

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE  
ARAGÓN**

ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y URGENCIAS

Informe de resultados 2016

## RESULTADOS

---

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción desglosados por los siguientes ámbitos de atención:

- HOSPITALES GENERALES DE SALUD
  - Hospitalización



**HOSPITALES GENERALES DE  
SALUD**

## HOSPITALES GENERALES DE SALUD

Se detallan a continuación los resultados obtenidos más destacables en Hospitalización, Consultas de Atención Especializada y Urgencias Hospitalarias de los Hospitales Generales del Servicio Aragonés de Salud (SALUD) y los Centros de Especialidades (C.E.) adscritos a los mismos.

Agrupados por Sectores Sanitarios, son los siguientes:

- **Sector Huesca:** Hospital San Jorge
- **Sector Barbastro:** Hospital de Barbastro y C.E. Monzón
- **Sector Teruel:** Hospital Obispo Polanco
- **Sector Alcañiz:** Hospital de Alcañiz
- **Sector Calatayud:** Hospital Ernest Lluch Martín
- **Sector Zaragoza I:** Hospital Nuestra Señora de Gracia, Hospital Royo Villanova y C.E. Grande Covián
- **Sector Zaragoza II:** Hospital Universitario Miguel Servet, C.E. Ramón y Cajal y C.E. San José
- **Sector Zaragoza III:** Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa y C.E. Inocencio Jiménez

En los servicios de Hospitalización y Urgencias Hospitalarias los datos se desglosan por Hospitales mientras que en Consultas de Atención Especializada los datos se desglosan primero por sector y posteriormente, en los casos pertinentes, cada sector se desglosa por Hospitales o Centros de Especialidades.



# **HOSPITALES GENERALES DE SALUD**

## **HOSPITALIZACIÓN**

## HOSPITALIZACIÓN

### **Perfil sociodemográfico**

Entre las personas encuestadas que estuvieron ingresadas en los Hospitales del Servicio Aragonés de Salud, el porcentaje de mujeres y hombres es similar, predominando ligeramente las mujeres (50,8%). La media de edad de los hombres supera en casi 3 años a la de las mujeres (56,4 y 53,7 años respectivamente).

El estrato de edad más representativo es el de **mayores de 65 años** (41,9% del total de encuestados).

En cuanto a la situación laboral existe una elevada proporción de **jubilados y pensionistas** (49%), variable relacionada con el estrato de edad predominante. El 28% son trabajadores en activo, el 4,6% indicó ser ama de casa y el 9% restante señaló estar en paro (7,3%) o estudiante (1,7%). Por su parte, hay un 9,4% de encuestados que corresponde a menores de edad cuyas valoraciones han sido indicadas por sus padres o tutores.

### **Opinión de los usuarios encuestados**

La **satisfacción con los cuidados sanitarios** es el aspecto mejor valorado por los encuestados, ya que, el 94,6% indica estar satisfecho o muy satisfecho con este indicador.

El **interés del personal médico** (94,4%) y la **amabilidad del personal** (94,5%) también obtienen un elevado porcentaje de usuarios satisfechos.

En el lado opuesto, la **comida** y el **estado de las habitaciones** registran las peores valoraciones, con un porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos del 78,9% y 75,2%, respectivamente.

Estos aspectos también obtienen los niveles más bajos de satisfacción si se analizan por centro hospitalario, cabe destacar:

- Los de Alcañiz y Obispo Polanco alcanzan los peores resultados en cuanto al estado de las habitaciones con porcentajes del 60,1% y 63,4%

respectivamente. En cambio, N<sup>a</sup> Sra. de Gracia obtiene un porcentaje de satisfechos y muy satisfechos con el estado de las habitaciones del 96,6%.

- Respecto a la comida, los centros con menor porcentaje de satisfacción son el Hospital Royo Villanova (72,7%) y el Ernest Lluch (73,1%). Por el contrario, el centro mejor calificado en cuanto a la comida se refiere es el Hospital Obispo Polanco (87,5%).

El 87% de usuarios encuestados considera que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 8,8% señala que debería haber estado más tiempo y el 4,2% estima que estuvo más del tiempo necesario.

Por centros hospitalarios, se observa como los Hospitales de Alcañiz y Barbastro obtienen las mejores valoraciones en cuanto a la adecuación del tiempo ingresado, con un 91,1% y un 90,3% respectivamente. Por otro lado, el Hospital Royo Villanova obtiene el porcentaje más bajo (84,9%) en cuanto a la conformidad con el tiempo de ingreso.

El 85,7% afirma que durante el ingreso, le solicitaron permiso para la realización de pruebas. El Hospital Miguel Servet cuenta con un 89,4% de usuarios que confirman la solicitud de permiso, frente al 77,7% del Hospital Nuestra Señora de Gracia que se sitúa en el último lugar en esta cuestión.

El **97,7%** de los encuestados declaró haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta. Existe una notable homogeneidad en todos los hospitales a este respecto, con pesos muy similares a la media global.

Por último, en cuanto a la recomendación del hospital a familiares o amigos, el 97,5% de los encuestados recomendaría este servicio frente al 2,5% que no lo haría. En este sentido, en todos los centros hospitalarios el porcentaje de recomendación es elevado.

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

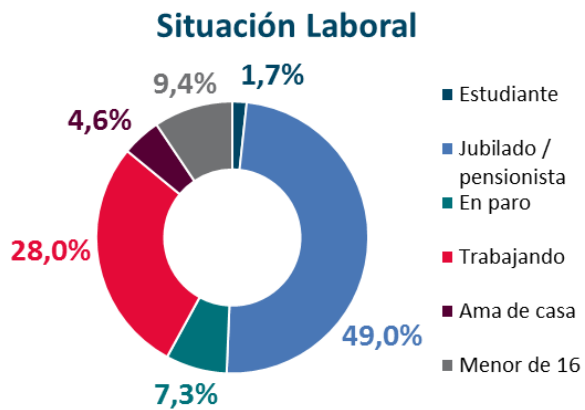
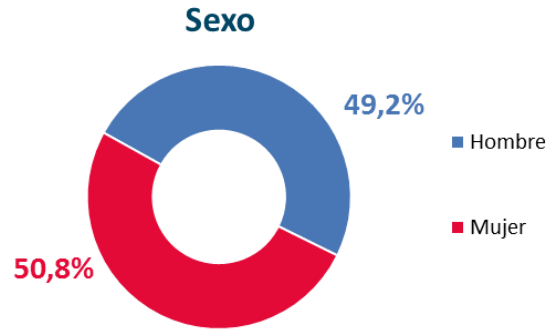
Para las personas encuestadas el aspecto positivo mejor valorado es la atención general (40,6%) e indican una satisfacción general del 29,5%. Por centros hospitalarios también se recogen los porcentajes más elevados en estos aspectos, sin embargo, cabe destacar otros como la atención médica, que también resulta muy valorado en los diversos centros.

El aspecto negativo que más se ha destacado son las instalaciones y recursos (18,2%). Son los aspectos más remarcables en todos los centros excepto en el Hospital Nuestra Señora de Gracia donde el aspecto negativo más señalado es la saturación y masificación de pacientes.

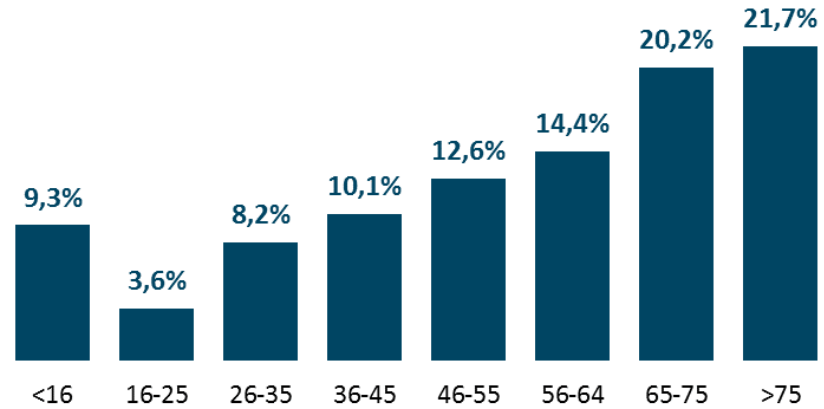


RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. HOSPITALIZACIÓN

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN



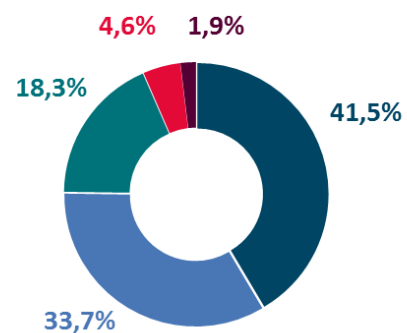
### Grupos de Edad



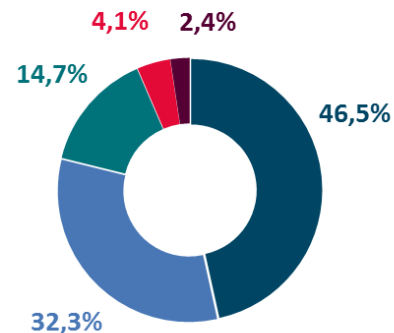
## OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN

ARAGÓN (n=13048)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las habitaciones</i>	249	1,9	601	4,6	2379	18,3	4398	33,7	5407	41,5
<i>Comida</i>	295	2,4	512	4,1	1830	14,7	4031	32,3	5805	46,5
<i>Solución dada al problema</i>	281	2,2	275	2,1	773	6,0	2372	18,5	9114	71,1
<i>Confianza que transmite el personal</i>	110	0,8	144	1,1	646	5,0	2329	17,9	9811	75,2
<i>Amabilidad del personal</i>	71	0,5	103	0,8	540	4,1	2233	17,1	10093	77,4
<i>Preparación del personal</i>	76	0,6	98	0,8	648	5,0	3016	23,3	9085	70,3
<i>Interés del personal de enfermería</i>	73	0,6	125	1,0	596	4,6	2607	20,0	9635	73,9
<i>Interés del personal médico</i>	107	0,8	135	1,0	484	3,7	1797	13,8	10486	80,6
<i>Interés del personal auxiliar</i>	70	0,5	173	1,3	742	5,7	2793	21,5	9216	70,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	59	0,5	117	0,9	521	4,0	3310	25,4	9013	69,2
<i>Información recibida</i>	209	1,6	258	2,0	931	7,2	2503	19,4	9023	69,8

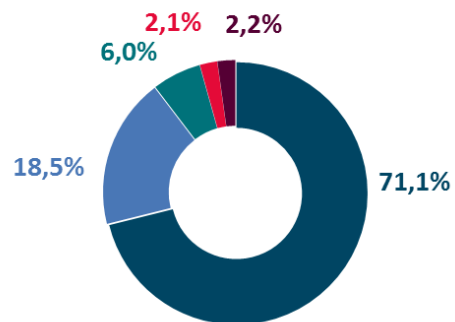
### Estado de las habitaciones



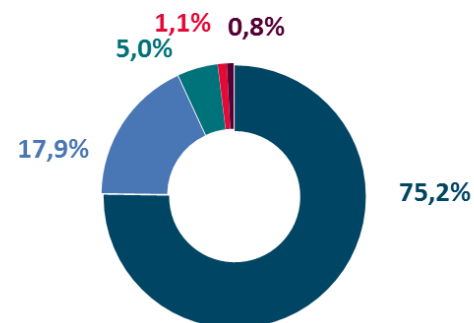
### Comida



### Solución dada al problema

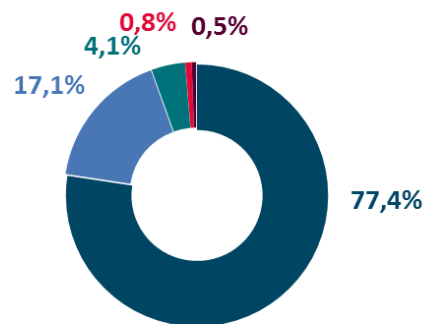


### Confianza que transmite el personal

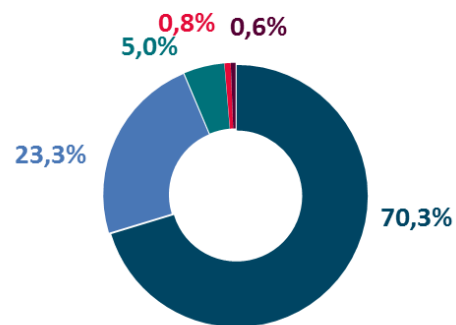


■ Muy satisfecho  
 ■ Satisfecho  
 ■ Adecuado  
 ■ Poco satisfecho  
 ■ Nada satisfecho

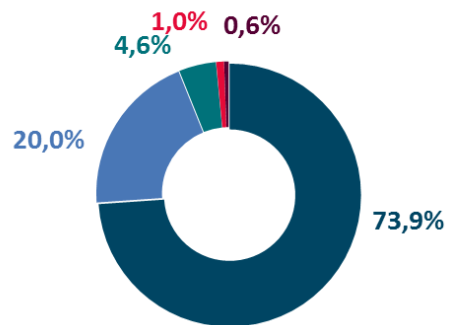
**Amabilidad del personal**



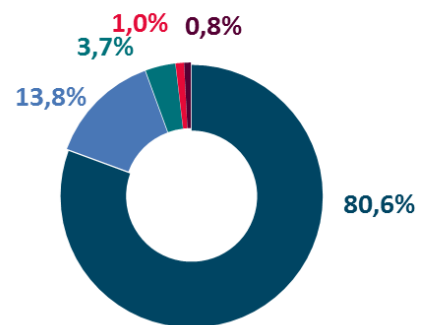
**Preparación del personal**



**Interés del personal de enfermería**

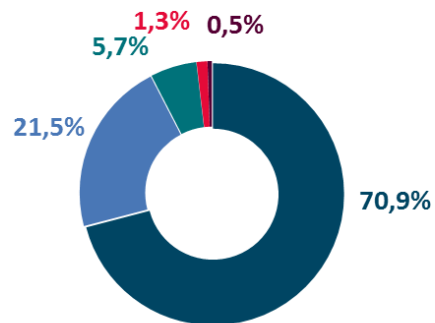


**Interés del personal médico**

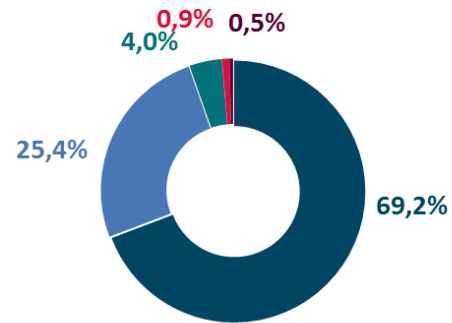


■ Muy satisfecho  
 ■ Satisfecho  
 ■ Adecuado  
 ■ Poco satisfecho  
 ■ Nada satisfecho

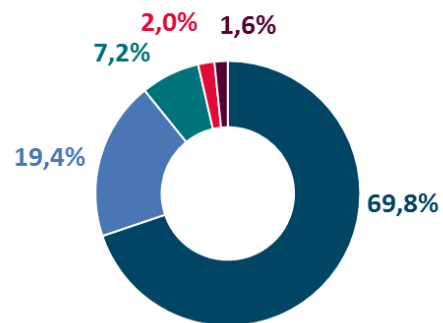
**Interés del personal auxiliar**



**Satisfacción con los cuidados sanitarios**

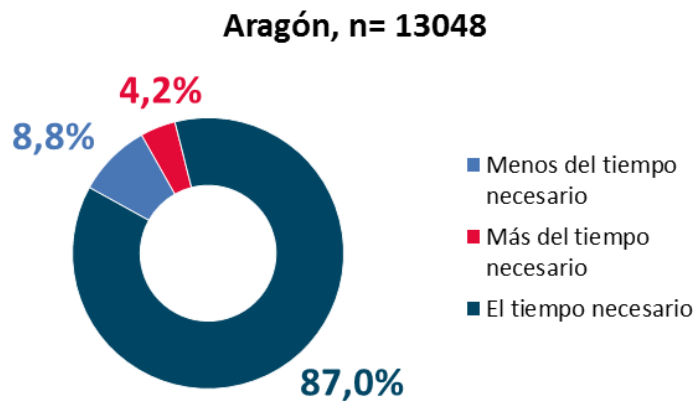


**Información recibida**

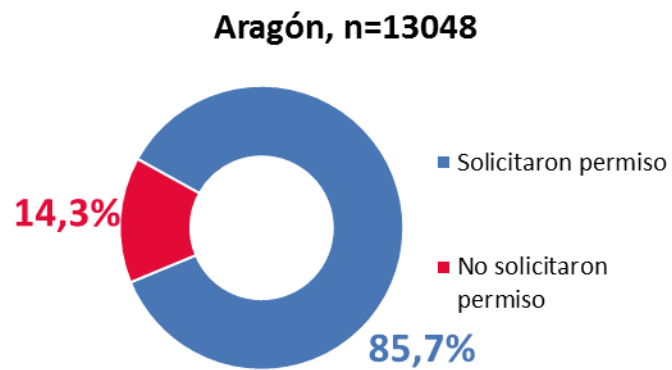


■ Muy satisfecho  
 ■ Satisfecho  
 ■ Adecuado  
 ■ Poco satisfecho  
 ■ Nada satisfecho

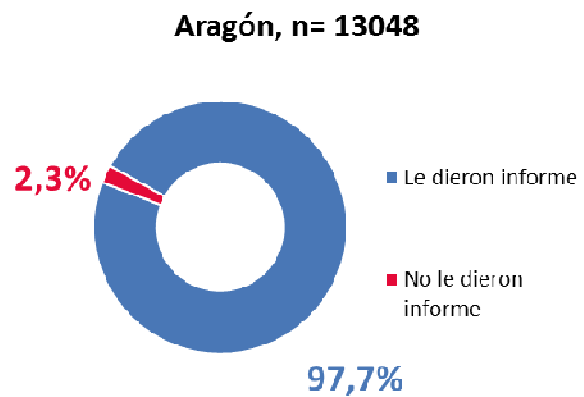
Percepción del tiempo que ha estado ingresado



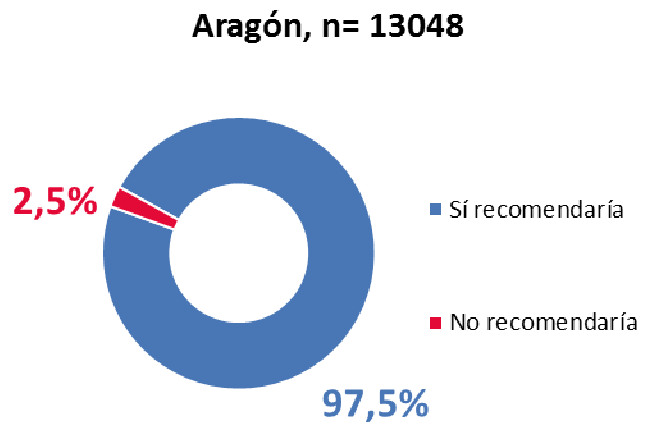
Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones



Entrega del informe de alta



Recomendación del Hospital





## Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =13048)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	778	6,0
Tiempo de espera	108	0,8
Tiempo de demora hasta que te dan cita	14	0,1
Organización	65	0,5
Atención general	5.303	40,6
Atención médica	2.474	19,0
Atención de otro personal sanitario	1.540	11,8
Atención de personal no sanitario	310	2,4
Citaciones	0	0,0
Información	187	1,4
Oferta de profesionales	3	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	135	1,0
Derivación a otros centros	3	0,0
Limpieza	114	0,9
Satisfacción general	3.846	29,5
Asistencia a domicilio	0	0,0
Transporte sanitario	2	0,0
Errores administrativos varios	0	0,0
Saturación / Masificación de pacientes	11	0,1
Comida	171	1,3
Visitas	5	0,0
Otros	72	0,6
<b>TOTAL**</b>	<b>15141</b>	<b>116,0</b>

## Aspectos positivos destacados (Aragón, n=13048)



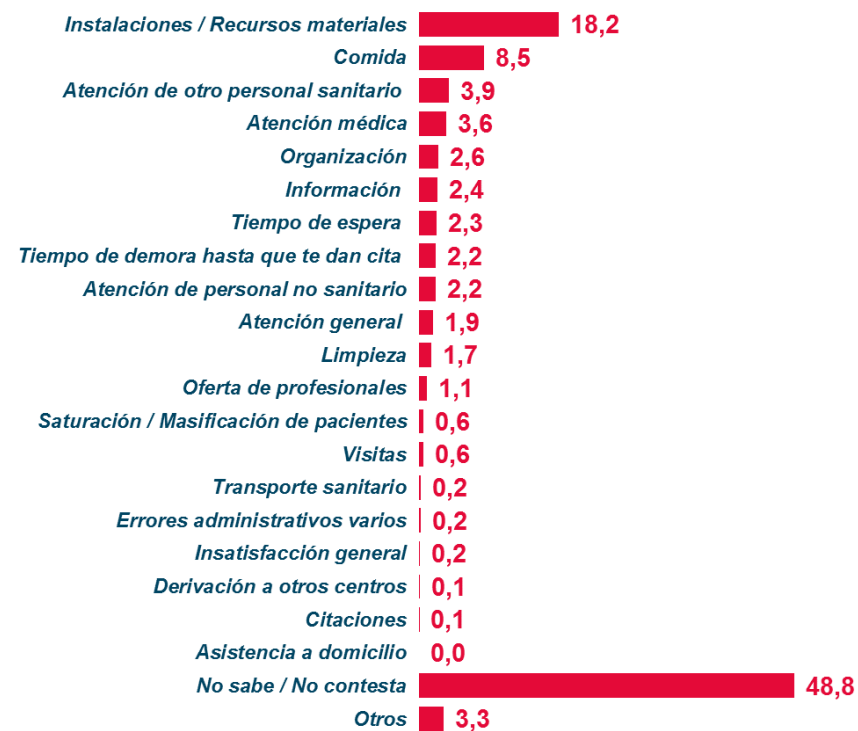
\* Hace referencia al número total de encuestados.

\*\* 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 =13048)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	6.370	48,8
Tiempo de espera	297	2,3
Tiempo de demora hasta que te dan cita	292	2,2
Organización	337	2,6
Atención general	247	1,9
Atención médica	468	3,6
Atención de otro personal sanitario	506	3,9
Atención de personal no sanitario	289	2,2
Citaciones	8	0,1
Información	315	2,4
Oferta de profesionales	140	1,1
Instalaciones / Recursos materiales	2.371	18,2
Derivación a otros centros	13	0,1
Limpieza	216	1,7
Insatisfacción general	24	0,2
Asistencia a domicilio	0	0,0
Transporte sanitario	31	0,2
Errores administrativos varios	29	0,2
Saturación / Masificación de pacientes	81	0,6
Comida	1.110	8,5
Visitas	73	0,6
Otros	427	3,3
<b>TOTAL **</b>	<b>13644</b>	<b>104,6</b>

## Aspectos negativos destacados (Aragón, n=13048)



\* 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.

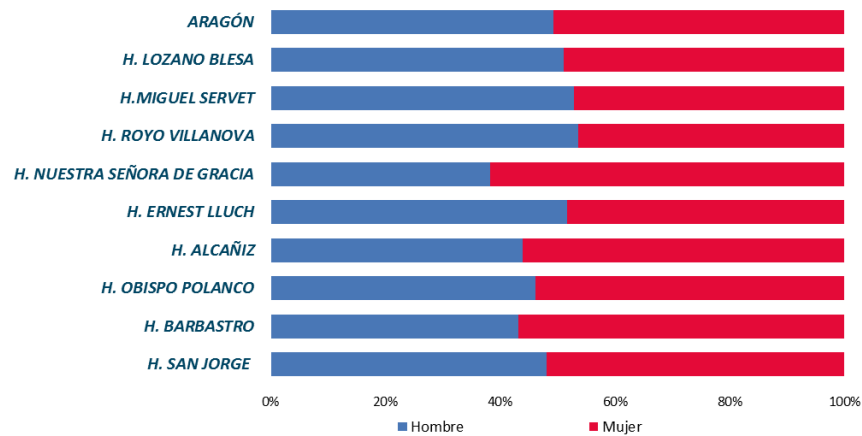
## RESULTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

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

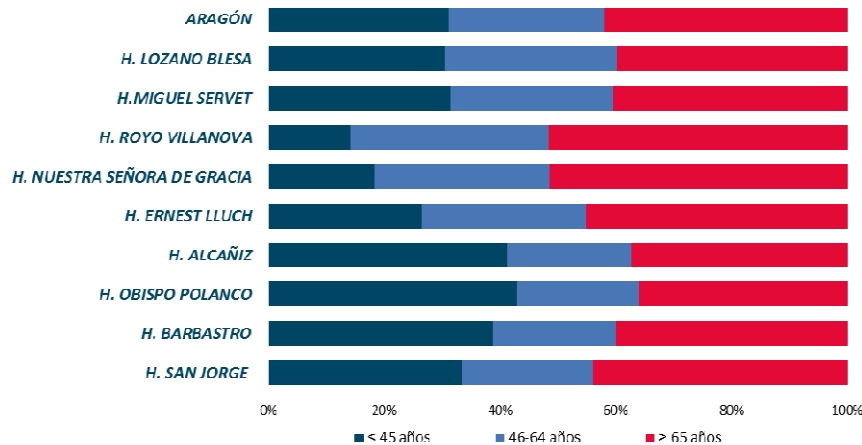
	ARAGÓN (n =13048)		H. SAN JORGE (n=1259)		H. BARBASTRO (n=1050)		H. OBISPO POLANCO (n=1044)		H. ALCAÑIZ (n=974)		H. ERNEST LLUCH (n=611)	
<b>SEXO</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	49,2	48,4 - 50,1	48,1	45,3 - 50,8	43,1	40,1 - 46,1	46,2	43,1 - 49,2	43,9	40,8 - 47,1	51,7	47,8 - 55,7
<i>Mujer</i>	50,8	49,9 - 51,6	51,9	49,2 - 54,7	56,9	53,9 - 59,9	53,8	50,8 - 56,9	56,1	52,9 - 59,2	48,3	44,3 - 52,2
<b>EDAD MEDIA</b>	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	56,4	24,0	56,0	26,4	53,0	28,3	51,4	28,0	52,4	29,1	57,6	22,2
<i>Mujer</i>	53,7	23,9	53,1	24,6	51,3	26,9	47,7	25,9	48,0	26,2	57,9	23,2
<i>Total</i>	55,0	24,0	54,5	25,5	52,0	27,5	49,4	26,9	49,9	27,6	57,7	22,6
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	9,3	8,8 - 9,8	11,5	9,8 - 13,3	15,1	13,0 - 17,3	16,4	14,1 - 18,6	16,0	13,7 - 18,3	5,9	4,0 - 7,8
16-25	3,6	3,3 - 3,9	3,3	2,3 - 4,3	3,6	2,5 - 4,7	4,7	3,4 - 6,0	3,7	2,5 - 4,9	3,8	2,3 - 5,3
26-35	8,2	7,7 - 8,6	9,8	8,1 - 11,4	10,8	8,9 - 12,6	10,4	8,6 - 12,3	12,1	10,1 - 14,2	8,2	6,0 - 10,4
36-45	10,1	9,6 - 10,6	8,8	7,3 - 10,4	9,3	7,6 - 11,1	11,4	9,5 - 13,3	9,4	7,6 - 11,3	8,7	6,4 - 10,9
46-55	12,6	12,0 - 13,1	9,8	8,2 - 11,5	9,3	7,6 - 11,1	8,7	7,0 - 10,4	9,7	7,8 - 11,5	14,6	11,8 - 17,4
56-64	14,4	13,8 - 15,0	12,7	10,9 - 14,5	11,9	9,9 - 13,9	12,4	10,4 - 14,4	11,8	9,8 - 13,8	13,7	11,0 - 16,5
65-75	20,2	19,5 - 20,9	19,5	17,3 - 21,7	14,7	12,5 - 16,8	16,0	13,8 - 18,2	15,7	13,4 - 18,0	22,1	18,8 - 25,4
> 75	21,7	21,0 - 22,4	24,5	22,1 - 26,8	25,2	22,6 - 27,9	20,0	17,6 - 22,4	21,6	19,0 - 24,1	23,1	19,7 - 26,4
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	1,7	1,5 - 1,9	1,9	1,2 - 2,7	1,1	0,5 - 1,8	2,1	1,2 - 3,0	1,2	0,5 - 1,9	1,5	0,5 - 2,4
<i>Jubilado / pensionis</i>	49,0	48,1 - 49,8	51,3	48,5 - 54,1	45,3	42,3 - 48,3	41,0	38,0 - 44,0	42,7	39,6 - 45,8	49,9	46,0 - 53,9
<i>En paro</i>	7,3	6,8 - 7,7	6,1	4,8 - 7,4	6,3	4,8 - 7,8	6,3	4,8 - 7,8	6,2	4,7 - 7,7	6,9	4,9 - 8,9
<i>Trabajando</i>	28,0	27,2 - 28,8	25,2	22,8 - 27,6	26,8	24,1 - 29,4	28,4	25,7 - 31,2	27,4	24,6 - 30,2	30,0	26,3 - 33,6
<i>Ama de casa</i>	4,6	4,3 - 5,0	4,0	2,9 - 5,1	5,3	4,0 - 6,7	5,7	4,3 - 7,1	6,3	4,7 - 7,8	5,9	4,0 - 7,8
<i>Menor de 16</i>	9,4	8,9 - 9,9	11,5	9,8 - 13,3	15,1	13,0 - 17,3	16,5	14,2 - 18,7	16,2	13,9 - 18,5	5,9	4,0 - 7,8

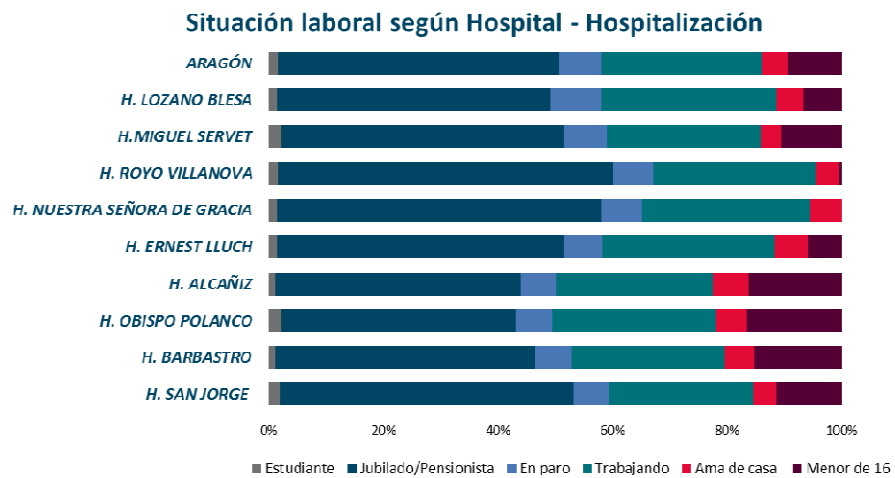
	ARAGÓN (n =13048)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=716)		H. ROYO VILLANOVA (n=1195)		H.MIGUEL SERVET (n=3499)		H. LOZANO BLESA (n=2700)	
<b>SEXO</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	49,2	48,4 - 50,1	38,3	34,7 - 41,8	53,6	50,8 - 56,5	52,9	51,2 - 54,5	51,0	49,1 - 52,9
<i>Mujer</i>	50,8	49,9 - 51,6	61,7	58,2 - 65,3	46,4	43,5 - 49,2	47,1	45,5 - 48,8	49,0	47,1 - 50,9
<b>EDAD MEDIA</b>	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	56,4	24,0	66,0	18,9	62,3	15,8	55,2	24,1	57,2	21,2
<i>Mujer</i>	53,7	23,9	64,9	20,5	63,3	16,8	52,2	23,1	53,3	22,6
<i>Total</i>	55,0	24,0	65,3	19,9	62,8	16,3	53,8	23,7	55,3	22,0
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>&lt; 16</i>	9,3	8,8 - 9,8	0,0	0,0 - 0,0	0,3	0,0 - 0,7	10,5	9,5 - 11,5	6,6	5,7 - 7,6
<i>16-25</i>	3,6	3,3 - 3,9	2,4	1,3 - 3,5	3,0	2,0 - 4,0	3,5	2,9 - 4,1	3,8	3,1 - 4,5
<i>26-35</i>	8,2	7,7 - 8,6	4,2	2,7 - 5,7	3,2	2,2 - 4,2	7,4	6,6 - 8,3	8,3	7,3 - 9,4
<i>36-45</i>	10,1	9,6 - 10,6	11,7	9,4 - 14,1	7,7	6,2 - 9,2	10,0	9,0 - 11,0	11,8	10,6 - 13,0
<i>46-55</i>	12,6	12,0 - 13,1	16,9	14,2 - 19,6	15,9	13,8 - 18,0	13,0	11,9 - 14,1	14,0	12,7 - 15,3
<i>56-64</i>	14,4	13,8 - 15,0	13,3	10,8 - 15,8	18,2	16,1 - 20,4	15,2	14,0 - 16,4	15,6	14,3 - 17,0
<i>65-75</i>	20,2	19,5 - 20,9	12,7	10,3 - 15,1	28,3	25,7 - 30,8	22,4	21,1 - 23,8	21,0	19,4 - 22,5
<i>&gt; 75</i>	21,7	21,0 - 22,4	38,8	35,3 - 42,4	23,3	20,9 - 25,7	17,9	16,7 - 19,2	18,9	17,4 - 20,4
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	1,7	1,5 - 1,9	1,5	0,6 - 2,4	1,7	0,9 - 2,4	2,1	1,6 - 2,6	1,4	1,0 - 1,9
<i>Jubilado / pensionis</i>	49,0	48,1 - 49,8	56,6	52,9 - 60,2	58,4	55,6 - 61,2	49,3	47,7 - 51,0	47,8	45,9 - 49,7
<i>En paro</i>	7,3	6,8 - 7,7	7,0	5,1 - 8,9	7,0	5,6 - 8,5	7,7	6,8 - 8,5	8,9	7,8 - 9,9
<i>Trabajando</i>	28,0	27,2 - 28,8	29,5	26,1 - 32,8	28,4	25,8 - 30,9	26,8	25,3 - 28,2	30,4	28,7 - 32,2
<i>Ama de casa</i>	4,6	4,3 - 5,0	5,4	3,8 - 7,1	4,1	3,0 - 5,2	3,5	2,9 - 4,1	4,8	4,0 - 5,6
<i>Menor de 16</i>	9,4	8,9 - 9,9	0,0	0,0 - 0,0	0,4	0,1 - 0,8	10,6	9,6 - 11,7	6,7	5,8 - 7,6

**Sexo según Hospital - Hospitalización**



**Grupos de edad según Hospital - Hospitalización**



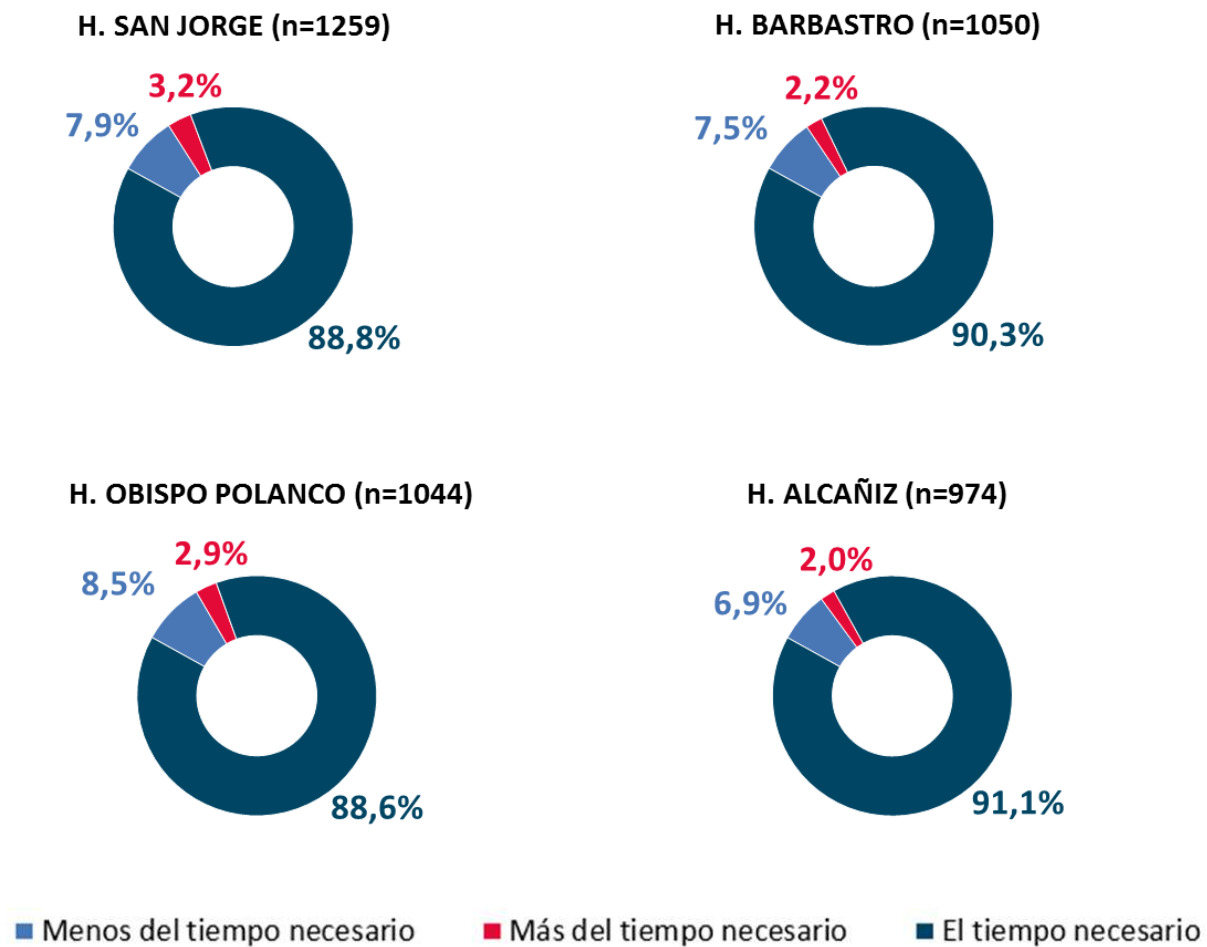


## OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=13048)			H. SAN JORGE (n=1259)			H. BARBASTRO (n=1050)			H. OBISPO POLANCO (n=1044)			H. ALCAÑIZ (n=974)		
	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 habitaciones</i>	9805	75,2	74,5 - 76,0	1038	82,5	80,4 - 84,6	906	86,4	84,3 - 88,4	661	63,4	60,5 - 66,3	585	60,1	57,0 - 63,2
<i>Comida</i>	9836	78,9	78,1 - 79,6	1020	84,2	82,2 - 86,3	813	80,8	78,4 - 83,2	872	87,5	85,4 - 89,5	725	77,6	75,0 - 80,3
<i>Solución dada al problema</i>	11486	89,6	89,1 - 90,2	1150	92,3	90,8 - 93,8	920	89,1	87,2 - 91,0	941	91,4	89,6 - 93,1	879	91,8	90,0 - 93,5
<i>Confianza que transmite el personal</i>	12140	93,1	92,7 - 93,5	1165	92,7	91,2 - 94,1	959	91,4	89,7 - 93,1	989	94,8	93,5 - 96,2	917	94,1	92,7 - 95,6
<i>Amabilidad del personal</i>	12326	94,5	94,1 - 94,9	1185	94,2	92,9 - 95,5	977	93,1	91,6 - 94,7	1004	96,3	95,1 - 97,4	922	94,7	93,2 - 96,1
<i>Preparación del personal</i>	12101	93,6	93,2 - 94,1	1173	93,5	92,2 - 94,9	959	92,7	91,1 - 94,2	981	95,0	93,6 - 96,3	904	94,2	92,7 - 95,6
<i>Interés del personal de enfermería</i>	12242	93,9	93,5 - 94,3	1197	95,1	93,9 - 96,3	980	93,4	91,9 - 94,9	993	95,2	93,9 - 96,5	924	94,9	93,5 - 96,3
<i>Interés del personal médico</i>	12283	94,4	94,0 - 94,8	1192	95,1	93,9 - 96,3	987	94,1	92,7 - 95,5	988	94,8	93,5 - 96,2	932	95,8	94,5 - 97,0
<i>Interés del personal auxiliar</i>	12009	92,4	92,0 - 92,9	1158	92,3	90,9 - 93,8	952	90,9	89,2 - 92,7	983	94,4	93,0 - 95,8	898	92,8	91,1 - 94,4
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	12323	94,6	94,3 - 95,0	1199	95,3	94,1 - 96,5	980	93,6	92,1 - 95,1	987	94,8	93,5 - 96,2	921	94,9	93,6 - 96,3
<i>Información recibida</i>	11526	89,2	88,6 - 89,7	1127	90,2	88,6 - 91,9	919	88,1	86,1 - 90,1	943	91,1	89,4 - 92,8	877	91,0	89,2 - 92,8

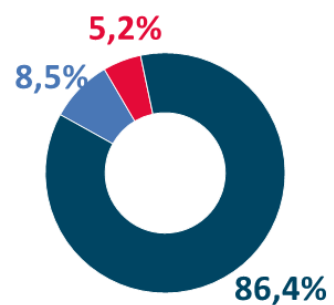
Opinión de los usuarios	H. ERNEST LLUCH (n=611)			H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=716)			H. ROYO VILLANOVA (n=1195)			H. MIGUEL SERVET (n=3499)			H. LOZANO BLESA (n=2700)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones</i>	439	72,0	68,4 - 75,5	691	96,6	95,3 - 98,0	885	74,2	71,7 - 76,7	2609	74,6	73,2 - 76,1	1991	73,8	72,2 - 75,5
<i>Comida</i>	411	73,1	69,5 - 76,8	526	78,7	75,6 - 81,8	839	72,7	70,1 - 75,3	2508	75,2	73,7 - 76,6	2122	81,5	80,0 - 83,0
<i>Solución dada al problema</i>	511	85,6	82,8 - 88,4	649	92,1	90,1 - 94,1	1020	87,6	85,7 - 89,5	3083	89,8	88,8 - 90,8	2333	88,0	86,8 - 89,3
<i>Confianza que transmite el personal</i>	558	91,5	89,3 - 93,7	674	94,1	92,4 - 95,9	1105	92,5	91,1 - 94,0	3283	93,9	93,1 - 94,7	2490	92,2	91,2 - 93,2
<i>Amabilidad del personal</i>	571	93,6	91,7 - 95,5	682	95,3	93,7 - 96,8	1130	94,6	93,3 - 95,8	3314	94,8	94,1 - 95,6	2541	94,1	93,2 - 95,0
<i>Preparación del personal</i>	547	90,1	87,7 - 92,5	675	95,3	93,8 - 96,9	1094	92,6	91,1 - 94,1	3274	94,5	93,7 - 95,2	2494	93,1	92,1 - 94,1
<i>Interés del personal de enfermería</i>	549	90,0	87,6 - 92,4	679	95,0	93,4 - 96,6	1112	93,1	91,7 - 94,6	3293	94,2	93,4 - 95,0	2515	93,3	92,3 - 94,2
<i>Interés del personal médico</i>	561	92,1	90,0 - 94,3	684	96,1	94,6 - 97,5	1101	92,7	91,2 - 94,2	3300	94,6	93,8 - 95,3	2538	94,2	93,4 - 95,1
<i>Interés del personal auxiliar</i>	543	89,8	87,3 - 92,2	663	93,2	91,4 - 95,1	1103	92,7	91,2 - 94,2	3221	92,3	91,4 - 93,2	2488	92,6	91,6 - 93,6
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	563	92,4	90,3 - 94,5	693	96,8	95,5 - 98,1	1109	93,0	91,6 - 94,5	3319	95,1	94,4 - 95,8	2552	94,6	93,7 - 95,4
<i>Información recibida</i>	533	87,8	85,2 - 90,4	643	91,7	89,7 - 93,8	1025	86,6	84,6 - 88,5	3083	88,9	87,8 - 89,9	2376	88,9	87,7 - 90,1

Percepción del tiempo que ha estado ingresado

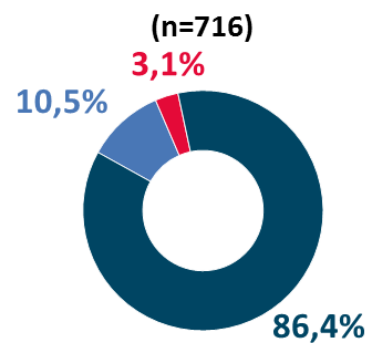




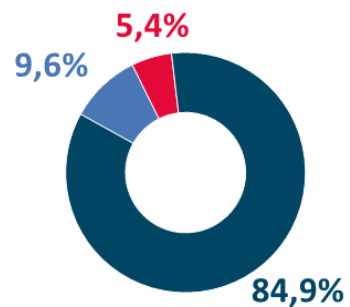
H. ERNEST LLUCH (n=611)



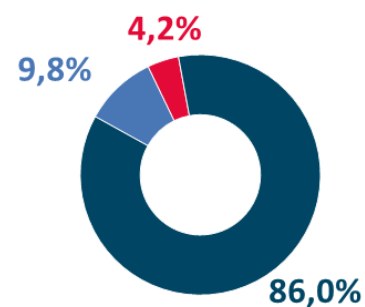
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=716)



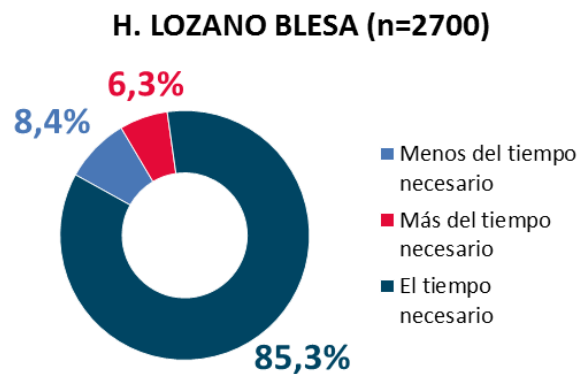
H. ROYO VILLANOVA (n=1195)



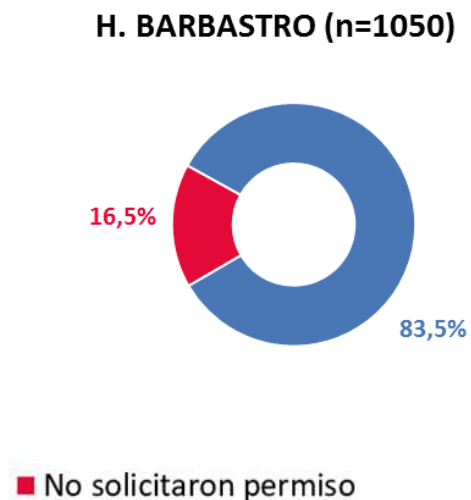
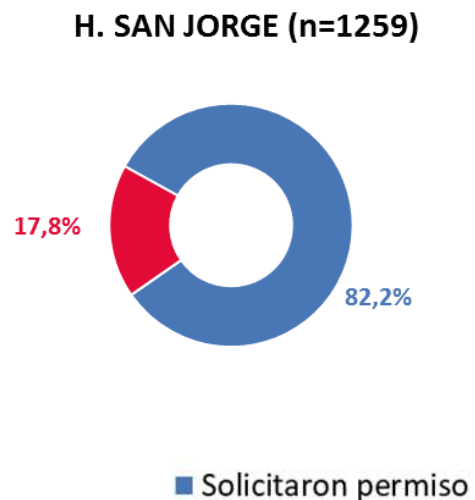
H. MIGUEL SERVET (n=3499)



■ Menos del tiempo necesario    ■ Más del tiempo necesario    ■ El tiempo necesario



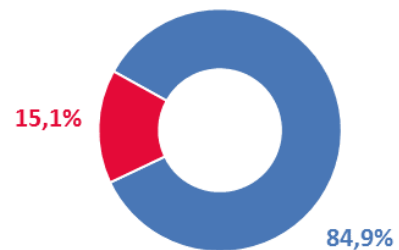
Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones



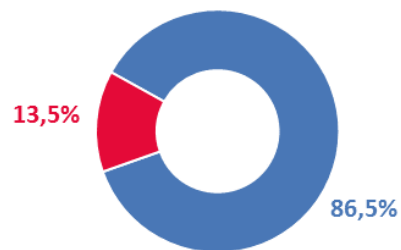
**H. OBISPO POLANCO (n=1044)**



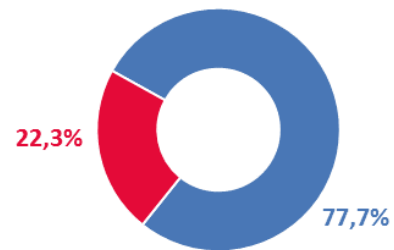
**H. ALCAÑIZ (n=974)**



**H. ERNEST LLUCH (n=611)**



**H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=716)**



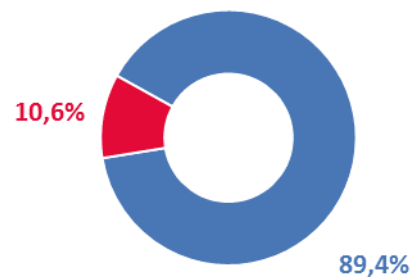
■ Solicitaron permiso

■ No solicitaron permiso

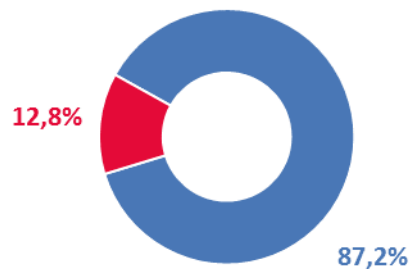
**C.E. ROYO VILLANOVA (n=1195)**



**H. MIGUEL SERVET (n=3499)**



**C.E. LOZANO BLESA (n=2700)**

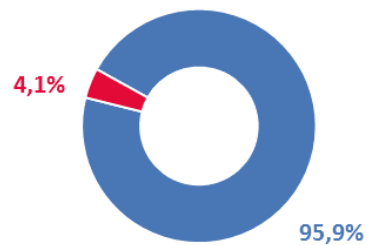


■ Solicitaron permiso

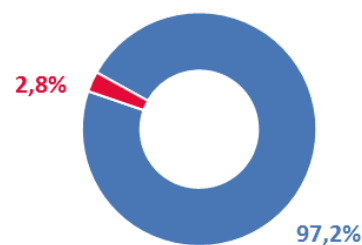
■ No solicitaron permiso

Entrega del informe de alta

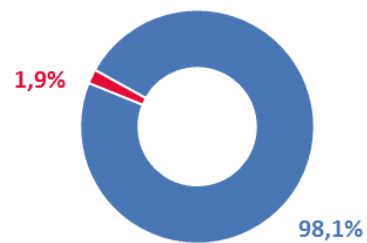
H. SAN JORGE (n=1259)



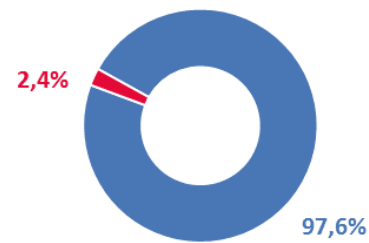
H. BARBASTRO (n=1050)



H. OBISPO POLANCO (n=1044)



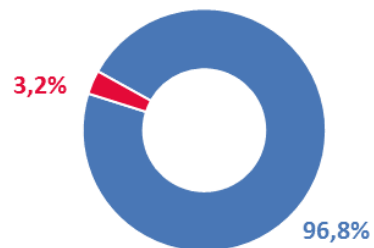
H. ALCAÑIZ (n=974)



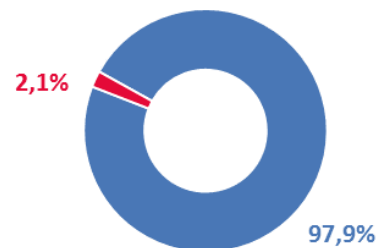
■ Le dieron informe

■ No le dieron informe

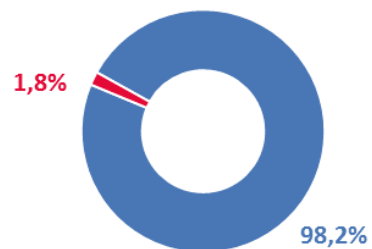
**H. ERNEST LLUCH (n=611)**



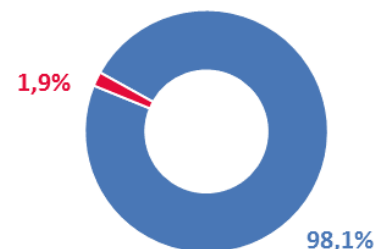
**H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=716)**



**C.E. ROYO VILLANOVA (n=1195)**



**H. MIGUEL SERVET (n=3499)**



■ Le dieron informe

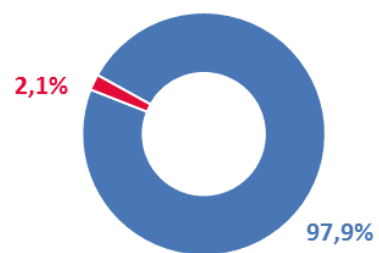
■ No le dieron informe

**C.E. LOZANO BLESA (n=2700)**

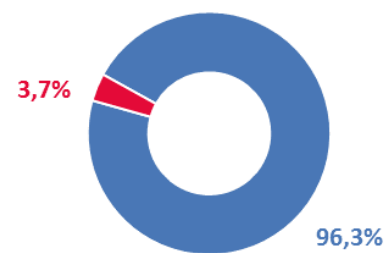


*Recomendación del Hospital*

**H. SAN JORGE (n=1259)**

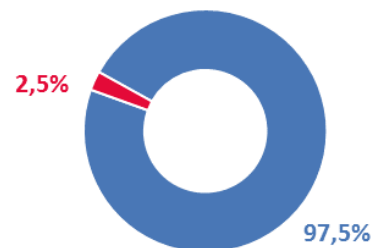


**H. BARBASTRO (n=1050)**

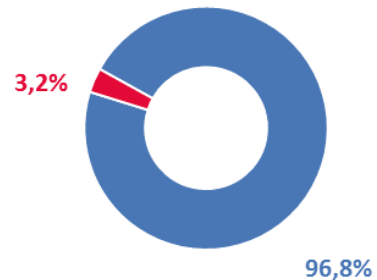


■ Sí recomendaría      ■ No recomendaría

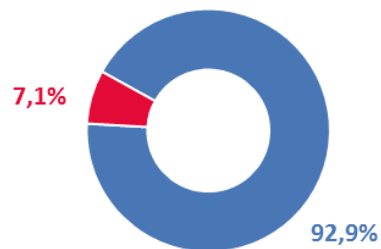
H. OBISPO POLANCO (n=1044)



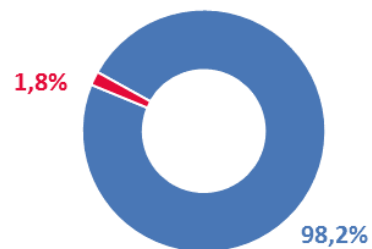
H. ALCANIZ (n=974)



H. ERNEST LLUCH (n=611)



H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=716)

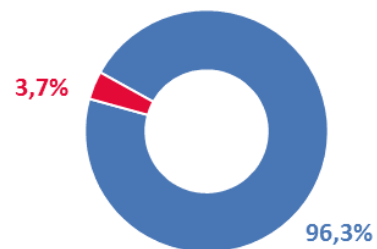


■ Sí recomendaría

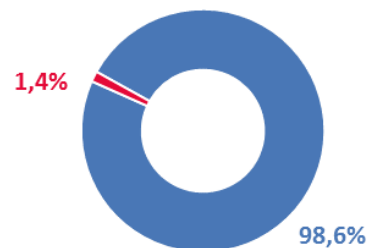
■ No recomendaría



**C.E. ROYO VILLANOVA (n=1195)**



**H. MIGUEL SERVET (n=3499)**



**C.E. LOZANO BLESA (n=2700)**



■ Sí recomendaría      ■ No recomendaría

## Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =13048)*		H. SAN JORGE (n=1259)*		H. BARBASTRO (n=1050)*		H. OBISPO POLANCO (n=1044)*		H. ALCAÑIZ (n=974)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	778	6,0	51	4,1	80	7,6	58	5,6	57	5,9
Tiempo de espera	108	0,8	18	1,4	7	0,7	4	0,4	9	0,9
Tiempo de demora hasta que te dan cita	14	0,1	0	0,0	1	0,1	1	0,1	3	0,3
Organización	65	0,5	6	0,5	5	0,5	3	0,3	4	0,4
Atención general	5.303	40,6	524	41,6	379	36,1	454	43,5	432	44,4
Atención médica	2.474	19,0	307	24,4	190	18,1	190	18,2	163	16,7
Atención de otro personal sanitario	1.540	11,8	255	20,3	119	11,3	111	10,6	116	11,9
Atención de personal no sanitario	310	2,4	61	4,8	20	1,9	20	1,9	20	2,1
Citaciones	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Información	187	1,4	25	2,0	15	1,4	10	1,0	8	0,8
Oferta de profesionales	3	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	135	1,0	12	1,0	13	1,2	4	0,4	0	0,0
Derivación a otros centros	3	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	114	0,9	8	0,6	13	1,2	6	0,6	5	0,5
Satisfacción general	3.846	29,5	318	25,3	325	31,0	301	28,8	283	29,1
Asistencia a domicilio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	2	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos varios	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Saturación / Masificación de pacientes	11	0,1	0	0,0	0	0,0	2	0,2	0	0,0
Comida	171	1,3	19	1,5	17	1,6	24	2,3	12	1,2
Visitas	5	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,2	2	0,2
Otros	72	0,6	5	0,4	2	0,2	6	0,6	8	0,8
<b>TOTAL**</b>	<b>15141</b>	<b>116,0</b>	<b>1611</b>	<b>128,0</b>	<b>1186</b>	<b>113,0</b>	<b>1196</b>	<b>114,6</b>	<b>1122</b>	<b>115,2</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	H. ERNEST LLUCH (n=611)*		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=716)*		H. ROYO VILLANOVA (n=1195)*		H.MIGUEL SERVET (n=3499)*		H. LOZANO BLESA (n=2700)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	47	7,7	32	4,5	91	7,6	200	5,7	162	6,0
<i>Tiempo de espera</i>	5	0,8	8	1,1	10	0,8	27	0,8	20	0,7
<i>Tiempo de demora hasta que te dan cita</i>	1	0,2	0	0,0	1	0,1	6	0,2	1	0,0
<i>Organización</i>	1	0,2	6	0,8	10	0,8	18	0,5	12	0,4
<i>Atención general</i>	235	38,5	264	36,9	502	42,0	1.471	42,0	1.042	38,6
<i>Atención médica</i>	137	22,4	130	18,2	185	15,5	664	19,0	508	18,8
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	70	11,5	71	9,9	132	11,0	368	10,5	298	11,0
<i>Atención de personal no sanitario</i>	9	1,5	17	2,4	34	2,8	65	1,9	64	2,4
<i>Citaciones</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Información</i>	5	0,8	5	0,7	15	1,3	59	1,7	45	1,7
<i>Oferta de profesionales</i>	0	0,0	0	0,0	1	0,1	1	0,0	0	0,0
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	0	0,0	39	5,4	15	1,3	32	0,9	20	0,7
<i>Derivación a otros centros</i>	0	0,0	1	0,1	0	0,0	2	0,1	0	0,0
<i>Limpieza</i>	3	0,5	16	2,2	8	0,7	28	0,8	27	1,0
<i>Satisfacción general</i>	165	27,0	247	34,5	352	29,5	992	28,4	863	32,0
<i>Asistencia a domicilio</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Transporte sanitario</i>	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Errores administrativos varios</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	2	0,3	5	0,7	1	0,1	1	0,0	0	0,0
<i>Comida</i>	5	0,8	4	0,6	11	0,9	33	0,9	46	1,7
<i>Visitas</i>	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Otros</i>	4	0,7	4	0,6	9	0,8	25	0,7	9	0,3
<b>TOTAL**</b>	<b>689</b>	<b>112,8</b>	<b>851</b>	<b>118,9</b>	<b>1377</b>	<b>115,2</b>	<b>3992</b>	<b>114,1</b>	<b>3117</b>	<b>115,4</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 =13048)*		H. SAN JORGE (n=1259)*		H. BARBASTRO (n=1050)*		H. OBISPO POLANCO (n=1044)*		H. ALCAÑIZ (n=974)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	6.370	48,8	635	50,4	528	50,3	529	50,7	431	44,3
Tiempo de espera	297	2,3	19	1,5	30	2,9	15	1,4	17	1,7
Tiempo de demora hasta que te dan cita	292	2,2	23	1,8	34	3,2	13	1,2	17	1,7
Organización	337	2,6	52	4,1	23	2,2	23	2,2	17	1,7
Atención general	247	1,9	28	2,2	29	2,8	13	1,2	16	1,6
Atención médica	468	3,6	45	3,6	38	3,6	44	4,2	36	3,7
Atención de otro personal sanitario	506	3,9	56	4,4	59	5,6	26	2,5	40	4,1
Atención de personal no sanitario	289	2,2	38	3,0	23	2,2	12	1,1	18	1,8
Citaciones	8	0,1	0	0,0	1	0,1	1	0,1	0	0,0
Información	315	2,4	31	2,5	30	2,9	16	1,5	13	1,3
Oferta de profesionales	140	1,1	19	1,5	23	2,2	4	0,4	8	0,8
Instalaciones / Recursos materiales	2.371	18,2	197	15,6	98	9,3	272	26,1	268	27,5
Derivación a otros centros	13	0,1	2	0,2	3	0,3	1	0,1	3	0,3
Limpieza	216	1,7	18	1,4	19	1,8	10	1,0	17	1,7
Satisfacción general	24	0,2	1	0,1	2	0,2	2	0,2	2	0,2
Asistencia a domicilio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	31	0,2	0	0,0	6	0,6	9	0,9	2	0,2
Errores administrativos varios	29	0,2	3	0,2	4	0,4	1	0,1	1	0,1
Saturación / Masificación de pacientes	81	0,6	12	1,0	14	1,3	4	0,4	5	0,5
Comida	1.110	8,5	93	7,4	96	9,1	39	3,7	81	8,3
Visitas	73	0,6	15	1,2	7	0,7	5	0,5	4	0,4
Otros	427	3,3	38	3,0	33	3,1	34	3,3	24	2,5
<b>TOTAL**</b>	<b>13644</b>	<b>104,6</b>	<b>1325</b>	<b>105,2</b>	<b>1100</b>	<b>104,8</b>	<b>1073</b>	<b>102,8</b>	<b>1020</b>	<b>104,7</b>

\* Hace referencia al número total de encuestados.

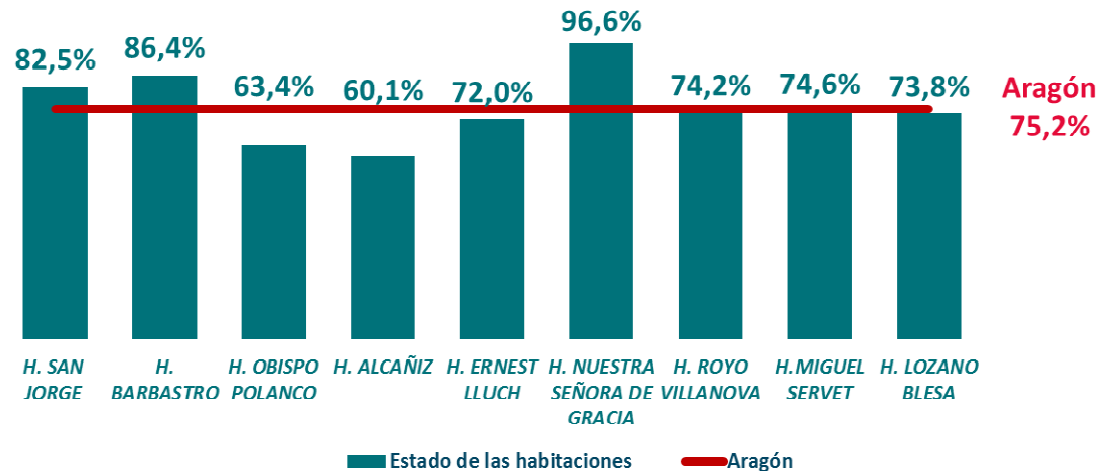
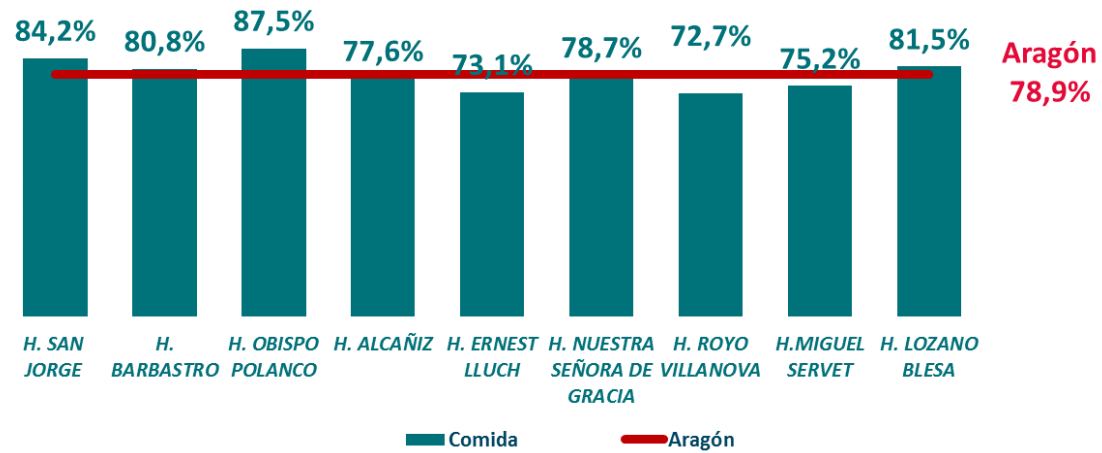
\*\* Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

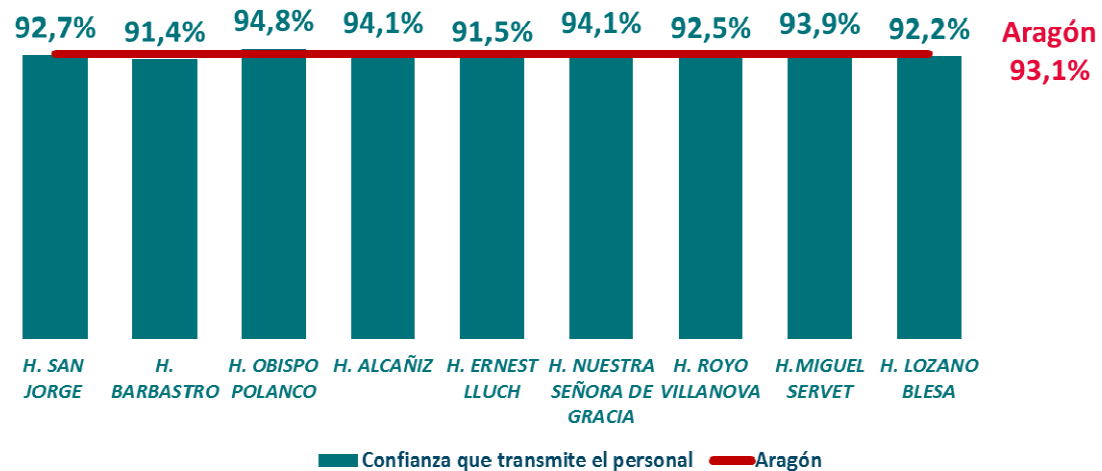
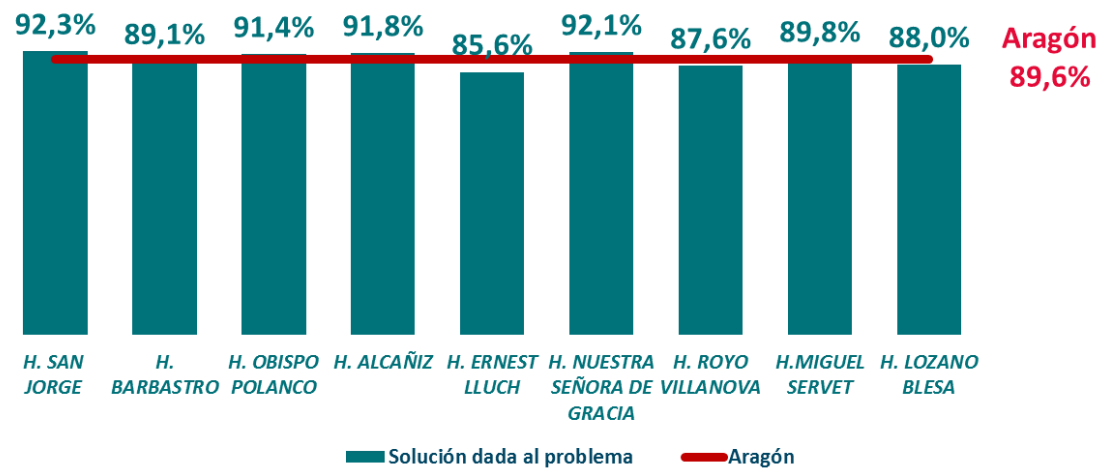
Aspectos Negativos	H. ERNEST LLUCH (n=611)*		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=716)*		H. ROYO VILLANOVA (n=1195)*		H. MIGUEL SERVET (n=3499)*		H. LOZANO BLESA (n=2700)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	300	49,1	432	60,3	568	47,5	1.631	46,6	1.316	48,7
<i>Tiempo de espera</i>	15	2,5	5	0,7	27	2,3	100	2,9	69	2,6
<i>Tiempo de demora hasta que te dan cita</i>	17	2,8	4	0,6	18	1,5	88	2,5	78	2,9
<i>Organización</i>	17	2,8	16	2,2	30	2,5	102	2,9	57	2,1
<i>Atención general</i>	11	1,8	12	1,7	18	1,5	68	1,9	52	1,9
<i>Atención médica</i>	29	4,7	18	2,5	52	4,4	103	2,9	103	3,8
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	23	3,8	25	3,5	35	2,9	121	3,5	121	4,5
<i>Atención de personal no sanitario</i>	14	2,3	26	3,6	18	1,5	75	2,1	65	2,4
<i>Citaciones</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	0,2	0	0,0
<i>Información</i>	9	1,5	18	2,5	36	3,0	93	2,7	69	2,6
<i>Oferta de profesionales</i>	18	2,9	4	0,6	12	1,0	23	0,7	29	1,1
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	94	15,4	53	7,4	227	19,0	654	18,7	508	18,8
<i>Derivación a otros centros</i>	1	0,2	0	0,0	1	0,1	2	0,1	0	0,0
<i>Limpieza</i>	15	2,5	12	1,7	29	2,4	59	1,7	37	1,4
<i>Satisfacción general</i>	4	0,7	0	0,0	4	0,3	4	0,1	5	0,2
<i>Asistencia a domicilio</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Transporte sanitario</i>	1	0,2	2	0,3	3	0,3	5	0,1	3	0,1
<i>Errores administrativos varios</i>	1	0,2	2	0,3	5	0,4	11	0,3	1	0,0
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	3	0,5	2	0,3	6	0,5	26	0,7	9	0,3
<i>Comida</i>	52	8,5	75	10,5	145	12,1	318	9,1	211	7,8
<i>Visitas</i>	1	0,2	2	0,3	7	0,6	17	0,5	15	0,6
<i>Otros</i>	23	3,8	32	4,5	25	2,1	137	3,9	81	3,0
<b>TOTAL **</b>	<b>648</b>	<b>106,1</b>	<b>740</b>	<b>103,4</b>	<b>1266</b>	<b>105,9</b>	<b>3643</b>	<b>104,1</b>	<b>2829</b>	<b>104,8</b>

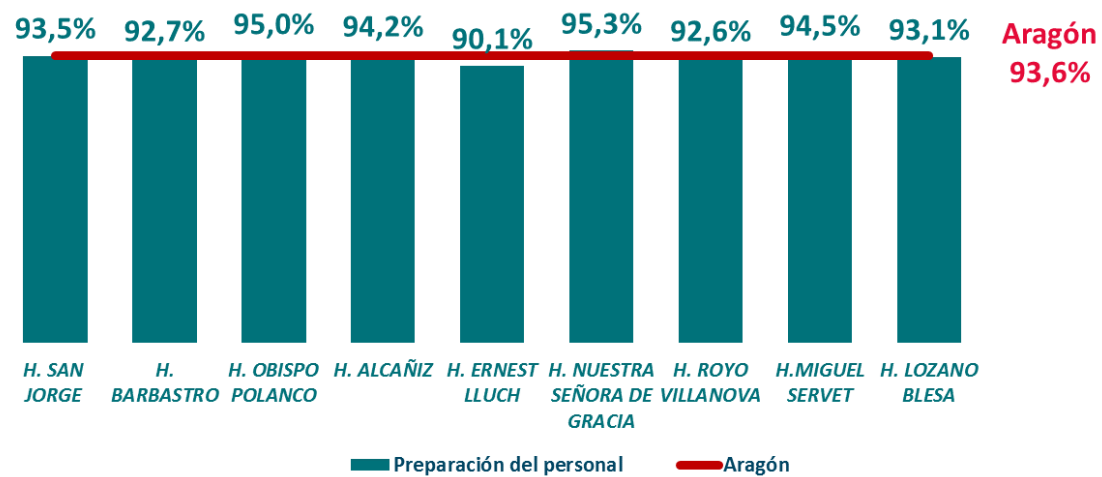
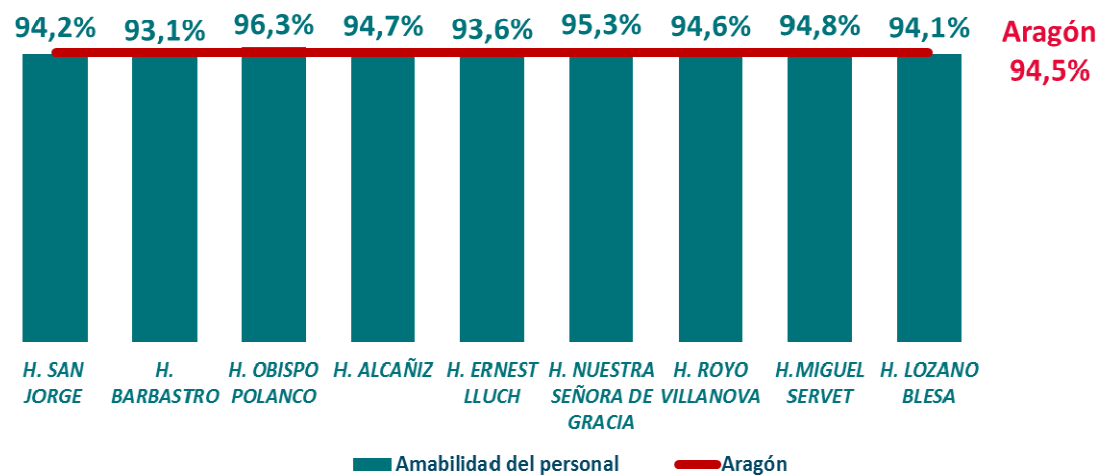
\* Hace referencia al número total de encuestados.

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

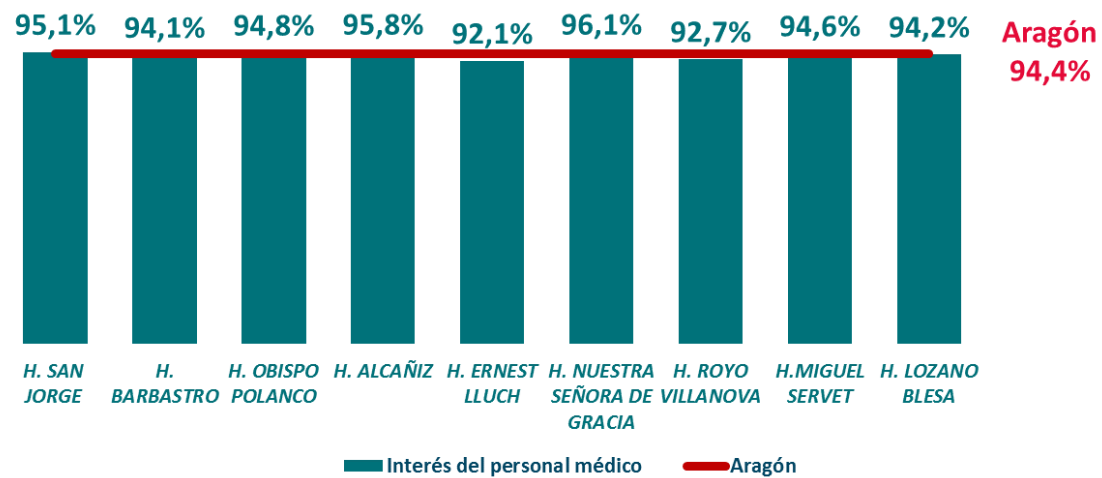
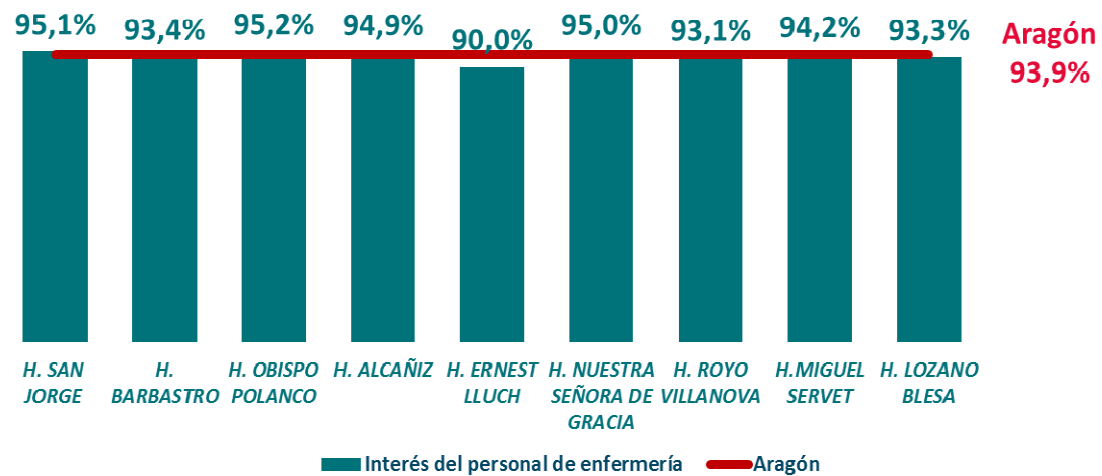
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.

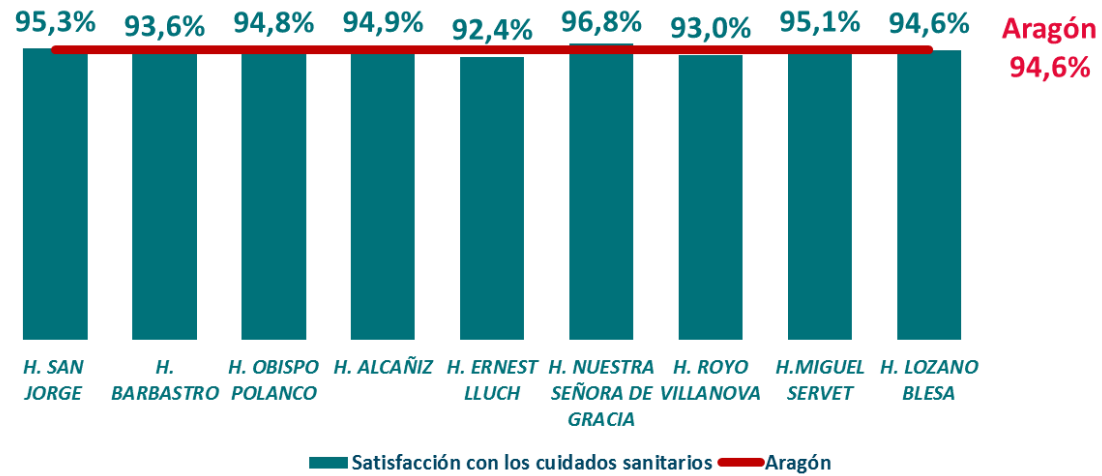
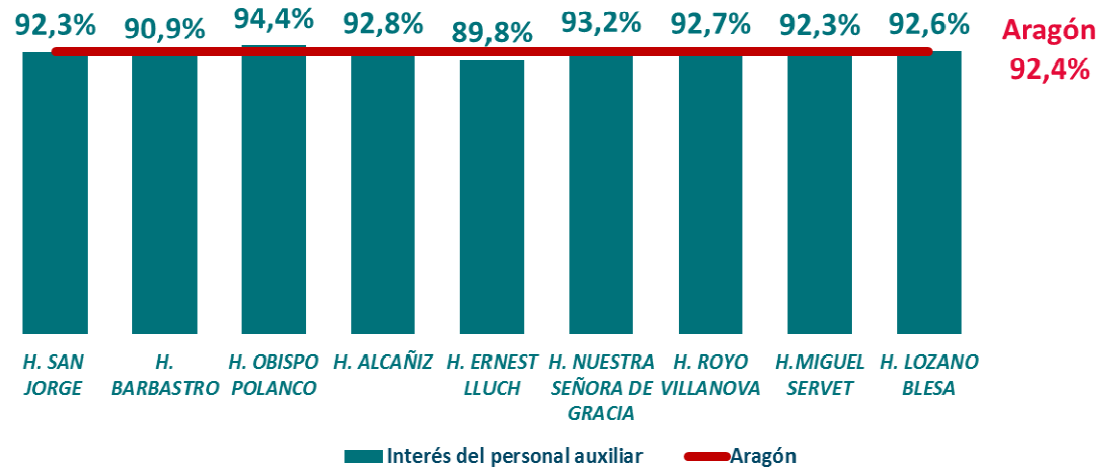


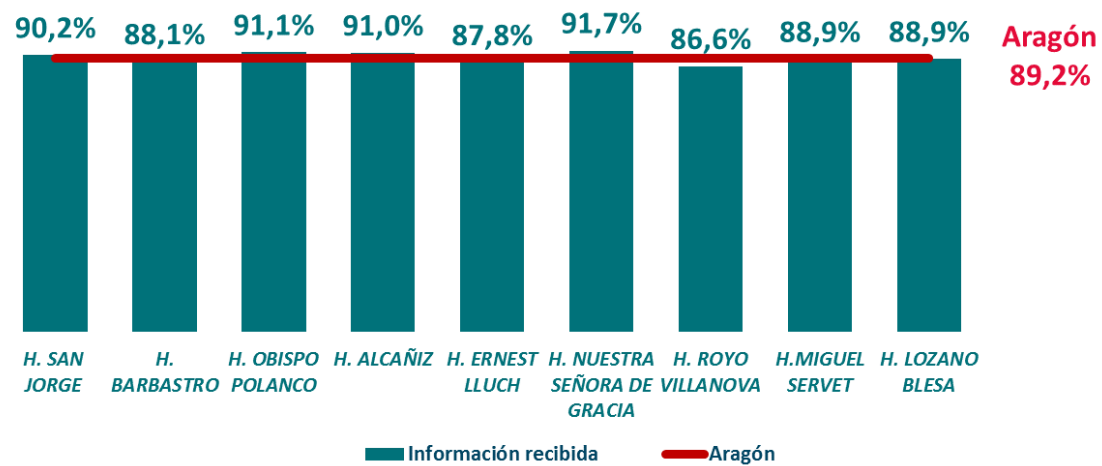












## RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						ARAGÓN (n=13048)					
	Hombre			Mujer			≤45 años		46-64 años		≥65 años							
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
<i>Estado de las habitaciones*</i>	4834	75,3	74,3 - 76,4	4971	75,1	74,1 - 76,2	3028	74,5	73,1 - 75,8	2597	73,9	72,5 - 75,4	4180	76,6	75,5 - 77,8	9805	75,2	74,5 - 76,0
<i>Comida*</i>	4834	78,7	77,7 - 79,7	5002	79,0	78,0 - 80,0	3012	77,9	76,6 - 79,2	2567	76,8	75,4 - 78,3	4257	80,9	79,8 - 81,9	9836	78,9	78,1 - 79,6
<i>Solución dada al problema*</i>	5636	89,4	88,6 - 90,1	5850	89,9	89,1 - 90,6	3571	88,8	87,8 - 89,8	3097	89,8	88,8 - 90,8	4818	90,1	89,3 - 90,9	11486	89,6	89,1 - 90,2
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	6027	93,8	93,2 - 94,4	6113	92,4	91,8 - 93,0	3733	91,8	91,0 - 92,7	3295	93,7	92,9 - 94,5	5112	93,6	93,0 - 94,3	12140	93,1	92,7 - 93,5
<i>Amabilidad del personal*</i>	6110	95,1	94,6 - 95,7	6216	93,9	93,4 - 94,5	3794	93,3	92,5 - 94,1	3361	95,6	94,9 - 96,3	5171	94,7	94,1 - 95,3	12326	94,5	94,1 - 94,9
<i>Preparación del personal*</i>	5961	93,8	93,2 - 94,4	6140	93,5	92,9 - 94,1	3812	94,1	93,4 - 94,8	3281	94,3	93,5 - 95,1	5008	92,9	92,2 - 93,5	12101	93,6	93,2 - 94,1
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	6033	94,0	93,4 - 94,6	6209	93,8	93,2 - 94,4	3791	93,2	92,5 - 94,0	3338	95,0	94,3 - 95,7	5113	93,7	93,1 - 94,4	12242	93,9	93,5 - 94,3
<i>Interés del personal médico*</i>	6067	94,6	94,1 - 95,2	6216	94,2	93,6 - 94,8	3791	93,3	92,6 - 94,1	3311	94,4	93,7 - 95,2	5181	95,2	94,7 - 95,8	12283	94,4	94,0 - 94,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	5928	92,7	92,0 - 93,3	6081	92,2	91,5 - 92,8	3731	92,0	91,2 - 92,8	3264	93,3	92,4 - 94,1	5014	92,2	91,5 - 92,9	12009	92,4	92,0 - 92,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	6076	94,7	94,2 - 95,3	6247	94,6	94,0 - 95,1	3828	94,2	93,5 - 95,0	3316	94,4	93,7 - 95,2	5179	95,1	94,5 - 95,7	12323	94,6	94,3 - 95,0
<i>Información recibida*</i>	5684	89,2	88,4 - 90,0	5842	89,2	88,4 - 89,9	3524	87,1	86,1 - 88,2	3079	88,4	87,4 - 89,5	4923	91,2	90,5 - 92,0	11526	89,2	88,6 - 89,7
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	5455	86,5	85,6 - 87,3	5710	87,5	86,7 - 88,3	3572	88,6	87,6 - 89,6	2987	86,2	85,1 - 87,4	4606	86,3	85,4 - 87,2	11165	87,0	86,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	5291	86,2	85,3 - 87,0	5433	85,2	84,3 - 86,1	3374	86,3	85,2 - 87,3	3125	90,9	90,0 - 91,9	4225	81,8	80,7 - 82,8	10724	85,7	85,1 - 86,3
<i>Informe de alta</i>	6185	97,8	97,4 - 98,1	6385	97,6	97,3 - 98,0	3928	97,8	97,3 - 98,2	3404	97,6	97,1 - 98,2	5238	97,7	97,3 - 98,1	12570	97,7	97,5 - 98,0
<i>Recomendaría este centro***</i>	6199	97,9	97,5 - 98,2	6347	97,2	96,8 - 97,6	3888	96,9	96,3 - 97,4	3375	97,3	96,8 - 97,9	5283	98,1	97,8 - 98,5	12546	97,5	97,3 - 97,8

\*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=1259)			ARAGÓN (n=13048)					
	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>	519	85,9	83,2 - 88,7	519	79,4	76,3 - 82,5	340	80,8	77,0 - 84,5	225	79,5	74,8 - 84,2	473	85,4	82,4 - 88,3	1038	82,5	80,4 - 84,6	9805	75,2	74,5 - 76,0
<i>Comida*</i>	492	84,4	81,4 - 87,3	528	84,1	81,2 - 86,9	344	85,1	81,7 - 88,6	219	80,5	75,8 - 85,2	457	85,4	82,4 - 88,4	1020	84,2	82,2 - 86,3	9836	78,9	78,1 - 79,6
<i>Solución dada al problema*</i>	558	93,3	91,3 - 95,3	592	91,4	89,2 - 93,5	384	91,4	88,8 - 94,1	262	93,6	90,7 - 96,4	504	92,3	90,1 - 94,5	1150	92,3	90,8 - 93,8	11486	89,6	89,1 - 90,2
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	568	93,9	92,0 - 95,8	597	91,6	89,4 - 93,7	379	90,0	87,2 - 92,9	268	94,4	91,7 - 97,0	518	93,8	91,8 - 95,8	1165	92,7	91,2 - 94,1	12140	93,1	92,7 - 93,5
<i>Amabilidad del personal*</i>	581	96,0	94,5 - 97,6	604	92,5	90,5 - 94,5	390	92,6	90,1 - 95,1	270	95,1	92,6 - 97,6	525	94,9	93,1 - 96,8	1185	94,2	92,9 - 95,5	12326	94,5	94,1 - 94,9
<i>Preparación del personal*</i>	568	94,4	92,5 - 96,2	605	92,8	90,8 - 94,8	390	92,6	90,1 - 95,1	267	94,3	91,7 - 97,0	516	93,8	91,8 - 95,8	1173	93,5	92,2 - 94,9	12101	93,6	93,2 - 94,1
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	580	95,9	94,3 - 97,5	617	94,3	92,6 - 96,1	392	93,1	90,7 - 95,5	275	96,8	94,8 - 98,9	530	95,7	94,0 - 97,4	1197	95,1	93,9 - 96,3	12242	93,9	93,5 - 94,3
<i>Interés del personal médico*</i>	572	94,9	93,1 - 96,6	620	95,2	93,6 - 96,9	390	92,9	90,4 - 95,3	265	94,0	91,2 - 96,7	537	97,3	95,9 - 98,6	1192	95,1	93,9 - 96,3	12283	94,4	94,0 - 94,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	558	92,8	90,8 - 94,9	600	91,9	89,8 - 94,0	381	90,9	88,2 - 93,7	268	94,7	92,1 - 97,3	509	92,2	90,0 - 94,4	1158	92,3	90,9 - 93,8	12009	92,4	92,0 - 92,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	582	96,2	94,7 - 97,7	617	94,5	92,7 - 96,2	397	94,3	92,1 - 96,5	269	95,1	92,5 - 97,6	533	96,2	94,6 - 97,8	1199	95,3	94,1 - 96,5	12323	94,6	94,3 - 95,0
<i>Información recibida*</i>	538	89,1	86,6 - 91,6	589	91,3	89,1 - 93,5	370	88,3	85,2 - 91,4	247	87,3	83,4 - 91,2	510	93,2	91,1 - 95,3	1127	90,2	88,6 - 91,9	11526	89,2	88,6 - 89,7
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	523	87,9	85,3 - 90,5	574	89,7	87,3 - 92,0	382	91,4	88,7 - 94,1	249	88,9	85,3 - 92,6	466	86,8	83,9 - 89,6	1097	88,8	87,1 - 90,6	11165	87,0	86,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	470	82,2	79,0 - 85,3	512	82,3	79,3 - 85,3	314	80,1	76,1 - 84,1	242	87,1	83,1 - 91,0	426	81,3	78,0 - 84,6	982	82,2	80,1 - 84,4	10724	85,7	85,1 - 86,3
<i>Informe de alta</i>	575	97,3	96,0 - 98,6	607	94,5	92,8 - 96,3	386	94,4	92,1 - 96,6	267	95,7	93,3 - 98,1	529	97,1	95,6 - 98,5	1182	95,9	94,8 - 97,0	12570	97,7	97,5 - 98,0
<i>Recomendaría este centro***</i>	585	98,0	96,9 - 99,1	632	97,8	96,7 - 99,0	403	97,1	95,5 - 98,7	273	97,2	95,2 - 99,1	541	98,9	98,0 - 99,8	1217	97,9	97,1 - 98,7	12546	97,5	97,3 - 97,8

\*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=1050)			ARAGÓN (n=13048)					
	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>	385	85,0	81,7 - 88,3	521	87,4	84,8 - 90,1	373	91,6	89,0 - 94,3	191	85,7	81,0 - 90,3	342	81,6	77,9 - 85,3	906	86,4	84,3 - 88,4	9805	75,2	74,5 - 76,0
<i>Comida*</i>	365	84,1	80,7 - 87,5	448	78,3	74,9 - 81,7	292	76,0	71,8 - 80,3	175	81,8	76,6 - 86,9	346	84,8	81,3 - 88,3	813	80,8	78,4 - 83,2	9836	78,9	78,1 - 79,6
<i>Solución dada al problema*</i>	390	87,8	84,8 - 90,9	530	90,0	87,6 - 92,4	352	87,6	84,3 - 90,8	205	92,3	88,8 - 95,8	363	88,8	85,7 - 91,8	920	89,1	87,2 - 91,0	11486	89,6	89,1 - 90,2
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	418	92,3	89,8 - 94,7	541	90,8	88,4 - 93,1	366	89,7	86,8 - 92,7	208	93,3	90,0 - 96,6	385	92,1	89,5 - 94,7	959	91,4	89,7 - 93,1	12140	93,1	92,7 - 93,5
<i>Amabilidad del personal*</i>	423	93,4	91,1 - 95,7	554	93,0	90,9 - 95,0	373	91,4	88,7 - 94,1	218	97,8	95,8 - 99,7	386	92,3	89,8 - 94,9	977	93,1	91,6 - 94,7	12326	94,5	94,1 - 94,9
<i>Preparación del personal*</i>	411	92,8	90,4 - 95,2	548	92,6	90,5 - 94,7	378	93,3	90,9 - 95,8	206	94,1	90,9 - 97,2	375	91,2	88,5 - 94,0	959	92,7	91,1 - 94,2	12101	93,6	93,2 - 94,1
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	427	94,5	92,4 - 96,6	553	92,6	90,5 - 94,7	373	91,4	88,7 - 94,1	214	96,0	93,4 - 98,5	393	94,0	91,7 - 96,3	980	93,4	91,9 - 94,9	12242	93,9	93,5 - 94,3
<i>Interés del personal médico*</i>	426	94,2	92,1 - 96,4	561	94,0	92,1 - 95,9	379	92,9	90,4 - 95,4	211	94,6	91,7 - 97,6	397	95,0	92,9 - 97,1	987	94,1	92,7 - 95,5	12283	94,4	94,0 - 94,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	409	90,9	88,2 - 93,5	543	91,0	88,7 - 93,3	367	90,6	87,8 - 93,5	206	92,4	88,9 - 95,9	379	90,5	87,6 - 93,3	952	90,9	89,2 - 92,7	12009	92,4	92,0 - 92,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	424	94,0	91,8 - 96,2	556	93,3	91,3 - 95,3	380	93,4	90,9 - 95,8	212	95,1	92,2 - 97,9	388	93,0	90,6 - 95,5	980	93,6	92,1 - 95,1	12323	94,6	94,3 - 95,0
<i>Información recibida*</i>	389	86,4	83,3 - 89,6	530	89,4	86,9 - 91,9	354	87,2	83,9 - 90,4	195	87,8	83,5 - 92,1	370	89,2	86,2 - 92,1	919	88,1	86,1 - 90,1	11526	89,2	88,6 - 89,7
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	393	89,1	86,2 - 92,0	533	91,1	88,8 - 93,4	366	91,0	88,3 - 93,8	201	91,4	87,7 - 95,1	359	88,9	85,8 - 91,9	926	90,3	88,4 - 92,1	11165	87,0	86,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	367	85,3	82,0 - 88,7	471	82,2	79,1 - 85,3	319	81,8	78,0 - 85,6	203	92,7	89,2 - 96,1	316	80,2	76,3 - 84,1	838	83,5	81,3 - 85,8	10724	85,7	85,1 - 86,3
<i>Informe de alta</i>	438	97,6	96,1 - 99,0	573	97,0	95,6 - 98,3	395	98,0	96,7 - 99,4	222	99,6	98,7 - 100	394	95,2	93,1 - 97,2	1011	97,2	96,2 - 98,2	12570	97,7	97,5 - 98,0
<i>Recomendaría este centro***</i>	435	97,8	96,4 - 99,1	559	95,2	93,5 - 97,0	380	94,8	92,6 - 96,9	211	96,3	93,9 - 98,8	403	97,8	96,4 - 99,2	994	96,3	95,2 - 97,5	12546	97,5	97,3 - 97,8

\*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=1044)			ARAGÓN (n=13048)					
	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>	312	64,7	60,5 - 69,0	349	62,2	58,2 - 66,2	266	59,4	54,8 - 63,9	131	59,8	53,3 - 66,3	264	70,2	65,6 - 74,8	661	63,4	60,5 - 66,3	9805	75,2	74,5 - 76,0
<i>Comida*</i>	404	87,6	84,6 - 90,6	468	87,3	84,5 - 90,1	363	85,6	82,3 - 89,0	181	87,4	82,9 - 92,0	328	89,6	86,5 - 92,7	872	87,5	85,4 - 89,5	9836	78,9	78,1 - 79,6
<i>Solución dada al problema*</i>	433	91,0	88,4 - 93,5	508	91,7	89,4 - 94,0	399	90,1	87,3 - 92,9	196	90,3	86,4 - 94,3	346	93,5	91,0 - 96,0	941	91,4	89,6 - 93,1	11486	89,6	89,1 - 90,2
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	458	95,0	93,1 - 97,0	531	94,7	92,8 - 96,5	421	94,2	92,0 - 96,4	213	96,8	94,5 - 99,1	355	94,4	92,1 - 96,7	989	94,8	93,5 - 96,2	12140	93,1	92,7 - 93,5
<i>Amabilidad del personal*</i>	465	96,7	95,1 - 98,3	539	95,9	94,3 - 97,5	429	95,8	93,9 - 97,6	214	97,3	95,1 - 99,4	361	96,3	94,3 - 98,2	1004	96,3	95,1 - 97,4	12326	94,5	94,1 - 94,9
<i>Preparación del personal*</i>	447	93,7	91,5 - 95,9	534	96,0	94,4 - 97,7	425	95,5	93,6 - 97,4	204	93,6	90,3 - 96,8	352	95,1	92,9 - 97,3	981	95,0	93,6 - 96,3	12101	93,6	93,2 - 94,1
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	456	94,8	92,8 - 96,8	537	95,6	93,8 - 97,3	426	95,1	93,1 - 97,1	213	96,8	94,5 - 99,1	354	94,4	92,1 - 96,7	993	95,2	93,9 - 96,5	12242	93,9	93,5 - 94,3
<i>Interés del personal médico*</i>	457	95,0	93,1 - 97,0	531	94,7	92,8 - 96,5	417	93,1	90,7 - 95,4	209	95,4	92,7 - 98,2	362	96,5	94,7 - 98,4	988	94,8	93,5 - 96,2	12283	94,4	94,0 - 94,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	453	94,6	92,5 - 96,6	530	94,3	92,4 - 96,2	422	94,2	92,0 - 96,4	206	94,5	91,5 - 97,5	355	94,7	92,4 - 96,9	983	94,4	93,0 - 95,8	12009	92,4	92,0 - 92,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	457	95,0	93,1 - 97,0	530	94,6	92,8 - 96,5	423	94,6	92,5 - 96,7	208	94,5	91,5 - 97,5	356	95,2	93,0 - 97,4	987	94,8	93,5 - 96,2	12323	94,6	94,3 - 95,0
<i>Información recibida*</i>	440	91,7	89,2 - 94,1	503	90,6	88,2 - 93,1	399	89,9	87,1 - 92,7	198	90,4	86,5 - 94,3	346	93,0	90,4 - 95,6	943	91,1	89,4 - 92,8	11526	89,2	88,6 - 89,7
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	426	89,3	86,5 - 92,1	487	87,9	85,2 - 90,6	397	89,2	86,3 - 92,1	184	84,8	80,0 - 89,6	332	90,0	86,9 - 93,0	913	88,6	86,6 - 90,5	11165	87,0	86,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	388	83,3	79,9 - 86,7	459	84,8	81,8 - 87,9	359	83,1	79,6 - 86,6	191	89,7	85,6 - 93,8	297	82,0	78,1 - 86,0	847	84,1	81,9 - 86,4	10724	85,7	85,1 - 86,3
<i>Informe de alta</i>	462	97,5	96,1 - 98,9	547	98,6	97,6 - 99,6	435	98,0	96,7 - 99,3	211	97,7	95,7 - 99,7	363	98,4	97,1 - 99,7	1009	98,1	97,2 - 98,9	12570	97,7	97,5 - 98,0
<i>Recomendaría este centro***</i>	466	98,5	97,4 - 99,6	530	96,5	95,0 - 98,1	419	95,7	93,8 - 97,6	211	98,1	96,3 - 99,9	366	99,2	98,3 - 100	996	97,5	96,5 - 98,4	12546	97,5	97,3 - 97,8

\*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=974)			ARAGÓN (n=13048)					
	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>	265	62,1	57,5 - 66,7	320	58,6	54,5 - 62,7	227	56,5	51,6 - 61,3	123	58,9	52,2 - 65,5	235	64,9	60,0 - 69,8	585	60,1	57,0 - 63,2	9805	75,2	74,5 - 76,0
<i>Comida*</i>	323	79,0	75,0 - 82,9	402	76,6	72,9 - 80,2	294	76,0	71,7 - 80,2	151	76,3	70,3 - 82,2	280	80,2	76,1 - 84,4	725	77,6	75,0 - 80,3	9836	78,9	78,1 - 79,6
<i>Solución dada al problema*</i>	384	91,0	88,3 - 93,7	495	92,4	90,1 - 94,6	362	91,4	88,7 - 94,2	186	90,3	86,2 - 94,3	331	93,0	90,3 - 95,6	879	91,8	90,0 - 93,5	11486	89,6	89,1 - 90,2
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	401	93,7	91,4 - 96,0	516	94,5	92,6 - 96,4	376	93,5	91,1 - 95,9	199	95,2	92,3 - 98,1	342	94,2	91,8 - 96,6	917	94,1	92,7 - 95,6	12140	93,1	92,7 - 93,5
<i>Amabilidad del personal*</i>	405	94,6	92,5 - 96,8	517	94,7	92,8 - 96,6	367	91,3	88,5 - 94,0	203	97,1	94,9 - 99,4	352	97,0	95,2 - 98,7	922	94,7	93,2 - 96,1	12326	94,5	94,1 - 94,9
<i>Preparación del personal*</i>	392	92,9	90,4 - 95,3	512	95,2	93,4 - 97,0	370	92,5	89,9 - 95,1	194	96,5	94,0 - 99,1	340	94,7	92,4 - 97,0	904	94,2	92,7 - 95,6	12101	93,6	93,2 - 94,1
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	406	94,9	92,8 - 97,0	518	94,9	93,0 - 96,7	381	94,8	92,6 - 97,0	200	95,7	92,9 - 98,4	343	94,5	92,1 - 96,8	924	94,9	93,5 - 96,3	12242	93,9	93,5 - 94,3
<i>Interés del personal médico*</i>	409	95,8	93,9 - 97,7	523	95,8	94,1 - 97,5	378	94,0	91,7 - 96,3	203	97,1	94,9 - 99,4	351	97,0	95,2 - 98,7	932	95,8	94,5 - 97,0	12283	94,4	94,0 - 94,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	397	93,2	90,8 - 95,6	501	92,4	90,2 - 94,7	363	90,5	87,7 - 93,4	201	97,6	95,5 - 99,7	334	92,5	89,8 - 95,2	898	92,8	91,1 - 94,4	12009	92,4	92,0 - 92,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	403	94,2	91,9 - 96,4	518	95,6	93,8 - 97,3	374	93,3	90,8 - 95,7	199	96,1	93,5 - 98,8	348	96,1	94,1 - 98,1	921	94,9	93,6 - 96,3	12323	94,6	94,3 - 95,0
<i>Información recibida*</i>	380	89,6	86,7 - 92,5	497	92,0	89,8 - 94,3	349	87,5	84,2 - 90,7	187	90,8	86,8 - 94,7	341	95,0	92,7 - 97,2	877	91,0	89,2 - 92,8	11526	89,2	88,6 - 89,7
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	385	91,7	89,0 - 94,3	489	90,7	88,3 - 93,2	369	92,3	89,6 - 94,9	182	89,2	85,0 - 93,5	323	91,0	88,0 - 94,0	874	91,1	89,3 - 92,9	11165	87,0	86,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	339	82,1	78,4 - 85,8	458	87,1	84,2 - 89,9	326	84,0	80,4 - 87,7	189	92,2	88,5 - 95,9	282	81,5	77,4 - 85,6	797	84,9	82,6 - 87,2	10724	85,7	85,1 - 86,3
<i>Informe de alta</i>	408	97,1	95,5 - 98,7	530	98,0	96,8 - 99,2	390	98,7	97,6 - 99,8	199	95,2	92,3 - 98,1	349	97,8	96,2 - 99,3	938	97,6	96,6 - 98,6	12570	97,7	97,5 - 98,0
<i>Recomendaría este centro***</i>	403	96,6	94,9 - 98,4	522	96,8	95,4 - 98,3	378	95,7	93,7 - 97,7	197	96,1	93,4 - 98,7	350	98,3	97,0 - 99,7	925	96,8	95,6 - 97,9	12546	97,5	97,3 - 97,8

\*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=611)			ARAGÓN (n=13048)					
	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>	233	74,0	69,1 - 78,8	206	69,8	64,6 - 75,1	114	70,4	63,3 - 77,4	119	69,2	62,3 - 76,1	206	74,6	69,5 - 79,8	439	72,0	68,4 - 75,5	9805	75,2	74,5 - 76,0
<i>Comida*</i>	203	71,2	66,0 - 76,5	208	75,1	70,0 - 80,2	108	73,5	66,3 - 80,6	110	70,1	62,9 - 77,2	193	74,8	69,5 - 80,1	411	73,1	69,5 - 76,8	9836	78,9	78,1 - 79,6
<i>Solución dada al problema*</i>	257	84,0	79,9 - 88,1	254	87,3	83,5 - 91,1	133	83,6	77,9 - 89,4	141	83,4	77,8 - 89,0	237	88,1	84,2 - 92,0	511	85,6	82,8 - 88,4	11486	89,6	89,1 - 90,2
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	294	93,0	90,2 - 95,8	264	89,8	86,3 - 93,3	149	92,0	87,8 - 96,2	159	92,4	88,5 - 96,4	250	90,6	87,1 - 94,0	558	91,5	89,3 - 93,7	12140	93,1	92,7 - 93,5
<i>Amabilidad del personal*</i>	300	94,9	92,5 - 97,4	271	92,2	89,1 - 95,2	152	93,8	90,1 - 97,5	162	94,2	90,7 - 97,7	257	93,1	90,1 - 96,1	571	93,6	91,7 - 95,5	12326	94,5	94,1 - 94,9
<i>Preparación del personal*</i>	280	89,2	85,7 - 92,6	267	91,1	87,9 - 94,4	149	92,0	87,8 - 96,2	156	91,2	87,0 - 95,5	242	88,3	84,5 - 92,1	547	90,1	87,7 - 92,5	12101	93,6	93,2 - 94,1
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	284	90,2	86,9 - 93,4	265	89,8	86,4 - 93,3	148	91,9	87,7 - 96,1	156	90,2	85,7 - 94,6	245	88,8	85,0 - 92,5	549	90,0	87,6 - 92,4	12242	93,9	93,5 - 94,3
<i>Interés del personal médico*</i>	287	91,4	88,3 - 94,5	274	92,9	89,9 - 95,8	151	93,2	89,3 - 97,1	156	90,7	86,4 - 95,0	254	92,4	89,2 - 95,5	561	92,1	90,0 - 94,3	12283	94,4	94,0 - 94,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	281	89,8	86,4 - 93,1	262	89,7	86,2 - 93,2	145	91,2	86,8 - 95,6	157	91,3	87,1 - 95,5	241	88,0	84,1 - 91,8	543	89,8	87,3 - 92,2	12009	92,4	92,0 - 92,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	293	93,0	90,2 - 95,8	270	91,8	88,7 - 95,0	151	93,8	90,1 - 97,5	157	90,8	86,4 - 95,1	255	92,7	89,7 - 95,8	563	92,4	90,3 - 94,5	12323	94,6	94,3 - 95,0
<i>Información recibida*</i>	269	85,4	81,5 - 89,3	264	90,4	87,0 - 93,8	137	85,1	79,6 - 90,6	148	86,5	81,4 - 91,7	248	90,2	86,7 - 93,7	533	87,8	85,2 - 90,4	11526	89,2	88,6 - 89,7
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	267	85,9	82,0 - 89,7	252	86,9	83,0 - 90,8	141	87,6	82,5 - 92,7	146	86,4	81,2 - 91,6	232	85,6	81,4 - 89,8	519	86,4	83,6 - 89,1	11165	87,0	86,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	256	83,9	79,8 - 88,1	252	89,4	85,8 - 93,0	140	89,7	85,0 - 94,5	153	90,0	85,5 - 94,5	215	82,4	77,8 - 87,0	508	86,5	83,8 - 89,3	10724	85,7	85,1 - 86,3
<i>Informe de alta</i>	299	96,5	94,4 - 98,5	282	97,2	95,4 - 99,1	155	96,3	93,3 - 99,2	161	94,2	90,6 - 97,7	265	98,9	97,6 - 100	581	96,8	95,4 - 98,2	12570	97,7	97,5 - 98,0
<i>Recomendaría este centro***</i>	283	92,8	89,9 - 95,7	264	93,0	90,0 - 95,9	143	92,3	88,1 - 96,5	154	91,1	86,8 - 95,4	250	94,3	91,6 - 97,1	547	92,9	90,8 - 94,9	12546	97,5	97,3 - 97,8

\*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. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=716)			ARAGÓN (n=13048)		
	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 habitaciones*</i>	267	97,8	96,1 - 99,5	424	95,9	94,1 - 97,8	121	92,4	87,8 - 96,9	213	98,6	97,1 - 100	357	97,0	95,3 - 98,8	691	96,6	95,3 - 98,0	9805	75,2	74,5 - 76,0
<i>Comida*</i>	202	79,5	74,6 - 84,5	324	78,3	74,3 - 82,2	87	69,6	61,5 - 77,7	157	78,9	73,2 - 84,6	282	82,0	77,9 - 86,0	526	78,7	75,6 - 81,8	9836	78,9	78,1 - 79,6
<i>Solución dada al problema*</i>	251	92,6	89,5 - 95,7	398	91,7	89,1 - 94,3	120	93,0	88,6 - 97,4	209	97,7	95,6 - 99,7	320	88,4	85,1 - 91,7	649	92,1	90,1 - 94,1	11486	89,6	89,1 - 90,2
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	260	94,9	92,3 - 97,5	414	93,7	91,4 - 95,9	123	93,9	89,8 - 98,0	207	95,8	93,2 - 98,5	344	93,2	90,7 - 95,8	674	94,1	92,4 - 95,9	12140	93,1	92,7 - 93,5
<i>Amabilidad del personal*</i>	257	93,8	90,9 - 96,7	425	96,2	94,4 - 97,9	122	93,1	88,8 - 97,5	211	97,7	95,7 - 99,7	349	94,6	92,3 - 96,9	682	95,3	93,7 - 96,8	12326	94,5	94,1 - 94,9
<i>Preparación del personal*</i>	256	94,5	91,7 - 97,2	419	95,9	94,0 - 97,7	126	96,2	92,9 - 99,5	206	96,7	94,3 - 99,1	343	94,2	91,8 - 96,6	675	95,3	93,8 - 96,9	12101	93,6	93,2 - 94,1
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	253	92,3	89,2 - 95,5	426	96,6	94,9 - 98,3	122	93,1	88,8 - 97,5	207	95,8	93,2 - 98,5	350	95,1	92,9 - 97,3	679	95,0	93,4 - 96,6	12242	93,9	93,5 - 94,3
<i>Interés del personal médico*</i>	264	97,1	95,1 - 99,1	420	95,5	93,5 - 97,4	126	96,2	92,9 - 99,5	213	98,6	97,1 - 100	345	94,5	92,2 - 96,9	684	96,1	94,6 - 97,5	12283	94,4	94,0 - 94,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	252	92,6	89,5 - 95,7	411	93,6	91,3 - 95,9	120	91,6	86,9 - 96,4	207	96,3	93,7 - 98,8	336	92,1	89,3 - 94,8	663	93,2	91,4 - 95,1	12009	92,4	92,0 - 92,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	266	97,1	95,1 - 99,1	427	96,6	94,9 - 98,3	126	96,2	92,9 - 99,5	213	98,6	97,1 - 100	354	95,9	93,9 - 97,9	693	96,8	95,5 - 98,1	12323	94,6	94,3 - 95,0
<i>Información recibida*</i>	254	94,1	91,3 - 96,9	389	90,3	87,5 - 93,1	114	88,4	82,8 - 93,9	201	94,8	91,8 - 97,8	328	91,1	88,2 - 94,1	643	91,7	89,7 - 93,8	11526	89,2	88,6 - 89,7
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	222	82,5	78,0 - 87,1	388	88,8	85,8 - 91,7	114	88,4	82,8 - 93,9	186	86,1	81,5 - 90,7	310	85,9	82,3 - 89,5	610	86,4	83,9 - 88,9	11165	87,0	86,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	197	77,9	72,7 - 83,0	325	77,6	73,6 - 81,6	118	91,5	86,7 - 96,3	192	91,4	87,6 - 95,2	212	63,7	58,5 - 68,8	522	77,7	74,5 - 80,8	10724	85,7	85,1 - 86,3
<i>Informe de alta</i>	261	97,8	96,0 - 99,5	423	97,9	96,6 - 99,3	128	99,2	97,7 - 100	209	96,8	94,4 - 99,1	347	98,0	96,6 - 99,5	684	97,9	96,8 - 98,9	12570	97,7	97,5 - 98,0
<i>Recomendaría este centro***</i>	267	98,2	96,6 - 99,8	431	98,2	96,9 - 99,4	127	96,9	94,0 - 99,9	214	99,5	98,6 - 100	357	97,8	96,3 - 99,3	698	98,2	97,2 - 99,2	12546	97,5	97,3 - 97,8

\*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=1195)			ARAGÓN (n=13048)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años		fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
<i>Estado de las habitaciones*</i>	473	73,9	70,5 - 77,3	412	74,5	70,9 - 78,1	129	75,9	69,5 - 82,3	293	71,8	67,4 - 76,2	463	75,3	71,9 - 78,7	885	74,2	71,7 - 76,7	9805	75,2	74,5 - 76,0
<i>Comida*</i>	449	71,5	68,0 - 75,0	390	74,1	70,4 - 77,9	112	68,7	61,6 - 75,8	271	69,1	64,6 - 73,7	456	76,1	72,7 - 79,5	839	72,7	70,1 - 75,3	9836	78,9	78,1 - 79,6
<i>Solución dada al problema*</i>	554	88,4	85,8 - 90,9	466	86,8	83,9 - 89,6	140	83,8	78,2 - 89,4	345	87,8	84,5 - 91,0	535	88,6	86,0 - 91,1	1020	87,6	85,7 - 89,5	11486	89,6	89,1 - 90,2
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	605	94,4	92,6 - 96,2	500	90,4	88,0 - 92,9	153	90,0	85,5 - 94,5	383	94,1	91,8 - 96,4	569	92,2	90,1 - 94,3	1105	92,5	91,1 - 94,0	12140	93,1	92,7 - 93,5
<i>Amabilidad del personal*</i>	615	95,9	94,4 - 97,5	515	93,0	90,8 - 95,1	159	93,5	89,8 - 97,2	389	95,3	93,3 - 97,4	582	94,3	92,5 - 96,2	1130	94,6	93,3 - 95,8	12326	94,5	94,1 - 94,9
<i>Preparación del personal*</i>	587	92,9	90,9 - 94,9	507	92,3	90,1 - 94,6	159	94,6	91,2 - 98,0	380	93,6	91,2 - 96,0	555	91,4	89,2 - 93,7	1094	92,6	91,1 - 94,1	12101	93,6	93,2 - 94,1
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	601	93,8	91,9 - 95,6	511	92,4	90,2 - 94,6	162	95,3	92,1 - 98,5	386	94,6	92,4 - 96,8	564	91,6	89,4 - 93,8	1112	93,1	91,7 - 94,6	12242	93,9	93,5 - 94,3
<i>Interés del personal médico*</i>	595	93,1	91,2 - 95,1	506	92,2	89,9 - 94,4	157	92,9	89,0 - 96,8	379	93,3	90,9 - 95,8	565	92,2	90,0 - 94,3	1101	92,7	91,2 - 94,2	12283	94,4	94,0 - 94,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	597	93,4	91,5 - 95,3	506	91,8	89,5 - 94,1	162	95,3	92,1 - 98,5	381	93,6	91,2 - 96,0	560	91,4	89,1 - 93,6	1103	92,7	91,2 - 94,2	12009	92,4	92,0 - 92,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	598	93,4	91,5 - 95,4	511	92,6	90,4 - 94,8	157	92,4	88,4 - 96,3	377	92,4	89,8 - 95,0	575	93,6	91,7 - 95,6	1109	93,0	91,6 - 94,5	12323	94,6	94,3 - 95,0
<i>Información recibida*</i>	551	86,6	84,0 - 89,3	474	86,5	83,6 - 89,4	141	83,4	77,8 - 89,0	345	85,6	82,2 - 89,0	539	88,1	85,5 - 90,6	1025	86,6	84,6 - 88,5	11526	89,2	88,6 - 89,7
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	543	86,9	84,2 - 89,5	455	82,7	79,6 - 85,9	141	83,9	78,4 - 89,5	343	84,9	81,4 - 88,4	514	85,2	82,4 - 88,1	998	84,9	82,9 - 87,0	11165	87,0	86,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	518	84,9	82,1 - 87,8	435	80,9	77,5 - 84,2	153	92,2	88,1 - 96,3	355	89,6	86,6 - 92,6	445	75,9	72,5 - 79,4	953	83,0	80,8 - 85,2	10724	85,7	85,1 - 86,3
<i>Informe de alta</i>	623	98,0	96,9 - 99,1	543	98,5	97,5 - 99,5	166	97,6	95,4 - 99,9	399	98,3	97,0 - 99,5	601	98,4	97,4 - 99,4	1166	98,2	97,5 - 99,0	12570	97,7	97,5 - 98,0
<i>Recomendaría este centro***</i>	611	97,0	95,6 - 98,3	523	95,4	93,7 - 97,2	163	96,4	93,7 - 99,2	391	97,0	95,4 - 98,7	580	95,7	94,1 - 97,3	1134	96,3	95,2 - 97,3	12546	97,5	97,3 - 97,8

\*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=3499)			ARAGÓN (n=13048)		
	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 habitaciones*</i>	1379	74,7	72,7 - 76,6	1230	74,6	72,5 - 76,7	808	73,5	70,9 - 76,1	729	74,0	71,3 - 76,7	1072	75,9	73,7 - 78,2	2609	74,6	73,2 - 76,1	9805	75,2	74,5 - 76,0
<i>Comida*</i>	1330	75,3	73,3 - 77,3	1178	75,0	72,9 - 77,2	775	74,4	71,7 - 77,0	693	73,6	70,8 - 76,4	1040	76,9	74,6 - 79,1	2508	75,2	73,7 - 76,6	9836	78,9	78,1 - 79,6
<i>Solución dada al problema*</i>	1623	89,7	88,3 - 91,1	1460	90,0	88,6 - 91,5	987	90,7	89,0 - 92,4	859	89,0	87,0 - 91,0	1237	89,7	88,1 - 91,3	3083	89,8	88,8 - 90,8	11486	89,6	89,1 - 90,2
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	1748	94,5	93,5 - 95,6	1535	93,1	91,9 - 94,4	1027	93,4	91,9 - 94,8	919	93,3	91,7 - 94,9	1337	94,7	93,5 - 95,9	3283	93,9	93,1 - 94,7	12140	93,1	92,7 - 93,5
<i>Amabilidad del personal*</i>	1761	95,3	94,4 - 96,3	1553	94,2	93,1 - 95,4	1038	94,4	93,0 - 95,7	931	94,6	93,2 - 96,0	1345	95,3	94,2 - 96,4	3314	94,8	94,1 - 95,6	12326	94,5	94,1 - 94,9
<i>Preparación del personal*</i>	1744	95,3	94,3 - 96,3	1530	93,5	92,3 - 94,7	1047	95,4	94,1 - 96,6	926	94,8	93,4 - 96,2	1301	93,5	92,2 - 94,8	3274	94,5	93,7 - 95,2	12101	93,6	93,2 - 94,1
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	1743	94,4	93,3 - 95,4	1550	94,1	92,9 - 95,2	1033	93,8	92,4 - 95,2	930	94,6	93,2 - 96,0	1330	94,3	93,0 - 95,5	3293	94,2	93,4 - 95,0	12242	93,9	93,5 - 94,3
<i>Interés del personal médico*</i>	1754	95,0	94,0 - 96,0	1546	94,1	93,0 - 95,2	1030	93,8	92,4 - 95,2	928	94,4	93,0 - 95,8	1342	95,3	94,2 - 96,4	3300	94,6	93,8 - 95,3	12283	94,4	94,0 - 94,8
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	1707	92,6	91,4 - 93,8	1514	91,9	90,6 - 93,2	1014	92,2	90,6 - 93,8	903	91,9	90,2 - 93,6	1304	92,6	91,2 - 94,0	3221	92,3	91,4 - 93,2	12009	92,4	92,0 - 92,9
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	1758	95,4	94,4 - 96,3	1561	94,8	93,8 - 95,9	1041	94,6	93,3 - 96,0	934	95,0	93,7 - 96,4	1344	95,6	94,5 - 96,7	3319	95,1	94,4 - 95,8	12323	94,6	94,3 - 95,0
<i>Información recibida*</i>	1652	89,9	88,5 - 91,3	1431	87,7	86,1 - 89,3	957	87,2	85,2 - 89,1	857	87,8	85,8 - 89,9	1269	91,0	89,5 - 92,5	3083	88,9	87,8 - 89,9	11526	89,2	88,6 - 89,7
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	1559	85,7	84,1 - 87,3	1406	86,3	84,6 - 87,9	965	88,3	86,4 - 90,2	838	86,2	84,0 - 88,4	1162	84,0	82,0 - 85,9	2965	86,0	84,8 - 87,1	11165	87,0	86,4 - 87,6
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	1607	90,3	88,9 - 91,7	1416	88,4	86,8 - 90,0	958	89,5	87,7 - 91,4	886	91,9	90,2 - 93,6	1179	87,5	85,7 - 89,2	3023	89,4	88,3 - 90,4	10724	85,7	85,1 - 86,3
<i>Informe de alta</i>	1786	98,3	97,7 - 98,9	1598	97,9	97,2 - 98,6	1070	98,0	97,2 - 98,8	958	98,5	97,7 - 99,2	1356	98,0	97,2 - 98,7	3384	98,1	97,7 - 98,6	12570	97,7	97,5 - 98,0
<i>Recomendaría este centro***</i>	1816	98,9	98,4 - 99,4	1606	98,3	97,7 - 98,9	1074	98,3	97,5 - 99,0	957	98,3	97,4 - 99,1	1391	99,1	98,7 - 99,6	3422	98,6	98,2 - 99,0	12546	97,5	97,3 - 97,8

\*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=2700)			ARAGÓN (n=13048)		
	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%)
Estado de las habitaciones*	1001	72,7	70,4 - 75,1	990	74,9	72,6 - 77,3	650	78,8	76,0 - 81,6	573	71,7	68,6 - 74,8	768	71,6	68,9 - 74,3	1991	73,8	72,2 - 75,5	9805	75,2	74,5 - 76,0
Comida*	1066	80,6	78,4 - 82,7	1056	82,4	80,4 - 84,5	637	80,5	77,8 - 83,3	610	80,3	77,4 - 83,1	875	83,1	80,8 - 85,4	2122	81,5	80,0 - 83,0	9836	78,9	78,1 - 79,6
Solución dada al problema*	1186	87,8	86,0 - 89,5	1147	88,3	86,6 - 90,0	694	84,9	82,5 - 87,4	694	88,6	86,4 - 90,9	945	90,0	88,2 - 91,8	2333	88,0	86,8 - 89,3	11486	89,6	89,1 - 90,2
Confianza que transmite el personal*	1275	92,6	91,2 - 94,0	1215	91,8	90,4 - 93,3	739	89,6	87,5 - 91,7	739	92,5	90,7 - 94,3	1012	94,1	92,6 - 95,5	2490	92,2	91,2 - 93,2	12140	93,1	92,7 - 93,5
Amabilidad del personal*	1303	94,6	93,4 - 95,8	1238	93,6	92,3 - 94,9	764	92,6	90,8 - 94,4	763	95,5	94,1 - 96,9	1014	94,2	92,8 - 95,6	2541	94,1	93,2 - 95,0	12326	94,5	94,1 - 94,9
Preparación del personal*	1276	93,5	92,2 - 94,9	1218	92,6	91,2 - 94,0	768	93,7	92,0 - 95,3	742	93,7	92,0 - 95,4	984	92,2	90,6 - 93,8	2494	93,1	92,1 - 94,1	12101	93,6	93,2 - 94,1
Interés del personal de enfermería*	1283	93,3	92,0 - 94,6	1232	93,2	91,8 - 94,5	754	91,5	89,6 - 93,4	757	94,9	93,3 - 96,4	1004	93,4	91,9 - 94,9	2515	93,3	92,3 - 94,2	12242	93,9	93,5 - 94,3
Interés del personal médico*	1303	94,7	93,5 - 95,9	1235	93,8	92,5 - 95,1	763	92,6	90,8 - 94,4	747	93,8	92,2 - 95,5	1028	95,8	94,6 - 97,0	2538	94,2	93,4 - 95,1	12283	94,4	94,0 - 94,8
Interés del personal auxiliar*	1274	92,9	91,5 - 94,2	1214	92,3	90,9 - 93,8	757	92,1	90,2 - 93,9	735	92,7	90,9 - 94,5	996	92,9	91,4 - 94,4	2488	92,6	91,6 - 93,6	12009	92,4	92,0 - 92,9
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	1295	94,1	92,9 - 95,4	1257	95,1	93,9 - 96,2	779	94,5	93,0 - 96,1	747	93,5	91,8 - 95,2	1026	95,4	94,2 - 96,7	2552	94,6	93,7 - 95,4	12323	94,6	94,3 - 95,0
Información recibida*	1211	89,3	87,7 - 91,0	1165	88,5	86,8 - 90,2	703	85,7	83,3 - 88,1	701	88,7	86,5 - 90,9	972	91,5	89,9 - 93,2	2376	88,9	87,7 - 90,1	11526	89,2	88,6 - 89,7
Dedicación del tiempo necesario **	1137	84,2	82,3 - 86,2	1126	86,4	84,6 - 88,3	697	85,4	83,0 - 87,8	658	84,0	81,5 - 86,6	908	86,1	84,1 - 88,2	2263	85,3	84,0 - 86,6	11165	87,0	86,4 - 87,6
Permiso realización pruebas o intervenciones	1149	87,6	85,9 - 89,4	1105	86,8	84,9 - 88,7	687	87,2	84,8 - 89,5	714	91,3	89,3 - 93,3	853	84,1	81,9 - 86,4	2254	87,2	85,9 - 88,5	10724	85,7	85,1 - 86,3
Informe de alta	1333	97,9	97,2 - 98,7	1282	98,2	97,5 - 99,0	803	98,5	97,7 - 99,4	778	98,1	97,2 - 99,1	1034	97,7	96,8 - 98,6	2615	98,1	97,6 - 98,6	12570	97,7	97,5 - 98,0
Recomendaría este centro***	1333	98,1	97,4 - 98,8	1280	98,2	97,4 - 98,9	801	98,0	97,1 - 99,0	767	97,6	96,5 - 98,7	1045	98,6	97,9 - 99,3	2613	98,1	97,6 - 98,6	12546	97,5	97,3 - 97,8

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

