

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


ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y URGENCIAS

Informe de resultados 2016

COMPARACIÓN DE RESULTADOS

En este bloque temático se realiza la comparación de resultados de 2016 con los obtenidos en 2014 y 2011 aunque los comentarios hacen referencia a la comparación con 2014. Los ámbitos de atención que pueden compararse con 2014 son:

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



CONSORCIO ARAGONÉS
SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN
URGENCIAS HOSPITALARIAS

URGENCIAS HOSPITALARIAS

Las valoraciones realizadas por los usuarios del CASAR en 2016 son muy similares a las obtenidas en 2014. En concreto, destaca la satisfacción con la amabilidad del personal, que ha aumentado en 2,44 puntos porcentuales.

La solicitud para la realización de pruebas ha disminuido en 9,68 puntos porcentuales, del 64% en 2014 al 54,3% en 2016. En CASAR Bajo Cinca es donde más se experimenta este descenso (-13,8).

También desciende la recomendación del centro (-0,85). Este descenso viene porque en el Hospital AR del Pirineo el porcentaje de usuarios que recomendaría el servicio de urgencias es de 5,27 puntos porcentuales menos que en 2014. Otros aspectos a tener en cuenta por Centro son los siguientes:

- **CASAR Cinco Villas:**

Se ha incrementado el estado de las instalaciones en Urgencias (+2,72) y la solución dada al problema (+2,65).

Por el contrario, la dimensión donde más ha bajado la satisfacción es en el tiempo de espera para ser atendido (-3,19).

- **CASAR Bajo Cinca:**

Se obtiene un aumento en la satisfacción de todos los aspectos valorados en 2016 con respecto a 2014. Destaca principalmente la satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido que experimenta un crecimiento de 9,6 puntos porcentuales.

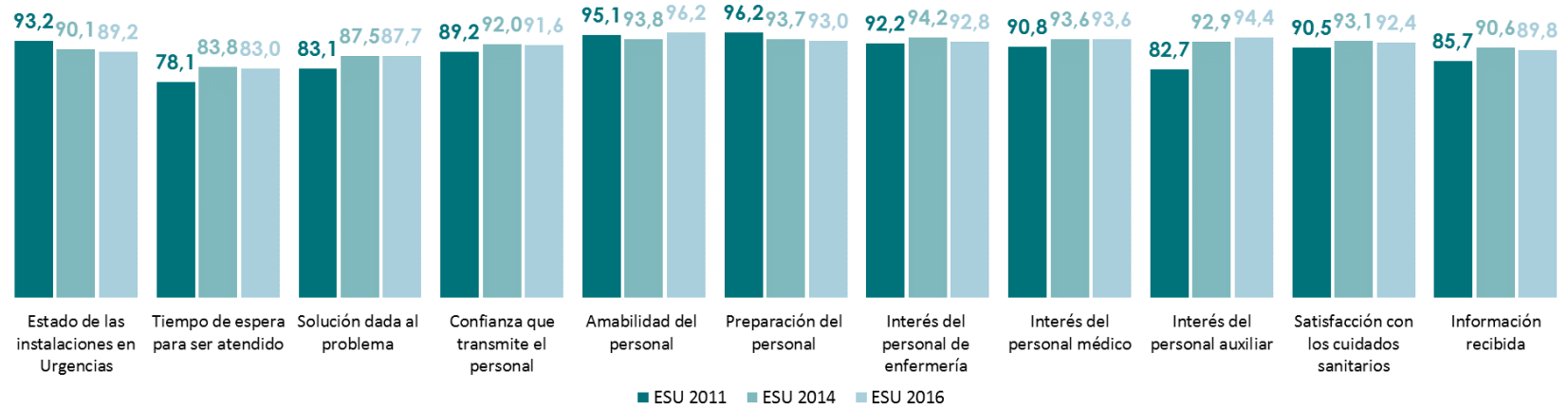
- **H. AR del Pirineo:**

Los resultados obtenidos en 2016 experimentan una evolución negativa excepto la preparación del personal (+1,9), el interés del personal auxiliar (+1,54) y la amabilidad del personal (+0,57).

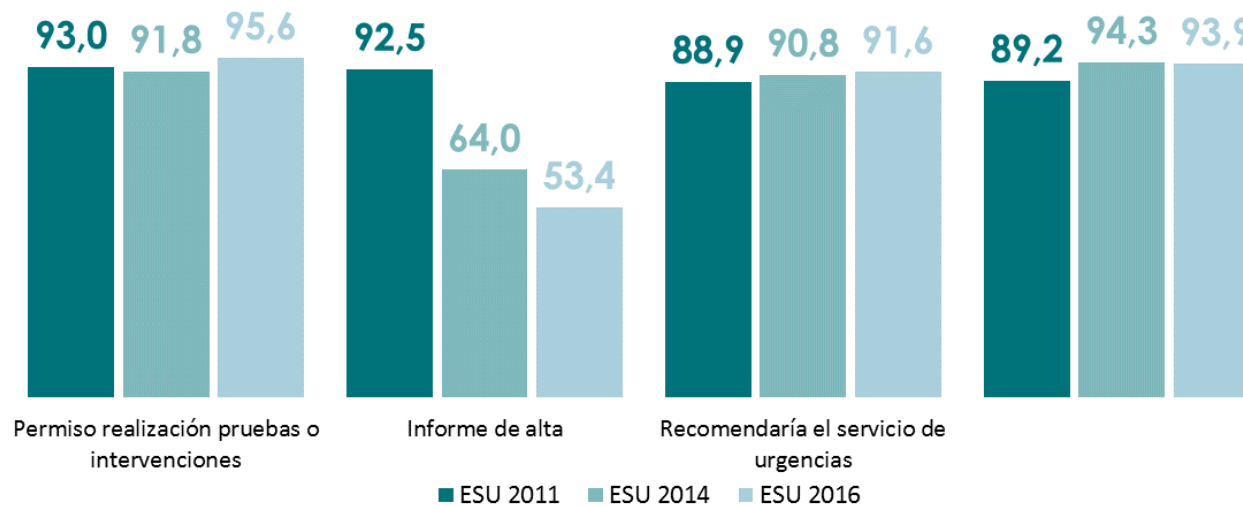
El tiempo de espera para ser atendido y el estado de las instalaciones en Urgencias son los dos aspectos en los que más decrece la satisfacción (-6,99 y -6,56 puntos porcentuales respectivamente).

ARAGÓN

ARAGON	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	93,2	90,1	89,2	-0,86
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	78,1	83,8	83,0	-0,79
<i>Solución dada al problema</i>	83,1	87,5	87,7	+0,20
<i>Confianza que transmite el personal</i>	89,2	92,0	91,6	-0,39
<i>Amabilidad del personal</i>	95,1	93,8	96,2	+2,44
<i>Preparación del personal</i>	96,2	93,7	93,0	-0,72
<i>Interés del personal de enfermería</i>	92,2	94,2	92,8	-1,34
<i>Interés del personal médico</i>	90,8	93,6	93,6	+0,02
<i>Interés del personal auxiliar</i>	82,7	92,9	94,4	+1,46
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	90,5	93,1	92,4	-0,72
<i>Información recibida</i>	85,7	90,6	89,8	-0,86

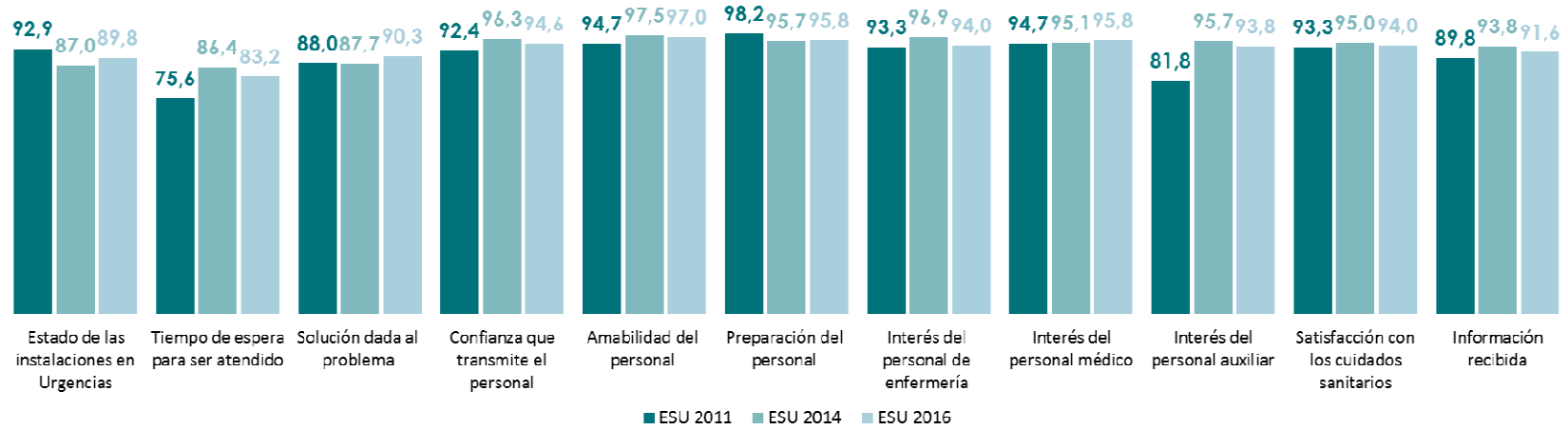


Aragón	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	93,0	91,8	95,6	+3,81
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	92,5	64,0	53,4	-10,59
<i>Informe de alta</i>	88,9	90,8	91,6	+0,82
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	89,2	94,3	93,9	-0,40

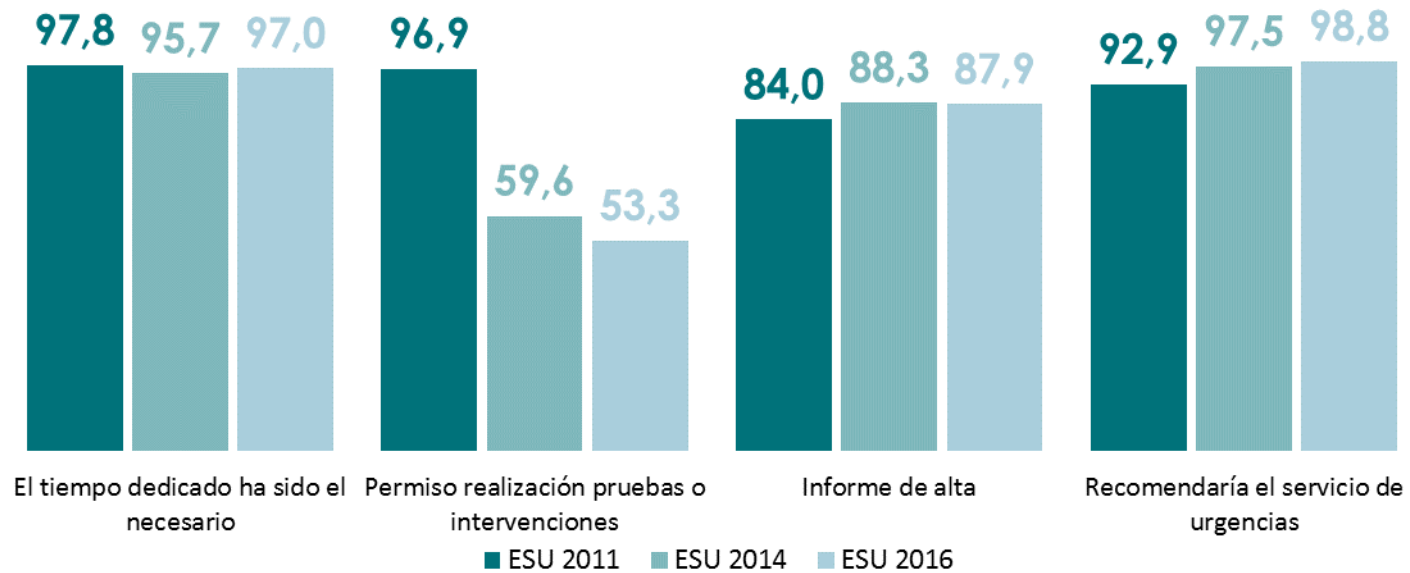


HOSPITALES

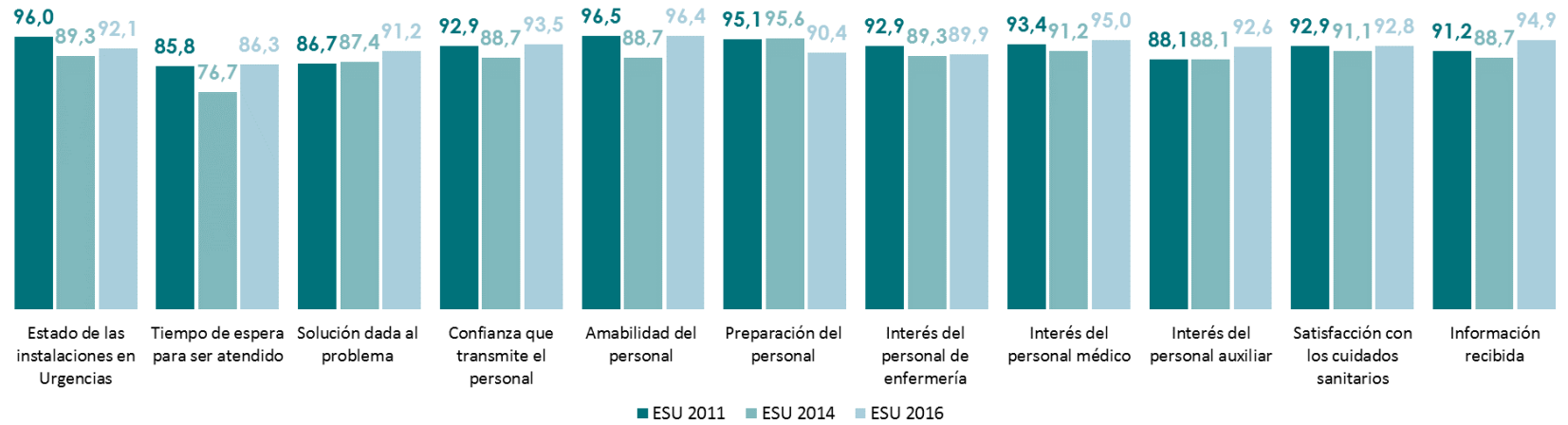
CASAR Cinco Villas	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	92,9	87,0	89,8	+2,72
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	75,6	86,4	83,2	-3,19
<i>Solución dada al problema</i>	88,0	87,7	90,3	+2,65
<i>Confianza que transmite el personal</i>	92,4	96,3	94,6	-1,69
<i>Amabilidad del personal</i>	94,7	97,5	97,0	-0,52
<i>Preparación del personal</i>	98,2	95,7	95,8	+0,11
<i>Interés del personal de enfermería</i>	93,3	96,9	94,0	-2,90
<i>Interés del personal médico</i>	94,7	95,1	95,8	+0,75
<i>Interés del personal auxiliar</i>	81,8	95,7	93,8	-1,90
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	93,3	95,0	94,0	-1,02
<i>Información recibida</i>	89,8	93,8	91,6	-2,21



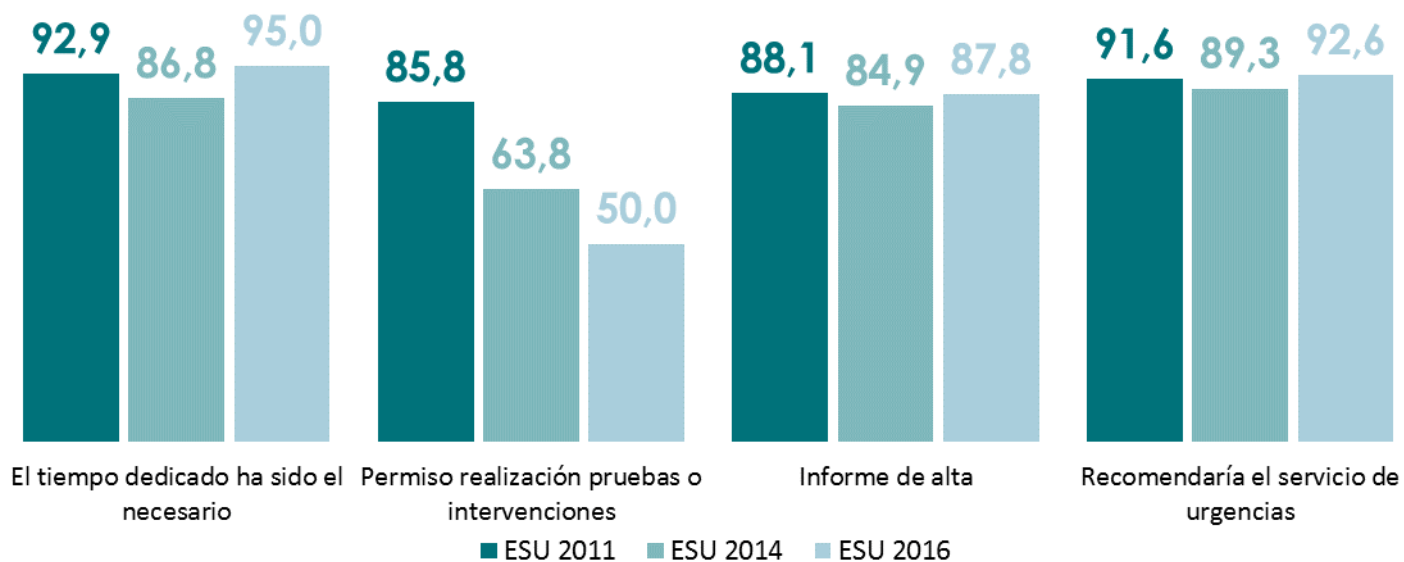
CASAR Cinco Villas	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	97,8	95,7	97,0	+1,31
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	96,9	59,6	53,3	-6,27
<i>Informe de alta</i>	84,0	88,3	87,9	-0,40
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	92,9	97,5	98,8	+1,30



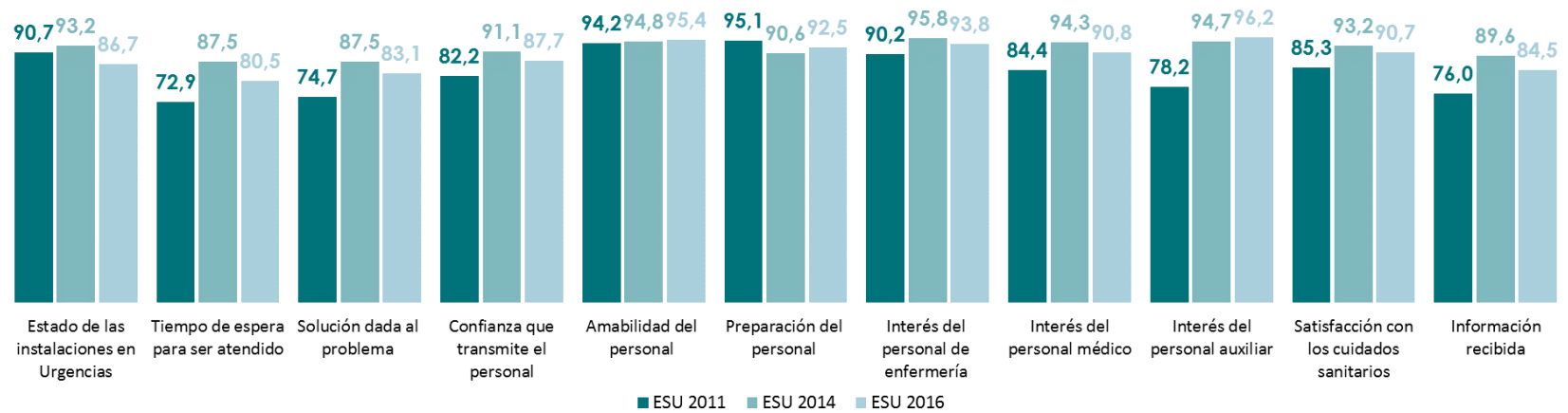
CASAR Bajo Cinca	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	96,0	89,3	92,1	+2,78
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	85,8	76,7	86,3	+9,60
<i>Solución dada al problema</i>	86,7	87,4	91,2	+3,82
<i>Confianza que transmite el personal</i>	92,9	88,7	93,5	+4,85
<i>Amabilidad del personal</i>	96,5	88,7	96,4	+7,72
<i>Preparación del personal</i>	95,1	95,6	90,4	-5,16
<i>Interés del personal de enfermería</i>	92,9	89,3	89,9	+0,62
<i>Interés del personal médico</i>	93,4	91,2	95,0	+3,77
<i>Interés del personal auxiliar</i>	88,1	88,1	92,6	+4,54
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	92,9	91,1	92,8	+1,67
<i>Información recibida</i>	91,2	88,7	94,9	+6,25



CASAR Bajo Cinca	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	92,9	86,8	95,0	+8,16
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	85,8	63,8	50,0	-13,80
<i>Informe de alta</i>	88,1	84,9	87,8	+2,87
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	91,6	89,3	92,6	+3,35



CASAR H. AR del Pirineo	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	90,7	93,2	86,7	-6,56
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	72,9	87,5	80,5	-6,99
<i>Solución dada al problema</i>	74,7	87,5	83,1	-4,42
<i>Confianza que transmite el personal</i>	82,2	91,1	87,7	-3,45
<i>Amabilidad del personal</i>	94,2	94,8	95,4	+0,57
<i>Preparación del personal</i>	95,1	90,6	92,5	+1,90
<i>Interés del personal de enfermería</i>	90,2	95,8	93,8	-1,99
<i>Interés del personal médico</i>	84,4	94,3	90,8	-3,56
<i>Interés del personal auxiliar</i>	78,2	94,7	96,2	+1,54
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,3	93,2	90,7	-2,44
<i>Información recibida</i>	76,0	89,6	84,5	-5,05



CASAR H. AR del Pirineo	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	92,9	92,7	94,9	+2,17
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	94,7	67,8	56,1	-11,66
<i>Informe de alta</i>	94,7	97,9	97,4	-0,49
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	83,1	95,8	90,5	-5,27

