



HOSPITALES GENERALES DE SALUD

URGENCIAS HOSPITALARIAS

4.1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

Perfil sociodemográfico

La distribución por sexo de las personas que participaron en la encuesta de satisfacción de urgencias hospitalarias de los Hospitales Generales de SALUD es la siguiente: el 43,4% son hombres y el 56,6% son mujeres. La media de edad es de 48,8 años, siendo en las mujeres esta media ligeramente más elevada: 50,1 años frente a los 46,2 años de los hombres.

La situación laboral que predomina es la de trabajador (34,4%). Le sigue la de jubilado / pensionista (33,2%); y es que, cerca de 3 de cada 10 usuarios encuestados tienen 65 ó más años (29,8%).

Opinión de los usuarios

El **interés del personal médico** junto a la **amabilidad del personal** son los dos aspectos mejor valorados en las encuestas: el 90% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos al respecto.

Por el contrario, el **tiempo de espera para ser atendido** registra las **peores valoraciones**, con un porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos del 62,8%. El **estado de las instalaciones** en Urgencias registra también bajas tasas de satisfacción: 69,9%.

El Hospital Nuestra Señora de Gracia destaca por tener en todos los indicadores evaluados valoraciones más elevadas que las obtenidas a nivel de Aragón, principalmente en el estado de las instalaciones en Urgencias y el tiempo de espera para ser atendido (82% y 82,5% de usuarios satisfechos y muy satisfechos, respectivamente). La satisfacción con el estado de las instalaciones también

sobresale en el Hospital de Barbastro con un 80,9% de usuarios satisfechos y muy satisfechos.

En cambio, el Hospital Lozano Blesa obtiene porcentajes de satisfacción más bajos que los registrados en el conjunto de la Comunidad, principalmente en el estado de las instalaciones (59,4%) y en la solución dada al problema (76,1%).

Por su parte, el tiempo de espera para ser atendido obtiene las peores valoraciones en el Hospital de Barbastro (53%), en el Hospital Miguel Servet (55,3%) y en el Hospital de Alcañiz (57%).

El 90% de usuarios encuestados considera que el **tiempo dedicado** ha sido el **necesario**. El 5,9% señala que debería haber estado más tiempo y en cambio, el 4,1% estima que estuvo más del tiempo necesario.

Por Centro, el porcentaje de usuarios que creen que han estado el tiempo necesario es muy similar, oscilando entre el 88% y el 91%. No obstante, destaca el Hospital Obispo Polanco donde el 10,2% de los usuarios señalan que han estado menos tiempo del necesario.

En cuanto a la **solicitud de permiso** para la realización de pruebas o intervenciones durante el ingreso, el **63,8%** declaró que dicho permiso le fue solicitado. El Hospital Ernest Lluch presenta el porcentaje más elevado (68,2%) mientras que el más bajo lo registra el Hospital Lozano Blesa (55,9%).

Por otro lado, el **95,6%** de los encuestados declaró haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta. En todos los hospitales este porcentaje supera el 90% si bien el más elevado lo obtiene el Hospital Royo Villanova (98%).

Finalmente, el **94,6%** de los encuestados **recomendaría** el Hospital a sus familiares o amigos, frente al 5,4% que no lo haría. En este sentido, los porcentajes de recomendación en todos los hospitales son muy elevados, destacando con un 96% de recomendación el Hospital Miguel Servet, el Hospital de Alcañiz y el Hospital San Jorge. Por el contrario, el que peor puntuación tiene es el Hospital Ernest Lluch (92,9%).

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Un porcentaje elevado de encuestados destaca como **aspecto positivo** de los servicios recibidos la **atención general recibida** (42,9%). El 22,7% muestran una **satisfacción general**. Le sigue la **atención médica** (8,5%) y el **tiempo de espera en el centro** (6,8%).

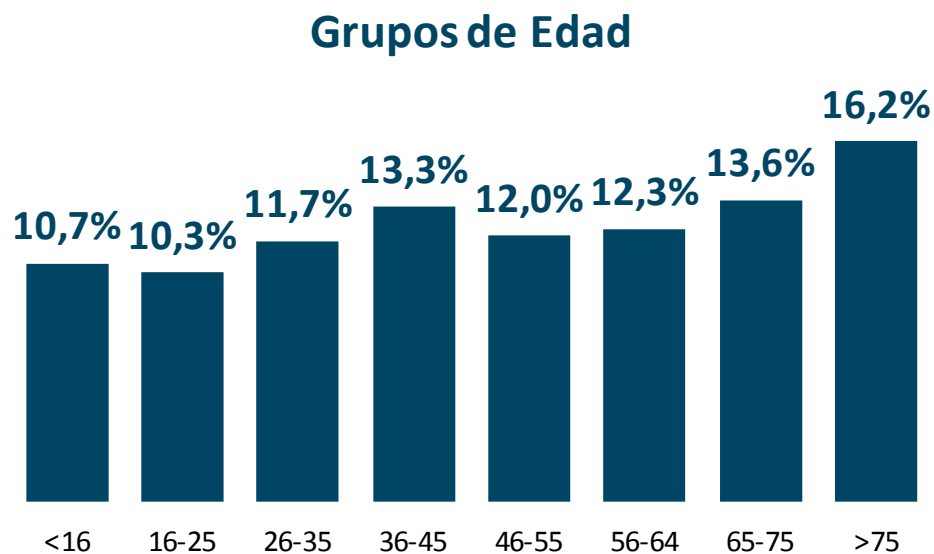
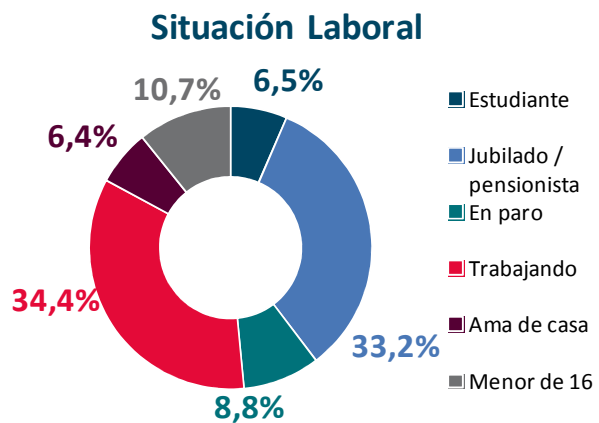
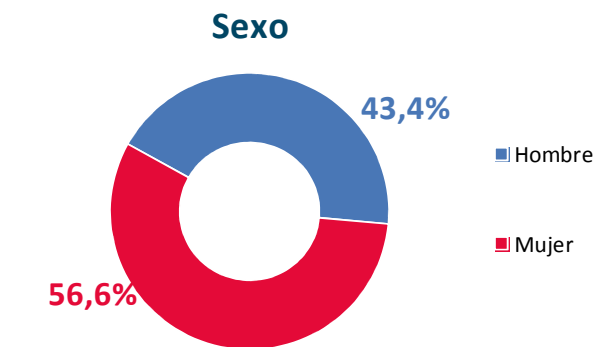
Estas respuestas también se reflejan en los Hospitales Generales de SALUD. No obstante, las valoraciones positivas relacionadas con la atención general son indicadas en mayor medida en el Hospital Miguel Servet (50%), la satisfacción general en el Hospital de Barbastro (31,9%) y el tiempo de espera en el Hospital Nuestra Señora de Gracia (15,9%).

En cuanto a los **aspectos negativos**, el tiempo de espera en el centro concentra gran parte de los aspectos negativos mencionados (20,4%). Le siguen las instalaciones y recursos materiales (9,4%) y la atención médica (5,8%).

Las valoraciones negativas sobre el tiempo de espera en el centro son más frecuentes en el Hospital de Barbastro (27,5%) y en el Hospital Miguel Servet (28,1%). Por su parte, en el Hospital Obispo Polanco y en el Hospital de Alcañiz los usuarios señalan en mayor proporción las instalaciones y recursos materiales (16,7% y 13,8%, respectivamente). Los comentarios negativos en torno a la atención médica se dan con mayor frecuencia en el Hospital Lozano Blesa (6,7%).

4.1.3.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. URGENCIAS HOSPITALARIAS

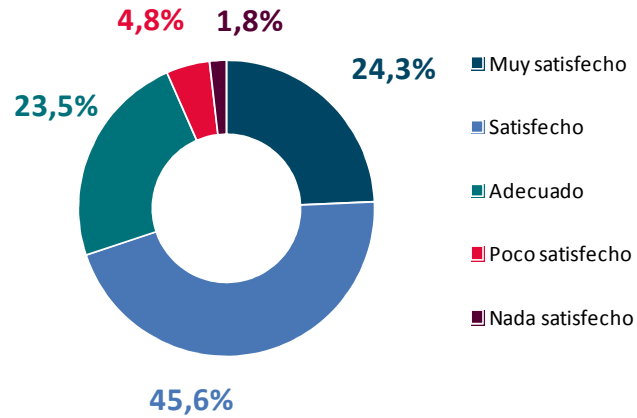
4.1.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. URGENCIAS HOSPITALARIAS



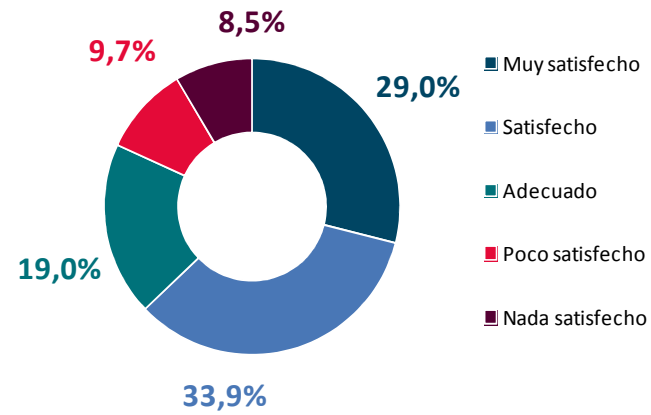
4.1.3.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. URGENCIAS HOSPITALARIAS

ARAGÓN (n=1807)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	33	1,8	86	4,8	425	23,5	824	45,6	439	24,3
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	153	8,5	175	9,7	343	19,0	612	33,9	523	29,0
<i>Solución dada al problema</i>	63	3,5	70	3,9	187	10,4	615	34,1	868	48,1
<i>Confianza que transmite el personal</i>	36	2,0	32	1,8	173	9,6	619	34,3	947	52,4
<i>Amabilidad del personal</i>	21	1,2	20	1,1	139	7,7	589	32,6	1038	57,4
<i>Preparación del personal</i>	24	1,3	35	2,0	160	8,9	690	38,5	881	49,2
<i>Interés del personal de enfermería</i>	23	1,3	20	1,1	164	9,1	651	36,1	944	52,4
<i>Interés del personal médico</i>	28	1,6	30	1,7	120	6,7	619	34,3	1007	55,8
<i>Interés del personal auxiliar</i>	27	1,5	23	1,3	189	10,6	671	37,5	881	49,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	26	1,4	44	2,4	167	9,3	762	42,2	805	44,6
<i>Información recibida</i>	47	2,6	43	2,4	184	10,2	652	36,1	878	48,7

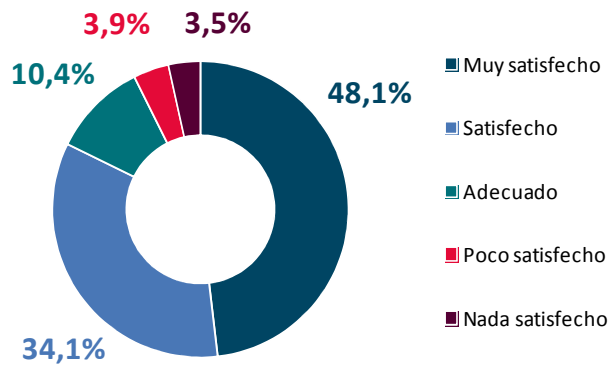
Estado de las instalaciones en Urgencias



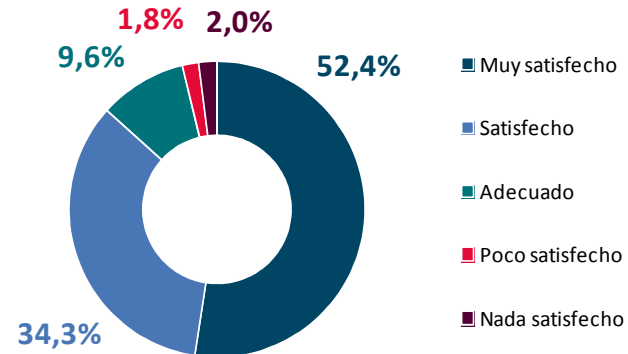
Tiempo de espera para ser atendido



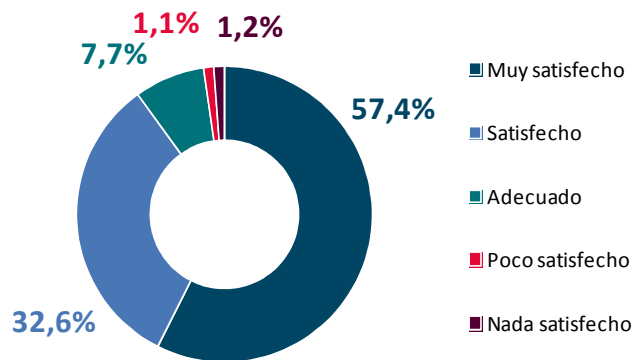
Solución dada al problema



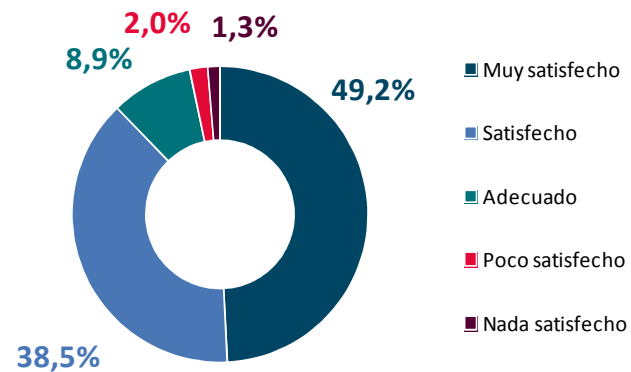
Confianza que transmite el personal



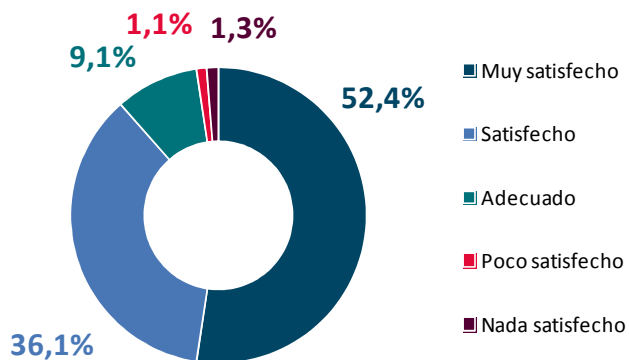
Amabilidad del personal



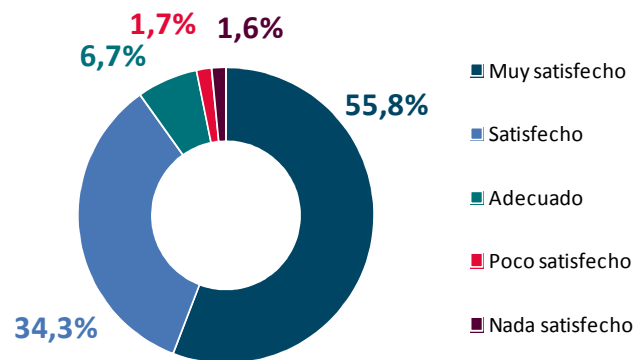
Preparación del personal



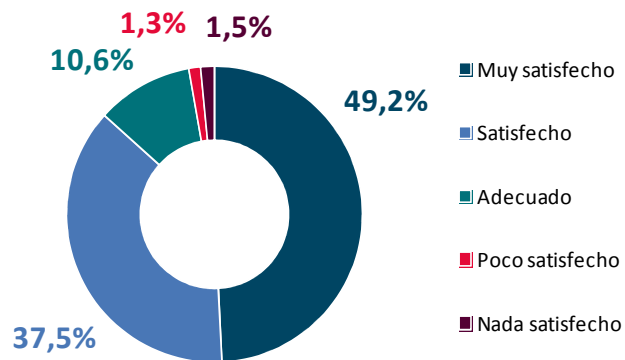
Interés del personal de enfermería



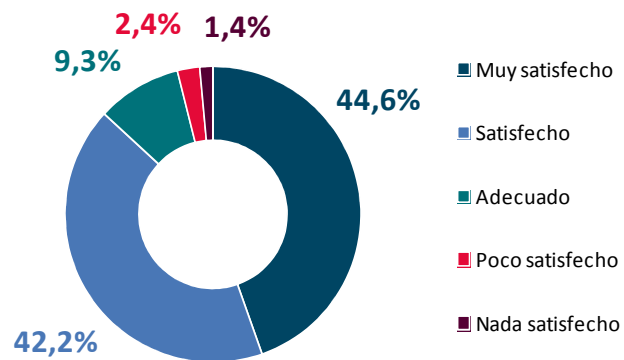
Interés del personal médico



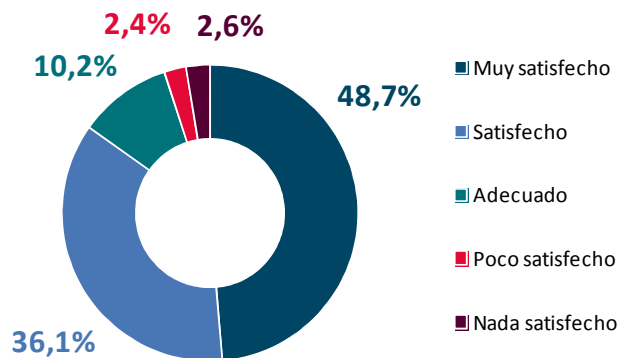
Interés del personal auxiliar



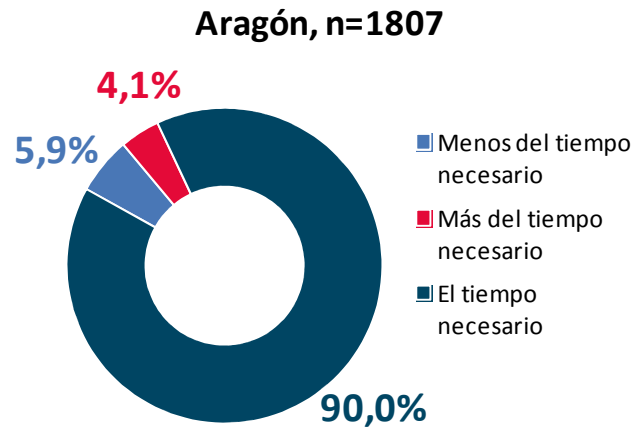
Satisfacción con los cuidados sanitarios



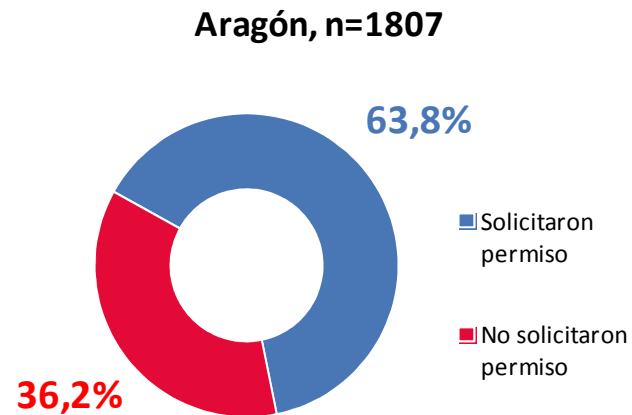
Información recibida



4.1.3.1.2.1 Percepción del tiempo que le han dedicado

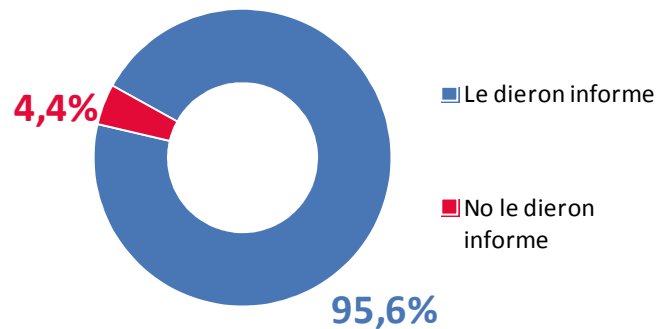


4.1.3.1.2.2 Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones



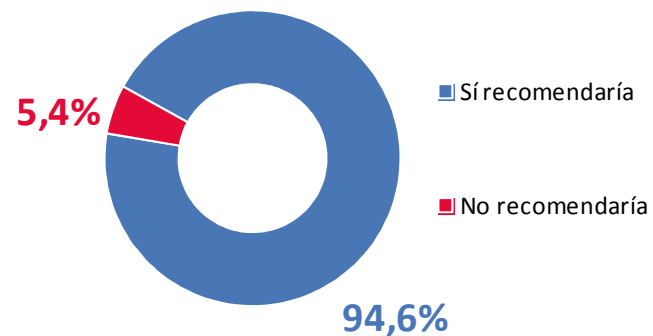
4.1.3.1.2.3 Entrega de informe

Aragón, n=1807



4.1.3.1.2.4 Recomendación del Servicio de Urgencias

Aragón, n=1807



4.1.3.1.2.5 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=1807)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	233	12,1
Tiempo de espera en el centro	131	6,8
Organización	2	0,1
Atención general	828	42,9
Atención médica	163	8,5
Atención de otro personal sanitario	61	3,2
Atención de personal no sanitario	10	0,5
Citaciones	1	0,1
Información	20	1,0
Oferta de profesionales	2	0,1
Instalaciones/recursos materiales	16	0,8
Limpieza	5	0,3
Satisfacción general	438	22,7
Saturación/masificación de pacientes	2	0,1
Otros	16	0,8
TOTAL**	1928	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

Aspectos positivos destacados (Aragón, n=1807)



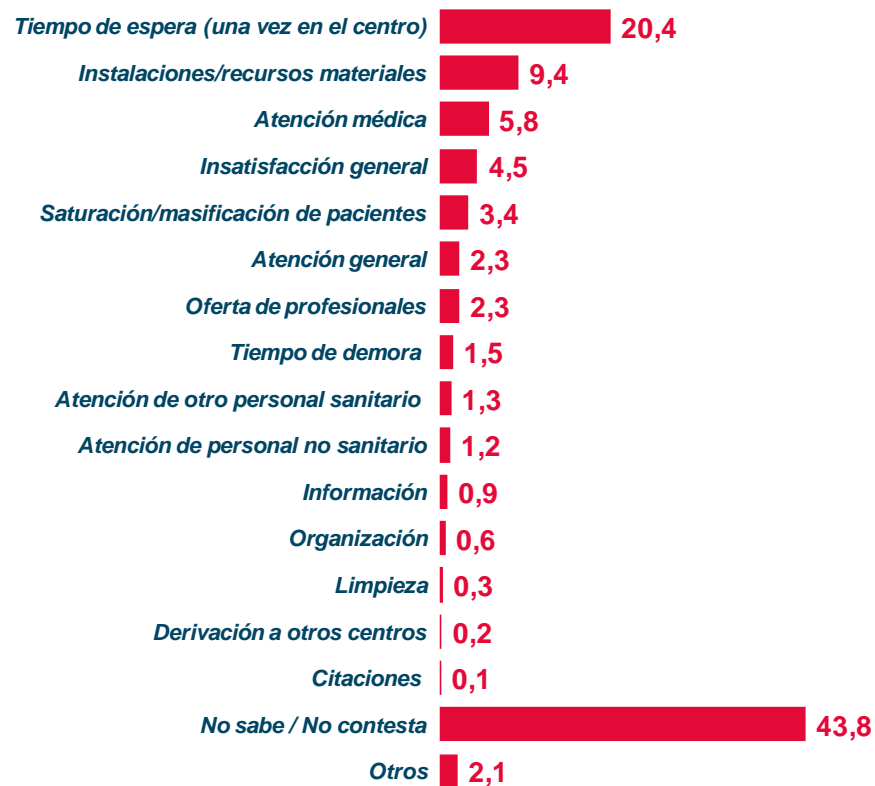
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=1807)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	854	43,8
Tiempo de espera en el centro	398	20,4
Tiempo de demora	29	1,5
Organización	11	0,6
Atención general	45	2,3
Atención médica	114	5,8
Atención de otro personal sanitario	26	1,3
Atención de personal no sanitario	24	1,2
Citaciones	2	0,1
Información	17	0,9
Oferta de profesionales	44	2,3
Instalaciones/recursos materiales	183	9,4
Derivación a otros centros	4	0,2
Limpieza	5	0,3
Insatisfacción general	87	4,5
Saturación/masificación de pacientes	67	3,4
Otros	40	2,1
TOTAL **	1950	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

Aspectos negativos destacados (Aragón, n=1807)



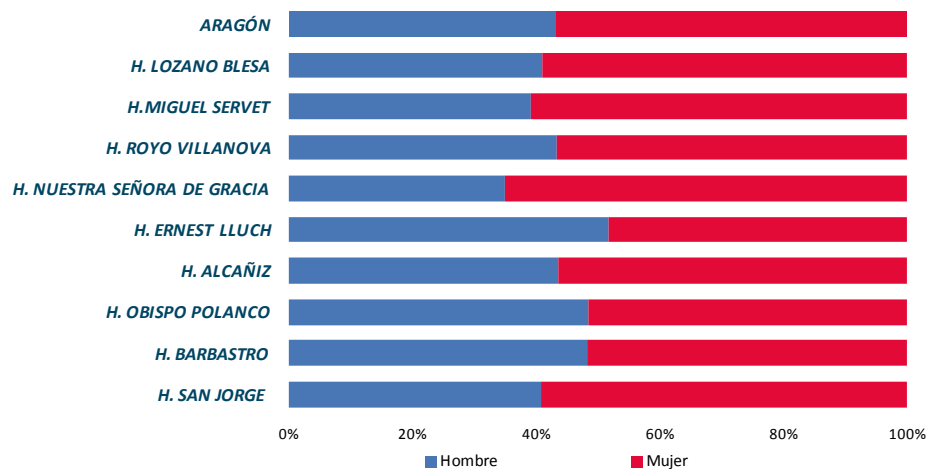
4.1.3.2 RESULTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS HOSPITALARIAS

4.1.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS HOSPITALARIAS

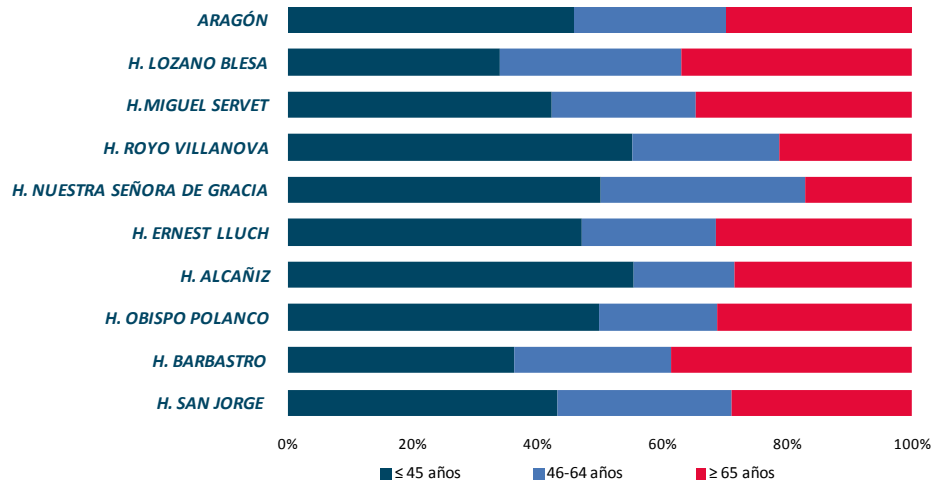
	ARAGÓN (n =1807)		H. SAN JORGE (n=201)		H. BARBASTRO (n=199)		H. OBISPO POLANCO (n=196)		H. ALCAÑIZ (n=200)		H. ERNEST LLUCH (n=197)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	43,4	41,1 - 45,7	40,8	34,0 - 47,6	48,2	41,3 - 55,2	48,5	41,5 - 55,5	43,5	36,6 - 50,4	51,8	44,8 - 58,8
<i>Mujer</i>	56,6	54,3 - 58,9	59,2	52,4 - 66,0	51,8	44,8 - 58,7	51,5	44,5 - 58,5	56,5	49,6 - 63,4	48,2	41,2 - 55,2
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	46,2	23,4	46,1	22,9	52,6	23,6	46,9	24,2	39,5	24,1	48,8	24,4
<i>Mujer</i>	50,1	23,3	50,8	23,6	55,5	22,9	48,0	23,2	48,4	25,3	47,1	24,7
<i>Total</i>	48,4	23,4	48,9	23,4	54,1	23,2	47,5	23,7	44,5	25,1	48,0	24,5
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	10,7	9,3 - 12,2	12,4	7,9 - 17,0	5,0	2,0 - 8,1	9,2	5,1 - 13,2	16,0	10,9 - 21,1	12,7	8,0 - 17,3
16-25	10,3	8,9 - 11,7	9,0	5,0 - 12,9	8,0	4,3 - 11,8	13,8	9,0 - 18,6	12,5	7,9 - 17,1	10,2	5,9 - 14,4
26-35	11,7	10,2 - 13,2	9,5	5,4 - 13,5	11,6	7,1 - 16,0	15,3	10,3 - 20,3	14,5	9,6 - 19,4	12,2	7,6 - 16,8
36-45	13,3	11,7 - 14,8	12,4	7,9 - 17,0	11,6	7,1 - 16,0	11,7	7,2 - 16,2	12,5	7,9 - 17,1	12,2	7,6 - 16,8
46-55	12,0	10,5 - 13,4	12,9	8,3 - 17,6	15,6	10,5 - 20,6	10,2	6,0 - 14,4	7,5	3,8 - 11,2	9,1	5,1 - 13,2
56-64	12,3	10,8 - 13,8	14,9	10,0 - 19,9	9,5	5,5 - 13,6	8,7	4,7 - 12,6	8,5	4,6 - 12,4	12,2	7,6 - 16,8
65-75	13,6	12,0 - 15,1	10,4	6,2 - 14,7	16,1	11,0 - 21,2	14,3	9,4 - 19,2	12,0	7,5 - 16,5	13,7	8,9 - 18,5
> 75	16,2	14,5 - 17,9	18,4	13,1 - 23,8	22,6	16,8 - 28,4	16,8	11,6 - 22,1	16,5	11,4 - 21,6	17,8	12,4 - 23,1
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	6,5	5,3 - 7,6	6,5	3,1 - 9,9	5,0	2,0 - 8,1	9,2	5,1 - 13,2	6,5	3,1 - 9,9	8,6	4,7 - 12,6
<i>Jubilado / pensionista</i>	33,2	31,0 - 35,4	31,3	24,9 - 37,8	44,7	37,8 - 51,6	32,7	26,1 - 39,2	33,5	27,0 - 40,0	34,0	27,4 - 40,6
<i>En paro</i>	8,8	7,5 - 10,1	8,0	4,2 - 11,7	6,0	2,7 - 9,3	9,7	5,6 - 13,8	7,5	3,8 - 11,2	6,1	2,8 - 9,4
<i>Trabajando</i>	34,4	32,2 - 36,6	35,8	29,2 - 42,4	32,7	26,1 - 39,2	34,7	28,0 - 41,4	29,5	23,2 - 35,8	32,5	25,9 - 39,0
<i>Ama de casa</i>	6,4	5,2 - 7,5	6,0	2,7 - 9,2	6,5	3,1 - 10,0	4,6	1,7 - 7,5	7,0	3,5 - 10,5	6,1	2,8 - 9,4
<i>Menor de 16</i>	10,7	9,3 - 12,2	12,4	7,9 - 17,0	5,0	2,0 - 8,1	9,2	5,1 - 13,2	16,0	10,9 - 21,1	12,7	8,0 - 17,3

	ARAGÓN (n =1807)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=217)		H. ROYO VILLANOVA (n=201)		H.MIGUEL SERVET (n=199)		H. LOZANO BLESA (n=197)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	43,4	41,1 - 45,7	35,0	28,7 - 41,4	43,3	36,4 - 50,1	39,2	32,4 - 46,0	41,1	34,2 - 48,0
<i>Mujer</i>	56,6	54,3 - 58,9	65,0	58,6 - 71,3	56,7	49,9 - 63,6	60,8	54,0 - 67,6	58,9	52,0 - 65,8
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	46,2	23,4	45,1	17,5	37,5	21,1	47,0	26,3	51,7	21,1
<i>Mujer</i>	50,1	23,3	47,2	18,0	46,1	25,4	52,3	23,1	55,4	22,6
<i>Total</i>	48,4	23,4	46,5	17,8	42,4	24,0	50,2	24,4	53,8	22,0
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>< 16</i>	10,7	9,3 - 12,2	1,8	0,1 - 3,6	20,9	15,3 - 26,5	13,1	8,4 - 17,7	6,1	2,8 - 9,4
<i>16-25</i>	10,3	8,9 - 11,7	12,9	8,4 - 17,4	10,9	6,6 - 15,3	7,5	3,9 - 11,2	7,6	3,9 - 11,3
<i>26-35</i>	11,7	10,2 - 13,2	14,7	10,0 - 19,5	9,0	5,0 - 12,9	8,5	4,7 - 12,4	10,2	5,9 - 14,4
<i>36-45</i>	13,3	11,7 - 14,8	20,7	15,3 - 26,1	14,4	9,6 - 19,3	13,1	8,4 - 17,7	10,2	5,9 - 14,4
<i>46-55</i>	12,0	10,5 - 13,4	18,9	13,7 - 24,1	10,9	6,6 - 15,3	11,1	6,7 - 15,4	10,7	6,4 - 15,0
<i>56-64</i>	12,3	10,8 - 13,8	13,8	9,2 - 18,4	12,4	7,9 - 17,0	12,1	7,5 - 16,6	18,3	12,9 - 23,7
<i>65-75</i>	13,6	12,0 - 15,1	9,7	5,7 - 13,6	11,4	7,0 - 15,8	17,1	11,9 - 22,3	17,8	12,4 - 23,1
<i>> 75</i>	16,2	14,5 - 17,9	7,4	3,9 - 10,9	10,0	5,8 - 14,1	17,6	12,3 - 22,9	19,3	13,8 - 24,8
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	6,5	5,3 - 7,6	6,9	3,5 - 10,3	5,5	2,3 - 8,6	4,5	1,6 - 7,4	5,6	2,4 - 8,8
<i>Jubilado / pensionista</i>	33,2	31,0 - 35,4	18,9	13,7 - 24,1	24,4	18,4 - 30,3	40,2	33,4 - 47,0	40,6	33,8 - 47,5
<i>En paro</i>	8,8	7,5 - 10,1	13,4	8,8 - 17,9	7,5	3,8 - 11,1	8,0	4,3 - 11,8	12,7	8,0 - 17,3
<i>Trabajando</i>	34,4	32,2 - 36,6	51,2	44,5 - 57,8	34,3	27,8 - 40,9	28,6	22,4 - 34,9	28,9	22,6 - 35,3
<i>Ama de casa</i>	6,4	5,2 - 7,5	7,8	4,3 - 11,4	7,5	3,8 - 11,1	5,5	2,4 - 8,7	6,1	2,8 - 9,4
<i>Menor de 16</i>	10,7	9,3 - 12,2	1,8	0,1 - 3,6	20,9	15,3 - 26,5	13,1	8,4 - 17,7	6,1	2,8 - 9,4

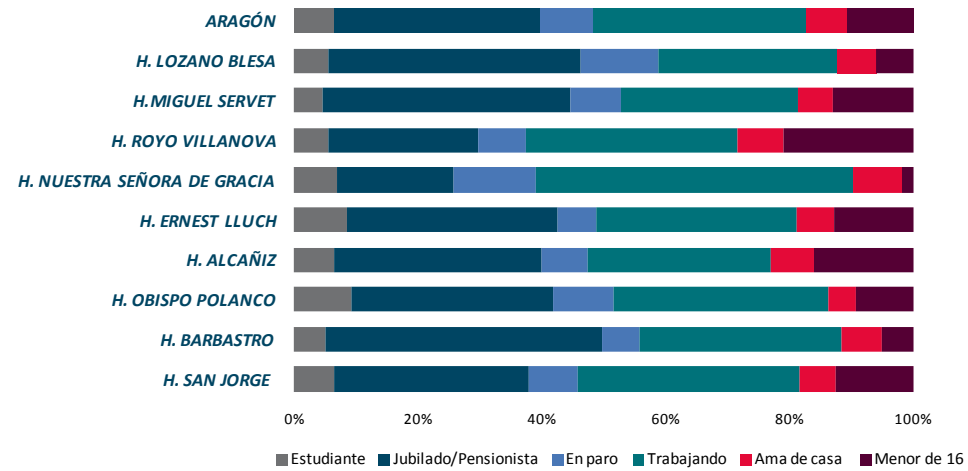
Sexo según Hospital - Urgencias Hospitalarias



Grupos de edad según Hospital - Urgencias Hospitalarias



Situación laboral según Hospital - Urgencias Hospitalarias



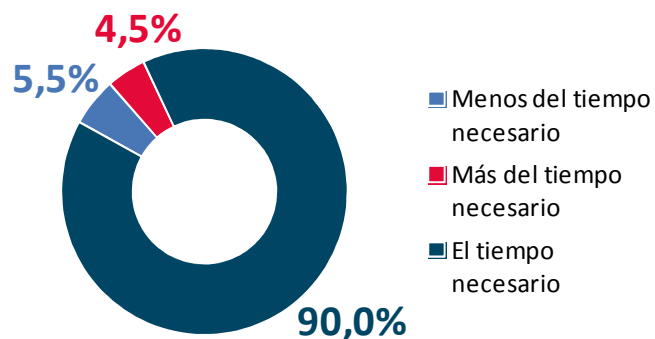
4.1.3.2.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. URGENCIAS HOSPITALARIAS

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=1807)			H. SAN JORGE (n=201)			H. BARBASTRO (n=199)			H. OBISPO POLANCO (n=196)			H. ALCAÑIZ (n=200)		
	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 instalaciones en Urgencias</i>	1263	69,9	67,8 - 72,0	128	63,7	57,0 - 70,3	161	80,9	75,4 - 86,4	127	64,8	58,1 - 71,5	132	66,0	59,4 - 72,6
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	1135	62,8	60,6 - 65,1	129	64,2	57,6 - 70,8	105	53,0	46,1 - 60,0	118	59,9	53,1 - 66,7	114	57,0	50,1 - 63,9
<i>Solución dada al problema</i>	1483	82,3	80,5 - 84,0	159	79,5	73,9 - 85,1	165	83,3	78,1 - 88,5	156	79,6	73,9 - 85,2	162	81,0	75,6 - 86,4
<i>Confianza que transmite el personal</i>	1566	86,7	85,1 - 88,2	174	86,6	81,9 - 91,3	171	85,9	81,1 - 90,8	168	85,7	80,8 - 90,6	175	87,5	82,9 - 92,1
<i>Amabilidad del personal</i>	1627	90,0	88,7 - 91,4	179	89,1	84,7 - 93,4	180	90,5	86,4 - 94,5	177	90,3	86,2 - 94,4	183	91,5	87,6 - 95,4
<i>Preparación del personal</i>	1571	87,8	86,2 - 89,3	177	88,5	84,1 - 92,9	166	85,1	80,1 - 90,1	169	87,6	82,9 - 92,2	179	90,9	86,8 - 94,9
<i>Interés del personal de enfermería</i>	1595	88,5	87,0 - 90,0	174	86,6	81,9 - 91,3	181	91,0	87,0 - 94,9	180	91,8	88,0 - 95,7	183	92,0	88,2 - 95,7
<i>Interés del personal médico</i>	1626	90,1	88,8 - 91,5	177	88,5	84,1 - 92,9	183	92,0	88,2 - 95,7	179	91,3	87,4 - 95,3	181	90,5	86,4 - 94,6
<i>Interés del personal auxiliar</i>	1552	86,7	85,1 - 88,2	174	87,0	82,3 - 91,7	174	88,3	83,8 - 92,8	176	89,8	85,6 - 94,0	174	88,3	83,8 - 92,8
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	1567	86,9	85,3 - 88,4	174	86,6	81,9 - 91,3	171	85,9	81,1 - 90,8	161	82,1	76,8 - 87,5	176	88,0	83,5 - 92,5
<i>Información recibida</i>	1530	84,8	83,2 - 86,5	172	86,0	81,2 - 90,8	170	85,4	80,5 - 90,3	158	80,6	75,1 - 86,1	168	84,0	78,9 - 89,1

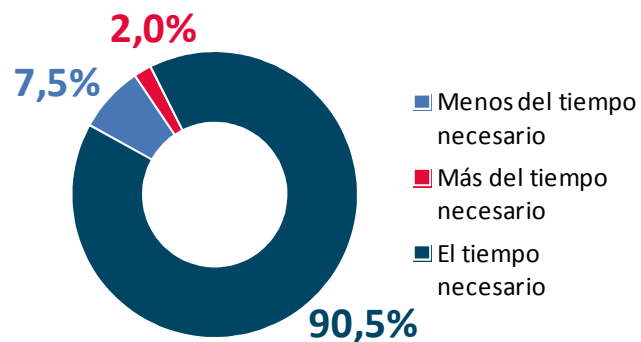
Opinión de los usuarios	H. ERNEST LLUCH (n=197)			H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=217)			H. ROYO VILLANOVA (n=201)			H. MIGUEL SERVET (n=199)			H. LOZANO BLESA (n=197)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	135	68,5	62,0 - 75,0	178	82,0	76,9 - 87,1	151	75,1	69,1 - 81,1	134	67,3	60,8 - 73,9	117	59,4	52,5 - 66,2
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	129	65,5	58,8 - 72,1	179	82,5	77,4 - 87,5	133	66,2	59,6 - 72,7	110	55,3	48,4 - 62,2	118	59,9	53,1 - 66,7
<i>Solución dada al problema</i>	167	84,8	79,8 - 89,8	190	88,0	83,6 - 92,3	169	84,5	79,5 - 89,5	165	82,9	77,7 - 88,1	150	76,1	70,2 - 82,1
<i>Confianza que transmite el personal</i>	171	86,8	82,1 - 91,5	195	89,9	85,8 - 93,9	180	89,6	85,3 - 93,8	167	83,9	78,8 - 89,0	165	83,8	78,6 - 88,9
<i>Amabilidad del personal</i>	180	91,4	87,4 - 95,3	196	90,3	86,4 - 94,3	180	89,6	85,3 - 93,8	177	88,9	84,6 - 93,3	175	88,8	84,4 - 93,2
<i>Preparación del personal</i>	174	88,3	83,8 - 92,8	194	89,8	85,8 - 93,8	177	88,5	84,1 - 92,9	169	85,8	80,9 - 90,7	166	85,1	80,1 - 90,1
<i>Interés del personal de enfermería</i>	177	89,8	85,6 - 94,1	194	89,4	85,3 - 93,5	170	85,4	80,5 - 90,3	167	84,3	79,3 - 89,4	169	86,2	81,4 - 91,0
<i>Interés del personal médico</i>	180	91,8	88,0 - 95,7	197	91,2	87,4 - 95,0	182	90,5	86,5 - 94,6	179	89,9	85,8 - 94,1	168	85,3	80,3 - 90,2
<i>Interés del personal auxiliar</i>	169	86,2	81,4 - 91,0	188	87,4	83,0 - 91,9	166	83,4	78,2 - 88,6	168	85,3	80,3 - 90,2	163	84,0	78,9 - 89,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	171	87,2	82,6 - 91,9	198	91,2	87,5 - 95,0	175	87,9	83,4 - 92,5	176	88,4	84,0 - 92,9	165	83,8	78,6 - 88,9
<i>Información recibida</i>	165	84,2	79,1 - 89,3	187	86,6	82,0 - 91,1	178	88,6	84,2 - 93,0	171	85,9	81,1 - 90,8	161	81,7	76,3 - 87,1

4.1.3.2.2.1 Percepción del tiempo que le han dedicado

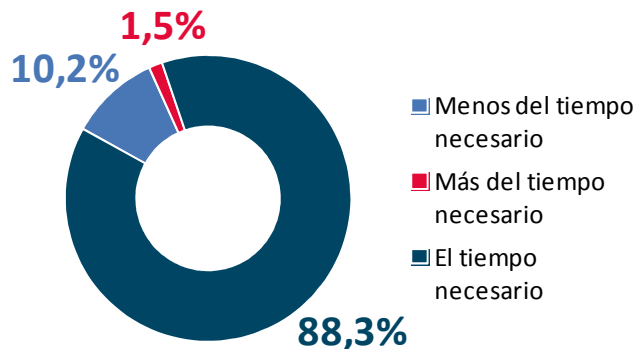
H. SAN JORGE (n=201)



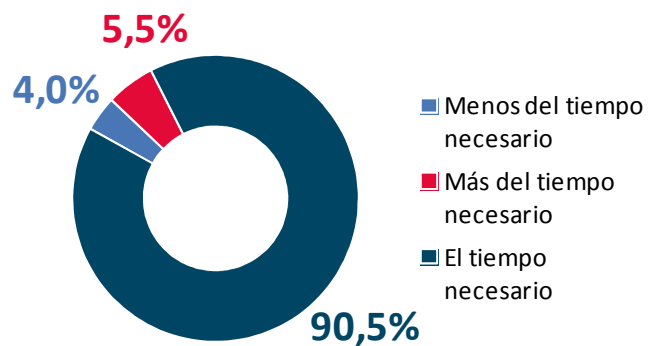
H. BARBASTRO (n=199)



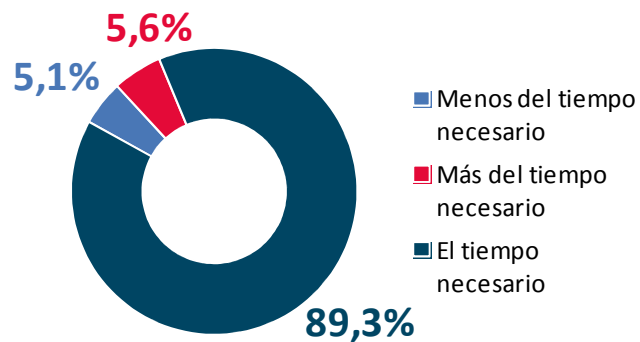
H. OBISPO POLANCO (n=196)



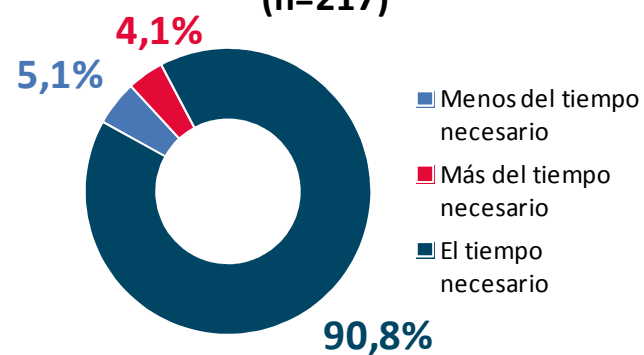
H. ALCAÑIZ (n=200)



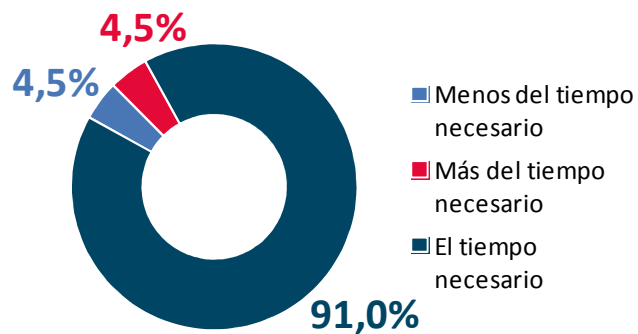
H. ERNEST LLUCH (n=197)



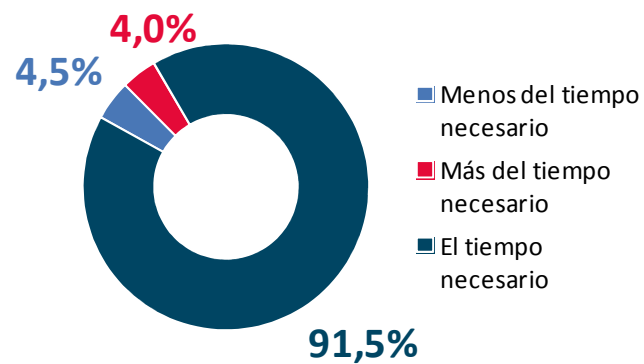
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=217)



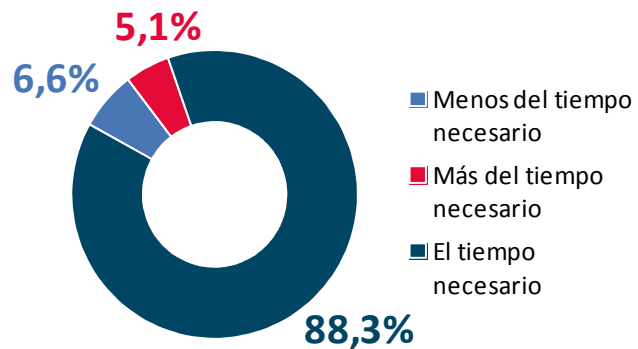
H. ROYO VILLANOVA (n=201)



H. MIGUEL SERVET (n=199)

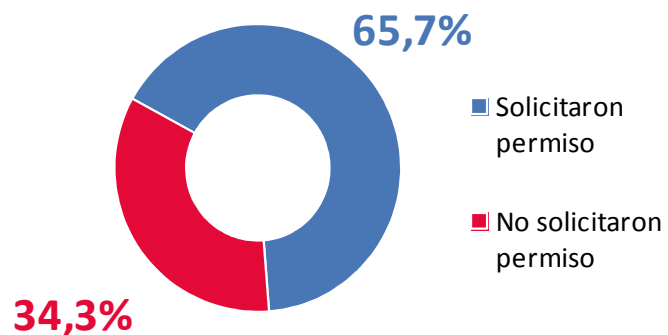


H. LOZANO BLESA (n=197)

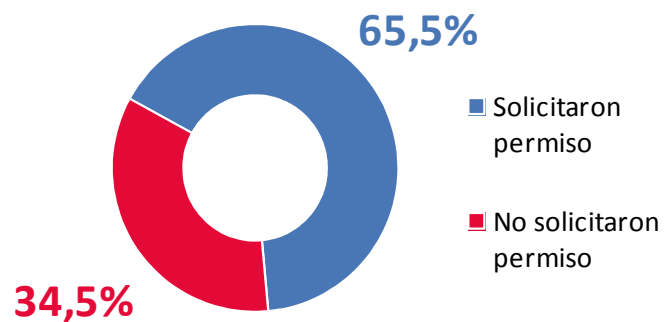


4.1.3.2.2 Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones

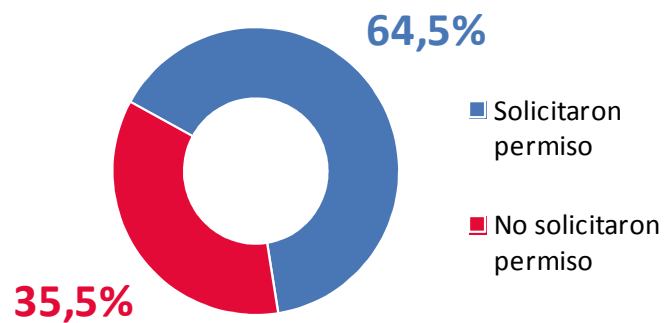
H. SAN JORGE (n=201)



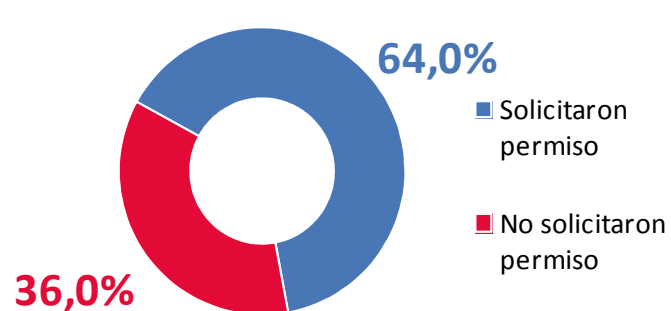
H. BARBASTRO (n=199)



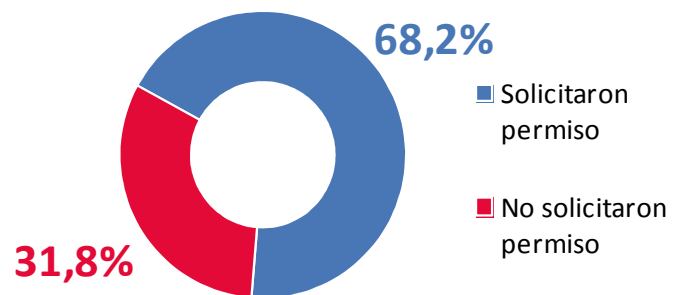
H. OBISPO POLANCO (n=196)



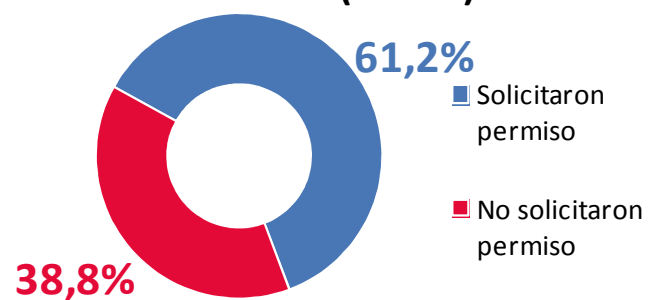
H. ALCAÑIZ (n=200)



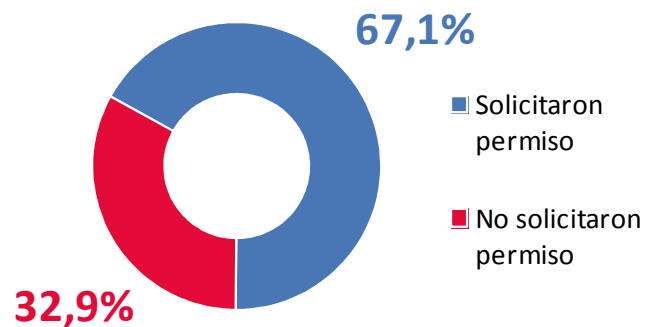
H. ERNEST LLUCH (n=197)



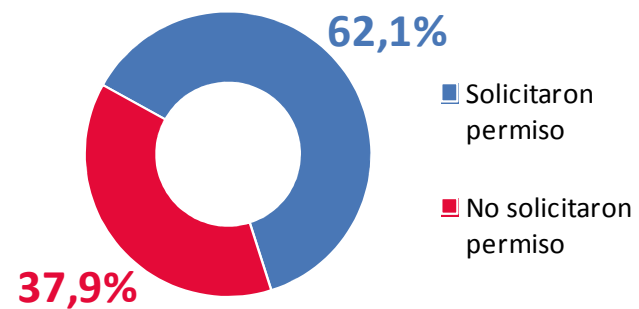
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=217)



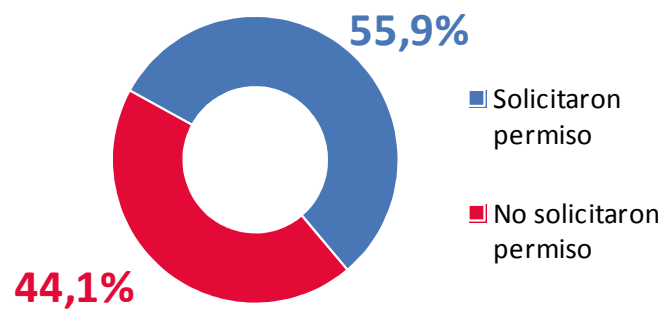
H. ROYO VILLANOVA (n=201)



H. MIGUEL SERVET (n=199)

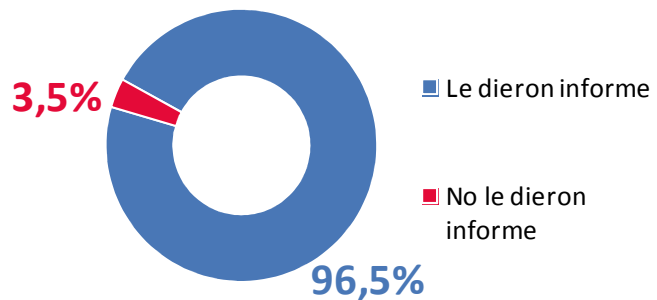


H. LOZANO BLESA (n=197)

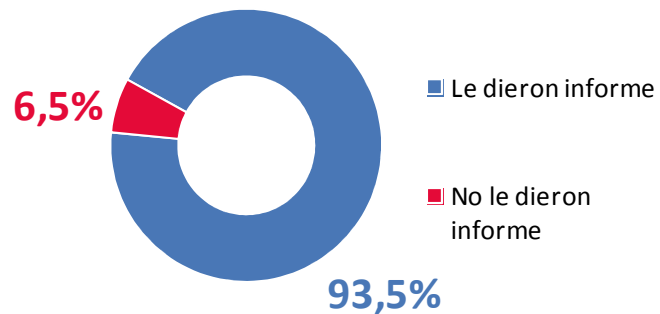


4.1.3.2.2.3 Entrega de informe

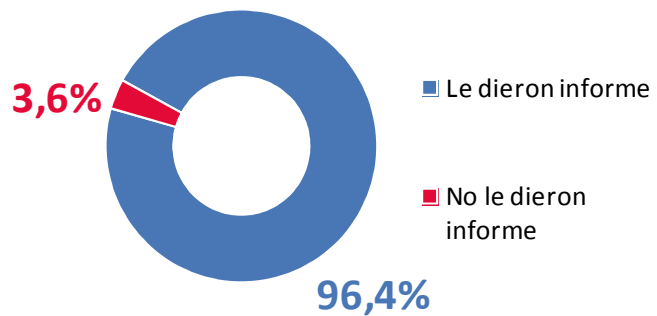
H. SAN JORGE (n=201)



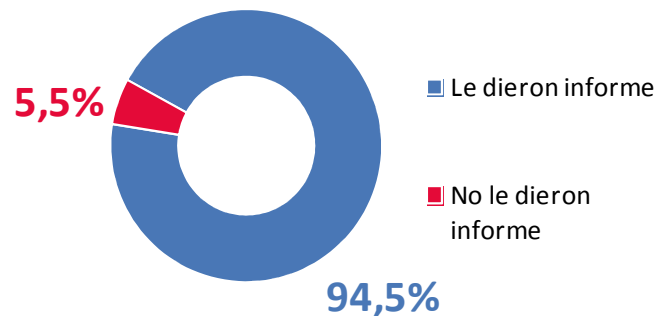
H. BARBASTRO (n=199)



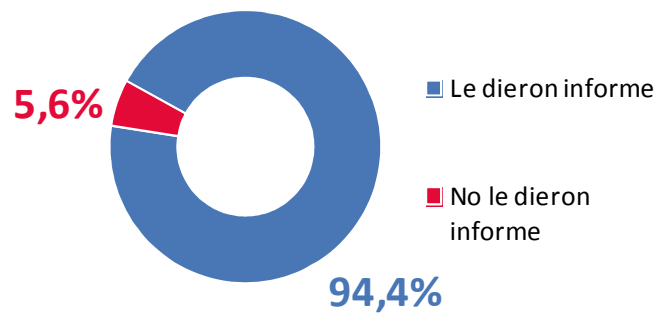
H. OBISPO POLANCO (n=196)



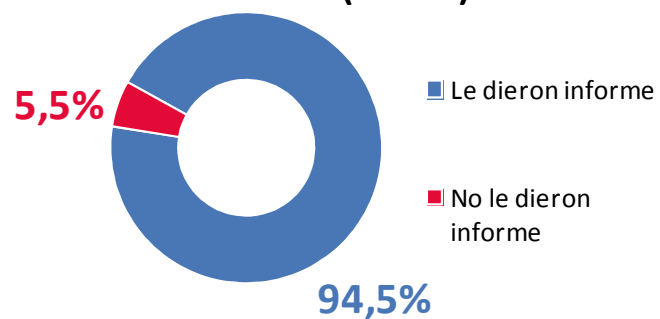
H. ALCAÑIZ (n=200)



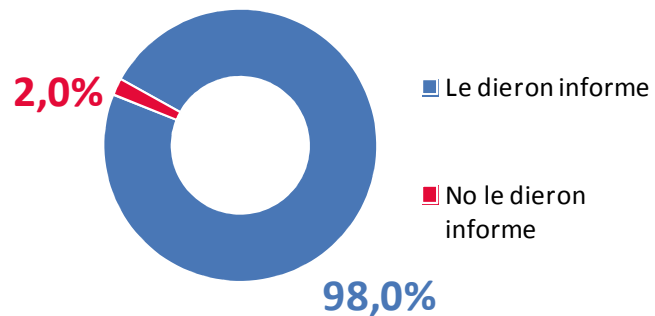
H. ERNEST LLUCH (n=197)



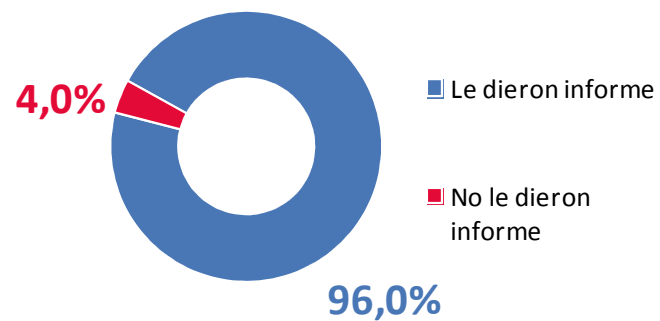
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=217)



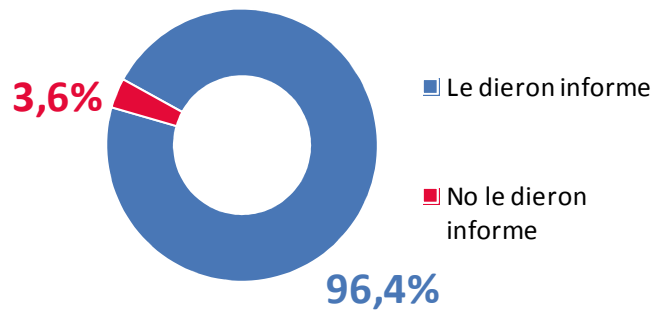
H. ROYO VILLANOVA (n=201)



H. MIGUEL SERVET (n=199)

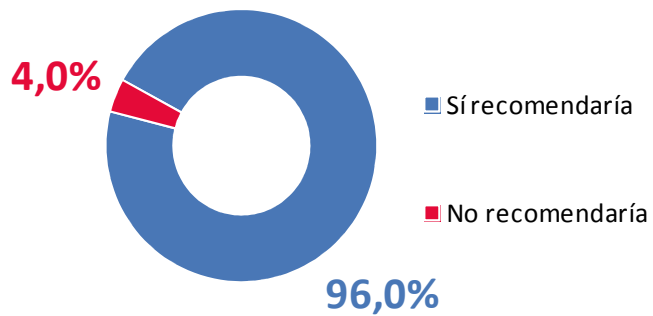


H. LOZANO BLESA (n=197)

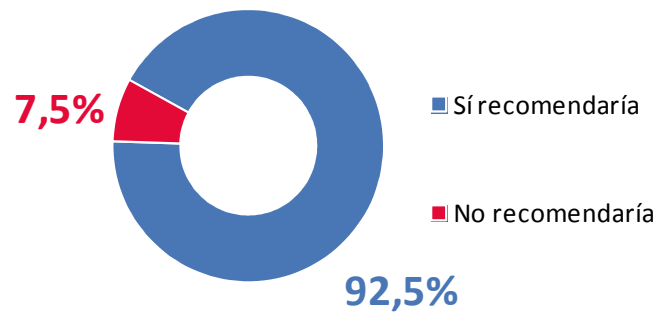


4.1.3.2.2.4 Recomendación del Servicio de Urgencias

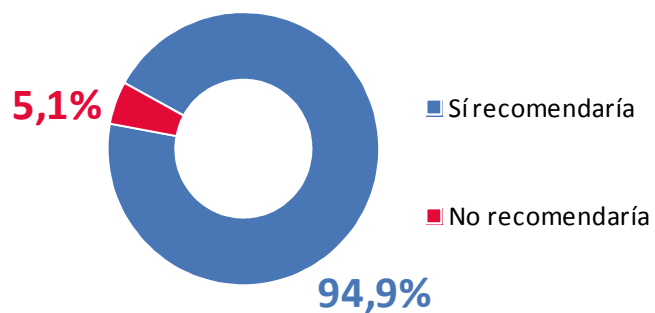
H. SAN JORGE (n=201)



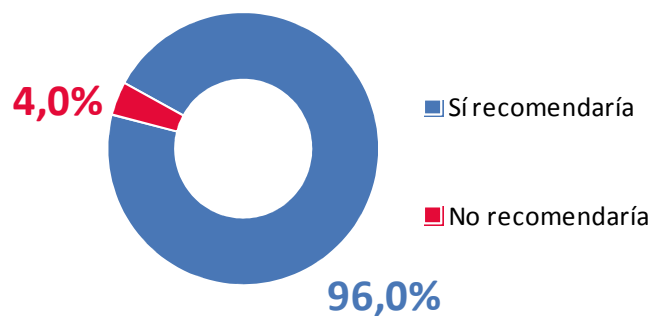
H. BARBASTRO (n=199)



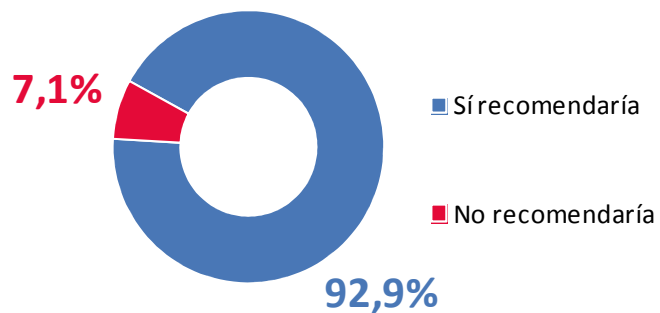
H. OBISPO POLANCO (n=196)



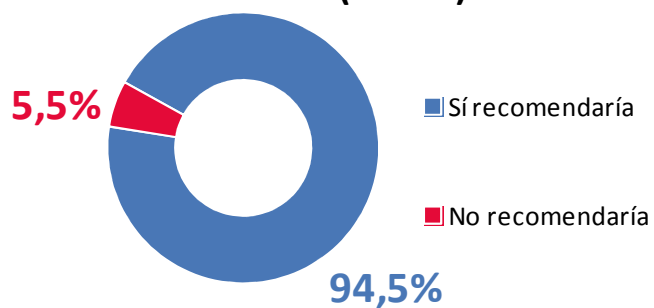
H. ALCAÑIZ (n=200)



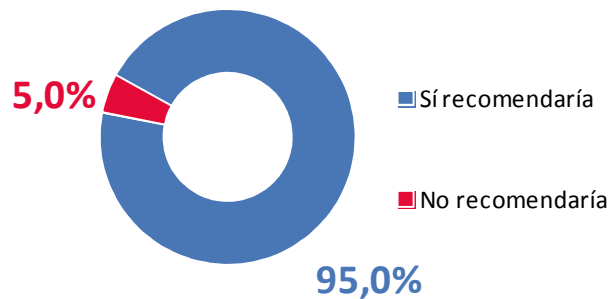
H. ERNEST LLUCH (n=197)



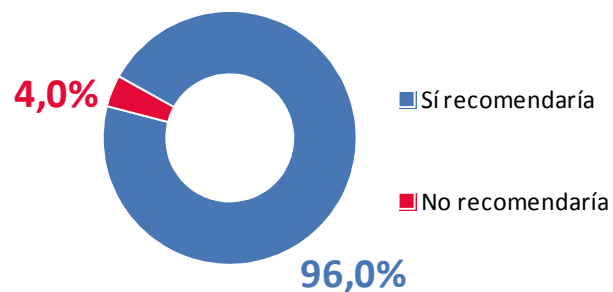
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=217)



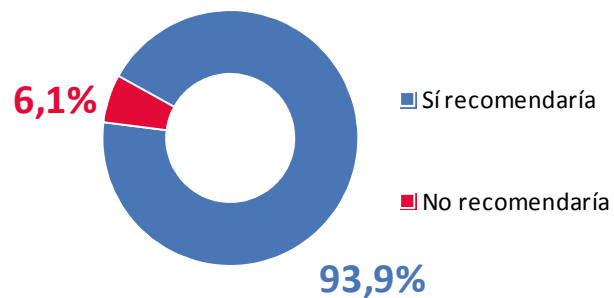
H. ROYO VILLANOVA (n=201)



H. MIGUEL SERVET (n=199)



H. LOZANO BLESA (n=197)



4.1.3.2.2.5 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=1807)*		H. SAN JORGE (n=201)*		H. BARBASTRO (n=199)*		H. OBISPO POLANCO (n=196)*		H. ALCAÑIZ (n=200)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	233	12,1	26	12,1	26	12,6	27	12,8	29	13,7
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	131	6,8	13	6,1	8	3,9	15	7,1	7	3,3
<i>Organización</i>	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Atención general</i>	828	42,9	94	43,9	73	35,3	94	44,5	94	44,3
<i>Atención médica</i>	163	8,5	18	8,4	23	11,1	15	7,1	19	9,0
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	61	3,2	15	7,0	5	2,4	6	2,8	6	2,8
<i>Atención de personal no sanitario</i>	10	0,5	0	0,0	2	1,0	2	0,9	0	0,0
<i>Citaciones</i>	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Información</i>	20	1,0	4	1,9	0	0,0	2	0,9	2	0,9
<i>Oferta de profesionales</i>	2	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
<i>Instalaciones/recursos materiales</i>	16	0,8	0	0,0	1	0,5	3	1,4	0	0,0
<i>Limpieza</i>	5	0,3	0	0,0	0	0,0	1	0,5	1	0,5
<i>Satisfacción general</i>	438	22,7	43	20,1	66	31,9	44	20,9	52	24,5
<i>Saturación/masificación de pacientes</i>	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
<i>Otros</i>	16	0,8	1	0,5	3	1,4	1	0,5	1	0,5
TOTAL**	1928	100,0	214	100,0	207	100,0	211	100,0	212	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

Aspectos Positivos	H. ERNEST LLUCH (n=197)*		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=217)*		H. ROYO VILLANOVA (n=201)*		H. MIGUEL SERVET (n=199)*		H. LOZANO BLESA (n=197)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	30	14,5	23	9,4	22	10,5	19	8,9	31	14,9
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	13	6,3	39	15,9	19	9,0	6	2,8	11	5,3
<i>Organización</i>	0	0,0	1	0,4	0	0,0	1	0,5	0	0,0
<i>Atención general</i>	93	44,9	87	35,5	90	42,9	107	50,0	96	46,2
<i>Atención médica</i>	16	7,7	17	6,9	18	8,6	23	10,7	14	6,7
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	5	2,4	10	4,1	3	1,4	6	2,8	5	2,4
<i>Atención de personal no sanitario</i>	0	0,0	2	0,8	1	0,5	1	0,5	2	1,0
<i>Citaciones</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
<i>Información</i>	2	1,0	2	0,8	2	1,0	2	0,9	4	1,9
<i>Oferta de profesionales</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
<i>Instalaciones/recursos materiales</i>	1	0,5	4	1,6	4	1,9	3	1,4	0	0,0
<i>Limpieza</i>	0	0,0	1	0,4	0	0,0	1	0,5	1	0,5
<i>Satisfacción general</i>	45	21,7	56	22,9	48	22,9	43	20,1	41	19,7
<i>Saturación/masificación de pacientes</i>	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Otros</i>	2	1,0	2	0,8	3	1,4	2	0,9	1	0,5
TOTAL**	207	100,0	245	100,0	210	100,0	214	100,0	208	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=1807)*		H. SAN JORGE (n=201)*		H. BARBASTRO (n=199)*		H. OBISPO POLANCO (n=196)*		H. ALCAÑIZ (n=200)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	854	43,8	101	46,3	94	43,1	84	40,2	95	43,6
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	398	20,4	41	18,8	60	27,5	40	19,1	45	20,6
<i>Tiempo de demora</i>	29	1,5	2	0,9	8	3,7	1	0,5	4	1,8
<i>Organización</i>	11	0,6	1	0,5	2	0,9	1	0,5	0	0,0
<i>Atención general</i>	45	2,3	7	3,2	4	1,8	3	1,4	2	0,9
<i>Atención médica</i>	114	5,8	13	6,0	8	3,7	15	7,2	11	5,0
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	26	1,3	5	2,3	3	1,4	1	0,5	2	0,9
<i>Atención de personal no sanitario</i>	24	1,2	3	1,4	2	0,9	0	0,0	6	2,8
<i>Citaciones</i>	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Información</i>	17	0,9	1	0,5	4	1,8	2	1,0	2	0,9
<i>Oferta de profesionales</i>	44	2,3	0	0,0	7	3,2	8	3,8	4	1,8
<i>Instalaciones/recursos materiales</i>	183	9,4	28	12,8	6	2,8	35	16,7	30	13,8
<i>Derivación a otros centros</i>	4	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
<i>Limpieza</i>	5	0,3	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
<i>Insatisfacción general</i>	87	4,5	7	3,2	9	4,1	9	4,3	5	2,3
<i>Saturación/masificación de pacientes</i>	67	3,4	6	2,8	5	2,3	4	1,9	9	4,1
<i>Otros</i>	40	2,1	3	1,4	6	2,8	4	1,9	3	1,4
TOTAL**	1950	100,0	218	100,0	218	100,0	209	100,0	218	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

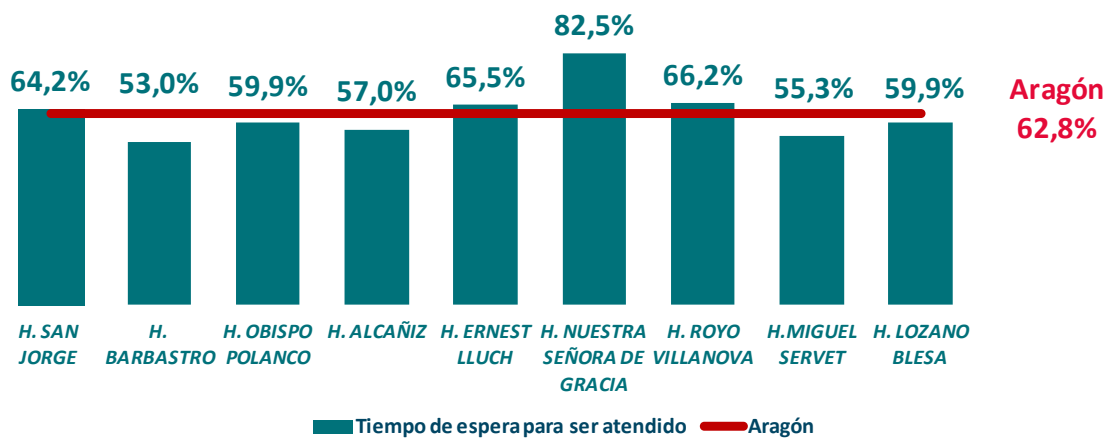
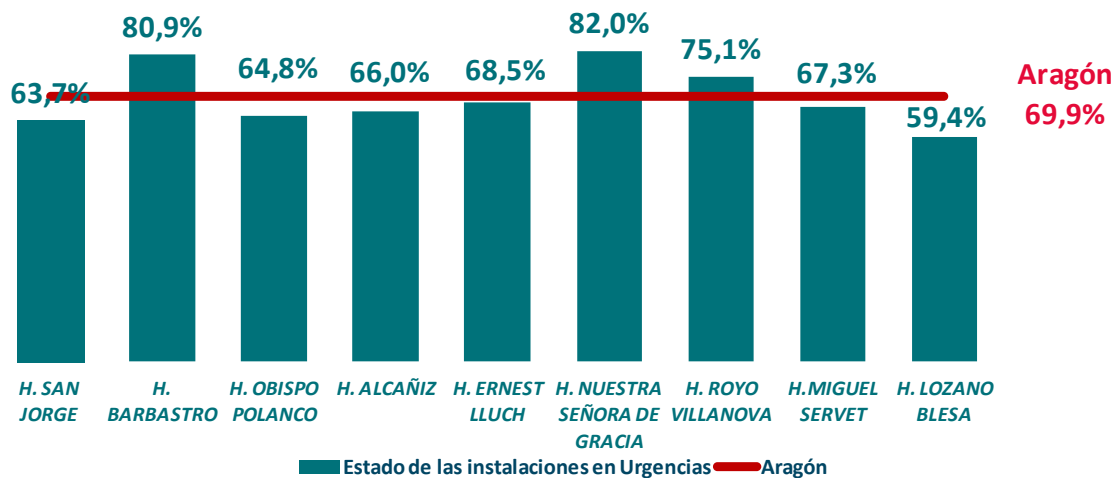
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

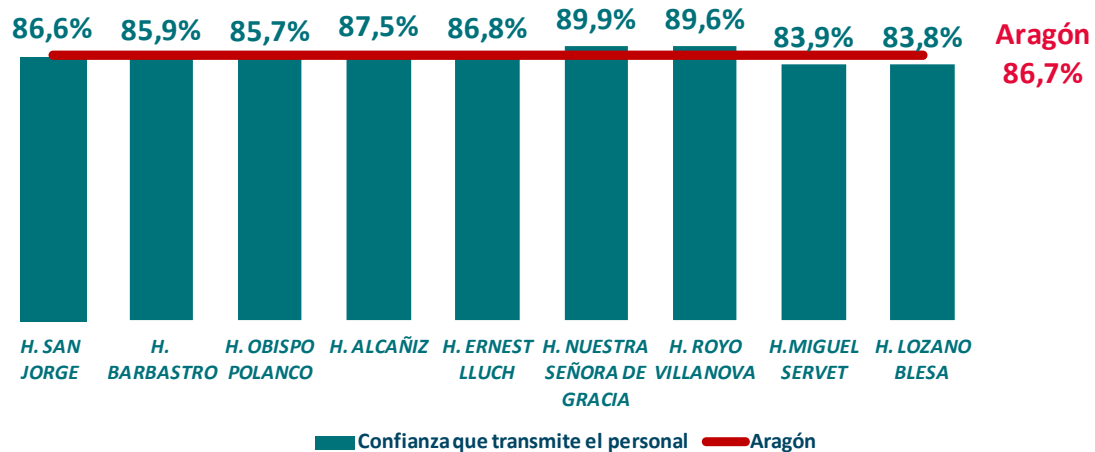
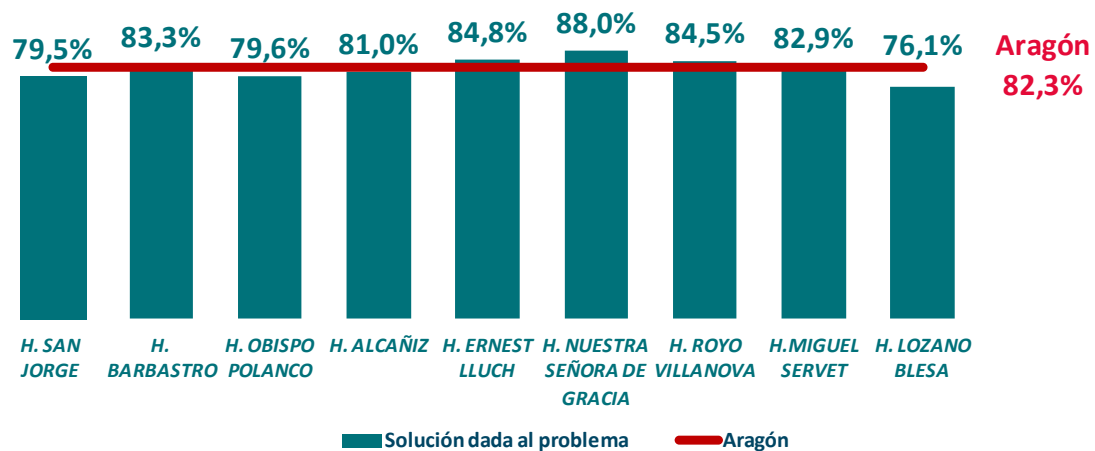
Aspectos Negativos	H. ERNEST LLUCH (n=197)*		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=217)*		H. ROYO VILLANOVA (n=201)*		H. MIGUEL SERVET (n=199)*		H. LOZANO BLESA (n=197)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	86	40,6	127	56,2	97	44,1	78	35,9	92	43,4
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	44	20,8	16	7,1	44	20,0	61	28,1	47	22,2
<i>Tiempo de demora</i>	2	0,9	1	0,4	4	1,8	6	2,8	1	0,5
<i>Organización</i>	1	0,5	2	0,9	1	0,5	2	0,9	1	0,5
<i>Atención general</i>	3	1,4	6	2,7	7	3,2	6	2,8	7	3,3
<i>Atención médica</i>	16	7,5	12	5,3	4	1,8	10	4,6	25	11,8
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	3	1,4	2	0,9	5	2,3	2	0,9	3	1,4
<i>Atención de personal no sanitario</i>	1	0,5	6	2,7	3	1,4	2	0,9	1	0,5
<i>Citaciones</i>	0	0,0	1	0,4	1	0,5	0	0,0	0	0,0
<i>Información</i>	2	0,9	2	0,9	0	0,0	2	0,9	2	0,9
<i>Oferta de profesionales</i>	6	2,8	5	2,2	5	2,3	8	3,7	1	0,5
<i>Instalaciones/recursos materiales</i>	21	9,9	19	8,4	17	7,7	16	7,4	11	5,2
<i>Derivación a otros centros</i>	0	0,0	1	0,4	2	0,9	0	0,0	0	0,0
<i>Limpieza</i>	1	0,5	0	0,0	1	0,5	1	0,5	1	0,5
<i>Insatisfacción general</i>	16	7,5	19	8,4	7	3,2	7	3,2	8	3,8
<i>Saturación/masificación de pacientes</i>	5	2,4	1	0,4	14	6,4	12	5,5	11	5,2
<i>Otros</i>	5	2,4	6	2,7	8	3,6	4	1,8	1	0,5
TOTAL **	212	100,0	226	100,0	220	100,0	217	100,0	212	100,0

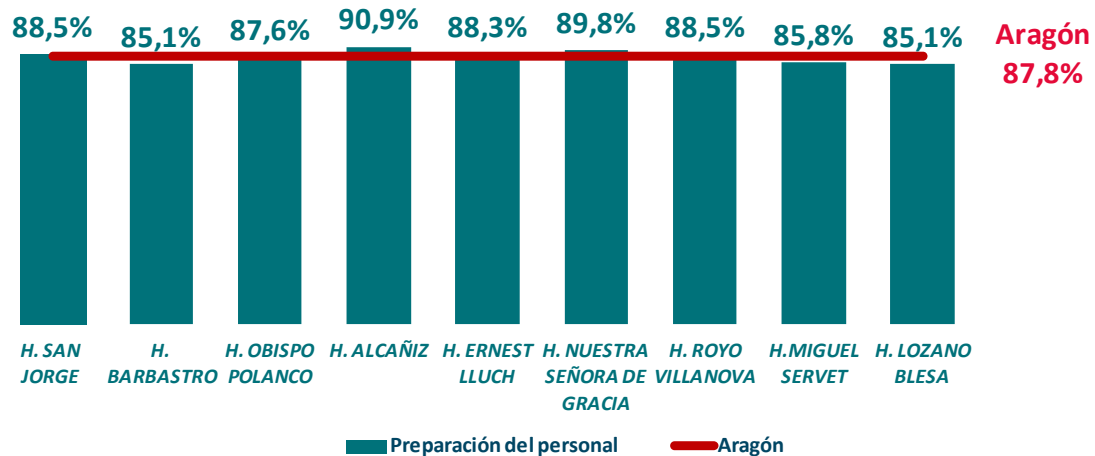
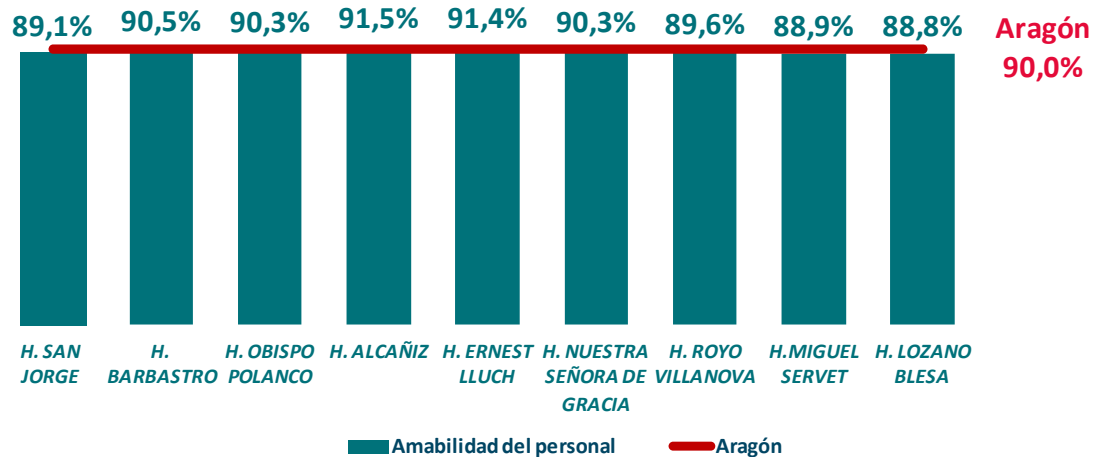
* Hace referencia al número total de encuestados.

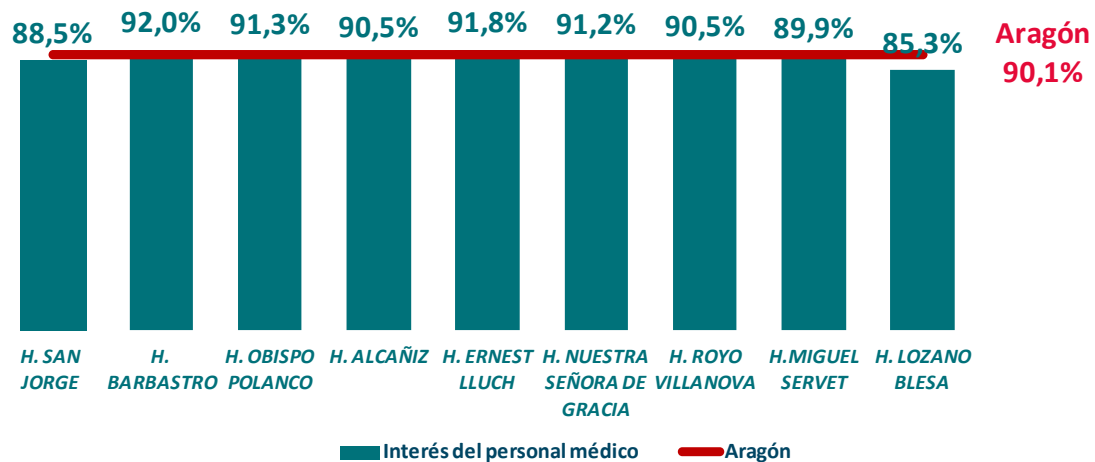
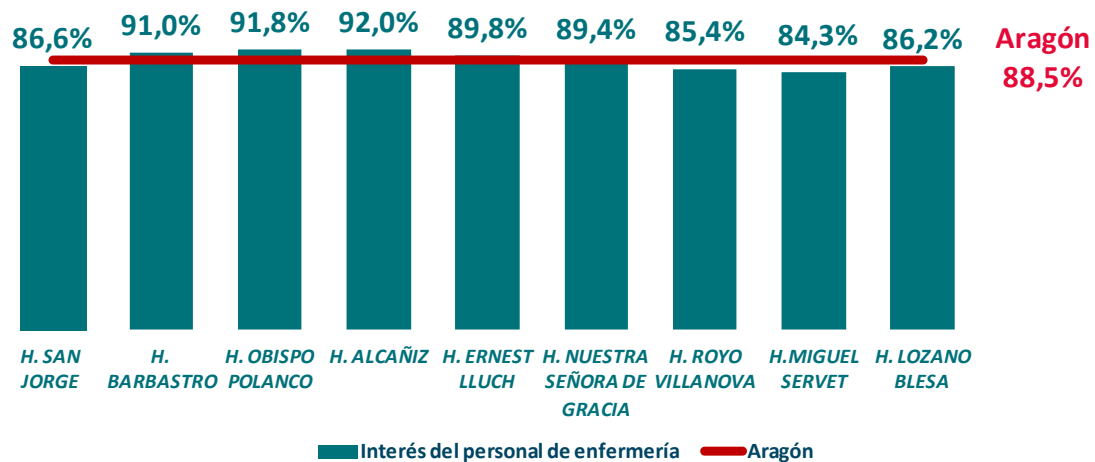
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

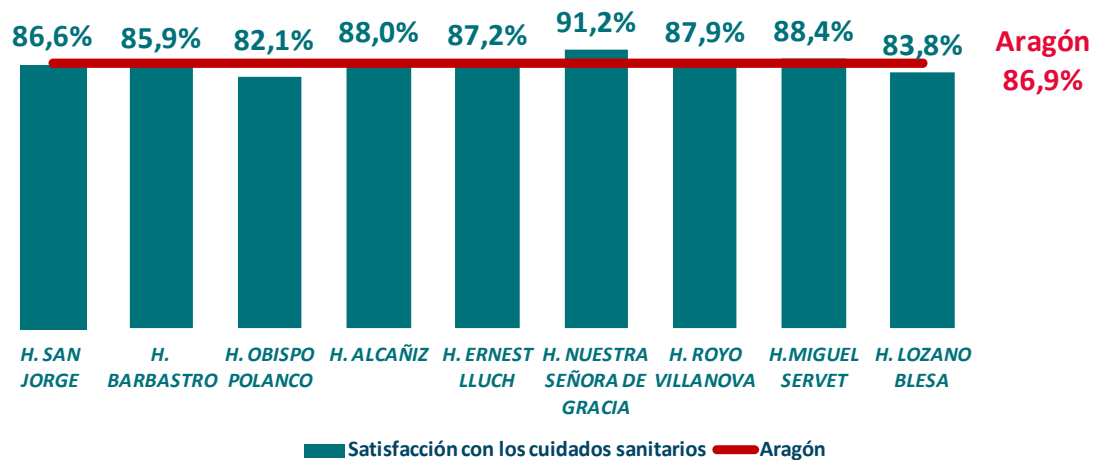
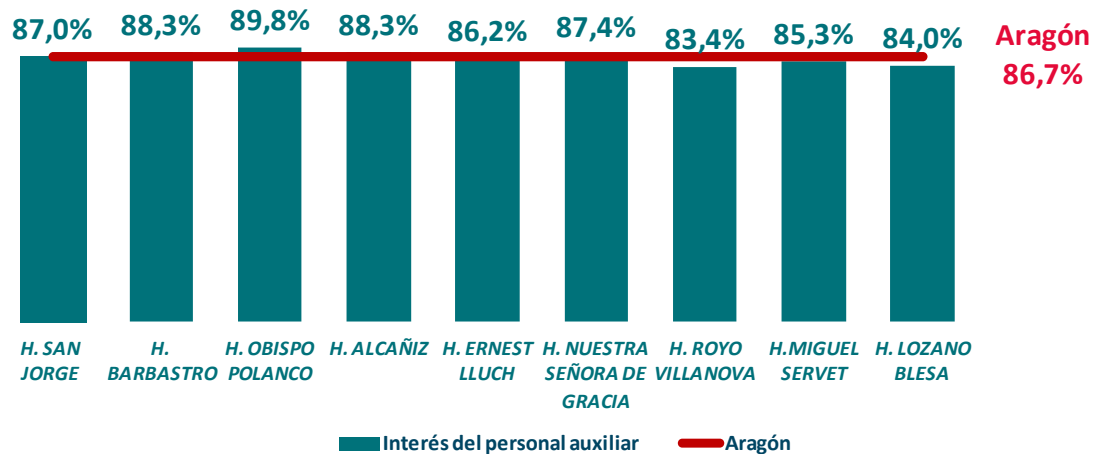
4.1.3.2.2.6 Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.

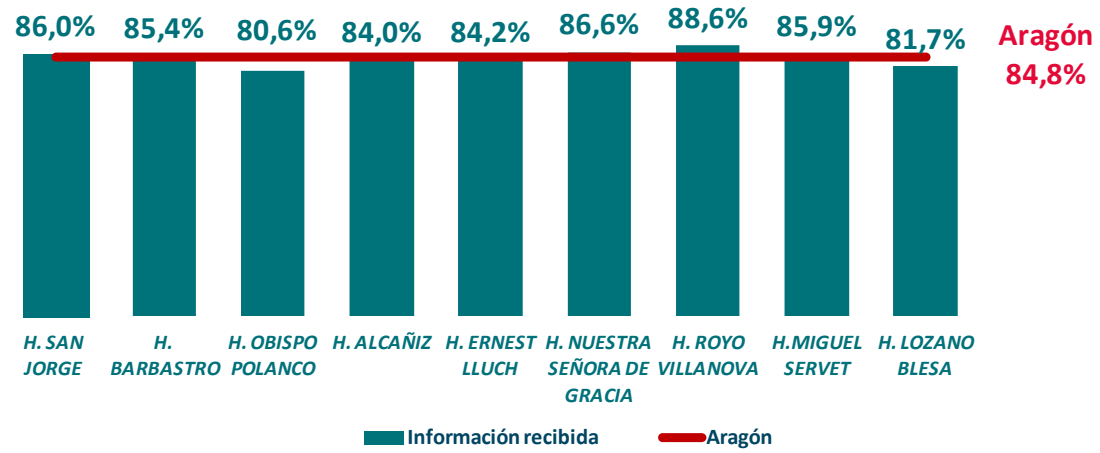












4.1.3.2.3 RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR HOSPITALES. URGENCIAS

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						ARAGÓN (n=1807)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años						≥ 65 años		
ARAGÓN (n=1807)	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>	571	72,8	69,7 - 75,9	692	67,6	64,8 - 70,5	564	67,8	64,6 - 71,0	282	64,4	59,9 - 68,9	417	77,7	74,1 - 81,2	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	496	63,3	60,0 - 66,7	639	62,5	59,5 - 65,4	476	57,3	53,9 - 60,6	294	67,1	62,7 - 71,5	365	68,0	64,0 - 71,9	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	646	82,4	79,7 - 85,1	837	82,1	79,8 - 84,5	668	80,4	77,7 - 83,1	359	82,2	78,6 - 85,7	456	85,2	82,2 - 88,2	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	692	88,3	86,0 - 90,5	864	84,5	82,2 - 86,7	696	83,7	81,1 - 86,2	382	87,2	84,1 - 90,3	488	90,9	88,4 - 93,3	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	717	91,5	89,5 - 93,4	912	89,1	87,2 - 91,1	727	87,4	85,1 - 89,6	400	91,3	88,7 - 94,0	500	93,1	91,0 - 95,3	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	690	88,8	86,6 - 91,0	881	87,0	84,9 - 89,0	721	87,1	84,8 - 89,4	382	87,6	84,5 - 90,7	468	88,6	85,9 - 91,3	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	706	90,2	88,1 - 92,3	889	87,2	85,2 - 89,3	716	86,4	84,0 - 88,7	386	88,1	85,1 - 91,2	493	91,8	89,5 - 94,1	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	715	91,4	89,5 - 93,4	911	89,1	87,2 - 91,0	731	88,1	85,9 - 90,3	403	92,0	89,5 - 94,5	492	91,8	89,5 - 94,1	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	692	89,1	86,9 - 91,3	860	84,8	82,6 - 87,0	699	85,0	82,6 - 87,5	376	86,8	83,7 - 90,0	477	89,0	86,3 - 91,6	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	697	88,9	86,7 - 91,1	869	85,2	83,0 - 87,4	705	84,9	82,5 - 87,4	376	85,8	82,6 - 89,1	486	90,7	88,2 - 93,1	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	673	86,0	83,5 - 88,4	857	83,9	81,7 - 86,2	682	82,1	79,5 - 84,7	377	86,1	82,8 - 89,3	471	88,0	85,3 - 90,8	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	716	91,3	89,4 - 93,3	911	89,1	87,1 - 91,0	723	86,9	84,6 - 89,2	399	91,1	88,4 - 93,8	505	94,0	92,0 - 96,0	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	435	64,9	61,3 - 68,5	612	67,3	64,2 - 70,3	463	62,7	59,2 - 66,2	239	62,6	57,7 - 67,4	299	64,4	60,1 - 68,8	1001	63,8	61,4 - 66,1
<i>Informe de alta</i>	747	95,3	93,8 - 96,8	980	95,8	94,6 - 97,0	798	95,9	94,6 - 97,3	419	95,7	93,8 - 97,6	510	95,0	93,1 - 96,8	1727	95,6	94,6 - 96,5
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	742	94,6	93,1 - 96,2	968	94,6	93,2 - 96,0	779	93,6	92,0 - 95,3	416	95,0	92,9 - 97,0	515	95,9	94,2 - 97,6	1710	94,6	93,6 - 95,7

*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						H. SAN JORGE (n=201)			ARAGÓN (n=1807)					
	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>	53	64,6	54,3 - 75,0	75	63,0	54,4 - 71,7	49	56,3	45,9 - 66,7	35	62,5	49,8 - 75,2	44	75,9	64,8 - 86,9	128	63,7	57,0 - 70,3	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	50	61,0	50,4 - 71,5	79	66,4	57,9 - 74,9	52	59,8	49,5 - 70,1	40	71,4	59,6 - 83,3	37	63,8	51,4 - 76,2	129	64,2	57,6 - 70,8	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	63	76,8	67,7 - 86,0	96	81,4	74,3 - 88,4	64	74,4	65,2 - 83,6	47	83,9	74,3 - 93,5	48	82,8	73,0 - 92,5	159	79,5	73,9 - 85,1	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	71	86,6	79,2 - 94,0	103	86,6	80,4 - 92,7	72	82,8	74,8 - 90,7	49	87,5	78,8 - 96,2	53	91,4	84,2 - 98,6	174	86,6	81,9 - 91,3	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	72	87,8	80,7 - 94,9	109	91,6	86,6 - 96,6	76	87,4	80,4 - 94,3	48	85,7	76,5 - 94,9	55	94,8	89,1 - 100	179	89,1	84,7 - 93,4	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	73	89,0	82,3 - 95,8	104	88,1	82,3 - 94,0	77	89,5	83,1 - 96,0	48	82,8	73,0 - 92,5	52	89,7	81,8 - 97,5	177	88,5	84,1 - 92,9	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	73	89,0	82,3 - 95,8	101	84,9	78,4 - 91,3	73	83,9	76,2 - 91,6	48	85,7	76,5 - 94,9	53	91,4	84,2 - 98,6	174	86,6	81,9 - 91,3	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	72	88,9	82,0 - 95,7	105	88,2	82,4 - 94,0	73	83,9	76,2 - 91,6	52	92,9	86,1 - 99,6	52	91,2	83,9 - 98,6	177	88,5	84,1 - 92,9	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	70	86,4	79,0 - 93,9	104	87,4	81,4 - 93,4	73	84,9	77,3 - 92,5	48	85,7	76,5 - 94,9	53	91,4	84,2 - 98,6	174	87,0	82,3 - 91,7	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	70	85,4	77,7 - 93,0	104	87,4	81,4 - 93,4	75	86,2	79,0 - 93,5	45	80,4	70,0 - 90,8	54	93,1	86,6 - 99,6	174	86,6	81,9 - 91,3	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	68	82,9	74,8 - 91,1	104	88,1	82,3 - 94,0	69	80,2	71,8 - 88,6	48	85,7	76,5 - 94,9	55	94,8	89,1 - 100	172	86,0	81,2 - 90,8	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	74	90,2	83,8 - 96,7	107	89,9	84,5 - 95,3	76	87,4	80,4 - 94,3	52	92,9	86,1 - 99,6	53	91,4	84,2 - 98,6	181	90,0	85,9 - 94,2	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	45	66,2	54,9 - 77,4	68	65,4	56,2 - 74,5	51	71,8	61,4 - 82,3	31	62,0	48,5 - 75,5	31	60,8	47,4 - 74,2	113	65,7	58,6 - 72,8	1001	63,8	61,4 - 66,1
<i>Informe de alta</i>	79	96,3	92,3 - 100	115	96,6	93,4 - 99,9	85	97,7	94,6 - 100	56	100,0	100,0 - 100,0	53	91,4	84,2 - 98,6	194	96,5	94,0 - 99,1	1727	95,6	94,6 - 96,5
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	79	96,3	92,3 - 100	114	95,8	92,2 - 99,4	82	94,3	89,4 - 99,1	54	96,4	91,6 - 100	57	98,3	94,9 - 100	193	96,0	93,3 - 98,7	1710	94,6	93,6 - 95,7

*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						H. BARBASTRO (n=199)			ARAGÓN (n=1807)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años		fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
H. BARBASTRO (n=199)	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>	83	86,5	79,6 - 93,3	78	75,7	67,4 - 84,0	58	80,6	71,4 - 89,7	36	72,0	59,6 - 84,4	67	87,0	79,5 - 94,5	161	80,9	75,4 - 86,4	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	50	52,6	42,6 - 62,7	55	53,4	43,8 - 63,0	31	43,7	32,1 - 55,2	27	54,0	40,2 - 67,8	47	61,0	50,1 - 71,9	105	53,0	46,1 - 60,0	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	83	86,5	79,6 - 93,3	82	80,4	72,7 - 88,1	58	80,6	71,4 - 89,7	41	82,0	71,4 - 92,6	66	86,8	79,2 - 94,4	165	83,3	78,1 - 88,5	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	86	89,6	83,5 - 95,7	85	82,5	75,2 - 89,9	58	80,6	71,4 - 89,7	44	88,0	79,0 - 97,0	69	89,6	82,8 - 96,4	171	85,9	81,1 - 90,8	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	90	93,8	88,9 - 98,6	90	87,4	81,0 - 93,8	63	87,5	79,9 - 95,1	47	94,0	87,4 - 100	70	90,9	84,5 - 97,3	180	90,5	86,4 - 94,5	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	83	88,3	81,8 - 94,8	83	82,2	74,7 - 89,6	59	81,9	73,1 - 90,8	42	85,7	75,9 - 95,5	65	87,8	80,4 - 95,3	166	85,1	80,1 - 90,1	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	91	94,8	90,3 - 99,2	90	87,4	81,0 - 93,8	62	86,1	78,1 - 94,1	46	92,0	84,5 - 99,5	73	94,8	89,8 - 99,8	181	91,0	87,0 - 94,9	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	91	94,8	90,3 - 99,2	92	89,3	83,4 - 95,3	62	86,1	78,1 - 94,1	50	100,0	100,0 - 100,0	71	92,2	86,2 - 98,2	183	92,0	88,2 - 95,7	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	89	92,7	87,5 - 97,9	85	84,2	77,0 - 91,3	60	83,3	74,7 - 91,9	45	91,8	84,2 - 99,5	69	90,8	84,3 - 97,3	174	88,3	83,8 - 92,8	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	87	90,6	84,8 - 96,5	84	81,6	74,1 - 89,0	60	83,3	74,7 - 91,9	43	86,0	76,4 - 95,6	68	88,3	81,1 - 95,5	171	85,9	81,1 - 90,8	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	87	90,6	84,8 - 96,5	83	80,6	72,9 - 88,2	56	77,8	68,2 - 87,4	46	92,0	84,5 - 99,5	68	88,3	81,1 - 95,5	170	85,4	80,5 - 90,3	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	90	93,8	88,9 - 98,6	90	87,4	81,0 - 93,8	61	84,7	76,4 - 93,0	46	92,0	84,5 - 99,5	73	94,8	89,8 - 99,8	180	90,5	86,4 - 94,5	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	51	64,6	54,0 - 75,1	59	66,3	56,5 - 76,1	37	60,7	48,4 - 72,9	26	61,9	47,2 - 76,6	47	72,3	61,4 - 83,2	110	65,5	58,3 - 72,7	1001	63,8	61,4 - 66,1
<i>Informe de alta</i>	91	94,8	90,3 - 99,2	95	92,2	87,1 - 97,4	68	94,4	89,2 - 99,7	47	94,0	87,4 - 100	71	92,2	86,2 - 98,2	186	93,5	90,0 - 96,9	1727	95,6	94,6 - 96,5
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	91	94,8	90,3 - 99,2	93	90,3	84,6 - 96,0	64	88,9	81,6 - 96,1	48	96,0	90,6 - 100	72	93,5	88,0 - 99,0	184	92,5	88,8 - 96,1	1710	94,6	93,6 - 95,7

*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									H. OBISPO POLANCO (n=196)			ARAGÓN (n=1807)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
H. OBISPO POLANCO (n=196)	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>	62	65,3	55,7 - 74,8	65	64,4	55,0 - 73,7	59	60,2	50,5 - 69,9	19	51,4	35,2 - 67,5	49	80,3	70,4 - 90,3	127	64,8	58,1 - 71,5	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	61	64,2	54,6 - 73,9	57	56,4	46,8 - 66,1	50	51,0	41,1 - 60,9	24	64,9	49,5 - 80,2	44	72,1	60,9 - 83,4	118	59,9	53,1 - 66,7	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	78	82,1	74,4 - 89,8	78	77,2	69,0 - 85,4	71	72,4	63,6 - 81,3	29	78,4	65,1 - 91,6	56	91,8	84,9 - 98,7	156	79,6	73,9 - 85,2	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	82	86,3	79,4 - 93,2	86	85,1	78,2 - 92,1	78	79,6	71,6 - 87,6	34	91,9	83,1 - 100	56	91,8	84,9 - 98,7	168	85,7	80,8 - 90,6	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	88	92,6	87,4 - 97,9	89	88,1	81,8 - 94,4	83	84,7	77,6 - 91,8	34	91,9	83,1 - 100	60	98,4	95,2 - 100	177	90,3	86,2 - 94,4	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	81	88,0	81,4 - 94,7	88	87,1	80,6 - 93,7	81	84,4	77,1 - 91,6	32	88,9	78,6 - 99,2	56	91,8	84,9 - 98,7	169	87,6	82,9 - 92,2	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	90	94,7	90,2 - 99,2	90	89,1	83,0 - 95,2	88	89,8	83,8 - 95,8	33	89,2	79,2 - 99,2	59	96,7	92,3 - 100	180	91,8	88,0 - 95,7	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	88	92,6	87,4 - 97,9	91	90,1	84,3 - 95,9	87	88,8	82,5 - 95,0	33	89,2	79,2 - 99,2	59	96,7	92,3 - 100	179	91,3	87,4 - 95,3	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	88	92,6	87,4 - 97,9	88	87,1	80,6 - 93,7	85	86,7	80,0 - 93,5	33	89,2	79,2 - 99,2	58	95,1	89,7 - 100	176	89,8	85,6 - 94,0	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	80	84,2	76,9 - 91,5	80	79,2	71,3 - 87,1	78	79,6	71,6 - 87,6	27	73,0	58,7 - 87,3	56	91,8	84,9 - 98,7	161	82,1	76,8 - 87,5	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	78	82,1	74,4 - 89,8	80	79,2	71,3 - 87,1	72	73,5	64,7 - 82,2	31	83,8	71,9 - 95,7	55	90,2	82,7 - 97,6	158	80,6	75,1 - 86,1	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	85	89,5	83,3 - 95,6	88	87,1	80,6 - 93,7	84	85,7	78,8 - 92,6	32	86,5	75,5 - 97,5	57	93,4	87,2 - 99,7	173	88,3	83,8 - 92,8	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	51	65,4	54,8 - 75,9	56	63,6	53,6 - 73,7	50	59,5	49,0 - 70,0	22	64,7	48,6 - 80,8	35	72,9	60,3 - 85,5	107	64,5	57,2 - 71,7	1001	63,8	61,4 - 66,1
<i>Informe de alta</i>	91	95,8	91,8 - 99,8	98	97,0	93,7 - 100	92	93,9	89,1 - 98,6	36	97,3	92,1 - 100	61	100,0	100,0 - 100,0	189	96,4	93,8 - 99,0	1727	95,6	94,6 - 96,5
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	89	93,7	88,8 - 98,6	97	96,0	92,2 - 99,8	91	92,9	87,8 - 98,0	34	91,9	83,1 - 100	61	100,0	100,0 - 100,0	186	94,9	91,8 - 98,0	1710	94,6	93,6 - 95,7

*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						H. ALCAÑIZ (n=200)			ARAGÓN (n=1807)					
	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>	57	65,5	55,5 - 75,5	75	66,4	57,7 - 75,1	72	64,9	56,0 - 73,7	18	56,3	39,1 - 73,4	42	73,7	62,3 - 85,1	132	66,0	59,4 - 72,6	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	50	57,5	47,1 - 67,9	64	56,6	47,5 - 65,8	59	53,2	43,9 - 62,4	20	62,5	45,7 - 79,3	35	61,4	48,8 - 74,0	114	57,0	50,1 - 63,9	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	71	81,6	73,5 - 89,7	91	80,5	73,2 - 87,8	91	82,0	74,8 - 89,1	29	90,6	80,5 - 100	42	73,7	62,3 - 85,1	162	81,0	75,6 - 86,4	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	75	86,2	79,0 - 93,5	100	88,5	82,6 - 94,4	96	86,5	80,1 - 92,8	27	84,4	71,8 - 97,0	52	91,2	83,9 - 98,6	175	87,5	82,9 - 92,1	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	79	90,8	84,7 - 96,9	104	92,0	87,0 - 97,0	102	91,9	86,8 - 97,0	30	93,8	85,4 - 100	51	89,5	81,5 - 97,4	183	91,5	87,6 - 95,4	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	78	90,7	84,6 - 96,8	101	91,0	85,7 - 96,3	103	92,8	88,0 - 97,6	27	87,1	75,3 - 98,9	49	89,1	80,9 - 97,3	179	90,9	86,8 - 94,9	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	79	91,9	86,1 - 97,6	104	92,0	87,0 - 97,0	103	93,6	89,1 - 98,2	27	84,4	71,8 - 97,0	53	93,0	86,4 - 99,6	183	92,0	88,2 - 95,7	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	78	89,7	83,3 - 96,1	103	91,2	85,9 - 96,4	99	89,2	83,4 - 95,0	29	90,6	80,5 - 100	53	93,0	86,4 - 99,6	181	90,5	86,4 - 94,6	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	71	84,5	76,8 - 92,3	103	91,2	85,9 - 96,4	98	89,9	84,3 - 95,6	24	77,4	62,7 - 92,1	52	91,2	83,9 - 98,6	174	88,3	83,8 - 92,8	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	77	88,5	81,8 - 95,2	99	87,6	81,5 - 93,7	97	87,4	81,2 - 93,6	27	84,4	71,8 - 97,0	52	91,2	83,9 - 98,6	176	88,0	83,5 - 92,5	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	76	87,4	80,4 - 94,3	92	81,4	74,2 - 88,6	93	83,8	76,9 - 90,6	27	84,4	71,8 - 97,0	48	84,2	74,7 - 93,7	168	84,0	78,9 - 89,1	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	79	90,8	84,7 - 96,9	102	90,3	84,8 - 95,7	99	89,2	83,4 - 95,0	28	87,5	76,0 - 99,0	54	94,7	88,9 - 100	181	90,5	86,4 - 94,6	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	52	72,2	61,9 - 82,6	62	58,5	49,1 - 67,9	60	61,9	52,2 - 71,5	21	70,0	53,6 - 86,4	33	64,7	51,6 - 77,8	114	64,0	57,0 - 71,1	1001	63,8	61,4 - 66,1
<i>Informe de alta</i>	83	95,4	91,0 - 99,8	106	93,8	89,4 - 98,2	106	95,5	91,6 - 99,4	30	93,8	85,4 - 100	53	93,0	86,4 - 99,6	189	94,5	91,3 - 97,7	1727	95,6	94,6 - 96,5
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	82	94,3	89,4 - 99,1	110	97,3	94,4 - 100	105	94,6	90,4 - 98,8	30	93,8	85,4 - 100	57	100,0	100,0 - 100,0	192	96,0	93,3 - 98,7	1710	94,6	93,6 - 95,7

*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									H. ERNEST LLUCH (n=197)			ARAGÓN (n=1807)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
H. ERNEST LLUCH (n=197)	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>	74	72,5	63,9 - 81,2	61	64,2	54,6 - 73,9	61	65,6	55,9 - 75,2	26	61,9	47,2 - 76,6	48	77,4	67,0 - 87,8	135	68,5	62,0 - 75,0	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	71	69,6	60,7 - 78,5	58	61,1	51,2 - 70,9	53	57,0	46,9 - 67,1	27	64,3	49,8 - 78,8	49	79,0	68,9 - 89,2	129	65,5	58,8 - 72,1	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	85	83,3	76,1 - 90,6	82	86,3	79,4 - 93,2	78	83,9	76,4 - 91,3	32	76,2	63,3 - 89,1	57	91,9	85,2 - 98,7	167	84,8	79,8 - 89,8	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	91	89,2	83,2 - 95,2	80	84,2	76,9 - 91,5	80	86,0	79,0 - 93,1	33	78,6	66,2 - 91,0	58	93,5	87,4 - 99,7	171	86,8	82,1 - 91,5	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	96	94,1	89,6 - 98,7	84	88,4	82,0 - 94,9	81	87,1	80,3 - 93,9	39	92,9	85,1 - 100	60	96,8	92,4 - 100	180	91,4	87,4 - 95,3	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	94	92,2	86,9 - 97,4	80	84,2	76,9 - 91,5	81	87,1	80,3 - 93,9	35	83,3	72,1 - 94,6	58	93,5	87,4 - 99,7	174	88,3	83,8 - 92,8	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	95	93,1	88,2 - 98,0	82	86,3	79,4 - 93,2	78	83,9	76,4 - 91,3	38	90,5	81,6 - 99,4	61	98,4	95,3 - 100	177	89,8	85,6 - 94,1	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	94	93,1	88,1 - 98,0	86	90,5	84,6 - 96,4	82	89,1	82,8 - 95,5	38	90,5	81,6 - 99,4	60	96,8	92,4 - 100	180	91,8	88,0 - 95,7	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	93	92,1	86,8 - 97,3	76	80,0	72,0 - 88,0	77	83,7	76,1 - 91,2	35	83,3	72,1 - 94,6	57	91,9	85,2 - 98,7	169	86,2	81,4 - 91,0	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	93	91,2	85,7 - 96,7	78	83,0	75,4 - 90,6	78	83,9	76,4 - 91,3	36	85,7	75,1 - 96,3	57	93,4	87,2 - 99,7	171	87,2	82,6 - 91,9	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	85	84,2	77,0 - 91,3	80	84,2	76,9 - 91,5	76	81,7	73,9 - 89,6	34	81,0	69,1 - 92,8	55	90,2	82,7 - 97,6	165	84,2	79,1 - 89,3	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	93	91,2	85,7 - 96,7	83	87,4	80,7 - 94,0	79	84,9	77,7 - 92,2	38	90,5	81,6 - 99,4	59	95,2	89,8 - 100	176	89,3	85,0 - 93,6	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	58	65,2	55,3 - 75,1	60	71,4	61,8 - 81,1	60	71,4	61,8 - 81,1	24	70,6	55,3 - 85,9	34	61,8	49,0 - 74,7	118	68,2	61,3 - 75,1	1001	63,8	61,4 - 66,1
<i>Informe de alta</i>	95	93,1	88,2 - 98,0	91	95,8	91,8 - 99,8	89	95,7	91,6 - 99,8	38	90,5	81,6 - 99,4	59	95,2	89,8 - 100	186	94,4	91,2 - 97,6	1727	95,6	94,6 - 96,5
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	96	94,1	89,6 - 98,7	87	91,6	86,0 - 97,2	85	91,4	85,7 - 97,1	39	92,9	85,1 - 100	59	95,2	89,8 - 100	183	92,9	89,3 - 96,5	1710	94,6	93,6 - 95,7

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=217)	Sexo						Grupos de Edad									H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=217)			ARAGÓN (n=1807)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias*</i>	67	88,2	80,9 - 95,4	111	78,7	72,0 - 85,5	87	79,8	72,3 - 87,4	60	84,5	76,1 - 92,9	31	83,8	71,9 - 95,7	178	82,0	76,9 - 87,1	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	64	84,2	76,0 - 92,4	115	81,6	75,2 - 88,0	87	79,8	72,3 - 87,4	62	87,3	79,6 - 95,1	30	81,1	68,5 - 93,7	179	82,5	77,4 - 87,5	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	63	82,9	74,4 - 91,4	127	90,7	85,9 - 95,5	96	88,1	82,0 - 94,2	61	87,1	79,3 - 95,0	33	89,2	79,2 - 99,2	190	88,0	83,6 - 92,3	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	66	86,8	79,2 - 94,4	129	91,5	86,9 - 96,1	91	83,5	76,5 - 90,5	69	97,2	93,3 - 100	35	94,6	87,3 - 100	195	89,9	85,8 - 93,9	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	66	86,8	79,2 - 94,4	130	92,2	87,8 - 96,6	94	86,2	79,8 - 92,7	66	93,0	87,0 - 98,9	36	97,3	92,1 - 100	196	90,3	86,4 - 94,3	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	67	88,2	80,9 - 95,4	127	90,7	85,9 - 95,5	94	87,0	80,7 - 93,4	67	94,4	89,0 - 99,7	33	89,2	79,2 - 99,2	194	89,8	85,8 - 93,8	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	65	85,5	77,6 - 93,4	129	91,5	86,9 - 96,1	97	89,0	83,1 - 94,9	64	90,1	83,2 - 97,1	33	89,2	79,2 - 99,2	194	89,4	85,3 - 93,5	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	68	89,5	82,6 - 96,4	129	92,1	87,7 - 96,6	97	89,8	84,1 - 95,5	68	95,8	91,1 - 100	32	86,5	75,5 - 97,5	197	91,2	87,4 - 95,0	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	64	85,3	77,3 - 93,3	124	88,6	83,3 - 93,8	92	86,0	79,4 - 92,6	64	90,1	83,2 - 97,1	32	86,5	75,5 - 97,5	188	87,4	83,0 - 91,9	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	69	90,8	84,3 - 97,3	129	91,5	86,9 - 96,1	97	89,0	83,1 - 94,9	67	94,4	89,0 - 99,7	34	91,9	83,1 - 100	198	91,2	87,5 - 95,0	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	66	86,8	79,2 - 94,4	121	86,4	80,8 - 92,1	94	86,2	79,8 - 92,7	63	88,7	81,4 - 96,1	30	83,3	71,2 - 95,5	187	86,6	82,0 - 91,1	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	71	93,4	87,8 - 99,0	126	89,4	84,3 - 94,5	95	87,2	80,9 - 93,4	67	94,4	89,0 - 99,7	35	94,6	87,3 - 100	197	90,8	86,9 - 94,6	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	41	57,7	46,3 - 69,2	125	92,6	88,2 - 97,0	61	63,5	53,9 - 73,2	40	59,7	48,0 - 71,4	19	57,6	40,7 - 74,4	120	61,2	54,4 - 68,0	1001	63,8	61,4 - 66,1
<i>Informe de alta</i>	70	92,1	86,0 - 98,2	135	95,7	92,4 - 99,1	101	92,7	87,8 - 97,6	68	95,8	91,1 - 100	36	97,3	92,1 - 100	205	94,5	91,4 - 97,5	1727	95,6	94,6 - 96,5
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	69	90,8	84,3 - 97,3	136	96,5	93,4 - 99,5	101	92,7	87,8 - 97,6	69	97,2	93,3 - 100	35	94,6	87,3 - 100	205	94,5	91,4 - 97,5	1710	94,6	93,6 - 95,7

*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						H. ROYO VILLANOVA (n=201)			ARAGÓN (n=1807)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años		fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
H. ROYO VILLANOVA (n=201)	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>	69	79,3	70,8 - 87,8	82	71,9	63,7 - 80,2	86	77,5	69,7 - 85,2	32	68,1	54,8 - 81,4	33	76,7	64,1 - 89,4	151	75,1	69,1 - 81,1	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	55	63,2	53,1 - 73,4	78	68,4	59,9 - 77,0	69	62,2	53,1 - 71,2	32	68,1	54,8 - 81,4	32	74,4	61,4 - 87,5	133	66,2	59,6 - 72,7	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	73	83,9	76,2 - 91,6	96	85,0	78,4 - 91,5	90	81,1	73,8 - 88,4	42	89,4	80,5 - 98,2	37	88,1	78,3 - 97,9	169	84,5	79,5 - 89,5	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	83	95,4	91,0 - 99,8	97	85,1	78,5 - 91,6	97	87,4	81,2 - 93,6	44	93,6	86,6 - 100	39	90,7	82,0 - 99,4	180	89,6	85,3 - 93,8	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	82	94,3	89,4 - 99,1	98	86,0	79,6 - 92,3	98	88,3	82,3 - 94,3	44	93,6	86,6 - 100	38	88,4	78,8 - 98,0	180	89,6	85,3 - 93,8	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	77	88,5	81,8 - 95,2	100	88,5	82,6 - 94,4	99	89,2	83,4 - 95,0	42	89,4	80,5 - 98,2	36	85,7	75,1 - 96,3	177	88,5	84,1 - 92,9	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	76	87,4	80,4 - 94,3	94	83,9	77,1 - 90,7	89	80,2	72,8 - 87,6	42	89,4	80,5 - 98,2	39	90,7	82,0 - 99,4	170	85,4	80,5 - 90,3	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	80	92,0	86,2 - 97,7	102	89,5	83,8 - 95,1	101	91,0	85,7 - 96,3	42	89,4	80,5 - 98,2	39	90,7	82,0 - 99,4	182	90,5	86,5 - 94,6	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	75	87,2	80,2 - 94,3	91	80,5	73,2 - 87,8	90	82,6	75,4 - 89,7	40	85,1	74,9 - 95,3	36	83,7	72,7 - 94,8	166	83,4	78,2 - 88,6	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	79	90,8	84,7 - 96,9	96	85,7	79,2 - 92,2	96	88,1	82,0 - 94,2	42	89,4	80,5 - 98,2	37	86,0	75,7 - 96,4	175	87,9	83,4 - 92,5	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	77	88,5	81,8 - 95,2	101	88,6	82,8 - 94,4	98	88,3	82,3 - 94,3	41	87,2	77,7 - 96,8	39	90,7	82,0 - 99,4	178	88,6	84,2 - 93,0	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	80	92,0	86,2 - 97,7	103	90,4	84,9 - 95,8	98	88,3	82,3 - 94,3	44	93,6	86,6 - 100	41	95,3	89,1 - 100	183	91,0	87,1 - 95,0	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	48	65,8	54,9 - 76,6	68	68,0	58,9 - 77,1	62	56,4	47,1 - 65,6	27	73,0	58,7 - 87,3	27	67,5	53,0 - 82,0	116	67,1	60,0 - 74,1	1001	63,8	61,4 - 66,1
<i>Informe de alta</i>	84	96,6	92,7 - 100	113	99,1	97,4 - 100	110	99,1	97,3 - 100	46	97,9	93,7 - 100	41	95,3	89,1 - 100	197	98,0	96,1 - 99,9	1727	95,6	94,6 - 96,5
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	85	97,7	94,6 - 100	106	93,0	88,3 - 97,7	107	96,4	92,9 - 99,9	43	91,5	83,5 - 99,5	41	95,3	89,1 - 100	191	95,0	92,0 - 98,0	1710	94,6	93,6 - 95,7

*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									H.MIGUEL SERVET (n=199)			ARAGÓN (n=1807)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
H.MIGUEL SERVET (n=199)	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>	52	66,7	56,2 - 77,1	82	67,8	59,4 - 76,1	58	69,0	59,2 - 78,9	26	56,5	42,2 - 70,8	50	72,5	61,9 - 83,0	134	67,3	60,8 - 73,9	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	44	56,4	45,4 - 67,4	66	54,5	45,7 - 63,4	40	47,6	36,9 - 58,3	25	54,3	40,0 - 68,7	45	65,2	54,0 - 76,5	110	55,3	48,4 - 62,2	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	67	85,9	78,2 - 93,6	98	81,0	74,0 - 88,0	71	84,5	76,8 - 92,3	36	78,3	66,3 - 90,2	58	84,1	75,4 - 92,7	165	82,9	77,7 - 88,1	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	68	87,2	79,8 - 94,6	99	81,8	74,9 - 88,7	70	83,3	75,4 - 91,3	38	82,6	71,7 - 93,6	59	85,5	77,2 - 93,8	167	83,9	78,8 - 89,0	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	70	89,7	83,0 - 96,5	107	88,4	82,7 - 94,1	74	88,1	81,2 - 95,0	40	87,0	77,2 - 96,7	63	91,3	84,7 - 98,0	177	88,9	84,6 - 93,3	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	64	83,1	74,7 - 91,5	105	87,5	81,6 - 93,4	73	86,9	79,7 - 94,1	38	82,6	71,7 - 93,6	58	86,6	78,4 - 94,7	169	85,8	80,9 - 90,7	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	66	84,6	76,6 - 92,6	101	84,2	77,6 - 90,7	71	85,5	78,0 - 93,1	39	84,8	74,4 - 95,2	57	82,6	73,7 - 91,6	167	84,3	79,3 - 89,4	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	73	93,6	88,2 - 99,0	106	87,6	81,7 - 93,5	76	90,5	84,2 - 96,8	41	89,1	80,1 - 98,1	62	89,9	82,7 - 97,0	179	89,9	85,8 - 94,1	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	70	89,7	83,0 - 96,5	98	82,4	75,5 - 89,2	71	85,5	78,0 - 93,1	39	86,7	76,7 - 96,6	58	84,1	75,4 - 92,7	168	85,3	80,3 - 90,2	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	71	91,0	84,7 - 97,4	105	86,8	80,7 - 92,8	74	88,1	81,2 - 95,0	40	87,0	77,2 - 96,7	62	89,9	82,7 - 97,0	176	88,4	84,0 - 92,9	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	67	85,9	78,2 - 93,6	104	86,0	79,8 - 92,1	74	88,1	81,2 - 95,0	37	80,4	69,0 - 91,9	60	87,0	79,0 - 94,9	171	85,9	81,1 - 90,8	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	72	92,3	86,4 - 98,2	110	90,9	85,8 - 96,0	75	89,3	82,7 - 95,9	42	91,3	83,2 - 99,4	65	94,2	88,7 - 99,7	182	91,5	87,6 - 95,3	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	47	68,1	57,1 - 79,1	61	58,1	48,7 - 67,5	48	63,2	52,3 - 74,0	21	52,5	37,0 - 68,0	39	67,2	55,2 - 79,3	108	62,1	54,9 - 69,3	1001	63,8	61,4 - 66,1
<i>Informe de alta</i>	74	94,9	90,0 - 99,8	117	96,7	93,5 - 99,9	83	98,8	96,5 - 100	42	91,3	83,2 - 99,4	66	95,7	90,8 - 100	191	96,0	93,3 - 98,7	1727	95,6	94,6 - 96,5
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	75	96,2	91,9 - 100	116	95,9	92,3 - 99,4	82	97,6	94,4 - 100	44	95,7	89,8 - 100	65	94,2	88,7 - 99,7	191	96,0	93,3 - 98,7	1710	94,6	93,6 - 95,7

*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									H. LOZANO BLESA (n=197)			ARAGÓN (n=1807)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
H. LOZANO BLESA (n=197)	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>	54	66,7	56,4 - 76,9	63	54,3	45,2 - 63,4	34	50,7	38,8 - 62,7	30	52,6	39,7 - 65,6	53	72,6	62,4 - 82,8	117	59,4	52,5 - 66,2	1263	69,9	67,8 - 72,0
<i>Tiempo de espera para ser atendido*</i>	51	63,0	52,4 - 73,5	67	57,8	48,8 - 66,7	35	52,2	40,3 - 64,2	37	64,9	52,5 - 77,3	46	63,0	51,9 - 74,1	118	59,9	53,1 - 66,7	1135	62,8	60,6 - 65,1
<i>Solución dada al problema*</i>	63	77,8	68,7 - 86,8	87	75,0	67,1 - 82,9	49	73,1	62,5 - 83,7	42	73,7	62,3 - 85,1	59	80,8	71,8 - 89,9	150	76,1	70,2 - 82,1	1483	82,3	80,5 - 84,0
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	70	86,4	79,0 - 93,9	85	73,3	65,2 - 81,3	54	80,6	71,1 - 90,1	44	77,2	66,3 - 88,1	67	91,8	85,5 - 98,1	165	83,8	78,6 - 88,9	1566	86,7	85,1 - 88,2
<i>Amabilidad del personal*</i>	74	91,4	85,2 - 97,5	101	87,1	81,0 - 93,2	56	83,6	74,7 - 92,5	52	91,2	83,9 - 98,6	67	91,8	85,5 - 98,1	175	88,8	84,4 - 93,2	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Preparación del personal*</i>	73	90,1	83,6 - 96,6	93	81,6	74,5 - 88,7	54	80,6	71,1 - 90,1	51	91,1	83,6 - 98,5	61	84,7	76,4 - 93,0	166	85,1	80,1 - 90,1	1571	87,8	86,2 - 89,3
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	71	87,7	80,5 - 94,8	98	85,2	78,7 - 91,7	55	83,3	74,3 - 92,3	49	86,0	76,9 - 95,0	65	89,0	81,9 - 96,2	169	86,2	81,4 - 91,0	1595	88,5	87,0 - 90,0
<i>Interés del personal médico*</i>	71	87,7	80,5 - 94,8	97	83,6	76,9 - 90,4	54	80,6	71,1 - 90,1	50	87,7	79,2 - 96,2	64	87,7	80,1 - 95,2	168	85,3	80,3 - 90,2	1626	90,1	88,8 - 91,5
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	72	88,9	82,0 - 95,7	91	80,5	73,2 - 87,8	53	80,3	70,7 - 89,9	48	87,3	78,5 - 96,1	62	84,9	76,7 - 93,1	163	84,0	78,9 - 89,2	1552	86,7	85,1 - 88,2
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	71	87,7	80,5 - 94,8	94	81,0	73,9 - 88,2	50	74,6	64,2 - 85,0	49	86,0	76,9 - 95,0	66	90,4	83,7 - 97,2	165	83,8	78,6 - 88,9	1567	86,9	85,3 - 88,4
<i>Información recibida*</i>	69	85,2	77,4 - 92,9	92	79,3	71,9 - 86,7	50	74,6	64,2 - 85,0	50	87,7	79,2 - 96,2	61	83,6	75,1 - 92,1	161	81,7	76,3 - 87,1	1530	84,8	83,2 - 86,5
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	72	88,9	82,0 - 95,7	102	87,9	82,0 - 93,9	56	83,6	74,7 - 92,5	50	87,7	79,2 - 96,2	68	93,2	87,4 - 98,9	174	88,3	83,8 - 92,8	1627	90,0	88,7 - 91,4
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	42	59,2	47,7 - 70,6	53	53,5	43,7 - 63,4	34	57,6	45,0 - 70,2	27	56,3	42,2 - 70,3	34	54,0	41,7 - 66,3	95	55,9	48,4 - 63,3	1001	63,8	61,4 - 66,1
<i>Informe de alta</i>	80	98,8	96,4 - 100	110	94,8	90,8 - 98,9	64	95,5	90,6 - 100	56	98,2	94,8 - 100	70	95,9	91,3 - 100	190	96,4	93,9 - 99,0	1727	95,6	94,6 - 96,5
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias***</i>	76	93,8	88,6 - 99,1	109	94,0	89,6 - 98,3	62	92,5	86,2 - 98,8	55	96,5	91,7 - 100	68	93,2	87,4 - 98,9	185	93,9	90,6 - 97,2	1710	94,6	93,6 - 95,7

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían