

**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:

- LABORATORIOS CLÍNICOS



LABORATORIOS CLÍNICOS

LABORATORIOS CLÍNICOS DE HOSPITALES GENERALES DE SALUD

La Encuesta se realiza también a usuarios de los Laboratorios Clínicos de los 9 Hospitales Generales de SALUD de la Comunidad Autónoma:

- Hospital San Jorge
- Hospital de Barbastro
- Hospital Obispo Polanco
- Hospital de Alcañiz
- Hospital Ernest Lluch Martín
- Hospital Nuestra Señora de Gracia
- Hospital Royo Villanova
- Hospital Universitario Miguel Servet
- Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa

Perfil sociodemográfico

El perfil sociodemográfico de los encuestados refleja un 52,9% de mujeres frente a los hombres que representan un 47,1%. La edad media de los hombres es de 57 años y, por su parte, las mujeres registran una edad media de 54,3 años.

El estrato de edad mayoritario es el de 65 o más años con un porcentaje total del 40,5%. En la situación laboral, en consonancia con la distribución por grupos de edad, predominan los jubilados/pensionistas con un porcentaje del 45%. Por otro lado, el 33,1% se encuentra trabajando; mientras que el resto de situaciones presentan porcentajes más bajos: en paro un 7,4%, ama de casa un 7,1%, menor de 16 (valoraciones indicadas por sus padres o tutores) un 5,1% y en último lugar los estudiantes representados por un 2,4%.

Opinión de los usuarios

Entre los aspectos reflejados en el cuestionario, el indicador que más destaca es el **trato recibido del personal que extrae las muestras**, valorado por un 95,7% de los participantes satisfechos o muy satisfechos con este atributo. Existen otros aspectos que representan un alto grado de satisfacción entre los encuestados como son la **satisfacción general con el servicio recibido** (93,7%), las **medidas de higiene y limpieza** (94,4%) y la **confidencialidad** o discreción con los datos personales (93,1%). En todos los centros hospitalarios los encuestados otorgan un mayor valor a estos atributos.

En el estudio por Centro se puede destacar algún aspecto más, como por ejemplo la **información** sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra, que obtiene un alto porcentaje de satisfacción en los hospitales San Jorge (92,6%) y Miguel Servet (93%). Además, en los hospitales de Barbastro (94,4%) y Obispo Polanco (92,1%) se observa una alta satisfacción respecto a la **información y comunicación del personal** de estas áreas.

Los hospitales Nuestra Señora de Gracia (94,4%), Royo Villanova (92,6%) y Lozano Blesa (95%) son los mejor valorados en cuanto a la extracción se refiere.

Por el contrario, la comodidad en la zona de espera (72,5%) y el tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras (73,1%) son los aspectos con menor porcentaje de satisfacción. La privacidad o intimidad en la zona de extracción también resulta un factor con una satisfacción menor que otros aspectos, con un 77,8% a nivel global.

El ítem tiempo de espera hasta la extracción cuenta con valoraciones muy diversas entre los hospitales analizados. Así, por un lado, cuenta con un alto índice de satisfacción en los centros de Barbastro (86,3%) y Nuestra Señora de Gracia (81,1%). Por el contrario, el peso de la satisfacción se reduce notablemente en los hospitales Obispo Polanco (63,3%) y Lozano Blesa (62,6%).

Los hospitales San Jorge y Ernest Lluch presentan las mejores valoraciones en cuanto a comodidad en la zona de espera (ambos con un 77,6%). El Hospital Obispo Polanco, por su parte, es el peor valorado en este aspecto (68%). La privacidad o intimidad es mejor valorada en el Hospital de Barbastro (83,9%) y peor valorada en el Hospital Royo Villanova (73,2%) y Ernest Lluch (72,8%).

La extracción o entrega de muestras suele realizarse mayoritariamente en un hospital (71,2%). Por su parte el 25,7% lo hace en centros de atención primaria y el 3,2% en un centro de especialidades.

Finalmente, en cuanto a la recomendación del servicio, el 97,6% lo haría frente al 2,4% que no.

El Hospital de Barbastro alcanza un 100% de recomendación por parte de sus usuarios, siendo junto al Miguel Servet (99,2%) los principales hospitales recomendados en este área, si bien todos cuentan con un porcentaje elevado de recomendación con cifras que superan el 92%.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Los usuarios tuvieron la oportunidad de indicar de manera abierta aquellos aspectos que más y menos les gustaron de los servicios recibidos; siendo los datos recogidos los siguientes.

La **atención** y **satisfacción general** son los aspectos positivos más señalados por los encuestados con un 39,2% y 21% respectivamente. Otro aspecto a destacar es la **atención de otro personal sanitario**, habiendo sido indicado por un 15%. Los tres constituyen los tres principales aspectos positivos destacados por los encuestados y que sobresalen sobre el resto.

En el análisis por centros, la atención general destaca en el Hospital Obispo Polanco (46,9%) seguido de cerca por el Hospital Royo Villanova (44,8%). Reciben una menor valoración en este aspecto los hospitales Miguel Servet (32,6%) y Alcañiz (35,2%).

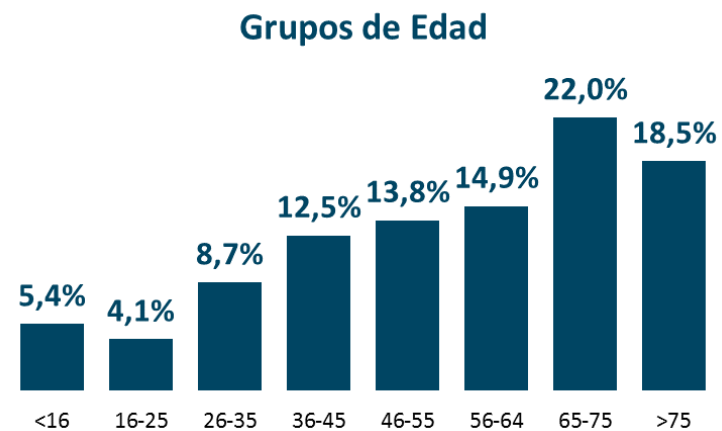
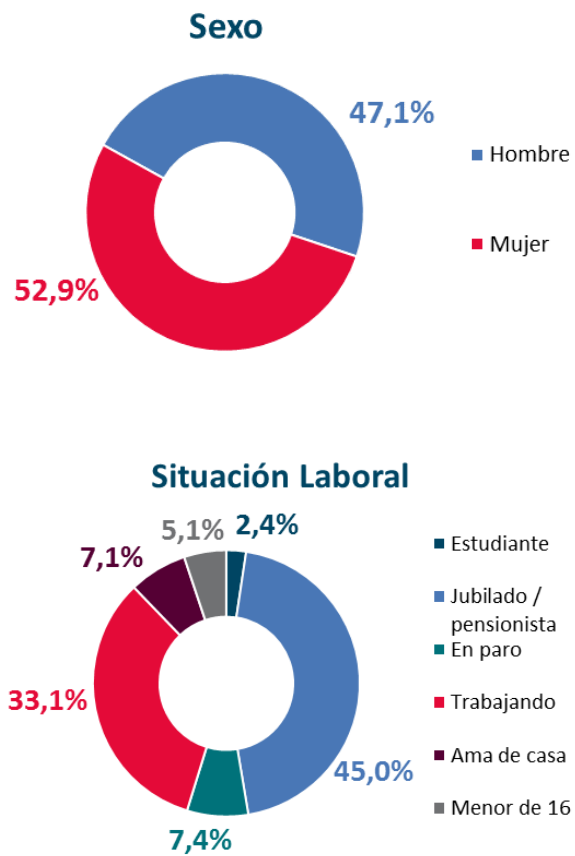
La satisfacción general es un aspecto más señalado en el Hospital de Alcañiz (27,2%) y en el Hospital Ernest Lluch (24%).

El 7,2% de los usuarios del Hospital de San Jorge y el 7,1% de Nuestra Señora de Gracia han indicado como aspecto destacable de su atención, el tiempo de espera.

Entre los aspectos señalados como negativos de manera espontánea por los usuarios encuestados destaca el tiempo de espera (15,3%) seguido, aunque con un porcentaje menor, por las instalaciones y recursos materiales (6,9%). El tiempo de espera es un aspecto señalado como negativo en el Hospital Royo Villanova (20,8%) y Obispo Polanco (23,4%). Los hospitales Ernest Lluch (8%) y Miguel Servet (8,5%) además, presentan una valoración negativa en cuanto al tiempo de demora hasta que se efectúa la cita y las listas de espera. En el Hospital Ernest Lluch (8%) destaca como aspecto que menos ha gustado el tiempo de demora hasta que se efectúa la cita, mientras que en el centro Miguel Servet, es remarcable la disconformidad con las listas de espera (8,5%).

RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.

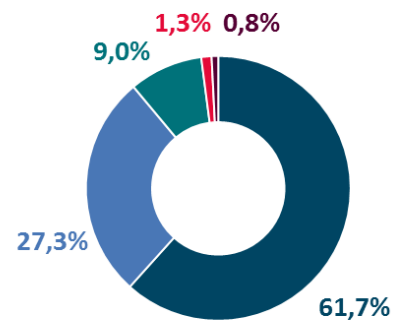
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.



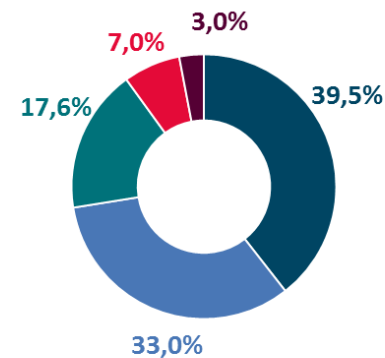
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.

ARAGÓN (n=1134)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra</i>	9	0,8	14	1,3	100	9,0	303	27,3	685	61,7
<i>Comodidad en la zona de espera</i>	34	3,0	79	7,0	199	17,6	374	33,0	447	39,5
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras</i>	34	3,0	69	6,1	201	17,8	365	32,3	461	40,8
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas</i>	14	1,2	17	1,5	79	7,0	280	24,8	738	65,4
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras</i>	18	1,6	31	2,8	150	13,4	318	28,5	599	53,7
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción</i>	28	2,5	71	6,4	148	13,3	288	25,8	580	52,0
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras</i>	5	0,4	10	0,9	33	2,9	198	17,6	876	78,1
<i>Medidas de higiene y limpieza</i>	6	0,5	11	1,0	46	4,1	259	23,1	797	71,2
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)</i>	20	1,8	10	0,9	79	7,1	270	24,4	728	65,8
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personales</i>	8	0,7	9	0,8	58	5,3	215	19,7	800	73,4
<i>Satisfacción general con el servicio recibido</i>	9	0,8	8	0,7	54	4,8	332	29,3	730	64,4

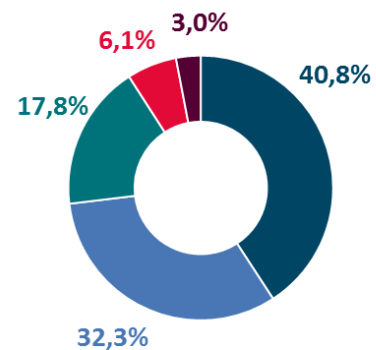
Información sobre el análisis



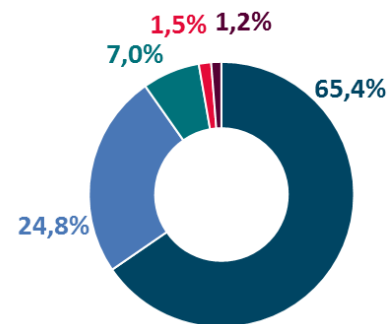
Comodidad en la zona de espera



Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras

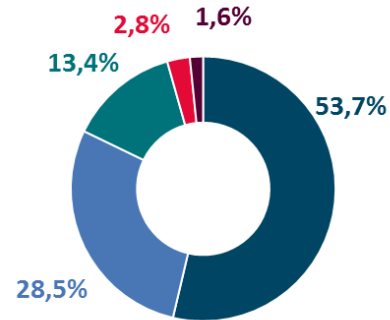


Información y comunicación del personal

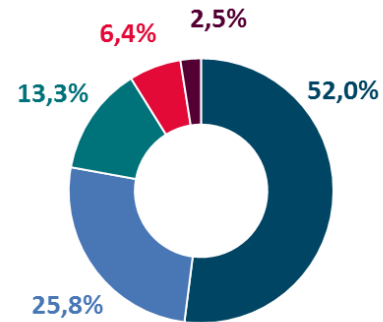


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

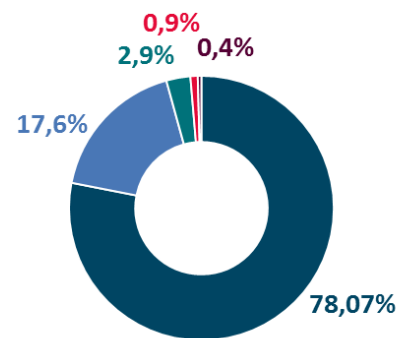
Comodidad en la sala de toma de muestras



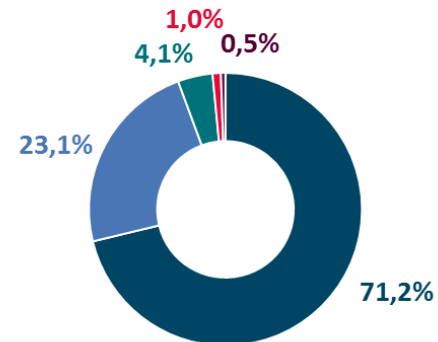
Privacidad o intimidad en la zona de extracción



Trato recibido del personal que extrae las muestras

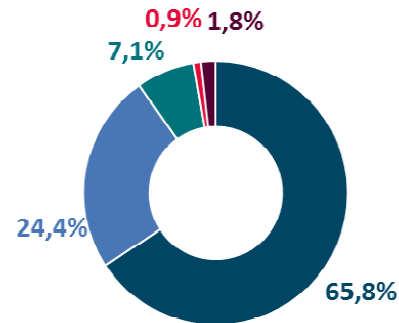


Medidas de higiene y limpieza

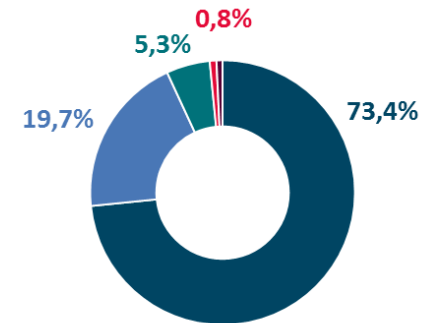


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

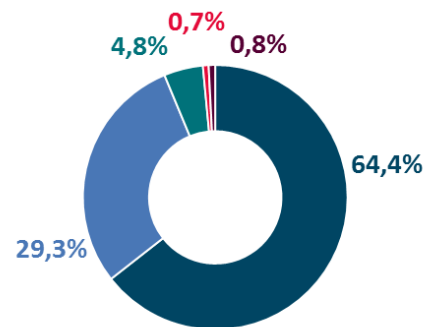
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)



Confidencialidad o discreción con los datos personales

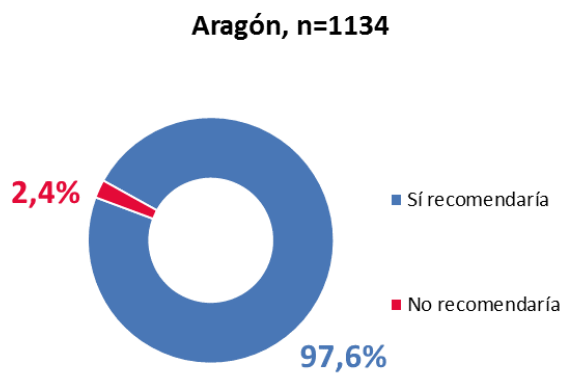


Satisfacción general con el servicio recibido

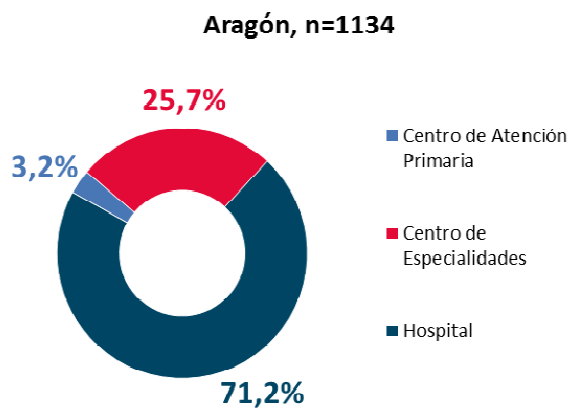


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Adecuado ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho

Recomendación del servicio



Lugar de extracción o entrega de muestras



Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =1134)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	219	19,3
Tiempo de espera	47	4,1
Demora hasta la cita	5	0,4
Organización	9	0,8
Atención general	444	39,2
Atención médica	32	2,8
Atención de otro personal sanitario	170	15,0
Atención de personal no sanitario	5	0,4
Citaciones	4	0,4
Información	11	1,0
Oferta de Profesionales	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	6	0,5
Derivacion a otros centros	1	0,1
Limpieza	3	0,3
Satisfacción general	238	21,0
Comida	1	0,1
Otros	18	1,6
TOTAL**	1213	107,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

Aspectos positivos destacados (Aragón, n=1134)



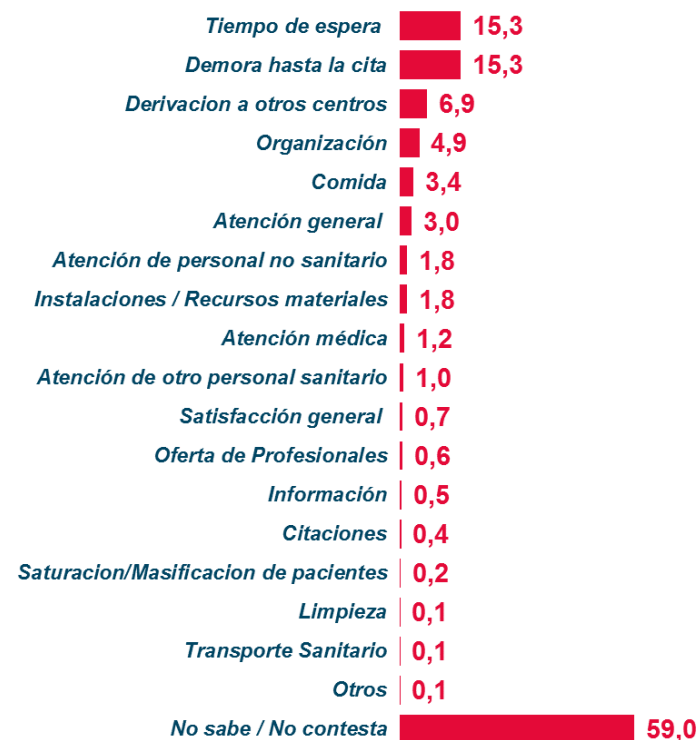
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=1134)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	669	59,0
Tiempo de espera	174	15,3
Demora hasta la cita	56	4,9
Organización	34	3,0
Atención general	14	1,2
Atención médica	11	1,0
Atención de otro personal sanitario	20	1,8
Atención de personal no sanitario	4	0,4
Citaciones	6	0,5
Información	7	0,6
Oferta de Profesionales	20	1,8
Instalaciones / Recursos materiales	78	6,9
Derivacion a otros centros	1	0,1
Limpieza	8	0,7
Satisfacción general	1	0,1
Transporte Sanitario	2	0,2
Saturacion/Masificacion de pacientes	38	3,4
Comida	1	0,1
Otros	56	4,9
TOTAL **	1200	105,8

* 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.

Aspectos negativos destacados (Aragón, n=1134)



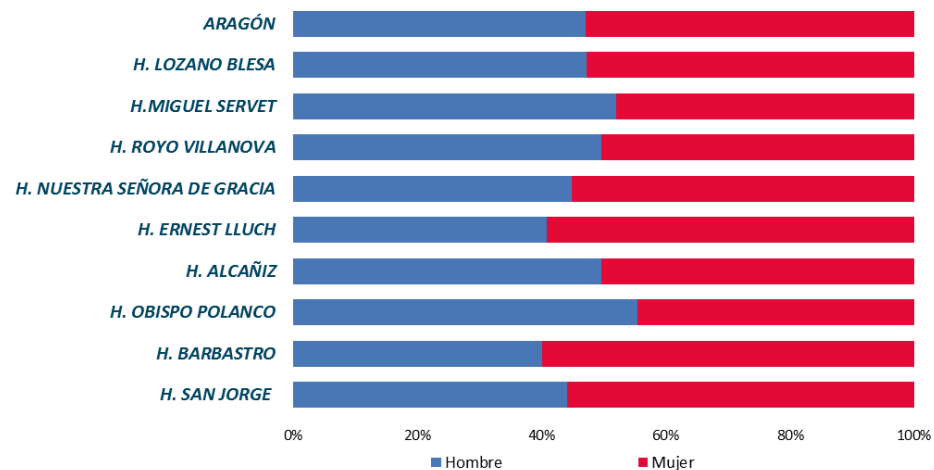
RESULTADOS POR CENTRO HOSPITALARIO

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR CENTRO HOSPITALARIO.

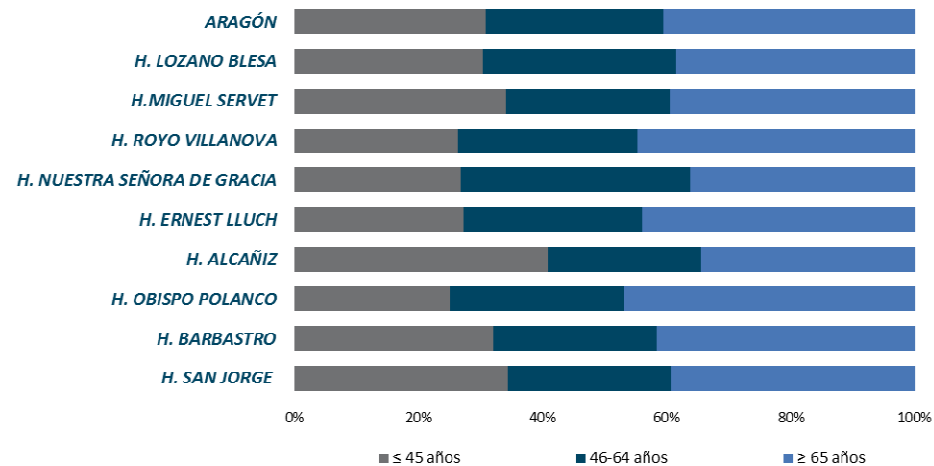
	ARAGÓN (n =1134)		H. SAN JORGE (n=125)		H. BARBASTRO (n=125)		H. OBISPO POLANCO (n=128)		H. ALCAÑIZ (n=125)		H. ERNEST LLUCH (n=125)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
Hombre	47,1	44,2 - 50,0	44,0	35,3 - 52,7	40,0	31,4 - 48,6	55,5	46,9 - 64,1	49,6	40,8 - 58,4	40,8	32,2 - 49,4
Mujer	52,9	50,0 - 55,8	56,0	47,3 - 64,7	60,0	51,4 - 68,6	44,5	35,9 - 53,1	50,4	41,6 - 59,2	59,2	50,6 - 67,8
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
Hombre	57,0	21,3	54,8	21,7	57,5	21,8	58,6	22,4	54,9	23,6	53,2	23,2
Mujer	54,3	21,1	54,6	20,2	55,7	21,3	58,6	20,7	48,2	26,4	57,7	21,1
Total	55,6	21,2	54,7	20,8	56,4	21,4	58,6	21,6	51,5	25,2	55,9	22,0
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	5,4	4,1 - 6,7	4,0	0,6 - 7,4	4,0	0,6 - 7,4	5,5	1,5 - 9,4	10,4	5,0 - 15,8	7,2	2,7 - 11,7
16-25	4,1	3,0 - 5,3	6,4	2,1 - 10,7	2,4	0 - 5,1	5,5	1,5 - 9,4	4,0	0,6 - 7,4	2,4	0 - 5,1
26-35	8,7	7,1 - 10,4	7,2	2,7 - 11,7	12,8	6,9 - 18,7	2,3	0 - 5,0	15,2	8,9 - 21,5	7,2	2,7 - 11,7
36-45	12,5	10,6 - 14,4	16,8	10,2 - 23,4	12,8	6,9 - 18,7	11,7	6,1 - 17,3	11,2	5,7 - 16,7	10,4	5,0 - 15,8
46-55	13,8	11,8 - 15,8	11,2	5,7 - 16,7	13,6	7,6 - 19,6	13,3	7,4 - 19,2	10,4	5,0 - 15,8	18,4	11,6 - 25,2
56-64	14,9	12,8 - 17,0	15,2	8,9 - 21,5	12,8	6,9 - 18,7	14,8	8,7 - 21,0	14,4	8,2 - 20,6	10,4	5,0 - 15,8
65-75	22,0	19,6 - 24,5	23,2	15,8 - 30,6	21,6	14,4 - 28,8	22,7	15,4 - 29,9	11,2	5,7 - 16,7	24,0	16,5 - 31,5
> 75	18,5	16,3 - 20,8	16,0	9,6 - 22,4	20,0	13,0 - 27,0	24,2	16,8 - 31,6	23,2	15,8 - 30,6	20,0	13,0 - 27,0
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
Estudiante	2,4	1,5 - 3,3	4,0	0,6 - 7,4	2,4	0 - 5,1	1,6	0 - 3,7	0,8	0 - 2,4	1,6	0 - 3,8
Jubilado / pensionista	45,0	42,1 - 47,9	39,2	30,6 - 47,8	47,2	38,4 - 56,0	53,1	44,5 - 61,8	40,8	32,2 - 49,4	43,2	34,5 - 51,9
En paro	7,4	5,9 - 8,9	8,8	3,8 - 13,8	4,8	1,1 - 8,5	11,7	6,1 - 17,3	4,0	0,6 - 7,4	4,0	0,6 - 7,4
Trabajando	33,1	30,3 - 35,8	36,8	28,3 - 45,3	32,8	24,6 - 41,0	22,7	15,4 - 29,9	39,2	30,6 - 47,8	35,2	26,8 - 43,6
Ama de casa	7,1	5,6 - 8,5	8,0	3,2 - 12,8	8,8	3,8 - 13,8	5,5	1,5 - 9,4	4,8	1,1 - 8,5	8,8	3,8 - 13,8
Menor de 16	5,1	3,8 - 6,4	3,2	0,1 - 6,3	4,0	0,6 - 7,4	5,5	1,5 - 9,4	10,4	5,0 - 15,8	7,2	2,7 - 11,7

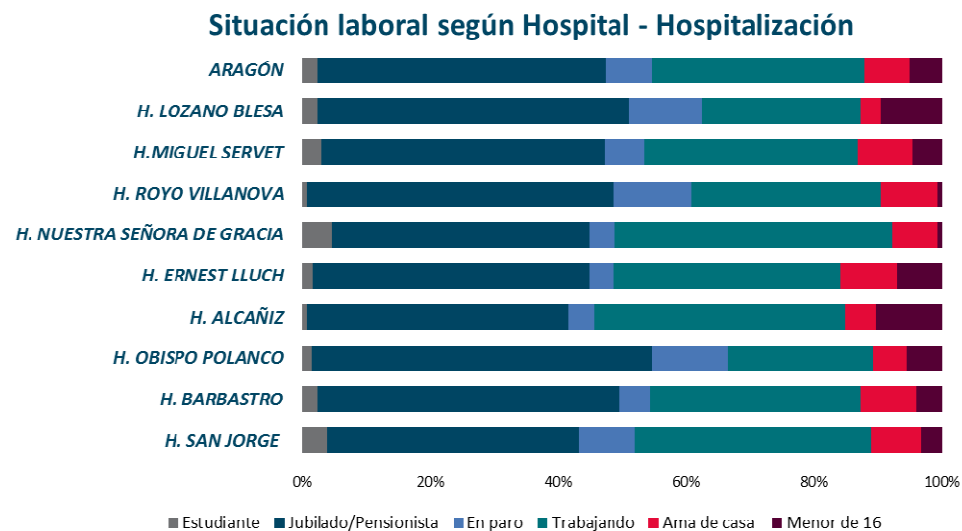
	ARAGÓN (n =1134)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=127)		H. ROYO VILLANOVA (n=125)		H.MIGUEL SERVET (n=129)		H. LOZANO BLESA (n=125)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	47,1	44,2 - 50,0	44,9	36,2 - 53,5	49,6	40,8 - 58,4	51,9	43,3 - 60,6	47,2	38,4 - 56,0
<i>Mujer</i>	52,9	50,0 - 55,8	55,1	46,5 - 63,8	50,4	41,6 - 59,2	48,1	39,4 - 56,7	52,8	44,0 - 61,6
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	57,0	21,3	60,2	16,2	60,6	17,9	56,6	21,8	55,5	22,1
<i>Mujer</i>	54,3	21,1	53,3	18,9	56,7	18,3	51,3	16,6	52,4	24,1
<i>Total</i>	55,6	21,2	56,4	18,0	58,7	18,1	54,0	19,6	53,9	23,1
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>< 16</i>	5,4	4,1 - 6,7	0,8	0 - 2,3	0,8	0 - 2,4	5,4	1,5 - 9,3	10,4	5,0 - 15,8
<i>16-25</i>	4,1	3,0 - 5,3	6,3	2,1 - 10,5	3,2	0,1 - 6,3	3,1	0,1 - 6,1	4,0	0,6 - 7,4
<i>26-35</i>	8,7	7,1 - 10,4	6,3	2,1 - 10,5	8,0	3,2 - 12,8	12,4	6,7 - 18,1	7,2	2,7 - 11,7
<i>36-45</i>	12,5	10,6 - 14,4	13,4	7,5 - 19,3	14,4	8,2 - 20,6	13,2	7,3 - 19,0	8,8	3,8 - 13,8
<i>46-55</i>	13,8	11,8 - 15,8	19,7	12,8 - 26,6	13,6	7,6 - 19,6	9,3	4,3 - 14,3	14,4	8,2 - 20,6
<i>56-64</i>	14,9	12,8 - 17,0	17,3	10,7 - 23,9	15,2	8,9 - 21,5	17,1	10,6 - 23,5	16,8	10,2 - 23,4
<i>65-75</i>	22,0	19,6 - 24,5	20,5	13,5 - 27,5	25,6	17,9 - 33,3	30,2	22,3 - 38,2	19,2	12,3 - 26,1
<i>> 75</i>	18,5	16,3 - 20,8	15,7	9,4 - 22,1	19,2	12,3 - 26,1	9,3	4,3 - 14,3	19,2	12,3 - 26,1
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	2,4	1,5 - 3,3	4,7	1,0 - 8,4	0,8	0 - 2,4	3,1	0,1 - 6,1	2,4	0 - 5,1
<i>Jubilado / pensionista</i>	45,0	42,1 - 47,9	40,2	31,6 - 48,7	48,0	39,2 - 56,8	44,2	35,6 - 52,8	48,8	40,0 - 57,6
<i>En paro</i>	7,4	5,9 - 8,9	3,9	0,6 - 7,3	12,0	6,3 - 17,7	6,2	2,0 - 10,4	11,2	5,7 - 16,7
<i>Trabajando</i>	33,1	30,3 - 35,8	43,3	34,7 - 51,9	29,6	21,6 - 37,6	33,3	25,2 - 41,5	24,8	17,2 - 32,4
<i>Ama de casa</i>	7,1	5,6 - 8,5	7,1	2,6 - 11,5	8,8	3,8 - 13,8	8,5	3,7 - 13,3	3,2	0,1 - 6,3
<i>Menor de 16</i>	5,1	3,8 - 6,4	0,8	0 - 2,3	0,8	0 - 2,4	4,7	1,0 - 8,3	9,6	4,4 - 14,8

Sexo según Hospital - Hospitalización



Grupos de edad según Hospital - Hospitalización





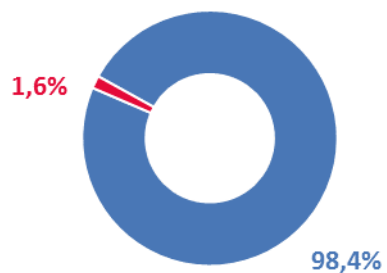
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR CENTRO HOSPITALARIO.

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=1134)			H. SAN JORGE (n=125)			H. BARBASTRO (n=125)			H. OBISPO POLANCO (n=128)			H. ALCAÑIZ (n=125)		
	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%)
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	988	88,9	87,1 - 90,8	112	92,6	87,9 - 97,2	113	92,6	88,0 - 97,3	108	86,4	80,4 - 92,4	107	87,0	81,0 - 92,9
Comodidad en la zona de espera	821	72,5	69,9 - 75,1	97	77,6	70,3 - 84,9	90	72,0	64,1 - 79,9	87	68,0	59,9 - 76,1	86	68,8	60,7 - 76,9
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	826	73,1	70,5 - 75,7	87	69,6	61,5 - 77,7	107	86,3	80,2 - 92,3	81	63,3	54,9 - 71,6	82	66,1	57,8 - 74,5
Información y comunicación del personal de estas áreas	1018	90,2	88,5 - 92,0	113	91,9	87,0 - 96,7	118	94,4	90,4 - 98,4	116	92,1	87,3 - 96,8	113	90,4	85,2 - 95,6
Comodidad en la sala de toma de muestras	917	82,2	79,9 - 84,4	102	83,6	77,0 - 90,2	109	87,2	81,3 - 93,1	102	81,6	74,8 - 88,4	104	83,9	77,4 - 90,3
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	868	77,8	75,4 - 80,3	101	82,8	76,1 - 89,5	104	83,9	77,4 - 90,3	94	75,2	67,6 - 82,8	94	75,2	67,6 - 82,8
Trato recibido del personal que extrae las muestras	1074	95,7	94,5 - 96,9	121	97,6	94,9 - 100	123	98,4	96,2 - 100	118	94,4	90,4 - 98,4	120	96,0	92,6 - 99,4
Medidas de higiene y limpieza	1056	94,4	93,0 - 95,7	118	95,2	91,4 - 98,9	121	97,6	94,9 - 100	114	90,5	85,4 - 95,6	117	95,1	91,3 - 98,9
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	998	90,2	88,4 - 91,9	106	87,6	81,7 - 93,5	110	90,9	85,8 - 96,0	113	90,4	85,2 - 95,6	109	88,6	83,0 - 94,2
Confidencialidad o discreción con los datos personales	1015	93,1	91,6 - 94,6	113	93,4	89,0 - 97,8	111	94,1	89,8 - 98,3	111	89,5	84,1 - 94,9	114	95,8	92,2 - 99,4
Satisfacción general con el servicio recibido	1062	93,7	92,3 - 95,1	117	94,4	90,3 - 98,4	118	94,4	90,4 - 98,4	118	92,2	87,5 - 96,8	117	93,6	89,3 - 97,9

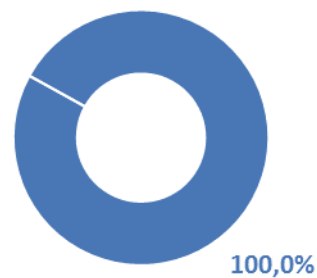
Opinión de los usuarios	H. ERNEST LLUCH (n=125)			H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=127)			H. ROYO VILLANOVA (n=125)			H. MIGUEL SERVET (n=129)			H. LOZANO BLESA (n=125)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	104	83,2	76,6 - 89,8	114	89,8	84,5 - 95,0	102	84,3	77,8 - 90,8	120	93,0	88,6 - 97,4	108	91,5	86,5 - 96,6
Comodidad en la zona de espera	97	77,6	70,3 - 84,9	93	73,2	65,5 - 80,9	88	70,4	62,4 - 78,4	97	75,2	67,7 - 82,6	86	69,4	61,2 - 77,5
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	101	80,8	73,9 - 87,7	103	81,1	74,3 - 87,9	97	77,6	70,3 - 84,9	91	70,5	62,7 - 78,4	77	62,6	54,1 - 71,2
Información y comunicación del personal de estas áreas	108	86,4	80,4 - 92,4	115	90,6	85,5 - 95,6	112	91,1	86,0 - 96,1	116	89,9	84,7 - 95,1	107	85,6	79,4 - 91,8
Comodidad en la sala de toma de muestras	110	88,0	82,3 - 93,7	103	82,4	75,7 - 89,1	94	76,4	68,9 - 83,9	99	79,8	72,8 - 86,9	94	76,4	68,9 - 83,9
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	91	72,8	65,0 - 80,6	96	78,0	70,7 - 85,4	90	73,2	65,3 - 81,0	99	78,6	71,4 - 85,7	99	81,1	74,2 - 88,1
Trato recibido del personal que extrae las muestras	114	91,2	86,2 - 96,2	119	96,0	92,5 - 99,4	120	96,0	92,6 - 99,4	121	96,0	92,6 - 99,4	118	95,9	92,4 - 99,4
Medidas de higiene y limpieza	108	87,1	81,2 - 93,0	120	96,8	93,7 - 99,9	115	92,0	87,2 - 96,8	124	99,2	97,6 - 100	119	96,0	92,5 - 99,4
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	106	85,5	79,3 - 91,7	118	94,4	90,4 - 98,4	113	92,6	88,0 - 97,3	108	86,4	80,4 - 92,4	115	95,0	91,2 - 98,9
Confidencialidad o discreción con los datos personales	109	90,1	84,8 - 95,4	112	92,6	87,9 - 97,2	112	93,3	88,9 - 97,8	117	94,4	90,3 - 98,4	116	95,1	91,2 - 98,9
Satisfacción general con el servicio recibido	113	90,4	85,2 - 95,6	118	92,9	88,5 - 97,4	119	95,2	91,5 - 98,9	126	97,7	95,1 - 100	116	92,8	88,3 - 97,3

Recomendación del servicio

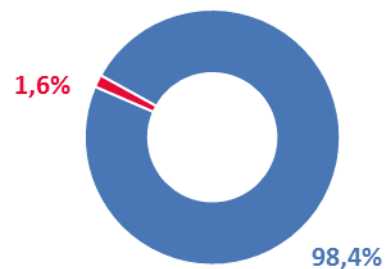
H. SAN JORGE (n=125)



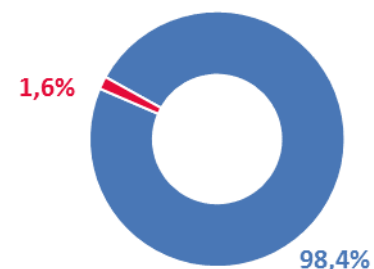
H. BARBASTRO (n=125)



H. OBISPO POLANCO (n=128)

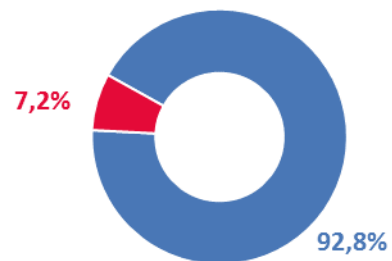


H. ALCAÑIZ (n=125)

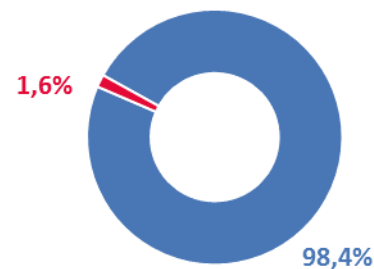


■ Sí recomendaría ■ No recomendaría

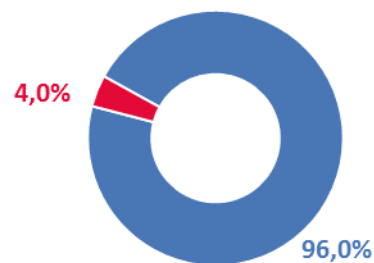
H. ERNEST LLUCH (n=125)



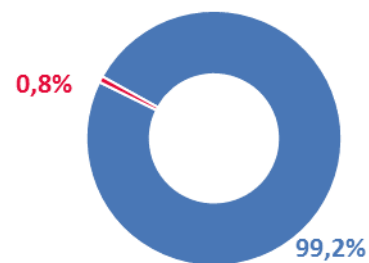
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=127)



C.E. ROYO VILLANOVA (n=125)

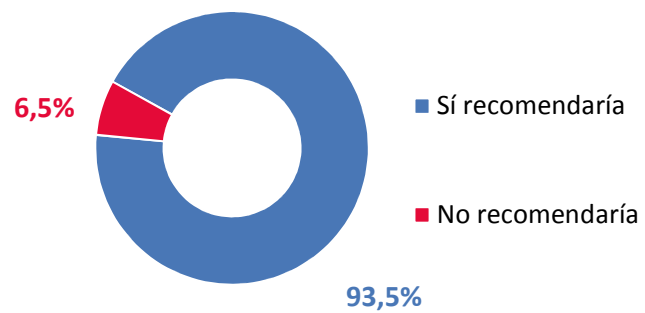


H. MIGUEL SERVET (n=129)



■ Sí recomendaría ■ No recomendaría

H. LOZANO BLESA (n=92)



Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =1134)*		H. SAN JORGE (n=125)*		H. BARBASTRO (n=125)*		H. OBISPO POLANCO (n=128)*		H. ALCAÑIZ (n=125)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	219	19,3	27	21,6	27	21,6	21	16,4	19	15,2
Tiempo de espera	47	4,1	9	7,2	2	1,6	1	0,8	4	3,2
Demora hasta la cita	5	0,4	1	0,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Organización	9	0,8	0	0,0	2	1,6	1	0,8	2	1,6
Atención general	444	39,2	51	40,8	48	38,4	60	46,9	44	35,2
Atención médica	32	2,8	1	0,8	5	4,0	7	5,5	3	2,4
Atención de otro personal sanitario	170	15,0	18	14,4	23	18,4	15	11,7	24	19,2
Atención de personal no sanitario	5	0,4	1	0,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Citaciones	4	0,4	0	0,0	1	0,8	0	0,0	0	0,0
Información	11	1,0	2	1,6	2	1,6	0	0,0	1	0,8
Oferta de Profesionales	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	6	0,5	2	1,6	1	0,8	0	0,0	0	0,0
Derivación a otros centros	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	3	0,3	1	0,8	0	0,0	1	0,8	0	0,0
Satisfacción general	238	21,0	24	19,2	24	19,2	29	22,7	34	27,2
Comida	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	18	1,6	0	0,0	1	0,8	0	0,0	1	0,8
TOTAL**	1213	107,0	137	109,6	136	108,8	135	105,5	132	105,6

* 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=125)*		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=127)*		H. ROYO VILLANOVA (n=125)*		H.MIGUEL SERVET (n=129)*		H. LOZANO BLESA (n=125)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	29	23,2	15	11,8	33	26,4	23	17,8	25	20,0
<i>Tiempo de espera</i>	4	3,2	9	7,1	6	4,8	8	6,2	4	3,2
<i>Demora hasta la cita</i>	0	0,0	1	0,8	1	0,8	1	0,8	1	0,8
<i>Organización</i>	0	0,0	1	0,8	0	0,0	2	1,6	1	0,8
<i>Atención general</i>	45	36,0	49	38,6	49	39,2	42	32,6	56	44,8
<i>Atención médica</i>	2	1,6	5	3,9	2	1,6	5	3,9	2	1,6
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	9	7,2	26	20,5	12	9,6	23	17,8	20	16,0
<i>Atención de personal no sanitario</i>	1	0,8	0	0,0	0	0,0	1	0,8	2	1,6
<i>Citaciones</i>	0	0,0	0	0,0	1	0,8	1	0,8	1	0,8
<i>Información</i>	1	0,8	1	0,8	2	1,6	0	0,0	2	1,6
<i>Oferta de Profesionales</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	1	0,8	0	0,0	1	0,8	0	0,0	1	0,8
<i>Derivación a otros centros</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,8	0	0,0
<i>Limpieza</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,8
<i>Satisfacción general</i>	30	24,0	24	18,9	27	21,6	29	22,5	17	13,6
<i>Comida</i>	1	0,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Otros</i>	6	4,8	5	3,9	2	1,6	0	0,0	3	2,4
TOTAL**	129	103,2	136	107,1	136	108,8	136	105,4	136	108,8

* 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.

-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n =1134)*		H. SAN JORGE (n=125)*		H. BARBASTRO (n=125)*		H. OBISPO POLANCO (n=128)*		H. ALCAÑIZ (n=125)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	669	59,0	75	60,0	88	70,4	66	51,6	69	55,2
Tiempo de espera	174	15,3	24	19,2	12	9,6	30	23,4	20	16,0
Demora hasta la cita	56	4,9	6	4,8	7	5,6	3	2,3	5	4,0
Organización	34	3,0	0	0,0	2	1,6	6	4,7	7	5,6
Atención general	14	1,2	1	0,8	0	0,0	2	1,6	4	3,2
Atención médica	11	1,0	1	0,8	1	0,8	1	0,8	2	1,6
Atención de otro personal sanitario	20	1,8	5	4,0	1	0,8	1	0,8	1	0,8
Atención de personal no sanitario	4	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,8
Citaciones	6	0,5	0	0,0	1	0,8	0	0,0	0	0,0
Información	7	0,6	1	0,8	0	0,0	0	0,0	1	0,8
Oferta de Profesionales	20	1,8	1	0,8	2	1,6	5	3,9	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	78	6,9	4	3,2	11	8,8	12	9,4	19	15,2
Derivación a otros centros	1	0,1	1	0,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	8	0,7	1	0,8	0	0,0	0	0,0	1	0,8
Satisfacción general	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,8
Transporte Sanitario	2	0,2	1	0,8	0	0,0	1	0,8	0	0,0
Saturación/Masificación de pacientes	38	3,4	2	1,6	2	1,6	7	5,5	2	1,6
Comida	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,8	0	0,0
Otros	56	4,9	3	2,4	3	2,4	6	4,7	6	4,8
TOTAL**	1200	105,8	126	100,8	130	104,0	141	110,2	139	111,2

* Hace referencia al número total de encuestados.

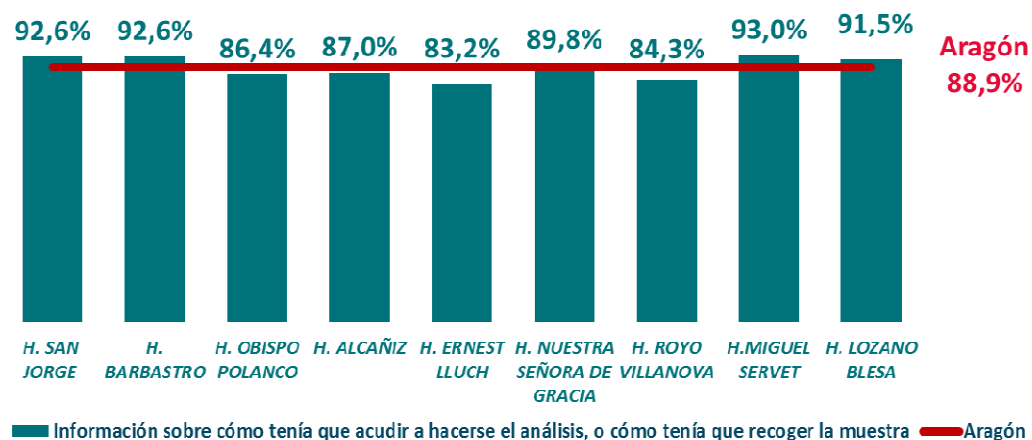
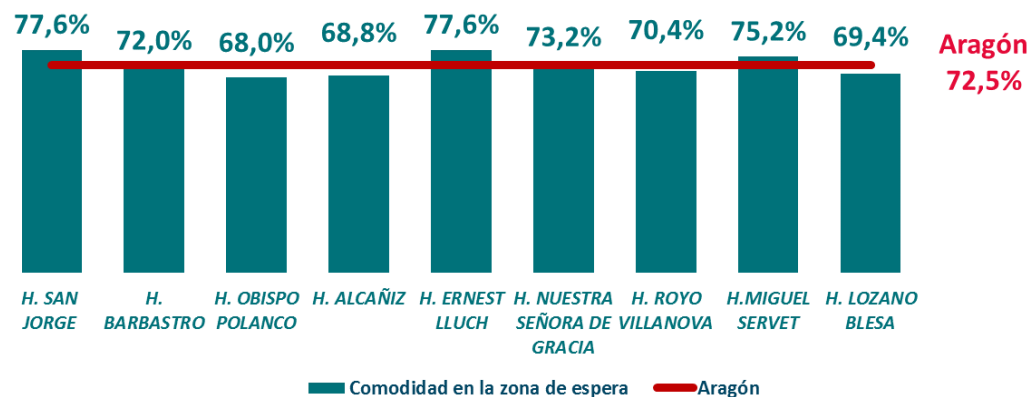
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

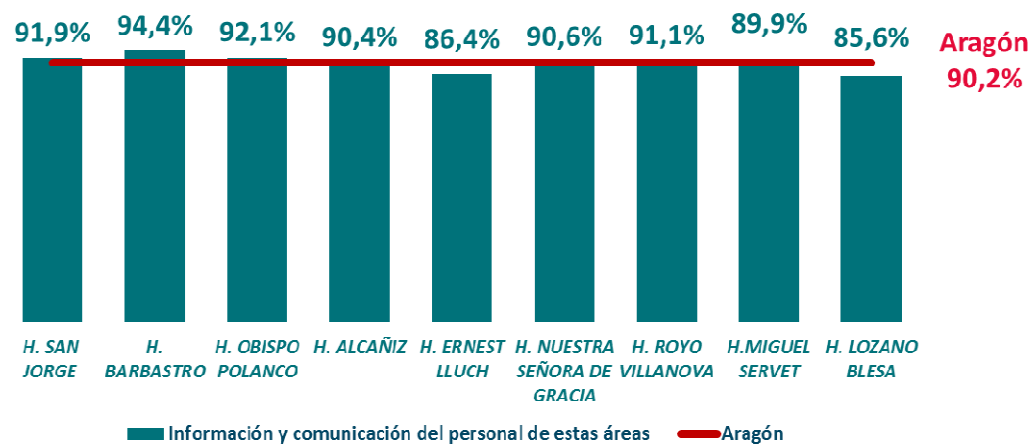
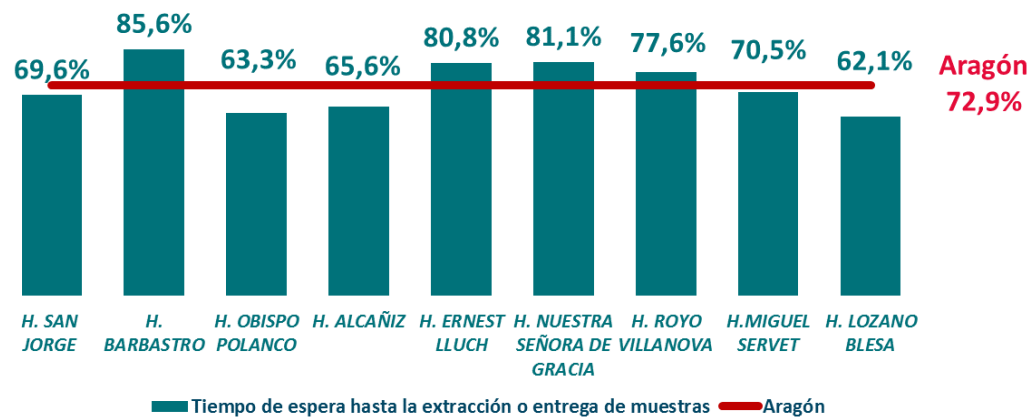
Aspectos Negativos	H. ERNEST LLUCH (n=125)*		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=127)*		H. ROYO VILLANOVA (n=125)*		H.MIGUEL SERVET (n=129)*		H. LOZANO BLESÁ (n=125)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	75	60,0	77	60,6	75	60,0	72	55,8	72	57,6
Tiempo de espera	9	7,2	18	14,2	22	17,6	13	10,1	26	20,8
Demora hasta la cita	10	8,0	6	4,7	3	2,4	11	8,5	5	4,0
Organización	2	1,6	6	4,7	7	5,6	1	0,8	3	2,4
Atención general	1	0,8	3	2,4	2	1,6	1	0,8	0	0,0
Atención médica	0	0,0	1	0,8	2	1,6	0	0,0	3	2,4
Atención de otro personal sanitario	5	4,0	3	2,4	0	0,0	1	0,8	3	2,4
Atención de personal no sanitario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,8	2	1,6
Citaciones	1	0,8	1	0,8	0	0,0	1	0,8	2	1,6
Información	1	0,8	0	0,0	2	1,6	2	1,6	0	0,0
Oferta de Profesionales	2	1,6	3	2,4	3	2,4	3	2,3	1	0,8
Instalaciones / Recursos materiales	5	4,0	6	4,7	8	6,4	8	6,2	5	4,0
Derivación a otros centros	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	0	0,0	3	2,4	1	0,8	1	0,8	1	0,8
Satisfacción general	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte Sanitario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Saturación/Masificación de pacientes	1	0,8	1	0,8	6	4,8	12	9,3	5	4,0
Comida	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	15	12,0	7	5,5	4	3,2	8	6,2	4	3,2
TOTAL**	127	101,6	135	106,3	135	108,0	135	104,7	132	105,6

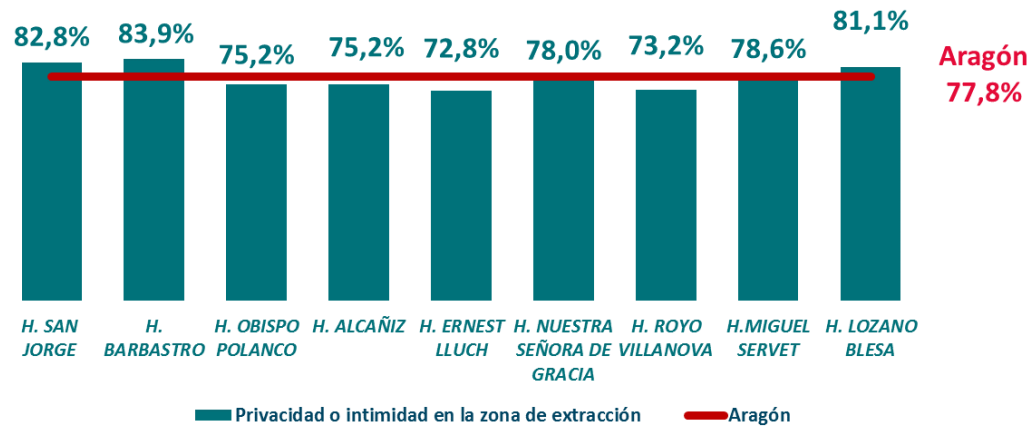
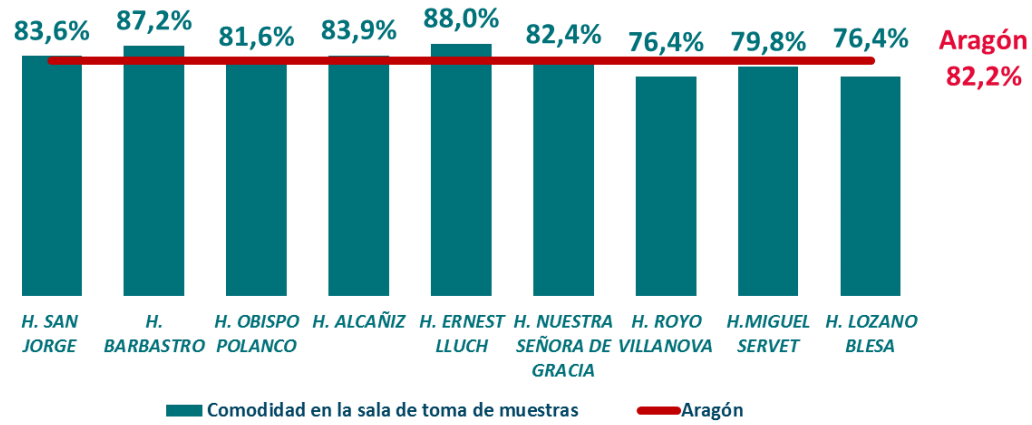
* Hace referencia al número total de encuestados.

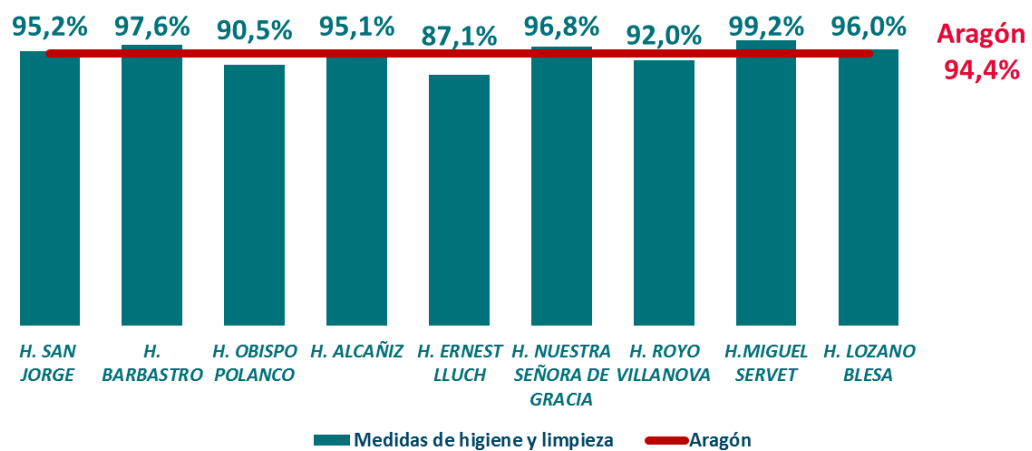
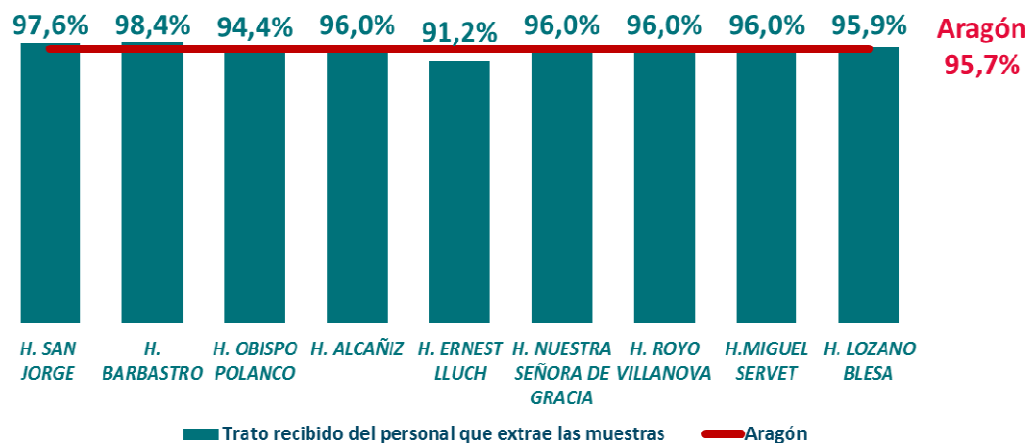
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

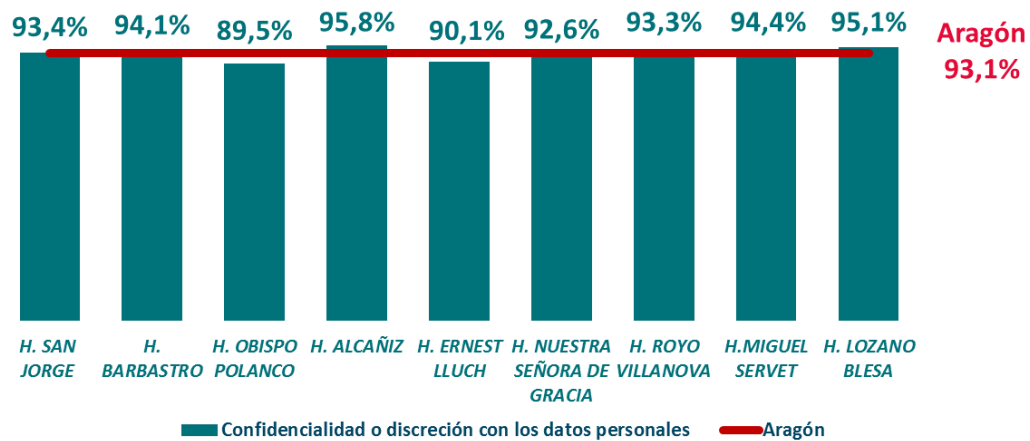
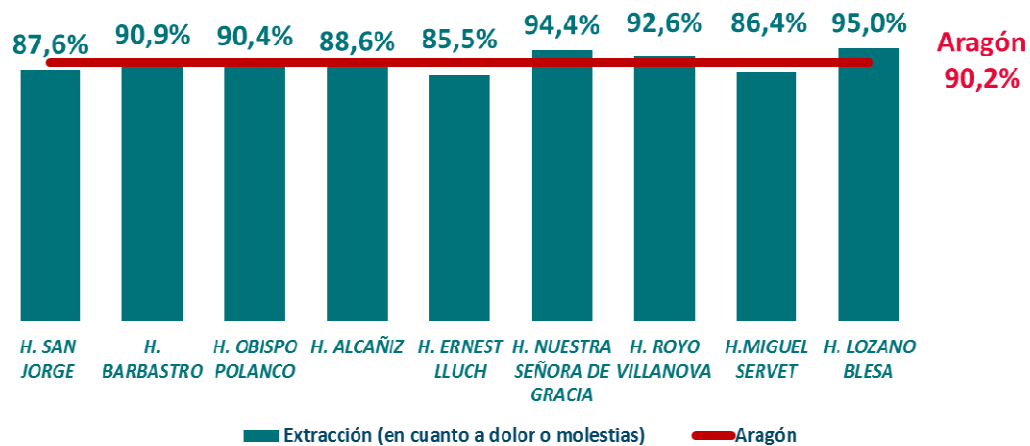
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta

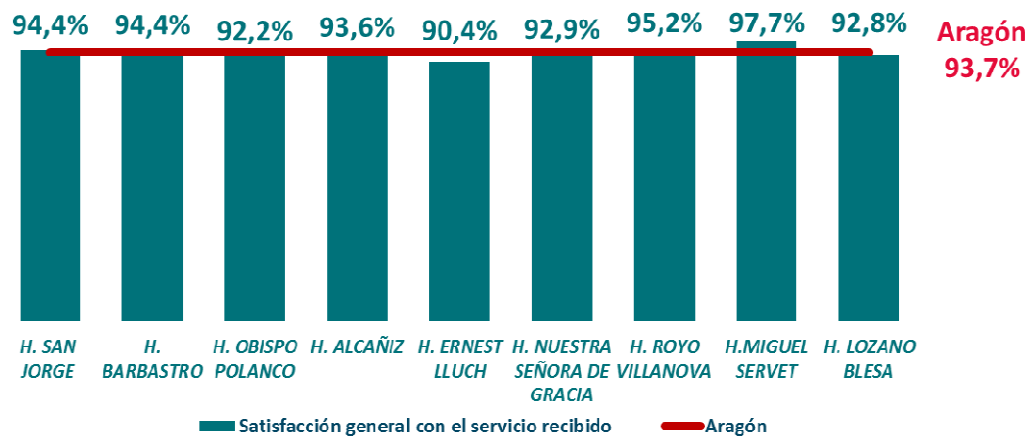












RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR CENTRO HOSPITALARIO.

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						ARAGÓN (n=1134)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			ARAGÓN (n=1134)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra*	467	88,3	85,5 - 91,0	521	89,5	87,0 - 92,0	300	88,2	84,8 - 91,7	281	88,1	84,5 - 91,6	407	90,0	87,3 - 92,8	988	88,9	87,1 - 90,8
Comodidad en la zona de espera*	378	70,9	67,1 - 74,8	443	73,8	70,3 - 77,4	232	66,5	61,5 - 71,4	242	74,5	69,7 - 79,2	347	75,6	71,7 - 79,5	821	72,5	69,9 - 75,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras*	394	74,1	70,3 - 77,8	432	72,2	68,7 - 75,8	243	70,0	65,2 - 74,8	243	74,8	70,0 - 79,5	340	74,2	70,2 - 78,2	826	73,1	70,5 - 75,7
Información y comunicación del personal de estas áreas*	479	89,9	87,3 - 92,4	539	90,6	88,2 - 92,9	311	89,9	86,7 - 93,1	289	89,5	86,1 - 92,8	418	91,1	88,5 - 93,7	1018	90,2	88,5 - 92,0
Comodidad en la sala de toma de muestras *	423	80,9	77,5 - 84,2	494	83,3	80,3 - 86,3	273	79,6	75,3 - 83,9	261	81,3	77,0 - 85,6	383	84,7	81,4 - 88,1	917	82,2	79,9 - 84,4
Privacidad o intimidad en la zona de extracción*	401	77,1	73,5 - 80,7	467	78,5	75,2 - 81,8	260	75,6	71,0 - 80,1	250	77,4	72,8 - 82,0	358	79,9	76,2 - 83,6	868	77,8	75,4 - 80,3
Trato recibido del personal que extrae las muestras*	510	96,6	95,0 - 98,1	564	94,9	93,2 - 96,7	332	96,2	94,2 - 98,2	308	95,7	93,4 - 97,9	433	95,0	92,9 - 97,0	1074	95,7	94,5 - 96,9
Medidas de higiene y limpieza*	500	95,2	93,4 - 97,1	556	93,6	91,6 - 95,6	333	96,2	94,2 - 98,2	303	94,7	92,2 - 97,1	420	92,7	90,3 - 95,1	1056	94,4	93,0 - 95,7
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)*	470	90,9	88,4 - 93,4	528	89,5	87,0 - 92,0	299	88,5	85,1 - 91,9	291	90,9	87,8 - 94,1	408	90,9	88,2 - 93,5	998	90,2	88,4 - 91,9
Confidencialidad o discreción con los datos personales*	458	91,2	88,8 - 93,7	557	94,7	92,9 - 96,5	326	94,5	92,1 - 96,9	287	93,5	90,7 - 96,2	402	91,8	89,2 - 94,4	1015	93,1	91,6 - 94,6
Satisfacción general con el servicio recibido*	498	93,3	91,1 - 95,4	564	94,2	92,3 - 96,0	324	92,8	90,1 - 95,5	307	94,5	92,0 - 96,9	431	93,9	91,7 - 96,1	1062	93,7	92,3 - 95,1
Recomendación**	523	97,9	96,7 - 99,1	584	97,3	96,0 - 98,6	340	97,4	95,8 - 99,1	319	98,2	96,7 - 99,6	448	97,4	95,9 - 98,8	1107	97,6	96,7 - 98,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. SAN JORGE (n=125)			ARAGÓN (n=1134)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			H. SAN JORGE (n=125)			ARAGÓN (n=1134)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra*	53	96,4	91,4 - 100	59	89,4	82,0 - 96,8	37	90,2	81,2 - 99,3	29	87,9	76,7 - 99,0	46	97,9	93,7 - 100	112	92,6	87,9 - 97,2	988	88,9	87,1 - 90,8
Comodidad en la zona de espera*	46	83,6	73,9 - 93,4	51	72,9	62,4 - 83,3	29	67,4	53,4 - 81,4	29	87,9	76,7 - 99,0	39	79,6	68,3 - 90,9	97	77,6	70,3 - 84,9	821	72,5	69,9 - 75,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras*	44	80,0	69,4 - 90,6	43	61,4	50,0 - 72,8	30	69,8	56,0 - 83,5	28	84,8	72,6 - 97,1	29	59,2	45,4 - 72,9	87	69,6	61,5 - 77,7	826	73,1	70,5 - 75,7
Información y comunicación del personal de estas áreas*	48	88,9	80,5 - 97,3	65	94,2	88,7 - 99,7	40	95,2	88,8 - 100	30	90,9	81,1 - 100	43	89,6	80,9 - 98,2	113	91,9	87,0 - 96,7	1018	90,2	88,5 - 92,0
Comodidad en la sala de toma de muestras *	48	88,9	80,5 - 97,3	54	79,4	69,8 - 89,0	32	76,2	63,3 - 89,1	31	96,9	90,8 - 100	39	81,3	70,2 - 92,3	102	83,6	77,0 - 90,2	917	82,2	79,9 - 84,4
Privacidad o intimidad en la zona de extracción*	40	75,5	63,9 - 87,1	61	88,4	80,9 - 96,0	34	81,0	69,1 - 92,8	28	87,5	76,0 - 99,0	39	81,3	70,2 - 92,3	101	82,8	76,1 - 89,5	868	77,8	75,4 - 80,3
Trato recibido del personal que extrae las muestras*	53	98,1	94,6 - 100	68	97,1	93,2 - 100	43	100,0	100,0 - 100,0	32	100,0	100,0 - 100,0	46	93,9	87,2 - 100	121	97,6	94,9 - 100	1074	95,7	94,5 - 96,9
Medidas de higiene y limpieza*	52	96,3	91,3 - 100	66	94,3	88,8 - 99,7	43	100,0	100,0 - 100,0	31	96,9	90,8 - 100	44	89,8	81,3 - 98,3	118	95,2	91,4 - 98,9	1056	94,4	93,0 - 95,7
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)*	47	90,4	82,4 - 98,4	59	85,5	77,2 - 93,8	39	92,9	85,1 - 100	29	90,6	80,5 - 100	38	80,9	69,6 - 92,1	106	87,6	81,7 - 93,5	998	90,2	88,4 - 91,9
Confidencialidad o discreción con los datos personales*	48	92,3	85,1 - 99,6	65	94,2	88,7 - 99,7	39	92,9	85,1 - 100	31	100,0	100,0 - 100,0	43	89,6	80,9 - 98,2	113	93,4	89,0 - 97,8	1015	93,1	91,6 - 94,6
Satisfacción general con el servicio recibido*	52	94,5	88,5 - 100	65	94,2	88,7 - 99,7	39	90,7	82,0 - 99,4	31	93,9	85,8 - 100	47	97,9	93,9 - 100	117	94,4	90,3 - 98,4	1062	93,7	92,3 - 95,1
Recomendación**	54	98,2	94,7 - 100	69	98,6	95,8 - 100	42	97,7	93,2 - 100	33	100,0	100,0 - 100,0	48	98,0	94,0 - 100	123	98,4	96,2 - 100	1107	97,6	96,7 - 98,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. BARBASTRO (n=125)			ARAGÓN (n=114)					
	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%)
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra*	41	85,4	75,4 - 95,4	72	97,3	93,6 - 100	36	94,7	87,6 - 100	31	93,9	85,8 - 100	46	90,2	82,0 - 98,4	113	92,6	88,0 - 97,3	988	88,9	87,1 - 90,8
Comodidad en la zona de espera*	35	70,0	57,3 - 82,7	55	73,3	63,3 - 83,3	23	57,5	42,2 - 72,8	28	84,8	72,6 - 97,1	39	75,0	63,2 - 86,8	90	72,0	64,1 - 79,9	821	72,5	69,9 - 75,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras*	43	86,0	76,4 - 95,6	64	86,5	78,7 - 94,3	31	79,5	66,8 - 92,2	31	93,9	85,8 - 100	45	86,5	77,3 - 95,8	107	86,3	80,2 - 92,3	826	73,1	70,5 - 75,7
Información y comunicación del personal de estas áreas*	46	92,0	84,5 - 99,5	72	96,0	91,6 - 100	36	90,0	80,7 - 99,3	32	97,0	91,1 - 100	50	96,2	90,9 - 100	118	94,4	90,4 - 98,4	1018	90,2	88,5 - 92,0
Comodidad en la sala de toma de muestras *	41	82,0	71,4 - 92,6	68	90,7	84,1 - 97,3	34	85,0	73,9 - 96,1	29	87,9	76,7 - 99,0	46	88,5	79,8 - 97,1	109	87,2	81,3 - 93,1	917	82,2	79,9 - 84,4
Privacidad o intimidad en la zona de extracción*	41	83,7	73,3 - 94,0	63	84,0	75,7 - 92,3	28	70,0	55,8 - 84,2	30	90,9	81,1 - 100	46	90,2	82,0 - 98,4	104	83,9	77,4 - 90,3	868	77,8	75,4 - 80,3
Trato recibido del personal que extrae las muestras*	49	98,0	94,1 - 100	74	98,7	96,1 - 100	40	100,0	100,0 - 100,0	33	100,0	100,0 - 100,0	50	96,2	90,9 - 100	123	98,4	96,2 - 100	1074	95,7	94,5 - 96,9
Medidas de higiene y limpieza*	47	95,9	90,4 - 100	74	98,7	96,1 - 100	39	97,5	92,7 - 100	31	96,9	90,8 - 100	51	98,1	94,3 - 100	121	97,6	94,9 - 100	1056	94,4	93,0 - 95,7
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)*	44	89,8	81,3 - 98,3	66	91,7	85,3 - 98,1	32	84,2	72,6 - 95,8	28	87,5	76,0 - 99,0	50	98,0	94,2 - 100	110	90,9	85,8 - 96,0	998	90,2	88,4 - 91,9
Confidencialidad o discreción con los datos personales*	42	91,3	83,2 - 99,4	69	95,8	91,2 - 100	36	92,3	83,9 - 100	29	93,5	84,9 - 100	46	95,8	90,2 - 100	111	94,1	89,8 - 98,3	1015	93,1	91,6 - 94,6
Satisfacción general con el servicio recibido*	46	92,0	84,5 - 99,5	72	96,0	91,6 - 100	38	95,0	88,2 - 100	32	97,0	91,1 - 100	48	92,3	85,1 - 99,6	118	94,4	90,4 - 98,4	1062	93,7	92,3 - 95,1
Recomendación**	50	100,0	100,0 - 100,0	75	100,0	100,0 - 100,0	40	100,0	100,0 - 100,0	33	100,0	100,0 - 100,0	52	100,0	100,0 - 100,0	125	100,0	100,0 - 100,0	1107	97,6	96,7 - 98,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. OBISPO POLANCO (n=128)			ARAGÓN (n=114)					
	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%)
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra*	61	87,1	79,3 - 95,0	47	85,5	76,1 - 94,8	28	87,5	76,0 - 99,0	27	77,1	63,2 - 91,1	53	91,4	84,2 - 98,6	108	86,4	80,4 - 92,4	988	88,9	87,1 - 90,8
Comodidad en la zona de espera*	44	62,0	50,7 - 73,3	43	75,4	64,3 - 86,6	22	68,8	52,7 - 84,8	25	69,4	54,4 - 84,5	40	66,7	54,7 - 78,6	87	68,0	59,9 - 76,1	821	72,5	69,9 - 75,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras*	48	67,6	56,7 - 78,5	33	57,9	45,1 - 70,7	20	62,5	45,7 - 79,3	22	61,1	45,2 - 77,0	39	65,0	52,9 - 77,1	81	63,3	54,9 - 71,6	826	73,1	70,5 - 75,7
Información y comunicación del personal de estas áreas*	65	91,5	85,1 - 98,0	51	92,7	85,9 - 99,6	30	96,8	90,6 - 100	32	91,4	82,2 - 100	54	90,0	82,4 - 97,6	116	92,1	87,3 - 96,8	1018	90,2	88,5 - 92,0
Comodidad en la sala de toma de muestras *	59	84,3	75,8 - 92,8	43	78,2	67,3 - 89,1	26	83,9	70,9 - 96,8	28	77,8	64,2 - 91,4	48	82,8	73,0 - 92,5	102	81,6	74,8 - 88,4	917	82,2	79,9 - 84,4
Privacidad o intimidad en la zona de extracción*	53	76,8	66,9 - 86,8	41	73,2	61,6 - 84,8	22	68,8	52,7 - 84,8	28	77,8	64,2 - 91,4	44	77,2	66,3 - 88,1	94	75,2	67,6 - 82,8	868	77,8	75,4 - 80,3
Trato recibido del personal que extrae las muestras*	67	95,7	91,0 - 100	51	92,7	85,9 - 99,6	30	93,8	85,4 - 100	33	94,3	86,6 - 100	55	94,8	89,1 - 100	118	94,4	90,4 - 98,4	1074	95,7	94,5 - 96,9
Medidas de higiene y limpieza*	63	90,0	83,0 - 97,0	51	91,1	83,6 - 98,5	29	90,6	80,5 - 100	34	94,4	87,0 - 100	51	87,9	79,5 - 96,3	114	90,5	85,4 - 95,6	1056	94,4	93,0 - 95,7
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)*	62	89,9	82,7 - 97,0	51	91,1	83,6 - 98,5	28	87,5	76,0 - 99,0	33	91,7	82,6 - 100	52	91,2	83,9 - 98,6	113	90,4	85,2 - 95,6	998	90,2	88,4 - 91,9
Confidencialidad o discreción con los datos personales*	59	86,8	78,7 - 94,8	52	92,9	86,1 - 99,6	29	90,6	80,5 - 100	32	88,9	78,6 - 99,2	50	89,3	81,2 - 97,4	111	89,5	84,1 - 94,9	1015	93,1	91,6 - 94,6
Satisfacción general con el servicio recibido*	65	91,5	85,1 - 98,0	53	93,0	86,4 - 99,6	29	90,6	80,5 - 100	34	94,4	87,0 - 100	55	91,7	84,7 - 98,7	118	92,2	87,5 - 96,8	1062	93,7	92,3 - 95,1
Recomendación**	69	97,2	93,3 - 100	57	100,0	100,0 - 100,0	31	96,9	90,8 - 100	35	97,2	91,9 - 100	60	100,0	100,0 - 100,0	126	98,4	96,3 - 100	1107	97,6	96,7 - 98,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. ALCAÑIZ (n=125)			ARAGÓN (n=114)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			H. ALCAÑIZ (n=125)			ARAGÓN (n=114)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra*	53	85,5	76,7 - 94,3	54	88,5	80,5 - 96,5	42	84,0	73,8 - 94,2	27	90,0	79,3 - 100	38	88,4	78,8 - 98,0	107	87,0	81,0 - 92,9	988	88,9	87,1 - 90,8
Comodidad en la zona de espera*	42	67,7	56,1 - 79,4	44	69,8	58,5 - 81,2	35	68,6	55,9 - 81,4	17	54,8	37,3 - 72,4	34	79,1	66,9 - 91,2	86	68,8	60,7 - 76,9	821	72,5	69,9 - 75,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras*	39	62,9	50,9 - 74,9	43	69,4	57,9 - 80,8	34	66,7	53,7 - 79,6	20	64,5	47,7 - 81,4	28	66,7	52,4 - 80,9	82	66,1	57,8 - 74,5	826	73,1	70,5 - 75,7
Información y comunicación del personal de estas áreas*	57	91,9	85,2 - 98,7	56	88,9	81,1 - 96,6	46	90,2	82,0 - 98,4	27	87,1	75,3 - 98,9	40	93,0	85,4 - 100	113	90,4	85,2 - 95,6	1018	90,2	88,5 - 92,0
Comodidad en la sala de toma de muestras *	50	82,0	72,3 - 91,6	54	85,7	77,1 - 94,4	41	80,4	69,5 - 91,3	27	90,0	79,3 - 100	36	83,7	72,7 - 94,8	104	83,9	77,4 - 90,3	917	82,2	79,9 - 84,4
Privacidad o intimidad en la zona de extracción*	46	74,2	63,3 - 85,1	48	76,2	65,7 - 86,7	36	70,6	58,1 - 83,1	23	74,2	58,8 - 89,6	35	81,4	69,8 - 93,0	94	75,2	67,6 - 82,8	868	77,8	75,4 - 80,3
Trato recibido del personal que extrae las muestras*	60	96,8	92,4 - 100	60	95,2	90,0 - 100	48	94,1	87,7 - 100	30	96,8	90,6 - 100	42	97,7	93,2 - 100	120	96,0	92,6 - 99,4	1074	95,7	94,5 - 96,9
Medidas de higiene y limpieza*	59	96,7	92,3 - 100	58	93,5	87,4 - 99,7	49	96,1	90,8 - 100	30	100,0	100,0 - 100,0	38	90,5	81,6 - 99,4	117	95,1	91,3 - 98,9	1056	94,4	93,0 - 95,7
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)*	57	93,4	87,2 - 99,7	52	83,9	74,7 - 93,0	43	84,3	74,3 - 94,3	26	86,7	74,5 - 98,8	40	95,2	88,8 - 100	109	88,6	83,0 - 94,2	998	90,2	88,4 - 91,9
Confidencialidad o discreción con los datos personales*	53	94,6	88,7 - 100	61	96,8	92,5 - 100	49	96,1	90,8 - 100	24	92,3	82,1 - 100	41	97,6	93,0 - 100	114	95,8	92,2 - 99,4	1015	93,1	91,6 - 94,6
Satisfacción general con el servicio recibido*	60	96,8	92,4 - 100	57	90,5	83,2 - 97,7	48	94,1	87,7 - 100	29	93,5	84,9 - 100	40	93,0	85,4 - 100	117	93,6	89,3 - 97,9	1062	93,7	92,3 - 95,1
Recomendación**	62	100,0	100,0 - 100,0	61	96,8	92,5 - 100	51	100,0	100,0 - 100,0	31	100,0	100,0 - 100,0	41	95,3	89,1 - 100	123	98,4	96,2 - 100	1107	97,6	96,7 - 98,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. ERNEST LLUCH (n=125)			ARAGÓN (n=114)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años			H. ERNEST LLUCH (n=125)			ARAGÓN (n=114)		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra*	42	82,4	71,9 - 92,8	62	83,8	75,4 - 92,2	29	85,3	73,4 - 97,2	30	83,3	71,2 - 95,5	45	81,8	71,6 - 92,0	104	83,2	76,6 - 89,8	988	88,9	87,1 - 90,8
Comodidad en la zona de espera*	38	74,5	62,5 - 86,5	59	79,7	70,6 - 88,9	27	79,4	65,8 - 93,0	29	80,6	67,6 - 93,5	41	74,5	63,0 - 86,1	97	77,6	70,3 - 84,9	821	72,5	69,9 - 75,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras*	40	78,4	67,1 - 89,7	61	82,4	73,8 - 91,1	29	85,3	73,4 - 97,2	30	83,3	71,2 - 95,5	42	76,4	65,1 - 87,6	101	80,8	73,9 - 87,7	826	73,1	70,5 - 75,7
Información y comunicación del personal de estas áreas*	42	82,4	71,9 - 92,8	66	89,2	82,1 - 96,3	29	85,3	73,4 - 97,2	30	83,3	71,2 - 95,5	49	89,1	80,9 - 97,3	108	86,4	80,4 - 92,4	1018	90,2	88,5 - 92,0
Comodidad en la sala de toma de muestras *	45	88,2	79,4 - 97,1	65	87,8	80,4 - 95,3	28	82,4	69,5 - 95,2	34	94,4	87,0 - 100	48	87,3	78,5 - 96,1	110	88,0	82,3 - 93,7	917	82,2	79,9 - 84,4
Privacidad o intimidad en la zona de extracción*	36	70,6	58,1 - 83,1	55	74,3	64,4 - 84,3	28	82,4	69,5 - 95,2	22	61,1	45,2 - 77,0	41	74,5	63,0 - 86,1	91	72,8	65,0 - 80,6	868	77,8	75,4 - 80,3
Trato recibido del personal que extrae las muestras*	48	94,1	87,7 - 100	66	89,2	82,1 - 96,3	32	94,1	86,2 - 100	31	86,1	74,8 - 97,4	51	92,7	85,9 - 99,6	114	91,2	86,2 - 96,2	1074	95,7	94,5 - 96,9
Medidas de higiene y limpieza*	46	90,2	82,0 - 98,4	62	84,9	76,7 - 93,1	31	91,2	81,6 - 100	29	82,9	70,4 - 95,3	48	87,3	78,5 - 96,1	108	87,1	81,2 - 93,0	1056	94,4	93,0 - 95,7
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)*	46	92,0	84,5 - 99,5	60	81,1	72,2 - 90,0	29	85,3	73,4 - 97,2	30	83,3	71,2 - 95,5	47	87,0	78,1 - 96,0	106	85,5	79,3 - 91,7	998	90,2	88,4 - 91,9
Confidencialidad o discreción con los datos personales*	41	85,4	75,4 - 95,4	68	93,2	87,4 - 98,9	31	93,9	85,8 - 100	30	85,7	74,1 - 97,3	48	90,6	82,7 - 98,4	109	90,1	84,8 - 95,4	1015	93,1	91,6 - 94,6
Satisfacción general con el servicio recibido*	47	92,2	84,8 - 99,5	66	89,2	82,1 - 96,3	31	91,2	81,6 - 100	32	88,9	78,6 - 99,2	50	90,9	83,3 - 98,5	113	90,4	85,2 - 95,6	1062	93,7	92,3 - 95,1
Recomendación**	47	92,2	84,8 - 99,5	69	93,2	87,5 - 99,0	32	94,1	86,2 - 100	33	91,7	82,6 - 100	51	92,7	85,9 - 99,6	116	92,8	88,3 - 97,3	1107	97,6	96,7 - 98,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=127)			ARAGÓN (n=1134)					
	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>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra*</i>	49	86,0	76,9 - 95,0	65	92,9	86,8 - 98,9	32	94,1	86,2 - 100	38	80,9	69,6 - 92,1	44	95,7	89,8 - 100	114	89,8	84,5 - 95,0	988	88,9	87,1 - 90,8
<i>Comodidad en la zona de espera*</i>	40	70,2	58,3 - 82,1	53	75,7	65,7 - 85,8	23	67,6	51,9 - 83,4	35	74,5	62,0 - 86,9	35	76,1	63,8 - 88,4	93	73,2	65,5 - 80,9	821	72,5	69,9 - 75,1
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras*</i>	47	82,5	72,6 - 92,3	56	80,0	70,6 - 89,4	27	79,4	65,8 - 93,0	38	80,9	69,6 - 92,1	38	82,6	71,7 - 93,6	103	81,1	74,3 - 87,9	826	73,1	70,5 - 75,7
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas*</i>	53	93,0	86,4 - 99,6	62	88,6	81,1 - 96,0	31	91,2	81,6 - 100	42	89,4	80,5 - 98,2	42	91,3	83,2 - 99,4	115	90,6	85,5 - 95,6	1018	90,2	88,5 - 92,0
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras *</i>	41	73,2	61,6 - 84,8	62	89,9	82,7 - 97,0	28	84,8	72,6 - 97,1	35	74,5	62,0 - 86,9	40	88,9	79,7 - 98,1	103	82,4	75,7 - 89,1	917	82,2	79,9 - 84,4
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción*</i>	40	74,1	62,4 - 85,8	56	81,2	71,9 - 90,4	28	87,5	76,0 - 99,0	33	70,2	57,1 - 83,3	35	79,5	67,6 - 91,5	96	78,0	70,7 - 85,4	868	77,8	75,4 - 80,3
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras*</i>	54	96,4	91,6 - 100	65	95,6	90,7 - 100	31	100,0	100,0 - 100,0	44	93,6	86,6 - 100	44	95,7	89,8 - 100	119	96,0	92,5 - 99,4	1074	95,7	94,5 - 96,9
<i>Medidas de higiene y limpieza*</i>	55	98,2	94,7 - 100	65	95,6	90,7 - 100	32	100,0	100,0 - 100,0	44	93,6	86,6 - 100	44	97,8	93,5 - 100	120	96,8	93,7 - 99,9	1056	94,4	93,0 - 95,7
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)*</i>	51	91,1	83,6 - 98,5	67	97,1	93,1 - 100	29	90,6	80,5 - 100	46	97,9	93,7 - 100	43	93,5	86,3 - 100	118	94,4	90,4 - 98,4	998	90,2	88,4 - 91,9
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personales*</i>	48	90,6	82,7 - 98,4	64	94,1	88,5 - 99,7	34	100,0	100,0 - 100,0	42	95,5	89,3 - 100	36	83,7	72,7 - 94,8	112	92,6	87,9 - 97,2	1015	93,1	91,6 - 94,6
<i>Satisfacción general con el servicio recibido*</i>	50	87,7	79,2 - 96,2	68	97,1	93,2 - 100	32	94,1	86,2 - 100	43	91,5	83,5 - 99,5	43	93,5	86,3 - 100	118	92,9	88,5 - 97,4	1062	93,7	92,3 - 95,1
<i>Recomendación**</i>	56	98,2	94,8 - 100	69	98,6	95,8 - 100	33	97,1	91,4 - 100	46	97,9	93,7 - 100	46	100,0	100,0 - 100,0	125	98,4	96,3 - 100	1107	97,6	96,7 - 98,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. ROYO VILLANOVA (n=125)			ARAGÓN (n=1134)					
	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>Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra*</i>	53	86,9	78,4 - 95,4	49	81,7	71,9 - 91,5	25	78,1	63,8 - 92,4	30	88,2	77,4 - 99,1	47	85,5	76,1 - 94,8	102	84,3	77,8 - 90,8	988	88,9	87,1 - 90,8
<i>Comodidad en la zona de espera*</i>	41	66,1	54,3 - 77,9	47	74,6	63,9 - 85,4	24	72,7	57,5 - 87,9	24	66,7	51,3 - 82,1	40	71,4	59,6 - 83,3	88	70,4	62,4 - 78,4	821	72,5	69,9 - 75,1
<i>Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras*</i>	48	77,4	67,0 - 87,8	49	77,8	67,5 - 88,0	25	75,8	61,1 - 90,4	28	77,8	64,2 - 91,4	44	78,6	67,8 - 89,3	97	77,6	70,3 - 84,9	826	73,1	70,5 - 75,7
<i>Información y comunicación del personal de estas áreas*</i>	58	93,5	87,4 - 99,7	54	88,5	80,5 - 96,5	30	93,8	85,4 - 100	31	88,6	78,0 - 99,1	51	91,1	83,6 - 98,5	112	91,1	86,0 - 96,1	1018	90,2	88,5 - 92,0
<i>Comodidad en la sala de toma de muestras *</i>	45	75,0	64,0 - 86,0	49	77,8	67,5 - 88,0	26	78,8	64,8 - 92,7	21	60,0	43,8 - 76,2	47	85,5	76,1 - 94,8	94	76,4	68,9 - 83,9	917	82,2	79,9 - 84,4
<i>Privacidad o intimidad en la zona de extracción*</i>	48	80,0	69,9 - 90,1	42	66,7	55,0 - 78,3	23	69,7	54,0 - 85,4	26	72,2	57,6 - 86,9	41	75,9	64,5 - 87,3	90	73,2	65,3 - 81,0	868	77,8	75,4 - 80,3
<i>Trato recibido del personal que extrae las muestras*</i>	60	96,8	92,4 - 100	60	95,2	90,0 - 100	32	97,0	91,1 - 100	35	97,2	91,9 - 100	53	94,6	88,7 - 100	120	96,0	92,6 - 99,4	1074	95,7	94,5 - 96,9
<i>Medidas de higiene y limpieza*</i>	59	95,2	89,8 - 100	56	88,9	81,1 - 96,6	30	90,9	81,1 - 100	33	91,7	82,6 - 100	52	92,9	86,1 - 99,6	115	92,0	87,2 - 96,8	1056	94,4	93,0 - 95,7
<i>Extracción (en cuanto a dolor o molestias)*</i>	57	95,0	89,5 - 100	56	90,3	83,0 - 97,7	31	100,0	100,0 - 100,0	32	91,4	82,2 - 100	50	89,3	81,2 - 97,4	113	92,6	88,0 - 97,3	998	90,2	88,4 - 91,9
<i>Confidencialidad o discreción con los datos personales*</i>	55	94,8	89,1 - 100	57	91,9	85,2 - 98,7	31	93,9	85,8 - 100	33	94,3	86,6 - 100	48	92,3	85,1 - 99,6	112	93,3	88,9 - 97,8	1015	93,1	91,6 - 94,6
<i>Satisfacción general con el servicio recibido*</i>	57	91,9	85,2 - 98,7	62	98,4	95,3 - 100	32	97,0	91,1 - 100	35	97,2	91,9 - 100	52	92,9	86,1 - 99,6	119	95,2	91,5 - 98,9	1062	93,7	92,3 - 95,1
<i>Recomendación**</i>	59	95,2	89,8 - 100	61	96,8	92,5 - 100	32	97,0	91,1 - 100	35	97,2	91,9 - 100	53	94,6	88,7 - 100	120	96,0	92,6 - 99,4	1107	97,6	96,7 - 98,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. MIGUEL SERVET (n=129)			ARAGÓN (n=1134)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años		fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
H. MIGUEL SERVET (n=129)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra*	62	92,5	86,2 - 98,8	58	93,5	87,4 - 99,7	39	88,6	79,3 - 98,0	34	100,0	100,0 - 100,0	47	92,2	84,8 - 99,5	120	93,0	88,6 - 97,4	988	88,9	87,1 - 90,8
Comodidad en la zona de espera*	55	82,1	72,9 - 91,3	42	67,7	56,1 - 79,4	29	65,9	51,9 - 79,9	26	76,5	62,2 - 90,7	42	82,4	71,9 - 92,8	97	75,2	67,7 - 82,6	821	72,5	69,9 - 75,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras*	52	77,6	67,6 - 87,6	39	62,9	50,9 - 74,9	25	56,8	42,2 - 71,5	23	67,6	51,9 - 83,4	43	84,3	74,3 - 94,3	91	70,5	62,7 - 78,4	826	73,1	70,5 - 75,7
Información y comunicación del personal de estas áreas*	60	89,6	82,2 - 96,9	56	90,3	83,0 - 97,7	39	88,6	79,3 - 98,0	29	85,3	73,4 - 97,2	48	94,1	87,7 - 100	116	89,9	84,7 - 95,1	1018	90,2	88,5 - 92,0
Comodidad en la sala de toma de muestras *	51	81,0	71,3 - 90,6	48	78,7	68,4 - 89,0	31	73,8	60,5 - 87,1	28	84,8	72,6 - 97,1	40	81,6	70,8 - 92,5	99	79,8	72,8 - 86,9	917	82,2	79,9 - 84,4
Privacidad o intimidad en la zona de extracción*	53	82,8	73,6 - 92,1	46	74,2	63,3 - 85,1	31	72,1	58,7 - 85,5	29	87,9	76,7 - 99,0	39	78,0	66,5 - 89,5	99	78,6	71,4 - 85,7	868	77,8	75,4 - 80,3
Trato recibido del personal que extrae las muestras*	61	95,3	90,1 - 100	60	96,8	92,4 - 100	41	95,3	89,1 - 100	32	97,0	91,1 - 100	48	96,0	90,6 - 100	121	96,0	92,6 - 99,4	1074	95,7	94,5 - 96,9
Medidas de higiene y limpieza*	62	98,4	95,3 - 100	62	100,0	100,0 - 100,0	43	100,0	100,0 - 100,0	33	100,0	100,0 - 100,0	48	98,0	94,0 - 100	124	99,2	97,6 - 100	1056	94,4	93,0 - 95,7
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)*	53	84,1	75,1 - 93,2	55	88,7	80,8 - 96,6	35	83,3	72,1 - 94,6	29	87,9	76,7 - 99,0	44	88,0	79,0 - 97,0	108	86,4	80,4 - 92,4	998	90,2	88,4 - 91,9
Confidencialidad o discreción con los datos personales*	59	92,2	85,6 - 98,8	58	96,7	92,1 - 100	40	90,9	82,4 - 99,4	29	96,7	90,2 - 100	48	96,0	90,6 - 100	117	94,4	90,3 - 98,4	1015	93,1	91,6 - 94,6
Satisfacción general con el servicio recibido*	64	95,5	90,6 - 100	62	100,0	100,0 - 100,0	43	97,7	93,3 - 100	33	97,1	91,4 - 100	50	98,0	94,2 - 100	126	97,7	95,1 - 100	1062	93,7	92,3 - 95,1
Recomendación**	67	100,0	100,0 - 100,0	61	98,4	95,3 - 100	44	100,0	100,0 - 100,0	34	100,0	100,0 - 100,0	50	98,0	94,2 - 100	128	99,2	97,7 - 100	1107	97,6	96,7 - 98,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						H. LOZANO BLESA (n=125)			ARAGÓN (n=1134)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años		fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
H. LOZANO BLESA (n=125)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra*	53	91,4	84,2 - 98,6	55	91,7	84,7 - 98,7	32	91,4	82,2 - 100	35	94,6	87,3 - 100	41	89,1	80,1 - 98,1	108	91,5	86,5 - 96,6	988	88,9	87,1 - 90,8
Comodidad en la zona de espera*	37	63,8	51,4 - 76,2	49	74,2	63,7 - 84,8	20	52,6	36,8 - 68,5	29	74,4	60,7 - 88,1	37	78,7	67,0 - 90,4	86	69,4	61,2 - 77,5	821	72,5	69,9 - 75,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras*	33	57,9	45,1 - 70,7	44	66,7	55,3 - 78,0	22	59,5	43,6 - 75,3	23	59,0	43,5 - 74,4	32	68,1	54,8 - 81,4	77	62,6	54,1 - 71,2	826	73,1	70,5 - 75,7
Información y comunicación del personal de estas áreas*	50	84,7	75,6 - 93,9	57	86,4	78,1 - 94,6	30	78,9	66,0 - 91,9	36	92,3	83,9 - 100	41	85,4	75,4 - 95,4	107	85,6	79,4 - 91,8	1018	90,2	88,5 - 92,0
Comodidad en la sala de toma de muestras *	43	74,1	62,9 - 85,4	51	78,5	68,5 - 88,5	27	73,0	58,7 - 87,3	28	71,8	57,7 - 85,9	39	83,0	72,2 - 93,7	94	76,4	68,9 - 83,9	917	82,2	79,9 - 84,4
Privacidad o intimidad en la zona de extracción*	44	75,9	64,8 - 86,9	55	85,9	77,4 - 94,5	30	81,1	68,5 - 93,7	31	79,5	66,8 - 92,2	38	82,6	71,7 - 93,6	99	81,1	74,2 - 88,1	868	77,8	75,4 - 80,3
Trato recibido del personal que extrae las muestras*	58	98,3	95,0 - 100	60	93,8	87,8 - 99,7	35	92,1	83,5 - 100	38	97,4	92,5 - 100	44	93,6	86,6 - 100	118	95,9	92,4 - 99,4	1074	95,7	94,5 - 96,9
Medidas de higiene y limpieza*	57	96,6	92,0 - 100	62	95,4	90,3 - 100	37	97,4	92,3 - 100	38	97,4	92,5 - 100	44	93,6	86,6 - 100	119	96,0	92,5 - 99,4	1056	94,4	93,0 - 95,7
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)*	53	93,0	86,4 - 99,6	62	96,9	92,6 - 100	33	91,7	82,6 - 100	38	97,4	92,5 - 100	44	95,7	89,8 - 100	115	95,0	91,2 - 98,9	998	90,2	88,4 - 91,9
Confidencialidad o discreción con los datos personales*	53	93,0	86,4 - 99,6	63	96,9	92,7 - 100	37	100,0	100,0 - 100,0	37	94,9	87,9 - 100	42	91,3	83,2 - 99,4	116	95,1	91,2 - 98,9	1015	93,1	91,6 - 94,6
Satisfacción general con el servicio recibido*	57	96,6	92,0 - 100	59	89,4	82,0 - 96,8	32	84,2	72,6 - 95,8	38	97,4	92,5 - 100	46	95,8	90,2 - 100	116	92,8	88,3 - 97,3	1062	93,7	92,3 - 95,1
Recomendación**	59	100,0	100,0 - 100,0	62	93,9	88,2 - 99,7	35	92,1	83,5 - 100	39	100,0	100,0 - 100,0	47	97,9	93,9 - 100	121	96,8	93,7 - 99,9	1107	97,6	96,7 - 98,5

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

