



# **HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA**

## **HOSPITALIZACIÓN**

## 5.3 HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

### 5.3.1 HOSPITALIZACIÓN

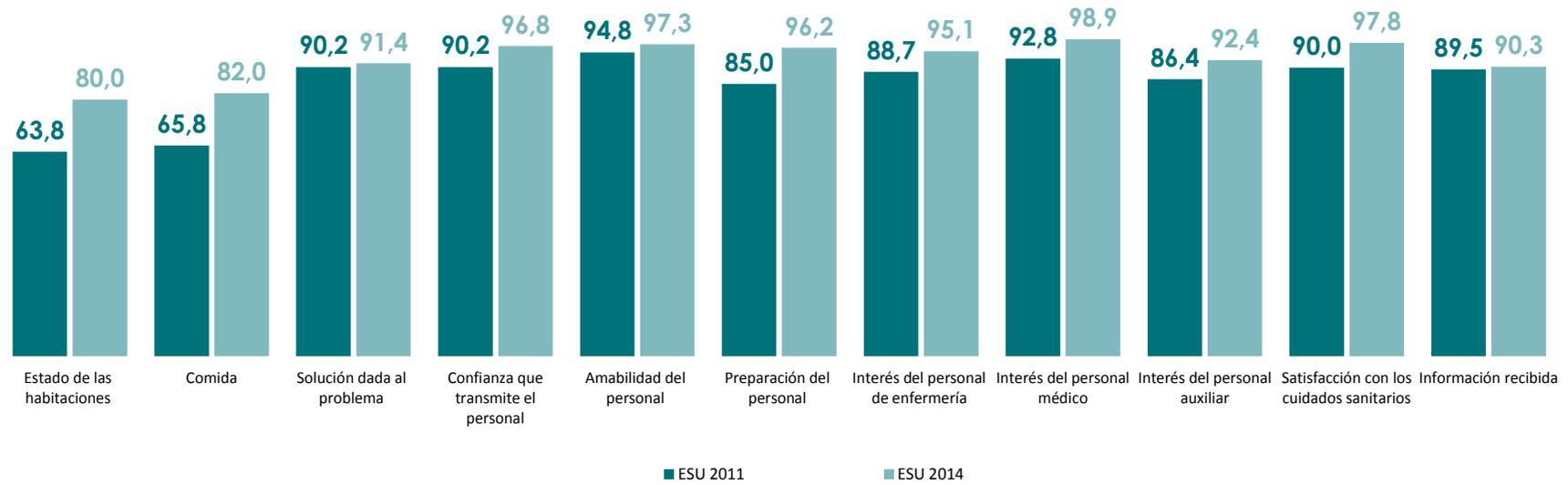
La satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Hospital General de la Defensa ha mejorado respecto a 2011.

Incluso los aspectos peor valorados en 2014 registran una mayor proporción de usuarios satisfechos y muy satisfechos: la comida aumenta 16,25 puntos porcentuales y el estado de las habitaciones 16,18 puntos porcentuales.

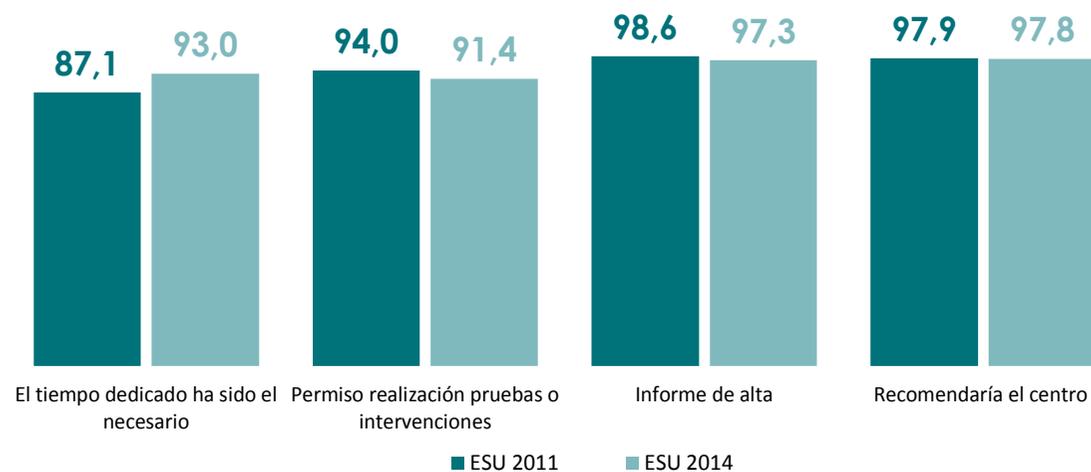
Desciende ligeramente la recomendación (-0,15), la emisión del informe de alta (-1,25) y la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-2,60).

## 5.3.1.1 HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA

H. GENERAL DEFENSA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	63,8	80,0	+16,18
<i>Comida</i>	65,8	82,0	+16,25
<i>Solución dada al problema</i>	90,2	91,4	+1,16
<i>Confianza que transmite el personal</i>	90,2	96,8	+6,56
<i>Amabilidad del personal</i>	94,8	97,3	+2,53
<i>Preparación del personal</i>	85,0	96,2	+10,71
<i>Interés del personal de enfermería</i>	88,7	95,1	+6,39
<i>Interés del personal médico</i>	92,8	98,9	+6,11
<i>Interés del personal auxiliar</i>	86,4	92,4	+6,04
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	90,0	97,8	+7,84
<i>Información recibida</i>	89,5	90,3	+0,80



H. GENERAL DEFENSA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	87,1	93,0	+5,93
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	94,0	91,4	-2,60
<i>Informe de alta</i>	98,6	97,3	-1,25
<i>Recomendaría el centro</i>	97,9	97,8	-0,15



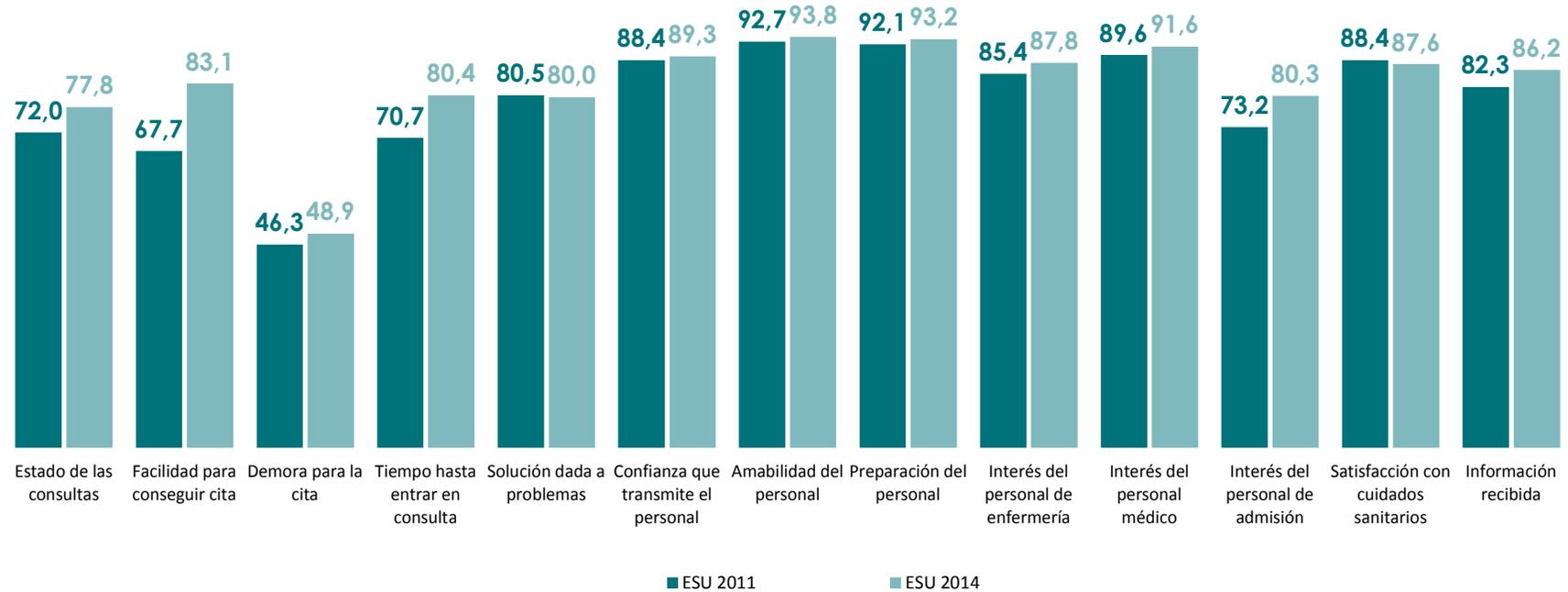
### 5.3.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Al igual que en Hospitalización, por lo general, la satisfacción de los usuarios de Consultas de Atención Especializada en el Hospital General de la Defensa ha mejorado respecto a 2011.

Destaca el aumento de la satisfacción con la facilidad para conseguir cita (+15,43) y el tiempo hasta entrar en Consulta (+9,71). Por su parte, la recomendación que los usuarios realizan de estas consultas también se ha incrementado (+3,18).

Por el contrario, ha bajado la tasa de satisfacción con los cuidados sanitarios (-0,86), la solución dada al problema (-0,49) y la dedicación del tiempo necesario (-0,44).

H. GENERAL DEFENSA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	72,0	77,8	+5,83
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	67,7	83,1	+15,43
<i>Demora para la cita</i>	46,3	48,9	+2,55
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	70,7	80,4	+9,71
<i>Solución dada a problemas</i>	80,5	80,0	-0,49
<i>Confianza que transmite el personal</i>	88,4	89,3	+0,92
<i>Amabilidad del personal</i>	92,7	93,8	+1,09
<i>Preparación del personal</i>	92,1	93,2	+1,17
<i>Interés del personal de enfermería</i>	85,4	87,8	+2,47
<i>Interés del personal médico</i>	89,6	91,6	+1,92
<i>Interés del personal de admisión</i>	73,2	80,3	+7,10
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	88,4	87,6	-0,86
<i>Información recibida</i>	82,3	86,2	+3,91



H. GENERAL DEFENSA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	90,2	89,8	-0,44
<i>Recomendaría el centro</i>	91,5	94,7	+3,18

