



# **CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN**

## 4.2 CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)

EL Consorcio Aragón Sanitario de Alta Resolución (CASAR) de Salud es una entidad jurídica pública integrada en el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia.


Lo forman los siguientes centros:

- Centro Sanitario de Alta Resolución Bajo Cinca - Baix Cinca (CASAR Bajo Cinca), en Fraga.
- Centro Sanitario Alta Resolución de Cinco Villas (CASAR Cinco Villas), en Ejea de los Caballeros.
- Centro Sanitario de Alta Resolución Moncayo (CASAR Moncayo), en Tarazona.
- Hospital de Alta Resolución del Pirineo (H. AR del Pirineo), en Jaca.

En el Sistema de Salud de Aragón, el CASAR ofrece a los ciudadanos un servicio sanitario de atención especializada. Para ello trabaja en estrecha colaboración con los centros de atención primaria y especializada del SALUD.

En los siguientes apartados se muestran los resultados obtenidos en las encuestas a usuarios del CASAR. La información se estructura en 3 apartados en función del tipo de atenciónservicio recibido:

- Hospitalización: CASAR Bajo Cinca, CASAR Cinco Villas y H. AR del Pirineo.
- Consultas Especializadas: CASAR Bajo Cinca, CASAR Cinco Villas, CASAR Moncayo y H. AR del Pirineo.
- Urgencias Hospitalarias: CASAR Bajo Cinca, CASAR Cinco Villas y H. AR del Pirineo.



**CONSORCIO ARAGONÉS**  
**SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN**  
HOSPITALIZACIÓN

#### 4.2.1 HOSPITALIZACIÓN

##### ***Perfil sociodemográfico***

Entre las personas encuestadas el 47,6% son hombres y el 52,4% mujeres. La media de edad de los hombres supera ligeramente la de las mujeres (67,8 y 65,7 años respectivamente).

El estrato de edad más representativo es el de **mayores de 75 años** (45% del total de encuestados). De ahí, que al analizar la situación laboral exista una elevada proporción de **jubilados y pensionistas** (66,5%).

##### ***Opinión de los usuarios***

La mayoría de las dimensiones exploradas son bien valoradas, destacando la **amabilidad del personal**: el **98,3%** de los usuarios encuestados indica estar satisfecho o muy satisfecho al respecto.

Por el contrario, la **comida** y la **solución dada al problema** registran las peores valoraciones, con un porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos del **84,4%** y **88,8%**, respectivamente.

En los Centros Sanitarios de Alta Resolución la distribución de las opiniones es muy similar. No obstante, es importante señalar la elevada satisfacción que tienen los usuarios ingresados en el CASAR Bajo Cinca respecto al **interés del personal de enfermería** y la **confianza transmitida por el personal** (el 100% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos al respecto).

A nivel general, el **91,5%** de los usuarios encuestados considera que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El **6,8%** señala que debería haber estado más tiempo y el 1,7% estima que estuvo más del tiempo necesario.

CASAR Bajo Cinca registra el porcentaje más elevado de usuarios que indican haber estado menos del tiempo necesario (11,5% frente al 5,22% de CASAR Cinco Villas y el 4,76% del Hospital AR del Pirineo).

En cuanto a la **solicitud de permiso** para la realización de pruebas durante el ingreso, el **73,3%** declaró que dicho permiso le fue solicitado.

Al respecto, CASAR Bajo Cinca presenta el porcentaje más bajo (60,7%), le sigue el CASAR Cinco Villas (75,4%) y el Hospital AR del Pirineo (81%).

El **98,8%** de los encuestados declaró haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta. En todos los hospitales este porcentaje es muy elevado, superando el 98%.

Finalmente, el **97,2%** de los encuestados **recomendaría** el Centro en el que estuvo ingresado a sus familiares o amigos, frente al 2,8% que no lo haría. En este sentido, los porcentajes de recomendación en todos los hospitales son muy elevados: el CASAR Cinco Villas con una recomendación del 98,5%, CASAR Bajo Cinca con el 98,4% y el Hospital AR del Pirineo con 95,2%.

### ***Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos***

Cuatro de cada diez usuarios que han estado ingresados en uno de los **Centros Sanitarios de Alta Resolución** muestran una **satisfacción general** con los

servicios recibidos (40,2%). La **atención general** es también un aspecto positivo que destacan los usuarios encuestados (33,5%).

Por Centro, observamos lo siguiente:

- Los usuarios ingresados en el CASAR Cinco Villas señalaron en mayor proporción su satisfacción general con los servicios recibidos (45,5%).
- La atención general destaca principalmente en el CASAR Bajo Cinca (40,6%).
- La atención médica y la atención de otro personal sanitario son señaladas en mayor medida por los usuarios hospitalizados en el Hospital AR del Pirineo (10,8% y 9,7%, respectivamente).

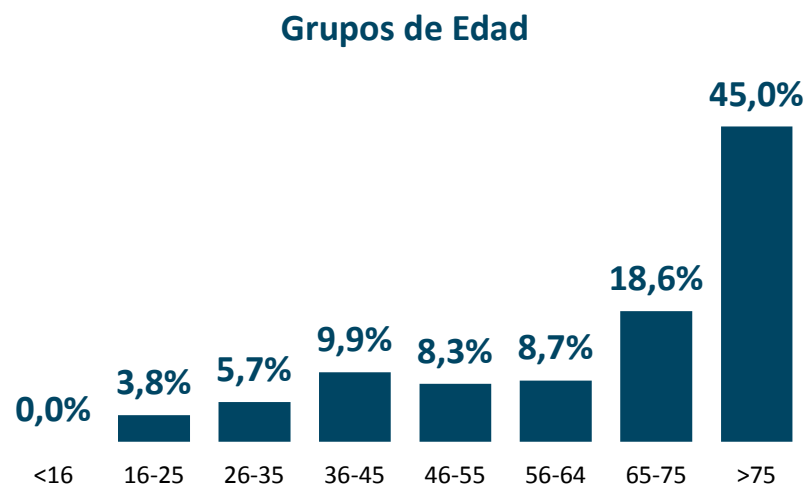
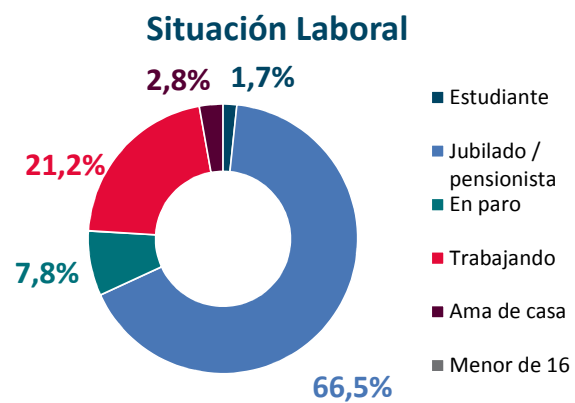
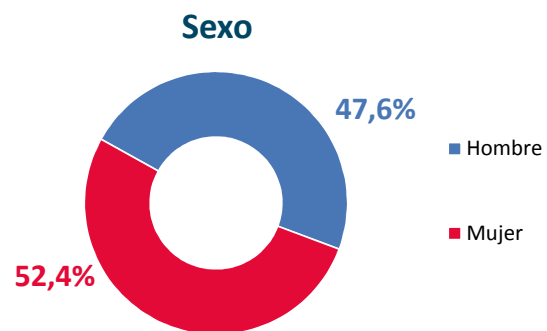
En cuanto a los **aspectos negativos**, los usuarios destacan las **instalaciones y los recursos materiales** (7,2%). Le sigue la comida (4,3%), la oferta de profesionales (3,4%) y la atención médica (3,4%).

A pesar de estas valoraciones, existe un elevado porcentaje de encuestados que no indica ningún aspecto negativo: el 67%.

Los aspectos negativos comentados por los usuarios registran una distribución similar en todos los Centros Sanitarios de Alta Resolución.

#### 4.2.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. HOSPITALIZACIÓN

##### 4.2.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN

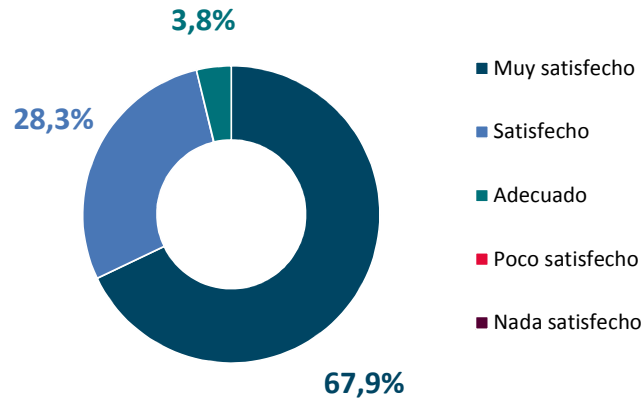


## 4.2.1.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN

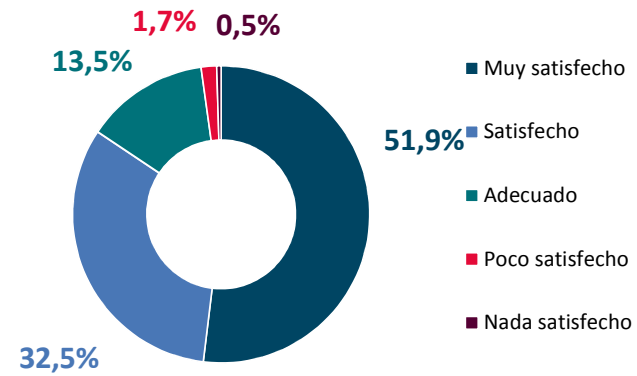
ARAGÓN (n=424)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las habitaciones</i>	0	0,0	0	0,0	16	3,8	120	28,3	288	67,9
<i>Comida</i>	2	0,5	7	1,7	56	13,5	135	32,5	216	51,9
<i>Solución dada al problema</i>	7	1,7	6	1,4	34	8,1	111	26,4	262	62,4
<i>Confianza que transmite el personal</i>	3	0,7	1	0,2	7	1,7	117	27,6	296	69,8
<i>Amabilidad del personal</i>	1	0,2	1	0,2	5	1,2	92	21,7	325	76,7
<i>Preparación del personal</i>	1	0,2	3	0,7	14	3,3	124	29,2	282	66,5
<i>Interés del personal de enfermería</i>	0	0,0	2	0,5	7	1,7	101	23,8	314	74,1
<i>Interés del personal médico</i>	5	1,2	1	0,2	11	2,6	97	22,9	310	73,1
<i>Interés del personal auxiliar</i>	3	0,7	1	0,2	10	2,4	110	25,9	300	70,8
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	1	0,2	2	0,5	7	1,7	116	27,4	298	70,3
<i>Información recibida</i>	6	1,4	3	0,7	17	4,0	106	25,1	291	68,8



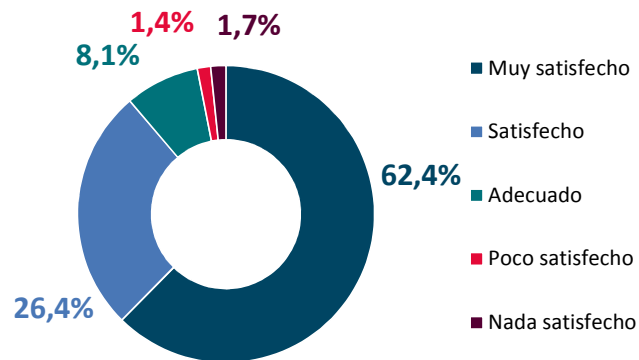
### Estado de las habitaciones



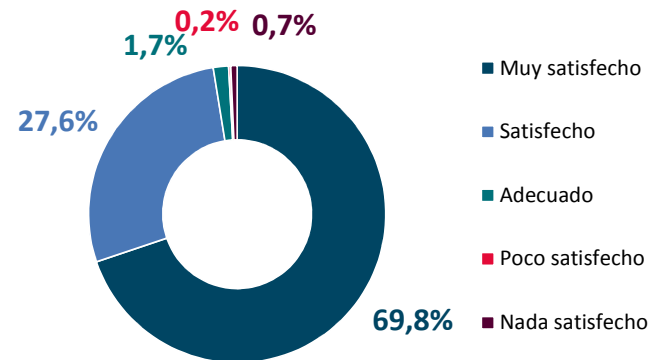
### Comida



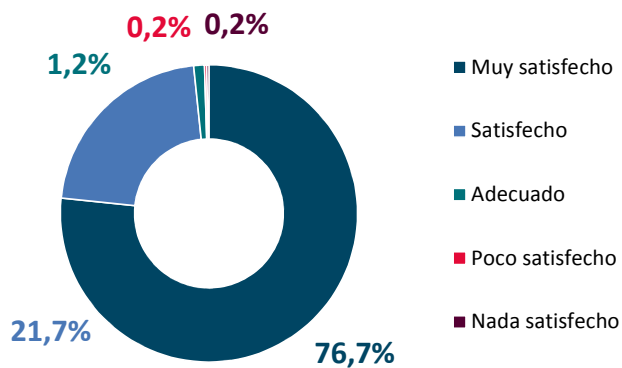
### Solución dada al problema



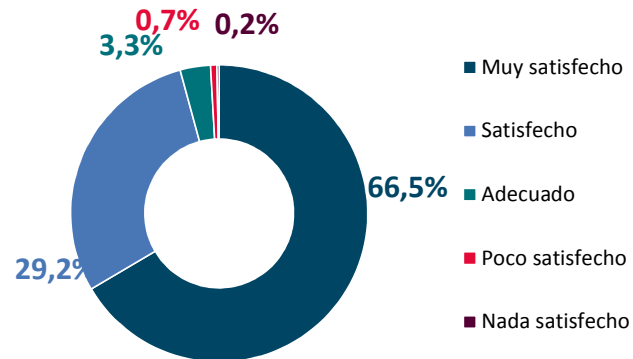
### Confianza que transmite el personal



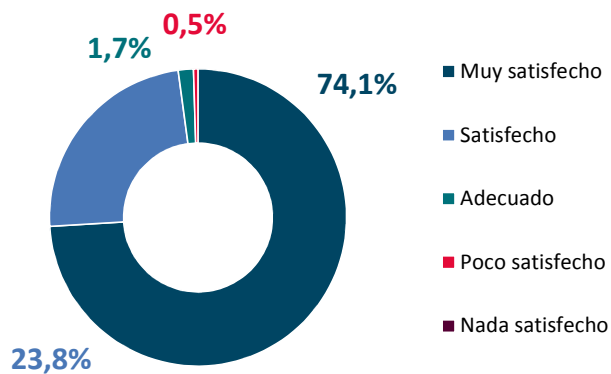
### Amabilidad del personal



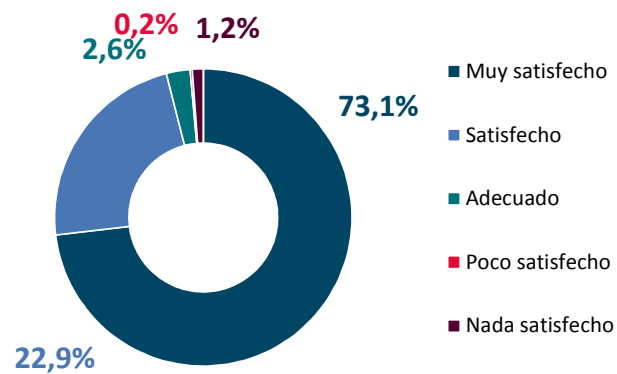
### Preparación del personal



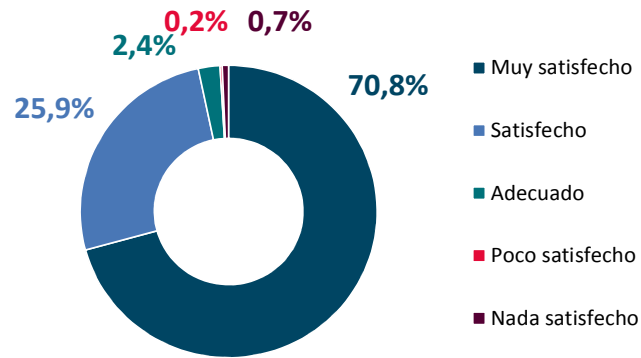
### Interés del personal de enfermería



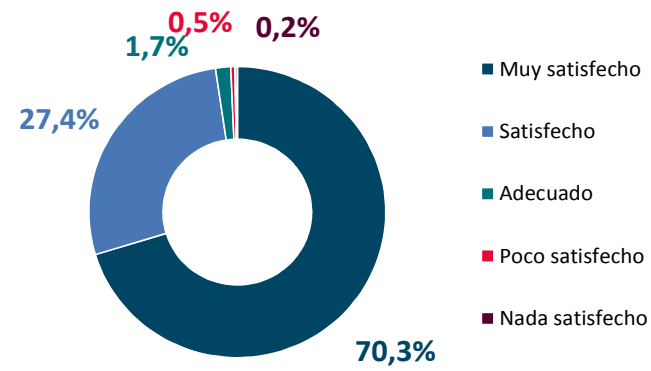
### Interés del personal médico



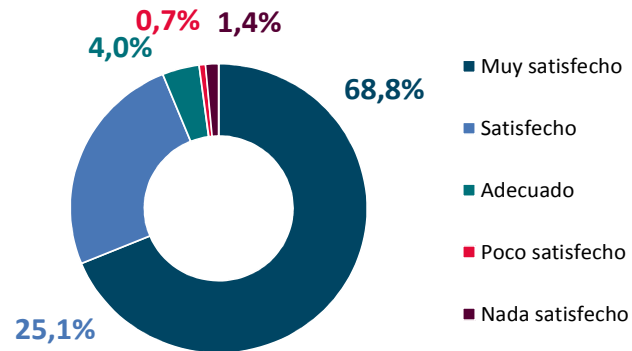
### Interés del personal auxiliar



### Satisfacción con los cuidados sanitarios

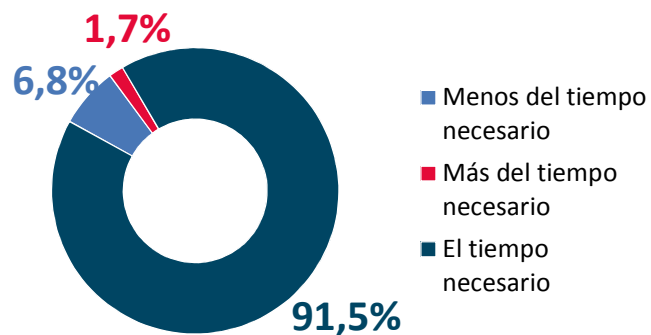


### Información recibida



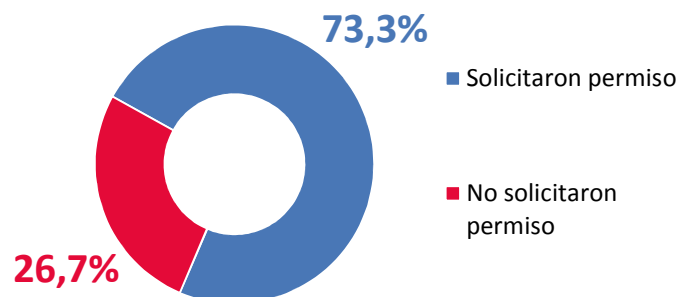
4.2.1.1.2.1 *Percepción del tiempo que ha estado ingresado*

**Aragón, n=424**



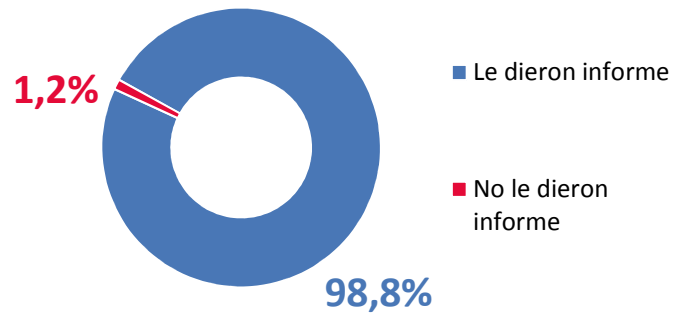
4.2.1.1.2.2 *Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones*

**Aragón, n=424**



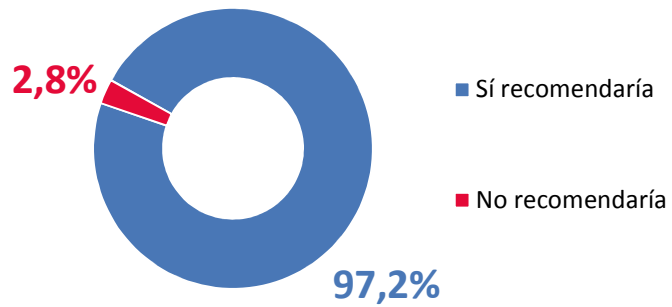
4.2.1.1.2.3 Entrega del informe de alta

**Aragón, n=424**



4.2.1.1.2.4 Recomendación del Hospital

**Aragón, n=424**



## 4.2.1.1.2.5 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=424)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	23	5,0
Atención general	155	33,5
Atención médica	29	6,3
Atención de otro personal sanitario	34	7,3
Atención de personal no sanitario	4	0,9
Información	1	0,2
Instalaciones / Recursos materiales	8	1,7
Limpieza	6	1,3
Satisfacción general	186	40,2
Transporte sanitario	1	0,2
Comida	9	1,9
Otros	7	1,5
<b>TOTAL**</b>	<b>463</b>	<b>100,0</b>

\* 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 (Aragón, n=424)



-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=424)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	296	67,0
Tiempo de espera	1	0,2
Demora citación / Lista de espera	5	1,1
Organización	4	0,9
Atención médica	15	3,4
Atención de otro personal sanitario	14	3,2
Atención de personal no sanitario	6	1,4
Información	5	1,1
Oferta de profesionales	15	3,4
Instalaciones / Recursos materiales	32	7,2
Derivación a otros centros	1	0,2
Insatisfacción general	1	0,2
Saturación / Masificación de pacientes	3	0,7
Comida	19	4,3
Visitas	1	0,2
Otros	24	5,4
<b>TOTAL **</b>	<b>442</b>	<b>100,0</b>

\* 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 (Aragón, n=424)



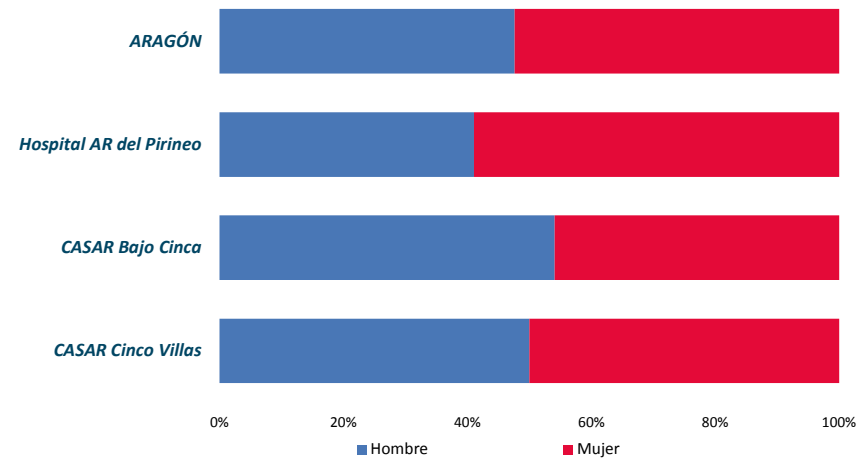
## 4.2.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

## 4.2.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

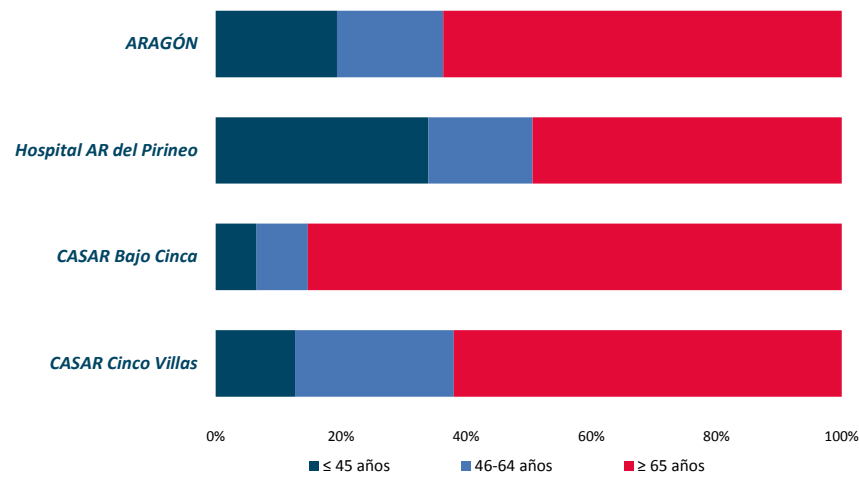
	ARAGÓN (n =424)		CASAR Cinco Villas (n=134)		CASAR Bajo Cinca (n=122)		Hospital AR del Pirineo (n=168)	
<b>SEXO</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	47,6	42,9 - 52,4	50,0	41,5 - 58,5	54,1	45,3 - 62,9	41,1	33,6 - 48,5
<i>Mujer</i>	52,4	47,6 - 57,1	50,0	41,5 - 58,5	45,9	37,1 - 54,7	58,9	51,5 - 66,4
<b>EDAD MEDIA</b>	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	67,8	67,8	65,7	18,0	74,7	12,5	63,2	18,7
<i>Mujer</i>	65,7	65,7	69,5	16,6	76,7	15,3	56,8	24,3
<i>Total</i>	66,7	66,7	67,6	17,4	75,6	13,9	59,4	22,3
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0
16-25	3,8	2,0 - 5,6	2,2	0 - 4,7	0,8	0 - 2,4	7,1	3,2 - 11,0
26-35	5,7	3,5 - 7,9	2,2	0 - 4,7	1,6	0 - 3,9	11,3	6,5 - 16,1
36-45	9,9	7,1 - 12,7	8,2	3,6 - 12,9	4,1	0,6 - 7,6	15,5	10,0 - 20,9
46-55	8,3	5,6 - 10,9	14,2	8,3 - 20,1	1,6	0 - 3,9	8,3	4,2 - 12,5
56-64	8,7	6,0 - 11,4	11,2	5,9 - 16,5	6,6	2,2 - 10,9	8,3	4,2 - 12,5
65-75	18,6	14,9 - 22,3	20,9	14,0 - 27,8	20,5	13,3 - 27,7	15,5	10,0 - 20,9
> 75	45,0	40,3 - 49,8	41,0	32,7 - 49,4	64,8	56,3 - 73,2	33,9	26,8 - 41,1
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	1,7	0,4 - 2,9	2,2	0 - 4,7	0,8	0 - 2,4	1,8	0 - 3,8
<i>Jubilado / pensionista</i>	66,5	62,0 - 71,0	66,4	58,4 - 74,4	89,3	83,9 - 94,8	50,0	42,4 - 57,6
<i>En paro</i>	7,8	5,2 - 10,3	7,5	3,0 - 11,9	0,8	0 - 2,4	13,1	8,0 - 18,2
<i>Trabajando</i>	21,2	17,3 - 25,1	20,1	13,4 - 26,9	8,2	3,3 - 13,1	31,5	24,5 - 38,6
<i>Ama de casa</i>	2,8	1,3 - 4,4	3,7	0,5 - 6,9	0,8	0 - 2,4	3,6	0,8 - 6,4
<i>Menor de 16</i>	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0



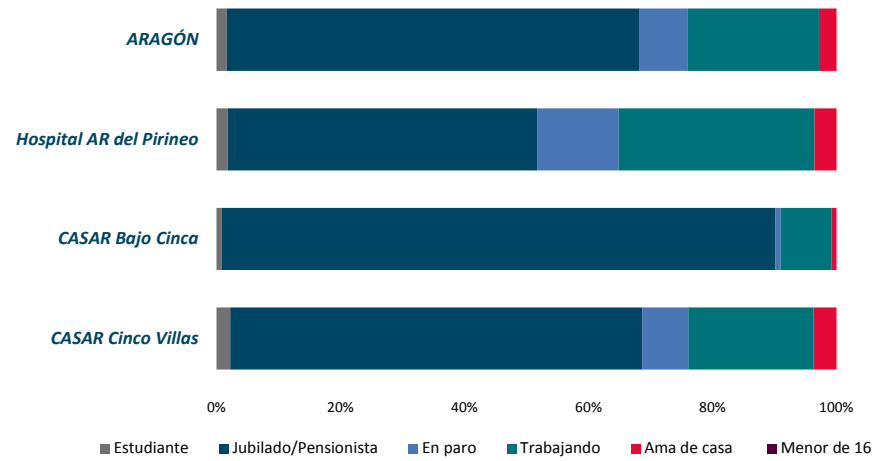
### Sexo según Hospital - Hospitalización



### Grupos de edad según Hospital - Hospitalización



### Situación laboral según Hospital - Hospitalización

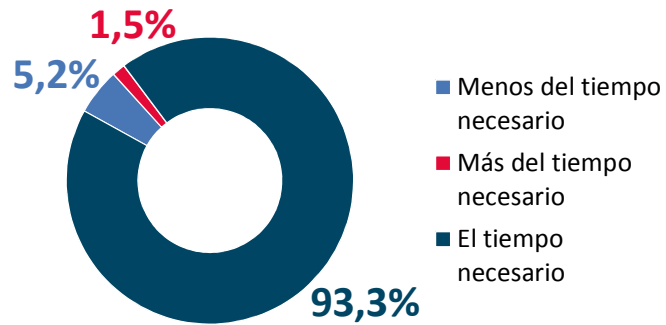


## 4.2.1.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

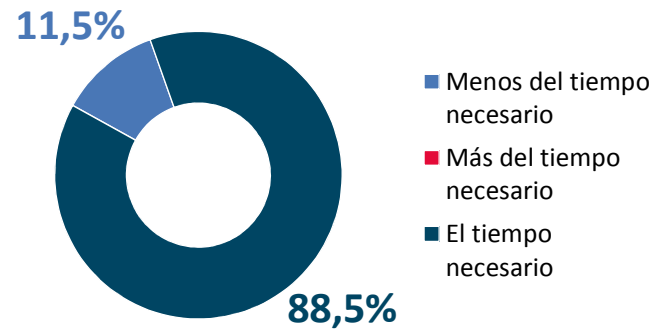
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =424)			CASAR Cinco Villas (n=134)			CASAR Bajo Cinca (n=122)			Hospital AR del Pirineo (n=168)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones</i>	408	96,2	94,4 - 98,0	130	97,0	94,1 - 99,9	119	97,5	94,8 - 100	159	94,6	91,2 - 98,0
<i>Comida</i>	351	84,4	80,9 - 87,9	110	84,6	78,4 - 90,8	102	85,0	78,6 - 91,4	139	83,7	78,1 - 89,3
<i>Solución dada al problema</i>	373	88,8	85,8 - 91,8	119	89,5	84,3 - 94,7	105	87,5	81,6 - 93,4	149	89,2	84,5 - 93,9
<i>Confianza que transmite el personal</i>	413	97,4	95,9 - 98,9	129	96,3	93,1 - 99,5	122	100,0	100,0 - 100,0	162	96,4	93,6 - 99,2
<i>Amabilidad del personal</i>	417	98,3	97,1 - 99,6	131	97,8	95,3 - 100	121	99,2	97,6 - 100	165	98,2	96,2 - 100
<i>Preparación del personal</i>	406	95,8	93,8 - 97,7	127	94,8	91,0 - 98,5	118	96,7	93,6 - 99,9	161	95,8	92,8 - 98,9
<i>Interés del personal de enfermería</i>	415	97,9	96,5 - 99,2	129	96,3	93,1 - 99,5	122	100,0	100,0 - 100,0	164	97,6	95,3 - 99,9
<i>Interés del personal médico</i>	407	96,0	94,1 - 97,9	126	94,0	90,0 - 98,0	116	95,1	91,2 - 98,9	165	98,2	96,2 - 100
<i>Interés del personal auxiliar</i>	410	96,7	95,0 - 98,4	128	95,5	92,0 - 99,0	119	97,5	94,8 - 100	163	97,0	94,5 - 99,6
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	414	97,6	96,2 - 99,1	130	97,0	94,1 - 99,9	119	97,5	94,8 - 100	165	98,2	96,2 - 100
<i>Información recibida</i>	397	93,9	91,6 - 96,1	123	91,8	87,1 - 96,4	117	95,9	92,4 - 99,4	157	94,0	90,4 - 97,6

4.2.1.2.2.1 Percepción del tiempo que ha estado ingresado

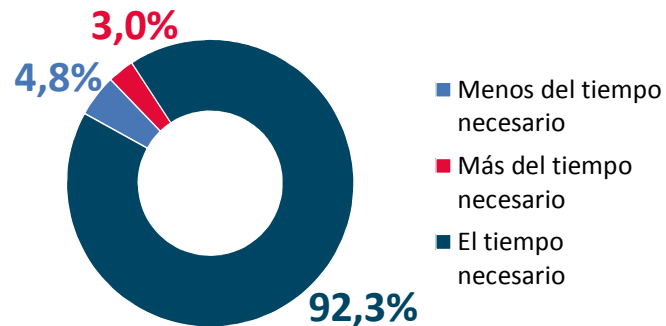
**CASAR Cinco Villas (n=134)**



**CASAR Bajo Cinca (n=122)**

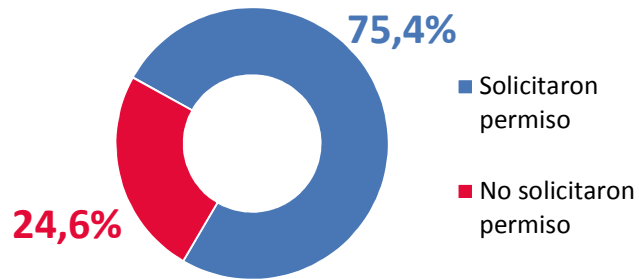


**Hospital AR del Pirineo (n=168)**

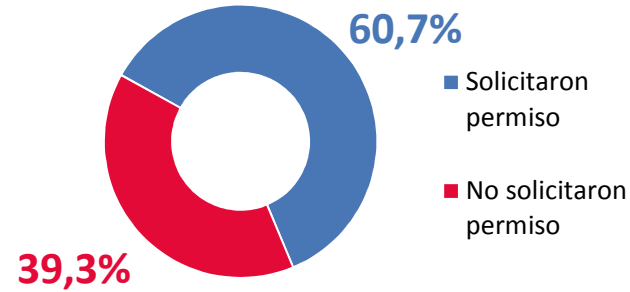


4.2.1.2.2.2 Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones

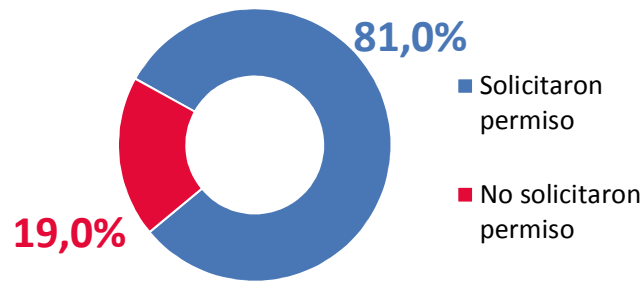
**CASAR Cinco Villas (n=134)**



**CASAR Bajo Cinca (n=122)**

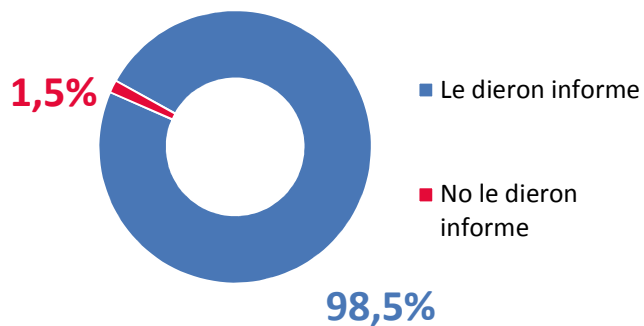


**Hospital AR del Pirineo (n=168)**

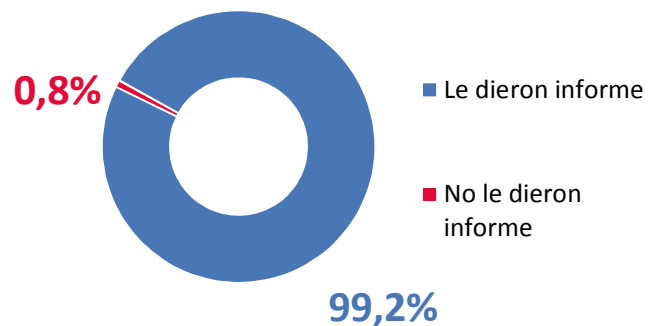


4.2.1.2.2.3 Entrega del informe de alta

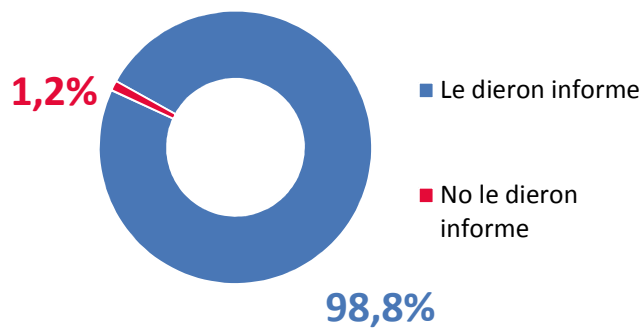
**CASAR Cinco Villas (n=134)**



**CASAR Bajo Cinca (n=122)**

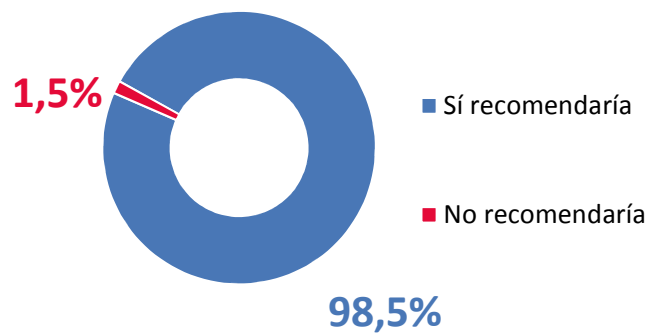


**Hospital AR del Pirineo (n=168)**

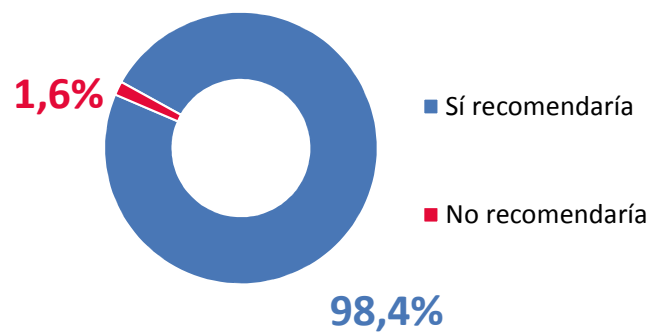


4.2.1.2.2.4 Recomendación del Hospital

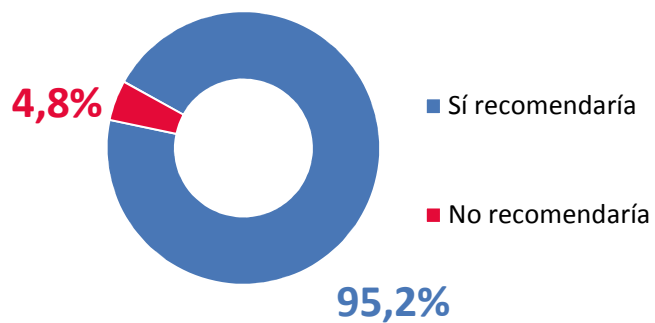
**CASAR Cinco Villas (n=134)**



**CASAR Bajo Cinca (n=122)**



**Hospital AR del Pirineo (n=168)**



## 4.2.1.2.2.5 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=424)*		CASAR Cinco Villas (n=134)*		CASAR Bajo Cinca (n=122)*		Hospital AR del Pirineo (n=168)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	23	5,0	5	3,4	5	3,8	13	7,0
<i>Atención general</i>	155	33,5	47	32,4	54	40,6	54	29,2
<i>Atención médica</i>	29	6,3	6	4,1	3	2,3	20	10,8
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	34	7,3	7	4,8	9	6,8	18	9,7
<i>Atención de personal no sanitario</i>	4	0,9	4	2,8	0	0,0	0	0,0
<i>Información</i>	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	8	1,7	5	3,4	0	0,0	3	1,6
<i>Limpieza</i>	6	1,3	3	2,1	1	0,8	2	1,1
<i>Satisfacción general</i>	186	40,2	66	45,5	53	39,8	67	36,2
<i>Transporte sanitario</i>	1	0,2	0	0,0	1	0,8	0	0,0
<i>Comida</i>	9	1,9	1	0,7	3	2,3	5	2,7
<i>Otros</i>	7	1,5	1	0,7	4	3,0	2	1,1
<b>TOTAL **</b>	<b>463</b>	<b>100,0</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>	<b>133</b>	<b>100,0</b>	<b>185</b>	<b>100,0</b>

\* 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.



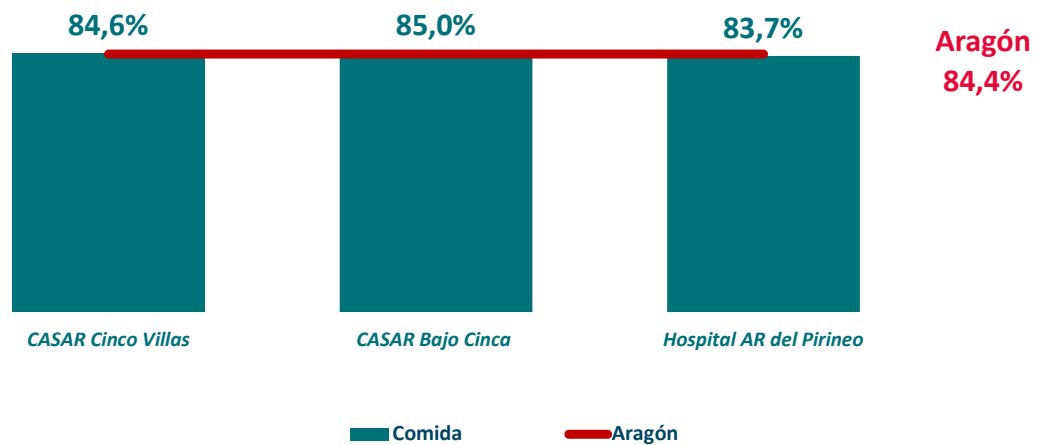
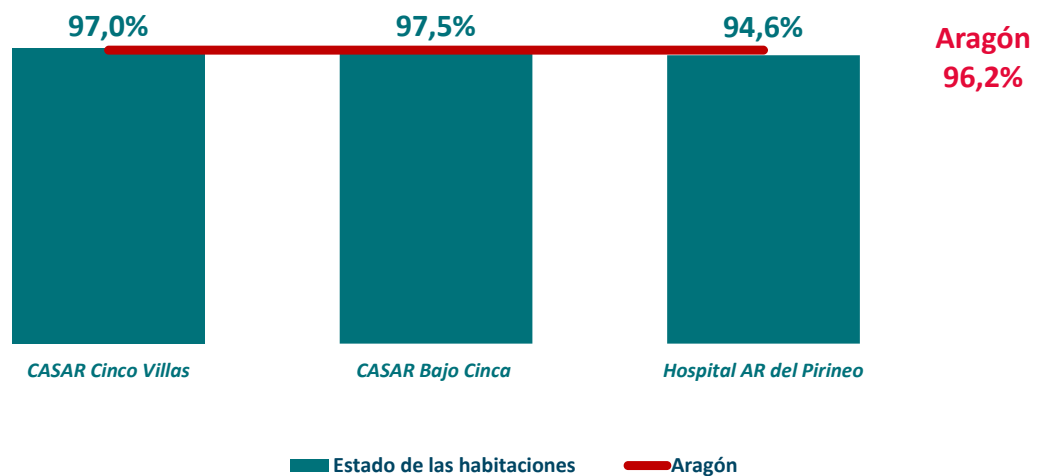
## -Aspectos negativos de los servicios recibidos

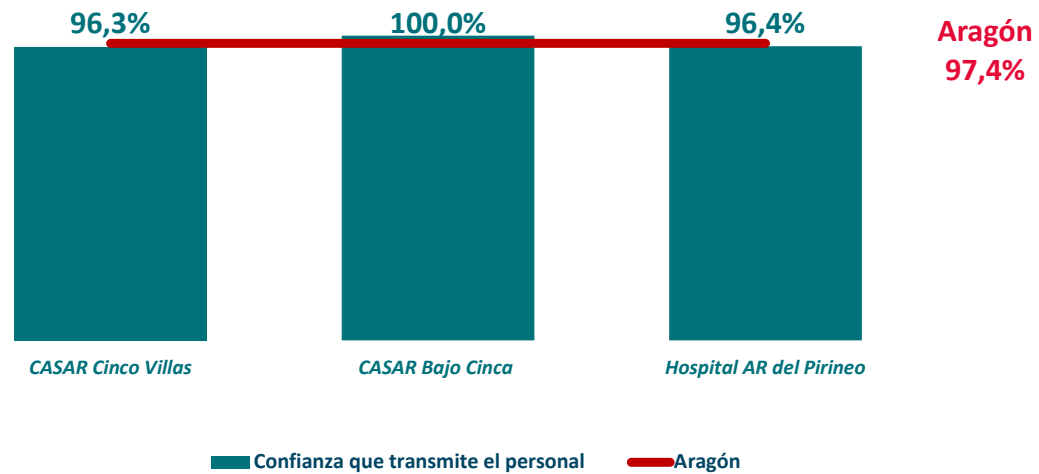
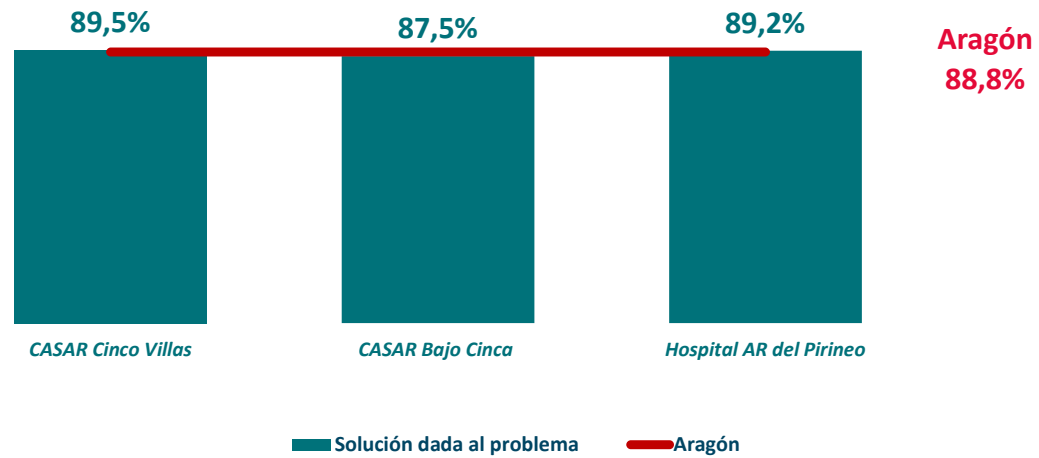
Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=424)*		CASAR Cinco Villas (n=134)*		CASAR Bajo Cinca (n=122)*		Hospital AR del Pirineo (n=168)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	296	67,0	97	68,8	83	64,8	116	67,1
<i>Tiempo de espera</i>	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,6
<i>Tiempo de demora hasta que te dan cita / Lista de espera</i>	5	1,1	1	0,7	1	0,8	3	1,7
<i>Organización</i>	4	0,9	1	0,7	1	0,8	2	1,2
<i>Atención médica</i>	15	3,4	7	5,0	6	4,7	2	1,2
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	14	3,2	7	5,0	3	2,3	4	2,3
<i>Atención de personal no sanitario</i>	6	1,4	3	2,1	2	1,6	1	0,6
<i>Información</i>	5	1,1	3	2,1	1	0,8	1	0,6
<i>Oferta de profesionales</i>	15	3,4	3	2,1	6	4,7	6	3,5
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	32	7,2	7	5,0	10	7,8	15	8,7
<i>Derivación a otros centros</i>	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,6
<i>Insatisfacción general</i>	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,6
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	3	0,7	0	0,0	2	1,6	1	0,6
<i>Comida</i>	19	4,3	2	1,4	6	4,7	11	6,4
<i>Visitas</i>	1	0,2	1	0,7	0	0,0	0	0,0
<i>Otros</i>	24	5,4	9	6,4	7	5,5	8	4,6
<b>TOTAL **</b>	<b>442</b>	<b>100,0</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>128</b>	<b>100,0</b>	<b>173</b>	<b>100,0</b>

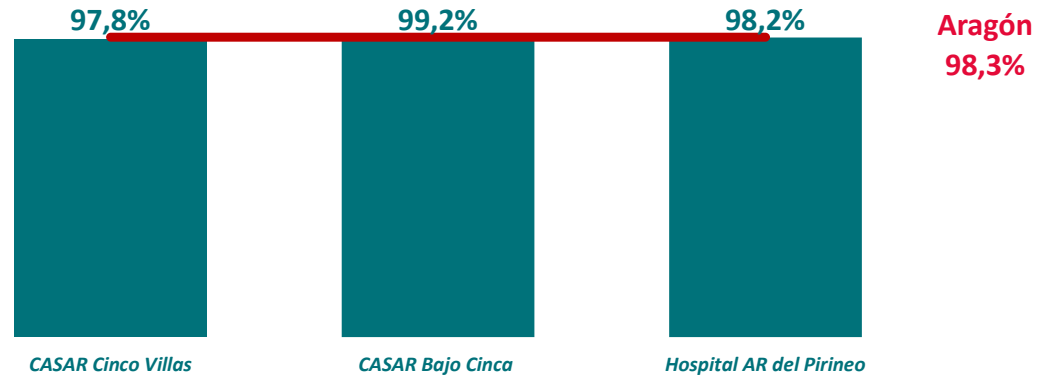
\* Hace referencia al número total de encuestados.

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

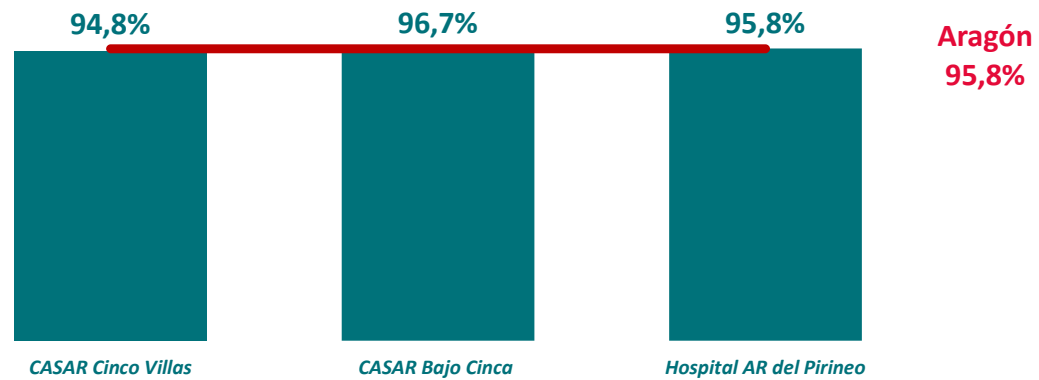
4.2.1.2.2.6 Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta



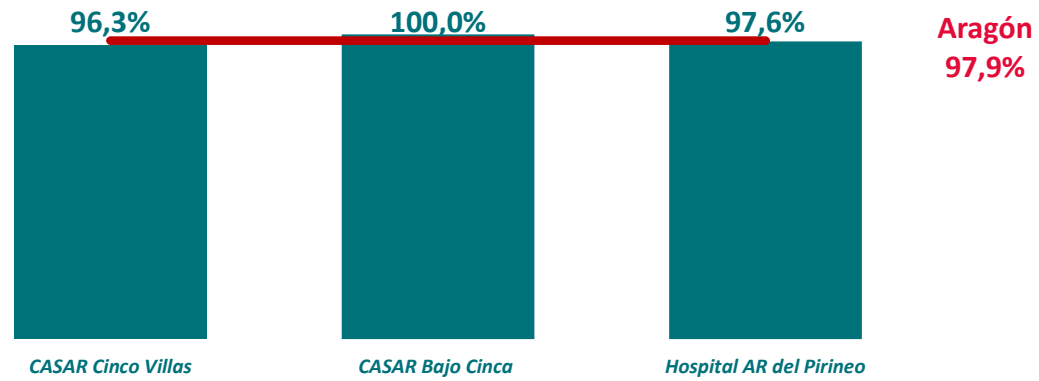




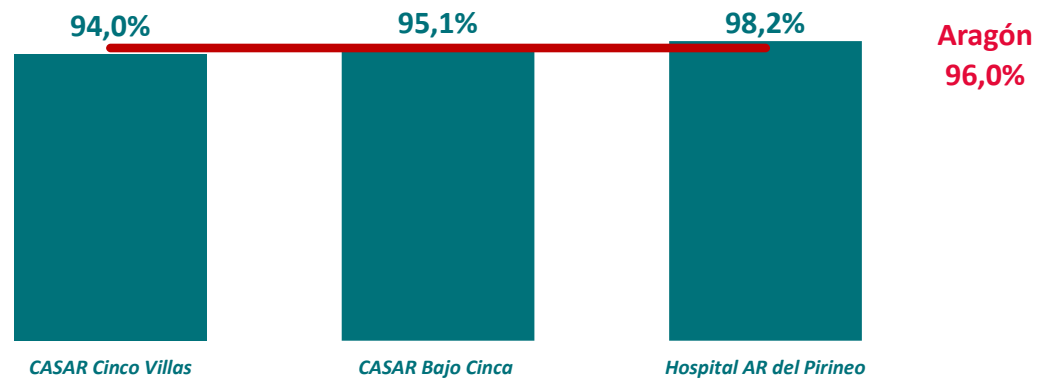
Amabilidad del personal Aragón



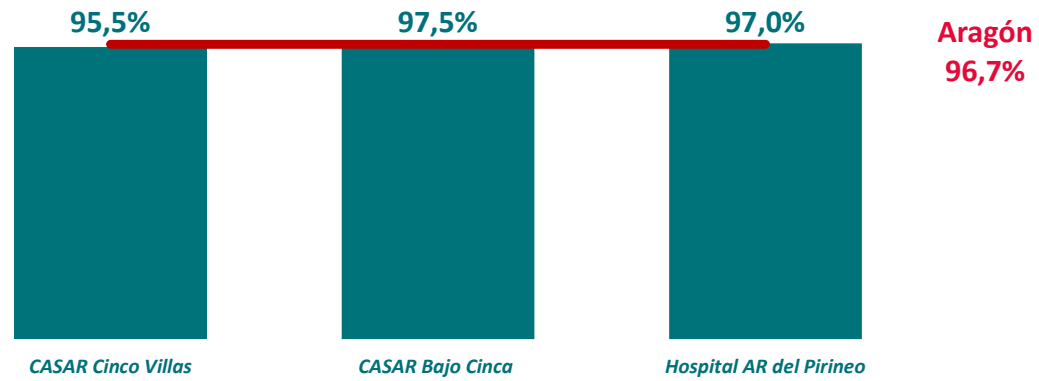
Preparación del personal Aragón



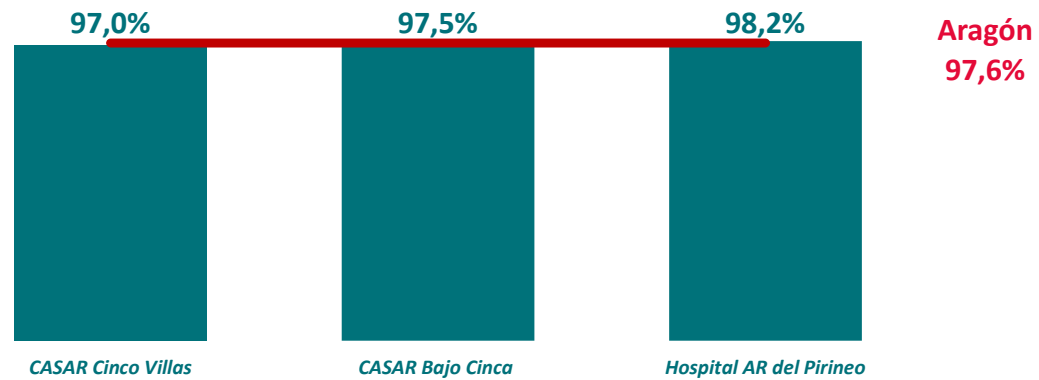
■ Interés del personal de enfermería    — Aragón



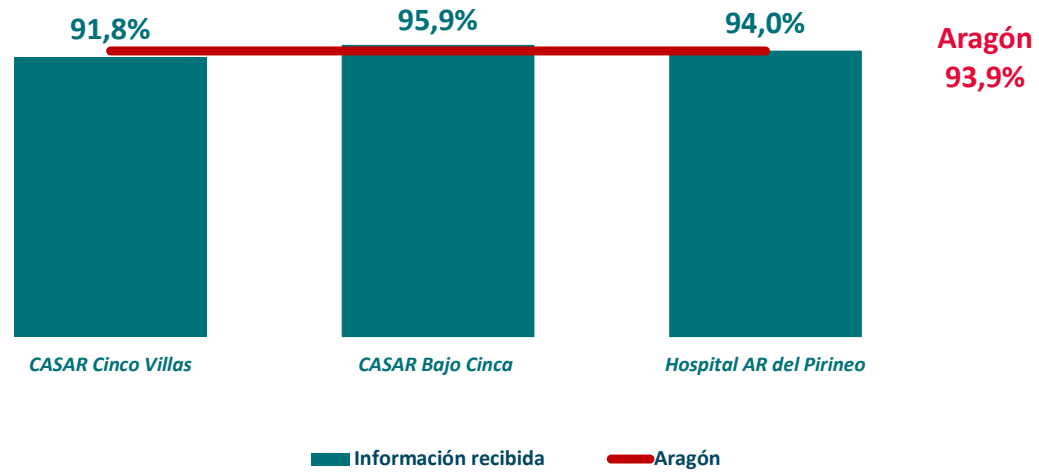
■ Interés del personal médico    — Aragón



■ Interés del personal auxiliar    — Aragón



■ Satisfacción con los cuidados sanitarios    — Aragón



## 4.2.1.2.3 RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios <b>ARAGÓN (n=424)</b>	Sexo						Grupos de Edad						ARAGÓN (n=424)					
	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>	195	96,5	94,0 - 99,1	213	95,9	93,4 - 98,5	80	97,6	94,2 - 100	67	93,1	87,2 - 98,9	261	96,7	94,5 - 98,8	408	96,2	94,4 - 98,0
<i>Comida*</i>	160	80,8	75,3 - 86,3	191	87,6	83,2 - 92,0	60	75,9	66,5 - 85,4	60	84,5	76,1 - 92,9	231	86,8	82,8 - 90,9	351	84,4	80,9 - 87,9
<i>Solución dada al problema*</i>	177	88,1	83,6 - 92,5	196	89,5	85,4 - 93,6	71	86,6	79,2 - 94,0	61	85,9	77,8 - 94,0	241	89,6	85,9 - 93,2	373	88,8	85,8 - 91,8
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	197	97,5	95,4 - 99,7	216	97,3	95,2 - 99,4	78	95,1	90,5 - 99,8	70	97,2	93,4 - 100	265	98,1	96,5 - 99,8	413	97,4	95,9 - 98,9
<i>Amabilidad del personal*</i>	199	98,5	96,8 - 100	218	98,2	96,4 - 99,9	81	98,8	96,4 - 100	70	97,2	93,4 - 100	266	98,5	97,1 - 100,0	417	98,3	97,1 - 99,6
<i>Preparación del personal*</i>	191	94,6	91,4 - 97,7	215	96,8	94,5 - 99,1	79	96,3	92,3 - 100	69	95,8	91,2 - 100	258	95,6	93,1 - 98,0	406	95,8	93,8 - 97,7
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	198	98,0	96,1 - 99,9	217	97,7	95,8 - 99,7	81	98,8	96,4 - 100	70	97,2	93,4 - 100	264	97,8	96,0 - 99,5	415	97,9	96,5 - 99,2
<i>Interés del personal médico*</i>	191	94,6	91,4 - 97,7	216	97,3	95,2 - 99,4	79	96,3	92,3 - 100	68	94,4	89,2 - 99,7	260	96,3	94,0 - 98,5	407	96,0	94,1 - 97,9
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	195	96,5	94,0 - 99,1	215	96,8	94,5 - 99,1	79	96,3	92,3 - 100	70	97,2	93,4 - 100	261	96,7	94,5 - 98,8	410	96,7	95,0 - 98,4
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	196	97,0	94,7 - 99,4	218	98,2	96,4 - 99,9	80	97,6	94,2 - 100	69	95,8	91,2 - 100	265	98,1	96,5 - 99,8	414	97,6	96,2 - 99,1
<i>Información recibida*</i>	189	94,0	90,8 - 97,3	208	93,7	90,5 - 96,9	72	87,8	80,7 - 94,9	67	93,1	87,2 - 98,9	258	95,9	93,5 - 98,3	397	93,9	91,6 - 96,1
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	188	93,1	89,6 - 96,6	200	90,1	86,2 - 94,0	79	96,3	92,3 - 100	63	87,5	79,9 - 95,1	246	91,1	87,7 - 94,5	388	91,5	88,9 - 94,2
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	152	75,2	69,3 - 81,2	159	71,6	65,7 - 77,6	70	85,4	77,7 - 93,0	59	81,9	73,1 - 90,8	182	67,4	61,8 - 73,0	311	73,3	69,1 - 77,6
<i>Informe de alta</i>	200	99,0	97,6 - 100	219	98,6	97,1 - 100	81	98,8	96,4 - 100	70	97,2	93,4 - 100	268	99,3	98,2 - 100	419	98,8	97,8 - 99,8
<i>Recomendaría este centro***</i>	196	97,0	94,7 - 99,4	216	97,3	95,2 - 99,4	79	96,3	92,3 - 100	68	94,4	89,2 - 99,7	265	98,1	96,5 - 99,8	412	97,2	95,6 - 98,7

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían



Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									CASAR Cinco Villas (n=134)			ARAGÓN (n=424)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			CASAR Cinco Villas (n=134)			ARAGÓN (n=424)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones*</i>	65	97,0	92,9 - 100	65	97,0	92,9 - 100	17	100,0	100,0 - 100,0	32	94,1	86,2 - 100	81	97,6	94,3 - 100	130	97,0	94,1 - 99,9	408	96,2	94,4 - 98,0
<i>Comida*</i>	56	86,2	77,8 - 94,6	54	83,1	74,0 - 92,2	10	66,7	42,8 - 90,5	30	90,9	81,1 - 100	70	86,4	79,0 - 93,9	110	84,6	78,4 - 90,8	351	84,4	80,9 - 87,9
<i>Solución dada al problema*</i>	61	91,0	84,2 - 97,9	58	87,9	80,0 - 95,8	14	82,4	64,2 - 100	30	90,9	81,1 - 100	75	90,4	84,0 - 96,7	119	89,5	84,3 - 94,7	373	88,8	85,8 - 91,8
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	64	95,5	90,6 - 100	65	97,0	92,9 - 100	15	88,2	72,9 - 100	33	97,1	91,4 - 100	81	97,6	94,3 - 100	129	96,3	93,1 - 99,5	413	97,4	95,9 - 98,9
<i>Amabilidad del personal*</i>	66	98,5	95,6 - 100	65	97,0	92,9 - 100	17	100,0	100,0 - 100,0	33	97,1	91,4 - 100	81	97,6	94,3 - 100	131	97,8	95,3 - 100	417	98,3	97,1 - 99,6
<i>Preparación del personal*</i>	62	92,5	86,2 - 98,8	65	97,0	92,9 - 100	16	94,1	82,9 - 100	32	94,1	86,2 - 100	79	95,2	90,6 - 99,8	127	94,8	91,0 - 98,5	406	95,8	93,8 - 97,7
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	65	97,0	92,9 - 100	64	95,5	90,6 - 100	17	100,0	100,0 - 100,0	34	100,0	100,0 - 100,0	78	94,0	88,9 - 99,1	129	96,3	93,1 - 99,5	415	97,9	96,5 - 99,2
<i>Interés del personal médico*</i>	63	94,0	88,4 - 99,7	63	94,0	88,4 - 99,7	15	88,2	72,9 - 100	32	94,1	86,2 - 100	79	95,2	90,6 - 99,8	126	94,0	90,0 - 98,0	407	96,0	94,1 - 97,9
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	64	95,5	90,6 - 100	64	95,5	90,6 - 100	17	100,0	100,0 - 100,0	33	97,1	91,4 - 100	78	94,0	88,9 - 99,1	128	95,5	92,0 - 99,0	410	96,7	95,0 - 98,4
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	65	97,0	92,9 - 100	65	97,0	92,9 - 100	17	100,0	100,0 - 100,0	33	97,1	91,4 - 100	80	96,4	92,4 - 100	130	97,0	94,1 - 99,9	414	97,6	96,2 - 99,1
<i>Información recibida*</i>	63	94,0	88,4 - 99,7	60	89,6	82,2 - 96,9	14	82,4	64,2 - 100	30	88,2	77,4 - 99,1	79	95,2	90,6 - 99,8	123	91,8	87,1 - 96,4	397	93,9	91,6 - 96,1
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	65	97,0	92,9 - 100	60	89,6	82,2 - 96,9	15	88,2	72,9 - 100	32	94,1	86,2 - 100	78	94,0	88,9 - 99,1	125	93,3	89,0 - 97,5	388	91,5	88,9 - 94,2
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	55	82,1	72,9 - 91,3	46	68,7	57,5 - 79,8	14	82,4	64,2 - 100	26	76,5	62,2 - 90,7	61	73,5	64,0 - 83,0	101	75,4	68,1 - 82,7	311	73,3	69,1 - 77,6
<i>Informe de alta</i>	66	98,5	95,6 - 100	66	98,5	95,6 - 100	16	94,1	82,9 - 100	33	97,1	91,4 - 100	83	100,0	100,0 - 100,0	132	98,5	96,5 - 100	419	98,8	97,8 - 99,8
<i>Recomendaría este centro***</i>	65	97,0	92,9 - 100	67	100,0	100,0 - 100,0	17	100,0	100,0 - 100,0	32	94,1	86,2 - 100	83	100,0	100,0 - 100,0	132	98,5	96,5 - 100	412	97,2	95,6 - 98,7

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									CASAR Bajo Cinca (n=122)			ARAGÓN (n=424)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			CASAR Bajo Cinca (n=122)			ARAGÓN (n=424)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones*</i>	65	98,5	95,5 - 100	54	96,4	91,6 - 100	7	87,5	64,6 - 100	10	100,0	100,0 - 100,0	102	98,1	95,4 - 100	119	97,5	94,8 - 100	408	96,2	94,4 - 98,0
<i>Comida*</i>	52	80,0	70,3 - 89,7	50	90,9	83,3 - 98,5	4	50,0	15,4 - 84,6	9	90,0	71,4 - 100	89	86,4	79,8 - 93,0	102	85,0	78,6 - 91,4	351	84,4	80,9 - 87,9
<i>Solución dada al problema*</i>	54	81,8	72,5 - 91,1	51	94,4	88,3 - 100	6	75,0	45,0 - 100	6	60,0	29,6 - 90,4	93	89,4	83,5 - 95,3	105	87,5	81,6 - 93,4	373	88,8	85,8 - 91,8
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	66	100,0	100,0 - 100,0	56	100,0	100,0 - 100,0	8	100,0	100,0 - 100,0	10	100,0	100,0 - 100,0	104	100,0	100,0 - 100,0	122	100,0	100,0 - 100,0	413	97,4	95,9 - 98,9
<i>Amabilidad del personal*</i>	65	98,5	95,5 - 100	56	100,0	100,0 - 100,0	8	100,0	100,0 - 100,0	10	100,0	100,0 - 100,0	103	99,0	97,2 - 100	121	99,2	97,6 - 100	417	98,3	97,1 - 99,6
<i>Preparación del personal*</i>	63	95,5	90,4 - 100	55	98,2	94,7 - 100	8	100,0	100,0 - 100,0	10	100,0	100,0 - 100,0	100	96,2	92,5 - 99,8	118	96,7	93,6 - 99,9	406	95,8	93,8 - 97,7
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	66	100,0	100,0 - 100,0	56	100,0	100,0 - 100,0	8	100,0	100,0 - 100,0	10	100,0	100,0 - 100,0	104	100,0	100,0 - 100,0	122	100,0	100,0 - 100,0	415	97,9	96,5 - 99,2
<i>Interés del personal médico*</i>	62	93,9	88,2 - 99,7	54	96,4	91,6 - 100	8	100,0	100,0 - 100,0	10	100,0	100,0 - 100,0	98	94,2	89,7 - 98,7	116	95,1	91,2 - 98,9	407	96,0	94,1 - 97,9
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	63	95,5	90,4 - 100	56	100,0	100,0 - 100,0	8	100,0	100,0 - 100,0	10	100,0	100,0 - 100,0	101	97,1	93,9 - 100	119	97,5	94,8 - 100	410	96,7	95,0 - 98,4
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	64	97,0	92,8 - 100	55	98,2	94,7 - 100	8	100,0	100,0 - 100,0	9	90,0	71,4 - 100	102	98,1	95,4 - 100	119	97,5	94,8 - 100	414	97,6	96,2 - 99,1
<i>Información recibida*</i>	62	93,9	88,2 - 99,7	55	98,2	94,7 - 100	7	87,5	64,6 - 100	10	100,0	100,0 - 100,0	100	96,2	92,5 - 99,8	117	95,9	92,4 - 99,4	397	93,9	91,6 - 96,1
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	59	89,4	82,0 - 96,8	49	87,5	78,8 - 96,2	8	100,0	100,0 - 100,0	8	80,0	55,2 - 100	92	88,5	82,3 - 94,6	108	88,5	82,9 - 94,2	388	91,5	88,9 - 94,2
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	44	66,7	55,3 - 78,0	30	53,6	40,5 - 66,6	6	75,0	45,0 - 100	8	80,0	55,2 - 100	60	57,7	48,2 - 67,2	74	60,7	52,0 - 69,3	311	73,3	69,1 - 77,6
<i>Informe de alta</i>	65	98,5	95,5 - 100	56	100,0	100,0 - 100,0	8	100,0	100,0 - 100,0	9	90,0	71,4 - 100	104	100,0	100,0 - 100,0	121	99,2	97,6 - 100	419	98,8	97,8 - 99,8
<i>Recomendaría este centro***</i>	65	98,5	95,5 - 100	55	98,2	94,7 - 100	8	100,0	100,0 - 100,0	9	90,0	71,4 - 100	103	99,0	97,2 - 100	120	98,4	96,1 - 100	412	97,2	95,6 - 98,7

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario


\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios <b>Hospital AR del Pirineo (n=168)</b>	Sexo						Grupos de Edad									Hospital AR del Pirineo (n=168)			ARAGÓN (n=424)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones*</i>	65	94,2	88,7 - 99,7	94	94,9	90,6 - 99,3	56	98,2	94,8 - 100	25	89,3	77,8 - 100	78	94,0	88,9 - 99,1	159	94,6	91,2 - 98,0	408	96,2	94,4 - 98,0
<i>Comida*</i>	52	76,5	66,4 - 86,6	87	88,8	82,5 - 95,0	46	82,1	72,1 - 92,2	21	75,0	59,0 - 91,0	72	87,8	80,7 - 94,9	139	83,7	78,1 - 89,3	351	84,4	80,9 - 87,9
<i>Solución dada al problema*</i>	62	91,2	84,4 - 97,9	87	87,9	81,4 - 94,3	51	89,5	81,5 - 97,4	25	89,3	77,8 - 100	73	89,0	82,3 - 95,8	149	89,2	84,5 - 93,9	373	88,8	85,8 - 91,8
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	67	97,1	93,1 - 100	95	96,0	92,1 - 99,8	55	96,5	91,7 - 100	27	96,4	89,6 - 100	80	96,4	92,4 - 100	162	96,4	93,6 - 99,2	413	97,4	95,9 - 98,9
<i>Amabilidad del personal*</i>	68	98,6	95,7 - 100	97	98,0	95,2 - 100	56	98,2	94,8 - 100	27	96,4	89,6 - 100	82	98,8	96,4 - 100	165	98,2	96,2 - 100	417	98,3	97,1 - 99,6
<i>Preparación del personal*</i>	66	95,7	90,8 - 100	95	96,0	92,1 - 99,8	55	96,5	91,7 - 100	27	96,4	89,6 - 100	79	95,2	90,6 - 99,8	161	95,8	92,8 - 98,9	406	95,8	93,8 - 97,7
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	67	97,1	93,1 - 100	97	98,0	95,2 - 100	56	98,2	94,8 - 100	26	92,9	83,3 - 100	82	98,8	96,4 - 100	164	97,6	95,3 - 99,9	415	97,9	96,5 - 99,2
<i>Interés del personal médico*</i>	66	95,7	90,8 - 100	99	100,0	100,0 - 100,0	56	98,2	94,8 - 100	26	92,9	83,3 - 100	83	100,0	100,0 - 100,0	165	98,2	96,2 - 100	407	96,0	94,1 - 97,9
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	68	98,6	95,7 - 100	95	96,0	92,1 - 99,8	54	94,7	88,9 - 100	27	96,4	89,6 - 100	82	98,8	96,4 - 100	163	97,0	94,5 - 99,6	410	96,7	95,0 - 98,4
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	67	97,1	93,1 - 100	98	99,0	97,0 - 100	55	96,5	91,7 - 100	27	96,4	89,6 - 100	83	100,0	100,0 - 100,0	165	98,2	96,2 - 100	414	97,6	96,2 - 99,1
<i>Información recibida*</i>	64	94,1	88,5 - 99,7	93	93,9	89,2 - 98,6	51	89,5	81,5 - 97,4	27	96,4	89,6 - 100	79	96,3	92,3 - 100	157	94,0	90,4 - 97,6	397	93,9	91,6 - 96,1
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	64	92,8	86,6 - 98,9	91	91,9	86,6 - 97,3	56	98,2	94,8 - 100	23	82,1	68,0 - 96,3	76	91,6	85,6 - 97,5	155	92,3	88,2 - 96,3	388	91,5	88,9 - 94,2
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	53	76,8	66,9 - 86,8	83	83,8	76,6 - 91,1	50	87,7	79,2 - 96,2	25	89,3	77,8 - 100	61	73,5	64,0 - 83,0	136	81,0	75,0 - 86,9	311	73,3	69,1 - 77,6
<i>Informe de alta</i>	69	100,0	100,0 - 100,0	97	98,0	95,2 - 100	57	100,0	100,0 - 100,0	28	100,0	100,0 - 100,0	81	97,6	94,3 - 100	166	98,8	97,2 - 100	419	98,8	97,8 - 99,8
<i>Recomendaría este centro***</i>	66	95,7	90,8 - 100	94	94,9	90,6 - 99,3	54	94,7	88,9 - 100	27	96,4	89,6 - 100	79	95,2	90,6 - 99,8	160	95,2	92,0 - 98,5	412	97,2	95,6 - 98,7

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían



**CONSORCIO ARAGONÉS**  
**SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN**  
CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

#### 4.2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

##### **Perfil sociodemográfico**

Los usuarios encuestados atendidos en el servicio de Consultas de Atención Especializada del CASAR muestran el siguiente perfil sociodemográfico:

- El 41,5% son hombres y el 58,5% son mujeres.
- Por estratos de edad predominan los mayores de 45 años (el 61,7%), siendo la media de edad registrada de 49,8 años.
- El 33,2% personas encuestadas declararon estar trabajando mientras que el 33,4% indicaron estar jubilados. El 10,8% corresponde a menores de edad, el 9,2% señalan estar en situación de desempleo, el 8,4% eran amas de casa y el 4,9% estudiantes.

##### **Opinión de los usuarios**

Con porcentajes de satisfacción superiores al 90%, destaca la **amabilidad del personal** (93,4%), el **interés del personal médico** (90,8%) y el **interés del personal de enfermería** (90,5%).

Por el contrario, la **demora en la cita** registra las peores valoradas: 50,5% de usuarios satisfechos o muy satisfechos.

La distribución de las opiniones por Centro es similar a la obtenida en Aragón, si bien en el Hospital AR del Pirineo la demora de la cita obtiene un porcentaje de usuarios satisfechos y muy satisfechos superior al registrado en la Comunidad: 61,7%. Por el contrario, en el CASAR Bajo Cinca el porcentaje es inferior: 44,8%.

También el Hospital AR del Pirineo obtiene un mayor nivel de satisfacción en cuanto a la facilidad para conseguir cita (82,6%).

Respecto al tiempo dedicado en consulta, un 9,4% de las personas encuestadas declaró que éste fue inferior al necesario, situándose en un 89,6% el porcentaje de personas que lo consideraron adecuado. Estos porcentajes son muy similares a los obtenidos por Centro.

A nivel general, el **94,4%** de los usuarios recomendaría la consulta de especialidades a sus amigos y familiares. Por Centros este porcentaje es del 91% CASAR Bajo Cinca, del 95,5% CASAR Moncayo, del 95,1% en Hospital AR del Pirineo y del 96,8% en CASAR Cinco Villas.

### ***Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos***

Un porcentaje elevado de encuestados destaca como **aspecto positivo** la **atención general** (31,9%). A cierta distancia, le sigue la **satisfacción general** (16,3%) y la **atención médica** (13,2%).

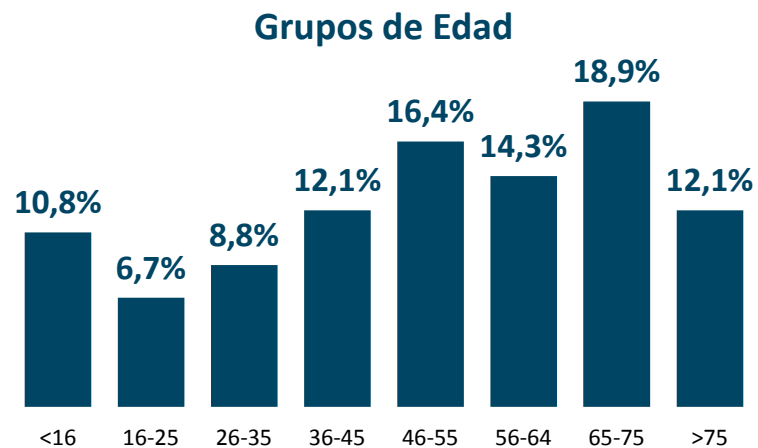
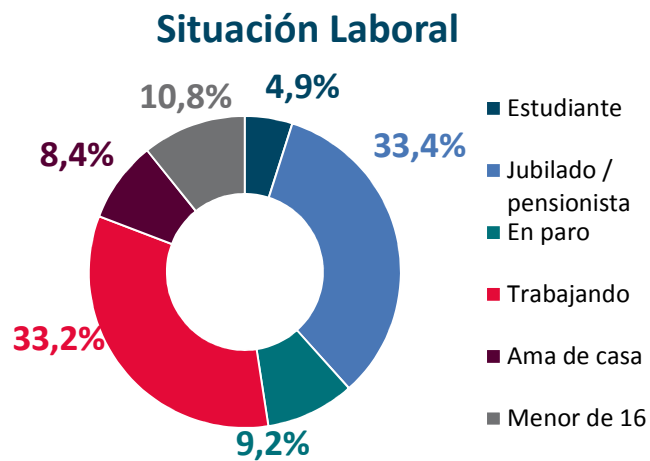
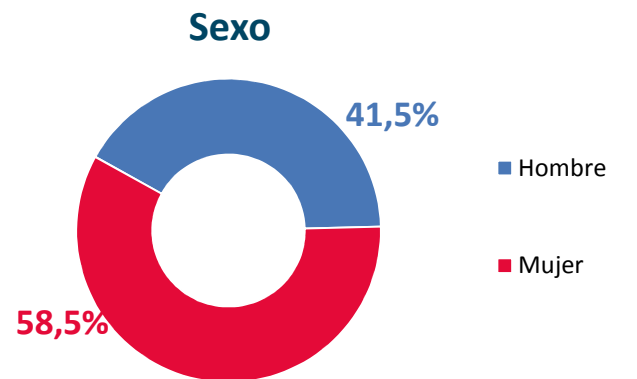
La distribución obtenida por Centro es similar a la registrada a nivel general. No obstante, cabe destacar el mayor porcentaje de usuarios que señalan la atención general recibida en el Hospital AR del Pirineo (36,1%).

En cuanto a los **aspectos negativos**, sobresale la **demora en las citas** y la **lista de espera** (22,2%). Le sigue el **tiempo de espera en el centro** (5,7%) y la **atención médica** (5,6%).

Por Centro las diferencias que se observan están relacionadas con la demora en la cita: en el CASAR Moncayo el porcentaje de respuestas obtenidas al respecto es del 26,6% mientras que en el Hospital AR del Pirineo es del 16,9%.

4.2.2.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

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

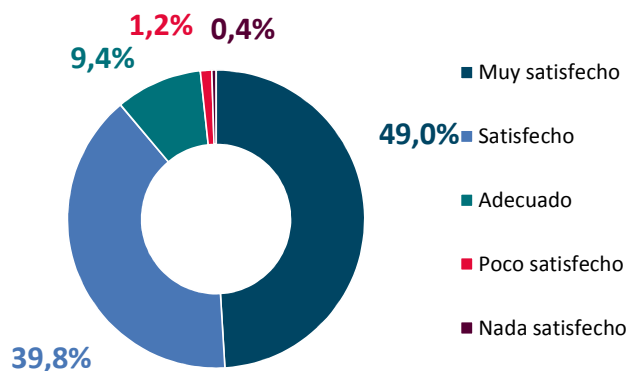


## 4.2.2.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

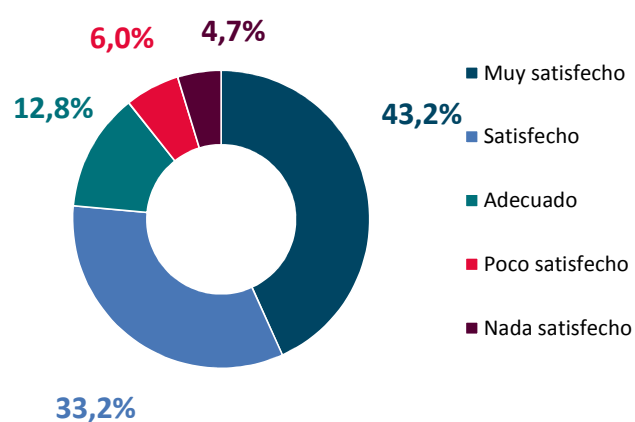
ARAGÓN (n=891)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las consultas</i>	4	0,4	11	1,2	84	9,4	355	39,8	437	49,0
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	42	4,7	53	6,0	114	12,8	295	33,2	384	43,2
<i>Demora para la cita</i>	109	12,3	142	16,0	188	21,2	243	27,4	205	23,1
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	11	1,2	33	3,7	153	17,2	353	39,7	339	38,1
<i>Solución dada a problemas</i>	37	4,3	29	3,4	116	13,6	293	34,4	376	44,2
<i>Confianza que transmite el personal</i>	9	1,0	11	1,2	88	9,9	317	35,7	464	52,2
<i>Amabilidad del personal</i>	7	0,8	9	1,0	43	4,8	291	32,7	541	60,7
<i>Preparación del personal</i>	1	0,1	12	1,4	78	9,0	335	38,5	445	51,1
<i>Interés del personal de enfermería</i>	3	0,3	6	0,7	73	8,5	307	35,7	471	54,8
<i>Interés del personal médico</i>	9	1,0	11	1,2	62	7,0	272	30,6	534	60,1
<i>Interés del personal de admisión</i>	17	2,0	31	3,6	106	12,2	326	37,4	391	44,9
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	5	0,6	13	1,5	77	8,7	399	45,2	389	44,1
<i>Información recibida</i>	19	2,1	22	2,5	105	11,9	308	34,8	431	48,7



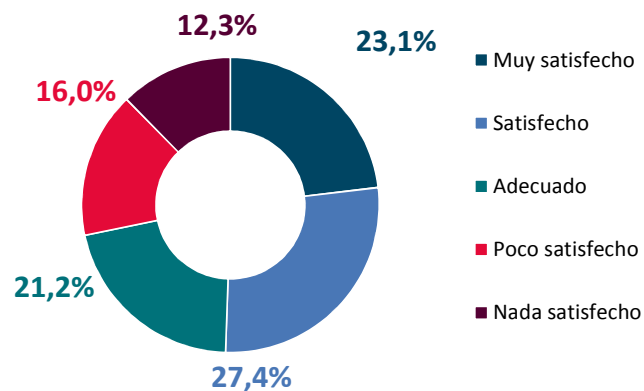
### Estado de las consultas



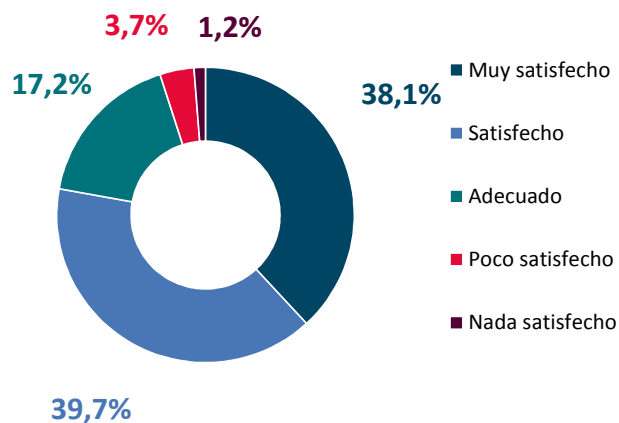
### Facilidad para conseguir cita



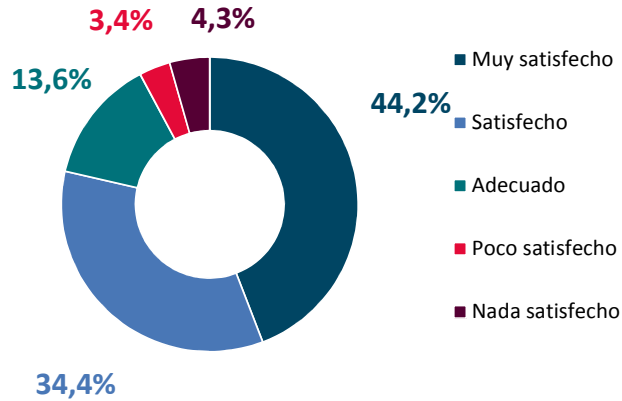
### Demora para la cita



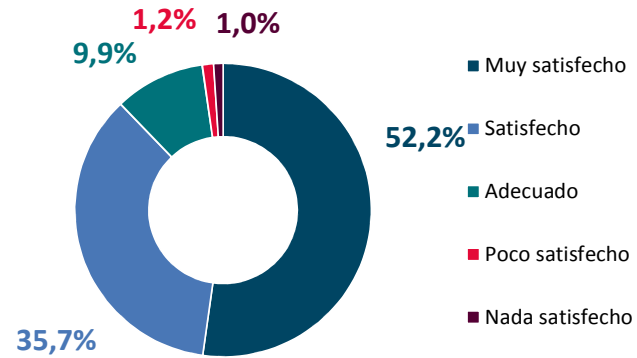
### Tiempo hasta entrar en consulta



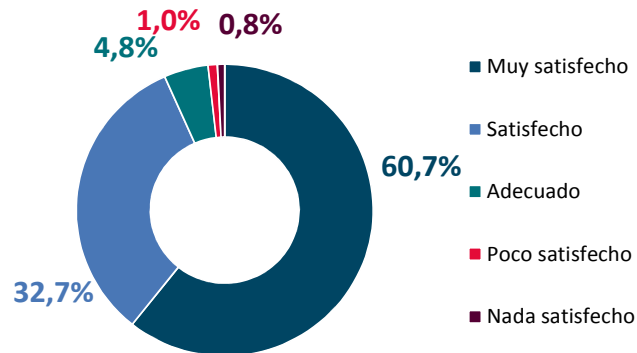
### Solución dada a problemas



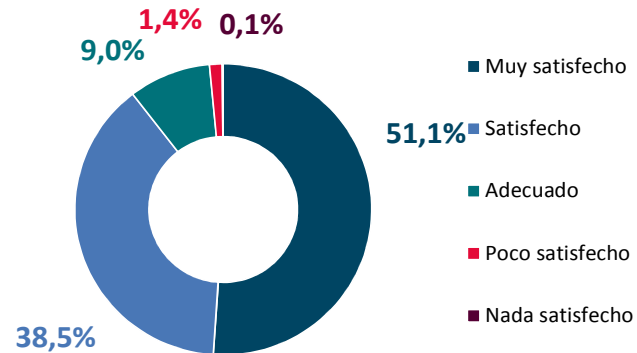
### Confianza que transmite el personal



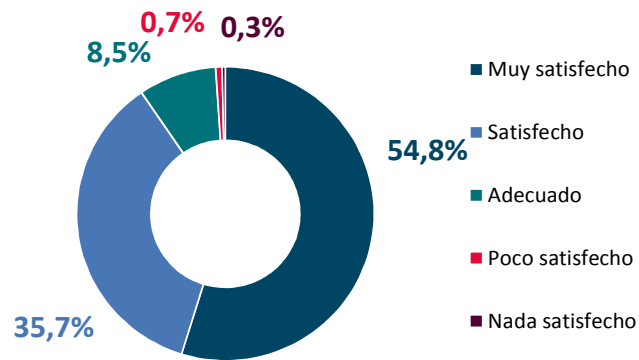
### Amabilidad del personal



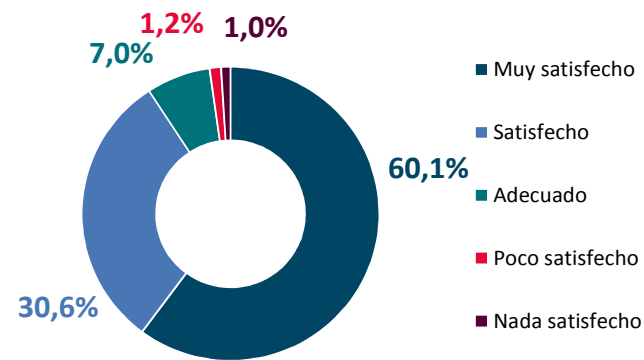
### Preparación del personal



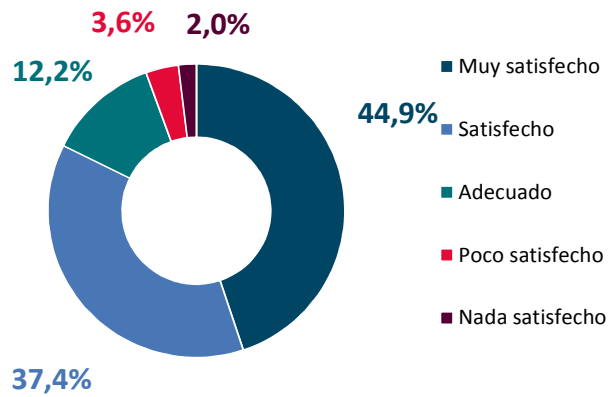
### Interés del personal de enfermería



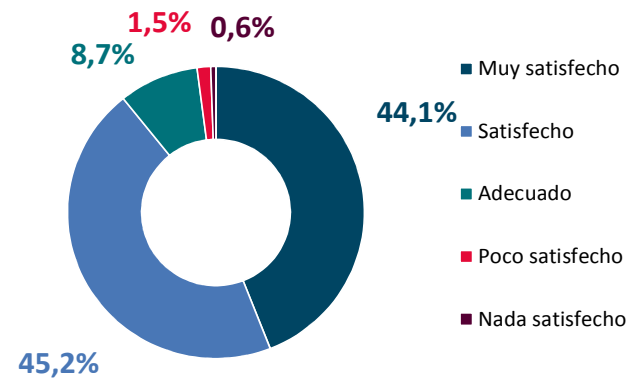
### Interés del personal médico



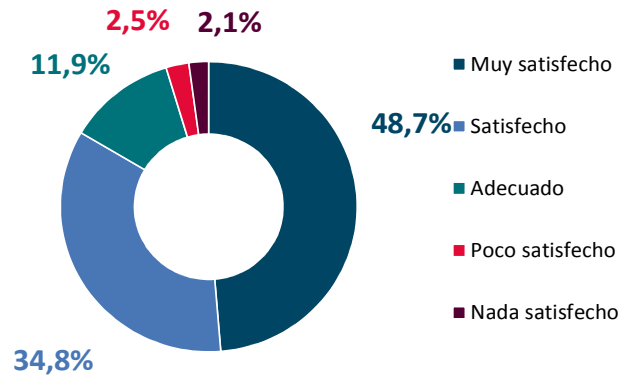
### Interés del personal de admisión



### Satisfacción con los cuidados sanitarios

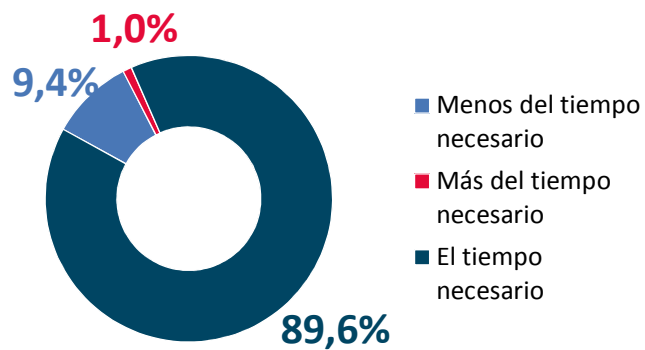


### Información recibida



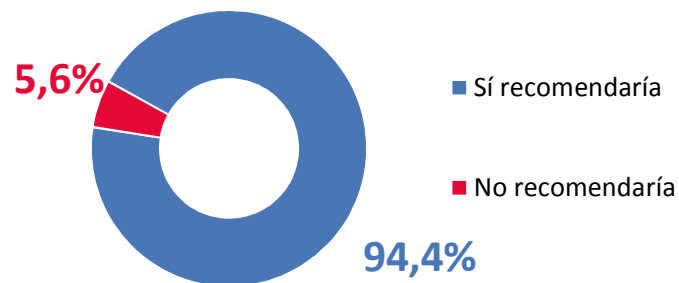
4.2.2.1.2.1 *Percepción del tiempo que le han dedicado*

**Aragón, n=891**



4.2.2.1.2.2 *Recomendación de las consultas de especialidades*

**Aragón, n=891**



## 4.2.2.1.2.3 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=891)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	239	25,2
Tiempo de espera	28	3,0
Demora citación / Lista de espera	9	1,0
Atención general	302	31,9
Atención médica	125	13,2
Atención de otro personal sanitario	20	2,1
Atención de personal no sanitario	2	0,2
Citaciones	2	0,2
Información	17	1,8
Oferta de profesionales	7	0,7
Instalaciones / Recursos materiales	8	0,8
Derivación a otros centros	10	1,1
Limpieza	8	0,8
Satisfacción general	154	16,3
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,1
Otros	15	1,6
<b>TOTAL**</b>	<b>947</b>	<b>100,0</b>

\* 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 (Aragón, n=891)



-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=891)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	474	51,4
Tiempo de espera	53	5,7
Demora citación / Lista de espera	205	22,2
Organización	6	0,7
Atención general	25	2,7
Atención médica	52	5,6
Atención de personal no sanitario	4	0,4
Citaciones	13	1,4
Información	12	1,3
Oferta de profesionales	15	1,6
Instalaciones / Recursos materiales	17	1,8
Derivación a otros centros	13	1,4
Satisfacción general	2	0,2
Transporte sanitario	3	0,3
Errores administrativos varios	2	0,2
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,1
Otros	25	2,7
<b>TOTAL **</b>	<b>922</b>	<b>100,0</b>

\* 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 (Aragón, n=891)



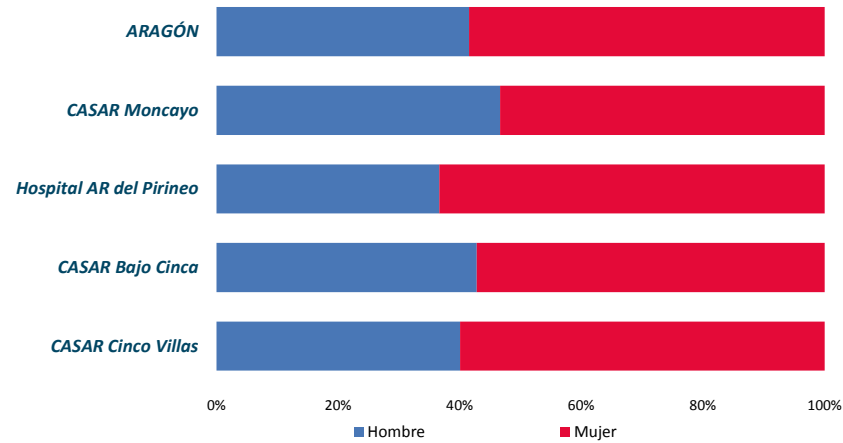
## 4.2.2.2 RESULTADOS POR HOSPITALES. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

## 4.2.2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

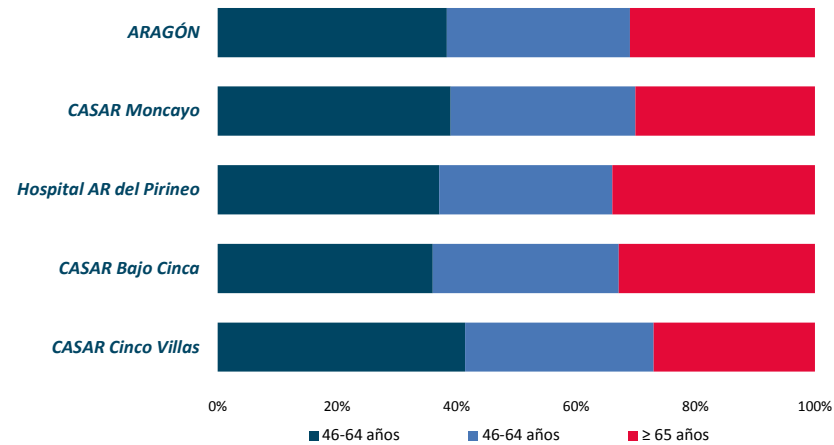
	ARAGÓN (n =891)		CASAR Cinco Villas (n=222)		CASAR Bajo Cinca (n=222)		Hospital AR del Pirineo (n=224)		CASAR Moncayo (n=223)	
	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<b>SEXO</b>										
<i>Hombre</i>	41,5	38,3 - 44,8	40,1	33,6 - 46,5	42,8	36,3 - 49,3	36,6	30,3 - 42,9	46,6	40,1 - 53,2
<i>Mujer</i>	58,5	55,2 - 61,7	59,9	53,5 - 66,4	57,2	50,7 - 63,7	63,4	57,1 - 69,7	53,4	46,8 - 59,9
<b>EDAD MEDIA</b>	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	49,3	23,4	47,6	23,7	49,2	23,6	53,0	25,1	47,9	21,5
<i>Mujer</i>	50,2	21,6	46,7	24,0	50,3	22,2	52,2	18,6	51,5	21,4
<i>Total</i>	49,8	22,4	47,1	23,8	49,8	22,8	52,5	21,1	49,8	21,5
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>&lt; 16</i>	10,8	8,7 - 12,8	13,5	9,0 - 18,0	13,5	9,0 - 18,0	6,3	3,1 - 9,5	9,9	6,0 - 13,8
<i>16-25</i>	6,7	5,1 - 8,4	11,3	7,1 - 15,4	3,6	1,2 - 6,1	6,3	3,1 - 9,5	5,9	2,8 - 8,9
<i>26-35</i>	8,8	6,9 - 10,6	6,3	3,1 - 9,5	8,1	4,5 - 11,7	9,9	6,0 - 13,8	10,8	6,7 - 14,9
<i>36-45</i>	12,1	10,0 - 14,3	10,4	6,4 - 14,4	10,8	6,7 - 14,9	14,9	10,2 - 19,5	12,6	8,2 - 17,0
<i>46-55</i>	16,4	14,0 - 18,8	17,6	12,6 - 22,6	17,6	12,6 - 22,6	15,3	10,6 - 20,1	15,3	10,6 - 20,1
<i>56-64</i>	14,3	12,0 - 16,5	14,0	9,4 - 18,5	13,5	9,0 - 18,0	14,0	9,4 - 18,5	15,8	11,0 - 20,6
<i>65-75</i>	18,9	16,3 - 21,4	14,0	9,4 - 18,5	23,0	17,4 - 28,5	19,8	14,6 - 25,1	18,9	13,8 - 24,1
<i>&gt; 75</i>	12,1	10,0 - 14,3	13,1	8,6 - 17,5	9,9	6,0 - 13,8	14,4	9,8 - 19,0	11,3	7,1 - 15,4
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	4,9	3,5 - 6,4	7,7	4,2 - 11,2	2,7	0,6 - 4,8	4,1	1,5 - 6,6	5,4	2,4 - 8,4
<i>Jubilado / pensionista</i>	33,4	30,3 - 36,5	31,1	25,0 - 37,2	31,5	25,4 - 37,6	36,9	30,6 - 43,3	34,7	28,4 - 40,9
<i>En paro</i>	9,2	7,3 - 11,1	10,4	6,4 - 14,4	5,9	2,8 - 8,9	12,6	8,2 - 17,0	8,1	4,5 - 11,7
<i>Trabajando</i>	33,2	30,1 - 36,3	30,6	24,6 - 36,7	34,2	28,0 - 40,5	33,3	27,1 - 39,5	35,1	28,9 - 41,4
<i>Ama de casa</i>	8,4	6,6 - 10,2	6,8	3,5 - 10,1	12,2	7,9 - 16,5	7,7	4,2 - 11,2	7,2	3,8 - 10,6
<i>Menor de 16</i>	10,8	8,7 - 12,8	13,5	9,0 - 18,0	13,5	9,0 - 18,0	6,3	3,1 - 9,5	9,9	6,0 - 13,8



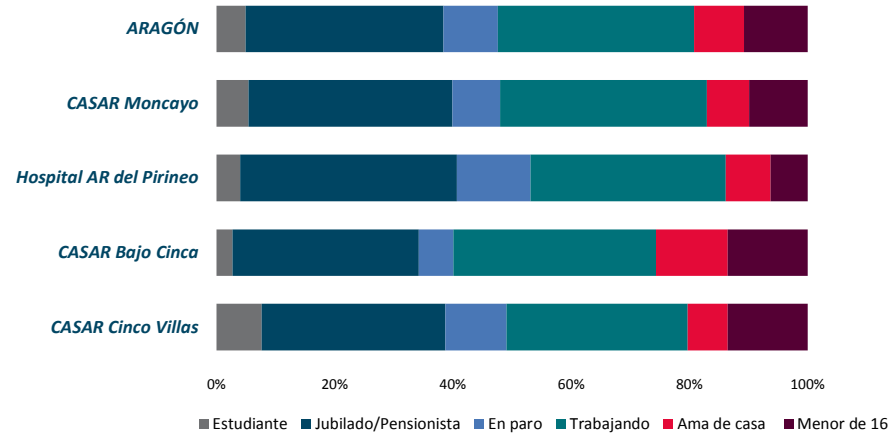
### Sexo según Hospital - Consultas de Atención Especializada



### Grupos de edad según Hospital - Consultas de Atención Especializada



### Situación laboral según Hospital - Consultas de Atención Especializada

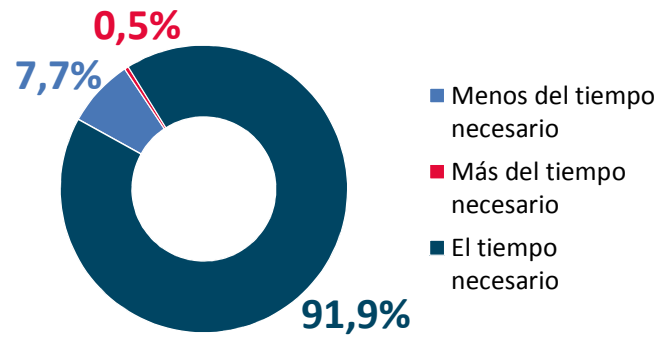


## 4.2.2.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

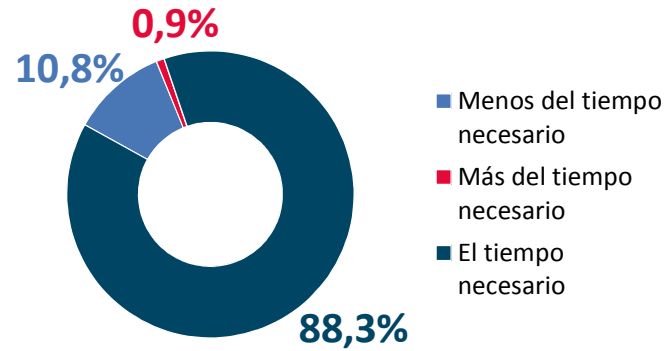
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n =891)			CASAR Cinco Villas (n=222)			CASAR Bajo Cinca (n=222)			Hospital AR del Pirineo (n=224)			CASAR Moncayo (n=223)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas</i>	792	88,9	86,8 - 91,0	193	86,9	82,5 - 91,4	195	87,8	83,5 - 92,1	197	87,9	83,7 - 92,2	207	92,8	89,4 - 96,2
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	679	76,5	73,7 - 79,3	172	78,2	72,7 - 83,6	159	71,6	65,7 - 77,6	185	82,6	77,6 - 87,6	163	73,4	67,6 - 79,2
<i>Demora para la cita</i>	448	50,5	47,2 - 53,8	106	48,0	41,4 - 54,6	99	44,8	38,2 - 51,4	137	61,7	55,3 - 68,1	106	47,5	41,0 - 54,1
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	692	77,8	75,1 - 80,6	177	80,1	74,8 - 85,4	164	73,9	68,1 - 79,7	167	74,9	69,2 - 80,6	184	82,5	77,5 - 87,5
<i>Solución dada a problemas</i>	669	78,6	75,9 - 81,4	168	78,1	72,6 - 83,7	167	79,1	73,7 - 84,6	169	80,1	74,7 - 85,5	165	77,1	71,5 - 82,7
<i>Confianza que transmite el personal</i>	781	87,9	85,7 - 90,0	190	86,0	81,4 - 90,6	192	86,5	82,0 - 91,0	201	90,1	86,2 - 94,0	198	88,8	84,6 - 92,9
<i>Amabilidad del personal</i>	832	93,4	91,7 - 95,0	208	93,7	90,5 - 96,9	204	91,9	88,3 - 95,5	213	95,1	92,3 - 97,9	207	92,8	89,4 - 96,2
<i>Preparación del personal</i>	780	89,6	87,5 - 91,6	193	88,1	83,8 - 92,4	195	91,1	87,3 - 94,9	201	91,4	87,7 - 95,1	191	87,6	83,2 - 92,0
<i>Interés del personal de enfermería</i>	778	90,5	88,5 - 92,4	186	87,7	83,3 - 92,2	201	92,2	88,6 - 95,8	201	93,5	90,2 - 96,8	190	88,4	84,1 - 92,7
<i>Interés del personal médico</i>	806	90,8	88,9 - 92,7	201	91,0	87,2 - 94,7	198	90,0	86,0 - 94,0	210	93,8	90,6 - 96,9	197	88,3	84,1 - 92,6
<i>Interés del personal de admisión</i>	717	82,3	79,8 - 84,9	183	83,6	78,7 - 88,5	177	81,6	76,4 - 86,7	182	85,0	80,3 - 89,8	175	79,2	73,8 - 84,5
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	788	89,2	87,2 - 91,3	198	89,6	85,6 - 93,6	190	86,4	81,8 - 90,9	202	91,4	87,7 - 95,1	198	89,6	85,6 - 93,6
<i>Información recibida</i>	739	83,5	81,1 - 85,9	191	86,4	81,9 - 90,9	179	81,4	76,2 - 86,5	187	84,2	79,4 - 89,0	182	82,0	76,9 - 87,0

4.2.2.2.1 Percepción del tiempo que le han dedicado

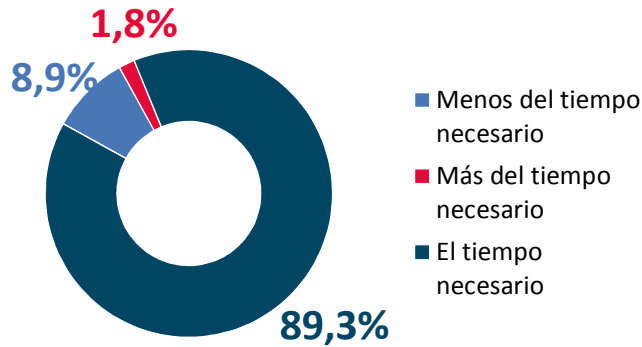
**CASAR Cinco Villas (n=222)**



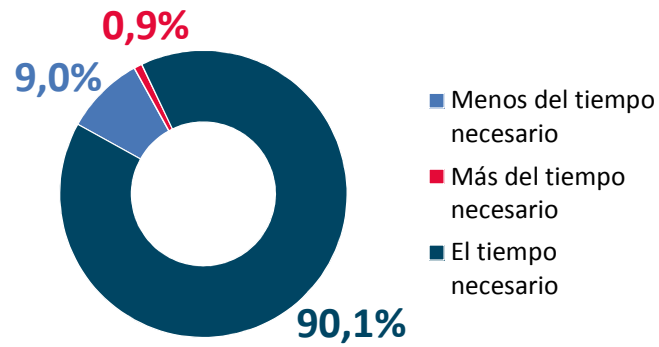
**CASAR Bajo Cinca (n=222)**



**Hospital AR del Pirineo (n=224)**

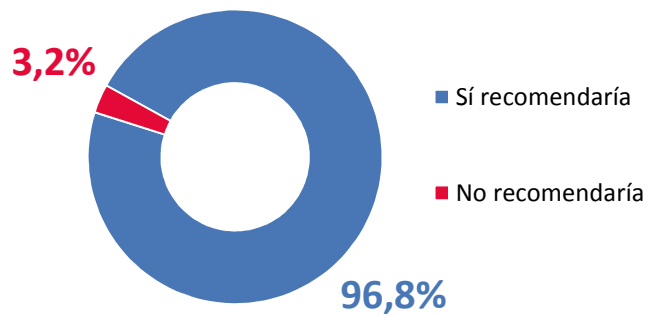


**CASAR Moncayo (n=223)**

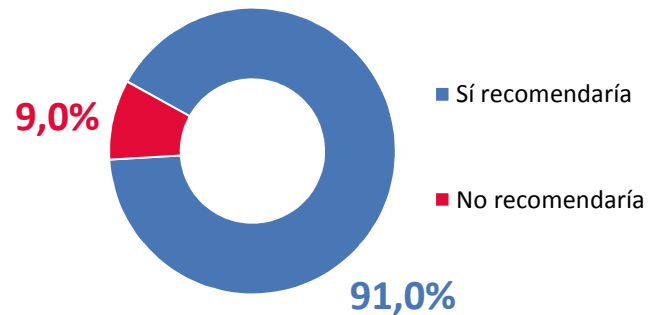


4.2.2.2.2 Recomendación de las consultas de especialidades

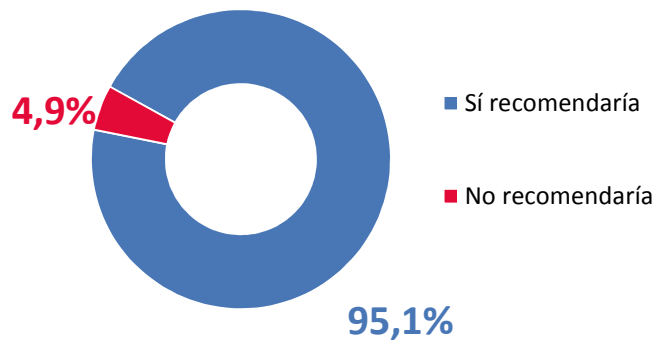
**CASAR Cinco Villas (n=222)**



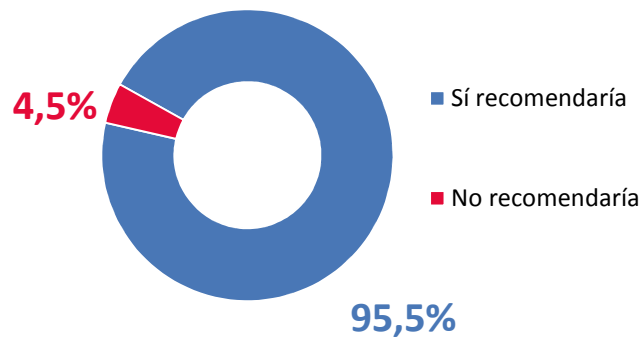
**CASAR Bajo Cinca (n=222)**



**Hospital AR del Pirineo (n=224)**



**CASAR Moncayo (n=223)**



## 4.2.2.2.3 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=891)*		CASAR Cinco Villas (n=222)*		CASAR Bajo Cinca (n=222)*		Hospital AR del Pirineo (n=224)*		CASAR Moncayo (n=223)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	239	25,2	61	26,4	56	23,0	62	26,1	60	25,5
<i>Tiempo de espera</i>	28	3,0	6	2,6	9	3,7	5	2,1	8	3,4
<i>Demora citación / Lista de espera</i>	9	1,0	3	1,3	2	0,8	2	0,8	2	0,9
<i>Atención general</i>	302	31,9	63	27,3	75	30,9	86	36,1	78	33,2
<i>Atención médica</i>	125	13,2	27	11,7	37	15,2	33	13,9	28	11,9
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	20	2,1	5	2,2	9	3,7	3	1,3	3	1,3
<i>Atención de personal no sanitario</i>	2	0,2	0	0,0	1	0,4	1	0,4	0	0,0
<i>Citaciones</i>	2	0,2	1	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,4
<i>Información</i>	17	1,8	4	1,7	5	2,1	4	1,7	4	1,7
<i>Oferta de profesionales</i>	7	0,7	3	1,3	0	0,0	2	0,8	2	0,9
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	8	0,8	4	1,7	1	0,4	0	0,0	3	1,3
<i>Derivación a otros centros</i>	10	1,1	5	2,2	1	0,4	0	0,0	4	1,7
<i>Limpieza</i>	8	0,8	1	0,4	4	1,6	1	0,4	2	0,9
<i>Satisfacción general</i>	154	16,3	40	17,3	42	17,3	36	15,1	36	15,3
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4
<i>Otros</i>	15	1,6	8	3,5	1	0,4	3	1,3	3	1,3
<b>TOTAL **</b>	<b>947</b>	<b>100,0</b>	<b>231</b>	<b>100,0</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>	<b>238</b>	<b>100,0</b>	<b>235</b>	<b>100,0</b>

\* 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.

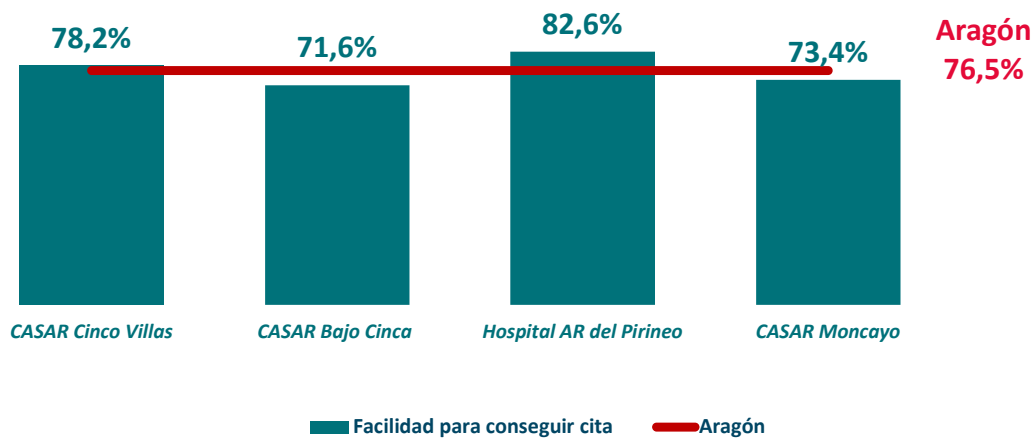
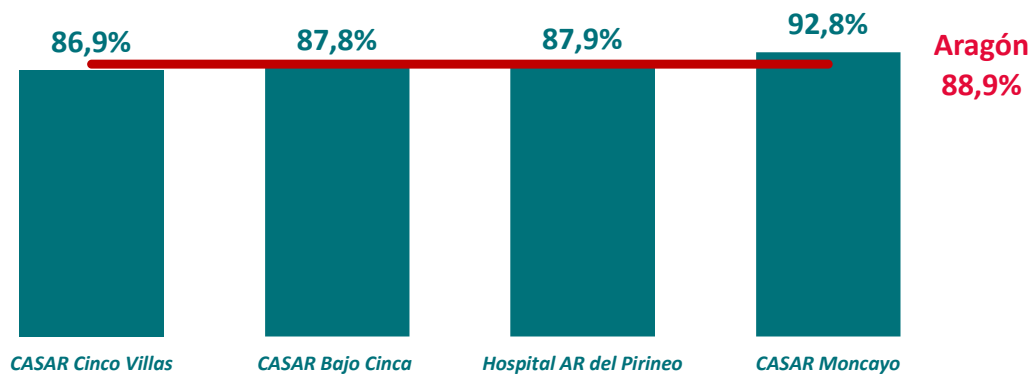
## -Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=891)*		CASAR Cinco Villas (n=222)*		CASAR Bajo Cinca (n=222)*		Hospital AR del Pirineo (n=224)*		CASAR Moncayo (n=223)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	474	51,4	120	52,6	116	49,6	134	58,0	104	45,4
<i>Tiempo de espera</i>	53	5,7	11	4,8	16	6,8	12	5,2	14	6,1
<i>Demora citación / Lista de espera</i>	205	22,2	48	21,1	57	24,4	39	16,9	61	26,6
<i>Organización</i>	6	0,7	3	1,3	1	0,4	1	0,4	1	0,4
<i>Atención general</i>	25	2,7	5	2,2	10	4,3	6	2,6	4	1,7
<i>Atención médica</i>	52	5,6	14	6,1	12	5,1	8	3,5	18	7,9
<i>Atención de personal no sanitario</i>	4	0,4	1	0,4	0	0,0	1	0,4	2	0,9
<i>Citaciones</i>	13	1,4	4	1,8	0	0,0	2	0,9	7	3,1
<i>Información</i>	12	1,3	4	1,8	3	1,3	2	0,9	3	1,3
<i>Oferta de profesionales</i>	15	1,6	5	2,2	2	0,9	6	2,6	2	0,9
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	17	1,8	5	2,2	3	1,3	6	2,6	3	1,3
<i>Derivación a otros centros</i>	13	1,4	2	0,9	2	0,9	7	3,0	2	0,9
<i>Satisfacción general</i>	2	0,2	0	0,0	1	0,4	0	0,0	1	0,4
<i>Transporte sanitario</i>	3	0,3	2	0,9	0	0,0	1	0,4	0	0,0
<i>Errores administrativos varios</i>	2	0,2	0	0,0	2	0,9	0	0,0	0	0,0
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	1	0,1	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0
<i>Otros</i>	25	2,7	4	1,8	8	3,4	6	2,6	7	3,1
<b>TOTAL**</b>	<b>922</b>	<b>100,0</b>	<b>228</b>	<b>100,0</b>	<b>234</b>	<b>100,0</b>	<b>231</b>	<b>100,0</b>	<b>229</b>	<b>100,0</b>

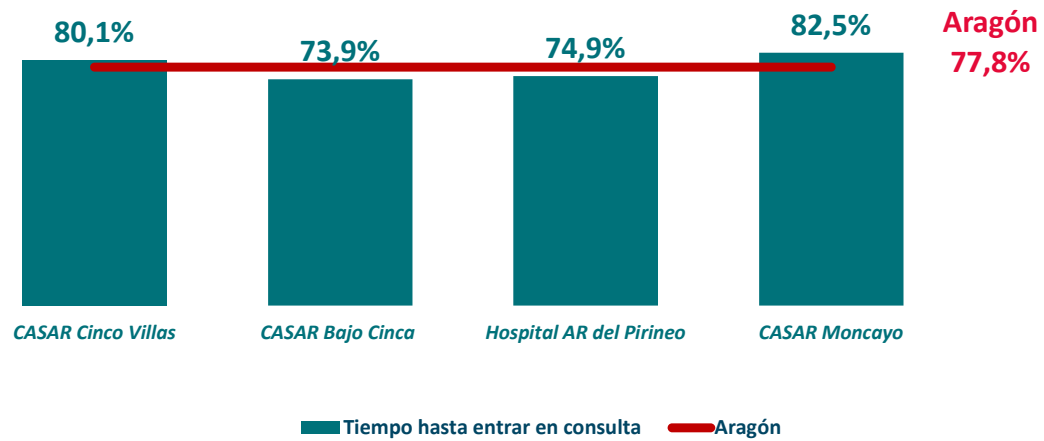
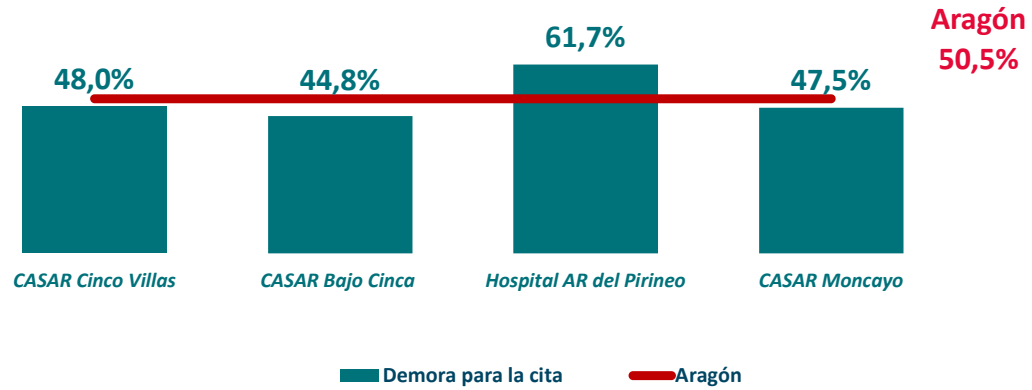
\* Hace referencia al número total de encuestados.

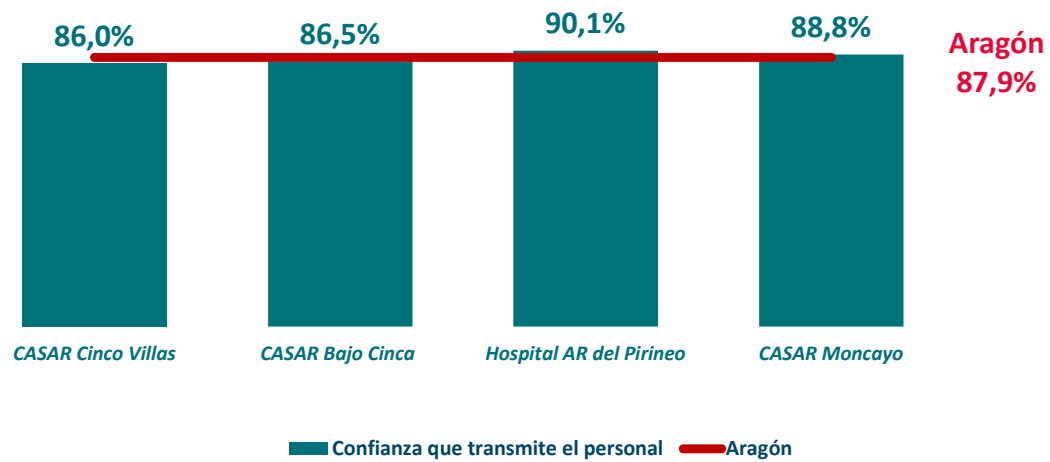
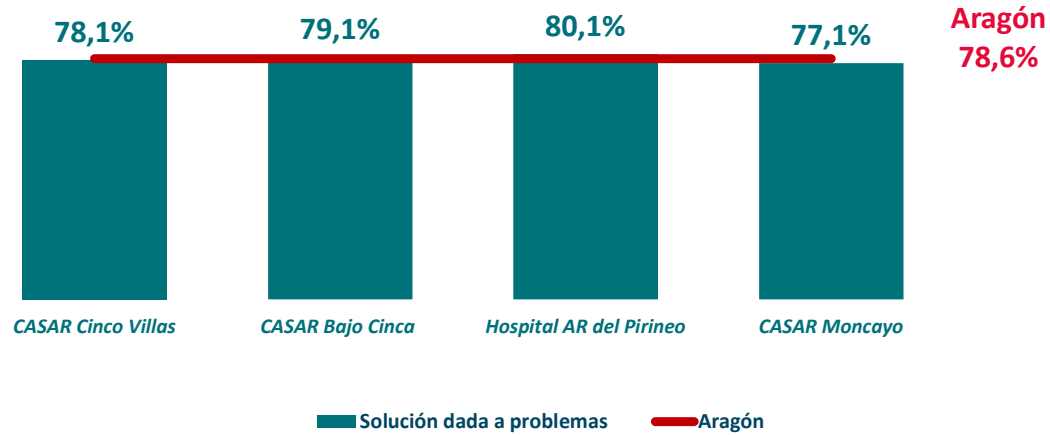
\*\* Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario); el total de respuestas supera al total de encuestados.

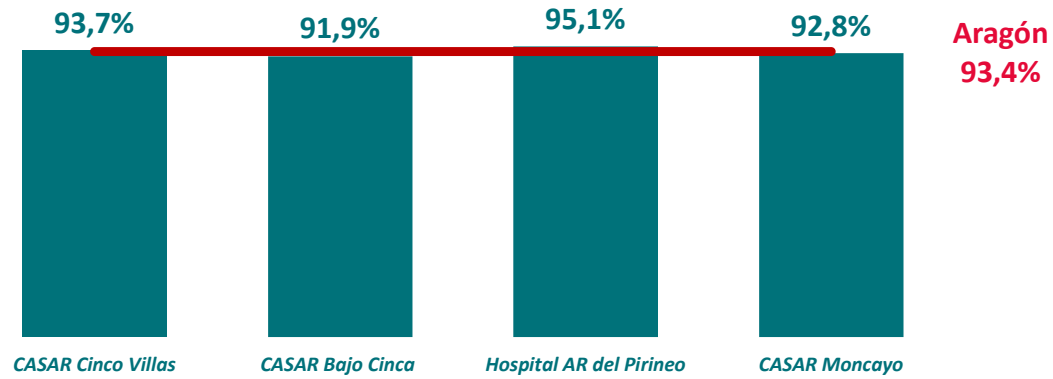
4.2.2.2.4 Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.



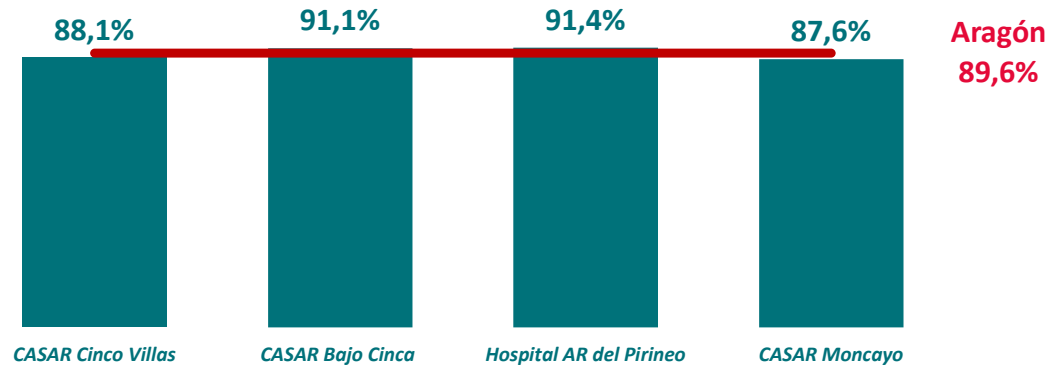




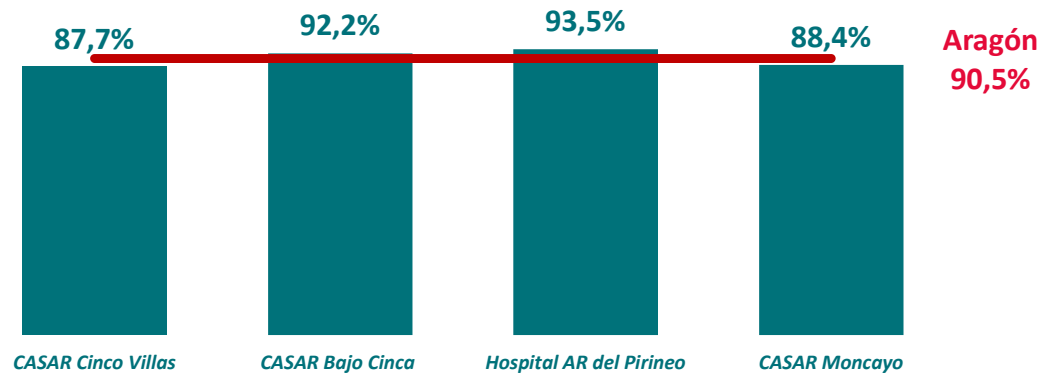




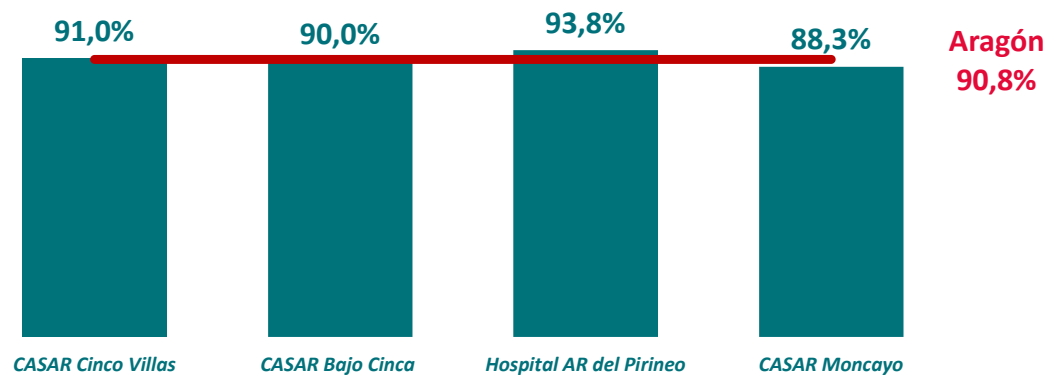
Amabilidad del personal Aragón



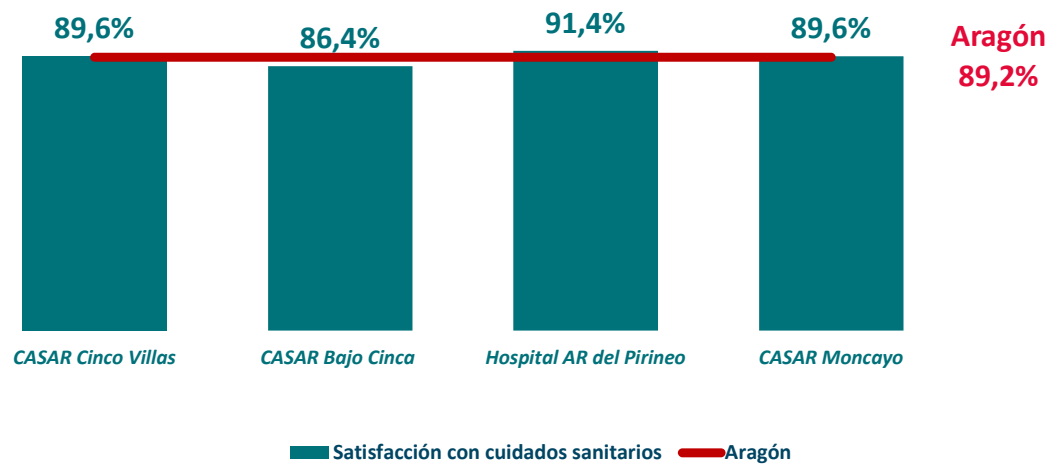
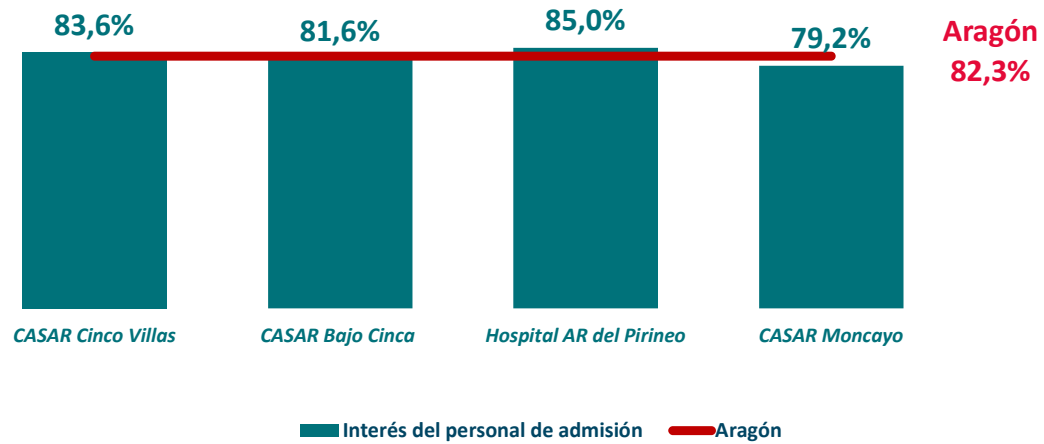
Preparación del personal Aragón

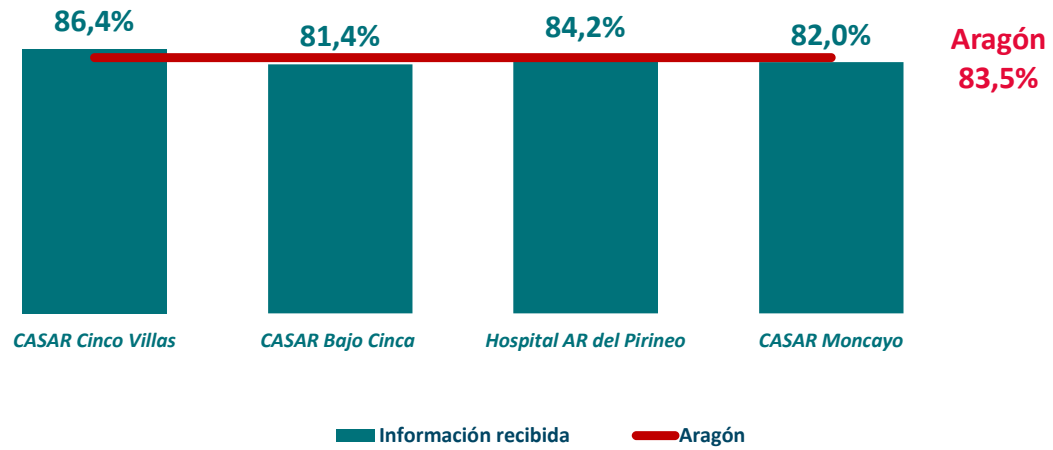


■ Interés del personal de enfermería ■ Aragón



■ Interés del personal médico ■ Aragón





## 4.2.2.2.3 RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR HOSPITALES. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									ARAGÓN (n=891)		
	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>	322	87,0	83,6 - 90,5	470	90,2	87,7 - 92,8	301	88,0	84,6 - 91,5	242	88,6	84,9 - 92,4	249	90,2	86,7 - 93,7	792	88,9	86,8 - 91,0
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	286	77,5	73,2 - 81,8	393	75,7	72,0 - 79,4	251	74,0	69,4 - 78,7	208	76,2	71,1 - 81,2	220	79,7	75,0 - 84,5	679	76,5	73,7 - 79,3
<i>Demora para la cita*</i>	185	50,3	45,2 - 55,4	263	50,7	46,4 - 55,0	171	50,4	45,1 - 55,8	128	46,9	41,0 - 52,8	149	54,2	48,3 - 60,1	448	50,5	47,2 - 53,8
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	273	74,0	69,5 - 78,5	419	80,6	77,2 - 84,0	254	74,5	69,9 - 79,1	223	81,7	77,1 - 86,3	215	78,2	73,3 - 83,1	692	77,8	75,1 - 80,6
<i>Solución dada a problemas*</i>	266	76,4	72,0 - 80,9	403	80,1	76,6 - 83,6	260	78,1	73,6 - 82,5	192	76,5	71,2 - 81,7	217	81,3	76,6 - 86,0	669	78,6	75,9 - 81,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	327	88,4	85,1 - 91,6	454	87,5	84,6 - 90,3	285	83,6	79,6 - 87,5	248	91,2	87,8 - 94,5	248	89,9	86,3 - 93,4	781	87,9	85,7 - 90,0
<i>Amabilidad del personal*</i>	350	94,6	92,3 - 96,9	482	92,5	90,3 - 94,8	312	91,2	88,2 - 94,2	259	94,9	92,3 - 97,5	261	94,6	91,9 - 97,2	832	93,4	91,7 - 95,0
<i>Preparación del personal*</i>	323	89,5	86,3 - 92,6	457	89,6	87,0 - 92,3	298	88,2	84,7 - 91,6	240	89,9	86,3 - 93,5	242	91,0	87,5 - 94,4	780	89,6	87,5 - 91,6
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	320	90,7	87,6 - 93,7	458	90,3	87,8 - 92,9	288	88,3	84,9 - 91,8	241	90,6	87,1 - 94,1	249	92,2	89,0 - 95,4	778	90,5	88,5 - 92,4
<i>Interés del personal médico*</i>	331	89,9	86,9 - 93,0	475	91,3	88,9 - 93,8	299	87,4	83,9 - 90,9	247	91,1	87,8 - 94,5	260	94,5	91,9 - 97,2	806	90,8	88,9 - 92,7
<i>Interés del personal de admisión*</i>	295	82,4	78,5 - 86,3	422	82,3	79,0 - 85,6	256	76,6	72,1 - 81,2	224	83,9	79,5 - 88,3	237	87,8	83,9 - 91,7	717	82,3	79,8 - 84,9
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	324	89,0	85,8 - 92,2	464	89,4	86,8 - 92,1	296	87,8	84,3 - 91,3	243	89,3	85,7 - 93,0	249	90,9	87,5 - 94,3	788	89,2	87,2 - 91,3
<i>Información recibida*</i>	311	85,2	81,6 - 88,8	428	82,3	79,0 - 85,6	284	83,3	79,3 - 87,2	221	81,9	77,3 - 86,4	234	85,4	81,2 - 89,6	739	83,5	81,1 - 85,9
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	335	90,5	87,6 - 93,5	466	89,4	86,8 - 92,1	295	86,3	82,6 - 89,9	244	89,4	85,7 - 93,0	261	94,6	91,9 - 97,2	803	89,6	87,6 - 91,6
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	353	95,4	93,3 - 97,5	490	94,0	92,0 - 96,1	319	93,3	90,6 - 95,9	257	94,1	91,4 - 96,9	267	96,7	94,6 - 98,8	846	94,4	92,9 - 95,9

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que las recomendarían

Opinión de los usuarios <b>CASAR Cinco Villas (n=222)</b>	Sexo						Grupos de Edad									CASAR Cinco Villas (n=222)			ARAGÓN (n=891)		
	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%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	76	85,4	78,1 - 92,7	117	88,0	82,4 - 93,5	77	83,7	76,1 - 91,2	59	84,3	75,8 - 92,8	57	95,0	89,5 - 100	193	86,9	82,5 - 91,4	792	88,9	86,8 - 91,0
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	69	78,4	69,8 - 87,0	103	78,0	71,0 - 85,1	70	77,8	69,2 - 86,4	49	70,0	59,3 - 80,7	53	88,3	80,2 - 96,5	172	78,2	72,7 - 83,6	679	76,5	73,7 - 79,3
<i>Demora para la cita*</i>	48	54,5	44,1 - 64,9	58	43,6	35,2 - 52,0	44	48,4	38,1 - 58,6	30	42,9	31,3 - 54,5	32	53,3	40,7 - 66,0	106	48,0	41,4 - 54,6	448	50,5	47,2 - 53,8
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	70	78,7	70,1 - 87,2	107	81,1	74,4 - 87,7	69	75,8	67,0 - 84,6	60	85,7	77,5 - 93,9	48	80,0	69,9 - 90,1	177	80,1	74,8 - 85,4	692	77,8	75,1 - 80,6
<i>Solución dada a problemas*</i>	68	79,1	70,5 - 87,7	100	77,5	70,3 - 84,7	74	82,2	74,3 - 90,1	49	75,4	64,9 - 85,9	45	75,0	64,0 - 86,0	168	78,1	72,6 - 83,7	669	78,6	75,9 - 81,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	78	87,6	80,8 - 94,5	112	84,8	78,7 - 91,0	77	83,7	76,1 - 91,2	60	87,0	79,0 - 94,9	53	88,3	80,2 - 96,5	190	86,0	81,4 - 90,6	781	87,9	85,7 - 90,0
<i>Amabilidad del personal*</i>	84	94,4	89,6 - 99,2	124	93,2	89,0 - 97,5	84	91,3	85,5 - 97,1	66	94,3	88,8 - 99,7	58	96,7	92,1 - 100	208	93,7	90,5 - 96,9	832	93,4	91,7 - 95,0
<i>Preparación del personal*</i>	78	88,6	82,0 - 95,3	115	87,8	82,2 - 93,4	82	90,1	84,0 - 96,2	58	84,1	75,4 - 92,7	53	89,8	82,1 - 97,5	193	88,1	83,8 - 92,4	780	89,6	87,5 - 91,6
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	75	88,2	81,4 - 95,1	111	87,4	81,6 - 93,2	75	87,2	80,2 - 94,3	55	79,7	70,2 - 89,2	56	94,9	89,3 - 100	186	87,7	83,3 - 92,2	778	90,5	88,5 - 92,4
<i>Interés del personal médico*</i>	81	91,0	85,1 - 97,0	120	90,9	86,0 - 95,8	82	89,1	82,8 - 95,5	60	87,0	79,0 - 94,9	59	98,3	95,1 - 100	201	91,0	87,2 - 94,7	806	90,8	88,9 - 92,7
<i>Interés del personal de admisión*</i>	72	82,8	74,8 - 90,7	111	84,1	77,9 - 90,3	72	80,0	71,7 - 88,3	55	79,7	70,2 - 89,2	56	93,3	87,0 - 99,6	183	83,6	78,7 - 88,5	717	82,3	79,8 - 84,9
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	82	93,2	87,9 - 98,4	116	87,2	81,5 - 92,9	80	87,9	81,2 - 94,6	63	90,0	83,0 - 97,0	55	91,7	84,7 - 98,7	198	89,6	85,6 - 93,6	788	89,2	87,2 - 91,3
<i>Información recibida*</i>	81	91,0	85,1 - 97,0	110	83,3	77,0 - 89,7	81	88,0	81,4 - 94,7	57	82,6	73,7 - 91,6	53	88,3	80,2 - 96,5	191	86,4	81,9 - 90,9	739	83,5	81,1 - 85,9
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	85	95,5	91,2 - 99,8	119	89,5	84,3 - 94,7	83	90,2	84,1 - 96,3	63	90,0	83,0 - 97,0	58	96,7	92,1 - 100	204	91,9	88,3 - 95,5	803	89,6	87,6 - 91,6
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	85	95,5	91,2 - 99,8	130	97,7	95,2 - 100	89	96,7	93,1 - 100	67	95,7	91,0 - 100	59	98,3	95,1 - 100	215	96,8	94,5 - 99,1	846	94,4	92,9 - 95,9

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que las recomendarían



Opinión de los usuarios  CASAR Bajo Cinca (n=222)	Sexo						Grupos de Edad									CASAR Bajo Cinca (n=222)			ARAGÓN (n=891)		
	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%)	fr	%	IC (95%)						
<i>Estado de las consultas*</i>	79	83,2	75,6 - 90,7	116	91,3	86,4 - 96,2	73	91,3	85,1 - 97,4	62	89,9	82,7 - 97,0	60	82,2	73,4 - 91,0	195	87,8	83,5 - 92,1	792	88,9	86,8 - 91,0
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	68	71,6	62,5 - 80,6	91	71,7	63,8 - 79,5	55	68,8	58,6 - 78,9	53	76,8	66,9 - 86,8	51	69,9	59,3 - 80,4	159	71,6	65,7 - 77,6	679	76,5	73,7 - 79,3
<i>Demora para la cita*</i>	36	37,9	28,1 - 47,7	63	50,0	41,3 - 58,7	32	40,5	29,7 - 51,3	30	43,5	31,8 - 55,2	37	50,7	39,2 - 62,2	99	44,8	38,2 - 51,4	448	50,5	47,2 - 53,8
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	63	66,3	56,8 - 75,8	101	79,5	72,5 - 86,5	54	67,5	57,2 - 77,8	54	78,3	68,5 - 88,0	56	76,7	67,0 - 86,4	164	73,9	68,1 - 79,7	692	77,8	75,1 - 80,6
<i>Solución dada a problemas*</i>	62	70,5	60,9 - 80,0	105	85,4	79,1 - 91,6	54	69,2	59,0 - 79,5	51	83,6	74,3 - 92,9	62	86,1	78,1 - 94,1	167	79,1	73,7 - 84,6	669	78,6	75,9 - 81,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	82	86,3	79,4 - 93,2	110	86,6	80,7 - 92,5	62	77,5	68,3 - 86,7	65	94,2	88,7 - 99,7	65	89,0	81,9 - 96,2	192	86,5	82,0 - 91,0	781	87,9	85,7 - 90,0
<i>Amabilidad del personal*</i>	88	92,6	87,4 - 97,9	116	91,3	86,4 - 96,2	69	86,3	78,7 - 93,8	66	95,7	90,8 - 100	69	94,5	89,3 - 99,7	204	91,9	88,3 - 95,5	832	93,4	91,7 - 95,0
<i>Preparación del personal*</i>	85	93,4	88,3 - 98,5	110	89,4	84,0 - 94,9	67	85,9	78,2 - 93,6	63	94,0	88,4 - 99,7	65	94,2	88,7 - 99,7	195	91,1	87,3 - 94,9	780	89,6	87,5 - 91,6
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	83	90,2	84,1 - 96,3	118	93,7	89,4 - 97,9	68	87,2	79,8 - 94,6	65	95,6	90,7 - 100	68	94,4	89,2 - 99,7	201	92,2	88,6 - 95,8	778	90,5	88,5 - 92,4
<i>Interés del personal médico*</i>	84	90,3	84,3 - 96,3	114	89,8	84,5 - 95,0	67	83,8	75,7 - 91,8	63	92,6	86,4 - 98,9	68	94,4	89,2 - 99,7	198	90,0	86,0 - 94,0	806	90,8	88,9 - 92,7
<i>Interés del personal de admisión*</i>	76	81,7	73,9 - 89,6	101	81,5	74,6 - 88,3	59	74,7	65,1 - 84,3	56	84,8	76,2 - 93,5	62	86,1	78,1 - 94,1	177	81,6	76,4 - 86,7	717	82,3	79,8 - 84,9
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	79	84,9	77,7 - 92,2	111	87,4	81,6 - 93,2	67	83,8	75,7 - 91,8	59	85,5	77,2 - 93,8	64	90,1	83,2 - 97,1	190	86,4	81,8 - 90,9	788	89,2	87,2 - 91,3
<i>Información recibida*</i>	74	79,6	71,4 - 87,8	105	82,7	76,1 - 89,3	61	77,2	68,0 - 86,5	56	81,2	71,9 - 90,4	62	86,1	78,1 - 94,1	179	81,4	76,2 - 86,5	739	83,5	81,1 - 85,9
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	84	88,4	82,0 - 94,9	112	88,2	82,6 - 93,8	67	83,8	75,7 - 91,8	59	85,5	77,2 - 93,8	69	94,5	89,3 - 99,7	196	88,3	84,1 - 92,5	803	89,6	87,6 - 91,6
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	88	92,6	87,4 - 97,9	114	89,8	84,5 - 95,0	70	87,5	80,3 - 94,7	63	91,3	84,7 - 98,0	69	94,5	89,3 - 99,7	202	91,0	87,2 - 94,8	846	94,4	92,9 - 95,9

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que las recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									Hospital AR del Pirineo (n=224)			ARAGÓN (n=891)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Hospital AR del Pirineo (n=224)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	71	86,6	79,2 - 94,0	126	88,7	83,5 - 93,9	72	86,7	79,5 - 94,0	57	87,7	79,7 - 95,7	68	89,5	82,6 - 96,4	197	87,9	83,7 - 92,2	792	88,9	86,8 - 91,0
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	66	80,5	71,9 - 89,1	119	83,8	77,7 - 89,9	69	83,1	75,1 - 91,2	53	81,5	72,1 - 91,0	63	82,9	74,4 - 91,4	185	82,6	77,6 - 87,6	679	76,5	73,7 - 79,3
<i>Demora para la cita*</i>	51	63,0	52,4 - 73,5	86	61,0	52,9 - 69,0	54	65,9	55,6 - 76,1	39	60,0	48,1 - 71,9	44	58,7	47,5 - 69,8	137	61,7	55,3 - 68,1	448	50,5	47,2 - 53,8
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	55	67,9	57,7 - 78,1	112	78,9	72,2 - 85,6	62	74,7	65,3 - 84,1	52	80,0	70,3 - 89,7	53	70,7	60,4 - 81,0	167	74,9	69,2 - 80,6	692	77,8	75,1 - 80,6
<i>Solución dada a problemas*</i>	59	81,9	73,1 - 90,8	110	79,1	72,4 - 85,9	67	83,8	75,7 - 91,8	46	75,4	64,6 - 86,2	56	80,0	70,6 - 89,4	169	80,1	74,7 - 85,5	669	78,6	75,9 - 81,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	73	89,0	82,3 - 95,8	128	90,8	86,0 - 95,6	73	89,0	82,3 - 95,8	57	87,7	79,7 - 95,7	71	93,4	87,8 - 99,0	201	90,1	86,2 - 94,0	781	87,9	85,7 - 90,0
<i>Amabilidad del personal*</i>	79	96,3	92,3 - 100	134	94,4	90,6 - 98,2	79	95,2	90,6 - 99,8	60	92,3	85,8 - 98,8	74	97,4	93,8 - 100	213	95,1	92,3 - 97,9	832	93,4	91,7 - 95,0
<i>Preparación del personal*</i>	71	88,8	81,8 - 95,7	130	92,9	88,6 - 97,1	77	92,8	87,2 - 98,3	57	90,5	83,2 - 97,7	67	90,5	83,9 - 97,2	201	91,4	87,7 - 95,1	780	89,6	87,5 - 91,6
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	71	92,2	86,2 - 98,2	130	94,2	90,3 - 98,1	73	92,4	86,6 - 98,2	60	96,8	92,4 - 100	68	91,9	85,7 - 98,1	201	93,5	90,2 - 96,8	778	90,5	88,5 - 92,4
<i>Interés del personal médico*</i>	75	91,5	85,4 - 97,5	135	95,1	91,5 - 98,6	64	92,8	87,2 - 98,3	56	88,9	81,1 - 96,6	72	94,7	89,7 - 99,8	210	93,8	90,6 - 96,9	806	90,8	88,9 - 92,7
<i>Interés del personal de admisión*</i>	64	84,2	76,0 - 92,4	118	85,5	79,6 - 91,4	75	82,1	73,5 - 90,6	58	90,6	83,4 - 97,8	62	84,9	76,7 - 93,1	182	85,0	80,3 - 89,8	717	82,3	79,8 - 84,9
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	70	88,6	81,6 - 95,6	132	93,0	88,7 - 97,2	75	92,6	86,9 - 98,3	58	90,6	83,5 - 97,8	69	90,8	84,3 - 97,3	202	91,4	87,7 - 95,1	788	89,2	87,2 - 91,3
<i>Información recibida*</i>	69	86,3	78,7 - 93,8	118	83,1	76,9 - 89,3	72	86,7	79,5 - 94,0	52	82,5	73,2 - 91,9	63	82,9	74,4 - 91,4	187	84,2	79,4 - 89,0	739	83,5	81,1 - 85,9
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	73	89,0	82,3 - 95,8	127	89,4	84,4 - 94,5	72	86,7	79,5 - 94,0	59	90,8	83,7 - 97,8	69	90,8	84,3 - 97,3	200	89,3	85,2 - 93,3	803	89,6	87,6 - 91,6
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	77	93,9	88,7 - 99,1	136	95,8	92,5 - 99,1	77	92,8	87,2 - 98,3	63	96,9	92,7 - 100	73	96,1	91,7 - 100	213	95,1	92,3 - 97,9	846	94,4	92,9 - 95,9

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario


\*\*\*Personas que las recomendarían

Opinión de los usuarios  CASAR Moncayo (n=223)	Sexo						Grupos de Edad									CASAR Moncayo (n=223)			ARAGÓN (n=891)		
	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%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	96	92,3	87,2 - 97,4	111	93,3	88,8 - 97,8	79	90,8	84,7 - 96,9	64	92,8	86,6 - 98,9	64	95,5	90,6 - 100	207	92,8	89,4 - 96,2	792	88,9	86,8 - 91,0
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	83	79,8	72,1 - 87,5	80	67,8	59,4 - 76,2	57	66,3	56,3 - 76,3	53	76,8	66,9 - 86,8	53	79,1	69,4 - 88,8	163	73,4	67,6 - 79,2	679	76,5	73,7 - 79,3
<i>Demora para la cita*</i>	50	48,1	38,5 - 57,7	56	47,1	38,1 - 56,0	41	47,1	36,6 - 57,6	29	42,0	30,4 - 53,7	36	53,7	41,8 - 65,7	106	47,5	41,0 - 54,1	448	50,5	47,2 - 53,8
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	85	81,7	74,3 - 89,2	99	83,2	76,5 - 89,9	69	79,3	70,8 - 87,8	57	82,6	73,7 - 91,6	58	86,6	78,4 - 94,7	184	82,5	77,5 - 87,5	692	77,8	75,1 - 80,6
<i>Solución dada a problemas*</i>	77	75,5	67,1 - 83,8	88	78,6	71,0 - 86,2	65	76,5	67,5 - 85,5	46	71,9	60,9 - 82,9	54	83,1	74,0 - 92,2	165	77,1	71,5 - 82,7	669	78,6	75,9 - 81,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	94	90,4	84,7 - 96,1	104	87,4	81,4 - 93,4	73	83,9	76,2 - 91,6	66	95,7	90,8 - 100	59	88,1	80,3 - 95,8	198	88,8	84,6 - 92,9	781	87,9	85,7 - 90,0
<i>Amabilidad del personal*</i>	99	95,2	91,1 - 99,3	108	90,8	85,6 - 96,0	80	92,0	86,2 - 97,7	67	97,1	93,1 - 100	60	89,6	82,2 - 96,9	207	92,8	89,4 - 96,2	832	93,4	91,7 - 95,0
<i>Preparación del personal*</i>	89	87,3	80,8 - 93,7	102	87,9	82,0 - 93,9	72	83,7	75,9 - 91,5	62	91,2	84,4 - 97,9	57	89,1	81,4 - 96,7	191	87,6	83,2 - 92,0	780	89,6	87,5 - 91,6
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	91	91,9	86,6 - 97,3	99	85,3	78,9 - 91,8	72	86,7	79,5 - 94,0	61	91,0	84,2 - 97,9	57	87,7	79,7 - 95,7	190	88,4	84,1 - 92,7	778	90,5	88,5 - 92,4
<i>Interés del personal médico*</i>	91	87,5	81,1 - 93,9	106	89,1	83,5 - 94,7	73	83,9	76,2 - 91,6	63	91,3	84,7 - 98,0	61	91,0	84,2 - 97,9	197	88,3	84,1 - 92,6	806	90,8	88,9 - 92,7
<i>Interés del personal de admisión*</i>	83	81,4	73,8 - 88,9	92	77,3	69,8 - 84,8	61	70,1	60,5 - 79,7	57	82,6	73,7 - 91,6	57	87,7	79,7 - 95,7	175	79,2	73,8 - 84,5	717	82,3	79,8 - 84,9
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	93	89,4	83,5 - 95,3	105	89,7	84,2 - 95,2	74	87,1	79,9 - 94,2	63	91,3	84,7 - 98,0	61	91,0	84,2 - 97,9	198	89,6	85,6 - 93,6	788	89,2	87,2 - 91,3
<i>Información recibida*</i>	87	84,5	77,5 - 91,5	95	79,8	72,6 - 87,0	70	80,5	72,1 - 88,8	56	81,2	71,9 - 90,4	56	84,8	76,2 - 93,5	182	82,0	76,9 - 87,0	739	83,5	81,1 - 85,9
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	93	89,4	83,5 - 95,3	108	90,8	85,6 - 96,0	73	83,9	76,2 - 91,6	63	91,3	84,7 - 98,0	65	97,0	92,9 - 100	201	90,1	86,2 - 94,0	803	89,6	87,6 - 91,6
<i>Recomendaría estas consultas***</i>	103	99,0	97,2 - 100	110	92,4	87,7 - 97,2	83	95,4	91,0 - 99,8	64	92,8	86,6 - 98,9	66	98,5	95,6 - 100	213	95,5	92,8 - 98,2	846	94,4	92,9 - 95,9

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que las recomendarían



**CONSORCIO ARAGONÉS**  
**SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN**  
**URGENCIAS HOSPITALARIAS**

### 4.2.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

#### **Perfil sociodemográfico**

El 45,6% de los encuestados en Urgencias Hospitalarias CASAR son hombres y el 54,4% son mujeres. El promedio de edad alcanza los 51 años. Por su parte, las situaciones laborales que predominan son: jubilado / pensionista (38,8%) y trabajador (36,3%).

#### **Opinión de los usuarios**

A nivel general, la mayoría de las dimensiones analizadas supera el 90% de usuarios satisfechos y muy satisfechos. Las peores valoraciones son para la **solución dada al problema** (87,5%) y el **tiempo de espera hasta ser atendido** (83,8%).

El CASAR Cinco Villas destaca por la satisfacción que tienen sus usuarios en la confianza que transmite el personal (96,3%).

Por el contrario, el CASAR Bajo Cinca obtiene porcentajes de satisfacción más bajos en el tiempo de espera para ser atendido (76,7%), en el interés del personal auxiliar (88,1%), en la amabilidad del personal (88,7%) y en el interés del personal de enfermería (89,3%).

El 91,8% de usuarios encuestados considera que el **tiempo dedicado** ha sido el **necesario**.

Este porcentaje es más bajo en el CASAR Bajo Cinca (86,8%), le sigue el Hospital AR del Pirineo (92,7%) y el CASAR Cinco Villas (95,7%).

En cuanto a la **solicitud de permiso** para la realización de pruebas o intervenciones, el **64%** señaló que este permiso le fue solicitado. El Centro Hospital AR del Pirineo presenta el porcentaje más elevado al respecto (67,8%), le sigue el CASAR Bajo Cinca (63,8%) y por último, el CASAR Cinco Villas (59,6%).

El **90,8%** de los encuestados declaró haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta. Este porcentaje es más elevado en el Hospital AR del Pirineo (97,9%). En cambio, es más bajo en el CASAR Cinco Villas (88,3%) y en el CASAR Bajo Cinca (84,9%).

Por su parte, el **94,3%** de los encuestados **recomendaría** el Hospital en el que estuvo ingresado a sus familiares o amigos, frente al 5,4% que no lo haría. La tasa de recomendación en todos Centros es muy elevada, destacando con un 97,5% de recomendación el CASAR Cinco Villas. Por el contrario, el que peor puntuación tiene es el CASAR Bajo Cinca (89,3%).

### **Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos**

Un porcentaje elevado de encuestados destaca como **aspecto positivo** la **atención general** recibida (el 40,8%). El 29,3% muestran una **satisfacción general**. En menor medida señalan el **tiempo de espera en el centro** (7,1%) y la **atención médica** (4,7%).

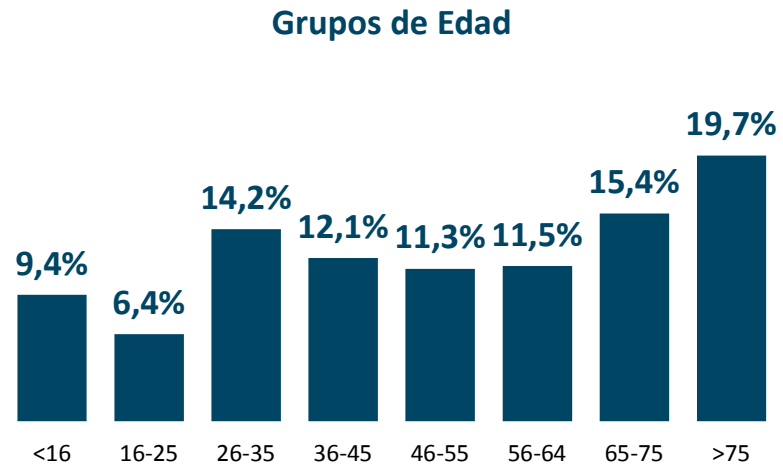
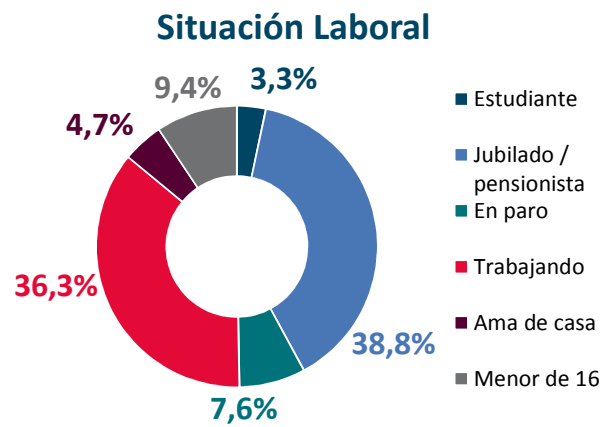
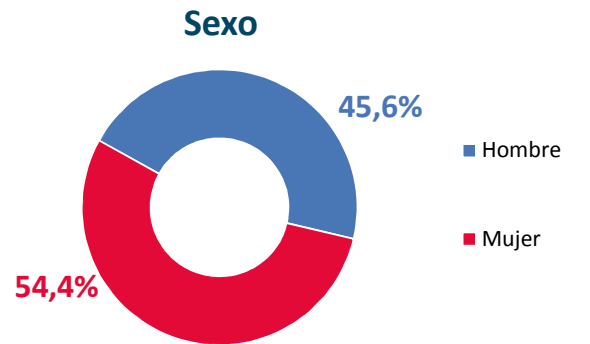
Por Centros, observamos que la satisfacción con la atención y satisfacción general es más patente entre los usuarios del CASAR Cinco Villas (50,9% y 32,3%, respectivamente).

En cuanto a los **aspectos negativos**, el 9,9% de las respuestas indican una **insatisfacción general** con los servicios recibidos. Esta insatisfacción es ligeramente más elevada en los CASAR de Cinco Villas y Bajo Cinca (13,3% y 11,4%, respectivamente).

A nivel general los usuarios también muestran sus quejas con el **tiempo de espera** en el centro (8,8%), las **instalaciones y recursos materiales** (7,4%) así como la **atención médica** (4,8%).

4.2.3.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. URGENCIAS HOSPITALARIAS

4.2.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. URGENCIAS HOSPITALARIAS

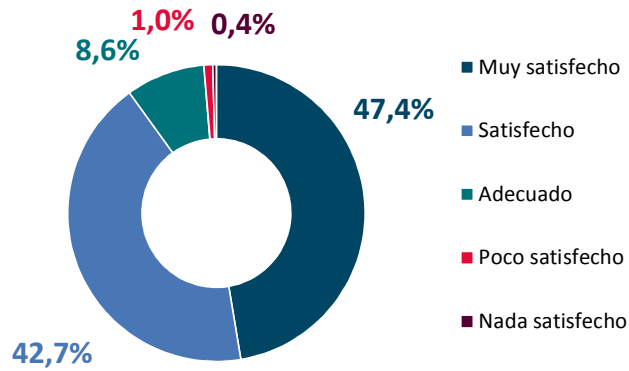




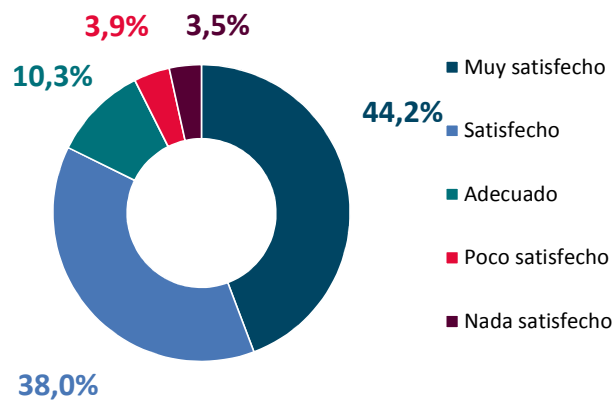
## 4.2.3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. URGENCIAS

ARAGÓN (n=513)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	2	0,4	5	1,0	44	8,6	219	42,7	243	47,4
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	18	3,5	20	3,9	53	10,3	195	38,0	227	44,2
<i>Solución dada al problema</i>	17	3,3	10	1,9	37	7,2	168	32,7	281	54,8
<i>Confianza que transmite el personal</i>	7	1,4	10	1,9	24	4,7	153	29,8	319	62,2
<i>Amabilidad del personal</i>	5	1,0	7	1,4	20	3,9	131	25,5	350	68,2
<i>Preparación del personal</i>	7	1,4	5	1,0	30	5,9	169	33,1	300	58,7
<i>Interés del personal de enfermería</i>	6	1,2	6	1,2	18	3,5	158	30,8	325	63,4
<i>Interés del personal médico</i>	10	1,9	6	1,2	16	3,1	141	27,4	341	66,3
<i>Interés del personal auxiliar</i>	5	1,0	5	1,0	26	5,1	163	32,1	309	60,8
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	7	1,4	8	1,6	20	3,9	183	36,0	291	57,2
<i>Información recibida</i>	13	2,5	8	1,6	27	5,3	177	34,5	288	56,1

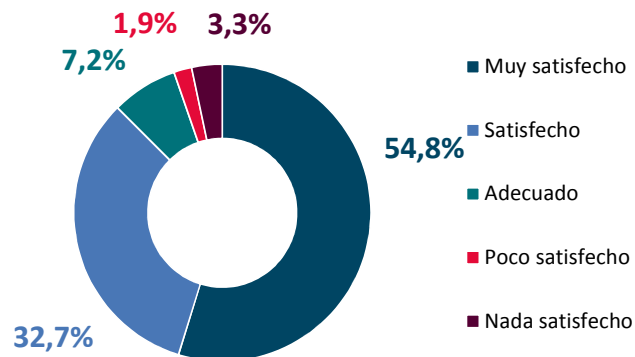
### Estado de las instalaciones en Urgencias



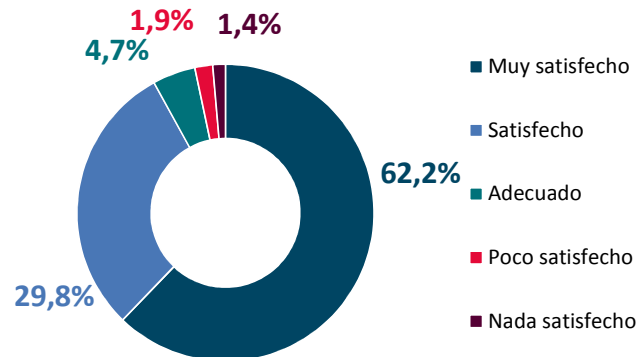
### Tiempo de espera para ser atendido



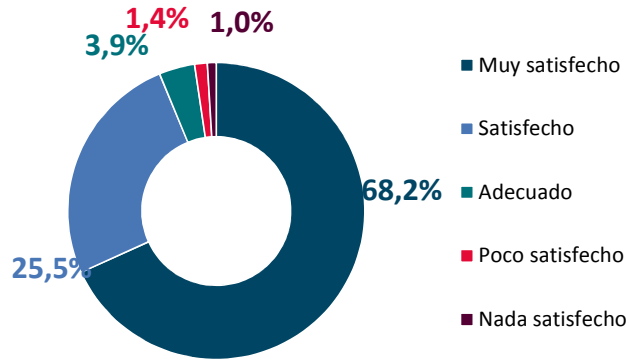
### Solución dada al problema



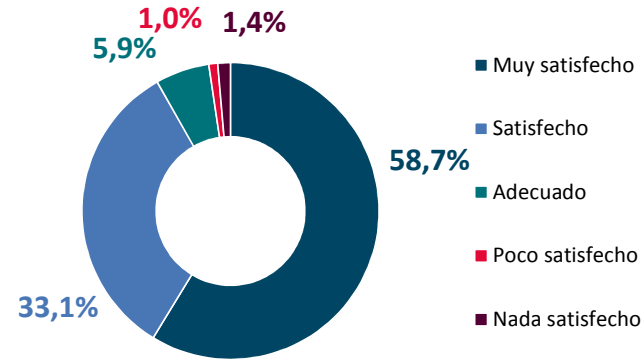
### Confianza que transmite el personal



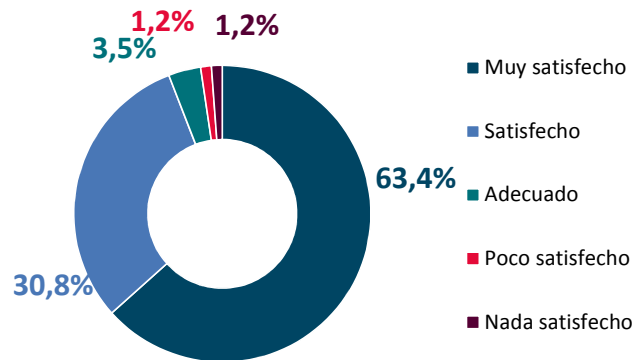
### Amabilidad del personal



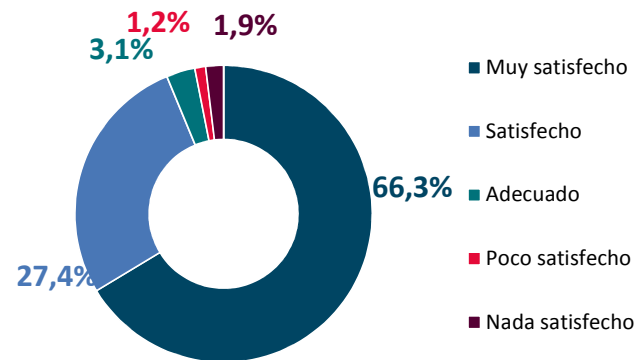
### Preparación del personal



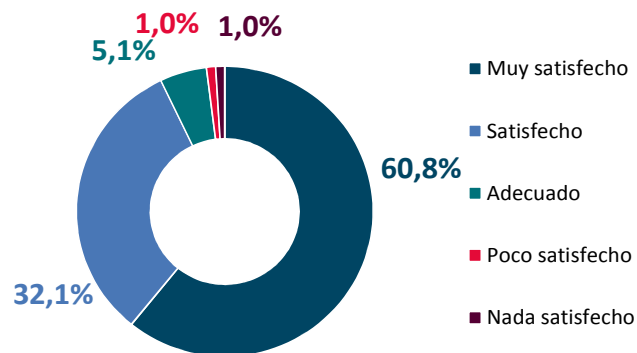
### Interés del personal de enfermería



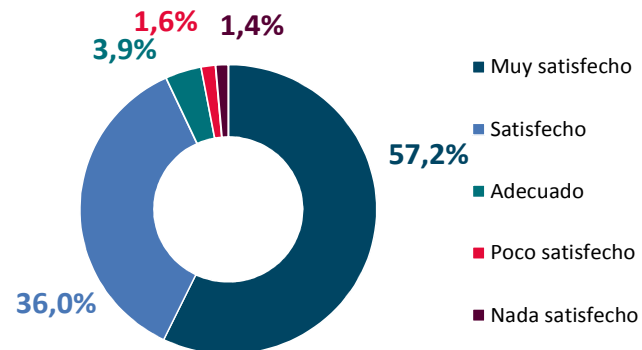
### Interés del personal médico



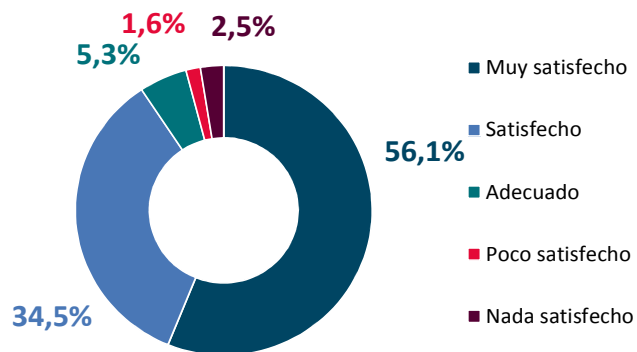
### Interés del personal auxiliar



### Satisfacción con los cuidados sanitarios

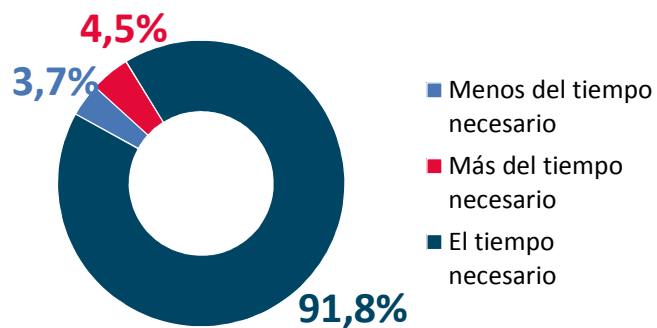


### Información recibida



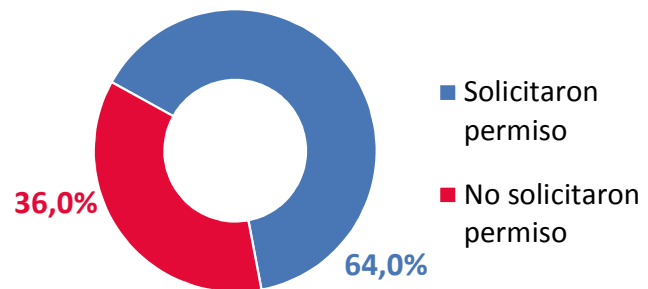
#### 4.2.3.1.2.1 Percepción del tiempo que le han dedicado

### Aragón, n=513

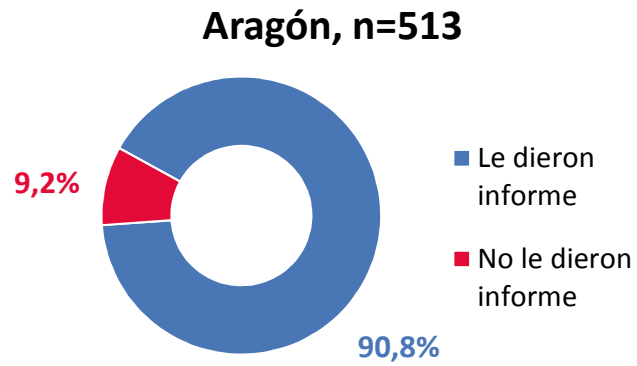


#### 4.2.3.1.2.2 Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones

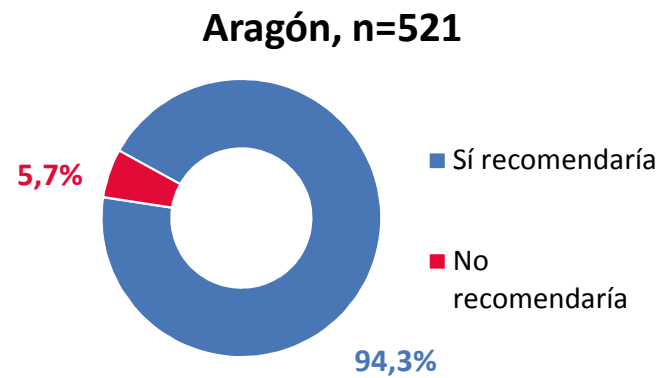
### Aragón, n=513



4.2.3.1.2.3 Entrega de informe



4.2.3.1.2.4 Recomendación del Servicio de Urgencias



## 4.2.3.1.2.5 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=513)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	58	10,5
Tiempo de espera (una vez en el centro)	39	7,1
Organización	1	0,2
Atención general	225	40,8
Atención médica	26	4,7
Atención de otro personal sanitario	14	2,5
Atención de personal no sanitario	2	0,4
Citaciones	0	0,0
Información	9	1,6
Oferta de profesionales	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	8	1,4
Limpieza	1	0,2
Satisfacción general	162	29,3
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,2
Otros	6	1,1
<b>TOTAL**</b>	<b>552</b>	<b>100,0</b>

\* 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 (Aragón, n=513)



## -Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=521)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	298	55,5
Tiempo de espera	47	8,8
Demora citación / Lista de espera	5	0,9
Organización	3	0,6
Atención general	10	1,9
Atención médica	26	4,8
Atención de otro personal sanitario	9	1,7
Atención de personal no sanitario	3	0,6
Información	1	0,2
Oferta de profesionales	21	3,9
Instalaciones / Recursos materiales	40	7,4
Derivación a otros centros	4	0,7
Limpieza	1	0,2
Insatisfacción general	53	9,9
Transporte sanitario	3	0,6
Errores administrativos varios	1	0,2
Saturación / Masificación de pacientes	3	0,6
Otros	9	1,7
<b>TOTAL**</b>	<b>537</b>	<b>100,0</b>

\* 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 (Aragón, n=513)



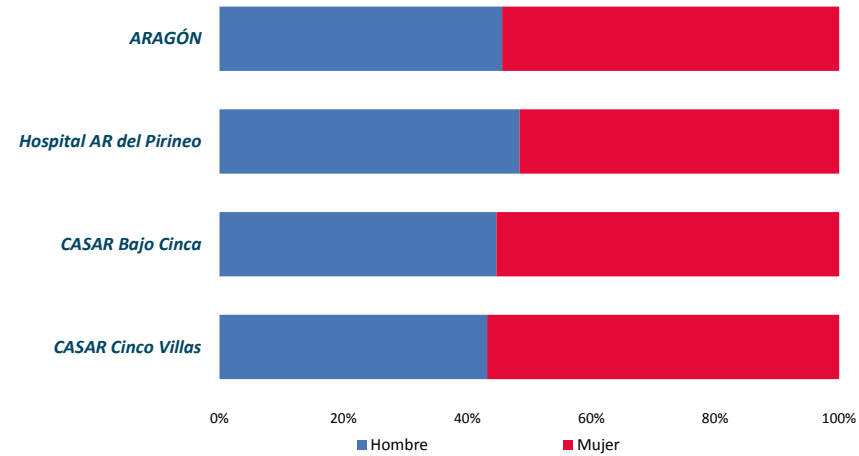


## 4.2.3.2 RESULTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS

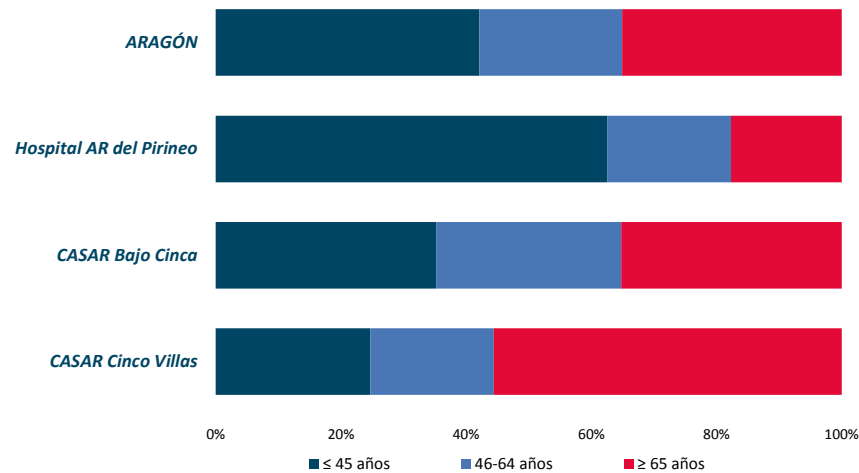
## 4.2.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS

	ARAGÓN (n =513)		CASAR Cinco Villas (n=162)		CASAR Bajo Cinca (n=159)		Hospital AR del Pirineo (n=192)	
<b>SEXO</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	45,6	41,3 - 49,9	43,2	35,6 - 50,8	44,7	36,9 - 52,4	48,4	41,4 - 55,5
<i>Mujer</i>	54,4	50,1 - 58,7	56,8	49,2 - 64,4	55,3	47,6 - 63,1	51,6	44,5 - 58,6
<b>EDAD MEDIA</b>	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	50,8	24,6	62,6	19,6	55,6	21,7	38,3	24,5
<i>Mujer</i>	51,2	23,4	63,9	21,1	52,2	18,8	38,5	22,6
<i>Total</i>	51,0	23,9	63,3	20,4	53,7	20,2	38,4	23,5
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	9,4	6,8 - 11,9	0,0	0,0 - 0,0	2,5	0,1 - 4,9	22,9	17,0 - 28,9
16-25	6,4	4,3 - 8,6	4,9	1,6 - 8,3	4,4	1,2 - 7,6	9,4	5,3 - 13,5
26-35	14,2	11,2 - 17,3	9,9	5,3 - 14,5	15,7	10,1 - 21,4	16,7	11,4 - 21,9
36-45	12,1	9,3 - 14,9	9,9	5,3 - 14,5	12,6	7,4 - 17,7	13,5	8,7 - 18,4
46-55	11,3	8,6 - 14,0	5,6	2,0 - 9,1	14,5	9,0 - 19,9	13,5	8,7 - 18,4
56-64	11,5	8,7 - 14,3	14,2	8,8 - 19,6	15,1	9,5 - 20,7	6,3	2,8 - 9,7
65-75	15,4	12,3 - 18,5	18,5	12,5 - 24,5	18,9	12,8 - 24,9	9,9	5,7 - 14,1
> 75	19,7	16,2 - 23,1	37,0	29,6 - 44,5	16,4	10,6 - 22,1	7,8	4,0 - 11,6
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	3,3	1,8 - 4,9	1,2	0 - 2,9	1,9	0 - 4,0	6,3	2,8 - 9,7
<i>Jubilado / pensionista</i>	38,8	34,6 - 43,0	59,3	51,7 - 66,8	42,8	35,1 - 50,5	18,2	12,8 - 23,7
<i>En paro</i>	7,6	5,3 - 9,9	7,4	3,4 - 11,4	8,8	4,4 - 13,2	6,8	3,2 - 10,3
<i>Trabajando</i>	36,3	32,1 - 40,4	26,5	19,7 - 33,3	38,4	30,8 - 45,9	42,7	35,7 - 49,7
<i>Ama de casa</i>	4,7	2,9 - 6,5	5,6	2,0 - 9,1	5,7	2,1 - 9,3	3,1	0,7 - 5,6
<i>Menor de 16</i>	9,4	6,8 - 11,9	0,0	0,0 - 0,0	2,5	0,1 - 4,9	22,9	17,0 - 28,9

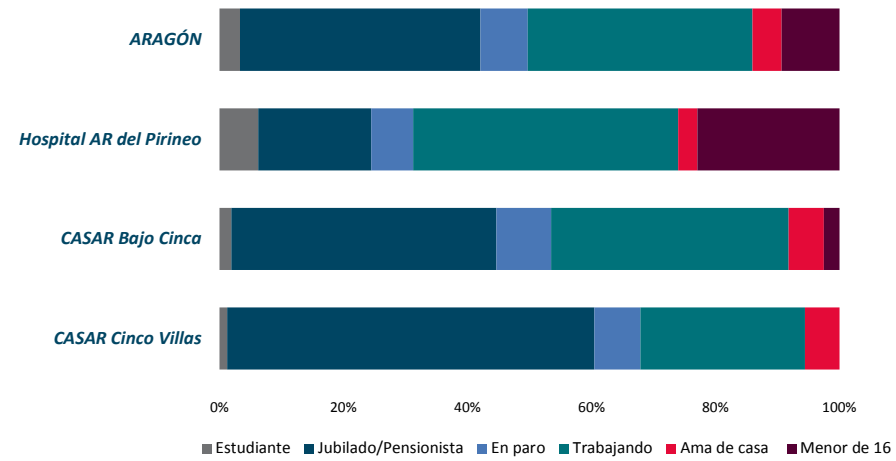
### Sexo según Hospital - Urgencias Hospitalarias



### Grupos de edad según Hospital - Urgencias Hospitalarias



### Situación laboral según Hospital - Urgencias Hospitalarias

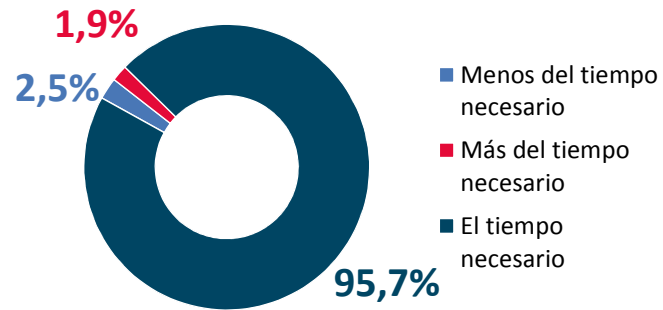


## 4.2.3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS

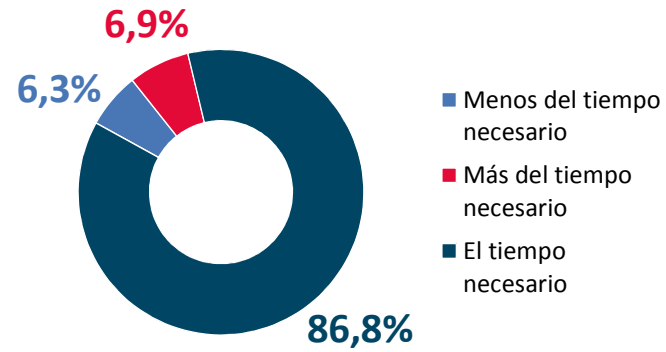
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=513)			CASAR Cinco Villas (n=162)			CASAR Bajo Cinca (n=159)			Hospital AR del Pirineo (n=192)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	462	90,1	87,5 - 92,6	141	87,0	81,9 - 92,2	142	89,3	84,5 - 94,1	179	93,2	89,7 - 96,8
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	422	82,3	79,0 - 85,6	140	86,4	81,1 - 91,7	122	76,7	70,2 - 83,3	160	83,3	78,1 - 88,6
<i>Solución dada al problema</i>	449	87,5	84,7 - 90,4	142	87,7	82,6 - 92,7	139	87,4	82,3 - 92,6	168	87,5	82,8 - 92,2
<i>Confianza que transmite el personal</i>	472	92,0	89,7 - 94,4	156	96,3	93,4 - 99,2	141	88,7	83,8 - 93,6	175	91,1	87,1 - 95,2
<i>Amabilidad del personal</i>	481	93,8	91,7 - 95,9	158	97,5	95,1 - 99,9	141	88,7	83,8 - 93,6	182	94,8	91,6 - 97,9
<i>Preparación del personal</i>	469	91,8	89,4 - 94,2	154	95,7	92,5 - 98,8	142	89,3	84,5 - 94,1	173	90,6	86,4 - 94,7
<i>Interés del personal de enfermería</i>	483	94,2	92,1 - 96,2	157	96,9	94,3 - 99,6	142	89,3	84,5 - 94,1	184	95,8	93,0 - 98,7
<i>Interés del personal médico</i>	482	94,0	91,9 - 96,0	154	95,1	91,7 - 98,4	145	91,2	86,8 - 95,6	183	95,3	92,3 - 98,3
<i>Interés del personal auxiliar</i>	472	92,9	90,7 - 95,1	154	95,7	92,5 - 98,8	140	88,1	83,0 - 93,1	178	94,7	91,5 - 97,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	474	93,1	90,9 - 95,3	153	95,0	91,7 - 98,4	144	91,1	86,7 - 95,6	177	93,2	89,6 - 96,7
<i>Información recibida</i>	465	90,6	88,1 - 93,2	152	93,8	90,1 - 97,5	141	88,7	83,8 - 93,6	172	89,6	85,3 - 93,9

4.2.3.2.2.1 Percepción del tiempo que le han dedicado

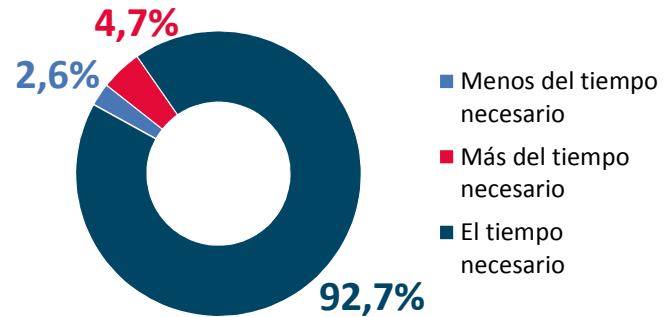
**CASAR Cinco Villas (n=162)**



**CASAR Bajo Cinca (n=159)**

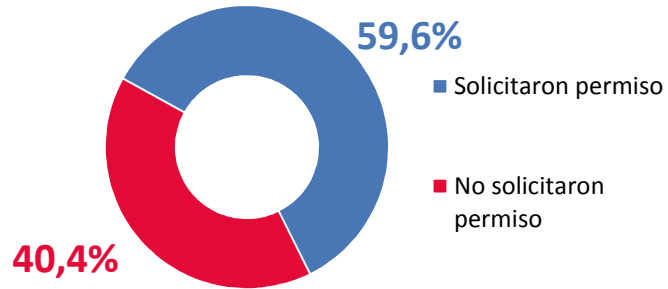


**Hospital AR del Pirineo (n=192)**

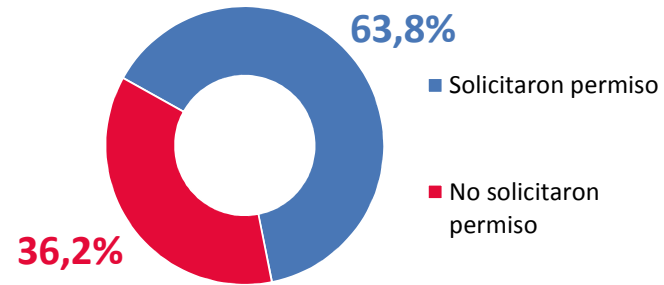


4.2.3.2.2.2 Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones

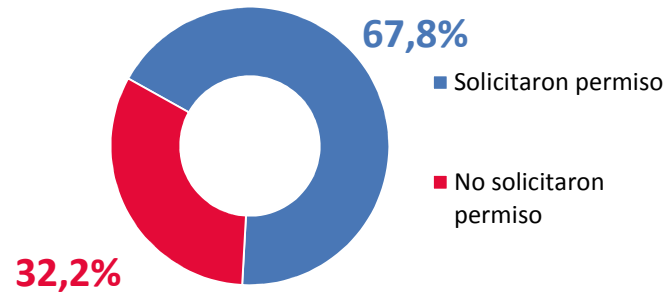
**CASAR Cinco Villas (n=162)**



**CASAR Bajo Cinca (n=159)**

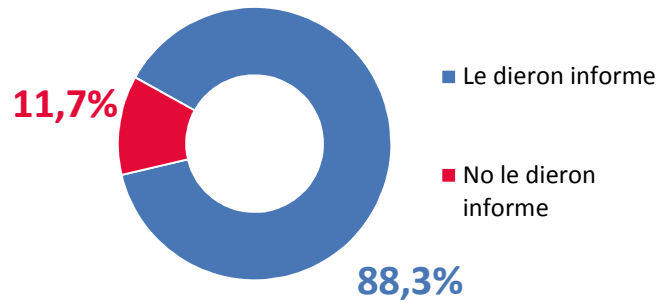


**Hospital AR del Pirineo (n=192)**

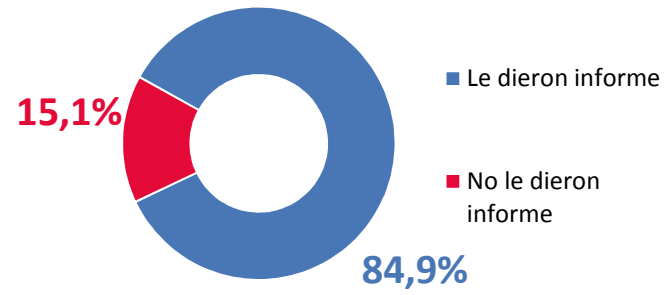


4.2.3.2.2.3 Entrega de informe

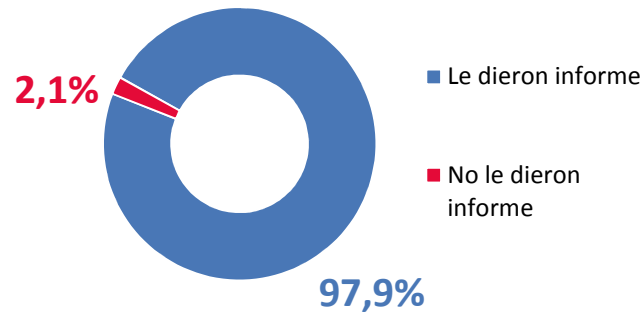
**CASAR Cinco Villas (n=162)**



**CASAR Bajo Cinca (n=159)**

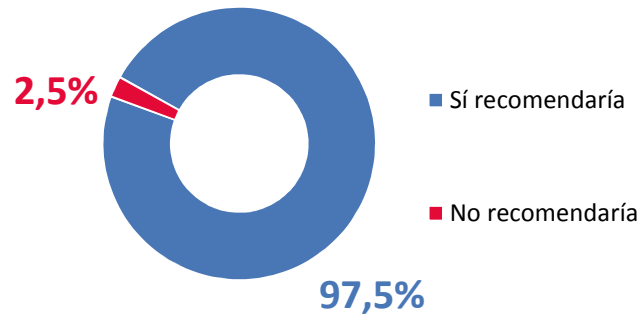


**Hospital AR del Pirineo (n=192)**

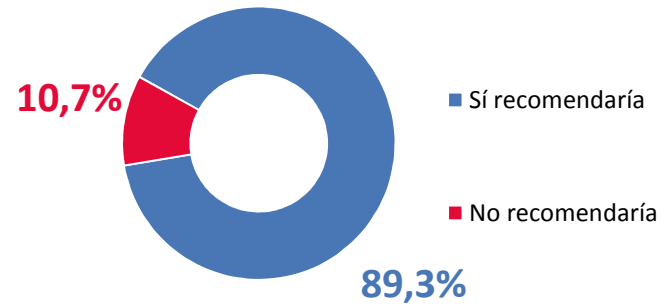


4.2.3.2.2.4 Recomendación del Servicio de Urgencias

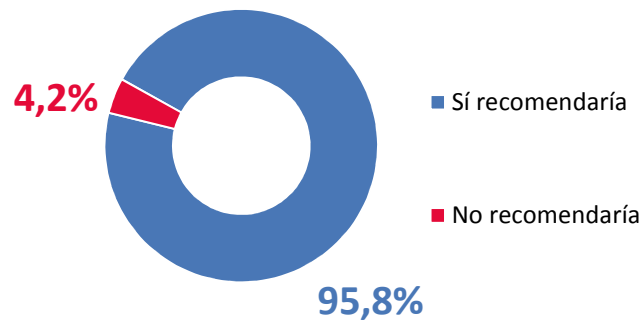
**CASAR Cinco Villas (n=162)**



**CASAR Bajo Cinca (n=159)**



**Hospital AR del Pirineo (n=192)**





## 4.2.3.2.2.5 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=513)*		CASAR Cinco Villas (n=162)*		CASAR Bajo Cinca (n=159)*		Hospital AR del Pirineo (n=192)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	58	10,5	8	4,8	30	17,8	20	9,3
<i>Tiempo de espera (una vez en el centro)</i>	39	7,1	6	3,6	12	7,1	21	9,7
<i>Organización</i>	1	0,2	1	0,6	0	0,0	0	0,0
<i>Atención general</i>	225	40,8	85	50,9	55	32,5	85	39,4
<i>Atención médica</i>	26	4,7	6	3,6	11	6,5	9	4,2
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	14	2,5	2	1,2	4	2,4	8	3,7
<i>Atención de personal no sanitario</i>	2	0,4	1	0,6	0	0,0	1	0,5
<i>Citaciones</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Información</i>	9	1,6	1	0,6	3	1,8	5	2,3
<i>Oferta de profesionales</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	8	1,4	0	0,0	3	1,8	5	2,3
<i>Limpieza</i>	1	0,2	0	0,0	1	0,6	0	0,0
<i>Satisfacción general</i>	162	29,3	54	32,3	48	28,4	60	27,8
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5
<i>Otros</i>	6	1,1	3	1,8	2	1,2	1	0,5
<b>TOTAL**</b>	<b>552</b>	<b>100,0</b>	<b>167</b>	<b>100,0</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>216</b>	<b>100,0</b>

\* 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.

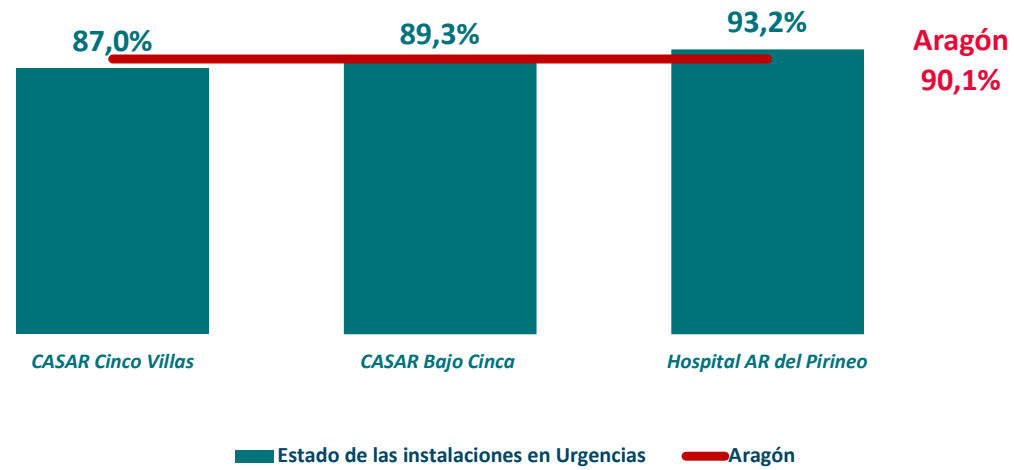
## -Aspectos negativos de los servicios recibidos

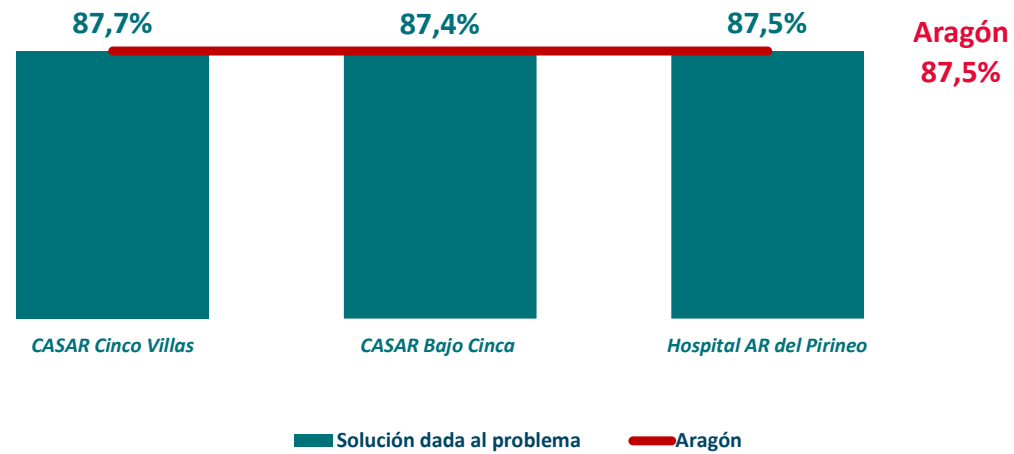
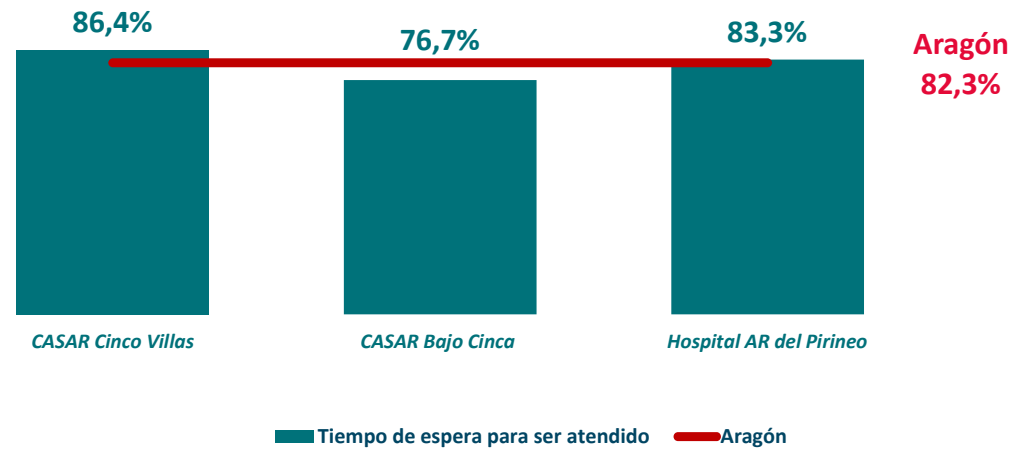
Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=521)*		CASAR Cinco Villas (n=162)*		CASAR Bajo Cinca (n=159)*		Hospital AR del Pirineo (n=192)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	298	55,5	99	60,0	91	54,5	108	52,7
<i>Tiempo de espera</i>	47	8,8	8	4,8	16	9,6	23	11,2
<i>Demora citación / Lista de espera</i>	5	0,9	3	1,8	1	0,6	1	0,5
<i>Organización</i>	3	0,6	1	0,6	0	0,0	2	1,0
<i>Atención general</i>	10	1,9	1	0,6	7	4,2	2	1,0
<i>Atención médica</i>	26	4,8	7	4,2	7	4,2	12	5,9
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	9	1,7	0	0,0	5	3,0	4	2,0
<i>Atención de personal no sanitario</i>	3	0,6	0	0,0	0	0,0	3	1,5
<i>Información</i>	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5
<i>Oferta de profesionales</i>	21	3,9	4	2,4	7	4,2	10	4,9
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	40	7,4	15	9,1	10	6,0	15	7,3
<i>Derivación a otros centros</i>	4	0,7	1	0,6	1	0,6	2	1,0
<i>Limpieza</i>	1	0,2	1	0,6	0	0,0	0	0,0
<i>Insatisfacción general</i>	53	9,9	22	13,3	19	11,4	12	5,9
<i>Transporte sanitario</i>	3	0,6	1	0,6	0	0,0	2	1,0
<i>Errores administrativos varios</i>	1	0,2	0	0,0	1	0,6	0	0,0
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	3	0,6	0	0,0	1	0,6	2	1,0
<i>Otros</i>	9	1,7	2	1,2	1	0,6	6	2,9
<b>TOTAL**</b>	<b>537</b>	<b>100,0</b>	<b>165</b>	<b>100,0</b>	<b>167</b>	<b>100,0</b>	<b>205</b>	<b>100,0</b>

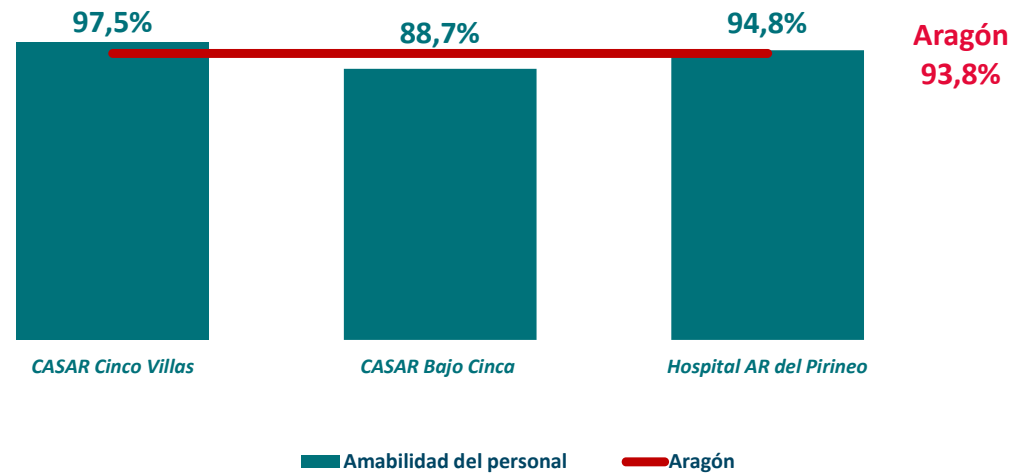
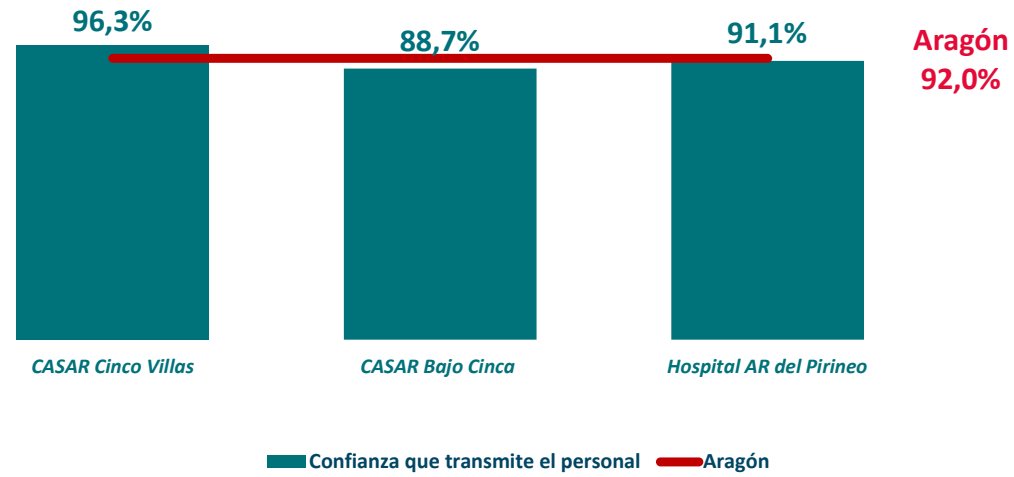
\* Hace referencia al número total de encuestados.

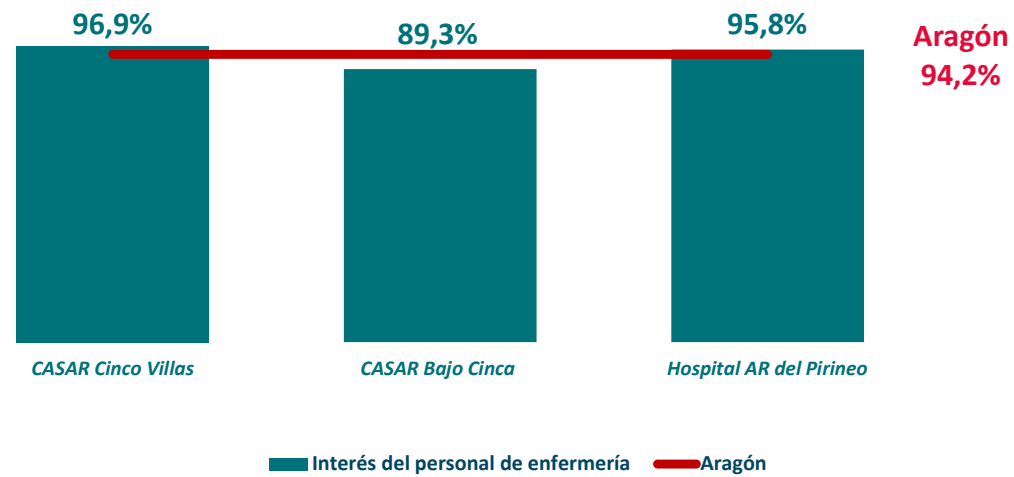
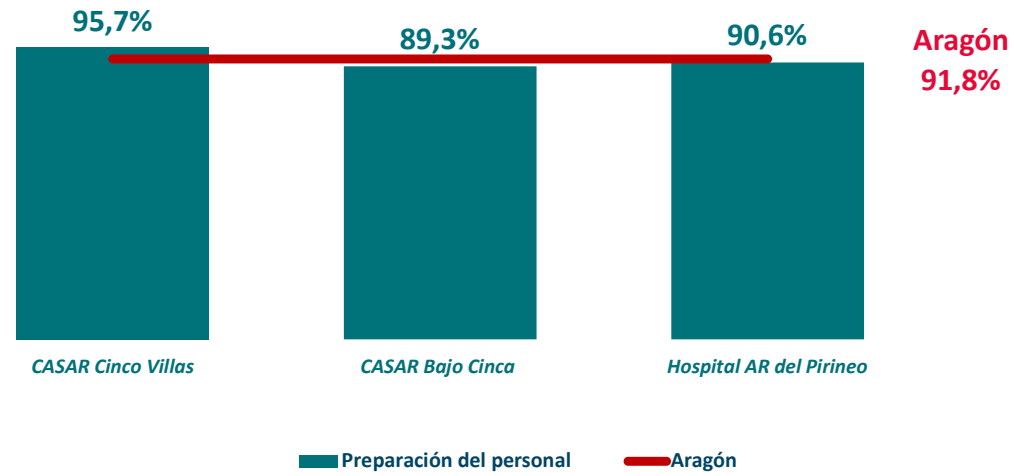
\*\* Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

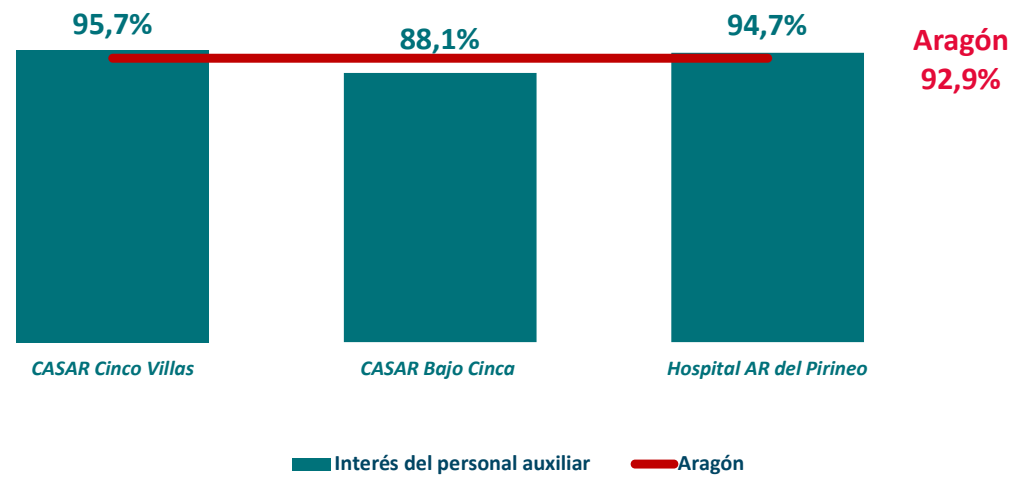
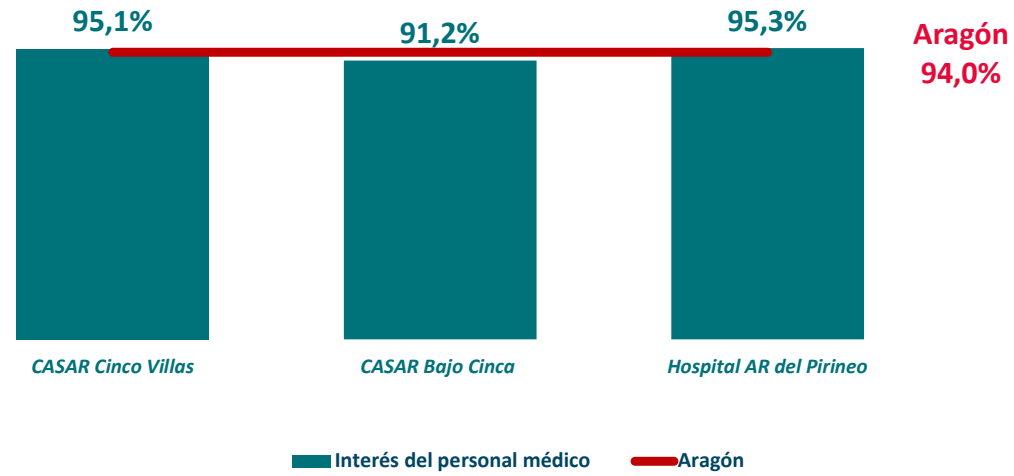
4.2.3.2.2.6 Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta

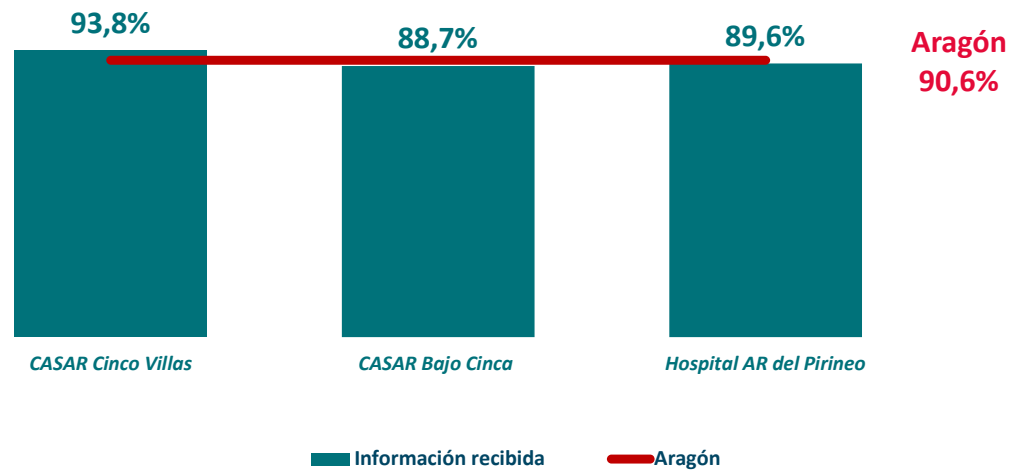
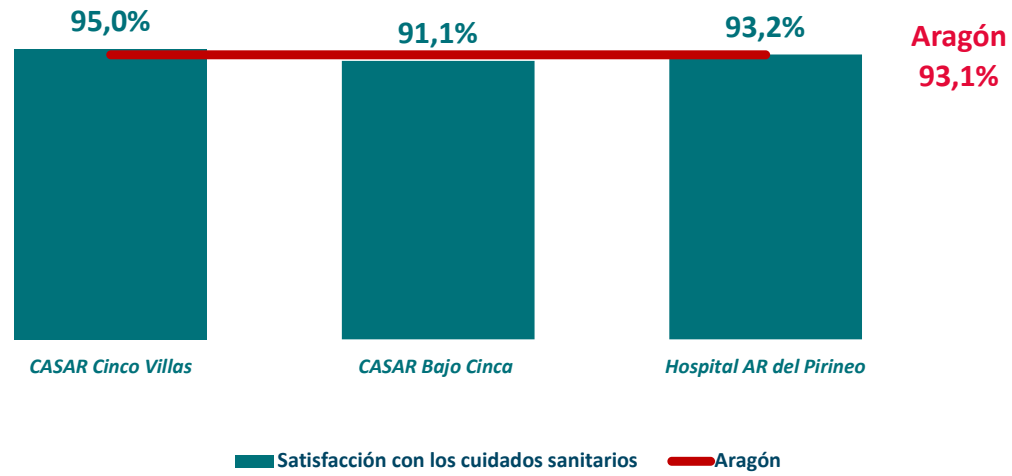














## 4.2.3.2.3 RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR HOSPITALES. URGENCIAS

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									ARAGÓN (n=513)		
	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 instalaciones en Urgencias*</i>	210	89,7	85,9 - 93,6	252	90,3	86,9 - 93,8	192	88,9	84,7 - 93,1	103	88,0	82,2 - 93,9	167	92,8	89,0 - 96,6	462	90,1	87,5 - 92,6
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	194	82,9	78,1 - 87,7	228	81,7	77,2 - 86,3	163	75,5	69,7 - 81,2	101	86,3	80,1 - 92,6	158	87,8	83,0 - 92,6	422	82,3	79,0 - 85,6
<i>Solución dada al problema*</i>	209	89,3	85,4 - 93,3	240	89,2	85,5 - 92,9	182	84,3	79,4 - 89,1	100	85,5	79,1 - 91,9	167	92,8	89,0 - 96,6	449	87,5	84,7 - 90,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	219	93,6	90,5 - 96,7	253	90,7	87,3 - 94,1	194	89,8	85,8 - 93,8	104	88,9	83,2 - 94,6	174	96,7	94,0 - 99,3	472	92,0	89,7 - 94,4
<i>Amabilidad del personal*</i>	222	94,9	92,0 - 97,7	259	92,8	89,8 - 95,9	197	91,2	87,4 - 95,0	108	92,3	87,5 - 97,1	176	97,8	95,6 - 99,9	481	93,8	91,7 - 95,9
<i>Preparación del personal*</i>	216	92,7	89,4 - 96,0	253	91,0	87,6 - 94,4	191	88,8	84,6 - 93,0	106	90,6	85,3 - 95,9	172	96,1	93,2 - 98,9	469	91,8	89,4 - 94,2
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	224	95,7	93,1 - 98,3	259	92,8	89,8 - 95,9	199	92,1	88,5 - 95,7	107	91,5	86,4 - 96,5	177	98,3	96,5 - 100	483	94,2	92,1 - 96,2
<i>Interés del personal médico*</i>	221	94,4	91,5 - 97,4	261	93,5	90,7 - 96,4	200	92,6	89,1 - 96,1	108	92,3	87,5 - 97,1	174	96,7	94,0 - 99,3	482	94,0	91,9 - 96,0
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	218	94,0	90,9 - 97,0	254	92,0	88,8 - 95,2	194	91,1	87,3 - 94,9	106	92,2	87,3 - 97,1	172	95,6	92,5 - 98,6	472	92,9	90,7 - 95,1
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	216	93,1	89,8 - 96,4	258	93,1	90,2 - 96,1	195	91,5	87,8 - 95,3	103	88,8	83,1 - 94,5	176	97,8	95,6 - 99,9	474	93,1	90,9 - 95,3
<i>Información recibida*</i>	218	93,2	89,9 - 96,4	247	88,5	84,8 - 92,3	192	88,9	84,7 - 93,1	103	88,0	82,2 - 93,9	170	94,4	91,1 - 97,8	465	90,6	88,1 - 93,2
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	218	93,2	89,9 - 96,4	253	90,7	87,3 - 94,1	191	88,4	84,2 - 92,7	105	89,7	84,2 - 95,2	175	97,2	94,8 - 99,6	471	91,8	89,4 - 94,2
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	131	62,7	56,1 - 69,2	162	65,1	59,1 - 71,0	138	69,7	63,3 - 76,1	62	59,0	49,6 - 68,5	93	60,0	52,3 - 67,7	293	64,0	59,6 - 68,4
<i>Informe de alta</i>	213	91,0	87,4 - 94,7	253	90,7	87,3 - 94,1	199	92,1	88,5 - 95,7	106	90,6	85,3 - 95,9	161	89,4	85,0 - 93,9	466	90,8	88,3 - 93,3
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	223	95,3	92,6 - 98,0	261	93,5	90,7 - 96,4	203	94,0	90,8 - 97,2	104	88,9	83,2 - 94,6	177	98,3	96,5 - 100	484	94,3	92,3 - 96,3

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						CASAR Cinco Villas (n=162)			ARAGÓN (n=513)					
	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%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias*</i>	60	85,7	77,5 - 93,9	81	88,0	81,4 - 94,7	34	85,0	73,9 - 96,1	27	84,4	71,8 - 97,0	80	88,9	82,4 - 95,4	141	87,0	81,9 - 92,2	462	90,1	87,5 - 92,6
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	58	82,9	74,0 - 91,7	82	89,1	82,8 - 95,5	32	80,0	67,6 - 92,4	29	90,6	80,5 - 100	79	87,8	81,0 - 94,5	140	86,4	81,1 - 91,7	422	82,3	79,0 - 85,6
<i>Solución dada al problema*</i>	62	88,6	81,1 - 96,0	80	87,0	80,1 - 93,8	36	90,0	80,7 - 99,3	27	84,4	71,8 - 97,0	79	87,8	81,0 - 94,5	142	87,7	82,6 - 92,7	449	87,5	84,7 - 90,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	67	95,7	91,0 - 100	89	96,7	93,1 - 100	39	97,5	92,7 - 100	31	96,9	90,8 - 100	86	95,6	91,3 - 99,8	156	96,3	93,4 - 99,2	472	92,0	89,7 - 94,4
<i>Amabilidad del personal*</i>	68	97,1	93,2 - 100	90	97,8	94,8 - 100	39	97,5	92,7 - 100	31	96,9	90,8 - 100	88	97,8	94,7 - 100	158	97,5	95,1 - 99,9	481	93,8	91,7 - 95,9
<i>Preparación del personal*</i>	66	94,3	88,8 - 99,7	88	96,7	93,0 - 100	37	92,5	84,3 - 100	31	96,9	90,8 - 100	86	96,6	92,9 - 100	154	95,7	92,5 - 98,8	469	91,8	89,4 - 94,2
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	68	97,1	93,2 - 100	89	96,7	93,1 - 100	38	95,0	88,2 - 100	31	96,9	90,8 - 100	88	97,8	94,7 - 100	157	96,9	94,3 - 99,6	483	94,2	92,1 - 96,2
<i>Interés del personal médico*</i>	66	94,3	88,8 - 99,7	88	95,7	91,5 - 99,8	38	95,0	88,2 - 100	31	96,9	90,8 - 100	85	94,4	89,7 - 99,2	154	95,1	91,7 - 98,4	482	94,0	91,9 - 96,0
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	67	97,1	93,1 - 100	87	94,6	89,9 - 99,2	38	97,4	92,5 - 100	31	96,9	90,8 - 100	85	94,4	89,7 - 99,2	154	95,7	92,5 - 98,8	472	92,9	90,7 - 95,1
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	64	92,8	86,6 - 98,9	89	96,7	93,1 - 100	37	94,9	87,9 - 100	30	93,8	85,4 - 100	86	95,6	91,3 - 99,8	153	95,0	91,7 - 98,4	474	93,1	90,9 - 95,3
<i>Información recibida*</i>	66	94,3	88,8 - 99,7	86	93,5	88,4 - 98,5	38	95,0	88,2 - 100	30	93,8	85,4 - 100	84	93,3	88,2 - 98,5	152	93,8	90,1 - 97,5	465	90,6	88,1 - 93,2
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	65	92,9	86,8 - 98,9	90	97,8	91,7 - 100	37	92,5	84,3 - 100	29	90,6	80,5 - 100	89	98,9	96,7 - 100	155	95,7	92,5 - 98,8	471	91,8	89,4 - 94,2
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	34	54,8	42,5 - 67,2	53	63,1	52,8 - 73,4	23	62,2	46,5 - 77,8	16	55,2	37,1 - 73,3	48	60,0	49,3 - 70,7	87	59,6	51,6 - 67,5	293	64,0	59,6 - 68,4
<i>Informe de alta</i>	61	87,1	79,3 - 95,0	82	89,1	82,8 - 95,5	37	92,5	84,3 - 100	28	87,5	76,0 - 99,0	78	86,7	79,6 - 93,7	143	88,3	83,3 - 93,2	466	90,8	88,3 - 93,3
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	68	97,1	93,2 - 100	90	97,8	94,8 - 100	38	95,0	88,2 - 100	32	100,0	100,0 - 100,0	88	97,8	94,7 - 100	158	97,5	95,1 - 99,9	484	94,3	92,3 - 96,3

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						CASAR Bajo Cinca (n=159)			ARAGÓN (n=513)					
	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%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias*</i>	66	93,0	87,0 - 98,9	76	86,4	79,2 - 93,5	48	85,7	76,5 - 94,9	40	85,1	74,9 - 95,3	54	96,4	91,6 - 100	142	89,3	84,5 - 94,1	462	90,1	87,5 - 92,6
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	62	87,3	79,6 - 95,1	60	68,2	58,5 - 77,9	37	66,1	53,7 - 78,5	38	80,9	69,6 - 92,1	47	83,9	74,3 - 93,5	122	76,7	70,2 - 83,3	422	82,3	79,0 - 85,6
<i>Solución dada al problema*</i>	64	90,1	83,2 - 97,1	75	85,2	77,8 - 92,6	45	80,4	70,0 - 90,8	40	85,1	74,9 - 95,3	54	96,4	91,6 - 100	139	87,4	82,3 - 92,6	449	87,5	84,7 - 90,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	67	94,4	89,0 - 99,7	74	84,1	76,4 - 91,7	47	83,9	74,3 - 93,5	40	85,1	74,9 - 95,3	54	96,4	91,6 - 100	141	88,7	83,8 - 93,6	472	92,0	89,7 - 94,4
<i>Amabilidad del personal*</i>	66	93,0	87,0 - 98,9	75	85,2	77,8 - 92,6	46	82,1	72,1 - 92,2	41	87,2	77,7 - 96,8	54	96,4	91,6 - 100	141	88,7	83,8 - 93,6	481	93,8	91,7 - 95,9
<i>Preparación del personal*</i>	66	93,0	87,0 - 98,9	76	86,4	79,2 - 93,5	49	87,5	78,8 - 96,2	40	85,1	74,9 - 95,3	53	94,6	88,7 - 100	142	89,3	84,5 - 94,1	469	91,8	89,4 - 94,2
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	66	93,0	87,0 - 98,9	76	86,4	79,2 - 93,5	48	85,7	76,5 - 94,9	39	83,0	72,2 - 93,7	55	98,2	94,7 - 100	142	89,3	84,5 - 94,1	483	94,2	92,1 - 96,2
<i>Interés del personal médico*</i>	66	93,0	87,0 - 98,9	79	89,8	83,4 - 96,1	51	91,1	83,6 - 98,5	39	83,0	72,2 - 93,7	55	98,2	94,7 - 100	145	91,2	86,8 - 95,6	482	94,0	91,9 - 96,0
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	64	90,1	83,2 - 97,1	76	86,4	79,2 - 93,5	47	83,9	74,3 - 93,5	40	85,1	74,9 - 95,3	53	94,6	88,7 - 100	140	88,1	83,0 - 93,1	472	92,9	90,7 - 95,1
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	64	91,4	84,9 - 98,0	80	90,9	84,9 - 96,9	49	89,1	80,9 - 97,3	39	83,0	72,2 - 93,7	56	100,0	100,0 - 100,0	144	91,1	86,7 - 95,6	474	93,1	90,9 - 95,3
<i>Información recibida*</i>	67	94,4	89,0 - 99,7	74	84,1	76,4 - 91,7	50	89,3	81,2 - 97,4	39	83,0	72,2 - 93,7	52	92,9	86,1 - 99,6	141	88,7	83,8 - 93,6	465	90,6	88,1 - 93,2
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	64	90,1	83,2 - 97,1	74	84,1	76,4 - 91,7	46	82,1	72,1 - 92,2	39	83,0	72,2 - 93,7	53	94,6	88,7 - 100	138	86,8	81,5 - 92,1	471	91,8	89,4 - 94,2
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	42	66,7	55,0 - 78,3	48	61,5	50,7 - 72,3	38	74,5	62,5 - 86,5	24	55,8	41,0 - 70,7	28	59,6	45,5 - 73,6	90	63,8	55,9 - 71,8	293	64,0	59,6 - 68,4
<i>Informe de alta</i>	62	87,3	79,6 - 95,1	73	83,0	75,1 - 90,8	44	78,6	67,8 - 89,3	41	87,2	77,7 - 96,8	50	89,3	81,2 - 97,4	135	84,9	79,3 - 90,5	466	90,8	88,3 - 93,3
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	65	91,5	85,1 - 98,0	77	87,5	80,6 - 94,4	50	89,3	81,2 - 97,4	37	78,7	67,0 - 90,4	55	98,2	94,7 - 100	142	89,3	84,5 - 94,1	484	94,3	92,3 - 96,3

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									Hospital AR del Pirineo (n=192)			ARAGÓN (n=513)		
	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%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias*</i>	84	90,3	84,3 - 96,3	95	96,0	92,1 - 99,8	110	91,7	86,7 - 96,6	36	94,7	87,6 - 100	33	97,1	91,4 - 100	179	93,2	89,7 - 96,8	462	90,1	87,5 - 92,6
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	74	79,6	71,4 - 87,8	86	86,9	80,2 - 93,5	94	78,3	71,0 - 85,7	34	89,5	79,7 - 99,2	32	94,1	86,2 - 100	160	83,3	78,1 - 88,6	422	82,3	79,0 - 85,6
<i>Solución dada al problema*</i>	83	89,2	83,0 - 95,5	85	95,5	91,2 - 99,8	101	84,2	77,6 - 90,7	33	86,8	76,1 - 97,6	34	100,0	100,0 - 100,0	168	87,5	82,8 - 92,2	449	87,5	84,7 - 90,4
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	85	91,4	85,7 - 97,1	90	90,9	85,2 - 96,6	108	90,0	84,6 - 95,4	33	86,8	76,1 - 97,6	34	100,0	100,0 - 100,0	175	91,1	87,1 - 95,2	472	92,0	89,7 - 94,4
<i>Amabilidad del personal*</i>	88	94,6	90,0 - 99,2	94	94,9	90,6 - 99,3	112	93,3	88,9 - 97,8	36	94,7	87,6 - 100	34	100,0	100,0 - 100,0	182	94,8	91,6 - 97,9	481	93,8	91,7 - 95,9
<i>Preparación del personal*</i>	84	91,3	85,5 - 97,1	89	89,9	84,0 - 95,8	105	88,2	82,4 - 94,0	35	92,1	83,5 - 100	33	97,1	91,4 - 100	173	90,6	86,4 - 94,7	469	91,8	89,4 - 94,2
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	90	96,8	93,2 - 100	94	94,9	90,6 - 99,3	113	94,2	90,0 - 98,4	37	97,4	92,3 - 100	34	100,0	100,0 - 100,0	184	95,8	93,0 - 98,7	483	94,2	92,1 - 96,2
<i>Interés del personal médico*</i>	89	95,7	91,6 - 99,8	94	94,9	90,6 - 99,3	111	92,5	87,8 - 97,2	38	100,0	100,0 - 100,0	34	100,0	100,0 - 100,0	183	95,3	92,3 - 98,3	482	94,0	91,9 - 96,0
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	87	94,6	89,9 - 99,2	91	94,8	90,3 - 99,2	109	92,4	87,6 - 97,2	35	97,2	91,9 - 100	34	100,0	100,0 - 100,0	178	94,7	91,5 - 97,9	472	92,9	90,7 - 95,1
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	88	94,6	90,0 - 99,2	89	91,8	86,3 - 97,2	109	91,6	86,6 - 96,6	34	91,9	83,1 - 100	34	100,0	100,0 - 100,0	177	93,2	89,6 - 96,7	474	93,1	90,9 - 95,3
<i>Información recibida*</i>	85	91,4	85,7 - 97,1	87	87,9	81,4 - 94,3	104	86,7	80,6 - 92,7	34	89,5	79,7 - 99,2	34	100,0	100,0 - 100,0	172	89,6	85,3 - 93,9	465	90,6	88,1 - 93,2
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	65	92,9	86,8 - 98,9	90	89,9	84,0 - 95,8	108	90,0	84,6 - 95,4	37	97,4	92,3 - 100	33	97,1	91,4 - 100	178	92,7	89,0 - 96,4	471	91,8	89,4 - 94,2
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	55	65,5	55,3 - 75,6	61	70,1	60,5 - 79,7	77	70,0	61,4 - 78,6	22	66,7	50,6 - 82,8	17	60,7	42,6 - 78,8	116	67,8	60,8 - 74,8	293	64,0	59,6 - 68,4
<i>Informe de alta</i>	90	96,8	93,2 - 100	98	99,0	97,0 - 100	118	98,3	96,0 - 100	37	97,4	92,3 - 100	33	97,1	91,4 - 100	188	97,9	95,9 - 99,9	466	90,8	88,3 - 93,3
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	90	96,8	93,2 - 100	94	94,9	90,6 - 99,3	115	95,8	92,3 - 99,4	35	92,1	83,5 - 100	34	100,0	100,0 - 100,0	184	95,8	93,0 - 98,7	484	94,3	92,3 - 96,3

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían