

Tu satisfacción nos importa.
Trabajamos por ella.



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

2018

Encuesta Satisfacción de Usuarios AE 2018

Introducción

Finalidad: conocer la opinión y satisfacción de las personas usuarias que han recibido algún tipo de prestación sanitaria en Atención Especializada.

Aspectos:

1. Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).

2. Preguntas con escala:

Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita y tiempo de espera para recibir el servicio).

Estado de las instalaciones o equipamientos (apariencia, comodidad).

Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada y tiempo dedicado.

Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales.

Conocimiento de los sistemas de participación en Salud e información de “Voluntades Anticipadas”.

3. Preguntas abiertas:

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos.

Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones y entrega de informes por escrito.

Adecuación del tiempo de ingreso.

Recepción informe de alta



Encuesta Satisfacción de Usuarios AE 2018

Ficha Técnica

METODOLOGÍA	Encuesta estructurada mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)
UNIVERSO	Personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de Atención Especializada del Sistema de Salud de Aragón
ÁMBITO	Aragón
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio simple estratificado por Servicio (Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 Aragón) y Centro
MUESTRA	27.406 encuestas
ERROR MUESTRAL	Para un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperable de usuarios satisfechos del 75% ($p=0,75$ y $q=0,25$), el error muestral en los Servicios evaluados oscila entre el $\pm 0,7\%$ y el $\pm 6\%$, y en los Centros entre el $\pm 1,3\%$ y el $\pm 7,1\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
FECHAS	De febrero a diciembre de 2018
EQUIPO	19 agentes y 1 supervisor
LUGAR	Fundación DFA (C/Andrés Gúrpide, 8 - Zaragoza)
CONTROLES	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores y supervisión del trabajo de campo



Encuesta Satisfacción de Usuarios AE 2018

Estratificación de la muestra

Hospitales Generales de SALUD	Centro	Hospitalización	Consultas de Atención Especializada	Urgencias
		n	n	n
	<i>H. San Jorge</i>	1.747	287	285
	<i>H. Barbastro</i>	1.090	286	285
	<i>C.E. Monzón</i>		282	
	<i>H. Obispo Polanco</i>	1.097	286	285
	<i>H. Alcañiz</i>	994	288	284
	<i>H. Ernest Lluch</i>	551	286	283
	<i>H. Royo Villanova</i>	1.336	287	286
	<i>H. Nuestra Señora de Gracia</i>	728	287	283
	<i>C.E. Grande Covián</i>		287	
	<i>H. Miguel Servet</i>	3.646	288	288
	<i>C.E. Ramón y Cajal</i>		287	
	<i>C.E. San José</i>		287	
	<i>H. Lozano Blesa</i>	2.791	288	288
	<i>C.E. Inocencio Jimenez</i>		289	
	TOTAL	13.980	4.015	2.567

Centros sanitarios de Jaca, Fraga, Ejea y Tarazona	Centro	Hospitalización	Consultas de Atención Especializada	Urgencias
		n	n	n
	<i>Fraga</i>	122	279	227
	<i>Jaca</i>	192	283	297
	<i>Ejea</i>	86	281	251
	<i>Tarazona</i>		279	
	TOTAL	400	1.122	775

Hospital Concertado	Centro	Hospitalización	Consultas de Atención Especializada
		n	n
	<i>H. General de la Defensa de Zaragoza</i>	189	285
	Total	189	285

Hospitales de Convalecencia	Centro	Hospitalización
		n
	<i>H. Sagrado Corazón - Huesca</i>	163
	<i>H. San José - Teruel</i>	140
	<i>H. San Juan de Dios - Zaragoza</i>	185
	Total	488

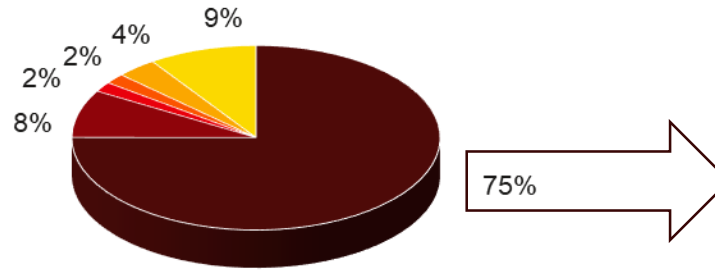
O61 Aragón	Centro	061 Aragón
		n
	<i>CCU</i>	200
	<i>UMEs Zaragoza</i>	192
	<i>UMEs Aragón</i>	186
	<i>SUAP</i>	199
	<i>Otros Recursos</i>	199
	Total	976

Laboratorios Clínicos	CENTRO	Laboratorios
		n
	<i>H. San Jorge</i>	293
	<i>H. Barbastro</i>	291
	<i>H. Obispo Polanco</i>	289
	<i>H. Alcañiz</i>	290
	<i>H. Ernest Lluch</i>	288
	<i>H. Royo Villanova</i>	288
	<i>H. Nuestra Señora de Gracia</i>	288
	<i>H. Miguel Servet</i>	289
	<i>H. Lozano Blesa</i>	293
	Total	2.609

Encuesta Satisfacción de Usuarios AE 2018

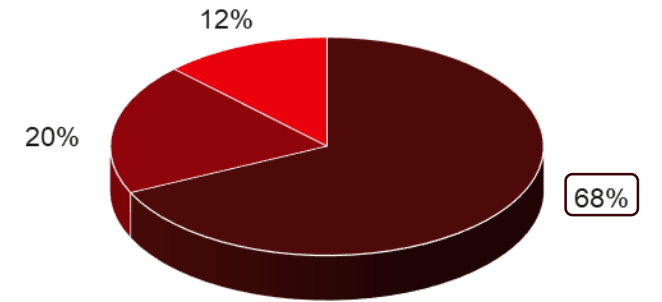
SERVICIO	Nº ENCUESTAS
Hospitales Generales de SALUD	20.562
Centros sanitarios de Jaca, Fraga, Ejea y Tarazona	2.297
Hospital General de la Defensa de Zaragoza	474
Hospital de Convalecencia	488
061 Aragón	976
Laboratorios Clínicos	2.609
Total	27.406

Distribución de encuestas por Centros



- Hospitales
- ccss
- Defensa
- Convalecencia
- Urgencias 061
- Laboratorios

Distribución de encuestas por Servicios en Hospitales



- Hospitalización
- Consultas
- Urgencias

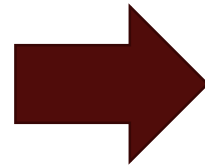
Encuesta Satisfacción de Usuarios AE 2018

Cuestionarios

Cuestionarios similares en función del servicio / lotes: *Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios* y 061 (Asistencia Sanitaria, Atención Centro Coordinador Urgencias y Otros Recursos). En total 7 cuestionarios.

1. Preguntas fijas de ESCALA muy similares adaptadas a cada servicio / lote.

1. El estado en que se encuentran las habitaciones del hospital (aparición, comodidad) le ha parecido
2. La comida que recibió durante su estancia en el Hospital fue
3. La solución que se le ha dado a su problema en el Hospital ha sido
4. La confianza (seguridad) que el personal le transmitió fue
5. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato fue
6. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es
7. El interés que mostró el personal de enfermería fue
8. El interés que mostraron los médicos fue
9. El interés que mostró el personal auxiliar fue
10. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el Hospital
11. La información que le dieron sobre lo que le pasaba fue



<i>Nada satisfactorio, mucho peor de lo que esperaba</i>	<i>Poco satisfactorio, peor de lo que esperaba</i>	<i>Adecuado, como me lo esperaba</i>	<i>Satisfactorio, mejor de lo que esperaba</i>	<i>Muy satisfactorio, mucho mejor de lo que esperaba</i>	<i>Ns/Nc</i>
1	2	3	4	5	98

2. Preguntas fijas abiertas sobre aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos (*iguales en cuestionarios*).

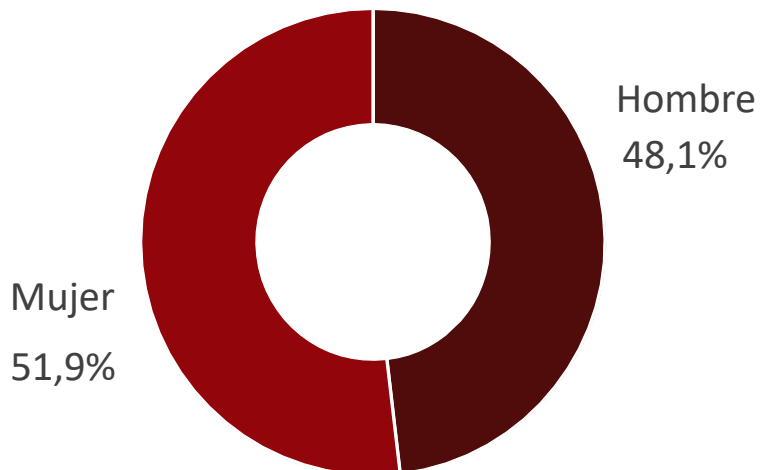
3. Preguntas ocasionales: como en AP también se introducen varias preguntas cada año para profundizar en otros aspectos (*iguales en los 7 cuestionarios*: “Participación en el sistema sanitario” y “Voluntades Anticipadas”).



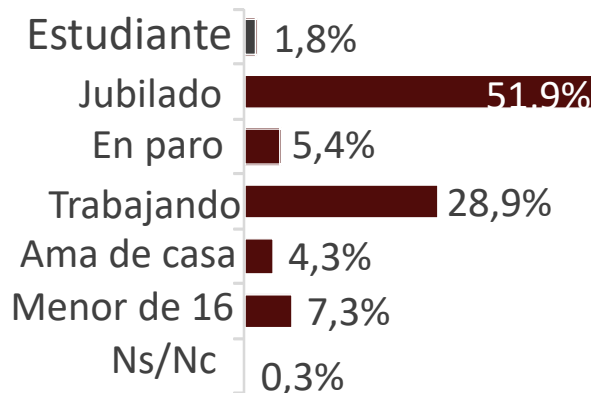
Hospitalización: Satisfacción con el servicio prestado

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

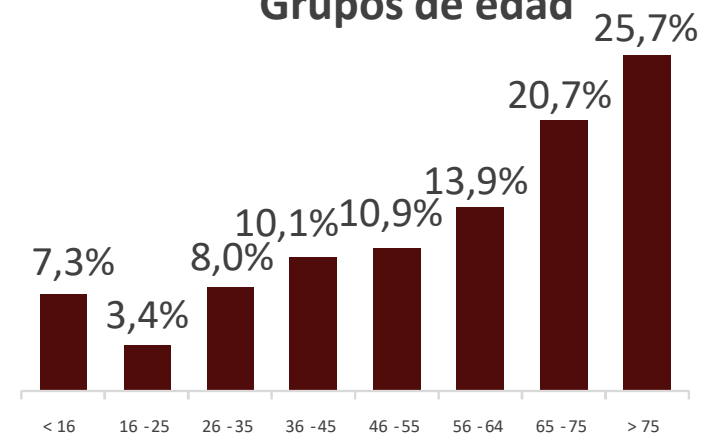
Género



Situación laboral



Grupos de edad



Base: 13.980

Entre las personas encuestadas ingresadas en los Hospitales del Servicio Aragonés de Salud, el porcentaje de mujeres y hombres es similar.

La media de edad de los hombres supera ligeramente a la de las mujeres.

El estrato de edad más representativo es el de **mayores de 65 años**.

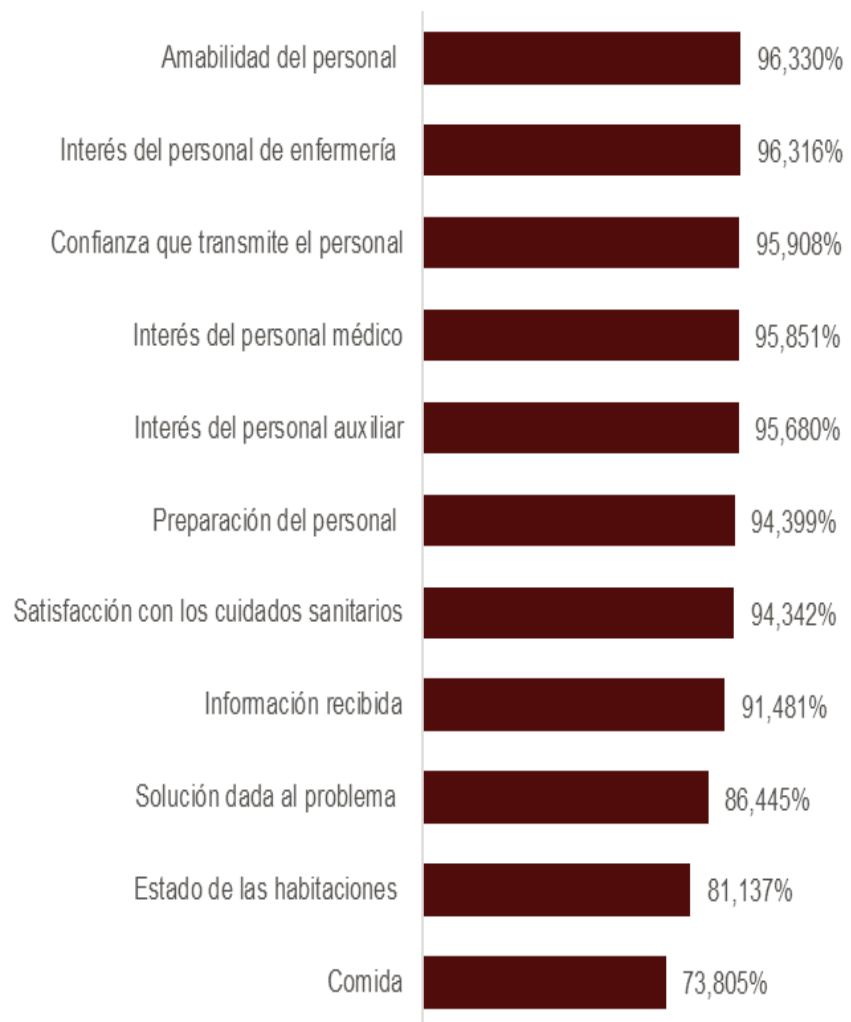
En cuanto a la situación laboral, existe una elevada proporción de **jubilados (51,9%)**.

MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO	
Hombre	58,9
Mujer	56,2
Global	57,5



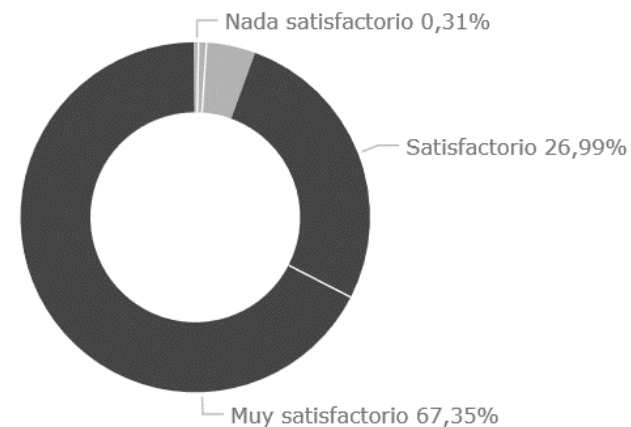
Hospitalización: Satisfacción con el servicio prestado

SATISFACCIÓN CON EL CENTRO
(% satisfechos y muy satisfechos)



SATISFACCIÓN CON LOS CUIDADOS SANITARIOS

Nivel de satisfacción con los cuidados sanitarios recibidos



Más del 94% de los encuestados se muestra satisfecho o muy satisfecho con la “preparación del personal” y los “cuidados sanitarios” recibidos.

Base: 13.980 encuestas



Hospitalización: Satisfacción con el servicio prestado

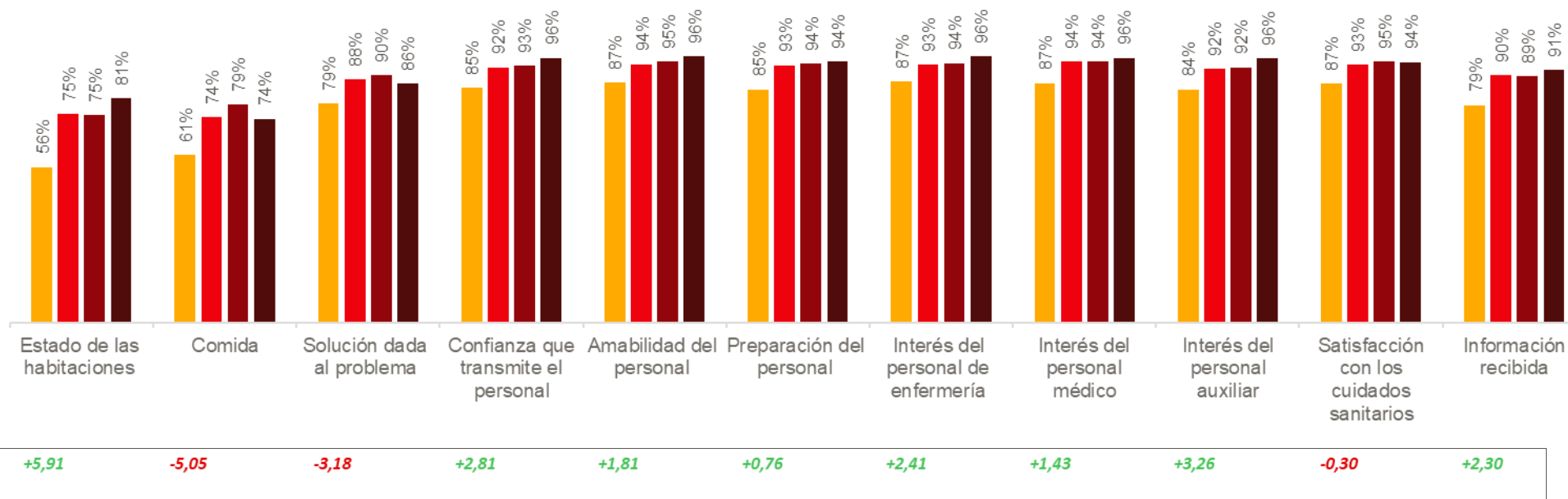


El 89,3% de los usuarios consideran que el tiempo que han estado ingresados ha sido justo el necesario.



Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



Dif. 2018-2016

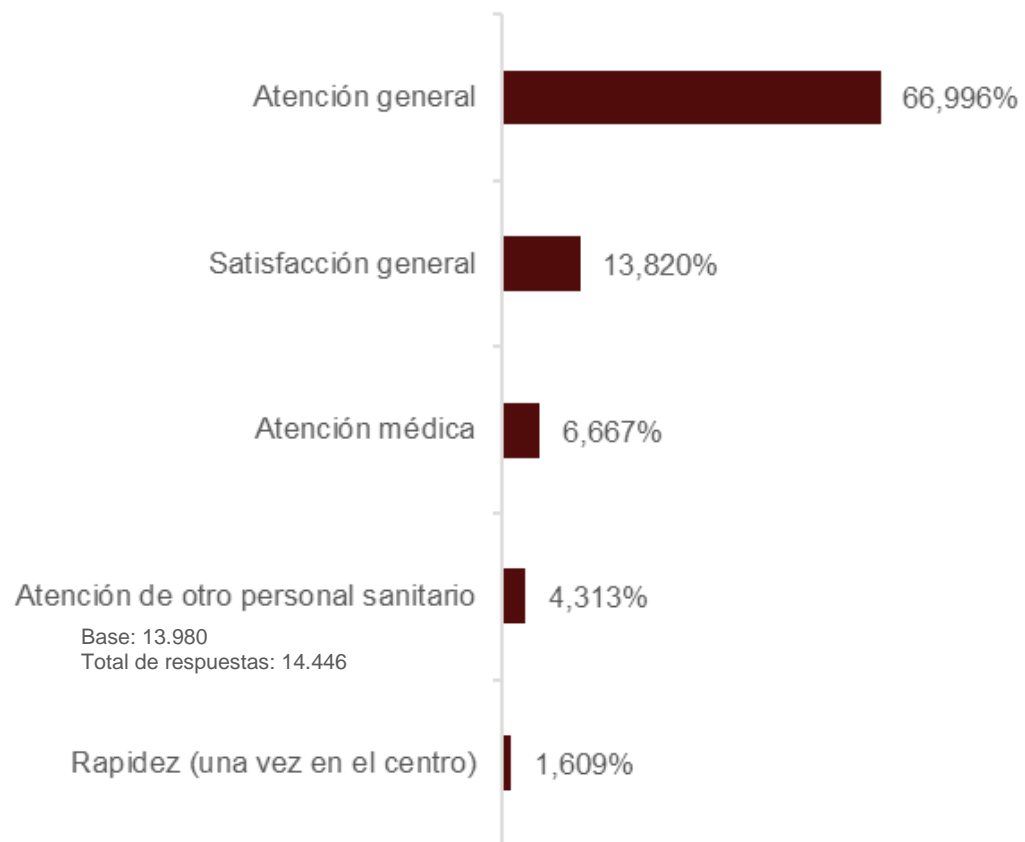
■ 2011 ■ 2014 ■ 2016 ■ 2018

La satisfacción global de los usuarios con los servicios sanitarios en Atención Especializada se mantiene y 8 de los 11 aspectos valorados por la encuesta, experimentan un incremento de usuarios satisfechos/muy satisfechos, con respecto a 2016.

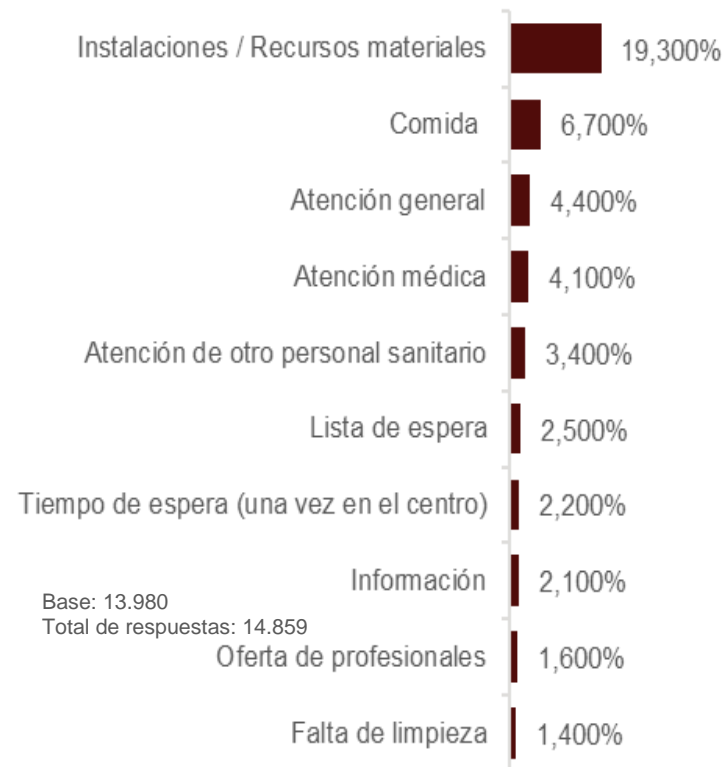


Pregunta abierta: aspectos positivos y negativos

LO QUE MÁS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)



LO QUE MENOS LE HA GUSTADO DE LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO*
(% superior al 1%)
(% de personas encuestadas)

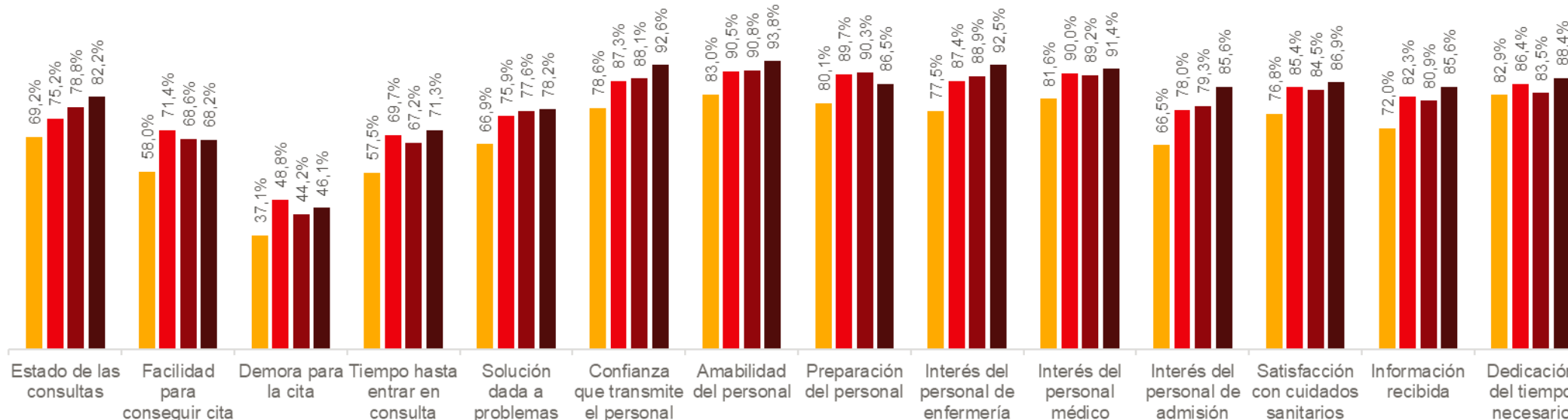


El 53,5% de los encuestados responde “no sabe/no contesta” cuando se les pide que menciones el aspecto más negativo sobre los servicios que ha recibido.



Resumen Consultas: Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



Base: 4.015

■ 2011 ■ 2014 ■ 2016 ■ 2018

Dif.
2018-2016

+3,37 -0,39 +1,96 +4,04 +0,52 +4,43 +3,02 -3,79 +3,66 +2,11 +6,23 +2,44 +4,63 +4,88

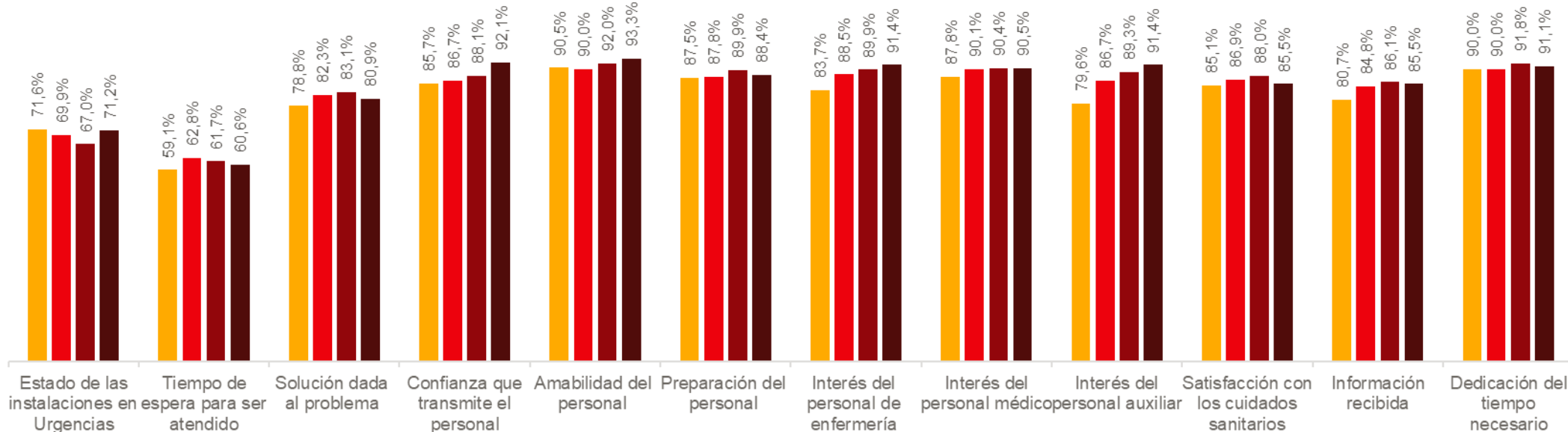
En 2018 la satisfacción global media se ha incrementado en 2,65 puntos respecto a 2016 y 12 de 14 items han mejorado su valoración respecto a 2016.

La demora para obtener la cita, sigue siendo un aspecto a mejorar, si bien, el porcentaje de satisfechos/muy satisfechos se incrementa respecto a 2016 y el 64,7% de los usuarios la consideran como mínimo adecuada.



Resumen Urgencias: Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2011-2018
(% satisfechos y muy satisfechos)



Base: 2.567

■ 2011 ■ 2014 ■ 2016 ■ 2018

Dif.
2018-2016

+4,17

-1,12

-2,21

+3,99

+1,35

-1,50

+1,48

+0,04

+2,17

-2,52

-0,58

-0,76

La amabilidad, interés y confianza que transmite el personal alcanza los mayores porcentajes de satisfechos/muy satisfechos, más del 90%.

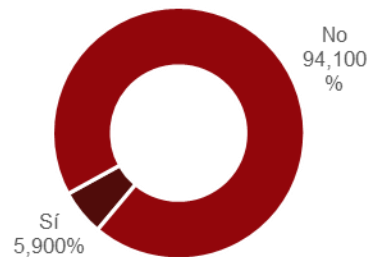
La confianza que transmite el personal, es además el ítem que ha registrado un mayor incremento, con un aumento de 3,99 puntos porcentuales respecto a 2016.



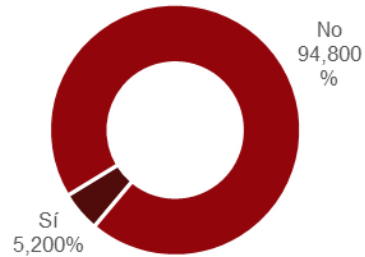
Formas de participar en el Sistema

¿NOS PODRÍA INDICAR SI CONOCE LAS SIGUIENTES FORMAS PARA PARTICIPAR EN EL SISTEMA SANITARIO?

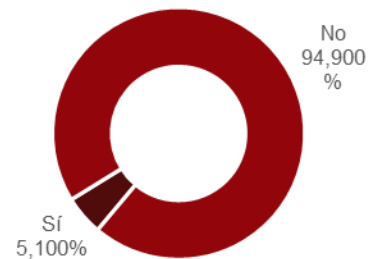
CONSEJOS DE SALUD DE ZONA



COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIAL



ESCUELA DE SALUD DE ARAGÓN



PÁGINA WEB SALUDINFORMA



Base: 13.980

Voluntades Anticipadas

¿LE HAN INFORMADO EN SU CENTRO DE SALUD ACERCA DE LAS "VOLUNTADES ANTICIPADAS"?



El 40% de los encuestados conoce la página saludinforma.es



Resultados detallados y presentación dinámica en:

Espacio para las Asociaciones

Sugerencias, quejas y agradecimientos

Participación en salud

Subvenciones

Transparencia

- Carta de Servicios
- **Estudios y encuestas de opinión**
 - > Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón
 - > **Atención Especializada, 2018**
 - > Atención Especializada, 2014
 - > Atención Primaria, 2013
 - > Atención Primaria, Atención Especializada y Urgencias, 2010/11
 - > Otros estudios
- Informes de quejas y sugerencias
- Listas de espera [↗](#)
- Atlas de Salud de Aragón [↗](#)

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios

Vía Universitas, 36
50017 Zaragoza

902 555 321

ausuariosugerencias@aragon.es

www.saludinforma.es [↗](#)

Participación > Transparencia > Estudios y encuestas de opinión > Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón > Atención Especializada, 2018

Atención Especializada, 2018

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) tiene como finalidad conocer la opinión de los usuarios sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud de Aragón para detectar áreas de mejora y orientar las actuaciones en los diferentes niveles de atención sanitaria.

Se dispone así de un instrumento homogéneo que permite monitorizar periódicamente los aspectos más relevantes de la satisfacción facilitando, de forma ágil, la detección de áreas de mejora.

La ESU se viene realizando con una periodicidad anual. En los años 2013, 2015 y 2017 se centró en Atención Primaria. En los años 2014, 2016 y 2018 se ha realizado sobre Atención Especializada y Urgencias.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Atención Especializada y Urgencias tiene como población objeto de estudio a todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los siguientes servicios:

- Hospitales Generales de SALUD (hospitalización, consultas de especialidades y urgencias).
- Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución -CASAR- integrado en el SALUD (hospitalización, consultas de especialidades y urgencias).
- Hospital General de La Defensa de Zaragoza (Concertado).
- Hospitales de Convalecencia.
- 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias.
- Laboratorios Clínicos.

La Encuesta se ha llevado a cabo por teléfono a 27.406 personas mediante varios cuestionarios que contienen preguntas relativas a diferentes dimensiones de la atención recibida. Se han utilizado diferentes modelos de cuestionario según de las características de la atención prestada: Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 Aragón.

Se analizan los siguientes aspectos:

- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).
- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita, posibilidad de elección de día y hora, tiempo de espera para recibir el servicio).
- Estado de las instalaciones o equipamientos (aparencia, comodidad).
- Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada y tiempo dedicado.
- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención.
- Preguntas abiertas acerca de lo positivo y negativo de los servicios recibidos.

Se incorporan preguntas abiertas que aportan información de valor cualitativo, recogiendo percepciones, actitudes y valoraciones que expresan los usuarios respecto a los servicios recibidos y las formas de participación en el sistema sanitario.

► INFORME COMPLETO:

Informe documento completo [↗](#) (pdf 2,3 MB. Revisado: 26/02/2019)

► RESUMEN EJECUTIVO:

Resumen ejecutivo [↗](#) (pdf 587,7 KB. Revisado: 26/02/2019)

► PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

Presentación de resultados [↗](#) (pdf 2,27 MB. Revisado: 26/02/2019)

► ENLACES A PRESENTACIONES DINÁMICAS:

- Hospitales Generales de Salud. Hospitalización [↗](#)
- Hospitales Generales de Salud. Consultas [↗](#)
- Hospitales Generales de Salud. Urgencias [↗](#)
- CASAR. Hospitalización [↗](#)
- CASAR. Consultas [↗](#)
- CASAR. Urgencias [↗](#)
- Hospital General de la Defensa. Hospitalización [↗](#)
- Hospital General de la Defensa. Consultas [↗](#)
- Hospitales de Convalecencia. Hospitalización [↗](#)
- 061 Aragón Urgencias y emergencias sanitarias [↗](#)
- Laboratorios Clínicos [↗](#)



DOCUMENTACIÓN

- Informe_ESU_AE_2018.pdf [↗](#) (PDF 2,21MB. Revisado: 26/02/2019)
- Resumen_ESU_AE_2018.pdf [↗](#) (PDF 0,56MB. Revisado: 26/02/2019)

ENLACES DE INTERÉS

- Centro de Investigaciones Sociológicas [↗](#)

<https://www.saludinforma.es/>

cuidado
enfermedad
calidad

información

participación

opinión

satisfacción

paciente experto



Dirección General de derechos y Garantías de los Usuarios
Departamento de Sanidad

