

**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:

- HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA
  - Hospitalización
  - Consultas de atención especializada



**HOSPITAL GENERAL DE LA  
DEFENSA DE ZARAGOZA**

## HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

El Hospital General de la Defensa de Zaragoza participa, mediante un convenio de colaboración en materia sanitaria, en la asistencia especializada ambulatoria y hospitalaria, del colectivo de población asignado por el Departamento de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Aragón.

A continuación, se analizan las encuestas realizadas a usuarios del Sistema de Salud de Aragón atendidos en el Hospital General de la Defensa de Zaragoza en relación a las siguientes modalidades:

- Hospitalización
- Consultas de Atención Especializada

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

## HOSPITALIZACIÓN

### **Perfil sociodemográfico**

El 45,5% de los usuarios encuestados hospitalizados en el Hospital General de la Defensa de Zaragoza son hombres y el 54,5% mujeres.

La edad media de las mujeres supera notablemente a la de los hombres (mujeres 65,21 años frente a hombres 57,79 años).

El estrato de edad de más de 65 años es el más representativo (52,4%). Esta situación permite explicar que el peso de jubilados y pensionistas se sitúe en un 49,2%.

### **Opinión de los usuarios**

De manera general, los distintos aspectos analizados son muy bien valorados, superando el 90% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Sobresale el **interés del personal médico** (96,2%), la **satisfacción con los cuidados sanitarios** (98,9%) y la **amabilidad del personal** (96,8%). Sin embargo, hay ítems que cuentan con un nivel de satisfacción menor como por ejemplo el **estado de las habitaciones** (79%) y la **comida** (86%).

El 94% de usuarios encuestados considera que el tiempo que ha estado ingresado ha sido el necesario. El 2,2% señala que deberían haber estado más tiempo y el 3,8% estima que estuvieron más del tiempo necesario.

Casi el 90% de los usuarios afirma que le solicitaron permiso para realizarle pruebas. Además, el 99,4% de los encuestados señaló haber recibido un informe escrito en el momento del alta. Finalmente, el 98,9% de las personas encuestadas sí recomendaría el Hospital en el que estuvo ingresado a sus familiares o amigos, frente al 1,1% que no lo haría.

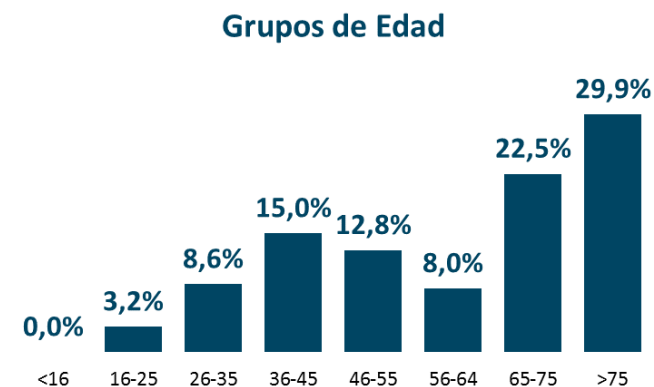
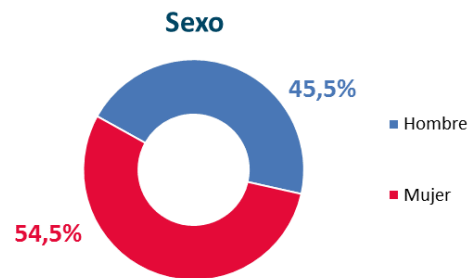
### **Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos**

La atención general (53,5%) y la atención médica (21,9%) son los aspectos que más han sido señalados como aquello **positivo que más gustó en la atención recibida**. Además, el 34,8% ha señalado no tener un aspecto positivo en concreto sino encontrarse satisfecho en general.

En cuanto a los aspectos negativos o que **menos han gustado de la atención**, existe un elevado porcentaje de encuestados, el 56,7%, que no indica ninguno. No obstante, entre los indicados sobresalen las quejas relativas a las **instalaciones y recursos materiales** (22,5%).

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN

H. DE LA DEFENSA (n =187)		
<b>SEXO</b>	%	IC (95%)
Hombre	45,5	38,3 - 52,6
Mujer	54,5	47,4 - 61,7
<b>EDAD MEDIA</b>	Años	DE
Hombre	57,8	18,3
Mujer	65,2	20,7
Total	61,8	19,9
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	%	IC (95%)
< 16	0,0	0,0 - 0,0
16-25	3,2	0,7 - 5,7
26-35	8,6	4,5 - 12,6
36-45	15,0	9,9 - 20,1
46-55	12,8	8,0 - 17,6
56-64	8,0	4,1 - 11,9
65-75	22,5	16,5 - 28,4
> 75	29,9	23,4 - 36,5
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	%	IC (95%)
Estudiante	1,6	0 - 3,4
Jubilado / pensionista	49,2	42,0 - 56,4
En paro	5,9	2,5 - 9,3
Trabajando	34,8	27,9 - 41,6
Ama de casa	8,6	4,5 - 12,6
Menor de 16	0,0	0,0 - 0,0

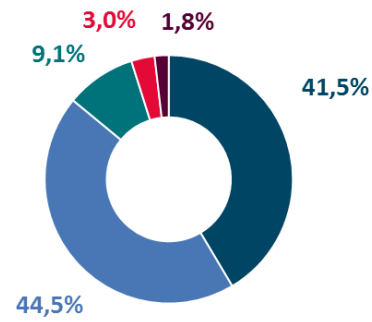




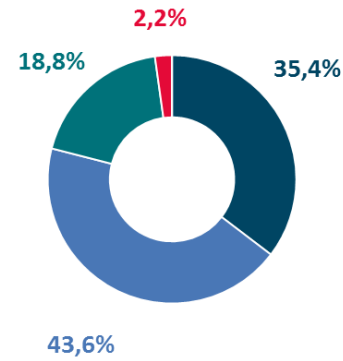
## OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. HOSPITALIZACIÓN

H. DE LA DEFENSA (n =187)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las habitaciones</i>	0	0,0	4	2,2	34	18,8	79	43,6	64	35,4
<i>Comida</i>	3	1,8	5	3,0	15	9,1	73	44,5	68	41,5
<i>Solución dada al problema</i>	2	1,1	2	1,1	11	5,9	47	25,1	125	66,8
<i>Confianza que transmite el personal</i>	3	1,6	0	0,0	7	3,7	34	18,2	143	76,5
<i>Amabilidad del personal</i>	2	1,1	0	0,0	4	2,1	30	16,0	151	80,7
<i>Preparación del personal</i>	1	0,5	0	0,0	7	3,8	57	30,6	121	65,1
<i>Interés del personal de enfermería</i>	3	1,6	0	0,0	5	2,7	42	22,5	137	73,3
<i>Interés del personal médico</i>	1	0,5	1	0,5	5	2,7	22	11,9	156	84,3
<i>Interés del personal auxiliar</i>	3	1,6	2	1,1	9	4,8	44	23,7	128	68,8
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	1	0,5	0	0,0	1	0,5	46	24,6	139	74,3
<i>Información recibida</i>	2	1,1	3	1,6	12	6,5	46	24,7	123	66,1

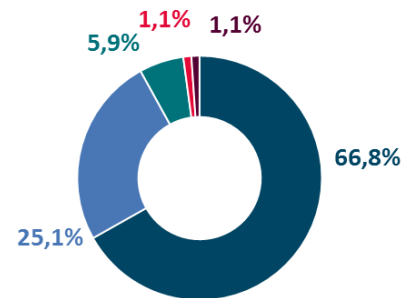
**Comida**



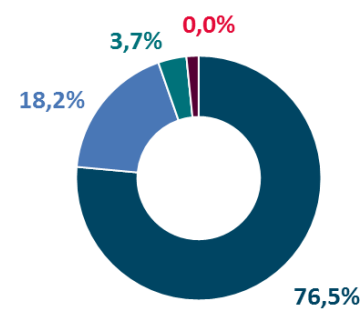
**Estado de las habitaciones**



**Solución dada al problema**

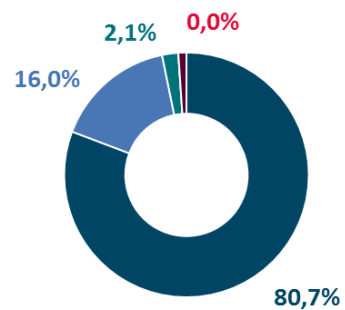


**Confianza que transmite el personal**

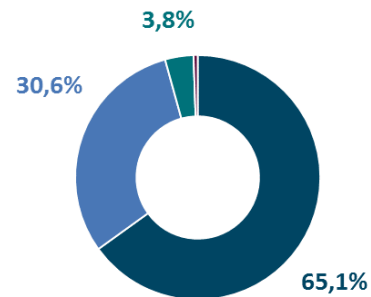


■ Muy satisfecho  
 ■ Satisfecho  
 ■ Adecuado  
 ■ Poco satisfecho  
 ■ Nada satisfecho

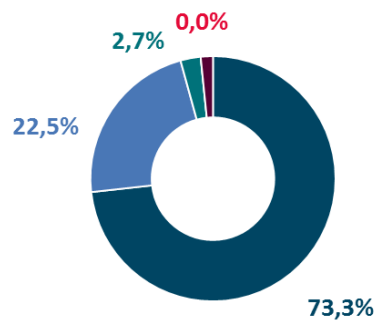
**Amabilidad del personal**



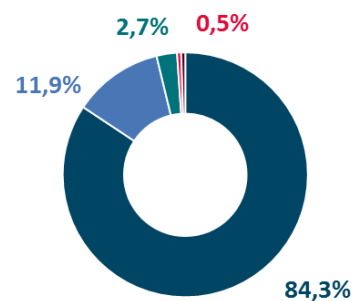
**Preparación del personal**



**Interés del personal de enfermería**

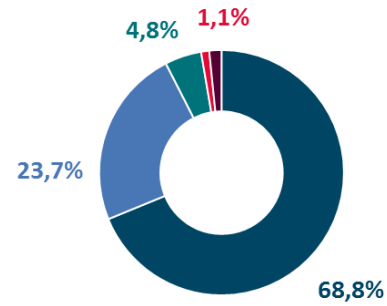


**Interés del personal médico**

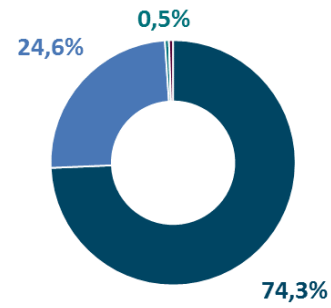


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

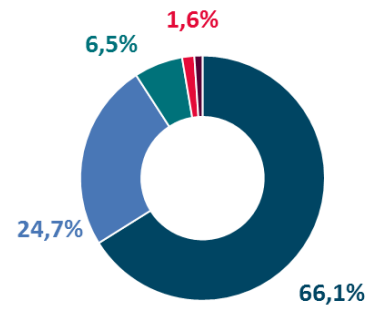
Interés del personal auxiliar



Satisfacción con los cuidados sanitarios



Información recibida

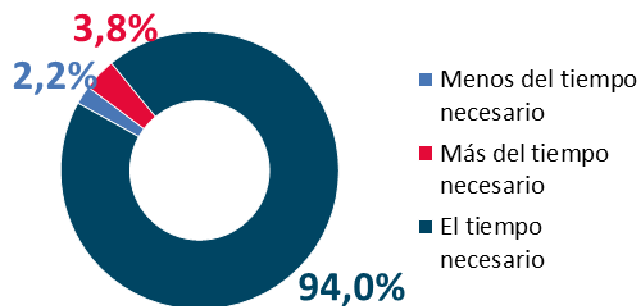


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

Opinión de los usuarios	H. DE LA DEFENSA (n =187)		
	Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones</i>	143	79,0	73,1 - 84,9
<i>Comida</i>	141	86,0	80,7 - 91,3
<i>Solución dada al problema</i>	172	92,0	88,1 - 95,9
<i>Confianza que transmite el personal</i>	177	94,7	91,4 - 97,9
<i>Amabilidad del personal</i>	181	96,8	94,3 - 99,3
<i>Preparación del personal</i>	178	95,7	92,8 - 98,6
<i>Interés del personal de enfermería</i>	179	95,7	92,8 - 98,6
<i>Interés del personal médico</i>	178	96,2	93,5 - 99,0
<i>Interés del personal auxiliar</i>	172	92,5	88,7 - 96,3
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	185	98,9	97,5 - 100
<i>Información recibida</i>	169	90,9	86,7 - 95,0

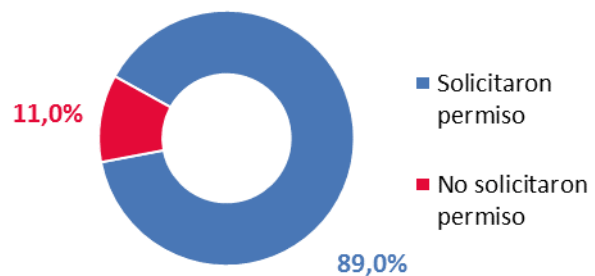
Percepción del tiempo que ha estado ingresado

H. DE LA DEFENSA (n=187)



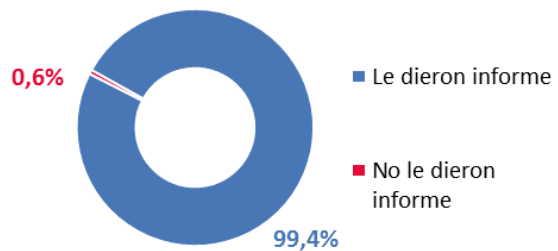
Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones

H. DE LA DEFENSA (n=187)



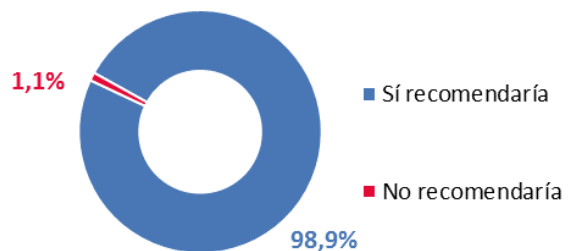
Entrega del informe de alta

H. DE LA DEFENSA (n=187)



Recomendación del Hospital

H. DE LA DEFENSA (n=187)



Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	H. DE LA DEFENSA (n =187)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	3	1,6
Tiempo de espera en el centro	14	7,5
Demora citación / Lista de espera	4	2,1
Organización	3	1,6
Atención general	100	53,5
Atención médica	41	21,9
Atención de otro personal sanitario	18	9,6
Atención de personal no sanitario	2	1,1
Información	4	2,1
Instalaciones / Recursos materiales	5	2,7
Limpieza	3	1,6
Satisfacción general	65	34,8
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,5
Comida	2	1,1
Otros	0	0,0
<b>TOTAL**</b>	<b>265</b>	<b>141,7</b>

Aspectos positivos destacados (H. de la Defensa, n=187)



\* Hace referencia al número total de encuestados.

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



-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	H. DE LA DEFENSA (n =187)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	106	56,7
Tiempo de espera en el centro	8	4,3
Demora citación / Lista de espera	2	1,1
Organización	4	2,1
Atención general	0	0,0
Atención médica	6	3,2
Atención de otro personal sanitario	6	3,2
Atención de personal no sanitario	1	0,5
Información	1	0,5
Oferta de profesionales	2	1,1
Instalaciones / Recursos materiales	42	22,5
Limpieza	1	0,5
Errores administrativos varios	2	1,1
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,5
Comida	7	3,7
Otros	2	1,1
<b>TOTAL **</b>	<b>191</b>	<b>102,1</b>

Aspectos negativos destacados (H. de la Defensa, n=187)



\* 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 ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD. HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. DE LA DEFENSA (n=187)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años						≥ 65 años		
H. DE LA DEFENSA (n=187)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las habitaciones*</i>	65	78,3	69,4 - 87,2	78	79,6	71,6 - 87,6	38	76,0	64,2 - 87,8	31	79,5	66,8 - 92,2	74	80,4	72,3 - 88,5	143	79,0	73,1 - 84,9
<i>Comida*</i>	65	84,4	76,3 - 92,5	76	87,4	80,4 - 94,3	35	77,8	65,6 - 89,9	33	94,3	86,6 - 100	73	86,9	79,7 - 94,1	141	86,0	80,7 - 91,3
<i>Solución dada al problema*</i>	79	92,9	87,5 - 98,4	93	91,2	85,7 - 96,7	45	90,0	81,7 - 98,3	37	94,9	87,9 - 100	90	91,8	86,4 - 97,3	172	92,0	88,1 - 95,9
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	80	94,1	89,1 - 99,1	97	95,1	90,9 - 99,3	46	92,0	84,5 - 99,5	37	94,9	87,9 - 100	94	95,9	92,0 - 99,8	177	94,7	91,4 - 97,9
<i>Amabilidad del personal*</i>	82	96,5	92,5 - 100	99	97,1	93,8 - 100	49	98,0	94,1 - 100	38	97,4	92,5 - 100	94	95,9	92,0 - 99,8	181	96,8	94,3 - 99,3
<i>Preparación del personal*</i>	81	95,3	90,8 - 99,8	97	96,0	92,2 - 99,8	50	100,0	100,0 - 100,0	36	94,7	87,6 - 100	92	93,9	89,1 - 98,6	178	95,7	92,8 - 98,6
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	84	98,8	96,5 - 100	95	93,1	88,2 - 98,0	47	94,0	87,4 - 100	38	97,4	92,5 - 100	94	95,9	92,0 - 99,8	179	95,7	92,8 - 98,6
<i>Interés del personal médico*</i>	82	96,5	92,5 - 100	96	96,0	92,2 - 99,8	47	94,0	87,4 - 100	38	97,4	92,5 - 100	93	96,9	93,4 - 100	178	96,2	93,5 - 99,0
<i>Interés del personal auxiliar*</i>	76	90,5	84,2 - 96,8	96	94,1	89,6 - 98,7	44	88,0	79,0 - 97,0	37	94,9	87,9 - 100	91	93,8	89,0 - 98,6	172	92,5	88,7 - 96,3
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios*</i>	85	100,0	100,0 - 100,0	100	98,0	95,3 - 100	49	98,0	94,1 - 100	39	100,0	100,0 - 100,0	97	99,0	97,0 - 100	185	98,9	97,5 - 100
<i>Información recibida*</i>	79	92,9	87,5 - 98,4	90	89,1	83,0 - 95,2	42	84,0	73,8 - 94,2	37	94,9	87,9 - 100	90	92,8	87,6 - 97,9	169	90,9	86,7 - 95,0
<i>Dedicación del tiempo necesario **</i>	81	96,4	92,5 - 100	91	91,9	86,6 - 97,3	47	94,0	87,4 - 100	36	94,7	87,6 - 100	89	93,7	88,8 - 98,6	172	93,0	89,3 - 96,7
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	76	90,5	84,2 - 96,8	85	87,6	81,1 - 94,2	47	97,9	93,9 - 100	38	100,0	100,0 - 100,0	76	80,0	72,0 - 88,0	169	91,4	87,3 - 95,4
<i>Informe de alta</i>	84	100,0	100,0 - 100,0	95	99,0	96,9 - 100	49	100,0	100,0 - 100,0	39	100,0	100,0 - 100,0	91	98,9	96,8 - 100	180	97,3	95,0 - 99,6
<i>Recomendaría este centro***</i>	84	98,8	96,5 - 100	100	99,0	97,1 - 100	49	98,0	94,1 - 100	39	100,0	100,0 - 100,0	96	99,0	97,0 - 100	181	97,8	95,7 - 99,9

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían

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

## CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

### **Perfil sociodemográfico**

El 57,8% de las personas encuestadas en el Hospital General de la Defensa de Zaragoza en el servicio de Atención Especializada es mujer y el 42,2% restante es hombre. La media de edad de éstos alcanza los 50,1 años mientras que la de las mujeres es de 47,2 años.

El 48,4% de las personas encuestadas señaló estar trabajando mientras que el 25,6% indicó estar jubilado o ser pensionista. El resto de porcentajes se dividen de la siguiente forma: el 12,1% está en situación de desempleo, el 4,0% se dedica a las labores del hogar y el 3,6% son estudiantes. El 6,3% corresponde a usuarios menores de edad cuyas valoraciones han sido indicadas por sus padres o tutores.

### **Opinión de los usuarios**

Existe una valoración positiva mayoritaria de los usuarios para los diferentes aspectos evaluados. Destaca la **amabilidad del personal** (91,9%), la **preparación del personal** (91,3%) y el **interés del personal médico** (89,2%).

Por el contrario, la demora para la cita registra la peor valoración; ya que tan solo el 39,6% de usuarios están satisfechos o muy satisfechos. El 87,9% de usuarios encuestados considera que el tiempo dedicado ha sido el necesario. El 10,3% señala que dicho tiempo fue menor del necesario mientras que el 1,8% estima que estuvieron más del tiempo necesario. Finalmente, el 93,3% de los encuestados recomendaría la consulta de especialidades a sus familiares o amigos, frente al 6,7% que no lo haría.

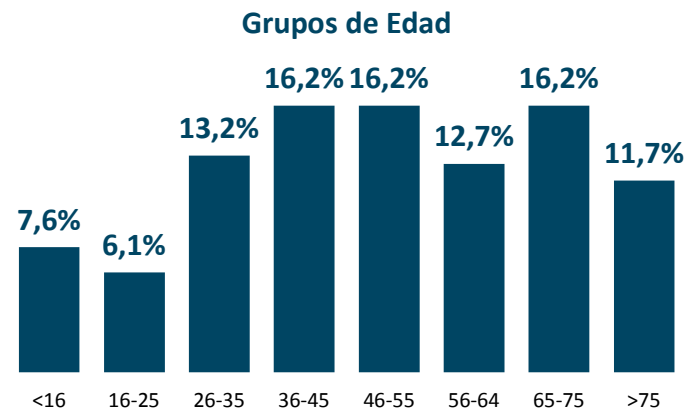
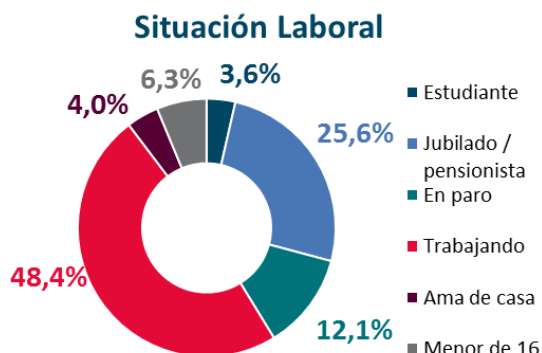
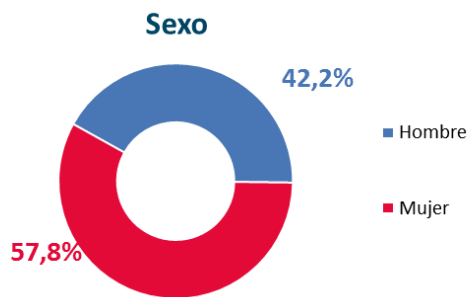
### ***Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos***

De aquellos aspectos que más gustaron a los pacientes en relación al servicio recibido, el 53,8% ha señalado la atención general recibida. La atención médica (39,5%) también es considerada como un aspecto positivo destacable siendo también reseñable la atención de otro personal sanitario (15,2%).

En cuanto a los aspectos negativos, o aquellos que menos gustaron a los pacientes destacan: la demora en la cita (32,7%), la oferta de profesionales (17%) y el tiempo de espera en el centro (9%).

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

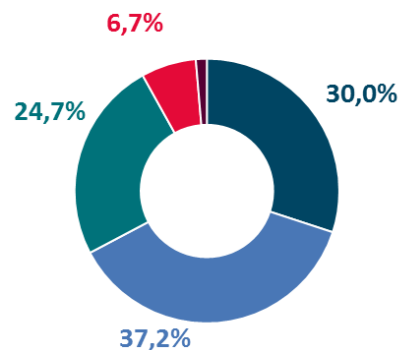
H. DE LA DEFENSA (n =223)		
<b>SEXO</b>	%	IC (95%)
Hombre	42,2	35,7 - 48,6
Mujer	57,8	51,4 - 64,3
<b>EDAD MEDIA</b>	Años	DE
Hombre	50,1	20,3
Mujer	47,2	17,7
Total	48,4	18,9
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	%	IC (95%)
< 16	6,3	3,1 - 9,5
16-25	4,5	1,8 - 7,2
26-35	11,7	7,4 - 15,9
36-45	25,1	19,4 - 30,8
46-55	13,5	9,0 - 17,9
56-64	15,7	10,9 - 20,5
65-75	17,0	12,1 - 22,0
> 75	6,3	3,1 - 9,5
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	%	IC (95%)
Estudiante	3,6	1,1 - 6,0
Jubilado / pensionista	25,6	19,8 - 31,3
En paro	12,1	7,8 - 16,4
Trabajando	48,4	41,9 - 55,0
Ama de casa	4,0	1,5 - 6,6
Menor de 16	6,3	3,1 - 9,5



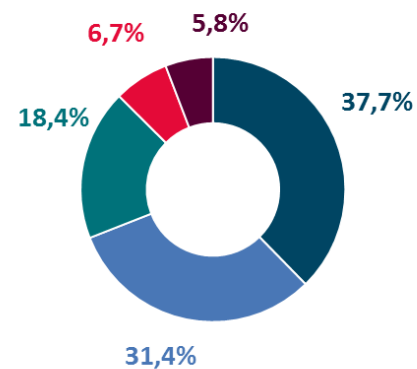
## OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS. CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

H. DE LA DEFENSA (n =223)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Estado de las consultas</i>	3	1,3	15	6,7	55	24,7	83	37,2	67	30,0
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	13	5,8	15	6,7	41	18,4	70	31,4	84	37,7
<i>Demora para la cita</i>	35	15,8	34	15,3	65	29,3	60	27,0	28	12,6
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	4	1,8	13	5,8	45	20,2	89	39,9	72	32,3
<i>Solución dada a problemas</i>	9	4,0	8	3,6	35	15,7	66	29,6	105	47,1
<i>Confianza que transmite el personal</i>	5	2,3	3	1,4	20	9,0	65	29,3	129	58,1
<i>Amabilidad del personal</i>	3	1,3	5	2,2	10	4,5	52	23,3	153	68,6
<i>Preparación del personal</i>	2	0,9	4	1,8	13	5,9	74	33,8	126	57,5
<i>Interés del personal de enfermería</i>	3	1,4	3	1,4	20	9,1	81	36,8	113	51,4
<i>Interés del personal médico</i>	3	1,3	3	1,3	18	8,1	66	29,6	133	59,6
<i>Interés del personal de admisión</i>	2	0,9	8	3,7	38	17,8	73	34,1	93	43,5
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	3	1,3	5	2,2	30	13,5	85	38,1	100	44,8
<i>Información recibida</i>	3	1,4	8	3,6	31	14,0	64	28,8	116	52,3

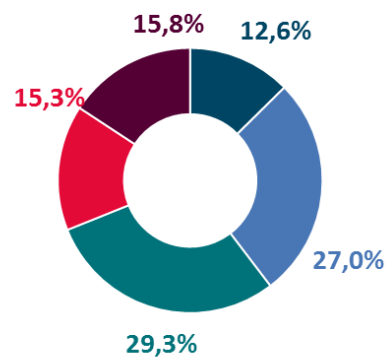
Estado de las consultas



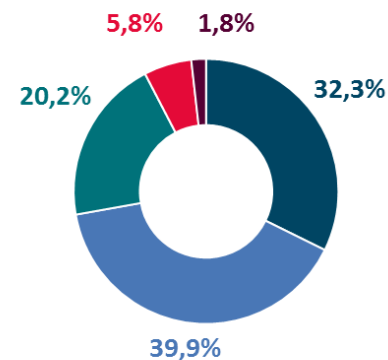
Facilidad para conseguir cita



Demora para la cita



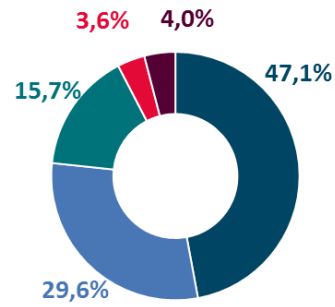
Tiempo hasta entrar en consulta



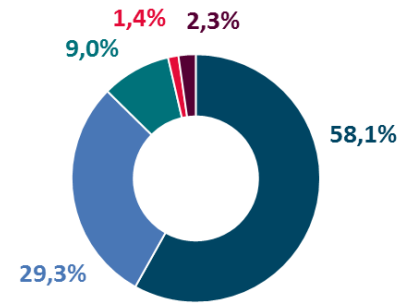
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho



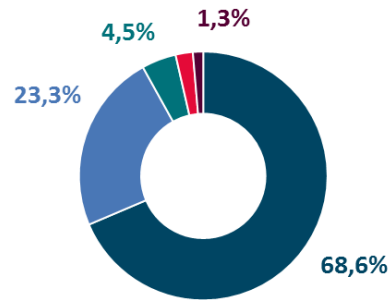
Solución dada a problemas



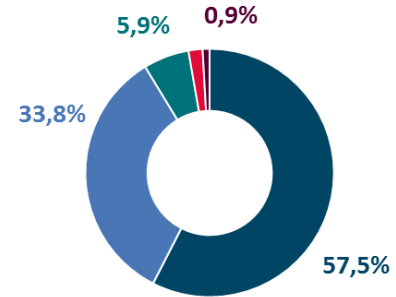
Confianza que transmite el personal



Amabilidad del personal

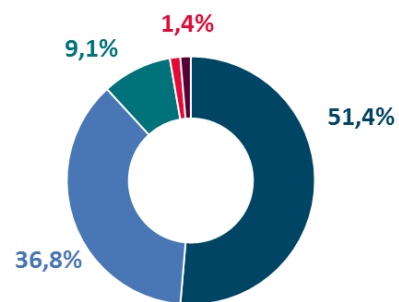


Preparación del personal

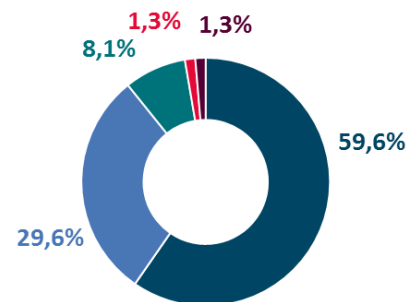


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

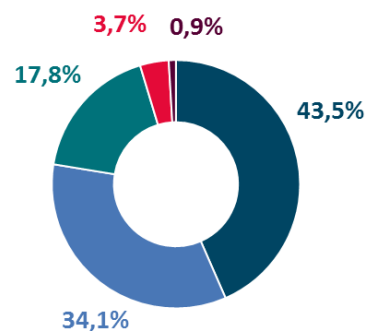
**Interés del personal de enfermería**



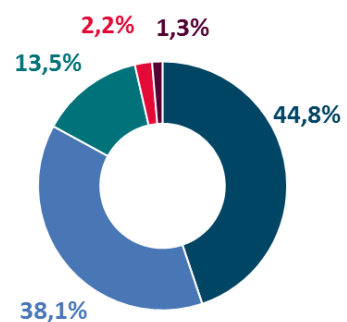
**Interés del personal médico**



**Interés del personal de admisión**

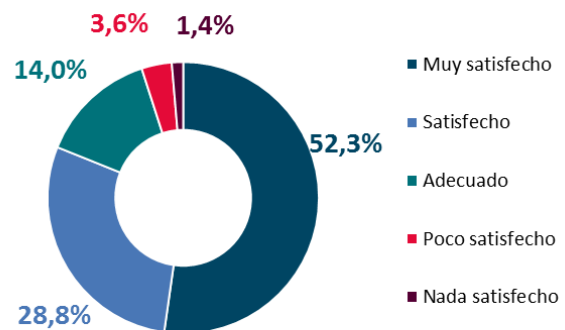


**Satisfacción con los cuidados sanitarios**



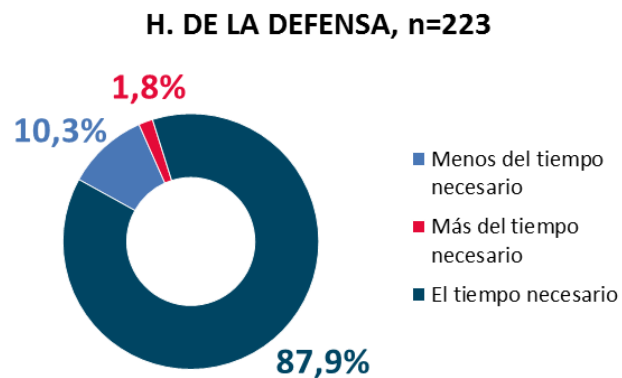
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

### Información recibida

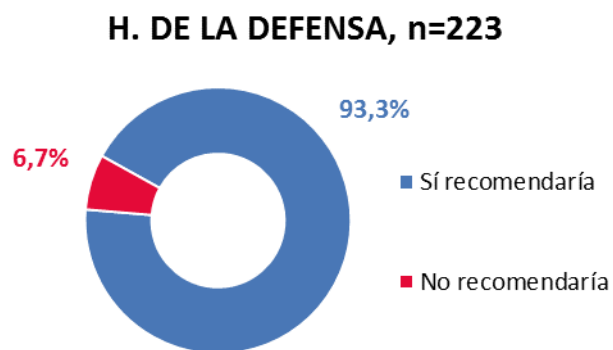


Opinión de los usuarios	H. DE LA DEFENSA (n =223)		
	Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas</i>	150	67,3	61,1 - 73,4
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	154	69,1	63,0 - 75,1
<i>Demora para la cita</i>	88	39,6	33,2 - 46,1
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	161	72,2	66,3 - 78,1
<i>Solución dada a problemas</i>	171	76,7	71,1 - 82,2
<i>Confianza que transmite el personal</i>	194	87,4	83,0 - 91,8
<i>Amabilidad del personal</i>	205	91,9	88,4 - 95,5
<i>Preparación del personal</i>	200	91,3	87,6 - 95,1
<i>Interés del personal de enfermería</i>	194	88,2	83,9 - 92,4
<i>Interés del personal médico</i>	199	89,2	85,2 - 93,3
<i>Interés del personal de admisión</i>	166	77,6	72,0 - 83,2
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	185	83,0	78,0 - 87,9
<i>Información recibida</i>	180	81,1	75,9 - 86,2

Percepción del tiempo que le han dedicado



Recomendación de las consultas de especialidades

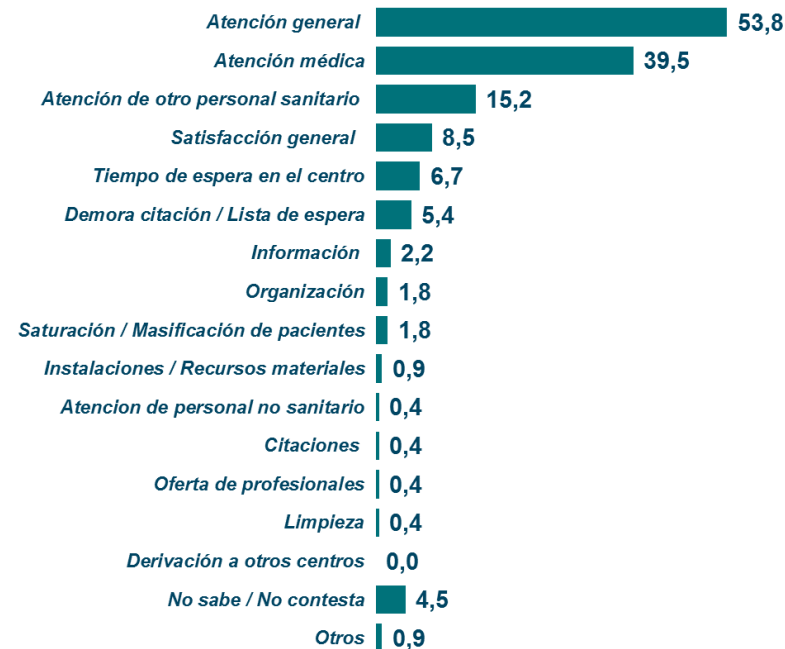


Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	H. DE LA DEFENSA (n =223) *	
	fr	%
No sabe / No contesta	10	4,5
Tiempo de espera en el centro	15	6,7
Demora citación / Lista de espera	12	5,4
Organización	4	1,8
Atención general	120	53,8
Atención médica	88	39,5
Atención de otro personal sanitario	34	15,2
Atención de personal no sanitario	1	0,4
Citaciones	1	0,4
Información	5	2,2
Oferta de profesionales	1	0,4
Instalaciones / Recursos materiales	2	0,9
Derivación a otros centros	0	0,0
Limpieza	1	0,4
Satisfacción general	19	8,5
Saturación / Masificación de pacientes	4	1,8
Otros	2	0,9
<b>TOTAL **</b>	<b>319</b>	<b>143,0</b>

Aspectos positivos destacados (H. de la Defensa, n=223)



\* Hace referencia al número total de encuestados.

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

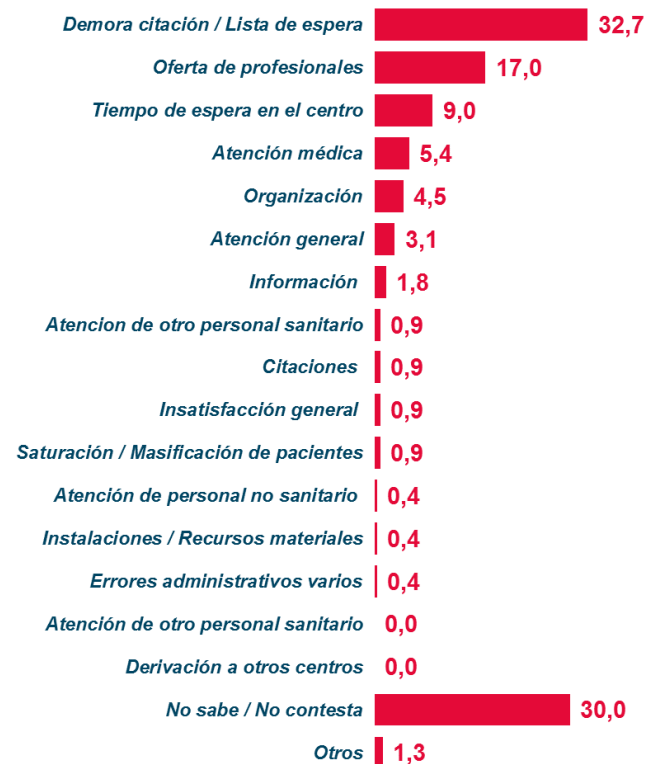
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	H. DE LA DEFENSA (n =223)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	67	30,0
Tiempo de espera en el centro	20	9,0
Demora citación / Lista de espera	73	32,7
Organización	10	4,5
Atención general	7	3,1
Atención médica	12	5,4
Atención de otro personal sanitario	2	0,9
Atención de otro personal sanitario	0	0,0
Atención de personal no sanitario	1	0,4
Citaciones	2	0,9
Información	4	1,8
Oferta de profesionales	38	17,0
Instalaciones / Recursos materiales	1	0,4
Derivación a otros centros	0	0,0
Insatisfacción general	2	0,9
Errores administrativos varios	1	0,4
Saturación / Masificación de pacientes	2	0,9
Otros	3	1,3
<b>TOTAL **</b>	<b>245</b>	<b>109,9</b>

\* Hace referencia al número total de encuestados.

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

Aspectos negativos destacados (H. de la Defensa, n=223)



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

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad									H. DE LA DEFENSA (n=223)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años					
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Estado de las consultas*</i>	64	68,1	58,7 - 77,5	86	66,7	58,5 - 74,8	62	58,5	49,1 - 67,9	45	69,2	58,0 - 80,5	43	82,7	72,4 - 93,0	150	67,3	61,1 - 73,4
<i>Facilidad para conseguir cita*</i>	66	70,2	61,0 - 79,5	88	68,2	60,2 - 76,3	70	66,0	57,0 - 75,1	47	72,3	61,4 - 83,2	37	71,2	58,8 - 83,5	154	69,1	63,0 - 75,1
<i>Demora para la cita*</i>	35	37,6	27,8 - 47,5	53	41,1	32,6 - 49,6	36	34,3	25,2 - 43,4	28	43,1	31,0 - 55,1	24	46,2	32,6 - 59,7	88	39,6	33,2 - 46,1
<i>Tiempo hasta entrar en consulta*</i>	64	68,1	58,7 - 77,5	97	75,2	67,7 - 82,6	69	65,1	56,0 - 74,2	52	80,0	70,3 - 89,7	40	76,9	65,5 - 88,4	161	72,2	66,3 - 78,1
<i>Solución dada a problemas*</i>	72	76,6	68,0 - 85,2	99	76,7	69,5 - 84,0	77	72,6	64,2 - 81,1	51	78,5	68,5 - 88,5	43	82,7	72,4 - 93,0	171	76,7	71,1 - 82,2
<i>Confianza que transmite el personal*</i>	80	86,0	79,0 - 93,1	114	88,4	82,8 - 93,9	86	81,1	73,7 - 88,6	60	92,3	85,8 - 98,8	48	94,1	87,7 - 100	194	87,4	83,0 - 91,8
<i>Amabilidad del personal*</i>	87	92,6	87,2 - 97,9	118	92,9	88,5 - 97,4	92	86,8	80,3 - 93,2	62	95,4	90,3 - 100	51	106,3	#¡NUM!	205	91,9	88,4 - 95,5
<i>Preparación del personal*</i>	82	89,1	82,8 - 95,5	118	92,9	88,5 - 97,4	96	93,2	88,3 - 98,1	61	93,8	88,0 - 99,7	43	82,7	72,4 - 93,0	200	91,3	87,6 - 95,1
<i>Interés del personal de enfermería*</i>	85	91,4	85,7 - 97,1	109	84,5	78,3 - 90,7	87	82,1	74,8 - 89,4	60	92,3	85,8 - 98,8	47	90,4	82,4 - 98,4	194	88,2	83,9 - 92,4
<i>Interés del personal médico*</i>	84	89,4	83,1 - 95,6	115	93,5	89,1 - 97,9	91	87,5	81,1 - 93,9	60	100,0	100,0 - 100,0	48	96,0	90,6 - 100	199	89,2	85,2 - 93,3
<i>Interés del personal de admisión*</i>	71	78,0	69,5 - 86,5	95	73,6	66,0 - 81,2	75	70,8	62,1 - 79,4	48	73,8	63,2 - 84,5	43	82,7	72,4 - 93,0	166	77,6	72,0 - 83,2
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios*</i>	74	78,7	70,4 - 87,0	111	86,0	80,1 - 92,0	83	78,3	70,5 - 86,1	58	89,2	81,7 - 96,8	44	86,3	76,8 - 95,7	185	83,0	78,0 - 87,9
<i>Información recibida*</i>	70	75,3	66,5 - 84,0	110	85,3	79,2 - 91,4	78	73,6	65,2 - 82,0	58	89,2	81,7 - 96,8	44	84,6	74,8 - 94,4	180	81,1	75,9 - 86,2
<i>Dedicación del tiempo necesario**</i>	77	81,9	74,1 - 89,7	119	92,2	87,6 - 96,9	89	84,0	77,0 - 90,9	57	87,7	79,7 - 95,7	50	96,2	90,9 - 100	196	87,9	83,6 - 92,2
<i>Recomendaría este centro***</i>	85	90,4	84,5 - 96,4	123	95,3	91,7 - 99,0	96	90,6	85,0 - 96,1	63	96,9	92,7 - 100	49	94,2	87,9 - 100	213	94,7	91,7 - 97,6

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo consideran necesario

\*\*\*Personas que lo recomendarían



