

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

ATENCIÓN ESPECIALIZADA, 2020

RESUMEN DE RESULTADOS

Índice

I. PRESENTACIÓN.....	3
1. Introducción.....	4
2. Metodología.....	5
II. RESULTADOS OBTENIDOS.....	9
1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades.....	10
2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza.....	23
3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia.....	30
4. Laboratorios Clínicos.....	34
5. 061 Aragón - Urgencias y Emergencias Sanitarias.....	38
6. Formas de participar en el Sistema Sanitario.....	42
7. Voluntades anticipadas.....	44
III. CONCLUSIONES.....	47

I. PRESENTACIÓN

1. Introducción
2. Metodología

1. Introducción

A continuación se presentan los principales resultados de la **Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Atención Especializada** realizada en **2020**.

Su finalidad es conocer la **opinión y satisfacción de los usuarios** que han recibido algún tipo de prestación sanitaria en los **Hospitales Generales del Servicio Aragonés de Salud (SALUD) y Centros Médicos de Especialidades, Hospital General de la Defensa de Zaragoza, Hospitales Sociosanitarios de larga estancia** (públicos y privado), **061 Aragón** - Urgencias y emergencias sanitarias, y **Laboratorios Clínicos** de los Hospitales Generales del SALUD.

La encuesta se ha realizado por teléfono a **22.365 personas** mediante diferentes modelos de cuestionario específicos de la atención prestada: Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 Aragón. A modo general, se analizan los siguientes aspectos:

- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).
- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita y tiempo de espera para recibir el servicio).
- Estado de las instalaciones o equipamientos (apariencia, comodidad).
- Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada y tiempo dedicado.
- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención.
- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones y entrega de informes por escrito a usuarios de Hospitalización y Urgencias.
- Excepto en el cuestionario del 061, conocimiento sobre los sistemas de participación en Salud e información que existe en torno al documento de “Voluntades Anticipadas”.
- Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos.

2. Metodología

Ficha técnica

METODOLOGÍA	Encuesta estructurada mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)
UNIVERSO	Personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de Atención Especializada del Sistema de Salud de Aragón
ÁMBITO	Aragón
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio simple estratificado por Servicio (Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 Aragón) y Centro
MUESTRA	22.365 encuestas
ERROR MUESTRAL	Para un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperable de usuarios satisfechos del 75% ($p=0,75$ y $q=0,25$), el error muestral en los Servicios evaluados oscila entre el ± 1 y el $\pm 3\%$, y en los Centros entre el $\pm 3\%$ y el $\pm 6\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
FECHAS	De enero a diciembre de 2020
EQUIPO	30 agentes y 1 supervisor
LUGAR	Fundación DFA (C/Jesús de Gracia, 1 - Zaragoza)
CONTROLES	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores y supervisión del trabajo de campo

2. Metodología

Estratificación de la muestra

SERVICIO	Nº ENCUESTAS
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

2. Metodología

Estratificación de la muestra

	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 Palanca	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. Rayo 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 Cavión			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. Inocencia 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%

2. Metodología

Estratificación de la muestra

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

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

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

Laboratorios Clínicos	CENTRO	Laboratorios	
		n	% error
	<i>H. San Jorge</i>	200	6,0%
<i>H. Barbastro</i>	200	6,0%	
<i>H. Obispo Palanca</i>	200	6,0%	
<i>H. Alcañiz</i>	200	6,0%	
<i>H. Ernest Lluch</i>	200	6,0%	
<i>H. Raya Villanova</i>	200	6,0%	
<i>H. Nuestra Señora de Gracia</i>	200	6,0%	
<i>H. Miguel Servet</i>	200	6,0%	
<i>H. Lozano Blesa</i>	200	6,0%	
Total	1.800	2,0%	

II.RESULTADOS OBTENIDOS

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. Laboratorios Clínicos
5. 061 Aragón - Urgencias y Emergencias Sanitarias

1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

1. Hospitalización

1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

Satisfacción con el servicio prestado



Base: 7.147



1.1 Hospitalización

1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.1 Hospitalización

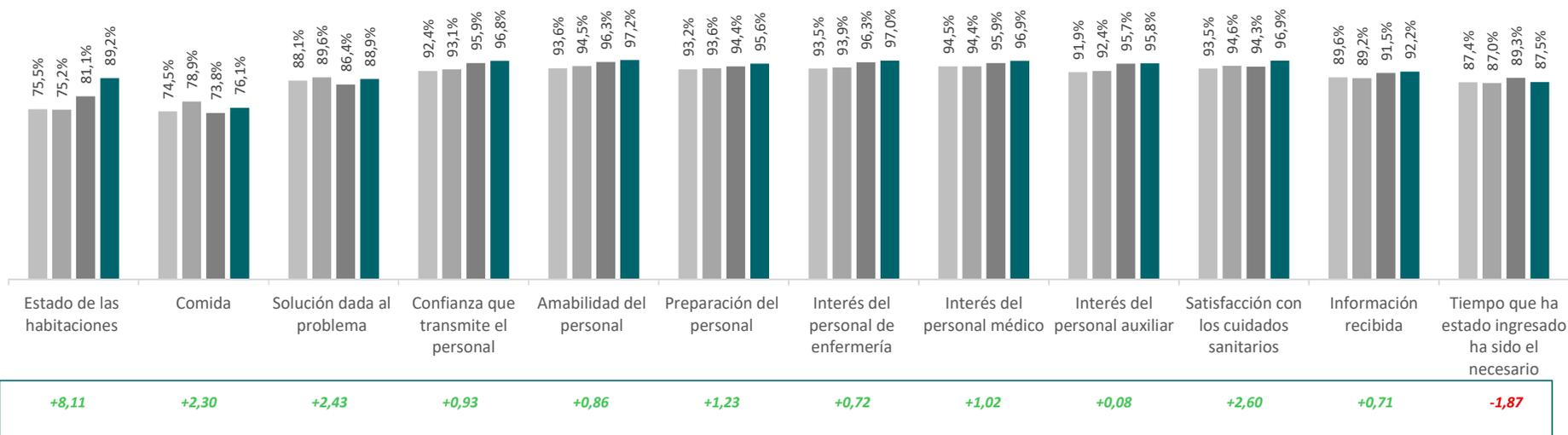
1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

Evolución de la satisfacción. Hospitales Generales del Salud*

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2014-2020
(% satisfactorio y muy satisfactorio)

■ 2014 ■ 2016 ■ 2018 ■ 2020



Dif.
2020-2014

Base 2020: 6.582

*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).

1.1 Hospitalización

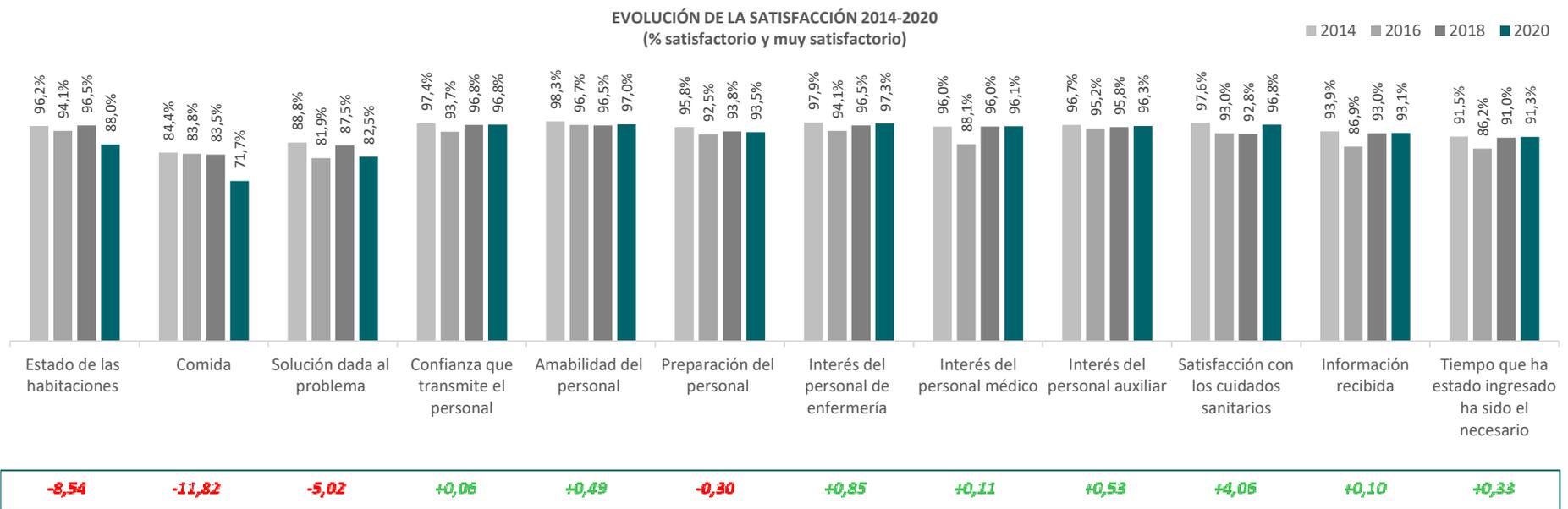
1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

Evolución de la satisfacción. Antiguo CASAR*



Dif.
2020-2014

Base 2020: 565

*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.

1.1 Hospitalización

1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

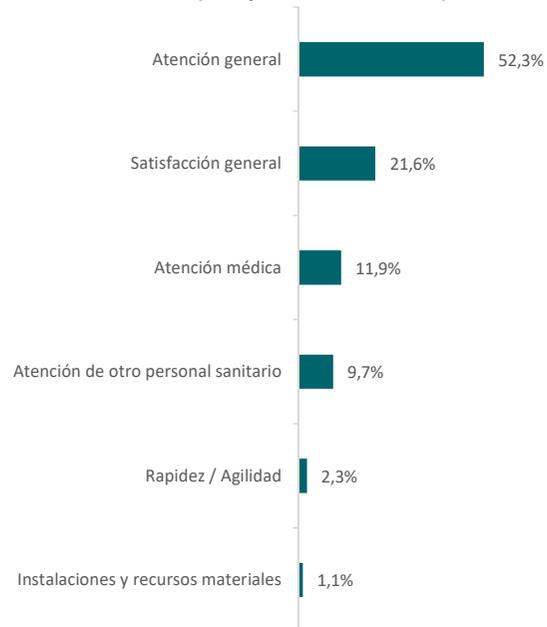
1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

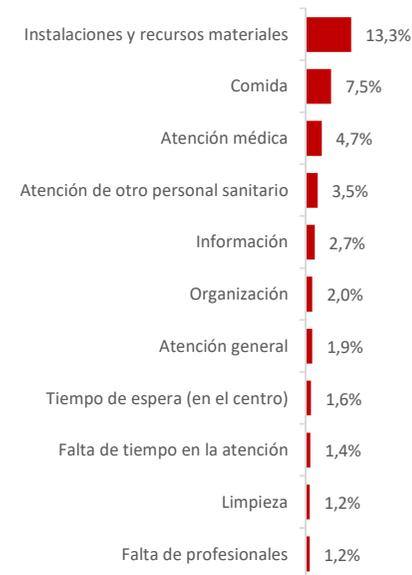
1.3 Urgencias Hospitalarias

Aspectos positivos y negativos

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



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



Base 2020: 7.147

*Pregunta de respuesta múltiple. Debe considerarse que hay personas encuestadas que han dado más de una respuesta.

1.2 Consultas

1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

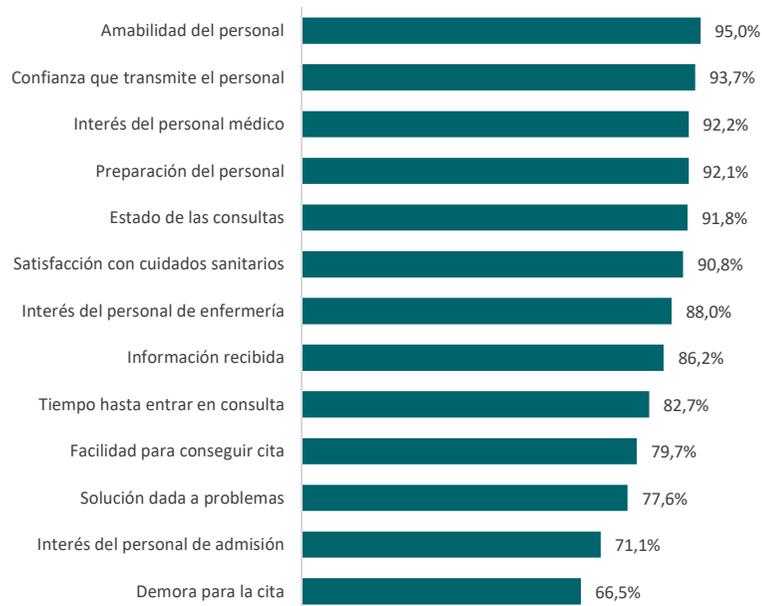
1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

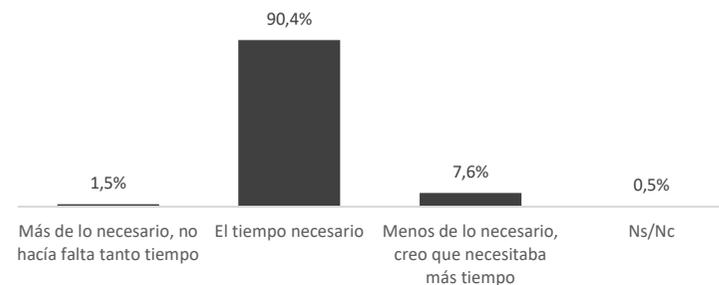
1.3 Urgencias Hospitalarias

Satisfacción con el servicio prestado

SATISFACCIÓN CON EL CENTRO
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



TIEMPO DEDICADO



1.2 Consultas

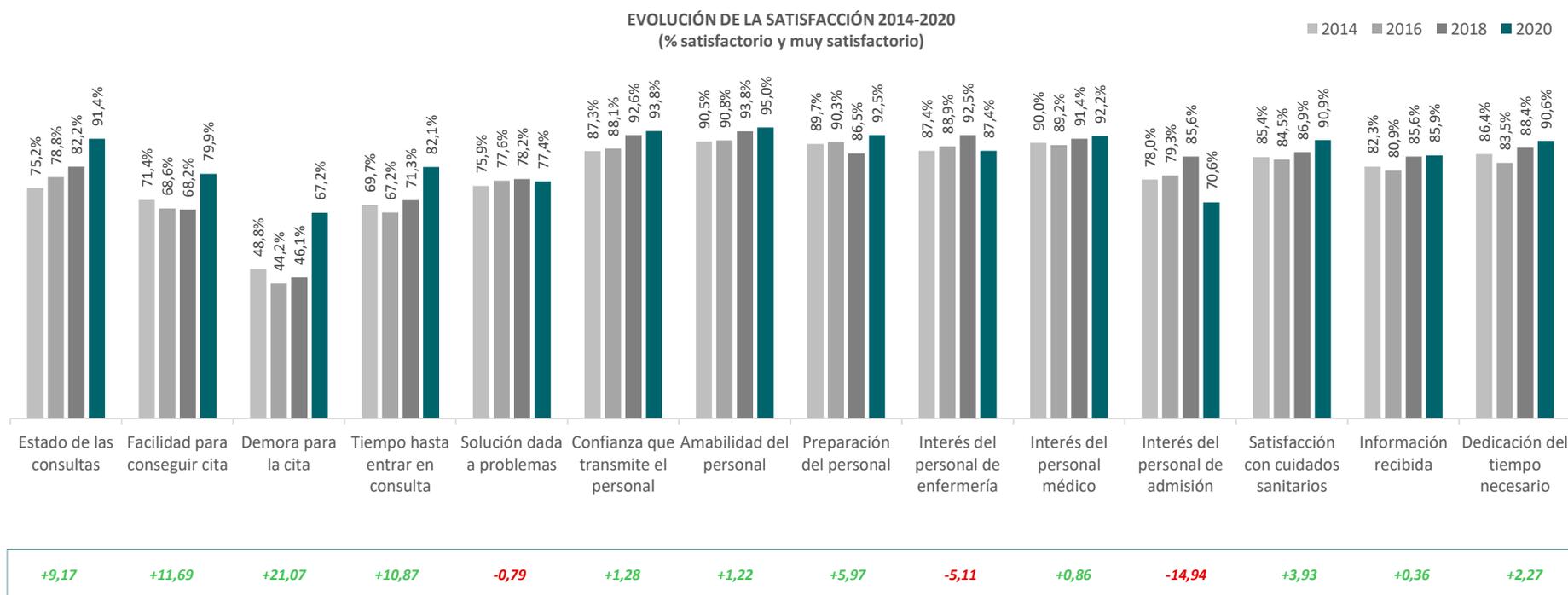
1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

Evolución de la satisfacción. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades*



Dif.
2020-2014

Base: 5.820

*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).

1.2 Consultas

1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

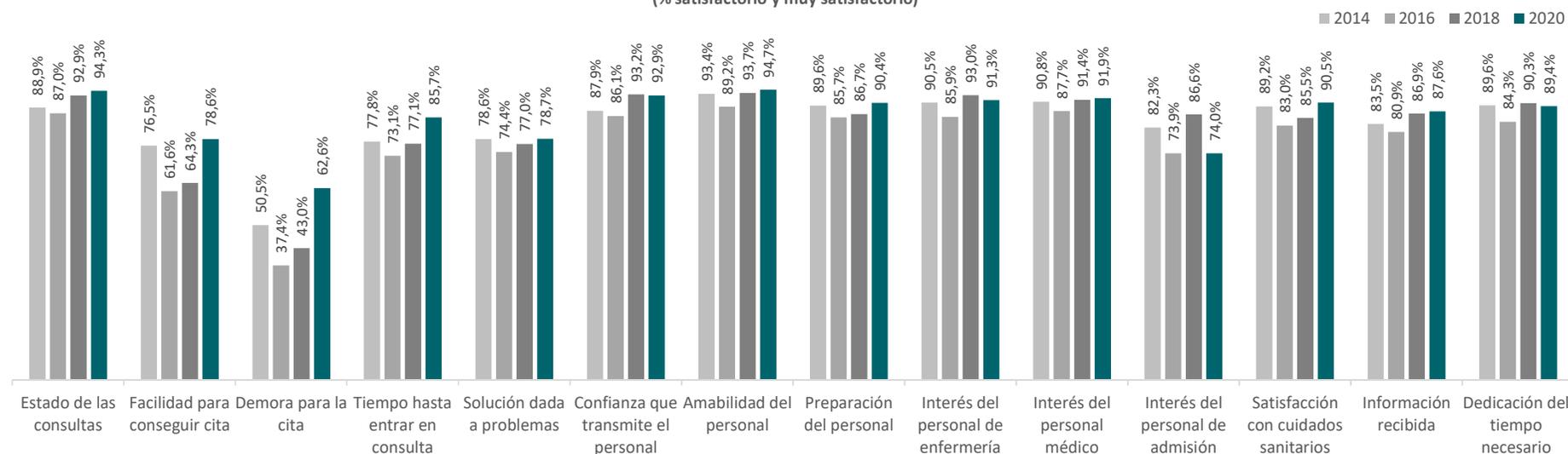
1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

Evolución de la satisfacción. Antiguo CASAR*

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2014-2020
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



Dif.
2020-2014

+1,45	+14,38	+19,64	+8,61	+1,73	-0,38	+1,01	+3,66	-1,67	+0,49	-12,66	+5,00	+0,73	-0,92
-------	--------	--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	-------

Base: 1.091

*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.

1.2 Consultas

1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

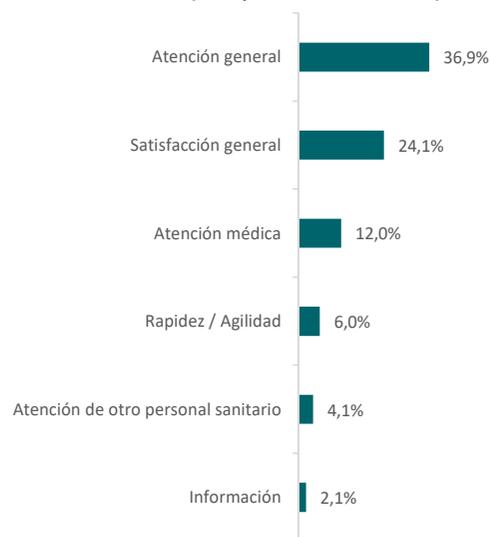
1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

Aspectos positivos y negativos

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



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



1.3 Urgencias

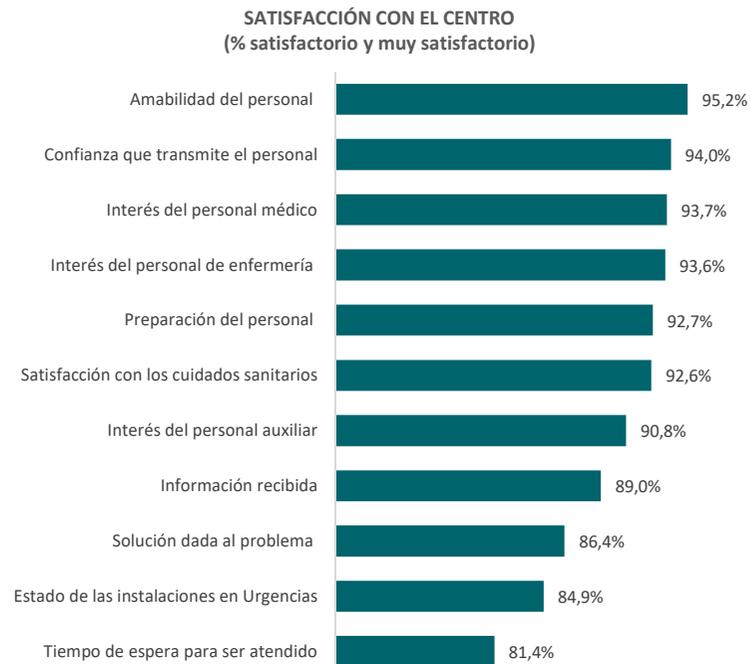
1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

Satisfacción con el servicio prestado



Base: 3.382

1.3 Urgencias

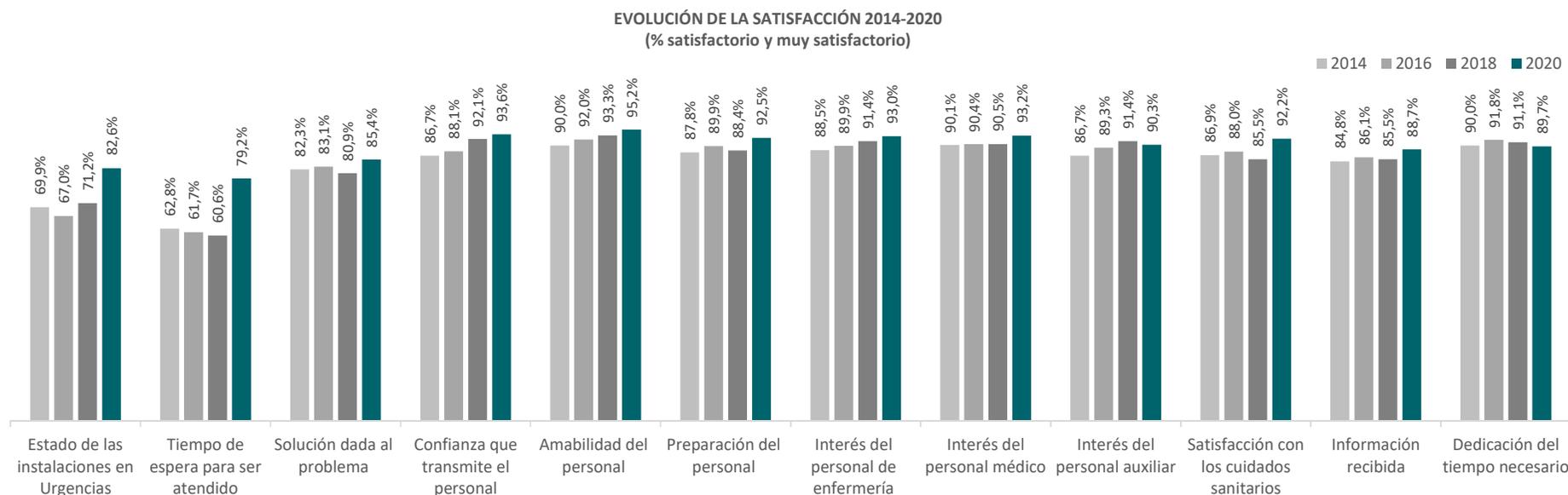
1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

Evolución de la satisfacción. Hospitales Generales del SALUD*



Dif.
2020-2014

+11,40	+18,60	+4,52	+1,49	+1,87	+4,11	+1,65	+2,78	-1,17	+6,69	+3,17	-1,38
--------	--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Base: 2.588

*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).

1.3 Urgencias

1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

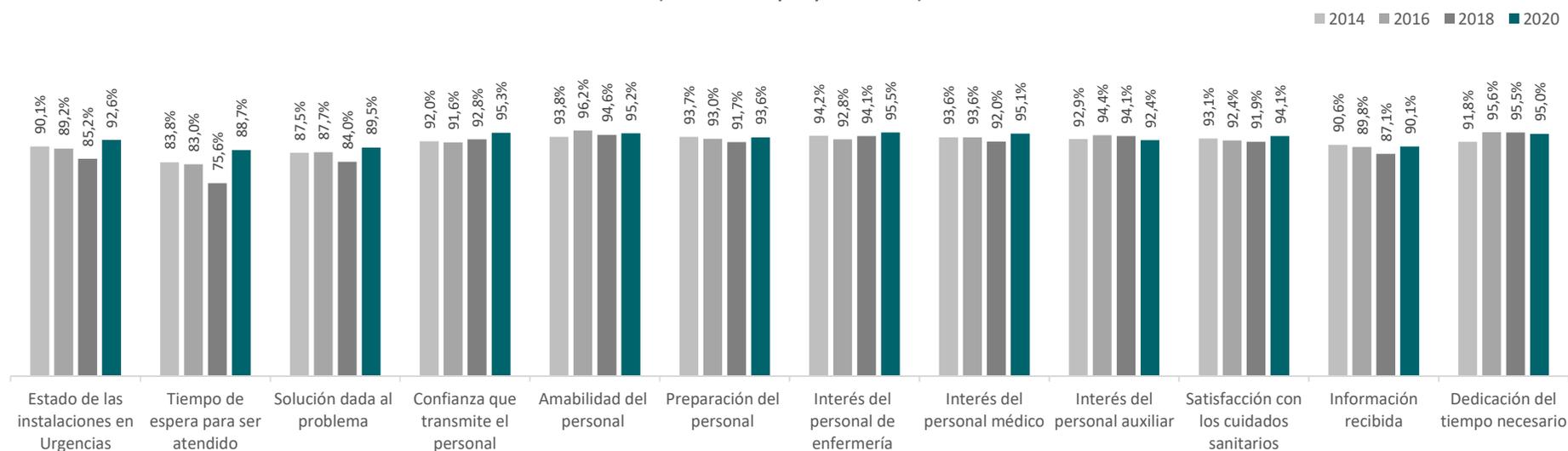
1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

Evolución de la satisfacción. Antigo CASAR*

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2014-2020
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



Dif.
2020-2014

+7,41

+13,05

+5,55

+2,57

+0,63

+1,83

+1,40

+3,09

-1,62

+2,21

+2,95

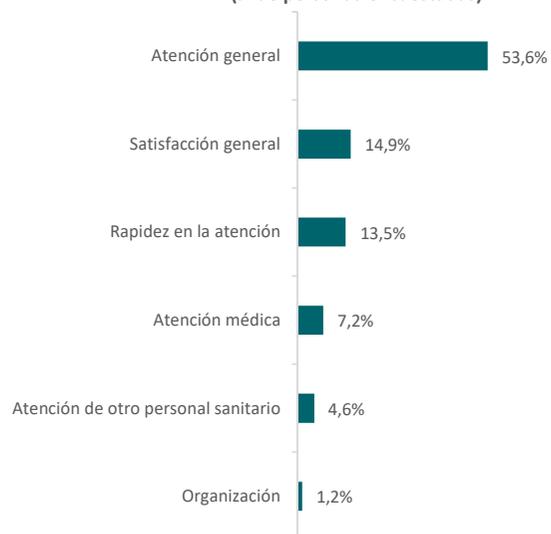
-0,48

1.3 Urgencias

- 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades
 - 1.1 Hospitalización
 - 1.2 Consultas de Atención Especializada
 - 1.3 Urgencias Hospitalarias

Aspectos positivos y negativos

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



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



Base: 3.382 *Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

2.1 Hospitalización

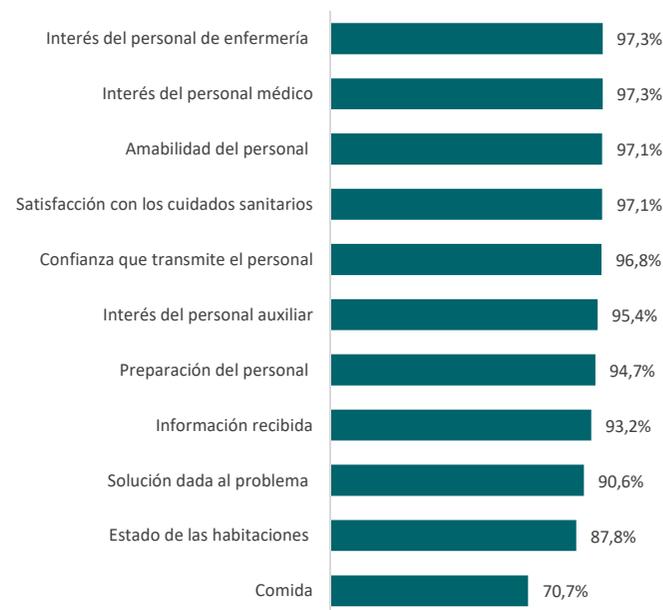
2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

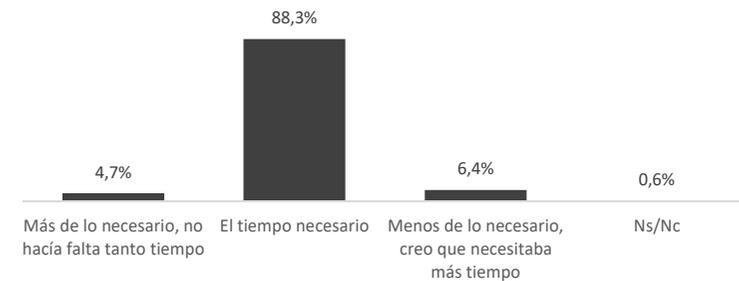
Satisfacción con el servicio prestado

SATISFACCIÓN CON EL CENTRO
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



Base: 658

TIEMPO QUE HA ESTADO INGRESADO



2.1 Hospitalización

2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

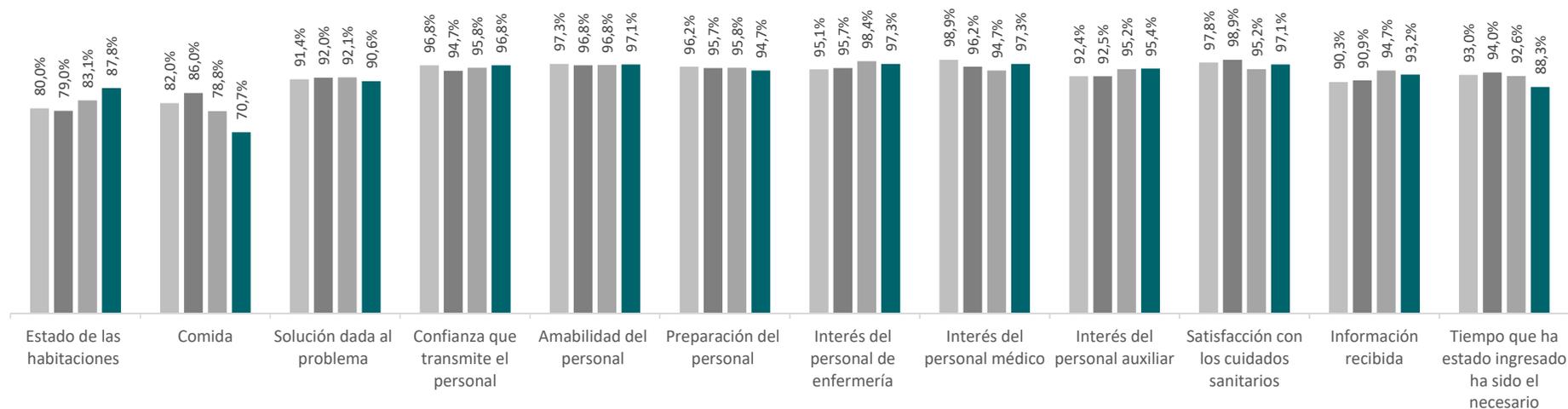
2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2014-2020
(% satisfactorio y muy satisfactorio)

■ 2014 ■ 2016 ■ 2018 ■ 2020



Dif.
2020-2014

+4,77 -8,17 -1,49 +1,04 +0,29 -1,09 -1,15 +2,56 +0,20 +1,87 -1,55 -4,29

Base: 658

2.1 Hospitalización

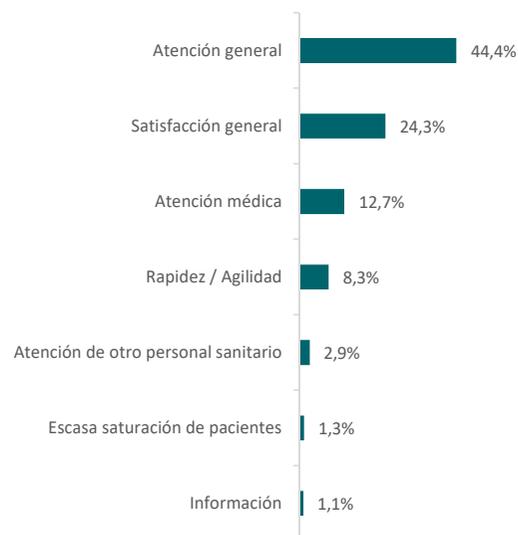
2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

Aspectos positivos y negativos

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



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



Base: 658

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

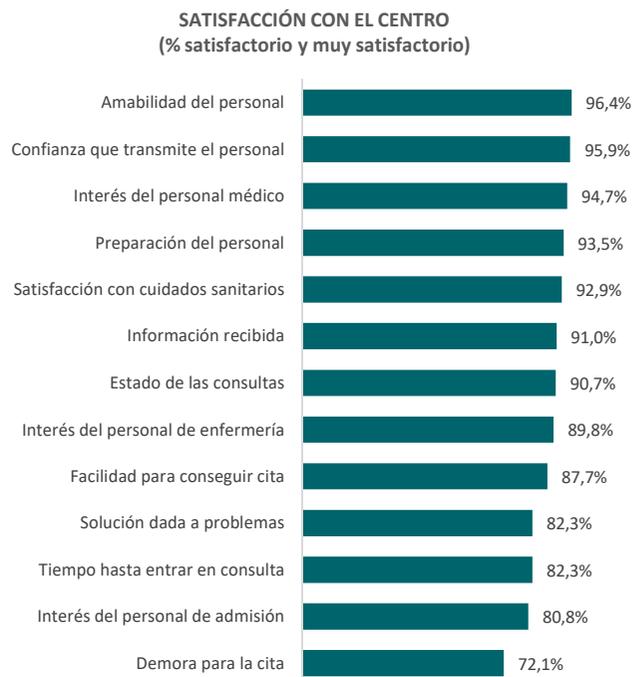
2.1 Consultas

2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

Satisfacción con el servicio prestado



Base: 798

2.2 Consultas

2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

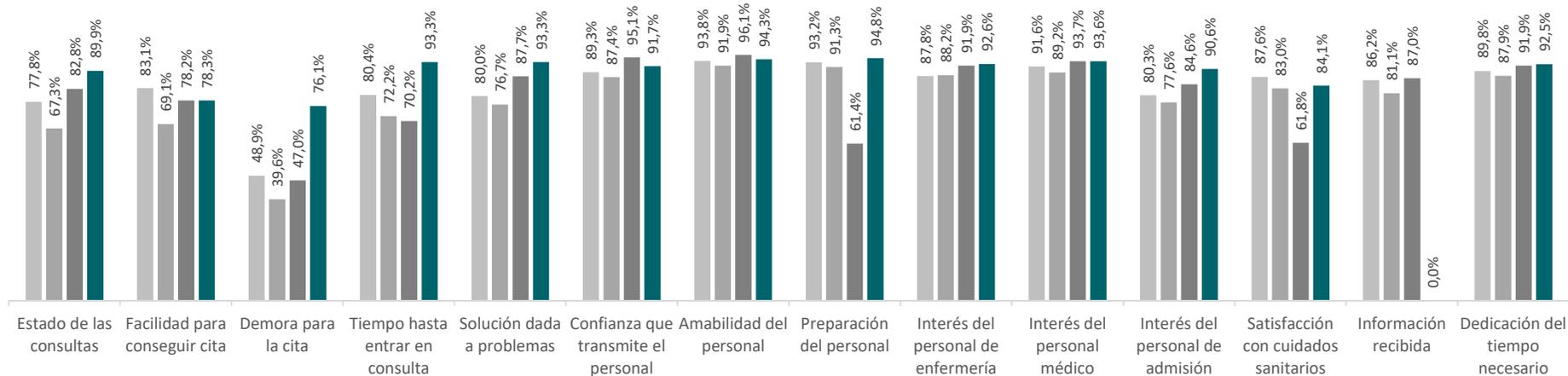
2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2014-2020
(% satisfactorio y muy satisfactorio)

■ 2014 ■ 2016 ■ 2018 ■ 2020



Dif.
2020-2014

+7,92	+9,47	+25,04	+12,16	-5,35	+0,78	+0,23	+32,08	-2,08	+1,05	-3,73	+31,10	+3,96	+0,55
-------	-------	--------	--------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	--------	-------	-------

Base: 798

2.1 Consultas

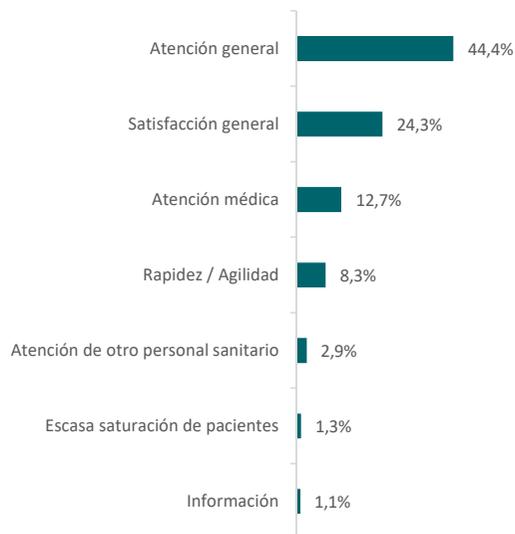
2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

Aspectos positivos y negativos

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



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



Base: 798

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

3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA

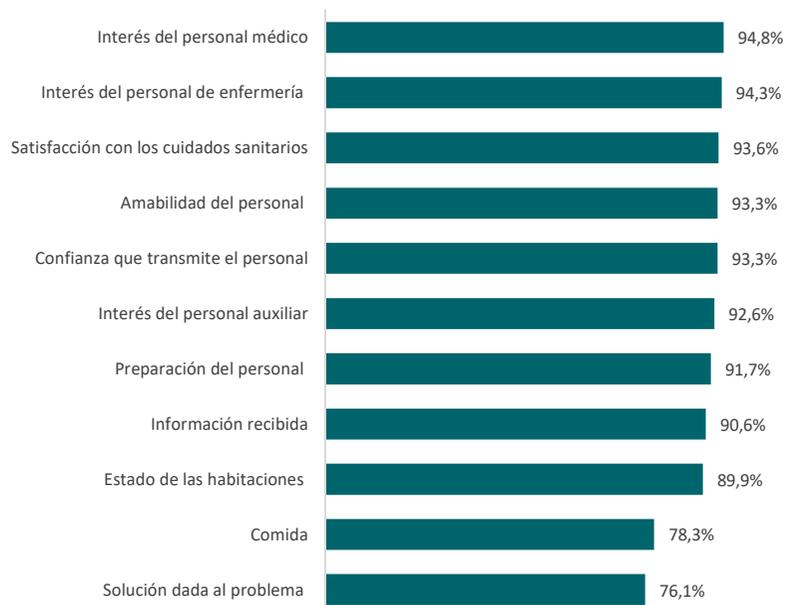
3.1 Hospitalización

3.1 Hospitalización

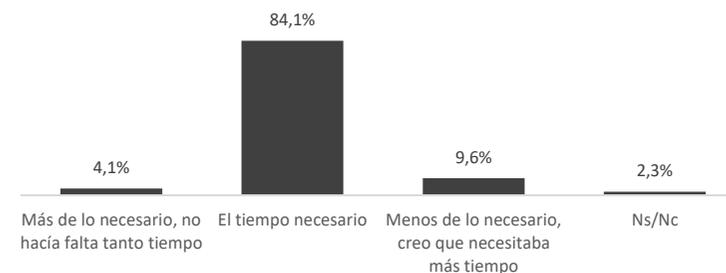
3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia 3.1 Hospitalización

Satisfacción con el servicio prestado

SATISFACCIÓN CON EL CENTRO
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



TIEMPO QUE HA ESTADO INGRESADO



Base: 690

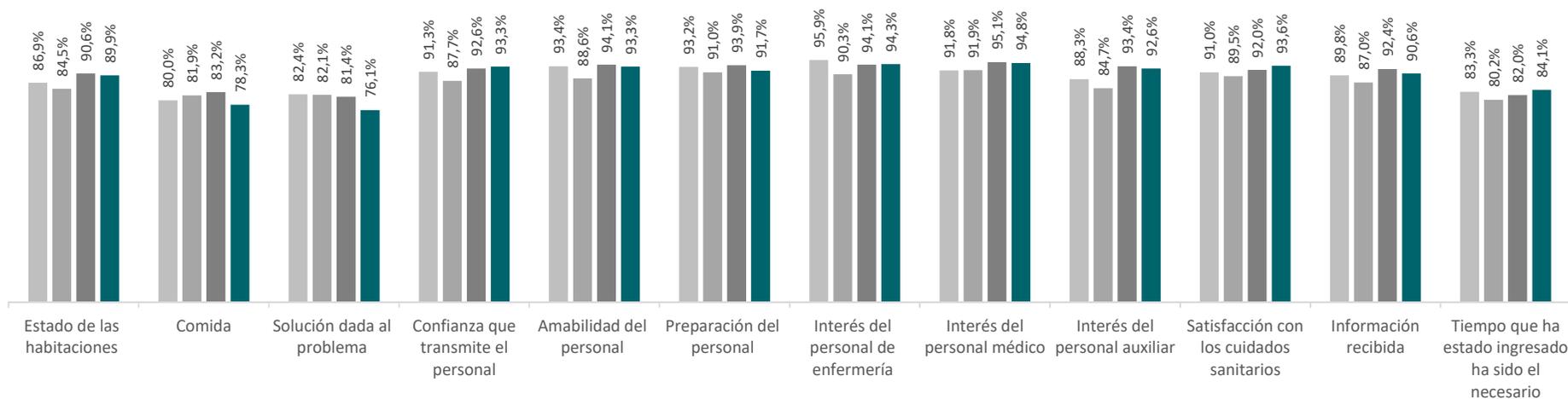
3.1 Hospitalización

3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia 3.1 Hospitalización

Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2014-2020
(% satisfactorio y muy satisfactorio)

■ 2014 ■ 2016 ■ 2018 ■ 2020



Dif.
2020-2014

-0,72	-4,94	-5,27	+0,71	-0,72	-2,11	+0,28	-0,30	-0,83	+1,61	-1,84	+2,08
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

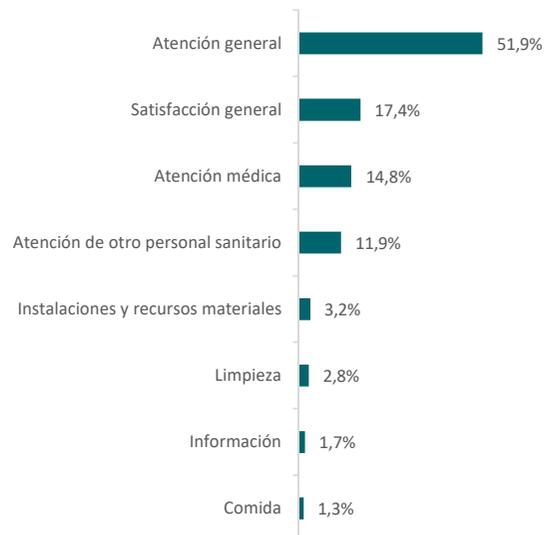
Base: 690

3.1 Hospitalización

3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia 3.1 Hospitalización

Aspectos positivos y negativos

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



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



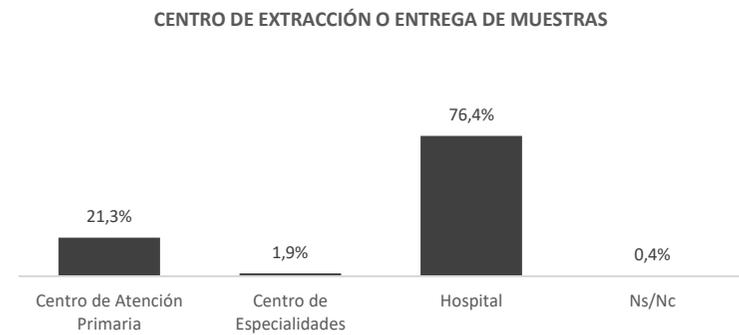
Base: 690

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

4. LABORATORIOS

4. Laboratorios

Satisfacción con el servicio prestado



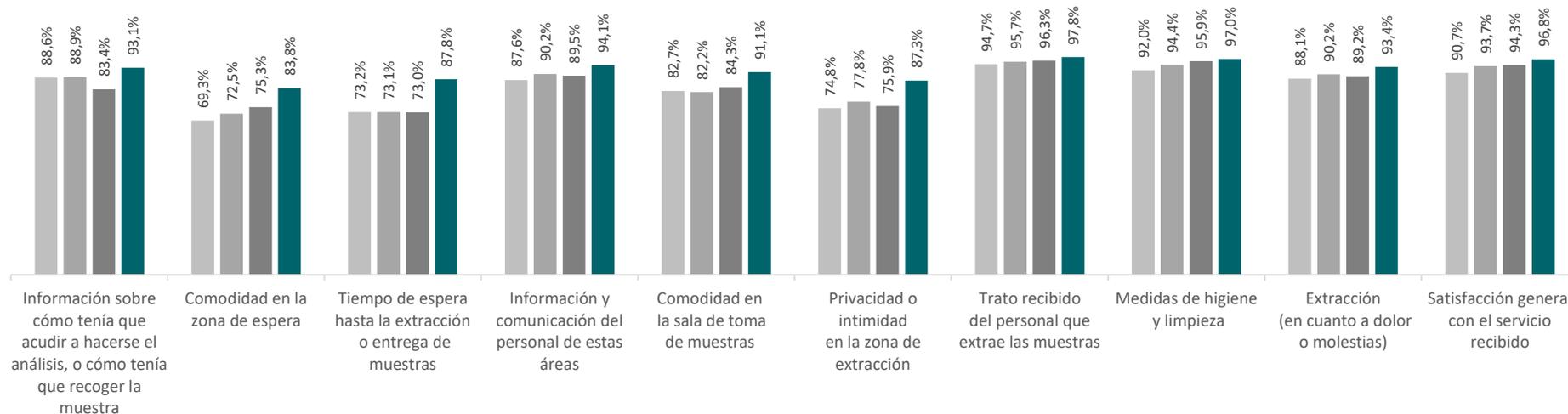
Base: 1800

4. Laboratorios

Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2014-2020
(% satisfactorio y muy satisfactorio)

■ 2014 ■ 2016 ■ 2018 ■ 2020



Dif.
2020-2014

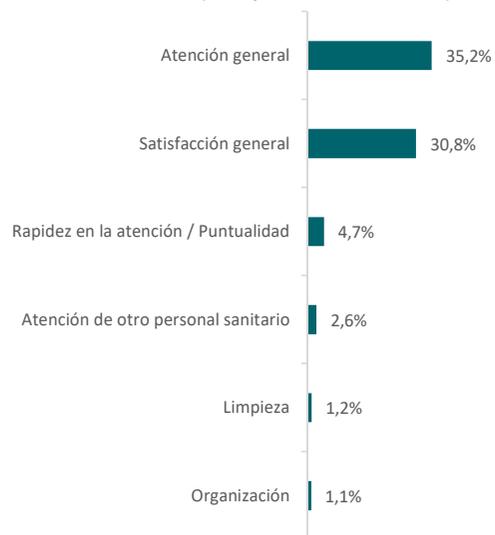
+9,89	+8,52	+14,86	+4,85	+8,79	+11,42	+1,55	+1,06	+4,20	+2,54
-------	-------	--------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	-------

Base: 1.800

4. Laboratorios

Aspectos positivos y negativos

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



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



Base: 1800

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

5. 061-URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

5. 061 – Urgencias y Emergencias

Satisfacción con el servicio prestado

SATISFACCIÓN CON EL 061
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



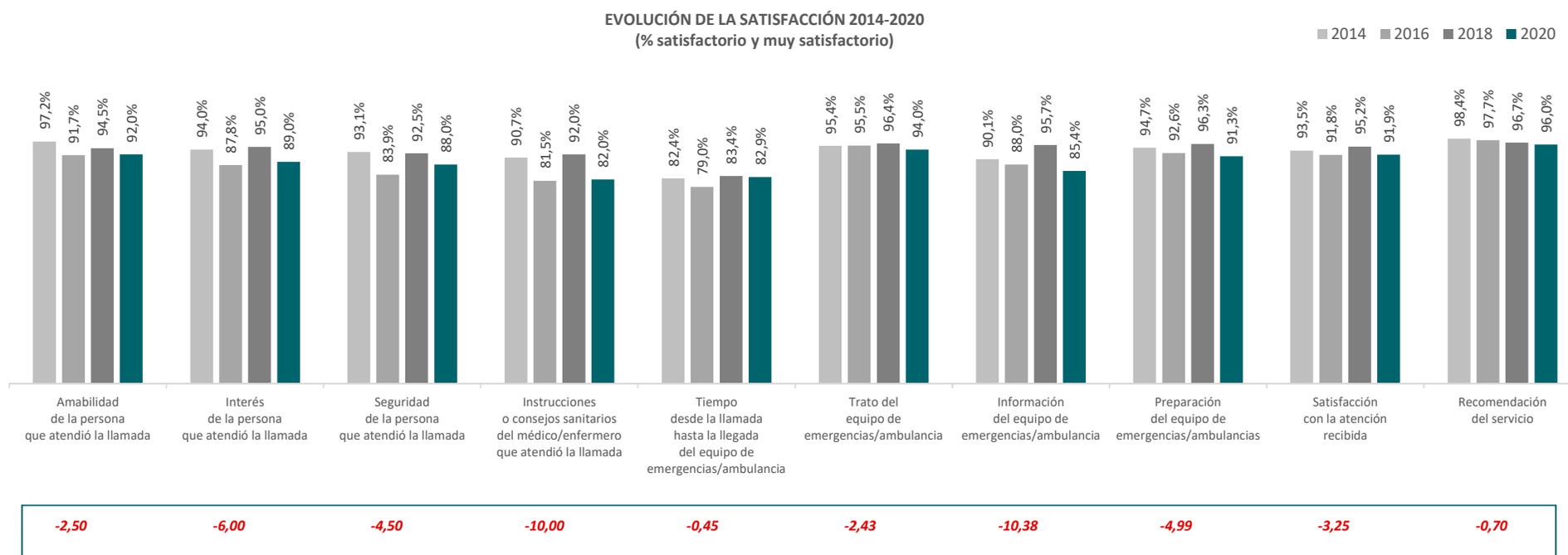
RECOMENDACIÓN



Base: 979

5. 061 – Urgencias y Emergencias

Evolución de la satisfacción

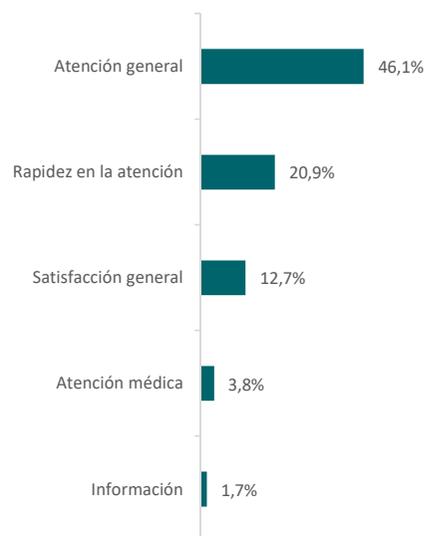


Base: 979

5. 061 – Urgencias y Emergencias

Aspectos positivos y negativos

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



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



Base: 979

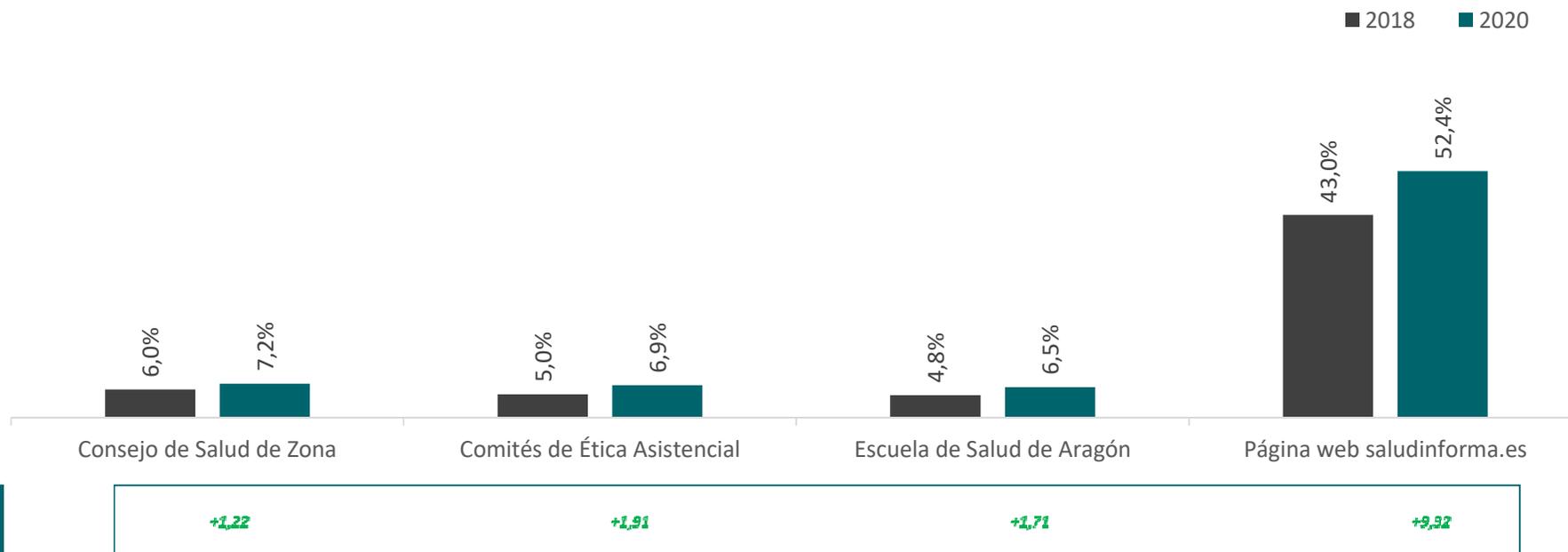
*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

6. Formas de participación

¿Conoce las siguientes formas para participar en el sistema sanitario?

EVOLUCIÓN DE LAS PERSONAS QUE INDICAN CONOCER LAS SIGUIENTES FORMAS DE PARTICIPACIÓN, 2018-2020*



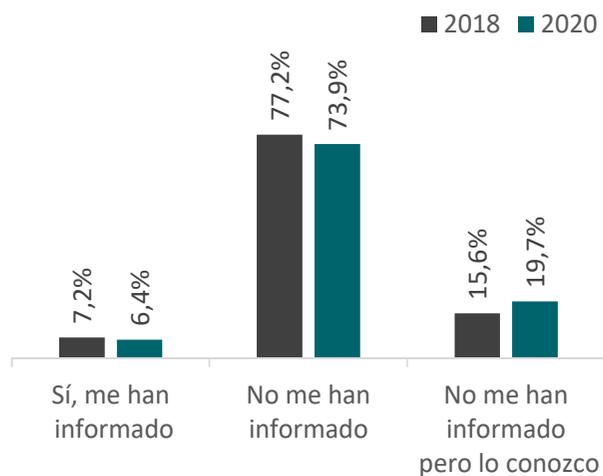
Base:2020: 21.386 *Incluye resultados acumulados de Hospitalización, Consultas, Urgencias de centros del Salud (no, ex CASAR) y Laboratorios

7. VOLUNTADES ANTICIPADAS

7. Voluntades anticipadas

¿Le han informado acerca de las voluntades anticipadas?

EVOLUCIÓN HOSPITALIZACIÓN, 2018-2020*

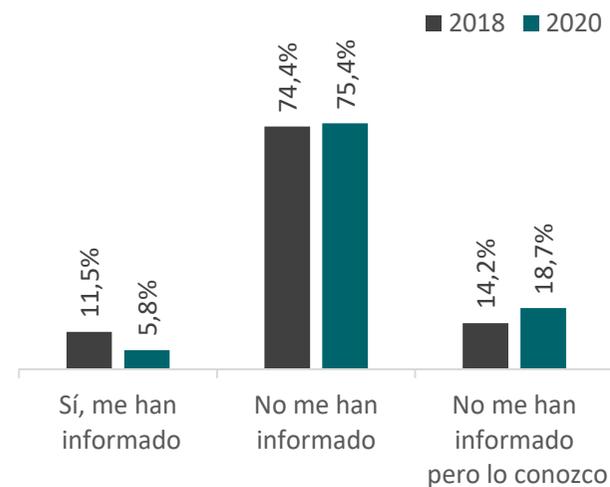


Dif.
2020-2018

-0,83	-3,26	+4,10
-------	-------	-------

Base:2020: 8.495

EVOLUCIÓN CONSULTAS, 2018-2020*



Dif.
2020-2018

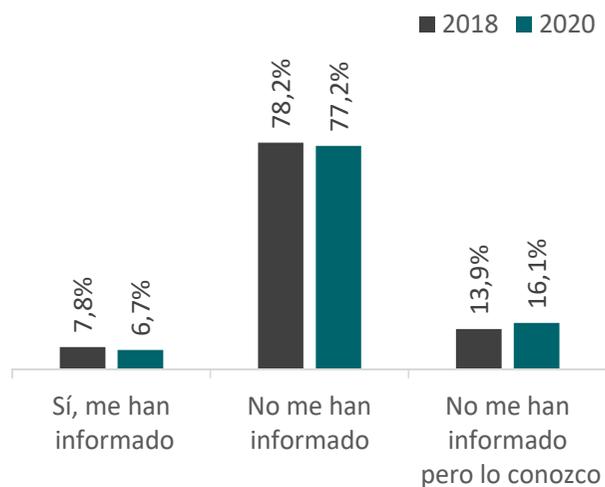
-5,62	+1,04	+4,58
-------	-------	-------

Base:2020: 7.709

7. Voluntades anticipadas

¿Le han informado acerca de las voluntades anticipadas?

EVOLUCIÓN URGENCIAS 2018-2020*

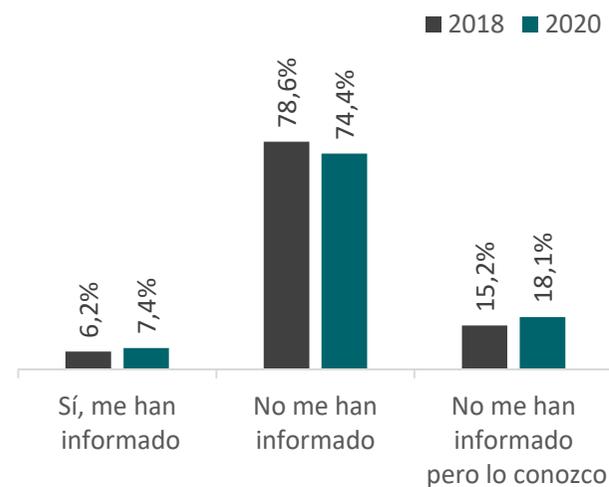


Dif.
2020-2018

-1,10	-1,04	+2,14
-------	-------	-------

Base:2020: 3.382

EVOLUCIÓN LABORATORIOS, 2018-2020*



Dif.
2020-2018

+1,24	-4,13	+2,89
-------	-------	-------

Base:2020: 1.800

III. CONCLUSIONES

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. Laboratorios Clínicos
5. 061 Aragón - Urgencias y Emergencias Sanitarias
6. Participación y voluntades anticipadas

1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.1 Hospitalización

Satisfacción con el servicio prestado

La mayoría de los indicadores analizados registran porcentajes de satisfacción superiores al 90%. Destacan la **amabilidad del personal** (97,2%) y el **interés del personal de enfermería** (97,1%).

Por el contrario, la **comida** obtiene las peores valoraciones, con un porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos del 75,8%.

Por otro lado, el 87,8% de los usuarios consideran que el **tiempo que han estado ingresados ha sido el necesario**. El 8,8% considera que el tiempo de ingreso ha sido inferior al necesario y el 3% que ha estado más de lo necesario.

Aspectos positivos y negativos

La **atención** prestada por los profesionales es el aspecto más positivo del servicio recibido en Hospitalización (el 52,3% se refieren a la atención en general, el 11,9% a la atención del personal médico y el 9,7% a la atención del resto de personal sanitario). El 21,6% de los usuarios muestran una **satisfacción general**. En cambio, el **descontento con las instalaciones o con los recursos materiales** (13,3%) es el aspecto que menos ha gustado a los usuarios.

1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.2 Consultas de Atención Especializada

Satisfacción con el servicio prestado

En las Consultas de Atención Especializada de los Hospitales Generales de SALUD y Centros Médicos de Especialidades, los aspectos mejor valorados, al igual que ocurre en Hospitalización, están relacionados con los profesionales. Destacan la **amabilidad** (95%), la **confianza** transmitida (93,7%), el interés del **personal médico** (92,2%), la **preparación del personal** (92,1%) y el **estado de las consultas** (91,8%).

En cambio, la **demora para la cita** registra el porcentaje de usuarios menos satisfechos (66,5%).

En cuanto al **tiempo dedicado**, el 90,4% de los usuarios consideran que **ha sido el necesario**. El 7,6% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario.

Aspectos positivos y negativos

La **atención general** es uno de los aspectos **mejor valorados** por los usuarios (36,9%). El 24,1% de los usuarios afirman estar **satisfechos en general** con el servicio recibido y el 12% con la atención médica.

El **tiempo de demora** hasta la fecha de la cita destaca dentro de los aspectos negativos, siendo indicado por el 18,3% de las personas encuestadas.

1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.3 Urgencias Hospitalarias

Satisfacción con el servicio prestado

En las Urgencias de los Hospitales Generales de SALUD, los aspectos mejor valorados también están relacionados con los profesionales. Sobresalen las valoraciones relacionadas con la **amabilidad** (95,2%), la **confianza** transmitida (94%), el interés del **personal médico** (93,7%) y el interés del **personal de enfermería** (93,6%).

El **tiempo de espera para ser atendido** es el indicador con el porcentaje de usuarios menos satisfechos (81,4%).

En cuanto al **tiempo dedicado**, el 91% de los usuarios consideran que **ha sido el necesario**. El 4,5% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario.

Aspectos positivos y negativos

El 53,6% de los usuarios de urgencias encuestados señalan la **atención general** como uno de los aspectos más positivos de los servicios recibidos, frente al **tiempo de espera** y las **instalaciones o recursos materiales** que son los aspectos que menos han gustado a los usuarios (14,6% y 9,2%, respectivamente).

2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

2.1 Hospitalización

Satisfacción con el servicio prestado

De manera general, los distintos aspectos analizados son bien valorados, superando en la mayoría de los casos el 90% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Sobresale el **interés del personal de enfermería** (97,3%), el **interés del personal médico** (97,3%), la **amabilidad del personal** (97,1%), la satisfacción con los **cuidados sanitarios** (97,1%) y la **confianza** que transmite el personal (96,8%).

La comida es el ítem con el menor nivel de satisfacción (70,7%).

El 88,3% de usuarios encuestados considera que el **tiempo que ha estado ingresado ha sido el necesario**. El 6,4% señala que deberían haber estado más tiempo y el 4,7% estima que estuvieron más del tiempo necesario.

Aspectos positivos y negativos

La **atención general** (48,2%) predomina entre los aspectos positivos más valorados del servicio de hospitalización. En cuanto a los aspectos negativos o que menos han gustado, sobresalen las quejas relativas a las **instalaciones y recursos materiales** (16,1%) y la **comida** (9,1%).

2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

2.2 Consultas de Atención Especializada

Satisfacción con el servicio prestado

En las Consultas de Atención Especializada del Hospital General de la Defensa, los aspectos mejor valorados son la **amabilidad** (96,4%) y la **confianza** transmitida (95,9%). En cambio, la **demora para la cita** registra el porcentaje de usuarios menos satisfechos (72,1%).

En cuanto al **tiempo dedicado**, el 92,5% de los usuarios consideran que **ha sido el necesario**. El 4,5% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario.

Aspectos positivos y negativos

La **atención general** es uno de los aspectos **mejor valorados** por los usuarios (44,4%). Por el contrario, la **lista de espera o tiempo de demora** hasta que te dan cita es evaluado de manera negativa por el 15,5% de las personas encuestadas.

3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia

Satisfacción con el servicio prestado (Hospitalización)

El nivel de satisfacción supera el 80% en todos los aspectos valorados. Destacan especialmente el interés del **personal médico** (94,8%) y el interés del **personal de enfermería** (94,3%).

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

El 84,1% de usuarios encuestados considera que el **tiempo que ha estado ingresado ha sido el necesario**. El 9,6% señala que deberían haber estado más tiempo y el 4,1% estima que estuvieron más del tiempo necesario.

Aspectos positivos y negativos

La **atención general** (51,9%) predomina entre los aspectos positivos más valorados. En cambio, los aspectos negativos o que menos han gustado se refieren principalmente a las **instalaciones y recursos materiales** (9,7%).

4. Laboratorios

Satisfacción con el servicio prestado

El **trato recibido del personal que extrae las muestras** obtiene la tasa de satisfacción más elevada (97,8%). Le siguen las **medidas de higiene y limpieza** (97%) y la **satisfacción general** con el servicio recibido (96,8%).

Por el contrario, la **comodidad en la zona de espera** (83,8%) es el aspecto con menor porcentaje de satisfacción, seguido de la **privacidad o intimidad en la zona de extracción** (87,3%) y el **tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras** (87,8%).

Aspectos positivos y negativos

La **atención** y **satisfacción general** son los aspectos positivos más señalados por los encuestados, con un 35,2 y 30,8%, respectivamente. En cambio, las **instalaciones o recursos materiales** junto con el **tiempo de espera en el centro** son los aspectos que recogen más quejas por parte de los usuarios (7% y 5,9%, respectivamente).

5. 061 - Urgencias y Emergencias Sanitarias

Satisfacción con el servicio prestado

La valoración hacia los aspectos analizados en el 061 es, en general, positiva y con porcentajes altos. Cabe destacar con un 94%, el **trato humano** del equipo de emergencias/ambulancia.

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 llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia** (82,9%).

El **96% recomendaría** el servicio del 061.

Aspectos positivos y negativos

El 46,1% de los usuarios de urgencias encuestados señalan la **atención general** como uno de los aspectos más positivos de los servicios recibidos, seguido de la **rapidez** (20,9%). En cambio, entre los aspectos negativos destaca el **tiempo de espera** (11,1%).

6. Participación y voluntades anticipadas

Formas de participar en el Sistema Sanitario

En cuanto a las diferentes formas de participar en el Sistema Sanitario, la **página web saludinforma.es** sigue siendo la más conocida (52,4% de las personas encuestadas han señalado conocerla), seguida, a gran distancia, del Consejo de Salud de Zona (7,2%), los Comités de Ética Asistencial (6,9%) y la Escuela de Salud de Aragón (6,5%).

En 2020, las personas encuestadas mencionaron con más frecuencia que en 2018 conocer las formas de participación analizadas, principalmente la página web salud informa, que aumentó su tasa de conocimiento en 9,32 puntos porcentuales respecto a 2018.

Voluntades anticipadas

En 2020 sigue predominando el porcentaje de personas que señalan no conocer el **documento de Voluntades Anticipadas** (varía del 70% al 80% en función de la muestra analizada), si bien es importante señalar que esta tendencia desciende ligeramente respecto a 2018, debido al aumento de personas que conocen el documento de voluntades anticipadas a pesar de no haber sido informadas en su centro de salud. Este aspecto es indicado por el 19,7% de los usuarios de hospitalización, el 18,7% de consultas, el 16,1% de urgencias y el 18,1% de laboratorios.

Por otro lado, es importante señalar que, excepto en la muestra de laboratorios, el porcentaje de personas que señalan haber sido informadas en el centro de salud sobre las voluntades anticipadas ha descendido ligeramente respecto a 2018. Esta tendencia es más acusada en Consultas (pasando el 11,5% en 2018 al 5,8% en 2020).