

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

---

## **ATENCIÓN PRIMARIA**

**Informe de resultados 2019**



# ÍNDICE

<b>I. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>8</b>
2.1 POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO.....	8
2.2 ETAPAS .....	8
2.2.1 PLANIFICACIÓN.....	8
2.2.2 CONTENIDO DE LA ENCUESTA.....	8
2.2.3 FORMATO DE LA ENCUESTA.....	9
2.2.4 DEFINICIÓN DE UNIDADES MUESTRALES .....	9
2.2.5 TAMAÑO MUESTRAL Y TIPO DE MUESTREO .....	9
2.3 TRABAJO DE CAMPO .....	10
2.4 PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	10
2.5 INFORMACIÓN SOBRE LA RECOGIDA DE DATOS .....	11
2.5.1 NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS.....	11
2.5.2 TASAS DE RESPUESTA.....	13
<b>II. RESULTADOS.....</b>	<b>14</b>
<b>1. RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....</b>	<b>15</b>
1.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.....	16
1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.....	17
1.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA.....	17
1.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS .....	19
1.2.3 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO .....	22
1.2.4 VOLUNTADES ANTICIPADAS .....	23
<b>2. RESULTADOS POR SECTORES DE SALUD .....</b>	<b>24</b>
2.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR SECTORES DE SALUD .....	25
2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR SECTORES DE SALUD.....	26
2.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA.....	26
2.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS .....	32

2.2.3 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO POR SECTORES DE SALUD .....	34
2.2.4 VOLUNTADES ANTICIPADAS POR SECTORES DE SALUD .....	35
<b>3. RESULTADOS POR ZONAS DE SALUD .....</b>	<b>36</b>
3.1 SECTOR HUESCA.....	37
3.1.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR HUESCA.....	38
3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR HUESCA .....	40
3.1.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR HUESCA .....	40
3.1.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR HUESCA.....	49
3.2 SECTOR BARBASTRO .....	57
3.2.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR BARBASTRO .....	58
3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR BARBASTRO.....	61
3.2.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR BARBASTRO .....	61
3.2.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR BARBASTRO .....	70
3.3 SECTOR TERUEL.....	80
3.3.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR TERUEL.....	81
3.3.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR TERUEL .....	84
3.3.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR TERUEL .....	84
3.3.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR TERUEL.....	93
3.4 SECTOR ALCAÑIZ .....	103
3.4.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ALCAÑIZ .....	104
3.4.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ALCAÑIZ .....	106
3.4.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR ALCAÑIZ.....	106
3.4.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR ALCAÑIZ .....	115
3.5 SECTOR CALATAYUD .....	123
3.5.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR CALATAYUD .....	124
3.5.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR CALATAYUD.....	126
3.5.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR CALATAYUD.....	126
3.5.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR CALATAYUD.....	134
3.6 SECTOR ZARAGOZA I .....	140
3.6.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA I .....	141
3.6.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA I .....	143
3.6.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR ZARAGOZA I.....	143
3.6.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR ZARAGOZA I .....	152
3.7 SECTOR ZARAGOZA II .....	160
3.7.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA II .....	161

3.7.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA II .....	164
3.7.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR ZARAGOZA II.....	164
3.7.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR ZARAGOZA II .....	174
3.8 SECTOR ZARAGOZA III .....	186
3.8.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA III .....	187
3.8.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA III .....	190
3.8.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR ZARAGOZA III.....	190
3.8.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR ZARAGOZA III .....	200
<b>III.EVOLUCIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>212</b>
<b>1. EVOLUCIÓN EN ARAGÓN .....</b>	<b>213</b>
<b>2. EVOLUCIÓN POR SECTORES DE SALUD .....</b>	<b>214</b>
<b>3. EVOLUCIÓN POR ZONAS DE SALUD .....</b>	<b>220</b>
3.1 SECTOR HUESCA.....	220
3.2 SECTOR BARBASTRO .....	230
3.3 SECTOR TERUEL.....	241
3.4 SECTOR ALCAÑIZ .....	252
3.5 SECTOR CALATAYUD .....	260
3.6 SECTOR ZARAGOZA I .....	267
3.7 SECTOR ZARAGOZA II .....	276
3.8 SECTOR ZARAGOZA III .....	290
<b>IV. ANEXO .....</b>	<b>304</b>
<b>1. CUESTIONARIO .....</b>	<b>305</b>

# I. PRESENTACIÓN

---

**1. INTRODUCCIÓN**

**2. METODOLOGÍA**

## 1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Sanidad tiene entre sus estrategias mejorar el nivel de salud de la ciudadanía que vive en Aragón. Un procedimiento para implementar dicha estrategia es conocer la opinión sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud de Aragón.

La Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón desarrolla instrumentos para conocer la opinión de los pacientes, promoviendo la realización de encuestas de satisfacción o cualquier otro método orientado a este fin, analizar los resultados y establecer o sugerir las acciones de mejora oportunas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción de Usuarios (ESU) de Atención Primaria del Servicio Aragonés de Salud, siendo el principal objetivo valorar la asistencia prestada por los Equipos de Atención Primaria (EAP's) en las Zonas de Salud del Sistema de Salud de Aragón.

Este año se sigue preguntando por las formas de participar en el Sistema Sanitario y por la información otorgada en el centro de salud sobre las "voluntades anticipadas".

Los datos relacionados con la satisfacción se muestran a nivel de Aragón y desglosados por Sectores y Zonas de Salud. También, se presenta la evolución de los principales resultados obtenidos, desde 2010 hasta 2019.

Finalmente, en el estudio se anexa el cuestionario utilizado en la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Atención Primaria.

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1 POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO

La Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Atención Primaria tiene como población objeto de estudio a todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón.

### 2.2 ETAPAS

#### 2.2.1 PLANIFICACIÓN

La planificación de la encuesta ha requerido tomar decisiones acerca del contenido del cuestionario, 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

El cuestionario consta de 21 preguntas distribuidas en varios bloques:

- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).
- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita; posibilidad de elección de día y hora; tiempo de espera para entrar en consulta).
- Estado de las instalaciones (limpieza, 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.
- Preguntas abiertas acerca de lo positivo y negativo de los servicios recibidos. Por cada persona encuestada se han recogido, como máximo, tres respuestas positivas y tres respuestas negativas.
- Conocimiento sobre sistemas de participación en Salud.
- Información sobre el documento de “Voluntades Anticipadas”.

Este año, siguiendo las recomendaciones del informe realizado en 2017 por la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios para replantear el análisis de las expectativas y satisfacción de usuarios de los servicios del Sistema Aragonés de Salud, los ítems de valoración de la satisfacción tienen una escala comprendida de 1 a 10 (anteriormente se utilizaba una escala de 1 a 5).

### 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

En Atención Primaria cada Zona de Salud constituye una unidad muestral.

### 2.2.5 TAMAÑO MUESTRAL Y TIPO DE MUESTREO

La muestra de Atención Primaria se seleccionó tomando como población de referencia el total de tarjetas sanitarias de la Comunidad Autónoma de Aragón (1.310.227 tarjetas, a fecha de 1 de enero de 2019).

La extracción de las bases de datos ha sido realizada por la Sección de Tecnologías de Información del Departamento de Sanidad.

El número de encuestas ha sido de **20.823**. Para un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperada de usuarios satisfechos del 75% ( $p=0,75$ ,  $q=0,25$ ), el error muestral para el conjunto de la muestra es del  $\pm 0,6\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple. En los Sectores Sanitarios el error oscila entre el  $\pm 1,3\%$  y el  $\pm 2,2\%$ , y en las Zonas de Salud entre el  $\pm 4,9\%$  y el  $\pm 7,5\%$ .

En la siguiente tabla se muestra el error muestral por sector:

SECTOR SANITARIO	ERROR MUESTRAL (+/-)
SECTOR HUESCA	1,80%
SECTOR BARBASTRO	1,75%
SECTOR TERUEL	1,78%
SECTOR ALCAÑIZ	1,99%
SECTOR CALATAYUD	2,23%
SECTOR ZARAGOZA I	1,69%
SECTOR ZARAGOZA II	1,27%
SECTOR ZARAGOZA III	1,32%

## 2.3 TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se ha efectuado entre febrero y noviembre de 2019. El horario de llamadas osciló entre las 9:30 y las 20:00 horas, de lunes a viernes, existiendo un máximo de 3 intentos de llamada por paciente seleccionado.

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. A lo largo de la campaña, un coordinador audita la calidad del servicio, realizando escuchas de seguimiento a los encuestadores.

## 2.4 PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

El procesamiento y tratamiento 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 cumplimentación de los cuestionarios y la consistencia de los datos. Se consideran encuestas válidas aquellas que han sido cumplimentadas en su totalidad (todas las preguntas).

Por su parte, el análisis de los datos se ha realizado a distintos niveles:

- **Análisis sociodemográfico.** Presenta el perfil de los usuarios/as en cuanto a sexo, edad y situación laboral.
- **Análisis de resultados de satisfacción.** A nivel de Aragón se calcula el grado de satisfacción percibido: nada satisfactorio (valoraciones de 1 a 2), poco satisfactorio (valoraciones de 3 a 4), adecuado (valoraciones de 5 a 6), satisfactorio (valoraciones de 7 a 8) y muy satisfactorio (valoraciones de 9 a 10). Por su parte, a nivel de Sector y Zona se analizan los resultados agrupados en las categorías “satisfactorio” y “muy satisfactorio”.
- **Análisis de aspectos positivos y negativos.** Se recogen las opiniones positivas y negativas sobre los Centros de Atención Primaria a nivel de Aragón, Sector y Zona.
- **Análisis de otras cuestiones.** Información recibida en torno a las “voluntades anticipadas” y conocimiento sobre formas de participar en el Sistema Sanitario. Se analizan a nivel de Aragón y por Sector.
- **Comparación anual de resultados relacionados con la satisfacción.** En el informe aparece el porcentaje de personas satisfechas correspondiente a 2010, 2013, 2015, 2017 y 2019. Se analiza a nivel de Aragón, Sector y Zona.

Las respuestas “no sabe / no contesta” se tienen en cuenta en los resultados. El total de personas encuestadas (n) viene indicado en las tablas y gráficos.

## 2.5 INFORMACIÓN SOBRE LA RECOGIDA DE DATOS

### 2.5.1 NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS

Se han realizado 20.823 encuestas a usuarios y usuarias de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón. En las tablas siguientes podemos observar el número de encuestas realizadas en cada una de las 123 Zonas de Salud existentes:

	ZONAS DE SALUD	Nº ENCUESTAS
SECTOR HUESCA	ALMUDEVAR	142
	AYERBE	127
	BERDUN	118
	BIESCAS-VALLE DE TENA	136
	BROTO	118
	GRAÑEN	141
	HECHO	119
	HUESCA RURAL	148
	JACA	183
	PERPETUO SOCORRO	197
	PIRINEOS	202
	SABIÑANIGO	166
	SANTO GRIAL	222
	SARIÑENA	156
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>2.175</b>	

	ZONAS DE SALUD	Nº ENCUESTAS
SECTOR BARBASTRO	ABIEGO	113
	AINSA	143
	ALBALATE DE CINCA	144
	BARBASTRO	221
	BENABARRE	127
	BERBEGAL	121
	BINEFAR	181
	CASTEJON DE SOS	140
	FRAGA	218
	GRAUS	149
	LAFORTUNADA	117
	MEQUINENZA	132
	MONZON RURAL	139
	MONZON URBANA	200
TAMARITE DE LITERA	154	
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>2.299</b>	

	ZONAS DE SALUD	Nº ENCUESTAS
SECTOR TERUEL	ALBARRACIN	133
	ALFAMBRA	123
	ALIAGA	114
	BAGUENA	111
	CALAMOCHA	148
	CEDRILLAS	118
	CELLA	137
	MONREAL DEL CAMPO	142
	MORA DE RUBIELOS	135
	MOSQUERUELA	114
	SANTA EULALIA DEL CAMPO	123
	SARRION	129
	TERUEL CENTRO	212
	TERUEL ENSANCHE	207
	UTRILLAS	148
VILLEL	118	
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>2.212</b>	

	ZONAS DE SALUD	Nº ENCUESTAS
SECTOR ALCAÑIZ	ALCAÑIZ	210
	ALCORISA	142
	ANDORRA	164
	CALACEITE	132
	CALANDA	141
	CANTAVIEJA	125
	CASPE	172
	HIJAR	148
	MAELLA	141
	MAS DE LAS MATAS	132
	MUNIESA	114
	VALDERROBRES	144
	<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	

	ZONAS DE SALUD	Nº ENCUESTAS
SECTOR CALATAYUD	ALHAMA DE ARAGON	133
	ARIZA	123
	ATECA	132
	CALATAYUD RURAL	144
	CALATAYUD URBANA	204
	DAROCA	141
	ILLUECA	145
	MORATA DE JALON	132
	SABIÑAN	125
	VILLARROYA DE LA SIERRA	123
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>		<b>1.402</b>

	ZONAS DE SALUD	Nº ENCUESTAS
SECTOR ZARAGOZA I	ACTUR NORTE	209
	ACTUR OESTE	195
	ACTUR SUR	194
	ALFAJARIN	170
	ARRABAL	216
	AVENIDA CATALUÑA	269
	BUJARALUZ	137
	LUNA	130
	PARQUE GOYA	186
	SANTA ISABEL	215
	VILLAMAYOR	144
	ZALFONADA	231
	ZUERA	197
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>		<b>2.493</b>

	ZONAS DE SALUD	Nº ENCUESTAS
SECTOR ZARAGOZA II	ALMOZARA	224
	CAMPO DE BELCHITE	136
	CASABLANCA	170
	FERNANDO EL CATOLICO	210
	FUENTES DE EBRO	180
	HERNAN CORTES	218
	INDEPENDENCIA	180
	LAS FUENTES NORTE	227
	MADRE VEDRUNA-MIRAFLORES	213
	REBOLERIA	212
	ROMAREDA - SEMINARIO	198
	SAGASTA-RUISEÑORES	292
	SAN JOSE CENTRO	206
	SAN JOSE NORTE	202
	SAN JOSE SUR	247
	SAN PABLO	225
	SASTAGO	132
	TORRE RAMONA	228
	TORRERO LA PAZ	241
	VALDESPARTERA-MONTECANAL	269
VENECIA	187	
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>		<b>4.397</b>

	ZONAS DE SALUD	Nº ENCUESTAS
SECTOR ZARAGOZA III	ALAGON	195
	BOMBARDA	195
	BORJA	167
	CARIÑENA	158
	CASSETAS	196
	DELICIAS NORTE	236
	DELICIAS SUR	241
	EJEA DE LOS CABALLEROS	204
	EPILA	173
	GALLUR	156
	HERRERA DE LOS NAVARROS	109
	LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA	196
	MARIA DE HUERVA	225
	MIRALBUENO-GARRAPINILLOS	201
	OLIVER	195
	SADABA	133
	SOS DEL REY CATOLICO	111
	TARAZONA	183
	TAUSTE	160
	UNIVERSITAS	262
UTEBO	208	
VALDEFIERRO	176	
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>		<b>4.080</b>

### 2.5.2 TASAS DE RESPUESTA

Para efectuar las 20.823 encuestas se han tenido que realizar 48.522 llamadas a usuarios y usuarias del Sistema de Salud de Aragón. En la siguiente tabla se muestran los motivos de finalización de estos registros:

RESULTADO	Nº	%
Apagado o fuera de cobertura	468	1,0%
Colabora	20.823	42,9%
Comunica	194	0,4%
Contestador	4.908	10,1%
Enfermo / No disponible	113	0,2%
Fallecido	9	0,0%
Llamada abortada	256	0,5%
No colabora	2.241	4,6%
No está / No puede en este momento	2.661	5,5%
No existe línea / Sin señal	2.092	4,3%
No lo coge	13.581	28,0%
Sin señal	638	1,3%
Teléfono incorrecto	538	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>48.522</b>	<b>100,0%</b>

# II.RESULTADOS

---

- 1. RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN**
- 2. RESULTADOS POR SECTORES DE SALUD**
- 3. RESULTADOS POR ZONAS DE SALUD**

# **1. RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN**

## **1.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

## **1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS:**

### **1.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

### **1.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

### **1.2.3 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO**

### **1.2.4 VOLUNTADES ANTICIPADAS**

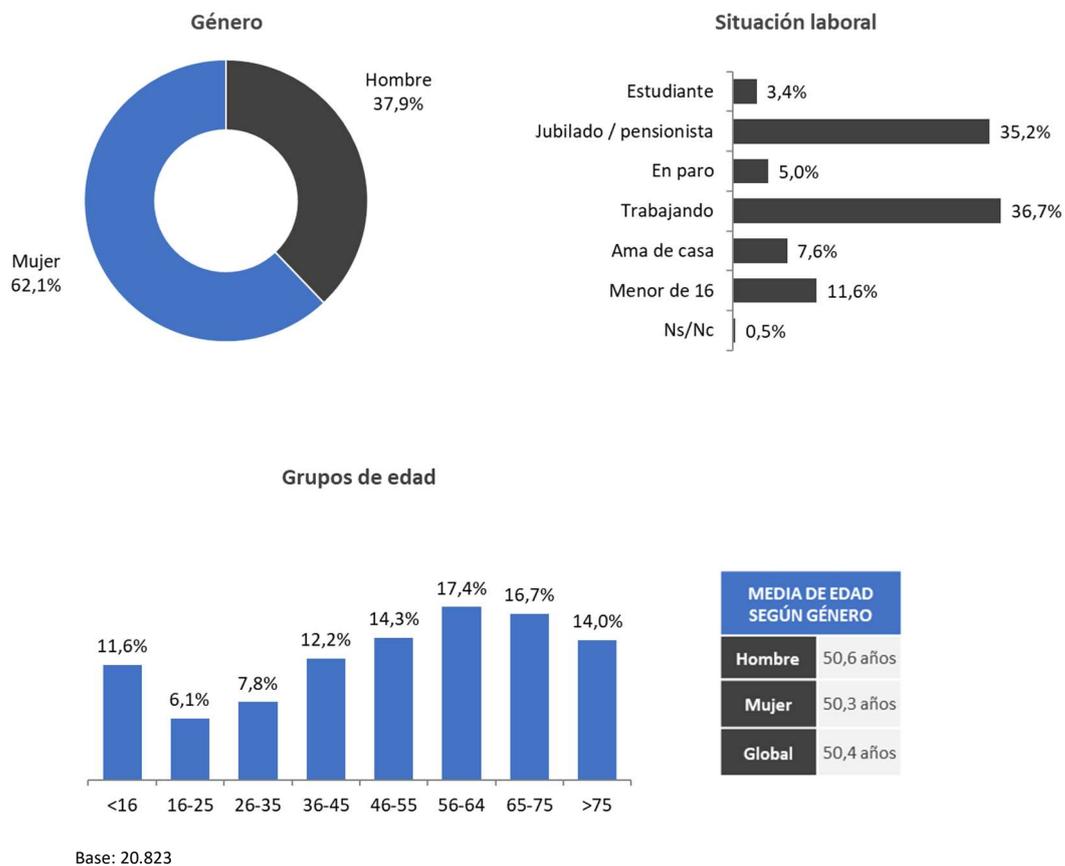
## 1.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

El 62,1% de las personas encuestadas son mujeres frente al 37,9% de hombres.

Por grupos de edad, sobresale el colectivo de mayores de 45 años (62,3%), siendo la media de edad de 50,3 años. El 11,6% de las encuestas corresponde a menores de 16 años. Estas encuestas han sido contestadas por sus padres o tutores.

Por otro lado, predominan las personas en situación laboral de empleo (36,7%), seguidas de las personas jubiladas o pensionistas (35,2%).

### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO. ARAGÓN



## 1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

### 1.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA

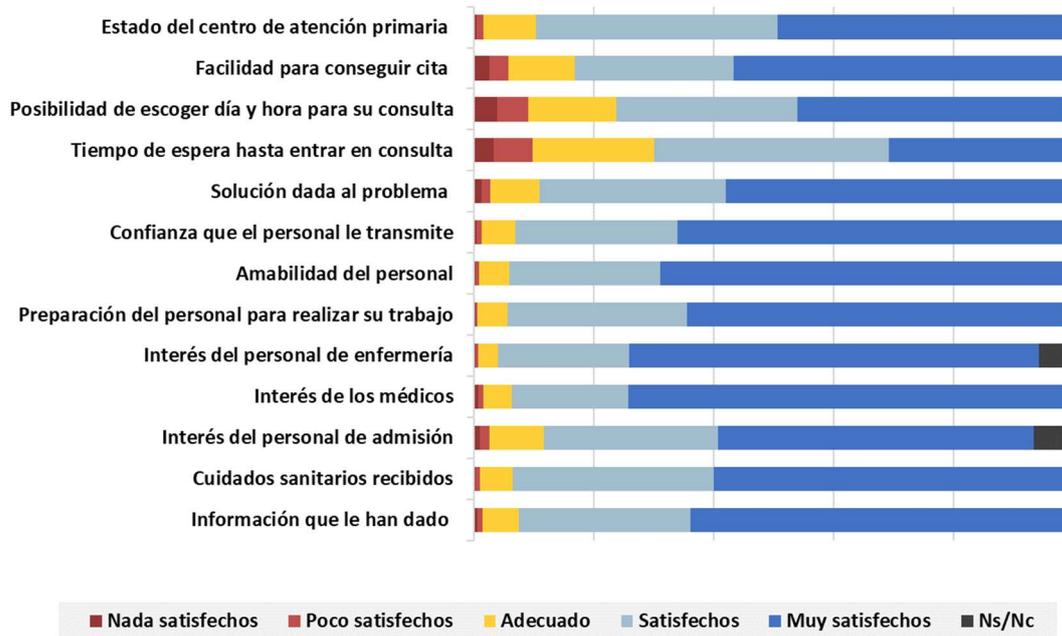
Al igual que en años anteriores, la **amabilidad del personal** sigue siendo una de las cuestiones mejor valoradas en los Centros de Atención Primaria, con un 94% de usuarios satisfechos o muy satisfechos.

También destaca, con niveles de satisfacción superiores al 90%, la preparación del personal, los cuidados sanitarios recibidos, la confianza transmitida por el personal, el interés de los médicos, la información proporcionada y el interés del personal de enfermería.

En cambio, el **tiempo de espera hasta entrar en consulta** vuelve a registrar la valoración más baja (69,5% de usuarios satisfechos o muy satisfechos). Le sigue la posibilidad de elegir día y hora para la consulta (75,6%), el interés del personal de admisión (81,7%) y la facilidad para conseguir cita (82,9%).

ARAGÓN (n=20.823)	Nada satisfechos (1-2)		Poco satisfechos (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfechos (7-8)		Muy satisfechos (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	103	0,5%	233	1,1%	1.832	8,8%	8.396	40,3%	10.244	49,2%	15	0,1%
Facilidad para conseguir cita	545	2,6%	672	3,2%	2.294	11,0%	5.515	26,5%	11.740	56,4%	57	0,3%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	829	4,0%	1.070	5,1%	3.049	14,6%	6.283	30,2%	9.456	45,4%	136	0,7%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	700	3,4%	1.340	6,4%	4.236	20,3%	8.151	39,1%	6.330	30,4%	66	0,3%
Solución dada al problema	283	1,4%	299	1,4%	1.693	8,1%	6.488	31,2%	11.970	57,5%	90	0,4%
Confianza que el personal le transmite	101	0,5%	161	0,8%	1.176	5,6%	5.630	27,0%	13.721	65,9%	34	0,2%
Amabilidad del personal	70	0,3%	117	0,6%	1.049	5,0%	5.226	25,1%	14.342	68,9%	19	0,1%
Preparación del personal para realizar su trabajo	52	0,2%	84	0,4%	1.050	5,0%	6.211	29,8%	13.264	63,7%	162	0,8%
Interés del personal de enfermería	61	0,3%	87	0,4%	706	3,4%	4.536	21,8%	14.238	68,4%	1.195	5,7%
Interés de los médicos	155	0,7%	174	0,8%	993	4,8%	4.052	19,5%	15.294	73,4%	155	0,7%
Interés del personal de admisión	206	1,0%	332	1,6%	1.894	9,1%	6.044	29,0%	10.965	52,7%	1.382	6,6%
Cuidados sanitarios recibidos	77	0,4%	124	0,6%	1.147	5,5%	6.972	33,5%	12.466	59,9%	37	0,2%
Información que le han dado	137	0,7%	181	0,9%	1.241	6,0%	5.958	28,6%	13.231	63,5%	75	0,4%

Opinión de los usuarios. Aragón

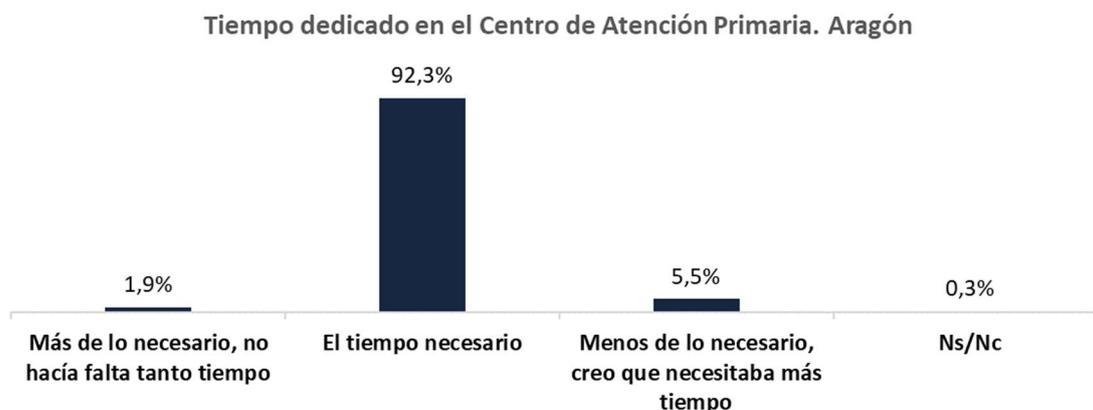


Opinión de los usuarios. Aragón  
(% satisfechos y muy satisfechos)



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

El **92,3%** de los usuarios consideran que el **tiempo que les han dedicado en el Centro de Atención Primaria es el necesario**. Solo un 5,5% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario.



Base: 20.823

### 1.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

La **atención prestada** es uno de los **aspectos más positivos de los Centros de Atención Primaria**. En concreto, el 35,4% de las personas encuestadas señala que lo que más le gusta de los servicios recibidos es la atención general, el 16,1% enfatiza la atención del médico y el 6,7% destaca la atención del resto de personal sanitario.

Además, el 13,4% muestra una **satisfacción general** con el servicio recibido.



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.

El **tiempo de espera hasta entrar en consulta** y el **descontento con las instalaciones o con los recursos materiales** son los aspectos que menos gustan de los Centros de Atención Primaria. El 10,5% y el 7,2% de las personas encuestadas así lo indica.



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 POSITIVOS	ARAGÓN (n =20.823)	
	fr	%
Atención general	7.372	35,4%
Atención médica	3.348	16,1%
Satisfacción general	2.785	13,4%
Atención de otro personal sanitario	1.387	6,7%
Rapidez (una vez en el centro)	320	1,5%
Cercanía/Ubicación	243	1,2%
Instalaciones / Recursos materiales	208	1,0%
Rapidez para dar cita	139	0,7%
Atención de personal no sanitario	135	0,6%
Citaciones	105	0,5%
Atención urgente	105	0,5%
Limpieza	93	0,4%
Citaciones por Internet	73	0,4%
Frecuencia consulta / Horarios	66	0,3%
Mayor prestación de servicios	38	0,2%
Asistencia a domicilio	27	0,1%
Saturación / Masificación de pacientes	26	0,1%
Información	24	0,1%
Organización	8	0,0%
Personal laboral estable	8	0,0%
Oferta de profesionales	7	0,0%
Atención telefónica	5	0,0%
Transporte sanitario	3	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	0,0%
Otros	26	0,1%
Ns/Nc	6.036	29,0%

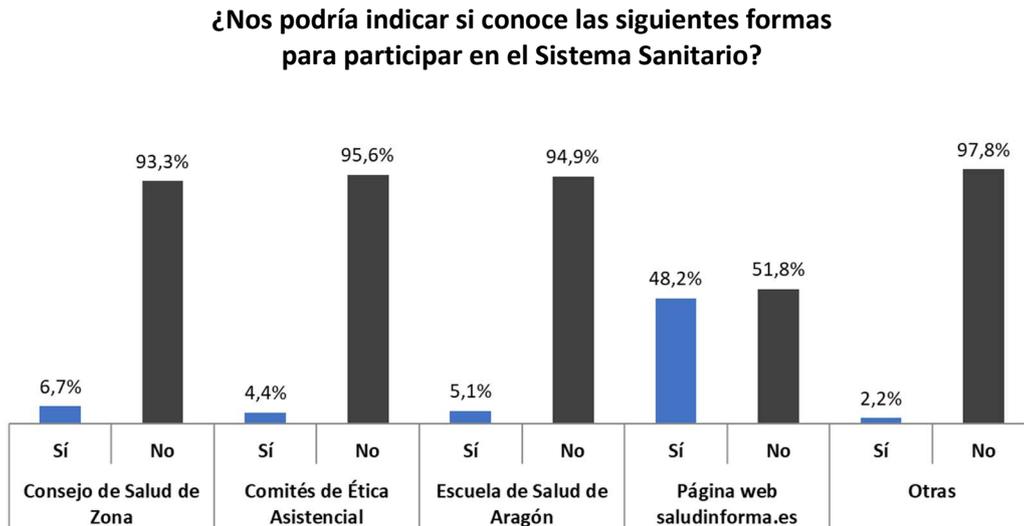
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =20.823)	
	fr	%
Tiempo de espera en el centro	2.182	10,5%
Instalaciones / Recursos materiales	1.505	7,2%
Atención médica	1.225	5,9%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.084	5,2%
Oferta de profesionales	1.068	5,1%
Frecuencia consulta / Horarios	555	2,7%
Cambios de personal / Rotación	543	2,6%
Atención telefónica	530	2,5%
Saturación / Masificación de pacientes	525	2,5%
Atención de personal no sanitario	521	2,5%
Mayor prestación de servicios	437	2,1%
Atención urgente	339	1,6%
Citaciones	252	1,2%
Atención de otro personal sanitario	184	0,9%
Lejanía/Ubicación	161	0,8%
Derivación a otros centros / Especialidades	140	0,7%
Atención general	111	0,5%
Limpieza	77	0,4%
Organización	49	0,2%
Información	36	0,2%
Asistencia a domicilio	35	0,2%
Transporte sanitario	34	0,2%
Satisfacción general	24	0,1%
Citaciones por Internet	13	0,1%
Errores administrativos	10	0,0%
Otros	193	0,9%
Ns/Nc	11.335	54,4%

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.

### 1.2.3 PARTICIPACIÓN 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 48,2% 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 7% de la población encuestada.



Base: 20.823

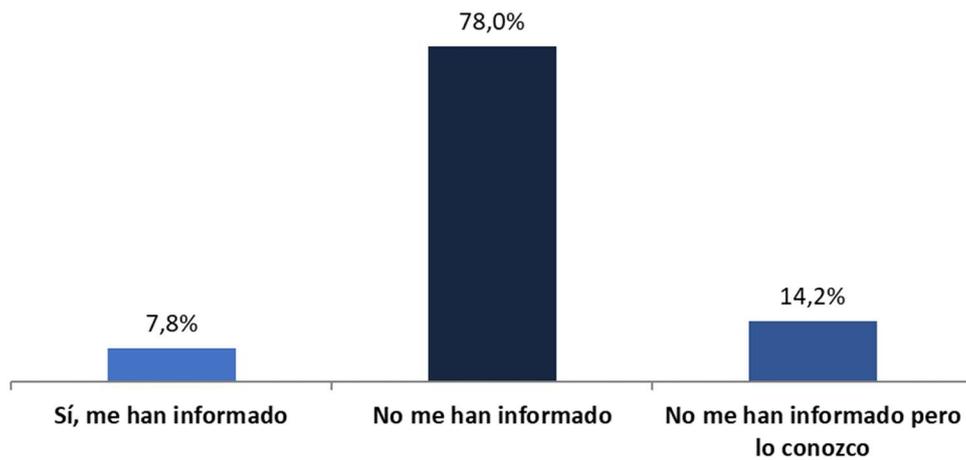
OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	352	78,9%
ASOCIACIONES	6	1,3%
ATENCIÓN AL PACIENTE	49	11,0%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	12	2,7%
CHARLAS / FORMACIÓN	8	1,8%
DONANTES DE SANGRE	2	0,4%
ENCUESTAS	1	0,2%
OTROS	18	4,0%
TELÉFONO SALUD INFORMA	8	1,8%

El porcentaje hace referencia al total de encuestados.  
Pregunta de respuesta múltiple: el total de respuestas supera al total de encuestados.

### 1.2.4 VOLUNTADES ANTICIPADAS

El **78%** de las personas encuestadas afirma **no conocer las Voluntades Anticipadas** (tampoco les han informado) frente al **22%** que **las conoce**: un 14,2% indica que las conoce sin haber recibido información previa, y un 7,8% señala que le han informado sobre las mismas en el centro de salud.

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



Base: 20.823

## **2. RESULTADOS POR SECTORES DE SALUD**

### **2.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR SECTORES DE SALUD**

### **2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR SECTORES DE SALUD:**

#### **2.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

#### **2.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

#### **2.2.3 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO**

#### **2.2.4 VOLUNTADES ANTICIPADAS**

## 2.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR SECTORES DE SALUD

	ARAGÓN (n=20.823)		SECTOR HUESCA (n=2.175)		SECTOR BARBASTRO (n=2.299)		SECTOR TERUEL (n=2.212)		SECTOR ALCAÑIZ (n=1.765)		SECTOR CALATAYUD (n=1.402)		SECTOR ZARAGOZA I (n=2.493)		SECTOR ZARAGOZA II (n=4.397)		SECTOR ZARAGOZA III (n=4.080)	
SEXO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	7.887	37,9%	817	37,6%	907	39,5%	959	43,4%	710	40,2%	546	38,9%	871	34,9%	1.621	36,9%	1.456	35,7%
Mujer	12.936	62,1%	1.358	62,4%	1.392	60,5%	1.253	56,6%	1.055	59,8%	856	61,1%	1.622	65,1%	2.776	63,1%	2.624	64,3%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	7.887	50,6	817	50,5	907	51,4	959	53,6	710	51,2	546	54,1	871	48,4	1.621	49,7	1.456	48,9
Mujer	12.936	50,3	1.358	49,8	1.392	51,5	1.253	52,1	1.055	50,6	856	53,2	1.622	46,8	2.776	51,0	2.624	49,2
Total	20.823	50,4	2.175	50,1	2.299	51,4	2.212	52,8	1.765	50,8	1.402	53,6	2.493	47,3	4.397	50,5	4.080	49,1
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	2.406	11,6%	235	10,8%	236	10,3%	231	10,4%	195	11,0%	134	9,6%	329	13,2%	518	11,8%	528	12,9%
16-25	1.278	6,1%	116	5,3%	139	6,0%	129	5,8%	117	6,6%	92	6,6%	188	7,5%	243	5,5%	254	6,2%
26-35	1.625	7,8%	175	8,0%	193	8,4%	172	7,8%	129	7,3%	83	5,9%	186	7,5%	370	8,4%	317	7,8%
36-45	2.538	12,2%	274	12,6%	267	11,6%	231	10,4%	202	11,4%	132	9,4%	332	13,3%	557	12,7%	543	13,3%
46-55	2.970	14,3%	356	16,4%	317	13,8%	297	13,4%	241	13,7%	202	14,4%	401	16,1%	584	13,3%	572	14,0%
56-64	3.615	17,4%	426	19,6%	417	18,1%	365	16,5%	324	18,4%	243	17,3%	456	18,3%	709	16,1%	675	16,5%
65-75	3.468	16,7%	344	15,8%	394	17,1%	351	15,9%	326	18,5%	253	18,0%	371	14,9%	761	17,3%	668	16,4%
> 75	2.923	14,0%	249	11,4%	336	14,6%	436	19,7%	231	13,1%	263	18,8%	230	9,2%	655	14,9%	523	12,8%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	703	3,4%	62	2,9%	70	3,0%	76	3,4%	67	3,8%	49	3,5%	108	4,3%	149	3,4%	122	3,0%
Jubilado / pensionista	7.329	35,2%	728	33,5%	852	37,1%	883	39,9%	634	35,9%	560	39,9%	699	28,0%	1.593	36,2%	1.380	33,8%
En paro	1.044	5,0%	104	4,8%	76	3,3%	88	4,0%	73	4,1%	79	5,6%	132	5,3%	249	5,7%	243	6,0%
Trabajando	7.652	36,7%	883	40,6%	898	39,1%	744	33,6%	607	34,4%	443	31,6%	1.018	40,8%	1.611	36,6%	1.448	35,5%
Ama de casa	1.579	7,6%	153	7,0%	156	6,8%	179	8,1%	178	10,1%	131	9,3%	196	7,9%	257	5,8%	329	8,1%
Menor de 16	2.417	11,6%	236	10,9%	238	10,4%	232	10,5%	195	11,0%	134	9,6%	330	13,2%	521	11,8%	531	13,0%
Ns/Nc	99	0,5%	9	0,4%	9	0,4%	10	0,5%	11	0,6%	6	0,4%	10	0,4%	17	0,4%	27	0,7%

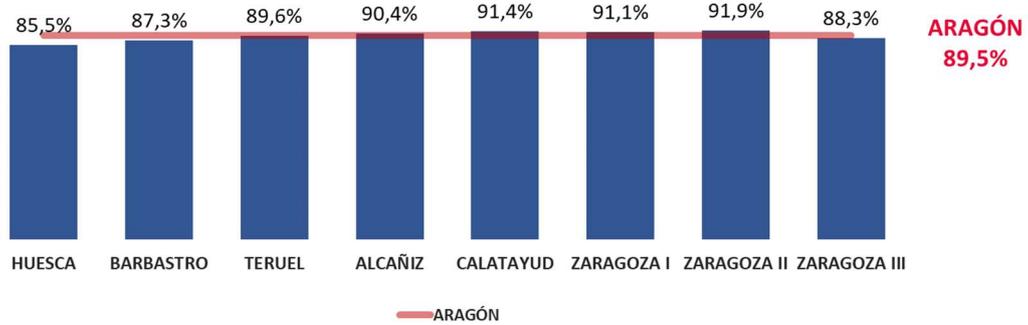
## 2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR SECTORES DE SALUD

### 2.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA

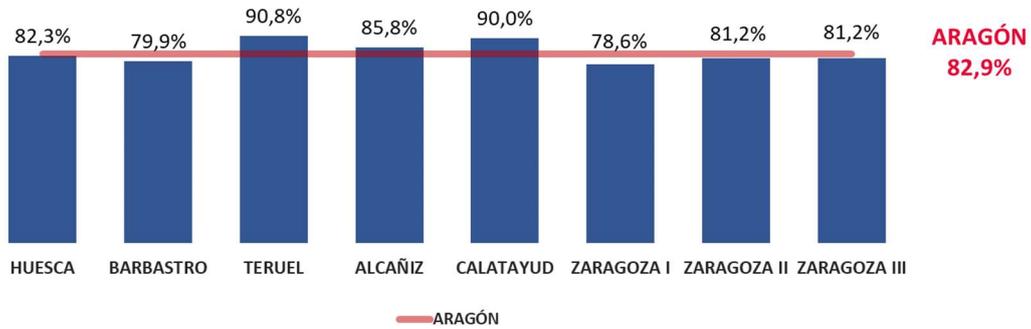
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR HUESCA (n=2.175)		SECTOR BARBASTRO (n=2.299)		SECTOR TERUEL (n=2.212)		SECTOR ALCAÑIZ (n=1.765)		SECTOR CALATAYUD (n=1.402)		SECTOR ZARAGOZA I (n=2.493)		SECTOR ZARAGOZA II (n=4.397)		SECTOR ZARAGOZA III (n=4.080)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		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	%	fr	%	fr	%	fr	%										
Estado del centro de atención primaria	18.640	89,5%	1.860	85,5%	2.007	87,3%	1.981	89,6%	1.595	90,4%	1.282	91,4%	2.272	91,1%	4.042	91,9%	3.601	88,3%
Facilidad para conseguir cita	17.255	82,9%	1.789	82,3%	1.837	79,9%	2.008	90,8%	1.514	85,8%	1.262	90,0%	1.959	78,6%	3.572	81,2%	3.314	81,2%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	15.739	75,6%	1.705	78,4%	1.683	73,2%	1.906	86,2%	1.404	79,5%	1.194	85,2%	1.699	68,2%	3.205	72,9%	2.943	72,1%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	14.481	69,5%	1.668	76,7%	1.688	73,4%	1.813	82,0%	1.322	74,9%	1.128	80,5%	1.425	57,2%	2.729	62,1%	2.708	66,4%
Solución dada al problema	18.458	88,6%	1.983	91,2%	2.026	88,1%	1.982	89,6%	1.573	89,1%	1.254	89,4%	2.181	87,5%	3.913	89,0%	3.546	86,9%
Confianza que el personal le transmite	19.351	92,9%	2.061	94,8%	2.108	91,7%	2.072	93,7%	1.644	93,1%	1.310	93,4%	2.307	92,5%	4.123	93,8%	3.726	91,3%
Amabilidad del personal	19.568	94,0%	2.081	95,7%	2.157	93,8%	2.083	94,2%	1.660	94,1%	1.325	94,5%	2.338	93,8%	4.145	94,3%	3.779	92,6%
Preparación del personal para realizar su trabajo	19.475	93,5%	2.080	95,6%	2.142	93,2%	2.076	93,9%	1.644	93,1%	1.323	94,4%	2.325	93,3%	4.137	94,1%	3.748	91,9%
Interés del personal de enfermería	18.774	90,2%	1.972	90,7%	2.133	92,8%	2.040	92,2%	1.626	92,1%	1.303	92,9%	2.208	88,6%	3.871	88,0%	3.621	88,8%
Interés de los médicos	19.346	92,9%	2.054	94,4%	2.127	92,5%	2.048	92,6%	1.645	93,2%	1.302	92,9%	2.327	93,3%	4.094	93,1%	3.749	91,9%
Interés del personal de admisión	17.009	81,7%	1.826	84,0%	1.840	80,0%	1.883	85,1%	1.426	80,8%	1.148	81,9%	2.005	80,4%	3.580	81,4%	3.301	80,9%
Cuidados sanitarios recibidos	19.438	93,3%	2.060	94,7%	2.118	92,1%	2.074	93,8%	1.657	93,9%	1.322	94,3%	2.328	93,4%	4.126	93,8%	3.753	92,0%
Información que le han dado	19.189	92,2%	2.046	94,1%	2.106	91,6%	2.050	92,7%	1.633	92,5%	1.299	92,7%	2.308	92,6%	4.055	92,2%	3.692	90,5%

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos por Sectores de Salud:

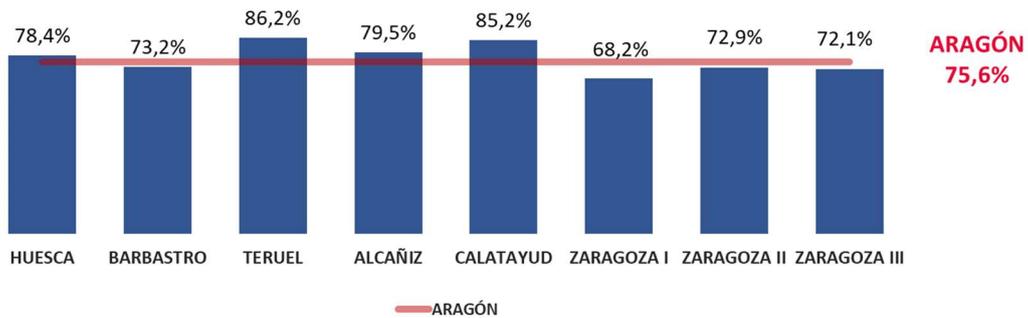
### Estado del centro de Atención Primaria



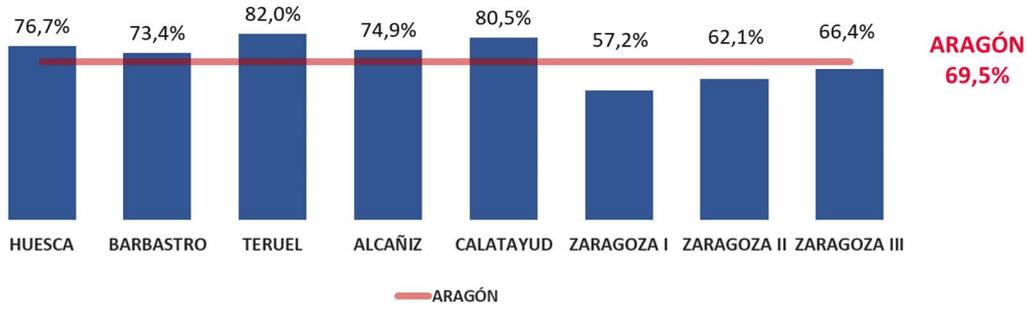
### Facilidad para conseguir cita



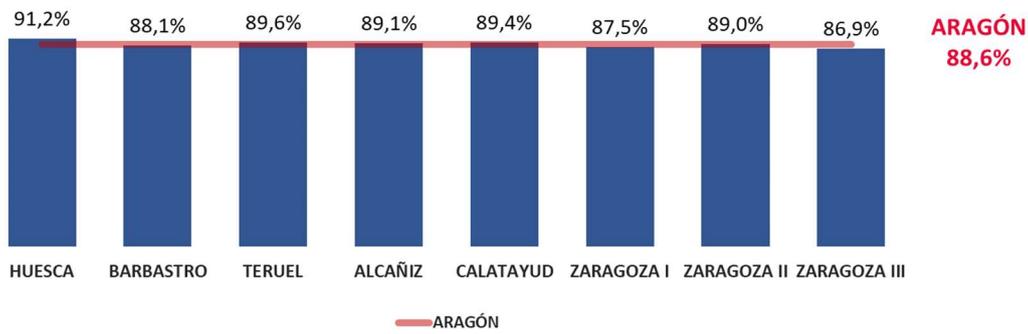
### Posibilidad de escoger día y hora para su consulta



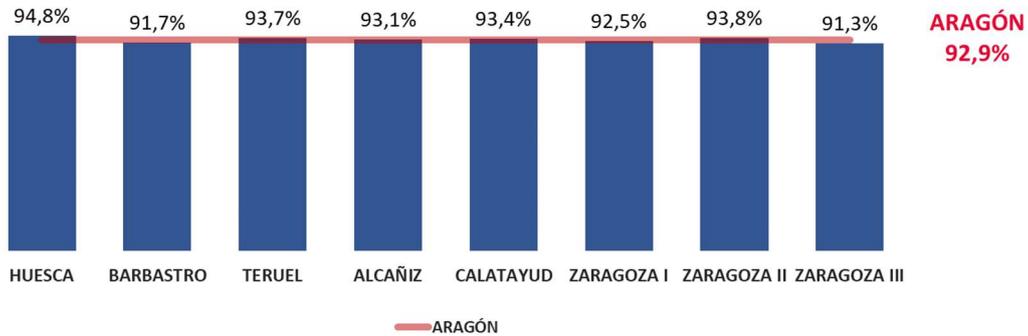
### Tiempo de espera hasta entrar en consulta



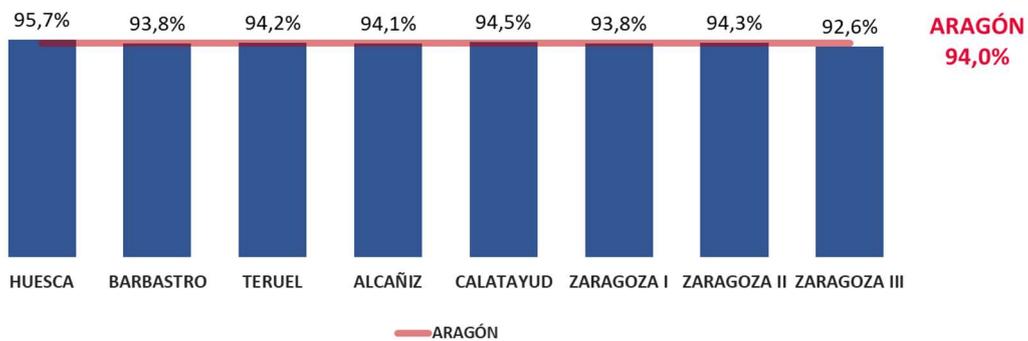
### Solución dada al problema



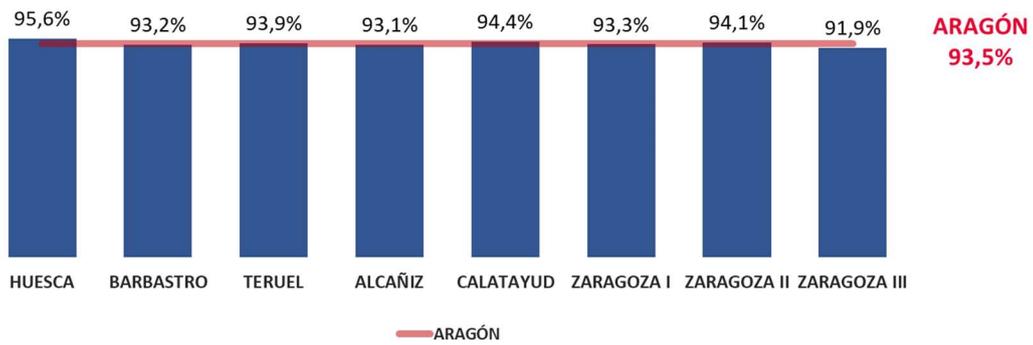
### Confianza que el personal le transmite



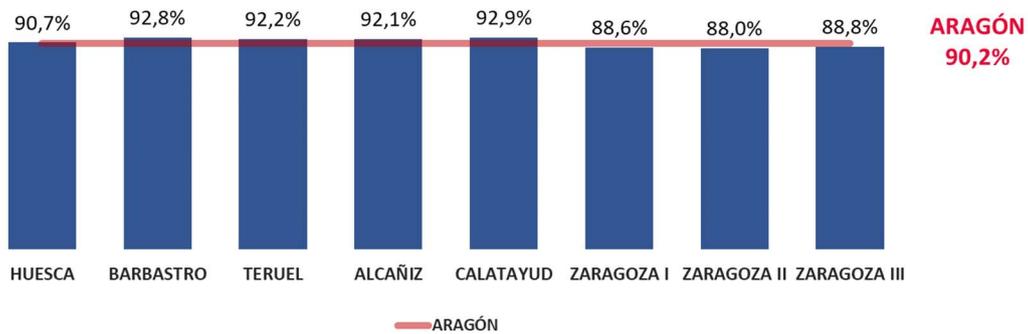
### Amabilidad del personal



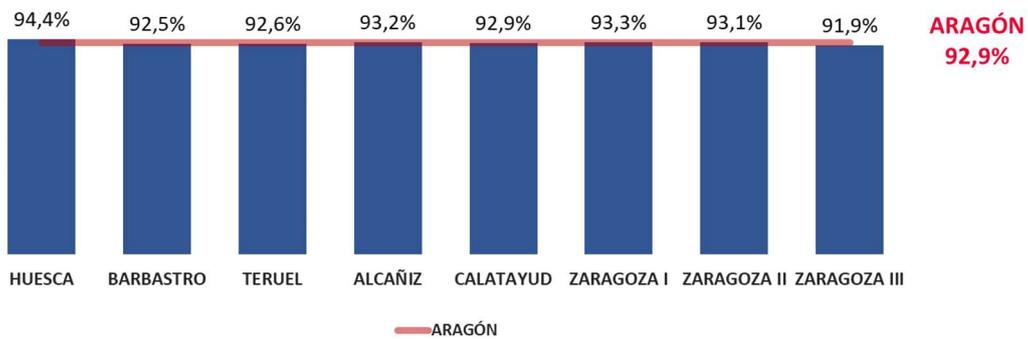
### Preparación del personal para realizar su trabajo



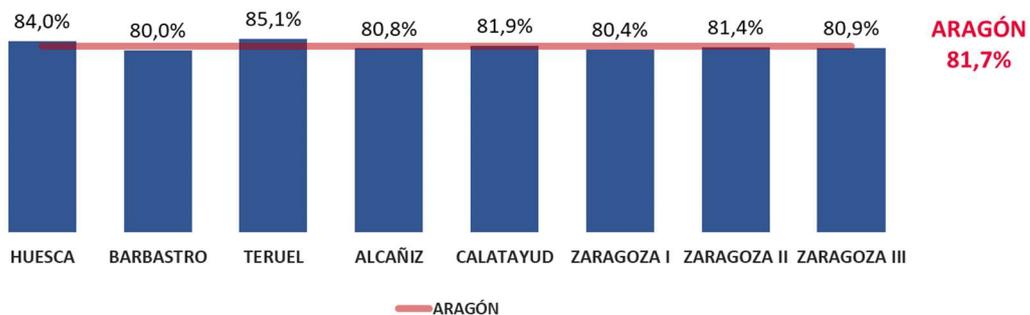
### Interés del personal de enfermería



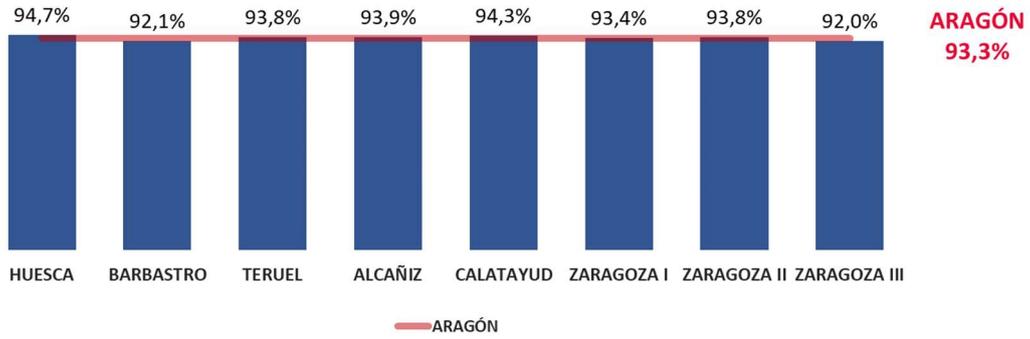
### Interés de los médicos



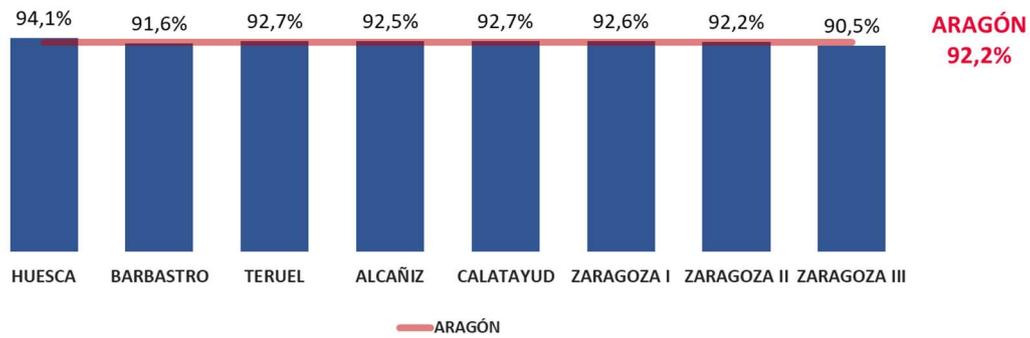
### Interés del personal de admisión



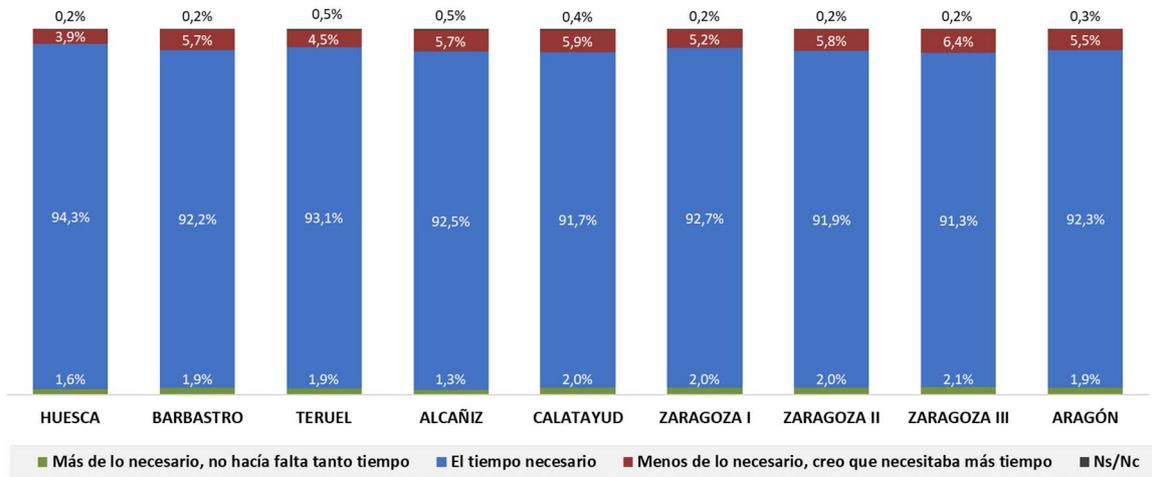
### Cuidados sanitarios recibidos



### Información que le han dado



• **Percepción del tiempo que le han dedicado:**



### 2.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=20.823)		SECTOR HUESCA (n=2.175)		SECTOR BARBASTRO (n=2.299)		SECTOR TERUEL (n=2.212)		SECTOR ALCAÑIZ (n=1.765)		SECTOR CALATAYUD (n=1.402)		SECTOR ZARAGOZA I (n=2.493)		SECTOR ZARAGOZA II (n=4.397)		SECTOR ZARAGOZA III (n=4.080)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	7.372	35,4%	927	42,6%	981	42,7%	761	34,4%	714	40,5%	537	38,3%	791	31,7%	1.246	28,3%	1.415	34,7%
Atención médica	3.348	16,1%	370	17,0%	296	12,9%	213	9,6%	200	11,3%	153	10,9%	544	21,8%	790	18,0%	782	19,2%
Satisfacción general	2.785	13,4%	313	14,4%	300	13,0%	365	16,5%	249	14,1%	241	17,2%	268	10,8%	491	11,2%	558	13,7%
Atención de otro personal sanitario	1.387	6,7%	167	7,7%	159	6,9%	103	4,7%	65	3,7%	92	6,6%	226	9,1%	258	5,9%	317	7,8%
Rapidez (una vez en el centro)	320	1,5%	32	1,5%	40	1,7%	47	2,1%	40	2,3%	19	1,4%	39	1,6%	46	1,0%	57	1,4%
Cercanía/Ubicación	243	1,2%	25	1,1%	31	1,3%	20	0,9%	21	1,2%	10	0,7%	40	1,6%	56	1,3%	40	1,0%
Instalaciones / Recursos materiales	208	1,0%	18	0,8%	5	0,2%	25	1,1%	15	0,8%	22	1,6%	27	1,1%	52	1,2%	44	1,1%
Rapidez para dar cita	139	0,7%	17	0,8%	17	0,7%	11	0,5%	12	0,7%	15	1,1%	12	0,5%	31	0,7%	24	0,6%
Atención de personal no sanitario	135	0,6%	17	0,8%	18	0,8%	21	0,9%	7	0,4%	11	0,8%	13	0,5%	12	0,3%	36	0,9%
Citaciones	105	0,5%	9	0,4%	11	0,5%	11	0,5%	4	0,2%	5	0,4%	17	0,7%	29	0,7%	19	0,5%
Atención urgente	105	0,5%	10	0,5%	14	0,6%	12	0,5%	11	0,6%	8	0,6%	13	0,5%	19	0,4%	18	0,4%
Limpieza	93	0,4%	7	0,3%	4	0,2%	6	0,3%	8	0,5%	6	0,4%	15	0,6%	29	0,7%	18	0,4%
Citaciones por Internet	73	0,4%	4	0,2%	4	0,2%	9	0,4%	5	0,3%	4	0,3%	8	0,3%	28	0,6%	11	0,3%
Frecuencia consulta / Horarios	66	0,3%	5	0,2%	4	0,2%	7	0,3%	8	0,5%	10	0,7%	14	0,6%	11	0,3%	7	0,2%
Mayor prestación de servicios	38	0,2%	3	0,1%	8	0,3%	3	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	4	0,2%	9	0,2%	8	0,2%
Asistencia a domicilio	27	0,1%	5	0,2%	6	0,3%	2	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	2	0,1%	4	0,1%	5	0,1%
Saturación / Masificación de pacientes	26	0,1%	3	0,1%	4	0,2%	3	0,1%	1	0,1%	3	0,2%	6	0,2%	5	0,1%	1	0,0%
Información	24	0,1%	3	0,1%	1	0,0%	2	0,1%	2	0,1%	3	0,2%	4	0,2%	5	0,1%	4	0,1%
Organización	8	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,1%	3	0,1%	1	0,0%
Personal laboral estable	8	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	1	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,0%
Oferta de profesionales	7	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	1	0,0%	2	0,0%
Atención telefónica	5	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Transporte sanitario	3	0,0%	0	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	26	0,1%	6	0,3%	0	0,0%	3	0,1%	3	0,2%	1	0,1%	2	0,1%	5	0,1%	6	0,1%
Ns/Nc	6.036	29,0%	454	20,9%	585	25,4%	734	33,2%	503	28,5%	373	26,6%	716	28,7%	1.600	36,4%	1.071	26,3%

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 =20.823)		SECTOR HUESCA (n=2.175)		SECTOR BARBASTRO (n=2.299)		SECTOR TERUEL (n=2.212)		SECTOR ALCAÑIZ (n=1.765)		SECTOR CALATAYUD (n=1.402)		SECTOR ZARAGOZA I (n=2.493)		SECTOR ZARAGOZA II (n=4.397)		SECTOR ZARAGOZA III (n=4.080)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera en el centro	2.182	10,5%	174	8,0%	149	6,5%	102	4,6%	135	7,6%	74	5,3%	437	17,5%	613	13,9%	498	12,2%
Instalaciones / Recursos materiales	1.505	7,2%	267	12,3%	227	9,9%	165	7,5%	126	7,1%	94	6,7%	122	4,9%	214	4,9%	290	7,1%
Atención médica	1.225	5,9%	92	4,2%	99	4,3%	126	5,7%	95	5,4%	75	5,3%	173	6,9%	306	7,0%	259	6,3%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.084	5,2%	94	4,3%	144	6,3%	44	2,0%	76	4,3%	38	2,7%	182	7,3%	261	5,9%	245	6,0%
Oferta de profesionales	1.068	5,1%	105	4,8%	194	8,4%	87	3,9%	132	7,5%	74	5,3%	143	5,7%	150	3,4%	183	4,5%
Frecuencia consulta / Horarios	555	2,7%	85	3,9%	66	2,9%	77	3,5%	66	3,7%	66	4,7%	69	2,8%	56	1,3%	70	1,7%
Cambios de personal / Rotación	543	2,6%	43	2,0%	75	3,3%	65	2,9%	56	3,2%	46	3,3%	59	2,4%	114	2,6%	85	2,1%
Atención telefónica	530	2,5%	104	4,8%	70	3,0%	24	1,1%	34	1,9%	16	1,1%	72	2,9%	111	2,5%	99	2,4%
Saturación / Masificación de pacientes	525	2,5%	51	2,3%	51	2,2%	29	1,3%	32	1,8%	21	1,5%	107	4,3%	112	2,5%	122	3,0%
Atención de personal no sanitario	521	2,5%	43	2,0%	43	1,9%	21	0,9%	13	0,7%	14	1,0%	108	4,3%	162	3,7%	117	2,9%
Mayor prestación de servicios	437	2,1%	39	1,8%	72	3,1%	70	3,2%	59	3,3%	36	2,6%	28	1,1%	32	0,7%	101	2,5%
Atención urgente	339	1,6%	36	1,7%	43	1,9%	30	1,4%	36	2,0%	26	1,9%	34	1,4%	31	0,7%	103	2,5%
Citaciones	252	1,2%	14	0,6%	29	1,3%	18	0,8%	14	0,8%	7	0,5%	50	2,0%	69	1,6%	51	1,3%
Atención de otro personal sanitario	184	0,9%	17	0,8%	19	0,8%	18	0,8%	15	0,8%	6	0,4%	24	1,0%	38	0,9%	47	1,2%
Lejanía/Ubicación	161	0,8%	27	1,2%	21	0,9%	26	1,2%	19	1,1%	9	0,6%	14	0,6%	26	0,6%	19	0,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	140	0,7%	21	1,0%	15	0,7%	15	0,7%	14	0,8%	4	0,3%	15	0,6%	22	0,5%	34	0,8%
Atención general	111	0,5%	7	0,3%	7	0,3%	16	0,7%	13	0,7%	5	0,4%	15	0,6%	24	0,5%	24	0,6%
Limpieza	77	0,4%	6	0,3%	4	0,2%	9	0,4%	3	0,2%	8	0,6%	9	0,4%	16	0,4%	22	0,5%
Organización	49	0,2%	5	0,2%	8	0,3%	3	0,1%	6	0,3%	5	0,4%	6	0,2%	9	0,2%	7	0,2%
Información	36	0,2%	2	0,1%	7	0,3%	2	0,1%	5	0,3%	0	0,0%	4	0,2%	12	0,3%	4	0,1%
Asistencia a domicilio	35	0,2%	2	0,1%	6	0,3%	3	0,1%	2	0,1%	2	0,1%	5	0,2%	9	0,2%	6	0,1%
Transporte sanitario	34	0,2%	1	0,0%	8	0,3%	6	0,3%	4	0,2%	0	0,0%	3	0,1%	6	0,1%	6	0,1%
Satisfacción general	24	0,1%	0	0,0%	3	0,1%	2	0,1%	3	0,2%	1	0,1%	4	0,2%	5	0,1%	6	0,1%
Citaciones por Internet	13	0,1%	0	0,0%	3	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	2	0,1%	5	0,1%	1	0,0%
Errores administrativos	10	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,1%	2	0,0%
Otros	193	0,9%	18	0,8%	20	0,9%	14	0,6%	22	1,2%	16	1,1%	13	0,5%	39	0,9%	51	1,3%
Ns/Nc	11.335	54,4%	1.136	52,2%	1.244	54,1%	1.442	65,2%	1.012	57,3%	885	63,1%	1.129	45,3%	2.353	53,5%	2.134	52,3%

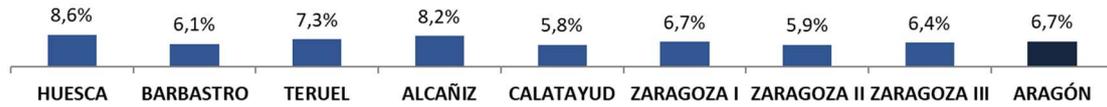
El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

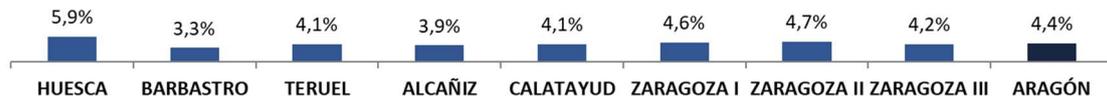
### 2.2.3 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO POR SECTORES DE SALUD

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

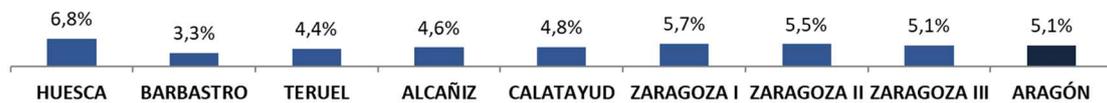
#### Consejos de Salud de Zona



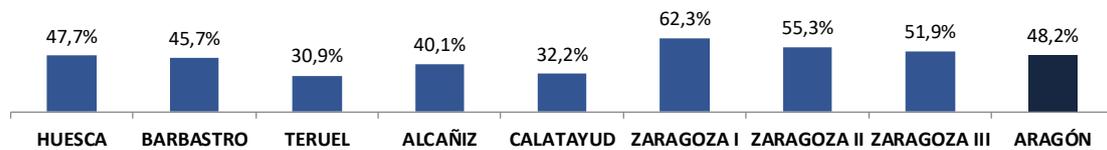
#### Comités de Ética Asistencial



#### Escuela de Salud de Aragón



#### Página web saludinforma.es

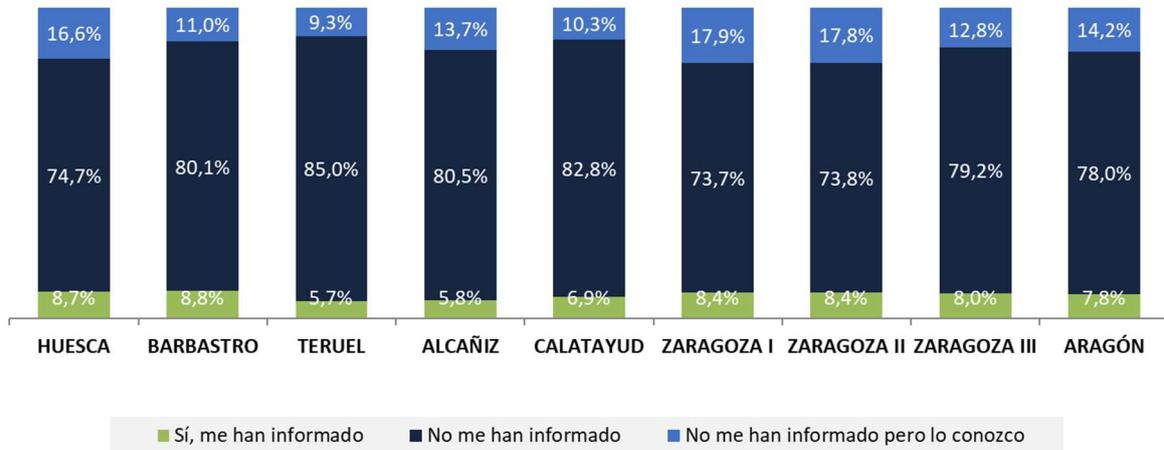


#### Otras formas de participación



### 2.2.4 VOLUNTADES ANTICIPADAS POR SECTORES DE SALUD

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



## **3. RESULTADOS POR ZONAS DE SALUD**

**3.1 SECTOR HUESCA**

**3.2 SECTOR BARBASTRO**

**3.3 SECTOR TERUEL**

**3.4 SECTOR ALCAÑIZ**

**3.5 SECTOR CALATAYUD**

**3.6 SECTOR ZARAGOZA I**

**3.7 SECTOR ZARAGOZA II**

**3.8 SECTOR ZARAGOZA III**

### **3.1 SECTOR HUESCA**

#### **3.1.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD**

#### **3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD:**

##### **3.1.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

##### **3.1.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

**3.1.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR HUESCA**

SEXO	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR HUESCA (n=2.175)		ALMUDÉVAR (n=142)		AYERBE (n=127)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	7.887	37,9%	817	37,6%	44	31,0%	54	42,5%
Mujer	12.936	62,1%	1.358	62,4%	98	69,0%	73	57,5%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	7.887	50,6	817	50,5	44	50,2	54	55,3
Mujer	12.936	50,3	1.358	49,8	98	53,4	73	53,5
Total	20.823	50,4	2.175	50,1	142	52,4	127	54,3
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	Media	fr	Media
< 16	2.406	11,6%	235	10,8%	15	10,6%	12	9,4%
16-25	1.278	6,1%	116	5,3%	6	4,2%	3	2,4%
26-35	1.625	7,8%	175	8,0%	10	7,0%	8	6,3%
36-45	2.538	12,2%	274	12,6%	17	12,0%	9	7,1%
46-55	2.970	14,3%	356	16,4%	20	14,1%	25	19,7%
56-64	3.615	17,4%	426	19,6%	30	21,1%	28	22,0%
65-75	3.468	16,7%	344	15,8%	22	15,5%	22	17,3%
> 75	2.923	14,0%	249	11,4%	22	15,5%	20	15,7%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	Media	fr	Media
Estudiante	703	3,4%	62	2,9%	2	1,4%	2	1,6%
Jubilado / pensionista	7.329	35,2%	728	33,5%	64	45,1%	47	37,0%
En paro	1.044	5,0%	104	4,8%	5	3,5%	8	6,3%
Trabajando	7.652	36,7%	883	40,6%	44	31,0%	49	38,6%
Ama de casa	1.579	7,6%	153	7,0%	10	7,0%	8	6,3%
Menor de 16	2.417	11,6%	236	10,9%	15	10,6%	12	9,4%
Ns/Nc	99	0,5%	9	0,4%	2	1,4%	1	0,8%

SEXO	BERDÚN (n=118)		BIASCAS-VALLE DE TENA (n=136)		BROTO (n=118)		GRAÑÉN (n=141)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	62	52,5%	52	38,2%	52	44,1%	56	39,7%
Mujer	56	47,5%	84	61,8%	66	55,9%	85	60,3%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	62	60,2	52	48,1	52	48,2	56	55,0
Mujer	56	55,4	84	45,9	66	48,3	85	50,1
Total	118	57,9	136	46,7	118	48,3	141	52,1
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	5	4,2%	18	13,2%	17	14,4%	13	9,2%
16-25	5	4,2%	12	8,8%	4	3,4%	5	3,5%
26-35	4	3,4%	10	7,4%	11	9,3%	13	9,2%
36-45	10	8,5%	21	15,4%	12	10,2%	12	8,5%
46-55	22	18,6%	22	16,2%	22	18,6%	19	13,5%
56-64	28	23,7%	20	14,7%	28	23,7%	33	23,4%
65-75	22	18,6%	19	14,0%	12	10,2%	37	26,2%
> 75	22	18,6%	14	10,3%	12	10,2%	9	6,4%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	1	0,8%	5	3,7%	5	4,2%	2	1,4%
Jubilado / pensionista	53	44,9%	38	27,9%	25	21,2%	55	39,0%
En paro	6	5,1%	11	8,1%	4	3,4%	5	3,5%
Trabajando	44	37,3%	57	41,9%	59	50,0%	48	34,0%
Ama de casa	9	7,6%	7	5,1%	8	6,8%	18	12,8%
Menor de 16	5	4,2%	18	13,2%	17	14,4%	13	9,2%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

	HECHO (n=119)		HUESCA RURAL (n=148)		JACA (n=183)		PERPETUO SOCORRO (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	47	39,5%	70	47,3%	63	34,4%	62	31,5%
Mujer	72	60,5%	78	52,7%	120	65,6%	135	68,5%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	47	54,7	70	50,2	63	54,5	62	44,0
Mujer	72	58,2	78	53,3	120	46,4	135	47,6
Total	119	56,8	148	51,8	183	49,2	197	46,4
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	8	6,7%	14	9,5%	22	12,0%	32	16,2%
16-25	7	5,9%	8	5,4%	10	5,5%	6	3,0%
26-35	4	3,4%	9	6,1%	16	8,7%	16	8,1%
36-45	8	6,7%	20	13,5%	20	10,9%	27	13,7%
46-55	25	21,0%	21	14,2%	28	15,3%	34	17,3%
56-64	21	17,6%	32	21,6%	42	23,0%	34	17,3%
65-75	24	20,2%	30	20,3%	29	15,8%	33	16,8%
> 75	22	18,5%	14	9,5%	16	8,7%	15	7,6%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	5	4,2%	4	2,7%	4	2,2%	1	0,5%
Jubilado / pensionista	50	42,0%	54	36,5%	61	33,3%	67	34,0%
En paro	3	2,5%	7	4,7%	7	3,8%	10	5,1%
Trabajando	42	35,3%	60	40,5%	80	43,7%	79	40,1%
Ama de casa	11	9,2%	8	5,4%	7	3,8%	8	4,1%
Menor de 16	8	6,7%	14	9,5%	23	12,6%	32	16,2%
Ns/Nc	0	0,0%	1	0,7%	1	0,5%	0	0,0%

	PIRINEOS (n=202)		SABIÑÁNIGO (n=166)		SANTO GRIAL (n=222)		SARIÑENA (n=156)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	57	28,2%	61	36,7%	63	28,4%	74	47,4%
Mujer	145	71,8%	105	63,3%	159	71,6%	82	52,6%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	57	50,3	61	51,8	63	38,7	74	48,0
Mujer	145	51,4	105	50,2	159	41,3	82	54,4
Total	202	51,1	166	50,8	222	40,6	156	51,3
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	14	6,9%	11	6,6%	41	18,5%	13	8,3%
16-25	12	5,9%	10	6,0%	19	8,6%	9	5,8%
26-35	18	8,9%	17	10,2%	27	12,2%	12	7,7%
36-45	34	16,8%	24	14,5%	38	17,1%	22	14,1%
46-55	35	17,3%	28	16,9%	30	13,5%	25	16,0%
56-64	28	13,9%	39	23,5%	32	14,4%	31	19,9%
65-75	38	18,8%	17	10,2%	23	10,4%	16	10,3%
> 75	23	11,4%	20	12,0%	12	5,4%	28	17,9%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	6	3,0%	6	3,6%	13	5,9%	6	3,8%
Jubilado / pensionista	71	35,1%	54	32,5%	44	19,8%	45	28,8%
En paro	16	7,9%	9	5,4%	8	3,6%	5	3,2%
Trabajando	83	41,1%	67	40,4%	107	48,2%	64	41,0%
Ama de casa	12	5,9%	18	10,8%	8	3,6%	21	13,5%
Menor de 16	14	6,9%	11	6,6%	41	18,5%	13	8,3%
Ns/Nc	0	0,0%	1	0,6%	1	0,5%	2	1,3%

**3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR HUESCA****3.1.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR HUESCA**

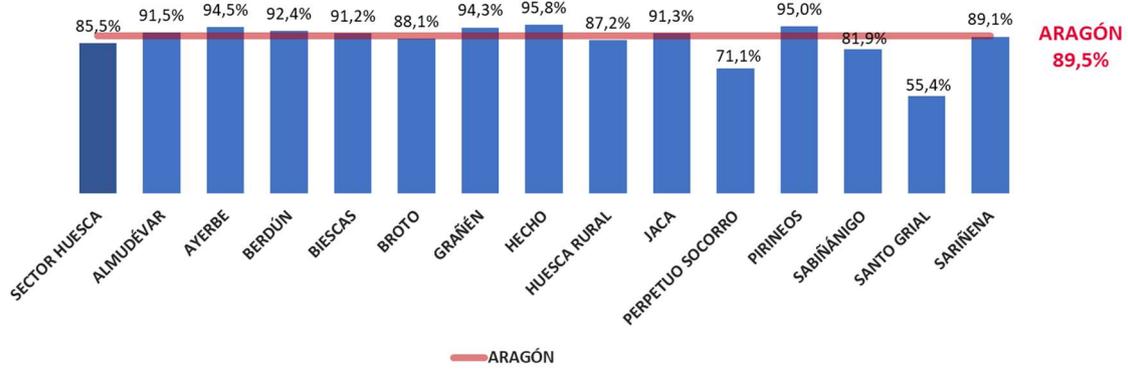
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR HUESCA (n=2.175)		ALMUDÉVAR (n=142)		AYERBE (n=127)		BERDÚN (n=118)		BIESCAS-VALLE DE TENA (n=136)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%										
Estado del centro de atención primaria	18.640	89,5%	1.860	85,5%	130	91,5%	120	94,5%	109	92,4%	124	91,2%
Facilidad para conseguir cita	17.255	82,9%	1.789	82,3%	129	90,8%	123	96,9%	116	98,3%	117	86,0%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	15.739	75,6%	1.705	78,4%	120	84,5%	113	89,0%	114	96,6%	121	89,0%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	14.481	69,5%	1.668	76,7%	119	83,8%	99	78,0%	113	95,8%	120	88,2%
Solución dada al problema	18.458	88,6%	1.983	91,2%	132	93,0%	115	90,6%	111	94,1%	125	91,9%
Confianza que el personal le transmite	19.351	92,9%	2.061	94,8%	132	93,0%	121	95,3%	114	96,6%	130	95,6%
Amabilidad del personal	19.568	94,0%	2.081	95,7%	134	94,4%	124	97,6%	114	96,6%	131	96,3%
Preparación del personal para realizar su trabajo	19.475	93,5%	2.080	95,6%	132	93,0%	122	96,1%	114	96,6%	132	97,1%
Interés del personal de enfermería	18.774	90,2%	1.972	90,7%	130	91,5%	118	92,9%	113	95,8%	129	94,9%
Interés de los médicos	19.346	92,9%	2.054	94,4%	130	91,5%	123	96,9%	110	93,2%	129	94,9%
Interés del personal de admisión	17.009	81,7%	1.826	84,0%	108	76,1%	117	92,1%	109	92,4%	109	80,1%
Cuidados sanitarios recibidos	19.438	93,3%	2.060	94,7%	133	93,7%	120	94,5%	114	96,6%	131	96,3%
Información que le han dado	19.189	92,2%	2.046	94,1%	129	90,8%	119	93,7%	113	95,8%	127	93,4%

Opinión de los usuarios	BROTO (n=118)		GRAÑÉN (n=141)		HECHO (n=119)		HUESCA RURAL (n=148)		JACA (n=183)		PERPETUO SOCORRO (n=197)	
	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	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	104	88,1%	133	94,3%	114	95,8%	129	87,2%	167	91,3%	140	71,1%
Facilidad para conseguir cita	118	100,0%	112	79,4%	111	93,3%	128	86,5%	153	83,6%	121	61,4%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	115	97,5%	103	73,0%	110	92,4%	131	88,5%	158	86,3%	101	51,3%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	113	95,8%	119	84,4%	113	95,0%	120	81,1%	129	70,5%	133	67,5%
Solución dada al problema	114	96,6%	131	92,9%	114	95,8%	139	93,9%	165	90,2%	173	87,8%
Confianza que el personal le transmite	117	99,2%	131	92,9%	116	97,5%	138	93,2%	175	95,6%	190	96,4%
Amabilidad del personal	117	99,2%	133	94,3%	115	96,6%	139	93,9%	175	95,6%	191	97,0%
Preparación del personal para realizar su trabajo	114	96,6%	137	97,2%	115	96,6%	142	95,9%	171	93,4%	191	97,0%
Interés del personal de enfermería	114	96,6%	130	92,2%	109	91,6%	126	85,1%	167	91,3%	171	86,8%
Interés de los médicos	116	98,3%	132	93,6%	114	95,8%	140	94,6%	171	93,4%	191	97,0%
Interés del personal de admisión	115	97,5%	106	75,2%	106	89,1%	116	78,4%	154	84,2%	179	90,9%
Cuidados sanitarios recibidos	114	96,6%	135	95,7%	115	96,6%	140	94,6%	169	92,3%	183	92,9%
Información que le han dado	114	96,6%	134	95,0%	115	96,6%	141	95,3%	165	90,2%	189	95,9%

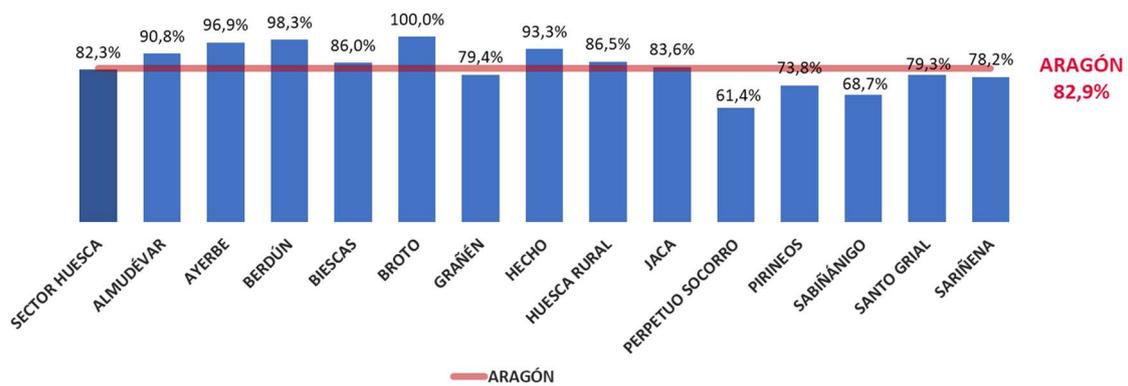
Opinión de los usuarios	PIRINEOS (n=202)		SABIÑÁNIGO (n=166)		SANTO GRIAL (n=222)		SARIÑENA (n=156)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	192	95,0%	136	81,9%	123	55,4%	139	89,1%
Facilidad para conseguir cita	149	73,8%	114	68,7%	176	79,3%	122	78,2%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	137	67,8%	107	64,5%	167	75,2%	108	69,2%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	126	62,4%	105	63,3%	137	61,7%	122	78,2%
Solución dada al problema	186	92,1%	149	89,8%	192	86,5%	137	87,8%
Confianza que el personal le transmite	196	97,0%	153	92,2%	204	91,9%	144	92,3%
Amabilidad del personal	195	96,5%	157	94,6%	210	94,6%	146	93,6%
Preparación del personal para realizar su trabajo	195	96,5%	159	95,8%	210	94,6%	146	93,6%
Interés del personal de enfermería	175	86,6%	148	89,2%	199	89,6%	143	91,7%
Interés de los médicos	194	96,0%	151	91,0%	206	92,8%	147	94,2%
Interés del personal de admisión	173	85,6%	128	77,1%	186	83,8%	120	76,9%
Cuidados sanitarios recibidos	192	95,0%	161	97,0%	206	92,8%	147	94,2%
Información que le han dado	187	92,6%	157	94,6%	209	94,1%	147	94,2%

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos por Zonas de Salud - Sector Huesca:

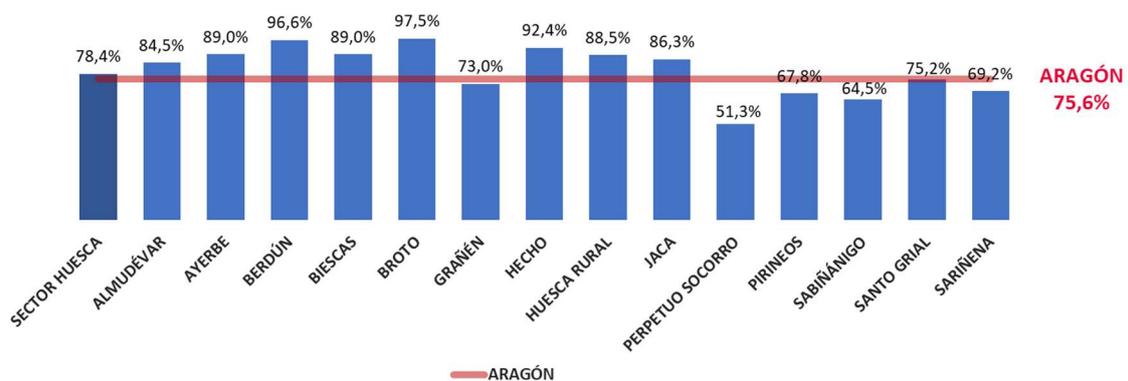
### Estado del centro de Atención Primaria



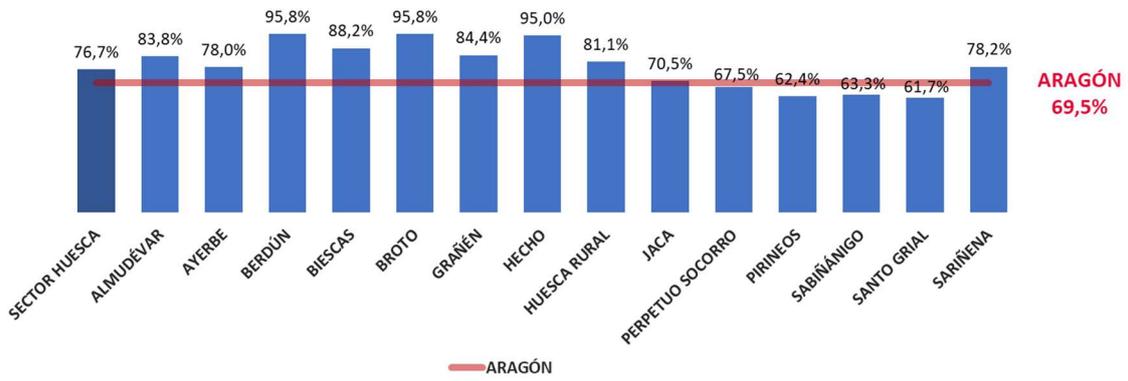
### Facilidad para conseguir cita



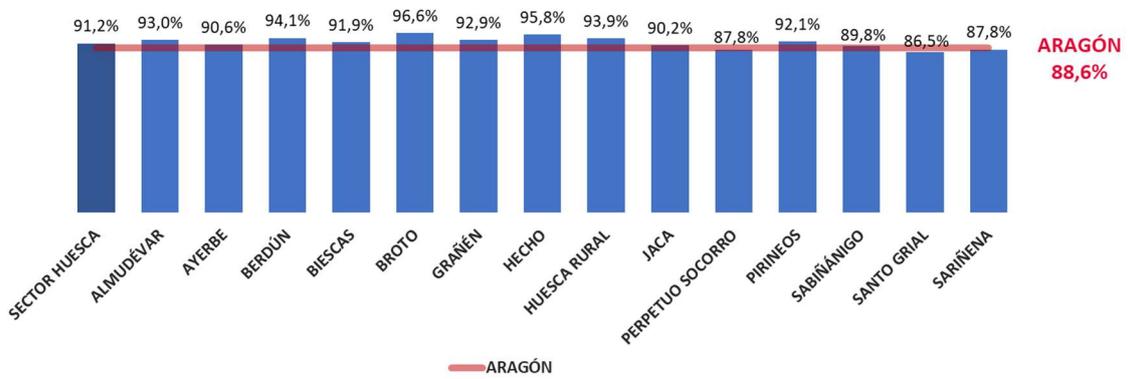
### Posibilidad de escoger día y hora para su consulta



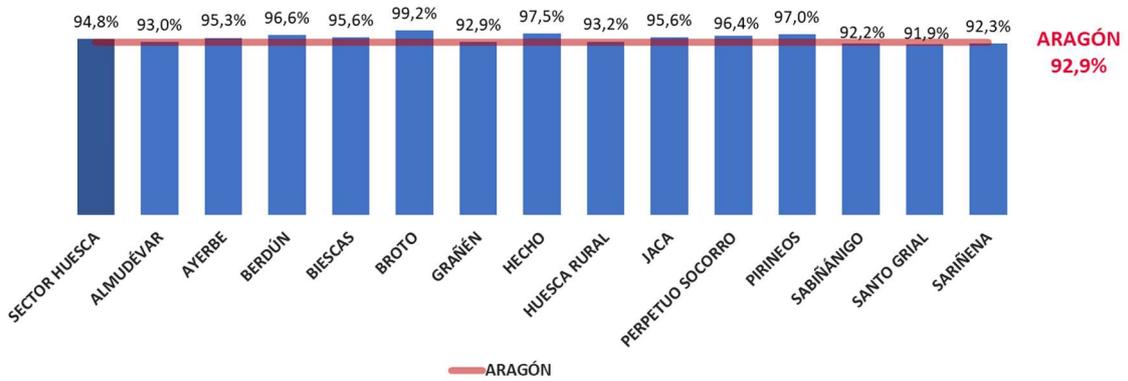
### Tiempo de espera hasta entrar en consulta



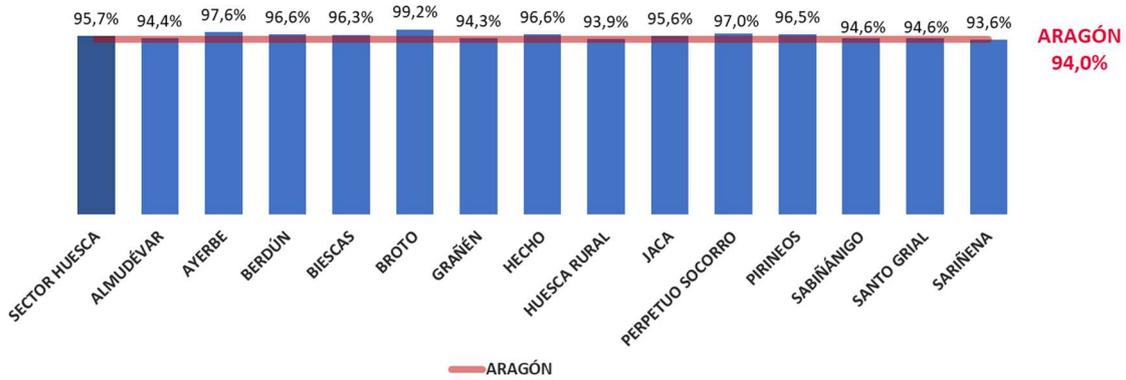
### Solución dada al problema



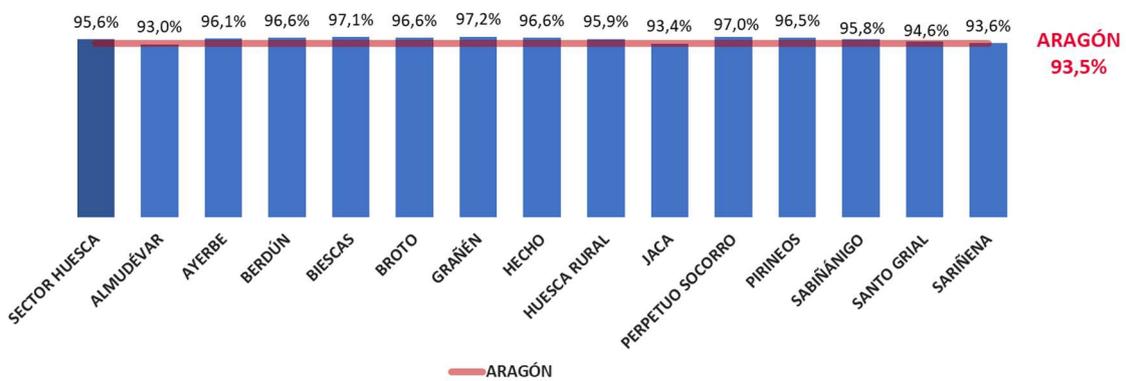
### Confianza que el personal le transmite



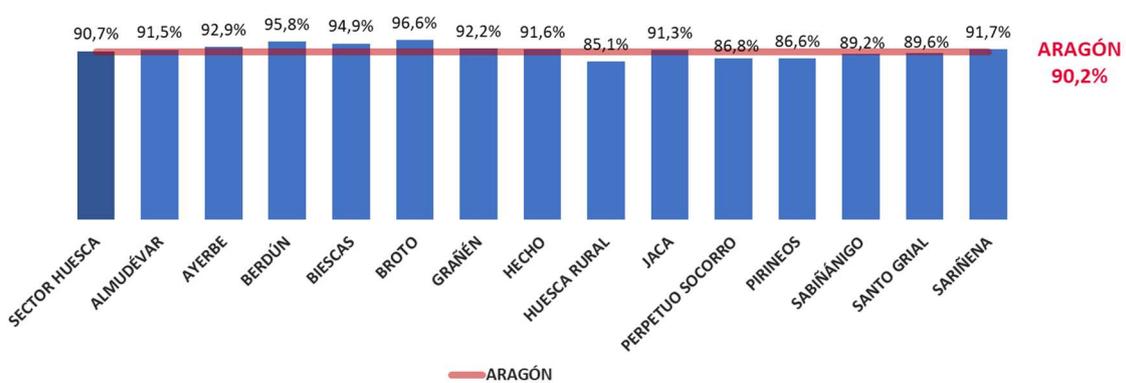
### Amabilidad del personal



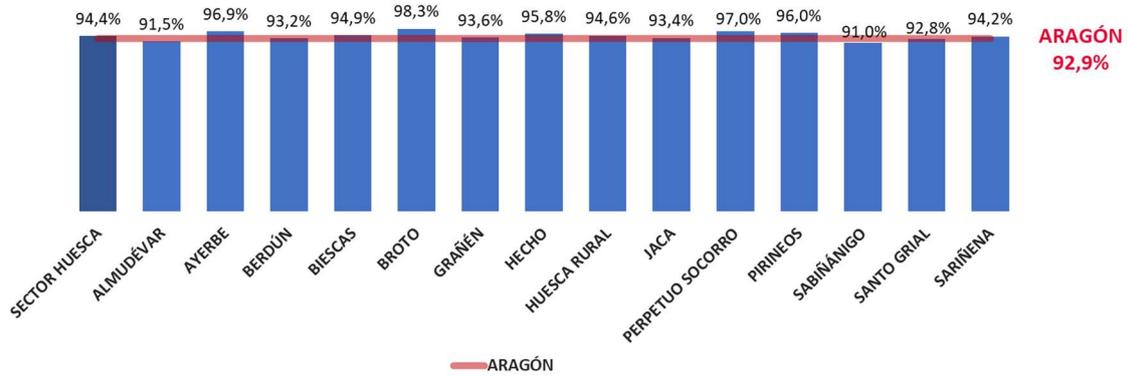
### Preparación del personal para realizar su trabajo



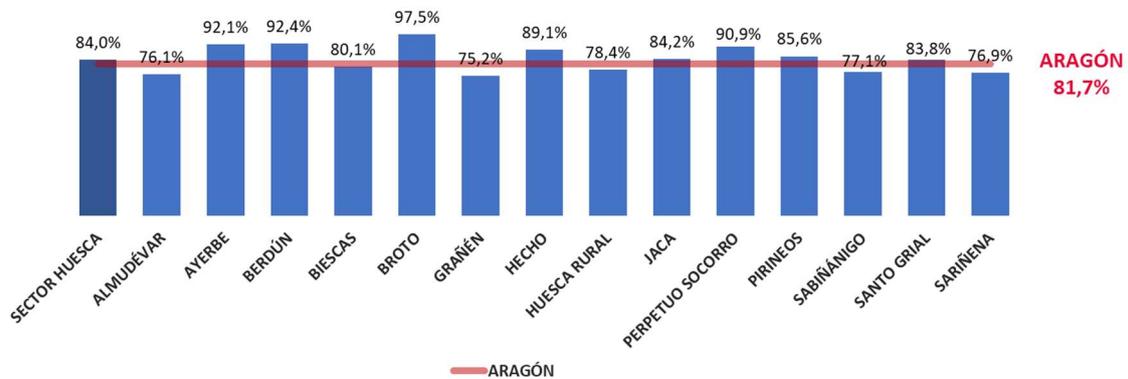
### Interés del personal de enfermería



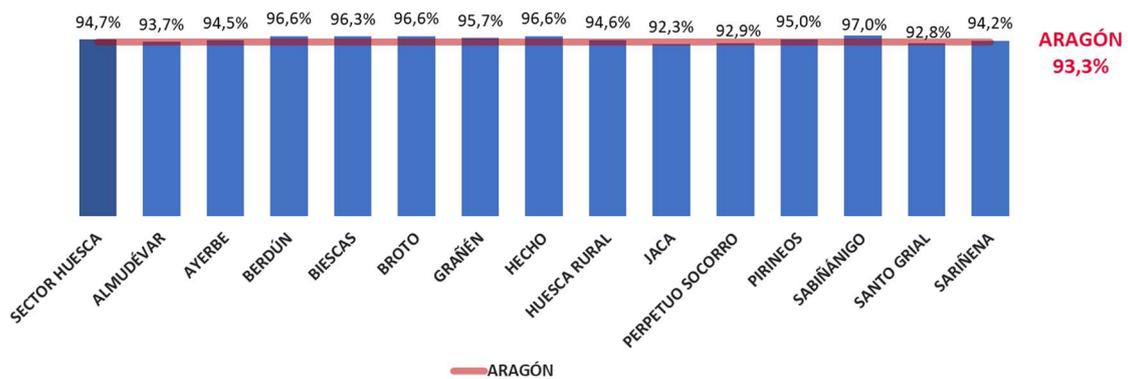
### Interés de los médicos



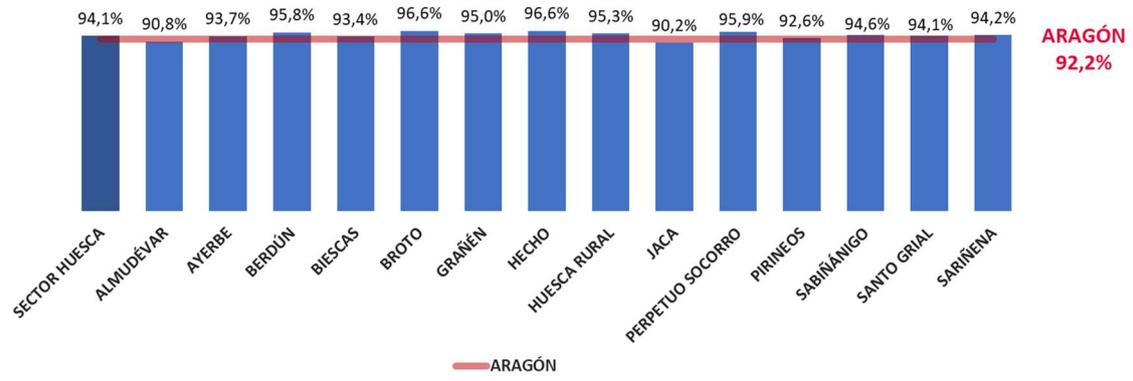
### Interés del personal de admisión



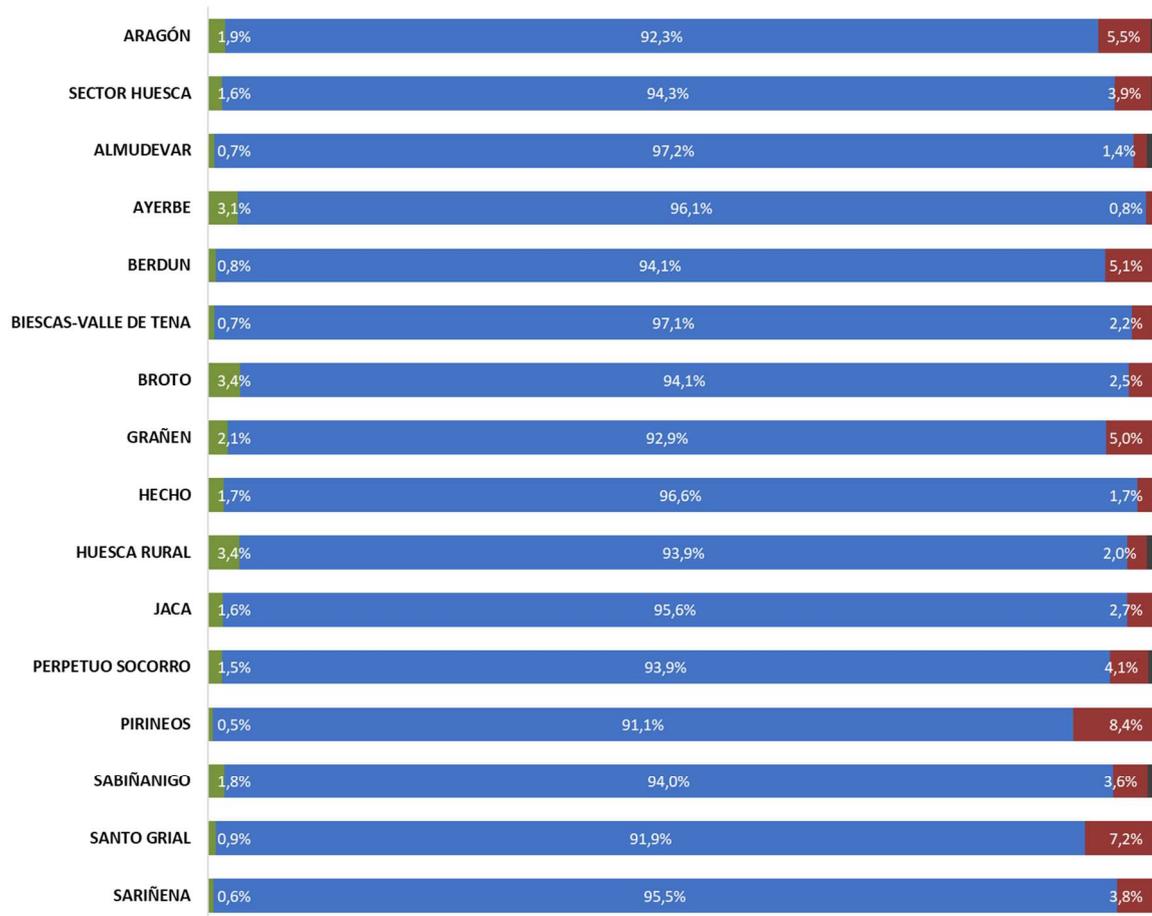
### Cuidados sanitarios recibidos



### Información que le han dado



• **Percepción del tiempo que le han dedicado - Sector Huesca:**



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

### 3.1.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR HUESCA

- Aspectos positivos de los servicios recibidos - Sector Huesca:

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR HUESCA (n=2.175)		ALMUDÉVAR (n=142)		AYERBE (n=127)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	7.372	35,4%	927	42,6%	60	42,3%	76	59,8%
Atención médica	3.348	16,1%	370	17,0%	17	12,0%	15	11,8%
Satisfacción general	2.785	13,4%	313	14,4%	27	19,0%	22	17,3%
Atención de otro personal sanitario	1.387	6,7%	167	7,7%	9	6,3%	8	6,3%
Rapidez (una vez en el centro)	320	1,5%	32	1,5%	1	0,7%	2	1,6%
Cercanía/Ubicación	243	1,2%	25	1,1%	0	0,0%	1	0,8%
Instalaciones / Recursos materiales	208	1,0%	18	0,8%	0	0,0%	1	0,8%
Rapidez para dar cita	139	0,7%	17	0,8%	1	0,7%	1	0,8%
Atención de personal no sanitario	135	0,6%	17	0,8%	1	0,7%	0	0,0%
Citaciones	105	0,5%	9	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Atención urgente	105	0,5%	10	0,5%	1	0,7%	1	0,8%
Limpieza	93	0,4%	7	0,3%	1	0,7%	0	0,0%
Citaciones por Internet	73	0,4%	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	66	0,3%	5	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	38	0,2%	3	0,1%	1	0,7%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	27	0,1%	5	0,2%	1	0,7%	1	0,8%
Saturación / Masificación de pacientes	26	0,1%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Información	24	0,1%	3	0,1%	1	0,7%	0	0,0%
Organización	8	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	8	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	7	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	5	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	3	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	26	0,1%	6	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	6.036	29,0%	454	20,9%	32	22,5%	16	12,6%

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 POSITIVOS	BERDÚN (n=118)		BIESCAS-VALLE DE TENA (n=136)		BROTO (n=118)		GRAÑÉN (n=141)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	66	55,9%	61	44,9%	68	57,6%	49	34,8%
Atención médica	9	7,6%	15	11,0%	14	11,9%	27	19,1%
Satisfacción general	26	22,0%	24	17,6%	17	14,4%	23	16,3%
Atención de otro personal sanitario	5	4,2%	8	5,9%	9	7,6%	18	12,8%
Rapidez (una vez en el centro)	1	0,8%	5	3,7%	2	1,7%	3	2,1%
Cercanía/Ubicación	3	2,5%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%
Instalaciones / Recursos materiales	0	0,0%	1	0,7%	1	0,8%	1	0,7%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%
Atención de personal no sanitario	2	1,7%	0	0,0%	2	1,7%	1	0,7%
Citaciones	1	0,8%	0	0,0%	2	1,7%	2	1,4%
Atención urgente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	1	0,8%	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,8%	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Asistencia a domicilio	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%
Información	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	2	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	10	8,5%	30	22,1%	16	13,6%	34	24,1%

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 POSITIVOS	HECHO (n=119)		HUESCA RURAL (n=148)		JACA (n=183)		PERPETUO SOCORRO (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	61	51,3%	58	39,2%	76	41,5%	82	41,6%
Atención médica	9	7,6%	36	24,3%	29	15,8%	41	20,8%
Satisfacción general	21	17,6%	20	13,5%	27	14,8%	24	12,2%
Atención de otro personal sanitario	6	5,0%	7	4,7%	16	8,7%	14	7,1%
Rapidez (una vez en el centro)	2	1,7%	5	3,4%	1	0,5%	5	2,5%
Cercanía/Ubicación	3	2,5%	1	0,7%	5	2,7%	1	0,5%
Instalaciones / Recursos materiales	0	0,0%	3	2,0%	2	1,1%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	2	1,7%	2	1,4%	3	1,6%	1	0,5%
Atención de personal no sanitario	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Citaciones	0	0,0%	1	0,7%	1	0,5%	0	0,0%
Atención urgente	1	0,8%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	1	0,7%	1	0,5%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	25	21,0%	28	18,9%	35	19,1%	37	18,8%

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 POSITIVOS	PIRINEOS (n=202)		SABIÑÁNIGO (n=166)		SANTO GRIAL (n=222)		SARIÑENA (n=156)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	81	40,1%	43	25,9%	82	36,9%	64	41,0%
Atención médica	45	22,3%	45	27,1%	47	21,2%	21	13,5%
Satisfacción general	25	12,4%	12	7,2%	28	12,6%	17	10,9%
Atención de otro personal sanitario	15	7,4%	17	10,2%	25	11,3%	10	6,4%
Rapidez (una vez en el centro)	3	1,5%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,6%
Cercanía/Ubicación	0	0,0%	0	0,0%	7	3,2%	2	1,3%
Instalaciones / Recursos materiales	5	2,5%	1	0,6%	2	0,9%	1	0,6%
Rapidez para dar cita	2	1,0%	0	0,0%	3	1,4%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	4	2,0%	0	0,0%	4	1,8%	1	0,6%
Citaciones	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6%
Atención urgente	3	1,5%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,6%
Limpieza	1	0,5%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,6%
Citaciones por Internet	0	0,0%	2	1,2%	1	0,5%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	2	1,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,6%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	1	0,6%	2	0,9%	0	0,0%
Ns/Nc	36	17,8%	62	37,3%	45	20,3%	48	30,8%

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 de los servicios recibidos - Sector Huesca:

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR HUESCA (n=2.175)		ALMUDÉVAR (n=142)		AYERBE (n=127)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera en el centro	2.182	10,5%	174	8,0%	8	5,6%	9	7,1%
Instalaciones / Recursos materiales	1.505	7,2%	267	12,3%	6	4,2%	9	7,1%
Atención médica	1.225	5,9%	92	4,2%	8	5,6%	2	1,6%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.084	5,2%	94	4,3%	3	2,1%	1	0,8%
Oferta de profesionales	1.068	5,1%	105	4,8%	12	8,5%	7	5,5%
Frecuencia consulta / Horarios	555	2,7%	85	3,9%	12	8,5%	12	9,4%
Cambios de personal / Rotación	543	2,6%	43	2,0%	3	2,1%	4	3,1%
Atención telefónica	530	2,5%	104	4,8%	1	0,7%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	525	2,5%	51	2,3%	6	4,2%	3	2,4%
Atención de personal no sanitario	521	2,5%	43	2,0%	1	0,7%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	437	2,1%	39	1,8%	1	0,7%	4	3,1%
Atención urgente	339	1,6%	36	1,7%	4	2,8%	0	0,0%
Citaciones	252	1,2%	14	0,6%	0	0,0%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	184	0,9%	17	0,8%	1	0,7%	1	0,8%
Lejanía/Ubicación	161	0,8%	27	1,2%	2	1,4%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	140	0,7%	21	1,0%	1	0,7%	1	0,8%
Atención general	111	0,5%	7	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	77	0,4%	6	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	49	0,2%	5	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Información	36	0,2%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	35	0,2%	2	0,1%	1	0,7%	0	0,0%
Transporte sanitario	34	0,2%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	24	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	13	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	10	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	193	0,9%	18	0,8%	0	0,0%	1	0,8%
Ns/Nc	11.335	54,4%	1.136	52,2%	86	60,6%	83	65,4%

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	BERDÚN (n=118)		BIESCAS-VALLE DE TENA (n=136)		BROTO (n=118)		GRAÑÉN (n=141)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera en el centro	3	2,5%	6	4,4%	1	0,8%	7	5,0%
Instalaciones / Recursos materiales	7	5,9%	6	4,4%	26	22,0%	5	3,5%
Atención médica	6	5,1%	4	2,9%	2	1,7%	1	0,7%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	2	1,7%	2	1,5%	0	0,0%	5	3,5%
Oferta de profesionales	6	5,1%	6	4,4%	6	5,1%	10	7,1%
Frecuencia consulta / Horarios	4	3,4%	11	8,1%	7	5,9%	9	6,4%
Cambios de personal / Rotación	2	1,7%	4	2,9%	0	0,0%	2	1,4%
Atención telefónica	0	0,0%	5	3,7%	0	0,0%	6	4,3%
Saturación / Masificación de pacientes	3	2,5%	3	2,2%	0	0,0%	4	2,8%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	3	2,2%	0	0,0%	9	6,4%
Mayor prestación de servicios	1	0,8%	1	0,7%	12	10,2%	3	2,1%
Atención urgente	1	0,8%	0	0,0%	3	2,5%	3	2,1%
Citaciones	0	0,0%	2	1,5%	0	0,0%	1	0,7%
Atención de otro personal sanitario	0	0,0%	1	0,7%	1	0,8%	1	0,7%
Lejanía/Ubicación	11	9,3%	1	0,7%	4	3,4%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	2	1,7%	1	0,7%
Atención general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Información	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	2	1,7%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%
Ns/Nc	75	63,6%	88	64,7%	73	61,9%	81	57,4%

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	HECHO (n=119)		HUESCA RURAL (n=148)		JACA (n=183)		PERPETUO SOCORRO (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera en el centro	0	0,0%	10	6,8%	17	9,3%	20	10,2%
Instalaciones / Recursos materiales	4	3,4%	11	7,4%	15	8,2%	43	21,8%
Atención médica	1	0,8%	9	6,1%	12	6,6%	6	3,0%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1	0,8%	1	0,7%	2	1,1%	31	15,7%
Oferta de profesionales	3	2,5%	5	3,4%	8	4,4%	6	3,0%
Frecuencia consulta / Horarios	8	6,7%	3	2,0%	2	1,1%	3	1,5%
Cambios de personal / Rotación	0	0,0%	0	0,0%	7	3,8%	5	2,5%
Atención telefónica	0	0,0%	17	11,5%	15	8,2%	18	9,1%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	4	2,7%	4	2,2%	5	2,5%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	1	0,7%	3	1,6%	2	1,0%
Mayor prestación de servicios	4	3,4%	0	0,0%	1	0,5%	2	1,0%
Atención urgente	2	1,7%	1	0,7%	3	1,6%	1	0,5%
Citaciones	0	0,0%	1	0,7%	3	1,6%	1	0,5%
Atención de otro personal sanitario	3	2,5%	1	0,7%	3	1,6%	2	1,0%
Lejanía/Ubicación	3	2,5%	0	0,0%	3	1,6%	1	0,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	1,7%	0	0,0%	3	1,6%	1	0,5%
Atención general	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	2,0%
Organización	1	0,8%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	2	1,7%	1	0,7%	0	0,0%	4	2,0%
Ns/Nc	92	77,3%	93	62,8%	93	50,8%	67	34,0%

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	PIRINEOS (n=202)		SABIÑÁNIGO (n=166)		SANTO GRIAL (n=222)		SARIÑENA (n=156)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera en el centro	34	16,8%	16	9,6%	32	14,4%	11	7,1%
Instalaciones / Recursos materiales	10	5,0%	13	7,8%	99	44,6%	13	8,3%
Atención médica	22	10,9%	6	3,6%	8	3,6%	5	3,2%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	24	11,9%	4	2,4%	9	4,1%	9	5,8%
Oferta de profesionales	7	3,5%	5	3,0%	4	1,8%	20	12,8%
Frecuencia consulta / Horarios	4	2,0%	2	1,2%	3	1,4%	5	3,2%
Cambios de personal / Rotación	2	1,0%	7	4,2%	2	0,9%	5	3,2%
Atención telefónica	9	4,5%	25	15,1%	5	2,3%	3	1,9%
Saturación / Masificación de pacientes	13	6,4%	1	0,6%	3	1,4%	2	1,3%
Atención de personal no sanitario	7	3,5%	9	5,4%	5	2,3%	3	1,9%
Mayor prestación de servicios	1	0,5%	3	1,8%	0	0,0%	6	3,8%
Atención urgente	2	1,0%	3	1,8%	4	1,8%	9	5,8%
Citaciones	4	2,0%	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	1	0,5%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6%
Lejanía/Ubicación	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6%
Derivación a otros centros / Especialidades	1	0,5%	4	2,4%	1	0,5%	4	2,6%
Atención general	3	1,5%	2	1,2%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Información	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	3	1,5%	2	1,2%	0	0,0%	1	0,6%
Ns/Nc	79	39,1%	82	49,4%	62	27,9%	82	52,6%

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.

## **3.2 SECTOR BARBASTRO**

### **3.2.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD**

### **3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD:**

#### **3.2.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

#### **3.2.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

### 3.2.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR BARBASTRO

	ARAGÓN (n=20.823)		SECTOR BARBASTRO (n=2.299)		ABIEGO (n=113)		AÍNSA (n=143)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	7.887	37,9%	907	39,5%	55	48,7%	64	44,8%
Mujer	12.936	62,1%	1.392	60,5%	58	51,3%	79	55,2%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	7.887	50,6	907	51,4	55	54,3	64	50,2
Mujer	12.936	50,3	1.392	51,5	58	63,2	79	48,8
Total	20.823	50,4	2.299	51,4	113	58,9	143	49,4
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	2.406	11,6%	236	10,3%	7	6,2%	15	10,5%
16-25	1.278	6,1%	139	6,0%	4	3,5%	12	8,4%
26-35	1.625	7,8%	193	8,4%	10	8,8%	11	7,7%
36-45	2.538	12,2%	267	11,6%	8	7,1%	16	11,2%
46-55	2.970	14,3%	317	13,8%	17	15,0%	23	16,1%
56-64	3.615	17,4%	417	18,1%	13	11,5%	26	18,2%
65-75	3.468	16,7%	394	17,1%	23	20,4%	22	15,4%
> 75	2.923	14,0%	336	14,6%	31	27,4%	18	12,6%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	703	3,4%	70	3,0%	2	1,8%	7	4,9%
Jubilado / pensionista	7.329	35,2%	852	37,1%	54	47,8%	46	32,2%
En paro	1.044	5,0%	76	3,3%	1	0,9%	6	4,2%
Trabajando	7.652	36,7%	898	39,1%	45	39,8%	61	42,7%
Ama de casa	1.579	7,6%	156	6,8%	3	2,7%	8	5,6%
Menor de 16	2.417	11,6%	238	10,4%	7	6,2%	15	10,5%
Ns/Nc	99	0,5%	9	0,4%	1	0,9%	0	0,0%

	ALBALATE DE CINCA (n=144)		BARBASTRO (n=221)		BENABARRE (n=127)		BERBEGAL (n=121)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	56	38,9%	69	31,2%	62	48,8%	50	41,3%
Mujer	88	61,1%	152	68,8%	65	51,2%	71	58,7%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	56	49,2	69	48,4	62	56,9	50	53,3
Mujer	88	51,2	152	45,0	65	55,5	71	56,8
Total	144	50,4	221	46,1	127	56,2	121	55,4
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	15	10,4%	31	14,0%	9	7,1%	7	5,8%
16-25	12	8,3%	21	9,5%	6	4,7%	7	5,8%
26-35	13	9,0%	17	7,7%	8	6,3%	13	10,7%
36-45	17	11,8%	33	14,9%	13	10,2%	14	11,6%
46-55	14	9,7%	25	11,3%	14	11,0%	11	9,1%
56-64	32	22,2%	44	19,9%	28	22,0%	23	19,0%
65-75	14	9,7%	27	12,2%	27	21,3%	20	16,5%
> 75	27	18,8%	23	10,4%	22	17,3%	26	21,5%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	7	4,9%	8	3,6%	4	3,1%	3	2,5%
Jubilado / pensionista	53	36,8%	68	30,8%	57	44,9%	49	40,5%
En paro	8	5,6%	4	1,8%	2	1,6%	4	3,3%
Trabajando	49	34,0%	96	43,4%	51	40,2%	47	38,8%
Ama de casa	10	6,9%	13	5,9%	4	3,1%	11	9,1%
Menor de 16	15	10,4%	32	14,5%	9	7,1%	7	5,8%
Ns/Nc	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

	BINÉFAR (n=181)		CASTEJÓN DE SOS (n=140)		FRAGA (n=218)		GRAUS (n=149)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	52	28,7%	54	38,6%	83	38,1%	58	38,9%
Mujer	129	71,3%	86	61,4%	135	61,9%	91	61,1%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	52	54,9	54	44,1	83	47,5	58	56,5
Mujer	129	49,1	86	49,5	135	47,2	91	56,7
Total	181	50,8	140	47,4	218	47,3	149	56,6
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	12	6,6%	26	18,6%	30	13,8%	7	4,7%
16-25	17	9,4%	7	5,0%	13	6,0%	6	4,0%
26-35	17	9,4%	9	6,4%	26	11,9%	8	5,4%
36-45	19	10,5%	16	11,4%	33	15,1%	22	14,8%
46-55	34	18,8%	20	14,3%	25	11,5%	22	14,8%
56-64	30	16,6%	26	18,6%	26	11,9%	27	18,1%
65-75	32	17,7%	15	10,7%	47	21,6%	27	18,1%
> 75	20	11,0%	21	15,0%	18	8,3%	30	20,1%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	11	6,1%	2	1,4%	4	1,8%	3	2,0%
Jubilado / pensionista	62	34,3%	43	30,7%	71	32,6%	69	46,3%
En paro	9	5,0%	7	5,0%	7	3,2%	4	2,7%
Trabajando	75	41,4%	54	38,6%	85	39,0%	56	37,6%
Ama de casa	12	6,6%	7	5,0%	19	8,7%	8	5,4%
Menor de 16	12	6,6%	27	19,3%	30	13,8%	7	4,7%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%	2	1,3%

	LAFORTUNADA (n=117)		MEQUINENZA (n=132)		MONZÓN RURAL (n=139)		MONZÓN URBANA (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	54	46,2%	55	41,7%	63	45,3%	67	33,5%
Mujer	63	53,8%	77	58,3%	76	54,7%	133	66,5%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	54	52,1	55	50,4	63	54,2	67	50,1
Mujer	63	49,9	77	52,9	76	57,6	133	47,6
Total	117	50,9	132	51,9	139	56,0	200	48,5
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	18	15,4%	11	8,3%	7	5,0%	30	15,0%
16-25	3	2,6%	10	7,6%	2	1,4%	8	4,0%
26-35	12	10,3%	14	10,6%	13	9,4%	15	7,5%
36-45	14	12,0%	3	2,3%	18	12,9%	22	11,0%
46-55	11	9,4%	27	20,5%	17	12,2%	35	17,5%
56-64	20	17,1%	24	18,2%	35	25,2%	40	20,0%
65-75	19	16,2%	26	19,7%	23	16,5%	33	16,5%
> 75	20	17,1%	17	12,9%	24	17,3%	17	8,5%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	1	0,9%	5	3,8%	3	2,2%	4	2,0%
Jubilado / pensionista	46	39,3%	51	38,6%	58	41,7%	62	31,0%
En paro	6	5,1%	2	1,5%	5	3,6%	6	3,0%
Trabajando	43	36,8%	47	35,6%	50	36,0%	83	41,5%
Ama de casa	2	1,7%	16	12,1%	15	10,8%	15	7,5%
Menor de 16	18	15,4%	11	8,3%	7	5,0%	30	15,0%
Ns/Nc	1	0,9%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%

		<b>TAMARITE DE LITERA</b> (n=154)	
<b>SEXO</b>	fr	%	
<b>Hombre</b>	65	<b>42,2%</b>	
<b>Mujer</b>	89	<b>57,8%</b>	
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	
<b>Hombre</b>	65	<b>50,4</b>	
<b>Mujer</b>	89	<b>57,2</b>	
<b>Total</b>	154	<b>54,3</b>	
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	
<b>&lt; 16</b>	11	<b>7,1%</b>	
<b>16-25</b>	11	<b>7,1%</b>	
<b>26-35</b>	7	<b>4,5%</b>	
<b>36-45</b>	19	<b>12,3%</b>	
<b>46-55</b>	22	<b>14,3%</b>	
<b>56-64</b>	23	<b>14,9%</b>	
<b>65-75</b>	39	<b>25,3%</b>	
<b>&gt; 75</b>	22	<b>14,3%</b>	
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	
<b>Estudiante</b>	6	<b>3,9%</b>	
<b>Jubilado / pensionista</b>	63	<b>40,9%</b>	
<b>En paro</b>	5	<b>3,2%</b>	
<b>Trabajando</b>	56	<b>36,4%</b>	
<b>Ama de casa</b>	13	<b>8,4%</b>	
<b>Menor de 16</b>	11	<b>7,1%</b>	
<b>Ns/Nc</b>	0	<b>0,0%</b>	

**3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR BARBASTRO****3.2.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR BARBASTRO**

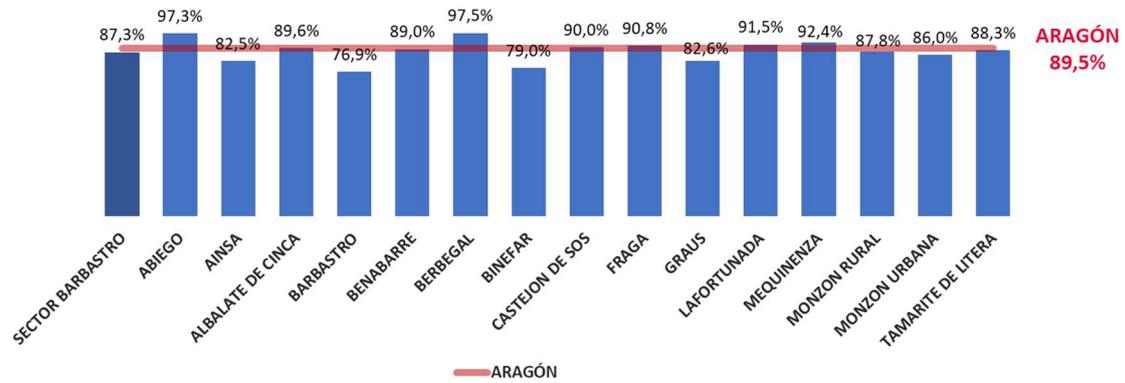
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR BARBASTRO (n=2.299)		ABIEGO (n=113)		AÍNSA (n=143)		ALBALATE DE CINCA (n=144)		BARBASTRO (n=221)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	18.640	89,5%	2.007	87,3%	110	97,3%	118	82,5%	129	89,6%	170	76,9%
Facilidad para conseguir cita	17.255	82,9%	1.837	79,9%	107	94,7%	124	86,7%	118	81,9%	142	64,3%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	15.739	75,6%	1.683	73,2%	103	91,2%	109	76,2%	105	72,9%	122	55,2%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	14.481	69,5%	1.688	73,4%	102	90,3%	99	69,2%	123	85,4%	130	58,8%
Solución dada al problema	18.458	88,6%	2.026	88,1%	112	99,1%	125	87,4%	128	88,9%	182	82,4%
Confianza que el personal le transmite	19.351	92,9%	2.108	91,7%	113	100,0%	128	89,5%	132	91,7%	194	87,8%
Amabilidad del personal	19.568	94,0%	2.157	93,8%	113	100,0%	134	93,7%	134	93,1%	195	88,2%
Preparación del personal para realizar su trabajo	19.475	93,5%	2.142	93,2%	112	99,1%	132	92,3%	134	93,1%	194	87,8%
Interés del personal de enfermería	18.774	90,2%	2.133	92,8%	111	98,2%	130	90,9%	135	93,8%	198	89,6%
Interés de los médicos	19.346	92,9%	2.127	92,5%	111	98,2%	123	86,0%	131	91,0%	198	89,6%
Interés del personal de admisión	17.009	81,7%	1.840	80,0%	92	81,4%	122	85,3%	103	71,5%	163	73,8%
Cuidados sanitarios recibidos	19.438	93,3%	2.118	92,1%	112	99,1%	131	91,6%	132	91,7%	195	88,2%
Información que le han dado	19.189	92,2%	2.106	91,6%	112	99,1%	123	86,0%	131	91,0%	189	85,5%

Opinión de los usuarios	BENABARRE (n=127)		BERBEGAL (n=121)		BINÉFAR (n=181)		CASTEJÓN DE SOS (n=140)		FRAGA (n=218)		GRAUS (n=149)	
	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	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	113	89,0%	118	97,5%	143	79,0%	126	90,0%	198	90,8%	123	82,6%
Facilidad para conseguir cita	116	91,3%	118	97,5%	122	67,4%	136	97,1%	130	59,6%	134	89,9%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	119	93,7%	117	96,7%	101	55,8%	128	91,4%	105	48,2%	131	87,9%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	108	85,0%	111	91,7%	118	65,2%	117	83,6%	127	58,3%	117	78,5%
Solución dada al problema	111	87,4%	114	94,2%	159	87,8%	128	91,4%	164	75,2%	136	91,3%
Confianza que el personal le transmite	118	92,9%	121	100,0%	164	90,6%	135	96,4%	178	81,7%	138	92,6%
Amabilidad del personal	121	95,3%	121	100,0%	171	94,5%	137	97,9%	192	88,1%	141	94,6%
Preparación del personal para realizar su trabajo	120	94,5%	118	97,5%	166	91,7%	137	97,9%	183	83,9%	141	94,6%
Interés del personal de enfermería	119	93,7%	121	100,0%	161	89,0%	130	92,9%	200	91,7%	136	91,3%
Interés de los médicos	117	92,1%	118	97,5%	168	92,8%	134	95,7%	190	87,2%	142	95,3%
Interés del personal de admisión	118	92,9%	111	91,7%	149	82,3%	134	95,7%	157	72,0%	120	80,5%
Cuidados sanitarios recibidos	121	95,3%	119	98,3%	164	90,6%	136	97,1%	180	82,6%	141	94,6%
Información que le han dado	122	96,1%	117	96,7%	165	91,2%	136	97,1%	186	85,3%	137	91,9%

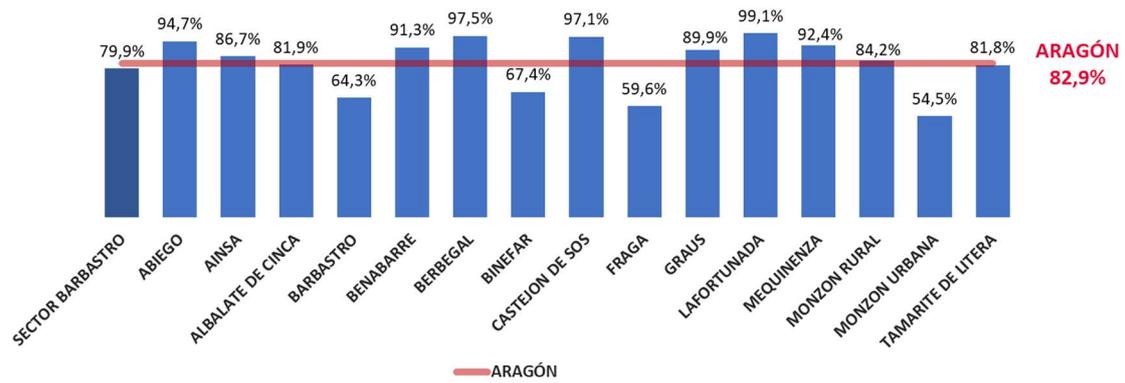
Opinión de los usuarios	LAFORTUNADA (n=117)		MEQUINENZA (n=132)		MONZÓN RURAL (n=139)		MONZÓN URBANA (n=200)		TAMARITE DE LITERA (n=154)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	107	91,5%	122	92,4%	122	87,8%	172	86,0%	136	88,3%
Facilidad para conseguir cita	116	99,1%	122	92,4%	117	84,2%	109	54,5%	126	81,8%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	108	92,3%	116	87,9%	114	82,0%	91	45,5%	114	74,0%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	109	93,2%	107	81,1%	115	82,7%	105	52,5%	100	64,9%
Solución dada al problema	116	99,1%	120	90,9%	130	93,5%	165	82,5%	136	88,3%
Confianza que el personal le transmite	116	99,1%	128	97,0%	132	95,0%	173	86,5%	138	89,6%
Amabilidad del personal	116	99,1%	130	98,5%	131	94,2%	183	91,5%	138	89,6%
Preparación del personal para realizar su trabajo	116	99,1%	131	99,2%	129	92,8%	185	92,5%	144	93,5%
Interés del personal de enfermería	114	97,4%	127	96,2%	126	90,6%	179	89,5%	146	94,8%
Interés de los médicos	117	100,0%	128	97,0%	134	96,4%	178	89,0%	138	89,6%
Interés del personal de admisión	108	92,3%	123	93,2%	78	56,1%	158	79,0%	104	67,5%
Cuidados sanitarios recibidos	117	100,0%	126	95,5%	131	94,2%	174	87,0%	139	90,3%
Información que le han dado	116	99,1%	126	95,5%	131	94,2%	175	87,5%	140	90,9%

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos por Zonas de Salud - Sector Barbastro:

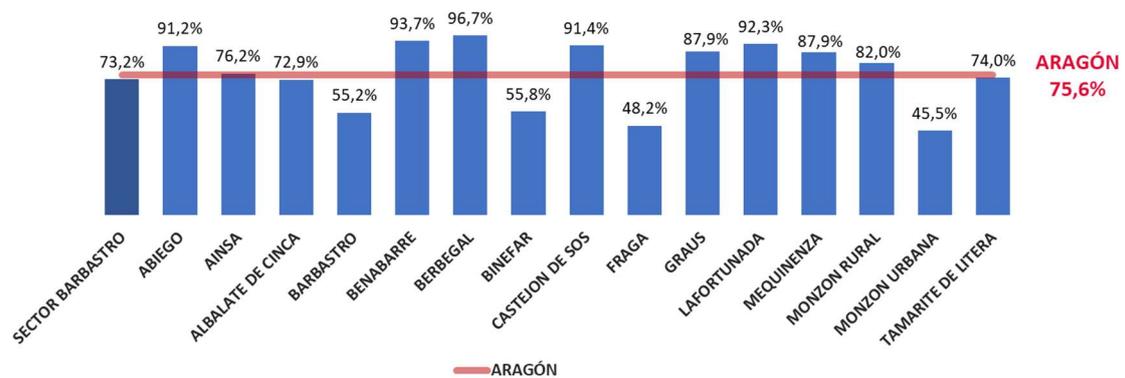
### Estado del centro de Atención Primaria



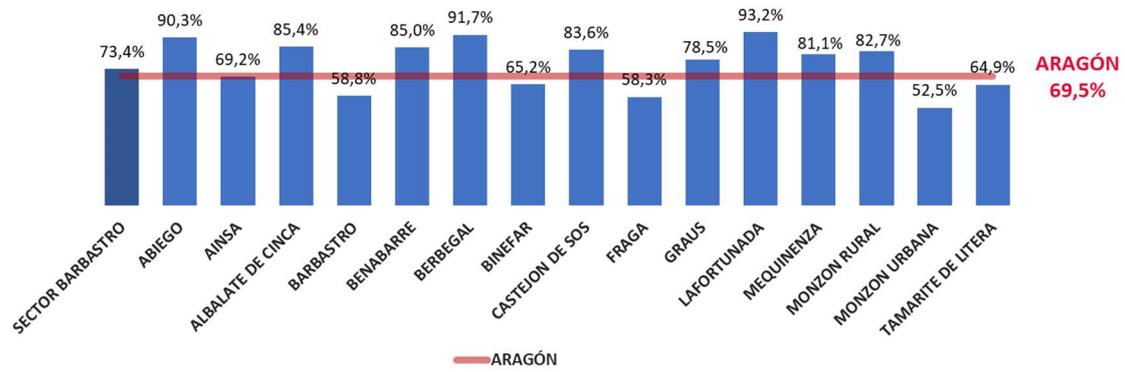
### Facilidad para conseguir cita



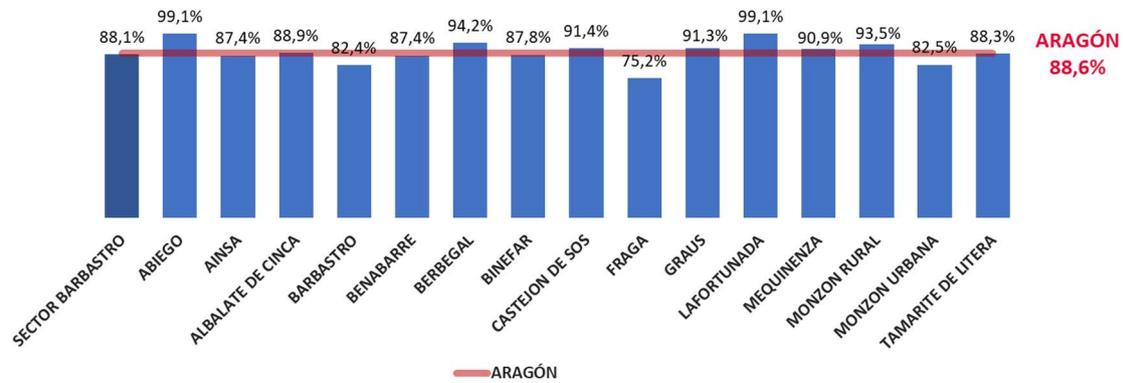
### Posibilidad de escoger día y hora para su consulta



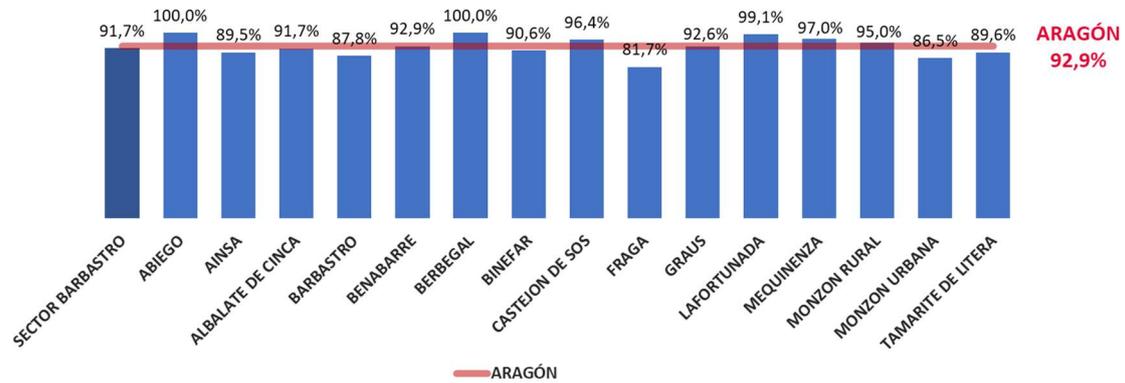
### Tiempo de espera hasta entrar en consulta



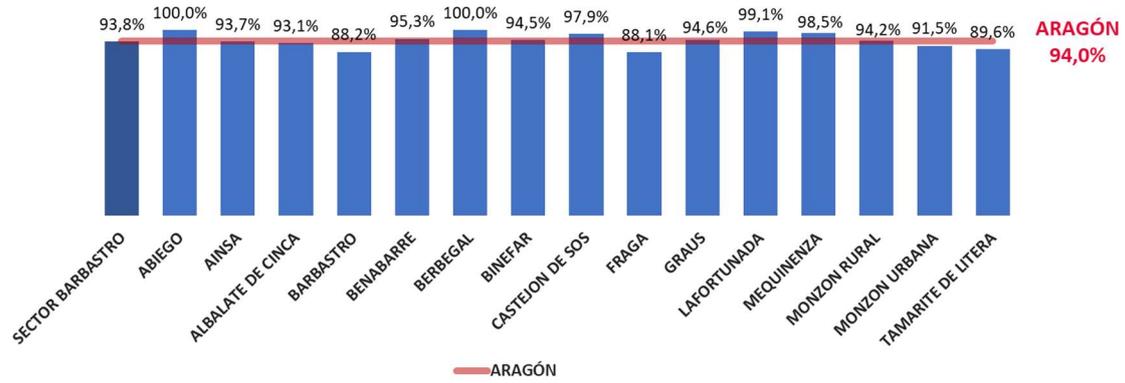
### Solución dada al problema



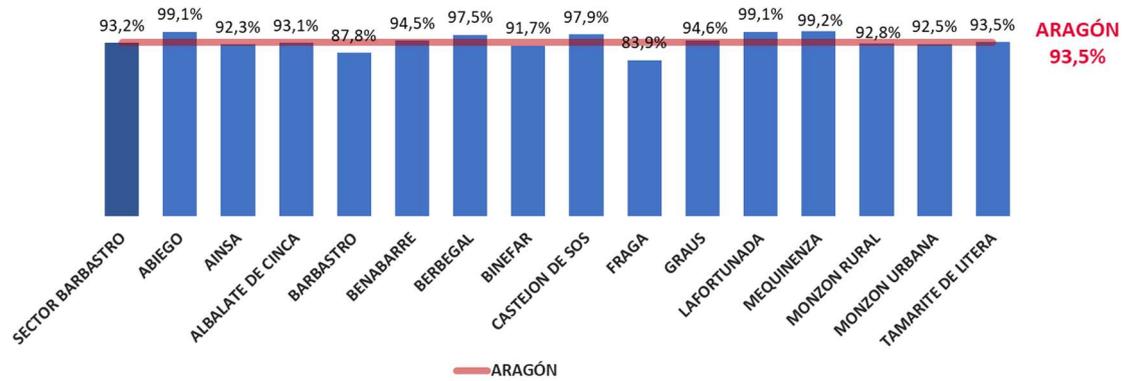
### Confianza que el personal le transmite



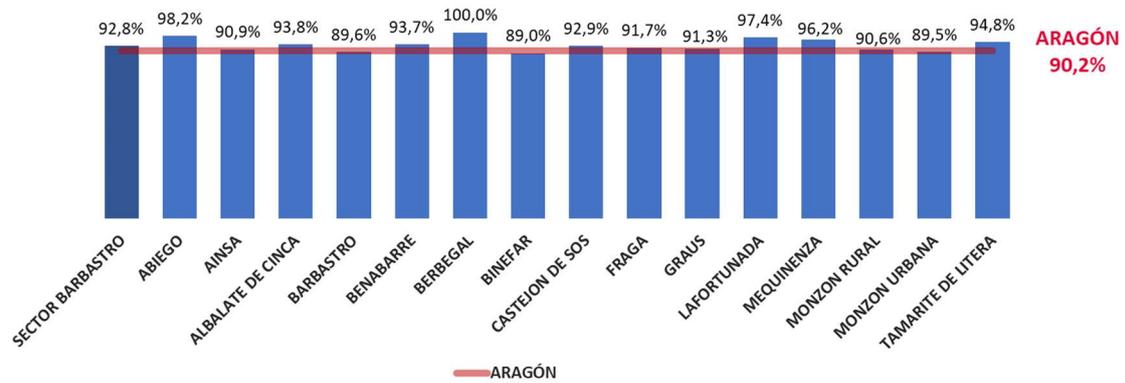
### Amabilidad del personal



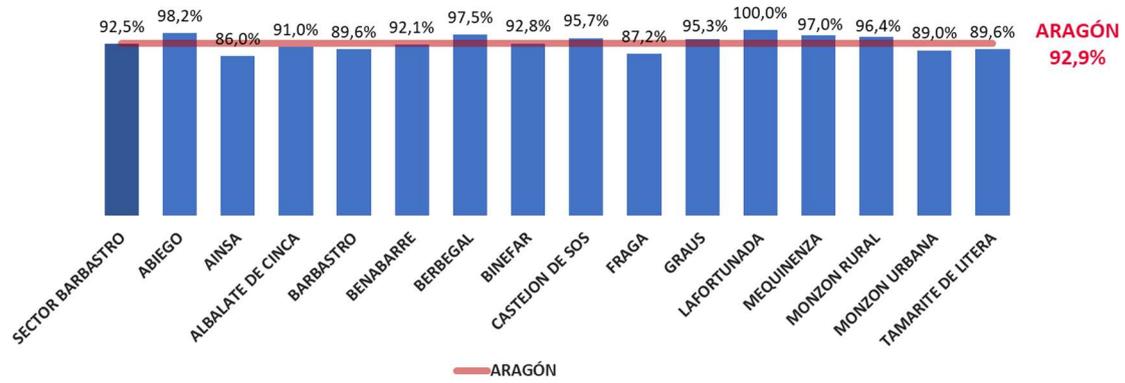
### Preparación del personal para realizar su trabajo



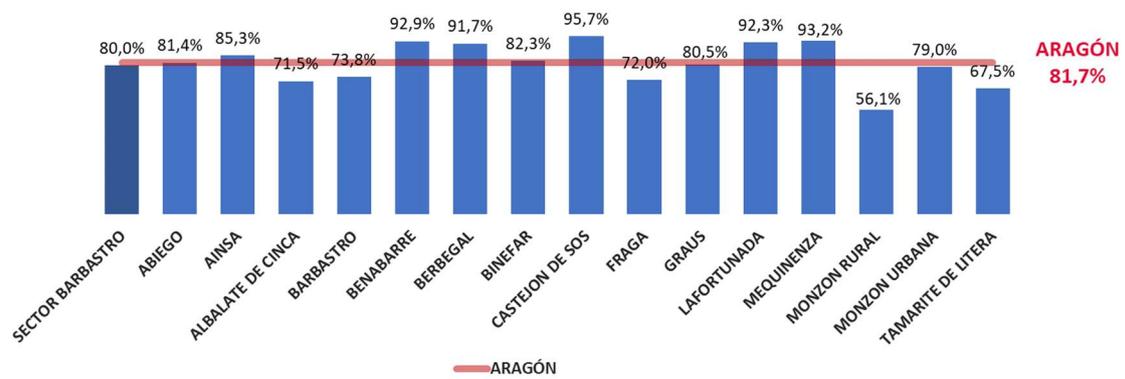
### Interés del personal de enfermería



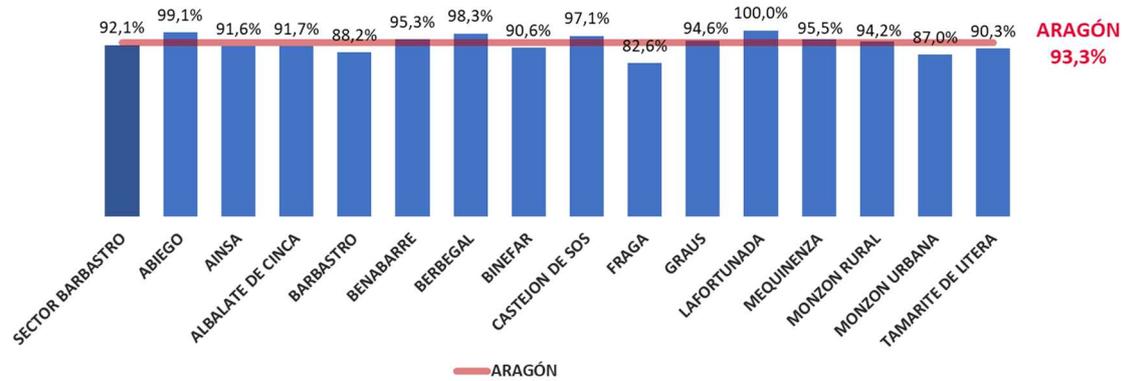
### Interés de los médicos



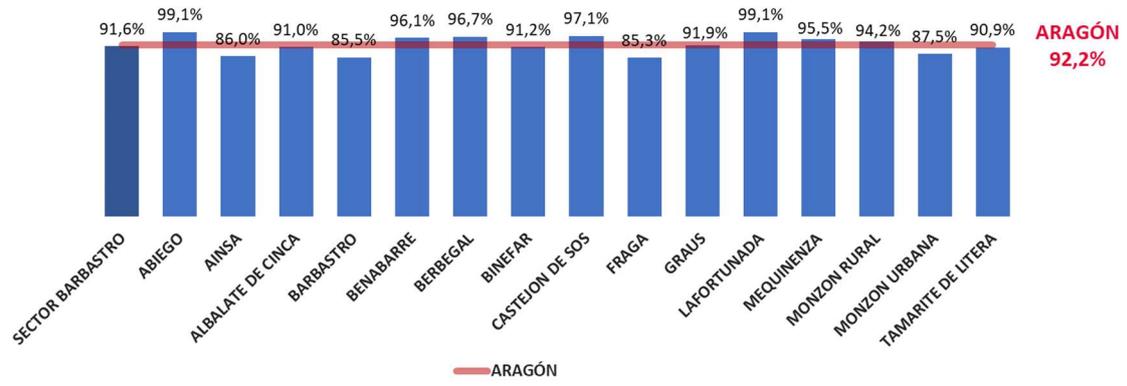
### Interés del personal de admisión



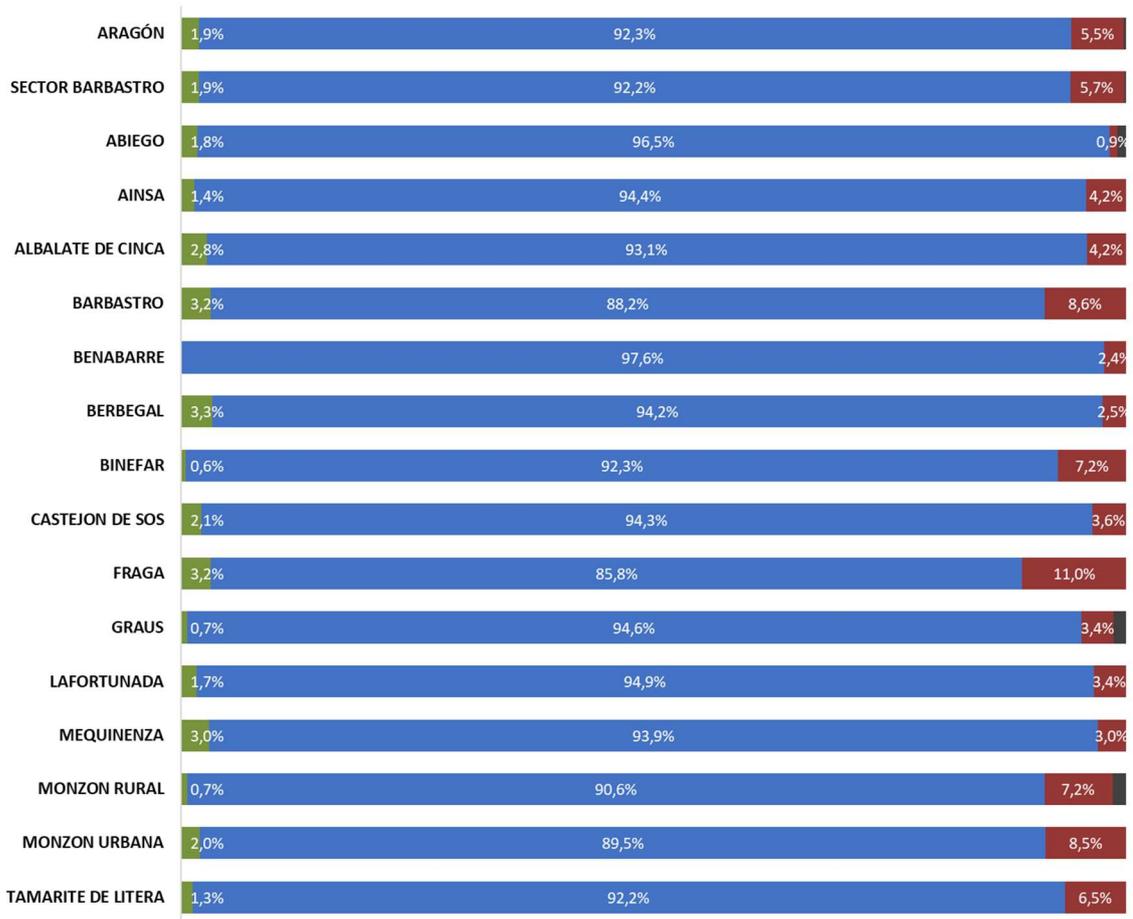
### Cuidados sanitarios recibidos



### Información que le han dado



• **Percepción del tiempo que le han dedicado - Sector Barbastro:**



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

### 3.2.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR BARBASTRO

- Aspectos positivos de los servicios recibidos - Sector Barbastro:

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR BARBASTRO (n=2.299)		ABIEGO (n=113)		AÍNSA (n=143)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	7.372	35,4%	981	42,7%	61	54,0%	71	49,7%
Atención médica	3.348	16,1%	296	12,9%	14	12,4%	13	9,1%
Satisfacción general	2.785	13,4%	300	13,0%	18	15,9%	7	4,9%
Atención de otro personal sanitario	1.387	6,7%	159	6,9%	0	0,0%	8	5,6%
Rapidez (una vez en el centro)	320	1,5%	40	1,7%	9	8,0%	1	0,7%
Cercanía/Ubicación	243	1,2%	31	1,3%	1	0,9%	1	0,7%
Instalaciones / Recursos materiales	208	1,0%	5	0,2%	0	0,0%	1	0,7%
Rapidez para dar cita	139	0,7%	17	0,7%	1	0,9%	3	2,1%
Atención de personal no sanitario	135	0,6%	18	0,8%	0	0,0%	7	4,9%
Citaciones	105	0,5%	11	0,5%	1	0,9%	2	1,4%
Atención urgente	105	0,5%	14	0,6%	2	1,8%	0	0,0%
Limpieza	93	0,4%	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	73	0,4%	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	66	0,3%	4	0,2%	1	0,9%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	38	0,2%	8	0,3%	1	0,9%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	27	0,1%	6	0,3%	1	0,9%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	26	0,1%	4	0,2%	1	0,9%	0	0,0%
Información	24	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	8	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	8	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	7	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	5	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	3	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	26	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	6.036	29,0%	585	25,4%	15	13,3%	39	27,3%

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 POSITIVOS	ALBALATE DE CINCA (n=144)		BARBASTRO (n=221)		BENABARRE (n=127)		BERBEGAL (n=121)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	70	48,6%	85	38,5%	67	52,8%	65	53,7%
Atención médica	11	7,6%	30	13,6%	9	7,1%	10	8,3%
Satisfacción general	13	9,0%	37	16,7%	26	20,5%	30	24,8%
Atención de otro personal sanitario	11	7,6%	14	6,3%	8	6,3%	5	4,1%
Rapidez (una vez en el centro)	2	1,4%	4	1,8%	2	1,6%	4	3,3%
Cercanía/Ubicación	7	4,9%	11	5,0%	1	0,8%	2	1,7%
Instalaciones / Recursos materiales	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	1	0,7%	2	0,9%	0	0,0%	1	0,8%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones	1	0,7%	0	0,0%	2	1,6%	0	0,0%
Atención urgente	0	0,0%	1	0,5%	1	0,8%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	39	27,1%	47	21,3%	24	18,9%	18	14,9%

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 POSITIVOS	BINÉFAR (n=181)		CASTEJÓN DE SOS (n=140)		FRAGA (n=218)		GRAUS (n=149)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	52	28,7%	69	49,3%	66	30,3%	67	45,0%
Atención médica	35	19,3%	9	6,4%	30	13,8%	16	10,7%
Satisfacción general	26	14,4%	22	15,7%	20	9,2%	21	14,1%
Atención de otro personal sanitario	16	8,8%	5	3,6%	17	7,8%	4	2,7%
Rapidez (una vez en el centro)	0	0,0%	4	2,9%	0	0,0%	1	0,7%
Cercanía/Ubicación	4	2,2%	0	0,0%	2	0,9%	1	0,7%
Instalaciones / Recursos materiales	1	0,6%	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	1	0,6%	2	1,4%	1	0,5%	2	1,3%
Atención de personal no sanitario	3	1,7%	3	2,1%	0	0,0%	1	0,7%
Citaciones	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	3	2,0%
Atención urgente	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	1	0,6%	1	0,7%	1	0,5%	1	0,7%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	1	0,7%	1	0,5%	1	0,7%
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	57	31,5%	32	22,9%	85	39,0%	36	24,2%

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 POSITIVOS	LAFORTUNADA (n=117)		MEQUINENZA (n=132)		MONZÓN RURAL (n=139)		MONZÓN URBANA (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	57	48,7%	54	40,9%	59	42,4%	68	34,0%
Atención médica	12	10,3%	22	16,7%	30	21,6%	40	20,0%
Satisfacción general	22	18,8%	19	14,4%	10	7,2%	18	9,0%
Atención de otro personal sanitario	4	3,4%	10	7,6%	15	10,8%	25	12,5%
Rapidez (una vez en el centro)	3	2,6%	1	0,8%	4	2,9%	1	0,5%
Cercanía/Ubicación	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Instalaciones / Recursos materiales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	1	0,8%	1	0,7%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,5%
Citaciones	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Atención urgente	1	0,9%	4	3,0%	0	0,0%	3	1,5%
Limpieza	1	0,9%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	2	1,4%	1	0,5%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,9%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	1	0,9%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	21	17,9%	32	24,2%	36	25,9%	64	32,0%

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 POSITIVOS	TAMARITE DE LITERA (n=154)	
	fr	%
Atención general	70	45,5%
Atención médica	15	9,7%
Satisfacción general	11	7,1%
Atención de otro personal sanitario	17	11,0%
Rapidez (una vez en el centro)	4	2,6%
Cercanía/Ubicación	1	0,6%
Instalaciones / Recursos materiales	0	0,0%
Rapidez para dar cita	1	0,6%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%
Citaciones	0	0,0%
Atención urgente	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%
Citaciones por Internet	1	0,6%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,6%
Mayor prestación de servicios	1	0,6%
Asistencia a domicilio	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%
Información	0	0,0%
Organización	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%
Otros	0	0,0%
Ns/Nc	40	26,0%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>104,9%</b>

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 de los servicios recibidos - Sector Barbastro:

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR BARBASTRO (n=2.299)		ABIEGO (n=113)		AÍNSA (n=143)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera en el centro)	2.182	10,5%	149	6,5%	4	3,5%	4	2,8%
Instalaciones / Recursos materiales	1.505	7,2%	227	9,9%	8	7,1%	15	10,5%
Atención médica	1.225	5,9%	99	4,3%	2	1,8%	8	5,6%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.084	5,2%	144	6,3%	2	1,8%	4	2,8%
Oferta de profesionales	1.068	5,1%	194	8,4%	2	1,8%	42	29,4%
Frecuencia consulta / Horarios	555	2,7%	66	2,9%	3	2,7%	6	4,2%
Cambios de personal / Rotación	543	2,6%	75	3,3%	1	0,9%	9	6,3%
Atención telefónica	530	2,5%	70	3,0%	0	0,0%	2	1,4%
Saturación / Masificación de pacientes	525	2,5%	51	2,2%	4	3,5%	4	2,8%
Atención de personal no sanitario	521	2,5%	43	1,9%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	437	2,1%	72	3,1%	2	1,8%	11	7,7%
Atención urgente	339	1,6%	43	1,9%	0	0,0%	2	1,4%
Citaciones	252	1,2%	29	1,3%	0	0,0%	1	0,7%
Atención de otro personal sanitario	184	0,9%	19	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Lejanía/Ubicación	161	0,8%	21	0,9%	1	0,9%	2	1,4%
Derivación a otros centros / Especialidades	140	0,7%	15	0,7%	2	1,8%	1	0,7%
Atención general	111	0,5%	7	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	77	0,4%	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	49	0,2%	8	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Información	36	0,2%	7	0,3%	1	0,9%	1	0,7%
Asistencia a domicilio	35	0,2%	6	0,3%	1	0,9%	1	0,7%
Transporte sanitario	34	0,2%	8	0,3%	0	0,0%	1	0,7%
Satisfacción general	24	0,1%	3	0,1%	0	0,0%	1	0,7%
Citaciones por Internet	13	0,1%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	10	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	193	0,9%	20	0,9%	1	0,9%	0	0,0%
Ns/Nc	11.335	54,4%	1.244	54,1%	87	77,0%	61	42,7%

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	ALBALATE DE CINCA (n=144)		BARBASTRO (n=221)		BENABARRE (n=127)		BERBEGAL (n=121)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera en el centro)	7	4,9%	22	10,0%	4	3,1%	2	1,7%
Instalaciones / Recursos materiales	5	3,5%	46	20,8%	11	8,7%	4	3,3%
Atención médica	6	4,2%	13	5,9%	4	3,1%	3	2,5%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	13	9,0%	20	9,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	21	14,6%	10	4,5%	3	2,4%	2	1,7%
Frecuencia consulta / Horarios	7	4,9%	3	1,4%	5	3,9%	3	2,5%
Cambios de personal / Rotación	8	5,6%	4	1,8%	1	0,8%	1	0,8%
Atención telefónica	2	1,4%	13	5,9%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	3	2,1%	13	5,9%	1	0,8%	1	0,8%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	12	5,4%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	2	1,4%	0	0,0%	1	0,8%	2	1,7%
Atención urgente	4	2,8%	3	1,4%	0	0,0%	1	0,8%
Citaciones	1	0,7%	8	3,6%	0	0,0%	1	0,8%
Atención de otro personal sanitario	1	0,7%	1	0,5%	0	0,0%	2	1,7%
Lejanía/Ubicación	3	2,1%	0	0,0%	1	0,8%	1	0,8%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	1,4%	3	1,4%	0	0,0%	1	0,8%
Atención general	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Información	1	0,7%	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	2	1,6%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	3	2,1%	0	0,0%	1	0,8%	1	0,8%
Ns/Nc	80	55,6%	80	36,2%	97	76,4%	102	84,3%

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	BINÉFAR (n=181)		CASTEJÓN DE SOS (n=140)		FRAGA (n=218)		GRAUS (n=149)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera en el centro)	22	12,2%	6	4,3%	19	8,7%	8	5,4%
Instalaciones / Recursos materiales	21	11,6%	21	15,0%	21	9,6%	15	10,1%
Atención médica	12	6,6%	3	2,1%	16	7,3%	6	4,0%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	22	12,2%	2	1,4%	23	10,6%	1	0,7%
Oferta de profesionales	10	5,5%	13	9,3%	25	11,5%	6	4,0%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,6%	7	5,0%	4	1,8%	2	1,3%
Cambios de personal / Rotación	3	1,7%	1	0,7%	6	2,8%	4	2,7%
Atención telefónica	8	4,4%	0	0,0%	14	6,4%	1	0,7%
Saturación / Masificación de pacientes	5	2,8%	2	1,4%	5	2,3%	1	0,7%
Atención de personal no sanitario	3	1,7%	0	0,0%	5	2,3%	4	2,7%
Mayor prestación de servicios	3	1,7%	11	7,9%	15	6,9%	6	4,0%
Atención urgente	9	5,0%	3	2,1%	3	1,4%	4	2,7%
Citaciones	3	1,7%	1	0,7%	2	0,9%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	3	1,7%	0	0,0%	4	1,8%	0	0,0%
Lejanía/Ubicación	1	0,6%	3	2,1%	2	0,9%	1	0,7%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	1,1%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Atención general	0	0,0%	0	0,0%	3	1,4%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,3%
Organización	0	0,0%	1	0,7%	2	0,9%	2	1,3%
Información	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	1	0,7%	1	0,5%	1	0,7%
Satisfacción general	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	2	1,1%	1	0,7%	3	1,4%	1	0,7%
Ns/Nc	79	43,6%	83	59,3%	96	44,0%	97	65,1%

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	LAFORTUNADA (n=117)		MEQUINENZA (n=132)		MONZÓN RURAL (n=139)		MONZÓN URBANA (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera en el centro)	2	1,7%	6	4,5%	4	2,9%	31	15,5%
Instalaciones / Recursos materiales	15	12,8%	6	4,5%	19	13,7%	7	3,5%
Atención médica	4	3,4%	7	5,3%	4	2,9%	6	3,0%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1	0,9%	3	2,3%	2	1,4%	44	22,0%
Oferta de profesionales	10	8,5%	16	12,1%	4	2,9%	14	7,0%
Frecuencia consulta / Horarios	13	11,1%	7	5,3%	2	1,4%	1	0,5%
Cambios de personal / Rotación	1	0,9%	3	2,3%	1	0,7%	10	5,0%
Atención telefónica	0	0,0%	3	2,3%	3	2,2%	20	10,0%
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,9%	2	1,5%	2	1,4%	5	2,5%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	2	1,5%	1	0,7%	6	3,0%
Mayor prestación de servicios	7	6,0%	1	0,8%	4	2,9%	0	0,0%
Atención urgente	2	1,7%	1	0,8%	1	0,7%	3	1,5%
Citaciones	0	0,0%	2	1,5%	1	0,7%	7	3,5%
Atención de otro personal sanitario	0	0,0%	0	0,0%	6	4,3%	0	0,0%
Lejanía/Ubicación	0	0,0%	1	0,8%	3	2,2%	1	0,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,5%
Atención general	1	0,9%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,5%
Organización	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,5%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	1	0,9%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	2	1,5%	0	0,0%	4	2,0%
Ns/Nc	72	61,5%	77	58,3%	93	66,9%	66	33,0%

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	TAMARITE DE LITERA (n=154)	
	fr	%
Tiempo de espera en el centro)	8	5,2%
Instalaciones / Recursos materiales	13	8,4%
Atención médica	5	3,2%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	7	4,5%
Oferta de profesionales	16	10,4%
Frecuencia consulta / Horarios	2	1,3%
Cambios de personal / Rotación	22	14,3%
Atención telefónica	4	2,6%
Saturación / Masificación de pacientes	2	1,3%
Atención de personal no sanitario	10	6,5%
Mayor prestación de servicios	7	4,5%
Atención urgente	7	4,5%
Citaciones	2	1,3%
Atención de otro personal sanitario	2	1,3%
Lejanía/Ubicación	1	0,6%
Derivación a otros centros / Especialidades	1	0,6%
Atención general	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%
Organización	0	0,0%
Información	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%
Transporte sanitario	1	0,6%
Satisfacción general	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%
Otros	1	0,6%
Ns/Nc	74	48,1%

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.

### **3.3 SECTOR TERUEL**

#### **3.3.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD**

#### **3.3.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD:**

##### **3.3.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

##### **3.3.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

## 3.3.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR TERUEL

SEXO	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR TERUEL (n=2.212)		ALBARRACÍN (n=133)		ALFAMBRA (n=123)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	7.887	37,9%	959	43,4%	59	44,4%	58	47,2%
Mujer	12.936	62,1%	1.253	56,6%	74	55,6%	65	52,8%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	7.887	50,6	959	53,6	59	45,1	58	64,0
Mujer	12.936	50,3	1.253	52,1	74	52,8	65	60,2
Total	20.823	50,4	2.212	52,8	133	49,4	123	62,0
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	2.406	11,6%	231	10,4%	19	14,3%	5	4,1%
16-25	1.278	6,1%	129	5,8%	6	4,5%	3	2,4%
26-35	1.625	7,8%	172	7,8%	13	9,8%	11	8,9%
36-45	2.538	12,2%	231	10,4%	16	12,0%	7	5,7%
46-55	2.970	14,3%	297	13,4%	19	14,3%	10	8,1%
56-64	3.615	17,4%	365	16,5%	21	15,8%	24	19,5%
65-75	3.468	16,7%	351	15,9%	18	13,5%	22	17,9%
> 75	2.923	14,0%	436	19,7%	21	15,8%	41	33,3%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	703	3,4%	76	3,4%	2	1,5%	2	1,6%
Jubilado / pensionista	7.329	35,2%	883	39,9%	53	39,8%	65	52,8%
En paro	1.044	5,0%	88	4,0%	7	5,3%	2	1,6%
Trabajando	7.652	36,7%	744	33,6%	44	33,1%	39	31,7%
Ama de casa	1.579	7,6%	179	8,1%	8	6,0%	10	8,1%
Menor de 16	2.417	11,6%	232	10,5%	19	14,3%	5	4,1%
Ns/Nc	99	0,5%	10	0,5%	0	0,0%	0	0,0%

SEXO	ALIAGA (n=114)		BÁGUENA (n=111)		CALAMOCHA (n=148)		CEDRILLAS (n=118)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	49	43,0%	52	46,8%	66	44,6%	51	43,2%
Mujer	65	57,0%	59	53,2%	82	55,4%	67	56,8%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	49	57,4	52	68,2	66	52,4	51	50,8
Mujer	65	57,7	59	57,9	82	52,0	67	49,5
Total	114	57,6	111	62,7	148	52,2	118	50,1
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	10	8,8%	8	7,2%	14	9,5%	18	15,3%
16-25	7	6,1%	0	0,0%	8	5,4%	6	5,1%
26-35	7	6,1%	5	4,5%	16	10,8%	11	9,3%
36-45	8	7,0%	10	9,0%	18	12,2%	11	9,3%
46-55	13	11,4%	11	9,9%	23	15,5%	17	14,4%
56-64	11	9,6%	14	12,6%	13	8,8%	18	15,3%
65-75	25	21,9%	24	21,6%	29	19,6%	15	12,7%
> 75	33	28,9%	39	35,1%	27	18,2%	22	18,6%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	4	3,5%	0	0,0%	5	3,4%	3	2,5%
Jubilado / pensionista	54	47,4%	66	59,5%	59	39,9%	42	35,6%
En paro	1	0,9%	4	3,6%	3	2,0%	1	0,8%
Trabajando	30	26,3%	28	25,2%	46	31,1%	45	38,1%
Ama de casa	15	13,2%	5	4,5%	19	12,8%	6	5,1%
Menor de 16	10	8,8%	8	7,2%	14	9,5%	18	15,3%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	2	1,4%	3	2,5%

	CELLA (n=137)		MONREAL DEL CAMPO (n=142)		MORA DE RUBIELOS (n=135)		MOSQUERUELA (n=114)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	71	51,8%	61	43,0%	60	44,4%	49	43,0%
Mujer	66	48,2%	81	57,0%	75	55,6%	65	57,0%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	71	50,4	61	56,7	60	51,7	49	52,2
Mujer	66	51,1	81	49,1	75	46,8	65	53,7
Total	137	50,7	142	52,4	135	49,0	114	53,1
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	17	12,4%	14	9,9%	15	11,1%	16	14,0%
16-25	7	5,1%	10	7,0%	17	12,6%	7	6,1%
26-35	13	9,5%	11	7,7%	9	6,7%	6	5,3%
36-45	11	8,0%	9	6,3%	10	7,4%	8	7,0%
46-55	16	11,7%	21	14,8%	19	14,1%	20	17,5%
56-64	29	21,2%	33	23,2%	27	20,0%	15	13,2%
65-75	26	19,0%	21	14,8%	20	14,8%	9	7,9%
> 75	18	13,1%	23	16,2%	18	13,3%	33	28,9%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	9	6,6%	7	4,9%	11	8,1%	5	4,4%
Jubilado / pensionista	55	40,1%	55	38,7%	46	34,1%	46	40,4%
En paro	6	4,4%	8	5,6%	6	4,4%	3	2,6%
Trabajando	40	29,2%	45	31,7%	48	35,6%	35	30,7%
Ama de casa	10	7,3%	13	9,2%	9	6,7%	8	7,0%
Menor de 16	17	12,4%	14	9,9%	15	11,1%	16	14,0%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%

	SANTA EULALIA DEL CAMPO (n=123)		SARRIÓN (n=129)		TERUEL CENTRO (n=212)		TERUEL ENSANCHE (n=207)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	58	47,2%	55	42,6%	88	41,5%	67	32,4%
Mujer	65	52,8%	74	57,4%	124	58,5%	140	67,6%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	58	62,5	55	48,5	88	43,9	67	48,3
Mujer	65	63,2	74	48,5	124	49,3	140	45,5
Total	123	62,9	129	48,5	212	47,1	207	46,4
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	5	4,1%	18	14,0%	24	11,3%	25	12,1%
16-25	1	0,8%	7	5,4%	17	8,0%	16	7,7%
26-35	8	6,5%	12	9,3%	15	7,1%	18	8,7%
36-45	6	4,9%	25	19,4%	35	16,5%	36	17,4%
46-55	17	13,8%	9	7,0%	42	19,8%	34	16,4%
56-64	25	20,3%	15	11,6%	29	13,7%	34	16,4%
65-75	21	17,1%	21	16,3%	29	13,7%	20	9,7%
> 75	40	32,5%	22	17,1%	21	9,9%	24	11,6%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	2	1,6%	3	2,3%	8	3,8%	7	3,4%
Jubilado / pensionista	65	52,8%	45	34,9%	56	26,4%	55	26,6%
En paro	6	4,9%	9	7,0%	10	4,7%	7	3,4%
Trabajando	33	26,8%	44	34,1%	96	45,3%	98	47,3%
Ama de casa	10	8,1%	9	7,0%	17	8,0%	15	7,2%
Menor de 16	5	4,1%	18	14,0%	25	11,8%	25	12,1%
Ns/Nc	2	1,6%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%

	UTRILLAS (n=148)		VILLEL (n=118)	
	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>				
Hombre	62	41,9%	53	44,9%
Mujer	86	58,1%	65	55,1%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media
Hombre	62	52,6	53	62,1
Mujer	86	49,2	65	61,0
Total	148	50,6	118	61,5
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%
< 16	18	12,2%	5	4,2%
16-25	12	8,1%	5	4,2%
26-35	11	7,4%	6	5,1%
36-45	9	6,1%	12	10,2%
46-55	20	13,5%	6	5,1%
56-64	37	25,0%	20	16,9%
65-75	20	13,5%	31	26,3%
> 75	21	14,2%	33	28,0%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%
Estudiante	6	4,1%	2	1,7%
Jubilado / pensionista	53	35,8%	68	57,6%
En paro	8	5,4%	7	5,9%
Trabajando	43	29,1%	30	25,4%
Ama de casa	19	12,8%	6	5,1%
Menor de 16	18	12,2%	5	4,2%
Ns/Nc	1	0,7%	0	0,0%

**3.3.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR TERUEL****3.3.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR TERUEL**

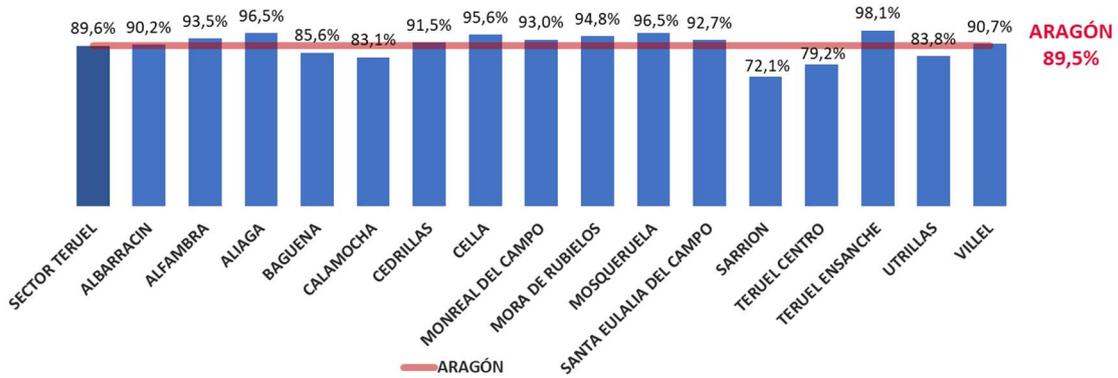
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR TERUEL (n=2.212)		ALBARRACÍN (n=133)		ALFAMBRA (n=123)		ALIAGA (n=114)		BÁGUENA (n=111)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%										
Estado del centro de atención primaria	18.640	89,5%	1.981	89,6%	120	90,2%	115	93,5%	110	96,5%	95	85,6%
Facilidad para conseguir cita	17.255	82,9%	2.008	90,8%	126	94,7%	113	91,9%	109	95,6%	107	96,4%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	15.739	75,6%	1.906	86,2%	123	92,5%	110	89,4%	106	93,0%	104	93,7%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	14.481	69,5%	1.813	82,0%	121	91,0%	100	81,3%	102	89,5%	106	95,5%
Solución dada al problema	18.458	88,6%	1.982	89,6%	121	91,0%	115	93,5%	109	95,6%	105	94,6%
Confianza que el personal le transmite	19.351	92,9%	2.072	93,7%	126	94,7%	116	94,3%	110	96,5%	107	96,4%
Amabilidad del personal	19.568	94,0%	2.083	94,2%	127	95,5%	116	94,3%	110	96,5%	108	97,3%
Preparación del personal para realizar su trabajo	19.475	93,5%	2.076	93,9%	127	95,5%	114	92,7%	110	96,5%	108	97,3%
Interés del personal de enfermería	18.774	90,2%	2.040	92,2%	129	97,0%	114	92,7%	108	94,7%	104	93,7%
Interés de los médicos	19.346	92,9%	2.048	92,6%	119	89,5%	114	92,7%	109	95,6%	106	95,5%
Interés del personal de admisión	17.009	81,7%	1.883	85,1%	124	93,2%	98	79,7%	102	89,5%	107	96,4%
Cuidados sanitarios recibidos	19.438	93,3%	2.074	93,8%	126	94,7%	115	93,5%	110	96,5%	106	95,5%
Información que le han dado	19.189	92,2%	2.050	92,7%	125	94,0%	115	93,5%	106	93,0%	107	96,4%

Opinión de los usuarios	CALAMOCHA (n=148)		CEDRILLAS (n=118)		CELLA (n=137)		MONREAL DEL CAMPO (n=142)		MORA DE RUBIELOS (n=135)		MOSQUERUELA (n=114)	
	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	%										
Estado del centro de atención primaria	123	83,1%	108	91,5%	131	95,6%	132	93,0%	128	94,8%	110	96,5%
Facilidad para conseguir cita	132	89,2%	108	91,5%	129	94,2%	123	86,6%	125	92,6%	110	96,5%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	121	81,8%	104	88,1%	122	89,1%	112	78,9%	120	88,9%	106	93,0%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	127	85,8%	106	89,8%	107	78,1%	124	87,3%	122	90,4%	107	93,9%
Solución dada al problema	133	89,9%	108	91,5%	126	92,0%	126	88,7%	121	89,6%	110	96,5%
Confianza que el personal le transmite	132	89,2%	111	94,1%	130	94,9%	131	92,3%	127	94,1%	111	97,4%
Amabilidad del personal	131	88,5%	110	93,2%	130	94,9%	132	93,0%	125	92,6%	111	97,4%
Preparación del personal para realizar su trabajo	134	90,5%	112	94,9%	131	95,6%	132	93,0%	125	92,6%	109	95,6%
Interés del personal de enfermería	134	90,5%	108	91,5%	132	96,4%	134	94,4%	133	98,5%	106	93,0%
Interés de los médicos	134	90,5%	113	95,8%	123	89,8%	129	90,8%	126	93,3%	111	97,4%
Interés del personal de admisión	120	81,1%	98	83,1%	120	87,6%	119	83,8%	117	86,7%	90	78,9%
Cuidados sanitarios recibidos	137	92,6%	108	91,5%	131	95,6%	132	93,0%	128	94,8%	112	98,2%
Información que le han dado	136	91,9%	110	93,2%	131	95,6%	128	90,1%	125	92,6%	112	98,2%

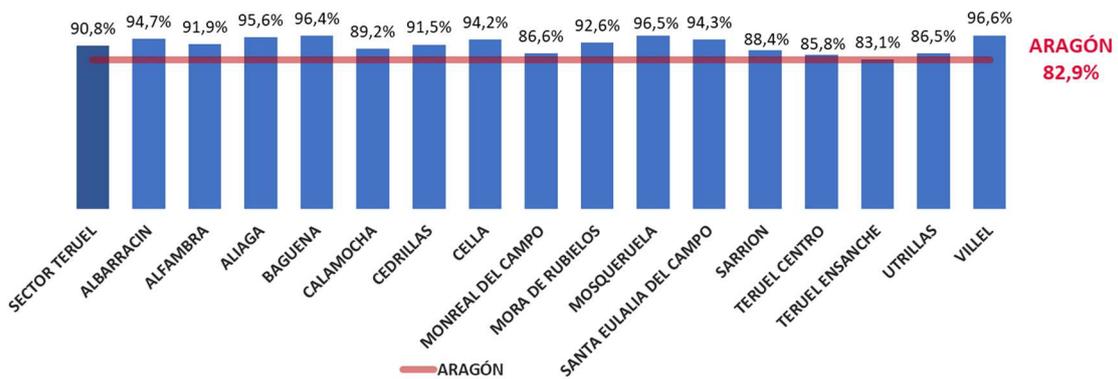
Opinión de los usuarios	SANTA EULALIA DEL CAMPO (n=123)		SARRIÓN (n=129)		TERUEL CENTRO (n=212)		TERUEL ENSANCHE (n=207)		UTRILLAS (n=148)		VILLET (n=118)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	114	92,7%	93	72,1%	168	79,2%	203	98,1%	124	83,8%	107	90,7%
Facilidad para conseguir cita	116	94,3%	114	88,4%	182	85,8%	172	83,1%	128	86,5%	114	96,6%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	111	90,2%	105	81,4%	166	78,3%	171	82,6%	112	75,7%	113	95,8%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	107	87,0%	103	79,8%	137	64,6%	130	62,8%	103	69,6%	111	94,1%
Solución dada al problema	111	90,2%	106	82,2%	181	85,4%	178	86,0%	121	81,8%	111	94,1%
Confianza que el personal le transmite	114	92,7%	116	89,9%	199	93,9%	194	93,7%	133	89,9%	115	97,5%
Amabilidad del personal	117	95,1%	121	93,8%	199	93,9%	196	94,7%	135	91,2%	115	97,5%
Preparación del personal para realizar su trabajo	114	92,7%	116	89,9%	199	93,9%	196	94,7%	134	90,5%	115	97,5%
Interés del personal de enfermería	111	90,2%	111	86,0%	189	89,2%	179	86,5%	134	90,5%	114	96,6%
Interés de los médicos	116	94,3%	113	87,6%	197	92,9%	188	90,8%	135	91,2%	115	97,5%
Interés del personal de admisión	115	93,5%	110	85,3%	186	87,7%	182	87,9%	111	75,0%	84	71,2%
Cuidados sanitarios recibidos	116	94,3%	118	91,5%	195	92,0%	194	93,7%	133	89,9%	113	95,8%
Información que le han dado	112	91,1%	114	88,4%	198	93,4%	189	91,3%	130	87,8%	112	94,9%

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos por Zonas de Salud - Sector Teruel:

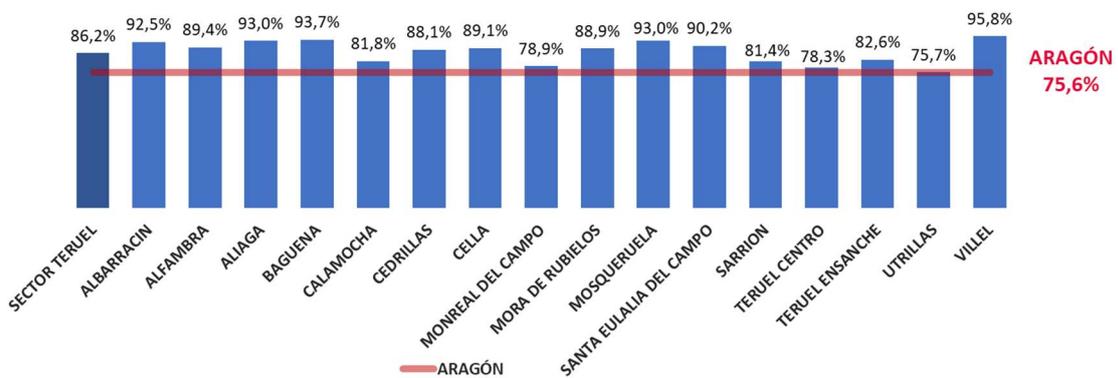
### Estado del centro de Atención Primaria



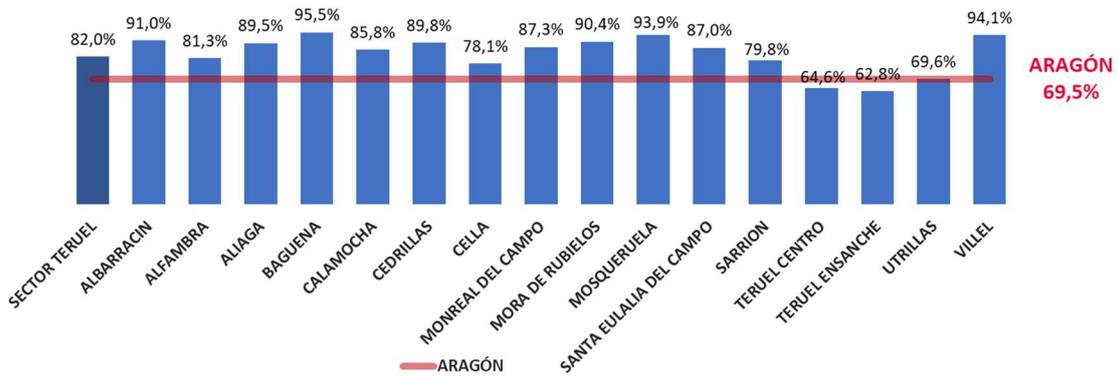
### Facilidad para conseguir cita



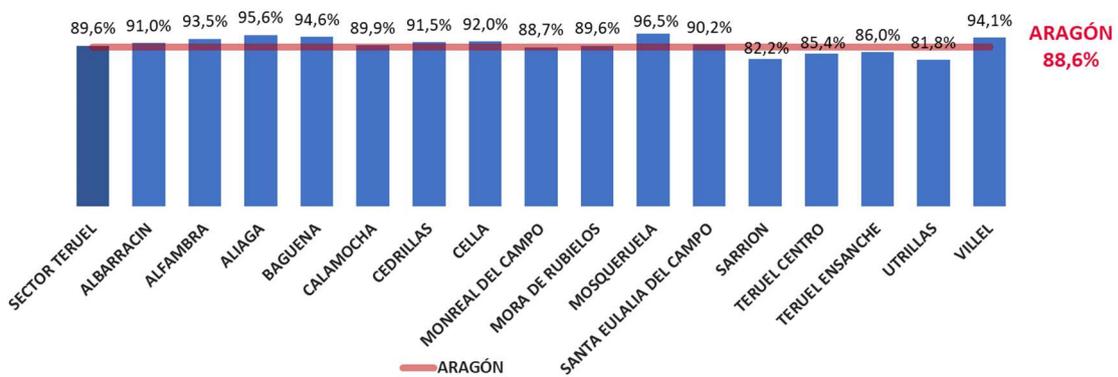
### Posibilidad de escoger día y hora para su consulta



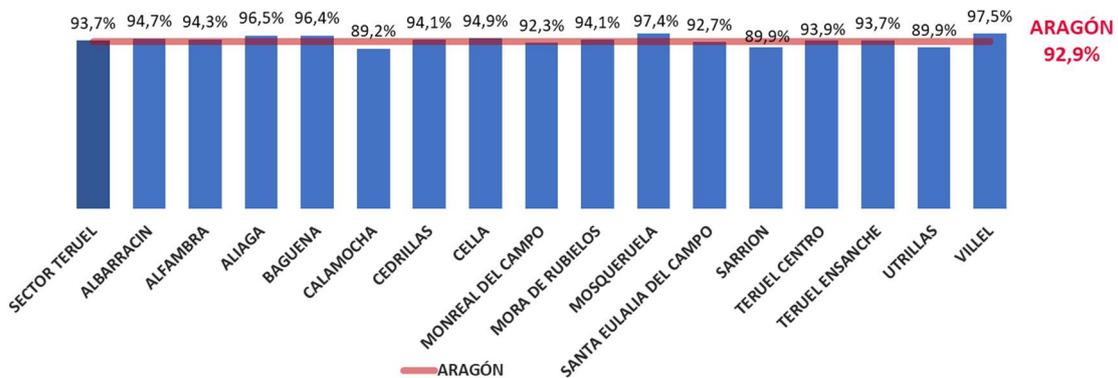
### Tiempo de espera hasta entrar en consulta



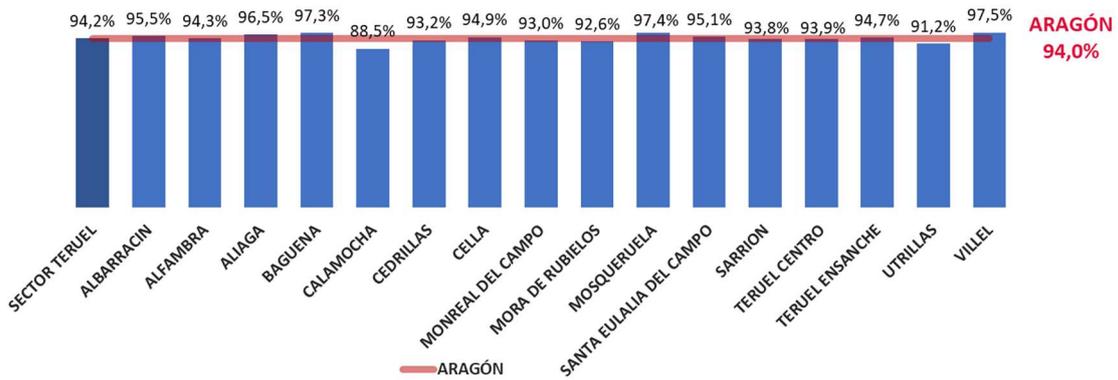
### Solución dada al problema



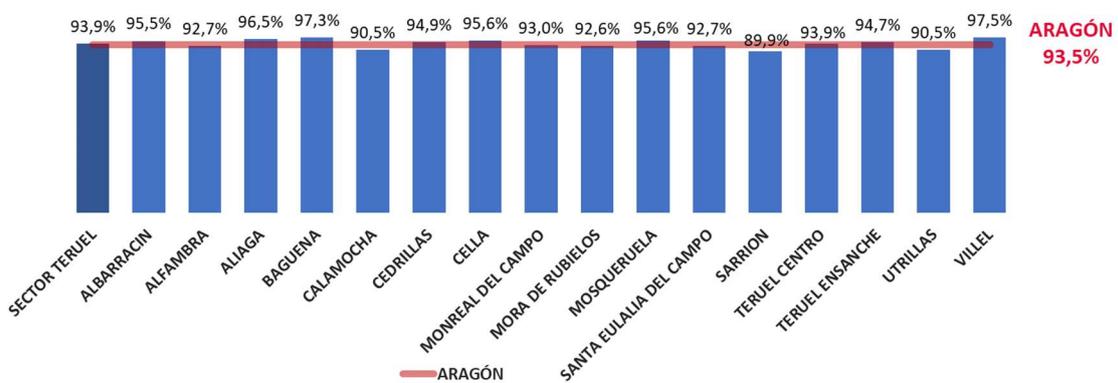
### Confianza que el personal le transmite



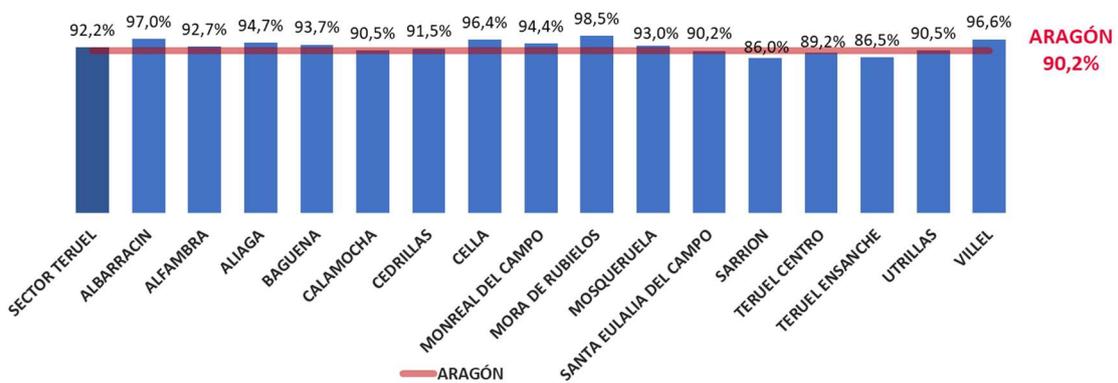
### Amabilidad del personal



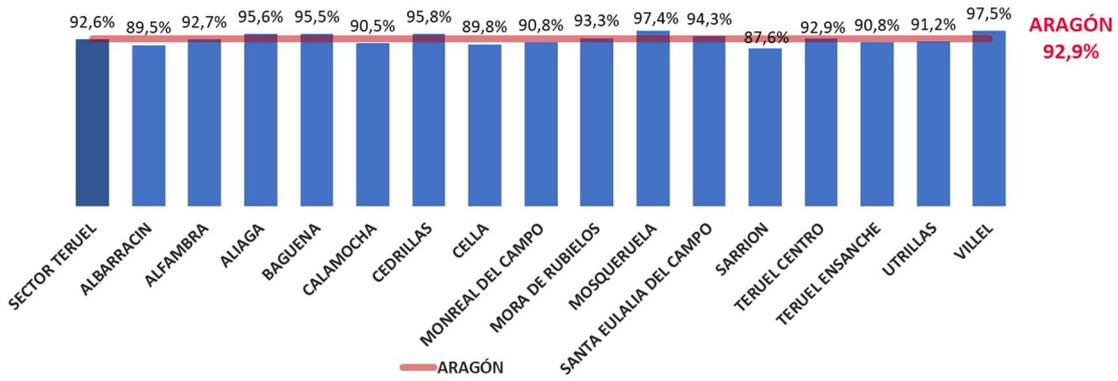
### Preparación del personal para realizar su trabajo



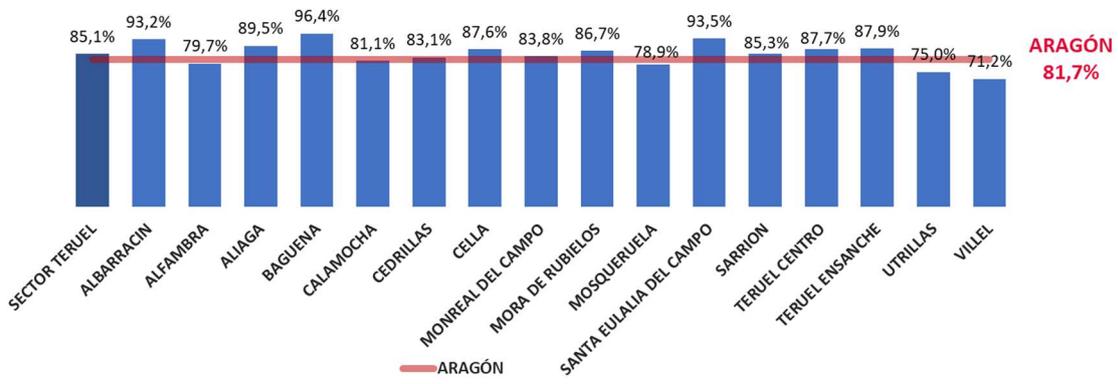
### Interés del personal de enfermería



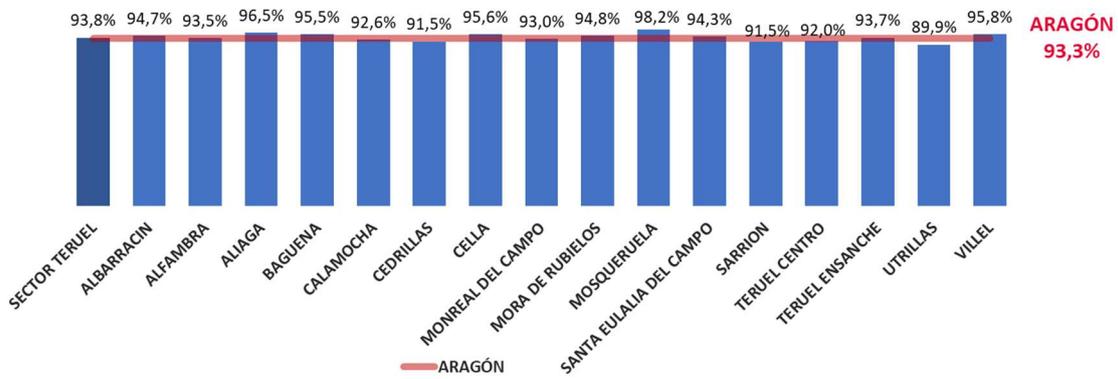
### Interés de los médicos



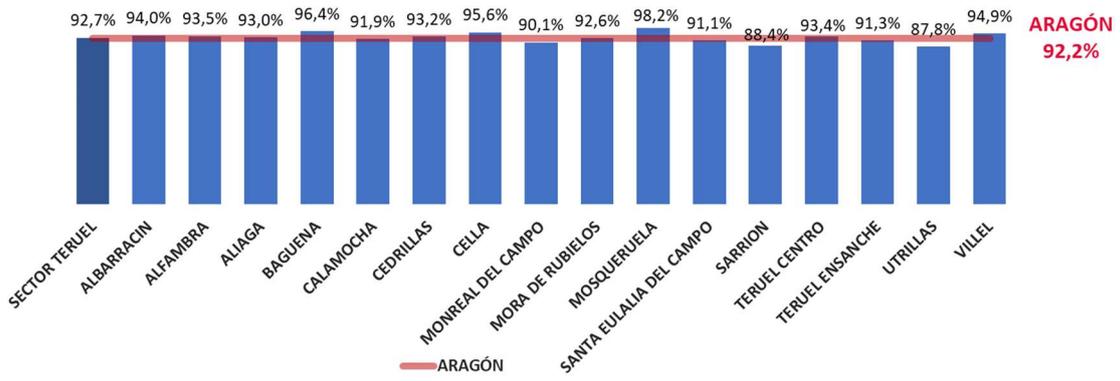
### Interés del personal de admisión



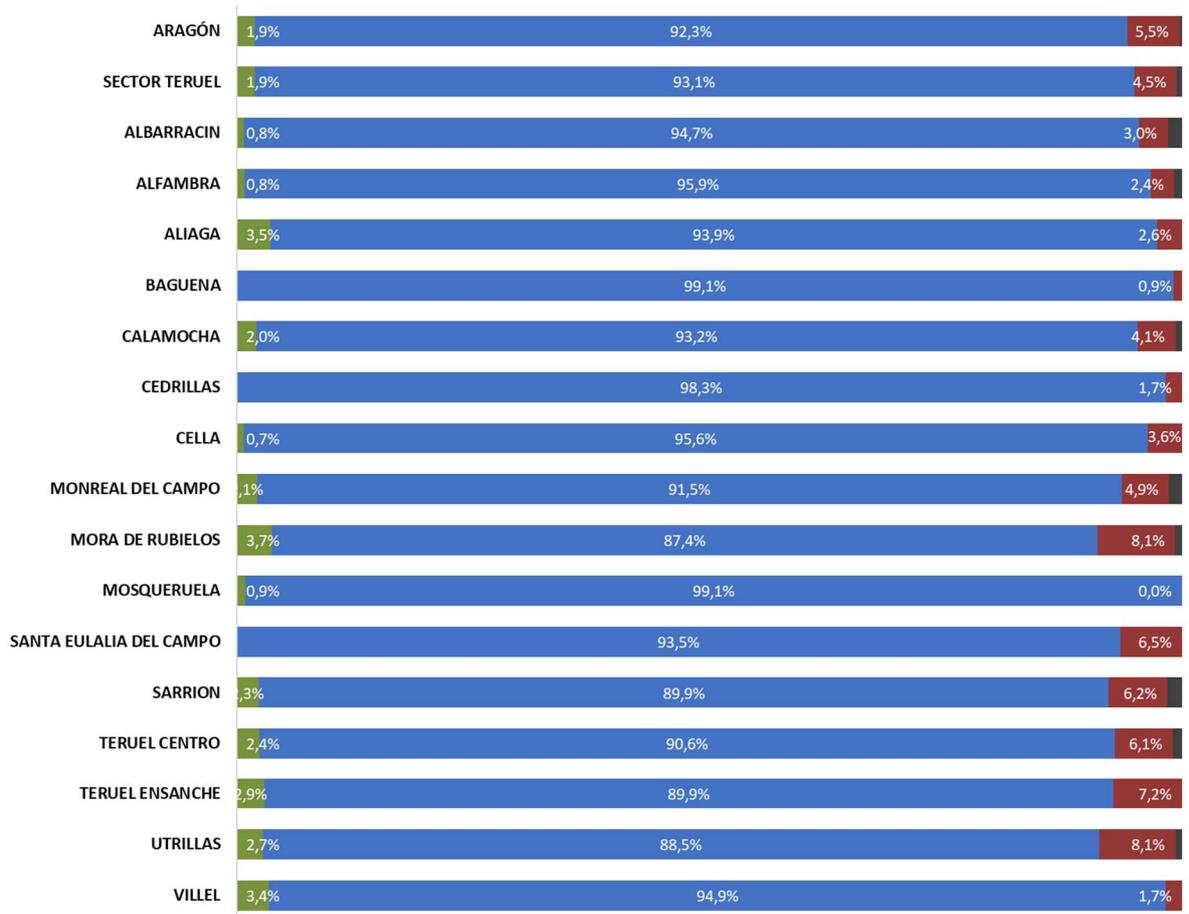
### Cuidados sanitarios recibidos



### Información que le han dado



• **Percepción del tiempo que le han dedicado - Sector Teruel:**



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

### 3.3.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR TERUEL

- Aspectos positivos de los servicios recibidos - Sector Teruel:

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR TERUEL (n=2.212)		ALBARRACÍN (n=133)		ALFAMBRA (n=123)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	7.372	35,4%	761	34,4%	44	33,1%	27	22,0%
Atención médica	3.348	16,1%	213	9,6%	10	7,5%	11	8,9%
Satisfacción general	2.785	13,4%	365	16,5%	28	21,1%	19	15,4%
Atención de otro personal sanitario	1.387	6,7%	103	4,7%	13	9,8%	8	6,5%
Rapidez (una vez en el centro)	320	1,5%	47	2,1%	5	3,8%	0	0,0%
Cercanía/Ubicación	243	1,2%	20	0,9%	0	0,0%	2	1,6%
Instalaciones / Recursos materiales	208	1,0%	25	1,1%	1	0,8%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	139	0,7%	11	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	135	0,6%	21	0,9%	2	1,5%	1	0,8%
Citaciones	105	0,5%	11	0,5%	0	0,0%	1	0,8%
Atención urgente	105	0,5%	12	0,5%	1	0,8%	1	0,8%
Limpieza	93	0,4%	6	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	73	0,4%	9	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	66	0,3%	7	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	38	0,2%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	27	0,1%	2	0,1%	1	0,8%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	26	0,1%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Información	24	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	8	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	8	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	7	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	5	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	3	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	26	0,1%	3	0,1%	1	0,8%	0	0,0%
Ns/Nc	6.036	29,0%	734	33,2%	42	31,6%	62	50,4%

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 POSITIVOS	ALIAGA (n=114)		BÁGUENA (n=111)		CALAMOCHA (n=148)		CEDRILLAS (n=118)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	44	38,6%	55	49,5%	52	35,1%	50	42,4%
Atención médica	13	11,4%	6	5,4%	13	8,8%	14	11,9%
Satisfacción general	28	24,6%	23	20,7%	16	10,8%	31	26,3%
Atención de otro personal sanitario	3	2,6%	3	2,7%	7	4,7%	5	4,2%
Rapidez (una vez en el centro)	3	2,6%	2	1,8%	3	2,0%	5	4,2%
Cercanía/Ubicación	1	0,9%	1	0,9%	1	0,7%	3	2,5%
Instalaciones / Recursos materiales	1	0,9%	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Atención de personal no sanitario	1	0,9%	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones	1	0,9%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Atención urgente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%	2	1,7%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	3	2,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,7%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	27	23,7%	28	25,2%	55	37,2%	19	16,1%

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 POSITIVOS	CELLA (n=137)		MONREAL DEL CAMPO (n=142)		MORA DE RUBIELOS (n=135)		MOSQUERUELA (n=114)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	51	37,2%	59	41,5%	39	28,9%	48	42,1%
Atención médica	15	10,9%	9	6,3%	8	5,9%	10	8,8%
Satisfacción general	16	11,7%	25	17,6%	20	14,8%	27	23,7%
Atención de otro personal sanitario	4	2,9%	7	4,9%	8	5,9%	4	3,5%
Rapidez (una vez en el centro)	4	2,9%	2	1,4%	3	2,2%	5	4,4%
Cercanía/Ubicación	0	0,0%	0	0,0%	3	2,2%	0	0,0%
Instalaciones / Recursos materiales	1	0,7%	1	0,7%	7	5,2%	5	4,4%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,9%
Atención de personal no sanitario	1	0,7%	0	0,0%	2	1,5%	0	0,0%
Citaciones	1	0,7%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Atención urgente	3	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	1	0,7%	2	1,4%	1	0,7%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%	0	0,0%
Información	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	46	33,6%	45	31,7%	47	34,8%	22	19,3%

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 POSITIVOS	SANTA EULALIA DEL CAMPO (n=123)		SARRIÓN (n=129)		TERUEL CENTRO (n=212)		TERUEL ENSANCHE (n=207)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	49	39,8%	34	26,4%	57	26,9%	56	27,1%
Atención médica	5	4,1%	5	3,9%	29	13,7%	37	17,9%
Satisfacción general	12	9,8%	13	10,1%	30	14,2%	33	15,9%
Atención de otro personal sanitario	3	2,4%	3	2,3%	14	6,6%	9	4,3%
Rapidez (una vez en el centro)	2	1,6%	2	1,6%	2	0,9%	7	3,4%
Cercanía/Ubicación	2	1,6%	2	1,6%	1	0,5%	1	0,5%
Instalaciones / Recursos materiales	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%	3	1,4%
Rapidez para dar cita	2	1,6%	1	0,8%	1	0,5%	2	1,0%
Atención de personal no sanitario	4	3,3%	2	1,6%	1	0,5%	2	1,0%
Citaciones	0	0,0%	1	0,8%	2	0,9%	1	0,5%
Atención urgente	2	1,6%	0	0,0%	1	0,5%	3	1,4%
Limpieza	3	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	2	1,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	1	0,8%	1	0,5%	0	0,0%
Ns/Nc	45	36,6%	70	54,3%	77	36,3%	64	30,9%

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 POSITIVOS	UTRILLAS (n=148)		VILLEL (n=118)	
	fr	%	fr	%
Atención general	55	37,2%	41	34,7%
Atención médica	20	13,5%	8	6,8%
Satisfacción general	14	9,5%	30	25,4%
Atención de otro personal sanitario	10	6,8%	2	1,7%
Rapidez (una vez en el centro)	2	1,4%	0	0,0%
Cercanía/Ubicación	3	2,0%	0	0,0%
Instalaciones / Recursos materiales	2	1,4%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	1	0,7%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	4	2,7%	0	0,0%
Citaciones	2	1,4%	0	0,0%
Atención urgente	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	1	0,7%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	47	31,8%	38	32,2%

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 de los servicios recibidos - Sector Teruel:**

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR TERUEL (n=2.212)		ALBARRACÍN (n=133)		ALFAMBRA (n=123)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	2.182	10,5%	102	4,6%	5	3,8%	2	1,6%
Instalaciones / Recursos materiales	1.505	7,2%	165	7,5%	13	9,8%	5	4,1%
Atención médica	1.225	5,9%	126	5,7%	11	8,3%	5	4,1%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.084	5,2%	44	2,0%	1	0,8%	1	0,8%
Oferta de profesionales	1.068	5,1%	87	3,9%	2	1,5%	7	5,7%
Frecuencia consulta / Horarios	555	2,7%	77	3,5%	10	7,5%	4	3,3%
Cambios de personal / Rotación	543	2,6%	65	2,9%	4	3,0%	2	1,6%
Atención telefónica	530	2,5%	24	1,1%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	525	2,5%	29	1,3%	2	1,5%	3	2,4%
Atención de personal no sanitario	521	2,5%	21	0,9%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	437	2,1%	70	3,2%	6	4,5%	1	0,8%
Atención urgente	339	1,6%	30	1,4%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones	252	1,2%	18	0,8%	0	0,0%	1	0,8%
Atención de otro personal sanitario	184	0,9%	18	0,8%	0	0,0%	1	0,8%
Lejanía/Ubicación	161	0,8%	26	1,2%	6	4,5%	3	2,4%
Derivación a otros centros / Especialidades	140	0,7%	15	0,7%	1	0,8%	2	1,6%
Atención general	111	0,5%	16	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	77	0,4%	9	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	49	0,2%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Información	36	0,2%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	35	0,2%	3	0,1%	0	0,0%	1	0,8%
Transporte sanitario	34	0,2%	6	0,3%	2	1,5%	0	0,0%
Satisfacción general	24	0,1%	2	0,1%	1	0,8%	0	0,0%
Citaciones por Internet	13	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	10	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	193	0,9%	14	0,6%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	11.335	54,4%	1.442	65,2%	83	62,4%	92	74,8%

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	ALIAGA (n=114)		BÁGUENA (n=111)		CALAMOCHA (n=148)		CEDRILLAS (n=118)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	3	2,6%	0	0,0%	1	0,7%	2	1,7%
Instalaciones / Recursos materiales	10	8,8%	9	8,1%	21	14,2%	9	7,6%
Atención médica	2	1,8%	1	0,9%	7	4,7%	5	4,2%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1	0,9%	0	0,0%	5	3,4%	1	0,8%
Oferta de profesionales	2	1,8%	7	6,3%	7	4,7%	7	5,9%
Frecuencia consulta / Horarios	4	3,5%	5	4,5%	1	0,7%	9	7,6%
Cambios de personal / Rotación	2	1,8%	22	19,8%	3	2,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	0	0,0%	3	2,0%	4	3,4%
Mayor prestación de servicios	8	7,0%	5	4,5%	11	7,4%	2	1,7%
Atención urgente	4	3,5%	1	0,9%	6	4,1%	2	1,7%
Citaciones	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	0	0,0%	0	0,0%	2	1,4%	1	0,8%
Lejanía/Ubicación	3	2,6%	1	0,9%	0	0,0%	3	2,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	1	0,8%
Atención general	2	1,8%	0	0,0%	2	1,4%	1	0,8%
Limpieza	0	0,0%	1	0,9%	3	2,0%	2	1,7%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,7%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Ns/Nc	81	71,1%	69	62,2%	91	61,5%	77	65,3%

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	CELLA (n=137)		MONREAL DEL CAMPO (n=142)		MORA DE RUBIELOS (n=135)		MOSQUERUELA (n=114)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	4	2,9%	3	2,1%	0	0,0%	2	1,8%
Instalaciones / Recursos materiales	4	2,9%	3	2,1%	8	5,9%	5	4,4%
Atención médica	8	5,8%	9	6,3%	19	14,1%	5	4,4%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	2	1,5%	8	5,6%	1	0,7%	1	0,9%
Oferta de profesionales	4	2,9%	3	2,1%	10	7,4%	7	6,1%
Frecuencia consulta / Horarios	7	5,1%	8	5,6%	2	1,5%	5	4,4%
Cambios de personal / Rotación	2	1,5%	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	1	0,7%	4	2,8%	1	0,7%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	5	3,6%	1	0,7%	1	0,7%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	2	1,5%	2	1,4%	4	3,0%	4	3,5%
Atención urgente	0	0,0%	1	0,7%	6	4,4%	1	0,9%
Citaciones	1	0,7%	4	2,8%	1	0,7%	1	0,9%
Atención de otro personal sanitario	2	1,5%	4	2,8%	1	0,7%	0	0,0%
Lejanía/Ubicación	2	1,5%	1	0,7%	2	1,5%	3	2,6%
Derivación a otros centros / Especialidades	3	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención general	1	0,7%	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	2	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,8%
Ns/Nc	94	68,6%	94	66,2%	89	65,9%	86	75,4%

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	SANTA EULALIA DEL CAMPO (n=123)		SARRIÓN (n=129)		TERUEL CENTRO (n=212)		TERUEL ENSANCHE (n=207)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	6	4,9%	1	0,8%	24	11,3%	32	15,5%
Instalaciones / Recursos materiales	2	1,6%	15	11,6%	26	12,3%	4	1,9%
Atención médica	6	4,9%	10	7,8%	8	3,8%	16	7,7%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1	0,8%	0	0,0%	7	3,3%	9	4,3%
Oferta de profesionales	2	1,6%	5	3,9%	3	1,4%	8	3,9%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,8%	6	4,7%	1	0,5%	3	1,4%
Cambios de personal / Rotación	0	0,0%	12	9,3%	3	1,4%	6	2,9%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	4	1,9%	9	4,3%
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,8%	1	0,8%	5	2,4%	6	2,9%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	0	0,0%	3	1,4%	5	2,4%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	3	2,3%	2	0,9%	2	1,0%
Atención urgente	3	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%
Citaciones	0	0,0%	0	0,0%	4	1,9%	5	2,4%
Atención de otro personal sanitario	1	0,8%	3	2,3%	1	0,5%	1	0,5%
Lejanía/Ubicación	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	1,6%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%
Atención general	4	3,3%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	2	1,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	1	0,8%	2	0,9%	2	1,0%
Ns/Nc	99	80,5%	81	62,8%	130	61,3%	113	54,6%

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	UTRILLAS (n=148)		VILLEL (n=118)	
	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	15	10,1%	2	1,7%
Instalaciones / Recursos materiales	27	18,2%	4	3,4%
Atención médica	10	6,8%	4	3,4%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	6	4,1%	0	0,0%
Oferta de profesionales	10	6,8%	3	2,5%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,7%	10	8,5%
Cambios de personal / Rotación	5	3,4%	2	1,7%
Atención telefónica	2	1,4%	1	0,8%
Saturación / Masificación de pacientes	2	1,4%	1	0,8%
Atención de personal no sanitario	2	1,4%	2	1,7%
Mayor prestación de servicios	17	11,5%	1	0,8%
Atención urgente	1	0,7%	3	2,5%
Citaciones	0	0,0%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	0	0,0%	1	0,8%
Lejanía/Ubicación	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	3	2,5%
Atención general	2	1,4%	0	0,0%
Limpieza	1	0,7%	1	0,8%
Organización	0	0,0%	0	0,0%
Información	1	0,7%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	1	0,7%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%
Otros	3	2,0%	1	0,8%
Ns/Nc	76	51,4%	87	73,7%

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.

### **3.4 SECTOR ALCAÑIZ**

#### **3.4.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD**

#### **3.4.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD:**

##### **3.4.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

##### **3.4.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

### 3.4.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ALCAÑIZ

	ARAGÓN (n=20.823)		SECTOR ALCAÑIZ (n=1.765)		ALCAÑIZ (n=210)		ALCORISA (n=142)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	7.887	37,9%	710	40,2%	82	39,0%	60	42,3%
Mujer	12.936	62,1%	1.055	59,8%	128	61,0%	82	57,7%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	7.887	50,6	710	51,2	82	46,0	60	47,2
Mujer	12.936	50,3	1.055	50,6	128	46,3	82	48,4
Total	20.823	50,4	1.765	50,8	210	46,2	142	47,9
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	2.406	11,6%	195	11,0%	28	13,3%	25	17,6%
16-25	1.278	6,1%	117	6,6%	12	5,7%	7	4,9%
26-35	1.625	7,8%	129	7,3%	25	11,9%	7	4,9%
36-45	2.538	12,2%	202	11,4%	35	16,7%	14	9,9%
46-55	2.970	14,3%	241	13,7%	32	15,2%	26	18,3%
56-64	3.615	17,4%	324	18,4%	25	11,9%	24	16,9%
65-75	3.468	16,7%	326	18,5%	33	15,7%	21	14,8%
> 75	2.923	14,0%	231	13,1%	20	9,5%	18	12,7%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%				
Estudiante	703	3,4%	67	3,8%	6	2,9%	3	2,1%
Jubilado / pensionista	7.329	35,2%	634	35,9%	59	28,1%	41	28,9%
En paro	1.044	5,0%	73	4,1%	12	5,7%	5	3,5%
Trabajando	7.652	36,7%	607	34,4%	88	41,9%	45	31,7%
Ama de casa	1.579	7,6%	178	10,1%	15	7,1%	23	16,2%
Menor de 16	2.417	11,6%	195	11,0%	28	13,3%	25	17,6%
Ns/Nc	99	0,5%	11	0,6%	2	1,0%	0	0,0%

	ANDORRA (n=164)		CALACEITE (n=132)		CALANDA (n=141)		CANTAVIEJA (n=125)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	72	43,9%	47	35,6%	54	38,3%	55	44,0%
Mujer	92	56,1%	85	64,4%	87	61,7%	70	56,0%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	72	48,5	47	52,1	54	51,7	55	53,8
Mujer	92	50,1	85	48,7	87	51,4	70	53,0
Total	164	49,4	132	49,9	141	51,5	125	53,4
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	17	10,4%	19	14,4%	16	11,3%	16	12,8%
16-25	14	8,5%	14	10,6%	9	6,4%	6	4,8%
26-35	13	7,9%	5	3,8%	7	5,0%	7	5,6%
36-45	21	12,8%	13	9,8%	18	12,8%	15	12,0%
46-55	24	14,6%	12	9,1%	20	14,2%	10	8,0%
56-64	35	21,3%	20	15,2%	23	16,3%	19	15,2%
65-75	19	11,6%	30	22,7%	32	22,7%	30	24,0%
> 75	21	12,8%	19	14,4%	16	11,3%	22	17,6%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	10	6,1%	5	3,8%	4	2,8%	3	2,4%
Jubilado / pensionista	56	34,1%	50	37,9%	55	39,0%	59	47,2%
En paro	10	6,1%	4	3,0%	5	3,5%	5	4,0%
Trabajando	46	28,0%	41	31,1%	49	34,8%	36	28,8%
Ama de casa	24	14,6%	12	9,1%	12	8,5%	5	4,0%
Menor de 16	17	10,4%	19	14,4%	16	11,3%	16	12,8%
Ns/Nc	1	0,6%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,8%

	CASPE (n=172)		HÍJAR (n=148)		MAELLA (n=141)		MAS DE LAS MATAS (n=132)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	69	40,1%	70	47,3%	58	41,1%	50	37,9%
Mujer	103	59,9%	78	52,7%	83	58,9%	82	62,1%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	69	46,7	70	52,6	58	57,8	50	53,4
Mujer	103	48,1	78	50,7	83	50,3	82	54,8
Total	172	47,6	148	51,6	141	53,4	132	54,3
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	21	12,2%	15	10,1%	12	8,5%	3	2,3%
16-25	18	10,5%	12	8,1%	6	4,3%	10	7,6%
26-35	14	8,1%	10	6,8%	9	6,4%	9	6,8%
36-45	18	10,5%	12	8,1%	14	9,9%	20	15,2%
46-55	22	12,8%	22	14,9%	19	13,5%	23	17,4%
56-64	34	19,8%	28	18,9%	35	24,8%	26	19,7%
65-75	27	15,7%	30	20,3%	32	22,7%	23	17,4%
> 75	18	10,5%	19	12,8%	14	9,9%	18	13,6%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	13	7,6%	6	4,1%	2	1,4%	6	4,5%
Jubilado / pensionista	46	26,7%	54	36,5%	59	41,8%	45	34,1%
En paro	13	7,6%	5	3,4%	4	2,8%	5	3,8%
Trabajando	63	36,6%	53	35,8%	46	32,6%	59	44,7%
Ama de casa	15	8,7%	14	9,5%	15	10,6%	13	9,8%
Menor de 16	21	12,2%	15	10,1%	12	8,5%	3	2,3%
Ns/Nc	1	0,6%	1	0,7%	3	2,1%	1	0,8%

	MUNIESA (n=114)		VALDERROBRES (n=144)	
	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>				
Hombre	52	45,6%	41	28,5%
Mujer	62	54,4%	103	71,5%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media
Hombre	52	57,9	41	51,5
Mujer	62	60,4	103	50,9
Total	114	59,3	144	51,0
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%
< 16	11	9,6%	12	8,3%
16-25	2	1,8%	7	4,9%
26-35	6	5,3%	17	11,8%
36-45	4	3,5%	18	12,5%
46-55	13	11,4%	18	12,5%
56-64	23	20,2%	32	22,2%
65-75	25	21,9%	24	16,7%
> 75	30	26,3%	16	11,1%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%
Estudiante	3	2,6%	6	4,2%
Jubilado / pensionista	60	52,6%	50	34,7%
En paro	2	1,8%	3	2,1%
Trabajando	23	20,2%	58	40,3%
Ama de casa	15	13,2%	15	10,4%
Menor de 16	11	9,6%	12	8,3%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%

**3.4.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ALCAÑIZ****3.4.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR ALCAÑIZ**

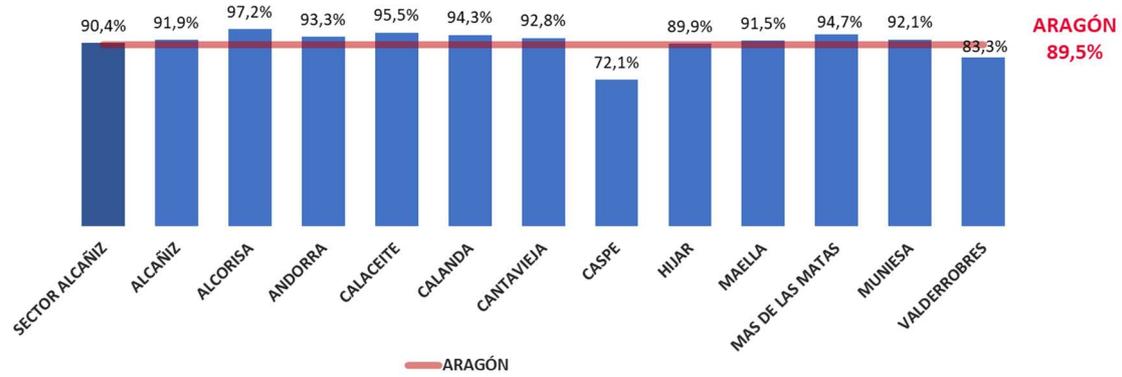
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ALCAÑIZ (n=1.765)		ALCAÑIZ (n=210)		ALCORISA (n=142)		ANDORRA (n=164)		CALACEITE (n=132)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%										
Estado del centro de atención primaria	18.640	89,5%	1.595	90,4%	193	91,9%	138	97,2%	153	93,3%	126	95,5%
Facilidad para conseguir cita	17.255	82,9%	1.514	85,8%	167	79,5%	134	94,4%	149	90,9%	122	92,4%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	15.739	75,6%	1.404	79,5%	162	77,1%	130	91,5%	129	78,7%	117	88,6%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	14.481	69,5%	1.322	74,9%	150	71,4%	125	88,0%	104	63,4%	118	89,4%
Solución dada al problema	18.458	88,6%	1.573	89,1%	188	89,5%	137	96,5%	143	87,2%	110	83,3%
Confianza que el personal le transmite	19.351	92,9%	1.644	93,1%	198	94,3%	139	97,9%	147	89,6%	123	93,2%
Amabilidad del personal	19.568	94,0%	1.660	94,1%	198	94,3%	138	97,2%	150	91,5%	124	93,9%
Preparación del personal para realizar su trabajo	19.475	93,5%	1.644	93,1%	191	91,0%	139	97,9%	151	92,1%	122	92,4%
Interés del personal de enfermería	18.774	90,2%	1.626	92,1%	184	87,6%	133	93,7%	156	95,1%	126	95,5%
Interés de los médicos	19.346	92,9%	1.645	93,2%	200	95,2%	138	97,2%	148	90,2%	120	90,9%
Interés del personal de admisión	17.009	81,7%	1.426	80,8%	181	86,2%	128	90,1%	126	76,8%	112	84,8%
Cuidados sanitarios recibidos	19.438	93,3%	1.657	93,9%	198	94,3%	137	96,5%	152	92,7%	123	93,2%
Información que le han dado	19.189	92,2%	1.633	92,5%	194	92,4%	138	97,2%	146	89,0%	122	92,4%

Opinión de los usuarios	CALANDA (n=141)		CANTAVIEJA (n=125)		CASPE (n=172)		HÚJAR (n=148)		MAELLA (n=141)		MAS DE LAS MATAS (n=132)	
	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	%										
Estado del centro de atención primaria	133	94,3%	116	92,8%	124	72,1%	133	89,9%	129	91,5%	125	94,7%
Facilidad para conseguir cita	117	83,0%	116	92,8%	102	59,3%	132	89,2%	115	81,6%	120	90,9%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	112	79,4%	110	88,0%	75	43,6%	121	81,8%	107	75,9%	115	87,1%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	107	75,9%	115	92,0%	79	45,9%	126	85,1%	79	56,0%	97	73,5%
Solución dada al problema	124	87,9%	121	96,8%	132	76,7%	131	88,5%	121	85,8%	124	93,9%
Confianza que el personal le transmite	132	93,6%	120	96,0%	149	86,6%	138	93,2%	127	90,1%	131	99,2%
Amabilidad del personal	132	93,6%	119	95,2%	156	90,7%	139	93,9%	130	92,2%	130	98,5%
Preparación del personal para realizar su trabajo	133	94,3%	119	95,2%	151	87,8%	138	93,2%	130	92,2%	127	96,2%
Interés del personal de enfermería	131	92,9%	116	92,8%	148	86,0%	134	90,5%	131	92,9%	124	93,9%
Interés de los médicos	132	93,6%	118	94,4%	151	87,8%	137	92,6%	129	91,5%	127	96,2%
Interés del personal de admisión	118	83,7%	102	81,6%	137	79,7%	118	79,7%	84	59,6%	110	83,3%
Cuidados sanitarios recibidos	135	95,7%	119	95,2%	148	86,0%	139	93,9%	132	93,6%	129	97,7%
Información que le han dado	134	95,0%	118	94,4%	150	87,2%	136	91,9%	128	90,8%	126	95,5%

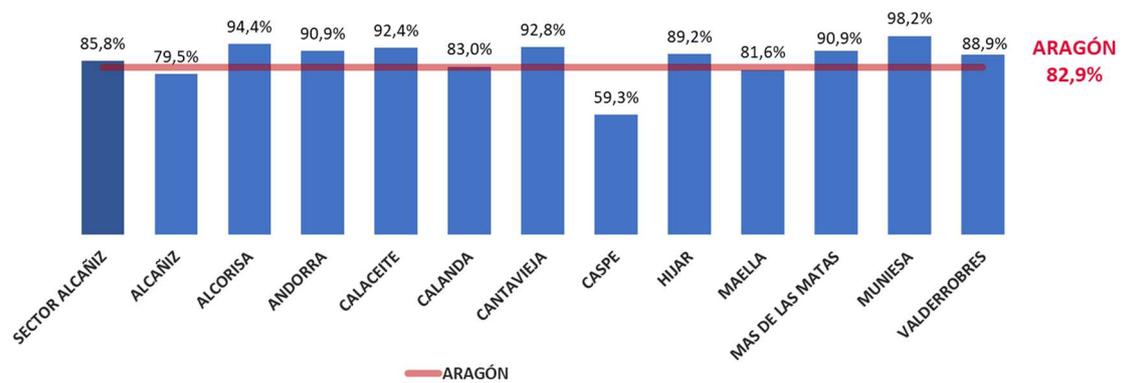
Opinión de los usuarios	MUNIESA (n=114)		VALDEROBRES (n=144)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	105	92,1%	120	83,3%
Facilidad para conseguir cita	112	98,2%	128	88,9%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	108	94,7%	118	81,9%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	95	83,3%	127	88,2%
Solución dada al problema	112	98,2%	130	90,3%
Confianza que el personal le transmite	112	98,2%	128	88,9%
Amabilidad del personal	111	97,4%	133	92,4%
Preparación del personal para realizar su trabajo	113	99,1%	130	90,3%
Interés del personal de enfermería	112	98,2%	131	91,0%
Interés de los médicos	112	98,2%	133	92,4%
Interés del personal de admisión	99	86,8%	111	77,1%
Cuidados sanitarios recibidos	113	99,1%	132	91,7%
Información que le han dado	113	99,1%	128	88,9%

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos por Zonas de Salud - Sector Alcañiz:

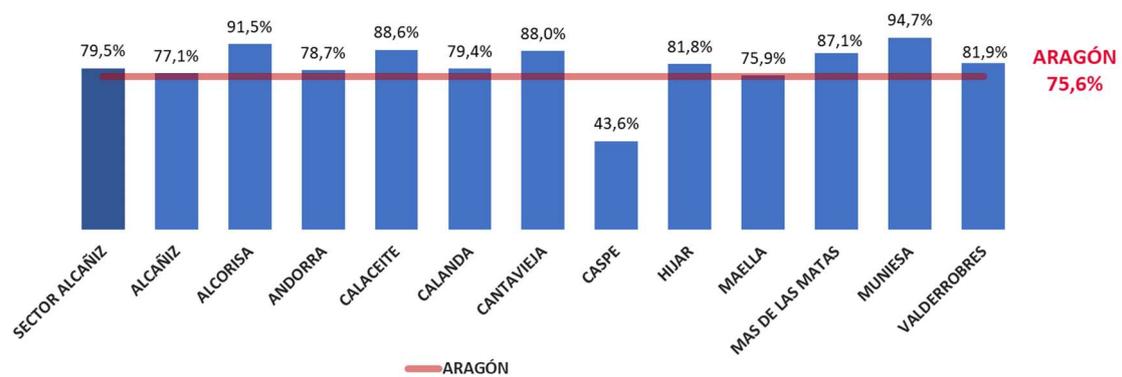
### Estado del centro de Atención Primaria



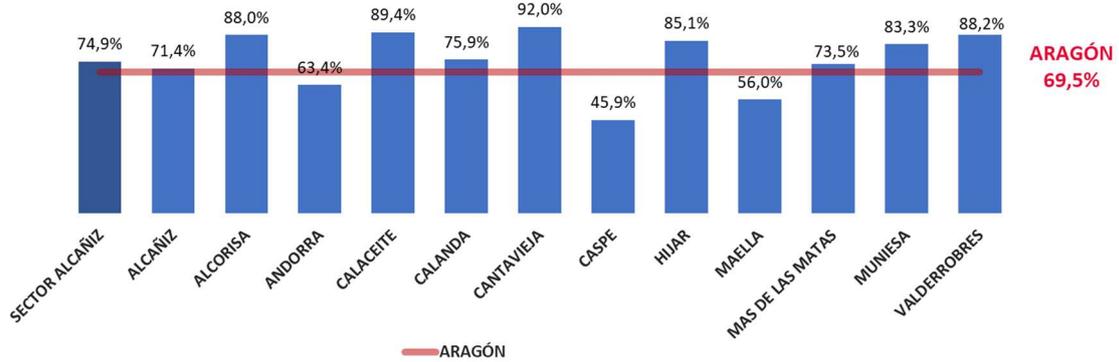
### Facilidad para conseguir cita



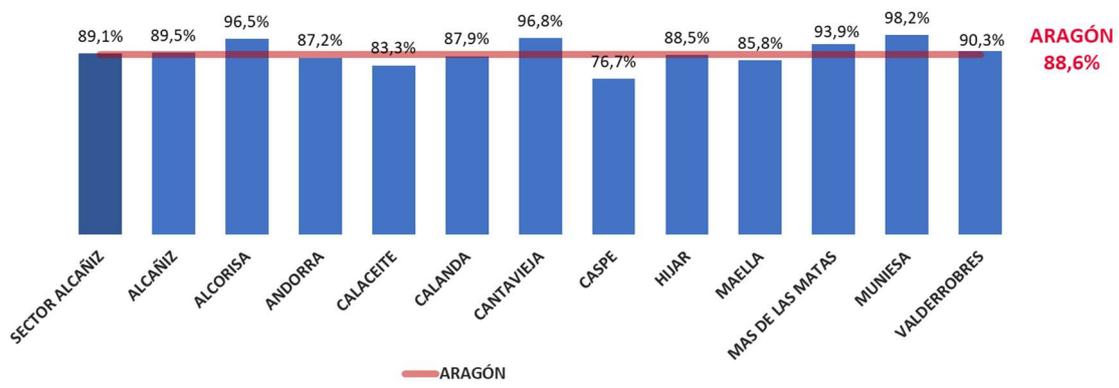
### Posibilidad de escoger día y hora para su consulta



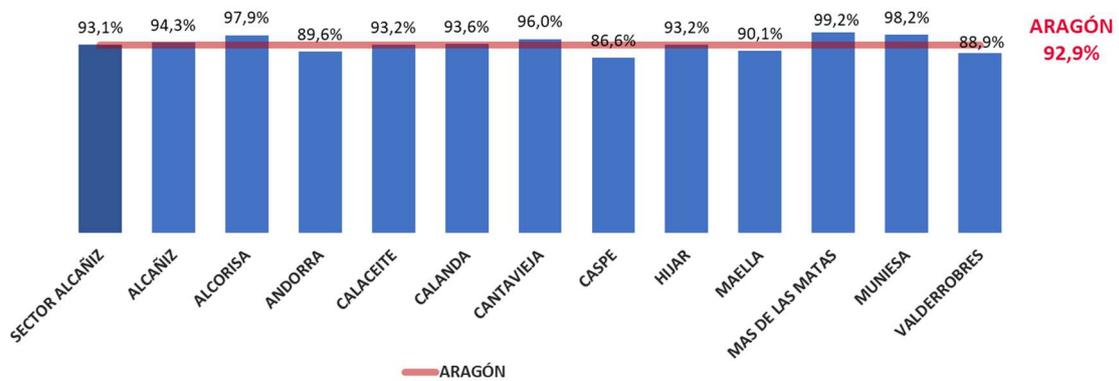
### Tiempo de espera hasta entrar en consulta



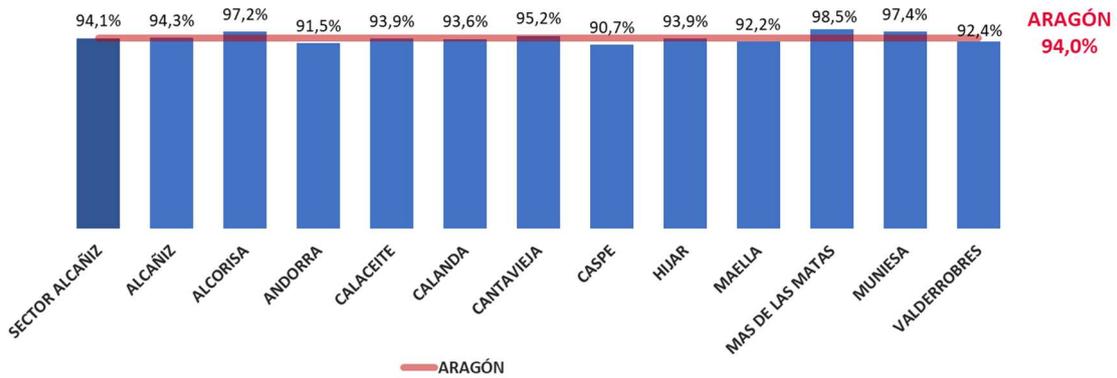
### Solución dada al problema



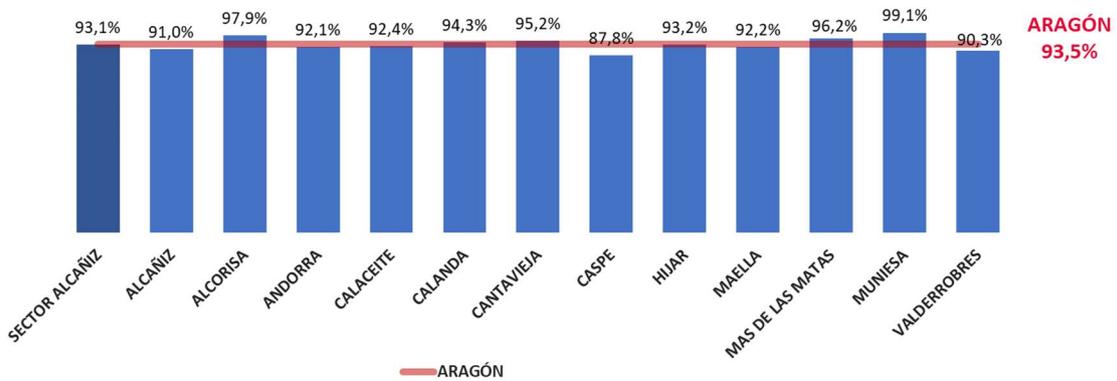
### Confianza que el personal le transmite



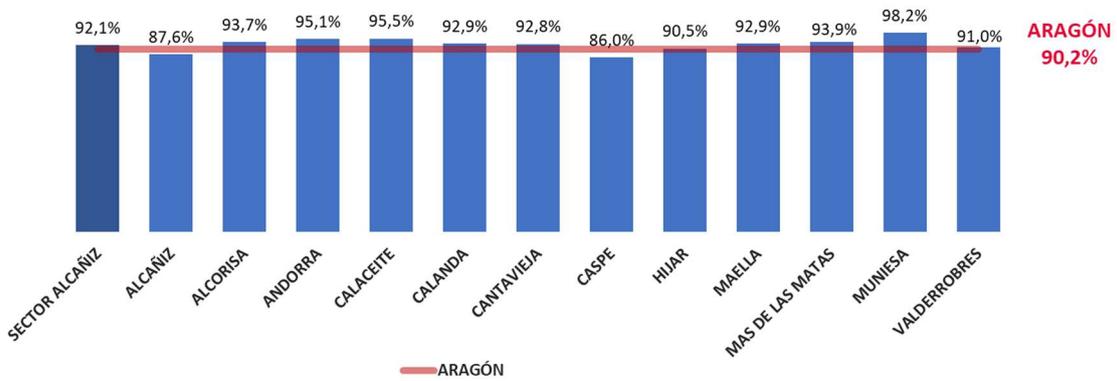
### Amabilidad del personal



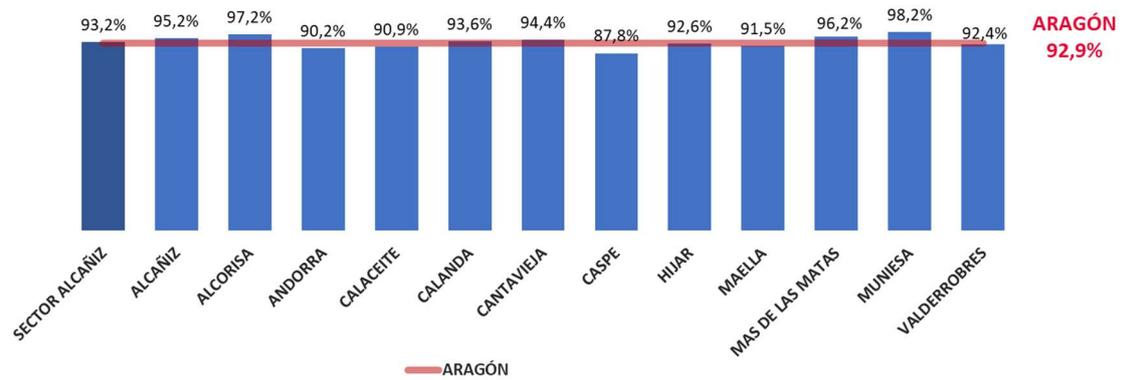
### Preparación del personal para realizar su trabajo



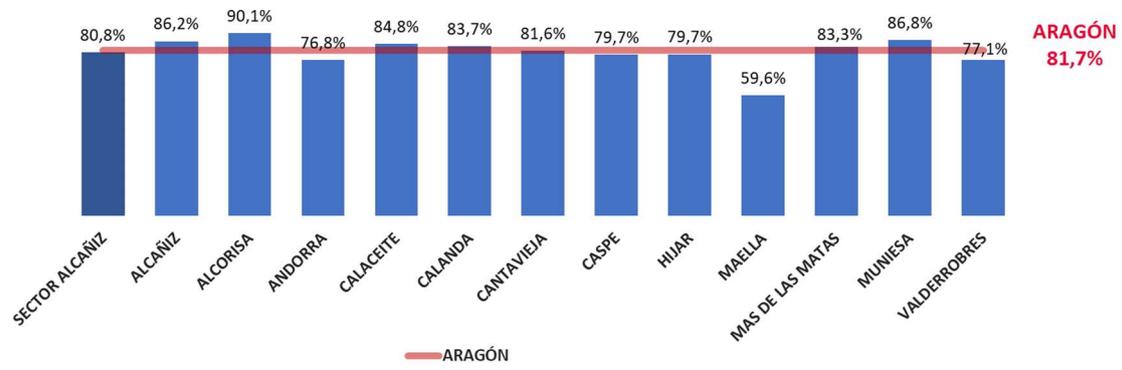
### Interés del personal de enfermería



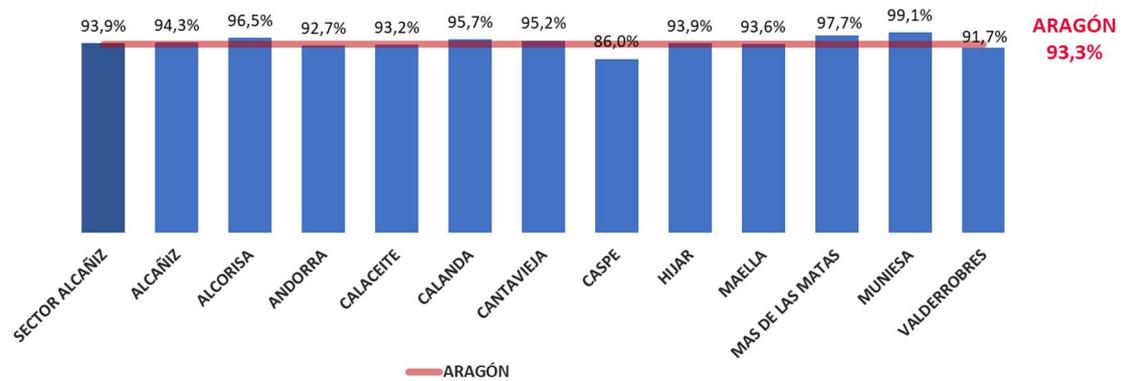
### Interés de los médicos



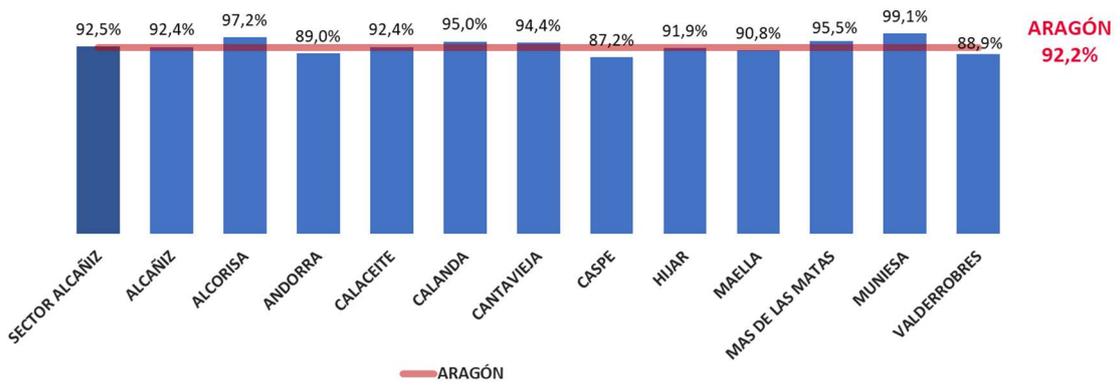
### Interés del personal de admisión



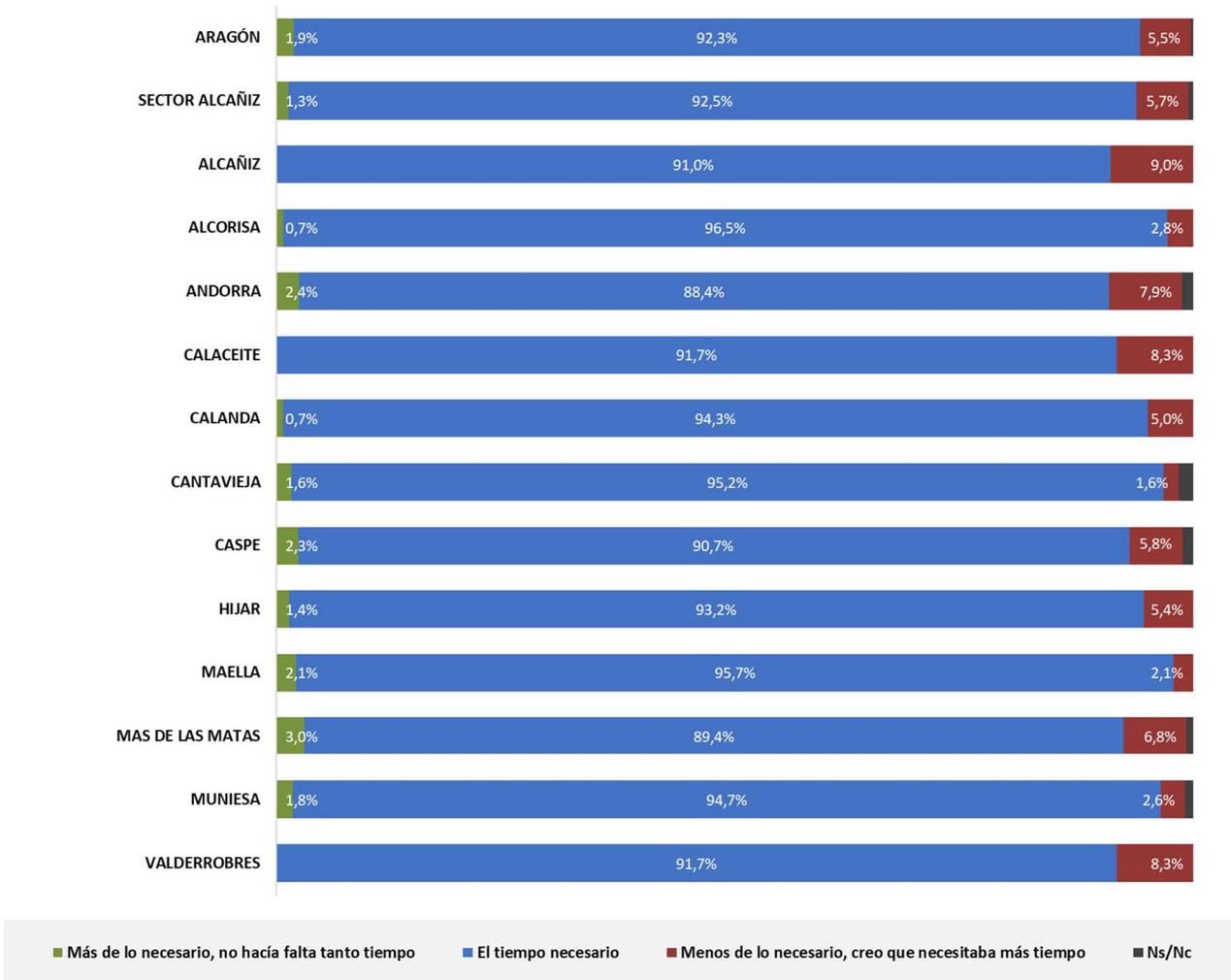
### Cuidados sanitarios recibidos



### Información que le han dado



• **Percepción del tiempo que le han dedicado - Sector Alcañiz:**



### 3.4.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR ALCAÑIZ

- Aspectos positivos de los servicios recibidos - Sector Alcañiz:

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ALCAÑIZ (n=1.765)		ALCAÑIZ (n=210)		ALCORISA (n=142)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	7.372	35,4%	714	40,5%	73	34,8%	71	50,0%
Atención médica	3.348	16,1%	200	11,3%	30	14,3%	11	7,7%
Satisfacción general	2.785	13,4%	249	14,1%	39	18,6%	13	9,2%
Atención de otro personal sanitario	1.387	6,7%	65	3,7%	10	4,8%	4	2,8%
Rapidez (una vez en el centro)	320	1,5%	40	2,3%	3	1,4%	1	0,7%
Cercanía/Ubicación	243	1,2%	21	1,2%	0	0,0%	1	0,7%
Instalaciones / Recursos materiales	208	1,0%	15	0,8%	7	3,3%	1	0,7%
Rapidez para dar cita	139	0,7%	12	0,7%	1	0,5%	1	0,7%
Atención de personal no sanitario	135	0,6%	7	0,4%	0	0,0%	5	3,5%
Citaciones	105	0,5%	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Atención urgente	105	0,5%	11	0,6%	1	0,5%	1	0,7%
Limpieza	93	0,4%	8	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	73	0,4%	5	0,3%	1	0,5%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	66	0,3%	8	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	38	0,2%	3	0,2%	0	0,0%	1	0,7%
Asistencia a domicilio	27	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	1	0,7%
Saturación / Masificación de pacientes	26	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Información	24	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	1	0,7%
Organización	8	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	8	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	7	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	5	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	3	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	26	0,1%	3	0,2%	1	0,5%	0	0,0%
Ns/Nc	6.036	29,0%	503	28,5%	57	27,1%	38	26,8%

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 POSITIVOS	ANDORRA (n=164)		CALACEITE (n=132)		CALANDA (n=141)		CANTAVIEJA (n=125)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	66	40,2%	60	45,5%	60	42,6%	49	39,2%
Atención médica	24	14,6%	10	7,6%	14	9,9%	15	12,0%
Satisfacción general	19	11,6%	12	9,1%	24	17,0%	26	20,8%
Atención de otro personal sanitario	6	3,7%	4	3,0%	9	6,4%	3	2,4%
Rapidez (una vez en el centro)	5	3,0%	5	3,8%	0	0,0%	7	5,6%
Cercanía/Ubicación	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	2	1,6%
Instalaciones / Recursos materiales	4	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	3	2,3%	2	1,4%	2	1,6%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Citaciones	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,8%
Atención urgente	1	0,6%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	3	1,8%	1	0,8%	2	1,4%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,8%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	49	29,9%	42	31,8%	35	24,8%	22	17,6%

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 POSITIVOS	CASPE (n=172)		HÚJAR (n=148)		MAELLA (n=141)		MAS DE LAS MATAS (n=132)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	42	24,4%	54	36,5%	63	44,7%	61	46,2%
Atención médica	27	15,7%	11	7,4%	15	10,6%	7	5,3%
Satisfacción general	15	8,7%	25	16,9%	15	10,6%	16	12,1%
Atención de otro personal sanitario	5	2,9%	4	2,7%	8	5,7%	3	2,3%
Rapidez (una vez en el centro)	4	2,3%	2	1,4%	1	0,7%	4	3,0%
Cercanía/Ubicación	0	0,0%	7	4,7%	2	1,4%	2	1,5%
Instalaciones / Recursos materiales	2	1,2%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,8%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Atención urgente	2	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	3	2,3%
Limpieza	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	3	2,0%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	2,3%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Ns/Nc	83	48,3%	48	32,4%	43	30,5%	39	29,5%

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 POSITIVOS	MUNIESA (n=114)		VALDERROBRES (n=144)	
	fr	%	fr	%
Atención general	49	43,0%	66	45,8%
Atención médica	24	21,1%	12	8,3%
Satisfacción general	15	13,2%	30	20,8%
Atención de otro personal sanitario	7	6,1%	2	1,4%
Rapidez (una vez en el centro)	2	1,8%	6	4,2%
Cercanía/Ubicación	1	0,9%	5	3,5%
Instalaciones / Recursos materiales	0	0,0%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	1	0,7%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones	0	0,0%	1	0,7%
Atención urgente	0	0,0%	2	1,4%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,9%	2	1,4%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	2	1,4%
Asistencia a domicilio	1	0,9%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%
Organización	1	0,9%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	1	0,7%
Atención telefónica	1	0,9%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	23	20,2%	24	16,7%

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 de los servicios recibidos - Sector Alcañiz:**

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ALCAÑIZ (n=1.765)		ALCAÑIZ (n=210)		ALCORISA (n=142)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	2.182	10,5%	135	7,6%	25	11,9%	6	4,2%
Instalaciones / Recursos materiales	1.505	7,2%	126	7,1%	7	3,3%	15	10,6%
Atención médica	1.225	5,9%	95	5,4%	11	5,2%	3	2,1%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.084	5,2%	76	4,3%	14	6,7%	2	1,4%
Oferta de profesionales	1.068	5,1%	132	7,5%	9	4,3%	4	2,8%
Frecuencia consulta / Horarios	555	2,7%	66	3,7%	1	0,5%	4	2,8%
Cambios de personal / Rotación	543	2,6%	56	3,2%	7	3,3%	2	1,4%
Atención telefónica	530	2,5%	34	1,9%	14	6,7%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	525	2,5%	32	1,8%	5	2,4%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	521	2,5%	13	0,7%	0	0,0%	1	0,7%
Mayor prestación de servicios	437	2,1%	59	3,3%	3	1,4%	3	2,1%
Atención urgente	339	1,6%	36	2,0%	4	1,9%	1	0,7%
Citaciones	252	1,2%	14	0,8%	2	1,0%	1	0,7%
Atención de otro personal sanitario	184	0,9%	15	0,8%	2	1,0%	1	0,7%
Lejanía/Ubicación	161	0,8%	19	1,1%	1	0,5%	2	1,4%
Derivación a otros centros / Especialidades	140	0,7%	14	0,8%	0	0,0%	1	0,7%
Atención general	111	0,5%	13	0,7%	1	0,5%	0	0,0%
Limpieza	77	0,4%	3	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	49	0,2%	6	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Información	36	0,2%	5	0,3%	0	0,0%	1	0,7%
Asistencia a domicilio	35	0,2%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	34	0,2%	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	24	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	13	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	10	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	193	0,9%	22	1,2%	1	0,5%	0	0,0%
Ns/Nc	11.335	54,4%	1.012	57,3%	117	55,7%	100	70,4%

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	ANDORRA (n=164)		CALACEITE (n=132)		CALANDA (n=141)		CANTAVIEJA (n=125)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	21	12,8%	7	5,3%	8	5,7%	3	2,4%
Instalaciones / Recursos materiales	10	6,1%	3	2,3%	4	2,8%	12	9,6%
Atención médica	8	4,9%	9	6,8%	10	7,1%	3	2,4%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	5	3,0%	3	2,3%	10	7,1%	2	1,6%
Oferta de profesionales	32	19,5%	1	0,8%	8	5,7%	10	8,0%
Frecuencia consulta / Horarios	4	2,4%	12	9,1%	7	5,0%	7	5,6%
Cambios de personal / Rotación	3	1,8%	0	0,0%	10	7,1%	2	1,6%
Atención telefónica	4	2,4%	2	1,5%	6	4,3%	1	0,8%
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,6%	2	1,5%	3	2,1%	2	1,6%
Atención de personal no sanitario	2	1,2%	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	14	8,5%	0	0,0%	2	1,4%	8	6,4%
Atención urgente	4	2,4%	5	3,8%	4	2,8%	1	0,8%
Citaciones	0	0,0%	0	0,0%	3	2,1%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	0	0,0%	4	3,0%	2	1,4%	1	0,8%
Lejanía/Ubicación	1	0,6%	1	0,8%	1	0,7%	2	1,6%
Derivación a otros centros / Especialidades	4	2,4%	1	0,8%	1	0,7%	1	0,8%
Atención general	4	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,6%
Limpieza	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	1	0,6%	1	0,8%	1	0,7%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Transporte sanitario	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,6%	3	2,3%	4	2,8%	0	0,0%
Ns/Nc	81	49,4%	86	65,2%	76	53,9%	81	64,8%

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	CASPE (n=172)		HÚJAR (n=148)		MAELLA (n=141)		MAS DE LAS MATAS (n=132)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	17	9,9%	7	4,7%	16	11,3%	13	9,8%
Instalaciones / Recursos materiales	17	9,9%	11	7,4%	5	3,5%	10	7,6%
Atención médica	13	7,6%	7	4,7%	11	7,8%	8	6,1%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	22	12,8%	5	3,4%	6	4,3%	1	0,8%
Oferta de profesionales	23	13,4%	3	2,0%	10	7,1%	13	9,8%
Frecuencia consulta / Horarios	5	2,9%	3	2,0%	2	1,4%	8	6,1%
Cambios de personal / Rotación	7	4,1%	5	3,4%	3	2,1%	3	2,3%
Atención telefónica	2	1,2%	2	1,4%	3	2,1%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	15	8,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Atención de personal no sanitario	3	1,7%	4	2,7%	1	0,7%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	15	8,7%	4	2,7%	2	1,4%	3	2,3%
Atención urgente	7	4,1%	0	0,0%	3	2,1%	1	0,8%
Citaciones	2	1,2%	2	1,4%	1	0,7%	1	0,8%
Atención de otro personal sanitario	2	1,2%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Lejanía/Ubicación	0	0,0%	0	0,0%	4	2,8%	2	1,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	1,2%	1	0,7%	2	1,4%	1	0,8%
Atención general	2	1,2%	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%
Información	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	2	1,4%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
Otros	2	1,2%	0	0,0%	5	3,5%	5	3,8%
Ns/Nc	63	36,6%	101	68,2%	80	56,7%	76	57,6%

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	MUNIESA (n=114)		VALDERROBRES (n=144)	
	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	7	6,1%	5	3,5%
Instalaciones / Recursos materiales	12	10,5%	20	13,9%
Atención médica	5	4,4%	7	4,9%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	0	0,0%	6	4,2%
Oferta de profesionales	4	3,5%	15	10,4%
Frecuencia consulta / Horarios	7	6,1%	6	4,2%
Cambios de personal / Rotación	2	1,8%	12	8,3%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	3	2,1%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	1	0,9%	4	2,8%
Atención urgente	2	1,8%	4	2,8%
Citaciones	0	0,0%	2	1,4%
Atención de otro personal sanitario	0	0,0%	2	1,4%
Lejanía/Ubicación	3	2,6%	2	1,4%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%
Atención general	1	0,9%	1	0,7%
Limpieza	1	0,9%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	1	0,7%
Información	0	0,0%	3	2,1%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	1	0,7%
Satisfacción general	0	0,0%	1	0,7%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	1	0,9%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	1	0,7%
Ns/Nc	77	67,5%	74	51,4%

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.

## **3.5 SECTOR CALATAYUD**

### **3.5.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD**

### **3.5.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD:**

#### **3.5.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

#### **3.5.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

### 3.5.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR CALATAYUD

SEXO	ARAGÓN (n=20.823)		SECTOR CALATAYUD (n=1.402)		ALHAMA DE ARAGÓN (n=133)		ARIZA (n=123)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	7.887	37,9%	546	38,9%	37	27,8%	62	50,4%
Mujer	12.936	62,1%	856	61,1%	96	72,2%	61	49,6%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	7.887	50,6	546	54,1	37	57,3	62	55,2
Mujer	12.936	50,3	856	53,2	96	49,9	61	55,2
Total	20.823	50,4	1.402	53,6	133	52,0	123	55,2
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	2.406	11,6%	134	9,6%	11	8,3%	18	14,6%
16-25	1.278	6,1%	92	6,6%	6	4,5%	4	3,3%
26-35	1.625	7,8%	83	5,9%	8	6,0%	7	5,7%
36-45	2.538	12,2%	132	9,4%	17	12,8%	12	9,8%
46-55	2.970	14,3%	202	14,4%	29	21,8%	16	13,0%
56-64	3.615	17,4%	243	17,3%	24	18,0%	11	8,9%
65-75	3.468	16,7%	253	18,0%	23	17,3%	12	9,8%
> 75	2.923	14,0%	263	18,8%	15	11,3%	43	35,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	703	3,4%	49	3,5%	4	3,0%	4	3,3%
Jubilado / pensionista	7.329	35,2%	560	39,9%	42	31,6%	59	48,0%
En paro	1.044	5,0%	79	5,6%	5	3,8%	4	3,3%
Trabajando	7.652	36,7%	443	31,6%	56	42,1%	33	26,8%
Ama de casa	1.579	7,6%	131	9,3%	15	11,3%	4	3,3%
Menor de 16	2.417	11,6%	134	9,6%	11	8,3%	18	14,6%
Ns/Nc	99	0,5%	6	0,4%	0	0,0%	1	0,8%

SEXO	ATECA (n=132)		CALATAYUD RURAL (n=144)		CALATAYUD URBANA (n=204)		DAROCA (n=141)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	62	47,0%	62	43,1%	65	31,9%	59	41,8%
Mujer	70	53,0%	82	56,9%	139	68,1%	82	58,2%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	62	54,4	62	51,3	65	50,3	59	49,0
Mujer	70	56,4	82	50,0	139	43,0	82	53,8
Total	132	55,5	144	50,6	204	45,4	141	51,8
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	9	6,8%	30	20,8%	28	13,7%	12	8,5%
16-25	8	6,1%	3	2,1%	23	11,3%	12	8,5%
26-35	6	4,5%	5	3,5%	22	10,8%	11	7,8%
36-45	9	6,8%	10	6,9%	21	10,3%	13	9,2%
46-55	24	18,2%	17	11,8%	32	15,7%	22	15,6%
56-64	28	21,2%	23	16,0%	28	13,7%	26	18,4%
65-75	25	18,9%	35	24,3%	27	13,2%	25	17,7%
> 75	23	17,4%	21	14,6%	23	11,3%	20	14,2%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	6	4,5%	3	2,1%	12	5,9%	5	3,5%
Jubilado / pensionista	57	43,2%	54	37,5%	52	25,5%	49	34,8%
En paro	12	9,1%	5	3,5%	17	8,3%	5	3,5%
Trabajando	38	28,8%	38	26,4%	75	36,8%	60	42,6%
Ama de casa	9	6,8%	14	9,7%	20	9,8%	10	7,1%
Menor de 16	9	6,8%	30	20,8%	28	13,7%	12	8,5%
Ns/Nc	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

	ILLUECA (n=145)		MORATA DEL JALÓN (n=132)		SABIÑÁN (n=125)		VILLARROYA DE LA SIERRA (n=123)	
<b>SEXO</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Hombre	56	38,6%	45	34,1%	47	37,6%	51	41,5%
Mujer	89	61,4%	87	65,9%	78	62,4%	72	58,5%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	56	53,9	45	53,0	47	56,6	51	63,5
Mujer	89	52,8	87	57,6	78	61,2	72	61,9
Total	145	53,2	132	56,0	125	59,5	123	62,6
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	10	6,9%	8	6,1%	5	4,0%	3	2,4%
16-25	15	10,3%	8	6,1%	4	3,2%	9	7,3%
26-35	6	4,1%	8	6,1%	9	7,2%	1	0,8%
36-45	11	7,6%	13	9,8%	11	8,8%	15	12,2%
46-55	18	12,4%	20	15,2%	14	11,2%	10	8,1%
56-64	39	26,9%	20	15,2%	24	19,2%	20	16,3%
65-75	26	17,9%	30	22,7%	25	20,0%	25	20,3%
> 75	20	13,8%	25	18,9%	33	26,4%	40	32,5%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	10	6,9%	2	1,5%	1	0,8%	2	1,6%
Jubilado / pensionista	55	37,9%	61	46,2%	63	50,4%	68	55,3%
En paro	16	11,0%	6	4,5%	7	5,6%	2	1,6%
Trabajando	38	26,2%	40	30,3%	35	28,0%	30	24,4%
Ama de casa	15	10,3%	14	10,6%	13	10,4%	17	13,8%
Menor de 16	10	6,9%	8	6,1%	5	4,0%	3	2,4%
Ns/Nc	1	0,7%	1	0,8%	1	0,8%	1	0,8%

### 3.5.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR CALATAYUD

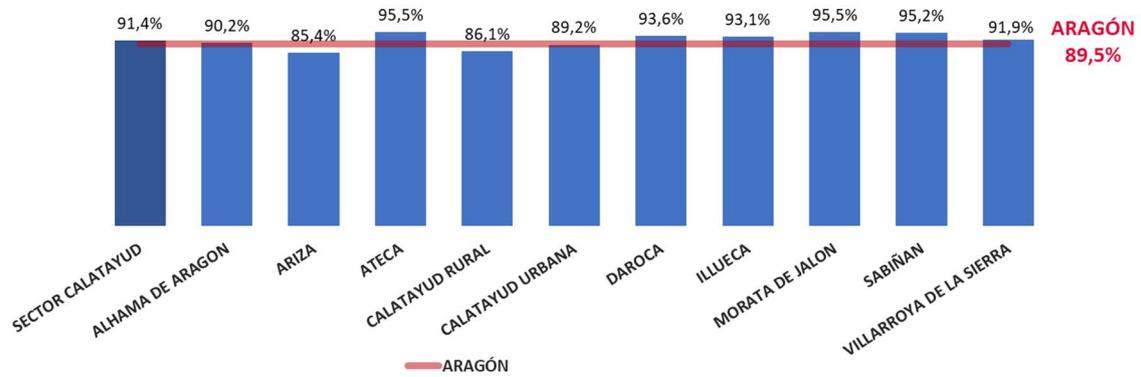
#### 3.5.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR CALATAYUD

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR CALATAYUD (n=1.402)		ALHAMA DE ARAGÓN (n=133)		ARIZA (n=123)		ATECA (n=132)		CALATAYUD RURAL (n=144)	
	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	%										
Estado del centro de atención primaria	18.640	89,5%	1.282	91,4%	120	90,2%	105	85,4%	126	95,5%	124	86,1%
Facilidad para conseguir cita	17.255	82,9%	1.262	90,0%	122	91,7%	109	88,6%	128	97,0%	114	79,2%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	15.739	75,6%	1.194	85,2%	117	88,0%	102	82,9%	125	94,7%	111	77,1%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	14.481	69,5%	1.128	80,5%	110	82,7%	99	80,5%	120	90,9%	112	77,8%
Solución dada al problema	18.458	88,6%	1.254	89,4%	121	91,0%	102	82,9%	123	93,2%	131	91,0%
Confianza que el personal le transmite	19.351	92,9%	1.310	93,4%	123	92,5%	106	86,2%	130	98,5%	136	94,4%
Amabilidad del personal	19.568	94,0%	1.325	94,5%	123	92,5%	111	90,2%	129	97,7%	135	93,8%
Preparación del personal para realizar su trabajo	19.475	93,5%	1.323	94,4%	127	95,5%	109	88,6%	129	97,7%	135	93,8%
Interés del personal de enfermería	18.774	90,2%	1.303	92,9%	120	90,2%	107	87,0%	124	93,9%	133	92,4%
Interés de los médicos	19.346	92,9%	1.302	92,9%	123	92,5%	105	85,4%	125	94,7%	134	93,1%
Interés del personal de admisión	17.009	81,7%	1.148	81,9%	97	72,9%	109	88,6%	105	79,5%	80	55,6%
Cuidados sanitarios recibidos	19.438	93,3%	1.322	94,3%	125	94,0%	114	92,7%	128	97,0%	131	91,0%
Información que le han dado	19.189	92,2%	1.299	92,7%	128	96,2%	107	87,0%	127	96,2%	131	91,0%

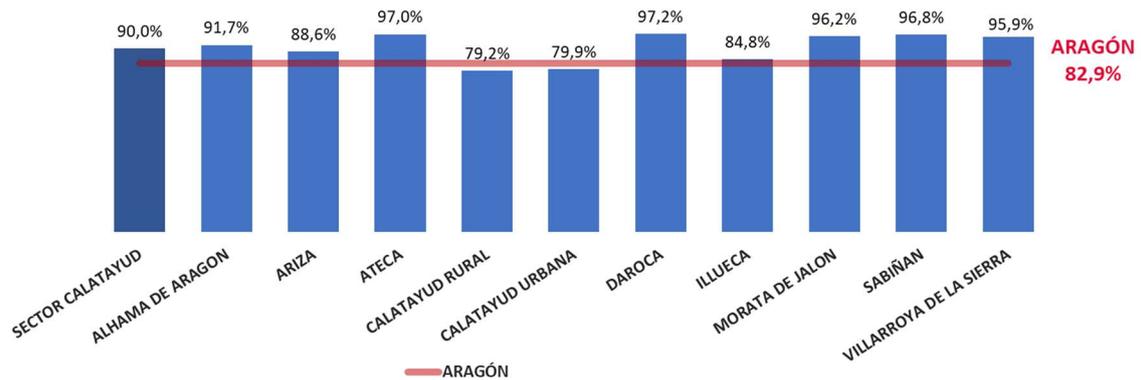
Opinión de los usuarios	CALATAYUD URBANA (n=204)		DAROCA (n=141)		ILLUECA (n=145)		MORATA DEL JALÓN (n=132)		SABIÑÁN (n=125)		VILLARROYA DE LA SIERRA (n=123)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%								
Estado del centro de atención primaria	182	89,2%	132	93,6%	135	93,1%	126	95,5%	119	95,2%	113	91,9%
Facilidad para conseguir cita	163	79,9%	137	97,2%	123	84,8%	127	96,2%	121	96,8%	118	95,9%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	143	70,1%	128	90,8%	115	79,3%	122	92,4%	119	95,2%	112	91,1%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	102	50,0%	128	90,8%	110	75,9%	116	87,9%	118	94,4%	113	91,9%
Solución dada al problema	168	82,4%	131	92,9%	129	89,0%	119	90,2%	121	96,8%	109	88,6%
Confianza que el personal le transmite	180	88,2%	133	94,3%	138	95,2%	123	93,2%	125	100,0%	116	94,3%
Amabilidad del personal	183	89,7%	137	97,2%	140	96,6%	124	93,9%	125	100,0%	118	95,9%
Preparación del personal para realizar su trabajo	181	88,7%	136	96,5%	139	95,9%	124	93,9%	125	100,0%	118	95,9%
Interés del personal de enfermería	179	87,7%	133	94,3%	141	97,2%	124	93,9%	123	98,4%	119	96,7%
Interés de los médicos	182	89,2%	133	94,3%	137	94,5%	120	90,9%	125	100,0%	118	95,9%
Interés del personal de admisión	168	82,4%	115	81,6%	135	93,1%	118	89,4%	111	88,8%	110	89,4%
Cuidados sanitarios recibidos	178	87,3%	139	98,6%	139	95,9%	123	93,2%	125	100,0%	120	97,6%
Información que le han dado	176	86,3%	135	95,7%	135	93,1%	121	91,7%	122	97,6%	117	95,1%

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos por Zonas de Salud - Sector Calatayud:

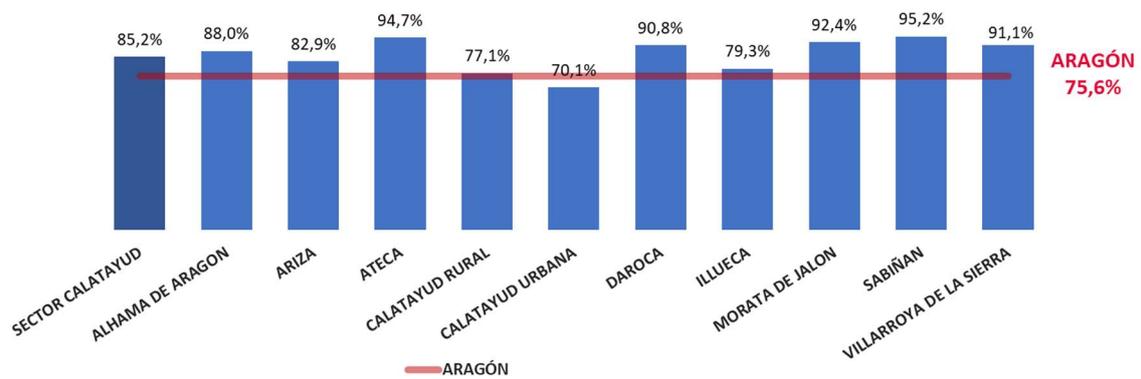
### Estado del centro de Atención Primaria



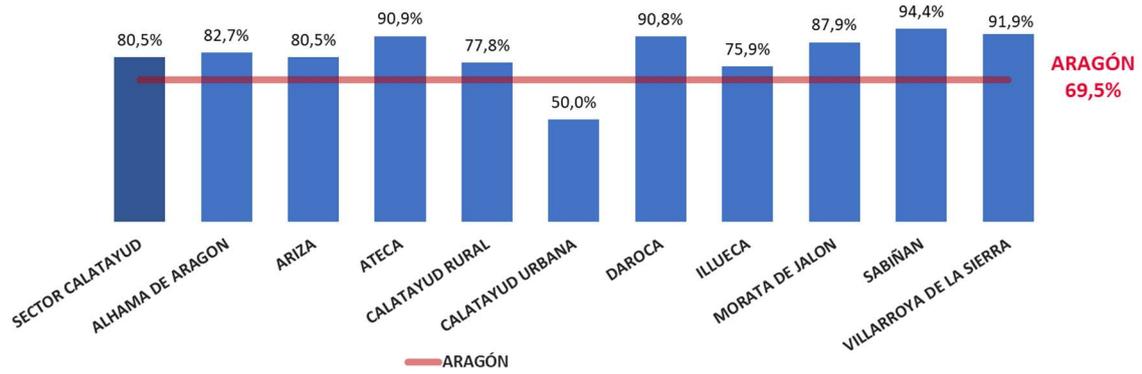
### Facilidad para conseguir cita



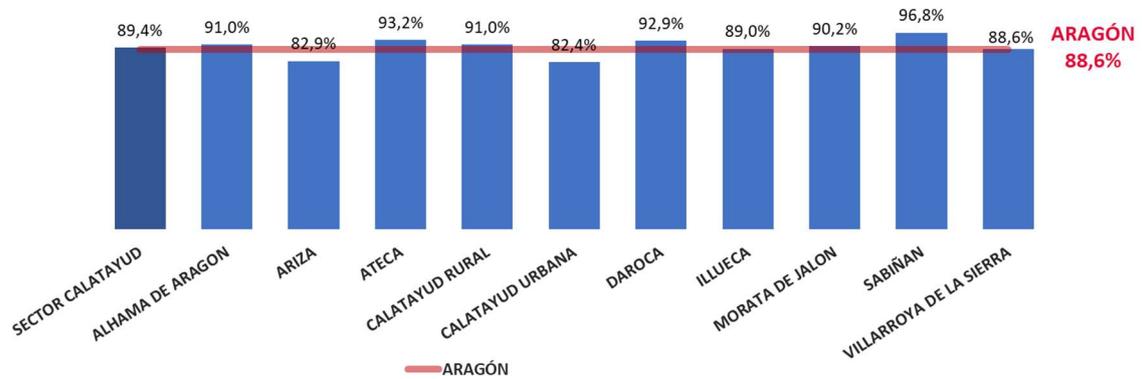
### Posibilidad de escoger día y hora para su consulta



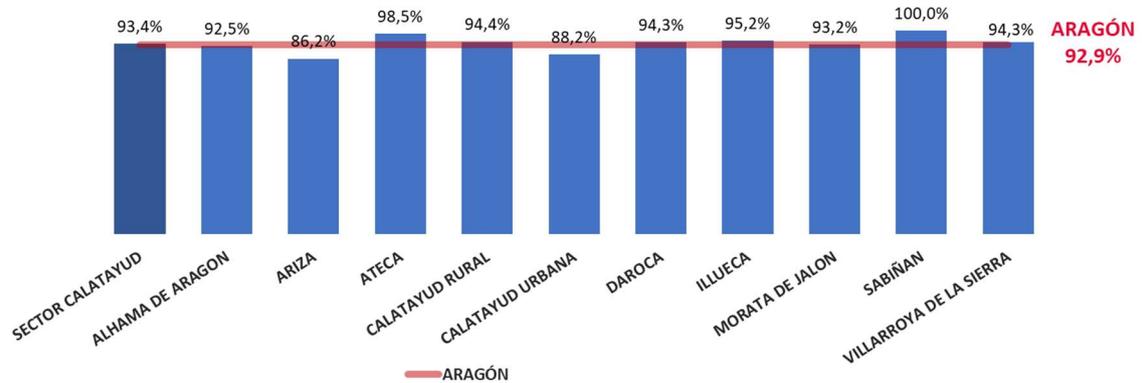
### Tiempo de espera hasta entrar en consulta



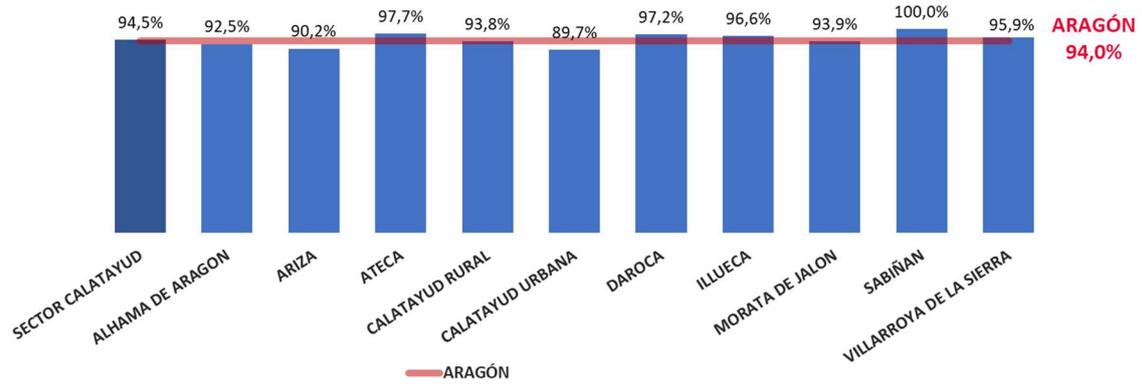
### Solución dada al problema



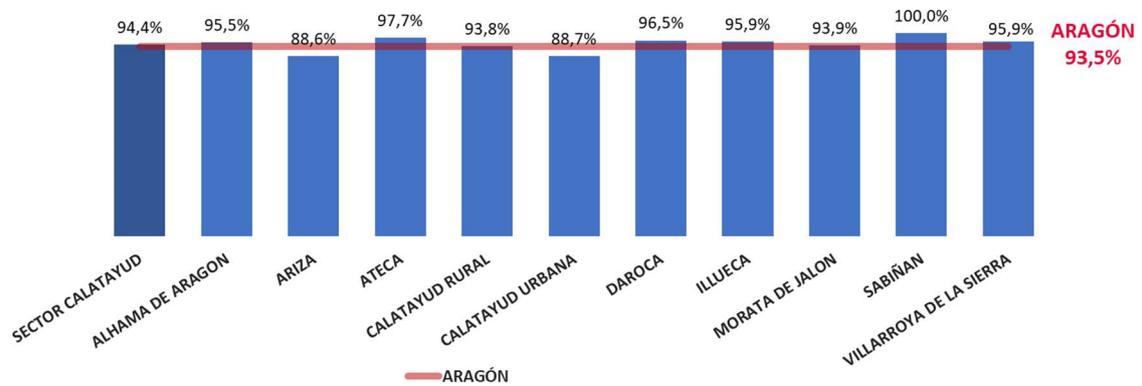
### Confianza que el personal le transmite



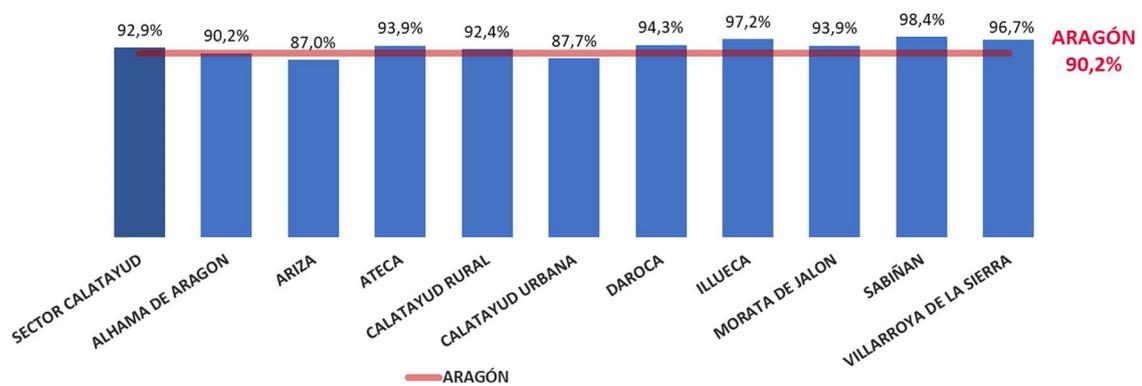
### Amabilidad del personal



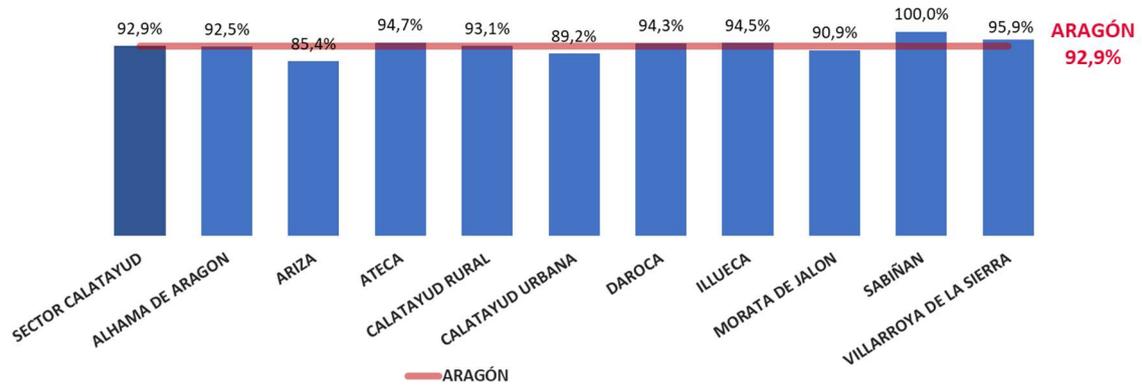
### Preparación del personal para realizar su trabajo



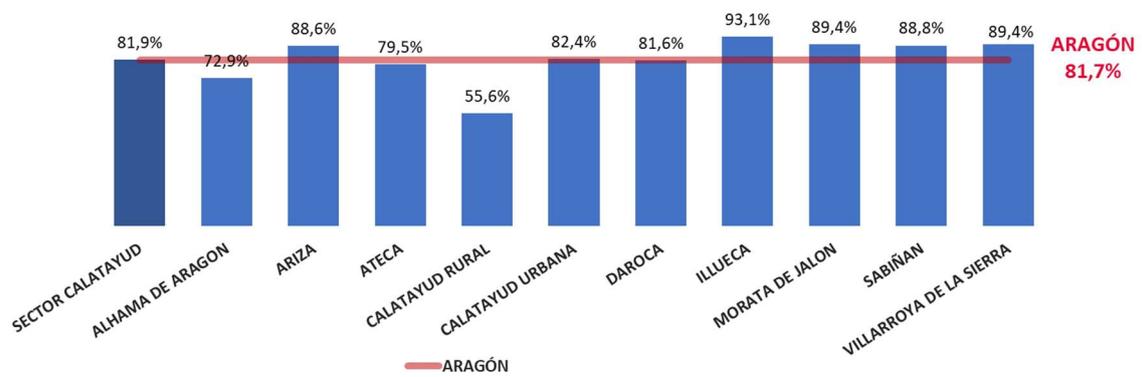
### Interés del personal de enfermería



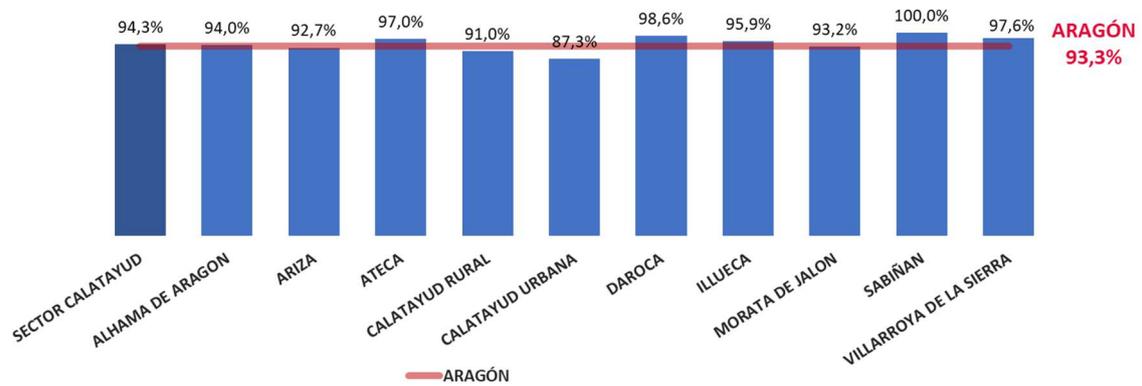
### Interés de los médicos



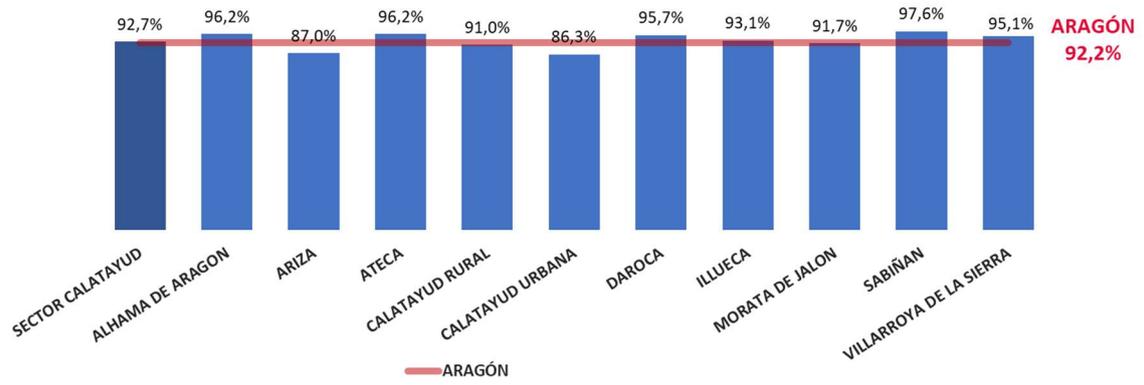
### Interés del personal de admisión



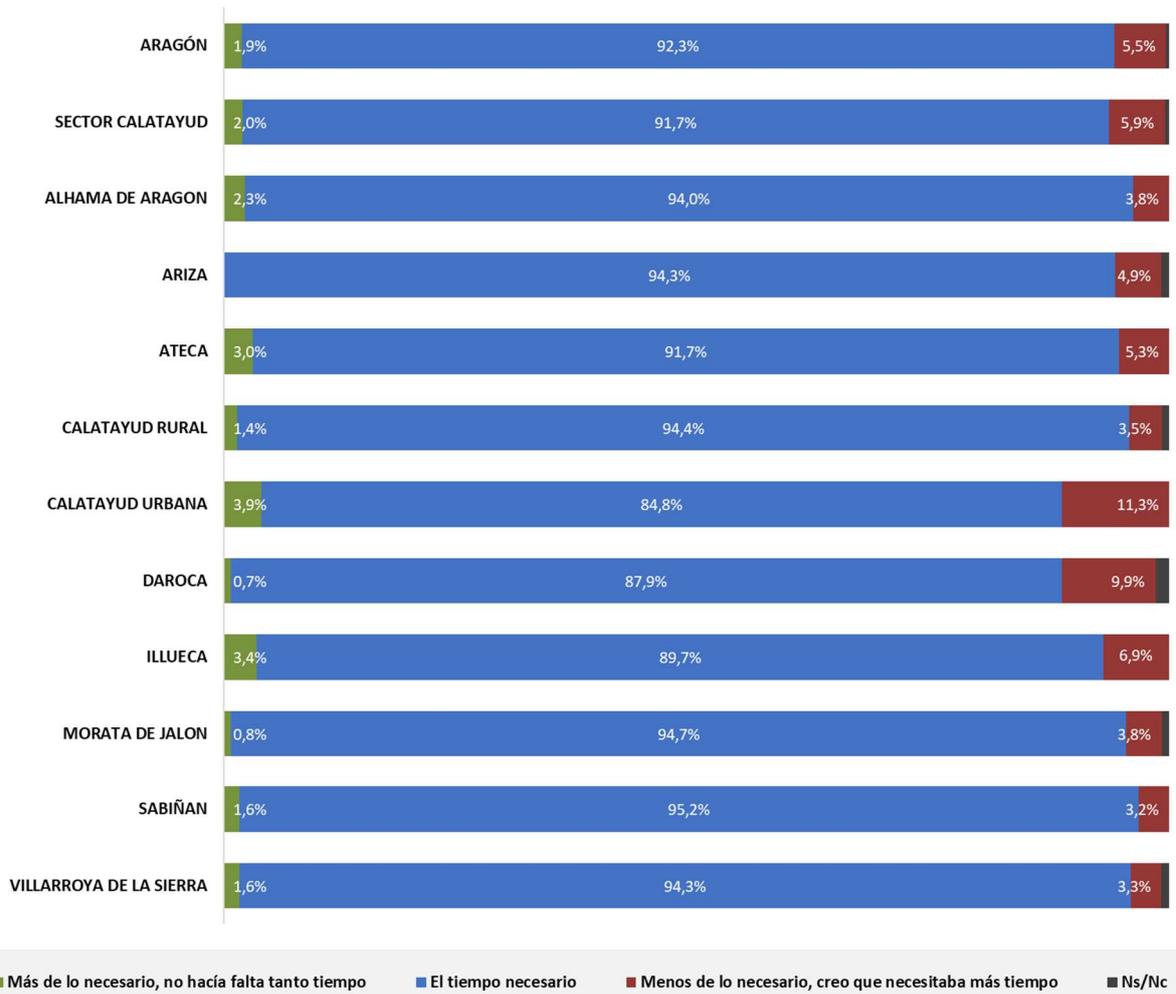
### Cuidados sanitarios recibidos



### Información que le han dado



• **Percepción del tiempo que le han dedicado - Sector Calatayud:**



### 3.5.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR CALATAYUD

- Aspectos positivos de los servicios recibidos - Sector Calatayud:

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR CALATAYUD (n=1.402)		ALHAMA DE ARAGÓN (n=133)		ARIZA (n=123)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	7.372	35,4%	537	38,3%	51	38,3%	41	33,3%
Atención médica	3.348	16,1%	153	10,9%	10	7,5%	13	10,6%
Satisfacción general	2.785	13,4%	241	17,2%	33	24,8%	20	16,3%
Atención de otro personal sanitario	1.387	6,7%	92	6,6%	9	6,8%	5	4,1%
Rapidez (una vez en el centro)	320	1,5%	19	1,4%	1	0,8%	0	0,0%
Cercanía/Ubicación	243	1,2%	10	0,7%	1	0,8%	1	0,8%
Instalaciones / Recursos materiales	208	1,0%	22	1,6%	0	0,0%	2	1,6%
Rapidez para dar cita	139	0,7%	15	1,1%	0	0,0%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	135	0,6%	11	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones	105	0,5%	5	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Atención urgente	105	0,5%	8	0,6%	1	0,8%	0	0,0%
Limpieza	93	0,4%	6	0,4%	1	0,8%	1	0,8%
Citaciones por Internet	73	0,4%	4	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	66	0,3%	10	0,7%	3	2,3%	2	1,6%
Mayor prestación de servicios	38	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	27	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	26	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Información	24	0,1%	3	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	8	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	8	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	1	0,8%
Oferta de profesionales	7	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	5	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	3	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	26	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	6.036	29,0%	373	26,6%	32	24,1%	45	36,6%

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 POSITIVOS	ATECA (n=132)		CALATAYUD RURAL (n=144)		CALATAYUD URBANA (n=204)		DAROCA (n=141)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	55	41,7%	49	34,0%	45	22,1%	56	39,7%
Atención médica	13	9,8%	21	14,6%	35	17,2%	14	9,9%
Satisfacción general	28	21,2%	29	20,1%	18	8,8%	23	16,3%
Atención de otro personal sanitario	4	3,0%	12	8,3%	22	10,8%	10	7,1%
Rapidez (una vez en el centro)	5	3,8%	3	2,1%	1	0,5%	4	2,8%
Cercanía/Ubicación	1	0,8%	2	1,4%	1	0,5%	0	0,0%
Instalaciones / Recursos materiales	3	2,3%	4	2,8%	3	1,5%	1	0,7%
Rapidez para dar cita	4	3,0%	1	0,7%	3	1,5%	4	2,8%
Atención de personal no sanitario	1	0,8%	0	0,0%	3	1,5%	2	1,4%
Citaciones	1	0,8%	0	0,0%	3	1,5%	0	0,0%
Atención urgente	0	0,0%	1	0,7%	2	1,0%	2	1,4%
Limpieza	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	1	0,7%	3	1,5%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Información	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	28	21,2%	33	22,9%	82	40,2%	31	22,0%

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 POSITIVOS	ILLUECA (n=145)		MORATA DEL JALÓN (n=132)		SABIÑÁN (n=125)		VILLARROYA DE LA SIERRA (n=123)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	63	43,4%	44	33,3%	76	60,8%	57	46,3%
Atención médica	12	8,3%	13	9,8%	18	14,4%	4	3,3%
Satisfacción general	31	21,4%	24	18,2%	14	11,2%	21	17,1%
Atención de otro personal sanitario	12	8,3%	5	3,8%	9	7,2%	4	3,3%
Rapidez (una vez en el centro)	0	0,0%	3	2,3%	2	1,6%	0	0,0%
Cercanía/Ubicación	2	1,4%	0	0,0%	1	0,8%	1	0,8%
Instalaciones / Recursos materiales	7	4,8%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,8%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	0	0,0%	2	1,6%	1	0,8%
Atención de personal no sanitario	3	2,1%	2	1,5%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención urgente	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	1	0,8%
Limpieza	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,6%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	2	1,5%	0	0,0%	1	0,8%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,8%
Información	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	27	18,6%	47	35,6%	12	9,6%	36	29,3%

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 de los servicios recibidos - Sector Calatayud:**

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR CALATAYUD (n=1.402)		ALHAMA DE ARAGÓN (n=133)		ARIZA (n=123)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	2.182	10,5%	74	5,3%	3	2,3%	2	1,6%
Instalaciones / Recursos materiales	1.505	7,2%	94	6,7%	6	4,5%	8	6,5%
Atención médica	1.225	5,9%	75	5,3%	5	3,8%	9	7,3%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.084	5,2%	38	2,7%	1	0,8%	2	1,6%
Oferta de profesionales	1.068	5,1%	74	5,3%	9	6,8%	6	4,9%
Frecuencia consulta / Horarios	555	2,7%	66	4,7%	7	5,3%	10	8,1%
Cambios de personal / Rotación	543	2,6%	46	3,3%	3	2,3%	15	12,2%
Atención telefónica	530	2,5%	16	1,1%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	525	2,5%	21	1,5%	2	1,5%	1	0,8%
Atención de personal no sanitario	521	2,5%	14	1,0%	0	0,0%	1	0,8%
Mayor prestación de servicios	437	2,1%	36	2,6%	2	1,5%	4	3,3%
Atención urgente	339	1,6%	26	1,9%	3	2,3%	2	1,6%
Citaciones	252	1,2%	7	0,5%	0	0,0%	1	0,8%
Atención de otro personal sanitario	184	0,9%	6	0,4%	0	0,0%	2	1,6%
Lejanía/Ubicación	161	0,8%	9	0,6%	2	1,5%	1	0,8%
Derivación a otros centros / Especialidades	140	0,7%	4	0,3%	0	0,0%	1	0,8%
Atención general	111	0,5%	5	0,4%	0	0,0%	1	0,8%
Limpieza	77	0,4%	8	0,6%	2	1,5%	2	1,6%
Organización	49	0,2%	5	0,4%	1	0,8%	0	0,0%
Información	36	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	35	0,2%	2	0,1%	1	0,8%	0	0,0%
Transporte sanitario	34	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	24	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	13	0,1%	1	0,1%	1	0,8%	0	0,0%
Errores administrativos	10	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	193	0,9%	16	1,1%	0	0,0%	3	2,4%
Ns/Nc	11.335	54,4%	885	63,1%	93	69,9%	71	57,7%

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	ATECA (n=132)		CALATAYUD RURAL (n=144)		CALATAYUD URBANA (n=204)		DAROCA (n=141)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	5	3,8%	11	7,6%	38	18,6%	3	2,1%
Instalaciones / Recursos materiales	5	3,8%	11	7,6%	14	6,9%	14	9,9%
Atención médica	5	3,8%	4	2,8%	16	7,8%	5	3,5%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	0	0,0%	4	2,8%	15	7,4%	3	2,1%
Oferta de profesionales	6	4,5%	8	5,6%	10	4,9%	13	9,2%
Frecuencia consulta / Horarios	5	3,8%	7	4,9%	2	1,0%	15	10,6%
Cambios de personal / Rotación	3	2,3%	2	1,4%	9	4,4%	5	3,5%
Atención telefónica	1	0,8%	1	0,7%	8	3,9%	1	0,7%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	1	0,7%	3	1,5%	4	2,8%
Atención de personal no sanitario	4	3,0%	1	0,7%	7	3,4%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	1	0,8%	0	0,0%	2	1,0%	8	5,7%
Atención urgente	3	2,3%	2	1,4%	4	2,0%	2	1,4%
Citaciones	0	0,0%	1	0,7%	5	2,5%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	1	0,8%	1	0,7%	1	0,5%	0	0,0%
Lejanía/Ubicación	1	0,8%	1	0,7%	0	0,0%	2	1,4%
Derivación a otros centros / Especialidades	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Atención general	1	0,8%	0	0,0%	2	1,0%	0	0,0%
Limpieza	1	0,8%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	2	1,5%	3	2,1%	1	0,5%	2	1,4%
Ns/Nc	93	70,5%	91	63,2%	89	43,6%	84	59,6%

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	ILLUECA (n=145)		MORATA DEL JALÓN (n=132)		SABIÑÁN (n=125)		VILLARROYA DE LA SIERRA (n=123)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	5	3,4%	3	2,3%	3	2,4%	1	0,8%
Instalaciones / Recursos materiales	13	9,0%	5	3,8%	13	10,4%	5	4,1%
Atención médica	11	7,6%	13	9,8%	4	3,2%	3	2,4%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	9	6,2%	0	0,0%	0	0,0%	4	3,3%
Oferta de profesionales	7	4,8%	9	6,8%	3	2,4%	3	2,4%
Frecuencia consulta / Horarios	5	3,4%	6	4,5%	4	3,2%	5	4,1%
Cambios de personal / Rotación	2	1,4%	3	2,3%	1	0,8%	3	2,4%
Atención telefónica	1	0,7%	2	1,5%	1	0,8%	1	0,8%
Saturación / Masificación de pacientes	4	2,8%	3	2,3%	1	0,8%	2	1,6%
Atención de personal no sanitario	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	11	7,6%	4	3,0%	3	2,4%	1	0,8%
Atención urgente	4	2,8%	1	0,8%	5	4,0%	0	0,0%
Citaciones	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%
Lejanía/Ubicación	0	0,0%	0	0,0%	2	1,6%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención general	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,6%
Organización	1	0,7%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,7%	3	2,3%	0	0,0%	1	0,8%
Ns/Nc	86	59,3%	89	67,4%	92	73,6%	97	78,9%

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.

## **3.6 SECTOR ZARAGOZA I**

### **3.6.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD**

### **3.6.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD:**

#### **3.6.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

#### **3.6.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

### 3.6.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA I

	ARAGÓN (n=20.823)		SECTOR ZARAGOZA I (n=2.493)		ACTUR NORTE (n=209)		ACTUR OESTE (n=195)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	7.887	37,9%	871	34,9%	58	27,8%	57	29,2%
Mujer	12.936	62,1%	1.622	65,1%	151	72,2%	138	70,8%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	7.887	50,6	871	48,4	58	50,3	57	47,0
Mujer	12.936	50,3	1.622	46,8	151	45,4	138	49,1
Total	20.823	50,4	2.493	47,3	209	46,8	195	48,5
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	2.406	11,6%	329	13,2%	16	7,7%	21	10,8%
16-25	1.278	6,1%	188	7,5%	22	10,5%	20	10,3%
26-35	1.625	7,8%	186	7,5%	20	9,6%	7	3,6%
36-45	2.538	12,2%	332	13,3%	26	12,4%	18	9,2%
46-55	2.970	14,3%	401	16,1%	39	18,7%	42	21,5%
56-64	3.615	17,4%	456	18,3%	56	26,8%	42	21,5%
65-75	3.468	16,7%	371	14,9%	23	11,0%	35	17,9%
> 75	2.923	14,0%	230	9,2%	7	3,3%	10	5,1%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	703	3,4%	108	4,3%	16	7,7%	11	5,6%
Jubilado / pensionista	7.329	35,2%	699	28,0%	48	23,0%	58	29,7%
En paro	1.044	5,0%	132	5,3%	15	7,2%	9	4,6%
Trabajando	7.652	36,7%	1.018	40,8%	101	48,3%	80	41,0%
Ama de casa	1.579	7,6%	196	7,9%	13	6,2%	15	7,7%
Menor de 16	2.417	11,6%	330	13,2%	16	7,7%	21	10,8%
Ns/Nc	99	0,5%	10	0,4%	0	0,0%	1	0,5%

	ACTUR SUR (n=194)		ALFAJARÍN (n=170)		ARRABAL (n=216)		AVENIDA CATALUÑA (n=269)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	69	35,6%	46	27,1%	60	27,8%	109	40,5%
Mujer	125	64,4%	124	72,9%	156	72,2%	160	59,5%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	69	51,3	46	43,2	60	45,3	109	50,1
Mujer	125	50,0	124	42,8	156	42,1	160	47,0
Total	194	50,5	170	42,9	216	43,0	269	48,3
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	19	9,8%	30	17,6%	44	20,4%	32	11,9%
16-25	12	6,2%	11	6,5%	20	9,3%	23	8,6%
26-35	18	9,3%	14	8,2%	11	5,1%	14	5,2%
36-45	16	8,2%	34	20,0%	33	15,3%	37	13,8%
46-55	31	16,0%	30	17,6%	27	12,5%	42	15,6%
56-64	47	24,2%	22	12,9%	27	12,5%	54	20,1%
65-75	33	17,0%	19	11,2%	35	16,2%	46	17,1%
> 75	18	9,3%	10	5,9%	19	8,8%	21	7,8%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	9	4,6%	6	3,5%	8	3,7%	14	5,2%
Jubilado / pensionista	65	33,5%	39	22,9%	62	28,7%	78	29,0%
En paro	10	5,2%	8	4,7%	16	7,4%	15	5,6%
Trabajando	77	39,7%	73	42,9%	74	34,3%	106	39,4%
Ama de casa	12	6,2%	12	7,1%	11	5,1%	23	8,6%
Menor de 16	19	9,8%	30	17,6%	44	20,4%	32	11,9%
Ns/Nc	2	1,0%	2	1,2%	1	0,5%	1	0,4%

	BUJARALÓZ (n=137)		LUNA (n=130)		PARQUE GOYA (n=186)		SANTA ISABEL (n=215)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	74	54,0%	57	43,8%	52	28,0%	75	34,9%
Mujer	63	46,0%	73	56,2%	134	72,0%	140	65,1%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	74	53,0	57	55,8	52	37,0	75	49,4
Mujer	63	56,7	73	58,3	134	42,3	140	43,7
Total	137	54,7	130	57,2	186	40,8	215	45,7
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	16	11,7%	11	8,5%	38	20,4%	37	17,2%
16-25	5	3,6%	6	4,6%	9	4,8%	14	6,5%
26-35	8	5,8%	11	8,5%	13	7,0%	13	6,0%
36-45	11	8,0%	10	7,7%	46	24,7%	29	13,5%
46-55	18	13,1%	9	6,9%	36	19,4%	30	14,0%
56-64	22	16,1%	23	17,7%	19	10,2%	46	21,4%
65-75	31	22,6%	21	16,2%	13	7,0%	29	13,5%
> 75	26	19,0%	39	30,0%	12	6,5%	17	7,9%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	2	1,5%	6	4,6%	3	1,6%	7	3,3%
Jubilado / pensionista	63	46,0%	55	42,3%	30	16,1%	49	22,8%
En paro	3	2,2%	4	3,1%	11	5,9%	12	5,6%
Trabajando	41	29,9%	37	28,5%	96	51,6%	84	39,1%
Ama de casa	12	8,8%	17	13,1%	8	4,3%	26	12,1%
Menor de 16	16	11,7%	11	8,5%	38	20,4%	37	17,2%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

	VILLAMAYOR (n=144)		ZALFONADA (n=231)		ZUERA (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>						
Hombre	63	43,8%	76	32,9%	75	38,1%
Mujer	81	56,3%	155	67,1%	122	61,9%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	63	51,3	76	44,1	75	47,0
Mujer	81	48,8	155	48,2	122	45,6
Total	144	49,9	231	46,8	197	46,1
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	17	11,8%	22	9,5%	26	13,2%
16-25	14	9,7%	20	8,7%	12	6,1%
26-35	9	6,3%	25	10,8%	23	11,7%
36-45	17	11,8%	28	12,1%	27	13,7%
46-55	16	11,1%	53	22,9%	28	14,2%
56-64	25	17,4%	33	14,3%	40	20,3%
65-75	26	18,1%	32	13,9%	28	14,2%
> 75	20	13,9%	18	7,8%	13	6,6%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	8	5,6%	13	5,6%	5	2,5%
Jubilado / pensionista	52	36,1%	55	23,8%	45	22,8%
En paro	8	5,6%	14	6,1%	7	3,6%
Trabajando	50	34,7%	105	45,5%	94	47,7%
Ama de casa	8	5,6%	21	9,1%	18	9,1%
Menor de 16	17	11,8%	23	10,0%	26	13,2%
Ns/Nc	1	0,7%	0	0,0%	2	1,0%

**3.6.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA I****3.6.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR ZARAGOZA I**

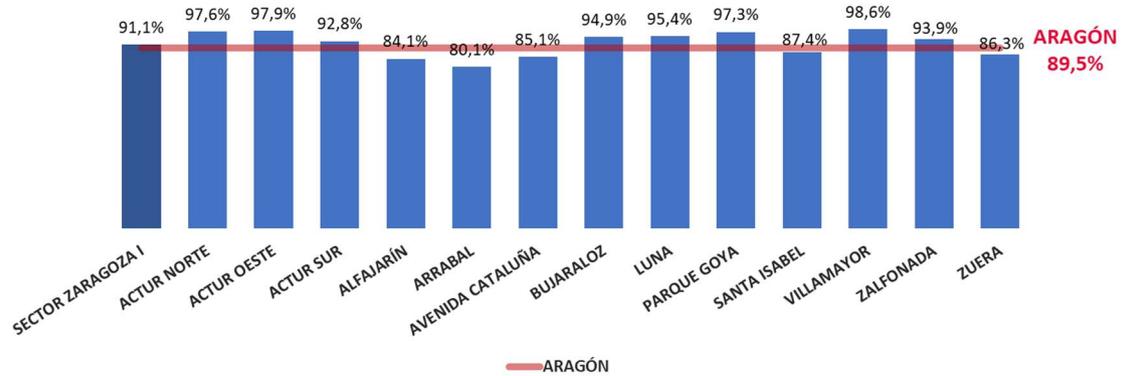
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ZARAGOZA I (n=2.493)		ACTUR NORTE (n=209)		ACTUR OESTE (n=195)		ACTUR SUR (n=194)		ALFAJARÍN (n=170)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	18.640	89,5%	2.272	91,1%	204	97,6%	191	97,9%	180	92,8%	143	84,1%
Facilidad para conseguir cita	17.255	82,9%	1.959	78,6%	175	83,7%	170	87,2%	147	75,8%	145	85,3%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	15.739	75,6%	1.699	68,2%	153	73,2%	152	77,9%	120	61,9%	137	80,6%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	14.481	69,5%	1.425	57,2%	75	35,9%	111	56,9%	100	51,5%	104	61,2%
Solución dada al problema	18.458	88,6%	2.181	87,5%	181	86,6%	176	90,3%	163	84,0%	138	81,2%
Confianza que el personal le transmite	19.351	92,9%	2.307	92,5%	201	96,2%	187	95,9%	172	88,7%	152	89,4%
Amabilidad del personal	19.568	94,0%	2.338	93,8%	200	95,7%	186	95,4%	178	91,8%	157	92,4%
Preparación del personal para realizar su trabajo	19.475	93,5%	2.325	93,3%	197	94,3%	183	93,8%	181	93,3%	157	92,4%
Interés del personal de enfermería	18.774	90,2%	2.208	88,6%	178	85,2%	172	88,2%	175	90,2%	148	87,1%
Interés de los médicos	19.346	92,9%	2.327	93,3%	196	93,8%	183	93,8%	182	93,8%	155	91,2%
Interés del personal de admisión	17.009	81,7%	2.005	80,4%	163	78,0%	171	87,7%	166	85,6%	138	81,2%
Cuidados sanitarios recibidos	19.438	93,3%	2.328	93,4%	195	93,3%	188	96,4%	180	92,8%	148	87,1%
Información que le han dado	19.189	92,2%	2.308	92,6%	196	93,8%	180	92,3%	176	90,7%	150	88,2%

Opinión de los usuarios	ARRABAL (n=216)		AVENIDA CATALUÑA (n=269)		BUJARALÓZ (n=137)		LUNA (n=130)		PARQUE GOYA (n=186)		SANTA ISABEL (n=215)	
	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	%										
Estado del centro de atención primaria	173	80,1%	229	85,1%	130	94,9%	124	95,4%	181	97,3%	188	87,4%
Facilidad para conseguir cita	148	68,5%	166	61,7%	127	92,7%	119	91,5%	156	83,9%	150	69,8%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	121	56,0%	111	41,3%	124	90,5%	112	86,2%	133	71,5%	143	66,5%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	103	47,7%	95	35,3%	117	85,4%	112	86,2%	113	60,8%	144	67,0%
Solución dada al problema	183	84,7%	229	85,1%	129	94,2%	121	93,1%	172	92,5%	194	90,2%
Confianza que el personal le transmite	198	91,7%	236	87,7%	131	95,6%	128	98,5%	176	94,6%	200	93,0%
Amabilidad del personal	203	94,0%	242	90,0%	132	96,4%	127	97,7%	179	96,2%	199	92,6%
Preparación del personal para realizar su trabajo	195	90,3%	244	90,7%	131	95,6%	125	96,2%	180	96,8%	200	93,0%
Interés del personal de enfermería	185	85,6%	240	89,2%	133	97,1%	125	96,2%	169	90,9%	188	87,4%
Interés de los médicos	195	90,3%	248	92,2%	135	98,5%	124	95,4%	169	90,9%	205	95,3%
Interés del personal de admisión	188	87,0%	217	80,7%	110	80,3%	84	64,6%	150	80,6%	178	82,8%
Cuidados sanitarios recibidos	203	94,0%	240	89,2%	134	97,8%	125	96,2%	178	95,7%	201	93,5%
Información que le han dado	197	91,2%	242	90,0%	134	97,8%	122	93,8%	174	93,5%	200	93,0%

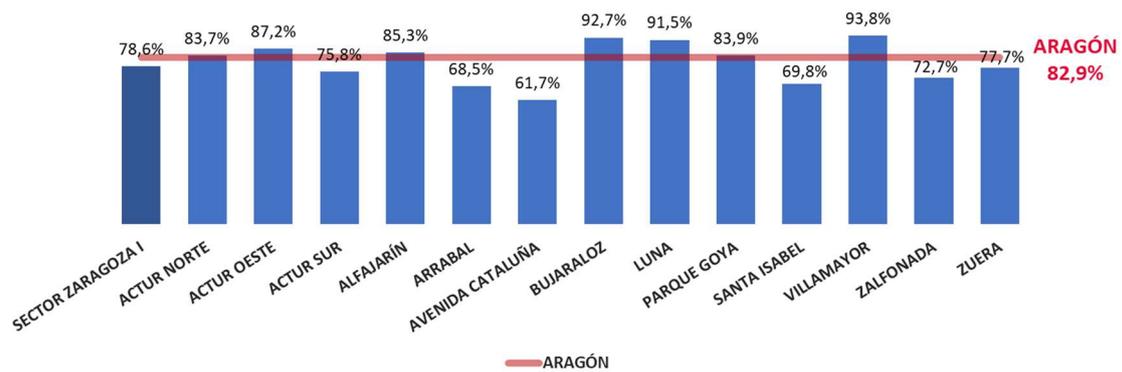
Opinión de los usuarios	VILLAMAYOR (n=144)		ZALFONADA (n=231)		ZUERA (n=197)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	142	98,6%	217	93,9%	170	86,3%
Facilidad para conseguir cita	135	93,8%	168	72,7%	153	77,7%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	132	91,7%	132	57,1%	129	65,5%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	122	84,7%	134	58,0%	95	48,2%
Solución dada al problema	128	88,9%	195	84,4%	172	87,3%
Confianza que el personal le transmite	135	93,8%	207	89,6%	184	93,4%
Amabilidad del personal	138	95,8%	212	91,8%	185	93,9%
Preparación del personal para realizar su trabajo	136	94,4%	212	91,8%	184	93,4%
Interés del personal de enfermería	129	89,6%	190	82,3%	176	89,3%
Interés de los médicos	135	93,8%	211	91,3%	189	95,9%
Interés del personal de admisión	112	77,8%	186	80,5%	142	72,1%
Cuidados sanitarios recibidos	140	97,2%	212	91,8%	184	93,4%
Información que le han dado	136	94,4%	215	93,1%	186	94,4%

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos por Zonas de Salud - Sector Zaragoza I:

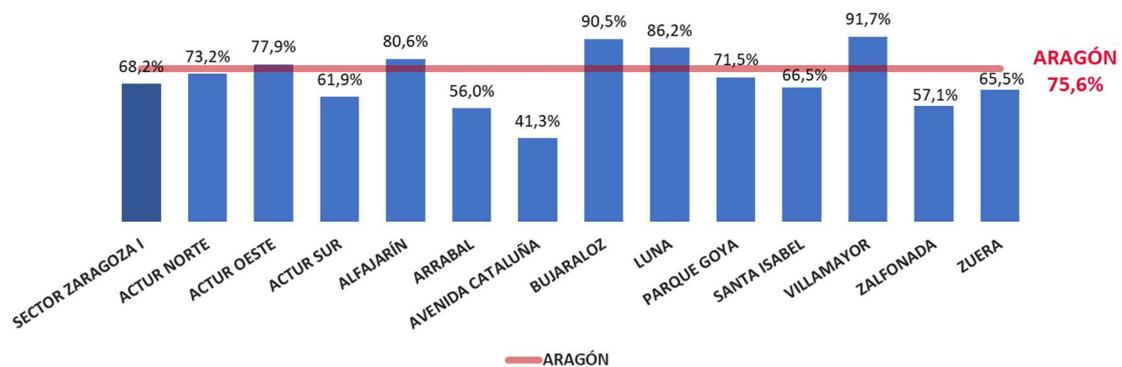
### Estado del centro de Atención Primaria



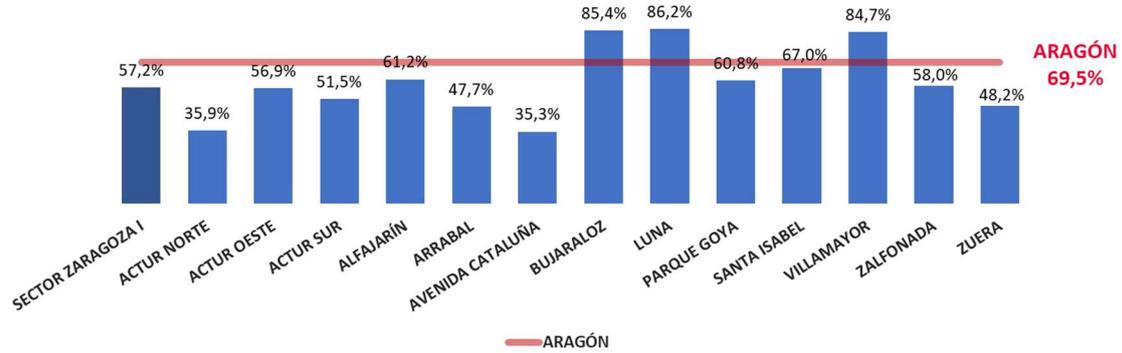
### Facilidad para conseguir cita



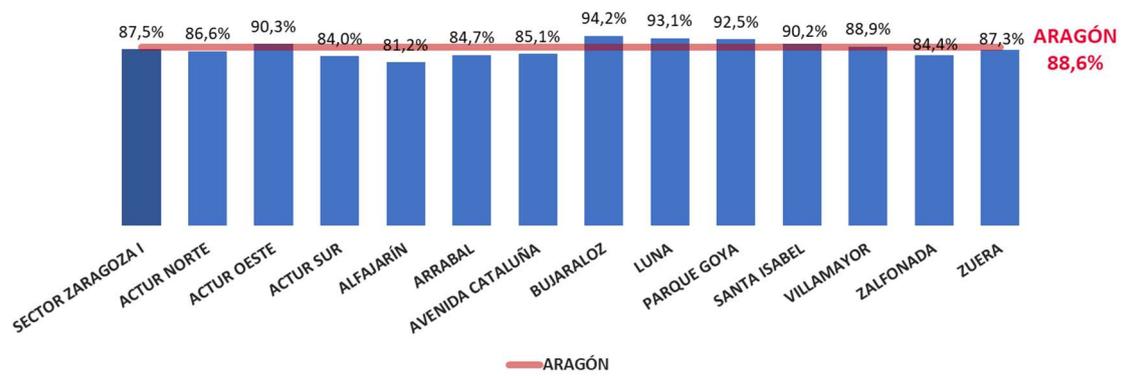
### Posibilidad de escoger día y hora para su consulta



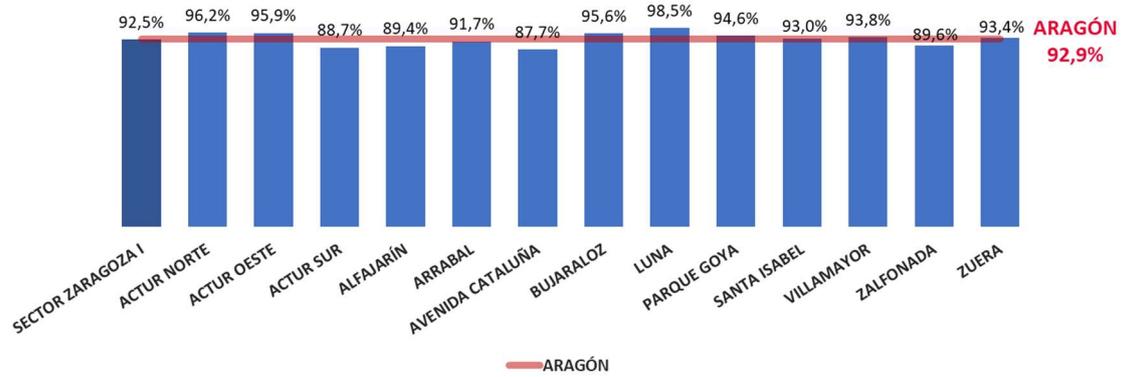
### Tiempo de espera hasta entrar en consulta



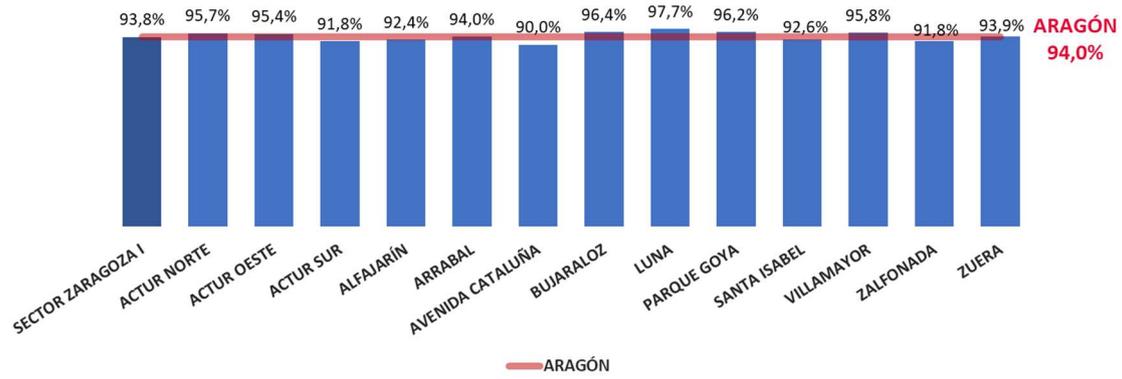
### Solución dada al problema



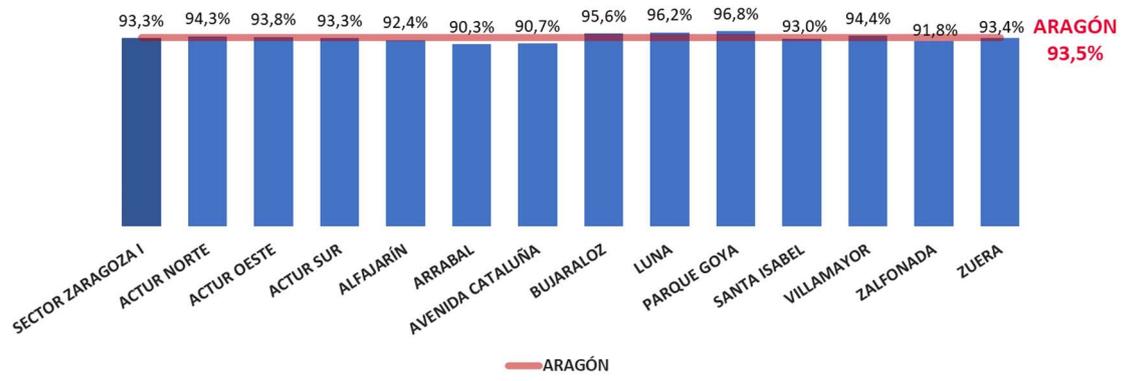
### Confianza que el personal le transmite



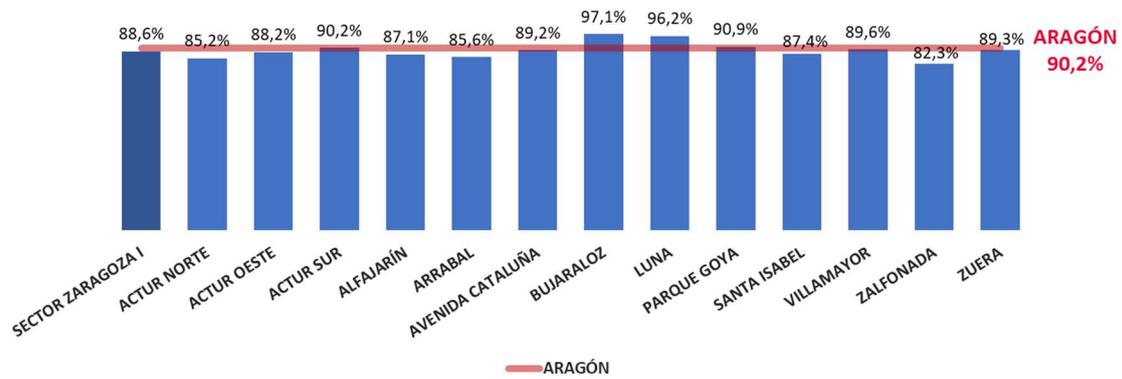
### Amabilidad del personal



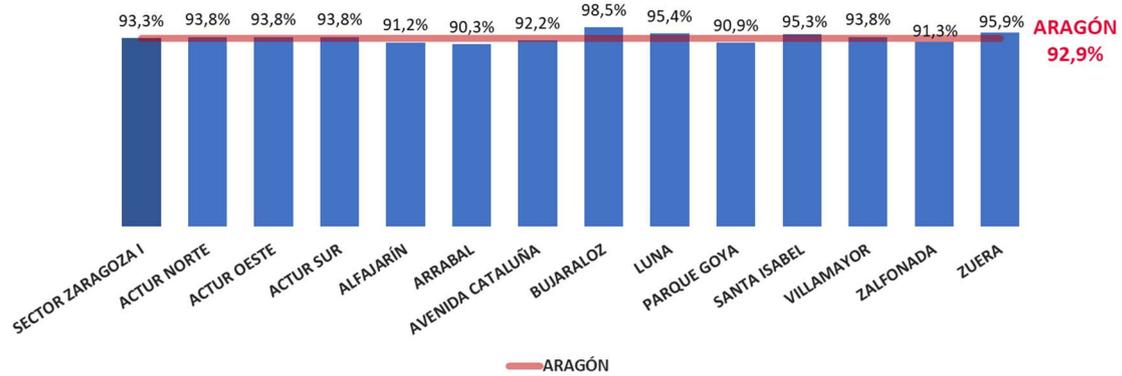
### Preparación del personal para realizar su trabajo



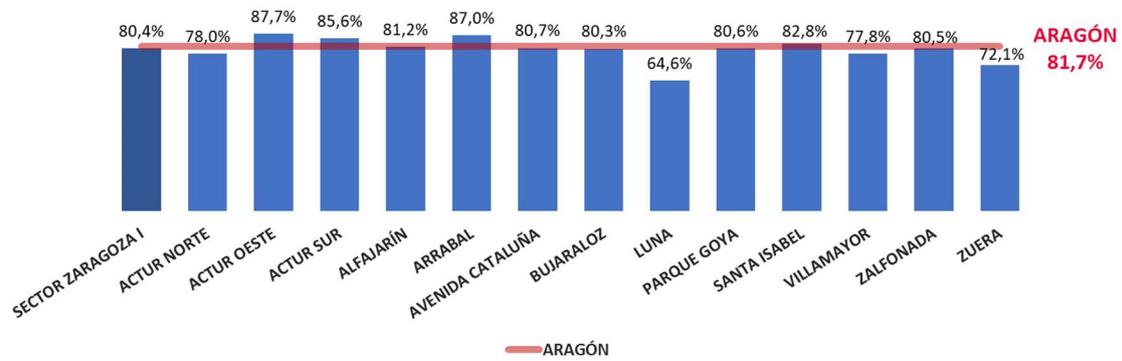
### Interés del personal de enfermería



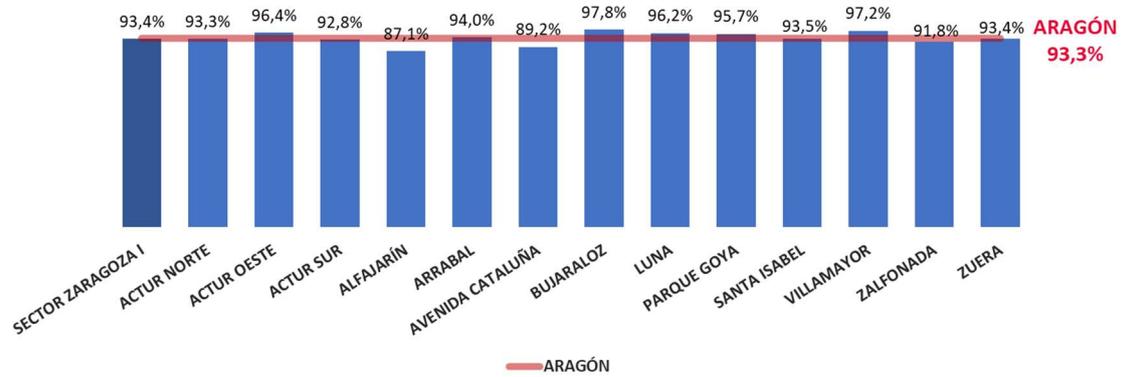
### Interés de los médicos



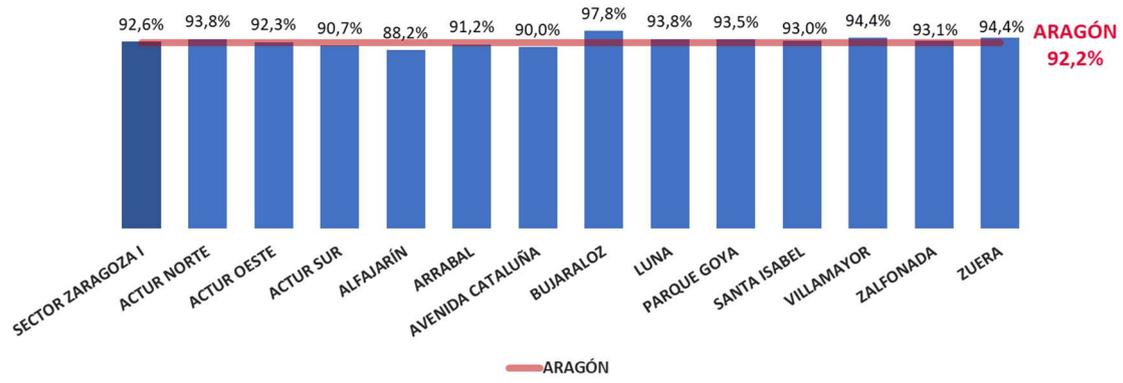
### Interés del personal de admisión



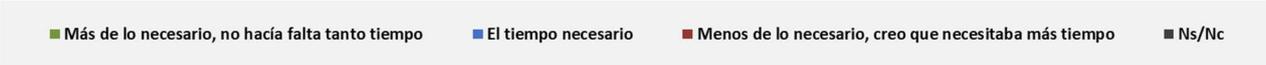
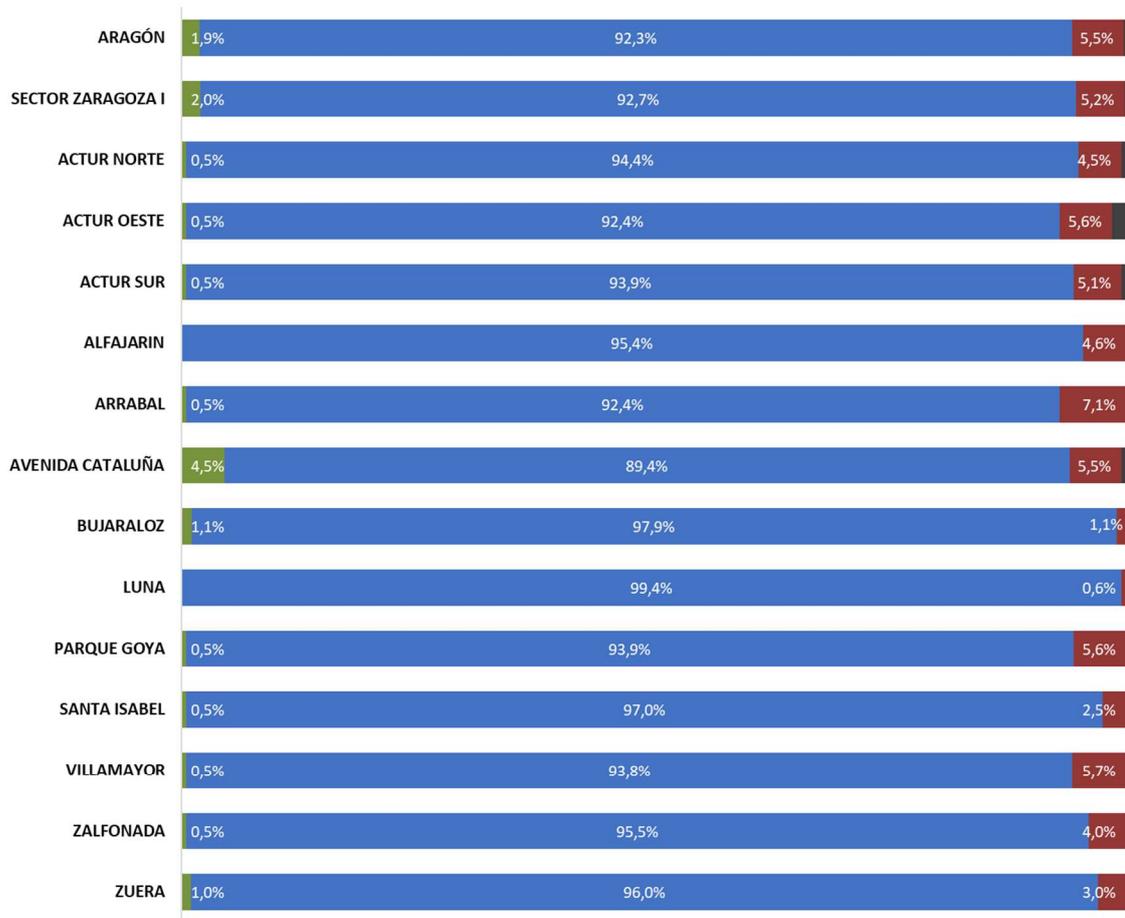
### Cuidados sanitarios recibidos



### Información que le han dado



• **Percepción del tiempo que le han dedicado - Sector Zaragoza I:**



### 3.6.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR ZARAGOZA I

- Aspectos positivos de los servicios recibidos - Sector Zaragoza I:

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ZARAGOZA I (n=2.493)		ACTUR NORTE (n=209)		ACTUR OESTE (n=195)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	7.372	35,4%	791	31,7%	59	28,2%	60	30,8%
Atención médica	3.348	16,1%	544	21,8%	55	26,3%	50	25,6%
Satisfacción general	2.785	13,4%	268	10,8%	22	10,5%	26	13,3%
Atención de otro personal sanitario	1.387	6,7%	226	9,1%	17	8,1%	24	12,3%
Rapidez (una vez en el centro)	320	1,5%	39	1,6%	1	0,5%	4	2,1%
Cercanía/Ubicación	243	1,2%	40	1,6%	10	4,8%	1	0,5%
Instalaciones / Recursos materiales	208	1,0%	27	1,1%	4	1,9%	2	1,0%
Rapidez para dar cita	139	0,7%	12	0,5%	2	1,0%	2	1,0%
Atención de personal no sanitario	135	0,6%	13	0,5%	1	0,5%	0	0,0%
Citaciones	105	0,5%	17	0,7%	0	0,0%	1	0,5%
Atención urgente	105	0,5%	13	0,5%	1	0,5%	2	1,0%
Limpieza	93	0,4%	15	0,6%	2	1,0%	1	0,5%
Citaciones por Internet	73	0,4%	8	0,3%	1	0,5%	1	0,5%
Frecuencia consulta / Horarios	66	0,3%	14	0,6%	0	0,0%	3	1,5%
Mayor prestación de servicios	38	0,2%	4	0,2%	1	0,5%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	27	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	26	0,1%	6	0,2%	0	0,0%	1	0,5%
Información	24	0,1%	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	8	0,0%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	8	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	7	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	5	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	3	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	26	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	6.036	29,0%	716	28,7%	58	27,8%	44	22,6%

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 POSITIVOS	ACTUR SUR (n=194)		ALFAJARÍN (n=170)		ARRABAL (n=216)		AVENIDA CATALUÑA (n=269)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	59	30,4%	51	30,0%	55	25,5%	79	29,4%
Atención médica	38	19,6%	24	14,1%	52	24,1%	80	29,7%
Satisfacción general	21	10,8%	16	9,4%	20	9,3%	11	4,1%
Atención de otro personal sanitario	17	8,8%	14	8,2%	16	7,4%	30	11,2%
Rapidez (una vez en el centro)	2	1,0%	6	3,5%	0	0,0%	1	0,4%
Cercanía/Ubicación	5	2,6%	11	6,5%	2	0,9%	1	0,4%
Instalaciones / Recursos materiales	1	0,5%	2	1,2%	0	0,0%	1	0,4%
Rapidez para dar cita	1	0,5%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,4%
Atención de personal no sanitario	3	1,5%	1	0,6%	1	0,5%	1	0,4%
Citaciones	1	0,5%	5	2,9%	1	0,5%	0	0,0%
Atención urgente	0	0,0%	4	2,4%	1	0,5%	0	0,0%
Limpieza	1	0,5%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	2	1,2%	0	0,0%	2	0,7%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%
Ns/Nc	62	32,0%	50	29,4%	84	38,9%	86	32,0%

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 POSITIVOS	BUJARALÓZ (n=137)		LUNA (n=130)		PARQUE GOYA (n=186)		SANTA ISABEL (n=215)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	52	38,0%	52	40,0%	48	25,8%	75	34,9%
Atención médica	14	10,2%	26	20,0%	48	25,8%	33	15,3%
Satisfacción general	31	22,6%	23	17,7%	16	8,6%	18	8,4%
Atención de otro personal sanitario	11	8,0%	23	17,7%	20	10,8%	9	4,2%
Rapidez (una vez en el centro)	3	2,2%	3	2,3%	5	2,7%	5	2,3%
Cercanía/Ubicación	0	0,0%	0	0,0%	7	3,8%	0	0,0%
Instalaciones / Recursos materiales	2	1,5%	1	0,8%	5	2,7%	1	0,5%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	2	1,5%	1	0,5%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
Citaciones	0	0,0%	0	0,0%	2	1,1%	0	0,0%
Atención urgente	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%
Limpieza	2	1,5%	0	0,0%	4	2,2%	0	0,0%
Citaciones por Internet	2	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Frecuencia consulta / Horarios	2	1,5%	3	2,3%	0	0,0%	2	0,9%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,7%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	32	23,4%	20	15,4%	61	32,8%	81	37,7%

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 POSITIVOS	VILLAMAYOR (n=144)		ZALFONADA (n=231)		ZUERA (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	59	41,0%	73	31,6%	69	35,0%
Atención médica	22	15,3%	51	22,1%	51	25,9%
Satisfacción general	26	18,1%	23	10,0%	15	7,6%
Atención de otro personal sanitario	8	5,6%	19	8,2%	18	9,1%
Rapidez (una vez en el centro)	4	2,8%	3	1,3%	2	1,0%
Cercanía/Ubicación	1	0,7%	1	0,4%	1	0,5%
Instalaciones / Recursos materiales	2	1,4%	5	2,2%	1	0,5%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	1	0,4%	1	0,5%
Atención de personal no sanitario	1	0,7%	1	0,4%	2	1,0%
Citaciones	1	0,7%	3	1,3%	3	1,5%
Atención urgente	2	1,4%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	2	1,4%	2	0,9%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	1	0,4%	1	0,5%
Frecuencia consulta / Horarios	2	1,4%	1	0,4%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,7%	0	0,0%	1	0,5%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	24	16,7%	67	29,0%	47	23,9%

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 de los servicios recibidos - Sector Zaragoza I:**

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ZARAGOZA I (n=2.493)		ACTUR NORTE (n=209)		ACTUR OESTE (n=195)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	2.182	10,5%	437	17,5%	80	38,3%	38	19,5%
Instalaciones / Recursos materiales	1.505	7,2%	122	4,9%	1	0,5%	11	5,6%
Atención médica	1.225	5,9%	173	6,9%	18	8,6%	18	9,2%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.084	5,2%	182	7,3%	12	5,7%	9	4,6%
Oferta de profesionales	1.068	5,1%	143	5,7%	11	5,3%	11	5,6%
Frecuencia consulta / Horarios	555	2,7%	69	2,8%	0	0,0%	4	2,1%
Cambios de personal / Rotación	543	2,6%	59	2,4%	3	1,4%	2	1,0%
Atención telefónica	530	2,5%	72	2,9%	3	1,4%	2	1,0%
Saturación / Masificación de pacientes	525	2,5%	107	4,3%	9	4,3%	11	5,6%
Atención de personal no sanitario	521	2,5%	108	4,3%	8	3,8%	9	4,6%
Mayor prestación de servicios	437	2,1%	28	1,1%	1	0,5%	3	1,5%
Atención urgente	339	1,6%	34	1,4%	1	0,5%	1	0,5%
Citaciones	252	1,2%	50	2,0%	6	2,9%	2	1,0%
Atención de otro personal sanitario	184	0,9%	24	1,0%	4	1,9%	3	1,5%
Lejanía/Ubicación	161	0,8%	14	0,6%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	140	0,7%	15	0,6%	1	0,5%	2	1,0%
Atención general	111	0,5%	15	0,6%	1	0,5%	3	1,5%
Limpieza	77	0,4%	9	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	49	0,2%	6	0,2%	1	0,5%	0	0,0%
Información	36	0,2%	4	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	35	0,2%	5	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	34	0,2%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	24	0,1%	4	0,2%	0	0,0%	1	0,5%
Citaciones por Internet	13	0,1%	2	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	10	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	193	0,9%	13	0,5%	3	1,4%	1	0,5%
Ns/Nc	11.335	54,4%	1.129	45,3%	70	33,5%	93	47,7%

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	ACTUR SUR (n=194)		ALFAJARÍN (n=170)		ARRABAL (n=216)		AVENIDA CATALUÑA (n=269)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	28	14,4%	19	11,2%	47	21,8%	63	23,4%
Instalaciones / Recursos materiales	4	2,1%	18	10,6%	13	6,0%	17	6,3%
Atención médica	19	9,8%	15	8,8%	22	10,2%	16	5,9%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	19	9,8%	5	2,9%	24	11,1%	44	16,4%
Oferta de profesionales	4	2,1%	13	7,6%	10	4,6%	18	6,7%
Frecuencia consulta / Horarios	3	1,5%	8	4,7%	2	0,9%	1	0,4%
Cambios de personal / Rotación	8	4,1%	2	1,2%	7	3,2%	8	3,0%
Atención telefónica	14	7,2%	3	1,8%	8	3,7%	7	2,6%
Saturación / Masificación de pacientes	6	3,1%	5	2,9%	4	1,9%	45	16,7%
Atención de personal no sanitario	9	4,6%	2	1,2%	6	2,8%	16	5,9%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	3	1,8%	0	0,0%	1	0,4%
Atención urgente	0	0,0%	9	5,3%	3	1,4%	1	0,4%
Citaciones	7	3,6%	4	2,4%	6	2,8%	8	3,0%
Atención de otro personal sanitario	2	1,0%	0	0,0%	3	1,4%	1	0,4%
Lejanía/Ubicación	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	1	0,5%	2	1,2%	0	0,0%	1	0,4%
Atención general	1	0,5%	0	0,0%	1	0,5%	5	1,9%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,4%
Organización	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	3	1,8%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	2	1,0%	2	1,2%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	87	44,8%	83	48,8%	90	41,7%	74	27,5%

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	BUJARALÓZ (n=137)		LUNA (n=130)		PARQUE GOYA (n=186)		SANTA ISABEL (n=215)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	8	5,8%	7	5,4%	31	16,7%	22	10,2%
Instalaciones / Recursos materiales	5	3,6%	7	5,4%	4	2,2%	18	8,4%
Atención médica	2	1,5%	2	1,5%	11	5,9%	10	4,7%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	0	0,0%	1	0,8%	18	9,7%	13	6,0%
Oferta de profesionales	6	4,4%	6	4,6%	9	4,8%	13	6,0%
Frecuencia consulta / Horarios	11	8,0%	8	6,2%	4	2,2%	11	5,1%
Cambios de personal / Rotación	0	0,0%	1	0,8%	5	2,7%	4	1,9%
Atención telefónica	1	0,7%	2	1,5%	4	2,2%	16	7,4%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	1	0,8%	3	1,6%	3	1,4%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	9	6,9%	8	4,3%	4	1,9%
Mayor prestación de servicios	2	1,5%	4	3,1%	3	1,6%	1	0,5%
Atención urgente	2	1,5%	1	0,8%	1	0,5%	5	2,3%
Citaciones	0	0,0%	1	0,8%	3	1,6%	5	2,3%
Atención de otro personal sanitario	0	0,0%	1	0,8%	2	1,1%	1	0,5%
Lejanía/Ubicación	1	0,7%	4	3,1%	4	2,2%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	1	0,8%	2	1,1%	0	0,0%
Atención general	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	4	1,9%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	2	0,9%
Información	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	1	0,7%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
Citaciones por Internet	0	0,0%	1	0,8%	1	0,5%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
Ns/Nc	105	76,6%	84	64,6%	89	47,8%	103	47,9%

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	VILLAMAYOR (n=144)		ZALFONADA (n=231)		ZUERA (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	11	7,6%	37	16,0%	46	23,4%
Instalaciones / Recursos materiales	6	4,2%	6	2,6%	12	6,1%
Atención médica	10	6,9%	11	4,8%	19	9,6%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	2	1,4%	28	12,1%	7	3,6%
Oferta de profesionales	3	2,1%	13	5,6%	26	13,2%
Frecuencia consulta / Horarios	8	5,6%	1	0,4%	8	4,1%
Cambios de personal / Rotación	1	0,7%	8	3,5%	10	5,1%
Atención telefónica	3	2,1%	8	3,5%	1	0,5%
Saturación / Masificación de pacientes	3	2,1%	4	1,7%	13	6,6%
Atención de personal no sanitario	6	4,2%	21	9,1%	10	5,1%
Mayor prestación de servicios	2	1,4%	0	0,0%	8	4,1%
Atención urgente	1	0,7%	2	0,9%	7	3,6%
Citaciones	1	0,7%	6	2,6%	1	0,5%
Atención de otro personal sanitario	2	1,4%	3	1,3%	2	1,0%
Lejanía/Ubicación	2	1,4%	1	0,4%	1	0,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	5	3,5%	0	0,0%	0	0,0%
Atención general	0	0,0%	2	0,9%	1	0,5%
Limpieza	0	0,0%	1	0,4%	1	0,5%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Transporte sanitario	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,7%	1	0,4%	1	0,5%
Ns/Nc	87	60,4%	95	41,1%	69	35,0%

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.

## **3.7 SECTOR ZARAGOZA II**

### **3.7.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD**

### **3.7.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD**

#### **3.7.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

#### **3.7.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

### 3.7.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA II

	ARAGÓN (n=20.823)		SECTOR ZARAGOZA II (n=4.397)		ALMOZARA (n=224)		CAMPO DE BELCHITE (n=136)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	7.887	37,9%	1.621	36,9%	79	35,3%	59	43,4%
Mujer	12.936	62,1%	2.776	63,1%	145	64,7%	77	56,6%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	7.887	50,6	1.621	49,7	79	49,6	59	56,3
Mujer	12.936	50,3	2.776	51,0	145	51,9	77	61,9
Total	20.823	50,4	4.397	50,5	224	51,1	136	59,5
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	2.406	11,6%	518	11,8%	14	6,3%	13	9,6%
16-25	1.278	6,1%	243	5,5%	19	8,5%	8	5,9%
26-35	1.625	7,8%	370	8,4%	24	10,7%	2	1,5%
36-45	2.538	12,2%	557	12,7%	22	9,8%	7	5,1%
46-55	2.970	14,3%	584	13,3%	25	11,2%	18	13,2%
56-64	3.615	17,4%	709	16,1%	62	27,7%	19	14,0%
65-75	3.468	16,7%	761	17,3%	36	16,1%	28	20,6%
> 75	2.923	14,0%	655	14,9%	22	9,8%	41	30,1%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	703	3,4%	149	3,4%	14	6,3%	5	3,7%
Jubilado / pensionista	7.329	35,2%	1.593	36,2%	82	36,6%	73	53,7%
En paro	1.044	5,0%	249	5,7%	15	6,7%	6	4,4%
Trabajando	7.652	36,7%	1.611	36,6%	85	37,9%	28	20,6%
Ama de casa	1.579	7,6%	257	5,8%	12	5,4%	10	7,4%
Menor de 16	2.417	11,6%	521	11,8%	14	6,3%	14	10,3%
Ns/Nc	99	0,5%	17	0,0	2	0,9%	0	0,0%

	CASABLANCA (n=170)		FERNANDO EL CATÓLICO (n=210)		FUENTES DE EBRO (n=180)		HERNÁN CORTÉS (n=218)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	69	40,6%	78	37,1%	69	38,3%	77	35,3%
Mujer	101	59,4%	132	62,9%	111	61,7%	141	64,7%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	69	53,2	78	44,9	69	49,0	77	56,2
Mujer	101	54,5	132	49,0	111	44,6	141	58,7
Total	170	54,0	210	47,5	180	46,3	218	57,8
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	16	9,4%	31	14,8%	27	15,0%	13	6,0%
16-25	9	5,3%	16	7,6%	18	10,0%	12	5,5%
26-35	15	8,8%	22	10,5%	13	7,2%	19	8,7%
36-45	12	7,1%	20	9,5%	15	8,3%	14	6,4%
46-55	24	14,1%	30	14,3%	32	17,8%	24	11,0%
56-64	34	20,0%	31	14,8%	34	18,9%	30	13,8%
65-75	27	15,9%	32	15,2%	24	13,3%	57	26,1%
> 75	33	19,4%	28	13,3%	17	9,4%	49	22,5%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	4	2,4%	10	4,8%	13	7,2%	6	2,8%
Jubilado / pensionista	69	40,6%	70	33,3%	41	22,8%	107	49,1%
En paro	10	5,9%	15	7,1%	7	3,9%	9	4,1%
Trabajando	59	34,7%	79	37,6%	71	39,4%	66	30,3%
Ama de casa	11	6,5%	5	2,4%	21	11,7%	16	7,3%
Menor de 16	16	9,4%	31	14,8%	27	15,0%	13	6,0%
Ns/Nc	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%

	INDEPENDENCIA (n=180)		LAS FUENTES NORTE (n=227)		MADRE VEDRUNA - MIRAFLORES (n=213)		REBOLERÍA (n=212)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	63	35,0%	76	33,5%	70	32,9%	73	34,4%
Mujer	117	65,0%	151	66,5%	143	67,1%	139	65,6%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	63	47,3	76	47,2	70	51,2	73	50,3
Mujer	117	54,3	151	49,2	143	53,9	139	51,7
Total	180	51,9	227	48,5	213	53,0	212	51,2
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	19	10,6%	27	11,9%	17	8,0%	15	7,1%
16-25	6	3,3%	11	4,8%	11	5,2%	9	4,2%
26-35	16	8,9%	21	9,3%	22	10,3%	27	12,7%
36-45	30	16,7%	37	16,3%	26	12,2%	27	12,7%
46-55	21	11,7%	35	15,4%	18	8,5%	38	17,9%
56-64	28	15,6%	37	16,3%	34	16,0%	33	15,6%
65-75	28	15,6%	37	16,3%	54	25,4%	36	17,0%
> 75	32	17,8%	22	9,7%	31	14,6%	27	12,7%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	1	0,6%	11	4,8%	5	2,3%	9	4,2%
Jubilado / pensionista	68	37,8%	79	34,8%	93	43,7%	68	32,1%
En paro	8	4,4%	16	7,0%	10	4,7%	15	7,1%
Trabajando	72	40,0%	82	36,1%	78	36,6%	89	42,0%
Ama de casa	11	6,1%	12	5,3%	10	4,7%	13	6,1%
Menor de 16	19	10,6%	27	11,9%	17	8,0%	16	7,5%
Ns/Nc	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%

	ROMAREDA - SEMINARIO (n=198)		SAGASTA - RUISEÑORES (n=292)		SAN JOSÉ CENTRO (n=206)		SAN JOSÉ NORTE (n=202)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	72	36,4%	108	37,0%	86	41,7%	66	32,7%
Mujer	126	63,6%	184	63,0%	120	58,3%	136	67,3%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	72	43,0	108	53,1	86	49,6	66	60,4
Mujer	126	46,5	184	49,4	120	54,4	136	54,9
Total	198	45,2	292	50,8	206	52,4	202	56,7
<b>GRUPOS DE EDAD</b>								
< 16	40	20,2%	33	11,3%	19	9,2%	13	6,4%
16-25	9	4,5%	20	6,8%	11	5,3%	10	5,0%
26-35	18	9,1%	17	5,8%	18	8,7%	20	9,9%
36-45	19	9,6%	41	14,0%	18	8,7%	18	8,9%
46-55	30	15,2%	38	13,0%	29	14,1%	14	6,9%
56-64	35	17,7%	47	16,1%	49	23,8%	31	15,3%
65-75	33	16,7%	50	17,1%	29	14,1%	52	25,7%
> 75	14	7,1%	46	15,8%	33	16,0%	44	21,8%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>								
Estudiante	4	2,0%	12	4,1%	5	2,4%	7	3,5%
Jubilado / pensionista	54	27,3%	112	38,4%	69	33,5%	101	50,0%
En paro	8	4,0%	15	5,1%	10	4,9%	11	5,4%
Trabajando	82	41,4%	110	37,7%	82	39,8%	58	28,7%
Ama de casa	10	5,1%	10	3,4%	20	9,7%	11	5,4%
Menor de 16	40	20,2%	33	11,3%	19	9,2%	13	6,4%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%

	SAN JOSÉ SUR (n=247)		SAN PABLO (n=225)		SÁSTAGO (n=132)		TORRE RAMONA (n=228)	
SEXO	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	89	36,0%	89	39,6%	51	38,6%	96	42,1%
Mujer	158	64,0%	136	60,4%	81	61,4%	132	57,9%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	89	50,4	89	53,8	51	61,7	96	52,3
Mujer	158	53,6	136	56,1	81	54,2	132	52,0
Total	247	52,5	225	55,2	132	57,1	228	52,1
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	30	12,1%	18	8,0%	11	8,3%	23	10,1%
16-25	15	6,1%	10	4,4%	6	4,5%	11	4,8%
26-35	14	5,7%	20	8,9%	6	4,5%	15	6,6%
36-45	32	13,0%	26	11,6%	13	9,8%	29	12,7%
46-55	25	10,1%	25	11,1%	15	11,4%	39	17,1%
56-64	35	14,2%	34	15,1%	20	15,2%	31	13,6%
65-75	49	19,8%	38	16,9%	29	22,0%	49	21,5%
> 75	47	19,0%	54	24,0%	32	24,2%	31	13,6%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	12	4,9%	6	2,7%	4	3,0%	3	1,3%
Jubilado / pensionista	110	44,5%	102	45,3%	61	46,2%	84	36,8%
En paro	12	4,9%	17	7,6%	6	4,5%	16	7,0%
Trabajando	76	30,8%	68	30,2%	37	28,0%	80	35,1%
Ama de casa	7	2,8%	14	6,2%	11	8,3%	20	8,8%
Menor de 16	30	12,1%	18	8,0%	12	9,1%	23	10,1%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	2	0,9%

	TORRERO - LA PAZ (n=241)		VALDESPARTERA - MONTECANAL (n=269)		VENEZIA (n=187)	
SEXO	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	87	36,1%	99	36,8%	65	34,8%
Mujer	154	63,9%	170	63,2%	122	65,2%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	87	46,6	99	27,9	65	49,8
Mujer	154	46,8	170	32,0	122	52,5
Total	241	46,7	269	30,5	187	51,6
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	35	14,5%	87	32,3%	17	9,1%
16-25	12	5,0%	12	4,5%	8	4,3%
26-35	24	10,0%	23	8,6%	14	7,5%
36-45	36	14,9%	90	33,5%	25	13,4%
46-55	36	14,9%	31	11,5%	37	19,8%
56-64	37	15,4%	18	6,7%	30	16,0%
65-75	39	16,2%	6	2,2%	28	15,0%
> 75	22	9,1%	2	0,7%	28	15,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	7	2,9%	7	2,6%	4	2,1%
Jubilado / pensionista	78	32,4%	12	4,5%	60	32,1%
En paro	14	5,8%	19	7,1%	10	5,3%
Trabajando	96	39,8%	139	51,7%	74	39,6%
Ama de casa	9	3,7%	4	1,5%	20	10,7%
Menor de 16	35	14,5%	87	32,3%	17	9,1%
Ns/Nc	2	0,8%	1	0,4%	2	1,1%

**3.7.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA II****3.7.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR ZARAGOZA II**

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ZARAGOZA II (n=4.397)		ALMOZARA (n=224)		CAMPO DE BELCHITE (n=136)		CASABLANCA (n=170)		FERNANDO EL CATÓLICO (n=210)	
	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	%										
Estado del centro de atención primaria	18.640	89,5%	4.042	91,9%	220	98,2%	128	94,1%	153	90,0%	186	88,6%
Facilidad para conseguir cita	17.255	82,9%	3.572	81,2%	171	76,3%	128	94,1%	149	87,6%	180	85,7%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	15.739	75,6%	3.205	72,9%	144	64,3%	132	97,1%	110	64,7%	166	79,0%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	14.481	69,5%	2.729	62,1%	125	55,8%	127	93,4%	112	65,9%	129	61,4%
Solución dada al problema	18.458	88,6%	3.913	89,0%	196	87,5%	128	94,1%	154	90,6%	190	90,5%
Confianza que el personal le transmite	19.351	92,9%	4.123	93,8%	207	92,4%	132	97,1%	156	91,8%	196	93,3%
Amabilidad del personal	19.568	94,0%	4.145	94,3%	208	92,9%	132	97,1%	159	93,5%	194	92,4%
Preparación del personal para realizar su trabajo	19.475	93,5%	4.137	94,1%	211	94,2%	130	95,6%	157	92,4%	191	91,0%
Interés del personal de enfermería	18.774	90,2%	3.871	88,0%	200	89,3%	131	96,3%	159	93,5%	177	84,3%
Interés de los médicos	19.346	92,9%	4.094	93,1%	211	94,2%	125	91,9%	150	88,2%	193	91,9%
Interés del personal de admisión	17.009	81,7%	3.580	81,4%	183	81,7%	118	86,8%	144	84,7%	182	86,7%
Cuidados sanitarios recibidos	19.438	93,3%	4.126	93,8%	212	94,6%	131	96,3%	156	91,8%	196	93,3%
Información que le han dado	19.189	92,2%	4.055	92,2%	204	91,1%	126	92,6%	158	92,9%	193	91,9%

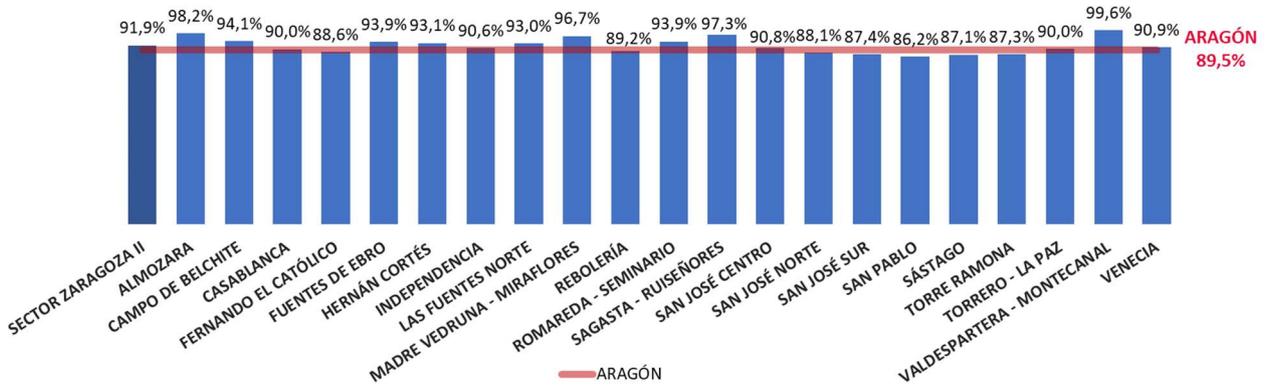
Opinión de los usuarios	FUENTES DE EBRO (n=180)		HERNÁN CORTÉS (n=218)		INDEPENDENCIA (n=180)		LAS FUENTES NORTE (n=227)		MADRE VEDRUNA - MIRAFLORES (n=213)		REBOLERÍA (n=212)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	169	93,9%	203	93,1%	163	90,6%	211	93,0%	206	96,7%	189	89,2%
Facilidad para conseguir cita	161	89,4%	164	75,2%	159	88,3%	172	75,8%	188	88,3%	191	90,1%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	142	78,9%	149	68,3%	153	85,0%	149	65,6%	182	85,4%	178	84,0%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	132	73,3%	134	61,5%	125	69,4%	136	59,9%	151	70,9%	106	50,0%
Solución dada al problema	167	92,8%	190	87,2%	160	88,9%	199	87,7%	192	90,1%	187	88,2%
Confianza que el personal le transmite	173	96,1%	207	95,0%	171	95,0%	212	93,4%	203	95,3%	199	93,9%
Amabilidad del personal	172	95,6%	209	95,9%	172	95,6%	214	94,3%	207	97,2%	198	93,4%
Preparación del personal para realizar su trabajo	169	93,9%	211	96,8%	170	94,4%	209	92,1%	202	94,8%	200	94,3%
Interés del personal de enfermería	168	93,3%	192	88,1%	154	85,6%	198	87,2%	185	86,9%	186	87,7%
Interés de los médicos	171	95,0%	207	95,0%	164	91,1%	215	94,7%	204	95,8%	200	94,3%
Interés del personal de admisión	133	73,9%	177	81,2%	159	88,3%	178	78,4%	170	79,8%	171	80,7%
Cuidados sanitarios recibidos	172	95,6%	206	94,5%	169	93,9%	217	95,6%	203	95,3%	201	94,8%
Información que le han dado	169	93,9%	202	92,7%	168	93,3%	211	93,0%	203	95,3%	197	92,9%

Opinión de los usuarios	ROMAREDA - SEMINARIO (n=198)		SAGASTA - RUISEÑORES (n=292)		SAN JOSÉ CENTRO (n=206)		SAN JOSÉ NORTE (n=202)		SAN JOSÉ SUR (n=247)		SAN PABLO (n=225)	
	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	%										
Estado del centro de atención primaria	186	93,9%	284	97,3%	187	90,8%	178	88,1%	216	87,4%	194	86,2%
Facilidad para conseguir cita	183	92,4%	260	89,0%	174	84,5%	159	78,7%	175	70,9%	181	80,4%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	169	85,4%	239	81,8%	162	78,6%	145	71,8%	159	64,4%	154	68,4%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	133	67,2%	180	61,6%	100	48,5%	108	53,5%	166	67,2%	117	52,0%
Solución dada al problema	180	90,9%	267	91,4%	184	89,3%	171	84,7%	220	89,1%	191	84,9%
Confianza que el personal le transmite	189	95,5%	284	97,3%	193	93,7%	185	91,6%	234	94,7%	207	92,0%
Amabilidad del personal	191	96,5%	286	97,9%	193	93,7%	187	92,6%	234	94,7%	206	91,6%
Preparación del personal para realizar su trabajo	191	96,5%	286	97,9%	190	92,2%	185	91,6%	235	95,1%	205	91,1%
Interés del personal de enfermería	180	90,9%	260	89,0%	188	91,3%	173	85,6%	207	83,8%	186	82,7%
Interés de los médicos	182	91,9%	282	96,6%	192	93,2%	186	92,1%	231	93,5%	208	92,4%
Interés del personal de admisión	189	95,5%	244	83,6%	164	79,6%	152	75,2%	181	73,3%	175	77,8%
Cuidados sanitarios recibidos	192	97,0%	280	95,9%	186	90,3%	186	92,1%	231	93,5%	204	90,7%
Información que le han dado	182	91,9%	274	93,8%	191	92,7%	181	89,6%	228	92,3%	201	89,3%

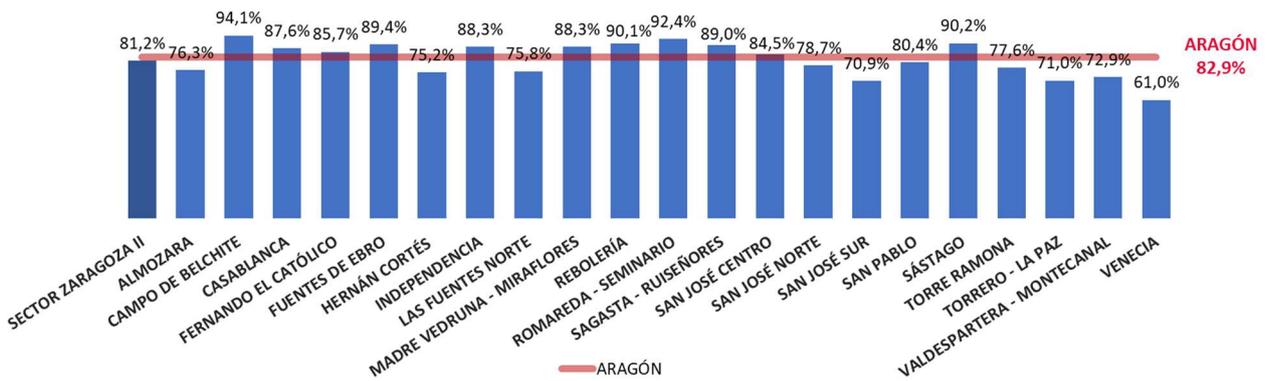
Opinión de los usuarios	SÁSTAGO (n=132)		TORRE RAMONA (n=228)		TORRERO - LA PAZ (n=241)		VALDESPARTERA - MONTECANAL (n=269)		VENEZIA (n=187)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	115	87,1%	199	87,3%	217	90,0%	268	99,6%	170	90,9%
Facilidad para conseguir cita	119	90,2%	177	77,6%	171	71,0%	196	72,9%	114	61,0%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	117	88,6%	147	64,5%	157	65,1%	154	57,2%	97	51,9%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	111	84,1%	156	68,4%	122	50,6%	183	68,0%	76	40,6%
Solución dada al problema	126	95,5%	199	87,3%	213	88,4%	246	91,4%	153	81,8%
Confianza que el personal le transmite	132	100,0%	203	89,0%	223	92,5%	251	93,3%	166	88,8%
Amabilidad del personal	132	100,0%	208	91,2%	223	92,5%	254	94,4%	166	88,8%
Preparación del personal para realizar su trabajo	132	100,0%	211	92,5%	229	95,0%	256	95,2%	167	89,3%
Interés del personal de enfermería	131	99,2%	203	89,0%	208	86,3%	225	83,6%	160	85,6%
Interés de los médicos	129	97,7%	205	89,9%	223	92,5%	251	93,3%	165	88,2%
Interés del personal de admisión	105	79,5%	196	86,0%	182	75,5%	234	87,0%	143	76,5%
Cuidados sanitarios recibidos	132	100,0%	216	94,7%	224	92,9%	253	94,1%	159	85,0%
Información que le han dado	130	98,5%	202	88,6%	226	93,8%	253	94,1%	156	83,4%

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos por Zonas de Salud - Sector Zaragoza II:

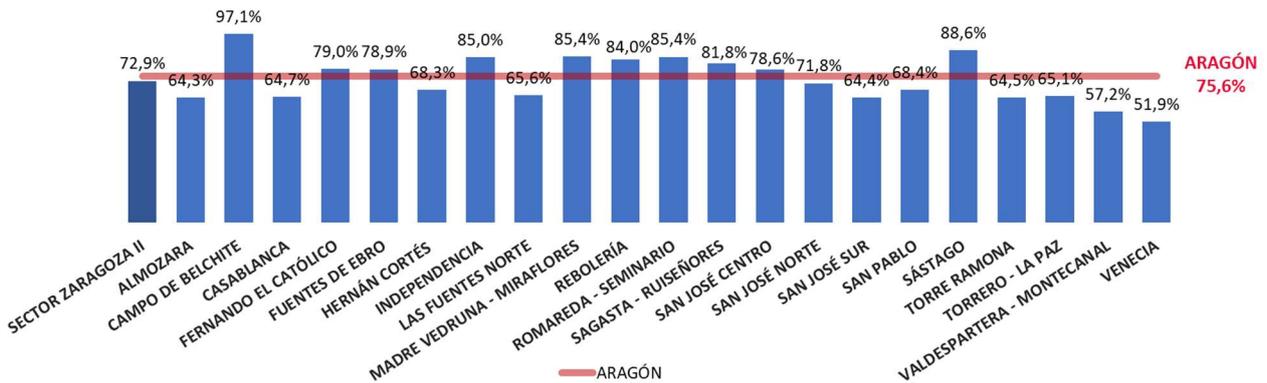
### Estado del centro de Atención Primaria



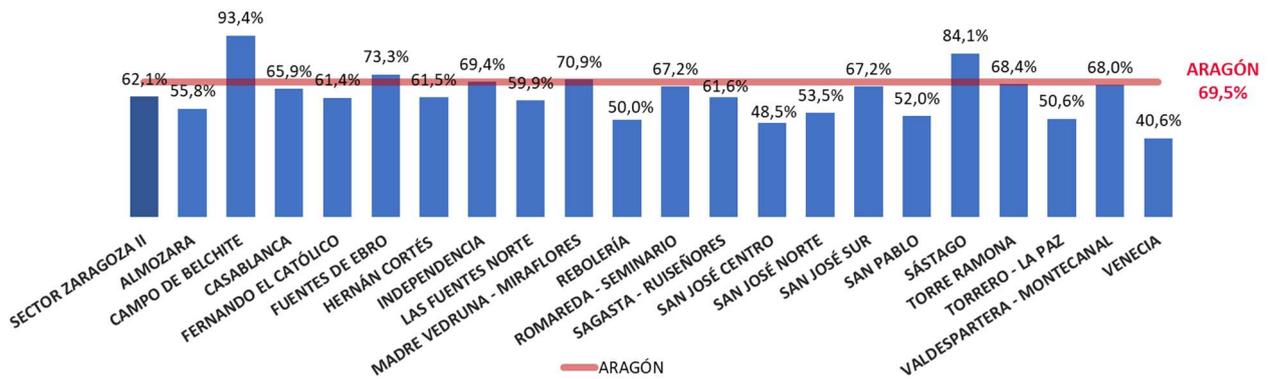
### Facilidad para conseguir cita



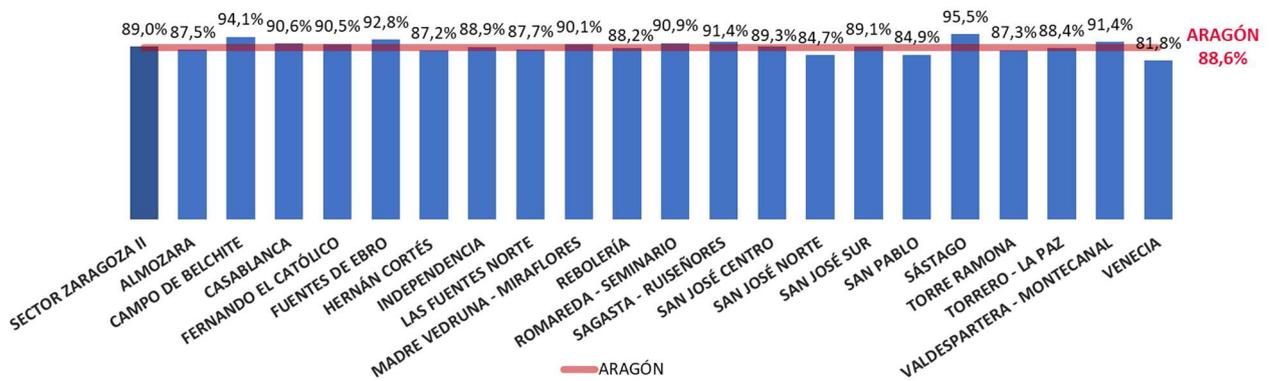
### Posibilidad de escoger día y hora para su consulta



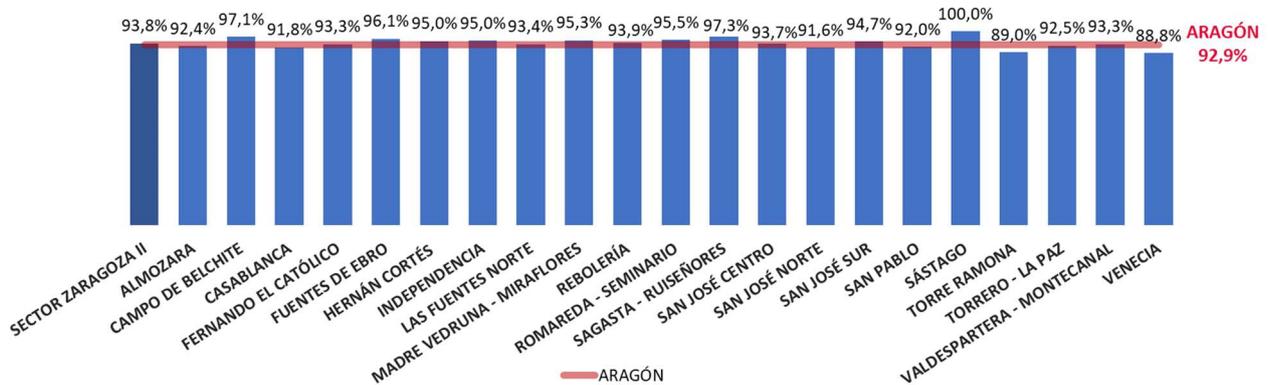
### Tiempo de espera hasta entrar en consulta



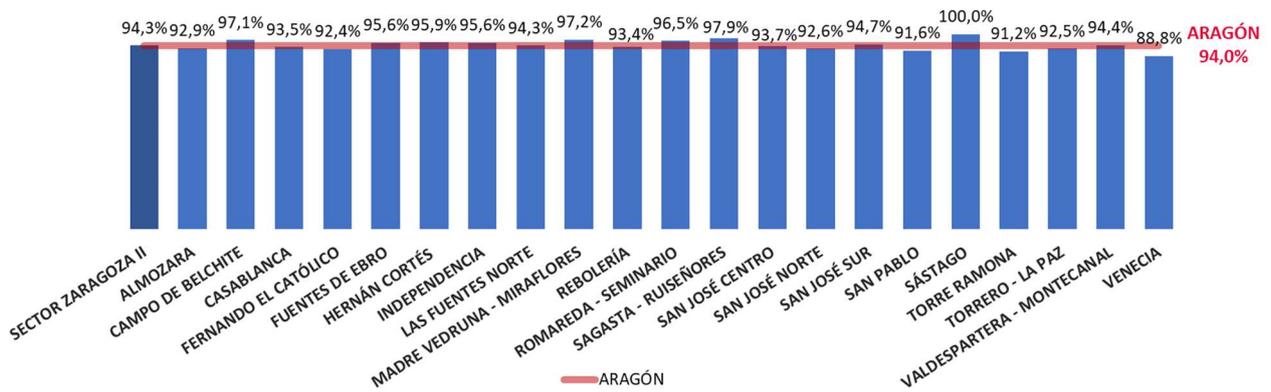
### Solución dada al problema



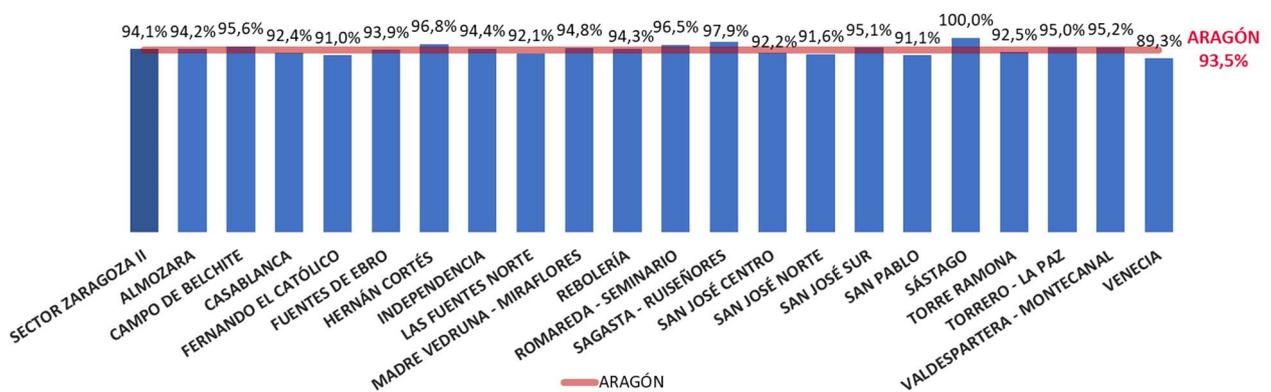
### Confianza que el personal le transmite



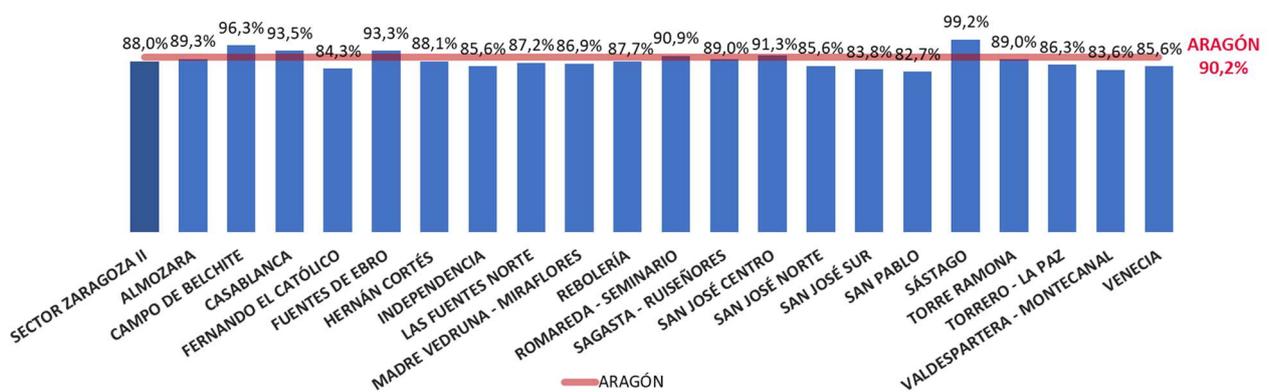
### Amabilidad del personal



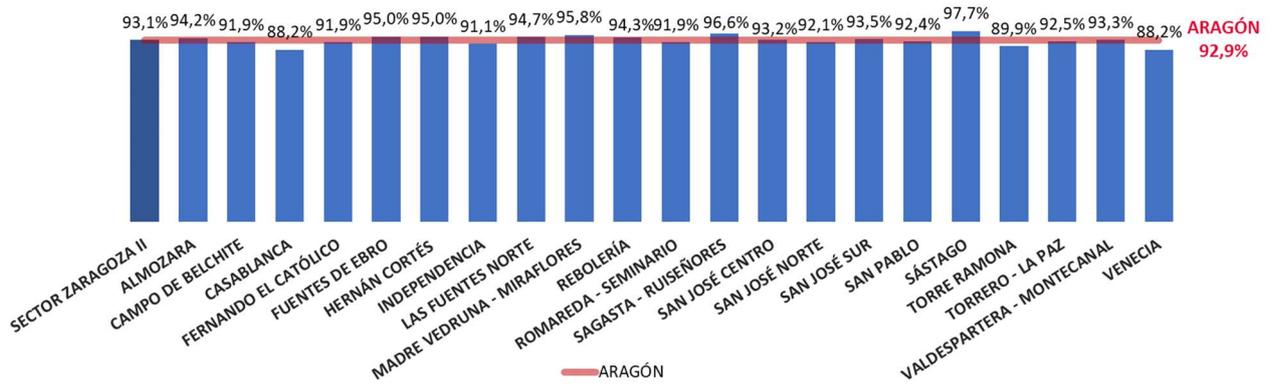
### Preparación del personal para realizar su trabajo



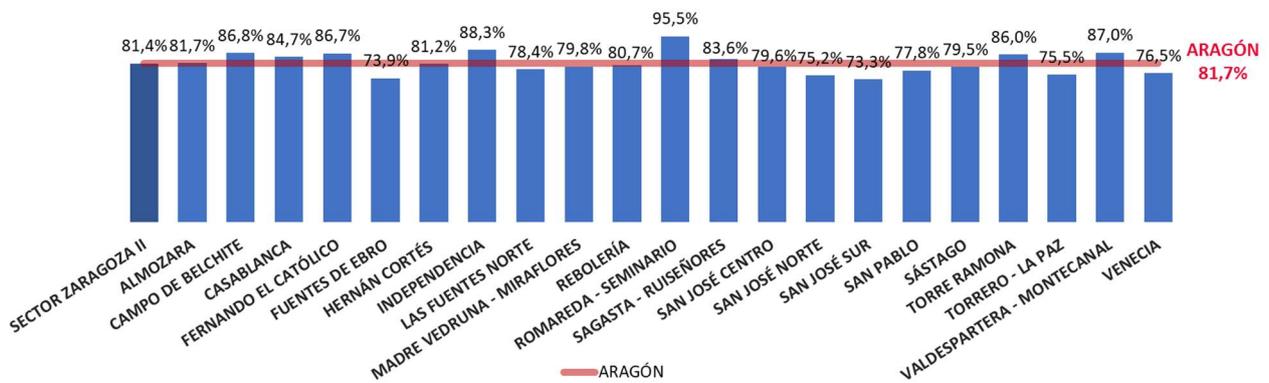
### Interés del personal de enfermería



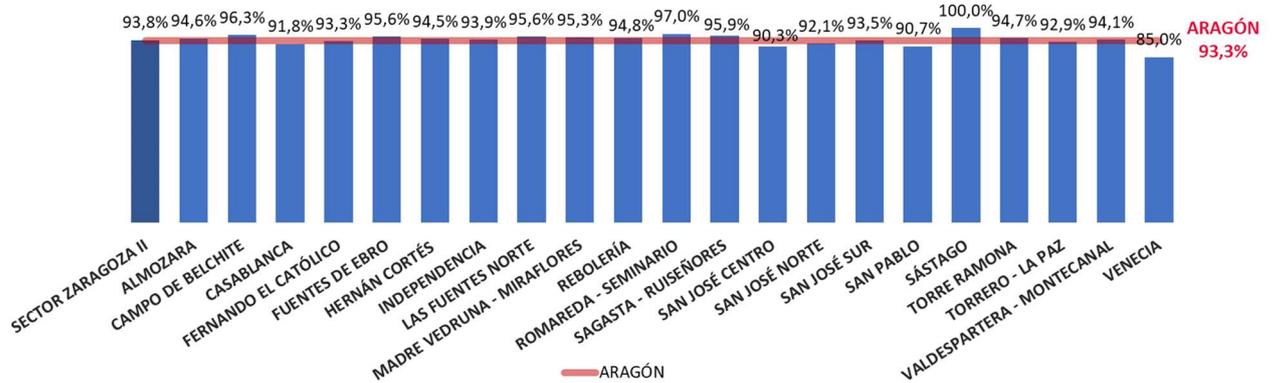
### Interés de los médicos



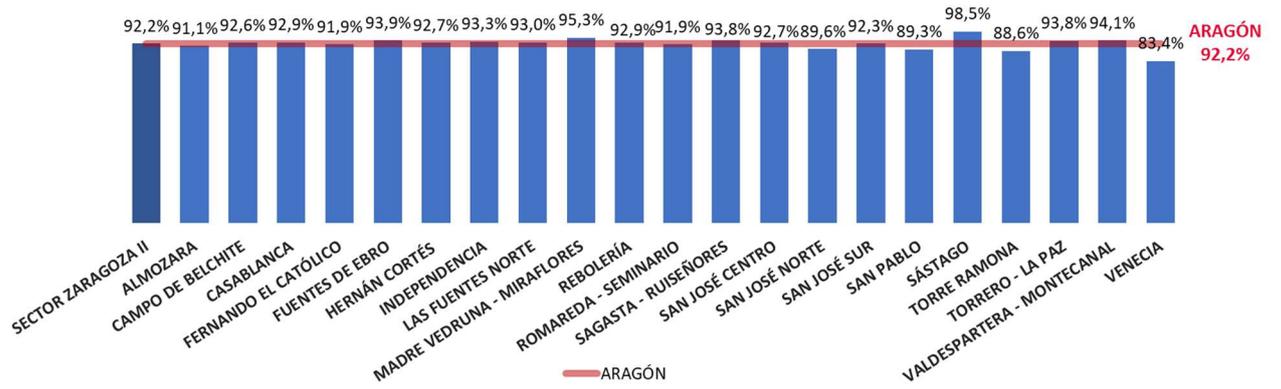
### Interés del personal de admisión



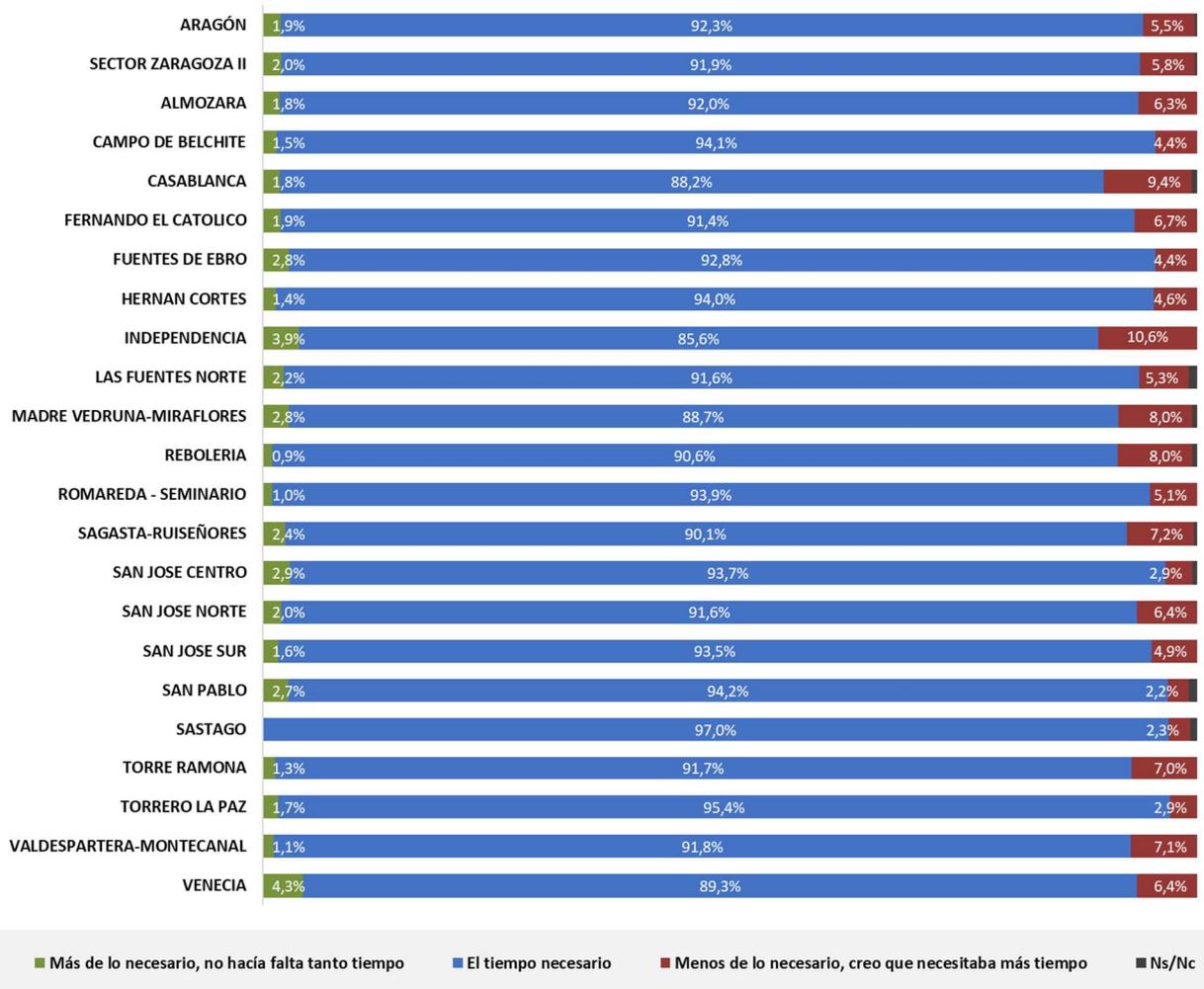
### Cuidados sanitarios recibidos



Información que le han dado



• **Percepción del tiempo que le han dedicado - Sector Zaragoza II:**



### 3.7.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR ZARAGOZA II

- Aspectos positivos de los servicios recibidos - Sector Zaragoza II:

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ZARAGOZA II (n=4.397)		ALMOZARA (n=224)		CAMPO DE BELCHITE (n=136)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	7.372	35,4%	1.246	28,3%	70	31,3%	49	36,0%
Atención médica	3.348	16,1%	790	18,0%	33	14,7%	18	13,2%
Satisfacción general	2.785	13,4%	491	11,2%	28	12,5%	27	19,9%
Atención de otro personal sanitario	1.387	6,7%	258	5,9%	19	8,5%	13	9,6%
Rapidez (una vez en el centro)	320	1,5%	46	1,0%	0	0,0%	4	2,9%
Cercanía/Ubicación	243	1,2%	56	1,3%	0	0,0%	1	0,7%
Instalaciones / Recursos materiales	208	1,0%	52	1,2%	7	3,1%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	139	0,7%	31	0,7%	1	0,4%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	135	0,6%	12	0,3%	1	0,4%	0	0,0%
Citaciones	105	0,5%	29	0,7%	1	0,4%	1	0,7%
Atención urgente	105	0,5%	19	0,4%	2	0,9%	2	1,5%
Limpieza	93	0,4%	29	0,7%	3	1,3%	0	0,0%
Citaciones por Internet	73	0,4%	28	0,6%	1	0,4%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	66	0,3%	11	0,3%	0	0,0%	2	1,5%
Mayor prestación de servicios	38	0,2%	9	0,2%	1	0,4%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	27	0,1%	4	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	26	0,1%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Información	24	0,1%	5	0,1%	1	0,4%	0	0,0%
Organización	8	0,0%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	8	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	7	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	5	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	3	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	26	0,1%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	6.036	29,0%	1.600	36,4%	73	32,6%	31	22,8%

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 POSITIVOS	CASABLANCA (n=170)		FERNANDO EL CATÓLICO (n=210)		FUENTES DE EBRO (n=180)		HERNÁN CORTÉS (n=218)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	44	25,9%	47	22,4%	56	31,1%	55	25,2%
Atención médica	26	15,3%	45	21,4%	35	19,4%	42	19,3%
Satisfacción general	16	9,4%	26	12,4%	32	17,8%	17	7,8%
Atención de otro personal sanitario	7	4,1%	11	5,2%	1	0,6%	11	5,0%
Rapidez (una vez en el centro)	3	1,8%	6	2,9%	5	2,8%	1	0,5%
Cercanía/Ubicación	1	0,6%	1	0,5%	2	1,1%	1	0,5%
Instalaciones / Recursos materiales	1	0,6%	0	0,0%	3	1,7%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	1	0,6%	1	0,5%	1	0,6%	1	0,5%
Atención de personal no sanitario	2	1,2%	0	0,0%	1	0,6%	1	0,5%
Citaciones	1	0,6%	1	0,5%	0	0,0%	2	0,9%
Atención urgente	1	0,6%	0	0,0%	4	2,2%	1	0,5%
Limpieza	2	1,2%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	2	1,0%	0	0,0%	3	1,4%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	2	1,0%	1	0,6%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	1	0,6%	1	0,5%	0	0,0%	1	0,5%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	77	45,3%	82	39,0%	45	25,0%	92	42,2%

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 POSITIVOS	INDEPENDENCIA (n=180)		LAS FUENTES NORTE (n=227)		MADRE VEDRUNA - MIRAFLORES (n=213)		REBOLERÍA (n=212)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	50	27,8%	59	26,0%	55	25,8%	67	31,6%
Atención médica	15	8,3%	50	22,0%	34	16,0%	41	19,3%
Satisfacción general	21	11,7%	17	7,5%	35	16,4%	20	9,4%
Atención de otro personal sanitario	2	1,1%	15	6,6%	9	4,2%	15	7,1%
Rapidez (una vez en el centro)	2	1,1%	0	0,0%	4	1,9%	1	0,5%
Cercanía/Ubicación	2	1,1%	4	1,8%	7	3,3%	2	0,9%
Instalaciones / Recursos materiales	2	1,1%	3	1,3%	2	0,9%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	1	0,6%	2	0,9%	3	1,4%	2	0,9%
Atención de personal no sanitario	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones	2	1,1%	1	0,4%	2	0,9%	1	0,5%
Atención urgente	0	0,0%	1	0,4%	3	1,4%	1	0,5%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	4	1,9%	2	0,9%
Citaciones por Internet	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	3	1,4%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	1	0,4%	2	0,9%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,4%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	1	0,4%	1	0,5%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	88	48,9%	88	38,8%	76	35,7%	70	33,0%

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 POSITIVOS	ROMAREDA - SEMINARIO (n=198)		SAGASTA - RUISEÑORES (n=292)		SAN JOSÉ CENTRO (n=206)		SAN JOSÉ NORTE (n=202)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	72	36,4%	84	28,8%	52	25,2%	48	23,8%
Atención médica	26	13,1%	58	19,9%	42	20,4%	32	15,8%
Satisfacción general	17	8,6%	35	12,0%	21	10,2%	23	11,4%
Atención de otro personal sanitario	10	5,1%	20	6,8%	19	9,2%	7	3,5%
Rapidez (una vez en el centro)	5	2,5%	2	0,7%	0	0,0%	3	1,5%
Cercanía/Ubicación	3	1,5%	3	1,0%	3	1,5%	6	3,0%
Instalaciones / Recursos materiales	1	0,5%	3	1,0%	1	0,5%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	2	1,0%	4	1,4%	2	1,0%	1	0,5%
Atención de personal no sanitario	1	0,5%	1	0,3%	1	0,5%	0	0,0%
Citaciones	2	1,0%	1	0,3%	3	1,5%	2	1,0%
Atención urgente	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	3	1,5%	1	0,5%
Citaciones por Internet	4	2,0%	1	0,3%	2	1,0%	1	0,5%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	3	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,5%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	69	34,8%	104	35,6%	75	36,4%	85	42,1%

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 POSITIVOS	SAN JOSÉ SUR (n=247)		SAN PABLO (n=225)		SÁSTAGO (n=132)		TORRE RAMONA (n=228)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	60	24,3%	39	17,3%	64	48,5%	71	31,1%
Atención médica	48	19,4%	44	19,6%	17	12,9%	39	17,1%
Satisfacción general	35	14,2%	13	5,8%	16	12,1%	19	8,3%
Atención de otro personal sanitario	14	5,7%	17	7,6%	10	7,6%	11	4,8%
Rapidez (una vez en el centro)	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	2	0,9%
Cercanía/Ubicación	1	0,4%	3	1,3%	0	0,0%	2	0,9%
Instalaciones / Recursos materiales	4	1,6%	1	0,4%	0	0,0%	3	1,3%
Rapidez para dar cita	2	0,8%	4	1,8%	1	0,8%	1	0,4%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones	1	0,4%	3	1,3%	2	1,5%	0	0,0%
Atención urgente	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	1	0,4%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%
Organización	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	97	39,3%	114	50,7%	33	25,0%	84	36,8%

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 POSITIVOS	TORRERO - LA PAZ (n=241)		VALDESPARTERA - MONTECANAL (n=269)		VENEZIA (n=187)	
	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	70	29,0%	74	27,5%	60	32,1%
Atención médica	58	24,1%	45	16,7%	42	22,5%
Satisfacción general	24	10,0%	26	9,7%	23	12,3%
Atención de otro personal sanitario	27	11,2%	12	4,5%	8	4,3%
Rapidez (una vez en el centro)	1	0,4%	4	1,5%	2	1,1%
Cercanía/Ubicación	6	2,5%	0	0,0%	8	4,3%
Instalaciones / Recursos materiales	3	1,2%	14	5,2%	4	2,1%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	1	0,4%	2	1,1%
Citaciones	1	0,4%	2	0,7%	0	0,0%
Atención urgente	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	1	0,4%	7	2,6%	5	2,7%
Citaciones por Internet	5	2,1%	3	1,1%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	1	0,4%	2	0,7%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,4%	0	0,0%	1	0,5%
Ns/Nc	70	29,0%	102	37,9%	45	24,1%

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 de los servicios recibidos - Sector Zaragoza II:

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ZARAGOZA II (n=4.397)		ALMOZARA (n=224)		CAMPO DE BELCHITE (n=136)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	2.182	10,5%	613	13,9%	36	16,1%	2	1,5%
Instalaciones / Recursos materiales	1.505	7,2%	214	4,9%	6	2,7%	5	3,7%
Atención médica	1.225	5,9%	306	7,0%	21	9,4%	7	5,1%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.084	5,2%	261	5,9%	17	7,6%	0	0,0%
Oferta de profesionales	1.068	5,1%	150	3,4%	9	4,0%	6	4,4%
Frecuencia consulta / Horarios	555	2,7%	56	1,3%	2	0,9%	8	5,9%
Cambios de personal / Rotación	543	2,6%	114	2,6%	7	3,1%	7	5,1%
Atención telefónica	530	2,5%	111	2,5%	9	4,0%	3	2,2%
Saturación / Masificación de pacientes	525	2,5%	112	2,5%	8	3,6%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	521	2,5%	162	3,7%	12	5,4%	1	0,7%
Mayor prestación de servicios	437	2,1%	32	0,7%	3	1,3%	2	1,5%
Atención urgente	339	1,6%	31	0,7%	0	0,0%	4	2,9%
Citaciones	252	1,2%	69	1,6%	8	3,6%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	184	0,9%	38	0,9%	2	0,9%	1	0,7%
Lejanía/Ubicación	161	0,8%	26	0,6%	3	1,3%	3	2,2%
Derivación a otros centros / Especialidades	140	0,7%	22	0,5%	2	0,9%	1	0,7%
Atención general	111	0,5%	24	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	77	0,4%	16	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	49	0,2%	9	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Información	36	0,2%	12	0,3%	0	0,0%	1	0,7%
Asistencia a domicilio	35	0,2%	9	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	34	0,2%	6	0,1%	0	0,0%	3	2,2%
Satisfacción general	24	0,1%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	13	0,1%	5	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	10	0,0%	3	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	193	0,9%	39	0,9%	2	0,9%	0	0,0%
Ns/Nc	11.335	54,4%	2.353	53,5%	110	49,1%	94	69,1%

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	CASABLANCA (n=170)		FERNANDO EL CATÓLICO (n=210)		FUENTES DE EBRO (n=180)		HERNÁN CORTÉS (n=218)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	14	8,2%	33	15,7%	21	11,7%	27	12,4%
Instalaciones / Recursos materiales	6	3,5%	17	8,1%	10	5,6%	13	6,0%
Atención médica	10	5,9%	14	6,7%	15	8,3%	20	9,2%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	9	5,3%	8	3,8%	8	4,4%	18	8,3%
Oferta de profesionales	5	2,9%	5	2,4%	8	4,4%	5	2,3%
Frecuencia consulta / Horarios	5	2,9%	0	0,0%	3	1,7%	1	0,5%
Cambios de personal / Rotación	5	2,9%	7	3,3%	4	2,2%	7	3,2%
Atención telefónica	2	1,2%	3	1,4%	2	1,1%	18	8,3%
Saturación / Masificación de pacientes	3	1,8%	5	2,4%	3	1,7%	2	0,9%
Atención de personal no sanitario	5	2,9%	6	2,9%	4	2,2%	7	3,2%
Mayor prestación de servicios	1	0,6%	0	0,0%	2	1,1%	3	1,4%
Atención urgente	0	0,0%	1	0,5%	6	3,3%	2	0,9%
Citaciones	3	1,8%	3	1,4%	1	0,6%	1	0,5%
Atención de otro personal sanitario	4	2,4%	6	2,9%	2	1,1%	0	0,0%
Lejanía/Ubicación	1	0,6%	2	1,0%	2	1,1%	1	0,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	3	1,8%	1	0,5%	0	0,0%	2	0,9%
Atención general	1	0,6%	1	0,5%	2	1,1%	0	0,0%
Limpieza	3	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Organización	0	0,0%	3	1,4%	0	0,0%	1	0,5%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%
Satisfacción general	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,6%	2	1,0%	1	0,6%	0	0,0%
Ns/Nc	103	60,6%	115	54,8%	102	56,7%	112	51,4%

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	INDEPENDENCIA (n=180)		LAS FUENTES NORTE (n=227)		MADRE VEDRUNA - MIRAFLORES (n=213)		REBOLERÍA (n=212)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	8	4,4%	33	14,5%	24	11,3%	46	21,7%
Instalaciones / Recursos materiales	7	3,9%	15	6,6%	10	4,7%	8	3,8%
Atención médica	10	5,6%	8	3,5%	21	9,9%	12	5,7%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	2	1,1%	29	12,8%	4	1,9%	5	2,4%
Oferta de profesionales	6	3,3%	7	3,1%	3	1,4%	9	4,2%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,6%	2	0,9%	5	2,3%	4	1,9%
Cambios de personal / Rotación	2	1,1%	7	3,1%	9	4,2%	4	1,9%
Atención telefónica	2	1,1%	6	2,6%	8	3,8%	2	0,9%
Saturación / Masificación de pacientes	2	1,1%	5	2,2%	2	0,9%	4	1,9%
Atención de personal no sanitario	3	1,7%	22	9,7%	5	2,3%	9	4,2%
Mayor prestación de servicios	3	1,7%	2	0,9%	2	0,9%	0	0,0%
Atención urgente	0	0,0%	2	0,9%	0	0,0%	2	0,9%
Citaciones	1	0,6%	4	1,8%	3	1,4%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	0	0,0%	1	0,4%	1	0,5%	2	0,9%
Lejanía/Ubicación	1	0,6%	0	0,0%	3	1,4%	1	0,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	1	0,6%	0	0,0%	1	0,5%	2	0,9%
Atención general	1	0,6%	3	1,3%	3	1,4%	1	0,5%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	2	0,9%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Información	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	2	0,9%
Asistencia a domicilio	1	0,6%	0	0,0%	2	0,9%	1	0,5%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	1	0,6%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Otros	0	0,0%	1	0,4%	4	1,9%	3	1,4%
Ns/Nc	139	77,2%	104	45,8%	117	54,9%	104	49,1%

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	ROMAREDA - SEMINARIO (n=198)		SAGASTA - RUISEÑORES (n=292)		SAN JOSÉ CENTRO (n=206)		SAN JOSÉ NORTE (n=202)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	29	14,6%	49	16,8%	37	18,0%	34	16,8%
Instalaciones / Recursos materiales	5	2,5%	11	3,8%	6	2,9%	12	5,9%
Atención médica	23	11,6%	19	6,5%	27	13,1%	12	5,9%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	4	2,0%	11	3,8%	7	3,4%	9	4,5%
Oferta de profesionales	1	0,5%	7	2,4%	8	3,9%	8	4,0%
Frecuencia consulta / Horarios	4	2,0%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Cambios de personal / Rotación	7	3,5%	3	1,0%	1	0,5%	4	2,0%
Atención telefónica	3	1,5%	9	3,1%	2	1,0%	3	1,5%
Saturación / Masificación de pacientes	2	1,0%	7	2,4%	6	2,9%	4	2,0%
Atención de personal no sanitario	1	0,5%	12	4,1%	13	6,3%	8	4,0%
Mayor prestación de servicios	1	0,5%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
Atención urgente	1	0,5%	4	1,4%	1	0,5%	1	0,5%
Citaciones	1	0,5%	6	2,1%	2	1,0%	4	2,0%
Atención de otro personal sanitario	1	0,5%	1	0,3%	1	0,5%	4	2,0%
Lejanía/Ubicación	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Atención general	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%	0	0,0%
Limpieza	1	0,5%	0	0,0%	1	0,5%	2	1,0%
Organización	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Información	0	0,0%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	2	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,5%	4	1,4%	4	1,9%	0	0,0%
Ns/Nc	122	61,6%	158	54,1%	106	51,5%	116	57,4%

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	SAN JOSÉ SUR (n=247)		SAN PABLO (n=225)		SÁSTAGO (n=132)		TORRE RAMONA (n=228)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	19	7,7%	46	20,4%	7	5,3%	19	8,3%
Instalaciones / Recursos materiales	26	10,5%	5	2,2%	16	12,1%	15	6,6%
Atención médica	13	5,3%	15	6,7%	1	0,8%	20	8,8%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	24	9,7%	6	2,7%	2	1,5%	16	7,0%
Oferta de profesionales	7	2,8%	5	2,2%	8	6,1%	5	2,2%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,4%	2	0,9%	5	3,8%	3	1,3%
Cambios de personal / Rotación	3	1,2%	2	0,9%	0	0,0%	1	0,4%
Atención telefónica	7	2,8%	4	1,8%	0	0,0%	5	2,2%
Saturación / Masificación de pacientes	7	2,8%	6	2,7%	0	0,0%	3	1,3%
Atención de personal no sanitario	11	4,5%	5	2,2%	0	0,0%	2	0,9%
Mayor prestación de servicios	2	0,8%	1	0,4%	4	3,0%	1	0,4%
Atención urgente	1	0,4%	2	0,9%	0	0,0%	1	0,4%
Citaciones	5	2,0%	2	0,9%	3	2,3%	4	1,8%
Atención de otro personal sanitario	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%
Lejanía/Ubicación	4	1,6%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	1	0,4%	2	0,9%	0	0,0%	1	0,4%
Atención general	0	0,0%	3	1,3%	0	0,0%	4	1,8%
Limpieza	1	0,4%	3	1,3%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%
Asistencia a domicilio	1	0,4%	0	0,0%	1	0,8%	1	0,4%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	4	1,6%	4	1,8%	1	0,8%	1	0,4%
Ns/Nc	124	50,2%	126	56,0%	90	68,2%	139	61,0%

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	TORRERO - LA PAZ (n=241)		VALDESPARTERA - MONTECANAL (n=269)		VENEZIA (n=187)	
	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	53	22,0%	26	9,7%	50	26,7%
Instalaciones / Recursos materiales	8	3,3%	10	3,7%	3	1,6%
Atención médica	10	4,1%	16	5,9%	12	6,4%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	20	8,3%	34	12,6%	28	15,0%
Oferta de profesionales	6	2,5%	27	10,0%	5	2,7%
Frecuencia consulta / Horarios	4	1,7%	4	1,5%	0	0,0%
Cambios de personal / Rotación	5	2,1%	21	7,8%	8	4,3%
Atención telefónica	11	4,6%	8	3,0%	4	2,1%
Saturación / Masificación de pacientes	12	5,0%	18	6,7%	13	7,0%
Atención de personal no sanitario	18	7,5%	7	2,6%	11	5,9%
Mayor prestación de servicios	2	0,8%	1	0,4%	0	0,0%
Atención urgente	3	1,2%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones	4	1,7%	8	3,0%	6	3,2%
Atención de otro personal sanitario	4	1,7%	0	0,0%	6	3,2%
Lejanía/Ubicación	2	0,8%	0	0,0%	1	0,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	1	0,4%	1	0,4%	2	1,1%
Atención general	1	0,4%	1	0,4%	1	0,5%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Organización	0	0,0%	2	0,7%	0	0,0%
Información	0	0,0%	3	1,1%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	2	0,8%	2	0,7%	2	1,1%
Ns/Nc	101	41,9%	108	40,1%	63	33,7%

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.

### **3.8 SECTOR ZARAGOZA III**

#### **3.8.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD**

#### **3.8.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD:**

##### **3.8.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA**

##### **3.8.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

### 3.8.1 PERFIL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA III

	ARAGÓN (n=20.823)		SECTOR ZARAGOZA III (n=4.080)		ALAGÓN (n=195)		BOMBARDA (n=195)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	7.887	37,9%	1.456	35,7%	71	36,4%	62	31,8%
Mujer	12.936	62,1%	2.624	64,3%	124	63,6%	133	68,2%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	7.887	50,6	1.456	48,9	71	51,0	62	50,1
Mujer	12.936	50,3	2.624	49,2	124	51,1	133	54,1
Total	20.823	50,4	4.080	49,1	195	51,1	195	52,8
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	2.406	11,6%	528	12,9%	20	10,3%	18	9,2%
16-25	1.278	6,1%	254	6,2%	12	6,2%	10	5,1%
26-35	1.625	7,8%	317	7,8%	15	7,7%	12	6,2%
36-45	2.538	12,2%	543	13,3%	20	10,3%	25	12,8%
46-55	2.970	14,3%	572	14,0%	30	15,4%	27	13,8%
56-64	3.615	17,4%	675	16,5%	41	21,0%	40	20,5%
65-75	3.468	16,7%	668	16,4%	27	13,8%	34	17,4%
> 75	2.923	14,0%	523	12,8%	30	15,4%	29	14,9%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	703	3,4%	122	3,0%	6	3,1%	6	3,1%
Jubilado / pensionista	7.329	35,2%	1.380	33,8%	73	37,4%	74	37,9%
En paro	1.044	5,0%	243	6,0%	12	6,2%	16	8,2%
Trabajando	7.652	36,7%	1.448	35,5%	69	35,4%	62	31,8%
Ama de casa	1.579	7,6%	329	8,1%	14	7,2%	17	8,7%
Menor de 16	2.417	11,6%	531	13,0%	20	10,3%	18	9,2%
Ns/Nc	99	0,5%	27	0,7%	1	0,5%	2	1,0%

	BORJA (n=167)		CARIÑENA (n=158)		CASSETAS (n=196)		DELICIAS NORTE (n=236)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	57	34,1%	58	36,7%	72	36,7%	76	32,2%
Mujer	110	65,9%	100	63,3%	124	63,3%	160	67,8%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	57	51,1	58	49,4	72	48,6	76	47,7
Mujer	110	53,9	100	47,8	124	49,0	160	48,6
Total	167	53,0	158	48,4	196	48,9	236	48,3
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	20	12,0%	19	12,0%	29	14,8%	26	11,0%
16-25	6	3,6%	13	8,2%	9	4,6%	18	7,6%
26-35	8	4,8%	12	7,6%	15	7,7%	23	9,7%
36-45	17	10,2%	22	13,9%	25	12,8%	31	13,1%
46-55	28	16,8%	27	17,1%	25	12,8%	35	14,8%
56-64	32	19,2%	20	12,7%	38	19,4%	30	12,7%
65-75	24	14,4%	25	15,8%	36	18,4%	55	23,3%
> 75	32	19,2%	20	12,7%	19	9,7%	18	7,6%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	3	1,8%	6	3,8%	3	1,5%	10	4,2%
Jubilado / pensionista	68	40,7%	49	31,0%	63	32,1%	89	37,7%
En paro	7	4,2%	8	5,1%	15	7,7%	13	5,5%
Trabajando	48	28,7%	61	38,6%	69	35,2%	82	34,7%
Ama de casa	18	10,8%	15	9,5%	16	8,2%	16	6,8%
Menor de 16	21	12,6%	19	12,0%	29	14,8%	26	11,0%
Ns/Nc	2	1,2%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%

	DELICIAS SUR (n=241)		EJEA DE LOS CABALLEROS (n=204)		ÉPILA (n=173)		GALLUR (n=156)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	98	40,7%	67	32,8%	68	39,3%	58	37,2%
Mujer	143	59,3%	137	67,2%	105	60,7%	98	62,8%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	98	50,9	67	49,6	68	46,0	58	55,0
Mujer	143	52,1	137	51,0	105	49,9	98	47,2
Total	241	51,6	204	50,5	173	48,4	156	50,1
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	23	9,5%	25	12,3%	25	14,5%	18	11,5%
16-25	21	8,7%	13	6,4%	6	3,5%	15	9,6%
26-35	22	9,1%	17	8,3%	14	8,1%	8	5,1%
36-45	26	10,8%	18	8,8%	26	15,0%	15	9,6%
46-55	25	10,4%	29	14,2%	24	13,9%	20	12,8%
56-64	35	14,5%	42	20,6%	32	18,5%	33	21,2%
65-75	49	20,3%	30	14,7%	26	15,0%	24	15,4%
> 75	40	16,6%	30	14,7%	20	11,6%	23	14,7%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	8	3,3%	7	3,4%	5	2,9%	5	3,2%
Jubilado / pensionista	105	43,6%	72	35,3%	51	29,5%	59	37,8%
En paro	12	5,0%	12	5,9%	12	6,9%	8	5,1%
Trabajando	79	32,8%	68	33,3%	58	33,5%	49	31,4%
Ama de casa	10	4,1%	20	9,8%	20	11,6%	12	7,7%
Menor de 16	23	9,5%	25	12,3%	25	14,5%	18	11,5%
Ns/Nc	4	1,7%	0	0,0%	2	1,2%	5	3,2%

	HERRERA DE LOS NAVARROS (n=109)		LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA (n=196)		MARÍA DE HUERVA (n=225)		MIRALBUENO - GARRAPINILLOS (n=201)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	59	54,1%	60	30,6%	90	40,0%	66	32,8%
Mujer	50	45,9%	136	69,4%	135	60,0%	135	67,2%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	59	63,1	60	48,9	90	39,0	66	40,7
Mujer	50	63,1	136	43,9	135	41,6	135	42,3
Total	109	63,1	196	45,4	225	40,6	201	41,8
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	2	1,8%	29	14,8%	46	20,4%	40	19,9%
16-25	4	3,7%	11	5,6%	15	6,7%	12	6,0%
26-35	3	2,8%	24	12,2%	20	8,9%	21	10,4%
36-45	13	11,9%	29	14,8%	54	24,0%	31	15,4%
46-55	11	10,1%	25	12,8%	22	9,8%	31	15,4%
56-64	16	14,7%	36	18,4%	30	13,3%	35	17,4%
65-75	30	27,5%	28	14,3%	23	10,2%	23	11,4%
> 75	30	27,5%	14	7,1%	15	6,7%	8	4,0%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	2	1,8%	2	1,0%	5	2,2%	7	3,5%
Jubilado / pensionista	59	54,1%	54	27,6%	49	21,8%	45	22,4%
En paro	3	2,8%	16	8,2%	13	5,8%	9	4,5%
Trabajando	33	30,3%	72	36,7%	105	46,7%	93	46,3%
Ama de casa	9	8,3%	19	9,7%	7	3,1%	7	3,5%
Menor de 16	2	1,8%	30	15,3%	46	20,4%	40	19,9%
Ns/Nc	1	0,9%	3	1,5%	0	0,0%	0	0,0%

	OLIVER (n=195)		SÁDABA (n=133)		SOS DEL REY CATÓLICO (n=111)		TARAZONA (n=183)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	69	35,4%	56	42,1%	40	36,0%	70	38,3%
Mujer	126	64,6%	77	57,9%	71	64,0%	113	61,7%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	69	41,7	56	59,3	40	60,2	70	44,4
Mujer	126	48,1	77	60,4	71	55,2	113	51,5
Total	195	45,9	133	59,9	111	57,0	183	48,8
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	27	13,8%	9	6,8%	8	7,2%	32	17,5%
16-25	17	8,7%	7	5,3%	5	4,5%	9	4,9%
26-35	15	7,7%	2	1,5%	5	4,5%	12	6,6%
36-45	23	11,8%	15	11,3%	15	13,5%	21	11,5%
46-55	43	22,1%	15	11,3%	18	16,2%	19	10,4%
56-64	24	12,3%	21	15,8%	14	12,6%	32	17,5%
65-75	36	18,5%	23	17,3%	19	17,1%	35	19,1%
> 75	10	5,1%	41	30,8%	27	24,3%	23	12,6%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	10	5,1%	5	3,8%	2	1,8%	7	3,8%
Jubilado / pensionista	55	28,2%	70	52,6%	43	38,7%	61	33,3%
En paro	10	5,1%	4	3,0%	3	2,7%	12	6,6%
Trabajando	78	40,0%	29	21,8%	42	37,8%	53	29,0%
Ama de casa	15	7,7%	15	11,3%	12	10,8%	16	8,7%
Menor de 16	27	13,8%	10	7,5%	8	7,2%	32	17,5%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%	2	1,1%

	TAUSTE (n=160)		UNIVÉRSITAS (n=262)		UTEBO (n=208)		VALDEFIERRO (n=176)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<b>SEXO</b>								
Hombre	58	36,3%	81	30,9%	60	28,8%	60	34,1%
Mujer	102	63,8%	181	69,1%	148	71,2%	116	65,9%
<b>EDAD MEDIA</b>	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Hombre	58	53,1	81	52,4	60	42,4	60	42,0
Mujer	102	50,0	181	55,1	148	39,0	116	43,8
Total	160	51,1	262	54,3	208	40,0	176	43,2
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	23	14,4%	17	6,5%	42	20,2%	30	17,0%
16-25	5	3,1%	18	6,9%	17	8,2%	11	6,3%
26-35	11	6,9%	22	8,4%	19	9,1%	17	9,7%
36-45	14	8,8%	28	10,7%	45	21,6%	30	17,0%
46-55	25	15,6%	31	11,8%	30	14,4%	32	18,2%
56-64	27	16,9%	47	17,9%	23	11,1%	27	15,3%
65-75	30	18,8%	52	19,8%	23	11,1%	16	9,1%
> 75	25	15,6%	47	17,9%	9	4,3%	13	7,4%
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	2	1,3%	6	2,3%	9	4,3%	6	3,4%
Jubilado / pensionista	59	36,9%	105	40,1%	45	21,6%	32	18,2%
En paro	4	2,5%	16	6,1%	21	10,1%	17	9,7%
Trabajando	51	31,9%	99	37,8%	78	37,5%	70	39,8%
Ama de casa	20	12,5%	17	6,5%	13	6,3%	21	11,9%
Menor de 16	23	14,4%	17	6,5%	42	20,2%	30	17,0%
Ns/Nc	1	0,6%	2	0,8%	0	0,0%	0	0,0%

**3.8.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR ZONAS DE SALUD. SECTOR ZARAGOZA III****3.8.2.1 SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA. SECTOR ZARAGOZA III**

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ZARAGOZA III (n=4.080)		ALAGÓN (n=195)		BOMBARDA (n=195)		BORJA (n=167)		CARIÑENA (n=158)	
	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	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	18.640	89,5%	3.601	88,3%	178	91,3%	179	91,8%	145	86,8%	143	90,5%
Facilidad para conseguir cita	17.255	82,9%	3.314	81,2%	155	79,5%	169	86,7%	150	89,8%	139	88,0%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	15.739	75,6%	2.943	72,1%	130	66,7%	146	74,9%	146	87,4%	129	81,6%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	14.481	69,5%	2.708	66,4%	129	66,2%	116	59,5%	123	73,7%	122	77,2%
Solución dada al problema	18.458	88,6%	3.546	86,9%	171	87,7%	173	88,7%	151	90,4%	139	88,0%
Confianza que el personal le transmite	19.351	92,9%	3.726	91,3%	181	92,8%	178	91,3%	154	92,2%	151	95,6%
Amabilidad del personal	19.568	94,0%	3.779	92,6%	182	93,3%	184	94,4%	160	95,8%	152	96,2%
Preparación del personal para realizar su trabajo	19.475	93,5%	3.748	91,9%	179	91,8%	179	91,8%	153	91,6%	151	95,6%
Interés del personal de enfermería	18.774	90,2%	3.621	88,8%	175	89,7%	175	89,7%	152	91,0%	143	90,5%
Interés de los médicos	19.346	92,9%	3.749	91,9%	182	93,3%	181	92,8%	152	91,0%	149	94,3%
Interés del personal de admisión	17.009	81,7%	3.301	80,9%	175	89,7%	168	86,2%	123	73,7%	115	72,8%
Cuidados sanitarios recibidos	19.438	93,3%	3.753	92,0%	183	93,8%	182	93,3%	158	94,6%	149	94,3%
Información que le han dado	19.189	92,2%	3.692	90,5%	181	92,8%	175	89,7%	154	92,2%	145	91,8%

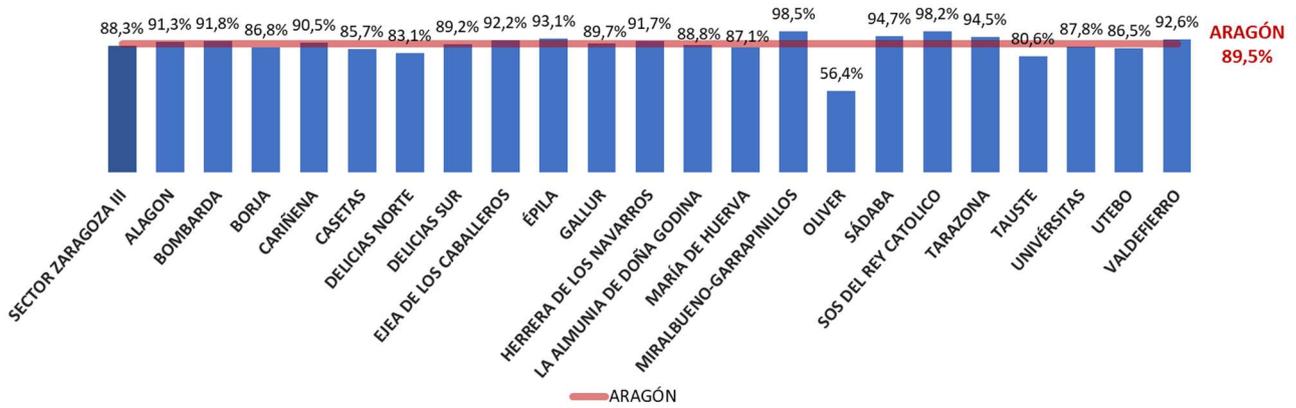
Opinión de los usuarios	CASSETAS (n=196)		DELICIAS NORTE (n=236)		DELICIAS SUR (n=241)		EJEA DE LOS CABALLEROS (n=204)		ÉPILA (n=173)		GALLUR (n=156)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	168	85,7%	196	83,1%	215	89,2%	188	92,2%	161	93,1%	140	89,7%
Facilidad para conseguir cita	145	74,0%	160	67,8%	203	84,2%	122	59,8%	151	87,3%	138	88,5%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	135	68,9%	134	56,8%	165	68,5%	118	57,8%	138	79,8%	126	80,8%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	118	60,2%	134	56,8%	148	61,4%	119	58,3%	137	79,2%	126	80,8%
Solución dada al problema	163	83,2%	197	83,5%	205	85,1%	152	74,5%	156	90,2%	145	92,9%
Confianza que el personal le transmite	165	84,2%	209	88,6%	218	90,5%	177	86,8%	160	92,5%	150	96,2%
Amabilidad del personal	172	87,8%	210	89,0%	223	92,5%	182	89,2%	166	96,0%	151	96,8%
Preparación del personal para realizar su trabajo	175	89,3%	214	90,7%	217	90,0%	178	87,3%	161	93,1%	151	96,8%
Interés del personal de enfermería	170	86,7%	198	83,9%	216	89,6%	176	86,3%	159	91,9%	148	94,9%
Interés de los médicos	167	85,2%	216	91,5%	224	92,9%	174	85,3%	161	93,1%	146	93,6%
Interés del personal de admisión	162	82,7%	185	78,4%	206	85,5%	143	70,1%	149	86,1%	131	84,0%
Cuidados sanitarios recibidos	174	88,8%	210	89,0%	221	91,7%	175	85,8%	164	94,8%	151	96,8%
Información que le han dado	162	82,7%	204	86,4%	218	90,5%	171	83,8%	162	93,6%	151	96,8%

Opinión de los usuarios	HERRERA DE LOS NAVARROS (n=109)		LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA (n=196)		MARÍA DE HUERVA (n=225)		MIRALBUENO - GARRAPINILLOS (n=201)		OLIVER (n=195)		SÁDABA (n=133)	
	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	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado del centro de atención primaria	100	91,7%	174	88,8%	196	87,1%	198	98,5%	110	56,4%	126	94,7%
Facilidad para conseguir cita	106	97,2%	152	77,6%	158	70,2%	173	86,1%	169	86,7%	124	93,2%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	104	95,4%	116	59,2%	110	48,9%	161	80,1%	142	72,8%	127	95,5%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	96	88,1%	108	55,1%	147	65,3%	139	69,2%	92	47,2%	110	82,7%
Solución dada al problema	106	97,2%	162	82,7%	193	85,8%	179	89,1%	159	81,5%	126	94,7%
Confianza que el personal le transmite	109	100,0%	171	87,2%	206	91,6%	181	90,0%	174	89,2%	131	98,5%
Amabilidad del personal	109	100,0%	173	88,3%	207	92,0%	182	90,5%	175	89,7%	130	97,7%
Preparación del personal para realizar su trabajo	108	99,1%	175	89,3%	208	92,4%	185	92,0%	174	89,2%	129	97,0%
Interés del personal de enfermería	105	96,3%	170	86,7%	201	89,3%	167	83,1%	170	87,2%	132	99,2%
Interés de los médicos	108	99,1%	179	91,3%	206	91,6%	186	92,5%	171	87,7%	126	94,7%
Interés del personal de admisión	98	89,9%	142	72,4%	172	76,4%	160	79,6%	159	81,5%	104	78,2%
Cuidados sanitarios recibidos	109	100,0%	174	88,8%	206	91,6%	184	91,5%	172	88,2%	131	98,5%
Información que le han dado	108	99,1%	169	86,2%	202	89,8%	184	91,5%	171	87,7%	130	97,7%

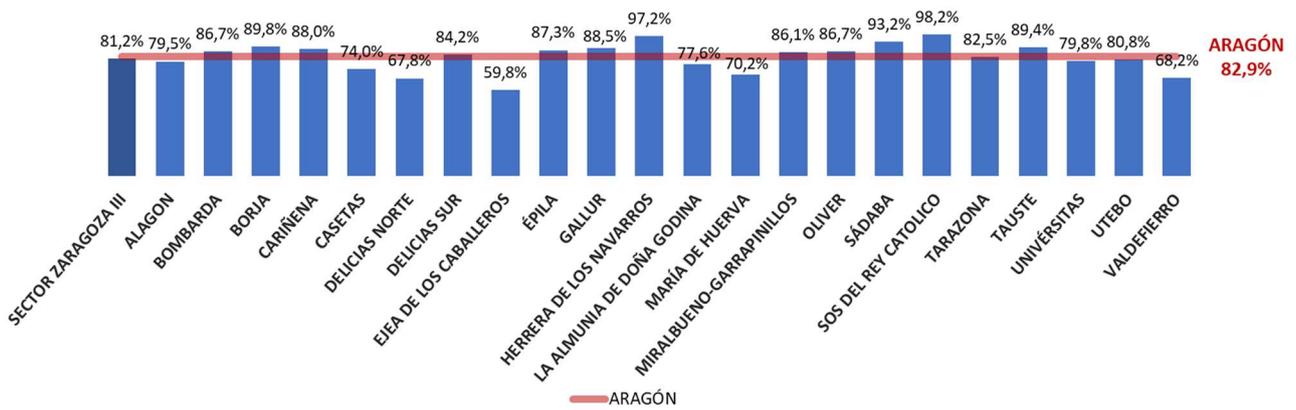
Opinión de los usuarios	SOS DEL REY CATÓLICO (n=111)		TARAZONA (n=183)		TAUSTE (n=160)		UNIVÉRSITAS (n=262)		UTEBO (n=208)		VALDEFIERRO (n=176)	
	Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos		Satisfechos o muy satisfechos	
	fr	%										
Estado del centro de atención primaria	109	98,2%	173	94,5%	129	80,6%	230	87,8%	180	86,5%	163	92,6%
Facilidad para conseguir cita	109	98,2%	151	82,5%	143	89,4%	209	79,8%	168	80,8%	120	68,2%
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	108	97,3%	130	71,0%	140	87,5%	203	77,5%	135	64,9%	100	56,8%
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	108	97,3%	121	66,1%	126	78,8%	164	62,6%	117	56,3%	108	61,4%
Solución dada al problema	108	97,3%	157	85,8%	140	87,5%	231	88,2%	182	87,5%	151	85,8%
Confianza que el personal le transmite	107	96,4%	164	89,6%	151	94,4%	240	91,6%	190	91,3%	159	90,3%
Amabilidad del personal	110	99,1%	169	92,3%	151	94,4%	242	92,4%	187	89,9%	162	92,0%
Preparación del personal para realizar su trabajo	107	96,4%	160	87,4%	148	92,5%	238	90,8%	191	91,8%	167	94,9%
Interés del personal de enfermería	106	95,5%	164	89,6%	139	86,9%	212	80,9%	185	88,9%	158	89,8%
Interés de los médicos	105	94,6%	164	89,6%	148	92,5%	240	91,6%	194	93,3%	170	96,6%
Interés del personal de admisión	100	90,1%	156	85,2%	134	83,8%	216	82,4%	162	77,9%	141	80,1%
Cuidados sanitarios recibidos	109	98,2%	169	92,3%	144	90,0%	236	90,1%	188	90,4%	164	93,2%
Información que le han dado	106	95,5%	164	89,6%	145	90,6%	238	90,8%	190	91,3%	162	92,0%

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos por Zonas de Salud - Sector Zaragoza III:

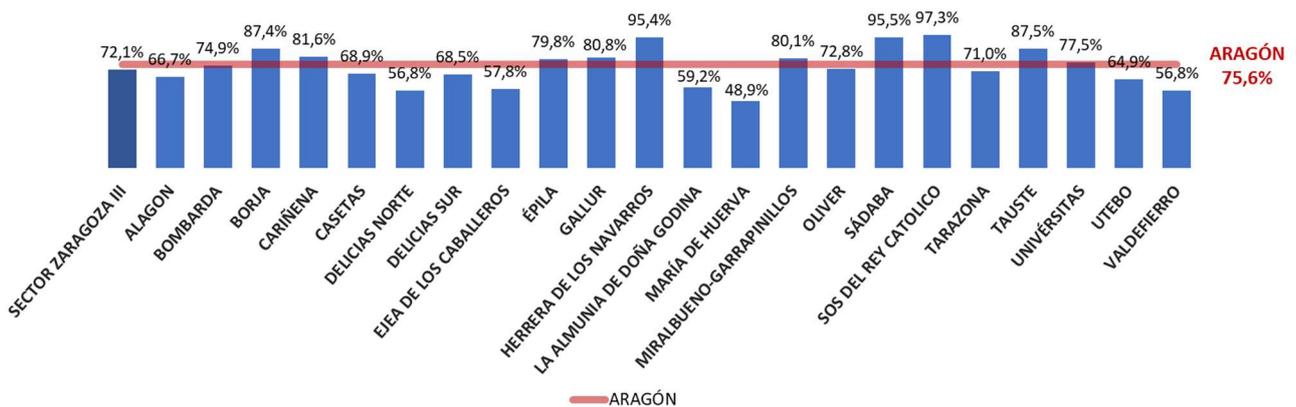
### Estado del centro de Atención Primaria



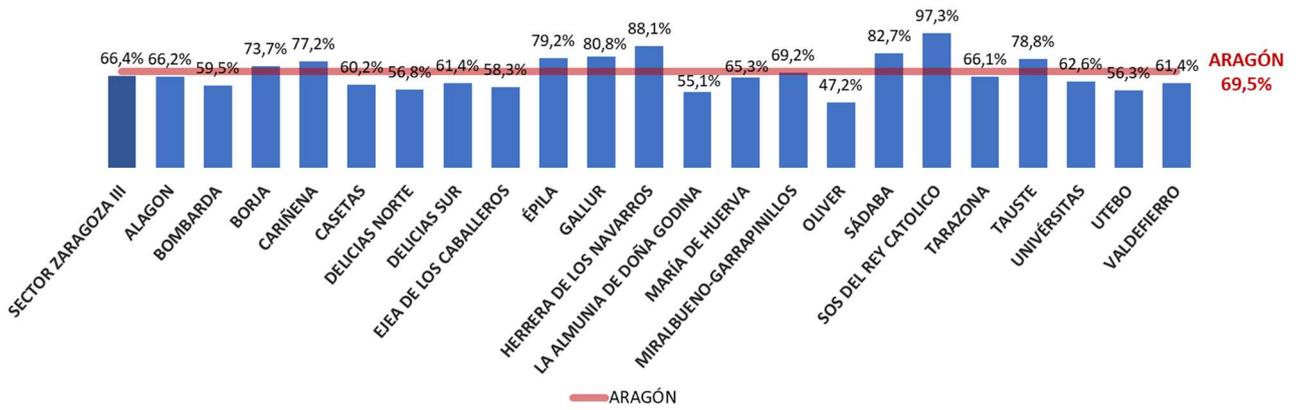
### Facilidad para conseguir cita



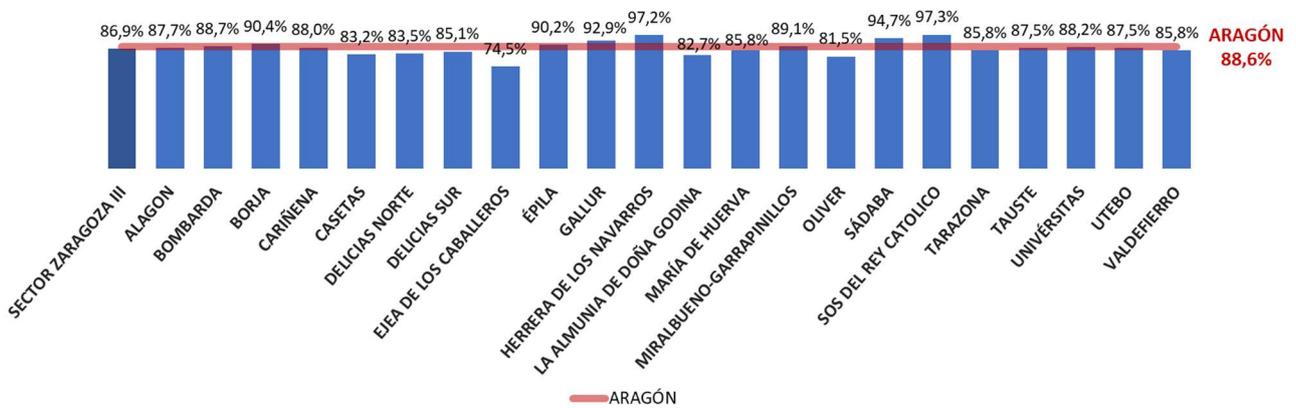
### Posibilidad de escoger día y hora para su consulta



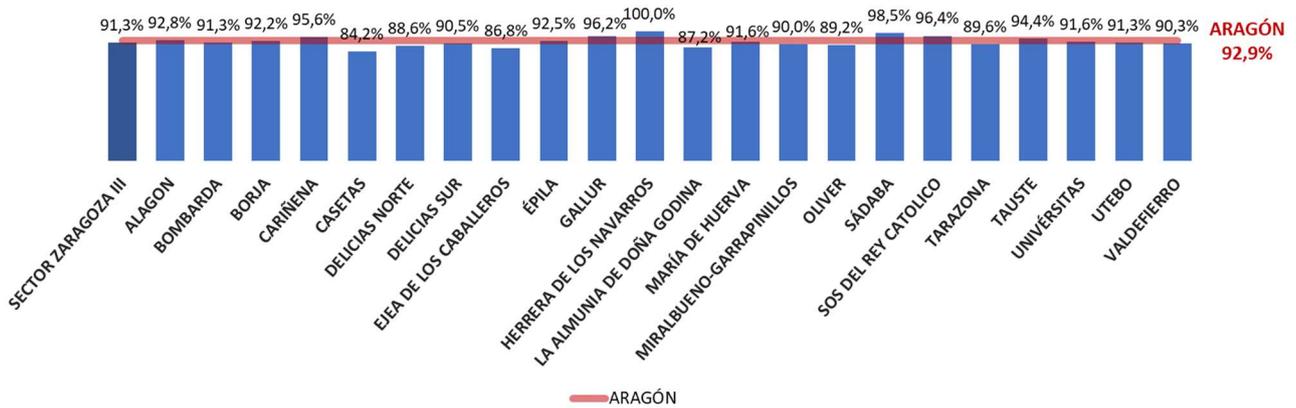
### Tiempo de espera hasta entrar en consulta



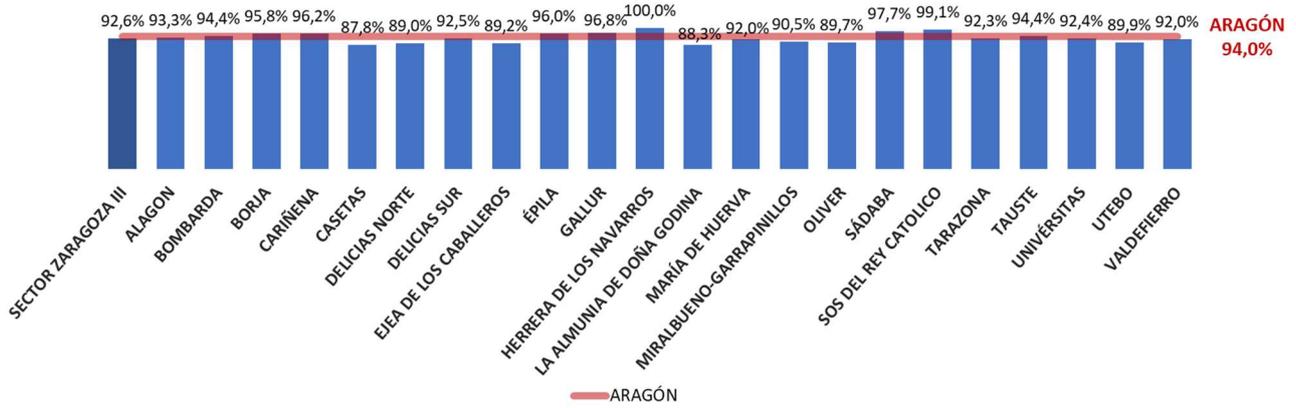
### Solución dada al problema



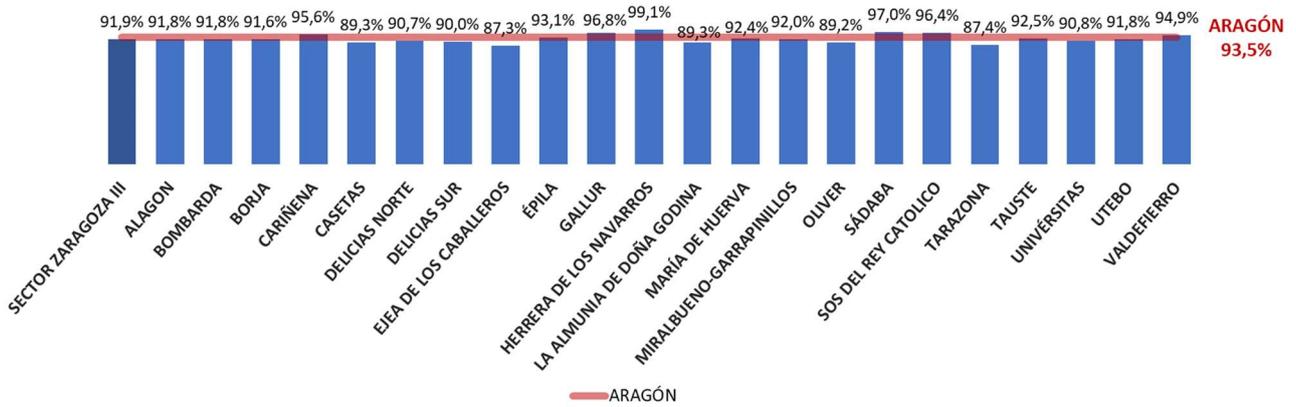
### Confianza que el personal le transmite



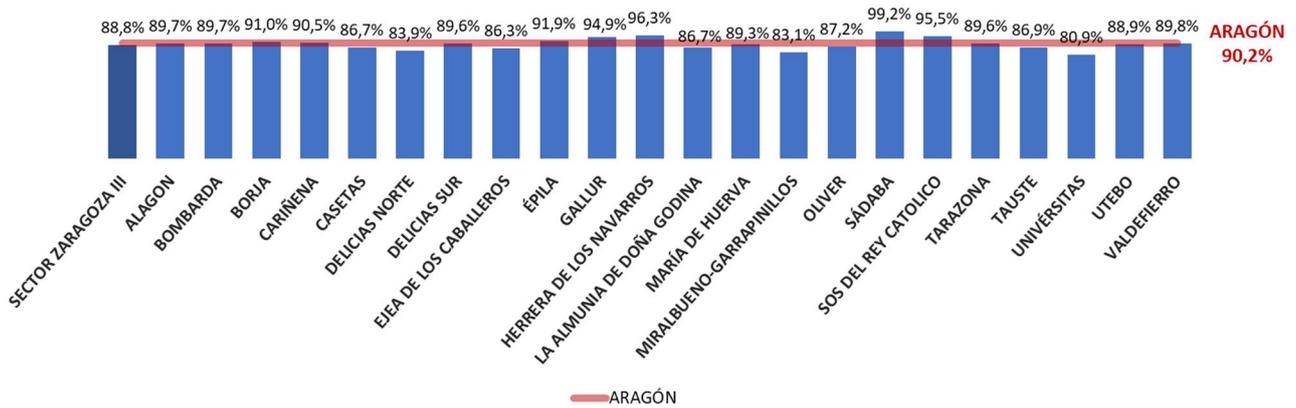
### Amabilidad del personal



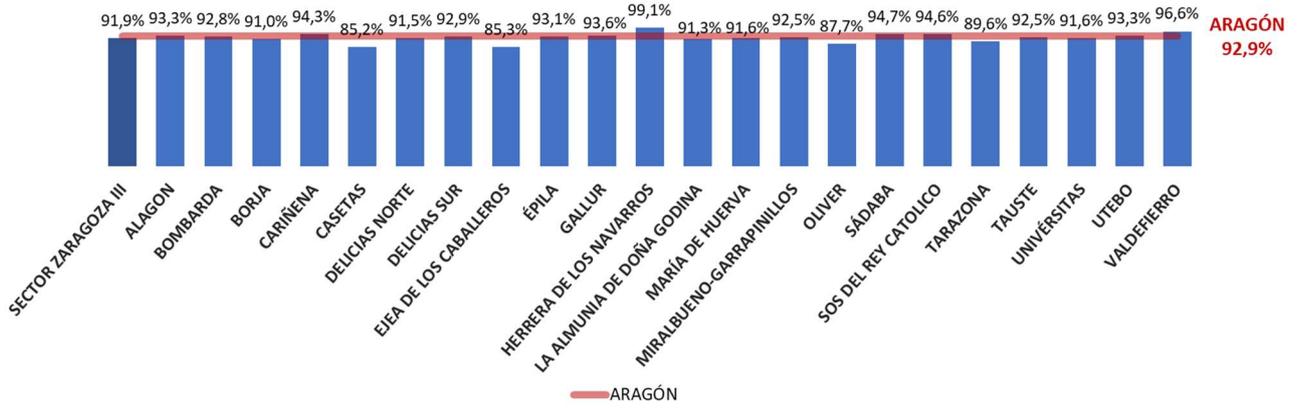
### Preparación del personal para realizar su trabajo



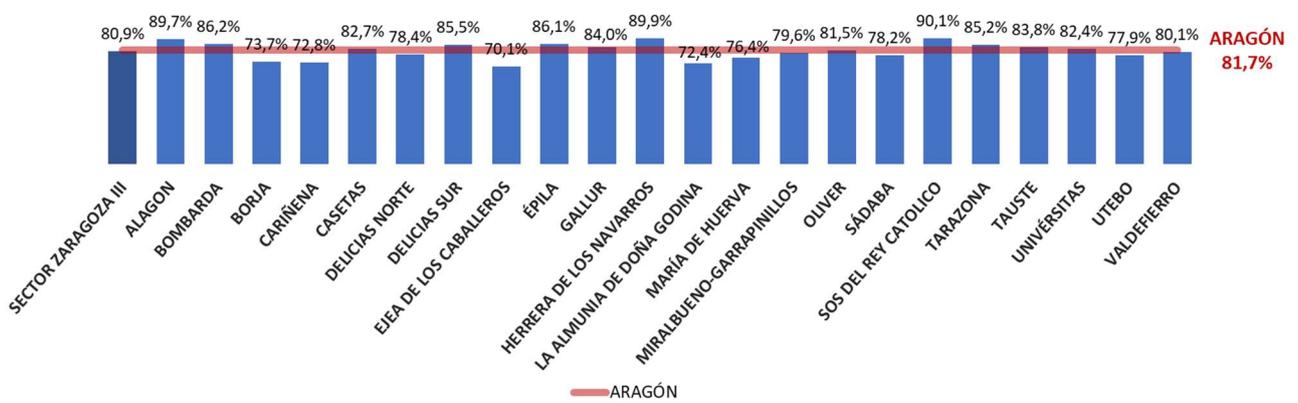
### Interés del personal de enfermería



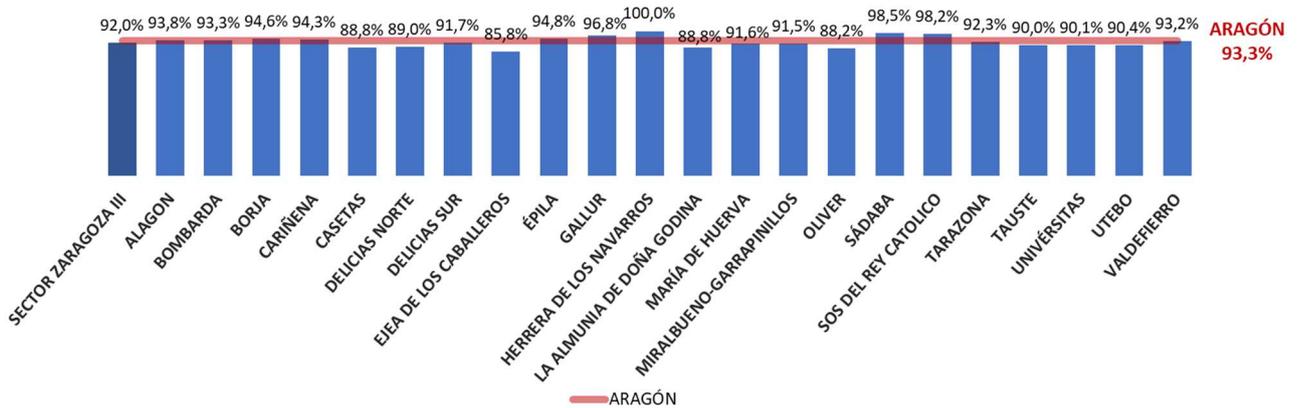
### Interés de los médicos



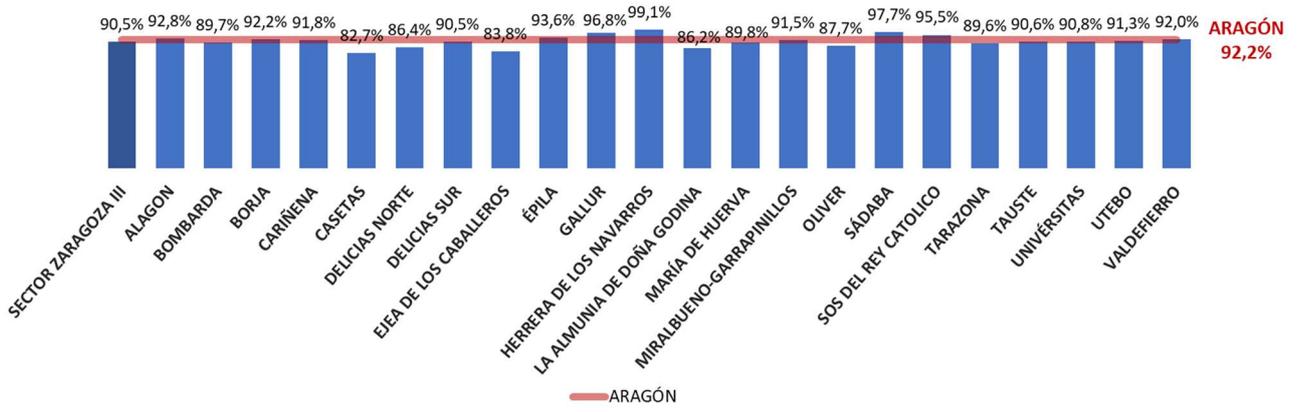
### Interés del personal de admisión



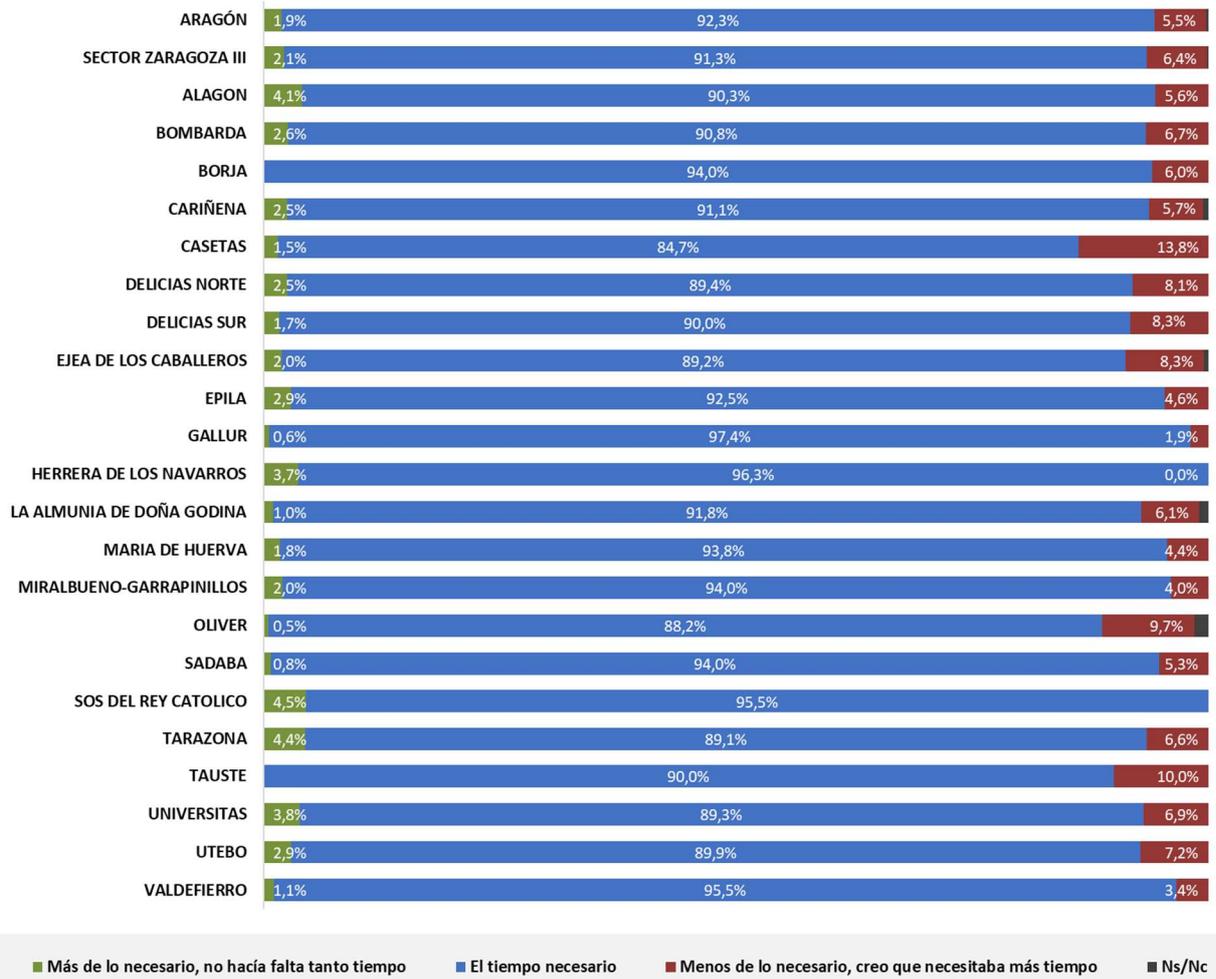
### Cuidados sanitarios recibidos



### Información que le han dado



• **Percepción del tiempo que le han dedicado - Sector Zaragoza III:**



### 3.8.2.2 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS. SECTOR ZARAGOZA III

- Aspectos positivos de los servicios recibidos - Sector Zaragoza III:

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ZARAGOZA III (n=4.080)		ALAGÓN (n=195)		BOMBARDA (n=195)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	7.372	35,4%	1.415	34,7%	60	30,8%	61	31,3%
Atención médica	3.348	16,1%	782	19,2%	25	12,8%	52	26,7%
Satisfacción general	2.785	13,4%	558	13,7%	39	20,0%	28	14,4%
Atención de otro personal sanitario	1.387	6,7%	317	7,8%	5	2,6%	21	10,8%
Rapidez (una vez en el centro)	320	1,5%	57	1,4%	0	0,0%	2	1,0%
Cercanía/Ubicación	243	1,2%	40	1,0%	3	1,5%	2	1,0%
Instalaciones / Recursos materiales	208	1,0%	44	1,1%	2	1,0%	6	3,1%
Rapidez para dar cita	139	0,7%	24	0,6%	2	1,0%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	135	0,6%	36	0,9%	2	1,0%	0	0,0%
Citaciones	105	0,5%	19	0,5%	0	0,0%	1	0,5%
Atención urgente	105	0,5%	18	0,4%	2	1,0%	0	0,0%
Limpieza	93	0,4%	18	0,4%	0	0,0%	1	0,5%
Citaciones por Internet	73	0,4%	11	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	66	0,3%	7	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	38	0,2%	8	0,2%	2	1,0%	2	1,0%
Asistencia a domicilio	27	0,1%	5	0,1%	0	0,0%	1	0,5%
Saturación / Masificación de pacientes	26	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	24	0,1%	4	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	8	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	8	0,0%	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	7	0,0%	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	5	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	3	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	26	0,1%	6	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	6.036	29,0%	1.071	26,3%	58	29,7%	40	20,5%

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 POSITIVOS	BORJA (n=167)		CARIÑENA (n=158)		CASETAS (n=196)		DELICIAS NORTE (n=236)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	81	48,5%	72	45,6%	65	33,2%	67	28,4%
Atención médica	26	15,6%	28	17,7%	26	13,3%	56	23,7%
Satisfacción general	15	9,0%	23	14,6%	28	14,3%	22	9,3%
Atención de otro personal sanitario	7	4,2%	13	8,2%	20	10,2%	13	5,5%
Rapidez (una vez en el centro)	2	1,2%	0	0,0%	1	0,5%	4	1,7%
Cercanía/Ubicación	1	0,6%	1	0,6%	3	1,5%	2	0,8%
Instalaciones / Recursos materiales	0	0,0%	1	0,6%	1	0,5%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	1	0,6%	3	1,5%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	2	1,3%	0	0,0%	1	0,4%
Citaciones	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,4%
Atención urgente	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%	2	0,8%
Limpieza	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,8%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,3%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Información	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Ns/Nc	38	22,8%	33	20,9%	58	29,6%	79	33,5%

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 POSITIVOS	DELICIAS SUR (n=241)		EJEA DE LOS CABALLEROS (n=204)		ÉPILA (n=173)		GALLUR (n=156)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	67	27,8%	57	27,9%	63	36,4%	56	35,9%
Atención médica	42	17,4%	34	16,7%	27	15,6%	19	12,2%
Satisfacción general	39	16,2%	25	12,3%	25	14,5%	12	7,7%
Atención de otro personal sanitario	13	5,4%	19	9,3%	11	6,4%	9	5,8%
Rapidez (una vez en el centro)	3	1,2%	0	0,0%	2	1,2%	3	1,9%
Cercanía/Ubicación	3	1,2%	5	2,5%	2	1,2%	0	0,0%
Instalaciones / Recursos materiales	4	1,7%	2	1,0%	2	1,2%	1	0,6%
Rapidez para dar cita	2	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	1	0,5%	3	1,7%	1	0,6%
Citaciones	2	0,8%	1	0,5%	0	0,0%	1	0,6%
Atención urgente	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	4	1,7%	1	0,5%	1	0,6%	0	0,0%
Citaciones por Internet	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	1	0,4%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	74	30,7%	77	37,7%	53	30,6%	63	40,4%

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 POSITIVOS	HERRERA DE LOS NAVARROS (n=109)		LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA (n=196)		MARÍA DE HUERVA (n=225)		MIRALBUENO - GARRAPINILLOS (n=201)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	40	36,7%	60	30,6%	88	39,1%	53	26,4%
Atención médica	22	20,2%	41	20,9%	62	27,6%	58	28,9%
Satisfacción general	40	36,7%	30	15,3%	11	4,9%	11	5,5%
Atención de otro personal sanitario	9	8,3%	13	6,6%	21	9,3%	17	8,5%
Rapidez (una vez en el centro)	5	4,6%	1	0,5%	4	1,8%	10	5,0%
Cercanía/Ubicación	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%	2	1,0%
Instalaciones / Recursos materiales	0	0,0%	2	1,0%	6	2,7%	6	3,0%
Rapidez para dar cita	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	1	0,5%	3	1,3%	5	2,5%
Citaciones	1	0,9%	0	0,0%	2	0,9%	1	0,5%
Atención urgente	0	0,0%	1	0,5%	1	0,4%	1	0,5%
Limpieza	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	2	1,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	1	0,5%	1	0,4%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	1	0,9%	1	0,5%	0	0,0%	1	0,5%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Ns/Nc	5	4,6%	59	30,1%	44	19,6%	57	28,4%

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 POSITIVOS	OLIVER (n=195)		SÁDABA (n=133)		SOS DEL REY CATÓLICO (n=111)		TARAZONA (n=183)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	59	30,3%	67	50,4%	41	36,9%	76	41,5%
Atención médica	51	26,2%	11	8,3%	15	13,5%	31	16,9%
Satisfacción general	24	12,3%	33	24,8%	30	27,0%	28	15,3%
Atención de otro personal sanitario	21	10,8%	11	8,3%	14	12,6%	16	8,7%
Rapidez (una vez en el centro)	3	1,5%	3	2,3%	1	0,9%	0	0,0%
Cercanía/Ubicación	3	1,5%	1	0,8%	0	0,0%	4	2,2%
Instalaciones / Recursos materiales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	3,3%
Rapidez para dar cita	3	1,5%	1	0,8%	2	1,8%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	7	3,6%	2	1,5%	1	0,9%	1	0,5%
Citaciones	1	0,5%	2	1,5%	1	0,9%	1	0,5%
Atención urgente	1	0,5%	1	0,8%	1	0,9%	2	1,1%
Limpieza	0	0,0%	2	1,5%	0	0,0%	1	0,5%
Citaciones por Internet	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	1	0,8%	4	3,6%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,1%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ns/Nc	37	19,0%	15	11,3%	20	18,0%	38	20,8%

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 POSITIVOS	TAUSTE (n=160)		UNIVÉRSITAS (n=262)		UTEBO (n=208)		VALDEFIERRO (n=176)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	70	43,8%	76	29,0%	71	34,1%	65	36,9%
Atención médica	24	15,0%	44	16,8%	44	21,2%	44	25,0%
Satisfacción general	23	14,4%	36	13,7%	25	12,0%	11	6,3%
Atención de otro personal sanitario	7	4,4%	12	4,6%	28	13,5%	17	9,7%
Rapidez (una vez en el centro)	0	0,0%	6	2,3%	4	1,9%	3	1,7%
Cercanía/Ubicación	2	1,3%	4	1,5%	1	0,5%	0	0,0%
Instalaciones / Recursos materiales	2	1,3%	0	0,0%	3	1,4%	0	0,0%
Rapidez para dar cita	2	1,3%	1	0,4%	3	1,4%	2	1,1%
Atención de personal no sanitario	1	0,6%	2	0,8%	1	0,5%	2	1,1%
Citaciones	2	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Atención urgente	0	0,0%	1	0,4%	1	0,5%	1	0,6%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,1%
Citaciones por Internet	1	0,6%	3	1,1%	0	0,0%	0	0,0%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Personal laboral estable	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Oferta de profesionales	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención telefónica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Ns/Nc	40	25,0%	95	36,3%	50	24,0%	38	21,6%

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 de los servicios recibidos - Sector Zaragoza III:

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =20.823)		SECTOR ZARAGOZA III (n=4.080)		ALAGÓN (n=195)		BOMBARDA (n=195)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	2.182	10,5%	498	12,2%	24	12,3%	47	24,1%
Instalaciones / Recursos materiales	1.505	7,2%	290	7,1%	9	4,6%	5	2,6%
Atención médica	1.225	5,9%	259	6,3%	17	8,7%	20	10,3%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	1.084	5,2%	245	6,0%	14	7,2%	8	4,1%
Oferta de profesionales	1.068	5,1%	183	4,5%	19	9,7%	3	1,5%
Frecuencia consulta / Horarios	555	2,7%	70	1,7%	3	1,5%	2	1,0%
Cambios de personal / Rotación	543	2,6%	85	2,1%	2	1,0%	2	1,0%
Atención telefónica	530	2,5%	99	2,4%	1	0,5%	8	4,1%
Saturación / Masificación de pacientes	525	2,5%	122	3,0%	8	4,1%	8	4,1%
Atención de personal no sanitario	521	2,5%	117	2,9%	1	0,5%	9	4,6%
Mayor prestación de servicios	437	2,1%	101	2,5%	4	2,1%	2	1,0%
Atención urgente	339	1,6%	103	2,5%	7	3,6%	2	1,0%
Citaciones	252	1,2%	51	1,3%	4	2,1%	2	1,0%
Atención de otro personal sanitario	184	0,9%	47	1,2%	2	1,0%	2	1,0%
Lejanía/Ubicación	161	0,8%	19	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	140	0,7%	34	0,8%	2	1,0%	0	0,0%
Atención general	111	0,5%	24	0,6%	0	0,0%	1	0,5%
Limpieza	77	0,4%	22	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	49	0,2%	7	0,2%	0	0,0%	1	0,5%
Información	36	0,2%	4	0,1%	1	0,5%	1	0,5%
Asistencia a domicilio	35	0,2%	6	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	34	0,2%	6	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	24	0,1%	6	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	13	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	10	0,0%	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	193	0,9%	51	1,3%	1	0,5%	2	1,0%
Ns/Nc	11.335	54,4%	2.134	52,3%	101	51,8%	93	47,7%

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	BORJA (n=167)		CARIÑENA (n=158)		CASETAS (n=196)		DELICIAS NORTE (n=236)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	22	13,2%	10	6,3%	21	10,7%	35	14,8%
Instalaciones / Recursos materiales	25	15,0%	17	10,8%	17	8,7%	11	4,7%
Atención médica	8	4,8%	8	5,1%	19	9,7%	16	6,8%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	6	3,6%	5	3,2%	14	7,1%	33	14,0%
Oferta de profesionales	10	6,0%	4	2,5%	10	5,1%	8	3,4%
Frecuencia consulta / Horarios	9	5,4%	2	1,3%	5	2,6%	2	0,8%
Cambios de personal / Rotación	4	2,4%	3	1,9%	9	4,6%	1	0,4%
Atención telefónica	1	0,6%	5	3,2%	0	0,0%	14	5,9%
Saturación / Masificación de pacientes	4	2,4%	3	1,9%	3	1,5%	10	4,2%
Atención de personal no sanitario	5	3,0%	1	0,6%	0	0,0%	5	2,1%
Mayor prestación de servicios	14	8,4%	11	7,0%	2	1,0%	1	0,4%
Atención urgente	3	1,8%	2	1,3%	5	2,6%	4	1,7%
Citaciones	0	0,0%	1	0,6%	3	1,5%	5	2,1%
Atención de otro personal sanitario	2	1,2%	1	0,6%	1	0,5%	4	1,7%
Lejanía/Ubicación	3	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,8%
Derivación a otros centros / Especialidades	1	0,6%	2	1,3%	2	1,0%	1	0,4%
Atención general	1	0,6%	0	0,0%	4	2,0%	0	0,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	3	1,5%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%	1	0,4%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	2	1,2%	3	1,9%	1	0,5%	6	2,5%
Ns/Nc	84	50,3%	102	64,6%	94	48,0%	110	46,6%

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	DELICIAS SUR (n=241)		EJEA DE LOS CABALLEROS (n=204)		ÉPILA (n=173)		GALLUR (n=156)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	26	10,8%	17	8,3%	7	4,0%	13	8,3%
Instalaciones / Recursos materiales	15	6,2%	6	2,9%	7	4,0%	7	4,5%
Atención médica	18	7,5%	13	6,4%	6	3,5%	9	5,8%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	15	6,2%	28	13,7%	4	2,3%	6	3,8%
Oferta de profesionales	2	0,8%	11	5,4%	7	4,0%	6	3,8%
Frecuencia consulta / Horarios	1	0,4%	2	1,0%	4	2,3%	4	2,6%
Cambios de personal / Rotación	2	0,8%	8	3,9%	3	1,7%	0	0,0%
Atención telefónica	7	2,9%	14	6,9%	0	0,0%	1	0,6%
Saturación / Masificación de pacientes	5	2,1%	4	2,0%	5	2,9%	4	2,6%
Atención de personal no sanitario	7	2,9%	8	3,9%	3	1,7%	3	1,9%
Mayor prestación de servicios	2	0,8%	4	2,0%	10	5,8%	7	4,5%
Atención urgente	1	0,4%	6	2,9%	11	6,4%	3	1,9%
Citaciones	0	0,0%	8	3,9%	1	0,6%	2	1,3%
Atención de otro personal sanitario	5	2,1%	4	2,0%	3	1,7%	0	0,0%
Lejanía/Ubicación	1	0,4%	2	1,0%	1	0,6%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	3	1,2%	2	1,0%	1	0,6%	1	0,6%
Atención general	2	0,8%	3	1,5%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	2	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	1	0,5%	1	0,6%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	2	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	2	0,8%	4	2,0%	3	1,7%	3	1,9%
Ns/Nc	138	57,3%	89	43,6%	112	64,7%	101	64,7%

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	HERRERA DE LOS NAVARROS (n=109)		LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA (n=196)		MARÍA DE HUERVA (n=225)		MIRALBUENO - GARRAPINILLOS (n=201)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	7	6,4%	35	17,9%	27	12,0%	26	12,9%
Instalaciones / Recursos materiales	20	18,3%	12	6,1%	31	13,8%	3	1,5%
Atención médica	3	2,8%	10	5,1%	8	3,6%	10	5,0%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	0	0,0%	10	5,1%	35	15,6%	4	2,0%
Oferta de profesionales	2	1,8%	5	2,6%	25	11,1%	1	0,5%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	6	3,1%	3	1,3%	5	2,5%
Cambios de personal / Rotación	0	0,0%	8	4,1%	8	3,6%	1	0,5%
Atención telefónica	0	0,0%	3	1,5%	3	1,3%	5	2,5%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	11	5,6%	10	4,4%	5	2,5%
Atención de personal no sanitario	0	0,0%	5	2,6%	11	4,9%	16	8,0%
Mayor prestación de servicios	2	1,8%	5	2,6%	9	4,0%	1	0,5%
Atención urgente	0	0,0%	5	2,6%	10	4,4%	6	3,0%
Citaciones	0	0,0%	5	2,6%	7	3,1%	1	0,5%
Atención de otro personal sanitario	0	0,0%	1	0,5%	6	2,7%	3	1,5%
Lejanía/Ubicación	1	0,9%	0	0,0%	1	0,4%	1	0,5%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	1	0,5%	2	0,9%	4	2,0%
Atención general	0	0,0%	0	0,0%	2	0,9%	2	1,0%
Limpieza	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%
Organización	0	0,0%	1	0,5%	2	0,9%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	1	0,5%	1	0,4%	0	0,0%
Transporte sanitario	1	0,9%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	1	0,5%	2	0,9%	0	0,0%
Ns/Nc	77	70,6%	93	47,4%	73	32,4%	118	58,7%

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.

	OLIVER (n=195)		SÁDABA (n=133)		SOS DEL REY CATÓLICO (n=111)		TARAZONA (n=183)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	30	15,4%	6	4,5%	2	1,8%	19	10,4%
Instalaciones / Recursos materiales	34	17,4%	10	7,5%	3	2,7%	3	1,6%
Atención médica	23	11,8%	9	6,8%	4	3,6%	7	3,8%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	7	3,6%	1	0,8%	0	0,0%	7	3,8%
Oferta de profesionales	2	1,0%	9	6,8%	4	3,6%	17	9,3%
Frecuencia consulta / Horarios	0	0,0%	2	1,5%	3	2,7%	3	1,6%
Cambios de personal / Rotación	3	1,5%	6	4,5%	1	0,9%	11	6,0%
Atención telefónica	1	0,5%	2	1,5%	0	0,0%	1	0,5%
Saturación / Masificación de pacientes	7	3,6%	2	1,5%	0	0,0%	3	1,6%
Atención de personal no sanitario	4	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,1%
Mayor prestación de servicios	0	0,0%	6	4,5%	0	0,0%	6	3,3%
Atención urgente	2	1,0%	3	2,3%	0	0,0%	4	2,2%
Citaciones	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Atención de otro personal sanitario	1	0,5%	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%
Lejanía/Ubicación	2	1,0%	1	0,8%	1	0,9%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	1	0,5%	2	1,5%	3	2,7%	3	1,6%
Atención general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Limpieza	9	4,6%	0	0,0%	2	1,8%	0	0,0%
Organización	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	9	4,6%	3	2,3%	1	0,9%	4	2,2%
Ns/Nc	77	39,5%	83	62,4%	90	81,1%	110	60,1%

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	TAUSTE (n=160)		UNIVÉRSITAS (n=262)		UTEBO (n=208)		VALDEFIERRO (n=176)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera (una vez en el centro)	10	6,3%	49	18,7%	38	18,3%	27	15,3%
Instalaciones / Recursos materiales	13	8,1%	14	5,3%	21	10,1%	7	4,0%
Atención médica	9	5,6%	14	5,3%	13	6,3%	15	8,5%
Tiempo de demora hasta que te dan cita	2	1,3%	10	3,8%	18	8,7%	18	10,2%
Oferta de profesionales	7	4,4%	9	3,4%	16	7,7%	6	3,4%
Frecuencia consulta / Horarios	3	1,9%	1	0,4%	6	2,9%	4	2,3%
Cambios de personal / Rotación	2	1,3%	6	2,3%	0	0,0%	5	2,8%
Atención telefónica	4	2,5%	16	6,1%	5	2,4%	8	4,5%
Saturación / Masificación de pacientes	0	0,0%	15	5,7%	9	4,3%	6	3,4%
Atención de personal no sanitario	2	1,3%	7	2,7%	8	3,8%	20	11,4%
Mayor prestación de servicios	4	2,5%	2	0,8%	9	4,3%	0	0,0%
Atención urgente	5	3,1%	4	1,5%	18	8,7%	2	1,1%
Citaciones	1	0,6%	2	0,8%	4	1,9%	3	1,7%
Atención de otro personal sanitario	5	3,1%	1	0,4%	3	1,4%	2	1,1%
Lejanía/Ubicación	1	0,6%	0	0,0%	2	1,0%	0	0,0%
Derivación a otros centros / Especialidades	0	0,0%	2	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Atención general	1	0,6%	3	1,1%	3	1,4%	1	0,6%
Limpieza	4	2,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Organización	0	0,0%	1	0,4%	1	0,5%	0	0,0%
Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Asistencia a domicilio	1	0,6%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Transporte sanitario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Satisfacción general	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Citaciones por Internet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Errores administrativos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	0	0,0%	2	0,8%	0	0,0%	2	1,1%
Ns/Nc	103	64,4%	133	50,8%	78	37,5%	75	42,6%

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.

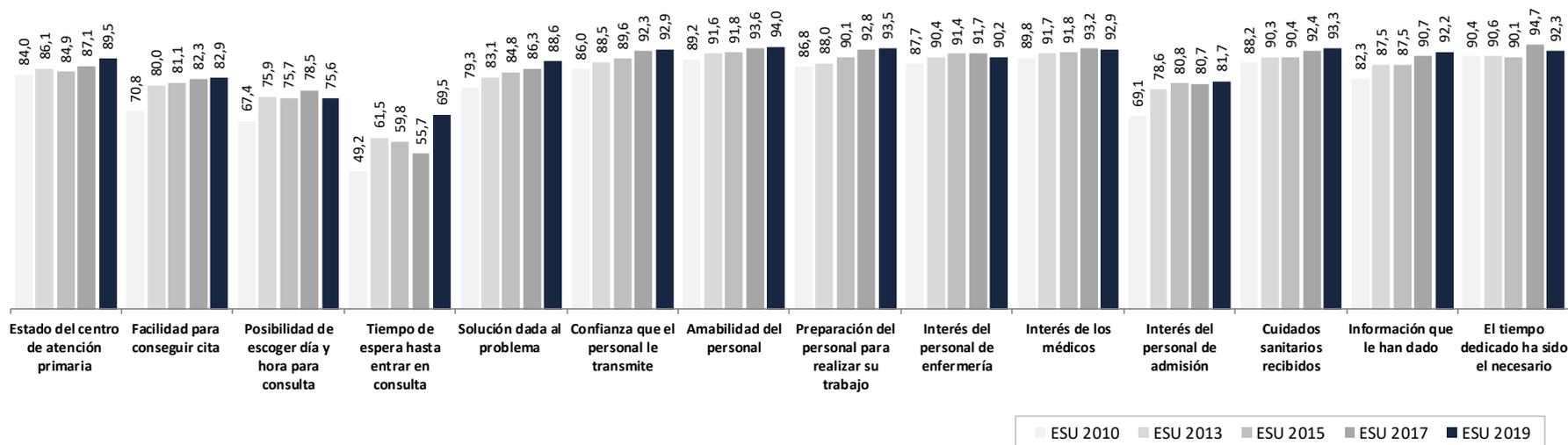
# III.EVOLUCIÓN DE RESULTADOS

---

- 1. ARAGÓN**
- 2. SECTORES DE SALUD**
- 3. ZONAS DE SALUD**

# 1. EVOLUCIÓN EN ARAGÓN

Opinión de los usuarios	ARAGÓN					Dif. 2019-2017
	2010	2013	2015	2017	2019	
Estado del centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	87,1	89,5	<b>+2,38</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	82,3	82,9	<b>+0,57</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	67,4	75,9	75,7	78,5	75,6	<b>-2,90</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	49,2	61,5	59,8	55,7	69,5	<b>+13,89</b>
Solución dada al problema	79,3	83,1	84,8	86,3	88,6	<b>+2,37</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	92,3	92,9	<b>+0,61</b>
Amabilidad del personal	89,2	91,6	91,8	93,6	94,0	<b>+0,37</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	92,8	93,5	<b>+0,69</b>
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	91,7	90,2	<b>-1,50</b>
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	93,2	92,9	<b>-0,28</b>
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	80,7	81,7	<b>+0,93</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	92,4	93,3	<b>+0,96</b>
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	90,7	92,2	<b>+1,48</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,4	90,6	90,1	94,7	92,3	<b>-2,39</b>



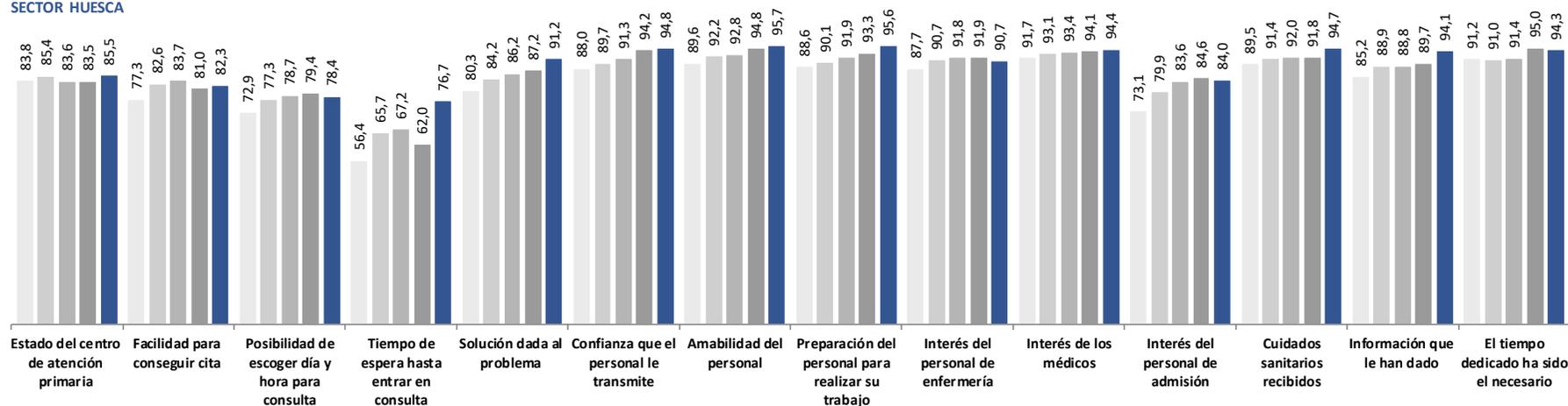
## 2. EVOLUCIÓN POR SECTORES DE SALUD

Opinión de los usuarios	ARAGÓN						SECTOR HUESCA						SECTOR BARBASTRO					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	87,1	89,5	<b>+2,38</b>	83,8	85,4	83,6	83,5	85,5	<b>+2,02</b>	84,3	86,2	84,5	86,4	87,3	<b>+0,90</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	82,3	82,9	<b>+0,57</b>	77,3	82,6	83,7	81,0	82,3	<b>+1,22</b>	69,4	81,5	80,1	82,9	79,9	<b>-2,97</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	67,4	75,9	75,7	78,5	75,6	<b>-2,90</b>	72,9	77,3	78,7	79,4	78,4	<b>-0,98</b>	64,2	77,7	75,1	79,9	73,2	<b>-6,69</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	49,2	61,5	59,8	55,7	69,5	<b>+13,89</b>	56,4	65,7	67,2	62,0	76,7	<b>+14,69</b>	52,3	68,8	64,6	62,0	73,4	<b>+11,47</b>
Solución dada al problema	79,3	83,1	84,8	86,3	88,6	<b>+2,37</b>	80,3	84,2	86,2	87,2	91,2	<b>+3,97</b>	76,3	83,2	85,5	87,0	88,1	<b>+1,13</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	92,3	92,9	<b>+0,61</b>	88,0	89,7	91,3	94,2	94,8	<b>+0,51</b>	83,7	89,1	90,0	94,0	91,7	<b>-2,34</b>
Amabilidad del personal	89,2	91,6	91,8	93,6	94,0	<b>+0,37</b>	89,6	92,2	92,8	94,8	95,7	<b>+0,90</b>	88,6	91,7	92,5	95,4	93,8	<b>-1,56</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	92,8	93,5	<b>+0,69</b>	88,6	90,1	91,9	93,3	95,6	<b>+2,33</b>	83,8	88,5	89,8	93,5	93,2	<b>-0,29</b>
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	91,7	90,2	<b>-1,50</b>	87,7	90,7	91,8	91,9	90,7	<b>-1,20</b>	87,8	91,9	92,5	94,1	92,8	<b>-1,36</b>
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	93,2	92,9	<b>-0,28</b>	91,7	93,1	93,4	94,1	94,4	<b>+0,34</b>	87,9	91,6	92,5	94,1	92,5	<b>-1,62</b>
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	80,7	81,7	<b>+0,93</b>	73,1	79,9	83,6	84,6	84,0	<b>-0,68</b>	65,8	80,5	83,4	82,7	80,0	<b>-2,63</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	92,4	93,3	<b>+0,96</b>	89,5	91,4	92,0	91,8	94,7	<b>+2,89</b>	86,7	90,8	90,2	92,7	92,1	<b>-0,59</b>
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	90,7	92,2	<b>+1,48</b>	85,2	88,9	88,8	89,7	94,1	<b>+4,33</b>	80,6	87,7	88,2	91,5	91,6	<b>+0,10</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,4	90,6	90,1	94,7	92,3	<b>-2,39</b>	91,2	91,0	91,4	95,0	94,3	<b>-0,70</b>	90,7	91,2	91,2	95,6	92,2	<b>-3,42</b>

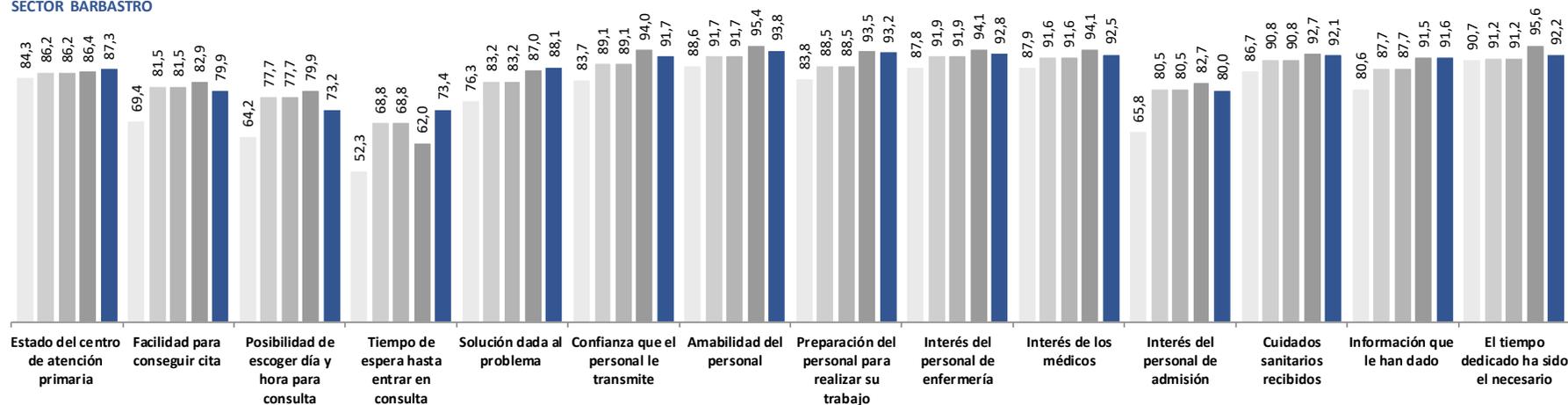
Opinión de los usuarios	SECTOR TERUEL						SECTOR ALCAÑIZ						SECTOR CALATAYUD					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	81,8	85,4	81,4	87,8	89,6	<b>+1,72</b>	87,4	88,5	87,5	88,4	90,4	<b>+1,96</b>	79,7	85,1	83,0	87,7	91,4	<b>+3,78</b>
Facilidad para conseguir cita	76,1	86,5	87,0	91,6	90,8	<b>-0,81</b>	75,9	82,0	86,0	85,0	85,8	<b>+0,75</b>	71,9	83,7	85,6	90,1	90,0	<b>-0,06</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	70,1	81,1	81,1	88,5	86,2	<b>-2,36</b>	69,0	76,6	79,2	80,4	79,5	<b>-0,81</b>	69,6	80,0	82,8	87,6	85,2	<b>-2,44</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	54,2	71,3	69,0	66,1	82,0	<b>+15,83</b>	51,0	63,2	64,2	59,4	74,9	<b>+15,53</b>	52,9	68,0	67,6	69,5	80,5	<b>+10,93</b>
Solución dada al problema	82,8	86,2	86,0	88,5	89,6	<b>+1,11</b>	78,9	82,2	86,2	84,6	89,1	<b>+4,54</b>	76,5	82,3	84,2	88,5	89,4	<b>+0,98</b>
Confianza que el personal le transmite	88,8	90,1	89,9	93,9	93,7	<b>-0,21</b>	85,9	88,4	90,6	92,2	93,1	<b>+0,92</b>	84,4	88,4	90,1	93,7	93,4	<b>-0,29</b>
Amabilidad del personal	91,7	92,6	92,3	95,0	94,2	<b>-0,82</b>	89,6	91,6	94,0	93,8	94,1	<b>+0,21</b>	88,9	91,4	92,5	95,0	94,5	<b>-0,50</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	89,3	89,2	89,2	94,5	93,9	<b>-0,62</b>	86,3	87,1	90,6	92,6	93,1	<b>+0,52</b>	85,0	87,1	89,0	93,4	94,4	<b>+0,96</b>
Interés del personal de enfermería	90,8	91,7	92,1	93,7	92,2	<b>-1,52</b>	89,4	90,6	93,0	92,3	92,1	<b>-0,19</b>	87,9	91,4	91,9	95,8	92,9	<b>-2,88</b>
Interés de los médicos	91,6	92,4	91,5	93,3	92,6	<b>-0,68</b>	89,8	91,2	93,2	93,2	93,2	<b>-0,01</b>	86,9	90,3	90,4	93,5	92,9	<b>-0,64</b>
Interés del personal de admisión	70,0	80,1	85,1	81,0	85,1	<b>+4,12</b>	69,0	80,0	85,8	80,4	80,8	<b>+0,43</b>	70,4	84,2	85,9	84,1	81,9	<b>-2,18</b>
Cuidados sanitarios recibidos	91,2	91,9	91,5	94,1	93,8	<b>-0,30</b>	88,3	89,7	93,1	92,1	93,9	<b>+1,79</b>	87,2	89,7	89,8	93,0	94,3	<b>+1,27</b>
Información que le han dado	83,8	90,3	88,3	91,9	92,7	<b>+0,78</b>	83,1	87,3	87,9	90,1	92,5	<b>+2,45</b>	80,3	86,0	88,0	91,5	92,7	<b>+1,18</b>
Dedicación del tiempo necesario	92,6	92,7	91,6	95,9	93,1	<b>-2,86</b>	91,7	91,2	91,7	94,5	92,5	<b>-1,95</b>	89,5	89,5	89,3	94,5	91,7	<b>-2,82</b>

Opinión de los usuarios	SECTOR ZARAGOZA I						SECTOR ZARAGOZA II						SECTOR ZARAGOZA III					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	86,6	86,1	86,2	88,8	91,1	<b>+2,35</b>	85,2	86,2	88,2	89,9	91,9	<b>+2,03</b>	82,8	85,9	83,8	84,9	88,3	<b>+3,36</b>
Facilidad para conseguir cita	67,0	75,5	76,7	77,8	78,6	<b>+0,74</b>	67,1	76,3	77,4	77,7	81,2	<b>+3,54</b>	66,7	76,7	78,3	78,6	81,2	<b>+2,63</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	62,3	69,4	70,4	73,6	68,2	<b>-5,43</b>	67,5	74,7	73,3	72,9	72,9	<b>-0,01</b>	65,0	73,3	71,6	73,5	72,1	<b>-1,37</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	41,5	52,3	50,8	44,5	57,2	<b>+12,65</b>	43,8	54,2	52,7	46,5	62,1	<b>+15,57</b>	46,6	56,3	53,2	47,9	66,4	<b>+18,47</b>
Solución dada al problema	79,6	81,8	84,2	85,4	87,5	<b>+2,10</b>	79,5	82,4	84,5	84,4	89,0	<b>+4,59</b>	79,1	82,4	82,6	86,0	86,9	<b>+0,91</b>
Confianza que el personal le transmite	86,6	87,6	89,2	91,2	92,5	<b>+1,39</b>	85,3	88,4	89,3	90,0	93,8	<b>+3,77</b>	85,1	87,2	88,0	91,3	91,3	<b>+0,02</b>
Amabilidad del personal	90,0	91,2	91,5	92,4	93,8	<b>+1,37</b>	87,2	91,7	90,3	91,5	94,3	<b>+2,77</b>	88,9	90,7	90,8	92,8	92,6	<b>-0,18</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	87,9	87,2	90,8	92,0	93,3	<b>+1,28</b>	86,4	88,0	90,4	91,8	94,1	<b>+2,29</b>	86,6	87,1	89,0	92,3	91,9	<b>-0,44</b>
Interés del personal de enfermería	85,9	89,0	90,1	89,9	88,6	<b>-1,32</b>	86,1	89,7	90,9	88,9	88,0	<b>-0,86</b>	87,0	89,4	89,9	90,1	88,8	<b>-1,35</b>
Interés de los médicos	90,3	91,5	91,5	93,2	93,3	<b>+0,13</b>	89,1	91,5	91,8	92,5	93,1	<b>+0,61</b>	90,1	91,4	90,8	92,5	91,9	<b>-0,61</b>
Interés del personal de admisión	67,9	75,0	76,3	78,4	80,4	<b>+2,07</b>	68,4	76,2	76,7	77,3	81,4	<b>+4,12</b>	68,8	76,9	77,0	80,4	80,9	<b>+0,51</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,6	89,3	90,0	92,2	93,4	<b>+1,16</b>	87,4	89,7	89,4	91,6	93,8	<b>+2,24</b>	87,5	90,0	88,8	92,1	92,0	<b>-0,11</b>
Información que le han dado	82,4	87,0	87,2	89,6	92,6	<b>+2,97</b>	80,6	87,1	86,7	89,7	92,2	<b>+2,52</b>	82,8	86,1	86,3	91,4	90,5	<b>-0,91</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,9	90,8	89,4	94,7	92,7	<b>-2,01</b>	89,8	89,7	89,2	94,2	91,9	<b>-2,25</b>	88,3	89,4	88,5	93,9	91,3	<b>-2,56</b>

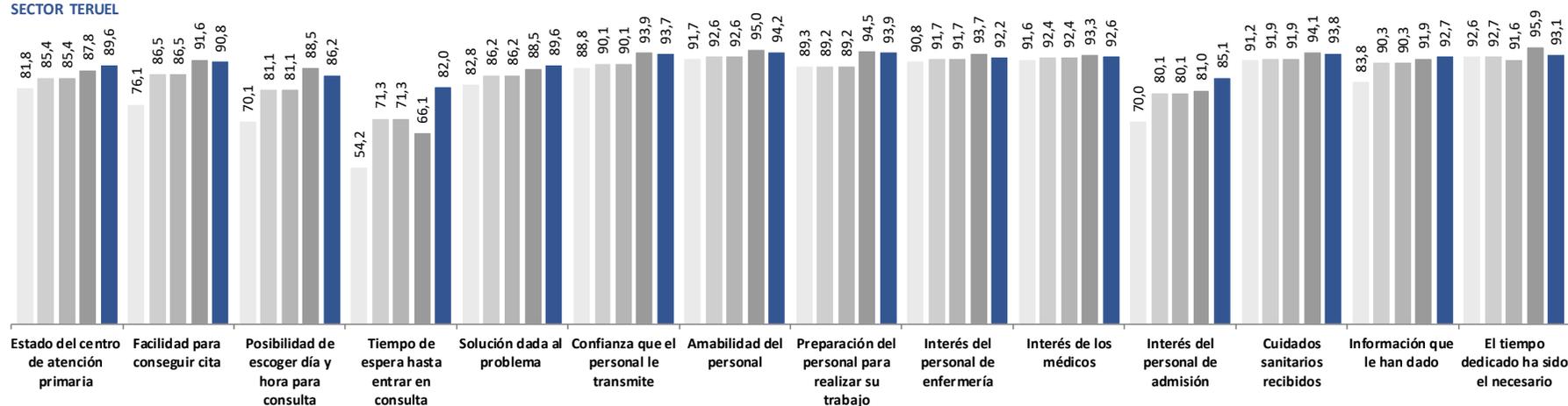
**SECTOR HUESCA**



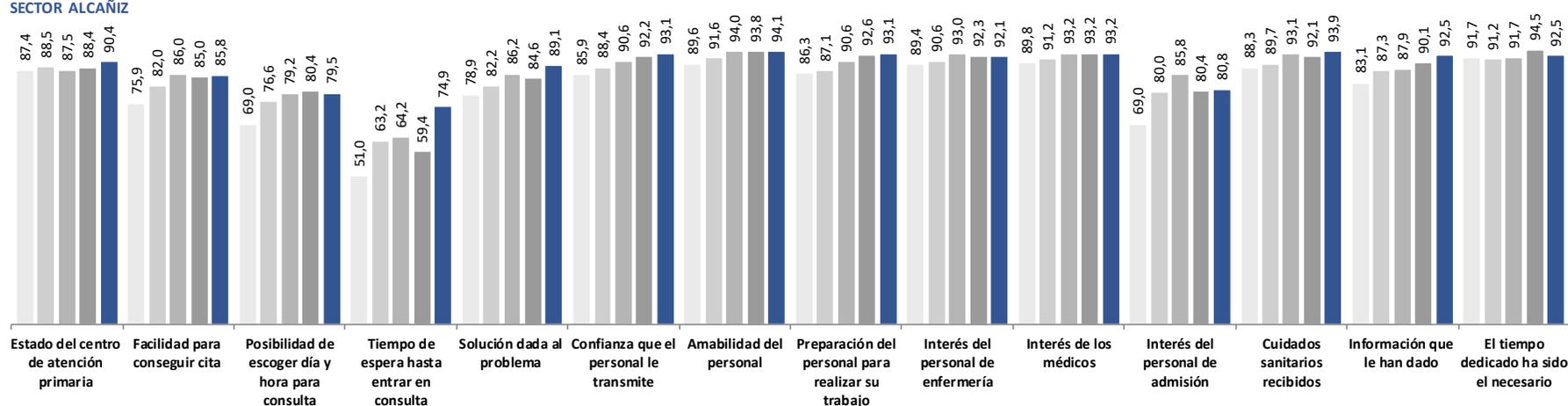
**SECTOR BARBASTRO**



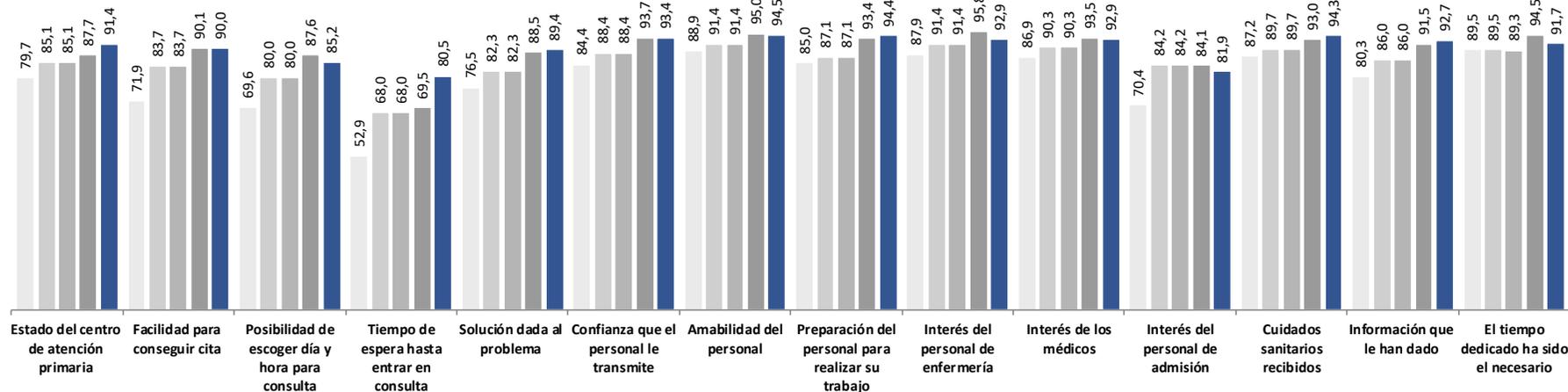
**SECTOR TERUEL**



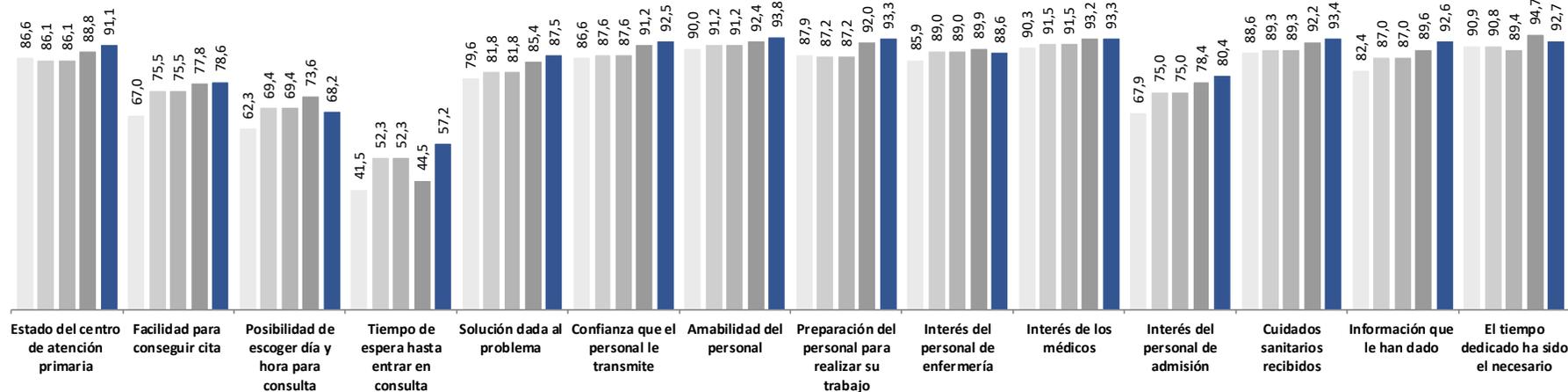
**SECTOR ALCAÑIZ**



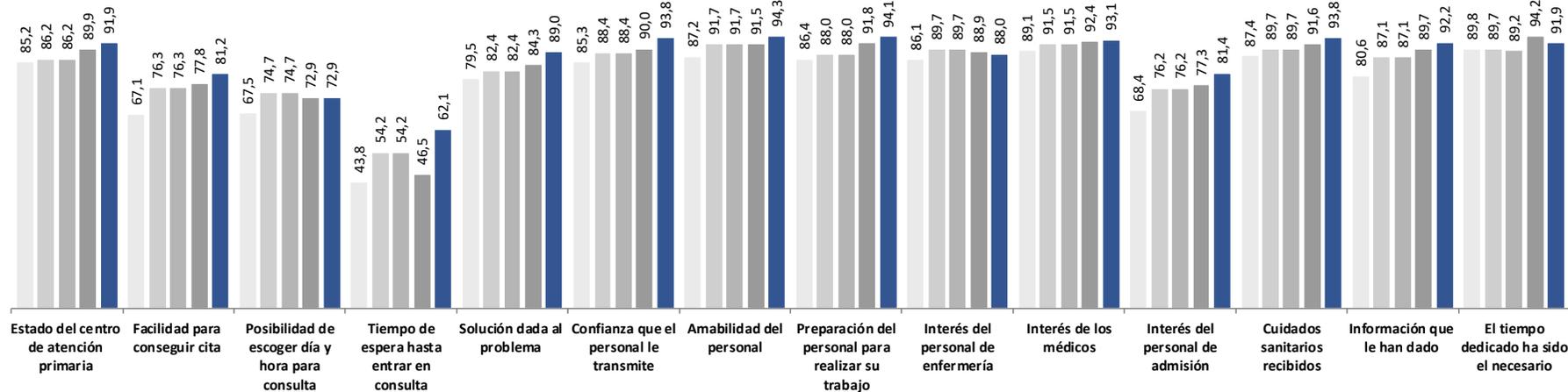
**SECTOR CALATAYUD**



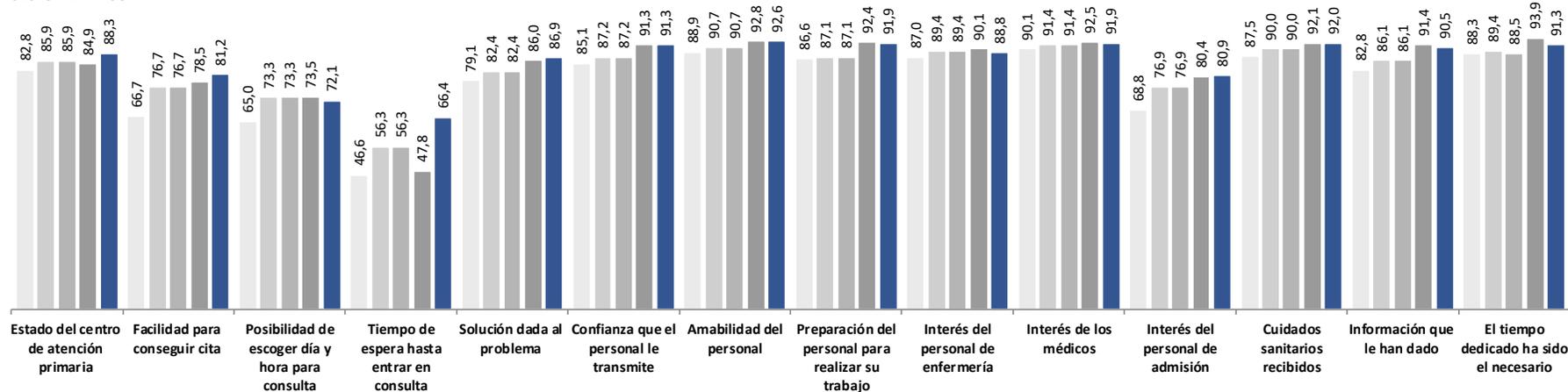
**SECTOR ZARAGOZA I**



**SECTOR ZARAGOZA II**



**SECTOR ZARAGOZA III**



## 3. EVOLUCIÓN POR ZONAS DE SALUD

### 3.1 SECTOR HUESCA

Opinión de los usuarios	ARAGÓN						SECTOR HUESCA						ALMUDÉVAR						AYERBE					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	87,1	89,5	<b>+2,38</b>	83,8	85,4	83,6	83,5	85,5	<b>+2,02</b>	89,6	95,3	94,4	92,2	91,5	<b>-0,64</b>	89,1	95,1	92,9	90,1	94,5	<b>+4,38</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	82,3	82,9	<b>+0,57</b>	77,3	82,6	83,7	81,0	82,3	<b>+1,22</b>	87,5	95,3	90,8	91,1	90,8	<b>-0,30</b>	89,1	89,0	95,7	92,9	96,9	<b>+3,99</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	67,4	75,9	75,7	78,5	75,6	<b>-2,90</b>	72,9	77,3	78,7	79,4	78,4	<b>-0,98</b>	77,1	87,0	82,8	82,8	84,5	<b>+1,69</b>	81,4	83,0	90,2	87,9	89,0	<b>+1,06</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	49,2	61,5	59,8	55,7	69,5	<b>+13,89</b>	56,4	65,7	67,2	62,0	76,7	<b>+14,69</b>	57,8	68,8	77,2	66,7	83,8	<b>+17,14</b>	68,9	83,5	71,8	63,2	78,0	<b>+14,77</b>
Solución dada al problema	79,3	83,1	84,8	86,3	88,6	<b>+2,37</b>	80,3	84,2	86,2	87,2	91,2	<b>+3,97</b>	84,4	88,5	88,7	90,6	93,0	<b>+2,33</b>	88,0	85,7	87,5	91,2	90,6	<b>-0,66</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	92,3	92,9	<b>+0,61</b>	88,0	89,7	91,3	94,2	94,8	<b>+0,51</b>	93,2	93,2	92,8	96,4	93,0	<b>-3,40</b>	93,4	91,8	95,6	96,7	95,3	<b>-1,43</b>
Amabilidad del personal	89,2	91,6	91,8	93,6	94,0	<b>+0,37</b>	89,6	92,2	92,8	94,8	95,7	<b>+0,90</b>	91,7	92,7	93,8	96,9	94,4	<b>-2,51</b>	95,6	95,1	98,4	97,3	97,6	<b>+0,39</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	92,8	93,5	<b>+0,69</b>	88,6	90,1	91,9	93,3	95,6	<b>+2,33</b>	90,6	94,3	93,8	94,3	93,0	<b>-1,31</b>	92,3	94,5	96,1	95,1	96,1	<b>+1,01</b>
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	91,7	90,2	<b>-1,50</b>	87,7	90,7	91,8	91,9	90,7	<b>-1,20</b>	94,8	94,3	94,7	95,8	91,5	<b>-4,28</b>	95,1	96,2	96,0	92,9	92,9	<b>+0,06</b>
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	93,2	92,9	<b>-0,28</b>	91,7	93,1	93,4	94,1	94,4	<b>+0,34</b>	93,8	94,8	95,3	95,8	91,5	<b>-4,28</b>	95,1	96,7	96,7	96,2	96,9	<b>+0,70</b>
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	80,7	81,7	<b>+0,93</b>	73,1	79,9	83,6	84,6	84,0	<b>-0,68</b>	78,6	87,0	87,8	84,9	76,1	<b>-8,84</b>	82,0	89,0	95,5	95,6	92,1	<b>-3,48</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	92,4	93,3	<b>+0,96</b>	89,5	91,4	92,0	91,8	94,7	<b>+2,89</b>	93,2	94,3	94,4	94,3	93,7	<b>-0,61</b>	92,9	95,1	95,1	96,7	94,5	<b>-2,22</b>
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	90,7	92,2	<b>+1,48</b>	85,2	88,9	88,8	89,7	94,1	<b>+4,33</b>	90,1	92,2	91,2	92,2	90,8	<b>-1,34</b>	90,2	91,2	90,2	92,9	93,7	<b>+0,84</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,4	90,6	90,1	94,7	92,3	<b>-2,39</b>	91,2	91,0	91,4	95,0	94,3	<b>-0,70</b>	90,6	88,5	89,2	94,8	97,2	<b>+2,39</b>	91,8	94,5	90,2	97,8	96,1	<b>-1,74</b>

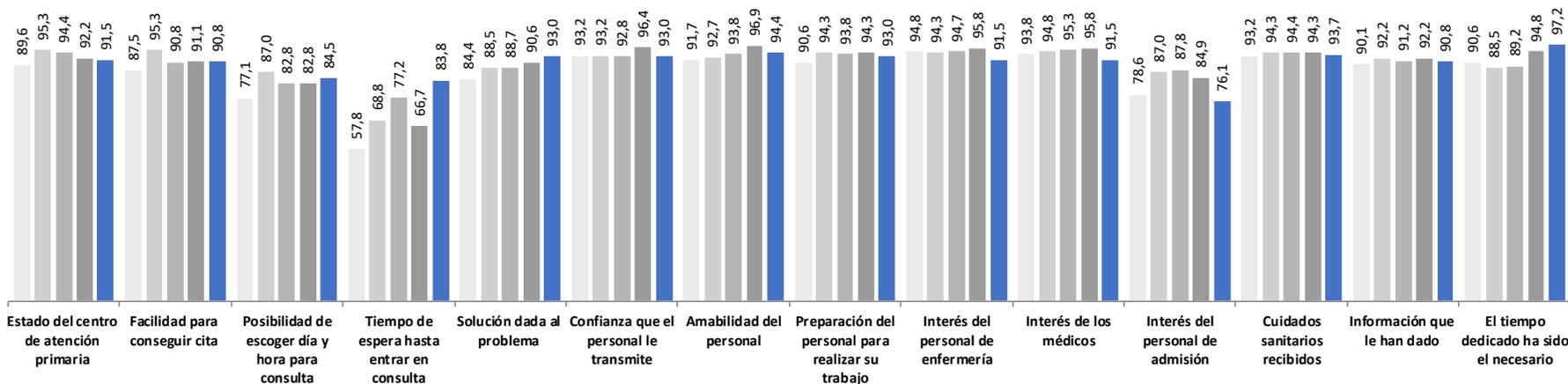
Opinión de los usuarios	BERDÚN						BIESCAS						BROTO						GRAÑÉN					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	89,2	90,7	91,0	88,9	92,4	<b>+3,48</b>	85,8	94,2	91,5	89,4	91,2	<b>+1,76</b>	92,4	90,6	86,4	89,4	88,1	<b>-1,28</b>	87,6	88,5	87,5	88,5	94,3	<b>+5,84</b>
Facilidad para conseguir cita	87,5	94,2	94,0	95,3	98,3	<b>+2,98</b>	80,0	85,2	80,4	82,0	86,0	<b>+4,02</b>	95,3	97,1	95,0	94,1	100,0	<b>+5,88</b>	74,1	82,8	80,2	82,7	79,4	<b>-3,29</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	80,7	86,6	87,3	91,2	96,6	<b>+5,38</b>	78,9	87,8	78,8	83,6	89,0	<b>+5,37</b>	93,0	95,9	95,0	94,7	97,5	<b>+2,75</b>	68,4	77,1	79,5	80,6	73,0	<b>-7,58</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	68,2	80,2	78,3	63,7	95,8	<b>+32,02</b>	53,7	71,4	73,5	67,2	88,2	<b>+21,04</b>	85,5	91,2	88,7	74,7	95,8	<b>+21,06</b>	60,1	70,3	78,9	71,7	84,4	<b>+12,67</b>
Solución dada al problema	82,4	83,1	82,6	88,9	94,1	<b>+5,18</b>	75,8	86,8	91,0	88,9	91,9	<b>+3,02</b>	83,1	85,9	91,5	91,8	96,6	<b>+4,85</b>	86,0	83,9	90,1	88,0	92,9	<b>+4,95</b>
Confianza que el personal le transmite	89,2	89,0	91,0	90,6	96,6	<b>+5,97</b>	87,9	92,1	92,6	93,1	95,6	<b>+2,47</b>	91,9	91,8	95,0	97,1	99,2	<b>+2,09</b>	90,2	90,1	92,7	94,8	92,9	<b>-1,86</b>
Amabilidad del personal	92,0	94,2	91,6	95,9	96,6	<b>+0,70</b>	93,2	92,6	94,7	93,7	96,3	<b>+2,67</b>	94,2	96,5	98,6	97,6	99,2	<b>+1,51</b>	92,7	92,2	95,3	95,8	94,3	<b>-1,49</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,9	89,0	89,6	93,0	96,6	<b>+3,63</b>	89,5	90,5	94,1	94,7	97,1	<b>+2,35</b>	91,3	92,9	96,4	96,5	96,6	<b>+0,14</b>	87,0	89,1	96,3	93,2	97,2	<b>+3,97</b>
Interés del personal de enfermería	91,5	94,2	95,1	93,0	95,8	<b>+2,78</b>	83,2	87,3	93,5	91,0	94,9	<b>+3,85</b>	92,4	95,9	92,1	94,1	96,6	<b>+2,49</b>	90,2	94,3	95,8	94,2	92,2	<b>-2,04</b>
Interés de los médicos	89,8	93,0	89,8	91,2	93,2	<b>+1,99</b>	90,5	90,5	92,1	93,1	94,9	<b>+1,73</b>	93,6	94,7	97,2	97,6	98,3	<b>+0,66</b>	93,3	92,2	95,8	96,9	93,6	<b>-3,24</b>
Interés del personal de admisión	80,7	90,7	91,8	93,6	92,4	<b>-1,19</b>	77,4	86,2	83,3	85,2	80,1	<b>-5,04</b>	90,7	95,3	97,7	97,6	97,5	<b>-0,19</b>	61,7	74,0	78,8	84,8	75,2	<b>-9,64</b>
Cuidados sanitarios recibidos	89,2	92,4	91,6	94,2	96,6	<b>+2,46</b>	86,3	92,6	92,1	95,8	96,3	<b>+0,56</b>	94,2	96,5	95,0	95,9	96,6	<b>+0,73</b>	91,2	88,5	95,8	93,2	95,7	<b>+2,55</b>
Información que le han dado	84,1	93,0	88,6	91,2	95,8	<b>+4,53</b>	78,9	85,7	91,0	94,7	93,4	<b>-1,33</b>	90,1	95,9	94,3	95,9	96,6	<b>+0,73</b>	91,2	89,6	95,3	95,3	95,0	<b>-0,25</b>
Dedicación del tiempo necesario	94,3	92,4	96,4	97,1	94,1	<b>-3,01</b>	92,1	94,2	92,6	95,8	97,1	<b>+1,29</b>	91,9	97,1	92,9	96,5	94,1	<b>-2,40</b>	88,6	90,6	92,7	95,8	92,9	<b>-2,90</b>

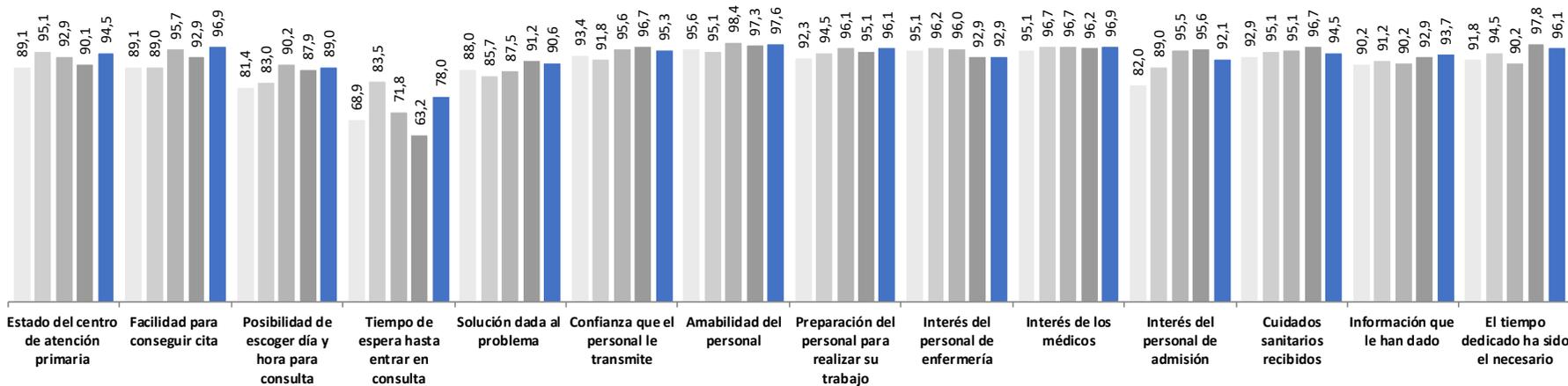
Opinión de los usuarios	HECHO						HUESCA RURAL						JACA						PERPETUO SOCORRO					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	92,0	88,4	94,5	96,5	95,8	<b>-0,71</b>	88,1	84,5	81,9	87,6	87,2	<b>-0,40</b>	87,8	85,8	76,6	83,8	91,3	<b>+7,50</b>	71,2	70,9	68,3	65,7	71,1	<b>+5,41</b>
Facilidad para conseguir cita	93,2	96,0	95,1	95,3	93,3	<b>-2,07</b>	81,9	85,0	89,1	90,2	86,5	<b>-3,67</b>	76,1	86,3	86,3	72,6	83,6	<b>+11,02</b>	53,5	70,9	73,8	64,1	61,4	<b>-2,72</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	88,6	90,2	93,9	94,2	92,4	<b>-1,75</b>	73,6	77,2	79,6	88,6	88,5	<b>-0,09</b>	75,6	81,7	83,7	74,6	86,3	<b>+11,72</b>	50,0	54,8	63,4	57,6	51,3	<b>-6,31</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	85,2	80,9	85,4	87,8	95,0	<b>+7,17</b>	61,7	68,4	81,8	77,2	81,1	<b>+3,88</b>	47,2	54,3	46,2	52,3	70,5	<b>+18,21</b>	47,0	46,2	54,5	47,0	67,5	<b>+20,54</b>
Solución dada al problema	87,5	87,3	93,9	93,0	95,8	<b>+2,78</b>	85,5	86,0	85,0	89,6	93,9	<b>+4,28</b>	75,1	77,2	77,6	83,2	90,2	<b>+6,92</b>	75,8	79,9	87,4	80,3	87,8	<b>+7,51</b>
Confianza que el personal le transmite	92,6	91,3	95,7	97,1	97,5	<b>+0,39</b>	93,8	93,8	91,2	94,8	93,2	<b>-1,58</b>	85,8	86,8	85,8	91,4	95,6	<b>+4,26</b>	79,3	83,4	93,1	92,9	96,4	<b>+3,52</b>
Amabilidad del personal	91,5	93,6	95,7	96,5	96,6	<b>+0,13</b>	96,9	95,3	92,7	95,3	93,9	<b>-1,42</b>	85,8	91,9	89,8	90,9	95,6	<b>+4,77</b>	82,3	86,9	93,1	91,4	97,0	<b>+5,54</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	95,5	90,2	95,1	97,1	96,6	<b>-0,45</b>	93,3	93,8	89,6	95,3	95,9	<b>+0,61</b>	86,8	87,3	87,1	89,3	93,4	<b>+4,10</b>	84,3	86,4	93,7	90,4	97,0	<b>+6,55</b>
Interés del personal de enfermería	86,9	85,0	92,0	93,6	91,6	<b>-2,01</b>	86,5	83,9	86,2	80,8	85,1	<b>+4,31</b>	84,3	90,4	90,2	91,4	91,3	<b>-0,11</b>	83,3	90,5	91,4	92,4	86,8	<b>-5,62</b>
Interés de los médicos	93,2	96,0	96,3	95,3	95,8	<b>+0,45</b>	95,3	93,3	91,2	95,3	94,6	<b>-0,74</b>	91,9	91,4	90,9	89,8	93,4	<b>+3,59</b>	86,9	89,9	95,2	92,9	97,0	<b>+4,03</b>
Interés del personal de admisión	89,8	91,3	95,1	94,2	89,1	<b>-5,11</b>	75,6	81,9	83,5	76,7	78,4	<b>+1,69</b>	70,1	76,6	77,9	76,6	84,2	<b>+7,50</b>	70,2	75,4	83,2	84,8	90,9	<b>+6,01</b>
Cuidados sanitarios recibidos	94,3	93,1	96,9	94,2	96,6	<b>+2,45</b>	93,3	90,2	90,7	92,2	94,6	<b>+2,37</b>	87,8	90,4	86,3	88,3	92,3	<b>+4,02</b>	81,8	85,9	95,9	82,8	92,9	<b>+10,07</b>
Información que le han dado	88,6	90,8	91,5	95,9	96,6	<b>+0,71</b>	85,0	87,6	86,5	88,6	95,3	<b>+6,67</b>	84,3	84,3	80,1	82,7	90,2	<b>+7,42</b>	76,8	82,9	92,4	83,3	95,9	<b>+12,61</b>
Dedicación del tiempo necesario	94,3	94,2	95,1	97,7	96,6	<b>-1,04</b>	91,7	90,2	96,4	94,8	93,9	<b>-0,90</b>	88,3	91,9	89,2	92,4	95,6	<b>+3,24</b>	85,9	85,9	93,1	94,4	93,9	<b>-0,54</b>

Opinión de los usuarios	PIRINEOS						SABIÑÁNIGO						SANTO GRIAL						SARIÑENA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	91,0	92,4	90,5	89,4	95,0	<b>+5,66</b>	72,4	74,5	74,6	78,6	81,9	<b>+3,36</b>	50,0	57,8	55,6	41,9	55,4	<b>+13,49</b>	89,7	90,3	87,2	91,8	89,1	<b>-2,69</b>
Facilidad para conseguir cita	70,0	70,7	67,1	67,7	73,8	<b>+6,09</b>	44,4	55,6	65,3	61,2	68,7	<b>+7,45</b>	76,8	79,9	86,8	76,3	79,3	<b>+3,02</b>	78,5	75,0	74,9	75,9	78,2	<b>+2,31</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	64,5	64,1	60,1	67,2	67,8	<b>+0,65</b>	52,6	55,6	65,6	63,8	64,5	<b>+0,68</b>	67,7	77,9	77,3	76,8	75,2	<b>-1,54</b>	73,8	70,4	66,5	74,4	69,2	<b>-5,13</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	37,0	50,5	48,8	40,9	62,4	<b>+21,47</b>	38,3	53,1	51,3	49,0	63,3	<b>+14,27</b>	44,4	49,7	54,0	57,6	61,7	<b>+4,14</b>	43,6	61,2	56,4	55,4	78,2	<b>+22,82</b>
Solución dada al problema	81,0	85,4	86,3	85,4	92,1	<b>+6,73</b>	68,9	79,1	81,7	84,7	89,8	<b>+5,07</b>	77,3	83,9	88,4	83,8	86,5	<b>+2,65</b>	74,4	87,2	78,4	83,6	87,8	<b>+4,23</b>
Confianza que el personal le transmite	87,5	89,9	89,8	94,9	97,0	<b>+2,08</b>	75,0	82,1	82,5	91,3	92,2	<b>+0,84</b>	87,4	87,9	93,4	95,5	91,9	<b>-3,56</b>	86,7	92,9	88,7	93,3	92,3	<b>-1,03</b>
Amabilidad del personal	87,5	93,4	91,7	94,9	96,5	<b>+1,59</b>	78,6	83,7	82,1	91,8	94,6	<b>+2,74</b>	88,4	93,5	95,5	94,9	94,6	<b>-0,35</b>	85,6	90,3	88,2	94,9	93,6	<b>-1,28</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	89,0	92,4	92,2	95,5	96,5	<b>+1,08</b>	76,5	80,6	81,5	88,3	95,8	<b>+7,52</b>	89,4	91,5	95,4	90,9	94,6	<b>+3,69</b>	88,7	89,3	88,0	93,8	93,6	<b>-0,26</b>
Interés del personal de enfermería	86,5	86,9	86,3	93,4	86,6	<b>-6,80</b>	81,6	88,3	85,8	89,8	89,2	<b>-0,64</b>	83,8	92,0	93,2	88,9	89,6	<b>+0,75</b>	89,2	92,3	92,7	95,4	91,7	<b>-3,72</b>
Interés de los médicos	91,0	93,4	95,2	92,9	96,0	<b>+3,11</b>	87,8	96,4	90,9	92,3	91,0	<b>-1,38</b>	92,4	92,5	94,4	96,0	92,8	<b>-3,17</b>	88,7	89,8	89,2	92,3	94,2	<b>+1,92</b>
Interés del personal de admisión	70,5	75,8	74,1	78,3	85,6	<b>+7,36</b>	40,3	43,9	54,6	73,0	77,1	<b>+4,15</b>	71,2	79,4	88,3	81,8	83,8	<b>+1,97</b>	70,3	77,6	85,5	82,6	76,9	<b>-5,64</b>
Cuidados sanitarios recibidos	92,0	91,9	89,9	88,4	95,0	<b>+6,67</b>	80,1	87,8	86,2	90,3	97,0	<b>+6,68</b>	86,9	88,9	93,4	88,4	92,8	<b>+4,41</b>	90,3	92,9	86,6	92,8	94,2	<b>+1,41</b>
Información que le han dado	88,0	92,4	86,9	79,3	92,6	<b>+13,28</b>	76,5	85,2	83,1	90,8	94,6	<b>+3,76</b>	86,9	86,4	89,4	84,3	94,1	<b>+9,80</b>	82,6	89,8	85,1	91,8	94,2	<b>+2,44</b>
Dedicación del tiempo necesario	93,0	91,4	91,7	92,4	91,1	<b>-1,34</b>	89,8	87,8	84,6	93,4	94,0	<b>+0,61</b>	91,4	87,4	89,9	95,5	91,9	<b>-3,56</b>	92,8	89,3	88,7	93,3	95,5	<b>+2,18</b>

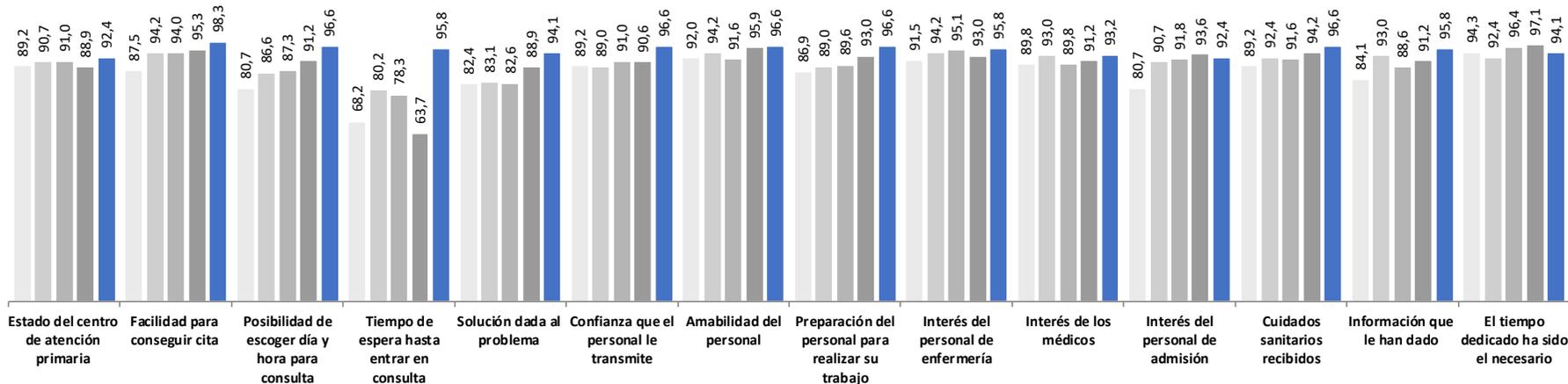
**ALMUDÉVAR**



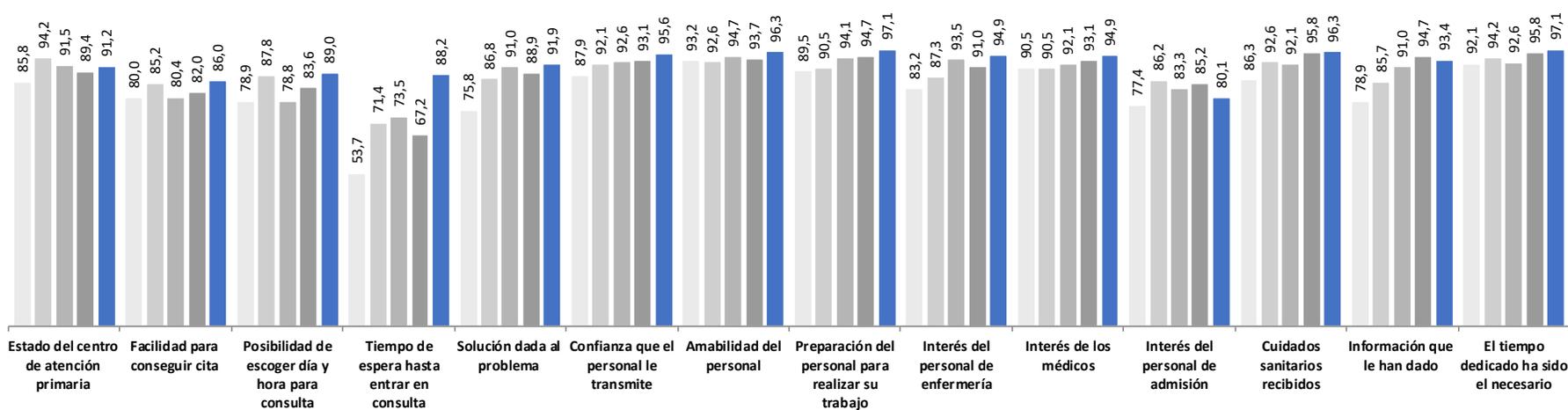
**AYERBE**



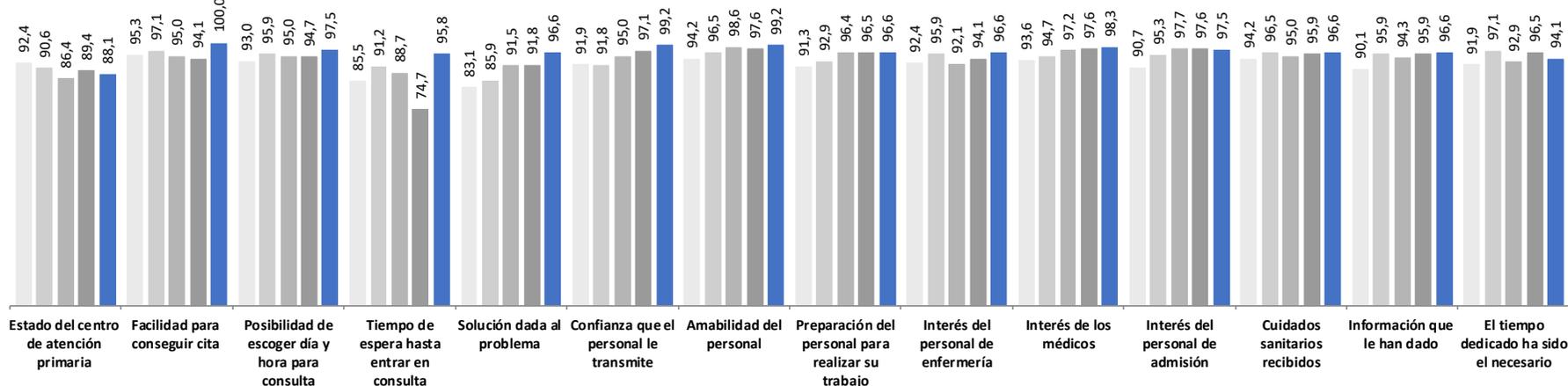
**BERDÚN**



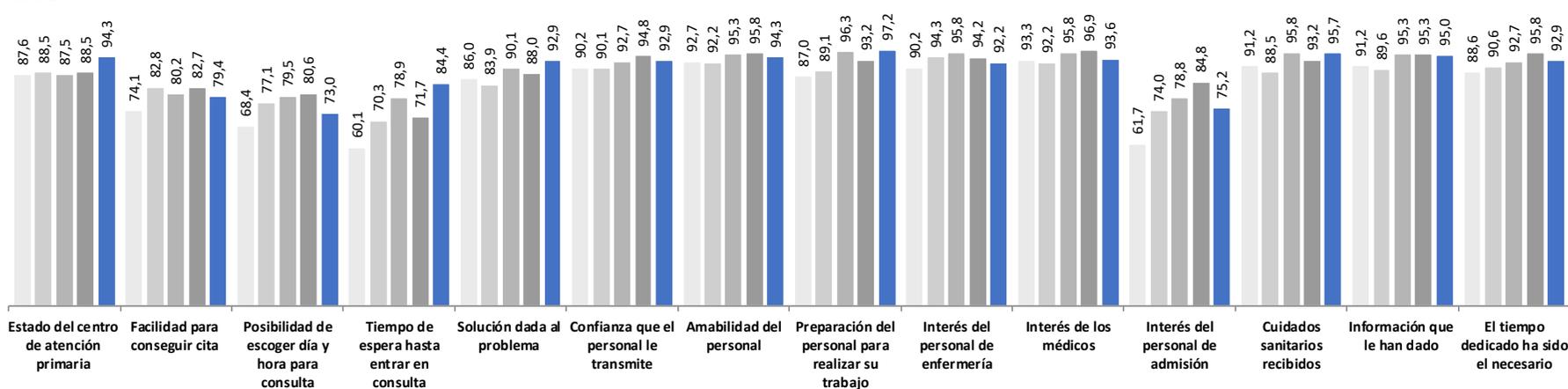
**BIESCÁS**



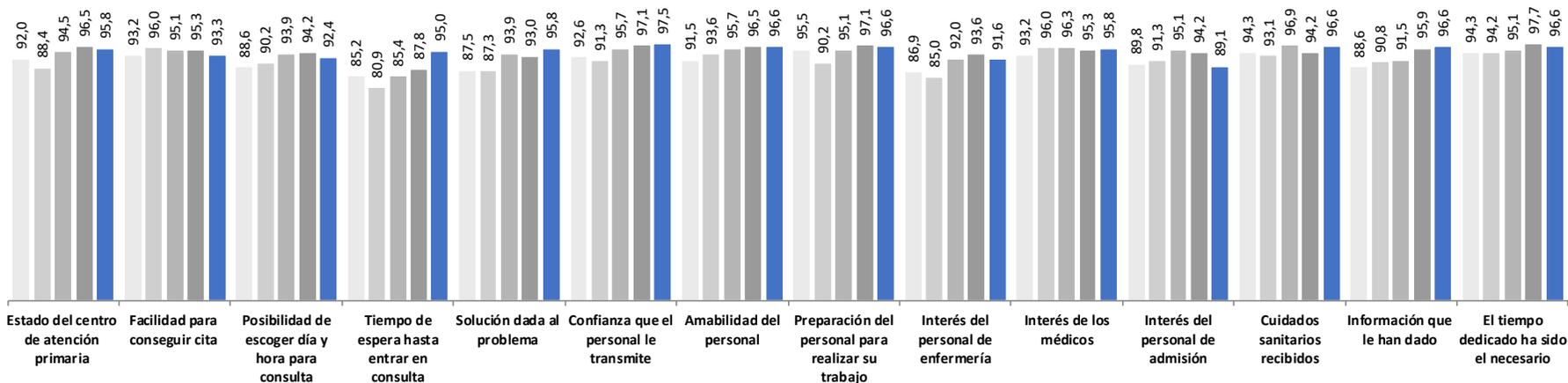
**BROTO**



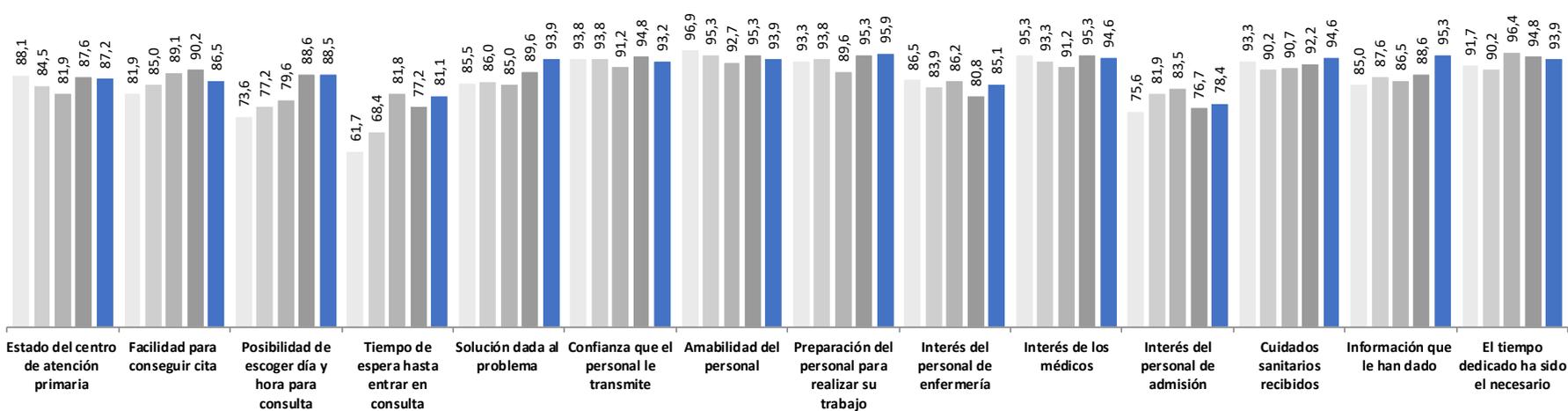
**GRAÑÉN**



**HECHO**

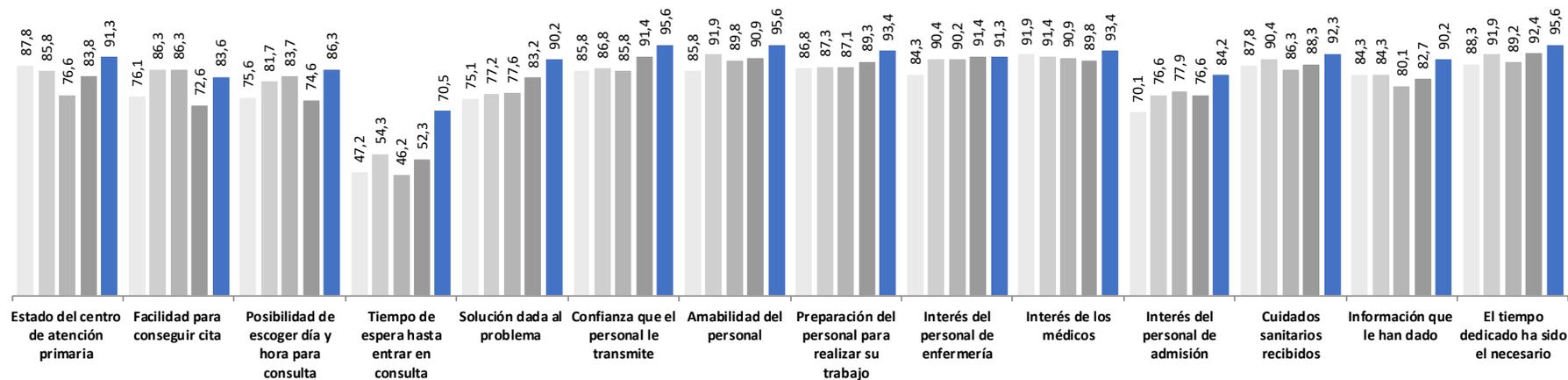


**HUESCA RURAL**

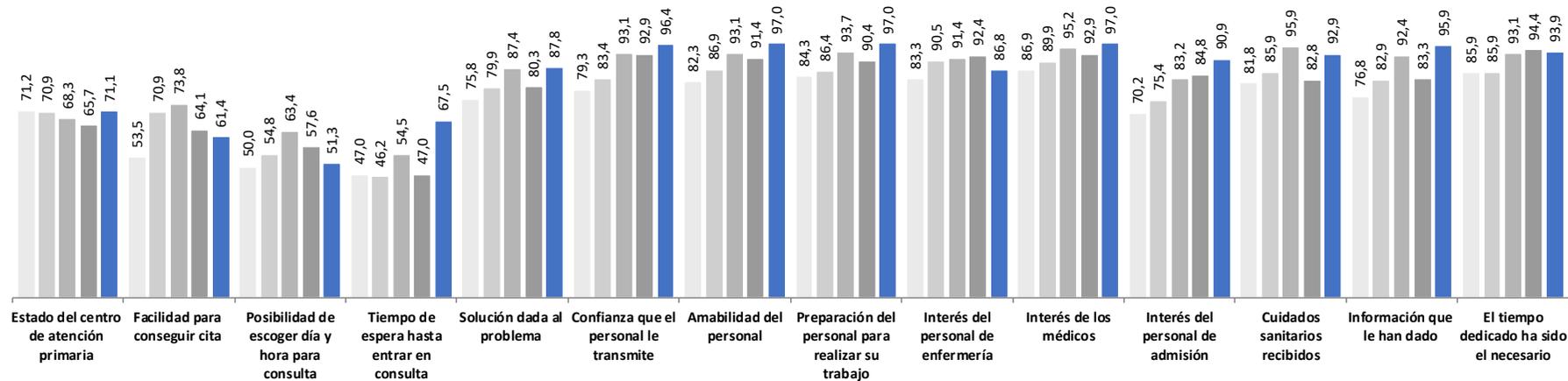


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

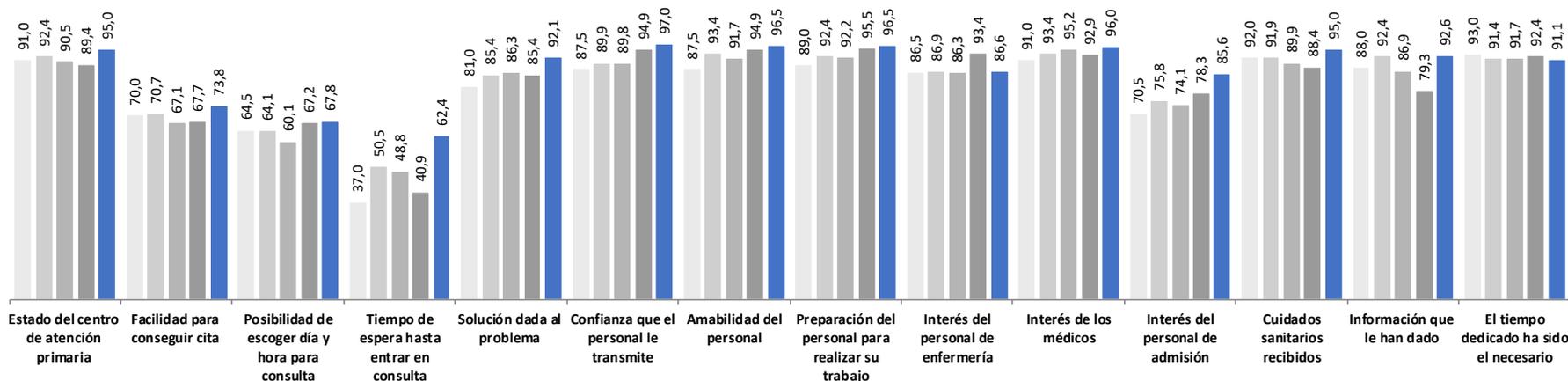
JACA



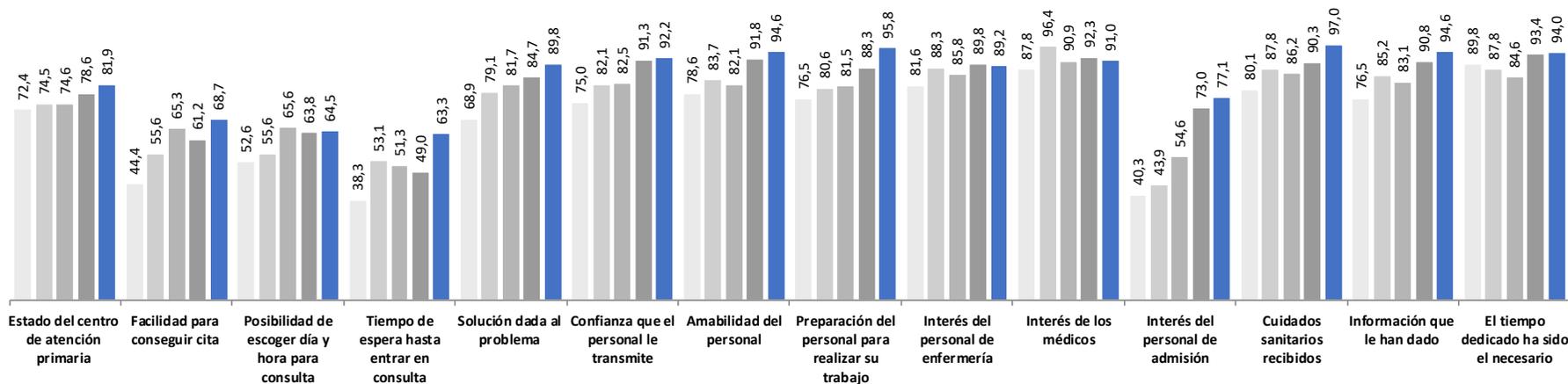
PERPETUO SOCORRO



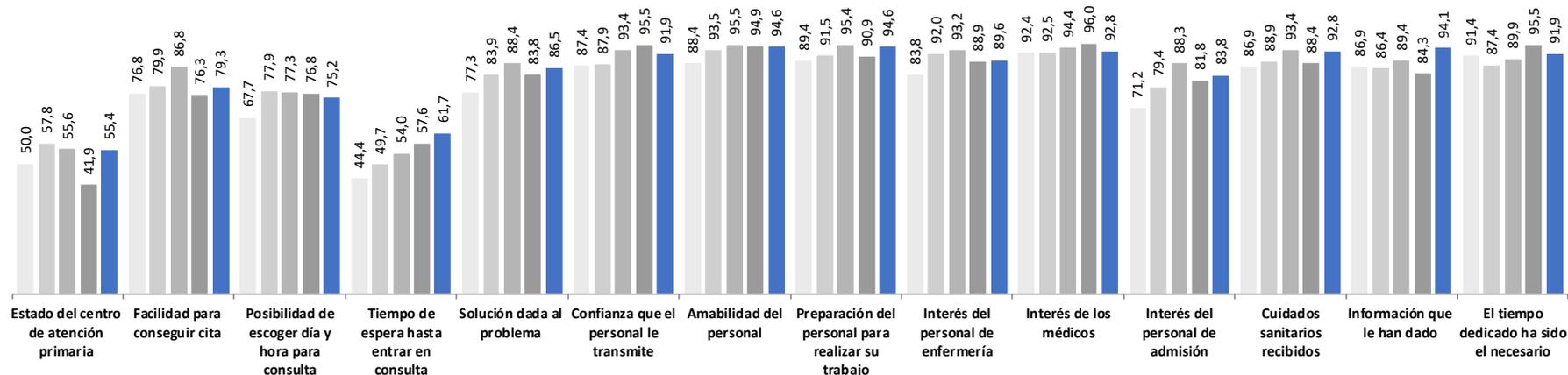
**PIRINEOS**



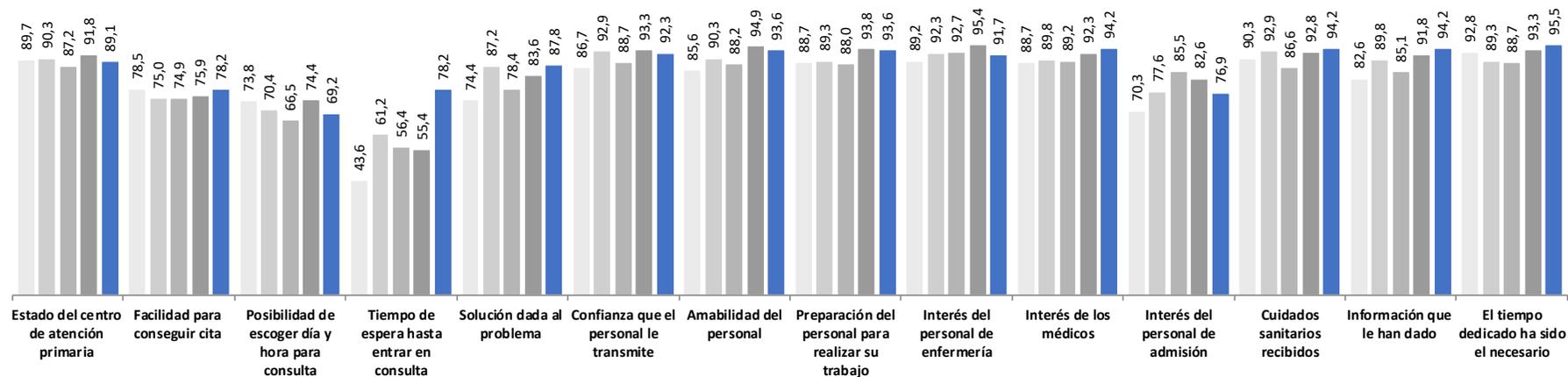
**SABIÑÁNIGO**



**SANTO GRIAL**



**SARIÑENA**



### 3.2 SECTOR BARBASTRO

Opinión de los usuarios	ARAGÓN						SECTOR BARBASTRO						ABIEGO						AÍNSA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	87,1	89,5	<b>+2,38</b>	84,3	86,2	84,5	86,4	87,3	<b>+0,90</b>	90,7	93,6	94,6	86,4	97,3	<b>+10,95</b>	80,1	82,2	67,9	87,0	82,5	<b>-4,52</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	82,3	82,9	<b>+0,57</b>	69,4	81,5	80,1	82,9	79,9	<b>-2,97</b>	88,9	94,9	94,4	82,9	94,7	<b>+11,81</b>	75,9	84,3	82,4	96,9	86,7	<b>-10,20</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	67,4	75,9	75,7	78,5	75,6	<b>-2,90</b>	64,2	77,7	75,1	79,9	73,2	<b>-6,69</b>	75,9	92,4	90,5	79,9	91,2	<b>+11,26</b>	70,7	74,3	73,1	93,2	76,2	<b>-16,99</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	49,2	61,5	59,8	55,7	69,5	<b>+13,89</b>	52,3	68,8	64,6	62,0	73,4	<b>+11,47</b>	74,1	91,1	82,9	62,0	90,3	<b>+28,31</b>	43,5	52,4	46,6	88,9	69,2	<b>-19,66</b>
Solución dada al problema	79,3	83,1	84,8	86,3	88,6	<b>+2,37</b>	76,3	83,2	85,5	87,0	88,1	<b>+1,13</b>	88,0	89,8	93,1	87,0	99,1	<b>+12,12</b>	71,7	81,7	78,8	89,5	87,4	<b>-2,09</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	92,3	92,9	<b>+0,61</b>	83,7	89,1	90,0	94,0	91,7	<b>-2,34</b>	94,4	94,9	93,8	94,0	100,0	<b>+5,97</b>	83,8	91,1	85,9	95,7	89,5	<b>-6,17</b>
Amabilidad del personal	89,2	91,6	91,8	93,6	94,0	<b>+0,37</b>	88,6	91,7	92,5	95,4	93,8	<b>-1,56</b>	96,3	96,2	95,4	95,4	100,0	<b>+4,62</b>	91,6	92,1	87,6	98,1	93,7	<b>-4,44</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	92,8	93,5	<b>+0,69</b>	83,8	88,5	89,8	93,5	93,2	<b>-0,29</b>	90,7	95,5	93,8	93,5	99,1	<b>+5,65</b>	84,8	83,2	86,5	95,1	92,3	<b>-2,75</b>
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	91,7	90,2	<b>-1,50</b>	87,8	91,9	92,5	94,1	92,8	<b>-1,36</b>	94,4	96,8	96,1	94,1	98,2	<b>+4,09</b>	84,8	88,0	86,6	95,7	90,9	<b>-4,77</b>
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	93,2	92,9	<b>-0,28</b>	87,9	91,6	92,5	94,1	92,5	<b>-1,62</b>	92,6	94,3	94,6	94,1	98,2	<b>+4,09</b>	89,0	87,4	85,5	96,9	86,0	<b>-10,90</b>
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	80,7	81,7	<b>+0,93</b>	65,8	80,5	83,4	82,7	80,0	<b>-2,63</b>	76,9	88,5	95,7	82,7	81,4	<b>-1,25</b>	79,6	90,1	93,3	71,0	85,3	<b>+14,33</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	92,4	93,3	<b>+0,96</b>	86,7	90,8	90,2	92,7	92,1	<b>-0,59</b>	97,2	94,9	96,9	92,7	99,1	<b>+6,40</b>	86,4	89,0	81,9	92,0	91,6	<b>-0,37</b>
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	90,7	92,2	<b>+1,48</b>	80,6	87,7	88,2	91,5	91,6	<b>+0,10</b>	92,6	93,6	91,5	91,5	99,1	<b>+7,61</b>	78,0	83,8	80,1	92,6	86,0	<b>-6,58</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,4	90,6	90,1	94,7	92,3	<b>-2,39</b>	90,7	91,2	91,2	95,6	92,2	<b>-3,42</b>	93,5	94,3	91,5	98,1	96,5	<b>-1,69</b>	90,1	92,1	92,1	94,3	94,4	<b>+0,13</b>

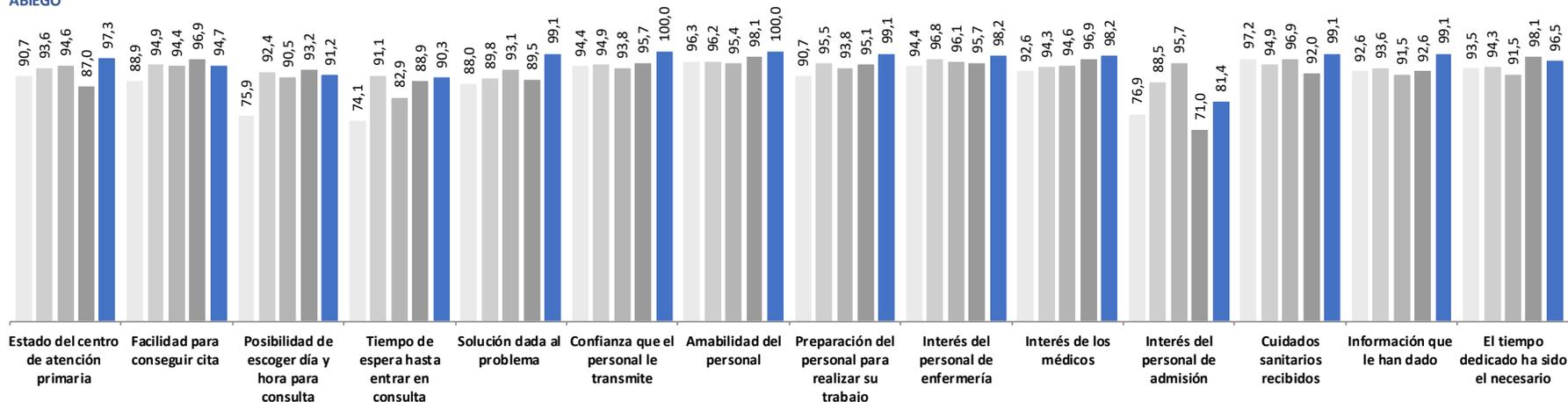
Opinión de los usuarios	ALBALATE DE CINCA						BARBASTRO						BENABARRE						BERBEGAL					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	87,6	89,1	90,2	88,5	89,6	<b>+1,04</b>	72,9	74,9	73,2	72,2	76,9	<b>+4,70</b>	83,2	92,3	85,7	88,5	89,0	<b>+0,51</b>	96,1	93,2	93,8	96,6	97,5	<b>+0,95</b>
Facilidad para conseguir cita	69,4	83,4	79,3	81,8	81,9	<b>+0,17</b>	58,3	69,8	64,3	71,2	64,3	<b>-6,96</b>	86,5	92,9	96,7	95,1	91,3	<b>-3,72</b>	86,6	96,6	97,1	96,6	97,5	<b>+0,95</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	61,1	82,9	68,9	77,1	72,9	<b>-4,17</b>	57,3	68,3	65,5	66,2	55,2	<b>-10,96</b>	81,6	91,2	90,6	93,4	93,7	<b>+0,29</b>	82,1	93,2	95,4	94,3	96,7	<b>+2,41</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	57,5	79,8	71,0	70,8	85,4	<b>+14,58</b>	43,7	46,7	50,5	52,0	58,8	<b>+6,80</b>	65,4	73,1	83,2	56,6	85,0	<b>+28,45</b>	69,8	88,6	84,7	60,0	91,7	<b>+31,74</b>
Solución dada al problema	75,6	84,5	82,5	80,2	88,9	<b>+8,68</b>	73,9	77,4	85,3	77,8	82,4	<b>+4,58</b>	83,8	89,6	89,0	89,0	87,4	<b>-1,61</b>	84,9	92,6	92,0	95,4	94,2	<b>-1,21</b>
Confianza que el personal le transmite	81,9	88,6	90,2	90,6	91,7	<b>+1,04</b>	78,9	84,9	87,4	87,4	87,8	<b>+0,41</b>	91,4	99,5	95,6	95,6	92,9	<b>-2,69</b>	93,3	97,7	94,9	98,9	100,0	<b>+1,14</b>
Amabilidad del personal	86,0	92,2	90,7	95,3	93,1	<b>-2,26</b>	81,4	86,4	88,9	88,9	88,2	<b>-0,65</b>	97,3	100,0	98,4	98,4	95,3	<b>-3,08</b>	95,0	97,7	97,7	98,9	100,0	<b>+1,14</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	83,9	89,6	92,3	88,5	93,1	<b>+4,51</b>	78,4	86,9	85,2	88,4	87,8	<b>-0,60</b>	89,2	97,3	95,6	94,5	94,5	<b>-0,02</b>	91,6	95,5	94,9	98,3	97,5	<b>-0,77</b>
Interés del personal de enfermería	88,6	93,8	95,8	94,3	93,8	<b>-0,52</b>	79,4	84,4	85,9	91,4	89,6	<b>-1,82</b>	93,5	98,4	96,2	97,8	93,7	<b>-4,10</b>	92,7	97,2	94,2	96,6	100,0	<b>+3,43</b>
Interés de los médicos	77,7	91,7	88,1	91,1	91,0	<b>-0,17</b>	89,4	91,0	92,9	93,9	89,6	<b>-4,35</b>	91,4	97,3	97,3	97,3	92,1	<b>-5,13</b>	95,5	98,9	98,3	97,1	97,5	<b>+0,38</b>
Interés del personal de admisión	64,8	89,1	93,8	81,3	71,5	<b>-9,72</b>	58,8	66,8	70,8	69,2	73,8	<b>+4,56</b>	76,8	93,4	96,6	90,1	92,9	<b>+2,80</b>	81,6	92,6	94,0	94,3	91,7	<b>-2,55</b>
Cuidados sanitarios recibidos	85,0	90,7	92,8	89,1	91,7	<b>+2,60</b>	81,4	86,4	85,9	88,4	88,2	<b>-0,15</b>	91,4	97,3	96,7	95,1	95,3	<b>+0,22</b>	95,0	98,9	97,2	99,4	98,3	<b>-1,08</b>
Información que le han dado	75,1	86,0	90,7	87,5	91,0	<b>+3,47</b>	78,9	80,9	88,3	85,4	85,5	<b>+0,17</b>	85,4	94,0	93,4	93,4	96,1	<b>+2,66</b>	87,2	98,3	94,9	98,9	96,7	<b>-2,16</b>
Dedicación del tiempo necesario	91,2	92,2	93,3	95,8	93,1	<b>-2,78</b>	84,9	84,9	87,8	92,9	88,2	<b>-4,69</b>	94,6	95,1	89,6	98,4	97,6	<b>-0,71</b>	96,1	96,6	94,9	98,3	94,2	<b>-4,07</b>

Opinión de los usuarios	BINÉFAR						CASTEJÓN DE SOS						FRAGA						GRAUS					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	76,3	76,6	75,1	80,7	79,0	-1,71	84,3	86,8	85,8	89,5	90,0	+0,47	92,4	88,4	92,4	90,4	90,8	+0,42	79,9	79,8	81,5	88,1	82,6	-5,53
Facilidad para conseguir cita	51,5	67,0	59,9	65,5	67,4	+1,92	86,9	92,6	94,7	97,9	97,1	-0,76	52,0	64,6	67,7	57,1	59,6	+2,56	64,9	78,8	87,2	90,7	89,9	-0,74
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	43,9	54,3	52,0	60,4	55,8	-4,60	72,8	86,3	86,3	96,3	91,4	-4,91	50,5	64,6	60,9	60,6	48,2	-12,44	58,8	79,3	76,6	86,0	87,9	+1,91
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	42,9	53,8	48,7	41,6	65,2	+23,57	48,7	70,5	72,1	70,2	83,6	+13,41	42,9	61,6	58,9	59,6	58,3	-1,34	50,0	72,5	65,8	69,9	78,5	+8,58
Solución dada al problema	75,3	77,7	87,7	89,3	87,8	-1,49	70,2	76,3	87,9	84,8	91,4	+6,61	67,2	75,8	76,0	86,4	75,2	-11,13	69,1	82,4	85,2	82,4	91,3	+8,89
Confianza que el personal le transmite	83,8	87,8	86,3	94,4	90,6	-3,81	80,6	82,1	94,7	97,4	96,4	-0,95	75,8	79,3	85,8	94,9	81,7	-13,30	76,3	84,5	91,0	91,2	92,6	+1,43
Amabilidad del personal	88,9	87,3	90,3	95,4	94,5	-0,96	90,6	91,6	96,3	98,4	97,9	-0,57	83,8	86,9	89,9	94,9	88,1	-6,88	80,9	89,1	94,7	93,3	94,6	+1,37
Preparación del personal para realizar su trabajo	81,8	83,8	86,6	96,4	91,7	-4,73	78,0	85,8	91,5	96,9	97,9	+1,00	72,7	81,3	82,1	93,4	83,9	-9,49	85,1	86,5	93,5	92,7	94,6	+1,88
Interés del personal de enfermería	85,4	88,3	93,6	94,4	89,0	-5,47	89,0	92,6	93,5	93,2	92,9	-0,34	87,4	86,9	87,8	94,9	91,7	-3,21	88,1	88,1	92,8	93,3	91,3	-1,99
Interés de los médicos	87,9	89,8	95,4	94,4	92,8	-1,60	80,1	83,7	90,0	94,2	95,7	+1,47	83,3	85,9	85,9	89,4	87,2	-2,24	84,5	91,7	93,1	94,8	95,3	+0,48
Interés del personal de admisión	65,2	71,6	72,6	80,7	82,3	+1,61	89,0	93,7	94,0	94,8	95,7	+0,95	59,1	69,2	77,2	73,7	72,0	-1,72	41,2	67,4	81,1	89,1	80,5	-8,58
Cuidados sanitarios recibidos	82,8	84,3	85,2	91,4	90,6	-0,76	84,3	89,5	92,1	94,2	97,1	+2,90	81,3	84,8	86,4	90,9	82,6	-8,34	85,6	92,2	91,0	94,8	94,6	-0,19
Información que le han dado	78,3	83,2	85,8	90,4	91,2	+0,80	70,7	83,7	86,2	93,7	97,1	+3,43	75,8	84,3	80,6	90,9	85,3	-5,59	76,8	86,5	89,4	87,6	91,9	+4,38
Dedicación del tiempo necesario	90,9	90,9	89,8	94,9	92,3	-2,66	88,5	91,1	94,2	97,9	94,3	-3,62	88,4	85,4	88,3	93,4	85,8	-7,65	88,7	90,7	92,0	95,3	94,6	-0,71

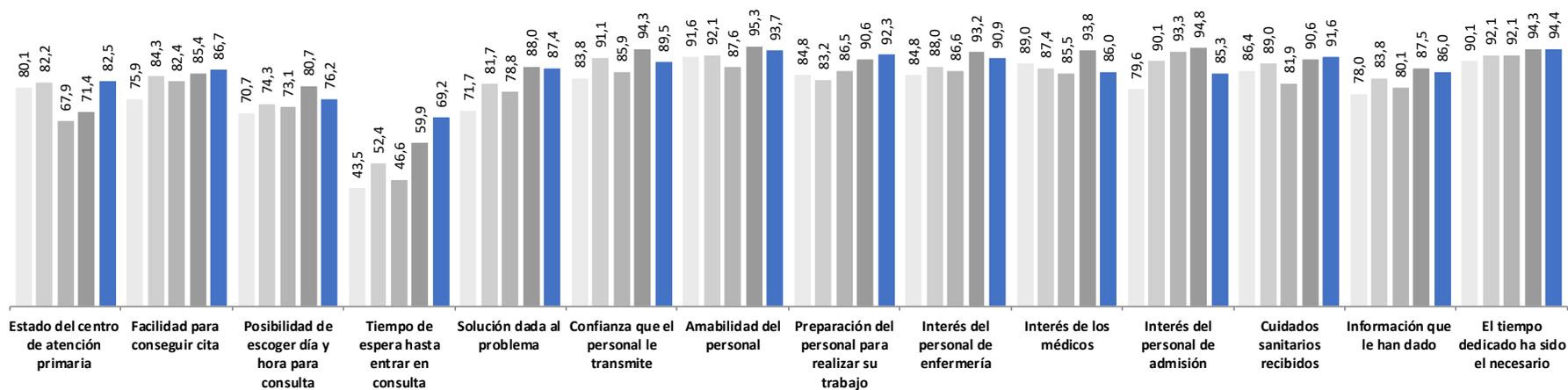
Opinión de los usuarios	LAFORTUNADA						MEQUINENZA						MONZÓN RURAL						MONZÓN URBANA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	89,4	95,3	89,1	92,3	91,5	-0,85	88,8	93,5	91,9	95,7	92,4	-3,27	87,3	83,3	78,3	88,3	87,8	-0,53	76,8	79,8	83,3	84,3	86,0	+1,66
Facilidad para conseguir cita	78,2	93,5	95,2	97,6	99,1	+1,51	78,1	86,0	88,6	94,1	92,4	-1,66	66,7	78,3	81,2	90,4	84,2	-6,25	42,4	59,1	59,9	57,1	54,5	-2,57
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	77,6	88,8	88,3	95,9	92,3	-3,55	73,8	81,7	83,7	93,5	87,9	-5,67	63,0	78,3	83,9	94,1	82,0	-12,13	45,5	56,1	54,0	47,5	45,5	-1,97
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	68,8	82,2	70,1	71,0	93,2	+22,16	64,2	81,2	65,9	69,9	81,1	+11,17	50,3	72,5	68,3	76,1	82,7	+6,67	32,3	41,9	48,7	35,9	52,5	+16,64
Solución dada al problema	77,6	84,0	93,8	92,9	99,1	+6,25	75,9	88,2	89,2	94,6	90,9	-3,71	84,7	86,2	86,8	90,4	93,5	+3,10	73,7	78,8	75,3	78,3	82,5	+4,22
Confianza que el personal le transmite	87,6	93,5	96,6	98,8	99,1	+0,33	82,4	91,9	91,3	95,2	97,0	+1,81	92,1	93,5	88,9	96,3	95,0	-1,31	79,8	83,3	80,8	88,9	86,5	-2,39
Amabilidad del personal	91,2	97,6	98,0	100,0	99,1	-0,85	86,6	93,5	95,1	95,7	98,5	+2,79	92,1	93,5	93,7	96,3	94,2	-2,03	82,8	84,8	85,9	90,4	91,5	+1,10
Preparación del personal para realizar su trabajo	85,3	92,3	95,9	98,8	99,1	+0,33	85,6	93,5	90,6	95,7	99,2	+3,54	93,7	90,6	93,1	97,3	92,8	-4,53	78,3	82,3	80,9	86,9	92,5	+5,63
Interés del personal de enfermería	89,4	92,3	92,4	98,8	97,4	-1,38	86,1	96,2	95,1	95,7	96,2	+0,51	92,6	96,4	93,5	90,4	90,6	+0,22	79,8	87,9	89,6	88,9	89,5	+0,61
Interés de los médicos	88,8	94,7	97,9	96,4	100,0	+3,55	87,7	93,0	94,6	93,5	97,0	+3,42	91,5	92,0	95,2	96,3	96,4	+0,13	90,4	88,4	88,4	90,9	89,0	-1,91
Interés del personal de admisión	69,4	92,9	94,2	92,3	92,3	-0,00	70,1	91,4	86,1	89,8	93,2	+3,40	58,7	76,1	80,9	66,0	56,1	-9,84	52,5	60,1	68,9	75,8	79,0	+3,24
Cuidados sanitarios recibidos	89,4	90,5	94,5	98,2	100,0	+1,78	84,5	94,6	96,2	96,2	95,5	-0,78	91,5	92,8	89,9	93,1	94,2	+1,16	80,8	85,9	83,8	87,4	87,0	-0,37
Información que le han dado	85,9	92,9	95,2	98,2	99,1	+0,92	81,8	88,2	94,0	95,7	95,5	-0,24	88,4	87,0	88,4	94,7	94,2	-0,44	77,8	84,3	80,2	84,8	87,5	+2,65
Dedicación del tiempo necesario	89,4	93,5	92,5	97,6	94,9	-2,76	90,4	91,4	92,9	93,0	93,9	+0,93	91,0	91,3	94,1	96,3	90,6	-5,63	89,9	85,4	84,8	93,4	89,5	-3,93

Opinión de los usuarios	TAMARITE DE LITERA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	84,3	88,2	90,3	85,1	88,3	<b>+3,26</b>
Facilidad para conseguir cita	68,5	87,7	66,3	74,7	81,8	<b>+7,08</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	59,4	82,1	70,8	68,6	74,0	<b>+5,47</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	45,7	74,9	63,7	54,1	64,9	<b>+10,81</b>
Solución dada al problema	79,7	86,7	86,7	88,7	88,3	<b>-0,35</b>
Confianza que el personal le transmite	80,7	88,2	91,3	92,8	89,6	<b>-3,17</b>
Amabilidad del personal	89,3	90,8	88,2	93,3	89,6	<b>-3,69</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	82,7	87,7	89,5	90,2	93,5	<b>+3,30</b>
Interés del personal de enfermería	90,4	94,9	96,3	94,8	94,8	<b>-0,04</b>
Interés de los médicos	91,4	96,4	93,3	93,3	89,6	<b>-3,69</b>
Interés del personal de admisión	52,3	70,3	64,2	78,9	67,5	<b>-11,33</b>
Cuidados sanitarios recibidos	90,4	92,8	88,2	91,8	90,3	<b>-1,49</b>
Información que le han dado	83,8	91,3	88,7	93,8	90,9	<b>-2,91</b>
Dedicación del tiempo necesario	95,4	95,4	91,1	95,9	92,2	<b>-3,67</b>

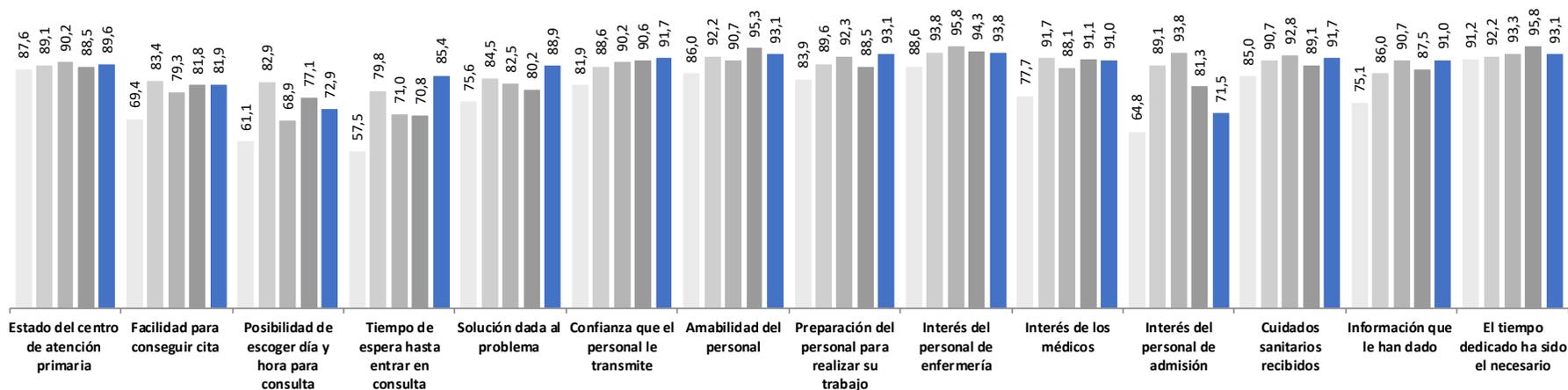
**ABIEGO**



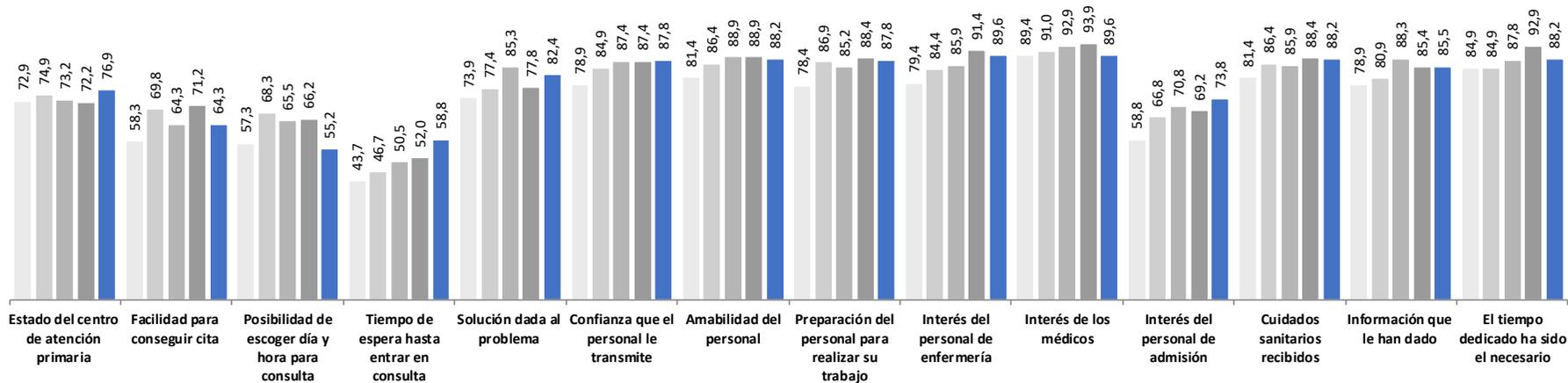
**AINSA**



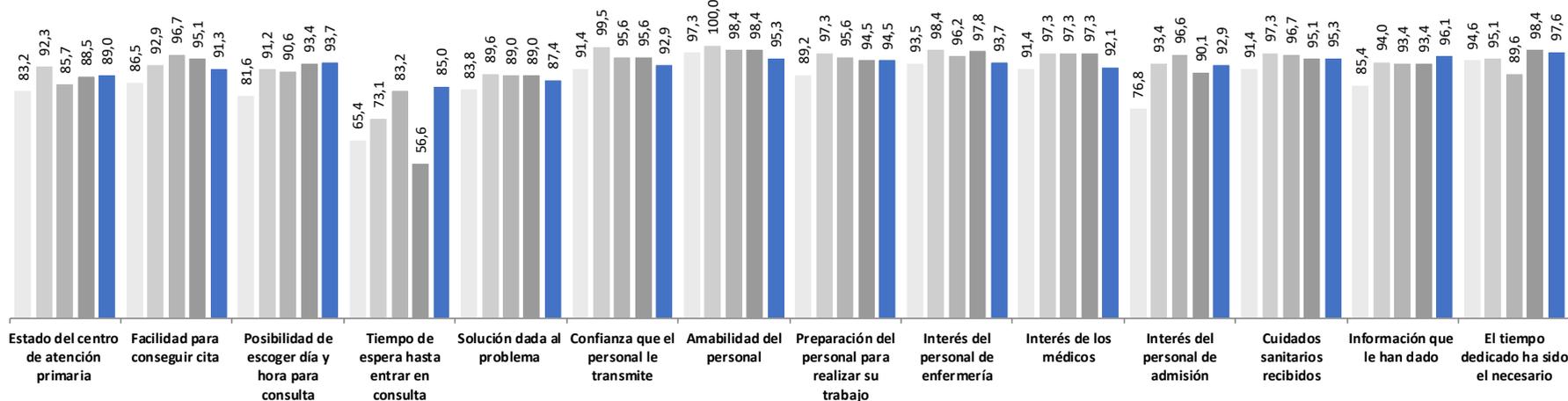
**ALBALATE DE CINCA**



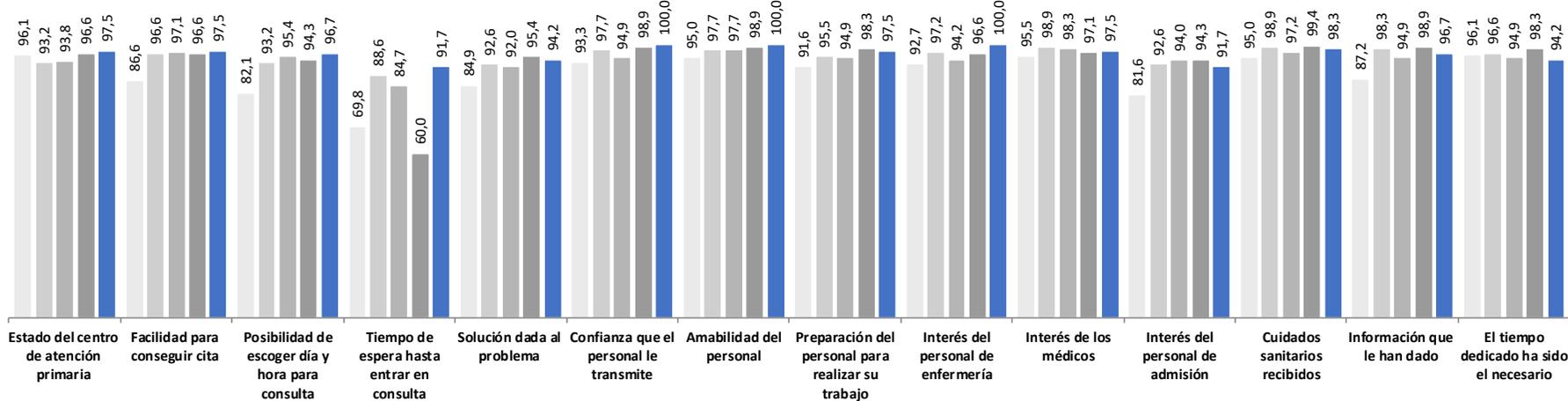
**BARBASTRO**



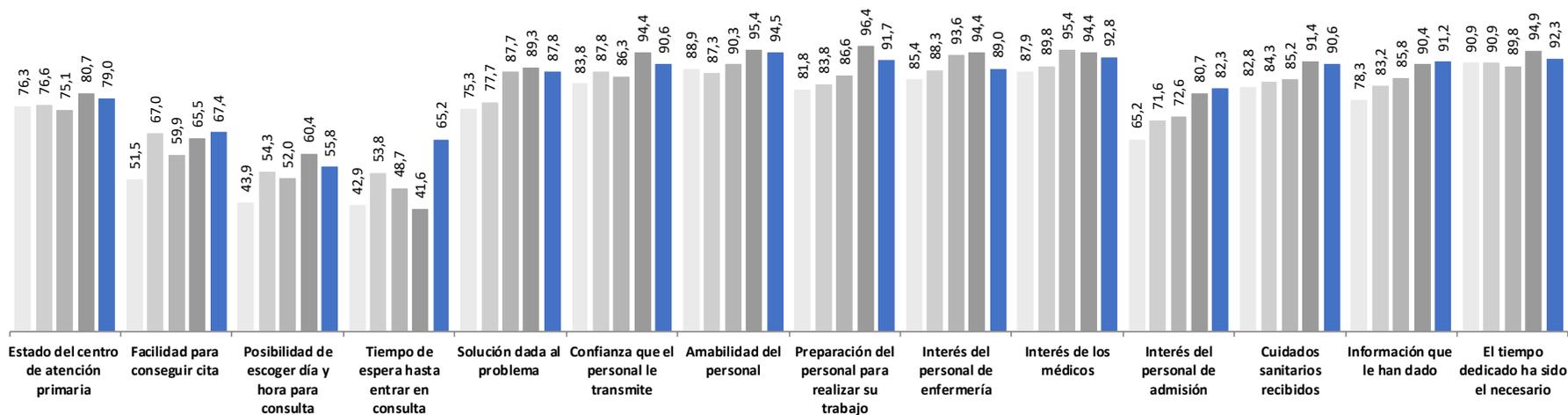
**BENABARRE**



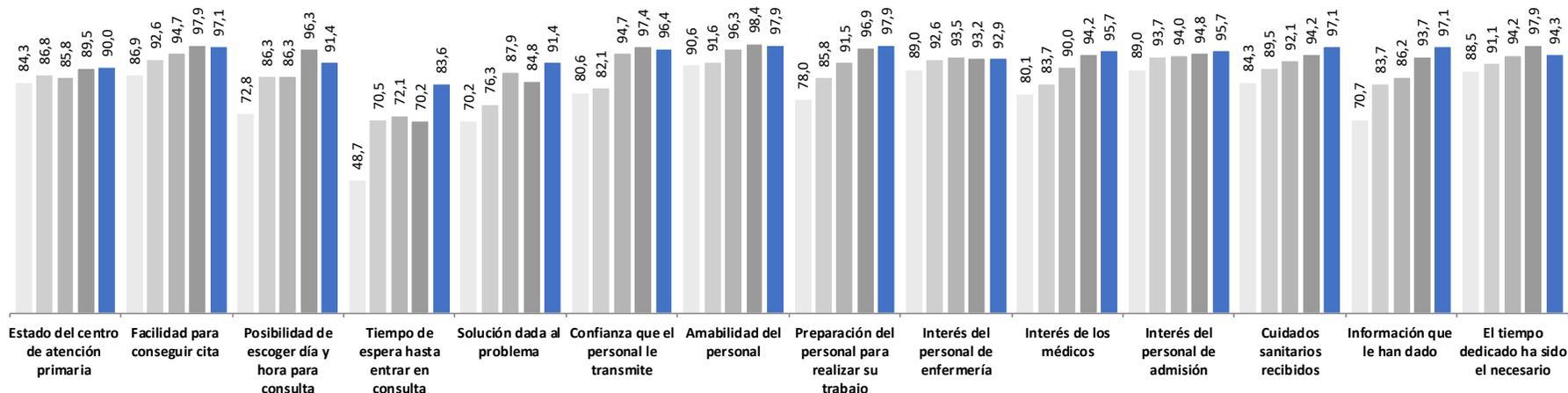
**BERBEGAL**



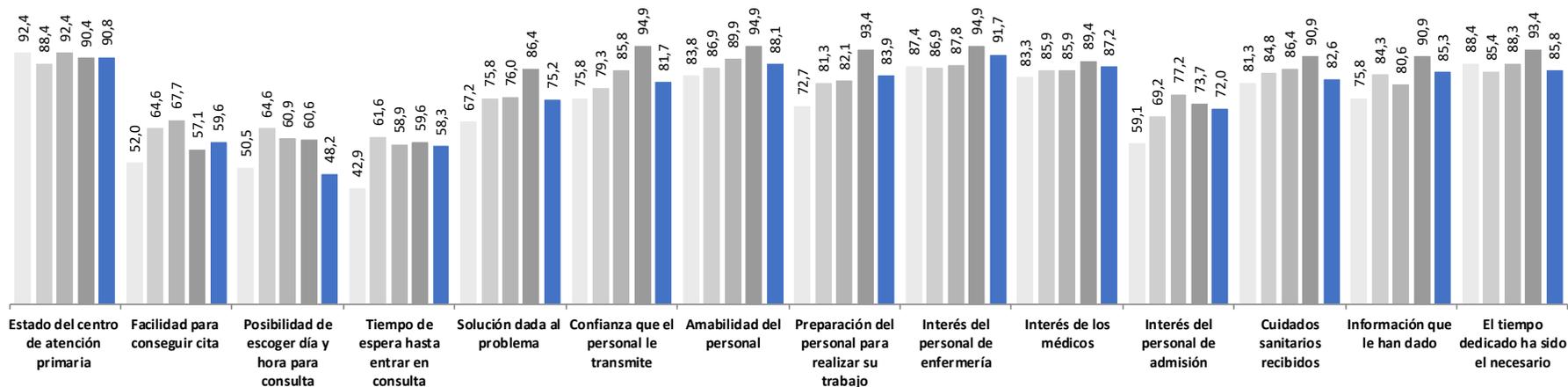
**BINÉFAR**



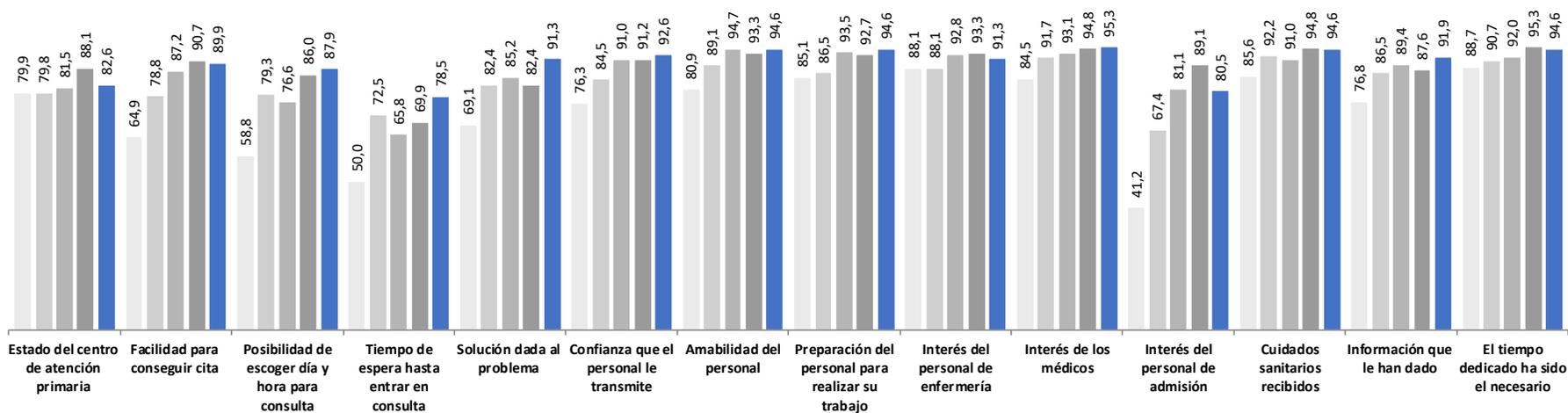
**CASTEJÓN DE SOS**



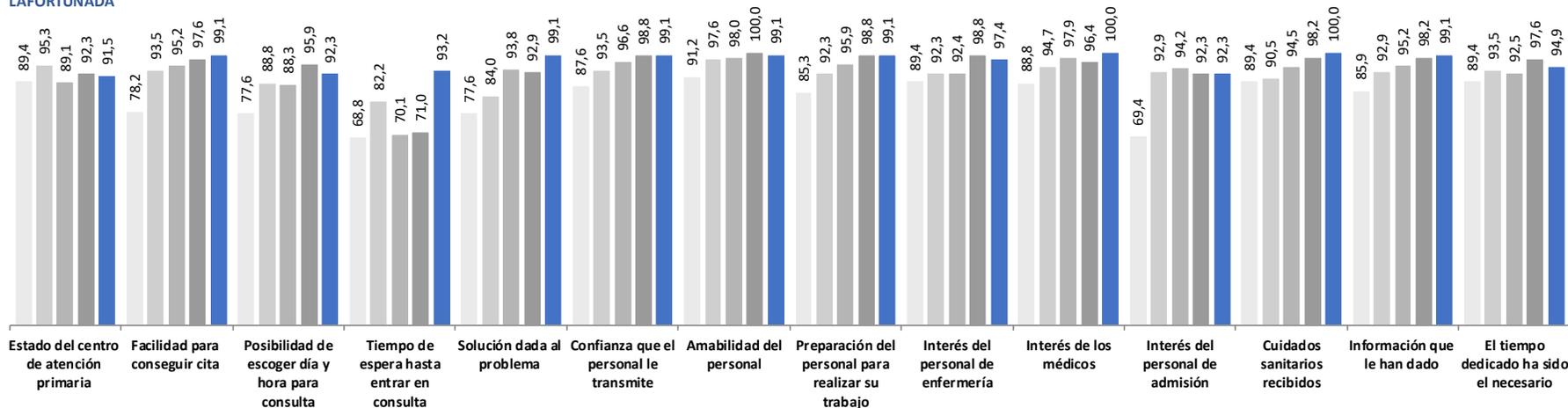
**FRAGA**



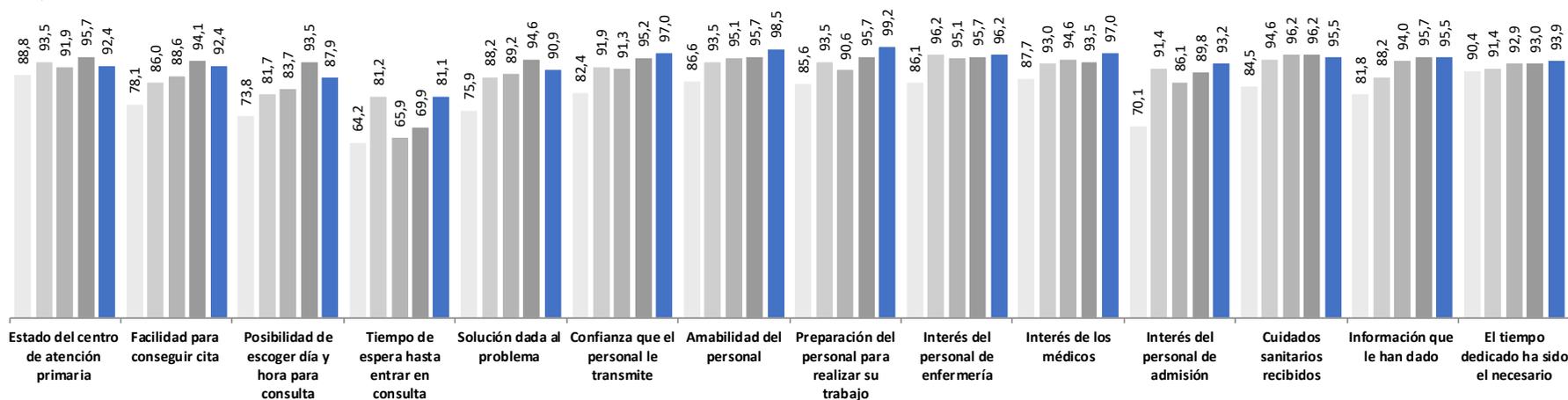
**GRAUS**



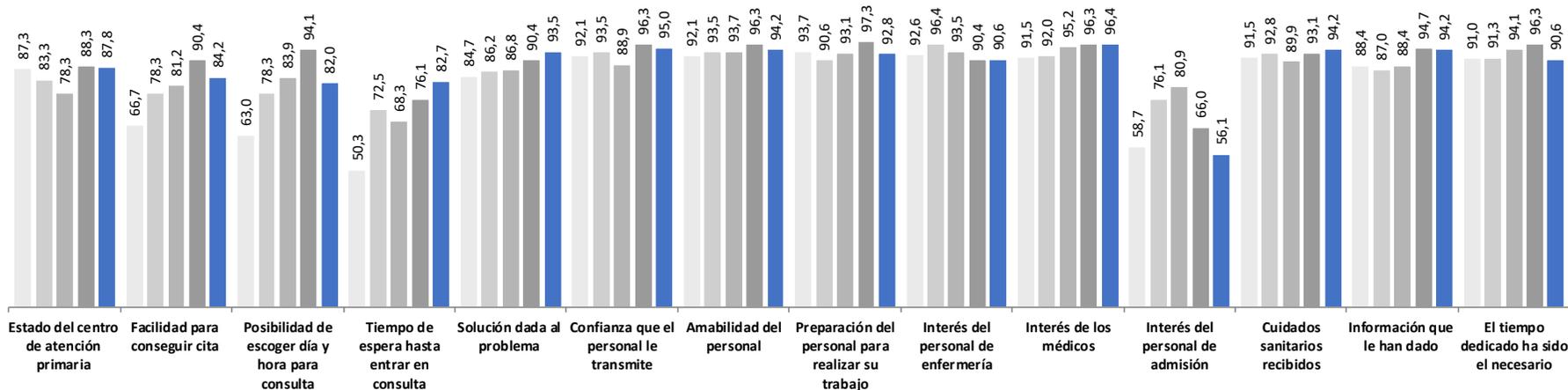
**LAFORTUNADA**



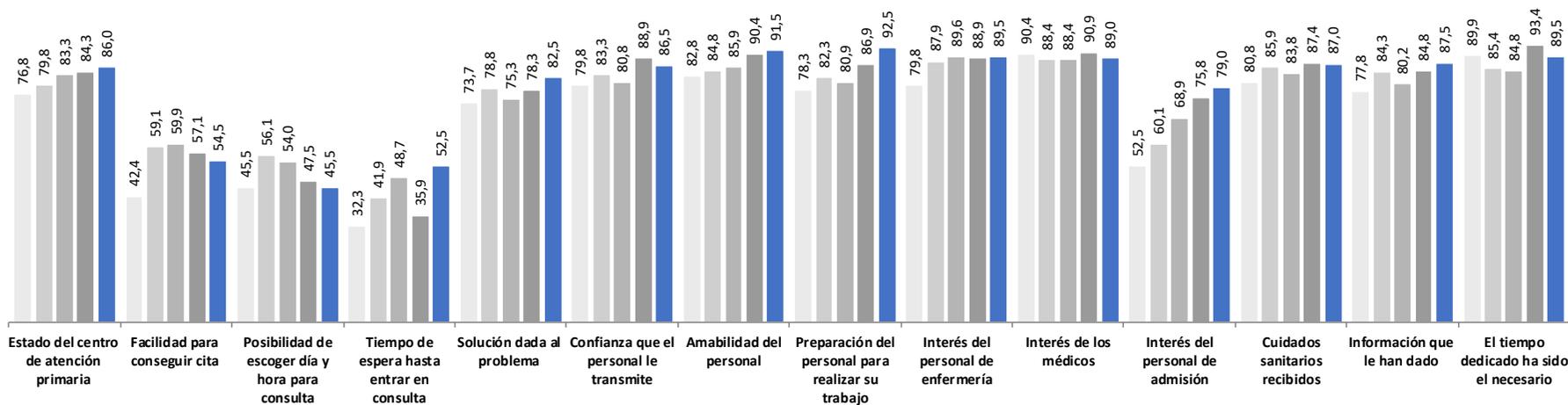
**MEQUINENZA**



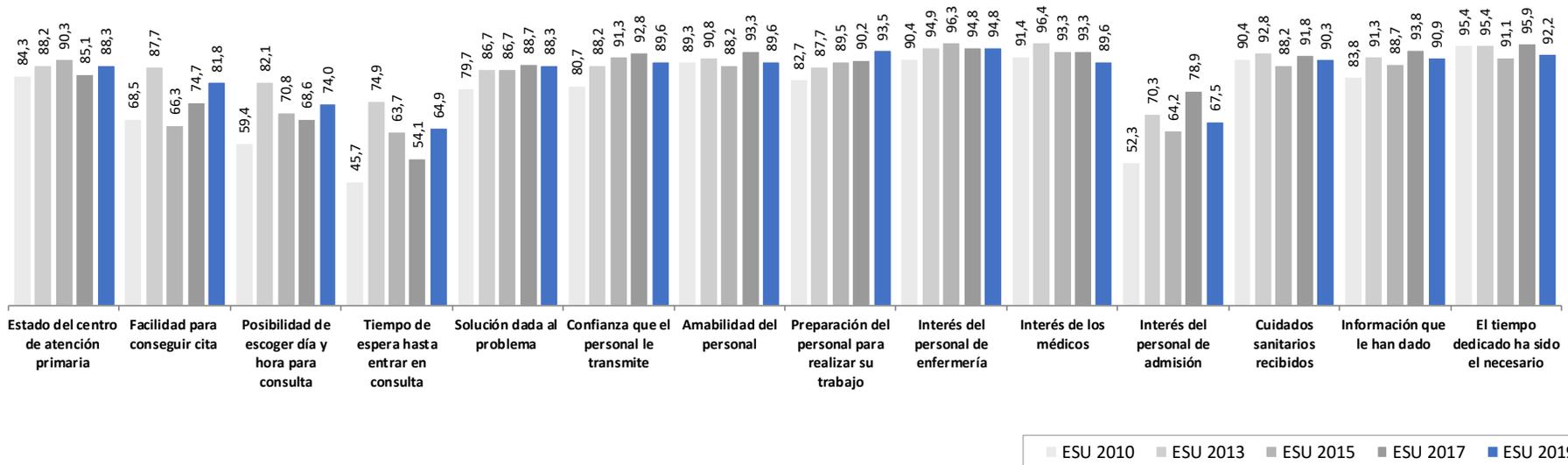
**MONZÓN RURAL**



**MONZÓN URBANA**



TAMARITE DE LITERA



### 3.3 SECTOR TERUEL

Opinión de los usuarios	ARAGÓN						SECTOR TERUEL						ALBARRACÍN						ALFAMBRA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	87,1	89,5	<b>+2,38</b>	81,8	85,4	81,4	87,8	89,6	<b>+1,72</b>	66,3	76,6	73,3	83,0	90,2	<b>+7,25</b>	74,9	86,3	81,3	94,4	93,5	<b>-0,92</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	82,3	82,9	<b>+0,57</b>	76,1	86,5	87,0	91,6	90,8	<b>-0,81</b>	83,2	88,8	92,1	93,1	94,7	<b>+1,65</b>	67,2	92,9	88,7	95,0	91,9	<b>-3,10</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	67,4	75,9	75,7	78,5	75,6	<b>-2,90</b>	70,1	81,1	81,1	88,5	86,2	<b>-2,36</b>	76,8	81,9	85,2	91,0	92,5	<b>+1,52</b>	62,3	85,2	82,0	91,6	89,4	<b>-2,19</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	49,2	61,5	59,8	55,7	69,5	<b>+13,89</b>	54,2	71,3	69,0	66,1	82,0	<b>+15,83</b>	62,1	75,5	70,7	71,8	91,0	<b>+19,17</b>	42,1	78,6	73,2	53,1	81,3	<b>+28,23</b>
Solución dada al problema	79,3	83,1	84,8	86,3	88,6	<b>+2,37</b>	82,8	86,2	86,0	88,5	89,6	<b>+1,11</b>	86,8	83,5	86,8	86,2	91,0	<b>+4,81</b>	84,2	92,9	90,3	92,2	93,5	<b>+1,32</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	92,3	92,9	<b>+0,61</b>	88,8	90,1	89,9	93,9	93,7	<b>-0,21</b>	91,6	87,2	89,6	96,8	94,7	<b>-2,07</b>	86,9	92,3	91,0	96,1	94,3	<b>-1,78</b>
Amabilidad del personal	89,2	91,6	91,8	93,6	94,0	<b>+0,37</b>	91,7	92,6	92,3	95,0	94,2	<b>-0,82</b>	93,7	92,0	94,3	97,9	95,5	<b>-2,38</b>	90,7	95,6	93,1	96,6	94,3	<b>-2,34</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	92,8	93,5	<b>+0,69</b>	89,3	89,2	89,2	94,5	93,9	<b>-0,62</b>	91,1	87,2	87,9	94,1	95,5	<b>+1,34</b>	89,6	92,3	92,2	96,6	92,7	<b>-3,97</b>
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	91,7	90,2	<b>-1,50</b>	90,8	91,7	92,1	93,7	92,2	<b>-1,52</b>	93,2	91,0	94,2	95,2	97,0	<b>+1,78</b>	92,9	97,8	94,4	95,5	92,7	<b>-2,85</b>
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	93,2	92,9	<b>-0,28</b>	91,6	92,4	91,5	93,3	92,6	<b>-0,68</b>	91,1	87,8	91,1	94,7	89,5	<b>-5,21</b>	92,3	97,3	93,8	93,3	92,7	<b>-0,61</b>
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	80,7	81,7	<b>+0,93</b>	70,0	80,1	85,1	81,0	85,1	<b>+4,12</b>	82,6	80,3	88,2	84,6	93,2	<b>+8,66</b>	58,5	84,1	90,6	80,4	79,7	<b>-0,77</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	92,4	93,3	<b>+0,96</b>	91,2	91,9	91,5	94,1	93,8	<b>-0,30</b>	96,3	89,4	90,1	94,7	94,7	<b>+0,06</b>	91,8	95,1	94,4	98,3	93,5	<b>-4,83</b>
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	90,7	92,2	<b>+1,48</b>	83,8	90,3	88,3	91,9	92,7	<b>+0,78</b>	87,9	87,8	86,2	89,4	94,0	<b>+4,62</b>	84,2	95,1	95,1	96,1	93,5	<b>-2,59</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,4	90,6	90,1	94,7	92,3	<b>-2,39</b>	92,6	92,7	91,6	95,9	93,1	<b>-2,86</b>	92,6	94,1	92,7	96,8	94,7	<b>-2,07</b>	97,8	94,0	93,8	98,3	95,9	<b>-2,39</b>

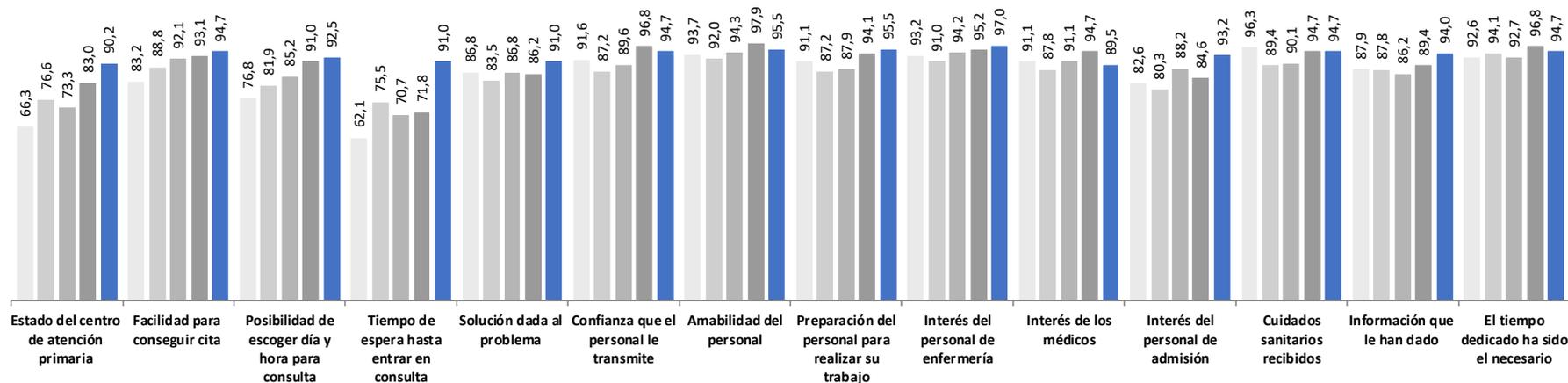
Opinión de los usuarios	ALIAGA						BÁGUENA						CALAMOCHA						CEDRILLAS					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	88,5	92,2	91,9	89,7	96,5	<b>+6,79</b>	92,2	94,0	84,6	93,8	85,6	<b>-8,20</b>	82,5	76,8	75,1	79,8	83,1	<b>+3,32</b>	90,2	93,4	92,8	97,1	91,5	<b>-5,53</b>
Facilidad para conseguir cita	85,0	88,3	82,7	95,2	95,6	<b>+0,46</b>	73,5	94,5	93,4	97,5	96,4	<b>-1,12</b>	58,8	64,9	70,5	82,9	89,2	<b>+6,29</b>	86,1	94,3	98,4	94,1	91,5	<b>-2,59</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	77,9	84,5	84,3	92,1	93,0	<b>+0,86</b>	69,3	90,7	86,6	96,9	93,7	<b>-3,20</b>	57,7	65,5	67,7	76,2	81,8	<b>+5,59</b>	79,2	91,0	86,1	93,5	88,1	<b>-5,39</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	66,4	78,6	76,1	73,3	89,5	<b>+16,14</b>	52,4	86,8	79,5	77,0	95,5	<b>+18,48</b>	38,7	56,0	57,1	63,7	85,8	<b>+22,08</b>	70,5	92,6	90,4	59,4	89,8	<b>+30,42</b>
Solución dada al problema	87,6	81,6	83,8	89,7	95,6	<b>+5,92</b>	88,6	95,6	93,5	95,7	94,6	<b>-1,06</b>	77,8	80,4	82,3	86,5	89,9	<b>+3,34</b>	86,7	91,0	93,6	92,4	91,5	<b>-0,83</b>
Confianza que el personal le transmite	92,9	89,3	92,8	93,3	96,5	<b>+3,16</b>	95,8	97,3	95,1	96,9	96,4	<b>-0,50</b>	86,1	84,5	88,1	83,9	89,2	<b>+5,25</b>	89,6	95,9	96,8	95,3	94,1	<b>-1,23</b>
Amabilidad del personal	96,5	92,2	89,2	95,2	96,5	<b>+1,34</b>	96,4	98,9	96,7	99,4	97,3	<b>-2,08</b>	90,7	85,1	87,6	84,5	88,5	<b>+4,06</b>	91,9	98,4	98,4	96,5	93,2	<b>-3,25</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	91,2	90,3	87,4	93,9	96,5	<b>+2,55</b>	96,4	98,9	93,4	96,3	97,3	<b>+1,02</b>	85,1	84,5	84,8	87,0	90,5	<b>+3,49</b>	93,6	89,3	96,8	95,9	94,9	<b>-0,97</b>
Interés del personal de enfermería	94,7	85,4	93,6	92,7	94,7	<b>+2,01</b>	98,2	98,4	98,3	97,5	93,7	<b>-3,82</b>	91,8	89,3	90,6	93,8	90,5	<b>-3,24</b>	93,1	96,7	96,0	95,9	91,5	<b>-4,36</b>
Interés de los médicos	96,5	94,2	89,1	94,5	95,6	<b>+1,07</b>	98,2	98,9	96,7	95,0	95,5	<b>+0,46</b>	92,8	91,7	93,2	91,2	90,5	<b>-0,65</b>	91,9	95,1	98,4	95,9	95,8	<b>-0,12</b>
Interés del personal de admisión	64,6	76,7	78,4	81,8	89,5	<b>+7,66</b>	74,1	87,9	94,5	81,4	96,4	<b>+15,03</b>	44,3	47,0	46,5	50,3	81,1	<b>+30,82</b>	81,5	95,9	99,2	81,2	83,1	<b>+1,87</b>
Cuidados sanitarios recibidos	92,9	93,2	93,7	93,9	96,5	<b>+2,55</b>	94,6	98,4	96,7	94,4	95,5	<b>+1,09</b>	90,7	85,7	85,8	88,6	92,6	<b>+3,97</b>	92,5	96,7	99,2	96,5	91,5	<b>-4,95</b>
Información que le han dado	86,7	90,3	88,3	93,9	93,0	<b>-0,96</b>	92,8	97,3	93,5	96,3	96,4	<b>+0,12</b>	83,0	88,1	84,4	91,2	91,9	<b>+0,70</b>	87,9	95,9	96,0	94,1	93,2	<b>-0,90</b>
Dedicación del tiempo necesario	93,8	94,2	91,0	98,2	93,9	<b>-4,32</b>	97,6	94,5	87,8	98,1	99,1	<b>+0,96</b>	93,3	88,7	90,1	95,9	93,2	<b>-2,61</b>	93,1	94,3	95,2	94,7	98,3	<b>+3,60</b>

Opinión de los usuarios	CELLA						MONREAL DEL CAMPO						MORA DE RUBIELOS						MOSQUERUELA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	89,5	91,8	91,1	91,6	95,6	<b>+4,04</b>	92,2	91,3	92,8	94,8	93,0	<b>-1,83</b>	71,6	91,6	88,8	93,6	94,8	<b>+1,20</b>	61,7	65,3	48,0	98,8	96,5	<b>-2,30</b>
Facilidad para conseguir cita	67,0	86,7	91,1	92,6	94,2	<b>+1,53</b>	79,8	87,3	93,3	92,2	86,6	<b>-5,57</b>	75,8	82,1	87,6	91,0	92,6	<b>+1,64</b>	74,0	86,7	88,7	95,2	96,5	<b>+1,34</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	62,3	84,1	87,3	90,5	89,1	<b>-1,48</b>	73,1	84,4	87,0	91,1	78,9	<b>-12,27</b>	74,7	78,9	83,0	87,8	88,9	<b>+1,12</b>	70,1	84,0	88,4	91,5	93,0	<b>+1,47</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	61,3	71,8	58,4	68,9	78,1	<b>+9,15</b>	60,1	68,2	76,3	85,9	87,3	<b>+1,39</b>	54,2	72,1	80,7	73,9	90,4	<b>+16,43</b>	55,2	80,0	76,0	58,2	93,9	<b>+35,68</b>
Solución dada al problema	88,0	91,3	84,7	75,3	92,0	<b>+16,71</b>	86,5	86,1	90,7	90,6	88,7	<b>-1,89</b>	78,4	82,1	84,5	84,6	89,6	<b>+5,06</b>	85,1	89,3	80,6	92,1	96,5	<b>+4,37</b>
Confianza que el personal le transmite	92,7	92,8	88,0	92,6	94,9	<b>+2,26</b>	90,7	93,1	93,8	94,8	92,3	<b>-2,54</b>	86,3	86,3	85,6	91,5	94,1	<b>+2,58</b>	94,2	90,7	89,8	97,0	97,4	<b>+0,40</b>
Amabilidad del personal	91,1	90,3	93,7	93,2	94,9	<b>+1,73</b>	94,8	95,4	96,9	96,4	93,0	<b>-3,40</b>	87,4	88,9	87,2	91,0	92,6	<b>+1,64</b>	94,8	96,0	89,8	97,6	97,4	<b>-0,21</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	93,7	93,8	91,5	94,7	95,6	<b>+0,88</b>	92,2	88,4	93,8	95,8	93,0	<b>-2,88</b>	84,7	86,8	82,9	93,1	92,6	<b>-0,49</b>	94,8	89,3	87,2	96,4	95,6	<b>-0,75</b>
Interés del personal de enfermería	94,8	94,9	92,1	96,3	96,4	<b>+0,03</b>	89,6	91,3	92,2	94,8	94,4	<b>-0,43</b>	88,4	94,7	90,8	93,6	98,5	<b>+4,90</b>	95,5	92,0	89,1	96,4	93,0	<b>-3,38</b>
Interés de los médicos	93,2	95,9	91,0	88,4	89,8	<b>+1,36</b>	91,2	91,3	94,3	94,3	90,8	<b>-3,43</b>	86,8	86,3	86,6	88,3	93,3	<b>+5,04</b>	95,5	92,0	89,7	95,8	97,4	<b>+1,61</b>
Interés del personal de admisión	51,3	72,3	91,4	87,9	87,6	<b>-0,30</b>	71,5	86,7	92,0	81,3	83,8	<b>+2,55</b>	74,7	84,2	78,7	77,1	86,7	<b>+9,54</b>	72,1	84,0	92,5	81,2	78,9	<b>-2,26</b>
Cuidados sanitarios recibidos	91,1	94,4	93,7	93,2	95,6	<b>+2,46</b>	95,3	91,9	94,8	96,9	93,0	<b>-3,92</b>	91,1	90,0	88,8	92,6	94,8	<b>+2,26</b>	97,4	96,0	87,8	96,4	98,2	<b>+1,88</b>
Información que le han dado	88,0	92,3	87,4	83,7	95,6	<b>+11,94</b>	87,0	88,4	90,2	92,7	90,1	<b>-2,57</b>	80,5	89,5	83,5	89,4	92,6	<b>+3,23</b>	86,4	93,3	88,8	95,8	98,2	<b>+2,49</b>
Dedicación del tiempo necesario	91,1	95,9	91,0	93,2	95,6	<b>+2,46</b>	90,2	93,6	93,3	95,8	91,5	<b>-4,28</b>	92,1	94,2	92,6	95,2	87,4	<b>-7,81</b>	98,7	96,0	98,0	97,6	99,1	<b>+1,55</b>

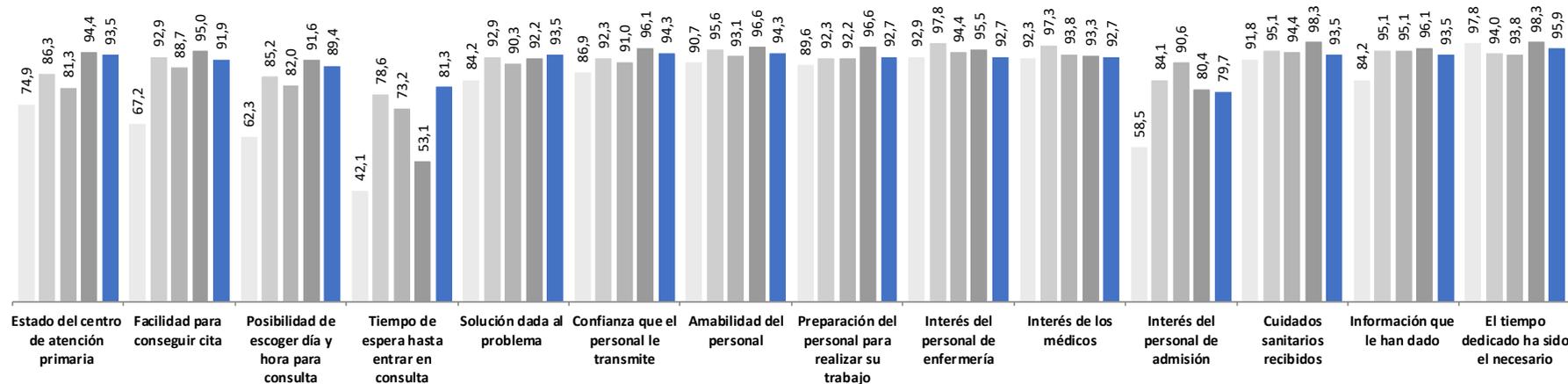
Opinión de los usuarios	SANTA EULALIA DEL CAMPO						SARRIÓN						TERUEL CENTRO						TERUEL ENSANCHE					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	96,7	94,7	93,6	96,6	92,7	<b>-3,93</b>	83,2	83,3	82,0	80,4	72,1	<b>-8,34</b>	65,7	62,2	55,6	78,3	79,2	<b>+0,96</b>	97,0	96,7	96,5	91,9	98,1	<b>+6,15</b>
Facilidad para conseguir cita	93,4	93,1	92,5	93,2	94,3	<b>+1,09</b>	85,9	91,7	88,7	90,8	88,4	<b>-2,39</b>	57,1	75,6	78,6	85,9	85,8	<b>-0,01</b>	83,8	90,2	83,4	82,3	83,1	<b>+0,77</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	90,7	90,5	89,0	93,8	90,2	<b>-3,54</b>	82,2	87,5	84,0	90,2	81,4	<b>-8,82</b>	50,5	65,0	72,2	78,3	78,3	<b>+0,02</b>	73,2	78,8	79,3	74,7	82,6	<b>+7,86</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	76,4	87,3	89,0	80,2	87,0	<b>+6,77</b>	60,0	81,0	72,5	63,0	79,8	<b>+16,80</b>	36,4	42,2	51,3	47,5	64,6	<b>+17,15</b>	43,4	52,2	49,2	46,0	62,8	<b>+16,84</b>
Solución dada al problema	86,8	88,9	88,4	88,1	90,2	<b>+2,11</b>	77,3	83,9	80,3	88,0	82,2	<b>-5,87</b>	75,3	79,4	84,8	87,4	85,4	<b>-2,00</b>	82,3	87,5	87,4	85,4	86,0	<b>+0,64</b>
Confianza que el personal le transmite	92,3	93,7	89,6	96,6	92,7	<b>-3,93</b>	84,9	87,5	86,5	91,8	89,9	<b>-1,93</b>	80,3	86,7	88,9	91,9	93,9	<b>+1,95</b>	90,9	89,7	90,5	93,9	93,7	<b>-0,22</b>
Amabilidad del personal	90,7	92,1	89,6	95,5	95,1	<b>-0,36</b>	90,8	91,1	89,9	94,6	93,8	<b>-0,77</b>	86,4	87,8	91,9	95,5	93,9	<b>-1,59</b>	92,4	91,3	93,0	94,9	94,7	<b>-0,26</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	91,2	91,5	94,1	96,0	92,7	<b>-3,36</b>	82,7	88,7	88,7	94,0	89,9	<b>-4,10</b>	82,8	81,1	89,6	93,4	93,9	<b>+0,43</b>	92,4	87,0	89,8	95,5	94,7	<b>-0,77</b>
Interés del personal de enfermería	94,5	91,5	93,6	92,7	90,2	<b>-2,41</b>	87,6	94,6	90,7	95,7	86,0	<b>-9,61</b>	81,3	80,0	83,9	87,4	89,2	<b>+1,78</b>	87,4	90,8	89,2	88,9	86,5	<b>-2,42</b>
Interés de los médicos	90,7	92,6	91,9	94,4	94,3	<b>-0,04</b>	85,4	91,1	88,1	88,6	87,6	<b>-0,99</b>	88,4	91,7	91,4	94,4	92,9	<b>-1,52</b>	91,9	90,2	95,5	96,0	90,8	<b>-5,14</b>
Interés del personal de admisión	90,7	86,8	91,8	89,3	93,5	<b>+4,23</b>	82,7	88,1	91,9	90,8	85,3	<b>-5,49</b>	68,2	70,0	77,9	82,8	87,7	<b>+4,91</b>	80,8	85,9	86,9	88,9	87,9	<b>-0,97</b>
Cuidados sanitarios recibidos	94,5	95,2	93,6	91,5	94,3	<b>+2,78</b>	85,4	92,3	90,4	92,4	91,5	<b>-0,92</b>	81,8	81,7	87,9	95,5	92,0	<b>-3,47</b>	90,4	90,2	89,3	94,4	93,7	<b>-0,72</b>
Información que le han dado	86,8	94,2	91,3	91,0	91,1	<b>+0,10</b>	75,7	90,5	83,6	91,8	88,4	<b>-3,48</b>	73,2	81,1	87,8	91,9	93,4	<b>+1,48</b>	82,3	89,1	87,3	88,4	91,3	<b>+2,92</b>
Dedicación del tiempo necesario	89,6	94,2	94,3	95,5	93,5	<b>-1,98</b>	92,4	91,1	93,8	96,2	89,9	<b>-6,27</b>	87,9	88,3	88,3	93,4	90,6	<b>-2,87</b>	93,4	91,3	89,9	97,0	89,9	<b>-7,11</b>

Opinión de los usuarios	UTRILLAS						VILLEL					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	64,9	72,7	67,0	59,6	83,8	<b>+24,20</b>	85,1	88,2	85,3	87,1	90,7	<b>+3,62</b>
Facilidad para conseguir cita	74,7	80,8	79,8	92,2	86,5	<b>-5,74</b>	83,4	91,0	90,7	95,9	96,6	<b>+0,73</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	63,4	69,7	65,8	88,6	75,7	<b>-12,93</b>	73,1	86,0	81,0	93,5	95,8	<b>+2,23</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	37,6	56,1	47,2	63,7	69,6	<b>+5,86</b>	65,1	78,1	86,0	75,9	94,1	<b>+18,19</b>
Solución dada al problema	71,1	76,8	82,2	90,7	81,8	<b>-8,92</b>	78,9	87,6	84,4	94,1	94,1	<b>-0,05</b>
Confianza que el personal le transmite	77,8	83,8	88,7	94,3	89,9	<b>-4,44</b>	86,9	88,2	88,9	97,1	97,5	<b>+0,40</b>
Amabilidad del personal	85,6	91,4	92,3	95,3	91,2	<b>-4,12</b>	92,0	94,4	95,4	97,6	97,5	<b>-0,19</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	79,9	84,8	84,7	93,8	90,5	<b>-3,24</b>	84,0	91,6	84,3	95,9	97,5	<b>+1,58</b>
Interés del personal de enfermería	88,7	86,9	95,8	92,2	90,5	<b>-1,69</b>	84,0	87,6	93,0	92,9	96,6	<b>+3,67</b>
Interés de los médicos	90,2	89,9	89,6	93,3	91,2	<b>-2,05</b>	88,6	91,0	82,4	95,3	97,5	<b>+2,16</b>
Interés del personal de admisión	59,3	70,7	83,5	75,6	75,0	<b>-0,65</b>	71,4	85,4	93,8	82,9	71,2	<b>-11,75</b>
Cuidados sanitarios recibidos	83,0	87,9	89,1	91,7	89,9	<b>-1,84</b>	88,6	94,9	94,5	94,7	95,8	<b>+1,06</b>
Información que le han dado	78,9	81,8	88,1	92,2	87,8	<b>-4,39</b>	80,0	92,7	88,1	94,7	94,9	<b>+0,21</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,2	89,9	86,5	94,8	88,5	<b>-6,31</b>	88,6	89,3	90,8	95,3	94,9	<b>-0,38</b>

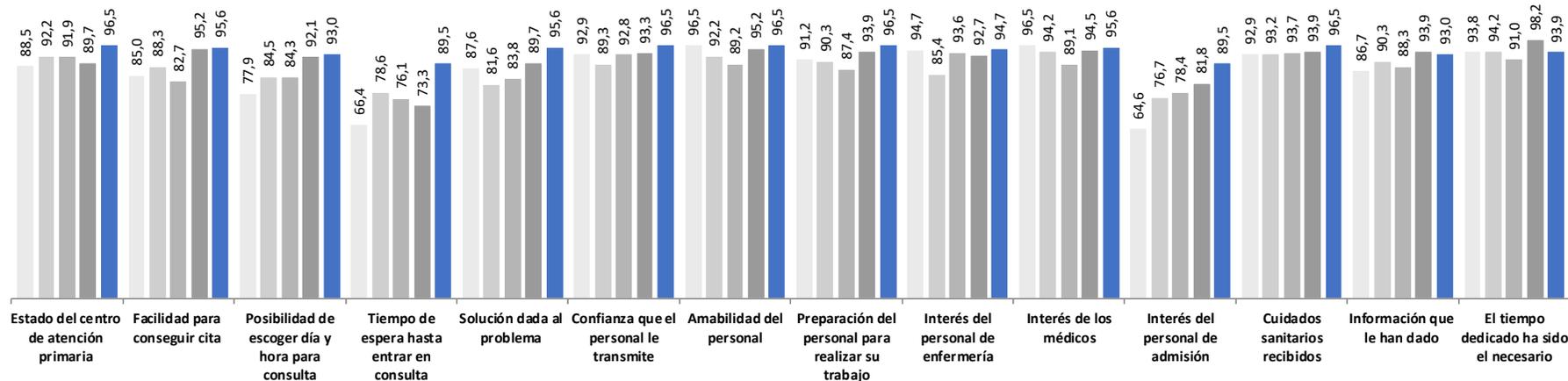
**ALBARRACÍN**



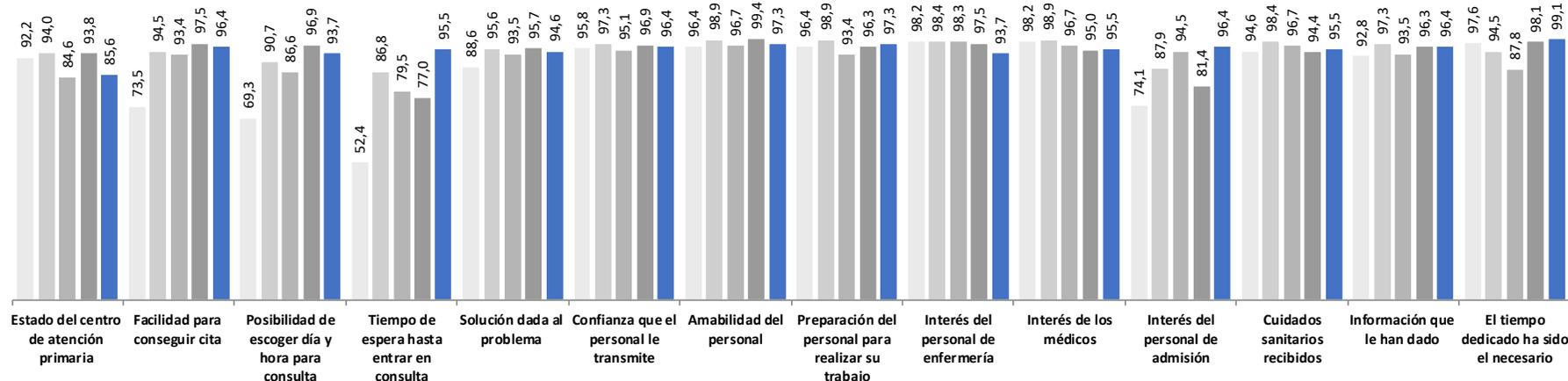
**ALFAMBRA**



**ALIAGA**

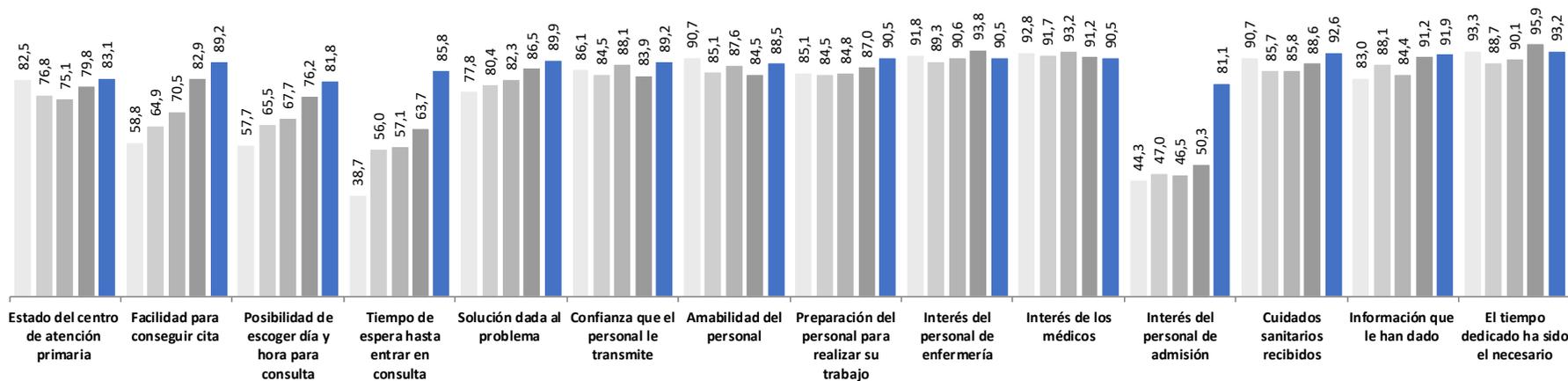


**BÁGUENA**

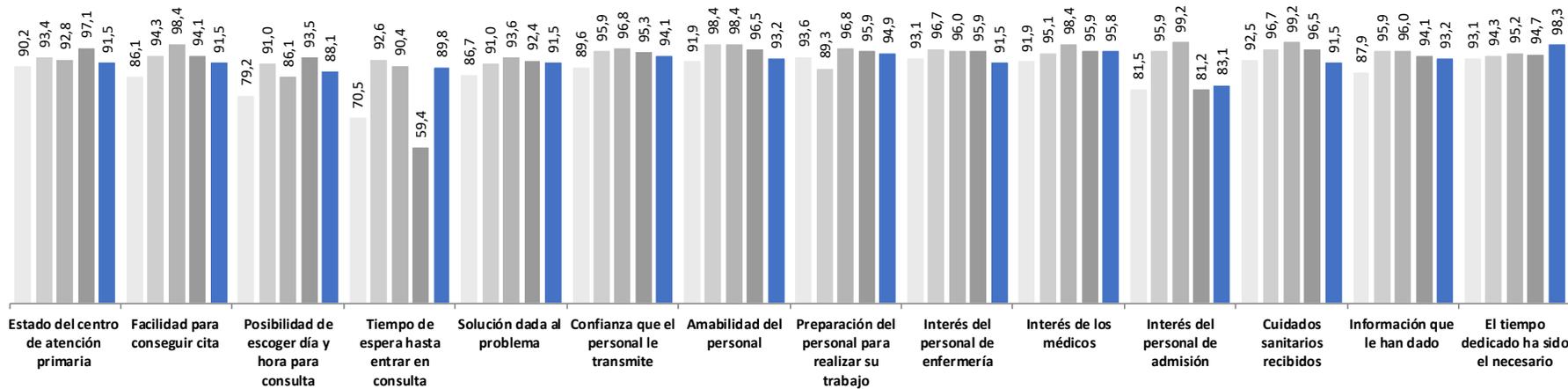


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

**CALAMOCHA**

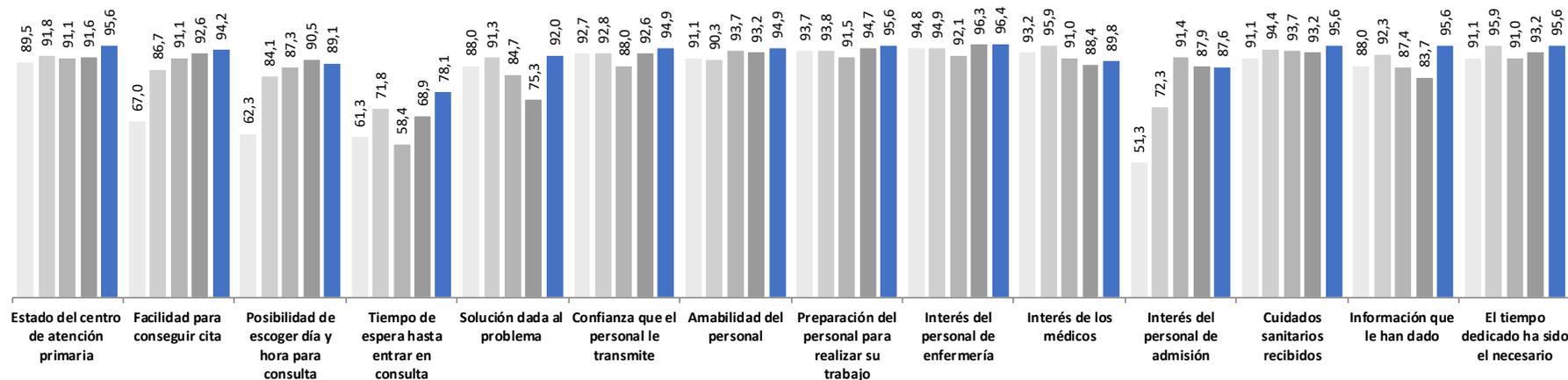


**CEDRILLAS**

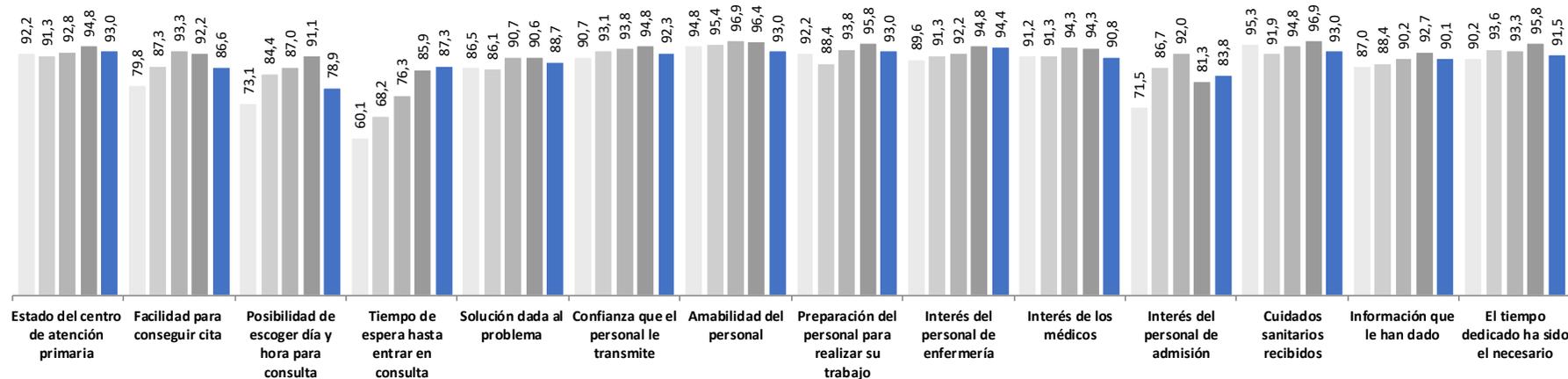


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

**CELLA**

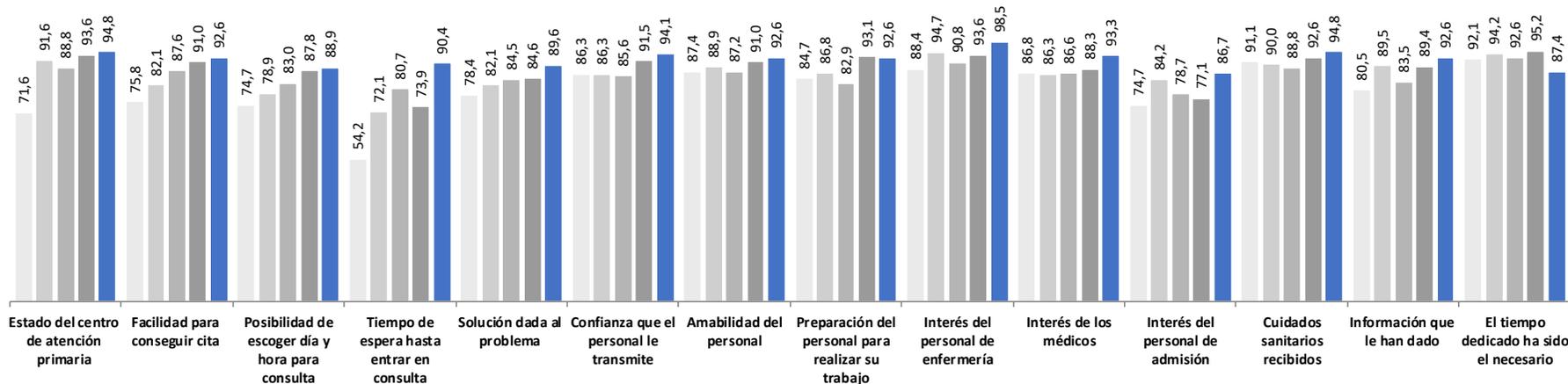


**MONREAL DEL CAMPO**

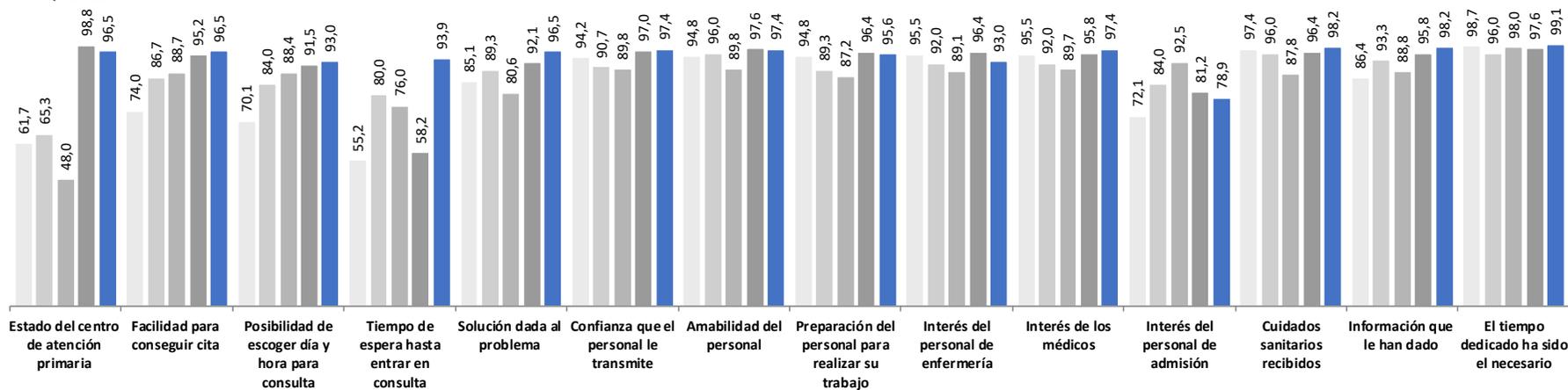


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

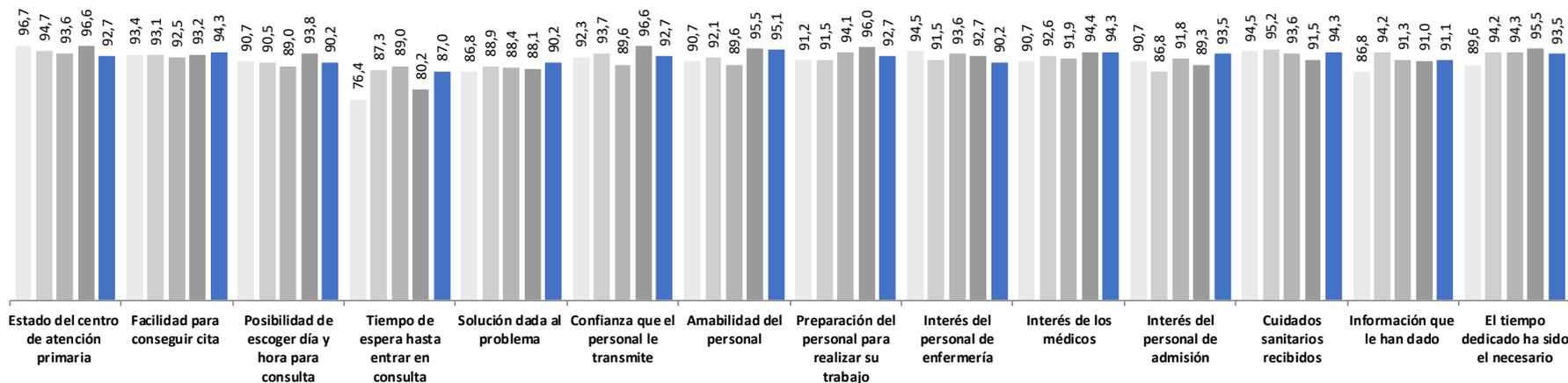
**MORA DE RUBIELOS**



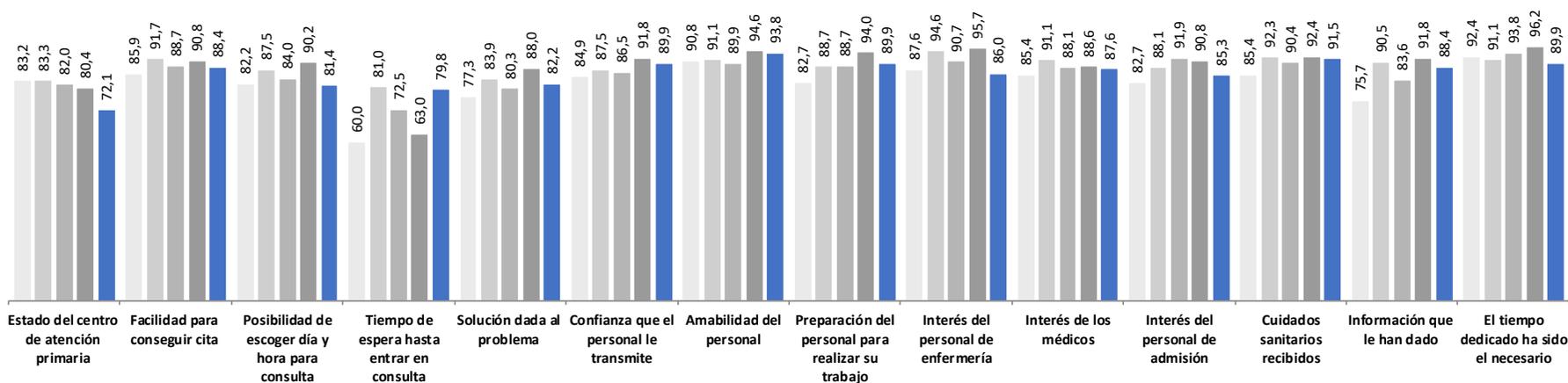
**MOSQUERUELA**



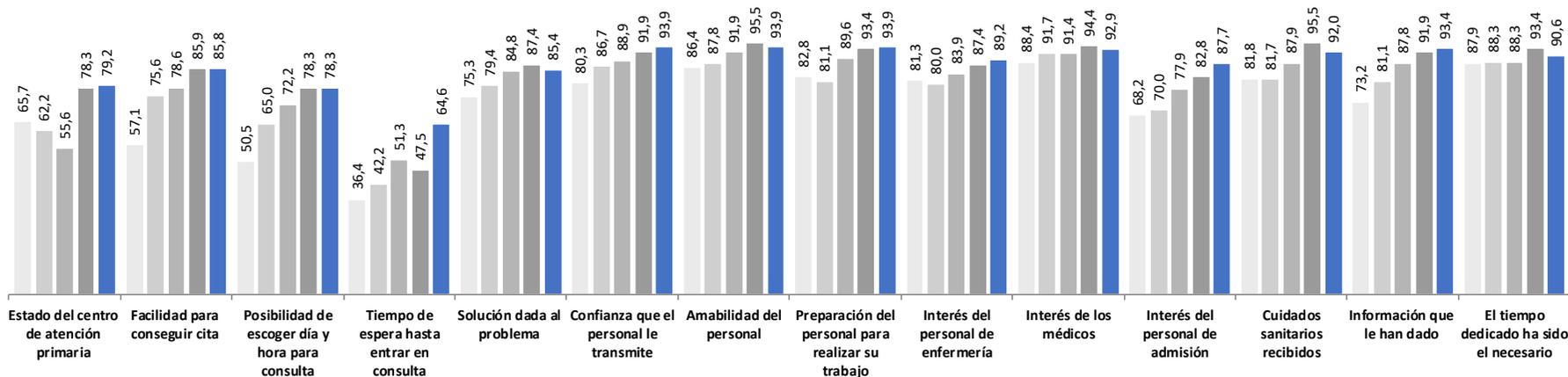
**SANTA EULALIA DEL CAMPO**



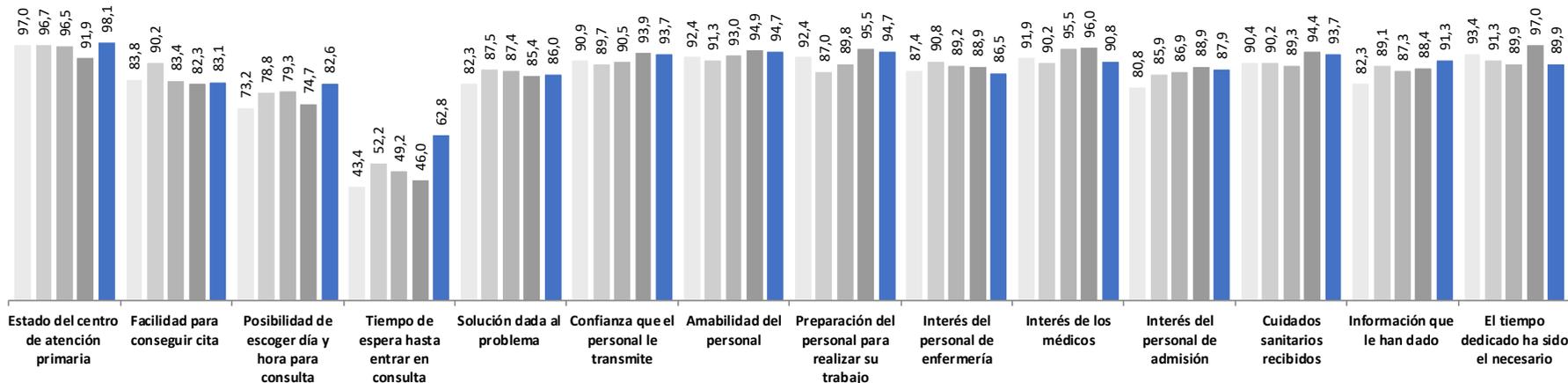
**SARRIÓN**



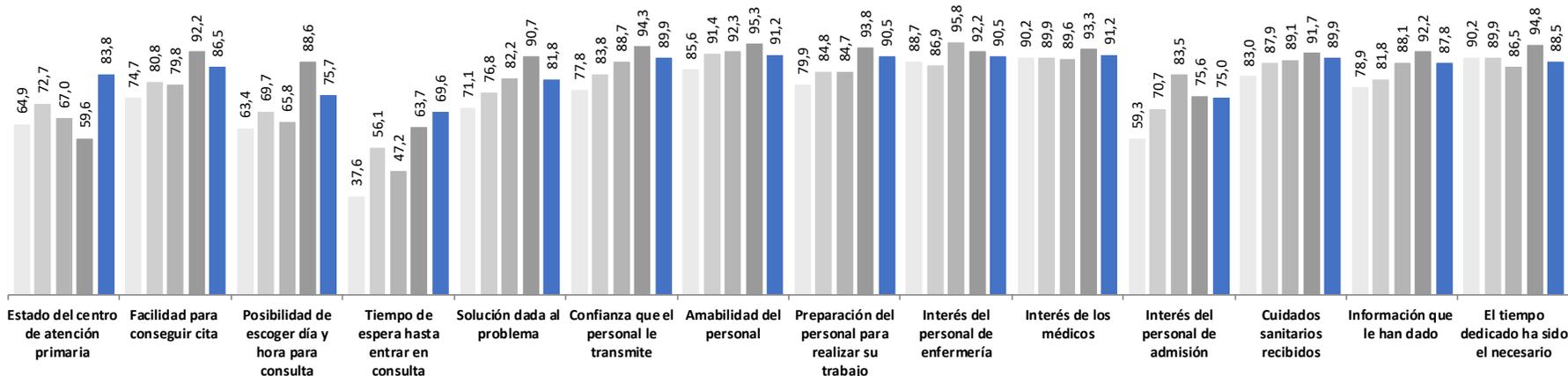
**TERUEL CENTRO**



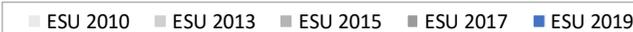
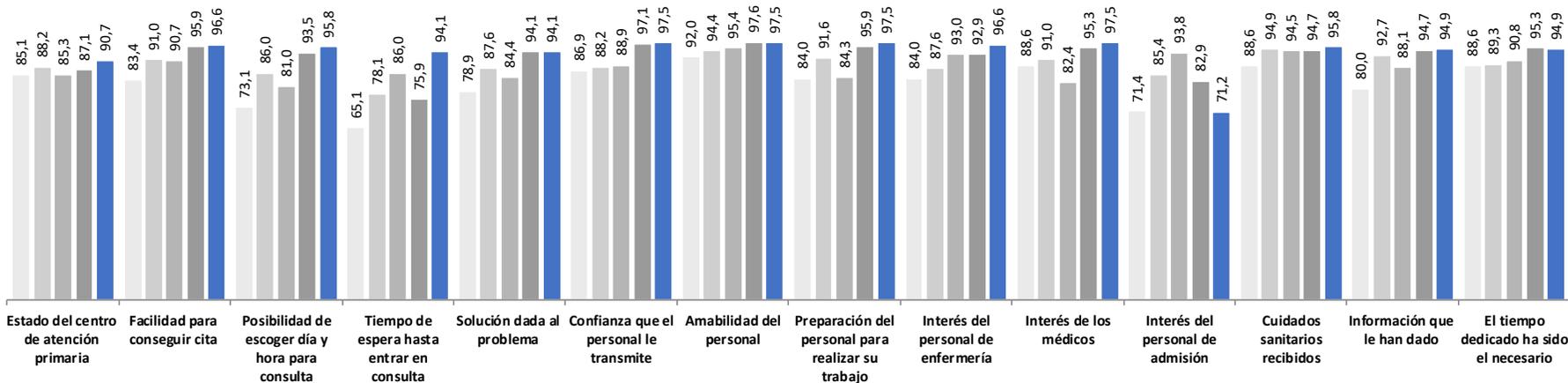
**TERUEL ENSANCHE**



**UTRILLAS**



**VILLEL**



### 3.4 SECTOR ALCAÑIZ

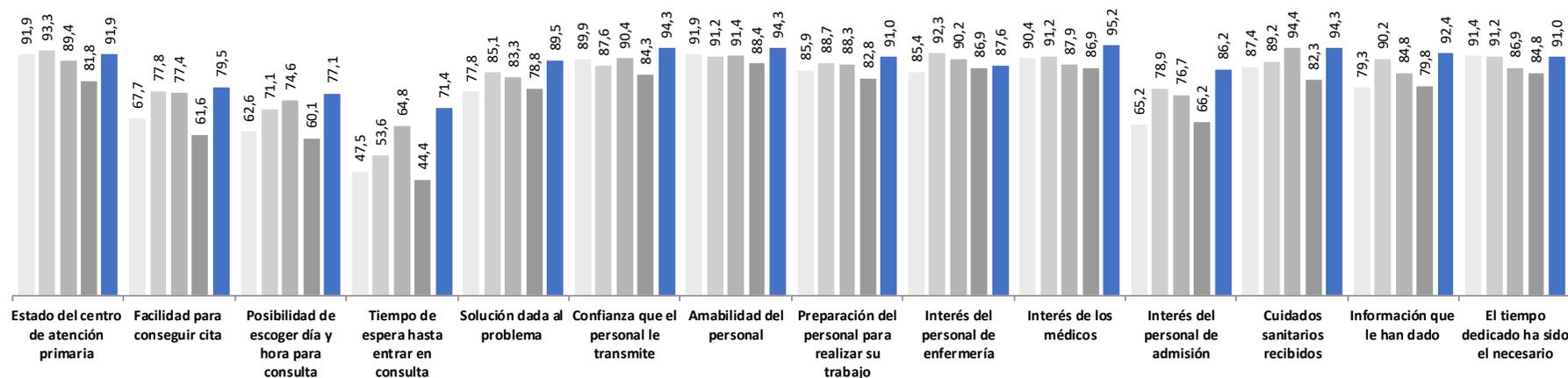
Opinión de los usuarios	ARAGÓN						SECTOR ALCAÑIZ						ALCAÑIZ						ALCORISA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	87,1	89,5	<b>+2,38</b>	87,4	88,5	87,5	88,4	90,4	<b>+1,96</b>	91,9	93,3	89,4	81,8	91,9	<b>+10,09</b>	89,1	87,4	91,4	91,7	97,2	<b>+5,52</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	82,3	82,9	<b>+0,57</b>	75,9	82,0	86,0	85,0	85,8	<b>+0,75</b>	67,7	77,8	77,4	61,6	79,5	<b>+17,91</b>	88,1	93,1	95,4	94,3	94,4	<b>+0,10</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	67,4	75,9	75,7	78,5	75,6	<b>-2,90</b>	69,0	76,6	79,2	80,4	79,5	<b>-0,81</b>	62,6	71,1	74,6	60,1	77,1	<b>+17,04</b>	78,2	84,0	88,3	90,6	91,5	<b>+0,92</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	49,2	61,5	59,8	55,7	69,5	<b>+13,89</b>	51,0	63,2	64,2	59,4	74,9	<b>+15,53</b>	47,5	53,6	64,8	44,4	71,4	<b>+26,98</b>	58,0	74,9	78,2	70,3	88,0	<b>+17,72</b>
Solución dada al problema	79,3	83,1	84,8	86,3	88,6	<b>+2,37</b>	78,9	82,2	86,2	84,6	89,1	<b>+4,54</b>	77,8	85,1	83,3	78,8	89,5	<b>+10,74</b>	76,7	81,7	89,3	85,9	96,5	<b>+10,54</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	92,3	92,9	<b>+0,61</b>	85,9	88,4	90,6	92,2	93,1	<b>+0,92</b>	89,9	87,6	90,4	84,3	94,3	<b>+9,94</b>	82,9	89,7	90,9	94,3	97,9	<b>+3,62</b>
Amabilidad del personal	89,2	91,6	91,8	93,6	94,0	<b>+0,37</b>	89,6	91,6	94,0	93,8	94,1	<b>+0,21</b>	91,9	91,2	91,4	88,4	94,3	<b>+5,90</b>	85,5	93,7	95,9	95,8	97,2	<b>+1,35</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	92,8	93,5	<b>+0,69</b>	86,3	87,1	90,6	92,6	93,1	<b>+0,52</b>	85,9	88,7	88,3	82,8	91,0	<b>+8,12</b>	88,1	87,4	91,7	97,4	97,9	<b>+0,49</b>
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	91,7	90,2	<b>-1,50</b>	89,4	90,6	93,0	92,3	92,1	<b>-0,19</b>	85,4	92,3	90,2	86,9	87,6	<b>+0,75</b>	88,6	88,0	93,0	92,2	93,7	<b>+1,47</b>
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	93,2	92,9	<b>-0,28</b>	89,8	91,2	93,2	93,2	93,2	<b>-0,01</b>	90,4	91,2	87,9	86,9	95,2	<b>+8,37</b>	85,5	89,7	97,4	95,8	97,2	<b>+1,35</b>
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	80,7	81,7	<b>+0,93</b>	69,0	80,0	85,8	80,4	80,8	<b>+0,43</b>	65,2	78,9	76,7	66,2	86,2	<b>+20,03</b>	75,1	82,3	91,7	88,5	90,1	<b>+1,60</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	92,4	93,3	<b>+0,96</b>	88,3	89,7	93,1	92,1	93,9	<b>+1,79</b>	87,4	89,2	94,4	82,3	94,3	<b>+11,96</b>	89,1	89,1	95,4	95,8	96,5	<b>+0,65</b>
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	90,7	92,2	<b>+1,48</b>	83,1	87,3	87,9	90,1	92,5	<b>+2,45</b>	79,3	90,2	84,8	79,8	92,4	<b>+12,58</b>	78,2	85,7	90,3	95,8	97,2	<b>+1,35</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,4	90,6	90,1	94,7	92,3	<b>-2,39</b>	91,7	91,2	91,7	94,5	92,5	<b>-1,95</b>	91,4	91,2	86,9	84,8	91,0	<b>+6,10</b>	90,7	92,6	93,4	95,3	96,5	<b>+1,17</b>

Opinión de los usuarios	ANDORRA						CALACEITE						CALANDA						CANTAVIEJA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	88,8	85,9	85,3	87,8	93,3	<b>+5,54</b>	85,2	91,2	88,2	87,2	95,5	<b>+8,29</b>	95,3	92,9	93,2	95,8	94,3	<b>-1,49</b>	82,2	87,4	89,9	88,3	92,8	<b>+4,53</b>
Facilidad para conseguir cita	80,1	78,4	88,8	87,8	90,9	<b>+3,10</b>	78,8	79,3	83,2	89,8	92,4	<b>+2,58</b>	76,0	84,2	86,6	89,0	83,0	<b>-6,03</b>	82,9	86,2	91,1	93,9	92,8	<b>-1,05</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	66,3	67,3	79,5	81,6	78,7	<b>-2,97</b>	68,8	76,2	76,9	87,7	88,6	<b>+0,94</b>	62,5	77,6	80,4	80,6	79,4	<b>-1,20</b>	76,0	81,8	85,8	95,5	88,0	<b>-7,53</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	40,8	39,2	48,0	35,7	63,4	<b>+27,70</b>	59,3	71,5	68,2	72,2	89,4	<b>+17,20</b>	72,4	80,1	78,9	63,9	75,9	<b>+12,01</b>	48,8	71,7	79,7	83,8	92,0	<b>+8,20</b>
Solución dada al problema	80,1	76,4	83,7	81,1	87,2	<b>+6,07</b>	74,1	81,3	80,9	81,3	83,3	<b>+2,05</b>	81,8	80,6	88,4	81,2	87,9	<b>+6,79</b>	85,3	86,2	87,6	88,8	96,8	<b>+7,97</b>
Confianza que el personal le transmite	85,7	80,4	86,3	90,3	89,6	<b>-0,67</b>	82,5	87,6	85,6	93,6	93,2	<b>-0,40</b>	90,6	83,7	95,3	90,6	93,6	<b>+3,04</b>	90,7	93,1	91,3	95,0	96,0	<b>+1,03</b>
Amabilidad del personal	89,8	87,4	91,4	89,8	91,5	<b>+1,67</b>	87,3	85,0	92,2	93,0	93,9	<b>+0,89</b>	90,1	88,8	95,8	94,2	93,6	<b>-0,62</b>	90,7	93,7	92,8	94,4	95,2	<b>+0,79</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,7	80,9	88,6	87,2	92,1	<b>+4,83</b>	81,5	87,0	82,7	93,6	92,4	<b>-1,16</b>	87,0	84,2	91,4	91,1	94,3	<b>+3,23</b>	89,1	90,6	93,4	93,3	95,2	<b>+1,90</b>
Interés del personal de enfermería	90,3	87,4	90,1	87,8	95,1	<b>+7,37</b>	82,5	92,2	94,6	93,6	95,5	<b>+1,87</b>	91,7	86,7	96,7	93,2	92,9	<b>-0,29</b>	89,9	87,4	91,2	93,3	92,8	<b>-0,50</b>
Interés de los médicos	89,8	88,4	92,9	91,3	90,2	<b>-1,08</b>	87,8	89,1	86,3	91,4	90,9	<b>-0,53</b>	93,2	83,7	94,7	92,1	93,6	<b>+1,47</b>	92,2	91,8	92,8	93,3	94,4	<b>+1,10</b>
Interés del personal de admisión	78,1	78,9	85,1	77,6	76,8	<b>-0,72</b>	63,0	74,6	77,9	67,9	84,8	<b>+16,93</b>	67,7	78,6	89,2	85,3	83,7	<b>-1,65</b>	76,7	82,4	93,0	83,8	81,6	<b>-2,20</b>
Cuidados sanitarios recibidos	87,2	83,4	89,8	90,3	92,7	<b>+2,38</b>	84,7	87,6	92,2	93,6	93,2	<b>-0,40</b>	91,7	87,8	95,8	90,6	95,7	<b>+5,17</b>	89,1	93,1	93,5	93,9	95,2	<b>+1,35</b>
Información que le han dado	85,2	80,9	90,4	87,2	89,0	<b>+1,78</b>	81,0	86,0	84,3	88,8	92,4	<b>+3,65</b>	87,5	83,2	90,5	89,0	95,0	<b>+6,03</b>	85,3	92,5	90,5	93,3	94,4	<b>+1,10</b>
Dedicación del tiempo necesario	91,8	87,4	88,8	92,3	88,4	<b>-3,93</b>	90,5	90,2	92,8	95,2	91,7	<b>-3,52</b>	90,1	90,3	90,5	93,7	94,3	<b>+0,61</b>	94,6	95,6	94,2	96,6	95,2	<b>-1,45</b>

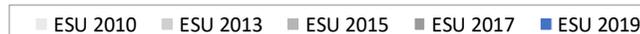
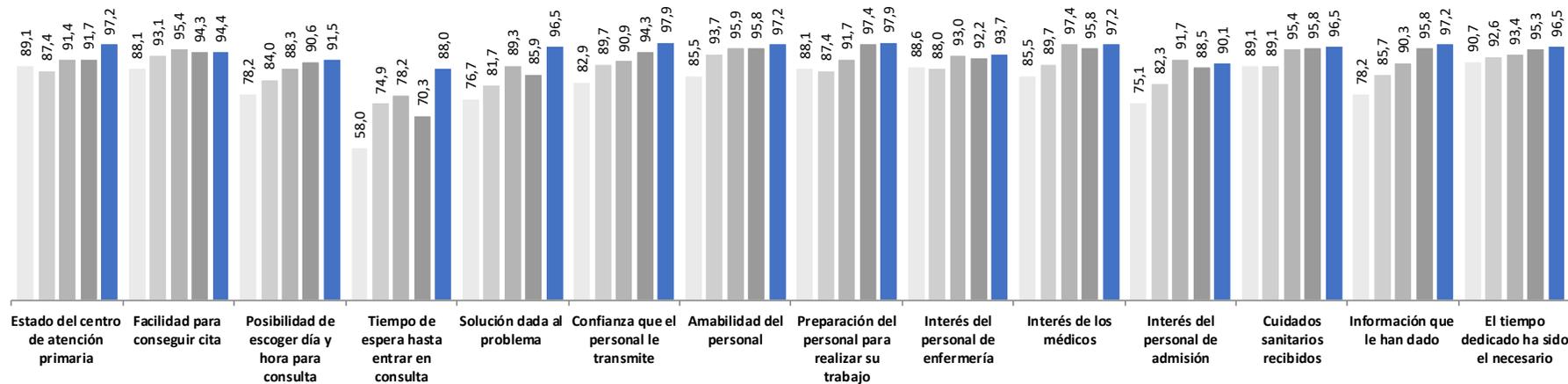
Opinión de los usuarios	CASPE						HÍJAR						MAELLA						MAS DE LAS MATAS					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	67,9	78,6	75,0	78,6	72,1	-6,48	88,1	86,2	86,5	84,0	89,9	+5,84	90,1	93,9	91,1	93,2	91,5	-1,70	88,9	90,2	87,3	91,4	94,7	+3,30
Facilidad para conseguir cita	52,0	68,2	74,0	72,4	59,3	-13,15	73,2	82,3	82,0	80,4	89,2	+8,78	61,5	76,5	86,2	80,1	81,6	+1,46	94,2	92,8	90,5	91,4	90,9	-0,49
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	53,6	57,8	62,4	60,7	43,6	-17,11	74,2	81,8	78,4	75,8	81,8	+5,98	57,3	76,5	82,4	77,5	75,9	-1,60	85,7	87,6	82,9	89,8	87,1	-2,66
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	25,0	38,5	48,0	42,9	45,9	+3,07	53,1	65,2	61,3	53,6	85,1	+31,53	38,0	59,7	52,9	56,5	56,0	-0,52	68,8	75,8	68,6	62,4	73,5	+11,12
Solución dada al problema	62,8	74,0	83,1	81,6	76,7	-4,89	80,4	82,9	87,0	78,9	88,5	+9,65	81,8	88,8	90,6	88,5	85,8	-2,67	84,1	87,6	89,4	90,9	93,9	+3,08
Confianza que el personal le transmite	66,3	84,4	86,7	90,8	86,6	-4,19	87,6	90,1	90,7	91,2	93,2	+2,01	89,6	97,4	94,2	95,3	90,1	-5,22	88,4	92,3	95,8	97,3	99,2	+1,93
Amabilidad del personal	78,6	88,5	91,8	91,8	90,7	-1,14	92,8	92,8	95,4	92,3	93,9	+1,65	93,2	96,4	97,4	97,4	92,2	-5,18	93,7	97,4	97,9	98,4	98,5	+0,10
Preparación del personal para realizar su trabajo	68,4	79,7	88,7	91,8	87,8	-4,05	88,7	92,8	90,6	93,3	93,2	-0,06	92,7	92,3	95,3	94,2	92,2	-2,04	89,4	92,8	95,8	97,3	96,2	-1,10
Interés del personal de enfermería	86,7	91,7	92,3	91,8	86,0	-5,79	91,8	90,1	94,3	92,8	90,5	-2,24	95,3	95,9	95,8	94,2	92,9	-1,33	91,0	95,4	94,1	94,6	93,9	-0,68
Interés de los médicos	83,7	93,8	94,9	93,4	87,8	-5,58	89,2	93,4	94,8	94,8	92,6	-2,28	94,3	95,9	94,8	94,8	91,5	-3,28	91,0	96,9	96,3	95,2	96,2	+1,05
Interés del personal de admisión	60,7	75,5	79,4	86,2	79,7	-6,57	70,1	83,4	86,2	80,4	79,7	-0,68	62,0	77,6	86,5	77,0	59,6	-17,39	83,6	88,7	89,9	88,2	83,3	-4,84
Cuidados sanitarios recibidos	71,4	81,8	88,7	86,7	86,0	-0,69	91,8	92,3	92,3	93,3	93,9	+0,62	94,8	95,9	95,8	94,8	93,6	-1,15	93,7	95,9	96,3	94,6	97,7	+3,10
Información que le han dado	69,4	77,6	81,6	86,7	87,2	+0,47	86,6	90,1	90,2	88,1	91,9	+3,75	88,0	93,4	93,7	93,2	90,8	-2,41	85,2	90,7	92,1	91,4	95,5	+4,06
Dedicación del tiempo necesario	88,3	87,0	89,7	93,9	90,7	-3,18	89,2	91,7	91,2	92,8	93,2	+0,46	94,8	92,3	96,3	96,9	95,7	-1,11	95,2	93,3	93,7	97,3	89,4	-7,92

Opinión de los usuarios	MUNIESA						VALDERROBRES					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	92,2	93,4	90,0	91,1	92,1	+1,05	88,7	83,8	85,6	91,7	83,3	-8,33
Facilidad para conseguir cita	83,7	86,8	97,4	95,1	98,2	+3,12	77,9	82,2	88,0	90,1	88,9	-1,22
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	73,8	87,9	83,3	91,1	94,7	+3,68	72,8	77,5	79,8	79,7	81,9	+2,26
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	57,4	73,6	62,5	57,7	83,3	+25,61	44,6	63,4	64,2	71,9	88,2	+16,32
Solución dada al problema	90,1	91,2	90,0	91,1	98,2	+7,19	77,4	75,9	82,9	90,1	90,3	+0,17
Confianza que el personal le transmite	93,6	93,4	96,3	95,1	98,2	+3,12	86,7	84,8	86,6	90,6	88,9	-1,74
Amabilidad del personal	92,9	97,8	92,5	97,6	97,4	-0,19	90,3	90,1	92,8	94,8	92,4	-2,43
Preparación del personal para realizar su trabajo	92,9	94,5	93,8	97,6	99,1	+1,56	88,2	79,6	88,0	94,3	90,3	-3,99
Interés del personal de enfermería	89,4	92,3	92,2	93,5	98,2	+4,75	90,3	87,4	91,1	94,8	91,0	-3,82
Interés de los médicos	97,2	96,7	95,0	96,7	98,2	+1,50	86,7	86,4	90,2	94,3	92,4	-1,91
Interés del personal de admisión	56,7	81,3	88,0	83,7	86,8	+3,10	68,2	79,1	89,0	81,3	77,1	-4,17
Cuidados sanitarios recibidos	92,9	93,4	95,0	97,6	99,1	+1,56	87,7	89,5	89,2	94,3	91,7	-2,60
Información que le han dado	91,5	95,6	91,3	97,6	99,1	+1,56	83,6	86,9	77,3	93,2	88,9	-4,34
Dedicación del tiempo necesario	94,3	98,9	92,5	99,2	94,7	-4,45	91,8	88,5	92,3	97,9	91,7	-6,25

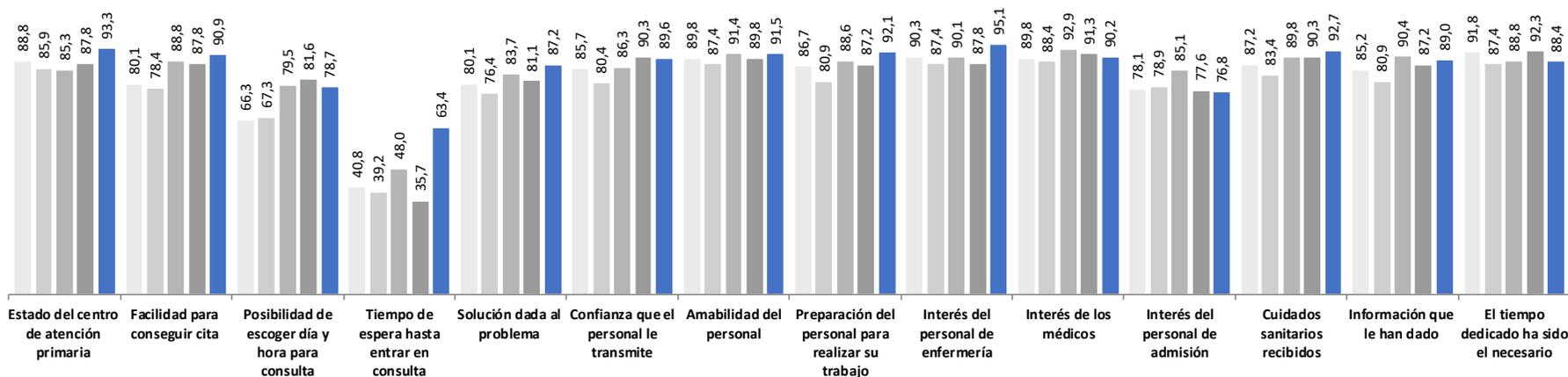
**ALCAÑIZ**



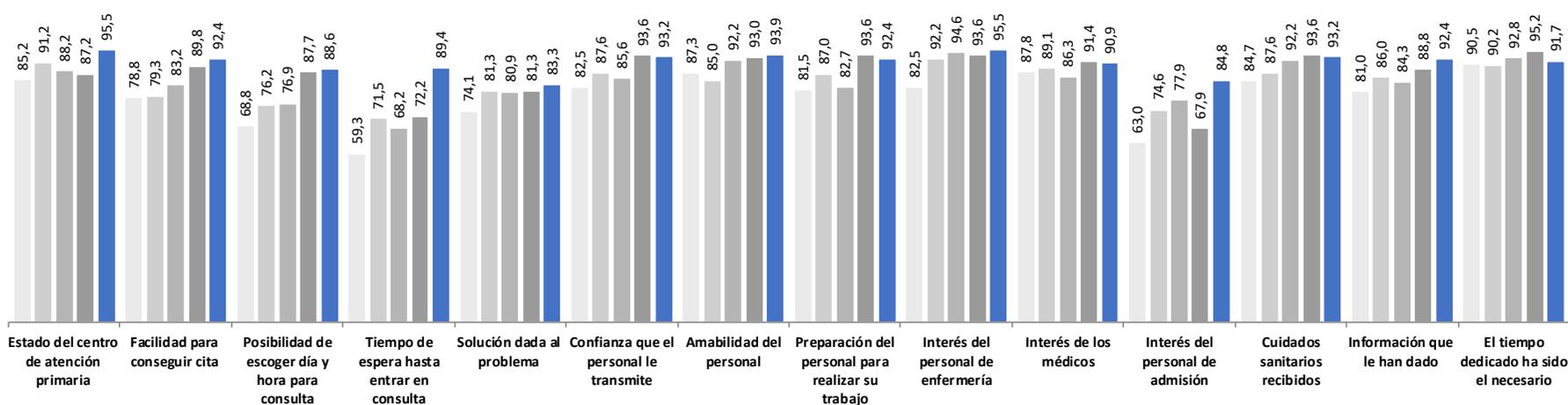
**ALCORISA**



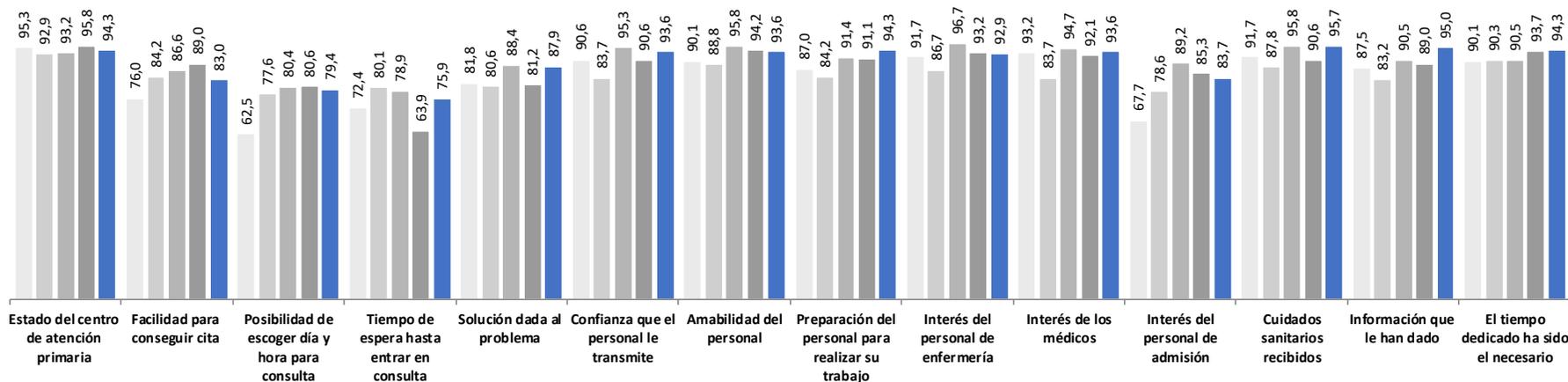
**ANDORRA**



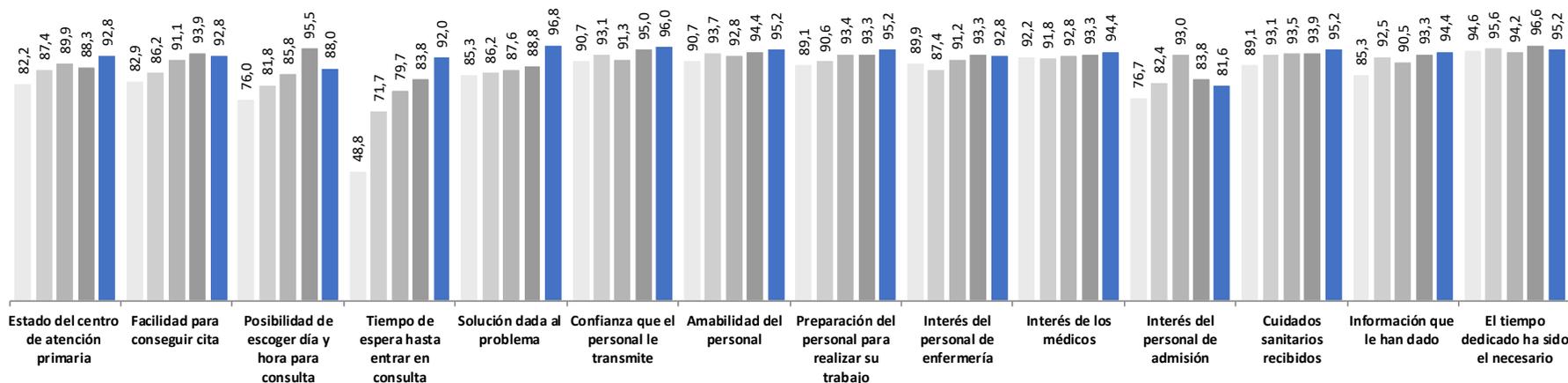
**CALACEITE**



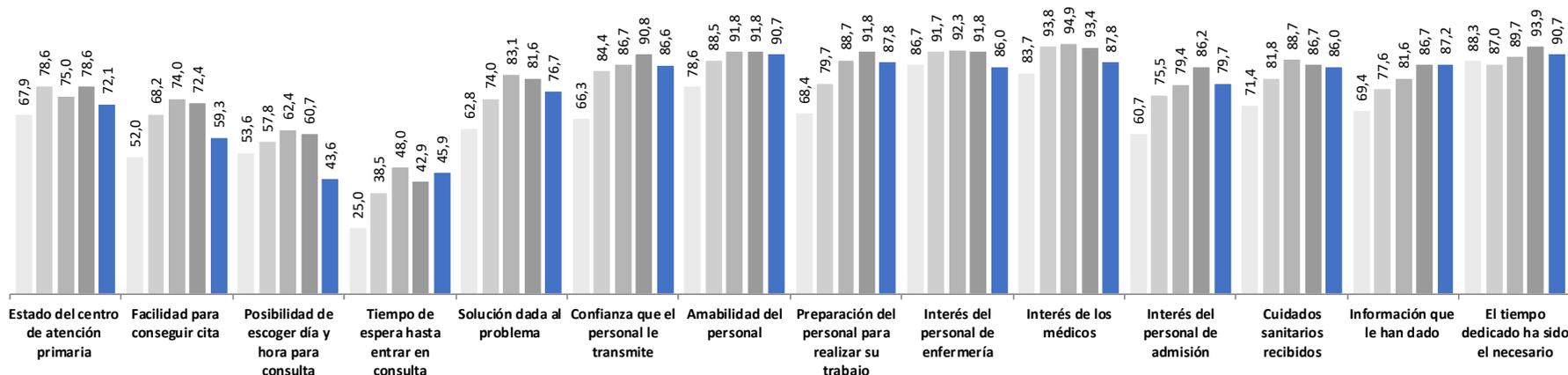
**CALANDA**



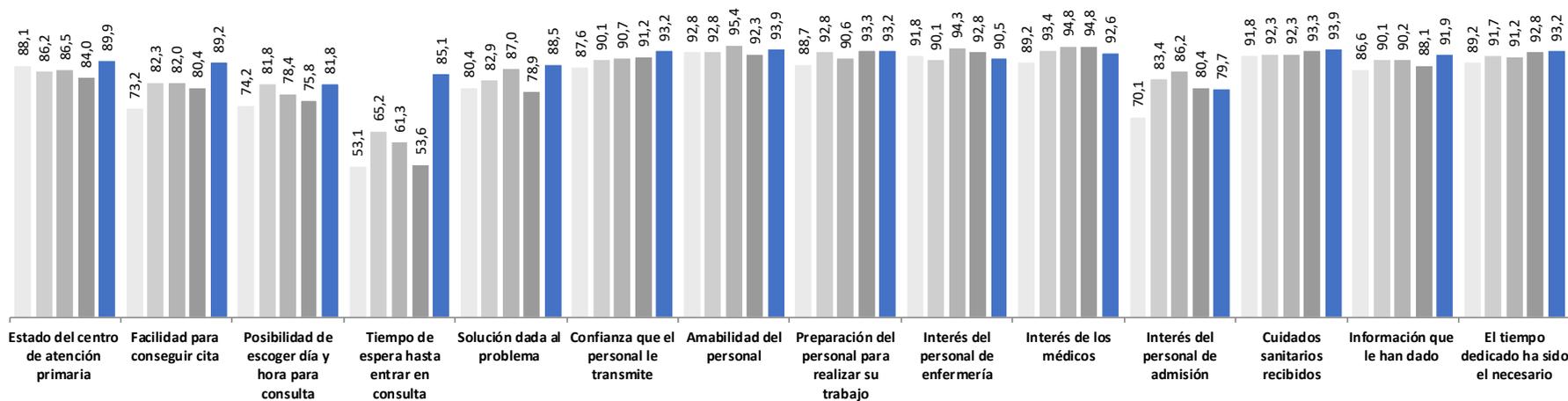
**CANTAVIEJA**



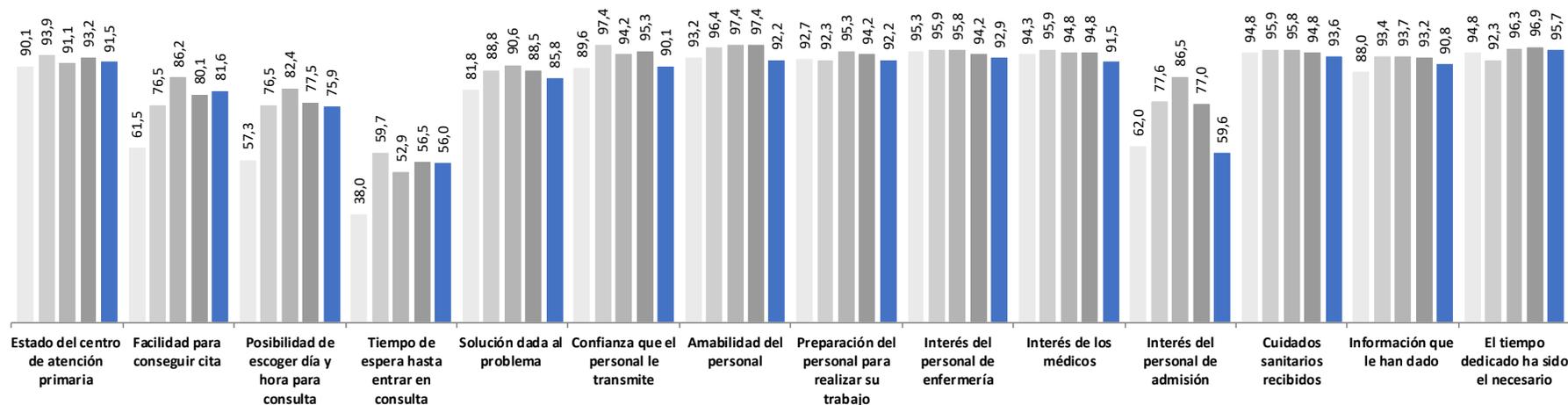
CASPE



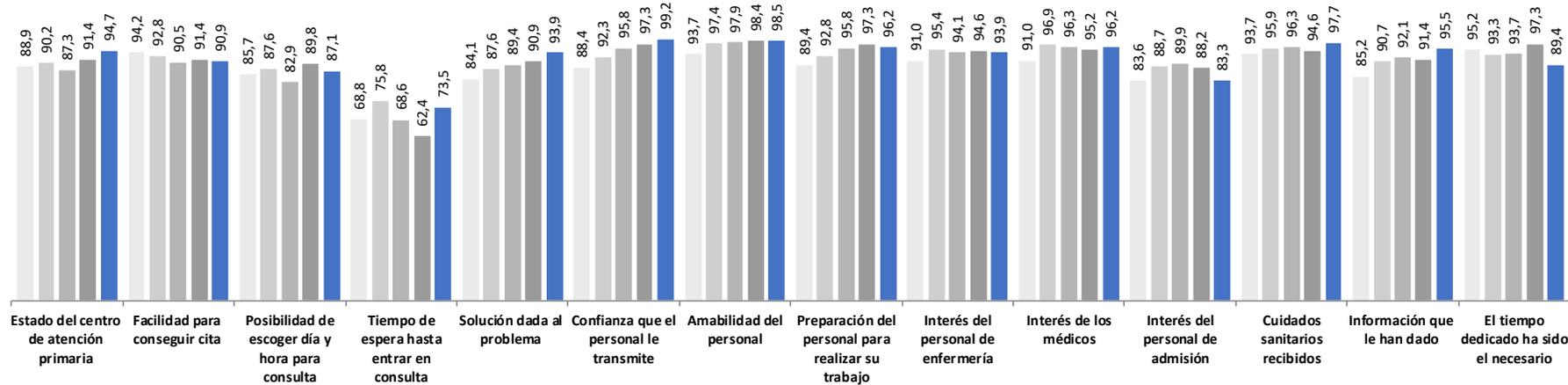
HÚJAR



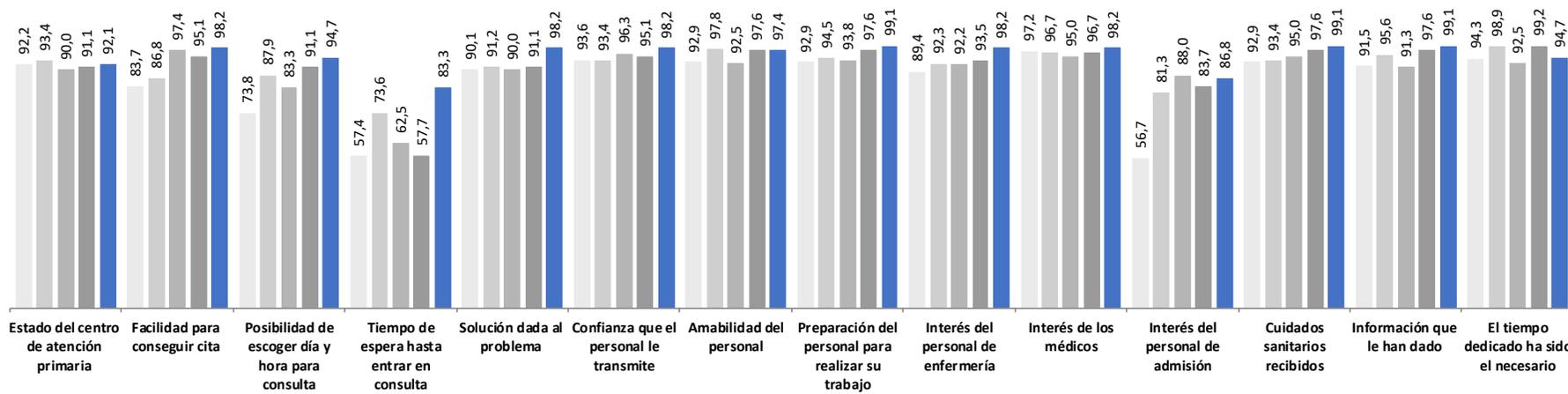
**MAELLA**



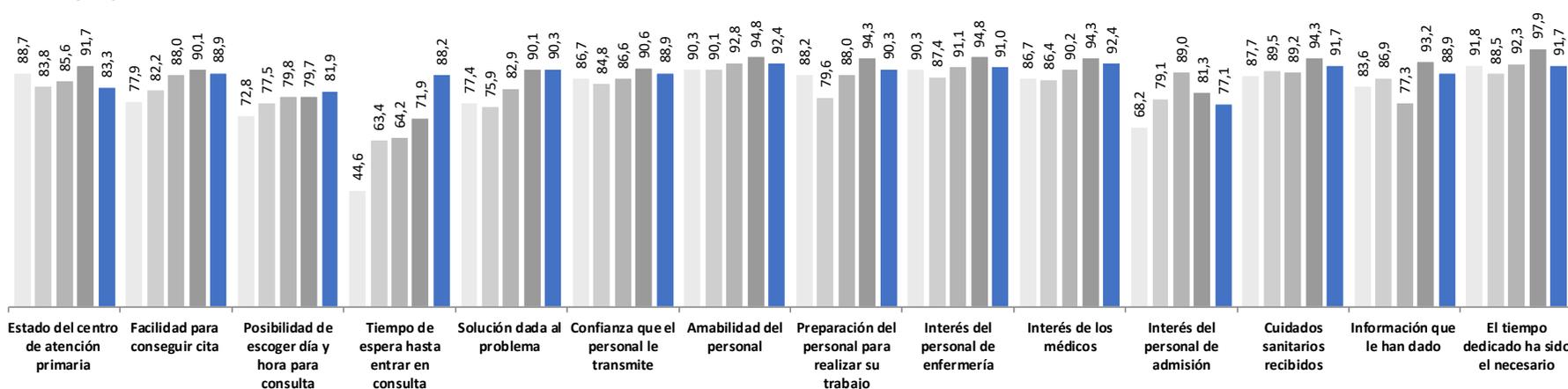
**MAS DE LAS MATAS**



**MUNIESA**



**VALDERROBRES**



■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

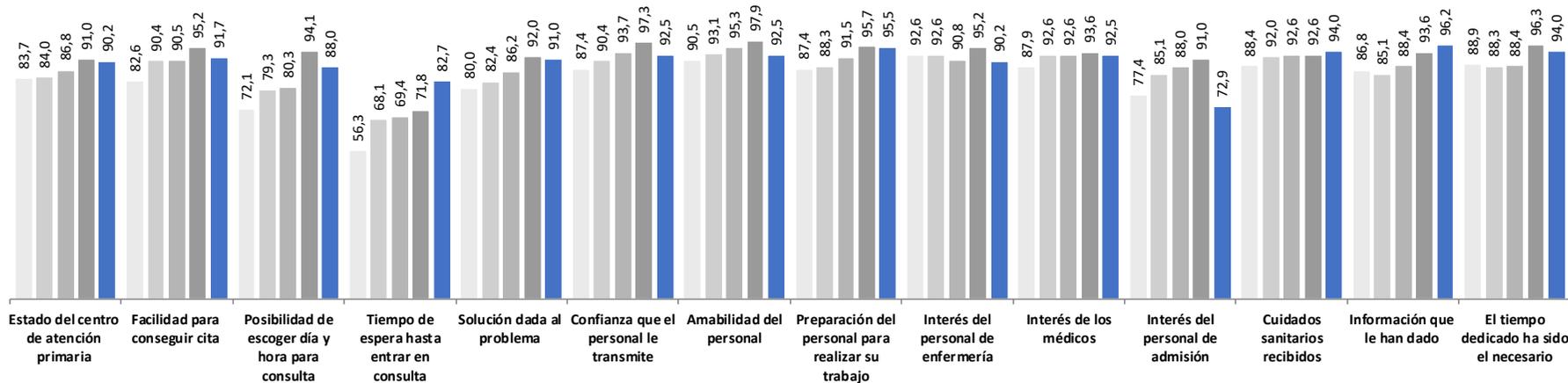
### 3.5 SECTOR CALATAYUD

Opinión de los usuarios	ARAGÓN						SECTOR CALATAYUD						ALHAMA DE ARAGÓN						ARIZA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	87,1	89,5	<b>+2,38</b>	79,7	85,1	85,1	87,7	91,4	<b>+3,78</b>	83,7	84,0	86,8	91,0	90,2	<b>-0,73</b>	86,1	88,9	82,8	83,1	85,4	<b>+2,32</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	82,3	82,9	<b>+0,57</b>	71,9	83,7	83,7	90,1	90,0	<b>-0,06</b>	82,6	90,4	90,5	95,2	91,7	<b>-3,48</b>	79,4	90,6	89,1	92,7	88,6	<b>-4,04</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	67,4	75,9	75,7	78,5	75,6	<b>-2,90</b>	69,6	80,0	80,0	87,6	85,2	<b>-2,44</b>	72,1	79,3	80,3	94,1	88,0	<b>-6,18</b>	74,4	82,5	85,1	91,5	82,9	<b>-8,60</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	49,2	61,5	59,8	55,7	69,5	<b>+13,89</b>	52,9	68,0	68,0	69,5	80,5	<b>+10,93</b>	56,3	68,1	69,4	71,8	82,7	<b>+10,90</b>	48,3	54,4	62,6	71,8	80,5	<b>+8,74</b>
Solución dada al problema	79,3	83,1	84,8	86,3	88,6	<b>+2,37</b>	76,5	82,3	82,3	88,5	89,4	<b>+0,98</b>	80,0	82,4	86,2	92,0	91,0	<b>-1,04</b>	64,4	69,0	75,0	81,9	82,9	<b>+1,01</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	92,3	92,9	<b>+0,61</b>	84,4	88,4	88,4	93,7	93,4	<b>-0,29</b>	87,4	90,4	93,7	97,3	92,5	<b>-4,86</b>	68,3	74,3	84,4	91,0	86,2	<b>-4,78</b>
Amabilidad del personal	89,2	91,6	91,8	93,6	94,0	<b>+0,37</b>	88,9	91,4	91,4	95,0	94,5	<b>-0,50</b>	90,5	93,1	95,3	97,9	92,5	<b>-5,39</b>	81,7	86,0	87,3	93,2	90,2	<b>-2,98</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	92,8	93,5	<b>+0,69</b>	85,0	87,1	87,1	93,4	94,4	<b>+0,96</b>	87,4	88,3	91,5	95,7	95,5	<b>-0,26</b>	70,6	73,7	80,6	91,5	88,6	<b>-2,91</b>
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	91,7	90,2	<b>-1,50</b>	87,9	91,4	91,4	95,8	92,9	<b>-2,88</b>	92,6	92,6	90,8	95,2	90,2	<b>-4,99</b>	87,2	90,1	91,4	96,0	87,0	<b>-9,05</b>
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	93,2	92,9	<b>-0,28</b>	86,9	90,3	90,3	93,5	92,9	<b>-0,64</b>	87,9	92,6	92,6	93,6	92,5	<b>-1,14</b>	68,9	77,8	85,5	87,6	85,4	<b>-2,20</b>
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	80,7	81,7	<b>+0,93</b>	70,4	84,2	84,2	84,1	81,9	<b>-2,18</b>	77,4	85,1	88,0	91,0	72,9	<b>-18,03</b>	68,9	88,3	86,4	91,0	88,6	<b>-2,34</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	92,4	93,3	<b>+0,96</b>	87,2	89,7	89,7	93,0	94,3	<b>+1,27</b>	88,4	92,0	92,6	92,6	94,0	<b>+1,43</b>	77,8	83,6	86,2	88,7	92,7	<b>+3,98</b>
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	90,7	92,2	<b>+1,48</b>	80,3	86,0	86,0	91,5	92,7	<b>+1,18</b>	86,8	85,1	88,4	93,6	96,2	<b>+2,62</b>	63,9	78,9	82,9	87,6	87,0	<b>-0,58</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,4	90,6	90,1	94,7	92,3	<b>-2,39</b>	89,5	89,5	89,3	94,5	91,7	<b>-2,82</b>	88,9	88,3	88,4	96,3	94,0	<b>-2,29</b>	81,1	86,5	90,7	91,5	94,3	<b>+2,78</b>

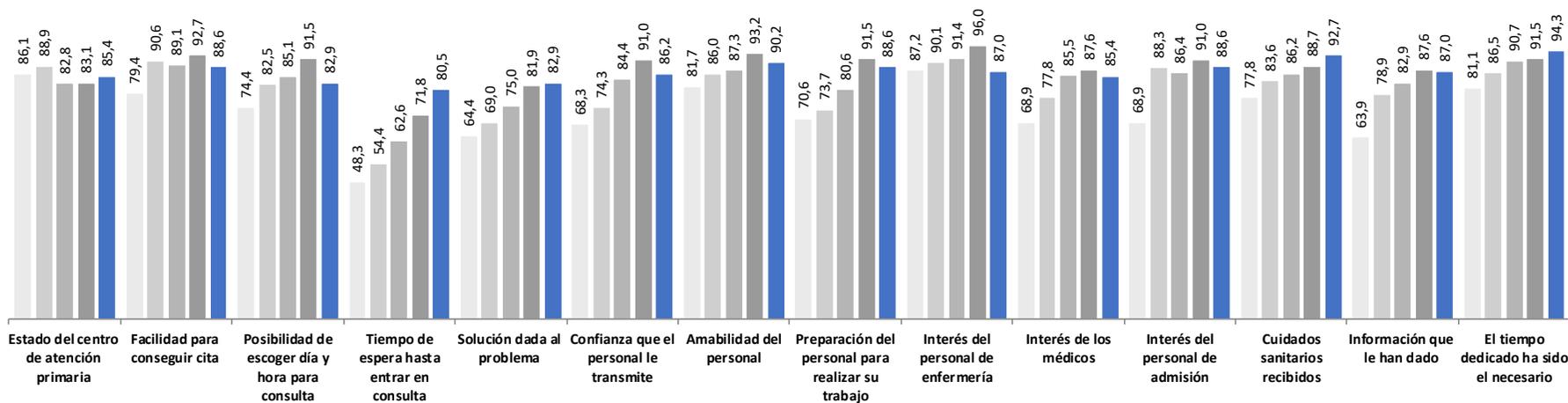
Opinión de los usuarios	ATECA						CALATAYUD RURAL						CALATAYUD URBANA						DAROCA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	82,5	87,0	85,6	79,0	95,5	<b>+16,42</b>	58,3	78,3	82,4	88,1	86,1	<b>-1,97</b>	59,1	81,5	71,7	76,8	89,2	<b>+12,45</b>	87,4	88,3	84,3	91,6	93,6	<b>+2,04</b>
Facilidad para conseguir cita	78,8	84,9	88,8	91,4	97,0	<b>+5,57</b>	45,2	64,0	76,4	95,9	79,2	<b>-16,69</b>	42,9	60,7	73,7	82,3	79,9	<b>-2,42</b>	78,0	88,8	87,8	87,9	97,2	<b>+9,27</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	75,7	79,7	88,8	88,7	94,7	<b>+5,99</b>	46,2	72,5	72,6	93,3	77,1	<b>-16,18</b>	54,5	66,9	75,8	76,8	70,1	<b>-6,67</b>	76,4	81,9	83,2	86,3	90,8	<b>+4,46</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	59,3	68,8	73,8	69,9	90,9	<b>+21,02</b>	34,2	56,1	67,5	77,2	77,8	<b>+0,58</b>	40,9	59,6	45,2	44,9	50,0	<b>+5,05</b>	60,7	76,1	74,2	72,6	90,8	<b>+18,15</b>
Solución dada al problema	80,4	84,9	84,9	88,7	93,2	<b>+4,47</b>	69,8	79,9	82,1	94,3	91,0	<b>-3,33</b>	67,2	75,3	77,0	76,8	82,4	<b>+5,59</b>	77,5	89,9	89,4	80,5	92,9	<b>+12,38</b>
Confianza que el personal le transmite	88,4	91,7	90,9	90,3	98,5	<b>+8,16</b>	75,4	85,7	89,6	97,9	94,4	<b>-3,48</b>	78,3	81,5	81,2	85,9	88,2	<b>+2,38</b>	90,1	94,1	95,3	92,6	94,3	<b>+1,69</b>
Amabilidad del personal	90,5	91,1	92,5	94,6	97,7	<b>+3,10</b>	79,9	88,4	93,3	99,0	93,8	<b>-5,21</b>	85,9	84,3	84,8	88,9	89,7	<b>+0,82</b>	91,6	94,7	96,9	94,7	97,2	<b>+2,43</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	85,2	85,9	87,7	90,9	97,7	<b>+6,87</b>	72,9	82,0	88,5	97,4	93,8	<b>-3,66</b>	82,3	80,9	83,7	86,4	88,7	<b>+2,36</b>	89,0	92,0	90,1	93,7	96,5	<b>+2,77</b>
Interés del personal de enfermería	84,7	86,5	89,1	91,9	93,9	<b>+2,00</b>	80,4	85,7	86,8	97,9	92,4	<b>-5,57</b>	81,8	87,6	88,7	89,4	87,7	<b>-1,65</b>	88,0	95,7	90,0	96,8	94,3	<b>-2,52</b>
Interés de los médicos	92,6	90,1	89,8	95,7	94,7	<b>-1,00</b>	82,9	87,3	90,2	96,4	93,1	<b>-3,32</b>	84,8	89,3	82,8	89,4	89,2	<b>-0,18</b>	90,6	95,7	96,3	94,2	94,3	<b>+0,12</b>
Interés del personal de admisión	66,1	82,3	79,8	84,4	79,5	<b>-4,86</b>	46,2	69,3	76,8	65,8	55,6	<b>-10,25</b>	58,6	70,8	72,3	76,3	82,4	<b>+6,09</b>	76,4	88,3	89,3	82,1	81,6	<b>-0,54</b>
Cuidados sanitarios recibidos	92,1	87,0	87,1	93,5	97,0	<b>+3,42</b>	80,4	87,3	86,5	96,4	91,0	<b>-5,40</b>	79,3	83,1	83,8	87,9	87,3	<b>-0,62</b>	89,5	95,2	91,6	91,1	98,6	<b>+7,53</b>
Información que le han dado	84,7	84,4	86,6	91,9	96,2	<b>+4,28</b>	72,9	84,1	83,3	96,9	91,0	<b>-5,92</b>	76,8	79,8	81,7	80,3	86,3	<b>+5,97</b>	84,3	89,9	92,7	91,6	95,7	<b>+4,17</b>
Dedicación del tiempo necesario	92,1	92,2	90,8	98,9	91,7	<b>-7,26</b>	83,9	85,2	88,0	94,8	94,4	<b>-0,37</b>	88,4	84,3	83,2	87,9	84,8	<b>-3,07</b>	91,6	93,1	89,9	94,2	87,9	<b>-6,27</b>

Opinión de los usuarios	ILLUECA						MORATA DEL JALÓN						SABIÑÁN						VILLARROYA DE LA SIERRA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	77,4	80,1	74,6	91,2	93,1	<b>+1,91</b>	91,9	88,8	85,9	90,7	95,5	<b>+4,80</b>	87,4	85,3	91,1	91,1	95,2	<b>+4,09</b>	86,1	89,2	86,4	94,9	91,9	<b>-3,05</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	82,7	80,8	85,5	84,8	<b>-0,66</b>	82,3	91,9	88,6	77,5	96,2	<b>+18,74</b>	82,5	93,2	94,9	96,7	96,8	<b>+0,13</b>	80,0	89,2	87,6	96,6	95,9	<b>-0,68</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	65,1	76,0	73,1	81,3	79,3	<b>-2,04</b>	79,0	88,3	91,4	74,7	92,4	<b>+17,70</b>	77,6	87,9	92,1	94,4	95,2	<b>+0,76</b>	77,2	84,0	88,2	96,0	91,1	<b>-4,99</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	43,1	59,2	46,4	60,1	75,9	<b>+15,76</b>	55,4	73,6	81,6	61,5	87,9	<b>+26,34</b>	68,3	81,6	82,1	81,7	94,4	<b>+12,73</b>	65,0	80,4	76,6	86,4	91,9	<b>+5,43</b>
Solución dada al problema	69,7	81,1	77,1	90,7	89,0	<b>-1,71</b>	82,3	82,2	88,0	94,5	90,2	<b>-4,35</b>	87,4	87,9	92,7	92,2	96,8	<b>+4,58</b>	87,8	88,1	90,8	93,8	88,6	<b>-5,17</b>
Confianza que el personal le transmite	78,5	87,8	82,3	94,3	95,2	<b>+0,87</b>	89,8	88,3	94,1	93,4	93,2	<b>-0,22</b>	96,2	93,7	96,6	97,2	100,0	<b>+2,78</b>	93,3	94,8	94,1	97,7	94,3	<b>-3,43</b>
Amabilidad del personal	85,1	90,8	87,6	94,3	96,6	<b>+2,25</b>	94,1	90,9	95,1	91,8	93,9	<b>+2,18</b>	96,7	98,4	97,2	98,3	100,0	<b>+1,67</b>	93,9	95,4	95,5	97,7	95,9	<b>-1,81</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	79,0	87,8	85,9	95,3	95,9	<b>+0,53</b>	94,1	89,3	96,2	93,4	93,9	<b>+0,53</b>	96,7	95,8	92,7	96,1	100,0	<b>+3,89</b>	93,9	93,3	94,1	93,8	95,9	<b>+2,15</b>
Interés del personal de enfermería	84,6	90,8	94,2	97,9	97,2	<b>-0,69</b>	93,0	91,9	95,1	97,3	93,9	<b>-3,31</b>	96,2	96,8	99,4	97,2	98,4	<b>+1,18</b>	92,2	95,9	94,2	98,9	96,7	<b>-2,12</b>
Interés de los médicos	82,6	90,8	82,2	93,8	94,5	<b>+0,70</b>	90,9	87,8	93,5	96,2	90,9	<b>-5,24</b>	96,7	96,3	97,2	92,8	100,0	<b>+7,22</b>	91,7	93,8	94,8	95,5	95,9	<b>+0,45</b>
Interés del personal de admisión	76,9	87,8	85,1	93,3	93,1	<b>-0,16</b>	76,9	87,8	93,8	81,9	89,4	<b>+7,53</b>	78,1	89,5	96,3	87,2	88,8	<b>+1,58</b>	80,0	91,8	94,3	89,3	89,4	<b>+0,17</b>
Cuidados sanitarios recibidos	82,6	90,3	86,0	95,3	95,9	<b>+0,53</b>	94,6	87,3	95,7	95,1	93,2	<b>-1,87</b>	95,6	96,3	95,0	94,4	100,0	<b>+5,56</b>	92,8	93,8	95,5	95,5	97,6	<b>+2,08</b>
Información que le han dado	73,8	85,7	83,9	90,7	93,1	<b>+2,43</b>	86,0	87,3	93,5	94,0	91,7	<b>-2,29</b>	86,9	92,6	95,0	92,8	97,6	<b>+4,82</b>	87,2	91,2	93,5	96,0	95,1	<b>-0,92</b>
Dedicación del tiempo necesario	88,2	86,2	85,0	93,3	89,7	<b>-3,61</b>	93,5	93,9	88,5	95,1	94,7	<b>-0,36</b>	92,9	93,7	96,6	97,2	95,2	<b>-2,02</b>	95,0	90,7	93,5	96,0	94,3	<b>-1,74</b>

**ALHAMA DE ARAGÓN**

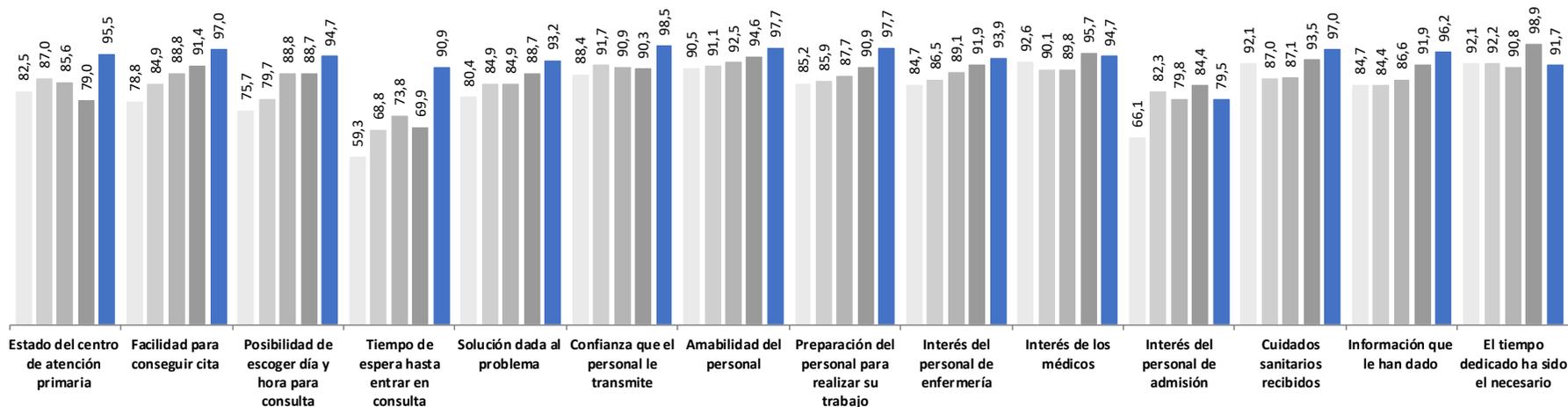


**ARIZA**

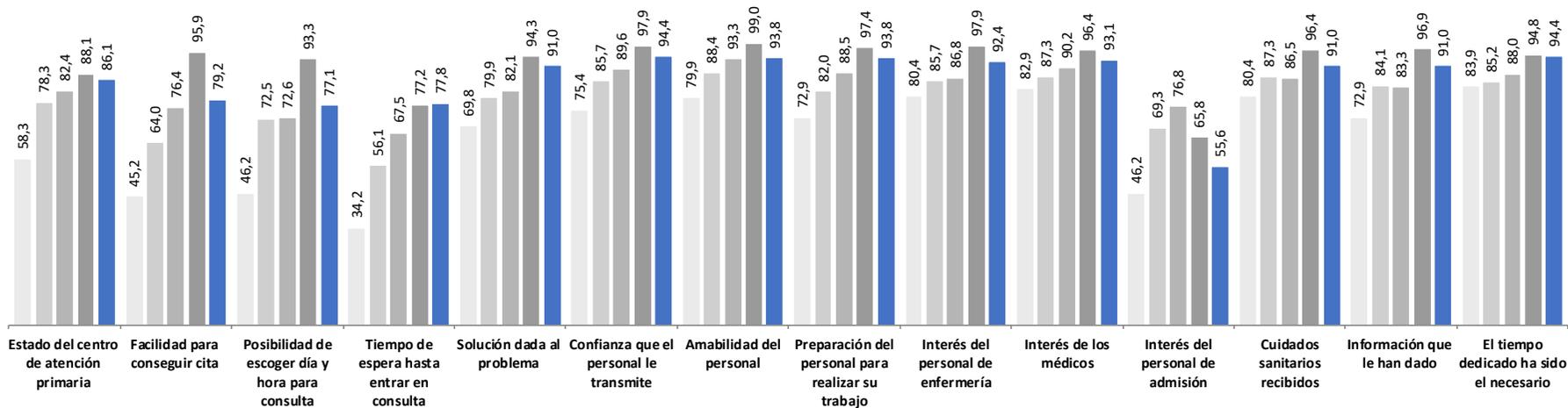


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

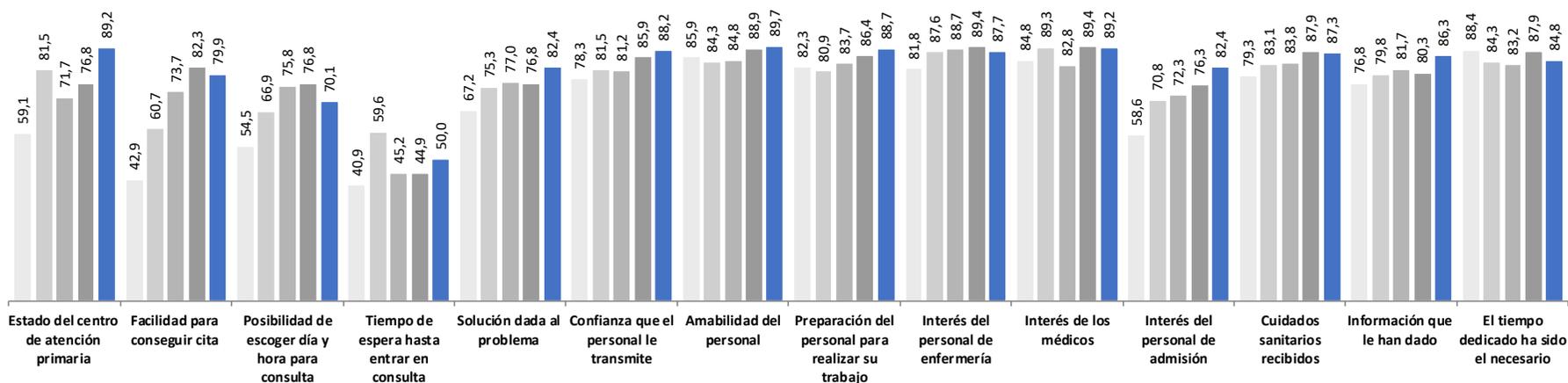
**ATECA**



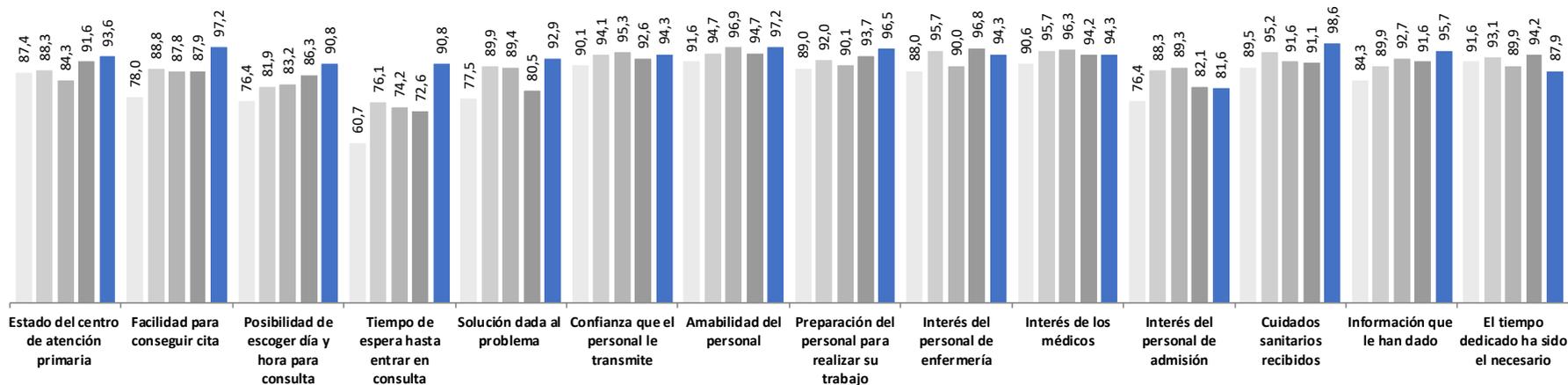
**CALATAYUD RURAL**



**CALATAYUD URBANA**

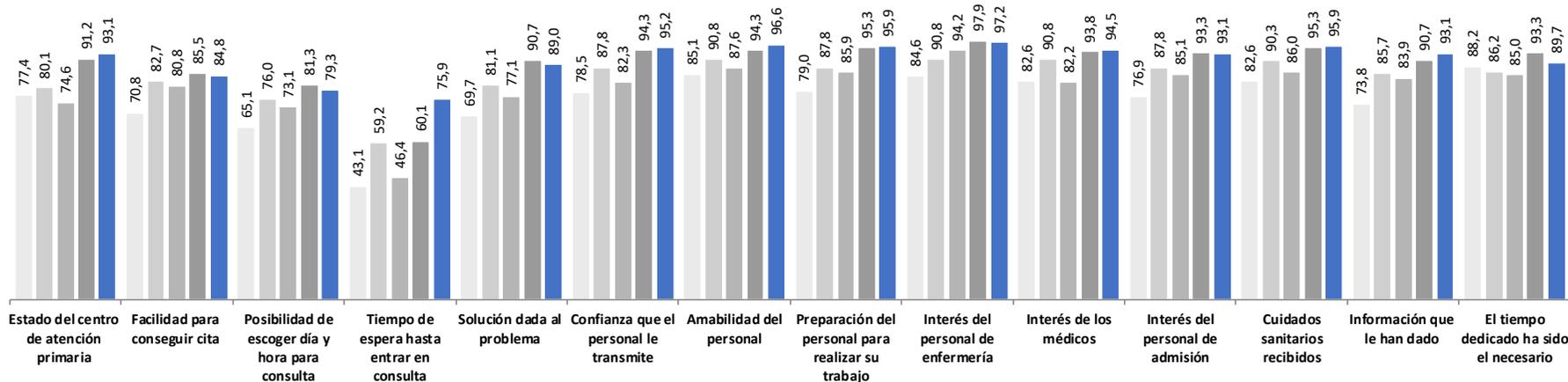


**DAROCA**

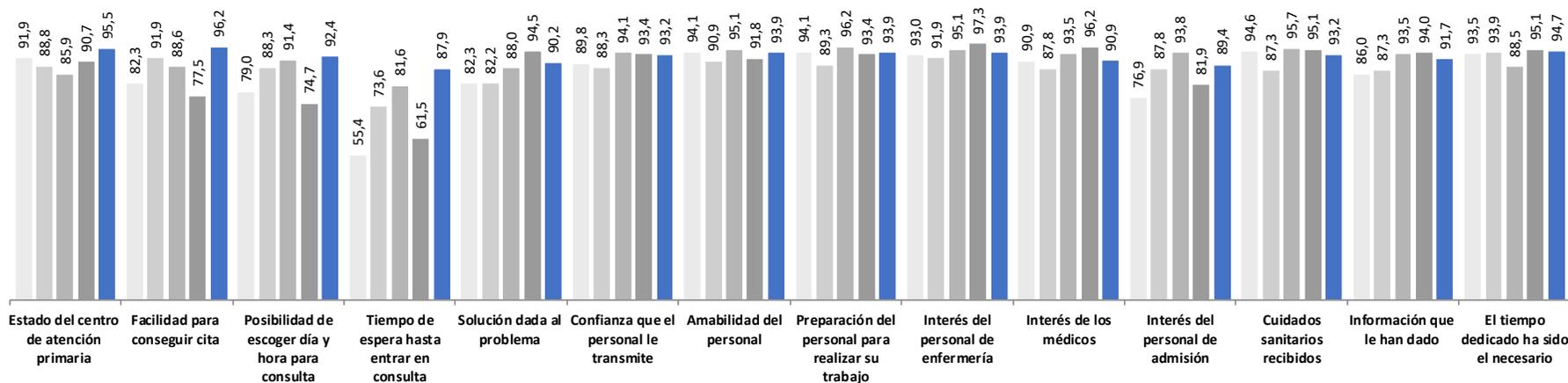


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

**ILLUECA**

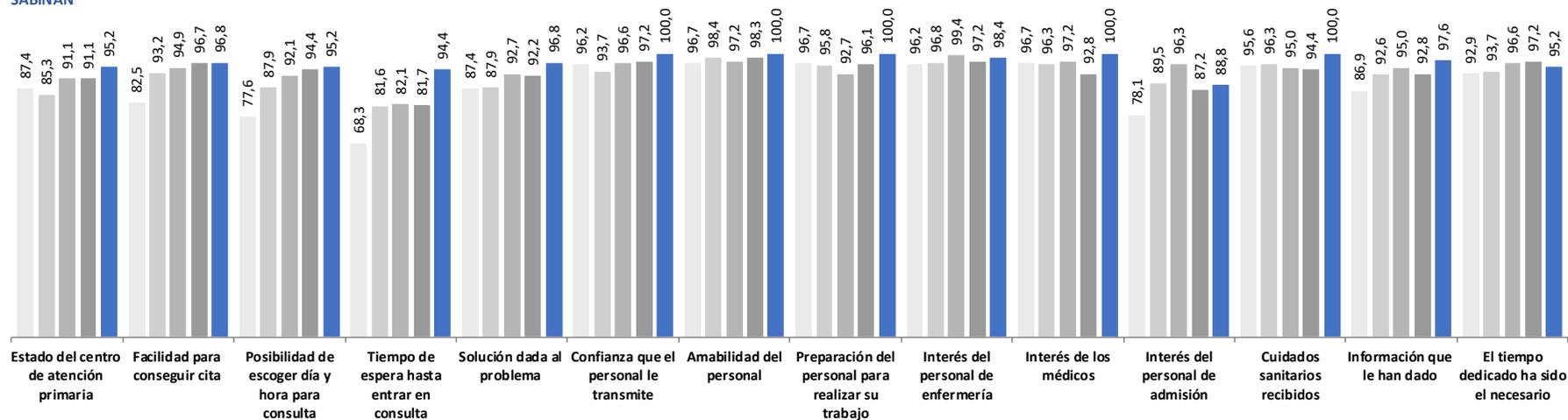


**MORATA DE JALÓN**

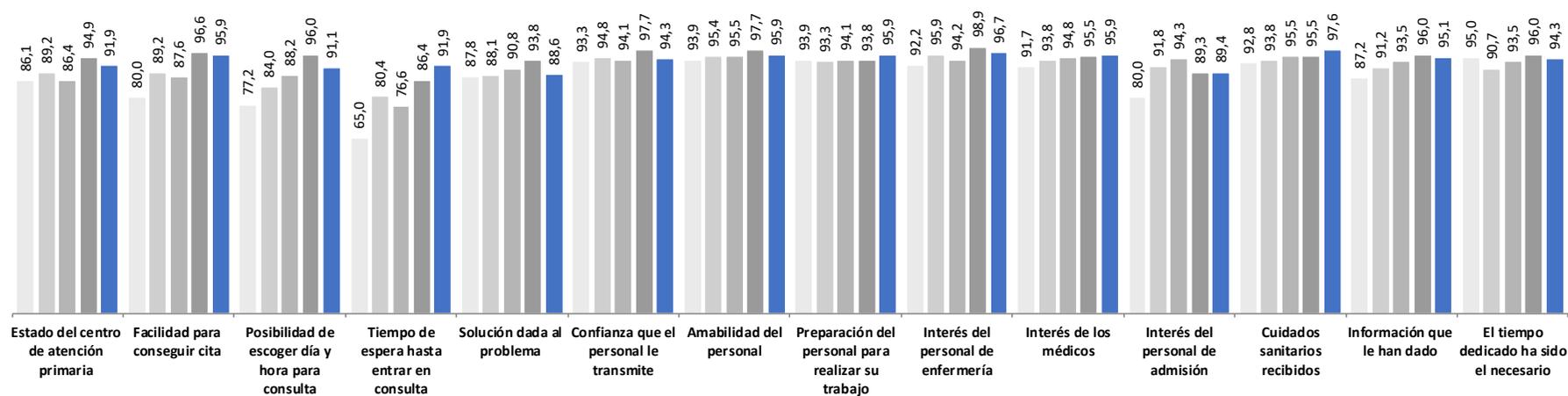


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

**SABIÑÁN**



**VILLARROYA DE LA SIERRA**



### 3.6 SECTOR ZARAGOZA I

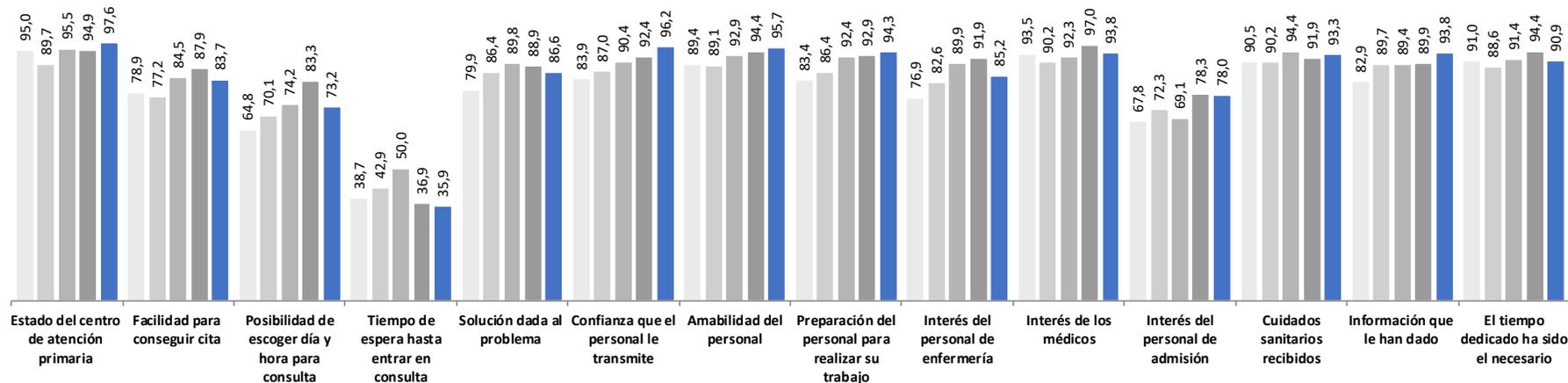
Opinión de los usuarios	ARAGÓN						SECTOR ZARAGOZA I						ACTUR NORTE						ACTUR OESTE					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	87,1	89,5	<b>+2,38</b>	86,6	86,1	86,1	88,8	91,1	<b>+2,35</b>	95,0	89,7	95,5	94,9	97,6	<b>+2,66</b>	93,9	93,9	93,9	89,4	97,9	<b>+8,55</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	82,3	82,9	<b>+0,57</b>	67,0	75,5	75,5	77,8	78,6	<b>+0,74</b>	78,9	77,2	84,5	87,9	83,7	<b>-4,15</b>	68,4	73,5	78,2	87,9	87,2	<b>-0,70</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	67,4	75,9	75,7	78,5	75,6	<b>-2,90</b>	62,3	69,4	69,4	73,6	68,2	<b>-5,43</b>	64,8	70,1	74,2	83,3	73,2	<b>-10,13</b>	61,7	60,2	66,2	84,3	77,9	<b>-6,39</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	49,2	61,5	59,8	55,7	69,5	<b>+13,89</b>	41,5	52,3	52,3	44,5	57,2	<b>+12,65</b>	38,7	42,9	50,0	36,9	35,9	<b>-0,98</b>	31,1	43,6	42,9	46,5	56,9	<b>+10,46</b>
Solución dada al problema	79,3	83,1	84,8	86,3	88,6	<b>+2,37</b>	79,6	81,8	81,8	85,4	87,5	<b>+2,10</b>	79,9	86,4	89,8	88,9	86,6	<b>-2,29</b>	73,0	79,6	78,6	87,4	90,3	<b>+2,88</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	92,3	92,9	<b>+0,61</b>	86,6	87,6	87,6	91,2	92,5	<b>+1,39</b>	83,9	87,0	90,4	92,4	96,2	<b>+3,75</b>	83,2	85,6	86,9	86,4	95,9	<b>+9,53</b>
Amabilidad del personal	89,2	91,6	91,8	93,6	94,0	<b>+0,37</b>	90,0	91,2	91,2	92,4	93,8	<b>+1,37</b>	89,4	89,1	92,9	94,4	95,7	<b>+1,25</b>	86,2	89,5	86,9	86,4	95,4	<b>+9,02</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	92,8	93,5	<b>+0,69</b>	87,9	87,2	87,2	92,0	93,3	<b>+1,28</b>	83,4	86,4	92,4	92,9	94,3	<b>+1,33</b>	88,8	87,3	87,7	91,4	93,8	<b>+2,43</b>
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	91,7	90,2	<b>-1,50</b>	85,9	89,0	89,0	89,9	88,6	<b>-1,32</b>	76,9	82,6	89,9	91,9	85,2	<b>-6,75</b>	88,8	90,1	87,8	94,9	88,2	<b>-6,74</b>
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	93,2	92,9	<b>-0,28</b>	90,3	91,5	91,5	93,2	93,3	<b>+0,13</b>	93,5	90,2	92,3	97,0	93,8	<b>-3,19</b>	84,7	93,4	87,8	92,9	93,8	<b>+0,92</b>
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	80,7	81,7	<b>+0,93</b>	67,9	75,0	75,0	78,4	80,4	<b>+2,07</b>	67,8	72,3	69,1	78,3	78,0	<b>-0,29</b>	62,8	72,9	66,2	83,3	87,7	<b>+4,36</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	92,4	93,3	<b>+0,96</b>	88,6	89,3	89,3	92,2	93,4	<b>+1,16</b>	90,5	90,2	94,4	91,9	93,3	<b>+1,38</b>	87,8	86,7	88,9	94,4	96,4	<b>+1,97</b>
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	90,7	92,2	<b>+1,48</b>	82,4	87,0	87,0	89,6	92,6	<b>+2,97</b>	82,9	89,7	89,4	89,9	93,8	<b>+3,88</b>	80,1	81,2	83,3	88,9	92,3	<b>+3,42</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,4	90,6	90,1	94,7	92,3	<b>-2,39</b>	90,9	90,8	89,4	94,7	92,7	<b>-2,01</b>	91,0	88,6	91,4	94,4	90,9	<b>-3,54</b>	86,7	86,7	82,7	92,4	89,7	<b>-2,68</b>

Opinión de los usuarios	ACTUR SUR						ALFAJARÍN						ARRABAL						AVENIDA CATALUÑA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	82,9	89,9	87,4	90,9	92,8	<b>+1,87</b>	83,7	88,4	84,8	93,9	84,1	<b>-9,76</b>	80,3	74,2	76,3	80,3	80,1	<b>-0,21</b>	76,5	77,8	77,9	69,8	85,1	<b>+15,28</b>
Facilidad para conseguir cita	65,8	75,8	73,5	76,3	75,8	<b>-0,49</b>	61,2	79,9	82,2	83,2	85,3	<b>+2,13</b>	60,6	64,1	71,7	61,1	68,5	<b>+7,41</b>	48,5	60,1	55,8	48,2	61,7	<b>+13,47</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	72,9	68,5	70,7	73,2	61,9	<b>-11,38</b>	56,1	75,9	84,3	77,0	80,6	<b>+3,55</b>	59,1	60,6	59,1	53,5	56,0	<b>+2,48</b>	41,5	52,0	47,5	38,2	41,3	<b>+3,07</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	35,7	42,1	42,9	42,9	51,5	<b>+8,62</b>	38,3	59,8	59,4	39,3	61,2	<b>+21,89</b>	28,3	35,9	36,7	42,4	47,7	<b>+5,26</b>	32,5	37,9	40,2	21,1	35,3	<b>+14,21</b>
Solución dada al problema	78,9	71,9	80,2	87,9	84,0	<b>-3,86</b>	78,1	81,9	82,7	82,1	81,2	<b>-0,97</b>	81,3	85,9	81,8	83,3	84,7	<b>+1,39</b>	76,5	75,8	79,4	57,3	85,1	<b>+27,84</b>
Confianza que el personal le transmite	84,4	84,8	85,9	91,9	88,7	<b>-3,26</b>	87,8	86,9	89,9	90,8	89,4	<b>-1,40</b>	90,9	87,9	90,4	87,9	91,7	<b>+3,79</b>	82,5	87,9	82,9	77,9	87,7	<b>+9,84</b>
Amabilidad del personal	91,5	88,2	88,4	91,9	91,8	<b>-0,17</b>	91,3	93,5	95,5	93,9	92,4	<b>-1,52</b>	92,4	92,9	93,4	92,4	94,0	<b>+1,56</b>	82,5	84,8	85,4	76,4	90,0	<b>+13,58</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	89,4	88,2	88,3	93,4	93,3	<b>-0,14</b>	87,2	91,0	93,4	92,9	92,4	<b>-0,50</b>	90,9	86,9	93,3	89,9	90,3	<b>+0,38</b>	81,0	83,3	87,7	74,9	90,7	<b>+15,83</b>
Interés del personal de enfermería	85,4	93,3	92,5	92,4	90,2	<b>-2,22</b>	85,7	91,0	94,7	91,3	87,1	<b>-4,27</b>	88,9	89,4	89,7	84,3	85,6	<b>+1,30</b>	86,5	84,8	86,1	78,4	89,2	<b>+10,83</b>
Interés de los médicos	88,4	88,2	88,9	93,4	93,8	<b>+0,38</b>	90,3	93,0	90,9	93,4	91,2	<b>-2,19</b>	96,5	93,9	92,0	92,9	90,3	<b>-2,65</b>	86,0	92,9	89,9	83,9	92,2	<b>+8,27</b>
Interés del personal de admisión	71,4	68,0	69,1	78,3	85,6	<b>+7,28</b>	57,1	72,9	80,3	82,1	81,2	<b>-0,97</b>	77,8	79,3	83,8	85,4	87,0	<b>+1,68</b>	65,0	63,6	70,2	74,4	80,7	<b>+6,30</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,4	87,1	86,8	89,4	92,8	<b>+3,39</b>	88,8	88,9	90,9	94,9	87,1	<b>-7,84</b>	89,9	89,9	86,7	91,9	94,0	<b>+2,06</b>	82,5	84,3	84,8	77,9	89,2	<b>+11,33</b>
Información que le han dado	77,4	86,5	84,3	89,4	90,7	<b>+1,33</b>	82,7	88,4	90,4	94,4	88,2	<b>-6,15</b>	86,4	89,9	83,8	89,4	91,2	<b>+1,81</b>	80,0	78,8	80,4	65,3	90,0	<b>+24,64</b>
Dedicación del tiempo necesario	89,9	88,8	84,8	93,9	94,8	<b>+0,91</b>	91,3	94,0	90,4	95,4	90,6	<b>-4,82</b>	92,4	90,4	87,9	92,4	93,1	<b>+0,63</b>	89,0	86,9	88,9	89,4	92,2	<b>+2,75</b>

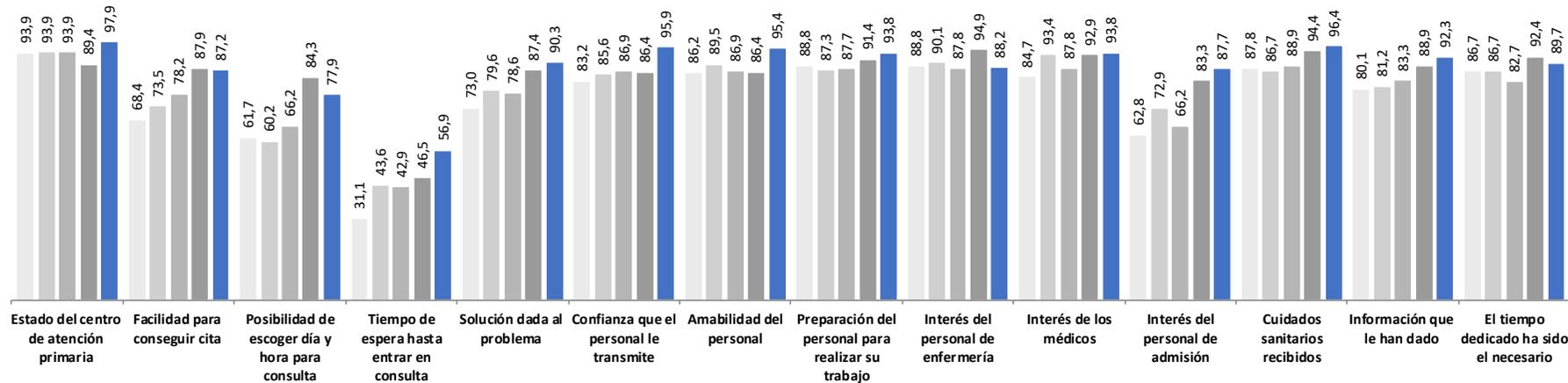
Opinión de los usuarios	BUJARALÓZ						LUNA						PARQUE GOYA						SANTA ISABEL					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	89,4	86,7	97,8	94,1	94,9	<b>+0,77</b>	95,0	91,9	87,8	88,6	95,4	<b>+6,81</b>	99,0	97,5	93,4	94,9	97,3	<b>+2,39</b>	72,5	75,0	72,2	87,9	87,4	<b>-0,44</b>
Facilidad para conseguir cita	74,5	84,7	93,4	88,8	92,7	<b>+3,93</b>	79,6	90,4	85,0	94,3	91,5	<b>-2,75</b>	71,6	80,9	79,7	79,2	83,9	<b>+4,68</b>	63,5	62,2	62,4	64,6	69,8	<b>+5,12</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	72,9	82,1	89,4	89,3	90,5	<b>+1,21</b>	81,8	90,9	89,8	97,1	86,2	<b>-10,99</b>	61,7	62,8	67,0	70,6	71,5	<b>+0,95</b>	58,5	63,3	63,6	64,1	66,5	<b>+2,37</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	48,4	68,4	79,2	62,0	85,4	<b>+23,37</b>	65,7	81,8	70,1	70,9	86,2	<b>+15,30</b>	53,7	58,3	51,8	46,7	60,8	<b>+14,05</b>	44,5	45,2	40,1	39,9	67,0	<b>+27,08</b>
Solución dada al problema	84,6	85,2	93,5	94,1	94,2	<b>+0,04</b>	93,9	93,9	91,2	86,9	93,1	<b>+6,22</b>	82,1	85,9	85,2	88,8	92,5	<b>+3,64</b>	84,0	77,7	89,8	86,4	90,2	<b>+3,87</b>
Confianza que el personal le transmite	92,0	92,9	97,3	96,8	95,6	<b>-1,17</b>	95,6	98,0	91,2	94,9	98,5	<b>+3,60</b>	85,6	86,4	89,3	92,4	94,6	<b>+2,24</b>	88,5	83,5	92,4	96,0	93,0	<b>-2,94</b>
Amabilidad del personal	91,5	94,4	98,9	97,9	96,4	<b>-1,51</b>	97,2	99,5	92,5	96,0	97,7	<b>+1,69</b>	94,5	93,5	94,4	93,4	96,2	<b>+2,84</b>	93,0	92,0	95,5	96,0	92,6	<b>-3,40</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	88,3	89,3	97,8	96,8	95,6	<b>-1,17</b>	97,2	93,9	91,1	94,3	96,2	<b>+1,87</b>	86,6	87,9	91,3	91,4	96,8	<b>+5,40</b>	89,5	85,1	94,9	94,4	93,0	<b>-1,42</b>
Interés del personal de enfermería	89,9	91,8	95,2	97,3	97,1	<b>-0,25</b>	93,9	96,0	96,5	94,9	96,2	<b>+1,30</b>	80,1	90,5	89,1	85,8	90,9	<b>+5,07</b>	90,0	87,2	92,7	88,9	87,4	<b>-1,45</b>
Interés de los médicos	92,6	93,4	97,3	96,8	98,5	<b>+1,75</b>	97,8	97,5	90,5	93,7	95,4	<b>+1,67</b>	93,5	92,0	93,4	93,9	90,9	<b>-3,05</b>	91,5	91,0	97,5	92,9	95,3	<b>+2,42</b>
Interés del personal de admisión	66,5	85,2	93,2	84,0	80,3	<b>-3,67</b>	63,5	80,8	70,3	72,0	64,6	<b>-7,38</b>	76,1	76,4	79,6	71,6	80,6	<b>+9,07</b>	76,0	77,7	84,1	80,3	82,8	<b>+2,49</b>
Cuidados sanitarios recibidos	92,0	95,4	98,4	96,8	97,8	<b>+1,02</b>	97,2	98,5	91,8	91,4	96,2	<b>+4,73</b>	86,1	90,5	93,9	92,9	95,7	<b>+2,81</b>	90,5	85,6	92,4	94,4	93,5	<b>-0,96</b>
Información que le han dado	86,7	93,4	97,8	92,5	97,8	<b>+5,30</b>	95,0	99,5	91,8	90,9	93,8	<b>+2,99</b>	82,6	86,4	86,8	91,9	93,5	<b>+1,67</b>	85,0	78,7	93,4	92,4	93,0	<b>+0,60</b>
Dedicación del tiempo necesario	98,4	95,4	93,5	97,9	95,6	<b>-2,24</b>	95,0	97,0	90,5	99,4	94,6	<b>-4,81</b>	90,5	92,0	93,3	93,9	95,2	<b>+1,25</b>	92,0	87,8	90,3	97,0	93,0	<b>-3,95</b>

Opinión de los usuarios	VILLAMAYOR						ZALFONADA						ZUERA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	90,1	89,9	90,2	94,8	98,6	<b>+3,82</b>	86,5	86,7	89,4	89,9	93,9	<b>+4,04</b>	82,2	78,3	74,6	85,4	86,3	<b>+0,94</b>
Facilidad para conseguir cita	65,1	85,4	87,1	94,8	93,8	<b>-1,04</b>	62,5	65,8	72,4	67,2	72,7	<b>+5,56</b>	73,1	81,8	74,6	81,8	77,7	<b>-4,15</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	64,6	78,7	84,9	94,3	91,7	<b>-2,60</b>	49,5	58,7	64,3	61,1	57,1	<b>-3,97</b>	67,5	77,8	61,9	74,7	65,5	<b>-9,27</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	45,8	73,0	59,0	59,4	84,7	<b>+25,35</b>	44,0	46,4	52,8	37,9	58,0	<b>+20,13</b>	35,5	44,4	42,1	37,4	48,2	<b>+10,85</b>
Solución dada al problema	72,9	79,8	82,5	91,7	88,9	<b>-2,78</b>	76,0	77,6	86,7	89,4	84,4	<b>-4,98</b>	74,6	80,3	75,5	86,9	87,3	<b>+0,44</b>
Confianza que el personal le transmite	86,5	84,3	88,7	96,4	93,8	<b>-2,60</b>	82,0	87,8	89,4	90,9	89,6	<b>-1,30</b>	84,8	85,4	85,3	91,4	93,4	<b>+1,99</b>
Amabilidad del personal	85,4	88,8	91,8	97,9	95,8	<b>-2,08</b>	86,5	88,3	88,4	92,4	91,8	<b>-0,65</b>	88,8	90,9	85,8	93,4	93,9	<b>+0,47</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	82,3	84,3	87,9	96,4	94,4	<b>-1,91</b>	87,0	82,1	88,3	93,9	91,8	<b>-2,16</b>	91,4	86,9	87,2	93,9	93,4	<b>-0,54</b>
Interés del personal de enfermería	78,6	86,5	82,5	92,7	89,6	<b>-3,13</b>	85,0	86,2	88,5	88,4	82,3	<b>-6,13</b>	88,3	87,4	87,2	88,4	89,3	<b>+0,96</b>
Interés de los médicos	83,3	83,7	89,2	95,8	93,8	<b>-2,08</b>	86,5	90,3	91,4	93,4	91,3	<b>-2,09</b>	89,8	88,9	88,3	91,9	95,9	<b>+4,02</b>
Interés del personal de admisión	54,2	82,0	88,3	87,0	77,8	<b>-9,20</b>	67,5	72,4	74,9	73,2	80,5	<b>+7,29</b>	75,6	71,2	65,5	68,7	72,1	<b>+3,39</b>
Cuidados sanitarios recibidos	86,5	89,3	89,2	96,4	97,2	<b>+0,87</b>	84,5	87,8	89,9	92,9	91,8	<b>-1,15</b>	87,8	85,9	83,2	93,9	93,4	<b>-0,54</b>
Información que le han dado	76,0	88,2	85,5	94,8	94,4	<b>-0,35</b>	78,0	84,2	86,2	94,4	93,1	<b>-1,37</b>	79,7	85,4	82,1	91,4	94,4	<b>+3,00</b>
Dedicación del tiempo necesario	88,5	92,7	89,7	93,8	91,0	<b>-2,78</b>	90,5	87,2	90,9	95,5	93,1	<b>-2,38</b>	87,3	92,9	88,8	96,0	91,9	<b>-4,08</b>

**ACTUR NORTE**

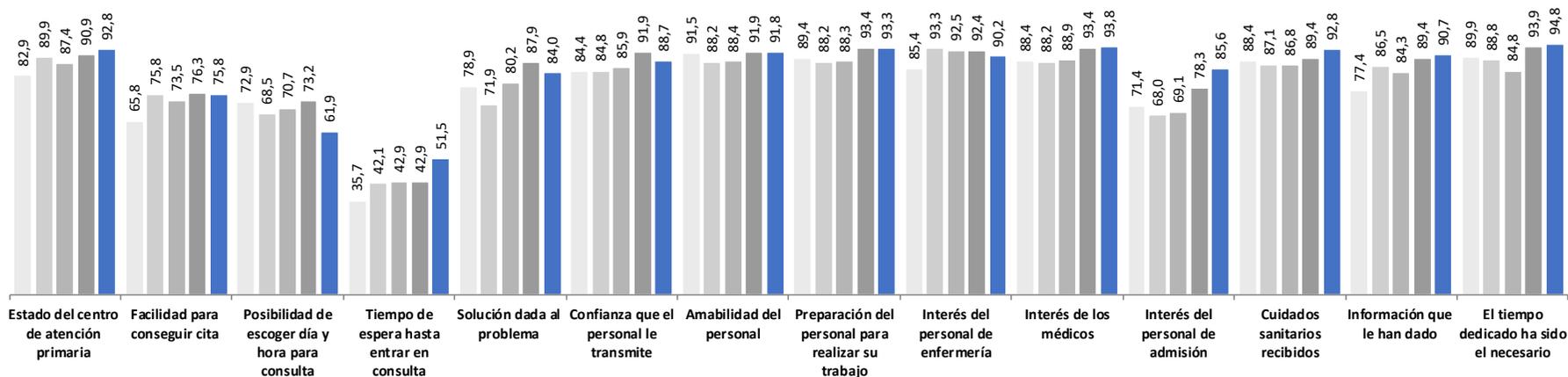


**ACTUR OESTE**

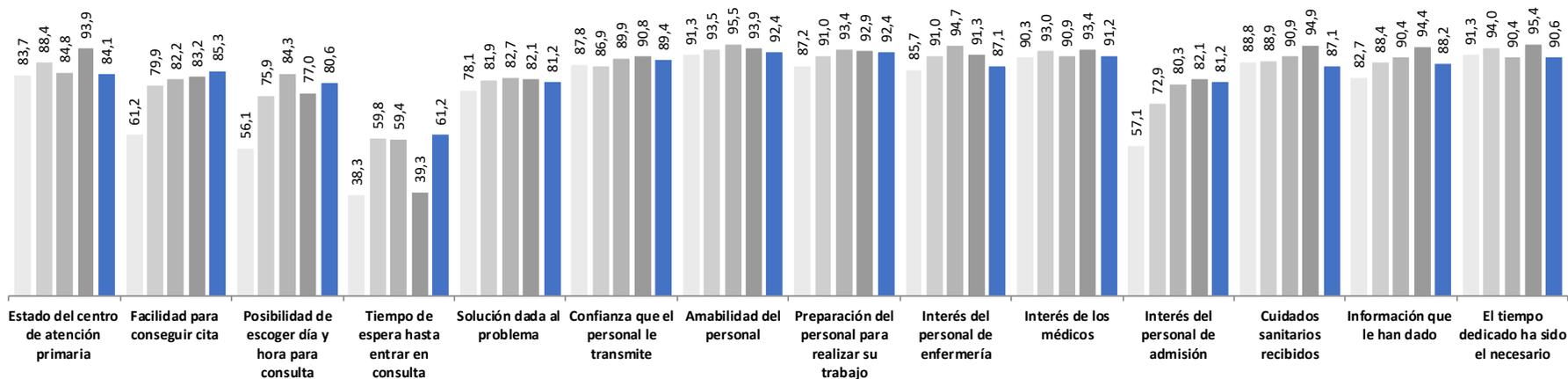


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

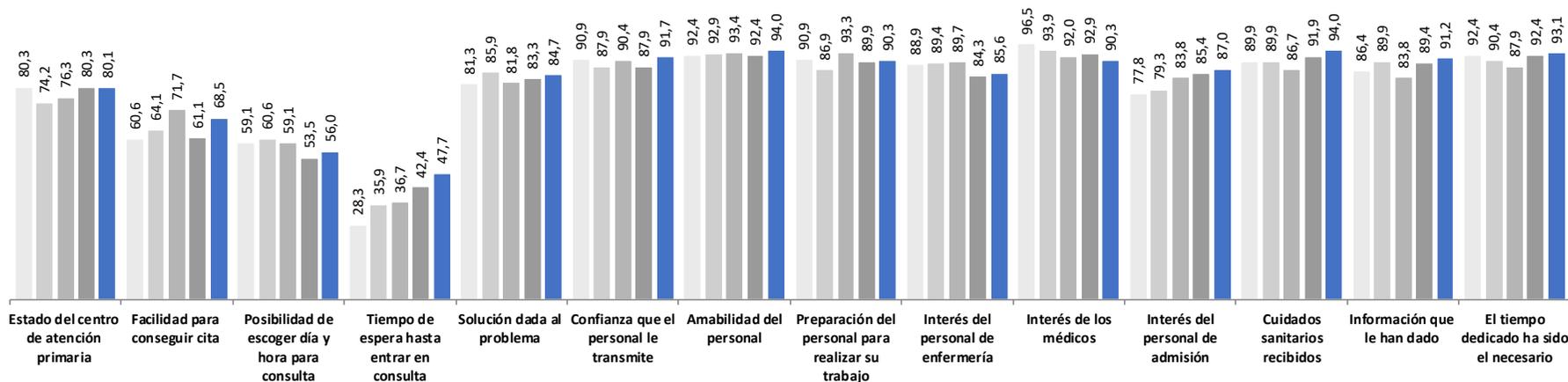
**ACTUR SUR**



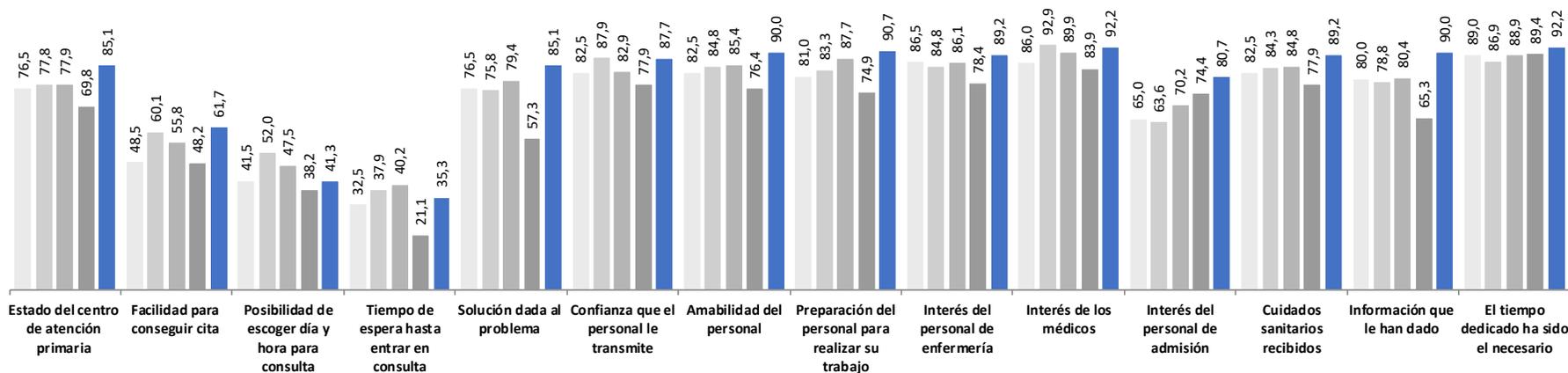
**ALFAJARÍN**



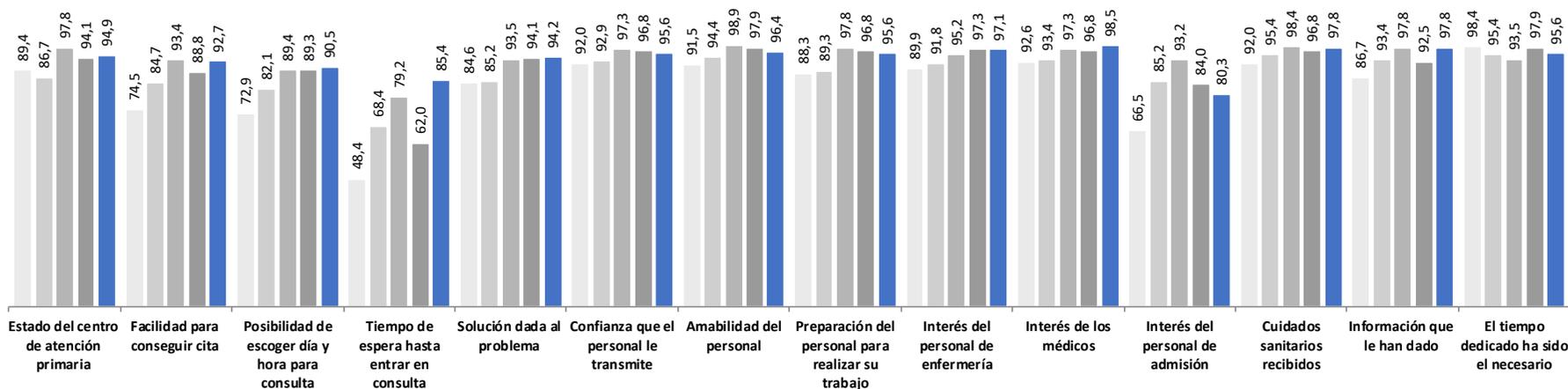
**ARRABAL**



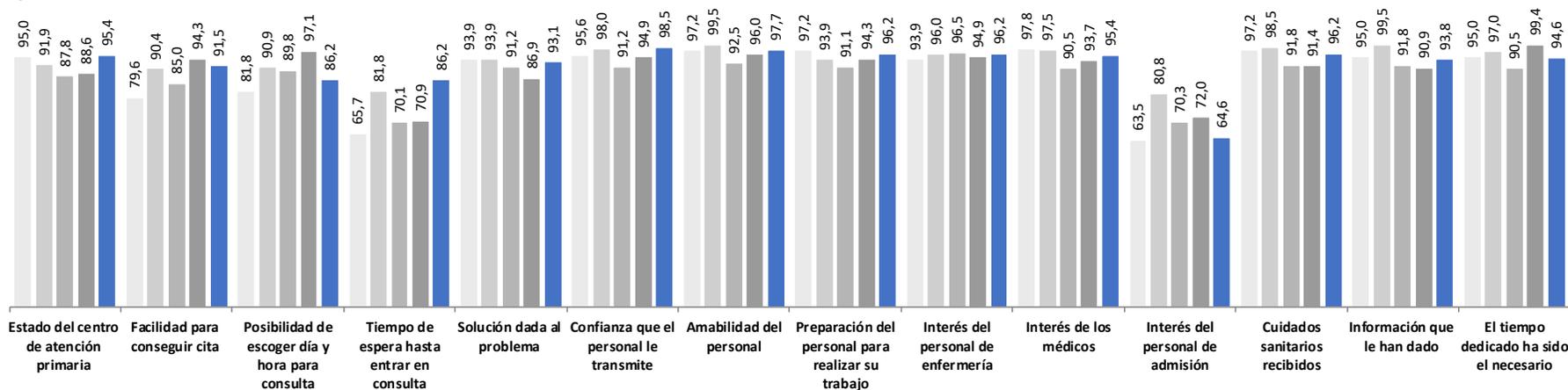
**AVENIDA CATALUÑA**



**BUJARALÓZ**

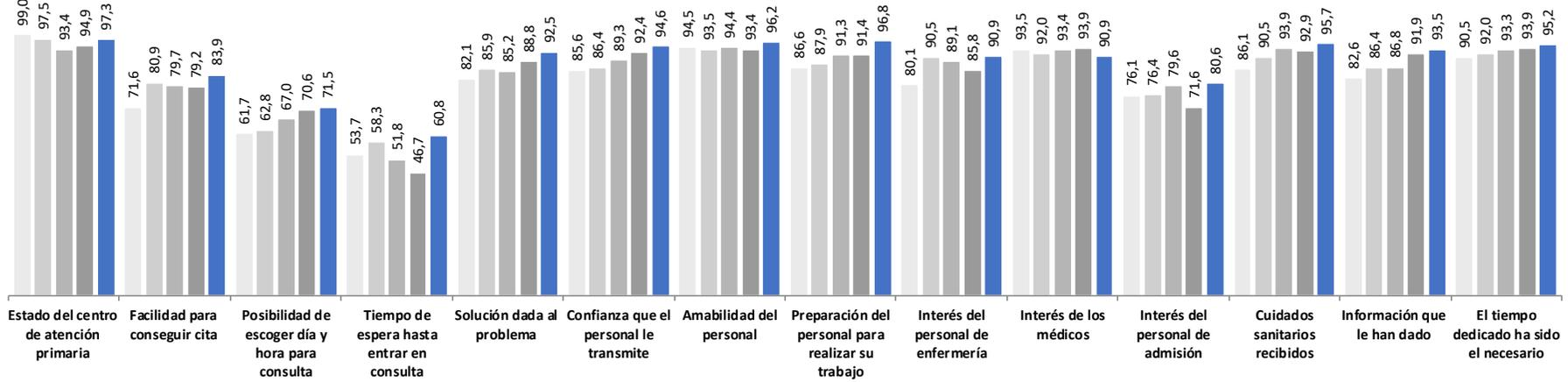


**LUNA**

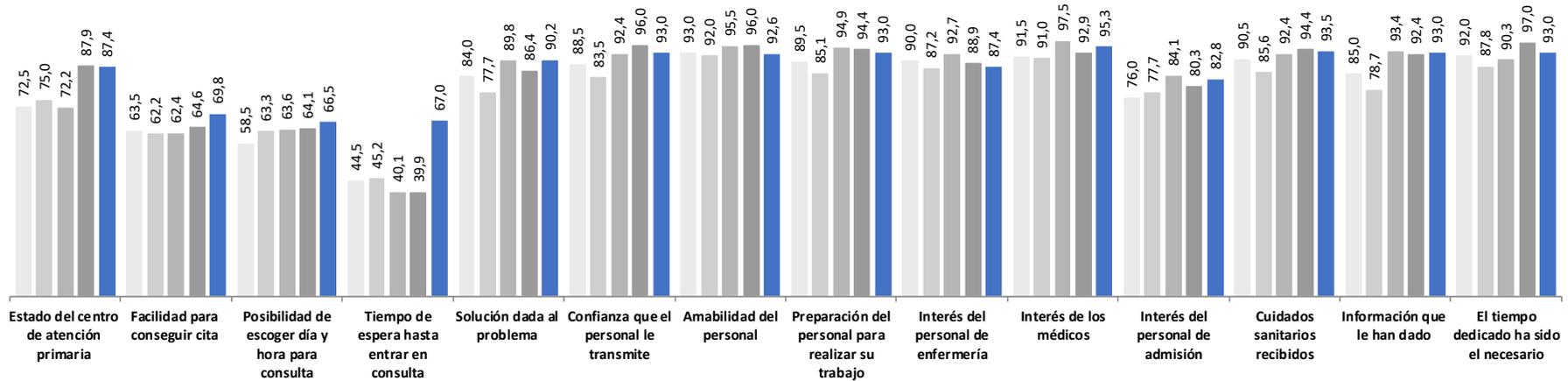


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

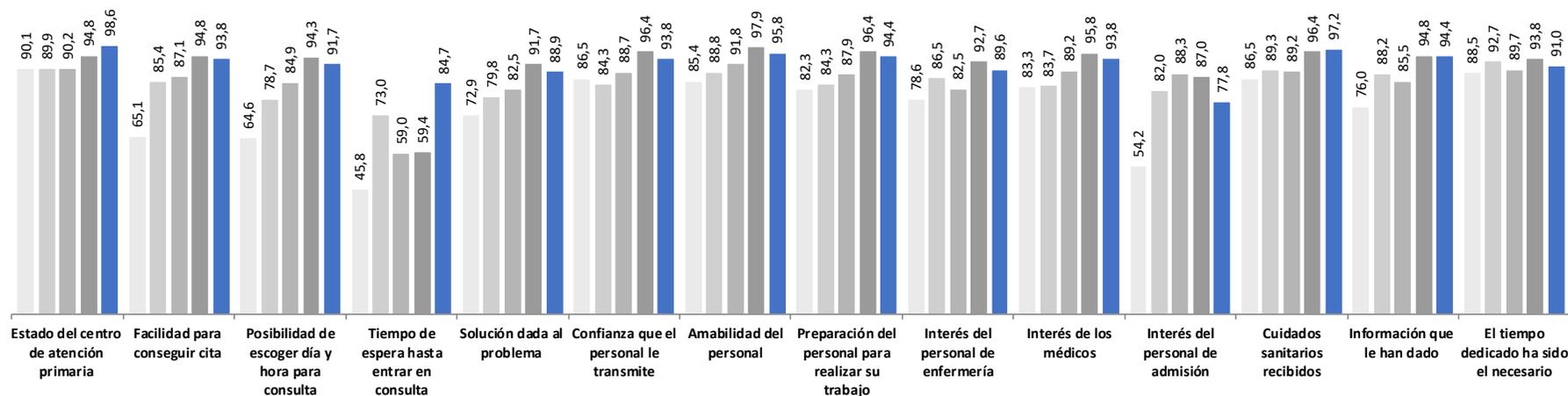
**PARQUE GOYA**



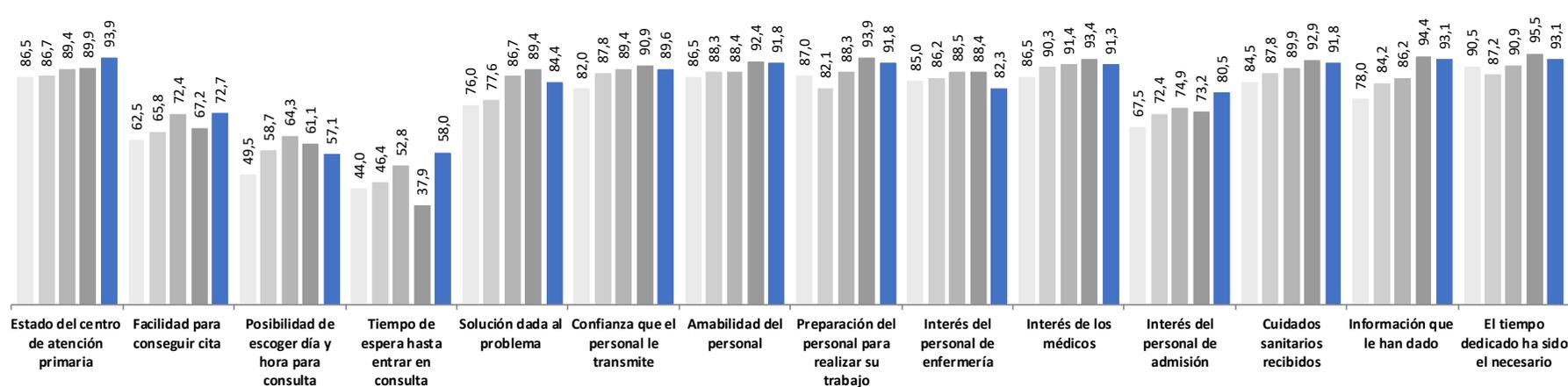
**SANTA ISABEL**



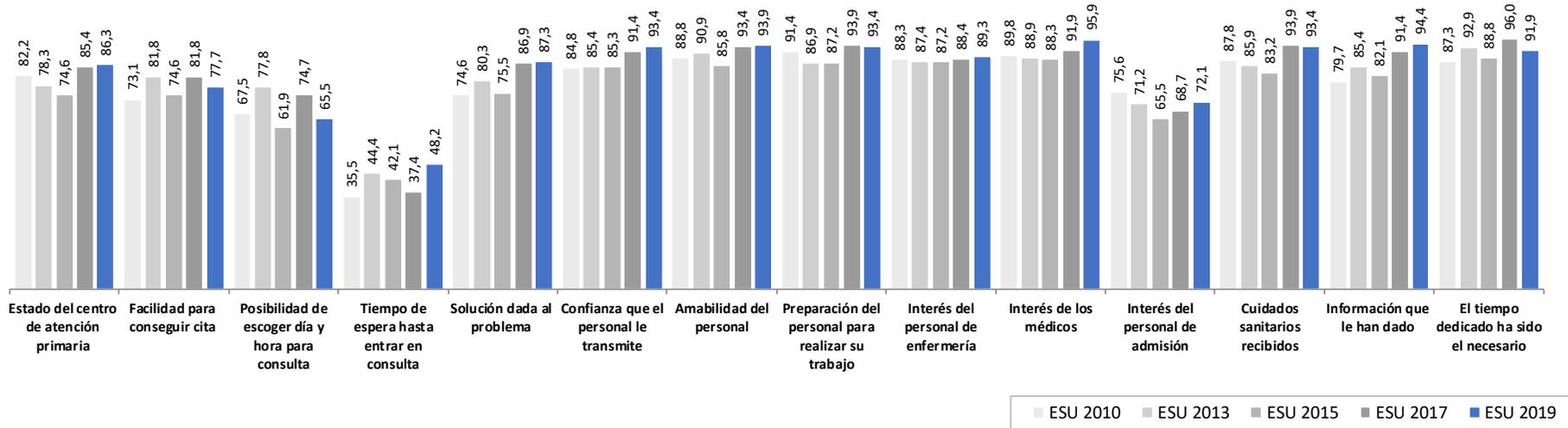
**VILLAMAYOR**



**ZALFONADA**



ZUERA



### 3.7 SECTOR ZARAGOZA II

Opinión de los usuarios	ARAGÓN						SECTOR ZARAGOZA II						ALMOZARA						CAMPO DE BELCHITE					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	87,1	89,5	<b>+2,38</b>	85,2	86,2	86,2	89,9	91,9	<b>+2,06</b>	58,1	50,0	97,5	94,9	98,2	<b>+3,31</b>	93,5	91,4	91,4	92,1	94,1	<b>+2,02</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	82,3	82,9	<b>+0,57</b>	67,1	76,3	76,3	77,8	81,2	<b>+3,46</b>	59,1	67,2	75,1	77,3	76,3	<b>-0,96</b>	80,1	89,3	83,3	70,9	94,1	<b>+23,22</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	67,4	75,9	75,7	78,5	75,6	<b>-2,90</b>	67,5	74,7	74,7	72,9	72,9	<b>+0,02</b>	65,2	67,2	73,6	67,2	64,3	<b>-2,91</b>	78,0	83,8	88,2	79,9	97,1	<b>+17,16</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	49,2	61,5	59,8	55,7	69,5	<b>+13,89</b>	43,8	54,2	54,2	46,5	62,1	<b>+15,55</b>	37,4	48,4	52,7	43,5	55,8	<b>+12,30</b>	52,7	73,1	82,4	70,9	93,4	<b>+22,48</b>
Solución dada al problema	79,3	83,1	84,8	86,3	88,6	<b>+2,37</b>	79,5	82,4	82,4	84,3	89,0	<b>+4,66</b>	77,8	78,6	78,0	75,7	87,5	<b>+11,80</b>	73,7	79,2	80,7	90,0	94,1	<b>+4,12</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	92,3	92,9	<b>+0,61</b>	85,3	88,4	88,4	90,0	93,8	<b>+3,75</b>	82,3	88,0	85,6	87,4	92,4	<b>+5,01</b>	78,0	84,3	90,4	90,5	97,1	<b>+6,56</b>
Amabilidad del personal	89,2	91,6	91,8	93,6	94,0	<b>+0,37</b>	87,2	91,7	91,7	91,5	94,3	<b>+2,80</b>	80,8	86,5	85,0	88,4	92,9	<b>+4,46</b>	84,9	93,4	94,7	96,3	97,1	<b>+0,76</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	92,8	93,5	<b>+0,69</b>	86,4	88,0	88,0	91,8	94,1	<b>+2,26</b>	83,8	83,3	89,4	88,9	94,2	<b>+5,30</b>	80,6	81,7	93,0	95,2	95,6	<b>+0,39</b>
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	91,7	90,2	<b>-1,50</b>	86,1	89,7	89,7	88,9	88,0	<b>-0,84</b>	84,3	89,6	91,8	89,4	89,3	<b>-0,11</b>	90,9	95,4	95,7	97,4	96,3	<b>-1,08</b>
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	93,2	92,9	<b>-0,28</b>	89,1	91,5	91,5	92,4	93,1	<b>+0,68</b>	89,9	90,6	91,5	89,9	94,2	<b>+4,30</b>	68,3	82,2	89,2	88,9	91,9	<b>+3,01</b>
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	80,7	81,7	<b>+0,93</b>	68,4	76,2	76,2	77,3	81,4	<b>+4,07</b>	56,1	61,5	67,5	74,3	81,7	<b>+7,40</b>	77,4	89,3	92,3	86,8	86,8	<b>-0,04</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	92,4	93,3	<b>+0,96</b>	87,4	89,7	89,7	91,6	93,8	<b>+2,20</b>	83,8	87,5	88,1	85,3	94,6	<b>+9,34</b>	85,5	87,8	89,3	96,8	96,3	<b>-0,48</b>
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	90,7	92,2	<b>+1,48</b>	80,6	87,1	87,1	89,7	92,2	<b>+2,55</b>	77,8	83,9	83,1	80,8	91,1	<b>+10,27</b>	74,7	83,2	86,0	94,7	92,6	<b>-2,05</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,4	90,6	90,1	94,7	92,3	<b>-2,39</b>	89,8	89,7	89,2	94,2	91,9	<b>-2,25</b>	86,9	84,9	85,4	96,5	92,0	<b>-4,50</b>	92,5	89,8	90,4	95,8	94,1	<b>-1,65</b>

Opinión de los usuarios	CASABLANCA						FERNANDO EL CATÓLICO						FUENTES DE EBRO						HERNÁN CORTÉS					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	89,4	90,9	90,3	90,8	90,0	<b>-0,80</b>	84,8	86,5	88,6	81,3	88,6	<b>+7,27</b>	83,8	85,0	86,7	88,3	93,9	<b>+5,59</b>	91,4	92,3	92,0	90,9	93,1	<b>+2,22</b>
Facilidad para conseguir cita	71,9	81,8	77,4	84,2	87,6	<b>+3,45</b>	78,8	78,2	80,4	80,8	85,7	<b>+4,91</b>	65,5	78,6	78,2	87,8	89,4	<b>+1,64</b>	70,7	78,6	80,5	83,9	75,2	<b>-8,67</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	55,8	71,2	69,2	75,0	64,7	<b>-10,29</b>	70,7	71,8	77,5	78,8	79,0	<b>+0,25</b>	56,3	78,1	71,1	85,3	78,9	<b>-6,41</b>	74,2	82,7	77,9	82,3	68,3	<b>-13,95</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	40,2	57,6	61,2	54,6	65,9	<b>+11,28</b>	41,4	48,8	53,5	49,0	61,4	<b>+12,43</b>	36,5	50,3	44,4	49,7	73,3	<b>+23,63</b>	44,4	56,6	48,5	45,5	61,5	<b>+15,97</b>
Solución dada al problema	77,4	75,8	88,1	82,1	90,6	<b>+8,49</b>	78,8	77,6	86,5	85,3	90,5	<b>+5,18</b>	79,7	85,0	91,4	77,7	92,8	<b>+15,08</b>	79,8	83,2	84,5	82,8	87,2	<b>+4,36</b>
Confianza que el personal le transmite	87,9	84,8	90,3	93,9	91,8	<b>-2,14</b>	83,8	87,1	88,1	88,9	93,3	<b>+4,43</b>	83,8	90,9	95,5	86,8	96,1	<b>+9,31</b>	86,9	89,3	91,5	91,9	95,0	<b>+3,05</b>
Amabilidad del personal	89,4	89,4	92,9	91,9	93,5	<b>+1,63</b>	86,4	93,5	94,5	89,9	92,4	<b>+2,48</b>	87,8	94,7	96,5	88,3	95,6	<b>+7,26</b>	88,4	94,9	90,5	91,4	95,9	<b>+4,47</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,9	84,3	91,8	93,4	92,4	<b>-1,05</b>	82,8	88,8	92,2	92,4	91,0	<b>-1,45</b>	88,8	94,1	94,4	85,3	93,9	<b>+8,59</b>	89,4	91,8	92,0	96,0	96,8	<b>+0,79</b>
Interés del personal de enfermería	89,9	88,4	96,3	87,3	93,5	<b>+6,23</b>	86,4	89,4	91,2	87,3	84,3	<b>-3,01</b>	87,8	90,4	90,3	88,4	93,3	<b>+4,93</b>	87,4	86,2	88,9	90,4	88,1	<b>-2,33</b>
Interés de los médicos	90,5	87,9	94,9	93,4	88,2	<b>-5,16</b>	90,9	87,1	91,5	95,9	91,9	<b>-4,00</b>	90,4	93,6	96,5	88,9	95,0	<b>+6,10</b>	91,4	93,9	96,0	96,5	95,0	<b>-1,55</b>
Interés del personal de admisión	77,4	77,8	78,1	83,6	84,7	<b>+1,11</b>	74,2	81,2	85,7	78,8	86,7	<b>+7,87</b>	56,3	74,9	84,1	76,2	73,9	<b>-2,31</b>	72,7	75,5	77,2	82,3	81,2	<b>-1,11</b>
Cuidados sanitarios recibidos	87,9	84,8	91,8	92,9	91,8	<b>-1,14</b>	87,4	87,1	91,5	90,9	93,3	<b>+2,43</b>	87,3	92,5	93,9	87,8	95,6	<b>+7,76</b>	90,9	88,8	92,5	93,9	94,5	<b>+0,60</b>
Información que le han dado	82,4	80,3	87,6	87,7	92,9	<b>+5,24</b>	80,8	84,7	84,1	88,9	91,9	<b>+3,00</b>	85,3	94,7	94,4	83,7	93,9	<b>+10,19</b>	83,3	86,2	88,5	90,4	92,7	<b>+2,26</b>
Dedicación del tiempo necesario	87,9	88,4	88,7	95,4	88,2	<b>-7,17</b>	88,4	88,2	88,4	90,9	91,4	<b>+0,52</b>	91,9	89,3	87,8	95,9	92,8	<b>-3,16</b>	92,4	88,8	90,5	94,4	94,0	<b>-0,41</b>

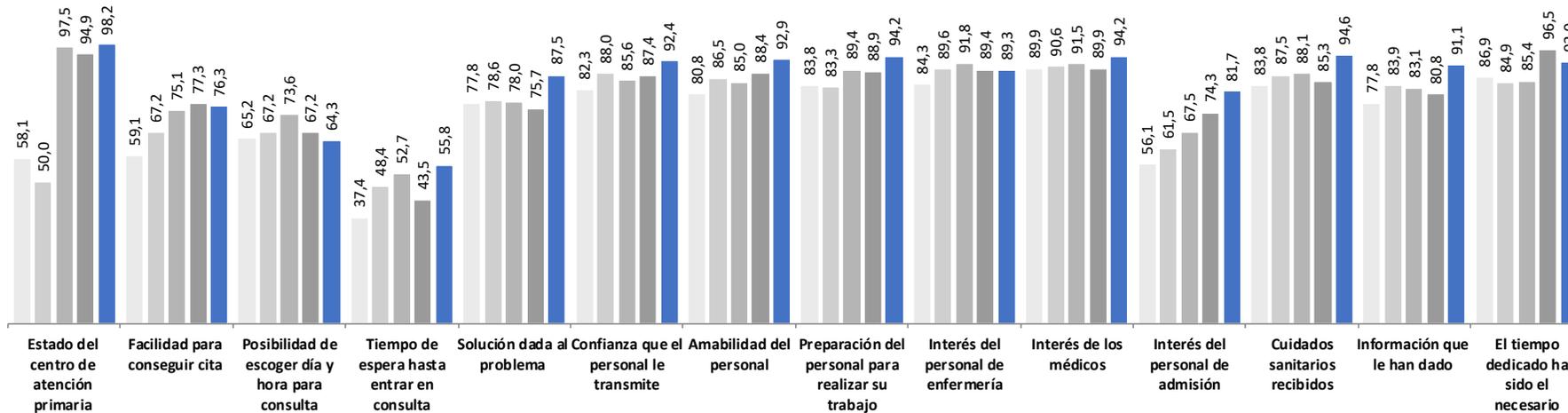
Opinión de los usuarios	INDEPENDENCIA						LAS FUENTES NORTE						MADRE VEDRUNA-MIRAFLORES						REBOLERÍA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	59,6	68,2	93,5	93,4	90,6	-2,84	86,9	82,7	87,4	87,4	93,0	+5,55	93,0	94,4	90,4	91,4	96,7	+5,31	79,4	86,4	81,7	85,4	89,2	+3,75
Facilidad para conseguir cita	83,3	89,6	93,0	90,9	88,3	-2,57	54,8	70,1	76,6	72,3	75,8	+3,47	75,4	79,8	80,1	77,3	88,3	+10,96	65,8	81,8	77,1	74,7	90,1	+15,39
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	84,3	90,9	87,4	84,8	85,0	+0,20	64,8	70,1	67,5	64,1	65,6	+1,54	76,4	82,3	79,2	74,2	85,4	+11,25	72,4	77,3	78,6	74,8	84,0	+9,16
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	57,6	58,4	64,8	64,5	69,4	+4,94	50,8	54,3	48,0	52,5	59,9	+7,41	44,7	58,1	55,8	43,9	70,9	+26,99	48,2	53,5	44,6	37,9	50,0	+12,10
Solución dada al problema	85,9	85,1	84,8	89,3	88,9	-0,41	81,9	80,2	77,7	83,3	87,7	+4,37	78,4	81,8	85,1	80,8	90,1	+9,34	71,9	81,3	84,7	83,8	88,2	+4,41
Confianza que el personal le transmite	90,9	90,9	86,9	91,9	95,0	+3,10	82,9	85,8	85,7	87,9	93,4	+5,49	88,9	87,4	86,9	87,8	95,3	+7,51	77,4	89,4	87,1	86,3	93,9	+7,57
Amabilidad del personal	91,4	96,1	87,9	90,4	95,6	+5,16	82,4	85,8	87,8	89,4	94,3	+4,87	91,0	93,9	90,4	89,4	97,2	+7,78	78,9	91,4	85,6	89,4	93,4	+4,00
Preparación del personal para realizar su trabajo	88,9	89,6	92,3	94,4	94,4	+0,04	85,9	82,7	85,1	89,4	92,1	+2,67	88,9	90,4	93,8	87,9	94,8	+6,94	81,4	87,4	92,0	89,9	94,3	+4,44
Interés del personal de enfermería	87,4	90,9	92,1	91,8	85,6	-6,24	84,9	83,8	84,7	83,9	87,2	+3,32	87,4	91,4	89,0	88,4	86,9	-1,55	81,9	86,4	89,5	88,8	87,7	-1,06
Interés de los médicos	94,4	90,9	91,4	96,0	91,1	-4,89	88,9	89,8	88,8	92,0	94,7	+2,71	89,9	90,9	92,9	90,9	95,8	+4,87	86,9	90,4	92,1	89,9	94,3	+4,44
Interés del personal de admisión	80,3	85,1	84,7	81,3	88,3	+7,03	63,3	66,0	67,0	71,2	78,4	+7,21	67,3	78,3	75,5	72,7	79,8	+7,11	56,8	71,2	72,7	73,7	80,7	+6,96
Cuidados sanitarios recibidos	89,9	89,0	87,4	93,4	93,9	+0,49	92,0	86,8	88,8	92,9	95,6	+2,69	87,9	92,9	88,7	89,9	95,3	+5,41	82,9	89,4	87,5	93,0	94,8	+1,81
Información que le han dado	84,3	83,8	85,1	91,4	93,3	+1,93	82,4	82,7	83,5	88,4	93,0	+4,55	83,4	88,4	88,9	89,9	95,3	+5,41	73,4	82,8	87,6	92,4	92,9	+0,52
Dedicación del tiempo necesario	91,4	87,0	87,8	92,4	85,6	-6,83	86,9	87,8	88,8	92,9	91,6	-1,30	87,9	90,4	89,8	91,4	88,7	-2,68	82,4	88,4	88,6	90,9	90,6	-0,34

Opinión de los usuarios	ROMAREDA-SEMINARIO						SAGASTA-RUISEÑORES						SAN JOSÉ CENTRO						SAN JOSÉ NORTE					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	94,4	95,5	92,9	96,0	93,9	-2,06	94,5	95,5	93,5	95,4	97,3	+1,86	85,4	84,3	80,9	88,9	90,8	+1,88	84,9	83,8	88,0	88,3	88,1	-0,18
Facilidad para conseguir cita	74,2	83,8	90,9	88,9	92,4	+3,52	76,0	73,2	80,3	83,4	89,0	+5,64	58,1	68,7	72,4	82,3	84,5	+2,17	65,8	69,7	81,3	82,4	78,7	-3,69
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	73,2	82,3	77,3	84,8	85,4	+0,55	74,0	74,2	76,9	74,9	81,8	+6,95	65,7	68,2	68,7	76,8	78,6	+1,84	70,9	65,7	77,4	75,2	71,8	-3,42
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	37,4	56,1	52,8	37,9	67,2	+29,27	45,0	45,5	48,5	35,2	61,6	+26,44	34,8	43,4	43,9	47,9	48,5	+0,64	42,7	54,0	58,8	48,5	53,5	+4,97
Solución dada al problema	84,3	89,9	86,7	90,9	90,9	+0,01	84,5	80,3	85,4	88,5	91,4	+2,94	79,3	80,3	85,9	86,8	89,3	+2,52	81,9	84,8	86,9	84,4	84,7	+0,25
Confianza que el personal le transmite	85,9	94,9	93,9	95,9	95,5	-0,45	89,0	90,4	88,4	90,5	97,3	+6,76	87,4	83,3	87,4	90,4	93,7	+3,29	87,9	88,4	95,5	86,4	91,6	+5,18
Amabilidad del personal	87,4	96,0	92,9	96,9	96,5	-0,44	91,5	89,9	89,9	92,4	97,9	+5,55	84,8	86,9	87,4	92,0	93,7	+1,69	88,9	92,4	93,5	89,9	92,6	+2,67
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,9	94,4	89,7	93,9	96,5	+2,56	86,5	87,4	88,9	93,0	97,9	+4,95	85,4	85,4	88,8	94,0	92,2	-1,77	88,4	87,4	91,8	88,9	91,6	+2,68
Interés del personal de enfermería	90,9	89,4	89,4	86,3	90,9	+4,61	85,5	90,4	90,8	91,0	89,0	-1,96	83,8	85,4	88,7	90,9	91,3	+0,36	88,9	85,4	90,8	86,3	85,6	-0,66
Interés de los médicos	90,9	96,5	92,9	95,5	91,9	-3,58	89,5	90,4	92,5	91,4	96,6	+5,18	87,9	92,4	90,9	91,4	93,2	+1,80	91,5	95,5	93,0	96,0	92,1	-3,92
Interés del personal de admisión	73,2	78,8	84,2	89,3	95,5	+6,15	75,0	75,3	75,3	78,9	83,6	+4,66	56,1	73,2	72,8	77,3	79,6	+2,31	66,8	74,7	71,4	70,7	75,2	+4,55
Cuidados sanitarios recibidos	89,9	93,4	91,9	92,4	97,0	+4,57	92,0	92,4	90,9	90,5	95,9	+5,39	81,3	88,9	87,3	91,4	90,3	-1,11	89,4	91,4	90,5	93,4	92,1	-1,32
Información que le han dado	82,3	92,4	87,3	92,5	91,9	-0,58	83,0	86,9	85,2	91,0	93,8	+2,84	75,8	89,9	83,9	90,9	92,7	+1,82	82,4	85,4	91,0	92,5	89,6	-2,90
Dedicación del tiempo necesario	93,4	92,4	91,4	95,5	93,9	-1,52	91,0	87,9	91,9	94,0	90,1	-3,90	90,4	88,4	89,4	90,9	93,7	+2,78	89,4	87,9	91,0	93,9	91,6	-2,36

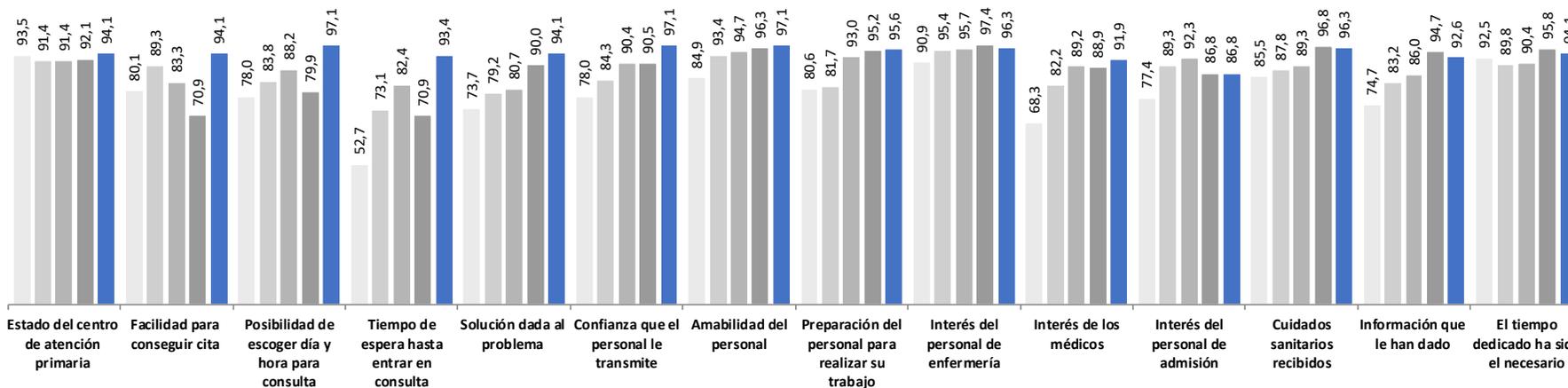
Opinión de los usuarios	SAN JOSÉ SUR						SAN PABLO						SÁSTAGO						TORRE RAMONA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	88,0	88,0	82,9	90,4	87,4	<b>-2,95</b>	82,3	89,4	79,2	82,3	86,2	<b>+3,92</b>	81,0	85,9	80,6	86,1	87,1	<b>+1,02</b>	80,9	83,9	85,0	89,9	87,3	<b>-2,62</b>
Facilidad para conseguir cita	53,5	52,0	58,8	58,8	70,9	<b>+12,05</b>	72,2	83,8	85,0	79,8	80,4	<b>+0,64</b>	78,3	89,9	82,8	81,3	90,2	<b>+8,85</b>	51,8	75,9	77,5	77,3	77,6	<b>+0,33</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	53,5	51,5	52,8	50,3	64,4	<b>+14,07</b>	71,2	79,3	85,1	75,2	68,4	<b>-6,76</b>	75,7	84,8	78,9	72,2	88,6	<b>+16,44</b>	57,8	73,9	72,4	74,3	64,5	<b>-9,83</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	38,0	41,5	42,7	46,8	67,2	<b>+20,41</b>	38,9	47,0	49,3	36,8	52,0	<b>+15,20</b>	54,0	69,7	63,4	52,4	84,1	<b>+31,69</b>	40,2	51,8	52,0	41,9	68,4	<b>+26,52</b>
Solución dada al problema	79,5	81,5	80,8	81,4	89,1	<b>+7,67</b>	79,3	83,3	84,0	81,3	84,9	<b>+3,59</b>	84,7	84,3	82,3	88,7	95,5	<b>+6,75</b>	75,4	83,4	86,9	85,3	87,3	<b>+1,98</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	89,5	88,9	89,5	94,7	<b>+5,24</b>	86,4	91,4	87,1	91,0	92,0	<b>+1,00</b>	91,0	88,9	89,7	92,5	100,0	<b>+7,50</b>	81,9	87,9	92,0	89,9	89,0	<b>-0,86</b>
Amabilidad del personal	86,5	93,5	88,4	91,0	94,7	<b>+3,74</b>	88,4	92,4	91,1	92,4	91,6	<b>-0,84</b>	92,6	89,9	89,8	92,6	100,0	<b>+7,40</b>	85,4	93,5	91,5	93,0	91,2	<b>-1,77</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	83,5	89,5	87,2	89,4	95,1	<b>+5,74</b>	84,3	89,9	89,6	95,0	91,1	<b>-3,89</b>	90,5	86,9	87,0	92,0	100,0	<b>+8,00</b>	88,9	89,9	91,4	90,9	92,5	<b>+1,64</b>
Interés del personal de enfermería	85,5	88,0	89,7	87,4	83,8	<b>-3,59</b>	84,3	91,4	90,3	87,4	82,7	<b>-4,73</b>	91,0	92,4	96,2	95,1	99,2	<b>+4,14</b>	85,4	88,9	92,1	88,4	89,0	<b>+0,64</b>
Interés de los médicos	92,5	92,5	92,5	91,5	93,5	<b>+2,02</b>	90,9	96,0	91,6	92,4	92,4	<b>+0,04</b>	92,6	90,9	84,9	87,7	97,7	<b>+10,03</b>	88,4	93,5	91,0	90,4	89,9	<b>-0,49</b>
Interés del personal de admisión	68,0	68,5	67,9	73,4	73,3	<b>-0,12</b>	69,7	77,8	76,9	78,3	77,8	<b>-0,52</b>	75,7	82,3	90,4	90,3	79,5	<b>-10,75</b>	67,3	77,4	77,7	80,8	86,0	<b>+5,16</b>
Cuidados sanitarios recibidos	86,5	88,0	86,2	89,4	93,5	<b>+4,12</b>	87,9	91,4	89,1	88,4	90,7	<b>+2,27</b>	89,9	91,9	89,8	92,0	100,0	<b>+8,00</b>	85,9	89,9	91,5	89,9	94,7	<b>+4,84</b>
Información que le han dado	79,0	89,5	84,8	83,4	92,3	<b>+8,91</b>	79,8	90,4	89,1	90,9	89,3	<b>-1,57</b>	82,5	90,4	87,1	92,0	98,5	<b>+6,48</b>	76,4	87,4	87,5	90,4	88,6	<b>-1,80</b>
Dedicación del tiempo necesario	91,5	91,0	89,4	94,0	93,5	<b>-0,45</b>	91,9	89,4	90,1	95,5	94,2	<b>-1,23</b>	93,7	93,4	89,2	94,7	97,0	<b>+2,32</b>	87,9	86,9	87,5	95,5	91,7	<b>-3,79</b>

Opinión de los usuarios	TORRERO-LA PAZ						VALDEPARTERA-MONTECANAL						VENEZIA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	88,4	90,4	88,7	89,4	90,0	<b>+0,64</b>	95,5	90,9	97,0	95,5	99,6	<b>+4,13</b>	89,4	85,9	82,8	88,8	90,9	<b>+2,11</b>
Facilidad para conseguir cita	45,7	61,6	70,4	68,7	71,0	<b>+2,25</b>	53,3	70,1	62,6	63,8	72,9	<b>+9,06</b>	58,6	64,6	62,6	67,0	61,0	<b>-6,04</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	57,8	67,7	71,8	63,2	65,1	<b>+1,95</b>	43,2	64,7	53,3	57,3	57,2	<b>-0,05</b>	63,1	65,2	55,1	60,4	51,9	<b>-8,53</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	34,7	43,9	45,0	33,8	50,6	<b>+16,82</b>	45,2	57,8	62,3	53,8	68,0	<b>+14,23</b>	36,9	41,9	34,8	31,5	40,6	<b>+9,14</b>
Solución dada al problema	80,4	83,8	84,2	86,3	88,4	<b>+2,08</b>	70,4	81,8	83,4	83,9	91,4	<b>+7,55</b>	78,3	81,3	86,7	82,8	81,8	<b>-0,98</b>
Confianza que el personal le transmite	84,9	88,4	90,1	92,9	92,5	<b>-0,37</b>	75,9	84,0	84,8	86,5	93,3	<b>+6,81</b>	85,9	86,4	88,8	91,9	88,8	<b>-3,13</b>
Amabilidad del personal	87,4	88,9	90,1	94,4	92,5	<b>-1,87</b>	82,9	88,2	85,9	89,0	94,4	<b>+5,42</b>	87,4	91,4	89,9	92,9	88,8	<b>-4,13</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	89,4	85,9	89,0	94,5	95,0	<b>+0,52</b>	79,9	88,8	88,9	90,0	95,2	<b>+5,17</b>	86,4	84,8	90,6	94,5	89,3	<b>-5,20</b>
Interés del personal de enfermería	85,9	88,4	90,8	90,9	86,3	<b>-4,59</b>	72,4	90,9	90,8	81,4	83,6	<b>+2,24</b>	78,8	92,4	90,9	88,8	85,6	<b>-3,24</b>
Interés de los médicos	92,0	93,4	91,6	94,5	92,5	<b>-1,97</b>	76,9	87,2	87,4	91,9	93,3	<b>+1,41</b>	94,4	91,9	93,9	96,0	88,2	<b>-7,76</b>
Interés del personal de admisión	57,3	62,6	66,5	62,6	75,5	<b>+12,92</b>	63,8	77,5	74,1	72,8	87,0	<b>+14,19</b>	70,7	76,3	74,9	70,0	76,5	<b>+6,47</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,9	91,4	89,2	92,9	92,9	<b>+0,05</b>	75,9	85,6	82,2	92,9	94,1	<b>+1,15</b>	86,4	86,9	88,8	94,4	85,0	<b>-9,37</b>
Información que le han dado	80,4	88,4	85,1	91,4	93,8	<b>+2,38</b>	71,4	82,9	80,2	87,9	94,1	<b>+6,15</b>	83,3	87,9	90,3	92,4	83,4	<b>-8,98</b>
Dedicación del tiempo necesario	89,9	93,9	90,1	97,5	95,4	<b>-2,04</b>	86,9	89,3	86,4	92,0	91,8	<b>-0,14</b>	88,4	91,9	90,9	98,0	89,3	<b>-8,66</b>

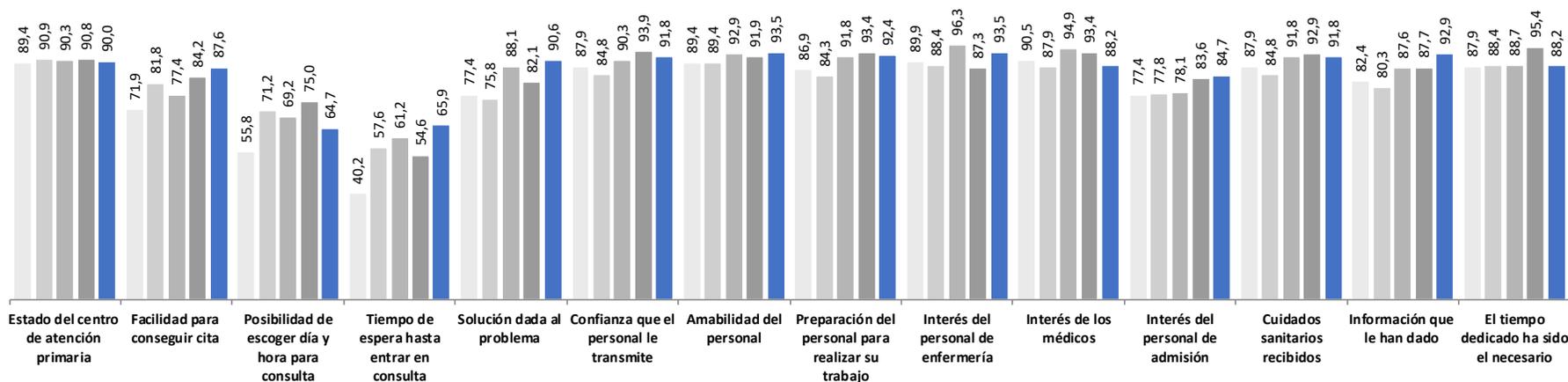
**ALMOZARA**



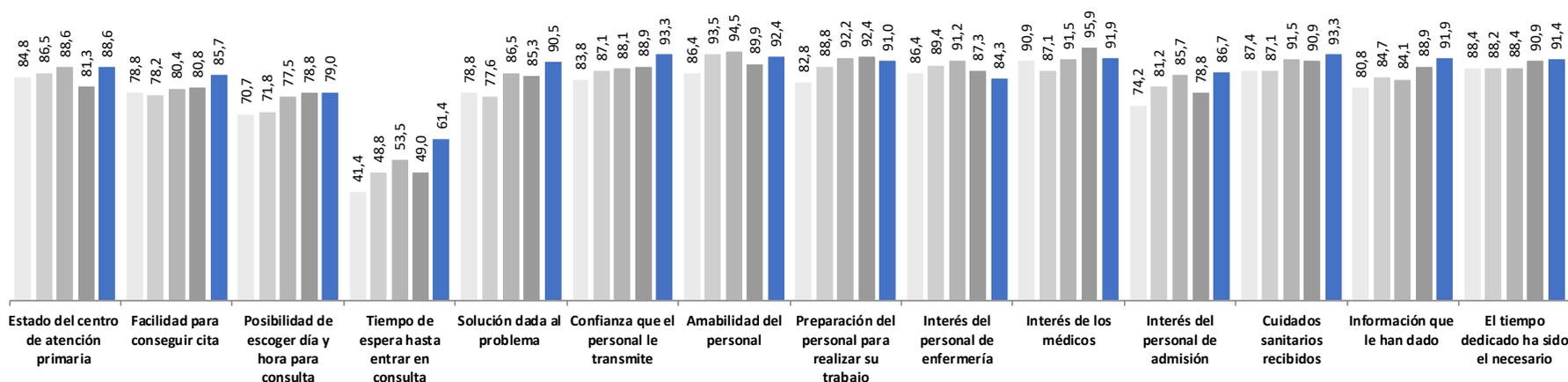
**CAMPO DE BELCHITE**



**CASABLANCA**

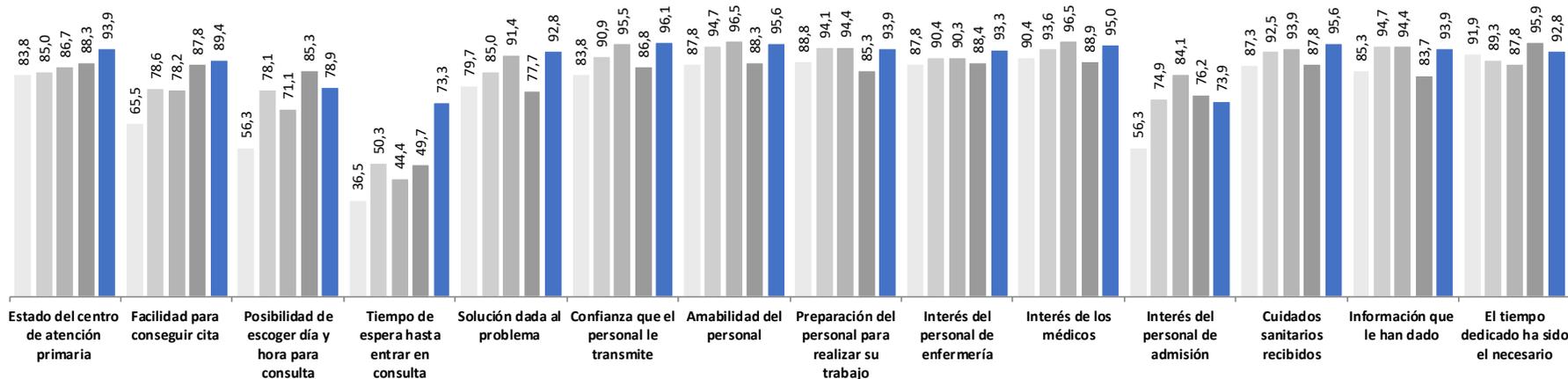


**FERNANDO EL CATÓLICO**

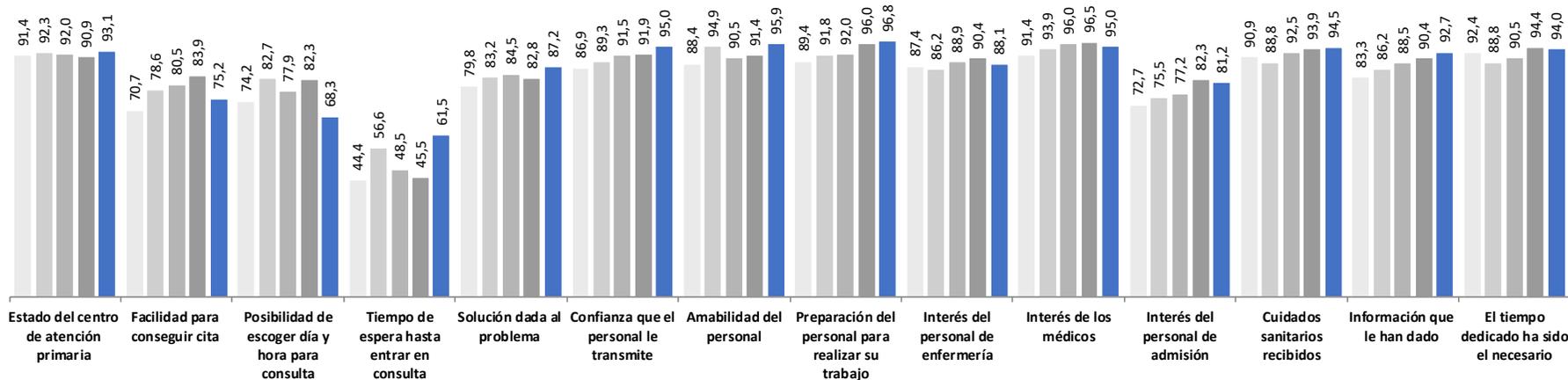


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

FUENTES DE EBRO

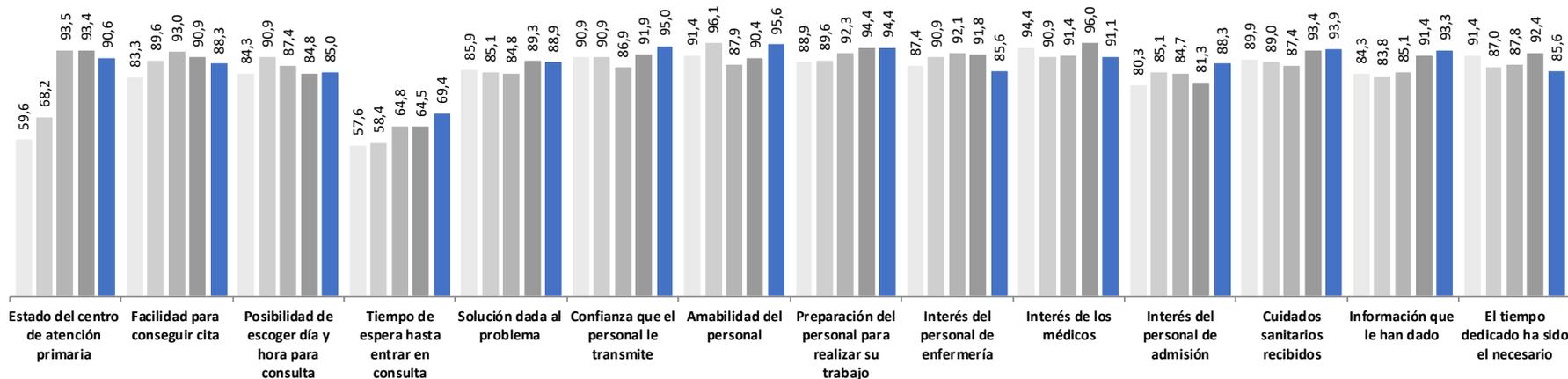


HERNÁN CORTÉS

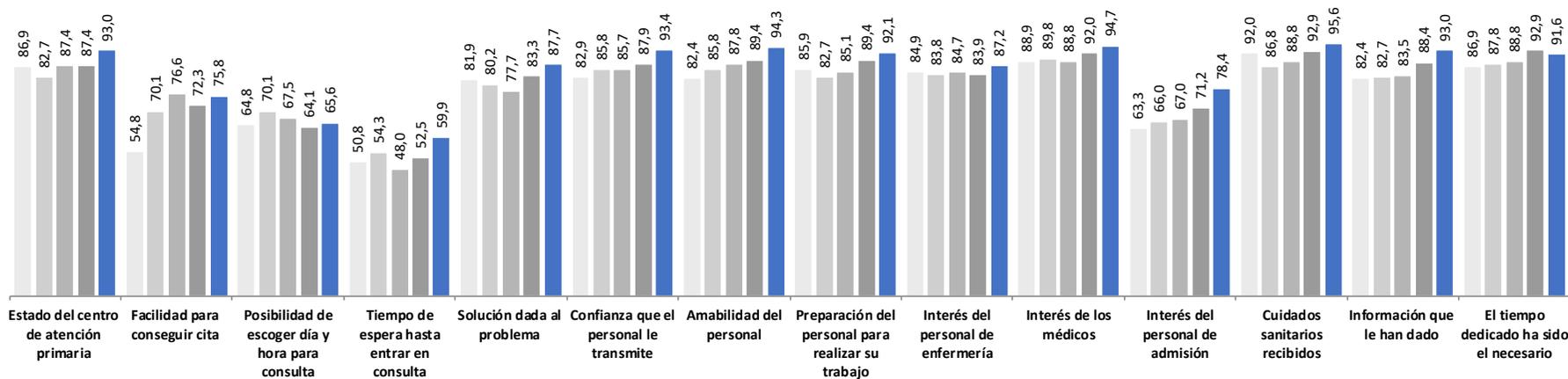


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

**INDEPENDENCIA**

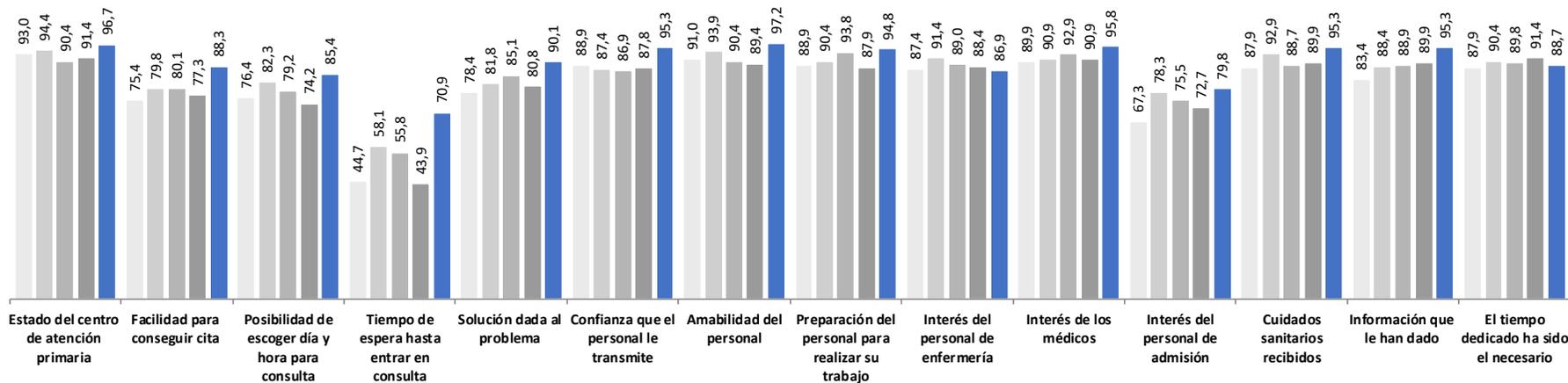


**LAS FUENTES NORTE**

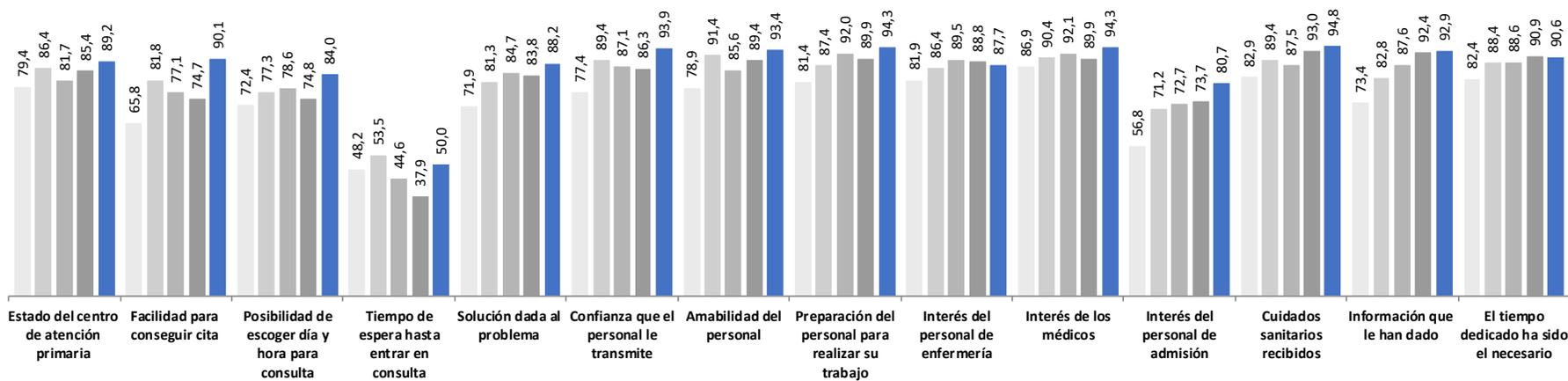


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

**MADRE VEDRUNA-MIRAFLORES**

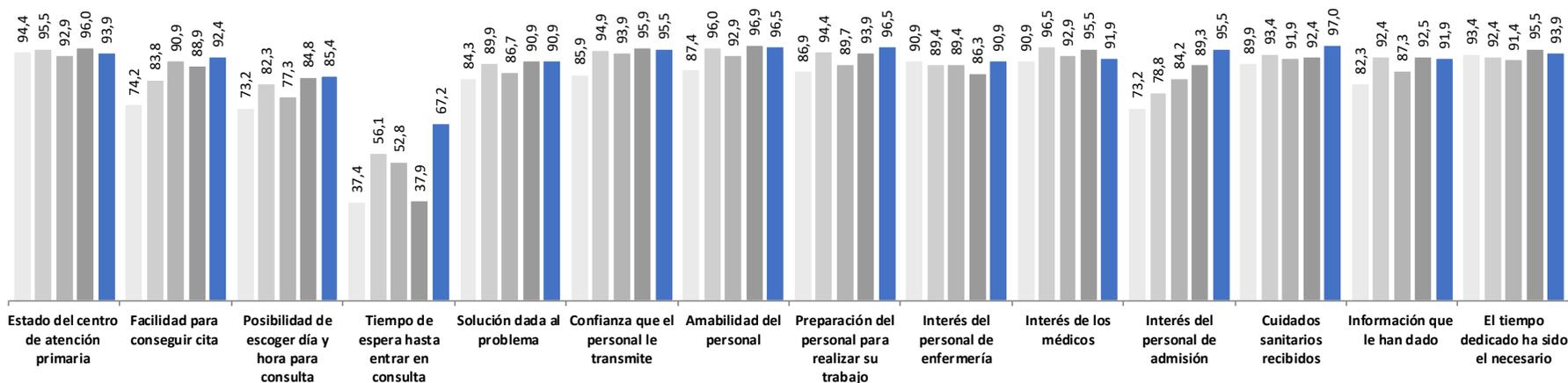


**REBOLERÍA**

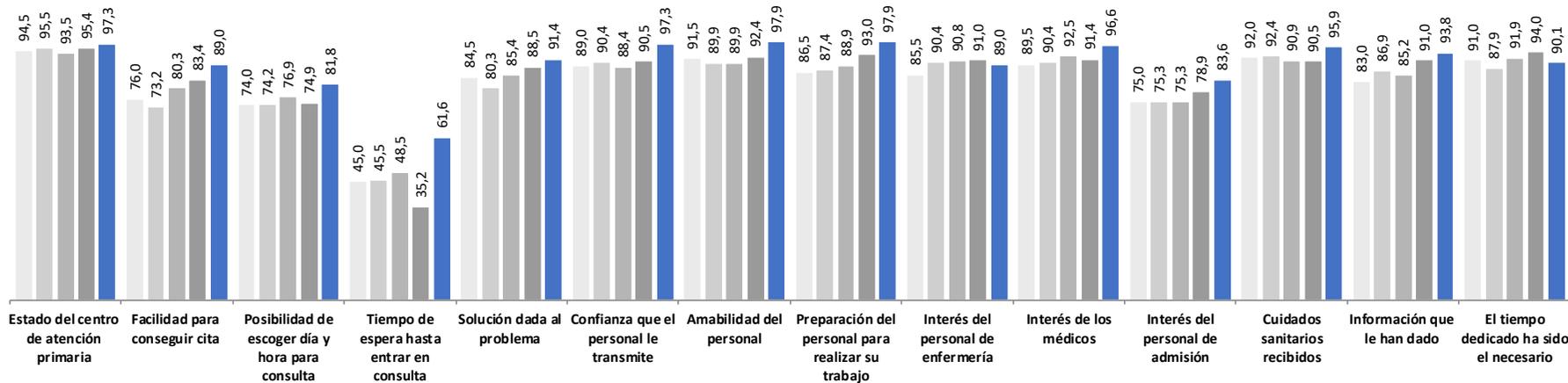


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

**ROMAREDA-SEMINARIO**

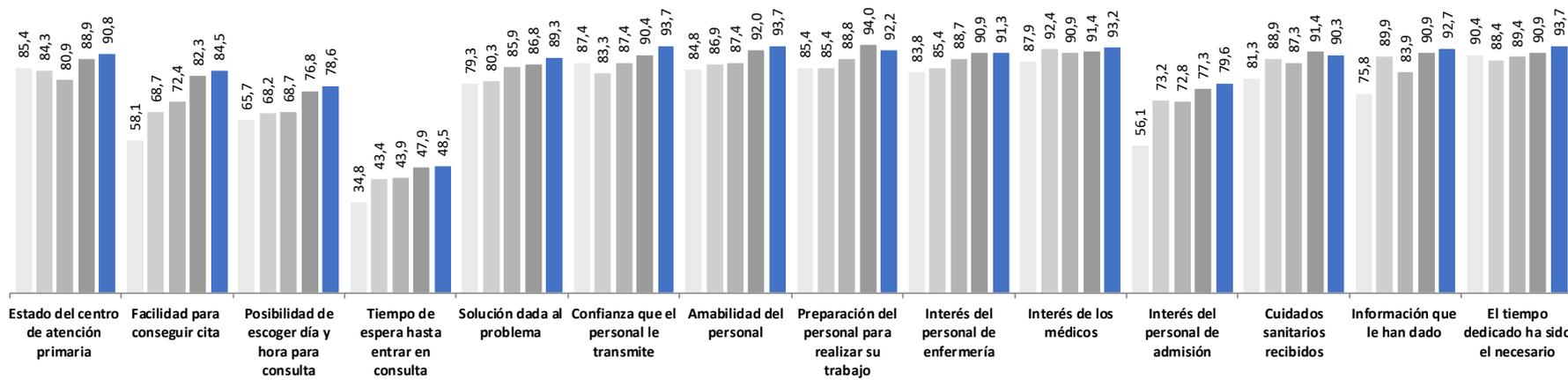


**SAGASTA-RUISEÑORES**

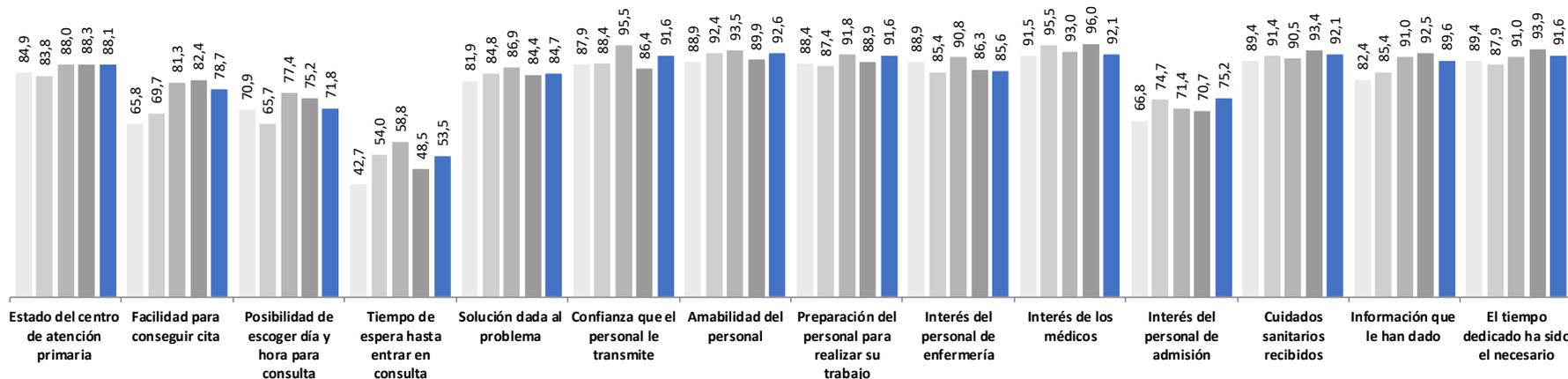


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

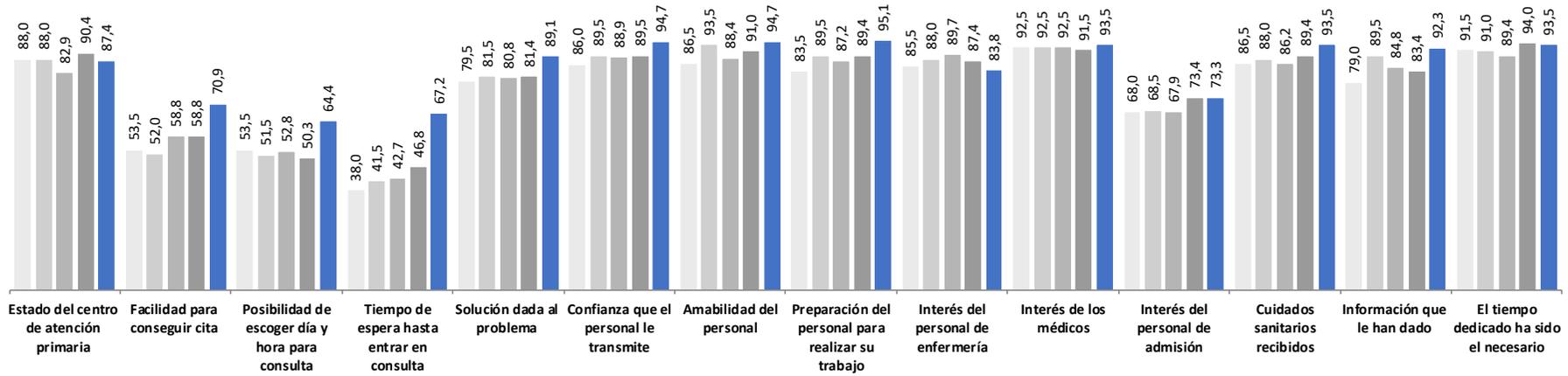
**SAN JOSÉ CENTRO**



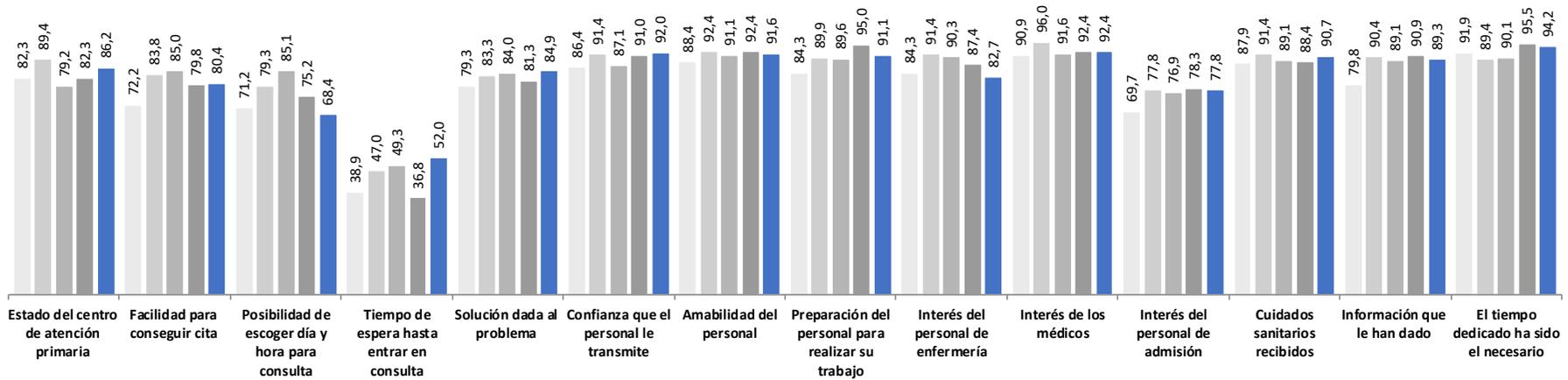
**SAN JOSÉ NORTE**



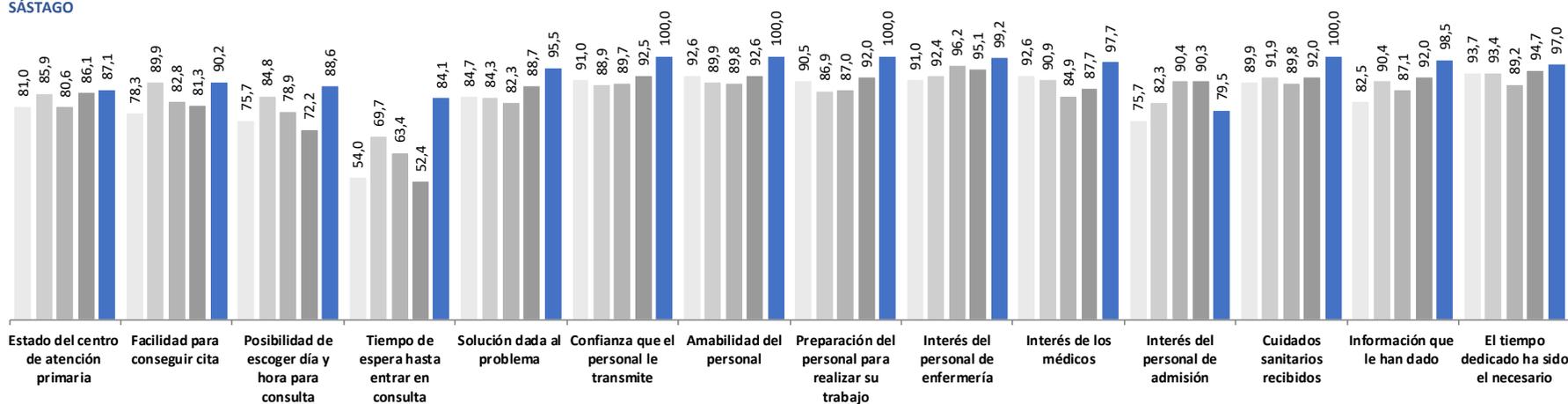
**SAN JOSÉ SUR**



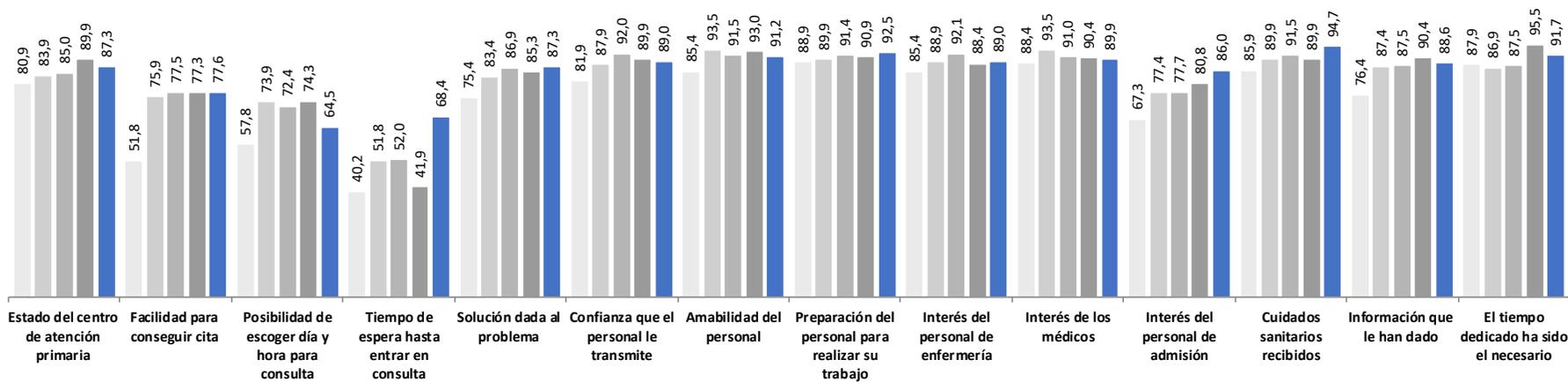
**SAN PABLO**



**SÁSTAGO**

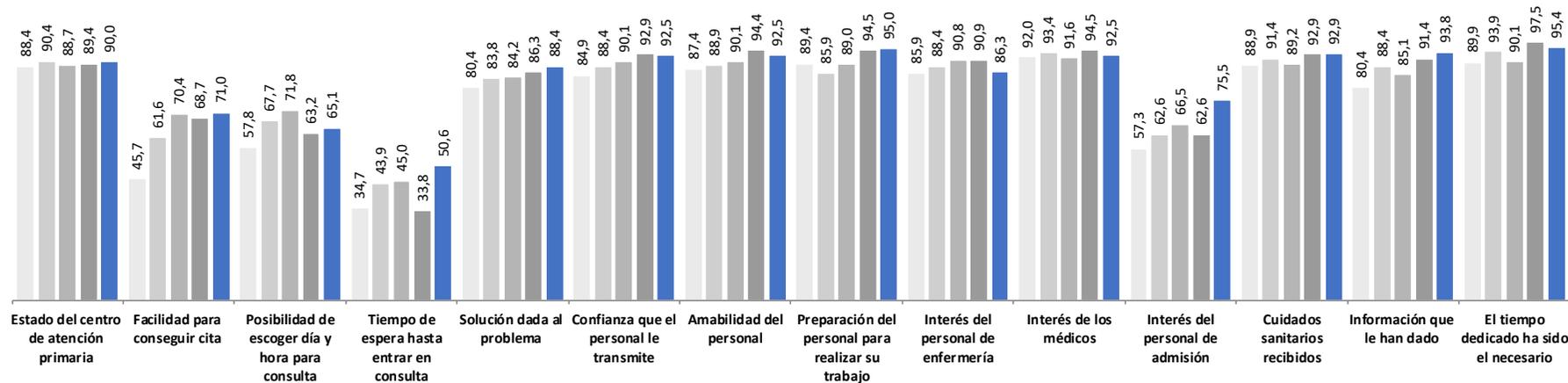


**TORRE RAMONA**

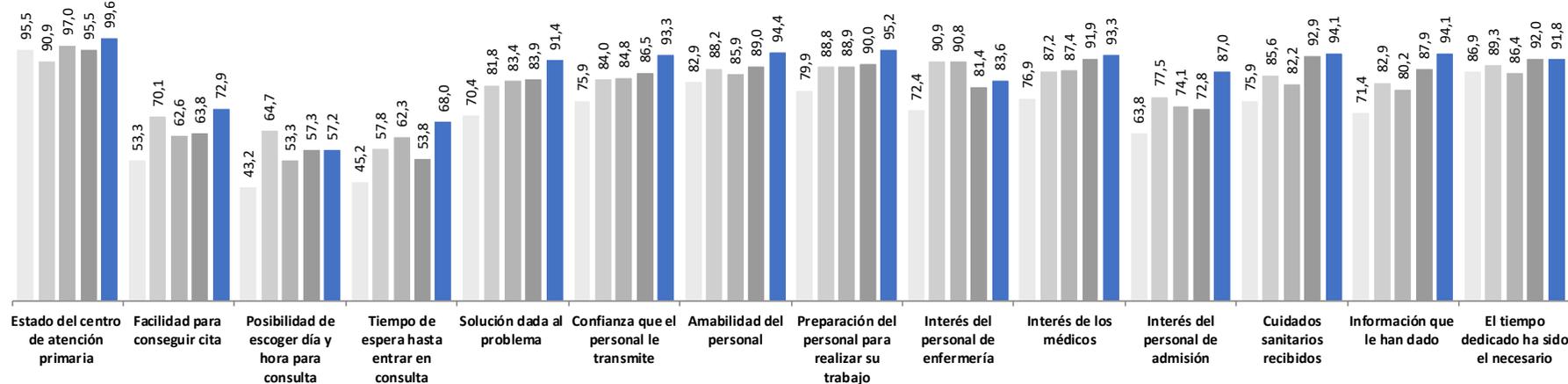


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

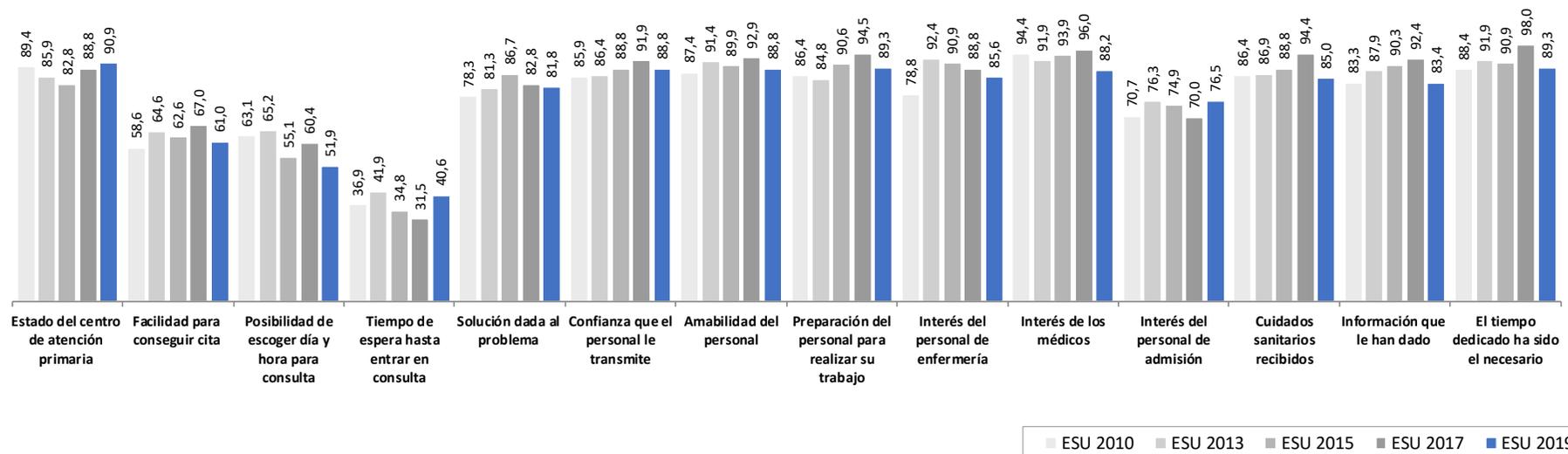
**TORRERO-LA PAZ**



**VALDESPARTERA-MONTECANAL**



VENECIA



### 3.8 SECTOR ZARAGOZA III

Opinión de los usuarios	ARAGÓN						SECTOR ZARAGOZA III						ALAGÓN						BOMBARDA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	84,0	86,1	84,9	87,1	89,5	<b>+2,38</b>	82,8	85,9	83,8	84,9	88,3	<b>+3,36</b>	65,7	89,4	90,0	88,9	91,3	<b>+2,38</b>	90,9	87,9	86,2	88,4	91,8	<b>+3,39</b>
Facilidad para conseguir cita	70,8	80,0	81,1	82,3	82,9	<b>+0,57</b>	66,7	76,7	78,3	78,6	81,2	<b>+2,63</b>	78,8	79,8	84,6	82,8	79,5	<b>-3,31</b>	69,2	82,3	80,4	76,8	86,7	<b>+9,87</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	67,4	75,9	75,7	78,5	75,6	<b>-2,90</b>	65,0	73,3	71,6	73,5	72,1	<b>-1,37</b>	70,2	74,2	73,5	76,2	66,7	<b>-9,53</b>	61,6	71,2	73,0	67,7	74,9	<b>+7,17</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	49,2	61,5	59,8	55,7	69,5	<b>+13,89</b>	46,6	56,3	53,2	47,9	66,4	<b>+18,47</b>	38,9	50,5	53,3	52,5	66,2	<b>+13,65</b>	37,4	44,9	32,5	25,3	59,5	<b>+34,19</b>
Solución dada al problema	79,3	83,1	84,8	86,3	88,6	<b>+2,37</b>	79,1	82,4	82,6	86,0	86,9	<b>+0,91</b>	74,2	84,3	85,6	87,9	87,7	<b>-0,21</b>	84,3	79,8	81,5	81,3	88,7	<b>+7,42</b>
Confianza que el personal le transmite	86,0	88,5	89,6	92,3	92,9	<b>+0,61</b>	85,1	87,2	88,0	91,3	91,3	<b>+0,02</b>	86,4	92,4	91,5	93,9	92,8	<b>-1,08</b>	87,9	86,4	86,7	93,5	91,3	<b>-2,22</b>
Amabilidad del personal	89,2	91,6	91,8	93,6	94,0	<b>+0,37</b>	88,9	90,7	90,8	92,8	92,6	<b>-0,18</b>	90,4	92,4	93,5	95,0	93,3	<b>-1,67</b>	87,4	91,4	91,9	94,5	94,4	<b>-0,14</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,8	88,0	90,1	92,8	93,5	<b>+0,69</b>	86,6	87,1	89,0	92,3	91,9	<b>-0,44</b>	87,9	89,4	91,4	95,5	91,8	<b>-3,71</b>	82,8	83,8	90,8	91,4	91,8	<b>+0,39</b>
Interés del personal de enfermería	87,7	90,4	91,4	91,7	90,2	<b>-1,50</b>	87,0	89,4	89,9	90,1	88,8	<b>-1,35</b>	87,4	90,9	90,3	93,4	89,7	<b>-3,66</b>	82,8	86,4	91,0	88,4	89,7	<b>+1,34</b>
Interés de los médicos	89,8	91,7	91,8	93,2	92,9	<b>-0,28</b>	90,1	91,4	90,8	92,5	91,9	<b>-0,61</b>	93,4	93,4	92,0	92,5	93,3	<b>+0,83</b>	91,4	87,9	94,9	89,9	92,8	<b>+2,92</b>
Interés del personal de admisión	69,1	78,6	80,8	80,7	81,7	<b>+0,93</b>	68,8	76,9	77,0	80,4	80,9	<b>+0,51</b>	90,9	85,4	92,9	91,9	89,7	<b>-2,16</b>	57,6	75,3	71,8	79,8	86,2	<b>+6,35</b>
Cuidados sanitarios recibidos	88,2	90,3	90,4	92,4	93,3	<b>+0,96</b>	87,5	90,0	88,8	92,1	92,0	<b>-0,11</b>	89,9	93,4	90,5	91,9	93,8	<b>+1,95</b>	88,9	88,4	91,3	88,4	93,3	<b>+4,93</b>
Información que le han dado	82,3	87,5	87,5	90,7	92,2	<b>+1,48</b>	82,8	86,1	86,3	91,4	90,5	<b>-0,91</b>	81,8	87,9	88,5	91,4	92,8	<b>+1,42</b>	84,3	84,3	85,8	88,4	89,7	<b>+1,34</b>
Dedicación del tiempo necesario	90,4	90,6	90,1	94,7	92,3	<b>-2,39</b>	88,3	89,4	88,5	93,9	91,3	<b>-2,56</b>	89,9	92,9	91,5	93,4	90,3	<b>-3,18</b>	90,9	86,4	91,8	91,4	90,8	<b>-0,64</b>

Opinión de los usuarios	BORJA						CARIÑENA						CASETAS						DELICIAS NORTE					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	76,0	79,2	76,1	77,6	86,8	<b>+9,23</b>	87,2	87,4	83,3	88,7	90,5	<b>+1,81</b>	82,3	79,3	74,5	75,3	85,7	<b>+10,41</b>	81,5	85,7	77,8	79,3	83,1	<b>+3,75</b>
Facilidad para conseguir cita	71,4	80,7	82,6	88,8	89,8	<b>+1,02</b>	64,6	74,7	86,8	83,0	88,0	<b>+4,97</b>	86,9	88,9	88,2	85,3	74,0	<b>-11,32</b>	60,0	58,7	74,4	60,1	67,8	<b>+7,70</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	65,8	73,6	74,5	88,3	87,4	<b>-0,87</b>	67,2	72,2	79,2	78,4	81,6	<b>+3,25</b>	75,8	80,8	80,8	71,7	68,9	<b>-2,82</b>	58,5	63,3	66,2	60,6	56,8	<b>-3,82</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	40,8	48,2	44,4	57,6	73,7	<b>+16,05</b>	63,1	71,2	74,3	55,8	77,2	<b>+21,42</b>	38,9	46,0	54,7	46,5	60,2	<b>+13,70</b>	48,5	52,0	51,8	38,9	56,8	<b>+17,88</b>
Solución dada al problema	68,9	76,1	82,1	85,2	90,4	<b>+5,22</b>	78,5	81,3	82,5	89,8	88,0	<b>-1,83</b>	80,3	87,4	84,3	83,3	83,2	<b>-0,14</b>	80,5	81,6	83,2	83,4	83,5	<b>+0,07</b>
Confianza que el personal le transmite	77,6	83,8	85,3	89,8	92,2	<b>+2,42</b>	86,7	83,8	89,6	91,3	95,6	<b>+4,27</b>	89,4	90,4	89,2	90,4	84,2	<b>-6,22</b>	89,5	86,7	85,4	92,4	88,6	<b>-3,84</b>
Amabilidad del personal	83,7	87,3	87,8	91,3	95,8	<b>+4,51</b>	94,9	91,4	93,8	94,3	96,2	<b>+1,90</b>	90,9	93,4	91,7	92,4	87,8	<b>-4,64</b>	90,5	88,3	90,9	94,5	89,0	<b>-5,52</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	80,6	81,7	82,6	91,3	91,6	<b>+0,32</b>	85,6	86,4	90,8	93,3	95,6	<b>+2,27</b>	85,4	90,4	90,1	93,5	89,3	<b>-4,21</b>	89,5	87,2	90,4	91,9	90,7	<b>-1,22</b>
Interés del personal de enfermería	85,7	85,8	85,5	87,8	91,0	<b>+3,22</b>	90,3	86,9	88,7	92,8	90,5	<b>-2,29</b>	87,9	91,4	92,3	89,4	86,7	<b>-2,67</b>	85,5	85,2	92,3	90,9	83,9	<b>-7,00</b>
Interés de los médicos	87,8	90,9	88,8	93,8	91,0	<b>-2,78</b>	88,7	89,4	89,6	93,3	94,3	<b>+1,00</b>	87,4	90,4	91,2	92,9	85,2	<b>-7,70</b>	93,0	91,3	91,9	90,9	91,5	<b>+0,63</b>
Interés del personal de admisión	65,3	77,2	77,9	77,0	73,7	<b>-3,35</b>	67,7	74,7	84,7	78,4	72,8	<b>-5,62</b>	79,8	88,9	83,7	82,3	82,7	<b>+0,35</b>	77,5	74,5	75,5	78,3	78,4	<b>+0,09</b>
Cuidados sanitarios recibidos	84,2	87,3	85,3	91,8	94,6	<b>+2,81</b>	86,2	86,4	91,7	94,3	94,3	<b>+0,00</b>	87,4	91,9	89,2	90,9	88,8	<b>-2,12</b>	89,5	87,8	89,3	93,0	89,0	<b>-4,02</b>
Información que le han dado	75,0	80,7	85,3	90,4	92,2	<b>+1,82</b>	85,1	83,8	91,0	93,3	91,8	<b>-1,53</b>	81,3	86,9	84,1	92,5	82,7	<b>-9,85</b>	81,5	82,1	87,4	90,9	86,4	<b>-4,46</b>
Dedicación del tiempo necesario	87,2	87,3	88,7	96,9	94,0	<b>-2,93</b>	88,2	87,4	87,5	89,2	91,1	<b>+1,91</b>	87,4	90,9	90,7	93,4	84,7	<b>-8,74</b>	87,5	85,7	85,3	87,4	89,4	<b>+2,03</b>

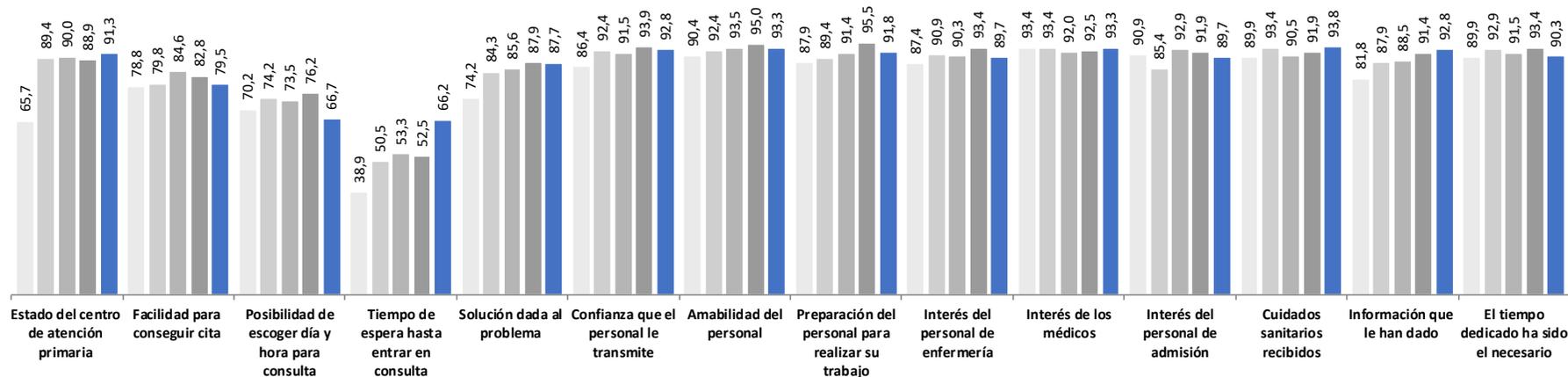
Opinión de los usuarios	DELICIAS SUR						EJEA DE LOS CABALLEROS						ÉPILA						GALLUR					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	89,0	84,1	86,0	90,4	89,2	-1,19	90,9	87,9	91,0	87,9	92,2	+4,26	93,4	91,9	88,6	86,8	93,1	+6,26	84,3	88,4	90,0	88,2	89,7	+1,54
Facilidad para conseguir cita	58,5	72,8	81,0	76,4	84,2	+7,83	56,6	75,8	69,5	64,1	59,8	-4,30	76,5	77,8	74,8	79,1	87,3	+8,18	69,0	73,9	75,7	84,1	88,5	+4,36
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	52,0	68,7	77,5	70,3	68,5	-1,84	59,1	65,7	64,0	62,1	57,8	-4,26	70,4	80,8	76,1	66,8	79,8	+12,97	64,0	70,9	65,8	81,5	80,8	-0,73
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	44,5	54,4	57,3	40,2	61,4	+21,21	46,0	52,5	45,5	39,9	58,3	+18,43	58,7	68,7	62,5	51,0	79,2	+28,19	58,4	68,8	65,6	58,5	80,8	+22,27
Solución dada al problema	82,5	84,1	77,6	80,4	85,1	+4,66	67,7	74,2	78,0	76,8	74,5	-2,29	79,1	77,8	81,9	83,7	90,2	+6,47	83,2	81,4	88,4	84,1	92,9	+8,85
Confianza que el personal le transmite	87,5	89,7	88,4	89,4	90,5	+1,06	81,8	75,3	86,5	87,4	86,8	-0,64	85,2	83,8	85,6	91,3	92,5	+1,19	87,8	82,9	92,1	90,2	96,2	+5,95
Amabilidad del personal	87,5	92,3	91,5	91,4	92,5	+1,13	86,9	84,3	90,0	88,4	89,2	+0,82	90,8	90,4	89,1	92,3	96,0	+3,65	86,8	85,9	91,1	90,7	96,8	+6,09
Preparación del personal para realizar su trabajo	88,0	90,8	88,4	93,0	90,0	-2,96	80,8	82,8	89,3	88,9	87,3	-1,65	91,3	86,4	87,4	90,3	93,1	+2,76	90,4	80,9	92,6	90,2	96,8	+6,59
Interés del personal de enfermería	87,0	88,2	89,8	89,9	89,6	-0,27	89,4	84,3	87,9	81,3	86,3	+4,97	91,3	93,9	88,5	86,2	91,9	+5,71	90,4	91,0	95,1	92,3	94,9	+2,57
Interés de los médicos	88,5	93,8	91,5	92,0	92,9	+0,95	85,4	85,9	89,9	88,4	85,3	-3,11	93,9	88,9	90,0	91,3	93,1	+1,76	91,9	88,9	96,8	92,8	93,6	+0,79
Interés del personal de admisión	64,0	71,3	79,2	83,4	85,5	+2,08	62,1	69,2	70,3	66,1	70,1	+4,00	68,4	71,2	65,8	75,5	86,1	+10,63	65,5	74,4	72,6	83,6	84,0	+0,37
Cuidados sanitarios recibidos	89,5	90,8	90,4	92,0	91,7	-0,30	82,8	85,4	84,9	88,3	85,8	-2,52	88,3	94,4	89,6	88,8	94,8	+6,00	88,3	87,4	93,7	92,3	96,8	+4,49
Información que le han dado	83,5	85,6	84,3	89,0	90,5	+1,46	79,8	80,8	81,5	87,3	83,8	-3,48	86,2	87,4	85,9	88,3	93,6	+5,34	86,3	83,4	93,2	93,3	96,8	+3,49
Dedicación del tiempo necesario	88,5	91,3	85,0	92,0	90,0	-1,92	84,3	84,3	83,0	92,4	89,2	-3,21	89,8	90,9	90,9	97,4	92,5	-4,96	85,8	89,9	93,1	94,9	97,4	+2,56

Opinión de los usuarios	HERRERA DE LOS NAVARROS						LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA						MARÍA DE HUERVA						MIRALBUENO-GARRAPINILLOS					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	92,7	90,5	88,8	85,4	91,7	+6,34	69,7	84,2	85,5	87,9	88,8	+0,88	82,3	87,2	85,0	81,3	87,1	+5,81	81,3	95,7	97,5	94,4	98,5	+4,11
Facilidad para conseguir cita	90,2	93,2	98,1	99,4	97,2	-2,15	52,5	69,4	79,0	72,2	77,6	+5,35	66,7	85,6	67,0	64,1	70,2	+6,12	73,7	79,5	80,4	82,9	86,1	+3,17
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	86,6	93,7	95,2	97,5	95,4	-2,09	53,5	68,9	62,3	68,2	59,2	-9,02	61,6	72,3	55,8	51,0	48,9	-2,11	67,7	67,1	66,8	80,3	80,1	-0,20
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	59,8	83,2	86,0	67,7	88,1	+20,37	40,9	48,5	44,0	43,0	55,1	+12,10	39,9	60,0	64,3	56,1	65,3	+9,23	38,9	50,9	51,8	59,1	69,2	+10,05
Solución dada al problema	95,1	94,7	97,2	96,2	97,2	+1,05	69,2	81,6	84,3	89,4	82,7	-6,75	77,3	82,6	82,0	83,9	85,8	+1,88	80,8	85,7	89,4	84,9	89,1	+4,15
Confianza que el personal le transmite	97,6	96,8	98,1	98,7	100,0	+1,30	78,3	88,8	89,0	91,4	87,2	-4,16	79,8	84,6	86,5	91,9	91,6	-0,34	86,4	90,1	90,9	85,9	90,0	+4,15
Amabilidad del personal	98,8	98,9	98,1	99,3	100,0	+0,70	86,4	91,8	93,5	94,9	88,3	-6,63	85,9	92,8	89,0	91,9	92,0	+0,10	89,4	92,5	95,0	89,9	90,5	+0,65
Preparación del personal para realizar su trabajo	97,6	95,8	98,1	98,8	99,1	+0,28	83,8	83,7	88,8	93,5	89,3	-4,21	84,8	87,2	86,5	92,9	92,4	-0,46	90,4	93,2	91,4	93,0	92,0	-0,96
Interés del personal de enfermería	98,8	98,4	100,0	96,9	96,3	-0,57	88,9	90,8	90,0	94,5	86,7	-7,77	82,3	86,2	90,5	90,9	89,3	-1,57	73,7	83,2	82,4	87,3	83,1	-4,22
Interés de los médicos	98,8	98,4	100,0	99,4	99,1	-0,32	84,8	90,3	90,5	94,9	91,3	-3,57	87,4	87,2	86,9	94,5	91,6	-2,94	87,4	95,0	92,4	87,4	92,5	+5,14
Interés del personal de admisión	82,3	88,4	90,2	81,1	89,9	+8,81	65,2	74,0	83,2	83,4	72,4	-10,95	54,5	81,5	78,7	73,7	76,4	+2,74	70,2	78,3	78,4	82,8	79,6	-3,20
Cuidados sanitarios recibidos	98,2	98,9	99,1	99,3	100,0	+0,70	83,8	88,8	86,3	93,0	88,8	-4,22	84,8	87,7	84,5	94,0	91,6	-2,44	84,8	93,2	92,9	91,4	91,5	+0,14
Información que le han dado	97,6	98,4	97,2	98,7	99,1	+0,38	77,8	85,2	86,9	91,4	86,2	-5,18	77,8	83,6	84,5	91,4	89,8	-1,62	81,3	91,3	89,4	88,9	91,5	+2,64
Dedicación del tiempo necesario	89,0	91,1	92,5	96,8	96,3	-0,51	90,4	90,3	90,4	93,4	91,8	-1,60	90,4	87,7	90,5	97,0	93,8	-3,19	88,9	93,2	93,0	93,9	94,0	+0,09

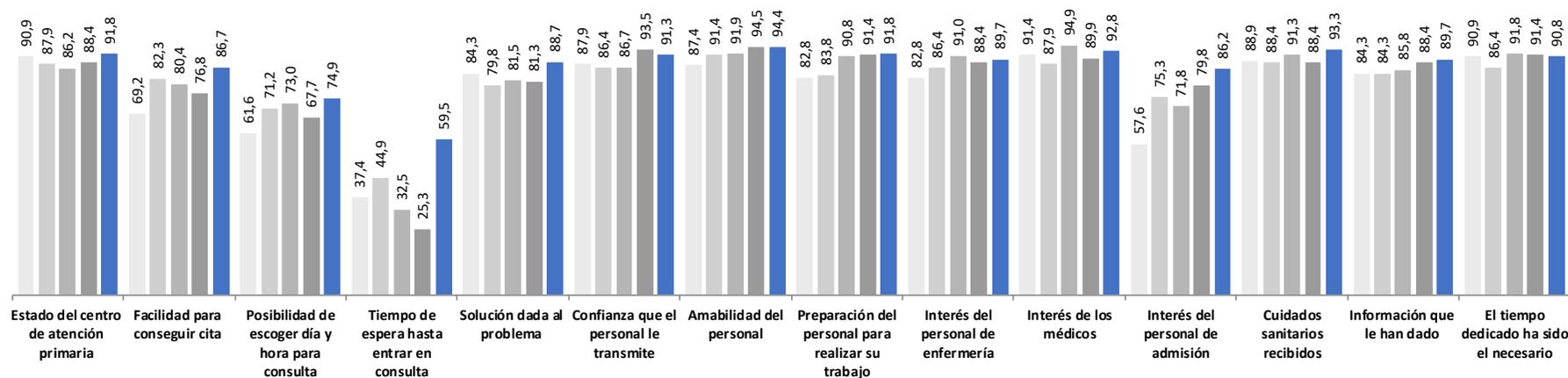
Opinión de los usuarios	OLIVER						SÁDABA						SOS DEL REY CATÓLICO						TARAZONA					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	62,8	64,5	59,8	54,5	56,4	<b>+1,91</b>	86,3	91,9	88,7	94,2	94,7	<b>+0,54</b>	95,8	91,0	86,1	95,5	98,2	<b>+2,70</b>	89,8	92,9	90,5	88,9	94,5	<b>+5,64</b>
Facilidad para conseguir cita	77,4	76,6	82,9	77,2	86,7	<b>+9,47</b>	74,7	89,9	89,5	94,1	93,2	<b>-0,87</b>	95,2	93,3	95,8	96,8	98,2	<b>+1,40</b>	50,3	71,2	72,9	73,6	82,5	<b>+8,91</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	69,8	73,1	76,8	71,2	72,8	<b>+1,62</b>	68,9	89,9	89,4	91,9	95,5	<b>+3,59</b>	94,5	91,0	90,0	94,9	97,3	<b>+2,40</b>	50,8	67,7	65,3	67,0	71,0	<b>+4,04</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	37,2	41,6	46,0	39,4	47,2	<b>+7,78</b>	56,8	81,8	69,2	50,8	82,7	<b>+31,91</b>	84,8	91,0	87,5	55,4	97,3	<b>+41,90</b>	34,5	40,9	39,7	39,6	66,1	<b>+26,52</b>
Solución dada al problema	79,4	81,2	77,4	88,3	81,5	<b>-6,76</b>	78,9	90,9	89,3	91,4	94,7	<b>+3,34</b>	90,9	91,0	91,7	94,2	97,3	<b>+3,10</b>	72,6	72,7	76,4	82,8	85,8	<b>+2,99</b>
Confianza que el personal le transmite	83,9	89,3	86,9	92,4	89,2	<b>-3,17</b>	88,9	96,0	92,4	94,7	98,5	<b>+3,80</b>	89,1	93,3	91,7	98,1	96,4	<b>-1,70</b>	82,2	80,8	82,0	90,8	89,6	<b>-1,18</b>
Amabilidad del personal	91,0	91,4	89,4	91,9	89,7	<b>-2,16</b>	94,2	98,0	94,7	98,4	97,7	<b>-0,66</b>	95,2	97,8	95,8	99,4	99,1	<b>-0,30</b>	83,2	86,4	87,0	90,9	92,3	<b>+1,45</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	86,4	87,3	87,4	90,4	89,2	<b>-1,17</b>	91,1	94,4	93,1	95,2	97,0	<b>+1,79</b>	92,7	94,0	91,7	97,5	96,4	<b>-1,10</b>	84,3	83,3	81,3	88,9	87,4	<b>-1,47</b>
Interés del personal de enfermería	81,4	91,4	90,5	88,3	87,2	<b>-1,12</b>	92,6	97,0	96,9	95,2	99,2	<b>+4,05</b>	95,2	95,5	93,0	93,0	95,5	<b>+2,50</b>	89,3	85,4	85,9	86,8	89,6	<b>+2,82</b>
Interés de los médicos	91,5	92,4	88,4	88,9	87,7	<b>-1,21</b>	90,0	97,5	90,1	96,8	94,7	<b>-2,06</b>	97,0	97,8	94,4	98,7	94,6	<b>-4,11</b>	89,3	90,4	86,5	90,9	89,6	<b>-1,28</b>
Interés del personal de admisión	79,9	78,7	79,4	88,4	81,5	<b>-6,86</b>	73,7	91,4	92,6	92,5	78,2	<b>-14,30</b>	92,1	89,6	91,7	80,2	90,1	<b>+9,89</b>	65,5	72,2	68,3	80,8	85,2	<b>+4,45</b>
Cuidados sanitarios recibidos	85,9	89,3	87,6	94,4	88,2	<b>-6,19</b>	90,0	97,5	91,0	98,4	98,5	<b>+0,10</b>	95,8	96,3	91,7	94,9	98,2	<b>+3,30</b>	81,7	82,8	82,0	87,9	92,3	<b>+4,45</b>
Información que le han dado	82,4	87,3	88,9	92,4	87,7	<b>-4,71</b>	86,3	96,0	87,8	94,1	97,7	<b>+3,64</b>	90,3	94,0	94,4	96,8	95,5	<b>-1,30</b>	82,2	82,8	81,0	89,3	89,6	<b>+0,32</b>
Dedicación del tiempo necesario	87,4	90,4	82,9	90,4	88,2	<b>-2,20</b>	92,1	95,5	90,9	96,8	94,0	<b>-2,81</b>	95,2	95,5	90,3	99,4	95,5	<b>-3,87</b>	82,7	87,4	87,9	91,4	89,1	<b>-2,30</b>

Opinión de los usuarios	TAUSTE						UNIVÉRSITAS						UTEBO						VALDEFIERRO					
	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017	2010	2013	2015	2017	2019	Dif. 2019-2017
Estado del centro de atención primaria	75,6	84,1	77,1	84,1	80,6	<b>-3,47</b>	82,9	80,1	79,9	81,4	87,8	<b>+6,39</b>	79,3	81,7	75,9	82,3	86,5	<b>+4,24</b>	87,2	86,7	90,3	88,3	92,6	<b>+4,31</b>
Facilidad para conseguir cita	47,7	72,5	65,1	80,6	89,4	<b>+8,78</b>	52,8	64,6	72,4	77,4	79,8	<b>+2,37</b>	54,0	63,5	70,6	74,7	80,8	<b>+6,07</b>	51,0	67,2	76,3	62,9	68,2	<b>+5,28</b>
Posibilidad de escoger día y hora para consulta	63,5	68,8	66,7	81,5	87,5	<b>+6,00</b>	60,8	70,8	69,5	71,8	77,5	<b>+5,68</b>	69,7	69,5	69,8	73,3	64,9	<b>-8,40</b>	46,9	63,6	67,9	55,3	56,8	<b>+1,52</b>
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	54,8	61,4	48,5	73,8	78,8	<b>+4,95</b>	37,2	49,1	54,3	42,7	62,6	<b>+19,90</b>	42,4	40,6	42,4	34,4	56,3	<b>+21,85</b>	33,7	42,6	42,9	31,0	61,4	<b>+30,36</b>
Solución dada al problema	82,2	78,8	75,7	91,8	87,5	<b>-4,30</b>	77,9	83,9	84,4	90,0	88,2	<b>-1,83</b>	81,3	82,7	75,1	84,9	87,5	<b>+2,60</b>	79,1	82,1	83,6	82,7	85,8	<b>+3,10</b>
Confianza que el personal le transmite	84,8	87,8	79,4	93,3	94,4	<b>+1,08</b>	84,4	87,6	88,9	91,5	91,6	<b>+0,10</b>	81,3	84,8	82,9	82,8	91,3	<b>+8,55</b>	78,6	85,6	93,9	90,8	90,3	<b>-0,46</b>
Amabilidad del personal	88,8	92,6	84,1	92,3	94,4	<b>+2,07</b>	88,4	86,3	89,4	93,5	92,4	<b>-1,13</b>	85,4	84,8	87,9	84,4	89,9	<b>+5,50</b>	82,7	86,7	90,8	92,9	92,0	<b>-0,85</b>
Preparación del personal para realizar su trabajo	82,7	87,8	87,9	94,9	92,5	<b>-2,40</b>	85,9	85,1	90,8	94,0	90,8	<b>-3,16</b>	84,3	85,3	83,8	84,3	91,8	<b>+7,53</b>	83,2	83,1	92,2	92,4	94,9	<b>+2,49</b>
Interés del personal de enfermería	83,8	90,5	88,6	85,2	86,9	<b>+1,68</b>	81,9	85,1	91,7	89,5	80,9	<b>-8,58</b>	84,3	88,3	82,4	91,5	88,9	<b>-2,56</b>	87,2	91,8	93,2	92,4	89,8	<b>-2,63</b>
Interés de los médicos	90,4	90,5	85,8	93,8	92,5	<b>-1,30</b>	88,4	90,1	93,0	95,4	91,6	<b>-3,80</b>	91,9	92,4	84,8	89,4	93,3	<b>+3,87</b>	86,2	91,8	94,4	90,4	96,6	<b>+6,19</b>
Interés del personal de admisión	65,0	76,2	77,3	84,1	83,8	<b>-0,35</b>	59,3	65,2	70,9	81,4	82,4	<b>+1,04</b>	55,6	67,5	63,6	66,1	77,9	<b>+11,78</b>	58,7	70,3	67,7	78,2	80,1	<b>+1,91</b>
Cuidados sanitarios recibidos	86,8	91,0	85,2	90,2	90,0	<b>-0,20</b>	85,4	85,1	91,0	92,5	90,1	<b>-2,42</b>	87,9	90,4	79,9	87,9	90,4	<b>+2,48</b>	86,7	88,2	93,4	92,9	93,2	<b>+0,28</b>
Información que le han dado	79,2	85,2	79,4	93,4	90,6	<b>-2,77</b>	78,9	78,9	86,9	93,0	90,8	<b>-2,16</b>	86,4	83,8	78,9	88,9	91,3	<b>+2,45</b>	80,6	86,7	88,2	90,9	92,0	<b>+1,15</b>
Dedicación del tiempo necesario	84,3	91,0	85,2	94,9	90,0	<b>-4,87</b>	89,9	87,0	86,8	97,0	89,3	<b>-7,67</b>	84,8	87,3	82,7	93,9	89,9	<b>-4,04</b>	88,8	85,1	89,8	93,9	95,5	<b>+1,55</b>

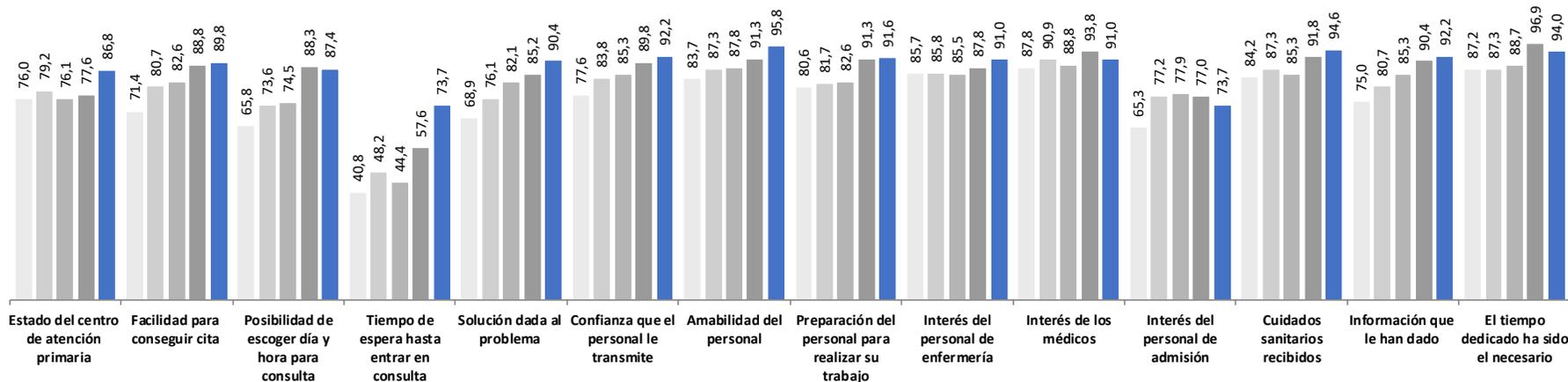
**ALAGÓN**



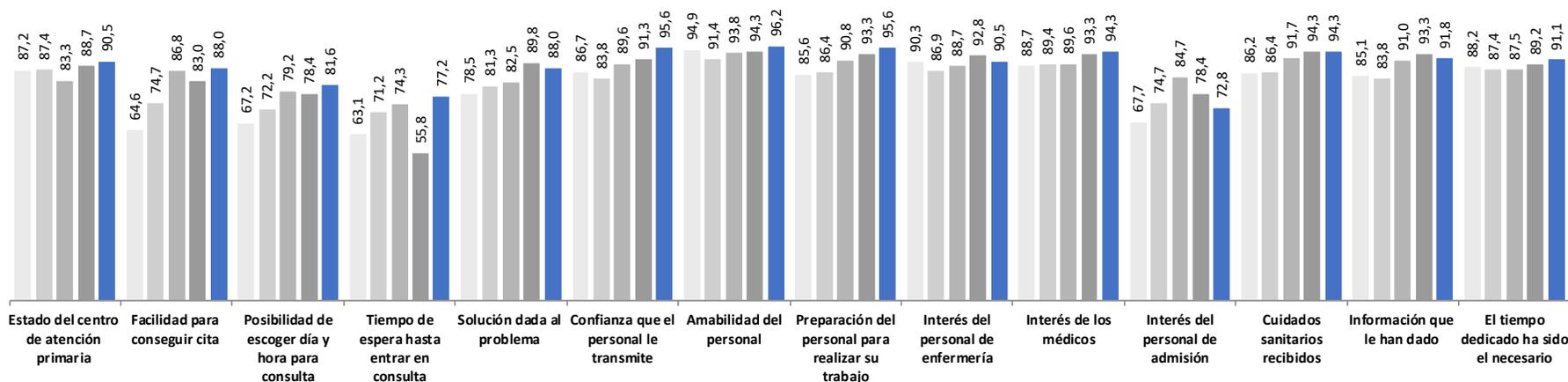
**BOMBARDA**



**BORJA**

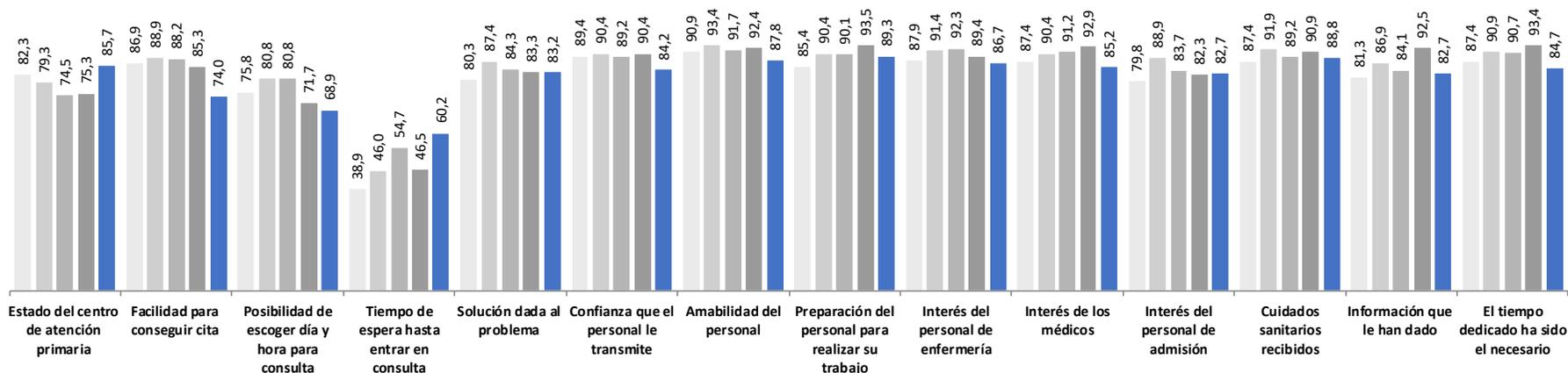


**CARIÑENA**

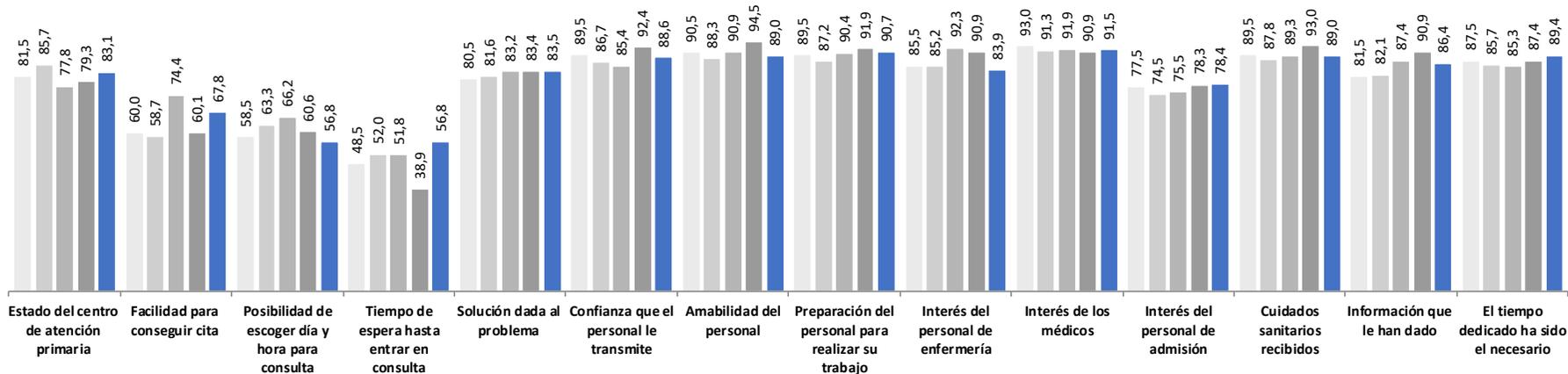


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

**CASETAS**

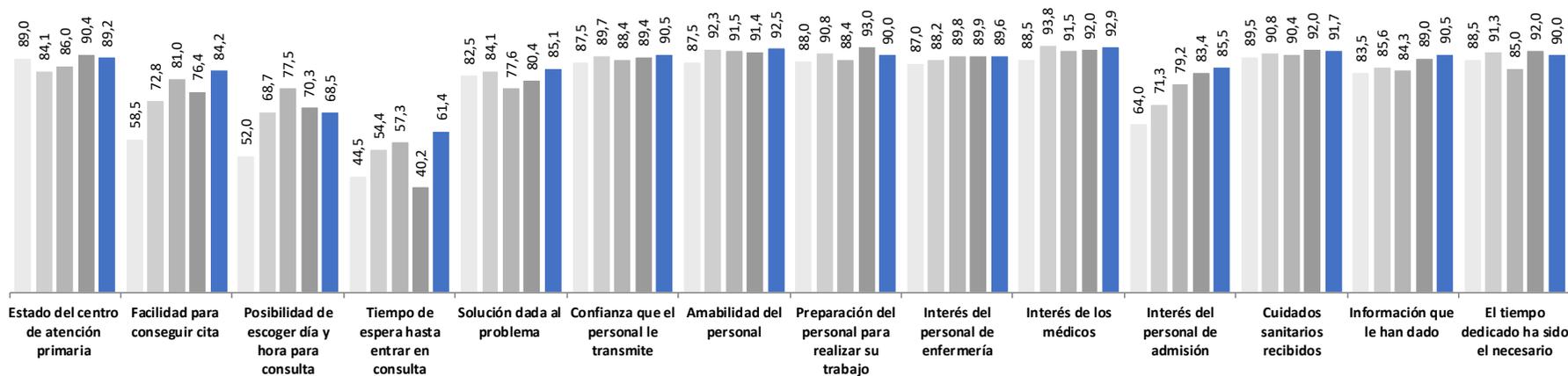


**DELICIAS NORTE**

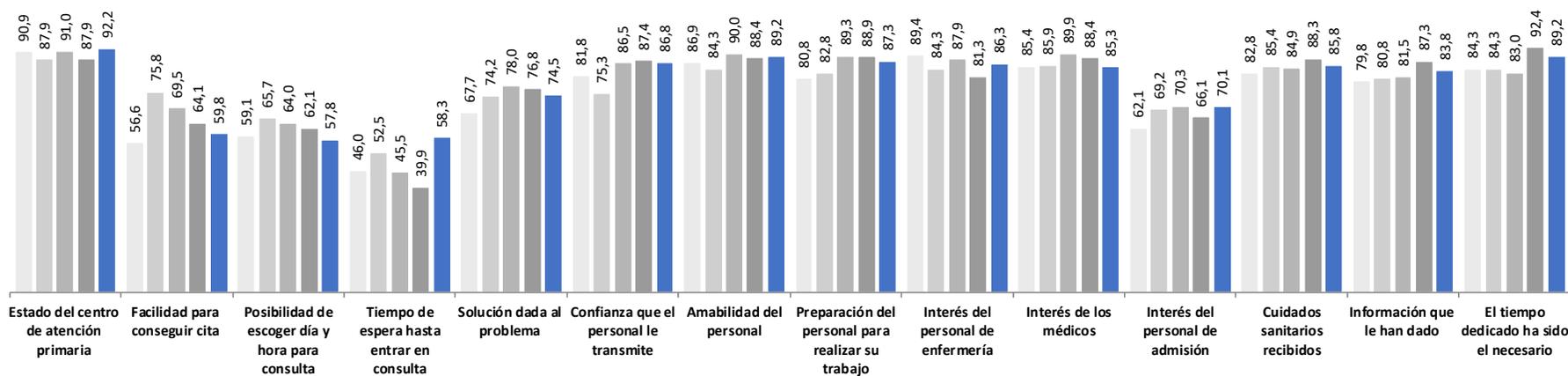


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

**DELICIAS SUR**

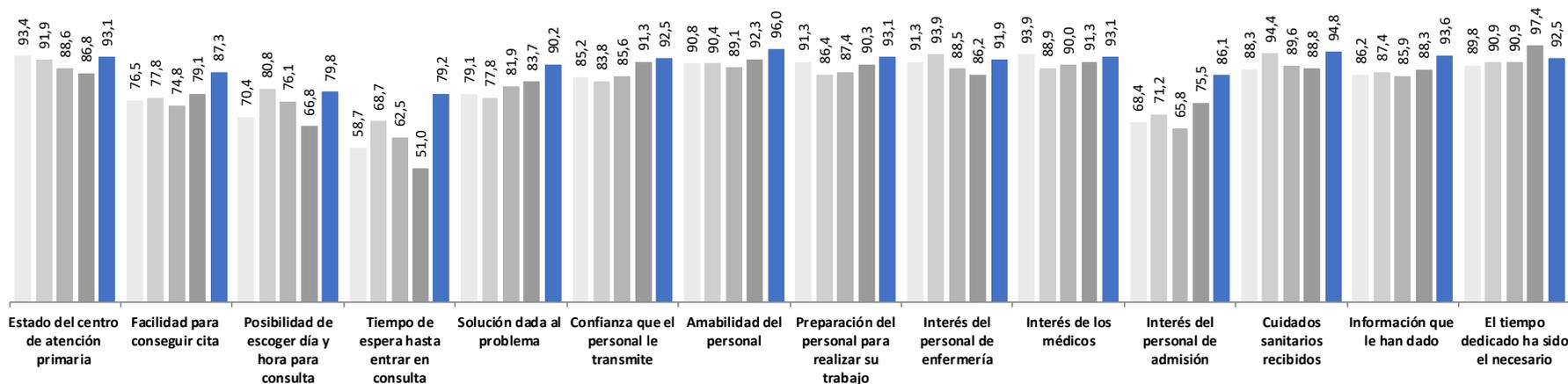


**EJEA DE LOS CABALLEROS**

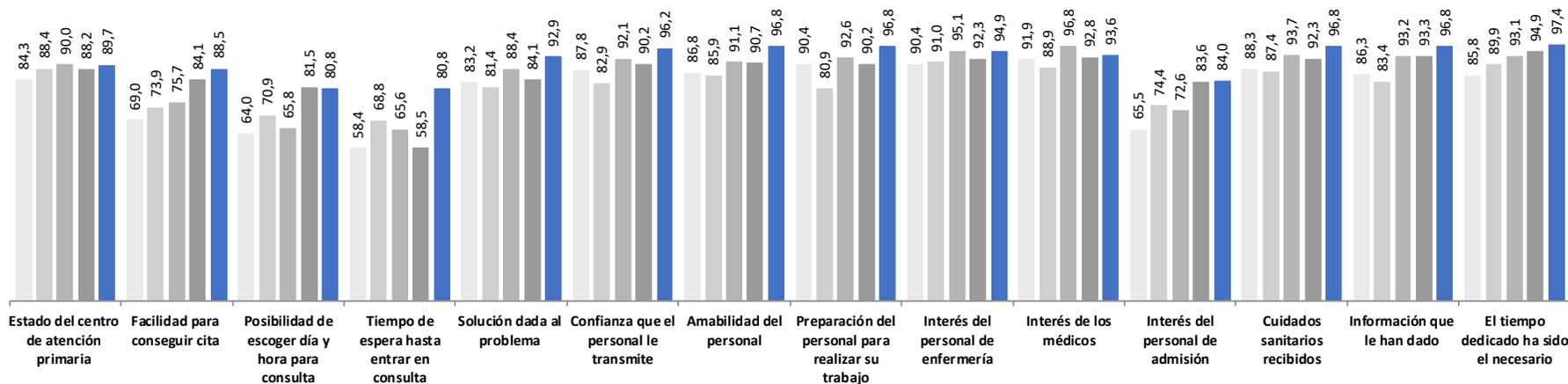


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

ÉPILA

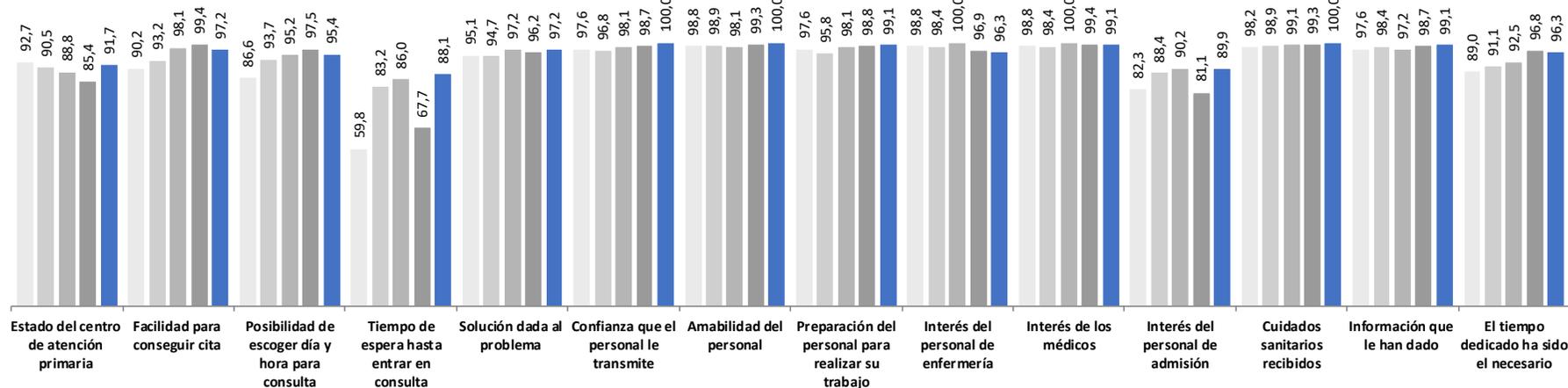


GALLUR

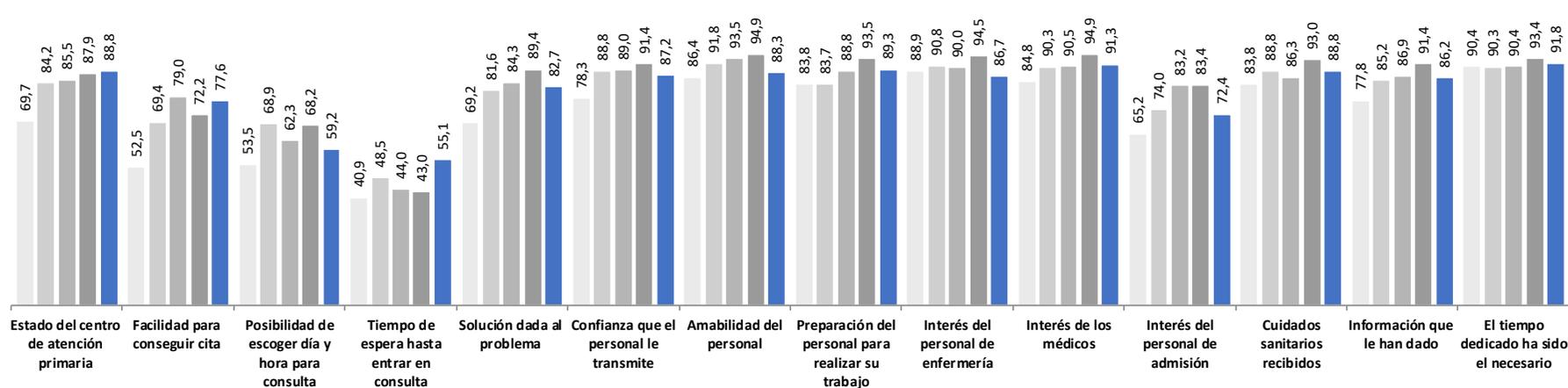


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

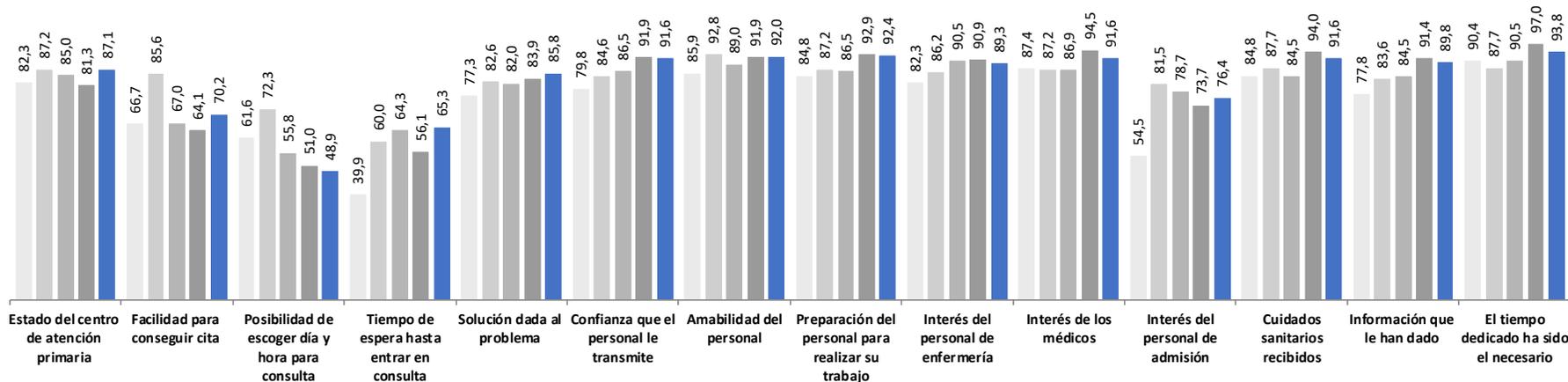
**HERRERA DE LOS NAVARROS**



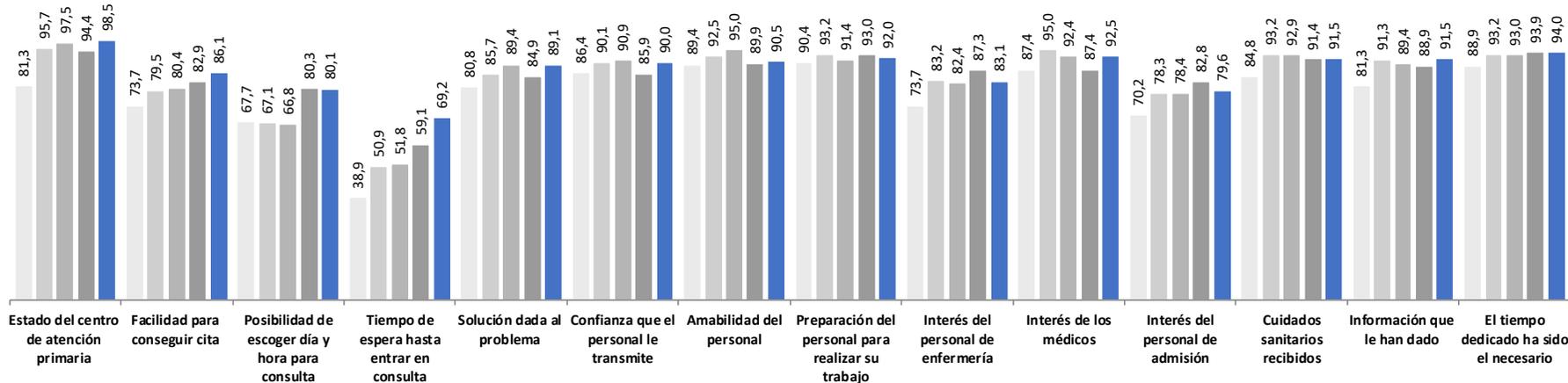
**LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA**



**MARÍA DE HUERVA**

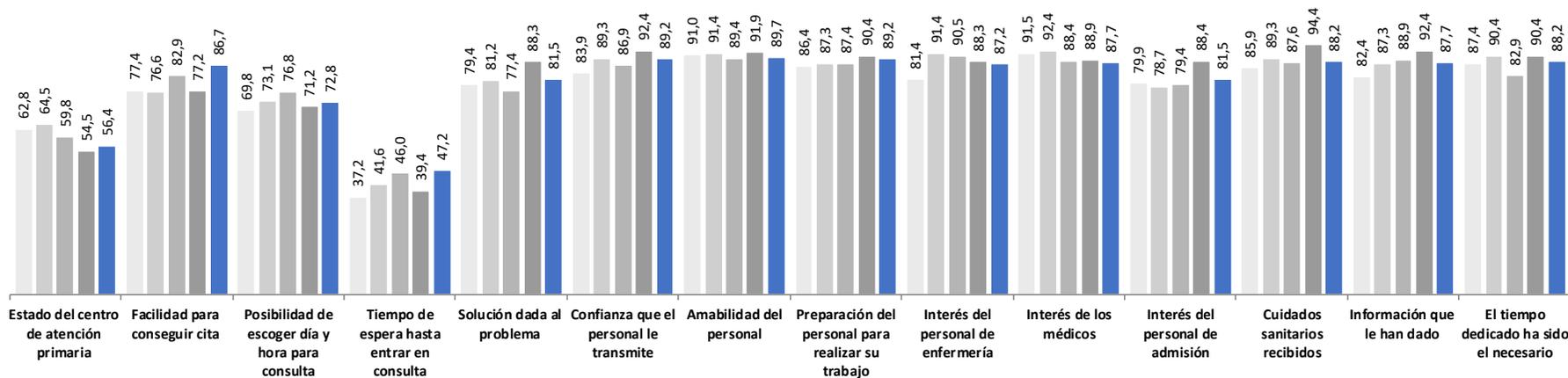


**MIRALBUENO-GARRAPINILLOS**

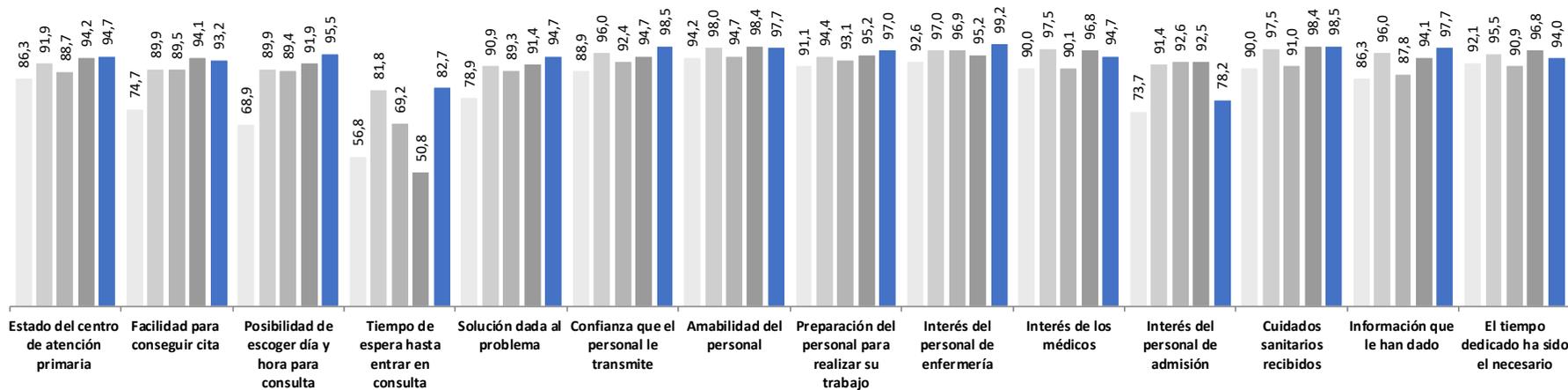


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

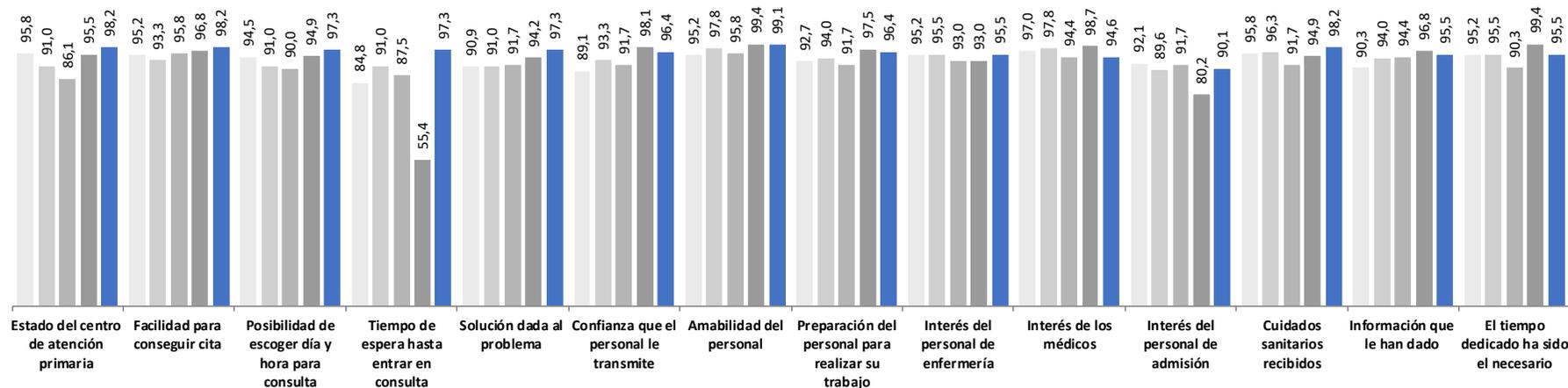
**OLIVER**



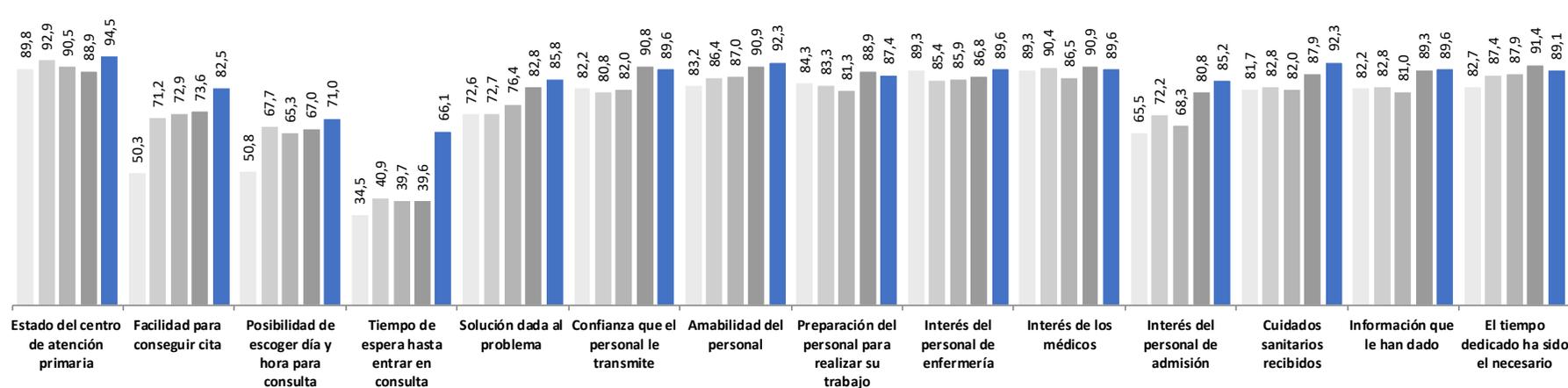
**SÁDABA**



**SOS DEL REY CATÓLICO**

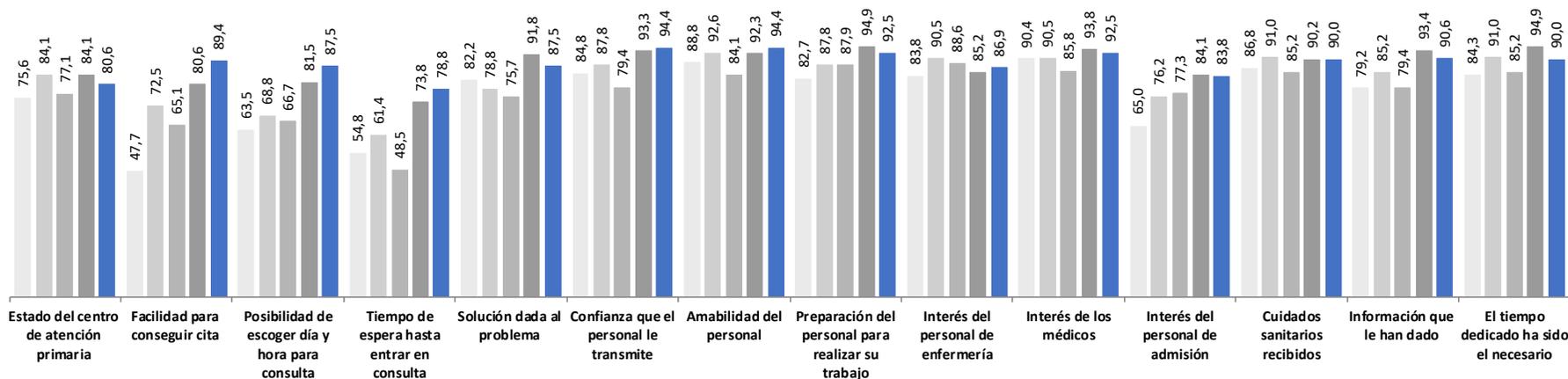


**TARAZONA**

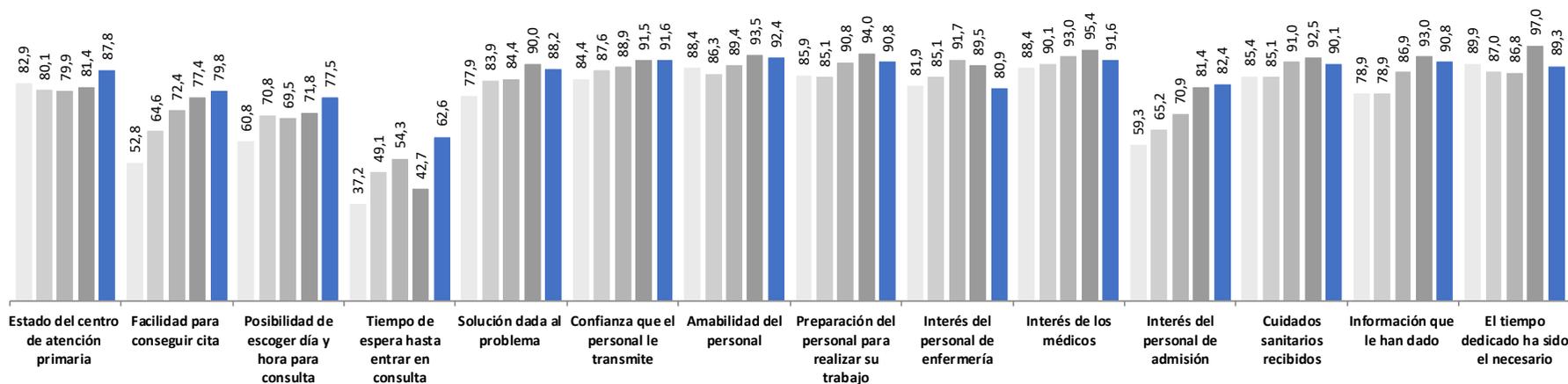


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

**TAUSTE**

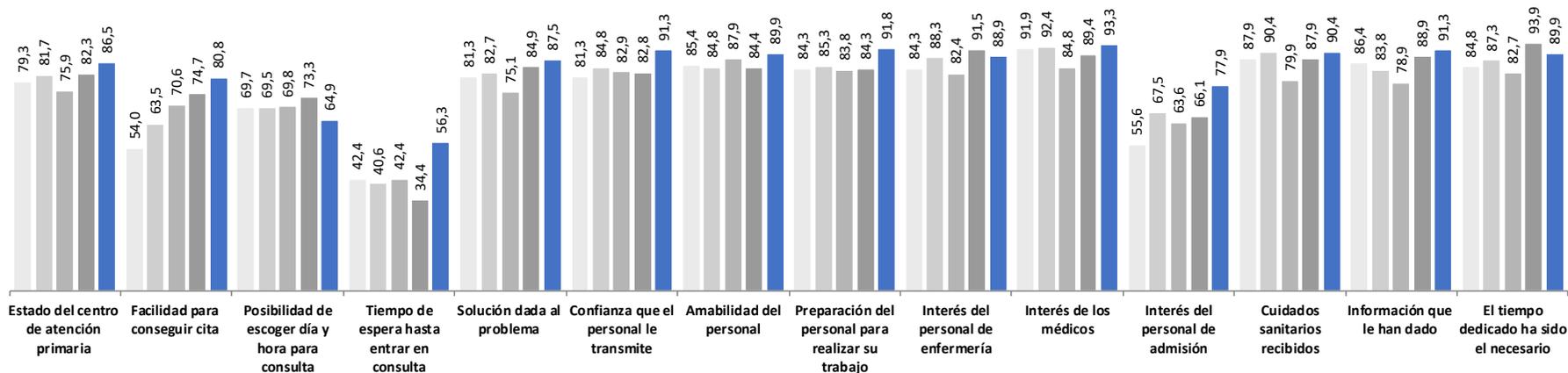


**UNIVERSITAS**

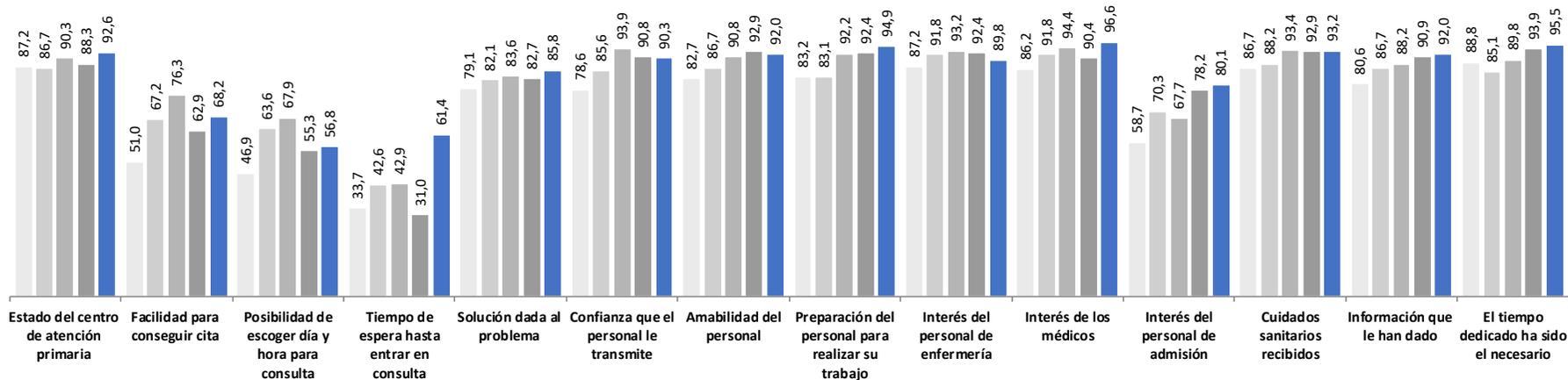


■ ESU 2010 ■ ESU 2013 ■ ESU 2015 ■ ESU 2017 ■ ESU 2019

UTEBO



VALDEFIERRO



# IV. ANEXO

---

## 1. CUESTIONARIO

# 1. CUESTIONARIO

## ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS USUARIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

**Hombre**  (1) **Mujer**  (2)

**Edad:**  
\_\_\_\_\_ años

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

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

14. A su juicio el **tiempo que le han dedicado** en su centro de atención primaria ha sido ...

**Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo**  
 (1)

**Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo**  
 (2)

**El tiempo necesario**  
 (3)

	<b>Sí (1)</b>	<b>No (2)</b>
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"?	<b>Sí, me han informado (1)</b> <input type="checkbox"/>
	<b>No me han informado (2)</b> <input type="checkbox"/>
	<b>No me han informado pero lo conozco (3)</b> <input type="checkbox"/>

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

18. Díganos qué es <b>lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido:</b>
--

19. La persona que contesta la encuesta es	<b>El usuario o paciente</b> <input type="checkbox"/> (1)	<b>Un representante (familiar o cuidador)</b> <input type="checkbox"/> (2)
--	--	---

20. Su situación laboral es:	<b>Estudiante</b> <input type="checkbox"/> (1)	<b>Jubilado / pensionista</b> <input type="checkbox"/> (2)	<b>En paro</b> <input type="checkbox"/> (3)	<b>Trabajando</b> <input type="checkbox"/> (4)	<b>Ama de casa</b> <input type="checkbox"/> (5)	<b>&lt; de 16 años</b> <input type="checkbox"/> (6)
------------------------------	---	---	--	---	--	--