

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

RESUMEN DE RESULTADOS

REALIZADO POR:



Índice



I. PRESENTACIÓN.....	3
1. Introducción.....	4
2. Metodología.....	5
II. RESULTADOS OBTENIDOS.....	7
1. Hospitales Generales de Salud.....	8
2. Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR).....	21
3. Hospital General de la Defensa de Zaragoza.....	34
4. Hospitales de Convalecencia.....	43
5. 061 Aragón - Urgencias y Emergencias Sanitarias.....	48
6. Laboratorios Clínicos.....	52
III. CONCLUSIONES.....	57
IV. ENLACES.....	85

I. PRESENTACIÓN

1. Introducción
2. Metodología

1. Introducción



A continuación se presentan los principales resultados de la **Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Atención Especializada** realizada en **2018**.

Su finalidad es conocer la **opinión y satisfacción de los usuarios** que han recibido algún tipo de prestación sanitaria en los **Hospitales Generales** del Servicio Aragonés de Salud (SALUD), **Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)**, **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.

La encuesta se ha realizado por teléfono a **27.406 personas** mediante diferentes modelos de cuestionario específicos de la atención prestada: Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 Aragón. 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).
- 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 usuarios de Hospitalización y Urgencias.
- Excepto en el cuestionario del 061, conocimiento sobre los sistemas de participación en Salud e información que existe en torno al documento de “Voluntades Anticipadas”.
- Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos.

2. Metodología



Ficha técnica

METODOLOGÍA	Encuesta estructurada mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)
UNIVERSO	Personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de Atención Especializada del Sistema de Salud de Aragón
ÁMBITO	Aragón
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio simple estratificado por Servicio (Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 Aragón) y Centro
MUESTRA	27.406 encuestas
ERROR MUESTRAL	Para un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperable de usuarios satisfechos del 75% ($p=0,75$ y $q=0,25$), el error muestral en los Servicios evaluados oscila entre el $\pm 0,7\%$ y el $\pm 6\%$, y en los Centros entre el $\pm 1,3\%$ y el $\pm 7,1\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
FECHAS	De febrero a diciembre de 2018
EQUIPO	19 agentes y 1 supervisor
LUGAR	Fundación DFA (C/Andrés Gúrpide, 8 - Zaragoza)
CONTROLES	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores y supervisión del trabajo de campo

2. Metodología



Estratificación de la muestra

Hospitales Generales de SALUD	Centro	Hospitalización	Consultas de Atención Especializada	Urgencias
		n	n	n
	H. San Jorge	1.747	287	285
	H. Barbastro	1.090	286	285
	C.E. Monzón		282	
	H. Obispo Polanco	1.097	286	285
	H. Alcañiz	994	288	284
	H. Ernest Lluch	551	286	283
	H. Royo Villanova	1.336	287	286
	H. Nuestra Señora de Gracia	728	287	283
	C.E. Grande Covián		287	
	H. Miguel Servet	3.646	288	288
	C.E. Ramón y Cajal		287	
	C.E. San José		287	
	H. Lozano Blesa	2.791	288	288
	C.E. Inocencio Jimenez		289	
	TOTAL	13.980	4.015	2.567

Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución - CASAR-	Centro	Hospitalización	Consultas de Atención Especializada	Urgencias
		n	n	n
	CASAR Bajo Cinca	122	279	227
	H. AR del Pirineo	192	283	297
	CASAR Cinco Villas	86	281	251
	CASAR Mançayo		279	
	TOTAL	400	1.122	775

Hospital Concertado	Centro	Hospitalización	Consultas de Atención Especializada
		n	n
	H. General de la Defensa de Zaragoza	189	285
	Total	189	285

Hospitales de Convalecencia	Centro	Hospitalización
		n
	H. Sagrado Corazón - Huesca	163
	H. San José - Teruel	140
	H. San Juan de Dios - Zaragoza	185
	Total	488

O61 Aragón	Centro	061 Aragón
		n
	CCU	200
	UMEs Zaragoza	192
	UMEs Aragón	186
	SUAP	199
	Otros Recursos	199
	Total	976

Laboratorios Clínicos	CENTRO	Laboratorios
		n
	H. San Jorge	293
	H. Barbastro	291
	H. Obispo Polanco	289
	H. Alcañiz	290
	H. Ernest Lluch	288
	H. Royo Villanova	288
	H. Nuestra Señora de Gracia	288
	H. Miguel Servet	289
	H. Lozano Blesa	293
	Total	2.609

SERVICIO	Nº ENCUESTAS
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
O61 Aragón	976
Laboratorios Clínicos	2.609
Total	27.406

II. RESULTADOS OBTENIDOS

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

1.1 Hospitalización

1. Hospitales Generales de Salud

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias



Satisfacción con el servicio prestado



Base: 13.980

1.1 Hospitalización

1. Hospitales Generales de Salud

1.1 Hospitalización

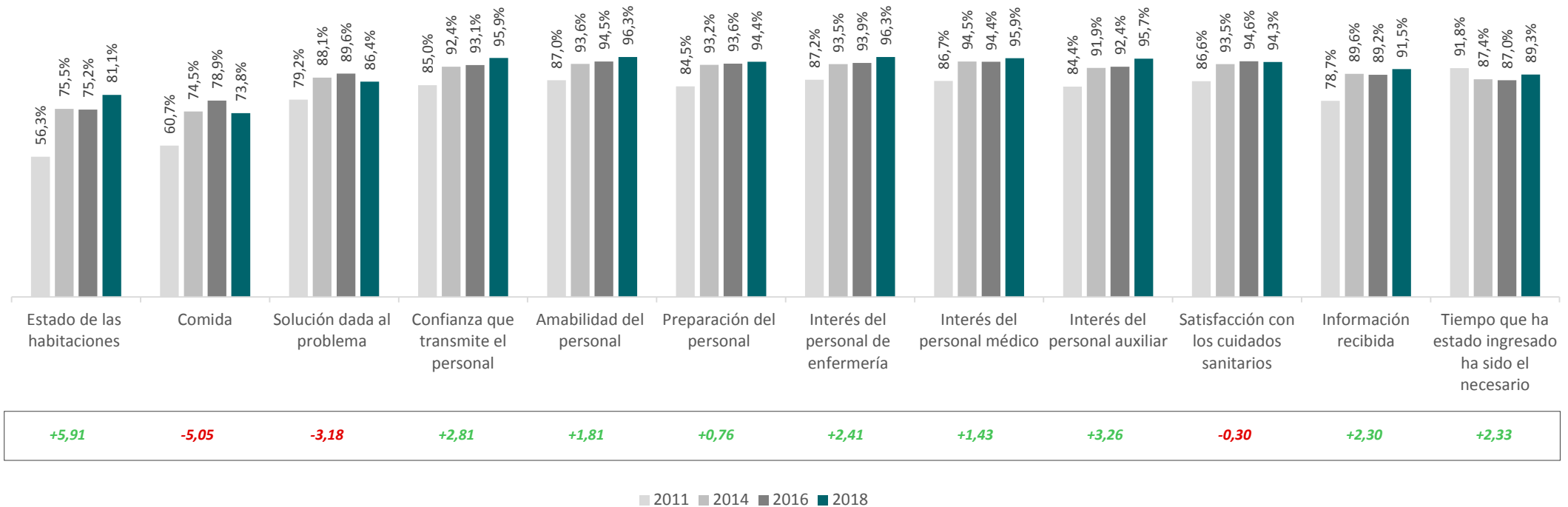
1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



Base: 13.980

Dif.
2018-2016

1.1 Hospitalización

1. Hospitales Generales de Salud

1.1 Hospitalización

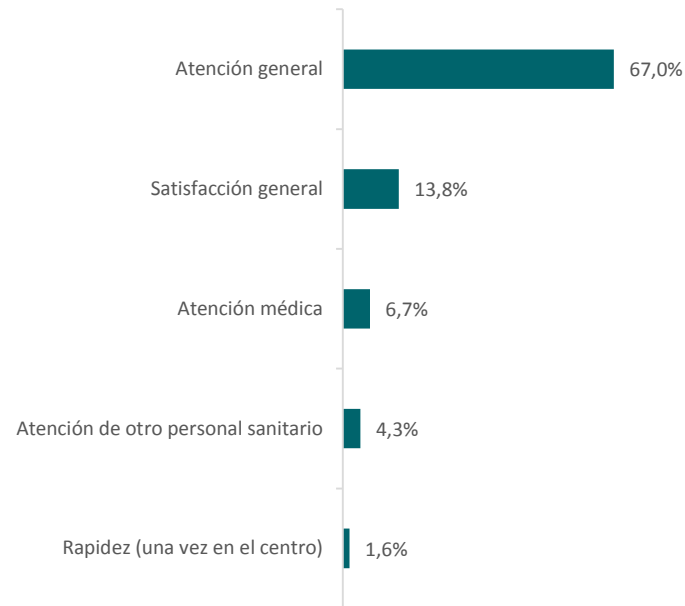
1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias



Aspectos positivos y negativos

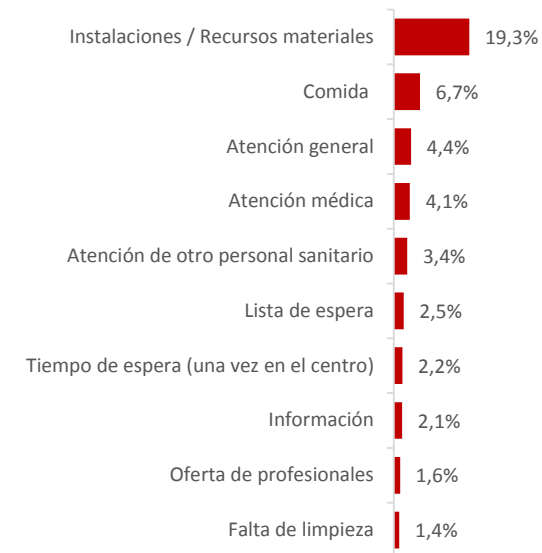
LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 13.980
Total de respuestas: 14.446

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 13.980
Total de respuestas: 14.859

1.1 Hospitalización

1. Hospitales Generales de Salud

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

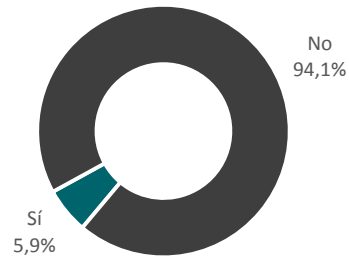
1.3 Urgencias Hospitalarias



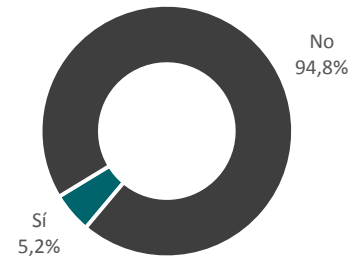
Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

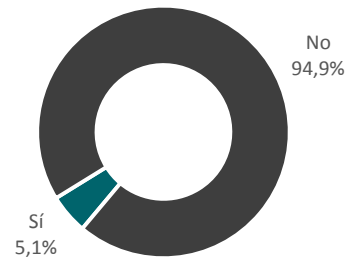
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 13.980

Voluntades Anticipadas

¿LE HAN INFORMADO EN SU CENTRO DE SALUD ACERCA DE LAS "VOLUNTADES ANTICIPADAS"?

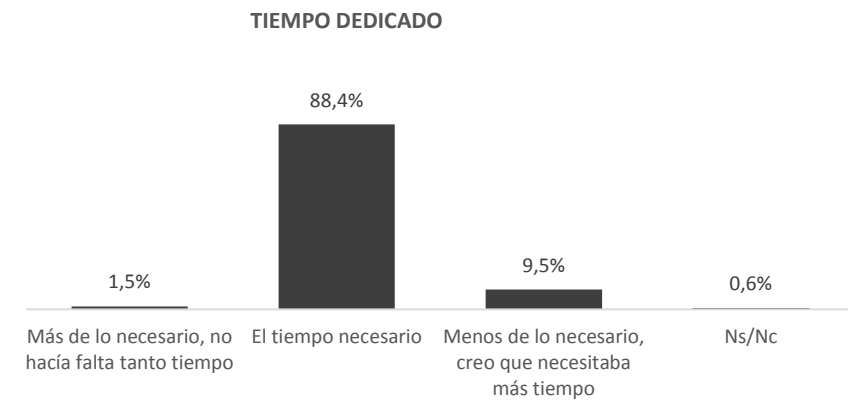


1.2 Consultas

- 1. Hospitales Generales de Salud
 - 1.1 Hospitalización
 - 1.2 Consultas de Atención Especializada
 - 1.3 Urgencias Hospitalarias



Satisfacción con el servicio prestado



Base: 4.015

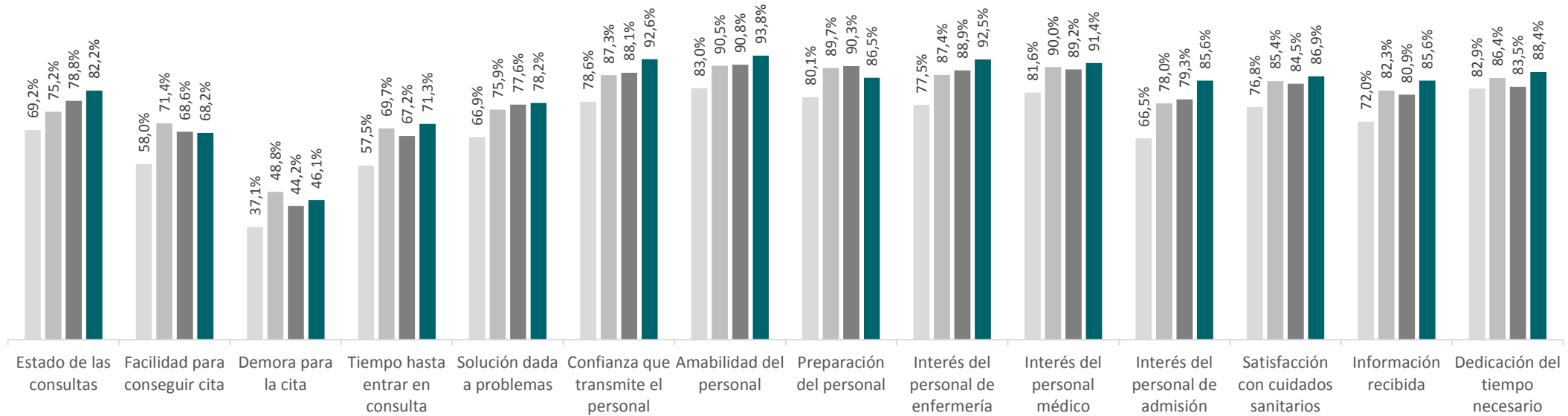
1.2 Consultas

- 1. Hospitales Generales de Salud
 - 1.1 Hospitalización
 - 1.2 Consultas de Atención Especializada
 - 1.3 Urgencias Hospitalarias



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



**Dif.
2018-2016**

+3,37	-0,39	+1,96	+4,04	+0,52	+4,43	+3,02	-3,79	+3,66	+2,11	+6,23	+2,44	+4,63	+4,88
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

■ 2011 ■ 2014 ■ 2016 ■ 2018

Base: 4.015

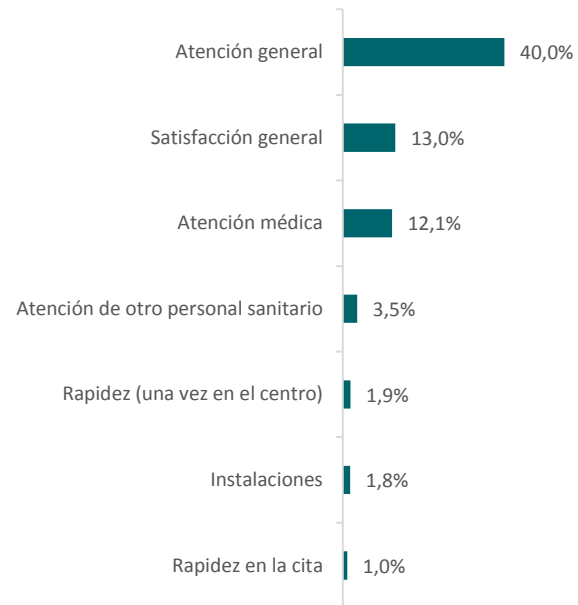
1.2 Consultas

- 1. Hospitales Generales de Salud
 - 1.1 Hospitalización
 - 1.2 Consultas de Atención Especializada**
 - 1.3 Urgencias Hospitalarias



Aspectos positivos y negativos

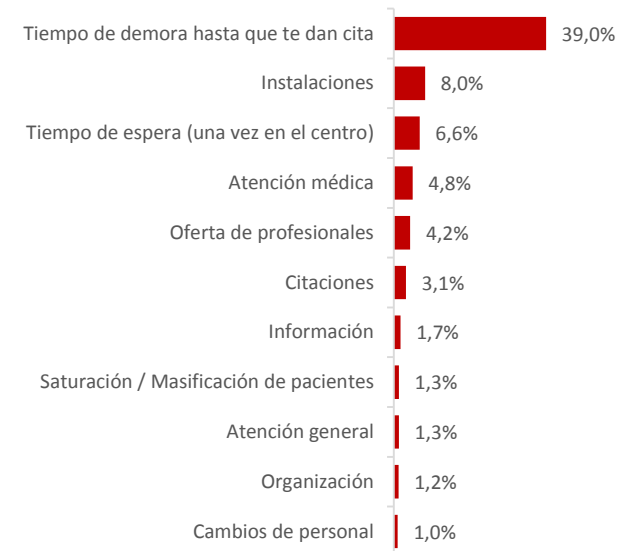
LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 4.015
Total de respuestas: 4.236

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 4.015
Total de respuestas: 4.632

1.2 Consultas

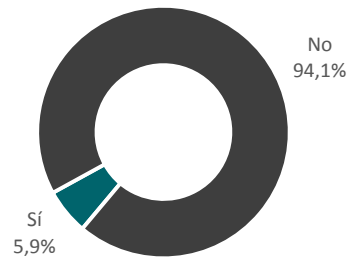
- 1. Hospitales Generales de Salud
 - 1.1 Hospitalización
 - 1.2 Consultas de Atención Especializada
 - 1.3 Urgencias Hospitalarias



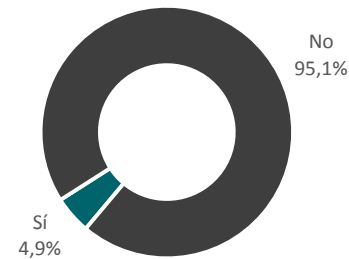
Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

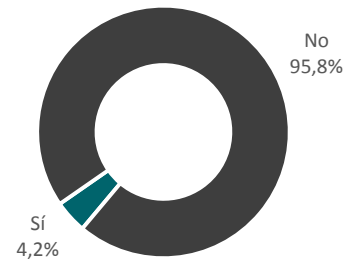
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



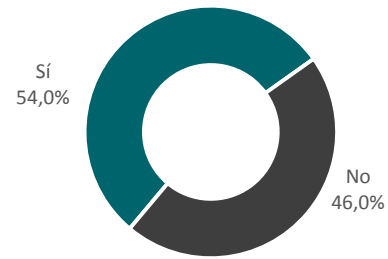
COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



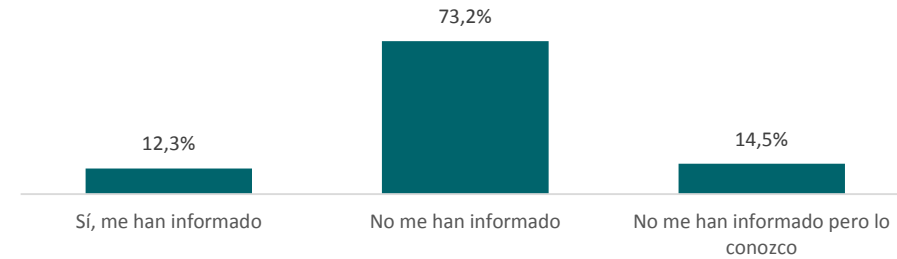
PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 4.015

Voluntades Anticipadas

¿LE HAN INFORMADO EN SU CENTRO DE SALUD ACERCA DE LAS "VOLUNTADES ANTICIPADAS"?

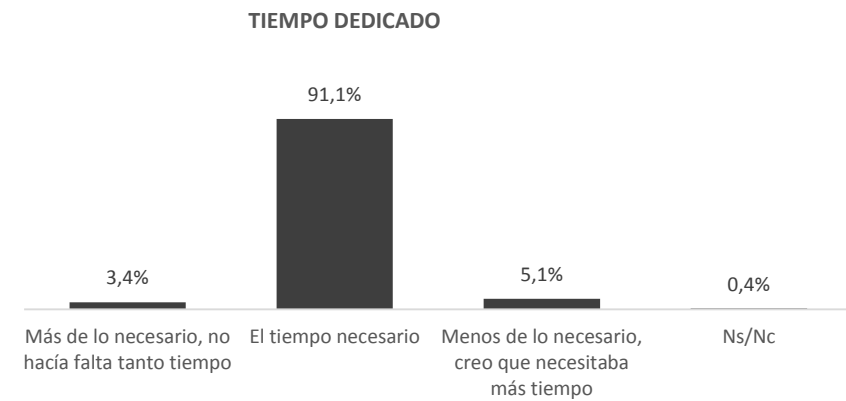
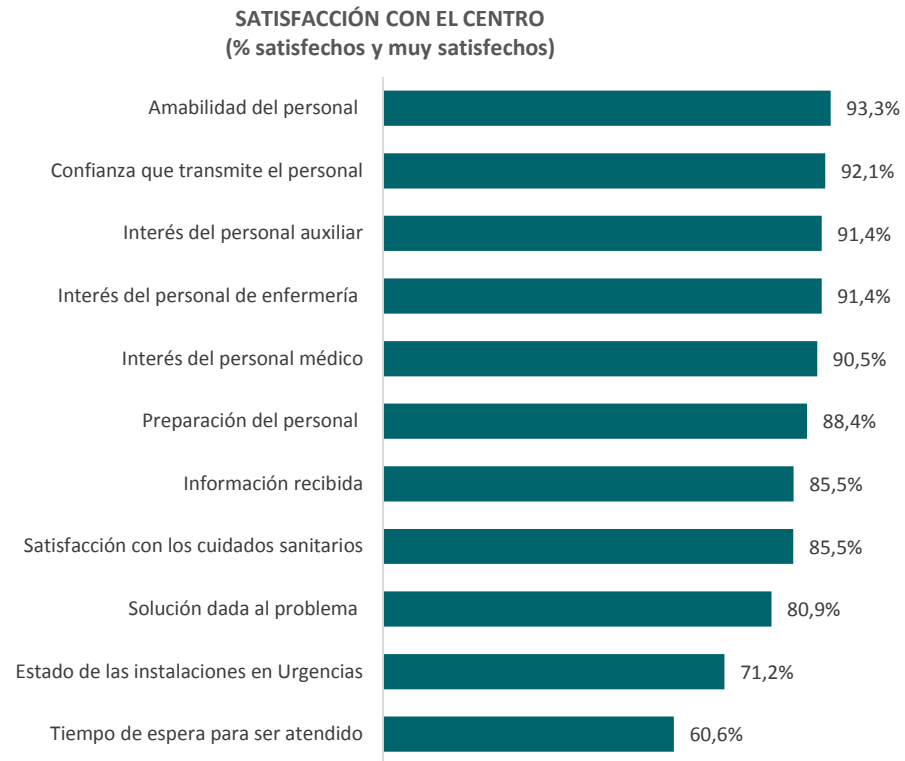


1.3 Urgencias

- 1. Hospitales Generales de Salud
 - 1.1 Hospitalización
 - 1.2 Consultas de Atención Especializada
 - 1.3 Urgencias Hospitalarias



Satisfacción con el servicio prestado



Base: 2.567

1.3 Urgencias

1. Hospitales Generales de Salud

1.1 Hospitalización

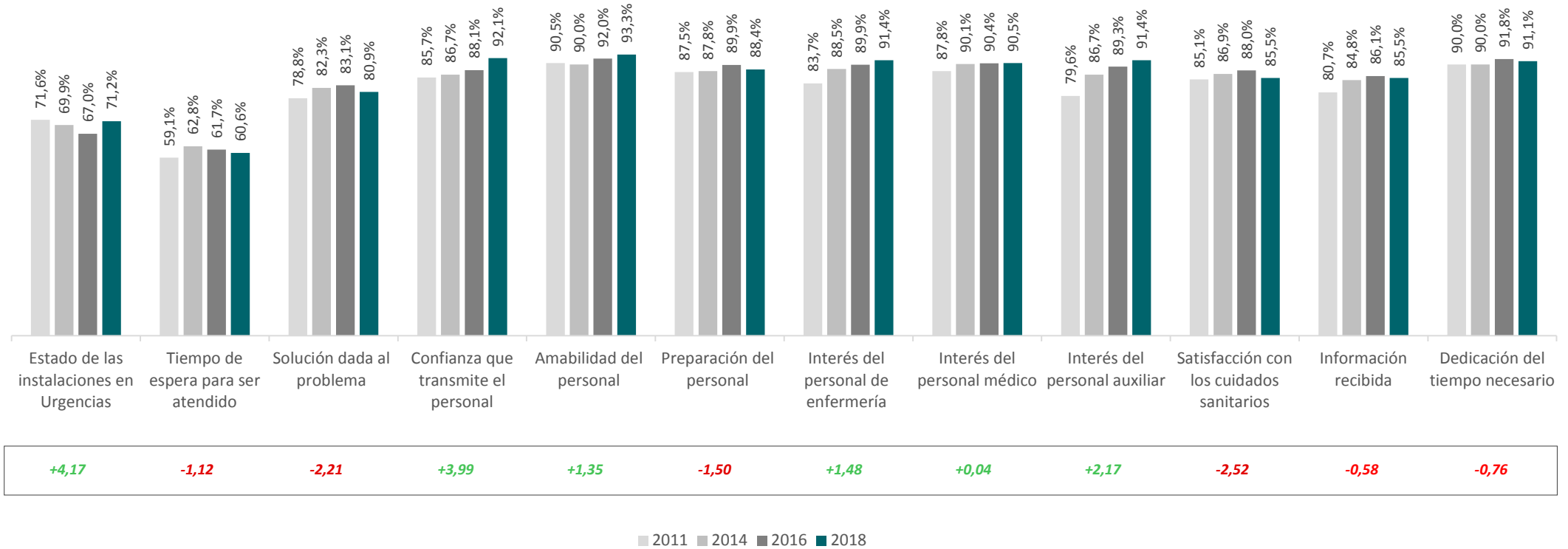
1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



Dif.
2018-2016

Base: 2.567

1.3 Urgencias

1. Hospitales Generales de Salud

1.1 Hospitalización

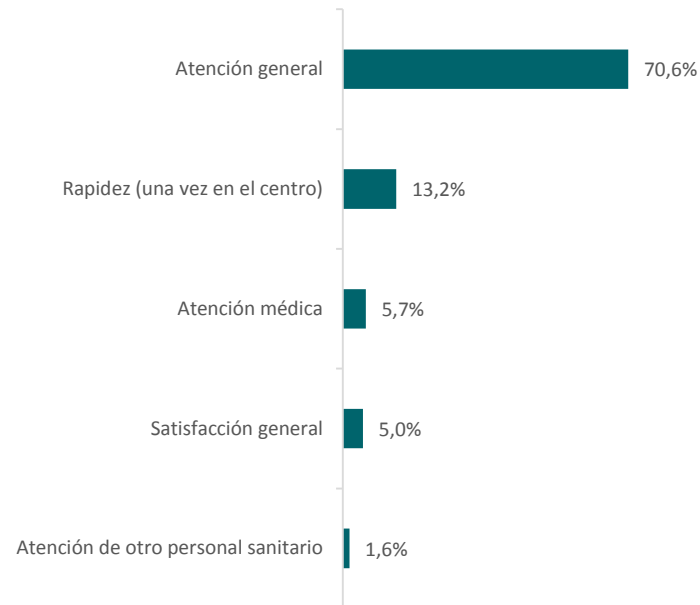
1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias



Aspectos positivos y negativos

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 2.567
Total de respuestas: 2.805

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 2.567
Total de respuestas: 2.820

1.3 Urgencias

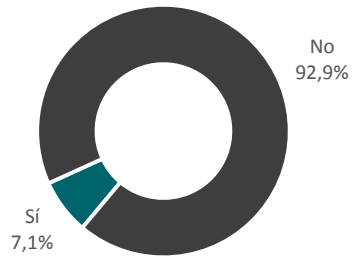
- 1. Hospitales Generales de Salud
 - 1.1 Hospitalización
 - 1.2 Consultas de Atención Especializada
 - 1.3 Urgencias Hospitalarias



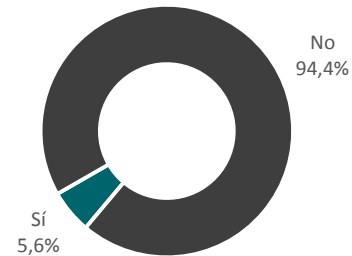
Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

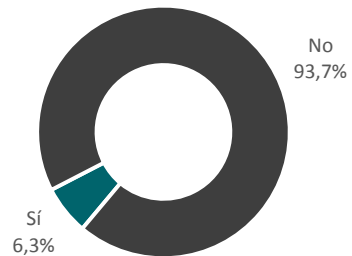
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 2.567

Voluntades Anticipadas

¿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

2.1 Hospitalización

2. CASAR

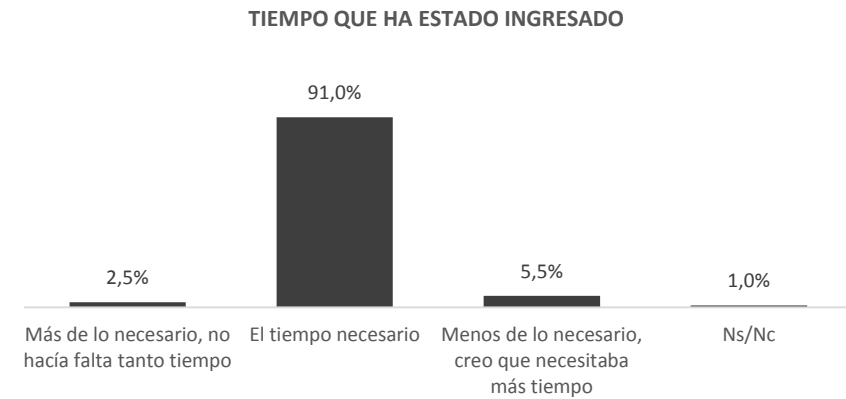
2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

2.3 Urgencias Hospitalarias



Satisfacción con el servicio prestado



Base: 400

2.1 Hospitalización

2. CASAR

2.1 Hospitalización

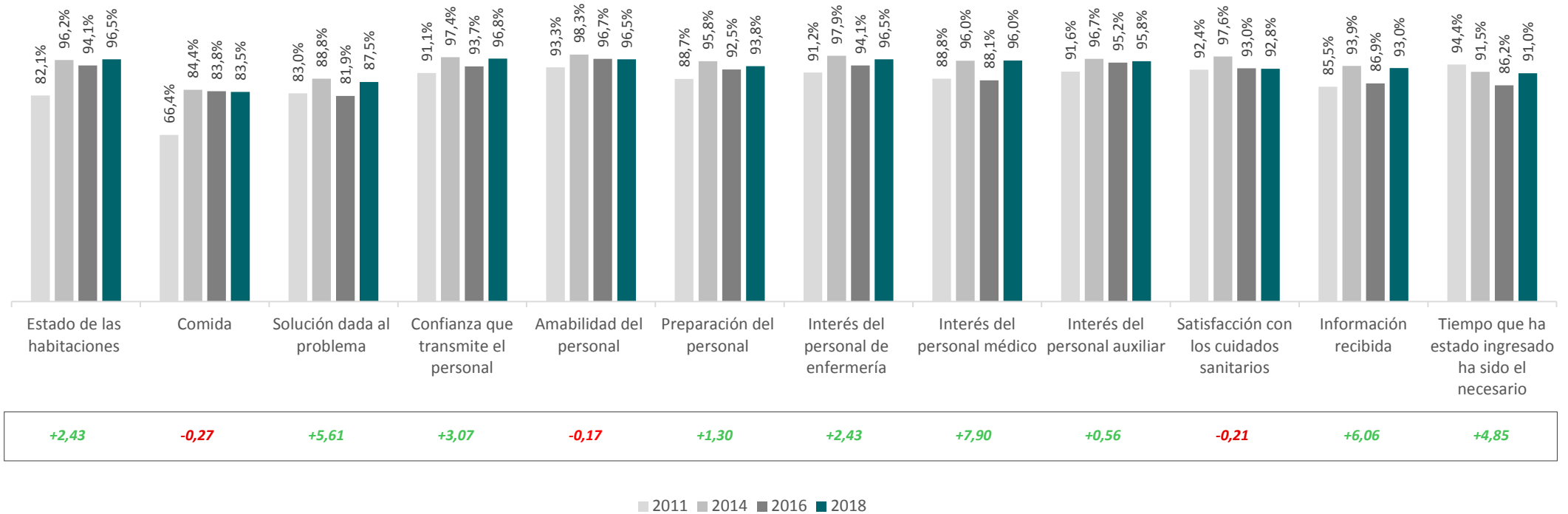
2.2 Consultas de Atención Especializada

2.3 Urgencias Hospitalarias



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



Base: 400

2.1 Hospitalización

2. CASAR

2.1 Hospitalización

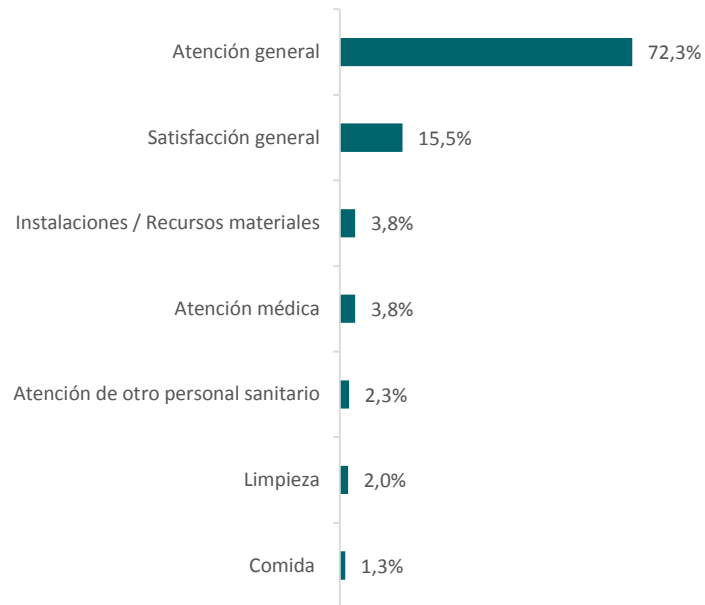
2.2 Consultas de Atención Especializada

2.3 Urgencias Hospitalarias



Aspectos positivos y negativos

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 400
Total de respuestas: 419

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 400
Total de respuestas: 418

2.1 Hospitalización

2. CASAR

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

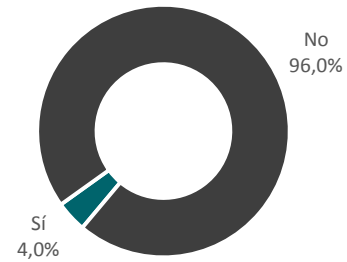
2.3 Urgencias Hospitalarias



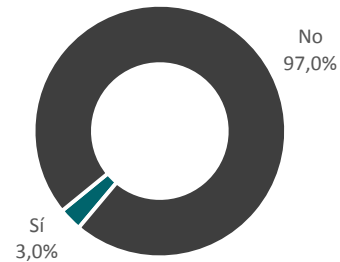
Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

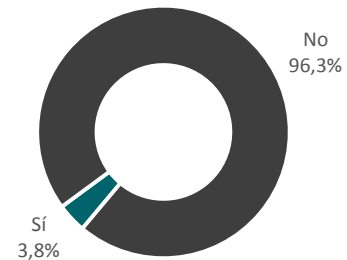
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



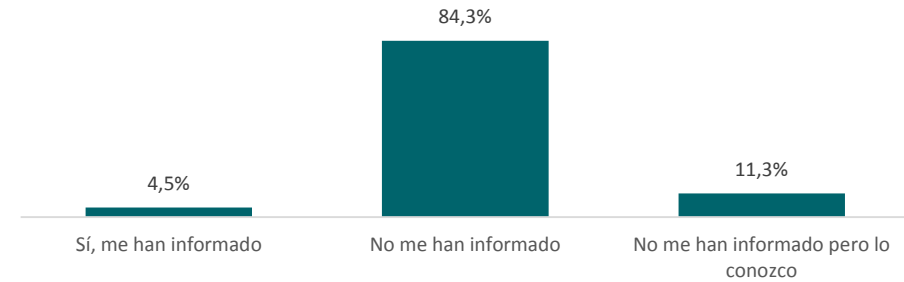
PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 400

Voluntades Anticipadas

¿LE HAN INFORMADO EN SU CENTRO DE SALUD ACERCA DE LAS "VOLUNTADES ANTICIPADAS"?



2.2 Consultas

2. CASAR

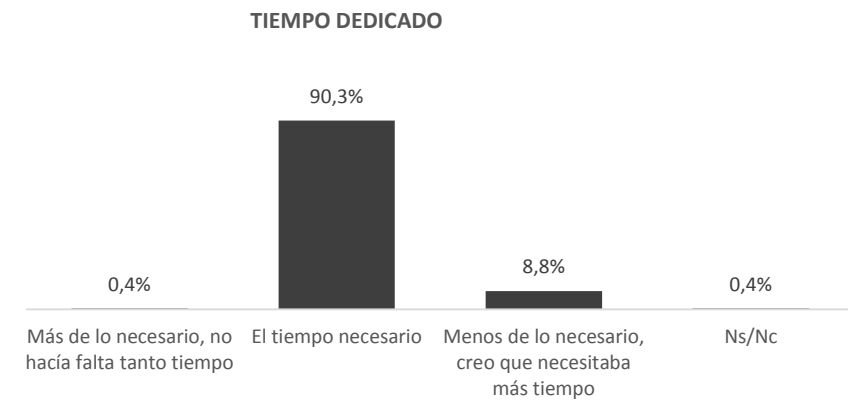
2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

2.3 Urgencias Hospitalarias



Satisfacción con el servicio prestado



Base: 1.122

2.2 Consultas

2. CASAR

2.1 Hospitalización

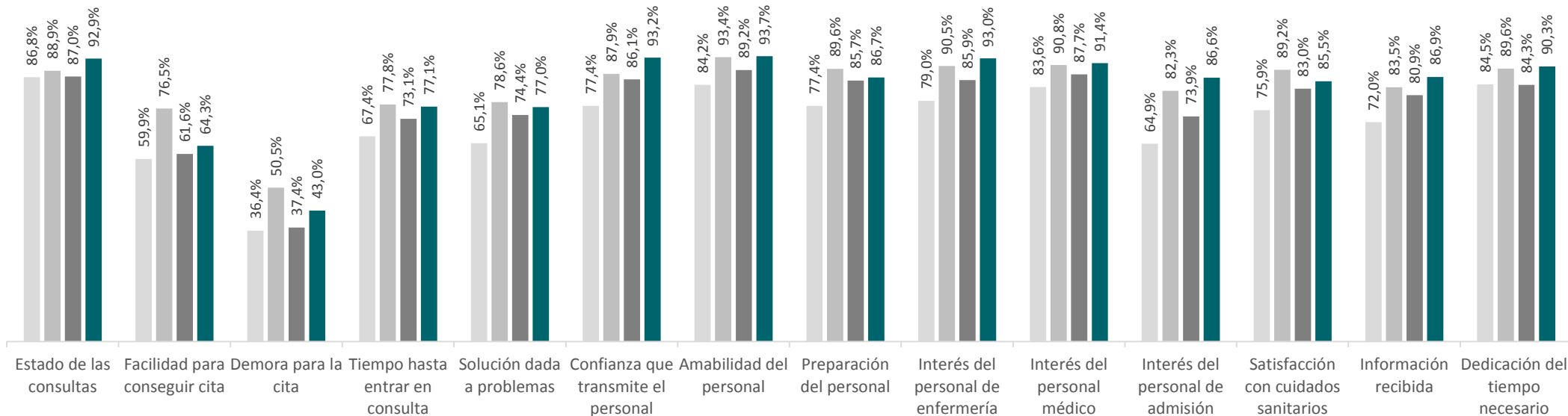
2.2 Consultas de Atención Especializada

2.3 Urgencias Hospitalarias



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



Dif.
2018-2016

+5,87	+2,66	+5,57	+3,96	+2,64	+7,12	+4,51	+1,05	+7,09	+3,71	+12,70	+2,47	+6,00	+6,01
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	-------

■ 2011 ■ 2014 ■ 2016 ■ 2018

Base: 1.122

2.2 Consultas

2. CASAR

2.1 Hospitalización

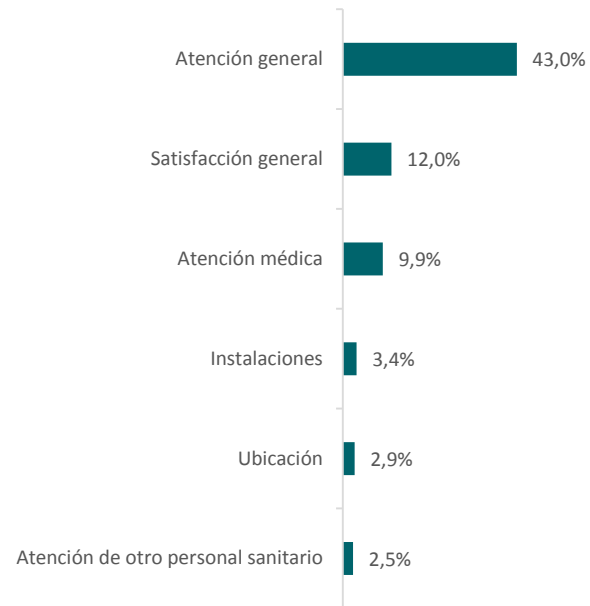
2.2 Consultas de Atención Especializada

2.3 Urgencias Hospitalarias



Aspectos positivos y negativos

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 1.122
Total de respuestas: 1.183

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 1.122
Total de respuestas: 1.333

2.2 Consultas

2. CASAR

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

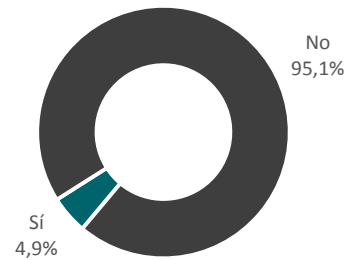
2.3 Urgencias Hospitalarias



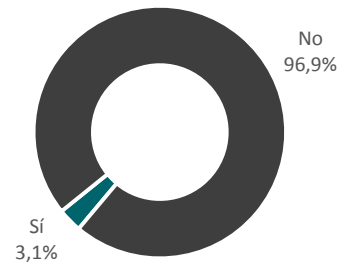
Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

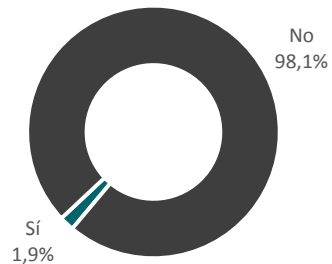
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 1.122

Voluntades Anticipadas

¿LE HAN INFORMADO EN SU CENTRO DE SALUD ACERCA DE LAS "VOLUNTADES ANTICIPADAS"?



2.3 Urgencias

2. CASAR

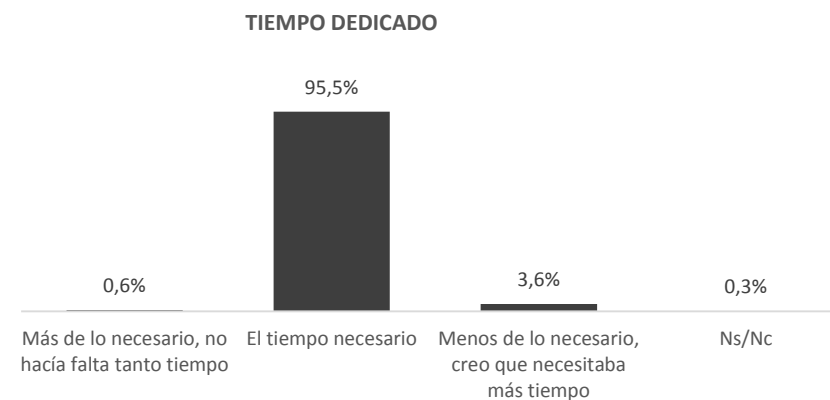
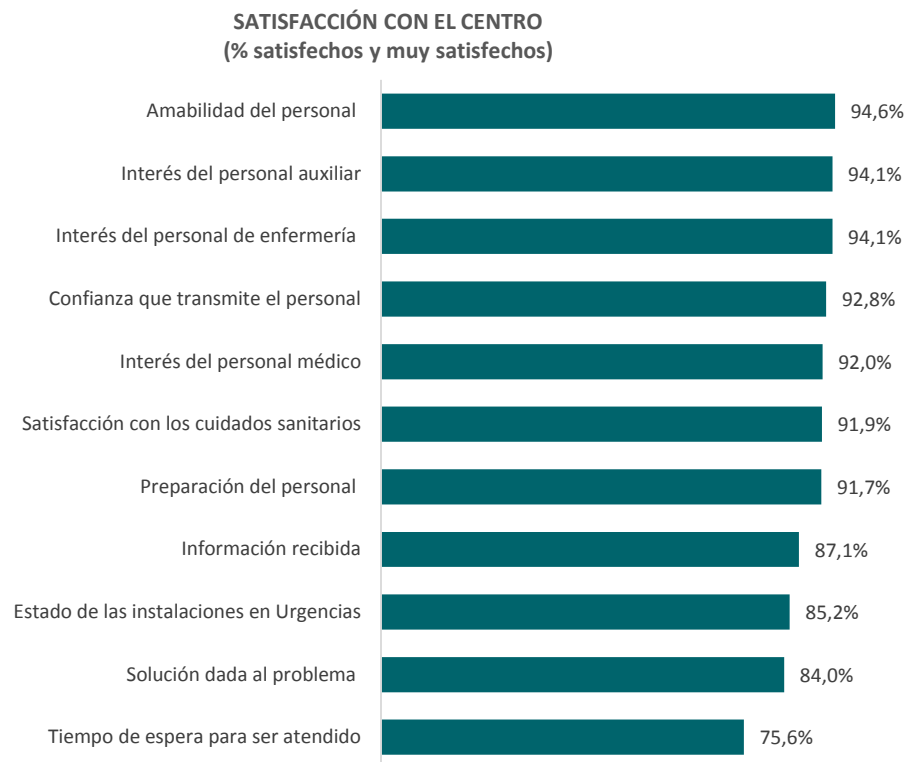
2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

2.3 Urgencias Hospitalarias



Satisfacción con el servicio prestado



Base: 775

2.3 Urgencias

2. CASAR

2.1 Hospitalización

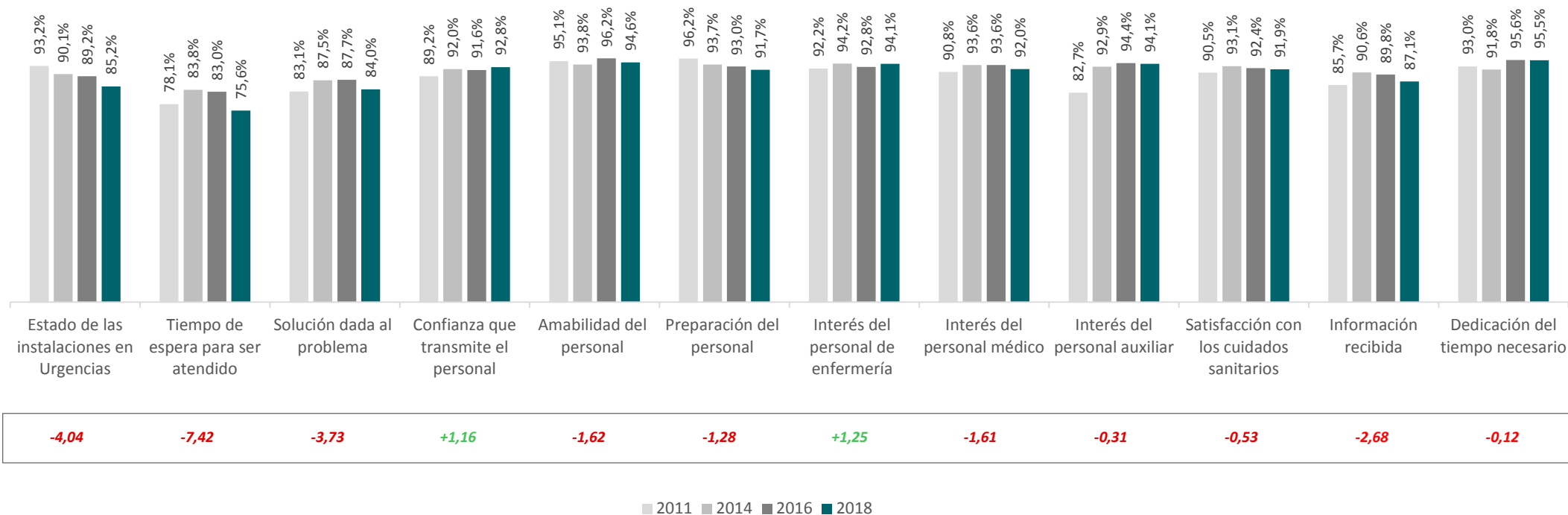
2.2 Consultas de Atención Especializada

2.3 Urgencias Hospitalarias



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



Base: 775

2.3 Urgencias

2. CASAR

2.1 Hospitalización

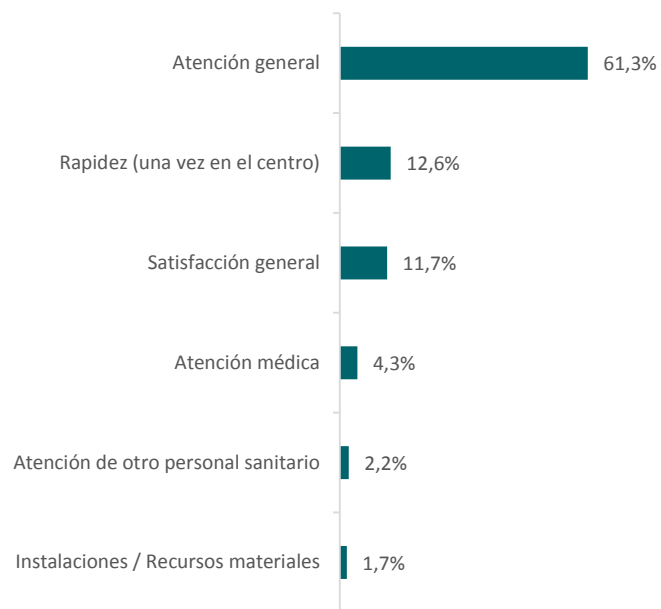
2.2 Consultas de Atención Especializada

2.3 Urgencias Hospitalarias



Aspectos positivos y negativos

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 775
Total de respuestas: 874

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 775
Total de respuestas: 853

2.3 Urgencias

2. CASAR

- 2.1 Hospitalización
- 2.2 Consultas de Atención Especializada
- 2.3 Urgencias Hospitalarias



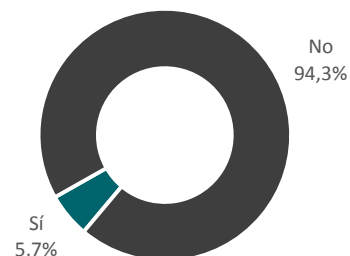
Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

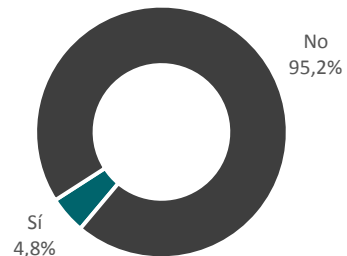
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



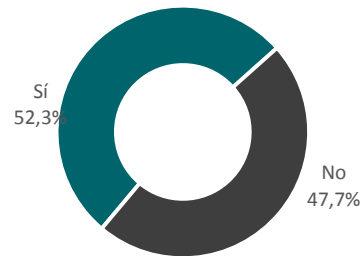
COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



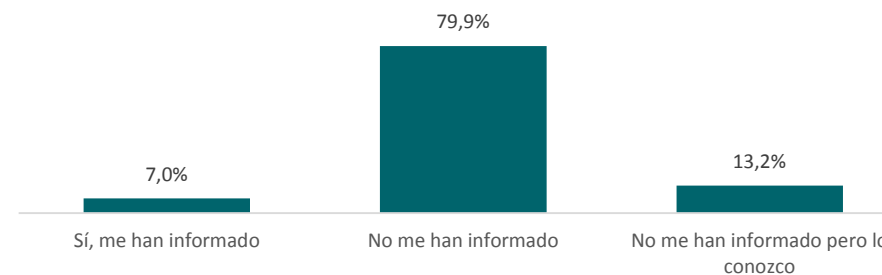
PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 775

Voluntades Anticipadas

¿LE HAN INFORMADO EN SU CENTRO DE SALUD ACERCA DE LAS "VOLUNTADES ANTICIPADAS"?



3. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

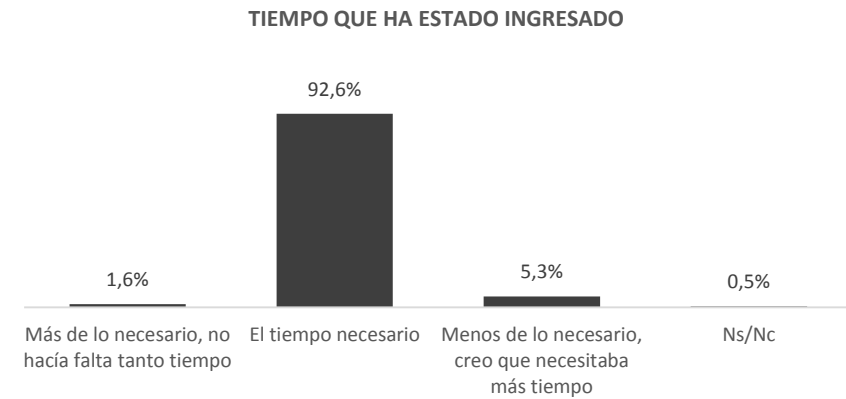
3.1 Hospitalización

3.2 Consultas de Atención Especializada

3.1 Hospitalización



Satisfacción con el servicio prestado



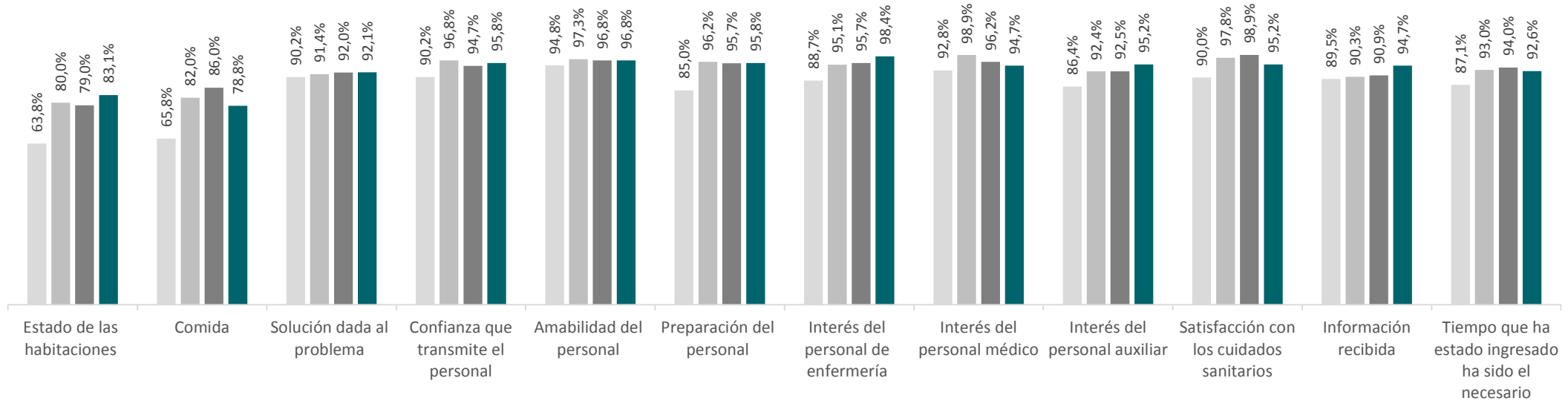
Base: 189

3.1 Hospitalización



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



Dif. 2018-2016	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	Tiempo que ha estado ingresado ha sido el necesario
	+4,09	-7,14	+0,08	+1,11	+0,03	+0,07	+2,69	-1,51	+2,76	-3,69	+3,85	-1,40

■ 2011 ■ 2014 ■ 2016 ■ 2018

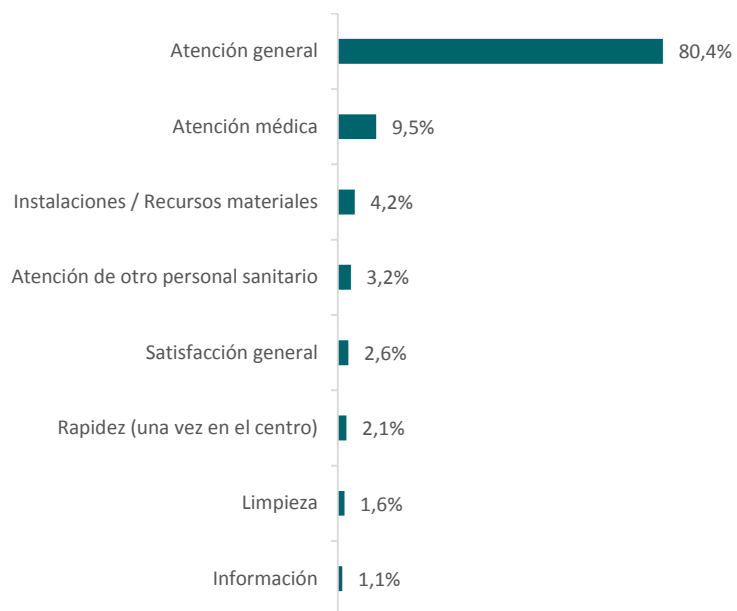
Base: 189

3.1 Hospitalización



Aspectos positivos y negativos

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 189
Total de respuestas: 203

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 189
Total de respuestas: 194

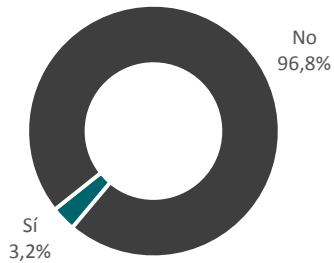
3.1 Hospitalización



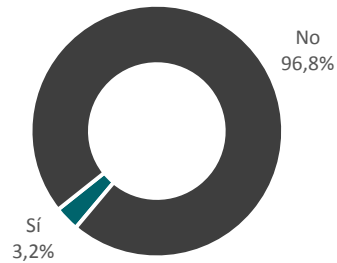
Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

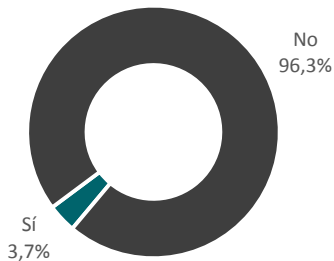
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



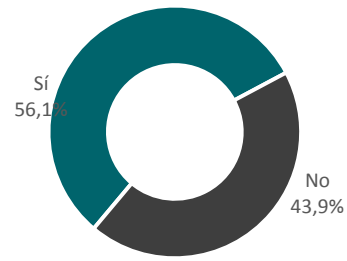
COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



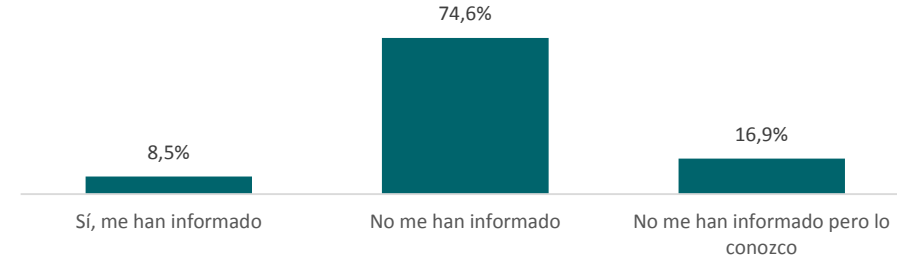
PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 189

Voluntades Anticipadas

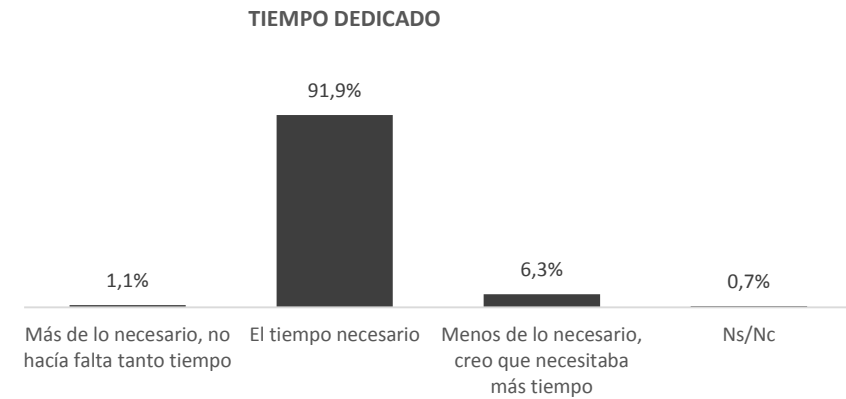
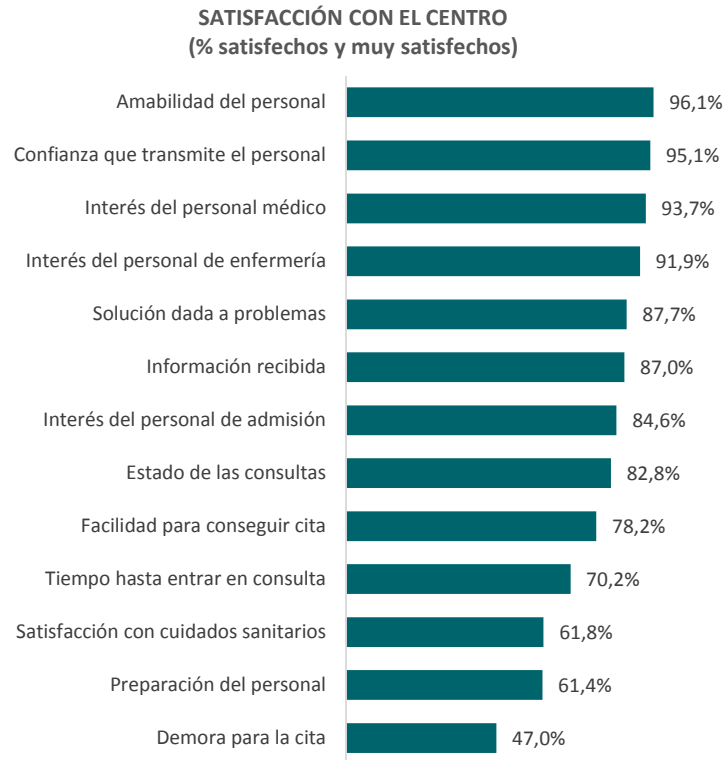
¿LE HAN INFORMADO EN SU CENTRO DE SALUD ACERCA DE LAS "VOLUNTADES ANTICIPADAS"?



3.2 Consultas



Satisfacción con el servicio prestado



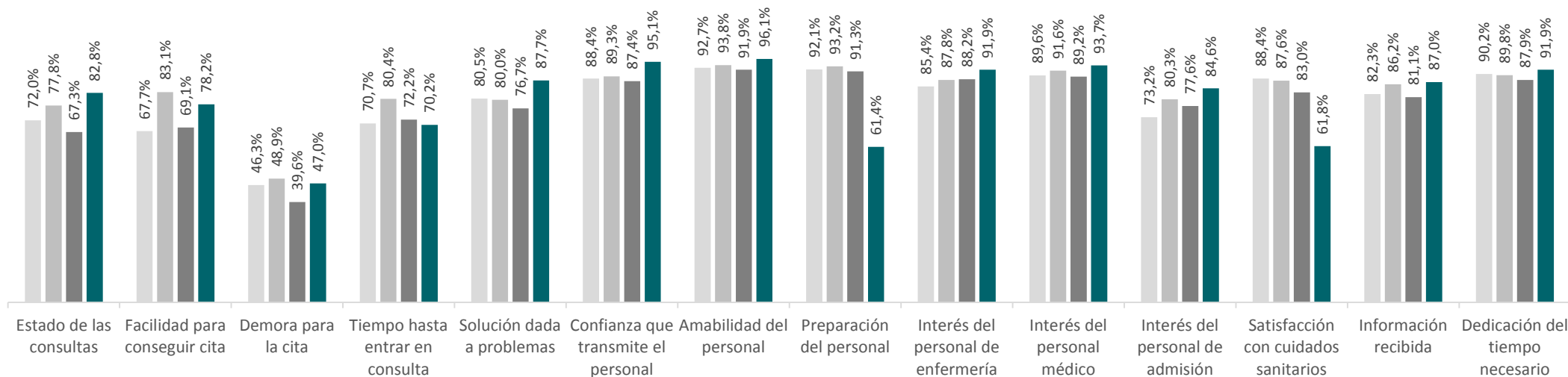
Base: 285

3.2 Consultas



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



**Dif.
2018-2016**

+15,54	+9,19	+7,38	-2,02	+11,04	+7,70	+4,21	-29,92	+3,75	+4,45	+6,99	-21,21	+5,94	+4,04
--------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	--------	-------	-------

■ 2011 ■ 2014 ■ 2016 ■ 2018

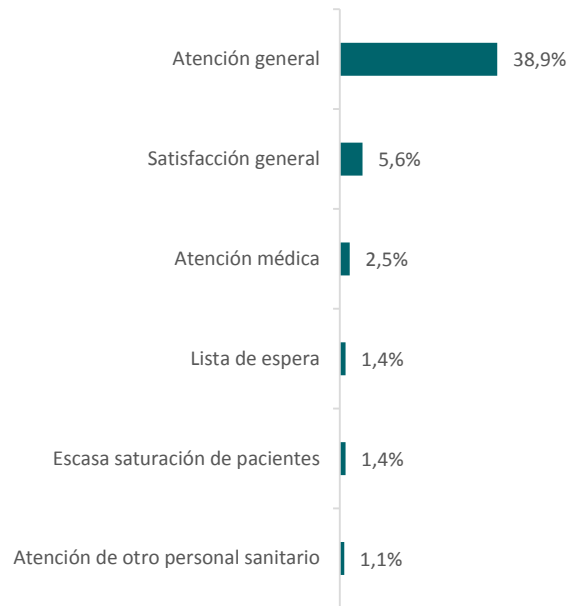
Base: 285

3.2 Consultas



Aspectos positivos y negativos

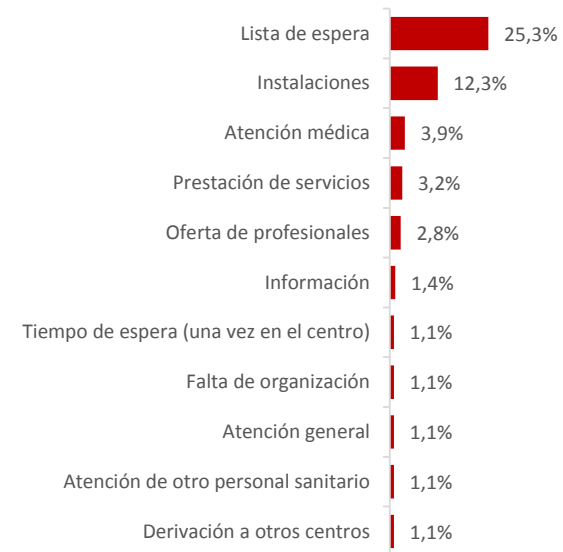
LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base:285
Total de respuestas: 288

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 285
Total de respuestas: 302

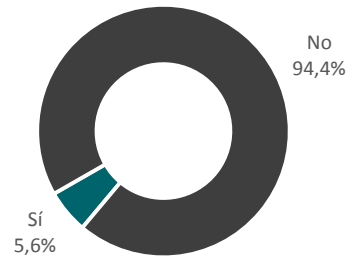
3.2 Consultas



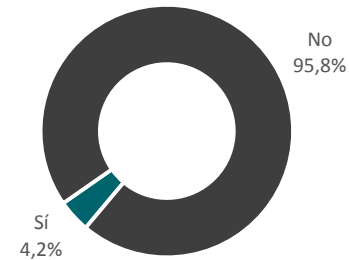
Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

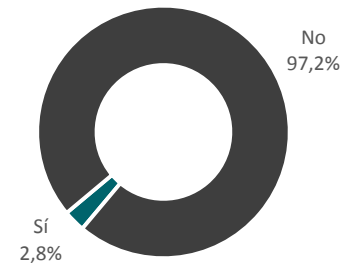
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



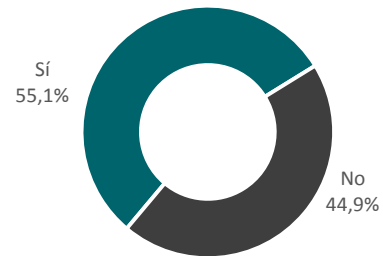
COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



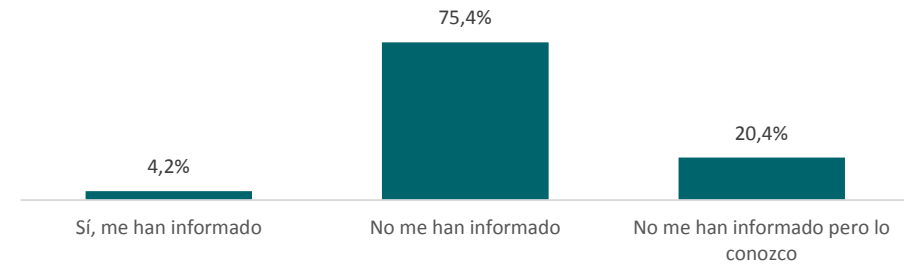
PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 285

Voluntades Anticipadas

¿LE HAN INFORMADO EN SU CENTRO DE SALUD ACERCA DE LAS "VOLUNTADES ANTICIPADAS"?



4. HOSPITALES DE CONVALECENCIA

4.1 Hospitalización

4.1 Hospitalización



Satisfacción con el servicio prestado



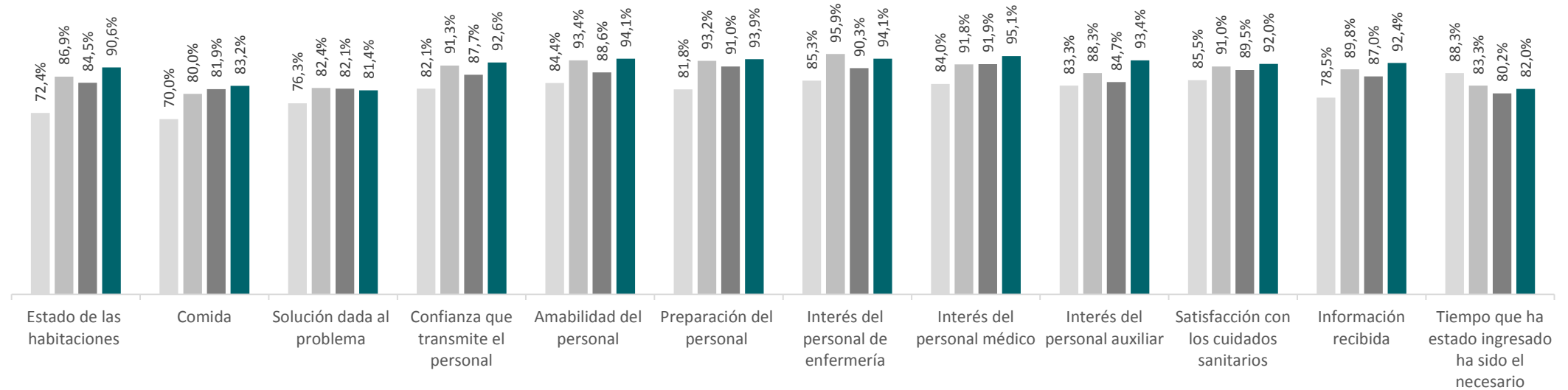
Base: 488

4.1 Hospitalización



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



Dif. 2018-2016	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	Tiempo que ha estado ingresado ha sido el necesario
	+6,12	+1,27	-0,72	+4,92	+5,43	+2,81	+3,80	+3,20	+8,76	+2,47	+5,43	+1,73

■ 2011 ■ 2014 ■ 2016 ■ 2018

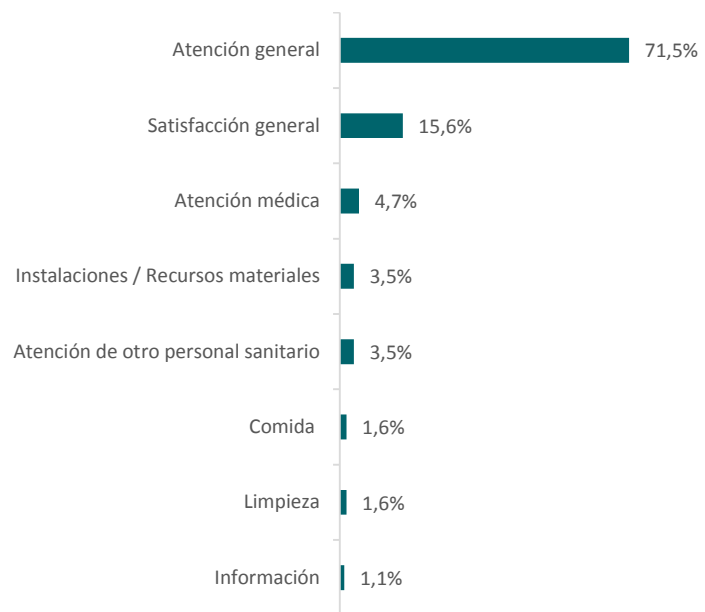
Base: 488



4.1 Hospitalización

Aspectos positivos y negativos

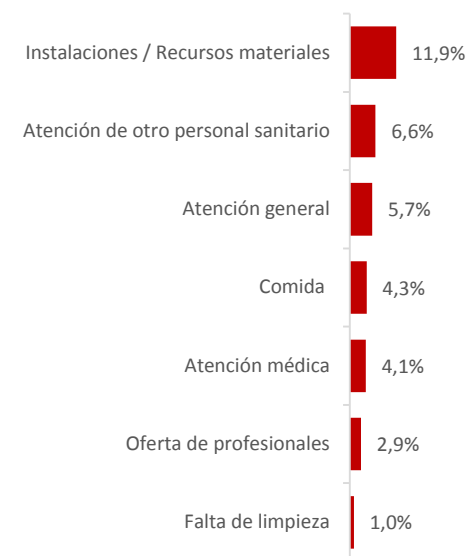
LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 488
Total de respuestas: 510

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 488
Total de respuestas: 515

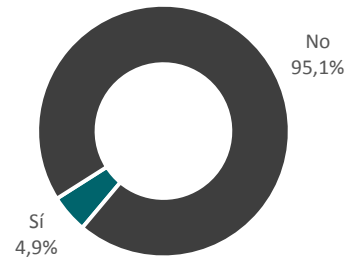
4.1 Hospitalización



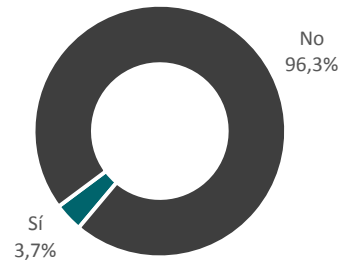
Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

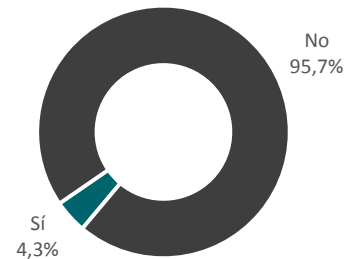
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



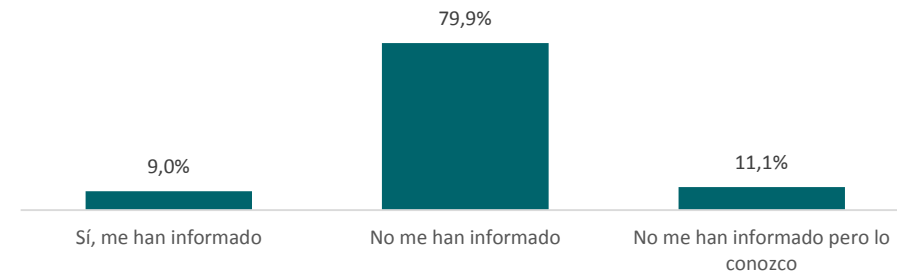
PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 488

Voluntades Anticipadas

¿LE HAN INFORMADO EN SU CENTRO DE SALUD ACERCA DE LAS "VOLUNTADES ANTICIPADAS"?



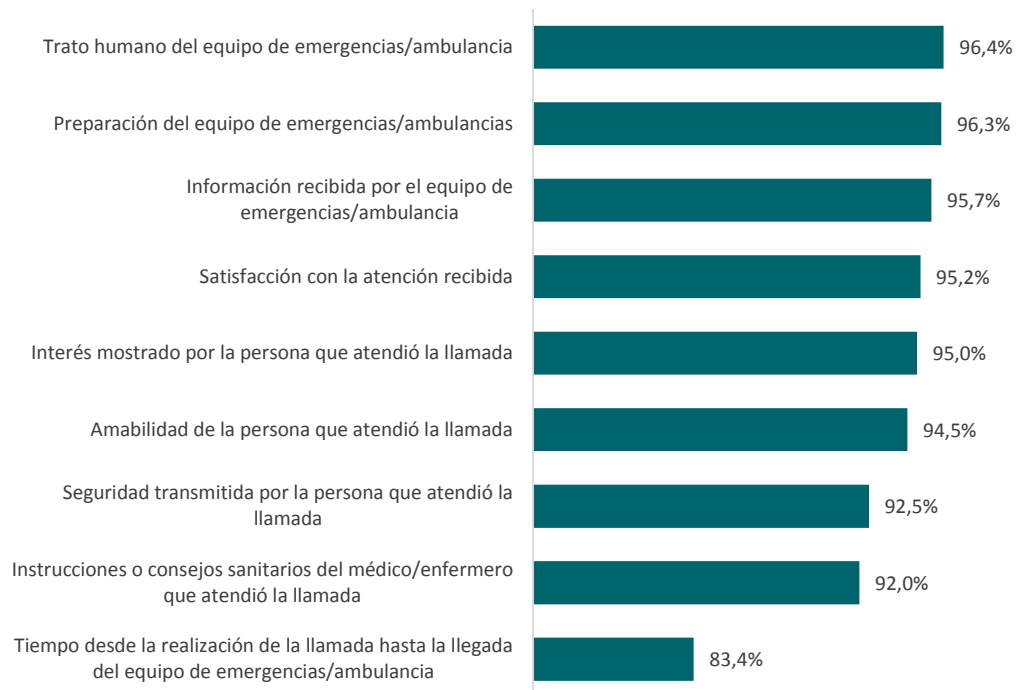
5. 061-URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS



5. 061 – Urgencias y Emergencias

Satisfacción con el servicio prestado

SATISFACCIÓN CON EL 061
(% satisfechos y muy satisfechos)



Base: 976

RECOMENDACIÓN

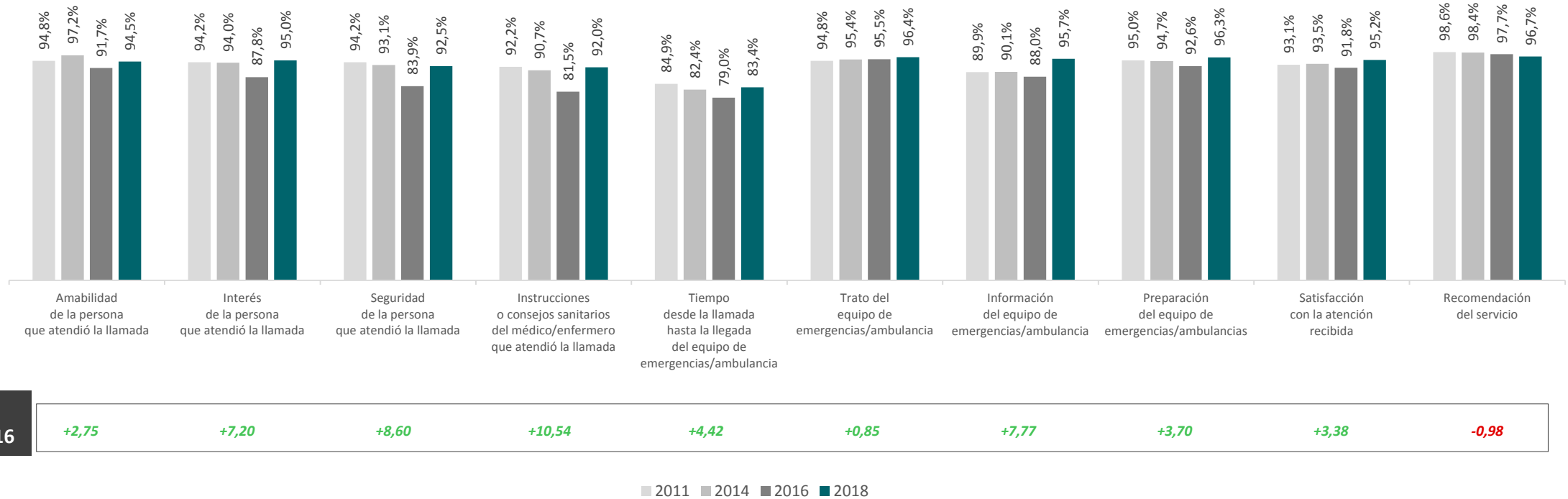


5. 061 – Urgencias y Emergencias



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



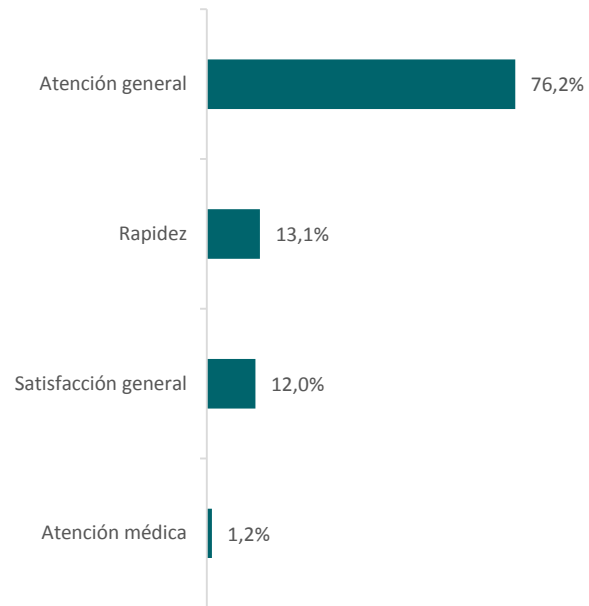
Base: 976



5. 061 – Urgencias y Emergencias

Aspectos positivos y negativos

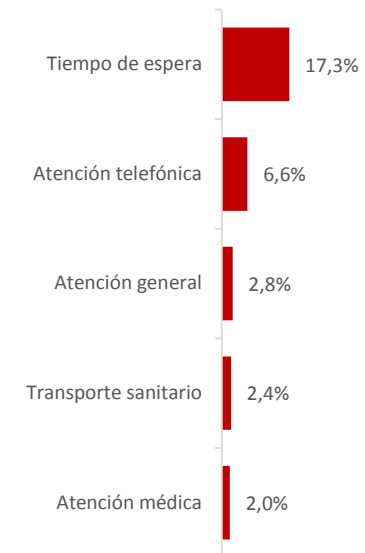
LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 976
Total de respuestas: 1.088

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



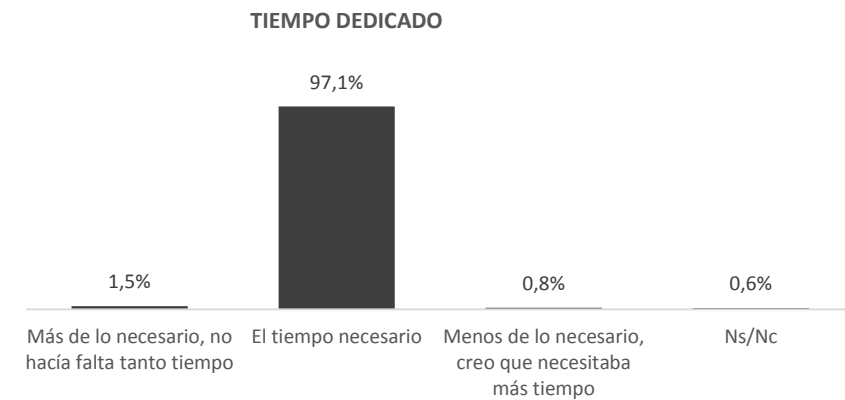
Base: 976
Total de respuestas: 1.006

6. LABORATORIOS CLÍNICOS



6. Laboratorios

Satisfacción con el servicio prestado



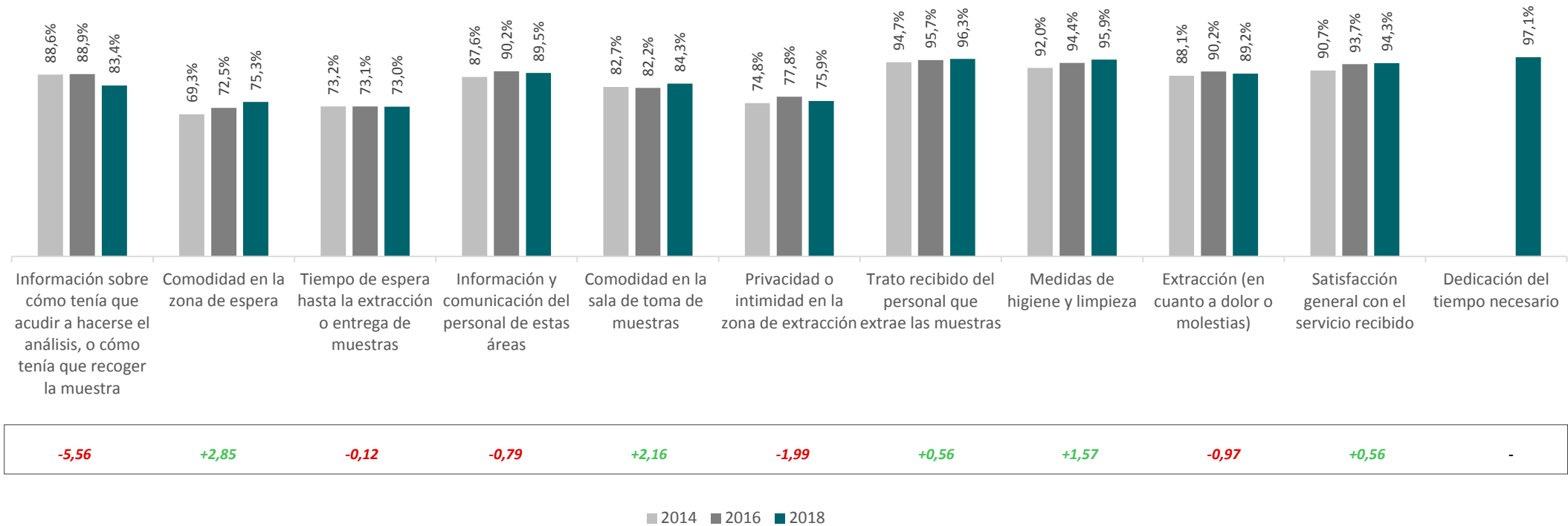
Base: 2.609



6. Laboratorios

Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2014-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



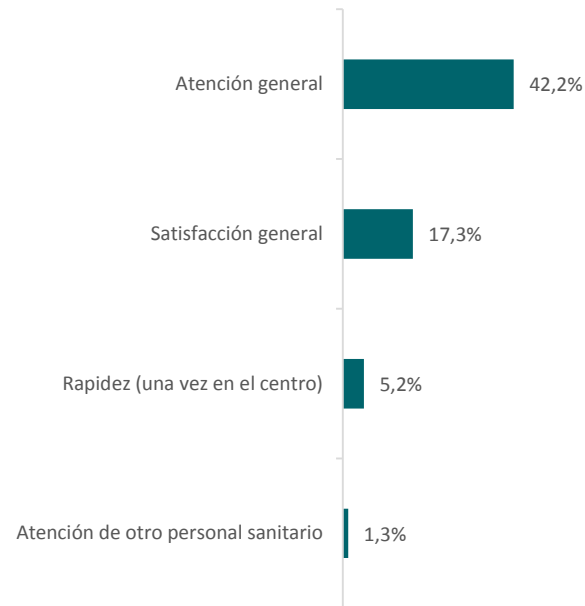
Base: 2.609



6. Laboratorios

Aspectos positivos y negativos

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 2.609
Total de respuestas: 2.703

*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



Base: 2.609
Total de respuestas: 2.741

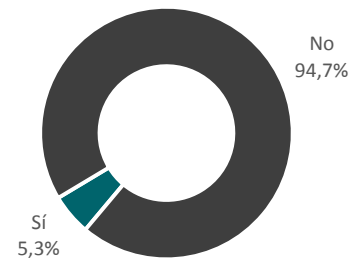


6. Laboratorios

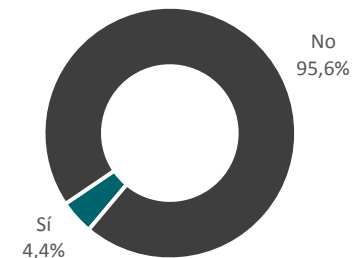
Formas de participar en el Sistema Sanitario

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

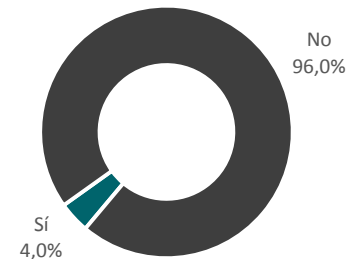
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



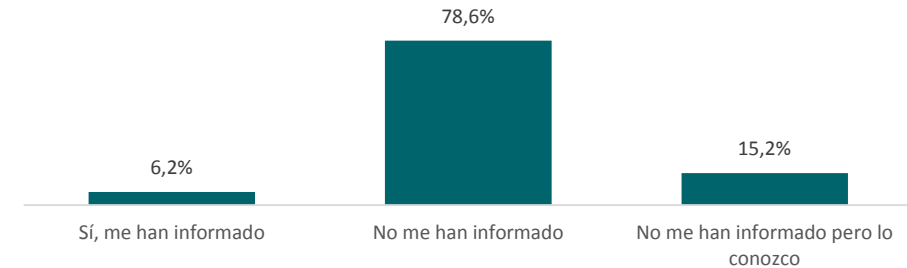
PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 2.609

Voluntades Anticipadas

¿LE HAN INFORMADO EN SU CENTRO DE SALUD ACERCA DE LAS "VOLUNTADES ANTICIPADAS"?



III. CONCLUSIONES

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

1. Hospitales Generales de Salud



1.1 Hospitalización

Satisfacción con el servicio prestado

La mayoría de los indicadores analizados registran porcentajes de satisfacción superiores al 90%. Destacan la **amabilidad del personal** (96,3%), el **interés del personal de enfermería** (96,3%), la **confianza transmitida** (95,9%), y el **interés del personal médico y auxiliar** (95,7%).

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

En comparación con la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de 2016, en 2018 ha **aumentado la satisfacción** excepto en tres de los ítems evaluados: la **comida** (ha bajado 5,09 puntos porcentuales, pasando del 78,9% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 73,8%), la **solución dada al problema** (ha bajado 3,18 puntos porcentuales, pasando del 89,6% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 86,4%) y la satisfacción con los cuidados sanitarios recibidos (ha bajado 0,30 puntos porcentuales, pasando del 94,6% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 94,3%). Por su parte, el **estado de las habitaciones** ha registrado el mayor incremento en la satisfacción, evolucionando del 75,2% al 81,1% (5,91 puntos porcentuales).

Por otro lado, el 89,3% de los usuarios consideran que el **tiempo que han estado ingresados ha sido el necesario**, 2,33 puntos porcentuales más que en 2016. El 6,5% considera que el tiempo de ingreso ha sido inferior al necesario.

1. Hospitales Generales de Salud



1.1 Hospitalización

Aspectos positivos y negativos

La **atención prestada** es uno de los aspectos **mejor valorados** por los usuarios (67%). Además, el 13,8% de los usuarios muestran una **satisfacción general** con el servicio recibido. En cambio, el **descontento con las instalaciones o con los recursos materiales** (19,3%) son los aspectos más negativos, seguido de la **comida** (6,7%).

Formas de participar en el Sistema Sanitario

Por lo general, los usuarios desconocen cómo participar en el Sistema Sanitario. La forma de participación más conocida es la **página web saludinforma.es** (el 40% indica conocerla), mientras que los Consejos de Salud de Zona, los Comités de Ética Asistencial o la Escuela de Salud de Aragón son conocidos por menos del 6% de la población encuestada.

Voluntades anticipadas

También es escaso el conocimiento que existe en torno a las “voluntades anticipadas” así como la información que sobre estas se difunde en el Centro de Salud. Al respecto, el **77% de los usuarios encuestados afirma no conocerlas** (tampoco les han informado) frente al 23% que las conoce: al 15,8% no le han informado sobre las “voluntades anticipadas” pero afirma que las conoce, y el 7,2% ha recibido información.

1. Hospitales Generales de Salud



1.2 Consultas de Atención Especializada

Satisfacción con el servicio prestado

En las Consultas de Atención Especializada de los Hospitales Generales de SALUD, los aspectos mejor valorados, al igual que ocurre en Hospitalización, están relacionados con los profesionales. Destacan la **amabilidad** (93,8%), la **confianza** transmitida (92,6%), el interés del **personal de enfermería** (92,5%) y el interés del **personal médico** (91,4%).

En cambio, la **demora para la cita** registra el porcentaje de usuarios menos satisfechos (46,1%).

En 2018 ha **aumentado la satisfacción** excepto en dos de los ítems evaluados: la **preparación del personal** (ha bajado 3,79 puntos porcentuales, pasando del 90,3% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 86,5%) y la **facilidad para conseguir cita** (ha bajado 0,39 puntos porcentuales, pasando del 68,6% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 68,2%). Por su parte, el **interés del personal de admisión** ha registrado el mayor incremento en la satisfacción, evolucionando del 79,3% al 85,6% (6,23 puntos porcentuales).

En cuanto al **tiempo dedicado**, el 88,4% de los usuarios consideran que **ha sido el necesario**, 4,88 puntos porcentuales más que en 2016. El 9,5% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario.

1. Hospitales Generales de Salud



1.2 Consultas de Atención Especializada

Aspectos positivos y negativos

La **atención general** es uno de los aspectos **mejor valorados** por los usuarios (40%). El 13% de los usuarios afirman estar **satisfechos en general** con el servicio recibido y el 12,1% con la atención médica.

El **tiempo de demora** hasta la fecha de la cita es evaluado de manera negativa por el 39% de las personas encuestadas. Le sigue a cierta distancia las **instalaciones** (8%) y el **tiempo de espera una vez en el centro** (6,6%).

Formas de participar en el Sistema Sanitario

Más de la mitad de los usuarios conocen la **página web saludinforma.es** (54%). Sin embargo, los Consejos de Salud de Zona, los Comités de Ética Asistencial o la Escuela de Salud de Aragón apenas son conocidos por la población.

Voluntades anticipadas

El **73,2%** de los usuarios encuestados indica **no conocer las “voluntades anticipadas”** frente al 26,8% que las conoce: al 14,5% no le han informado sobre las “voluntades anticipadas” pero afirma que las conoce, y el 12,3% ha recibido información.

1. Hospitales Generales de Salud



1.3 Urgencias Hospitalarias

Satisfacción con el servicio prestado

En las Urgencias de los Hospitales Generales de SALUD, los aspectos mejor valorados también están relacionados con los profesionales. Sobresalen, con porcentajes de satisfacción superiores al 90%: la **amabilidad** (93,3%), la **confianza** transmitida (92,1%), el interés del **personal auxiliar** (91,4%), el interés del **personal de enfermería** (91,4%) y el interés del **personal médico** (90,5%).

El **tiempo de espera para ser atendido** es el indicador con el porcentaje de usuarios menos satisfechos (60,6%).

Respecto a 2016, la mitad de los ítems evaluados en el servicio de urgencias de los Hospitales Generales de Salud han experimentado una bajada de la satisfacción, destacando los cuidados sanitarios y la solución dada al problema (ambos aspectos han descendido entre 2 y 3 puntos porcentuales). En cambio, el **estado de las instalaciones** y la **confianza que transmite el personal** han registrado un mayor incremento de la satisfacción (con un aumento de 4,17 y 3,99 puntos porcentuales, respectivamente).

En cuanto al **tiempo dedicado**, el 91,1% de los usuarios consideran que **ha sido el necesario**, 0,76 puntos porcentuales menos que en 2016. El 5,1% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario.

1. Hospitales Generales de Salud



1.3 Urgencias Hospitalarias

Aspectos positivos y negativos

El 70,6% de los usuarios de urgencias encuestados señalan la **atención general** como uno de los aspectos más positivos de los servicios recibidos, frente al **tiempo de espera** y las **instalaciones o recursos materiales** que son los aspectos que menos han gustado a los usuarios (28,3% y 14,1%, respectivamente).

Formas de participar en el Sistema Sanitario

El 41,6% de los usuarios conocen la **página web saludinforma.es**. Los Consejos de Salud de Zona (7,1%), los Comités de Ética Asistencial (5,6%) o la Escuela de Salud de Aragón (6,3%) son conocidos por menos del 8% de la población.

Voluntades anticipadas

El **77,8%** de los usuarios encuestados indica **no conocer las “voluntades anticipadas”** frente al 22,3% que las conoce: al 14,2% no le han informado sobre las “voluntades anticipadas” pero afirma que las conoce, y el 8,1% ha recibido información.

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

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

2.3 Urgencias Hospitalarias

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



2.1 Hospitalización

Satisfacción con el servicio prestado

Todos los aspectos evaluados tienen un porcentaje de satisfacción superior al 80%. Destaca especialmente 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**. Le sigue el interés del **personal médico** (96%) y el interés del **personal auxiliar** (95,8%).

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

En 2018 se ha producido, en general, un **aumento de la satisfacción respecto a 2016**, principalmente en el **interés del personal médico** (ha subido 7,90 puntos porcentuales, pasando del 88,1% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 96%) y en la información recibida (ha subido 6,06 puntos porcentuales, pasando del 86,9% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 93%). Tan solo 3 ítems han descendido ligeramente su tasa de satisfacción: los cuidados sanitarios recibidos, la comida y la amabilidad del personal, que han experimentado un descenso inferior a 0,5 puntos porcentuales.

Por otro lado, el 91% de los usuarios consideran que el **tiempo que han estado ingresados ha sido el necesario**, 4,85 puntos porcentuales más que en 2016. El 5,5% considera que el tiempo de ingreso ha sido inferior al necesario.

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



2.1 Hospitalización

Aspectos positivos y negativos

La **atención** prestada por los profesionales es el aspecto más positivo del servicio recibido en Hospitalización (72,3%). Además, el 15,5% de los usuarios muestran una **satisfacción general**. En cambio, el **descontento con las instalaciones o con los recursos materiales** (8%) es el aspecto que menos ha gustado a los usuarios.

Formas de participar en el Sistema Sanitario

El 26,3% indica conocer la **página web saludinforma.es**. Los Consejos de Salud de Zona, los Comités de Ética Asistencial o la Escuela de Salud de Aragón son menos conocidos (4%, 3% y 3,8%, respectivamente).

Voluntades anticipadas

El **84,3% de los usuarios encuestados no conoce las “voluntades anticipadas”** frente al 15,7% que las conoce: al 11,3% no le han informado sobre las “voluntades anticipadas” pero afirma que las conoce, y el 4,5% ha recibido información.

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



2.2 Consultas de Atención Especializada

Satisfacción con el servicio prestado

En las Consultas de Atención Especializada del Antiguo CASAR, los aspectos mejor valorados son: la **amabilidad** (93,7%), la **confianza** transmitida (93,2%), el interés del **personal de enfermería** (93%), el **estado de las consultas** (92,9%) y el interés del **personal médico** (91,4%).

La **demora para la cita** registra el porcentaje de usuarios menos satisfechos (43%), seguido de la **facilidad para conseguir cita** (64,3%).

Todos los aspectos evaluados han **aumentado su valoración respecto a 2016**, principalmente los siguientes: el interés del personal de admisión (12,70 puntos porcentuales, pasando de 73,9% al 86,6%), la confianza transmitida por el personal (7,12 puntos porcentuales, pasando de 86,1% al 93,2%) y el interés del personal de enfermería (7,09 puntos porcentuales, pasando de 85,9% al 93%).

En cuanto al **tiempo dedicado**, el 90,3% de los usuarios consideran que **ha sido el necesario**, 6,01 puntos porcentuales más que en 2016. El 8,8% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario.

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



2.2 Consultas de Atención Especializada

Aspectos positivos y negativos

La **atención general** es uno de los aspectos **mejor valorados** por los usuarios (43%). El 12% de los usuarios afirman estar **satisfechos en general** con el servicio recibido y el 9,9% con la atención médica.

El **tiempo de demora** hasta que te dan cita (lista de espera) es evaluado de manera negativa por el 44,6% de las personas encuestadas. Le sigue a cierta distancia la **oferta de profesionales** (8%).

Formas de participar en el Sistema Sanitario

El 50,5% de los usuarios conoce la **página web saludinforma.es**. Los Consejos de Salud de Zona, los Comités de Ética Asistencial o la Escuela de Salud de Aragón son conocidos por menos del 5% de la población.

Voluntades anticipadas

El **78,4%** de los usuarios encuestados indica **no conocer las “voluntades anticipadas”** frente al 21,6% que las conoce: al 11,4% no le han informado sobre las “voluntades anticipadas” pero afirma que las conoce, y el 10,2% ha recibido información.

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



2.3 Urgencias Hospitalarias

Satisfacción con el servicio prestado

La tasa de satisfacción más elevada es registrada por la **amabilidad del personal** (94,6%), el interés del **personal auxiliar** (94,1%) y el interés del **personal de enfermería** (94,1%)

El **tiempo de espera para ser atendido** es el indicador con el porcentaje de usuarios menos satisfechos (75,6%). Le sigue la solución dada al problema (84%) y el estado de las instalaciones (85,2%).

La mayoría de los aspectos evaluados han experimentado una bajada de la satisfacción, destacando el **tiempo de espera hasta ser atendido** (ha descendido 7,42 puntos porcentuales), el **estado de las instalaciones** (4,04 puntos porcentuales menos que en 2016) y la solución dada al problema (ha bajado 3,73 puntos porcentuales).

En cuanto al **tiempo dedicado**, el 95,6% de los usuarios consideran que **ha sido el necesario**, 0,12 puntos porcentuales menos que en 2016. El 3,6% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario.

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



2.3 Urgencias Hospitalarias

Aspectos positivos y negativos

El 61,3% de los usuarios de urgencias señalan la **atención general** como uno de los aspectos más positivos de los servicios recibidos, frente al **tiempo de espera**, las **instalaciones o recursos materiales** y la **oferta de profesionales**, que son los aspectos que menos gustan a los usuarios (14,6%, 12,6% y 10,3%, respectivamente).

Formas de participar en el Sistema Sanitario

El 52,3% de los usuarios conocen la **página web saludinforma.es**. Los Consejos de Salud de Zona (8,9%), los Comités de Ética Asistencial (5,7%) o la Escuela de Salud de Aragón (4,8%) son conocidos en menor medida.

Voluntades anticipadas

El **79,9%** de los usuarios encuestados indica **no conocer las “voluntades anticipadas”**. En cambio, al 13,2% no le han informado sobre las “voluntades anticipadas” pero afirma que las conoce, y el 7% ha recibido información.

3. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

3.1 Hospitalización

3.2 Consultas de Atención Especializada

3. Hospital General de la Defensa



3.1 Hospitalización

Satisfacción con el servicio prestado

De manera general, los distintos aspectos analizados son 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%).

En comparación con la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de 2016, en 2018 ha **aumentado la satisfacción** excepto en cuatro de los ítems evaluados, destacando especialmente la **comida** (ha bajado 7,14 puntos porcentuales, pasando del 86% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 78,8%). Por su parte, el **estado de las habitaciones** ha registrado el mayor incremento en la satisfacción, evolucionando del 79% al 83,1% (4,09 puntos porcentuales).

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.

3. Hospital General de la Defensa



3.1 Hospitalización

Aspectos positivos y negativos

La **atención general** (80,4%) predomina entre los aspectos positivos más valorados del servicio de hospitalización. En cuanto a los aspectos negativos o que menos han gustado, sobresalen las quejas relativas a las **instalaciones y recursos materiales** (23,8%).

Formas de participar 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 (porcentajes inferiores al 4%).

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. Hospital General de la Defensa



3.2 Consultas de Atención Especializada

Satisfacción con el servicio prestado

En las Consultas de Atención Especializada del Hospital General de la Defensa, los aspectos mejor valorados son la **amabilidad** (96,1%) y la **confianza** transmitida (95,1%). En cambio, la **demora para la cita** registra el porcentaje de usuarios menos satisfechos (47%).

En 2018 sobresale el **descenso en la satisfacción** de los siguientes ítems: **preparación del personal** (ha bajado 29,92 puntos porcentuales, pasando del 91,3% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 61,4%) y la **satisfacción con los cuidados recibidos** (ha bajado 21,21 puntos porcentuales, pasando del 83% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 61,8%). Este hecho se debe al mayor posicionamiento de los usuarios en **valoraciones intermedias**: el 36,5% de los usuarios valoraron los cuidados como “adecuados” y del mismo modo, el 33,7% señalaron que la preparación del personal era “adecuada”.

Por su parte, el **estado de las consultas** y la **solución dada a los problemas** han registrado el mayor incremento en la satisfacción (15,54 y 11,04 puntos porcentuales más que en 2016).

En cuanto al **tiempo dedicado**, el 91,9% de los usuarios consideran que **ha sido el necesario**, 4,04 puntos porcentuales más que en 2016. El 6,3% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario.

3. Hospital General de la Defensa



3.2 Consultas de Atención Especializada

Aspectos positivos y negativos

La **atención general** es uno de los aspectos **mejor valorados** por los usuarios (38,9%). Por el contrario, la **lista de espera o tiempo de demora** hasta que te dan cita es evaluado de manera negativa por el 25,3% de las personas encuestadas, seguido de las **instalaciones** (12,3%).

Formas de participar en el Sistema Sanitario

El 55,1% de los usuarios conocen la **página web saludinforma.es**. Sin embargo, al igual que ocurre con el resto de servicios evaluados, los Consejos de Salud de Zona, los Comités de Ética Asistencial o la Escuela de Salud de Aragón apenas son conocidos por la población.

Voluntades anticipadas

El **75,4%** de los usuarios encuestados indica **no conocer las “voluntades anticipadas”** frente al 24,6% que las conoce: al 20,4% no le han informado sobre las “voluntades anticipadas” pero afirma que las conoce, y el 4,2% ha recibido información.

4. HOSPITALES DE CONVALECENCIA

4.1 Hospitalización

4. Hospitales de Convalecencia



4.1 Hospitalización

Satisfacción con el servicio prestado

El nivel de satisfacción supera el 80% en todos los aspectos valorados. Destacan especialmente el interés del **personal médico** (95,1%), el interés del **personal de enfermería** (94,1%) y la **amabilidad** del personal (94,1%).

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

En 2018 ha **incrementado la satisfacción** de los ítems evaluados exceptuando la solución dada al problema (ha bajado 0,72 puntos porcentuales, pasando del 82,1% de usuarios satisfechos o muy satisfechos al 81,4%). Por su parte, el interés del **personal auxiliar** ha registrado el mayor incremento en la satisfacción, evolucionando del 84,7% al 93,4% (8,76 puntos porcentuales).

El 82% 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% estima que estuvieron más del tiempo necesario.

4. Hospitales de Convalecencia



4.1 Hospitalización

Aspectos positivos y negativos

La **atención general** (71,5%) predomina entre los aspectos positivos más valorados, seguido de la **satisfacción general** con el servicio (15,6%). En cambio, los aspectos negativos o que menos han gustado se refieren principalmente a las **instalaciones y recursos materiales** (11,9%).

Formas de participar en el Sistema Sanitario

La página web saludinforma.es es el método de participación en el Sistema Sanitario más conocido (30,7%). Otras formas de participación apenas son conocidas (porcentajes inferiores al 5%).

Voluntades anticipadas

El **9% de los usuarios ha sido informado** acerca de las Voluntades Anticipadas frente al **79,9% que no lo ha sido**. Además, un **11,1%** de los usuarios afirma conocer las Voluntades Anticipadas aunque no haya sido informado en su centro de salud.

5. 061-URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

5. 061 - Urgencias y Emergencias Sanitarias



Satisfacción con el servicio prestado

La valoración hacia los aspectos analizados en el 061 es, en general, positiva y con porcentajes altos. Cabe destacar con un 96,4%, el **trato humano** del equipo de emergencias/ambulancia y la **satisfacción con la preparación del equipo** de emergencias/ambulancias (96,3%). Por otro lado, los niveles de satisfacción más bajos se obtienen en el **tiempo desde la realización de llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia** (83,4%).

Todos los ítems registran **subidas porcentuales de la satisfacción**, especialmente las **instrucciones o consejos sanitarios** del médico / enfermero que atendió la llamada, la **seguridad** de la persona que atendió la llamada, la **información del equipo** de emergencias/ambulancia y el **interés de la persona** que atendió la llamada (10,54, 8,60, 7,77 y 7,20 puntos porcentuales más que en 2016, respectivamente).

El **96,7% recomendaría** el servicio del 061, 0,98 puntos porcentuales menos que en 2016.

Aspectos positivos y negativos

El 76,2% de los usuarios de urgencias encuestados señalan la **atención general** como uno de los aspectos más positivos de los servicios recibidos, seguido de la **rapidez** (13,1%) y la **satisfacción general** (12%). En cambio, el **tiempo de espera** y la **atención telefónica** son los aspectos que menos han gustado a los usuarios (17,3% y 6,6%, respectivamente).

6. LABORATORIOS CLÍNICOS

6. Laboratorios clínicos



Satisfacción con el servicio prestado

El **trato recibido del personal que extrae las muestras** obtiene la tasa de satisfacción más elevada (96,3%). Le siguen las **medidas de higiene y limpieza** (95,9%) y la **satisfacción general** con el servicio recibido (94,3%).

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 (75,9%).

Respecto a 2016, destaca el descenso de usuarios satisfechos con la **información sobre cómo realizar el análisis o recoger la muestra** (5,56 puntos porcentuales menos, de 88,9% a 83,4%) y el aumento en la satisfacción con la **comodidad**, tanto de la zona de espera como de la sala de toma de muestras (2,85 y 2,16 puntos porcentuales más, respectivamente).

Por otro lado, el **97,1%** de los usuarios cree que el **tiempo que le han dedicado ha sido el necesario**.

6. Laboratorios clínicos



Aspectos positivos y negativos

La **atención** y **satisfacción general** son los aspectos positivos más señalados por los encuestados, con un 42,2 y 17,3%, respectivamente. En cambio, el **tiempo de espera en el centro** y las **instalaciones o recursos materiales** son los aspectos que recogen más quejas por parte de los usuarios (8,5% y 6,2%, respectivamente).

Formas de participar 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%) y la Escuela de Salud de Aragón (4,0%).

Voluntades anticipadas

El 78,6% de los usuarios no han recibido información sobre el documento de Voluntades Anticipadas, frente al 6,2% que afirman haber sido informados en su centro de salud. Un 15,2% de los usuarios encuestados mencionan conocer este documento, si bien no han sido informados en su centro de salud.



IV. ENLACES



- [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](#)