



**HOSPITAL GENERAL DE LA
DEFENSA DE ZARAGOZA**

4.3 HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

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, Bienestar Social y Familia 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 las siguientes modalidades:

- Hospitalización
- Consultas de Atención Especializada



**HOSPITAL GENERAL DE LA
DEFENSA DE ZARAGOZA**
HOSPITALIZACIÓN

4.3.1 HOSPITALIZACIÓN

Perfil sociodemográfico

El 42,2% de los usuarios encuestados hospitalizados en el Hospital General de la Defensa de Zaragoza son hombres y el 57,8% mujeres.

La media de edad de los hombres alcanza los 62,6 años mientras que la de las mujeres es de 57,8 años.

El tramo de edad con mayor representación corresponde a los **mayores de 65 años** (51%). En consecuencia, al analizar la situación laboral nos encontramos con una elevada proporción de **jubilados y pensionistas** (51,9%).

Opinión de los usuarios

La mayoría de aspectos analizados son muy bien valorados, superando el 90% de usuarios satisfechos y muy satisfechos. Sobresale el **interés del personal médico** (98,9%), la **satisfacción con los cuidados sanitarios** (97,8%) y la **amabilidad del personal** (97,3%).

Por el contrario, el **estado de las habitaciones** registra las **peores valoraciones** seguido de la **comida** (80% y 82% de usuarios satisfechos y muy satisfechos).

El 93% de usuarios encuestados consideran que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 5,4% señala que deberían haber estado más tiempo y el 1,6% estima que estuvieron más del tiempo necesario.

En cuanto a la **solicitud de permiso** para la realización de pruebas durante el ingreso, el **91,4%** declaró que dicho permiso le fue solicitado.

Por su parte, el **97,3%** de los encuestados señaló haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta.

Y, por último, el **97,8%** de los encuestados **recomendaría** el Hospital en el que estuvo ingresado a sus familiares o amigos, frente al 2,2% que no lo haría.

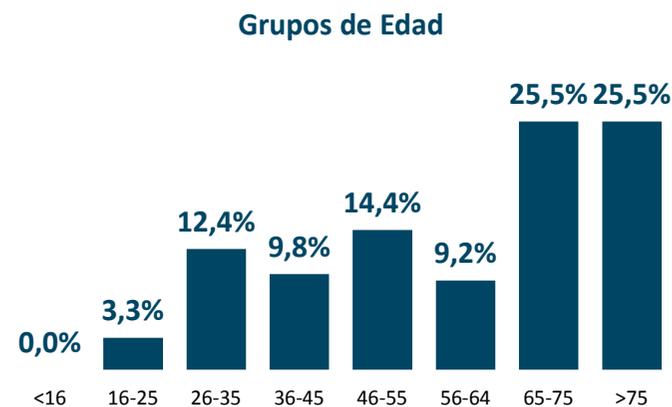
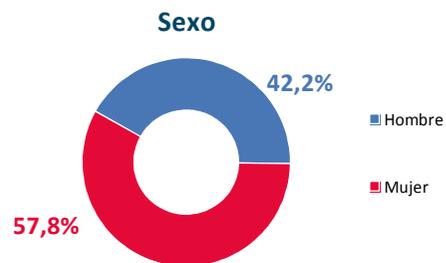
Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Dentro de las valoraciones positivas sobresale la **atención general** (37,8%). A cierta distancia, le sigue la **atención médica** (10,5%) y la **atención de otro personal sanitario** (8,1%). Por su parte, es importante indicar que la percepción de **satisfacción general** alcanza el 25,8% de las respuestas obtenidas.

En cuanto a los aspectos negativos existe un elevado porcentaje de encuestados que no indica ninguno: el 57,9%. No obstante, entre los indicados sobresalen las quejas relativas a las **instalaciones y recursos materiales** (21,1%).

4.3.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN

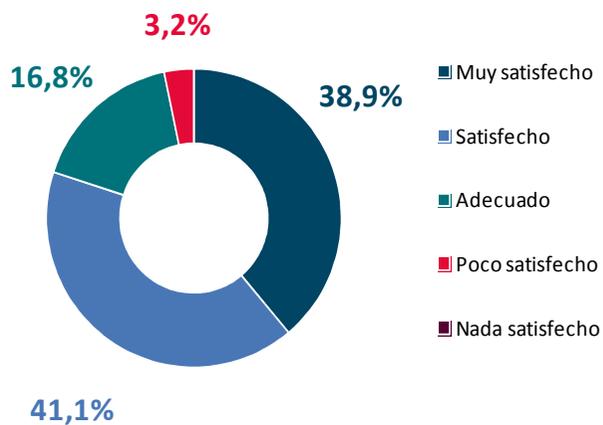
H. DE LA DEFENSA (n =185)		
SEXO	%	IC (95%)
Hombre	42,2	35,0 - 49,3
Mujer	57,8	50,7 - 65,0
EDAD MEDIA	Años	DE
Hombre	62,6	19,6
Mujer	57,8	18,0
Total	59,9	18,8
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)
< 16	0,0	0,0 - 0,0
16-25	3,3	0,5 - 6,1
26-35	12,4	7,2 - 17,6
36-45	9,8	5,1 - 14,5
46-55	14,4	8,8 - 19,9
56-64	9,2	4,6 - 13,7
65-75	25,5	18,6 - 32,4
> 75	25,5	18,6 - 32,4
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)
Estudiante	0,5	0 - 1,6
Jubilado / pensionista	51,9	44,7 - 59,1
En paro	7,6	3,8 - 11,4
Trabajando	33,5	26,7 - 40,3
Ama de casa	5,9	2,5 - 9,4
Menor de 16	0,5	0 - 1,6



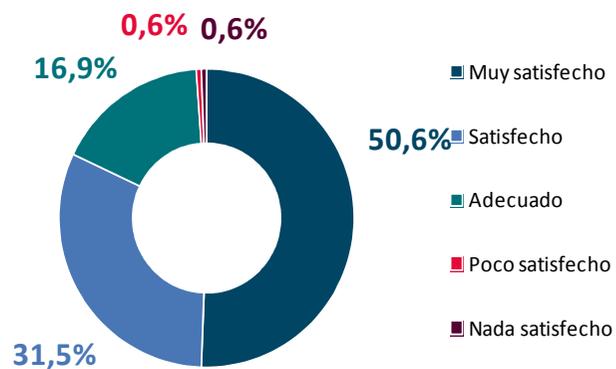
4.3.1.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN

H. DE LA DEFENSA (n =185)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las habitaciones</i>	0	0,0	6	3,2	31	16,8	76	41,1	72	38,9
<i>Comida</i>	1	0,6	1	0,6	30	16,9	56	31,5	90	50,6
<i>Solución dada al problema</i>	1	0,5	2	1,1	13	7,0	48	25,9	121	65,4
<i>Confianza que transmite el personal</i>	0	0,0	1	0,5	5	2,7	38	20,5	141	76,2
<i>Amabilidad del personal</i>	0	0,0	1	0,5	4	2,2	27	14,6	153	82,7
<i>Preparación del personal</i>	0	0,0	0	0,0	7	3,8	53	28,8	124	67,4
<i>Interés del personal de enfermería</i>	0	0,0	1	0,5	8	4,3	51	27,6	125	67,6
<i>Interés del personal médico</i>	0	0,0	1	0,5	1	0,5	32	17,3	151	81,6
<i>Interés del personal auxiliar</i>	0	0,0	2	1,1	12	6,5	48	25,9	123	66,5
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	0	0,0	0	0,0	4	2,2	54	29,2	127	68,6
<i>Información recibida</i>	0	0,0	3	1,6	15	8,1	42	22,7	125	67,6

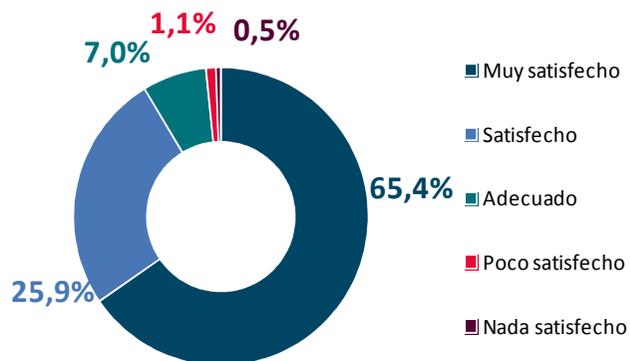
Estado de las habitaciones



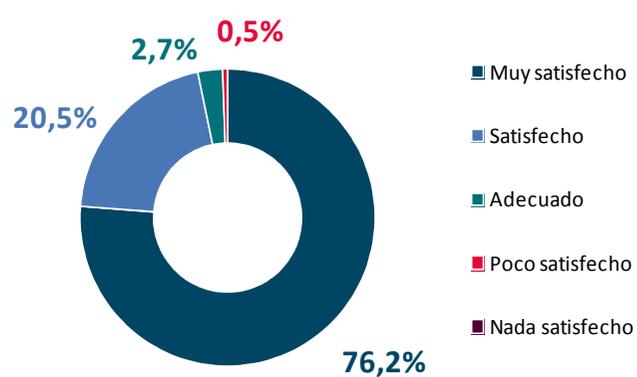
Comida



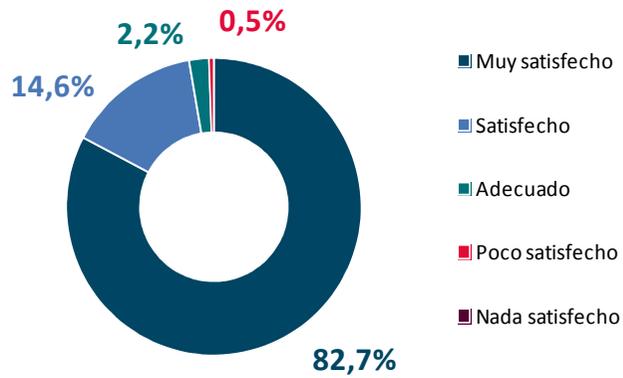
Solución dada al problema



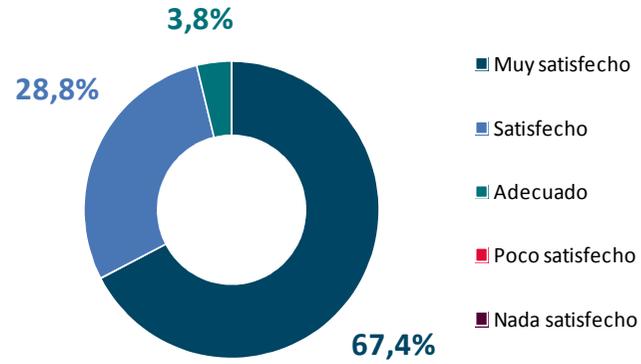
Confianza que transmite el personal



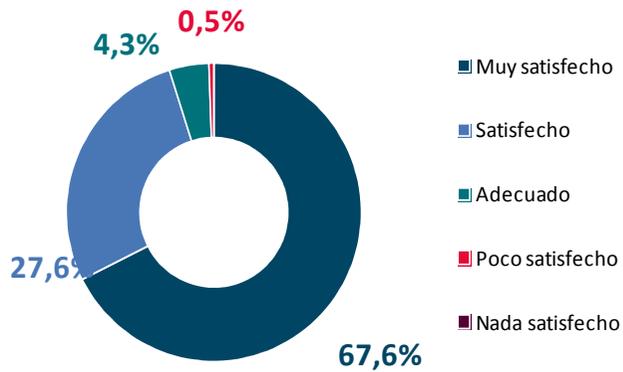
Amabilidad del personal



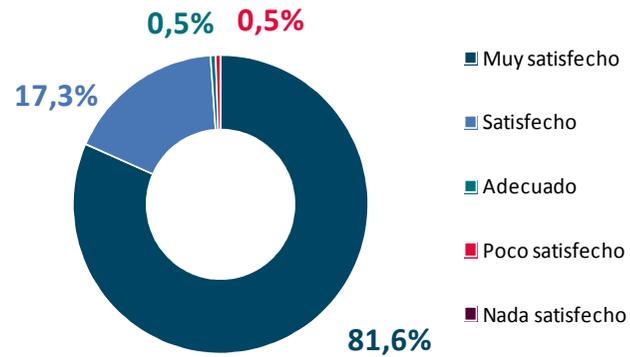
Preparación del personal



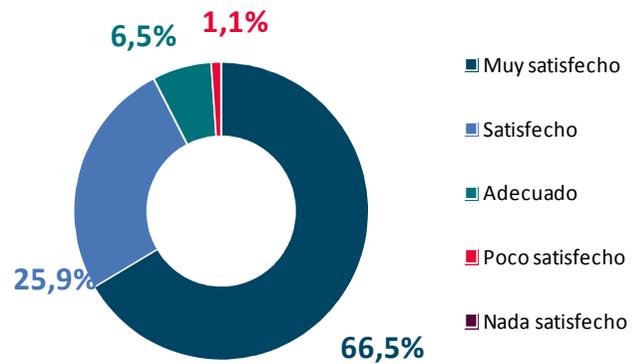
Interés del personal de enfermería



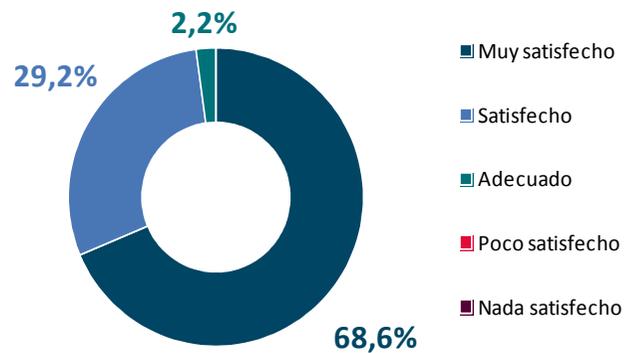
Interés del personal médico



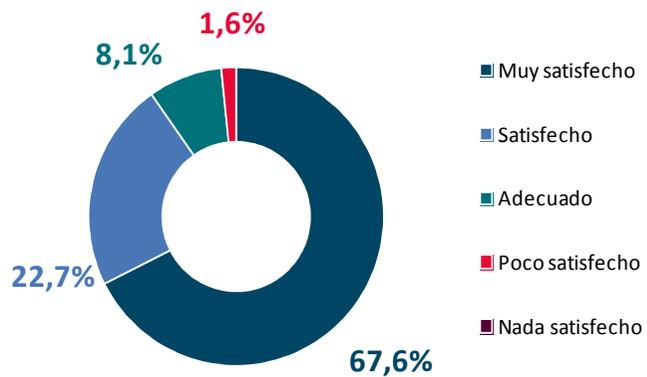
Interés del personal auxiliar



Satisfacción con los cuidados sanitarios



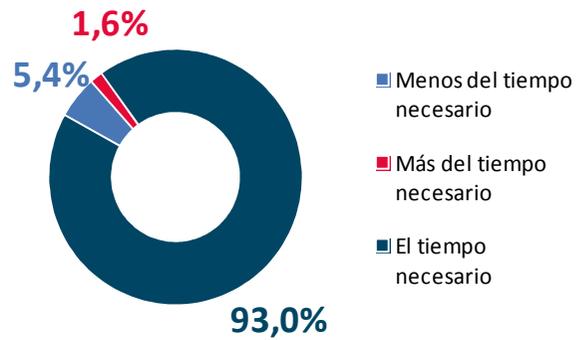
Información recibida



Opinión de los usuarios	H. DE LA DEFENSA (n =185)		
	Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones</i>	148	80,0	74,2 - 85,8
<i>Comida</i>	146	82,0	76,4 - 87,7
<i>Solución dada al problema</i>	169	91,4	87,3 - 95,4
<i>Confianza que transmite el personal</i>	179	96,8	94,2 - 99,3
<i>Amabilidad del personal</i>	180	97,3	95,0 - 99,6
<i>Preparación del personal</i>	177	96,2	93,4 - 99,0
<i>Interés del personal de enfermería</i>	176	95,1	92,0 - 98,2
<i>Interés del personal médico</i>	183	98,9	97,4 - 100
<i>Interés del personal auxiliar</i>	171	92,4	88,6 - 96,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	181	97,8	95,7 - 99,9
<i>Información recibida</i>	167	90,3	86,0 - 94,5

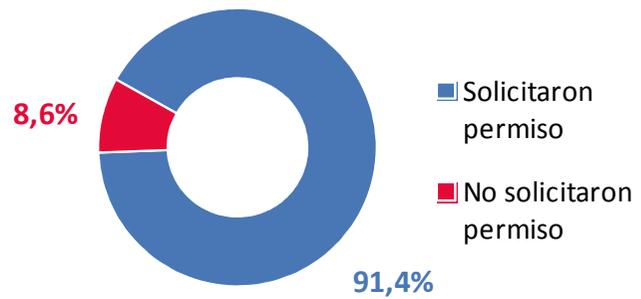
4.3.1.1.2.1 *Percepción del tiempo que ha estado ingresado*

H. de la Defensa, n=185



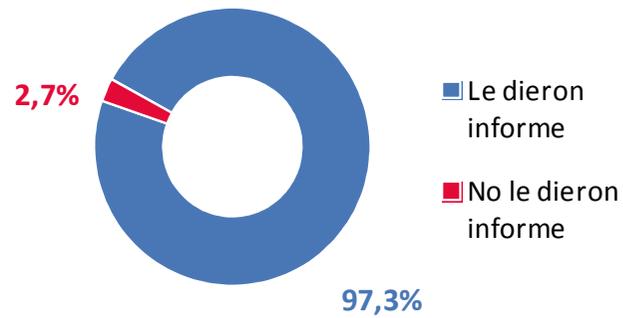
4.3.1.1.2.2 *Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones*

H. de la Defensa, n=185



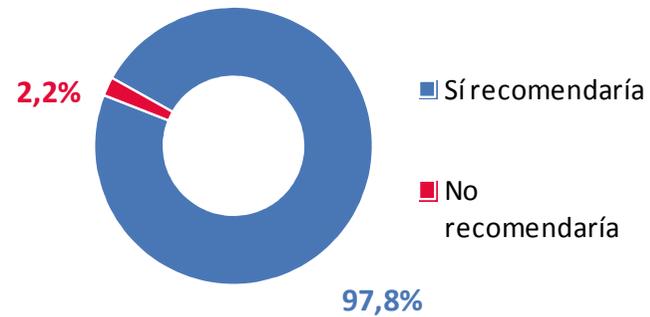
4.3.1.1.2.3 Entrega del informe de alta

H. de la Defensa, n=185



4.3.1.1.2.4 Recomendación del Hospital

H. de la Defensa, n=185



4.3.1.1.2.5 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	H. DE LA DEFENSA (n=185)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	10	4,8
Tiempo de espera en el centro	8	3,8
Demora citación / Lista de espera	3	1,4
Atención general	79	37,8
Atención médica	22	10,5
Atención de otro personal sanitario	17	8,1
Atención de personal no sanitario	1	0,5
Citaciones	1	0,5
Información	4	1,9
Oferta de profesionales	1	0,5
Instalaciones / Recursos materiales	5	2,4
Limpieza	1	0,5
Satisfacción general	54	25,8
Comida	1	0,5
Otros	2	1,0
TOTAL**	209	100,0

Aspectos positivos destacados (H. de la Defensa, n=185)



* Hace referencia al número total de encuestados.

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

-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	H. DE LA DEFENSA (n =185)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	110	57,9
Tiempo de espera en el centro	1	0,5
Demora citación / Lista de espera	2	1,1
Organización	1	0,5
Atención general	1	0,5
Atención médica	5	2,6
Atención de otro personal sanitario	3	1,6
Atención de personal no sanitario	1	0,5
Información	2	1,1
Oferta de profesionales	1	0,5
Instalaciones / Recursos materiales	40	21,1
Limpieza	2	1,1
Saturación / Masificación de pacientes	2	1,1
Comida	5	2,6
Otros	14	7,4
TOTAL **	190	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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



4.3.1.1.3 RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD. HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									H. DE LA DEFENSA (n=185)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años					
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones*</i>	62	79,5	70,5 - 88,4	86	80,4	72,8 - 87,9	30	76,9	63,7 - 90,1	30	83,3	71,2 - 95,5	65	83,3	75,1 - 91,6	148	80,0	74,2 - 85,8
<i>Comida*</i>	66	86,8	79,2 - 94,4	80	78,4	70,4 - 86,4	31	79,5	66,8 - 92,2	30	88,2	77,4 - 99,1	58	77,3	67,9 - 86,8	146	82,0	76,4 - 87,7
<i>Solución dada al problema*</i>	73	93,6	88,2 - 99,0	96	89,7	84,0 - 95,5	37	94,9	87,9 - 100	34	94,4	87,0 - 100	72	92,3	86,4 - 98,2	169	91,4	87,3 - 95,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	76	97,4	93,9 - 100	103	96,3	92,7 - 99,9	36	92,3	83,9 - 100	36	100,0	100,0 - 100,0	76	97,4	93,9 - 100	179	96,8	94,2 - 99,3
<i>Amabilidad del personal*</i>	77	98,7	96,2 - 100	103	96,3	92,7 - 99,9	36	92,3	83,9 - 100	36	100,0	100,0 - 100,0	76	97,4	93,9 - 100	180	97,3	95,0 - 99,6
<i>Preparación del personal*</i>	76	97,4	93,9 - 100	101	95,3	91,2 - 99,3	37	94,9	87,9 - 100	35	97,2	91,9 - 100	74	94,9	90,0 - 99,8	177	96,2	93,4 - 99,0
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	74	94,9	90,0 - 99,8	102	95,3	91,3 - 99,3	37	94,9	87,9 - 100	32	88,9	78,6 - 99,2	76	97,4	93,9 - 100	176	95,1	92,0 - 98,2
<i>Interés del personal médico*</i>	78	100,0	100,0 - 100,0	105	98,1	95,6 - 100	38	97,4	92,5 - 100	36	100,0	100,0 - 100,0	77	98,7	96,2 - 100	183	98,9	97,4 - 100
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	73	93,6	88,2 - 99,0	98	91,6	86,3 - 96,8	36	92,3	83,9 - 100	34	94,4	87,0 - 100	71	91,0	84,7 - 97,4	171	92,4	88,6 - 96,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	76	97,4	93,9 - 100	105	98,1	95,6 - 100	39	100,0	100,0 - 100,0	36	100,0	100,0 - 100,0	76	97,4	93,9 - 100	181	97,8	95,7 - 99,9
<i>Información recibida*</i>	71	91,0	84,7 - 97,4	96	89,7	84,0 - 95,5	33	84,6	73,3 - 95,9	34	94,4	87,0 - 100	70	89,7	83,0 - 96,5	167	90,3	86,0 - 94,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	72	92,3	86,4 - 98,2	100	93,5	88,8 - 98,1	37	94,9	87,9 - 100	33	91,7	82,6 - 100	76	97,4	93,9 - 100	172	93,0	89,3 - 96,7
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	69	88,5	81,4 - 95,6	100	93,5	88,8 - 98,1	35	89,7	80,2 - 99,3	33	91,7	82,6 - 100	72	92,3	86,4 - 98,2	169	91,4	87,3 - 95,4
<i>Informe de alta</i>	75	96,2	91,9 - 100	105	98,1	95,6 - 100	37	94,9	87,9 - 100	36	100,0	100,0 - 100,0	75	96,2	91,9 - 100	180	97,3	95,0 - 99,6
<i>Recomendaría este centro ***</i>	77	98,7	96,2 - 100	104	97,2	94,1 - 100	39	100,0	100,0 - 100,0	35	97,2	91,9 - 100	76	97,4	93,9 - 100	181	97,8	95,7 - 99,9

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían



**HOSPITAL GENERAL DE LA
DEFENSA DE ZARAGOZA**
CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

4.3.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Perfil sociodemográfico

Entre los usuarios encuestados que acudieron a las Consultas de Atención Especializada del Hospital General de la Defensa de Zaragoza existe un 50% de hombres y de mujeres.

La media de edad es muy similar: la de los hombres es de 51,5 años y la de las mujeres de 51,9 años.

Por estratos de edad existe un reparto proporcional, si bien cerca de la mitad de las personas encuestadas tiene más de 45 años (el 56,9%).

El 45,8% de las personas encuestadas señaló estar trabajando mientras que el 27,6% indicó estar jubilado o ser pensionista. El 9,8% estaban en paro, el 6,2% indicó ser ama de casa y el 4% ser estudiante. El 6,7% corresponde a usuarios menores de edad cuyas valoraciones han sido indicadas por sus padres o tutores.

Opinión de los usuarios

Entre los aspectos analizados sobresale la **amabilidad del personal** (93,8%), la **preparación del personal** (93,2%) y el **interés del personal médico** (91,6%).

La **demora de la cita** obtiene la peor valoración: el 48,9% de los usuarios están satisfechos y muy satisfechos.

El 89,8% de usuarios encuestados consideran que el **tiempo dedicado** ha sido el **necesario**. El 7,1% señala que deberían haber estado más tiempo y el 3,1% estima que estuvieron más del tiempo necesario.

Por su parte, el **94,7%** de los encuestados **recomendaría** la consulta de especialidades frente al 5,3% que no lo haría.

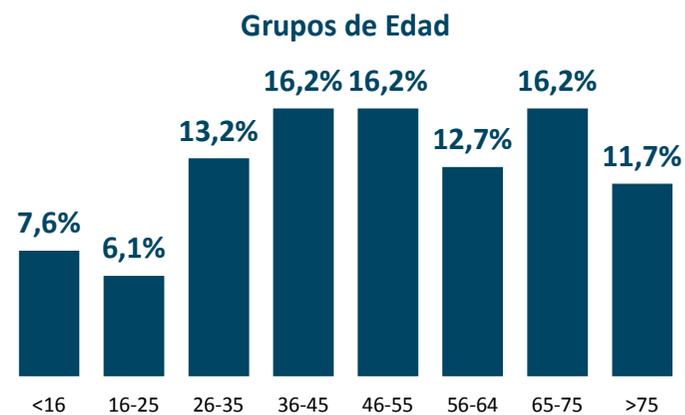
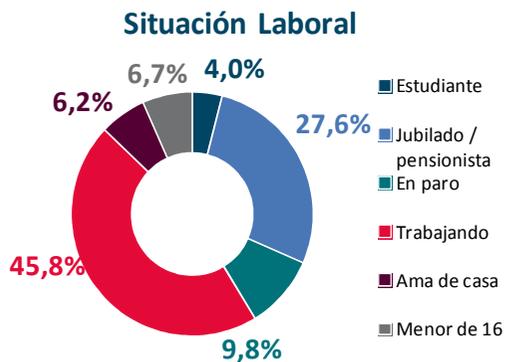
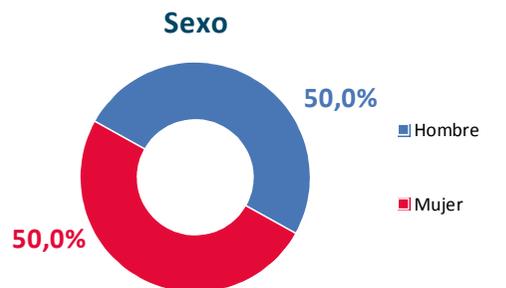
Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Dentro de las **valoraciones positivas** sobresale la **atención general** (48%). Le sigue la **atención médica** (15,9%) y la percepción de **satisfacción general** (13,8%).

Los **aspectos negativos** destacados son la **demora en la cita** (20,6%), la **oferta de profesionales** (13,3%) y el **tiempo de espera en el centro** (6,9%).

4.3.2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

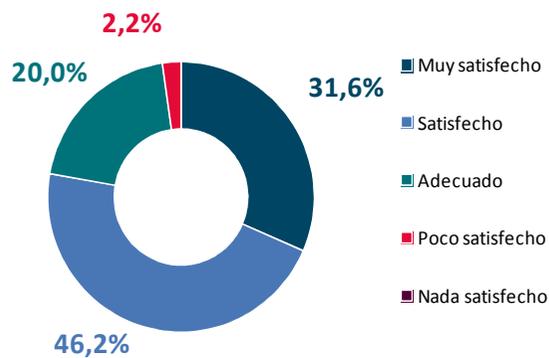
H. DE LA DEFENSA (n =225)		
SEXO	%	IC (95%)
Hombre	50,0	42,8 - 57,2
Mujer	50,0	42,8 - 57,2
EDAD MEDIA	Años	DE
Hombre	51,5	20,9
Mujer	51,9	17,6
Total	51,7	19,3
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)
<16	7,6	3,9 - 11,3
16-25	6,1	2,8 - 9,4
26-35	13,2	8,5 - 17,9
36-45	16,2	11,1 - 21,4
46-55	16,2	11,1 - 21,4
56-64	12,7	8,0 - 17,3
65-75	16,2	11,1 - 21,4
>75	11,7	7,2 - 16,2
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)
Estudiante	4,0	1,4 - 6,6
Jubilado / pensionista	27,6	21,7 - 33,4
En paro	9,8	5,9 - 13,7
Trabajando	45,8	39,3 - 52,3
Ama de casa	6,2	3,1 - 9,4
Menor de 16	6,7	3,4 - 9,9



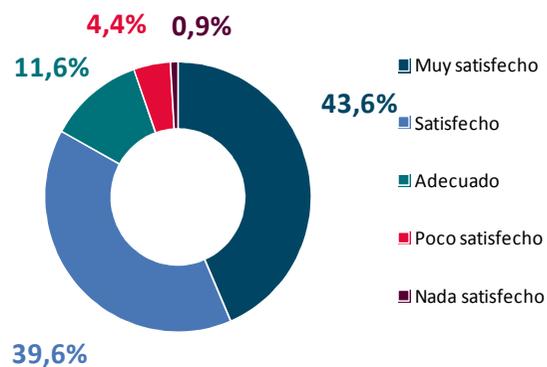
4.3.2.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

H. DE LA DEFENSA (n =225)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las consultas</i>	0	0,0	5	2,2	45	20,0	104	46,2	71	31,6
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	2	0,9	10	4,4	26	11,6	89	39,6	98	43,6
<i>Demora para la cita</i>	10	4,4	27	12,0	78	34,7	65	28,9	45	20,0
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	3	1,3	10	4,4	31	13,8	93	41,3	88	39,1
<i>Solución dada a problemas</i>	10	4,5	5	2,3	29	13,2	72	32,7	104	47,3
<i>Confianza que transmite el personal</i>	4	1,8	3	1,3	17	7,6	55	24,4	146	64,9
<i>Amabilidad del personal</i>	1	0,4	0	0,0	13	5,8	49	21,8	162	72,0
<i>Preparación del personal</i>	1	0,5	0	0,0	14	6,3	54	24,3	153	68,9
<i>Interés del personal de enfermería</i>	0	0,0	3	1,4	24	10,8	57	25,7	138	62,2
<i>Interés del personal médico</i>	2	0,9	5	2,2	12	5,3	52	23,1	154	68,4
<i>Interés del personal de admisión</i>	1	0,5	4	1,8	38	17,4	64	29,4	111	50,9
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	1	0,4	3	1,3	24	10,7	88	39,1	109	48,4
<i>Información recibida</i>	3	1,3	11	4,9	17	7,6	59	26,2	135	60,0

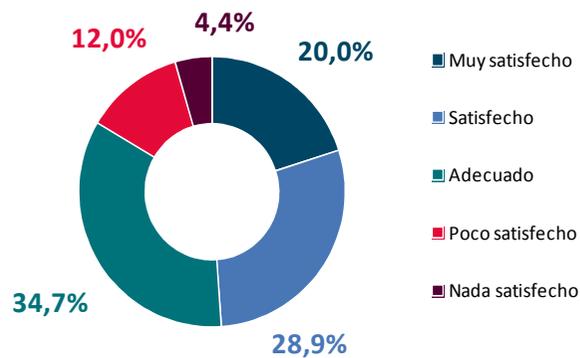
Estado de las consultas



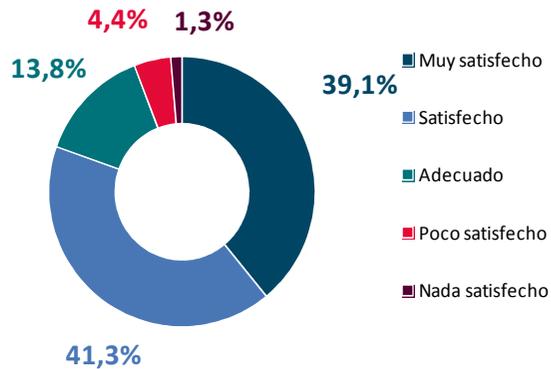
Facilidad para conseguir cita



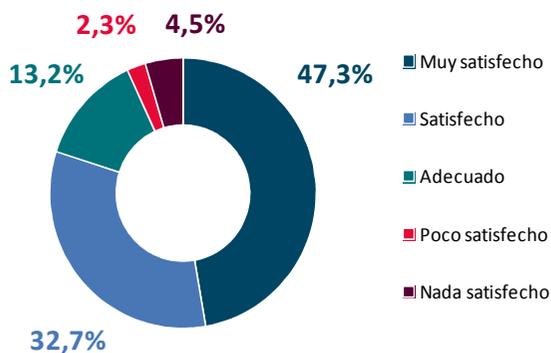
Demora para la cita



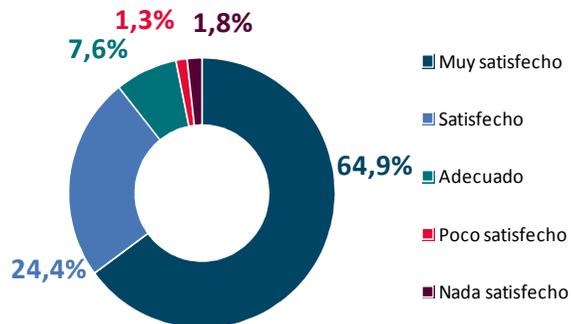
Tiempo hasta entrar en consulta



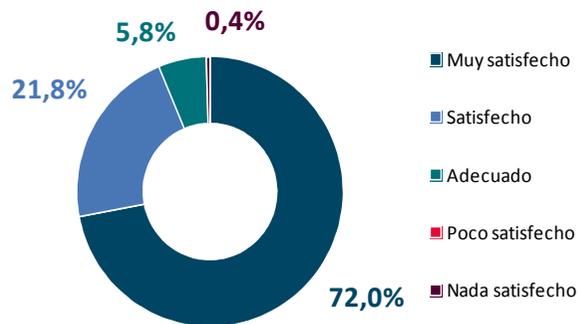
Solución dada a problemas



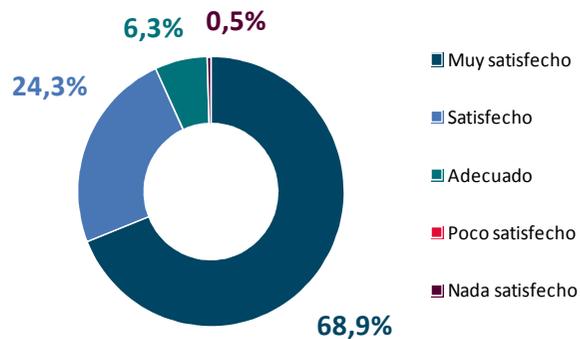
Confianza que transmite el personal



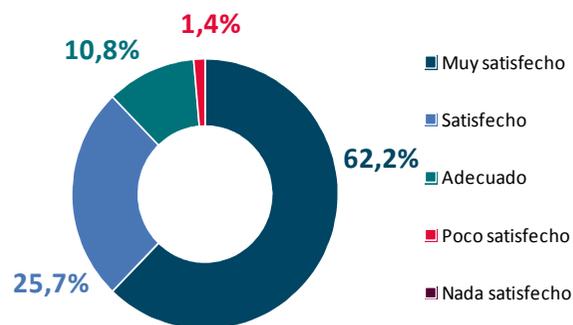
Amabilidad del personal



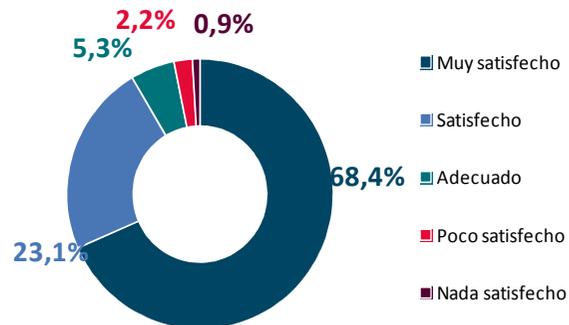
Preparación del personal



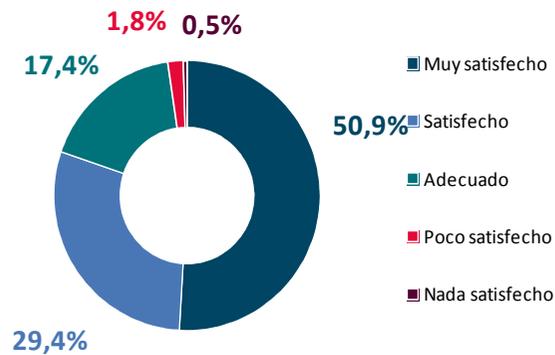
Interés del personal de enfermería



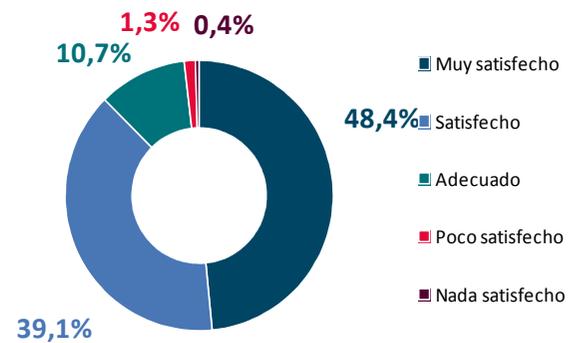
Interés del personal médico



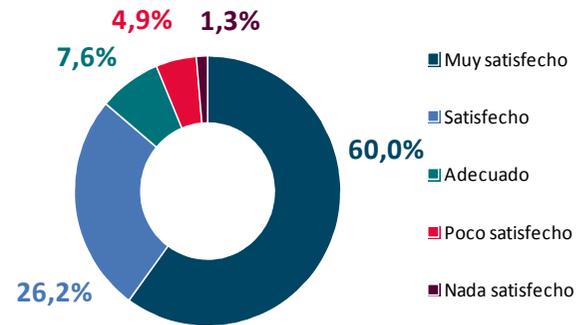
Interés del personal de admisión



Satisfacción con los cuidados sanitarios



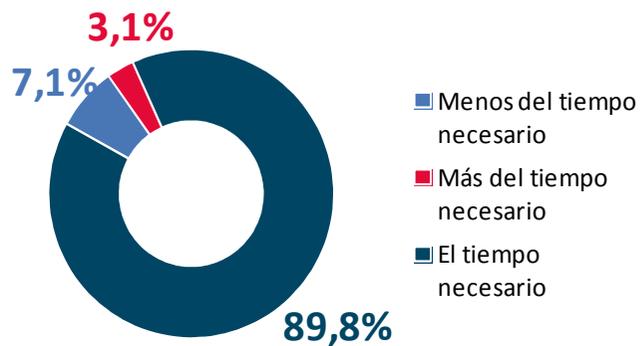
Información recibida



Opinión de los usuarios	H. DE LA DEFENSA (n =225)		
	Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas</i>	175	77,8	72,3 - 83,2
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	187	83,1	78,2 - 88,0
<i>Demora para la cita</i>	110	48,9	42,4 - 55,4
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	181	80,4	75,3 - 85,6
<i>Solución dada a problemas</i>	176	80,0	74,7 - 85,3
<i>Confianza que transmite el personal</i>	201	89,3	85,3 - 93,4
<i>Amabilidad del personal</i>	211	93,8	90,6 - 96,9
<i>Preparación del personal</i>	207	93,2	89,9 - 96,5
<i>Interés del personal de enfermería</i>	195	87,8	83,5 - 92,1
<i>Interés del personal médico</i>	206	91,6	87,9 - 95,2
<i>Interés del personal de admisión</i>	175	80,3	75,0 - 85,6
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	197	87,6	83,2 - 91,9
<i>Información recibida</i>	194	86,2	81,7 - 90,7

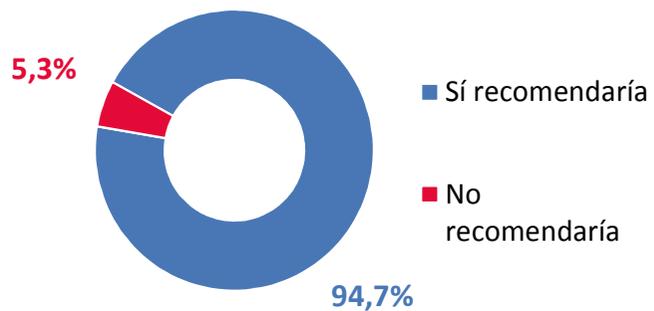
4.3.2.1.2.1 *Percepción del tiempo que le han dedicado*

H. DE LA DEFENSA, n=225



4.3.2.1.2.2 *Recomendación de las consultas de especialidades*

H. DE LA DEFENSA, n=225



4.3.2.1.2.3 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	H. DE LA DEFENSA (n =225)*	
	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	6	2,4
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	22	8,9
<i>Demora citación / Lista de espera</i>	4	1,6
<i>Atención general</i>	118	48,0
<i>Atención médica</i>	39	15,9
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	8	3,3
<i>Información</i>	8	3,3
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	1	0,4
<i>Satisfacción general</i>	34	13,8
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	2	0,8
<i>Otros</i>	4	1,6
TOTAL**	246	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

Aspectos positivos destacados (H. de la Defensa, n=225)



-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	H. DE LA DEFENSA (n =225)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	104	44,6
Tiempo de espera en el centro	16	6,9
Demora citación / Lista de espera	48	20,6
Organización	2	0,9
Atención general	4	1,7
Atención médica	8	3,4
Atención de otro personal sanitario	1	0,4
Atención de personal no sanitario	4	1,7
Citaciones	4	1,7
Información	1	0,4
Oferta de profesionales	31	13,3
Instalaciones / Recursos materiales	1	0,4
Derivación a otros centros	1	0,4
Insatisfacción general	1	0,4
Errores administrativos varios	1	0,4
Otros	6	2,6
TOTAL**	233	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

Aspectos negativos destacados (H. de la Defensa, n=225)



4.3.2.1.3 RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									H. DE LA DEFENSA (n=225)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años					
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	73	78,5	70,1 - 86,8	74	79,6	71,4 - 87,8	56	65,9	55,8 - 76,0	48	84,2	74,7 - 93,7	50	90,9	83,3 - 98,5	175	77,8	72,3 - 83,2
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	74	79,6	71,4 - 87,8	79	84,9	77,7 - 92,2	71	83,5	75,6 - 91,4	45	78,9	68,4 - 89,5	46	83,6	73,9 - 93,4	187	83,1	78,2 - 88,0
<i>Demora para la cita*</i>	34	36,6	26,8 - 46,3	54	58,1	48,0 - 68,1	37	43,5	33,0 - 54,1	30	52,6	39,7 - 65,6	26	47,3	34,1 - 60,5	110	48,9	42,4 - 55,4
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	72	77,4	68,9 - 85,9	74	79,6	71,4 - 87,8	64	75,3	66,1 - 84,5	45	78,9	68,4 - 89,5	46	83,6	73,9 - 93,4	181	80,4	75,3 - 85,6
<i>Solución dada a problemas*</i>	70	77,8	69,2 - 86,4	75	81,5	73,6 - 89,5	66	79,5	70,8 - 88,2	44	80,0	69,4 - 90,6	44	80,0	69,4 - 90,6	176	80,0	74,7 - 85,3
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	81	87,1	80,3 - 93,9	83	89,2	83,0 - 95,5	76	89,4	82,9 - 96,0	48	84,2	74,7 - 93,7	51	92,7	85,9 - 99,6	201	89,3	85,3 - 93,4
<i>Amabilidad del personal*</i>	84	90,3	84,3 - 96,3	89	95,7	91,6 - 99,8	80	94,1	89,1 - 99,1	52	91,2	83,9 - 98,6	52	94,5	88,5 - 100	211	93,8	90,6 - 96,9
<i>Preparación del personal*</i>	82	90,1	84,0 - 96,2	87	94,6	89,9 - 99,2	79	94,0	89,0 - 99,1	50	87,7	79,2 - 96,2	51	96,2	91,1 - 100	207	93,2	89,9 - 96,5
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	81	87,1	80,3 - 93,9	80	87,9	81,2 - 94,6	73	86,9	79,7 - 94,1	47	82,5	72,6 - 92,3	50	92,6	85,6 - 99,6	195	87,8	83,5 - 92,1
<i>Interés del personal médico*</i>	85	91,4	85,7 - 97,1	83	89,2	83,0 - 95,5	76	89,4	82,9 - 96,0	49	86,0	76,9 - 95,0	54	98,2	94,7 - 100	206	91,6	87,9 - 95,2
<i>Interés del personal de admisión*</i>	73	81,1	73,0 - 89,2	74	80,4	72,3 - 88,5	60	72,3	62,7 - 81,9	47	83,9	74,3 - 93,5	49	90,7	83,0 - 98,5	175	80,3	75,0 - 85,6
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	77	82,8	75,1 - 90,5	84	90,3	84,3 - 96,3	73	85,9	78,5 - 93,3	49	86,0	76,9 - 95,0	50	90,9	83,3 - 98,5	197	87,6	83,2 - 91,9
<i>Información recibida*</i>	79	84,9	77,7 - 92,2	80	86,0	79,0 - 93,1	71	83,5	75,6 - 91,4	46	80,7	70,5 - 90,9	52	94,5	88,5 - 100	194	86,2	81,7 - 90,7
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	82	88,2	81,6 - 94,7	85	90,4	84,5 - 96,4	73	85,9	78,5 - 93,3	53	93,0	86,4 - 99,6	51	92,7	85,9 - 99,6	202	89,8	85,8 - 93,7
<i>Recomendaría este centro ***</i>	85	91,4	85,7 - 97,1	90	95,7	91,7 - 99,8	78	91,8	85,9 - 97,6	53	93,0	86,4 - 99,6	54	98,2	94,7 - 100	213	94,7	91,7 - 97,6

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían