

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Informe de resultados 2020

**Dirección General de Transformación Digital,
Innovación y Derechos de los Usuarios**

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	8
1. INTRODUCCIÓN	9
2. METODOLOGÍA.....	10
2.1 POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO.....	10
2.2 ETAPAS	10
2.2.1 PLANIFICACIÓN	10
2.2.2 CONTENIDO DE LA ENCUESTA	10
2.2.3 FORMATO DE LA ENCUESTA	11
2.2.4 DEFINICIÓN DE UNIDADES MUESTRALES	11
2.2.5 TAMAÑO MUESTRAL Y TIPO DE MUESTREO	12
2.3 TRABAJO DE CAMPO	14
2.4 PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	14
2.5 INFORMACIÓN SOBRE LA RECOGIDA DE DATOS	15
2.5.1 TASAS DE RESPUESTA E INCIDENCIAS.....	15
II. RESULTADOS.....	16
1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES.....	17
1.1 HOSPITALIZACIÓN	19
1.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	22
1.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	22
1.1.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	23
1.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	26
1.1.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	28
1.1.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	29
1.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	30
1.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	30
1.1.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	33
1.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	42
1.1.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	46
1.1.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	47
1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	48

1.2.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	51
1.2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	51
1.2.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	52
1.2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	54
1.2.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	56
1.2.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	57
1.2.2 RESULTADOS POR SECTORES SANITARIOS	58
1.2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	58
1.2.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	60
1.2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	67
1.2.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	69
1.2.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	70
1.2.3 RESULTADOS POR SECTORES SANITARIOS Y CENTROS	71
1.2.3.1. SECTOR HUESCA	71
1.2.3.2 SECTOR BARBASTRO.....	82
1.2.3.3 SECTOR ZARAGOZA I	93
1.2.3.4 SECTOR ZARAGOZA II	104
1.2.3.5 SECTOR ZARAGOZA III	115
1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS	126
1.3.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	129
1.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	129
1.3.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	130
1.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	133
1.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	135
1.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	136
1.3.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	137
1.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	137
1.3.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	140
1.3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	148
1.3.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	152
1.3.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	153
2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA.....	154
2.1 HOSPITALIZACIÓN	155
2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	157
2.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	158
2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	161

2.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	162
2.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	162
2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA	163
2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	165
2.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	166
2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	168
2.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	170
2.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	170
3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA	171
3.1. HOSPITALIZACIÓN	172
3.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	172
3.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	175
3.1.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	176
3.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	179
3.1.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	180
3.1.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	180
3.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	181
3.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	181
3.1.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	182
3.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	188
3.1.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	190
3.1.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	191
4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS	192
4.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	194
4.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	194
4.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	195
4.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	197
4.2 RESULTADOS POR LOTE	198
4.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	198
4.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	199
4.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	204
5. LABORATORIOS CLÍNICOS	206
5.1. RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	210
5.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	210

5.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	211
5.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	213
5.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	215
5.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	216
5.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	217
5.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	217
5.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	219
5.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	225
5.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO	227
5.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS	228
III.EVOLUCIÓN	229
1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES.....	231
1.1 HOSPITALIZACIÓN	232
1.1.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD	232
1.1.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR).....	245
1.2 CONSULTAS DE ESPECIALIDADES.....	250
1.2.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES.....	250
1.2.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR).....	268
1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS	274
1.3.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD	274
1.3.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR).....	287
2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA.....	292
2.1 HOSPITALIZACIÓN	293
2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	295
3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA	297
3.1 HOSPITALIZACIÓN	298
4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS	303
5. LABORATORIOS CLÍNICOS	312
IV.ANEXO. CUESTIONARIOS	326

1. HOSPITALIZACIÓN.....	327
2. CONSULTAS DE ESPECIALIDADES.....	329
3. SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS.....	331
4. 061 ARAGÓN	333
4.1 CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS (CCU).....	333
4.2 UNIDADES MÓVILES DE EMERGENCIAS (UMES) DE ZARAGOZA Y RESTO DE ARAGÓN/SERVICIOS DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA (SUAP).....	335
4.3 OTROS RECURSOS	337
5. LABORATORIOS CLÍNICOS	339

I. PRESENTACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

2. METODOLOGÍA

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

El informe que se presenta a continuación refleja los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios de los Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades¹, Hospital General de la Defensa de Zaragoza, Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia, 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias, y Laboratorios Clínicos de los Hospitales Generales del SALUD.

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”. Además, se comparan los datos de satisfacción obtenidos en 2020 con los registrados en años anteriores.

Al final del informe se anexan los cuestionarios utilizados en la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Atención Especializada.

¹ Desglosados en ediciones anteriores de la ESU por los Hospitales Generales del SALUD y los Centros del Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR).

2. METODOLOGÍA

2.1 POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO

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

- Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades.
- Hospital General de la Defensa de Zaragoza (Concertado).
- Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia.
- 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias.
- Laboratorios Clínicos.

2.2 ETAPAS

2.2.1 PLANIFICACIÓN

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

2.2.2 CONTENIDO DE LA ENCUESTA

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

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

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

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones y entrega de informes por escrito a los usuarios de Hospitalización y Urgencias.
- Excepto en el cuestionario del 061, conocimiento sobre los sistemas de participación en Salud, así como de la información que existe sobre el documento de “Voluntades Anticipadas”.
- Preguntas abiertas acerca de lo positivo y negativo de los servicios recibidos.

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

Este año, siguiendo las recomendaciones del informe realizado en 2017 por la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos 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

De acuerdo con la segmentación realizada, las diferentes unidades muestrales son:

- Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades:
 - Hospitalización: las unidades de muestreo han sido determinadas por servicios de especialidades.
 - Consultas de Atención Especializada: cada centro de especialidades médicas ha supuesto una unidad muestral, al igual que las consultas externas de cada centro y hospital.
 - Urgencias: cada uno de los servicios de urgencias de los centros y hospitales ha constituido una unidad muestral.
- Hospital General de la Defensa de Zaragoza (concertado). Se han establecido dos unidades muestrales: hospitalización y consultas de atención especializada.
- Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia. Cada uno de los centros se ha considerado como una unidad muestral.

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

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

2.2.5 TAMAÑO MUESTRAL Y TIPO DE MUESTREO

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

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

Se han realizado **22.365** encuestas. En la siguiente tabla se indica el reparto de estas encuestas por servicio evaluado:

SERVICIO EVALUADO	ENCUESTAS REALIZADAS
Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades	17.440
Hospital General de la Defensa de Zaragoza	1.456
Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia	690
061 Aragón	979
Laboratorios Clínicos	1.800
Total	22.365

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

	Centro	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		Urgencias	
		n	% error	n	% error	n	% error
Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades	H. San Jorge	750	3,0%	461	3,9%	286	5,0%
	H. Barbastro	724	3,0%	488	3,8%	292	4,9%
	C.E. Monzón			351	4,5%		
	H. Obispo Polanco	723	3,0%	468	3,9%	286	5,0%
	H. Alcañiz	704	3,0%	218	5,7%	285	5,0%
	H. Ernest Lluch	673	3,0%	219	5,7%	285	5,0%
	H. Royo Villanova	752	3,0%	470	3,9%	290	5,0%
	H. Nuestra Señora de Gracia	688	3,0%	467	3,9%	285	5,0%
	C.E. Grande Covián			468	3,9%		
	H. Miguel Servet	789	3,0%	460	4,0%	288	5,0%
	C.E. Ramón y Cajal			461	3,9%		
	C.E. San José			344	4,6%		
	H. Lozano Blesa	779	3,0%	479	3,9%	291	5,0%
	C.E. Inocencio Jimenez			466	3,9%		
	C.S. Bajo Cinca-Baix Cinca de Fraga	177	5,2%	285	5,0%	247	5,0%
	H. Alta Resolución Pirineo (Jaca)	236	5,0%	286	5,0%	282	5,0%
	CME Ejea	152	5,6%	285	5,0%	265	5,0%
	CME Tarazona			235	5,5%		
TOTAL		7.147	1,0%	6.911	1,0%	3.382	1,3%

Hospital Concertado	Centro	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada	
		n	% error	n	% error
	H. General de la Defensa de Zaragoza	658	3,0%	798	3,0%
	Total	658	3,0%	798	3,0%

Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia	Centro	Hospitalización	
		n	% error
	H. Sagrado Corazón - Huesca	220	5,0%
	H. San José - Teruel	210	5,0%
	H. San Juan de Dios - Zaragoza	260	4,9%
	Total	690	2,9%

061 Aragón	Centro	061 Aragón	
		n	% error
	CCU	200	6,0%
	UMEs Zaragoza	190	6,0%
	UMEs Aragón	190	6,0%
	SUAP	199	6,0%
	Otros Recursos	200	6,0%
	Total	979	2,7%

Laboratorios Clínicos	CENTRO	Laboratorios	
		n	% error
	H. San Jorge	200	6,0%
	H. Barbastro	200	6,0%
	H. Obispo Polanco	200	6,0%
	H. Alcañiz	200	6,0%
	H. Ernest Lluch	200	6,0%
	H. Royo Villanova	200	6,0%
	H. Nuestra Señora de Gracia	200	6,0%
	H. Miguel Servet	200	6,0%
	H. Lozano Blesa	200	6,0%
	Total	1.800	2,0%

2.3 TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se ha efectuado entre enero y diciembre de 2020.

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

2.4 PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

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

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

- **Análisis sociodemográfico.** Trata de presentar el perfil de los encuestados en cuanto a sexo, edad y situación laboral.
- **Análisis de resultados de satisfacción.** 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). Para el resto de niveles, se analizan los resultados relativos a la satisfacción agrupando las categorías “satisfactorio” y “muy satisfactorio”.
- **Análisis de aspectos positivos y negativos.** Recogen las valoraciones positivas y negativas de los usuarios respecto al servicio utilizado. Se analizan teniendo en cuenta el total de personas encuestadas.
- **Análisis de otras cuestiones:** solicitud de permiso de pruebas o intervenciones, entrega de informes, conocimiento sobre formas de participar en el Sistema Sanitario e información recibida en torno a las “voluntades anticipadas”. Se analizan a nivel general, por sector y centro.
- **Comparación de resultados con años anteriores.** En el informe aparecen los resultados de 2014, 2016, 2018 y 2020.

Es importante señalar que 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 TASAS DE RESPUESTA E INCIDENCIAS

Para efectuar las 22.365 encuestas se han llamado a 46.305 registros. A continuación, se muestran los motivos de finalización para cada uno de los servicios sanitarios evaluados:

Resultado de los registros	Consultas	Urgencias	061	Hospitalización	Laboratorios	TOTAL
Apagado o fuera de cobertura	300	223	55	129	73	780
Colabora	7.709	3.382	979	8.495	1.800	22.365
Contestador / Comunica	1.686	712	280	889	392	3959
Enfermo / No disponible	119	70	10	340	41	580
Fallecido	24	26	3	233	47	333
Indican que no está	573	151	4	128	114	970
Llamada abortada	165	82	84	65	79	475
No colabora	1.599	439	295	839	545	3717
No existe línea / fax	557	250	51	477	118	1453
No lo coge	3.008	1.330	494	2.789	1.286	8.907
No puede en este momento	607	256	60	271	174	1.368
Nunca contesta. Se descarta	117	4	0	31	3	155
Sin señal / error técnico	205	89	30	138	80	542
Teléfono incorrecto	250	136	47	173	95	701
Total	16.919	7.150	2.392	14.997	4.847	46.305

II.RESULTADOS

- 1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES**
- 2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA**
- 3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA**
- 4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS**
- 5. LABORATORIOS CLÍNICOS**

1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES

1.1 HOSPITALIZACIÓN

1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

A diferencia de años anteriores, en 2020 el apartado de Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades incluye los Centros del Antiguo Consorcio Aragónés Sanitario de Alta Resolución (CASAR). Del mismo modo, los Sectores Sanitarios se analizan teniendo en cuenta estos centros.

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

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

Los Sectores Sanitarios junto con los Hospitales y Centros asociados, son los siguientes:

- **Sector Huesca:** Hospital San Jorge y Hospital de Alta Resolución Pirineo (Jaca).
- **Sector Barbastro:** Hospital de Barbastro, CME Monzón y Centro Sanitario Bajo Cinca-Baix Cinca de Fraga.
- **Sector Teruel:** Hospital Obispo Polanco.
- **Sector Alcañiz:** Hospital de Alcañiz.
- **Sector Calatayud:** Hospital Ernest Lluch Martín.
- **Sector Zaragoza I:** Hospital Nuestra Señora de Gracia, Hospital Royo Villanova y CME Grande Covián.
- **Sector Zaragoza II:** Hospital Universitario Miguel Servet, CME Ramón y Cajal y CME San José.

- **Sector Zaragoza III:** Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, CME Inocencio Jiménez, CME de Ejea y CME Tarazona.

1.1 HOSPITALIZACIÓN

Perfil sociodemográfico

Entre las personas encuestadas sobre el servicio de Hospitalización del Servicio Aragonés de Salud, el porcentaje de mujeres es superior al de hombres (62,7% de mujeres y 37,2% de hombres). La media de edad de los hombres supera a la de las mujeres (57,9 y 54,1 años respectivamente).

No hay un estrato de edad predominante sobre el resto. El más numeroso es el de 65 a 75 años (21%) si bien son similares los segmentos de edad de 56 a 64 años (19,1%) y de 46 a 55 años (18,9%).

En cuanto a la situación laboral, el mayor porcentaje lo representan las personas trabajadoras en activo (46,2%), seguido por jubilados y pensionistas (35,0%). El 9,4% indicó estar en situación de desempleo, mientras que el 8,0% se dedica a las labores domésticas. El 1,2% restante se encuentra estudiando.

Opiniones de las personas encuestadas

Los dos aspectos mejor valorados por los encuestados son la **amabilidad del personal** y el **interés del personal de enfermería** en los que el 97,2% y 97,1% respectivamente indica estar satisfecho y muy satisfecho al respecto.

Sin embargo, la **comida** y la **solución dada al problema** registran las peores valoraciones, con un porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos del 75,8% y 88,4%, respectivamente.

Estos aspectos anteriormente mencionados presentan diferencias en el análisis individual por centro. Cabe destacar:

- El ítem relacionado con la **solución dada al problema** registra la satisfacción más baja entre las personas encuestadas del CME Ejea, con un 72,4% de satisfacción. Sin embargo, hay otros centros donde se obtiene una elevada satisfacción, como por ejemplo en Hospital Alta Resolución Pirineo (95,8%) o el Hospital Nuestra Señora de Gracia (90,6%).
- Respecto a la **comida**, los centros con menor porcentaje de satisfacción son el Hospital Alta Resolución Pirineo (61,9%) y el Hospital Royo Villanova (68,8%). Por el contrario, los centros mejor calificados en cuanto a la comida son el Hospital Lozano Blesa (82,8%) y el Hospital Obispo Polanco (82,2%).

El 87,8% de las personas encuestadas considera que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 8,8% señala que debería haber estado más tiempo y el 3,0% estima que estuvo más del tiempo necesario.

En el análisis individual por centros hospitalarios, se observa como el Hospital Alta Resolución Pirineo de Jaca es el que cuenta con la mayor aprobación en cuanto al tiempo de estancia (93,6%), siendo también elevada en el caso de CME Ejea (90,1%). Los porcentajes más bajos para esta cuestión se recogen en Hospital Miguel Servet (85,8%) y el Hospital Lozano Blesa (86,1%).

El 85,0% confirma que, durante el ingreso, le **solicitaron permiso** para la realización de pruebas. En el Hospital Miguel Servet un 91,9% de usuarios confirman la solicitud de dicho permiso. Sin embargo, hay dos centros en los que el peso de las personas que afirman haber sido consultados para la realización de pruebas es muy pequeño; CME Ejea (40,1%) y C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga (45,8%).

El 96,6% de las personas encuestadas confirmó la recepción de un **informe por escrito** en el momento del alta. Para esta cuestión se registra una notable homogeneidad en todos los centros, con pesos muy similares a la media global.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

En cuanto a los aspectos positivos a destacar de los servicios recibidos, un 52,3% indica que resaltaría la **atención general**, apoyando esta idea el 21,6% que manifiesta una **satisfacción general** con el servicio. Estos dos atributos son los más indicados en cada uno de los centros analizados, siendo la atención general un indicador señalado por el 66,4% de los pacientes de CME Ejea y el 61,0% del Hospital Obispo Polanco.

En tercer lugar, los encuestados han querido destacar la **atención médica** recibida (11,9% a nivel global). Destaca la valoración positiva que los pacientes del Hospital Ernest Lluch hacen sobre esta cuestión (18,6%).

En cuanto a los aspectos negativos, destacar el elevado porcentaje de personas que no han indicado nada al respecto (59,7% de No sabe / No contesta). Los aspectos que han sido considerados como negativos por un mayor porcentaje de personas hacen referencia a las **instalaciones y recursos materiales** (13,3%) junto con la **comida** (7,5%).

Las instalaciones se encuentran especialmente evaluadas de manera negativa dentro del Hospital Obispo Polanco (26,4%), mientras que un 13,4% de usuarios del Hospital

Nuestra Señora de Gracia ha mostrado su insatisfacción con la comida recibida durante su estancia en el Hospital.

Participación en el sistema sanitario

Respecto al conjunto de formas de participación con el sistema sanitario, un 49,3% de personas encuestadas afirma conocer la **página web saludinforma.es**. El resto de formas de participación cuentan con un peso muy inferior, como por ejemplo el Consejo de Salud de Zona (7,0%), los Comités de Ética Asistencial (6,7%) y la Escuela de Salud de Aragón (5,5%). El 3,5% de las personas encuestadas afirman conocer otras formas de participación, siendo la APP la más conocida.

La página web saludinforma.es es especialmente conocida entre los encuestados del Hospital Nuestra Señora de Gracia (61,5%) y del Hospital Royo Villanova (57,3%). Sin embargo, tiene menor difusión entre la población del Hospital Ernest Lluch (40,1%) y el Hospital Obispo Polanco (42,2%).

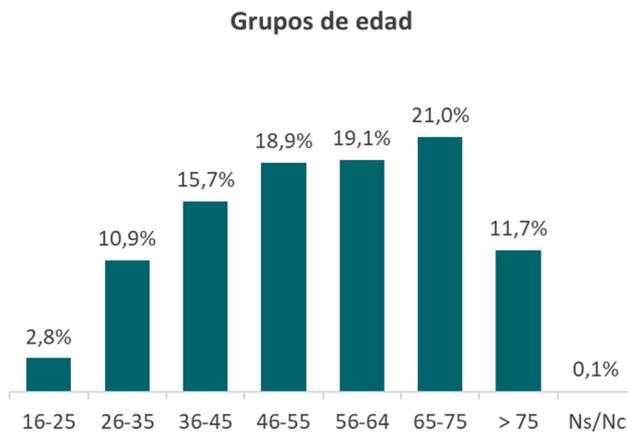
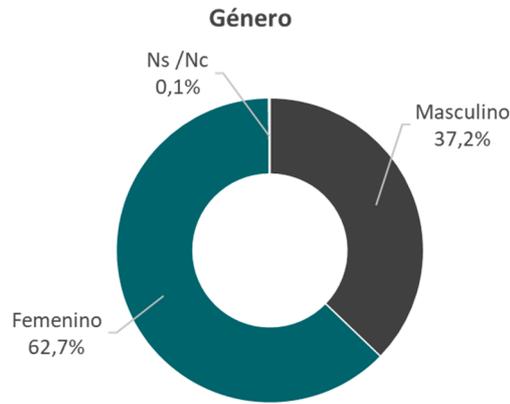
Voluntades anticipadas

El 6,6% de las personas encuestadas indica que ha sido informada acerca de las **Voluntades Anticipadas**, frente al 74,8% al que no le han informado. El 18,6% de los encuestados lo conoce a pesar de no haber sido informado.

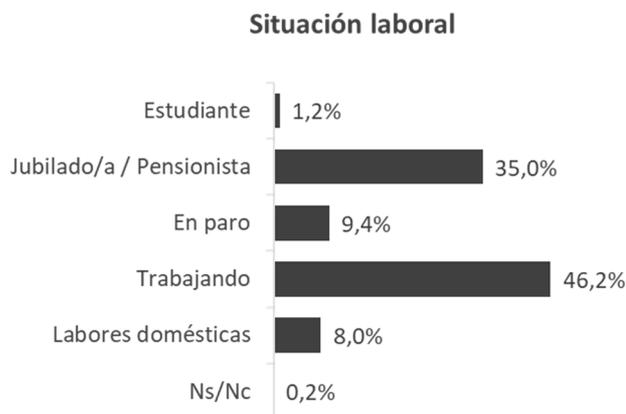
En el análisis por centros destaca el Hospital Nuestra Señora de Gracia, en el que un 9,7% de los usuarios sí han sido informados de las Voluntades Anticipadas. En el extremo opuesto, tan solo el 1,7% de los pacientes del C.S. Bajo cinca-Baix Cinca Fraga indica haber recibido esta información.

1.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

1.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS



MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO	
Masculino	57,9
Femenino	54,1
Global	55,5

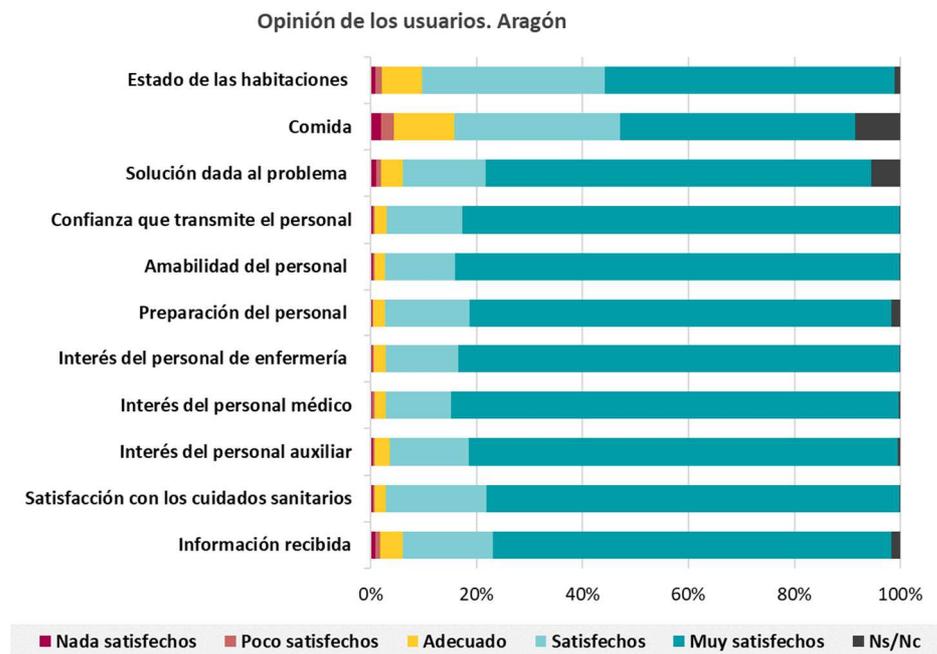


Base: 7.147

1.1.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

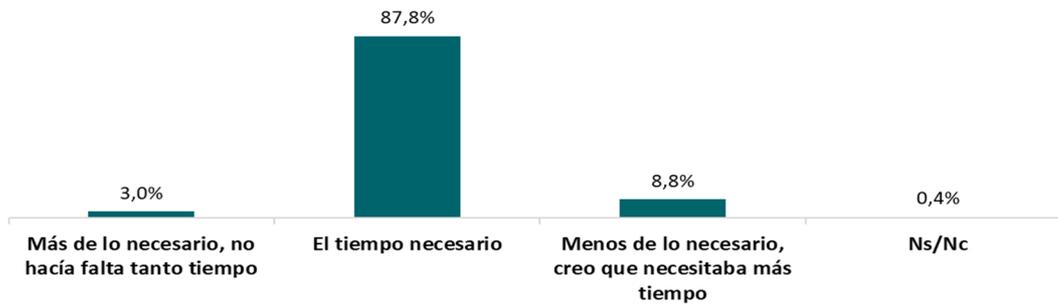
ARAGÓN (n =7.147)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	59	0,8	96	1,3	544	7,6	2463	34,5	3908	54,7	77	1,1
Comida	145	2,0	165	2,3	816	11,4	2239	31,3	3175	44,4	607	8,5
Solución dada al problema	76	1,1	64	0,9	295	4,1	1113	15,6	5203	72,8	396	5,5
Confianza que transmite el personal	26	0,4	28	0,4	159	2,2	1020	14,3	5901	82,6	13	0,2
Amabilidad del personal	26	0,4	28	0,4	138	1,9	950	13,3	5995	83,9	10	0,1
Preparación del personal	19	0,3	14	0,2	166	2,3	1140	16,0	5682	79,5	126	1,8
Interés del personal de enfermería	20	0,3	20	0,3	161	2,3	986	13,8	5951	83,3	9	0,1
Interés del personal médico	24	0,3	26	0,4	155	2,2	877	12,3	6042	84,5	23	0,3
Interés del personal auxiliar	28	0,4	29	0,4	205	2,9	1057	14,8	5790	81,0	38	0,5
Satisfacción con los cuidados sanitarios	27	0,4	21	0,3	155	2,2	1356	19,0	5572	78,0	16	0,2
Información recibida	66	0,9	62	0,9	308	4,3	1216	17,0	5378	75,2	117	1,6



Opinión de los usuarios. Aragón
 (% satisfactorio / muy satisfactorio)

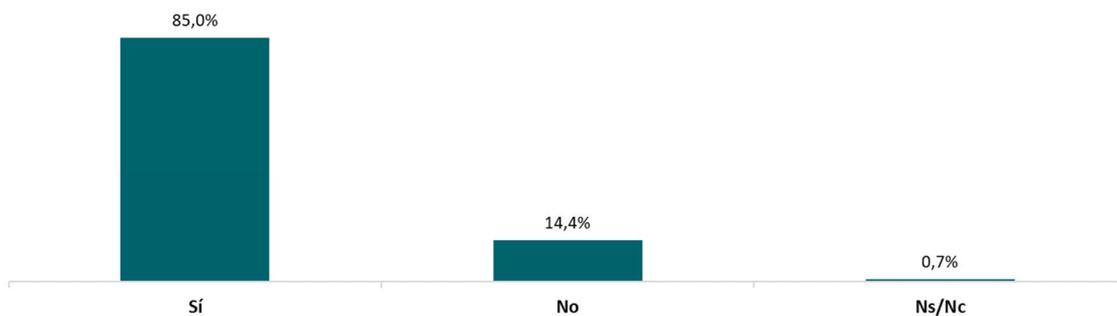


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado**



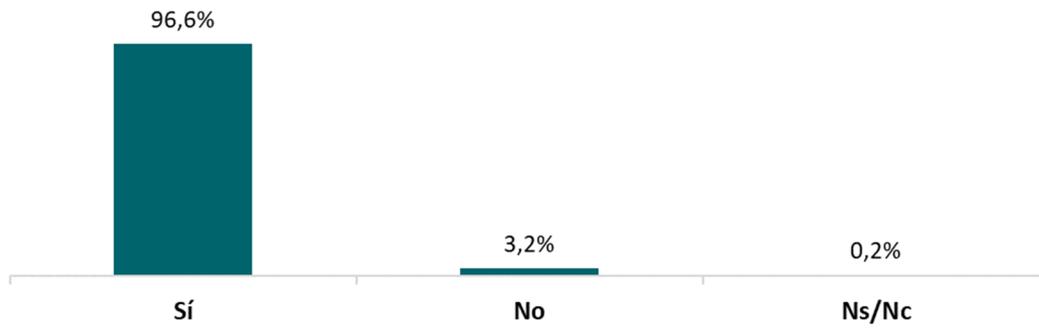
Base: 7.147

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



Base: 7.147

- **Entrega del informe de alta**



Base: 7.147

1.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =7.147)	
	fr	%
Atención general	3.741	52,3
Satisfacción general	1.545	21,6
Atención médica	849	11,9
Atención de otro personal sanitario	696	9,7
Rapidez / Agilidad	164	2,3
Instalaciones y recursos materiales	78	1,1
Información	73	1,0
Comida	70	1,0
Limpieza	64	0,9
Escasa saturación de pacientes	38	0,5
Organización	22	0,3
Atención de personal no sanitario	15	0,2
Ubicación del centro	6	0,1
Oferta de profesionales	1	0,0
Otros	3	0,0
No sabe / No contesta	733	10,3

* 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.

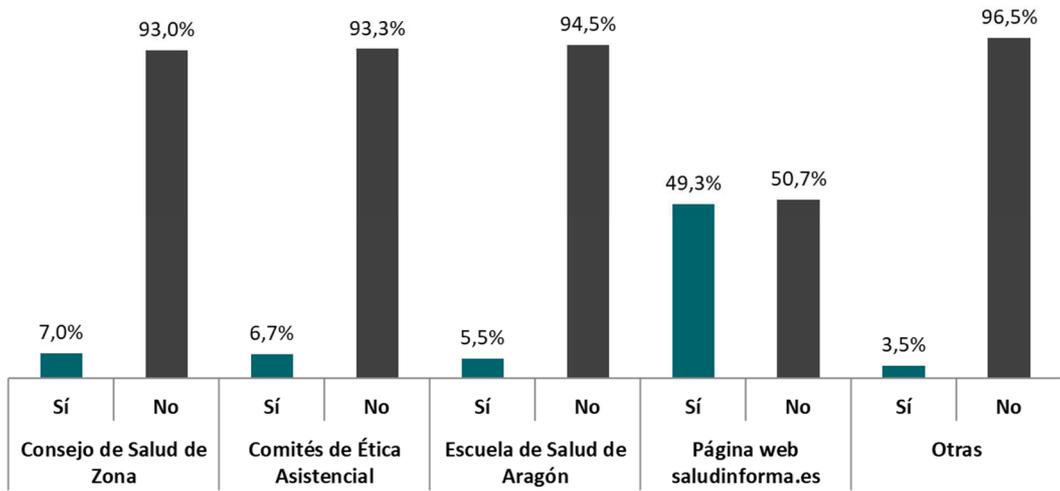
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =7.147)	
	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	954	13,3
Comida	533	7,5
Atención médica	337	4,7
Atención de otro personal sanitario	251	3,5
Información	190	2,7
Organización	142	2,0
Atención general	138	1,9
Tiempo de espera (en el centro)	115	1,6
Falta de tiempo en la atención	102	1,4
Limpieza	88	1,2
Falta de profesionales	83	1,2
Lista de espera	70	1,0
Saturación / Masificación de pacientes	49	0,7
Insatisfacción general	27	0,4
Transporte sanitario	15	0,2
Prestación de servicios	14	0,2
Atención de personal no sanitario	13	0,2
Rotación de personal	13	0,2
Citaciones	10	0,1
Otros	143	2,0
No sabe / No contesta	4.270	59,7

* 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.

1.1.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

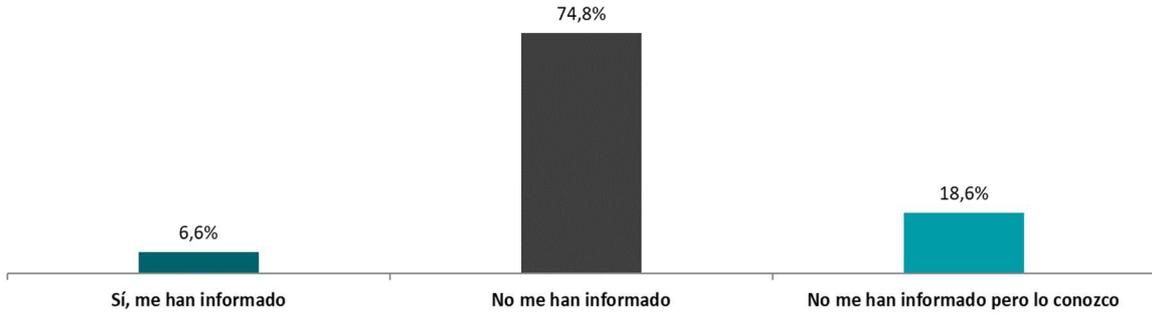


Base: 7.147

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	187	73,9%
TELÉFONO	20	7,9%
ATENCIÓN AL PACIENTE	19	7,5%
INTERNET	7	2,8%
ASOCIACIONES	4	1,6%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	3	1,2%
DONACIONES	1	0,4%
ENCUESTAS	1	0,4%
OTROS	11	4,3%
TOTAL	253	100,0%

1.1.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



Base: 7.147

1.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**1.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

GÉNERO	ARAGÓN (n=7.147)		H. SAN JORGE (n=750)		H. BARBASTRO (n=724)		H. OBISPO POLANCO (n=723)		H. ALCAÑIZ (n=704)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	2.660	37,2	304	40,5	239	33,0	260	36,0	253	35,9
Femenino	4.478	62,70	446	59,5	485	67,0	463	64,0	445	63,2
Ns/Nc	9	0,10	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	0,9
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	2.660	57,9	304	58,4	239	56,2	260	55,3	253	56,3
Femenino	4.478	54,1	446	53,8	485	50,3	463	50,6	445	51,0
Ns/Nc	9	55,6	0	-	0	-	0	-	6	56,3
Total	7.147	55,5	750	55,7	724	52,3	723	52,3	704	52,9
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	200	2,8	26	3,5	20	2,8	29	4,0	13	1,8
26-35	777	10,9	77	10,3	117	16,2	121	16,7	118	16,8
36-45	1121	15,7	115	15,3	153	21,1	131	18,1	137	19,5
46-55	1348	18,9	155	20,7	123	17,0	116	16,0	117	16,6
56-64	1364	19,1	122	16,3	120	16,6	129	17,8	122	17,3
65-75	1498	21,0	159	21,2	121	16,7	127	17,6	128	18,2
> 75	833	11,7	96	12,8	70	9,7	69	9,5	69	9,8
Ns/Nc	6	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	85	1,2	8	1,1	7	1,0	10	1,4	3	,4
Jubilado/a / Pensionista	2500	35,0	272	36,3	215	29,7	211	29,2	203	28,8
En paro	675	9,4	72	9,6	72	9,9	50	6,9	67	9,5
Trabajando	3303	46,2	339	45,2	361	49,9	397	54,9	356	50,6
Labores domésticas	570	8,0	57	7,6	68	9,4	55	7,6	75	10,7
Ns/Nc	14	0,2	2	0,3	1	0,1	0	0,0	0	0,0

	H. ERNEST LLUCH (n=673)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=688)		H. ROYO VILLANOVA (n=752)		H.MIGUEL SERVET (n=789)		H. LOZANO BLESA (n=779)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	256	38,0	226	32,8	343	45,6	312	39,5	273	35,0
Femenino	416	61,8	462	67,2	408	54,3	477	60,5	506	65,0
Ns/Nc	1	0,1	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	256	60,6	226	59,7	343	57,9	312	56,6	273	60,1
Femenino	416	56,3	462	55,3	408	58,5	477	53,2	506	54,4
Ns/Nc	1	33,0	0	-	1	68,0	0	-	0	-
Total	673	57,9	688	56,7	752	58,2	789	54,6	779	56,4
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	19	2,8	16	2,3	24	3,2	22	2,8	25	3,2
26-35	60	8,9	48	7,0	31	4,1	85	10,8	83	10,7
36-45	96	14,3	91	13,2	73	9,7	145	18,4	118	15,1
46-55	107	15,9	168	24,4	167	22,2	146	18,5	130	16,7
56-64	131	19,5	146	21,2	177	23,5	142	18,0	140	18,0
65-75	151	22,4	149	21,7	217	28,9	165	20,9	171	22,0
> 75	109	16,2	70	10,2	61	8,1	81	10,3	112	14,4
Ns/Nc	0	0,0	0	0,0	2	0,3	3	0,4	0	0,0
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	6	,9	12	1,7	13	1,7	16	2,0	8	1,0
Jubilado/a / Pensionista	275	40,9	243	35,3	288	38,3	272	34,5	308	39,5
En paro	79	11,7	65	9,4	69	9,2	78	9,9	88	11,3
Trabajando	268	39,8	322	46,8	326	43,4	368	46,6	303	38,9
Labores domésticas	42	6,2	44	6,4	55	7,3	51	6,5	72	9,2
Ns/Nc	3	0,4	2	0,3	1	0,1	4	0,5	0	0,0

	CME EJE A (n=152)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=177)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=236)	
	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO						
Masculino	33	21,7	59	33,3	102	43,2
Femenino	119	78,3	118	66,7	133	56,4
Ns/Nc	0	0,0	0	0,0	1	0,4
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	33	67,4	59	61,0	102	54,3
Femenino	119	62,1	118	65,0	133	52,6
Ns/Nc	0	-	0	-	1	61,0
Total	152	63,3	177	63,6	236	53,4
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	0	0,0	1	0,6	5	2,1
26-35	4	2,6	4	2,3	29	12,3
36-45	6	3,9	9	5,1	47	19,9
46-55	34	22,4	36	20,3	49	20,8
56-64	45	29,6	44	24,9	46	19,5
65-75	29	19,1	45	25,4	36	15,3
> 75	34	22,4	38	21,5	24	10,2
Ns/Nc	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	0	0,0	1	,6	1	0,4
Jubilado/a / Pensionista	64	42,1	84	47,5	65	27,5
En paro	7	4,6	11	6,2	17	7,2
Trabajando	60	39,5	62	35,0	141	59,7
Labores domésticas	21	13,8	19	10,7	11	4,7
Ns/Nc	0	0,0	0	0,0	1	0,4

1.1.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS● **Satisfacción con el centro**

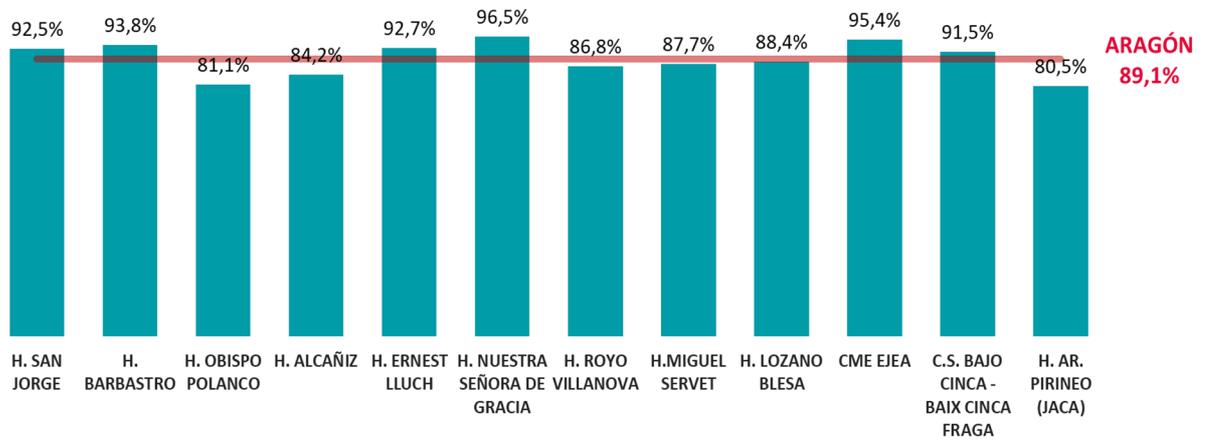
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=7.147)		H. SAN JORGE (n=750)		H. BARBASTRO (n=724)		H. OBISPO POLANCO (n=723)		H. ALCAÑIZ (n=704)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	6371	89,1	694	92,5	679	93,8	586	81,1	593	84,2
Comida	5414	75,8	561	74,8	571	78,9	594	82,2	574	81,5
Solución dada al problema	6316	88,4	669	89,2	651	89,9	651	90,0	630	89,5
Confianza que transmite el personal	6921	96,8	730	97,3	694	95,9	709	98,1	684	97,2
Amabilidad del personal	6945	97,2	731	97,5	699	96,5	709	98,1	687	97,6
Preparación del personal	6822	95,5	725	96,7	696	96,1	688	95,2	678	96,3
Interés del personal de enfermería	6937	97,1	733	97,7	700	96,7	708	97,9	686	97,4
Interés del personal médico	6919	96,8	725	96,7	696	96,1	705	97,5	688	97,7
Interés del personal auxiliar	6847	95,8	724	96,5	692	95,6	699	96,7	679	96,4
Satisfacción con los cuidados sanitarios	6928	96,9	732	97,6	698	96,4	698	96,5	688	97,7
Información recibida	6594	92,3	686	91,5	659	91,0	672	92,9	655	93,0

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	H. ERNEST LLUCH (n=673)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n =688)		H. ROYO VILLANOVA (n=752)		H. MIGUEL SERVET (n=789)		H. LOZANO BLESA (n=779)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	624	92,7	664	96,5	653	86,8	692	87,7	689	88,4
Comida	481	71,5	477	69,3	517	68,8	589	74,7	645	82,8
Solución dada al problema	597	88,7	623	90,6	641	85,2	687	87,1	701	90,0
Confianza que transmite el personal	651	96,7	667	96,9	719	95,6	762	96,6	758	97,3
Amabilidad del personal	654	97,2	673	97,8	723	96,1	765	97,0	756	97,0
Preparación del personal	632	93,9	667	96,9	716	95,2	748	94,8	744	95,5
Interés del personal de enfermería	650	96,6	667	96,9	730	97,1	767	97,2	746	95,8
Interés del personal médico	657	97,6	662	96,2	723	96,1	769	97,5	751	96,4
Interés del personal auxiliar	644	95,7	651	94,6	712	94,7	759	96,2	743	95,4
Satisfacción con los cuidados sanitarios	654	97,2	664	96,5	722	96,0	768	97,3	757	97,2
Información recibida	636	94,5	630	91,6	686	91,2	727	92,1	717	92,0

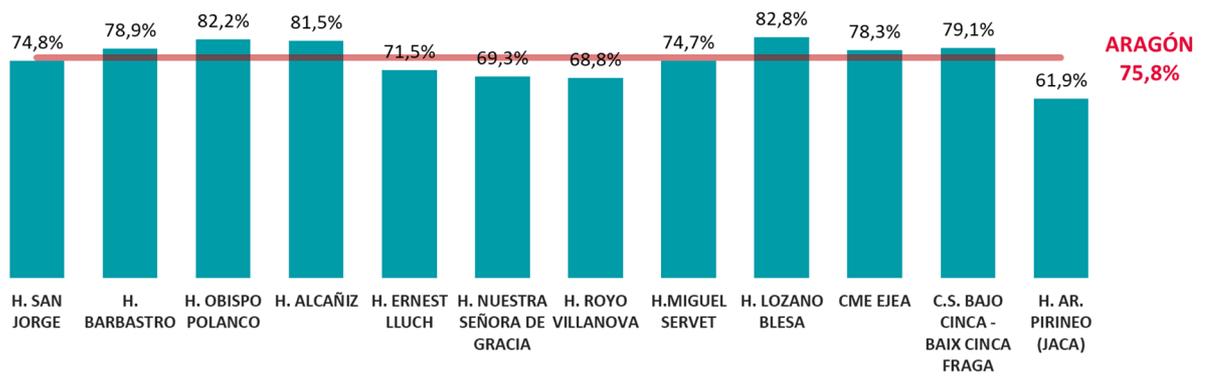
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	CME EJEJ (n=152)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=177)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=236)	
	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	145	95,4	162	91,5	190	80,5
Comida	119	78,3	140	79,1	146	61,9
Solución dada al problema	110	72,4	130	73,4	226	95,8
Confianza que transmite el personal	144	94,7	167	94,4	236	100,0
Amabilidad del personal	145	95,4	167	94,4	236	100,0
Preparación del personal	133	87,5	166	93,8	229	97,0
Interés del personal de enfermería	145	95,4	169	95,5	236	100,0
Interés del personal médico	143	94,1	165	93,2	235	99,6
Interés del personal auxiliar	145	95,4	166	93,8	233	98,7
Satisfacción con los cuidados sanitarios	146	96,1	165	93,2	236	100,0
Información recibida	142	93,4	156	88,1	228	96,6

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

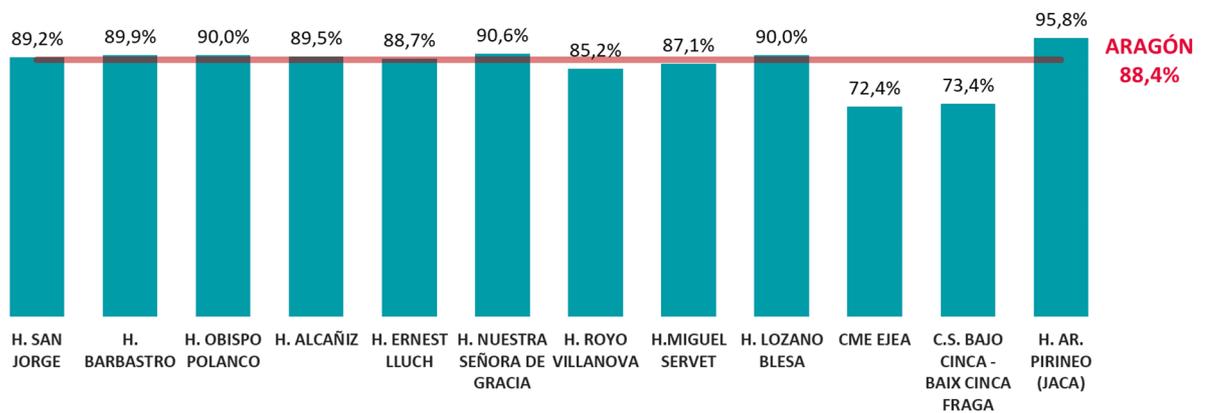
Estado de las habitaciones



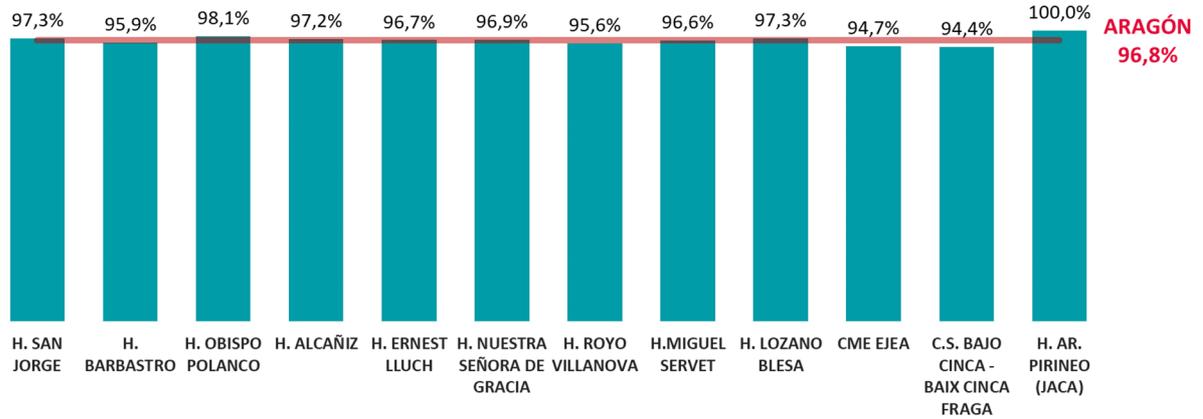
Comida



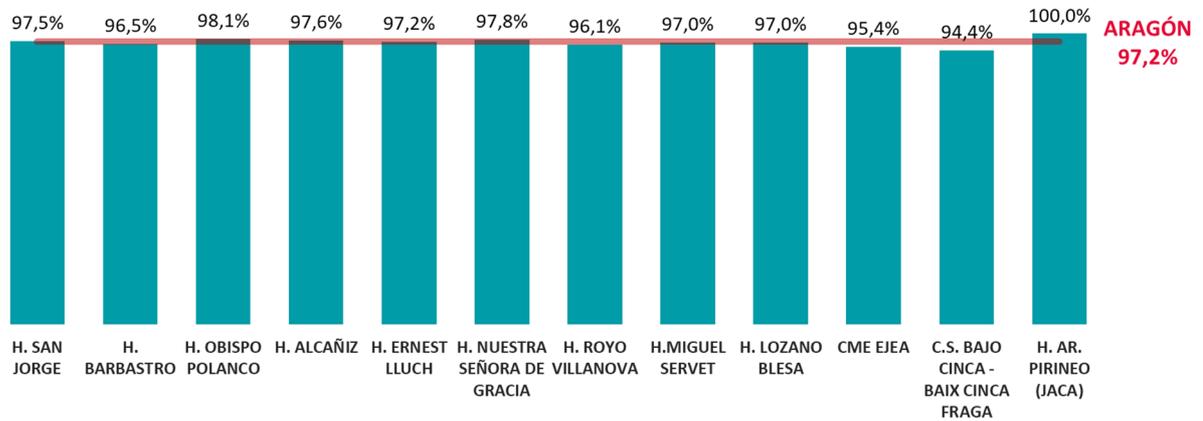
Solución dada al problema



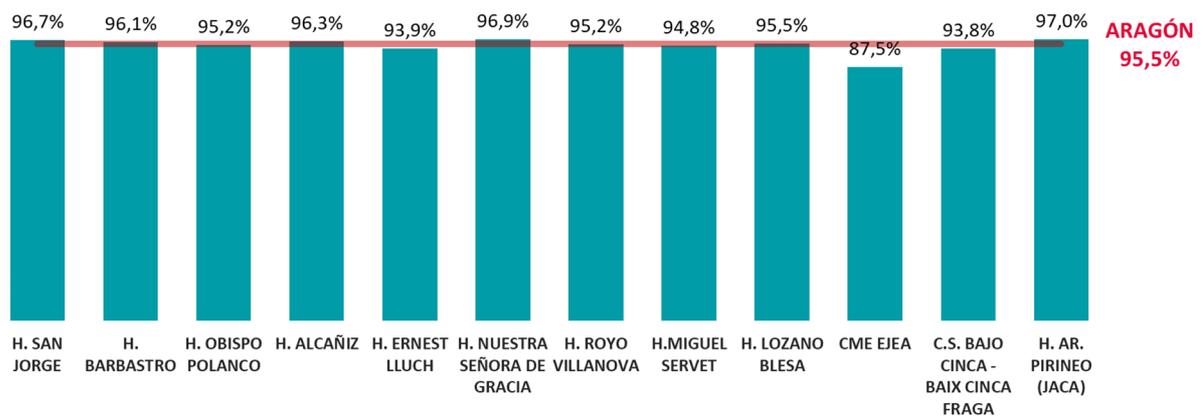
Confianza que transmite el personal



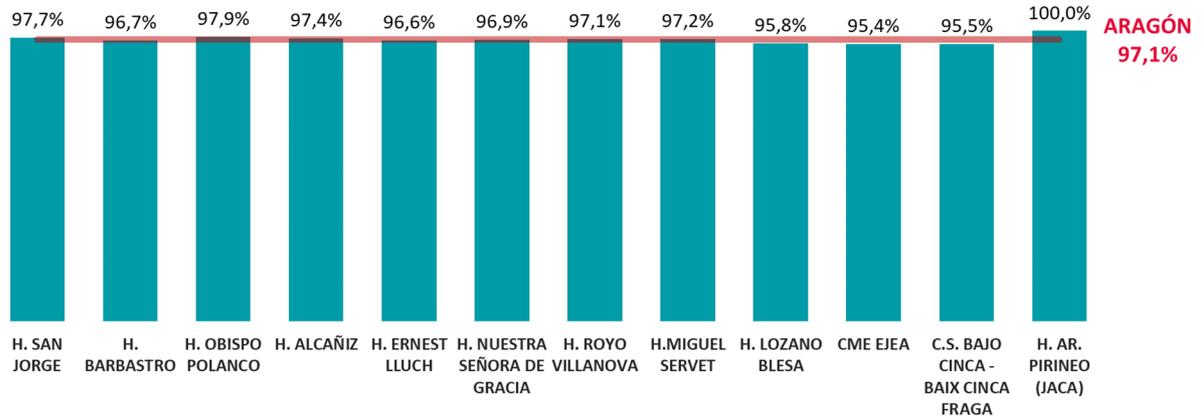
Amabilidad del personal



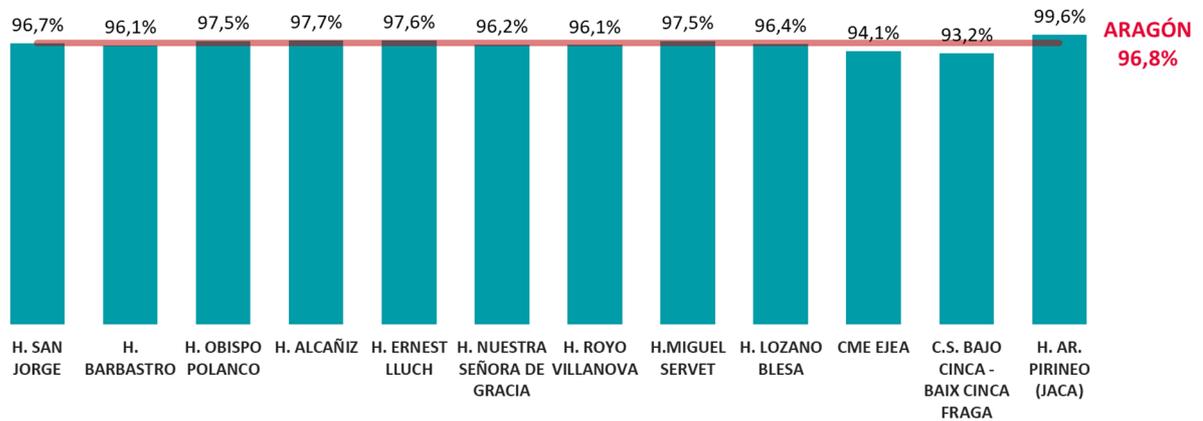
Preparación del personal



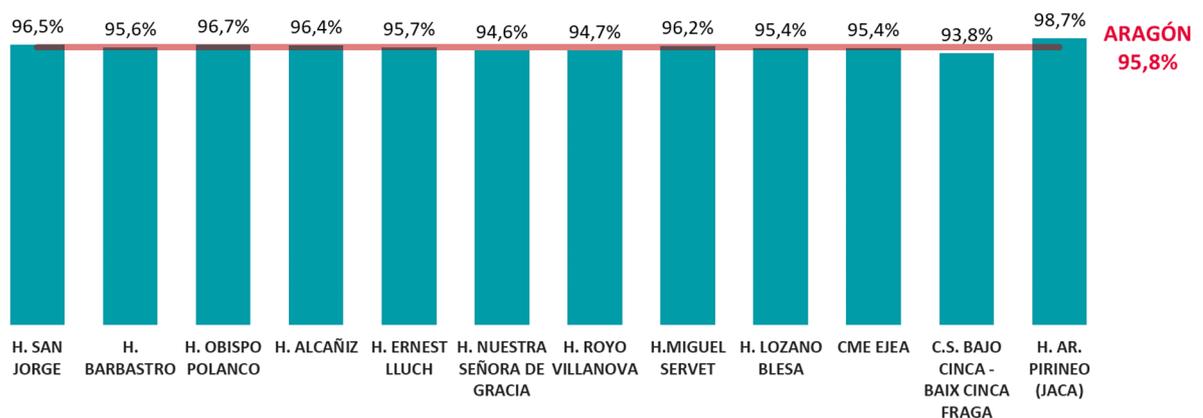
Interés del personal de enfermería



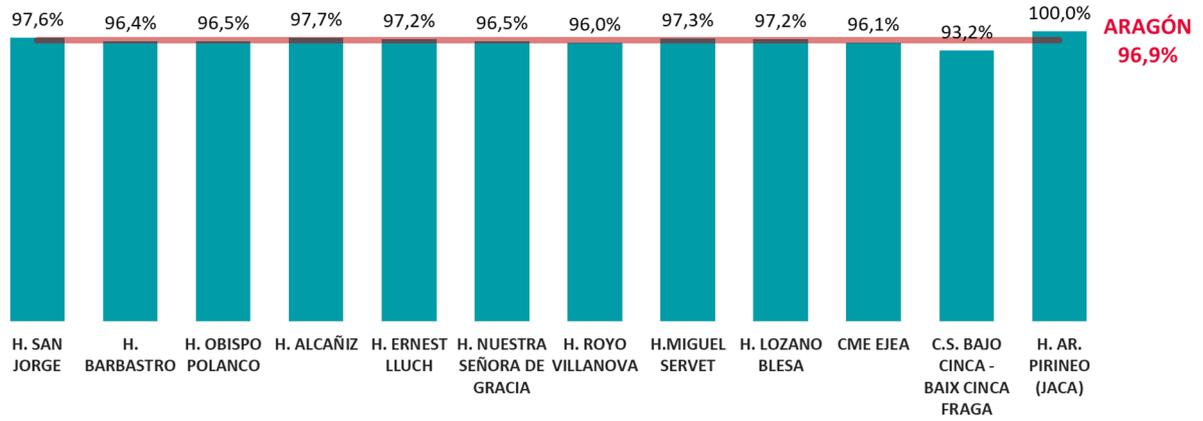
Interés del personal médico



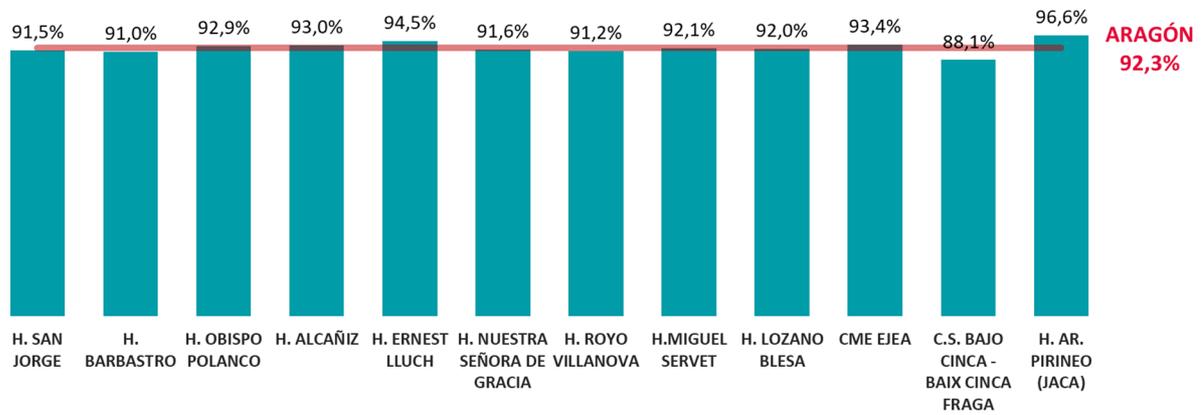
Interés del personal auxiliar



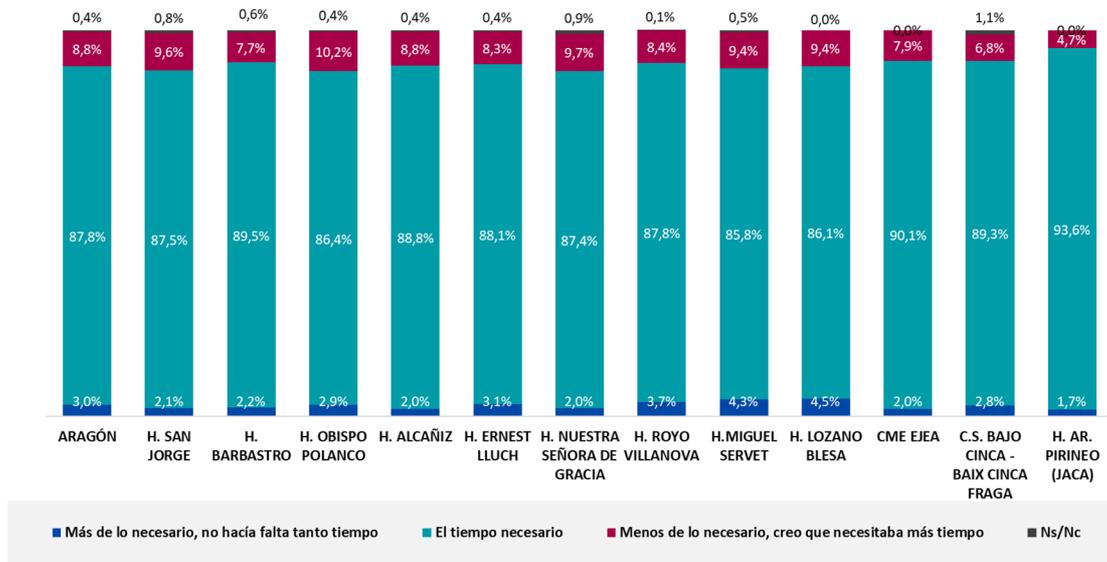
Satisfacción con los cuidados sanitarios



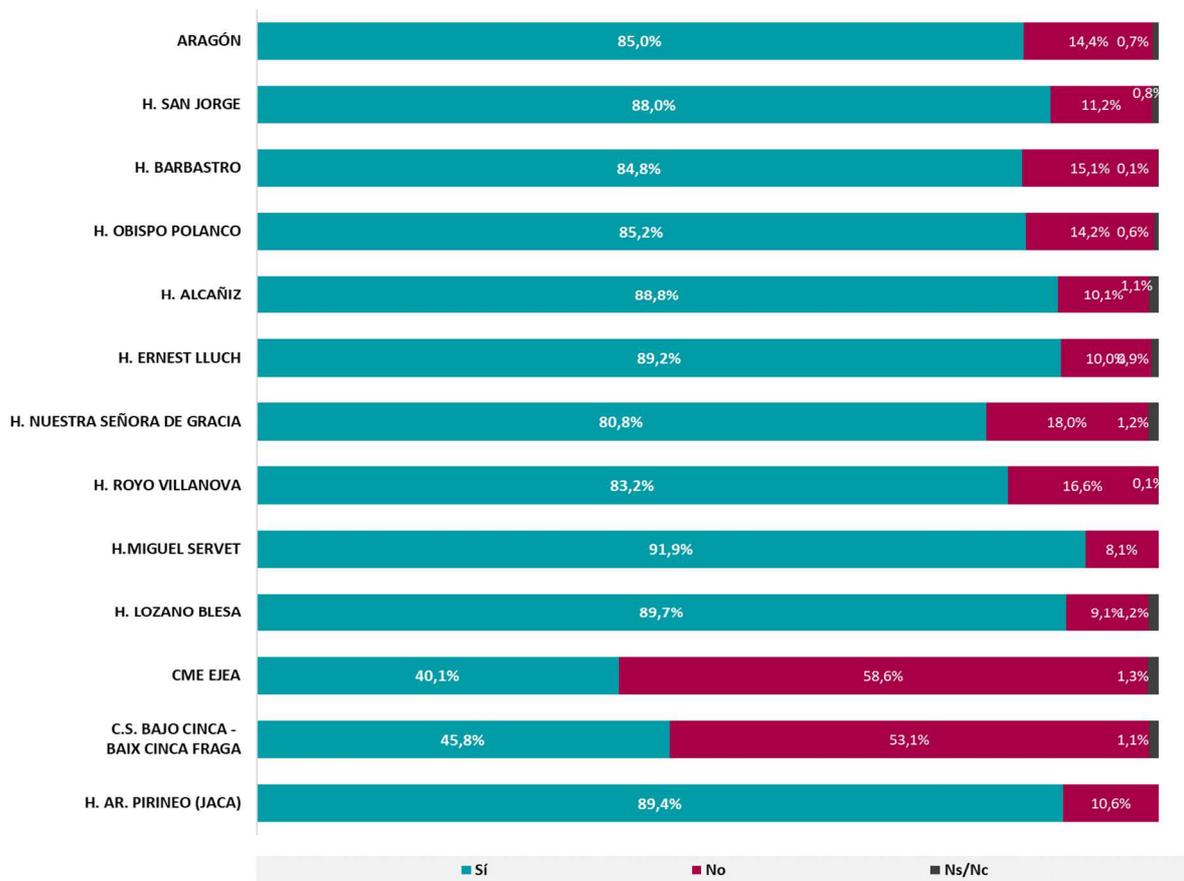
Información recibida



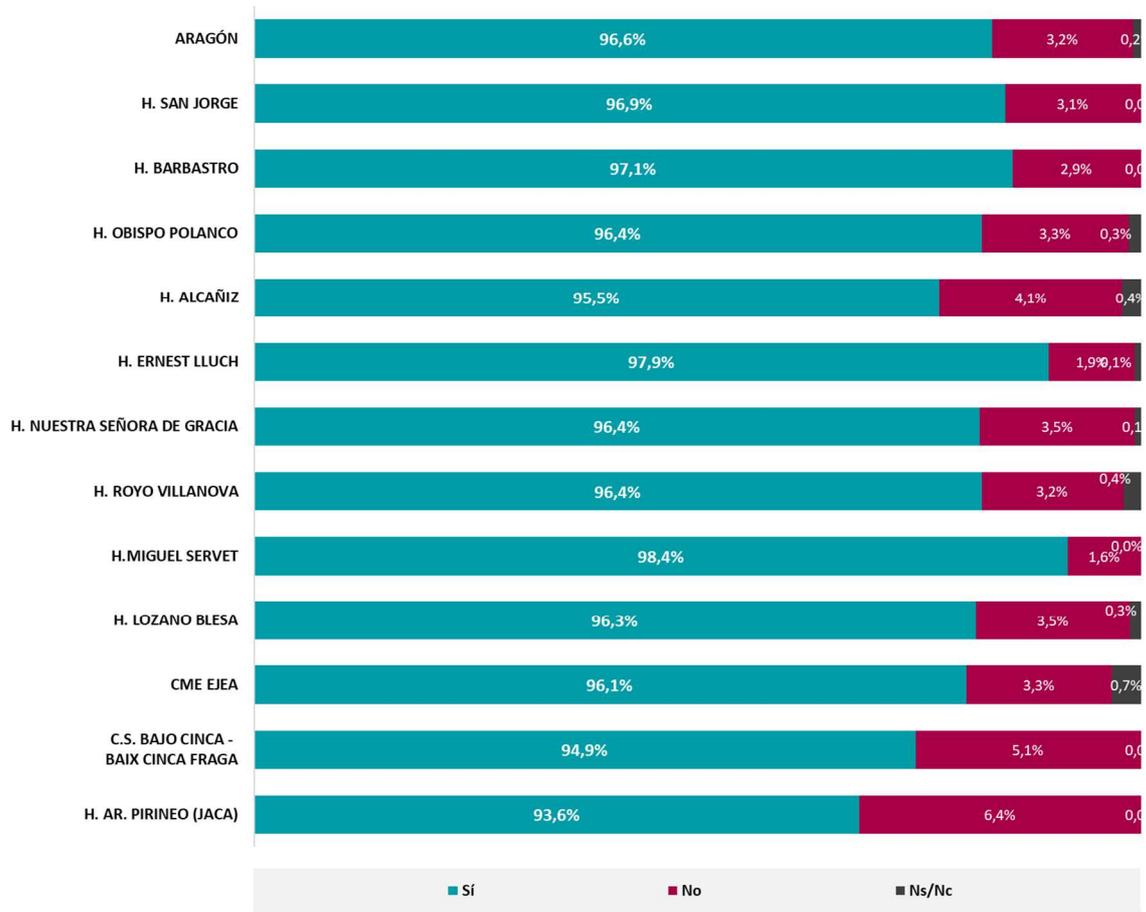
● **Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado**



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



• Entrega del informe de alta



1.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=7.147)		H. SAN JORGE (n=750)		H. BARBASTRO (n=724)		H. OBISPO POLANCO (n=723)		H. ALCAÑIZ (n=704)		H. ERNEST LLUCH (n=673)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=688)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	3.741	52,3	393	52,4	346	47,8	441	61,0	359	51,0	288	42,8	320	46,5
Satisfacción general	1.545	21,6	191	25,5	210	29,0	123	17,0	119	16,9	179	26,6	152	22,1
Atención médica	849	11,9	74	9,9	62	8,6	79	10,9	98	13,9	125	18,6	112	16,3
Atención de otro personal sanitario	696	9,7	61	8,1	42	5,8	49	6,8	99	14,1	89	13,2	100	14,5
Rapidez / Agilidad	164	2,3	21	2,8	20	2,8	16	2,2	20	2,8	8	1,2	9	1,3
Instalaciones y recursos materiales	78	1,1	1	0,1	8	1,1	4	0,6	3	0,4	2	0,3	22	3,2
Información	73	1,0	11	1,5	10	1,4	2	0,3	2	0,3	6	0,9	15	2,2
Comida	70	1,0	4	0,5	4	0,6	15	2,1	12	1,7	3	0,4	3	0,4
Limpieza	64	0,9	5	0,7	5	0,7	4	0,6	8	1,1	8	1,2	10	1,5
Escasa saturación de pacientes	38	0,5	5	0,7	2	0,3	4	0,6	4	0,6	2	0,3	6	0,9
Organización	22	0,3	2	0,3	5	0,7	2	0,3	1	0,1	2	0,3	2	0,3
Atención de personal no sanitario	15	0,2	1	0,1	1	0,1	1	0,1	3	0,4	1	0,1	0	0,0
Ubicación del centro	6	0,1	0	0,0	2	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Oferta de profesionales	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	3	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	2	0,3	0	0,0
No sabe / No contesta	733	10,3	66	8,8	84	11,6	64	8,9	91	12,9	84	12,5	74	10,8

* 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	H. ROYO VILLANOVA (n=752)		H.MIGUEL SERVET (n=789)		H. LOZANO BLESA (n=779)		CME EJEJA (n=152)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=177)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=236)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	438	58,2	454	57,5	367	47,1	101	66,4	105	59,3	129	54,7
Satisfacción general	112	14,9	145	18,4	199	25,5	31	20,4	34	19,2	50	21,2
Atención médica	92	12,2	46	5,8	104	13,4	9	5,9	16	9,0	32	13,6
Atención de otro personal sanitario	75	10,0	44	5,6	84	10,8	4	2,6	19	10,7	30	12,7
Rapidez / Agilidad	19	2,5	20	2,5	19	2,4	1	0,7	0	0,0	11	4,7
Instalaciones y recursos materiales	6	0,8	8	1,0	5	0,6	5	3,3	8	4,5	6	2,5
Información	7	0,9	9	1,1	9	1,2	1	0,7	0	0,0	1	0,4
Comida	6	0,8	4	0,5	14	1,8	0	0,0	3	1,7	2	0,8
Limpieza	5	0,7	3	0,4	6	0,8	3	2,0	3	1,7	4	1,7
Escasa saturación de pacientes	6	0,8	2	0,3	3	0,4	2	1,3	2	1,1	0	0,0
Organización	3	0,4	1	0,1	3	0,4	0	0,0	1	0,6	0	0,0
Atención de personal no sanitario	1	0,1	5	0,6	2	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,7	1	0,6	0	0,0
Oferta de profesionales	0	0,0	1	0,1	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	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	74	9,8	95	12,0	68	8,7	8	5,3	10	5,6	15	6,4

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =7.147)		H. SAN JORGE (n=750)		H. BARBASTRO (n=724)		H. OBISPO POLANCO (n=723)		H. ALCAÑIZ (n=704)		H. ERNEST LLUCH (n=673)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n =688)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	954	13,3	66	8,8	56	7,7	191	26,4	125	17,8	95	14,1	34	4,9
Comida	533	7,5	62	8,3	37	5,1	21	2,9	39	5,5	69	10,3	92	13,4
Atención médica	337	4,7	42	5,6	34	4,7	26	3,6	30	4,3	28	4,2	34	4,9
Atención de otro personal sanitario	251	3,5	26	3,5	26	3,6	27	3,7	19	2,7	33	4,9	20	2,9
Información	190	2,7	23	3,1	19	2,6	8	1,1	18	2,6	17	2,5	19	2,8
Organización	142	2,0	14	1,9	15	2,1	15	2,1	9	1,3	18	2,7	12	1,7
Atención general	138	1,9	15	2,0	17	2,3	13	1,8	12	1,7	9	1,3	10	1,5
Tiempo de espera (en el centro)	115	1,6	10	1,3	8	1,1	11	1,5	8	1,1	11	1,6	9	1,3
Falta de tiempo en la atención	102	1,4	12	1,6	6	0,8	19	2,6	5	0,7	11	1,6	9	1,3
Limpieza	88	1,2	5	0,7	15	2,1	5	0,7	12	1,7	9	1,3	11	1,6
Falta de profesionales	83	1,2	1	0,1	6	0,8	11	1,5	12	1,7	6	0,9	3	0,4
Lista de espera	70	1,0	5	0,7	7	1,0	9	1,2	12	1,7	7	1,0	6	0,9
Saturación / Masificación de pacientes	49	0,7	6	0,8	3	0,4	7	1,0	5	0,7	1	0,1	2	0,3
Insatisfacción general	27	0,4	5	0,7	2	0,3	2	0,3	2	0,3	4	0,6	1	0,1
Transporte sanitario	15	0,2	0	0,0	2	0,3	5	0,7	3	0,4	1	0,1	0	0,0
Prestación de servicios	14	0,2	2	0,3	0	0,0	1	0,1	3	0,4	1	0,1	0	0,0
Atención de personal no sanitario	13	0,2	3	0,4	3	0,4	1	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Rotación de personal	13	0,2	1	0,1	0	0,0	1	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Citaciones	10	0,1	2	0,3	1	0,1	0	0,0	1	0,1	0	0,0	2	0,3
Otros	143	2,0	18	2,4	14	1,8	15	2,1	12	1,7	16	2,4	23	3,3
No sabe / No contesta	4.270	59,7	475	63,3	490	67,7	376	52,0	411	58,4	383	56,9	431	62,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

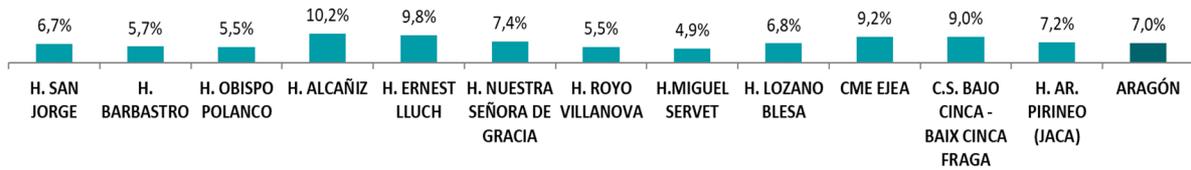
Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

ASPECTOS NEGATIVOS	H. ROYO VILLANOVA (n=752)		H.MIGUEL SERVET (n=789)		H. LOZANO BLESA (n=779)		CME EJEJ (n=152)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=177)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=236)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	119	15,8	116	14,7	123	15,8	11	7,2	4	2,3	14	5,9
Comida	92	12,2	63	8,0	32	4,1	6	3,9	8	4,5	12	5,1
Atención médica	37	4,9	39	4,9	40	5,1	4	2,6	11	6,2	12	5,1
Atención de otro personal sanitario	29	3,9	26	3,3	31	4,0	2	1,3	10	5,6	2	0,8
Información	24	3,2	32	4,1	22	2,8	0	0,0	5	2,8	3	1,3
Organización	24	3,2	14	1,8	16	2,1	0	0,0	2	1,1	3	1,3
Atención general	23	3,1	21	2,7	15	1,9	3	2,0	0	0,0	0	0,0
Tiempo de espera (en el centro)	15	2,0	22	2,8	17	2,2	0	0,0	0	0,0	4	1,7
Falta de tiempo en la atención	8	1,1	13	1,6	13	1,7	1	0,7	3	1,7	2	0,8
Limpieza	9	1,2	10	1,3	8	1,0	0	0,0	2	1,1	2	0,8
Falta de profesionales	11	1,5	7	0,9	9	1,2	5	3,3	7	4,0	5	2,1
Lista de espera	6	0,8	10	1,3	6	0,8	1	0,7	0	0,0	1	0,4
Saturación / Masificación de pacientes	9	1,2	8	1,0	7	0,9	1	0,7	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	3	0,4	1	0,1	4	0,5	3	2,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	1	0,1	1	0,1	1	0,1	1	0,7	0	0,0	0	0,0
Prestación de servicios	0	0,0	1	0,1	2	0,3	0	0,0	2	1,1	2	0,8
Atención de personal no sanitario	2	0,3	1	0,1	1	0,1	0	0,0	1	0,6	0	0,0
Rotación de personal	2	0,3	3	0,4	4	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Citaciones	3	0,4	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	12	1,6	12	1,5	12	1,5	1	0,7	4	2,3	4	1,7
No sabe / No contesta	371	49,3	447	56,7	460	59,1	117	77,0	130	73,4	179	75,8

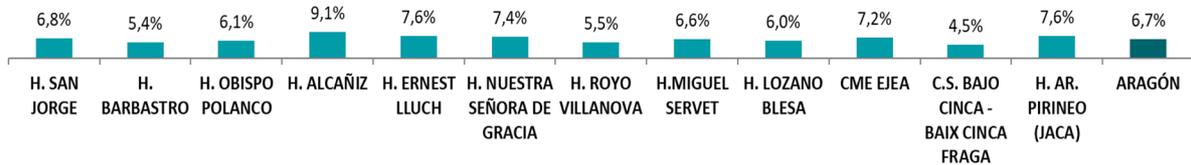
1.1.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

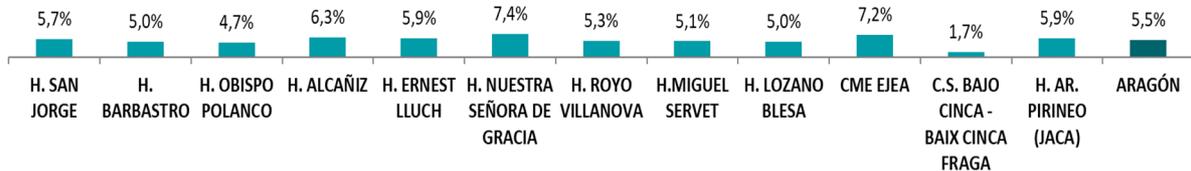
Consejos de Salud de Zona



Comités de Ética Asistencial



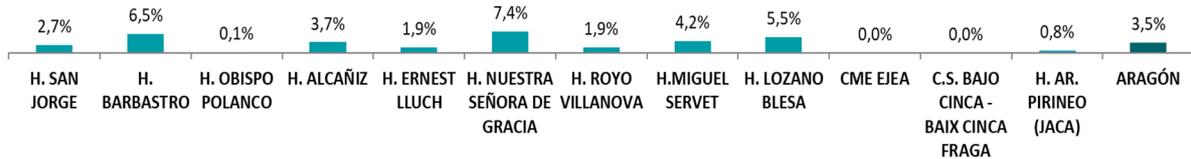
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

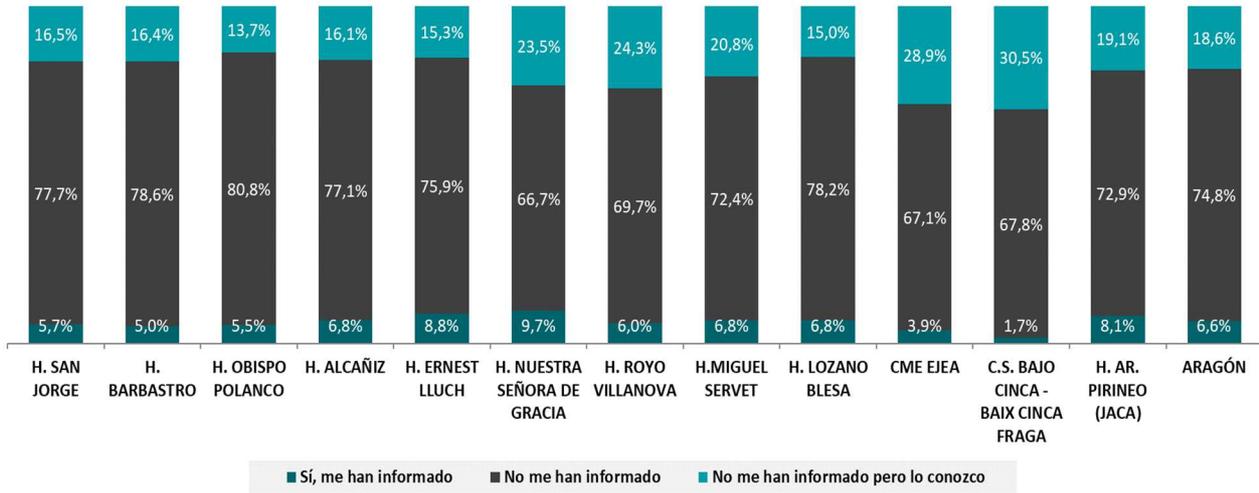


Otras formas de participación



1.1.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Perfil sociodemográfico

Los usuarios de Consultas de Atención Especializada de los Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades que han realizado la Encuesta de Satisfacción son mayoritariamente **mujeres** (68,1%) frente al 31,8% de hombres. La edad media de los hombres es de 51,7 años mientras que la de las mujeres es ligeramente inferior, con 48,5 años.

La distribución por estratos de edad es bastante homogénea a excepción de los extremos. Destaca el grupo de 36 a 45 años con el 22,6% del total.

En el análisis de la situación laboral, el grueso de personas se encuentra trabajando (55,8%), seguido de los jubilados o pensionistas (20,8%). El 13,4% dice encontrarse en situación de desempleo, mientras que el 7,2% se dedica a labores domésticas.

Opinión de las personas encuestadas

Del conjunto de aspectos evaluados por los encuestados con relación a la asistencia recibida en las Consultas de Atención Especializada, destacan aquellos que tienen relación con los profesionales, como la **amabilidad**, la **confianza**, el **interés del personal médico** o la **preparación del personal**. Todos ellos cuentan con más del 92% de satisfacción.

No hay un sector que destaque especialmente en cuanto a estas valoraciones, ya que son muy positivas en todos ellos.

En el extremo opuesto, aquellos aspectos que cuentan con menor satisfacción son la **demora de la cita** (66,5% de satisfechos o muy satisfechos) o el **interés del personal de admisión** (71,1% de satisfechos o muy satisfechos).

El análisis individual por sector muestra como en relación a la demora de la cita, es especialmente bajo el peso de la satisfacción en el Sector Zaragoza I (61,7%). En relación al interés del personal de admisión, el Sector Teruel (61,1%) y el Sector Alcañiz (63,3%) recogen el menor porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos.

En un análisis más exhaustivo por Centros se observa como la menor satisfacción en la demora para la cita se encuentra en el Hospital Grande Covián (54,9%) y en C.S. Bajo Cinca-Baix Cinca Fraga (57,2%).

Respecto al **tiempo dedicado en consulta**, hay una elevada conformidad al respecto ya que el 90,4% ha indicado que fue el necesario. Sin embargo, un 7,6% considera que se le debería haber dedicado más tiempo en la consulta.

El Sector Teruel es el que tiene mayor porcentaje de personas para las que el tiempo dedicado fue el adecuado (93,2%), mientras que el Sector Alcañiz este porcentaje es del 88,1%.

Por centros, es importante señalar que los Hospitales Royo Villanova y Miguel Servet son los centros donde más usuarios consideran adecuado el tiempo dedicado en la consulta (94,5% y 93,5% respectivamente). Los pesos más bajos para esta cuestión se encuentran en CME Ramón y Cajal (86,8%) y CE Inocencio Jiménez (87,1%).

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

En cuanto a los aspectos positivos indicados libremente por los usuarios en relación a su consulta de Atención Especializada, destaca que el 36,9% valora **la atención en general**. En la misma línea, el 24,1% ha manifestado tener **una satisfacción general** con la atención. En tercer lugar, con un 12% está la **atención médica** como aspecto positivo.

Esta distribución obtenida a nivel general se mantiene en los Sectores Sanitarios. Destaca dentro de la valoración de la atención en general, el porcentaje recogido en el Sector Barbastro (42,1%). La satisfacción general es especialmente elevada en el Sector Zaragoza III (27,6%), mientras que la atención médica ha sido más valorada en el Sector Huesca (16,1%)

En cuanto a los **aspectos negativos**; es decir, aquellos que menos han gustado a los pacientes, cabe señalar el elevado porcentaje de encuestados que no ha emitido una opinión (59,5% de No sabe / No contesta). De entre los aspectos negativos, destaca muy por encima del resto, **la lista de espera** (18,3%). En segundo lugar, queda la **atención médica** (5,7%) y después el **tiempo de espera** en el centro (3,6%).

La lista de espera es en todos los Sectores Sanitarios, el factor más señalado como negativo. Los pesos son similares a excepción del Sector Teruel (12,2%), Sector Calatayud (11,9%) y Sector Alcañiz (13,8%).

Participación en el sistema sanitario

El 56,3% de los usuarios de Consultas de Atención Especializada conoce la **página web saludinforma.es** como forma de participación en el Sistema Sanitario. Sin embargo, el resto de formas tienen poca repercusión entre los encuestados: Consejo de Salud de Zona (6,6%), Comité de Ética Asistencial (5,8%), Escuela de Salud de Aragón (6,3%). Un 4,9% ha indicado conocer otras formas siendo la APP la más destacada, aunque se citan también la atención telefónica, la atención al paciente o las asociaciones.

El conocimiento de la página web saludinforma.es está más extendido en el Sector Zaragoza I (61,9%), y menos en el Sector Teruel (45,5%).

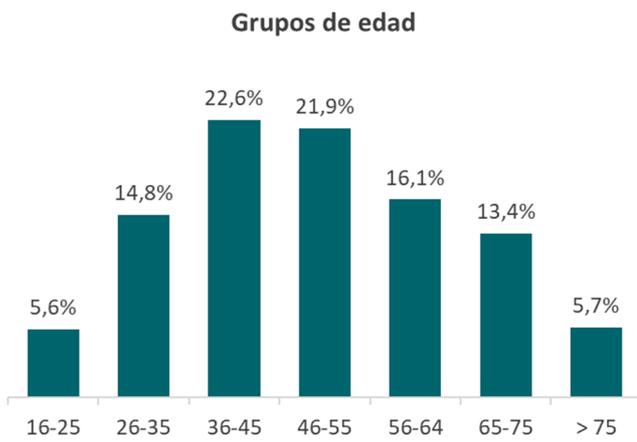
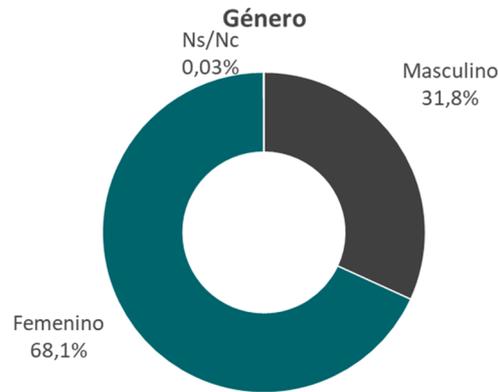
Voluntades anticipadas

De los usuarios de Atención Especializada, un 5,7% ha sido informado acerca de las **Voluntades Anticipadas**, frente al 76,2% que no lo ha sido. El 18,1% restante afirma conocer las Voluntades Anticipadas a pesar de no haber sido informado.

Los Sectores Calatayud (80,8%) y Alcañiz (79,4%) son en los que más personas indican no haber sido informadas. El Sector Zaragoza I destaca en cuanto a personas que, aunque no han sido informadas, sí conocen las Voluntades Anticipadas (22,5%).

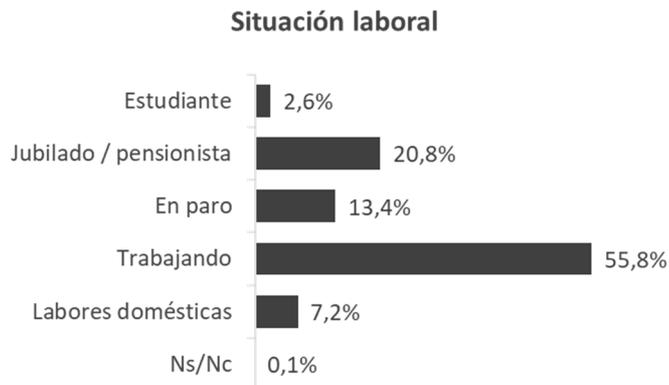
1.2.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

1.2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS



MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO	
Masculino	51,7
Femenino	48,5
Global	49,5

.....



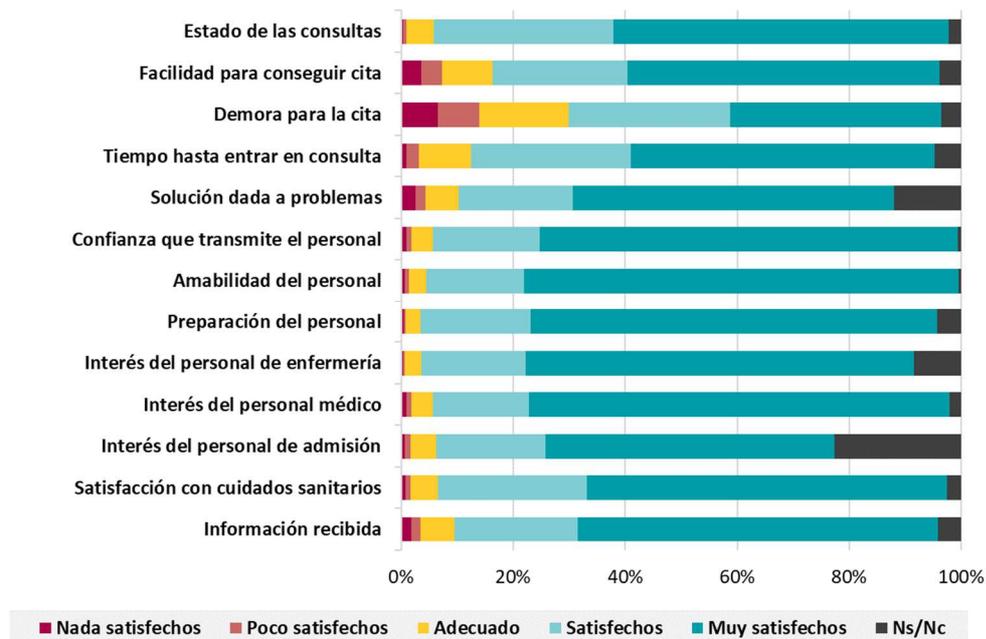
Base: 6.911

1.2.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

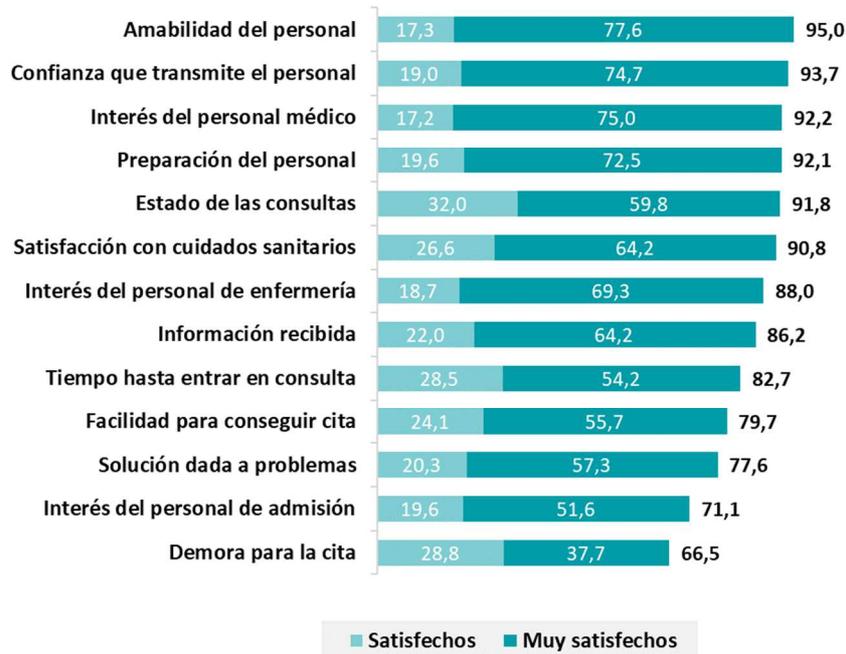
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n=6.911)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	24	0,3	44	0,6	335	4,8	2.213	32,0	4.133	59,8	162	2,3
Facilidad para conseguir cita	254	3,7	255	3,7	624	9,0	1.664	24,1	3.846	55,7	268	3,9
Demora para la cita	450	6,5	514	7,4	1.107	16,0	1.990	28,8	2.604	37,7	246	3,6
Tiempo hasta entrar en consulta	70	1,0	146	2,1	647	9,4	1.971	28,5	3.745	54,2	332	4,8
Solución dada a problemas	174	2,5	128	1,9	411	5,9	1.404	20,3	3.958	57,3	836	12,1
Confianza que transmite el personal	64	0,9	67	1,0	265	3,8	1.311	19,0	5.163	74,7	41	0,6
Amabilidad del personal	49	0,7	51	0,7	215	3,1	1.199	17,3	5.364	77,6	33	0,5
Preparación del personal	31	0,4	28	0,4	179	2,6	1.355	19,6	5.013	72,5	305	4,4
Interés del personal de enfermería	22	0,3	29	0,4	195	2,8	1.292	18,7	4.792	69,3	581	8,4
Interés del personal médico	68	1,0	64	0,9	258	3,7	1.189	17,2	5.181	75,0	151	2,2
Interés del personal de admisión	47	0,7	67	1,0	317	4,6	1.353	19,6	3.564	51,6	1.563	22,6
Satisfacción con cuidados sanitarios	56	0,8	62	0,9	335	4,8	1.840	26,6	4.436	64,2	182	2,6
Información recibida	125	1,8	115	1,7	420	6,1	1.519	22,0	4.437	64,2	295	4,3

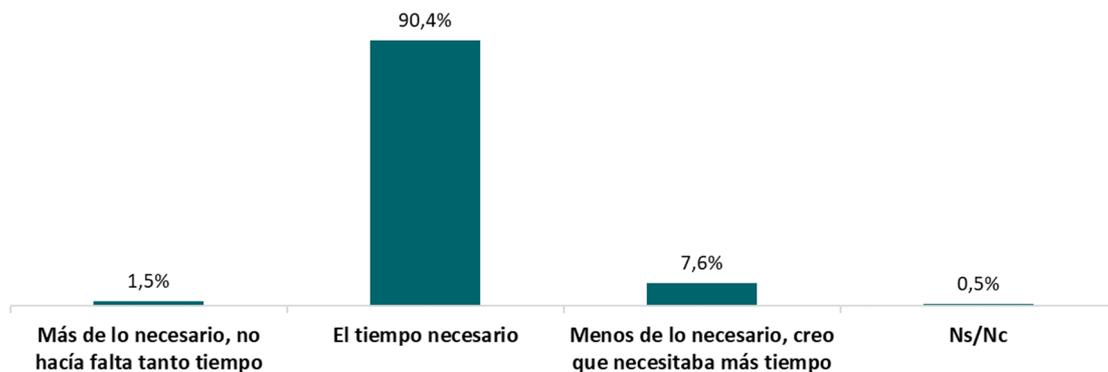
Opinión de los usuarios. Aragón



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



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



Base: 6.911

1.2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =6.911)	
	fr	%
Atención general	2.548	36,9
Satisfacción general	1.663	24,1
Atención médica	832	12,0
Rapidez / Agilidad	418	6,0
Atención de otro personal sanitario	280	4,1
Información	143	2,1
Organización	66	1,0
Lista de espera	59	0,9
Instalaciones y recursos materiales	53	0,8
Limpieza	43	0,6
Citaciones	26	0,4
Escasa saturación de pacientes	23	0,3
Ubicación del centro	18	0,3
Atención de personal no sanitario	15	0,2
Comida	4	0,1
Derivación a otros centros	4	0,1
Otros	19	0,3
No sabe / No contesta	1.270	18,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

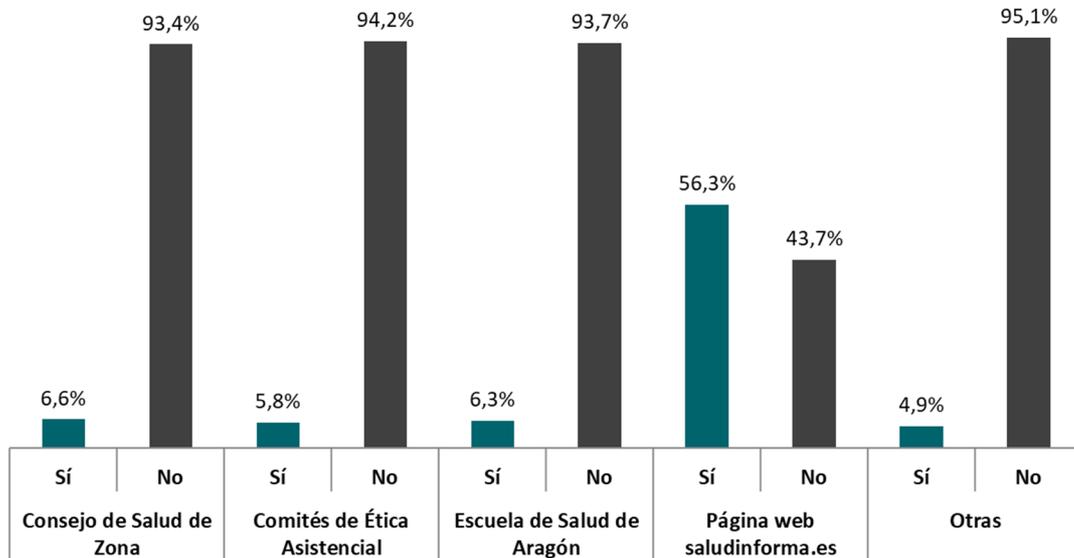
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =6.911)	
	fr	%
Lista de espera	1.267	18,3
Atención médica	392	5,7
Tiempo de espera (en el centro)	250	3,6
Instalaciones y recursos materiales	230	3,3
Información	135	2,0
Organización	127	1,8
Atención general	118	1,7
Citaciones	90	1,3
Falta de profesionales	84	1,2
Atención de personal no sanitario	77	1,1
Falta de tiempo en la atención	76	1,1
Consulta telefónica	58	0,8
Atención de otro personal sanitario	41	0,6
Saturación / Masificación de pacientes	38	0,5
Rotación de personal	37	0,5
Prestación de servicios	36	0,5
Limpieza	19	0,3
Insatisfacción general	11	0,2
Derivación a otros centros	7	0,1
Ubicación del centro	6	0,1
Errores administrativos	6	0,1
Transporte sanitario	2	0,0
Otros	61	0,9
No sabe / No contesta	4.110	59,5

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

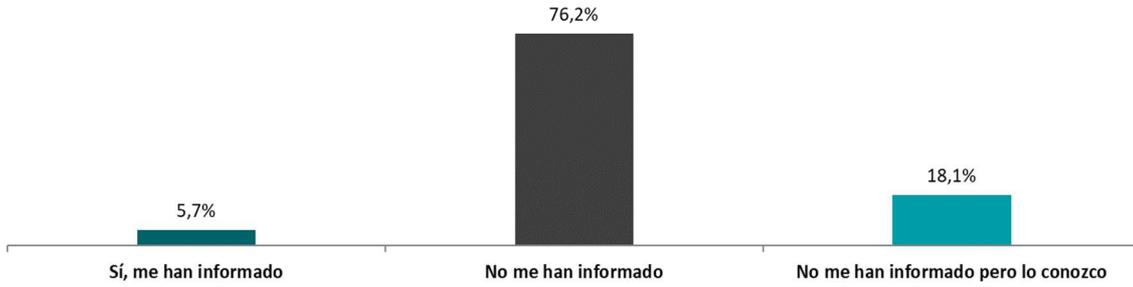


Base: 6.911

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	269	78,7%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	14	4,1%
CENTROS DE SALUD	14	4,1%
ATENCIÓN AL PACIENTE	10	2,9%
ASOCIACIONES	8	2,3%
INTERNET	5	1,5%
CHARLAS / FORMACIÓN	4	1,2%
BANCO DE SANGRE	3	0,9%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	3	0,9%
HOJAS DE RECLAMACIONES	1	0,3%
OTROS	3	0,9%
NO ESPECIFICA	14	4,1%
TOTAL	348	101,8%

1.2.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



Base: 6.911

1.2.2 RESULTADOS POR SECTORES SANITARIOS**1.2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

	ARAGÓN (n=6.911)		SECTOR HUESCA (n=747)		SECTOR BARBASTRO (n=1.124)		SECTOR TERUEL (n=468)		SECTOR ALCAÑIZ (n=218)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO										
Masculino	2.201	31,8%	260	34,8%	320	28,5%	150	32,1%	57	26,1%
Femenino	4.708	68,1%	487	65,2%	804	71,5%	318	67,9%	160	73,4%
Ns/Nc	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	2.201	51,7	260	50,9	320	49,9	150	49,7	57	48,4
Femenino	4.708	48,5	487	47,4	804	46,5	318	48,6	160	47,8
Total	6.911	49,5	747	48,6	1.124	47,5	468	49,0	218	48,0
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	385	5,6%	35	4,7%	65	5,8%	35	7,5%	10	4,6%
26-35	1.025	14,8%	123	16,5%	186	16,5%	73	15,6%	27	12,4%
36-45	1.559	22,6%	178	23,8%	300	26,7%	99	21,2%	75	34,4%
46-55	1.511	21,9%	177	23,7%	239	21,3%	99	21,2%	38	17,4%
56-64	1.113	16,1%	111	14,9%	175	15,6%	75	16,0%	33	15,1%
65-75	924	13,4%	89	11,9%	113	10,1%	58	12,4%	28	12,8%
> 75	394	5,7%	34	4,6%	46	4,1%	29	6,2%	7	3,2%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	183	2,6%	12	1,6%	21	1,9%	17	3,6%	9	4,1%
Jubilado / pensionista	1.437	20,8%	141	18,9%	162	14,4%	99	21,2%	42	19,3%
En paro	929	13,4%	86	11,5%	141	12,5%	50	10,7%	26	11,9%
Trabajando	3.854	55,8%	470	62,9%	698	62,1%	280	59,8%	117	53,7%
Labores domésticas	499	7,2%	37	5,0%	99	8,8%	22	4,7%	24	11,0%
Ns/Nc	9	0,1%	1	0,1%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%

	SECTOR CALATAYUD (n=219)		SECTOR ZARAGOZA I (n =1.405)		SECTOR ZARAGOZA II (n=1.265)		SECTOR ZARAGOZA III (n=1.465)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	62	28,3%	485	34,5%	407	32,2%	460	31,4%
Femenino	157	71,7%	919	65,4%	858	67,8%	1.005	68,6%
Ns/Nc	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	62	53,1	485	54,0	407	51,8	460	51,8
Femenino	157	48,1	919	51,2	858	47,3	1.005	49,2
Total	219	49,5	1.405	52,2	1.265	48,8	1.465	50,0
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	14	6,4%	63	4,5%	80	6,3%	83	5,7%
26-35	27	12,3%	140	10,0%	223	17,6%	226	15,4%
36-45	52	23,7%	259	18,4%	296	23,4%	300	20,5%
46-55	51	23,3%	348	24,8%	255	20,2%	304	20,8%
56-64	34	15,5%	281	20,0%	155	12,3%	249	17,0%
65-75	34	15,5%	241	17,2%	162	12,8%	199	13,6%
> 75	7	3,2%	73	5,2%	94	7,4%	104	7,1%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	8	3,7%	41	2,9%	33	2,6%	42	2,9%
Jubilado / pensionista	44	20,1%	335	23,8%	284	22,5%	330	22,5%
En paro	36	16,4%	168	12,0%	200	15,8%	222	15,2%
Trabajando	107	48,9%	755	53,7%	686	54,2%	741	50,6%
Labores domésticas	23	10,5%	104	7,4%	61	4,8%	129	8,8%
Ns/Nc	1	0,5%	2	0,1%	1	0,1%	1	0,1%

1.2.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS● **Satisfacción con el centro**

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n =6.911)		SECTOR HUESCA (n=747)		SECTOR BARBASTRO (n=1.124)		SECTOR TERUEL (n=468)		SECTOR ALCAÑIZ (n=218)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	6.346	91,8	702	94,0	1.056	94,0	411	87,8	185	84,9
Facilidad para conseguir cita	5.510	79,7	628	84,1	889	79,1	396	84,6	180	82,6
Demora para la cita	4.594	66,5	521	69,7	751	66,8	350	74,8	149	68,3
Tiempo hasta entrar en consulta	5.716	82,7	626	83,8	964	85,8	380	81,2	183	83,9
Solución dada a problemas	5.362	77,6	579	77,5	905	80,5	380	81,2	167	76,6
Confianza que transmite el personal	6.474	93,7	703	94,1	1.062	94,5	438	93,6	195	89,4
Amabilidad del personal	6.563	95,0	710	95,0	1.076	95,7	447	95,5	199	91,3
Preparación del personal	6.368	92,1	685	91,7	1.044	92,9	435	92,9	195	89,4
Interés del personal de enfermería	6.084	88,0	694	92,9	1.022	90,9	409	87,4	190	87,2
Interés del personal médico	6.370	92,2	698	93,4	1.048	93,2	439	93,8	192	88,1
Interés del personal de admisión	4.917	71,1	557	74,6	847	75,4	286	61,1	138	63,3
Satisfacción con cuidados sanitarios	6.276	90,8	697	93,3	1.030	91,6	440	94,0	190	87,2
Información recibida	5.956	86,2	661	88,5	1.001	89,1	409	87,4	180	82,6

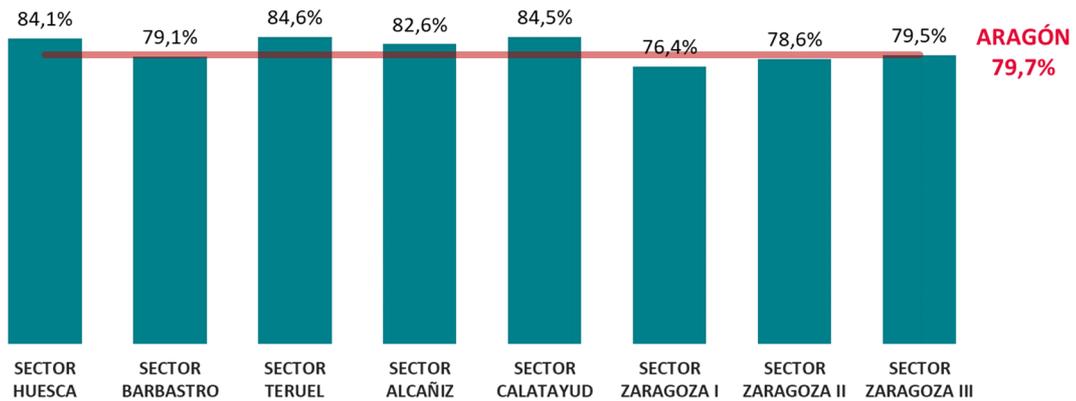
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	SECTOR CALATAYUD (n=219)		SECTOR ZARAGOZA I (n =1.405)		SECTOR ZARAGOZA II (n=1.265)		SECTOR ZARAGOZA III (n=1.465)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	203	92,7	1.277	90,9	1.133	89,6	1.379	94,1
Facilidad para conseguir cita	185	84,5	1.074	76,4	994	78,6	1.164	79,5
Demora para la cita	157	71,7	867	61,7	828	65,5	971	66,3
Tiempo hasta entrar en consulta	166	75,8	1.169	83,2	1.030	81,4	1.198	81,8
Solución dada a problemas	155	70,8	1.062	75,6	961	76,0	1.153	78,7
Confianza que transmite el personal	205	93,6	1.323	94,2	1.175	92,9	1.373	93,7
Amabilidad del personal	208	95,0	1.341	95,4	1.194	94,4	1.388	94,7
Preparación del personal	197	90,0	1.298	92,4	1.155	91,3	1.359	92,8
Interés del personal de enfermería	189	86,3	1.224	87,1	1.072	84,7	1.284	87,6
Interés del personal médico	203	92,7	1.281	91,2	1.153	91,1	1.356	92,6
Interés del personal de admisión	154	70,3	967	68,8	886	70,0	1.082	73,9
Satisfacción con cuidados sanitarios	199	90,9	1.251	89,0	1.136	89,8	1.333	91,0
Información recibida	183	83,6	1.193	84,9	1.061	83,9	1.268	86,6

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

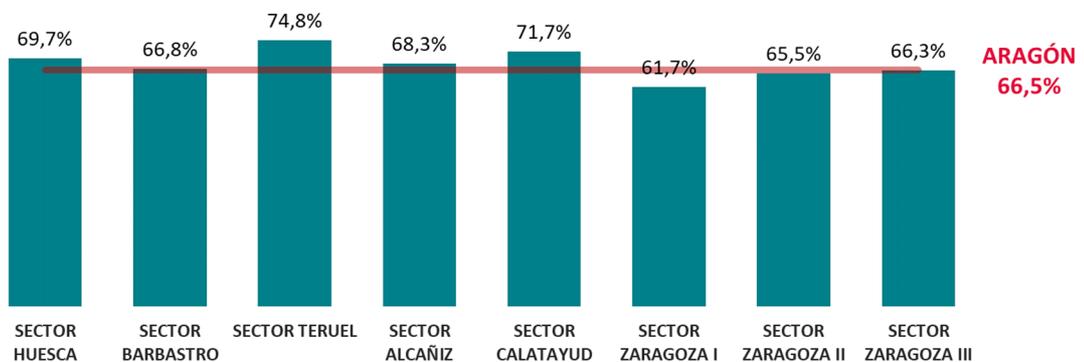
Estado de las consultas



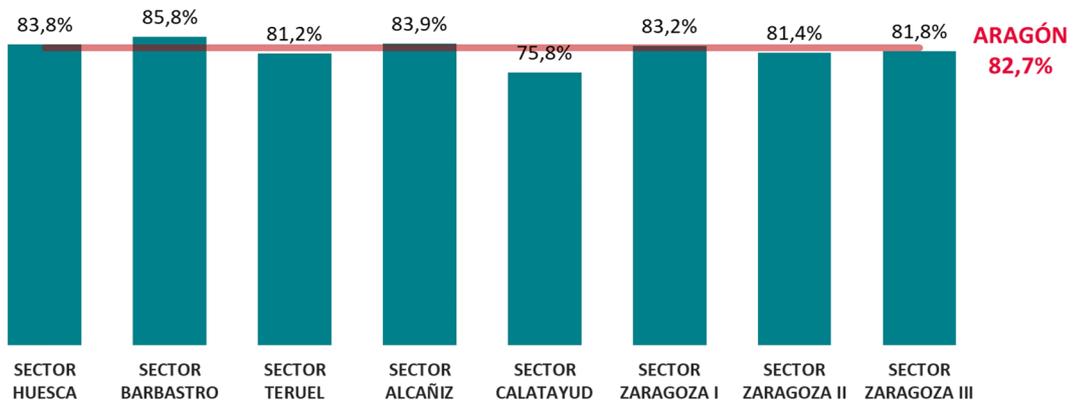
Facilidad para conseguir cita



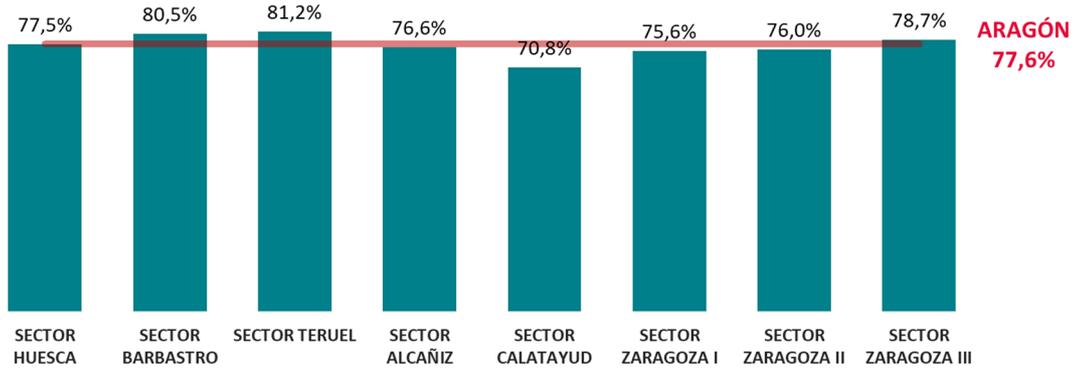
Demora para la cita



Tiempo hasta entrar en consulta



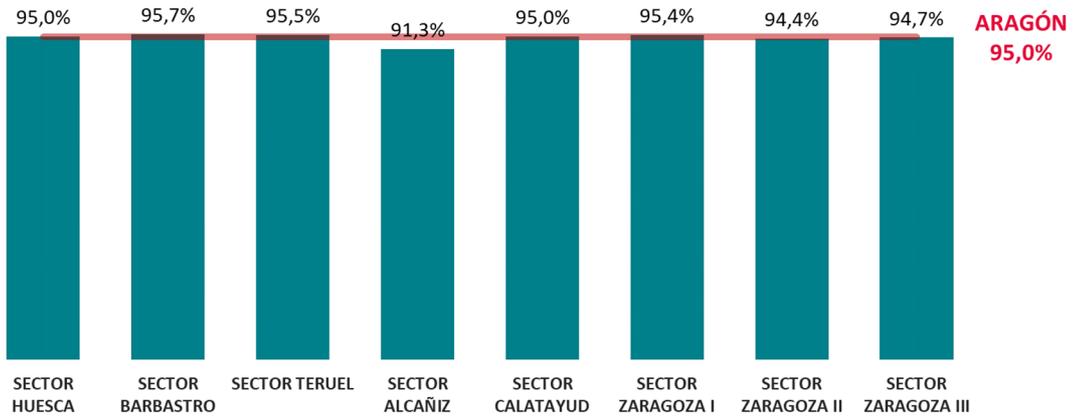
Solución dada a problemas



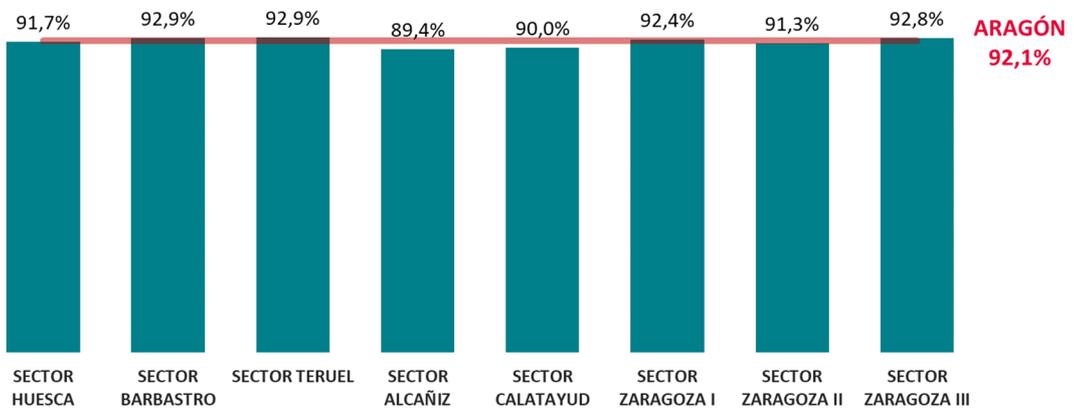
Confianza que transmite el personal



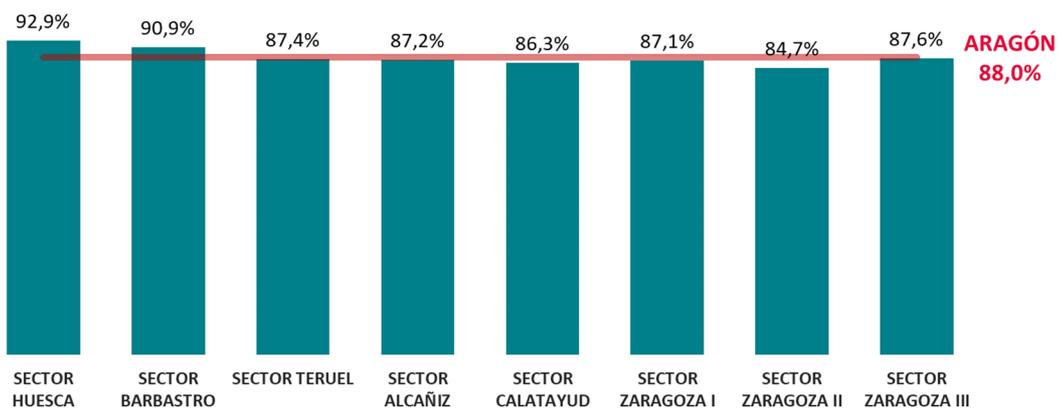
Amabilidad del personal



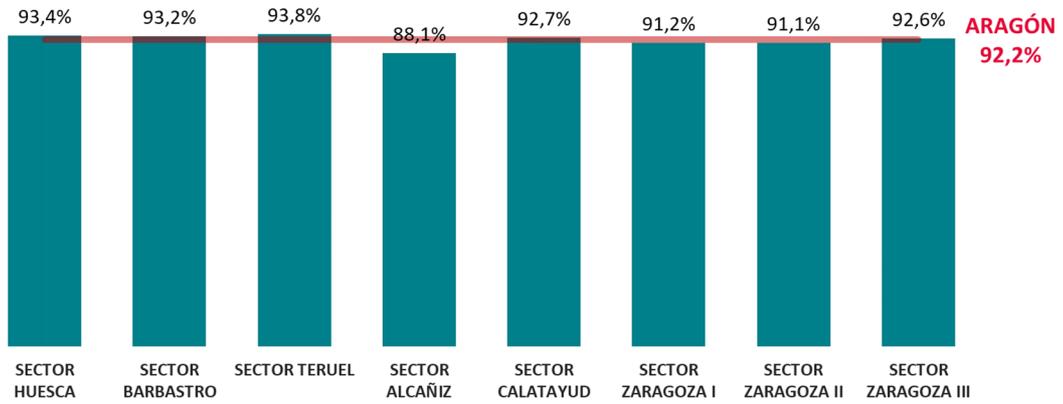
Preparación del personal



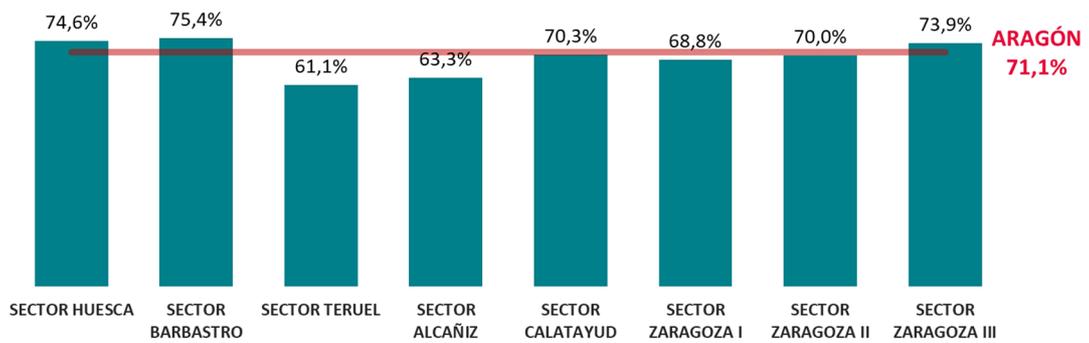
Interés del personal de enfermería



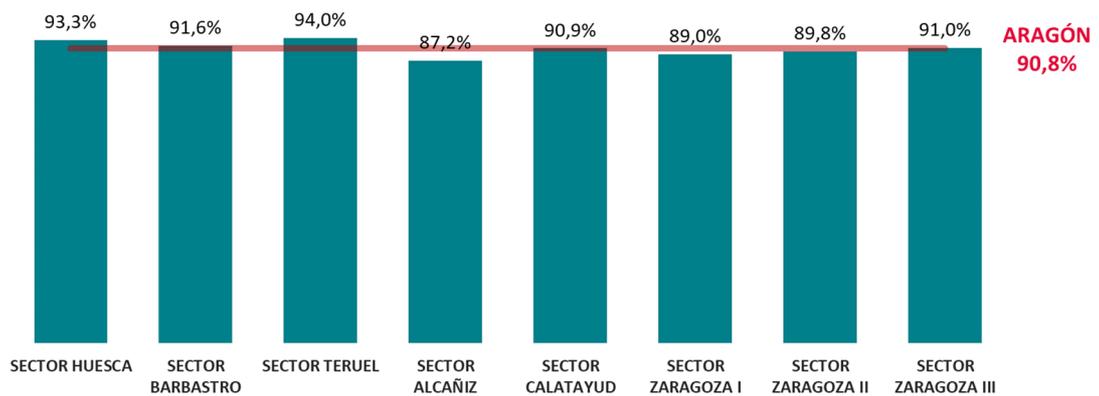
Interés del personal médico



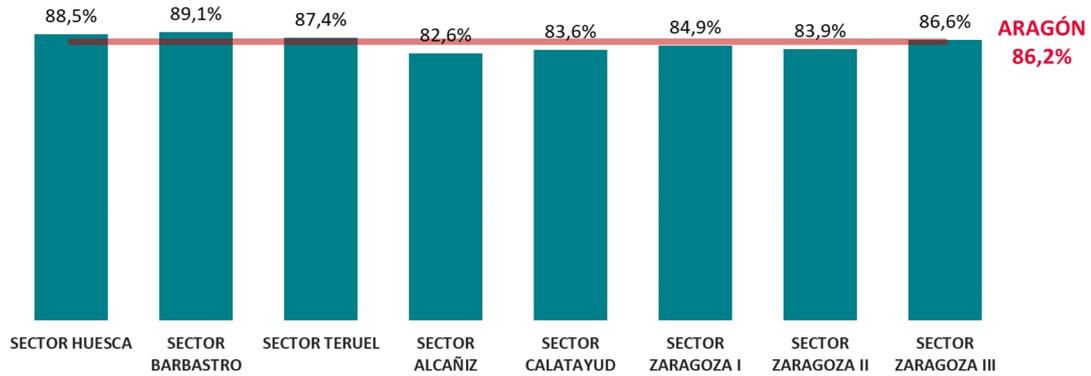
Interés del personal de admisión



Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



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



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

1.2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =6.911)		SECTOR HUESCA (n=747)		SECTOR BARBASTRO (n=1.124)		SECTOR TERUEL (n=468)		SECTOR ALCAÑIZ (n=218)		SECTOR CALATAYUD (n=219)		SECTOR ZARAGOZA I (n =1.405)		SECTOR ZARAGOZA II (n=1.265)		SECTOR ZARAGOZA III (n=1.465)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	2.548	36,9	304	40,7	473	42,1	163	34,8	74	33,9	82	37,4	485	34,5	479	37,9	488	33,3
Satisfacción general	1.663	24,1	166	22,2	237	21,1	113	24,1	34	15,6	44	20,1	335	23,8	330	26,1	404	27,6
Atención médica	832	12,0	120	16,1	160	14,2	60	12,8	25	11,5	24	11,0	159	11,3	105	8,3	179	12,2
Rapidez / Agilidad	418	6,0	47	6,3	71	6,3	29	6,2	14	6,4	13	5,9	84	6,0	91	7,2	69	4,7
Atención de otro personal sanitario	280	4,1	47	6,3	52	4,6	25	5,3	14	6,4	7	3,2	56	4,0	33	2,6	46	3,1
Información	143	2,1	16	2,1	28	2,5	14	3,0	6	2,8	6	2,7	22	1,6	29	2,3	22	1,5
Organización	66	1,0	6	0,8	20	1,8	2	0,4	0	0,0	4	1,8	19	1,4	8	0,6	7	0,5
Lista de espera	59	0,9	3	0,4	9	0,8	6	1,3	2	0,9	3	1,4	12	0,9	16	1,3	8	0,5
Instalaciones y recursos materiales	53	0,8	10	1,3	4	0,4	2	0,4	0	0,0	0	0,0	10	0,7	2	0,2	25	1,7
Limpieza	43	0,6	5	0,7	13	1,2	0	0,0	2	0,9	0	0,0	9	0,6	7	0,6	7	0,5
Citaciones	26	0,4	3	0,4	5	0,4	6	1,3	0	0,0	0	0,0	4	0,3	6	0,5	2	0,1
Escasa saturación de pacientes	23	0,3	3	0,4	3	0,3	3	0,6	3	1,4	2	0,9	2	0,1	4	0,3	3	0,2
Ubicación del centro	18	0,3	0	0,0	3	0,3	0	0,0	1	0,5	0	0,0	2	0,1	8	0,6	4	0,3
Atención de personal no sanitario	15	0,2	1	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	0,2	2	0,2	8	0,5
Comida	4	0,1	1	0,1	0	0,0	1	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,1
Derivación a otros centros	4	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Otros	19	0,3	0	0,0	1	0,1	1	0,2	0	0,0	1	0,5	12	0,9	4	0,3	0	0,0
No sabe / No contesta	1.270	18,4	102	13,7	164	14,6	94	20,1	60	27,5	49	22,4	292	20,8	223	17,6	286	19,5

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=6.911)		SECTOR HUESCA (n=747)		SECTOR BARBASTRO (n=1.124)		SECTOR TERUEL (n=468)		SECTOR ALCAÑIZ (n=218)		SECTOR CALATAYUD (n=219)		SECTOR ZARAGOZA I (n=1.405)		SECTOR ZARAGOZA II (n=1.265)		SECTOR ZARAGOZA III (n=1.465)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Listado de espera	1.267	18,3	129	17,3	222	19,8	57	12,2	30	13,8	26	11,9	280	19,9	238	18,8	285	19,5
Atención médica	392	5,7	52	7,0	61	5,4	17	3,6	15	6,9	16	7,3	83	5,9	79	6,2	69	4,7
Tiempo de espera (en el centro)	250	3,6	23	3,1	30	2,7	24	5,1	2	0,9	13	5,9	50	3,6	46	3,6	62	4,2
Instalaciones y recursos materiales	230	3,3	28	3,7	17	1,5	17	3,6	23	10,6	7	3,2	55	3,9	53	4,2	30	2,0
Información	135	2,0	19	2,5	19	1,7	3	0,6	5	2,3	1	0,5	38	2,7	34	2,7	16	1,1
Organización	127	1,8	19	2,5	26	2,3	5	1,1	5	2,3	6	2,7	27	1,9	14	1,1	25	1,7
Atención general	118	1,7	13	1,7	26	2,3	8	1,7	2	0,9	5	2,3	16	1,1	23	1,8	25	1,7
Citaciones	90	1,3	5	0,7	21	1,9	5	1,1	0	0,0	2	0,9	23	1,6	13	1,0	21	1,4
Falta de profesionales	84	1,2	5	0,7	10	0,9	8	1,7	4	1,8	3	1,4	24	1,7	11	0,9	19	1,3
Atención de personal no sanitario	77	1,1	7	0,9	16	1,4	2	0,4	1	0,5	3	1,4	13	0,9	16	1,3	19	1,3
Falta de tiempo en la atención	76	1,1	13	1,7	13	1,2	5	1,1	3	1,4	2	0,9	17	1,2	13	1,0	10	0,7
Consulta telefónica	58	0,8	5	0,7	11	1,0	4	0,9	4	1,8	1	0,5	15	1,1	10	0,8	8	0,5
Atención de otro personal sanitario	41	0,6	4	0,5	8	0,7	0	0,0	3	1,4	1	0,5	12	0,9	6	0,5	7	0,5
Saturación / Masificación de pacientes	38	0,5	4	0,5	6	0,5	2	0,4	3	1,4	3	1,4	11	0,8	3	0,2	6	0,4
Rotación de personal	37	0,5	4	0,5	4	0,4	2	0,4	2	0,9	2	0,9	7	0,5	12	0,9	4	0,3
Prestación de servicios	36	0,5	7	0,9	3	0,3	2	0,4	6	2,8	2	0,9	4	0,3	6	0,5	6	0,4
Limpieza	19	0,3	4	0,5	4	0,4	0	0,0	1	0,5	1	0,5	2	0,1	2	0,2	5	0,3
Insatisfacción general	11	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,2	0	0,0	1	0,5	1	0,1	3	0,2	5	0,3
Derivación a otros centros	7	0,1	0	0,0	3	0,3	2	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0	1	0,1
Ubicación del centro	6	0,1	0	0,0	2	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5	1	0,1	1	0,1	1	0,1
Errores administrativos	6	0,1	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	0,2	0	0,0	2	0,1
Transporte sanitario	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,1
Otros	61	0,9	4	0,5	12	1,1	3	0,6	4	1,8	2	0,9	14	1,0	11	0,9	11	0,8
No sabe / No contesta	4.110	59,5	440	58,9	674	60,0	316	67,5	125	57,3	132	60,3	794	56,5	738	58,3	891	60,8

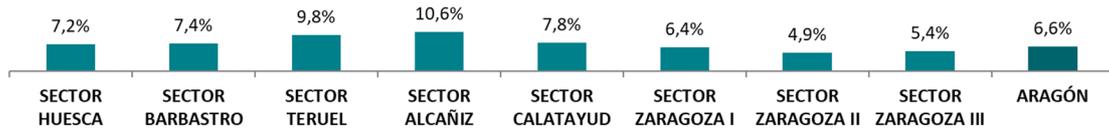
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

Consejos de Salud de Zona



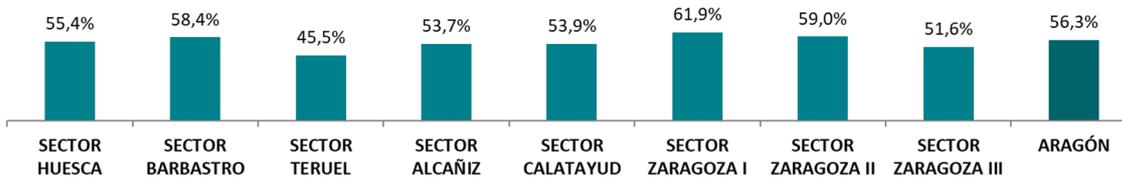
Comités de Ética Asistencial



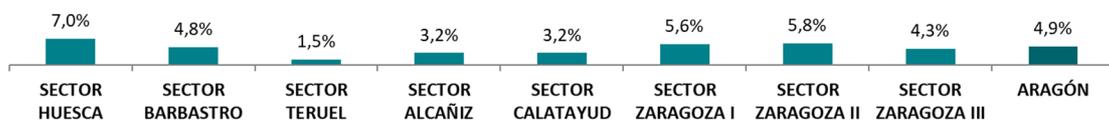
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

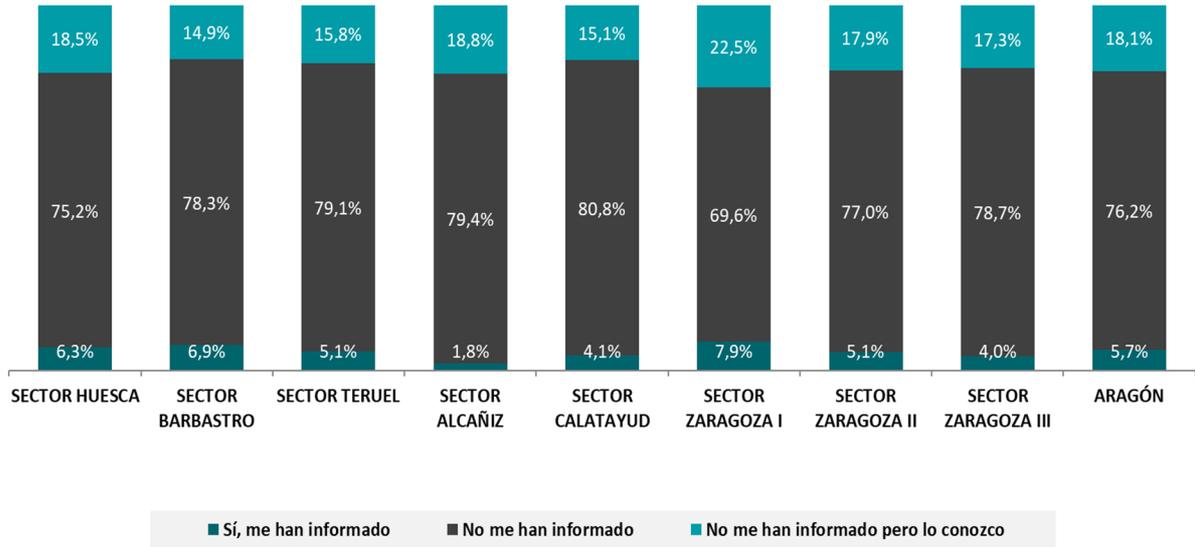


Otras formas de participación



1.2.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



1.2.3 RESULTADOS POR SECTORES SANITARIOS Y CENTROS**1.2.3.1. SECTOR HUESCA****1.2.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR HUESCA (n=747)		H. SAN JORGE (n=461)		H. ALTA RESOLUCIÓN PIRINEO (JACA) (n=286)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO								
Masculino	2.201	31,8%	260	34,8%	156	33,8%	104	36,4%
Femenino	4.708	68,1%	487	65,2%	305	66,2%	182	63,6%
Ns/Nc	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	2.201	51,7	260	50,9	156	52,0	104	49,2
Femenino	4.708	48,5	487	47,4	305	47,4	182	47,3
Ns/Nc	2	55,5	0	-	0	-	0	-
Total	6.911	49,5	747	48,6	461	49,0	286	48,0
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	385	5,6%	35	4,7%	22	4,8%	13	4,5%
26-35	1.025	14,8%	123	16,5%	81	17,6%	42	14,7%
36-45	1.559	22,6%	178	23,8%	102	22,1%	76	26,6%
46-55	1.511	21,9%	177	23,7%	99	21,5%	78	27,3%
56-64	1.113	16,1%	111	14,9%	78	16,9%	33	11,5%
65-75	924	13,4%	89	11,9%	52	11,3%	37	12,9%
> 75	394	5,7%	34	4,6%	27	5,9%	7	2,4%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	183	2,6%	12	1,6%	5	1,1%	7	2,4%
Ilado/a / Pensionista	1437	20,8%	141	18,9%	95	20,6%	46	16,1%
En paro	929	13,4%	86	11,5%	54	11,7%	32	11,2%
Trabajando	3854	55,8%	470	62,9%	280	60,7%	190	66,4%
Labores domésticas	499	7,2%	37	5,0%	27	5,9%	10	3,5%
Ns/Nc	9	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	1	0,3%

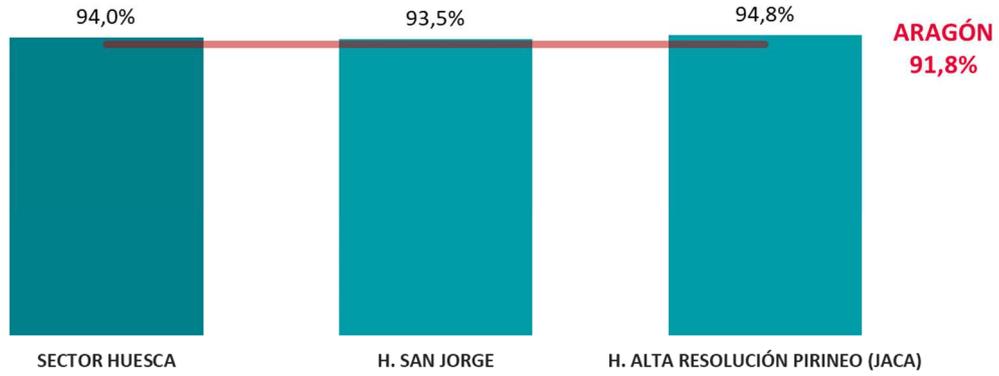
1.2.3.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

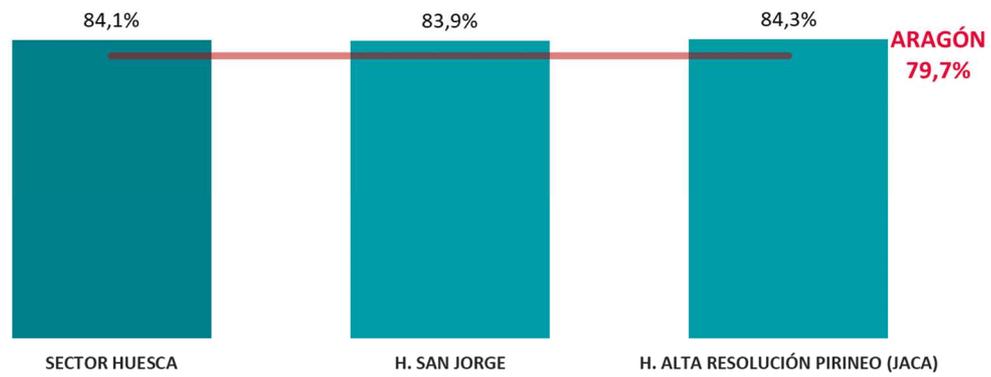
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR HUESCA (n=747)		H. SAN JORGE (n=461)		H. ALTA RESOLUCIÓN PIRINEO (JACA) (n=286)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	6.346	91,8	702	94,0	431	93,5	271	94,8
Facilidad para conseguir cita	5.510	79,7	628	84,1	387	83,9	241	84,3
Demora para la cita	4.594	66,5	521	69,7	332	72,0	189	66,1
Tiempo hasta entrar en consulta	5.716	82,7	626	83,8	380	82,4	246	86,0
Solución dada a problemas	5.362	77,6	579	77,5	362	78,5	217	75,9
Confianza que transmite el personal	6.474	93,7	703	94,1	433	93,9	270	94,4
Amabilidad del personal	6.563	95,0	710	95,0	434	94,1	276	96,5
Preparación del personal	6.368	92,1	685	91,7	430	93,3	255	89,2
Interés del personal de enfermería	6.084	88,0	694	92,9	428	92,8	266	93,0
Interés del personal médico	6.370	92,2	698	93,4	434	94,1	264	92,3
Interés del personal de admisión	4.917	71,1	557	74,6	341	74,0	216	75,5
Satisfacción con cuidados sanitarios	6.276	90,8	697	93,3	431	93,5	266	93,0
Información recibida	5.956	86,2	661	88,5	410	88,9	251	87,8

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

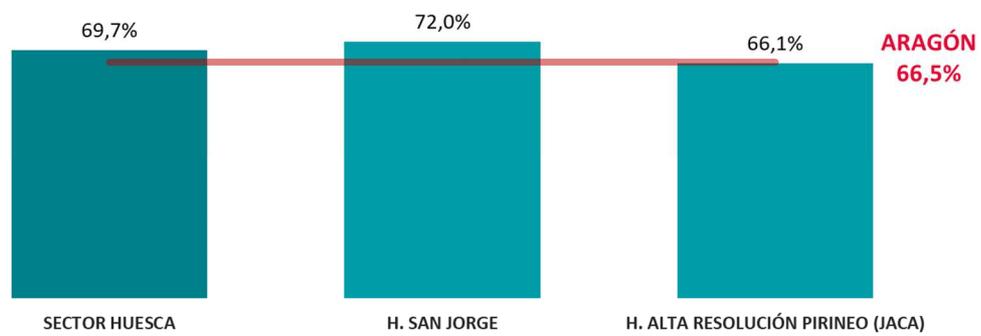
Estado de las consultas



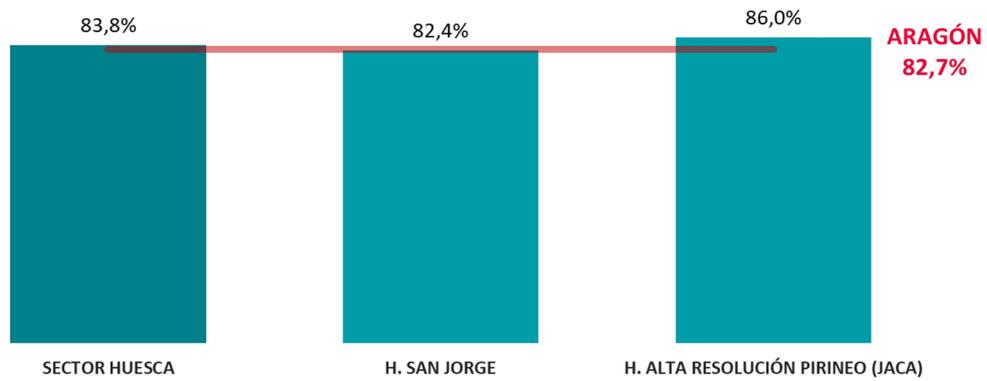
Facilidad para conseguir cita



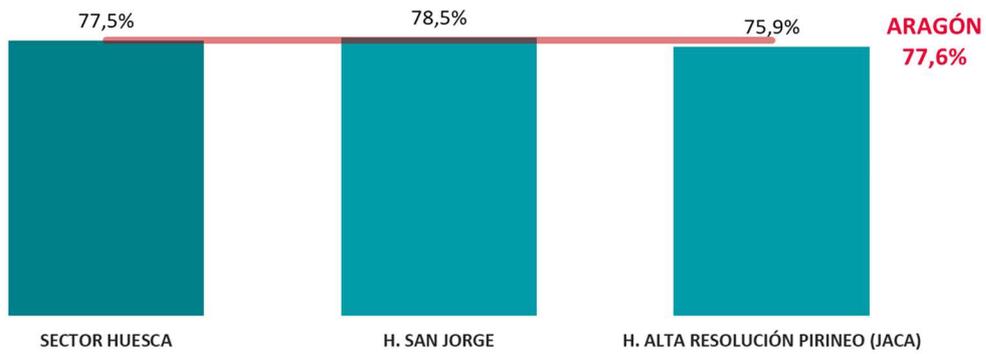
Demora para la cita



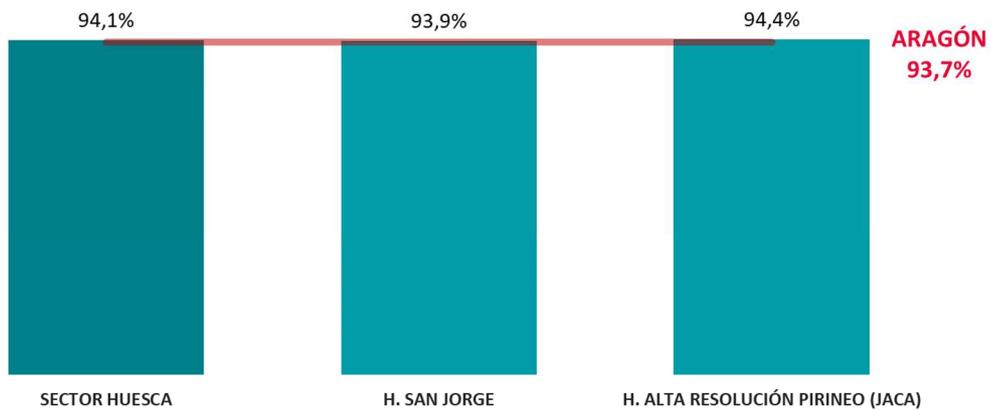
Tiempo hasta entrar en consulta



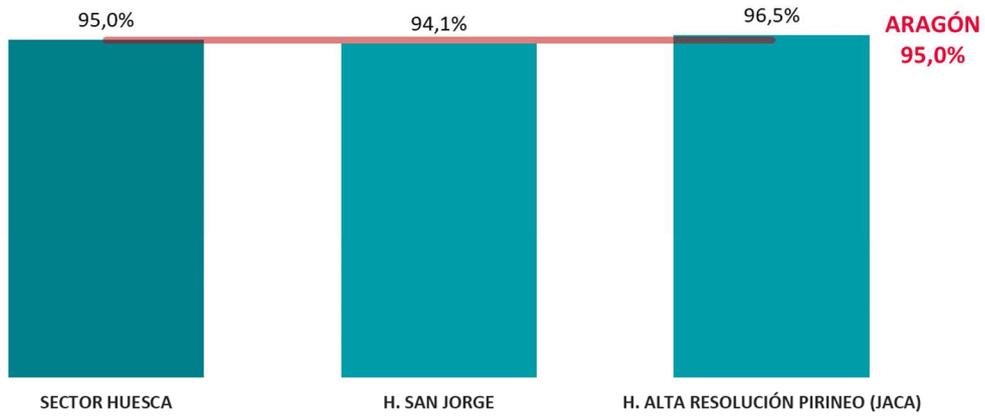
Solución dada a problemas



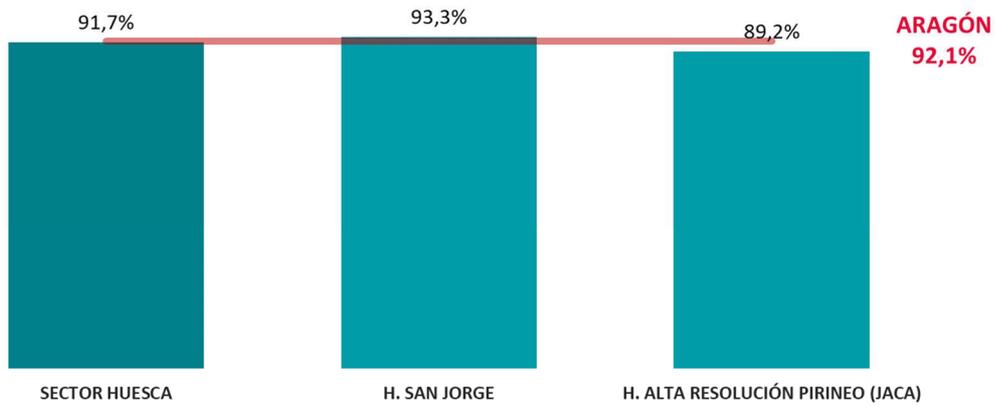
Confianza que transmite el personal



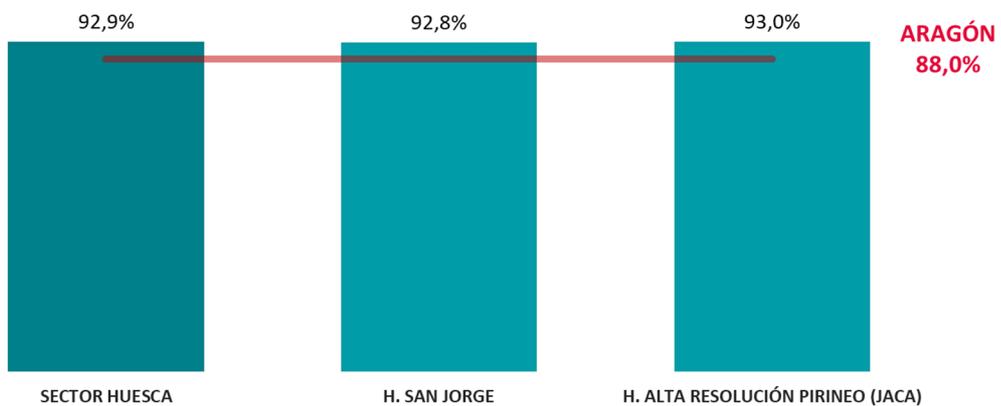
Amabilidad del personal



Preparación del personal



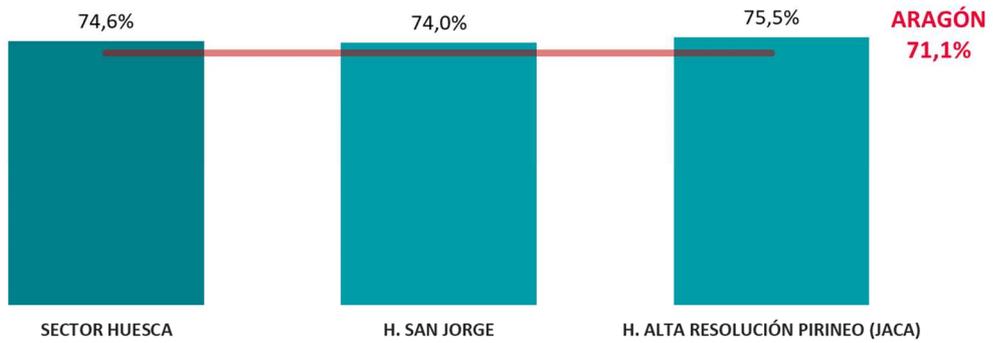
Interés del personal de enfermería



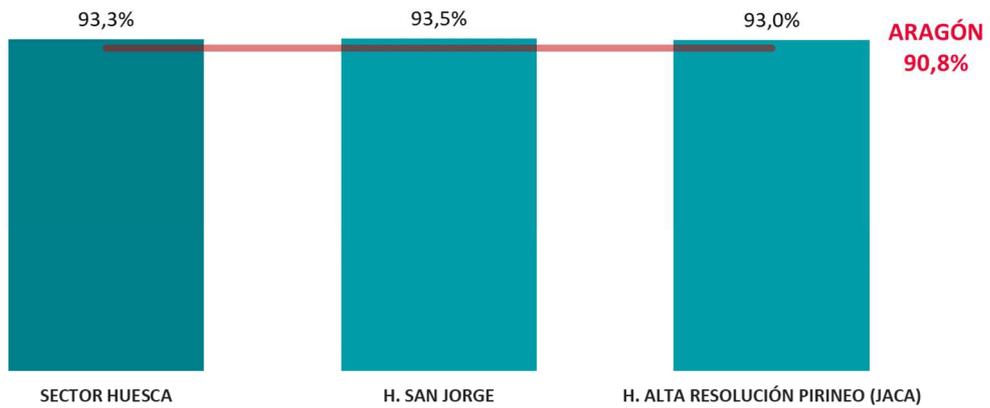
Interés del personal médico



Interés del personal de admisión



Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



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



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

1.2.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR HUESCA (n=747)		H. SAN JORGE (n=461)		H. ALTA RESOLUCIÓN PIRINEO (JACA) (n=286)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	2.548	36,9	304	40,7	191	41,4	113	39,5
Satisfacción general	1.663	24,1	166	22,2	94	20,4	72	25,2
Atención médica	832	12,0	120	16,1	75	16,3	45	15,7
Rapidez / Agilidad	418	6,0	47	6,3	21	4,6	26	9,1
Atención de otro personal sanitario	280	4,1	47	6,3	30	6,5	17	5,9
Información	143	2,1	16	2,1	8	1,7	8	2,8
Organización	66	1,0	6	0,8	4	0,9	2	0,7
Lista de espera	59	0,9	3	0,4	2	0,4	1	0,3
Instalaciones y recursos materiales	53	0,8	10	1,3	4	0,9	6	2,1
Limpieza	43	0,6	5	0,7	2	0,4	3	1,0
Citaciones	26	0,4	3	0,4	3	0,7	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	23	0,3	3	0,4	2	0,4	1	0,3
Ubicación del centro	18	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Atención de personal no sanitario	15	0,2	1	0,1	1	0,2	0	0,0
Comida	4	0,1	1	0,1	1	0,2	0	0,0
Derivación a otros centros	4	0,1	1	0,1	1	0,2	0	0,0
Otros	19	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ns/Nc	1.270	18,4	102	13,7	68	14,8	34	11,9

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=6911)		SECTOR HUESCA (n=747)		H. SAN JORGE (n=461)		H. ALTA RESOLUCIÓN PIRINEO (JACA) (n=286)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Lista de espera	1.267	18,3	129	17,3	75	16,3	54	18,9
Atención médica	392	5,7	52	7,0	29	6,3	23	8,0
Tiempo de espera (en el centro)	250	3,6	23	3,1	17	3,7	6	2,1
Instalaciones y recursos materiales	230	3,3	28	3,7	15	3,3	13	4,5
Información	135	2,0	19	2,5	10	2,2	9	3,1
Organización	127	1,8	19	2,5	14	3,0	5	1,7
Atención general	118	1,7	13	1,7	10	2,2	3	1,0
Citaciones	90	1,3	5	0,7	4	0,9	1	0,3
Falta de profesionales	84	1,2	5	0,7	2	0,4	3	1,0
Atención de personal no sanitario	77	1,1	7	0,9	5	1,1	2	0,7
Falta de tiempo en la atención	76	1,1	13	1,7	8	1,7	5	1,7
Consulta telefónica	58	0,8	5	0,7	1	0,2	4	1,4
Atención de otro personal sanitario	41	0,6	4	0,5	3	0,7	1	0,3
Saturación / Masificación de pacientes	38	0,5	4	0,5	3	0,7	1	0,3
Rotación de personal	37	0,5	4	0,5	4	0,9	0	0,0
Prestación de servicios	36	0,5	7	0,9	3	0,7	4	1,4
Limpieza	19	0,3	4	0,5	3	0,7	1	0,3
Insatisfacción general	11	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	7	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	61	0,9	4	0,5	4	0,9	0	0,0
Ns/Nc	4.110	59,5	440	58,9	269	58,4	171	59,8

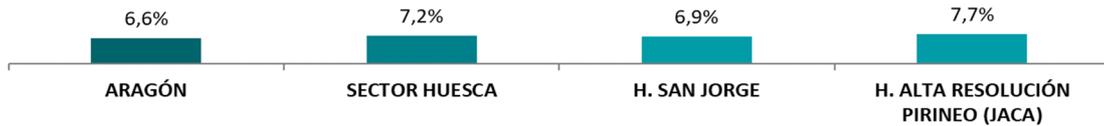
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

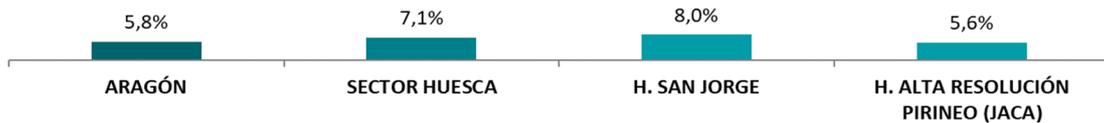
1.2.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

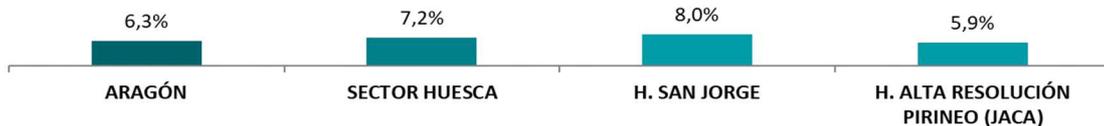
Consejos de Salud de Zona



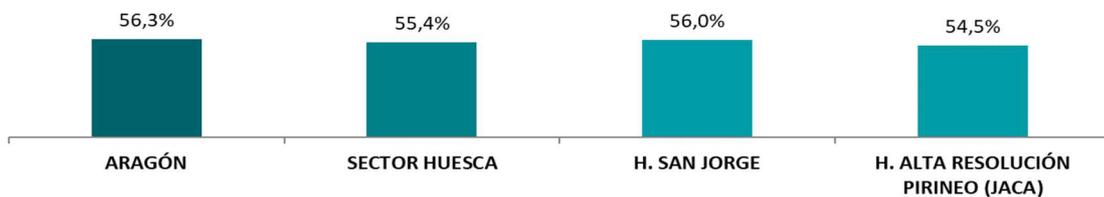
Comités de Ética Asistencial



Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

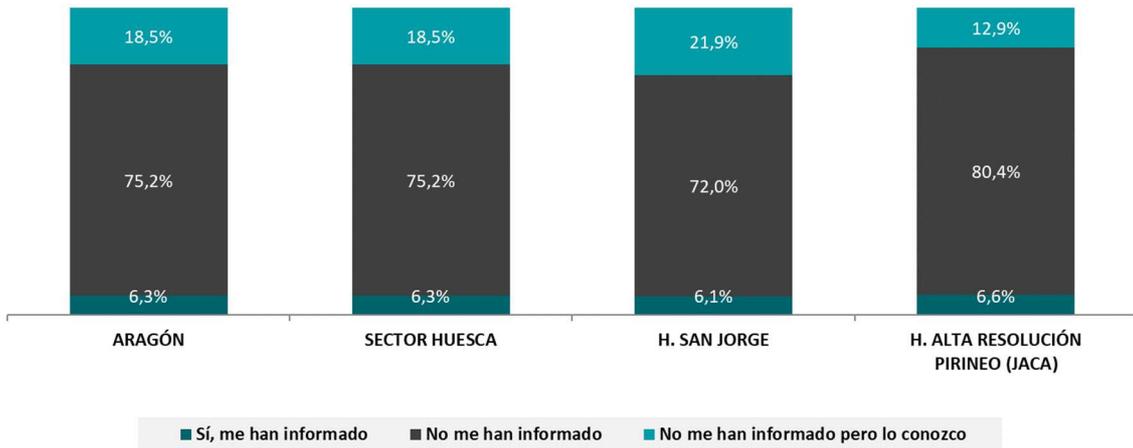


Otras formas de participación



1.2.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



1.2.3.2 SECTOR BARBASTRO**1.2.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

	ARAGÓN (n=6911)		SECTOR BARBASTRO (n=1124)		H. BARBASTRO (n=488)		CME MONZÓN (n=351)		CS BAJO CINCA-BAIX CINCA FRAGA (n=285)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO										
Masculino	2.201	31,8%	320	28,5%	152	31,1%	83	23,6%	85	29,8%
Femenino	4.708	68,1%	804	71,5%	336	68,9%	268	76,4%	200	70,2%
Ns/Nc	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	2.201	51,7	320	49,9	152	50,0	83	50,1	85	49,4
Femenino	4.708	48,5	804	46,5	336	47,9	268	45,6	200	45,5
Ns/Nc	2	55,5	0	-	0		0		0	
Total	6.911	49,5	1.124	47,5	488	48,6	351	46,7	285	46,7
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	385	5,6%	65	5,8%	30	6,1%	24	6,8%	11	3,9%
26-35	1.025	14,8%	186	16,5%	59	12,1%	69	19,7%	58	20,4%
36-45	1.559	22,6%	300	26,7%	139	28,5%	90	25,6%	71	24,9%
46-55	1.511	21,9%	239	21,3%	104	21,3%	62	17,7%	73	25,6%
56-64	1.113	16,1%	175	15,6%	77	15,8%	58	16,5%	40	14,0%
65-75	924	13,4%	113	10,1%	58	11,9%	32	9,1%	23	8,1%
> 75	394	5,7%	46	4,1%	21	4,3%	16	4,6%	9	3,2%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	183	0,0	21	1,9%	10	2,0%	6	1,7%	5	1,8%
Empleado/a / Pensionista	1437	0,2	162	14,4%	80	16,4%	52	14,8%	30	10,5%
En paro	929	0,1	141	12,5%	57	11,7%	53	15,1%	31	10,9%
Trabajando	3854	0,6	698	62,1%	300	61,5%	207	59,0%	191	67,0%
Labores domésticas	499	0,1	99	8,8%	39	8,0%	33	9,4%	27	9,5%
Ns/Nc	9	0,0	3	0,3%	2	0,4%	0	0,0%	1	0,4%

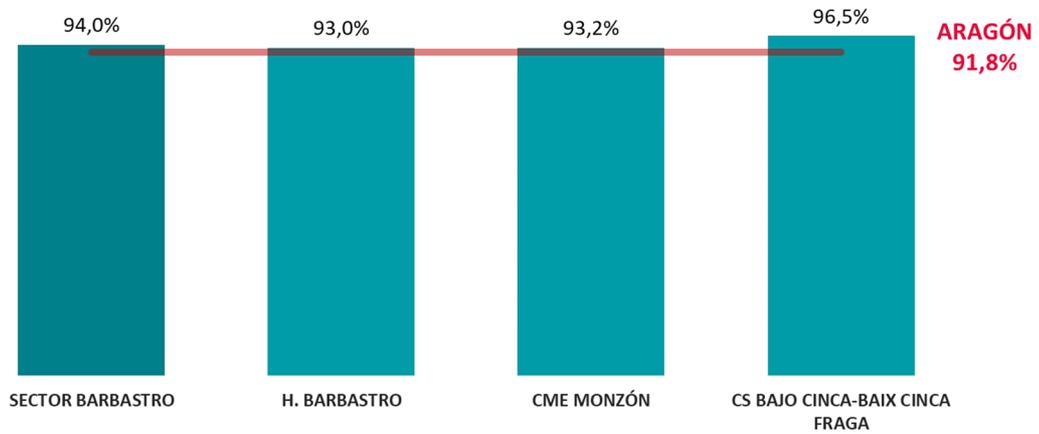
1.2.3.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

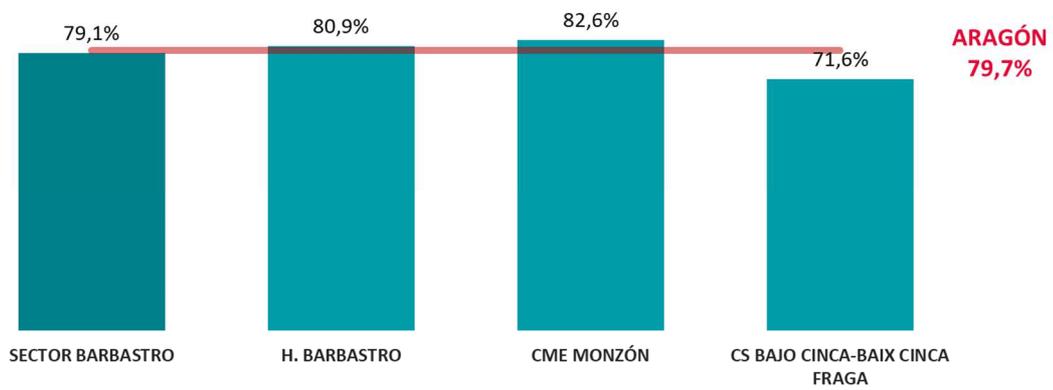
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=6911)		SECTOR BARBASTRO (n=1124)		H. BARBASTRO (n=488)		CME MONZÓN (n=351)		CS BAJO CINCA-BAIX CINCA FRAGA (n=285)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	6.346	91,8	1.056	94,0	454	93,0	327	93,2	275	96,5
Facilidad para conseguir cita	5.510	79,7	889	79,1	395	80,9	290	82,6	204	71,6
Demora para la cita	4.594	66,5	751	66,8	340	69,7	248	70,7	163	57,2
Tiempo hasta entrar en consulta	5.716	82,7	964	85,8	418	85,7	300	85,5	246	86,3
Solución dada a problemas	5.362	77,6	905	80,5	395	80,9	282	80,3	228	80,0
Confianza que transmite el personal	6.474	93,7	1.062	94,5	470	96,3	331	94,3	261	91,6
Amabilidad del personal	6.563	95,0	1.076	95,7	474	97,1	336	95,7	266	93,3
Preparación del personal	6.368	92,1	1.044	92,9	457	93,6	330	94,0	257	90,2
Interés del personal de enfermería	6.084	88,0	1.022	90,9	454	93,0	302	86,0	266	93,3
Interés del personal médico	6.370	92,2	1.048	93,2	462	94,7	330	94,0	256	89,8
Interés del personal de admisión	4.917	71,1	847	75,4	362	74,2	271	77,2	214	75,1
Satisfacción con cuidados sanitarios	6.276	90,8	1.030	91,6	457	93,6	317	90,3	256	89,8
Información recibida	5.956	86,2	1.001	89,1	446	91,4	307	87,5	248	87,0

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

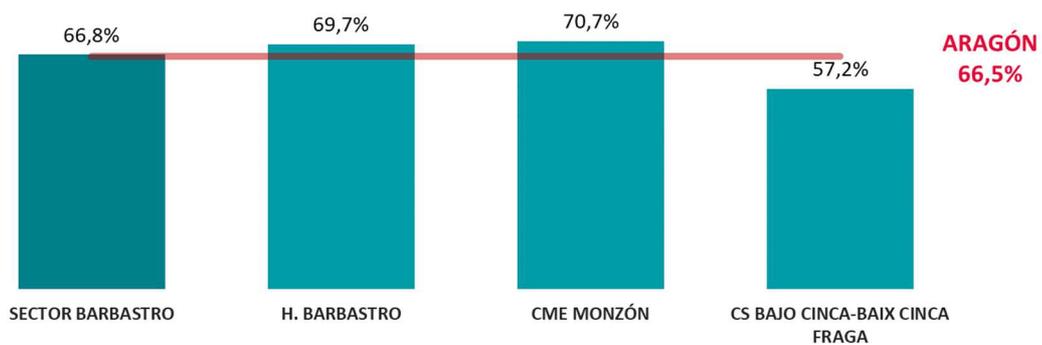
Estado de las consultas



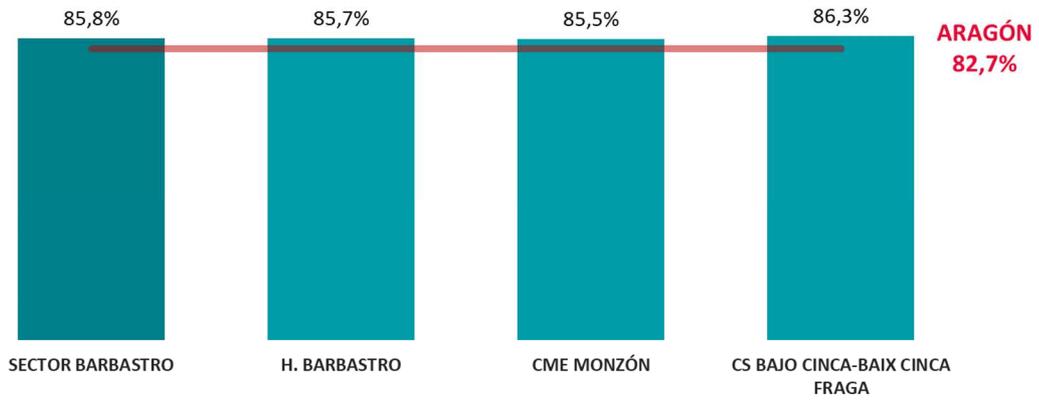
Facilidad para conseguir cita



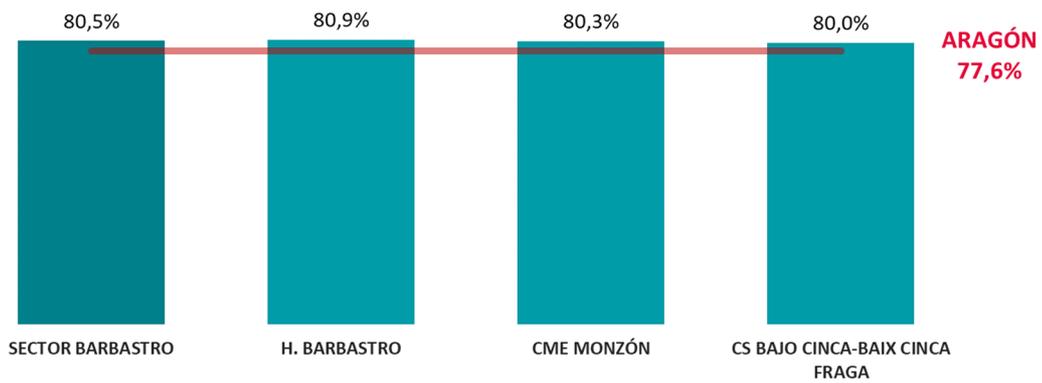
Demora para la cita



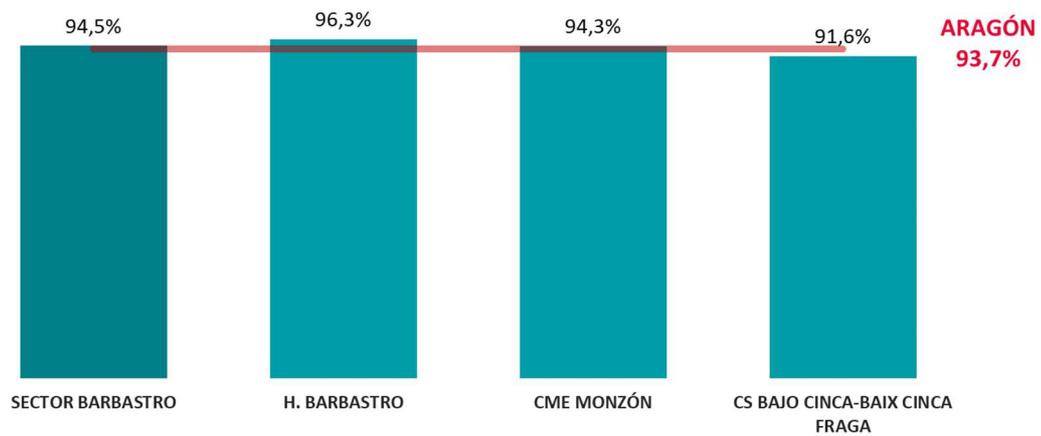
Tiempo hasta entrar en consulta



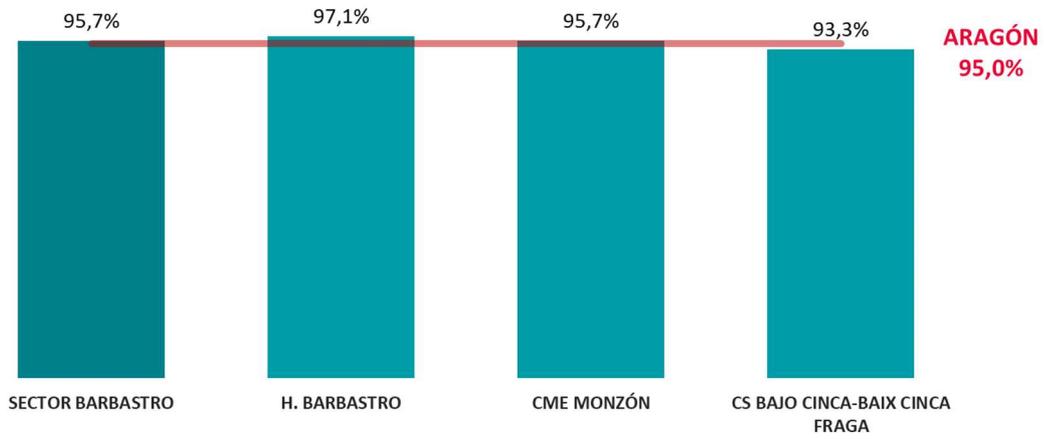
Solución dada a problemas



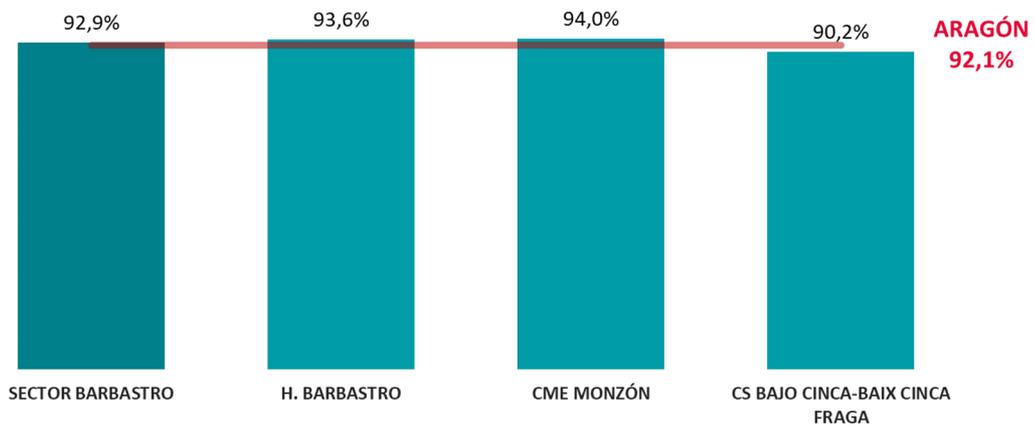
Confianza que transmite el personal



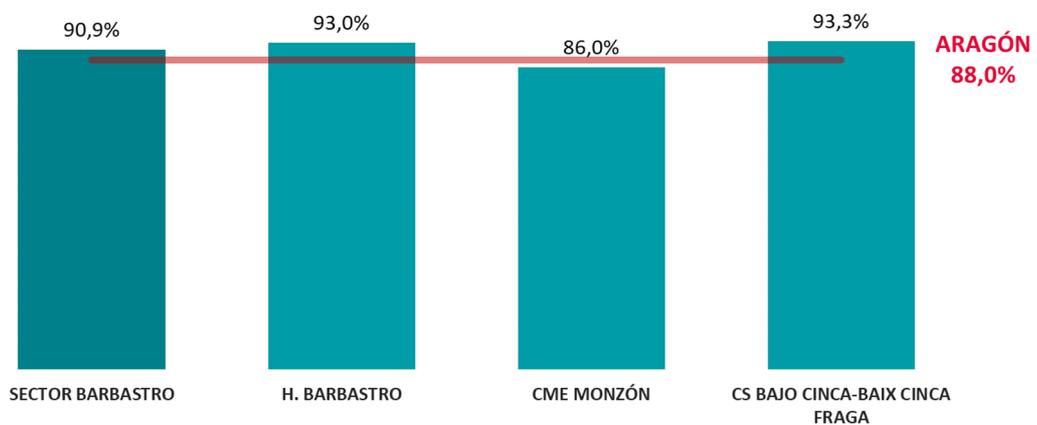
Amabilidad del personal



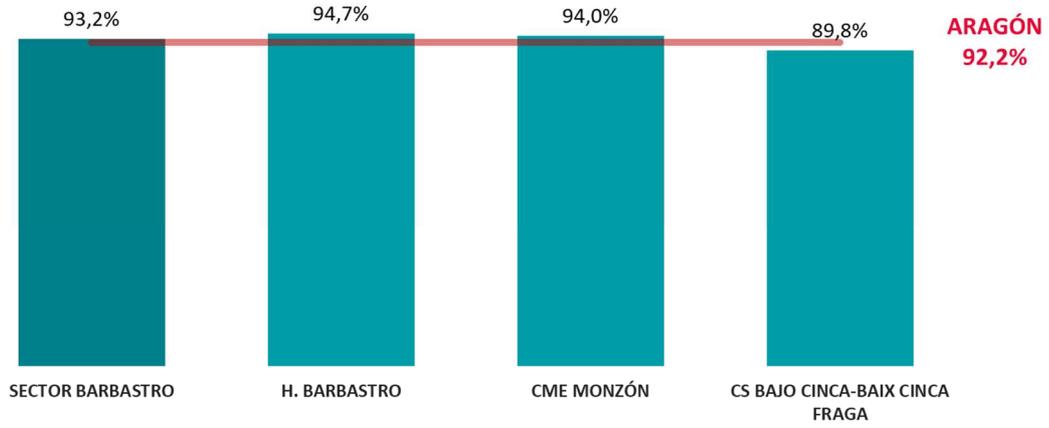
Preparación del personal



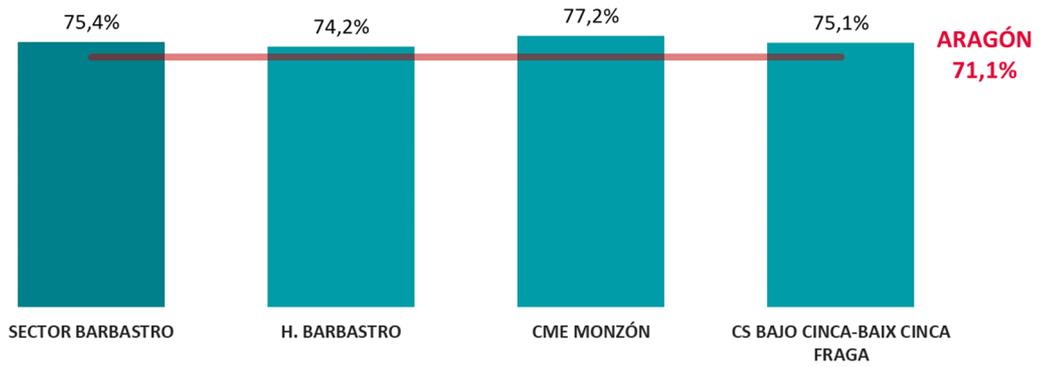
Interés del personal de enfermería



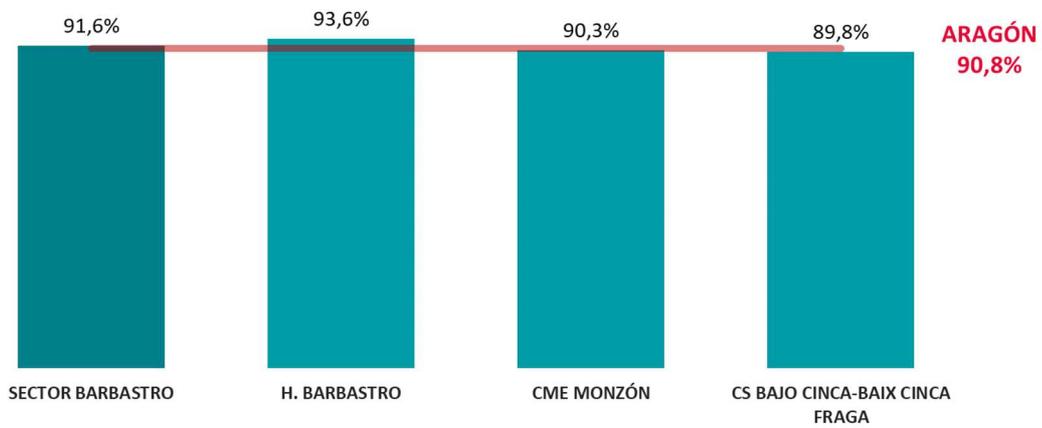
Interés del personal médico



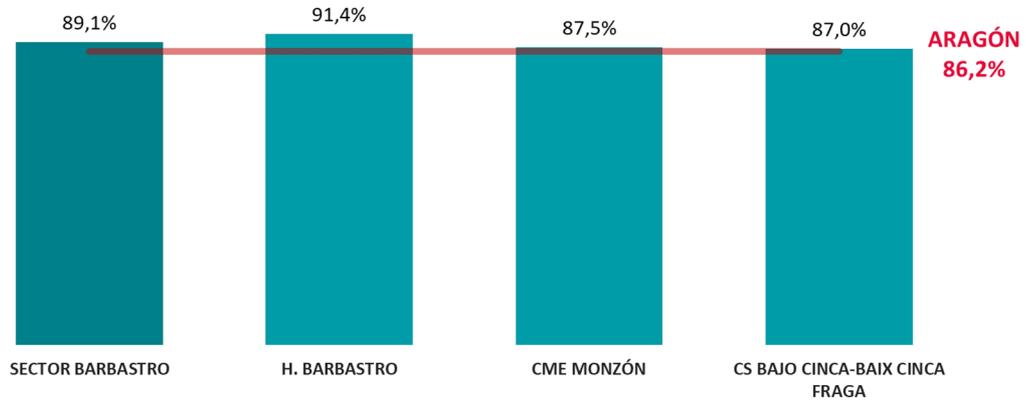
Interés del personal de admisión



Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



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



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

1.2.3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=6911)		SECTOR BARBASTRO (n=1124)		H. BARBASTRO (n=488)		CME MONZÓN (n=351)		CS BAJO CINCA-BAIX CINCA FRAGA (n=285)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	2.548	36,9	473	42,1	201	41,2	154	43,9	118	41,4
Satisfacción general	1.663	24,1	237	21,1	126	25,8	76	21,7	35	12,3
Atención médica	832	12,0	160	14,2	78	16,0	54	15,4	28	9,8
Rapidez / Agilidad	418	6,0	71	6,3	26	5,3	26	7,4	19	6,7
Atención de otro personal sanitario	280	4,1	52	4,6	29	5,9	10	2,8	13	4,6
Información	143	2,1	28	2,5	10	2,0	10	2,8	8	2,8
Organización	66	1,0	20	1,8	8	1,6	7	2,0	5	1,8
Lista de espera	59	0,9	9	0,8	3	0,6	2	0,6	4	1,4
Instalaciones y recursos materiales	53	0,8	4	0,4	1	0,2	1	0,3	2	0,7
Limpieza	43	0,6	13	1,2	5	1,0	4	1,1	4	1,4
Citaciones	26	0,4	5	0,4	1	0,2	2	0,6	2	0,7
Escasa saturación de pacientes	23	0,3	3	0,3	1	0,2	2	0,6	0	0,0
Ubicación del centro	18	0,3	3	0,3	0	0,0	1	0,3	2	0,7
Atención de personal no sanitario	15	0,2	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Comida	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	19	0,3	1	0,1	1	0,2	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	1.270	18,4	164	14,6	57	11,7	39	11,1	68	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	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR BARBASTRO (n=1124)		H. BARBASTRO (n=488)		CME MONZÓN (n=351)		CS BAJO CINCA-BAIX CINCA FRAGA (n=285)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Lista de espera	1.267	18,3	222	19,8	99	20,3	66	18,8	57	20,0
Atención médica	392	5,7	61	5,4	21	4,3	17	4,8	23	8,1
Tiempo de espera (en el centro)	250	3,6	30	2,7	15	3,1	10	2,8	5	1,8
Instalaciones y recursos materiales	230	3,3	17	1,5	8	1,6	8	2,3	1	0,4
Información	135	2,0	19	1,7	5	1,0	8	2,3	6	2,1
Organización	127	1,8	26	2,3	16	3,3	7	2,0	3	1,1
Atención general	118	1,7	26	2,3	8	1,6	11	3,1	7	2,5
Citaciones	90	1,3	21	1,9	4	0,8	8	2,3	9	3,2
Falta de profesionales	84	1,2	10	0,9	1	0,2	2	0,6	7	2,5
Atención de personal no sanitario	77	1,1	16	1,4	2	0,4	2	0,6	12	4,2
Falta de tiempo en la atención	76	1,1	13	1,2	5	1,0	3	0,9	5	1,8
Consulta telefónica	58	0,8	11	1,0	4	0,8	2	0,6	5	1,8
Atención de otro personal sanitario	41	0,6	8	0,7	2	0,4	6	1,7	0	0,0
Saturación / Masificación de pacientes	38	0,5	6	0,5	4	0,8	0	0,0	2	0,7
Rotación de personal	37	0,5	4	0,4	2	0,4	1	0,3	1	0,4
Prestación de servicios	36	0,5	3	0,3	0	0,0	1	0,3	2	0,7
Limpieza	19	0,3	4	0,4	4	0,8	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	11	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	7	0,1	3	0,3	1	0,2	0	0,0	2	0,7
Ubicación del centro	6	0,1	2	0,2	1	0,2	0	0,0	1	0,4
Errores administrativos	6	0,1	1	0,1	0	0,0	1	0,3	0	0,0
Transporte sanitario	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	61	0,9	12	1,1	6	1,2	3	0,9	3	1,1
No sabe / No contesta	4.110	59,5	674	60,0	303	62,1	212	60,4	159	55,8

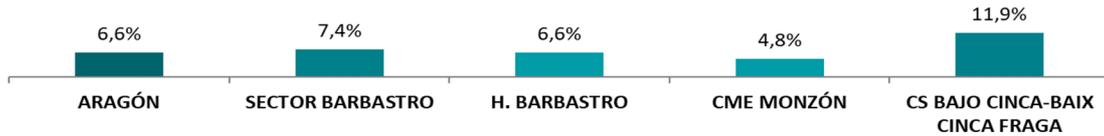
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

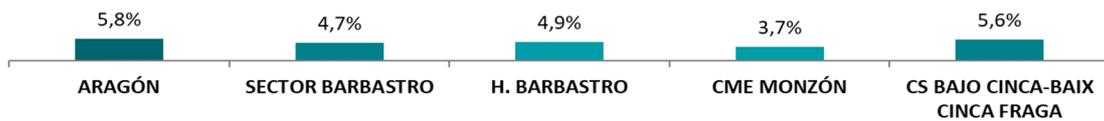
1.2.3.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

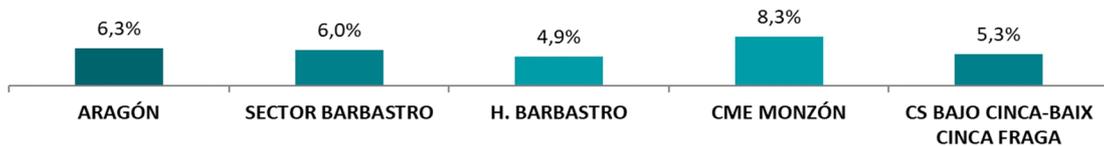
Consejos de Salud de Zona



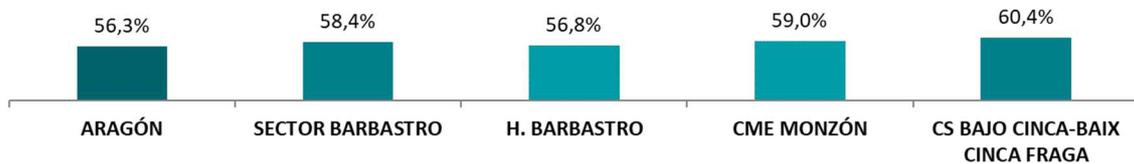
Comités de Ética Asistencial



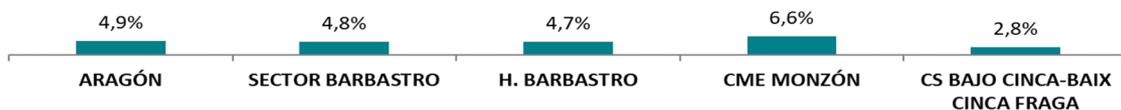
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

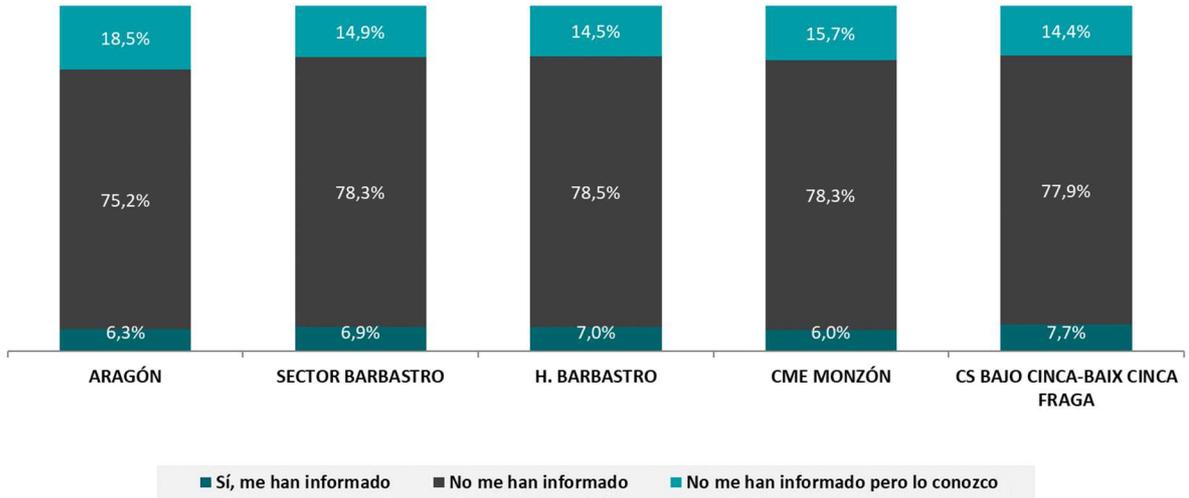


Otras formas de participación



1.2.3.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



1.2.3.3 SECTOR ZARAGOZA I**1.2.3.3.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA I (n =1405)		CME GRANDE COVIÁN (n=468)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=467)		H. ROYO VILLANOVA (n=470)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	2.201	31,8%	485	34,5%	169	36,1%	136	29,1%	180	38,3%
Femenino	4.708	68,1%	919	65,4%	299	63,9%	331	70,9%	289	61,5%
Ns/Nc	2	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	2.201	51,7	485	54,0	169	53,4	136	56,1	180	53,0
Femenino	4.708	48,5	919	51,2	299	48,9	331	52,0	289	52,8
Ns/Nc	2	55,5	1	56,0	0	-	0	-	1	56,0
Total	6.911	49,5	1.405	52,2	468	50,5	467	53,2	470	52,8
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	385	5,6%	63	4,5%	15	3,2%	15	3,2%	33	7,0%
26-35	1025	14,8%	140	10,0%	67	14,3%	38	8,1%	35	7,4%
36-45	1559	22,6%	259	18,4%	101	21,6%	88	18,8%	70	14,9%
46-55	1511	21,9%	348	24,8%	115	24,6%	117	25,1%	116	24,7%
56-64	1113	16,1%	281	20,0%	76	16,2%	104	22,3%	101	21,5%
65-75	924	13,4%	241	17,2%	72	15,4%	80	17,1%	89	18,9%
> 75	394	5,7%	73	5,2%	22	4,7%	25	5,4%	26	5,5%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	183	2,6%	41	2,9%	11	2,4%	9	1,9%	21	4,5%
Jubilado/a / Pensionista	1437	20,8%	335	23,8%	99	21,2%	114	24,4%	122	26,0%
En paro	929	13,4%	168	12,0%	62	13,2%	53	11,3%	53	11,3%
Trabajando	3854	55,8%	755	53,7%	266	56,8%	254	54,4%	235	50,0%
Labores domésticas	499	7,2%	104	7,4%	29	6,2%	36	7,7%	39	8,3%
Ns/Nc	9	0,1%	2	0,1%	1	0,2%	1	0,2%	0	0,0%

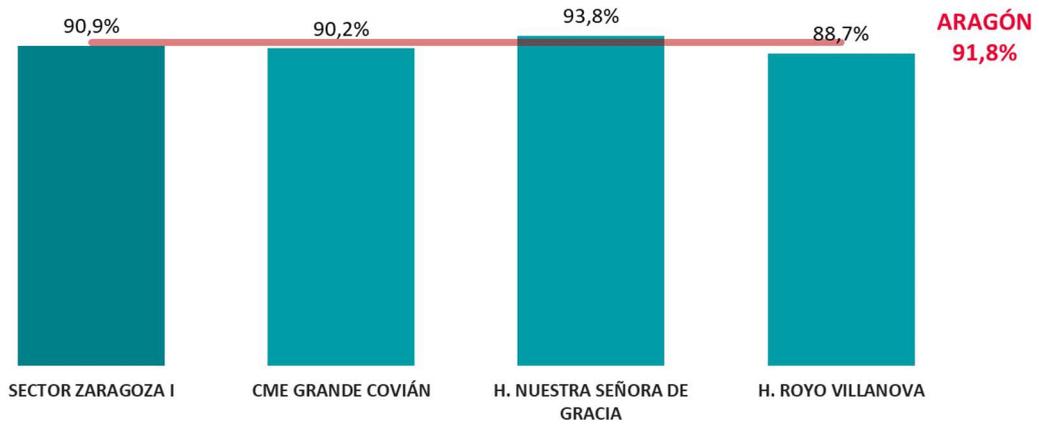
1.2.3.3.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

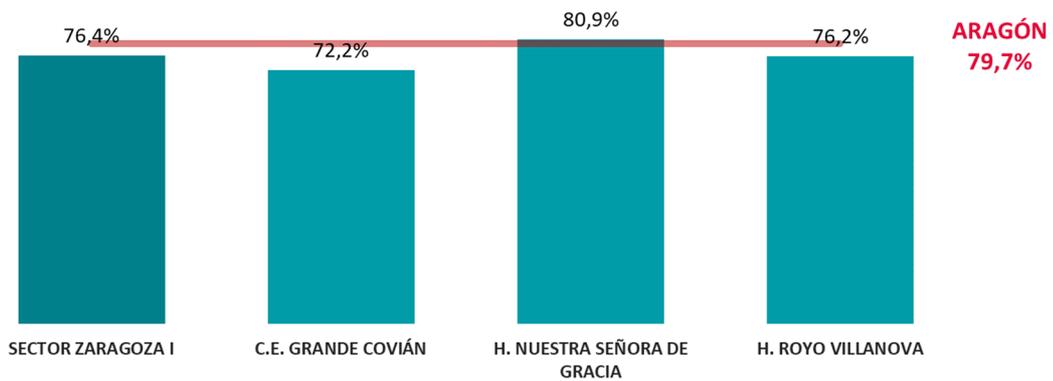
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=6911)		SECTOR ZARAGOZA I (n=1405)		CME GRANDE COVIÁN (n=468)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=467)		H. ROYO VILLANOVA (n=470)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	6.346	91,8	1.277	90,9	422	90,2	438	93,8	417	88,7
Facilidad para conseguir cita	5.510	79,7	1.074	76,4	338	72,2	378	80,9	358	76,2
Demora para la cita	4.594	66,5	867	61,7	257	54,9	318	68,1	292	62,1
Tiempo hasta entrar en consulta	5.716	82,7	1.169	83,2	387	82,7	409	87,6	373	79,4
Solución dada a problemas	5.362	77,6	1.062	75,6	358	76,5	346	74,1	358	76,2
Confianza que transmite el personal	6.474	93,7	1.323	94,2	435	92,9	437	93,6	451	96,0
Amabilidad del personal	6.563	95,0	1.341	95,4	441	94,2	441	94,4	459	97,7
Preparación del personal	6.368	92,1	1.298	92,4	428	91,5	434	92,9	436	92,8
Interés del personal de enfermería	6.084	88,0	1.224	87,1	387	82,7	420	89,9	417	88,7
Interés del personal médico	6.370	92,2	1.281	91,2	422	90,2	419	89,7	440	93,6
Interés del personal de admisión	4.917	71,1	967	68,8	325	69,4	330	70,7	312	66,4
Satisfacción con cuidados sanitarios	6.276	90,8	1.251	89,0	402	85,9	428	91,6	421	89,6
Información recibida	5.956	86,2	1.193	84,9	383	81,8	401	85,9	409	87,0

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

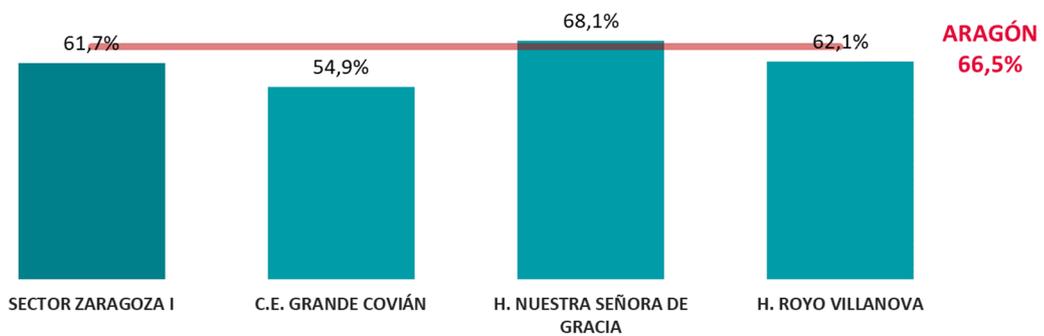
Estado de las consultas



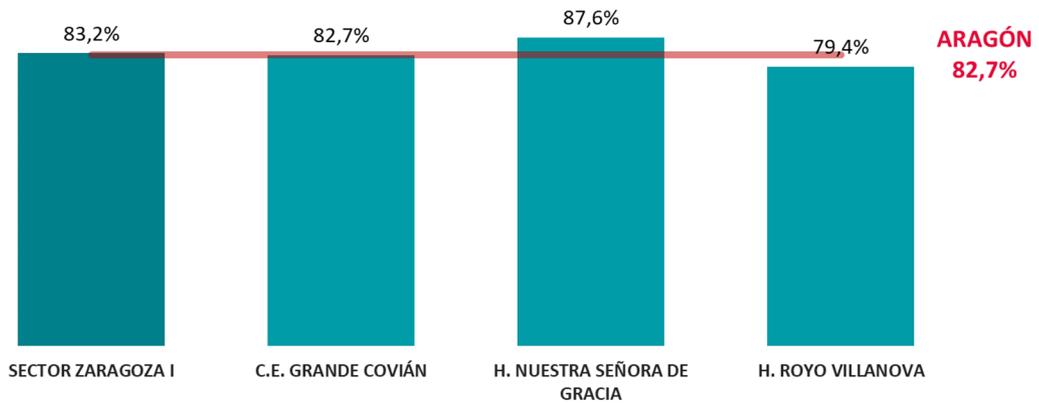
Facilidad para conseguir cita



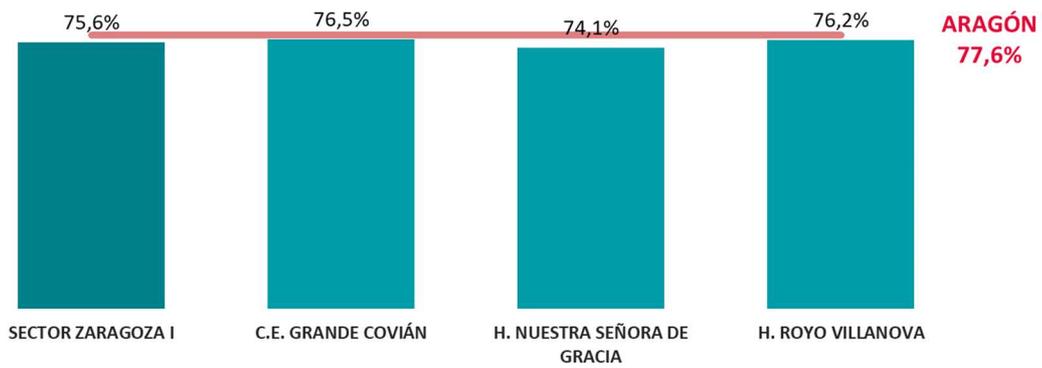
Demora para la cita



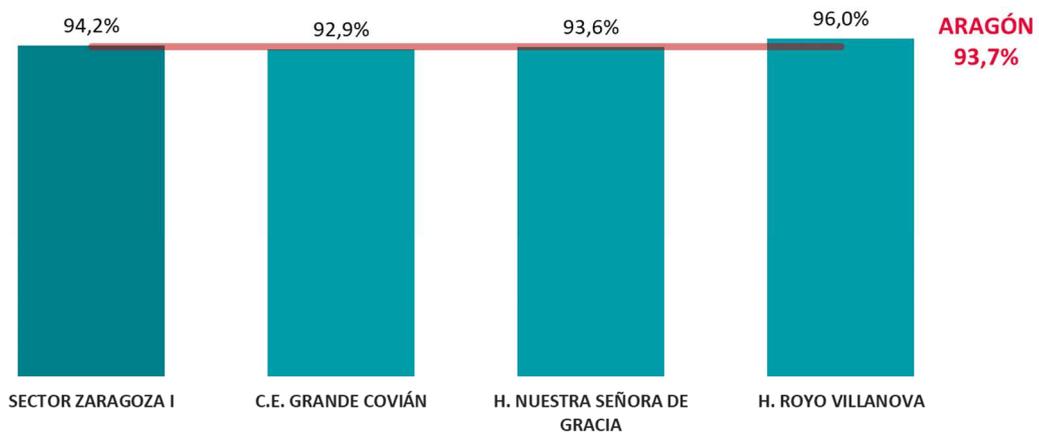
Tiempo hasta entrar en consulta



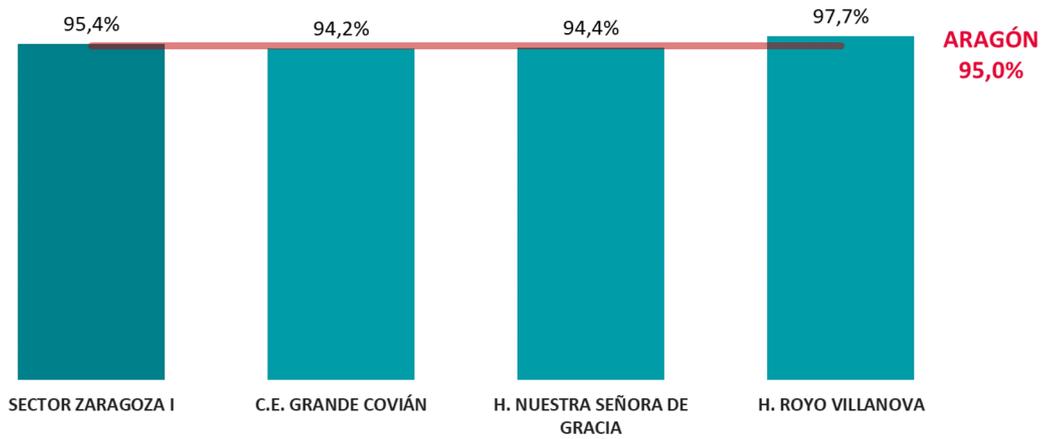
Solución dada a problemas



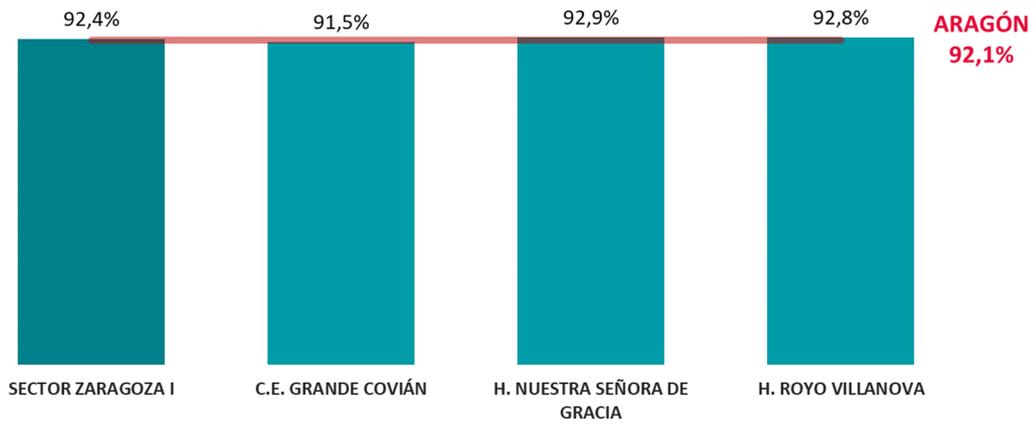
Confianza que transmite el personal



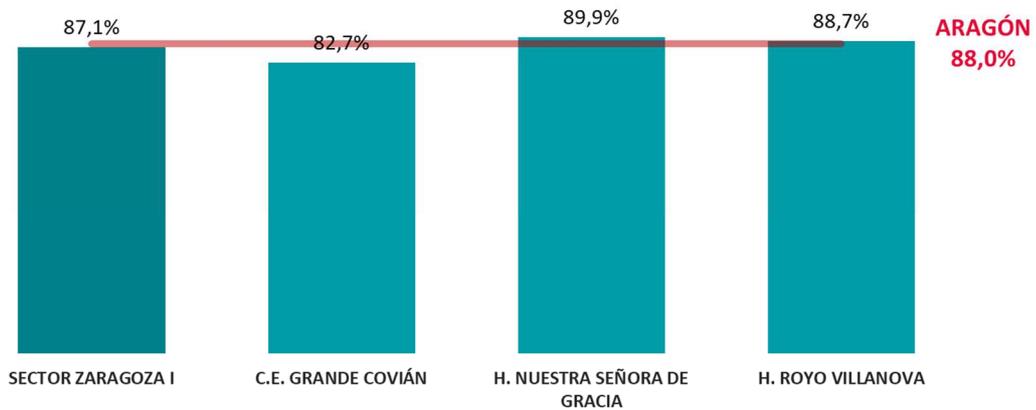
Amabilidad del personal



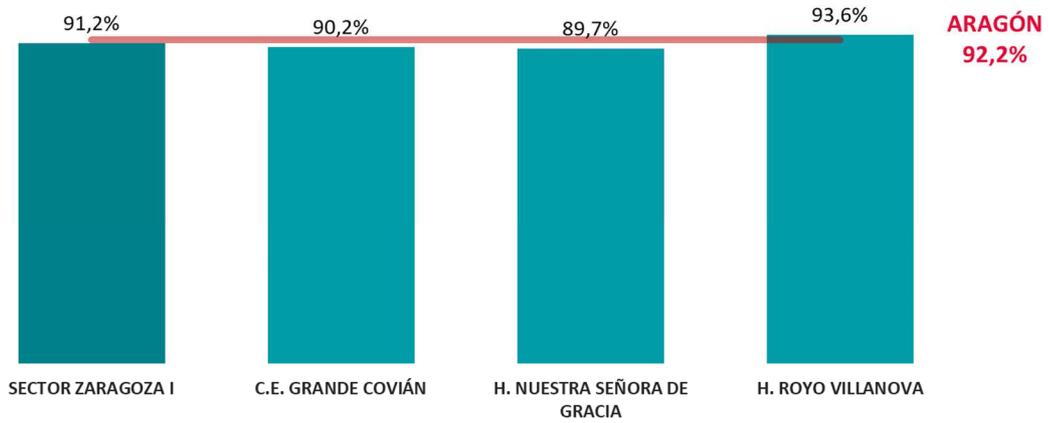
Preparación del personal



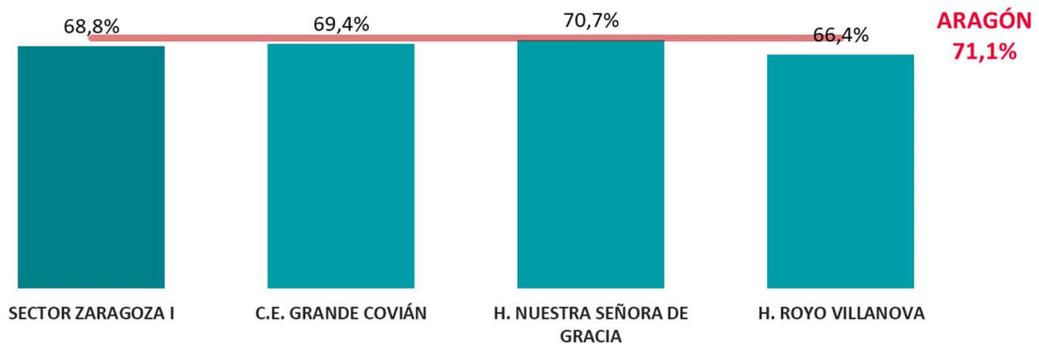
Interés del personal de enfermería



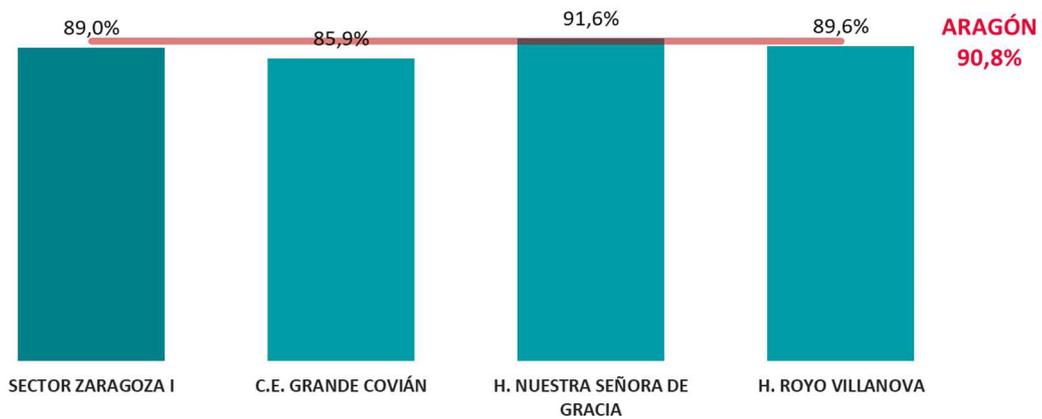
Interés del personal médico



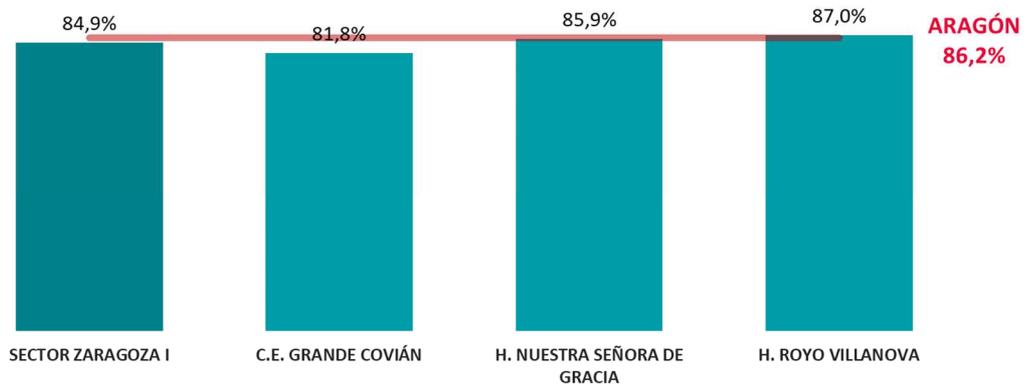
Interés del personal de admisión



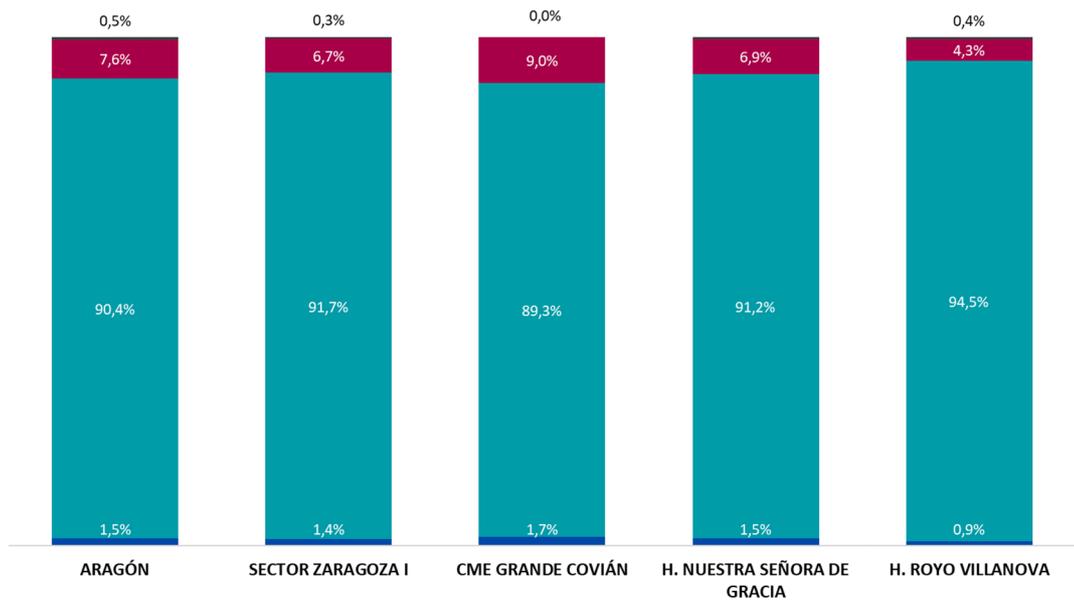
Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



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



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

1.2.3.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA I (n =1405)		CME GRANDE COVIÁN (n=468)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=467)		H. ROYO VILLANOVA (n=470)	
	fr	%	fr	%						
Atención general	2.548	36,9	485	34,5	179	38,2	153	32,8	153	32,6
Satisfacción general	1.663	24,1	335	23,8	87	18,6	132	28,3	116	24,7
Atención médica	832	12,0	159	11,3	51	10,9	59	12,6	49	10,4
Rapidez / Agilidad	418	6,0	84	6,0	35	7,5	30	6,4	19	4,0
Atención de otro personal sanitario	280	4,1	56	4,0	11	2,4	24	5,1	21	4,5
Información	143	2,1	22	1,6	11	2,4	3	0,6	8	1,7
Organización	66	1,0	19	1,4	11	2,4	6	1,3	2	0,4
Lista de espera	59	0,9	12	0,9	8	1,7	3	0,6	1	0,2
Instalaciones y recursos materiales	53	0,8	10	0,7	6	1,3	4	0,9	0	0,0
Limpieza	43	0,6	9	0,6	7	1,5	1	0,2	1	0,2
Citaciones	26	0,4	4	0,3	1	0,2	3	0,6	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	23	0,3	2	0,1	1	0,2	0	0,0	1	0,2
Ubicación del centro	18	0,3	2	0,1	1	0,2	0	0,0	1	0,2
Atención de personal no sanitario	15	0,2	3	0,2	2	0,4	1	0,2	0	0,0
Comida	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	19	0,3	12	0,9	4	0,9	1	0,2	7	1,5
No sabe / No contesta	1.270	18,4	292	20,8	89	19,0	82	17,6	121	25,7

* 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	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA I (n =1405)		CME GRANDE COVIÁN (n=468)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=467)		H. ROYO VILLANOVA (n=470)	
	fr	%	fr	%						
Lista de espera	1.267	18,3	280	19,9	108	23,1	84	18,0	88	18,7
Atención médica	392	5,7	83	5,9	31	6,6	29	6,2	23	4,9
Tiempo de espera (en el centro)	250	3,6	50	3,6	14	3,0	14	3,0	22	4,7
Instalaciones y recursos materiales	230	3,3	55	3,9	10	2,1	24	5,1	21	4,5
Información	135	2,0	38	2,7	17	3,6	14	3,0	7	1,5
Organización	127	1,8	27	1,9	10	2,1	9	1,9	8	1,7
Atención general	118	1,7	16	1,1	7	1,5	7	1,5	2	0,4
Citaciones	90	1,3	23	1,6	9	1,9	8	1,7	6	1,3
Falta de profesionales	84	1,2	24	1,7	4	0,9	7	1,5	13	2,8
Atención de personal no sanitario	77	1,1	13	0,9	1	0,2	5	1,1	7	1,5
Falta de tiempo en la atención	76	1,1	17	1,2	9	1,9	4	0,9	4	0,9
Consulta telefónica	58	0,8	15	1,1	9	1,9	4	0,9	2	0,4
Atención de otro personal sanitario	41	0,6	12	0,9	5	1,1	4	0,9	3	0,6
Saturación / Masificación de pacientes	38	0,5	11	0,8	6	1,3	2	0,4	3	0,6
Rotación de personal	37	0,5	7	0,5	3	0,6	2	0,4	2	0,4
Prestación de servicios	36	0,5	4	0,3	2	0,4	2	0,4	0	0,0
Limpieza	19	0,3	2	0,1	1	0,2	1	0,2	0	0,0
Insatisfacción general	11	0,2	1	0,1	0	0,0	1	0,2	0	0,0
Derivación a otros centros	7	0,1	1	0,1	0	0,0	1	0,2	0	0,0
Ubicación del centro	6	0,1	1	0,1	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos	6	0,1	3	0,2	0	0,0	1	0,2	2	0,4
Transporte sanitario	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	61	0,9	14	1,0	8	1,7	4	0,9	2	0,4
No sabe / No contesta	4.110	59,5	794	56,5	240	51,3	268	57,4	286	60,9

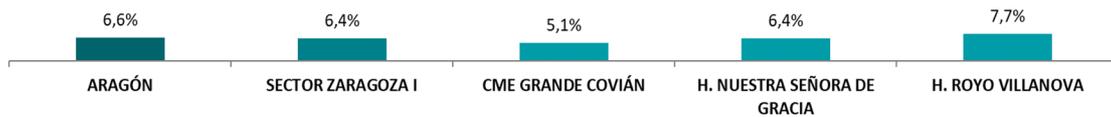
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

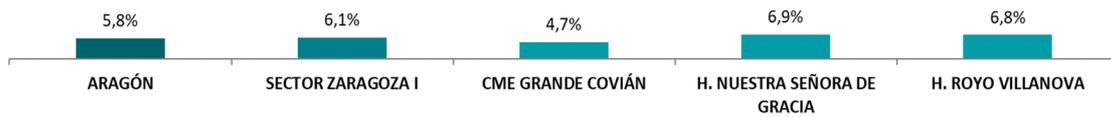
1.2.3.3.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

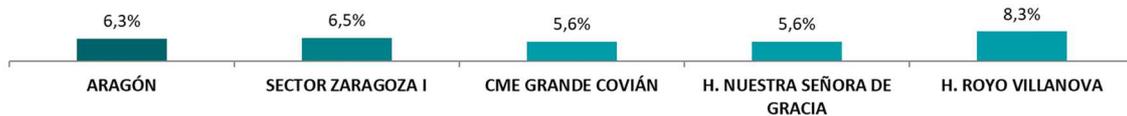
Consejos de Salud de Zona



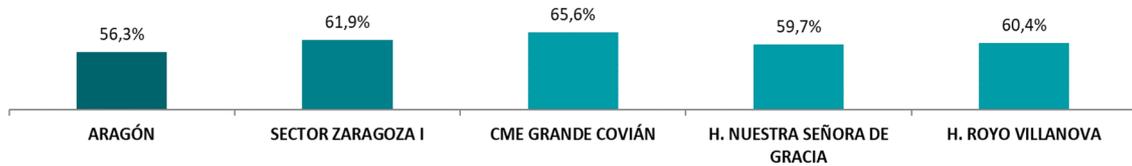
Comités de Ética Asistencial



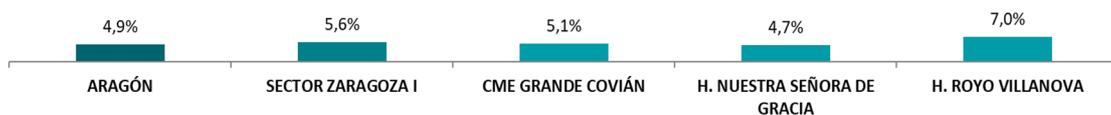
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

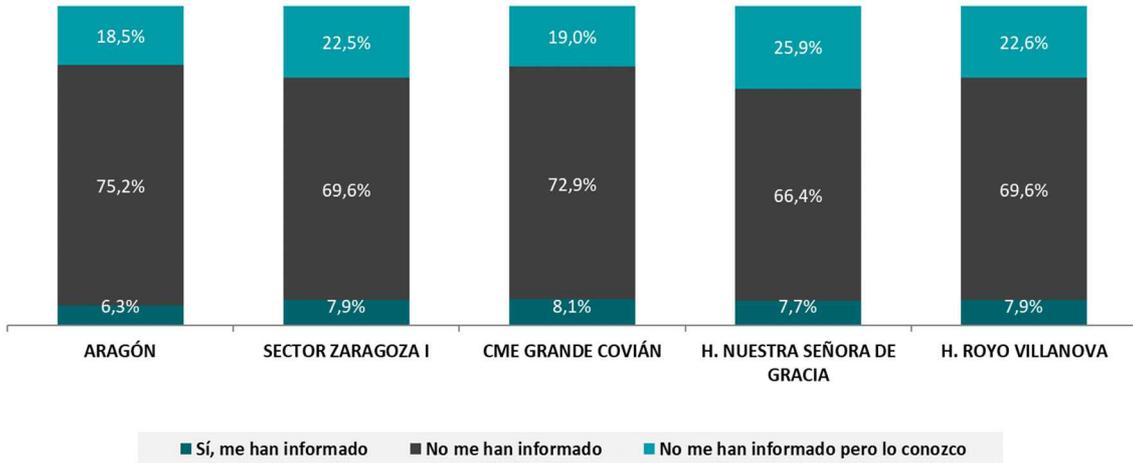


Otras formas de participación



1.2.3.3.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



1.2.3.4 SECTOR ZARAGOZA II**1.2.3.4.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA II (n=1265)		CME RAMÓN Y CAJAL (n=461)		CME SAN JOSÉ (n=344)		H. MIGUEL SERVET (n=460)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	2201	31,8%	407	32,2%	142	30,8%	109	31,7%	156	33,9%
Femenino	4708	68,1%	858	67,8%	319	69,2%	235	68,3%	304	66,1%
Ns/Nc	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	2.201	51,7	407	51,8	142	53,0	109	51,7	156	50,7
Femenino	4.708	48,5	858	47,3	319	47,8	235	49,9	304	44,9
Ns/Nc	2	55,5	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	6.911	49,5	1.265	48,8	461	49,4	344	50,4	460	46,9
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	385	5,6%	80	6,3%	29	6,3%	29	8,4%	22	4,8%
26-35	1.025	14,8%	223	17,6%	85	18,4%	47	13,7%	91	19,8%
36-45	1.559	22,6%	296	23,4%	97	21,0%	68	19,8%	131	28,5%
46-55	1.511	21,9%	255	20,2%	90	19,5%	69	20,1%	96	20,9%
56-64	1.113	16,1%	155	12,3%	57	12,4%	49	14,2%	49	10,7%
65-75	924	13,4%	162	12,8%	64	13,9%	50	14,5%	48	10,4%
> 75	394	5,7%	94	7,4%	39	8,5%	32	9,3%	23	5,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	183	2,6%	33	2,6%	13	2,8%	10	2,9%	10	2,2%
Jubilado/a / Pensionista	1.437	20,8%	284	22,5%	110	23,9%	86	25,0%	88	19,1%
En paro	929	13,4%	200	15,8%	78	16,9%	46	13,4%	76	16,5%
Trabajando	3.854	55,8%	686	54,2%	236	51,2%	178	51,7%	272	59,1%
Labores domésticas	499	7,2%	61	4,8%	24	5,2%	24	7,0%	13	2,8%
Ns/Nc	9	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%

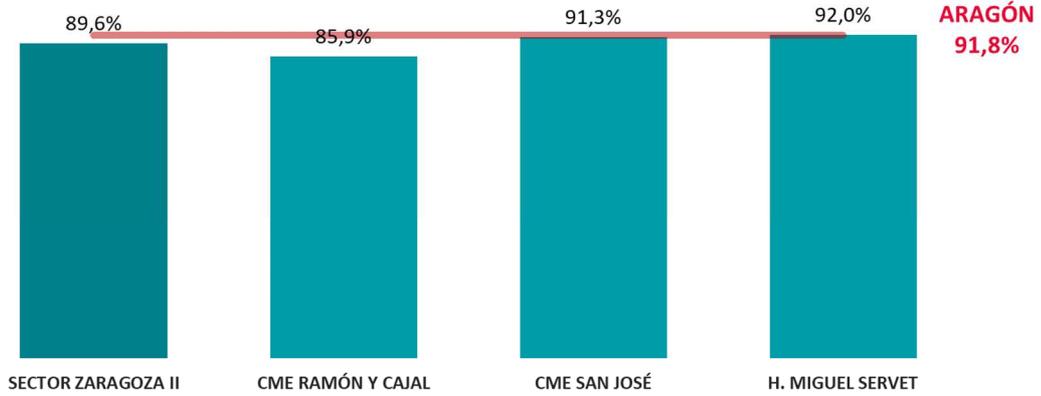
1.2.3.4.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

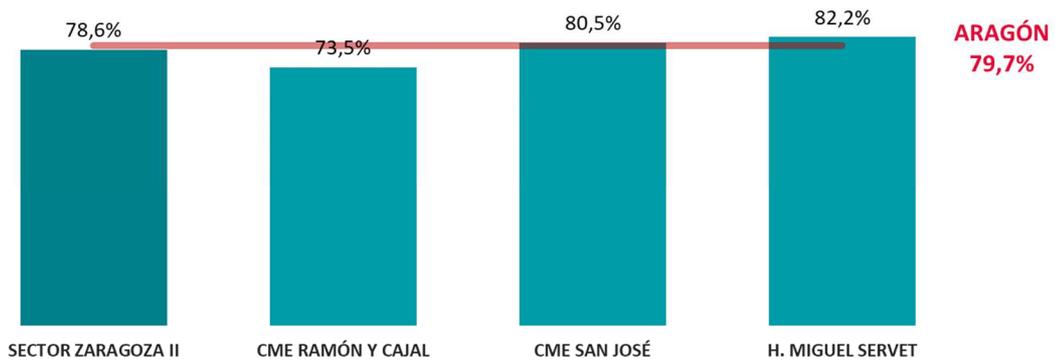
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA II (n=1265)		CME RAMÓN Y CAJAL (n=461)		CME SAN JOSÉ (n=344)		H. MIGUEL SERVET (n=460)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	6.346	91,8	1.133	89,6	396	85,9	314	91,3	423	92,0
Facilidad para conseguir cita	5.510	79,7	994	78,6	339	73,5	277	80,5	378	82,2
Demora para la cita	4.594	66,5	828	65,5	285	61,8	225	65,4	318	69,1
Tiempo hasta entrar en consulta	5.716	82,7	1.030	81,4	382	82,9	285	82,8	363	78,9
Solución dada a problemas	5.362	77,6	961	76,0	342	74,2	259	75,3	360	78,3
Confianza que transmite el personal	6.474	93,7	1.175	92,9	421	91,3	314	91,3	440	95,7
Amabilidad del personal	6.563	95,0	1.194	94,4	427	92,6	321	93,3	446	97,0
Preparación del personal	6.368	92,1	1.155	91,3	412	89,4	315	91,6	428	93,0
Interés del personal de enfermería	6.084	88,0	1.072	84,7	364	79,0	301	87,5	407	88,5
Interés del personal médico	6.370	92,2	1.153	91,1	407	88,3	312	90,7	434	94,3
Interés del personal de admisión	4.917	71,1	886	70,0	304	65,9	252	73,3	330	71,7
Satisfacción con cuidados sanitarios	6.276	90,8	1.136	89,8	405	87,9	311	90,4	420	91,3
Información recibida	5.956	86,2	1.061	83,9	380	82,4	281	81,7	400	87,0

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

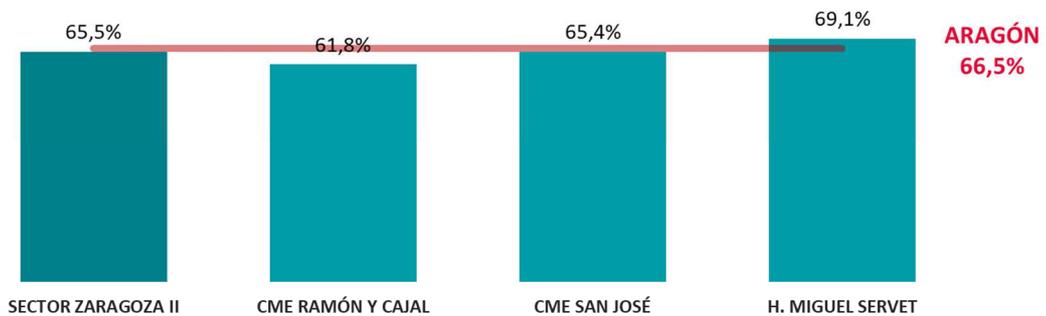
Estado de las consultas



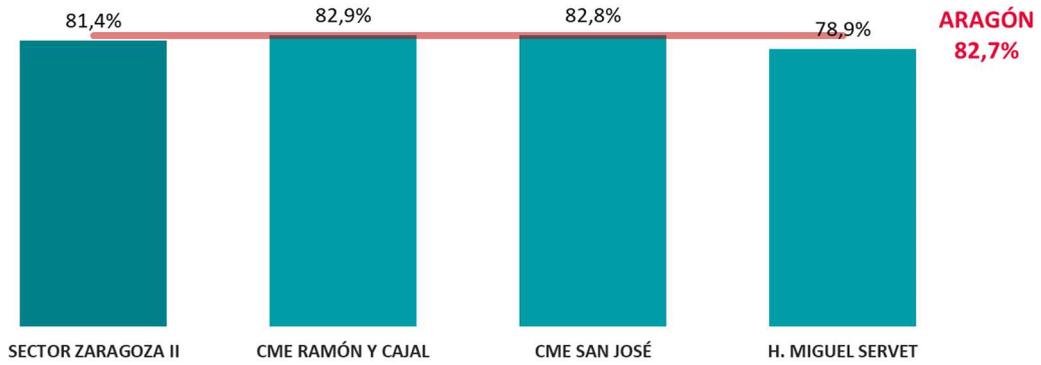
Facilidad para conseguir cita



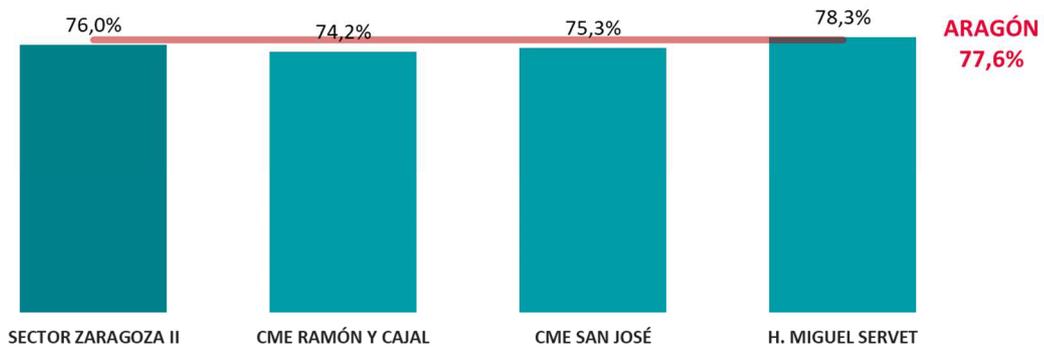
Demora para la cita



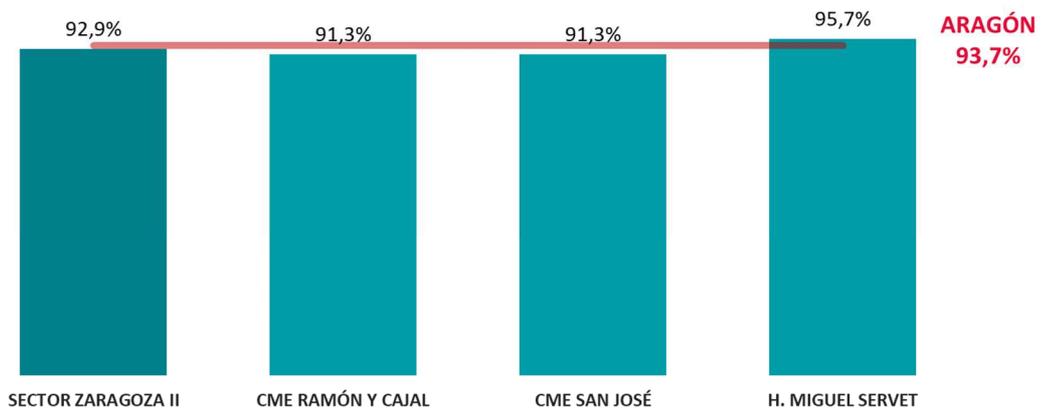
Tiempo hasta entrar en consulta



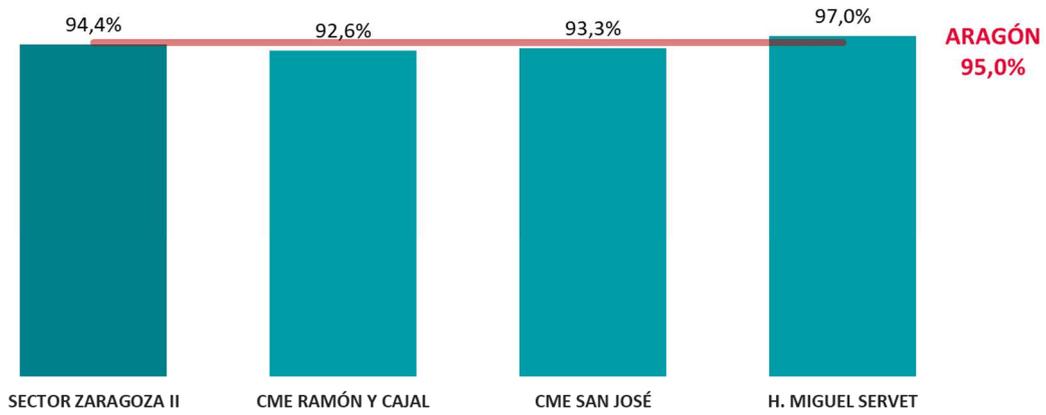
Solución dada a problemas



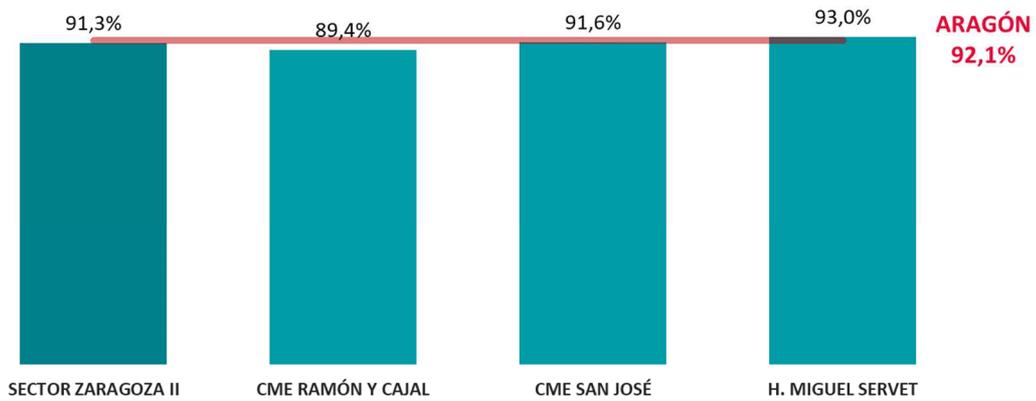
Confianza que transmite el personal



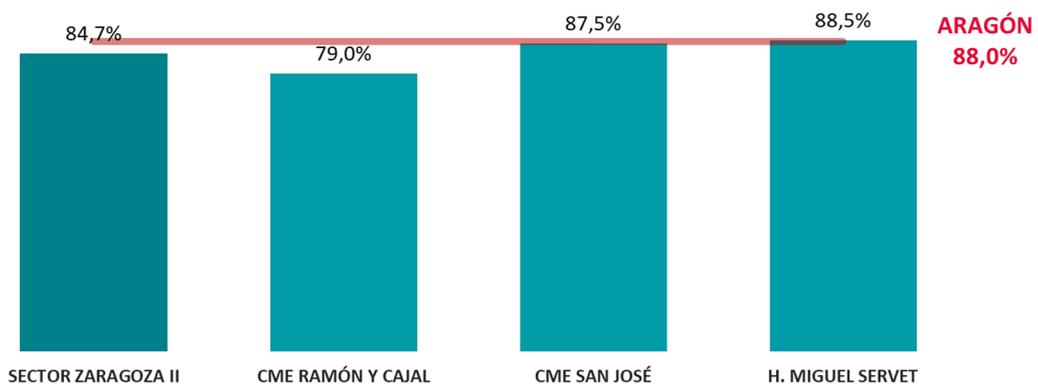
Amabilidad del personal



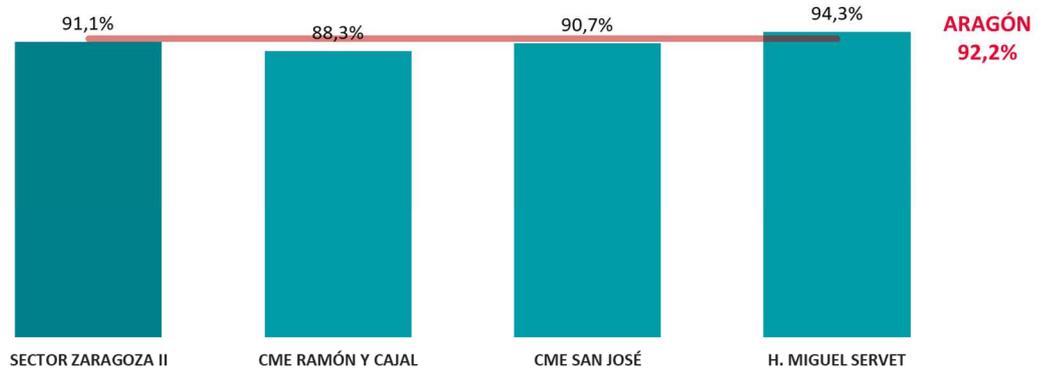
Preparación del personal



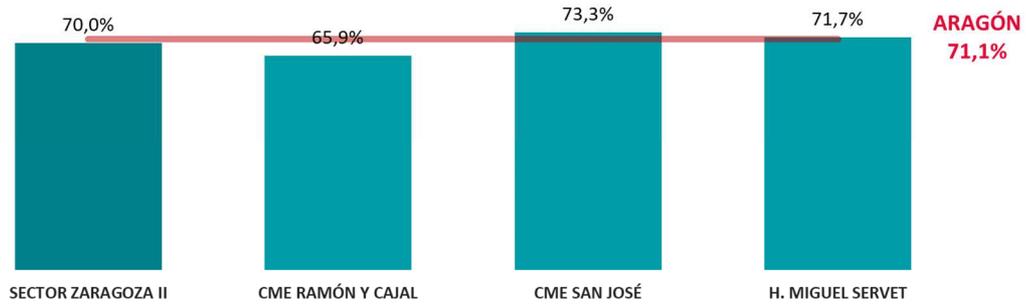
Interés del personal de enfermería



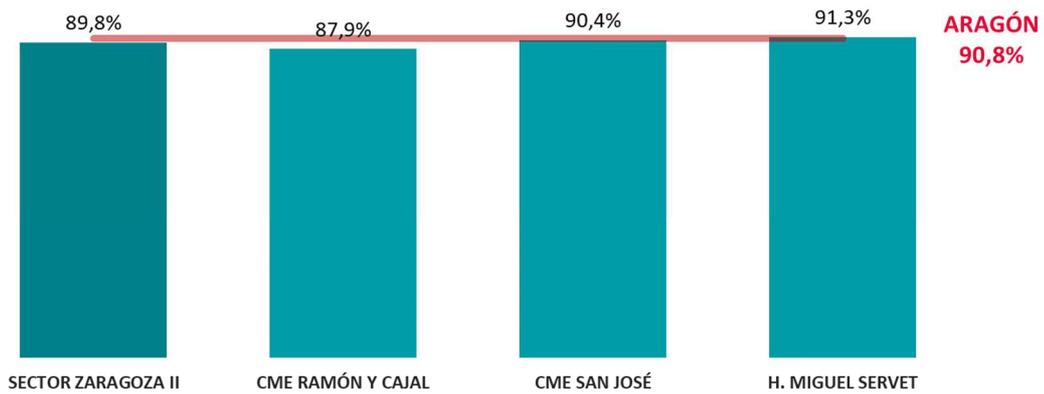
Interés del personal médico



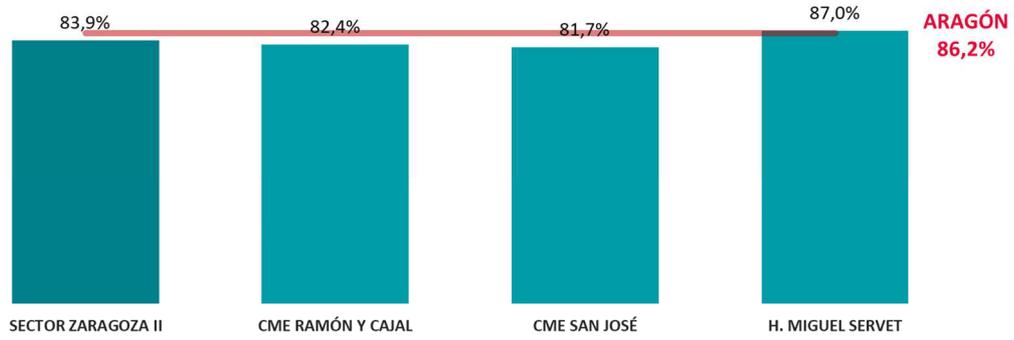
Interés del personal de admisión



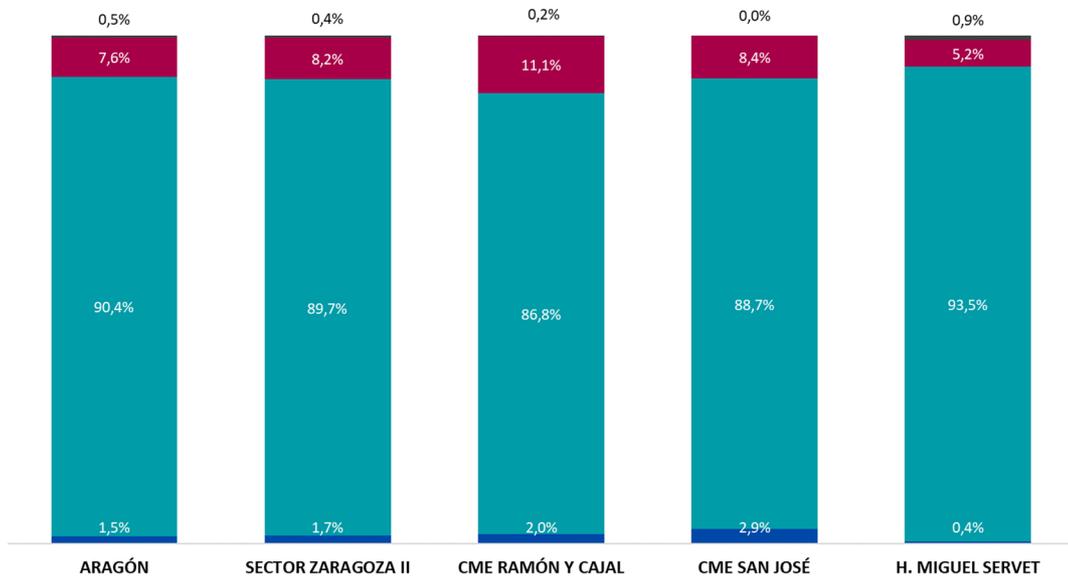
Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



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



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

1.2.3.4.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA II (n=1265)		CME RAMÓN Y CAJAL (n=461)		CME SAN JOSÉ (n=344)		H. MIGUEL SERVET (n=460)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	2.548	36,9	479	37,9	153	33,2	152	44,2	174	37,8
Satisfacción general	1.663	24,1	330	26,1	135	29,3	75	21,8	120	26,1
Atención médica	832	12,0	105	8,3	41	8,9	19	5,5	45	9,8
Rapidez / Agilidad	418	6,0	91	7,2	31	6,7	34	9,9	26	5,7
Atención de otro personal sanitario	280	4,1	33	2,6	13	2,8	7	2,0	13	2,8
Información	143	2,1	29	2,3	13	2,8	4	1,2	12	2,6
Organización	66	1,0	8	0,6	1	0,2	2	0,6	5	1,1
Lista de espera	59	0,9	16	1,3	2	0,4	7	2,0	7	1,5
Instalaciones y recursos materiales	53	0,8	2	0,2	1	0,2	0	0,0	1	0,2
Limpieza	43	0,6	7	0,6	0	0,0	4	1,2	3	0,7
Citaciones	26	0,4	6	0,5	1	0,2	2	0,6	3	0,7
Escasa saturación de pacientes	23	0,3	4	0,3	0	0,0	2	0,6	2	0,4
Ubicación del centro	18	0,3	8	0,6	3	0,7	5	1,5	0	0,0
Atención de personal no sanitario	15	0,2	2	0,2	1	0,2	0	0,0	1	0,2
Comida	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	4	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,2
Otros	19	0,3	4	0,3	1	0,2	1	0,3	2	0,4
No sabe / No contesta	1.270	18,4	223	17,6	95	20,6	51	14,8	77	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	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA II (n=1265)		CME RAMÓN Y CAJAL (n=461)		CME SAN JOSÉ (n=344)		H. MIGUEL SERVET (n=460)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Lista de espera	1.267	18,3	238	18,8	94	20,4	72	20,9	72	15,7
Atención médica	392	5,7	79	6,2	36	7,8	27	7,8	16	3,5
Tiempo de espera (en el centro)	250	3,6	46	3,6	20	4,3	4	1,2	22	4,8
Instalaciones y recursos materiales	230	3,3	53	4,2	29	6,3	11	3,2	13	2,8
Información	135	2,0	34	2,7	13	2,8	8	2,3	13	2,8
Organización	127	1,8	14	1,1	4	0,9	4	1,2	6	1,3
Atención general	118	1,7	23	1,8	7	1,5	8	2,3	8	1,7
Citaciones	90	1,3	13	1,0	2	0,4	5	1,5	6	1,3
Falta de profesionales	84	1,2	11	0,9	1	0,2	1	0,3	9	2,0
Atención de personal no sanitario	77	1,1	16	1,3	5	1,1	6	1,7	5	1,1
Falta de tiempo en la atención	76	1,1	13	1,0	8	1,7	3	0,9	2	0,4
Consulta telefónica	58	0,8	10	0,8	7	1,5	1	0,3	2	0,4
Atención de otro personal sanitario	41	0,6	6	0,5	4	0,9	1	0,3	1	0,2
Saturación / Masificación de pacientes	38	0,5	3	0,2	1	0,2	0	0,0	2	0,4
Rotación de personal	37	0,5	12	0,9	6	1,3	4	1,2	2	0,4
Prestación de servicios	36	0,5	6	0,5	2	0,4	0	0,0	4	0,9
Limpieza	19	0,3	2	0,2	1	0,2	0	0,0	1	0,2
Insatisfacción general	11	0,2	3	0,2	1	0,2	2	0,6	0	0,0
Derivación a otros centros	7	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	6	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,2
Errores administrativos	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	61	0,9	11	0,9	3	0,7	2	0,6	6	1,3
No sabe / No contesta	4.110	59,5	738	58,3	251	54,4	201	58,4	286	62,2

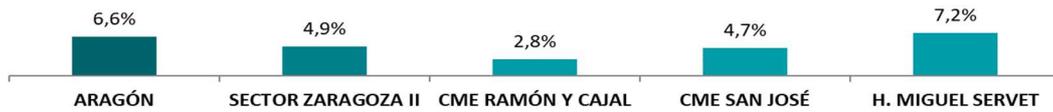
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

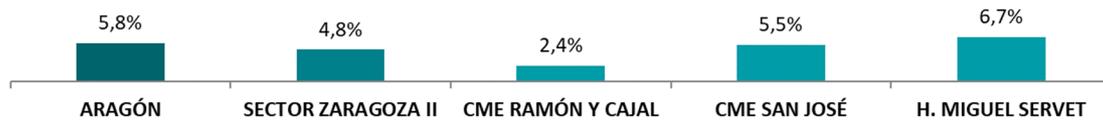
1.2.3.4.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

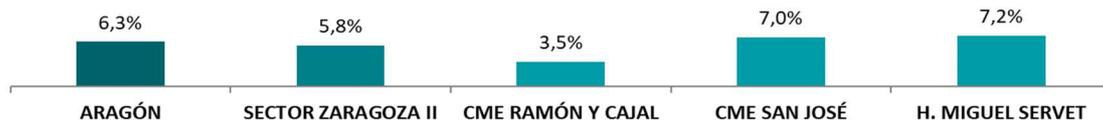
Consejos de Salud de Zona



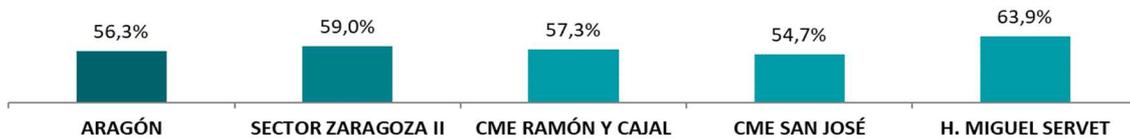
Comités de Ética Asistencial



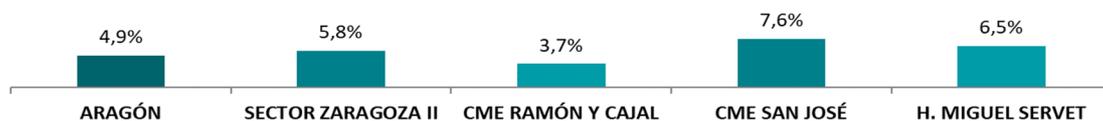
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

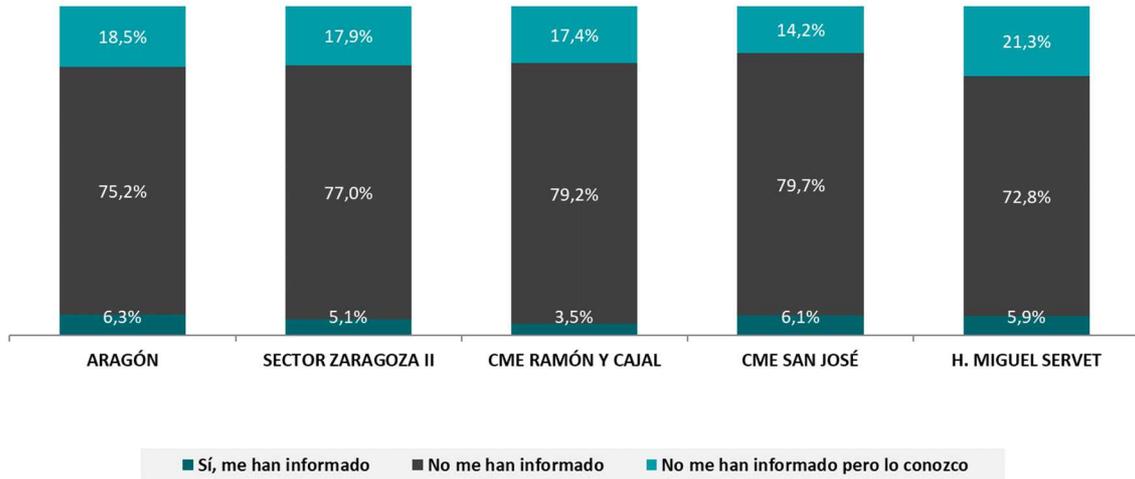


Otras formas de participación



1.2.3.4.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



1.2.3.5 SECTOR ZARAGOZA III

1.2.3.5.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS

	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA III (n=1465)		H. LOZANO BLESA (n=479)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=466)		CME EJE A (n=285)		CME TARAZONA (n=235)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO												
Masculino	2201	31,8%	460	31,4%	158	33,0%	124	26,6%	108	37,9%	70	29,8%
Femenino	4708	68,1%	1.005	68,6%	321	67,0%	342	73,4%	177	62,1%	165	70,2%
Ns/Nc	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	2.201	51,7	460	51,8	158	50,4	124	50,3	108	52,2	70	57,4
Femenino	4.708	48,5	1005	49,2	321	48,7	342	45,1	177	51,4	165	56,3
Ns/Nc	2	55,5	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	6.911	49,5	1.465	50,0	479	49,2	466	46,5	285	51,7	235	56,6
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	385	5,6%	83	5,7%	18	3,8%	41	8,8%	16	5,6%	8	3,4%
26-35	1.025	14,8%	226	15,4%	78	16,3%	98	21,0%	36	12,6%	14	6,0%
36-45	1.559	22,6%	300	20,5%	113	23,6%	98	21,0%	56	19,6%	33	14,0%
46-55	1.511	21,9%	304	20,8%	102	21,3%	89	19,1%	60	21,1%	53	22,6%
56-64	1.113	16,1%	249	17,0%	80	16,7%	66	14,2%	48	16,8%	55	23,4%
65-75	924	13,4%	199	13,6%	67	14,0%	51	10,9%	41	14,4%	40	17,0%
> 75	394	5,7%	104	7,1%	21	4,4%	23	4,9%	28	9,8%	32	13,6%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	183	2,6%	42	2,9%	10	2,1%	24	5,2%	5	1,8%	3	1,3%
Jubilado/a / Pensionista	1.437	20,8%	330	22,5%	100	20,9%	81	17,4%	56	19,6%	93	39,6%
En paro	929	13,4%	222	15,2%	76	15,9%	86	18,5%	37	13,0%	23	9,8%
Trabajando	3.854	55,8%	741	50,6%	266	55,5%	231	49,6%	144	50,5%	100	42,6%
Labores domésticas	499	7,2%	129	8,8%	27	5,6%	43	9,2%	43	15,1%	16	6,8%
Ns/Nc	9	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%

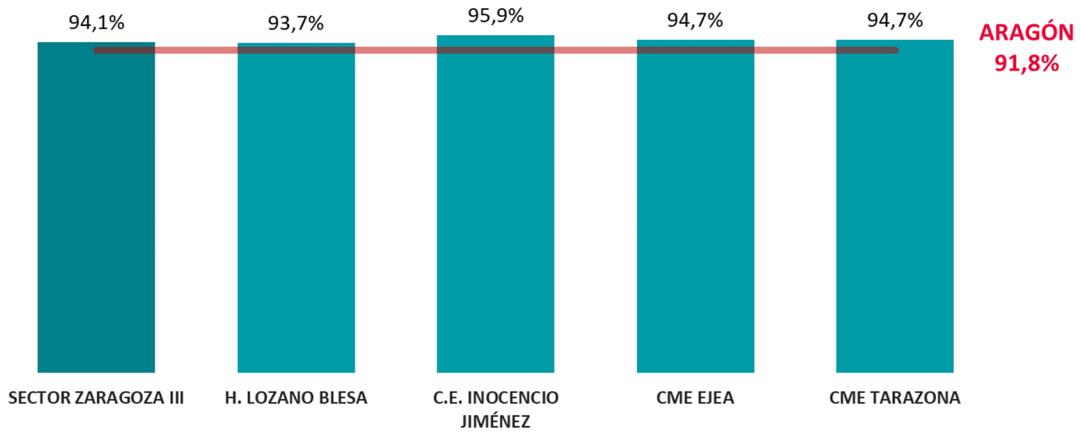
1.2.3.5.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

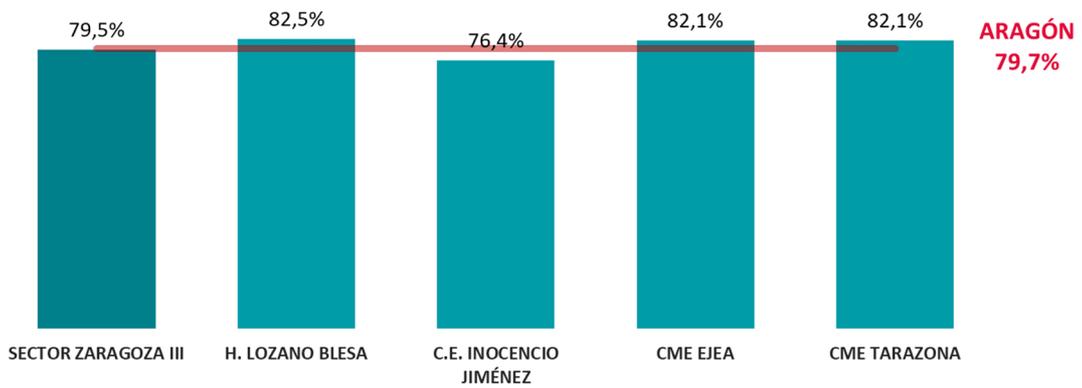
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA III (n=1465)		H. LOZANO BLESA (n=479)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=466)		CME EJEJA (n=285)		CME TARAZONA (n=235)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	6.346	91,8	1.379	94,1	449	93,7	447	95,9	270	94,7	213	90,6
Facilidad para conseguir cita	5.510	79,7	1.164	79,5	395	82,5	356	76,4	234	82,1	179	76,2
Demora para la cita	4.594	66,5	971	66,3	338	70,6	302	64,8	179	62,8	152	64,7
Tiempo hasta entrar en consulta	5.716	82,7	1.198	81,8	392	81,8	363	77,9	248	87,0	195	83,0
Solución dada a problemas	5.362	77,6	1.153	78,7	393	82,0	346	74,2	227	79,6	187	79,6
Confianza que transmite el personal	6.474	93,7	1.373	93,7	460	96,0	431	92,5	269	94,4	213	90,6
Amabilidad del personal	6.563	95,0	1.388	94,7	465	97,1	432	92,7	273	95,8	218	92,8
Preparación del personal	6.368	92,1	1.359	92,8	451	94,2	434	93,1	260	91,2	214	91,1
Interés del personal de enfermería	6.084	88,0	1.284	87,6	416	86,8	404	86,7	261	91,6	203	86,4
Interés del personal médico	6.370	92,2	1.356	92,6	444	92,7	429	92,1	266	93,3	217	92,3
Interés del personal de admisión	4.917	71,1	1.082	73,9	365	76,2	340	73,0	197	69,1	180	76,6
Satisfacción con cuidados sanitarios	6.276	90,8	1.333	91,0	457	95,4	411	88,2	264	92,6	201	85,5
Información recibida	5.956	86,2	1.268	86,6	428	89,4	383	82,2	256	89,8	201	85,5

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

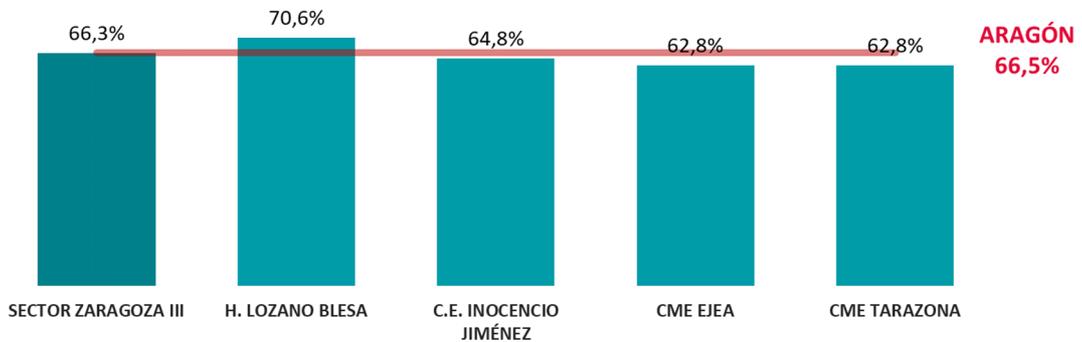
Estado de las consultas



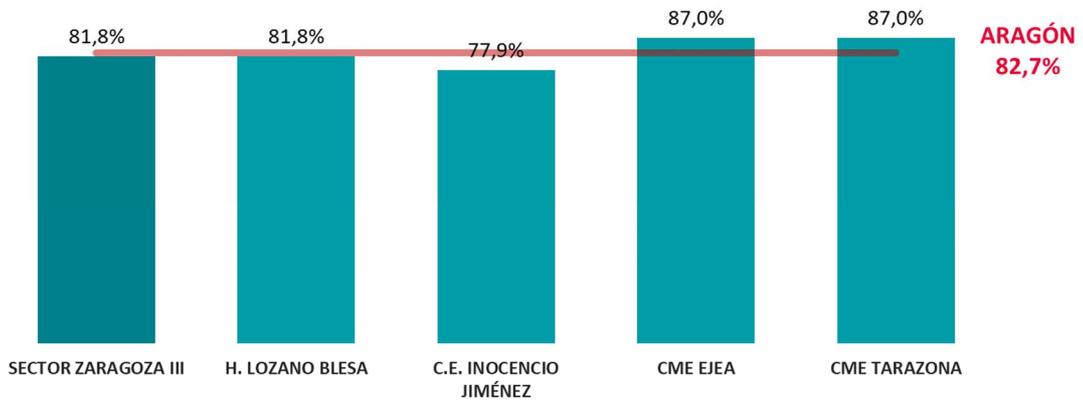
Facilidad para conseguir cita



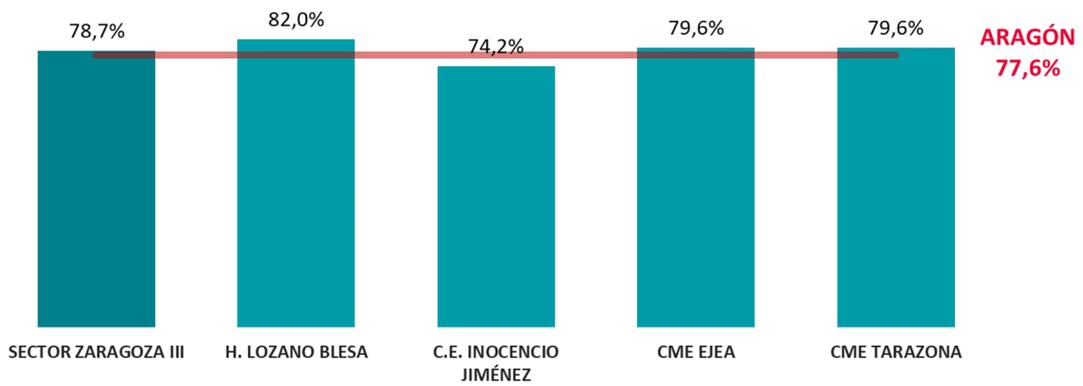
Demora para la cita



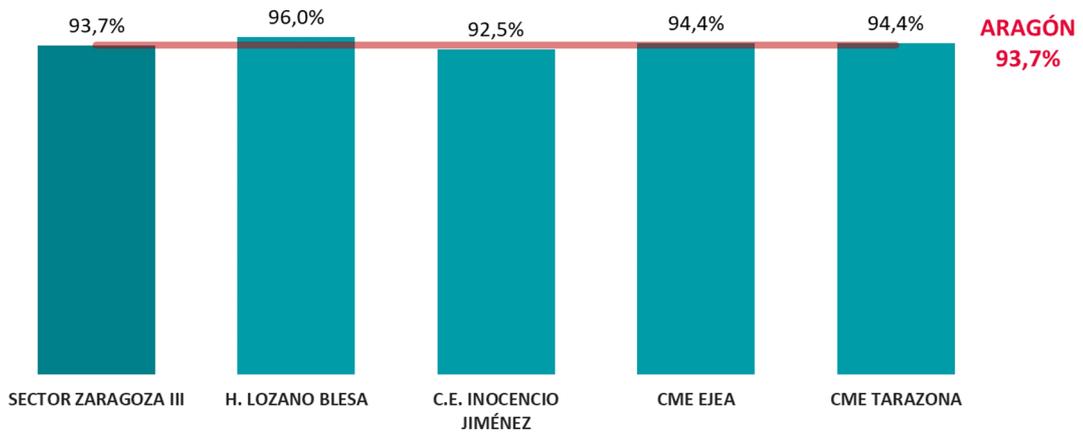
Tiempo hasta entrar en consulta



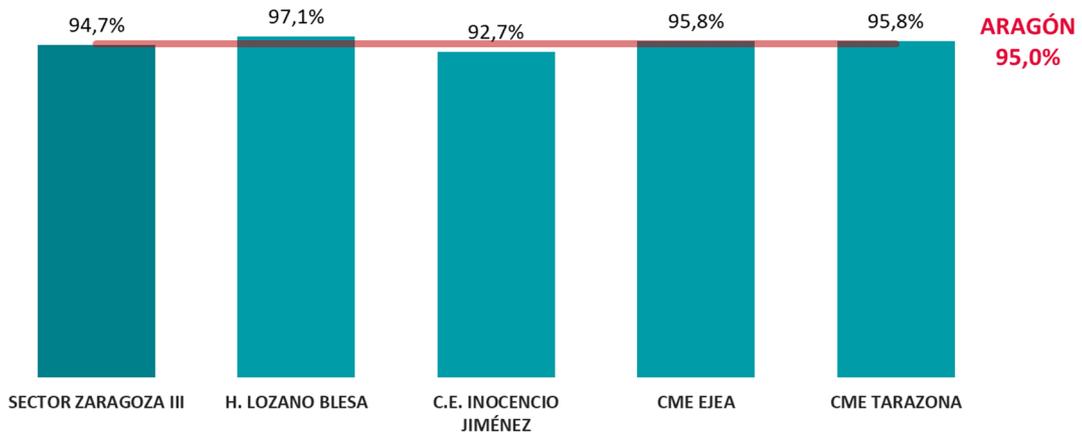
Solución dada a problemas



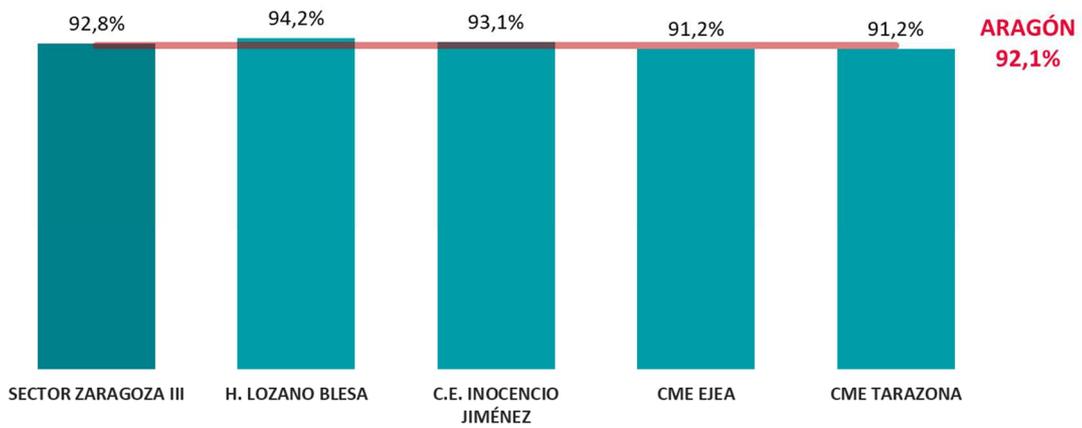
Confianza que transmite el personal



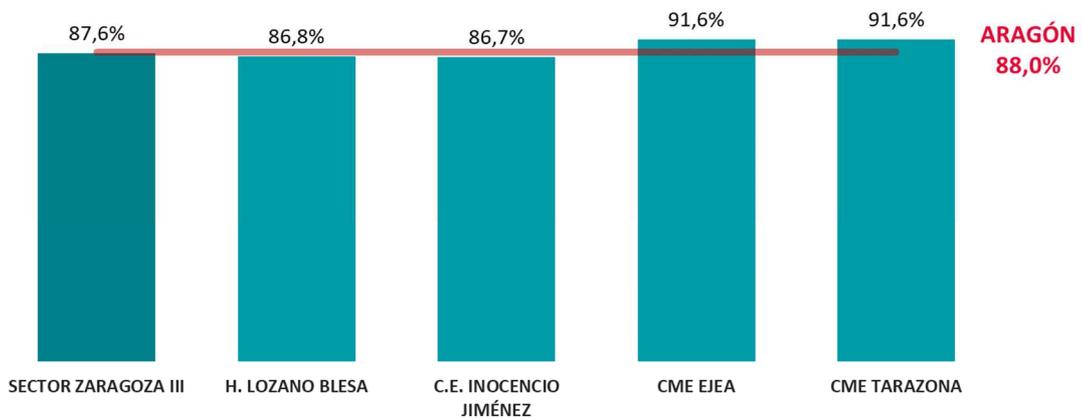
Amabilidad del personal



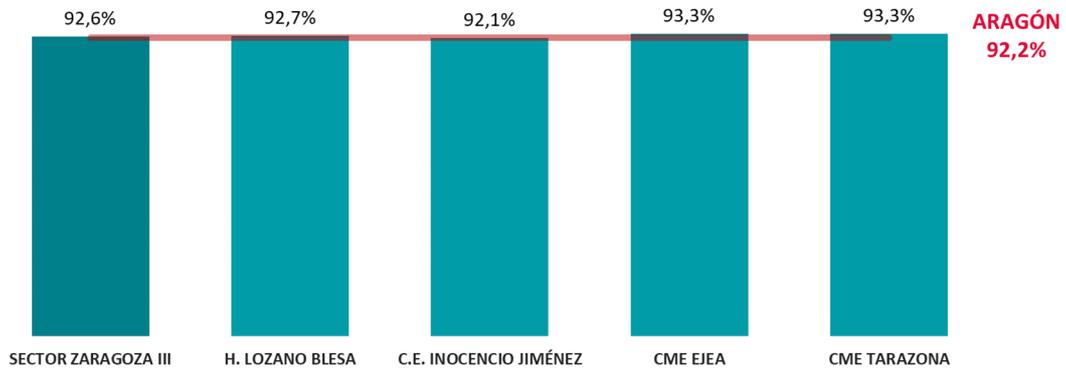
Preparación del personal



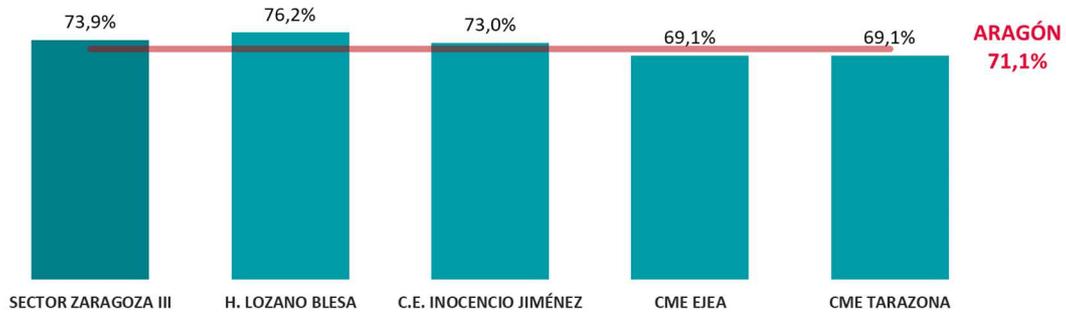
Interés del personal de enfermería



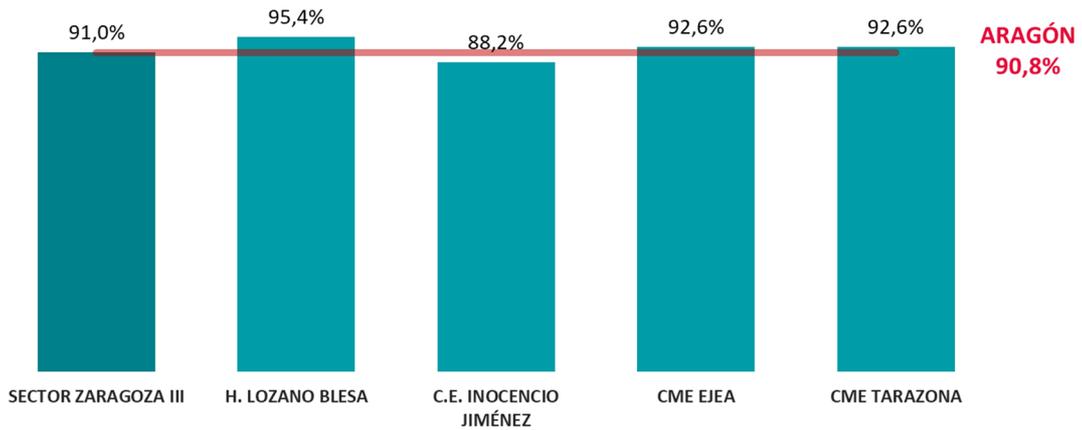
Interés del personal médico



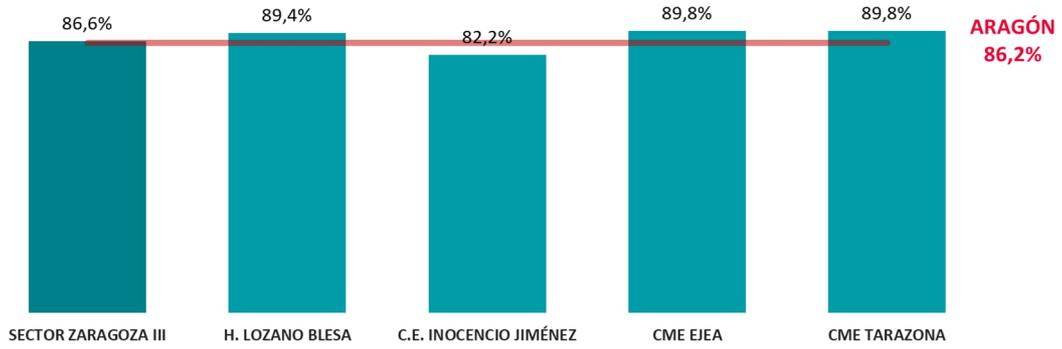
Interés del personal de admisión



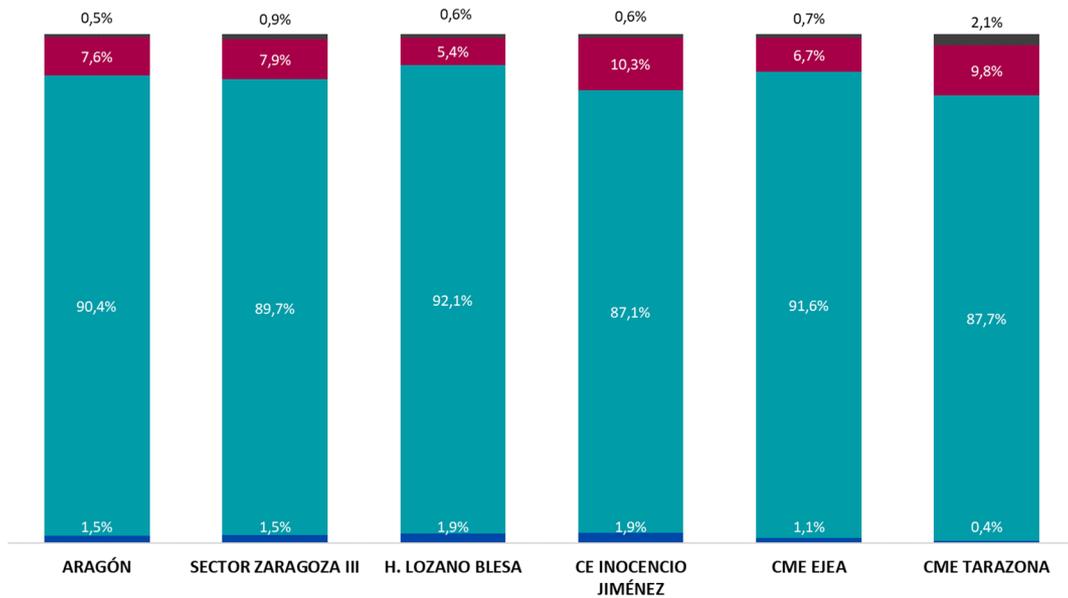
Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



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



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

1.2.3.5.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA III (n=1465)		H. LOZANO BLESA (n=479)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=466)		CME EJEA (n=285)		CME TARAZONA (n=235)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	2.548	36,9	488	33,3	171	35,7	149	32,0	81	28,4	87	37,0
Satisfacción general	1.663	24,1	404	27,6	148	30,9	91	19,5	88	30,9	77	32,8
Atención médica	832	12,0	179	12,2	82	17,1	47	10,1	25	8,8	25	10,6
Rapidez / Agilidad	418	6,0	69	4,7	23	4,8	23	4,9	16	5,6	7	3,0
Atención de otro personal sanitario	280	4,1	46	3,1	18	3,8	12	2,6	10	3,5	6	2,6
Información	143	2,1	22	1,5	9	1,9	8	1,7	4	1,4	1	0,4
Organización	66	1,0	7	0,5	5	1,0	2	0,4	0	0,0	0	0,0
Lista de espera	59	0,9	8	0,5	4	0,8	3	0,6	0	0,0	1	0,4
Instalaciones y recursos materiales	53	0,8	25	1,7	2	0,4	16	3,4	1	0,4	6	2,6
Limpieza	43	0,6	7	0,5	1	0,2	6	1,3	0	0,0	0	0,0
Citaciones	26	0,4	2	0,1	0	0,0	2	0,4	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	23	0,3	3	0,2	0	0,0	1	0,2	0	0,0	2	0,9
Ubicación del centro	18	0,3	4	0,3	0	0,0	2	0,4	1	0,4	1	0,4
Atención de personal no sanitario	15	0,2	8	0,5	0	0,0	6	1,3	1	0,4	1	0,4
Comida	4	0,1	2	0,1	2	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	4	0,1	1	0,1	0	0,0	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Otros	19	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	1.270	18,4	286	19,5	53	11,1	131	28,1	70	24,6	32	13,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =6911)		SECTOR ZARAGOZA III (n=1465)		H. LOZANO BLESA (n=479)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=466)		CME EJEJ (n=285)		CME TARAZONA (n=235)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Lista de espera	1.267	18,3	285	19,5	72	15,0	108	23,2	61	21,4	44	18,7
Atención médica	392	5,7	69	4,7	22	4,6	24	5,2	11	3,9	12	5,1
Tiempo de espera (en el centro)	250	3,6	62	4,2	30	6,3	20	4,3	10	3,5	2	0,9
Instalaciones y recursos materiales	230	3,3	30	2,0	11	2,3	12	2,6	5	1,8	2	0,9
Información	135	2,0	16	1,1	6	1,3	7	1,5	2	0,7	1	0,4
Organización	127	1,8	25	1,7	6	1,3	12	2,6	3	1,1	4	1,7
Atención general	118	1,7	25	1,7	2	0,4	10	2,1	6	2,1	7	3,0
Citaciones	90	1,3	21	1,4	5	1,0	6	1,3	7	2,5	3	1,3
Falta de profesionales	84	1,2	19	1,3	3	0,6	8	1,7	3	1,1	5	2,1
Atención de personal no sanitario	77	1,1	19	1,3	3	0,6	5	1,1	7	2,5	4	1,7
Falta de tiempo en la atención	76	1,1	10	0,7	5	1,0	3	0,6	0	0,0	2	0,9
Consulta telefónica	58	0,8	8	0,5	0	0,0	2	0,4	4	1,4	2	0,9
Atención de otro personal sanitario	41	0,6	7	0,5	5	1,0	1	0,2	0	0,0	1	0,4
Saturación / Masificación de pacientes	38	0,5	6	0,4	3	0,6	2	0,4	1	0,4	0	0,0
Rotación de personal	37	0,5	4	0,3	1	0,2	3	0,6	0	0,0	0	0,0
Prestación de servicios	36	0,5	6	0,4	0	0,0	1	0,2	0	0,0	5	2,1
Limpieza	19	0,3	5	0,3	1	0,2	1	0,2	2	0,7	1	0,4
Insatisfacción general	11	0,2	5	0,3	2	0,4	1	0,2	1	0,4	1	0,4
Derivación a otros centros	7	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0
Ubicación del centro	6	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Errores administrativos	6	0,1	2	0,1	1	0,2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	2	0,0	2	0,1	2	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	61	0,9	11	0,8	3	0,6	4	0,9	2	0,7	2	0,9
No sabe / No contesta	4.110	59,5	891	60,8	308	64,3	260	55,8	175	61,4	148	63,0

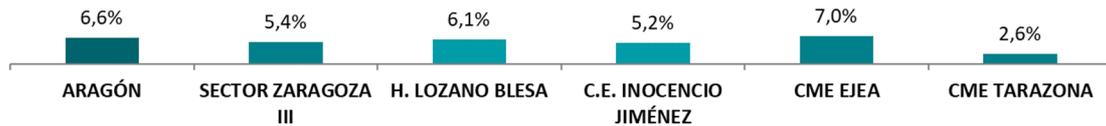
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

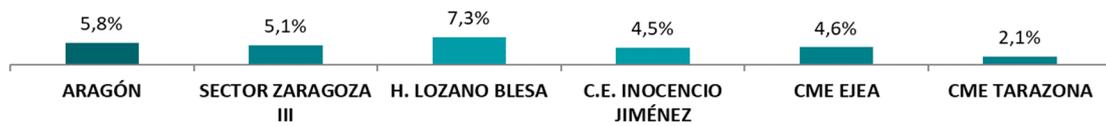
1.2.3.5.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

Consejos de Salud de Zona



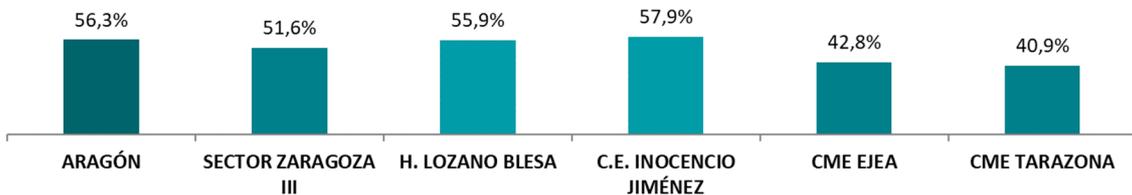
Comités de Ética Asistencial



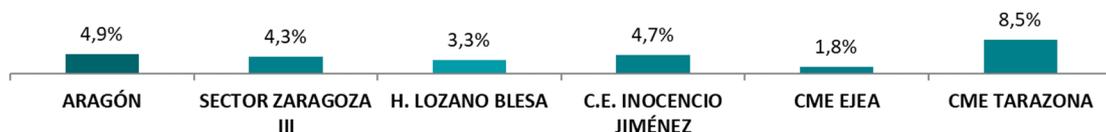
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

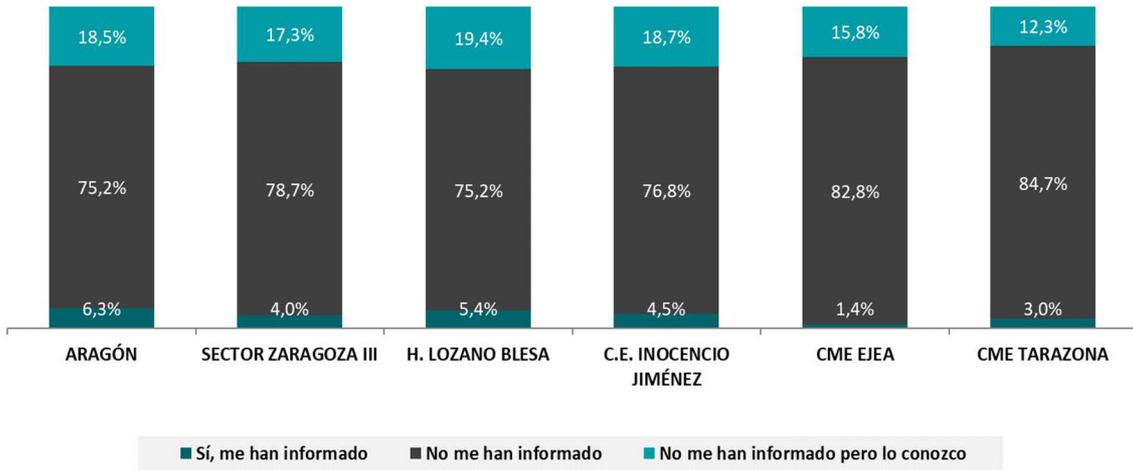


Otras formas de participación



1.2.3.5.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

Perfil sociodemográfico

La distribución por género de las personas encuestadas que han realizado la encuesta de satisfacción de urgencias hospitalarias de los Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades, recoge un 63,3% de mujeres frente al 36,4% de hombres.

El grueso de personas encuestadas está entre los 36 y 65 años (59,2% del total). El grupo de edad más numeroso es el de 46 a 55 años (22,4%). La media global de edad es de 52,9 años, siendo muy similar para ambos géneros.

Más de la mitad de las personas encuestadas están trabajando (52,0%). También es muy significativo el grupo de jubilados / pensionistas (26,9%). Ya en menor medida se recogen las personas que se encuentran en situación de desempleo (11,4%) y las que se dedican a las labores domésticas (7,4%).

Opinión de las personas encuestadas

En cuanto a la percepción de los usuarios sobre los distintos aspectos relacionados con el servicio de urgencias hospitalarias, destaca la elevada satisfacción con la **amabilidad del personal** y la **confianza transmitida** por dicho personal. Un 95,2% y 94,0% respectivamente se ha manifestado como satisfecho o muy satisfecho al respecto.

En el extremo opuesto, el menor porcentaje de satisfacción (usuarios satisfechos o muy satisfechos) respecto al servicio de urgencias se recoge en cuanto al **tiempo de espera para ser atendido** (81,4%) y el **estado de las instalaciones** (84,9%).

En el análisis individual por hospital no se observan diferencias significativas en cuanto a la valoración de la amabilidad del personal. Respecto a la confianza transmitida por el personal, aunque las valoraciones son también similares en todos los centros, cabe destacar la elevada satisfacción declarada en el Hospital Alta Resolución Pirineo Jaca (97,2%), siendo la más baja de todos los centros la recogida en el Hospital Lozano Blesa (89,7%).

La percepción sobre el tiempo de espera para ser atendido es menos satisfactoria en el Hospital Royo Villanova (70,3% de satisfechos o muy satisfechos), el Hospital Lozano Blesa (71,8%) y el Hospital Miguel Servet (73,6%). En cuanto al estado de las instalaciones del servicio de urgencias, es el Hospital San Jorge donde se recoge un menor porcentaje de satisfacción, con un 66,4% de personas satisfechas o muy satisfechas al respecto.

Para el 91,0% de las personas encuestadas, el **tiempo dedicado** en el servicio de urgencias ha sido el **necesario**. El 4,5% señala que debería haber estado más tiempo mientras que el 4,2% apunta que en su caso, no hacía falta tanto tiempo.

En CME Ejea se registra el mayor porcentaje de personas de acuerdo con el tiempo de atención en urgencias (96,2%), siendo también destacable el caso del Hospital Nuestra Señora de Gracia (95,1%). En sentido contrario, en el Hospital Lozano Blesa y en el Hospital de Barbastro, se considera en mayor medida que el tiempo fue menor del necesario (9,6% y 8,2% respectivamente).

Un 54,8% confirma que le **solicitaron permiso** para la realización de pruebas en su atención en el servicio de urgencias. Este porcentaje aumenta hasta el 65,6% en el Hospital de Alcañiz, mientras que los pesos más bajos se registran en el CME Ejea (33,6%) y Hospital Royo Villanova (47,6%).

El **91,5%** confirmó haber recibido un **informe escrito** de su atención. Esta es la tónica habitual en todos los centros a excepción de dos, el CME Ejea donde el 20% indica no haber recibido el documento y el C.S. Bajo Cinca-Baix Cinca Fraga en el que no se recibió en el 22,3% de los casos.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Cuando se recogen los **aspectos que más han gustado** de los servicios recibidos, destaca que el 53,6% valora la **atención general**. En esta misma línea, un 14,9% manifiesta una **satisfacción general** con el servicio de urgencias. Ya en aspectos más concretos, destaca la rapidez de la atención, y la atención médica señalada por el 13,9% y 7,2% respectivamente.

En cuanto a las valoraciones por centro, la atención general es siempre el aspecto más destacado, siendo especialmente valorado en el Hospital San Jorge (66,8%). Destaca la valoración de la rapidez en la atención para el Hospital Nuestra Señora de Gracia (21,1%) y de la atención médica en el Hospital Alta Resolución Pirineo (12,1%).

Para los **aspectos negativos o que menos gustaron respecto a la atención**, destaca como el más señalado el **tiempo de espera** en el centro (14,6%). El segundo aspecto negativo hace referencia a las **instalaciones y recursos materiales** (9,2%), quedando ya con un peso muy bajo la atención médica (4,2%).

Existe una gran diferencia en cuanto a los pesos por centro para el tiempo de espera. Las valoraciones negativas más altas se registran en el Hospital Miguel Servet (24,7%) y en el Royo Villanova (20,7%). Por su parte, los usuarios señalan su queja hacia las

instalaciones y recursos materiales en el Hospital San Jorge (21,7%). En CME Ejea destaca por el 6,0% de comentarios negativos hacia la atención médica.

Participación en el sistema sanitario

La forma de participación en el Sistema Sanitario más conocida entre los usuarios del servicio de Urgencias Hospitalarias es la **página web saludinforma.es** con el 51,7% de personas que la conocen. A gran distancia le siguen: el Consejo de Salud de Zona (8,2%), los Comités de Ética Asistencial (8,2%), la Escuela de Salud de Aragón (7,7%). Un 6,4% ha señalado otras formas entre las que destaca la APP muy por encima del resto, pero también se menciona la atención telefónica, las asociaciones o el servicio de atención al paciente.

La página web saludinforma.es es especialmente conocida entre los usuarios del Hospital Royo Villanova (62,8%), caso contrario al recogido para el C.S. Bajo Cinca-Baix Cinca Fraga, en el que tan solo la conoce el 38,5% de las personas encuestadas.

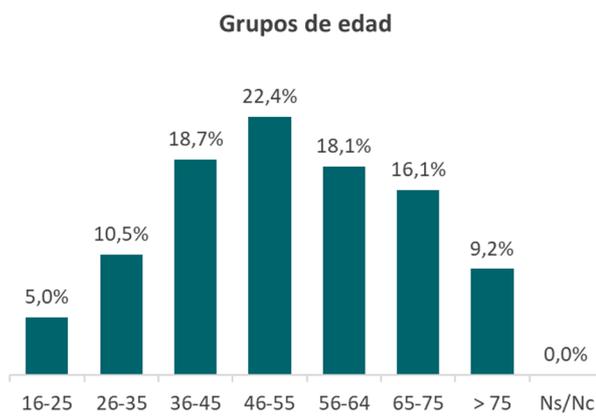
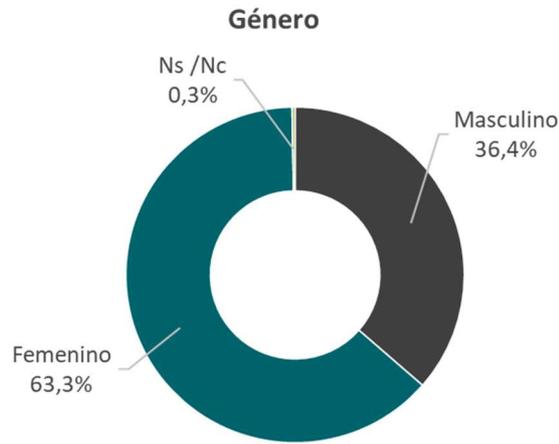
Voluntades Anticipadas

El 6,7% de las personas encuestadas en el servicio de urgencias hospitalarias afirma haber recibido información sobre las **voluntades anticipadas**, mientras que el 16,1% indica conocerlas a pesar de no haber sido informadas. La mayoría de los usuarios (77,2%) no ha recibido información al respecto.

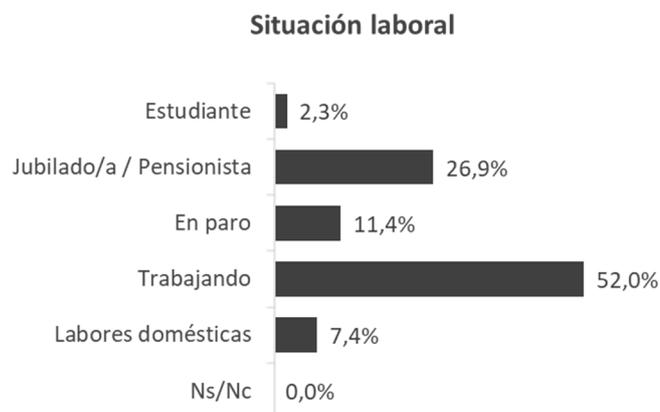
El Hospital San Jorge es el centro donde más usuarios han sido informados (9,4%) y los centros C.S. Bajo Cinca-Baix Cinca Fraga (3,2%) y Hospital Alta Resolución Pirineo (3,9%) donde menos.

1.3.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

1.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS



MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO	
Masculino	53,0
Femenino	52,8
Global	52,9



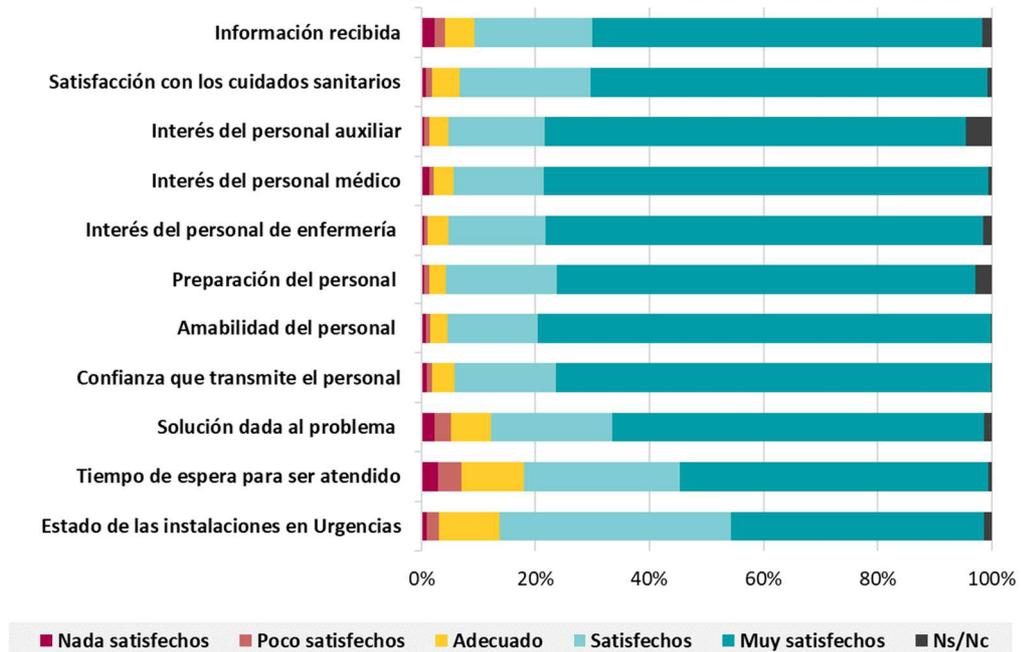
Base: 3.382

1.3.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n=3.382)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	34	1,0	72	2,1	360	10,6	1372	40,6	1500	44,4	44	1,3
Tiempo de espera para ser atendido	97	2,9	141	4,2	372	11,0	925	27,4	1829	54,1	18	0,5
Solución dada al problema	79	2,3	95	2,8	239	7,1	719	21,3	2203	65,1	47	1,4
Confianza que transmite el personal	34	1,0	31	0,9	132	3,9	601	17,8	2579	76,3	5	0,1
Amabilidad del personal	28	0,8	24	0,7	105	3,1	535	15,8	2684	79,4	6	0,2
Preparación del personal	17	0,5	30	0,9	100	3,0	657	19,4	2479	73,3	99	2,9
Interés del personal de enfermería	19	0,6	20	0,6	124	3,7	573	16,9	2593	76,7	53	1,6
Interés del personal médico	46	1,4	26	0,8	121	3,6	531	15,7	2637	78,0	21	0,6
Interés del personal auxiliar	19	0,6	26	0,8	116	3,4	569	16,8	2501	74,0	151	4,5
Satisfacción con los cuidados sanitarios	26	0,8	39	1,2	160	4,7	779	23,0	2354	69,6	24	0,7
Información recibida	79	2,3	59	1,7	175	5,2	703	20,8	2308	68,2	58	1,7

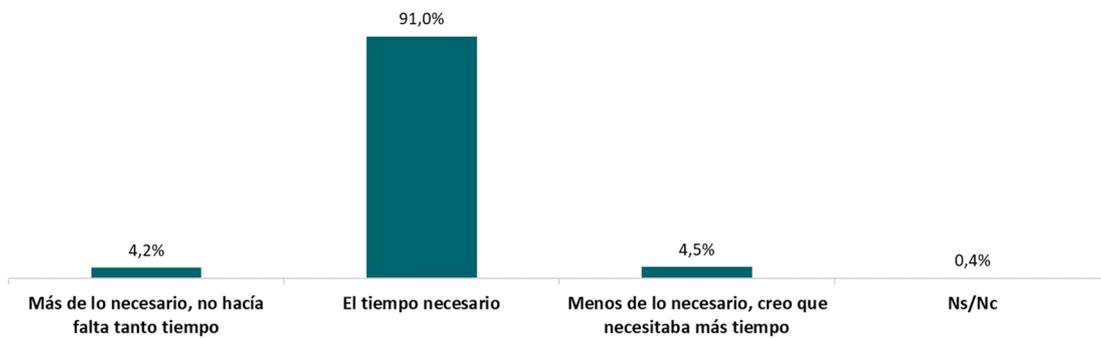
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
 (% satisfactorio / muy satisfactorio)

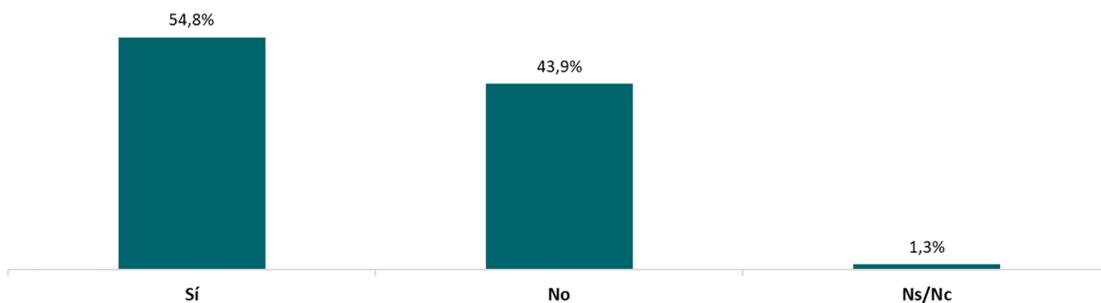


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



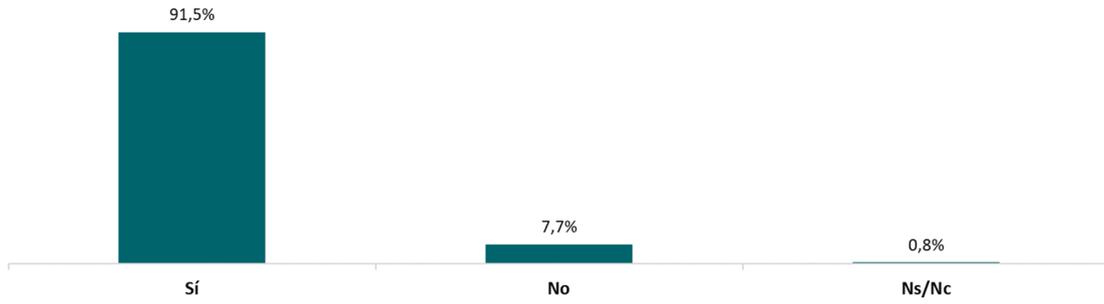
Base: 3.382

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



Base: 3.382

- **Entrega de informe**



Base: 3.382

1.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =3.382)	
	fr	%
Atención general	1.814	53,6
Satisfacción general	505	14,9
Rapidez en la atención	457	13,5
Atención médica	245	7,2
Atención de otro personal sanitario	157	4,6
Organización	40	1,2
Información	33	1,0
Instalaciones y recursos materiales	23	0,7
Limpieza	19	0,6
Escasa saturación de pacientes	13	0,4
Transporte sanitario	9	0,3
Atención de personal no sanitario	7	0,2
Ubicación del centro	6	0,2
Comida	4	0,1
Falta de tiempo en la atención	2	0,1
Oferta de profesionales	2	0,1
Derivación a otros centros	1	0,0
Otros	12	0,4
No sabe / No contesta	459	13,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

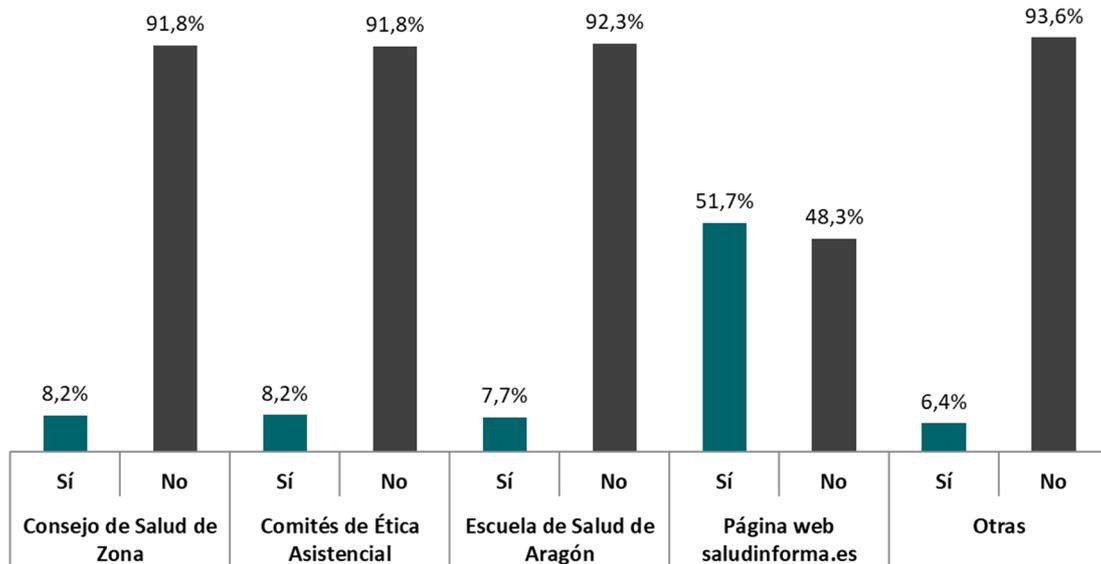
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =3.382)	
	fr	%
Tiempo de espera	495	14,6
Instalaciones y recursos materiales	310	9,2
Atención médica	146	4,3
Atención general	141	4,2
Organización	131	3,9
Saturación / Masificación de pacientes	103	3,0
Falta de profesionales	76	2,2
Información	49	1,4
Atención de otro personal sanitario	40	1,2
Atención de personal no sanitario	18	0,5
Limpieza	17	0,5
Derivación a otros centros	9	0,3
Transporte sanitario	8	0,2
Insatisfacción general	8	0,2
Prestación de servicios	7	0,2
Falta de tiempo en la atención	4	0,1
Comida	3	0,1
Rotación de personal	2	0,1
Errores administrativos	2	0,1
Otros	34	1,0
No sabe / No contesta	1.968	58,2

* 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

1.3.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

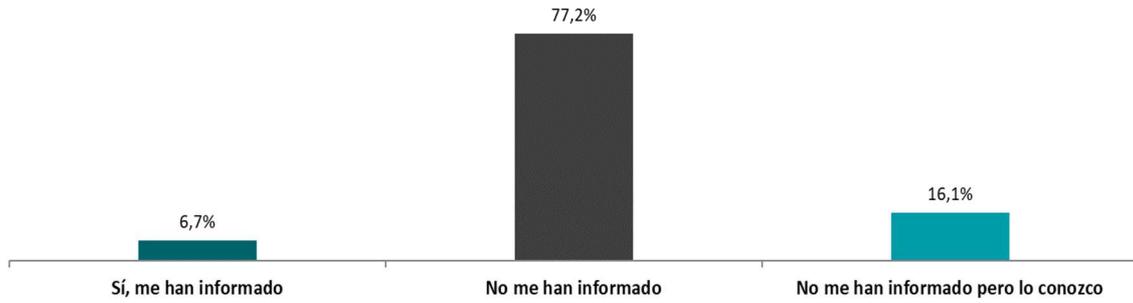


Base: 3.382

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	143	64,7%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	31	14,0%
ASOCIACIONES	7	3,2%
ATENCIÓN AL PACIENTE	7	3,2%
CENTRO DE SALUD	6	2,7%
INTERNET	6	2,7%
BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	5	2,3%
BANCO DE SANGRE	4	1,8%
CHARLAS / FORMACIÓN	1	0,5%
OTRAS	2	0,9%
NO INDICA	9	4,1%
TOTAL	221	100,0%

1.3.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



Base: 3.382

1.3.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**1.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

	ARAGÓN (n =3.382)		H. SAN JORGE (n=286)		H. BARBASTRO (n=292)		H. OBISPO POLANCO (n=286)		H. ALCAÑIZ (n=285)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO										
Masculino	1232	36,4%	93	32,5%	100	34,2%	107	37,4%	110	38,6%
Femenino	2140	63,3%	188	65,7%	192	65,8%	178	62,2%	175	61,4%
Ns/Nc	10	0,3%	5	1,7%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%
EDAD MEDIA										
	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	1232	53,0	93	51,6	100	52,7	107	48,6	110	53,0
Femenino	2140	52,8	188	50,1	192	49,3	178	49,7	175	52,9
Ns/Nc	10	61,7	5	57,0	0	-	1	60,0	0	-
Total	3382	52,9	286	50,7	292	50,5	286	49,4	285	52,9
GRUPOS DE EDAD										
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	169	5,0%	18	6,3%	9	3,1%	20	7,0%	7	2,5%
26-35	355	10,5%	35	12,2%	44	15,1%	36	12,6%	29	10,2%
36-45	632	18,7%	56	19,6%	68	23,3%	62	21,7%	69	24,2%
46-55	758	22,4%	69	24,1%	65	22,3%	69	24,1%	57	20,0%
56-64	612	18,1%	48	16,8%	52	17,8%	45	15,7%	51	17,9%
65-75	543	16,1%	39	13,6%	37	12,7%	37	12,9%	44	15,4%
> 75	312	9,2%	21	7,3%	16	5,5%	17	5,9%	28	9,8%
Ns/Nc	1	0,0%	0	0,0%	1	,3%	0	0,0%	0	0,0%
SITUACIÓN LABORAL										
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	79	2,3%	6	2,1%	3	1,0%	14	4,9%	5	1,8%
Jubilado/a / Pensionista	909	26,9%	67	23,4%	67	22,9%	63	22,0%	69	24,2%
En paro	384	11,4%	30	10,5%	25	8,6%	20	7,0%	29	10,2%
Trabajando	1760	52,0%	173	60,5%	182	62,3%	174	60,8%	150	52,6%
Labores domésticas	250	7,4%	10	3,5%	15	5,1%	15	5,2%	32	11,2%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

	H. ERNEST LLUCH (n=285)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=285)		H. ROYO VILLANOVA (n=290)		H. MIGUEL SERVET (n=288)		H. LOZANO BLESA (n=291)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	116	40,7%	99	34,7%	104	35,9%	114	39,6%	108	37,1%
Femenino	169	59,3%	186	65,3%	184	63,4%	172	59,7%	183	62,9%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	2	0,7%	2	0,7%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	116	51,1	99	51,1	104	51,0	114	54,5	108	54,9
Femenino	169	52,3	186	50,0	184	53,4	172	55,6	183	53,7
Ns/Nc	0	-	0	-	2	66,5	2	69,5	0	-
Total	285	51,8	285	50,3	290	52,7	288	55,3	291	54,1
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	21	7,4%	15	5,3%	16	5,5%	8	2,8%	18	6,2%
26-35	27	9,5%	45	15,8%	20	6,9%	33	11,5%	19	6,5%
36-45	53	18,6%	43	15,1%	54	18,6%	43	14,9%	56	19,2%
46-55	67	23,5%	75	26,3%	80	27,6%	57	19,8%	56	19,2%
56-64	52	18,2%	51	17,9%	58	20,0%	52	18,1%	57	19,6%
65-75	43	15,1%	37	13,0%	38	13,1%	62	21,5%	54	18,6%
> 75	22	7,7%	19	6,7%	24	8,3%	33	11,5%	31	10,7%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	8	2,8%	5	1,8%	7	2,4%	7	2,4%	6	2,1%
Jubilado/a / Pensionista	75	26,3%	51	17,9%	69	23,8%	97	33,7%	97	33,3%
En paro	33	11,6%	47	16,5%	38	13,1%	26	9,0%	38	13,1%
Trabajando	151	53,0%	160	56,1%	157	54,1%	140	48,6%	136	46,7%
Labores domésticas	18	6,3%	22	7,7%	19	6,6%	18	6,3%	14	4,8%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

	CME EJE A (n=265)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=247)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=282)	
	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO						
Masculino	89	33,6%	88	35,6%	104	36,9%
Femenino	176	66,4%	159	64,4%	178	63,1%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	89	57,0	88	58,6	104	52,9
Femenino	176	58,4	159	60,2	178	48,9
Ns/Nc	0	-	0	-	0	-
Total	265	58,0	247	59,7	282	50,4
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	15	5,7%	9	3,6%	13	4,6%
26-35	15	5,7%	13	5,3%	39	13,8%
36-45	32	12,1%	29	11,7%	67	23,8%
46-55	50	18,9%	43	17,4%	70	24,8%
56-64	55	20,8%	52	21,1%	39	13,8%
65-75	54	20,4%	61	24,7%	37	13,1%
> 75	44	16,6%	40	16,2%	17	6,0%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	7	2,6%	3	1,2%	8	2,8%
Jubilado/a / Pensionista	89	33,6%	99	40,1%	66	23,4%
En paro	30	11,3%	17	6,9%	51	18,1%
Trabajando	95	35,8%	96	38,9%	146	51,8%
Labores domésticas	44	16,6%	32	13,0%	11	3,9%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

1.3.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

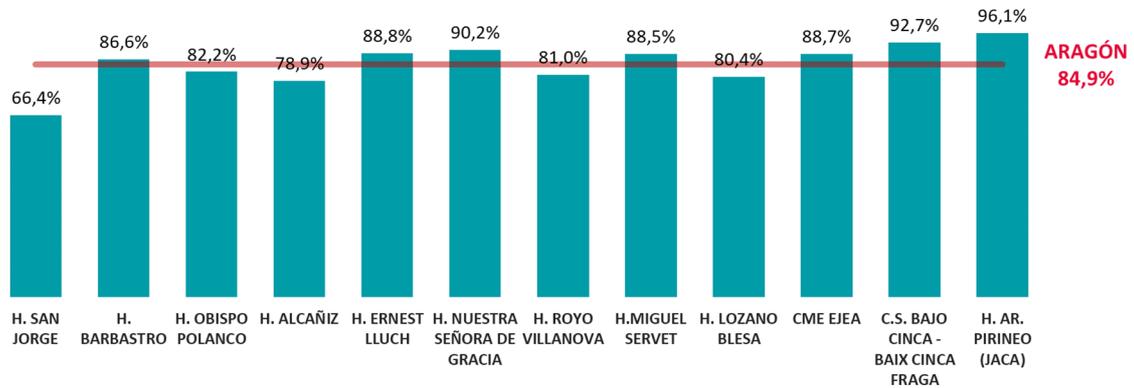
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n =3.382)		H. SAN JORGE (n=286)		H. BARBASTRO (n=292)		H. OBISPO POLANCO (n=286)		H. ALCAÑIZ (n=285)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	2872	84,9	190	66,4	253	86,6	235	82,2	225	78,9
Tiempo de espera para ser atendido	2754	81,4	221	77,3	237	81,2	236	82,5	229	80,4
Solución dada al problema	2922	86,4	244	85,3	253	86,6	249	87,1	245	86,0
Confianza que transmite el personal	3180	94,0	269	94,1	273	93,5	269	94,1	269	94,4
Amabilidad del personal	3219	95,2	274	95,8	275	94,2	274	95,8	271	95,1
Preparación del personal	3136	92,7	265	92,7	269	92,1	265	92,7	264	92,6
Interés del personal de enfermería	3166	93,6	267	93,4	270	92,5	264	92,3	272	95,4
Interés del personal médico	3168	93,7	263	92,0	275	94,2	269	94,1	265	93,0
Interés del personal auxiliar	3070	90,8	261	91,3	264	90,4	260	90,9	266	93,3
Satisfacción con los cuidados sanitarios	3133	92,6	261	91,3	271	92,8	264	92,3	264	92,6
Información recibida	3011	89,0	255	89,2	260	89,0	258	90,2	252	88,4

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	H. ERNEST LLUCH (n=285)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=285)		H. ROYO VILLANOVA (n=290)		H. MIGUEL SERVET (n=288)		H. LOZANO BLESA (n=291)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	253	88,8	257	90,2	235	81,0	255	88,5	234	80,4
Tiempo de espera para ser atendido	249	87,4	253	88,8	204	70,3	212	73,6	209	71,8
Solución dada al problema	250	87,7	261	91,6	231	79,7	240	83,3	238	81,8
Confianza que transmite el personal	270	94,7	274	96,1	270	93,1	268	93,1	261	89,7
Amabilidad del personal	272	95,4	276	96,8	275	94,8	274	95,1	272	93,5
Preparación del personal	268	94,0	268	94,0	264	91,0	264	91,7	266	91,4
Interés del personal de enfermería	268	94,0	270	94,7	267	92,1	262	91,0	268	92,1
Interés del personal médico	269	94,4	271	95,1	264	91,0	271	94,1	266	91,4
Interés del personal auxiliar	262	91,9	249	87,4	258	89,0	257	89,2	259	89,0
Satisfacción con los cuidados sanitarios	267	93,7	271	95,1	265	91,4	258	89,6	265	91,1
Información recibida	258	90,5	266	93,3	243	83,8	253	87,8	251	86,3

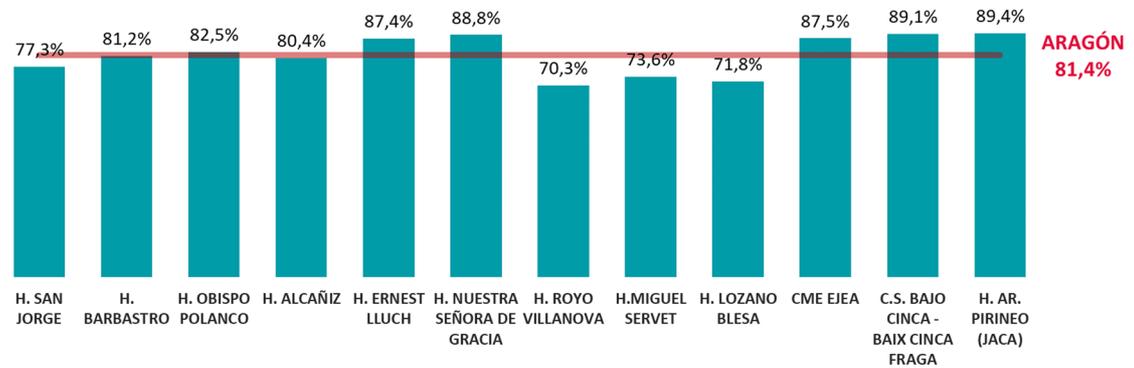
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	CME EJE A (n=265)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=247)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=282)	
	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	235	88,7	229	92,7	271	96,1
Tiempo de espera para ser atendido	232	87,5	220	89,1	252	89,4
Solución dada al problema	239	90,2	212	85,8	260	92,2
Confianza que transmite el personal	254	95,8	229	92,7	274	97,2
Amabilidad del personal	250	94,3	231	93,5	275	97,5
Preparación del personal	249	94,0	223	90,3	271	96,1
Interés del personal de enfermería	255	96,2	230	93,1	273	96,8
Interés del personal médico	251	94,7	233	94,3	271	96,1
Interés del personal auxiliar	244	92,1	226	91,5	264	93,6
Satisfacción con los cuidados sanitarios	251	94,7	228	92,3	268	95,0
Información recibida	246	92,8	213	86,2	256	90,8

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

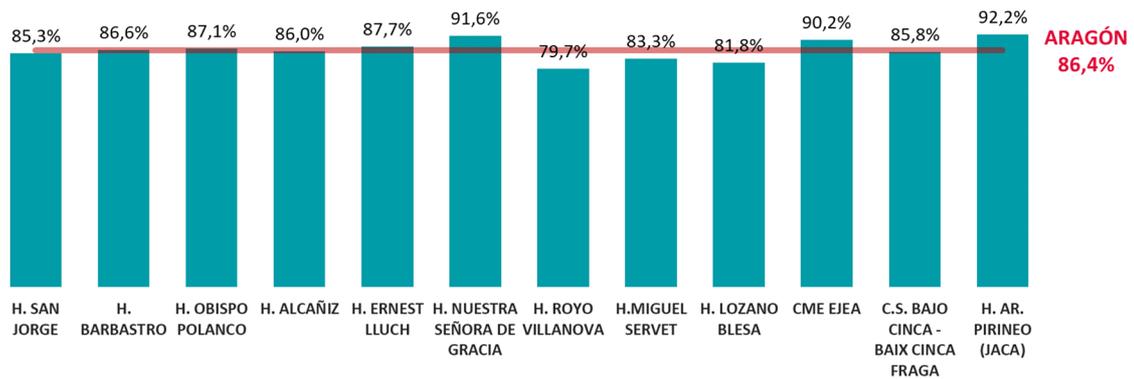
Estado de las instalaciones en Urgencias



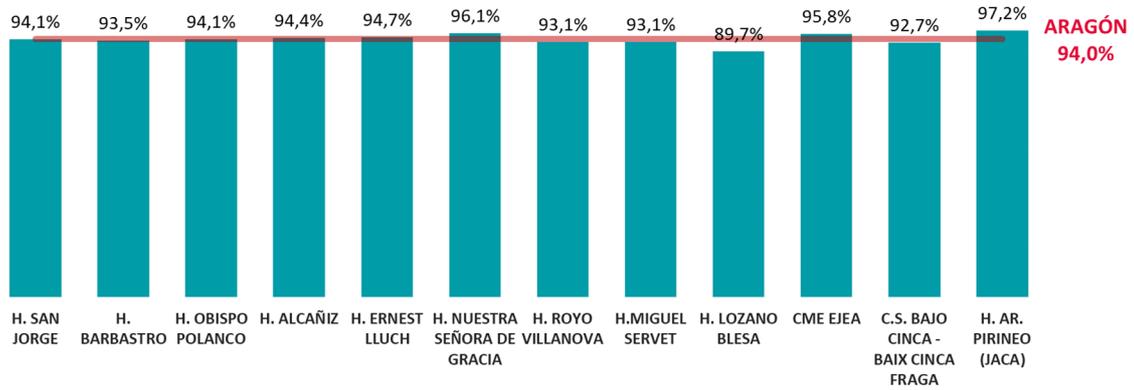
Tiempo de espera para ser atendido



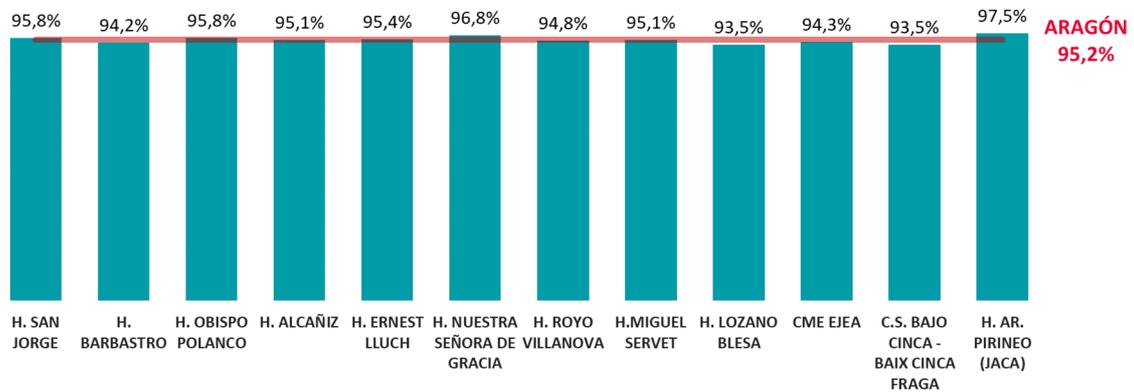
Solución dada al problema



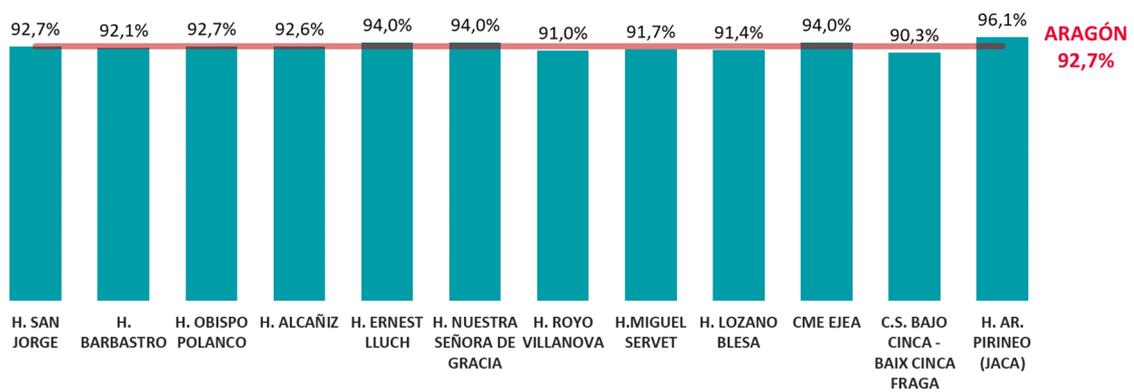
Confianza que transmite el personal



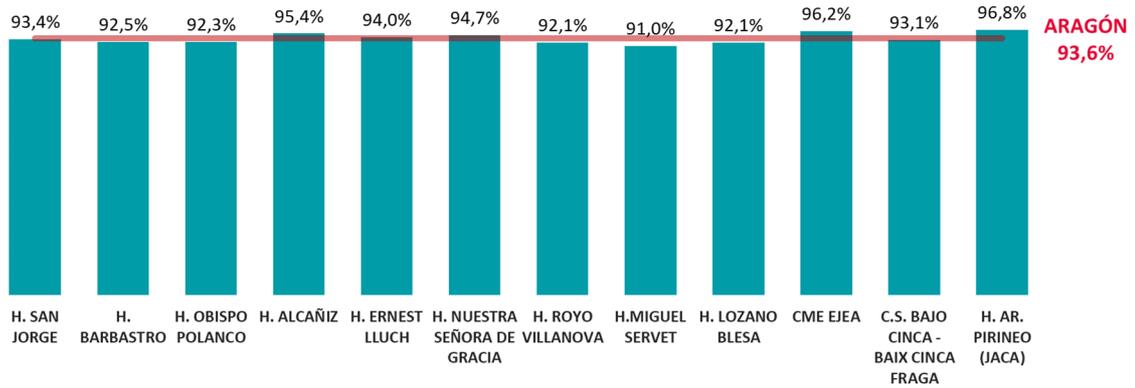
Amabilidad del personal



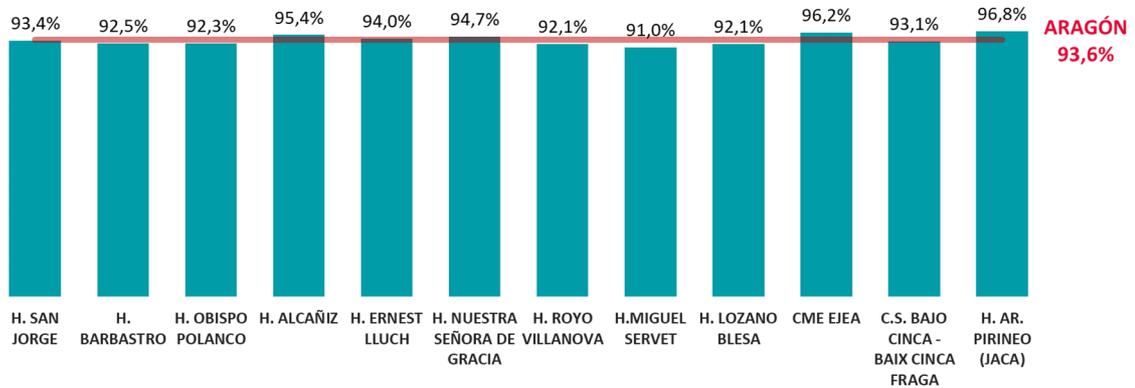
Preparación del personal



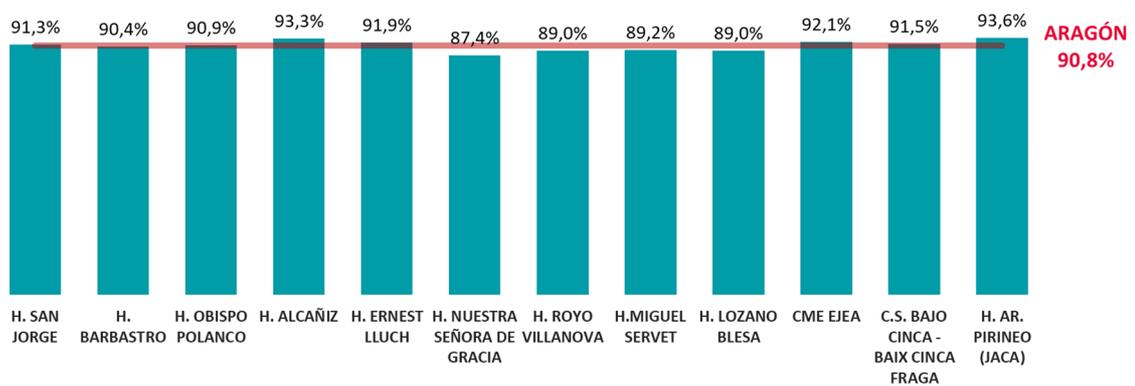
Interés del personal de enfermería



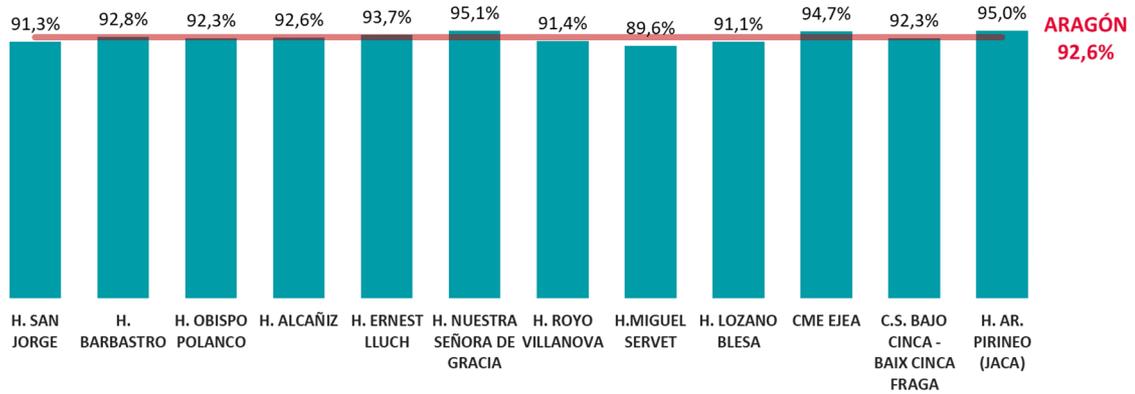
Interés del personal médico



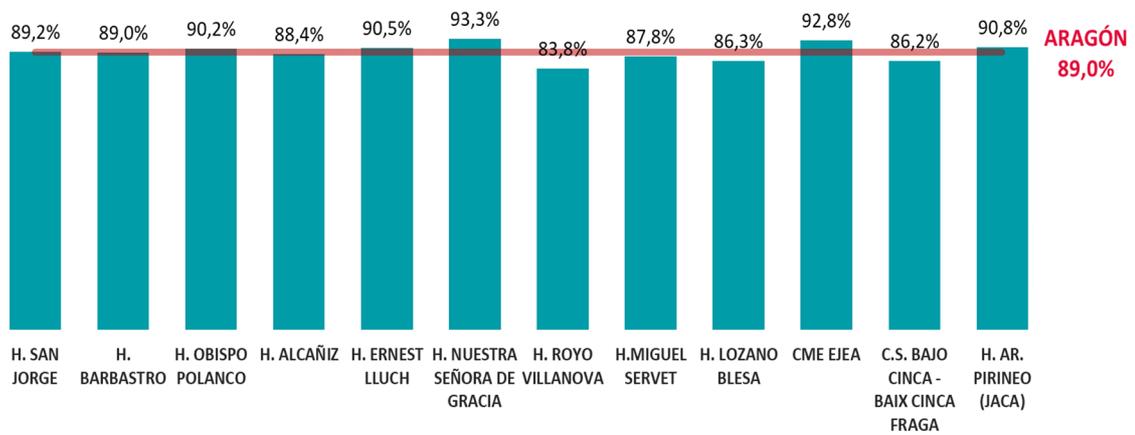
Interés del personal auxiliar



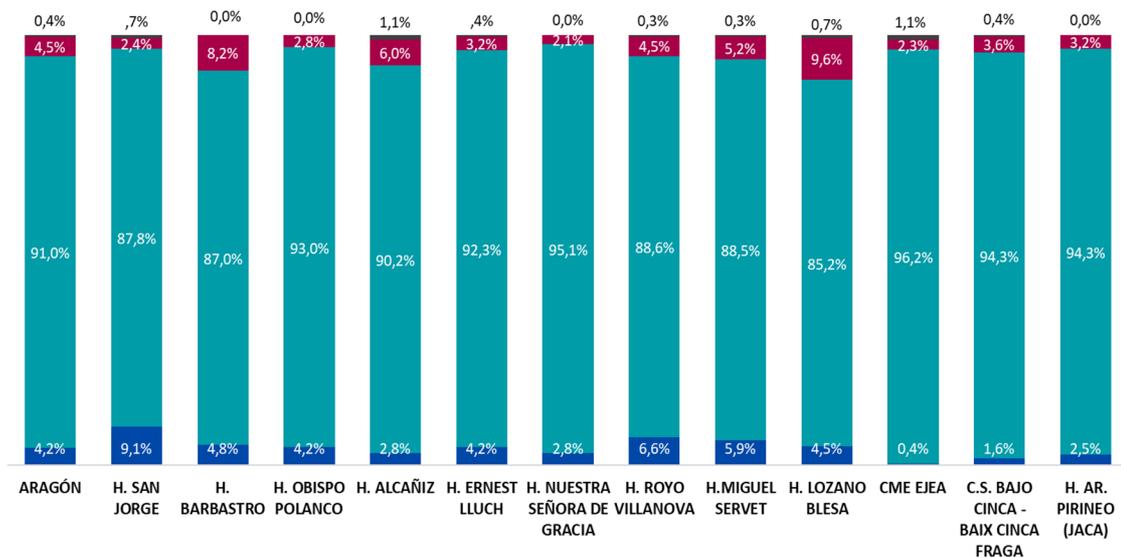
Satisfacción con los cuidados sanitarios



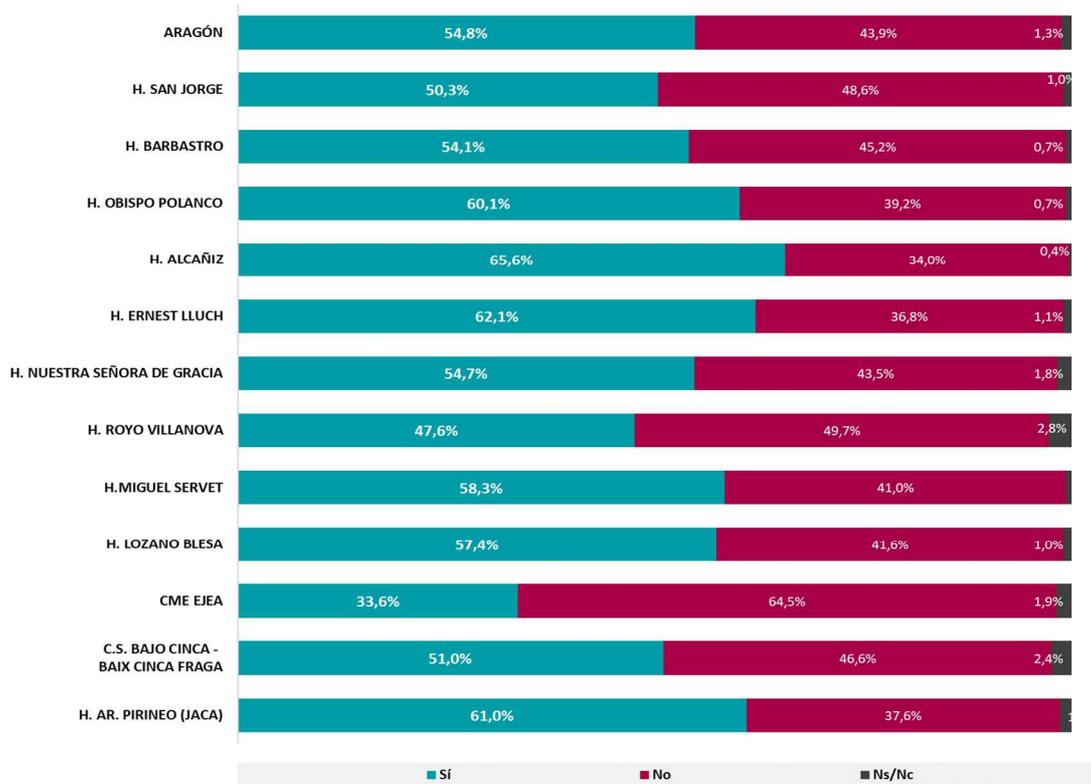
Información recibida



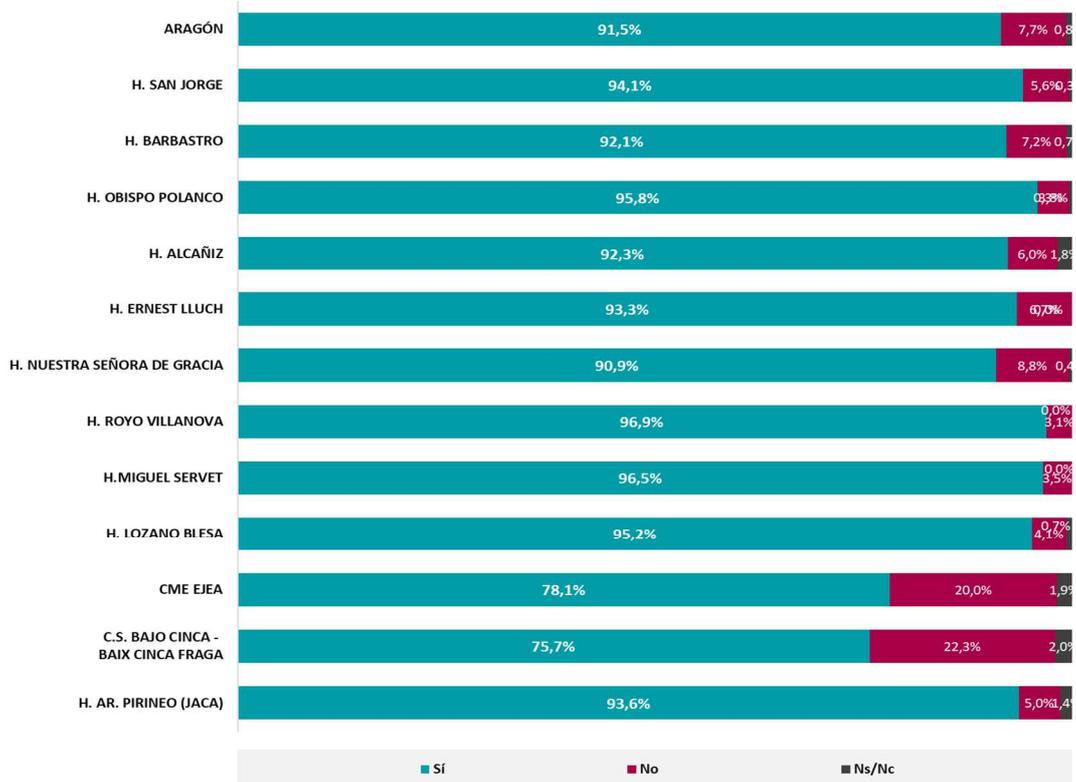
- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado



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



• **Entrega de informe**



1.3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=3.382)		H. SAN JORGE (n=286)		H. BARBASTRO (n=292)		H. OBISPO POLANCO (n=286)		H. ALCAÑIZ (n=285)		H. ERNEST LLUCH (n=285)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=285)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.814	53,6	191	66,8	152	52,1	165	57,7	170	59,6	156	54,7	156	54,7
Satisfacción general	505	14,9	27	9,4	42	14,4	24	8,4	46	16,1	42	14,7	44	15,4
Rapidez en la atención	457	13,5	36	12,6	41	14,0	24	8,4	28	9,8	44	15,4	60	21,1
Atención médica	245	7,2	12	4,2	26	8,9	19	6,6	16	5,6	21	7,4	17	6,0
Atención de otro personal sanitario	157	4,6	7	2,4	16	5,5	8	2,8	16	5,6	8	2,8	4	1,4
Organización	40	1,2	1	0,3	7	2,4	2	0,7	6	2,1	1	0,4	3	1,1
Información	33	1,0	1	0,3	7	2,4	5	1,7	3	1,1	2	0,7	4	1,4
Instalaciones y recursos materiales	23	0,7	0	0,0	1	0,3	1	0,3	2	0,7	1	0,4	1	0,4
Limpieza	19	0,6	2	0,7	1	0,3	0	0,0	1	0,4	2	0,7	2	0,7
Escasa saturación de pacientes	13	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,7	0	0,0
Transporte sanitario	9	0,3	0	0,0	5	1,7	1	0,3	2	0,7	1	0,4	0	0,0
Atención de personal no sanitario	7	0,2	2	0,7	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	2	0,7
Ubicación del centro	6	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Comida	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Falta de tiempo en la atención	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Oferta de profesionales	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	12	0,4	2	0,7	2	0,7	0	0,0	0	0,0	4	1,4	0	0,0
No sabe / No contesta	459	13,6	27	9,4	30	10,3	60	21,0	31	10,9	33	11,6	32	11,2

* 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	H. ROYO VILLANOVA (n=290)		H.MIGUEL SERVET (n=288)		H. LOZANO BLESA (n=291)		CME EJEJ (n=265)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=247)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=282)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	164	56,6	151	52,4	131	45,0	114	43,0	110	44,5	154	54,6
Satisfacción general	19	6,6	36	12,5	47	16,2	77	29,1	45	18,2	56	19,9
Rapidez en la atención	38	13,1	37	12,8	45	15,5	34	12,8	19	7,7	51	18,1
Atención médica	19	6,6	17	5,9	25	8,6	25	9,4	14	5,7	34	12,1
Atención de otro personal sanitario	19	6,6	10	3,5	14	4,8	23	8,7	14	5,7	18	6,4
Organización	6	2,1	5	1,7	5	1,7	0	0,0	1	0,4	3	1,1
Información	2	0,7	2	0,7	2	0,7	2	0,8	2	0,8	1	0,4
Instalaciones y recursos materiales	1	0,3	7	2,4	0	0,0	1	0,4	3	1,2	5	1,8
Limpieza	2	0,7	1	0,3	2	0,7	0	0,0	2	0,8	4	1,4
Escasa saturación de pacientes	1	0,3	2	0,7	7	2,4	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Transporte sanitario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Atención de personal no sanitario	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0
Ubicación del centro	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,8	1	0,4	2	0,7
Comida	0	0,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0	2	0,8	0	0,0
Falta de tiempo en la atención	1	0,3	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Oferta de profesionales	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0
Otros	0	0,0	0	0,0	2	0,7	2	0,8	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	57	19,7	49	17,0	41	14,1	24	9,1	62	25,1	13	4,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =3.382)		H. SAN JORGE (n=286)		H. BARBASTRO (n=292)		H. OBISPO POLANCO (n=286)		H. ALCAÑIZ (n=285)		H. ERNEST LLUCH (n=285)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n =285)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera	495	14,6	57	19,9	49	16,8	49	17,1	43	15,1	37	13,0	17	6,0
Instalaciones y recursos materiales	310	9,2	62	21,7	19	6,5	35	12,2	46	16,1	22	7,7	26	9,1
Atención médica	146	4,3	12	4,2	13	4,5	8	2,8	9	3,2	14	4,9	12	4,2
Atención general	141	4,2	13	4,5	13	4,5	10	3,5	10	3,5	14	4,9	5	1,8
Organización	131	3,9	6	2,1	24	8,2	8	2,8	7	2,5	11	3,9	6	2,1
Saturación / Masificación de pacientes	103	3,0	12	4,2	8	2,7	7	2,4	14	4,9	10	3,5	5	1,8
Falta de profesionales	76	2,2	5	1,7	8	2,7	8	2,8	3	1,1	5	1,8	11	3,9
Información	49	1,4	3	1,0	4	1,4	1	0,3	7	2,5	4	1,4	1	0,4
Atención de otro personal sanitario	40	1,2	0	0,0	4	1,4	2	0,7	3	1,1	1	0,4	7	2,5
Atención de personal no sanitario	18	0,5	0	0,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0	0	0,0	5	1,8
Limpieza	17	0,5	1	0,3	3	1,0	0	0,0	1	0,4	1	0,4	1	0,4
Derivación a otros centros	9	0,3	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	8	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,7	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	8	0,2	0	0,0	1	0,3	1	0,3	1	0,4	1	0,4	0	0,0
Prestación de servicios	7	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,7	1	0,4	1	0,4
Falta de tiempo en la atención	4	0,1	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0
Comida	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,7	0	0,0
Rotación de personal	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Errores administrativos	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0
Otros	34	1,0	2	0,7	6	2,1	5	1,7	1	0,4	3	1,1	4	1,4
No sabe / No contesta	1.968	58,2	135	47,2	162	55,5	158	55,2	154	54,0	170	59,6	194	68,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

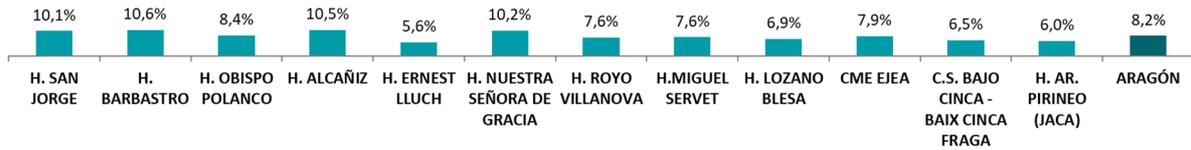
Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados

ASPECTOS NEGATIVOS	H. ROYO VILLANOVA (n=1.336)		H.MIGUEL SERVET (n=3.646)		H. LOZANO BLESA (n=2.791)		CME EJEJA (n=86)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=122)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=192)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera	60	20,7	71	24,7	55	18,9	18	6,8	11	4,5	28	9,9
Instalaciones y recursos materiales	24	8,3	15	5,2	25	8,6	8	3,0	7	2,8	21	7,4
Atención médica	15	5,2	13	4,5	16	5,5	16	6,0	9	3,6	9	3,2
Atención general	18	6,2	14	4,9	16	5,5	9	3,4	11	4,5	8	2,8
Organización	26	9,0	11	3,8	6	2,1	5	1,9	13	5,3	8	2,8
Saturación / Masificación de pacientes	19	6,6	6	2,1	16	5,5	1	0,4	3	1,2	2	0,7
Falta de profesionales	7	2,4	7	2,4	6	2,1	4	1,5	6	2,4	6	2,1
Información	3	1,0	8	2,8	3	1,0	6	2,3	2	0,8	7	2,5
Atención de otro personal sanitario	5	1,7	2	0,7	2	0,7	3	1,1	4	1,6	7	2,5
Atención de personal no sanitario	0	0,0	3	1,0	1	0,3	4	1,5	0	0,0	3	1,1
Limpieza	2	0,7	1	0,3	2	0,7	3	1,1	1	0,4	1	0,4
Derivación a otros centros	0	0,0	1	0,3	0	0,0	1	0,4	3	1,2	3	1,1
Transporte sanitario	0	0,0	2	0,7	2	0,7	0	0,0	1	0,4	1	0,4
Insatisfacción general	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,8	1	0,4
Prestación de servicios	1	0,3	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Falta de tiempo en la atención	0	0,0	0	0,0	2	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Comida	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Rotación de personal	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	3	1,0	0	0,0	3	1,0	0	0,0	3	1,2	4	1,4
No sabe / No contesta	129	44,5	149	51,7	158	54,3	196	74,0	180	72,9	183	64,9

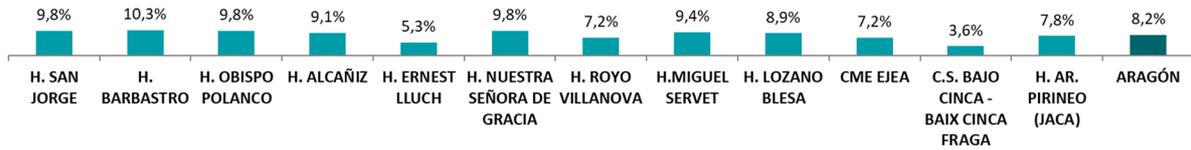
1.3.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

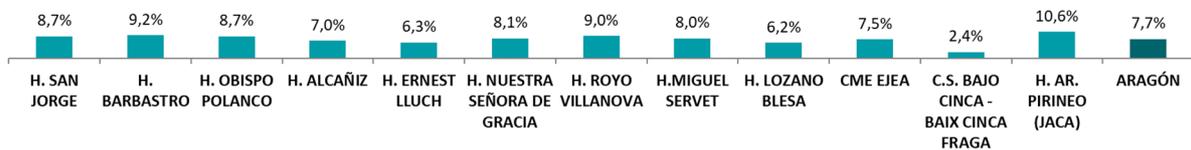
Consejos de Salud de Zona



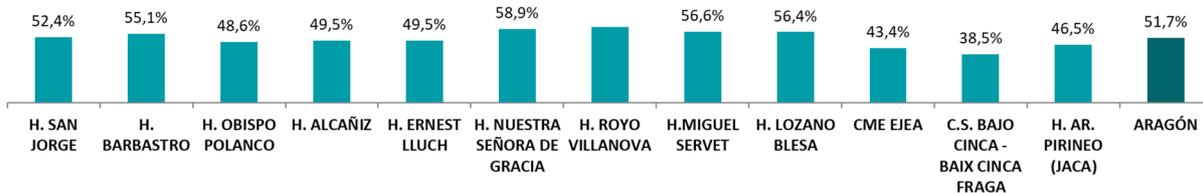
Comités de Ética Asistencial



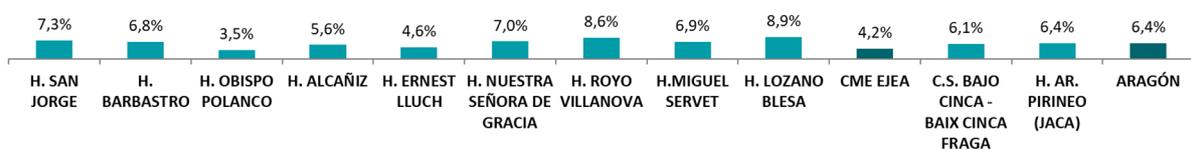
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

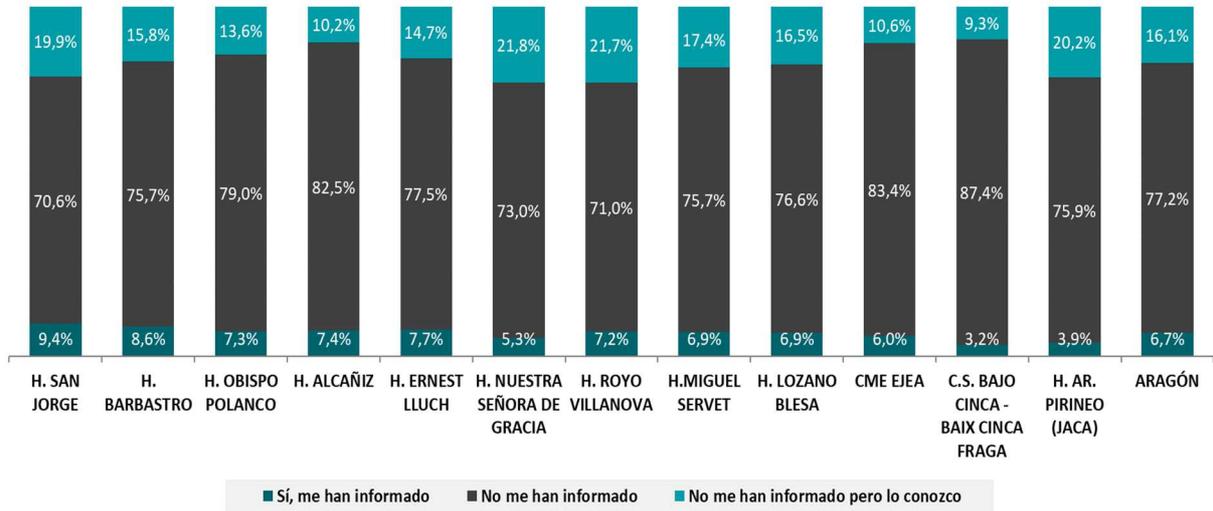


Otras formas de participación



1.3.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

2.1 HOSPITALIZACIÓN

2.2 CONSULTAS

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

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

2.1 HOSPITALIZACIÓN

Perfil sociodemográfico

El 53,8% de las personas encuestadas para el Hospital General de la Defensa de Zaragoza son de género femenino, mientras que el 46,2% restante son de género masculino.

La edad media de esta población encuestada es de 58,4 años, siendo ligeramente superior en el caso de las mujeres con 59 años, frente a 57,8 de los hombres.

El análisis de la edad por estratos permite ver como el mayor peso lo recogen las personas de entre 56 y 75 años, con el 43,2% del total.

En cuanto a la situación laboral, destaca el grupo de trabajadores en activo (44,1%), siendo similar el peso de jubilados o pensionistas (40,4%). El resto de ocupaciones quedan en porcentajes muy pequeños.

Opinión de las personas encuestadas

La satisfacción con los diferentes aspectos evaluados de la atención hospitalaria es muy elevada. Destaca especialmente la valoración del **interés del personal de enfermería y el interés del personal médico** (97,3% en ambos casos), así como la satisfacción con los cuidados sanitarios (97,1%).

Aquellos factores en los que se obtiene un menor porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos son la **comida** (70,7%) y el **estado de las habitaciones** (87,8%).

Un 88,3% de personas preguntadas señala que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 6,4% indica que deberían haber estado más tiempo mientras que el 4,7% considera que su estancia fue mayor de la necesaria.

El 81,8% de los usuarios del servicio de hospitalización, afirma que le solicitaron **permiso para realizarle pruebas**.

La gran mayoría de personas, el **95,4%**, señaló haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta del Hospital General de la Defensa de Zaragoza.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Existe una valoración global positiva hacia la atención, ya que el 48,2% señala como destacable la **atención general**, mientras que el 26,4% manifiesta una **satisfacción general**. Dentro de los aspectos más concretos, destaca como positivo la **atención médica** (10,0%).

En cuanto a los aspectos negativos o que **menos han gustado**, un 60,3% no ha indicado ninguna cuestión. De entre las mencionadas, destacan las quejas relativas a las **instalaciones y recursos materiales** (16,1%) y la **comida** (9,1%).

Participación en el sistema sanitario

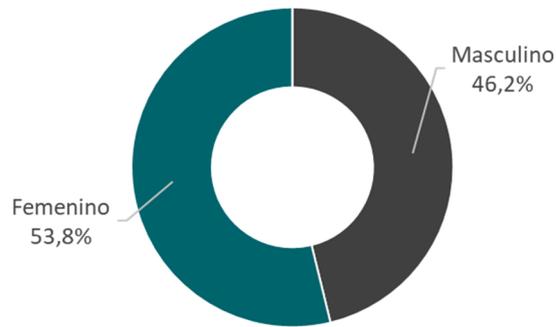
De los diferentes métodos de participación en el Sistema Sanitario, el más conocido es la **página web saludinforma.es**, señalada por el 51,1% de encuestados. El resto de formas de participación tienen un peso muy inferior, con un 6,4% todas ellas. En relación a otras formas (1,5%) es mayoritario el conocimiento de la APP.

Voluntades Anticipadas

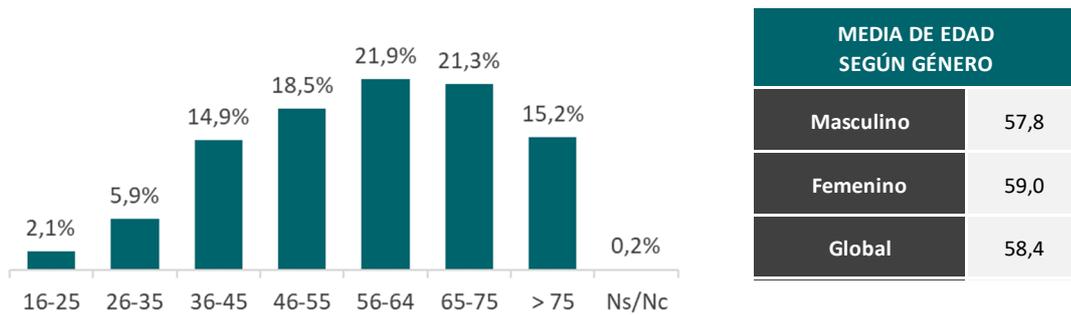
Un 4,4% de usuarios confirma haber sido informado acerca de las **Voluntades Anticipadas** frente al 68,7% que señala lo contrario. Por otra parte, el 26,9% afirma conocer las Voluntades Anticipadas, aunque no haya sido informado al respecto.

2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS

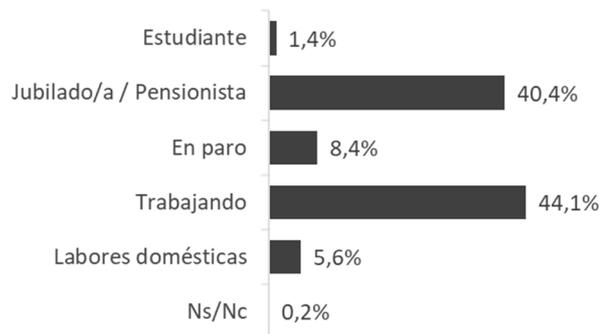
Género



Grupos de edad



Situación laboral



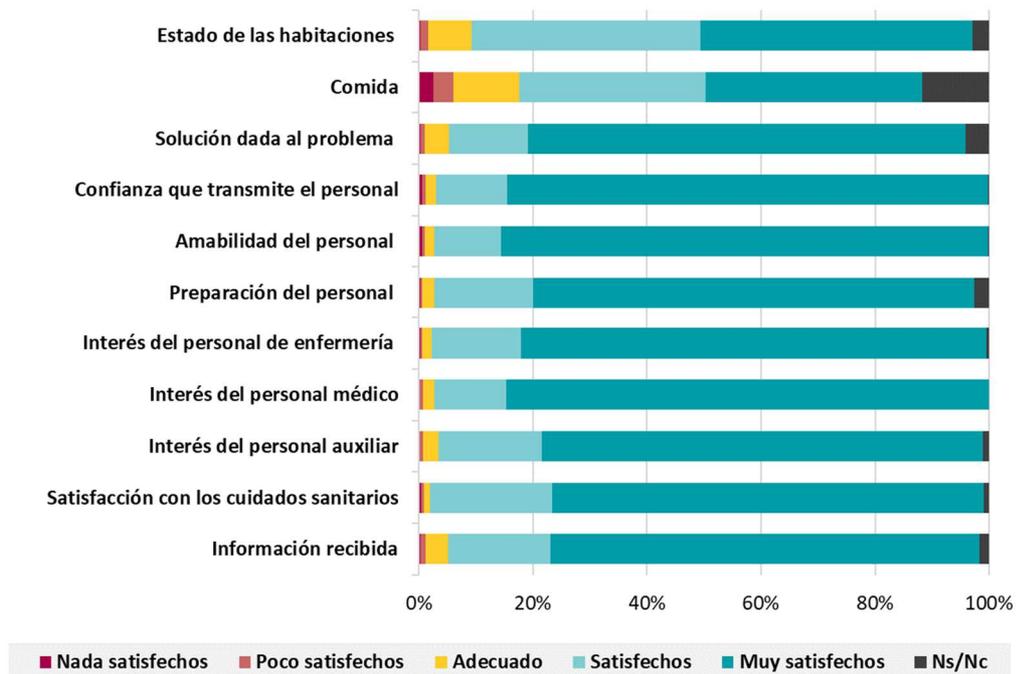
Base: 658

2.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

H. General de la Defensa (n =658)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	2	0,3	9	1,4	50	7,6	264	40,1	314	47,7	19	2,9
Comida	17	2,6	23	3,5	76	11,6	215	32,7	250	38,0	77	11,7
Solución dada al problema	2	0,3	5	0,8	28	4,3	91	13,8	505	76,7	27	4,1
Confianza que transmite el personal	4	0,6	4	0,6	12	1,8	82	12,5	555	84,3	1	0,2
Amabilidad del personal	4	0,6	3	0,5	11	1,7	77	11,7	562	85,4	1	0,2
Preparación del personal	2	0,3	2	0,3	14	2,1	114	17,3	509	77,4	17	2,6
Interés del personal de enfermería	2	0,3	2	0,3	11	1,7	103	15,7	537	81,6	3	0,5
Interés del personal médico	1	0,2	4	0,6	13	2,0	83	12,6	557	84,7	0	0,0
Interés del personal auxiliar	1	0,2	4	0,6	18	2,7	119	18,1	509	77,4	7	1,1
Satisfacción con los cuidados sanitarios	3	0,5	3	0,5	7	1,1	141	21,4	498	75,7	6	0,9
Información recibida	2	0,3	6	0,9	26	4,0	118	17,9	495	75,2	11	1,7

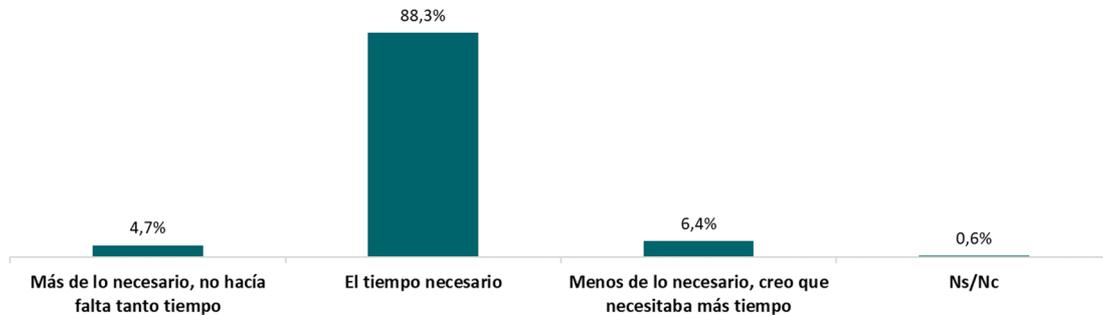
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfactorio / muy satisfactorio)

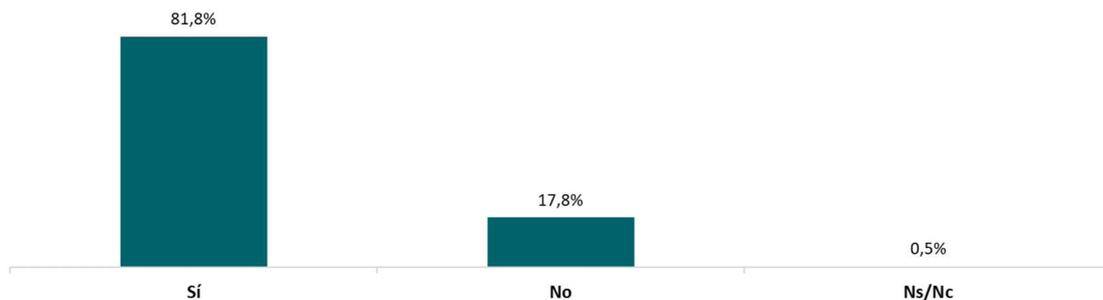


- **Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado**



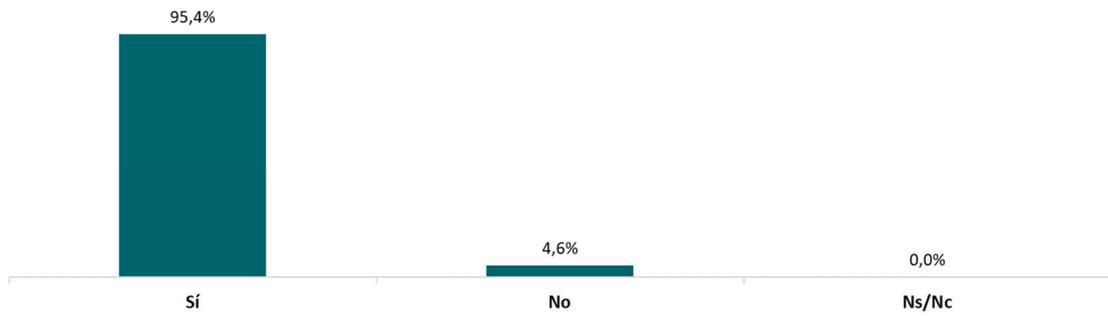
Base: 658

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



Base: 658

- **Entrega del informe de alta**



Base: 658

2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	H. General de la Defensa (n =658)	
	fr	%
Atención general	317	48,2
Satisfacción general	174	26,4
Atención médica	66	10,0
Atención de otro personal sanitario	37	5,6
Rapidez / Agilidad	10	1,5
Instalaciones y recursos materiales	7	1,1
Información	6	0,9
Escasa saturación de pacientes	5	0,8
Limpieza	4	0,6
Otros	3	0,5
No sabe / No contesta	87	13,2

* 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.

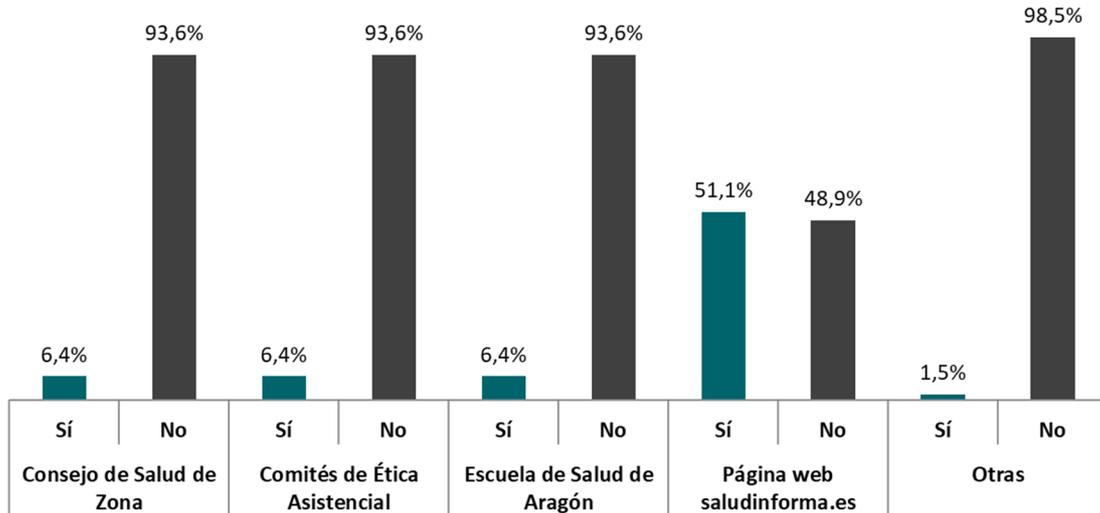
ASPECTOS NEGATIVOS	H. General de la Defensa (n =658)	
	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	106	16,1
Comida	60	9,1
Atención de otro personal sanitario	29	4,4
Atención médica	15	2,3
Información	13	2,0
Lista de espera	11	1,7
Organización	11	1,7
Tiempo de espera (en el centro)	9	1,4
Atención general	9	1,4
Limpieza	6	0,9
Falta de tiempo en la atención	5	0,8
Atención de personal no sanitario	3	0,5
Derivación a otros centros	3	0,5
Transporte sanitario	3	0,5
Errores administrativos	2	0,3
Saturación / Masificación de pacientes	2	0,3
Otros	8	1,2
No sabe / No contesta	397	60,3

* 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.

2.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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



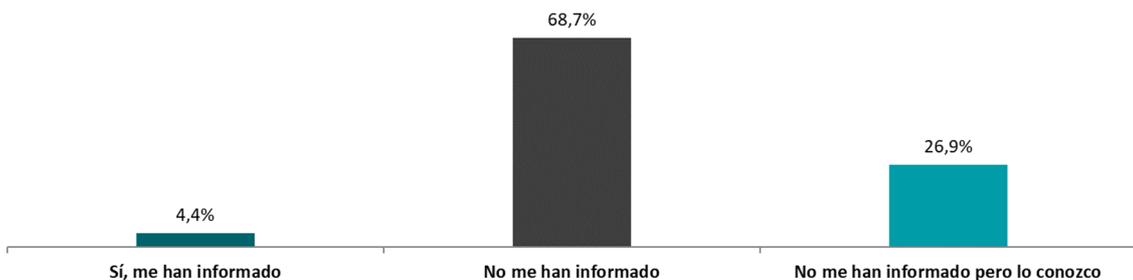
Base: 658

↓

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	6	60,0%
ATENCIÓN AL PACIENTE	1	10,0%
ASOCIACIONES	1	10,0%
OTROS	2	20,0%
TOTAL	10	100,0%

2.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



Base: 658

2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Perfil sociodemográfico

De las personas encuestadas en el Hospital General de la Defensa de Zaragoza en el servicio de Atención Especializada, el 62,3% son de género femenino y el 37,5% restante de masculino.

La edad media global de los encuestados es de 53,9 años, siendo en el caso de los hombres de 53,3 años mientras que para las mujeres es de 54,2 años.

Por grupos de edad, el más numeroso es el formado por personas de entre 36 y 45 años, con el 24,6%, seguido de los que tienen entre 65 y 75 años (19,4%).

En relación a la ocupación, la mitad de las personas (50,5%) está trabajando y el 29,8% indicó estar **jubilado o ser pensionista**. El resto de ocupaciones son: el 9,9% está en situación de desempleo, el 7,5% se dedica a las labores del hogar y el 2,3% son estudiantes.

Opinión de las personas encuestadas

Del conjunto de aspectos sobre los que se emitió el grado de satisfacción, destacan la **amabilidad del personal** (96,4%), la **confianza que transmite** el personal (95,9%) y el **interés del personal médico** (94,7%).

Por el contrario, el menor porcentaje de satisfechos o muy satisfechos se recoge en la **demora para la cita** (72,1%). El interés del personal de admisión es el segundo aspecto con menor grado de satisfacción (80,8%).

El 92,5% de personas encuestadas considera que el **tiempo dedicado** en la consulta de especialidades ha sido el **necesario**. El 4,5% señala que dicho tiempo fue menor del necesario mientras que el 2,4% estima que no hacía falta tanto tiempo.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Como valoración positiva, un 44,4% de personas indica la **atención general**, apoyada por el 24,4% que ha señalado tener una **satisfacción general** con su consulta. De manera más concreta, el 12,7% valora la atención médica recibida.

En cuanto a los aspectos que menos gustaron a los pacientes destacan la **lista de espera** (15,5%) y las **instalaciones y recursos materiales del centro** (7,3%). Cabe destacar el elevado porcentaje que no ha emitido una valoración (59,9% de Ns/Nc).

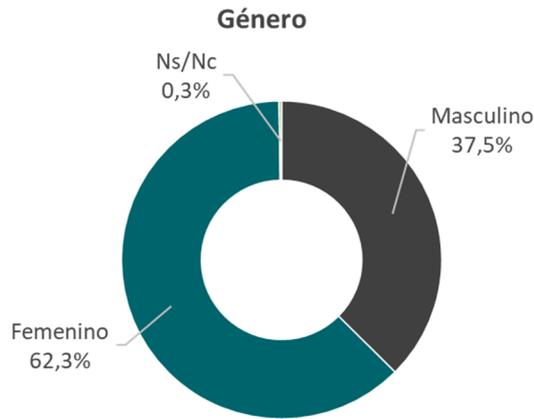
Participación en el sistema sanitario

El método de participación más conocido entre la población encuestada de este centro es la **página web saludinforma.es** (58,8% la conoce). Respecto a otras formas de participar en el Sistema Sanitario: el 7,1% de los usuarios conoce el Consejo de Salud de Zona, el 8,3% los Comités de Ética Asistencial y el 8,1% la Escuela de Salud de Aragón. Un 4,5% ha señalado conocer otras formas entre las que destaca la APP, recogiendo también las charlas / formación o los propios centros de salud.

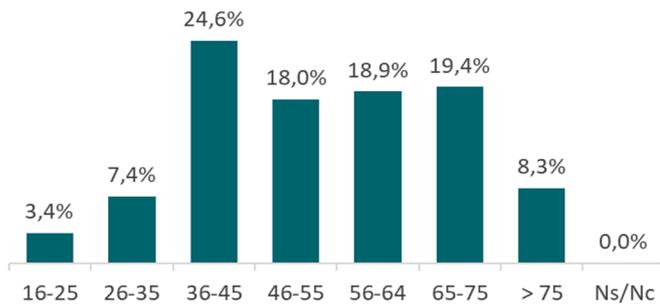
Voluntades Anticipadas

El 68,5% señala que no ha sido informado acerca de las **Voluntades Anticipadas**, mientras que el 7,0% sí lo ha sido. El 24,4% restante son usuarios que las conocen aunque no han sido informados.

2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS

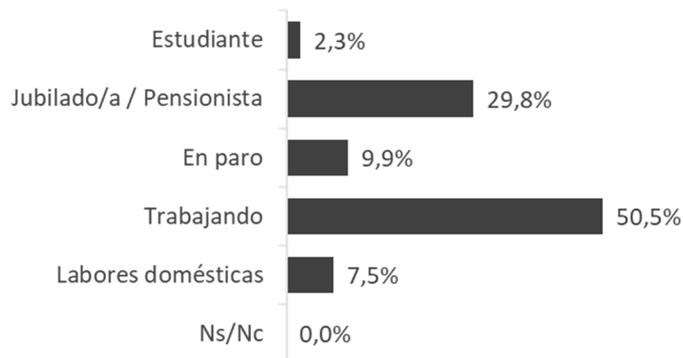


Grupos de edad



MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO	
Masculino	53,3
Femenino	54,2
Global	53,9

Situación laboral



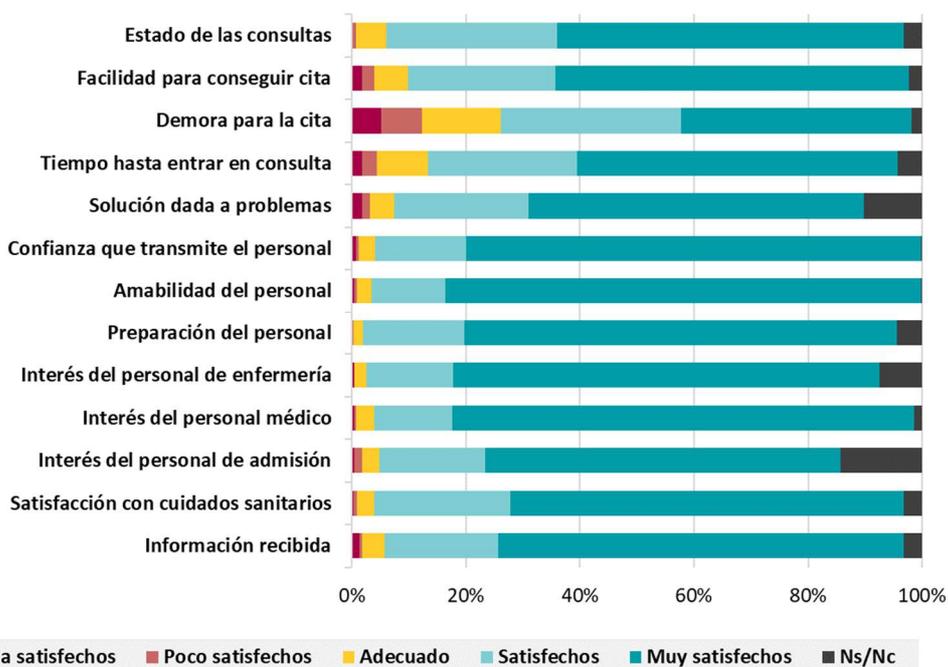
Base: 798

2.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

H. General de la Defensa (n =798)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	0	0,0	6	0,8	42	5,3	239	29,9	485	60,8	26	3,3
Facilidad para conseguir cita	15	1,9	16	2,0	48	6,0	206	25,8	494	61,9	19	2,4
Demora para la cita	41	5,1	57	7,1	110	13,8	253	31,7	322	40,4	15	1,9
Tiempo hasta entrar en consulta	15	1,9	20	2,5	72	9,0	208	26,1	449	56,3	34	4,3
Solución dada a problemas	14	1,8	11	1,4	34	4,3	188	23,6	469	58,8	82	10,3
Confianza que transmite el personal	6	0,8	3	0,4	23	2,9	128	16,0	637	79,8	1	0,1
Amabilidad del personal	4	0,5	3	0,4	21	2,6	103	12,9	666	83,5	1	0,1
Preparación del personal	1	0,1	1	0,1	14	1,8	141	17,7	605	75,8	36	4,5
Interés del personal de enfermería	3	0,4	1	0,1	17	2,1	121	15,2	596	74,7	60	7,5
Interés del personal médico	3	0,4	3	0,4	25	3,1	110	13,8	646	81,0	11	1,4
Interés del personal de admisión	4	0,5	11	1,4	24	3,0	148	18,5	497	62,3	114	14,3
Satisfacción con cuidados sanitarios	2	0,3	5	0,6	24	3,0	191	23,9	550	68,9	26	3,3
Información recibida	11	1,4	4	0,5	31	3,9	159	19,9	567	71,1	26	3,3

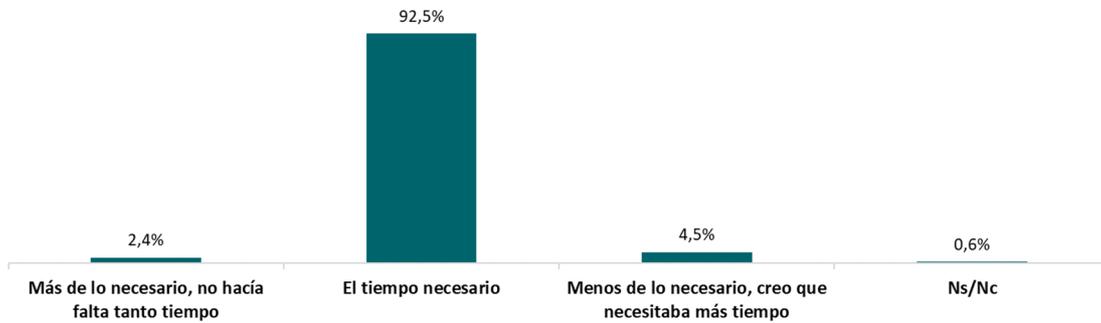
Opinión de los usuarios. Aragón



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



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



Base: 798

2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	H. General de la Defensa (n =798)	
	fr	%
Atención general	354	44,4
Satisfacción general	194	24,3
Atención médica	101	12,7
Rapidez / Agilidad	66	8,3
Atención de otro personal sanitario	23	2,9
Escasa saturación de pacientes	10	1,3
Información	9	1,1
Limpieza	7	0,9
Organización	6	0,8
Instalaciones y recursos materiales	5	0,6
Citaciones	3	0,4
Atención de personal no sanitario	3	0,4
Ubicación del centro	2	0,3
Lista de espera	2	0,3
Prestación de servicios	1	0,1
Derivación a otros centros	1	0,1
Otros	1	0,1
No sabe / No contesta	83	10,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

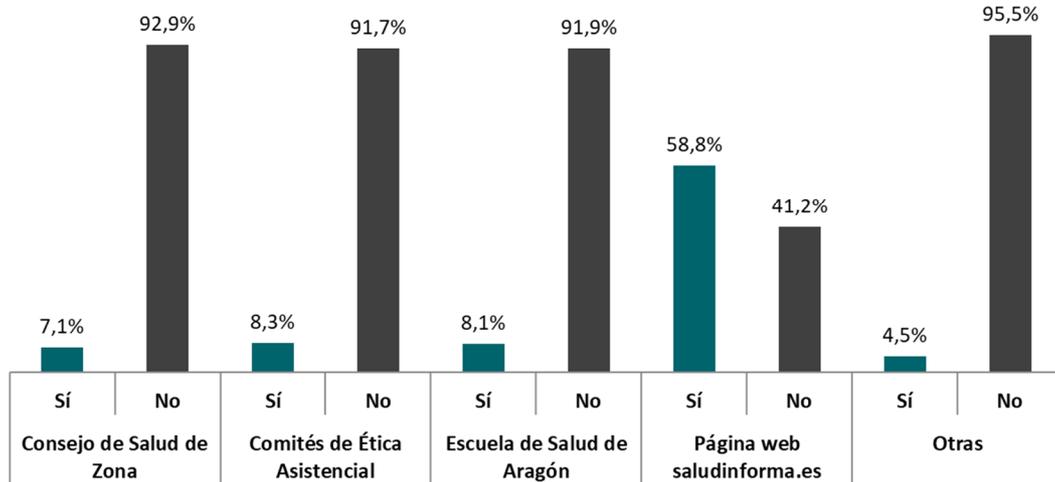
ASPECTOS NEGATIVOS	H. General de la Defensa (n =798)	
	fr	%
Lista de espera	124	15,5
Instalaciones y recursos materiales	58	7,3
Atención médica	42	5,3
Tiempo de espera (en el centro)	27	3,4
Organización	17	2,1
Falta de profesionales	14	1,8
Prestación de servicios	11	1,4
Atención general	9	1,1
Información	8	1,0
Atención de otro personal sanitario	7	0,9
Atención de personal no sanitario	6	0,8
Falta de tiempo en la atención	5	0,6
Citaciones	5	0,6
Rotación de personal	4	0,5
Saturación / Masificación de pacientes	3	0,4
Errores administrativos	3	0,4
Ubicación del centro	1	0,1
Transporte sanitario	1	0,1
Otros	8	1,0
No sabe / No contesta	478	59,9

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

2.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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



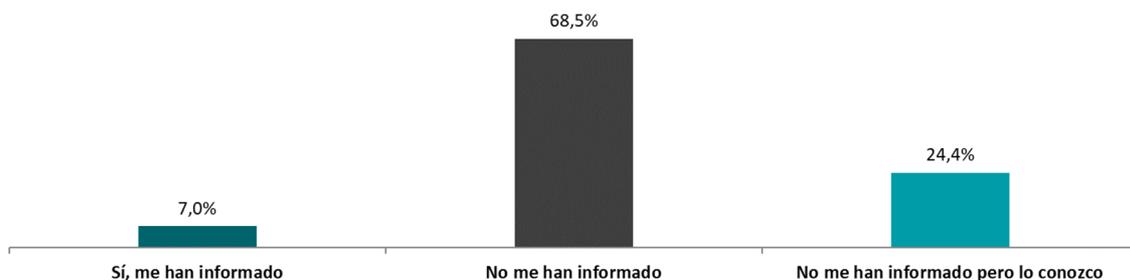
Base: 798

↓

OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	31	86,1%
CENTROS DE SALUD	2	5,6%
CHARLAS / FORMACIÓN	1	2,8%
INTERNET	1	2,8%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	1	2,8%
NO ESPECIFICA	1	2,8%
TOTAL	37	102,8%

2.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



Base: 798

3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA

3.1 HOSPITALIZACIÓN

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

Los Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia en Aragón en funcionamiento son:

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

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

3.1. HOSPITALIZACIÓN

3.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

Perfil sociodemográfico

Para el grupo de Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia, las personas encuestadas en relación al servicio de hospitalización son, en un 60,9% mujeres y en un 39,1% hombres.

La edad media es de 62,7 años, siendo muy similar en ambos géneros. Por estratos de edad, el que mayor peso tiene es el de 56 a 64 años (27,5%), quedando en segundo lugar las personas de más de 75 años (22,5%).

De esta manera, en relación a la ocupación, un 45,1% son jubilados o pensionistas mientras que el 37,8% están trabajando.

Opinión de las personas encuestadas

Del conjunto de aspectos valorados por los usuarios, aquellos que cuentan con mayor nivel de satisfacción son **interés del personal médico** (94,8%), el **interés del personal de enfermería** (94,3%) y la **satisfacción con los cuidados sanitarios** (93,6%).

Estos atributos también cuentan con una elevada satisfacción para cada uno de los centros. Dentro de este análisis individual por centro, para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Huesca destaca la satisfacción con el interés del personal, tanto médico como de enfermería (95,9% en ambos casos) así como la satisfacción con los cuidados sanitarios (95,0%).

En el Hospital San José de Teruel destacan la amabilidad del personal, el interés del personal de enfermería y la satisfacción con los cuidados (94,8% en todos los casos). Finalmente, en el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza los dos aspectos con mayor satisfacción son el interés del personal médico (94,2%) y la preparación del personal (93,8%).

El aspecto **con menor porcentaje de satisfacción es la solución dada al problema** (76,1%) junto a la **comida** (78,3%).

La valoración de la solución dada al problema tiene su menor porcentaje de satisfacción en el Hospital San José de Teruel (71,9%). En cuanto a la valoración de la comida, el Hospital San Juan de Dios es el que recoge un menor porcentaje de satisfacción, con el 75,4%.

El 84,1% de las personas encuestadas considera que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 9,6% piensa que debería haber permanecido más tiempo mientras que el 4,1% estima que la estancia fue superior a la necesaria. Por Centro Hospitalario destaca el Hospital Sagrado Corazón de Jesús ya que el 13,2% de las personas encuestadas considera haber estado menos del tiempo necesario.

El 48,6% confirma la solicitud de **permiso para la realización de las pruebas**. Por hospitales, es en el Sagrado Corazón de Jesús de Huesca (35,9%) donde menor porcentaje de personas afirman que le solicitaron un permiso para la realización de pruebas o intervenciones; frente al 46,2% de los usuarios del San Juan de Dios de Zaragoza y de San José en Teruel.

El **87,5%** de los encuestados declaró haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta. Este porcentaje es del 94,1% en el caso del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Huesca. En el Hospital San José el porcentaje es del 92,4%, mientras que el peso se reduce hasta el 78,1% en el Hospital San Juan de Dios en Zaragoza.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Ante la opción de señalar de manera abierta **aquello que más les ha gustado de los servicios recibidos**, destacan las valoraciones generales; ya que el 51,9% indica la **atención general** y el 17,4% manifiesta una **satisfacción general**. En todos los centros se valora mayoritariamente la atención general. En tercer lugar se encuentra la atención médica (14,8%); siendo especialmente señalada en el Hospital San José de Teruel (21,4%).

Del mismo modo, ante la posibilidad de señalar **aspectos negativos o que menos han gustado de la atención**, el 64,2% de encuestados no indica ninguno. No obstante, entre los señalados sobresalen las quejas relativas a las **instalaciones y recursos materiales** (9,7%), la **atención médica** (4,5%) y la **atención de otro personal sanitario** (4,3%).

Por centro hospitalario, la disconformidad con las instalaciones y recursos materiales es más elevada entre los usuarios Hospital Sagrado Corazón de Jesús (15,5%). Las quejas sobre la atención médica son más numerosas en el Hospital San José (5,2%), mientras que En el Hospital San Juan de Dios destaca la insatisfacción con la atención de otro personal sanitario (5,4%) y la comida (5,0%).

Participación en el Sistema Sanitario

Del conjunto de formas de participar en el Sistema de Salud presentadas, aquella más conocida es la **página web saludinforma.es** (38,4%), seguida muy por debajo por el Consejo de Salud de Zona (6,4%), los Comités de Ética Asistencial (6,2%) y la Escuela de Salud de Argón (5,4%). En cuanto a otras formas (3,5%), sobre todo se señala la APP.

Voluntades Anticipadas

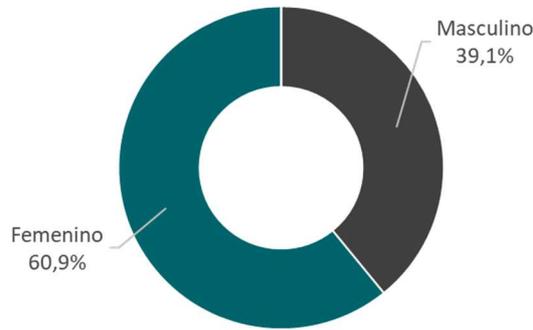
En cuanto a la recepción de información sobre las **Voluntades Anticipadas**, el 5,8% de los usuarios de los Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia afirman haber sido informados. El 24,2% no ha sido informado en su centro pero lo conoce, y el 70,0% no ha sido informado acerca de ello.

De manera individual, han sido informados el 3,8% de los usuarios del Hospital San José de Teruel, el 6,5% del San Juan de Dios de Zaragoza y el 6,8% del H. Sagrado Corazón de Jesús en Huesca.

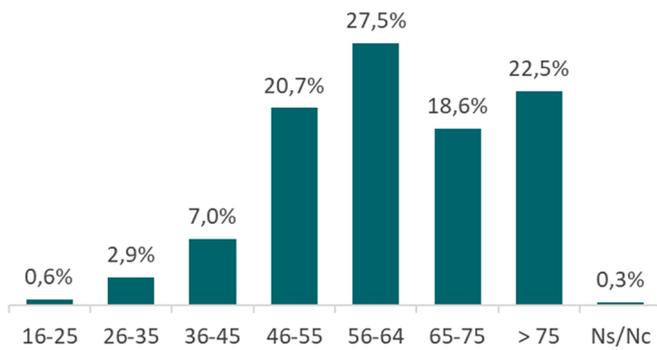
El Hospital San José de Teruel registra el menor conocimiento de este aspecto (30,5%).

3.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS

Género

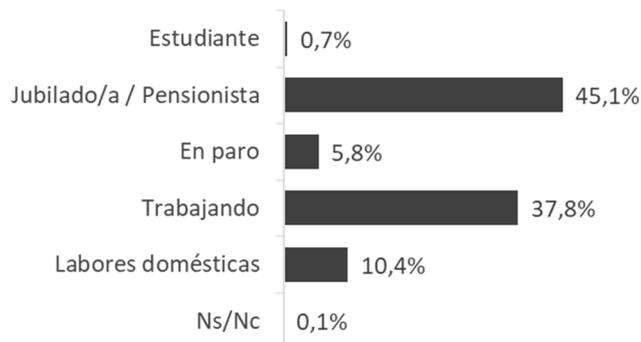


Grupos de edad



MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO	
Masculino	63,5
Femenino	62,2
Global	62,7

Situación laboral



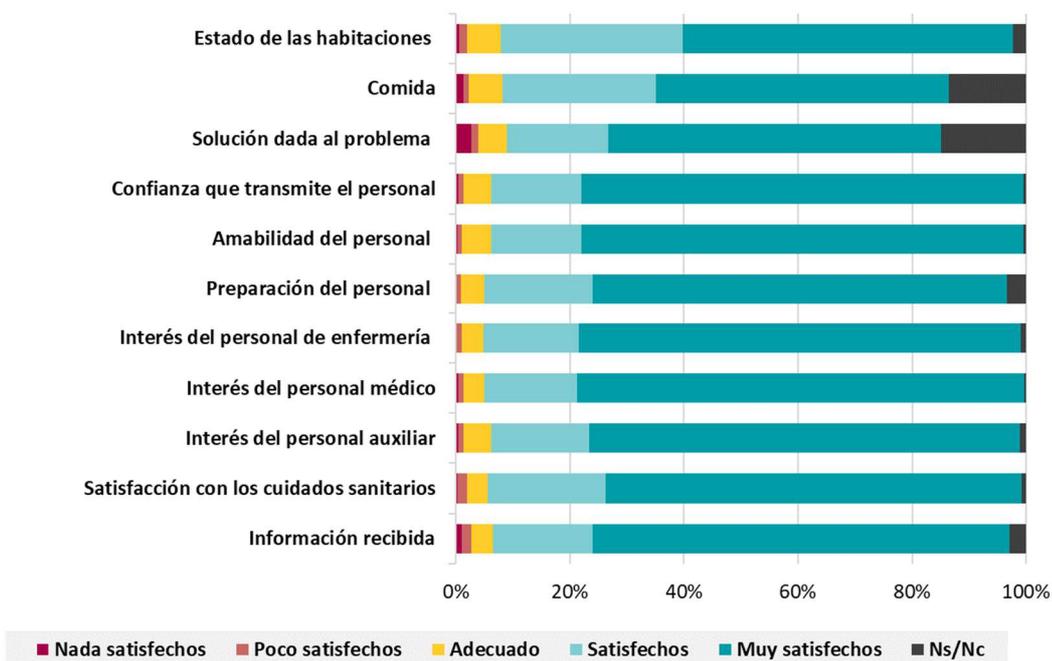
Base: 690

3.1.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =690)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	4	0,6	9	1,3	41	5,9	221	32,0	399	57,8	16	2,3
Comida	9	1,3	7	1,0	40	5,8	186	27,0	354	51,3	94	13,6
Solución dada al problema	19	2,8	8	1,2	35	5,1	122	17,7	403	58,4	103	14,9
Confianza que transmite el personal	3	0,4	6	0,9	34	4,9	109	15,8	535	77,5	3	0,4
Amabilidad del personal	2	0,3	5	0,7	36	5,2	109	15,8	535	77,5	3	0,4
Preparación del personal	1	0,1	5	0,7	28	4,1	132	19,1	501	72,6	23	3,3
Interés del personal de enfermería	1	0,1	6	0,9	26	3,8	116	16,8	535	77,5	6	0,9
Interés del personal médico	3	0,4	6	0,9	25	3,6	113	16,4	541	78,4	2	0,3
Interés del personal auxiliar	3	0,4	6	0,9	34	4,9	118	17,1	521	75,5	8	1,2
Satisfacción con los cuidados sanitarios	2	0,3	12	1,7	25	3,6	142	20,6	504	73,0	5	0,7
Información recibida	7	1,0	12	1,7	26	3,8	121	17,5	504	73,0	20	2,9

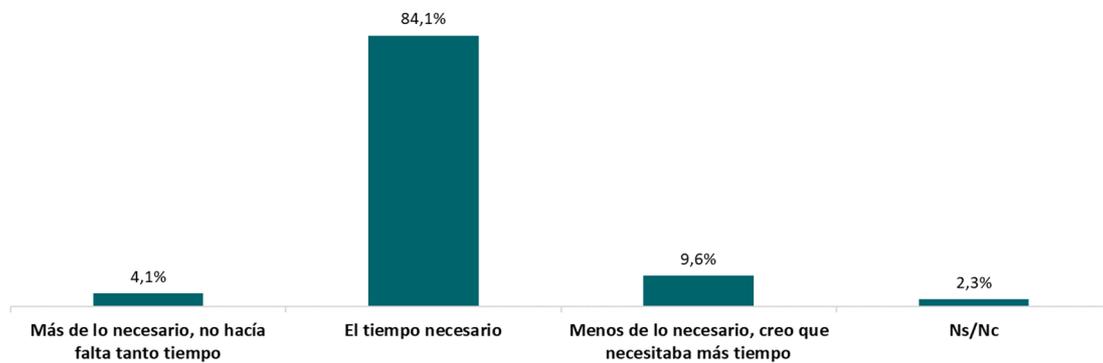
Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
 (% satisfactorio / muy satisfactorio)

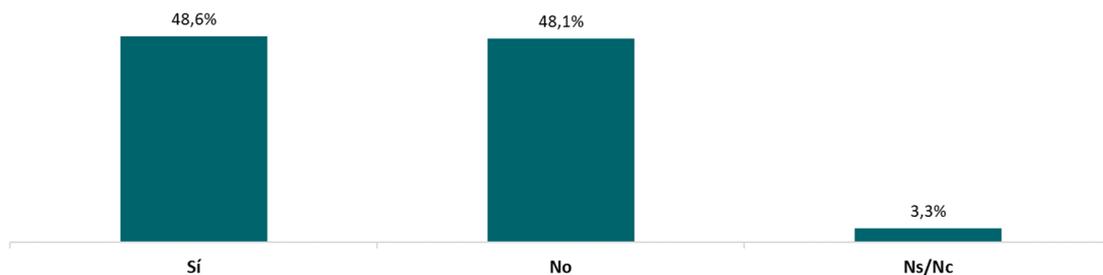


- **Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado**



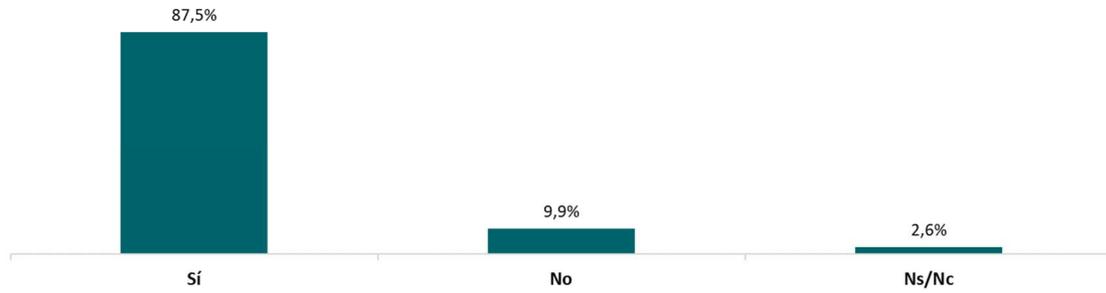
Base: 690

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



Base: 690

- **Entrega del informe de alta**



Base: 690

3.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =690)	
	fr	%
Atención general	358	51,9
Satisfacción general	120	17,4
Atención médica	102	14,8
Atención de otro personal sanitario	82	11,9
Instalaciones y recursos materiales	22	3,2
Limpieza	19	2,8
Información	12	1,7
Comida	9	1,3
Escasa saturación de pacientes	5	0,7
Organización	4	0,6
Rapidez / Agilidad	3	0,4
Atención de personal no sanitario	1	0,1
Otros	1	0,1
No sabe / No contesta	61	8,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

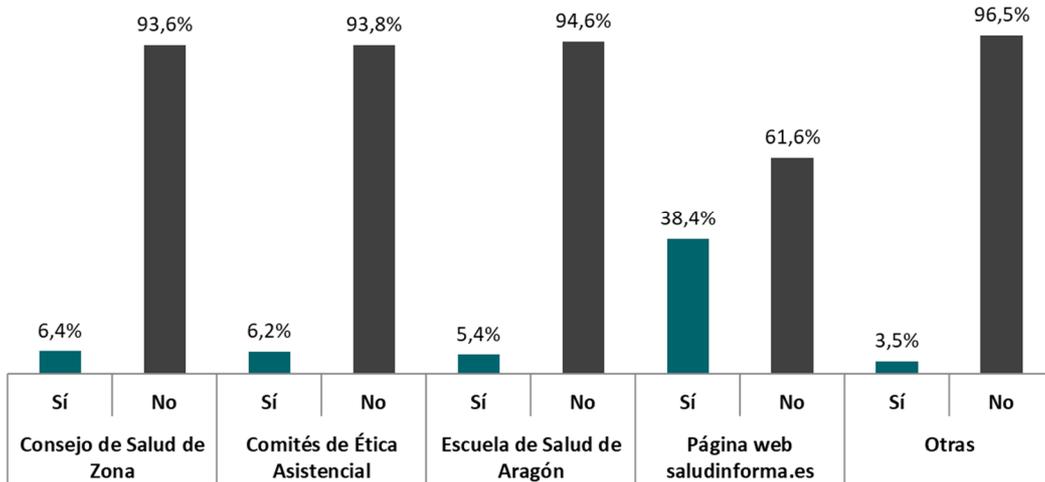
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =690)	
	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	67	9,7
Atención médica	31	4,5
Atención de otro personal sanitario	30	4,3
Comida	29	4,2
Atención general	19	2,8
Información	17	2,5
Falta de tiempo en la atención	13	1,9
Organización	10	1,4
Insatisfacción general	8	1,2
Falta de profesionales	6	0,9
Limpieza	6	0,9
Tiempo de espera (en el centro)	4	0,6
Atención de personal no sanitario	4	0,6
Saturación / Masificación de pacientes	3	0,4
Rotación de personal	2	0,3
Otros	24	3,5
No sabe / No contesta	443	64,2

* 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.

3.1.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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



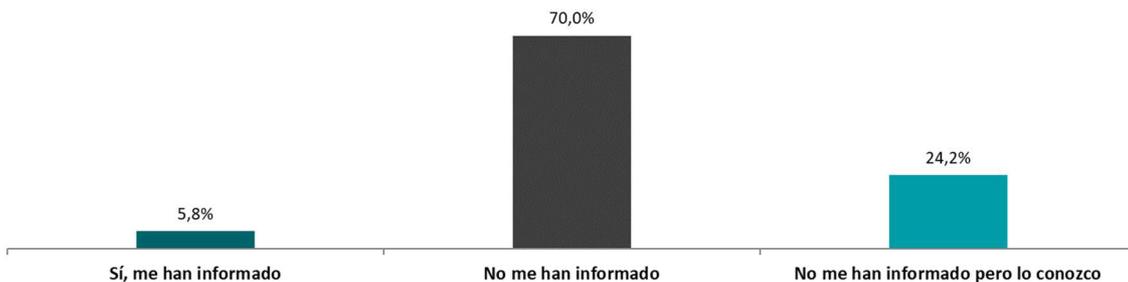
Base: 690



OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	21	87,5%
ATENCIÓN AL PACIENTE	1	4,2%
TELÉFONO	1	4,2%
OTROS	1	4,2%
TOTAL	24	100,0%

3.1.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



Base: 690

3.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**3.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

	ARAGÓN (n =690)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS -Huesca (n=220)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=210)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=260)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO								
Masculino	270	39,1%	89	40,5%	71	33,8%	110	42,3%
Femenino	420	60,9%	131	59,5%	139	66,2%	150	57,7%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA		Media		Media		Media		Media
Masculino	270	63,5	89	64,9	71	64,4	270	61,7
Femenino	420	62,2	131	67,0	139	60,0	420	60,2
Ns/Nc	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	690	62,7	220	66,1	210	61,5	260	60,8
GRUPOS DE EDAD		%		%		%		%
16-25	4	0,6%	1	0,5%	1	0,5%	2	0,8%
26-35	20	2,9%	3	1,4%	5	2,4%	12	4,6%
36-45	48	7,0%	12	5,5%	13	6,2%	23	8,8%
46-55	143	20,7%	44	20,0%	44	21,0%	55	21,2%
56-64	190	27,5%	47	21,4%	72	34,3%	71	27,3%
65-75	128	18,6%	40	18,2%	41	19,5%	47	18,1%
> 75	155	22,5%	71	32,3%	34	16,2%	50	19,2%
Ns/Nc	2	0,3%	2	0,9%	0	0,0%	0	0,0%
SITUACIÓN LABORAL		%		%		%		%
Estudiante	5	0,7%	1	0,5%	2	1,0%	2	0,8%
Jubilado/a / Pensionista	311	45,1%	118	53,6%	88	41,9%	105	40,4%
En paro	40	5,8%	9	4,1%	9	4,3%	22	8,5%
Trabajando	261	37,8%	73	33,2%	86	41,0%	102	39,2%
Labores domésticas	72	10,4%	19	8,6%	25	11,9%	28	10,8%
Ns/Nc	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%

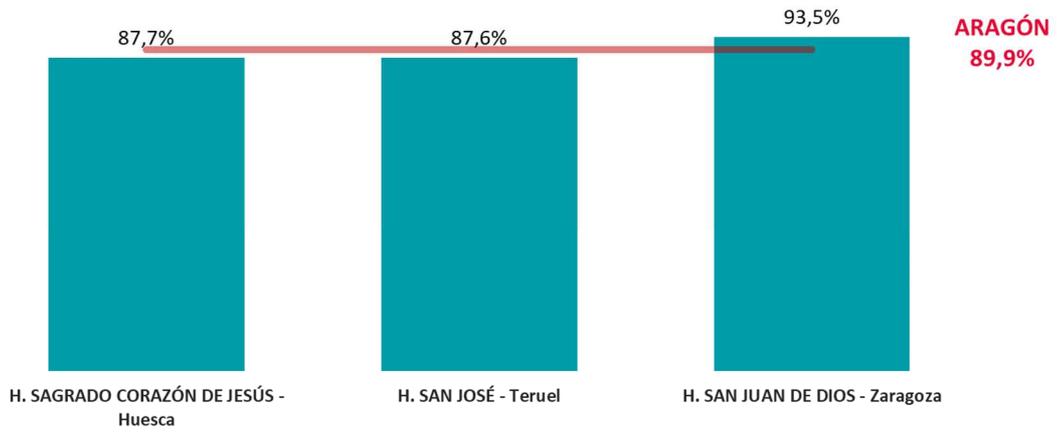
3.1.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

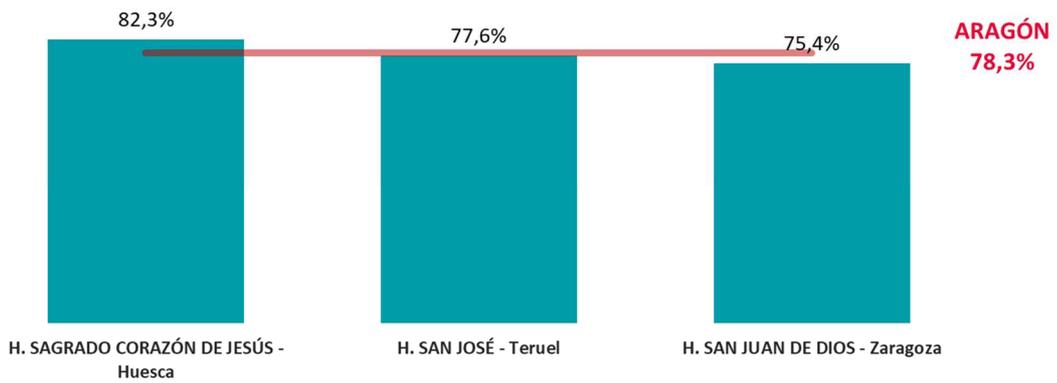
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n =690)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS -Huesca (n=220)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=210)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=260)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	620	89,9	193	87,7	184	87,6	243	93,5
Comida	540	78,3	181	82,3	163	77,6	196	75,4
Solución dada al problema	525	76,1	174	79,1	151	71,9	200	76,9
Confianza que transmite el personal	644	93,3	207	94,1	197	93,8	240	92,3
Amabilidad del personal	644	93,3	206	93,6	199	94,8	239	91,9
Preparación del personal	633	91,7	199	90,5	190	90,5	244	93,8
Interés del personal de enfermería	651	94,3	211	95,9	199	94,8	241	92,7
Interés del personal médico	654	94,8	211	95,9	198	94,3	245	94,2
Interés del personal auxiliar	639	92,6	207	94,1	195	92,9	237	91,2
Satisfacción con los cuidados sanitarios	646	93,6	209	95,0	199	94,8	238	91,5
Información recibida	625	90,6	198	90,0	193	91,9	234	90,0

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

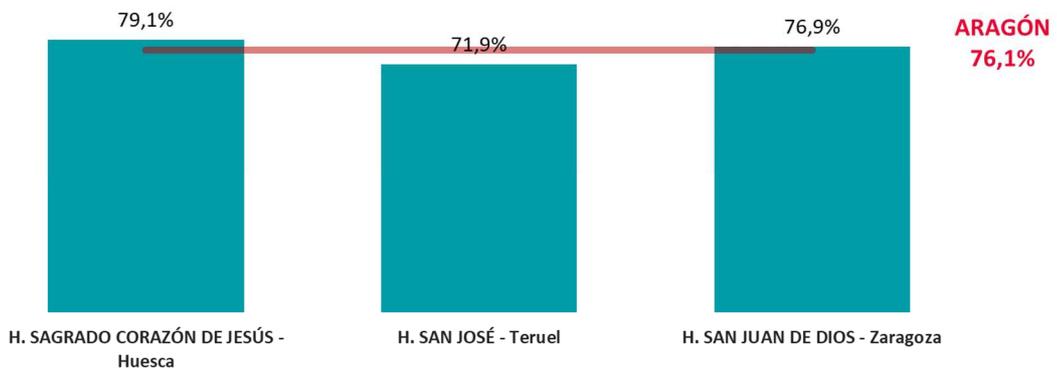
Estado de las habitaciones



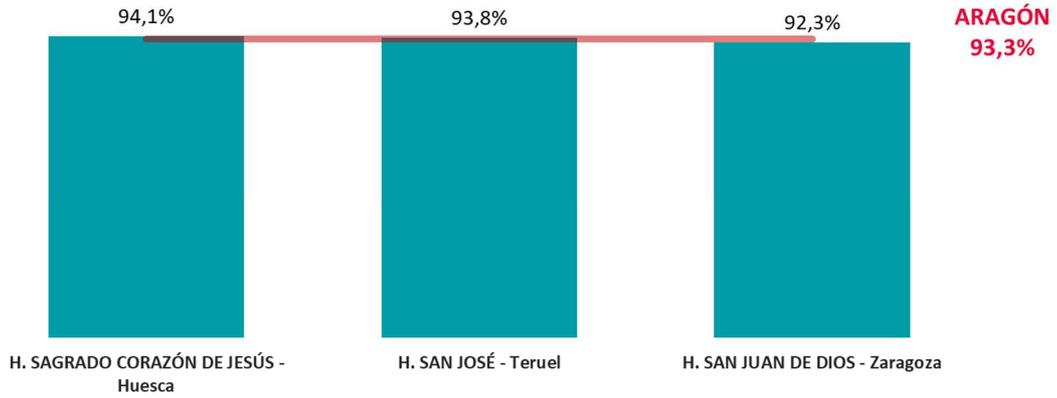
Comida



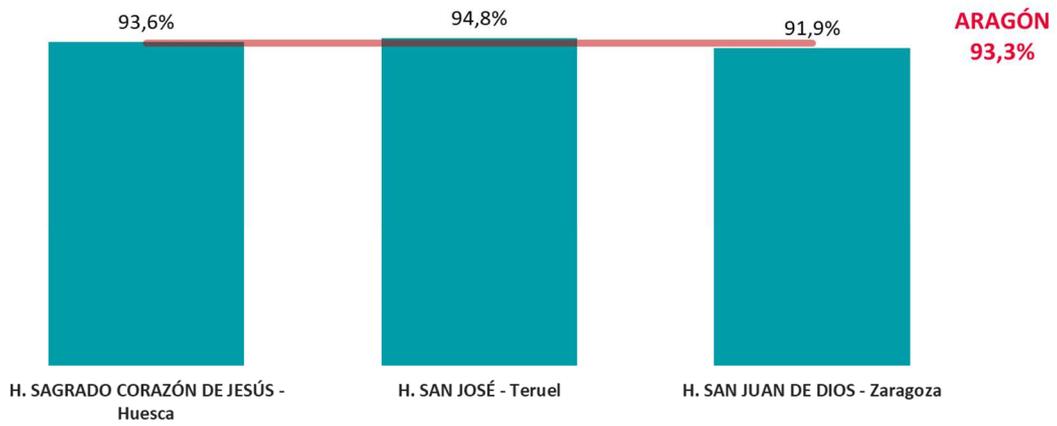
Solución dada al problema



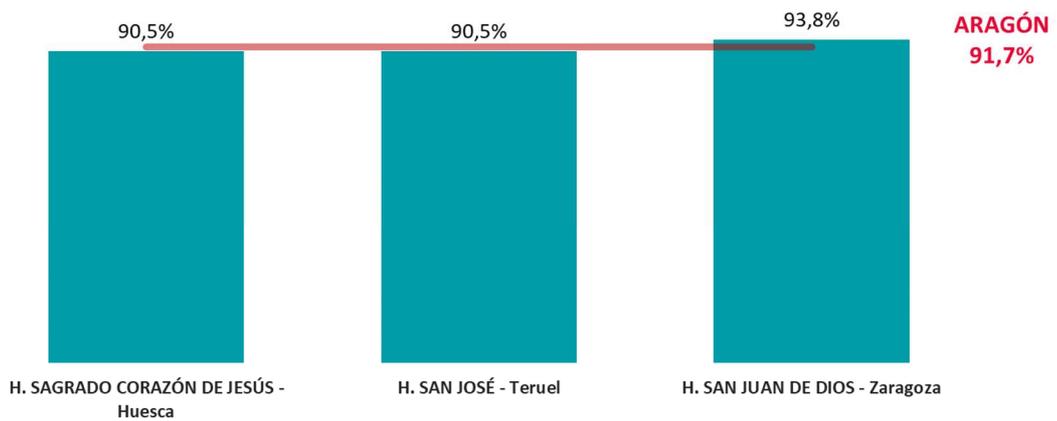
Confianza que transmite el personal



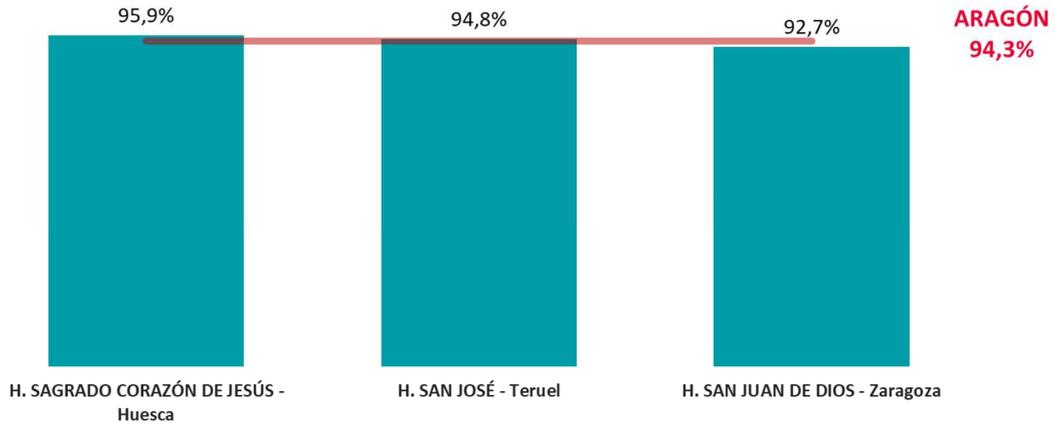
Amabilidad del personal



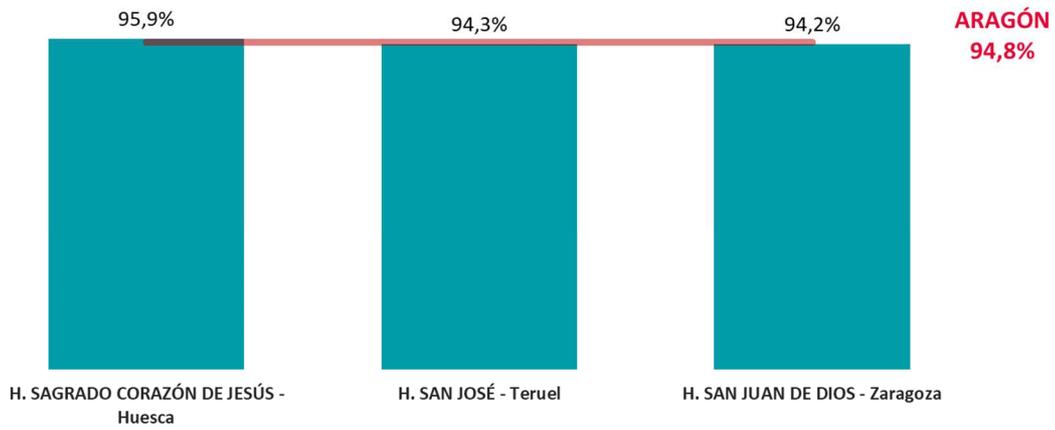
Preparación del personal



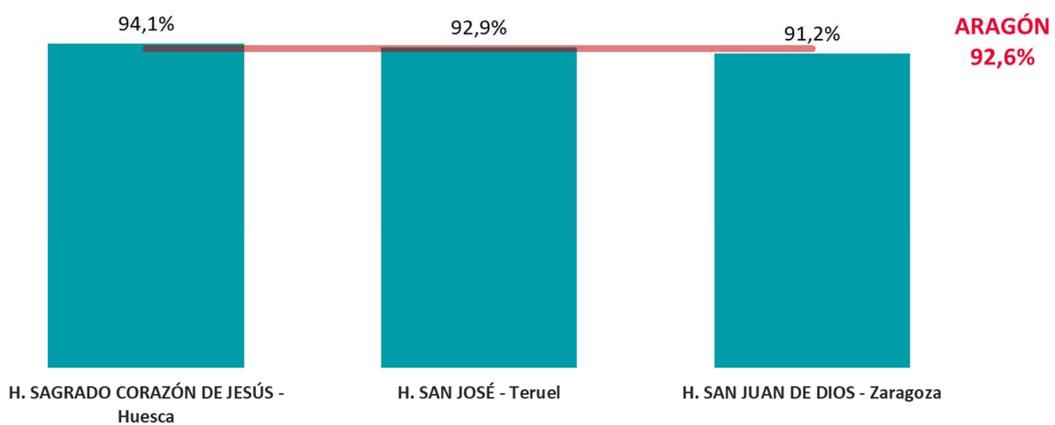
Interés del personal de enfermería



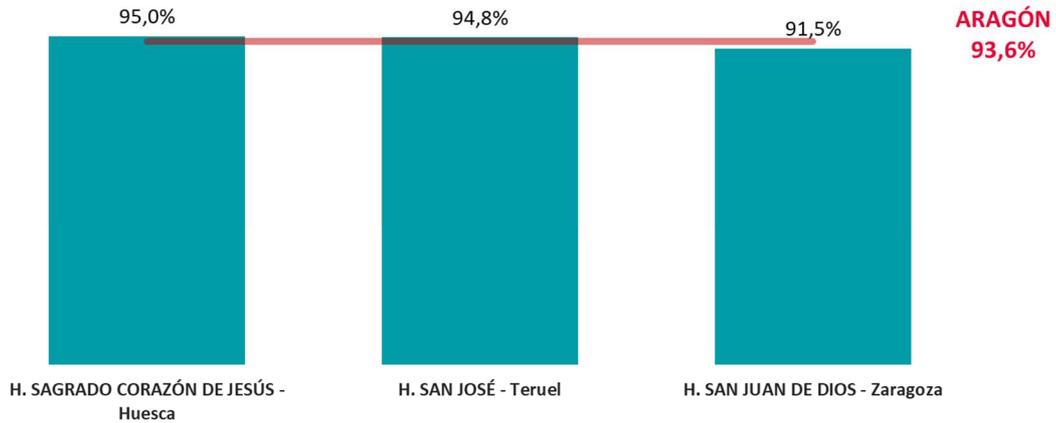
Interés del personal médico



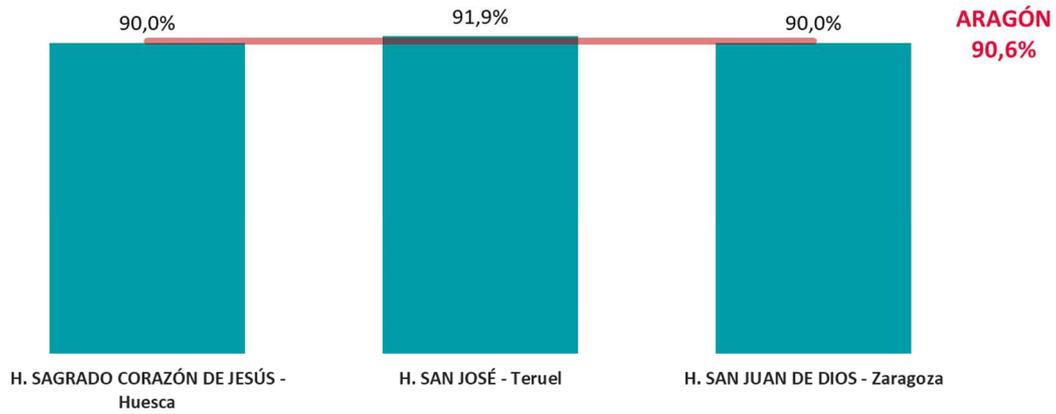
Interés del personal auxiliar



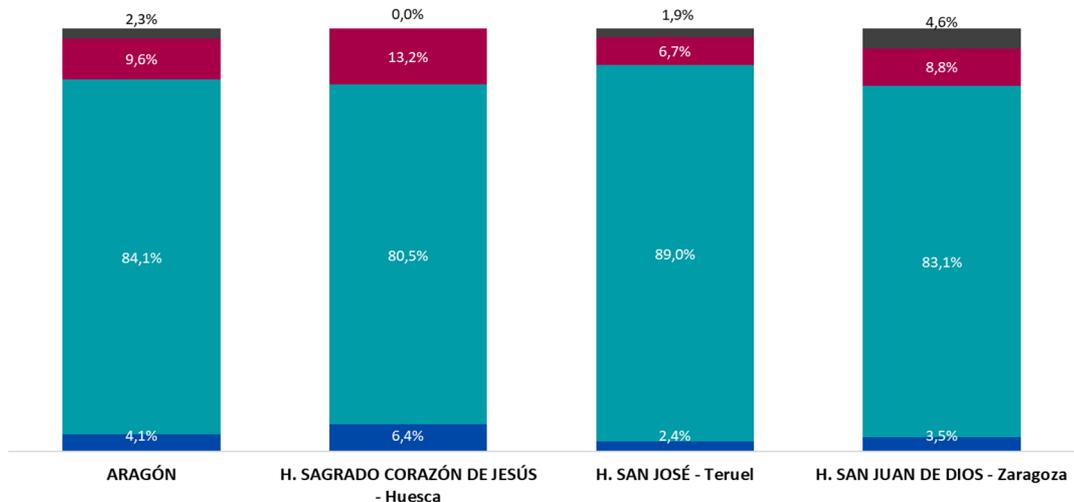
Satisfacción con los cuidados sanitarios



Información recibida

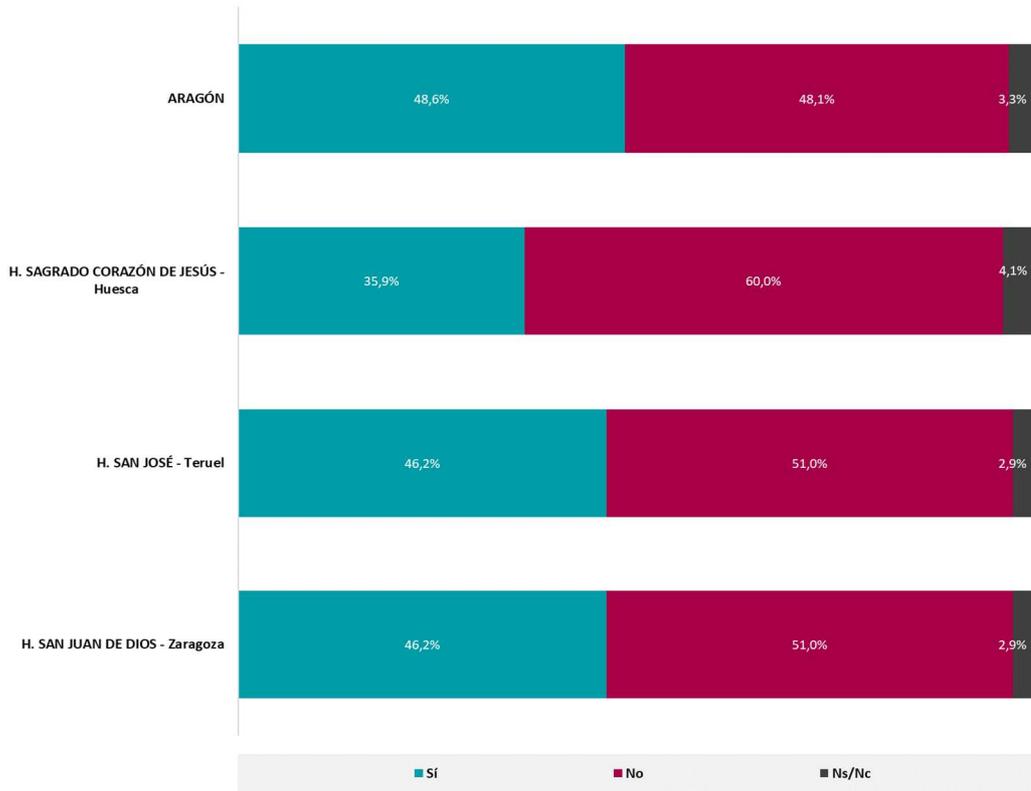


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado

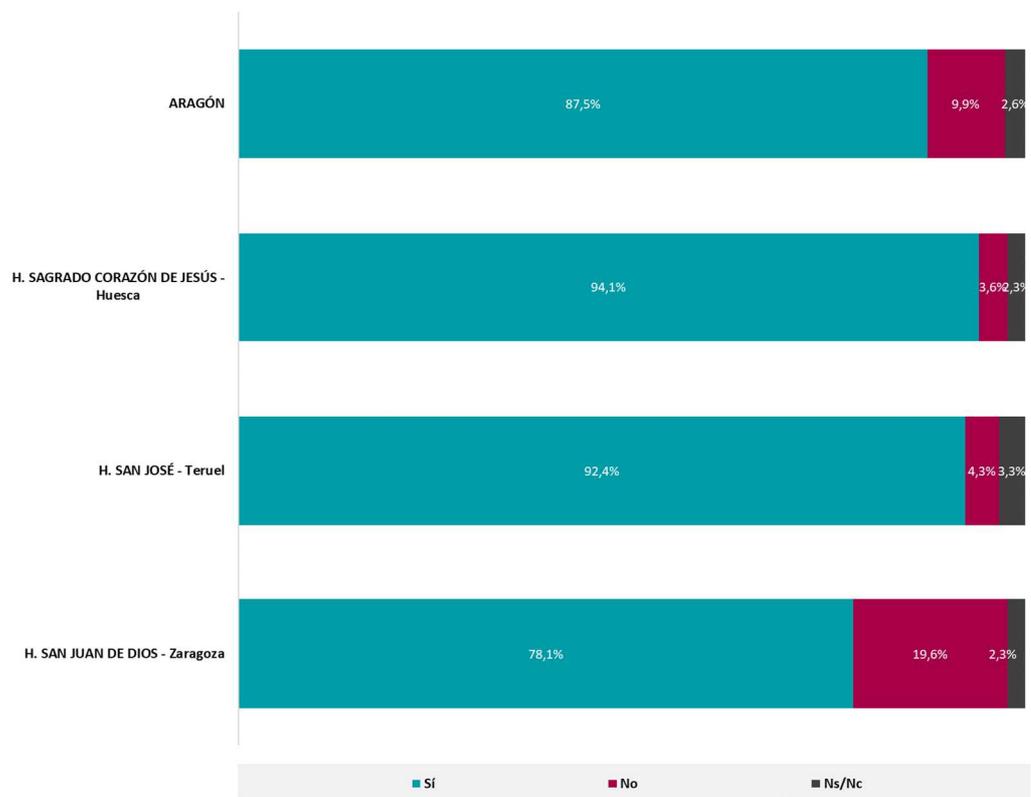


■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

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



• **Entrega del informe de alta**



3.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =690)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS -Huesca (n=220)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=210)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=260)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	358	51,9	125	56,8	115	54,8	118	45,4
Satisfacción general	120	17,4	34	15,5	21	10,0	65	25,0
Atención médica	102	14,8	34	15,5	45	21,4	23	8,8
Atención de otro personal sanitario	82	11,9	29	13,2	38	18,1	15	5,8
Instalaciones y recursos materiales	22	3,2	8	3,6	7	3,3	7	2,7
Limpieza	19	2,8	5	2,3	2	1,0	12	4,6
Información	12	1,7	4	1,8	6	2,9	2	0,8
Comida	9	1,3	4	1,8	1	0,5	4	1,5
Escasa saturación de pacientes	5	0,7	1	0,5	4	1,9	0	0,0
Organización	4	0,6	0	0,0	1	0,5	3	1,2
Rapidez / Agilidad	3	0,4	2	0,9	1	0,5	0	0,0
Atención de personal no sanitario	1	0,1	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Otros	1	0,1	1	0,5	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	61	8,8	9	4,1	16	7,6	36	13,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =690)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS -Huesca (n=220)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=210)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=260)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	67	9,7	34	15,5	22	10,5	11	4,2
Atención médica	31	4,5	10	4,5	11	5,2	9	3,5
Atención de otro personal sanitario	30	4,3	11	5,0	5	2,4	14	5,4
Comida	29	4,2	11	5,0	5	2,4	13	5,0
Atención general	19	2,8	2	0,9	7	3,3	9	3,5
Información	17	2,5	3	1,4	6	2,9	8	3,1
Falta de tiempo en la atención	13	1,9	7	3,2	3	1,4	3	1,2
Organización	10	1,4	3	1,4	4	1,9	5	1,9
Insatisfacción general	8	1,2	1	0,5	2	1,0	5	1,9
Falta de profesionales	6	0,9	2	0,9	1	0,5	3	1,2
Limpieza	6	0,9	3	1,4	1	0,5	2	0,8
Tiempo de espera (en el centro)	4	0,6	3	1,4	0	0,0	1	0,4
Atención de personal no sanitario	4	0,6	0	0,0	0	0,0	4	1,5
Saturación / Masificación de pacientes	3	0,4	1	0,5	0	0,0	2	0,8
Rotación de personal	2	0,3	1	0,5	1	0,5	0	0,0
Otros	24	3,5	7	3,2	6	2,9	11	4,2
No sabe / No contesta	443	64,2	129	58,6	144	68,6	170	65,4

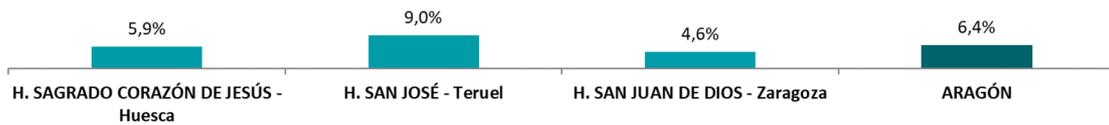
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

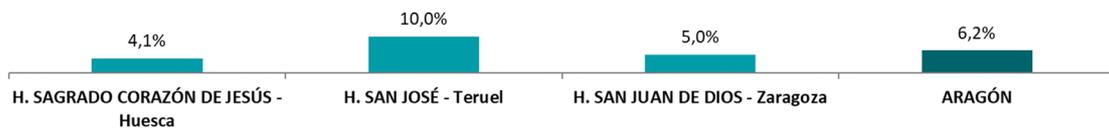
3.1.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

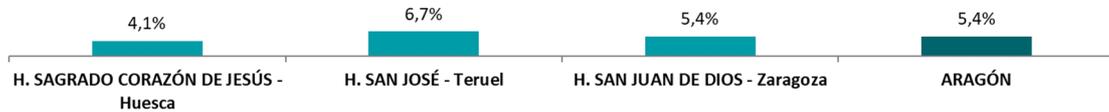
Consejos de Salud de Zona



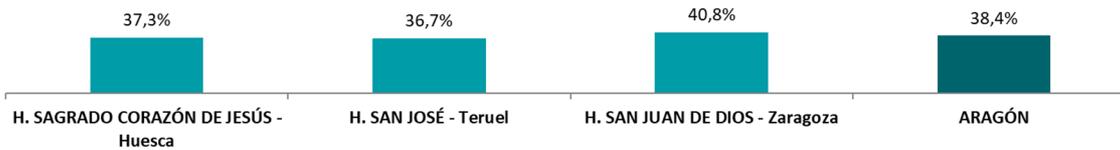
Comités de Ética Asistencial



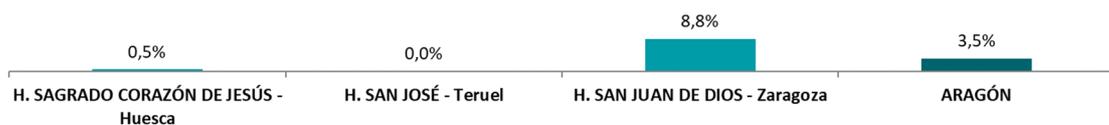
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

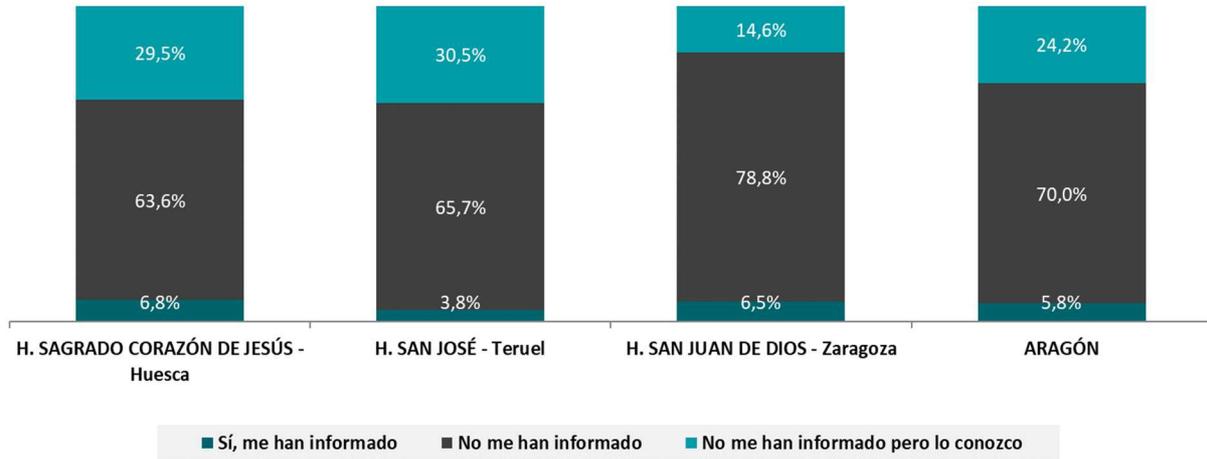


Otras formas de participación



3.1.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

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

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

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

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

Perfil sociodemográfico

El 62,9% de los individuos analizados para el servicio de 061 Aragón son mujeres frente al 37,1% que son hombres. La edad media es de 55,5 años (55,3 años en los hombres y 55,7 años en las mujeres).

El segmento de edad con mayor representación de personas oscila entre los 46 y los 55 años (23,5%).

En cuanto a la situación laboral destacan los trabajadores, que suponen el 45,3% y también los jubilados/pensionistas con un 33,8%.

Opinión de las personas encuestadas

Entre los aspectos analizados destaca la satisfacción que tienen los usuarios del 061 con el **trato humano** del equipo de emergencias/ambulancia (94%) y con la **amabilidad** de la persona que atendió la llamada (92%). donde sobresale el porcentaje registrado en UMES Zaragoza (97,4%). La **satisfacción general** con la atención recibida es del 91,9%.

Por otro lado, los niveles de satisfacción más bajos se obtienen en las **instrucciones o consejos sanitarios** del personal sanitario que atendió la llamada (82%) y el **tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia** (82,9%), que destaca negativamente sobre todo en otros recursos (75%). También en otros recursos destaca el 74,5% de satisfacción con la información recibida por el equipo de emergencias / ambulancia.

El 96% **recomendaría el servicio del 061**. El porcentaje es similar en todos los servicios analizados, excepto en CCU donde la recomendación es del 93%.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

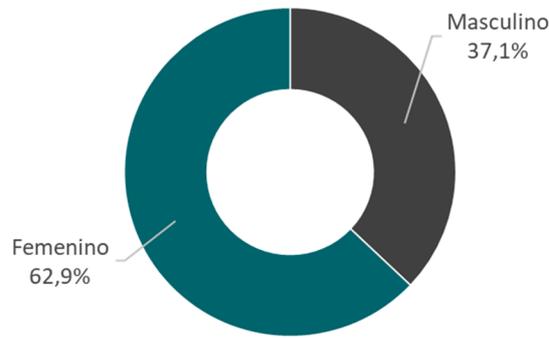
De todos los aspectos valorados abiertamente por los encuestados como **aspectos positivos**, destaca la **atención general**, señalado por más del 46,1% de los usuarios. Esta percepción es remarcable sobre todo en UMEs Zaragoza (55,3%). El 20,9% de los usuarios destacaron la **rapidez en la atención como aspecto positivo**, siendo superior en el caso de CCU (34,2%).

Por otro lado, en todos los servicios analizados del 061 destaca como **aspecto negativo** el **tiempo de espera** (11,1%). Le sigue la **atención** (6,9%), especialmente en el caso de CCU con un 11,5% de usuarios que la destacan como negativa.

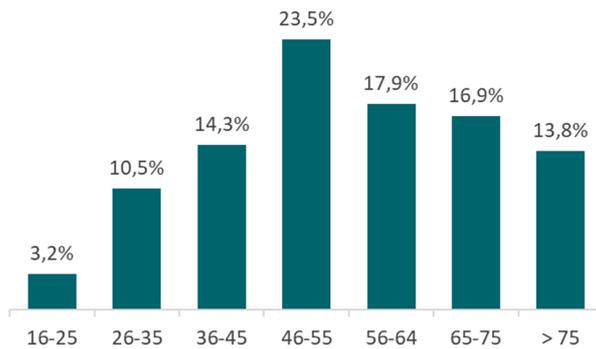
4.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

4.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS

Género



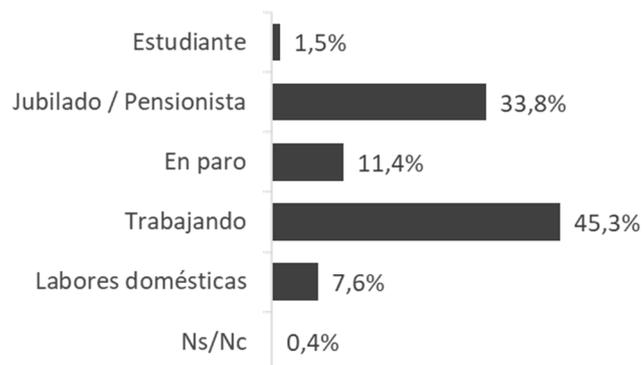
Grupos de edad



MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO

Masculino	55,3
Femenino	55,7
Global	55,5

Situación laboral



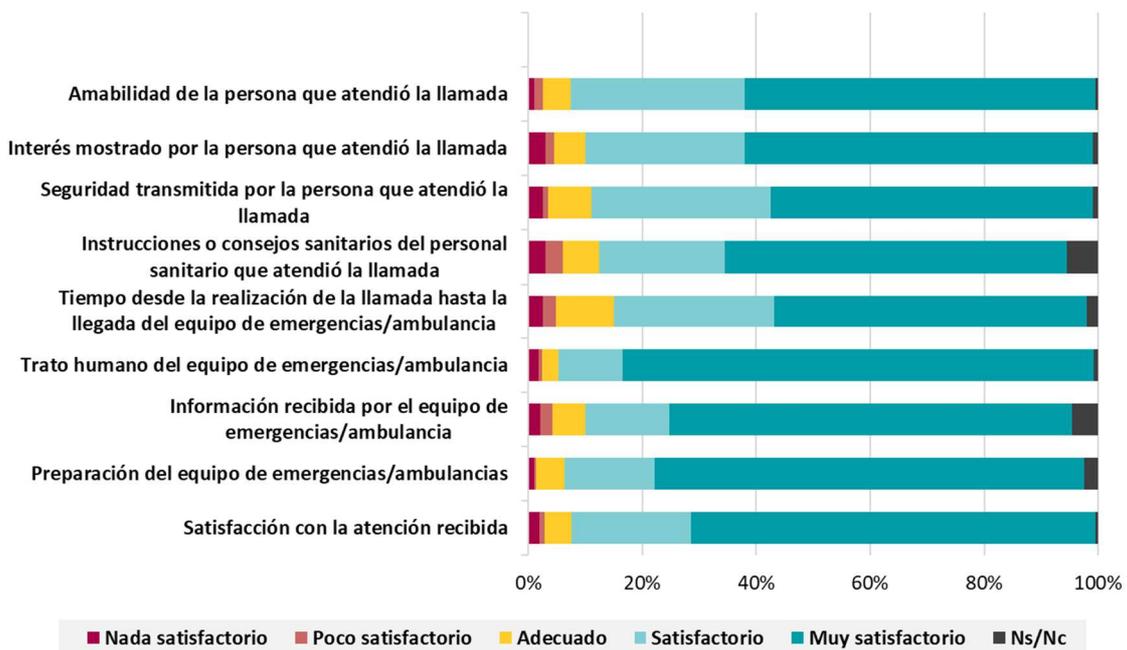
Base: 979

4.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

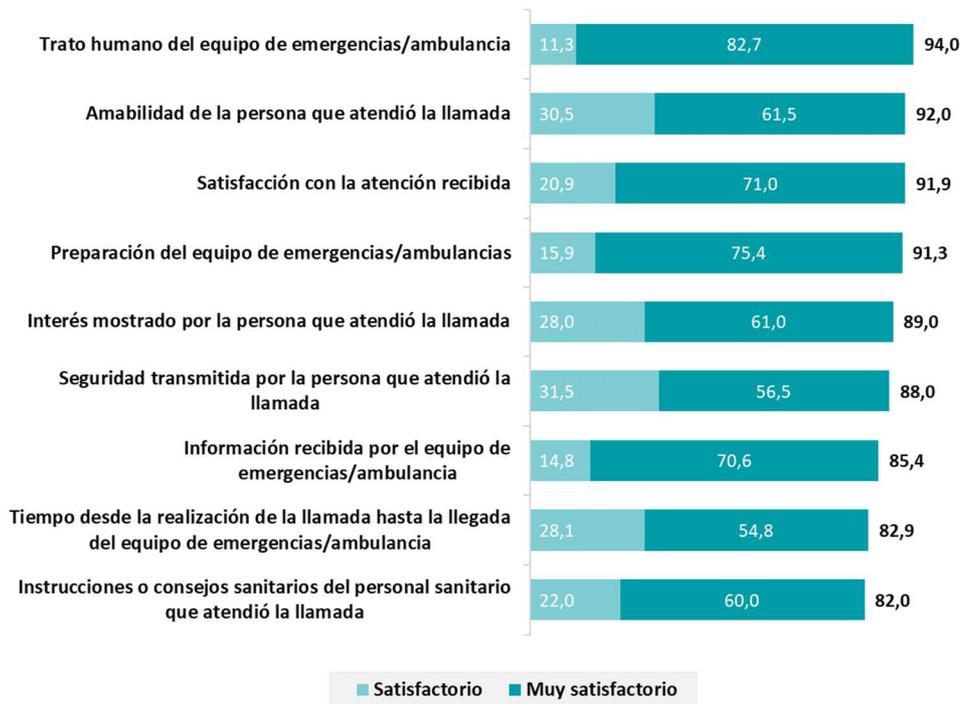
- Satisfacción con el servicio

ARAGÓN (n =979)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	2	1,0	3	1,5	10	5,0	61	30,5	123	61,5	1	0,5
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	6	3,0	3	1,5	11	5,5	56	28,0	122	61,0	2	1,0
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	5	2,5	2	1,0	15	7,5	63	31,5	113	56,5	2	1,0
Instrucciones o consejos sanitarios del personal sanitario que atendió la llamada	6	3,0	6	3,0	13	6,5	44	22,0	120	60,0	11	5,5
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	20	2,6	18	2,3	79	10,1	219	28,1	427	54,8	16	2,1
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	14	1,8	5	0,6	22	2,8	88	11,3	644	82,7	6	0,8
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	16	2,1	17	2,2	45	5,8	115	14,8	550	70,6	36	4,6
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	8	1,0	2	0,3	39	5,0	124	15,9	587	75,4	19	2,4
Satisfacción con la atención recibida	19	1,9	9	0,9	46	4,7	205	20,9	695	71,0	5	0,5

Opinión de los usuarios. Aragón



Opinión de los usuarios. Aragón
(% satisfactorio / muy satisfactorio)



• **Recomendación del servicio**



Base: 979

4.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =979)	
	fr	%
Atención general	451	46,1%
Rapidez en la atención	205	20,9%
Satisfacción general	124	12,7%
Atención médica	37	3,8%
Información	17	1,7%
Organización	10	1,0%
Transporte sanitario	9	0,9%
Atención telefónica	7	0,7%
Atención de otro personal sanitario	4	0,4%
Asistencia a domicilio	4	0,4%
Prestación de servicios	2	0,2%
Atención de personal no sanitario	1	0,1%
Oferta de profesionales	1	0,1%
Limpieza	1	0,1%
Otros	5	0,5%
No sabe / No contesta	242	24,7%

* 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	ARAGÓN (n =979)	
	fr	%
Tiempo de espera	109	11,1%
Atención general	68	6,9%
Dificultad para contactar	44	4,5%
Organización	22	2,2%
Transporte sanitario	21	2,1%
Instalaciones y recursos materiales	19	1,9%
Falta de profesionales	17	1,7%
Información	15	1,5%
Atención médica	9	0,9%
Atención de otro personal sanitario	4	0,4%
Insatisfacción general	3	0,3%
Atención de personal no sanitario	1	0,1%
Otros	20	2,0%
No sabe / No contesta	662	67,6%

* 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.

4.2 RESULTADOS POR LOTE

4.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS

	ARAGÓN (n=979)		CCU (n=200)		UMES ZARAGOZA (n=190)		UMES ARAGÓN (n=190)		SUAP (n=199)		OTROS RECURSOS (n=200)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	363	37,1	60	30,0	71	37,4	89	46,8	70	35,2	73	36,5
Femenino	616	62,9	140	70,0	119	62,6	101	53,2	129	64,8	127	63,5
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	363	55,3	60	53,8	71	55,5	89	53,7	70	58,5	73	55,3
Femenino	616	55,7	140	52,1	119	56,7	101	50,6	129	62,4	127	55,9
Total	979	55,5	200	52,6	190	56,3	190	52,0	199	61,1	200	55,7
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	31	3,2	10	5,0	5	2,6	7	3,7	6	3,0	3	1,5
26-35	103	10,5	25	12,5	22	11,6	24	12,6	9	4,5	23	11,5
36-45	140	14,3	29	14,5	26	13,7	35	18,4	19	9,5	31	15,5
46-55	230	23,5	52	26,0	48	25,3	46	24,2	39	19,6	45	22,5
56-64	175	17,9	38	19,0	24	12,6	43	22,6	36	18,1	34	17,0
65-75	165	16,9	29	14,5	33	17,4	19	10,0	49	24,6	35	17,5
> 75	135	13,8	17	8,5	32	16,8	16	8,4	41	20,6	29	14,5
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	15	1,5	5	2,5	2	1,1	5	2,6	1	0,5	2	1,0
Jubilado/a / Pensionista	331	33,8	55	27,5	65	34,2	44	23,2	97	48,7	70	35,0
En paro	112	11,4	27	13,5	24	12,6	15	7,9	20	10,1	26	13,0
Trabajando	443	45,3	102	51,0	77	40,5	114	60,0	64	32,2	86	43,0
Labores domésticas	74	7,6	10	5,0	22	11,6	12	6,3	16	8,0	14	7,0
Ns/Nc	4	0,4	1	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5	2	1,0

4.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

• Satisfacción con el servicio

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=979)		CCU (n=200)		UMES ZARAGOZA (n=190)		UMES ARAGÓN (n=190)		SUAP (n=199)		OTROS RECURSOS (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	184	92,0	184	92,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	178	89,0	178	89,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	176	88,0	176	88,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada	164	82,0	164	82,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ ambulancia	646	82,9	0	0,0	170	89,5	161	84,7	165	82,9	150	75,0
Trato humano del equipo de emergencias/ ambulancia	732	94,0	0	0,0	183	96,3	184	96,8	184	92,5	181	90,5
Información recibida por el equipo de emergencias/ ambulancia	665	85,4	0	0,0	169	88,9	175	92,1	172	86,4	149	74,5
Preparación del equipo de emergencias/ ambulancia	711	91,3	0	0,0	184	96,8	183	96,3	177	88,9	167	83,5
Satisfacción con la atención recibida	900	91,9	176	88,0	184	96,8	181	95,3	186	93,5	173	86,5

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

Amabilidad de la persona que atendió la llamada



Interés mostrado por la persona que atendió la llamada



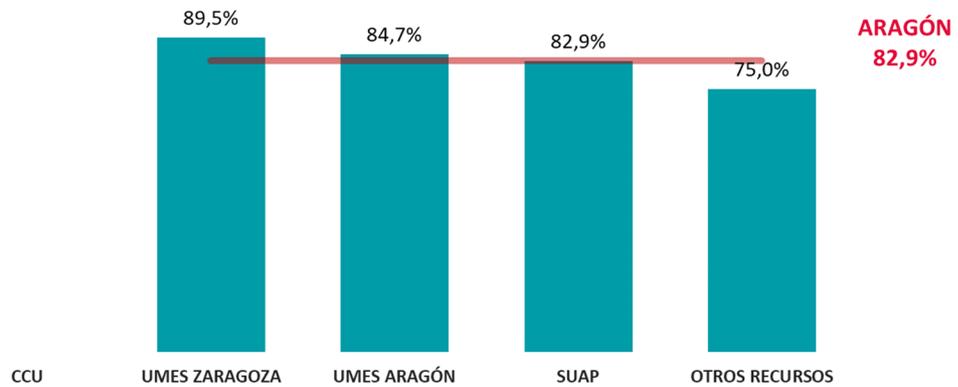
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada



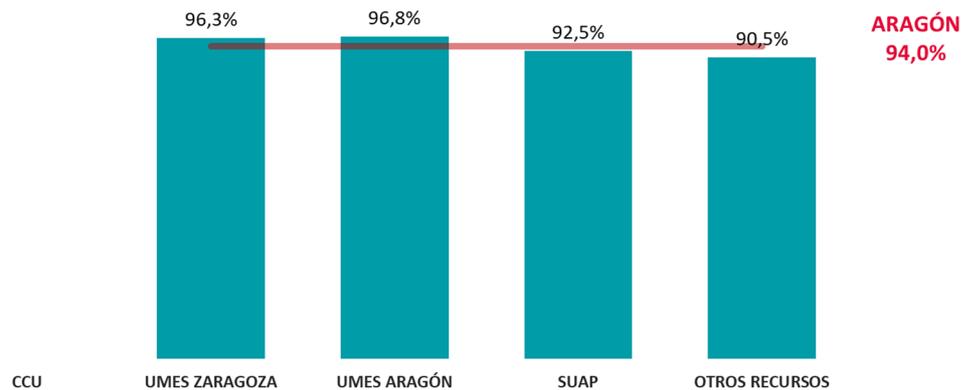
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada



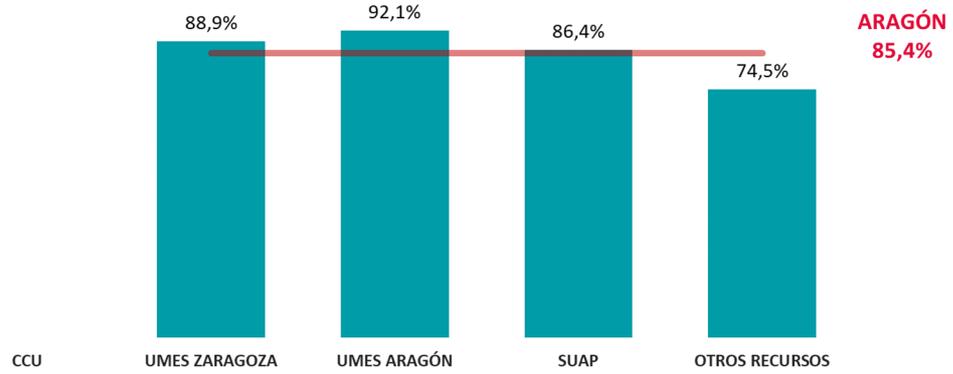
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia



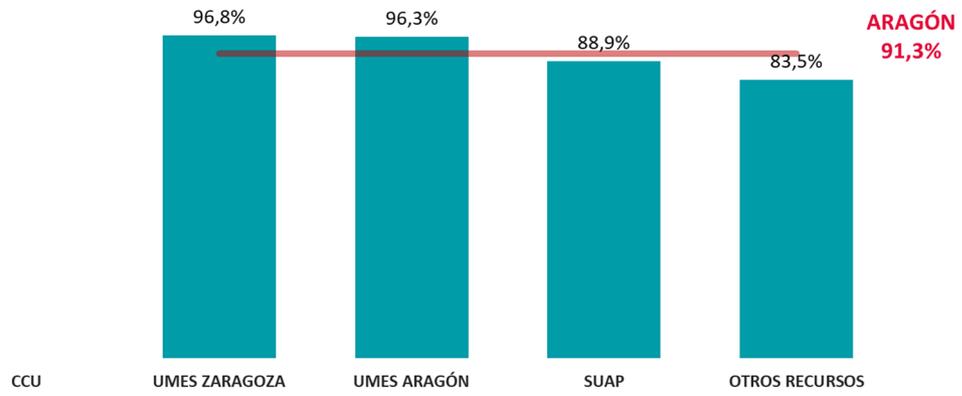
Trato humano del equipo de emergencias/ ambulancia



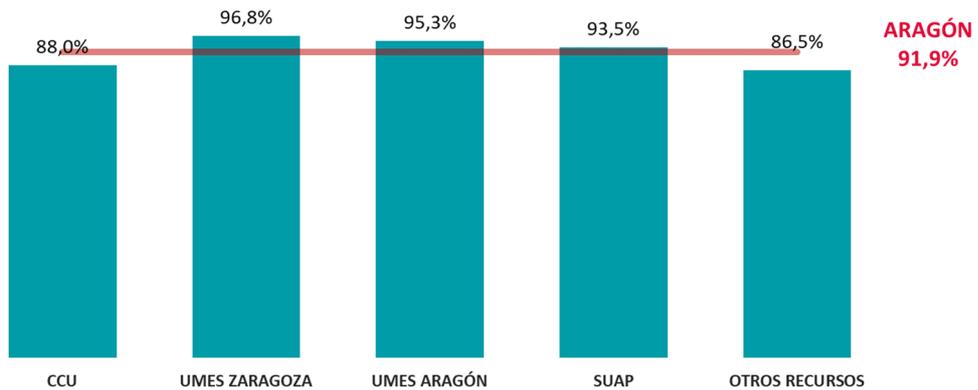
Información recibida por el equipo de emergencias/ ambulancia



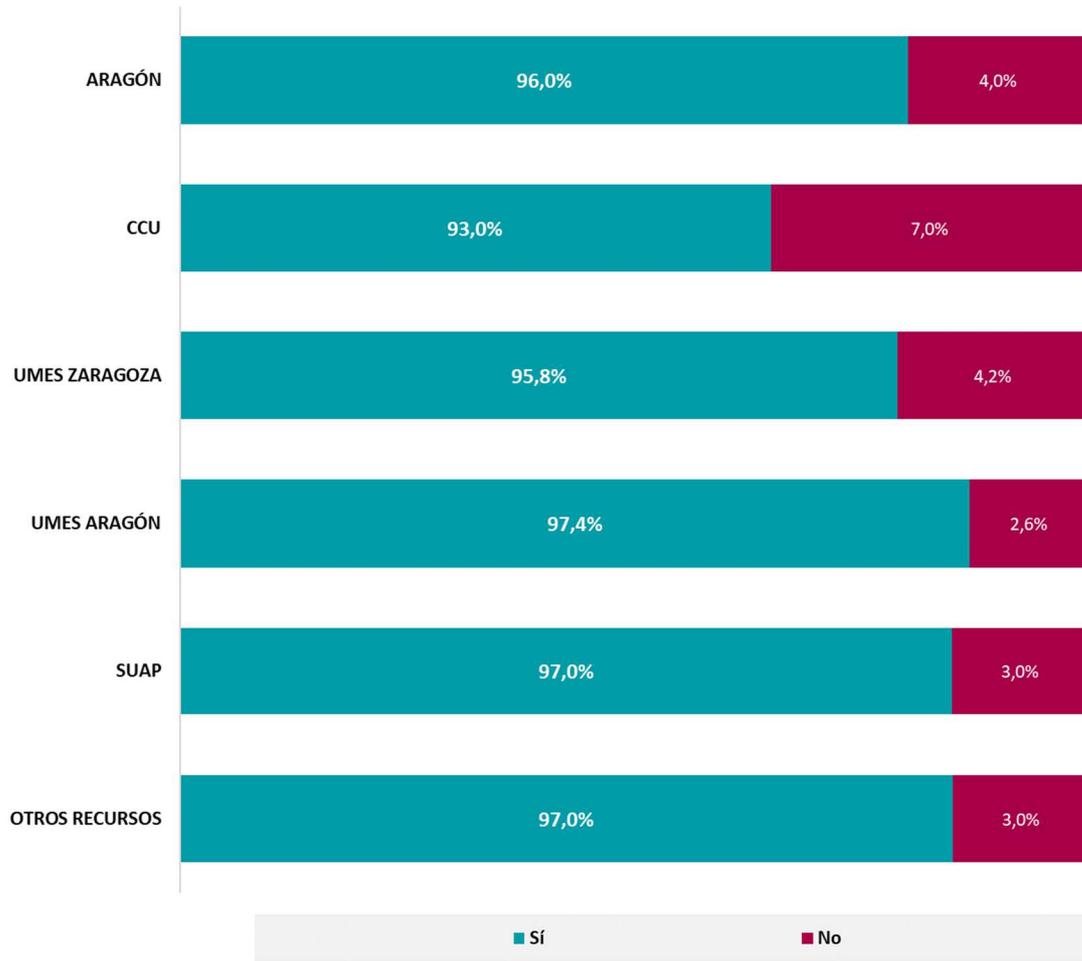
Preparación del equipo de emergencias/ ambulancia



Satisfacción con la atención recibida



- **Recomendación del servicio**



4.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =979)		CCU (n=200)		UMES ZARAGOZA (n=190)		UMES ARAGÓN (n=190)		SUAP (n=199)		OTROS RECURSOS (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	451	46,1%	84	42,0%	80	42,1%	105	55,3%	90	45,2%	92	46,0%
Rapidez en la atención	205	20,9%	69	34,5%	32	16,8%	36	18,9%	31	15,6%	37	18,5%
Satisfacción general	124	12,7%	18	9,0%	29	15,3%	27	14,2%	28	14,1%	22	11,0%
Atención médica	37	3,8%	11	5,5%	2	1,1%	8	4,2%	9	4,5%	7	3,5%
Información	17	1,7%	7	3,5%	3	1,6%	0	0,0%	1	0,5%	6	3,0%
Organización	10	1,0%	1	0,5%	1	0,5%	6	3,2%	2	1,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	9	0,9%	4	2,0%	1	0,5%	1	0,5%	0	0,0%	3	1,5%
Atención telefónica	7	0,7%	4	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%	1	0,5%
Atención de otro personal sanitario	4	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%	2	1,0%
Asistencia a domicilio	4	0,4%	3	1,5%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Prestación de servicios	2	0,2%	1	0,5%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Atención de personal no sanitario	1	0,1%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Oferta de profesionales	1	0,1%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Limpieza	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Otros	5	0,5%	2	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,5%	0	0,0%
No sabe / No contesta	242	24,7%	31	15,5%	62	32,6%	43	22,6%	56	28,1%	50	25,0%

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =979)		CCU (n=200)		UMES ZARAGOZA (n=190)		UMES ARAGÓN (n=190)		SUAP (n=199)		OTROS RECURSOS (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera	109	11,1%	21	10,5%	22	11,6%	26	13,7%	16	8,0%	24	12,0%
Atención general	68	6,9%	23	11,5%	6	3,2%	3	1,6%	19	9,5%	17	8,5%
Dificultad para contactar	44	4,5%	8	4,0%	15	7,9%	7	3,7%	10	5,0%	4	2,0%
Organización	22	2,2%	3	1,5%	5	2,6%	2	1,1%	5	2,5%	7	3,5%
Transporte sanitario	21	2,1%	4	2,0%	1	0,5%	4	2,1%	1	0,5%	11	5,5%
Instalaciones y recursos materiales	19	1,9%	3	1,5%	5	2,6%	5	2,6%	5	2,5%	1	0,5%
Falta de profesionales	17	1,7%	5	2,5%	2	1,1%	0	0,0%	7	3,5%	3	1,5%
Información	15	1,5%	0	0,0%	3	1,6%	3	1,6%	4	2,0%	5	2,5%
Atención médica	9	0,9%	2	1,0%	1	0,5%	0	0,0%	4	2,0%	2	1,0%
Atención de otro personal sanitario	4	0,4%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	2	1,0%
Insatisfacción general	3	0,3%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
Atención de personal no sanitario	1	0,1%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	20	2,0%	8	4,0%	3	1,6%	3	1,6%	2	1,0%	4	2,0%
No sabe / No contesta	662	67,6%	126	63,0%	131	68,9%	143	75,3%	129	64,8%	133	66,5%

* 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.

5. LABORATORIOS CLÍNICOS

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

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

Perfil sociodemográfico

El perfil sociodemográfico corresponde en un 67,9% al género femenino y un 32,1% al masculino.

La edad media de estos usuarios es de 54,2 años, siendo de 58,2 años en los hombres y 52,3 años en las mujeres.

El 61,3% de la población tiene una edad entre los 46 y los 75 años. Los menores de 35 años representan el 13,6% del total.

En la situación laboral, el 46,9% se encuentra trabajando, seguido de aquellos que son jubilados o pensionistas (33,8%). El resto de situaciones presentan porcentajes más bajos: en paro un 8,7%, labores domésticas un 8,7% y en último lugar, los estudiantes, representados por un 1,3%.

Opinión de las personas encuestadas

Todos los aspectos evaluados cuentan con un alto porcentaje de satisfacción (al menos el 83%). El aspecto más valorado corresponde al **trato recibido del personal que extrae las muestras**, con el que el 97,8% de usuarios han señalado estar satisfechos o muy satisfechos.

Existen otros aspectos que representan un alto grado de satisfacción entre los encuestados como las **medidas de higiene y limpieza** (97,0%) o la **satisfacción general con el servicio recibido** (96,8%).

Los aspectos mejor valorados cuentan también con altos porcentajes de satisfacción en cada uno de los centros, destacando el Hospital San Jorge donde el 99% de sus encuestados señalan tener una satisfacción general con el servicio recibido.

Además, en el estudio individual por Centro se puede destacar algún aspecto más, como por ejemplo la **información** sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis o cómo tenía que recoger la muestra, que obtiene un alto porcentaje de satisfacción en el Hospital Miguel Servet o el Hospital Alcañiz (97,0% en ambos casos).

La **comodidad de la zona de espera** (83,8%) es el aspecto con menor porcentaje de satisfacción. La **privacidad o intimidad en la zona de extracción** también resulta un factor con una satisfacción menor que otros aspectos, con un 87,3% a nivel global.

La comodidad en la zona de espera obtiene un índice de satisfacción menor en el Hospital Royo Villanova (76,5%). En cuanto a la privacidad de la zona de extracción, el Hospital de Barbastro es donde menor satisfacción se recoge (82,5%).

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

De nuevo, en consonancia con la anterior cuestión, en la valoración abierta de los aspectos positivos, el 35,5% valora la **atención** en su conjunto, mientras que el 30,8% manifiesta una **satisfacción general**.

El resto de aspectos quedan con pesos muy inferiores como por ejemplo **la rapidez de la atención/puntualidad** (4,7%).

En el análisis por centros, la atención general ha sido indicada por el 59,5% de las personas encuestadas del Hospital Lozano Blesa. En cuanto a la satisfacción general, ha sido más indicada en el Hospital San Jorge (53,5%) y también en el Hospital Obispo Polanco (47,5%).

Aquellos **aspectos identificados como negativos** son, en primer lugar, las **instalaciones y recursos materiales** (7,0%) y el tiempo de espera en el centro (5,9%). Cabe destacar el elevado porcentaje de usuarios que no ha emitido ninguna valoración negativa (74,8% de Nos sabe / No contesta).

Un 12% ha señalado como aspecto negativo las instalaciones y recursos en el Hospital Ernest Lluch, destacando también el Hospital San Jorge (10,5%). El tiempo de espera en el centro ha sido más señalado en el Hospital Clínico Lozano Blesa (11,0%) así como en el Hospital de Barbastro (8,5%).

Participación en el sistema sanitario

En cuanto a las diferentes formas de participar en el Sistema Sanitario, más de la mitad de usuarios (53,6%) conocen la **página web saludinforma.es**. Muy por debajo quedan el resto de formas de participación como el Consejo de Salud de Zona (8,9%), los Comités de Ética Asistencial (9,1%) y la Escuela de Salud de Aragón (8,2%). En cuanto a otras formas de participación (3,1%), destaca la APP aunque también se nombran otras como asociaciones.

La página web está especialmente extendida entre los usuarios del Hospital Miguel Servet (68,5%) y Hospital Clínico Lozano Blesa (64,5%) y menos entre los usuarios del Hospital de Alcañiz (37,5%).

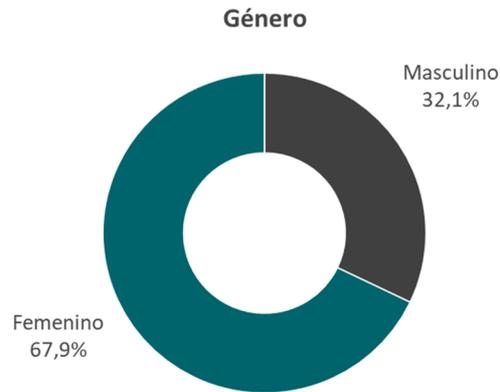
Voluntades Anticipadas

El 7,4% de las personas encuestadas ha sido informada sobre las **Voluntades Anticipadas**, sin embargo, el 74,4% indica lo contrario. Finalmente, un 18,1% de las personas encuestadas conocen este documento, aunque no hayan sido informados al respecto.

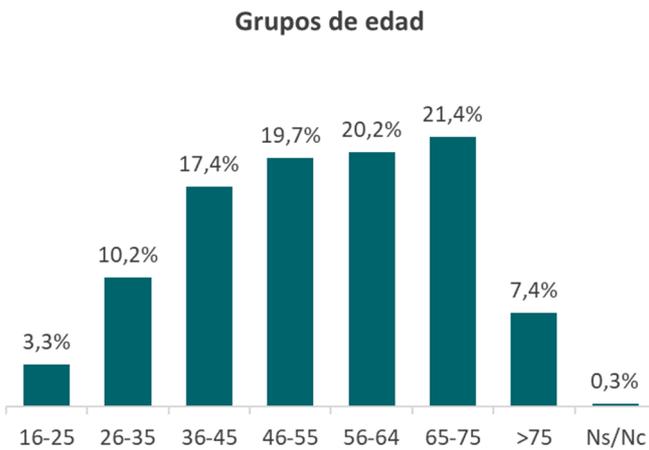
Con relación a los centros, aquel donde más se confirma la recepción de esta información es el Hospital de Alcañiz (10,0%), seguido del Hospital Ernest Lluch (9,5%) y el Hospital Cínico Lozano Blesa (9,0%).

5.1. RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

5.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS



Base: 1.800



MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO	
Masculino	58,2
Femenino	52,3
Global	54,2



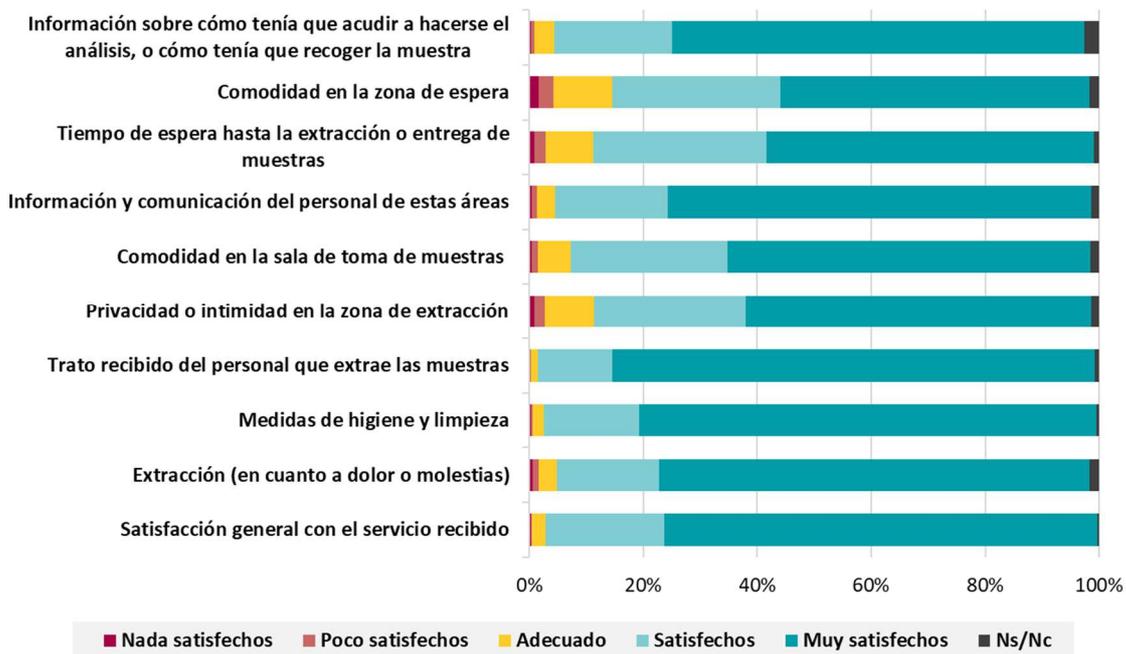
Base: 1.800

5.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

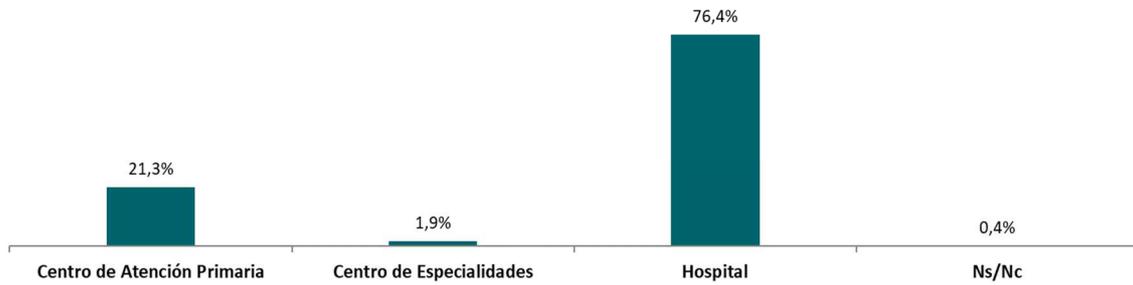
ARAGÓN (n =1.800)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	6	0,3	9	0,5	64	3,6	371	20,6	1.304	72,4	46	2,6
Comodidad en la zona de espera	30	1,7	45	2,5	186	10,3	532	29,6	977	54,3	30	1,7
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	15	0,8	36	2,0	152	8,4	546	30,3	1.035	57,5	16	0,9
Información y comunicación del personal de estas áreas	9	0,5	16	0,9	57	3,2	355	19,7	1.339	74,4	24	1,3
Comodidad en la sala de toma de muestras	7	0,4	21	1,2	104	5,8	494	27,4	1.146	63,7	28	1,6
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	15	0,8	33	1,8	156	8,7	480	26,7	1.091	60,6	25	1,4
Trato recibido del personal que extrae las muestras	3	0,2	2	0,1	21	1,2	237	13,2	1.524	84,7	13	0,7
Medidas de higiene y limpieza	6	0,3	5	0,3	35	1,9	302	16,8	1.444	80,2	8	0,4
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	10	0,6	21	1,2	56	3,1	322	17,9	1.359	75,5	32	1,8
Satisfacción general con el servicio recibido	4	0,2	5	0,3	43	2,4	375	20,8	1.368	76,0	5	0,3

Opinión de los usuarios. Aragón





- Lugar de extracción o entrega de muestras**



Base: 1.800

5.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =1.800)	
	fr	%
Atención general	633	35,2
Satisfacción general	554	30,8
Rapidez en la atención / Puntualidad	85	4,7
Atención de otro personal sanitario	47	2,6
Limpieza	22	1,2
Organización	20	1,1
Información	9	0,5
Instalaciones y recursos materiales	7	0,4
Escasa saturación de pacientes	2	0,1
Ubicación del centro	1	0,1
Atención de personal no sanitario	1	0,1
Otros	6	0,3
No sabe / No contesta	472	26,2

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

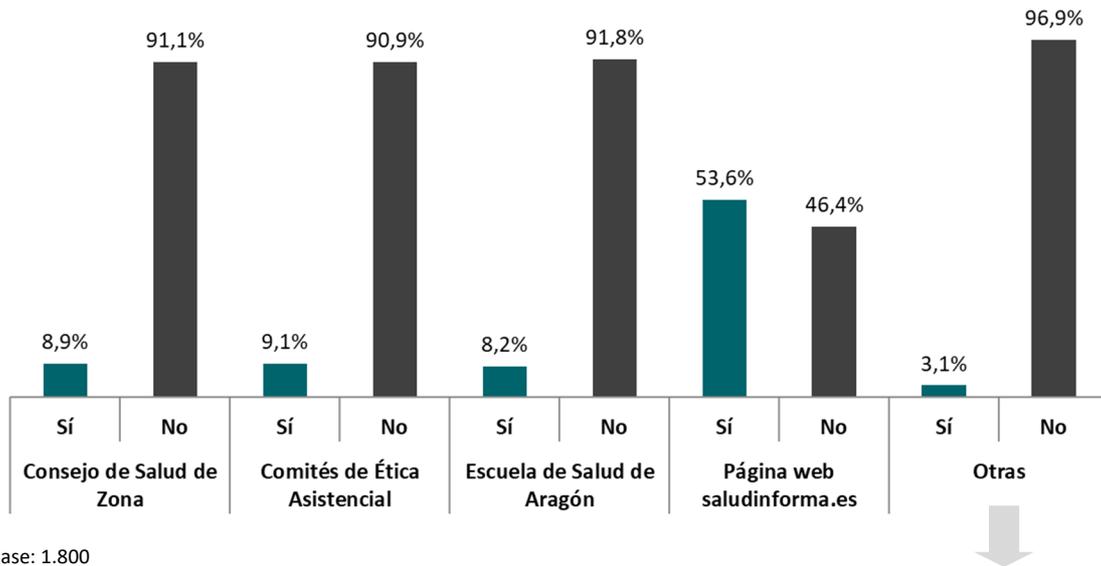
ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =1.800)	
	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	126	7,0
Tiempo de espera en el centro	107	5,9
Lista de espera / Demora en resultados	55	3,1
Saturación / Masificación de pacientes	53	2,9
Organización	36	2,0
Información	20	1,1
Atención de otro personal sanitario	18	1,0
Falta de profesionales	17	0,9
Limpieza	16	0,9
Citaciones	10	0,6
Atención general	10	0,6
Errores administrativos	3	0,2
Insatisfacción general	3	0,2
Ubicación del centro	1	0,1
Comida	1	0,1
Atención de personal no sanitario	1	0,1
Otros	15	0,8
No sabe / No contesta	1.347	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

5.1.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

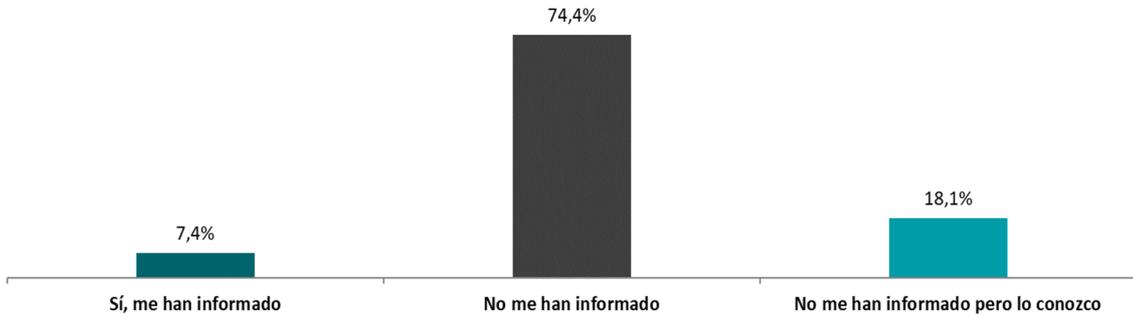
¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema Sanitario?



OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN	fr	%
APP	31	55,4%
ASOCIACIONES	6	10,7%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	3	5,4%
ATENCIÓN AL PACIENTE	1	1,8%
BANCO DE SANGRE	1	1,8%
CHARLAS	1	1,8%
INTERNET	1	1,8%
OTROS	4	7,1%
NO INDICA	8	14,3%
Total	56	100,0%

5.1.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



Base: 1.800

5.2 RESULTADOS POR HOSPITALES

5.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS

GÉNERO	ARAGÓN (n=1.800)		H. SAN JORGE (n=200)		H. BARBASTRO (n=200)		H. OBISPO POLANCO (n=200)		H. ALCAÑIZ (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	578	32,1%	70	35,0%	60	30,0%	42	21,0%	68	34,0%
Femenino	1.222	67,9%	130	65,0%	140	70,0%	158	79,0%	132	66,0%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	578	58,2	70	61,4	60	57,5	42	60,1	68	60,5
Femenino	1.222	52,3	130	51,9	140	48,2	158	51,9	132	55,1
Ns/Nc	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	1.800	54,2	200	55,2	200	51,0	200	53,7	200	56,9
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	60	3,3%	8	4,0%	9	4,5%	5	2,5%	3	1,5%
26-35	184	10,2%	23	11,5%	27	13,5%	24	12,0%	22	11,0%
36-45	314	17,4%	24	12,0%	42	21,0%	31	15,5%	25	12,5%
46-55	355	19,7%	38	19,0%	32	16,0%	42	21,0%	29	14,5%
56-64	363	20,2%	40	20,0%	43	21,5%	50	25,0%	45	22,5%
65-75	385	21,4%	50	25,0%	36	18,0%	32	16,0%	63	31,5%
> 75	134	7,4%	17	8,5%	9	4,5%	14	7,0%	13	6,5%
Ns/Nc	5	0,3%	0	0,0%	2	1,0%	2	1,0%	0	0,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	23	1,3%	3	1,5%	2	1,0%	3	1,5%	2	1,0%
Empleado/a / Pensionista	609	33,8%	78	39,0%	57	28,5%	61	30,5%	92	46,0%
En paro	156	8,7%	16	8,0%	15	7,5%	4	2,0%	15	7,5%
Trabajando	845	46,9%	83	41,5%	96	48,0%	111	55,5%	76	38,0%
Labores domésticas	156	8,7%	20	10,0%	26	13,0%	19	9,5%	13	6,5%
Ns/Nc	11	0,6%	0	0,0%	4	2,0%	2	1,0%	2	1,0%

	H. ERNEST LLUCH (n=200)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=200)		H. ROYO VILLANOVA (n=200)		H. MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=200)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	65	32,5%	68	34,0%	81	40,5%	79	39,5%	45	22,5%
Femenino	135	67,5%	132	66,0%	119	59,5%	121	60,5%	155	77,5%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	65	57,4	68	59,0	81	56,4	79	56,8	45	54,3
Femenino	135	53,9	132	55,0	119	53,8	121	51,4	155	50,4
Ns/Nc	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	200	55,0	200	56,3	200	54,8	200	53,5	200	51,3
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
16-25	11	5,5%	4	2,0%	5	2,5%	1	0,5%	14	7,0%
26-35	19	9,5%	15	7,5%	15	7,5%	17	8,5%	22	11,0%
36-45	31	15,5%	39	19,5%	37	18,5%	54	27,0%	31	15,5%
46-55	40	20,0%	39	19,5%	44	22,0%	44	22,0%	47	23,5%
56-64	29	14,5%	33	16,5%	44	22,0%	33	16,5%	46	23,0%
65-75	45	22,5%	45	22,5%	44	22,0%	38	19,0%	32	16,0%
> 75	25	12,5%	25	12,5%	11	5,5%	13	6,5%	7	3,5%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	3	1,5%	3	1,5%	4	2,0%	0	0,0%	3	1,5%
Empleado/a / Pensionista	76	38,0%	69	34,5%	59	29,5%	65	32,5%	52	26,0%
En paro	22	11,0%	22	11,0%	18	9,0%	18	9,0%	26	13,0%
Trabajando	85	42,5%	84	42,0%	104	52,0%	107	53,5%	99	49,5%
Labores domésticas	12	6,0%	22	11,0%	15	7,5%	9	4,5%	20	10,0%
Ns/Nc	2	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%

5.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

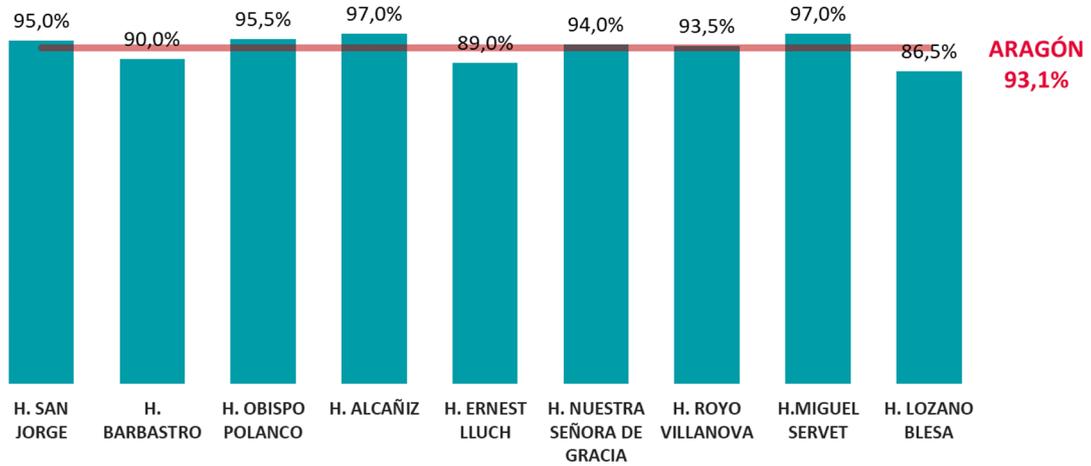
- Satisfacción con el centro

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=1.800)		H. SAN JORGE (n=200)		H. BARBASTRO (n=200)		H. OBISPO POLANCO (n=200)		H. ALCAÑIZ (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	1.675	93,1	190	95,0	180	90,0	191	95,5	194	97,0
Comodidad en la zona de espera	1.509	83,8	169	84,5	171	85,5	173	86,5	172	86,0
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	1.581	87,8	184	92,0	178	89,0	173	86,5	171	85,5
Información y comunicación del personal de estas áreas	1.694	94,1	190	95,0	186	93,0	193	96,5	188	94,0
Comodidad en la sala de toma de muestras	1.640	91,1	184	92,0	179	89,5	185	92,5	184	92,0
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	1.571	87,3	173	86,5	165	82,5	176	88,0	180	90,0
Trato recibido del personal que extrae las muestras	1.761	97,8	199	99,5	195	97,5	195	97,5	195	97,5
Medidas de higiene y limpieza	1.746	97,0	197	98,5	191	95,5	194	97,0	195	97,5
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	1.681	93,4	187	93,5	184	92,0	188	94,0	194	97,0
Satisfacción general con el servicio recibido	1.743	96,8	198	99,0	193	96,5	194	97,0	195	97,5

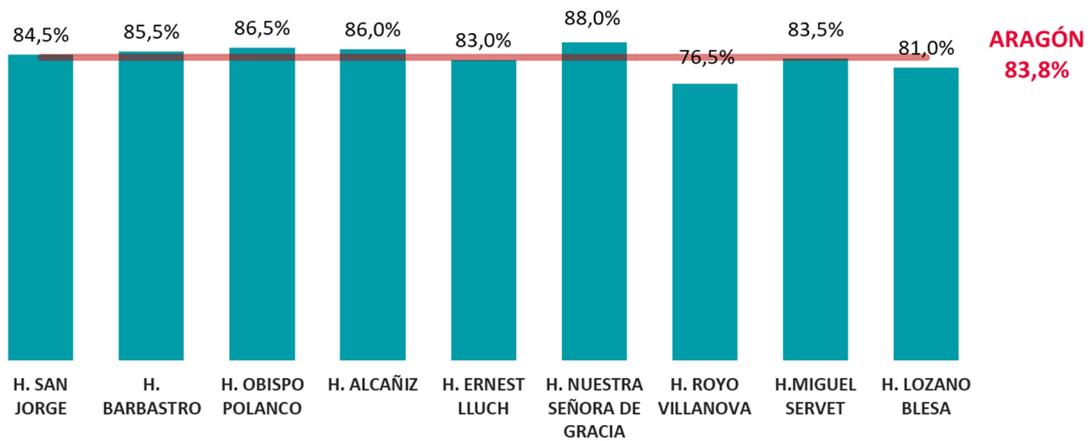
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	H. ERNEST LLUCH (n=200)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n =200)		H. ROYO VILLANOVA (n=200)		H.MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	178	89,0	188	94,0	187	93,5	194	97,0	173	86,5
Comodidad en la zona de espera	166	83,0	176	88,0	153	76,5	167	83,5	162	81,0
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	177	88,5	177	88,5	172	86,0	179	89,5	170	85,0
Información y comunicación del personal de estas áreas	183	91,5	187	93,5	191	95,5	193	96,5	183	91,5
Comodidad en la sala de toma de muestras	181	90,5	186	93,0	178	89,0	184	92,0	179	89,5
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	169	84,5	181	90,5	172	86,0	176	88,0	179	89,5
Trato recibido del personal que extrae las muestras	192	96,0	198	99,0	197	98,5	196	98,0	194	97,0
Medidas de higiene y limpieza	190	95,0	196	98,0	194	97,0	195	97,5	194	97,0
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	181	90,5	188	94,0	183	91,5	193	96,5	183	91,5
Satisfacción general con el servicio recibido	189	94,5	192	96,0	195	97,5	196	98,0	191	95,5

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

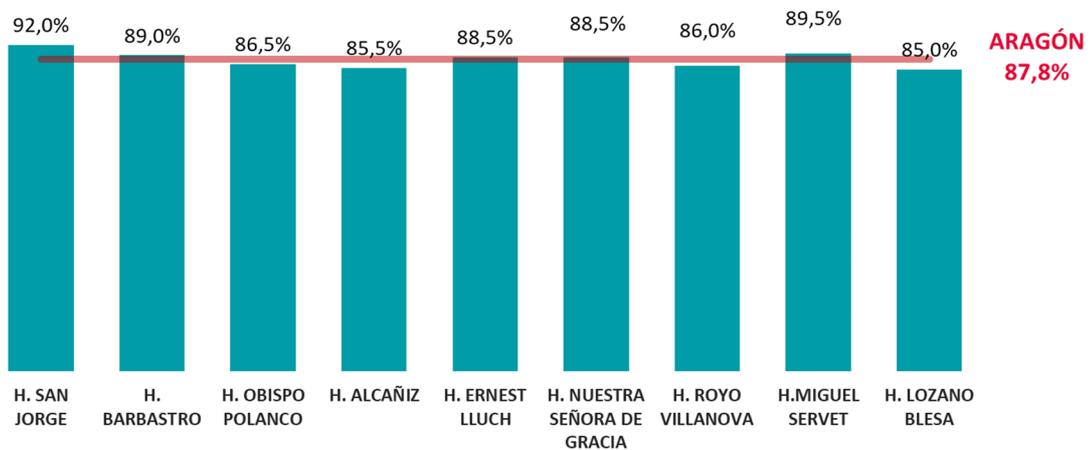
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra



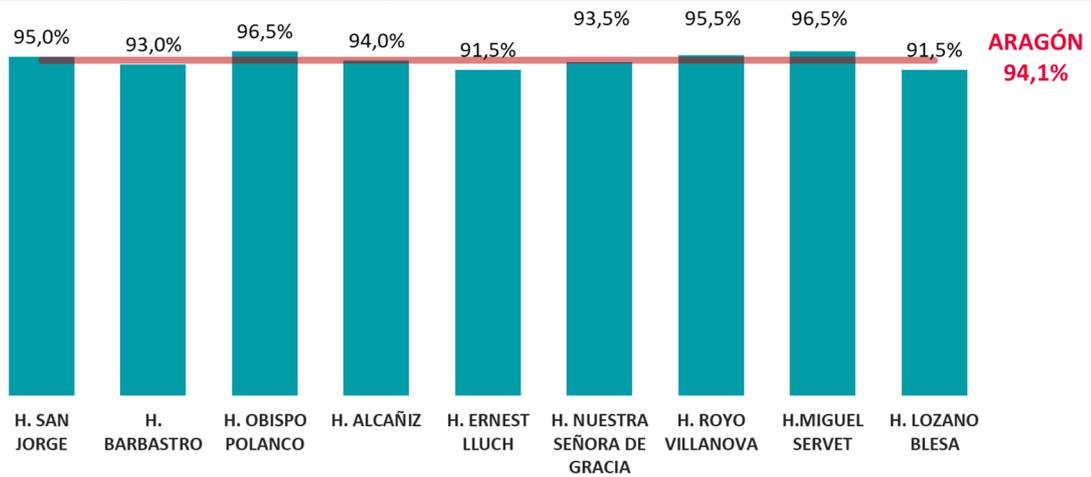
Comodidad en la zona de espera



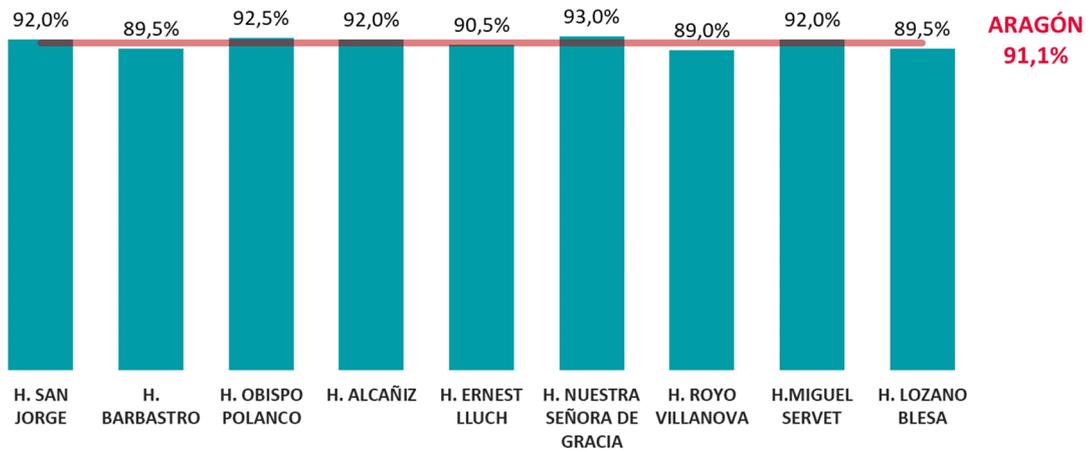
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras



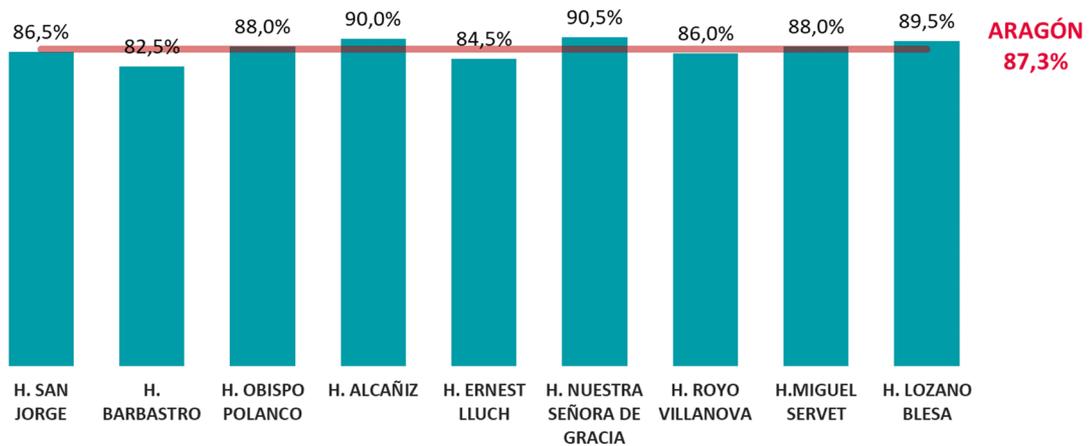
Información y comunicación del personal de estas áreas



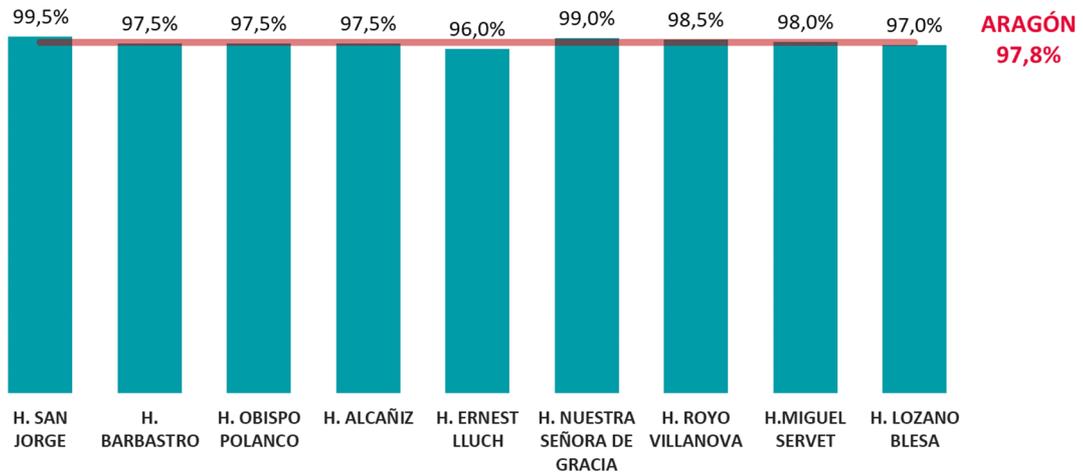
Comodidad en la sala de toma de muestras



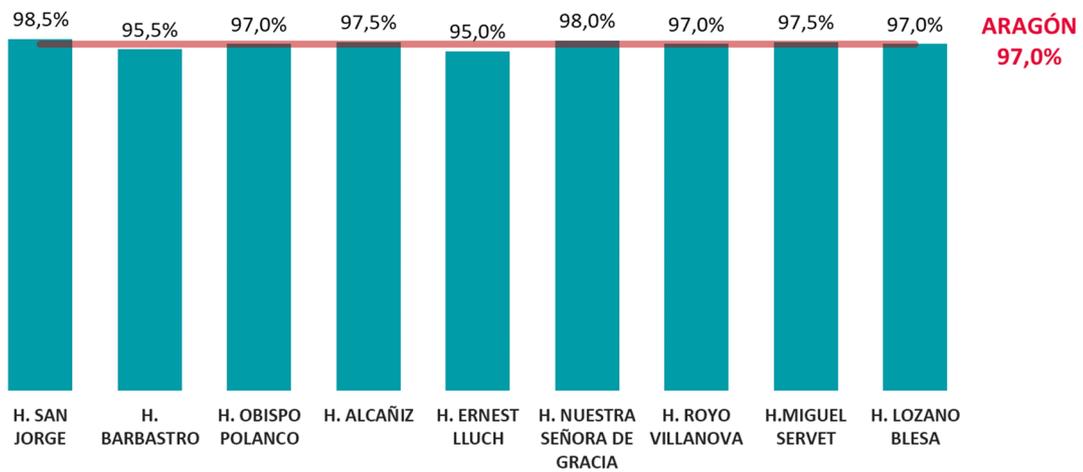
Privacidad o intimidad en la zona de extracción



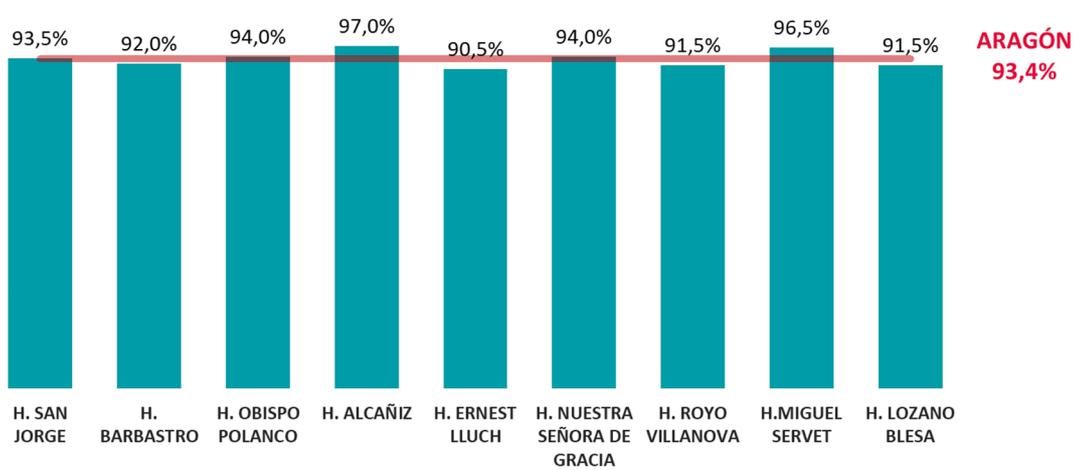
Trato recibido del personal que extrae las muestras



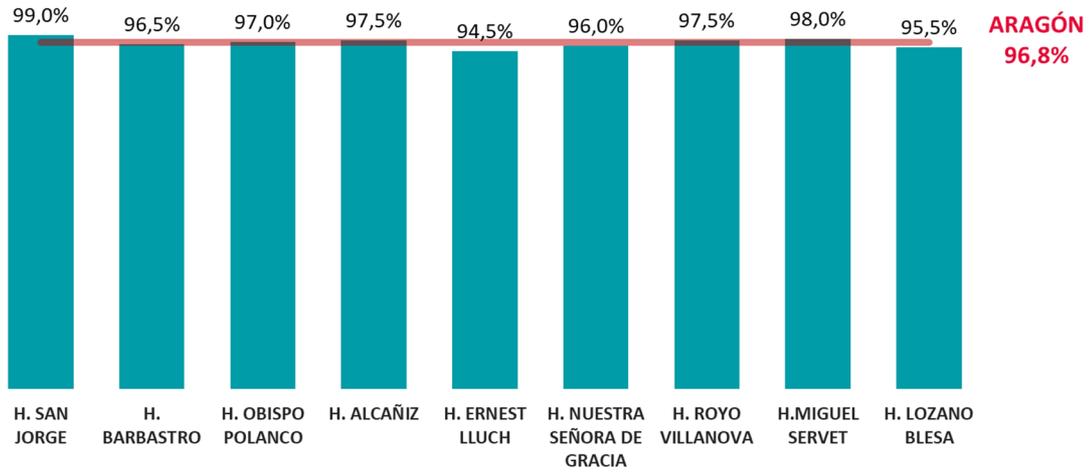
Medidas de higiene y limpieza



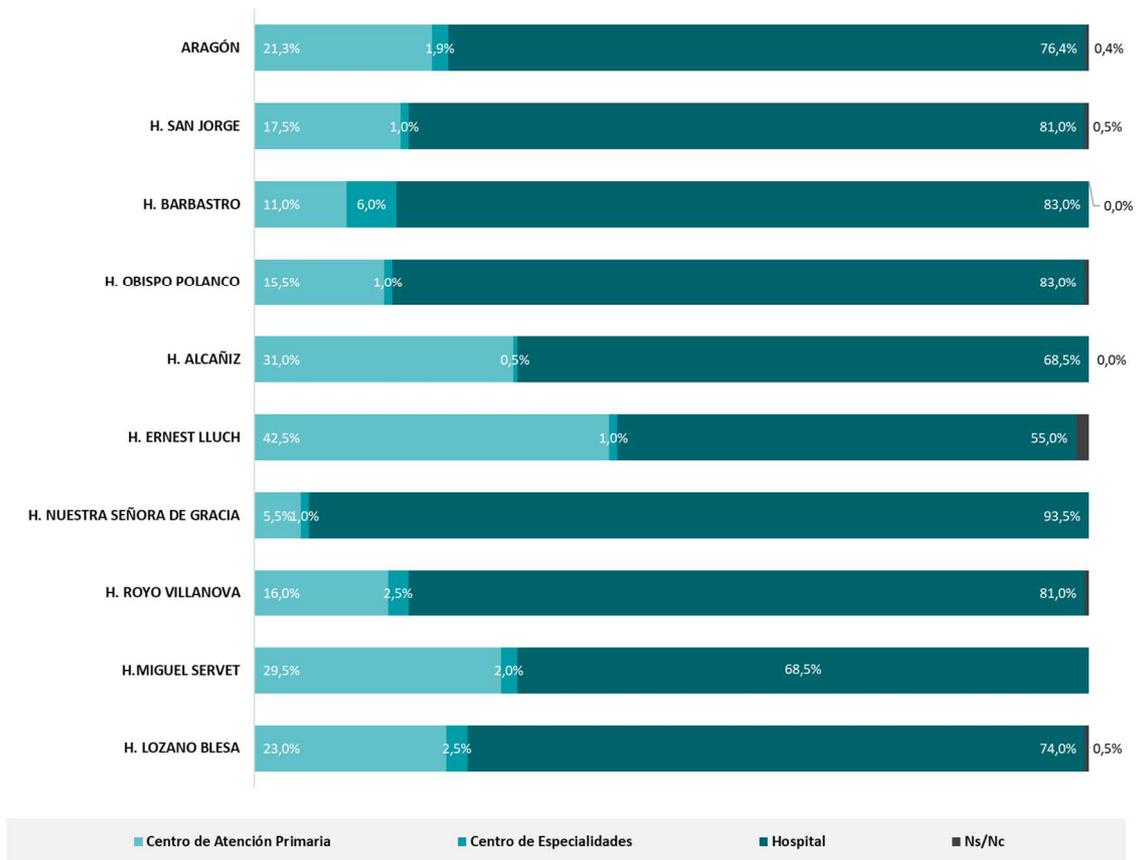
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)



Satisfacción general con el servicio recibido



- Lugar de extracción o entrega de muestras



5.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =1.800)		H. SAN JORGE (n=200)		H. BARBASTRO (n=200)		H. OBISPO POLANCO (n=200)		H. ALCAÑIZ (n=200)		H. ERNEST LLUCH (n=200)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n =200)		H. ROYO VILLANOVA (n=200)		H.MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	633	35,2	69	34,5	92	46,0	51	25,5	86	43,0	72	36,0	44	22,0	61	30,5	39	19,5	119	59,5
Satisfacción general	554	30,8	107	53,5	41	20,5	95	47,5	27	13,5	70	35,0	63	31,5	56	28,0	48	24,0	47	23,5
Rapidez en la atención / Puntualidad	85	4,7	4	2,0	11	5,5	6	3,0	6	3,0	15	7,5	10	5,0	5	2,5	13	6,5	15	7,5
Atención de otro personal sanitario	47	2,6	6	3,0	5	2,5	2	1,0	2	1,0	6	3,0	3	1,5	5	2,5	6	3,0	12	6,0
Limpieza	22	1,2	0	0,0	6	3,0	1	0,5	3	1,5	4	2,0	1	0,5	0	0,0	2	1,0	5	2,5
Organización	20	1,1	4	2,0	3	1,5	2	1,0	1	0,5	1	0,5	0	0,0	1	0,5	3	1,5	5	2,5
Información	9	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5	2	1,0	2	1,0	1	0,5	1	0,5	1	0,5	1	0,5
Instalaciones y recursos materiales	7	0,4	1	0,5	2	1,0	0	0,0	1	0,5	1	0,5	1	0,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Ubicación del centro	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Atención de personal no sanitario	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Otros	6	0,3	1	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	1,5
No sabe / No contesta	472	26,2	11	5,5	49	24,5	45	22,5	75	37,5	38	19,0	82	41,0	70	35,0	94	47,0	8	4,0

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =1.800)		H. SAN JORGE (n=200)		H. BARBASTRO (n=200)		H. OBISPO POLANCO (n=200)		H. ALCAÑIZ (n=200)		H. ERNEST LLUCH (n=200)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n =200)		H. ROYO VILLANOVA (n=200)		H.MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	126	7,0	21	10,5	18	9,0	9	4,5	15	7,5	24	12,0	10	5,0	11	5,5	7	3,5	11	5,5
Tiempo de espera en el centro	107	5,9	10	5,0	17	8,5	10	5,0	13	6,5	8	4,0	8	4,0	15	7,5	4	2,0	22	11,0
Lista de espera / Demora en resultados	55	3,1	1	0,5	14	7,0	7	3,5	8	4,0	7	3,5	3	1,5	8	4,0	2	1,0	5	2,5
Saturación / Masificación de pacientes	53	2,9	6	3,0	7	3,5	3	1,5	5	2,5	4	2,0	4	2,0	4	2,0	10	5,0	10	5,0
Organización	36	2,0	4	2,0	3	1,5	6	3,0	1	0,5	5	2,5	2	1,0	3	1,5	4	2,0	8	4,0
Información	20	1,1	1	0,5	2	1,0	2	1,0	2	1,0	3	1,5	1	0,5	1	0,5	1	0,5	7	3,5
Atención de otro personal sanitario	18	1,0	0	0,0	1	0,5	1	0,5	1	0,5	6	3,0	2	1,0	1	0,5	3	1,5	3	1,5
Falta de profesionales	17	0,9	2	1,0	1	0,5	3	1,5	3	1,5	1	0,5	0	0,0	2	1,0	3	1,5	2	1,0
Limpieza	16	0,9	2	1,0	3	1,5	2	1,0	2	1,0	1	0,5	0	0,0	1	0,5	2	1,0	3	1,5
Citaciones	10	0,6	1	0,5	1	0,5	3	1,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0	3	1,5	0	0,0	1	0,5
Atención general	10	0,6	4	2,0	1	0,5	0	0,0	1	0,5	0	0,0	1	0,5	0	0,0	2	1,0	1	0,5
Errores administrativos	3	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	1	0,5	1	0,5	0	0,0
Insatisfacción general	3	0,2	0	0,0	1	0,5	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Ubicación del centro	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Comida	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Atención de personal no sanitario	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Otros	15	0,8	3	1,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	3	1,5	0	0,0	7	3,5
No sabe / No contesta	1.347	74,8	149	74,5	137	68,5	157	78,5	148	74,0	147	73,5	171	85,5	152	76,0	162	81,0	124	62,0

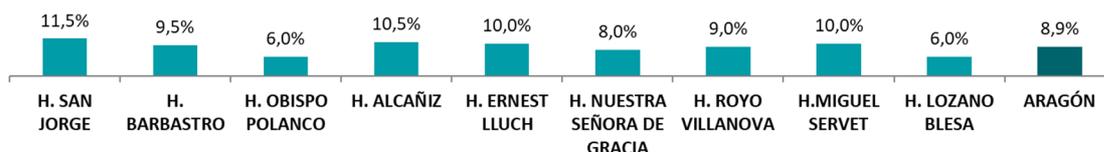
* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

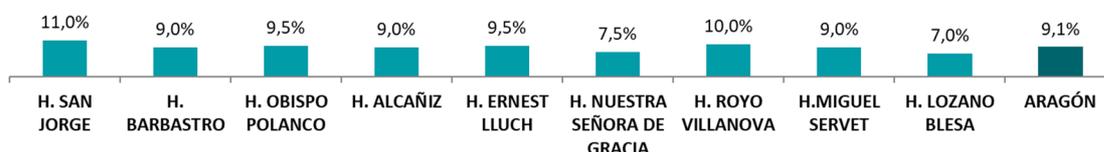
5.2.4 PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO

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

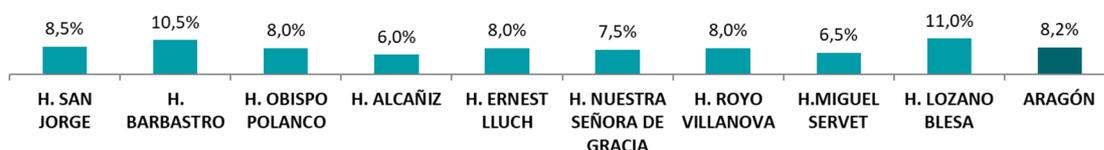
Consejos de Salud de Zona



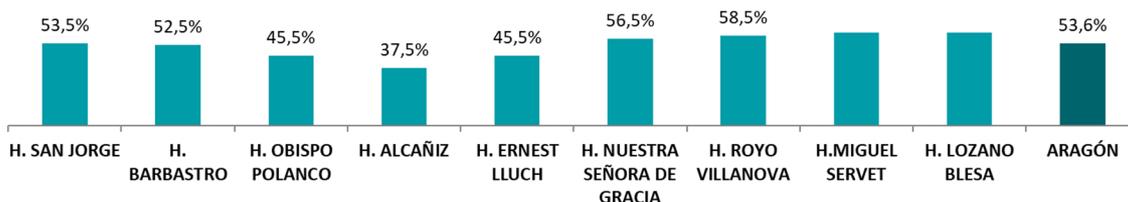
Comités de Ética Asistencial



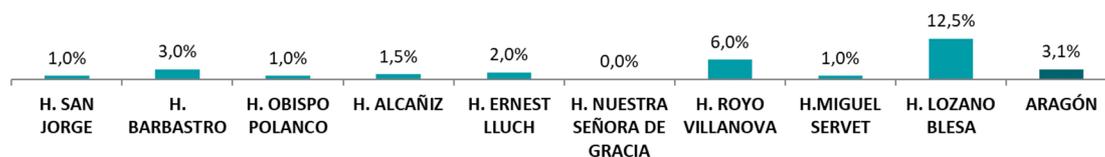
Escuela de Salud de Aragón



Página web saludinforma.es

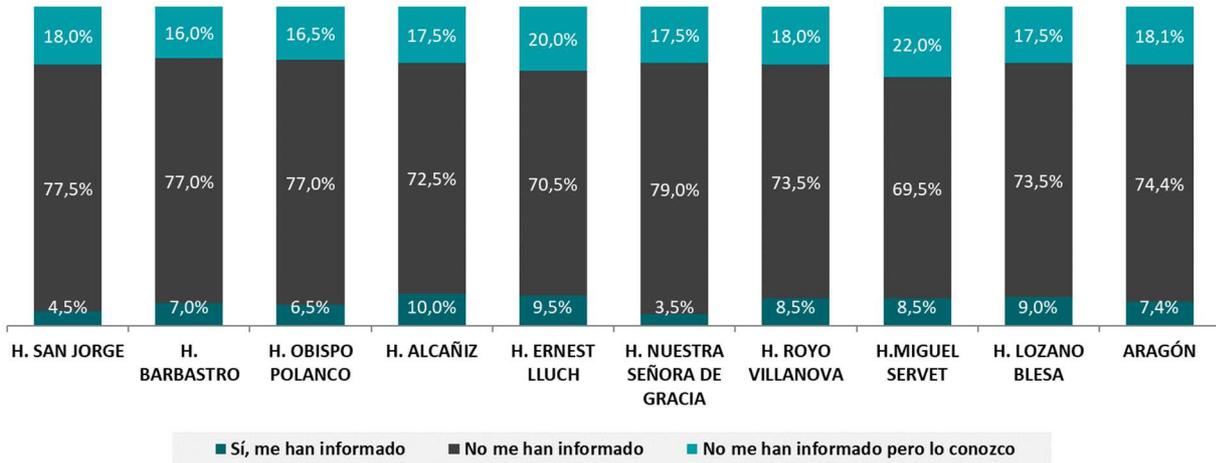


Otras formas de participación



5.2.5 VOLUNTADES ANTICIPADAS

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



III.EVOLUCIÓN

- 1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES**
- 2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA**
- 3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA**
- 4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS**
- 5. LABORATORIOS CLÍNICOS**

A continuación, se realiza la comparación de resultados de 2020 con los obtenidos en 2018, 2016 y 2014. Las diferencias hacen referencia a la comparación con 2018.

Los ámbitos de atención comparados son:

- **HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES***
 - Hospitalización
 - Consultas de atención especializada
 - Urgencias hospitalarias

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

- **HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA**
 - Hospitalización

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

- **LABORATORIOS CLÍNICOS**

*A diferencia de otros años, en este apartado se incluyen los datos del Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR). Para permitir las comparaciones, las evoluciones a nivel global se analizan teniendo en cuenta las agrupaciones de años anteriores: por un lado, los Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades y, por otro, los Centros del Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR).

1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES

1.1 HOSPITALIZACIÓN

1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

1.1 HOSPITALIZACIÓN

1.1.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD

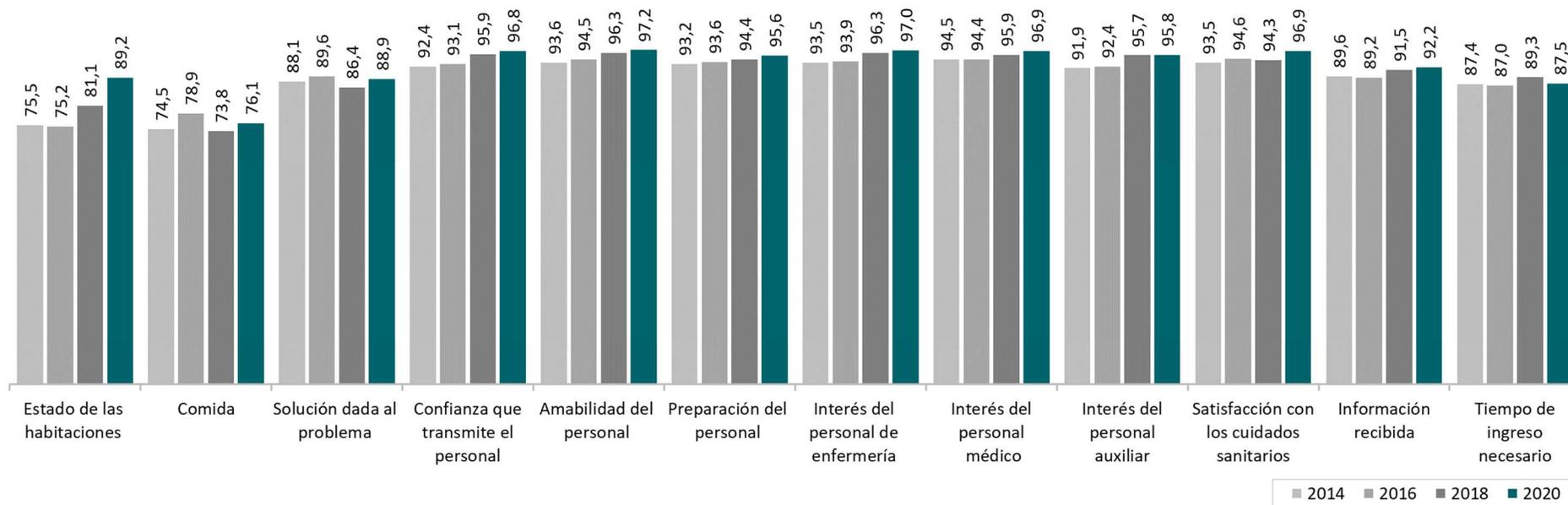
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD					H. SAN JORGE					H. BARBASTRO					H. OBISPO POLANCO				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las habitaciones	75,5	75,2	81,1	89,2	+8,11	79,2	82,5	90,0	92,5	+2,49	86,9	86,4	87,5	93,8	+6,26	66,4	63,4	65,6	81,1	+15,42
Comida	74,5	78,9	73,8	76,1	+2,30	75,3	84,2	77,7	74,8	-2,93	80,7	80,8	75,9	78,9	+3,00	82,4	87,5	77,0	82,2	+5,13
Solución dada al problema	88,1	89,6	86,4	88,9	+2,43	88,0	92,3	88,6	89,2	+0,65	87,4	89,1	86,7	89,9	+3,22	88,5	91,4	87,3	90,0	+2,71
Confianza que transmite el personal	92,4	93,1	95,9	96,8	+0,93	92,2	92,7	96,5	97,3	+0,83	91,4	91,4	95,2	95,9	+0,63	93,4	94,8	96,2	98,1	+1,89
Amabilidad del personal	93,6	94,5	96,3	97,2	+0,86	93,2	94,2	97,0	97,5	+0,44	94,3	93,1	95,5	96,5	+1,04	94,9	96,3	97,1	98,1	+0,98
Preparación del personal	93,2	93,6	94,4	95,6	+1,23	92,8	93,5	95,2	96,7	+1,42	92,8	92,7	92,7	96,1	+3,47	94,6	95,0	94,4	95,2	+0,72
Interés del personal de enfermería	93,5	93,9	96,3	97,0	+0,72	94,0	95,1	96,9	97,7	+0,82	93,2	93,4	96,1	96,7	+0,63	94,8	95,2	97,1	97,9	+0,84
Interés del personal médico	94,5	94,4	95,9	96,9	+1,02	93,4	95,1	96,0	96,7	+0,67	93,2	94,1	94,3	96,1	+1,82	95,5	94,8	96,6	97,5	+0,88
Interés del personal auxiliar	91,9	92,4	95,7	95,8	+0,08	90,3	92,3	96,0	96,5	+0,54	92,6	90,9	95,2	95,6	+0,35	94,6	94,4	96,7	96,7	-0,04
Satisfacción con los cuidados sanitarios	93,5	94,6	94,3	96,9	+2,60	93,0	95,3	94,6	97,6	+2,98	92,7	93,6	93,6	96,4	+2,83	94,6	94,8	93,3	96,5	+3,20
Información recibida	89,6	89,2	91,5	92,2	+0,71	89,2	90,2	92,1	91,5	-0,63	90,4	88,1	91,4	91,0	-0,35	90,4	91,1	92,7	92,9	+0,24
Tiempo de ingreso necesario	87,4	87,0	89,3	87,5	-1,87	85,1	88,8	91,1	87,5	-3,60	88,8	90,3	89,6	89,5	-0,13	87,1	88,6	89,4	86,4	-2,98

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los Hospitales Generales del Salud (excluyendo los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución).

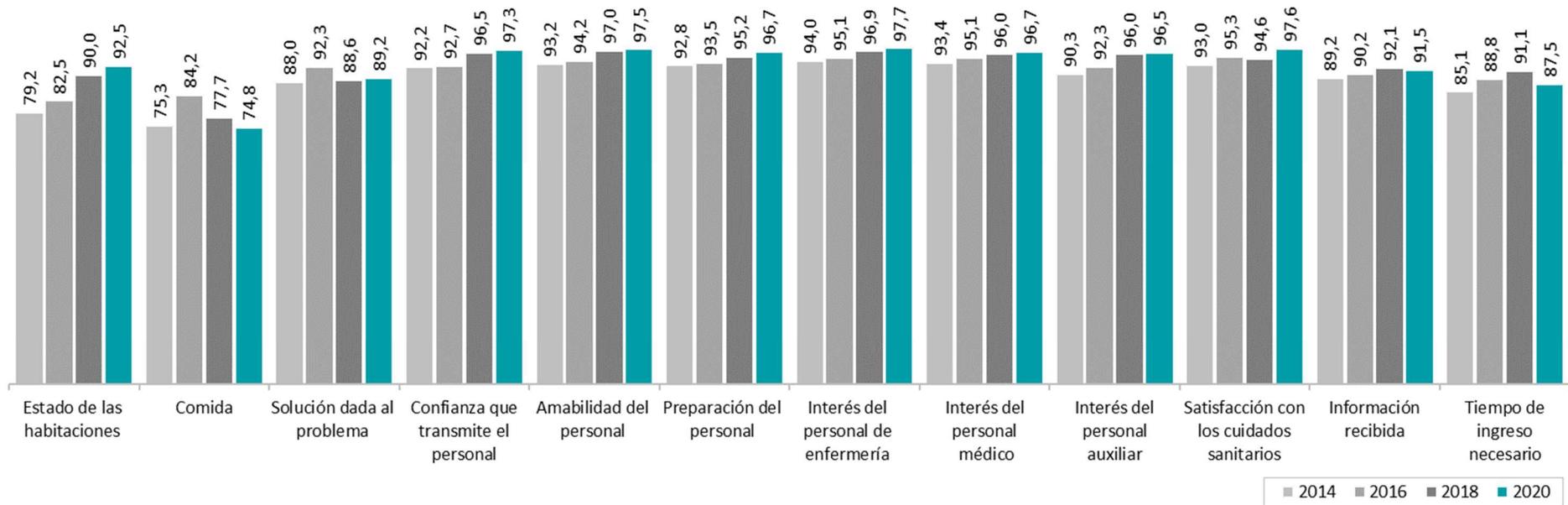
Opinión de los usuarios	H. ALCAÑIZ					H. ERNEST LLUCH					H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA					H. ROYO VILLANOVA				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las habitaciones	64,5	60,1	75,5	84,2	+8,78	77,7	72,0	84,4	92,7	+8,33	95,2	96,6	96,6	96,5	-0,05	81,3	74,2	78,9	86,8	+7,94
Comida	74,8	77,6	74,7	81,5	+6,79	73,9	73,1	72,4	71,5	-0,94	71,2	78,7	72,1	69,3	-2,78	66,4	72,7	67,1	68,8	+1,61
Solución dada al problema	89,4	91,8	89,5	89,5	-0,05	87,9	85,6	85,7	88,7	+3,04	91,0	92,1	88,9	90,6	+1,68	87,2	87,6	84,6	85,2	+0,66
Confianza que transmite el personal	92,5	94,1	96,3	97,2	+0,88	92,9	91,5	96,7	96,7	-0,00	94,4	94,1	96,7	96,9	+0,24	93,4	92,5	96,5	95,6	-0,87
Amabilidad del personal	93,5	94,7	97,3	97,6	+0,30	94,4	93,6	96,6	97,2	+0,63	94,9	95,3	97,0	97,8	+0,84	94,4	94,6	96,9	96,1	-0,71
Preparación del personal	93,4	94,2	94,9	96,3	+1,44	91,9	90,1	93,6	93,9	+0,26	94,9	95,3	96,2	96,9	+0,79	94,0	92,6	95,2	95,2	+0,00
Interés del personal de enfermería	93,8	94,9	96,9	97,4	+0,56	92,1	90,0	95,6	96,6	+0,94	95,2	95,0	96,6	96,9	+0,38	94,4	93,1	97,2	97,1	-0,08
Interés del personal médico	95,3	95,8	96,8	97,7	+0,95	94,6	92,1	96,9	97,6	+0,71	96,1	96,1	95,9	96,2	+0,34	95,0	92,7	96,6	96,1	-0,41
Interés del personal auxiliar	92,6	92,8	96,6	96,4	-0,13	90,8	89,8	96,0	95,7	-0,32	93,0	93,2	95,6	94,6	-0,98	92,2	92,7	96,0	94,7	-1,28
Satisfacción con los cuidados sanitarios	93,4	94,9	95,5	97,7	+2,25	92,4	92,4	94,7	97,2	+2,44	95,5	96,8	96,7	96,5	-0,19	94,5	93,0	95,3	96,0	+0,73
Información recibida	91,2	91,0	93,9	93,0	-0,82	90,0	87,8	92,4	94,5	+2,12	92,4	91,7	92,6	91,6	-1,01	90,0	86,6	90,0	91,2	+1,18
Tiempo de ingreso necesario	89,3	91,1	91,6	88,8	-2,87	89,0	86,4	92,7	88,1	-4,63	89,3	86,4	88,9	87,4	-1,52	86,4	84,9	88,7	87,8	-0,93

Opinión de los usuarios	H. MIGUEL SERVET					H. LOZANO BLESA				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las habitaciones	74,6	74,6	81,3	87,7	+6,38	72,6	73,8	77,4	88,4	+11,09
Comida	70,0	75,2	70,0	74,7	+4,66	77,9	81,5	77,8	82,8	+4,98
Solución dada al problema	88,6	89,8	86,2	87,1	+0,87	87,0	88,0	84,3	90,0	+5,68
Confianza que transmite el personal	92,2	93,9	95,4	96,6	+1,16	92,1	92,2	95,6	97,3	+1,75
Amabilidad del personal	93,0	94,8	95,9	97,0	+1,10	92,8	94,1	95,7	97,0	+1,31
Preparación del personal	93,0	94,5	94,2	94,8	+0,65	92,6	93,1	94,0	95,5	+1,53
Interés del personal de enfermería	93,0	94,2	95,8	97,2	+1,38	92,9	93,3	95,8	95,8	-0,08
Interés del personal médico	94,2	94,6	95,6	97,5	+1,88	94,5	94,2	95,5	96,4	+0,88
Interés del personal auxiliar	91,2	92,3	95,1	96,2	+1,05	92,0	92,6	95,4	95,4	-0,07
Satisfacción con los cuidados sanitarios	93,6	95,1	94,6	97,3	+2,77	93,0	94,6	93,0	97,2	+4,16
Información recibida	89,2	88,9	90,0	92,1	+2,10	88,4	88,9	91,9	92,0	+0,14
Tiempo de ingreso necesario	87,3	86,0	88,0	85,8	-2,24	86,9	85,3	88,6	86,1	-2,51

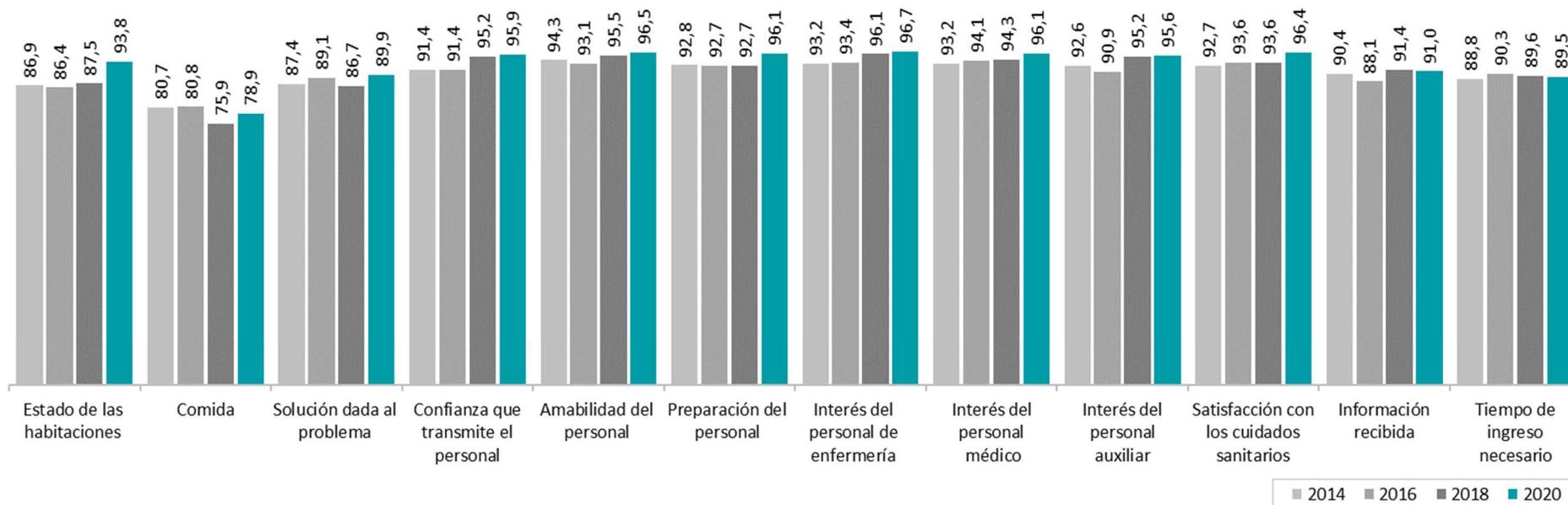
Aragón. Hospitales Generales del SALUD



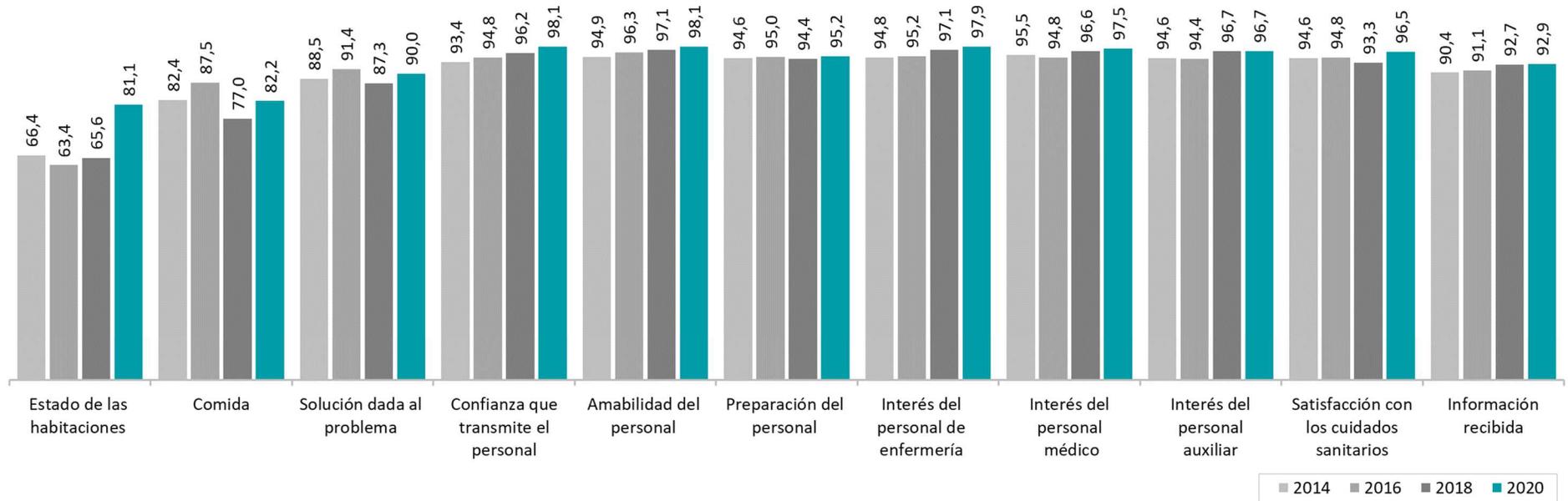
H. San Jorge



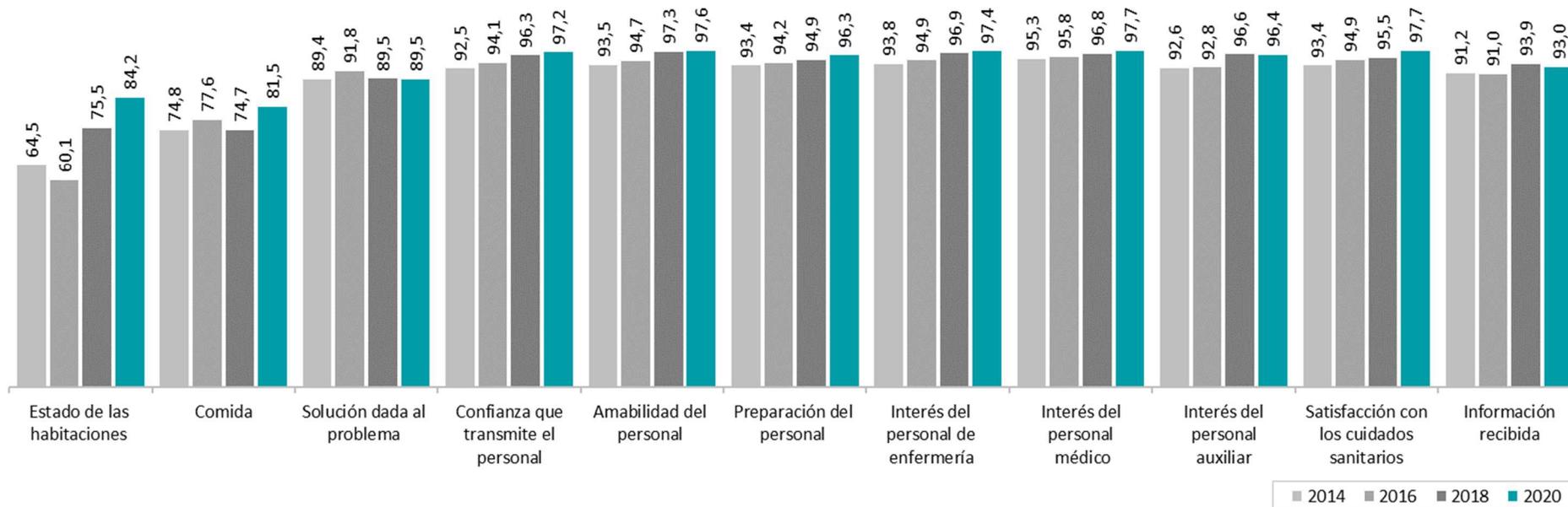
H. Barbastro



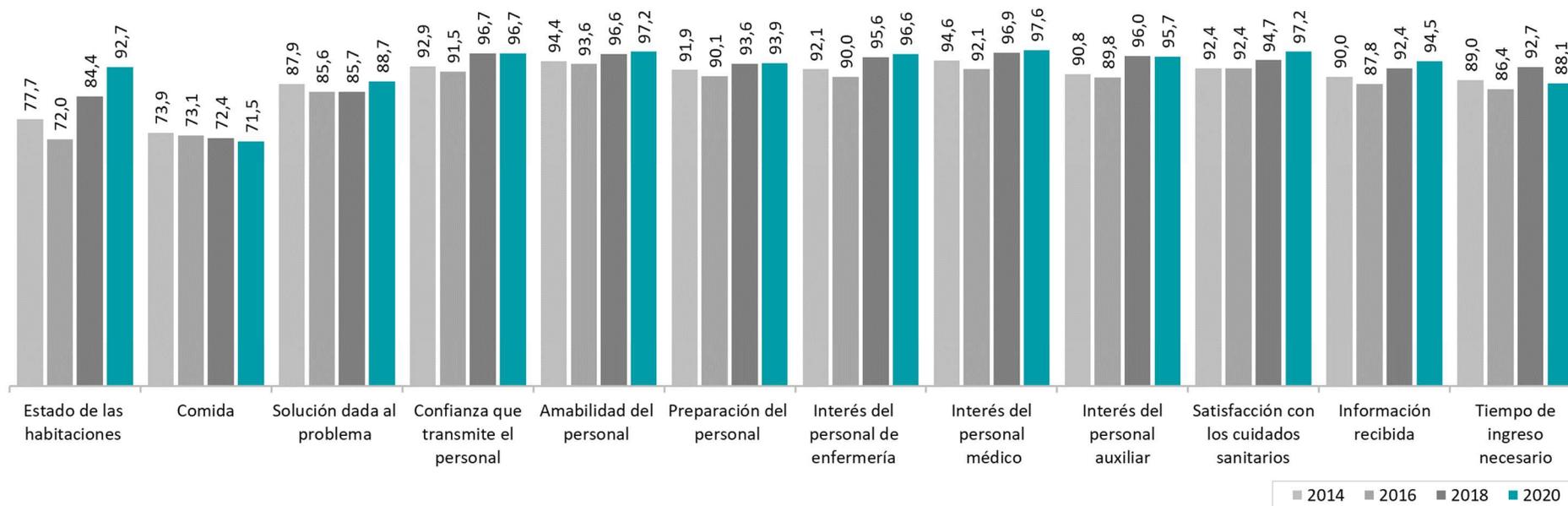
H. Obispo Polanco



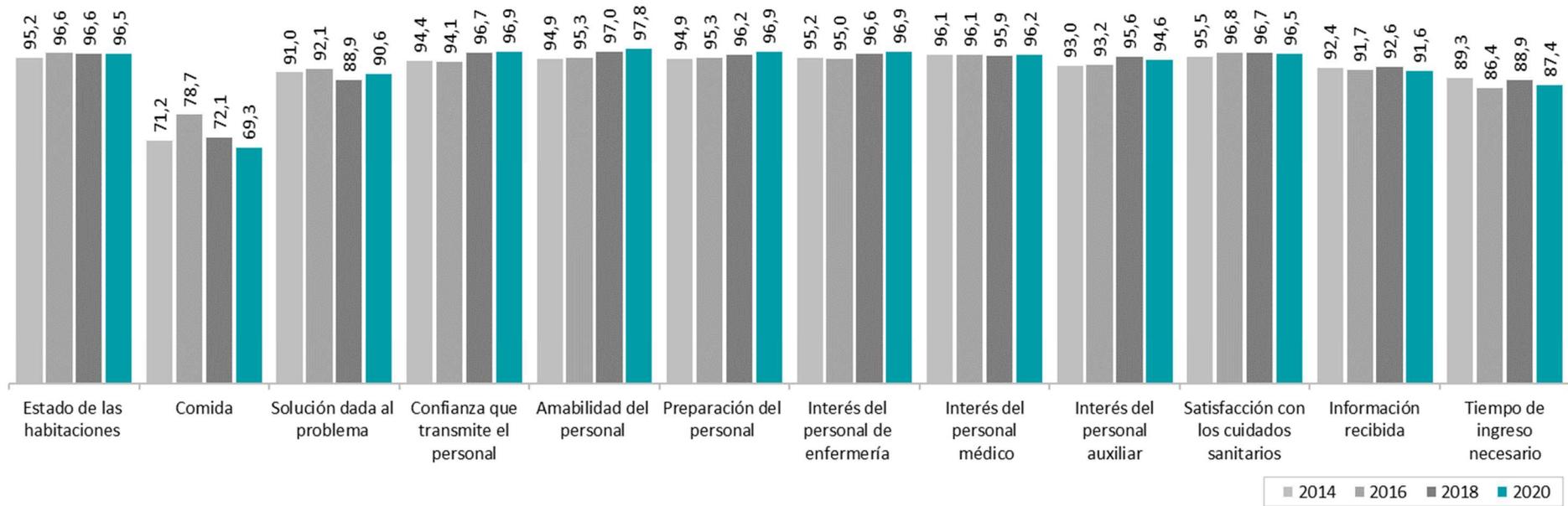
H. Alcañiz



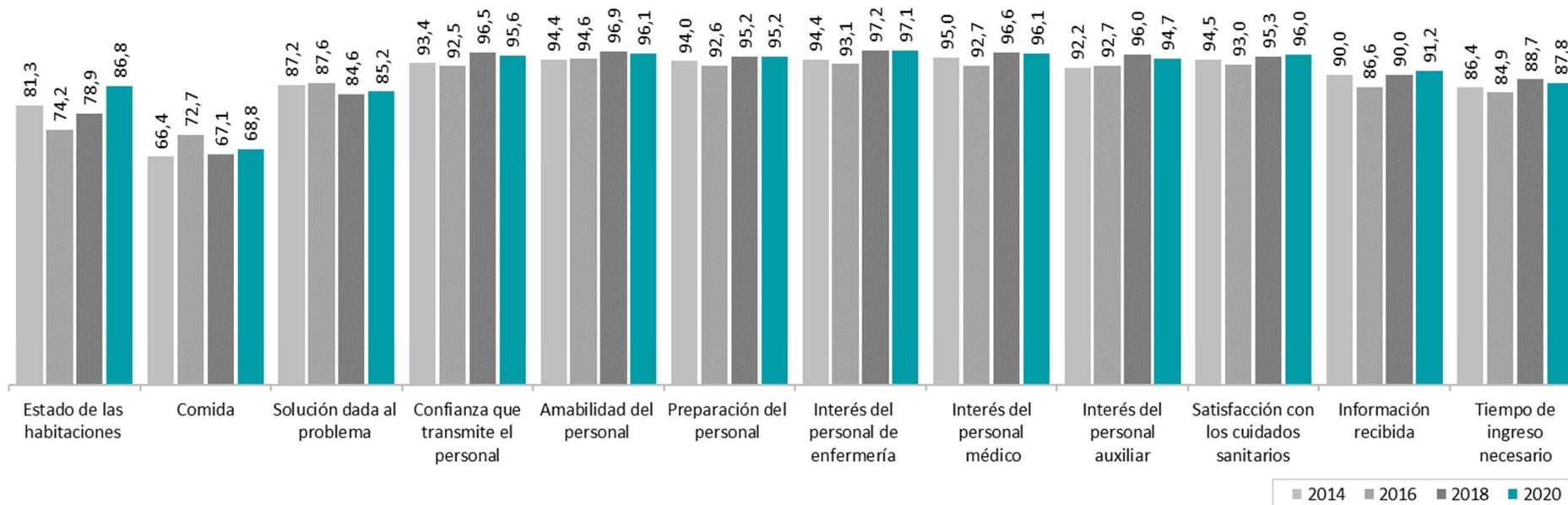
H. Ernest Lluch



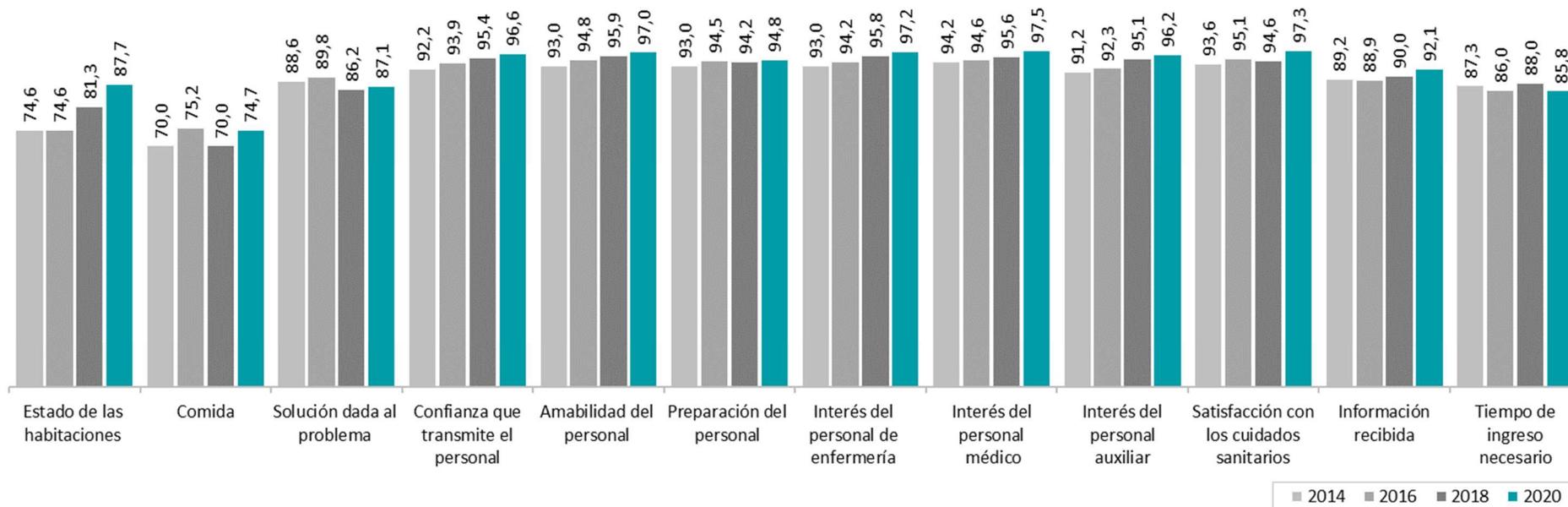
H. Nuestra Señora de Gracia



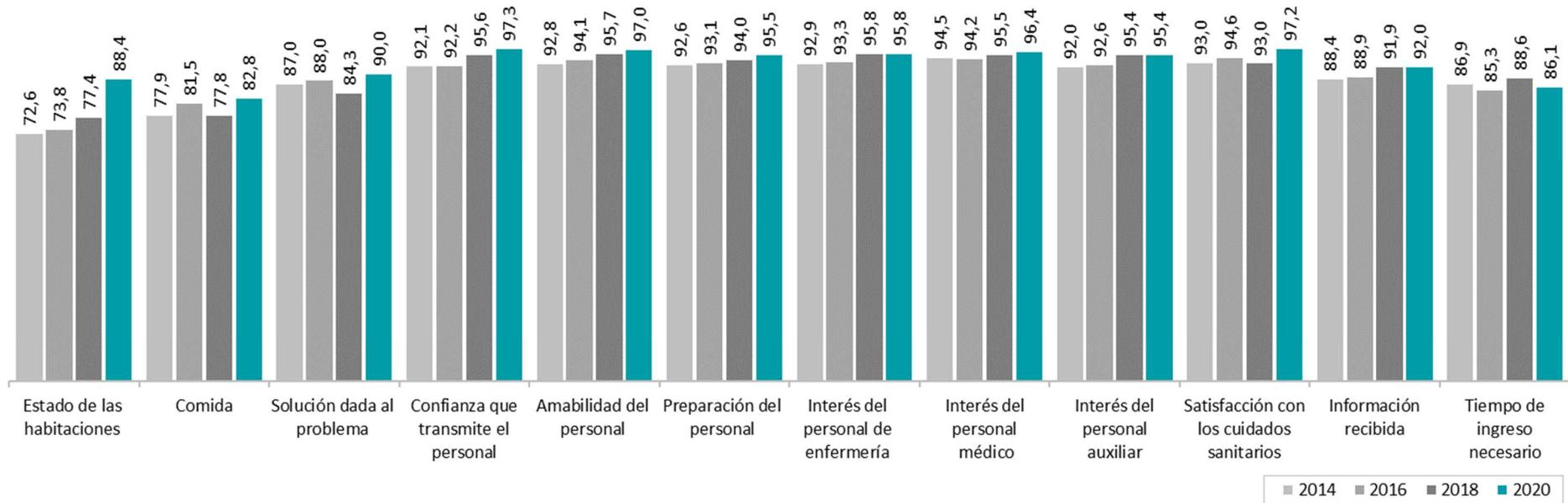
H. Royo Villanova



H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa

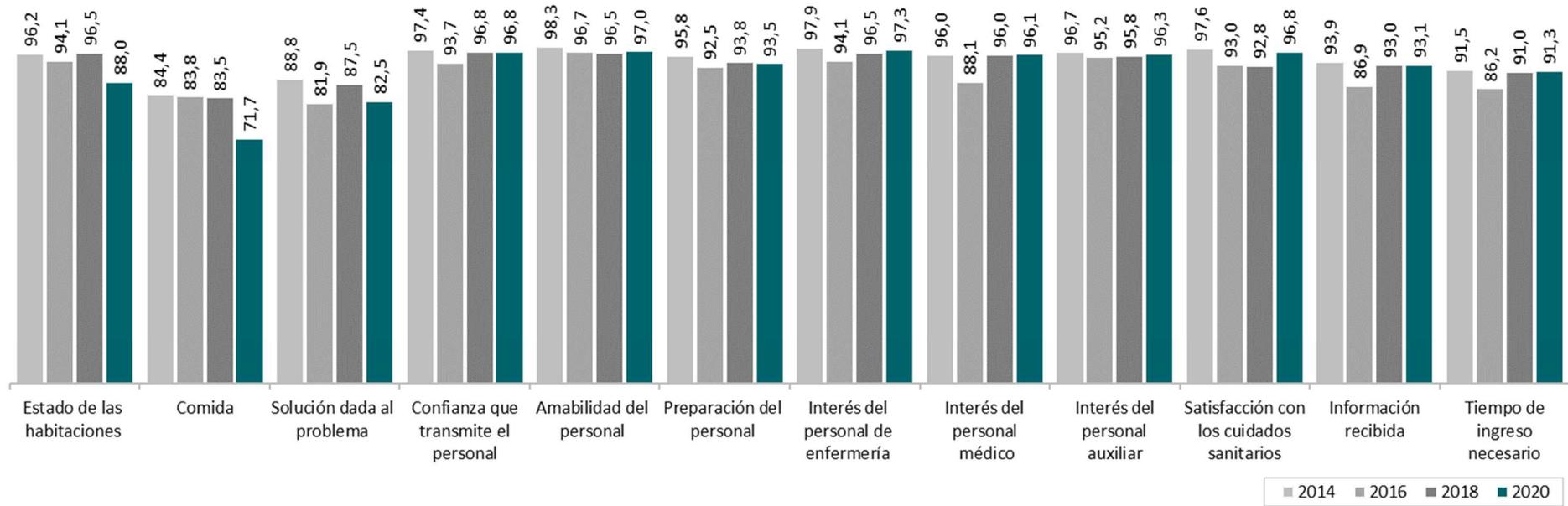


1.1.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)

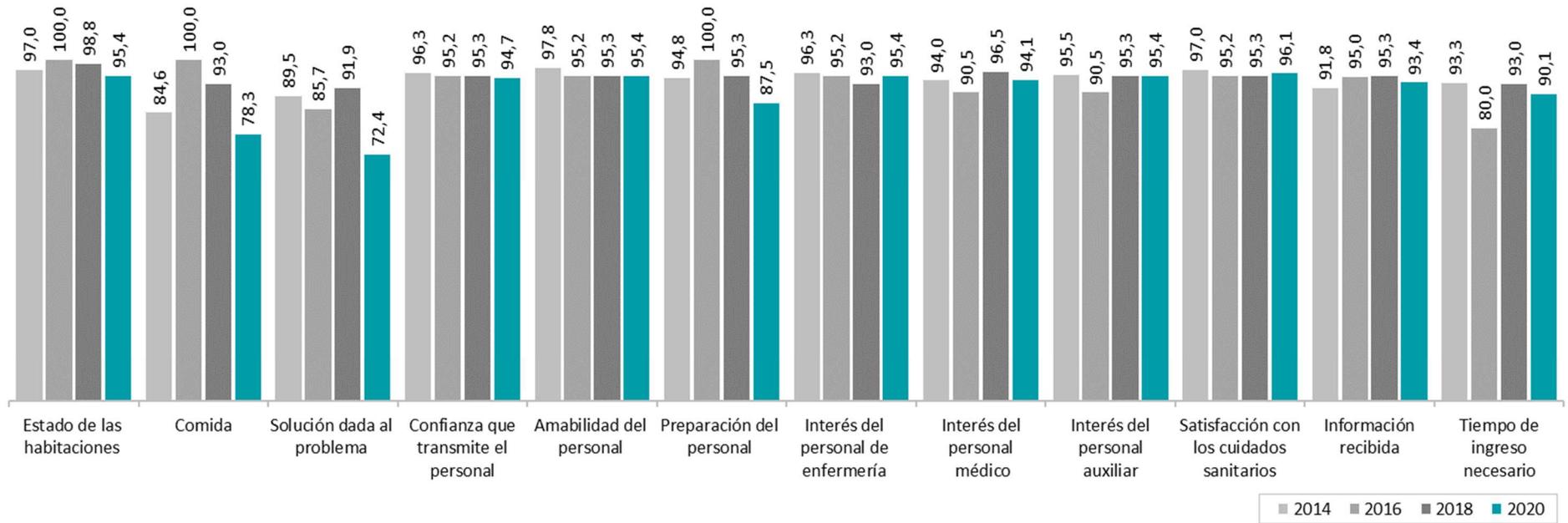
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)					CME EJE A					C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA					H. AR. PIRINEO (JACA)				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las habitaciones	96,2	94,1	96,5	88,0	-8,54	97,0	100,0	98,8	95,4	-3,44	97,5	92,1	94,3	91,5	-2,74	94,6	94,4	96,9	80,5	-16,37
Comida	84,4	83,8	83,5	71,7	-11,82	84,6	100,0	93,0	78,3	-14,73	85,0	73,9	84,4	79,1	-5,33	83,7	87,2	78,6	61,9	-16,78
Solución dada al problema	88,8	81,9	87,5	82,5	-5,02	89,5	85,7	91,9	72,4	-19,49	87,5	75,0	82,0	73,4	-8,52	89,2	85,3	89,1	95,8	+6,70
Confianza que transmite el personal	97,4	93,7	96,8	96,8	+0,06	96,3	95,2	95,3	94,7	-0,61	100,0	92,1	95,1	94,4	-0,73	96,4	94,3	98,4	100,0	+1,56
Amabilidad del personal	98,3	96,7	96,5	97,0	+0,49	97,8	95,2	95,3	95,4	+0,05	99,2	96,6	95,1	94,4	-0,73	98,2	96,9	97,9	100,0	+2,08
Preparación del personal	95,8	92,5	93,8	93,5	-0,30	94,8	100,0	95,3	87,5	-7,85	96,7	86,4	93,4	93,8	+0,34	95,8	94,9	93,2	97,0	+3,80
Interés del personal de enfermería	97,9	94,1	96,5	97,3	+0,85	96,3	95,2	93,0	95,4	+2,37	100,0	88,8	97,5	95,5	-2,06	97,6	96,9	97,4	100,0	+2,60
Interés del personal médico	96,0	88,1	96,0	96,1	+0,11	94,0	90,5	96,5	94,1	-2,43	95,1	75,3	95,9	93,2	-2,68	98,2	95,0	95,8	99,6	+3,74
Interés del personal auxiliar	96,7	95,2	95,8	96,3	+0,53	95,5	90,5	95,3	95,4	+0,05	97,5	93,3	95,1	93,8	-1,30	97,0	96,9	96,4	98,7	+2,37
Satisfacción con los cuidados sanitarios	97,6	93,0	92,8	96,8	+4,06	97,0	95,2	95,3	96,1	+0,70	97,5	84,3	92,6	93,2	+0,60	98,2	97,5	91,7	100,0	+8,33
Información recibida	93,9	86,9	93,0	93,1	+0,10	91,8	95,0	95,3	93,4	-1,93	95,9	78,7	91,0	88,1	-2,85	94,0	90,6	93,2	96,6	+3,38
Tiempo de ingreso necesario	91,5	86,2	91,0	91,3	+0,33	93,3	80,0	93,0	90,1	-2,89	88,5	81,4	87,7	89,3	+1,56	92,3	89,6	92,2	93,6	+1,46

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución.

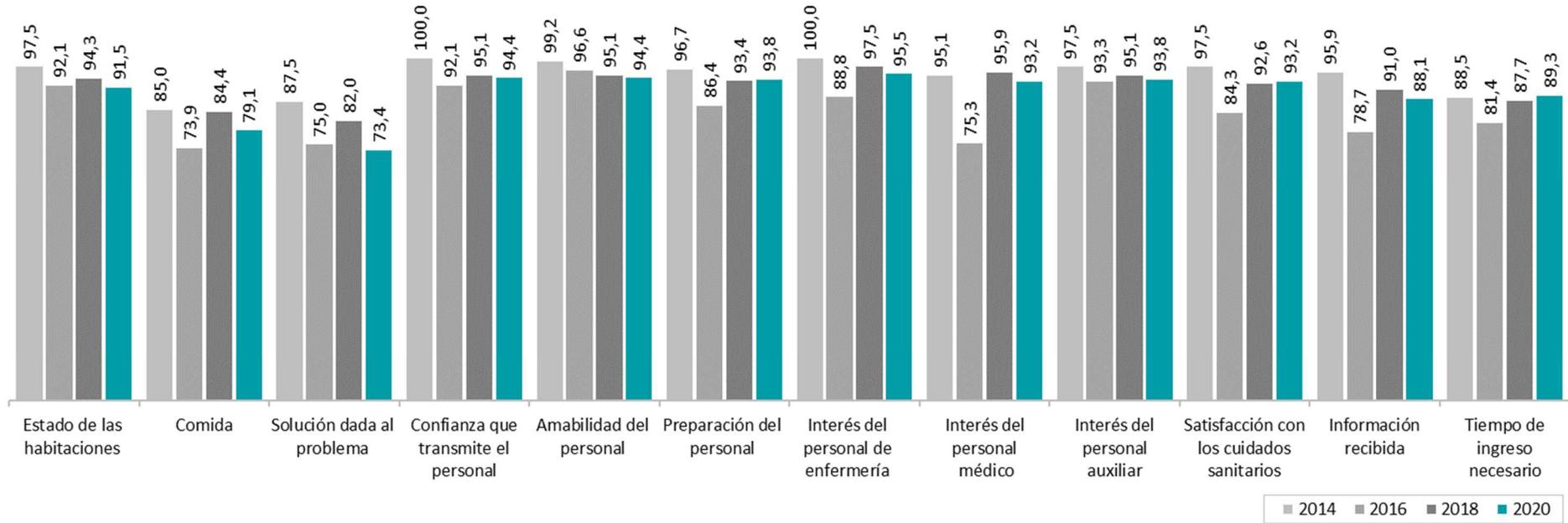
Aragón. Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)



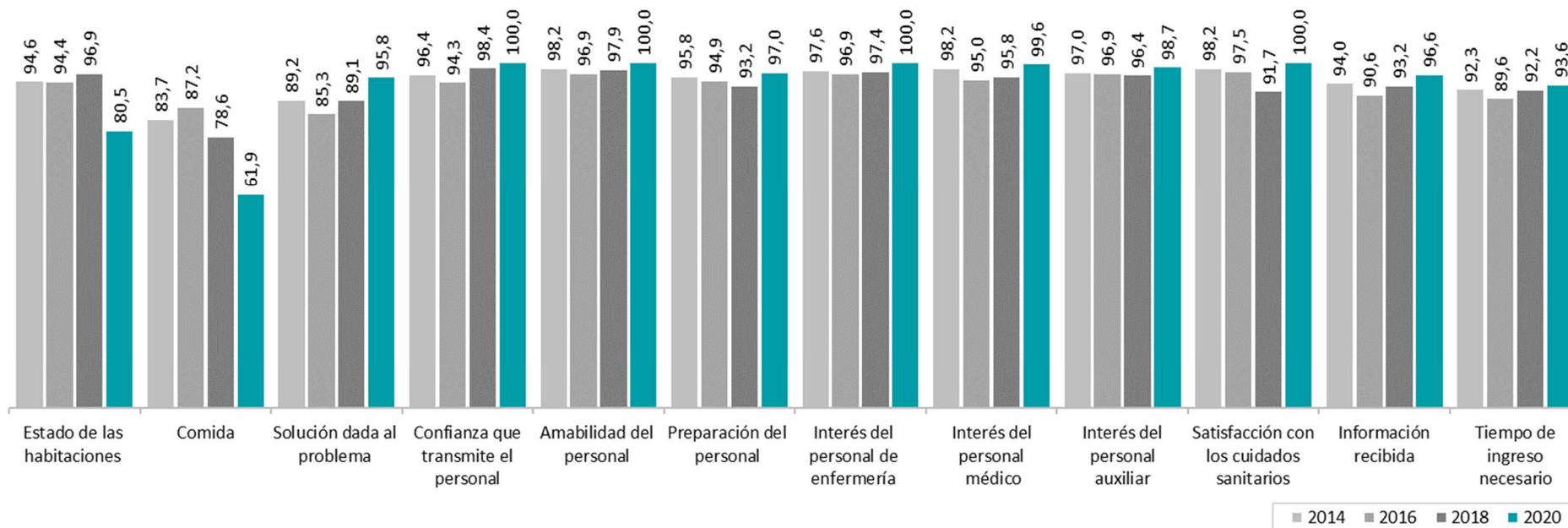
CME Ejea



C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga



H. AR. Pirineo (Jaca)



1.2 CONSULTAS DE ESPECIALIDADES

1.2.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES

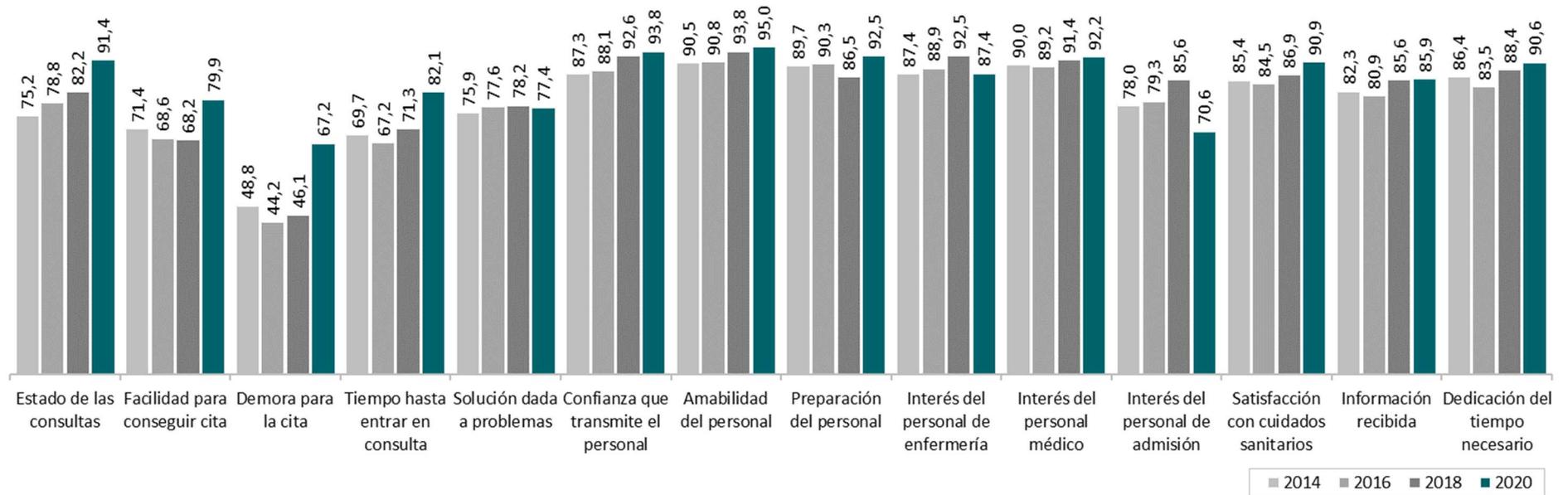
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MEDICOS DE ESPECIALIDADES					H. SAN JORGE					H. BARBASTRO					CME MONZÓN					H. OBISPO POLANCO				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las consultas	75,2	78,8	82,2	91,4	+9,17	80,4	84,4	86,8	93,5	+6,73	86,7	83,3	89,9	93,0	+3,17	77,4	81,8	83,3	93,2	+9,83	80,6	73,2	81,5	87,8	+6,35
Facilidad para conseguir cita	71,4	68,6	68,2	79,9	+11,69	73,7	72,9	74,9	83,9	+9,04	71,7	63,5	65,4	80,9	+15,56	76,0	64,5	58,2	82,6	+24,47	68,3	68,9	77,6	84,6	+6,99
Demora para la cita	48,8	44,2	46,1	67,2	+21,07	50,9	41,2	46,0	72,0	+26,02	49,1	39,5	40,6	69,7	+29,11	50,7	42,2	45,0	70,7	+25,62	50,5	42,0	50,3	74,8	+24,44
Tiempo hasta entrar en consulta	69,7	67,2	71,3	82,1	+10,87	65,8	63,8	66,6	82,4	+15,88	60,8	67,0	64,3	85,7	+21,32	68,8	72,3	78,0	85,5	+7,46	65,9	64,7	63,3	81,2	+17,91
Solución dada a problemas	75,9	77,6	78,2	77,4	-0,79	83,3	78,4	82,6	78,5	-4,05	79,3	76,7	75,5	80,9	+5,42	74,1	81,6	84,0	80,3	-3,70	75,0	77,3	77,3	81,2	+3,92
Confianza que transmite el personal	87,3	88,1	92,6	93,8	+1,28	90,7	88,9	94,4	93,9	-0,50	86,7	86,4	93,0	96,3	+3,30	85,5	89,0	93,6	94,3	+0,68	85,7	87,9	90,2	93,6	+3,38
Amabilidad del personal	90,5	90,8	93,8	95,0	+1,22	93,8	93,1	94,1	94,1	+0,07	91,1	90,0	93,0	97,1	+4,12	90,0	93,2	94,0	95,7	+1,75	88,8	89,3	92,7	95,5	+2,86
Preparación del personal	89,7	90,3	86,5	92,5	+5,97	93,6	92,9	87,5	93,3	+5,82	89,1	87,5	85,3	93,6	+8,33	89,5	88,1	91,1	94,0	+2,88	88,0	90,7	84,3	92,9	+8,68
Interés del personal de enfermería	87,4	88,9	92,5	87,4	-5,11	92,3	90,2	95,1	92,8	-2,28	89,2	85,6	94,4	93,0	-1,37	85,5	89,3	95,7	86,0	-9,70	87,7	87,9	92,7	87,4	-5,26
Interés del personal médico	90,0	89,2	91,4	92,2	+0,86	94,6	89,9	94,4	94,1	-0,28	91,5	86,4	94,1	94,7	+0,62	90,0	92,3	90,8	94,0	+3,24	91,5	90,5	90,6	93,8	+3,24
Interés del personal de admisión	78,0	79,3	85,6	70,6	-14,94	86,8	83,5	88,5	74,0	-14,53	82,6	77,5	86,7	74,2	-12,53	79,5	79,7	90,4	77,2	-13,22	76,0	75,4	83,2	61,1	-22,11
Satisfacción con cuidados sanitarios	85,4	84,5	86,9	90,9	+3,93	90,5	86,7	88,5	93,5	+4,99	85,0	81,8	85,3	93,6	+8,33	85,1	85,8	93,6	90,3	-3,30	85,5	83,0	86,0	94,0	+8,00
Información recibida	82,3	80,9	85,6	85,9	+0,36	84,8	82,8	87,8	88,9	+1,13	84,1	81,8	87,8	91,4	+3,63	80,4	84,8	89,0	87,5	-1,54	83,8	78,3	83,2	87,4	+4,18
El tiempo dedicado ha sido el necesario	86,4	83,5	88,4	90,6	+2,27	88,0	84,9	88,9	89,6	+0,74	88,9	85,1	88,5	92,8	+4,37	84,2	86,8	90,1	90,3	+0,24	83,9	78,1	85,0	93,2	+8,20

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los Hospitales Generales del Salud y Centros Médicos de Especialidades (excluyendo los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución).

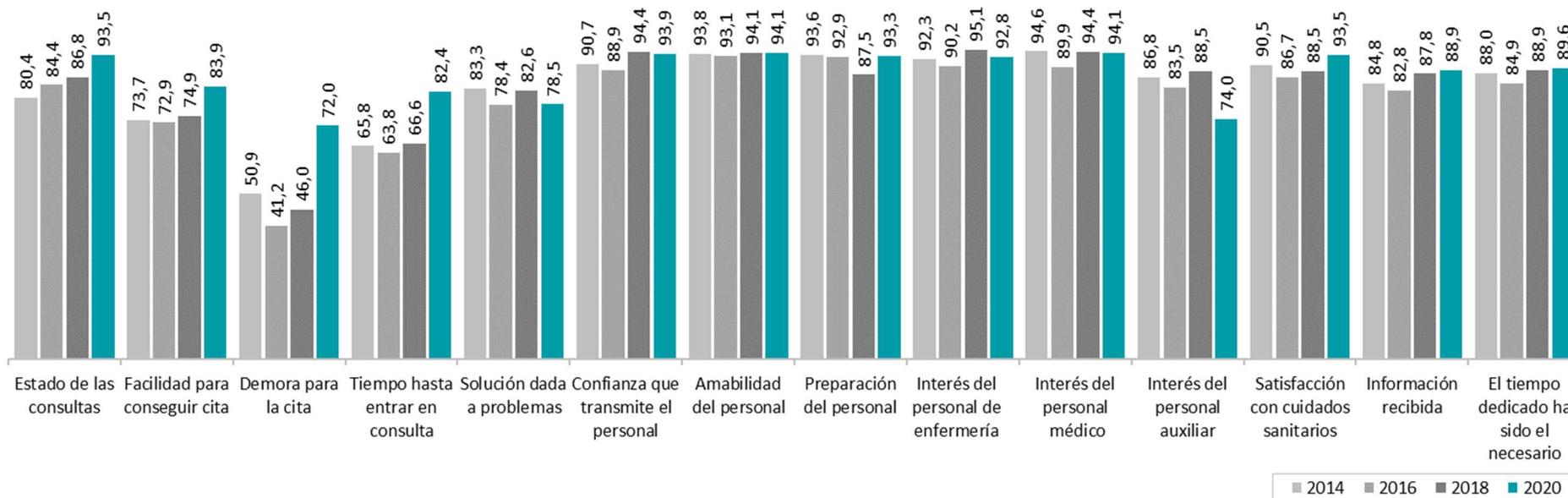
Opinión de los usuarios	H. ALCAÑIZ					H. ERNEST LLUCH					CME GRANDE COVIÁN					H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA					H. ROYO VILLANOVA				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las consultas	75,0	74,3	70,5	84,9	+14,38	75,4	75,8	83,2	92,7	+9,48	79,7	77,1	85,7	90,2	+4,46	75,2	81,8	81,9	93,8	+11,91	77,1	83,4	84,0	88,7	+4,75
Facilidad para conseguir cita	69,5	74,3	60,8	82,6	+21,80	74,9	68,3	69,2	84,5	+15,24	66,2	61,4	57,8	72,2	+14,38	72,6	65,9	75,3	80,9	+5,68	71,4	67,1	75,6	76,2	+0,56
Demora para la cita	39,9	45,9	41,0	68,3	+27,38	45,9	40,6	42,7	71,7	+29,03	41,2	39,4	44,3	54,9	+10,66	58,8	38,5	54,4	68,1	+13,74	43,5	44,8	52,6	62,1	+9,51
Tiempo hasta entrar en consulta	58,0	68,2	70,1	83,9	+13,81	63,4	62,6	62,2	75,8	+13,56	73,0	71,7	77,7	82,7	+4,99	83,6	69,2	80,1	87,6	+7,44	67,9	63,3	70,0	79,4	+9,33
Solución dada a problemas	76,3	80,1	81,6	76,6	-4,99	79,9	78,9	76,9	70,8	-6,15	74,1	74,0	68,3	76,5	+8,20	76,1	72,2	82,6	74,1	-8,49	70,5	80,3	80,5	76,2	-4,32
Confianza que transmite el personal	88,9	91,7	95,5	89,4	-6,04	87,9	85,8	90,6	93,6	+3,05	85,1	87,4	94,1	92,9	-1,13	90,3	88,2	93,0	93,6	+0,54	89,7	89,2	96,5	96,0	-0,56
Amabilidad del personal	91,6	92,7	96,2	91,3	-4,90	90,6	91,8	91,6	95,0	+3,37	88,7	91,0	94,4	94,2	-0,19	94,2	88,2	95,5	94,4	-1,04	91,9	94,2	97,6	97,7	+0,10
Preparación del personal	88,7	91,6	88,9	89,4	+0,56	86,8	90,6	87,1	90,0	+2,89	89,5	89,9	81,5	91,5	+9,92	90,7	85,8	84,3	92,9	+8,61	88,8	91,4	92,3	92,8	+0,43
Interés del personal de enfermería	91,4	90,3	96,5	87,2	-9,37	86,0	84,8	91,3	86,3	-4,96	84,2	90,3	91,6	82,7	-8,95	89,7	87,7	93,7	89,9	-3,79	86,0	90,0	92,3	88,7	-3,61
Interés del personal médico	92,0	92,2	96,2	88,1	-8,11	89,7	85,8	87,8	92,7	+4,93	86,4	86,4	90,2	90,2	-0,07	89,3	85,5	94,4	89,7	-4,70	91,4	91,0	96,2	93,6	-2,55
Interés del personal de admisión	81,6	84,3	90,3	63,3	-26,98	82,6	80,5	82,2	70,3	-11,85	76,9	78,1	84,0	69,4	-14,53	71,8	75,8	86,1	70,7	-15,40	80,5	76,3	86,4	66,4	-20,03
Satisfacción con cuidados sanitarios	87,7	91,2	85,1	87,2	+2,09	83,9	80,1	85,0	90,9	+5,90	82,9	86,0	85,4	85,9	+0,53	88,0	84,1	86,4	91,6	+5,24	86,1	84,3	90,9	89,6	-1,37
Información recibida	88,8	85,2	88,2	82,6	-5,63	86,9	79,0	81,8	83,6	+1,74	83,1	81,8	84,3	81,8	-2,48	79,8	76,9	87,1	85,9	-1,24	81,4	82,3	88,9	87,0	-1,83
El tiempo dedicado ha sido el necesario	88,0	85,3	91,3	88,1	-3,25	85,3	84,0	87,8	88,6	+0,82	87,4	82,1	88,2	89,3	+1,16	89,8	85,1	92,0	91,2	-0,77	88,8	86,5	91,3	94,5	+3,18

Opinión de los usuarios	CME RAMÓN Y CAJAL					CME SAN JOSÉ					H. MIGUEL SERVET					H. LOZANO BLESA					C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las consultas	68,3	78,6	66,6	85,9	+19,35	68,6	68,7	79,1	91,3	+12,18	71,7	72,8	82,6	92,0	+9,32	77,7	79,2	80,6	93,7	+13,18	59,0	89,3	95,2	95,9	+0,77
Facilidad para conseguir cita	72,2	65,8	63,4	73,5	+10,12	75,3	76,1	65,2	80,5	+15,37	69,2	71,9	76,4	82,2	+5,79	70,9	70,2	69,8	82,5	+12,67	67,3	69,8	65,7	76,4	+10,65
Demora para la cita	46,4	46,6	38,3	61,8	+23,49	45,3	51,1	41,8	65,4	+23,60	60,8	51,6	58,7	69,1	+10,45	58,4	44,6	46,2	70,6	+24,38	41,7	50,0	43,9	64,8	+20,86
Tiempo hasta entrar en consulta	79,5	75,2	77,7	82,9	+5,16	77,6	70,0	75,6	82,8	+7,24	70,9	59,4	67,0	78,9	+11,90	64,1	57,5	68,4	81,8	+13,43	76,7	76,4	76,8	77,9	+1,08
Solución dada a problemas	70,5	77,6	76,7	74,2	-2,47	67,7	78,3	72,8	75,3	+2,47	83,4	79,9	82,6	78,3	-4,38	81,5	81,2	78,1	82,0	+3,92	71,7	70,4	74,7	74,2	-0,49
Confianza que transmite el personal	84,8	85,3	89,5	91,3	+1,78	83,0	87,2	90,2	91,3	+1,04	91,0	88,8	93,8	95,7	+1,90	88,8	90,3	90,6	96,0	+5,41	84,3	87,6	90,7	92,5	+1,83
Amabilidad del personal	88,8	87,9	92,0	92,6	+0,64	85,7	90,3	92,0	93,3	+1,33	93,3	89,7	96,2	97,0	+0,78	89,7	92,5	92,7	97,1	+4,37	87,9	87,1	91,3	92,7	+1,35
Preparación del personal	90,6	91,1	82,9	89,4	+6,44	86,4	90,7	85,4	91,6	+6,20	93,2	91,0	89,2	93,0	+3,81	91,3	94,1	88,2	94,2	+5,96	89,2	88,4	83,0	93,1	+10,09
Interés del personal de enfermería	85,1	86,6	89,2	79,0	-10,24	84,1	91,2	91,3	87,5	-3,79	89,2	89,7	93,8	88,5	-5,27	87,6	92,8	88,9	86,8	-2,04	85,5	87,7	88,9	86,7	-2,23
Interés del personal médico	85,2	85,6	87,5	88,3	+0,83	83,0	90,2	86,8	90,7	+3,94	93,7	92,3	93,8	94,3	+0,60	94,6	94,2	89,2	92,7	+3,46	86,9	86,9	87,2	92,1	+4,86
Interés del personal de admisión	70,3	75,5	80,1	65,9	-14,20	68,1	80,4	83,3	73,3	-10,02	77,0	77,1	84,7	71,7	-12,98	82,7	82,9	86,8	76,2	-10,61	75,2	83,6	85,1	73,0	-12,16
Satisfacción con cuidados sanitarios	81,7	79,4	81,2	87,9	+6,67	78,5	86,3	86,1	90,4	+4,34	89,1	86,2	92,4	91,3	-1,06	90,0	83,9	88,5	95,4	+6,87	81,6	84,5	83,0	88,2	+5,15
Información recibida	77,9	77,5	79,1	82,4	+3,34	73,0	82,0	84,7	81,7	-2,98	85,1	82,0	85,1	87,0	+1,89	85,7	80,2	87,2	89,4	+2,20	76,5	78,6	83,7	82,2	-1,55
El tiempo dedicado ha sido el necesario	83,5	83,0	85,4	86,8	+1,40	83,0	81,5	84,7	88,7	+3,99	87,4	83,9	89,6	93,5	+3,89	88,4	83,6	87,5	92,1	+4,57	82,5	79,1	87,2	87,1	-0,07

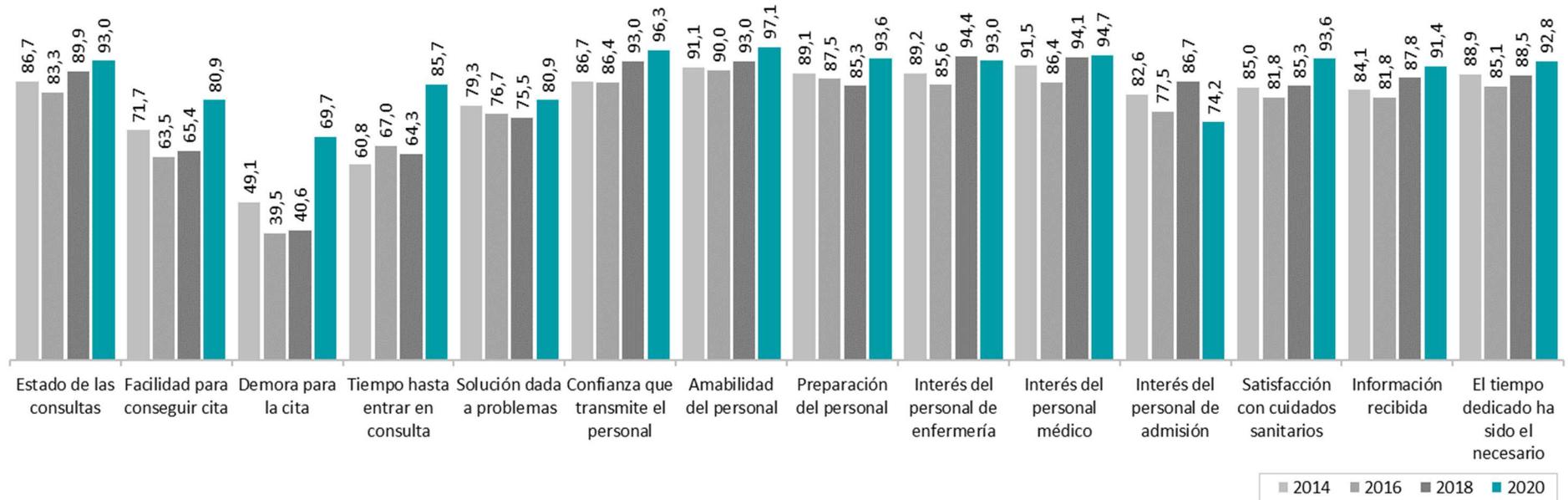
Aragón. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades



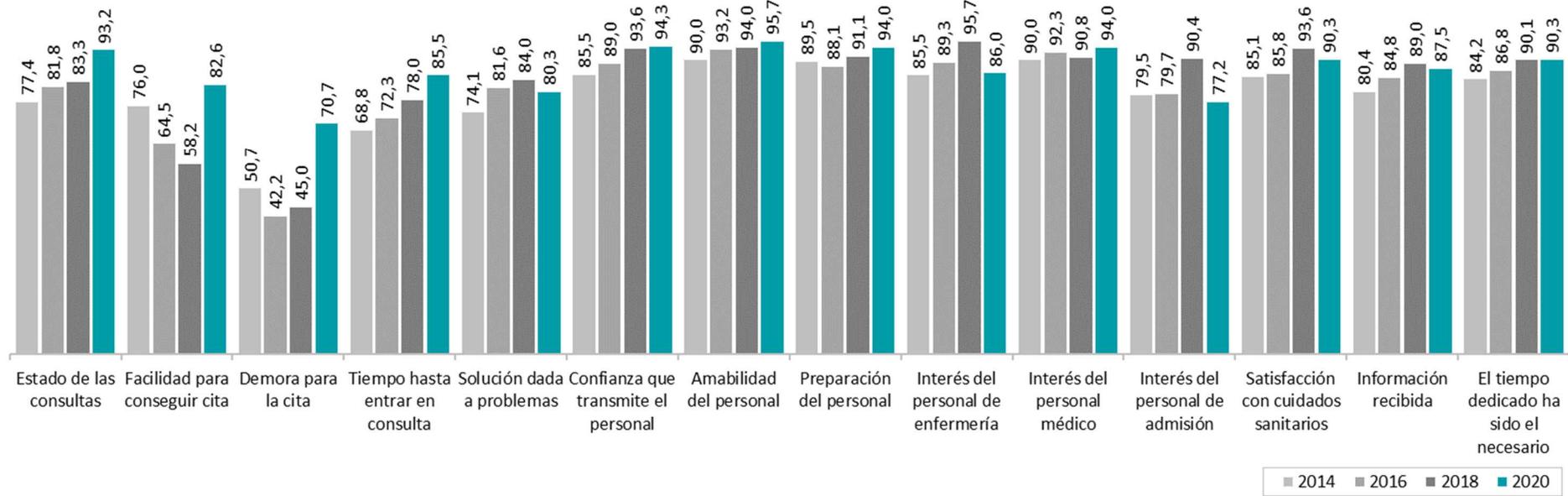
H. San Jorge



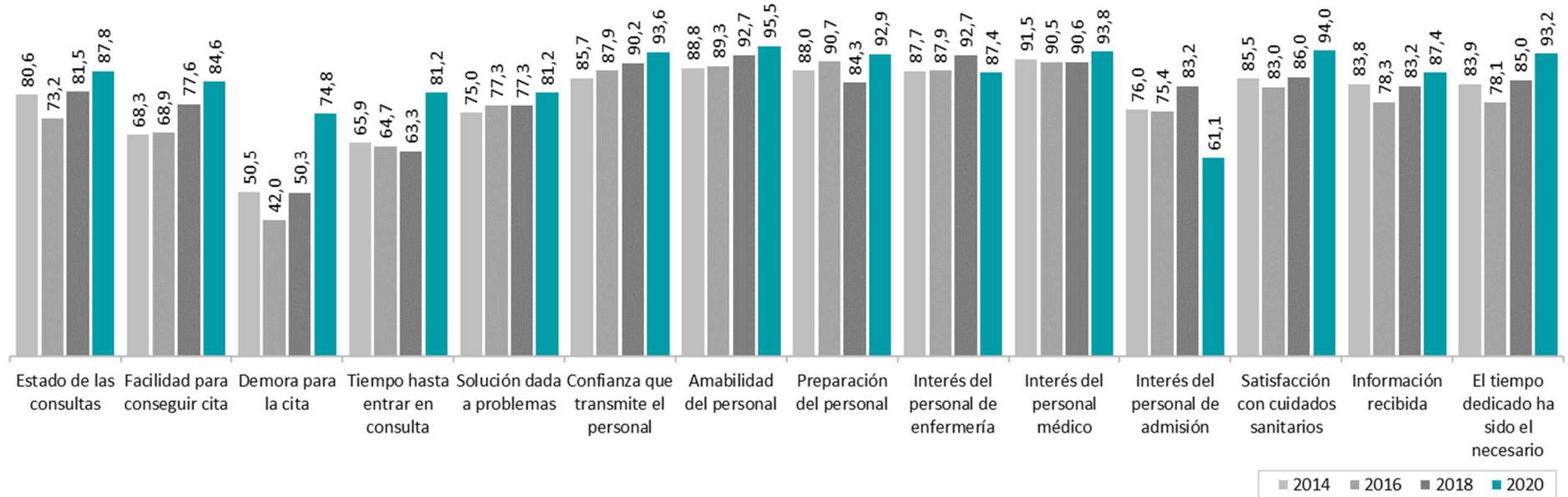
H. Barbastró



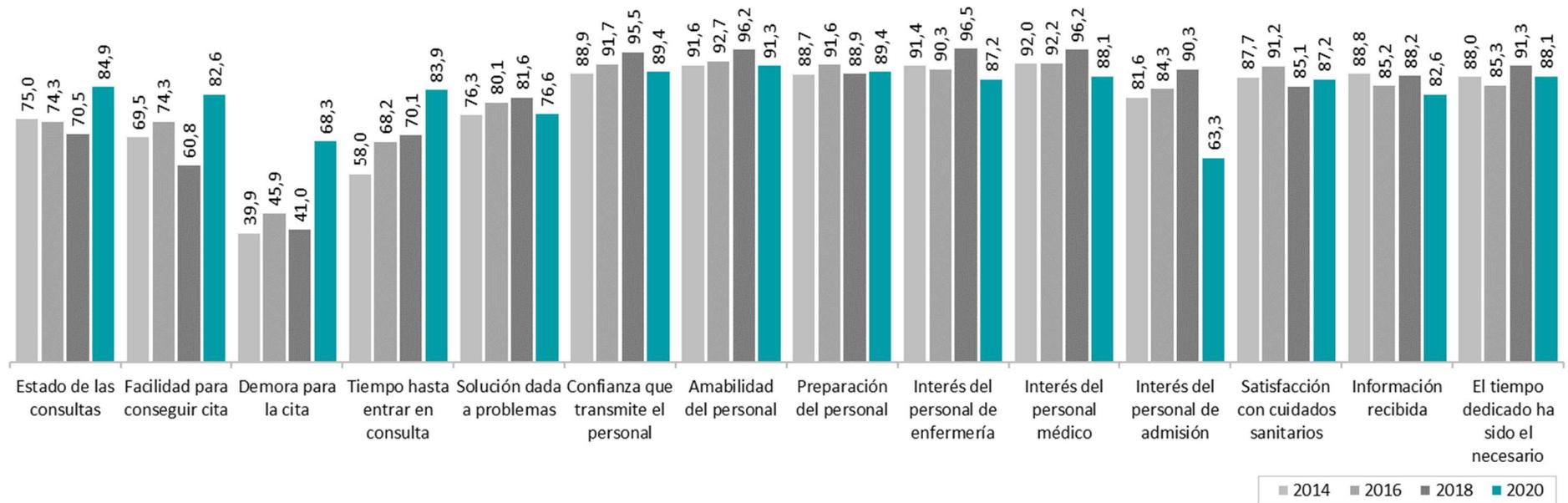
CME Monzón



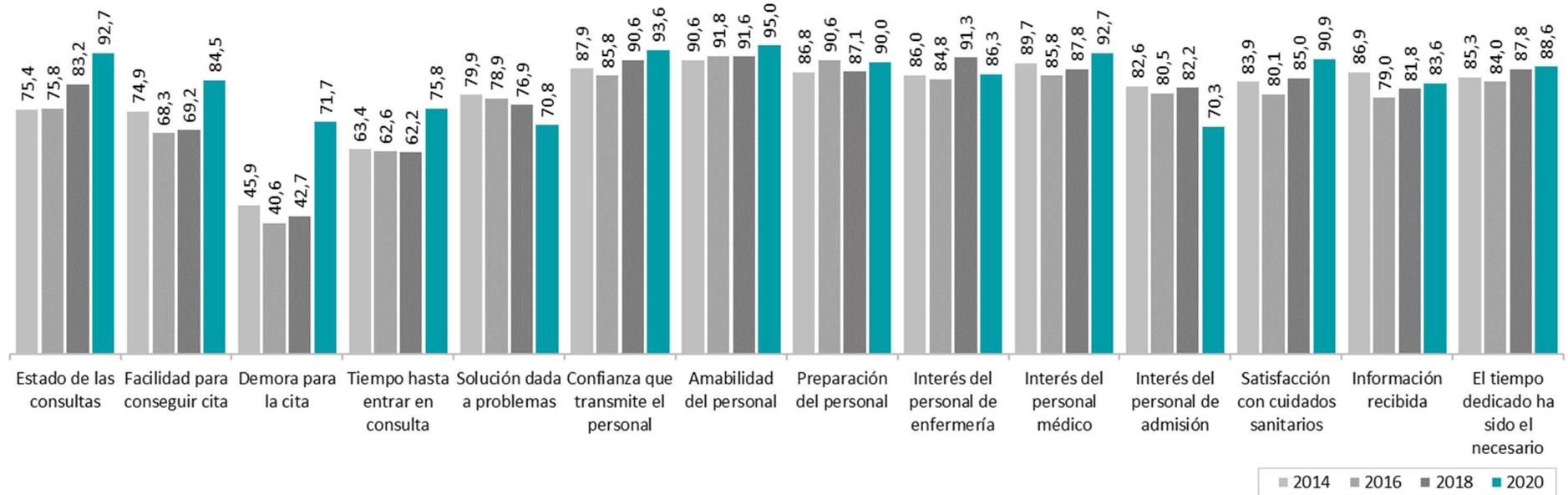
H. Obispo Polanco



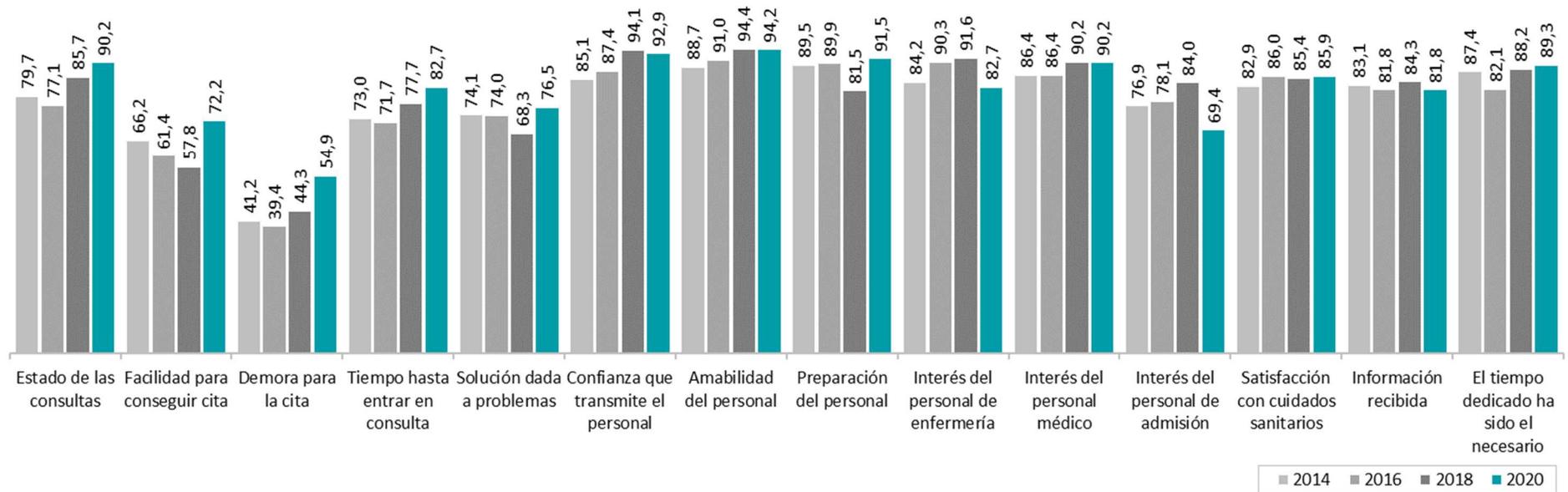
H. Alcañiz



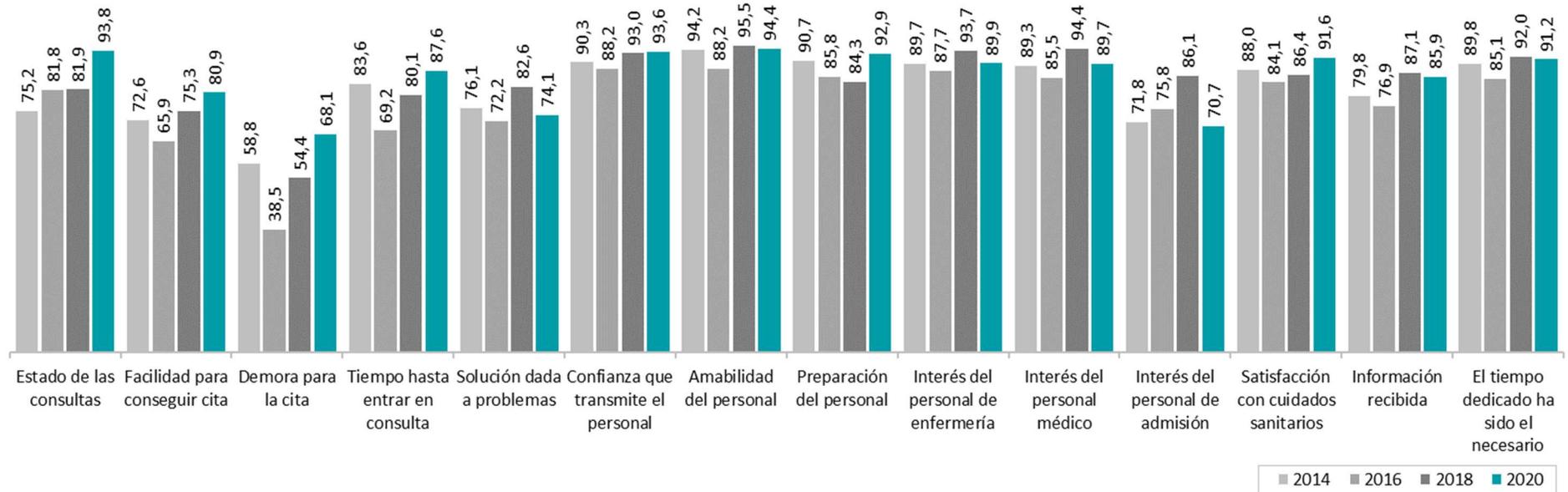
H. Ernest Lluch



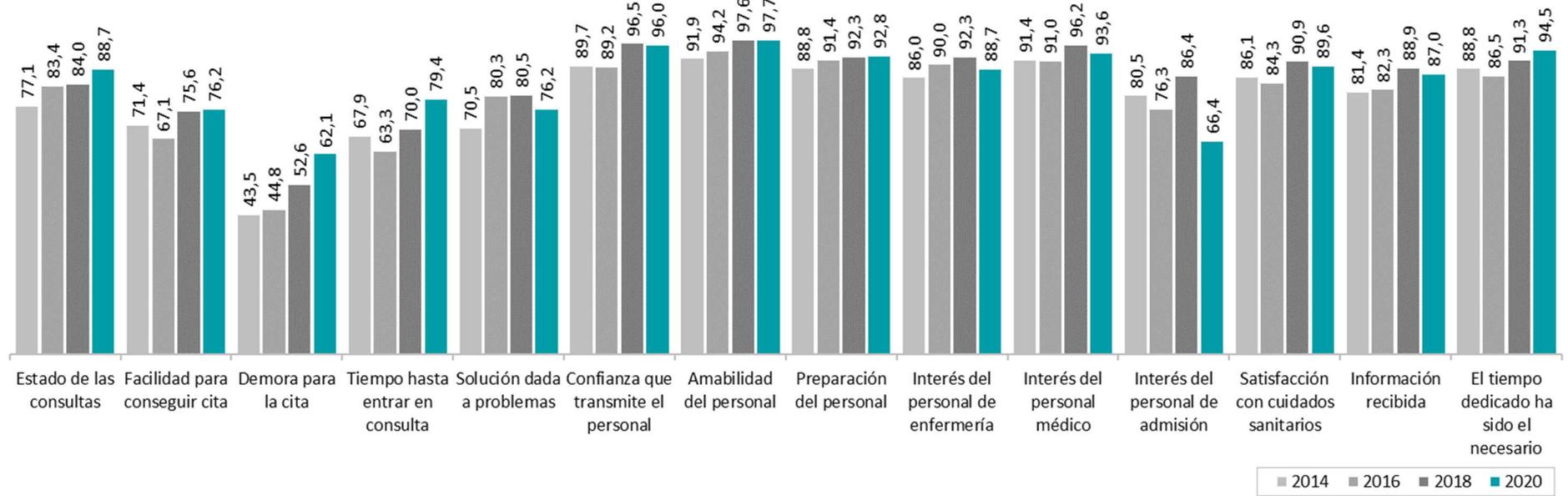
CME Grande Covián



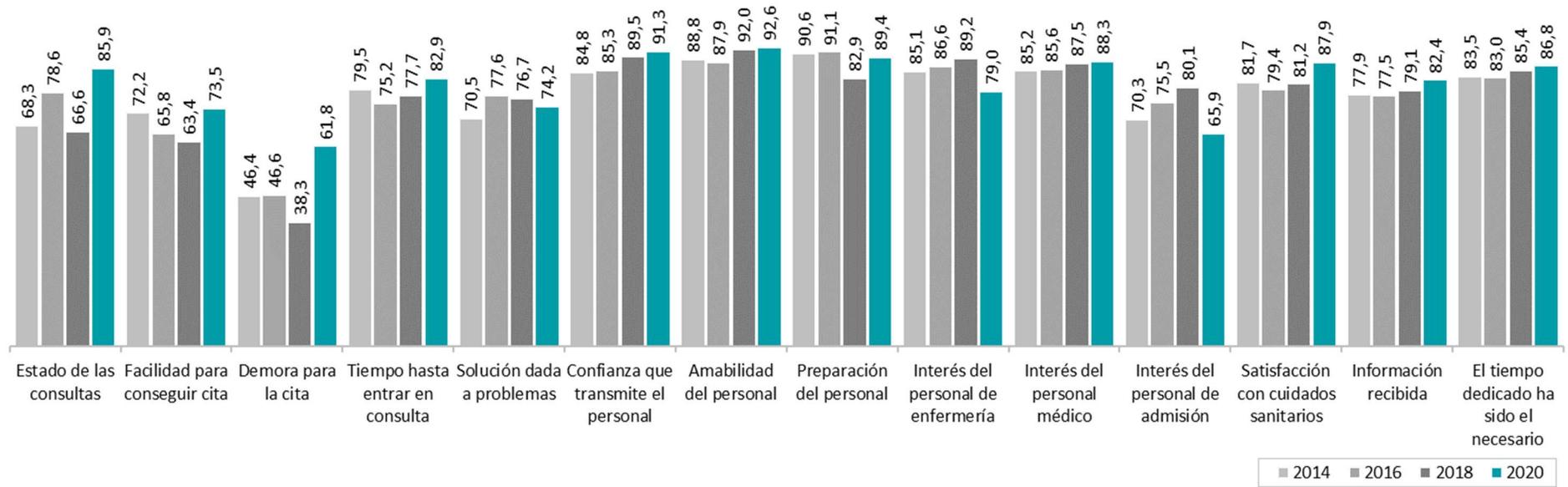
H. Nuestra Señora de Gracia



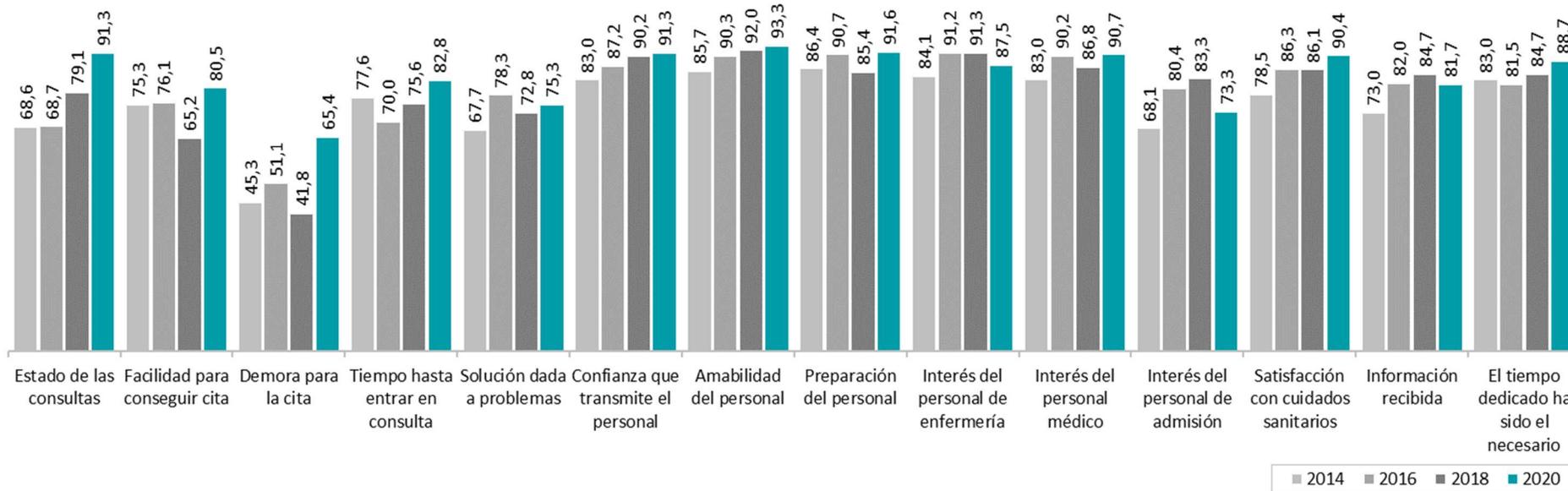
H. Royo Villanova



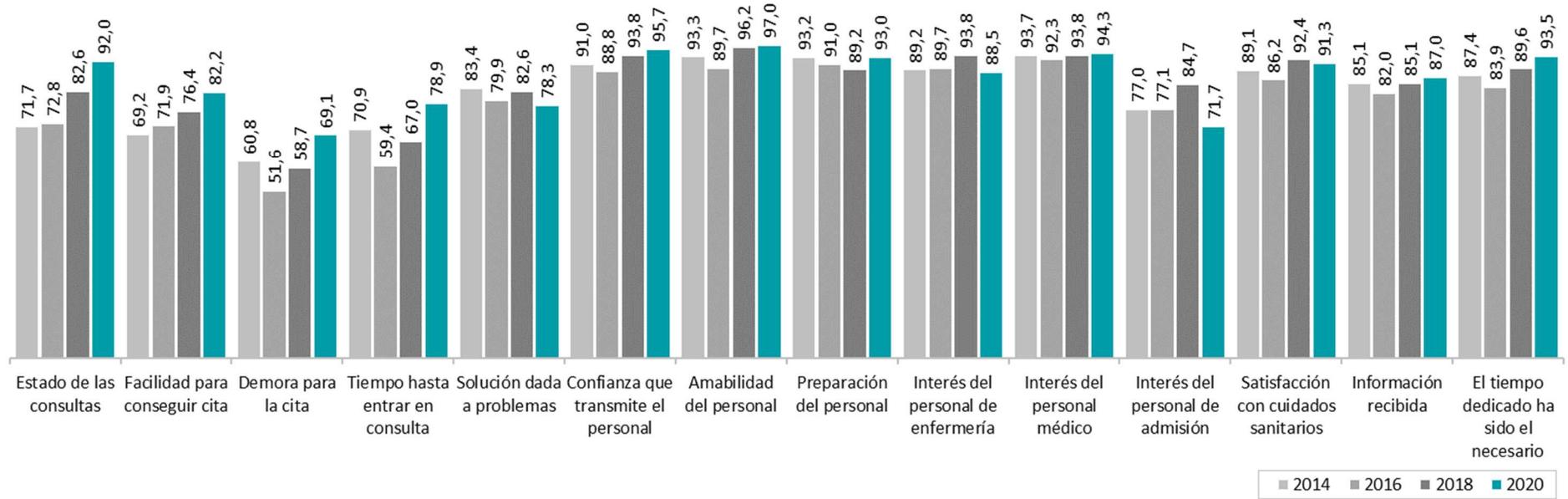
CME Ramón y Cajal



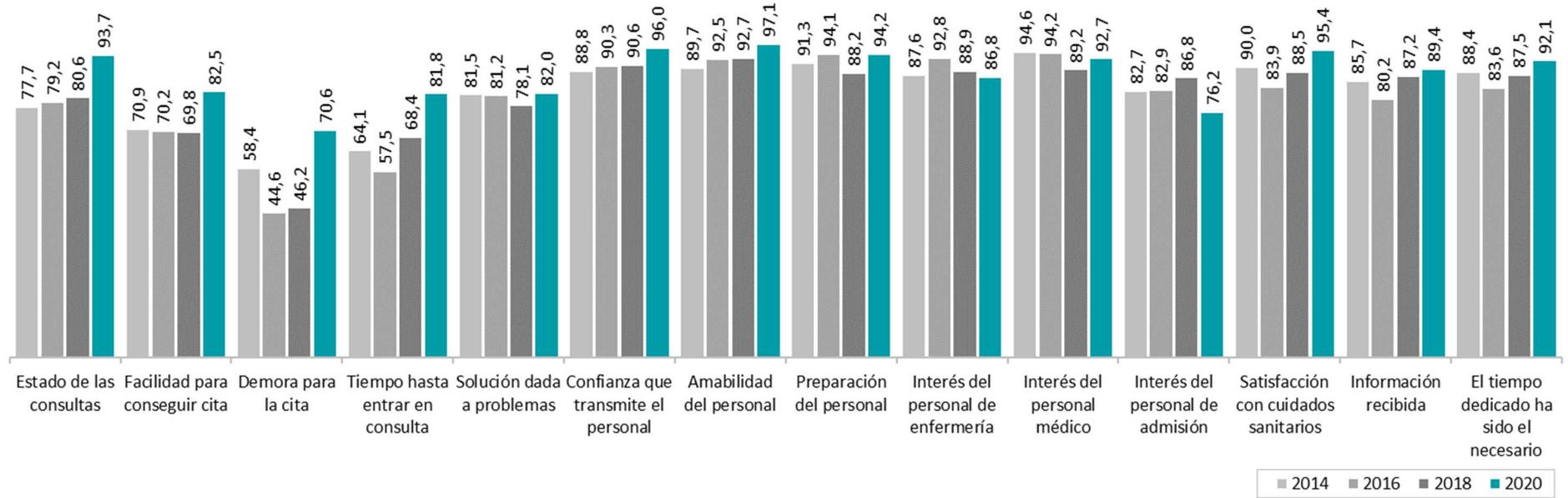
CME San José



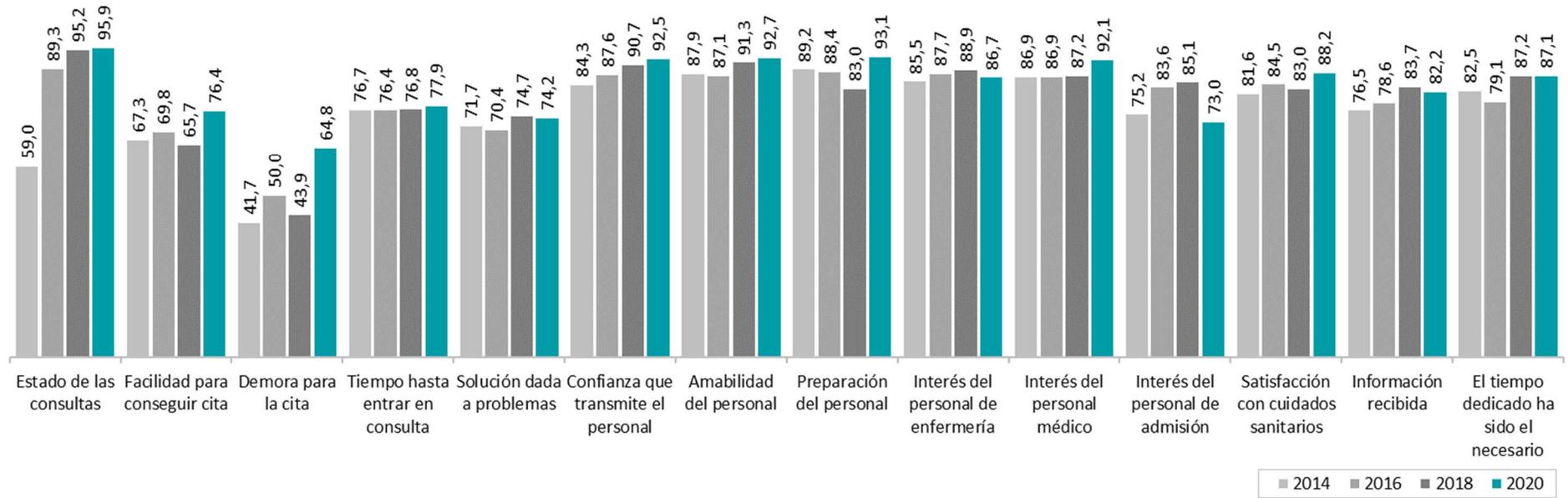
H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa



C.E. Inocencio Jiménez

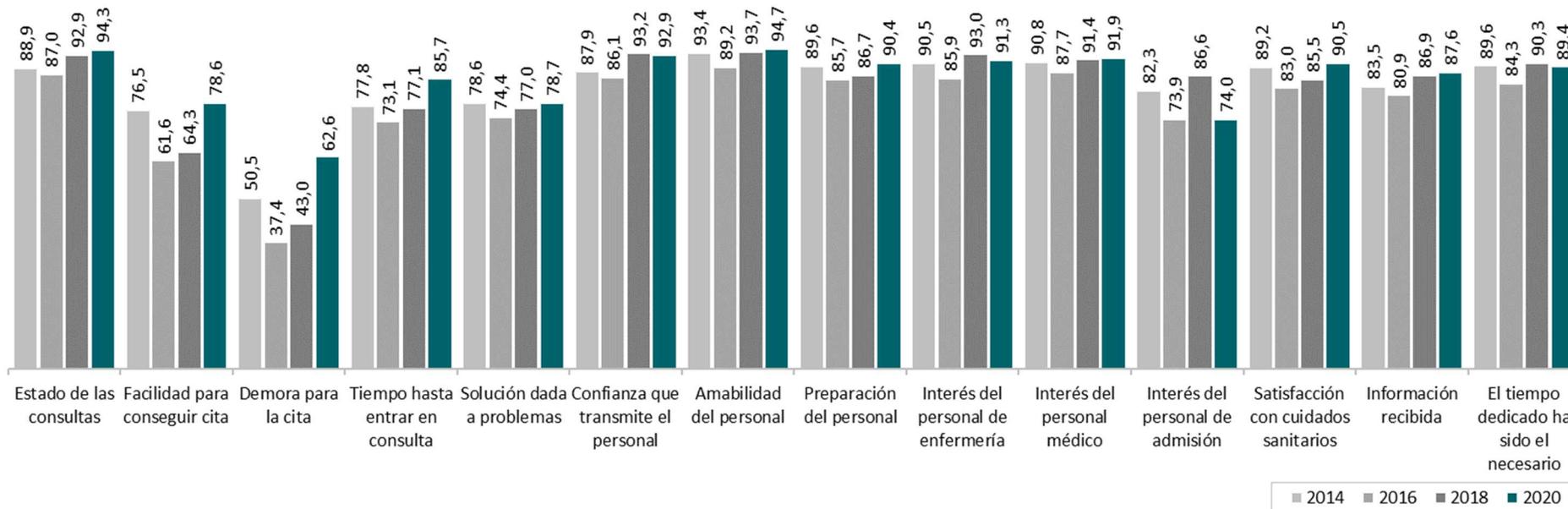


1.2.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)

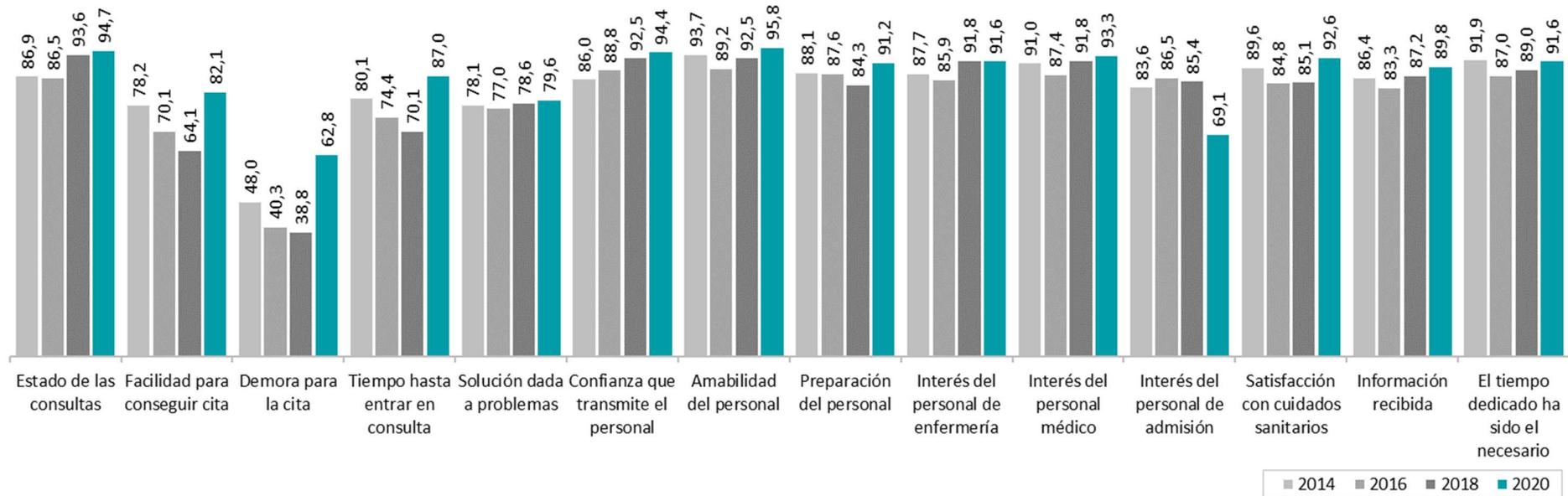
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)					CME EJE A					C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA					H. AR. PIRINEO (JACA)					CME TARAZONA				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las consultas	88,9	87,0	92,9	94,3	+1,45	86,9	86,5	93,6	94,7	+1,14	87,8	87,5	91,8	96,5	+4,73	87,9	79,2	90,8	94,8	+3,94	92,8	87,0	95,3	90,6	-4,70
Facilidad para conseguir cita	76,5	61,6	64,3	78,6	+14,38	78,2	70,1	64,1	82,1	+18,05	71,6	60,6	58,4	71,6	+13,16	82,6	64,0	78,1	84,3	+6,17	73,4	53,7	56,3	76,2	+19,90
Demora para la cita	50,5	37,4	43,0	62,6	+19,64	48,0	40,3	38,8	62,8	+24,02	44,8	40,0	41,2	57,2	+15,97	61,7	45,8	55,1	66,1	+10,96	47,5	31,8	36,6	64,7	+28,12
Tiempo hasta entrar en consulta	77,8	73,1	77,1	85,7	+8,61	80,1	74,4	70,1	87,0	+16,91	73,9	66,2	74,6	86,3	+11,76	74,9	70,4	80,9	86,0	+5,10	82,5	78,7	82,8	83,0	+0,18
Solución dada a problemas	78,6	74,4	77,0	78,7	+1,73	78,1	77,0	78,6	79,6	+1,00	79,1	72,7	74,9	80,0	+5,09	80,1	75,4	81,3	75,9	-5,40	77,1	73,3	73,1	79,6	+6,46
Confianza que transmite el personal	87,9	86,1	93,2	92,9	-0,38	86,0	88,8	92,5	94,4	+1,86	86,5	86,1	88,9	91,6	+2,69	90,1	87,5	96,1	94,4	-1,71	88,8	83,3	95,3	90,6	-4,70
Amabilidad del personal	93,4	89,2	93,7	94,7	+1,01	93,7	89,2	92,5	95,8	+3,26	91,9	91,2	91,0	93,3	+2,29	95,1	92,1	96,5	96,5	+0,04	92,8	87,0	94,6	92,8	-1,86
Preparación del personal	89,6	85,7	86,7	90,4	+3,66	88,1	87,6	84,3	91,2	+6,89	91,1	86,3	85,7	90,2	+4,51	91,4	89,0	86,9	89,2	+2,24	87,6	83,0	90,0	91,1	+1,10
Interés del personal de enfermería	90,5	85,9	93,0	91,3	-1,67	87,7	85,9	91,8	91,6	-0,24	92,2	88,7	91,8	93,3	+1,58	93,5	91,3	95,4	93,0	-2,40	88,4	82,9	92,8	86,4	-6,45
Interés del personal médico	90,8	87,7	91,4	91,9	+0,49	91,0	87,4	91,8	93,3	+1,52	90,0	87,5	87,5	89,8	+2,37	93,8	89,7	92,6	92,3	-0,27	88,3	88,3	93,9	92,3	-1,57
Interés del personal de admisión	82,3	73,9	86,6	74,0	-12,66	83,6	86,5	85,4	69,1	-16,29	81,6	75,9	80,3	75,1	-5,20	85,0	80,3	91,5	75,5	-15,99	79,2	58,7	89,2	76,6	-12,65
Satisfacción con cuidados sanitarios	89,2	83,0	85,5	90,5	+5,00	89,6	84,8	85,1	92,6	+7,58	86,4	84,6	84,2	89,8	+5,60	91,4	80,9	85,5	93,0	+7,49	89,6	79,6	87,1	85,5	-1,56
Información recibida	83,5	80,9	86,9	87,6	+0,73	86,4	83,3	87,2	89,8	+2,64	81,4	79,3	84,9	87,0	+2,07	84,2	78,9	89,4	87,8	-1,64	82,0	80,0	86,0	85,5	-0,49
El tiempo dedicado ha sido el necesario	89,6	84,3	90,3	89,4	-0,92	91,9	87,0	89,0	91,6	+2,61	88,3	80,6	86,4	89,1	+2,74	89,3	85,2	94,0	88,8	-5,18	90,1	84,3	91,8	87,7	-4,10

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución.

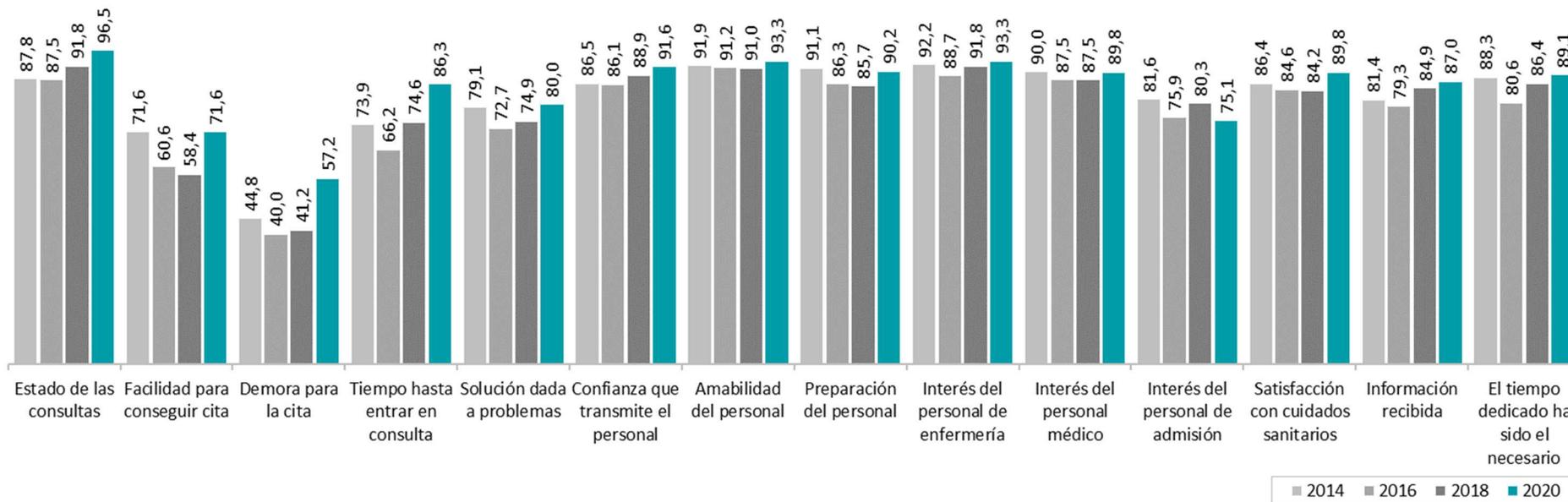
Aragón. Antigo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)



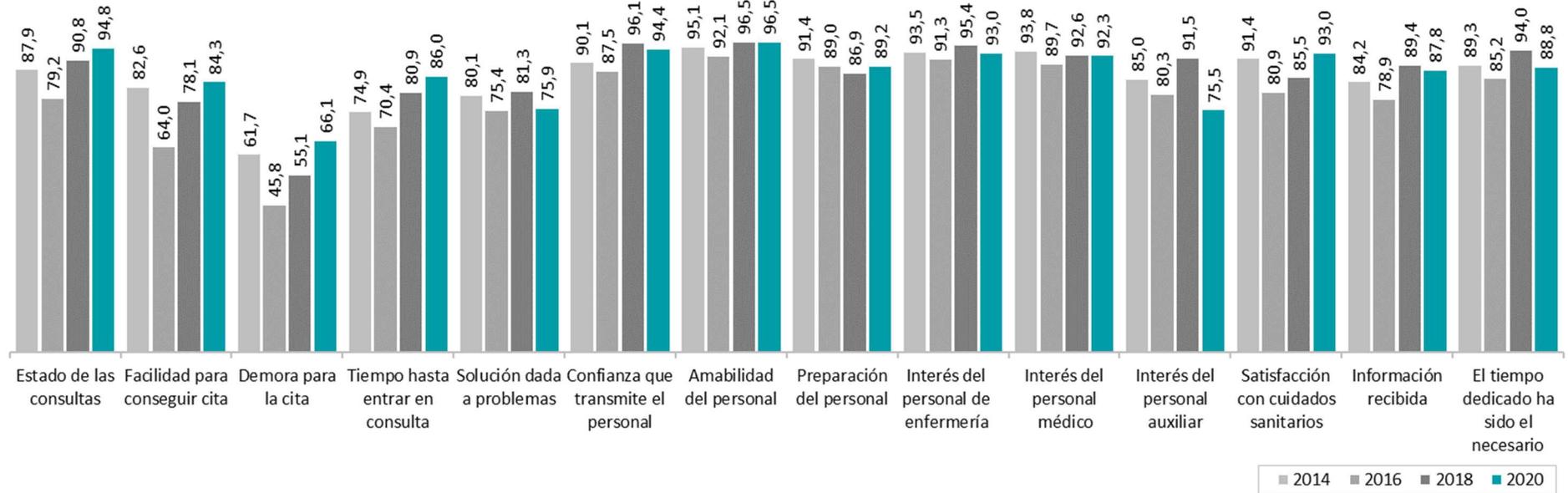
CME Ejea



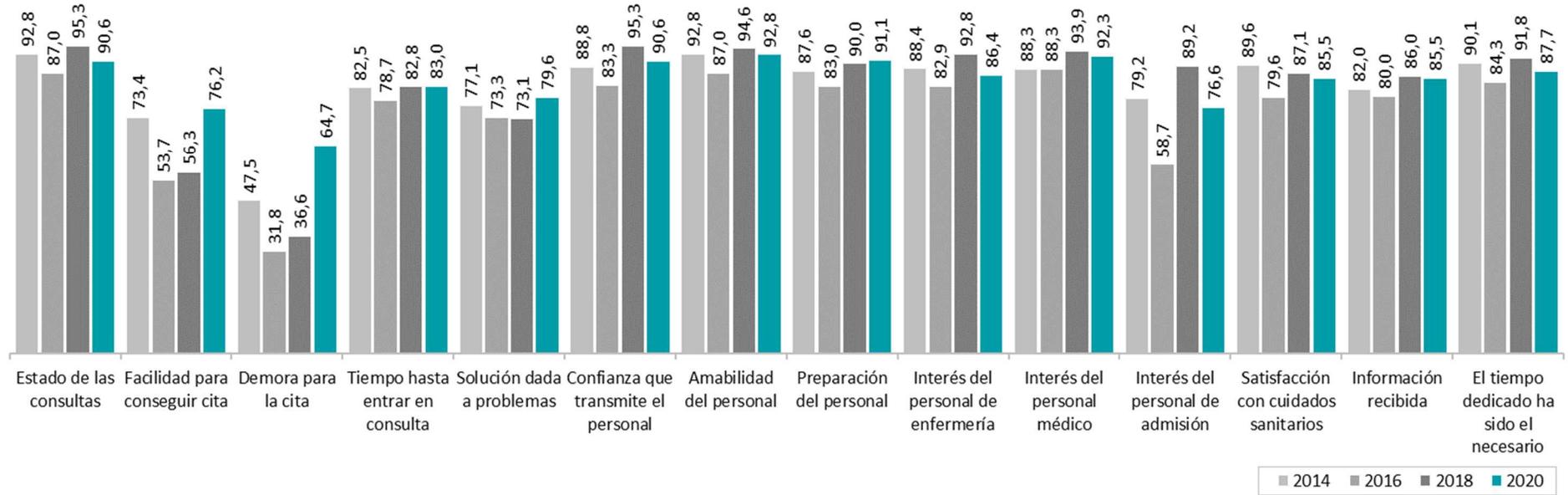
C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga



H. AR. Pirineo (Jaca)



CME Tarazona



1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

1.3.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD

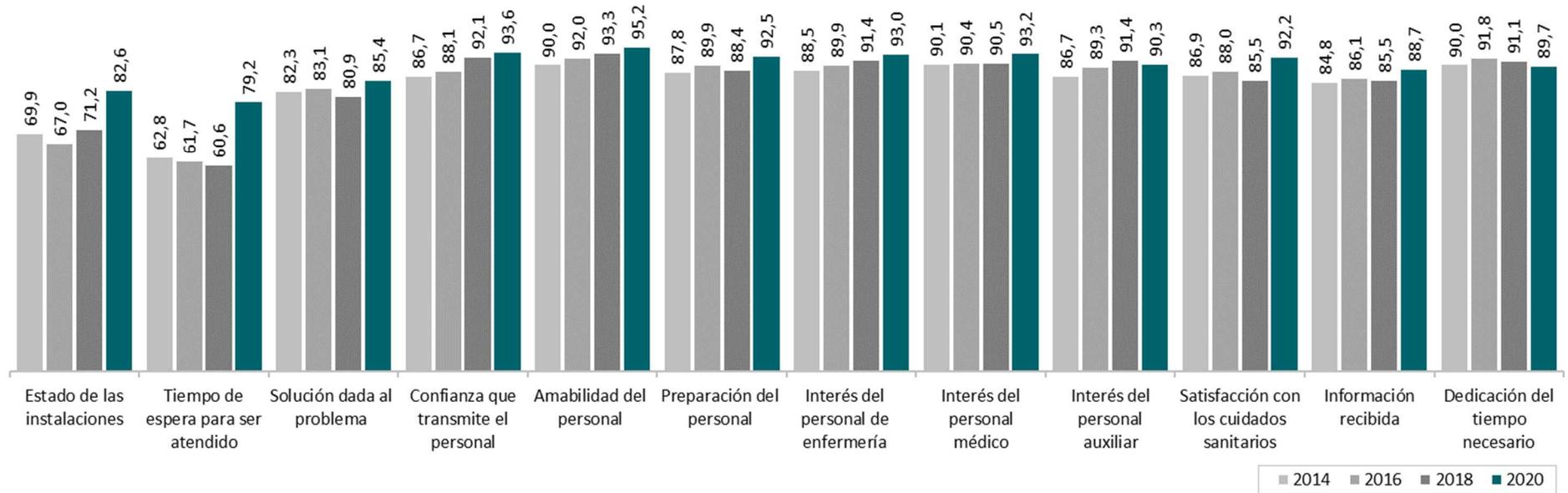
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD					H. SAN JORGE					H. BARBASTRO					H. OBISPO POLANCO				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las instalaciones	69,9	67,0	71,2	82,6	+11,40	63,7	59,1	63,2	66,4	+3,28	80,9	74,2	80,4	86,6	+6,29	64,8	54,5	59,3	82,2	+22,87
Tiempo de espera para ser atendido	62,8	61,7	60,6	79,2	+18,60	64,2	60,4	58,9	77,3	+18,33	53,0	57,1	60,0	81,2	+21,16	59,9	62,6	57,5	82,5	+24,97
Solución dada al problema	82,3	83,1	80,9	85,4	+4,52	79,5	83,8	82,1	85,3	+3,21	83,3	78,8	77,2	86,6	+9,45	79,6	82,8	83,2	87,1	+3,91
Confianza que transmite el personal	86,7	88,1	92,1	93,6	+1,49	86,6	88,4	92,3	94,1	+1,78	85,9	85,3	89,8	93,5	+3,67	85,7	88,4	91,6	94,1	+2,48
Amabilidad del personal	90,0	92,0	93,3	95,2	+1,87	89,1	89,4	92,3	95,8	+3,52	90,5	87,9	90,2	94,2	+4,00	90,3	92,0	93,7	95,8	+2,12
Preparación del personal	87,8	89,9	88,4	92,5	+4,11	88,5	86,1	88,1	92,7	+4,59	85,1	87,0	85,6	92,1	+6,51	87,6	89,3	88,8	92,7	+3,89
Interés del personal de enfermería	88,5	89,9	91,4	93,0	+1,65	86,6	87,2	92,6	93,4	+0,73	91,0	90,4	91,6	92,5	+0,89	91,8	90,4	92,3	92,3	+0,03
Interés del personal médico	90,1	90,4	90,5	93,2	+2,78	88,5	90,9	88,8	92,0	+3,19	92,0	85,4	90,2	94,2	+4,00	91,3	88,4	89,5	94,1	+4,58
Interés del personal auxiliar	86,7	89,3	91,4	90,3	-1,17	87,0	87,5	92,3	91,3	-1,02	88,3	88,9	92,3	90,4	-1,87	89,8	89,2	91,2	90,9	-0,32
Satisfacción con los cuidados sanitarios	86,9	88,0	85,5	92,2	+6,69	86,6	84,8	87,0	91,3	+4,24	85,9	82,2	86,0	92,8	+6,84	82,1	88,9	87,0	92,3	+5,29
Información recibida	84,8	86,1	85,5	88,7	+3,17	86,0	87,2	86,0	89,2	+3,20	85,4	76,8	84,2	89,0	+4,83	80,6	84,3	87,0	90,2	+3,19
El tiempo dedicado ha sido el necesario	90,0	91,8	91,1	89,7	-1,38	90,0	93,4	91,9	87,8	-4,17	90,5	91,9	94,0	87,0	-7,05	88,3	92,5	89,1	93,0	+3,88

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los Hospitales Generales del Salud (excluyendo los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución).

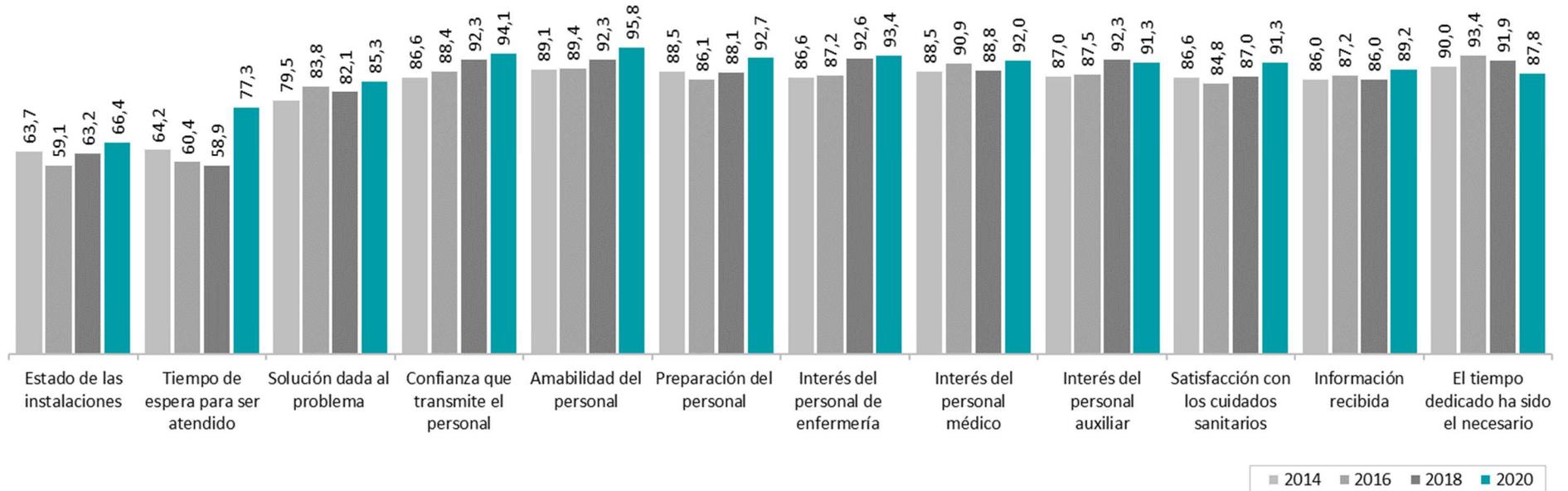
Opinión de los usuarios	H. ALCAÑIZ					H. ERNEST LLUCH					H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA					H. ROYO VILLANOVA				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las instalaciones	66,0	63,5	69,4	78,9	+9,58	68,5	60,8	67,5	88,8	+21,28	82,0	77,8	85,5	90,2	+4,66	75,1	74,4	75,2	81,0	+5,86
Tiempo de espera para ser atendido	57,0	66,5	62,0	80,4	+18,38	65,5	68,2	68,2	87,4	+19,17	82,5	69,7	80,9	88,8	+7,85	66,2	61,1	58,7	70,3	+11,60
Solución dada al problema	81,0	82,7	79,6	86,0	+6,39	84,8	81,8	83,0	87,7	+4,68	88,0	86,9	87,3	91,6	+4,30	84,5	83,4	83,9	79,7	-4,26
Confianza que transmite el personal	87,5	90,9	91,9	94,4	+2,48	86,8	86,4	95,8	94,7	-1,02	89,9	89,4	94,7	96,1	+1,44	89,6	87,9	93,7	93,1	-0,60
Amabilidad del personal	91,5	93,9	95,1	95,1	+0,02	91,4	91,0	96,5	95,4	-1,03	90,3	92,9	95,1	96,8	+1,79	89,6	93,5	94,1	94,8	+0,77
Preparación del personal	90,9	91,0	89,8	92,6	+2,84	88,3	86,7	91,2	94,0	+2,87	89,8	92,8	92,2	94,0	+1,81	88,5	90,4	90,6	91,0	+0,48
Interés del personal de enfermería	92,0	91,3	90,1	95,4	+5,30	89,8	89,4	92,9	94,0	+1,10	89,4	87,2	92,9	94,7	+1,80	85,4	90,9	92,7	92,1	-0,59
Interés del personal médico	90,5	93,4	91,2	93,0	+1,79	91,8	88,4	92,2	94,4	+2,16	91,2	89,8	95,4	95,1	-0,32	90,5	94,5	90,6	91,0	+0,48
Interés del personal auxiliar	88,3	91,7	91,5	93,3	+1,78	86,2	87,5	92,9	91,9	-1,00	87,4	88,4	91,9	87,4	-4,50	83,4	89,2	93,4	89,0	-4,39
Satisfacción con los cuidados sanitarios	88,0	90,9	85,6	92,6	+7,07	87,2	85,8	89,0	93,7	+4,64	91,2	88,8	92,2	95,1	+2,86	87,9	89,8	86,0	91,4	+5,37
Información recibida	84,0	88,2	83,5	88,4	+4,97	84,2	85,8	90,5	90,5	+0,07	86,6	90,4	91,2	93,3	+2,17	88,6	88,9	88,1	83,8	-4,32
El tiempo dedicado ha sido el necesario	90,5	93,4	92,3	90,2	-2,08	89,3	92,0	92,9	92,3	-0,65	90,8	89,9	94,3	95,1	+0,74	91,0	95,0	88,5	88,6	+0,16

Opinión de los usuarios	H. MIGUEL SERVET					H. LOZANO BLESA				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las instalaciones	67,3	76,6	76,4	88,5	+12,15	59,4	62,0	63,9	80,4	+16,52
Tiempo de espera para ser atendido	55,3	50,7	45,5	73,6	+28,13	59,9	59,5	54,2	71,8	+17,65
Solución dada al problema	82,9	83,4	78,8	83,3	+4,51	76,1	84,4	73,3	81,8	+8,52
Confianza que transmite el personal	83,9	86,1	92,7	93,1	+0,35	83,8	90,5	86,8	89,7	+2,89
Amabilidad del personal	88,9	93,5	93,1	95,1	+2,08	88,8	93,5	89,9	93,5	+3,54
Preparación del personal	85,8	91,8	86,1	91,7	+5,56	85,1	93,4	83,0	91,4	+8,42
Interés del personal de enfermería	84,3	90,3	90,3	91,0	+0,69	86,2	92,1	87,2	92,1	+4,94
Interés del personal médico	89,9	90,0	90,3	94,1	+3,82	85,3	93,0	86,1	91,4	+5,30
Interés del personal auxiliar	85,3	87,5	88,9	89,2	+0,35	84,0	93,4	88,5	89,0	+0,46
Satisfacción con los cuidados sanitarios	88,4	89,5	78,5	89,6	+11,11	83,8	91,4	78,5	91,1	+12,59
Información recibida	85,9	88,1	79,9	87,8	+7,99	81,7	85,4	79,9	86,3	+6,39
El tiempo dedicado ha sido el necesario	91,5	88,6	88,5	88,5	+0,00	88,3	90,0	88,2	85,2	-2,97

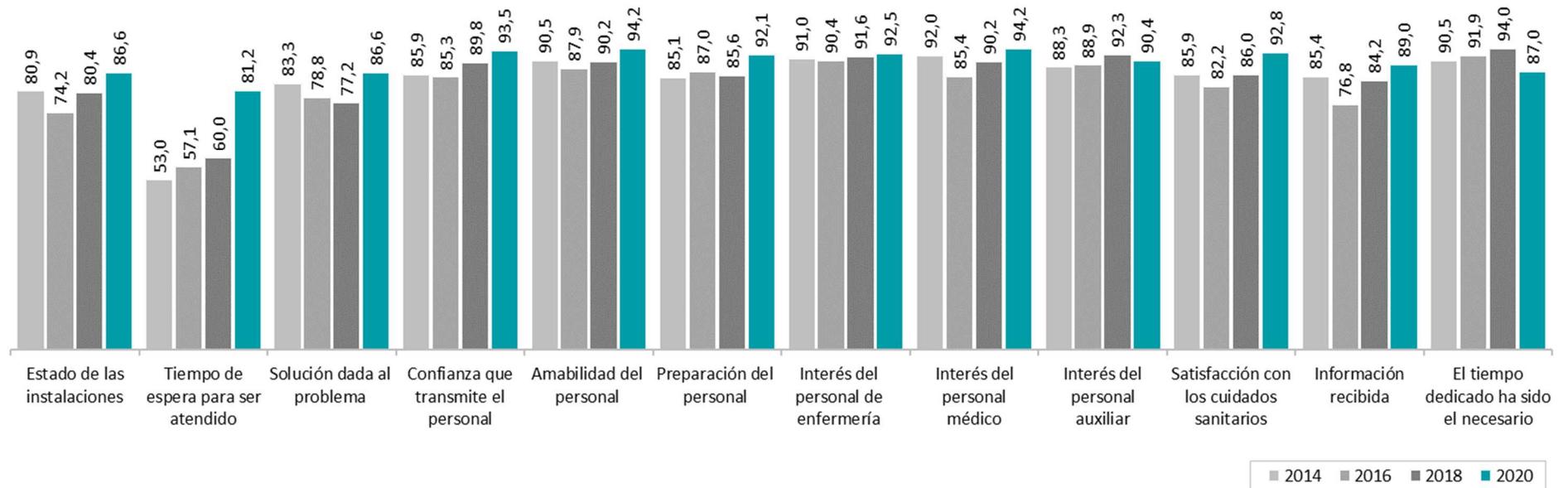
Aragón. Hospitales Generales del SALUD



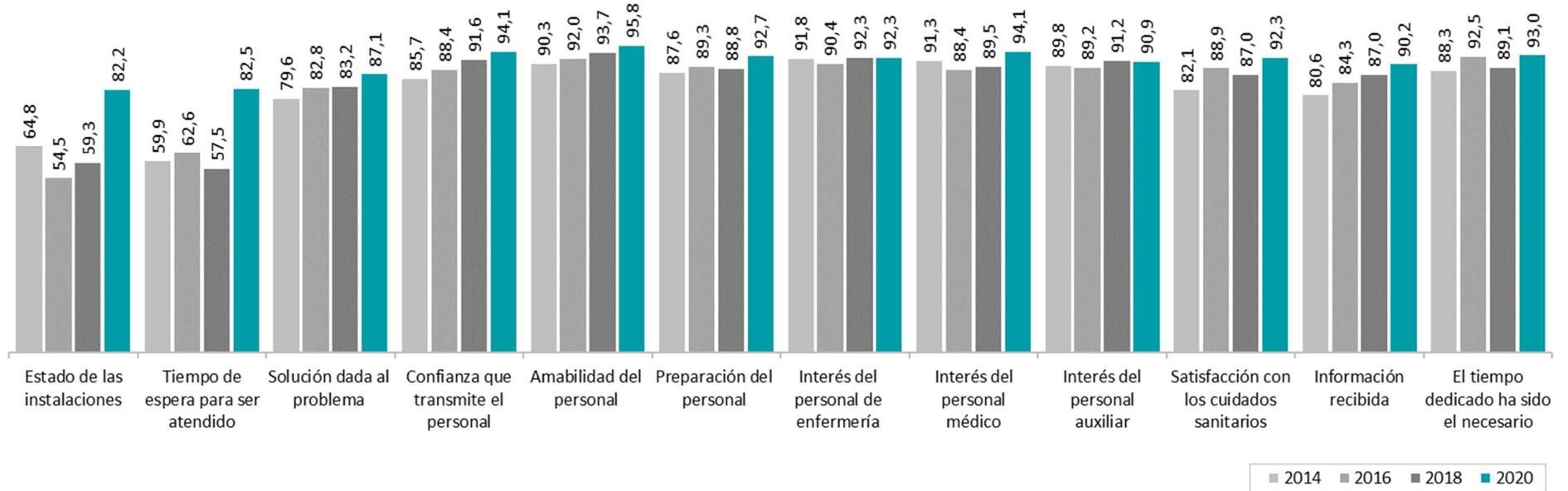
H. San Jorge



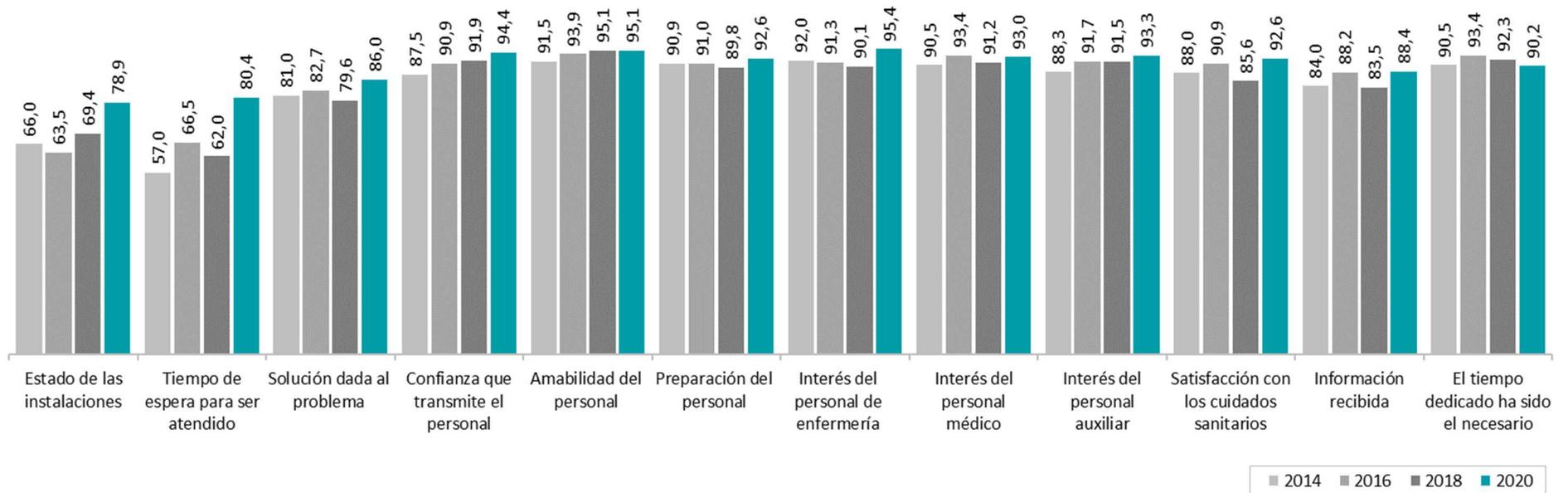
H. Barbastro



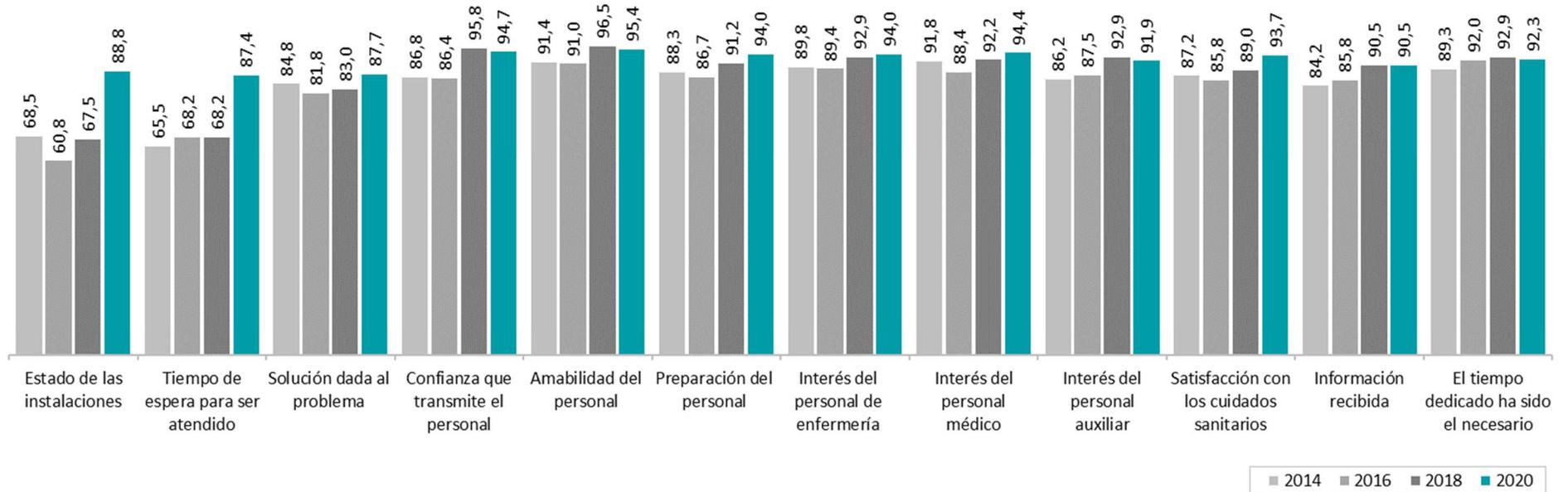
H. Obispo Polanco



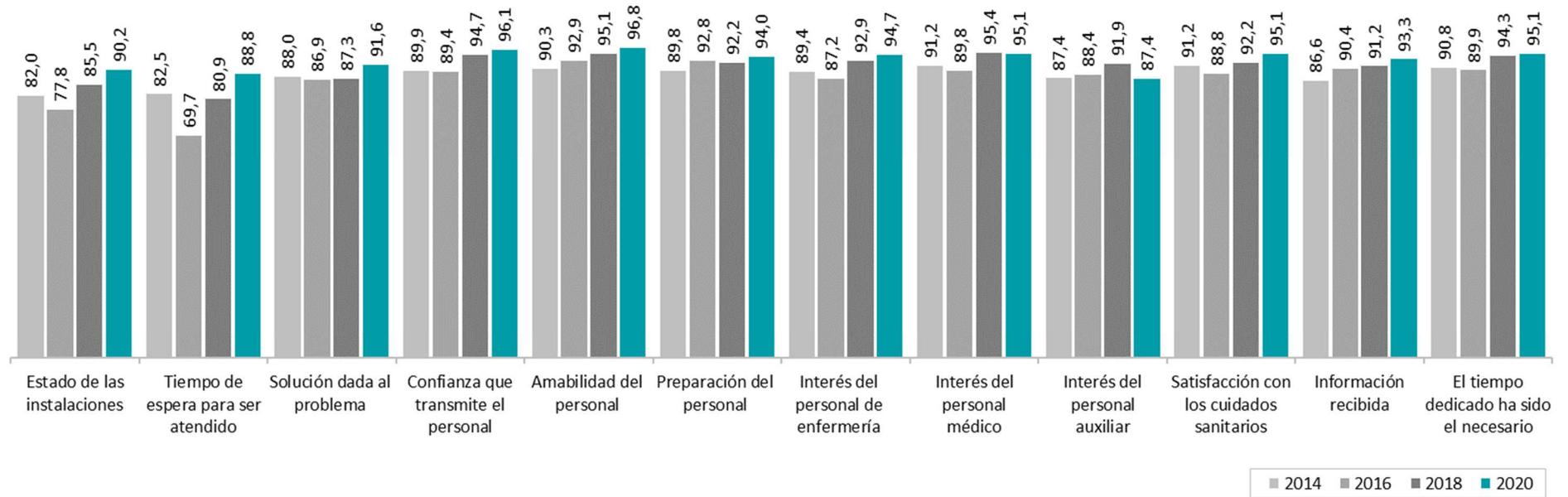
H. Alcañiz



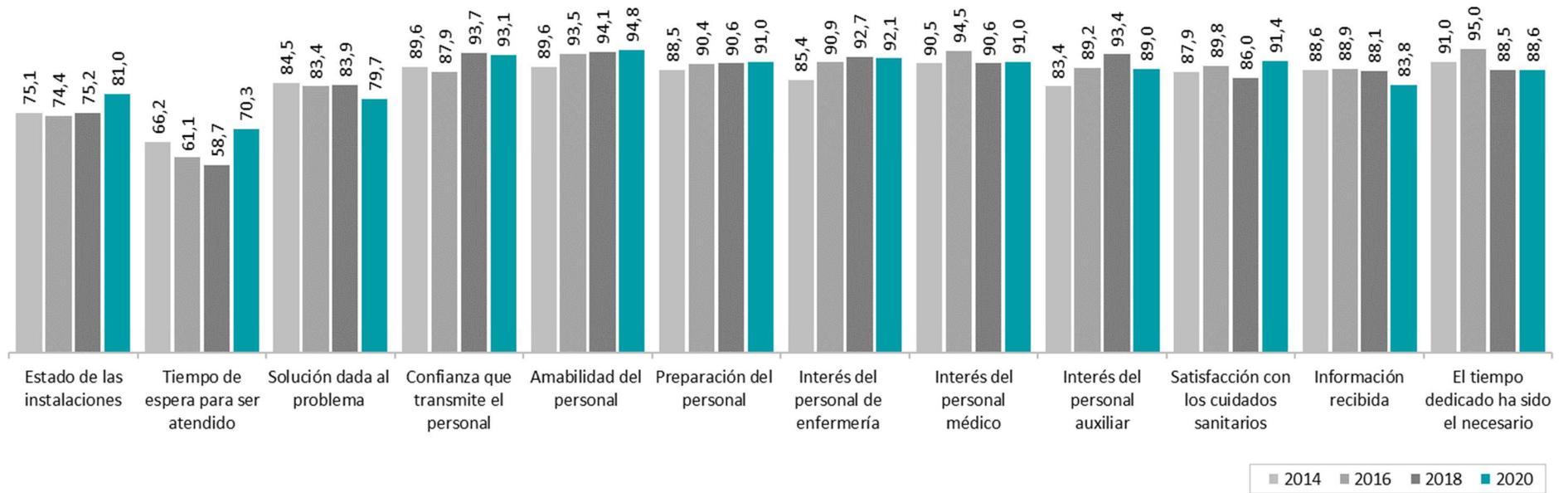
H. Ernest Lluch



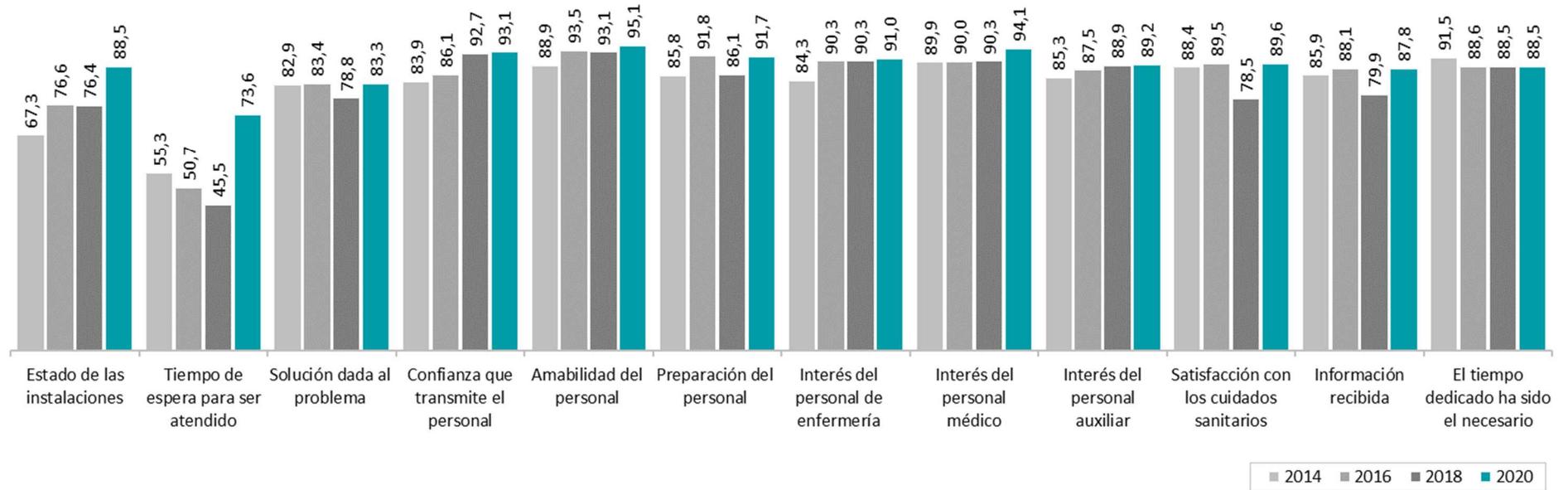
H. Nuestra Señora de Gracia



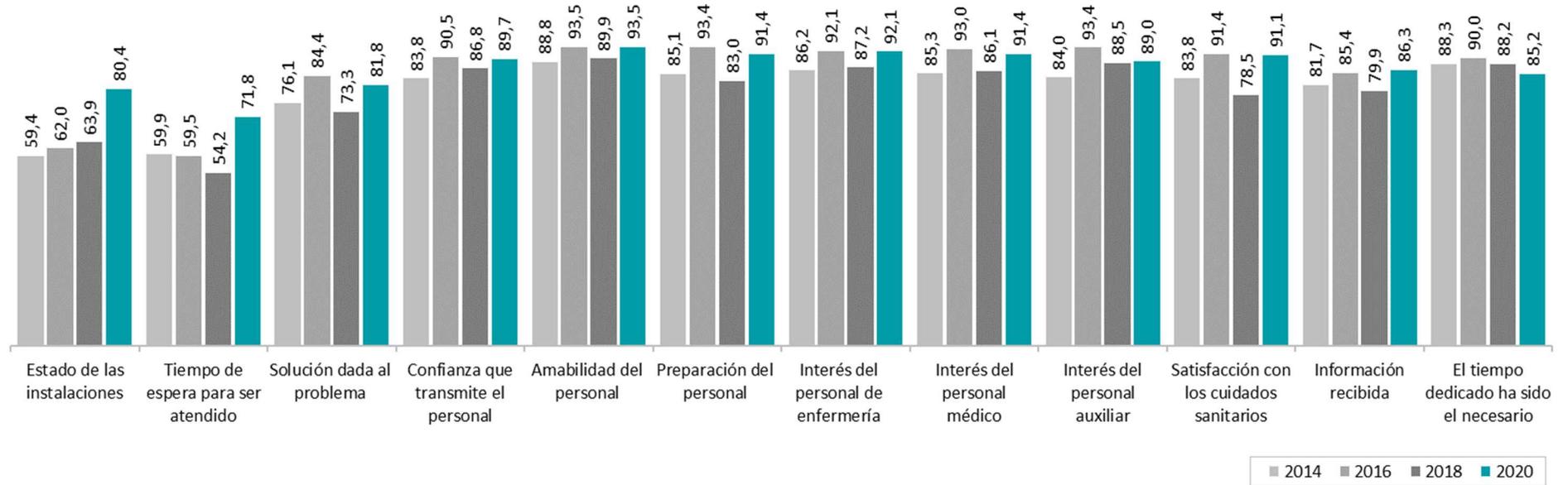
H. Rojo Villanova



H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa

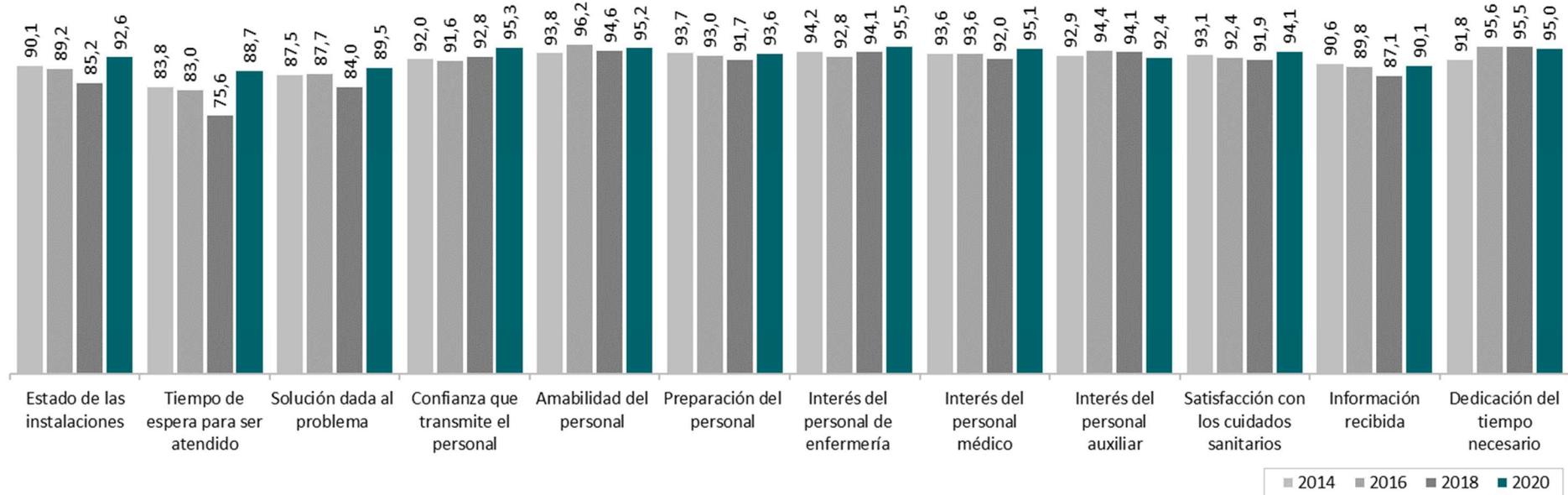


1.3.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)

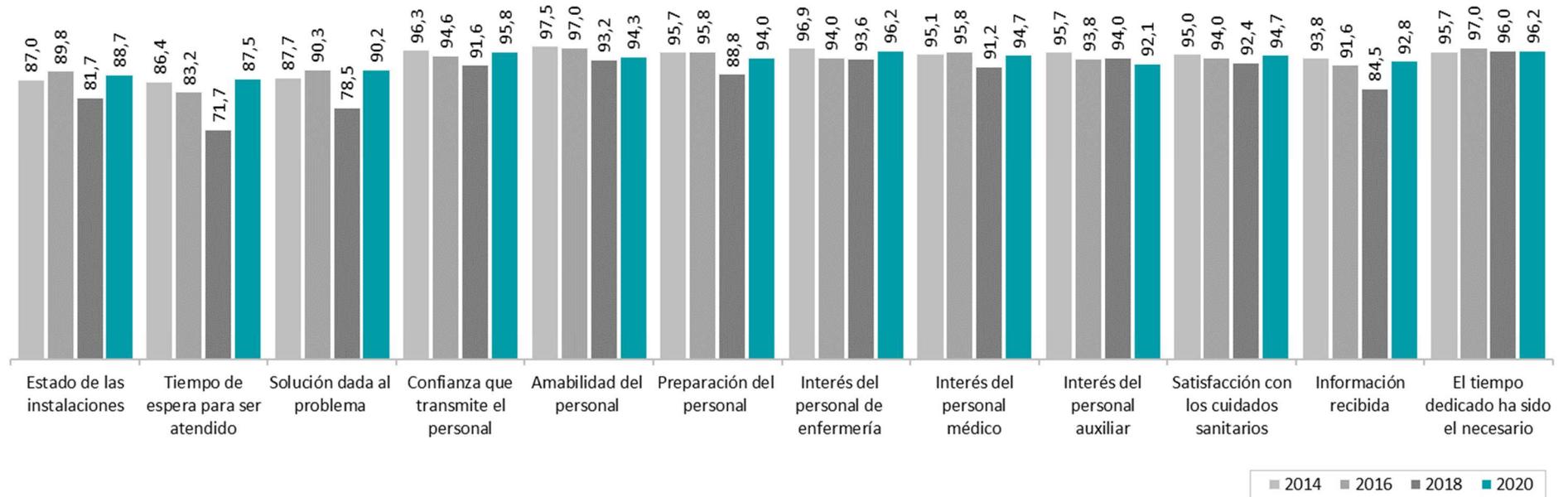
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)					CME EJE A					C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA					H. AR. PIRINEO (JACA)				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020	2014	2016	2018	2020	Dif. 2018-2020
Estado de las instalaciones	90,1	89,2	85,2	92,6	+7,41	87,0	89,8	81,7	88,7	+7,01	89,3	92,1	81,5	92,7	+11,21	93,2	86,7	90,9	96,1	+5,19
Tiempo de espera para ser atendido	83,8	83,0	75,6	88,7	+13,05	86,4	83,2	71,7	87,5	+15,83	76,7	86,3	70,5	89,1	+18,58	87,5	80,5	82,8	89,4	+6,53
Solución dada al problema	87,5	87,7	84,0	89,5	+5,55	87,7	90,3	78,5	90,2	+11,70	87,4	91,2	83,7	85,8	+2,13	87,5	83,1	88,9	92,2	+3,31
Confianza que transmite el personal	92,0	91,6	92,8	95,3	+2,57	96,3	94,6	91,6	95,8	+4,22	88,7	93,5	91,2	92,7	+1,52	91,1	87,7	94,9	97,2	+2,21
Amabilidad del personal	93,8	96,2	94,6	95,2	+0,63	97,5	97,0	93,2	94,3	+1,11	88,7	96,4	93,8	93,5	-0,31	94,8	95,4	96,3	97,5	+1,22
Preparación del personal	93,7	93,0	91,7	93,6	+1,83	95,7	95,8	88,8	94,0	+5,12	95,6	90,4	91,6	90,3	-1,35	90,6	92,5	94,3	96,1	+1,82
Interés del personal de enfermería	94,2	92,8	94,1	95,5	+1,40	96,9	94,0	93,6	96,2	+2,60	89,3	89,9	92,5	93,1	+0,61	95,8	93,8	95,6	96,8	+1,19
Interés del personal médico	93,6	93,6	92,0	95,1	+3,09	95,1	95,8	91,2	94,7	+3,48	91,2	95,0	89,0	94,3	+5,35	94,3	90,8	94,9	96,1	+1,15
Interés del personal auxiliar	92,9	94,4	94,1	92,4	-1,62	95,7	93,8	94,0	92,1	-1,95	88,1	92,6	92,1	91,5	-0,57	94,7	96,2	95,6	93,6	-2,01
Satisfacción con los cuidados sanitarios	93,1	92,4	91,9	94,1	+2,21	95,0	94,0	92,4	94,7	+2,29	91,1	92,8	91,6	92,3	+0,68	93,2	90,7	91,6	95,0	+3,45
Información recibida	90,6	89,8	87,1	90,1	+2,95	93,8	91,6	84,5	92,8	+8,37	88,7	94,9	88,1	86,2	-1,87	89,6	84,5	88,6	90,8	+2,23
El tiempo dedicado ha sido el necesario	91,8	95,6	95,5	95,0	-0,48	95,7	97,0	96,0	96,2	+0,21	86,8	95,0	96,0	94,3	-1,70	92,7	94,9	94,6	94,3	-0,29

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución.

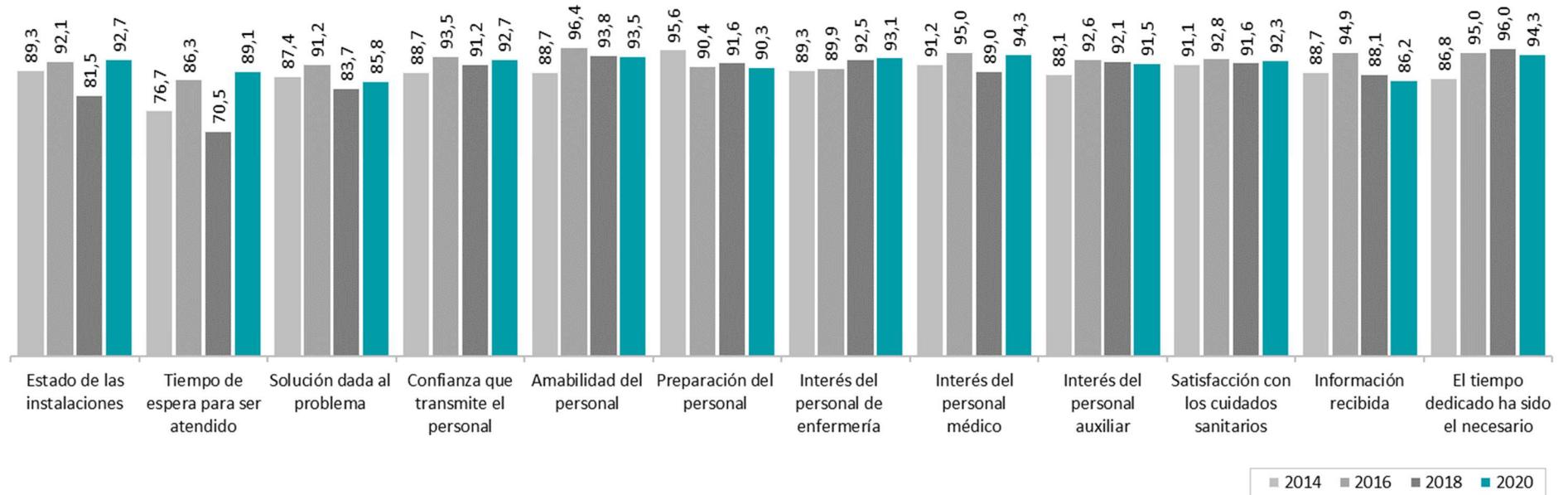
Aragón. Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)



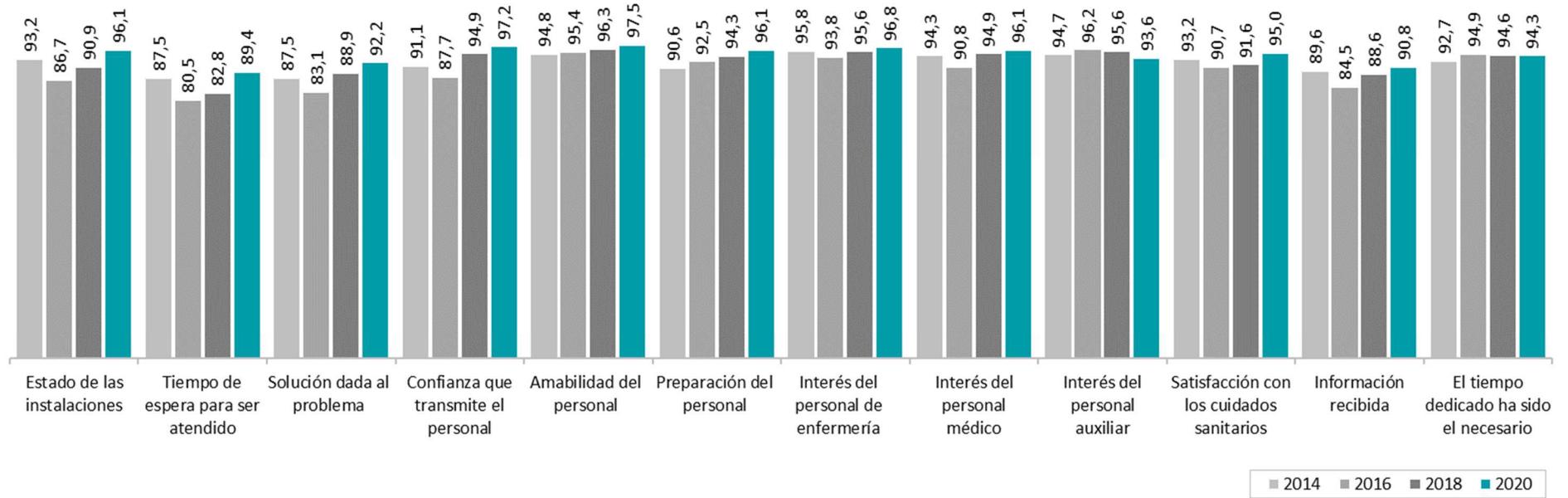
CME Ejea



C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga



H. AR. Pirineo (Jaca)



2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

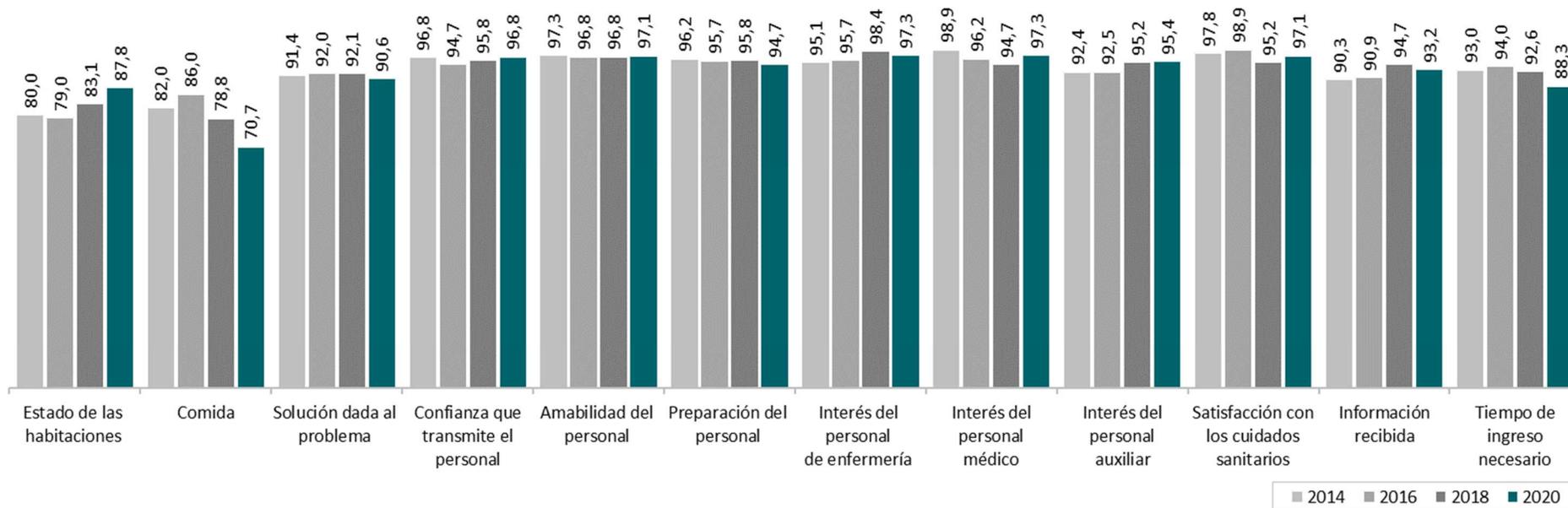
2.1 HOSPITALIZACIÓN

2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

2.1 HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios	Aragon. H. General de la Defensa				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018
Estado de las habitaciones	80,0	79,0	83,1	87,8	+4,77
Comida	82,0	86,0	78,8	70,7	-8,17
Solución dada al problema	91,4	92,0	92,1	90,6	-1,49
Confianza que transmite el personal	96,8	94,7	95,8	96,8	+1,04
Amabilidad del personal	97,3	96,8	96,8	97,1	+0,29
Preparación del personal	96,2	95,7	95,8	94,7	-1,09
Interés del personal de enfermería	95,1	95,7	98,4	97,3	-1,15
Interés del personal médico	98,9	96,2	94,7	97,3	+2,56
Interés del personal auxiliar	92,4	92,5	95,2	95,4	+0,20
Satisfacción con los cuidados sanitarios	97,8	98,9	95,2	97,1	+1,87
Información recibida	90,3	90,9	94,7	93,2	-1,55
Tiempo de ingreso necesario	93,0	94,0	92,6	88,3	-4,29

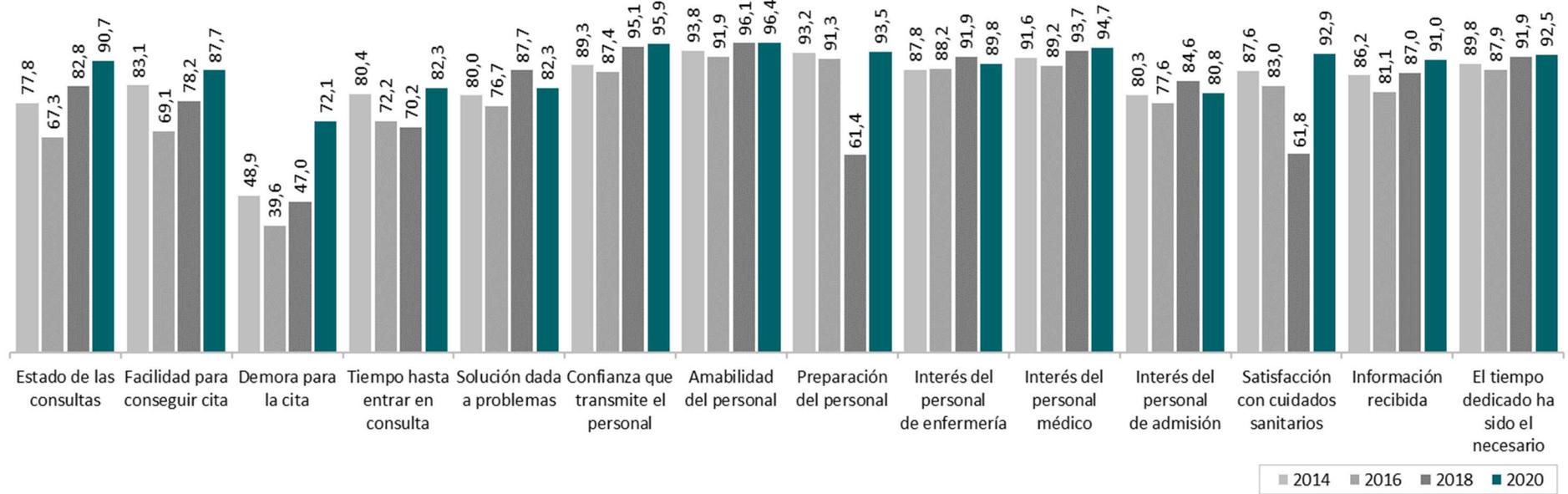
Aragón



2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Opinión de los usuarios	Aragon. H. General de la Defensa				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018
Estado de las consultas	77,8	67,3	82,8	90,7	+7,92
Facilidad para conseguir cita	83,1	69,1	78,2	87,7	+9,47
Demora para la cita	48,9	39,6	47,0	72,1	+25,04
Tiempo hasta entrar en consulta	80,4	72,2	70,2	82,3	+12,16
Solución dada a problemas	80,0	76,7	87,7	82,3	-5,39
Confianza que transmite el personal	89,3	87,4	95,1	95,9	+0,78
Amabilidad del personal	93,8	91,9	96,1	96,4	+0,23
Preparación del personal	93,2	91,3	61,4	93,5	+32,08
Interés del personal de enfermería	87,8	88,2	91,9	89,8	-2,08
Interés del personal médico	91,6	89,2	93,7	94,7	+1,05
Interés del personal de admisión	80,3	77,6	84,6	80,8	-3,73
Satisfacción con cuidados sanitarios	87,6	83,0	61,8	92,9	+31,10
Información recibida	86,2	81,1	87,0	91,0	+3,96
El tiempo dedicado ha sido el necesario	89,8	87,9	91,9	92,5	+0,55

Aragón



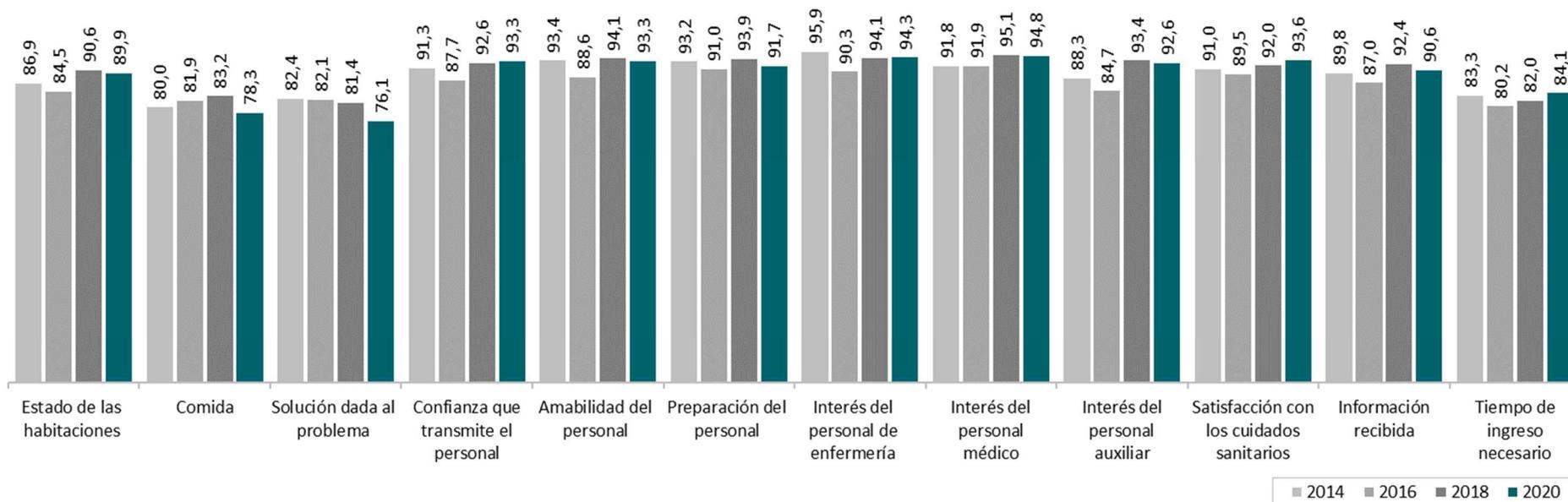
3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA

3.1 HOSPITALIZACIÓN

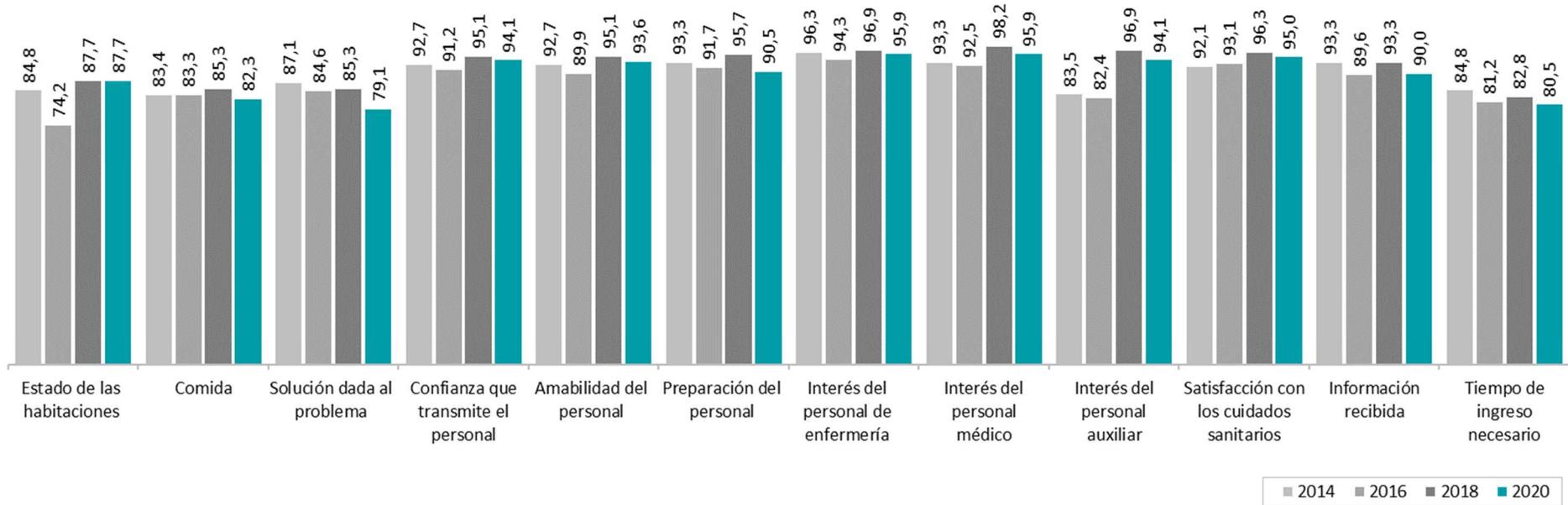
3.1 HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios	Aragon					H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS - HUESCA					H. SAN JOSÉ - TERUEL					H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018
Estado de las habitaciones	86,9	84,5	90,6	89,9	-0,72	84,8	74,2	87,7	87,7	-0,00	93,2	86,3	92,9	87,6	-5,24	85,1	92,7	91,4	93,5	+2,11
Comida	80,0	81,9	83,2	78,3	-4,94	83,4	83,3	85,3	82,3	-3,00	88,6	90,4	85,7	77,6	-8,10	68,4	76,1	79,5	75,4	-4,07
Solución dada al problema	82,4	82,1	81,4	76,1	-5,27	87,1	84,6	85,3	79,1	-6,19	85,1	80,6	72,1	71,9	-0,24	73,7	80,6	84,9	76,9	-7,94
Confianza que transmite el personal	91,3	87,7	92,6	93,3	+0,71	92,7	91,2	95,1	94,1	-1,00	92,0	89,5	95,0	93,8	-1,19	88,6	83,6	88,6	92,3	+3,66
Amabilidad del personal	93,4	88,6	94,1	93,3	-0,72	92,7	89,9	95,1	93,6	-1,46	93,2	91,6	97,1	94,8	-2,38	94,7	85,9	90,8	91,9	+1,11
Preparación del personal	93,2	91,0	93,9	91,7	-2,11	93,3	91,7	95,7	90,5	-5,25	93,2	90,4	94,3	90,5	-3,81	93,0	90,8	91,9	93,8	+1,95
Interés del personal de enfermería	95,9	90,3	94,1	94,3	+0,29	96,3	94,3	96,9	95,9	-1,02	94,3	91,6	92,9	94,8	+1,90	96,5	85,9	92,4	92,7	+0,26
Interés del personal médico	91,8	91,9	95,1	94,8	-0,30	93,3	92,5	98,2	95,9	-2,25	93,2	92,6	94,3	94,3	+0,00	88,6	91,0	93,0	94,2	+1,26
Interés del personal auxiliar	88,3	84,7	93,4	92,6	-0,83	83,5	82,4	96,9	94,1	-2,84	92,0	88,4	93,6	92,9	-0,71	92,1	84,7	90,3	91,2	+0,88
Satisfacción con los cuidados sanitarios	91,0	89,5	92,0	93,6	+1,61	92,1	93,1	96,3	95,0	-1,32	90,9	88,4	90,0	94,8	+4,76	89,4	86,9	89,7	91,5	+1,81
Información recibida	89,8	87,0	92,4	90,6	-1,84	93,3	89,6	93,3	90,0	-3,25	93,1	82,6	90,7	91,9	+1,19	82,5	87,0	93,0	90,0	-2,97
Tiempo de ingreso	83,3	80,2	82,0	84,1	+2,09	84,8	81,2	82,8	80,5	-2,37	85,2	84,6	85,0	89,0	+4,05	79,8	77,1	78,9	83,1	+4,16

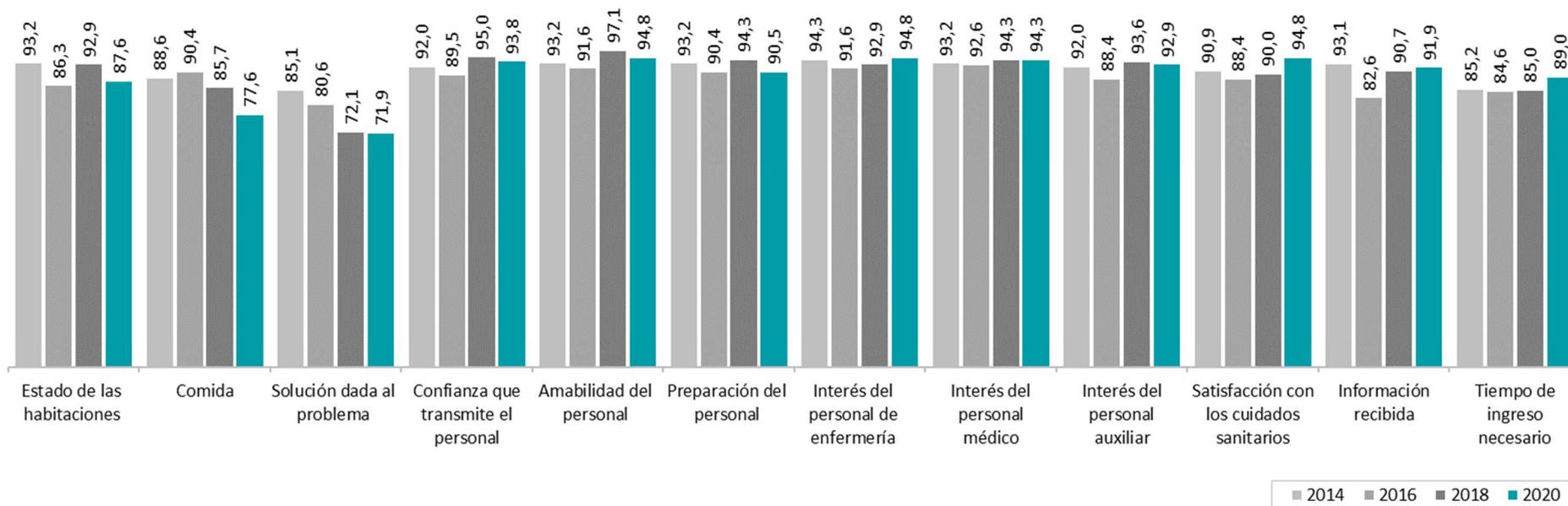
Aragón



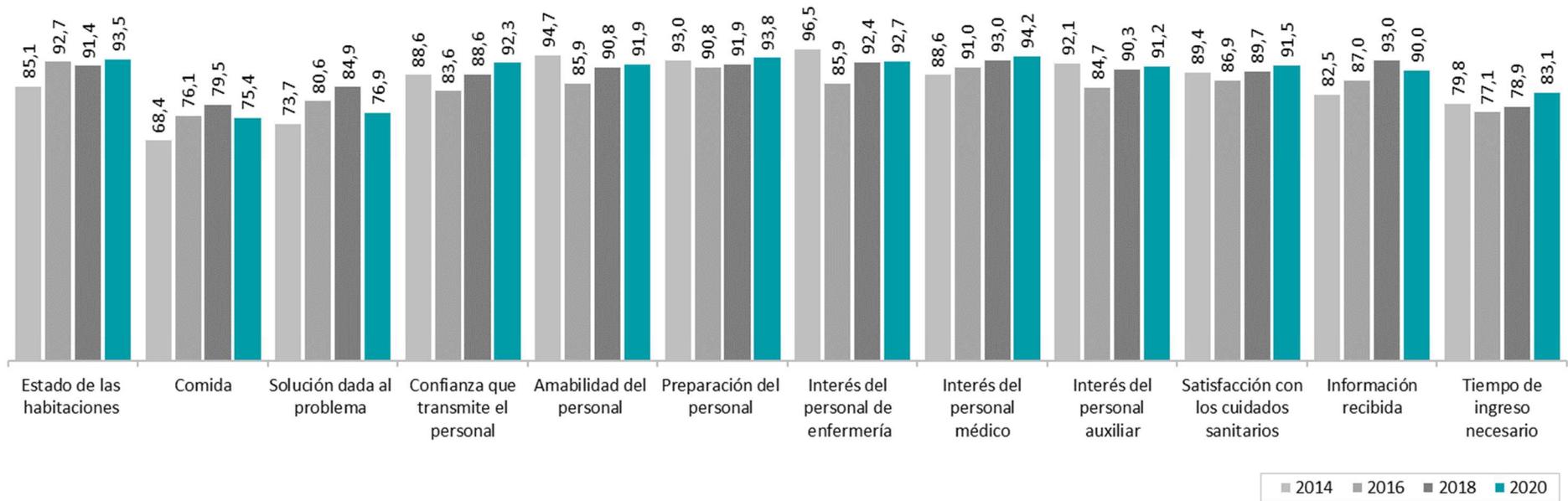
H. Sagrado Corazón de Jesús - Huesca



H. San José - Teruel



H. San Juan de Dios - Zaragoza

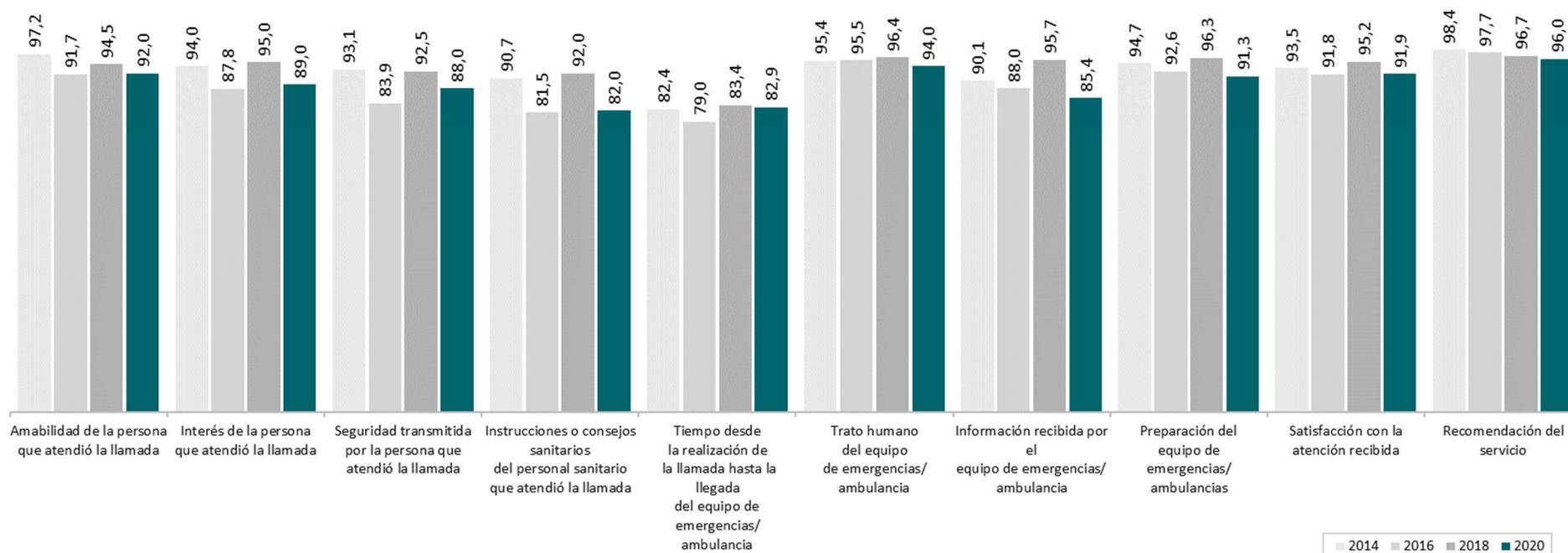


4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

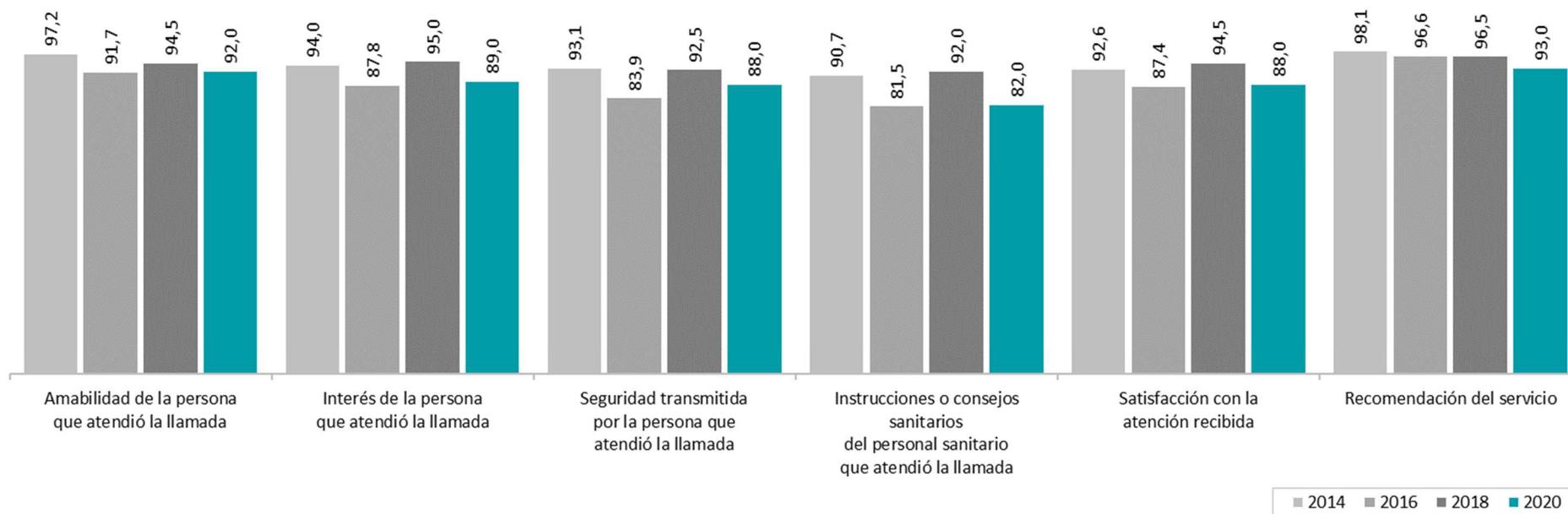
Opinión de los usuarios	Aragón					CCU					UMES Zaragoza					UMES Aragón				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	97,2	91,7	94,5	92,0	-2,50	97,2	91,7	94,5	92,0	-2,50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	94,0	87,8	95,0	89,0	-6,00	94,0	87,8	95,0	89,0	-6,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	93,1	83,9	92,5	88,0	-4,50	93,1	83,9	92,5	88,0	-4,50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instrucciones o consejos sanitarios del personal sanitario que atendió la llamada	90,7	81,5	92,0	82,0	-10,00	90,7	81,5	92,0	82,0	-10,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	82,4	79,0	83,4	82,9	-0,45	-	-	-	-	-	82,3	83,4	87,0	89,5	+2,49	83,8	79,0	85,5	84,7	-0,75
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	95,4	95,5	96,4	94,0	-2,43	-	-	-	-	-	96,5	96,1	97,4	96,3	-1,08	93,8	98,5	95,2	96,8	+1,68
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	90,1	88,0	95,7	85,4	-10,38	-	-	-	-	-	91,7	90,2	94,8	88,9	-5,84	87,1	87,1	94,6	92,1	-2,52
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	94,7	92,6	96,3	91,3	-4,99	-	-	-	-	-	96,5	96,1	97,4	96,8	-0,55	93,8	94,9	94,1	96,3	+2,23
Satisfacción con la atención recibida	93,5	91,8	95,2	91,9	-3,25	92,6	87,4	94,5	88,0	-6,50	94,9	94,6	95,3	96,8	+1,53	93,8	95,9	94,1	95,3	+1,18
Recomendación del servicio	98,4	97,7	96,7	96,0	-0,70	98,1	96,6	96,5	93,0	-3,50	99,2	97,1	95,8	95,8	-0,04	97,9	98,5	96,2	97,4	+1,13

Opinión de los usuarios	SUAP					Otros recursos				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instrucciones o consejos sanitarios del personal sanitario que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	79,6	74,9	81,4	82,9	+1,51	84,8	78,6	79,9	75,0	-4,90
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	95,2	95,7	97,0	92,5	-4,52	96,4	92,0	96,0	90,5	-5,48
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	90,7	90,8	97,5	86,4	-11,06	90,6	83,6	96,0	74,5	-21,48
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	92,7	90,8	96,5	88,9	-7,54	96,4	88,5	97,0	83,5	-13,48
Satisfacción con la atención recibida	92,4	90,3	97,5	93,5	-4,02	94,1	91,0	94,5	86,5	-7,97
Recomendación del servicio	97,6	97,6	99,0	97,0	-2,01	99,6	99,0	96,0	97,0	+1,02

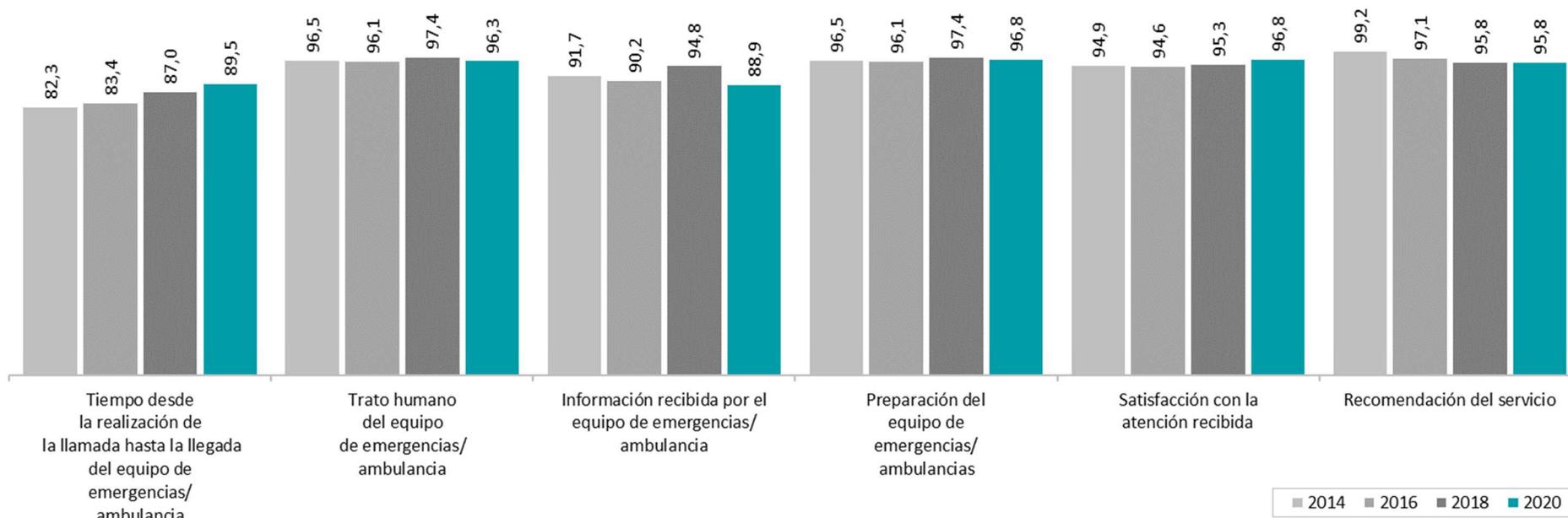
Aragón



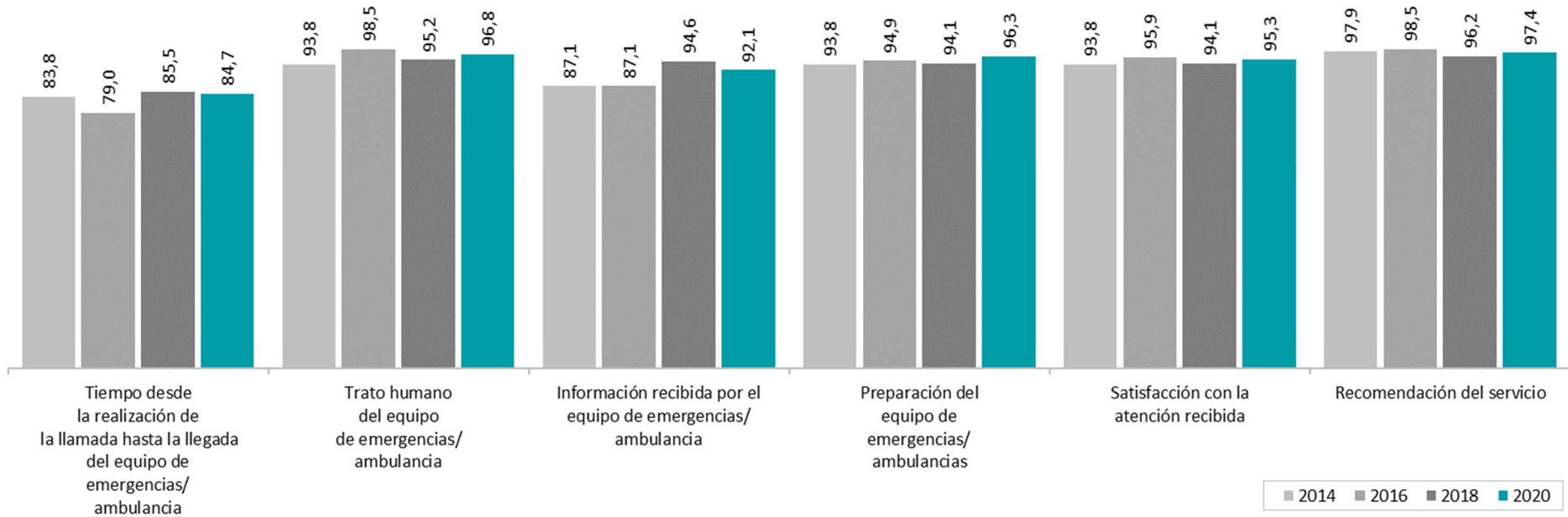
CCU



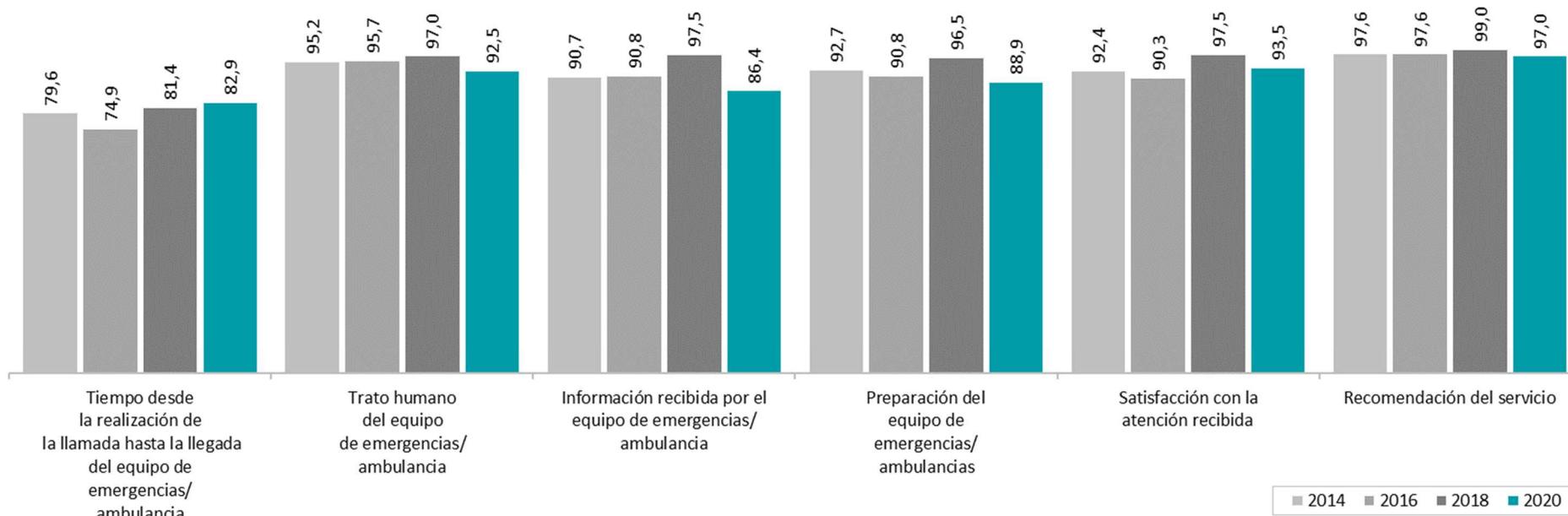
UMES Zaragoza



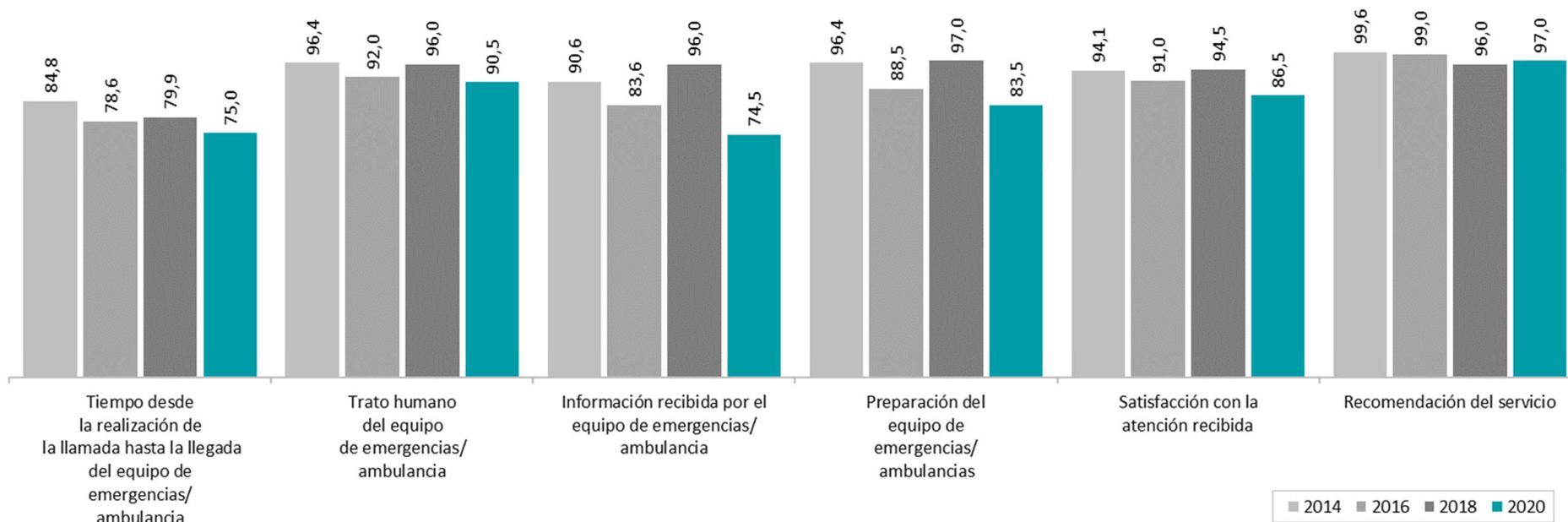
UMES Aragón



SUAP



Otros recursos



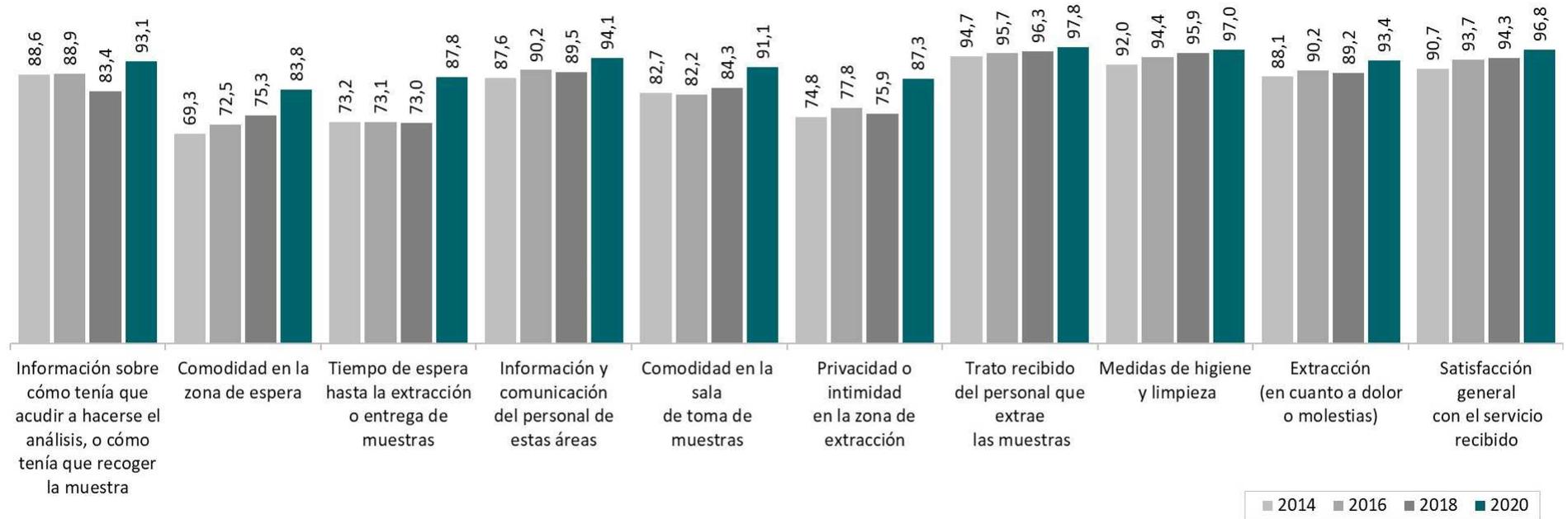
5. LABORATORIOS CLÍNICOS

Opinión de los usuarios	Aragon					H. San Jorge					H. Barbastro					H. Obispo Polanco				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	88,6	88,9	83,4	93,1	+9,69	87,9	92,6	80,5	95,0	+14,45	89,1	92,6	81,4	90,0	+8,56	89,1	86,4	80,6	95,5	+14,88
Comodidad en la zona de espera	69,3	72,5	75,3	83,8	+8,52	73,6	77,6	68,9	84,5	+15,56	77,2	72,0	80,1	85,5	+5,43	72,8	68,0	79,2	86,5	+7,26
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	73,2	73,1	73,0	87,8	+14,86	71,4	69,6	56,0	92,0	+36,03	85,9	86,3	74,9	89,0	+14,09	70,7	63,3	73,4	86,5	+13,14
Información y comunicación del personal de estas áreas	87,6	90,2	89,5	94,1	+4,65	89,0	91,9	82,9	95,0	+12,06	96,7	94,4	88,0	93,0	+5,03	89,1	92,1	93,4	96,5	+3,07
Comodidad en la sala de toma de muestras	82,7	82,2	84,3	91,1	+6,79	88,9	83,6	86,7	92,0	+5,31	85,9	87,2	86,9	89,5	+2,56	84,8	81,6	90,7	92,5	+1,84
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	74,8	77,8	75,9	87,3	+11,42	85,4	82,8	79,5	86,5	+6,98	70,7	83,9	74,6	82,5	+7,93	79,3	75,2	86,2	88,0	+1,84
Trato recibido del personal que extrae las muestras	94,7	95,7	96,3	97,8	+1,55	97,8	97,6	96,6	99,5	+2,91	97,8	98,4	96,9	97,5	+0,59	94,6	94,4	98,3	97,5	-0,77
Medidas de higiene y limpieza	92,0	94,4	95,9	97,0	+1,06	94,3	95,2	96,6	98,5	+1,91	97,8	97,6	96,2	95,5	-0,72	92,4	90,5	95,5	97,0	+1,50
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	88,1	90,2	89,2	93,4	+4,20	91,1	87,6	91,1	93,5	+2,37	93,5	90,9	92,1	92,0	-0,10	92,3	90,4	89,6	94,0	+4,38
Satisfacción general con el servicio recibido	90,7	93,7	94,3	96,8	+2,54	95,6	94,4	94,2	99,0	+4,80	95,7	94,4	94,8	96,5	+1,65	92,4	92,2	96,9	97,0	+0,11

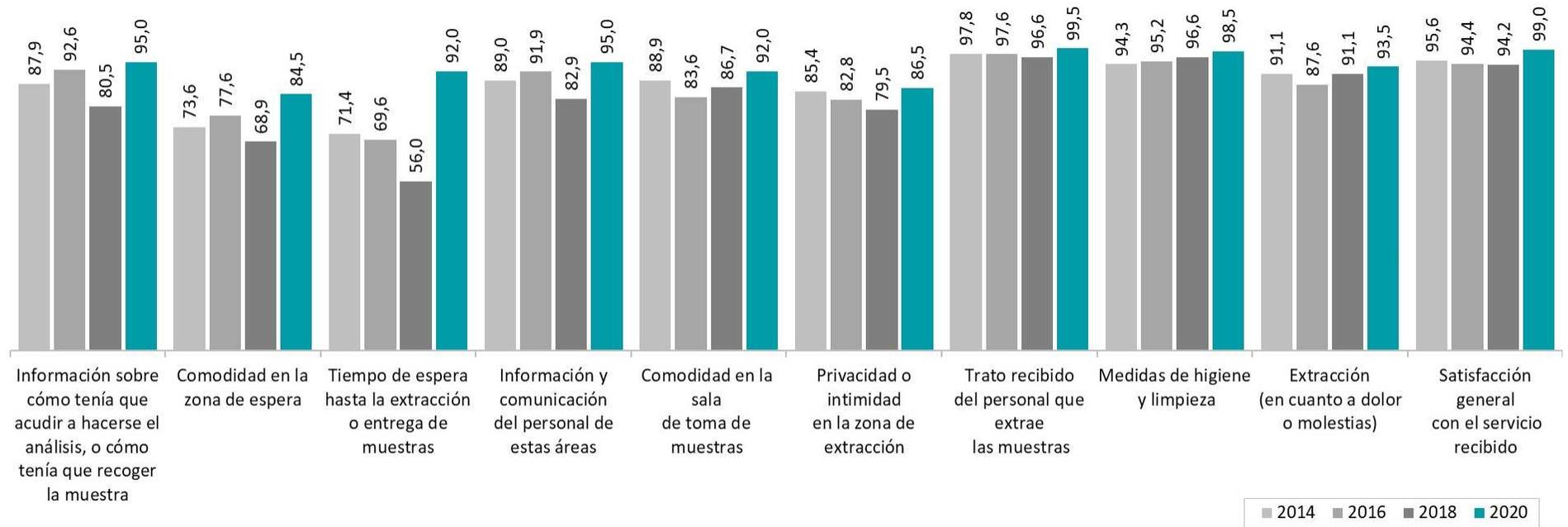
Opinión de los usuarios	H. Alcañiz					H. Ernest Lluch					H. Royo Villanova					H. Nuestra Señora de Gracia				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	93,5	87,0	89,0	97,0	+8,03	94,6	83,2	76,4	89,0	+12,61	84,8	84,3	88,5	93,5	+4,96	94,6	89,8	92,4	94,0	+1,64
Comodidad en la zona de espera	60,9	68,8	81,4	86,0	+4,62	88,2	77,6	73,6	83,0	+9,39	60,9	70,4	75,3	76,5	+1,15	73,6	73,2	74,7	88,0	+13,35
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	66,3	66,1	82,1	85,5	+3,43	88,2	80,8	83,7	88,5	+4,82	63,0	77,6	78,8	86,0	+7,18	84,6	81,1	81,3	88,5	+7,25
Información y comunicación del personal de estas áreas	90,2	90,4	95,5	94,0	-1,52	91,4	86,4	81,6	91,5	+9,90	83,7	91,1	93,8	95,5	+1,75	88,0	90,6	92,7	93,5	+0,79
Comodidad en la sala de toma de muestras	80,2	83,9	81,7	92,0	+10,28	84,8	88,0	82,3	90,5	+8,21	76,1	76,4	81,6	89,0	+7,40	89,1	82,4	80,9	93,0	+12,10
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	73,3	75,2	70,0	90,0	+20,00	79,6	72,8	69,4	84,5	+15,06	64,1	73,2	77,1	86,0	+8,92	75,8	78,0	76,4	90,5	+14,11
Trato recibido del personal que extrae las muestras	97,8	96,0	95,5	97,5	+1,98	92,5	91,2	96,2	96,0	-0,18	92,4	96,0	96,2	98,5	+2,32	95,6	96,0	94,1	99,0	+4,90
Medidas de higiene y limpieza	93,4	95,1	95,2	97,5	+2,33	90,2	87,1	93,4	95,0	+1,60	91,3	92,0	95,8	97,0	+1,17	96,7	96,8	96,9	98,0	+1,13
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	87,8	88,6	87,9	97,0	+9,07	87,1	85,5	90,3	90,5	+0,22	83,5	92,6	88,9	91,5	+2,61	89,0	94,4	92,3	94,0	+1,67
Satisfacción general con el servicio recibido	91,3	93,6	96,9	97,5	+0,60	93,5	90,4	95,1	94,5	-0,64	83,7	95,2	93,4	97,5	+4,10	92,4	92,9	91,7	96,0	+4,33

Opinión de los usuarios	H. Miguel Servet					H. Lozano Blesa				
	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018	2014	2016	2018	2020	Dif. 2020-2018
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	87,0	93,0	79,9	97,0	+17,07	77,2	91,5	81,6	86,5	+4,93
Comodidad en la zona de espera	65,2	75,2	70,9	83,5	+12,57	51,1	69,4	73,7	81,0	+7,28
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	66,3	70,5	64,0	89,5	+25,49	62,0	62,6	63,1	85,0	+21,86
Información y comunicación del personal de estas áreas	79,3	89,9	86,2	96,5	+10,34	80,4	85,6	91,1	91,5	+0,37
Comodidad en la sala de toma de muestras	79,3	79,8	83,4	92,0	+8,61	75,0	76,4	84,6	89,5	+4,86
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	79,3	78,6	77,5	88,0	+10,49	65,9	81,1	72,0	89,5	+17,49
Trato recibido del personal que extrae las muestras	91,3	96,0	96,5	98,0	+1,46	92,4	95,9	96,2	97,0	+0,75
Medidas de higiene y limpieza	87,0	99,2	96,5	97,5	+0,96	84,8	96,0	97,3	97,0	-0,27
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	75,0	86,4	85,5	96,5	+11,03	93,5	95,0	85,0	91,5	+6,52
Satisfacción general con el servicio recibido	84,8	97,7	91,7	98,0	+6,30	87,0	92,8	93,9	95,5	+1,64

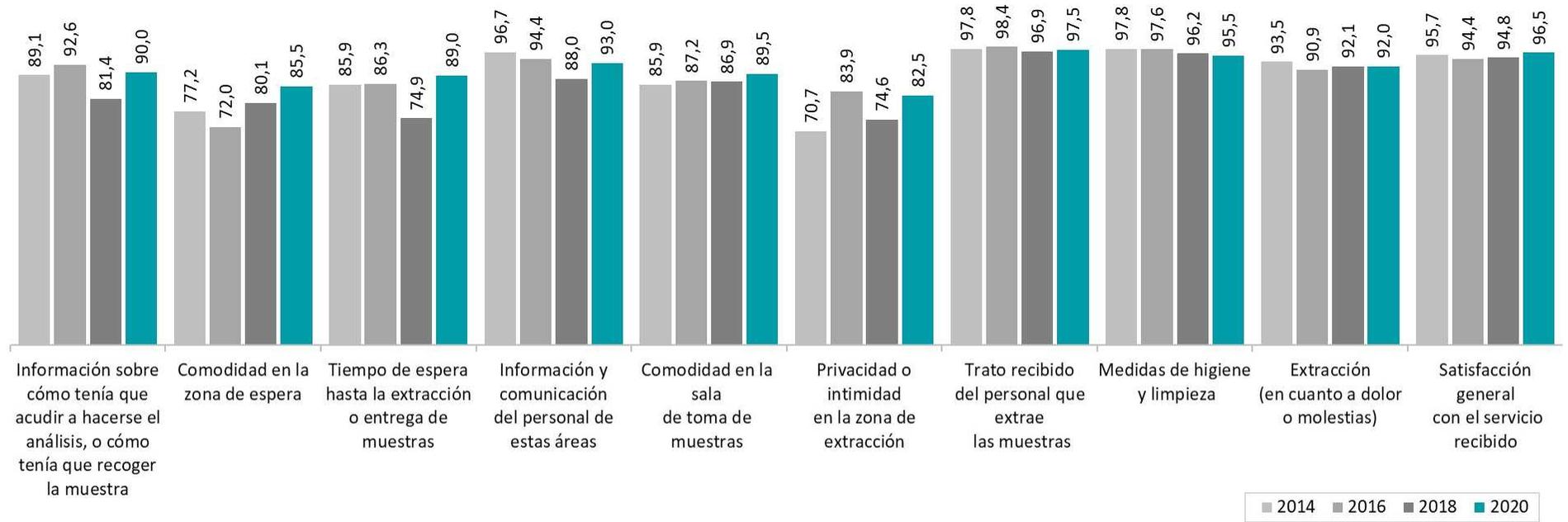
Aragón



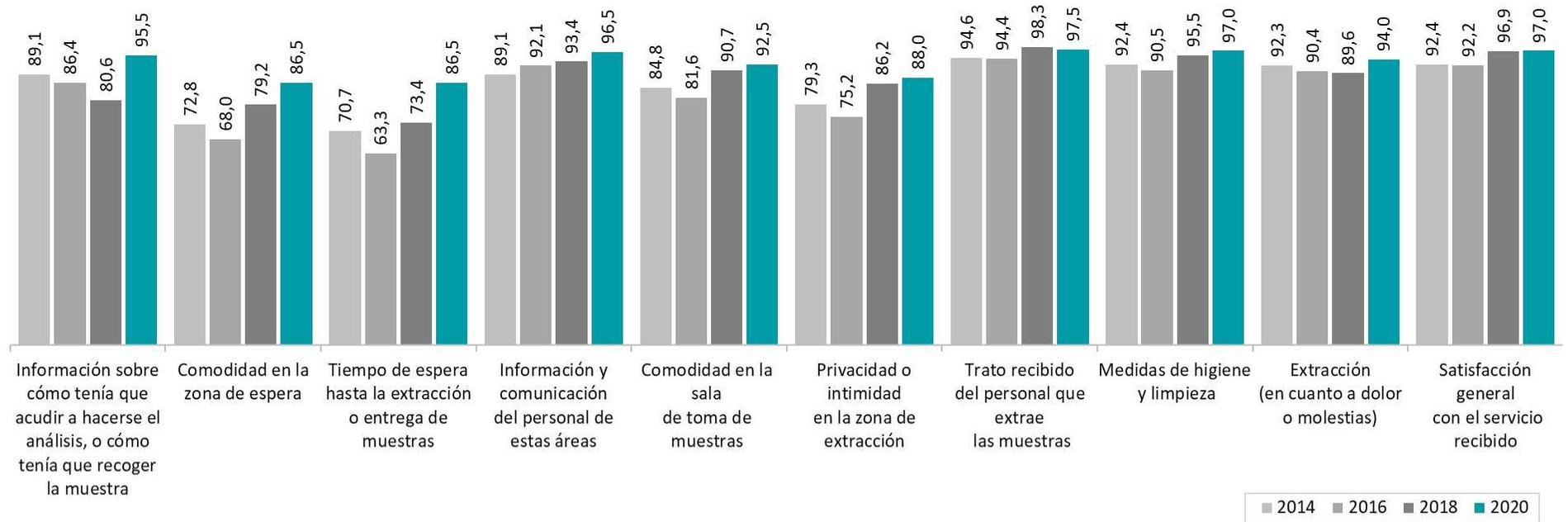
H. San Jorge



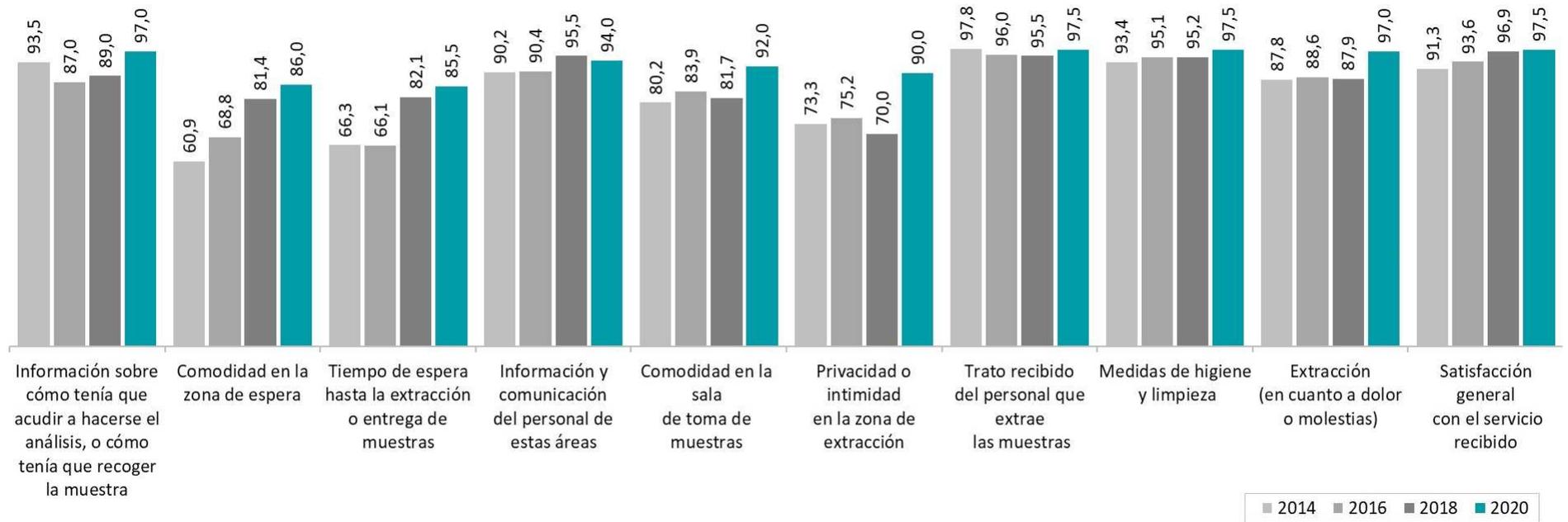
H. Barbastro



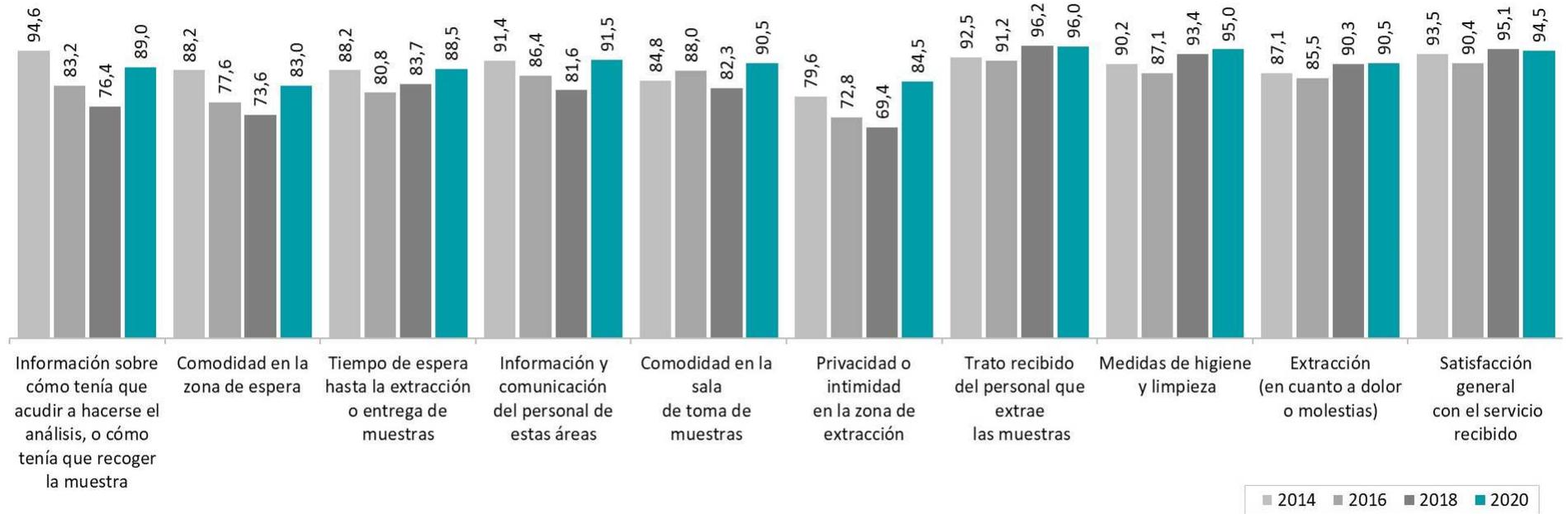
H. Obispo Polanco



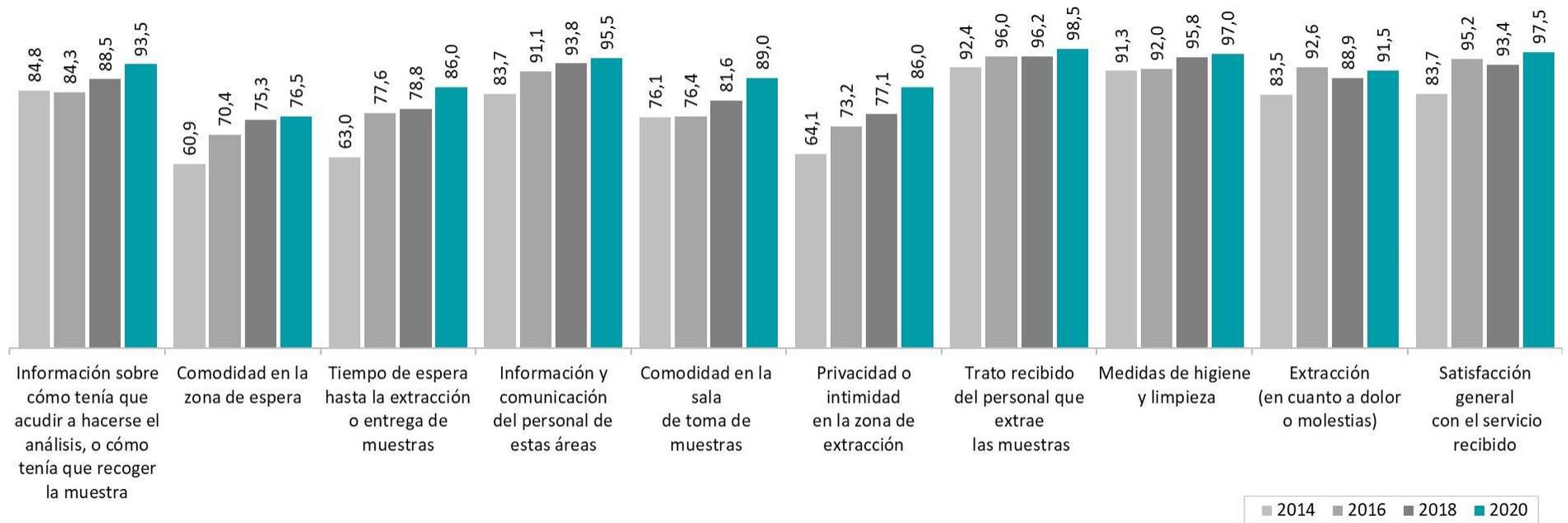
H. Alcañiz



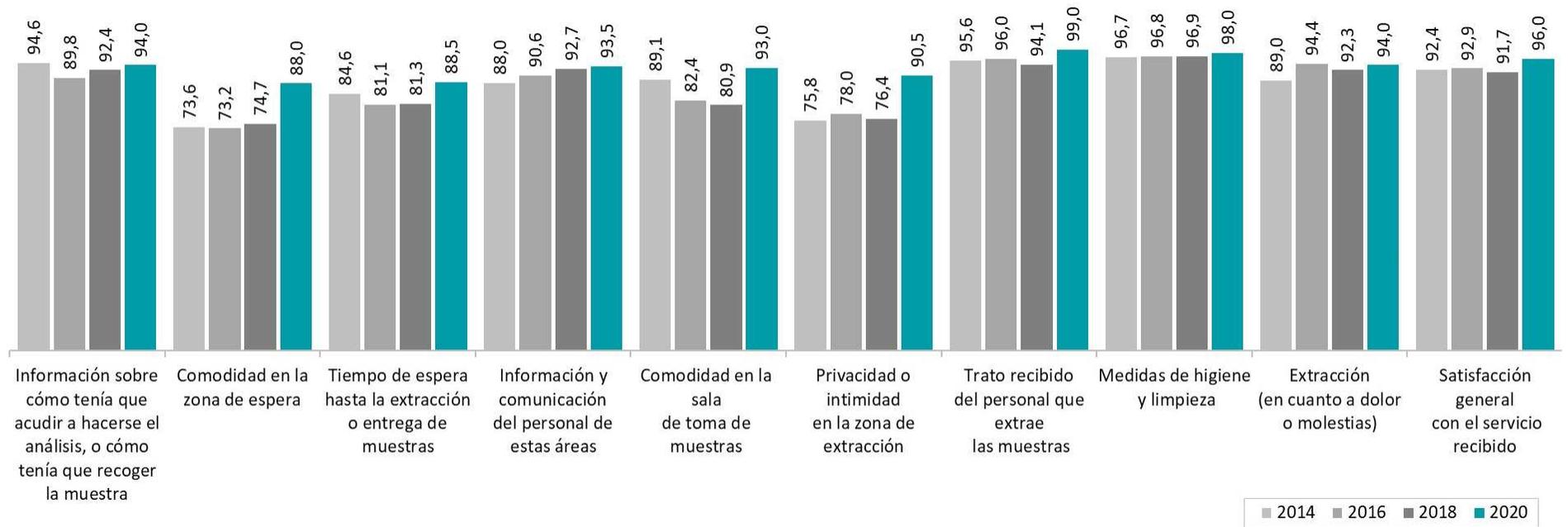
H. Ernest Lluch



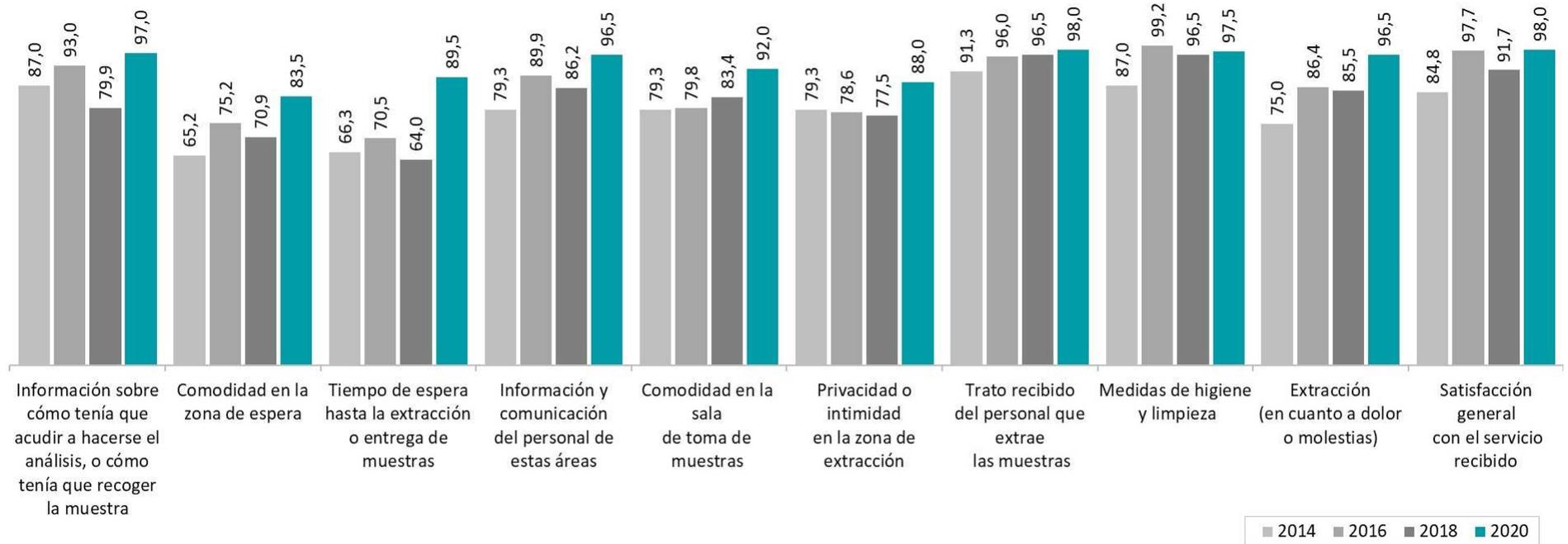
H. Royo Villanova



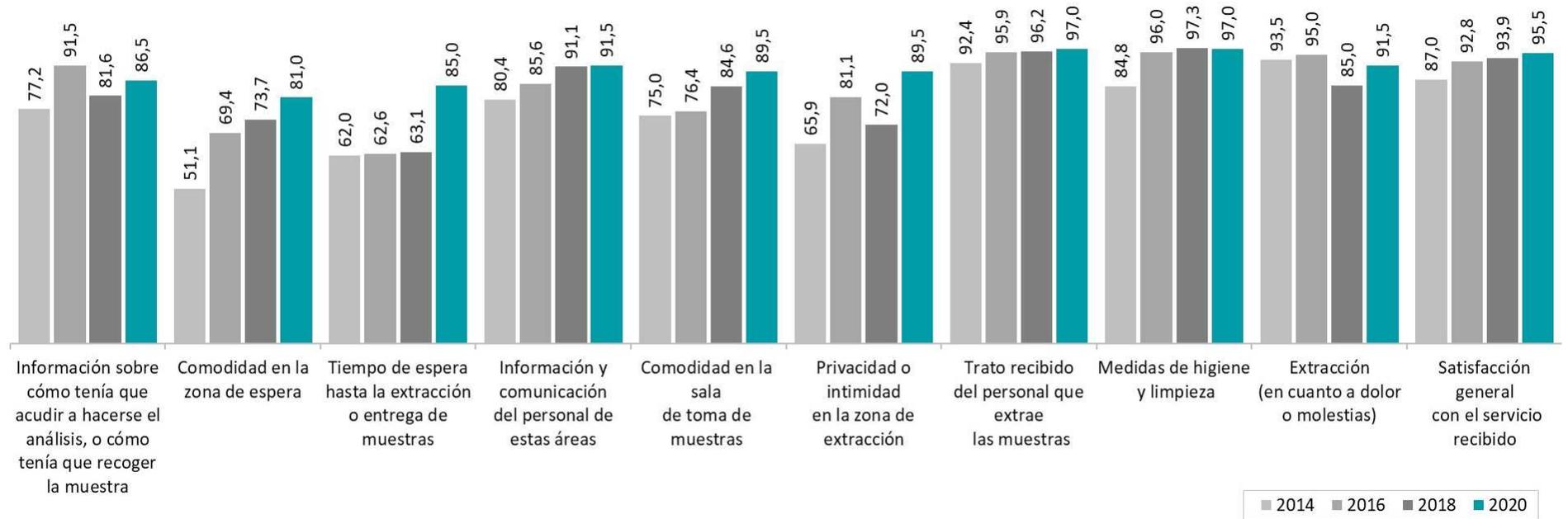
H. Nuestra Señora de Gracia



H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa



IV. ANEXO. CUESTIONARIOS

1. HOSPITALIZACIÓN

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

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Adecuado	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Ns/Nc
1. El estado en que se encuentran las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad) le ha parecido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
2. La comida que recibió durante su estancia en el Hospital fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
3. La solución que se le ha dado a su problema en el Hospital ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
4. La confianza (seguridad) que el personal le transmitió fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
5. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
6. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
7. El interés que mostró el personal de enfermería fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
8. El interés que mostró el personal médico fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
9. El interés que mostró el personal auxiliar fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
10. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el Hospital	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
11. La información que le dieron sobre lo que le pasaba fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98

12. A su juicio el tiempo que ha estado ingresado en el Hospital ha sido...	Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo <input type="checkbox"/> (1)	Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo <input type="checkbox"/> (2)	El tiempo necesario <input type="checkbox"/> (3)
------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

13. ¿Le solicitaron permiso para realizarle pruebas o intervenciones?	- Sí (1) <input type="checkbox"/> - No (2) <input type="checkbox"/>
-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

14. ¿Le han dado un informe por escrito?	- Sí (1) <input type="checkbox"/> - No (2) <input type="checkbox"/>
------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

		Sí (1)	No (2)
15. ¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema sanitario?	- Consejo de Salud de Zona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Comités de Ética Asistencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Escuela de Salud de Aragón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Página web saludinforma.es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- Otras: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. ¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las "Voluntades Anticipadas"?	- Sí, me han informado (1)	<input type="checkbox"/>
	- No me han informado (2)	<input type="checkbox"/>
	- No me han informado, pero lo conozco (3)	<input type="checkbox"/>

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

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

DATOS DE CLASIFICACION DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

19. La persona que contesta la encuesta es	Usuaría o paciente <input type="checkbox"/> (1)	Representante (familiar o cuidador) <input type="checkbox"/> (2)
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

20. Su edad es _____

21. Su situación laboral es:	Estudiante <input type="checkbox"/> (1)	Jubilado/a / pensionista <input type="checkbox"/> (2)	En paro <input type="checkbox"/> (3)	Trabajando <input type="checkbox"/> (4)	Labores domésticas <input type="checkbox"/> (5)	Ns/Nc <input type="checkbox"/> (98)
------------------------------	---------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

22. Su género es:	Masculino <input type="checkbox"/> (1)	Femenino <input type="checkbox"/> (2)	Otros <input type="checkbox"/> (3)	Prefiero no decir <input type="checkbox"/> (4)
-------------------	--------------------------------------------------	-------------------------------------------------	----------------------------------------------	----------------------------------------------------------

2. CONSULTAS DE ESPECIALIDADES

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

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Adecuado	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Ns/Nc
1. El estado en que se encuentran las consultas de especialidades (aparencia, limpieza, comodidad) le parece	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
2. La facilidad que ha tenido para conseguir cita (por teléfono o en el mostrador o a través de su centro de salud) ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
3. El tiempo de espera entre la fecha en que solicitó la cita y la fecha de la consulta con el especialista ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
4. El tiempo que ha tenido que esperar desde la hora de su cita hasta entrar en la consulta ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
5. La solución que se le ha dado a su problema ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
6. La confianza (seguridad) que el personal le transmite es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
7. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
8. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
9. El interés del personal de enfermería es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
10. El interés del personal médico es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
11. El interés del personal de admisión es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
12. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido en las consultas de especialidades	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
13. La información que le han dado sobre lo que le pasaba, ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98

14. A su juicio el tiempo que le han dedicado en las consultas de especialidades ha sido ...	Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo <input type="checkbox"/> (1)	Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo <input type="checkbox"/> (2)	El tiempo necesario <input type="checkbox"/> (3)
----------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

15. ¿Le solicitaron permiso para realizarle pruebas o intervenciones?	- Sí (1) <input type="checkbox"/>	- No (2) <input type="checkbox"/>
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

16. ¿Le han dado un informe por escrito? - Sí (1)
- No (2)

		Sí (1)	No (2)
17. ¿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"/>

18. ¿Nos podría indicar si le han informado en su centro de salud acerca de las "Voluntades Anticipadas"? - Sí, me han informado (1)
- No me han informado (2)
- No me han informado, pero lo conozco (3)

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

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

DATOS DE CLASIFICACION DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

21. La persona que contesta la encuesta es **Usuaría o paciente** **Representante (familiar o cuidador)**
 (1) (2)

22. Su edad es _____

23. Su situación laboral es: **Estudiante** **Jubilado/a / pensionista** **En paro** **Trabajando** **Labores domésticas** **Ns/Nc**
 (1) (2) (3) (4) (5) (98)

24. Su género es: **Masculino** **Femenino** **Otros** **Prefiero no decir**
 (1) (2) (3) (4)

3. SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS

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

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Adecuado	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Ns/Nc
1. El estado de las instalaciones en Urgencias (aparición, comodidad) le ha parecido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
2. El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en Urgencias fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
3. La solución que se le dio a su problema en Urgencias fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
4. La confianza (seguridad) que el personal le transmitió fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
5. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
6. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
7. El interés que mostró el personal de enfermería fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
8. El interés que mostró el personal médico fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
9. El interés que mostró el personal auxiliar fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
10. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que recibió durante su estancia en Urgencias fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
11. La información que le dieron sobre lo que le pasaba fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98

12. A su juicio el tiempo que le han dedicado en Urgencias fue...	Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo <input type="checkbox"/> (1)	Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo <input type="checkbox"/> (2)	El tiempo necesario <input type="checkbox"/> (3)
--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

13. ¿Le solicitaron permiso para realizarle pruebas o intervenciones?	- Sí (1) <input type="checkbox"/>	- No (2) <input type="checkbox"/>
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

14. ¿Le han dado un informe por escrito?	- Sí (1) <input type="checkbox"/>	- No (2) <input type="checkbox"/>
------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

15. ¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema sanitario?	- Consejo de Salud de Zona	Sí (1) <input type="checkbox"/>	No (2) <input type="checkbox"/>
--------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	----------------------------------------	----------------------------------------

- Comités de Ética Asistencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Escuela de Salud de Aragón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Página web saludinforma.es	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Otras: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- Sí, me han informado (1)

- No me han informado (2)

- No me han informado, pero lo conozco (3)

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

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

DATOS DE CLASIFICACION DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

19. La persona que contesta la encuesta es

Usuaría o paciente	Representante (familiar o cuidador)
<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)

20. Su edad es _____

21. Su situación laboral es:

Estudiante	Jubilado/a / pensionista	En paro	Trabajando	Labores domésticas	Ns/Nc
<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)	<input type="checkbox"/> (3)	<input type="checkbox"/> (4)	<input type="checkbox"/> (5)	<input type="checkbox"/> (98)

22. Su género es:

Masculino	Femenino	Otros	Prefiero no decir
<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)	<input type="checkbox"/> (3)	<input type="checkbox"/> (4)

4. 061 ARAGÓN

4.1 CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS (CCU).

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

Sí, fui yo -> Pasar a P.1

Sí, otra persona -> Pasar a A.2

No -> FIN DE LA ENTREVISTA

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

No, no se encuentra en el domicilio->Intentar programar encuesta

No, no vive aquí -> FIN DE LA ENTREVISTA

1. ¿Realizó usted la llamada al 061?:

Sí, realicé la llamada al 061

No ->Volver a pregunta A.2

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

Es el/la paciente

Es familiar del paciente

Es amigo/a del paciente

Es vecino/a del paciente

Es compañero/a de trabajo/escuela

NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ...)

Otra relación ¿Cuál? ESPECIFICAR.....

Ns/Nc -> FIN DE LA ENTREVISTA

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL 061 CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nos gustaría conocer cómo valora la forma en qué atendieron su llamada. En relación con la atención telefónica recibida, valore su grado de satisfacción. Valore de 1 a 10 entendiendo que 1 es la peor valoración y 10 la mejor valoración.

3.1 Valore de 1 a 10 la **amabilidad** de la persona que le atendió la llamada:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.2 Valore de 1 a 10 el **interés** que mostró por su problema la persona que le atendió su llamada:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.3 Valore de 1 a 10 la **seguridad** que le transmitió la persona que le atendió la llamada:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.4 Valore de 1 a 10 su **satisfacción con las instrucciones o consejos sanitarios** que les dio el personal médico/de enfermería que atendió su llamada al 061:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

PREGUNTAS COMUNES A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS:

4. Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 10 puntos su grado de **satisfacción global** con la atención recibida?:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

5. ¿**Recomendaría** la utilización de este servicio 061 a sus - Sí (1)
amistades o familiares?: - No (2)

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

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

DATOS DE CLASIFICACION DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

8. La persona que contesta la encuesta es **Usuaría o paciente** (1) **Representante (familiar o cuidador)** (2)

9. Su edad es _____

10. Su situación laboral es: **Estudiante** (1) **Jubilado/a / pensionista** (2) **En paro** (3) **Trabajando** (4) **Labores domésticas** (5) **Ns/Nc** (98)

11. Su género es: **Masculino** (1) **Femenino** (2) **Otros** (3) **Prefiero no decir** (4)

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

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

Sí, fui yo -> Pasar a A.2

Sí, otra persona -> Pasar a A.2

No -> FIN DE LA ENTREVISTA

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

Sí, fui yo -> Pasar a P.1

No, no se encuentra en el domicilio->Intentar programar encuesta

No, no vive aquí -> FIN DE LA ENTREVISTA

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

Sí

No ->Volver a pregunta A.2

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

Es el/la paciente

Es familiar del paciente

Es amigo/a del paciente

Es vecino/a del paciente

Es compañero/a de trabajo/escuela

NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ...)

Otra relación ¿Cuál? ESPECIFICAR.....

Ns/Nc -> FIN DE LA ENTREVISTA

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

Nos gustaría conocer cómo valora la forma en que el equipo de emergencias sanitarias atendió al paciente. En relación con la asistencia sanitaria recibida, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de 1 a 10, entendiendo que 1 es la peor valoración y 10 la mejor valoración.

3.1 Valore de 1 a 10 el **tiempo que pasó desde que se hizo la llamada hasta que llegó el equipo de emergencias sanitarias**:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.2 Valore de 1 a 10 el **trato humano** con el que el equipo de emergencias sanitarias les atendió:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.3 Valore de 1 a 10 la **información** que le dio el equipo de emergencias sanitarias sobre el paciente y/o el problema de salud:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.4 Valore de 1 a 10 la **preparación**, a su juicio, del equipo de emergencias sanitarias que atendió al paciente:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

PREGUNTAS COMUNES A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS:

4. Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 10 puntos su grado de **satisfacción global** con la atención recibida?:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

5. ¿**Recomendaría** la utilización de este servicio 061 a sus - Sí (1)
amistades o familiares?: - No (2)

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

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

DATOS DE CLASIFICACION DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

8. La persona que contesta la encuesta es **Usuaría o paciente** (1) **Representante (familiar o cuidador)** (2)

9. Su edad es _____

10. Su situación laboral es: **Estudiante** (1) **Jubilado/a / pensionista** (2) **En paro** (3) **Trabajando** (4) **Labores domésticas** (5) **Ns/Nc** (98)

11. Su género es: **Masculino** (1) **Femenino** (2) **Otros** (3) **Prefiero no decir** (4)

4.3 OTROS RECURSOS

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

Sí, fui yo -> Pasar a A.2

Sí, otra persona -> Pasar a A.2

No -> FIN DE LA ENTREVISTA

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

Sí, fui yo -> Pasar a P.1

No, no se encuentra en el domicilio->Intentar programar encuesta

No, no vive aquí -> FIN DE LA ENTREVISTA

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

Sí

No ->Volver a pregunta A.2

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

Es el/a paciente

Es familiar del paciente

Es amigo/a del paciente

Es vecino/a del paciente

Es compañero/a de trabajo/escuela

NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ...)

Otra relación ¿Cuál? ESPECIFICAR.....

Ns/Nc -> FIN DE LA ENTREVISTA

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

Nos gustaría conocer cómo valora la forma en que el equipo de emergencias sanitarias atendió al paciente. En relación con la asistencia sanitaria recibida, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de 1 a 10, entendiendo que 1 es la peor valoración y 10 la mejor valoración.

3.1 El tiempo que pasó desde que se hizo la llamada hasta que llegó la ambulancia:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.2 El trato humano del personal de la ambulancia que les atendió:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.3 La información que le dio el personal de la ambulancia sobre el paciente y/o el problema de salud:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.4 La **preparación**, a su juicio, del personal de la ambulancia que atendió al paciente:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

PREGUNTAS COMUNES A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS:

4. Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 10 puntos su grado de **satisfacción global** con la atención recibida?:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

5. ¿**Recomendaría** la utilización de este servicio 061 a sus - Sí (1)
amistades o familiares?: - No (2)

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

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

DATOS DE CLASIFICACION DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

8. La persona que contesta la encuesta es **Usuaría o paciente** (1) **Representante (familiar o cuidador)** (2)

9. Su edad es _____

10. Su situación laboral es: **Estudiante** (1) **Jubilado/a / pensionista** (2) **En paro** (3) **Trabajando** (4) **Labores domésticas** (5) **Ns/Nc** (98)

11. Su género es: **Masculino** (1) **Femenino** (2) **Otros** (3) **Prefiero no decir** (4)

5. LABORATORIOS CLÍNICOS

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

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Adecuado	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Ns/Nc
1. La información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (por ejemplo, acudir en ayunas, o recoger la orina en unas condiciones determinadas, etc.) ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
2. La comodidad en la zona de espera (amplitud, temperatura, asientos, etc.) es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
3. El tiempo de espera hasta la extracción de sangre (o la entrega de otras muestras) es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
4. La información y comunicación del personal de estas áreas es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
5. La comodidad en la sala de toma de muestras es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
6. La privacidad o intimidad en la zona de extracción es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
7. El trato recibido del personal que extrae la muestras es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
8. Las medidas de higiene y limpieza son	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
9. La extracción ha sido (en cuanto a dolor o molestias)	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
10. Su grado de satisfacción general con el servicio recibido es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98

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

- Centro de Salud / Centro Atención Primaria (1)
- Centro de Especialidades (2)
- El Hospital (3)

12. ¿Nos podría indicar si conoce las siguientes formas para participar en el Sistema sanitario?

- Consejo de Salud de Zona
- Comités de Ética Asistencial
- Escuela de Salud de Aragón
- Página web saludinforma.es
- Otras: _____

	Sí (1)	No (2)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- Sí, me han informado (1)

- No me han informado (2)

- No me han informado, pero lo conozco (3)

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

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

DATOS DE CLASIFICACION DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

16. La persona que contesta la encuesta es

Usaria o paciente	Representante (familiar o cuidador)
<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)

17. Su edad es _____

18. Su situación laboral es:

Estudiante	Jubilado/a / pensionista	En paro	Trabajando	Labores domésticas	Ns/Nc
<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)	<input type="checkbox"/> (3)	<input type="checkbox"/> (4)	<input type="checkbox"/> (5)	<input type="checkbox"/> (98)

19. Su género es:

Masculino	Femenino	Otros	Prefiero no decir
<input type="checkbox"/> (1)	<input type="checkbox"/> (2)	<input type="checkbox"/> (3)	<input type="checkbox"/> (4)