

**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:

- CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)
 - Hospitalización



**CONSORCIO ARAGONÉS
SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN**

CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN

El Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR) se encuentra integrado en el Sistema Aragonés de Salud, si bien se mantiene esta estructura separada como continuidad metodológica de este estudio. Lo forman los siguientes centros:

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

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

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

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

CONSORCIO ARAGONÉS
SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN
HOSPITALIZACIÓN

HOSPITALIZACIÓN

Perfil sociodemográfico

El porcentaje de mujeres encuestadas (53,3%) supera ligeramente al de hombres (46,7%). En cuanto a la edad, los hombres superan en 2 años la media de edad de las mujeres (hombres 72,3 y mujeres 70,3).

Los mayores de 65 años acumulan el 71,1%, siendo el estrato de edad más representativo, dentro del cual destacan los mayores de 75 años (53,7%). En relación con lo anterior, la proporción de jubilados y pensionistas se sitúa en un 71,5%.

Opinión de los usuarios

En la valoración de los aspectos relacionados con la atención recibida, al menos el 80% de usuarios señala estar satisfecho o muy satisfecho en todos los ítems analizados. Destacan la amabilidad del personal (96,7%) y el interés del personal auxiliar (95,2%).

De entre todos, cabe destacar como los ítems menos valorados la comida (83,8%) y la solución dada al problema (81,9%).

Por centros, es remarcable el elevado nivel de satisfacción de los usuarios del CASAR Cinco Villas en cuanto al estado de las habitaciones, la comida y la preparación del personal, con 100% de usuarios satisfechos¹. Por otro lado, en el CASAR Bajo Cinca se observan porcentajes por debajo del 80% en el caso de la comida (75%), la solución dada al problema (73,9%) y el interés del personal médico (75,3%).

A nivel general, el 86,2% de los usuarios encuestados considera que el tiempo que ha estado ingresado ha sido el necesario. El 8,5% señala que debería haber estado más tiempo y el 5,4% estima que estuvo más del tiempo necesario.

¹ Si bien hay que recordar que esta unidad muestral presenta el mayor porcentaje de error muestral de todo el estudio.

El Hospital AR del Pirineo registra el porcentaje más elevado de usuarios que indican haber estado el tiempo necesario (89,6% frente al 80% de CASAR Cinco Villas y el 81,4% del CASAR Bajo Cinca).

En el 65,1% de los casos se afirma que le han solicitado permiso para la realización de pruebas, destacando el CASAR Cinco Villas con un 78,9%.

El 98,8% de los encuestados declaró haber recibido un informe escrito en el momento del alta. Este porcentaje se incrementa hasta el 100% en el Casar Cinco Villas.

Finalmente, el 93,5% de los encuestados recomendaría el Centro en el que estuvo ingresado a sus familiares o amigos. En este sentido, los porcentajes de recomendación en todos los hospitales son muy elevados. De nuevo destaca el Casar Cinco Villas con un 100% de recomendación.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Un 37,4% de los usuarios ingresados en estos centros sanitarios señalan de manera abierta, encontrarse satisfechos en general con la atención recibida. Los aspectos más indicados como positivos a destacar son la atención general (43,3%) y, con un porcentaje algo más bajo, la atención médica y la atención de otro personal sanitario (14,4% y 15,6% respectivamente). Por Centro, se concluye lo siguiente:

- El porcentaje de usuarios que indican tener una satisfacción general es del 41,9% en el Hospital AR del Pirineo frente al 28,6% registrado en Casar Cinco Villas.
- Un 47,6% en CASAR Cinco Villas indica la atención general como aspecto positivo destacable.
- En Casar Bajo Cinca el punto positivo más alto recae sobre la atención de otro personal sanitario (25,8%) y en el Hospital AR del Pirineo destaca la atención médica (17,5%) como ítem más valorado.

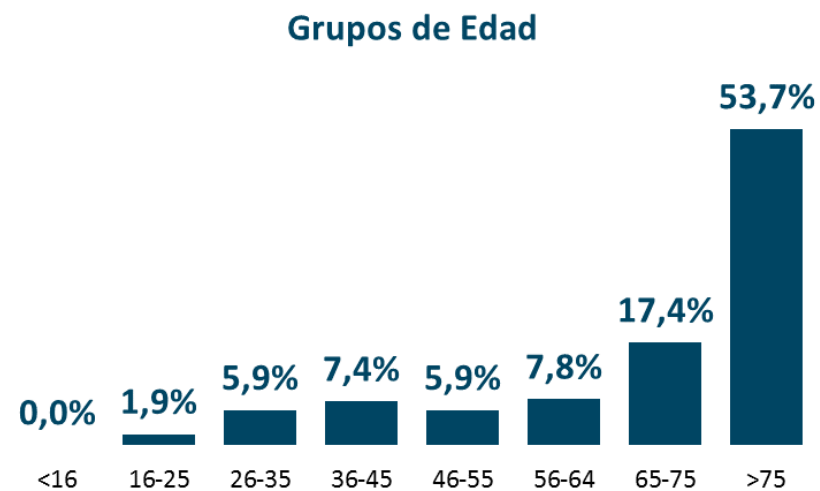
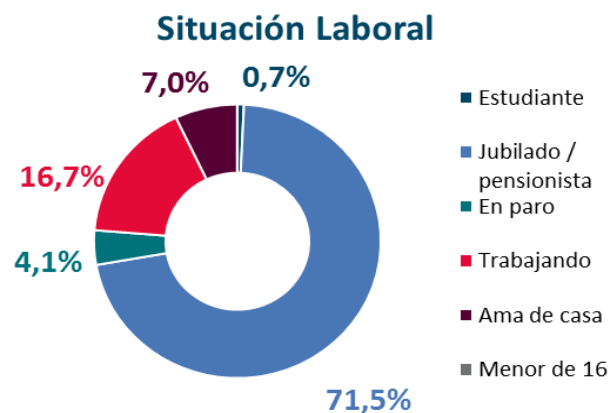
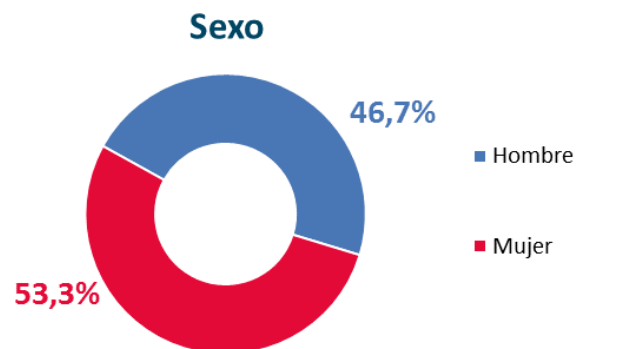
En cuanto a los aspectos que menos han gustado del servicio recibido, los usuarios destacan las instalaciones y recursos materiales y la atención médica, ambos con un 9,3%. Le sigue la comida y la oferta de profesionales que representan ambos un 5,9%.

A pesar de estas valoraciones, existe un elevado porcentaje de encuestados que no indica ningún aspecto negativo: el 64,1%.

Los aspectos negativos comentados por los usuarios registran una distribución similar en todos los Centros Sanitarios de Alta Resolución. Destacando el Casar Bajo Cinca en cuanto a su insatisfacción con la comida (14,6%).

RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN. HOSPITALIZACIÓN

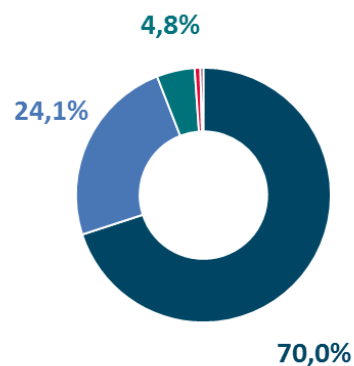
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN



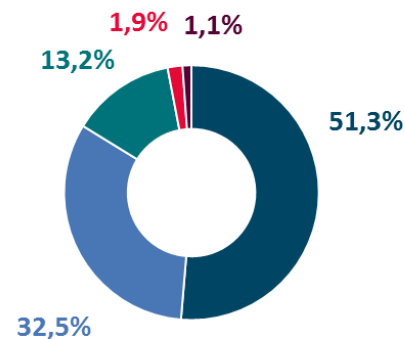
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN

ARAGÓN (n=424)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las habitaciones</i>	1	0,4	2	0,7	13	4,8	65	24,1	189	70,0
<i>Comida</i>	3	1,1	5	1,9	35	13,2	86	32,5	136	51,3
<i>Solución dada al problema</i>	6	2,3	8	3,0	34	12,8	72	27,2	145	54,7
<i>Confianza que transmite el personal</i>	1	0,4	2	0,7	14	5,2	55	20,4	197	73,2
<i>Amabilidad del personal</i>	0	0,0	0	0,0	9	3,3	46	17,0	215	79,6
<i>Preparación del personal</i>	0	0,0	1	0,4	19	7,2	77	29,1	168	63,4
<i>Interés del personal de enfermería</i>	0	0,0	1	0,4	15	5,6	54	20,0	200	74,1
<i>Interés del personal médico</i>	9	3,3	3	1,1	20	7,4	49	18,2	188	69,9
<i>Interés del personal auxiliar</i>	0	0,0	1	0,4	12	4,4	66	24,4	191	70,7
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	3	1,1	2	0,7	14	5,2	64	23,7	187	69,3
<i>Información recibida</i>	9	3,4	6	2,2	20	7,5	77	28,7	156	58,2

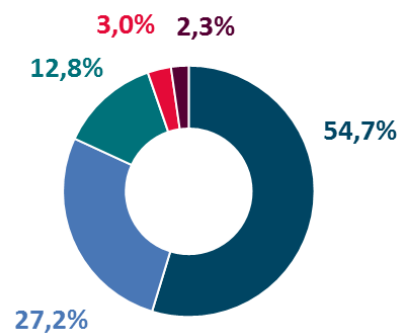
Estado de las habitaciones



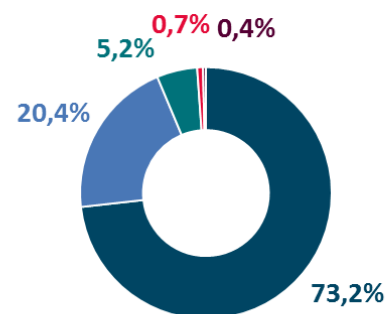
Comida



Solución dada al problema

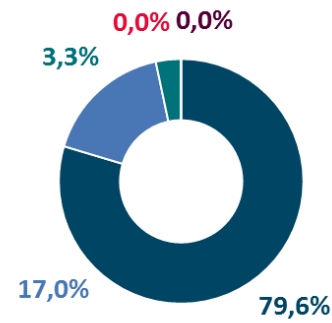


Confianza que transmite el personal

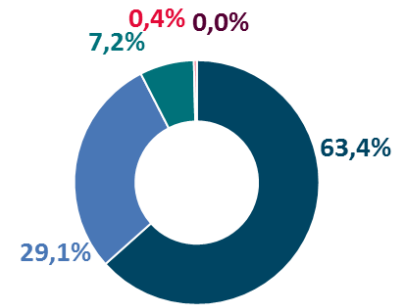


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

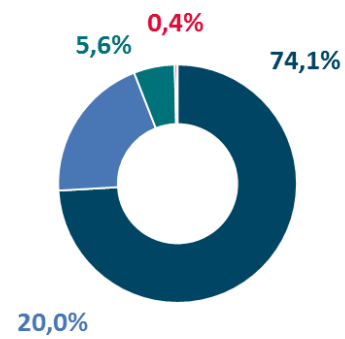
Amabilidad del personal



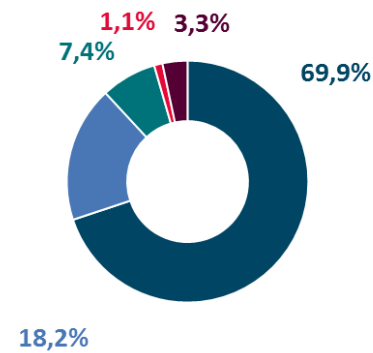
Preparación del personal



Interés del personal de enfermería

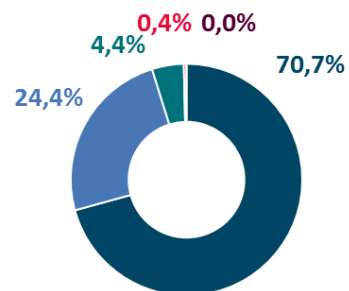


Interés del personal médico

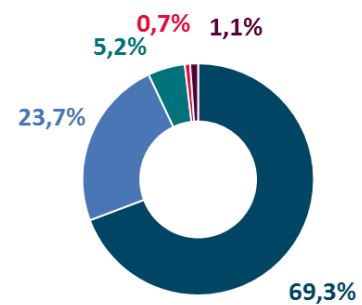


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

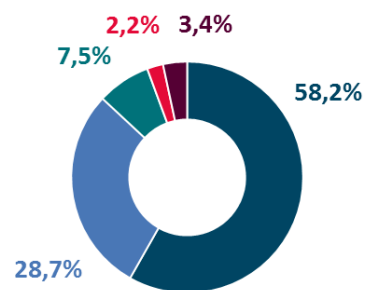
Interés del personal auxiliar



Satisfacción con los cuidados sanitarios



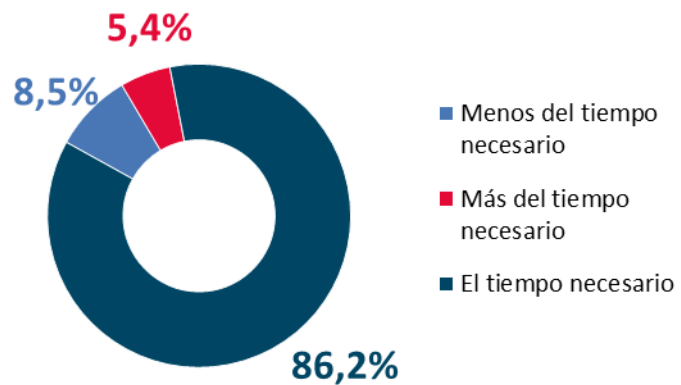
Información recibida



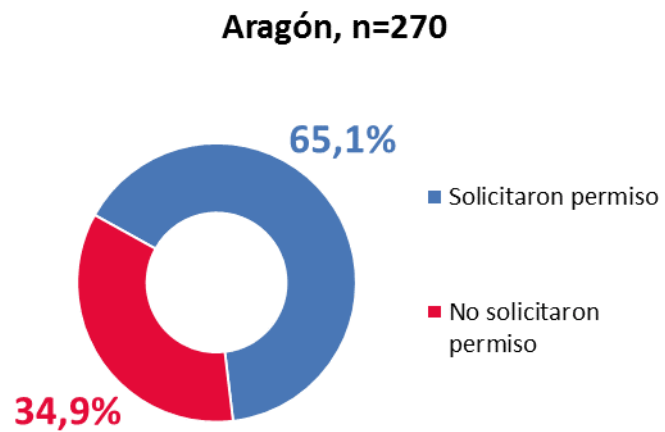
■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

Percepción del tiempo que ha estado ingresado

Aragón, n=270

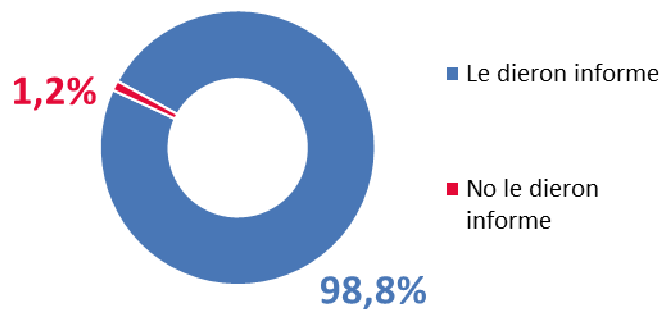


Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones

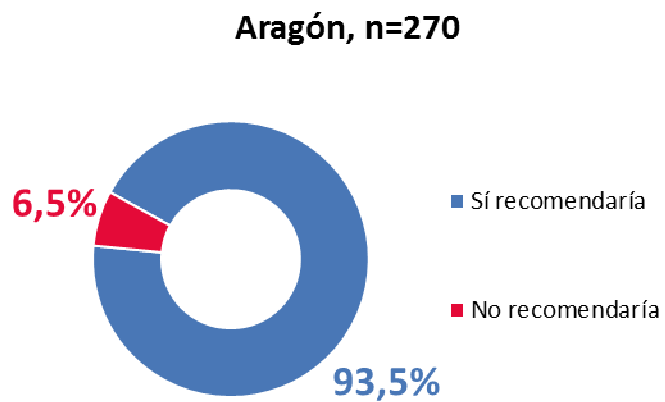


Entrega del informe de alta

Aragón, n=270



Recomendación del Hospital



Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =270)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	15	5,6
Tiempo de espera	1	0,4
Atención general	117	43,3
Atención médica	39	14,4
Atención de otro personal sanitario	42	15,6
Atención de personal no sanitario	1	0,4
Información	1	0,4
Instalaciones / Recursos materiales	9	3,3
Limpieza	7	2,6
Satisfacción general	101	37,4
Saturación/ Masificación de Pacientes	1	0,4
Comida	8	3,0
Otros	2	0,7
TOTAL**	344	127,4

Aspectos positivos destacados (Aragón, n=270)



* 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 destacados (Aragón, n=270)

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n =270) *	
	fr	%
No sabe / No contesta	173	64,1
Tiempo de espera	7	2,6
Tiempo de demora hasta que te dan cita	5	1,9
Organización	2	0,7
Atención general	3	1,1
Atención médica	25	9,3
Atención de otro personal sanitario	9	3,3
Información	2	0,7
Oferta de profesionales	16	5,9
Instalaciones / Recursos materiales	25	9,3
Derivación a otros centros	1	0,4
Limpieza	1	0,4
Comida	16	5,9
Visitas	1	0,4
Otros	5	1,9
TOTAL**	291	107,8



* Hace referencia al número total de encuestados.

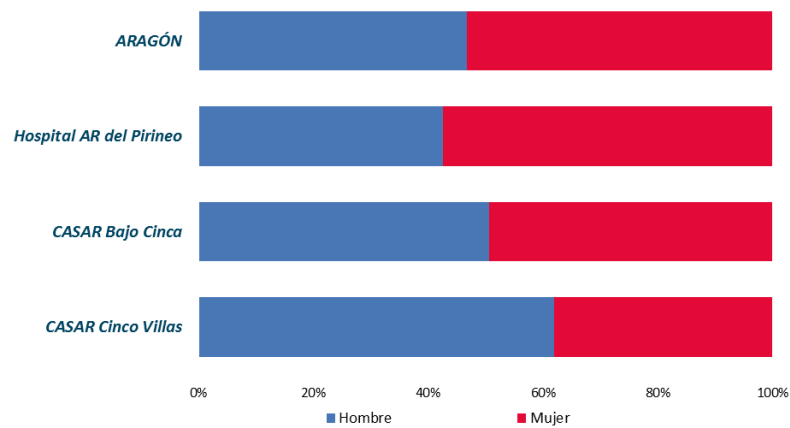
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados

RESULTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

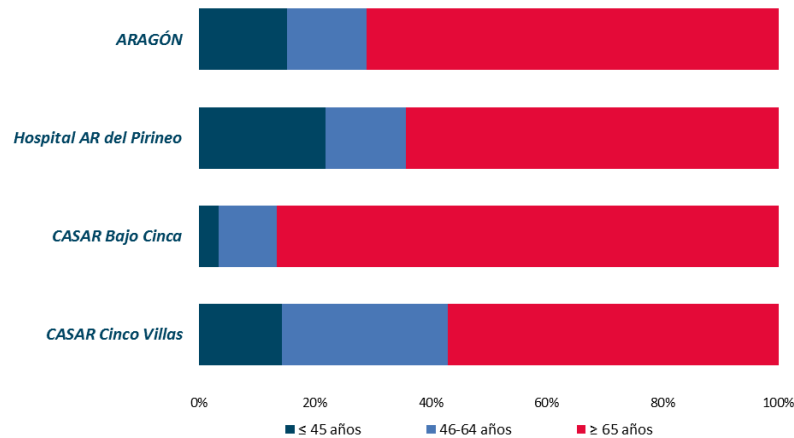
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=270)			CASAR Cinco Villas (n=21)			CASAR Bajo Cinca (n=89)			Hospital AR del Pirineo (n=160)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones</i>	254	94,1	91,3 - 96,9	21	100,0	100,0 - 100,0	82	92,1	86,5 - 97,7	151	94,4	90,8 - 97,9
<i>Comida</i>	222	83,8	79,3 - 88,2	21	100,0	100,0 - 100,0	65	73,9	64,7 - 83,0	136	87,2	81,9 - 92,4
<i>Solución dada al problema</i>	217	81,9	77,2 - 86,5	18	85,7	70,7 - 100	66	75,0	66,0 - 84,0	133	85,3	79,7 - 90,8
<i>Confianza que transmite el personal</i>	252	93,7	90,8 - 96,6	20	95,2	86,1 - 100	82	92,1	86,5 - 97,7	150	94,3	90,7 - 97,9
<i>Amabilidad del personal</i>	261	96,7	94,5 - 98,8	20	95,2	86,1 - 100	86	96,6	92,9 - 100	155	96,9	94,2 - 99,6
<i>Preparación del personal</i>	245	92,5	89,3 - 95,6	21	100,0	100,0 - 100,0	76	86,4	79,2 - 93,5	148	94,9	91,4 - 98,3
<i>Interés del personal de enfermería</i>	254	94,1	91,3 - 96,9	20	95,2	86,1 - 100	79	88,8	82,2 - 95,3	155	96,9	94,2 - 99,6
<i>Interés del personal médico</i>	237	88,1	84,2 - 92,0	19	90,5	77,9 - 100	67	75,3	66,3 - 84,2	151	95,0	91,6 - 98,4
<i>Interés del personal auxiliar</i>	257	95,2	92,6 - 97,7	19	90,5	77,9 - 100	83	93,3	88,0 - 98,5	155	96,9	94,2 - 99,6
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	251	93,0	89,9 - 96,0	20	95,2	86,1 - 100	75	84,3	76,7 - 91,8	156	97,5	95,1 - 99,9
<i>Información recibida</i>	233	86,9	82,9 - 91,0	19	95,0	85,4 - 100	70	78,7	70,1 - 87,2	144	90,6	86,0 - 95,1

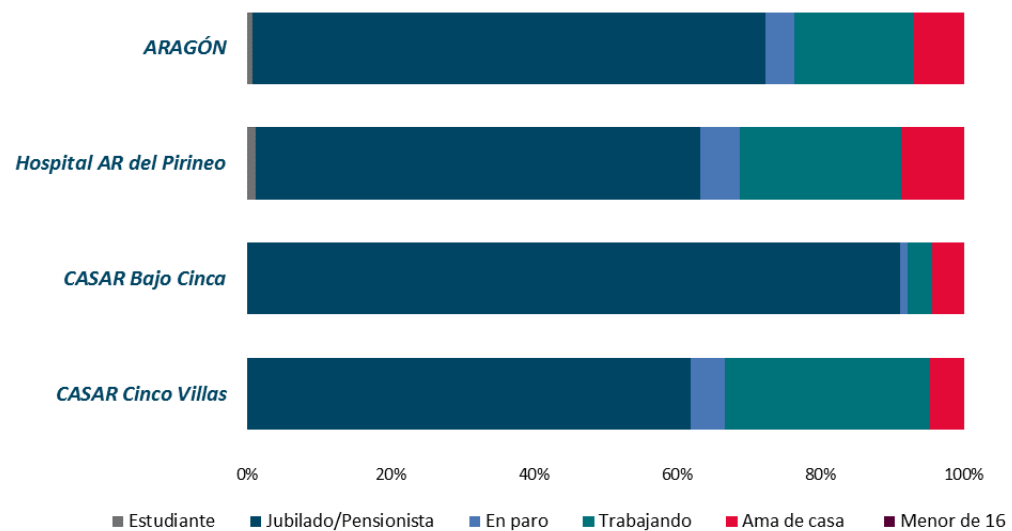
Sexo según Hospital - Hospitalización



Grupos de edad según Hospital - Hospitalización



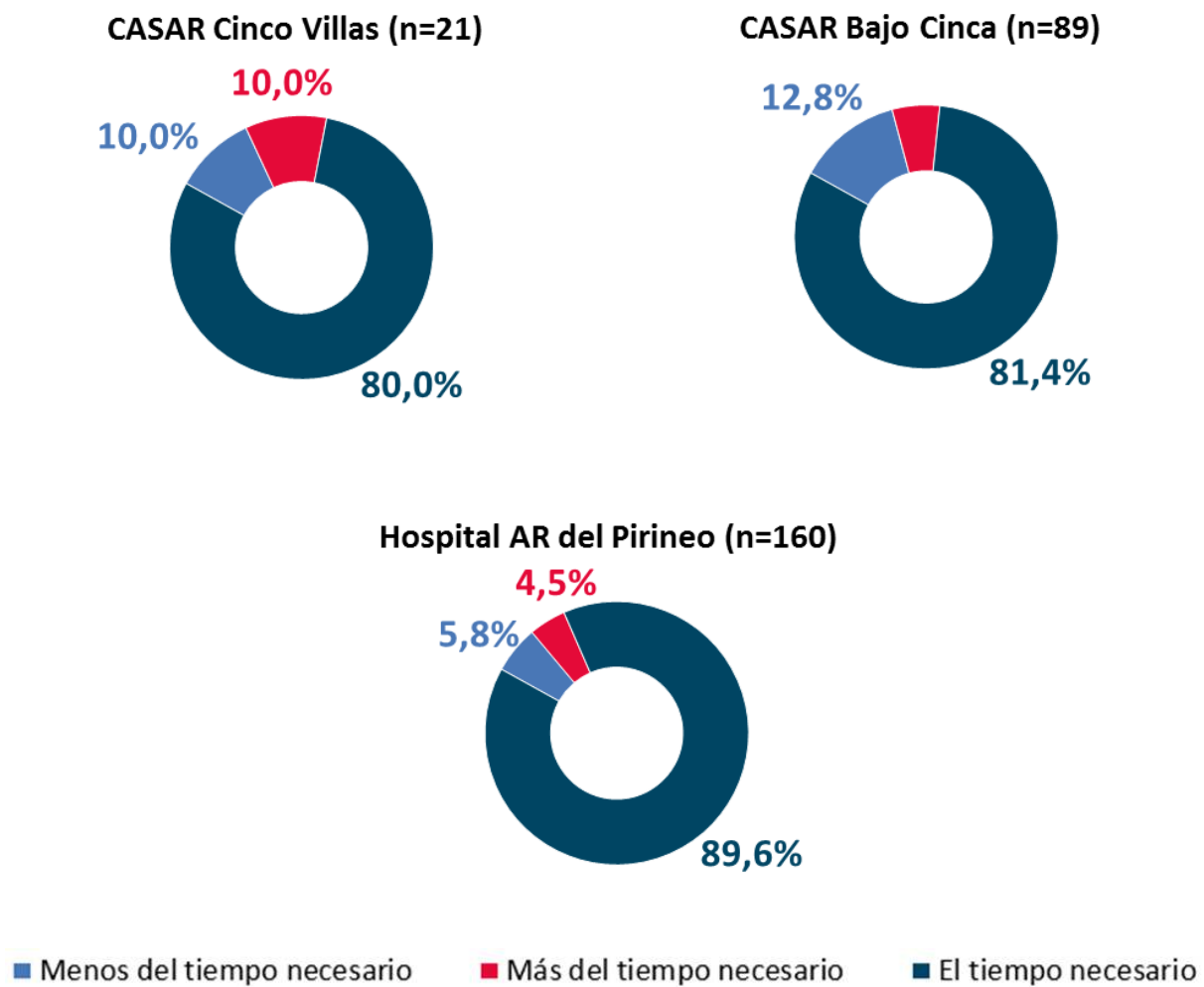
Situación laboral según Hospital - Hospitalización



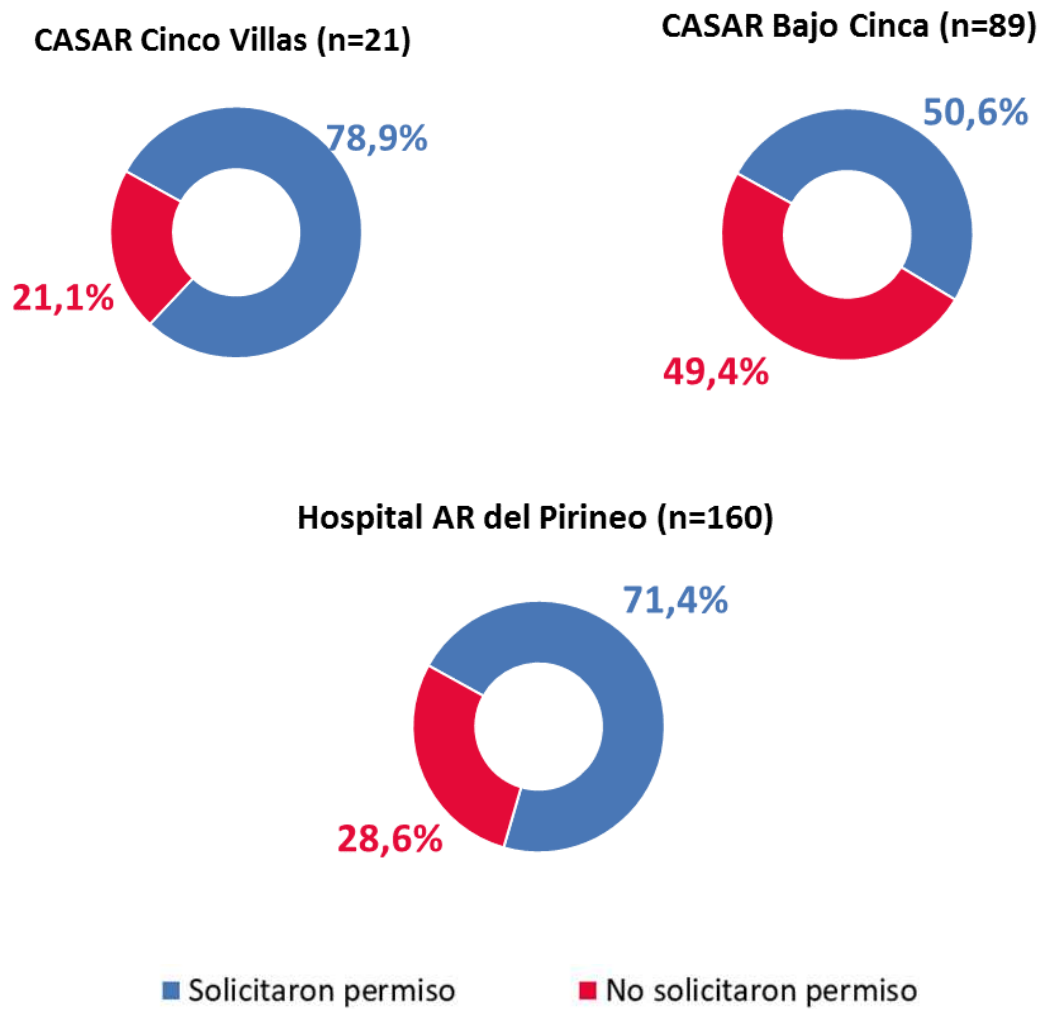
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR HOSPITALES. HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=270)			CASAR Cinco Villas (n=21)			CASAR Bajo Cinca (n=89)			Hospital AR del Pirineo (n=160)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones</i>	254	94,1	91,3 - 96,9	21	100,0	100,0 - 100,0	82	92,1	86,5 - 97,7	151	94,4	90,8 - 97,9
<i>Comida</i>	222	83,8	79,3 - 88,2	21	100,0	100,0 - 100,0	65	73,9	64,7 - 83,0	136	87,2	81,9 - 92,4
<i>Solución dada al problema</i>	217	81,9	77,2 - 86,5	18	85,7	70,7 - 100	66	75,0	66,0 - 84,0	133	85,3	79,7 - 90,8
<i>Confianza que transmite el personal</i>	252	93,7	90,8 - 96,6	20	95,2	86,1 - 100	82	92,1	86,5 - 97,7	150	94,3	90,7 - 97,9
<i>Amabilidad del personal</i>	261	96,7	94,5 - 98,8	20	95,2	86,1 - 100	86	96,6	92,9 - 100	155	96,9	94,2 - 99,6
<i>Preparación del personal</i>	245	92,5	89,3 - 95,6	21	100,0	100,0 - 100,0	76	86,4	79,2 - 93,5	148	94,9	91,4 - 98,3
<i>Interés del personal de enfermería</i>	254	94,1	91,3 - 96,9	20	95,2	86,1 - 100	79	88,8	82,2 - 95,3	155	96,9	94,2 - 99,6
<i>Interés del personal médico</i>	237	88,1	84,2 - 92,0	19	90,5	77,9 - 100	67	75,3	66,3 - 84,2	151	95,0	91,6 - 98,4
<i>Interés del personal auxiliar</i>	257	95,2	92,6 - 97,7	19	90,5	77,9 - 100	83	93,3	88,0 - 98,5	155	96,9	94,2 - 99,6
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	251	93,0	89,9 - 96,0	20	95,2	86,1 - 100	75	84,3	76,7 - 91,8	156	97,5	95,1 - 99,9
<i>Información recibida</i>	233	86,9	82,9 - 91,0	19	95,0	85,4 - 100	70	78,7	70,1 - 87,2	144	90,6	86,0 - 95,1

Percepción del tiempo que ha estado ingresado

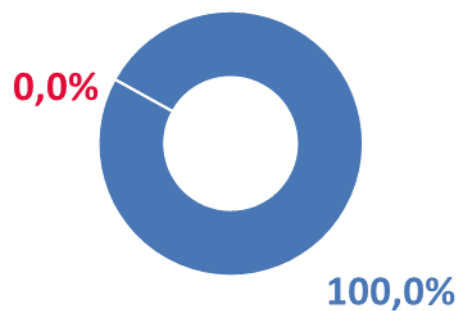


Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones

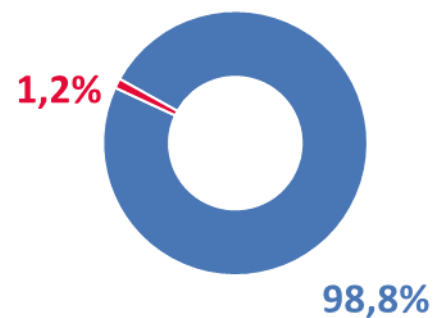


Entrega del informe de alta

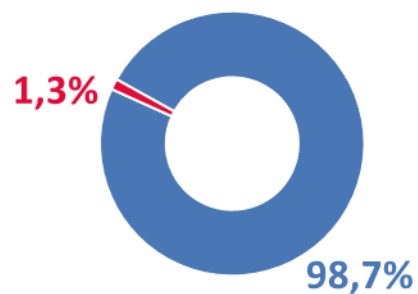
CASAR Cinco Villas (n=21)



CASAR Bajo Cinca (n=89)



Hospital AR del Pirineo (n=160)

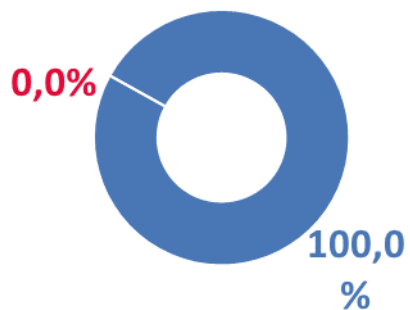


■ Le dieron informe

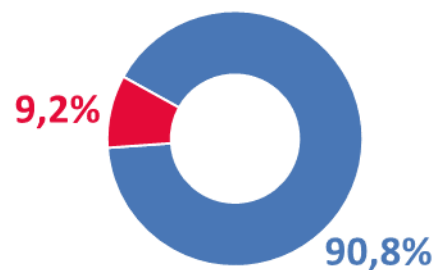
■ No le dieron informe

Recomendación del Hospital

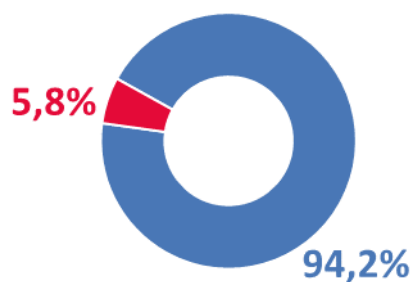
CASAR Cinco Villas (n=21)



CASAR Bajo Cinca (n=89)



Hospital AR del Pirineo (n=160)



■ Sí recomendaría ■ No recomendaría

Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=270)*		CASAR Cinco Villas (n=21)*		CASAR Bajo Cinca (n=89)*		Hospital AR del Pirineo (n=160)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	15	5,6	2	9,5	5	5,6	8	5,0
<i>Tiempo de espera (una vez en el centro)</i>	1	0,4	1	4,8	0	0,0	0	0,0
<i>Atención general (profesionalidad, trato, amabilidad, tiempo)</i>	117	43,3	10	47,6	41	46,1	66	41,3
<i>Atención médica</i>	39	14,4	1	4,8	10	11,2	28	17,5
<i>Atención de otro personal sanitario (enfermeras, matronas)</i>	42	15,6	1	4,8	23	25,8	18	11,3
<i>Atención de personal no sanitario (celadores, trabajadores)</i>	1	0,4	0	0,0	1	1,1	0	0,0
<i>Información</i>	1	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,6
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	9	3,3	1	4,8	3	3,4	5	3,1
<i>Limpieza</i>	7	2,6	0	0,0	3	3,4	4	2,5
<i>Satisfacción general (O insatisfacción general para el caso)</i>	101	37,4	6	28,6	28	31,5	67	41,9
<i>Saturación/ Masificación de Pacientes</i>	1	0,4	1	4,8	0	0,0	0	0,0
<i>Comida</i>	8	3,0	0	0,0	4	4,5	4	2,5
<i>Otros</i>	2	0,7	0	0,0	0	0,0	2	1,3
TOTAL **	344	127,4	23	109,5	118	132,6	203	126,9

* 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.

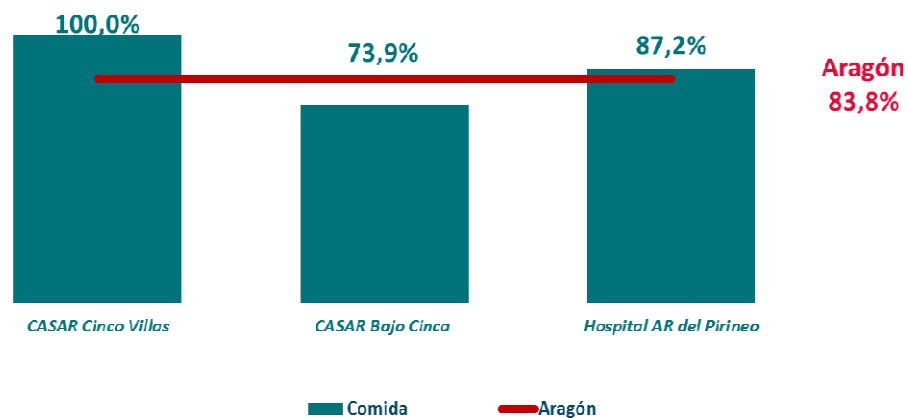
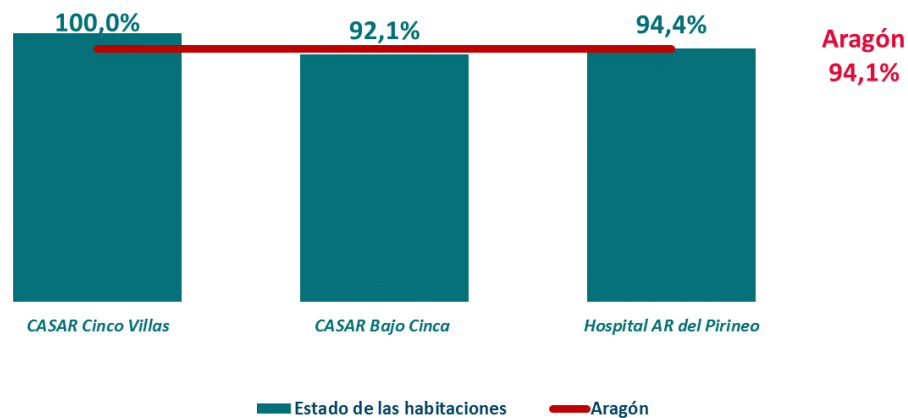
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

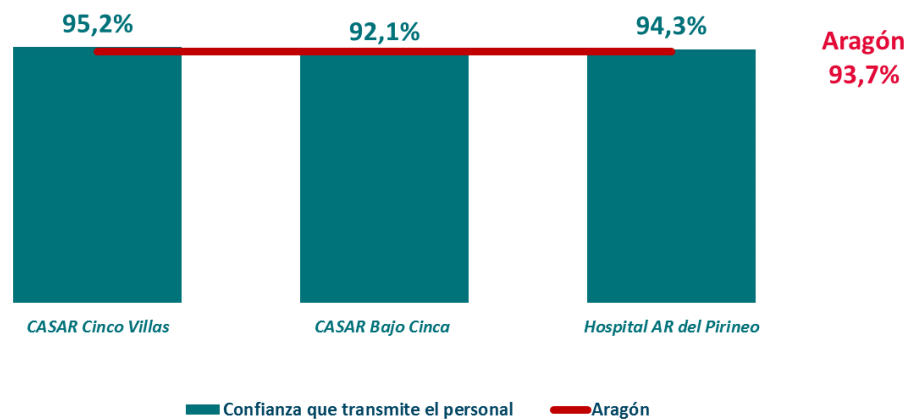
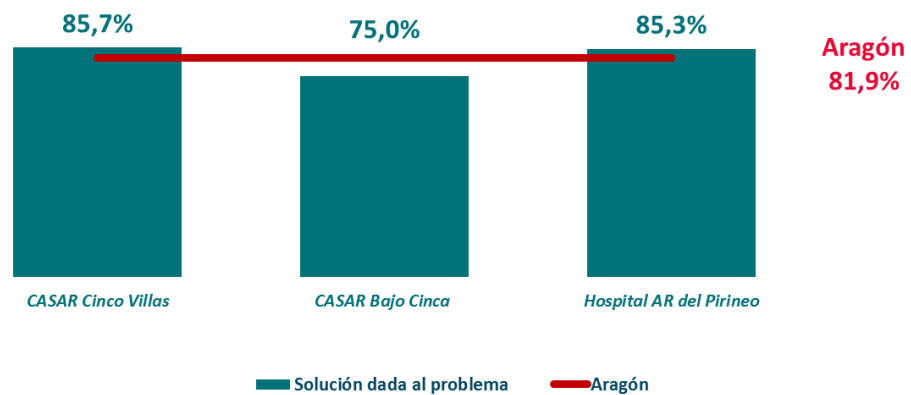
Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=270)*		CASAR Cinco Villas (n=21)*		CASAR Bajo Cinca (n=89)*		Hospital AR del Pirineo (n=160)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	173	64,1	16	76,2	44	49,4	113	70,6
<i>Tiempo de espera (una vez en el centro)</i>	7	2,6	0	0,0	1	1,1	6	3,8
<i>Tiempo de demora hasta que te dan cita / Lista de espera</i>	5	1,9	0	0,0	1	1,1	4	2,5
<i>Organización</i>	2	0,7	0	0,0	2	2,2	0	0,0
<i>Atención general (profesionalidad, trato, amabilidad, tiempo)</i>	3	1,1	0	0,0	2	2,2	1	0,6
<i>Atención médica</i>	25	9,3	2	9,5	14	15,7	9	5,6
<i>Atención de otro personal sanitario (enfermeras, matronas)</i>	9	3,3	0	0,0	4	4,5	5	3,1
<i>Información</i>	2	0,7	0	0,0	1	1,1	1	0,6
<i>Oferta de profesionales</i>	16	5,9	1	4,8	5	5,6	10	6,3
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	25	9,3	1	4,8	7	7,9	17	10,6
<i>Derivación a otros centros</i>	1	0,4	1	4,8	0	0,0	0	0,0
<i>Limpieza</i>	1	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,6
<i>Comida</i>	16	5,9	0	0,0	13	14,6	3	1,9
<i>Visitas</i>	1	0,4	0	0,0	1	1,1	0	0,0
<i>Otros</i>	5	1,9	0	0,0	3	3,4	2	1,3
TOTAL **	291	107,8	21	100,0	98	110,1	172	107,5

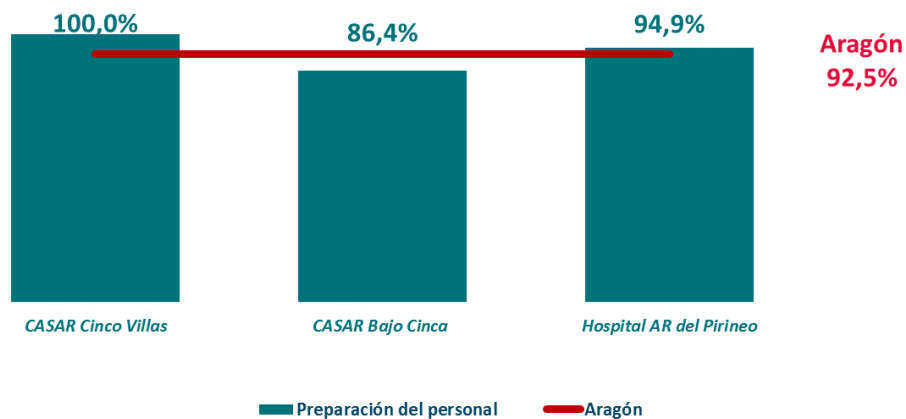
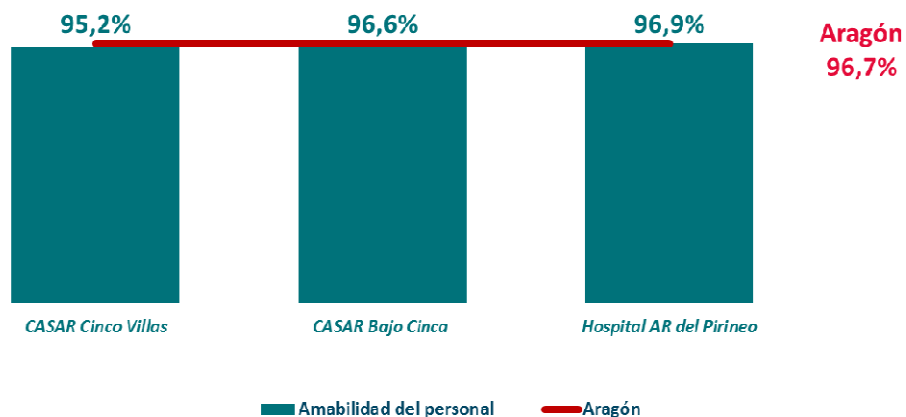
* Hace referencia al número total de encuestados.

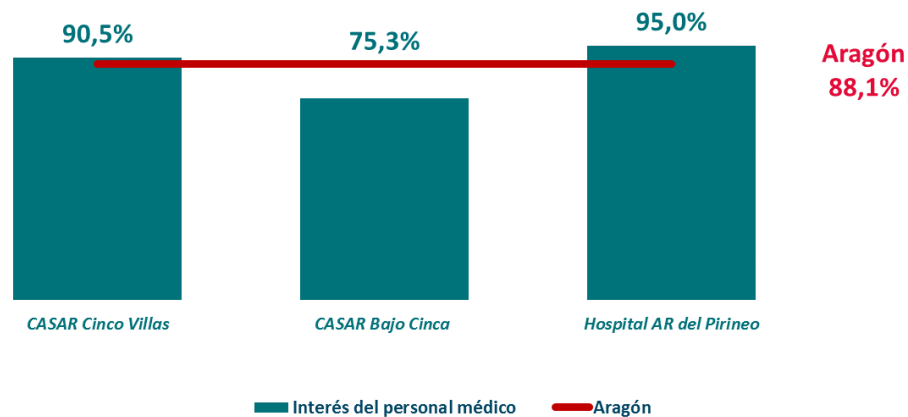
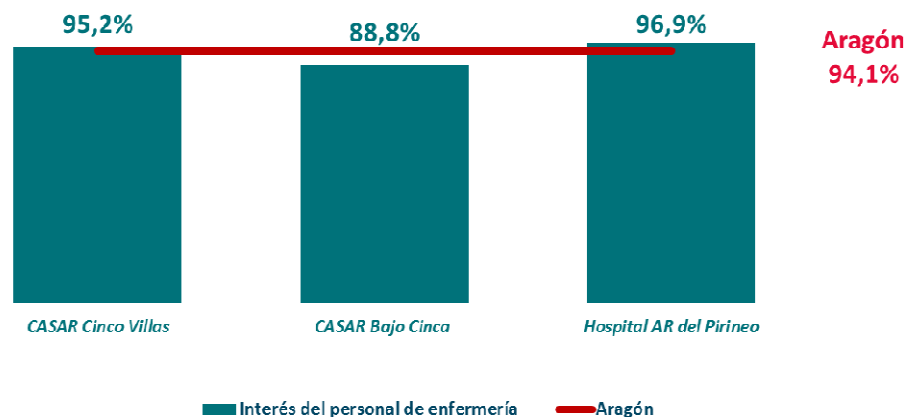
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

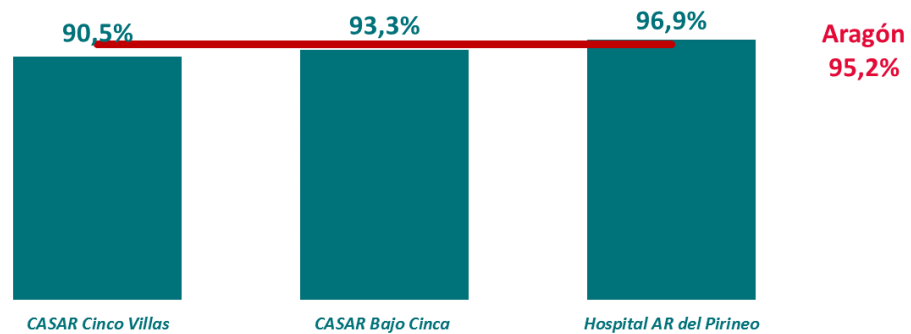
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta



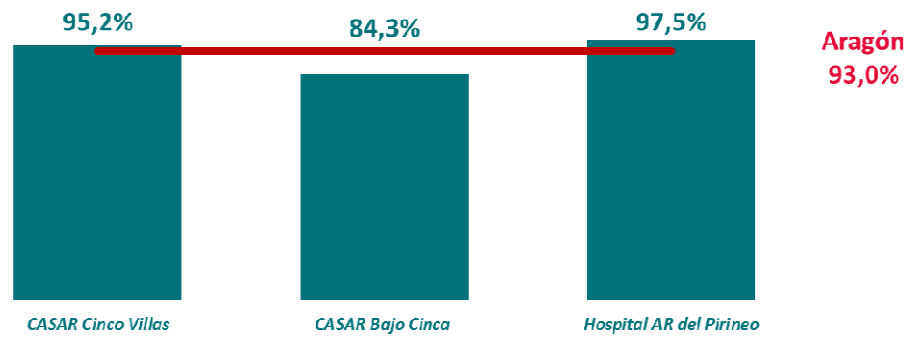




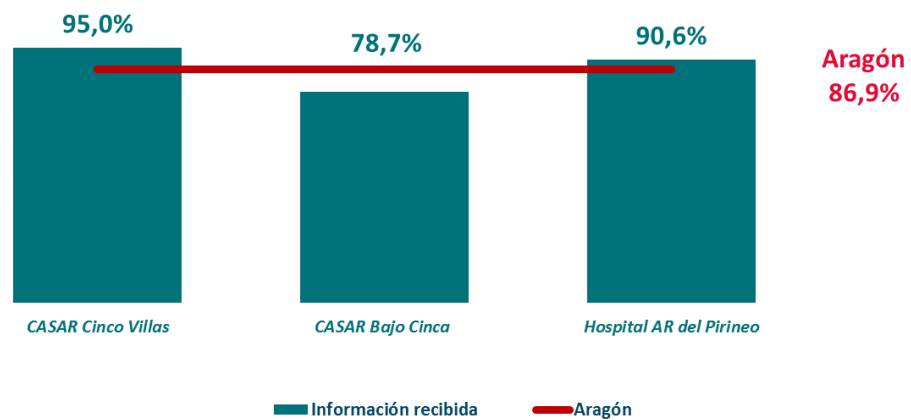




■ Interés del personal auxiliar — Aragón



■ Satisfacción con los cuidados sanitarios — Aragón



Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									ARAGÓN (n=270)		
	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%)			
Estado de las habitaciones*	117	92,9	88,4 - 97,4	137	95,1	91,6 - 98,7	41	100,0	100,0 - 100,0	36	97,3	92,1 - 100	177	92,2	88,4 - 96,0	254	94,1	91,3 - 96,9
Comida*	105	84,0	77,6 - 90,4	117	83,6	77,4 - 89,7	39	95,1	88,5 - 100	31	86,1	74,8 - 97,4	152	80,9	75,2 - 86,5	222	83,8	79,3 - 88,2
Solución dada al problema*	101	81,5	74,6 - 88,3	116	82,3	76,0 - 88,6	37	92,5	84,3 - 100	26	72,2	57,6 - 86,9	154	81,5	75,9 - 87,0	217	81,9	77,2 - 86,5
Confianza que transmite el personal*	114	90,5	85,4 - 95,6	138	96,5	93,5 - 99,5	40	97,6	92,8 - 100	34	91,9	83,1 - 100	178	93,2	89,6 - 96,8	252	93,7	90,8 - 96,6
Amabilidad del personal*	121	96,0	92,6 - 99,4	140	97,2	94,5 - 99,9	40	97,6	92,8 - 100	36	97,3	92,1 - 100	185	96,4	93,7 - 99,0	261	96,7	94,5 - 98,8
Preparación del personal*	112	91,8	86,9 - 96,7	133	93,0	88,8 - 97,2	40	97,6	92,8 - 100	34	91,9	83,1 - 100	171	91,4	87,4 - 95,5	245	92,5	89,3 - 95,6
Interés del personal de enfermería*	116	92,1	87,3 - 96,8	138	95,8	92,6 - 99,1	41	100,0	100,0 - 100,0	34	91,9	83,1 - 100	179	93,2	89,7 - 96,8	254	94,1	91,3 - 96,9
Interés del personal médico*	111	88,1	82,4 - 93,7	126	88,1	82,8 - 93,4	40	97,6	92,8 - 100	34	91,9	83,1 - 100	163	85,3	80,3 - 90,4	237	88,1	84,2 - 92,0
Interés del personal auxiliar*	119	94,4	90,4 - 98,4	138	95,8	92,6 - 99,1	41	100,0	100,0 - 100,0	35	94,6	87,3 - 100	181	94,3	91,0 - 97,6	257	95,2	92,6 - 97,7
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	114	90,5	85,4 - 95,6	137	95,1	91,6 - 98,7	40	97,6	92,8 - 100	36	97,3	92,1 - 100	175	91,1	87,1 - 95,2	251	93,0	89,9 - 96,0
Información recibida*	111	88,1	82,4 - 93,7	122	85,9	80,2 - 91,6	38	95,0	88,2 - 100	33	89,2	79,2 - 99,2	162	84,8	79,7 - 89,9	233	86,9	82,9 - 91,0
Dedicación del tiempo necesario **	103	84,4	78,0 - 90,9	121	87,7	82,2 - 93,2	36	87,8	77,8 - 97,8	32	86,5	75,5 - 97,5	156	85,7	80,6 - 90,8	224	86,2	82,0 - 90,4
Permiso realización pruebas o intervenciones	75	65,8	57,1 - 74,5	87	64,4	56,4 - 72,5	37	90,2	81,2 - 99,3	25	71,4	56,5 - 86,4	100	57,8	50,4 - 65,2	162	65,1	59,1 - 71,0
Informe de alta	120	99,2	97,6 - 100	136	98,6	96,6 - 100	41	100,0	100,0 - 100,0	36	100,0	100,0 - 100,0	179	98,4	96,5 - 100	256	98,8	97,5 - 100
Recomendaría este centro***	112	92,6	87,9 - 97,2	133	94,3	90,5 - 98,1	41	100,0	100,0 - 100,0	35	97,2	91,9 - 100	169	91,4	87,3 - 95,4	245	93,5	90,5 - 96,5

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									CASAR Cinco Villas (n=21)			ARAGÓN (n=270)		
	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*	13	100,0	100,0 - 100,0	8	100,0	100,0 - 100,0	3	100,0	100,0 - 100,0	6	100,0	100,0 - 100,0	12	100,0	100,0 - 100,0	21	100,0	100,0 - 100,0	254	94,1	91,3 - 96,9
Comida*	13	100,0	100,0 - 100,0	8	100,0	100,0 - 100,0	3	100,0	100,0 - 100,0	6	100,0	100,0 - 100,0	12	100,0	100,0 - 100,0	21	100,0	100,0 - 100,0	222	83,8	79,3 - 88,2
Solución dada al problema*	10	76,9	54,0 - 99,8	8	100,0	100,0 - 100,0	2	66,7	13,3 - 100	4	66,7	28,9 - 100	12	100,0	100,0 - 100,0	18	85,7	70,7 - 100	217	81,9	77,2 - 86,5
Confianza que transmite el personal*	12	92,3	77,8 - 100	8	100,0	100,0 - 100,0	3	100,0	100,0 - 100,0	5	83,3	53,5 - 100	12	100,0	100,0 - 100,0	20	95,2	86,1 - 100	252	93,7	90,8 - 96,6
Amabilidad del personal*	12	92,3	77,8 - 100	8	100,0	100,0 - 100,0	3	100,0	100,0 - 100,0	5	83,3	53,5 - 100	12	100,0	100,0 - 100,0	20	95,2	86,1 - 100	261	96,7	94,5 - 98,8
Preparación del personal*	13	100,0	100,0 - 100,0	8	100,0	100,0 - 100,0	3	100,0	100,0 - 100,0	6	100,0	100,0 - 100,0	12	100,0	100,0 - 100,0	21	100,0	100,0 - 100,0	245	92,5	89,3 - 95,6
Interés del personal de enfermería*	12	92,3	77,8 - 100	8	100,0	100,0 - 100,0	3	100,0	100,0 - 100,0	5	83,3	53,5 - 100	12	100,0	100,0 - 100,0	20	95,2	86,1 - 100	254	94,1	91,3 - 96,9
Interés del personal médico*	11	84,6	65,0 - 100	8	100,0	100,0 - 100,0	2	66,7	13,3 - 100	5	83,3	53,5 - 100	12	100,0	100,0 - 100,0	19	90,5	77,9 - 100	237	88,1	84,2 - 92,0
Interés del personal auxiliar*	12	92,3	77,8 - 100	7	87,5	64,6 - 100	3	100,0	100,0 - 100,0	4	66,7	28,9 - 100	12	100,0	100,0 - 100,0	19	90,5	77,9 - 100	257	95,2	92,6 - 97,7
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	12	92,3	77,8 - 100	8	100,0	100,0 - 100,0	2	66,7	13,3 - 100	6	100,0	100,0 - 100,0	12	100,0	100,0 - 100,0	20	95,2	86,1 - 100	251	93,0	89,9 - 96,0
Información recibida*	12	92,3	77,8 - 100	7	100,0	100,0 - 100,0	2	66,7	13,3 - 100	6	100,0	100,0 - 100,0	11	100,0	100,0 - 100,0	19	95,0	85,4 - 100	233	86,9	82,9 - 91,0
Dedicación del tiempo necesario **	9	69,2	44,1 - 94,3	7	100,0	100,0 - 100,0	3	100,0	100,0 - 100,0	5	83,3	53,5 - 100	8	72,7	46,4 - 99,0	16	80,0	62,5 - 97,5	224	86,2	82,0 - 90,4
Permiso realización pruebas o intervenciones	9	81,8	59,0 - 100	6	75,0	45,0 - 100	3	100,0	100,0 - 100,0	5	83,3	53,5 - 100	7	70,0	41,6 - 98,4	15	78,9	60,6 - 97,3	162	65,1	59,1 - 71,0
Informe de alta	13	100,0	100,0 - 100,0	8	100,0	100,0 - 100,0	3	100,0	100,0 - 100,0	6	100,0	100,0 - 100,0	12	100,0	100,0 - 100,0	21	100,0	100,0 - 100,0	256	98,8	97,5 - 100
Recomendaría este centro***	13	100,0	100,0 - 100,0	8	100,0	100,0 - 100,0	3	100,0	100,0 - 100,0	6	100,0	100,0 - 100,0	12	100,0	100,0 - 100,0	21	100,0	100,0 - 100,0	245	93,5	90,5 - 96,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo consideran necesario

***Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									CASAR Bajo Cinca (n=89)			ARAGÓN (n=270)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			CASAR Bajo Cinca (n=89)			ARAGÓN (n=270)		
	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*	41	91,1	82,8 - 99,4	41	93,2	85,7 - 100	3	100,0	100,0 - 100,0	9	100,0	100,0 - 100,0	70	90,9	84,5 - 97,3	82	92,1	86,5 - 97,7	254	94,1	91,3 - 96,9
Comida*	34	77,3	64,9 - 89,7	31	70,5	57,0 - 83,9	2	66,7	13,3 - 100	7	77,8	50,6 - 100	56	73,7	63,8 - 83,6	65	73,9	64,7 - 83,0	222	83,8	79,3 - 88,2
Solución dada al problema*	30	68,2	54,4 - 81,9	36	81,8	70,4 - 93,2	2	66,7	13,3 - 100	7	77,8	50,6 - 100	57	75,0	65,3 - 84,7	66	75,0	66,0 - 84,0	217	81,9	77,2 - 86,5
Confianza que transmite el personal*	40	88,9	79,7 - 98,1	42	95,5	89,3 - 100	3	100,0	100,0 - 100,0	9	100,0	100,0 - 100,0	70	90,9	84,5 - 97,3	82	92,1	86,5 - 97,7	252	93,7	90,8 - 96,6
Amabilidad del personal*	43	95,6	89,5 - 100	43	97,7	93,3 - 100	3	100,0	100,0 - 100,0	9	100,0	100,0 - 100,0	74	96,1	91,8 - 100	86	96,6	92,9 - 100	261	96,7	94,5 - 98,8
Preparación del personal*	38	86,4	76,2 - 96,5	38	86,4	76,2 - 96,5	2	66,7	13,3 - 100	7	77,8	50,6 - 100	67	88,2	80,9 - 95,4	76	86,4	79,2 - 93,5	245	92,5	89,3 - 95,6
Interés del personal de enfermería*	38	84,4	73,9 - 95,0	41	93,2	85,7 - 100	3	100,0	100,0 - 100,0	7	77,8	50,6 - 100	69	89,6	82,8 - 96,4	79	88,8	82,2 - 95,3	254	94,1	91,3 - 96,9
Interés del personal médico*	34	75,6	63,0 - 88,1	33	75,0	62,2 - 87,8	3	100,0	100,0 - 100,0	7	77,8	50,6 - 100	57	74,0	64,2 - 83,8	67	75,3	66,3 - 84,2	237	88,1	84,2 - 92,0
Interés del personal auxiliar*	41	91,1	82,8 - 99,4	42	95,5	89,3 - 100	3	100,0	100,0 - 100,0	9	100,0	100,0 - 100,0	71	92,2	86,2 - 98,2	83	93,3	88,0 - 98,5	257	95,2	92,6 - 97,7
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	36	80,0	68,3 - 91,7	39	88,6	79,3 - 98,0	3	100,0	100,0 - 100,0	9	100,0	100,0 - 100,0	63	81,8	73,2 - 90,4	75	84,3	76,7 - 91,8	251	93,0	89,9 - 96,0
Información recibida*	35	77,8	65,6 - 89,9	35	79,5	67,6 - 91,5	3	100,0	100,0 - 100,0	7	77,8	50,6 - 100	60	77,9	68,7 - 87,2	70	78,7	70,1 - 87,2	233	86,9	82,9 - 91,0
Dedicación del tiempo necesario **	34	77,3	64,9 - 89,7	36	85,7	75,1 - 96,3	3	100,0	100,0 - 100,0	6	66,7	35,9 - 97,5	61	82,4	73,8 - 91,1	70	81,4	73,2 - 89,6	224	86,2	82,0 - 90,4
Permiso realización pruebas o intervenciones	21	51,2	35,9 - 66,5	21	50,0	34,9 - 65,1	1	33,3	0 - 86,7	4	50,0	15,4 - 84,6	37	51,4	39,8 - 62,9	42	50,6	39,8 - 61,4	162	65,1	59,1 - 71,0
Informe de alta	43	97,7	93,3 - 100	41	100,0	100,0 - 100,0	3	100,0	100,0 - 100,0	9	100,0	100,0 - 100,0	72	98,6	96,0 - 100	84	98,8	96,5 - 100	256	98,8	97,5 - 100
Recomendaría este centro***	39	86,7	76,7 - 96,6	40	95,2	88,8 - 100	3	100,0	100,0 - 100,0	9	100,0	100,0 - 100,0	67	89,3	82,3 - 96,3	79	90,8	84,7 - 96,9	245	93,5	90,5 - 96,5

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									Hospital AR del Pirineo (n=160)			ARAGÓN (n=270)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			Hospital AR del Pirineo (n=160)			ARAGÓN (n=270)		
	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*	63	92,6	86,4 - 98,9	88	95,7	91,5 - 99,8	35	100,0	100,0 - 100,0	21	95,5	86,8 - 100	95	92,2	87,1 - 97,4	151	94,4	90,8 - 97,9	254	94,1	91,3 - 96,9
Comida*	58	85,3	76,9 - 93,7	78	88,6	82,0 - 95,3	34	97,1	91,6 - 100	18	85,7	70,7 - 100	84	84,0	76,8 - 91,2	136	87,2	81,9 - 92,4	222	83,8	79,3 - 88,2
Solución dada al problema*	61	91,0	84,2 - 97,9	72	80,9	72,7 - 89,1	33	97,1	91,4 - 100	15	71,4	52,1 - 90,8	85	84,2	77,0 - 91,3	133	85,3	79,7 - 90,8	217	81,9	77,2 - 86,5
Confianza que transmite el personal*	62	91,2	84,4 - 97,9	88	96,7	93,0 - 100	34	97,1	91,6 - 100	20	90,9	78,9 - 100	96	94,1	89,6 - 98,7	150	94,3	90,7 - 97,9	252	93,7	90,8 - 96,6
Amabilidad del personal*	66	97,1	93,0 - 100	89	96,7	93,1 - 100	34	97,1	91,6 - 100	22	100,0	100,0 - 100,0	99	96,1	92,4 - 99,8	155	96,9	94,2 - 99,6	261	96,7	94,5 - 98,8
Preparación del personal*	61	93,8	88,0 - 99,7	87	95,6	91,4 - 99,8	35	100,0	100,0 - 100,0	21	95,5	86,8 - 100	92	92,9	87,9 - 98,0	148	94,9	91,4 - 98,3	245	92,5	89,3 - 95,6
Interés del personal de enfermería*	66	97,1	93,0 - 100	89	96,7	93,1 - 100	35	100,0	100,0 - 100,0	22	100,0	100,0 - 100,0	98	95,1	91,0 - 99,3	155	96,9	94,2 - 99,6	254	94,1	91,3 - 96,9
Interés del personal médico*	66	97,1	93,0 - 100	85	93,4	88,3 - 98,5	35	100,0	100,0 - 100,0	22	100,0	100,0 - 100,0	94	92,2	86,9 - 97,4	151	95,0	91,6 - 98,4	237	88,1	84,2 - 92,0
Interés del personal auxiliar*	66	97,1	93,0 - 100	89	96,7	93,1 - 100	35	100,0	100,0 - 100,0	22	100,0	100,0 - 100,0	98	95,1	91,0 - 99,3	155	96,9	94,2 - 99,6	257	95,2	92,6 - 97,7
Satisfacción con los cuidados sanitarios*	66	97,1	93,0 - 100	90	97,8	94,8 - 100	35	100,0	100,0 - 100,0	21	95,5	86,8 - 100	100	97,1	93,8 - 100	156	97,5	95,1 - 99,9	251	93,0	89,9 - 96,0
Información recibida*	64	94,1	88,5 - 99,7	80	87,9	81,2 - 94,6	33	97,1	91,4 - 100	20	90,9	78,9 - 100	91	88,3	82,2 - 94,5	144	90,6	86,0 - 95,1	233	86,9	82,9 - 91,0
Dedicación del tiempo necesario **	60	92,3	85,8 - 98,8	78	87,6	80,8 - 94,5	30	85,7	74,1 - 97,3	21	95,5	86,8 - 100	87	89,7	83,6 - 95,7	138	89,6	84,8 - 94,4	224	86,2	82,0 - 90,4
Permiso realización pruebas o intervenciones	45	72,6	61,5 - 83,7	60	70,6	60,9 - 80,3	33	94,3	86,6 - 100	16	76,2	58,0 - 94,4	56	61,5	51,5 - 71,5	105	71,4	64,1 - 78,7	162	65,1	59,1 - 71,0
Informe de alta	64	100,0	100,0 - 100,0	87	97,8	94,7 - 100	35	100,0	100,0 - 100,0	21	100,0	100,0 - 100,0	95	97,9	95,1 - 100	151	98,7	96,9 - 100	256	98,8	97,5 - 100
Recomendaría este centro***	60	95,2	90,0 - 100	85	93,4	88,3 - 98,5	35	100,0	100,0 - 100,0	20	95,2	86,1 - 100	90	91,8	86,4 - 97,3	145	94,2	90,5 - 97,9	245	93,5	90,5 - 96,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio
 **Personas que lo consideran necesario
 ***Personas que lo recomendarían

