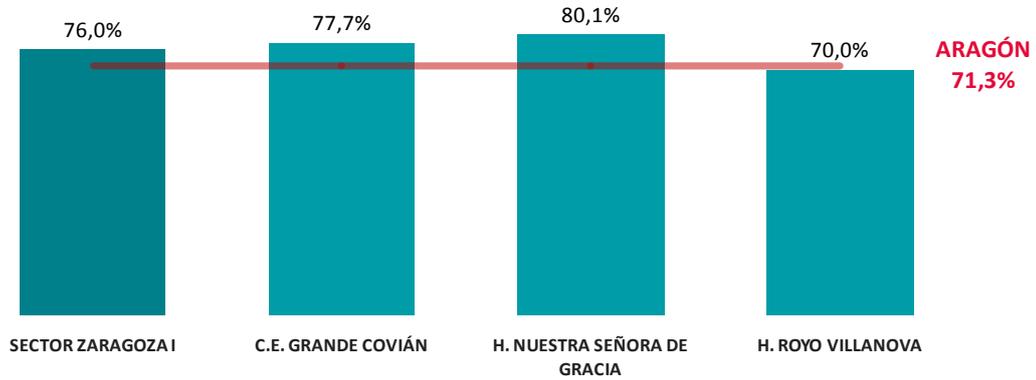
Facilidad para conseguir cita



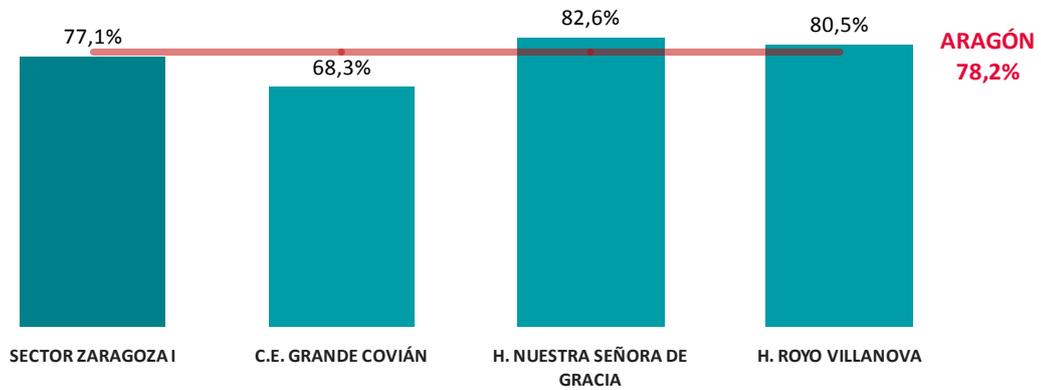
Demora para la cita



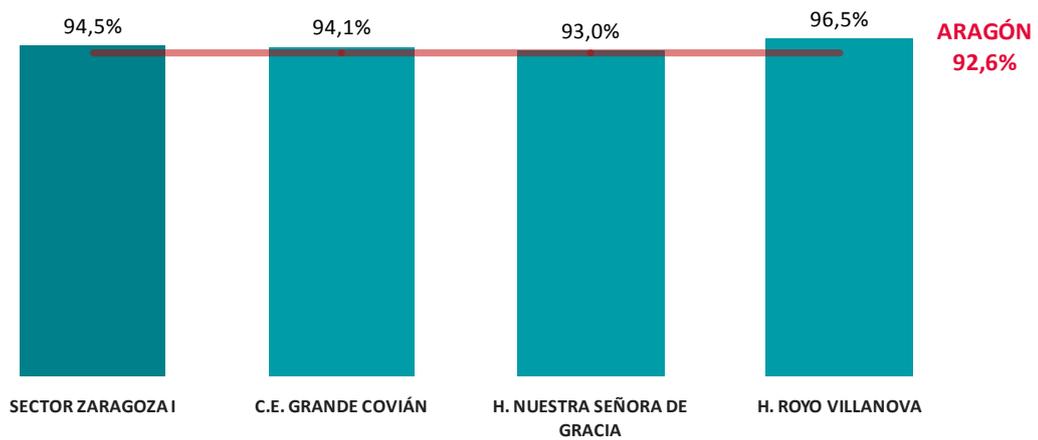
Tiempo hasta entrar en consulta



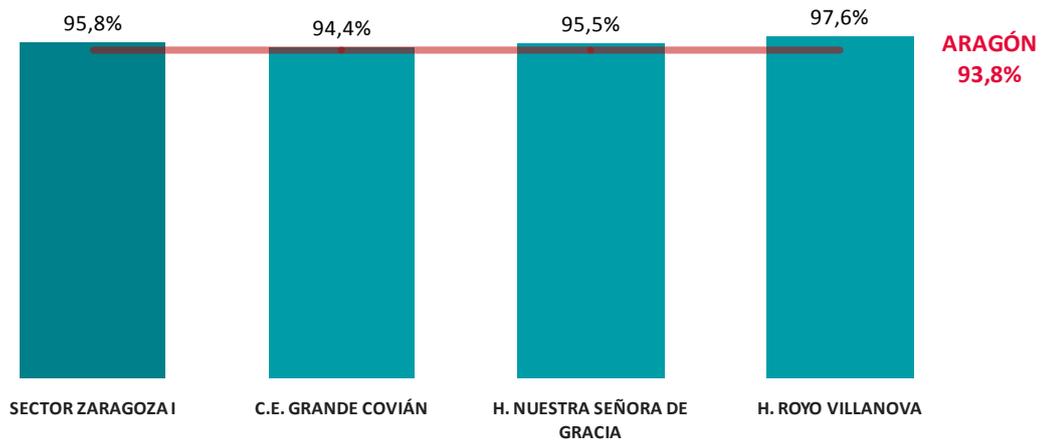
Solución dada a problemas



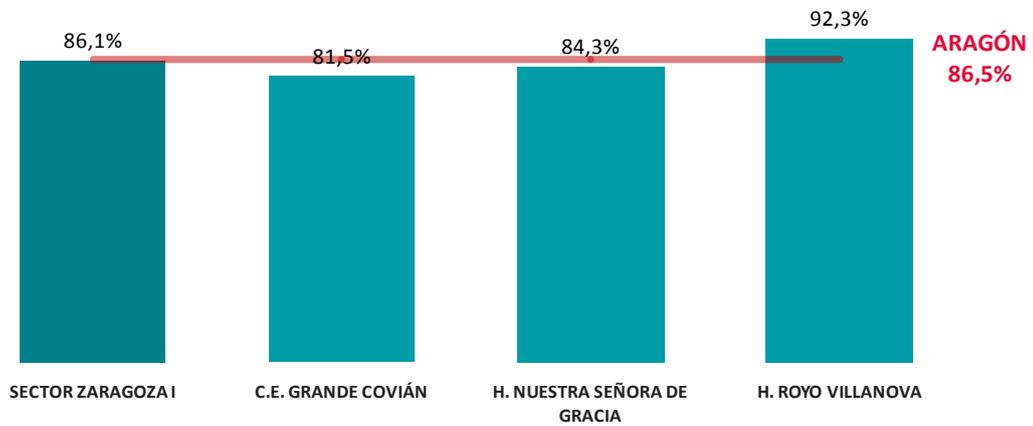
Confianza que transmite el personal



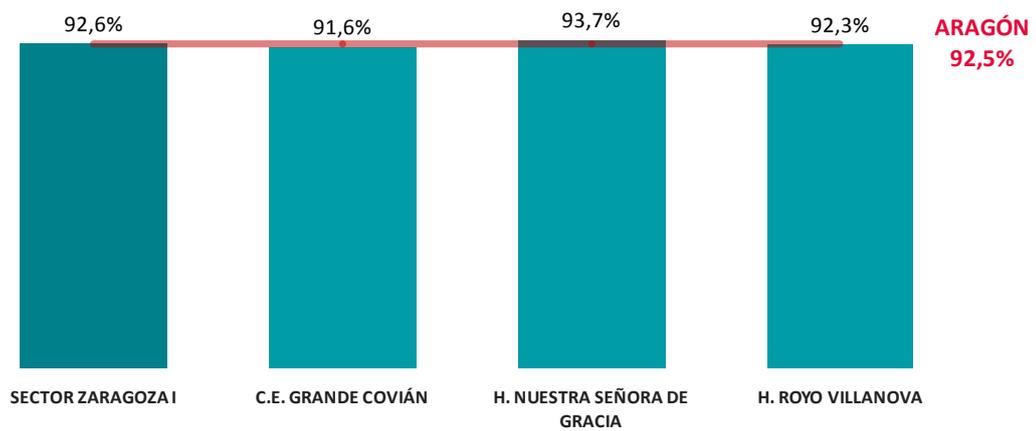
Amabilidad del personal



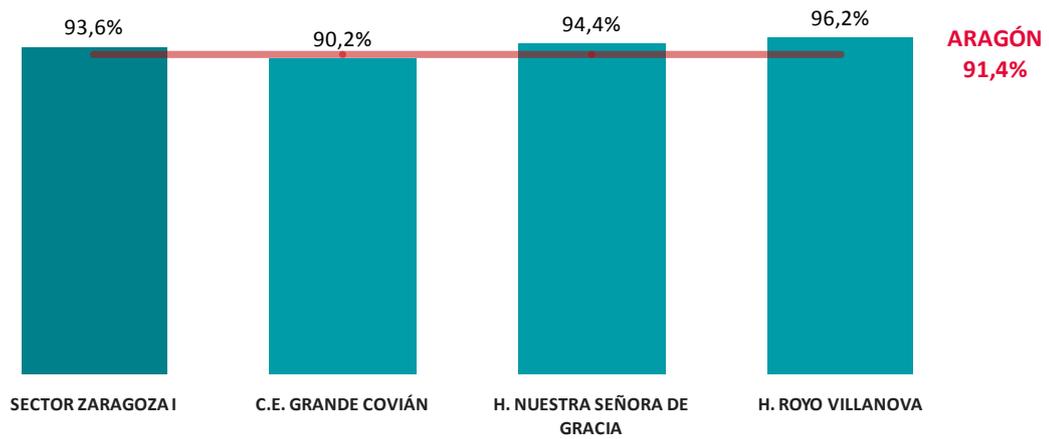
Preparación del personal



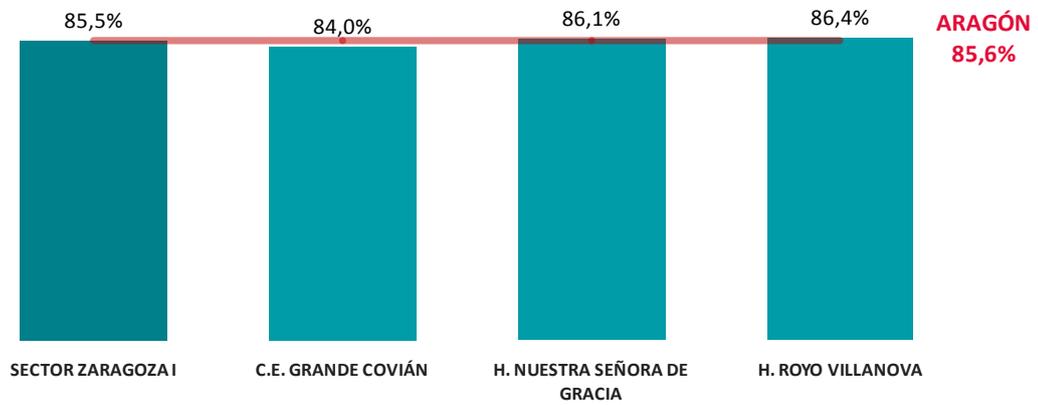
Interés del personal de enfermería



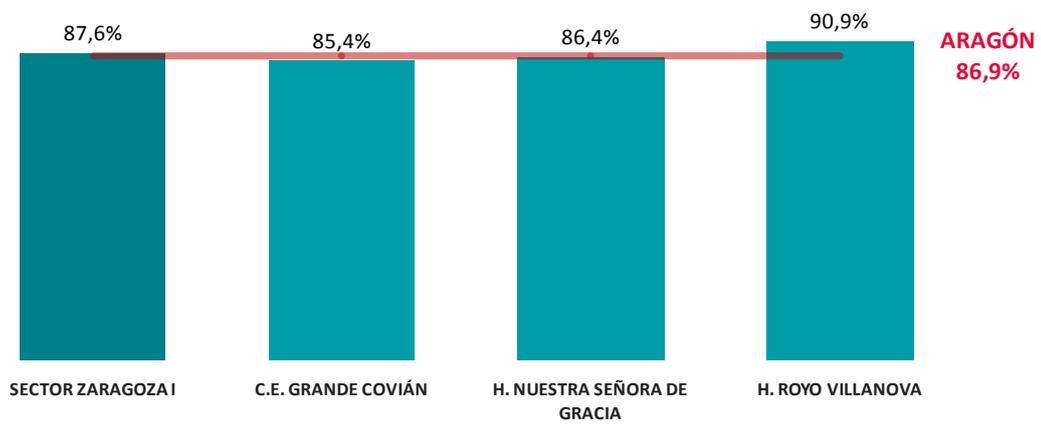
Interés del personal médico



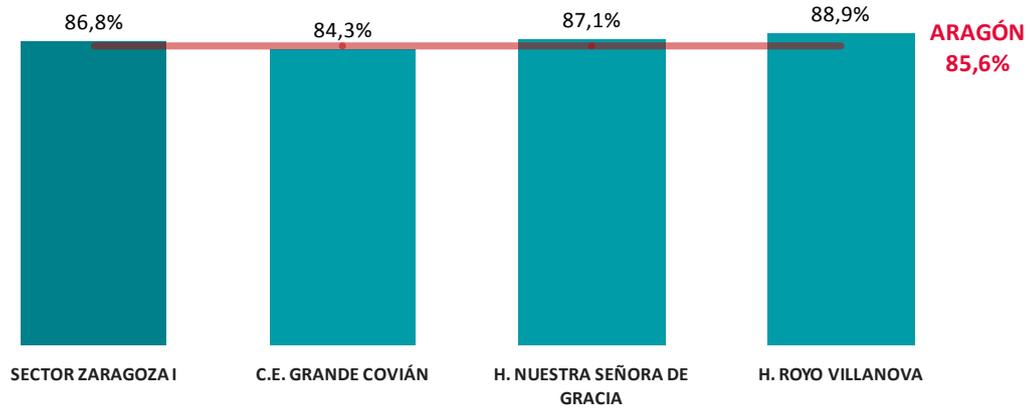
Interés del personal de admisión



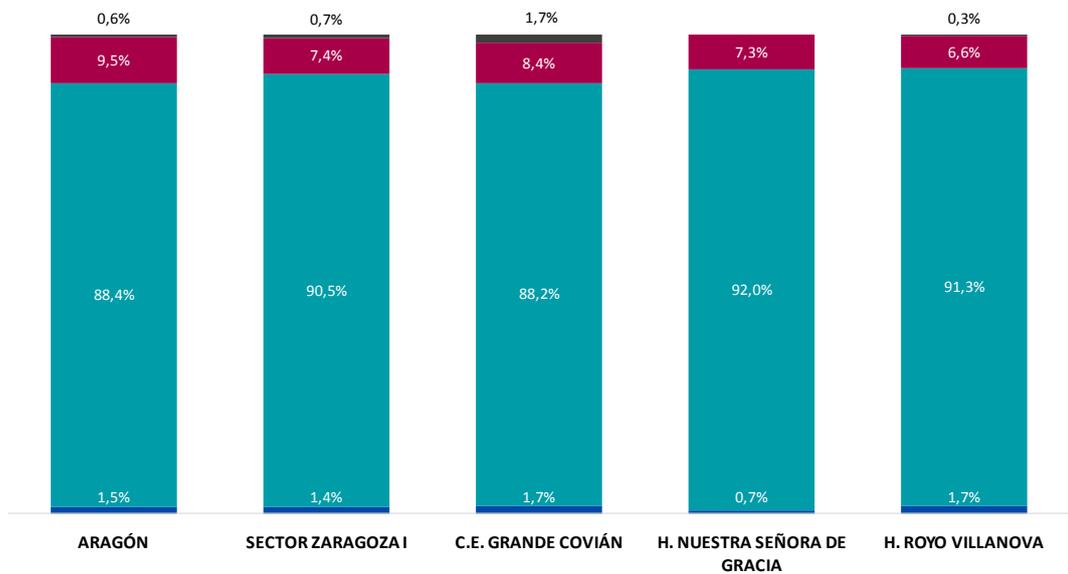
Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

1.2.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		C.E. GRANDE COVIÁN (n=287)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=287)		H. ROYO VILLANOVA (n=287)	
	fr	%	fr	%						
Atención general	1.604	40,0	330	38,3	97	33,8	112	39,0	121	42,2
Satisfacción general	521	13,0	118	13,7	38	13,2	45	15,7	35	12,2
Atención médica	487	12,1	105	12,2	49	17,1	25	8,7	31	10,8
Atención de otro personal sanitario	142	3,5	28	3,3	10	3,5	9	3,1	9	3,1
Rapidez (una vez en el centro)	76	1,9	23	2,7	10	3,5	7	2,4	6	2,1
Instalaciones	71	1,8	11	1,3	5	1,7	4	1,4	2	0,7
Rapidez en la cita	42	1,0	12	1,4	5	1,7	7	2,4	0	0,0
Ubicación	31	0,8	11	1,3	8	2,8	3	1,0	0	0,0
Limpieza	12	0,3	4	0,5	1	0,3	2	0,7	1	0,3
Atención de personal no sanitario	9	0,2	3	0,3	1	0,3	2	0,7	0	0,0
Información	9	0,2	5	0,6	2	0,7	2	0,7	1	0,3
Organización	6	0,1	2	0,2	0	0,0	1	0,3	1	0,3
Citaciones	4	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Derivación a otros centros	4	0,1	1	0,1	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Comida	3	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Recursos materiales	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	3	0,1	1	0,1	0	0,0	1	0,3	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	2	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Prestación de servicios	1	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Otros	6	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
No sabe / No contesta	1.200	29,9	258	30,0	79	27,5	91	31,7	88	30,7
Total	4.236	105,4	917	106,5	306	106,4	311	108,1	300	104,2

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		C.E. GRANDE COVIÁN (n=287)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=287)		H. ROYO VILLANOVA (n=287)	
	fr	%	fr	%						
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.565	39,0	313	36,4	142	49,5	81	28,2	90	31,4
Instalaciones	320	8,0	63	7,3	13	4,5	18	6,3	32	11,1
Tiempo de espera (una vez en el centro)	266	6,6	43	5,0	17	5,9	12	4,2	14	4,9
Atención médica	194	4,8	33	3,8	15	5,2	9	3,1	9	3,1
Oferta de profesionales	170	4,2	31	3,6	13	4,5	9	3,1	9	3,1
Citaciones	123	3,1	36	4,2	11	3,8	15	5,2	10	3,5
Información	67	1,7	13	1,5	7	2,4	2	0,7	4	1,4
Saturación / Masificación de pacientes	52	1,3	10	1,2	3	1,0	3	1,0	4	1,4
Atención general	51	1,3	5	0,6	2	0,7	2	0,7	1	0,3
Organización	47	1,2	4	0,5	1	0,3	1	0,3	2	0,7
Cambios de personal	39	1,0	3	0,3	1	0,3	2	0,7	0	0,0
Atención de personal no sanitario	36	0,9	7	0,8	4	1,4	3	1,0	0	0,0
Atención de otro personal sanitario	30	0,7	6	0,7	0	0,0	4	1,4	2	0,7
Insatisfacción general	24	0,6	5	0,6	2	0,7	1	0,3	2	0,7
Prestación de servicios	21	0,5	6	0,7	6	2,1	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos	19	0,5	3	0,3	0	0,0	3	1,0	0	0,0
Limpieza	15	0,4	2	0,2	0	0,0	1	0,3	1	0,3
Derivación a otros centros	14	0,3	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Ubicación	12	0,3	3	0,3	1	0,3	2	0,7	0	0,0
Frecuencia consulta / Horarios	10	0,2	3	0,3	1	0,3	0	0,0	2	0,7
Comida	6	0,1	5	0,6	0	0,0	1	0,3	4	1,4
Recursos materiales	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	4	0,1	2	0,2	0	0,0	1	0,3	1	0,3
Otros	9	0,2	2	0,2	0	0,0	0	0,0	2	0,7
No sabe / No contesta	1.532	38,2	360	41,8	90	31,4	151	52,6	119	41,5
Total	4.632	115,3	959	111,2	329	114,3	321	111,4	309	107,5

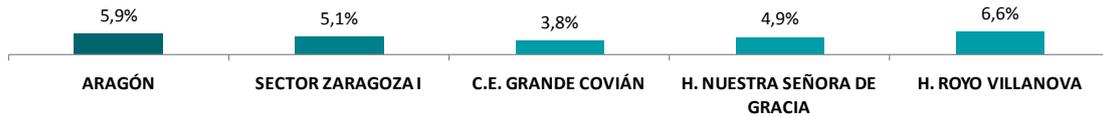
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

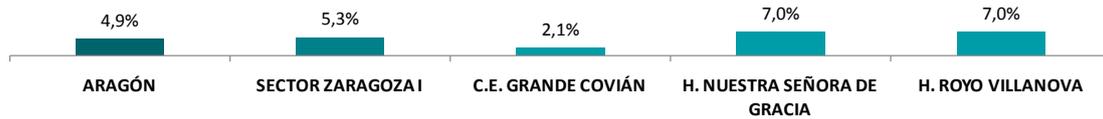
1.2.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?
 (%Sí)

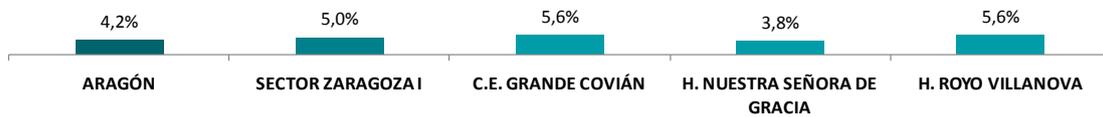
Consejos de Salud de Zona



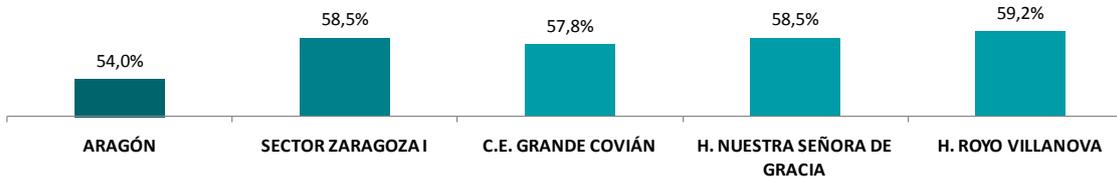
Comités de Ética Asistencial



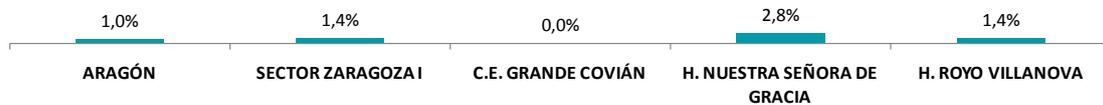
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

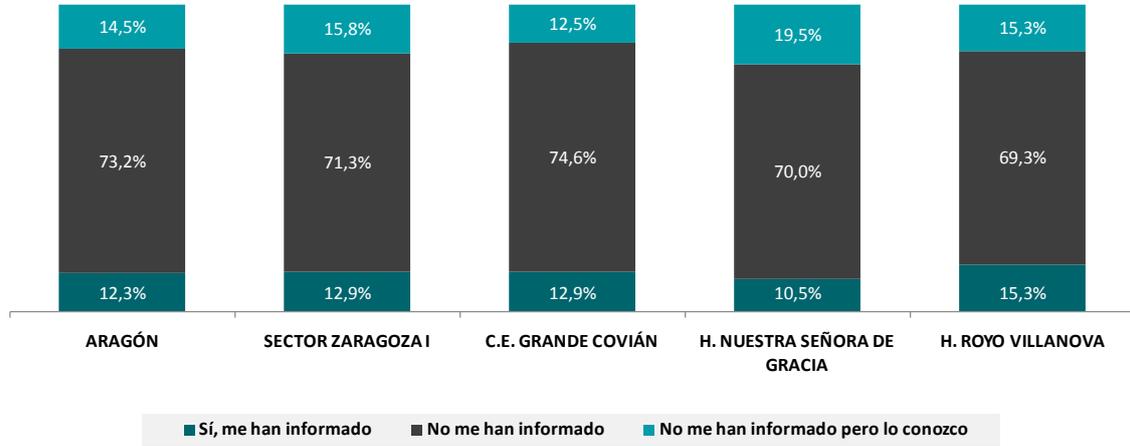


Otras formas de participación



1.2.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



1.2.3.3 SECTOR ZARAGOZA II**1.2.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

SEXO	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR ZARAGOZA II (n=862)		C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=287)		C.E. SAN JOSÉ (n=287)		H. MIGUEL SERVET (n=288)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	1.804	44,9%	365	42,3%	129	44,9%	114	39,7%	122	42,4%
Mujer	2.211	55,1%	497	57,7%	158	55,1%	173	60,3%	166	57,6%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	1.804	46,9	365	46,8	129	47,3	114	55,1	122	38,4
Mujer	2.211	46,8	497	46,7	158	50,4	173	50,9	166	38,7
Total	4.015	46,8	862	46,7	287	49,0	287	52,6	288	38,6
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	519	12,9%	145	16,8%	27	9,4%	27	9,4%	91	31,6%
16-25	259	6,5%	40	4,6%	16	5,6%	14	4,9%	10	3,5%
26-35	399	9,9%	84	9,7%	31	10,8%	27	9,4%	26	9,0%
36-45	576	14,3%	117	13,6%	51	17,8%	31	10,8%	35	12,2%
46-55	656	16,3%	109	12,6%	39	13,6%	36	12,5%	34	11,8%
56-64	589	14,7%	117	13,6%	44	15,3%	44	15,3%	29	10,1%
65-75	670	16,7%	151	17,5%	46	16,0%	66	23,0%	39	13,5%
> 75	347	8,6%	99	11,5%	33	11,5%	42	14,6%	24	8,3%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	198	4,9%	36	4,2%	12	4,2%	10	3,5%	14	4,9%
Jubilado / pensionista	1.073	26,7%	252	29,2%	82	28,6%	108	37,6%	62	21,5%
En paro	252	6,3%	60	7,0%	27	9,4%	16	5,6%	17	5,9%
Trabajando	1.630	40,6%	304	35,3%	118	41,1%	98	34,1%	88	30,6%
Ama de casa	340	8,5%	65	7,5%	21	7,3%	28	9,8%	16	5,6%
Menor de 16	519	12,9%	145	16,8%	27	9,4%	27	9,4%	91	31,6%
Ns/Nc	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

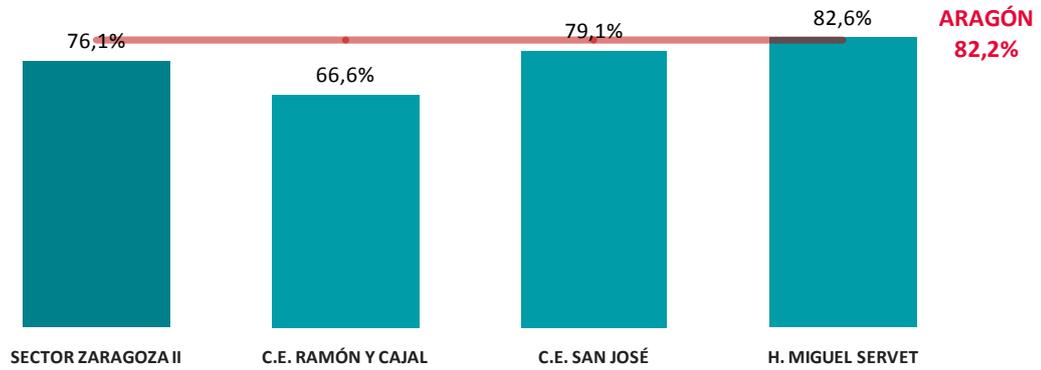
1.2.3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el centro**

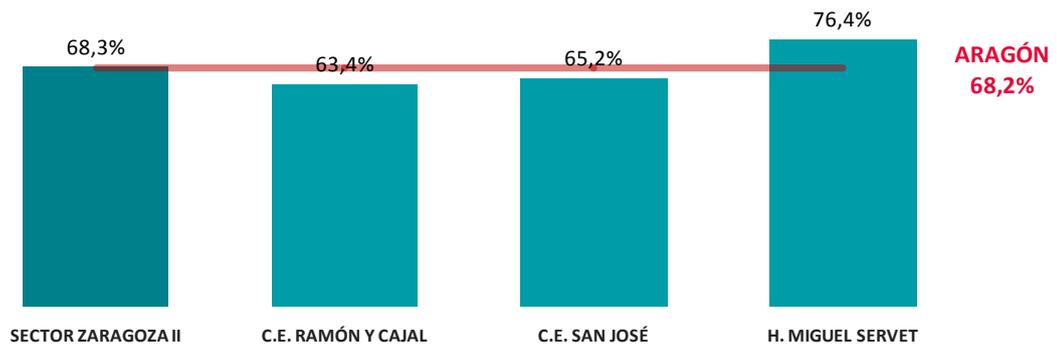
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=4.015)		SECTOR ZARAGOZA II (n=862)		C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=287)		C.E. SAN JOSÉ (n=287)		H. MIGUEL SERVET (n=288)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%								
Estado de las consultas	3.300	82,2	656	76,1	191	66,6	227	79,1	238	82,6
Facilidad para conseguir cita	2.740	68,2	589	68,3	182	63,4	187	65,2	220	76,4
Demora para la cita	1.852	46,1	399	46,3	110	38,3	120	41,8	169	58,7
Tiempo hasta entrar en consulta	2.862	71,3	633	73,4	223	77,7	217	75,6	193	67,0
Solución dada a problemas	3.138	78,2	667	77,4	220	76,7	209	72,8	238	82,6
Confianza que transmite el personal	3.716	92,6	786	91,2	257	89,5	259	90,2	270	93,8
Amabilidad del personal	3.766	93,8	805	93,4	264	92,0	264	92,0	277	96,2
Preparación del personal	3.473	86,5	740	85,8	238	82,9	245	85,4	257	89,2
Interés del personal de enfermería	3.715	92,5	788	91,4	256	89,2	262	91,3	270	93,8
Interés del personal médico	3.668	91,4	770	89,3	251	87,5	249	86,8	270	93,8
Interés del personal de admisión	3.435	85,6	713	82,7	230	80,1	239	83,3	244	84,7
Satisfacción con cuidados sanitarios	3.491	86,9	746	86,5	233	81,2	247	86,1	266	92,4
Información recibida	3.435	85,6	715	82,9	227	79,1	243	84,7	245	85,1

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

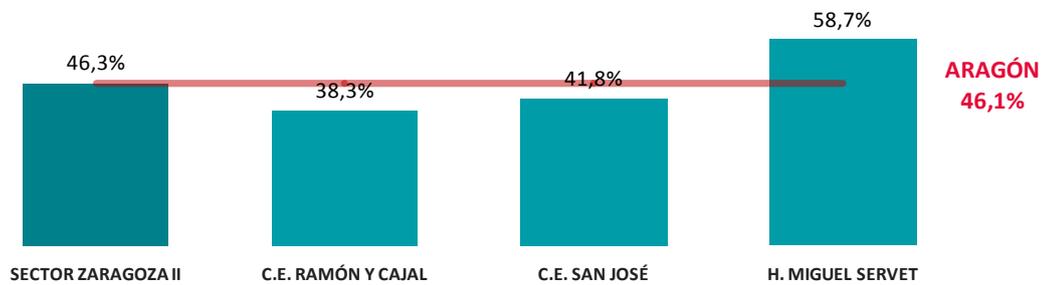
Estado de las consultas



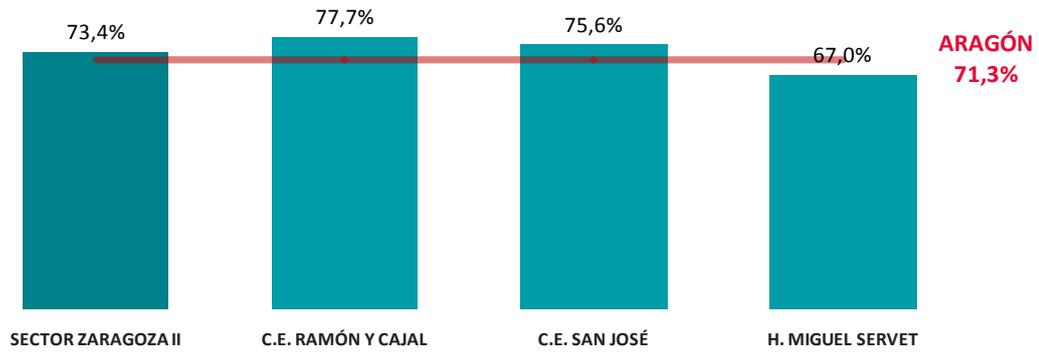
Facilidad para conseguir cita



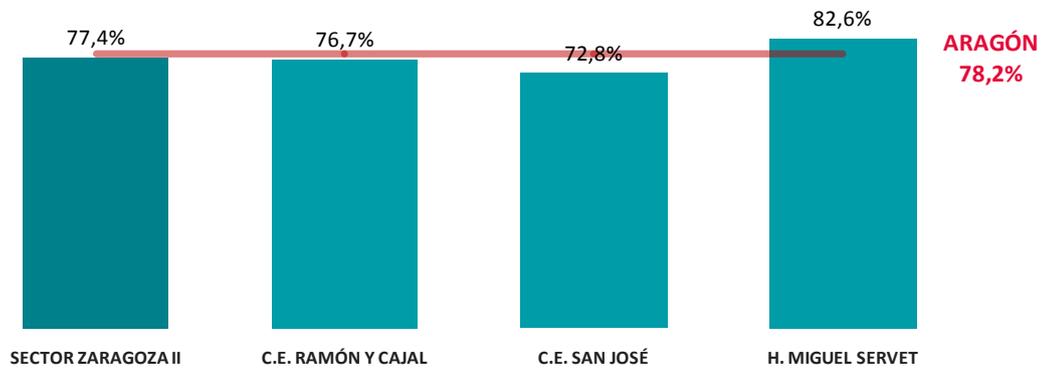
Demora para la cita



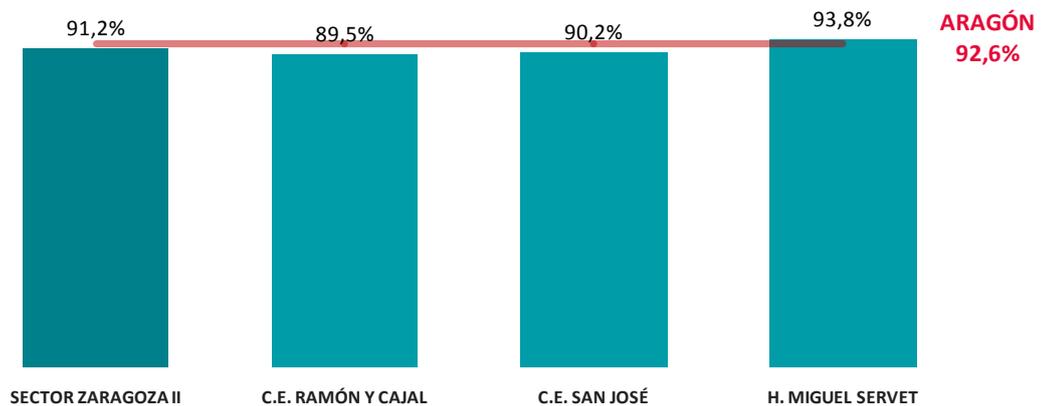
Tiempo hasta entrar en consulta



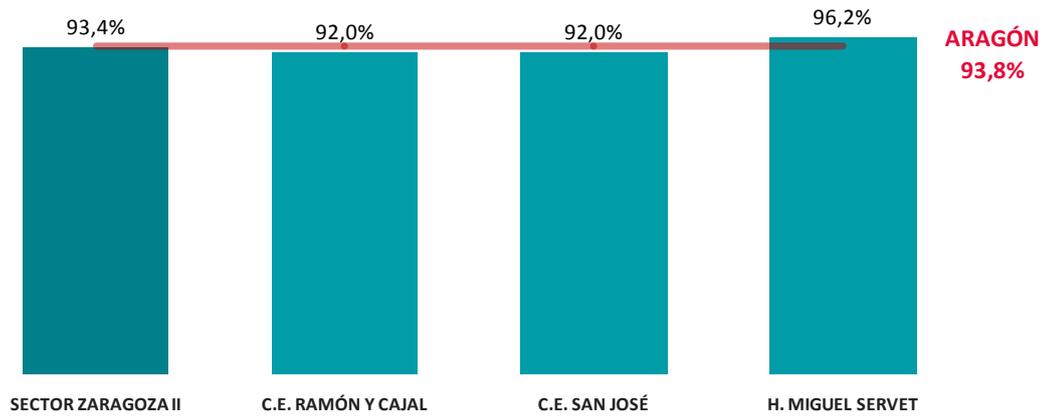
Solución dada a problemas



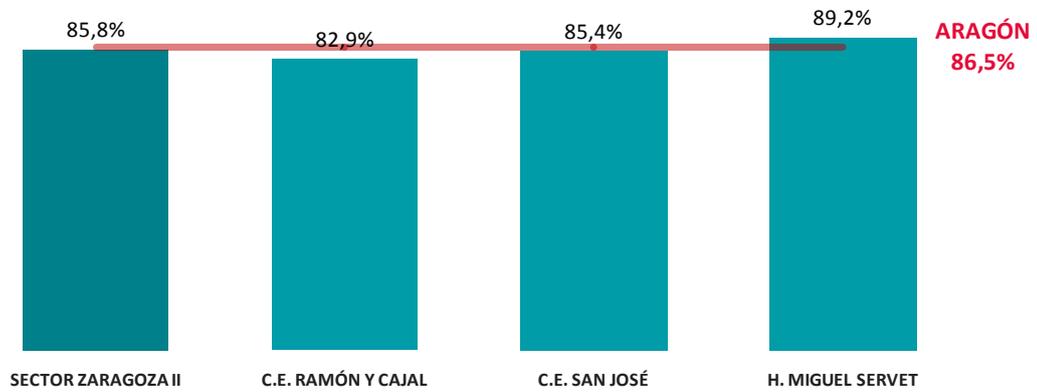
Confianza que transmite el personal



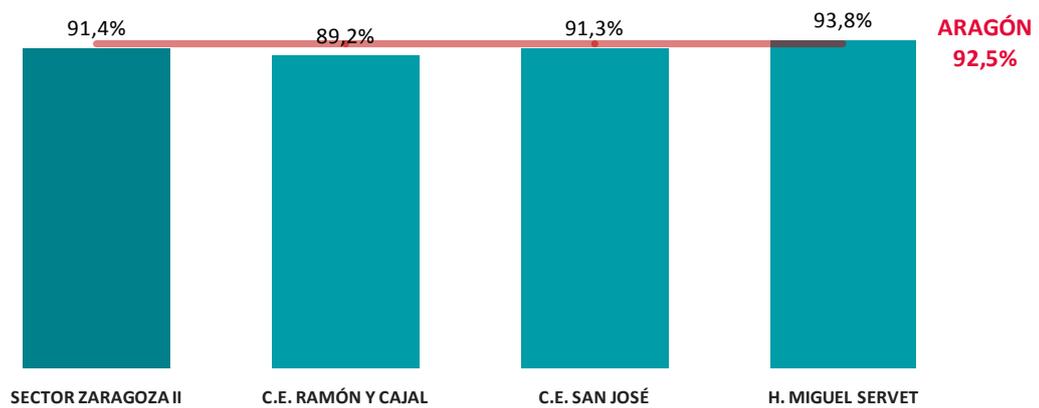
Amabilidad del personal



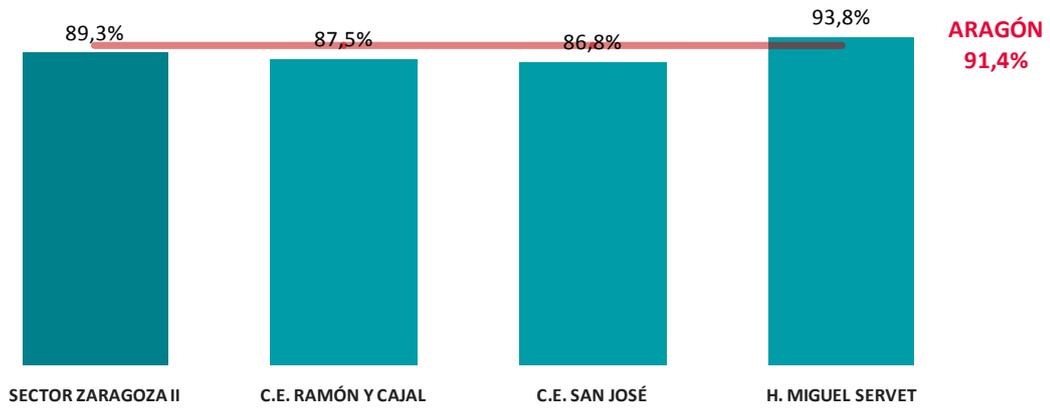
Preparación del personal



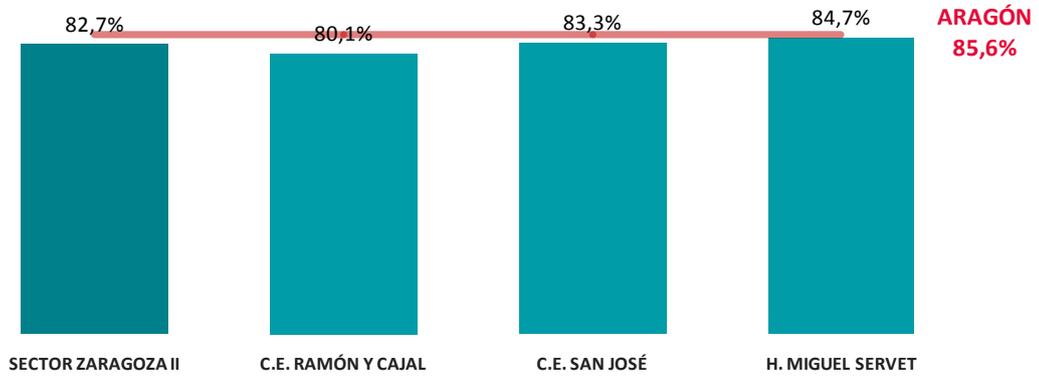
Interés del personal de enfermería



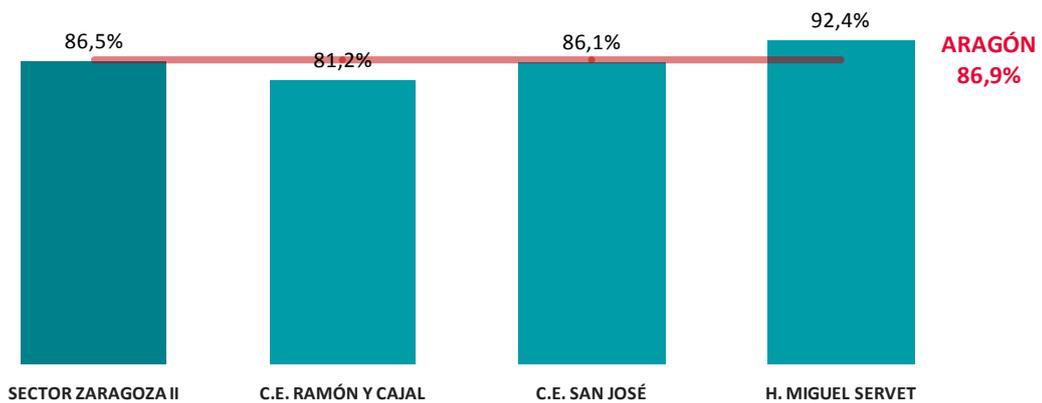
Interés del personal médico



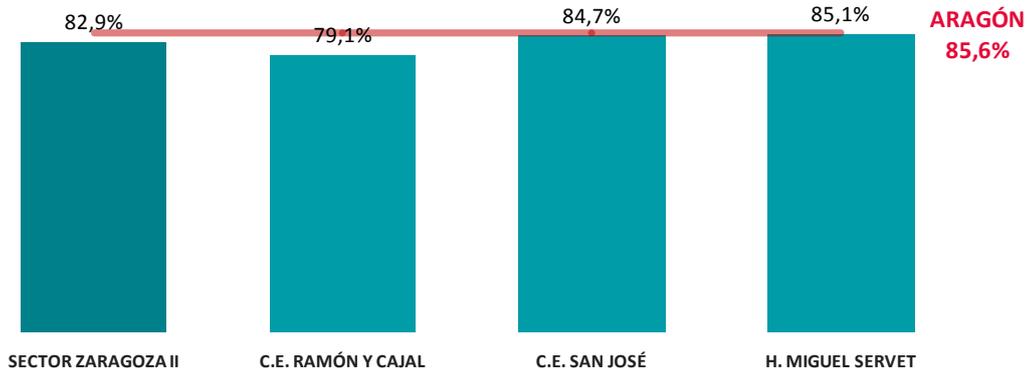
Interés del personal de admisión



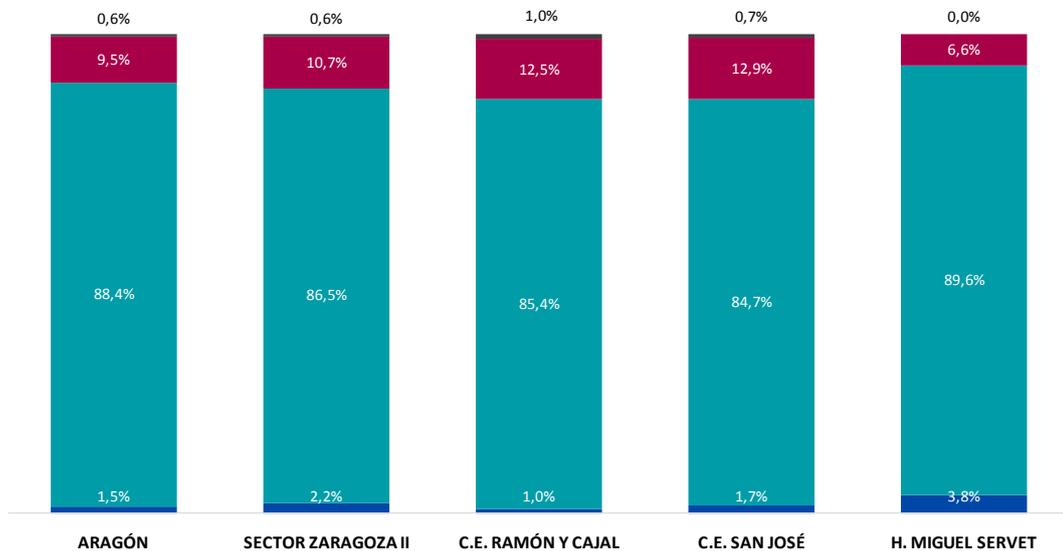
Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

1.2.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR ZARAGOZA II (n=862)		C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=287)		C.E. SAN JOSÉ (n=287)		H. MIGUEL SERVET (n=288)	
	fr	%	fr	%						
Atención general	1.604	40,0	320	37,1	99	34,5	107	37,3	114	39,6
Satisfacción general	521	13,0	111	12,9	35	12,2	41	14,3	35	12,2
Atención médica	487	12,1	101	11,7	38	13,2	26	9,1	37	12,8
Atención de otro personal sanitario	142	3,5	22	2,6	8	2,8	5	1,7	9	3,1
Rapidez (una vez en el centro)	76	1,9	20	2,3	10	3,5	5	1,7	5	1,7
Instalaciones	71	1,8	9	1,0	1	0,3	3	1,0	5	1,7
Rapidez en la cita	42	1,0	13	1,5	3	1,0	8	2,8	2	0,7
Ubicación	31	0,8	11	1,3	6	2,1	5	1,7	0	0,0
Limpieza	12	0,3	2	0,2	0	0,0	1	0,3	1	0,3
Atención de personal no sanitario	9	0,2	2	0,2	0	0,0	2	0,7	0	0,0
Información	9	0,2	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Organización	6	0,1	2	0,2	2	0,7	0	0,0	0	0,0
Citaciones	4	0,1	2	0,2	2	0,7	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Comida	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Recursos materiales	3	0,1	1	0,1	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	3	0,1	1	0,1	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Prestación de servicios	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	6	0,1	1	0,1	0	0,0	1	0,3	0	0,0
No sabe / No contesta	1.200	29,9	279	32,4	97	33,8	91	31,7	91	31,6
Total	4.236	105,4	898	104,0	303	105,4	295	102,6	300	104,0

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR ZARAGOZA II (n=862)		C.E. RAMÓN Y CAJAL (n=287)		C.E. SAN JOSÉ (n=287)		H. MIGUEL SERVET (n=288)	
	fr	%	fr	%						
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.565	39,0	307	35,6	129	44,9	108	37,6	70	24,3
Instalaciones	320	8,0	83	9,6	33	11,5	28	9,8	22	7,6
Tiempo de espera (una vez en el centro)	266	6,6	53	6,1	8	2,8	19	6,6	26	9,0
Atención médica	194	4,8	47	5,5	19	6,6	16	5,6	12	4,2
Oferta de profesionales	170	4,2	17	2,0	7	2,4	4	1,4	6	2,1
Citaciones	123	3,1	16	1,9	7	2,4	8	2,8	1	0,3
Información	67	1,7	16	1,9	9	3,1	4	1,4	3	1,0
Saturación / Masificación de pacientes	52	1,3	12	1,4	4	1,4	3	1,0	5	1,7
Atención general	51	1,3	15	1,7	7	2,4	4	1,4	4	1,4
Organización	47	1,2	11	1,3	5	1,7	3	1,0	3	1,0
Cambios de personal	39	1,0	10	1,2	3	1,0	4	1,4	3	1,0
Atención de personal no sanitario	36	0,9	9	1,0	5	1,7	2	0,7	2	0,7
Atención de otro personal sanitario	30	0,7	9	1,0	3	1,0	0	0,0	6	2,1
Insatisfacción general	24	0,6	4	0,5	0	0,0	1	0,3	3	1,0
Prestación de servicios	21	0,5	4	0,5	0	0,0	4	1,4	0	0,0
Errores administrativos	19	0,5	5	0,6	2	0,7	3	1,0	0	0,0
Limpieza	15	0,4	4	0,5	0	0,0	1	0,3	3	1,0
Derivación a otros centros	14	0,3	3	0,3	1	0,3	1	0,3	1	0,3
Ubicación	12	0,3	4	0,5	1	0,3	1	0,3	2	0,7
Frecuencia consulta / Horarios	10	0,2	2	0,2	0	0,0	1	0,3	1	0,3
Comida	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Recursos materiales	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	9	0,2	2	0,2	0	0,0	2	0,7	0	0,0
No sabe / No contesta	1.532	38,2	354	41,1	101	35,2	117	40,8	136	47,2
Total	4.632	115,3	987	114,6	344	119,4	334	116,1	309	106,9

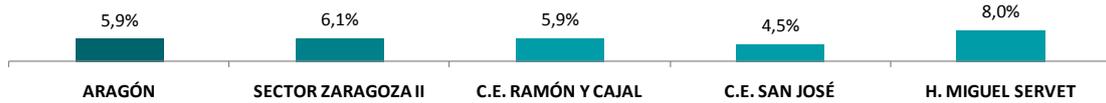
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

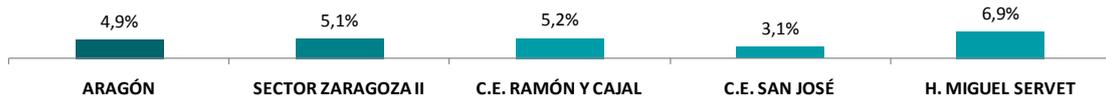
1.2.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

**¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?
 (%Sí)**

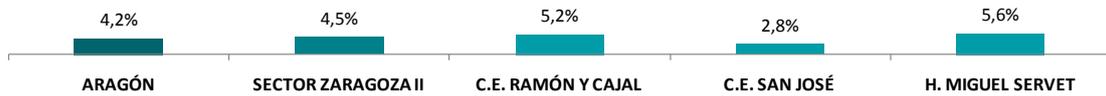
Consejos de Salud de Zona



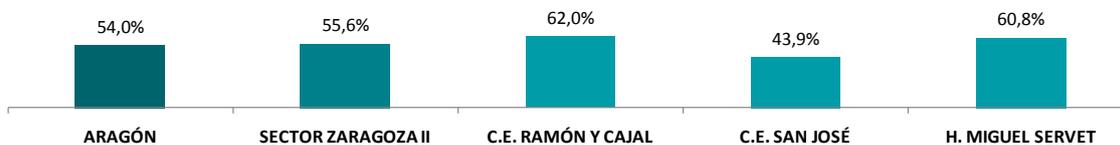
Comités de Ética Asistencial



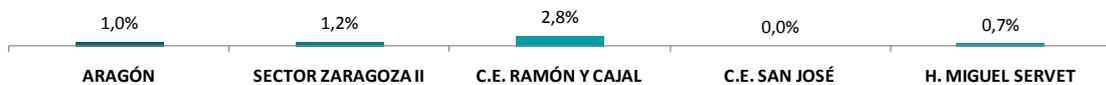
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

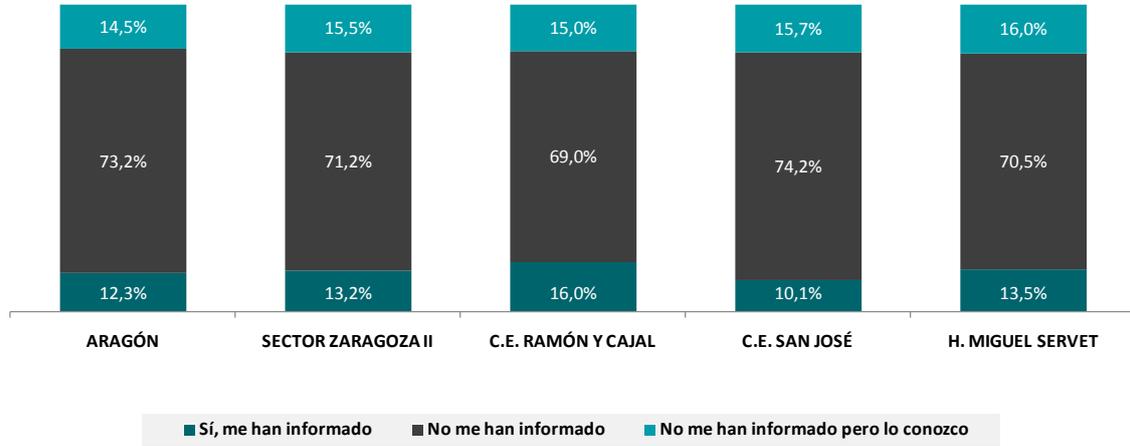


Otras formas de participación



1.2.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



1.2.3.4 SECTOR ZARAGOZA III**1.2.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

SEXO	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR ZARAGOZA III (n=577)		H. LOZANO BLESA (n=288)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=289)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	1.804	44,9%	276	47,8%	152	52,8%	124	42,9%
Mujer	2.211	55,1%	301	52,2%	136	47,2%	165	57,1%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	1.804	46,9	276	47,1	152	51,1	124	42,3
Mujer	2.211	46,8	301	47,8	136	51,0	165	45,2
Total	4.015	46,8	577	47,5	288	51,1	289	44,0
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	519	12,9%	55	9,5%	24	8,3%	31	10,7%
16-25	259	6,5%	48	8,3%	15	5,2%	33	11,4%
26-35	399	9,9%	61	10,6%	29	10,1%	32	11,1%
36-45	576	14,3%	82	14,2%	33	11,5%	49	17,0%
46-55	656	16,3%	94	16,3%	42	14,6%	52	18,0%
56-64	589	14,7%	92	15,9%	53	18,4%	39	13,5%
65-75	670	16,7%	99	17,2%	64	22,2%	35	12,1%
> 75	347	8,6%	46	8,0%	28	9,7%	18	6,2%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	198	4,9%	32	5,5%	11	3,8%	21	7,3%
Jubilado / pensionista	1.073	26,7%	158	27,4%	99	34,4%	59	20,4%
En paro	252	6,3%	41	7,1%	18	6,3%	23	8,0%
Trabajando	1.630	40,6%	243	42,1%	113	39,2%	130	45,0%
Ama de casa	340	8,5%	47	8,1%	22	7,6%	25	8,7%
Menor de 16	519	12,9%	55	9,5%	24	8,3%	31	10,7%
Ns/Nc	3	0,1%	1	0,2%	1	0,3%	0	0,0%

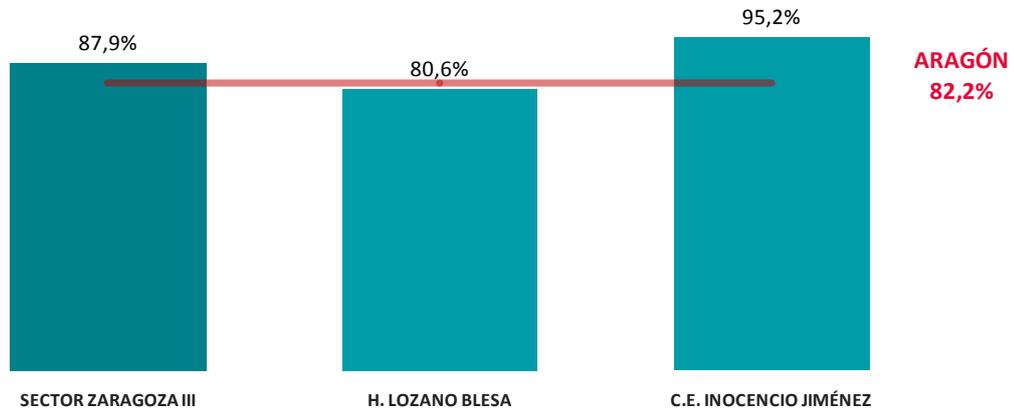
1.2.3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el centro**

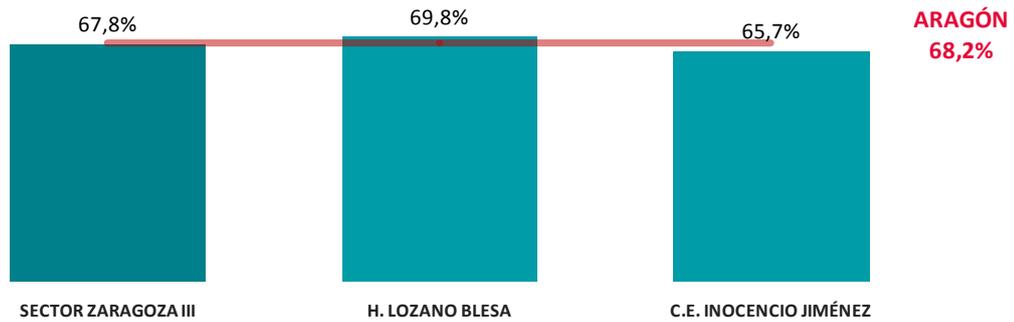
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR ZARAGOZA III (n=577)		H. LOZANO BLESA (n=288)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=289)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	3.300	82,2	507	87,9	232	80,6	275	95,2
Facilidad para conseguir cita	2.740	68,2	391	67,8	201	69,8	190	65,7
Demora para la cita	1.852	46,1	260	45,1	133	46,2	127	43,9
Tiempo hasta entrar en consulta	2.862	71,3	419	72,6	197	68,4	222	76,8
Solución dada a problemas	3.138	78,2	441	76,4	225	78,1	216	74,7
Confianza que transmite el personal	3.716	92,6	523	90,6	261	90,6	262	90,7
Amabilidad del personal	3.766	93,8	531	92,0	267	92,7	264	91,3
Preparación del personal	3.473	86,5	494	85,6	254	88,2	240	83,0
Interés del personal de enfermería	3.715	92,5	513	88,9	256	88,9	257	88,9
Interés del personal médico	3.668	91,4	509	88,2	257	89,2	252	87,2
Interés del personal de admisión	3.435	85,6	496	86,0	250	86,8	246	85,1
Satisfacción con cuidados sanitarios	3.491	86,9	495	85,8	255	88,5	240	83,0
Información recibida	3.435	85,6	493	85,4	251	87,2	242	83,7

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

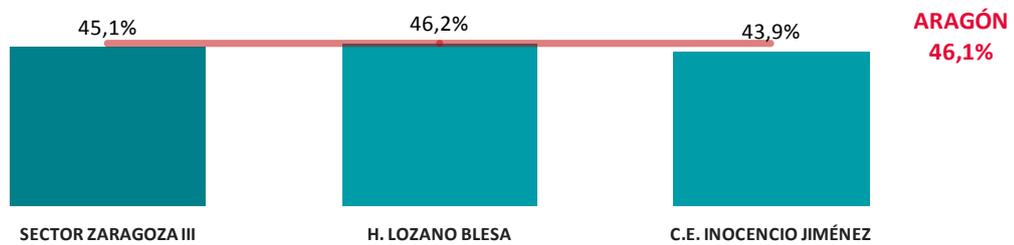
Estado de las consultas



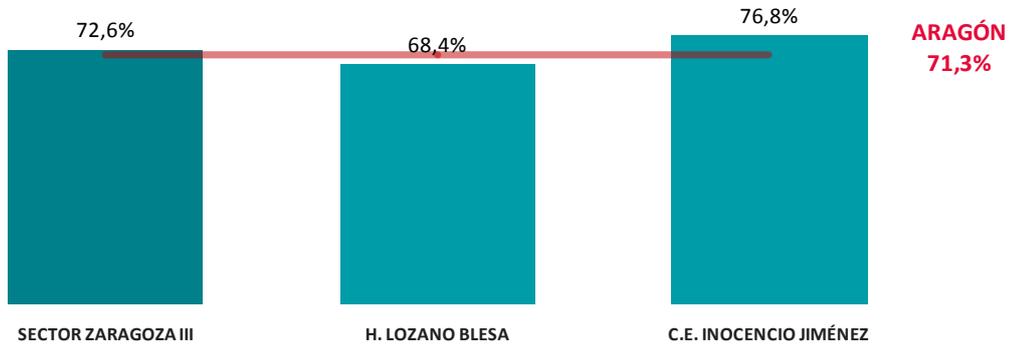
Facilidad para conseguir cita



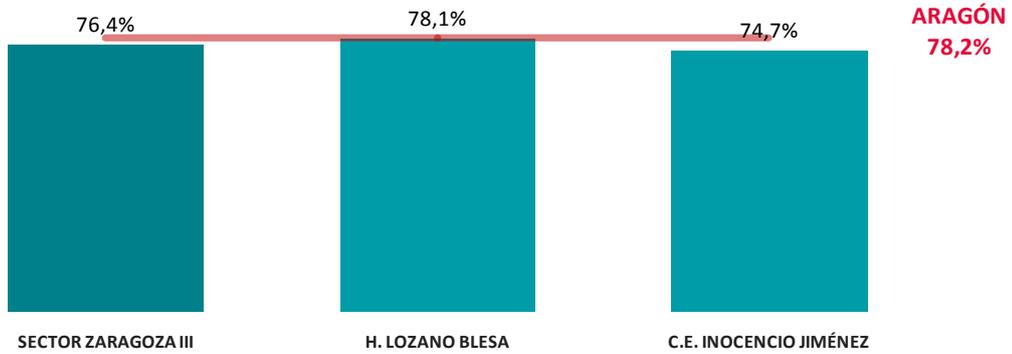
Demora para la cita



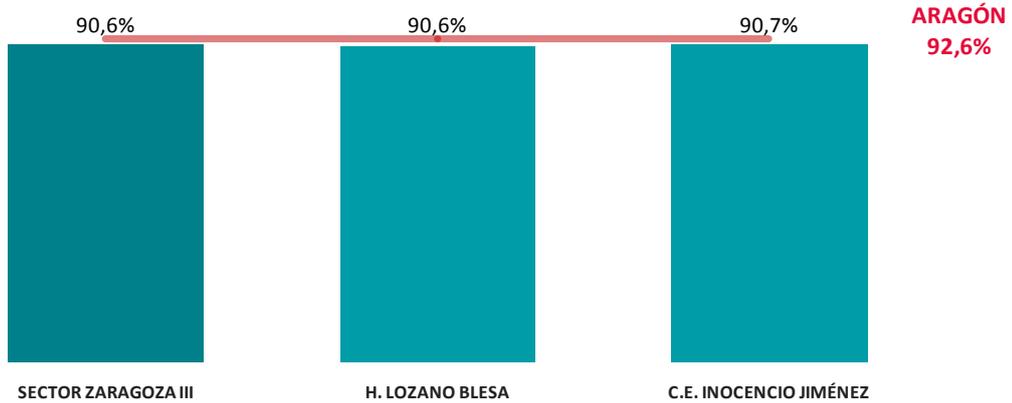
Tiempo hasta entrar en consulta



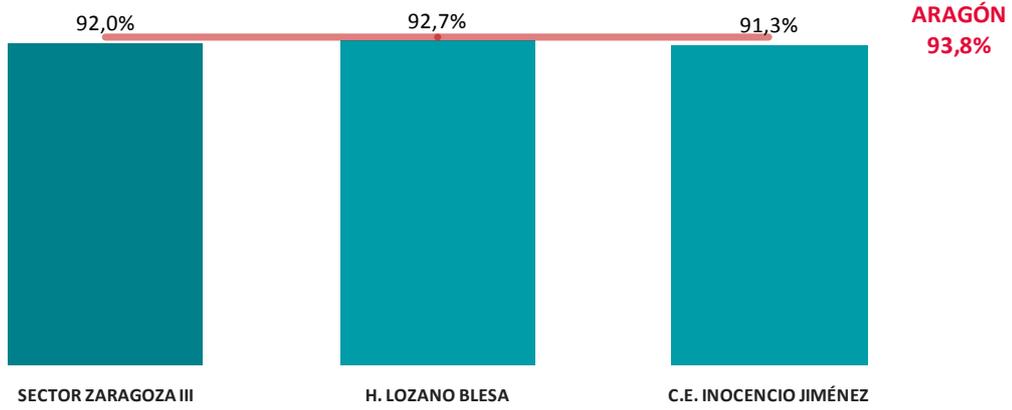
Solución dada a problemas



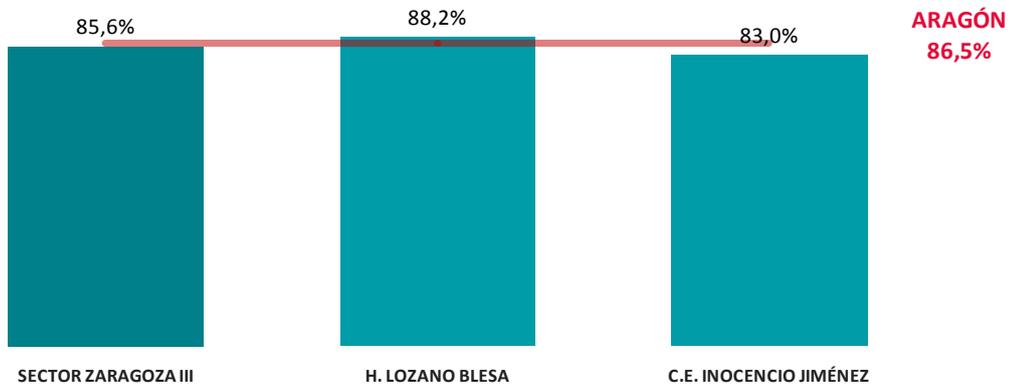
Confianza que transmite el personal



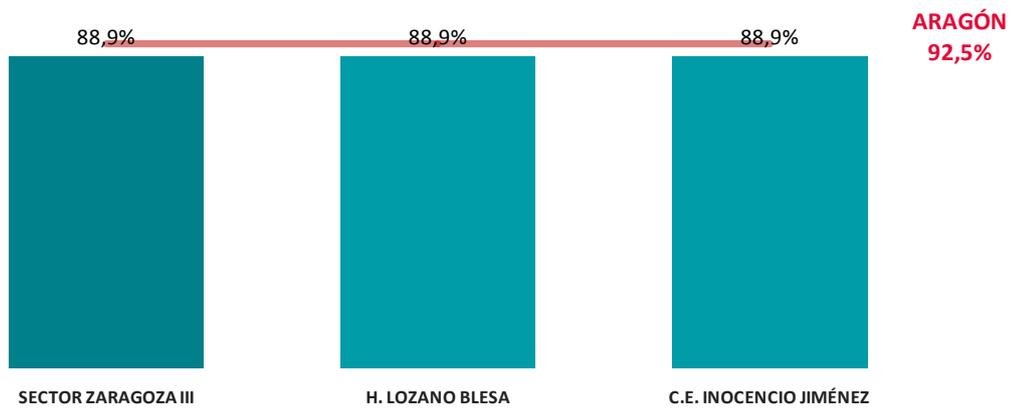
Amabilidad del personal



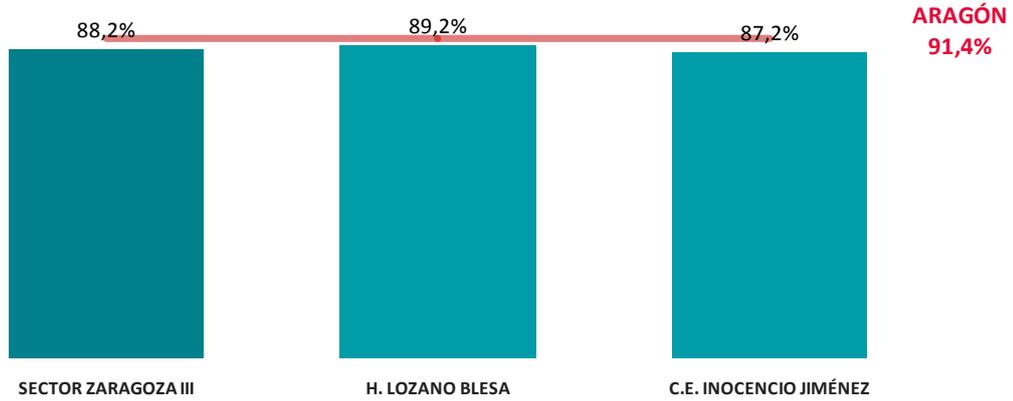
Preparación del personal



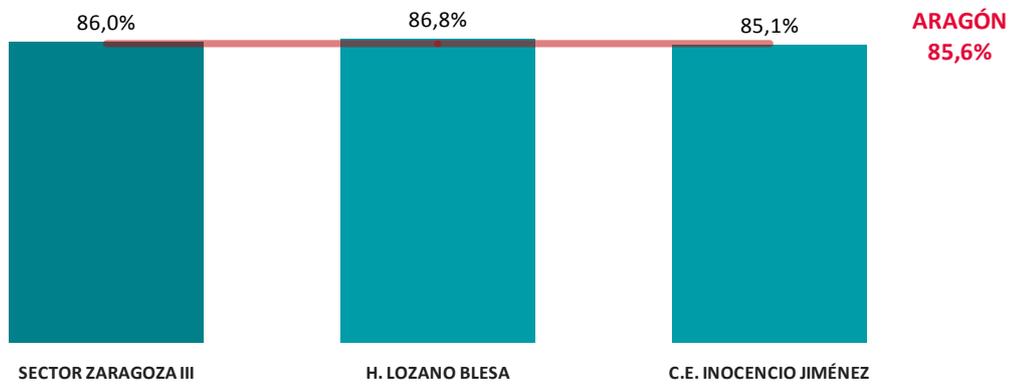
Interés del personal de enfermería



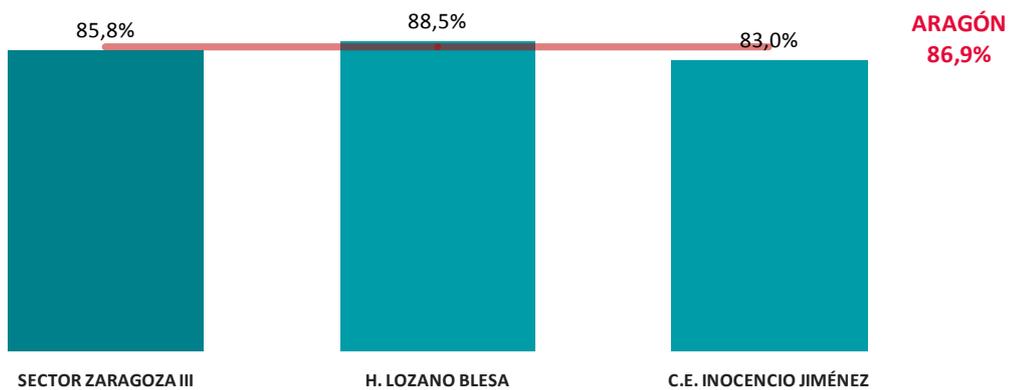
Interés del personal médico



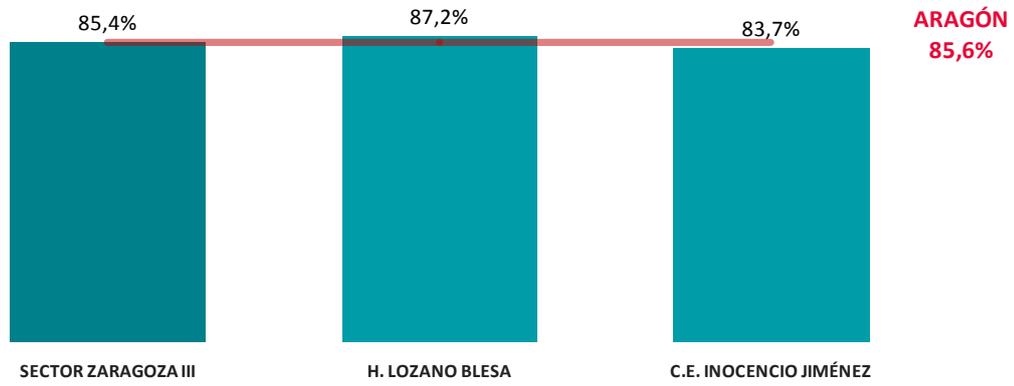
Interés del personal de admisión



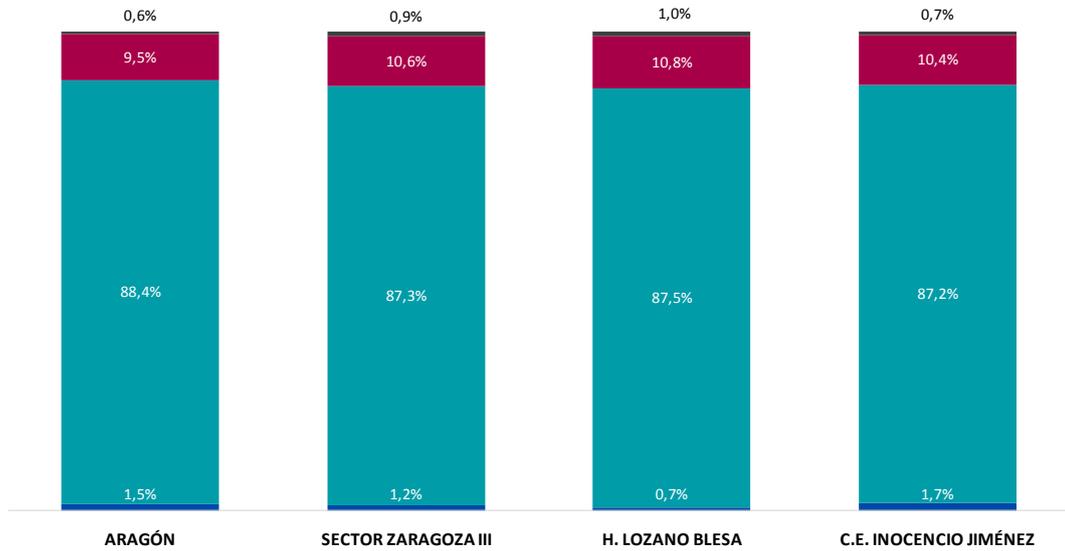
Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

1.2.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=4.015)		SECTOR ZARAGOZA III (n=577)		H. LOZANO BLESA (n=288)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=289)	
	fr	%	fr	%				
Atención general	1.604	40,0	205	35,5	110	38,2	95	32,9
Satisfacción general	521	13,0	82	14,2	44	15,3	38	13,1
Atención médica	487	12,1	59	10,2	33	11,5	26	9,0
Atención de otro personal sanitario	142	3,5	27	4,7	17	5,9	10	3,5
Rapidez (una vez en el centro)	76	1,9	15	2,6	2	0,7	13	4,5
Instalaciones	71	1,8	36	6,2	0	0,0	36	12,5
Rapidez en la cita	42	1,0	4	0,7	1	0,3	3	1,0
Ubicación	31	0,8	3	0,5	0	0,0	3	1,0
Limpieza	12	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Atención de personal no sanitario	9	0,2	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Información	9	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Organización	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Citaciones	4	0,1	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Derivación a otros centros	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Comida	3	0,1	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Recursos materiales	3	0,1	2	0,3	0	0,0	2	0,7
Transporte sanitario	3	0,1	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Prestación de servicios	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	6	0,1	1	0,2	1	0,3	0	0,0
No sabe / No contesta	1.200	29,9	183	31,7	91	31,6	92	31,8
Total	4.236	105,4	621	107,6	303	105,0	318	110,0

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =4.015)		SECTOR ZARAGOZA III (n=577)		H. LOZANO BLESA (n=288)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=289)	
	fr	%	fr	%				
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.565	39,0	226	39,2	117	40,6	109	37,7
Instalaciones	320	8,0	30	5,2	15	5,2	15	5,2
Tiempo de espera (una vez en el centro)	266	6,6	45	7,8	27	9,4	18	6,2
Atención médica	194	4,8	33	5,7	15	5,2	18	6,2
Oferta de profesionales	170	4,2	10	1,7	7	2,4	3	1,0
Citaciones	123	3,1	15	2,6	7	2,4	8	2,8
Información	67	1,7	13	2,3	5	1,7	8	2,8
Saturación / Masificación de pacientes	52	1,3	8	1,4	6	2,1	2	0,7
Atención general	51	1,3	6	1,0	2	0,7	4	1,4
Organización	47	1,2	12	2,1	6	2,1	6	2,1
Cambios de personal	39	1,0	4	0,7	1	0,3	3	1,0
Atención de personal no sanitario	36	0,9	8	1,4	3	1,0	5	1,7
Atención de otro personal sanitario	30	0,7	6	1,0	4	1,4	2	0,7
Insatisfacción general	24	0,6	3	0,5	2	0,7	1	0,3
Prestación de servicios	21	0,5	3	0,5	1	0,3	2	0,7
Errores administrativos	19	0,5	6	1,0	4	1,4	2	0,7
Limpieza	15	0,4	3	0,5	3	1,0	0	0,0
Derivación a otros centros	14	0,3	2	0,3	0	0,0	2	0,7
Ubicación	12	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Frecuencia consulta / Horarios	10	0,2	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Comida	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Recursos materiales	6	0,1	2	0,3	2	0,7	0	0,0
Transporte sanitario	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	9	0,2	1	0,2	1	0,3	0	0,0
No sabe / No contesta	1.532	38,2	231	40,0	109	37,8	122	42,2
Total	4.632	115,3	668	115,6	338	117,0	330	114,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario? (%Sí)

Consejos de Salud de Zona



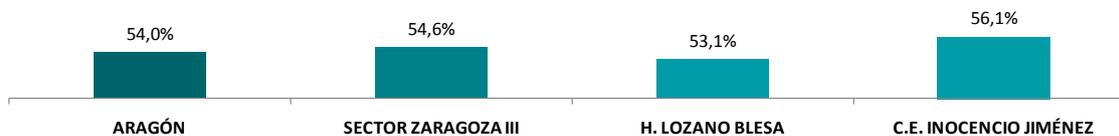
Comités de Ética Asistencial



Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

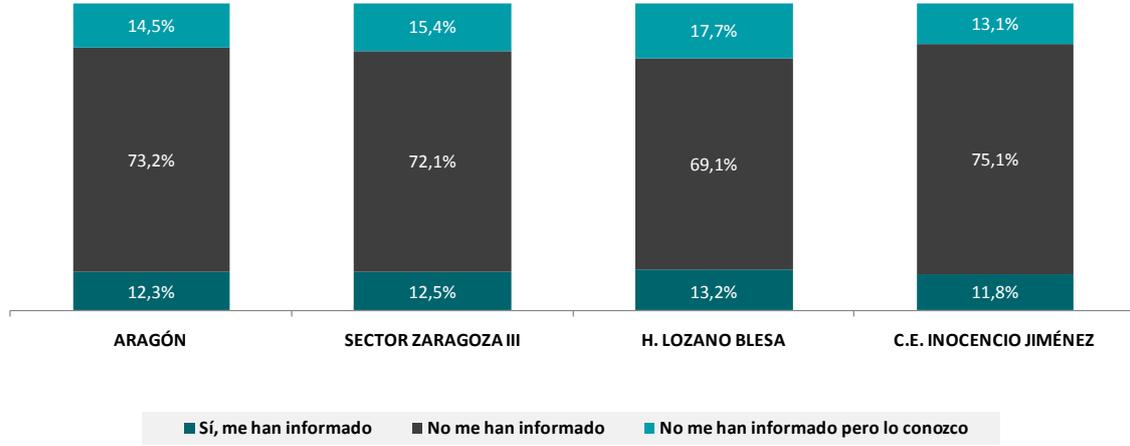


Otras formas de participación



1.2.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



1.3 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 42,4% son hombres y el 57,6% mujeres. La media de edad es superior en el caso de las mujeres (52,2) que entre los hombres (48,6).

En cuanto a la situación laboral existe una elevada proporción de **trabajadores** (37,7%) y de **jubilados y pensionistas** (36,3%). Además, el 5,1% de los usuarios indican estar en paro, el 6,9% ser estudiantes y el 5,1% dicen ser amas de casa. Por su parte, hay un 8,8% de encuestados que corresponde a menores de 16 años, cuyas valoraciones han sido indicadas por sus padres o tutores.

Opinión de los usuarios

La **amabilidad del personal** y la **confianza transmitida** son los dos indicadores mejor valorados del cuestionario: el 93,3% y el 92,1% 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 usuarios satisfechos o muy satisfechos del 60,6% y 71,2% respectivamente.

Por hospitales, la amabilidad del personal obtiene muy buenas valoraciones especialmente en el Ernest Lluch (96,5%), Nuestra señora de Gracia y Alcañiz (ambos con un 95,1%). El Hospital Ernest Lluch y el Nuestra Señora de Gracia también son los que más destacan la confianza que transmite el personal (el 95,8% y el 94,7%, respectivamente, de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos).

Por su parte, el estado de las instalaciones recoge el menor índice de satisfacción entre los usuarios del Hospital Obispo Polanco (59,3%) y el Hospital San Jorge (63,2%). En cuanto al tiempo de espera, los peores resultados los obtiene el H. Miguel Servet (45,5%).

El 91,1% de los usuarios encuestados considera que el **tiempo dedicado** ha sido el **necesario**. El 5,1% señala que debería haber estado más tiempo y en cambio, el 3,4% 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. Lozano Blesa por ser el hospital donde es más bajo este

porcentaje (88,2%). El Hospital de Barbastro y el H. Nuestra Señora de Gracia son los centros donde un porcentaje igual o superior al 94% de los usuarios cree que el tiempo dedicado ha sido el correcto.

En cuanto a la **solicitud de permiso** para la realización de pruebas o intervenciones durante el ingreso, el **43,6%** declaró que dicho permiso le fue solicitado. Por centros, se presenta bastante disparidad, siendo el Hospital Alcañiz el que presenta el porcentaje más elevado (51,8%) mientras que el más bajo lo registran el H. Royo Villanova (36,4%) y el H. Lozano Blesa (36,8%).

El **94,9%** 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. Lozano Blesa es el que obtiene el porcentaje más elevado (96,2%).

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** (70,6%). A cierta distancia, le sigue la **rapidez, una vez en el centro** (13,2%). 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. Obispo Polanco (77,5%) y la rapidez en el Hospital Nuestra Señora de Gracia (29,0%).

En cuanto a los **aspectos negativos o que menos gustaron respecto a la atención**, el **tiempo de espera** en el centro concentra el porcentaje más alto de todos los aspectos negativos mencionados (28,3%). Le siguen a cierta distancia las **instalaciones y recursos materiales** (14,1%) y la **atención médica** (6,6%). Las valoraciones negativas sobre el tiempo de espera en el centro son más frecuentes en el Hospital Miguel Servet (42,4%) y en el Royo Villanova (37,8%). Por su parte, los usuarios señalan en mayor proporción las instalaciones y recursos materiales en el Hospital Obispo Polanco (24,6%). Y en Hospital Lozano Blesa destaca por el 11,5% de comentarios negativos hacia la atención médica.

Participación en el sistema sanitario

La forma de participación en el Sistema Sanitario más conocida entre los usuarios del servicio de Urgencias Hospitalarias es la **página web salud informa.es** con el 41,6% de personas que la conocen. A gran distancia le siguen: el Consejo de Salud de Zona (7,1%), la Escuela de Salud de Aragón (6,3%), los Comités de Ética Asistencial (5,6%) y otras formas (1,3%) entre las que destaca la APP.

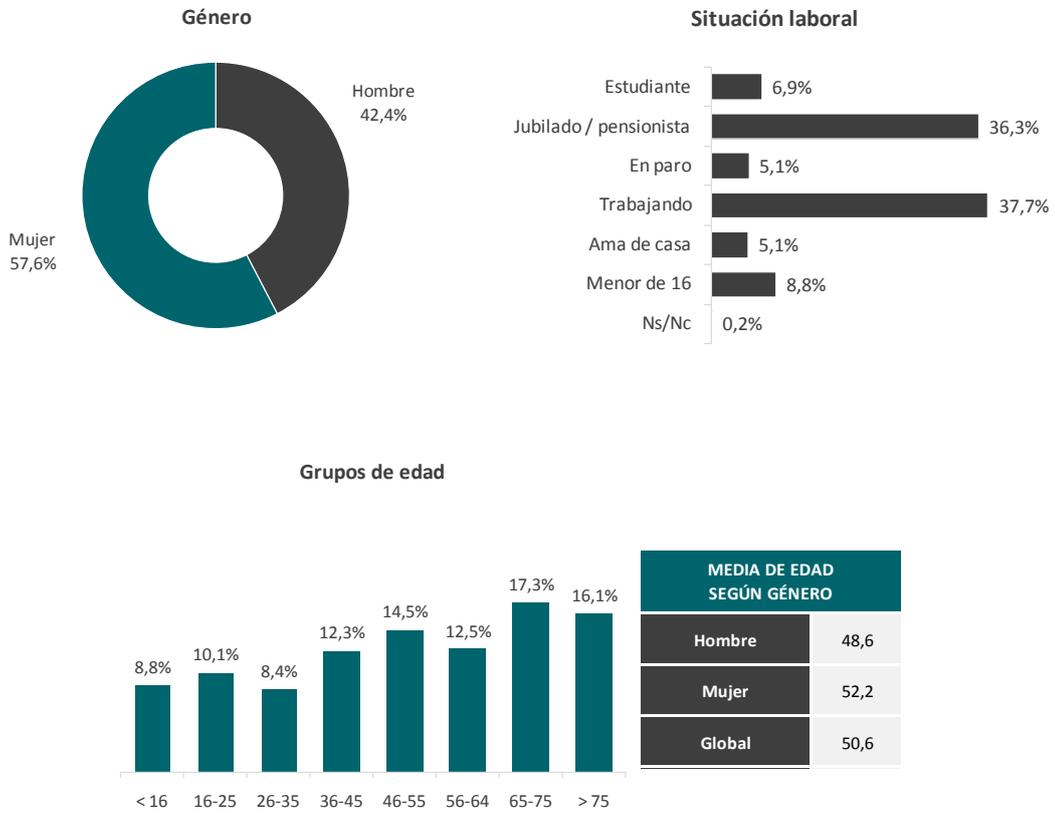
Voluntades Anticipadas

El 8,1% de los usuarios de urgencias hospitalarias afirma haber sido informado sobre las **voluntades anticipadas**, mientras que el 14,2% afirma conocerlas a pesar de no haber sido informados. La mayoría de los usuarios (77,8%) no están informados sobre las voluntades anticipadas.

El Hospital Obispo Polanco es el centro donde más usuarios han sido informados (9,5%) y el de Barbastro donde menos, con un 6,0%.

1.3.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

1.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



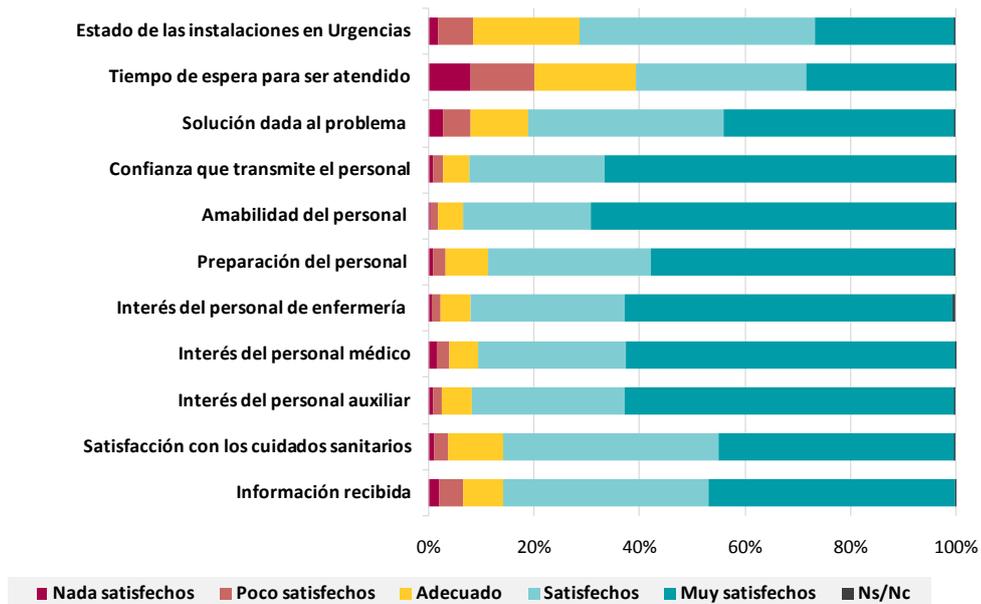
Base: 2.567

1.3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

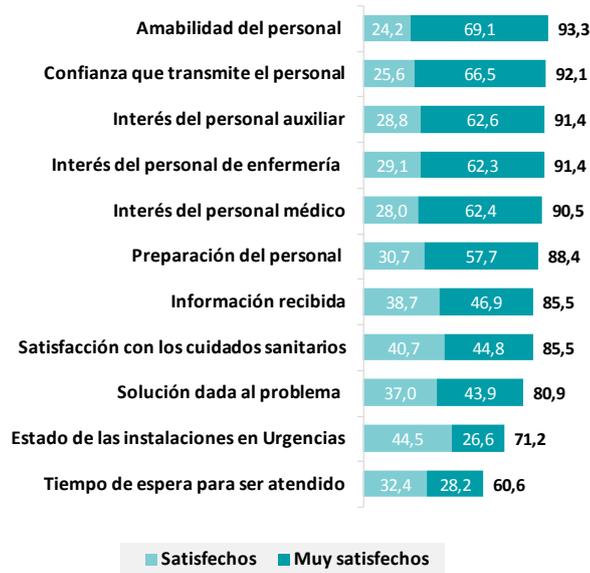
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =2.567)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	50	1,9	168	6,5	516	20,1	1.143	44,5	684	26,6	6	0,2
Tiempo de espera para ser atendido	208	8,1	311	12,1	490	19,1	831	32,4	725	28,2	2	0,1
Solución dada al problema	75	2,9	134	5,2	276	10,8	950	37,0	1.127	43,9	5	0,2
Confianza que transmite el personal	26	1,0	44	1,7	131	5,1	657	25,6	1.708	66,5	1	0,0
Amabilidad del personal	15	0,6	36	1,4	119	4,6	621	24,2	1.774	69,1	2	0,1
Preparación del personal	25	1,0	58	2,3	209	8,1	788	30,7	1.480	57,7	7	0,3
Interés del personal de enfermería	18	0,7	41	1,6	149	5,8	746	29,1	1.600	62,3	13	0,5
Interés del personal médico	41	1,6	64	2,5	137	5,3	719	28,0	1.603	62,4	3	0,1
Interés del personal auxiliar	26	1,0	41	1,6	148	5,8	740	28,8	1.607	62,6	5	0,2
Satisfacción con los cuidados sanitarios	30	1,2	67	2,6	270	10,5	1.046	40,7	1.149	44,8	5	0,2
Información recibida	54	2,1	117	4,6	196	7,6	993	38,7	1.203	46,9	4	0,2

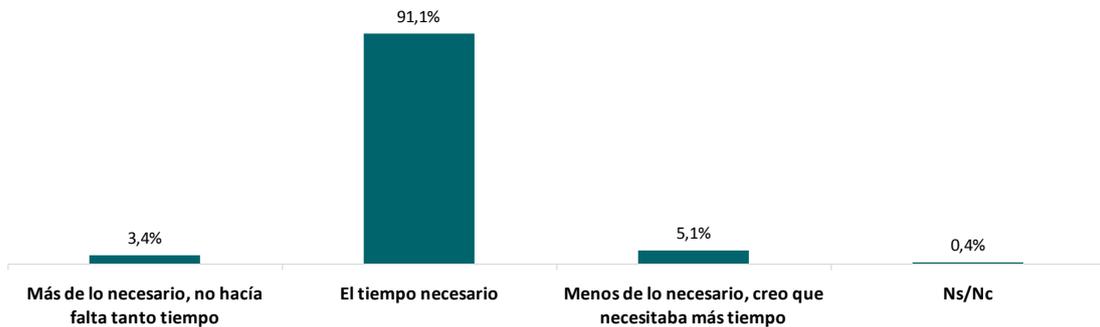
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
 (% satisfechos y muy satisfechos)

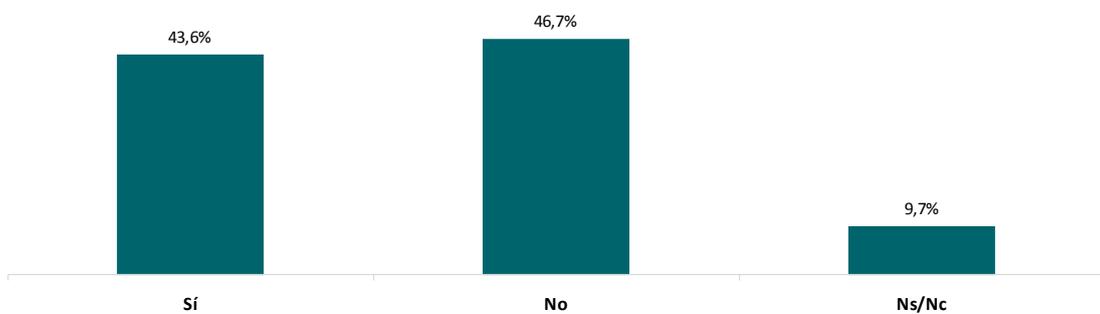


- **Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



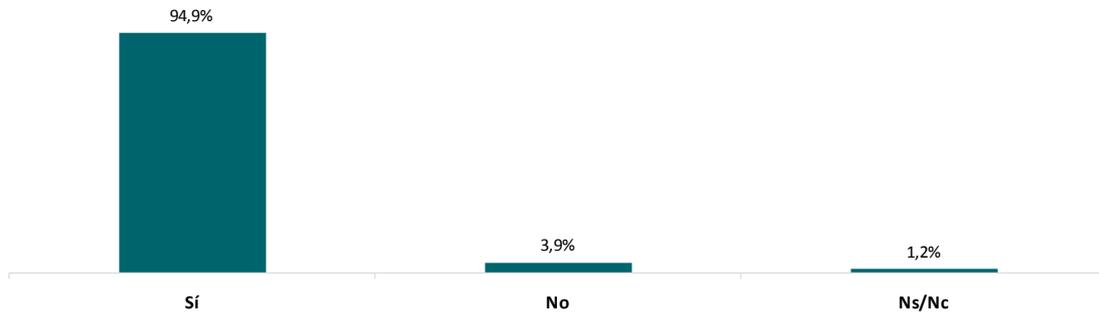
Base: 2.567

- **Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



Base: 2.567

- **Entrega de informe**



Base: 2.567

1.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =2.567)	
	fr	%
Atención general	1.812	70,6
Rapidez (una vez en el centro)	339	13,2
Atención médica	147	5,7
Satisfacción general	129	5,0
Atención de otro personal sanitario	42	1,6
Atención de personal no sanitario	16	0,6
Instalaciones / Recursos materiales	13	0,5
Información	9	0,4
Organización	5	0,2
Escasa saturación de pacientes	3	0,1
Ubicación	3	0,1
Oferta de profesionales	1	0,0
Limpieza	1	0,0
Otros	3	0,1
No sabe / No contesta	282	11,0
Total	2.805	109,3

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

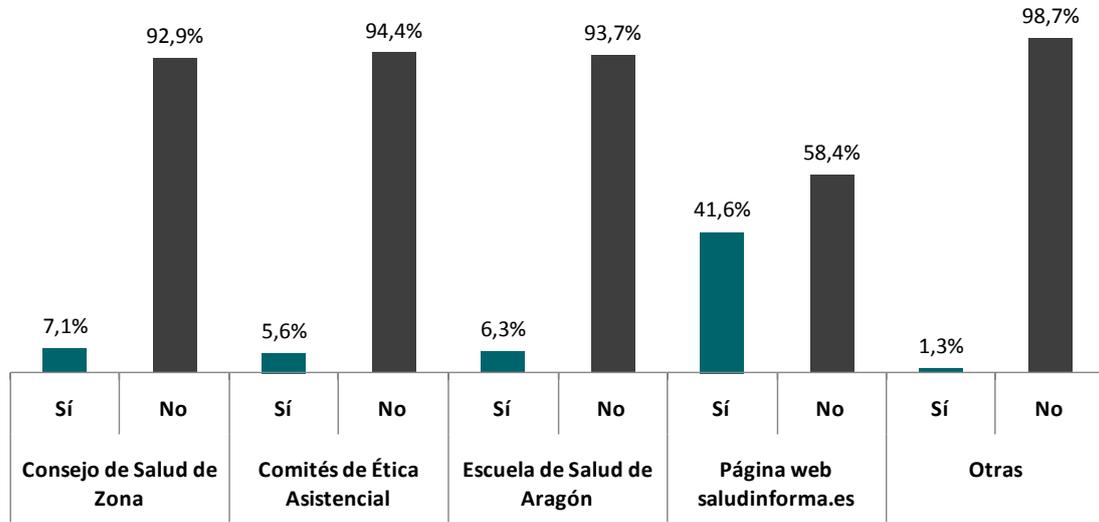
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =2.567)	
	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	726	28,3
Instalaciones / Recursos materiales	362	14,1
Atención médica	170	6,6
Atención general	95	3,7
Saturación / Masificación de pacientes	92	3,6
Oferta de profesionales	86	3,4
Lista de espera	34	1,3
Información	26	1,0
Atención de personal no sanitario	20	0,8
Falta de organización	18	0,7
Atención de otro personal sanitario	14	0,5
Transporte sanitario	11	0,4
Falta de limpieza	7	0,3
Insatisfacción general	6	0,2
Derivación a otros centros	5	0,2
Errores administrativos	4	0,2
Comida	3	0,1
Ubicación	1	0,0
Otros	11	0,4
No sabe / No contesta	1.129	44,0
Total	2.820	109,9

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?

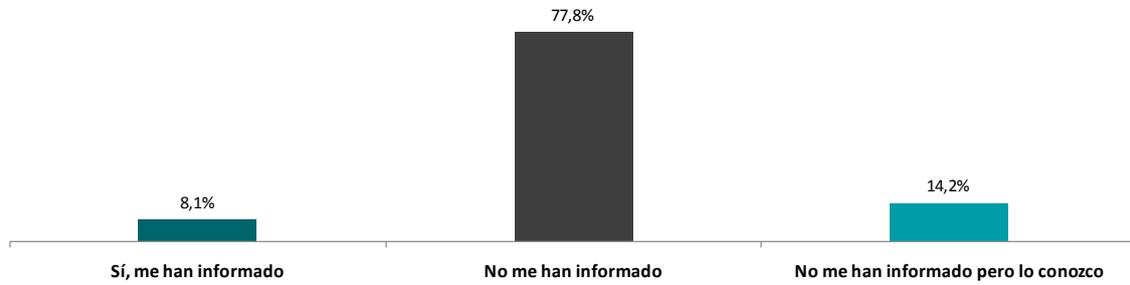


Base: 2.567

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	16	47,1%
ATENCION AL PACIENTE	7	20,6%
ASOCIACIONES	3	8,8%
CHARLAS	1	2,9%
COMITE DE BIOETICA DE ARAGON	1	2,9%
CONSEJO DE SALUD	1	2,9%
FOLLETOS INFORMATIVOS	1	2,9%
FOROS	1	2,9%
OTROS	3	8,8%
TOTAL	34	100,0%

1.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



Base: 2.567

1.3.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**1.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

SEXO	ARAGÓN (n=2.567)		H. SAN JORGE (n=285)		H. BARBASTRO (n=285)		H. OBISPO POLANCO (n=285)		H. ALCAÑIZ (n=284)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	1.089	42,4%	128	44,9%	119	41,8%	130	45,6%	122	43,0%
Mujer	1.478	57,6%	157	55,1%	166	58,2%	155	54,4%	162	57,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	1.089	48,6	128	48,3	119	49,8	130	43,1	122	43,4
Mujer	1.478	52,2	157	47,0	166	50,1	155	48,6	162	52,2
Total	2.567	50,6	285	47,6	285	50,0	285	46,1	284	48,4
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	226	8,8%	43	15,1%	35	12,3%	37	13,0%	51	18,0%
16-25	259	10,1%	28	9,8%	24	8,4%	30	10,5%	24	8,5%
26-35	215	8,4%	29	10,2%	29	10,2%	30	10,5%	16	5,6%
36-45	317	12,3%	31	10,9%	24	8,4%	33	11,6%	38	13,4%
46-55	372	14,5%	27	9,5%	38	13,3%	50	17,5%	26	9,2%
56-64	321	12,5%	34	11,9%	32	11,2%	30	10,5%	28	9,9%
65-75	444	17,3%	49	17,2%	57	20,0%	39	13,7%	49	17,3%
> 75	413	16,1%	44	15,4%	46	16,1%	36	12,6%	52	18,3%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	176	6,9%	18	6,3%	14	4,9%	25	8,8%	12	4,2%
Jubilado / pensionista	932	36,3%	107	37,5%	111	38,9%	92	32,3%	104	36,6%
En paro	132	5,1%	13	4,6%	8	2,8%	11	3,9%	12	4,2%
Trabajando	967	37,7%	94	33,0%	102	35,8%	110	38,6%	84	29,6%
Ama de casa	130	5,1%	10	3,5%	15	5,3%	10	3,5%	20	7,0%
Menor de 16	226	8,8%	43	15,1%	35	12,3%	37	13,0%	51	18,0%
Ns/Nc	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%

	H. ERNEST LLUCH (n=283)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=283)		H. ROYO VILLANOVA (n=286)		H.MIGUEL SERVET (n=288)		H. LOZANO BLESA (n=288)	
SEXO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	128	45,2%	106	37,5%	115	40,2%	122	42,4%	119	41,3%
Mujer	155	54,8%	177	62,5%	171	59,8%	166	57,6%	169	58,7%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	128	49,2	106	47,6	115	46,6	122	53,6	119	55,9
Mujer	155	55,6	177	51,7	171	51,7	166	55,0	169	57,3
Total	283	52,7	283	50,2	286	49,6	288	54,4	288	56,7
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	31	11,0%	1	0,4%	18	6,3%	5	1,7%	5	1,7%
16-25	23	8,1%	41	14,5%	35	12,2%	27	9,4%	27	9,4%
26-35	14	4,9%	24	8,5%	22	7,7%	29	10,1%	22	7,6%
36-45	34	12,0%	43	15,2%	42	14,7%	43	14,9%	29	10,1%
46-55	33	11,7%	58	20,5%	59	20,6%	42	14,6%	39	13,5%
56-64	35	12,4%	50	17,7%	30	10,5%	34	11,8%	48	16,7%
65-75	54	19,1%	36	12,7%	45	15,7%	51	17,7%	64	22,2%
> 75	59	20,8%	30	10,6%	35	12,2%	57	19,8%	54	18,8%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	18	6,4%	24	8,5%	29	10,1%	19	6,6%	17	5,9%
Jubilado / pensionista	117	41,3%	82	29,0%	86	30,1%	114	39,6%	119	41,3%
En paro	17	6,0%	25	8,8%	12	4,2%	17	5,9%	17	5,9%
Trabajando	81	28,6%	140	49,5%	127	44,4%	125	43,4%	104	36,1%
Ama de casa	19	6,7%	9	3,2%	14	4,9%	7	2,4%	26	9,0%
Menor de 16	31	11,0%	1	0,4%	18	6,3%	5	1,7%	5	1,7%
Ns/Nc	0	0,0%	2	0,7%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%

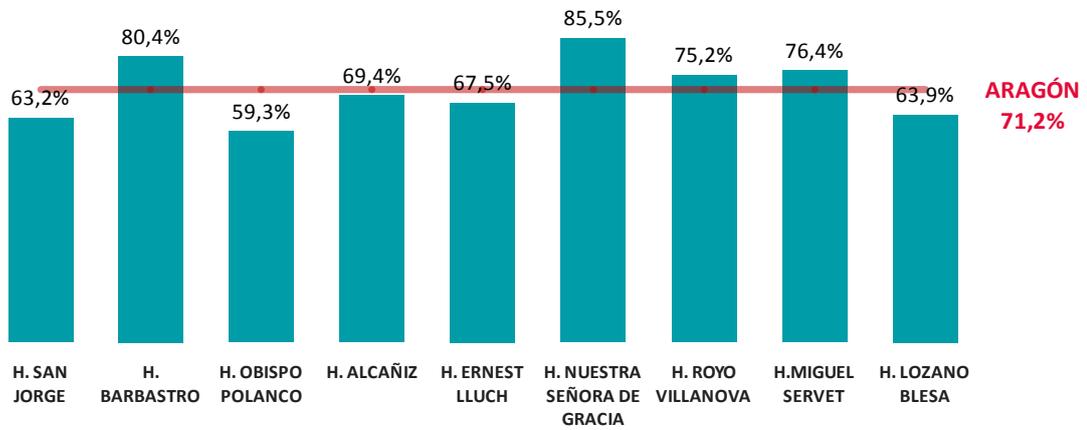
1.3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS● **Satisfacción con el centro**

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =2.567)		H. SAN JORGE (n=285)		H. BARBASTRO (n=285)		H. OBISPO POLANCO (n=285)		H. ALCAÑIZ (n=284)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%								
Estado de las instalaciones en Urgencias	1.827	71,2	180	63,2	229	80,4	169	59,3	197	69,4
Tiempo de espera para ser atendido	1.556	60,6	168	58,9	171	60,0	164	57,5	176	62,0
Solución dada al problema	2.077	80,9	234	82,1	220	77,2	237	83,2	226	79,6
Confianza que transmite el personal	2.365	92,1	263	92,3	256	89,8	261	91,6	261	91,9
Amabilidad del personal	2.395	93,3	263	92,3	257	90,2	267	93,7	270	95,1
Preparación del personal	2.268	88,4	251	88,1	244	85,6	253	88,8	255	89,8
Interés del personal de enfermería	2.346	91,4	264	92,6	261	91,6	263	92,3	256	90,1
Interés del personal médico	2.322	90,5	253	88,8	257	90,2	255	89,5	259	91,2
Interés del personal auxiliar	2.347	91,4	263	92,3	263	92,3	260	91,2	260	91,5
Satisfacción con los cuidados sanitarios	2.195	85,5	248	87,0	245	86,0	248	87,0	243	85,6
Información recibida	2.196	85,5	245	86,0	240	84,2	248	87,0	237	83,5

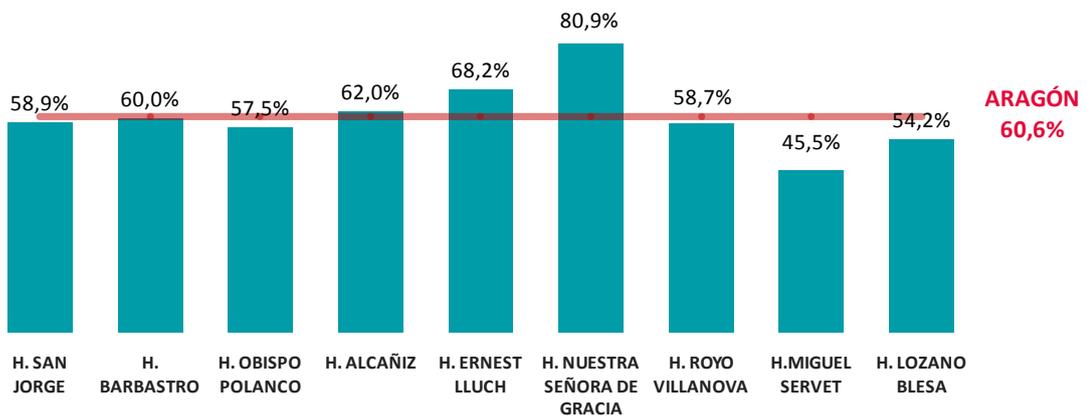
Opinión de los usuarios	H. ERNEST LLUCH (n=283)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=283)		H. ROYO VILLANOVA (n=286)		H. MIGUEL SERVET (n=288)		H. LOZANO BLESA (n=288)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	191	67,5	242	85,5	215	75,2	220	76,4	184	63,9
Tiempo de espera para ser atendido	193	68,2	229	80,9	168	58,7	131	45,5	156	54,2
Solución dada al problema	235	83,0	247	87,3	240	83,9	227	78,8	211	73,3
Confianza que transmite el personal	271	95,8	268	94,7	268	93,7	267	92,7	250	86,8
Amabilidad del personal	273	96,5	269	95,1	269	94,1	268	93,1	259	89,9
Preparación del personal	258	91,2	261	92,2	259	90,6	248	86,1	239	83,0
Interés del personal de enfermería	263	92,9	263	92,9	265	92,7	260	90,3	251	87,2
Interés del personal médico	261	92,2	270	95,4	259	90,6	260	90,3	248	86,1
Interés del personal auxiliar	263	92,9	260	91,9	267	93,4	256	88,9	255	88,5
Satisfacción con los cuidados sanitarios	252	89,0	261	92,2	246	86,0	226	78,5	226	78,5
Información recibida	256	90,5	258	91,2	252	88,1	230	79,9	230	79,9

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

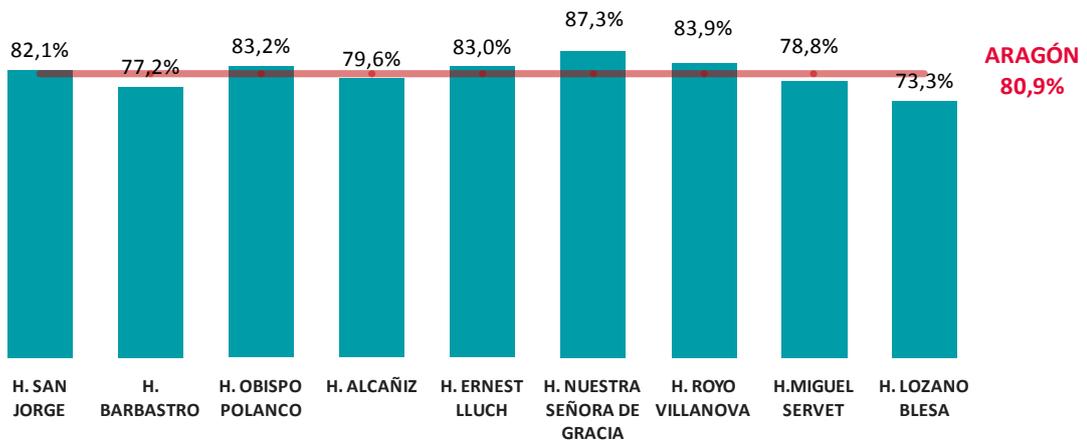
Estado de las instalaciones en Urgencias



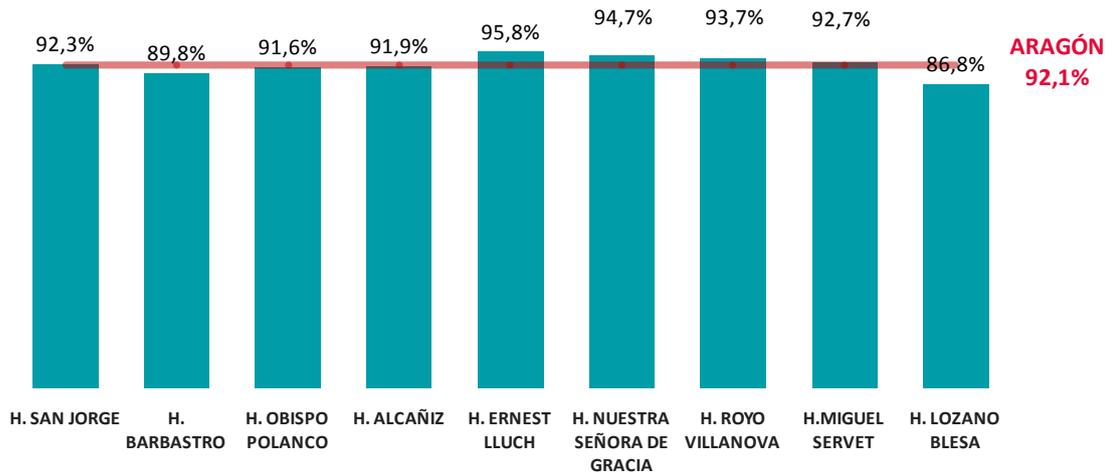
Tiempo de espera para ser atendido



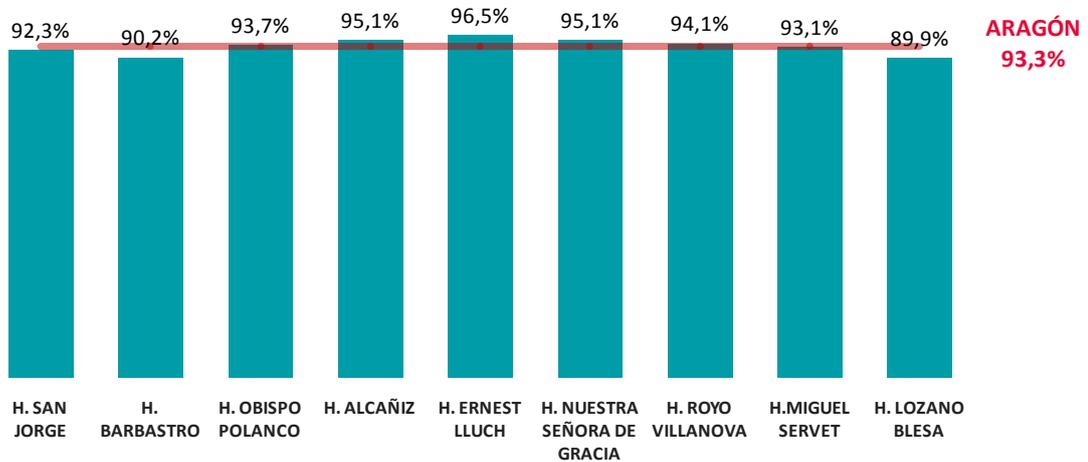
Solución dada al problema



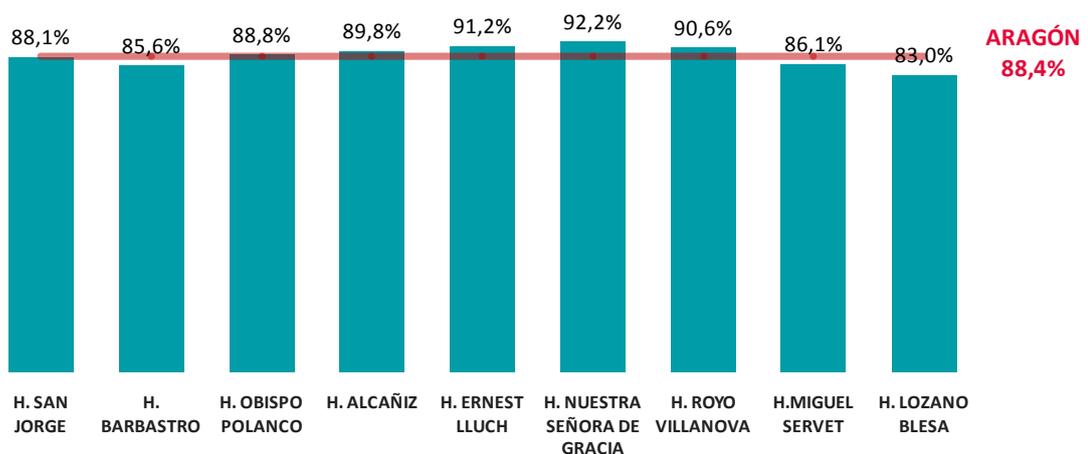
Confianza que transmite el personal



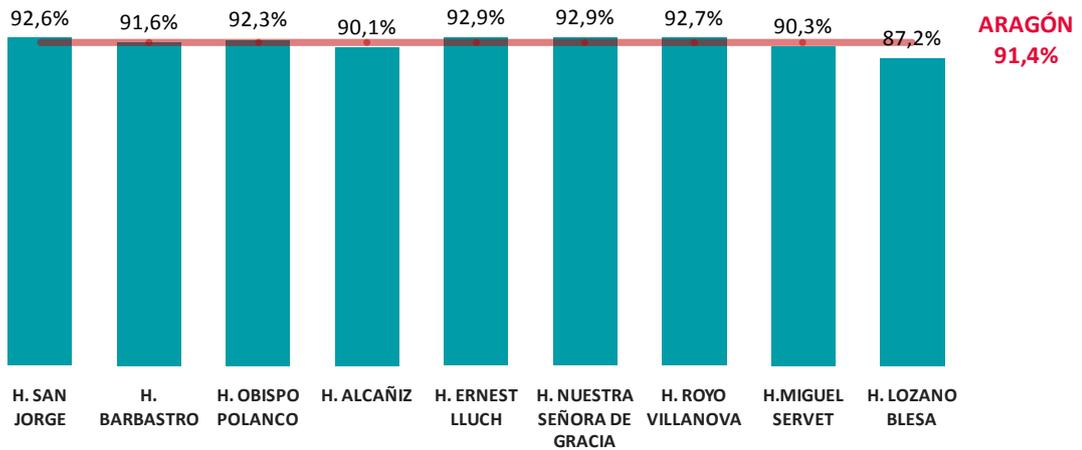
Amabilidad del personal



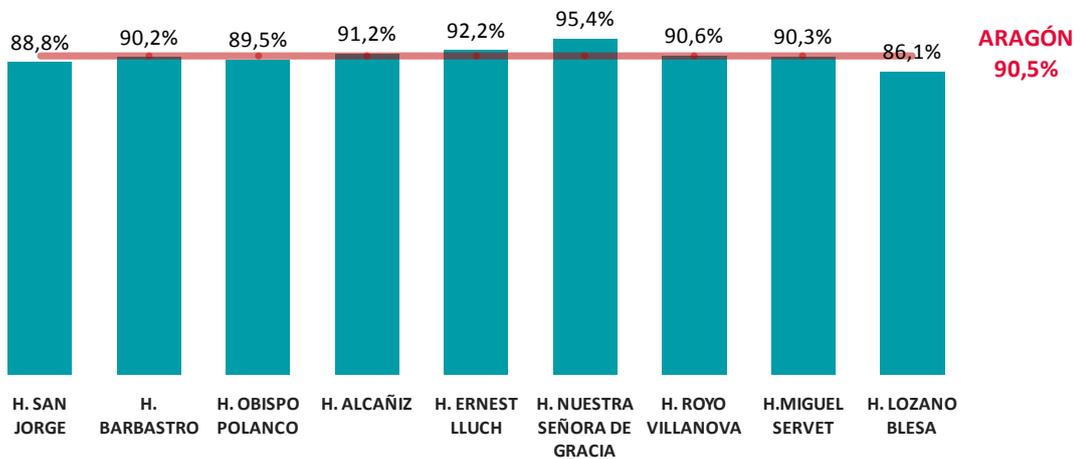
Preparación del personal



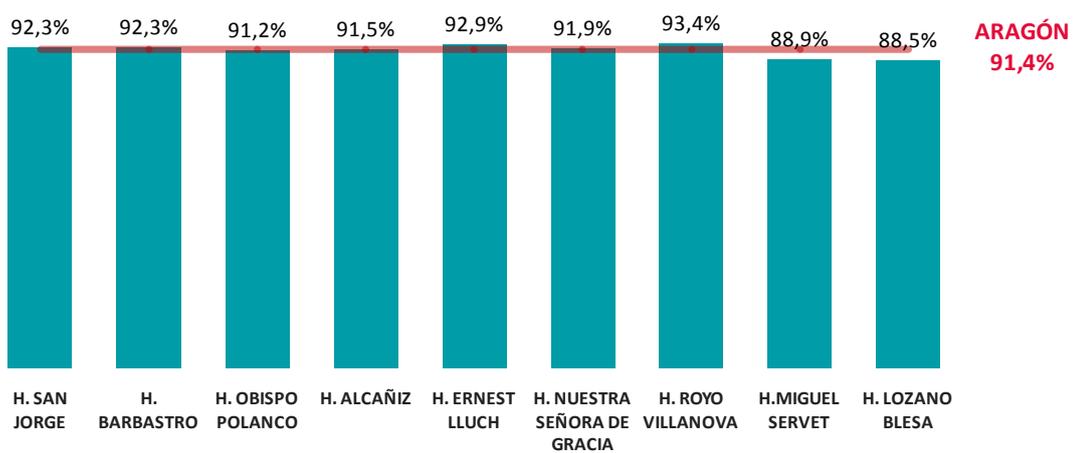
Interés del personal de enfermería



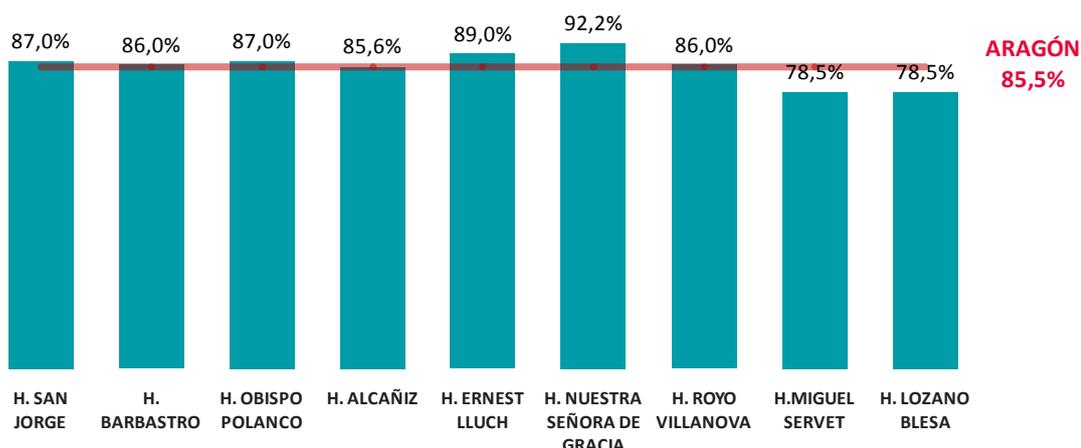
Interés del personal médico



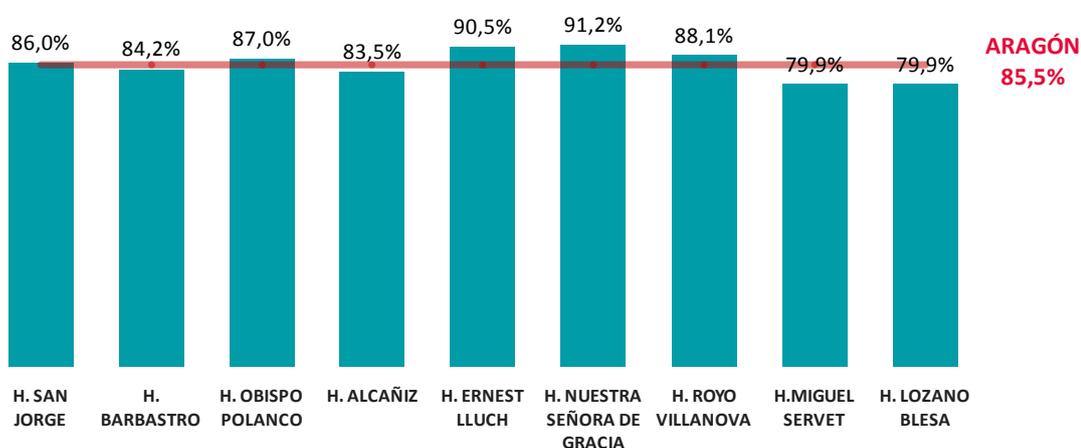
Interés del personal auxiliar



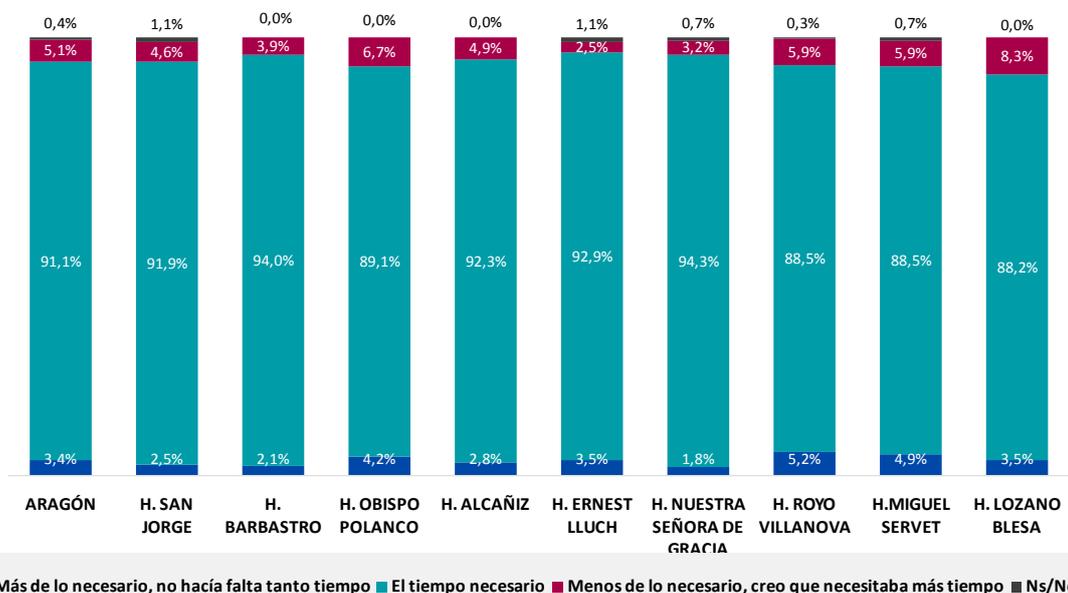
Satisfacción con los cuidados sanitarios



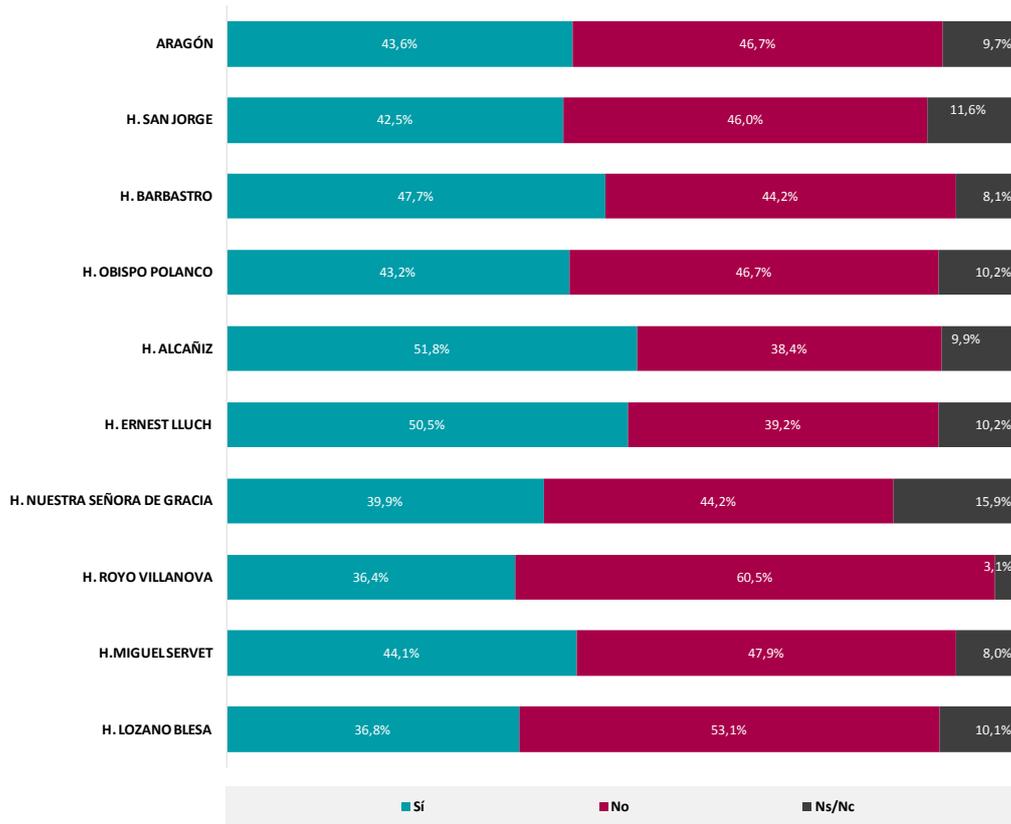
Información recibida



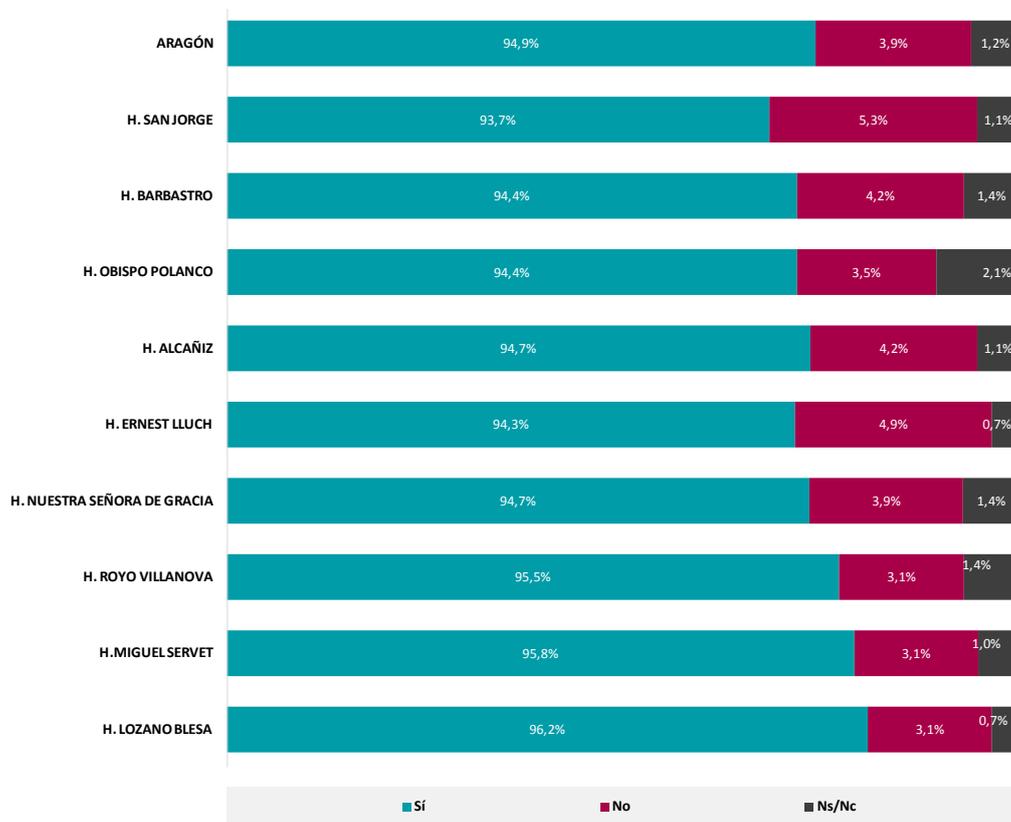
- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado



• **Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



• **Entrega de informe**



1.3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =2.567)		H. SAN JORGE (n=285)		H. BARBASTRO (n=285)		H. OBISPO POLANCO(n=285)		H. ALCAÑIZ (n=284)		H. ERNEST LLUCH (n=283)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA(n =283)		H. ROYO VILLANOVA(n=286)		H.MIGUEL SERVET (n=288)		H. LOZANO BLESÁ(n=288)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.812	70,6	195	68,4	200	70,2	221	77,5	203	71,5	210	74,2	166	58,7	210	73,4	208	72,2	199	69,1
Rapidez (una vez en el centro)	339	13,2	25	8,8	38	13,3	33	11,6	24	8,5	37	13,1	82	29,0	44	15,4	27	9,4	29	10,1
Atención médica	147	5,7	15	5,3	17	6,0	9	3,2	14	4,9	13	4,6	19	6,7	18	6,3	26	9,0	16	5,6
Satisfacción general	129	5,0	10	3,5	18	6,3	16	5,6	17	6,0	14	4,9	24	8,5	7	2,4	11	3,8	12	4,2
Atención de otro personal sanitario	42	1,6	5	1,8	3	1,1	5	1,8	9	3,2	3	1,1	5	1,8	5	1,7	6	2,1	1	0,3
Atención de personal no sanitario	16	0,6	1	0,4	2	0,7	3	1,1	3	1,1	2	0,7	0	0,0	2	0,7	3	1,0	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	13	0,5	1	0,4	2	0,7	2	0,7	0	0,0	1	0,4	3	1,1	2	0,7	1	0,3	1	0,3
Información	9	0,4	2	0,7	1	0,4	2	0,7	1	0,4	1	0,4	0	0,0	2	0,7	0	0,0	0	0,0
Organización	5	0,2	1	0,4	1	0,4	1	0,4	1	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4	2	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,7	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Oferta de profesionales	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	1	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	3	0,1	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0
No sabe / No contesta	282	11,0	48	16,8	23	8,1	22	7,7	34	12,0	31	11,0	34	12,0	21	7,3	22	7,6	47	16,3
Total	2.805	109,3	303	106,3	307	107,7	314	110,2	307	108,1	314	111,0	337	119,1	312	109,1	306	106,3	305	105,9

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =2.567)		H. SAN JORGE (n=285)		H. BARBASTRO (n=285)		H. OBISPO POLANCO(n=285)		H. ALCAÑIZ (n=284)		H. ERNEST LLUCH (n=283)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA(n =283)		H. ROYO VILLANOVA(n=286)		H.MIGUEL SERVET (n=288)		H. LOZANO BLES(A)(n=288)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	726	28,3	82	28,8	93	32,6	69	24,2	71	25,0	53	18,7	25	8,8	108	37,8	122	42,4	103	35,8
Instalaciones / Recursos materiales	362	14,1	62	21,8	13	4,6	70	24,6	52	18,3	53	18,7	26	9,2	34	11,9	21	7,3	31	10,8
Atención médica	170	6,6	17	6,0	23	8,1	17	6,0	19	6,7	13	4,6	11	3,9	15	5,2	22	7,6	33	11,5
Atención general	95	3,7	5	1,8	13	4,6	14	4,9	6	2,1	10	3,5	8	2,8	14	4,9	12	4,2	13	4,5
Saturación / Masificación de pacientes	92	3,6	14	4,9	5	1,8	8	2,8	6	2,1	13	4,6	3	1,1	9	3,1	14	4,9	20	6,9
Oferta de profesionales	86	3,4	14	4,9	11	3,9	13	4,6	13	4,6	6	2,1	5	1,8	5	1,7	4	1,4	15	5,2
Lista de espera	34	1,3	3	1,1	6	2,1	2	0,7	8	2,8	4	1,4	4	1,4	2	0,7	2	0,7	3	1,0
Información	26	1,0	3	1,1	6	2,1	2	0,7	1	0,4	4	1,4	3	1,1	4	1,4	3	1,0	0	0,0
Atención de personal no sanitario	20	0,8	1	0,4	3	1,1	1	0,4	1	0,4	0	0,0	8	2,8	2	0,7	1	0,3	3	1,0
Falta de organización	18	0,7	2	0,7	3	1,1	2	0,7	3	1,1	0	0,0	1	0,4	4	1,4	3	1,0	0	0,0
Atención de otro personal sanitario	14	0,5	1	0,4	0	0,0	3	1,1	3	1,1	1	0,4	3	1,1	1	0,3	1	0,3	1	0,3
Transporte sanitario	11	0,4	0	0,0	0	0,0	3	1,1	2	0,7	2	0,7	1	0,4	1	0,3	1	0,3	1	0,3
Falta de limpieza	7	0,3	1	0,4	2	0,7	1	0,4	0	0,0	1	0,4	1	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Insatisfacción general	6	0,2	1	0,4	0	0,0	0	0,0	3	1,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0	1	0,3
Derivación a otros centros	5	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,4	1	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,7	1	0,3
Errores administrativos	4	0,2	1	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Comida	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,3
Ubicación	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	11	0,4	1	0,4	0	0,0	3	1,1	0	0,0	0	0,0	2	0,7	2	0,7	2	0,7	1	0,3
No sabe / No contesta	1.129	44,0	111	38,9	129	45,3	107	37,5	131	46,1	141	49,8	192	67,8	113	39,5	106	36,8	99	34,4
Total	2.820	109,9	319	111,9	307	107,7	316	110,9	321	113,0	305	107,8	293	103,5	315	110,1	317	110,1	327	113,5

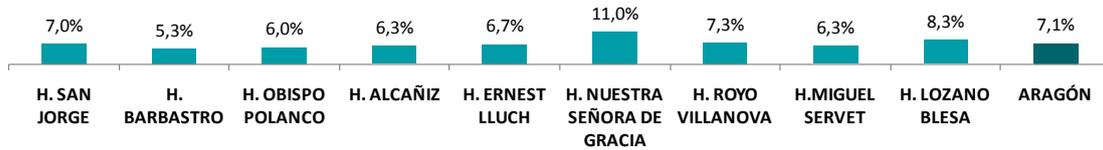
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

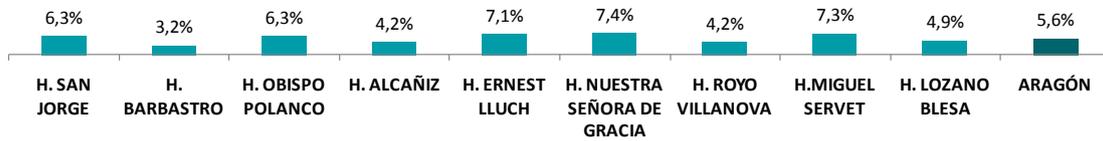
1.3.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?
 (%Sí)

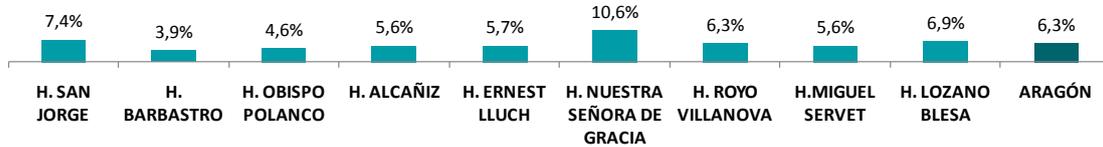
Consejos de Salud de Zona



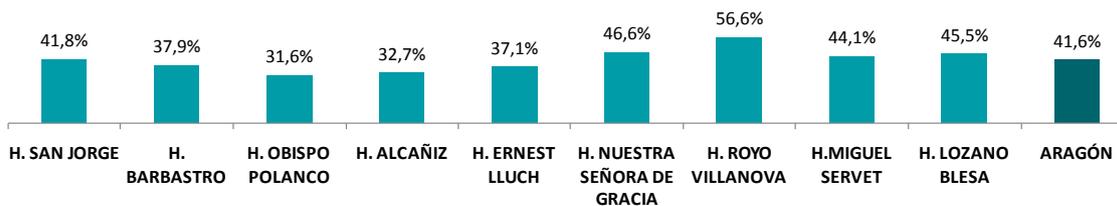
Comités de Ética Asistencial



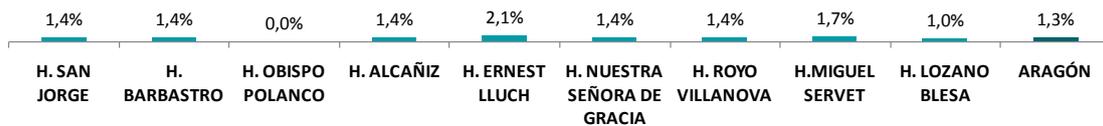
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

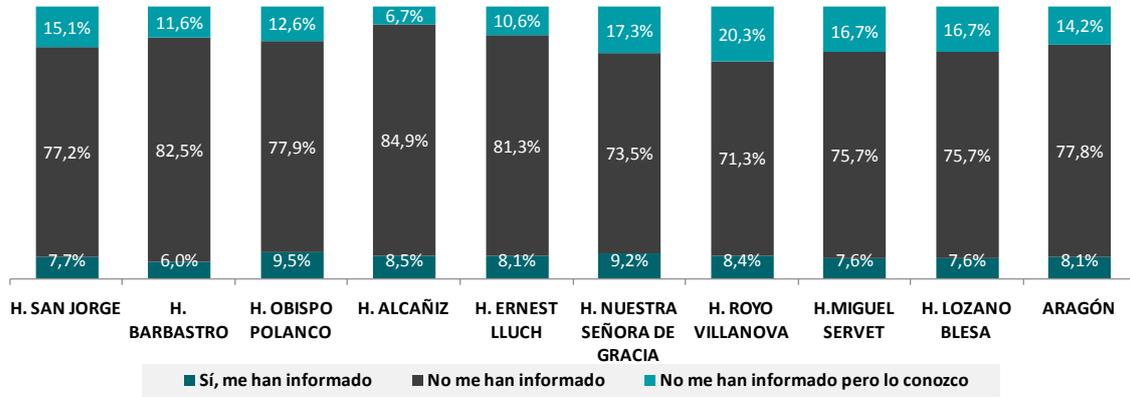


Otras formas de participación



1.3.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



2. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)

2.1 HOSPITALIZACIÓN

2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

2.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

EL Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR) se encuentra integrado en el Sistema Aragonés de Salud, si bien se mantiene esta estructura separada como continuidad metodológica de este estudio. Lo forman los siguientes centros:

- Centro Sanitario de Alta Resolución Bajo Cinca - Baix Cinca (CASAR Bajo Cinca), en Fraga.
- Centro Sanitario Alta Resolución de Cinco Villas (CASAR Cinco Villas), en Ejea de los Caballeros.
- Centro Sanitario de Alta Resolución Moncayo (CASAR Moncayo), en Tarazona.
- Hospital de Alta Resolución del Pirineo (H. AR del Pirineo), en Jaca.

En los siguientes apartados se muestran los resultados obtenidos en las encuestas a usuarios del CASAR. La información se estructura en tres apartados en función del tipo de atención o servicio recibido:

- Hospitalización: CASAR Bajo Cinca, CASAR Cinco Villas y H. AR del Pirineo.
- Consultas Especializadas: CASAR Bajo Cinca, CASAR Cinco Villas, CASAR Moncayo y H. AR del Pirineo.
- Urgencias Hospitalarias: CASAR Bajo Cinca, CASAR Cinco Villas y H. AR del Pirineo.

2.1 HOSPITALIZACIÓN

Perfil sociodemográfico

El porcentaje de mujeres encuestadas supera al de hombres (54,3% de mujeres frente al 45,8% de hombres). En cuanto a la edad, los hombres superan en casi 3 años la media de edad de las mujeres (74,2 años los hombres y 71,4 años las mujeres).

Los **mayores de 65 años** acumulan el 71,3%, siendo el estrato de edad más representativo, dentro del cual destacan los mayores de 75 (59,5%). En relación con lo anterior, la proporción de jubilados y pensionistas se sitúa en un 75,5%.

Opinión de los usuarios

En la valoración de los aspectos relacionados con la atención recibida, más del 80% de usuarios señala estar satisfecho o muy satisfecho en todos los atributos analizados. Destacan la **confianza que transmite el personal** (96,8%) y, con el 96,5% de satisfacción: el **interés del personal de enfermería**, la **amabilidad del personal** y el **estado de las habitaciones**.

Los ítems menos valorados son la **comida** (83,5%) y la **solución dada al problema** (87,5%).

Por centros, es remarcable el elevado nivel de satisfacción de los usuarios del H. AR del Pirineo en cuanto a la confianza del personal (98,4%) y a la amabilidad (97,9%). En el CASAR Cinco Villas, el 98,8% de los usuarios destaca el estado de las habitaciones, mientras que en el CASAR Bajo Cinca el aspecto más valorado es el interés del personal de enfermería. Por otro lado, en el CASAR Bajo Cinca se observan porcentajes inferiores en cuanto a la solución dada al problema (82,0%) y en el H. AR del Pirineo el aspecto peor valorado, con el 78,6% de usuarios satisfechos, es la comida.

A nivel general, el 91,0% de los usuarios encuestados considera que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 5,5% señala que debería haber estado más tiempo y el 2,5% estima que estuvo más del tiempo necesario. CASAR Cinco Villas registra el porcentaje más elevado de usuarios que indican haber estado el tiempo necesario (93,0% frente al 87,7% del CASAR Bajo Cinca).

En el 73,3% de los usuarios afirman que le han solicitado permiso para la realización de pruebas, destacando el H. AR del Pirineo con el 88,5% frente al 52,3% del CASAR Cinco Villas.

El **97,8%** de los encuestados declaró haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta. Este porcentaje se incrementa hasta el 99,5% en el H. AR del Pirineo.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Los **aspectos** más indicados como **positivos** son la **atención general** (72,3%), y la **satisfacción general** con el servicio recibido (15,5%).

Por Centro, el porcentaje de usuarios que indican tener una satisfacción general es del 79,5% en el CASAR Bajo Cinca y el 75,6% en el CASAR Cinco Villas, frente al 66,1% registrado en el H. AR del Pirineo.

En cuanto a los **aspectos negativos o que menos han gustado del servicio recibido**, los usuarios destacan las **instalaciones y recursos materiales** (8,0%) y la **atención médica** (4,8%). A pesar de estas valoraciones, existe un elevado porcentaje de encuestados que no indica ningún aspecto negativo: el 70,8% de los usuarios no contesta.

Los aspectos negativos registran una distribución similar en todos los Centros Sanitarios de Alta Resolución. Destacando el H. AR del Pirineo en cuanto a las instalaciones y recursos materiales (12,0%) o la oferta de profesionales (7,8%).

Participación en el sistema sanitario

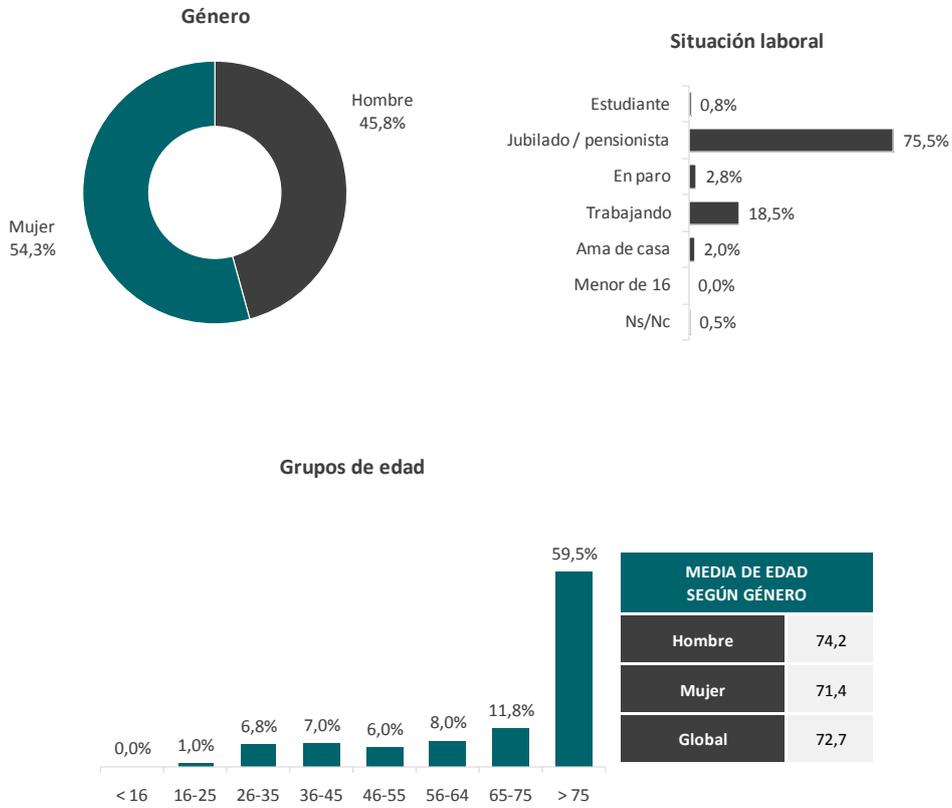
El 26,3% de los usuarios de hospitalización de estos centros destaca la **página web saludinforma.es** como principal forma de participación en el Sistema Sanitario. Apenas llega al 4% el conocimiento de otras formas como el Consejo de Salud de Zona, los Comités de Ética Asistencial o la Escuela de Salud de Aragón.

Voluntades anticipadas

En los centros que forman parte del Antiguo CASAR, el 4,5% de los usuarios han sido informados acerca del documento de **Voluntades Anticipadas**; frente al 84,3% que no lo conoce. El 11,3% de las personas conocen este documento aunque no le hayan informado.

2.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

2.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



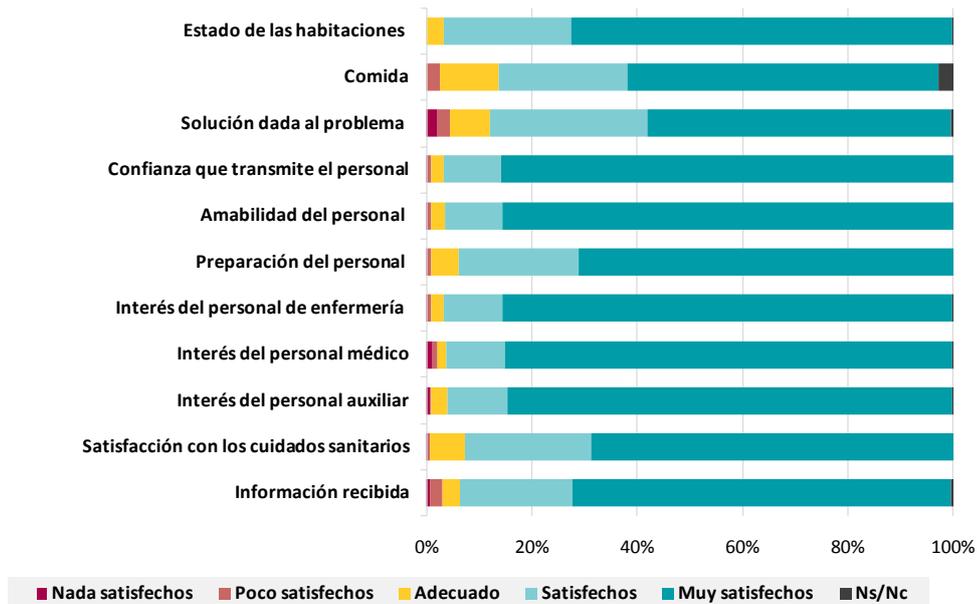
Base: 400

2.1.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

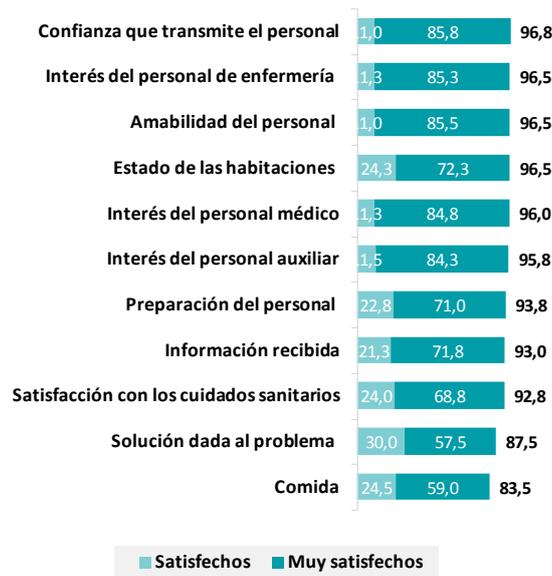
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =400)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	0	0,0	0	0,0	13	3,3	97	24,3	289	72,3	1	0,3
Comida	0	0,0	10	2,5	45	11,3	98	24,5	236	59,0	11	2,8
Solución dada al problema	9	2,3	9	2,3	30	7,5	120	30,0	230	57,5	2	0,5
Confianza que transmite el personal	1	0,3	3	0,8	9	2,3	44	11,0	343	85,8	0	0,0
Amabilidad del personal	1	0,3	3	0,8	10	2,5	44	11,0	342	85,5	0	0,0
Preparación del personal	1	0,3	3	0,8	21	5,3	91	22,8	284	71,0	0	0,0
Interés del personal de enfermería	1	0,3	3	0,8	9	2,3	45	11,3	341	85,3	1	0,3
Interés del personal médico	5	1,3	4	1,0	6	1,5	45	11,3	339	84,8	1	0,3
Interés del personal auxiliar	3	0,8	1	0,3	12	3,0	46	11,5	337	84,3	1	0,3
Satisfacción con los cuidados sanitarios	1	0,3	2	0,5	26	6,5	96	24,0	275	68,8	0	0,0
Información recibida	3	0,8	9	2,3	14	3,5	85	21,3	287	71,8	2	0,5

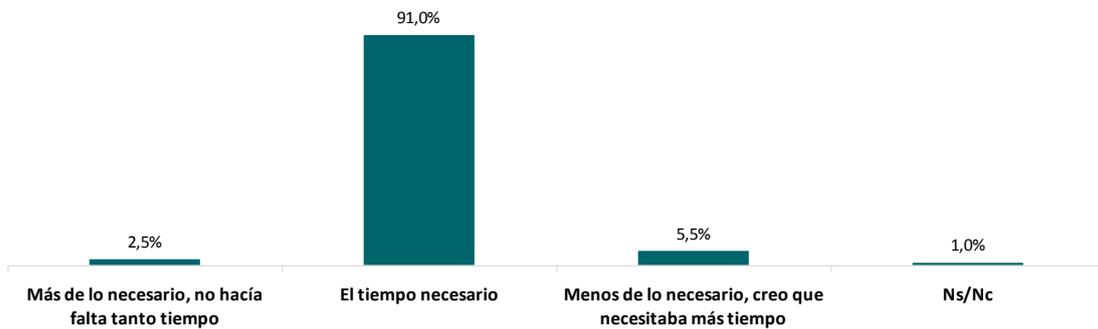
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfechos y muy satisfechos)

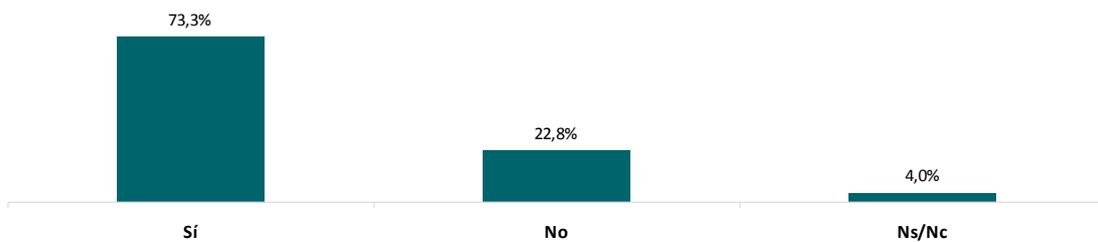


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado**



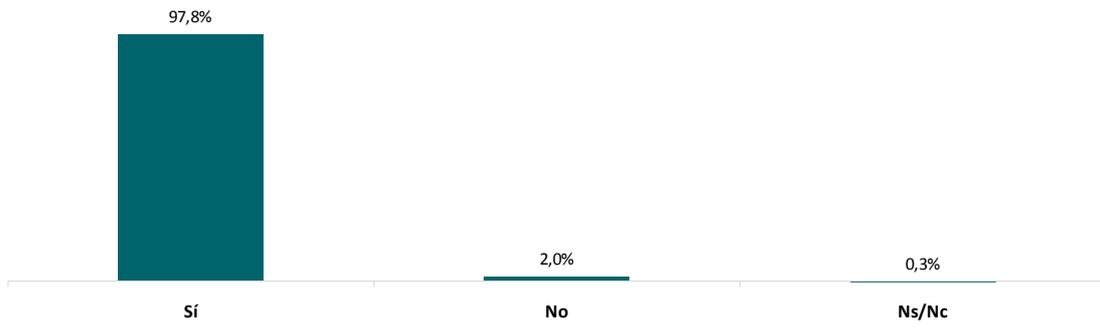
Base: 400

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



Base: 400

- **Entrega del informe de alta**



Base: 400

2.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =400)	
	fr	%
Atención general	289	72,3
Satisfacción general	62	15,5
Instalaciones / Recursos materiales	15	3,8
Atención médica	15	3,8
Atención de otro personal sanitario	9	2,3
Limpieza	8	2,0
Comida	5	1,3
Rapidez (una vez en el centro)	3	0,8
Escasa saturación de pacientes	1	0,3
No sabe / No contesta	12	3,0
Total	419	104,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

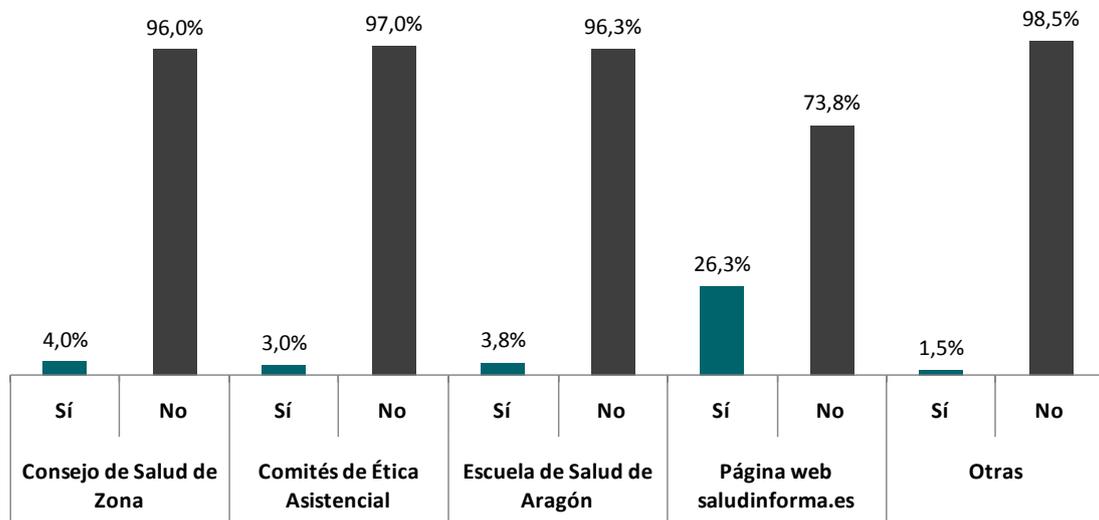
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =400)	
	fr	%
Instalaciones / Recursos materiales	32	8,0
Atención médica	19	4,8
Oferta de profesionales	18	4,5
Comida	14	3,5
Atención de otro personal sanitario	12	3,0
Atención general	9	2,3
Falta de organización	5	1,3
Tiempo de espera (una vez en el centro)	4	1,0
Lista de espera	4	1,0
Información	4	1,0
Derivación a otros centros	3	0,8
Atención de personal no sanitario	1	0,3
Citaciones	1	0,3
Transporte sanitario	1	0,3
Otros	8	2,0
No sabe / No contesta	283	70,8
Total	418	104,5

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

2.1.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?



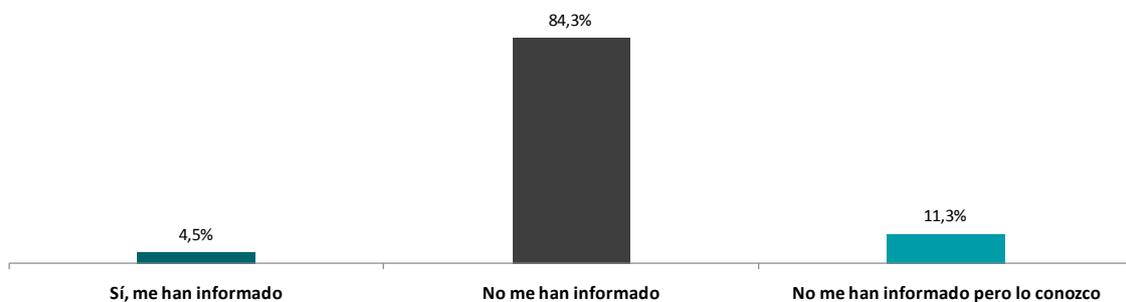
Base: 400

↓

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN		
	fr	%
APP	5	83,3%
TELÉFONO	1	16,7%
TOTAL	6	100,0%

2.1.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



Base: 400

2.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**2.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

	ARAGÓN (n =400)		CASAR Cinco Villas (n=86)		CASAR Bajo Cinca (n=122)		H. AR del Pirineo (n=192)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
SEXO								
Hombre	183	45,8%	45	52,3%	56	45,9%	82	42,7%
Mujer	217	54,3%	41	47,7%	66	54,1%	110	57,3%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	183	74,2	45	75,9	56	77,9	82	70,8
Mujer	217	71,4	41	82,1	66	81,1	110	61,6
Total	400	72,7	86	78,9	122	79,6	192	65,5
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
16-25	4	1,0%	0	0,0%	1	0,8%	3	1,6%
26-35	27	6,8%	1	1,2%	2	1,6%	24	12,5%
36-45	28	7,0%	1	1,2%	1	0,8%	26	13,5%
46-55	24	6,0%	5	5,8%	4	3,3%	15	7,8%
56-64	32	8,0%	9	10,5%	5	4,1%	18	9,4%
65-75	47	11,8%	10	11,6%	17	13,9%	20	10,4%
> 75	238	59,5%	60	69,8%	92	75,4%	86	44,8%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	3	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,6%
Jubilado / pensionista	302	75,5%	73	84,9%	112	91,8%	117	60,9%
En paro	11	2,8%	3	3,5%	0	0,0%	8	4,2%
Trabajando	74	18,5%	5	5,8%	7	5,7%	62	32,3%
Ama de casa	8	2,0%	3	3,5%	3	2,5%	2	1,0%
Menor de 16	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	2	0,5%	2	2,3%	0	0,0%	0	0,0%

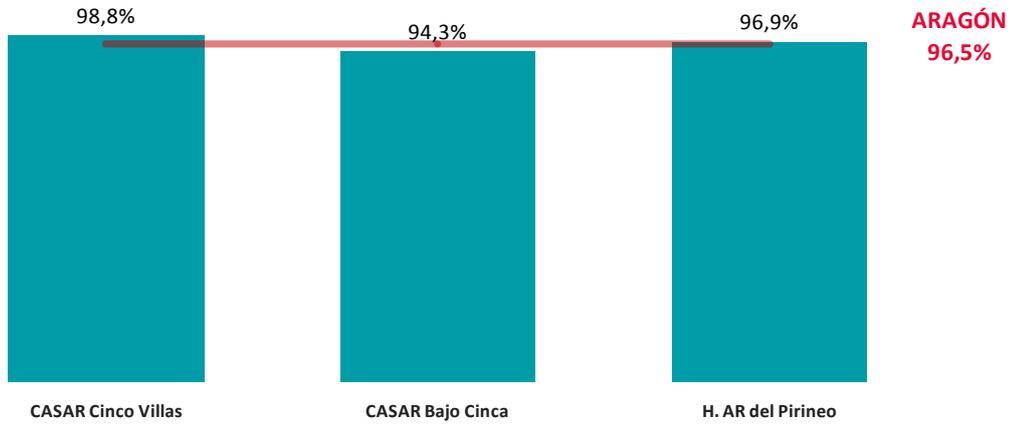
2.1.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el centro**

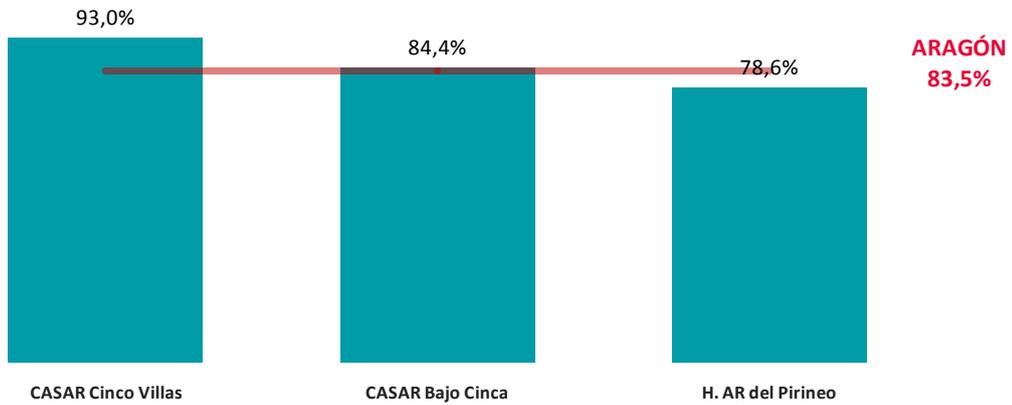
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =400)		CASAR Cinco Villas (n=86)		CASAR Bajo Cinca (n=122)		H. AR del Pirineo (n=192)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	386	96,5	85	98,8	115	94,3	186	96,9
Comida	334	83,5	80	93,0	103	84,4	151	78,6
Solución dada al problema	350	87,5	79	91,9	100	82,0	171	89,1
Confianza que transmite el personal	387	96,8	82	95,3	116	95,1	189	98,4
Amabilidad del personal	386	96,5	82	95,3	116	95,1	188	97,9
Preparación del personal	375	93,8	82	95,3	114	93,4	179	93,2
Interés del personal de enfermería	386	96,5	80	93,0	119	97,5	187	97,4
Interés del personal médico	384	96,0	83	96,5	117	95,9	184	95,8
Interés del personal auxiliar	383	95,8	82	95,3	116	95,1	185	96,4
Satisfacción con los cuidados sanitarios	371	92,8	82	95,3	113	92,6	176	91,7
Información recibida	372	93,0	82	95,3	111	91,0	179	93,2

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos

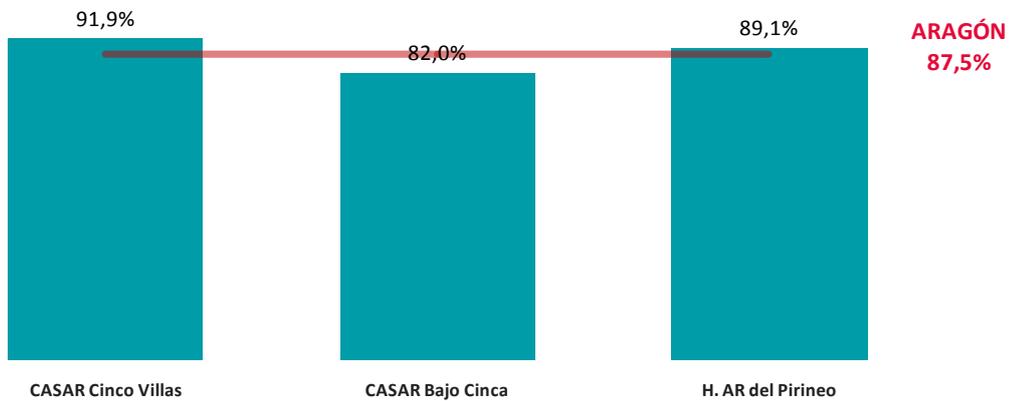
Estado de las habitaciones



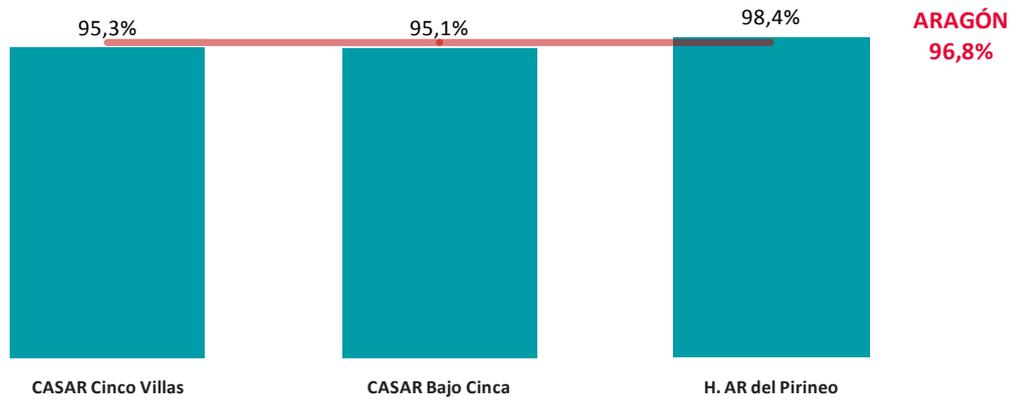
Comida



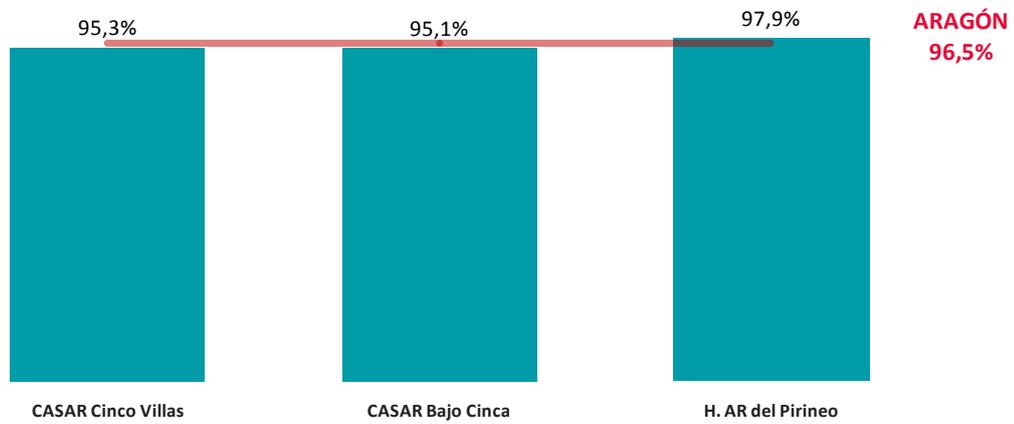
Solución dada al problema



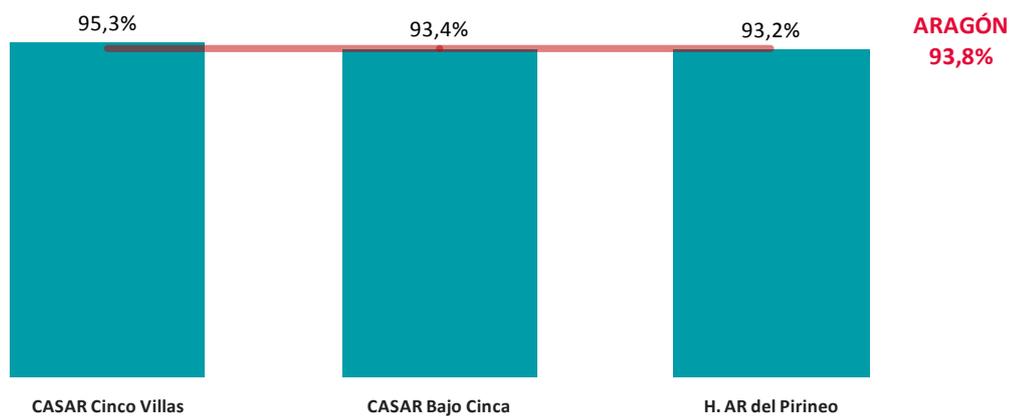
Confianza que transmite el personal



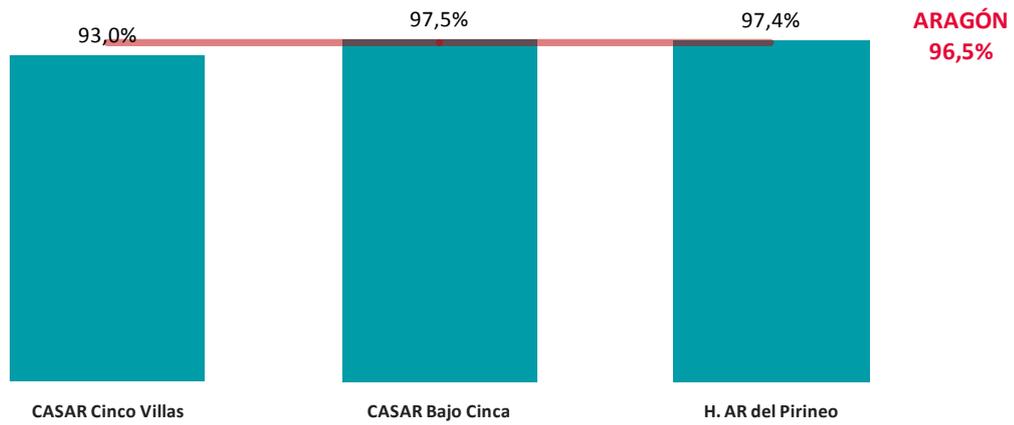
Amabilidad del personal



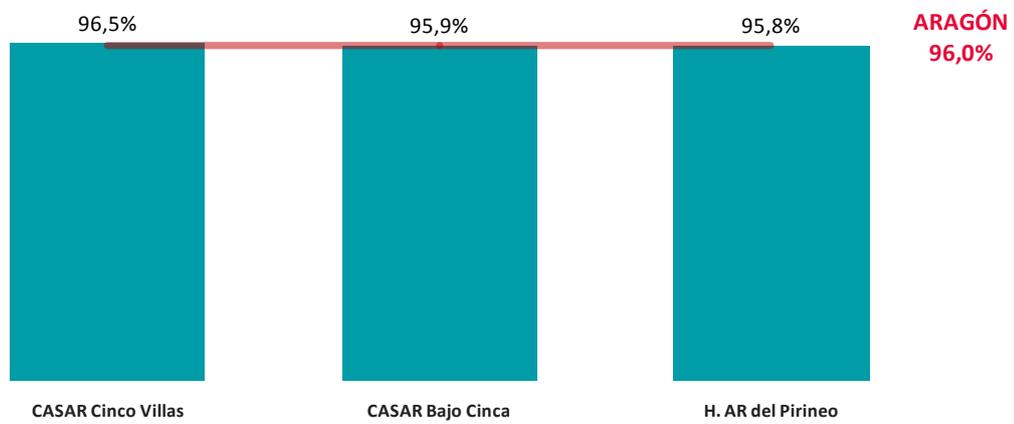
Preparación del personal



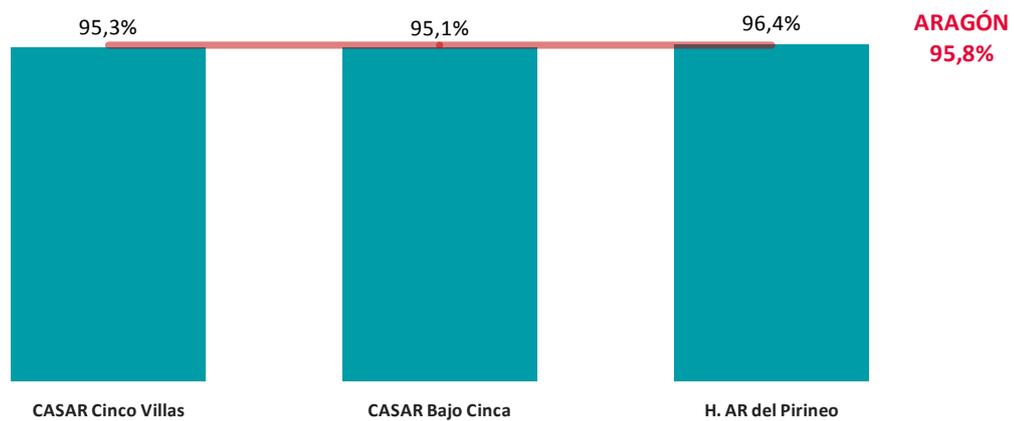
Interés del personal de enfermería



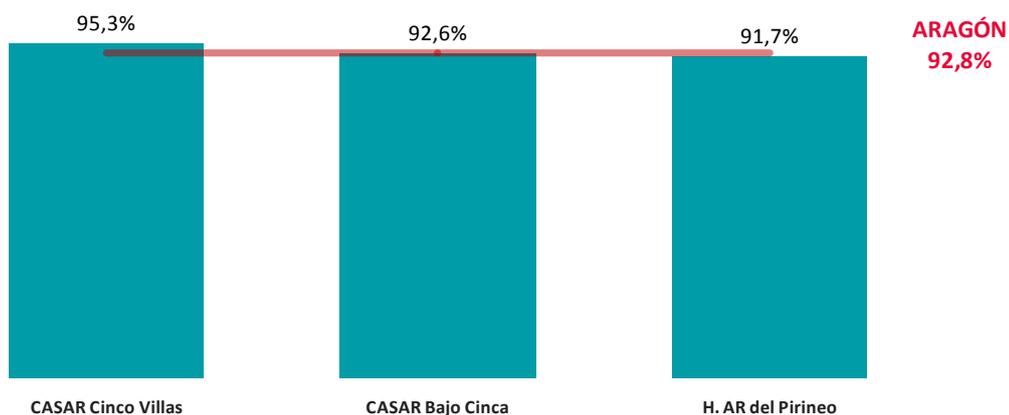
Interés del personal médico



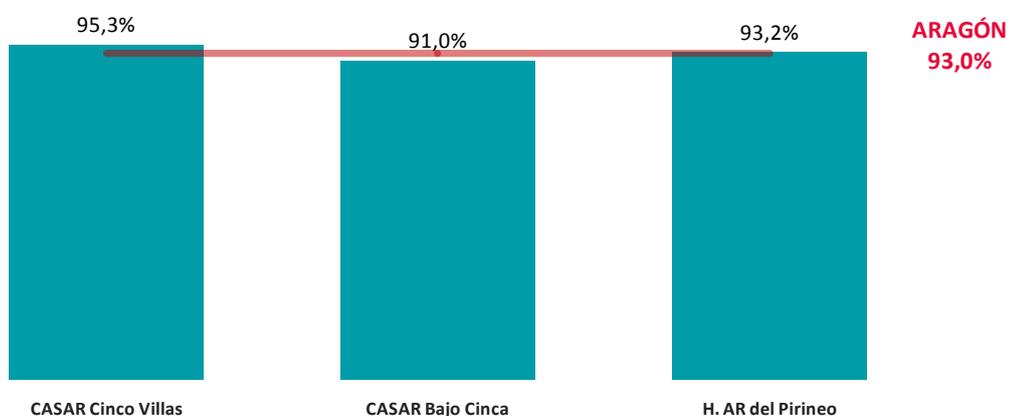
Interés del personal auxiliar



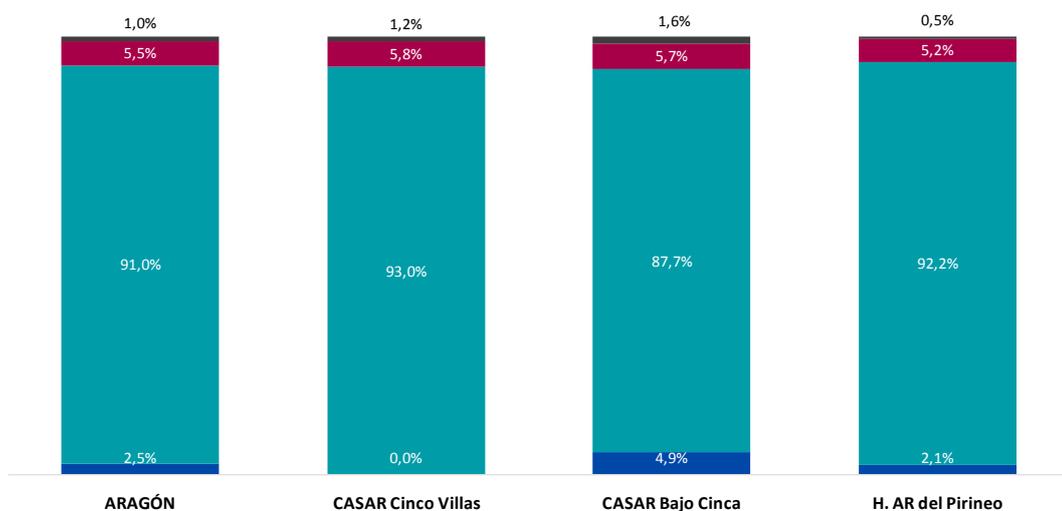
Satisfacción con los cuidados sanitarios



Información recibida

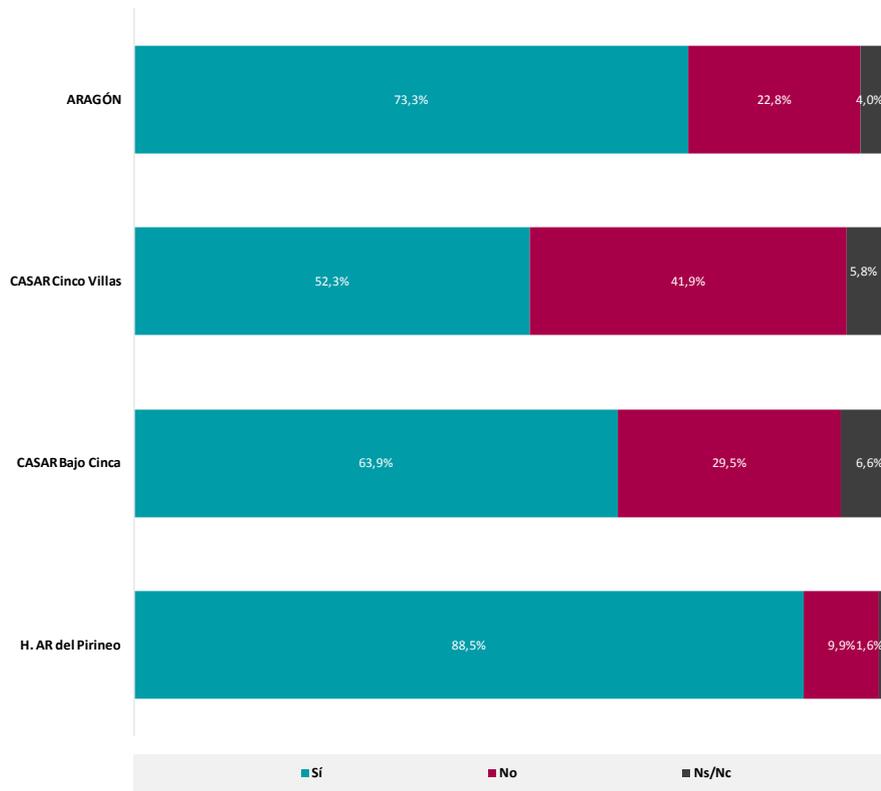


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado



■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

• **Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



• **Entrega del informe de alta**



2.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =400)		CASAR Cinco Villas (n=86)		CASAR Bajo Cinca (n=122)		H. AR del Pirineo (n=192)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	289	72,3	65	75,6	97	79,5	127	66,1
Satisfacción general	62	15,5	15	17,4	8	6,6	39	20,3
Instalaciones / Recursos materiales	15	3,8	3	3,5	6	4,9	6	3,1
Atención médica	15	3,8	2	2,3	6	4,9	7	3,6
Atención de otro personal sanitario	9	2,3	0	0,0	4	3,3	5	2,6
Limpieza	8	2,0	0	0,0	4	3,3	4	2,1
Comida	5	1,3	2	2,3	2	1,6	1	0,5
Rapidez (una vez en el centro)	3	0,8	2	2,3	1	0,8	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	1	0,3	0	0,0	0	0,0	1	0,5
No sabe / No contesta	12	3,0	1	1,2	2	1,6	9	4,7
Total	419	104,8	90	104,7	130	106,6	199	103,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =400)		CASAR Cinco Villas (n=86)		CASAR Bajo Cinca (n=122)		H. AR del Pirineo (n=192)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Instalaciones / Recursos materiales	32	8,0	4	4,7	5	4,1	23	12,0
Atención médica	19	4,8	4	4,7	7	5,7	8	4,2
Oferta de profesionales	18	4,5	1	1,2	2	1,6	15	7,8
Comida	14	3,5	1	1,2	7	5,7	6	3,1
Atención de otro personal sanitario	12	3,0	3	3,5	5	4,1	4	2,1
Atención general	9	2,3	1	1,2	3	2,5	5	2,6
Falta de organización	5	1,3	0	0,0	2	1,6	3	1,6
Tiempo de espera (una vez en el centro)	4	1,0	1	1,2	1	0,8	2	1,0
Lista de espera	4	1,0	1	1,2	1	0,8	2	1,0
Información	4	1,0	0	0,0	1	0,8	3	1,6
Derivación a otros centros	3	0,8	0	0,0	3	2,5	0	0,0
Atención de personal no sanitario	1	0,3	1	1,2	0	0,0	0	0,0
Citaciones	1	0,3	1	1,2	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	1	0,3	0	0,0	1	0,8	0	0,0
Otros	8	2,0	1	1,2	3	2,5	4	2,1
No sabe / No contesta	283	70,8	70	81,4	83	68,0	130	67,7
Total	418	104,5	89	103,5	124	101,6	205	106,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

2.1.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?
(%Sí)

Consejos de Salud de Zona



Comités de Ética Asistencial



Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

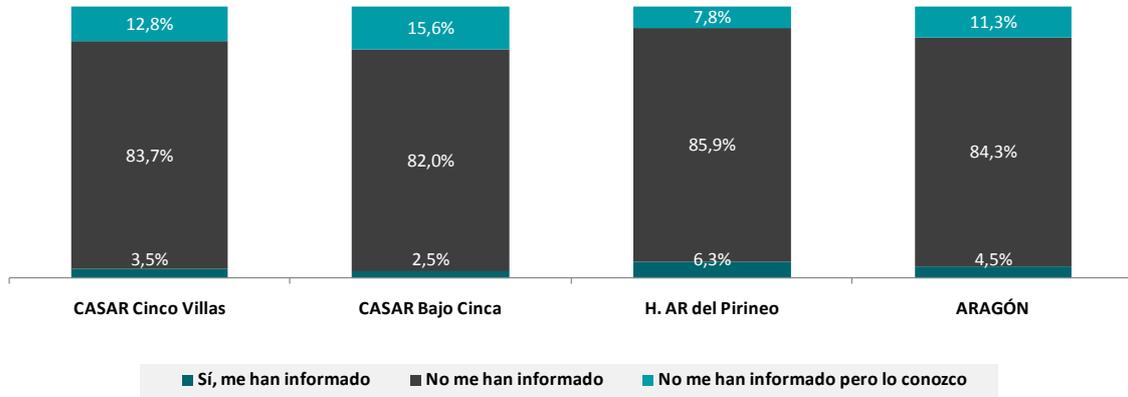


Otras formas de participación



2.1.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



2.2. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Perfil sociodemográfico

Dentro de los encuestados en Consultas de Atención Especializada del Antiguo CASAR el 44,2% son hombres y el 55,8% son mujeres. El promedio de edad alcanza los 50,3 años en el caso de los hombres y 47,9 años en las mujeres.

Las situaciones laborales que predominan son **trabajador** (44,3%) y **jubilado o pensionista** (27,5%). Además, el 7,9% corresponde a menores de 16 años cuyos padres o tutores han contestado, el 9,7% son amas de casa, el 5,2% indica estar en situación de desempleo mientras que el 5,3% son estudiantes.

Opinión de los usuarios

Los tres indicadores con mayor porcentaje de usuarios satisfechos y muy satisfechos son la **amabilidad del personal** (93,7%), la **confianza que trasmite el personal** (93,2%) y el **interés del personal de enfermería** (93,0%).

Por el contrario, la **demora en la cita** y la **facilidad para conseguir cita** registran las peores valoraciones: 43,0% y 64,3% de usuarios satisfechos o muy satisfechos respectivamente.

La distribución de las opiniones por Centro es similar a la obtenida en Aragón. Si bien, cabe destacar que la demora para la cita obtiene mayores porcentajes de usuarios satisfechos o muy satisfechos en el H. AR del Pirineo (55,1%), al igual que la facilidad para conseguir cita (78,1%).

El 90,3% de usuarios encuestados considera que el **tiempo dedicado** ha sido el **necesario** y el 8,8% declara que fue inferior al necesario. El porcentaje de personas que consideran que el tiempo dedicado es el adecuado es más bajo en el CASAR Bajo Cinca (86,4%). Por el contrario, el porcentaje más alto se obtiene en H. AR del Pirineo (94,0%).

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Un porcentaje elevado de encuestados destaca como **aspecto positivo** la **atención general** (43,0%). A cierta distancia, le sigue la **satisfacción general** (12,0%) y la **atención médica** (9,9%).

La atención general sobresale como aspecto positivo en todos los centros, si bien en el CASAR Cinco Villas lo destacan el 48,0% de los usuarios frente al 36,7% del H. AR del Pirineo.

En cuanto a los **aspectos negativos o que menos han gustado** sobresale la **lista de espera** (44,6%). Le sigue a cierta distancia, la **oferta de profesionales** (8,5%).

Por Centro, mientras que en el CASAR Cinco Villas y en el CASAR Moncayo, la lista de espera es lo que menos ha gustado (54,1% y 55,9%, respectivamente); en el H. AR del Pirineo este porcentaje desciende al 26,9% de las personas. En este centro el 11,3% de los usuarios destacan la oferta de profesionales como aspecto negativo.

Participación en el sistema sanitario

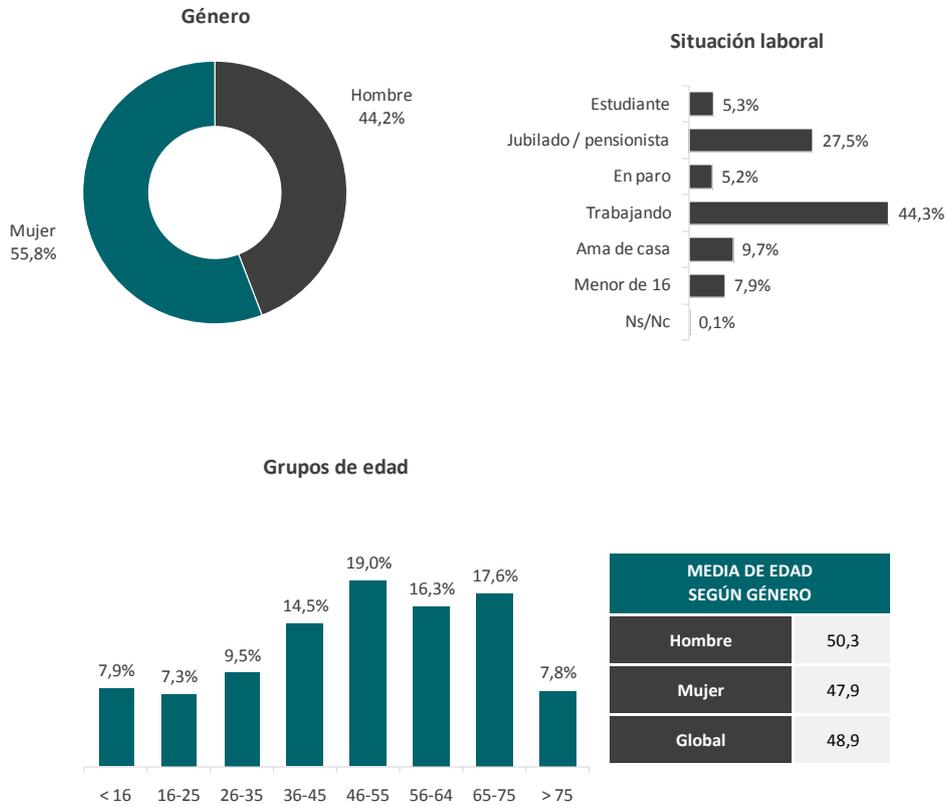
Casi la mitad de los usuarios (49,5%) conoce la **página web saludinforma.es** como forma de participación en el Sistema Sanitario. El resto de formas de participación apenas son conocidas por los usuarios.

Voluntades anticipadas

En los centros que forman parte del Antiguo CASAR, el 78,4% de los usuarios no ha sido informado de las **Voluntades Anticipadas** frente al 10,2% que sí ha sido informado y el 11,4% que las conoce por otros medios.

2.2.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

2.2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



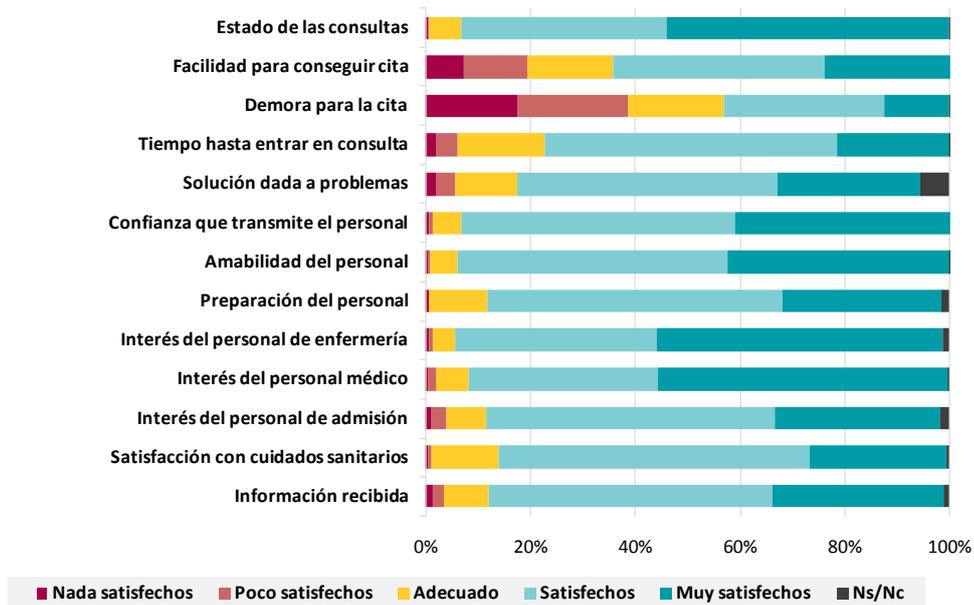
Base: 1.122

2.2.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

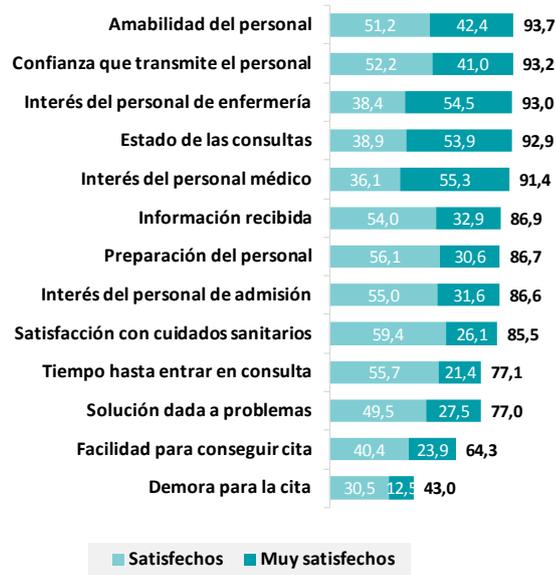
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =1.122)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	4	0,4	5	0,4	69	6,1	437	38,9	605	53,9	2	0,2
Facilidad para conseguir cita	82	7,3	136	12,1	183	16,3	453	40,4	268	23,9	0	0,0
Demora para la cita	198	17,6	235	20,9	205	18,3	342	30,5	140	12,5	2	0,2
Tiempo hasta entrar en consulta	24	2,1	46	4,1	186	16,6	625	55,7	240	21,4	1	0,1
Solución dada a problemas	25	2,2	38	3,4	134	11,9	555	49,5	309	27,5	61	5,4
Confianza que transmite el personal	7	0,6	8	0,7	61	5,4	586	52,2	460	41,0	0	0,0
Amabilidad del personal	4	0,4	7	0,6	59	5,3	575	51,2	476	42,4	1	0,1
Preparación del personal	7	0,6	2	0,2	123	11,0	630	56,1	343	30,6	17	1,5
Interés del personal de enfermería	8	0,7	7	0,6	49	4,4	431	38,4	612	54,5	15	1,3
Interés del personal médico	4	0,4	21	1,9	68	6,1	405	36,1	621	55,3	3	0,3
Interés del personal de admisión	13	1,2	31	2,8	86	7,7	617	55,0	355	31,6	20	1,8
Satisfacción con cuidados sanitarios	5	0,4	8	0,7	143	12,7	666	59,4	293	26,1	7	0,6
Información recibida	16	1,4	23	2,0	97	8,6	606	54,0	369	32,9	11	1,0

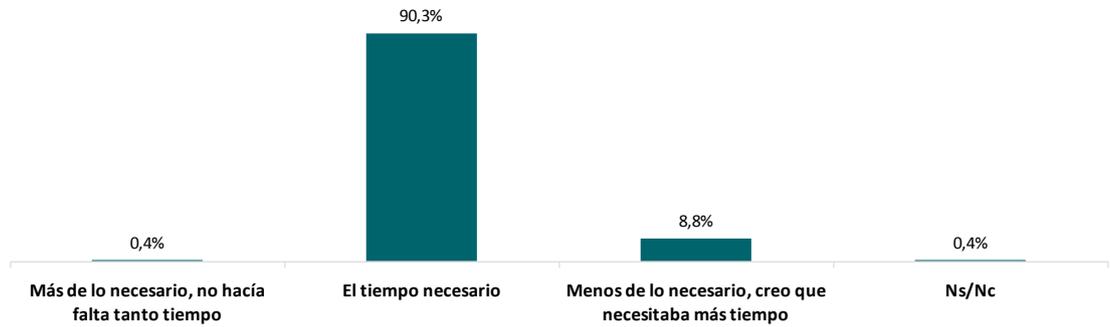
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfechos y muy satisfechos)



- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



Base: 1.122

2.2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =1.122)	
	fr	%
Atención general	483	43,0
Satisfacción general	135	12,0
Atención médica	111	9,9
Instalaciones	38	3,4
Ubicación	32	2,9
Atención de otro personal sanitario	28	2,5
Rapidez (una vez en el centro)	9	0,8
Lista de espera	8	0,7
Limpieza	7	0,6
Atención de personal no sanitario	3	0,3
Derivación a otros centros	3	0,3
Información	2	0,2
Prestación de servicios	2	0,2
Otros	4	0,4
No sabe / No contesta	318	28,3
Total	1.183	105,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

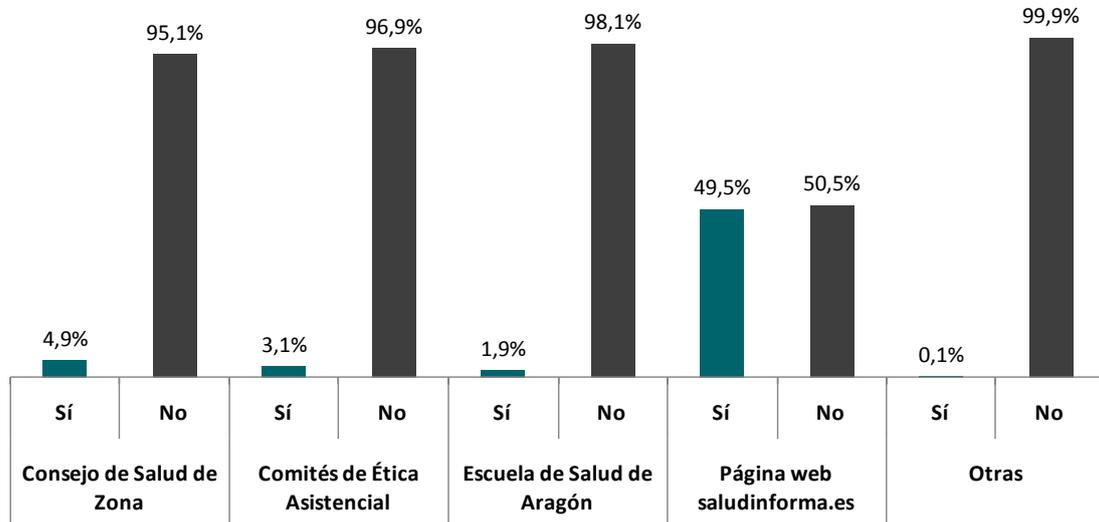
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =1.122)	
	fr	%
Lista de espera	500	44,6
Oferta de profesionales	95	8,5
Citaciones	60	5,3
Tiempo de espera (una vez en el centro)	47	4,2
Atención médica	47	4,2
Prestación de servicios	34	3,0
Falta de organización	27	2,4
Atención de personal no sanitario	21	1,9
Cambios de personal	21	1,9
Información	16	1,4
Instalaciones	16	1,4
Atención general	14	1,2
Derivación a otros centros	14	1,2
Errores administrativos	7	0,6
Saturación / Masificación de pacientes	6	0,5
Frecuencia consulta / Horarios	6	0,5
Insatisfacción general	5	0,4
Recursos materiales	4	0,4
Ubicación	4	0,4
Atención de otro personal sanitario	3	0,3
Falta de limpieza	2	0,2
Transporte sanitario	1	0,1
Otros	3	0,3
No sabe / No contesta	380	33,9
Total	1.333	118,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

2.2.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?

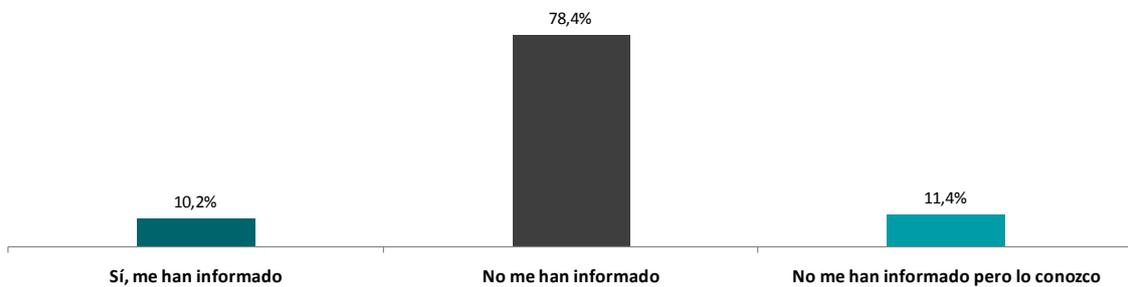


Base: 1.122

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
ATENCIÓN AL PACIENTE	1	100,0%

2.2.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



Base: 1.122

2.2.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**2.2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

	ARAGÓN (n=1.122)		CASAR Cinco Villas (n=281)		CASAR Bajo Cinca (n=279)		H. AR del Pirineo (n=283)		CASAR Moncayo (n=279)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
SEXO										
Hombre	496	44,2%	120	42,7%	130	46,6%	124	43,8%	122	43,7%
Mujer	626	55,8%	161	57,3%	149	53,4%	159	56,2%	157	56,3%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	496	50,3	120	51,4	130	48,6	124	53,7	122	47,5
Mujer	626	47,9	161	47,9	149	48,6	159	47,2	157	47,9
Total	1.122	48,9	281	49,4	279	48,6	283	50,0	279	47,7
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	89	7,9%	20	7,1%	21	7,5%	23	8,1%	25	9,0%
16-25	82	7,3%	18	6,4%	22	7,9%	17	6,0%	25	9,0%
26-35	107	9,5%	29	10,3%	22	7,9%	26	9,2%	30	10,8%
36-45	163	14,5%	42	14,9%	47	16,8%	37	13,1%	37	13,3%
46-55	213	19,0%	59	21,0%	58	20,8%	48	17,0%	48	17,2%
56-64	183	16,3%	39	13,9%	41	14,7%	58	20,5%	45	16,1%
65-75	198	17,6%	52	18,5%	45	16,1%	52	18,4%	49	17,6%
> 75	87	7,8%	22	7,8%	23	8,2%	22	7,8%	20	7,2%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	60	5,3%	10	3,6%	17	6,1%	13	4,6%	20	7,2%
Jubilado / pensionista	308	27,5%	85	30,2%	75	26,9%	77	27,2%	71	25,4%
En paro	58	5,2%	13	4,6%	13	4,7%	13	4,6%	19	6,8%
Trabajando	497	44,3%	124	44,1%	122	43,7%	130	45,9%	121	43,4%
Ama de casa	109	9,7%	29	10,3%	31	11,1%	27	9,5%	22	7,9%
Menor de 16	89	7,9%	20	7,1%	21	7,5%	23	8,1%	25	9,0%
Ns/Nc	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%

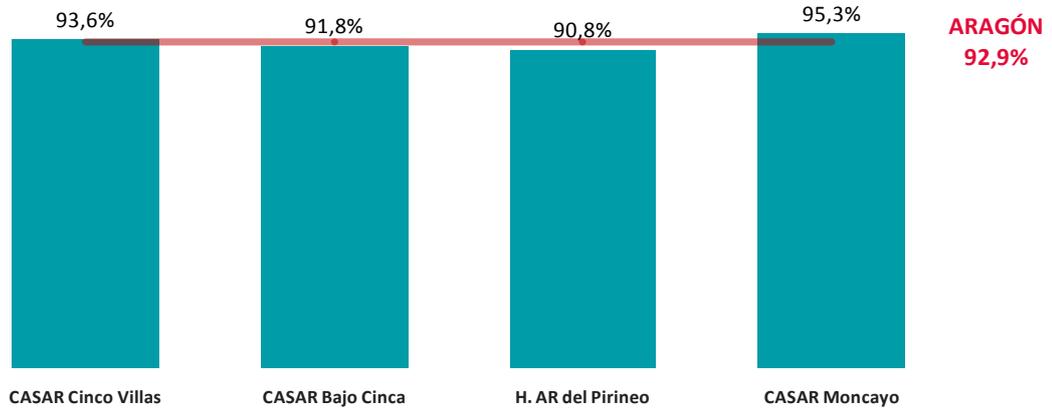
2.2.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el centro**

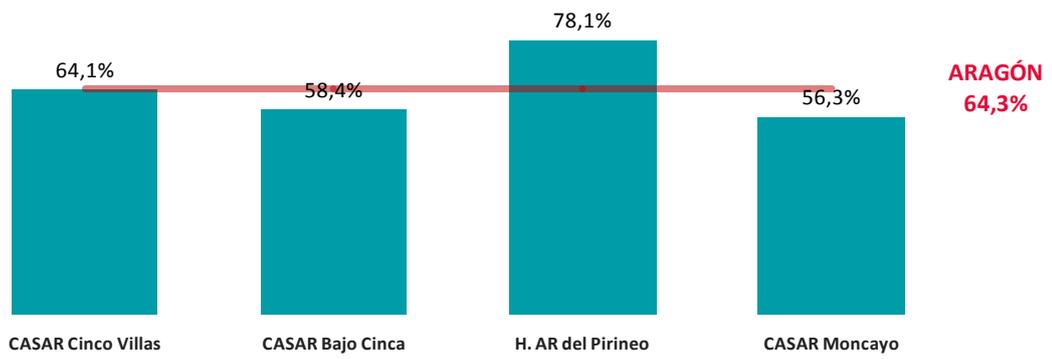
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =1.122)		CASAR Cinco Villas (n=281)		CASAR Bajo Cinca (n=279)		H. AR del Pirineo (n=283)		CASAR Moncayo (n=279)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%								
Estado de las consultas	1.042	92,9	263	93,6	256	91,8	257	90,8	266	95,3
Facilidad para conseguir cita	721	64,3	180	64,1	163	58,4	221	78,1	157	56,3
Demora para la cita	482	43,0	109	38,8	115	41,2	156	55,1	102	36,6
Tiempo hasta entrar en consulta	865	77,1	197	70,1	208	74,6	229	80,9	231	82,8
Solución dada a problemas	864	77,0	221	78,6	209	74,9	230	81,3	204	73,1
Confianza que transmite el personal	1.046	93,2	260	92,5	248	88,9	272	96,1	266	95,3
Amabilidad del personal	1.051	93,7	260	92,5	254	91,0	273	96,5	264	94,6
Preparación del personal	973	86,7	237	84,3	239	85,7	246	86,9	251	90,0
Interés del personal de enfermería	1.043	93,0	258	91,8	256	91,8	270	95,4	259	92,8
Interés del personal médico	1.026	91,4	258	91,8	244	87,5	262	92,6	262	93,9
Interés del personal de admisión	972	86,6	240	85,4	224	80,3	259	91,5	249	89,2
Satisfacción con cuidados sanitarios	959	85,5	239	85,1	235	84,2	242	85,5	243	87,1
Información recibida	975	86,9	245	87,2	237	84,9	253	89,4	240	86,0

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

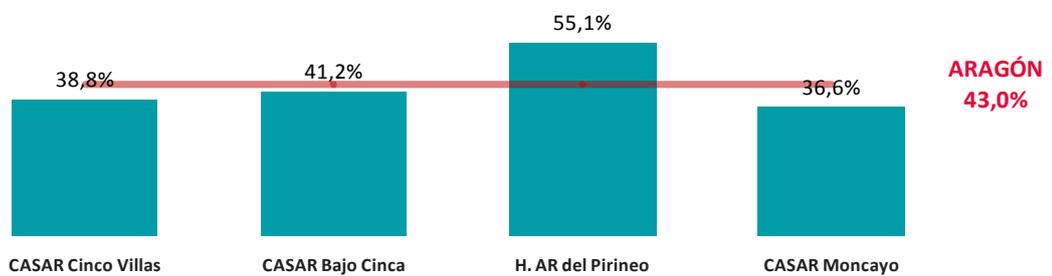
Estado de las consultas



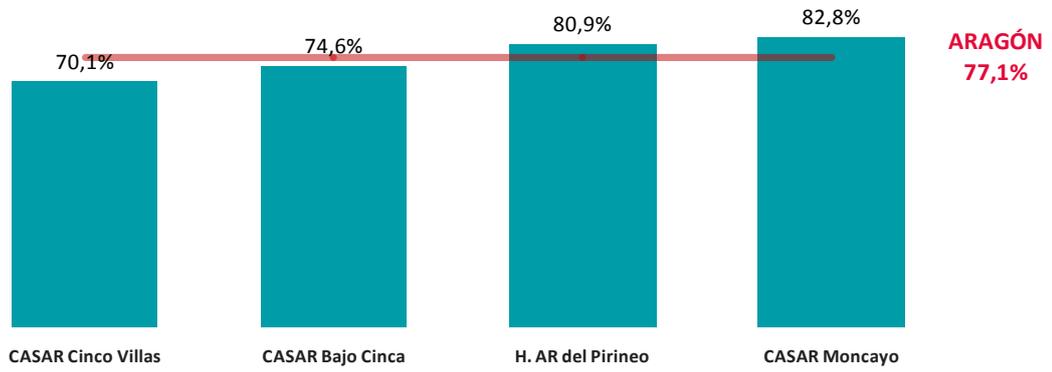
Facilidad para conseguir cita



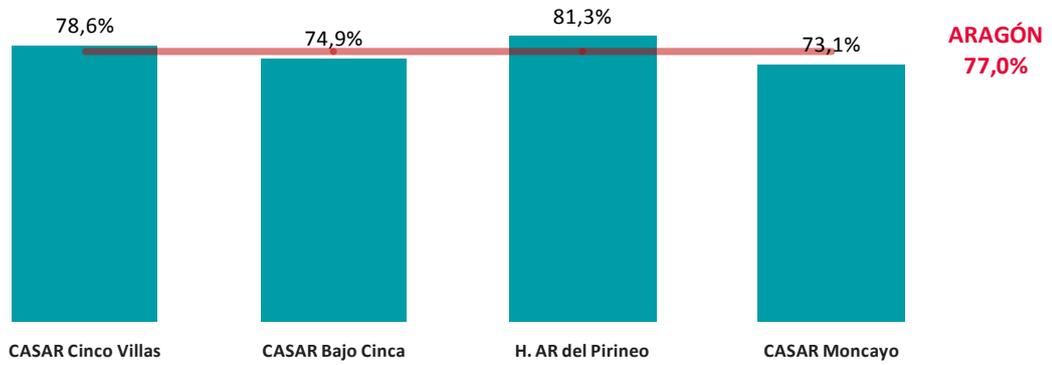
Demora para la cita



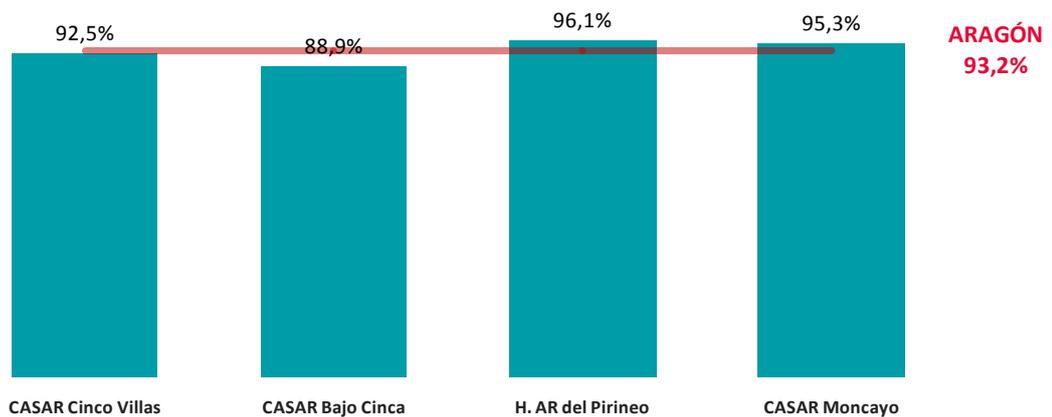
Tiempo hasta entrar en consulta



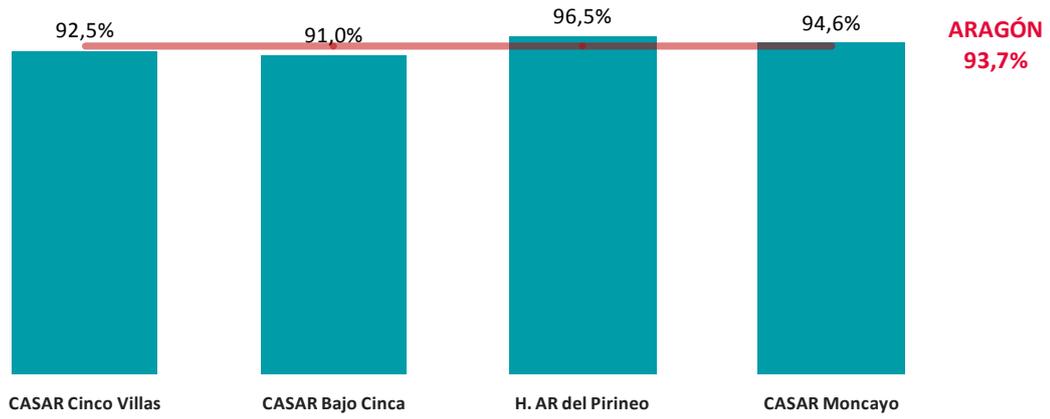
Solución dada a problemas



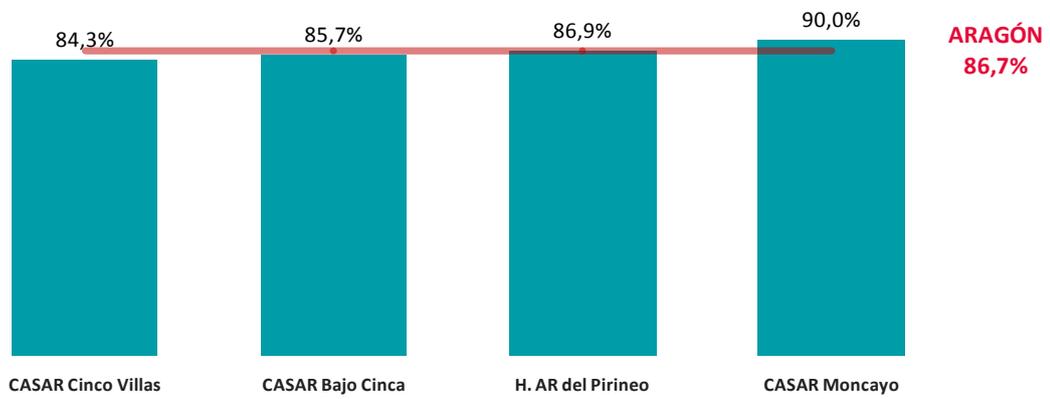
Confianza que transmite el personal



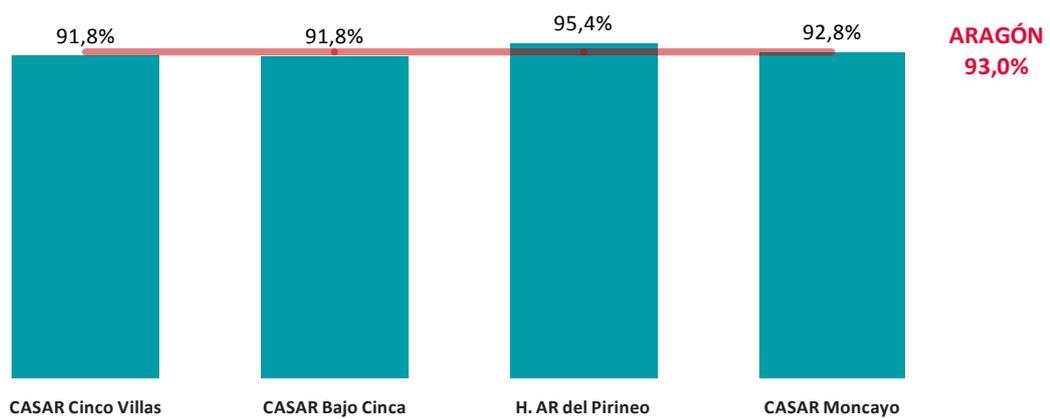
Amabilidad del personal



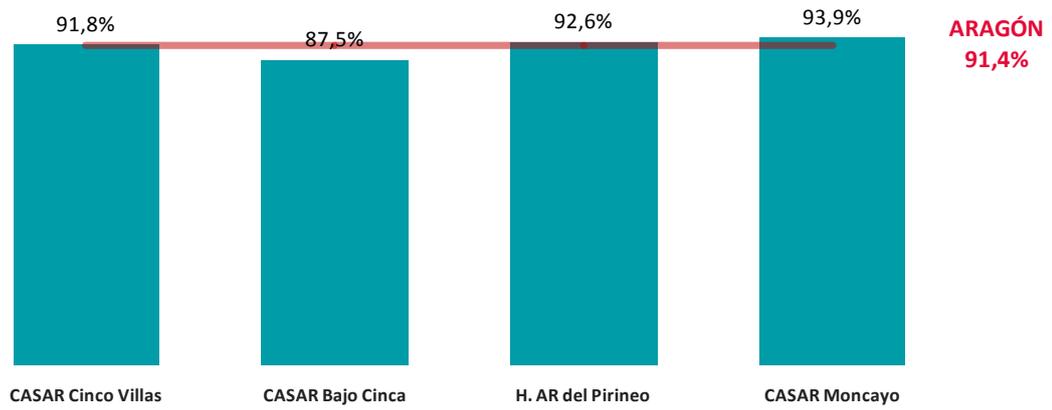
Preparación del personal



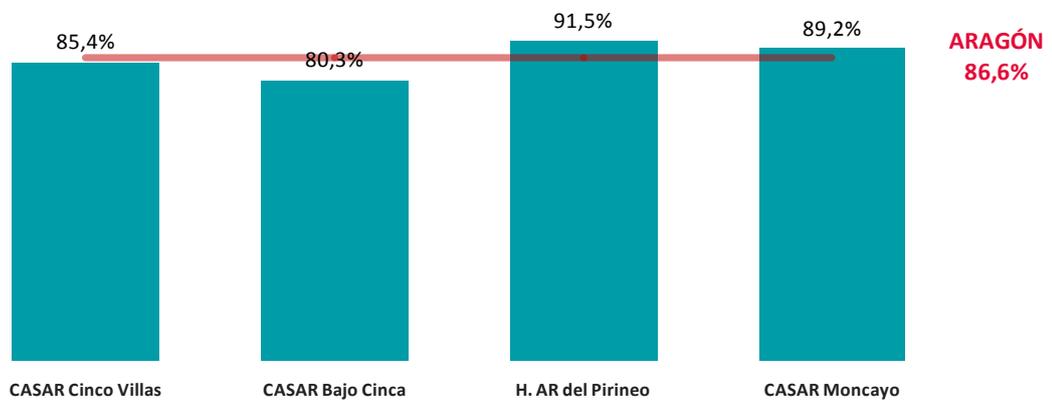
Interés del personal de enfermería



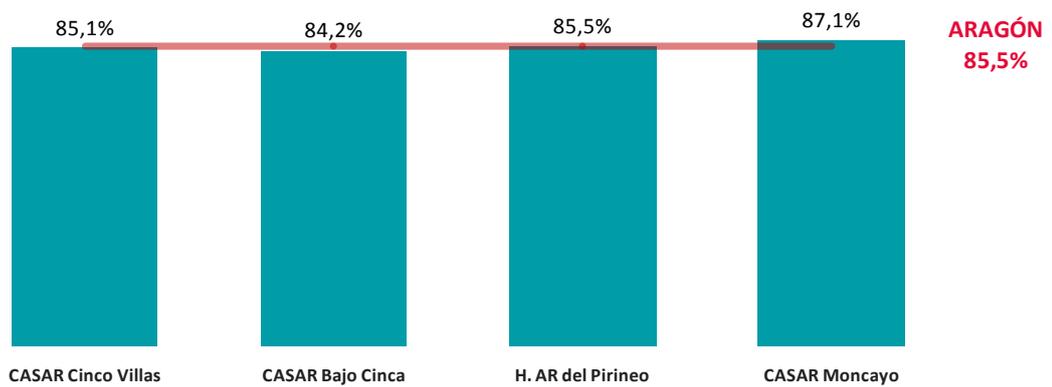
Interés del personal médico



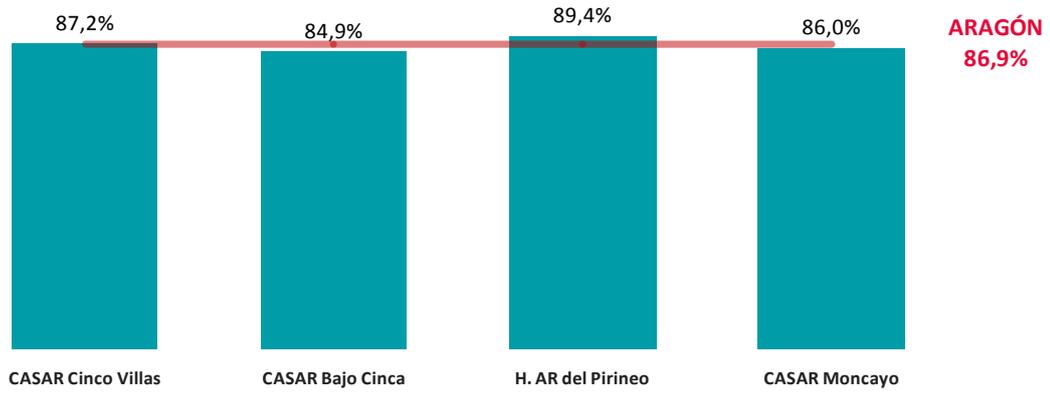
Interés del personal de admisión



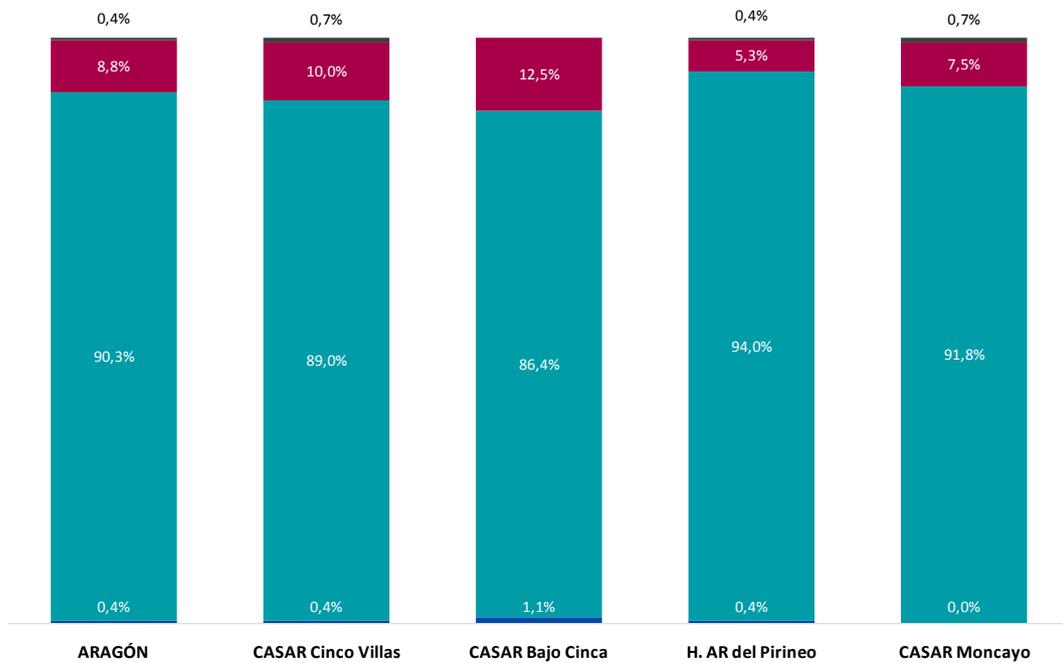
Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

2.2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=1.122)		CASAR Cinco Villas (n=281)		CASAR Bajo Cinca (n=279)		H. AR del Pirineo (n=283)		CASAR Moncayo (n=279)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	483	43,0	135	48,0	114	40,9	104	36,7	130	46,6
Satisfacción general	135	12,0	28	10,0	39	14,0	39	13,8	29	10,4
Atención médica	111	9,9	30	10,7	21	7,5	17	6,0	43	15,4
Instalaciones	38	3,4	11	3,9	8	2,9	2	0,7	17	6,1
Ubicación	32	2,9	10	3,6	6	2,2	7	2,5	9	3,2
Atención de otro personal sanitario	28	2,5	10	3,6	8	2,9	2	0,7	8	2,9
Rapidez (una vez en el centro)	9	0,8	4	1,4	1	0,4	2	0,7	2	0,7
Lista de espera	8	0,7	3	1,1	1	0,4	4	1,4	0	0,0
Limpieza	7	0,6	2	0,7	3	1,1	0	0,0	2	0,7
Atención de personal no sanitario	3	0,3	2	0,7	0	0,0	1	0,4	0	0,0
Derivación a otros centros	3	0,3	2	0,7	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Información	2	0,2	0	0,0	1	0,4	0	0,0	1	0,4
Prestación de servicios	2	0,2	0	0,0	1	0,4	0	0,0	1	0,4
Otros	4	0,4	0	0,0	1	0,4	2	0,7	1	0,4
No sabe / No contesta	318	28,3	66	23,5	85	30,5	108	38,2	59	21,1
Total	1.183	105,4	303	107,8	290	103,9	288	101,8	302	108,2

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =1.122)		CASAR Cinco Villas (n=281)		CASAR Bajo Cinca (n=279)		H. AR del Pirineo (n=283)		CASAR Moncayo (n=279)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Lista de espera	500	44,6	152	54,1	116	41,6	76	26,9	156	55,9
Oferta de profesionales	95	8,5	16	5,7	20	7,2	32	11,3	27	9,7
Citaciones	60	5,3	10	3,6	23	8,2	10	3,5	17	6,1
Tiempo de espera (una vez en el centro)	47	4,2	12	4,3	14	5,0	13	4,6	8	2,9
Atención médica	47	4,2	5	1,8	22	7,9	10	3,5	10	3,6
Prestación de servicios	34	3,0	8	2,8	4	1,4	18	6,4	4	1,4
Falta de organización	27	2,4	6	2,1	5	1,8	1	0,4	15	5,4
Atención de personal no sanitario	21	1,9	10	3,6	4	1,4	1	0,4	6	2,2
Cambios de personal	21	1,9	9	3,2	7	2,5	3	1,1	2	0,7
Información	16	1,4	4	1,4	6	2,2	4	1,4	2	0,7
Instalaciones	16	1,4	3	1,1	5	1,8	7	2,5	1	0,4
Atención general	14	1,2	3	1,1	4	1,4	3	1,1	4	1,4
Derivación a otros centros	14	1,2	3	1,1	3	1,1	1	0,4	7	2,5
Errores administrativos	7	0,6	2	0,7	1	0,4	2	0,7	2	0,7
Saturación / Masificación de pacientes	6	0,5	1	0,4	2	0,7	1	0,4	2	0,7
Frecuencia consulta / Horarios	6	0,5	1	0,4	3	1,1	1	0,4	1	0,4
Insatisfacción general	5	0,4	2	0,7	0	0,0	1	0,4	2	0,7
Recursos materiales	4	0,4	0	0,0	1	0,4	3	1,1	0	0,0
Ubicación	4	0,4	1	0,4	1	0,4	1	0,4	1	0,4
Atención de otro personal sanitario	3	0,3	2	0,7	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Falta de limpieza	2	0,2	0	0,0	2	0,7	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	1	0,1	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Otros	3	0,3	0	0,0	2	0,7	0	0,0	1	0,4
No sabe / No contesta	380	33,9	75	26,7	96	34,4	134	47,3	75	26,9
Total	1.333	118,8	325	115,7	343	122,9	322	113,8	343	122,9

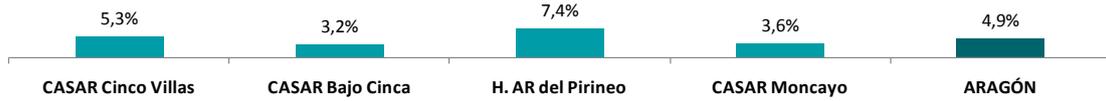
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

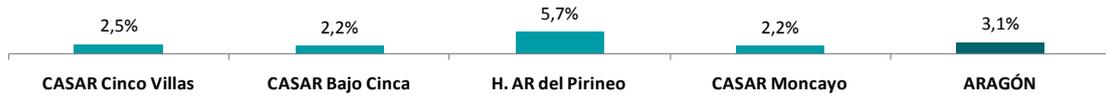
2.2.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?
(%Sí)

Consejos de Salud de Zona



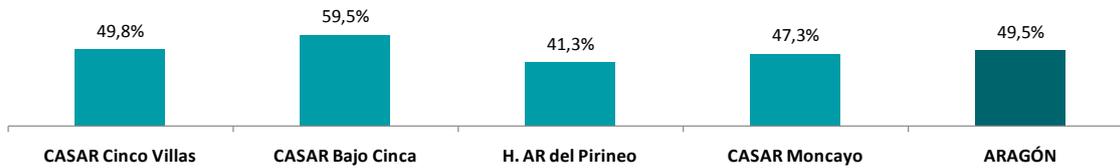
Comités de Ética Asistencial



Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

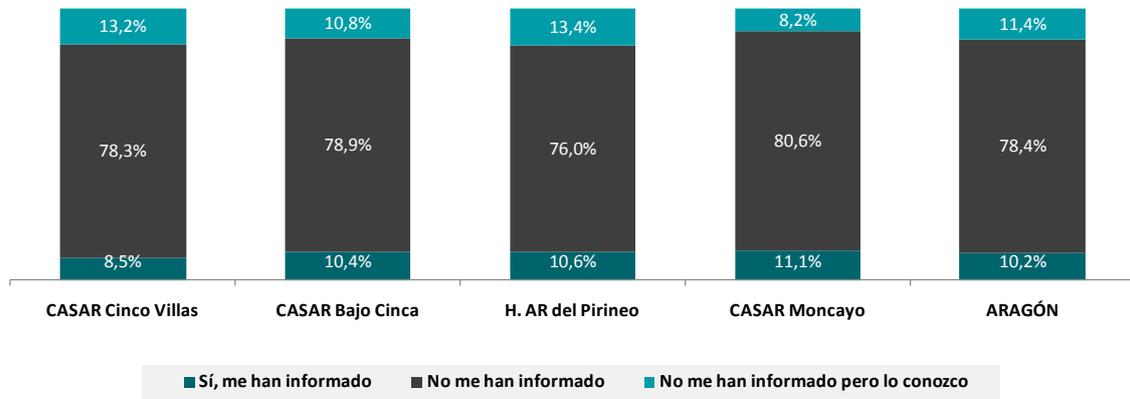


Otras formas de participación



2.2.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



2.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

Perfil sociodemográfico

Los usuarios encuestados en Urgencias Hospitalarias del Antiguo CASAR muestran el siguiente perfil sociodemográfico:

- El 44,3% son hombres y el 55,7% son mujeres.
- La media de edad registrada es de 51,7 años en los hombres y de 50,9 años en las mujeres.
- El 36,9% de las personas encuestadas declaran estar trabajando mientras que el 38,2% indicaron estar jubilados. El 8,1% corresponde a menores de 16 años, el 5,2% señalan estar en situación de desempleo, el 6,5% eran amas de casa y el 5,2% estudiantes.

Opinión de los usuarios

La mayoría de los indicadores analizados supera el 90% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Destaca la satisfacción obtenida con la **amabilidad del personal** (94,6%). Por el contrario, la **solución dada al problema** (84,0%) y el **tiempo de espera hasta ser atendido** (75,6%) registran los menores porcentajes de satisfacción.

Por centros, la distribución de las opiniones es muy similar a la obtenida a nivel global. No obstante, por lo general, el H. AR. del Pirineo registra porcentajes de satisfacción más elevados.

El 95,5% de usuarios encuestados considera que el **tiempo dedicado** ha sido el **necesario**. Los datos son muy similares en todos los centros.

El 64,0% de los usuarios confirma haber recibido la **solicitud de permiso** para la realización de pruebas o intervenciones. El Centro CASAR Cinco Villas presenta el porcentaje más elevado al respecto (75,7%), le sigue el CASAR Bajo Cinca (68,3%) y por último, el Hospital AR del Pirineo (50,8%).

El **85,8%** de los encuestados declaró haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta. El Hospital AR del Pirineo cuenta con la mayor proporción de pacientes que confirman la recepción de este documento (94,6%), mientras que en el CASAR Cinco Villas y el Bajo Cinca, el 80,5% y el 80,2%, respectivamente, de los usuarios afirmaron haber recibido el informe.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

La **atención general** recibida destaca como **aspecto más positivo** (61,3%).

Por centros, todos sitúan la atención general como principal aspecto a destacar. Además, en CASAR Bajo Cinca aparece también la satisfacción general con los servicios recibidos (17,6%), mientras que en CASAR Cinco Villas y en H. AR del Pirineo se incide en la rapidez (13,9% y 15,2%, respectivamente).

En cuanto a los aspectos que menos gustaron a los usuarios, el 14,6% de los encuestados indican el **tiempo de espera en el centro**, el 12,6 % considera que lo que menos le gustó fueron las **instalaciones y/o recursos materiales** y el 10,3% destacó la **oferta de profesionales**.

A nivel de centros, en el Hospital AR del Pirineo la oferta de profesionales es el principal aspecto negativo (11,4%). Las instalaciones y recursos materiales obtienen la peor valoración en el CASAR Cinco Villas, con el 18,3% de los usuarios que lo destacan como aspecto negativo del centro.

Participación en el sistema sanitario

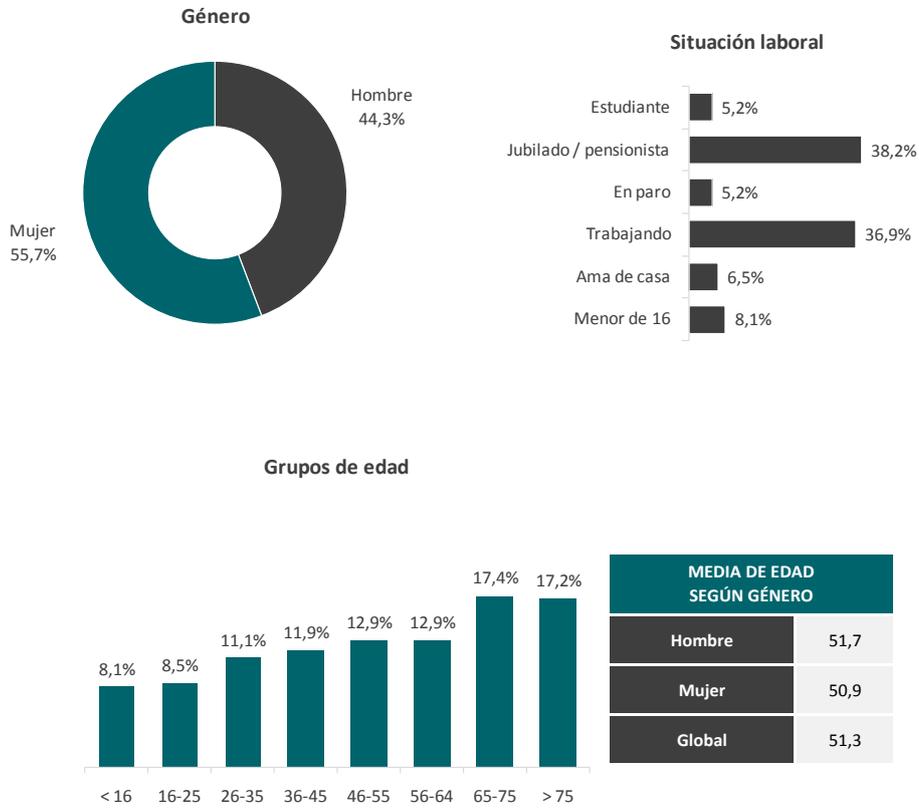
El 52,3% de los usuarios de urgencias hospitalarias del Antiguo CASAR conoce la **página web saludinforma.es** como forma de participación en el Sistema Sanitario. Son menos conocidas: el Consejo de Salud de Zona (8,9%), Comités de Ética Asistencial (5,7%), Escuela de Salud de Aragón (4,8%) y otras formas (1,9%), entre las que destaca la APP.

Voluntades anticipadas

El 79,9% de los usuarios afirma no haber sido informado acerca de las **Voluntades Anticipadas**, frente al 7,0% que sí ha sido informado y el 13,2% que no ha sido informado pero lo conoce. El Hospital AR del Pirineo es el centro donde mayor porcentaje de usuarios ha sido informado (9,8%).

2.3.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

2.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



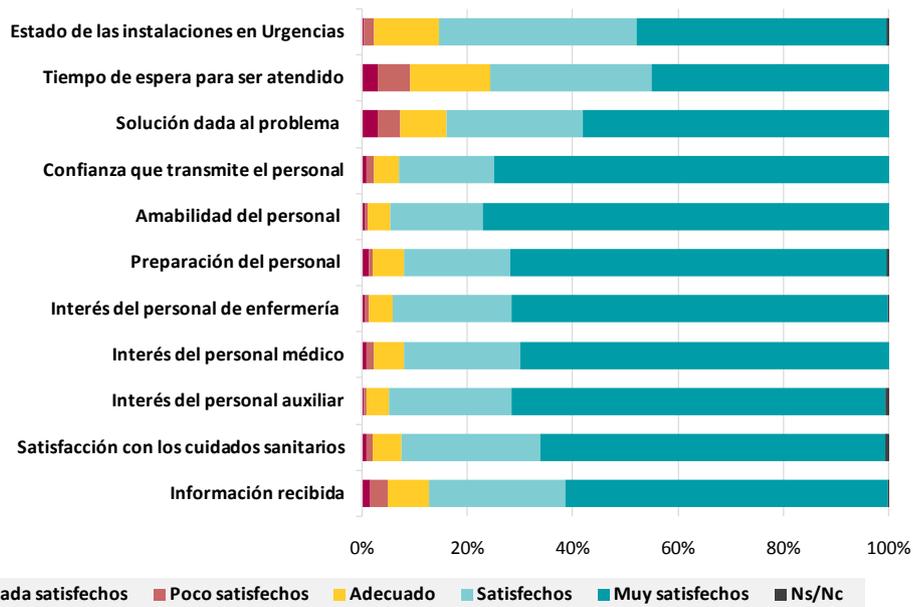
Base: 775

2.3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

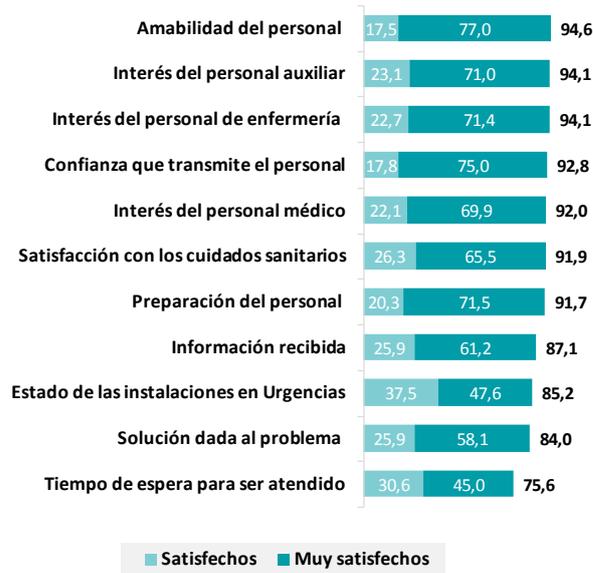
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =775)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	4	0,5	14	1,8	95	12,3	291	37,5	369	47,6	2	0,3
Tiempo de espera para ser atendido	24	3,1	47	6,1	118	15,2	237	30,6	349	45,0	0	0,0
Solución dada al problema	23	3,0	34	4,4	67	8,6	201	25,9	450	58,1	0	0,0
Confianza que transmite el personal	7	0,9	11	1,4	38	4,9	138	17,8	581	75,0	0	0,0
Amabilidad del personal	5	0,6	5	0,6	32	4,1	136	17,5	597	77,0	0	0,0
Preparación del personal	11	1,4	5	0,6	46	5,9	157	20,3	554	71,5	2	0,3
Interés del personal de enfermería	5	0,6	6	0,8	34	4,4	176	22,7	553	71,4	1	0,1
Interés del personal médico	8	1,0	10	1,3	44	5,7	171	22,1	542	69,9	0	0,0
Interés del personal auxiliar	4	0,5	4	0,5	33	4,3	179	23,1	550	71,0	5	0,6
Satisfacción con los cuidados sanitarios	8	1,0	8	1,0	43	5,5	204	26,3	508	65,5	4	0,5
Información recibida	13	1,7	25	3,2	61	7,9	201	25,9	474	61,2	1	0,1

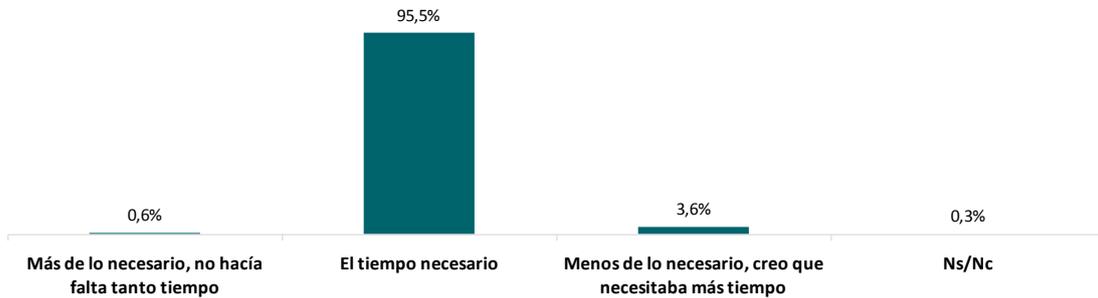
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfechos y muy satisfechos)

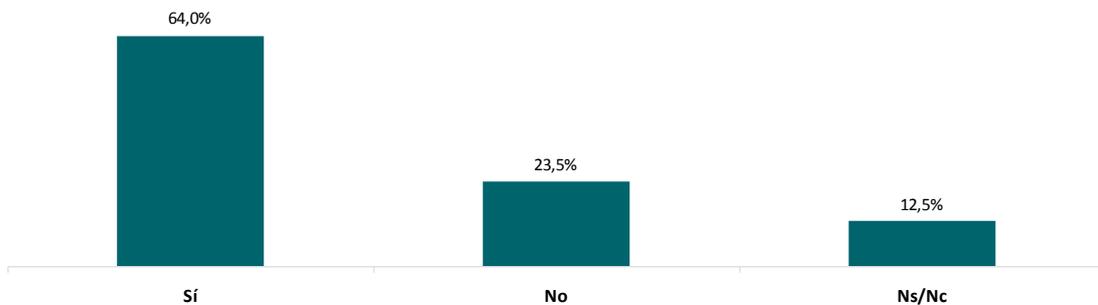


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



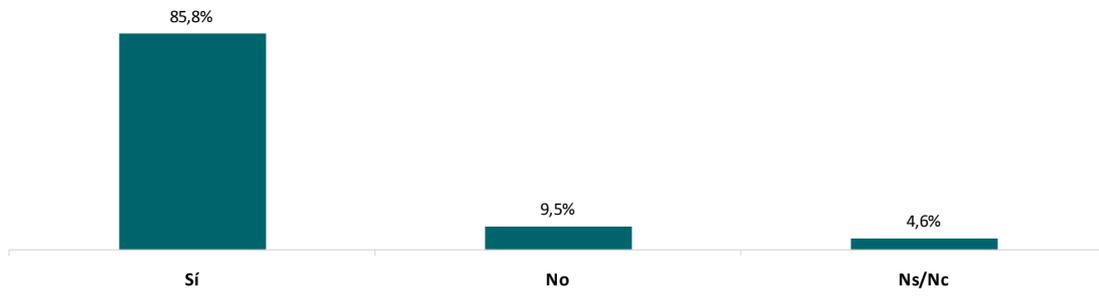
Base: 775

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



Base: 775

- **Entrega de informe**



Base: 775

2.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =775)	
	fr	%
Atención general	475	61,3
Rapidez (una vez en el centro)	98	12,6
Satisfacción general	91	11,7
Atención médica	33	4,3
Atención de otro personal sanitario	17	2,2
Instalaciones / Recursos materiales	13	1,7
Limpieza	6	0,8
Atención de personal no sanitario	4	0,5
Comida	3	0,4
Ubicación	2	0,3
Transporte sanitario	2	0,3
Escasa saturación de pacientes	1	0,1
No sabe / No contesta	129	16,6
Total	874	112,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

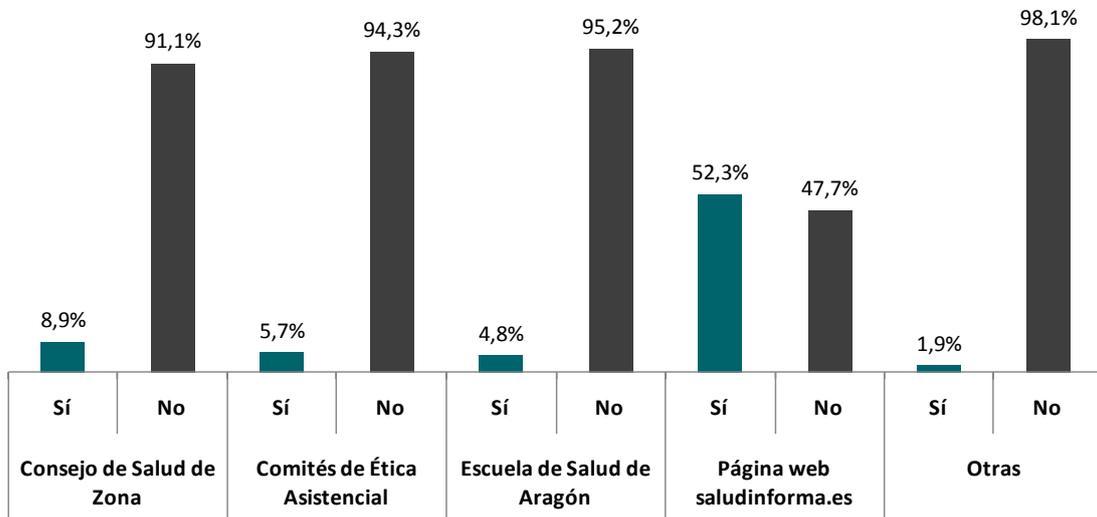
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =775)	
	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	113	14,6
Instalaciones / Recursos materiales	98	12,6
Oferta de profesionales	80	10,3
Atención médica	47	6,1
Atención general	21	2,7
Derivación a otros centros	21	2,7
Saturación / Masificación de pacientes	12	1,5
Lista de espera	7	0,9
Atención de otro personal sanitario	7	0,9
Información	7	0,9
Transporte sanitario	5	0,6
Atención de personal no sanitario	3	0,4
Falta de organización	2	0,3
Insatisfacción general	2	0,3
Falta de limpieza	1	0,1
Errores administrativos	1	0,1
Ubicación	1	0,1
Otros	3	0,4
No sabe / No contesta	422	54,5
Total	853	110,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

2.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?

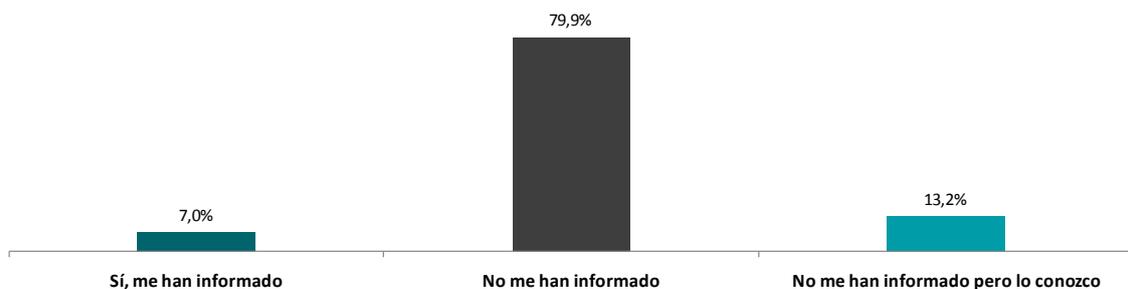


Base: 775

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	6	40,0%
ATENCIÓN AL PACIENTE	5	33,3%
INTERNET	2	13,3%
FOLLETOS INFORMATIVOS	1	6,7%
OTROS	1	6,7%
TOTAL	15	100,0%

2.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



Base: 775

2.3.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**2.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

	ARAGÓN (n =775)		CASAR Cinco Villas (n=251)		CASAR Bajo Cinca (n=227)		H. AR del Pirineo (n=297)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
SEXO								
Hombre	343	44,3%	112	44,6%	112	49,3%	119	40,1%
Mujer	432	55,7%	139	55,4%	115	50,7%	178	59,9%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	343	51,7	112	55,8	112	58,1	119	41,9
Mujer	432	50,9	139	54,1	115	59,6	178	42,9
Total	775	51,3	251	54,9	227	58,8	297	42,5
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	63	8,1%	2	0,8%	3	1,3%	58	19,5%
16-25	66	8,5%	22	8,8%	13	5,7%	31	10,4%
26-35	86	11,1%	30	12,0%	20	8,8%	36	12,1%
36-45	92	11,9%	27	10,8%	28	12,3%	37	12,5%
46-55	100	12,9%	36	14,3%	28	12,3%	36	12,1%
56-64	100	12,9%	37	14,7%	30	13,2%	33	11,1%
65-75	135	17,4%	54	21,5%	46	20,3%	35	11,8%
> 75	133	17,2%	43	17,1%	59	26,0%	31	10,4%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	40	5,2%	14	5,6%	8	3,5%	18	6,1%
Jubilado / pensionista	296	38,2%	108	43,0%	116	51,1%	72	24,2%
En paro	40	5,2%	14	5,6%	13	5,7%	13	4,4%
Trabajando	286	36,9%	89	35,5%	75	33,0%	122	41,1%
Ama de casa	50	6,5%	24	9,6%	12	5,3%	14	4,7%
Menor de 16	63	8,1%	2	0,8%	3	1,3%	58	19,5%

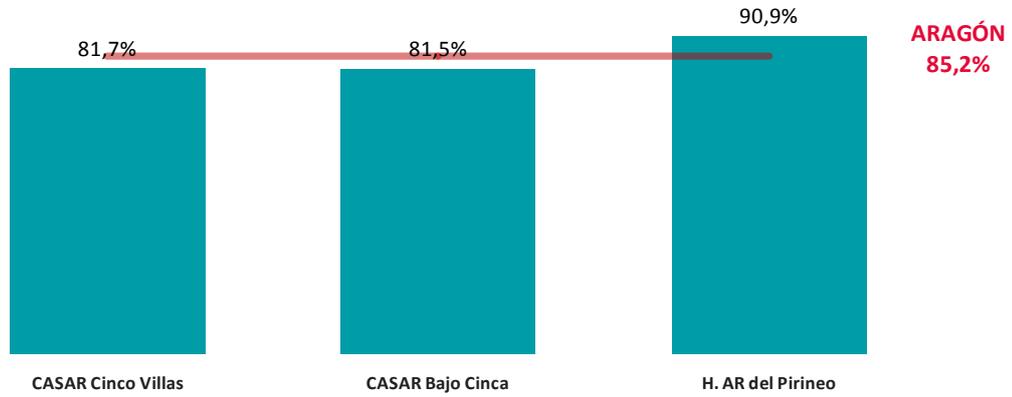
2.3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el centro**

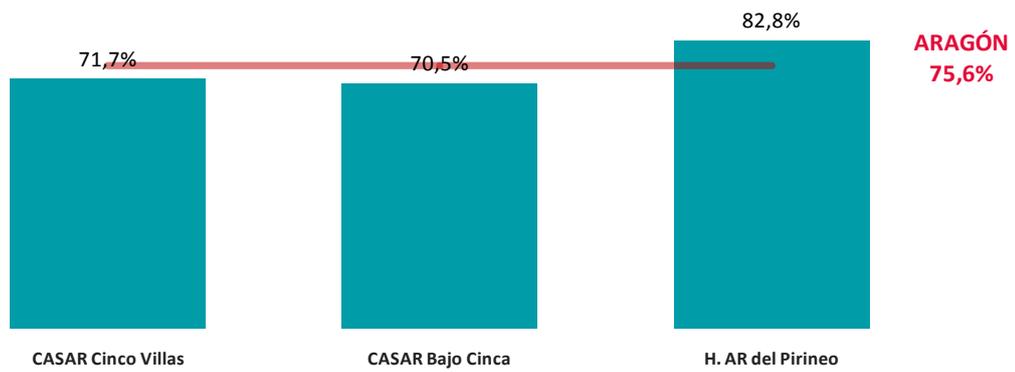
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =775)		CASAR Cinco Villas (n=251)		CASAR Bajo Cinca (n=227)		H. AR del Pirineo (n=297)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	660	85,2	205	81,7	185	81,5	270	90,9
Tiempo de espera para ser atendido	586	75,6	180	71,7	160	70,5	246	82,8
Solución dada al problema	651	84,0	197	78,5	190	83,7	264	88,9
Confianza que transmite el personal	719	92,8	230	91,6	207	91,2	282	94,9
Amabilidad del personal	733	94,6	234	93,2	213	93,8	286	96,3
Preparación del personal	711	91,7	223	88,8	208	91,6	280	94,3
Interés del personal de enfermería	729	94,1	235	93,6	210	92,5	284	95,6
Interés del personal médico	713	92,0	229	91,2	202	89,0	282	94,9
Interés del personal auxiliar	729	94,1	236	94,0	209	92,1	284	95,6
Satisfacción con los cuidados sanitarios	712	91,9	232	92,4	208	91,6	272	91,6
Información recibida	675	87,1	212	84,5	200	88,1	263	88,6

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

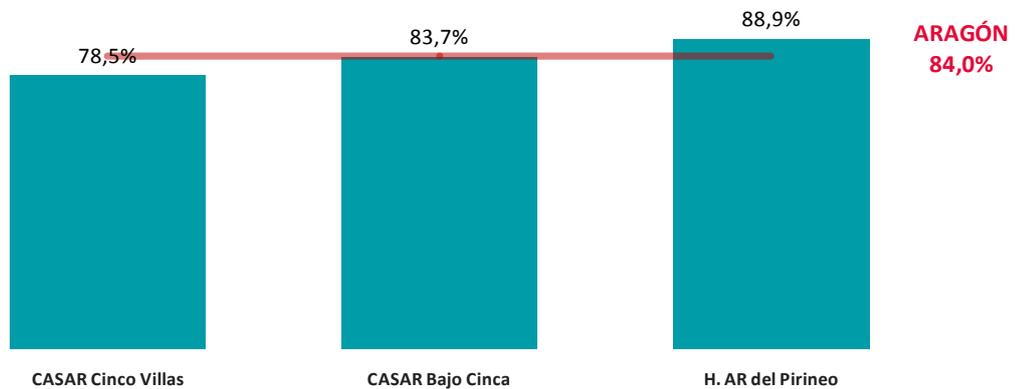
Estado de las instalaciones en Urgencias



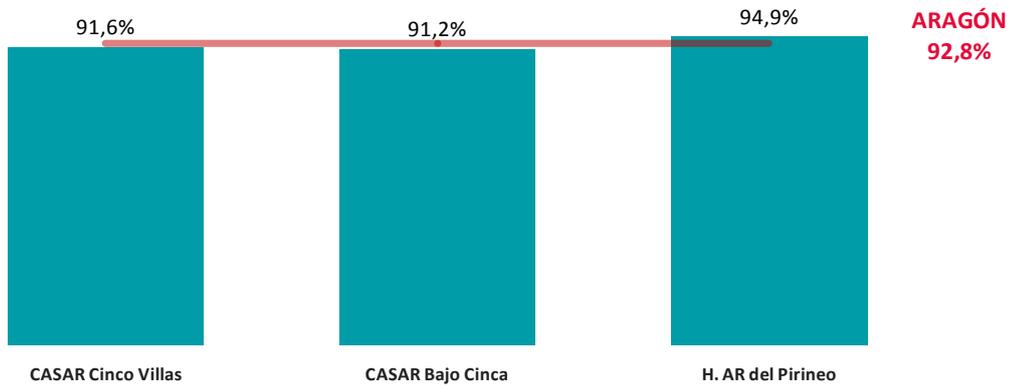
Tiempo de espera para ser atendido



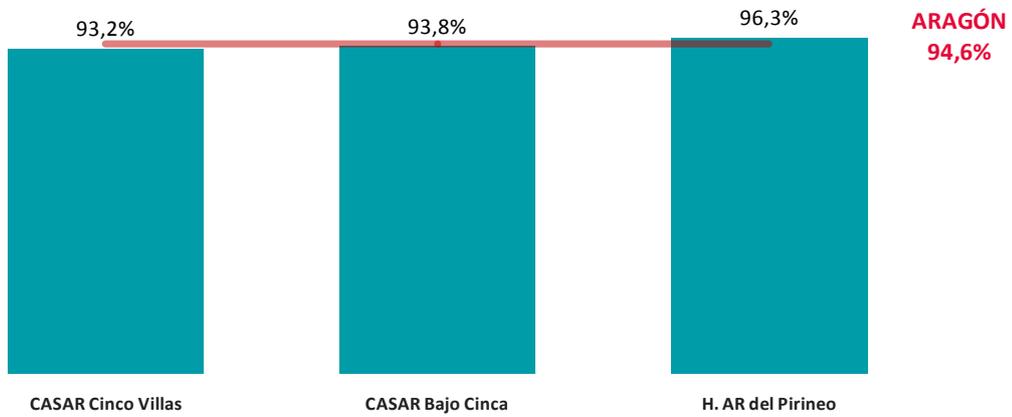
Solución dada al problema



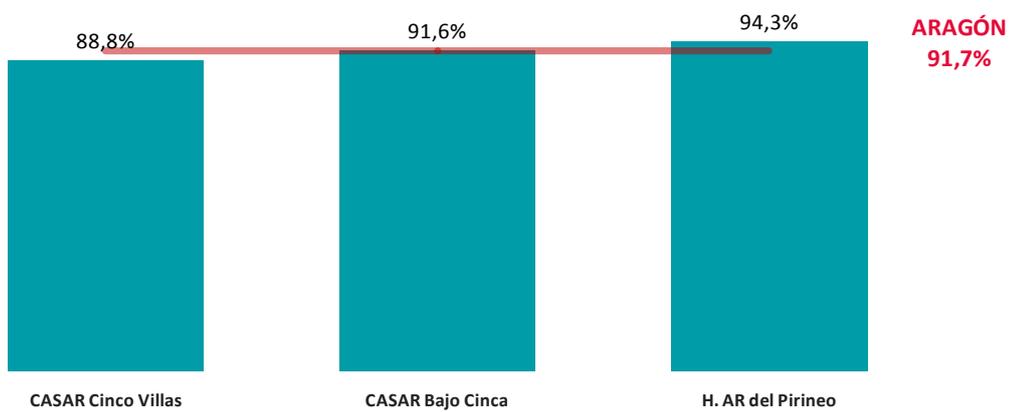
Confianza que transmite el personal



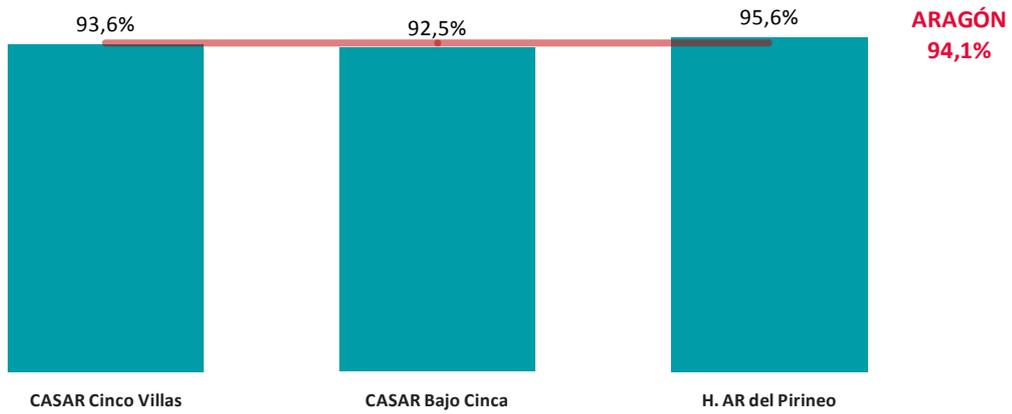
Amabilidad del personal



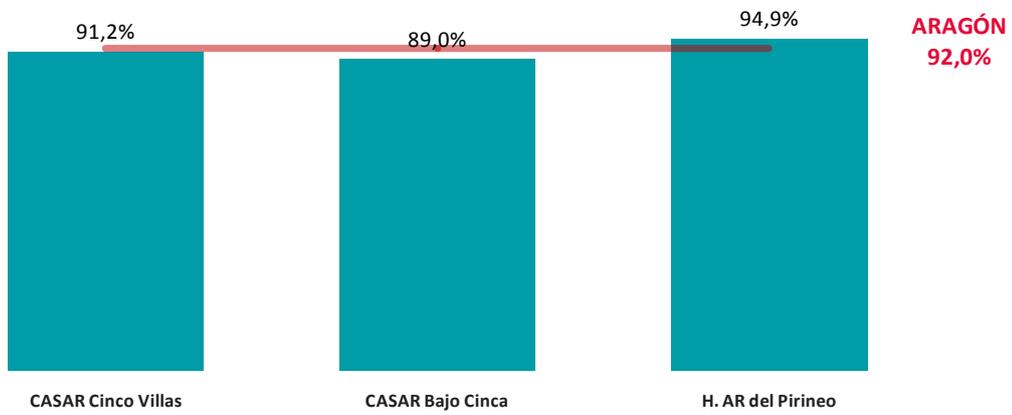
Preparación del personal



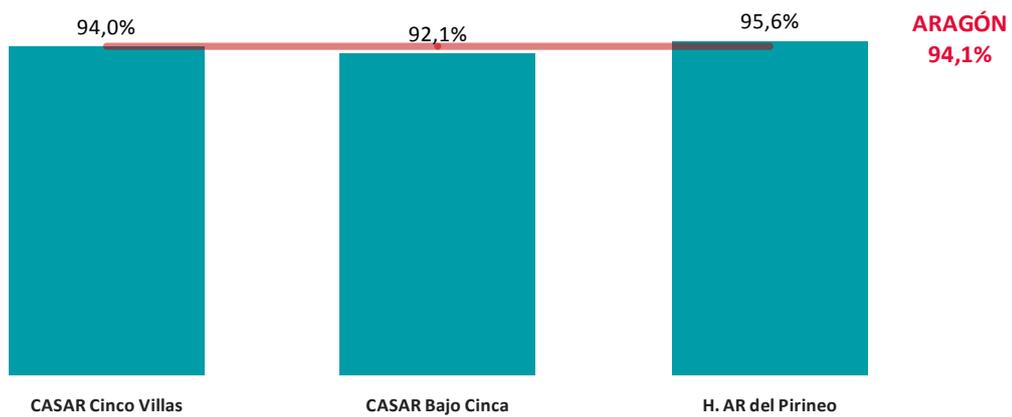
Interés del personal de enfermería



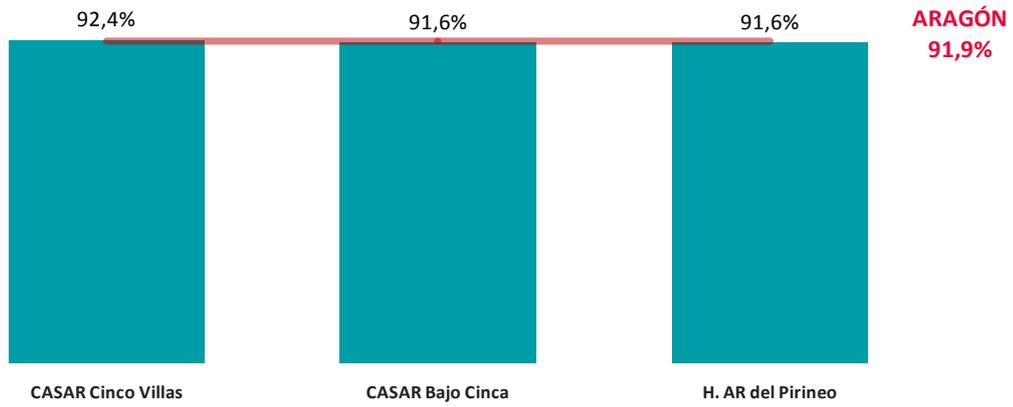
Interés del personal médico



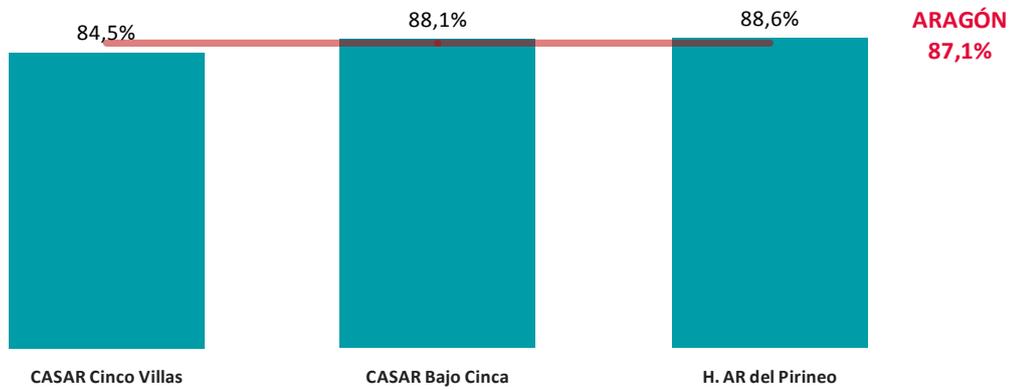
Interés del personal auxiliar



Satisfacción con los cuidados sanitarios



Información recibida

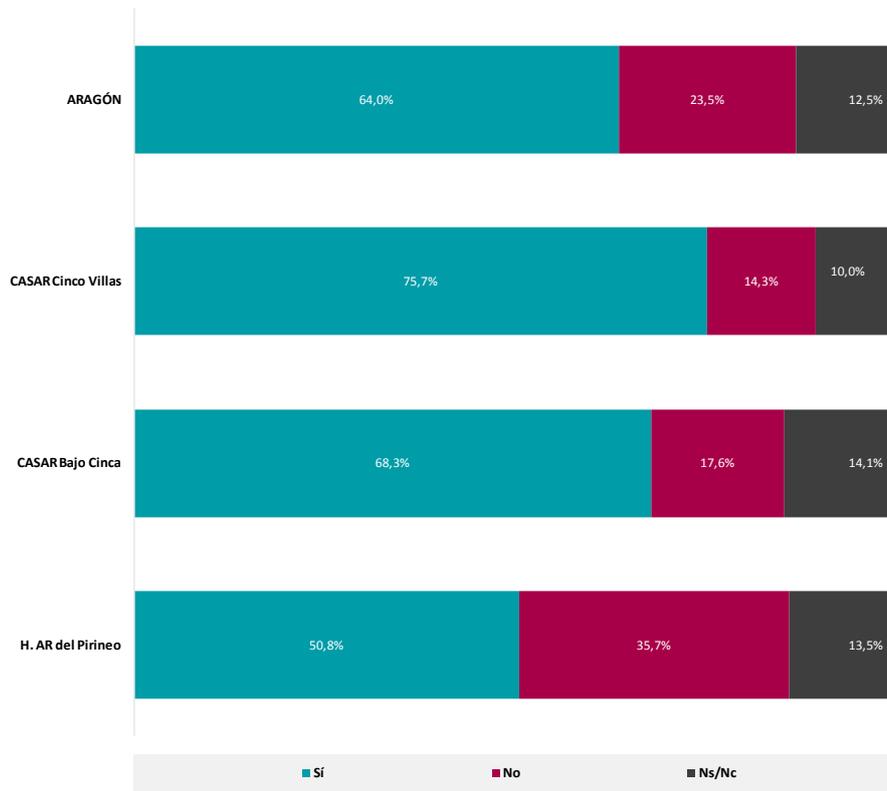


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado



■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

• **Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



• **Entrega de informe**



2.3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =775)		CASAR Cinco Villas (n=251)		CASAR Bajo Cinca (n=227)		H. AR del Pirineo (n=297)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	475	61,3	131	52,2	131	57,7	213	71,7
Rapidez (una vez en el centro)	98	12,6	35	13,9	18	7,9	45	15,2
Satisfacción general	91	11,7	28	11,2	40	17,6	23	7,7
Atención médica	33	4,3	13	5,2	17	7,5	3	1,0
Atención de otro personal sanitario	17	2,2	4	1,6	8	3,5	5	1,7
Instalaciones / Recursos materiales	13	1,7	6	2,4	3	1,3	4	1,3
Limpieza	6	0,8	2	0,8	4	1,8	0	0,0
Atención de personal no sanitario	4	0,5	1	0,4	1	0,4	2	0,7
Comida	3	0,4	1	0,4	2	0,9	0	0,0
Ubicación	2	0,3	1	0,4	0	0,0	1	0,3
Transporte sanitario	2	0,3	0	0,0	1	0,4	1	0,3
Escasa saturación de pacientes	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
No sabe / No contesta	129	16,6	60	23,9	28	12,3	41	13,8
Total	874	112,8	282	112,4	253	111,5	339	114,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =775)		CASAR Cinco Villas (n=251)		CASAR Bajo Cinca (n=227)		H. AR del Pirineo (n=297)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	113	14,6	32	12,7	49	21,6	32	10,8
Instalaciones / Recursos materiales	98	12,6	46	18,3	26	11,5	26	8,8
Oferta de profesionales	80	10,3	23	9,2	23	10,1	34	11,4
Atención médica	47	6,1	19	7,6	15	6,6	13	4,4
Atención general	21	2,7	5	2,0	7	3,1	9	3,0
Derivación a otros centros	21	2,7	10	4,0	11	4,8	0	0,0
Saturación / Masificación de pacientes	12	1,5	5	2,0	5	2,2	2	0,7
Lista de espera	7	0,9	2	0,8	3	1,3	2	0,7
Atención de otro personal sanitario	7	0,9	2	0,8	4	1,8	1	0,3
Información	7	0,9	0	0,0	3	1,3	4	1,3
Transporte sanitario	5	0,6	1	0,4	1	0,4	3	1,0
Atención de personal no sanitario	3	0,4	0	0,0	0	0,0	3	1,0
Falta de organización	2	0,3	2	0,8	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	2	0,3	2	0,8	0	0,0	0	0,0
Falta de limpieza	1	0,1	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Ubicación	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Otros	3	0,4	1	0,4	1	0,4	1	0,3
No sabe / No contesta	422	54,5	130	51,8	112	49,3	180	60,6
Total	853	110,1	281	112,0	260	114,5	312	105,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

.2.3.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?
 (%Sí)

Consejos de Salud de Zona



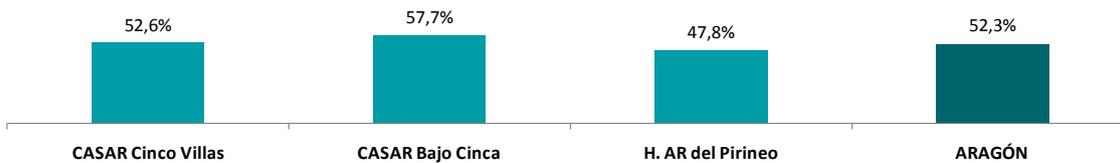
Comités de Ética Asistencial



Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

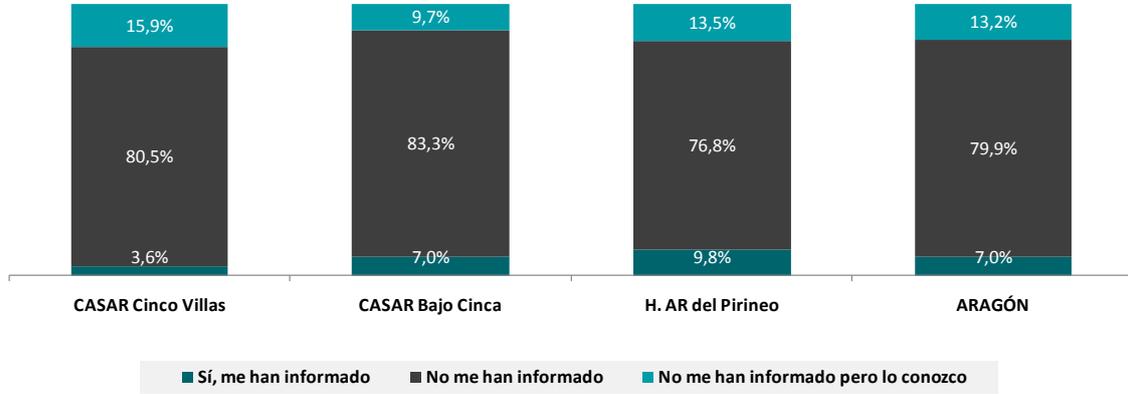


Otras formas de participación



2.3.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



3. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

3.1 HOSPITALIZACIÓN

3.2 CONSULTAS

El Hospital General de la Defensa de Zaragoza participa, mediante un convenio de colaboración en materia sanitaria, en la asistencia especializada ambulatoria y hospitalaria, del colectivo de población asignado por el Departamento de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Aragón.

A continuación, se analizan las encuestas realizadas a usuarios del Sistema de Salud de Aragón atendidos en el Hospital General de la Defensa de Zaragoza en relación a Hospitalización y Consultas de Atención Especializada.

3.1 HOSPITALIZACIÓN

Perfil sociodemográfico

El 49,2% de los usuarios encuestados hospitalizados en el Hospital General de la Defensa de Zaragoza son hombres y el 50,8% mujeres.

La edad media de las mujeres es inferior a la de los hombres (64,0 años frente a 63,1 años de los hombres).

El estrato de edad de más de 65 años es el más representativo (52,9%). Esta situación permite explicar que el peso de jubilados y pensionistas se sitúe en un 57,7%.

Opinión de los usuarios

De manera general, los distintos aspectos analizados son muy bien valorados, superando en la mayoría de los casos el 90% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Sobresale el **interés del personal de enfermería** (98,4%) y la **amabilidad del personal** (96,8%).

Los ítems que cuentan con un nivel de satisfacción menor son el **estado de las habitaciones** (83,1%) y la **comida** (78,8%).

El 92,6% de usuarios encuestados considera que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 5,3% señala que deberían haber estado más tiempo y el 1,6% estima que estuvieron más del tiempo necesario.

El 91,5% de los usuarios afirma que le solicitaron permiso para realizarle pruebas.

Además, el **96,3%** de los encuestados señaló haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

La atención general (80,4%) es el aspecto **positivo más valorado**.

En cuanto a los aspectos negativos o que **menos han gustado**, sobresalen las quejas relativas a las **instalaciones y recursos materiales** (23,8%).

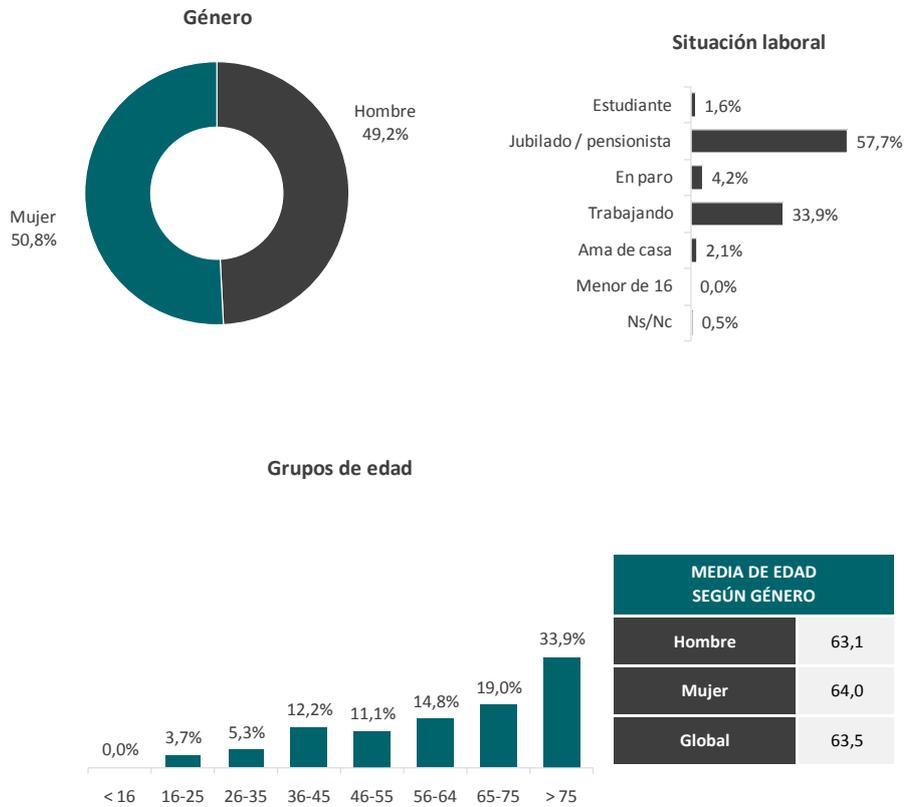
Participación en el sistema sanitario

La **página web saludinforma.es** es el método de participación en el Sistema Sanitario más conocido (56,1%). Otras formas de participación apenas son conocidas.

Voluntades Anticipadas

El 8,5% de los usuarios ha sido informado acerca de las **Voluntades Anticipadas** frente al 74,6% que no lo ha sido. Además, un 16,9% de los usuarios afirma conocer las Voluntades Anticipadas aunque no haya sido informado en su centro de salud.

3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



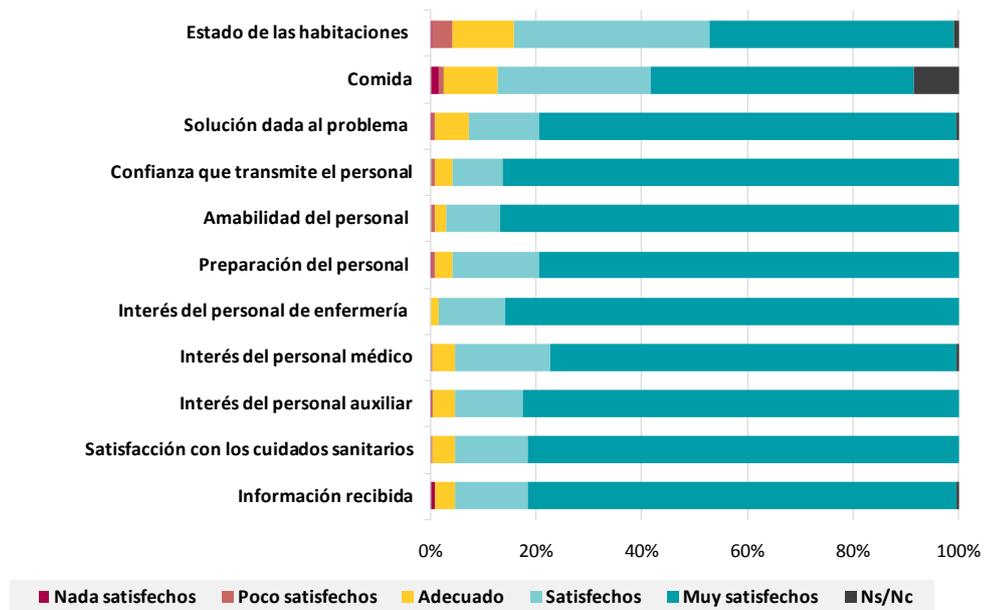
Base: 189

3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el centro

H. General de la Defensa (n =189)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	1	0,5	7	3,7	22	11,6	70	37,0	87	46,0	2	1,1
Comida	3	1,6	2	1,1	19	10,1	55	29,1	94	49,7	16	8,5
Solución dada al problema	1	0,5	1	0,5	12	6,3	25	13,2	149	78,8	1	0,5
Confianza que transmite el personal	0	0,0	2	1,1	6	3,2	18	9,5	163	86,2	0	0,0
Amabilidad del personal	0	0,0	2	1,1	4	2,1	19	10,1	164	86,8	0	0,0
Preparación del personal	1	0,5	1	0,5	6	3,2	31	16,4	150	79,4	0	0,0
Interés del personal de enfermería	0	0,0	0	0,0	3	1,6	24	12,7	162	85,7	0	0,0
Interés del personal médico	0	0,0	1	0,5	8	4,2	34	18,0	145	76,7	1	0,5
Interés del personal auxiliar	1	0,5	0	0,0	8	4,2	24	12,7	156	82,5	0	0,0
Satisfacción con los cuidados sanitarios	0	0,0	1	0,5	8	4,2	26	13,8	154	81,5	0	0,0
Información recibida	2	1,1	0	0,0	7	3,7	26	13,8	153	81,0	1	0,5

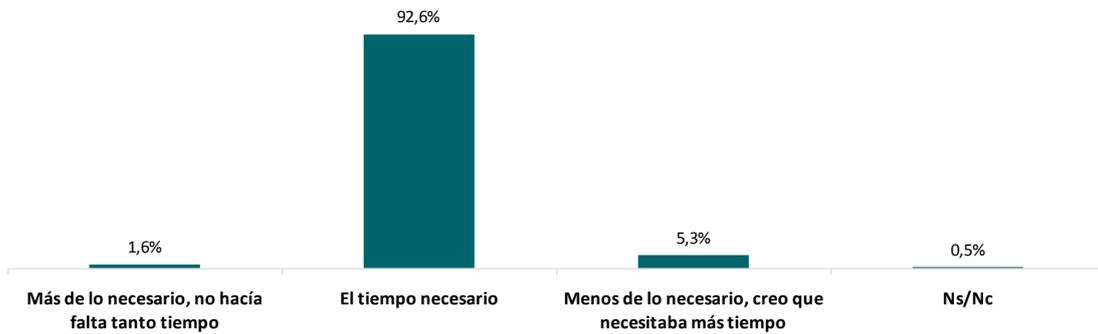
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfechos y muy satisfechos)

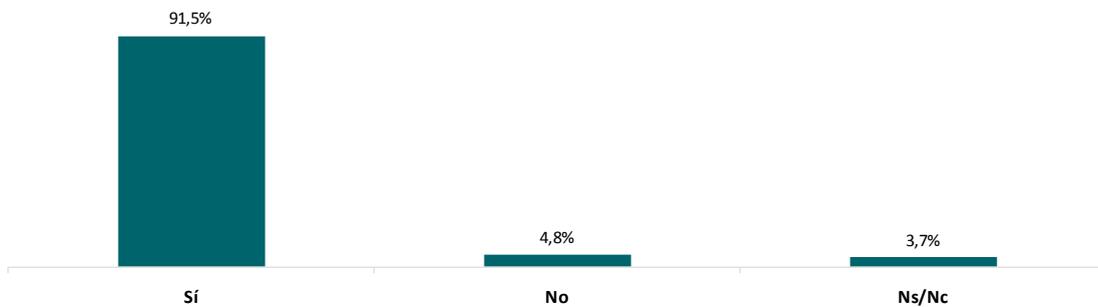


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado**



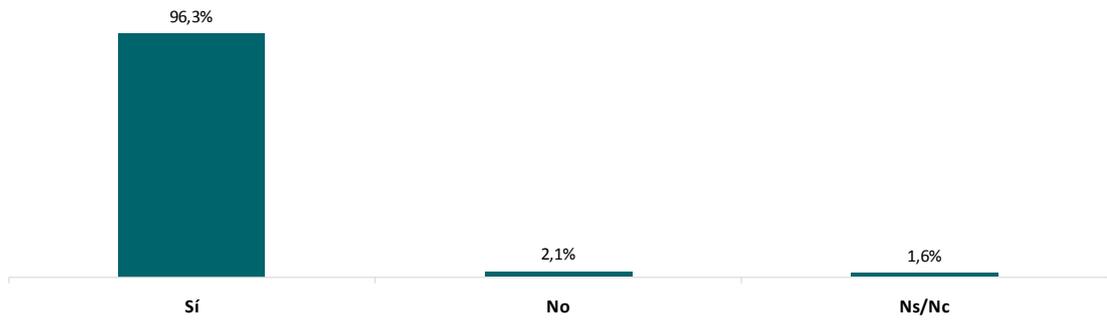
Base: 189

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



Base: 189

- **Entrega del informe de alta**



Base: 189

3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	H. General de la Defensa (n =189)	
	fr	%
Atención general	152	80,4
Atención médica	18	9,5
Instalaciones / Recursos materiales	8	4,2
Atención de otro personal sanitario	6	3,2
Satisfacción general	5	2,6
Rapidez (una vez en el centro)	4	2,1
Limpieza	3	1,6
Información	2	1,1
No sabe / No contesta	5	2,6
Total	203	107,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

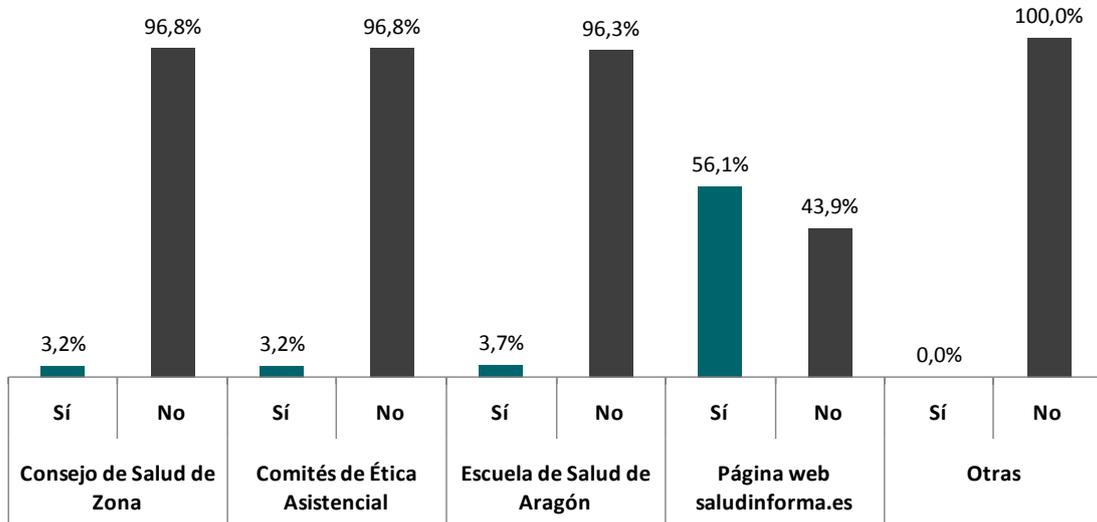
ASPECTOS NEGATIVOS	H. General de la Defensa (n =189)	
	fr	%
Instalaciones / Recursos materiales	45	23,8
Comida	10	5,3
Atención de otro personal sanitario	8	4,2
Lista de espera	7	3,7
Atención general	5	2,6
Oferta de profesionales	4	2,1
Tiempo de espera (una vez en el centro)	3	1,6
Atención médica	3	1,6
Información	3	1,6
Derivación a otros centros	2	1,1
Falta de limpieza	1	0,5
Transporte sanitario	1	0,5
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,5
Otros	1	0,5
No sabe / No contesta	100	52,9
Total	194	102,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

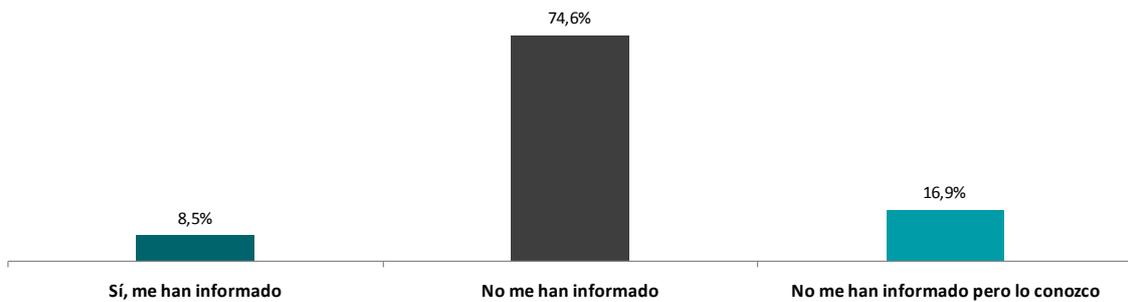
¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?



Base: 189

3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



Base: 189

3.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Perfil sociodemográfico

El 54,0% de las personas encuestadas en el Hospital General de la Defensa de Zaragoza en el servicio de Atención Especializada son mujeres y el 46,0% restante son hombres.

La media de edad de los hombres alcanza los 52,3 años mientras que la de las mujeres es de 56,5 años.

El 40,7% de las personas encuestadas señaló estar **trabajando** mientras que otro 40,7% indicó estar **jubilado o ser pensionista**. El resto de porcentajes se dividen de la siguiente forma: el 6,3% está en situación de desempleo, el 5,3% se dedica a las labores del hogar y el 3,5% son estudiantes. El 3,5% son menores de 16 años cuyas valoraciones han sido indicadas por sus padres o tutores.

Opinión de los usuarios

Los aspectos con más usuarios satisfechos o muy satisfechos son la **amabilidad del personal** (96,1%), la **confianza que transmite** el personal (95,1%) y el **interés del personal médico** (93,7%).

Por el contrario, la **demora para la cita** registra la **peor valoración**; ya que tan solo el **47,0%** de usuarios están satisfechos o muy satisfechos al respecto. La **preparación del personal y la satisfacción con los cuidados sanitarios** también presentan menores índices de satisfacción (61,4% y 61,8%, respectivamente).

El 91,9% de usuarios encuestados considera que el **tiempo dedicado** ha sido el **necesario**. El 6,3% señala que dicho tiempo fue menor del necesario mientras que el 1,1% estima que estuvieron más del tiempo necesario.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

De aquellos aspectos que más gustaron a los pacientes en relación al servicio recibido, el 38,9% ha señalado la **atención general recibida**.

En cuanto a los aspectos negativos, o aquellos que menos gustaron a los pacientes destacan: la **lista de espera** (25,3%) y las **instalaciones** (12,3%).

Participación en el sistema sanitario

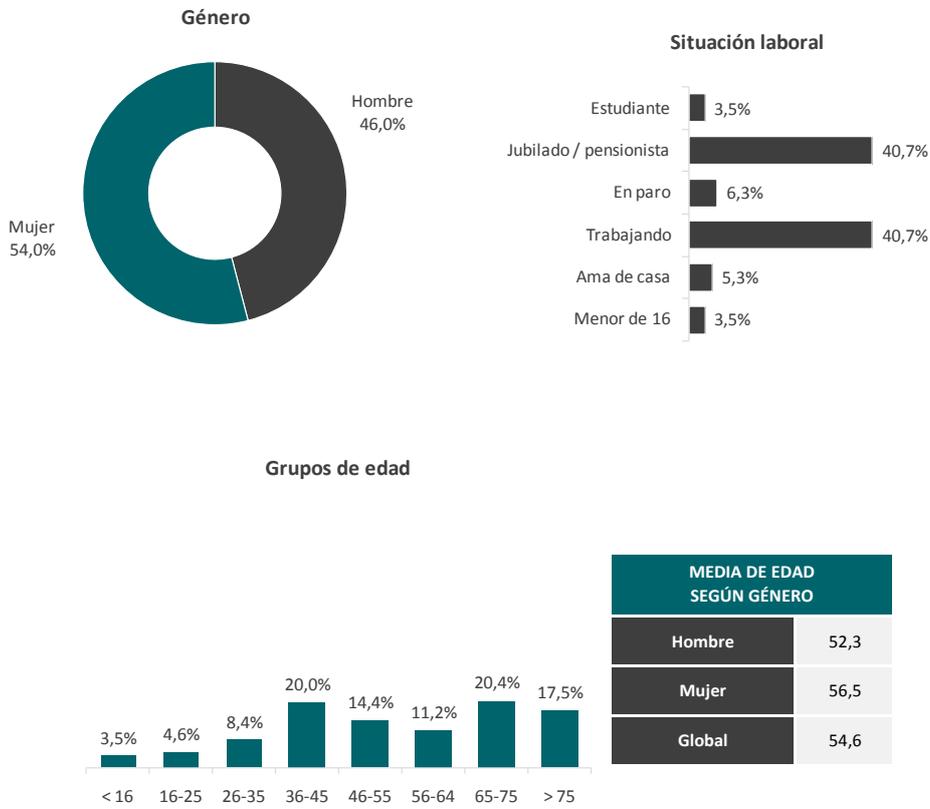
El 55,1% de los usuarios conocen la **página web saludinforma.es** como método de participación. Respecto a otras formas de participar en el Sistema Sanitario: el 5,6% de

los usuarios conoce el Consejo de Salud de Zona, el 4,2% los Comités de Ética Asistencial, el 2,8% la Escuela de Salud de Aragón y el 1,4% otras formas.

Voluntades Anticipadas

El 75,4% de los pacientes no ha sido informado acerca de las **Voluntades Anticipadas**, el 4,2% sí lo ha sido y existe un 20,4% de los usuarios que lo conocen aunque no han sido informados a través de su centro de salud.

3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



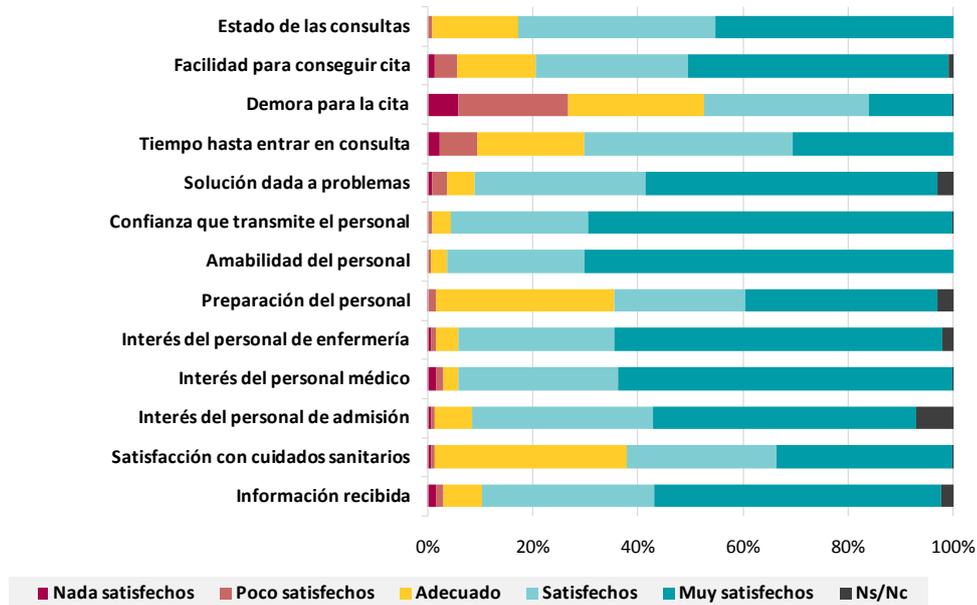
Base: 285

3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el centro

H. General de la Defensa (n =285)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	0	0,0	3	1,1	46	16,1	107	37,5	129	45,3	0	0,0
Facilidad para conseguir cita	4	1,4	12	4,2	43	15,1	82	28,8	141	49,5	3	1,1
Demora para la cita	17	6,0	59	20,7	74	26,0	89	31,2	45	15,8	1	0,4
Tiempo hasta entrar en consulta	7	2,5	20	7,0	58	20,4	113	39,6	87	30,5	0	0,0
Solución dada a problemas	3	1,1	8	2,8	15	5,3	92	32,3	158	55,4	9	3,2
Confianza que transmite el personal	0	0,0	3	1,1	10	3,5	74	26,0	197	69,1	1	0,4
Amabilidad del personal	0	0,0	2	0,7	9	3,2	74	26,0	200	70,2	0	0,0
Preparación del personal	1	0,4	4	1,4	96	33,7	71	24,9	104	36,5	9	3,2
Interés del personal de enfermería	2	0,7	3	1,1	12	4,2	84	29,5	178	62,5	6	2,1
Interés del personal médico	5	1,8	4	1,4	8	2,8	86	30,2	181	63,5	1	0,4
Interés del personal de admisión	2	0,7	2	0,7	20	7,0	98	34,4	143	50,2	20	7,0
Satisfacción con cuidados sanitarios	2	0,7	2	0,7	104	36,5	81	28,4	95	33,3	1	0,4
Información recibida	5	1,8	4	1,4	21	7,4	93	32,6	155	54,4	7	2,5

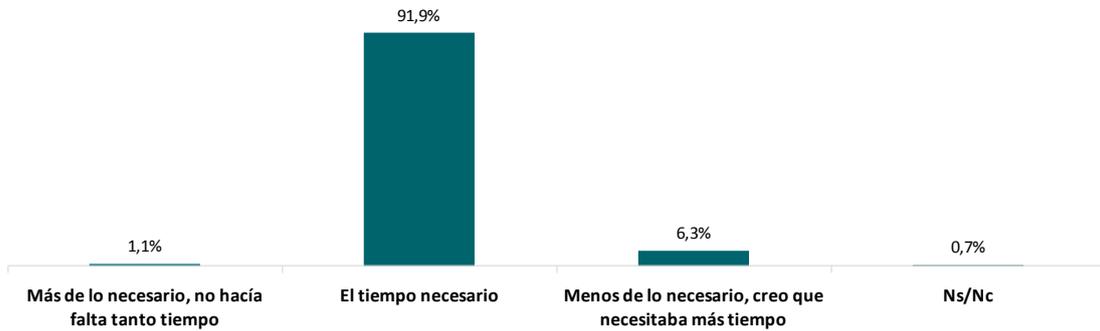
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfechos y muy satisfechos)



- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



Base: 285

3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	H. General de la Defensa (n =285)	
	fr	%
Atención general	111	38,9
Satisfacción general	16	5,6
Atención médica	7	2,5
Lista de espera	4	1,4
Escasa saturación de pacientes	4	1,4
Atención de otro personal sanitario	3	1,1
Rapidez (una vez en el centro)	2	0,7
Instalaciones	2	0,7
Ubicación	1	0,4
Otros	1	0,4
No sabe / No contesta	137	48,1
Total	288	101,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

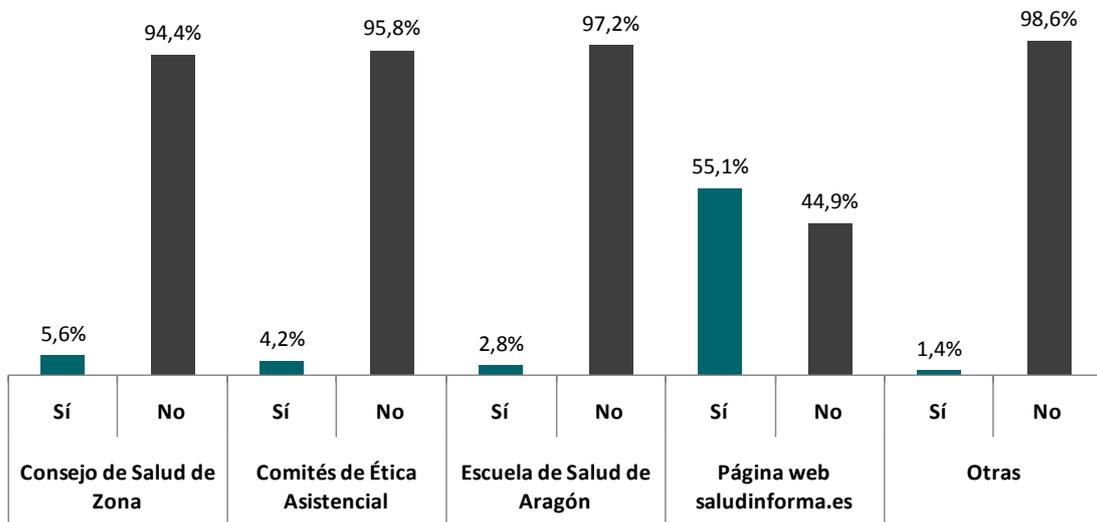
ASPECTOS NEGATIVOS	H. General de la Defensa (n =285)	
	fr	%
Lista de espera	72	25,3
Instalaciones	35	12,3
Atención médica	11	3,9
Prestación de servicios	9	3,2
Oferta de profesionales	8	2,8
Información	4	1,4
Tiempo de espera (una vez en el centro)	3	1,1
Falta de organización	3	1,1
Atención general	3	1,1
Atención de otro personal sanitario	3	1,1
Derivación a otros centros	3	1,1
Citaciones	2	0,7
Falta de limpieza	2	0,7
Errores administrativos	2	0,7
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,4
Cambios de personal	1	0,4
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,4
Ubicación	1	0,4
Otros	1	0,4
No sabe / No contesta	137	48,1
Total	302	106,0

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

3.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?

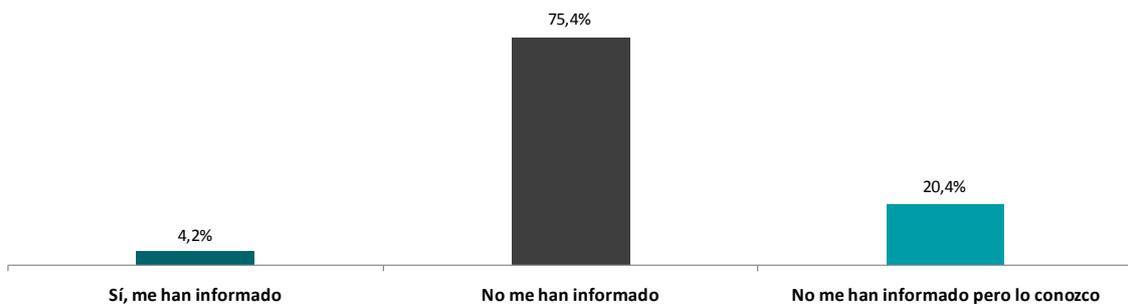


Base: 285

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
ATENCIÓN AL PACIENTE	1	25,0%
BOLSA DE TRABAJO	1	25,0%
OTROS	2	50,0%
TOTAL	4	100,0%

3.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



Base: 285

4. HOSPITALES DE CONVALECENCIA

4.1 HOSPITALIZACIÓN

Los Hospitales de Convalecencia prestan cuidados a pacientes que se encuentran en fase de convalecencia, que precisan o no rehabilitación, a pacientes en fase de agudización que no requieren tecnología compleja, y a enfermos que requieren cuidados paliativos.

Los hospitales de convalecencia en Aragón en funcionamiento son:

- Hospital Sagrado Corazón de Jesús de SALUD (Huesca).
- Hospital San José de SALUD (Teruel).
- Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, centro perteneciente a la orden religiosa de San Juan de Dios con la que el Departamento de Sanidad tiene establecido un convenio para prestar atención sanitaria a usuarios del Sistema de Salud de Aragón.

A continuación, se muestra un resumen de resultados de las encuestas de satisfacción de estos hospitales.

4.1. HOSPITALIZACIÓN

4.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

Perfil sociodemográfico

La distribución de los pacientes encuestados de los Hospitales de Convalecencia en función del sexo es de 51,6% de mujeres frente al 48,4% de hombres.

La edad media es elevada en ambos casos, siendo de 85,5 años en las mujeres y de 81,4 años en los hombres.

El estrato de edad de **mayores de 75 años** destaca sobre todos los demás (82,2%). Esta elevada edad permite explicar que el 96,7% de los encuestados se encuentran jubilados.

Opinión de los usuarios

El **nivel de satisfacción** supera el 80% en todos los aspectos valorados. Los aspectos con un porcentaje de satisfacción superior son: el **interés del personal médico** (95,1%), el **interés del personal de enfermería** (94,1%) y la **amabilidad del personal** (94,1%).

Estos atributos también sobresalen por centro hospitalario. Dentro de este análisis individual por centro, cabe destacar en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Huesca la satisfacción con el interés del personal, tanto médico (98,2%) como de enfermería (96,9%) y del auxiliar (96,9%). En el Hospital San José de Teruel destacan la amabilidad (97,1%) y la confianza que transmite el personal (95,0%). Finalmente, en el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza los dos aspectos con mayor satisfacción son el interés del personal médico y la información recibida (ambos con un 93,0% de usuarios satisfechos o muy satisfechos).

La **solución dada al problema** es el aspecto con **menor porcentaje de satisfacción** (81,4%) junto a la **comida** (83,2%).

En cuanto a la valoración de la comida, el Hospital San Juan de Dios es el que recoge un menor porcentaje de satisfacción, con el 79,5%. Para el aspecto relativo a la solución dada al problema, el centro con menor satisfacción es el Hospital San José de Teruel (72,1%). Por otro lado, en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Huesca también se destaca como aspecto menos valorado el estado de las habitaciones (87,7%).

El 82,0% de usuarios encuestados considera que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 13,7% señala que deberían haber estado más tiempo y el 2,0% estima que estuvieron más del tiempo necesario. Por Centro Hospitalario sobresale el

Hospital San Juan de Dios, ya que el 17,3% de las personas encuestadas considera haber estado menos del tiempo necesario.

El 57,4% confirma que se les solicitó un **permiso para la realización de las pruebas**. Por hospitales, es en el Sagrado Corazón de Jesús de Huesca (44,2%) donde menor porcentaje de personas afirman que le solicitaron un permiso para la realización de pruebas o intervenciones; frente al 61,1% de los usuarios del San Juan de Dios de Zaragoza y el 67,9% de San José en Teruel.

Por su parte, el **94,9%** de los encuestados declaró haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta. Este porcentaje se sitúa en torno al 97% en el caso del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Huesca y el Hospital San Juan de Dios en Zaragoza, frente al 88,6% de usuarios del H. San José de Teruel.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Dentro de los puntos señalados por los usuarios como **aquello que más les ha gustado de los servicios recibidos**, sobresale la **atención general** (71,5%). Las valoraciones son similares por centros, encontrando el mayor porcentaje de satisfacción con la atención general en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Huesca (76,1%).

En cuanto a los **aspectos negativos o que menos han gustado de la atención**, existe un elevado porcentaje de encuestados que no indica ninguno: el 63,7%. No obstante, entre los indicados sobresalen las quejas relativas a las **instalaciones y recursos materiales** (11,9%) y la **atención de otro personal sanitario** (6,6%).

Por centro hospitalario, la disconformidad con las instalaciones y recursos materiales es más habitual entre los usuarios Hospital Sagrado Corazón de Jesús (14,7%) y los usuarios del Hospital San José de Teruel (11,4%). Las quejas sobre la atención general destacan en el Hospital San Juan de Dios (8,6%), así como la atención de otro personal sanitario (8,1%).

Participación en el Sistema Sanitario

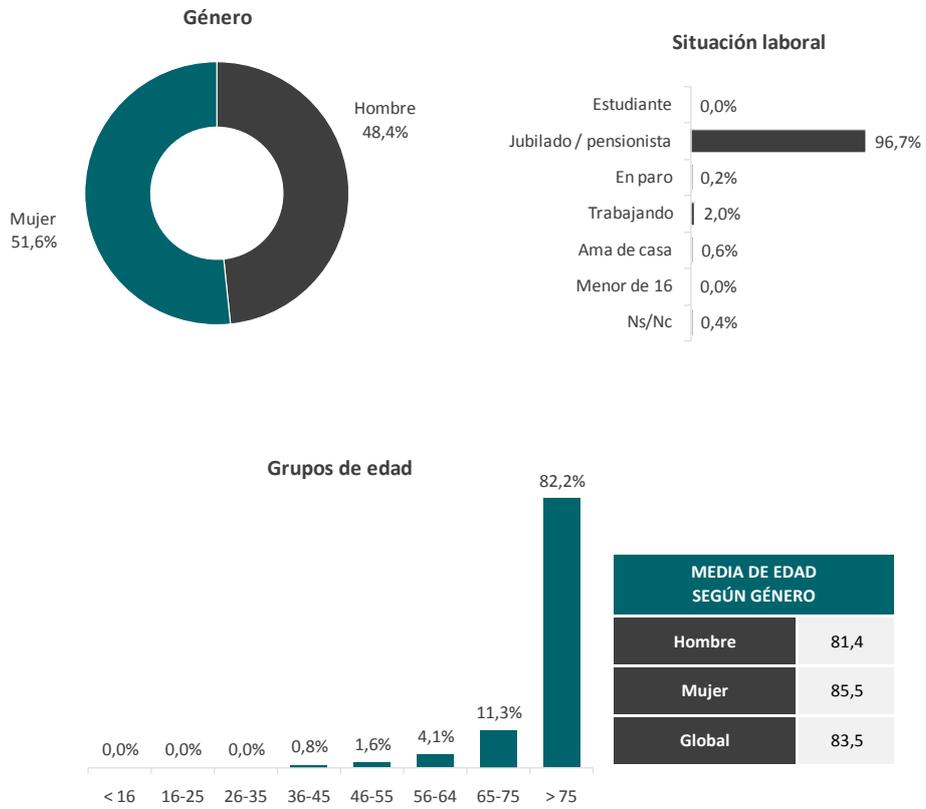
Sobre las formas de participar en el Sistema de Salud, la forma más conocida es a través de la **página web saludinforma.es** (30,7%), seguida a gran distancia del Consejo de Salud de Zona (4,9%), la Escuela de Salud de Argón (4,3%), los Comités de Ética Asistencial (3,7%) y otras formas (1,6%).

Voluntades Anticipadas

Al respecto de las **Voluntades Anticipadas**, el 9,0% de los usuarios de los Hospitales de Convalecencia afirman haber sido informados, el 11,1% no ha sido informado en su centro pero lo conoce, y el 79,9% no ha sido informado acerca de ello.

Por centros, han sido informados el 12,9% de los usuarios del Hospital San José de Teruel, el 7,6% del San Juan de Dios de Zaragoza y el 7,4% del H. Sagrado Corazón de Jesús en Huesca.

4.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



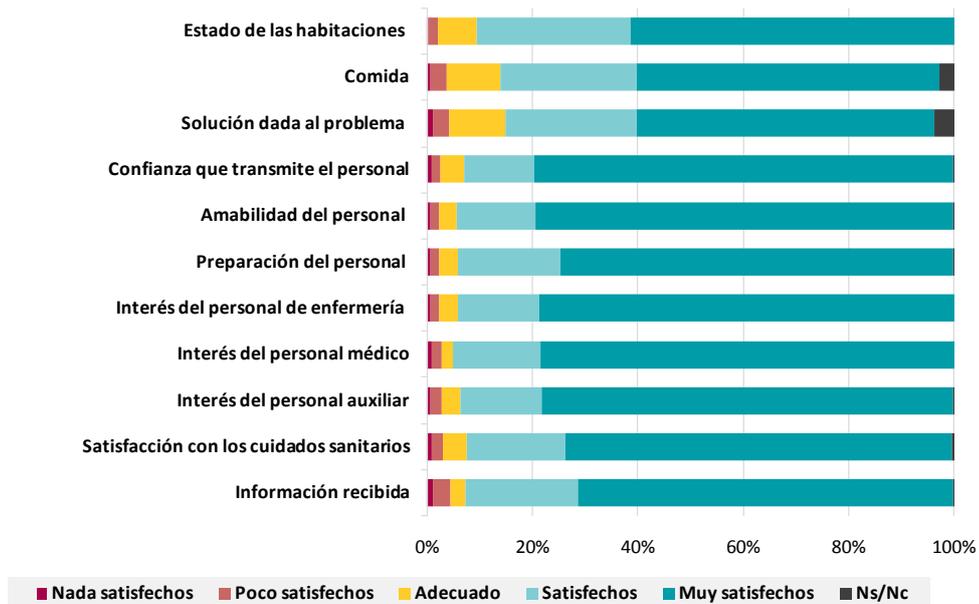
Base: 488

4.1.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

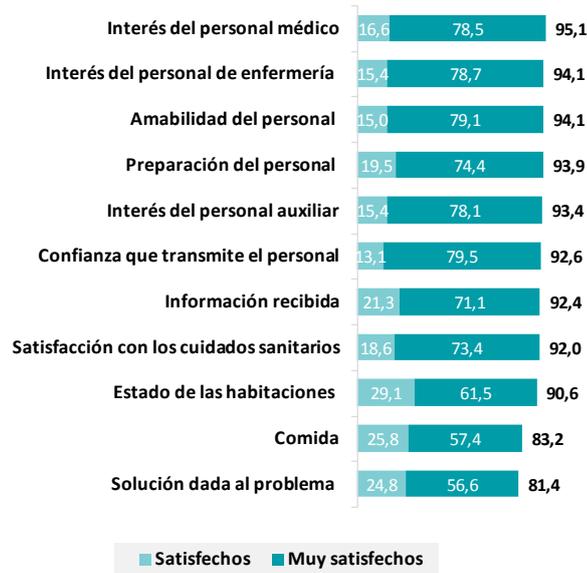
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =488)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	1	0,2	9	1,8	36	7,4	142	29,1	300	61,5	0	0,0
Comida	4	0,8	15	3,1	49	10,0	126	25,8	280	57,4	14	2,9
Solución dada al problema	6	1,2	15	3,1	52	10,7	121	24,8	276	56,6	18	3,7
Confianza que transmite el personal	5	1,0	8	1,6	22	4,5	64	13,1	388	79,5	1	0,2
Amabilidad del personal	4	0,8	8	1,6	16	3,3	73	15,0	386	79,1	1	0,2
Preparación del personal	4	0,8	7	1,4	18	3,7	95	19,5	363	74,4	1	0,2
Interés del personal de enfermería	4	0,8	7	1,4	18	3,7	75	15,4	384	78,7	0	0,0
Interés del personal médico	5	1,0	9	1,8	10	2,0	81	16,6	383	78,5	0	0,0
Interés del personal auxiliar	4	0,8	10	2,0	17	3,5	75	15,4	381	78,1	1	0,2
Satisfacción con los cuidados sanitarios	5	1,0	10	2,0	22	4,5	91	18,6	358	73,4	2	0,4
Información recibida	6	1,2	16	3,3	14	2,9	104	21,3	347	71,1	1	0,2

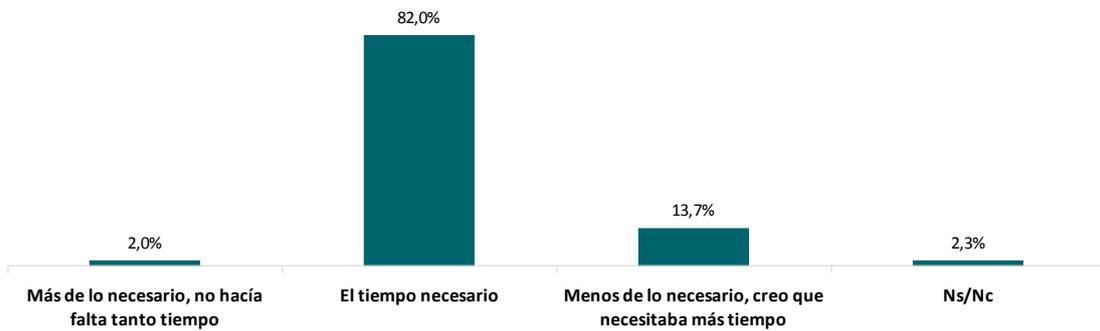
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfechos y muy satisfechos)

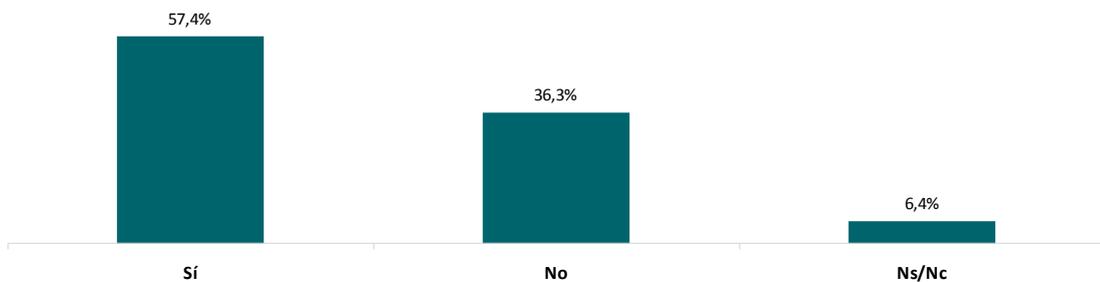


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado**



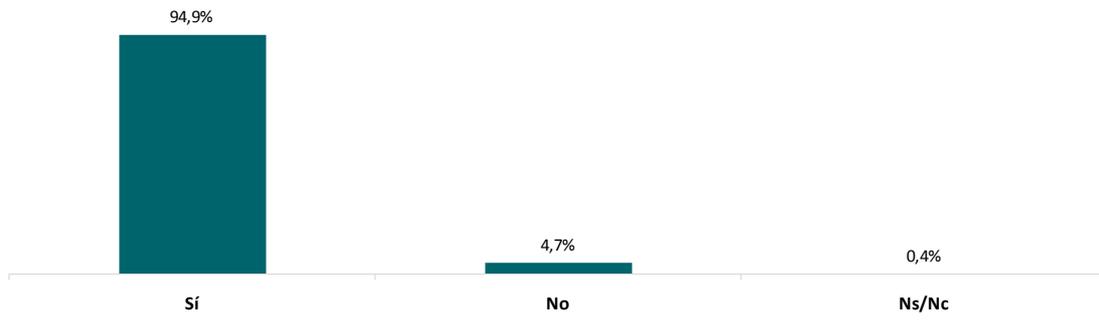
Base: 488

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



Base: 488

- **Entrega del informe de alta**



Base: 488

4.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =488)	
	fr	%
Atención general	349	71,5
Satisfacción general	76	15,6
Atención médica	23	4,7
Instalaciones / Recursos materiales	17	3,5
Atención de otro personal sanitario	17	3,5
Comida	8	1,6
Limpieza	8	1,6
Escasa saturación de pacientes	1	0,2
Atención de personal no sanitario	1	0,2
No sabe / No contesta	10	2,0
Total	510	104,5

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

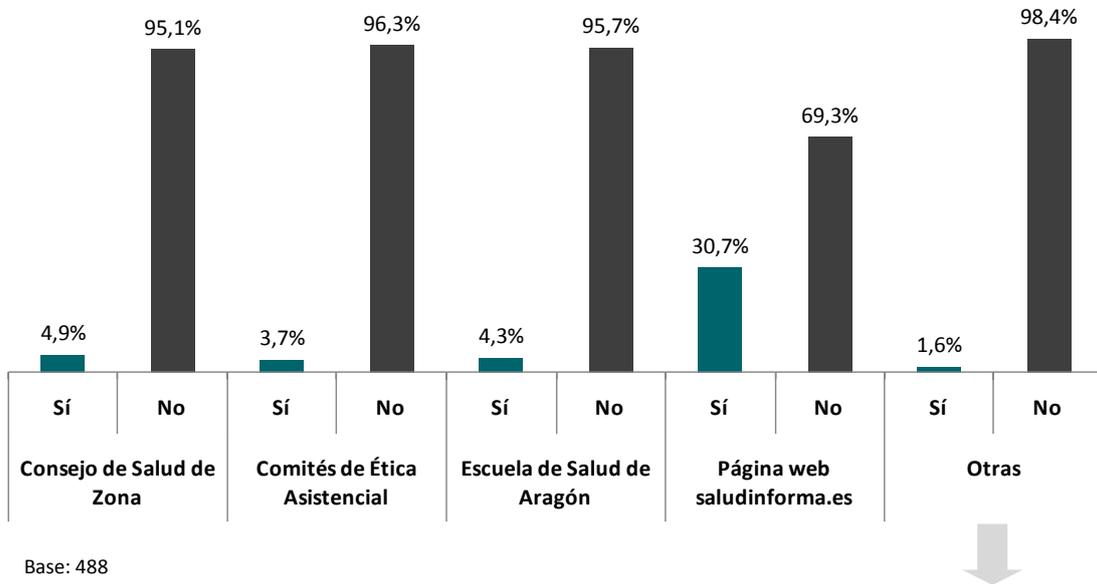
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =488)	
	fr	%
Instalaciones / Recursos materiales	58	11,9
Atención de otro personal sanitario	32	6,6
Atención general	28	5,7
Comida	21	4,3
Atención médica	20	4,1
Oferta de profesionales	14	2,9
Falta de limpieza	5	1,0
Falta de organización	4	0,8
Información	4	0,8
Saturación / Masificación de pacientes	4	0,8
Derivación a otros centros	3	0,6
Insatisfacción general	2	0,4
Visitas	2	0,4
Atención de personal no sanitario	1	0,2
Otros	6	1,2
No sabe / No contesta	311	63,7
Total	515	105,5

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

4.1.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

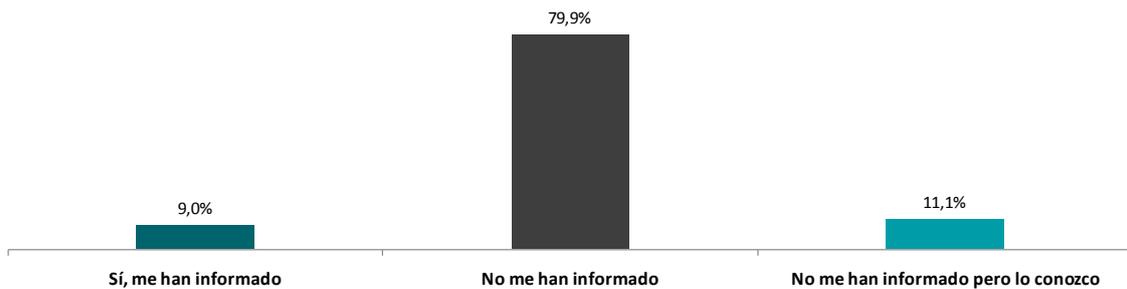
¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?



OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
ATENCIÓN AL PACIENTE	4	50,0%
APP	2	25,0%
ASOCIACIONES	2	25,0%
TOTAL	8	100,0%

4.1.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



4.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**4.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

	ARAGÓN (n =488)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS -Huesca (n=163)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=140)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=185)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
SEXO								
Hombre	236	48,4%	83	50,9%	70	50,0%	83	44,9%
Mujer	252	51,6%	80	49,1%	70	50,0%	102	55,1%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	236	81,4	83	80,7	70	84,4	83	79,6
Mujer	252	85,5	80	86,5	70	86,6	102	83,8
Total	488	83,5	163	83,6	140	85,5	185	81,9
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
16-25	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
26-35	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
36-45	4	0,8%	2	1,2%	1	0,7%	1	0,5%
46-55	8	1,6%	2	1,2%	0	0,0%	6	3,2%
56-64	20	4,1%	5	3,1%	4	2,9%	11	5,9%
65-75	55	11,3%	19	11,7%	8	5,7%	28	15,1%
> 75	401	82,2%	135	82,8%	127	90,7%	139	75,1%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Jubilado / pensionista	472	96,7%	157	96,3%	136	97,1%	179	96,8%
En paro	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Trabajando	10	2,0%	6	3,7%	2	1,4%	2	1,1%
Ama de casa	3	0,6%	0	0,0%	1	0,7%	2	1,1%
Menor de 16	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	2	0,4%	0	0,0%	1	0,7%	1	0,5%

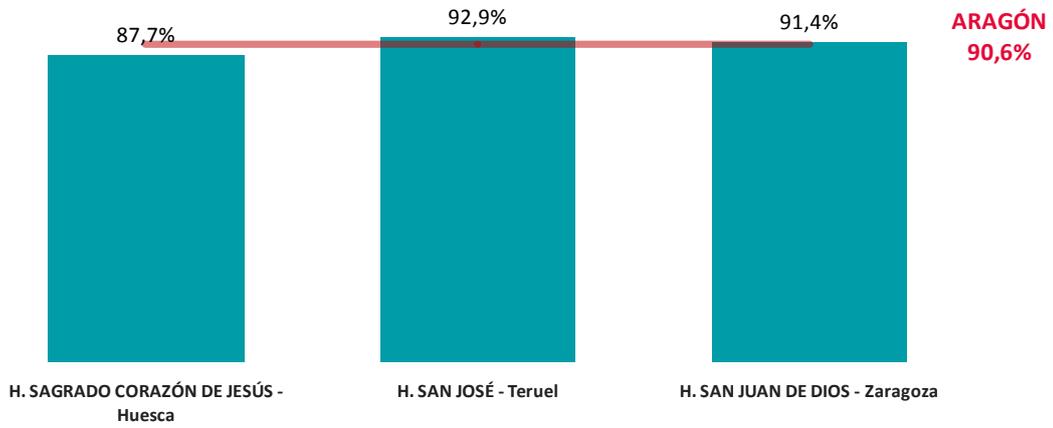
4.1.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el centro

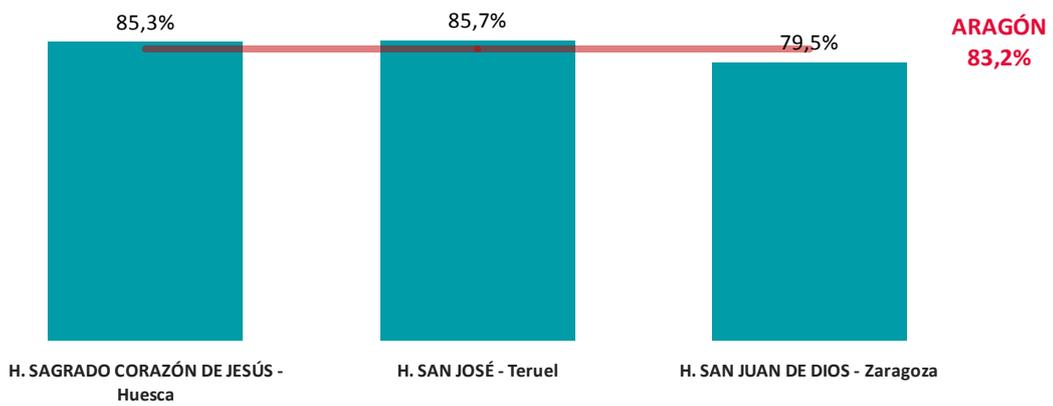
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=488)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS -Huesca (n=163)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=140)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=185)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	442	90,6	143	87,7	130	92,9	169	91,4
Comida	406	83,2	139	85,3	120	85,7	147	79,5
Solución dada al problema	397	81,4	139	85,3	101	72,1	157	84,9
Confianza que transmite el personal	452	92,6	155	95,1	133	95,0	164	88,6
Amabilidad del personal	459	94,1	155	95,1	136	97,1	168	90,8
Preparación del personal	458	93,9	156	95,7	132	94,3	170	91,9
Interés del personal de enfermería	459	94,1	158	96,9	130	92,9	171	92,4
Interés del personal médico	464	95,1	160	98,2	132	94,3	172	93,0
Interés del personal auxiliar	456	93,4	158	96,9	131	93,6	167	90,3
Satisfacción con los cuidados sanitarios	449	92,0	157	96,3	126	90,0	166	89,7
Información recibida	451	92,4	152	93,3	127	90,7	172	93,0

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos

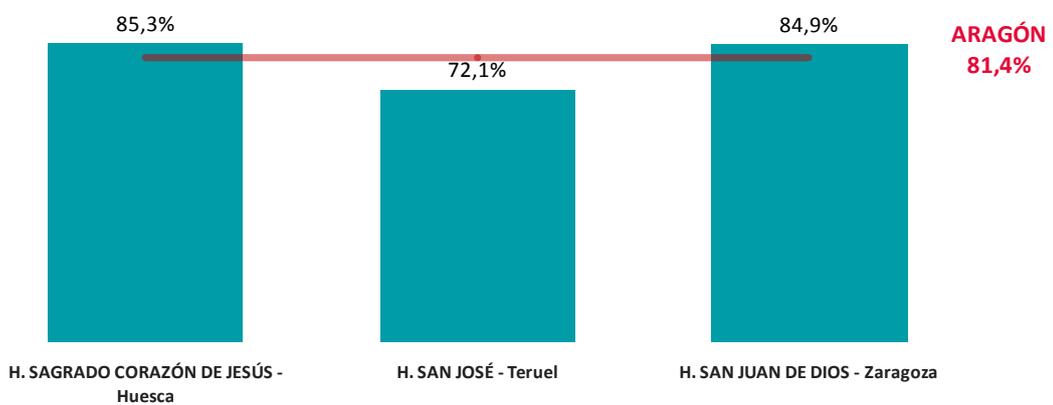
Estado de las habitaciones



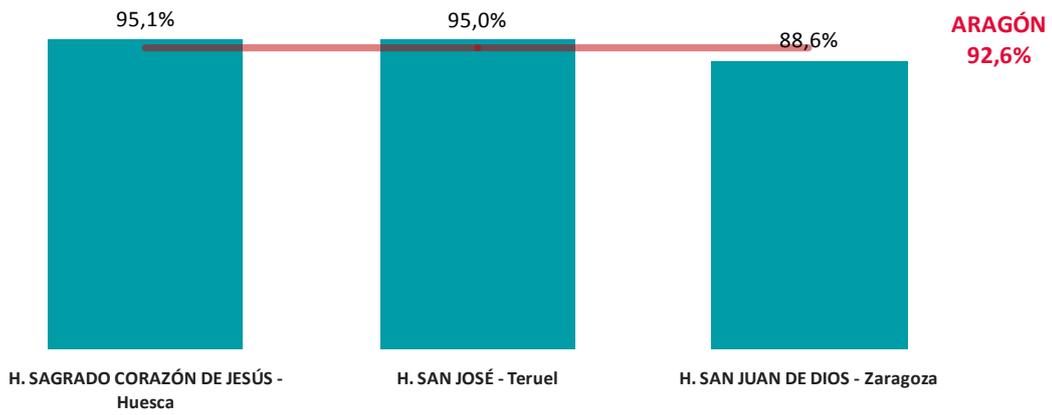
Comida



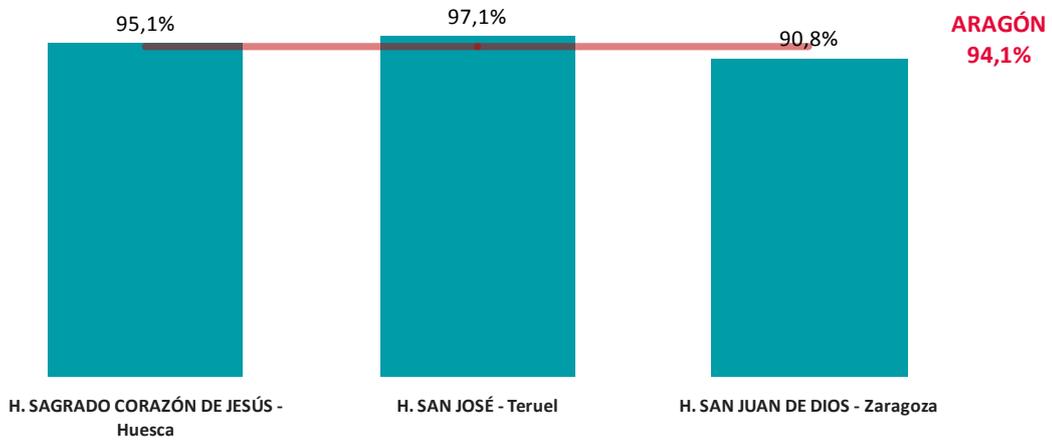
Solución dada al problema



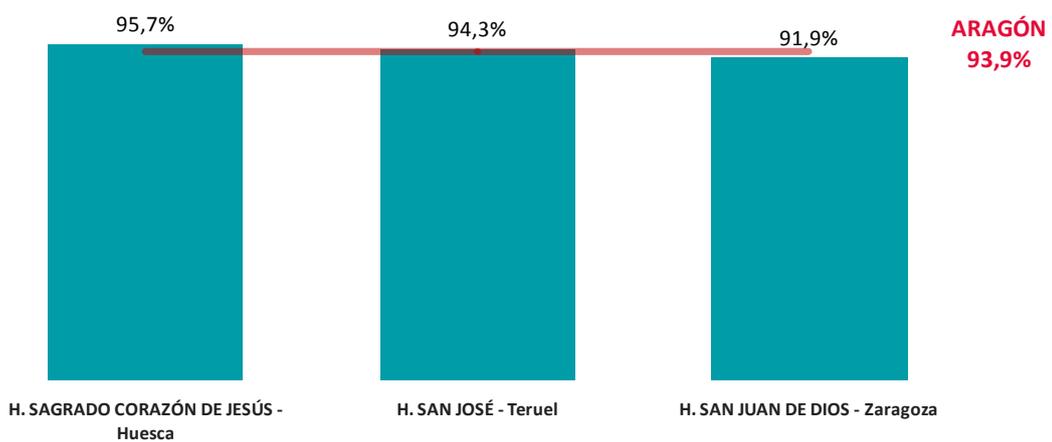
Confianza que transmite el personal



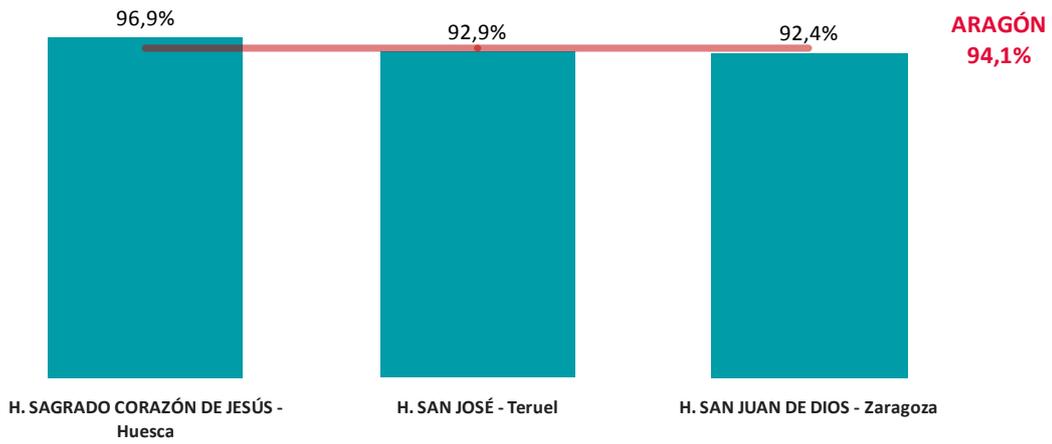
Amabilidad del personal



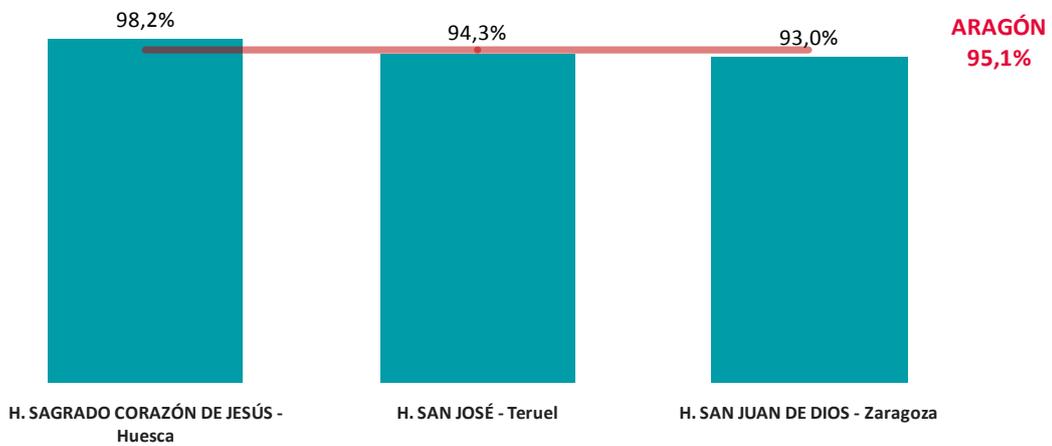
Preparación del personal



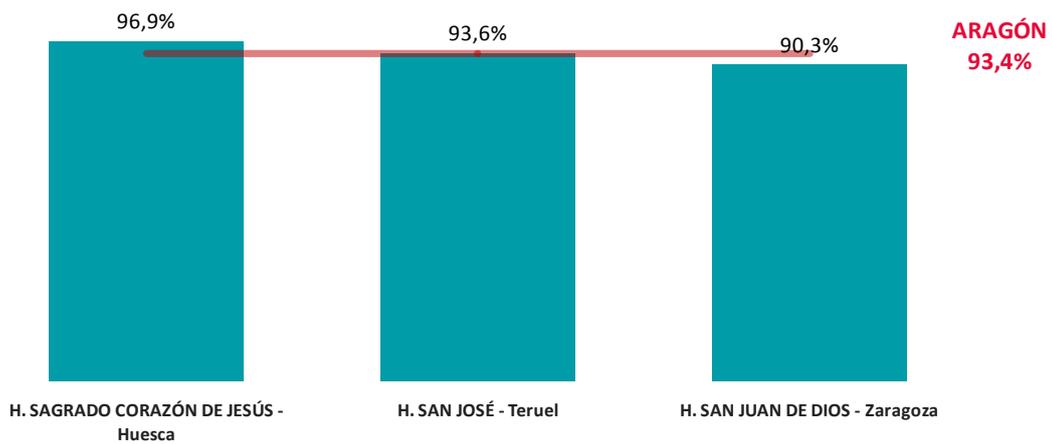
Interés del personal de enfermería



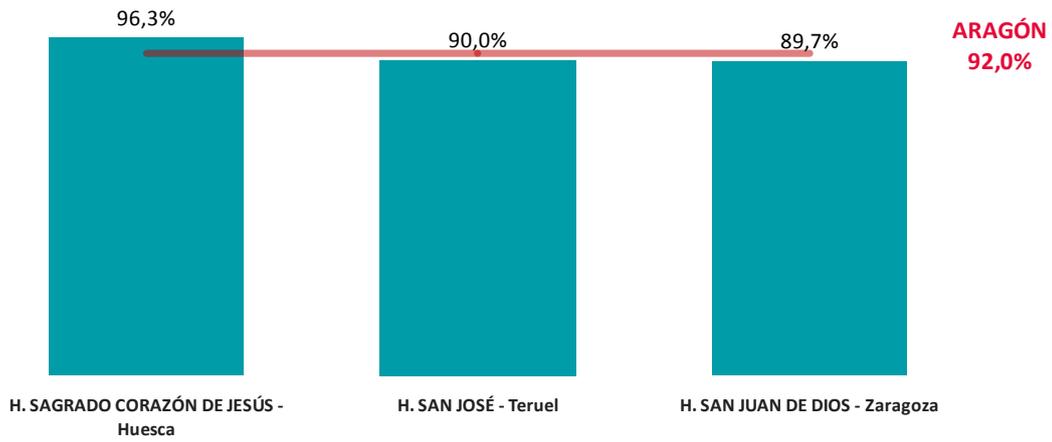
Interés del personal médico



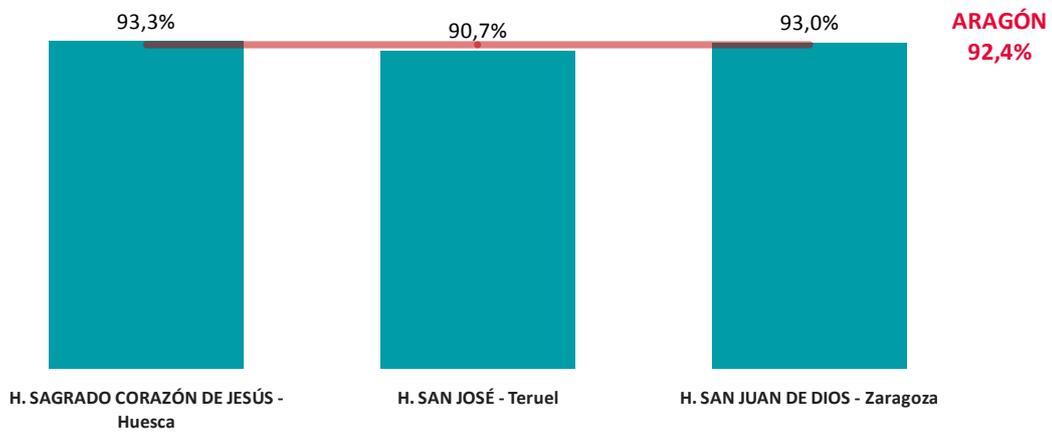
Interés del personal auxiliar



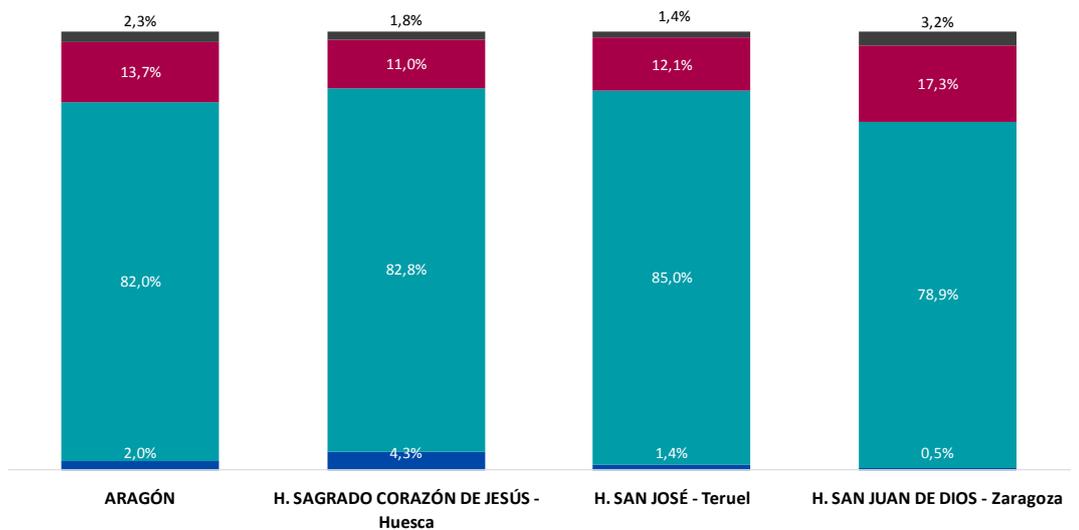
Satisfacción con los cuidados sanitarios



Información recibida

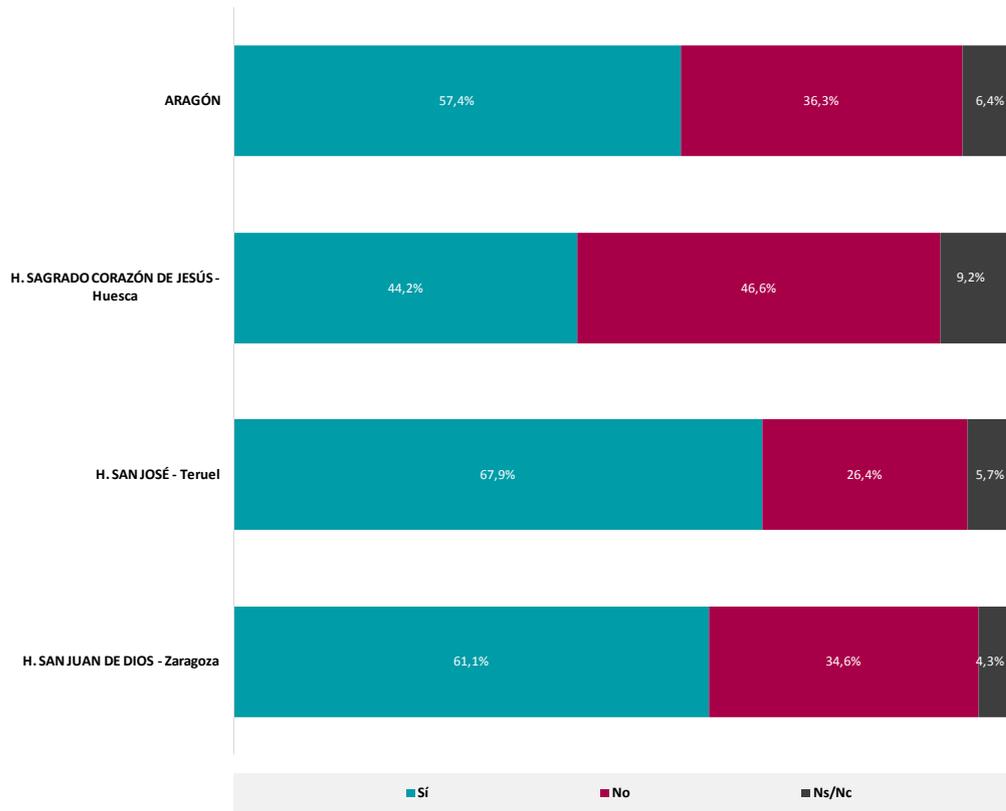


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado

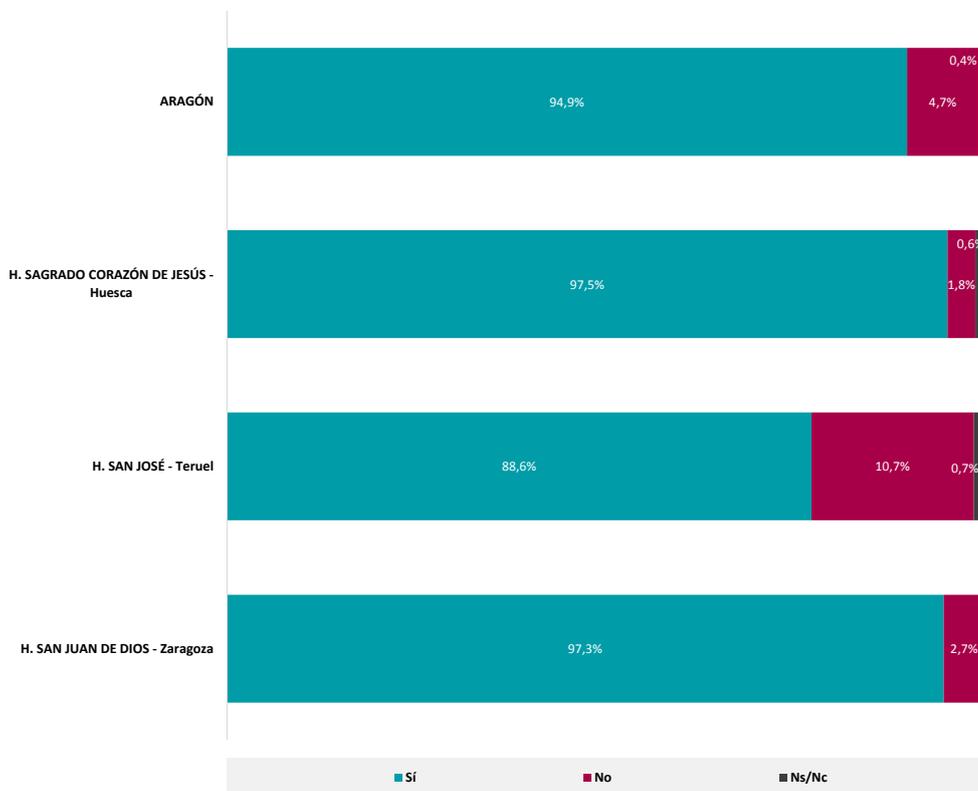


■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

• **Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



• **Entrega del informe de alta**



4.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =488)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS - Huesca (n=163)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=140)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=185)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	349	71,5	124	76,1	100	71,4	125	67,6
Satisfacción general	76	15,6	26	16,0	24	17,1	26	14,1
Atención médica	23	4,7	5	3,1	5	3,6	13	7,0
Instalaciones / Recursos materiales	17	3,5	5	3,1	4	2,9	8	4,3
Atención de otro personal sanitario	17	3,5	3	1,8	3	2,1	11	5,9
Comida	8	1,6	1	0,6	3	2,1	4	2,2
Limpieza	8	1,6	0	0,0	3	2,1	5	2,7
Escasa saturación de pacientes	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Atención de personal no sanitario	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5
No sabe / No contesta	10	2,0	2	1,2	2	1,4	6	3,2
Total	510	104,5	166	101,8	144	102,9	200	108,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =488)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS - Huesca (n=163)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=140)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=185)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Instalaciones / Recursos materiales	58	11,9	24	14,7	16	11,4	18	9,7
Atención de otro personal sanitario	32	6,6	9	5,5	8	5,7	15	8,1
Atención general	28	5,7	5	3,1	7	5,0	16	8,6
Comida	21	4,3	4	2,5	3	2,1	14	7,6
Atención médica	20	4,1	2	1,2	8	5,7	10	5,4
Oferta de profesionales	14	2,9	5	3,1	2	1,4	7	3,8
Falta de limpieza	5	1,0	0	0,0	1	0,7	4	2,2
Falta de organización	4	0,8	2	1,2	1	0,7	1	0,5
Información	4	0,8	4	2,5	0	0,0	0	0,0
Saturación / Masificación de pacientes	4	0,8	1	0,6	3	2,1	0	0,0
Derivación a otros centros	3	0,6	1	0,6	1	0,7	1	0,5
Insatisfacción general	2	0,4	0	0,0	0	0,0	2	1,1
Visitas	2	0,4	1	0,6	0	0,0	1	0,5
Atención de personal no sanitario	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Otros	6	1,2	0	0,0	3	2,1	3	1,6
No sabe / No contesta	311	63,7	112	68,7	92	65,7	107	57,8
Total	515	105,5	170	104,3	145	103,6	200	108,1

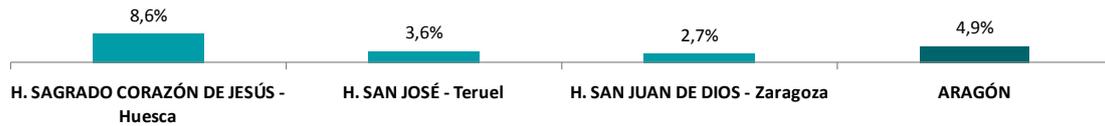
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

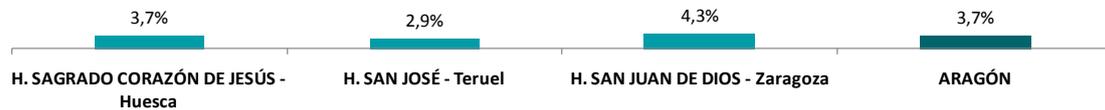
4.1.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?
 (%Sí)

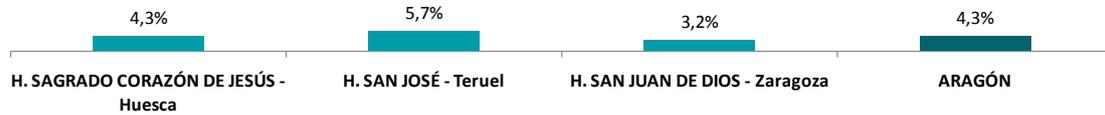
Consejos de Salud de Zona



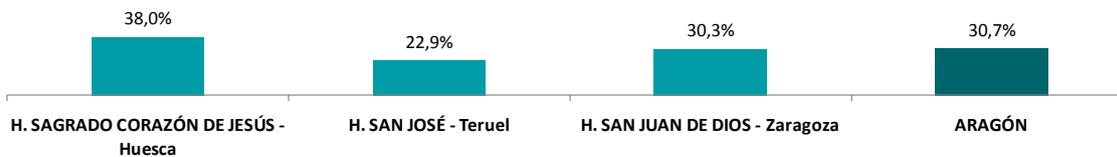
Comités de Ética Asistencial



Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

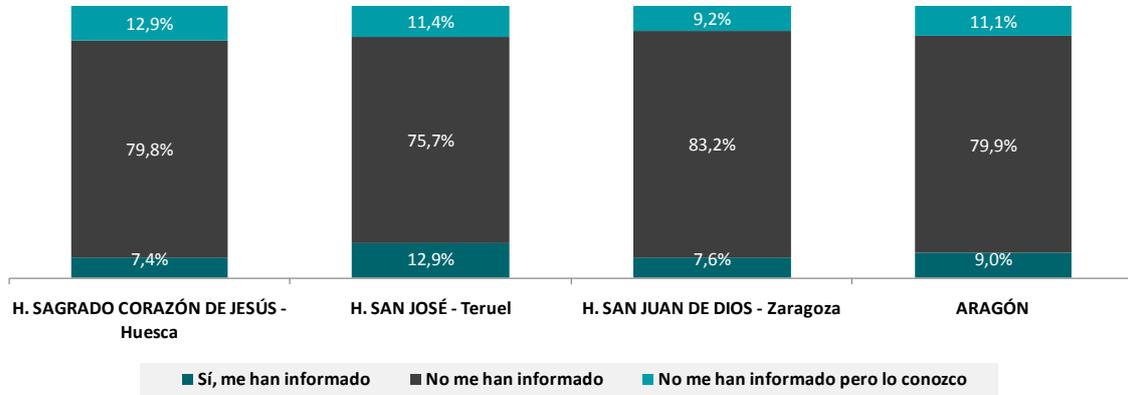


Otras formas de participación



4.1.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



5. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

Urgencias y Emergencias Sanitarias 061-ARAGÓN, dependiente de SALUD, trabaja para dar respuesta, las 24 horas del día y los 365 días del año, a las demandas de atención sanitaria urgente, movilizando en cada caso el recurso más adecuado atendiendo a criterios de gravedad, proximidad y disponibilidad.

El 061 ARAGÓN, a través de su Centro Coordinador de Urgencias (C.C.U.), centraliza tanto la información como la coordinación de los recursos sanitarios asegurando una comunicación fluida y permanente entre todas las entidades y organismos, sanitarios y no sanitarios, participantes en la resolución de la urgencia y emergencias sanitarias.

La encuesta del 061 Aragón se estructura según el tipo de atención prestada a los usuarios:

- Centro Coordinador de Urgencias (CCU)
- Unidades Móviles de Emergencias (UMEs), bien en Zaragoza o en el resto de Aragón.
- Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP)
- Otros recursos

Perfil sociodemográfico

El 72,6% de los individuos analizados para el servicio de 061 Aragón son mujeres frente al 27,4% que son hombres. La edad media general es de 58,7 años (56,4 años en los hombres y 59,6 años en las mujeres).

Por edad, más del 50% de encuestados tiene **más de 56 años** (57,1%).

En cuanto a la situación laboral destacan los trabajadores, que suponen el 41,1% y también los jubilados/pensionistas con un 37,5%.

Opinión de los usuarios

La valoración hacia los aspectos analizados es, en general, positiva y con porcentajes altos. Cabe destacar con un 96,4%, el **trato humano** del equipo de emergencias/ambulancia, donde sobresale el porcentaje registrado en UMEs Zaragoza (97,4%). También destaca la satisfacción con la **preparación del equipo** de emergencias/ambulancias (96,3%).

Por otro lado, los niveles de satisfacción más bajos se obtienen en aspectos como el **tiempo desde la realización de llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia** (83,4%), que destaca negativamente sobre todo en SUAP (81,4%) y en otros recursos (79,6%).

El 96,7% **recomendaría el servicio del 061**. El porcentaje es similar en todos los servicios analizados (siempre mayor o igual al 96%), siendo especialmente destacable en el caso del SUAP con un 99,0% de recomendación.

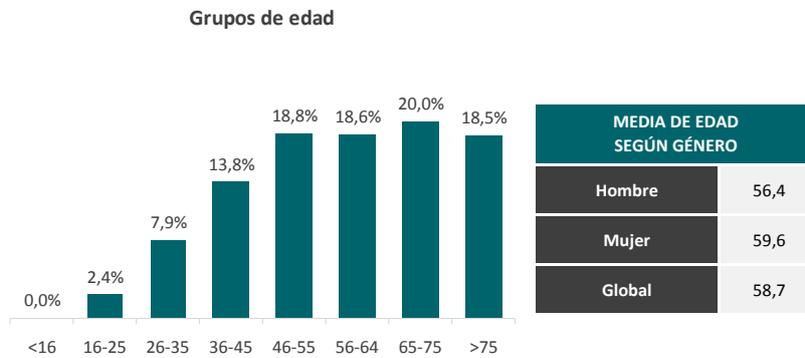
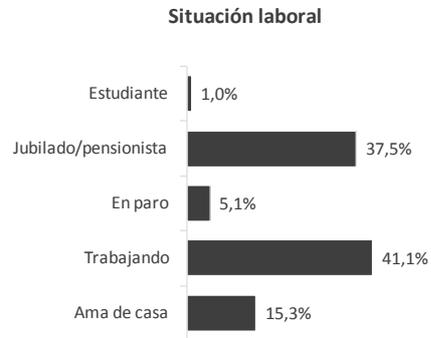
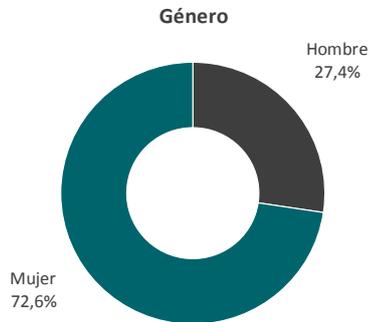
Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

De todos los aspectos valorados abiertamente por los encuestados como **aspectos positivos**, destaca la **atención general**, señalado por más del 76,2% de los usuarios. Esta percepción es remarcable sobre todo en UMEs Zaragoza (80,2%) y UMEs Aragón (81,7%). A continuación, el 13,1% de los usuarios destacaron la **rapidez como aspecto positivo**, siendo superior en el caso de UMEs Zaragoza y UMEs Aragón (18,2% y 18,8% respectivamente).

En relación a aquellos **aspectos que menos gustaron** del servicio, el **tiempo de espera** ha sido el más señalado (17,3%), siendo un punto especialmente destacable en el servicio de SUAP con un 23,1%. El segundo aspecto es la **atención telefónica** con un 6,6%, especialmente en el caso de CCU con un 12,5% de usuarios que lo destacan como negativo.

5.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

5.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



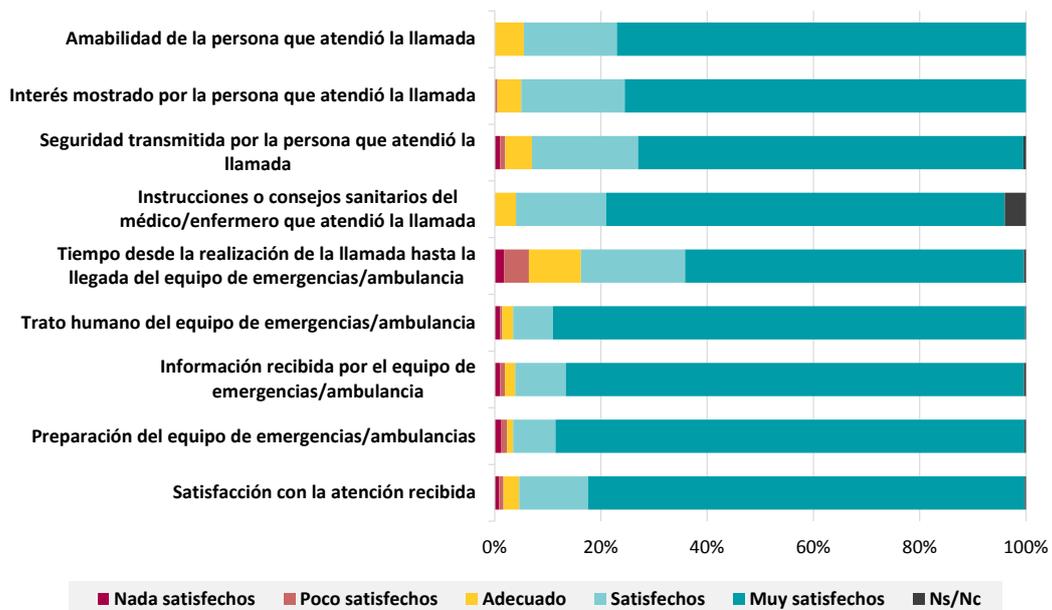
Base: 976

5.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

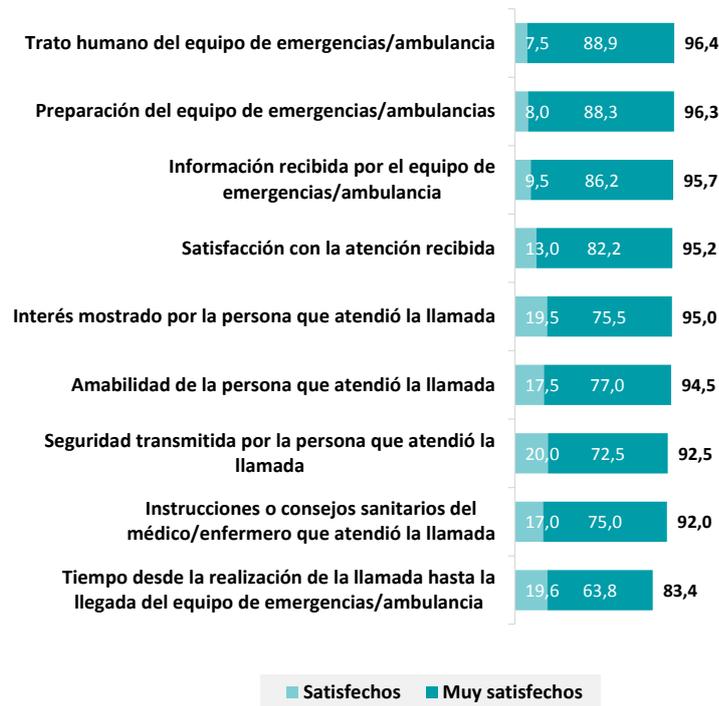
- Satisfacción con el servicio

ARAGÓN (n =976)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	0	0,0	0	0,0	11	5,5	35	17,5	154	77,0	0	0,0
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	0	0,0	1	0,5	9	4,5	39	19,5	151	75,5	0	0,0
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	2	1,0	2	1,0	10	5,0	40	20,0	145	72,5	1	0,5
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada	0	0,0	0	0,0	8	4,0	34	17,0	150	75,0	8	4,0
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	14	1,8	36	4,6	76	9,8	152	19,6	495	63,8	3	0,4
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	8	1,0	3	0,4	16	2,1	58	7,5	690	88,9	1	0,1
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	8	1,0	7	0,9	15	1,9	74	9,5	669	86,2	3	0,4
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	9	1,2	9	1,2	9	1,2	62	8,0	685	88,3	2	0,3
Satisfacción con la atención recibida	8	0,8	8	0,8	29	3,0	127	13,0	802	82,2	2	0,2

Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfechos y muy satisfechos)



• **Recomendación del servicio**



Base: 976

5.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =976)	
	fr	%
Atención general	744	76,2%
Rapidez	128	13,1%
Satisfacción general	117	12,0%
Atención médica	12	1,2%
Información	7	0,7%
Transporte sanitario	3	0,3%
Atención telefónica	3	0,3%
Organización	2	0,2%
Atención de otro personal sanitario	1	0,1%
No sabe / No contesta	71	7,3%
Total	1.088	111,5%

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =976)	
	fr	%
Tiempo de espera	169	17,3%
Atención telefónica	64	6,6%
Atención general	27	2,8%
Transporte sanitario	23	2,4%
Atención médica	20	2,0%
Oferta de profesionales	9	0,9%
Instalaciones / Recursos materiales	9	0,9%
Falta de organización	8	0,8%
Información	5	0,5%
Insatisfacción general	4	0,4%
Otros	6	0,6%
No sabe / No contesta	662	67,8%
Total	1.006	103,1%

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

5.2 RESULTADOS POR LOTE

5.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

	ARAGÓN (n =976)		CCU (n=200)		UMES Zaragoza (n=192)		UMES Aragón (n=186)		SUAP (n=199)		Otros recursos (n=199)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
SEXO												
Hombre	267	27,4%	45	22,5%	60	31,3%	69	37,1%	41	20,6%	52	26,1%
Mujer	709	72,6%	155	77,5%	132	68,8%	117	62,9%	158	79,4%	147	73,9%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	267	56,4	45	58,0	60	55,5	69	52,2	41	63,4	52	56,3
Mujer	709	59,6	155	56,3	132	60,6	117	56,7	158	62,2	147	61,4
Total	976	58,7	200	56,7	192	59,0	186	55,0	199	62,5	199	60,1
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
16-25	23	2,4%	2	1,0%	6	3,1%	5	2,7%	3	1,5%	7	3,5%
26-35	77	7,9%	21	10,5%	12	6,3%	21	11,3%	6	3,0%	17	8,5%
36-45	135	13,8%	31	15,5%	28	14,6%	25	13,4%	23	11,6%	28	14,1%
46-55	183	18,8%	37	18,5%	33	17,2%	50	26,9%	41	20,6%	22	11,1%
56-64	182	18,6%	44	22,0%	31	16,1%	38	20,4%	34	17,1%	35	17,6%
65-75	195	20,0%	38	19,0%	47	24,5%	25	13,4%	42	21,1%	43	21,6%
> 75	181	18,5%	27	13,5%	35	18,2%	22	11,8%	50	25,1%	47	23,6%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	10	1,0%	0	0,0%	3	1,6%	2	1,1%	0	0,0%	5	2,5%
Jubilado / pensionista	366	37,5%	63	31,5%	76	39,6%	59	31,7%	87	43,7%	81	40,7%
En paro	50	5,1%	6	3,0%	6	3,1%	12	6,5%	12	6,0%	14	7,0%
Trabajando	401	41,1%	111	55,5%	73	38,0%	85	45,7%	67	33,7%	65	32,7%
Ama de casa	149	15,3%	20	10,0%	34	17,7%	28	15,1%	33	16,6%	34	17,1%

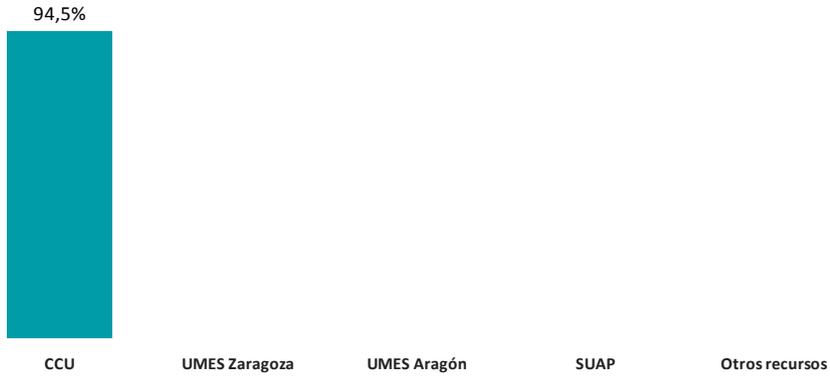
5.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el servicio

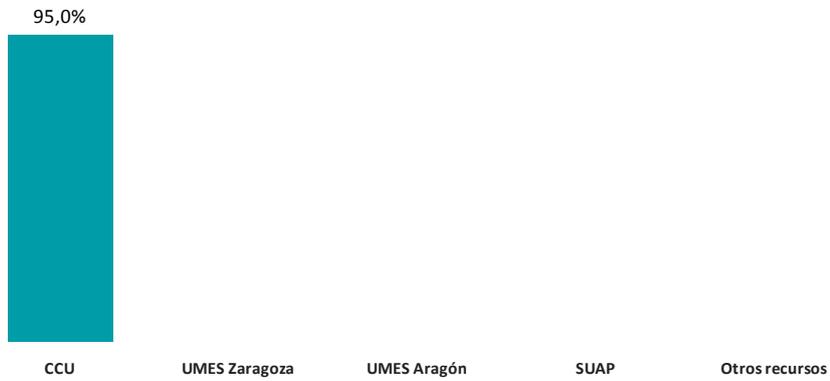
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =976)		CCU (n=200)		UMES Zaragoza (n=192)		UMES Aragón (n=186)		SUAP (n=199)		Otros recursos (n=199)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%										
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	189	94,5	189	94,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	190	95,0	190	95,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	185	92,5	185	92,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada	184	92,0	184	92,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ ambulancia	647	83,4	0	0,0	167	87,0	159	85,5	162	81,4	159	79,9
Trato humano del equipo de emergencias/ ambulancia	748	96,4	0	0,0	187	97,4	177	95,2	193	97,0	191	96,0
Información recibida por el equipo de emergencias/ ambulancia	743	95,7	0	0,0	182	94,8	176	94,6	194	97,5	191	96,0
Preparación del equipo de emergencias/ ambulancia	747	96,3	0	0,0	187	97,4	175	94,1	192	96,5	193	97,0
Satisfacción con la atención recibida	929	95,2	189	94,5	183	95,3	175	94,1	194	97,5	188	94,5

- **Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos**

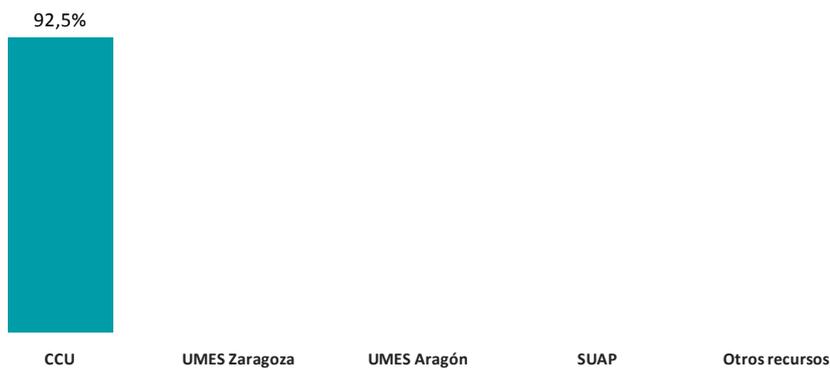
Amabilidad de la persona que atendió la llamada



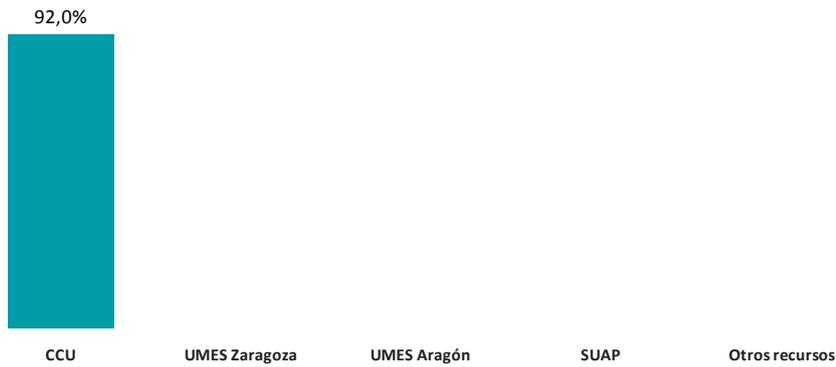
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada



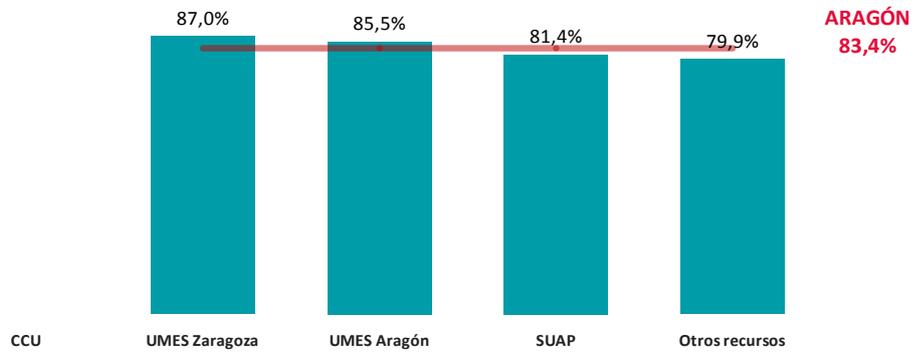
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada



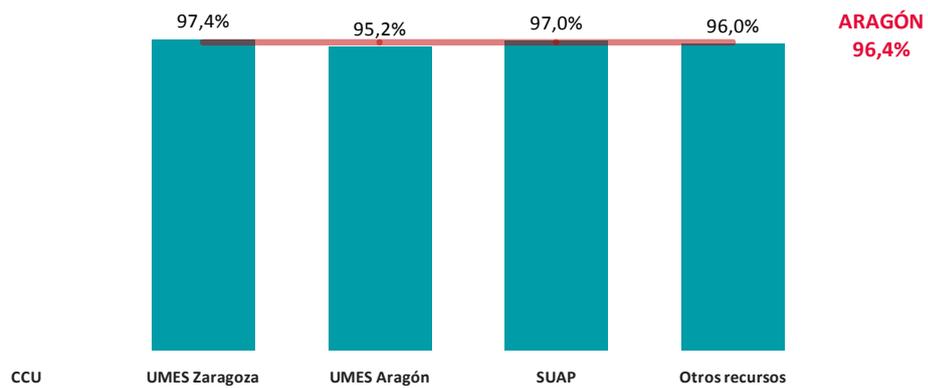
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada



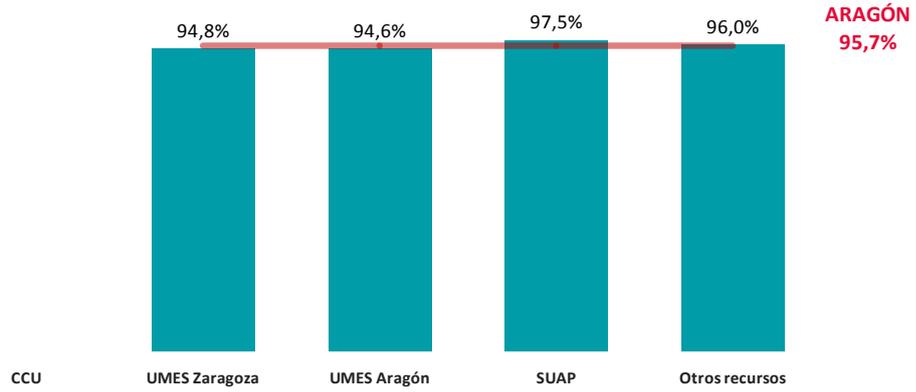
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ ambulancia



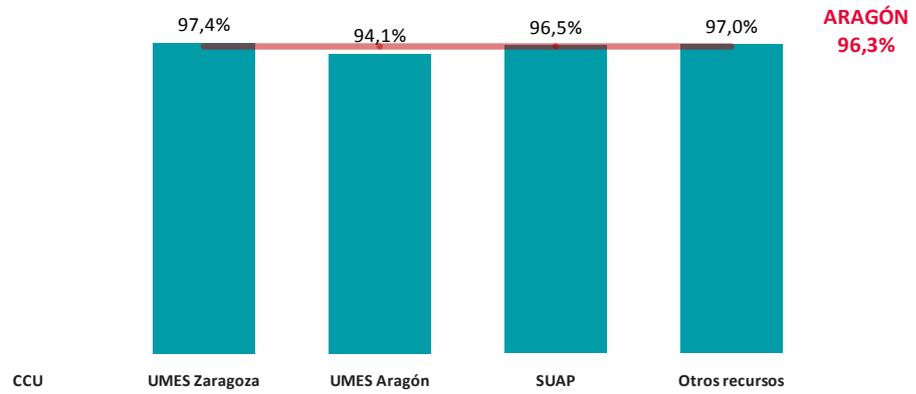
Trato humano del equipo de emergencias/ ambulancia



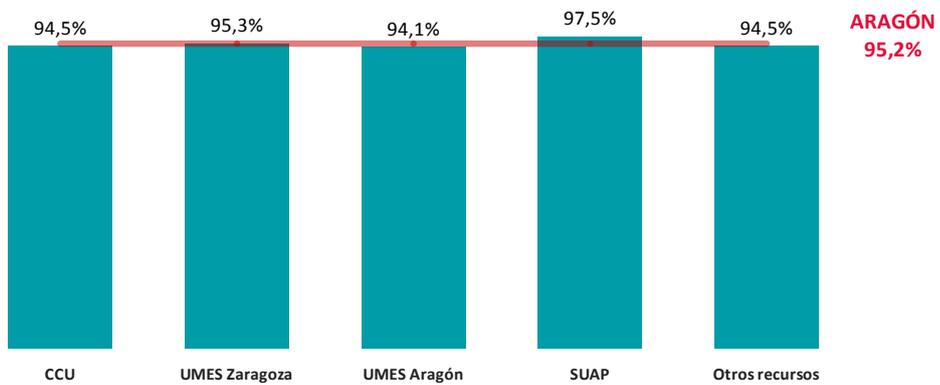
Información recibida por el equipo de emergencias/ ambulancia



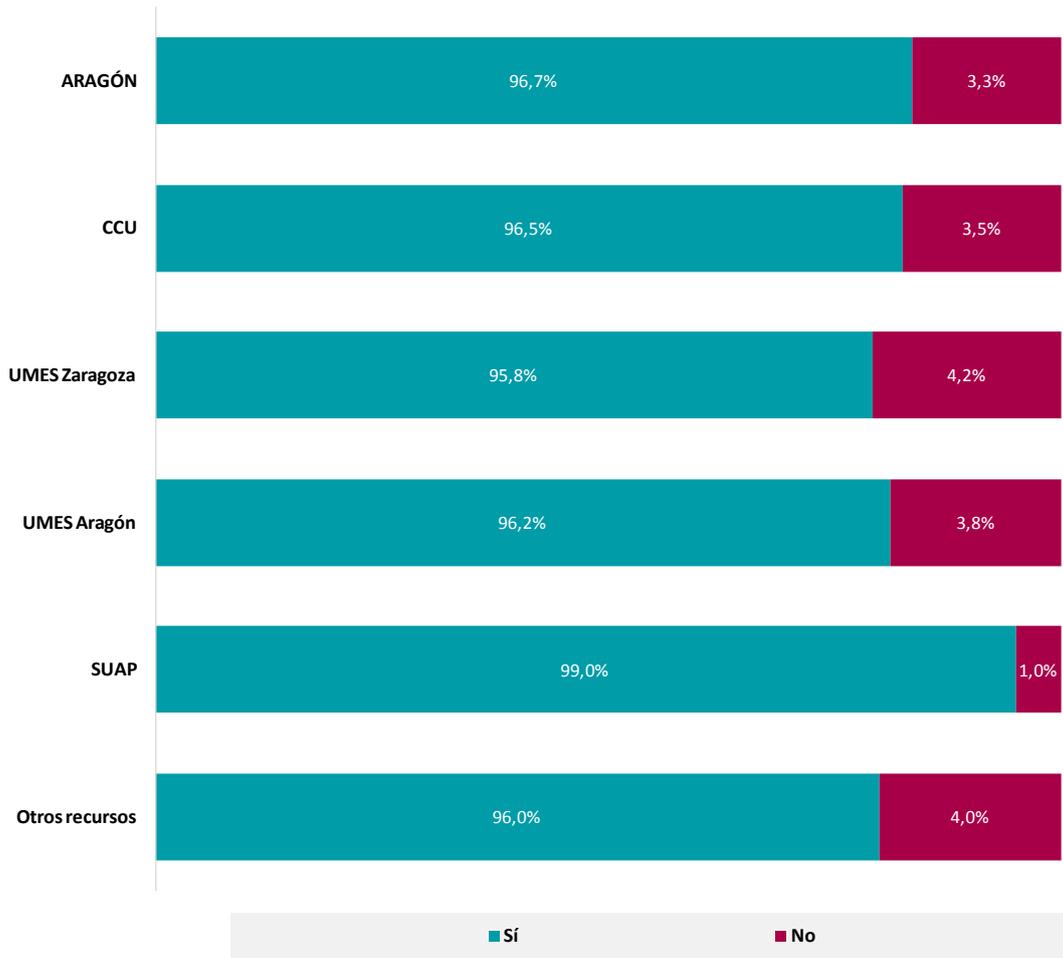
Preparación del equipo de emergencias/ ambulancia



Satisfacción con la atención recibida



• **Recomendación del servicio**



5.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=976)		CCU (n=200)		UMES Zaragoza (n=192)		UMES Aragón (n=186)		SUAP (n=199)		Otros recursos (n=199)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	744	76,2%	131	65,5%	154	80,2%	152	81,7%	157	78,9%	150	75,4%
Rapidez	128	13,1%	25	12,5%	35	18,2%	35	18,8%	21	10,6%	12	6,0%
Satisfacción general	117	12,0%	29	14,5%	28	14,6%	12	6,5%	24	12,1%	24	12,1%
Atención médica	12	1,2%	2	1,0%	1	0,5%	1	0,5%	7	3,5%	1	0,5%
Información	7	0,7%	1	0,5%	2	1,0%	3	1,6%	0	0,0%	1	0,5%
Transporte sanitario	3	0,3%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%
Atención telefónica	3	0,3%	3	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	2	0,2%	1	0,5%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	1	0,1%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
No sabe / No contesta	71	7,3%	24	12,0%	6	3,1%	13	7,0%	9	4,5%	19	9,5%
Total	1.088	111,5%	218	109,0%	227	118,2%	216	116,1%	218	109,5%	209	105,0%

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=976)		CCU (n=200)		UMES Zaragoza (n=192)		UMES Aragón (n=186)		SUAP (n=199)		Otros recursos (n=199)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera	169	17,3%	21	10,5%	20	10,4%	29	15,6%	46	23,1%	53	26,6%
Atención telefónica	64	6,6%	25	12,5%	12	6,3%	15	8,1%	6	3,0%	6	3,0%
Atención general	27	2,8%	6	3,0%	3	1,6%	4	2,2%	10	5,0%	4	2,0%
Transporte sanitario	23	2,4%	3	1,5%	4	2,1%	5	2,7%	2	1,0%	9	4,5%
Atención médica	20	2,0%	2	1,0%	7	3,6%	3	1,6%	4	2,0%	4	2,0%
Oferta de profesionales	9	0,9%	3	1,5%	1	0,5%	1	0,5%	3	1,5%	1	0,5%
Instalaciones / Recursos materiales	9	0,9%	5	2,5%	0	0,0%	1	0,5%	2	1,0%	1	0,5%
Falta de organización	8	0,8%	4	2,0%	1	0,5%	1	0,5%	2	1,0%	0	0,0%
Información	5	0,5%	3	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%
Insatisfacción general	4	0,4%	1	0,5%	1	0,5%	1	0,5%	0	0,0%	1	0,5%
Otros	6	0,6%	2	1,0%	0	0,0%	3	1,6%	1	0,5%	0	0,0%
No sabe / No contesta	662	67,8%	135	67,5%	144	75,0%	131	70,4%	126	63,3%	126	63,3%
Total	1.006	103,1%	210	105,0%	193	100,5%	194	104,3%	202	101,5%	207	104,0%

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

6. LABORATORIOS CLÍNICOS

La Encuesta se realiza también a usuarios de los Laboratorios Clínicos de los 9 Hospitales Generales de SALUD de la Comunidad Autónoma:

- Hospital San Jorge
- Hospital de Barbastro
- Hospital Obispo Polanco
- Hospital de Alcañiz
- Hospital Ernest Lluch Martín
- Hospital Nuestra Señora de Gracia
- Hospital Royo Villanova
- Hospital Universitario Miguel Servet
- Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa

Perfil sociodemográfico

El perfil sociodemográfico de los encuestados refleja un 57,4% de mujeres y un 42,6% de hombres. La edad media de los hombres es de 62,6 años y, por su parte, las mujeres registran una edad media de 58,1 años.

El estrato de edad mayoritario es el de **65 o más años** con un porcentaje total del 48,2%.

En la situación laboral, en consonancia con la distribución por grupos de edad, predominan los **jubilados/pensionistas** con un porcentaje del 53,7%. Por otro lado, el 29,5% se encuentra trabajando; mientras que el resto de situaciones presentan porcentajes más bajos: en paro un 5,0%, ama de casa un 7,0%, menor de 16 años (valoraciones indicadas por sus padres o tutores) un 2,4% y, en último lugar, los estudiantes, representados por un 2,2%.

Opinión de los usuarios

Entre los aspectos reflejados, el indicador que más destaca es el **trato recibido del personal que extrae las muestras**, valorado por un 96,3% de los participantes como satisfechos o muy satisfechos.

Existen otros aspectos que representan un alto grado de satisfacción entre los encuestados como las **medidas de higiene y limpieza** (95,9%) y la **satisfacción general con el servicio recibido** (94,3%).

En el estudio individual por Centro se puede destacar algún aspecto más, como por ejemplo la **información** sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis o cómo tenía que recoger la muestra, que obtiene un alto porcentaje de satisfacción en el Hospital Nuestra Señora de Gracia (92,4%), Hospital Alcañiz (89,0%) o el Hospital Royo Villanova (88,5%).

Por el contrario, el **tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras** (73,0%) y la **comodidad en la zona de espera** (75,3%) son los aspectos con menor porcentaje de satisfacción. La **privacidad o intimidad en la zona de extracción** también resulta un factor con una satisfacción menor que otros aspectos, con un 75,9% a nivel global.

La comodidad en la zona de espera obtiene un índice de satisfacción menor en el Hospital San Jorge (68,9%) y en el Hospital Miguel Servet (70,9%). Sobre el tiempo de espera hasta la extracción o entrega de la muestra, los que menor grado de

satisfacción presentan son el Hospital San Jorge (56,0%), Hospital Lozano Blesa (63,1%) y Hospital Miguel Servet (64,0%). Además, el Hospital Ernest Lluch y el Hospital de Alcañiz presentan peores porcentajes de usuarios satisfechos o muy satisfechos en cuanto a la privacidad o intimidad en la zona de extracción (69,4% y 70,0% respectivamente).

El 97,1% de los usuarios cree que el **tiempo que le han dedicado ha sido el necesario**. Es en el Hospital Royo Villanova donde un porcentaje menor de usuarios cree que el tiempo dedicado ha sido el correcto (94,1%).

La **extracción o entrega de muestras** suele ser realizada mayoritariamente en un Centro de Especialidades (94,7%). Por su parte el 1,0% lo hace en centros de atención primaria y el 4,1% en hospitales.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

La **atención y satisfacción general** son los aspectos positivos más señalados por los encuestados, con un 42,2 y 17,3%, respectivamente.

En el análisis por centros, la atención general destaca en el Hospital de Barbastro (56,7%) y el Hospital Miguel Servet (50,2%). Recibe una valoración menor en el Hospital Nuestra Señora de Gracia (25,0%) y en el Hospital San Jorge (32,1%).

La satisfacción general es un aspecto más señalado en el Hospital de Alcañiz (36,6%).

Entre los **aspectos señalados como negativos** destaca el **tiempo de espera** (8,5%), seguido por las **instalaciones y recursos materiales** (6,2%) y la **saturación** o masificación de los pacientes (5,0%). La mayoría de los usuarios (73,3%) no ha destacado ningún aspecto negativo.

El tiempo de espera es un aspecto destacado como negativo especialmente en el Hospital. Miguel Servet (19,4%), Hospital Lozano Blesa (14,0%) y Hospital San Jorge (13,0%). El Hospital Nuestra Señora de Gracia es donde más usuarios destacan las instalaciones y recursos materiales (un 11,5%) como aspecto negativo.

Participación en el sistema sanitario

Respecto a las diferentes formas de participar en el Sistema Sanitario, la **página web saludinforma.es** es la más conocida (41,0% de los usuarios), seguida, a gran distancia, del Consejo de Salud de Zona (5,3%), los Comités de Ética Asistencial (4,4%), la Escuela de Salud de Aragón (4,0%) y otras formas de participación (2,9%).

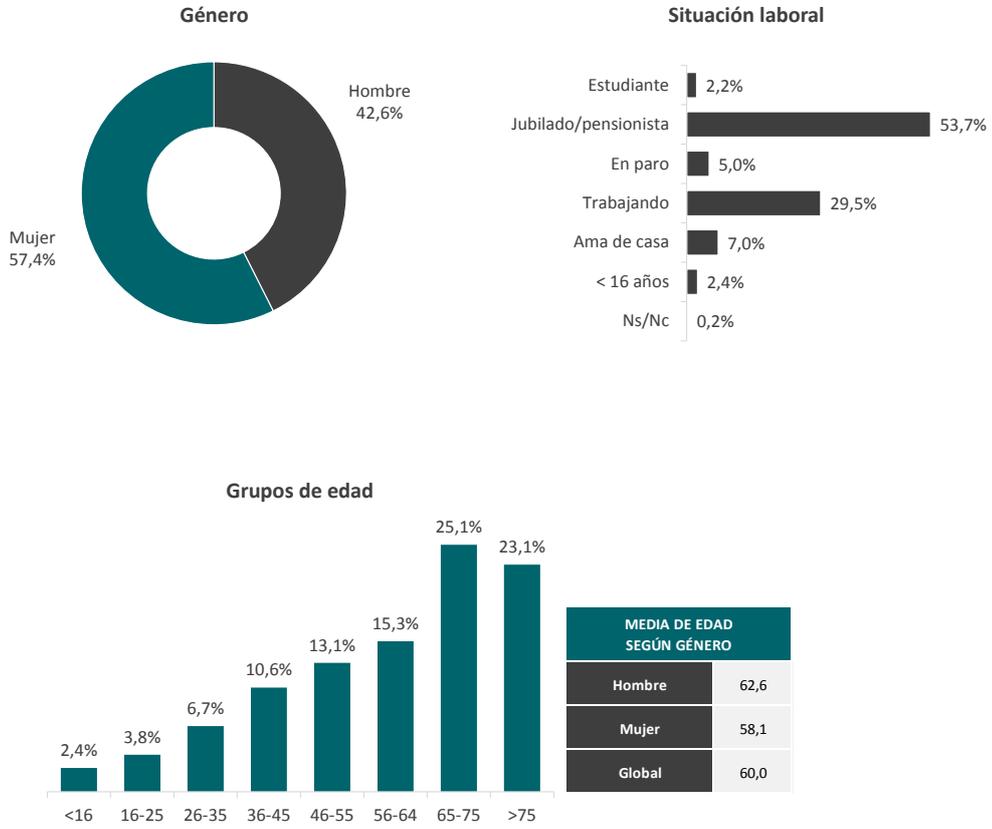
Voluntades Anticipadas

El 78,6% de los usuarios no ha sido informado sobre las **Voluntades Anticipadas**, frente al 6,2% que sí lo ha sido. Un 15,2% de los usuarios encuestados afirman conocer este documento aunque no le hayan informado en su centro.

Hay diferencias por centros. Hay hospitales que superan el 8% de usuarios informados sobre Voluntades Anticipadas, como el Miguel Servet (8,0%), San Jorge (8,5%) y Nuestra Señora de Gracia (8,7%). Por el contrario, en el Hospital Royo Villanova, Hospital Obispo Polanco y Hospital de Alcañiz se ha informado al 4,2%, 4,5% y 4,5% de los usuarios, respectivamente.

6.1. RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

6.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

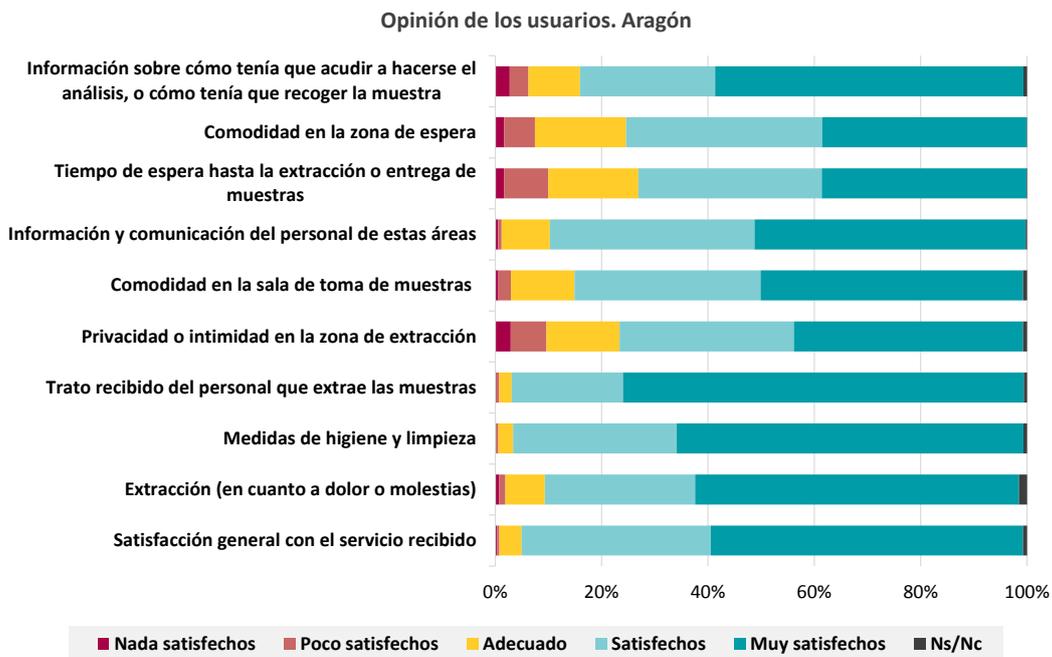


Base: 2.609

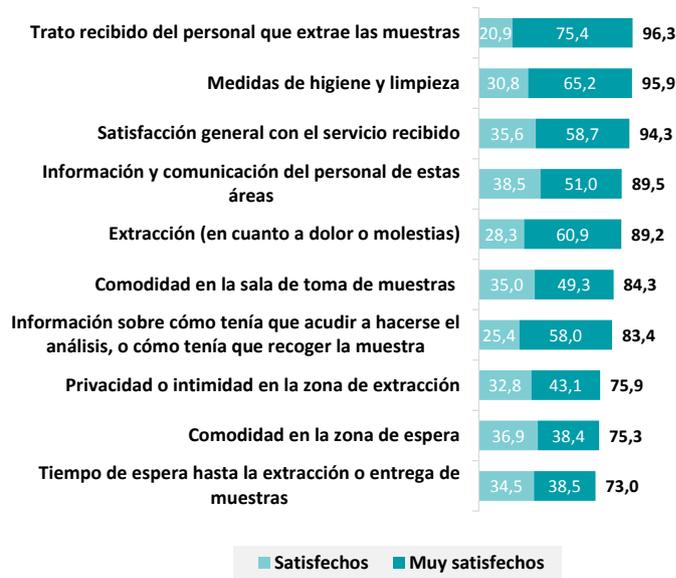
6.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

- Satisfacción con el centro

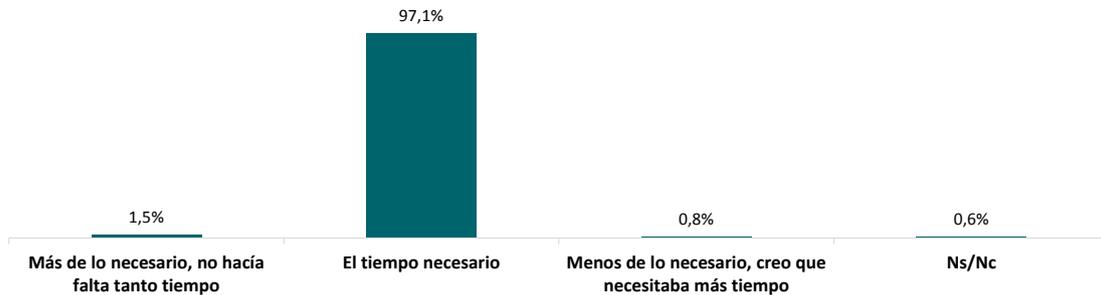
ARAGÓN (n =2.609)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	71	2,7	92	3,5	253	9,7	663	25,4	1.512	58,0	18	0,7
Comodidad en la zona de espera	44	1,7	151	5,8	447	17,1	962	36,9	1.003	38,4	2	0,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	43	1,6	217	8,3	442	16,9	900	34,5	1.004	38,5	3	0,1
Información y comunicación del personal de estas áreas	14	0,5	17	0,7	237	9,1	1.004	38,5	1.330	51,0	7	0,3
Comodidad en la sala de toma de muestras	15	0,6	62	2,4	312	12,0	913	35,0	1.287	49,3	20	0,8
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	76	2,9	175	6,7	359	13,8	855	32,8	1.124	43,1	20	0,8
Trato recibido del personal que extrae las muestras	6	0,2	13	0,5	62	2,4	546	20,9	1.966	75,4	16	0,6
Medidas de higiene y limpieza	2	0,1	13	0,5	73	2,8	803	30,8	1.700	65,2	18	0,7
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	19	0,7	31	1,2	193	7,4	737	28,3	1.589	60,9	39	1,5
Satisfacción general con el servicio recibido	9	0,3	11	0,4	109	4,2	928	35,6	1.532	58,7	20	0,8



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfechos y muy satisfechos)

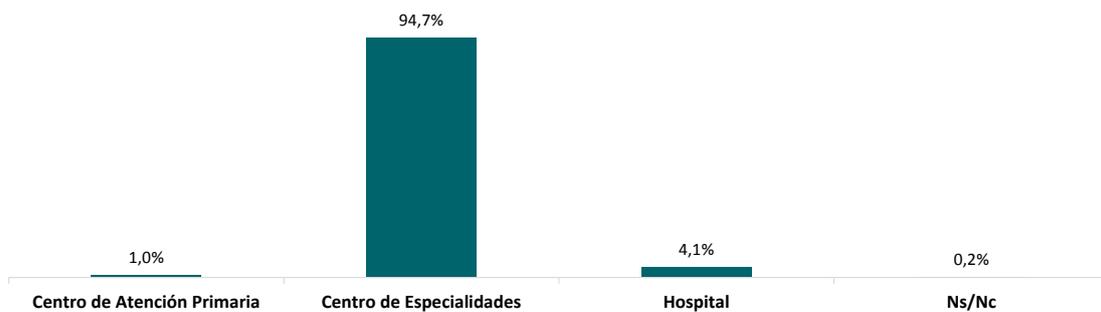


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



Base: 2.609

- Lugar de extracción o entrega de muestras**



Base: 2.609

6.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =2.609)	
	fr	%
Atención general	1.102	42,2
Satisfacción general	451	17,3
Rapidez (una vez en el centro)	136	5,2
Atención de otro personal sanitario	34	1,3
Instalaciones / Recursos materiales	18	0,7
Limpieza	12	0,5
Atención médica	9	0,3
Información	9	0,3
Organización	8	0,3
Cercanía / Ubicación	6	0,2
Atención de personal no sanitario	5	0,2
Rapidez para dar cita	2	0,1
Citaciones	1	0,0
Oferta de profesionales	1	0,0
No sabe / No contesta	909	34,8
Total	2.703	103,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

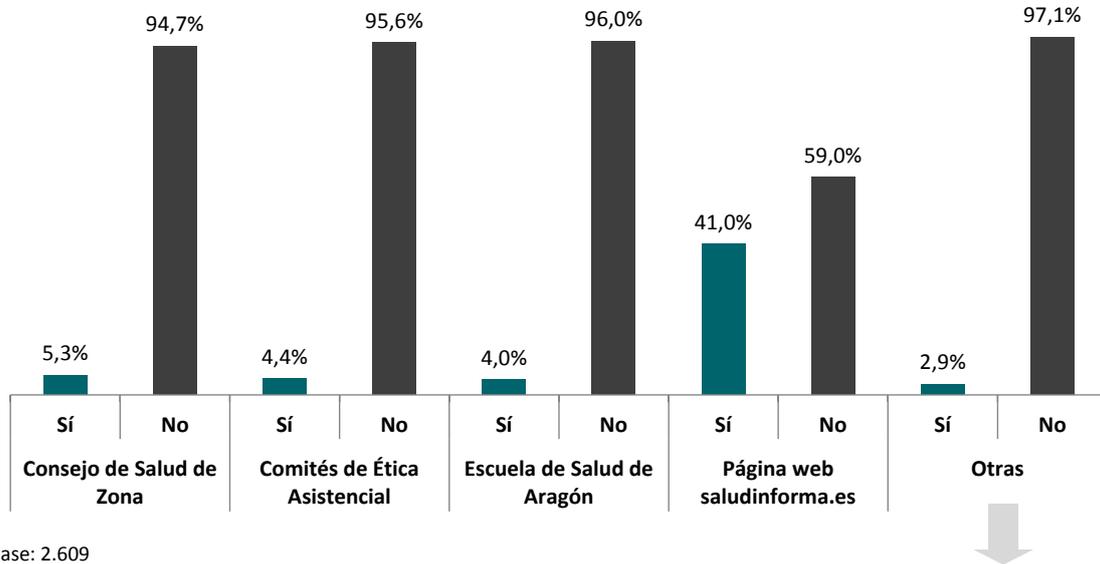
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =2.609)	
	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	223	8,5
Instalaciones / Recursos materiales	161	6,2
Saturación / Masificación de pacientes	130	5,0
Lista de espera	82	3,1
Oferta de profesionales	55	2,1
Atención de otro personal sanitario	51	2,0
Falta de organización	45	1,7
Información	19	0,7
Atención general	18	0,7
Atención médica	13	0,5
Falta de limpieza	10	0,4
Citaciones	7	0,3
Derivación a otros centros	5	0,2
Atención de personal no sanitario	4	0,2
Errores administrativos varios	4	0,2
Cercanía / Ubicación	1	0,0
Insatisfacción general	1	0,0
No sabe / No contesta	1.912	73,3
Total	2.741	105,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

6.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?

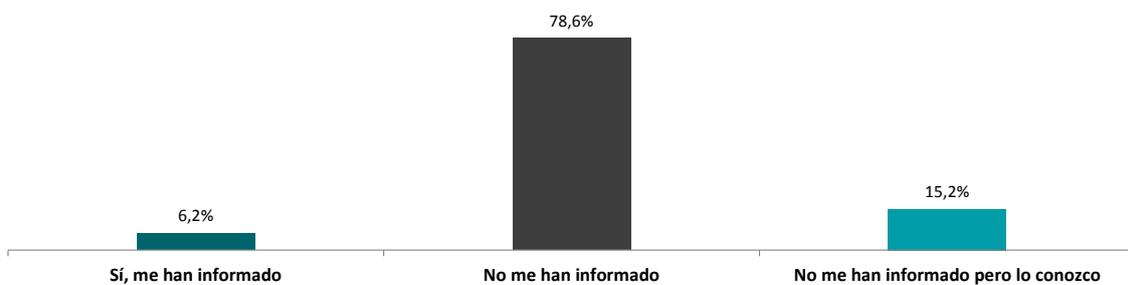


Base: 2.609

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	56	74,7%
ATENCIÓN AL PACIENTE	4	5,3%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	5	6,7%
CHARLAS	2	2,7%
TELÉFONO	8	10,7%
Total	75	100,0%

6.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



Base: 2.609

6.2 RESULTADOS POR HOSPITALES

6.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

	ARAGÓN (n =2.609)		H. SAN JORGE (n=293)		H. BARBASTRO (n=291)		H. OBISPO POLANCO (n=289)		H. ALCAÑIZ (n=290)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
SEXO										
Hombre	1.112	42,6%	158	53,9%	111	38,1%	117	40,5%	97	33,4%
Mujer	1.497	57,4%	135	46,1%	180	61,9%	172	59,5%	193	66,6%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	1.112	62,6	158	64,4	111	62,0	117	68,5	97	53,0
Mujer	1.497	58,1	135	58,1	180	54,6	172	65,1	193	52,6
Total	2.609	60,0	293	61,5	291	57,4	289	66,4	290	52,7
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	63	2,4%	2	0,7%	6	2,1%	1	0,3%	22	7,6%
16-25	98	3,8%	7	2,4%	10	3,4%	6	2,1%	29	10,0%
26-35	174	6,7%	18	6,1%	31	10,7%	16	5,5%	14	4,8%
36-45	276	10,6%	28	9,6%	45	15,5%	14	4,8%	25	8,6%
46-55	342	13,1%	35	11,9%	37	12,7%	38	13,1%	39	13,4%
56-64	399	15,3%	56	19,1%	34	11,7%	41	14,2%	55	19,0%
65-75	655	25,1%	91	31,1%	67	23,0%	64	22,1%	73	25,2%
> 75	602	23,1%	56	19,1%	61	21,0%	109	37,7%	33	11,4%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	58	2,2%	4	1,4%	7	2,4%	5	1,7%	13	4,5%
Jubilado / pensionista	1.401	53,7%	172	58,7%	147	50,5%	183	63,3%	102	35,2%
En paro	130	5,0%	14	4,8%	15	5,2%	10	3,5%	19	6,6%
Trabajando	770	29,5%	86	29,4%	92	31,6%	67	23,2%	88	30,3%
Ama de casa	182	7,0%	13	4,4%	24	8,2%	23	8,0%	43	14,8%
Menor de 16	63	2,4%	2	0,7%	6	2,1%	1	0,3%	22	7,6%
Ns/Nc	5	0,2%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,0%

	H. ERNEST LLUCH (n=288)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA		H. ROYO VILLANOVA (n=288)		H. MIGUEL SERVET (n=289)		H. LOZANO BLESA (n=293)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
SEXO										
Hombre	101	35,1%	110	38,2%	143	49,7%	132	45,7%	143	48,8%
Mujer	187	64,9%	178	61,8%	145	50,3%	157	54,3%	150	51,2%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	101	68,2	110	64,9	143	59,7	132	59,9	143	62,1
Mujer	187	66,7	178	62,5	145	58,3	157	48,7	150	55,2
Total	288	67,3	288	63,4	288	59,0	289	53,8	293	58,6
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	6	2,1%	2	0,7%	2	0,7%	17	5,9%	5	1,7%
16-25	6	2,1%	9	3,1%	15	5,2%	7	2,4%	9	3,1%
26-35	15	5,2%	9	3,1%	12	4,2%	41	14,2%	18	6,1%
36-45	19	6,6%	28	9,7%	43	14,9%	37	12,8%	37	12,6%
46-55	27	9,4%	40	13,9%	45	15,6%	36	12,5%	45	15,4%
56-64	40	13,9%	36	12,5%	45	15,6%	37	12,8%	55	18,8%
65-75	60	20,8%	82	28,5%	74	25,7%	71	24,6%	73	24,9%
> 75	115	39,9%	82	28,5%	52	18,1%	43	14,9%	51	17,4%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	2	0,7%	8	2,8%	10	3,5%	3	1,0%	6	2,0%
Jubilado / pensionista	182	63,2%	171	59,4%	142	49,3%	134	46,4%	168	57,3%
En paro	11	3,8%	15	5,2%	13	4,5%	18	6,2%	15	5,1%
Trabajando	72	25,0%	77	26,7%	100	34,7%	102	35,3%	86	29,4%
Ama de casa	15	5,2%	15	5,2%	21	7,3%	15	5,2%	13	4,4%
Menor de 16	6	2,1%	2	0,7%	2	0,7%	17	5,9%	5	1,7%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

6.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

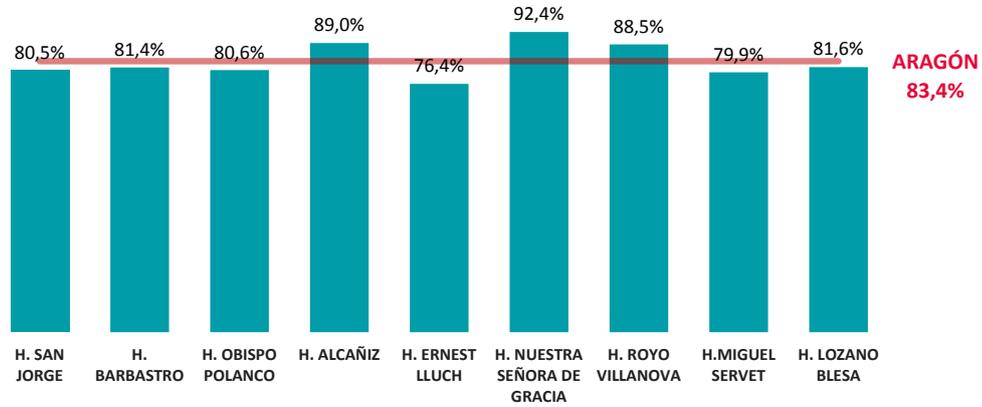
- Satisfacción con el centro

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=2.609)		H. SAN JORGE (n=293)		H. BARBASTRO (n=291)		H. OBISPO POLANCO (n=289)		H. ALCAÑIZ (n=290)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%								
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	2.175	83,4	236	80,5	237	81,4	233	80,6	258	89,0
Comodidad en la zona de espera	1.965	75,3	202	68,9	233	80,1	229	79,2	236	81,4
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	1.904	73,0	164	56,0	218	74,9	212	73,4	238	82,1
Información y comunicación del personal de estas áreas	2.334	89,5	243	82,9	256	88,0	270	93,4	277	95,5
Comodidad en la sala de toma de muestras	2.200	84,3	254	86,7	253	86,9	262	90,7	237	81,7
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	1.979	75,9	233	79,5	217	74,6	249	86,2	203	70,0
Trato recibido del personal que extrae las muestras	2.512	96,3	283	96,6	282	96,9	284	98,3	277	95,5
Medidas de higiene y limpieza	2.503	95,9	283	96,6	280	96,2	276	95,5	276	95,2
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	2.326	89,2	267	91,1	268	92,1	259	89,6	255	87,9
Satisfacción general con el servicio recibido	2.460	94,3	276	94,2	276	94,8	280	96,9	281	96,9

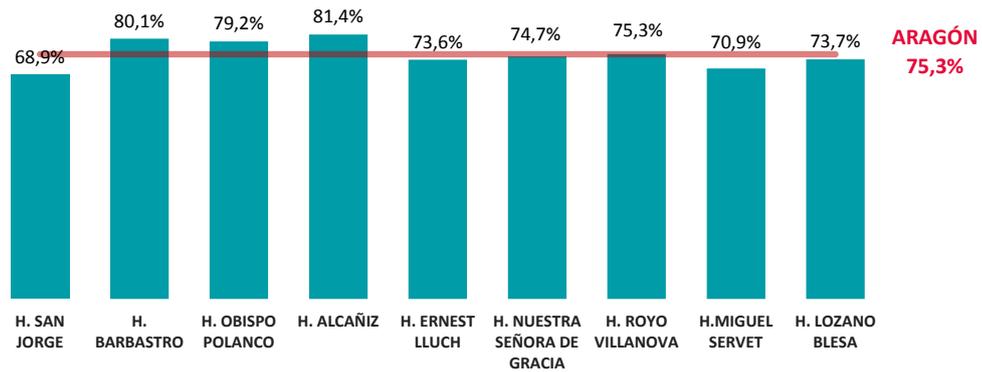
Opinión de los usuarios	H. ERNEST LLUCH (n=288)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=288)		H. ROYO VILLANOVA (n=288)		H. MIGUEL SERVET (n=289)		H. LOZANO BLESA (n=293)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	220	76,4	266	92,4	255	88,5	231	79,9	239	81,6
Comodidad en la zona de espera	212	73,6	215	74,7	217	75,3	205	70,9	216	73,7
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	241	83,7	234	81,3	227	78,8	185	64,0	185	63,1
Información y comunicación del personal de estas áreas	235	81,6	267	92,7	270	93,8	249	86,2	267	91,1
Comodidad en la sala de toma de muestras	237	82,3	233	80,9	235	81,6	241	83,4	248	84,6
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	200	69,4	220	76,4	222	77,1	224	77,5	211	72,0
Trato recibido del personal que extrae las muestras	277	96,2	271	94,1	277	96,2	279	96,5	282	96,2
Medidas de higiene y limpieza	269	93,4	279	96,9	276	95,8	279	96,5	285	97,3
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	260	90,3	265	92,3	256	88,9	247	85,5	249	85,0
Satisfacción general con el servicio recibido	274	95,1	264	91,7	269	93,4	265	91,7	275	93,9

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

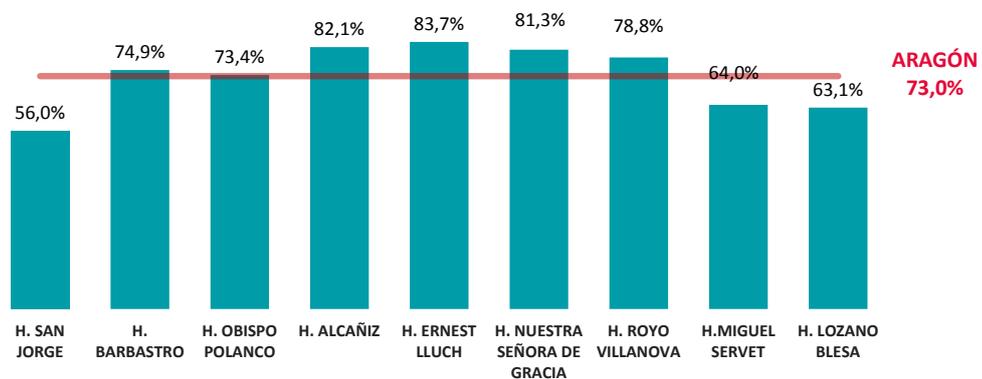
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra



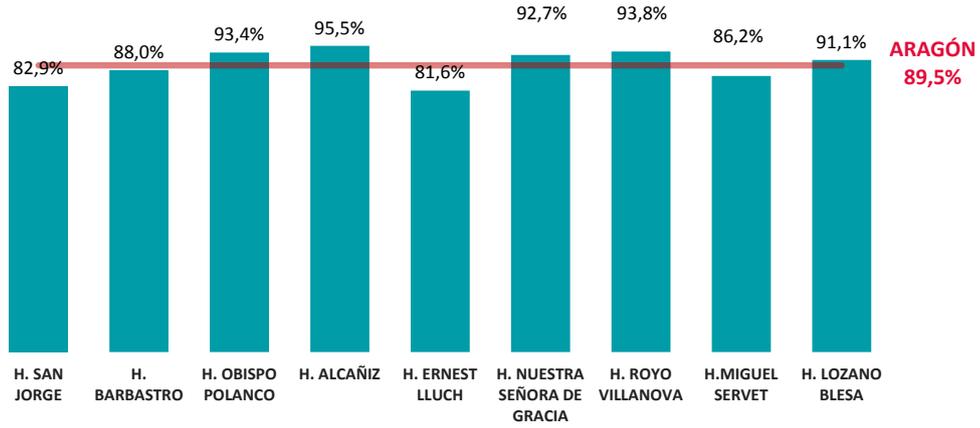
Comodidad en la zona de espera



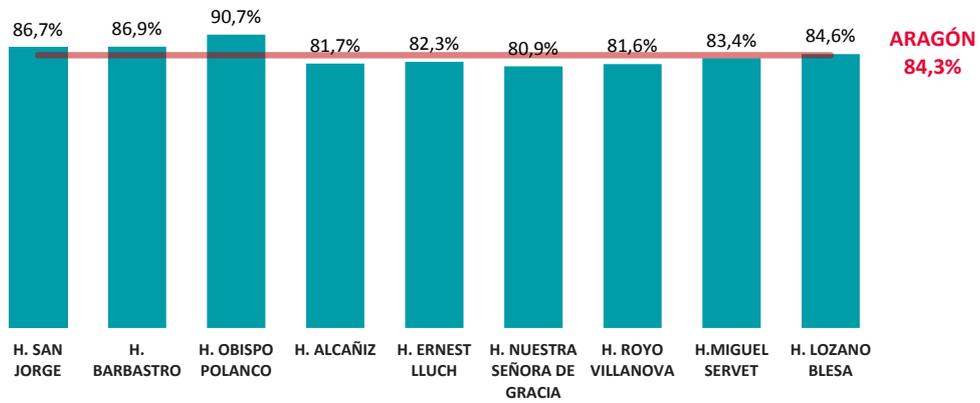
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras



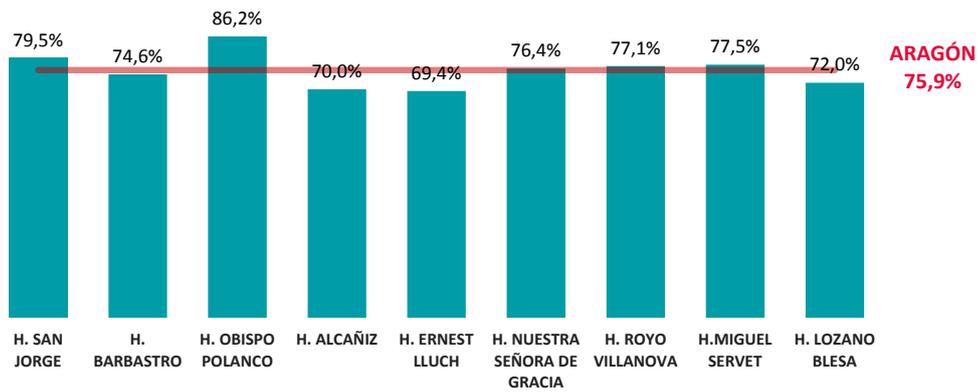
Información y comunicación del personal de estas áreas



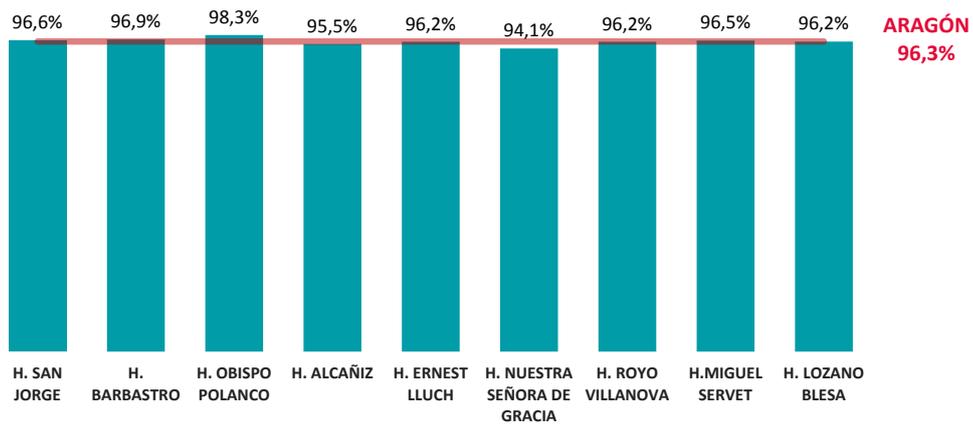
Comodidad en la sala de toma de muestras



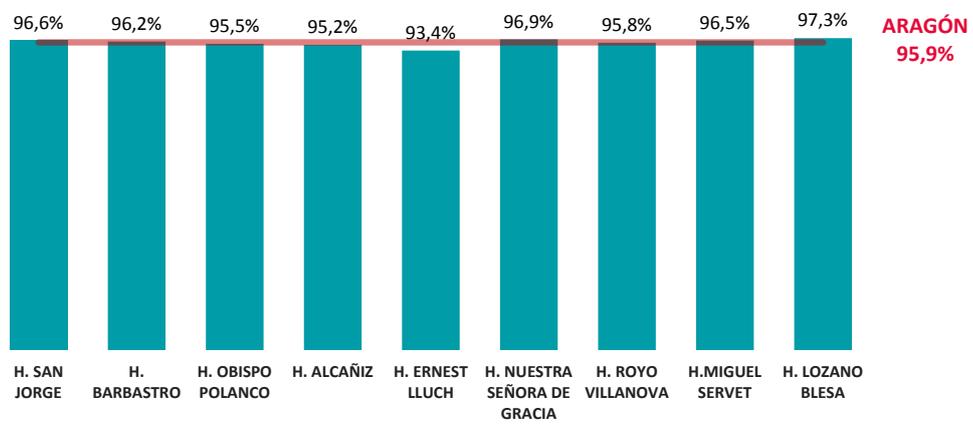
Privacidad o intimidad en la zona de extracción



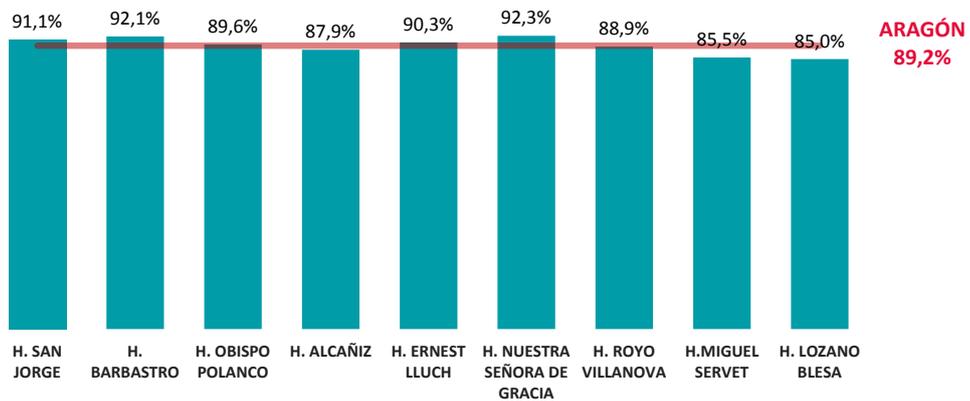
Trato recibido del personal que extrae las muestras



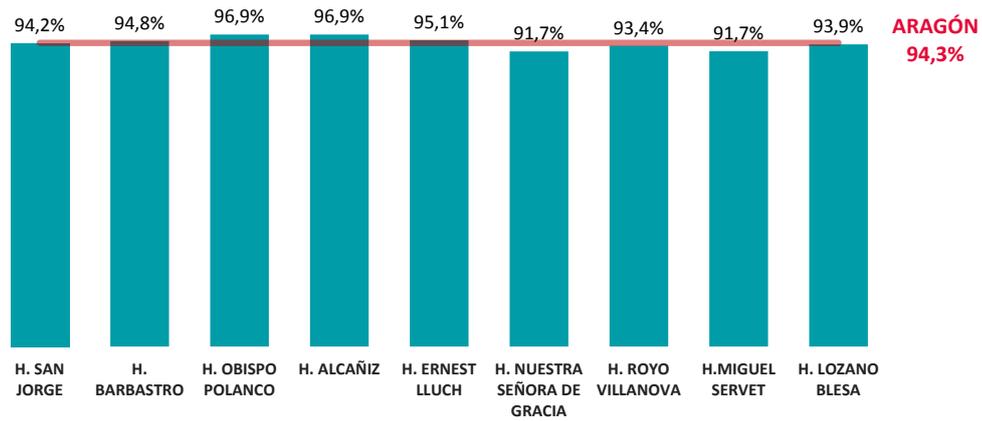
Medidas de higiene y limpieza



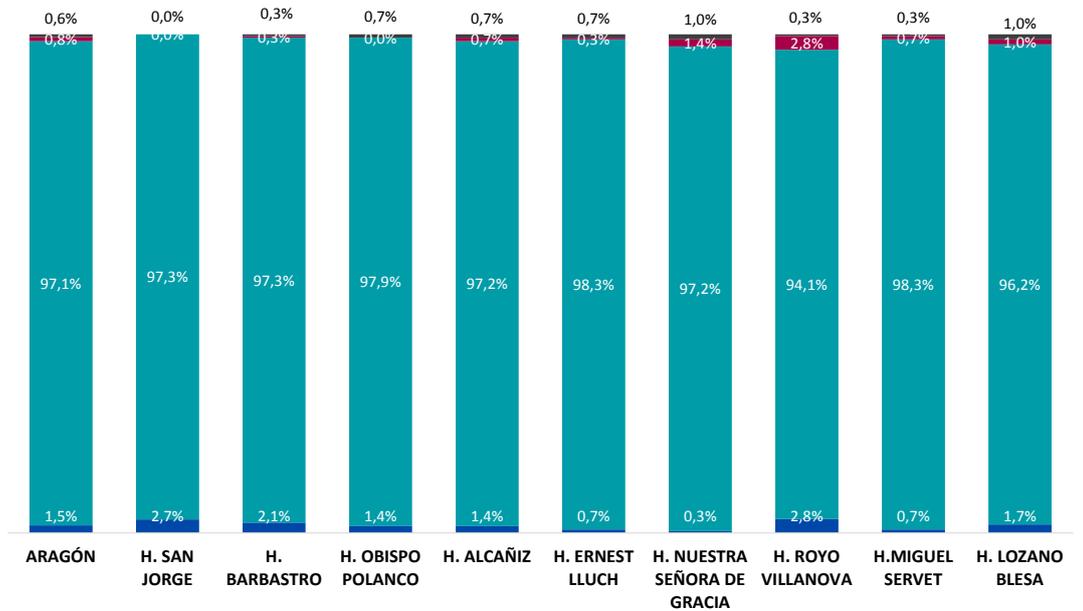
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)



Satisfacción general con el servicio recibido

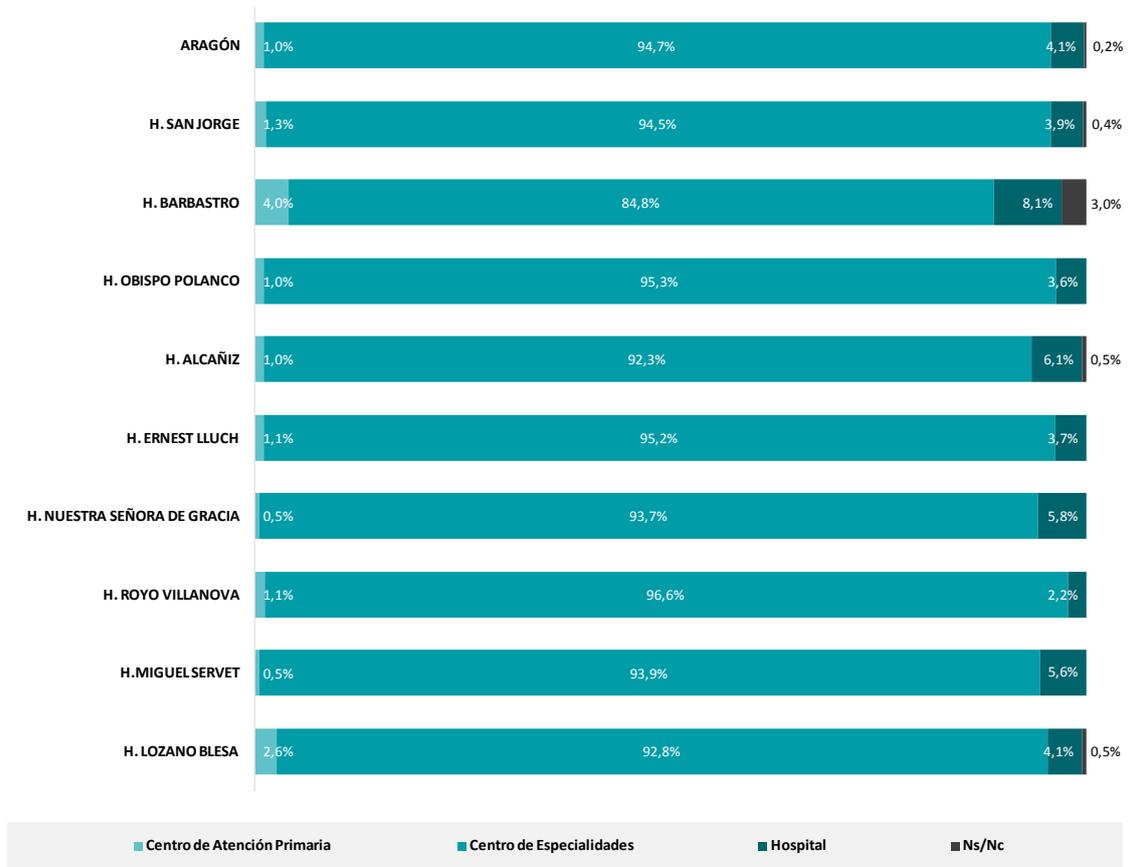


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado



■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

• Lugar de extracción o entrega de muestras



6.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=2.609)		H. SAN JORGE (n=293)		H. BARBASTRO (n=291)		H. OBISPO POLANCO (n=289)		H. ALCAÑIZ (n=290)		H. ERNEST LLUCH (n=288)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=288)		H. ROYO VILLANOVA (n=288)		H.MIGUEL SERVET (n=289)		H. LOZANO BLESA (n=293)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.102	42,2	94	32,1	165	56,7	138	47,8	105	36,2	136	47,2	72	25,0	131	45,5	145	50,2	116	39,6
Satisfacción general	451	17,3	33	11,3	43	14,8	59	20,4	106	36,6	34	11,8	31	10,8	52	18,1	24	8,3	69	23,5
Rapidez (una vez en el centro)	136	5,2	9	3,1	15	5,2	15	5,2	19	6,6	20	6,9	7	2,4	7	2,4	22	7,6	22	7,5
Atención de otro personal sanitario	34	1,3	7	2,4	4	1,4	0	0,0	6	2,1	2	0,7	2	0,7	2	0,7	5	1,7	6	2,0
Instalaciones / Recursos materiales	18	0,7	0	0,0	3	1,0	2	0,7	0	0,0	0	0,0	4	1,4	0	0,0	7	2,4	2	0,7
Limpieza	12	0,5	0	0,0	0	0,0	2	0,7	2	0,7	2	0,7	0	0,0	1	0,3	4	1,4	1	0,3
Atención médica	9	0,3	0	0,0	1	0,3	0	0,0	1	0,3	1	0,3	6	2,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Información	9	0,3	1	0,3	0	0,0	1	0,3	3	1,0	0	0,0	2	0,7	0	0,0	1	0,3	1	0,3
Organización	8	0,3	1	0,3	2	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	1,0	2	0,7
Cercanía / Ubicación	6	0,2	0	0,0	0	0,0	2	0,7	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	2	0,7
Atención de personal no sanitario	5	0,2	0	0,0	0	0,0	2	0,7	2	0,7	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Rapidez para dar cita	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,3
Citaciones	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Oferta de profesionales	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3
No sabe / No contesta	909	34,8	157	53,6	64	22,0	84	29,1	58	20,0	105	36,5	168	58,3	99	34,4	93	32,2	81	27,6
Total	2.703	103,6	302	103,1	297	102,1	305	105,5	303	104,5	300	104,2	294	102,1	292	101,4	306	105,9	304	103,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

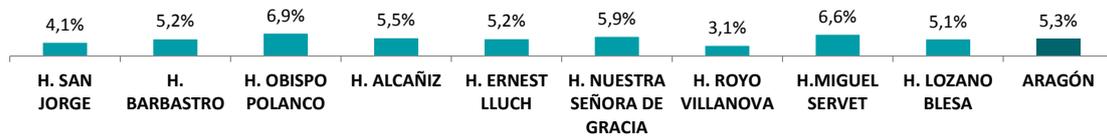
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =2.609)		H. SAN JORGE (n=293)		H. BARBASTRO (n=291)		H. OBISPO POLANCO (n=289)		H. ALCAÑIZ (n=290)		H. ERNEST LLUCH (n=288)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n =288)		H. ROYO VILLANOVA (n=288)		H.MIGUEL SERVET (n=289)		H. LOZANO BLESAA (n=293)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	223	8,5	38	13,0	21	7,2	7	2,4	16	5,5	4	1,4	25	8,7	15	5,2	56	19,4	41	14,0
Instalaciones / Recursos materiales	161	6,2	15	5,1	6	2,1	12	4,2	11	3,8	13	4,5	33	11,5	24	8,3	24	8,3	23	7,8
Saturación / Masificación de pacientes	130	5,0	13	4,4	17	5,8	12	4,2	13	4,5	2	0,7	6	2,1	12	4,2	27	9,3	28	9,6
Lista de espera	82	3,1	9	3,1	10	3,4	6	2,1	17	5,9	9	3,1	11	3,8	8	2,8	4	1,4	8	2,7
Oferta de profesionales	55	2,1	13	4,4	4	1,4	10	3,5	7	2,4	6	2,1	7	2,4	3	1,0	4	1,4	1	0,3
Atención de otro personal sanitario	51	2,0	4	1,4	7	2,4	4	1,4	6	2,1	4	1,4	6	2,1	4	1,4	5	1,7	11	3,8
Falta de organización	45	1,7	4	1,4	4	1,4	5	1,7	3	1,0	4	1,4	5	1,7	5	1,7	7	2,4	8	2,7
Información	19	0,7	1	0,3	2	0,7	1	0,3	1	0,3	3	1,0	4	1,4	1	0,3	5	1,7	1	0,3
Atención general	18	0,7	1	0,3	2	0,7	3	1,0	1	0,3	2	0,7	3	1,0	1	0,3	3	1,0	2	0,7
Atención médica	13	0,5	1	0,3	0	0,0	1	0,3	1	0,3	1	0,3	8	2,8	0	0,0	1	0,3	0	0,0
Falta de limpieza	10	0,4	0	0,0	0	0,0	3	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	3	1,0	0	0,0	3	1,0
Citaciones	7	0,3	2	0,7	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,7	2	0,7	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	5	0,2	0	0,0	1	0,3	0	0,0	2	0,7	2	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Atención de personal no sanitario	4	0,2	0	0,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0
Errores administrativos varios	4	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,3	2	0,7
Cercanía / Ubicación	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	1.912	73,3	210	71,7	225	77,3	238	82,4	221	76,2	244	84,7	193	67,0	224	77,8	173	59,9	184	62,8
Total	2.741	105,1	311	106,1	301	103,4	303	104,8	299	103,1	294	102,1	306	106,3	304	105,6	311	107,6	312	106,5

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.
Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

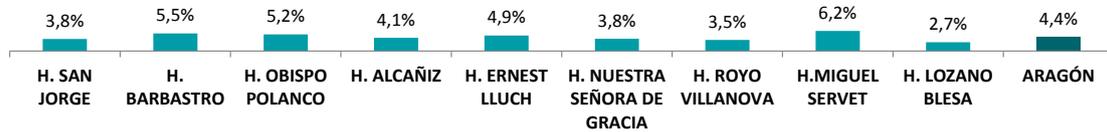
6.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?
(%Sí)

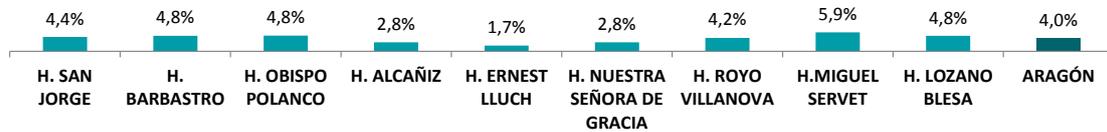
Consejos de Salud de Zona



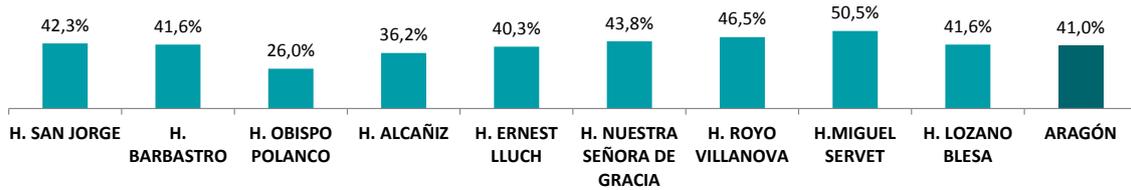
Comités de Ética Asistencial



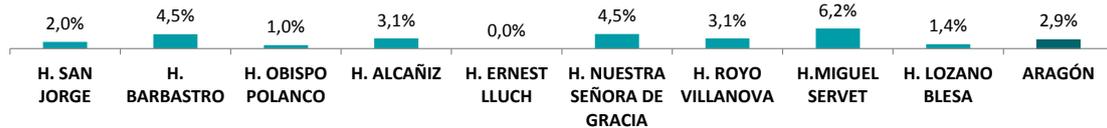
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

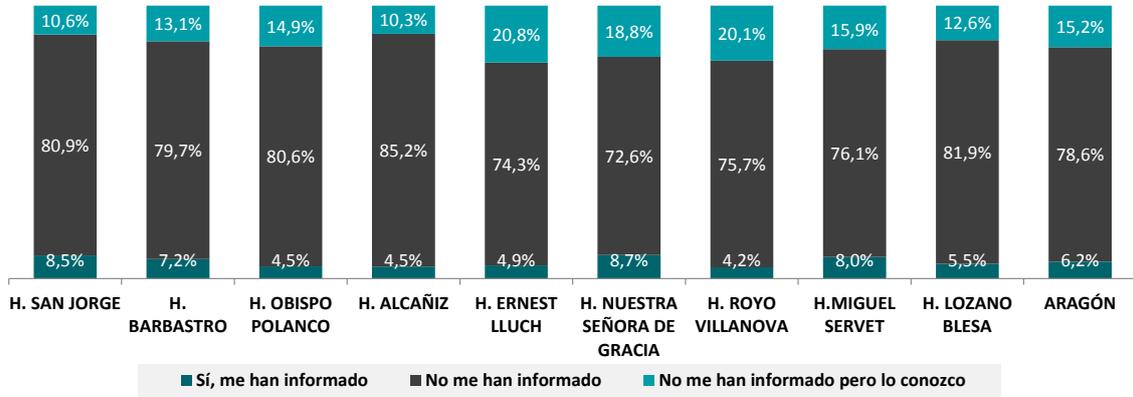


Otras formas de participación



6.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las “Voluntades Anticipadas”?



III.EVOLUCIÓN

- 1. HOSPITALES GENERALES DE SALUD**
- 2. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)**
- 3. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA**
- 4. HOSPITALES DE CONVALECENCIA**
- 5. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS**
- 6. LABORATORIOS CLÍNICOS**

A continuación, se realiza la comparación de resultados de 2018 con los obtenidos en 2016, 2014 y 2011, si bien los comentarios hacen referencia a la comparación con 2016.

Los ámbitos de atención comparados son:

- **HOSPITALES GENERALES DE SALUD**
 - Hospitalización
 - Consultas de atención especializada
 - Urgencias hospitalarias

- **CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)**
 - Hospitalización
 - Consultas de atención especializada
 - Urgencias

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

- **HOSPITALES DE CONVALECENCIA**
 - Hospitalización

- **061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS**
 - Aragón
 - Unidades

- **LABORATORIOS CLÍNICOS**

1. HOSPITALES GENERALES DE SALUD

1.1 HOSPITALIZACIÓN

1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

1.1 HOSPITALIZACIÓN

En los Hospitales Generales de Salud, los dos aspectos que más variación han experimentado en 2018, respecto a 2016, entre los usuarios de Hospitalización son los relativos al **estado de las habitaciones**, con un incremento de 5,91 puntos porcentuales, (situándose en el 81,1% de usuarios satisfechos o muy satisfechos) y la **comida**, con un descenso de 5,05 puntos porcentuales (situándose en el 73,8% de usuarios satisfechos o muy satisfechos).

La evolución de resultados por Hospital arroja los siguientes datos:

- H. San Jorge:

El aspecto con mayor aumento del porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos ha sido el **estado de las habitaciones** (7,53 puntos porcentuales más que en 2016, alcanzando en 2018 una tasa de satisfacción del 90,0%).

En cambio, la **comida** es el aspecto que más ha descendido (6,49 puntos porcentuales menos que en 2016, situándose actualmente la tasa de satisfacción en un 77,7%).

- H. Barbastro:

El mayor incremento del nivel de satisfacción en este centro se sitúa en el **interés del personal auxiliar** (+4,30), la **confianza que transmite el personal** (+3,81) y la **información recibida** (+3,26).

Sin embargo, la **comida**, es el aspecto que más desciende en satisfacción (-4,94).

- H. Obispo Polanco:

El **interés del personal auxiliar** y el **estado de las habitaciones** son los aspectos que más han aumentado (2,29 y 2,26 puntos porcentuales más que en 2016, respectivamente).

Destaca el descenso de la tasa de satisfacción con la **comida**, que ha bajado 10,43 puntos porcentuales y se sitúa en el 77,0%. La **solución dada al problema** también desciende en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios en 4,03 puntos.

- **H. Alcañiz:**

El **estado de las habitaciones** aumenta el nivel de satisfacción en 15,33 puntos (hasta el 75,5%).

La pérdida del nivel de satisfacción es pequeña, siendo los únicos aspectos que han bajado la **comida** (-2,87) y la **solución dada al problema** (-2,22).

- **H. Ernest Lluch:**

En esta edición 2018 se identifica un aumento generalizado del nivel de satisfacción en este centro.

El **estado de las habitaciones** es el ítem que registra mayor ascenso (+12,42) mientras que el único aspecto que disminuye ligeramente en cuanto a su valoración es la comida (-0,72).

- **H. Nuestra Señora de Gracia:**

El centro no aumenta de manera destacable la satisfacción en ningún aspecto. Sí aumenta ligeramente en la **confianza que transmite el personal** (+2,57) o el **interés del personal auxiliar** (+2,36). Además, los usuarios que consideran haber estado el **tiempo necesario** en el Hospital aumentan en 2,47 puntos porcentuales.

En sentido contrario, la **comida** desciende 6,63 puntos en cuanto a su valoración del 2016. También destaca el descenso en la percepción que existe sobre la **solución dada al problema** (-3,18).

- **H. Royo Villanova:**

Se identifica un aumento generalizado de la satisfacción. Los mayores incrementos se obtienen en cuanto al **estado de las habitaciones** (+4,71) y el **interés del personal de enfermería** (+4,02).

Solamente disminuye la satisfacción de los usuarios en dos aspectos: la **comida** (-5,56) y la **solución dada al problema** (-3,05).

- **H. Miguel Servet:**

El aspecto que registra un mayor aumento en el nivel de satisfacción es el **estado de las habitaciones**, con 6,69 puntos porcentuales más que en 2016.

Respecto a las valoraciones que pierden peso, desciende 5,16 puntos porcentuales la **comida** y en 3,63 puntos porcentuales la **solución dada al problema**.

- **H. Lozano Blesa:**

En este hospital también se recogen variaciones pequeñas respecto a 2016, destacando el aumento en la valoración del **estado de las habitaciones** (+3,53) y la **confianza que transmite el personal** (+3,33). Además, los usuarios que consideran haber estado el **tiempo necesario** en el Hospital aumentan en 3,34 puntos porcentuales.

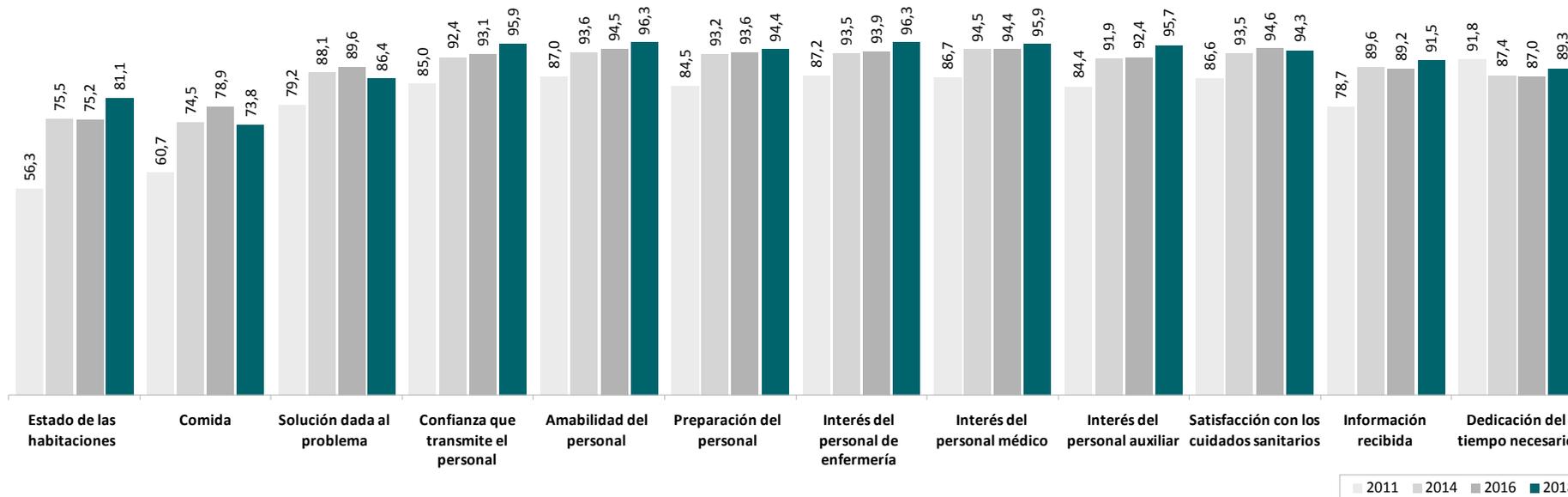
Las disminuciones se registran principalmente en la **solución dada al problema** (-3,73) y la **comida** (-3,67).

Opinión de los usuarios	Aragon					H. SAN JORGE					H. BARBASTRO					H. OBISPO POLANCO				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las habitaciones	56,3	75,5	75,2	81,1	+5,91	60,6	79,2	82,5	90,0	+7,53	68,8	86,9	86,4	87,5	+1,15	48,4	66,4	63,4	65,6	+2,26
Comida	60,7	74,5	78,9	73,8	-5,05	63,3	75,3	84,2	77,7	-6,49	64,5	80,7	80,8	75,9	-4,94	69,1	82,4	87,5	77,0	-10,43
Solución dada al problema	79,2	88,1	89,6	86,4	-3,18	82,4	88,0	92,3	88,6	-3,74	79,1	87,4	89,1	86,7	-2,36	76,2	88,5	91,4	87,3	-4,03
Confianza que transmite el personal	85,0	92,4	93,1	95,9	+2,81	87,4	92,2	92,7	96,5	+3,83	85,7	91,4	91,4	95,2	+3,81	84,0	93,4	94,8	96,2	+1,35
Amabilidad del personal	87,0	93,6	94,5	96,3	+1,81	89,7	93,2	94,2	97,0	+2,83	86,9	94,3	93,1	95,5	+2,37	86,9	94,9	96,3	97,1	+0,82
Preparación del personal	84,5	93,2	93,6	94,4	+0,76	85,9	92,8	93,5	95,2	+1,71	83,2	92,8	92,7	92,7	+0,00	82,0	94,6	95,0	94,4	-0,53
Interés del personal de enfermería	87,2	93,5	93,9	96,3	+2,41	91,1	94,0	95,1	96,9	+1,83	88,3	93,2	93,4	96,1	+2,63	85,9	94,8	95,2	97,1	+1,88
Interés del personal médico	86,7	94,5	94,4	95,9	+1,43	89,3	93,4	95,1	96,0	+0,94	86,0	93,2	94,1	94,3	+0,22	84,4	95,5	94,8	96,6	+1,81
Interés del personal auxiliar	84,4	91,9	92,4	95,7	+3,26	86,1	90,3	92,3	96,0	+3,65	85,1	92,6	90,9	95,2	+4,30	82,5	94,6	94,4	96,7	+2,29
Satisfacción con los cuidados sanitarios	86,6	93,5	94,6	94,3	-0,30	88,8	93,0	95,3	94,6	-0,69	85,5	92,7	93,6	93,6	-0,02	83,4	94,6	94,8	93,3	-1,47
Información recibida	78,7	89,6	89,2	91,5	+2,30	81,3	89,2	90,2	92,1	+1,87	77,3	90,4	88,1	91,4	+3,26	76,5	90,4	91,1	92,7	+1,60
Dedicación del tiempo necesario	91,8	87,4	87,0	89,3	+2,33	94,4	85,1	88,8	91,1	+2,24	92,1	88,8	90,3	89,6	-0,62	91,7	87,1	88,6	89,4	+0,87

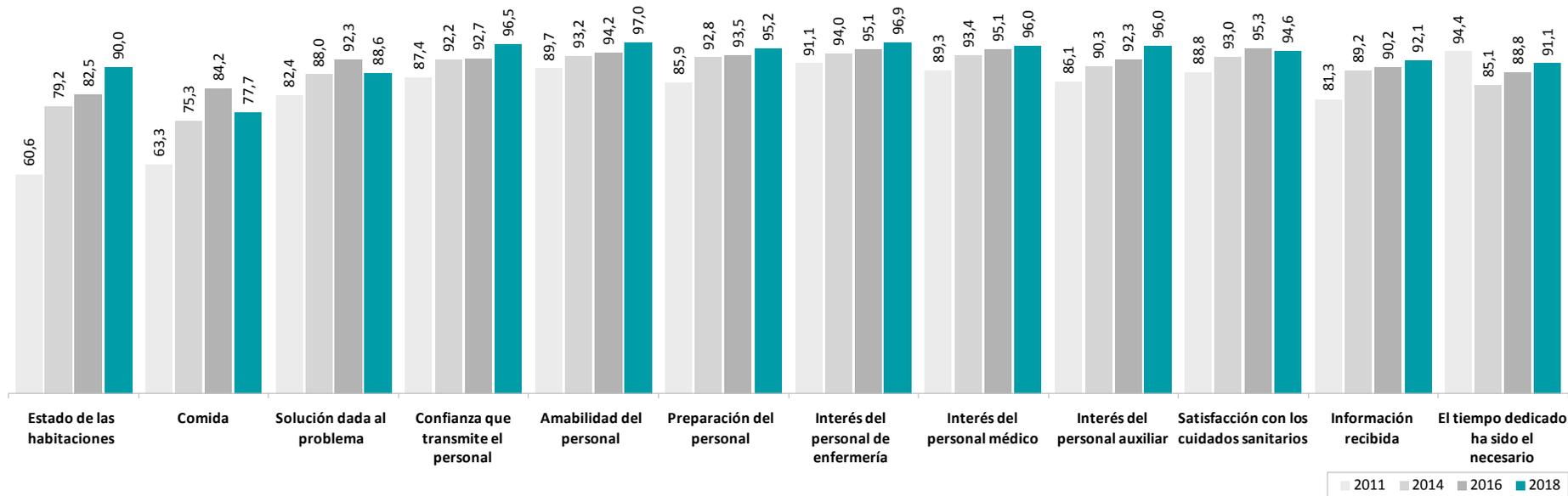
Opinión de los usuarios	H. ALCAÑIZ					H. ERNEST LLUCH					H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA					H. ROYO VILLANOVA				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las habitaciones	38,7	64,5	60,1	75,5	+15,33	53,1	77,7	72,0	84,4	+12,42	50,2	95,2	96,6	96,6	-0,08	65,2	81,3	74,2	78,9	+4,71
Comida	59,8	74,8	77,6	74,7	-2,87	57,4	73,9	73,1	72,4	-0,72	62,4	71,2	78,7	72,1	-6,63	61,4	66,4	72,7	67,1	-5,56
Solución dada al problema	79,3	89,4	91,8	89,5	-2,22	75,0	87,9	85,6	85,7	+0,07	81,3	91,0	92,1	88,9	-3,18	81,2	87,2	87,6	84,6	-3,05
Confianza que transmite el personal	82,9	92,5	94,1	96,3	+2,13	81,7	92,9	91,5	96,7	+5,26	88,0	94,4	94,1	96,7	+2,57	86,8	93,4	92,5	96,5	+3,94
Amabilidad del personal	87,7	93,5	94,7	97,3	+2,62	83,3	94,4	93,6	96,6	+2,95	85,0	94,9	95,3	97,0	+1,73	89,5	94,4	94,6	96,9	+2,30
Preparación del personal	80,7	93,4	94,2	94,9	+0,70	78,6	91,9	90,1	93,6	+3,53	84,9	94,9	95,3	96,2	+0,81	87,9	94,0	92,6	95,2	+2,58
Interés del personal de enfermería	84,6	93,8	94,9	96,9	+2,01	83,1	92,1	90,0	95,6	+5,64	86,1	95,2	95,0	96,6	+1,60	90,1	94,4	93,1	97,2	+4,02
Interés del personal médico	86,1	95,3	95,8	96,8	+0,99	83,0	94,6	92,1	96,9	+4,80	87,6	96,1	96,1	95,9	-0,19	89,7	95,0	92,7	96,6	+3,88
Interés del personal auxiliar	80,5	92,6	92,8	96,6	+3,81	83,4	90,8	89,8	96,0	+6,26	83,0	93,0	93,2	95,6	+2,36	88,6	92,2	92,7	96,0	+3,27
Satisfacción con los cuidados sanitarios	85,3	93,4	94,9	95,5	+0,52	83,3	92,4	92,4	94,7	+2,29	88,6	95,5	96,8	96,7	-0,08	89,8	94,5	93,0	95,3	+2,25
Información recibida	77,3	91,2	91,0	93,9	+2,89	75,4	90,0	87,8	92,4	+4,57	81,1	92,4	91,7	92,6	+0,86	85,4	90,0	86,6	90,0	+3,47
Dedicación del tiempo necesario	95,2	89,3	91,1	91,6	+0,51	90,1	89,0	86,4	92,7	+6,38	93,7	89,3	86,4	88,9	+2,47	89,0	86,4	84,9	88,7	+3,76

Opinión de los usuarios	H. MIGUEL SERVET					H. LOZANO BLESA				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las habitaciones	57,6	74,6	74,6	81,3	+6,69	51,8	72,6	73,8	77,4	+3,53
Comida	57,8	70,0	75,2	70,0	-5,16	62,0	77,9	81,5	77,8	-3,67
Solución dada al problema	80,3	88,6	89,8	86,2	-3,63	75,2	87,0	88,0	84,3	-3,73
Confianza que transmite el personal	85,7	92,2	93,9	95,4	+1,54	82,0	92,1	92,2	95,6	+3,33
Amabilidad del personal	87,1	93,0	94,8	95,9	+1,04	84,4	92,8	94,1	95,7	+1,63
Preparación del personal	86,0	93,0	94,5	94,2	-0,30	82,2	92,6	93,1	94,0	+0,89
Interés del personal de enfermería	87,4	93,0	94,2	95,8	+1,61	84,6	92,9	93,3	95,8	+2,59
Interés del personal médico	86,7	94,2	94,6	95,6	+1,00	86,0	94,5	94,2	95,5	+1,28
Interés del personal auxiliar	84,3	91,2	92,3	95,1	+2,88	83,7	92,0	92,6	95,4	+2,86
Satisfacción con los cuidados sanitarios	87,2	93,6	95,1	94,6	-0,56	84,7	93,0	94,6	93,0	-1,58
Información recibida	79,0	89,2	88,9	90,0	+1,17	74,0	88,4	88,9	91,9	+2,98
Dedicación del tiempo necesario	91,7	87,3	86,0	88,0	+2,07	91,2	86,9	85,3	88,6	+3,34

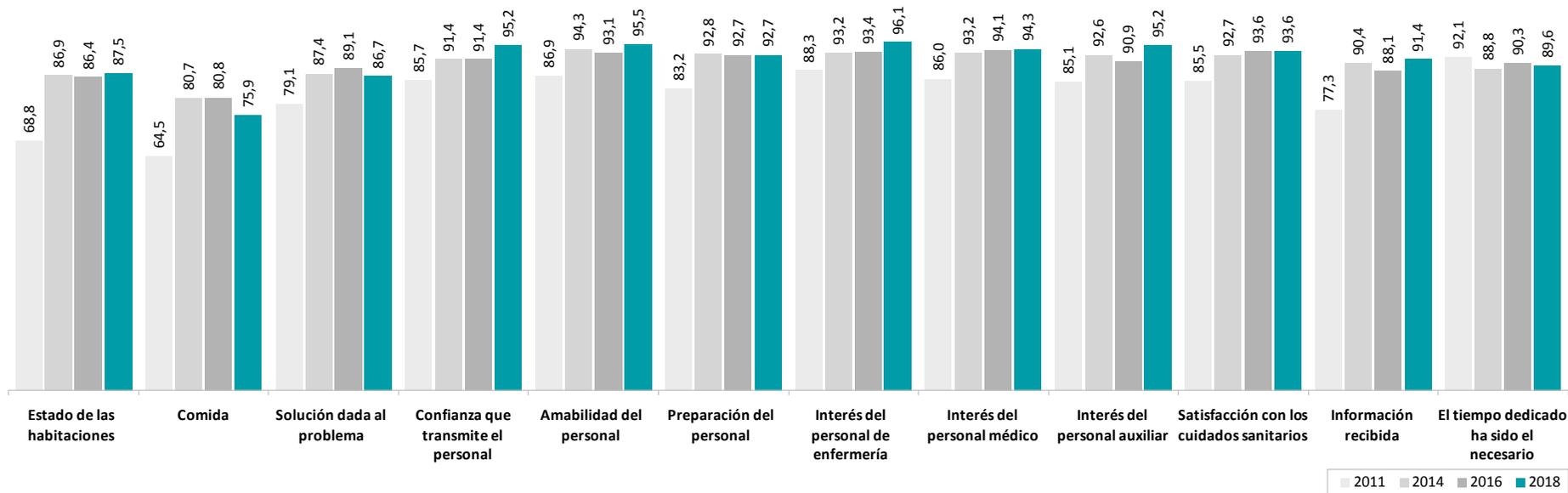
Aragón



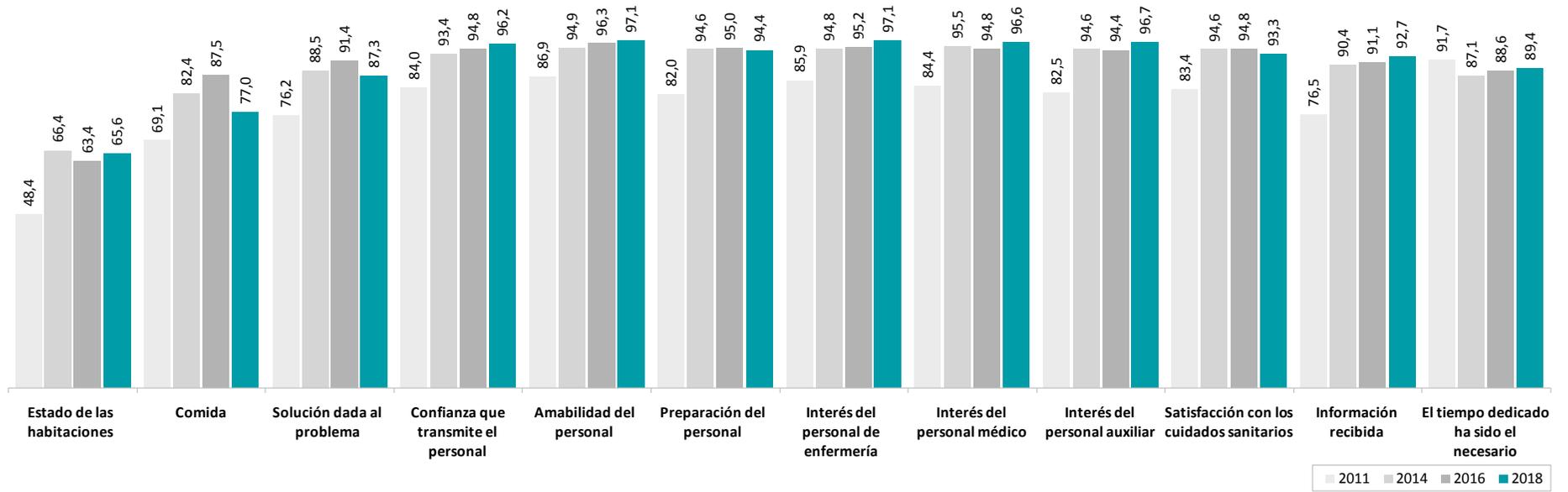
H. San Jorge



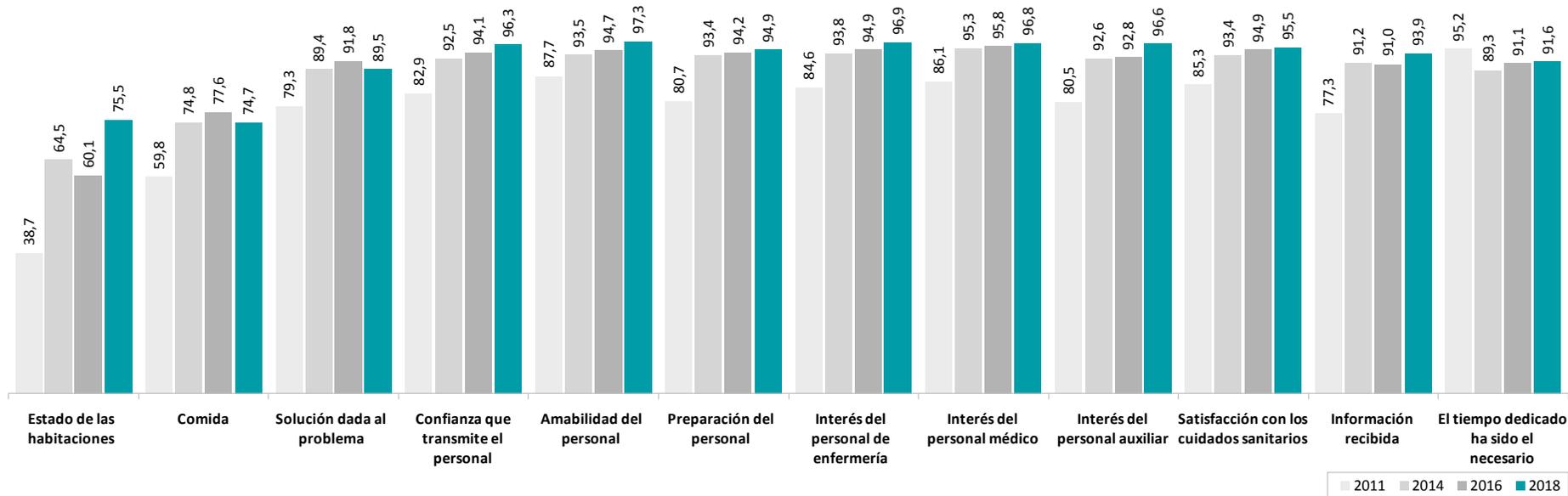
H. Barbastro



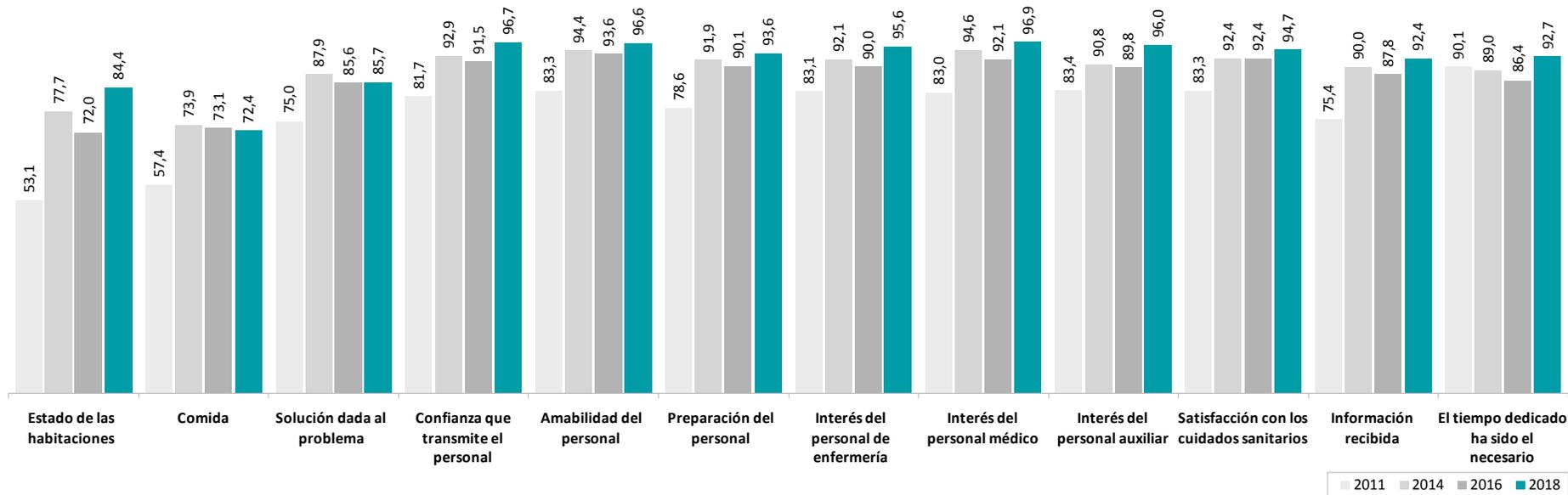
H. Obispo Polanco



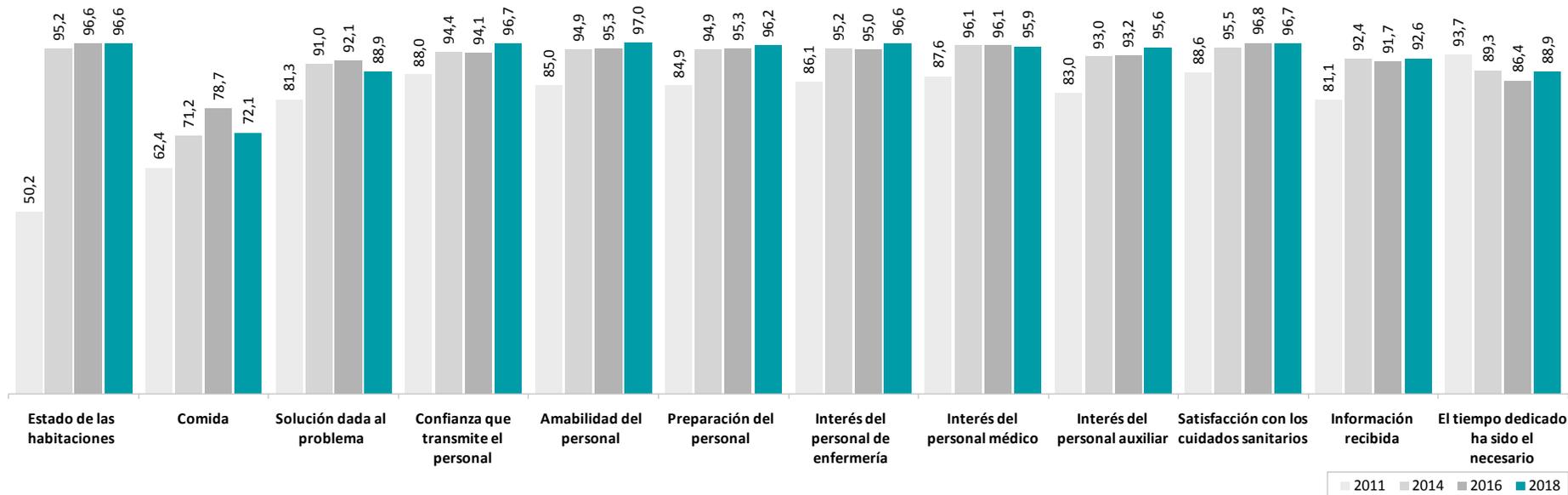
H. Alcañiz



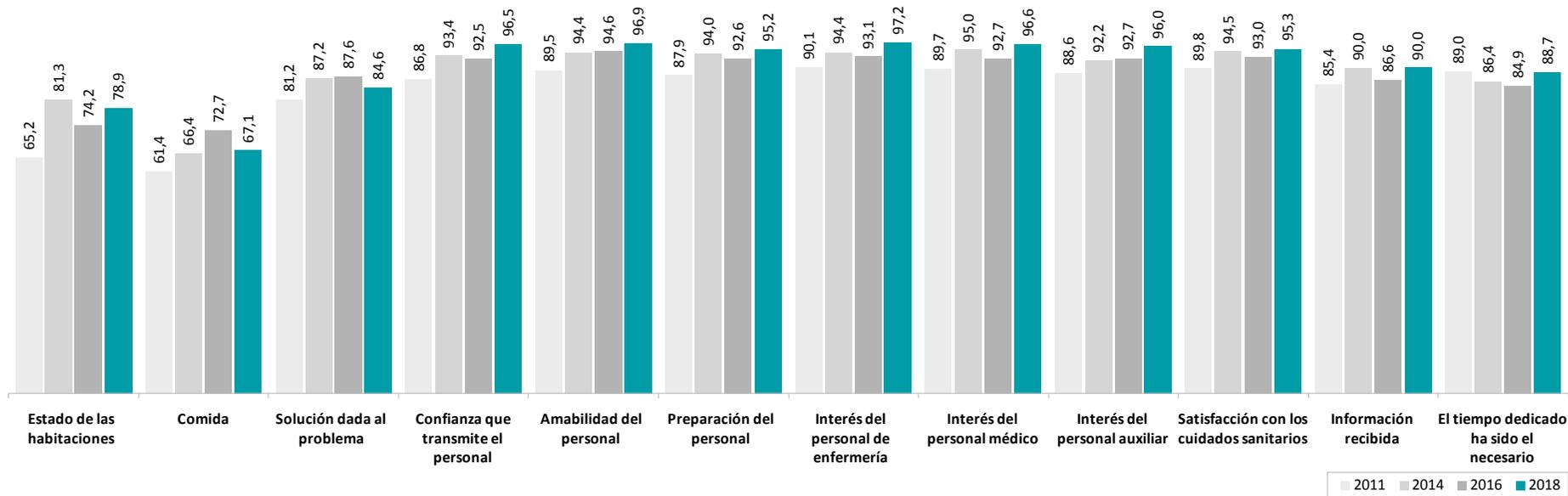
H. Ernest Luch



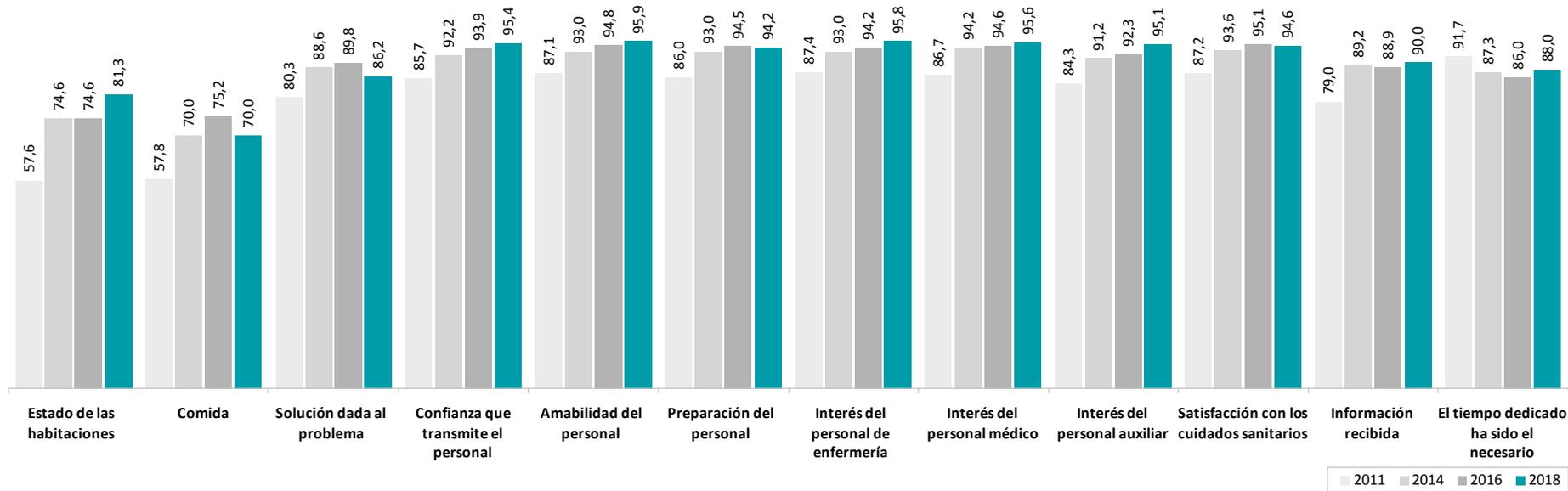
H. Nuestra Señora de Gracia



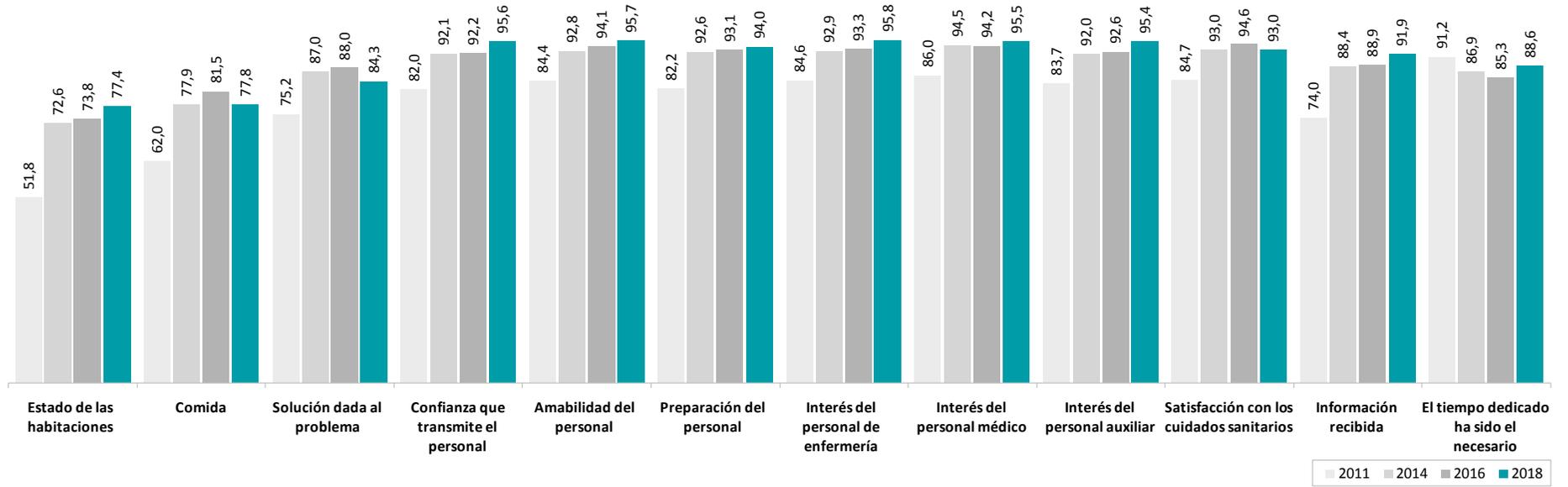
H. Rojo Villanova



H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa



1.2 CONSULTAS DE ESPECIALIDADES

En 2018, en comparación con 2016, la mayoría de los aspectos analizados han aumentado en nivel de satisfacción. Destaca el incremento de usuarios satisfechos o muy satisfechos con el **interés del personal de admisión** (6,23 puntos porcentuales más que en 2016). Por su parte, la **preparación del personal** es el ítem que más ha disminuido (3,79 puntos porcentuales menos que en 2016).

Por Sector destacan las siguientes diferencias:

- Sector Huesca:

En el Sector Huesca, donde está incluido el Hospital San Jorge, la mayoría de los aspectos han experimentado un incremento porcentual en cuanto a la satisfacción. Con un incremento superior a 5 puntos porcentuales respecto a 2016, destacan: la **confianza que transmite el personal** (+5,48), el **interés del personal de admisión** (+5,01) y la **información recibida** (+5,01).

El único aspecto en el que ha descendido la satisfacción es la valoración de la **preparación del personal** (-5,40).

- Sector Barbastro:

Las consultas de especialidades del Sector Barbastro, configurado por el Hospital de Barbastro y el Centro de Especialidades de Monzón, han incrementado el nivel de satisfacción en la mayoría de aspectos analizados. Sobresale el aumento en el **interés del personal de admisión** (+9,95), el **interés del personal de enfermería** (+7,63), la satisfacción con **cuidados sanitarios** (+5,61) y la **confianza que transmite el personal** (+5,61).

El único aspecto que ha disminuido en satisfacción respecto a 2016 es la **facilidad para conseguir cita** (-2,21).

En el **Hospital de Barbastro** ha aumentado principalmente la satisfacción en cuanto al **interés del personal de admisión** (+9,25), el de **enfermería** (+8,76) y el **médico** (+7,63). En cambio, los únicos aspectos que han descendido en satisfacción han sido: el **tiempo hasta entrar en consulta** (-2,63), la **preparación del personal** (-2,19) y la **solución dada al problema** (-1,14).

El **C.E. Monzón** también destaca el aumento de los usuarios satisfechos con el **interés del personal de admisión** (+10,70), la satisfacción con los **cuidados sanitarios** (+7,77) y el interés del personal de enfermería (+6,49). Por el contrario, ha descendido el nivel

de satisfacción en dos ítems: la **facilidad para conseguir cita** (-6,39) y el **interés del personal médico** (-1,49).

- **Sector Teruel:**

El sector Teruel, formado por el Hospital Obispo Polanco, aumenta la satisfacción en la mayoría de los ítems analizados. Destacan, con un incremento superior a 8 puntos porcentuales, la **facilidad para conseguir cita** (+8,70), la **demora para la cita** (+8,39) y el **estado de las consultas** (+8,25).

Descienden únicamente los aspectos relacionados con la **preparación del personal** (-6,43) y con el **tiempo hasta entrar en consulta** (-1,45).

- **Sector Alcañiz:**

En el sector Alcañiz, donde está incluido el Hospital de Alcañiz, el **interés del personal de enfermería** y del **personal de admisión** son los dos aspectos que más aumentan en cuanto a nivel de satisfacción (+6,21 y +6,02, respectivamente). Además, la dedicación del **tiempo necesario** ha aumentado 6 puntos porcentuales.

Por el contrario, sobresale el descenso de usuarios satisfechos con la **facilidad para conseguir cita** (-13,55) y con los **cuidados sanitarios recibidos** (-6,13).

- **Sector Calatayud:**

El sector Calatayud, formado por el Hospital Ernest Lluch, registra el mayor incremento del nivel de satisfacción, en relación a 2016, en el **estado de las consultas** (+7,42) y el **interés del personal de enfermería** (+6,47).

En cambio, la **preparación del personal** obtiene el mayor descenso en cuanto a usuarios satisfechos (-3,50).

- **Sector Zaragoza I:**

Las consultas de especialidades del Sector Zaragoza I, configurado por el Centro de Especialidades Grande Covián, el Hospital Nuestra Señora de Gracia y el Hospital Royo Villanova, obtienen, por lo general, un aumento de usuarios satisfechos o muy satisfechos.

La **demora para la cita** es el aspecto que más aumenta el nivel de satisfacción respecto a 2016 (+9,50), junto con el **interés del personal de admisión** (+8,74) y el **tiempo hasta entrar en consulta** (+7,84).

El único aspecto que disminuye el nivel de satisfacción a nivel global es la **preparación del personal** (-3,01) siendo especialmente destacado el descenso en el C.E. Grande Covián (-8,38)

En cambio, en el **C.E. Grande Covián** destaca el aumento de la satisfacción respecto al **estado de las consultas** (+8,58).

El **Hospital Nuestra Señora de Gracia** presenta un notable aumento en la satisfacción de la mayoría de aspectos. Destacan los siguientes, con un aumento superior a 9 puntos porcentuales: **demora para la cita** (+15,89), **tiempo hasta entrar en consulta** (+10,91), la **solución dada al problema** (+10,33), la **información recibida** (+10,26), el **interés del personal de admisión** (+10,23) o **facilidad para conseguir cita** (+9,36).

En el **Hospital Royo Villanova** también aumenta el nivel de satisfacción general de todos los aspectos evaluados, especialmente el **interés del personal de admisión** (+10,13) y la **facilidad para conseguir cita** (+8,49).

- **Sector Zaragoza II:**

En el sector Zaragoza II, que engloba el Centro de Especialidades Ramón y Cajal, el Centro de Especialidades San José y el Hospital Miguel Servet, los índices de satisfacción presentan variaciones menos acentuadas. Destaca el aumento en el porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos con el **tiempo hasta entrar en consulta** (+5,23) y el **interés del personal de admisión** (+5,08).

Por el contrario, disminuyen principalmente la tasa de satisfacción con la **preparación del personal** (-5,12) y la **demora para la cita** (-3,49).

En el **C.E. Ramón y Cajal** se observa una disminución de la satisfacción en aspectos como el estado de las consultas (-12,02), la demora para la cita (-8,31) o la preparación del personal (-8,19).

El **C.E. San José** también presenta variaciones acentuadas, especialmente respecto al estado de las consultas donde aumenta 10,37 puntos porcentuales; y, por el contrario, disminuye en -10,95 en cuando a la facilidad para conseguir cita y -9,29 en la demora para la cita.

El **Hospital Miguel Servet** es el centro del Sector Zaragoza II que más aumenta, en general, el nivel de satisfacción: estado de las consultas (+9,87), interés del personal de admisión (+7,66) o tiempo hasta entrar en consulta (+7,64).

- **Sector Zaragoza III:**

El Sector Zaragoza III, que engloba el Hospital Lozano Blesa y el Centro de Especialidades Inocencio Jiménez, ha aumentado principalmente el nivel de usuarios satisfechos o muy satisfechos en la **información recibida** (+6,03) y en el **tiempo hasta entrar en consulta** (+5,65). La percepción sobre la **adecuación del tiempo dedicado** también ha aumentado más de 5 puntos porcentuales respecto a 2016 (+5,97).

Por el contrario, el mayor descenso en la satisfacción se ha producido en valoración de la **preparación del personal** (-5,71).

Por Centro existen diferencias en cuanto a evolución de la satisfacción. En el **Hospital Lozano Blesa** los dos aspectos que más han mejorado sus índices de satisfacción han sido el **tiempo hasta entrar en consulta** (+10,88) y la **información recibida** (+6,97). Por el contrario, disminuyen en este hospital la satisfacción con la **preparación del personal** (-5,95) y el **interés del personal médico** (-5,01).

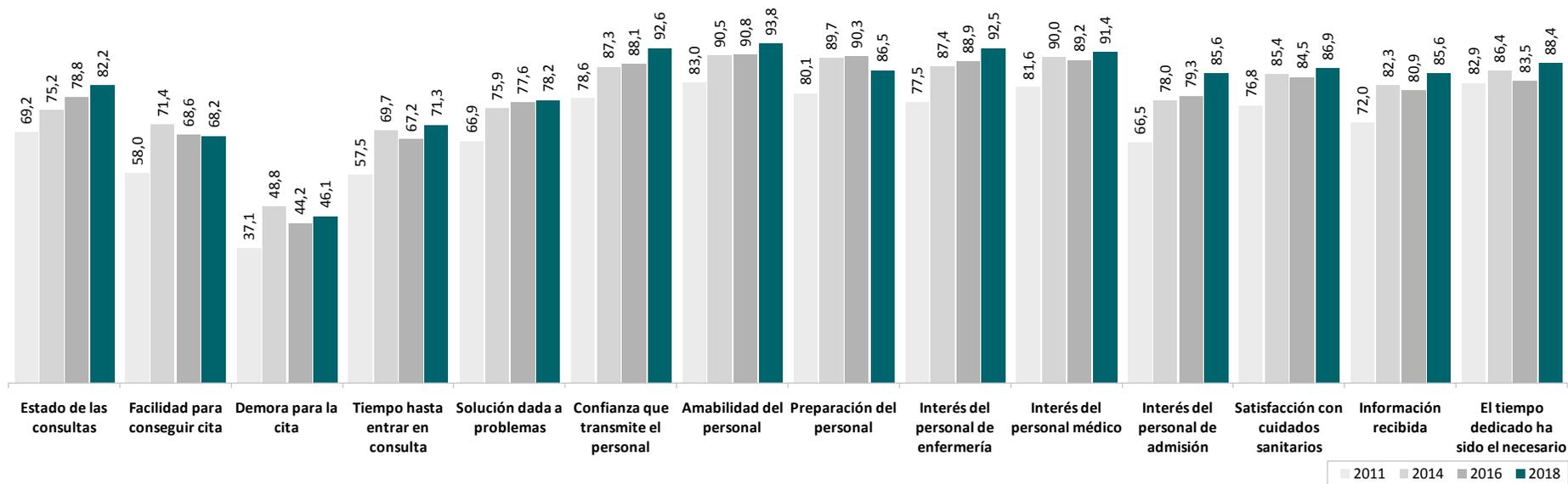
En el **C.E. Inocencio Jiménez** aumenta el porcentaje de usuarios satisfechos en cuanto al **tiempo dedicado** (+8,09) y al **estado de las consultas** (+5,82). Los aspectos que más disminuyen sus porcentajes de satisfacción en este centro son la **demora para la cita** (-6,06) y la **preparación del personal** (-5,38).

1.2.1 DESGLOSE POR SECTORES DE SALUD

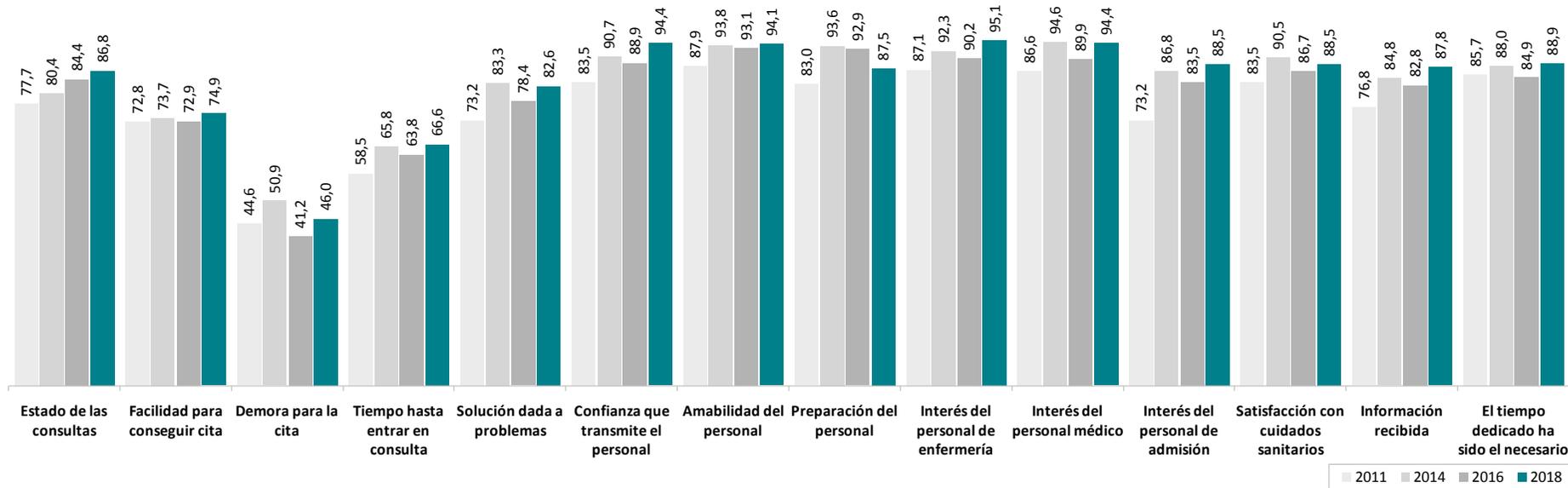
Opinión de los usuarios	Aragon					SECTOR HUESCA					SECTOR BARBASTRO					SECTOR TERUEL					SECTOR ALCAÑIZ				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las consultas	69,2	75,2	78,8	82,2	+3,37	77,7	80,4	84,4	86,8	+2,36	74,6	82,1	82,5	86,6	+4,08	71,9	80,6	73,2	81,5	+8,25	62,8	75,0	74,3	70,5	-3,83
Facilidad para conseguir cita	58,0	71,4	68,6	68,2	-0,39	72,8	73,7	72,9	74,9	+1,98	57,9	73,8	64,0	61,8	-2,21	60,7	68,3	68,9	77,6	+8,70	60,6	69,5	74,3	60,8	-13,55
Demora para la cita	37,1	48,8	44,2	46,1	+1,96	44,6	50,9	41,2	46,0	+4,79	34,1	49,9	40,9	42,8	+1,91	38,4	50,5	42,0	50,3	+8,39	32,7	39,9	45,9	41,0	-4,90
Tiempo hasta entrar en consulta	57,5	69,7	67,2	71,3	+4,04	58,5	65,8	63,8	66,6	+2,79	59,5	64,8	69,6	71,1	+1,51	53,1	65,9	64,7	63,3	-1,45	50,0	58,0	68,2	70,1	+1,94
Solución dada a problemas	66,9	75,9	77,6	78,2	+0,52	73,2	83,3	78,4	82,6	+4,17	69,5	76,7	79,1	79,8	+0,67	62,5	75,0	77,3	77,3	+0,02	71,7	76,3	80,1	81,6	+1,50
Confianza que transmite el personal	78,6	87,3	88,1	92,6	+4,43	83,5	90,7	88,9	94,4	+5,48	78,6	86,1	87,7	93,3	+5,61	74,1	85,7	87,9	90,2	+2,26	76,5	88,9	91,7	95,5	+3,74
Amabilidad del personal	83,0	90,5	90,8	93,8	+3,02	87,9	93,8	93,1	94,1	+0,96	85,1	90,6	91,6	93,5	+1,88	78,6	88,8	89,3	92,7	+3,37	83,2	91,6	92,7	96,2	+3,52
Preparación del personal	80,1	89,7	90,3	86,5	-3,79	83,0	93,6	92,9	87,5	-5,40	81,1	89,3	87,8	88,2	+0,42	71,9	88,0	90,7	84,3	-6,43	76,1	88,7	91,6	88,9	-2,74
Interés del personal de enfermería	77,5	87,4	88,9	92,5	+3,66	87,1	92,3	90,2	95,1	+4,94	80,6	87,4	87,4	95,1	+7,63	71,0	87,7	87,9	92,7	+4,76	76,1	91,4	90,3	96,5	+6,21
Interés del personal médico	81,6	90,0	89,2	91,4	+2,11	86,6	94,6	89,9	94,4	+4,52	84,2	90,8	89,3	92,4	+3,09	76,8	91,5	90,5	90,6	+0,06	81,9	92,0	92,2	96,2	+4,01
Interés del personal de admisión	66,5	78,0	79,3	85,6	+6,23	73,2	86,8	83,5	88,5	+5,01	67,7	81,1	78,6	88,6	+9,95	55,4	76,0	75,4	83,2	+7,86	69,5	81,6	84,3	90,3	+6,02
Satisfacción con cuidados sanitarios	76,8	85,4	84,5	86,9	+2,44	83,5	90,5	86,7	88,5	+1,80	78,6	85,0	83,8	89,4	+5,61	71,9	85,5	83,0	86,0	+3,05	75,7	87,7	91,2	85,1	-6,13
Información recibida	72,0	82,3	80,9	85,6	+4,63	76,8	84,8	82,8	87,8	+5,01	75,1	82,2	83,3	88,4	+5,09	67,4	83,8	78,3	83,2	+4,94	69,9	88,8	85,2	88,2	+3,01
Dedicación del tiempo necesario	82,9	86,4	83,5	88,4	+4,88	85,7	88,0	84,9	88,9	+3,99	84,9	86,6	85,9	89,3	+3,32	83,9	83,9	78,1	85,0	+6,84	82,7	88,0	85,3	91,3	+6,00

Opinión de los usuarios	SECTOR CALATAYUD					SECTOR ZARAGOZA I					SECTOR ZARAGOZA II					SECTOR ZARAGOZA III				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las consultas	70,8	75,4	75,8	83,2	+7,42	77,9	77,3	80,8	83,9	+3,08	64,4	69,6	73,3	76,1	+2,77	60,6	68,4	84,3	87,9	+3,61
Facilidad para conseguir cita	48,2	74,9	68,3	69,2	+0,88	58,4	70,1	64,8	69,6	+4,78	60,9	72,3	71,3	68,3	-2,95	46,3	69,1	70,0	67,8	-2,24
Demora para la cita	29,2	45,9	40,6	42,7	+2,10	39,4	47,9	40,9	50,4	+9,50	41,5	50,8	49,8	46,3	-3,49	30,7	50,0	47,3	45,1	-2,25
Tiempo hasta entrar en consulta	47,8	63,4	62,6	62,2	-0,32	64,3	74,9	68,1	76,0	+7,84	58,4	76,0	68,2	73,4	+5,23	56,3	70,4	67,0	72,6	+5,65
Solución dada a problemas	65,5	79,9	78,9	76,9	-1,95	70,8	73,6	75,5	77,1	+1,64	65,5	73,8	78,6	77,4	-1,24	59,9	76,6	75,9	76,4	+0,53
Confianza que transmite el personal	74,8	87,9	85,8	90,6	+4,78	83,4	88,4	88,3	94,5	+6,24	78,1	86,3	87,1	91,2	+4,09	76,6	86,6	88,9	90,6	+1,73
Amabilidad del personal	79,6	90,6	91,8	91,6	-0,17	88,4	91,7	91,2	95,8	+4,66	80,3	89,3	89,3	93,4	+4,05	81,5	88,8	89,8	92,0	+2,23
Preparación del personal	77,0	86,8	90,6	87,1	-3,50	85,0	89,7	89,1	86,1	-3,01	79,9	90,1	91,0	85,8	-5,12	80,2	90,2	91,3	85,6	-5,71
Interés del personal de enfermería	74,8	86,0	84,8	91,3	+6,47	83,2	86,7	89,3	92,6	+3,24	75,1	86,1	89,2	91,4	+2,22	73,3	86,5	90,2	88,9	-1,34
Interés del personal médico	80,5	89,7	85,8	87,8	+1,92	86,2	89,0	87,7	93,6	+5,96	78,5	87,3	89,4	89,3	-0,06	80,2	90,8	90,6	88,2	-2,41
Interés del personal de admisión	68,6	82,6	80,5	82,2	+1,70	72,2	76,4	76,7	85,5	+8,74	63,8	71,8	77,6	82,7	+5,08	63,9	78,9	83,2	86,0	+2,75
Satisfacción con cuidados sanitarios	76,1	83,9	80,1	85,0	+4,87	81,7	85,7	84,8	87,6	+2,78	75,9	83,1	84,0	86,5	+2,59	71,3	85,8	84,2	85,8	+1,55
Información recibida	70,8	86,9	79,0	81,8	+2,85	76,5	81,4	80,3	86,8	+6,42	69,3	78,6	80,5	82,9	+2,47	70,6	81,1	79,4	85,4	+6,03
Dedicación del tiempo necesario	80,5	85,3	84,0	87,8	+3,74	87,8	88,7	84,6	90,5	+5,92	80,2	84,6	82,8	86,5	+3,73	80,0	85,5	81,4	87,3	+5,97

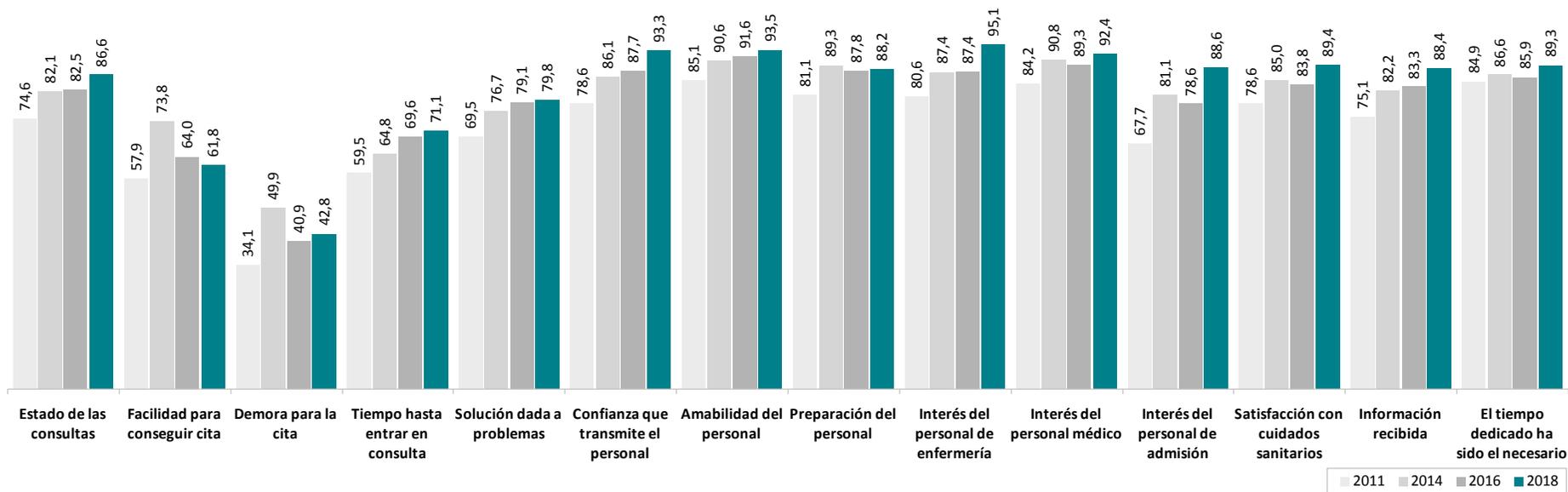
Aragón



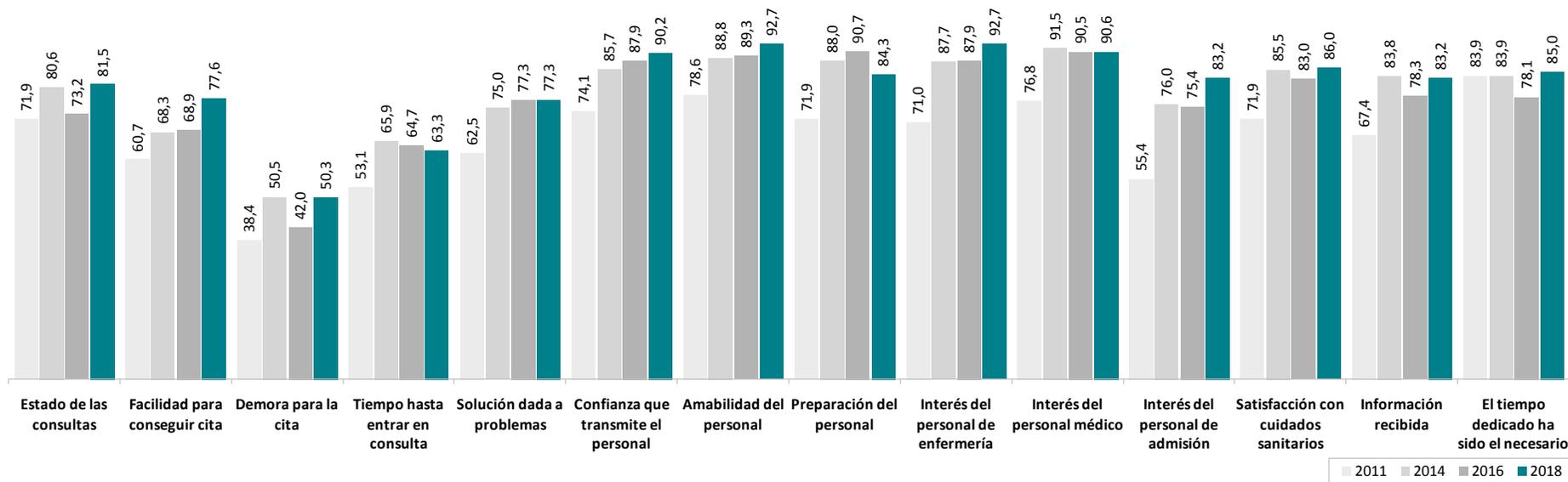
Sector Huesca



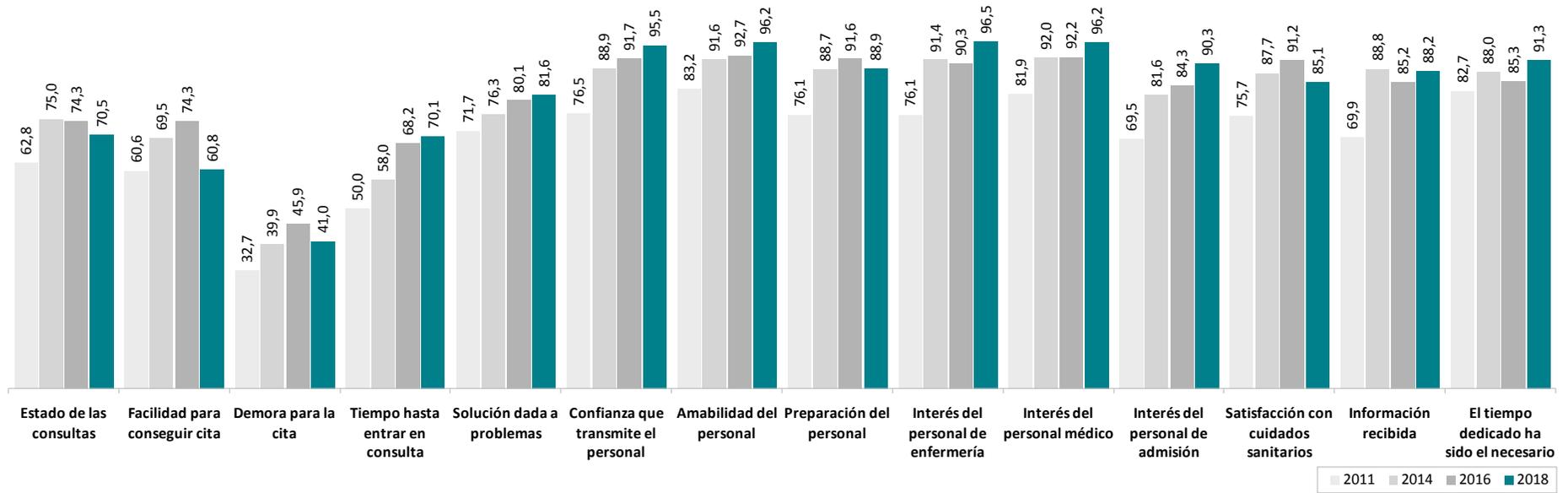
Sector Barbastró



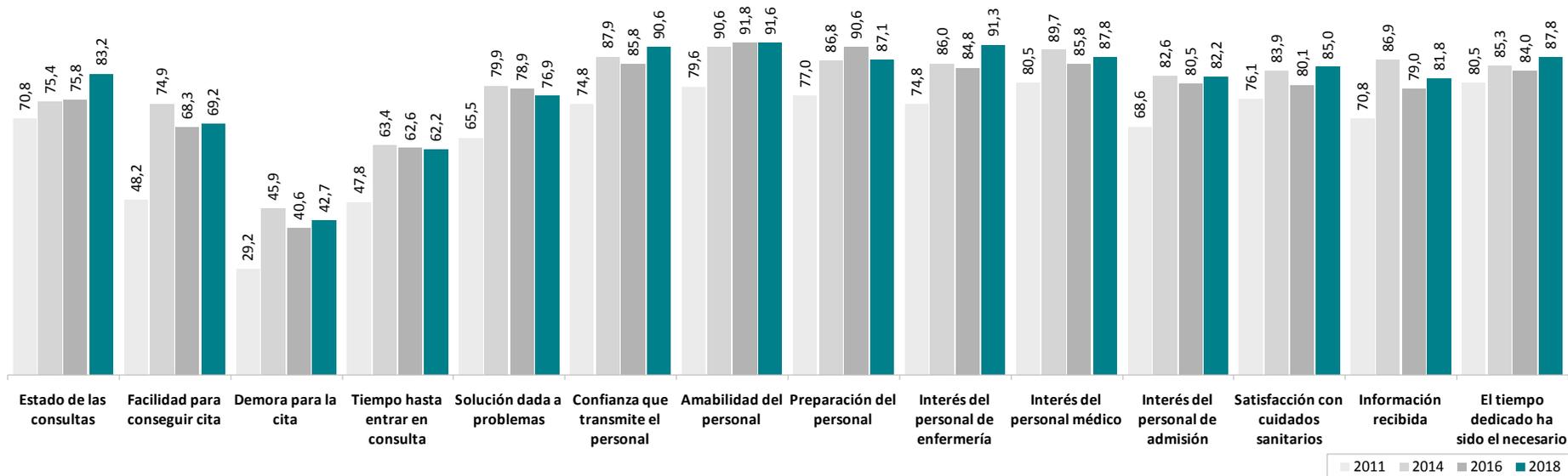
Sector Teruel



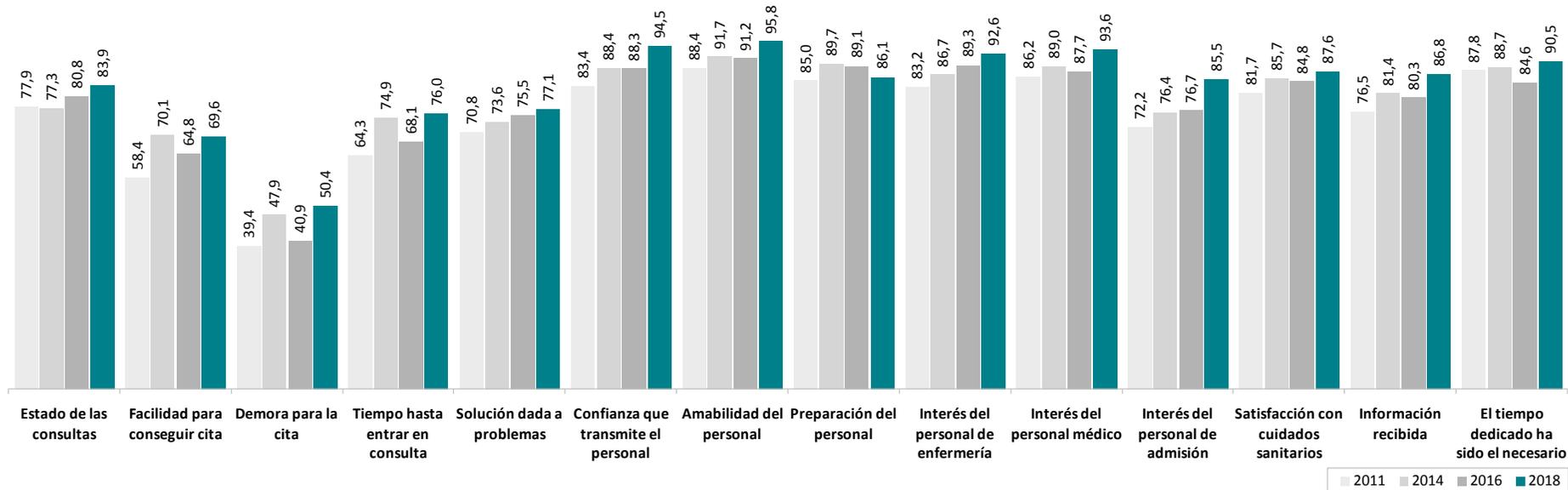
Sector Alcañiz



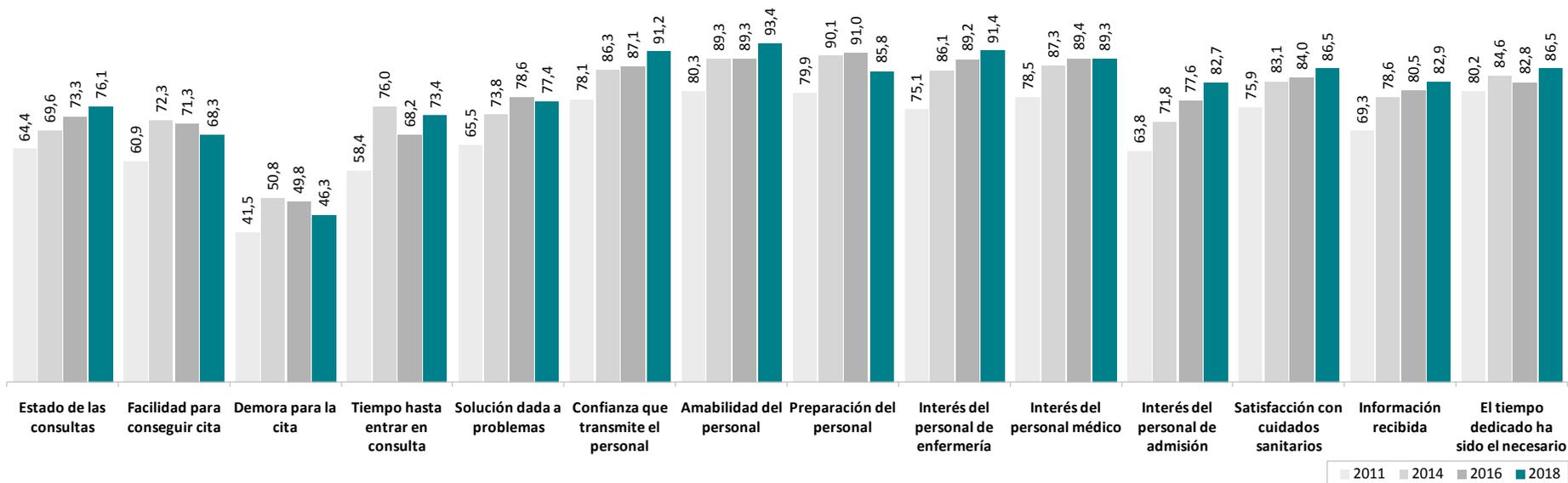
Sector Calatayud



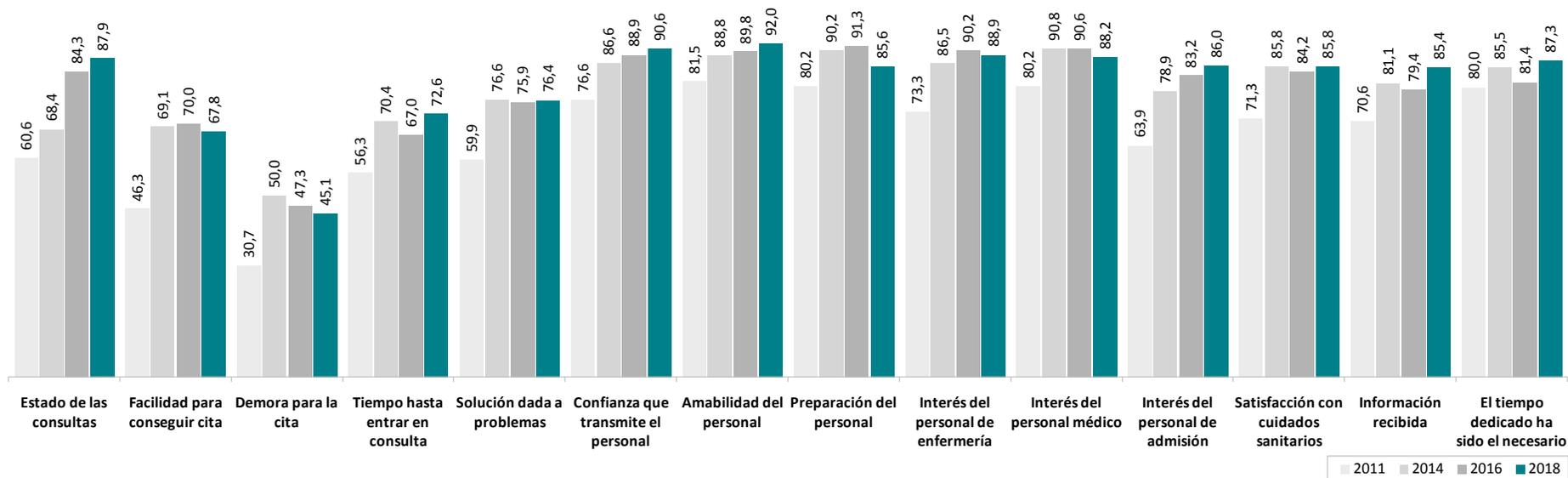
Sector Zaragoza I



Sector Zaragoza II



Sector Zaragoza III

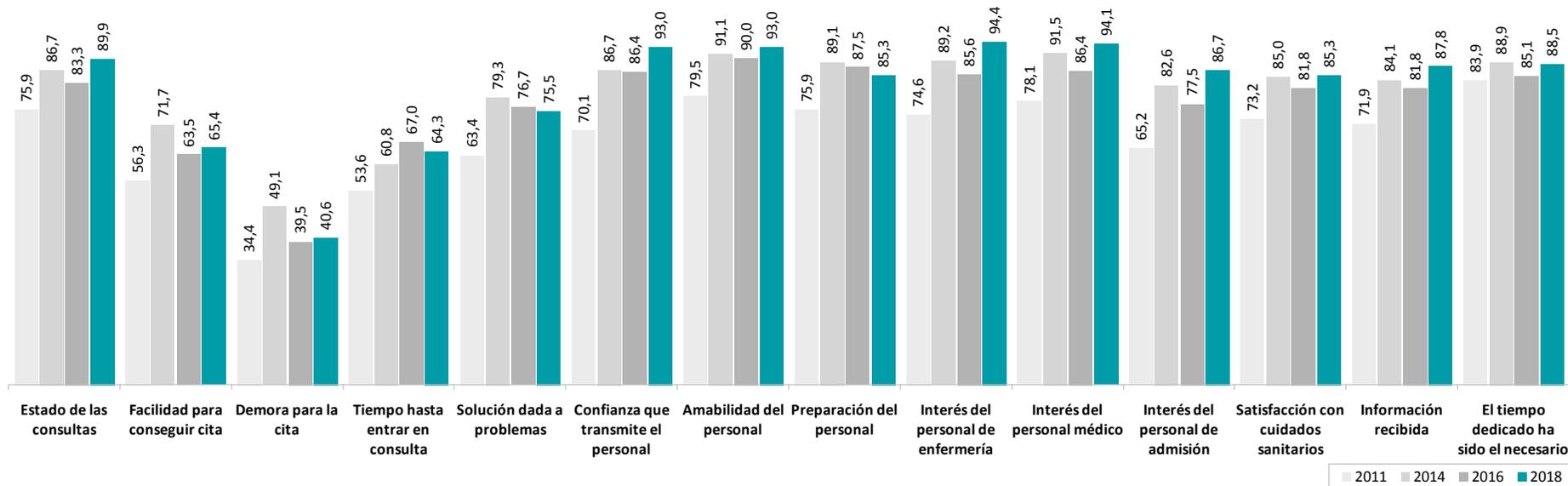


1.2.2 DESGLOSE POR SECTORES DE SALUD Y CENTRO

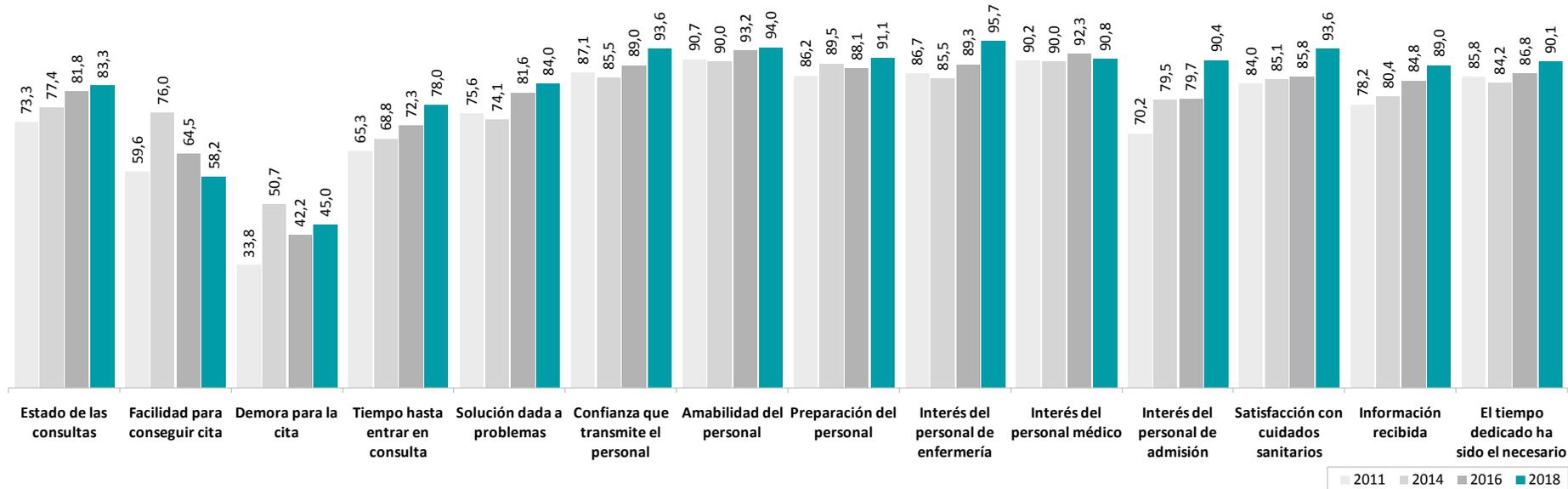
Sector Barbastro

Opinión de los usuarios	Aragón					SECTOR BARBASTRO					H. BARBASTRO					C.E. MONZÓN				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las consultas	69,2	75,2	78,8	82,2	+3,37	74,6	82,1	82,5	86,6	+4,08	75,9	86,7	83,3	89,9	+6,60	73,3	77,4	81,8	83,3	+1,52
Facilidad para conseguir cita	58,0	71,4	68,6	68,2	-0,39	57,9	73,8	64,0	61,8	-2,21	56,3	71,7	63,5	65,4	+1,91	59,6	76,0	64,5	58,2	-6,39
Demora para la cita	37,1	48,8	44,2	46,1	+1,96	34,1	49,9	40,9	42,8	+1,91	34,4	49,1	39,5	40,6	+1,01	33,8	50,7	42,2	45,0	+2,83
Tiempo hasta entrar en consulta	57,5	69,7	67,2	71,3	+4,04	59,5	64,8	69,6	71,1	+1,51	53,6	60,8	67,0	64,3	-2,63	65,3	68,8	72,3	78,0	+5,74
Solución dada a problemas	66,9	75,9	77,6	78,2	+0,52	69,5	76,7	79,1	79,8	+0,67	63,4	79,3	76,7	75,5	-1,14	75,6	74,1	81,6	84,0	+2,49
Confianza que transmite el personal	78,6	87,3	88,1	92,6	+4,43	78,6	86,1	87,7	93,3	+5,61	70,1	86,7	86,4	93,0	+6,64	87,1	85,5	89,0	93,6	+4,58
Amabilidad del personal	83,0	90,5	90,8	93,8	+3,02	85,1	90,6	91,6	93,5	+1,88	79,5	91,1	90,0	93,0	+2,96	90,7	90,0	93,2	94,0	+0,79
Preparación del personal	80,1	89,7	90,3	86,5	-3,79	81,1	89,3	87,8	88,2	+0,42	75,9	89,1	87,5	85,3	-2,19	86,2	89,5	88,1	91,1	+3,06
Interés del personal de enfermería	77,5	87,4	88,9	92,5	+3,66	80,6	87,4	87,4	95,1	+7,63	74,6	89,2	85,6	94,4	+8,76	86,7	85,5	89,3	95,7	+6,49
Interés del personal médico	81,6	90,0	89,2	91,4	+2,11	84,2	90,8	89,3	92,4	+3,09	78,1	91,5	86,4	94,1	+7,63	90,2	90,0	92,3	90,8	-1,49
Interés del personal de admisión	66,5	78,0	79,3	85,6	+6,23	67,7	81,1	78,6	88,6	+9,95	65,2	82,6	77,5	86,7	+9,25	70,2	79,5	79,7	90,4	+10,70
Satisfacción con cuidados sanitarios	76,8	85,4	84,5	86,9	+2,44	78,6	85,0	83,8	89,4	+5,61	73,2	85,0	81,8	85,3	+3,50	84,0	85,1	85,8	93,6	+7,77
Información recibida	72,0	82,3	80,9	85,6	+4,63	75,1	82,2	83,3	88,4	+5,09	71,9	84,1	81,8	87,8	+5,99	78,2	80,4	84,8	89,0	+4,21
El tiempo dedicado ha sido el necesario	82,9	86,4	83,5	88,4	+4,88	84,9	86,6	85,9	89,3	+3,32	83,9	88,9	85,1	88,5	+3,39	85,8	84,2	86,8	90,1	+3,25

H. Barbastro



C.E. Monzón

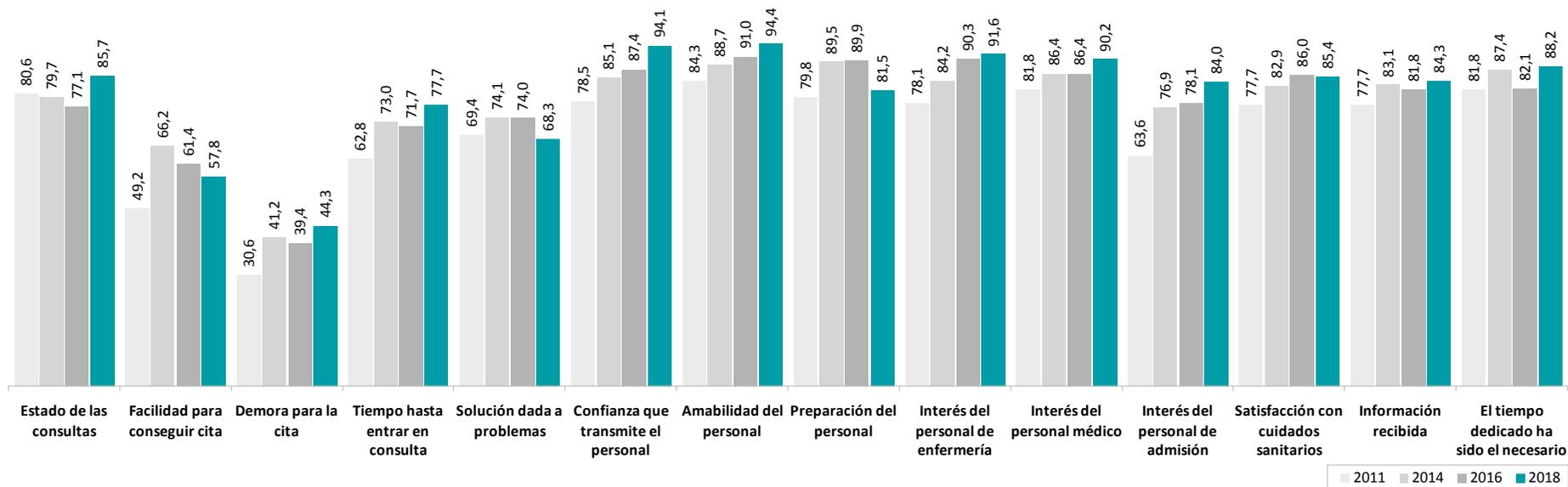


Sector Zaragoza I

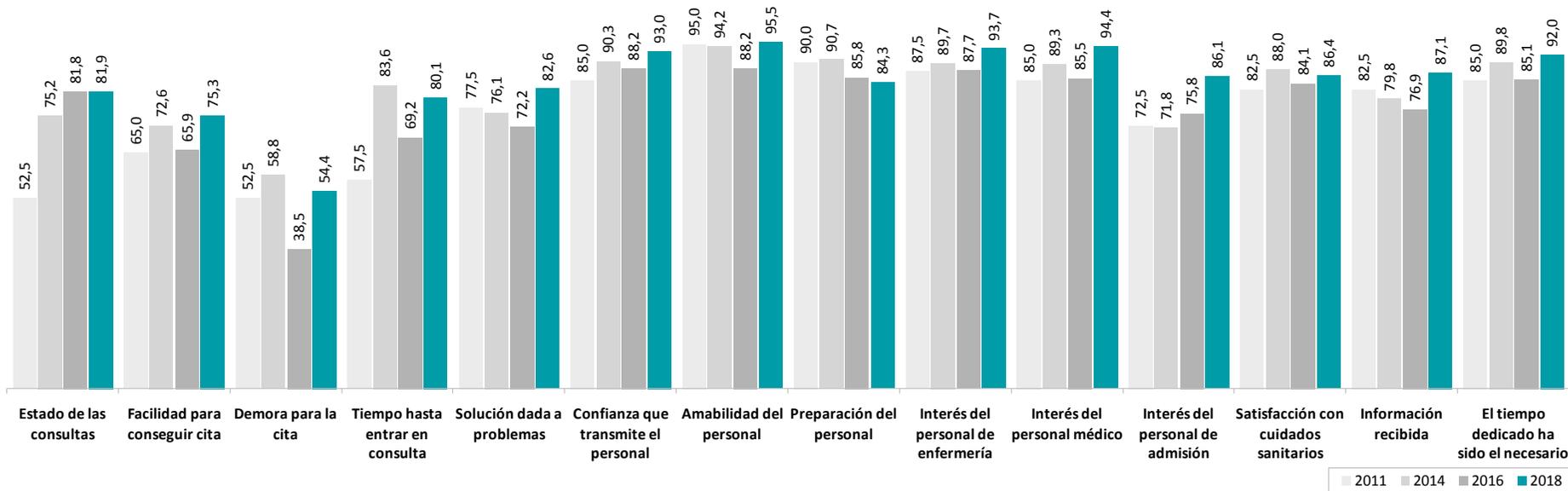
Opinión de los usuarios	Aragon					SECTOR ZARAGOZA I					C.E. GRANDE COVIÁN				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las consultas	69,2	75,2	78,8	82,2	+3,37	77,9	77,3	80,8	83,9	+3,08	80,6	79,7	77,1	85,7	+8,58
Facilidad para conseguir cita	58,0	71,4	68,6	68,2	-0,39	58,4	70,1	64,8	69,6	+4,78	49,2	66,2	61,4	57,8	-3,52
Demora para la cita	37,1	48,8	44,2	46,1	+1,96	39,4	47,9	40,9	50,4	+9,50	30,6	41,2	39,4	44,3	+4,88
Tiempo hasta entrar en consulta	57,5	69,7	67,2	71,3	+4,04	64,3	74,9	68,1	76,0	+7,84	62,8	73,0	71,7	77,7	+5,95
Solución dada a problemas	66,9	75,9	77,6	78,2	+0,52	70,8	73,6	75,5	77,1	+1,64	69,4	74,1	74,0	68,3	-5,66
Confianza que transmite el personal	78,6	87,3	88,1	92,6	+4,43	83,4	88,4	88,3	94,5	+6,24	78,5	85,1	87,4	94,1	+6,63
Amabilidad del personal	83,0	90,5	90,8	93,8	+3,02	88,4	91,7	91,2	95,8	+4,66	84,3	88,7	91,0	94,4	+3,39
Preparación del personal	80,1	89,7	90,3	86,5	-3,79	85,0	89,7	89,1	86,1	-3,01	79,8	89,5	89,9	81,5	-8,38
Interés del personal de enfermería	77,5	87,4	88,9	92,5	+3,66	83,2	86,7	89,3	92,6	+3,24	78,1	84,2	90,3	91,6	+1,32
Interés del personal médico	81,6	90,0	89,2	91,4	+2,11	86,2	89,0	87,7	93,6	+5,96	81,8	86,4	86,4	90,2	+3,88
Interés del personal de admisión	66,5	78,0	79,3	85,6	+6,23	72,2	76,4	76,7	85,5	+8,74	63,6	76,9	78,1	84,0	+5,89
Satisfacción con cuidados sanitarios	76,8	85,4	84,5	86,9	+2,44	81,7	85,7	84,8	87,6	+2,78	77,7	82,9	86,0	85,4	-0,61
Información recibida	72,0	82,3	80,9	85,6	+4,63	76,5	81,4	80,3	86,8	+6,42	77,7	83,1	81,8	84,3	+2,50
El tiempo dedicado ha sido el necesario	82,9	86,4	83,5	88,4	+4,88	87,8	88,7	84,6	90,5	+5,92	81,8	87,4	82,1	88,2	+6,09

Opinión de los usuarios	H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA					H. ROYO VILLANOVA				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las consultas	52,5	75,2	81,8	81,9	+0,06	79,9	77,1	83,4	84,0	+0,56
Facilidad para conseguir cita	65,0	72,6	65,9	75,3	+9,36	67,4	71,4	67,1	75,6	+8,49
Demora para la cita	52,5	58,8	38,5	54,4	+15,89	46,9	43,5	44,8	52,6	+7,77
Tiempo hasta entrar en consulta	57,5	83,6	69,2	80,1	+10,91	67,4	67,9	63,3	70,0	+6,69
Solución dada a problemas	77,5	76,1	72,2	82,6	+10,33	71,4	70,5	80,3	80,5	+0,20
Confianza que transmite el personal	85,0	90,3	88,2	93,0	+4,80	88,8	89,7	89,2	96,5	+7,28
Amabilidad del personal	95,0	94,2	88,2	95,5	+7,24	92,0	91,9	94,2	97,6	+3,39
Preparación del personal	90,0	90,7	85,8	84,3	-1,53	90,2	88,8	91,4	92,3	+0,97
Interés del personal de enfermería	87,5	89,7	87,7	93,7	+6,06	88,4	86,0	90,0	92,3	+2,33
Interés del personal médico	85,0	89,3	85,5	94,4	+8,90	91,5	91,4	91,0	96,2	+5,14
Interés del personal de admisión	72,5	71,8	75,8	86,1	+10,23	81,7	80,5	76,3	86,4	+10,13
Satisfacción con cuidados sanitarios	82,5	88,0	84,1	86,4	+2,32	86,2	86,1	84,3	90,9	+6,64
Información recibida	82,5	79,8	76,9	87,1	+10,26	74,6	81,4	82,3	88,9	+6,58
El tiempo dedicado ha sido el necesario	85,0	89,8	85,1	92,0	+6,92	95,1	88,8	86,5	91,3	+4,74

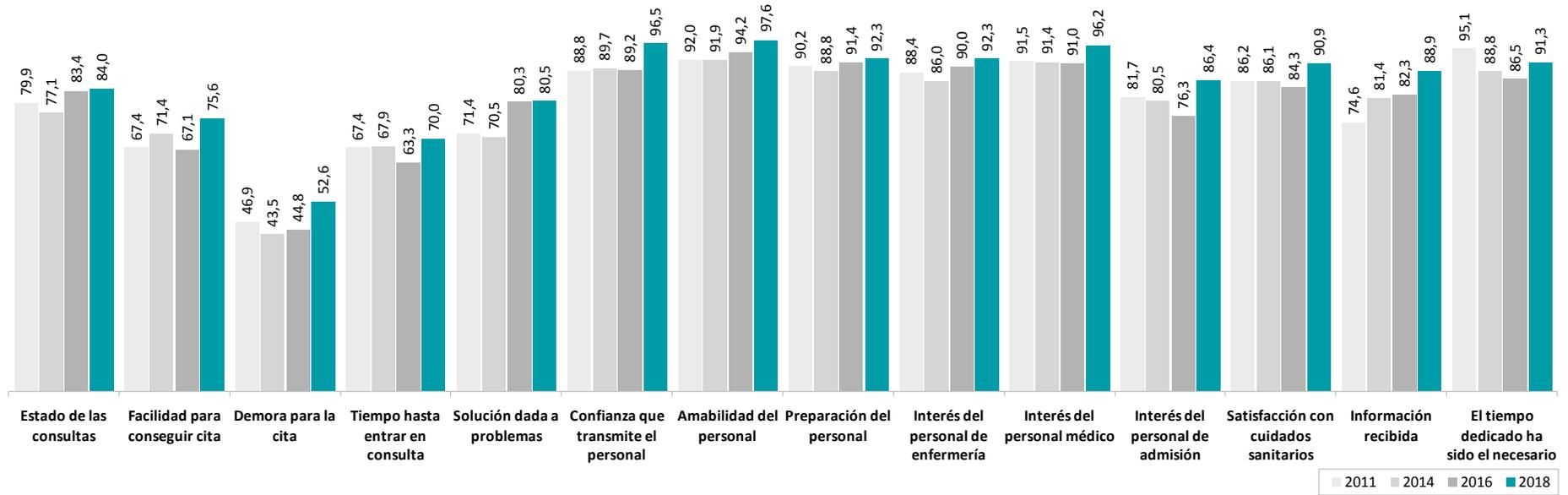
C.E. Grande Covián



H. Nuestra Señora de Gracia



H. Royo Villanova

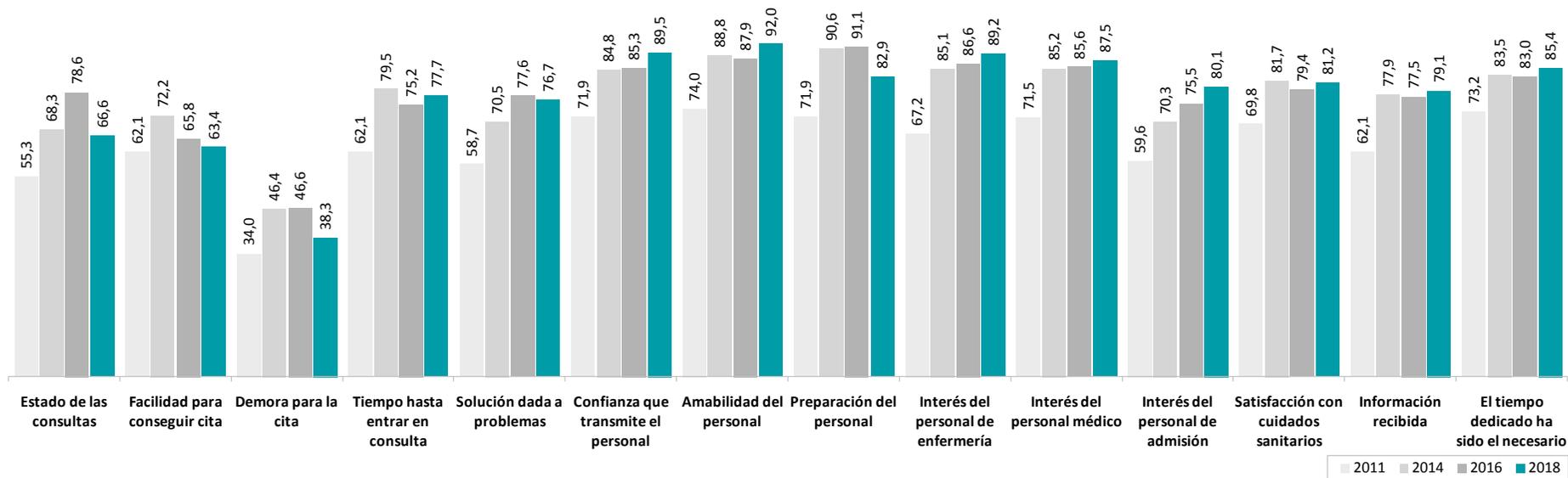


Sector Zaragoza II

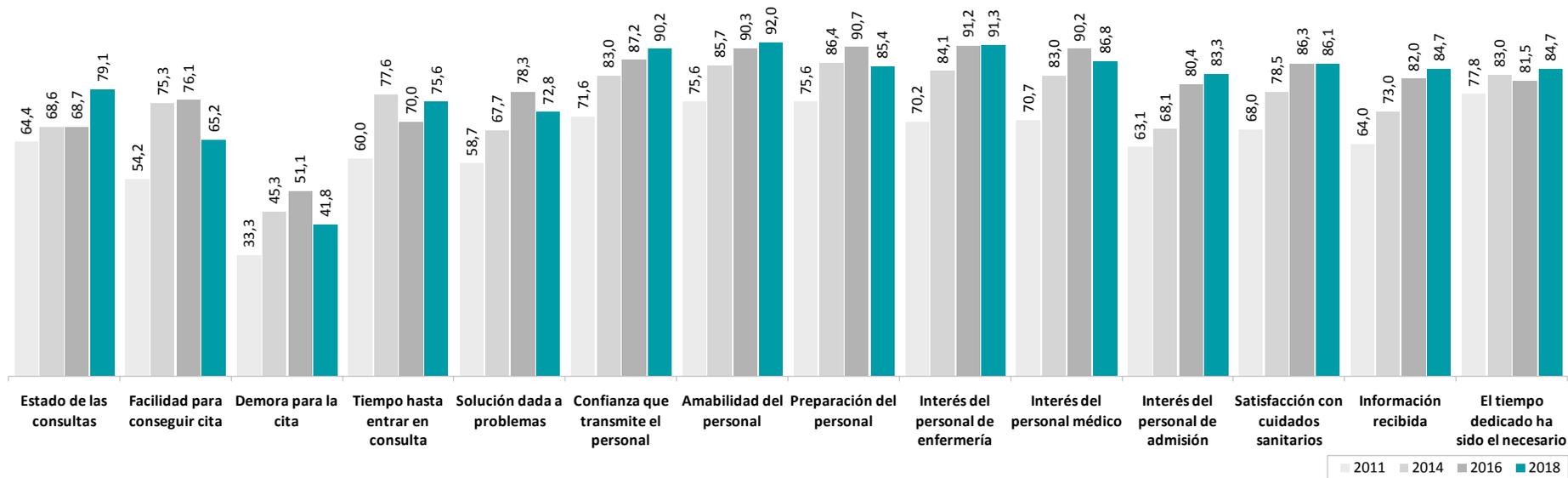
Opinión de los usuarios	Aragon					SECTOR ZARAGOZA II					C.E. RAMÓN Y CAJAL				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las consultas	69,2	75,2	78,8	82,2	+3,37	64,4	69,6	73,3	76,1	+2,77	55,3	68,3	78,6	66,6	-12,02
Facilidad para conseguir cita	58,0	71,4	68,6	68,2	-0,39	60,9	72,3	71,3	68,3	-2,95	62,1	72,2	65,8	63,4	-2,35
Demora para la cita	37,1	48,8	44,2	46,1	+1,96	41,5	50,8	49,8	46,3	-3,49	34,0	46,4	46,6	38,3	-8,31
Tiempo hasta entrar en consulta	57,5	69,7	67,2	71,3	+4,04	58,4	76,0	68,2	73,4	+5,23	62,1	79,5	75,2	77,7	+2,48
Solución dada a problemas	66,9	75,9	77,6	78,2	+0,52	65,5	73,8	78,6	77,4	-1,24	58,7	70,5	77,6	76,7	-0,91
Confianza que transmite el personal	78,6	87,3	88,1	92,6	+4,43	78,1	86,3	87,1	91,2	+4,09	71,9	84,8	85,3	89,5	+4,28
Amabilidad del personal	83,0	90,5	90,8	93,8	+3,02	80,3	89,3	89,3	93,4	+4,05	74,0	88,8	87,9	92,0	+4,04
Preparación del personal	80,1	89,7	90,3	86,5	-3,79	79,9	90,1	91,0	85,8	-5,12	71,9	90,6	91,1	82,9	-8,19
Interés del personal de enfermería	77,5	87,4	88,9	92,5	+3,66	75,1	86,1	89,2	91,4	+2,22	67,2	85,1	86,6	89,2	+2,62
Interés del personal médico	81,6	90,0	89,2	91,4	+2,11	78,5	87,3	89,4	89,3	-0,06	71,5	85,2	85,6	87,5	+1,87
Interés del personal de admisión	66,5	78,0	79,3	85,6	+6,23	63,8	71,8	77,6	82,7	+5,08	59,6	70,3	75,5	80,1	+4,64
Satisfacción con cuidados sanitarios	76,8	85,4	84,5	86,9	+2,44	75,9	83,1	84,0	86,5	+2,59	69,8	81,7	79,4	81,2	+1,81
Información recibida	72,0	82,3	80,9	85,6	+4,63	69,3	78,6	80,5	82,9	+2,47	62,1	77,9	77,5	79,1	+1,62
El tiempo dedicado ha sido el necesario	82,9	86,4	83,5	88,4	+4,88	80,2	84,6	82,8	86,5	+3,73	73,2	83,5	83,0	85,4	+2,33

Opinión de los usuarios	C.E. SAN JOSÉ					H. MIGUEL SERVET				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las consultas	64,4	68,6	68,7	79,1	+10,37	69,0	71,7	72,8	82,6	+9,87
Facilidad para conseguir cita	54,2	75,3	76,1	65,2	-10,95	63,7	69,2	71,9	76,4	+4,51
Demora para la cita	33,3	45,3	51,1	41,8	-9,29	49,4	60,8	51,6	58,7	+7,11
Tiempo hasta entrar en consulta	60,0	77,6	70,0	75,6	+5,57	55,7	70,9	59,4	67,0	+7,64
Solución dada a problemas	58,7	67,7	78,3	72,8	-5,52	72,4	83,4	79,9	82,6	+2,73
Confianza que transmite el personal	71,6	83,0	87,2	90,2	+3,08	84,6	91,0	88,8	93,8	+4,91
Amabilidad del personal	75,6	85,7	90,3	92,0	+1,68	86,0	93,3	89,7	96,2	+6,45
Preparación del personal	75,6	86,4	90,7	85,4	-5,37	86,2	93,2	91,0	89,2	-1,80
Interés del personal de enfermería	70,2	84,1	91,2	91,3	+0,04	81,7	89,2	89,7	93,8	+4,02
Interés del personal médico	70,7	83,0	90,2	86,8	-3,46	86,2	93,7	92,3	93,8	+1,41
Interés del personal de admisión	63,1	68,1	80,4	83,3	+2,87	66,4	77,0	77,1	84,7	+7,66
Satisfacción con cuidados sanitarios	68,0	78,5	86,3	86,1	-0,22	83,1	89,1	86,2	92,4	+6,20
Información recibida	64,0	73,0	82,0	84,7	+2,69	75,7	85,1	82,0	85,1	+3,09
El tiempo dedicado ha sido el necesario	77,8	83,0	81,5	84,7	+3,17	85,1	87,4	83,9	89,6	+5,65

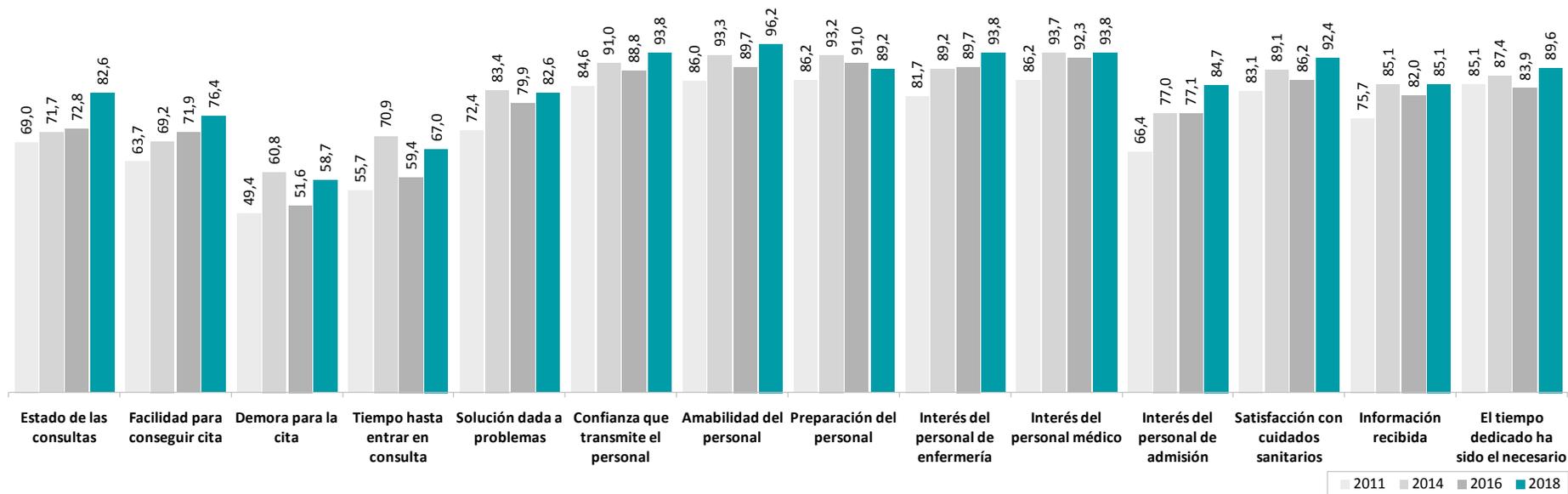
C.E. Ramón y Cajal



C.E. San José



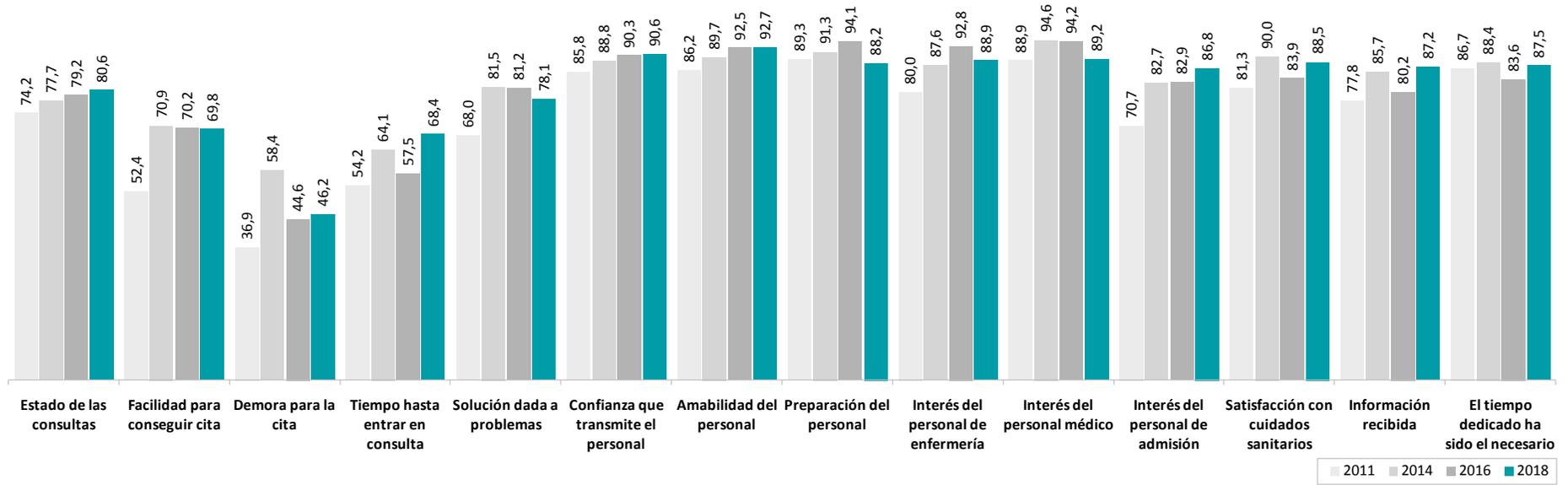
H. Miguel Servet



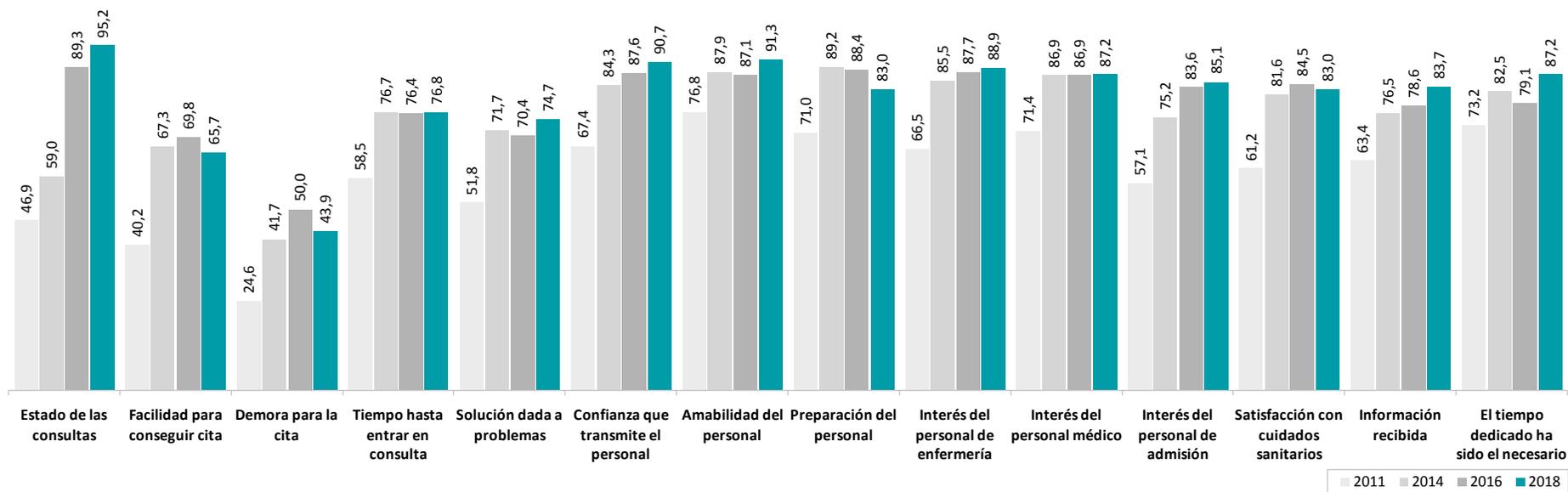
Sector Zaragoza III

Opinión de los usuarios	Aragon					SECTOR ZARAGOZA III					H. LOZANO BLESÁ					C.E.INOCENCIO JIMÉNEZ				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las consultas	69,2	75,2	78,8	82,2	+3,37	60,6	68,4	84,3	87,9	+3,61	74,2	77,7	79,2	80,6	+1,35	46,9	59,0	89,3	95,2	+5,82
Facilidad para conseguir cita	58,0	71,4	68,6	68,2	-0,39	46,3	69,1	70,0	67,8	-2,24	52,4	70,9	70,2	69,8	-0,43	40,2	67,3	69,8	65,7	-4,03
Demora para la cita	37,1	48,8	44,2	46,1	+1,96	30,7	50,0	47,3	45,1	-2,25	36,9	58,4	44,6	46,2	+1,54	24,6	41,7	50,0	43,9	-6,06
Tiempo hasta entrar en consulta	57,5	69,7	67,2	71,3	+4,04	56,3	70,4	67,0	72,6	+5,65	54,2	64,1	57,5	68,4	+10,88	58,5	76,7	76,4	76,8	+0,37
Solución dada a problemas	66,9	75,9	77,6	78,2	+0,52	59,9	76,6	75,9	76,4	+0,53	68,0	81,5	81,2	78,1	-3,10	51,8	71,7	70,4	74,7	+4,35
Confianza que transmite el personal	78,6	87,3	88,1	92,6	+4,43	76,6	86,6	88,9	90,6	+1,73	85,8	88,8	90,3	90,6	+0,36	67,4	84,3	87,6	90,7	+3,10
Amabilidad del personal	83,0	90,5	90,8	93,8	+3,02	81,5	88,8	89,8	92,0	+2,23	86,2	89,7	92,5	92,7	+0,23	76,8	87,9	87,1	91,3	+4,24
Preparación del personal	80,1	89,7	90,3	86,5	-3,79	80,2	90,2	91,3	85,6	-5,71	89,3	91,3	94,1	88,2	-5,95	71,0	89,2	88,4	83,0	-5,38
Interés del personal de enfermería	77,5	87,4	88,9	92,5	+3,66	73,3	86,5	90,2	88,9	-1,34	80,0	87,6	92,8	88,9	-3,87	66,5	85,5	87,7	88,9	+1,20
Interés del personal médico	81,6	90,0	89,2	91,4	+2,11	80,2	90,8	90,6	88,2	-2,41	88,9	94,6	94,2	89,2	-5,01	71,4	86,9	86,9	87,2	+0,26
Interés del personal de admisión	66,5	78,0	79,3	85,6	+6,23	63,9	78,9	83,2	86,0	+2,75	70,7	82,7	82,9	86,8	+3,94	57,1	75,2	83,6	85,1	+1,55
Satisfacción con cuidados sanitarios	76,8	85,4	84,5	86,9	+2,44	71,3	85,8	84,2	85,8	+1,55	81,3	90,0	83,9	88,5	+4,61	61,2	81,6	84,5	83,0	-1,50
Información recibida	72,0	82,3	80,9	85,6	+4,63	70,6	81,1	79,4	85,4	+6,03	77,8	85,7	80,2	87,2	+6,97	63,4	76,5	78,6	83,7	+5,10
El tiempo dedicado ha sido el necesario	82,9	86,4	83,5	88,4	+4,88	80,0	85,5	81,4	87,3	+5,97	86,7	88,4	83,6	87,5	+3,87	73,2	82,5	79,1	87,2	+8,09

H. Lozano Blesa



C.E. Inocencio Jiménez



1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

En la encuesta de urgencias realizada a los usuarios de los Hospitales Generales de SALUD los aumentos más destacados han sido los relacionados con el **estado de las instalaciones** (+4,17) y la **confianza que transmite el personal** (+3,99).

Los mayores descensos en el nivel de satisfacción se han registrado al valorar la **satisfacción con los cuidados sanitarios** (-2,52) y la **solución dada al problema** (-2,21).

Por Hospital destacan los datos siguientes:

- **H. San Jorge:**

El aspecto donde más se ha incrementado la satisfacción ha sido en el relativo al **interés del personal de enfermería** (+5,45), seguido del **interés del personal auxiliar** (+4,78), el **estado de las instalaciones** en Urgencias (+4,07) y la **confianza que transmite el personal** (+3,90).

Por el contrario, el aspecto que obtiene un mayor descenso de usuarios satisfechos o muy satisfechos es el **interés del personal médico** (-2,14).

- **H. Barbastro:**

Los aspectos que han evolucionado positivamente respecto a 2016 han sido la **información recibida** (+7,44), el **estado de las instalaciones** de Urgencias (+6,11), el **interés del personal médico** (+4,82), y la **confianza que transmite el personal** (+4,55).

En este Hospital la satisfacción de los usuarios ha sido, en general, muy positiva. Solamente dos ítems han bajado con respecto a otros años: la **solución dada al problema** (-1,59) y la **preparación del personal** (-1,43).

- **H. Obispo Polanco:**

En el Hospital Obispo Polanco destaca el aumento de usuarios satisfechos o muy satisfechos con el **estado de las instalaciones** en Urgencias (+4,75) y la **confianza que transmite el personal** (+3,14).

Por el contrario, el **tiempo de espera para ser atendido** es el aspecto que más ha descendido respecto a 2016 (-5,08) junto a la **dedicación del tiempo necesario** (-3,34).

- **H. Alcañiz:**

En 2018 existe una bajada generalizada de la satisfacción respecto a 2016. Los más destacables son el descenso en la satisfacción con los **cuidados sanitarios** (-5,30), con la **información recibida** (-4,75) y con el **tiempo de espera** para ser atendido (-4,53).

Por el contrario, aumenta la satisfacción con el **estado de las instalaciones** en Urgencias (+5,91).

- **H. Ernest Lluch:**

El Hospital Ernest Lluch ha mejorado la respuesta de los usuarios en todos los aspectos analizados, destacando la **confianza que transmite el personal** (+9,33), el **estado de las instalaciones** en Urgencias (+6,69), la **amabilidad del personal** (+5,51) y el **interés el personal auxiliar** (+5,43).

- **H. Nuestra Señora de Gracia:**

Este hospital presenta un aumento de la satisfacción en la mayoría de los factores. Destaca el incremento en el porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendido (+11,22) y el estado de las instalaciones (+7,73).

El único aspecto que disminuye en cuanto a su valoración es el relacionado con la preparación del personal, que cae ligeramente respecto a 2016 (-0,59).

- **H. Royo Villanova:**

El Hospital Royo Villanova no presenta grandes variaciones en las valoraciones respecto a años anteriores. El aumento más destacado se da en la **confianza que transmite el personal** (+5,77) y el relacionado con el **interés del personal auxiliar** (+4,18).

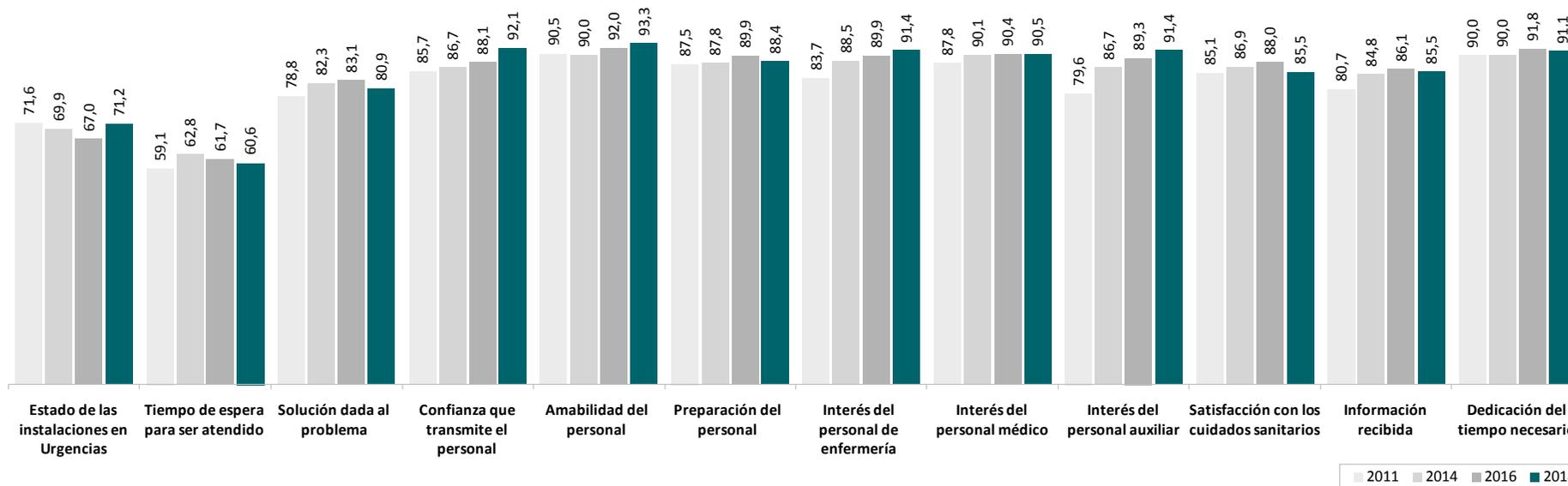
Por el contrario, la **dedicación del tiempo necesario** es el ítem que más desciende (-6,51).

Opinión de los usuarios	Aragon					H. SAN JORGE					H. BARBASTRO					H. OBISPO POLANCO				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las instalaciones en Urgencias	71,6	69,9	67,0	71,2	+4,17	69,2	63,7	59,1	63,2	+4,07	83,2	80,9	74,2	80,4	+6,11	63,3	64,8	54,5	59,3	+4,75
Tiempo de espera para ser atendido	59,1	62,8	61,7	60,6	-1,12	59,0	64,2	60,4	58,9	-1,46	66,4	53,0	57,1	60,0	+2,93	63,3	59,9	62,6	57,5	-5,08
Solución dada al problema	78,8	82,3	83,1	80,9	-2,21	82,8	79,5	83,8	82,1	-1,73	72,1	83,3	78,8	77,2	-1,59	81,4	79,6	82,8	83,2	+0,33
Confianza que transmite el personal	85,7	86,7	88,1	92,1	+3,99	86,3	86,6	88,4	92,3	+3,90	81,4	85,9	85,3	89,8	+4,55	85,0	85,7	88,4	91,6	+3,14
Amabilidad del personal	90,5	90,0	92,0	93,3	+1,35	92,1	89,1	89,4	92,3	+2,89	86,7	90,5	87,9	90,2	+2,30	91,6	90,3	92,0	93,7	+1,72
Preparación del personal	87,5	87,8	89,9	88,4	-1,50	88,1	88,5	86,1	88,1	+1,99	83,2	85,1	87,0	85,6	-1,43	86,3	87,6	89,3	88,8	-0,57
Interés del personal de enfermería	83,7	88,5	89,9	91,4	+1,48	86,3	86,6	87,2	92,6	+5,45	84,1	91,0	90,4	91,6	+1,22	82,7	91,8	90,4	92,3	+1,93
Interés del personal médico	87,8	90,1	90,4	90,5	+0,04	87,2	88,5	90,9	88,8	-2,14	85,8	92,0	85,4	90,2	+4,82	86,7	91,3	88,4	89,5	+1,09
Interés del personal auxiliar	79,6	86,7	89,3	91,4	+2,17	81,9	87,0	87,5	92,3	+4,78	78,3	88,3	88,9	92,3	+3,33	74,8	89,8	89,2	91,2	+2,05
Satisfacción con los cuidados sanitarios	85,1	86,9	88,0	85,5	-2,52	85,0	86,6	84,8	87,0	+2,25	82,7	85,9	82,2	86,0	+3,73	84,5	82,1	88,9	87,0	-1,93
Información recibida	80,7	84,8	86,1	85,5	-0,58	81,5	86,0	87,2	86,0	-1,28	73,5	85,4	76,8	84,2	+7,44	79,6	80,6	84,3	87,0	+2,67
Dedicación del tiempo necesario	90,0	90,0	91,8	91,1	-0,76	90,3	90,0	93,4	91,9	-1,50	88,9	90,5	91,9	94,0	+2,12	92,0	88,3	92,5	89,1	-3,34

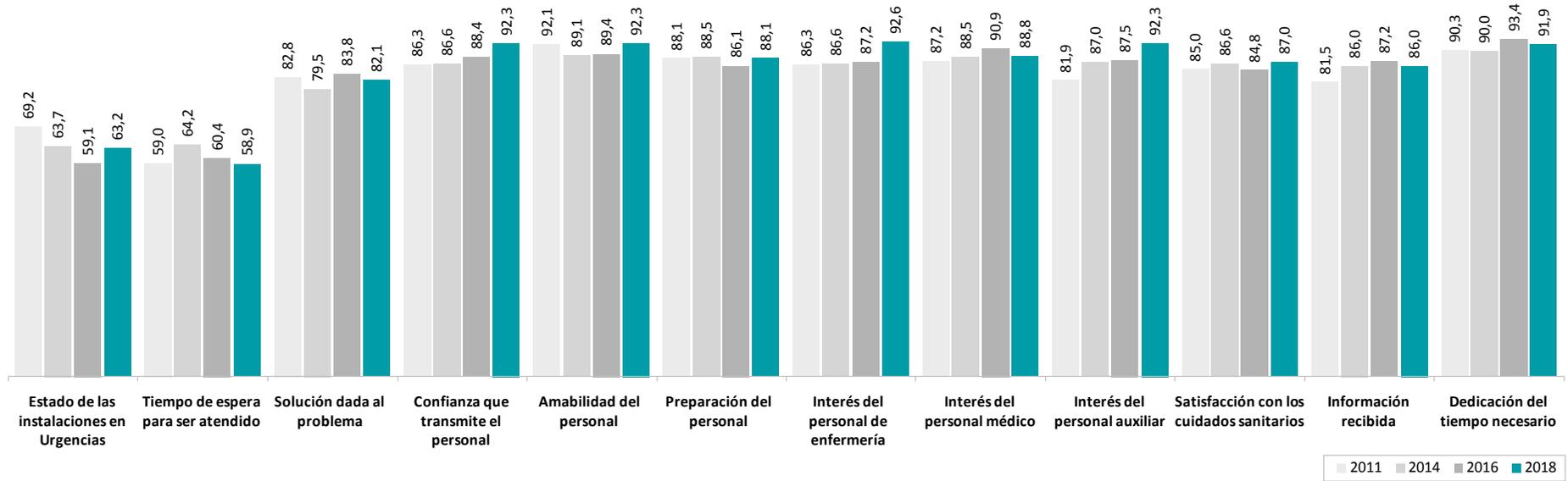
Opinión de los usuarios	H. ALCAÑIZ					H. ERNEST LLUCH					H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA					H. ROYO VILLANOVA				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las instalaciones en Urgencias	65,6	66,0	63,5	69,4	+5,91	70,7	68,5	60,8	67,5	+6,69	69,2	82,0	77,8	85,5	+7,73	91,6	75,1	74,4	75,2	+0,80
Tiempo de espera para ser atendido	56,3	57,0	66,5	62,0	-4,53	60,4	65,5	68,2	68,2	+0,02	76,9	82,5	69,7	80,9	+11,22	73,9	66,2	61,1	58,7	-2,37
Solución dada al problema	79,5	81,0	82,7	79,6	-3,08	84,0	84,8	81,8	83,0	+1,22	69,2	88,0	86,9	87,3	+0,41	74,8	84,5	83,4	83,9	+0,50
Confianza que transmite el personal	86,2	87,5	90,9	91,9	+1,04	90,7	86,8	86,4	95,8	+9,33	92,3	89,9	89,4	94,7	+5,31	86,7	89,6	87,9	93,7	+5,77
Amabilidad del personal	91,5	91,5	93,9	95,1	+1,16	93,3	91,4	91,0	96,5	+5,51	76,9	90,3	92,9	95,1	+2,12	89,8	89,6	93,5	94,1	+0,59
Preparación del personal	87,9	90,9	91,0	89,8	-1,22	89,8	88,3	86,7	91,2	+4,43	76,9	89,8	92,8	92,2	-0,59	90,7	88,5	90,4	90,6	+0,20
Interés del personal de enfermería	85,7	92,0	91,3	90,1	-1,19	87,6	89,8	89,4	92,9	+3,49	84,6	89,4	87,2	92,9	+5,69	81,4	85,4	90,9	92,7	+1,79
Interés del personal médico	87,1	90,5	93,4	91,2	-2,17	88,9	91,8	88,4	92,2	+3,78	84,6	91,2	89,8	95,4	+5,61	87,6	90,5	94,5	90,6	-3,91
Interés del personal auxiliar	86,6	88,3	91,7	91,5	-0,12	85,3	86,2	87,5	92,9	+5,43	92,3	87,4	88,4	91,9	+3,45	82,3	83,4	89,2	93,4	+4,18
Satisfacción con los cuidados sanitarios	84,8	88,0	90,9	85,6	-5,30	89,3	87,2	85,8	89,0	+3,26	92,3	91,2	88,8	92,2	+3,39	85,4	87,9	89,8	86,0	-3,83
Información recibida	82,6	84,0	88,2	83,5	-4,75	84,9	84,2	85,8	90,5	+4,67	84,6	86,6	90,4	91,2	+0,81	81,0	88,6	88,9	88,1	-0,83
Dedicación del tiempo necesario	90,2	90,5	93,4	92,3	-1,15	91,6	89,3	92,0	92,9	+0,97	69,2	90,8	89,9	94,3	+4,45	91,2	91,0	95,0	88,5	-6,51

Opinión de los usuarios	H. MIGUEL SERVET					H. LOZANO BLESA				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las instalaciones en Urgencias	70,1	67,3	76,6	76,4	-0,23	60,7	59,4	62,0	63,9	+1,89
Tiempo de espera para ser atendido	54,0	55,3	50,7	45,5	-5,26	43,3	59,9	59,5	54,2	-5,33
Solución dada al problema	81,0	82,9	83,4	78,8	-4,60	73,2	76,1	84,4	73,3	-11,16
Confianza que transmite el personal	87,4	83,9	86,1	92,7	+6,64	79,5	83,8	90,5	86,8	-3,65
Amabilidad del personal	90,9	88,9	93,5	93,1	-0,48	87,9	88,8	93,5	89,9	-3,57
Preparación del personal	92,3	85,8	91,8	86,1	-5,73	77,7	85,1	93,4	83,0	-10,41
Interés del personal de enfermería	84,5	84,3	90,3	90,3	-0,03	76,8	86,2	92,1	87,2	-4,99
Interés del personal médico	91,4	89,9	90,0	90,3	+0,23	83,9	85,3	93,0	86,1	-6,85
Interés del personal auxiliar	75,9	85,3	87,5	88,9	+1,39	74,6	84,0	93,4	88,5	-4,83
Satisfacción con los cuidados sanitarios	86,9	88,4	89,5	78,5	-11,03	79,5	83,8	91,4	78,5	-12,94
Información recibida	82,5	85,9	88,1	79,9	-8,20	78,1	81,7	85,4	79,9	-5,57
Dedicación del tiempo necesario	90,3	91,5	88,6	88,5	-0,02	86,6	88,3	90,0	88,2	-1,81

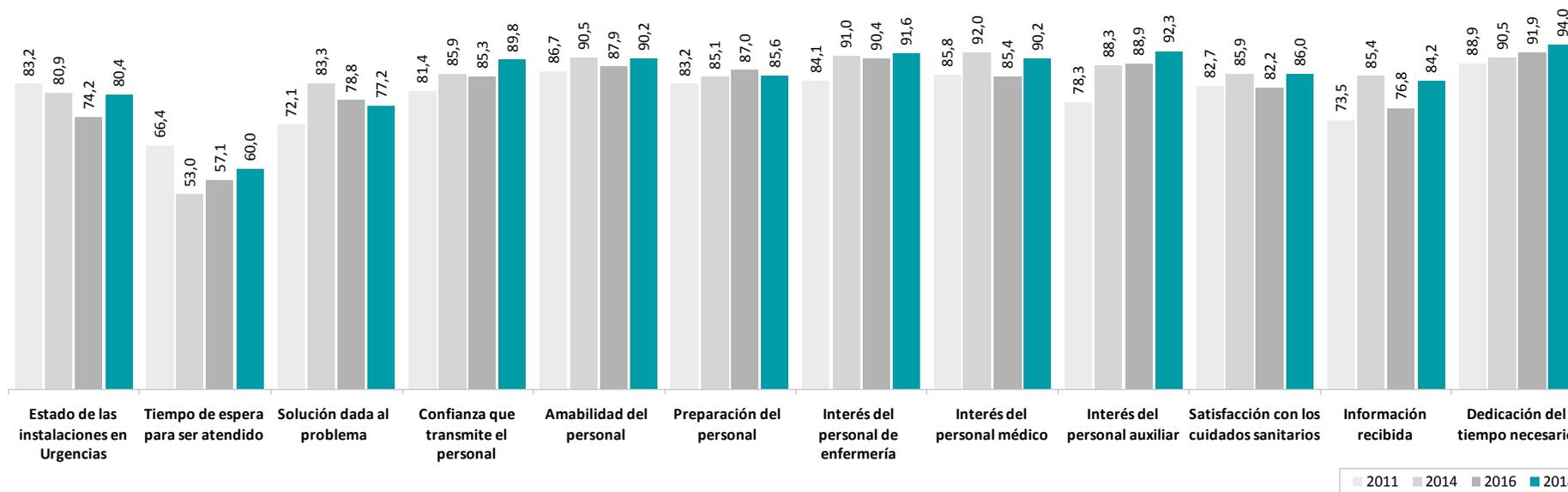
Aragón



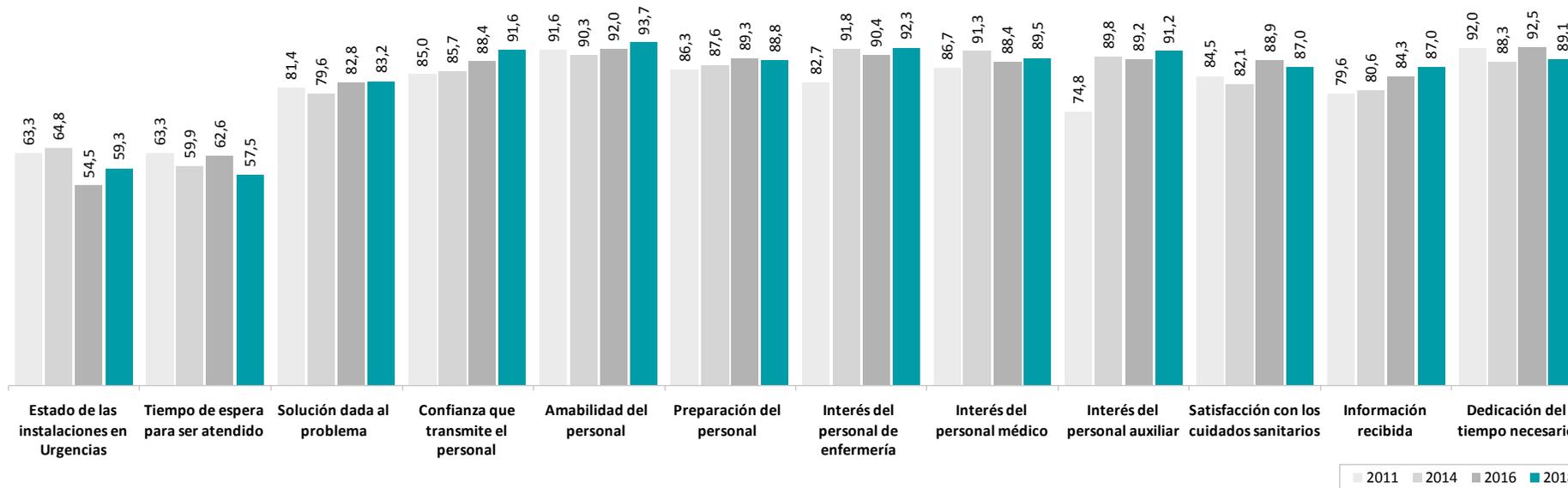
H. San Jorge



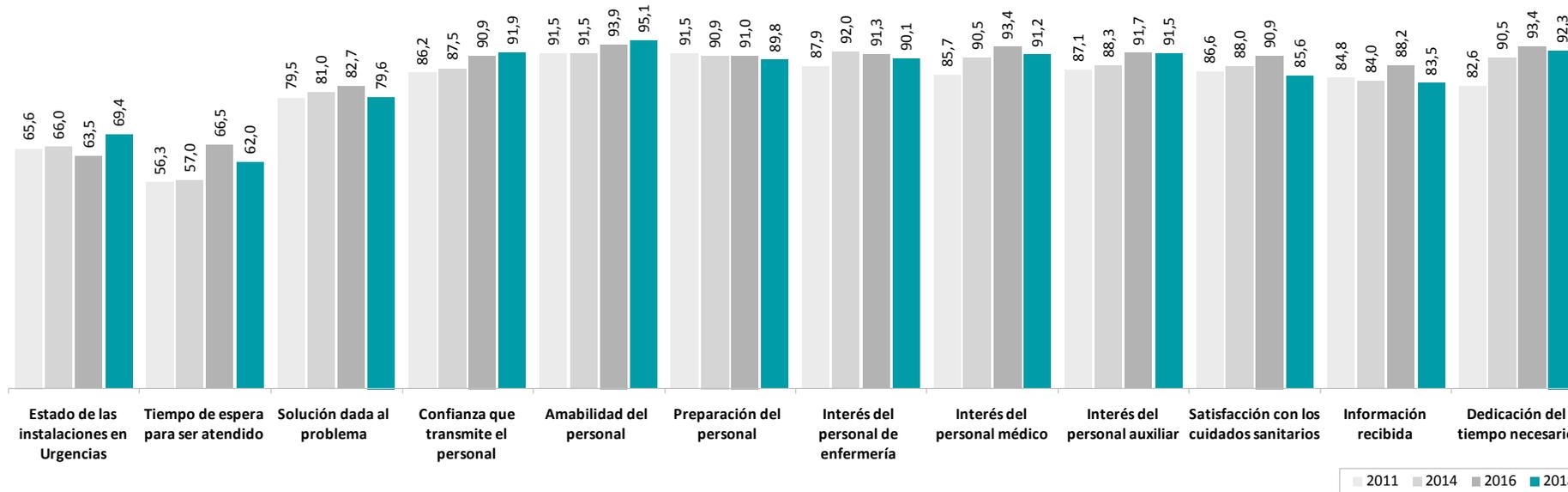
H. Barbastro



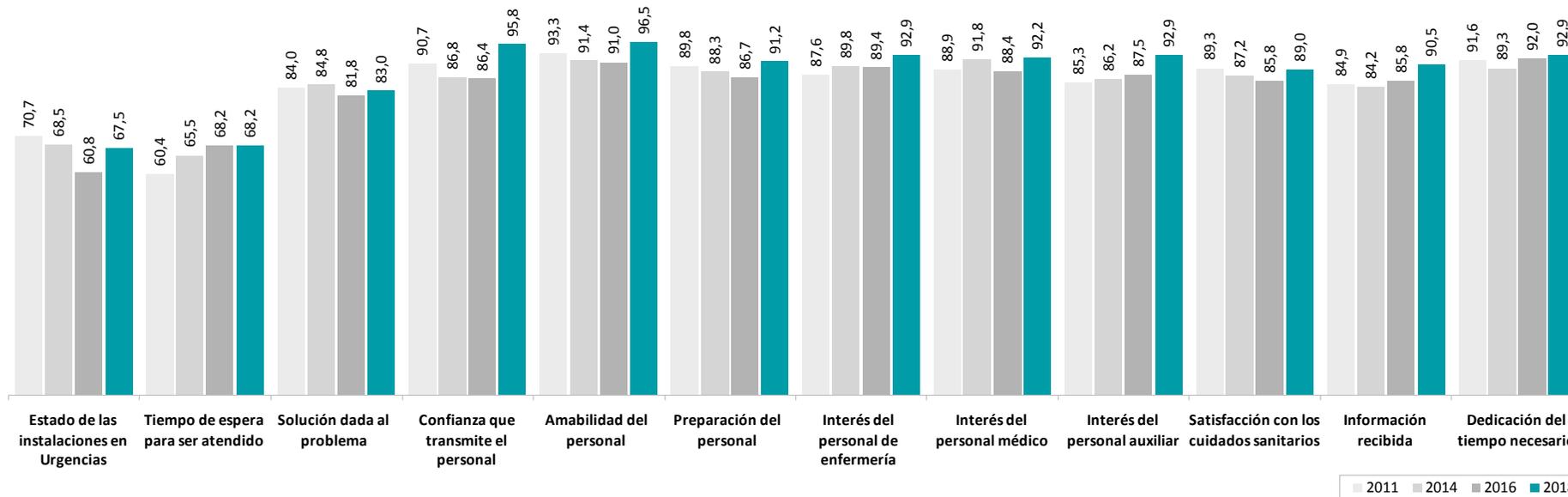
H. Obispo Polanco



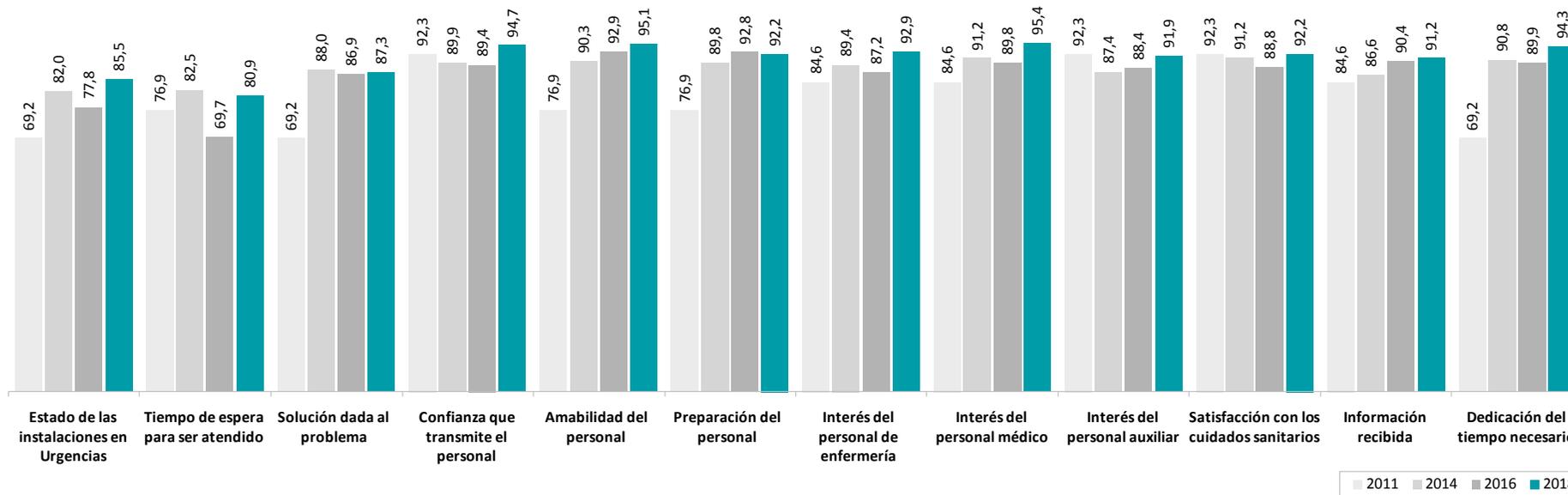
H. Alcañiz



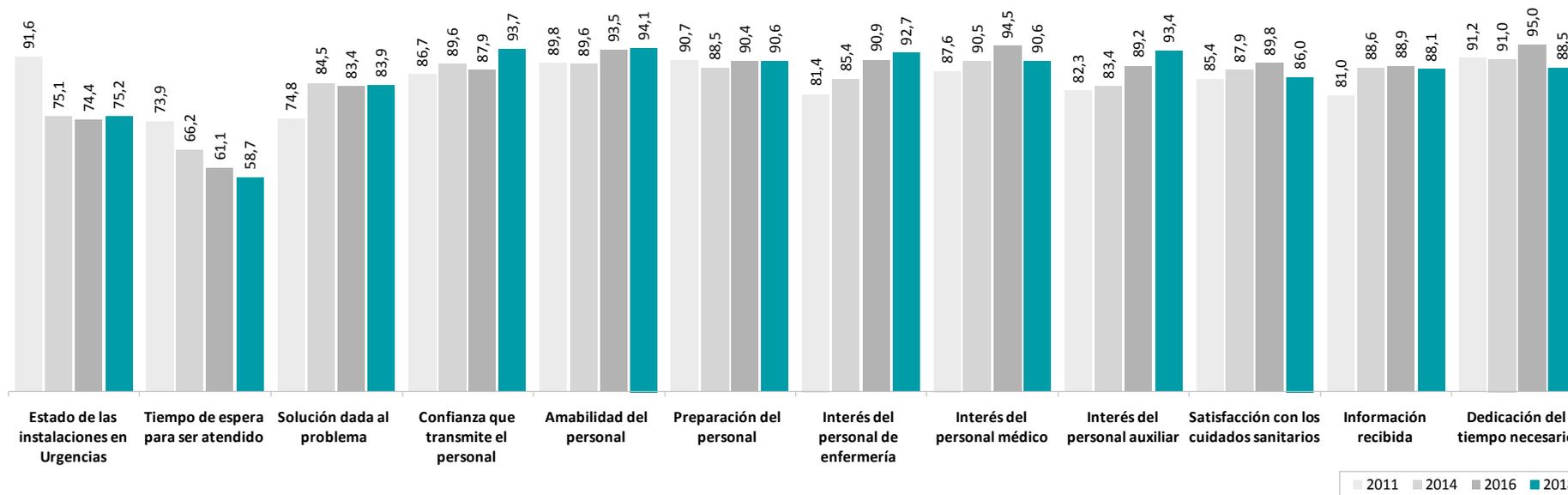
H. Ernest Lluch



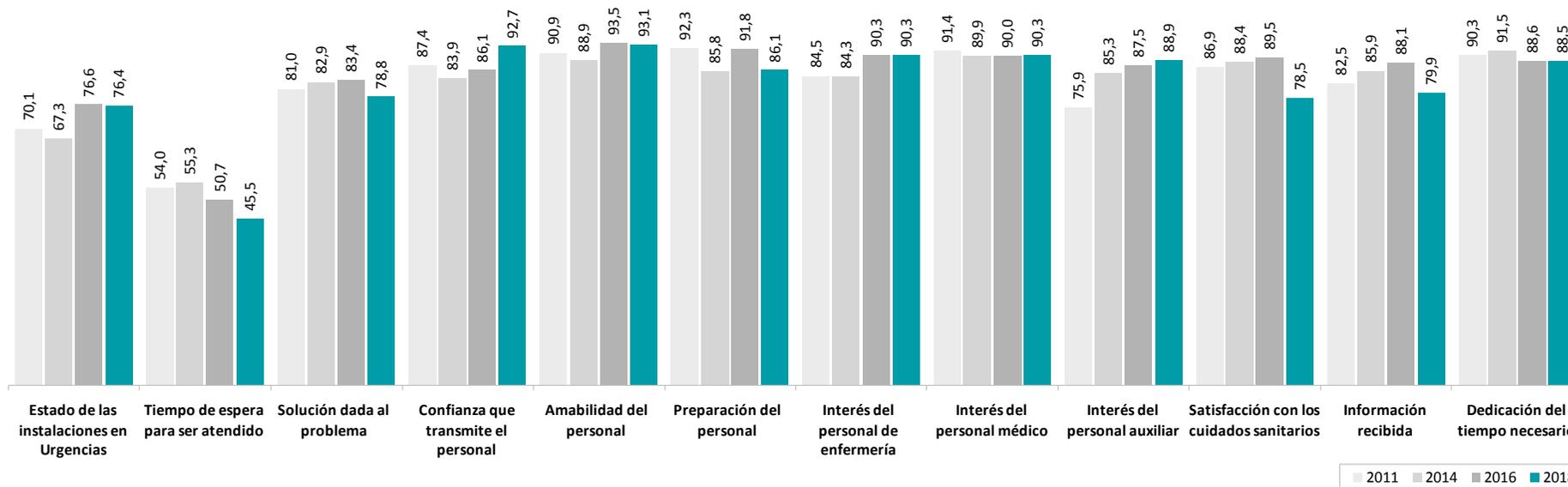
H. Nuestra Señora de Gracia



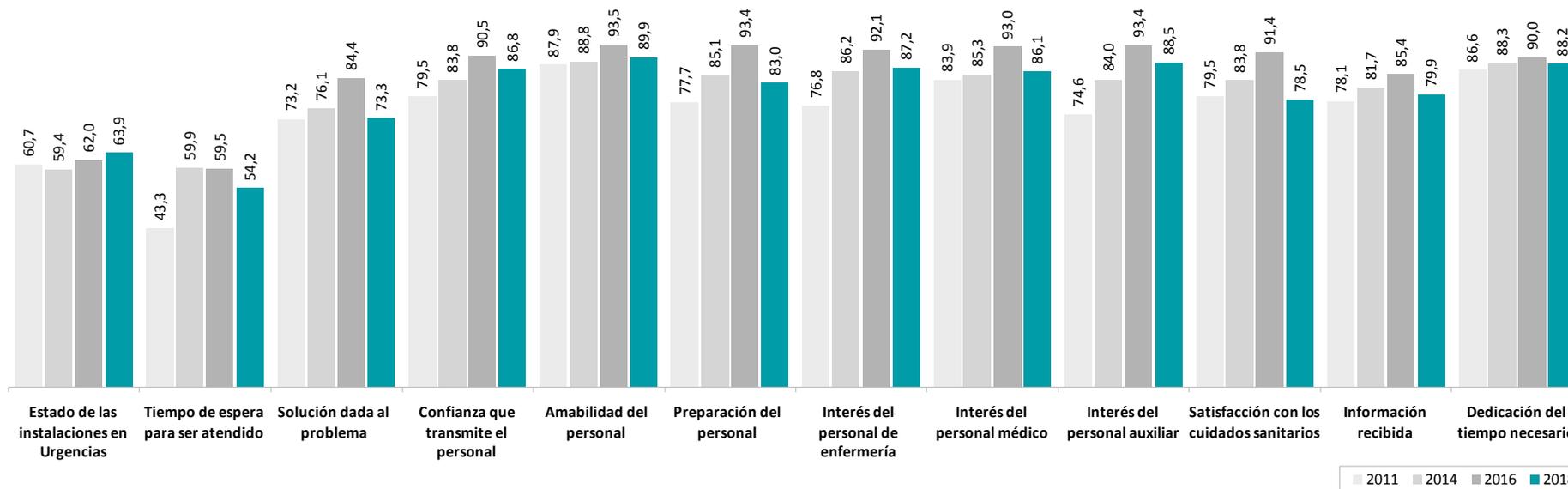
H. Rojo Villanova



H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa



2. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)

2.1 HOSPITALIZACIÓN

2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

2.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

2.1 HOSPITALIZACIÓN

Entre los usuarios de Hospitalización del Antiquo Consorcio Aragónés Sanitario de Alta Resolución, los aspectos que destacan por aumentar sus porcentajes de satisfacción en 2018 son: el **interés del personal médico** (+7,90), la **información recibida** (+6,06) y la **solución dada al problema** (+5,61). Aquellos que descienden lo hacen muy ligeramente.

Los resultados específicos para cada uno de los centros son los siguientes:

- CASAR Cinco Villas:

En el CASAR Cinco Villas ha aumentado principalmente la percepción sobre la adecuación del **tiempo dedicado** (+13,02), seguido de la satisfacción respecto a la **solución dada al problema** (+6,15) y el **interés del personal médico** (+6,04).

Sin embargo, se observa un descenso en los niveles de satisfacción con la **comida** (-6,98) y la **preparación del personal** (-4,65).

- CASAR Bajo Cinca:

En el CASAR Bajo Cinca se observa un gran aumento en la satisfacción de los usuarios en la mayoría de los aspectos analizados. Especialmente destaca el incremento de más de 20 puntos porcentuales respecto a 2016, en la valoración sobre el **interés del personal médico** (+20,62). La **información recibida** también experimenta un aumento considerable (+12,33) así como la **comida**, el **interés del personal de enfermería** y la satisfacción con los cuidados recibidos (+10,56, +8,78 y +8,35, respectivamente).

Tan sólo disminuye uno de los aspectos: la **amabilidad del personal** (-1,55).

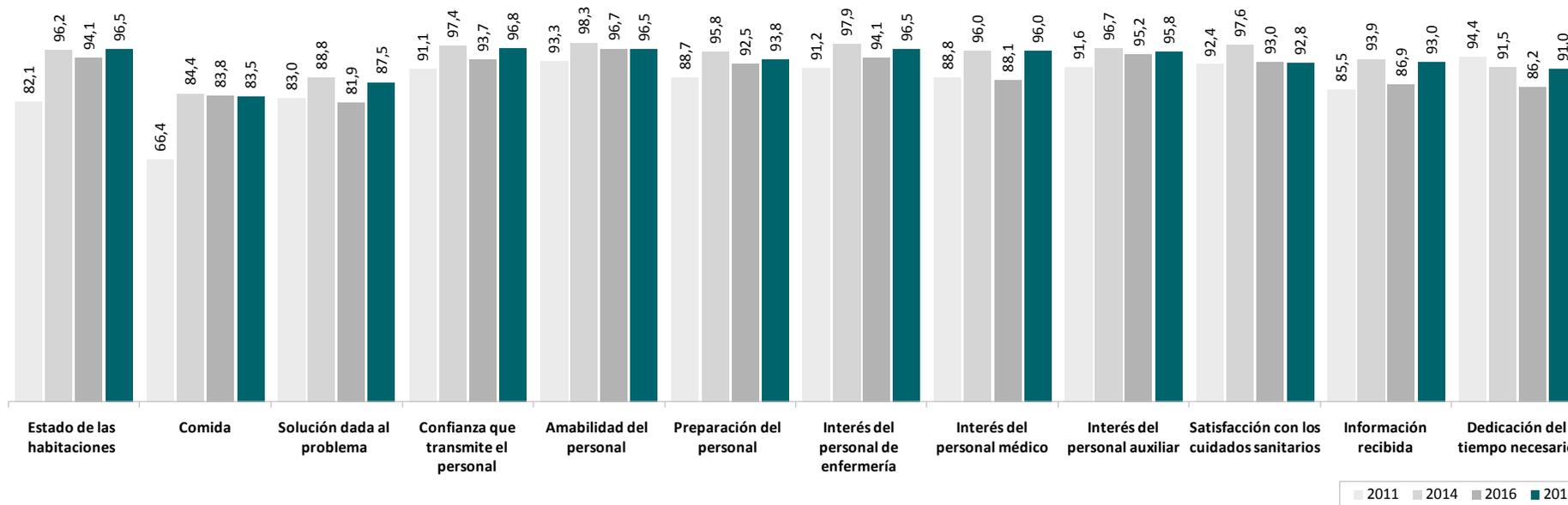
- H. AR del Pirineo:

La confianza que transmite el personal es el aspecto que más aumenta su valoración respecto a 2016 (+4,10). También aumenta la satisfacción con la solución dada al problema (+3,81).

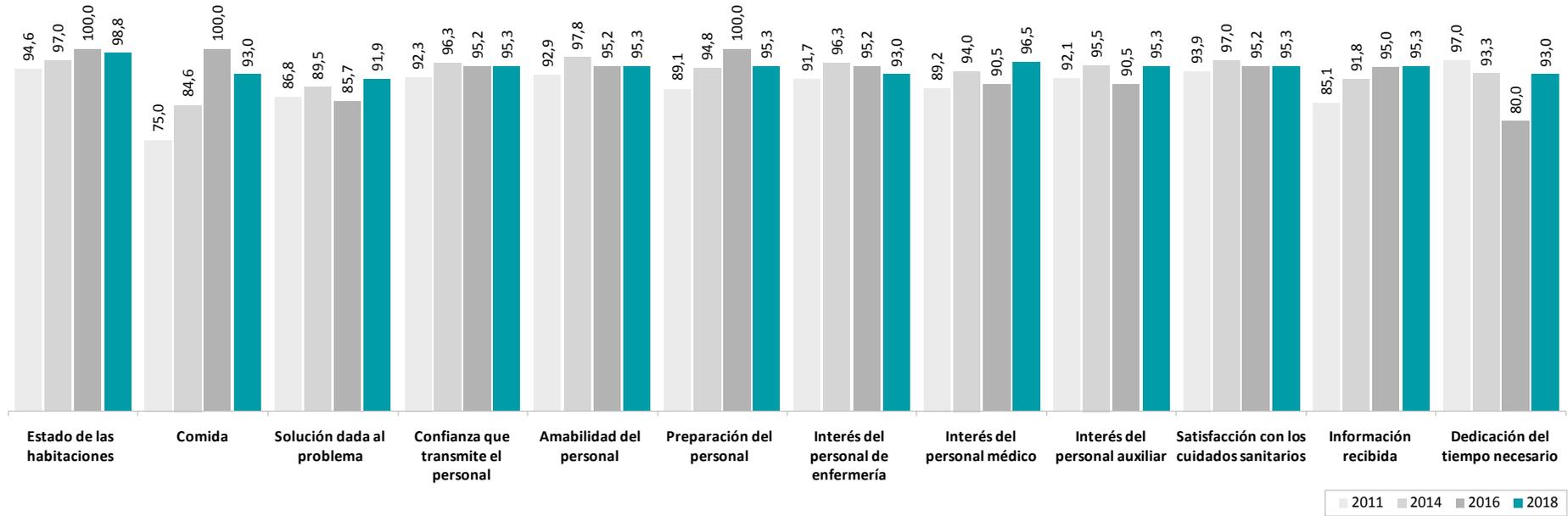
La mayor pérdida del nivel de satisfacción se identifica respecto a la **comida** (-8,53) y la satisfacción con los **cuidados sanitarios** (-5,83).

Opinión de los usuarios	Aragon					CASAR Cinco Villas					CASAR Bajo Cinca					H. AR del Pirineo				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las habitaciones	82,1	96,2	94,1	96,5	+2,43	94,6	97,0	100,0	98,8	-1,16	91,9	97,5	92,1	94,3	+2,13	60,7	94,6	94,4	96,9	+2,50
Comida	66,4	84,4	83,8	83,5	-0,27	75,0	84,6	100,0	93,0	-6,98	63,6	85,0	73,9	84,4	+10,56	60,7	83,7	87,2	78,6	-8,53
Solución dada al problema	83,0	88,8	81,9	87,5	+5,61	86,8	89,5	85,7	91,9	+6,15	81,6	87,5	75,0	82,0	+6,97	80,4	89,2	85,3	89,1	+3,81
Confianza que transmite el personal	91,1	97,4	93,7	96,8	+3,07	92,3	96,3	95,2	95,3	+0,11	92,8	100,0	92,1	95,1	+2,95	88,3	96,4	94,3	98,4	+4,10
Amabilidad del personal	93,3	98,3	96,7	96,5	-0,17	92,9	97,8	95,2	95,3	+0,11	92,2	99,2	96,6	95,1	-1,55	94,6	98,2	96,9	97,9	+1,04
Preparación del personal	88,7	95,8	92,5	93,8	+1,30	89,1	94,8	100,0	95,3	-4,65	88,3	96,7	86,4	93,4	+7,08	88,6	95,8	94,9	93,2	-1,64
Interés del personal de enfermería	91,2	97,9	94,1	96,5	+2,43	91,7	96,3	95,2	93,0	-2,21	90,8	100,0	88,8	97,5	+8,78	91,1	97,6	96,9	97,4	+0,52
Interés del personal médico	88,8	96,0	88,1	96,0	+7,90	89,2	94,0	90,5	96,5	+6,04	90,2	95,1	75,3	95,9	+20,62	87,0	98,2	95,0	95,8	+0,86
Interés del personal auxiliar	91,6	96,7	95,2	95,8	+0,56	92,1	95,5	90,5	95,3	+4,87	90,8	97,5	93,3	95,1	+1,82	91,7	97,0	96,9	96,4	-0,52
Satisfacción con los cuidados sanitarios	92,4	97,6	93,0	92,8	-0,21	93,9	97,0	95,2	95,3	+0,11	94,1	97,5	84,3	92,6	+8,35	89,3	98,2	97,5	91,7	-5,83
Información recibida	85,5	93,9	86,9	93,0	+6,06	85,1	91,8	95,0	95,3	+0,35	88,9	95,9	78,7	91,0	+12,33	82,9	94,0	90,6	93,2	+2,66
Dedicación del tiempo necesario	94,4	91,5	86,2	91,0	+4,85	97,0	93,3	80,0	93,0	+13,02	92,1	88,5	81,4	87,7	+6,31	94,0	92,3	89,6	92,2	+2,58

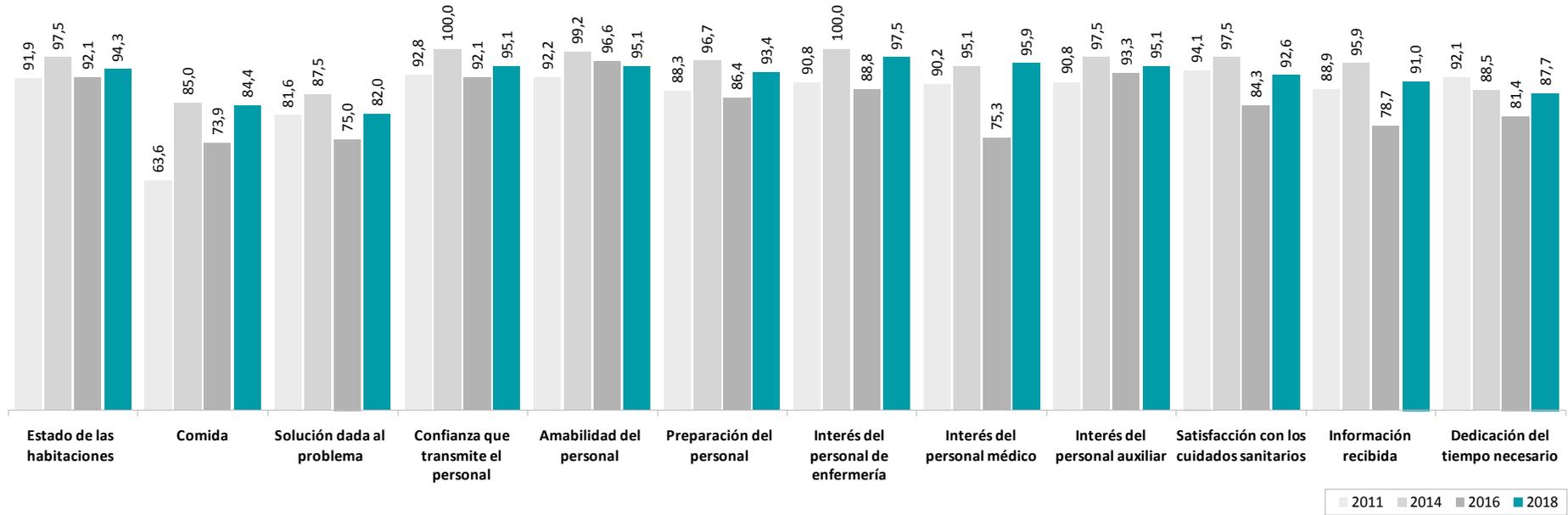
Aragón



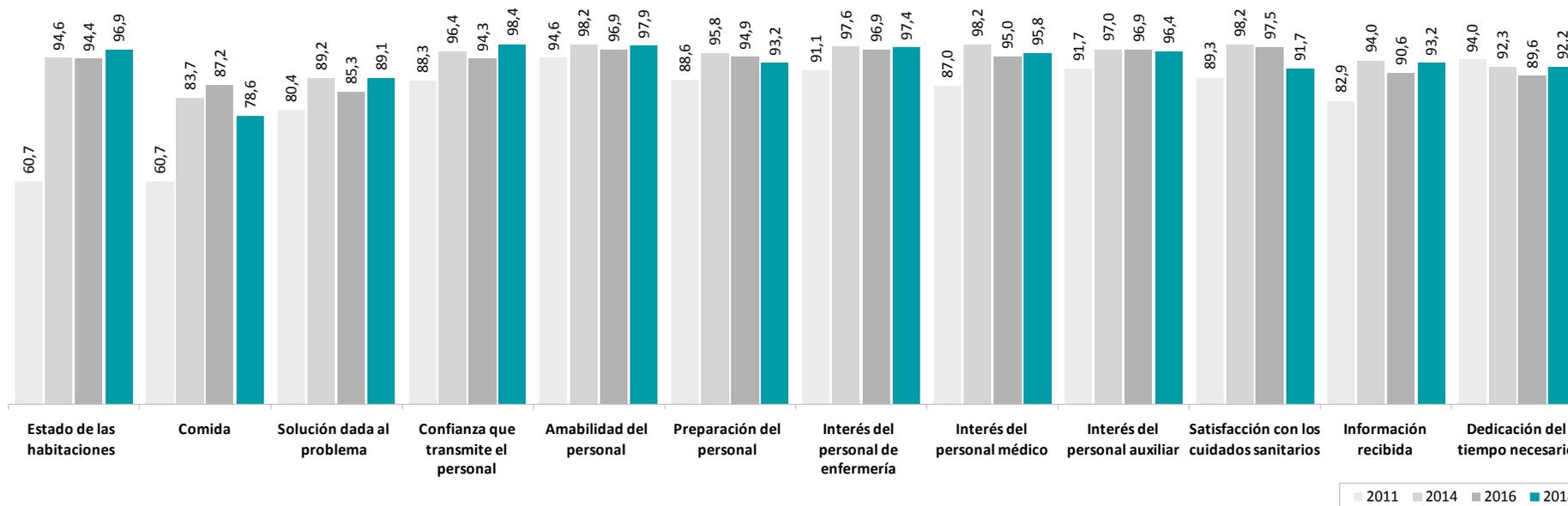
CASAR Cinco Villas



CASAR Bajo Cinca



H. AR del Pirineo



2.2 CONSULTAS DE ESPECIALIDADES

Comparando los resultados de 2018 con los de 2016, todos los aspectos a valorar en las Consultas de Atención Especializada del Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución han experimentado un aumento de la satisfacción.

El **interés del personal de admisión** es la dimensión donde más notable ha sido este aumento, ya que ha experimentado un ascenso de 12,70 puntos porcentuales. Le sigue la **confianza que transmite el personal** (+7,12), el **interés del personal de enfermería** (+7,09), la **dedicación del tiempo necesario** (+6,01) y la **información recibida** (+6,00).

Por centros encontramos las siguientes diferencias:

- CASAR Cinco Villas:

En el CASAR Cinco Villas se ha incrementado principalmente la satisfacción con el **estado de las consultas** (+7,05) y el **interés del personal de enfermería** (+5,91).

Sin embargo, ha disminuido en mayor medida la satisfacción con la **facilidad para conseguir cita** (-6,08) y el **tiempo hasta entrar en consulta** (-4,33).

- CASAR Bajo Cinca:

En este centro destaca el aumento de usuarios satisfechos o muy satisfechos con el **tiempo para entrar a consulta** (+8,35), la **dedicación del tiempo necesario** (+5,82) y la **información recibida** (+5,60).

Por el contrario, disminuye en 2,23 puntos porcentuales la satisfacción respecto a la **facilidad para conseguir cita**, situándose en 2018 en un 58,4%.

- H. AR del Pirineo:

En el Hospital AR del Pirineo se observa un aumento generalizado de los niveles de satisfacción. Los aspectos que más aumentan son: la **facilidad para conseguir cita** (+14,07), el **estado de las consultas** (+11,65), el **interés del personal de admisión** (+11,23), el **tiempo hasta entrar en consulta** (+10,55) y la **información recibida** (+10,53).

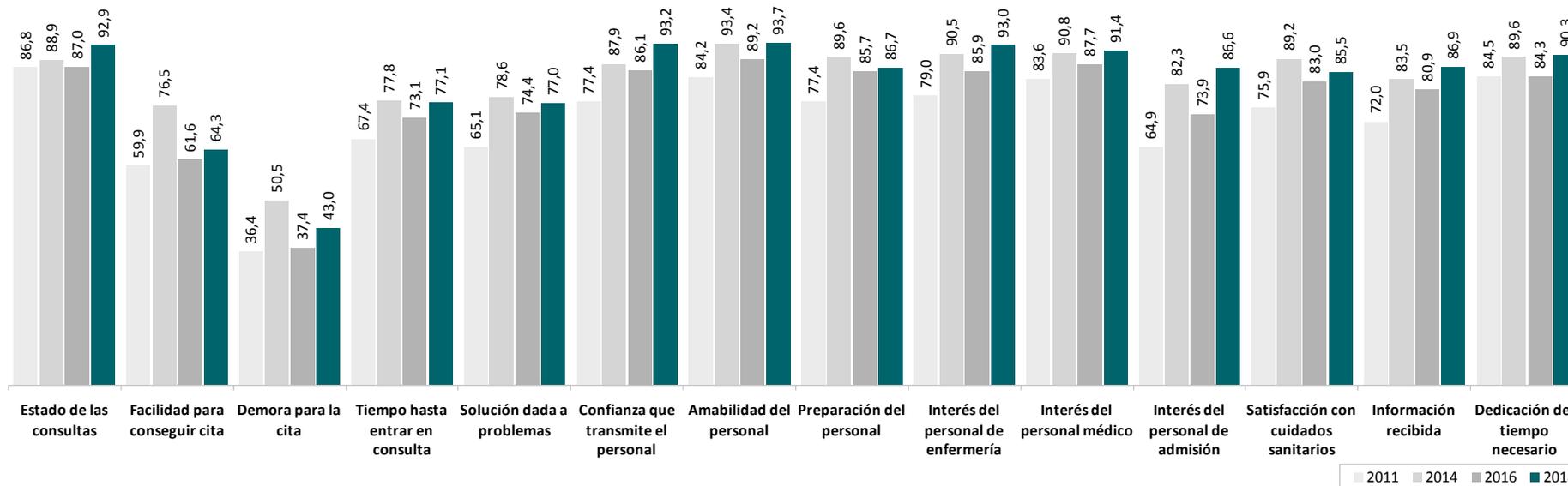
La **preparación del personal** es el único aspecto analizado en el que desciende el nivel de usuarios satisfechos respecto a 2016 (-2,12 puntos).

- **CASAR Moncayo:**

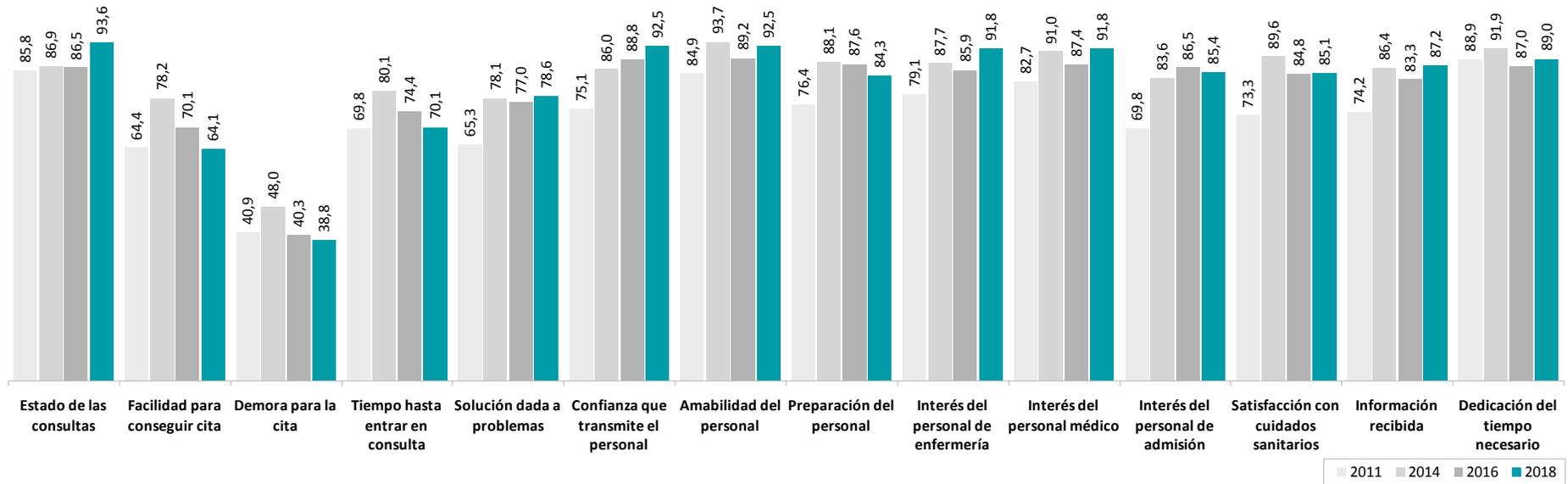
Respecto a los resultados obtenidos en 2016, todas las valoraciones realizadas por los usuarios aumentan. El incremento más significativo se da en el **interés del personal de admisión** (+30,56). Aunque en menor proporción, también destaca el aumento de otros aspectos como la **confianza que transmite el personal** o el **interés del personal de enfermería** (+12,01 y +9,89, respectivamente).

Opinión de los usuarios	Aragon					CASAR Cinco Villas					CASAR Bajo Cinca					H. AR del Pirineo					CASAR Moncayo				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las consultas	86,8	88,9	87,0	92,9	+5,87	85,8	86,9	86,5	93,6	+7,05	90,7	87,8	87,5	91,8	+4,26	80,9	87,9	79,2	90,8	+11,65	89,7	92,8	87,0	95,3	+8,36
Facilidad para conseguir cita	59,9	76,5	61,6	64,3	+2,66	64,4	78,2	70,1	64,1	-6,08	58,6	71,6	60,6	58,4	-2,23	64,9	82,6	64,0	78,1	+14,07	51,8	73,4	53,7	56,3	+2,53
Demora para la cita	36,4	50,5	37,4	43,0	+5,57	40,9	48,0	40,3	38,8	-1,48	32,2	44,8	40,0	41,2	+1,22	41,8	61,7	45,8	55,1	+9,33	30,8	47,5	31,8	36,6	+4,78
Tiempo hasta entrar en consulta	67,4	77,8	73,1	77,1	+3,96	69,8	80,1	74,4	70,1	-4,33	67,4	73,9	66,2	74,6	+8,35	60,0	74,9	70,4	80,9	+10,55	72,3	82,5	78,7	82,8	+4,09
Solución dada a problemas	65,1	78,6	74,4	77,0	+2,64	65,3	78,1	77,0	78,6	+1,65	63,4	79,1	72,7	74,9	+2,18	66,7	80,1	75,4	81,3	+5,91	65,2	77,1	73,3	73,1	-0,18
Confianza que transmite el personal	77,4	87,9	86,1	93,2	+7,12	75,1	86,0	88,8	92,5	+3,74	81,5	86,5	86,1	88,9	+2,78	78,7	90,1	87,5	96,1	+8,61	74,1	88,8	83,3	95,3	+12,01
Amabilidad del personal	84,2	93,4	89,2	93,7	+4,51	84,9	93,7	89,2	92,5	+3,29	86,3	91,9	91,2	91,0	-0,16	85,8	95,1	92,1	96,5	+4,34	79,9	92,8	87,0	94,6	+7,59
Preparación del personal	77,4	89,6	85,7	86,7	+1,05	76,4	88,1	87,6	84,3	-3,27	81,1	91,1	86,3	85,7	-0,66	77,8	91,4	89,0	86,9	-2,12	74,1	87,6	83,0	90,0	+6,95
Interés del personal de enfermería	79,0	90,5	85,9	93,0	+7,09	79,1	87,7	85,9	91,8	+5,91	87,7	92,2	88,7	91,8	+3,02	82,7	93,5	91,3	95,4	+4,14	66,5	88,4	82,9	92,8	+9,89
Interés del personal médico	83,6	90,8	87,7	91,4	+3,71	82,7	91,0	87,4	91,8	+4,43	86,8	90,0	87,5	87,5	-0,04	84,9	93,8	89,7	92,6	+2,86	79,9	88,3	88,3	93,9	+5,59
Interés del personal de admisión	64,9	82,3	73,9	86,6	+12,70	69,8	83,6	86,5	85,4	-1,14	66,1	81,6	75,9	80,3	+4,36	71,6	85,0	80,3	91,5	+11,23	52,2	79,2	58,7	89,2	+30,56
Satisfacción con cuidados sanitarios	75,9	89,2	83,0	85,5	+2,47	73,3	89,6	84,8	85,1	+0,30	81,1	86,4	84,6	84,2	-0,35	77,3	91,4	80,9	85,5	+4,58	71,9	89,6	79,6	87,1	+7,47
Información recibida	72,0	83,5	80,9	86,9	+6,00	74,2	86,4	83,3	87,2	+3,93	71,4	81,4	79,3	84,9	+5,60	74,2	84,2	78,9	89,4	+10,53	68,3	82,0	80,0	86,0	+6,02
Dedicación del tiempo necesario	84,5	89,6	84,3	90,3	+6,01	88,9	91,9	87,0	89,0	+1,97	78,0	88,3	80,6	86,4	+5,82	88,0	89,3	85,2	94,0	+8,81	83,0	90,1	84,3	91,8	+7,50

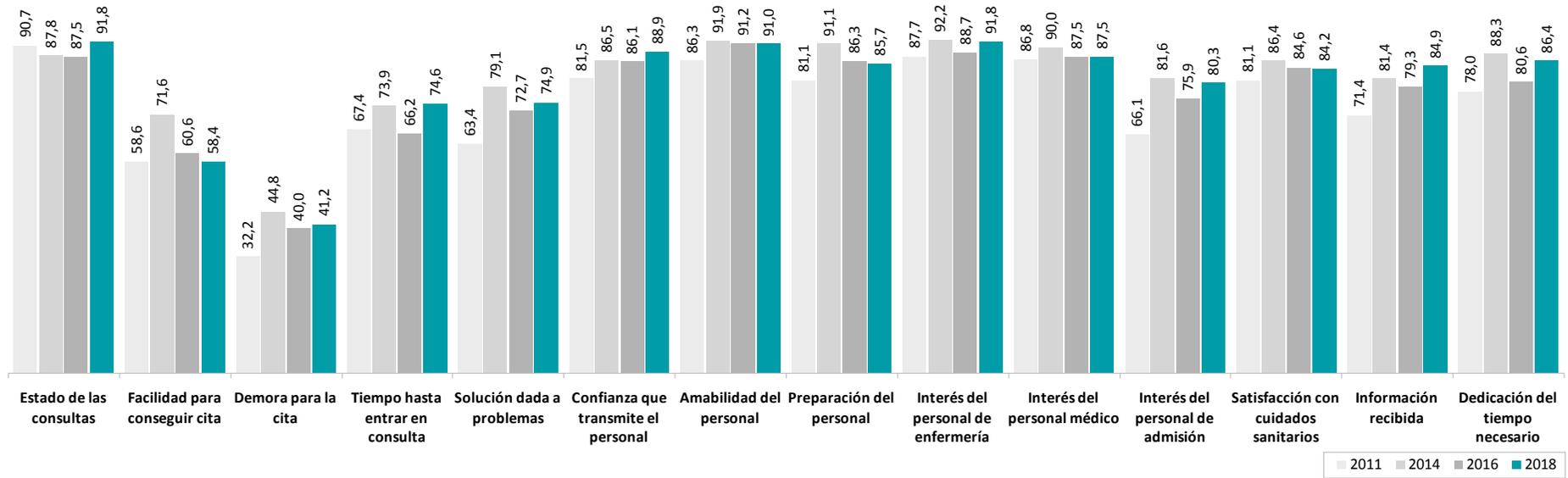
Aragón



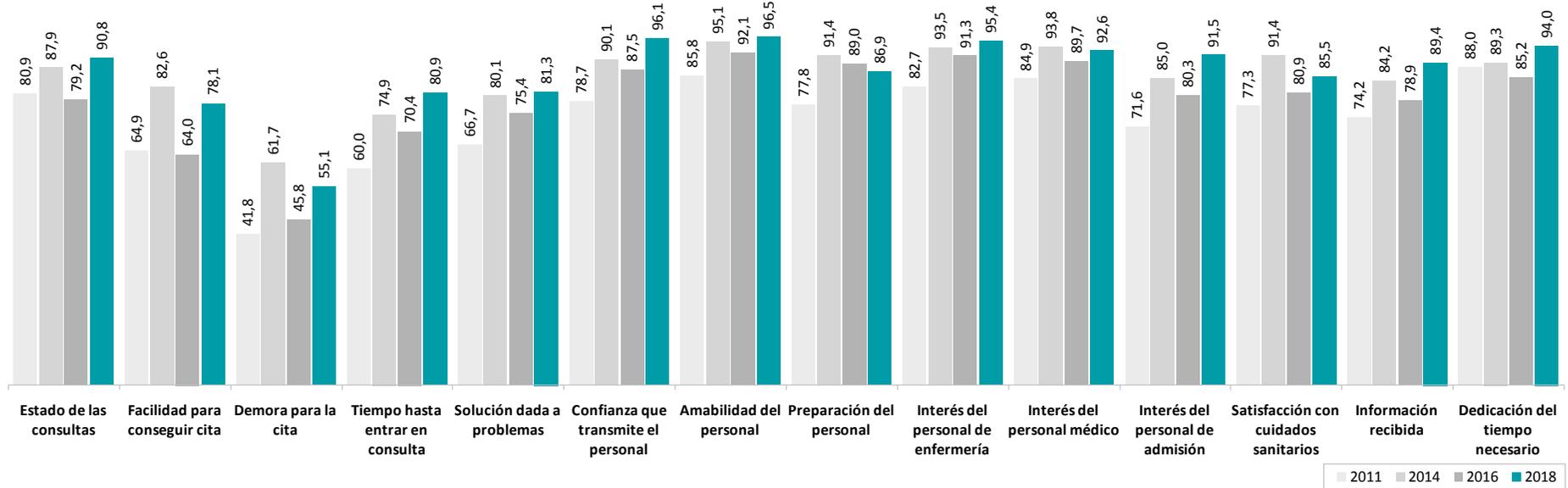
CASAR Cinco Villas



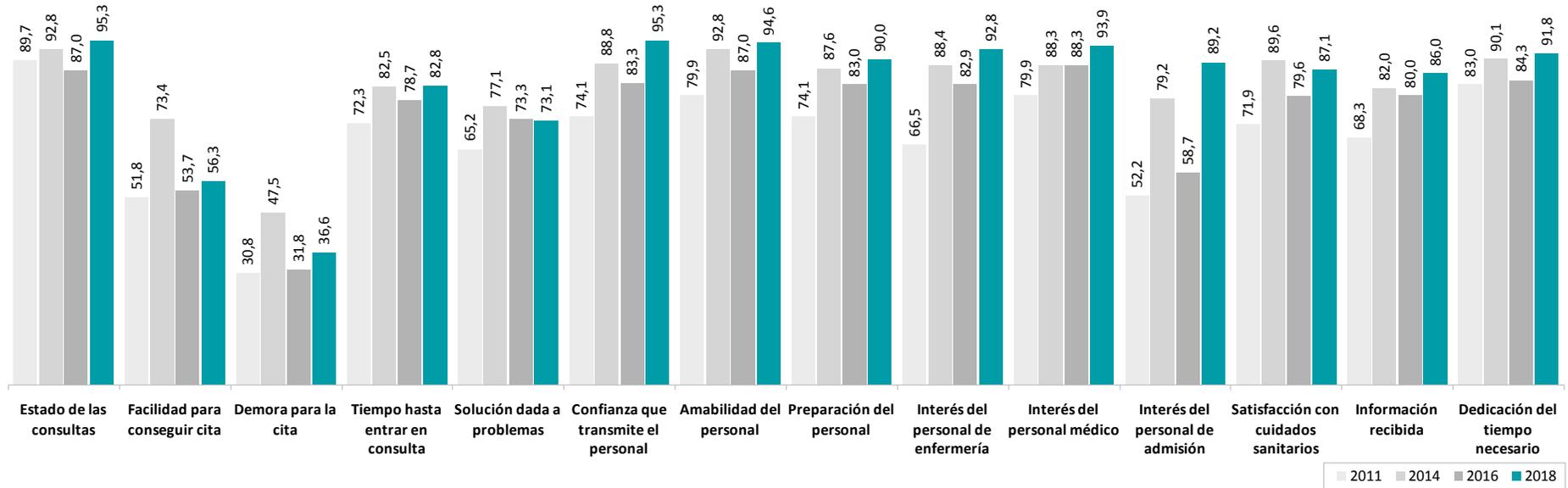
CASAR Bajo Cinca



H. AR del Pirineo



CASAR Moncayo



2.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

Las valoraciones realizadas por los usuarios de Urgencias Hospitalarias del Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución son, por lo general, menos positivas que en 2016.

En concreto, destaca el **tiempo de espera para ser atendido**, que ha descendido en 7,42 puntos porcentuales. El **estado de las instalaciones de urgencias** y la **solución dada al problema** son otros dos aspectos que también han descendido en cuanto al nivel de usuarios satisfechos (-4,04 y -3,73 puntos respectivamente).

Otros aspectos a tener en cuenta por Centro son los siguientes:

- **CASAR Cinco Villas:**

En este centro disminuyen los índices de satisfacción de todos los aspectos analizados. Destaca especialmente el descenso en cuanto a la **solución dada al problema** (-11,82) y el **tiempo de espera para ser atendido** (-11,52).

- **CASAR Bajo Cinca:**

En el CASAR Bajo Cinca también se observa una tendencia generalizada de disminución de la satisfacción. Sobresale el descenso en la satisfacción con el **tiempo de espera para ser atendido** (-15,85) y con el **estado de las instalaciones** (-10,59).

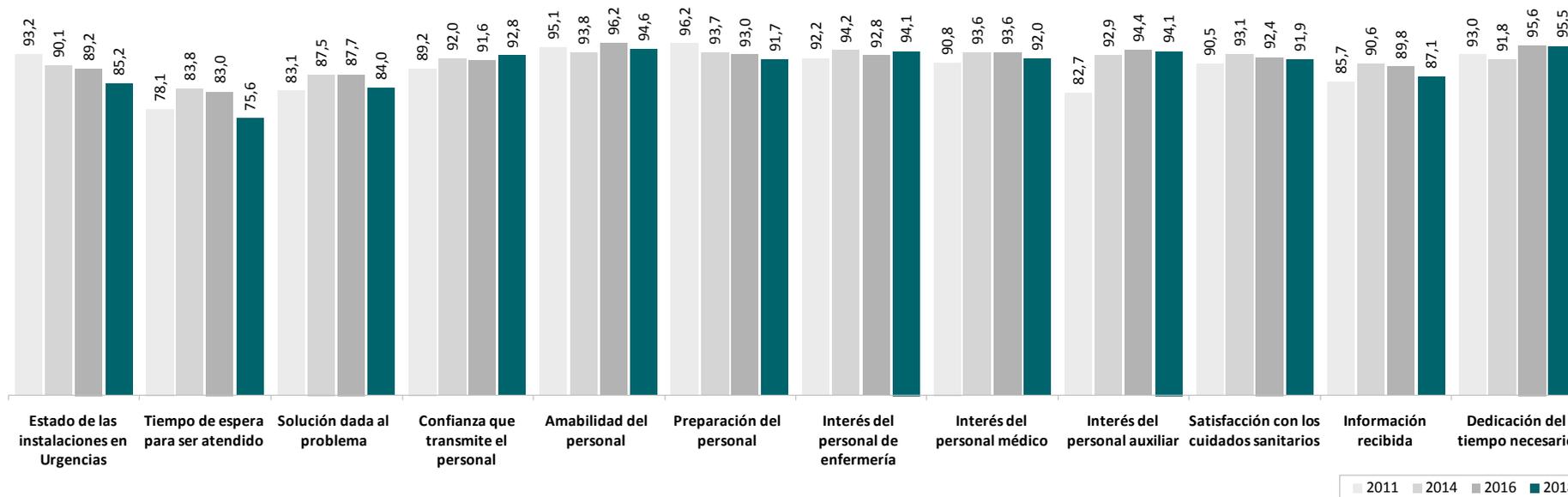
En este centro aumenta la **valoración del personal de enfermería** (+2,58).

- **H. AR del Pirineo:**

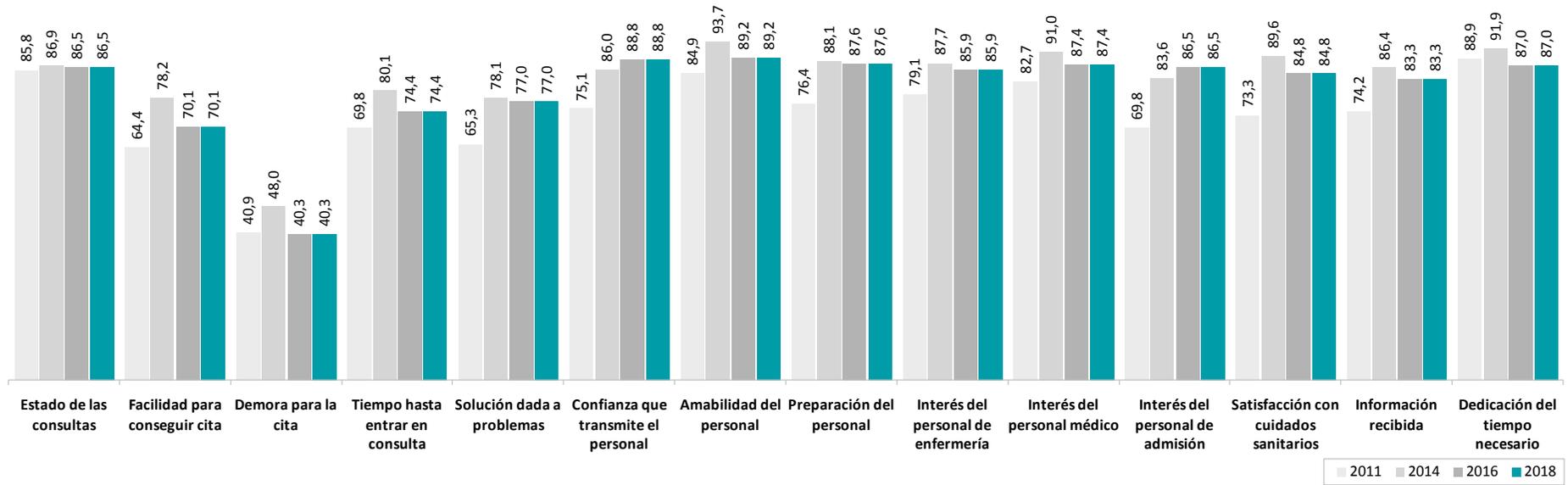
Al contrario que en los otros centros, en el Hospital AR del Pirineo la mayoría de aspectos aumentan su porcentaje de satisfacción. Los resultados experimentan una evolución positiva en cuanto a la **confianza que transmite el personal** (+7,26) y la **solución dada al problema** (+5,81).

Opinión de los usuarios	Aragon					CASAR Cinco Villas					CASAR Bajo Cinca					H. AR del Pirineo				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las instalaciones en Urgencias	93,2	90,1	89,2	85,2	-4,04	92,9	87,0	89,8	81,7	-8,09	96,0	89,3	92,1	81,5	-10,59	90,7	93,2	86,7	90,9	+4,24
Tiempo de espera para ser atendido	78,1	83,8	83,0	75,6	-7,42	75,6	86,4	83,2	71,7	-11,52	85,8	76,7	86,3	70,5	-15,85	72,9	87,5	80,5	82,8	+2,32
Solución dada al problema	83,1	87,5	87,7	84,0	-3,73	88,0	87,7	90,3	78,5	-11,82	86,7	87,4	91,2	83,7	-7,54	74,7	87,5	83,1	88,9	+5,81
Confianza que transmite el personal	89,2	92,0	91,6	92,8	+1,16	92,4	96,3	94,6	91,6	-2,98	92,9	88,7	93,5	91,2	-2,34	82,2	91,1	87,7	94,9	+7,26
Amabilidad del personal	95,1	93,8	96,2	94,6	-1,62	94,7	97,5	97,0	93,2	-3,78	96,5	88,7	96,4	93,8	-2,57	94,2	94,8	95,4	96,3	+0,94
Preparación del personal	96,2	93,7	93,0	91,7	-1,28	98,2	95,7	95,8	88,8	-6,91	95,1	95,6	90,4	91,6	+1,19	95,1	90,6	92,5	94,3	+1,80
Interés del personal de enfermería	92,2	94,2	92,8	94,1	+1,25	93,3	96,9	94,0	93,6	-0,39	92,9	89,3	89,9	92,5	+2,58	90,2	95,8	93,8	95,6	+1,78
Interés del personal médico	90,8	93,6	93,6	92,0	-1,61	94,7	95,1	95,8	91,2	-4,57	93,4	91,2	95,0	89,0	-5,98	84,4	94,3	90,8	94,9	+4,18
Interés del personal auxiliar	82,7	92,9	94,4	94,1	-0,31	81,8	95,7	93,8	94,0	+0,27	88,1	88,1	92,6	92,1	-0,52	78,2	94,7	96,2	95,6	-0,59
Satisfacción con los cuidados sanitarios	90,5	93,1	92,4	91,9	-0,53	93,3	95,0	94,0	92,4	-1,58	92,9	91,1	92,8	91,6	-1,18	85,3	93,2	90,7	91,6	+0,86
Información recibida	85,7	90,6	89,8	87,1	-2,68	89,8	93,8	91,6	84,5	-7,15	91,2	88,7	94,9	88,1	-6,82	76,0	89,6	84,5	88,6	+4,02
Dedicación del tiempo necesario	93,0	91,8	95,6	95,5	-0,12	97,8	95,7	97,0	96,0	-0,99	92,9	86,8	95,0	96,0	+1,07	92,9	92,7	94,9	94,6	-0,26

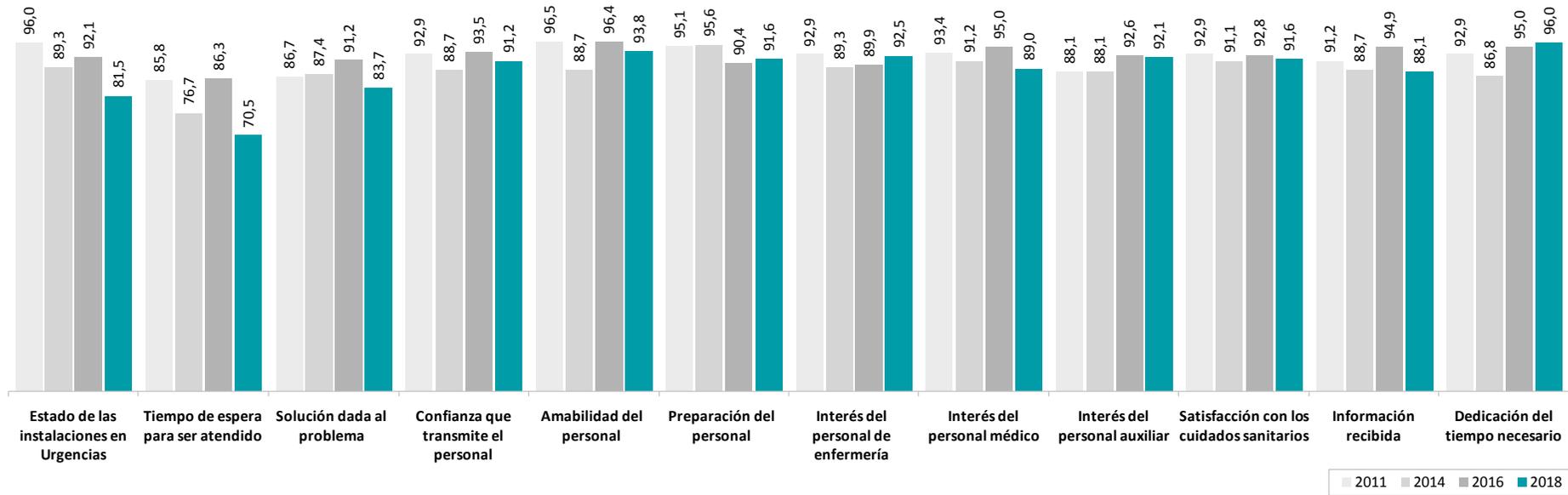
Aragón



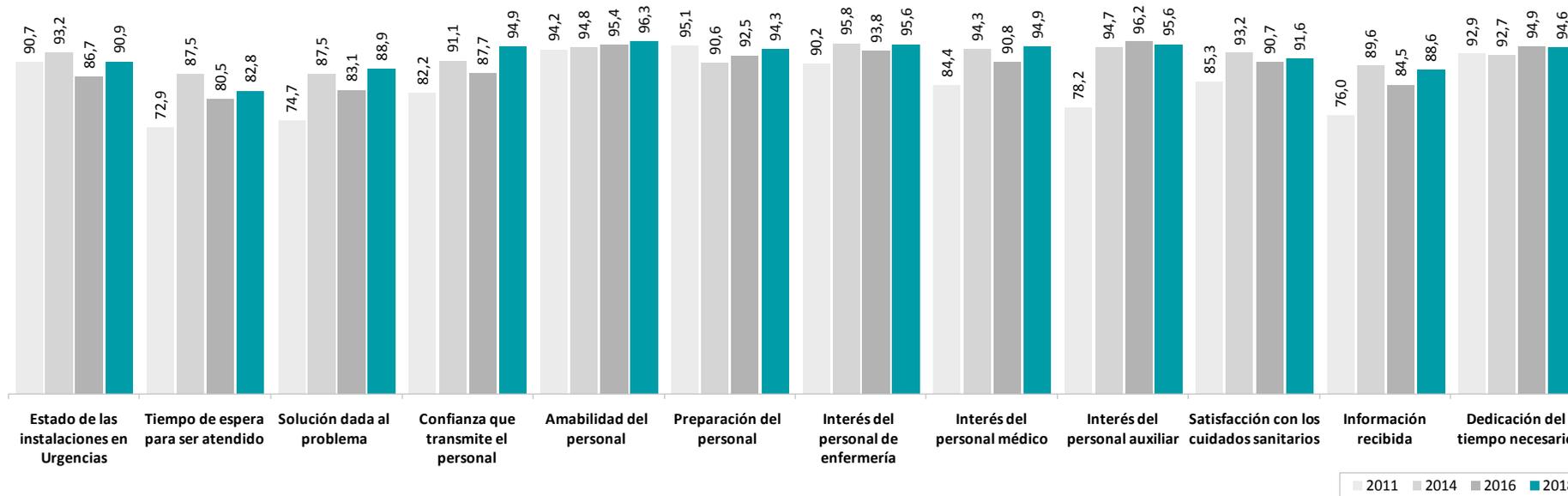
CASAR Cinco Villas



CASAR Bajo Cinca



H. AR del Pirineo



3. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

3.1 HOSPITALIZACIÓN

3.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

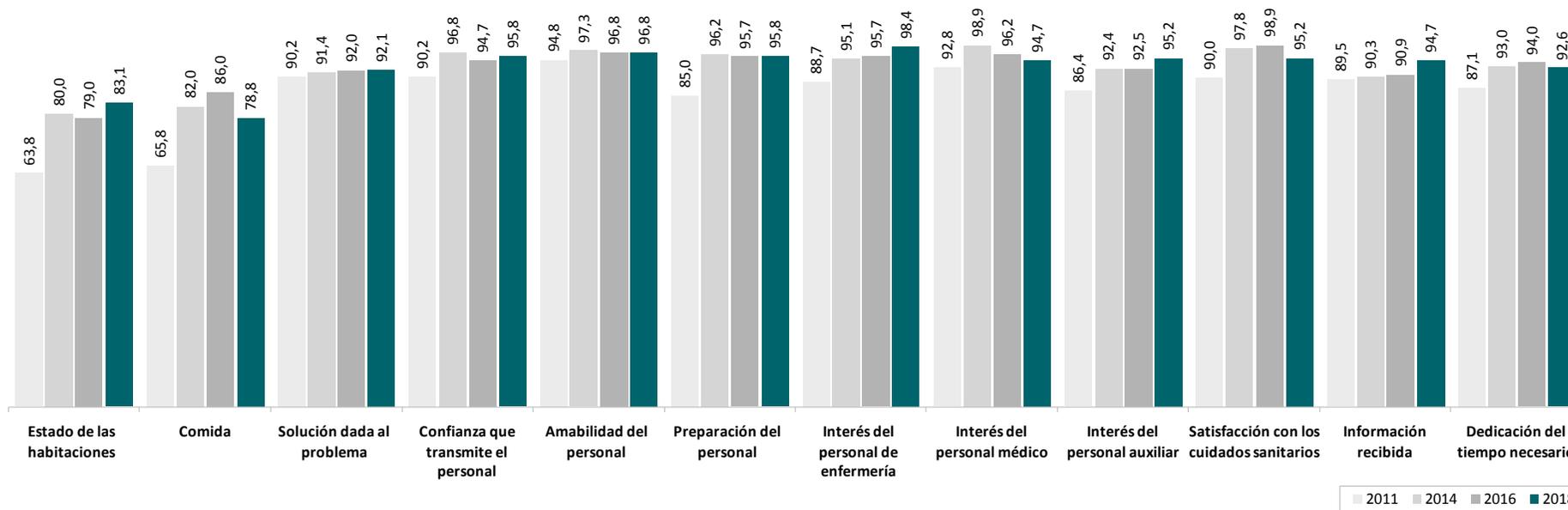
3.1 HOSPITALIZACIÓN

Existen varios aspectos cuyo nivel de satisfacción ha aumentado respecto a 2016, destacando la valoración positiva del **estado de las habitaciones** (+4,06) y la satisfacción con la **información recibida** (+3,85).

En cuanto a las variables que sufren una bajada en su nivel de satisfacción, destacan la **comida** (-7,14) y la **satisfacción con los cuidados sanitarios** (-3,69).

Opinión de los usuarios	Aragon - H. General de la Defensa				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las habitaciones	63,8	80,0	79,0	83,1	+4,06
Comida	65,8	82,0	86,0	78,8	-7,14
Solución dada al problema	90,2	91,4	92,0	92,1	+0,08
Confianza que transmite el personal	90,2	96,8	94,7	95,8	+1,11
Amabilidad del personal	94,8	97,3	96,8	96,8	+0,03
Preparación del personal	85,0	96,2	95,7	95,8	+0,07
Interés del personal de enfermería	88,7	95,1	95,7	98,4	+2,69
Interés del personal médico	92,8	98,9	96,2	94,7	-1,51
Interés del personal auxiliar	86,4	92,4	92,5	95,2	+2,76
Satisfacción con los cuidados sanitarios	90,0	97,8	98,9	95,2	-3,69
Información recibida	89,5	90,3	90,9	94,7	+3,85
Dedicación del tiempo necesario	87,1	93,0	94,0	92,6	-1,40

Aragón



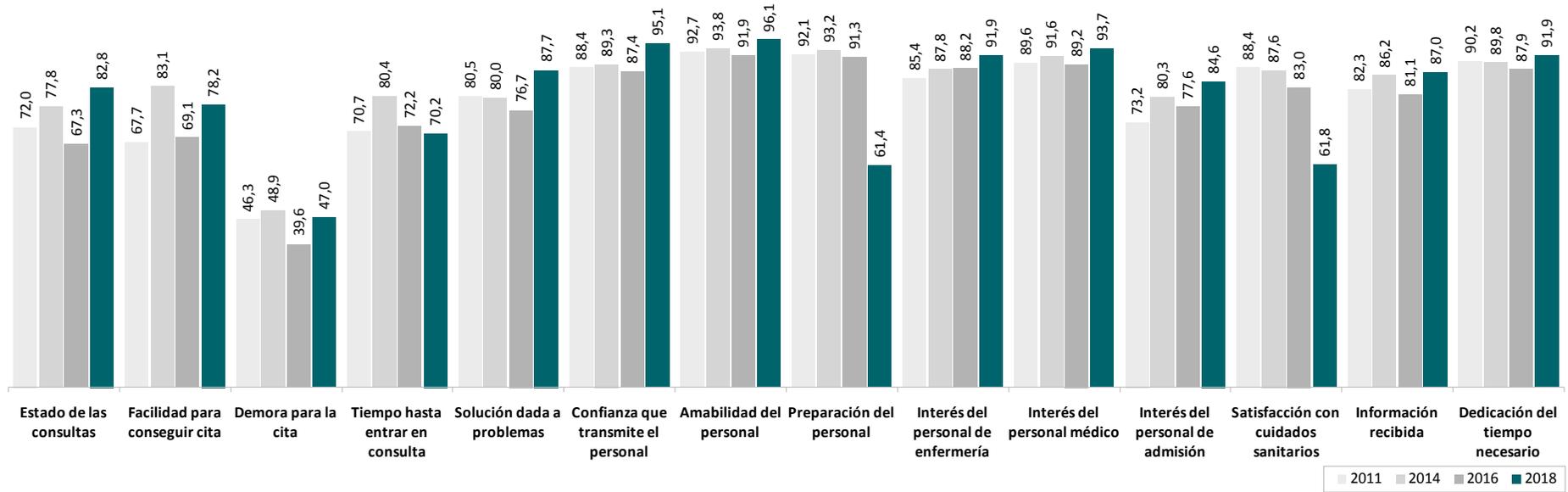
3.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

La satisfacción de los usuarios de Consultas de Atención Especializada en el Hospital General de la Defensa ha descendido de manera muy pronunciada en cuanto a la **preparación del personal** y la satisfacción con los **cuidados sanitarios** (-29,92 y -21,21, respectivamente) respecto al año 2016.

Los aspectos que más han aumentado en cuanto al porcentaje de usuarios satisfechos es el **estado de las consultas** (+15,54) y la **solución dada al problema** (+11,04).

Opinión de los usuarios	Aragon - H. General de la Defensa				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las consultas	72,0	77,8	67,3	82,8	+15,54
Facilidad para conseguir cita	67,7	83,1	69,1	78,2	+9,19
Demora para la cita	46,3	48,9	39,6	47,0	+7,38
Tiempo hasta entrar en consulta	70,7	80,4	72,2	70,2	-2,02
Solución dada a problemas	80,5	80,0	76,7	87,7	+11,04
Confianza que transmite el personal	88,4	89,3	87,4	95,1	+7,70
Amabilidad del personal	92,7	93,8	91,9	96,1	+4,21
Preparación del personal	92,1	93,2	91,3	61,4	-29,92
Interés del personal de enfermería	85,4	87,8	88,2	91,9	+3,75
Interés del personal médico	89,6	91,6	89,2	93,7	+4,45
Interés del personal de admisión	73,2	80,3	77,6	84,6	+6,99
Satisfacción con cuidados sanitarios	88,4	87,6	83,0	61,8	-21,21
Información recibida	82,3	86,2	81,1	87,0	+5,94
Dedicación del tiempo necesario	90,2	89,8	87,9	91,9	+4,04

Aragón



4. HOSPITALES DE CONVALECENCIA

4.1 HOSPITALIZACIÓN

4.1 HOSPITALIZACIÓN

Los resultados de 2018 en las encuestas de los Hospitales de Convalecencia respecto a los obtenidos en 2016 registran un aumento generalizado en el nivel de satisfacción. Así, los aspectos que mejor evolución han experimentado son los relativos al **interés del personal auxiliar** (+8,76) y al **estado de las habitaciones** (+6,12). También destacan por incrementar su valoración: la **amabilidad del personal** y la **información recibida** (+5,43 en ambos casos), y la **confianza que transmite el personal** (+4,92).

Tan solo presenta una evolución negativa la solución dada al problema, que disminuye 0,72 puntos porcentuales respecto a 2016.

Los datos más destacados por hospital son los siguientes:

- Hospital Sagrado Corazón - Huesca:

En este hospital todos los aspectos analizados experimentan un aumento en cuanto a su nivel de satisfacción. Destacan el **interés del personal auxiliar** y el **estado de las habitaciones** (+14,54 y +13,52, respectivamente).

- Hospital San José - Teruel:

En este centro la mayoría de los ítems también experimentan un incremento respecto al porcentaje de usuarios satisfechos. Sobresale el aumento en la satisfacción con la **información recibida** (+8,11) y el **estado de las habitaciones** (+6,54).

Por el contrario, los dos aspectos que disminuyen su valoración son la **solución dada al problema** y la **comida** (-8,50 y -4,71, respectivamente).

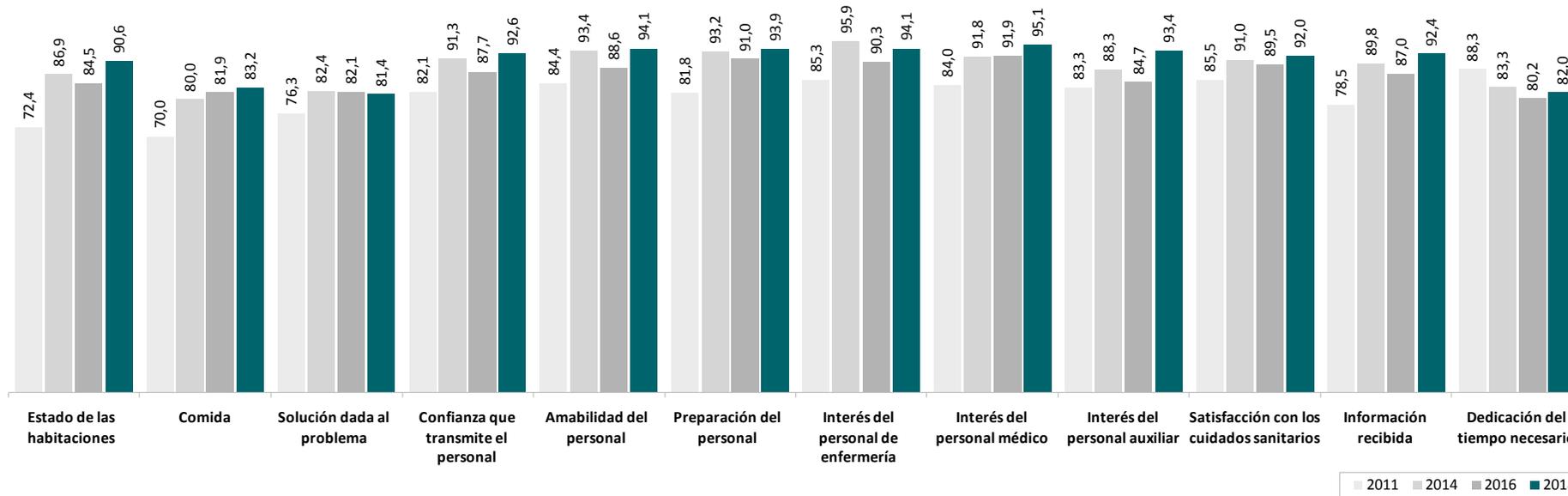
- Hospital San Juan de Dios - Zaragoza:

Este hospital también ha experimentado un aumento generalizado en la satisfacción de los usuarios. Los aspectos más destacables son el **interés del personal de enfermería** (+6,56), la **información recibida** (+5,99) o el **interés del personal auxiliar** (+5,52).

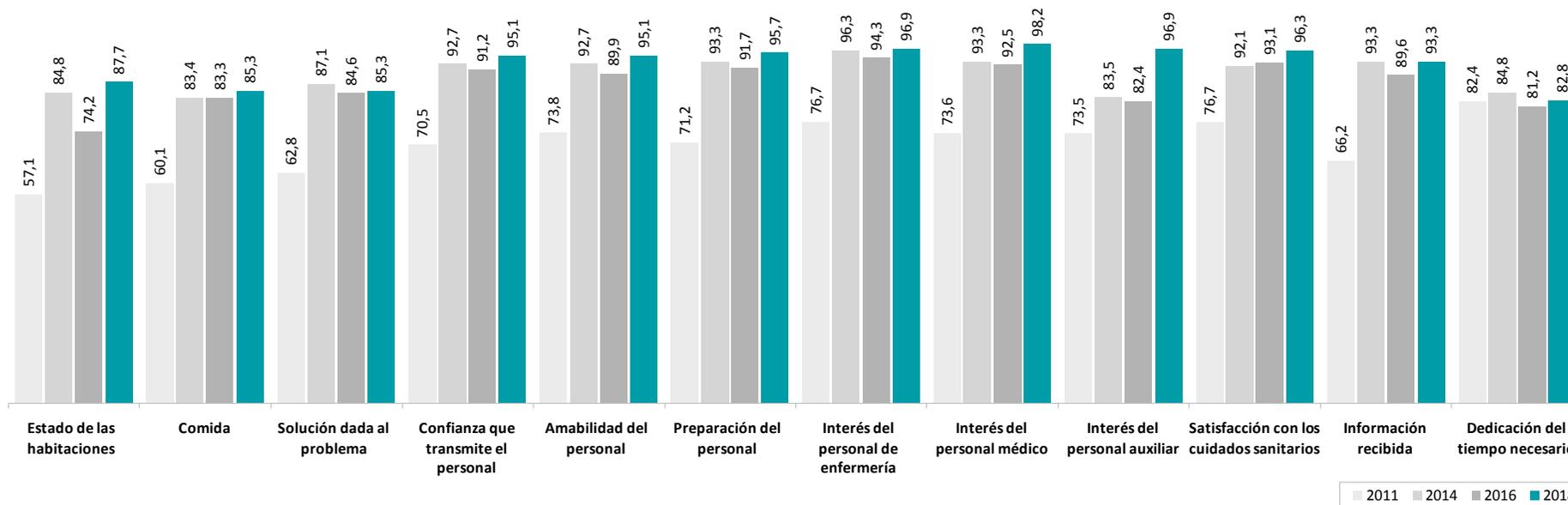
El único ítem que desciende en cuanto a la satisfacción es el **estado de las habitaciones** (-1,30 puntos).

Opinión de los usuarios	Aragon					H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS - HUESCA					H. SAN JOSÉ - TERUEL					H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Estado de las habitaciones	72,4	86,9	84,5	90,6	+6,12	57,1	84,8	74,2	87,7	+13,52	92,5	93,2	86,3	92,9	+6,54	-	85,1	92,7	91,4	-1,30
Comida	70,0	80,0	81,9	83,2	+1,27	60,1	83,4	83,3	85,3	+1,94	83,1	88,6	90,4	85,7	-4,71	-	68,4	76,1	79,5	+3,32
Solución dada al problema	76,3	82,4	82,1	81,4	-0,72	62,8	87,1	84,6	85,3	+0,66	94,0	85,1	80,6	72,1	-8,50	-	73,7	80,6	84,9	+4,29
Confianza que transmite el personal	82,1	91,3	87,7	92,6	+4,92	70,5	92,7	91,2	95,1	+3,90	97,0	92,0	89,5	95,0	+5,53	-	88,6	83,6	88,6	+5,03
Amabilidad del personal	84,4	93,4	88,6	94,1	+5,43	73,8	92,7	89,9	95,1	+5,15	98,0	93,2	91,6	97,1	+5,56	-	94,7	85,9	90,8	+4,94
Preparación del personal	81,8	93,2	91,0	93,9	+2,81	71,2	93,3	91,7	95,7	+4,04	95,5	93,2	90,4	94,3	+3,86	-	93,0	90,8	91,9	+1,09
Interés del personal de enfermería	85,3	95,9	90,3	94,1	+3,80	76,7	96,3	94,3	96,9	+2,59	96,5	94,3	91,6	92,9	+1,28	-	96,5	85,9	92,4	+6,56
Interés del personal médico	84,0	91,8	91,9	95,1	+3,20	73,6	93,3	92,5	98,2	+5,71	97,5	93,2	92,6	94,3	+1,65	-	88,6	91,0	93,0	+2,01
Interés del personal auxiliar	83,3	88,3	84,7	93,4	+8,76	73,5	83,5	82,4	96,9	+14,54	95,9	92,0	88,4	93,6	+5,15	-	92,1	84,7	90,3	+5,52
Satisfacción con los cuidados sanitarios	85,5	91,0	89,5	92,0	+2,47	76,7	92,1	93,1	96,3	+3,24	97,0	90,9	88,4	90,0	+1,58	-	89,4	86,9	89,7	+2,80
Información recibida	78,5	89,8	87,0	92,4	+5,43	66,2	93,3	89,6	93,3	+3,64	94,9	93,1	82,6	90,7	+8,11	-	82,5	87,0	93,0	+5,99
Dedicación del tiempo necesario	88,3	83,3	80,2	82,0	+1,73	82,4	84,8	81,2	82,8	+1,65	96,0	85,2	84,6	85,0	+0,38	-	79,8	77,1	78,9	+1,78

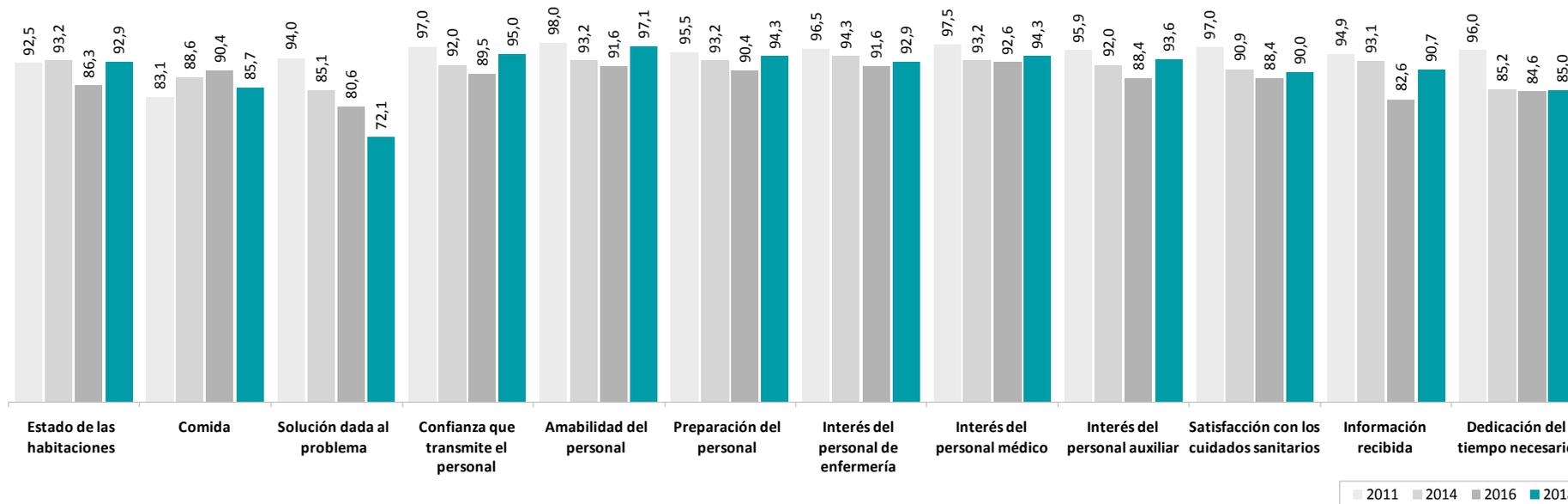
Aragón



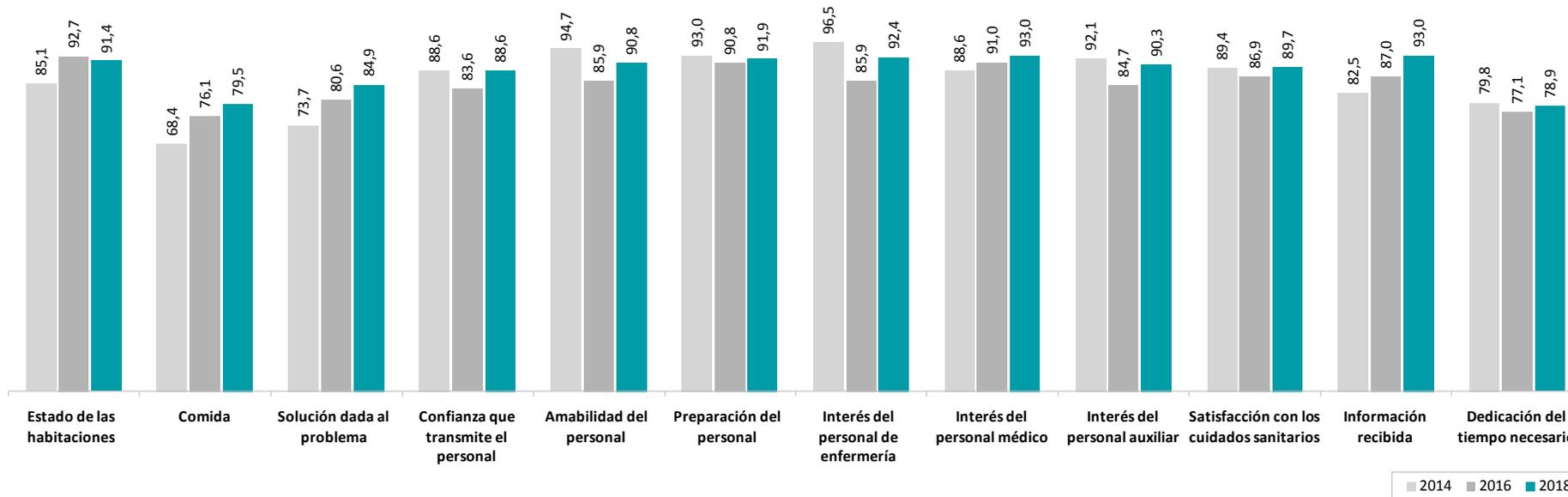
H. Sagrado Corazón de Jesús - Huesca



H. San José - Teruel



H. San Juan de Dios - Zaragoza



5. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

Entre los usuarios del 061 - urgencias y emergencias sanitarias, se observa un aumento de la satisfacción en la mayoría de los factores analizados.

Las **instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada** es el aspecto que más aumenta su porcentaje de satisfacción respecto al año anterior (+10,54). También destaca el aumento en la satisfacción con la **seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada** (+8,60), la **información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia** (+7,77) o el **interés mostrado por la persona que atendió la llamada** (+7,20).

La **recomendación del servicio** ha bajado ligeramente (-0,98) en cuanto a su valoración en relación a años anteriores.

Por tipo de atención prestada destaca:

- **Centro Coordinador de Urgencias (CCU):**

El CCU presenta un aumento generalizado de la satisfacción en todos los aspectos analizados, siendo especialmente relevante la evolución de la satisfacción en cuanto a las **instrucciones o consejos sanitarios de la persona que atendió la llamada** (+10,54) y la **seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada** (+8,60). También sobresale el **interés mostrado por la persona que atendió la llamada** (+7,20) y la **satisfacción con la atención recibida** (+7,12).

Solamente la **recomendación del servicio** presenta un ligero descenso (-0,10), situándose en el 96,5% en 2018.

- **Unidades Móviles de Emergencias - Zaragoza (UMEs Zaragoza):**

En 2018 la satisfacción con los distintos aspectos varía ligeramente respecto a las puntuaciones obtenidas en 2016. Tan solo aumenta la satisfacción con el **tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias o ambulancia** (+1,13).

La **información recibida** por el equipo de emergencias desciende en su nivel de satisfacción (-1,49). Aunque el descenso más acusado se recoge en la **recomendación del servicio** (-2,13).

- **Unidades Móviles de Emergencias - Aragón (UMEs Aragón):**

Los ítems que más han incrementado la valoración en este servicio son la **información recibida por el equipo de emergencias o ambulancia (+7,51)** y el **tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia (+6,51)**.

En sentido contrario, el mayor descenso en los niveles de satisfacción recae en el **trato humano del equipo de emergencias** y la **recomendación del servicio**, que disminuyen 3,30 y 2,22 puntos respectivamente.

- **Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP):**

Todos los aspectos analizados en SUAP presentan aumentos en cuanto al nivel de satisfacción. El factor que más aumenta es la **satisfacción general con la atención recibida (+7,15)**. También destaca el incremento en los índices de satisfacción con la **información recibida (+6,67)**, el **tiempo desde la realización de la llamada a la llegada de la ambulancia o equipo de emergencias (+6,53)** o la **satisfacción con la preparación del equipo (+5,66)**.

- **Otros Recursos:**

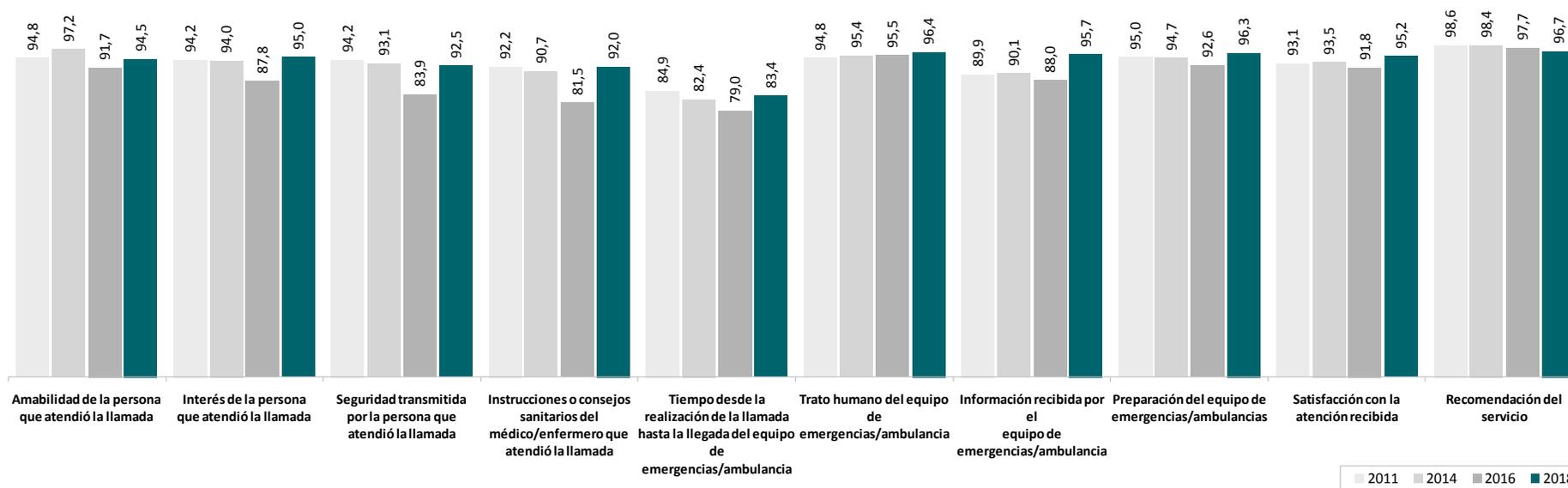
Se produce un aumento generalizado de todos los aspectos valorados, siendo especialmente destacable la **información recibida del equipo de ambulancia/emergencias (+12,40)** y la **preparación del equipo (+8,48)**.

La **recomendación del servicio** es el único factor que disminuye su valoración (-3,03 puntos) situándose en el 96,0% de usuarios.

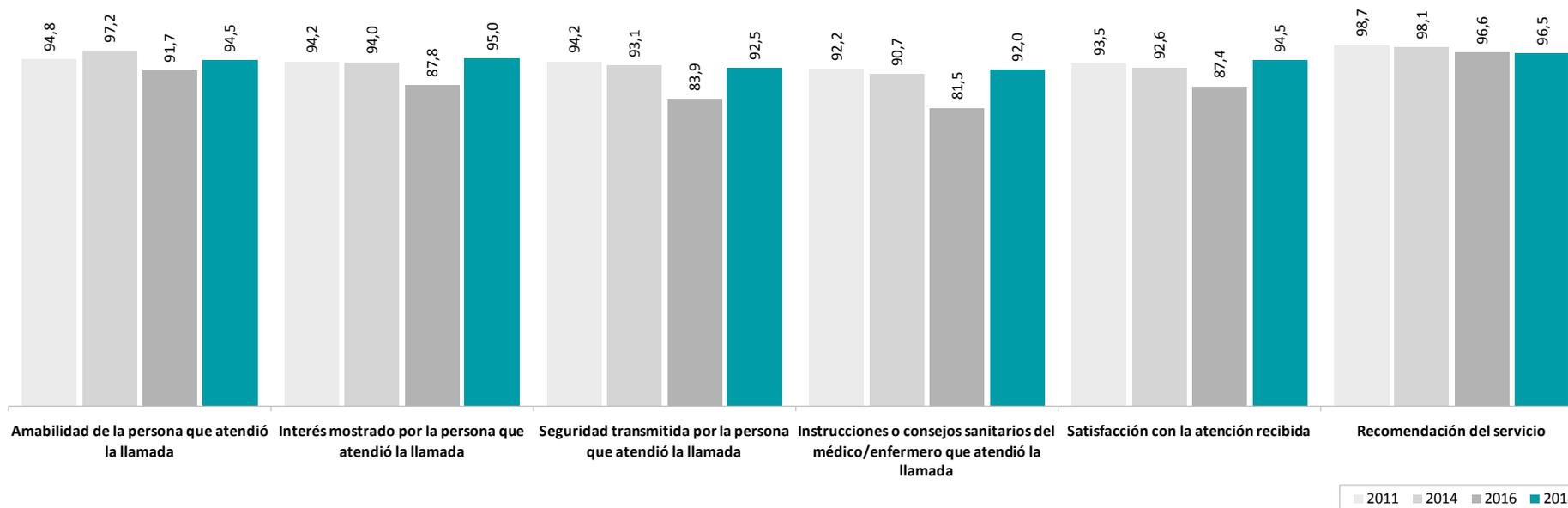
Opinión de los usuarios	Aragon					CCU					UMES Zaragoza					UMES Aragón				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	94,8	97,2	91,7	94,5	+2,75	94,8	97,2	91,7	94,5	+2,75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	94,2	94,0	87,8	95,0	+7,20	94,2	94,0	87,8	95,0	+7,20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	94,2	93,1	83,9	92,5	+8,60	94,2	93,1	83,9	92,5	+8,60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada	92,2	90,7	81,5	92,0	+10,54	92,2	90,7	81,5	92,0	+10,54	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	84,9	82,4	79,0	83,4	+4,42	-	-	-	-	-	91,6	82,3	83,4	87,0	+1,13	86,4	83,8	79,0	85,5	+6,51
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	94,8	95,4	95,5	96,4	+0,85	-	-	-	-	-	96,8	96,5	96,1	97,4	-0,36	97,4	93,8	98,5	95,2	-3,30
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	89,9	90,1	88,0	95,7	+7,77	-	-	-	-	-	92,2	91,7	90,2	94,8	-1,49	93,5	87,1	87,1	94,6	+7,51
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	95,0	94,7	92,6	96,3	+3,70	-	-	-	-	-	97,4	96,5	96,1	97,4	-0,36	96,8	93,8	94,9	94,1	-0,79
Satisfacción con la atención recibida	93,1	93,5	91,8	95,2	+3,38	93,5	92,6	87,4	94,5	+7,12	95,5	94,9	94,6	95,3	-0,23	94,2	93,8	95,9	94,1	-1,79
Recomendación del servicio	98,6	98,4	97,7	96,7	-0,98	98,7	98,1	96,6	96,5	-0,10	99,4	99,2	97,1	95,8	-2,13	98,7	97,9	98,5	96,2	-2,22

Opinión de los usuarios	SUAP					Otros recursos				
	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2011	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	77,9	79,6	74,9	81,4	+6,53	83,8	84,8	78,6	79,9	+1,29
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	92,2	95,2	95,7	97,0	+1,33	92,9	96,4	92,0	96,0	+3,94
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	89,6	90,7	90,8	97,5	+6,67	84,4	90,6	83,6	96,0	+12,40
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	94,8	92,7	90,8	96,5	+5,66	90,9	96,4	88,5	97,0	+8,48
Satisfacción con la atención recibida	92,9	92,4	90,3	97,5	+7,15	89,6	94,1	91,0	94,5	+3,43
Recomendación del servicio	96,8	97,6	97,6	99,0	+1,41	99,4	99,6	99,0	96,0	-3,03

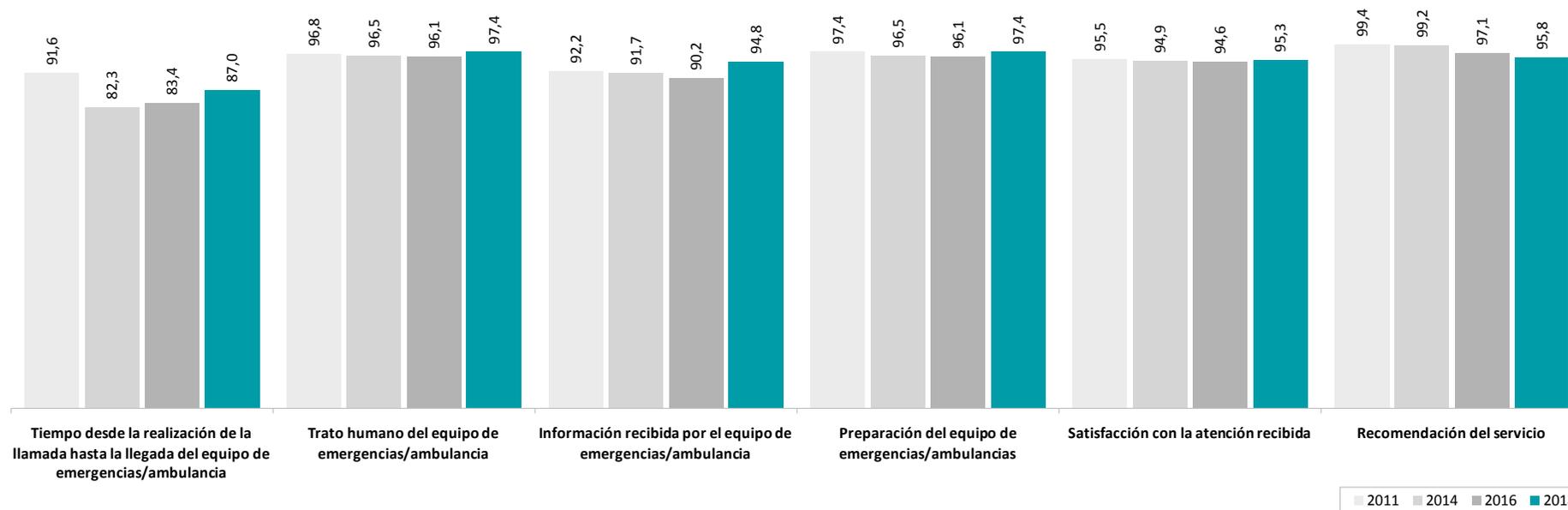
Aragón



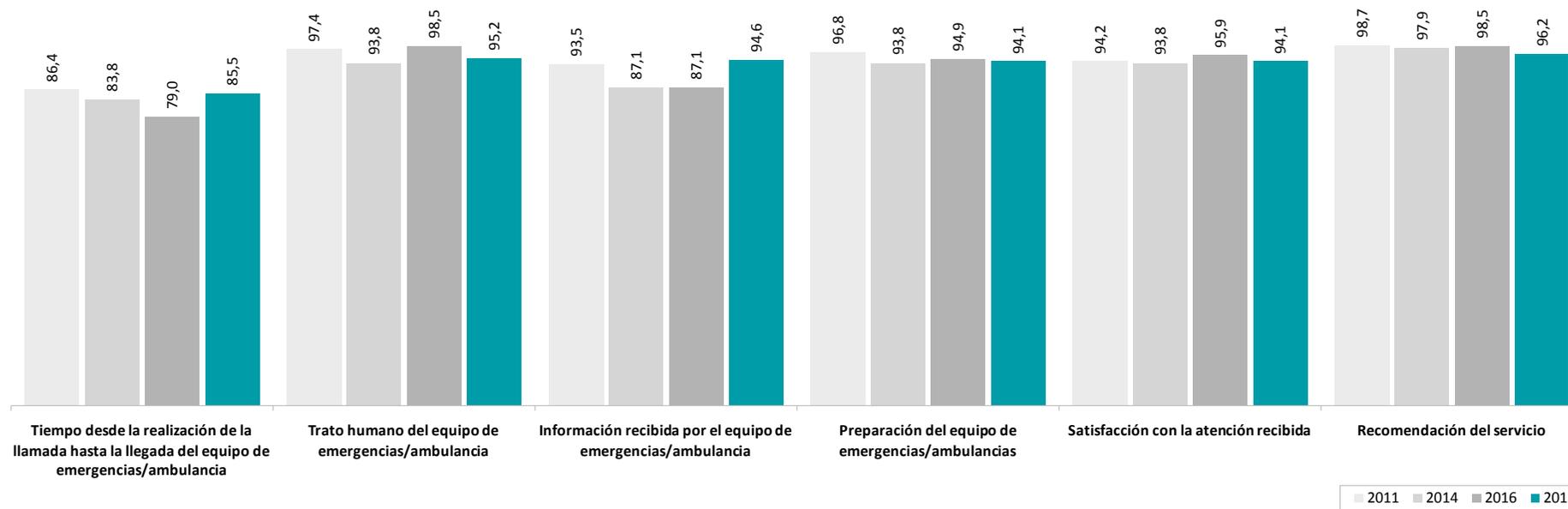
CCU



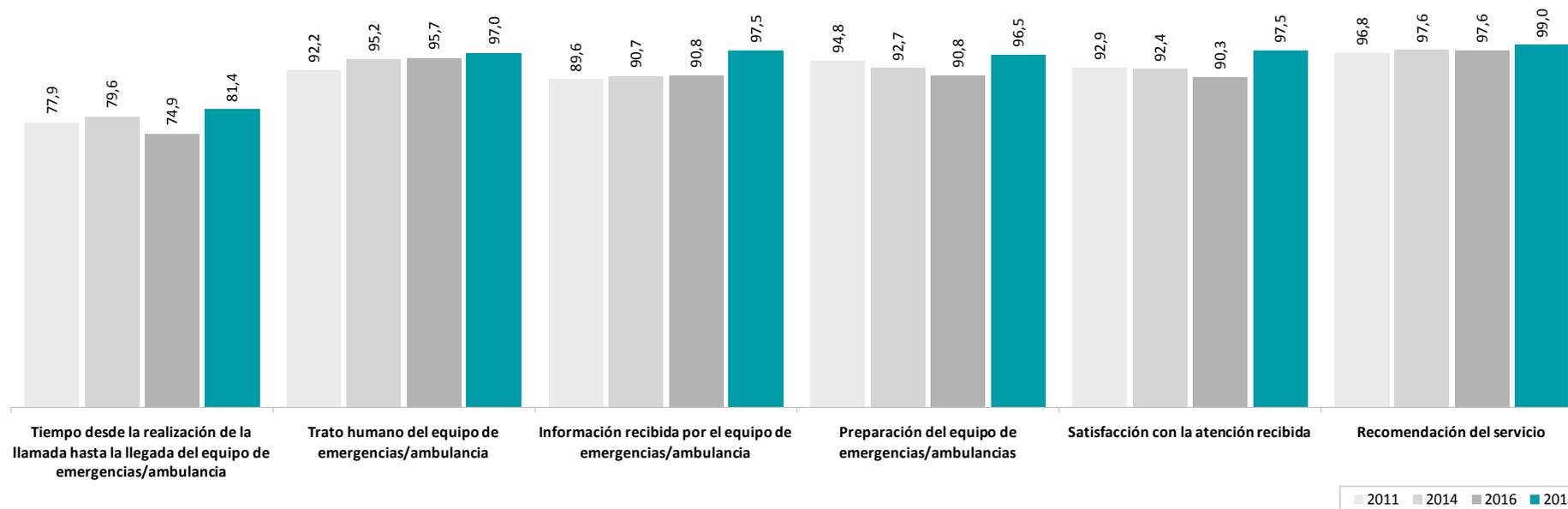
UMES Zaragoza



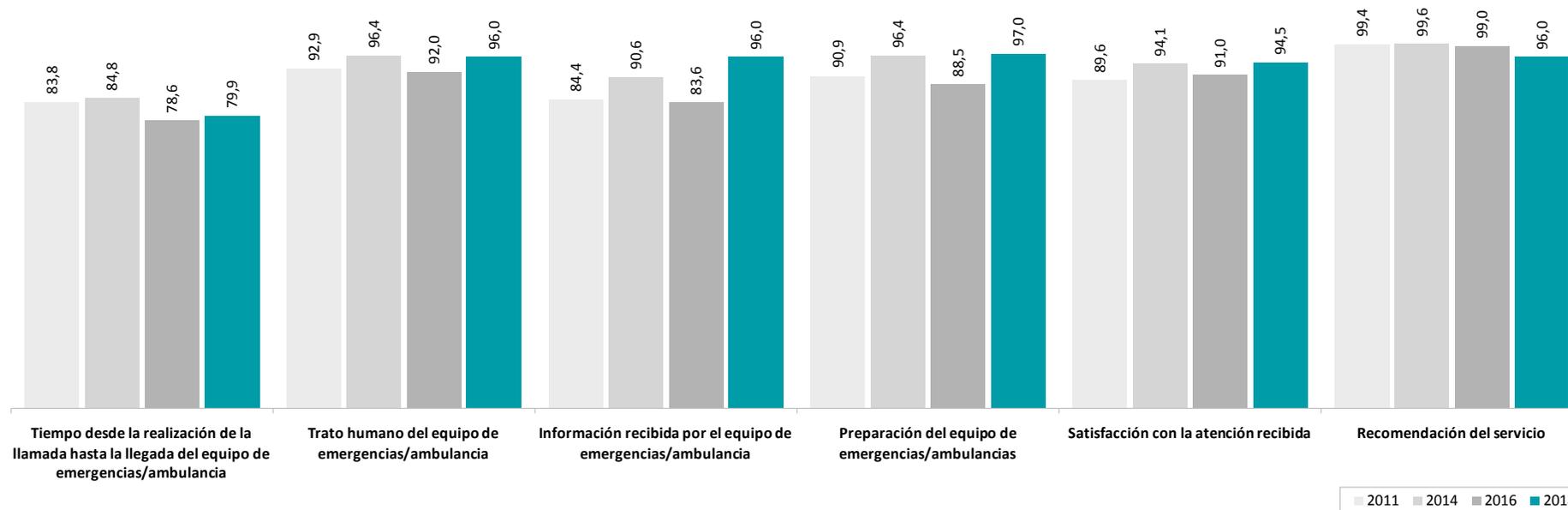
UMES Aragón



SUAP



Otros recursos



6. LABORATORIOS CLÍNICOS

Entre los usuarios de los Laboratorios Clínicos de los Hospitales Generales de Salud, la valoración en torno a la **información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis o cómo tenía que recoger la muestra** es el aspecto que más ha descendido en satisfacción, en comparación con 2016 (-5,56). El resto de factores no ha experimentado grandes variaciones.

La **satisfacción general** con el servicio aumenta 0,56 puntos, situándose en el 94,3% de usuarios satisfechos o muy satisfechos en 2018. En cuanto a los diferentes aspectos analizados cabe destacar también, el aumento en la satisfacción con la **comodidad** en la **zona de espera** (+2,85) y la **comodidad** en la **sala de toma de muestras** (+2,16).

Por el contrario, ha disminuido en mayor medida la **satisfacción con la privacidad o intimidad en las zonas de extracción** (-1,99).

Por Hospital se exponen las siguientes particularidades:

- H. San Jorge:

El Hospital San Jorge experimenta un descenso generalizado en los índices de satisfacción. Los aspectos que han experimentado un mayor cambio negativo son: el **tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras** (-13,63), la **información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis o cómo tenía que recoger la muestra** (-12,02), así como la **información y comunicación del personal** (-8,93) y la **comodidad de la zona de espera** (-8,66).

La **satisfacción general** con el servicio prestado se ve afectada negativamente, con un descenso de -0,16 puntos.

Por otro lado, aumenta la satisfacción con la **extracción (en cuanto al dolor)** y la **comodidad de la sala de toma de muestras**, con incrementos de 3,52 y 3,08 puntos porcentuales, respectivamente.

- H. Barbastro:

En el Hospital de Barbastro cabe destacar el descenso experimentado en el **tiempo de espera hasta la extracción o entrega de las muestras** (-11,38), la **información sobre cómo tenía que hacerse el análisis o cómo tenía que recoger la muestra** (-11,18) y la **satisfacción con la privacidad o intimidad en la zona de extracción** (-9,30).

Por el contrario, aumenta el índice de satisfacción con la **comodidad en la zona de espera** (+8,07).

- **H. Obispo Polanco:**

El Hospital Obispo Polanco presenta un aumento de la satisfacción en la mayoría de aspectos. Destacan la **comodidad de la zona de espera** (+11,27), la **privacidad o intimidad de la zona de extracción** (+10,96), el **tiempo de espera** (+10,08) y la **comodidad de la sala de toma de muestras** (+9,06).

Por el contrario la **información sobre cómo tenía que hacerse el análisis o cómo tenía que recoger la muestra** es el aspecto que más desciende en cuanto a su valoración (-5,78).

La **satisfacción general** con el servicio recibido ha aumentado 4,70 puntos porcentuales en 2018, situándose en el 96,9% de usuarios satisfechos o muy satisfechos.

- **H. Alcañiz:**

El Hospital de Alcañiz ha aumentado de manera general la valoración de los aspectos analizados, destacando el aumento de la satisfacción con el **tiempo de espera** (+15,94) y con la **comodidad de la zona de espera** (+12,58). La **satisfacción general** ha aumentado en 3,30 puntos porcentuales.

Por el contrario, la **privacidad o intimidad en la zona de extracción** es el aspecto analizado que más ha descendido (-5,20).

- **H. Ernest Lluch:**

En este centro se ha incrementado principalmente la satisfacción en torno a las **medidas de higiene y limpieza** (+6,31). También ha aumentado la satisfacción con el **trato recibido del personal que extrae las muestras** y la **extracción en cuanto al dolor o molestias** (+4,98 y +4,79, respectivamente). Además, la **satisfacción general** en 2018 ha aumentado en 4,74 puntos porcentuales.

Por el contrario, destaca el descenso de la satisfacción con la **información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra** (-6,81), la **comodidad en la sala de toma de muestras** (-5,71) y la **información y comunicación del personal** (-4,80).

- **H. Royo Villanova:**

Respecto a las puntuaciones obtenidas en 2018, destaca el aumento en la satisfacción con la **comodidad en la sala de toma de muestras (+5,71)**, la **comodidad de la zona de espera (+4,95)** y la **información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (+4,24)**.

Frente a éstos, la **extracción en cuanto al dolor o molestias** es el aspecto que más ha evolucionado negativamente (-3,73). El índice de **satisfacción general con el servicio** ha descendido 1,80 puntos porcentuales.

- **H. Nuestra Señora de Gracia:**

Este hospital no ha sufrido grandes variaciones en sus valoraciones. El aumento más acentuado lo encontramos respecto a la **información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (+2,60)**.

Por su parte, el aspecto que más ha disminuido es la **valoración de la extracción, en cuanto al dolor o las molestias (-2,07)**. La **satisfacción general** ha descendido en 1,25 puntos porcentuales en 2018, situándose en el 91,7% de usuarios satisfechos con el servicio recibido.

- **H. Miguel Servet:**

En el Hospital Miguel Servet existe una tendencia negativa en la evolución de la satisfacción con el Laboratorio Clínico. En especial, destaca la **información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (-13,09)**. También disminuye la valoración respecto al **tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras (-6,53)** y la **satisfacción general** con el servicio (-5,98).

La **comodidad en la sala de toma de muestras** y el **trato recibido** son los únicos aspectos que mejoran su valoración (+3,55 y +0,51, respectivamente).

- **H. Lozano Blesa:**

El Hospital Lozano Blesa registra un descenso destacable en la **satisfacción con la extracción (-10,06)**, en la **información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (-9,96)** y en la **privacidad o intimidad de la zona de extracción (-9,13)**.

En cambio, sobresale el incremento de la satisfacción con la **comodidad de la sala de toma de muestras (+8,22)**. En menor medida, también aumenta el porcentaje de

usuarios satisfechos con la **información y comunicación** (+5,53) y la **comodidad de la zona de espera** (+4,37).

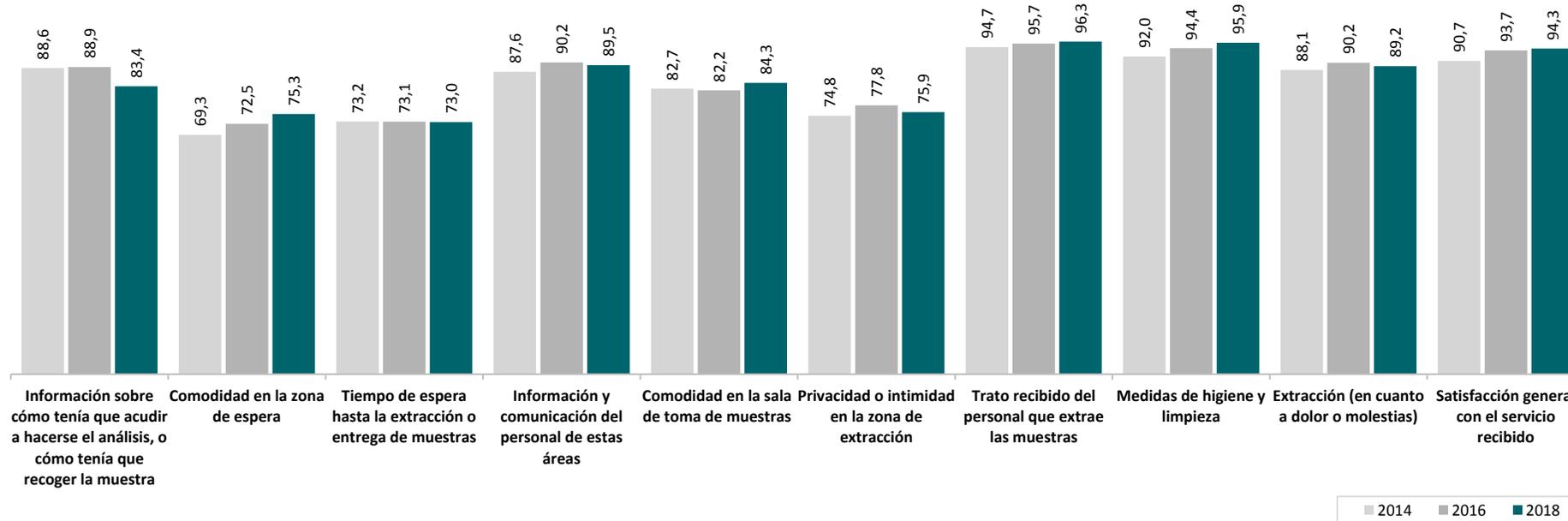
También la **satisfacción general** aumenta 1,06 puntos porcentuales, situándose en el 93,9%.

Opinión de los usuarios	Aragon				H. San Jorge				H. Barbastro				H. Obispo Polanco			
	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	88,6	88,9	83,4	-5,56	87,9	92,6	80,5	-12,02	89,1	92,6	81,4	-11,18	89,1	86,4	80,6	-5,78
Comodidad en la zona de espera	69,3	72,5	75,3	+2,85	73,6	77,6	68,9	-8,66	77,2	72,0	80,1	+8,07	72,8	68,0	79,2	+11,27
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	73,2	73,1	73,0	-0,12	71,4	69,6	56,0	-13,63	85,9	86,3	74,9	-11,38	70,7	63,3	73,4	+10,08
Información y comunicación del personal de estas áreas	87,6	90,2	89,5	-0,79	89,0	91,9	82,9	-8,93	96,7	94,4	88,0	-6,43	89,1	92,1	93,4	+1,36
Comodidad en la sala de toma de muestras	82,7	82,2	84,3	+2,16	88,9	83,6	86,7	+3,08	85,9	87,2	86,9	-0,26	84,8	81,6	90,7	+9,06
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	74,8	77,8	75,9	-1,99	85,4	82,8	79,5	-3,26	70,7	83,9	74,6	-9,30	79,3	75,2	86,2	+10,96
Trato recibido del personal que extrae las muestras	94,7	95,7	96,3	+0,56	97,8	97,6	96,6	-0,99	97,8	98,4	96,9	-1,49	94,6	94,4	98,3	+3,87
Medidas de higiene y limpieza	92,0	94,4	95,9	+1,57	94,3	95,2	96,6	+1,43	97,8	97,6	96,2	-1,36	92,4	90,5	95,5	+5,03
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	88,1	90,2	89,2	-0,97	91,1	87,6	91,1	+3,52	93,5	90,9	92,1	+1,19	92,3	90,4	89,6	-0,78
Satisfacción general con el servicio recibido	90,7	93,7	94,3	+0,56	95,6	94,4	94,2	-0,16	95,7	94,4	94,8	+0,45	92,4	92,2	96,9	+4,70

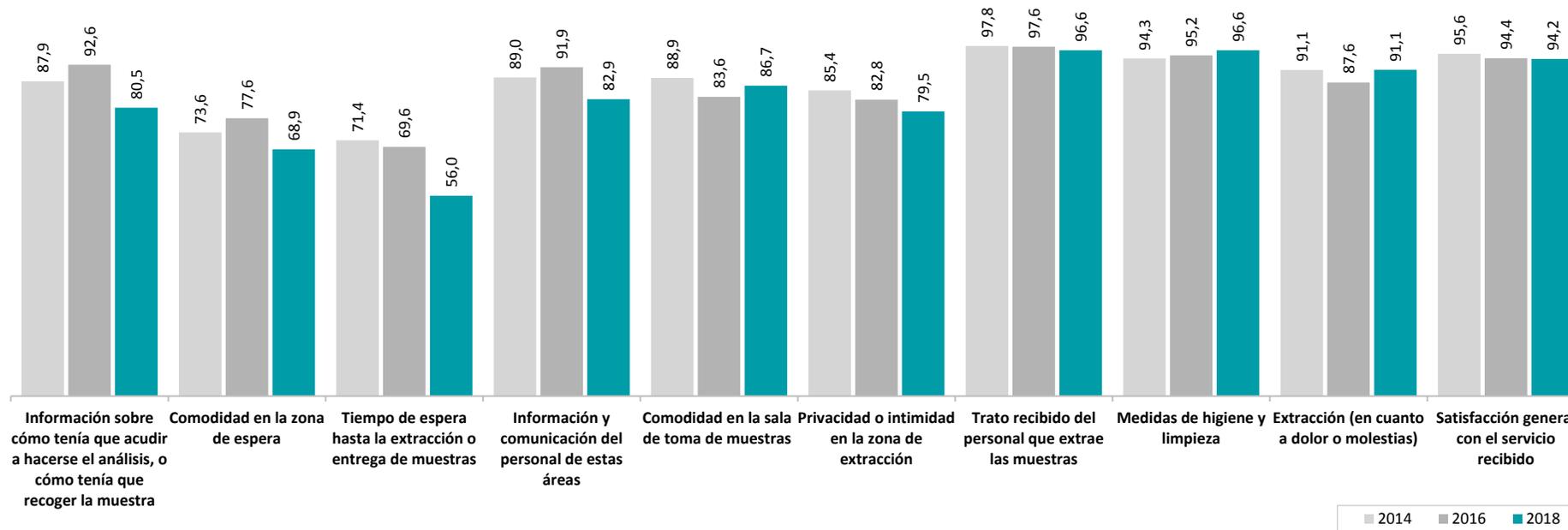
Opinión de los usuarios	H. Alcañiz				H. Ernest Lluch				H. Royo Villanova				H. Nuestra Señora de Gracia			
	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	93,5	87,0	89,0	+1,97	94,6	83,2	76,4	-6,81	84,8	84,3	88,5	+4,24	94,6	89,8	92,4	+2,60
Comodidad en la zona de espera	60,9	68,8	81,4	+12,58	88,2	77,6	73,6	-3,99	60,9	70,4	75,3	+4,95	73,6	73,2	74,7	+1,42
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	66,3	66,1	82,1	+15,94	88,2	80,8	83,7	+2,88	63,0	77,6	78,8	+1,22	84,6	81,1	81,3	+0,15
Información y comunicación del personal de estas áreas	90,2	90,4	95,5	+5,12	91,4	86,4	81,6	-4,80	83,7	91,1	93,8	+2,69	88,0	90,6	92,7	+2,16
Comodidad en la sala de toma de muestras	80,2	83,9	81,7	-2,15	84,8	88,0	82,3	-5,71	76,1	76,4	81,6	+5,17	89,1	82,4	80,9	-1,50
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	73,3	75,2	70,0	-5,20	79,6	72,8	69,4	-3,36	64,1	73,2	77,1	+3,91	75,8	78,0	76,4	-1,66
Trato recibido del personal que extrae las muestras	97,8	96,0	95,5	-0,48	92,5	91,2	96,2	+4,98	92,4	96,0	96,2	+0,18	95,6	96,0	94,1	-1,87
Medidas de higiene y limpieza	93,4	95,1	95,2	+0,05	90,2	87,1	93,4	+6,31	91,3	92,0	95,8	+3,83	96,7	96,8	96,9	+0,10
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	87,8	88,6	87,9	-0,69	87,1	85,5	90,3	+4,79	83,5	92,6	88,9	-3,73	89,0	94,4	92,3	-2,07
Satisfacción general con el servicio recibido	91,3	93,6	96,9	+3,30	93,5	90,4	95,1	+4,74	83,7	95,2	93,4	-1,80	92,4	92,9	91,7	-1,25

Opinión de los usuarios	H. Miguel Servet				H. Lozano Blesa			
	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016	2014	2016	2018	Dif. 2018-2016
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	87,0	93,0	79,9	-13,09	77,2	91,5	81,6	-9,96
Comodidad en la zona de espera	65,2	75,2	70,9	-4,26	51,1	69,4	73,7	+4,37
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	66,3	70,5	64,0	-6,53	62,0	62,6	63,1	+0,54
Información y comunicación del personal de estas áreas	79,3	89,9	86,2	-3,76	80,4	85,6	91,1	+5,53
Comodidad en la sala de toma de muestras	79,3	79,8	83,4	+3,55	75,0	76,4	84,6	+8,22
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	79,3	78,6	77,5	-1,06	65,9	81,1	72,0	-9,13
Trato recibido del personal que extrae las muestras	91,3	96,0	96,5	+0,51	92,4	95,9	96,2	+0,31
Medidas de higiene y limpieza	87,0	99,2	96,5	-2,66	84,8	96,0	97,3	+1,30
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	75,0	86,4	85,5	-0,93	93,5	95,0	85,0	-10,06
Satisfacción general con el servicio recibido	84,8	97,7	91,7	-5,98	87,0	92,8	93,9	+1,06

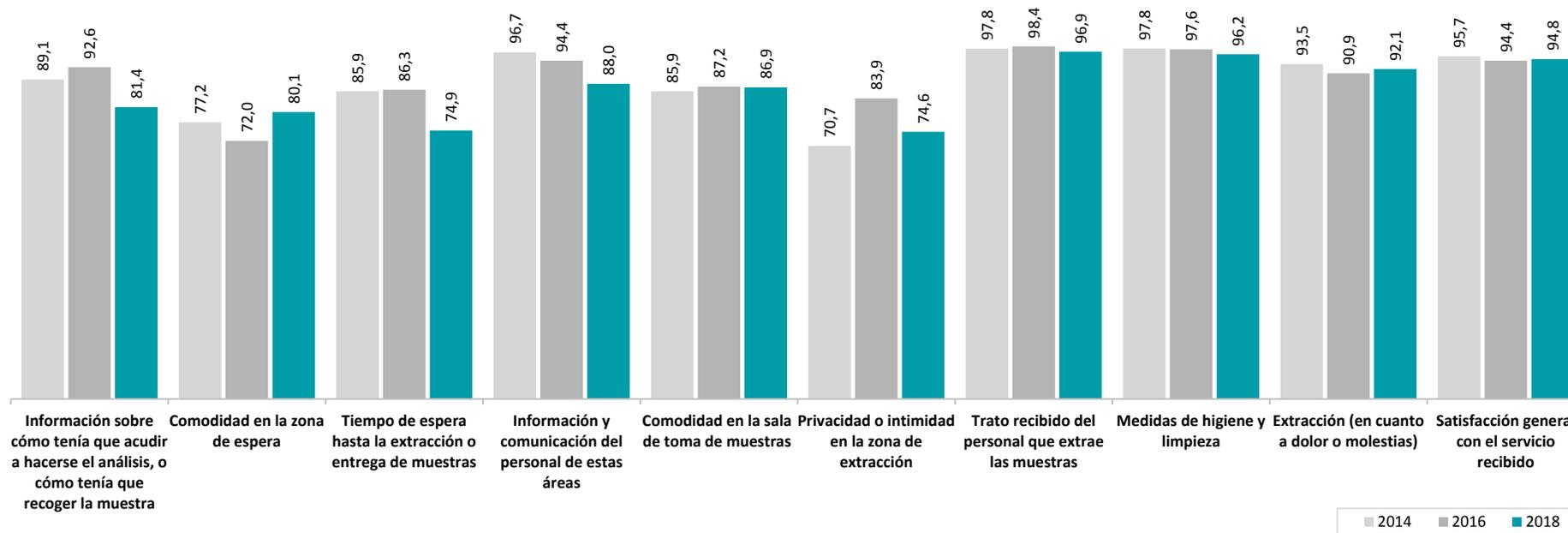
Aragón



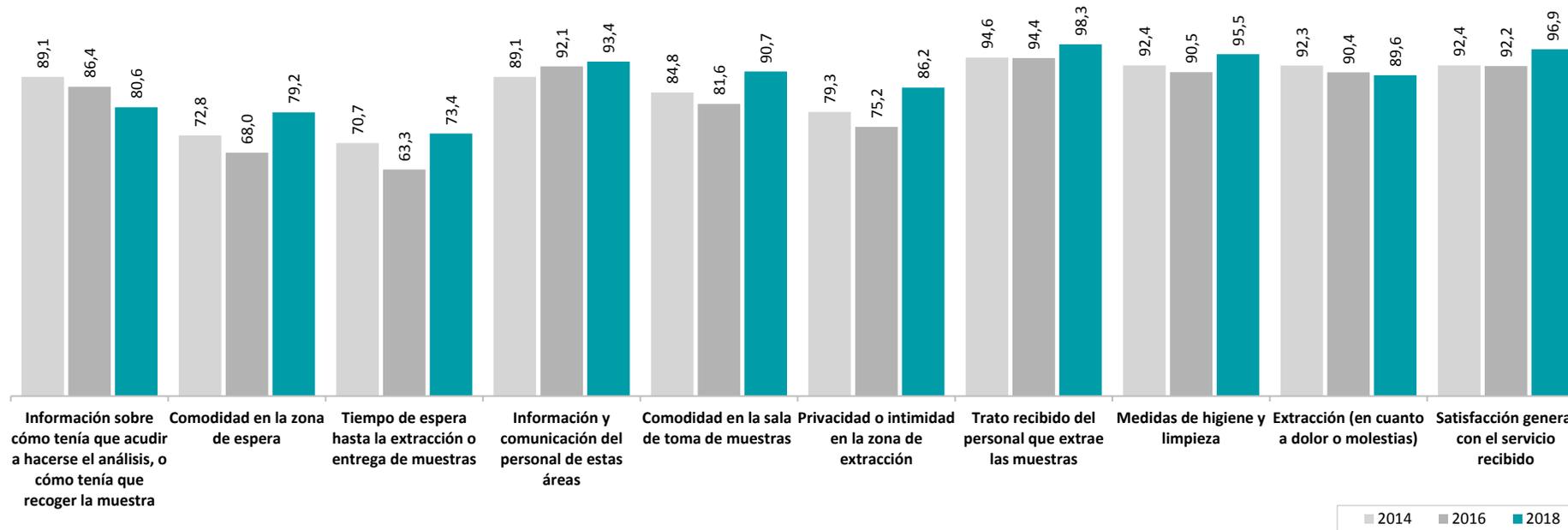
H. San Jorge



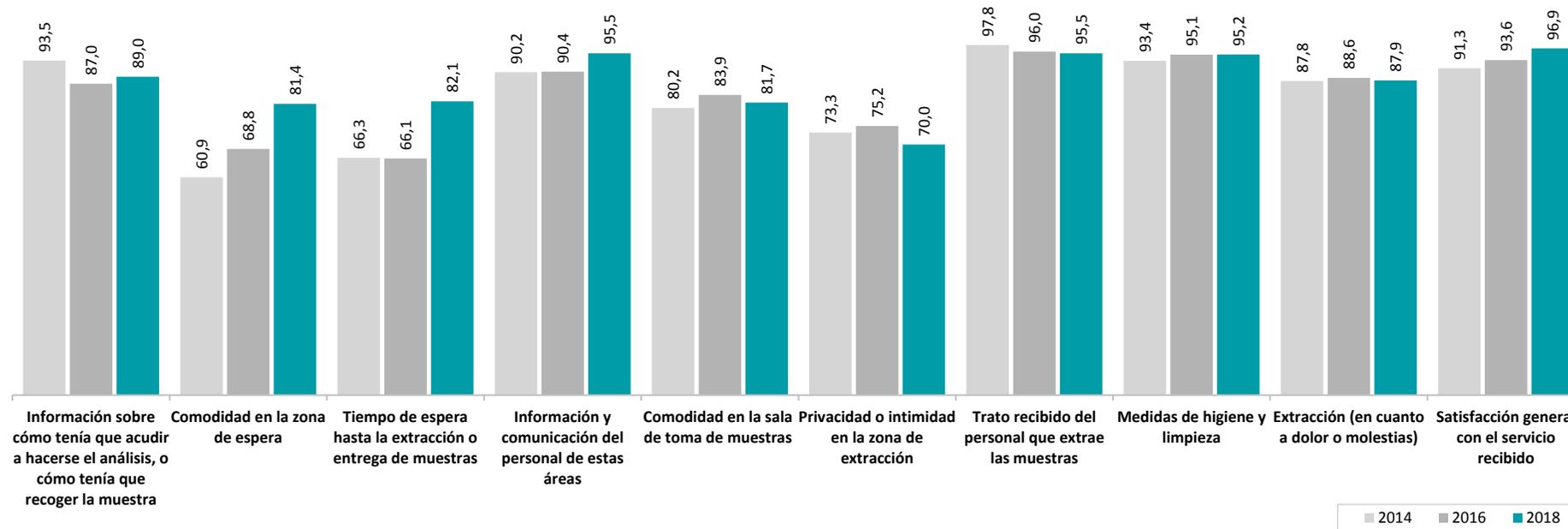
H. Barbastro



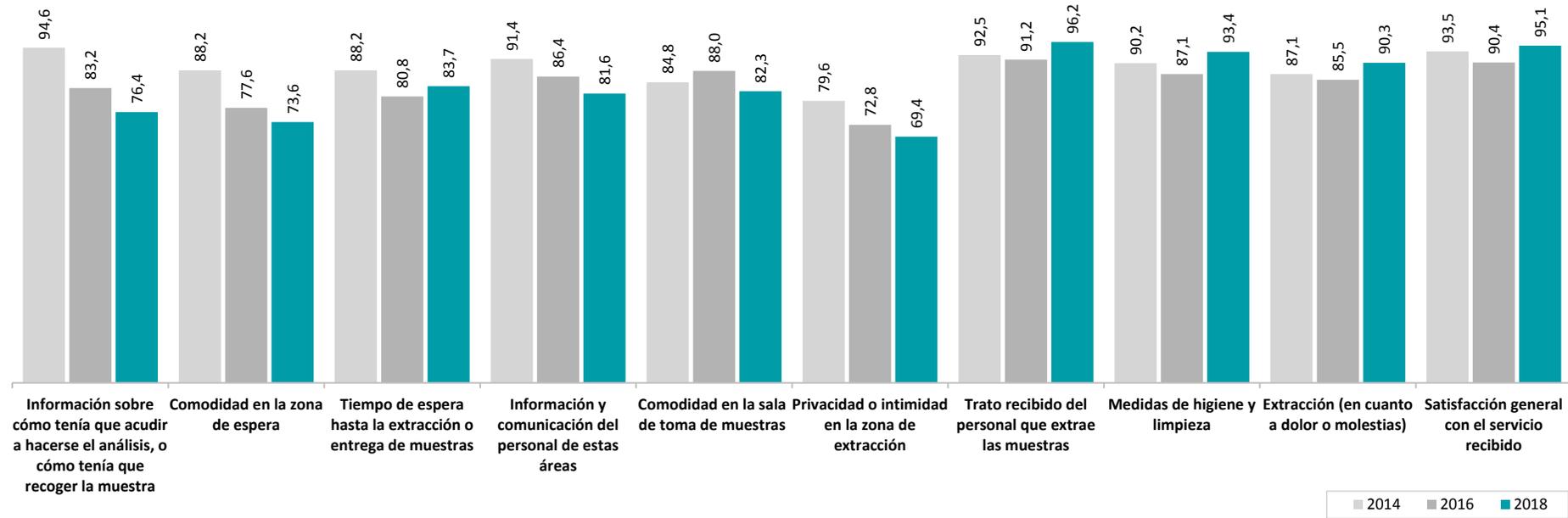
H. Obispo Polanco



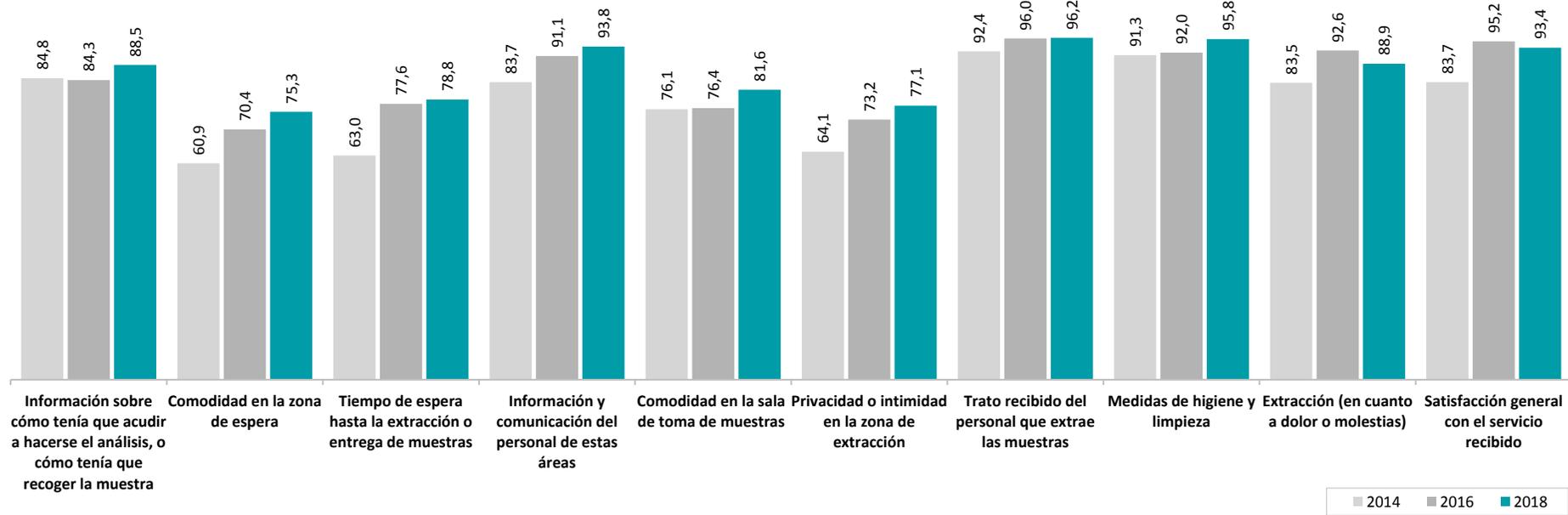
H. Alcañiz



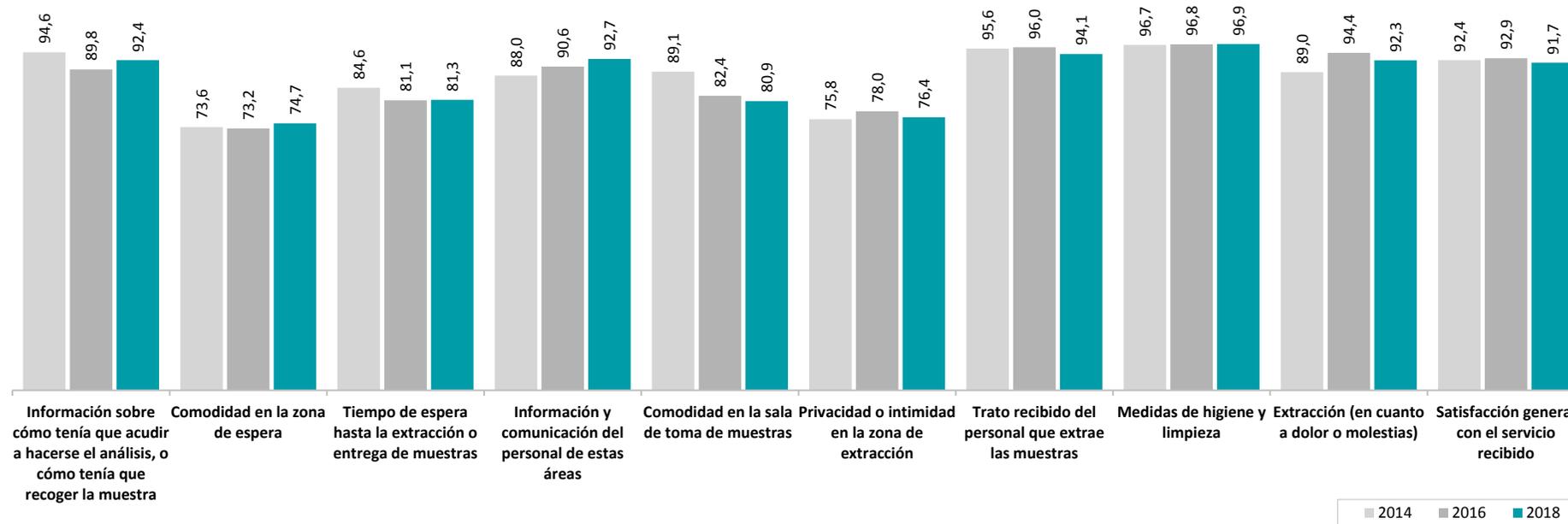
H. Ernest Lluch



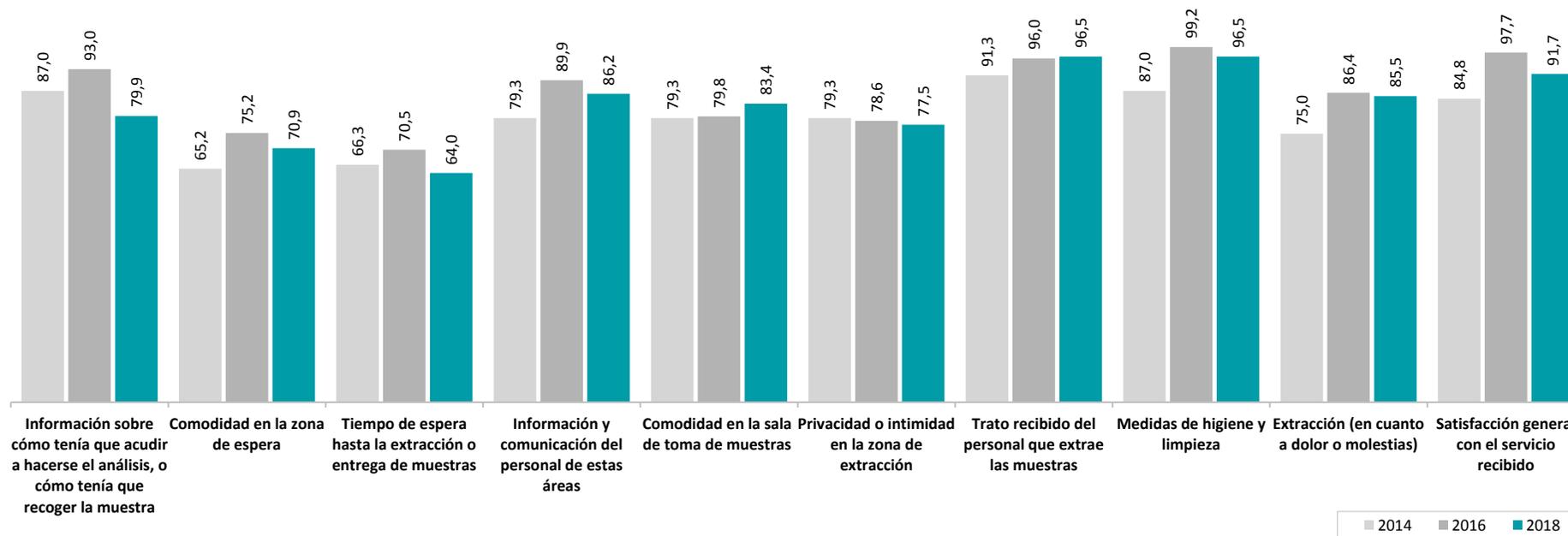
H. Rojo Villanova



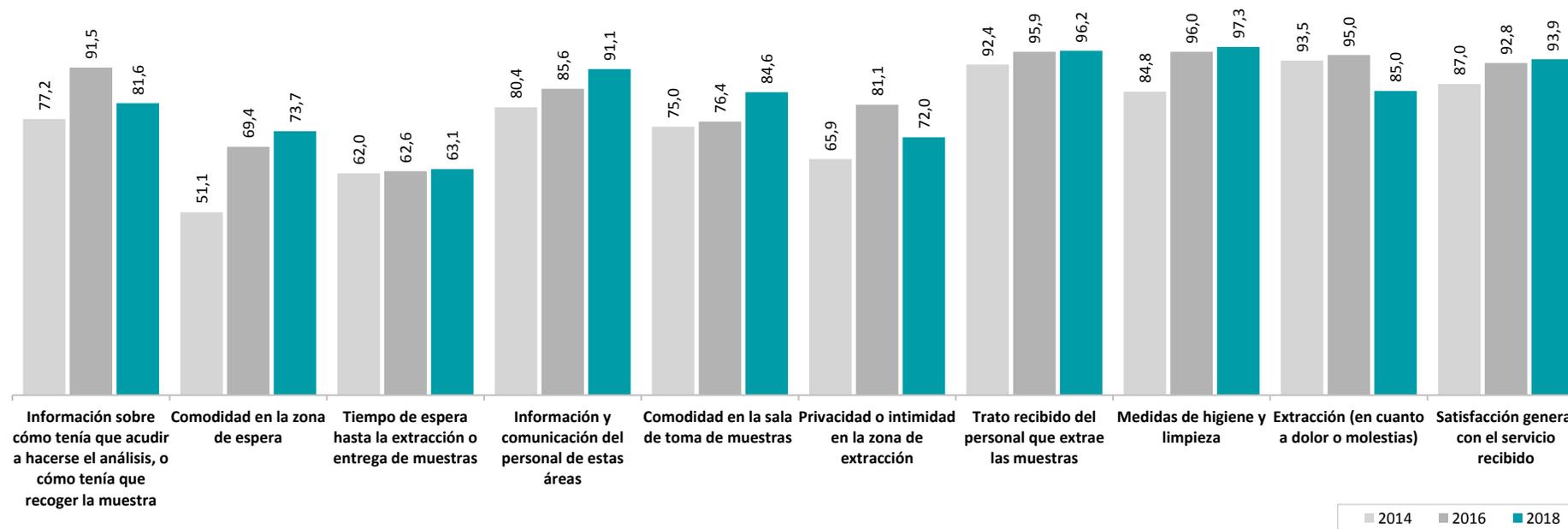
H. Nuestra Señora de Gracia



H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa



IV. ANEXO. CUESTIONARIOS

1. HOSPITALIZACIÓN

Hombre Mujer

Edad: _____ años

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas con la respuesta que considere que refleja mejor su opinión

	<i>Nada satisfactorio, mucho peor de lo que esperaba</i>	<i>Poco satisfactorio, peor de lo que esperaba</i>	<i>Adecuado, como lo esperaba</i>	<i>Satisfactorio, mejor de lo que esperaba</i>	<i>Muy satisfactorio, mucho mejor de lo que esperaba</i>
1. El estado en que se encuentran las habitaciones del hospital (aparición, comodidad) le ha parecido	1	2	3	4	5
2. La comida que recibió durante su estancia en el Hospital fue	1	2	3	4	5
3. La solución que se le ha dado a su problema en el Hospital ha sido	1	2	3	4	5
4. La confianza (seguridad) que el personal le transmitió fue	1	2	3	4	5
5. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato fue	1	2	3	4	5
6. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1	2	3	4	5
7. El interés que mostró el personal de enfermería fue	1	2	3	4	5
8. El interés que mostraron los médicos fue	1	2	3	4	5
9. El interés que mostró el personal auxiliar fue	1	2	3	4	5
10. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el Hospital	1	2	3	4	5
11. La información que le dieron sobre lo que le pasaba fue	1	2	3	4	5

12. A su juicio ha estado ingresado en el Hospital ...	<i>Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo</i>	<i>Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo</i>	<i>El tiempo necesario</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Le solicitaron permiso para realizarle pruebas o intervenciones?	<i>No</i>	<i>Sí</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. ¿Le han dado un informe de alta por escrito?	<i>No</i>	<i>Sí</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>Sí</i>	<i>No</i>	
15. ¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema sanitario?	- Consejo de Salud de Zona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Comités de Ética Asistencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Escuela de Salud de Aragón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Página web saludinforma.es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Otras: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. ¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las "Voluntades Anticipadas"?

Sí, me han informado

No me han informado

No me han informado pero lo conozco

17. Por favor, díganos ahora qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido:

18. Díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido:

19. La persona que contesta la encuesta es

El usuario o paciente *Un representante (familiar o cuidador)*

20. Su situación laboral es:

Estudiante *Jubilado / pensionista* *En paro* *Trabajando* *Ama de casa* *< de 16 años*

2. CONSULTAS DE ESPECIALIDADES

Hombre	Mujer	Edad:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ años

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas con la respuesta que considere que refleja mejor su opinión

	<i>Nada satisfactorio, mucho peor de lo que esperaba</i>	<i>Poco satisfactorio, peor de lo que esperaba</i>	<i>Adecuado, como lo esperaba</i>	<i>Satisfactorio, mejor de lo que esperaba</i>	<i>Muy satisfactorio, mucho mejor de lo que esperaba</i>
1. El estado en que se encuentran las consultas de especialidades (apariciencia, limpieza, comodidad) le parece	1	2	3	4	5
2. La facilidad que ha tenido para conseguir cita (por teléfono o en el mostrador o a través de su centro de salud) ha sido	1	2	3	4	5
3. El tiempo de espera entre la fecha en que solicitó la cita y la fecha de la consulta con el especialista ha sido	1	2	3	4	5
4. El tiempo que ha tenido que esperar desde la hora de su cita hasta entrar en la consulta ha sido	1	2	3	4	5
5. La solución que se le ha dado a su problema ha sido	1	2	3	4	5
6. La confianza (seguridad) que el personal le transmite es	1	2	3	4	5
7. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato es	1	2	3	4	5
8. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1	2	3	4	5
9. El interés del personal de enfermería es	1	2	3	4	5
10. El interés de los médicos es					
11. El interés del personal de admisión es					
12. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido en las consultas de especialidades	1	2	3	4	5
13. La información que le han dado sobre lo que le pasaba, ha sido	1	2	3	4	5

14. A su juicio el tiempo que le han dedicado en las consultas de especialidades ha sido ...	<i>Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo</i>	<i>Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo</i>	<i>El tiempo necesario</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>Sí</i>	<i>No</i>
15. ¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema sanitario?		
- Consejo de Salud de Zona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Comités de Ética Asistencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Escuela de Salud de Aragón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Página web saludinforma.es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Otras: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. ¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las "Voluntades Anticipadas"?	Sí, me han informado <input type="checkbox"/>
	No me han informado <input type="checkbox"/>
	No me han informado pero lo conozco <input type="checkbox"/>

17. Por favor, díganos ahora qué es *lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido*:

18. Díganos qué es *lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido*:

19. La persona que contesta la encuesta es	<i>El usuario o paciente</i>	<i>Un representante (familiar o cuidador)</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Su situación laboral es:	<i>Estudiante</i>	<i>Jubilado / pensionista</i>	<i>En paro</i>	<i>Trabajando</i>	<i>Ama de casa</i>	<i>< de 16 años</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS

Hombre	Mujer	Edad:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ años

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas con la respuesta que considere que refleja mejor su opinión

	<i>Nada satisfactorio, mucho peor de lo que esperaba</i>	<i>Poco satisfactorio, peor de lo que esperaba</i>	<i>Adecuado, como lo esperaba</i>	<i>Satisfactorio, mejor de lo que esperaba</i>	<i>Muy satisfactorio, mucho mejor de lo que esperaba</i>
1. El estado de las instalaciones en Urgencias (aparición, comodidad) le ha parecido	1	2	3	4	5
2. El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en Urgencias fue	1	2	3	4	5
3. La solución que se le dio a su problema en Urgencias fue	1	2	3	4	5
4. La confianza (seguridad) que el personal le transmitió fue	1	2	3	4	5
5. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato fue	1	2	3	4	5
6. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1	2	3	4	5
7. El interés que mostró el personal de enfermería fue	1	2	3	4	5
8. El interés que mostraron los médicos fue	1	2	3	4	5
9. El interés que mostró el personal auxiliar fue	1	2	3	4	5
10. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que recibió durante su estancia en Urgencias fue	1	2	3	4	5
11. La información que le dieron sobre lo que le pasaba fue	1	2	3	4	5

12. A su juicio el tiempo que le han dedicado en Urgencias fue...	<i>Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo</i>	<i>Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo</i>	<i>El tiempo necesario</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Le solicitaron permiso para realizarle pruebas o intervenciones?	<i>No</i>	<i>Sí</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. ¿Le han dado un informe por escrito?	<i>No</i>	<i>Sí</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<i>Sí</i>	<i>No</i>	
15. ¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema sanitario?	- Consejo de Salud de Zona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Comités de Ética Asistencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Escuela de Salud de Aragón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Página web saludinforma.es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Otras: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. ¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las "Voluntades Anticipadas"?

Sí, me han informado

No me han informado

No me han informado pero lo conozco

17. Por favor, díganos ahora qué es *lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido*:

18. Díganos qué es *lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido*:

19. La persona que contesta la encuesta es

El usuario o paciente *Un representante (familiar o cuidador)*

20. Su situación laboral es:

Estudiante *Jubilado / pensionista* *En paro* *Trabajando* *Ama de casa* *< de 16 años*

4. 061 ARAGÓN

4.1 CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS (CCU).

A.1.-En los últimos meses, ¿utilizó usted o alguien de su casa el teléfono 061 para que le atendieran por un problema de salud?:

- Sí, fui yo -> Pasar a P.1
- Sí, otra persona -> Pasar a A.2
- No -> FIN DE LA ENTREVISTA

A.2.-Por favor, me gustaría hablar con la persona que realizó la llamada al teléfono 061. ¿Se encuentra en el domicilio en este momento?:

- No, no se encuentra en el domicilio->Intentar programar encuesta
- No, no vive aquí -> FIN DE LA ENTREVISTA

P.1.- ¿Realizó usted la llamada al 061?:

- Sí, realicé la llamada al 061
- No ->Volver a pregunta A.2

P.2.- Por favor, ¿podría decirme qué relación le une con la persona atendida por el servicio 061?:

- Es el paciente
- Es un familiar del paciente
- Es un amigo del paciente
- Un vecino del paciente
- Un compañero de trabajo/escuela
- NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ...)
- Otra relación ¿Cuál? ESPECIFICAR.....
- Ns/Nc -> FIN DE LA ENTREVISTA

BLOQUE: VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL 061 CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA LLAMADA:

P.3.- Nos gustaría conocer cómo valora la forma en que atendieron su llamada:

En relación con la atención telefónica recibida, valore su grado de satisfacción. Valore de 1 a 5 entendiendo que 1 es la peor valoración y 5 la mejor valoración.

P3_1 Valore de 1 a 5 la **amabilidad** de la persona que le atendió la llamada:

1	2	3	4	5	NS/NC

P3_2 Valore de 1 a 5 el **interés** que mostró por su problema la persona que le atendió su llamada:

1	2	3	4	5	NS/NC

P3_3 Valore de 1 a 5 la **seguridad** que le transmitió la persona que le atendió la llamada:

1	2	3	4	5	NS/NC

P3_4 Valore de 1 a 5 su **satisfacción con las instrucciones o consejos sanitarios** que les dio el médico/enfermero que atendió su llamada al 061:

1	2	3	4	5	NS/NC

BLOQUE: PREGUNTAS COMUNES A TODOS LOS ENTREVISTADOS:

P. 4.- Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 5 puntos su grado de **satisfacción global** con la atención recibida?:

1	2	3	4	5	NS/NC

P. 5.- ¿Recomendaría la utilización de este servicio 061 a sus amigos o familiares?:

SÍ	NO

P. 6.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted **más positivo** del servicio que le prestó el 061?

P. 7.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted **deberíamos mejorar** del servicio que presta el 061?

DATOS DE CLASIFICACION DEL ENTREVISTADO:

<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>	<i>Edad:</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ años

Situación laboral:	<i>Estudiante</i>	<i>Jubilado / pensionista</i>	<i>En paro</i>	<i>Trabajando</i>	<i>Ama de casa</i>	<i>< de 16 años</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2 UNIDADES MÓVILES DE EMERGENCIAS (UMES) DE ZARAGOZA Y RESTO DE ARAGÓN/SERVICIOS DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA (SUAP)

A.1.-En los últimos meses, ¿utilizó usted o alguien de su casa el teléfono 061 para que le atendieran por un problema de salud?:

- Sí, fui yo -> Pasar a A.2
- Sí, otra persona -> Pasar a A.2
- No -> FIN DE LA ENTREVISTA

A.2.-Por favor, me gustaría hablar con la persona que estuvo presente en la actuación del equipo de emergencias mientras atendía al paciente. ¿Es usted? / ¿Se encuentra en el domicilio en este momento?:

- Sí, fui yo -> Pasar a P.1
- No, no se encuentra en el domicilio->Intentar programar encuesta
- No, no vive aquí -> FIN DE LA ENTREVISTA

P.1.- ¿Vio la actuación del equipo de emergencias del 061?:

- Sí
- No ->Volver a pregunta A.2

P.2.- Por favor, ¿podría decirme qué relación le une con la persona atendida por el servicio 061?:

- Es el paciente
- Es un familiar del paciente
- Es un amigo del paciente
- Un vecino del paciente
- Un compañero de trabajo/escuela
- NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ...)
- Otra relación ¿Cuál? ESPECIFICAR.....
- Ns/Nc -> FIN DE LA ENTREVISTA

BLOQUE: VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL 061 CON LA ATENCIÓN SANITARIA PRESTADA “in situ” POR EL EQUIPO DE EMERGENCIAS SANITARIAS:

P.3.- Nos gustaría conocer cómo valora la forma en que el equipo de emergencias sanitarias atendió al paciente:

En relación con la asistencia sanitaria recibida, valore su grado de satisfacción. Valore de 1 a 5, entendiendo que 1 es la peor valoración y 5 la mejor valoración.

P3_1 Valore de 1 a 5 el tiempo que pasó desde que se hizo la llamada hasta que llegó el equipo de emergencias sanitarias:

1	2	3	4	5	NS/NC

P3_2 Valore de 1 a 5 el trato humano con el que el equipo de emergencias sanitarias les atendió:

1	2	3	4	5	NS/NC

P3_3 Valore de 1 a 5 la información que le dio el equipo de emergencias sanitarias sobre el paciente y/o el problema de salud:

1	2	3	4	5	NS/NC

P3_4 Valore de 1 a 5 la preparación, a su juicio, del equipo de emergencias sanitarias que atendió al paciente:

1	2	3	4	5	NS/NC

BLOQUE: PREGUNTAS COMUNES A TODOS LOS ENTREVISTADOS:

P. 4.- Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 5 puntos su grado de satisfacción global con la atención recibida?:

1	2	3	4	5	NS/NC

P. 5.- ¿Recomendaría la utilización de este servicio 061 a sus amigos o familiares?:

SÍ	NO

P. 6.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted **más positivo** del servicio que le prestó el 061?

P. 7.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted **deberíamos mejorar** del servicio que presta el 061?

DATOS DE CLASIFICACION DEL ENTREVISTADO:

<i>Hombre</i> <input type="checkbox"/>		<i>Mujer</i> <input type="checkbox"/>		<i>Edad:</i> _____ años		
Situación laboral:						
<i>Estudiante</i> <input type="checkbox"/>		<i>Jubilado / pensionista</i> <input type="checkbox"/>		<i>En paro</i> <input type="checkbox"/>		<i>Trabajando</i> <input type="checkbox"/>
					<i>Ama de casa</i> <input type="checkbox"/>	
						<i>< de 16 años</i> <input type="checkbox"/>

4.3 OTROS RECURSOS

A.1.-En los últimos meses, ¿utilizó usted o alguien de su casa el teléfono 061 para que le atendieran por un problema de salud?:

- Sí, fui yo -> Pasar a A.2
- Sí, otra persona -> Pasar a A.2
- No -> FIN DE LA ENTREVISTA

A.2.-Por favor, me gustaría hablar con el paciente o con la persona/ familiar que le acompañó cuando fue trasladado por la ambulancia del 061. ¿Se encuentra en el domicilio en este momento?:

- Sí, fui yo -> Pasar a P.1
- No, no se encuentra en el domicilio->Intentar programar encuesta
- No, no vive aquí -> FIN DE LA ENTREVISTA

P.1.- ¿Fue usted trasladado/asistido o acompañó a la persona trasladada por una ambulancia del 061?:

- Sí
- No ->Volver a pregunta A.2

P.2.- Por favor, ¿podría decirme qué relación le une con la persona atendida por el servicio 061?:

- Es el paciente
- Es un familiar del paciente
- Es un amigo del paciente
- Un vecino del paciente
- Un compañero de trabajo/escuela
- NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ...)
- Otra relación ¿Cuál? ESPECIFICAR.....
- Ns/Nc -> FIN DE LA ENTREVISTA

BLOQUE: VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL 061 CON LA ATENCIÓN SANITARIA PRESTADA “in situ” POR EL EQUIPO DE EMERGENCIAS SANITARIAS:

P.3.- Nos gustaría conocer cómo valora la forma en que el equipo de emergencias sanitarias atendió al paciente:

En relación con la asistencia sanitaria recibida, valore su grado de satisfacción. Valore de 1 a 5, entendiendo que 1 es la peor valoración y 5 la mejor valoración.

P3_1 Valore de 1 a 5 el tiempo que pasó desde que se hizo la llamada hasta que llegó la ambulancia:

1	2	3	4	5	NS/NC

P3_2 Valore de 1 a 5 el trato humano del personal de la ambulancia que les atendió:

1	2	3	4	5	NS/NC

P3_3 Valore de 1 a 5 la información que le dio el personal de la ambulancia sobre el paciente y/o el problema de salud:

1	2	3	4	5	NS/NC

P3_4 Valore de 1 a 5 la preparación, a su juicio, del personal de la ambulancia que atendió al paciente:

1	2	3	4	5	NS/NC

BLOQUE: PREGUNTAS COMUNES A TODOS LOS ENTREVISTADOS:

P. 4.- Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 5 puntos su grado de satisfacción global con la atención recibida?:

1	2	3	4	5	NS/NC

P. 5.- ¿Recomendaría la utilización de este servicio 061 a sus amigos o familiares?:

SÍ	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P. 6.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted **más positivo** del servicio que le prestó el 061?

P. 7.- ¿Podría decirnos qué aspecto considera usted **deberíamos mejorar** del servicio que presta el 061?

DATOS DE CLASIFICACION DEL ENTREVISTADO:

Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>		Edad: _____ años				
Situación laboral:	Estudiante <input type="checkbox"/>	Jubilado / pensionista <input type="checkbox"/>	En paro <input type="checkbox"/>	Trabajando <input type="checkbox"/>	Ama de casa <input type="checkbox"/>	< de 16 años <input type="checkbox"/>

5. LABORATORIOS CLÍNICOS

Hombre	Mujer	Edad:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ años

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas con la respuesta que considere que refleja mejor su opinión

	<i>Nada satisfactorio, mucho peor de lo que esperaba</i>	<i>Poco satisfactorio, peor de lo que esperaba</i>	<i>Adecuado, como lo esperaba</i>	<i>Satisfactorio, mejor de lo que esperaba</i>	<i>Muy satisfactorio, mucho mejor de lo que esperaba</i>
1. La información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (por ejemplo, acudir en ayunas, o recoger la orina en unas condiciones determinadas, etc.) ha sido	1	2	3	4	5
2. La comodidad en la zona de espera (amplitud, temperatura, asientos, etc.) es	1	2	3	4	5
3. El tiempo de espera hasta la extracción de sangre (o la entrega de otras muestras) es	1	2	3	4	5
4. La información y comunicación del personal de estas áreas es	1	2	3	4	5
5. La comodidad en la sala de toma de muestras es	1	2	3	4	5
6. La privacidad o intimidad en la zona de extracción es	1	2	3	4	5
7. El trato recibido del personal que extrae la muestras es	1	2	3	4	5
8. Las medidas de higiene y limpieza son	1	2	3	4	5
9. La extracción ha sido (en cuanto a dolor o molestias)	1	2	3	4	5
10. Su grado de satisfacción general con el servicio recibido es	1	2	3	4	5

11. La extracción o la entrega de muestras la hizo en:

El Centro de Salud o Centro de Atención Primaria

El Centro de Especialidades

El Hospital

	<i>Sí</i>	<i>No</i>	
15. ¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema sanitario?	- Consejo de Salud de Zona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Comités de Ética Asistencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Escuela de Salud de Aragón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Página web saludinforma.es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Otras: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. ¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las "Voluntades Anticipadas"?

Sí, me han informado

No me han informado

No me han informado pero lo conozco

17. Por favor, díganos ahora qué es *lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido*:

18. Díganos qué es *lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido*:

19. La persona que contesta la encuesta es

El usuario o paciente *Un representante (familiar o cuidador)*

20. Su situación laboral es:

Estudiante *Jubilado / pensionista* *En paro* *Trabajando* *Ama de casa* *< de 16 años*

V. ANEXO II

ENLACES

ENLACES A PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

- [Hospitales Generales de Salud. Hospitalización](#)
- [Hospitales Generales de Salud. Consultas](#)
- [Hospitales Generales de Salud. Urgencias](#)
- [CASAR. Hospitalización](#)
- [CASAR. Consultas](#)
- [CASAR. Urgencias](#)
- [Hospital General de la Defensa. Hospitalización](#)
- [Hospital General de la Defensa. Consultas](#)
- [Hospitales de Convalecencia. Hospitalización](#)
- [061 Aragón – Urgencias y emergencias sanitarias](#)
- [Laboratorios Clínicos](#)