

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Informe de resultados 2022

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	7
1. INTRODUCCIÓN	8
2. METODOLOGÍA.....	9
2.1 POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO.....	9
2.2 ETAPAS	9
2.2.1 PLANIFICACIÓN	9
2.2.2 CONTENIDO DE LA ENCUESTA	9
2.2.3 FORMATO DE LA ENCUESTA	10
2.2.4 DEFINICIÓN DE UNIDADES MUESTRALES	10
2.2.5 TAMAÑO MUESTRAL Y TIPO DE MUESTREO	11
2.3 TRABAJO DE CAMPO	13
2.4 PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	13
2.5 INFORMACIÓN SOBRE LA RECOGIDA DE DATOS	14
2.5.1 TASAS DE RESPUESTA E INCIDENCIAS.....	14
II. RESULTADOS.....	15
1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES.....	16
1.1 HOSPITALIZACIÓN	17
1.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	20
1.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE	20
1.1.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	23
1.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	26
1.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	28
1.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE	28
1.1.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	31
1.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	41
1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	45
1.2.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	48
1.2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE	48
1.2.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	51
1.2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	54

1.2.2 RESULTADOS POR SECTORES SANITARIOS	56
1.2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE	56
1.2.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	58
1.2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	66
1.2.3 RESULTADOS POR SECTORES SANITARIOS Y CENTROS	68
1.2.3.1. SECTOR HUESCA	68
1.2.3.2 SECTOR BARBASTRO.....	78
1.2.3.3 SECTOR ZARAGOZA I	88
1.2.3.4 SECTOR ZARAGOZA II	98
1.2.3.5 SECTOR ZARAGOZA III	108
1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS	117
1.3.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	120
1.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE	120
1.3.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	123
1.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	126
1.3.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	128
1.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE	128
1.3.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	131
1.3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	139
2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA.....	143
2.1 HOSPITALIZACIÓN	144
2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE	146
2.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	149
2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	152
2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	154
2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	156
2.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	159
2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	162
3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA	164
3.1. HOSPITALIZACIÓN	165
3.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	165
3.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE	168
3.1.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	171
3.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	174
3.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	176

3.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	176
3.1.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	177
3.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	184
4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS	186
4.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	189
4.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE.....	189
4.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	192
4.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	194
4.2 RESULTADOS POR LOTE	195
4.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS	195
4.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	196
4.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	201
5. LABORATORIOS CLÍNICOS	203
5.1. RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.....	206
5.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE.....	206
5.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	209
5.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	211
5.2 RESULTADOS POR HOSPITALES.....	213
5.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE.....	213
5.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	215
5.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS	221
III.EVOLUCIÓN	223
1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES.....	225
1.1 HOSPITALIZACIÓN	226
1.1.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD	226
1.1.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR).....	239
1.2 CONSULTAS DE ESPECIALIDADES.....	244
1.2.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES.....	244
1.2.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR).....	262
1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS	268
1.3.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD	268
1.3.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR).....	281

2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA.....	286
2.1 HOSPITALIZACIÓN	287
2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA	289
3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA	291
3.1 HOSPITALIZACIÓN	292
4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS	297
5. LABORATORIOS CLÍNICOS	306
IV.ANEXO. CUESTIONARIOS	319
1. HOSPITALIZACIÓN.....	320
2. CONSULTAS DE ESPECIALIDADES.....	323
3. SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS.....	326
4. 061 ARAGÓN	329
4.1 CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS (CCU).....	329
4.2 UNIDADES MÓVILES DE EMERGENCIAS (UMES) DE ZARAGOZA Y RESTO DE ARAGÓN/SERVICIOS DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA (SUAP).....	332
4.3 OTROS RECURSOS	335
5. LABORATORIOS CLÍNICOS	338

I. PRESENTACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

2. METODOLOGÍA

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Sanidad tiene entre sus estrategias mejorar el nivel de salud de los ciudadanos que viven en Aragón. Un procedimiento para implementar estas estrategias consiste en conocer la opinión de las personas usuarias sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud.

En consecuencia, la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón promueve la realización de encuestas de satisfacción o cualquier otro método orientado a este fin, analizar los resultados y establecer o sugerir las acciones oportunas.

Periódicamente se vienen realizando las Encuestas de Satisfacción de Usuarios (ESU) que son utilizadas para conocer la opinión sobre la asistencia prestada y orientar las actuaciones en los diferentes niveles de atención sanitaria. A través de estas encuestas se dispone de un instrumento homogéneo que permite monitorizar los aspectos más relevantes de la satisfacción.

El informe que se presenta a continuación refleja los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios de los Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades¹, Hospital General de la Defensa de Zaragoza, Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia, 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias, y Laboratorios Clínicos de los Hospitales Generales del SALUD.

Al final del informe se anexan los cuestionarios utilizados en la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Atención Especializada.

¹ Desglosados en ediciones anteriores de la ESU por los Hospitales Generales del SALUD y los Centros del Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR).

2. METODOLOGÍA

2.1 POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO

La Encuesta de Satisfacción a Usuarios tiene como población objeto de estudio a todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria², por parte de los siguientes servicios:

- Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades.
- Hospital General de la Defensa de Zaragoza (Concertado).
- Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia.
- 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias.
- Laboratorios Clínicos.

2.2 ETAPAS

2.2.1 PLANIFICACIÓN

La planificación de la encuesta ha requerido tomar decisiones acerca del procedimiento más idóneo para cada una de las tipologías, definición de unidades muestrales, cálculo de muestras correspondientes y contenido del cuestionario.

2.2.2 CONTENIDO DE LA ENCUESTA

Se han utilizado diferentes modelos de cuestionario según de las características de la atención prestada: Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 Aragón. Aunque cada cuestionario comprende contenidos específicos relacionados con el tipo de asistencia, todos ellos parten de un esquema común en cuanto a las escalas de medición o los principales bloques de contenidos. A modo general, se analizan los siguientes aspectos:

- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral) de los pacientes.
- 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 que han prestado la atención.

² No se ha realizado la encuesta a los usuarios de los Servicios de Psiquiatría.

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones y entrega de informes por escrito a los usuarios de Hospitalización y Urgencias.
- Excepto en el cuestionario del 061, posibilidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones, así como participar en las decisiones sobre el problema de salud y tratamiento.
- Preguntas abiertas acerca de lo positivo y negativo de los servicios recibidos.

Todos los comentarios cualitativos obtenidos se han cuantificado y segmentado, en aras de profundizar en el análisis y detectar cuáles son los puntos más destacables en el servicio de Atención Especializada.

Al igual que en el informe de 2020, los ítems de valoración de la satisfacción tienen una escala comprendida de 1 a 10 (anteriormente se utilizaba una escala de 1 a 5).

2.2.3 FORMATO DE LA ENCUESTA

La encuesta se ha realizado por teléfono a través de entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.

2.2.4 DEFINICIÓN DE UNIDADES MUESTRALES

De acuerdo con la segmentación realizada, las diferentes unidades muestrales son:

- Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades:
 - Hospitalización: las unidades de muestreo han sido determinadas por servicios de especialidades.
 - Consultas de Atención Especializada: cada centro de especialidades médicas ha supuesto una unidad muestral, al igual que las consultas externas de cada centro y hospital.
 - Urgencias: cada uno de los servicios de urgencias de los centros y hospitales ha constituido una unidad muestral.
- Hospital General de la Defensa de Zaragoza (concertado). Se han establecido dos unidades muestrales: hospitalización y consultas de atención especializada.
- Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia. Cada uno de los centros se ha considerado como una unidad muestral.
- En 061 Aragón - Urgencias y emergencias sanitarias. Se han determinado 5 unidades muestrales en función de la modalidad de la atención (CCU, UMEs Zaragoza, UMEs Aragón, SUAP y otros recursos).

- Laboratorios de los Hospitales Generales del SALUD. Cada uno de ellos ha sido considerado como una unidad muestral³.

Dentro de cada unidad muestral, los elementos de muestreo son los usuarios de los distintos servicios atendidos durante el periodo de referencia.

2.2.5 TAMAÑO MUESTRAL Y TIPO DE MUESTREO

El universo para calcular el tamaño muestral se ha realizado a través del Sistema de Información de Atención Especializada (E.H.A.) y el Sistema de Información del 061 Aragón.

La asignación del número de encuestas a cada servicio corresponde a un muestreo aleatorio estratificado, tomando como variables de estratificación los distintos servicios.

Se han realizado **25.145** encuestas. En la siguiente tabla se indica el reparto de estas encuestas por servicio evaluado:

SERVICIO EVALUADO	ENCUESTAS REALIZADAS
Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades	21.249
Hospital General de la Defensa de Zaragoza	564
Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia	565
061 Aragón	961
Laboratorios Clínicos	1.806
Total	25.145

A continuación, se especifica el número de encuestas por modalidad de atención y unidades de análisis. Se hace constar también el error muestral máximo admisible, asumiendo un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperable de usuarios satisfechos del 75% ($p=0,75$ y $q=0,25$).

³ En 2022 no se han realizado encuestas de Laboratorios en el Hospital Nuestra Señora de Gracia. En compensación, se ha aumentado la muestra de Laboratorios en el Hospital Royo Villanova, ambos pertenecientes al Sector Zaragoza I.

	Centro	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada		Urgencias	
		n	% error	n	% error	n	% error
Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades	H. San Jorge	1.767	1,8%	288	5,0%	199	6,0%
	H. Barbastro	1.395	2,0%	287	5,0%	199	6,0%
	C.E. Monzón	-	-	284	5,0%	-	-
	H. Obispo Polanco	1.462	2,0%	287	5,0%	199	6,0%
	H. Alcañiz	770	2,8%	287	5,0%	202	5,9%
	H. Ernest Lluch	662	3,3%	287	5,0%	198	6,0%
	H. Royo Villanova	1.566	1,9%	287	5,0%	200	6,0%
	H. Nuestra Señora de Gracia	782	2,7%	287	5,0%	198	6,0%
	C.E. Grande Covián	-	-	287	5,0%	-	-
	H. Miguel Servet	2.550	1,6%	288	5,0%	200	6,0%
	C.E. Ramón y Cajal	-	-	288	5,0%	-	-
	C.E. San José	-	-	287	5,0%	-	-
	H. Lozano Blesa	2.823	1,5%	288	5,0%	200	6,0%
	C.E. Inocencio Jiménez	-	-	288	5,0%	-	-
	C.S. Bajo Cinca-Baix Cinca de Fraga	68	9,3%	198	6,0%	153	6,2%
	H. Alta Resolución Pirineo (Jaca)	170	6,0%	198	6,0%	197	6,0%
	CME Ejea	92	7,6%	198	6,0%	186	6,0%
CME Tarazona	-	-	197	6,0%	-	-	
TOTAL	14.107	0,7%	4.811	1,2%	2.331	1,8%	

Hospital Concertado	Centro	Hospitalización		Consultas de Atención Especializada	
		n	% error	n	% error
	H. General de la Defensa de Zaragoza	277	4,9%	287	5,0%
	Total	277	4,9%	287	5,0%

Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia	Centro	Hospitalización	
		n	% error
	H. Sagrado Corazón - Huesca	173	5,9%
	H. San José - Teruel	138	6,7%
	H. San Juan de Dios - Zaragoza	254	5,0%
	Total	565	3,3%

061 Aragón	Centro	061 Aragón	
		n	% error
	CCU	200	6,0%
	UMEs Zaragoza	251	6,0%
	UMEs Aragón	109	6,0%
	SUAP	203	5,9%
	Otros Recursos	198	6,0%
	Total	961	2,7%

Laboratorios Clínicos	CENTRO	Laboratorios	
		n	% error
	H. San Jorge	200	6,0%
	H. Barbastro	201	6,0%
	H. Obispo Polanco	201	6,0%
	H. Alcañiz	201	6,0%
	H. Ernest Lluch	201	6,0%
	H. Royo Villanova	401	4,2%
	H. Miguel Servet	200	6,0%
	H. Lozano Blesa	201	6,0%
	Total	1.806	2,0%

2.3 TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se ha efectuado entre enero y septiembre de 2022.

En las entrevistas telefónicas, los encuestadores recibieron formación sobre las herramientas de trabajo, excelencia telefónica y requisitos de exigencia para realizar un trabajo de calidad, además de formación específica sobre el objetivo perseguido con las encuestas. Además, a lo largo de la campaña, un coordinador auditó la calidad del servicio, realizando escuchas de seguimiento a los encuestadores.

2.4 PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

El procesamiento de los datos ha consistido en la depuración de la información con el objetivo de detectar, y en su caso corregir, errores relacionados con la correcta cumplimentación de los cuestionarios y la consistencia de los datos. Se han considerado encuestas válidas aquellas cumplimentadas en su totalidad (todas las preguntas).

El análisis de los datos se ha realizado a distintos niveles:

- **Análisis sociodemográfico.** Trata de presentar el perfil de los encuestados en cuanto a sexo, edad y situación laboral.
- **Análisis de resultados de satisfacción.** A nivel de Aragón se calcula el grado de satisfacción percibido: nada satisfactorio (valoraciones de 1 a 2), poco satisfactorio (valoraciones de 3 a 4), adecuado (valoraciones de 5 a 6), satisfactorio (valoraciones de 7 a 8) y muy satisfactorio (valoraciones de 9 a 10). Para el resto de niveles, se analizan los resultados relativos a la satisfacción agrupando las categorías “satisfactorio” y “muy satisfactorio”.
- **Análisis de aspectos positivos y negativos.** Recogen las valoraciones positivas y negativas de los usuarios respecto al servicio utilizado. Se analizan teniendo en cuenta el total de personas encuestadas.
- **Análisis de otras cuestiones:** solicitud de permiso de pruebas o intervenciones, entrega de informes, posibilidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones, así como participar en las decisiones sobre el problema de salud y tratamiento. Se analizan a nivel general, por sector y centro.
- **Comparación de resultados con años anteriores.** En el informe aparecen los resultados de 2016, 2018, 2020 y 2022.

Es importante señalar que las respuestas “no sabe / no contesta” se tienen en cuenta en los resultados. El total de personas encuestadas (n) viene indicado en las tablas y gráficos.

2.5 INFORMACIÓN SOBRE LA RECOGIDA DE DATOS

2.5.1 TASAS DE RESPUESTA E INCIDENCIAS

Para efectuar las 25.145 encuestas se han llamado a 73.228 registros. A continuación, se muestran los motivos de finalización para cada uno de los servicios sanitarios evaluados:

Resultado de los registros	Consultas	Urgencias	061	Hospitalización	Laboratorios	TOTAL
Apagado o fuera de cobertura	142	113	55	979	43	1.332
Colabora	5.098	2.331	961	14.949	1.806	25.145
Contestador / Comunica	2.190	1185	713	6719	1063	11.870
Enfermo / No disponible	18	27	1	364	48	458
Fallecido	8	15	17	636	207	883
Indican que no está	289	96	12	733	293	1.423
Llamada abortada	198	43	40	271	62	614
No colabora	774	332	866	2568	822	5.362
No existe línea / fax	213	97	70	1048	100	1.528
No lo coge	2.714	1.728	1033	11.959	1.311	18.745
No puede en este momento	880	381	91	1666	344	3.362
Nunca contesta. Se descarta	81	184	30	1278	16	1.589
Sin señal / error técnico	29	23	27	167	27	273
Teléfono incorrecto	81	63	1	437	62	644
Total	12.715	6.618	3.917	43.774	6.204	73.228

II.RESULTADOS

- 1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES**
- 2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA**
- 3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA**
- 4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS**
- 5. LABORATORIOS CLÍNICOS**

1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES

1.1 HOSPITALIZACIÓN

1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

En los servicios de Hospitalización y Urgencias Hospitalarias los datos se desglosan por Hospitales y Centros Médicos de Especialidades.

En Consultas de Atención Especializada los datos están estructurados por sector y posteriormente, cada sector, en los casos pertinentes, se desglosa por Hospitales o Centros Médicos de Especialidades.

Los Sectores Sanitarios junto con los Hospitales y Centros asociados, son los siguientes:

- **Sector Huesca:** Hospital San Jorge y Hospital de Alta Resolución Pirineo (Jaca).
- **Sector Barbastro:** Hospital de Barbastro, CME Monzón y Centro Sanitario Bajo Cinca-Baix Cinca de Fraga.
- **Sector Teruel:** Hospital Obispo Polanco.
- **Sector Alcañiz:** Hospital de Alcañiz.
- **Sector Calatayud:** Hospital Ernest Lluch Martín.
- **Sector Zaragoza I:** Hospital Nuestra Señora de Gracia, Hospital Royo Villanova y CME Grande Covián.
- **Sector Zaragoza II:** Hospital Universitario Miguel Servet, CME Ramón y Cajal y CME San José.
- **Sector Zaragoza III:** Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, CME Inocencio Jiménez, CME de Ejea y CME Tarazona.

1.1 HOSPITALIZACIÓN

Perfil sociodemográfico

Entre los / las pacientes atendidos en el servicio de Hospitalización del Servicio Aragonés de Salud, **el porcentaje de mujeres es superior** al de hombres (53,8% de mujeres y 46,2% de hombres). La media de **edad** de los hombres es superior a la de las mujeres (59,2 y 55,8 años respectivamente).

A medida que se incrementa la edad, mayor es la representación dentro del conjunto de la muestra. Así, las personas mayores de 75 años, son las más numerosas (24,4%), mientras que en el extremo opuesto se encuentran las personas atendidas de entre 16 y 25 años (3,5%).

Respecto al **nivel de estudios**, un 30,3% tiene estudios primarios mientras que el 24,9% tiene FP Superior o Bachillerato.

En cuanto a **la situación laboral**, en relación con la representación por edades, el grupo más numeroso es el de **jubilados/as o pensionistas** (46,2%), seguido de aquellos que están trabajando (32,0%).

Dentro de este grupo de **trabajadores en activo**, **la ocupación más frecuente es la de trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercio** (19,6%). También son destacables los/las profesionales y científicos e intelectuales (14,7%), así como las ocupaciones elementales (12,8%) y los técnicos/as y profesionales de nivel medio (12,2%).

Finalmente, un 51,1% de pacientes padece una **enfermedad o problema de salud crónico**, mientras que el 14,1% posee **el certificado de discapacidad**, con un grado del 33% o más, y el 1,6% señala que se encuentra en proceso de tramitación.

Opiniones de las personas encuestadas

Los dos aspectos mejor valorados por las personas encuestadas son el **interés del personal de enfermería** y la **amabilidad del personal** en los que el 96,1% y 96,0% respectivamente indica estar satisfecho y muy satisfecho al respecto.

En el extremo opuesto, los dos aspectos con menor nivel de satisfacción son los relativos al **estado de las habitaciones** (83,7%) y la **comida** (75,3%).

Estos aspectos anteriormente mencionados presentan diferencias en el análisis individual por centro. Cabe destacar:

- El ítem relativo al **estado de las habitaciones** recoge el menor nivel de satisfacción entre las personas encuestadas del Hospital Obispo Polanco (70,2%). Sin embargo, se trata de un aspecto con una muy alta satisfacción en el C.S Bajo Cinca de Fraga (97,1%) o CME Ejea (95,7%).
- En relación a la **comida**, los centros con menor porcentaje de satisfacción son el Hospital Royo Villanova (67,0%) y el Hospital Nuestra Señora de Gracia (71,9%). Sin embargo, se recogen los mayores niveles de satisfacción con la comida en CME Ejea (89,1%) y H. AR. Pirineo de Jaca (86,5%).

Se considera en un 85,1% de los casos que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 8,6% señala que debería haber estado más tiempo mientras que el 3,5% considera que su ingreso fue mayor del necesario.

En el análisis individual por centros hospitalarios, el Hospital Alta Resolución Pirineo de Jaca cuenta con la mayor aprobación en cuanto al tiempo de estancia (90,6%), seguido del Hospital San Jorge (88,1%). Sin embargo, la menor satisfacción al respecto se recoge entre C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga (63,2%).

El 82,6% confirma que, durante el ingreso, le **solicitaron permiso** para la realización de pruebas o intervenciones. Es mayor este peso en el Hospital Miguel Servet (85,6%). Sin embargo, hay dos centros en los que el peso de las personas que afirman haber sido consultados para la realización de pruebas es muy pequeño; CME Ejea (35,9%) y C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga (58,8%).

El 95,8% confirmó la recepción de un **informe por escrito** en el momento del alta. Para esta cuestión se registra una notable homogeneidad en todos los centros, aunque hay uno en el que este peso es menor C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga (86,8%).

Un 84,3% de pacientes señala que sí tuvo la **oportunidad de plantear dudas** o preocupaciones a su médico/a. Este porcentaje es del 77,9% para el caso de C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga.

Por otro lado, un 58,9% ha señalado que pudo **participar en las decisiones** sobre su problema de salud y tratamiento en la medida en que deseó. Esta participación asciende hasta el 64,1% en el caso de H. AR. Pirineo de Jaca.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

En cuanto a los aspectos que más han gustado, los definidos como positivos, un 37,4% indica que resaltaría la **atención general**, apoyando esta idea el 16,6% que manifiesta

una **satisfacción general** con el servicio. Estos dos atributos son los más indicados en cada uno de los centros analizados. La atención general es especialmente destacable en el H. AR. Pirineo de Jaca (40,6%), mismo centro que destaca en cuanto a la satisfacción general (30,0%).

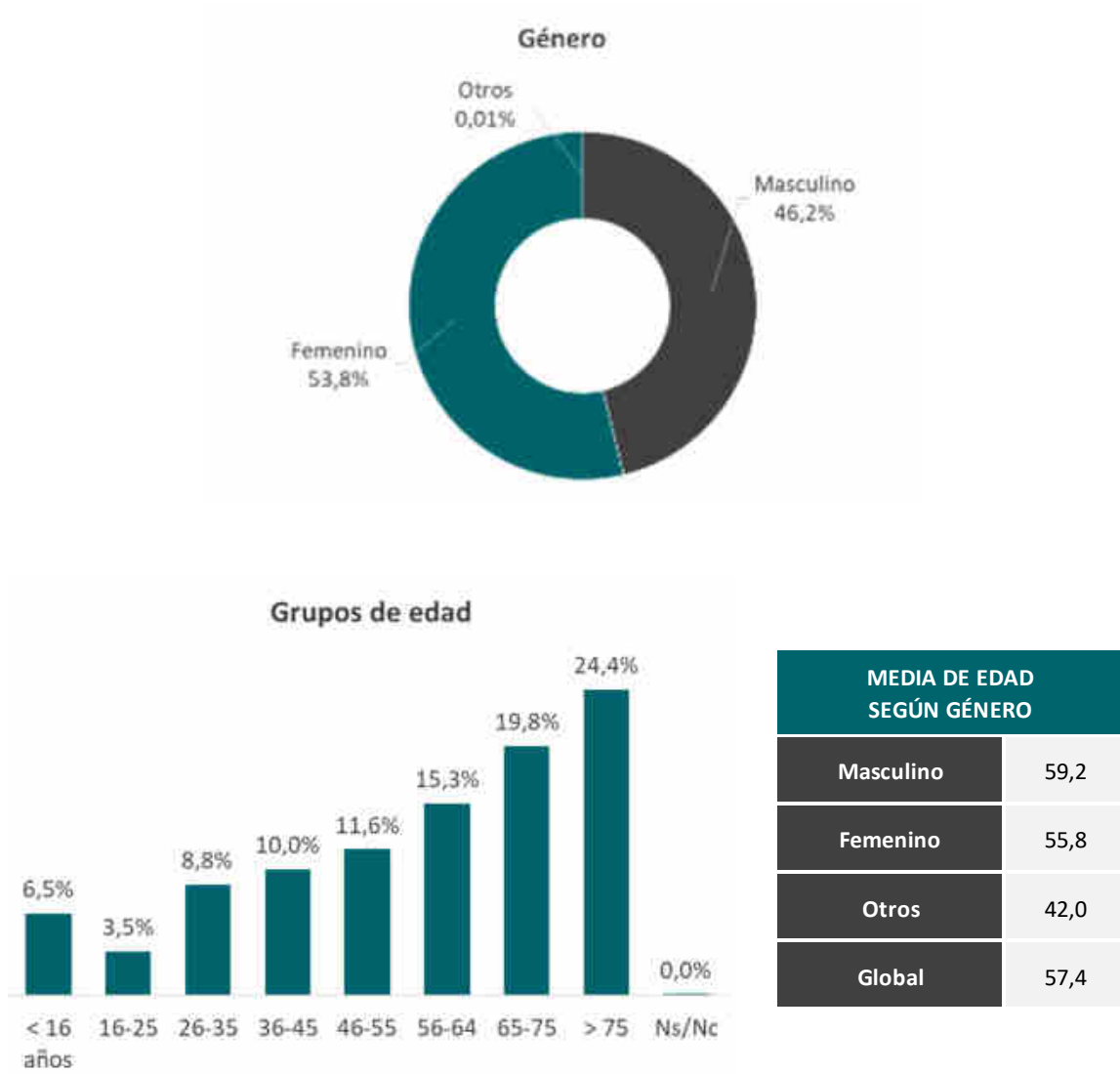
El tercero de los ítems es la atención médica (11,0%), con especial relevancia en el hospital de Barbastro (13,1%) y el Hospital Clínico Lozano Blesa (12,4%).

En cuanto a los aspectos negativos, hay un 57,7% que no ha emitido ninguna valoración al respecto. De entre los aspectos que han sido considerados como negativos por un mayor porcentaje de personas hacen referencia a las **instalaciones y recursos materiales** (14,2%) junto con la **comida** (7,0%).

Las instalaciones cuentan con un porcentaje de valoración superior en el Hospital Obispo Polanco (25,1%). Por otro lado, el mayor peso de insatisfacción respecto a la comida se recoge en el Hospital Nuestra Señora de Gracia (12,5%) y el Hospital Royo Villanova (10,7%).

1.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

1.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE



Situación laboral



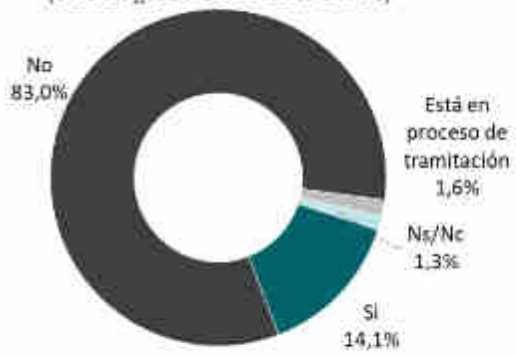
Ocupación



Nivel de estudios

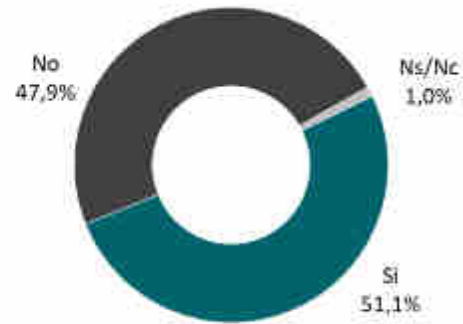


Certificado de discapacidad (con un grado de un 33% o más)



Razon: 14.107

Enfermedad o problema de salud crónico



1.1.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

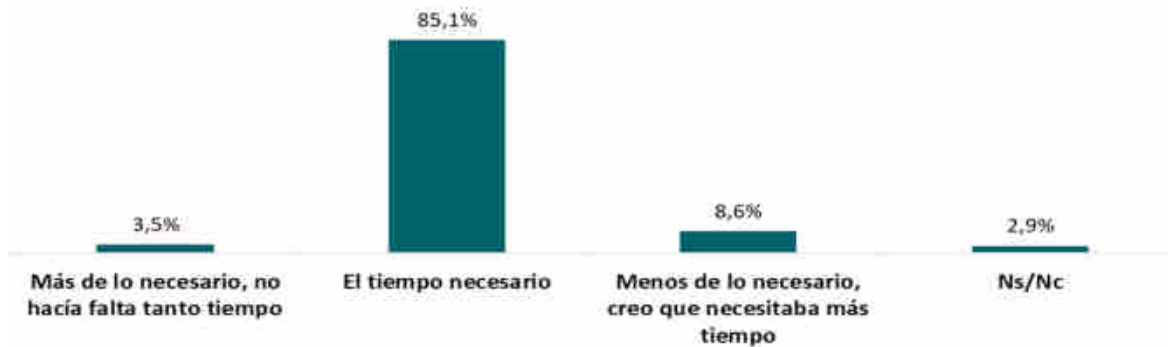
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =14.107)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	206	1,5	362	2,6	1598	11,3	5247	37,2	6562	46,5	132	0,9
Comida	279	2,0	433	3,1	1697	12,0	4579	32,5	6037	42,8	1082	7,7
Solución dada al problema	197	1,4	168	1,2	566	4,0	2517	17,8	9943	70,5	716	5,1
Confianza que transmite el personal	88	0,6	103	0,7	451	3,2	2329	16,5	11100	78,7	36	0,3
Amabilidad del personal	71	0,5	70	0,5	385	2,7	2087	14,8	11458	81,2	36	0,3
Preparación del personal	62	0,4	63	0,4	368	2,6	2421	17,2	10830	76,8	363	2,6
Interés del personal de enfermería	74	0,5	65	0,5	368	2,6	2245	15,9	11313	80,2	42	0,3
Interés del personal médico	94	0,7	77	0,5	316	2,2	1804	12,8	11726	83,1	90	0,6
Interés del personal auxiliar	83	0,6	116	0,8	453	3,2	2342	16,6	10979	77,8	134	0,9
Satisfacción con los cuidados sanitarios	86	0,6	92	0,7	420	3,0	3054	21,6	10392	73,7	63	0,4
Información recibida	179	1,3	195	1,4	671	4,8	2723	19,3	10044	71,2	295	2,1



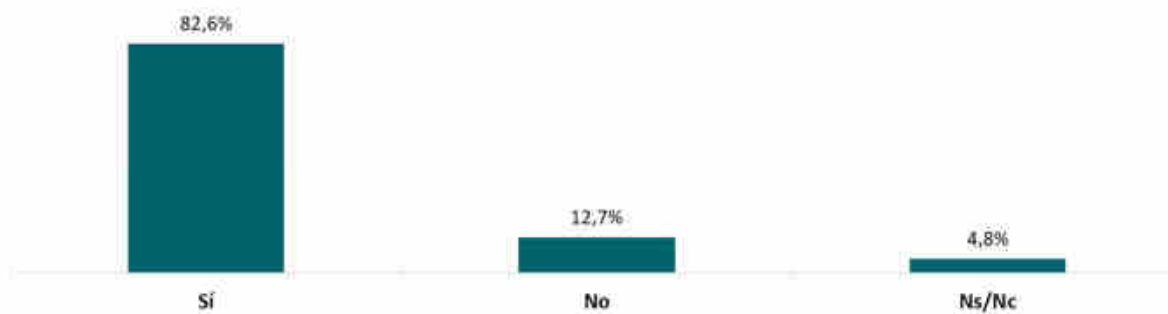


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado



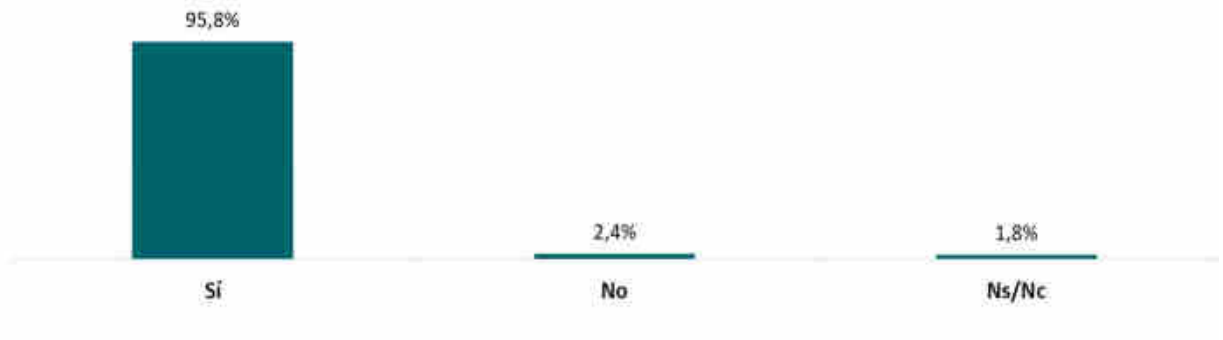
Base: 14.107

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones



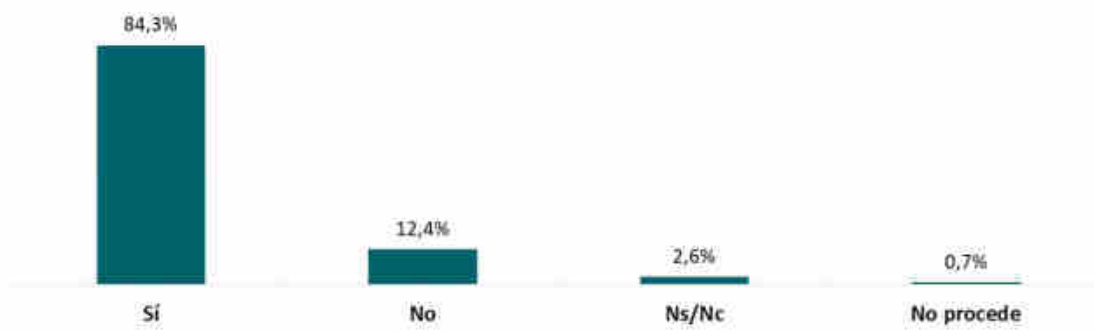
Base: 14.107

- **Entrega del informe de alta**



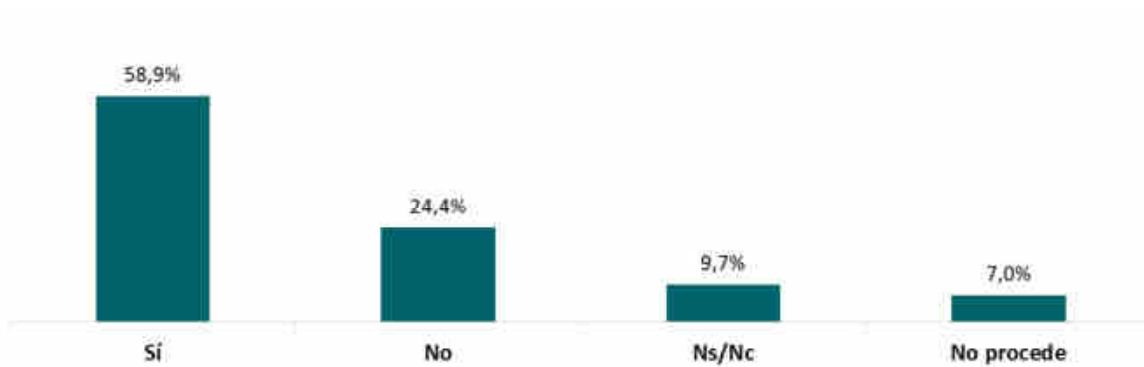
Base: 14.107

- **Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones**



Base: 14.107

- **Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado**



Base: 14.107

1.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =14.107)	
	fr	%
Atención general	5.283	37,4
Satisfacción general	2.340	16,6
Atención médica	1.557	11,0
Atención de otro personal sanitario	1.313	9,3
Rapidez / Agilidad	277	2,0
Comida	120	0,9
Información	110	0,8
Instalaciones y recursos materiales	82	0,6
Limpieza	58	0,4
Atención de personal no sanitario	38	0,3
Habitación individual	19	0,1
Organización	12	0,1
Prestación de servicios	10	0,1
Lista de espera	9	0,1
Tiempo de atención	2	0,0
Ubicación del centro	2	0,0
Escasa saturación de pacientes	1	0,0
Otros	33	0,2
No sabe / No contesta	4.008	28,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =14.107)	
	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	2.000	14,2
Comida	990	7,0
Atención médica	682	4,8
Atención de otro personal sanitario	550	3,9
Organización	373	2,6
Información	372	2,6
Lista de espera	255	1,8
Habitación compartida	241	1,7
Atención general	206	1,5
Tiempo de espera (en el centro)	215	1,5
Falta de tiempo en la atención	159	1,1
Limpieza	158	1,1
Falta de profesionales	155	1,1
Atención de personal no sanitario	81	0,6
Prestación de servicios	50	0,4
Errores administrativos	35	0,2
Transporte sanitario	35	0,2
Rotación de personal	26	0,2
Saturación / Masificación de pacientes	25	0,2
Insatisfacción general	15	0,1
Ubicación del centro	9	0,1
Derivación a otros centros	6	0,0
Citaciones	3	0,0
Otros	278	2,0
No sabe / No contesta	8.133	57,7

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES

1.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE

	ARAGÓN (n=14.107)		H. SAN JORGE (n=1.767)		H. BARBASTRO (n=1.395)		H. OBISPO POLANCO (n=1.462)		H. ALCAÑIZ (n=770)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO										
Masculino	6.519	46,2	861	48,7	618	44,3	728	49,8	364	47,3
Femenino	7.586	53,77	906	51,3	776	55,6	734	50,2	406	52,7
Otros	2	0,01	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	6.519	59,2	861	59,1	618	60,5	728	57,8	364	63,0
Femenino	7.586	55,8	906	52,8	776	54,4	734	52,3	406	56,4
Otros	2	42,0	0	-	1	34	0	-	0	-
Total	14.107	57,4	1.767	55,9	1.395	57,1	1.462	55,1	770	59,5
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	919	6,5	144	8,1	72	5,2	126	8,6	35	4,5
16-25	493	3,5	71	4,0	53	3,8	59	4,0	27	3,5
26-35	1241	8,8	157	8,9	147	10,5	161	11,0	75	9,7
36-45	1412	10,0	191	10,8	152	10,9	139	9,5	70	9,1
46-55	1641	11,6	176	10,0	157	11,3	141	9,6	80	10,4
56-64	2158	15,3	252	14,3	220	15,8	225	15,4	127	16,5
65-75	2799	19,8	349	19,8	280	20,1	296	20,2	132	17,1
> 75	3438	24,4	425	24,1	314	22,5	315	21,5	224	29,1
Ns/Nc	6	0,0	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	254	1,8	29	1,6	22	1,6	41	2,8	13	1,7
Jubilado/a / Pensionista	6513	46,2	845	47,8	641	45,9	677	46,3	383	49,7
En paro	899	6,4	100	5,7	88	6,3	67	4,6	41	5,3
Trabajando	4516	32,0	561	31,7	464	33,3	460	31,5	232	30,1
Trabajo doméstico no remunerado	913	6,5	82	4,6	104	7,5	82	5,6	64	8,3
< 16 años	919	6,5	144	8,1	72	5,2	126	8,6	35	4,5
Ns/Nc	93	0,7	6	0,3	4	0,3	9	0,6	2	0,3

	H. ERNEST LLUCH (n=662)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=782)		H. ROYO VILLANOVA (n=1.566)		H. MIGUEL SERVET (n=2.550)		H. LOZANO BLESA (n=2.823)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	315	47,6	225	28,8	826	52,7	1084	42,5	1349	47,8
Femenino	347	52,4	557	71,2	740	47,3	1465	57,5	1474	52,2
Otros	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0	0	0,0
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	315	64,8	225	62,2	826	62,5	1.084	51,5	1.349	59,4
Femenino	347	62,6	557	59,6	740	67,3	1.465	49,8	1.474	55,4
Otros	0		0		0		1	50,0	0	
Total	662	63,6	782	60,3	1.566	64,8	2.550	50,5	2.823	57,3
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	15	2,3	0	0,0	8	0,5	325	12,7	192	6,8
16-25	20	3,0	24	3,1	65	4,2	83	3,3	88	3,1
26-35	44	6,6	67	8,6	46	2,9	287	11,3	243	8,6
36-45	55	8,3	88	11,3	97	6,2	317	12,4	278	9,8
46-55	70	10,6	167	21,4	208	13,3	305	12,0	309	10,9
56-64	97	14,7	121	15,5	289	18,5	361	14,2	433	15,3
65-75	125	18,9	107	13,7	359	22,9	472	18,5	626	22,2
> 75	236	35,6	208	26,6	494	31,5	400	15,7	654	23,2
Ns/Nc	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	6	,9	17	2,2	45	2,9	46	1,8	34	1,2
Jubilado/a / Pensionista	345	52,1	314	40,2	857	54,7	901	35,3	1337	47,4
En paro	45	6,8	64	8,2	79	5,0	204	8,0	197	7,0
Trabajando	197	29,8	334	42,7	457	29,2	888	34,8	853	30,2
Trabajo doméstico no remunerado	50	7,6	44	5,6	108	6,9	160	6,3	192	6,8
< 16 años	15	2,3	0	0,0	8	0,5	325	12,7	192	6,8
Ns/Nc	4	0,6	9	1,2	12	0,8	26	1,0	18	0,6

	CME EJE A (n=92)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=68)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=170)	
	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO						
Masculino	50	54,3	26	38,2	73	42,9
Femenino	42	45,7	42	61,8	97	57,1
Otros	0	0,0	0	0,0	0	0,0
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	50	78,7	26	72,3	73	67,5
Femenino	42	82,0	42	80,1	97	59,1
Otros	0		0		0	
Total	92	80,2	68	77,1	170	62,7
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	0	0,0	0	0,0	2	1,2
16-25	1	1,1	0	0,0	2	1,2
26-35	1	1,1	0	0,0	13	7,6
36-45	0	0,0	1	1,5	24	14,1
46-55	4	4,3	1	1,5	23	13,5
56-64	7	7,6	5	7,4	21	12,4
65-75	11	12,0	9	13,2	33	19,4
> 75	68	73,9	48	70,6	52	30,6
Ns/Nc	0	0,0	4	5,9	0	0,0
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	1	1,1	0	,0	0	0,0
Jubilado/a / Pensionista	69	75,0	59	86,8	85	50,0
En paro	1	1,1	2	2,9	11	6,5
Trabajando	4	4,3	2	2,9	64	37,6
Trabajo doméstico no remunerado	17	18,5	3	4,4	7	4,1
< 16 años	0	0,0	0	0,0	2	1,2
Ns/Nc	0	0,0	2	2,9	1	0,6

1.1.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

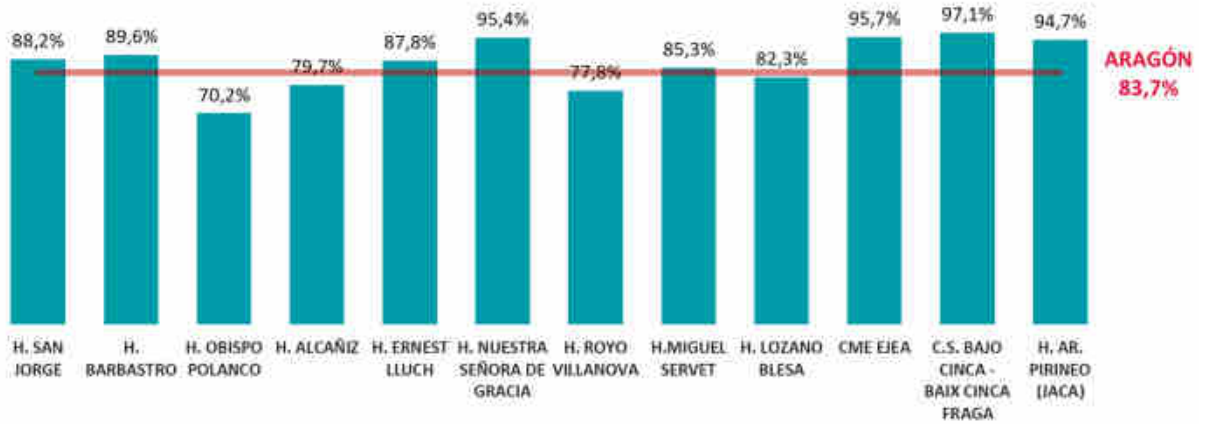
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=14.107)		H. SAN JORGE (n=1.767)		H. BARBASTRO (n=1.395)		H. OBISPO POLANCO (n=1.462)		H. ALCAÑIZ (n=770)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	11809	83,7	1558	88,2	1250	89,6	1027	70,2	614	79,7
Comida	10616	75,3	1329	75,2	1097	78,6	1130	77,3	594	77,1
Solución dada al problema	12460	88,3	1592	90,1	1222	87,6	1313	89,8	705	91,6
Confianza que transmite el personal	13429	95,2	1694	95,9	1320	94,6	1409	96,4	743	96,5
Amabilidad del personal	13545	96,0	1715	97,1	1326	95,1	1417	96,9	753	97,8
Preparación del personal	13251	93,9	1657	93,8	1294	92,8	1374	94,0	737	95,7
Interés del personal de enfermería	13558	96,1	1717	97,2	1330	95,3	1412	96,6	752	97,7
Interés del personal médico	13530	95,9	1711	96,8	1323	94,8	1404	96,0	749	97,3
Interés del personal auxiliar	13321	94,4	1692	95,8	1301	93,3	1397	95,6	738	95,8
Satisfacción con los cuidados sanitarios	13446	95,3	1713	96,9	1316	94,3	1397	95,6	734	95,3
Información recibida	12767	90,5	1619	91,6	1253	89,8	1337	91,5	715	92,9

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	H. ERNEST LLUCH (n=662)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n =782)		H. ROYO VILLANOVA (n=1.566)		H.MIGUEL SERVET (n=2.550)		H. LOZANO BLESA (n=2.823)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	581	87,8	746	95,4	1219	77,8	2176	85,3	2323	82,3
Comida	493	74,5	562	71,9	1049	67,0	1860	72,9	2217	78,5
Solución dada al problema	579	87,5	721	92,2	1300	83,0	2239	87,8	2490	88,2
Confianza que transmite el personal	631	95,3	758	96,9	1458	93,1	2399	94,1	2696	95,5
Amabilidad del personal	638	96,4	763	97,6	1490	95,1	2415	94,7	2710	96,0
Preparación del personal	620	93,7	744	95,1	1443	92,1	2393	93,8	2679	94,9
Interés del personal de enfermería	639	96,5	756	96,7	1493	95,3	2439	95,6	2701	95,7
Interés del personal médico	642	97,0	755	96,5	1472	94,0	2431	95,3	2730	96,7
Interés del personal auxiliar	633	95,6	744	95,1	1446	92,3	2374	93,1	2675	94,8
Satisfacción con los cuidados sanitarios	628	94,9	754	96,4	1455	92,9	2420	94,9	2713	96,1
Información recibida	611	92,3	720	92,1	1354	86,5	2274	89,2	2578	91,3

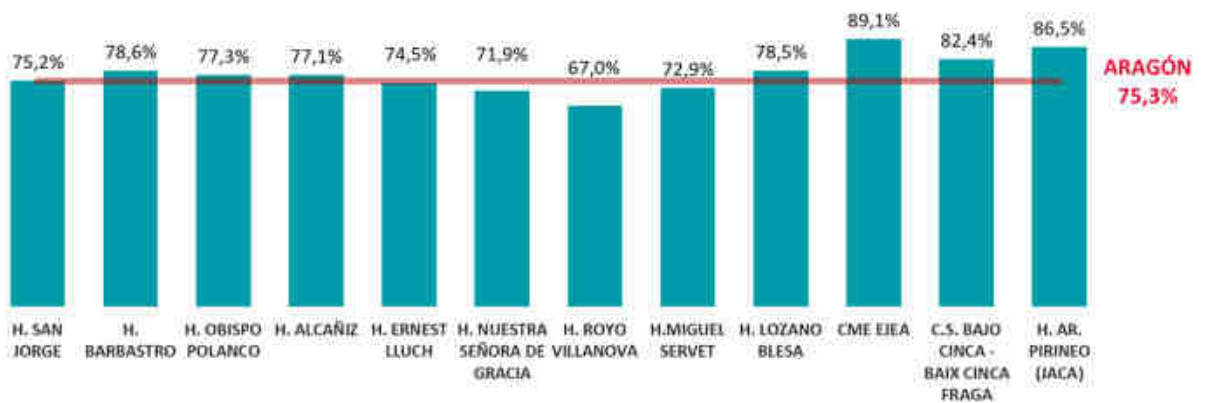
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	CME EJE A (n=92)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=68)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=170)	
	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	88	95,7	66	97,1	161	94,7
Comida	82	89,1	56	82,4	147	86,5
Solución dada al problema	86	93,5	56	82,4	157	92,4
Confianza que transmite el personal	90	97,8	65	95,6	166	97,6
Amabilidad del personal	89	96,7	64	94,1	165	97,1
Preparación del personal	86	93,5	63	92,6	161	94,7
Interés del personal de enfermería	90	97,8	62	91,2	167	98,2
Interés del personal médico	92	100,0	58	85,3	163	95,9
Interés del personal auxiliar	89	96,7	64	94,1	168	98,8
Satisfacción con los cuidados sanitarios	89	96,7	62	91,2	165	97,1
Información recibida	89	96,7	60	88,2	157	92,4

• Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos

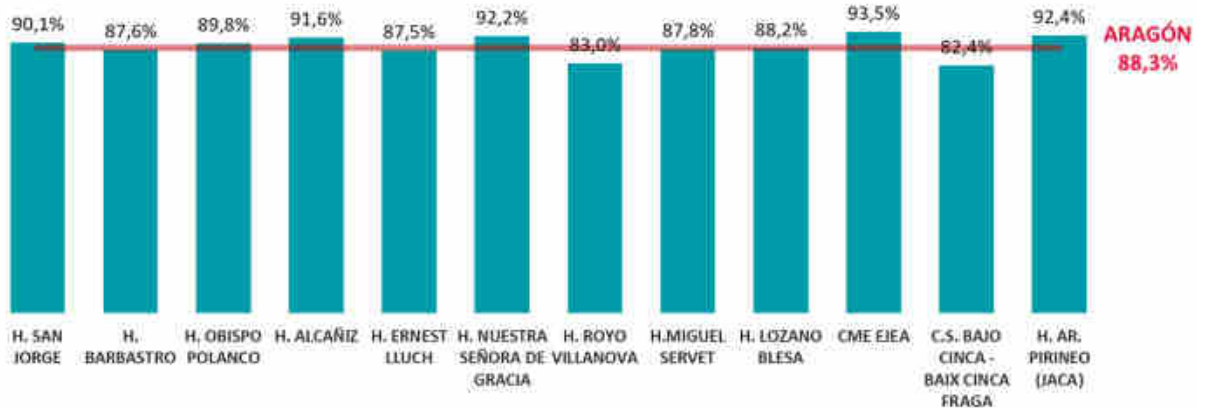
Estado de las habitaciones



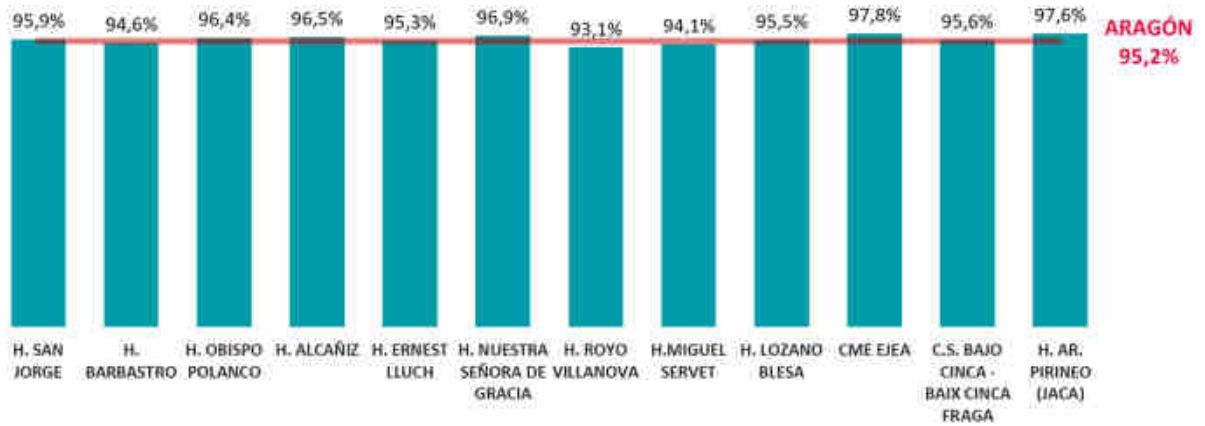
Comida



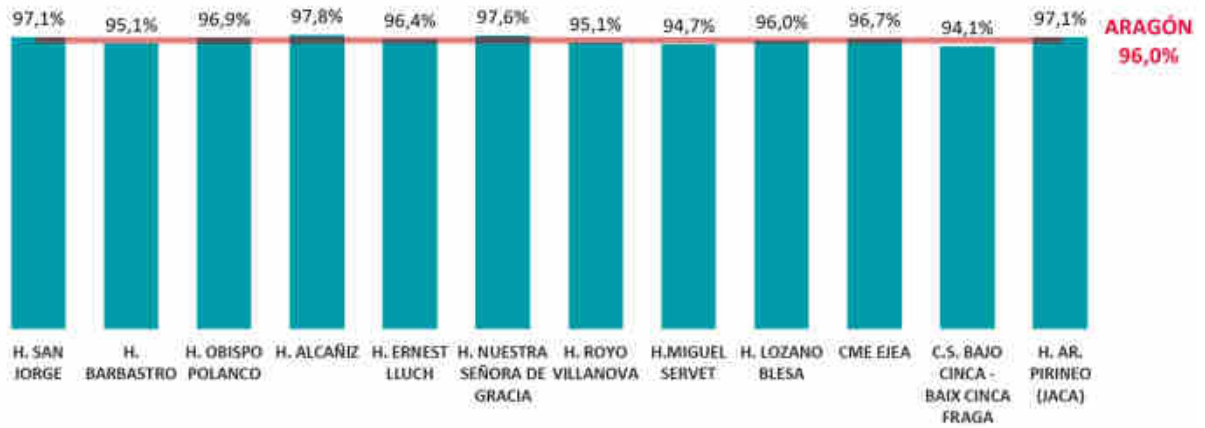
Solución dada al problema



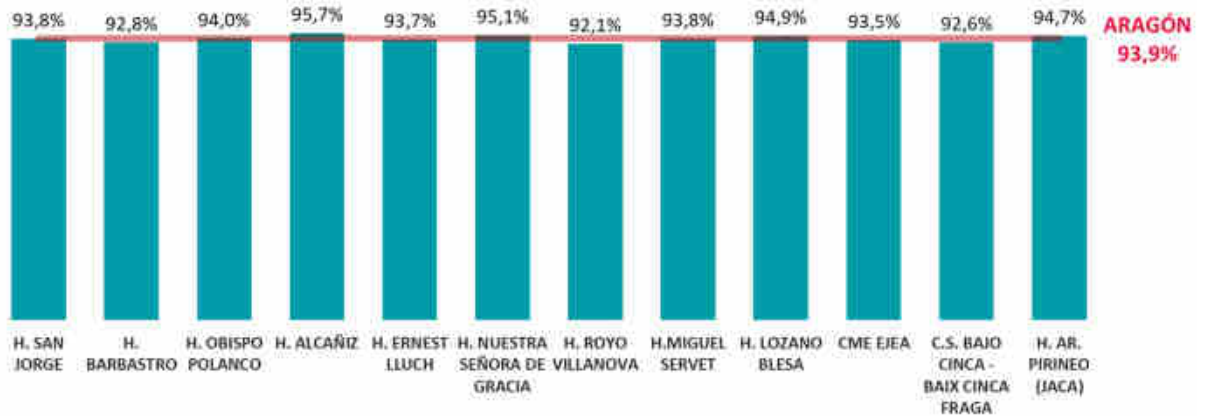
Confianza que transmite el personal



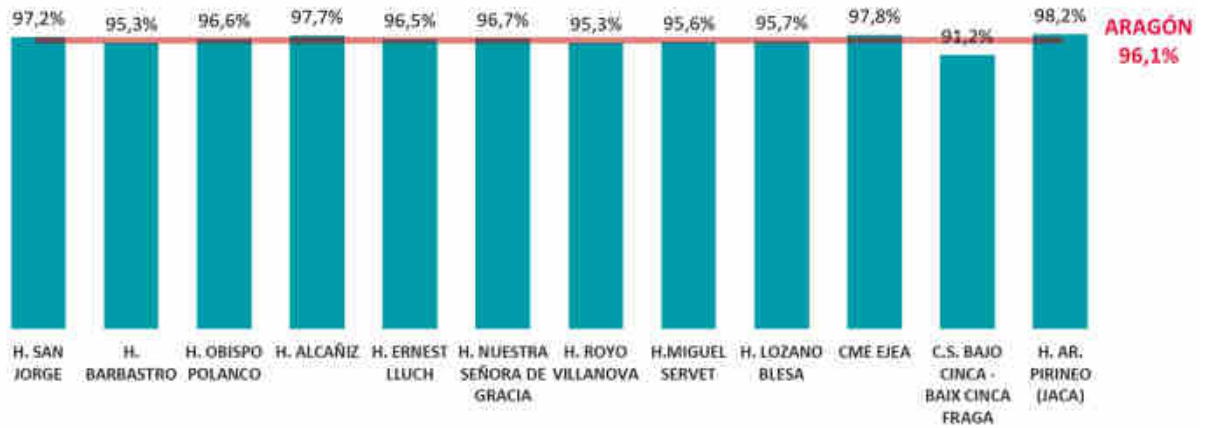
Amabilidad del personal



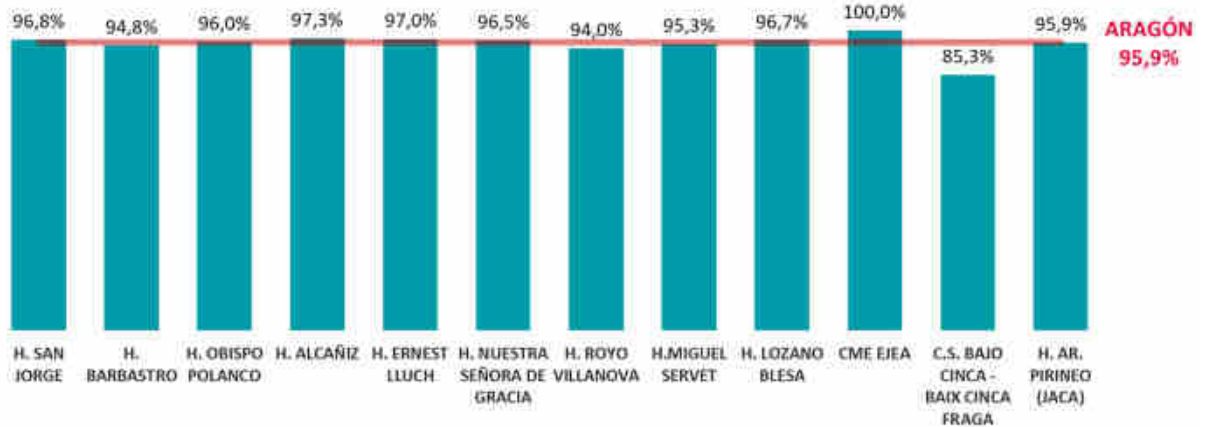
Preparación del personal



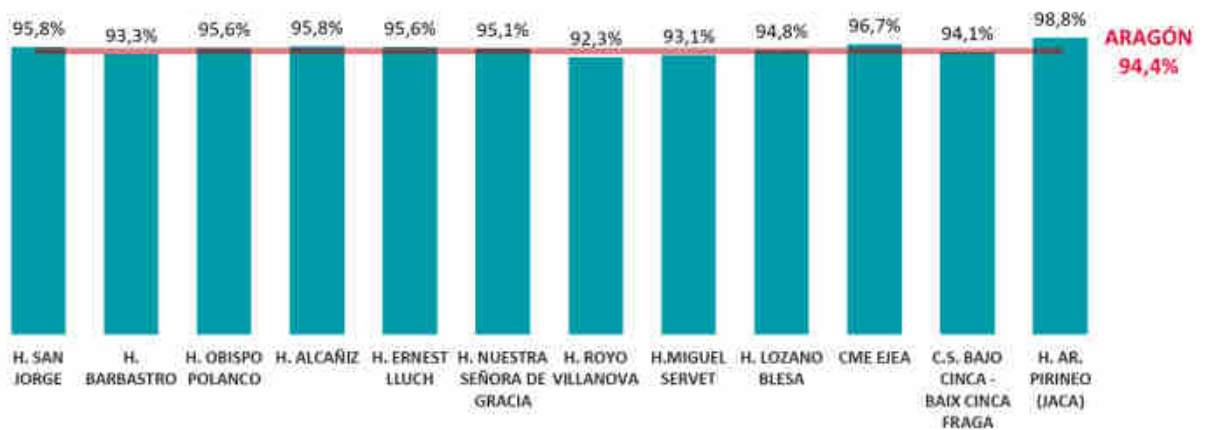
Interés del personal de enfermería



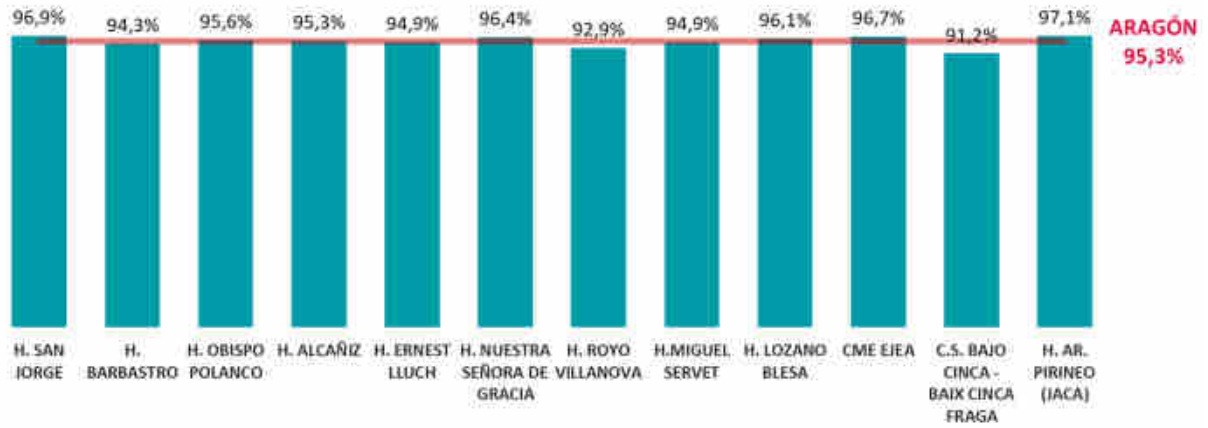
Interés del personal médico



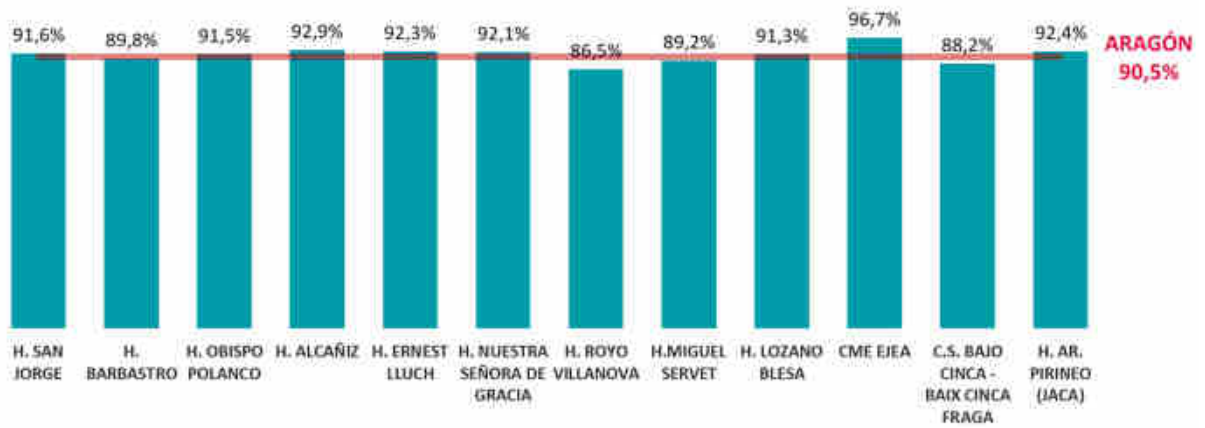
Interés del personal auxiliar



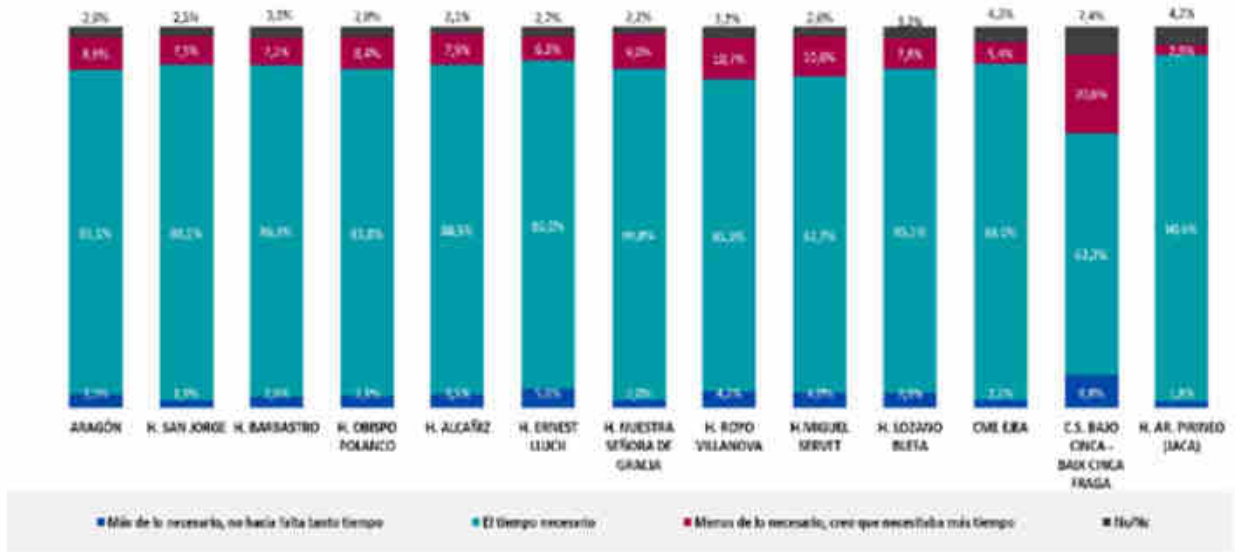
Satisfacción con los cuidados sanitarios



Información recibida



• **Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado**



• **Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



• Entrega del informe de alta



• Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones



- Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado



1.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=14.107)		H. SAN JORGE (n=1.767)		H. BARBASTRO (n=1.395)		H. OBISPO POLANCO (n=1.462)		H. ALCAÑIZ (n=770)		H. ERNEST LLUCH (n=662)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=782)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	5.283	37,4	653	37,0	541	38,8	586	40,1	256	33,2	264	39,9	303	38,7
Satisfacción general	2.340	16,6	268	15,2	228	16,3	236	16,1	130	16,9	150	22,7	148	18,9
Atención médica	1.557	11,0	189	10,7	183	13,1	159	10,9	47	6,1	72	10,9	85	10,9
Atención de otro personal sanitario	1.313	9,3	154	8,7	131	9,4	124	8,5	56	7,3	59	8,9	65	8,3
Rapidez / Agilidad	277	2,0	35	2,0	34	2,4	22	1,5	10	1,3	11	1,7	17	2,2
Comida	120	0,9	7	0,4	13	0,9	22	1,5	6	0,8	2	0,3	2	0,3
Información	110	0,8	16	0,9	14	1,0	9	0,6	6	0,8	5	0,8	7	0,9
Instalaciones y recursos materiales	82	0,6	5	0,3	8	0,6	3	0,2	0	0,0	3	0,5	18	2,3
Limpieza	58	0,4	4	0,2	3	0,2	5	0,3	3	0,4	5	0,8	1	0,1
Atención de personal no sanitario	38	0,3	4	0,2	6	0,4	2	0,1	3	0,4	4	0,6	1	0,1
Habitación individual	19	0,1	3	0,2	1	0,1	4	0,3	1	0,1	0	0,0	1	0,1
Organización	12	0,1	3	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Prestación de servicios	10	0,1	0	0,0	1	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Lista de espera	9	0,1	0	0,0	1	0,1	1	0,1	0	0,0	1	0,2	1	0,1
Tiempo de atención	2	0,0	0	0,0	1	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2	0	0,0
Otros	33	0,2	0	0,0	1	0,1	4	0,3	4	0,5	1	0,2	7	0,9
No sabe / No contesta	4.008	28,4	553	31,3	354	25,4	411	28,1	298	38,7	135	20,4	201	25,7

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS POSITIVOS	H. ROYO VILLANOVA (n=1.566)		H.MIGUEL SERVET (n=2.550)		H. LOZANO BLESA (n=2.823)		CME EJEJA (n=92)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=68)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=170)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	615	39,3	1.020	40,0	923	32,7	33	35,9	20	29,4	69	40,6
Satisfacción general	193	12,3	401	15,7	504	17,9	19	20,7	12	17,6	51	30,0
Atención médica	169	10,8	278	10,9	349	12,4	5	5,4	7	10,3	14	8,2
Atención de otro personal sanitario	163	10,4	267	10,5	268	9,5	3	3,3	8	11,8	15	8,8
Rapidez / Agilidad	35	2,2	56	2,2	49	1,7	2	2,2	1	1,5	5	2,9
Comida	11	0,7	25	1,0	26	0,9	1	1,1	2	2,9	3	1,8
Información	8	0,5	30	1,2	15	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones y recursos materiales	13	0,8	12	0,5	8	0,3	6	6,5	2	2,9	4	2,4
Limpieza	4	0,3	15	0,6	12	0,4	1	1,1	1	1,5	4	2,4
Atención de personal no sanitario	8	0,5	5	0,2	4	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,6
Habitación individual	1	0,1	6	0,2	1	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,6
Organización	1	0,1	5	0,2	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Prestación de servicios	0	0,0	5	0,2	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Lista de espera	1	0,1	1	0,0	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tiempo de atención	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,5	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	4	0,3	7	0,3	2	0,1	0	0,0	1	1,5	0	0,0
No sabe / No contesta	468	29,9	643	25,2	875	31,0	29	31,5	18	26,5	23	13,5

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=14.107)		H. SAN JORGE (n=1.767)		H. BARBASTRO (n=1.395)		H. OBISPO POLANCO (n=1.462)		H. ALCAÑIZ (n=770)		H. ERNEST LLUCH (n=662)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=782)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	2.000	14,2	169	9,6	120	8,6	367	25,1	117	15,2	91	13,7	45	5,8
Comida	990	7,0	117	6,6	93	6,7	46	3,1	31	4,0	65	9,8	98	12,5
Atención médica	682	4,8	69	3,9	85	6,1	59	4,0	21	2,7	26	3,9	43	5,5
Atención de otro personal sanitario	550	3,9	52	2,9	69	4,9	43	2,9	14	1,8	23	3,5	32	4,1
Organización	373	2,6	60	3,4	32	2,3	25	1,7	15	1,9	12	1,8	21	2,7
Información	372	2,6	39	2,2	50	3,6	35	2,4	14	1,8	14	2,1	31	4,0
Lista de espera	255	1,8	26	1,5	27	1,9	19	1,3	19	2,5	12	1,8	3	0,4
Habitación compartida	241	1,7	25	1,4	20	1,4	53	3,6	14	1,8	9	1,4	1	0,1
Atención general	206	1,5	24	1,4	26	1,9	12	0,8	12	1,6	11	1,7	4	0,5
Tiempo de espera (en el centro)	215	1,5	21	1,2	21	1,5	16	1,1	8	1,0	11	1,7	9	1,2
Falta de tiempo en la atención	159	1,1	20	1,1	10	0,7	12	0,8	11	1,4	3	0,5	13	1,7
Limpieza	158	1,1	13	0,7	25	1,8	10	0,7	8	1,0	7	1,1	5	0,6
Falta de profesionales	155	1,1	16	0,9	17	1,2	24	1,6	10	1,3	13	2,0	1	0,1
Atención de personal no sanitario	81	0,6	23	1,3	7	0,5	6	0,4	2	0,3	4	0,6	1	0,1
Prestación de servicios	50	0,4	4	0,2	6	0,4	5	0,3	0	0,0	5	0,8	1	0,1
Errores administrativos	35	0,2	5	0,3	1	0,1	5	0,3	2	0,3	2	0,3	1	0,1
Transporte sanitario	35	0,2	1	0,1	1	0,1	9	0,6	3	0,4	1	0,2	0	0,0
Rotación de personal	26	0,2	2	0,1	3	0,2	4	0,3	2	0,3	4	0,6	0	0,0
Saturación / Masificación de pacientes	25	0,2	1	0,1	1	0,1	1	0,1	0	0,0	2	0,3	2	0,3
Insatisfacción general	15	0,1	0	0,0	2	0,1	1	0,1	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	9	0,1	1	0,1	2	0,1	1	0,1	0	0,0	1	0,2	0	0,0
Derivación a otros centros	6	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2	0	0,0
Citaciones	3	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Otros	278	2,0	51	2,9	26	1,9	20	1,4	9	1,2	8	1,2	17	2,2
No sabe / No contesta	8.133	57,7	1.102	62,4	839	60,1	804	55,0	493	64,0	380	57,4	493	63,0

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	H. ROYO VILLANOVA (n=1.566)		H. MIGUEL SERVET (n=2.550)		H. LOZANO BLESIA (n=2.823)		CME EJE A (n=92)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=68)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=170)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	255	16,3	418	16,4	398	14,1	5	5,4	4	5,9	11	6,5
Comida	167	10,7	202	7,9	159	5,6	3	3,3	3	4,4	6	3,5
Atención médica	88	5,6	140	5,5	131	4,6	3	3,3	6	8,8	11	6,5
Atención de otro personal sanitario	60	3,8	141	5,5	112	4,0	1	1,1	2	2,9	1	0,6
Organización	55	3,5	97	3,8	53	1,9	0	0,0	1	1,5	2	1,2
Información	46	2,9	87	3,4	55	1,9	0	0,0	0	0,0	1	0,6
Lista de espera	29	1,9	49	1,9	67	2,4	1	1,1	1	1,5	2	1,2
Habitación compartida	23	1,5	53	2,1	42	1,5	0	0,0	0	0,0	1	0,6
Atención general	32	2,0	49	1,9	34	1,2	0	0,0	1	1,5	1	0,6
Tiempo de espera (en el centro)	50	3,2	39	1,5	36	1,3	0	0,0	0	0,0	4	2,4
Falta de tiempo en la atención	21	1,3	29	1,1	37	1,3	0	0,0	3	4,4	0	0,0
Limpieza	29	1,9	36	1,4	24	0,9	0	0,0	1	1,5	0	0,0
Falta de profesionales	28	1,8	22	0,9	19	0,7	1	1,1	2	2,9	2	1,2
Atención de personal no sanitario	9	0,6	15	0,6	14	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Prestación de servicios	9	0,6	9	0,4	7	0,2	2	2,2	0	0,0	2	1,2
Errores administrativos	3	0,2	9	0,4	7	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	9	0,6	6	0,2	4	0,1	1	1,1	0	0,0	0	0,0
Rotación de personal	4	0,3	3	0,1	3	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,6
Saturación / Masificación de pacientes	6	0,4	5	0,2	7	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	1	0,1	5	0,2	3	0,1	0	0,0	1	1,5	0	0,0
Ubicación del centro	2	0,1	1	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,5	0	0,0
Derivación a otros centros	3	0,2	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Citaciones	0	0,0	0	0,0	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	24	1,5	52	2,0	66	2,3	1	1,1	1	1,5	3	1,8
No sabe / No contesta	780	49,8	1.303	51,1	1.693	60,0	74	80,4	46	67,6	126	74,1

1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Perfil sociodemográfico

Los usuarios de Consultas de Atención Especializada de los Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades son mayoritariamente **mujeres** (61,3%) frente al 38,7% de hombres. La edad media es similar en ambos casos si bien es ligeramente superior en los hombres (47,2 años) frente a 44,7 años de las mujeres.

La distribución por estratos de **edad** es homogénea en las franjas comprendidas entre los 26 y los 75 años, siendo los extremos de edad los que menor representación tienen.

En cuanto al **nivel de estudios**, un 31,9% tiene **FP o Bachillerato**, mientras que un 20,0% tiene estudios universitarios.

En el análisis de la **situación laboral**, el grueso de personas se encuentra **trabajando** (48,2%), seguido de los jubilados o pensionistas (22,8%). El 7,8% dice encontrarse en situación de desempleo.

De entre aquellos que están ocupados, el 21,1% son personas trabajadoras de los servicios y vendedoras de comercio. Un 15,9% son profesionales y científicos e intelectuales.

El 40,3% señala tener una **enfermedad o problema de salud crónico** mientras que el 7,3% posee un certificado de discapacidad con un 33% o más y el 0,8% señala estar en tramitación del mismo.

Opinión de las personas encuestadas

Entre los aspectos valorados por las personas encuestadas en relación a la asistencia recibida en las Consultas de Atención Especializada, destacan aquellos que tienen relación con los profesionales, como la **amabilidad**, la **confianza**, el **interés del personal médico** o la **preparación del personal**. Todos ellos cuentan con más del 91% de satisfacción.

Entre los sectores, hay diferencias en los distintos aspectos valorados, si bien en general se sigue la misma tendencia que a nivel global.

En el extremo opuesto, es decir, aquellos aspectos que cuentan con menor satisfacción, se encuentran la **demora de la cita** (62,8% de satisfechos o muy satisfechos) o el **interés del personal de admisión** (67,9% de satisfechos o muy satisfechos).

La demora para la cita cuenta con homogeneidad en cuanto a su valoración por sector sanitario. Sin embargo, en cuanto al interés del personal de admisión, en Sector Calatayud hay una percepción contraria al resto, puesto que un 82,2% se ha manifestado satisfecho o muy satisfecho al respecto.

En un análisis más exhaustivo por Centros se observa como la menor satisfacción en la demora para la cita se encuentra en el Hospital Grande Covián (52,6%) y en CME Tarazona (52,8%).

Respecto al **tiempo dedicado en consulta**, el 88,4% opina que éste fue el necesario; siendo una opinión que se mantiene estable en los distintos sectores sanitarios.

Por centros, es importante señalar que los Hospitales Royo Villanova, Miguel Servet y H. Alta Resolución de Pirineo de Jaca son los centros donde más usuarios consideran adecuado el tiempo dedicado en la consulta (92,7%, 92,4% y 92,4% respectivamente).

Un 84,0% de los usuarios señala que, en su caso, el médico/a sí le dio la oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones. Es en el Hospital Miguel Servet donde se registra mayor porcentaje (88,9%).

Por otro lado, un 63,9% ha indicado que sí pudo participar en la medida deseada, en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento. Donde se registra más aceptación es en CME Monzón (70,4%).

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

En relación a aquello que más ha gustado de los servicios recibidos (o aspectos positivos) en su consulta de Atención Especializada, destaca que el 32,3% valora **la atención en general**. En la misma línea, el 17,3% ha manifestado tener **una satisfacción general** con la atención. En tercer lugar, con un 13,5% está la **atención médica** como aspecto positivo.

El orden recogido a nivel general se mantiene en los distintos Sectores Sanitarios. Destaca dentro de la valoración de la atención en general, el porcentaje recogido en el Sector Teruel (38,0%). La satisfacción general es más elevada en el Sector Huesca (21,2%) mientras que la atención médica también es mejor valorada en el Sector Teruel (18,1%) respecto al resto.

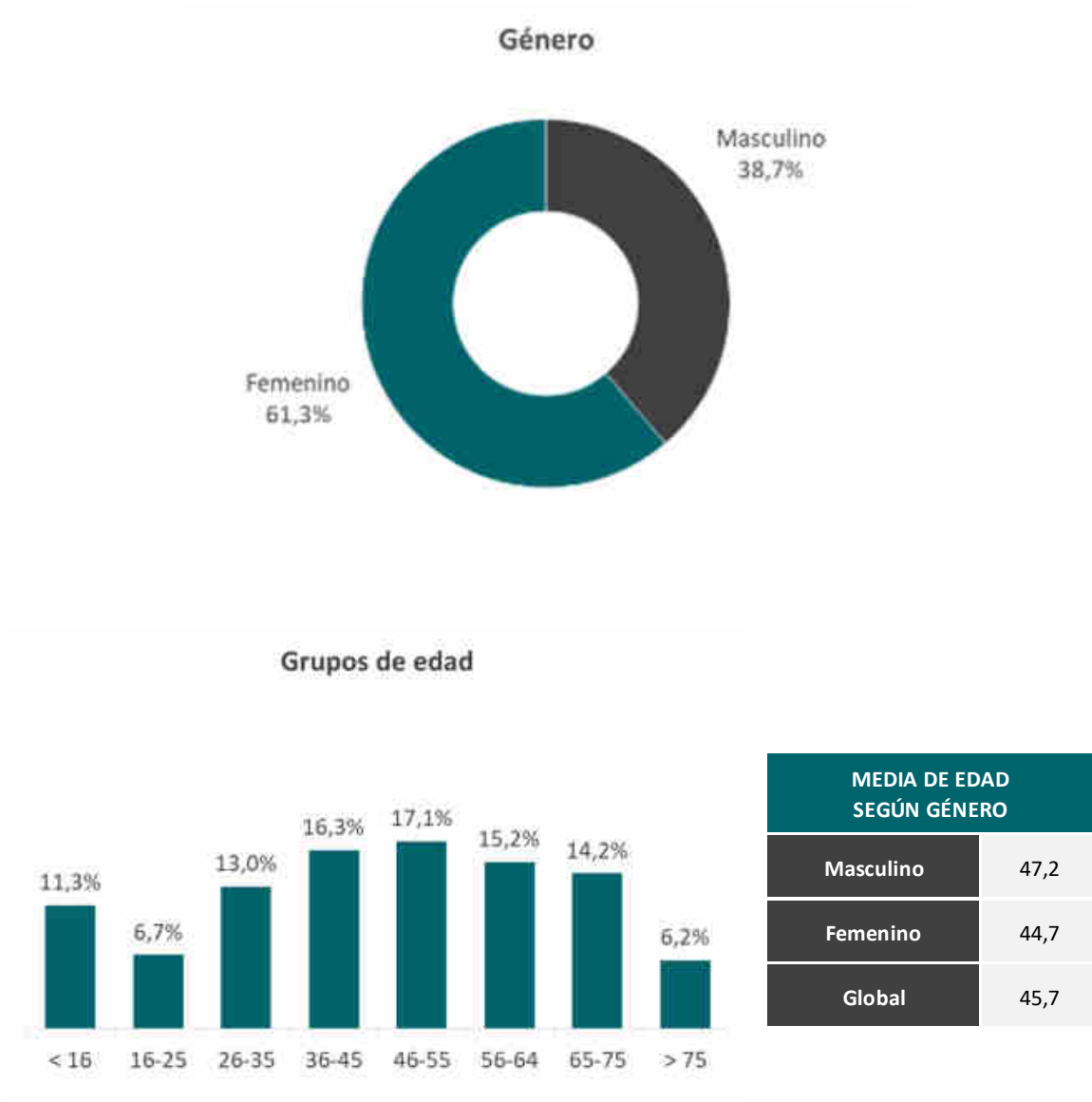
En relación a los **aspectos negativos**; es decir, lo que menos ha gustado de los servicios recibidos, destaca el relativo a **la lista de espera** (17,3%). En segundo lugar, queda el

tiempo de espera en el centro (6,2%) siendo la **atención médica** (5,6%) el tercer factor que causa mayor insatisfacción.

La lista de espera es el factor más señalado en todos los Sectores Sanitarios. Los pesos son similares en todos ellos, aunque es especialmente elevado en el Sector Zaragoza III (20,0%) y el Sector Zaragoza I (18,5%).

1.2.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

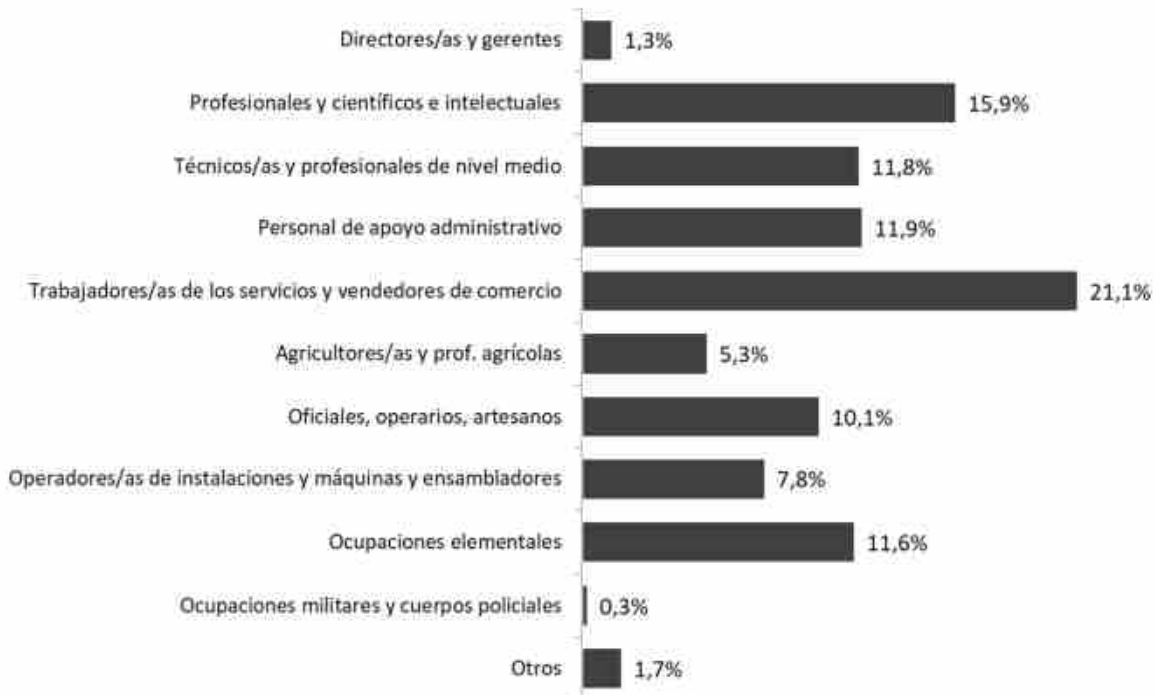
1.2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE



Situación laboral



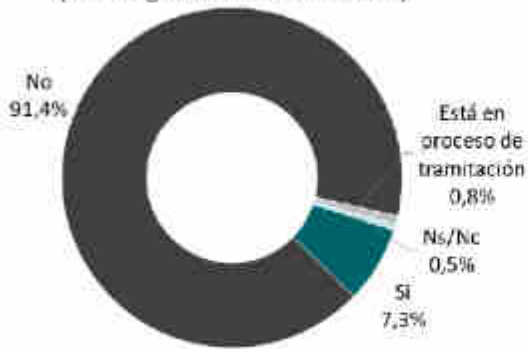
Ocupación



Nivel de estudios



Certificado de discapacidad (con un grado de un 33% o más)



Enfermedad o problema de salud crónico



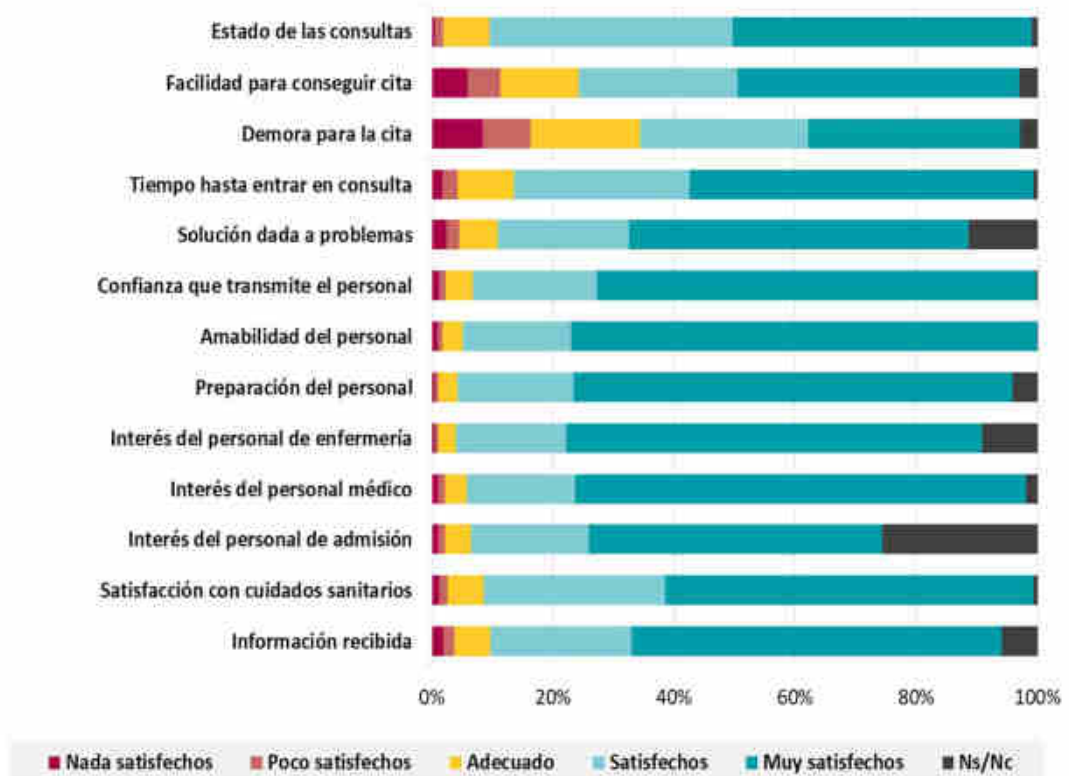
Base: 4.811

1.2.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

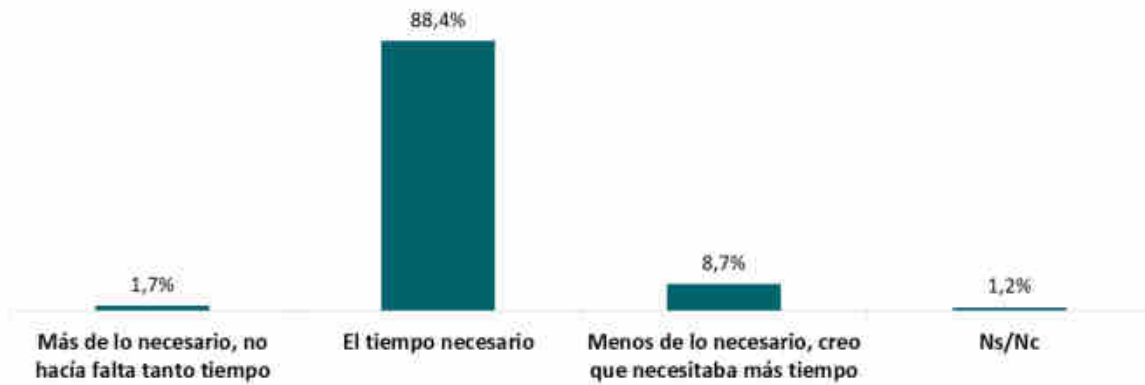
ARAGÓN (n=4.811)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	26	0,5	68	1,3	392	7,7	2.041	40,0	2.524	49,5	47	0,9
Facilidad para conseguir cita	297	5,8	281	5,5	658	12,9	1.332	26,1	2.372	46,5	158	3,1
Demora para la cita	424	8,3	406	8,0	918	18,0	1.418	27,8	1.785	35,0	147	2,9
Tiempo hasta entrar en consulta	90	1,8	126	2,5	472	9,3	1.480	29,0	2.896	56,8	34	0,7
Solución dada a problemas	125	2,5	101	2,0	329	6,5	1.103	21,6	2.856	56,0	584	11,5
Confianza que transmite el personal	60	1,2	55	1,1	229	4,5	1.048	20,6	3.691	72,4	15	0,3
Amabilidad del personal	42	0,8	46	0,9	172	3,4	911	17,9	3.918	76,9	9	0,2
Preparación del personal	25	0,5	29	0,6	161	3,2	974	19,1	3.693	72,4	216	4,2
Interés del personal de enfermería	22	0,4	27	0,5	150	2,9	926	18,2	3.508	68,8	465	9,1
Interés del personal médico	55	1,1	56	1,1	185	3,6	907	17,8	3.797	74,5	98	1,9
Interés del personal de admisión	54	1,1	52	1,0	222	4,4	994	19,5	2.469	48,4	1.307	25,6
Satisfacción con cuidados sanitarios	56	1,1	74	1,5	304	6,0	1.527	30,0	3.102	60,8	35	0,7
Información recibida	95	1,9	88	1,7	309	6,1	1.190	23,3	3.113	61,1	303	5,9

Opinión de los usuarios. Aragón



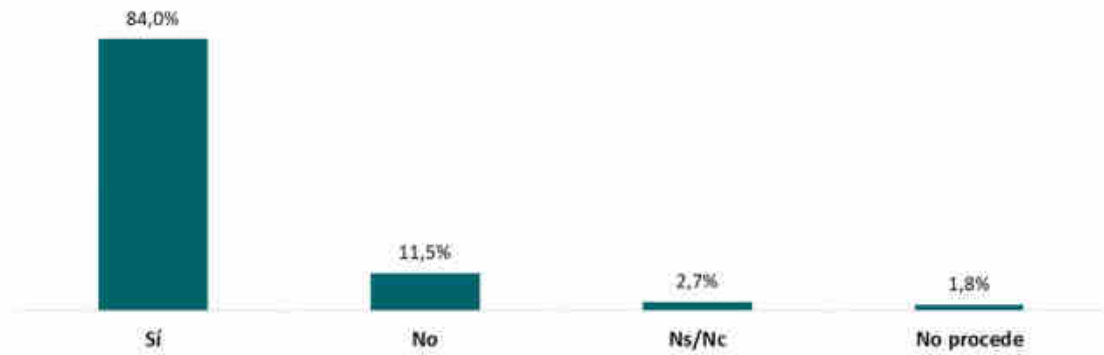


- **Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



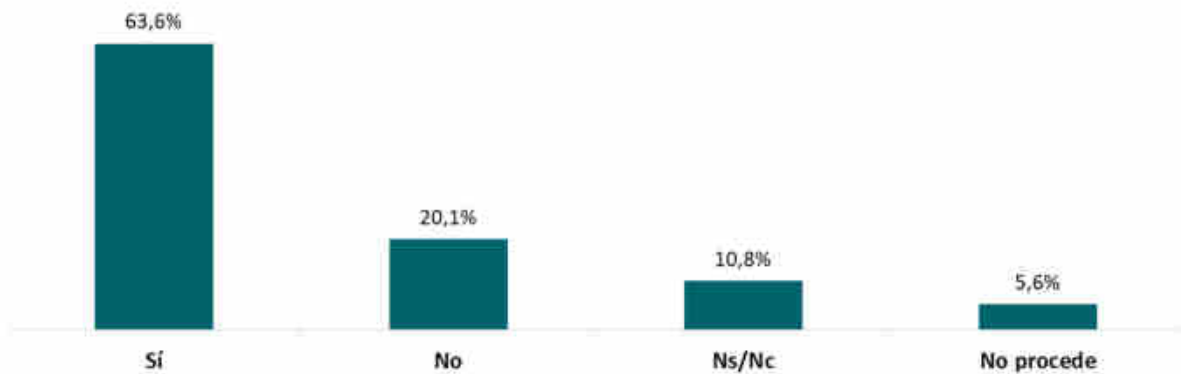
Base: 4.811

- **Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones**



Base: 4.811

- **Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado**



Base: 4.811

1.2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =4.811)	
	fr	%
Atención general	1.555	32,3
Satisfacción general	834	17,3
Atención médica	650	13,5
Rapidez / Agilidad	298	6,2
Atención de otro personal sanitario	192	4,0
Información	100	2,1
Citaciones	25	0,5
Lista de espera	21	0,4
Instalaciones y recursos materiales	11	0,2
Atención de personal no sanitario	8	0,2
Limpieza	3	0,1
Ubicación del centro	4	0,1
Organización	4	0,1
Escasa saturación de pacientes	1	0,0
Otros	4	0,1
No sabe / No contesta	1.679	34,9
Total	5.389	112,0

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =4.811)	
	fr	%
Lista de espera	834	17,3
Tiempo de espera (en el centro)	298	6,2
Atención médica	271	5,6
Instalaciones y recursos materiales	200	4,2
Información	73	1,5
Citaciones	67	1,4
Falta de tiempo en la atención	65	1,4
Organización	64	1,3
Atención de personal no sanitario	57	1,2
Atención general	48	1,0
Falta de profesionales	36	0,7
Saturación / Masificación de pacientes	35	0,7
Atención de otro personal sanitario	27	0,6
Prestación de servicios	17	0,4
Rotación de personal	21	0,4
Errores administrativos	13	0,3
Insatisfacción general	11	0,2
Derivación a otros centros	6	0,1
Limpieza	5	0,1
Ubicación del centro	4	0,1
Otros	42	0,9
No sabe / No contesta	2.803	58,3
Total	4.997	103,9

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.2 RESULTADOS POR SECTORES SANITARIOS**1.2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE**

	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR HUESCA (n=486)		SECTOR BARBASTRO (n=769)		SECTOR TERUEL (n=287)		SECTOR ALCAÑIZ (n=287)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO										
Masculino	1.864	38,7%	198	40,7%	270	35,1%	115	40,1%	107	37,3%
Femenino	2.947	61,3%	288	59,3%	499	64,9%	172	59,9%	180	62,7%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA										
Masculino	1.864	47,2	198	47,7	270	47,4	115	43,3	107	45,3
Femenino	2.947	44,7	288	45,7	499	44,8	172	41,5	180	41,9
Total	4.811	45,7	0	46,5	0	45,7	0	42,3	0	43,2
GRUPOS DE EDAD										
< 16	543	11,3%	41	8,4%	79	10,3%	44	15,3%	47	16,4%
16-25	323	6,7%	29	6,0%	58	7,5%	17	5,9%	20	7,0%
26-35	624	13,0%	76	15,6%	89	11,6%	54	18,8%	32	11,1%
36-45	785	16,3%	76	15,6%	130	16,9%	41	14,3%	50	17,4%
46-55	824	17,1%	93	19,1%	148	19,2%	39	13,6%	52	18,1%
56-64	731	15,2%	77	15,8%	132	17,2%	49	17,1%	37	12,9%
65-75	683	14,2%	69	14,2%	90	11,7%	30	10,5%	29	10,1%
> 75	298	6,2%	25	5,1%	43	5,6%	13	4,5%	20	7,0%
SITUACIÓN LABORAL										
Estudiante	215	4,5%	21	4,3%	37	4,8%	11	3,8%	8	2,8%
Jubilado / pensionista	1.097	22,8%	114	23,5%	156	20,3%	55	19,2%	62	21,6%
En paro	375	7,8%	30	6,2%	54	7,0%	21	7,3%	25	8,7%
Trabajando	2.319	48,2%	251	51,6%	401	52,1%	147	51,2%	126	43,9%
Trabajo doméstico no remunerado	223	4,6%	26	5,3%	35	4,6%	7	2,4%	18	6,3%
< 16 años	543	11,3%	41	8,4%	79	10,3%	44	15,3%	47	16,4%
Ns/Nc	39	0,8%	3	0,6%	7	0,9%	2	0,7%	1	0,3%

	SECTOR CALATAYUD (n=287)		SECTOR ZARAGOZA I (n=861)		SECTOR ZARAGOZA II (n=863)		SECTOR ZARAGOZA III (n=971)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	131	45,6%	353	41,0%	302	35,0%	388	40,0%
Femenino	156	54,4%	508	59,0%	561	65,0%	583	60,0%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	131	49,7	353	48,4	302	44,2	388	49,0
Femenino	156	44,7	508	48,8	561	41,6	583	45,6
Total	0	47,0	0	48,6	0	42,5	0	46,9
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	39	13,6%	59	6,9%	135	15,6%	99	10,2%
16-25	12	4,2%	57	6,6%	50	5,8%	80	8,2%
26-35	29	10,1%	92	10,7%	133	15,4%	119	12,3%
36-45	50	17,4%	138	16,0%	159	18,4%	141	14,5%
46-55	45	15,7%	179	20,8%	123	14,3%	145	14,9%
56-64	42	14,6%	142	16,5%	103	11,9%	149	15,3%
65-75	49	17,1%	135	15,7%	115	13,3%	166	17,1%
> 75	21	7,3%	59	6,9%	45	5,2%	72	7,4%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	10	3,5%	54	6,3%	25	2,9%	49	5,0%
Jubilado / pensionista	68	23,7%	210	24,4%	174	20,2%	258	26,6%
En paro	30	10,5%	73	8,5%	66	7,6%	76	7,8%
Trabajando	127	44,3%	417	48,4%	415	48,1%	435	44,8%
Trabajo doméstico no remunerado	12	4,2%	42	4,9%	41	4,8%	42	4,3%
< 16 años	39	13,6%	59	6,9%	135	15,6%	99	10,2%
Ns/Nc	1	0,3%	6	0,7%	7	0,8%	12	1,2%

1.2.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

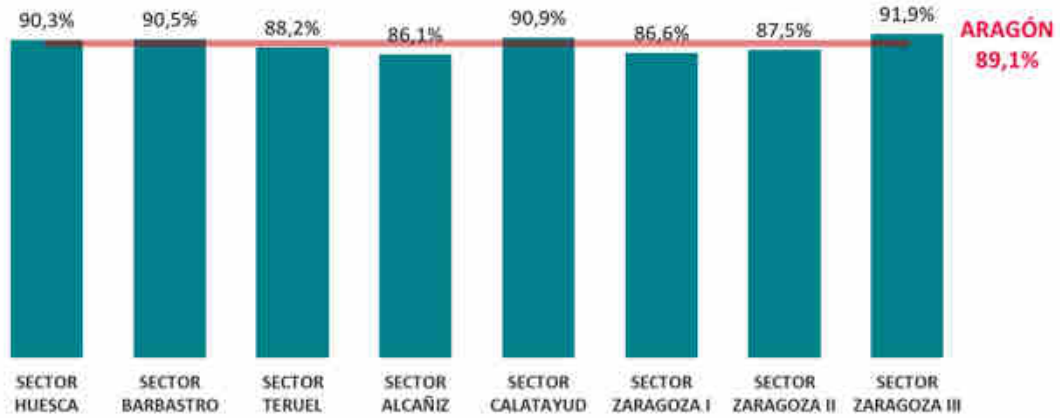
- Satisfacción con el centro**

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=4.811)		SECTOR HUESCA (n=486)		SECTOR BARBASTRO (n=769)		SECTOR TERUEL (n=287)		SECTOR ALCAÑIZ (n=287)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	4.565	89,5	439	90,3	696	90,5	253	88,2	247	86,1
Facilidad para conseguir cita	3.704	72,7	345	71,0	539	70,1	225	78,4	217	75,6
Demora para la cita	3.203	62,8	307	63,2	496	64,5	179	62,4	198	69,0
Tiempo hasta entrar en consulta	4.376	85,8	422	86,8	665	86,5	240	83,6	245	85,4
Solución dada a problemas	3.959	77,7	369	75,9	609	79,2	232	80,8	225	78,4
Confianza que transmite el personal	4.739	93,0	462	95,1	716	93,1	271	94,4	267	93,0
Amabilidad del personal	4.829	94,7	468	96,3	727	94,5	278	96,9	274	95,5
Preparación del personal	4.667	91,5	451	92,8	693	90,1	269	93,7	258	89,9
Interés del personal de enfermería	4.434	87,0	450	92,6	662	86,1	240	83,6	263	91,6
Interés del personal médico	4.704	92,3	457	94,0	703	91,4	270	94,1	264	92,0
Interés del personal de admisión	3.463	67,9	322	66,3	539	70,1	160	55,7	182	63,4
Satisfacción con cuidados sanitarios	4.629	90,8	445	91,6	695	90,4	264	92,0	254	88,5
Información recibida	4.303	84,4	423	87,0	647	84,1	247	86,1	239	83,3

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	SECTOR CALATAYUD (n=287)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		SECTOR ZARAGOZA II (n=863)		SECTOR ZARAGOZA III (n=971)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	261	90,9	746	86,6	755	87,5	892	91,9
Facilidad para conseguir cita	228	79,4	584	67,8	643	74,5	690	71,1
Demora para la cita	201	70,0	515	59,8	539	62,5	581	59,8
Tiempo hasta entrar en consulta	254	88,5	712	82,7	737	85,4	836	86,1
Solución dada a problemas	233	81,2	662	76,9	635	73,6	764	78,7
Confianza que transmite el personal	273	95,1	792	92,0	781	90,5	904	93,1
Amabilidad del personal	281	97,9	805	93,5	795	92,1	922	95,0
Preparación del personal	265	92,3	789	91,6	777	90,0	891	91,8
Interés del personal de enfermería	263	91,6	742	86,2	727	84,2	847	87,2
Interés del personal médico	277	96,5	780	90,6	780	90,4	897	92,4
Interés del personal de admisión	236	82,2	544	63,2	575	66,6	698	71,9
Satisfacción con cuidados sanitarios	267	93,0	763	88,6	785	91,0	884	91,0
Información recibida	257	89,5	731	84,9	704	81,6	809	83,3

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

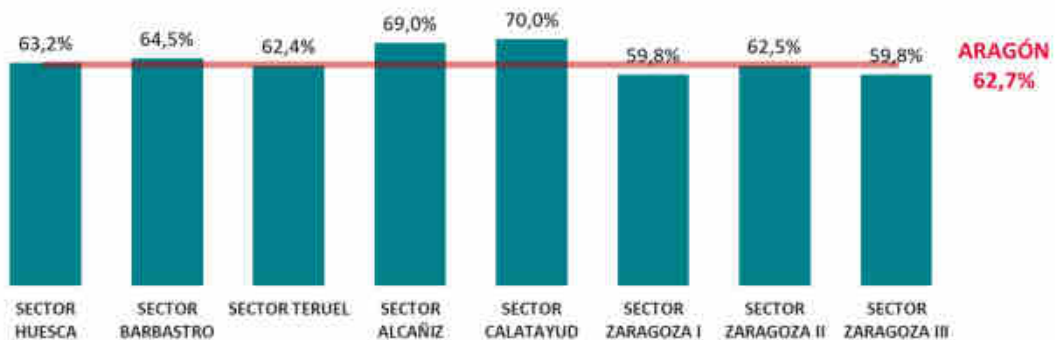
Estado de las consultas



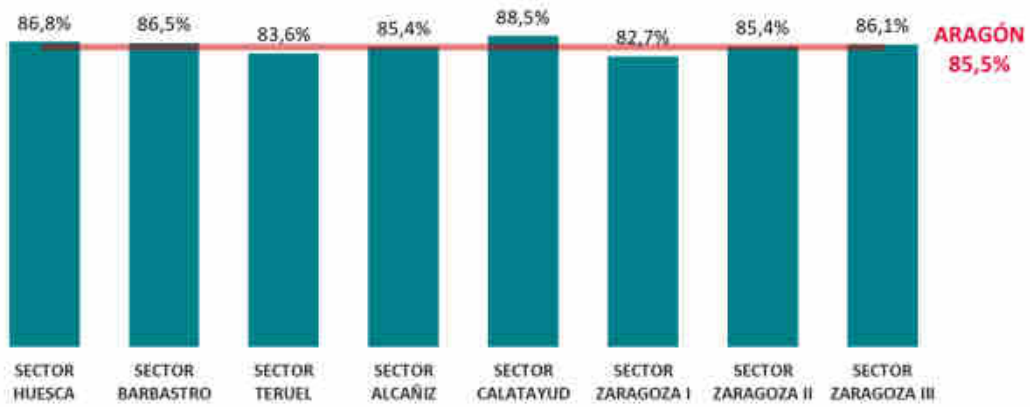
Facilidad para conseguir cita



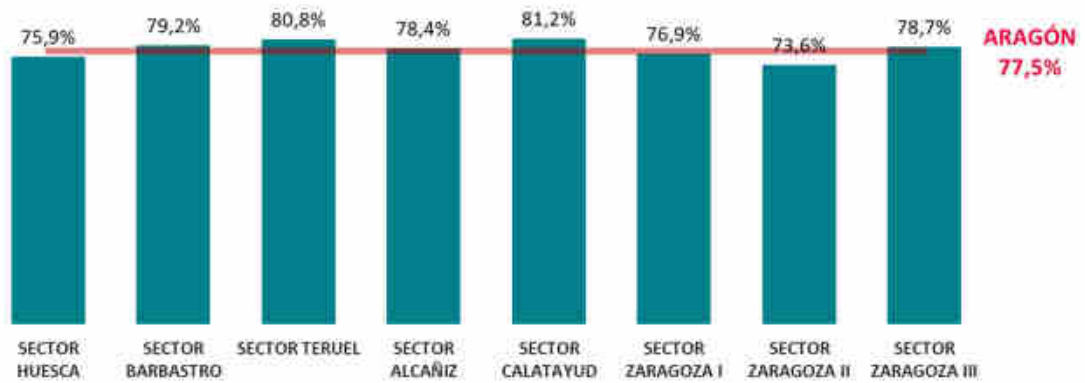
Demora para la cita



Tiempo hasta entrar en consulta



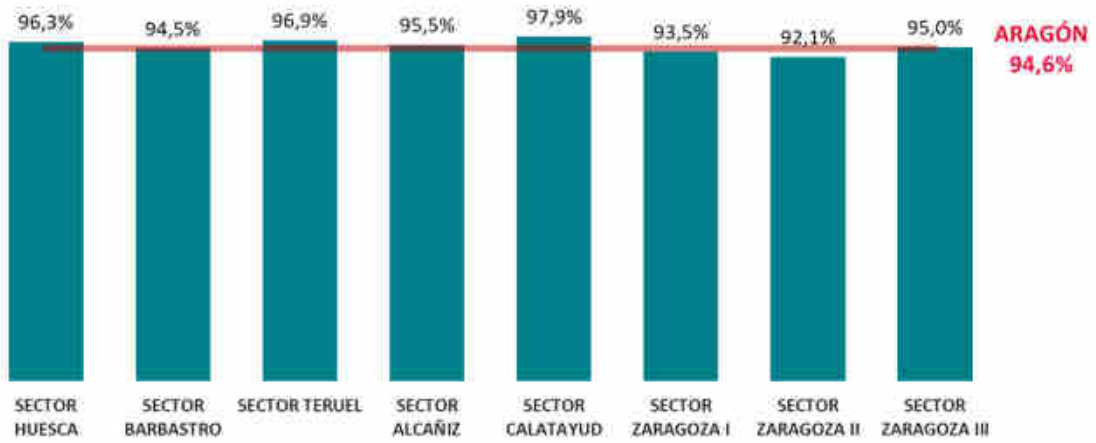
Solución dada a problemas



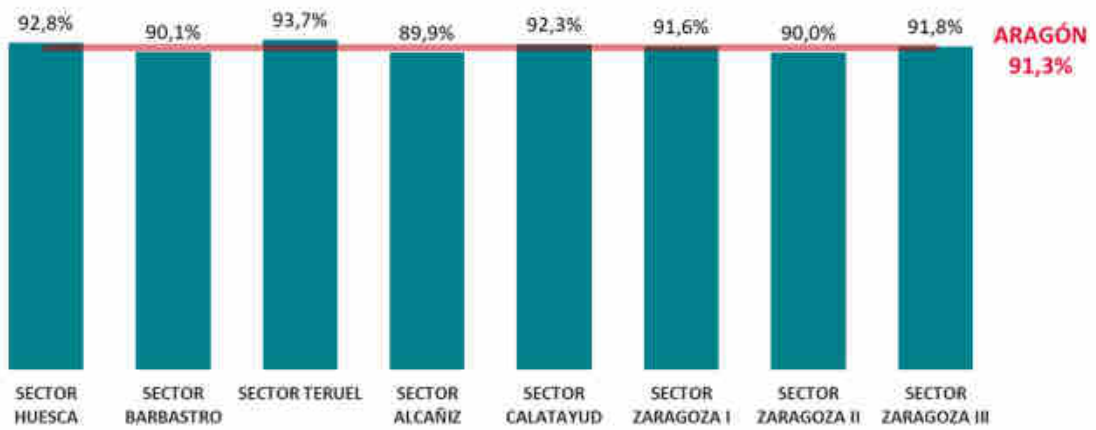
Confianza que transmite el personal



Amabilidad del personal



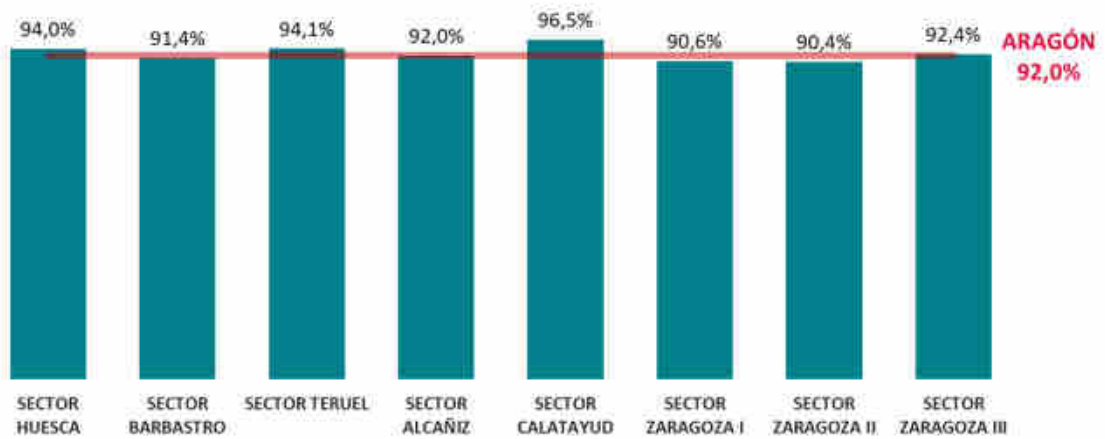
Preparación del personal



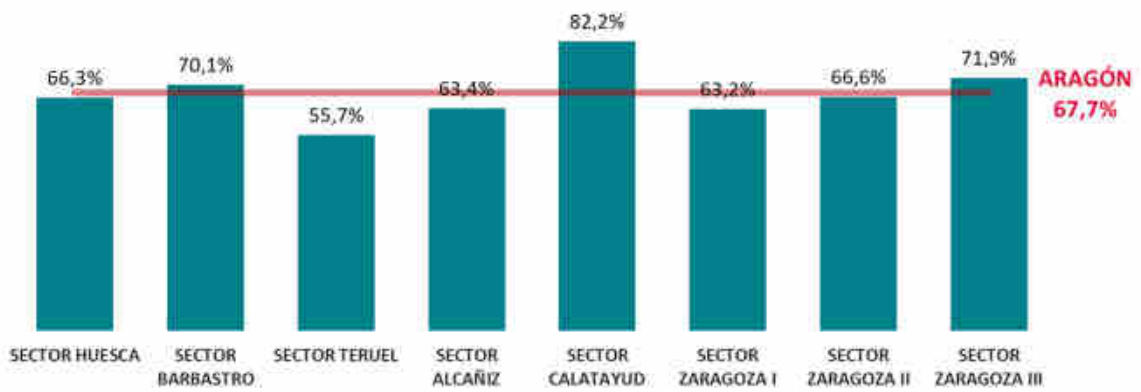
Interés del personal de enfermería



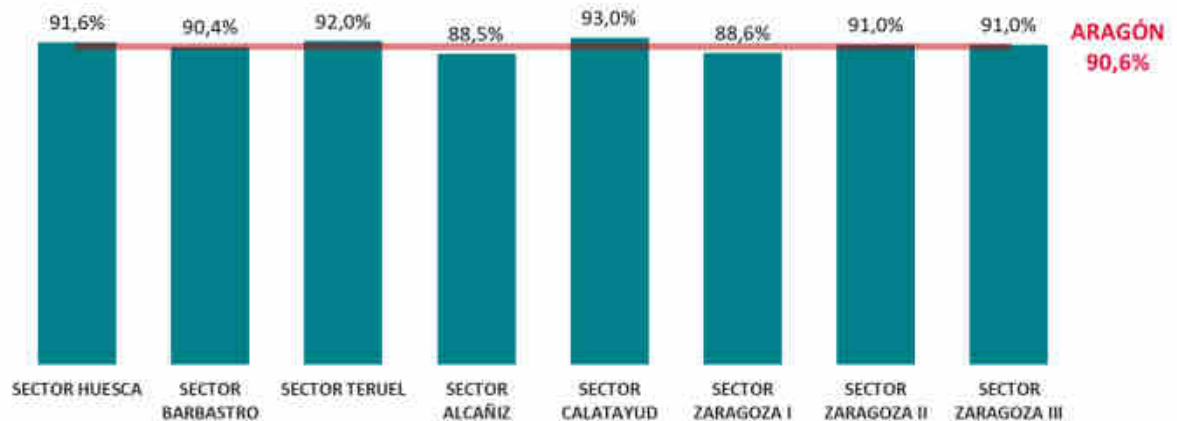
Interés del personal médico



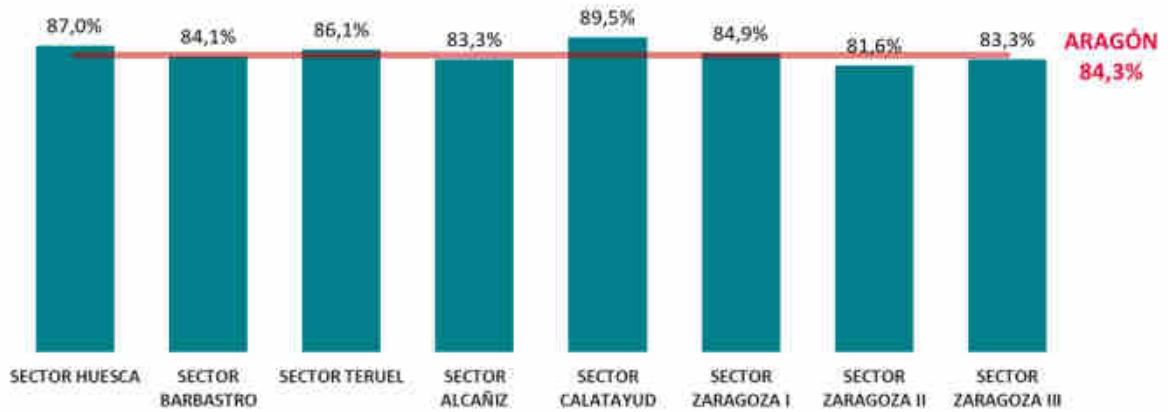
Interés del personal de admisión



Satisfacción con cuidados sanitarios



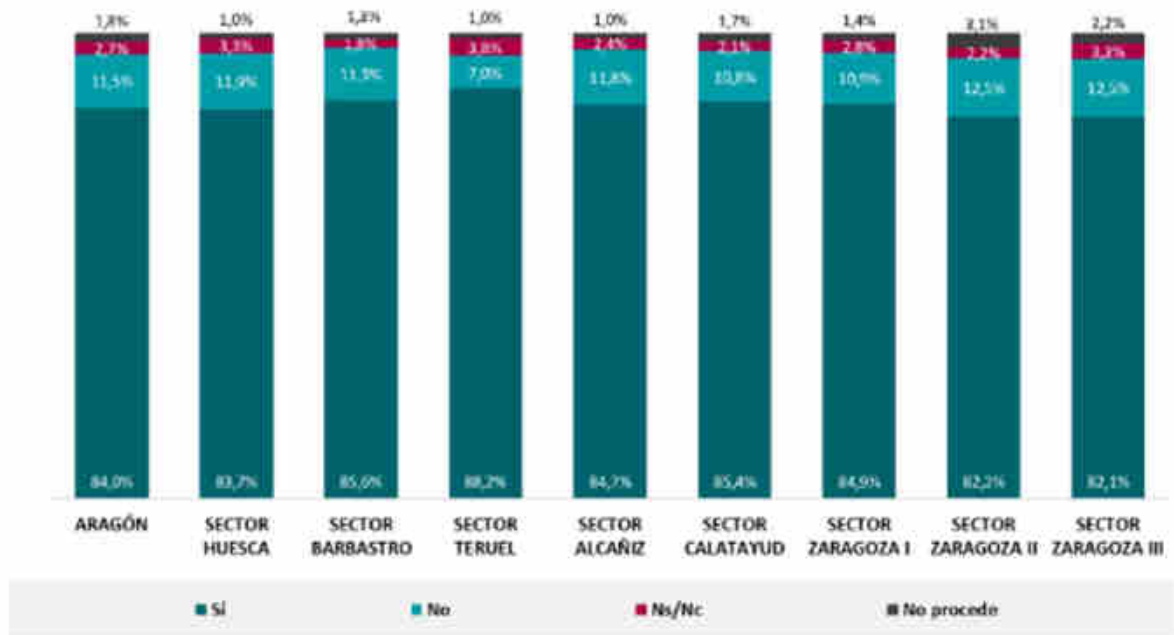
Información recibida



- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado



- Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones



- Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado



1.2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR HUESCA (n=486)		SECTOR BARBASTRO (n=769)		SECTOR TERUEL (n=287)		SECTOR ALCAÑIZ (n=287)		SECTOR CALATAYUD (n=287)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		SECTOR ZARAGOZA II (n=863)		SECTOR ZARAGOZA III (n=971)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.555	32,3	149	30,7	250	32,5	109	38,0	81	28,2	105	36,6	286	33,2	282	32,7	293	30,2
Satisfacción general	834	17,3	103	21,2	132	17,2	48	16,7	46	16,0	69	24,0	139	16,1	121	14,0	176	18,1
Atención médica	650	13,5	62	12,8	99	12,9	52	18,1	35	12,2	42	14,6	119	13,8	93	10,8	148	15,2
Rapidez / Agilidad	298	6,2	22	4,5	44	5,7	18	6,3	20	7,0	11	3,8	57	6,6	69	8,0	57	5,9
Atención de otro personal sanitario	192	4,0	17	3,5	31	4,0	9	3,1	19	6,6	13	4,5	38	4,4	38	4,4	27	2,8
Información	100	2,1	9	1,9	17	2,2	10	3,5	4	1,4	12	4,2	11	1,3	20	2,3	17	1,8
Citaciones	25	0,5	3	0,6	3	0,4	2	0,7	2	0,7	0	0,0	6	0,7	7	0,8	2	0,2
Lista de espera	21	0,4	1	0,2	3	0,4	3	1,0	1	0,3	0	0,0	7	0,8	3	0,3	3	0,3
Instalaciones y recursos materiales	11	0,2	0	0,0	1	0,1	2	0,7	0	0,0	1	0,3	1	0,1	1	0,1	5	0,5
Atención de personal no sanitario	8	0,2	0	0,0	3	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,1	1	0,1	2	0,2
Limpieza	3	0,1	0	0,0	1	0,1	0	0,0	2	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Organización	4	0,1	0	0,0	3	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Escasa saturación de pacientes	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1	0	0,0
Otros	4	0,1	0	0,0	3	0,4	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	1.679	34,9	181	37,2	268	34,9	64	22,3	120	41,8	74	25,8	283	32,9	325	37,7	364	37,5
Total	5.389	112,0	547	112,6	858	111,6	317	110,5	332	115,7	329	114,6	948	110,1	962	111,5	1.096	112,9

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR HUESCA (n=486)		SECTOR BARBASTRO (n=769)		SECTOR TERUEL (n=287)		SECTOR ALCAÑIZ (n=287)		SECTOR CALATAYUD (n=287)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		SECTOR ZARAGOZA II (n=863)		SECTOR ZARAGOZA III (n=971)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Listado de espera	834	17,3	69	14,2	134	17,4	51	17,8	36	12,5	42	14,6	159	18,5	149	17,3	194	20,0
Tiempo de espera (en el centro)	298	6,2	32	6,6	42	5,5	19	6,6	17	5,9	17	5,9	55	6,4	57	6,6	59	6,1
Atención médica	271	5,6	18	3,7	36	4,7	13	4,5	17	5,9	5	1,7	60	7,0	63	7,3	59	6,1
Instalaciones y recursos materiales	200	4,2	14	2,9	18	2,3	19	6,6	26	9,1	12	4,2	46	5,3	44	5,1	21	2,2
Información	73	1,5	9	1,9	5	0,7	5	1,7	4	1,4	3	1,0	13	1,5	19	2,2	15	1,5
Citaciones	67	1,4	12	2,5	13	1,7	3	1,0	1	0,3	1	0,3	17	2,0	9	1,0	11	1,1
Falta de tiempo en la atención	65	1,4	2	0,4	11	1,4	3	1,0	7	2,4	0	0,0	14	1,6	14	1,6	14	1,4
Organización	64	1,3	7	1,4	9	1,2	7	2,4	5	1,7	0	0,0	13	1,5	11	1,3	12	1,2
Atención de personal no sanitario	57	1,2	8	1,6	13	1,7	2	0,7	1	0,3	6	2,1	7	0,8	4	0,5	16	1,6
Atención general	48	1,0	4	0,8	6	0,8	4	1,4	1	0,3	2	0,7	11	1,3	14	1,6	6	0,6
Falta de profesionales	36	0,7	3	0,6	7	0,9	3	1,0	3	1,0	2	0,7	4	0,5	4	0,5	10	1,0
Saturación / Masificación de pacientes	35	0,7	1	0,2	2	0,3	4	1,4	1	0,3	3	1,0	7	0,8	12	1,4	5	0,5
Atención de otro personal sanitario	27	0,6	3	0,6	3	0,4	0	0,0	2	0,7	1	0,3	3	0,3	8	0,9	7	0,7
Prestación de servicios	17	0,4	1	0,2	2	0,3	0	0,0	3	1,0	1	0,3	1	0,1	4	0,5	5	0,5
Rotación de personal	21	0,4	3	0,6	2	0,3	3	1,0	0	0,0	1	0,3	3	0,3	5	0,6	4	0,4
Errores administrativos	13	0,3	0	0,0	2	0,3	1	0,3	0	0,0	0	0,0	4	0,5	3	0,3	3	0,3
Insatisfacción general	11	0,2	1	0,2	3	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,3	2	0,2	2	0,2	2	0,2
Derivación a otros centros	6	0,1	1	0,2	1	0,1	1	0,3	1	0,3	1	0,3	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Limpieza	5	0,1	1	0,2	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,2	1	0,1
Ubicación del centro	4	0,1	0	0,0	2	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,2	0	0,0	0	0,0
Otros	42	0,9	2	0,4	10	1,3	1	0,3	4	1,4	3	1,0	6	0,7	5	0,6	11	1,1
No sabe / No contesta	2.803	58,3	313	64,4	471	61,2	156	54,4	170	59,2	192	66,9	473	54,9	480	55,6	548	56,4
Total	4.997	103,9	504	103,7	792	103,0	296	103,1	299	104,2	293	102,1	900	104,5	909	105,3	1.004	103,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.3 RESULTADOS POR SECTORES SANITARIOS Y CENTROS**1.2.3.1. SECTOR HUESCA****1.2.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR HUESCA (n=486)		H. SAN JORGE (n=288)		H. ALTA RESOLUCIÓN PIRINEO (JACA) (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO								
Masculino	1.864	38,7%	198	40,7%	116	40,3%	82	41,4%
Femenino	2.947	61,3%	288	59,3%	172	59,7%	116	58,6%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	1.864	47,2	198	47,7	116	48,4	82	46,7
Femenino	2.947	44,7	288	45,7	172	45,9	116	45,4
Total	4.811	45,7	0	46,5	288	46,9	198	45,9
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	543	11,3%	41	8,4%	23	8,0%	18	9,1%
16-25	323	6,7%	29	6,0%	20	6,9%	9	4,5%
26-35	624	13,0%	76	15,6%	50	17,4%	26	13,1%
36-45	785	16,3%	76	15,6%	39	13,5%	37	18,7%
46-55	824	17,1%	93	19,1%	46	16,0%	47	23,7%
56-64	731	15,2%	77	15,8%	48	16,7%	29	14,6%
65-75	683	14,2%	69	14,2%	43	14,9%	26	13,1%
> 75	298	6,2%	25	5,1%	19	6,6%	6	3,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	215	4,5%	21	4,3%	14	4,9%	7	3,5%
Jubilado/a / Pensionista	1097	22,8%	114	23,5%	78	27,1%	36	18,2%
En paro	375	7,8%	30	6,2%	21	7,3%	9	4,5%
Trabajando	2319	48,2%	251	51,6%	134	46,5%	117	59,1%
Trabajo doméstico no remunerado	223	4,6%	26	5,3%	15	5,2%	11	5,6%
< 16 años	543	11,3%	41	8,4%	23	8,0%	18	9,1%
Ns/Nc	39	0,8%	3	0,6%	3	1,0%	0	0,0%

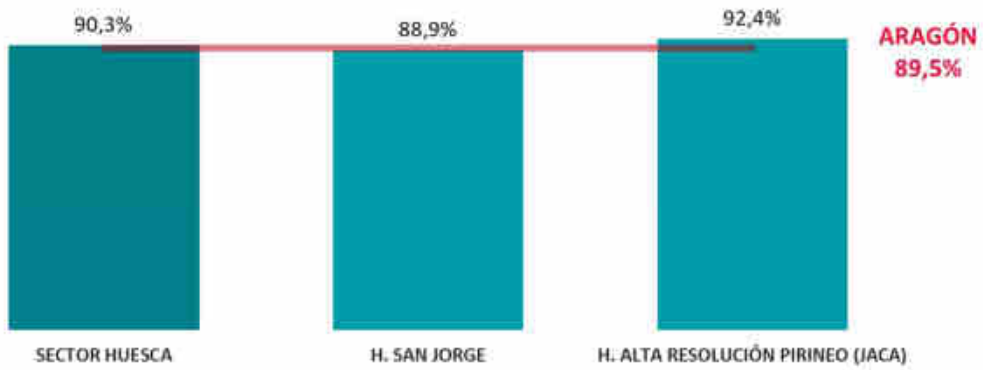
1.2.3.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=4.811)		SECTOR HUESCA (n=486)		H. SAN JORGE (n=288)		H. ALTA RESOLUCIÓN PIRINEO (JACA) (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	4.565	89,5	439	90,3	256	88,9	183	92,4
Facilidad para conseguir cita	3.704	72,7	345	71,0	206	71,5	139	70,2
Demora para la cita	3.203	62,8	307	63,2	178	61,8	129	65,2
Tiempo hasta entrar en consulta	4.376	85,8	422	86,8	249	86,5	173	87,4
Solución dada a problemas	3.959	77,7	369	75,9	214	74,3	155	78,3
Confianza que transmite el personal	4.739	93,0	462	95,1	271	94,1	191	96,5
Amabilidad del personal	4.829	94,7	468	96,3	275	95,5	193	97,5
Preparación del personal	4.667	91,5	451	92,8	267	92,7	184	92,9
Interés del personal de enfermería	4.434	87,0	450	92,6	264	91,7	186	93,9
Interés del personal médico	4.704	92,3	457	94,0	271	94,1	186	93,9
Interés del personal de admisión	3.463	67,9	322	66,3	168	58,3	154	77,8
Satisfacción con cuidados sanitarios	4.629	90,8	445	91,6	257	89,2	188	94,9
Información recibida	4.303	84,4	423	87,0	250	86,8	173	87,4

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

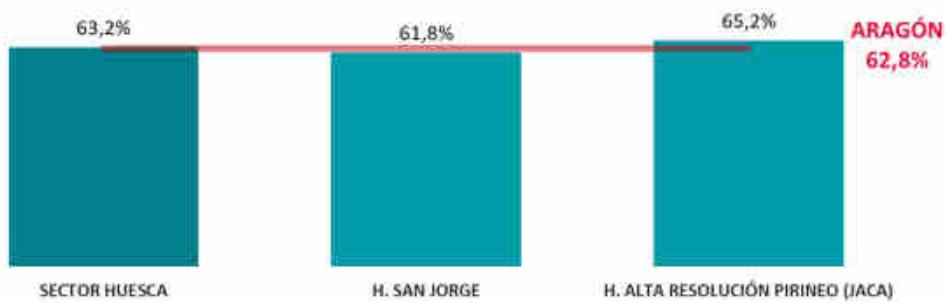
Estado de las consultas



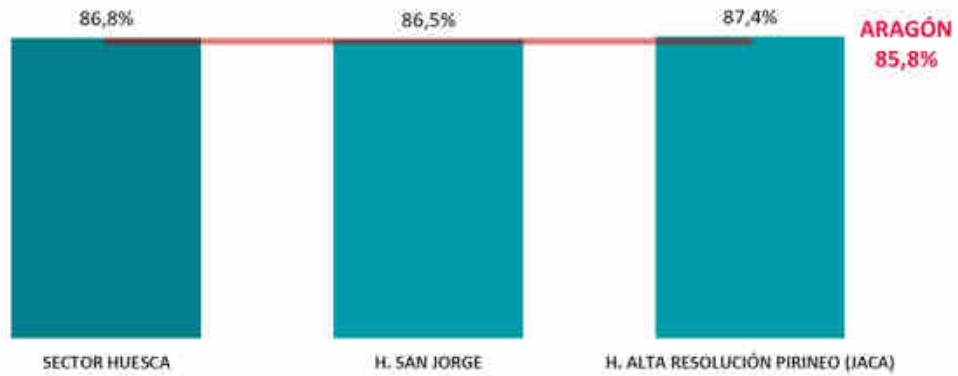
Facilidad para conseguir cita



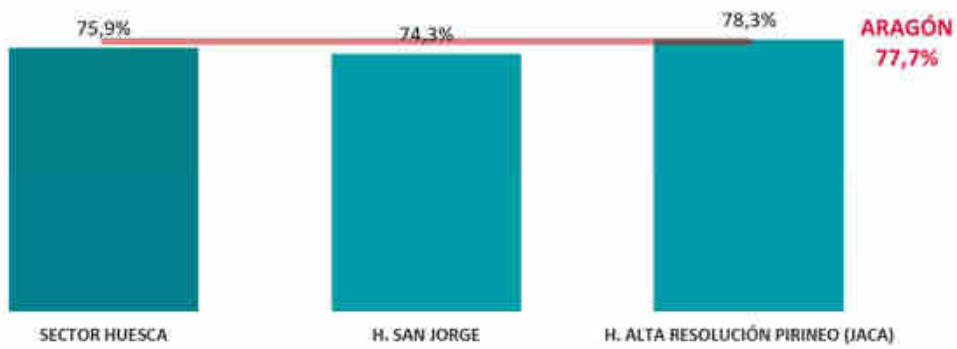
Demora para la cita



Tiempo hasta entrar en consulta



Solución dada a problemas



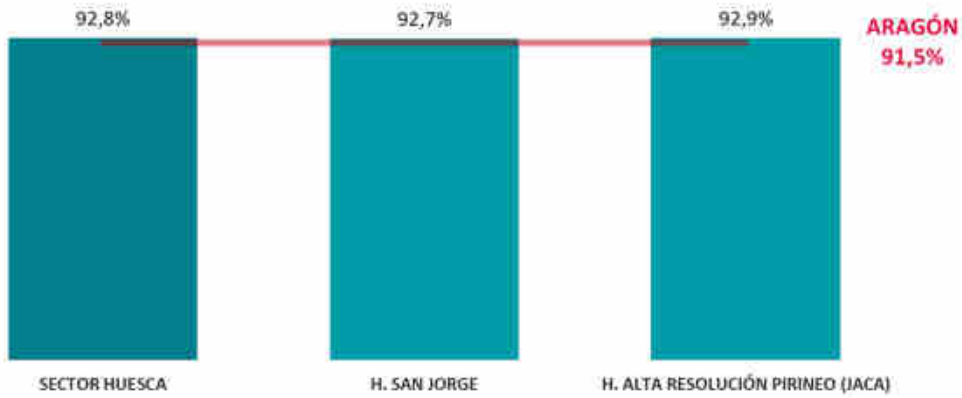
Confianza que transmite el personal



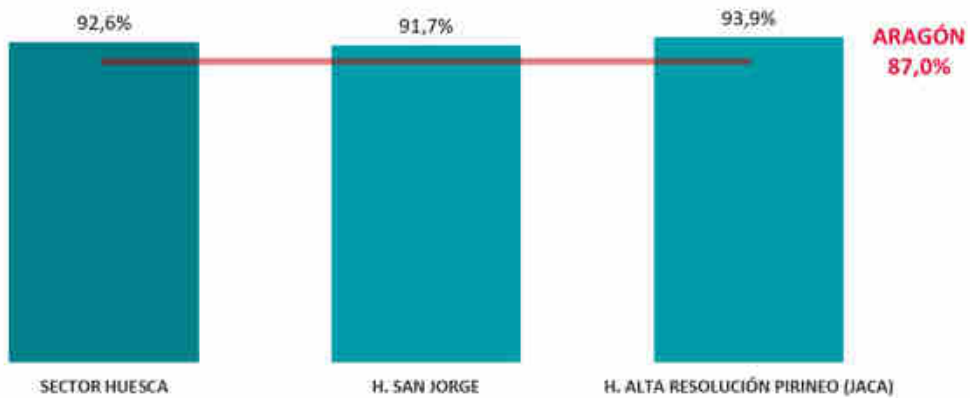
Amabilidad del personal



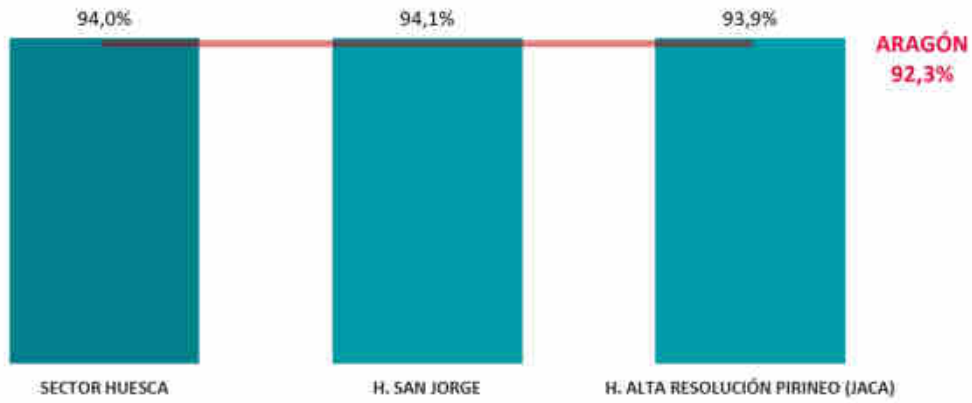
Preparación del personal



Interés del personal de enfermería



Interés del personal médico



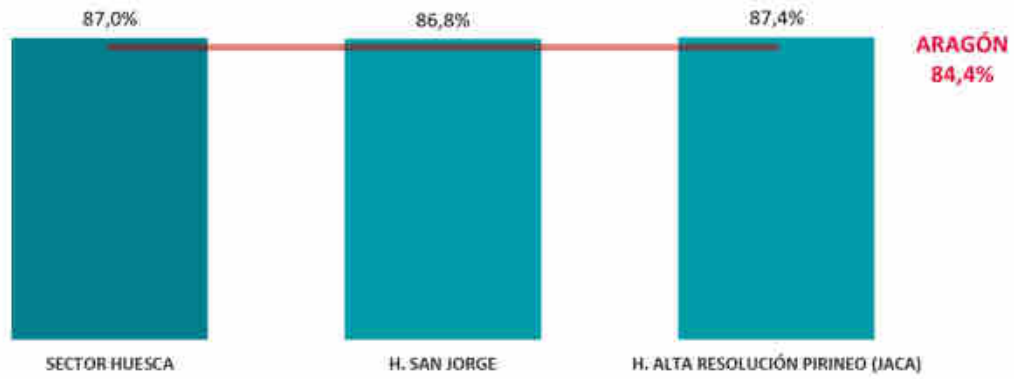
Interés del personal de admisión



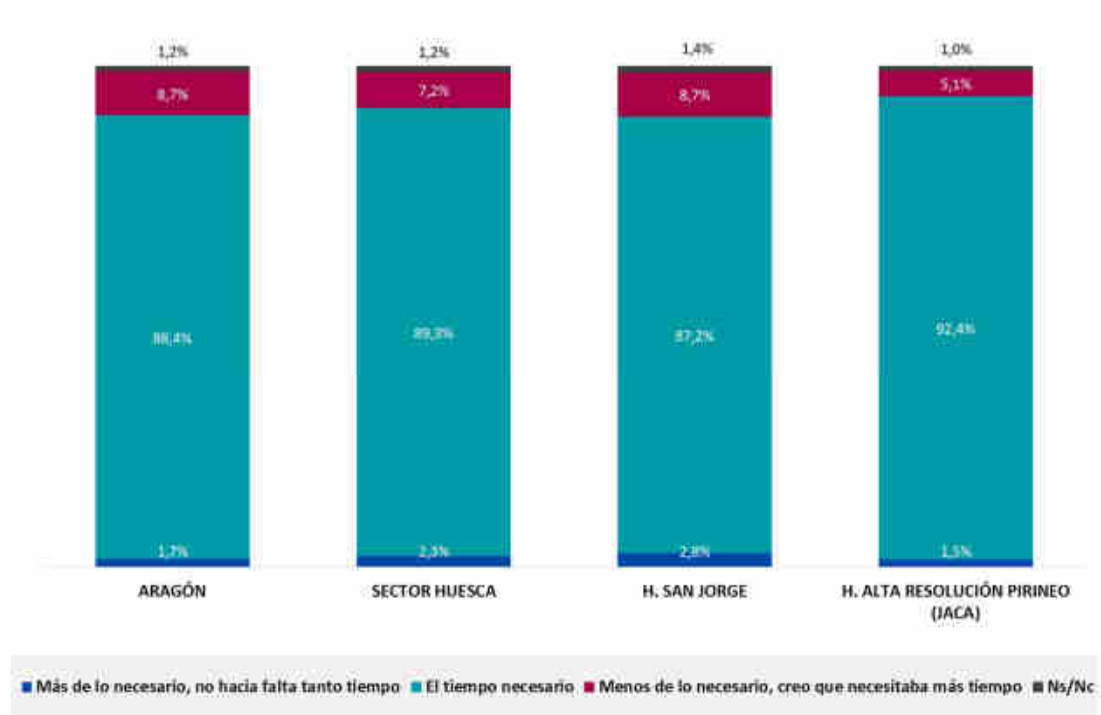
Satisfacción con cuidados sanitarios



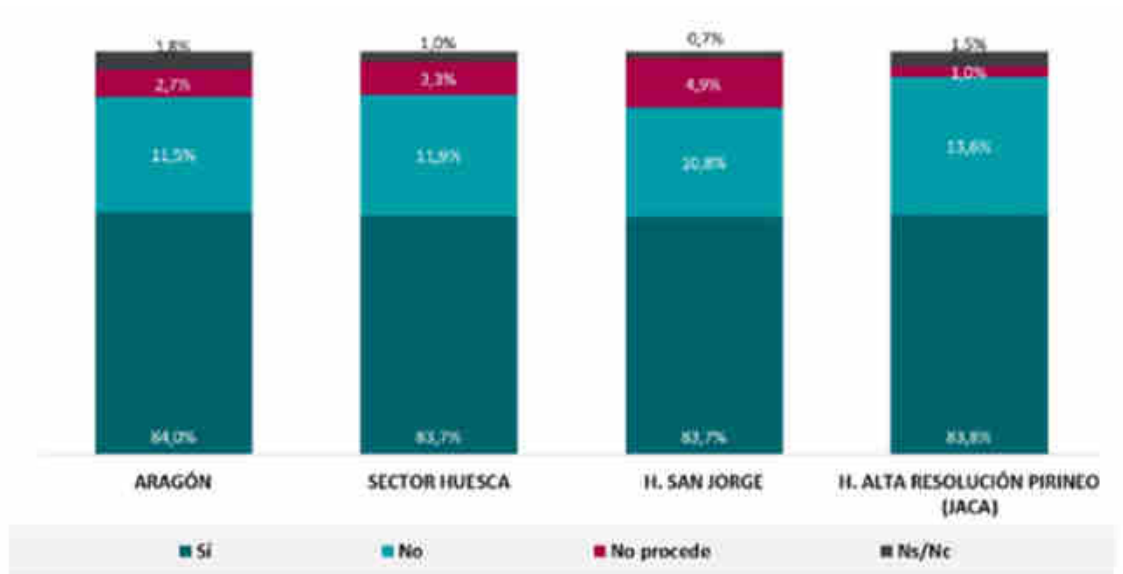
Información recibida



- **Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



- Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones



- Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado



1.2.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =4811)		SECTOR HUESCA (n=486)		H. SAN JORGE (n=288)		H. ALTA RESOLUCIÓN PIRINEO (JACA) (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.555	32,3	149	30,7	98	34,0	51	25,8
Satisfacción general	834	17,3	103	21,2	51	17,7	52	26,3
Atención médica	650	13,5	62	12,8	31	10,8	31	15,7
Rapidez / Agilidad	298	6,2	22	4,5	14	4,9	8	4,0
Atención de otro personal sanitario	192	4,0	17	3,5	11	3,8	6	3,0
Información	100	2,1	9	1,9	7	2,4	2	1,0
Citaciones	25	0,5	3	0,6	2	0,7	1	0,5
Lista de espera	21	0,4	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Instalaciones y recursos materiales	11	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Atención de personal no sanitario	8	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Organización	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	1.679	34,9	181	37,2	107	37,2	74	37,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=4811)		SECTOR HUESCA (n=486)		H. SAN JORGE (n=288)		H. ALTA RESOLUCIÓN PIRINEO (JACA) (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Lista de espera	834	17,3	69	14,2	33	11,5	36	18,2
Tiempo de espera (en el centro)	298	6,2	32	6,6	19	6,6	13	6,6
Atención médica	271	5,6	18	3,7	9	3,1	9	4,5
Instalaciones y recursos materiales	200	4,2	14	2,9	11	3,8	3	1,5
Información	73	1,5	9	1,9	6	2,1	3	1,5
Citaciones	67	1,4	12	2,5	8	2,8	4	2,0
Falta de tiempo en la atención	65	1,4	2	0,4	2	0,7	0	0,0
Organización	64	1,3	7	1,4	5	1,7	2	1,0
Atención de personal no sanitario	57	1,2	8	1,6	1	0,3	7	3,5
Atención general	48	1,0	4	0,8	2	0,7	2	1,0
Falta de profesionales	36	0,7	3	0,6	3	1,0	0	0,0
Saturación / Masificación de pacientes	35	0,7	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Atención de otro personal sanitario	27	0,6	3	0,6	3	1,0	0	0,0
Prestación de servicios	17	0,4	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Rotación de personal	21	0,4	3	0,6	2	0,7	1	0,5
Errores administrativos	13	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	11	0,2	1	0,2	0	0,0	1	0,5
Derivación a otros centros	6	0,1	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Limpieza	5	0,1	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Ubicación del centro	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	42	0,9	2	0,4	2	0,7	0	0,0
No sabe / No contesta	2.803	58,3	313	64,4	186	64,6	127	64,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.3.2 SECTOR BARBASTRO**1.2.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

GÉNERO	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR BARBASTRO (n=769)		H. BARBASTRO (n=287)		CME MONZÓN (n=284)		CS BAJO CINCA-BAIX CINCA FRAGA (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	1.864	38,7%	270	35,1%	119	41,5%	80	28,2%	71	35,9%
Femenino	2.947	61,3%	499	64,9%	168	58,5%	204	71,8%	127	64,1%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	1.864	47,2	270	47,4	119	51,9	80	46,4	71	41,0
Femenino	2.947	44,7	499	44,8	168	44,7	204	46,0	127	43,0
Total	4.811	45,7	0	45,7	287	47,7	284	46,1	198	42,3
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	543	11,3%	79	10,3%	24	8,4%	23	8,1%	32	16,2%
16-25	323	6,7%	58	7,5%	15	5,2%	26	9,2%	17	8,6%
26-35	624	13,0%	89	11,6%	34	11,8%	34	12,0%	21	10,6%
36-45	785	16,3%	130	16,9%	51	17,8%	49	17,3%	30	15,2%
46-55	824	17,1%	148	19,2%	51	17,8%	60	21,1%	37	18,7%
56-64	731	15,2%	132	17,2%	52	18,1%	42	14,8%	38	19,2%
65-75	683	14,2%	90	11,7%	47	16,4%	28	9,9%	15	7,6%
> 75	298	6,2%	43	5,6%	13	4,5%	22	7,7%	8	4,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	215	4,5%	37	4,8%	10	3,5%	16	5,6%	11	5,6%
Jubilado/a / Pensionista	1097	22,8%	156	20,3%	70	24,4%	54	19,0%	32	16,2%
En paro	375	7,8%	54	7,0%	22	7,7%	19	6,7%	13	6,6%
Trabajando	2319	48,2%	401	52,1%	153	53,3%	153	53,9%	95	48,0%
Trabajo doméstico no remunerado	223	4,6%	35	4,6%	6	2,1%	17	6,0%	12	6,1%
< 16 años	543	11,3%	79	10,3%	24	8,4%	23	8,1%	32	16,2%
Ns/Nc	39	0,8%	7	0,9%	2	0,7%	2	0,7%	3	1,5%

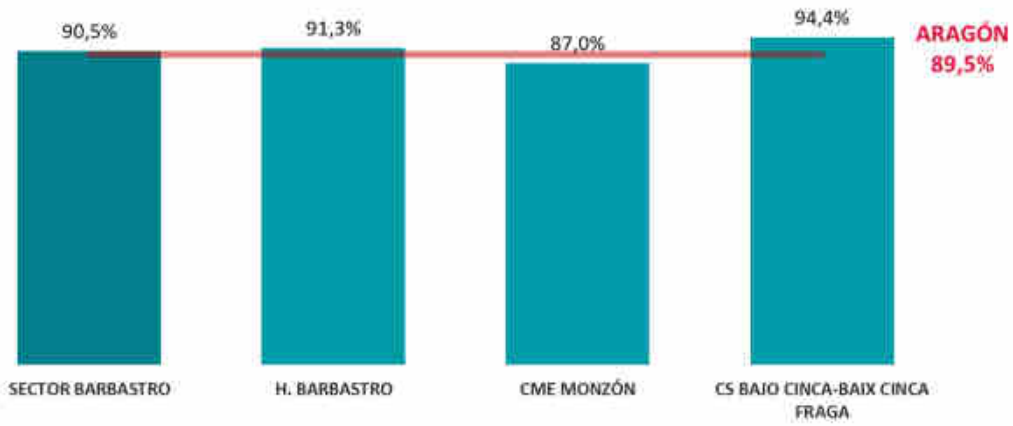
1.2.3.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

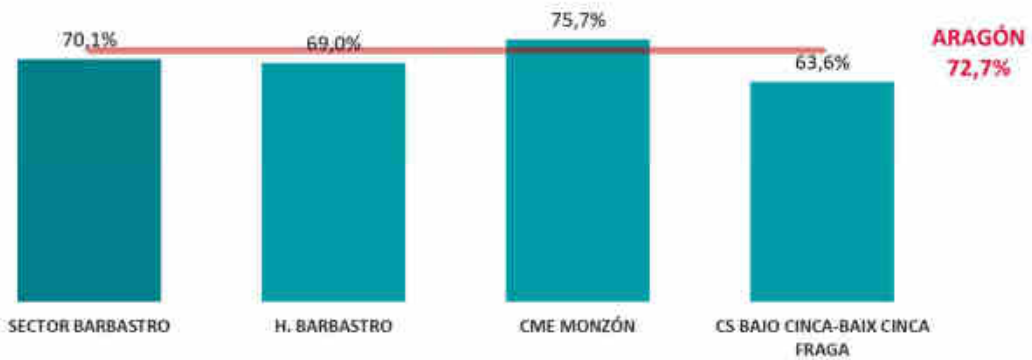
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=4.811)		SECTOR BARBASTRO (n=769)		H. BARBASTRO (n=287)		CME MONZÓN (n=284)		CS BAJO CINCA-BAIX CINCA FRAGA (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	4.565	89,5	696	90,5	262	91,3	247	87,0	187	94,4
Facilidad para conseguir cita	3.704	72,7	539	70,1	198	69,0	215	75,7	126	63,6
Demora para la cita	3.203	62,8	496	64,5	184	64,1	197	69,4	115	58,1
Tiempo hasta entrar en consulta	4.376	85,8	665	86,5	238	82,9	253	89,1	174	87,9
Solución dada a problemas	3.959	77,7	609	79,2	228	79,4	234	82,4	147	74,2
Confianza que transmite el personal	4.739	93,0	716	93,1	270	94,1	270	95,1	176	88,9
Amabilidad del personal	4.829	94,7	727	94,5	276	96,2	275	96,8	176	88,9
Preparación del personal	4.667	91,5	693	90,1	255	88,9	261	91,9	177	89,4
Interés del personal de enfermería	4.434	87,0	662	86,1	253	88,2	231	81,3	178	89,9
Interés del personal médico	4.704	92,3	703	91,4	266	92,7	265	93,3	172	86,9
Interés del personal de admisión	3.463	67,9	539	70,1	226	78,7	176	62,0	137	69,2
Satisfacción con cuidados sanitarios	4.629	90,8	695	90,4	262	91,3	264	93,0	169	85,4
Información recibida	4.303	84,4	647	84,1	243	84,7	242	85,2	162	81,8

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

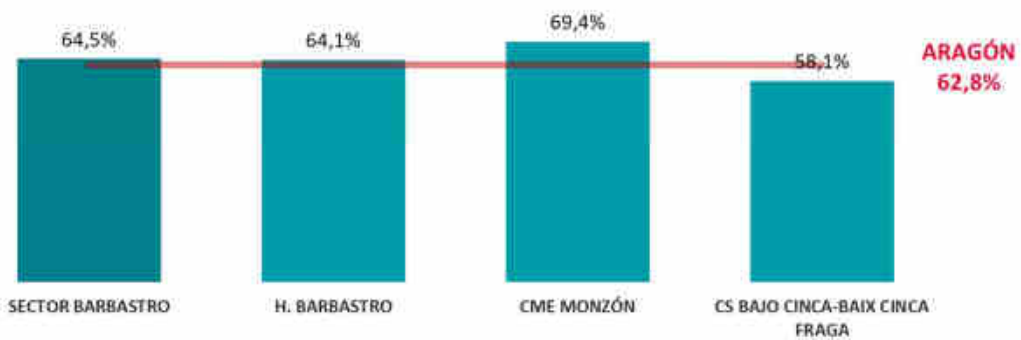
Estado de las consultas



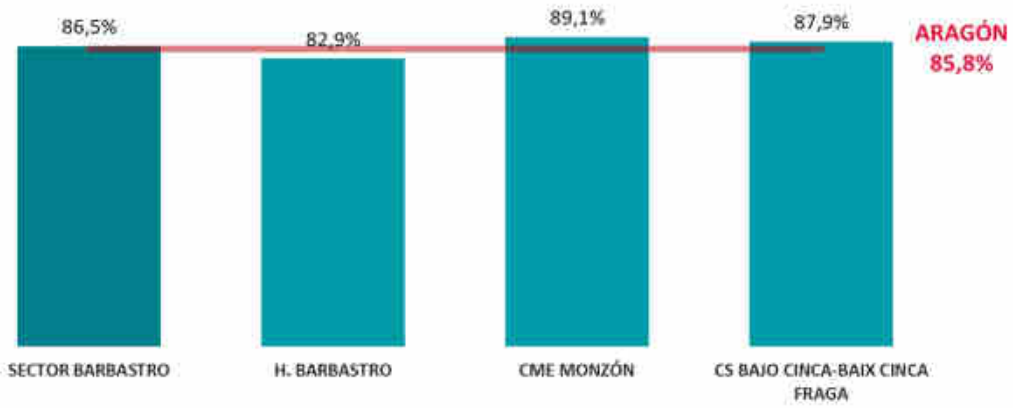
Facilidad para conseguir cita



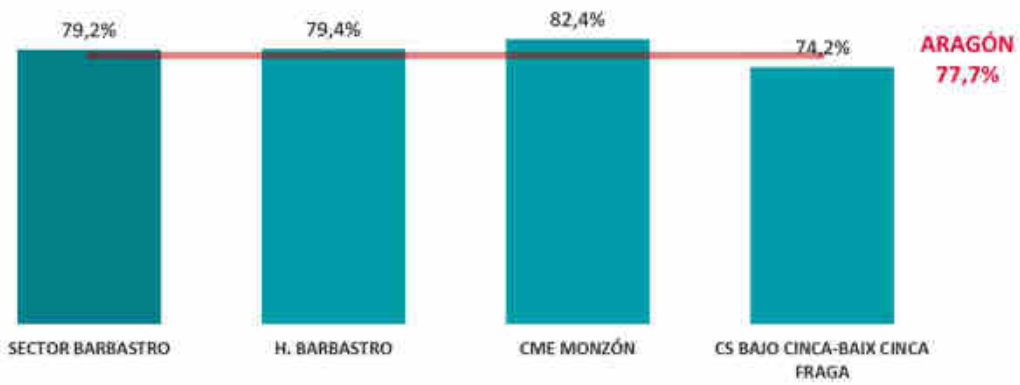
Demora para la cita



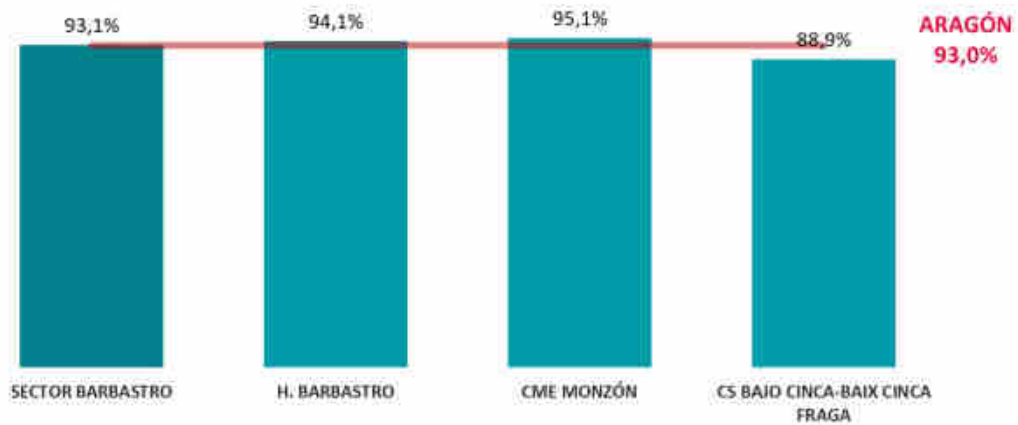
Tiempo hasta entrar en consulta



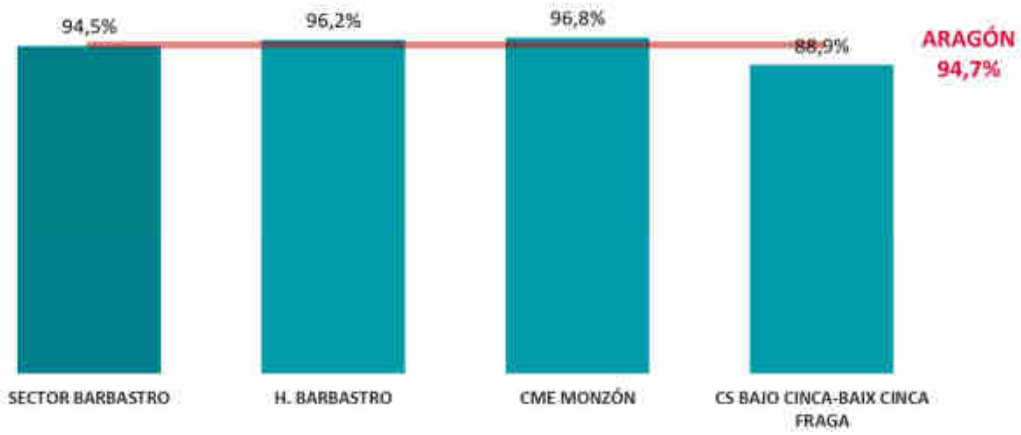
Solución dada a problemas



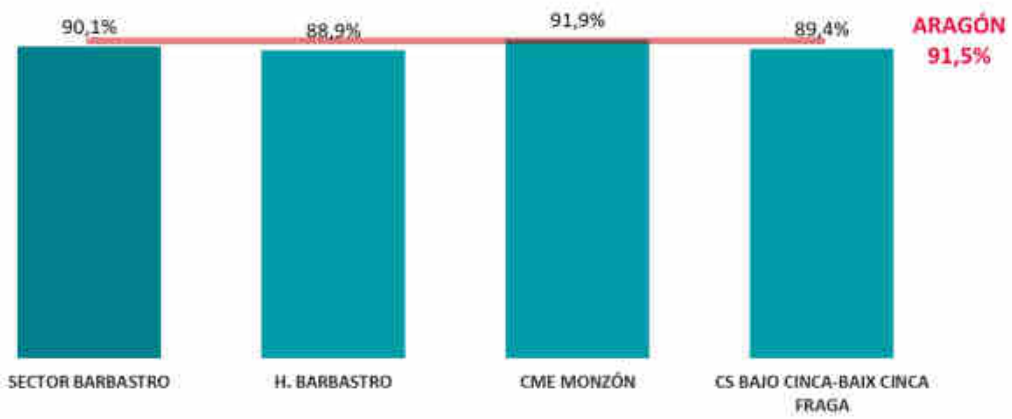
Confianza que transmite el personal



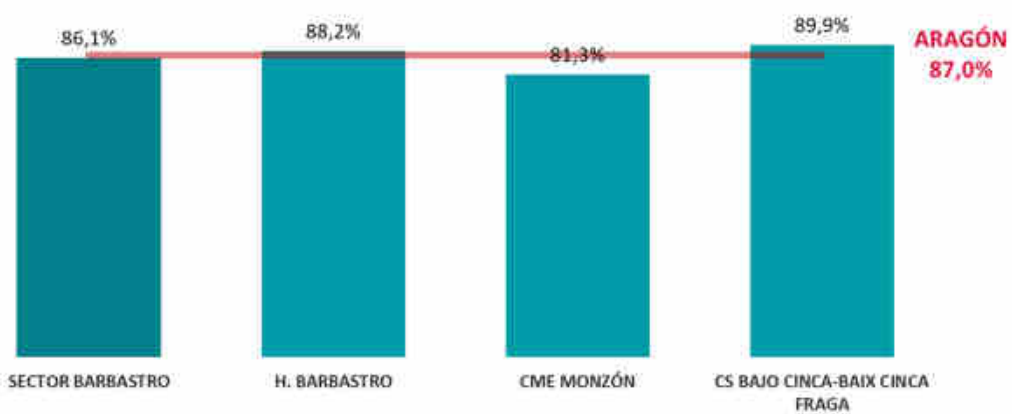
Amabilidad del personal



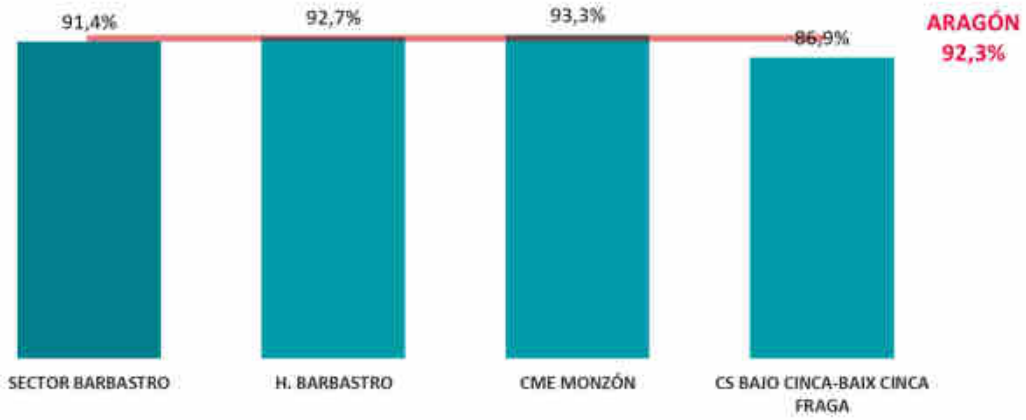
Preparación del personal



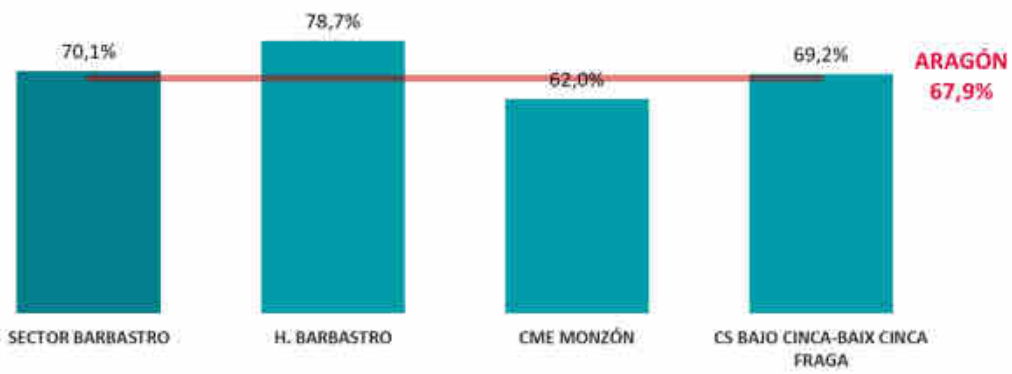
Interés del personal de enfermería



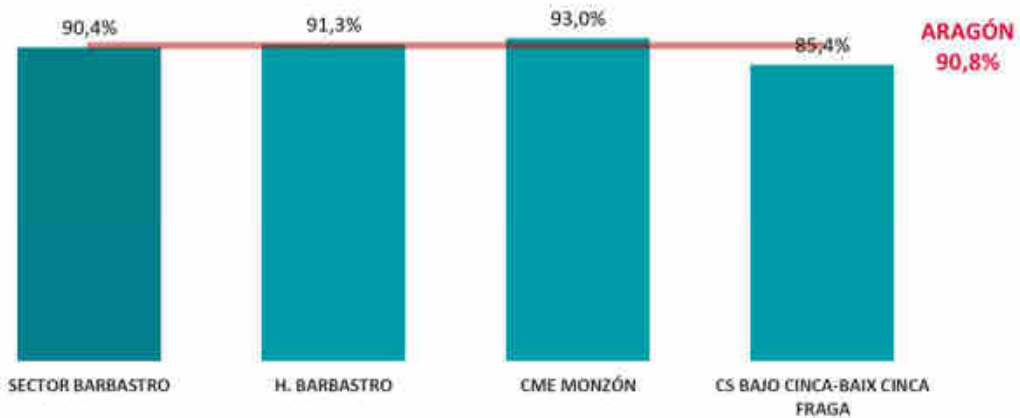
Interés del personal médico



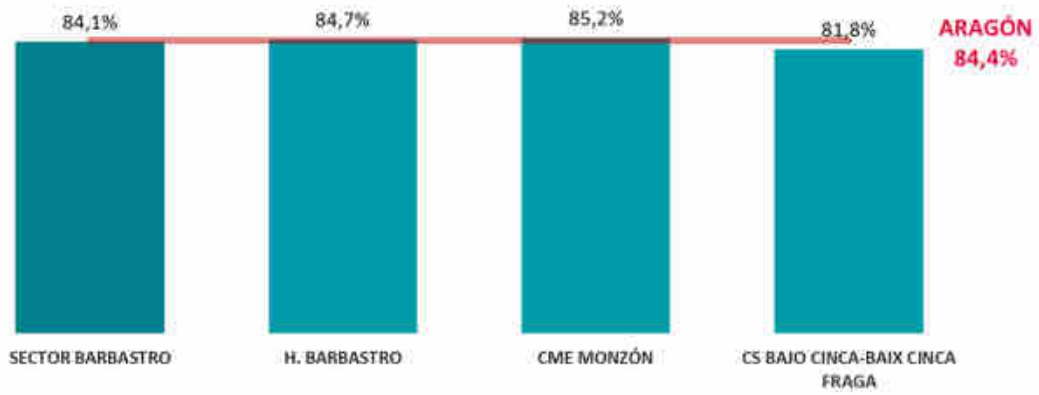
Interés del personal de admisión



Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida

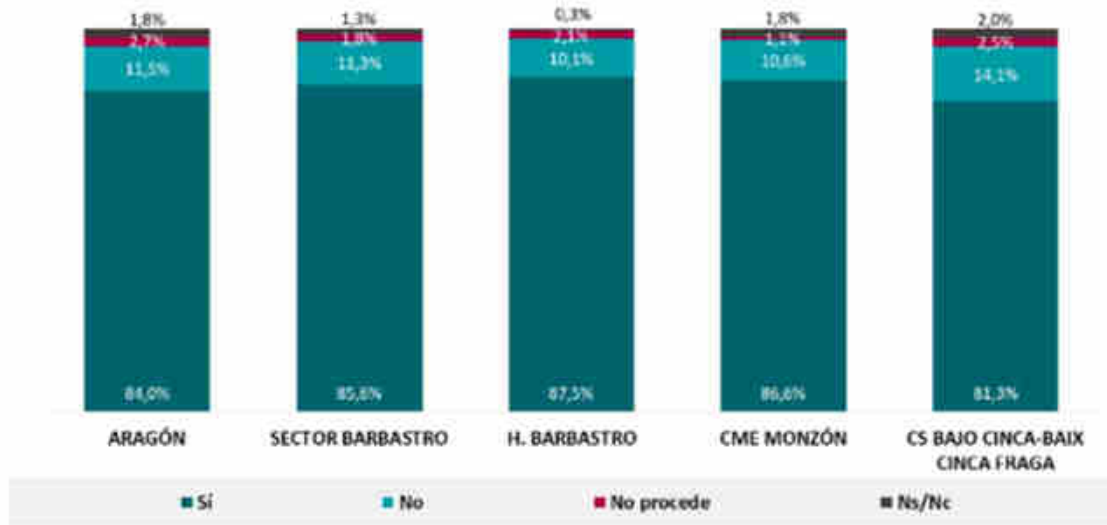


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado

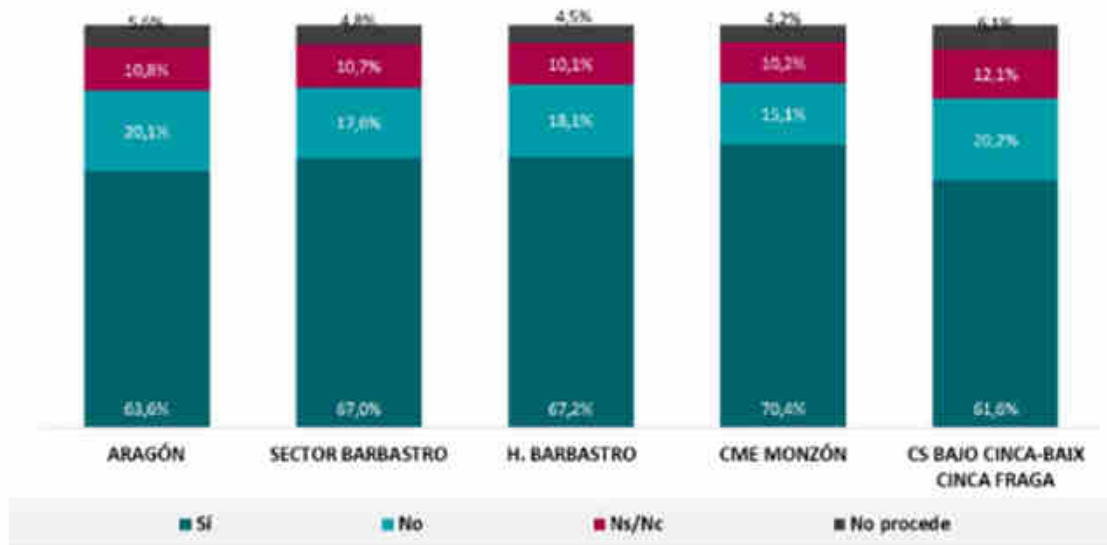


■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

- Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones



- Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado



1.2.3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=4811)		SECTOR BARBASTRO (n=769)		H. BARBASTRO (n=287)		CME MONZÓN (n=284)		CS BAJO CINCA-BAIX CINCA FRAGA (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.555	32,3	250	32,5	85	29,6	99	34,9	66	33,3
Satisfacción general	834	17,3	132	17,2	58	20,2	40	14,1	34	17,2
Atención médica	650	13,5	99	12,9	35	12,2	42	14,8	22	11,1
Rapidez / Agilidad	298	6,2	44	5,7	7	2,4	29	10,2	8	4,0
Atención de otro personal sanitario	192	4,0	31	4,0	11	3,8	7	2,5	13	6,6
Información	100	2,1	17	2,2	8	2,8	9	3,2	0	0,0
Citaciones	25	0,5	3	0,4	1	0,3	2	0,7	0	0,0
Lista de espera	21	0,4	3	0,4	1	0,3	2	0,7	0	0,0
Instalaciones y recursos materiales	11	0,2	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Atención de personal no sanitario	8	0,2	3	0,4	1	0,3	2	0,7	0	0,0
Limpieza	3	0,1	1	0,1	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Organización	4	0,1	3	0,4	1	0,3	1	0,4	1	0,5
Escasa saturación de pacientes	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	4	0,1	3	0,4	1	0,3	1	0,4	1	0,5
No sabe / No contesta	1.679	34,9	268	34,9	113	39,4	81	28,5	74	37,4
Total	5.389	112,0	858	111,6	323	112,5	315	110,9	220	111,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=4811)		SECTOR BARBASTRO (n=769)		H. BARBASTRO (n=287)		CME MONZÓN (n=284)		CS BAJO CINCA-BAIX CINCA FRAGA (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Lista de espera	834	17,3	134	17,4	58	20,2	37	13,0	39	19,7
Tiempo de espera (en el centro)	298	6,2	42	5,5	19	6,6	12	4,2	11	5,6
Atención médica	271	5,6	36	4,7	6	2,1	16	5,6	14	7,1
Instalaciones y recursos materiales	200	4,2	18	2,3	5	1,7	11	3,9	2	1,0
Información	73	1,5	5	0,7	2	0,7	1	0,4	2	1,0
Citaciones	67	1,4	13	1,7	2	0,7	3	1,1	8	4,0
Falta de tiempo en la atención	65	1,4	11	1,4	0	0,0	7	2,5	4	2,0
Organización	64	1,3	9	1,2	4	1,4	5	1,8	0	0,0
Atención de personal no sanitario	57	1,2	13	1,7	3	1,0	4	1,4	6	3,0
Atención general	48	1,0	6	0,8	2	0,7	3	1,1	1	0,5
Falta de profesionales	36	0,7	7	0,9	3	1,0	2	0,7	2	1,0
Saturación / Masificación de pacientes	35	0,7	2	0,3	0	0,0	1	0,4	1	0,5
Atención de otro personal sanitario	27	0,6	3	0,4	3	1,0	0	0,0	0	0,0
Prestación de servicios	17	0,4	2	0,3	0	0,0	0	0,0	2	1,0
Rotación de personal	21	0,4	2	0,3	1	0,3	1	0,4	0	0,0
Errores administrativos	13	0,3	2	0,3	0	0,0	1	0,4	1	0,5
Insatisfacción general	11	0,2	3	0,4	0	0,0	2	0,7	1	0,5
Derivación a otros centros	6	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Limpieza	5	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	4	0,1	2	0,3	0	0,0	2	0,7	0	0,0
Otros	42	0,9	10	1,3	5	1,7	4	1,4	1	0,5
No sabe / No contesta	2.803	58,3	471	61,2	180	62,7	179	63,0	112	56,6
Total	4.997	103,9	792	103,0	293	102,1	291	102,5	208	105,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.3.3 SECTOR ZARAGOZA I**1.2.3.3.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		CME GRANDE COVIÁN (n=287)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=287)		H. ROYO VILLANOVA (n=287)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO										
Masculino	1.864	38,7%	353	41,0%	114	39,7%	78	27,2%	161	56,1%
Femenino	2.947	61,3%	508	59,0%	173	60,3%	209	72,8%	126	43,9%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	1.864	47,2	353	48,4	114	46,7	78	48,9	161	49,3
Femenino	2.947	44,7	508	48,8	173	47,3	209	48,8	126	50,8
Total	4.811	45,7	0	48,6	187	47,1	287	48,9	287	50,0
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	543	11,3%	59	6,9%	28	9,8%	17	5,9%	14	4,9%
16-25	323	6,7%	57	6,6%	15	5,2%	18	6,3%	24	8,4%
26-35	624	13,0%	92	10,7%	39	13,6%	29	10,1%	24	8,4%
36-45	785	16,3%	138	16,0%	44	15,3%	45	15,7%	49	17,1%
46-55	824	17,1%	179	20,8%	56	19,5%	68	23,7%	55	19,2%
56-64	731	15,2%	142	16,5%	45	15,7%	48	16,7%	49	17,1%
65-75	683	14,2%	135	15,7%	41	14,3%	47	16,4%	47	16,4%
> 75	298	6,2%	59	6,9%	19	6,6%	15	5,2%	25	8,7%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	215	4,5%	54	6,3%	14	4,9%	19	6,6%	21	7,3%
Jubilado/a / Pensionista	1097	22,8%	210	24,4%	71	24,7%	61	21,3%	78	27,2%
En paro	375	7,8%	73	8,5%	34	11,8%	19	6,6%	20	7,0%
Trabajando	2319	48,2%	417	48,4%	130	45,3%	149	51,9%	138	48,1%
Trabajo doméstico no remunerado	223	4,6%	42	4,9%	10	3,5%	17	5,9%	15	5,2%
< 16 años	543	11,3%	59	6,9%	28	9,8%	17	5,9%	14	4,9%
Ns/Nc	39	0,8%	6	0,7%	0	0,0%	5	1,7%	1	0,3%

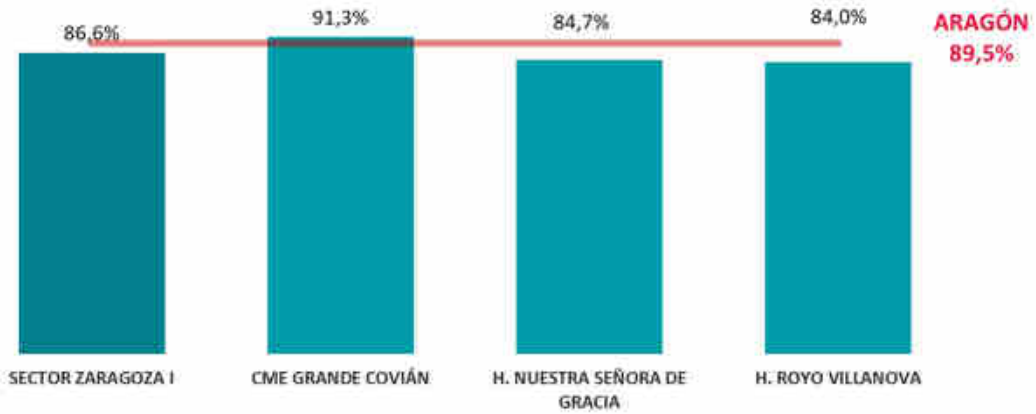
1.2.3.3.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

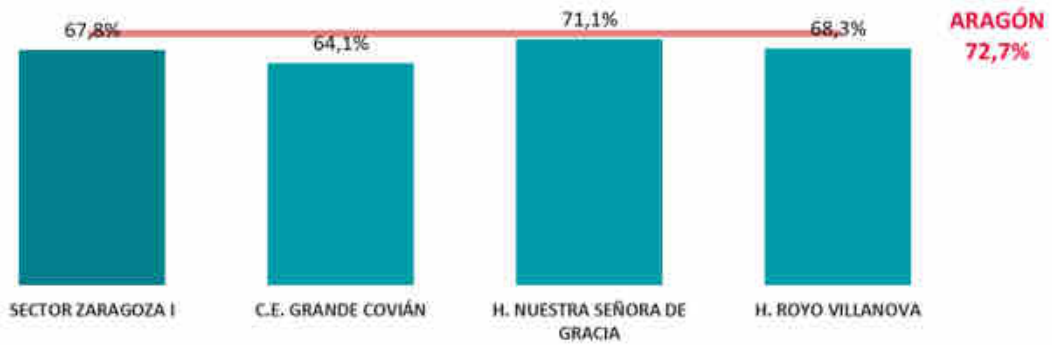
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		CME GRANDE COVIÁN (n=287)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=287)		H. ROYO VILLANOVA (n=287)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	4.565	89,5	746	86,6	262	91,3	243	84,7	241	84,0
Facilidad para conseguir cita	3.704	72,7	584	67,8	184	64,1	204	71,1	196	68,3
Demora para la cita	3.203	62,8	515	59,8	151	52,6	179	62,4	185	64,5
Tiempo hasta entrar en consulta	4.376	85,8	712	82,7	243	84,7	237	82,6	232	80,8
Solución dada a problemas	3.959	77,7	662	76,9	223	77,7	225	78,4	214	74,6
Confianza que transmite el personal	4.739	93,0	792	92,0	252	87,8	269	93,7	271	94,4
Amabilidad del personal	4.829	94,7	805	93,5	258	89,9	273	95,1	274	95,5
Preparación del personal	4.667	91,5	789	91,6	254	88,5	267	93,0	268	93,4
Interés del personal de enfermería	4.434	87,0	742	86,2	241	84,0	238	82,9	263	91,6
Interés del personal médico	4.704	92,3	780	90,6	254	88,5	266	92,7	260	90,6
Interés del personal de admisión	3.463	67,9	544	63,2	157	54,7	195	67,9	192	66,9
Satisfacción con cuidados sanitarios	4.629	90,8	763	88,6	242	84,3	260	90,6	261	90,9
Información recibida	4.303	84,4	731	84,9	242	84,3	252	87,8	237	82,6

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

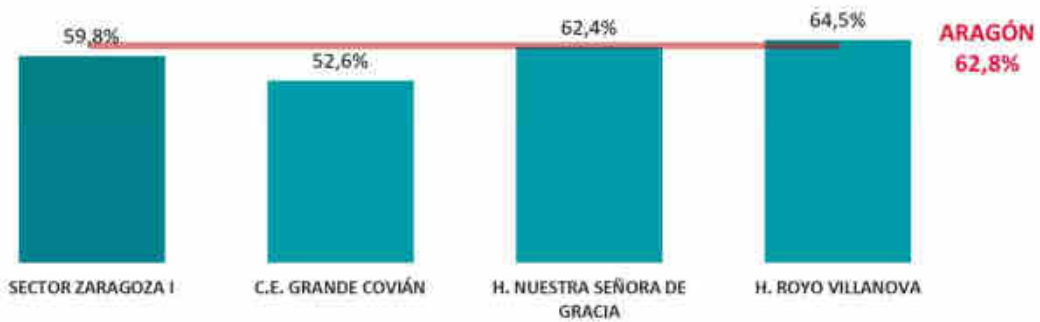
Estado de las consultas



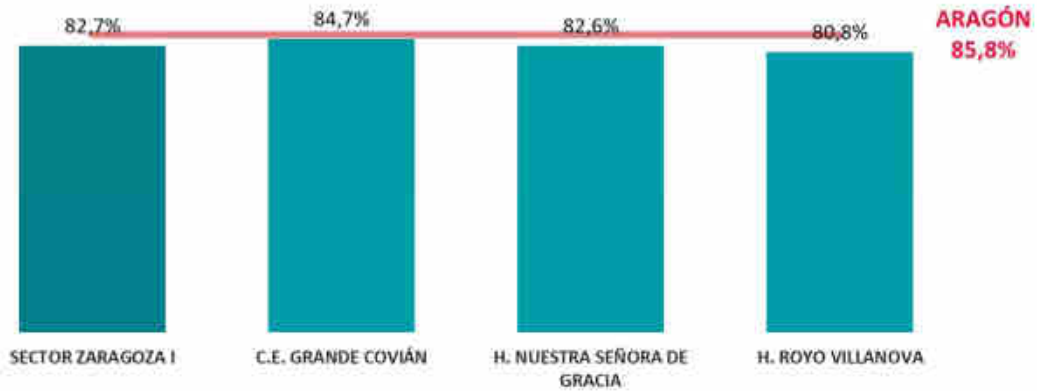
Facilidad para conseguir cita



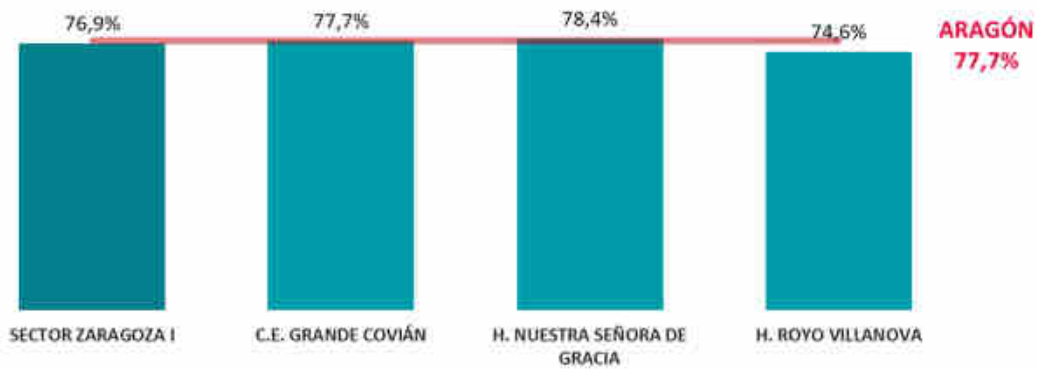
Demora para la cita



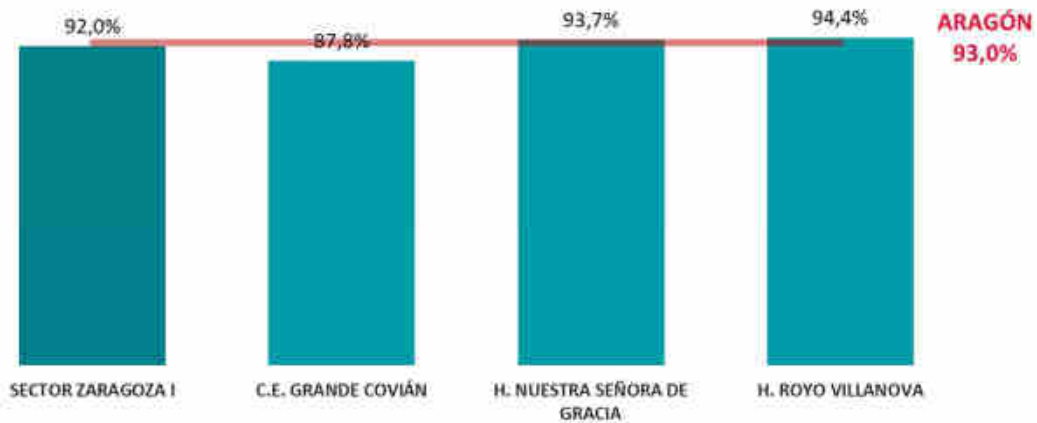
Tiempo hasta entrar en consulta



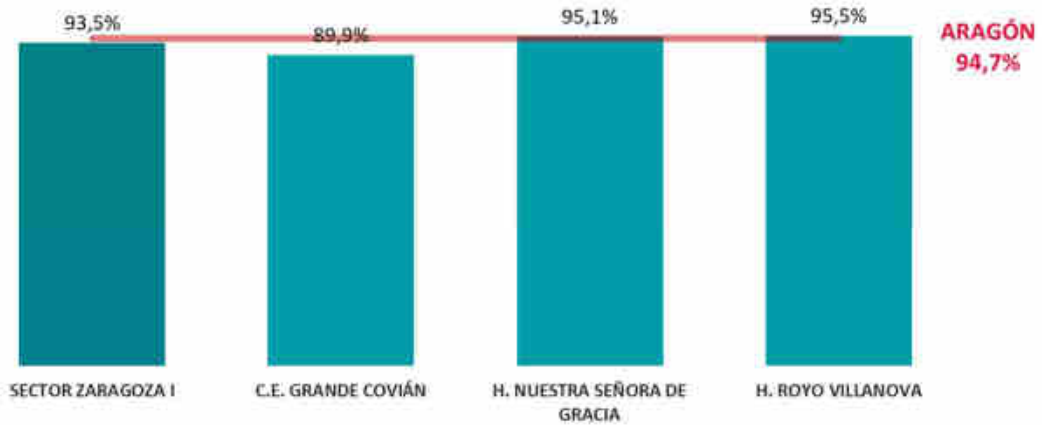
Solución dada a problemas



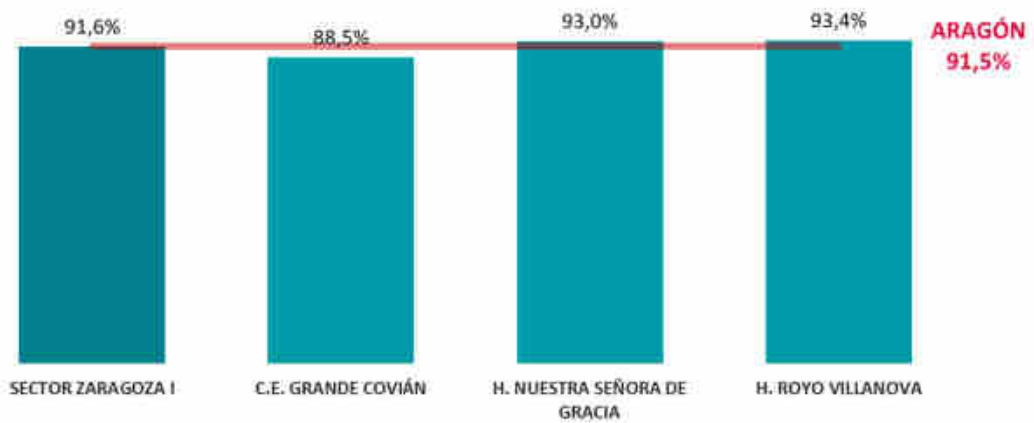
Confianza que transmite el personal



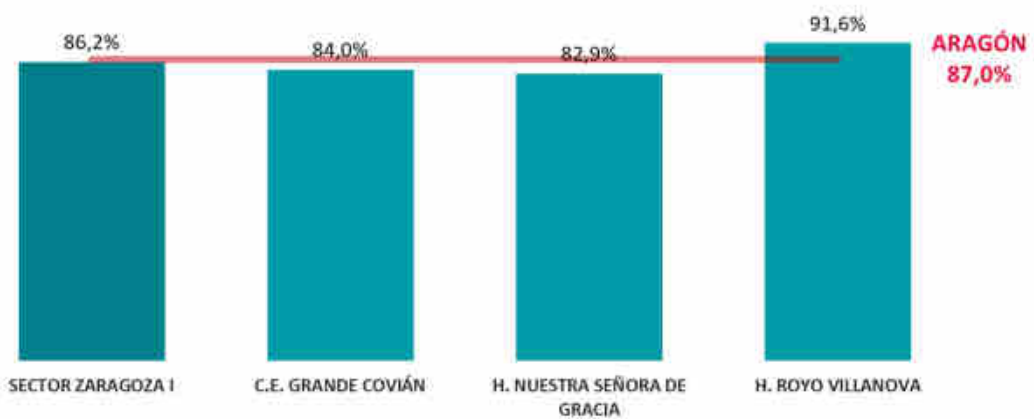
Amabilidad del personal



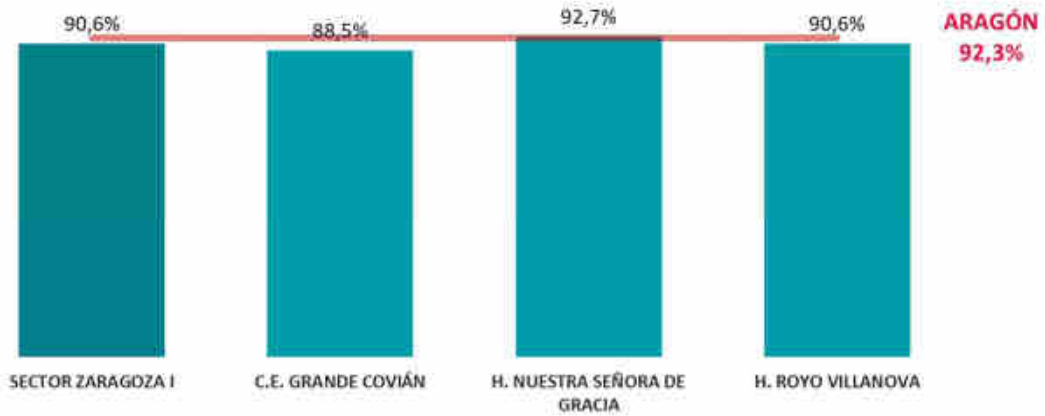
Preparación del personal



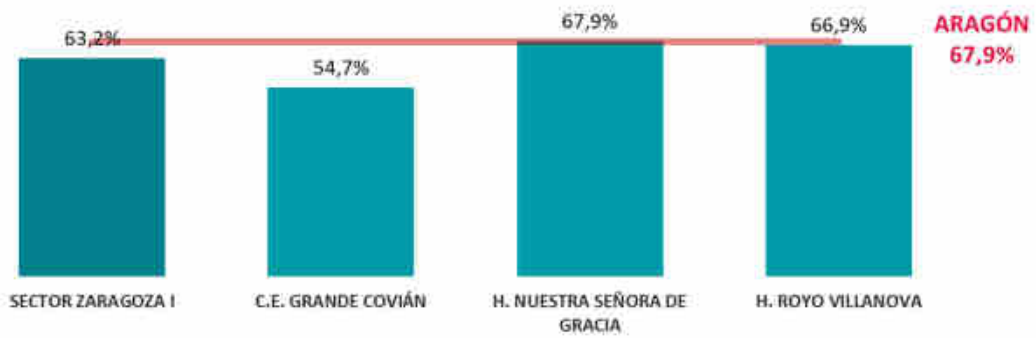
Interés del personal de enfermería



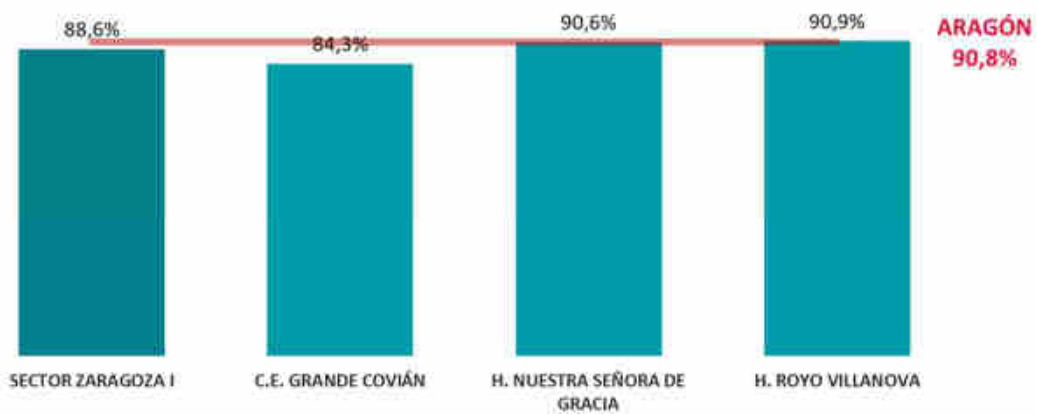
Interés del personal médico



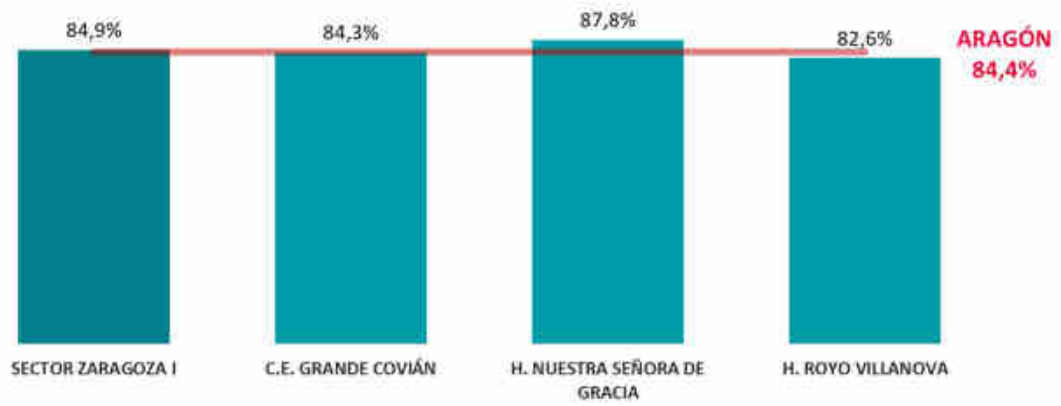
Interés del personal de admisión



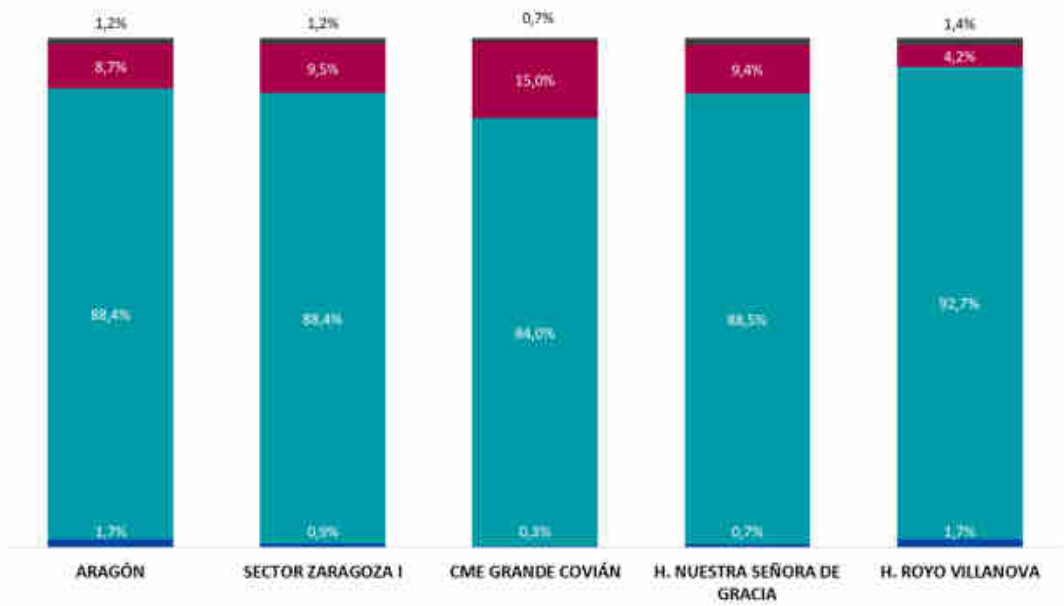
Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida

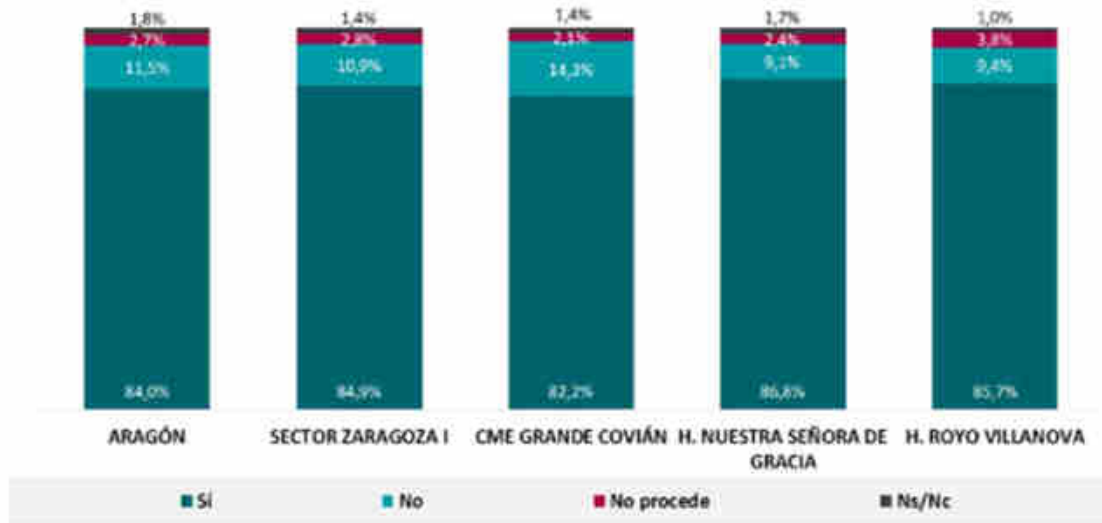


- **Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**

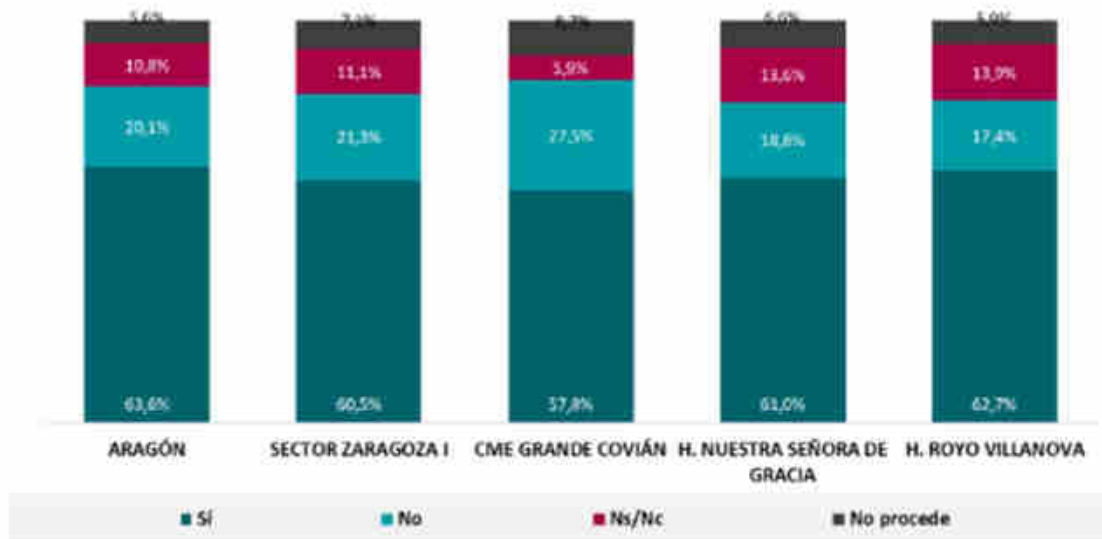


■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

- Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones**



- Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado**



1.2.3.3.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =4811)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		CME GRANDE COVIÁN (n=287)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=287)		H. ROYO VILLANOVA (n=287)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.555	32,3	286	33,2	81	28,2	88	30,7	117	40,8
Satisfacción general	834	17,3	139	16,1	47	16,4	53	18,5	39	13,6
Atención médica	650	13,5	119	13,8	43	15,0	43	15,0	33	11,5
Rapidez / Agilidad	298	6,2	57	6,6	27	9,4	19	6,6	11	3,8
Atención de otro personal sanitario	192	4,0	38	4,4	14	4,9	13	4,5	11	3,8
Información	100	2,1	11	1,3	4	1,4	6	2,1	1	0,3
Citaciones	25	0,5	6	0,7	4	1,4	1	0,3	1	0,3
Lista de espera	21	0,4	7	0,8	2	0,7	4	1,4	1	0,3
Instalaciones y recursos materiales	11	0,2	1	0,1	0	0,0	1	0,3	0	0,0
Atención de personal no sanitario	8	0,2	1	0,1	0	0,0	1	0,3	0	0,0
Limpieza	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Organización	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	1.679	34,9	283	32,9	103	35,9	91	31,7	89	31,0
Total	5.389	112,0	948	110,1	325	113,2	320	111,5	303	105,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =4811)		SECTOR ZARAGOZA I (n =861)		CME GRANDE COVIÁN (n=287)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=287)		H. ROYO VILLANOVA (n=287)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Lista de espera	834	17,3	159	18,5	71	24,7	45	15,7	43	15,0
Tiempo de espera (en el centro)	298	6,2	55	6,4	20	7,0	19	6,6	16	5,6
Atención médica	271	5,6	60	7,0	20	7,0	23	8,0	17	5,9
Instalaciones y recursos materiales	200	4,2	46	5,3	5	1,7	17	5,9	24	8,4
Información	73	1,5	13	1,5	4	1,4	5	1,7	4	1,4
Citaciones	67	1,4	17	2,0	7	2,4	5	1,7	5	1,7
Falta de tiempo en la atención	65	1,4	14	1,6	9	3,1	3	1,0	2	0,7
Organización	64	1,3	13	1,5	3	1,0	3	1,0	7	2,4
Atención de personal no sanitario	57	1,2	7	0,8	2	0,7	1	0,3	4	1,4
Atención general	48	1,0	11	1,3	2	0,7	5	1,7	4	1,4
Falta de profesionales	36	0,7	4	0,5	0	0,0	1	0,3	3	1,0
Saturación / Masificación de pacientes	35	0,7	7	0,8	1	0,3	3	1,0	3	1,0
Atención de otro personal sanitario	27	0,6	3	0,3	2	0,7	1	0,3	0	0,0
Prestación de servicios	17	0,4	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Rotación de personal	21	0,4	3	0,3	1	0,3	1	0,3	1	0,3
Errores administrativos	13	0,3	4	0,5	0	0,0	3	1,0	1	0,3
Insatisfacción general	11	0,2	2	0,2	1	0,3	0	0,0	1	0,3
Derivación a otros centros	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	5	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	4	0,1	2	0,2	0	0,0	2	0,7	0	0,0
Otros	42	0,9	6	0,7	2	0,7	1	0,3	3	1,0
No sabe / No contesta	2.803	58,3	473	54,9	148	51,6	166	57,8	159	55,4
Total	4.997	103,9	900	104,5	298	103,8	304	105,9	298	103,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.3.4 SECTOR ZARAGOZA II**1.2.3.4.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE**

	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR ZARAGOZA II (n=863)		CME RAMÓN Y CAJAL (n=288)		CME SAN JOSÉ (n=287)		H. MIGUEL SERVET (n=288)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO										
Masculino	1.864	38,7%	302	35,0%	114	39,6%	93	32,4%	95	33,0%
Femenino	2.947	61,3%	561	65,0%	174	60,4%	194	67,6%	193	67,0%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	1.864	47,2	302	44,2	114	47,0	93	53,6	95	31,7
Femenino	2.947	44,7	561	41,6	174	42,0	194	46,6	193	36,3
Total	4.811	45,7	0	42,5	188	43,9	187	48,9	188	34,8
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	543	11,3%	135	15,6%	29	10,1%	20	7,0%	86	29,9%
16-25	323	6,7%	50	5,8%	24	8,3%	17	5,9%	9	3,1%
26-35	624	13,0%	133	15,4%	47	16,3%	40	13,9%	46	16,0%
36-45	785	16,3%	159	18,4%	53	18,4%	49	17,1%	57	19,8%
46-55	824	17,1%	123	14,3%	48	16,7%	45	15,7%	30	10,4%
56-64	731	15,2%	103	11,9%	33	11,5%	44	15,3%	26	9,0%
65-75	683	14,2%	115	13,3%	41	14,2%	46	16,0%	28	9,7%
> 75	298	6,2%	45	5,2%	13	4,5%	26	9,1%	6	2,1%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	215	4,5%	25	2,9%	10	3,5%	12	4,2%	3	1,0%
Jubilado/a / Pensionista	1097	22,8%	174	20,2%	57	19,8%	78	27,2%	39	13,5%
En paro	375	7,8%	66	7,6%	28	9,7%	23	8,0%	15	5,2%
Trabajando	2319	48,2%	415	48,1%	149	51,7%	130	45,3%	136	47,2%
Trabajo doméstico no remunerado	223	4,6%	41	4,8%	12	4,2%	22	7,7%	7	2,4%
< 16 años	543	11,3%	135	15,6%	29	10,1%	20	7,0%	86	29,9%
Ns/Nc	39	0,8%	7	0,8%	3	1,0%	2	0,7%	2	0,7%

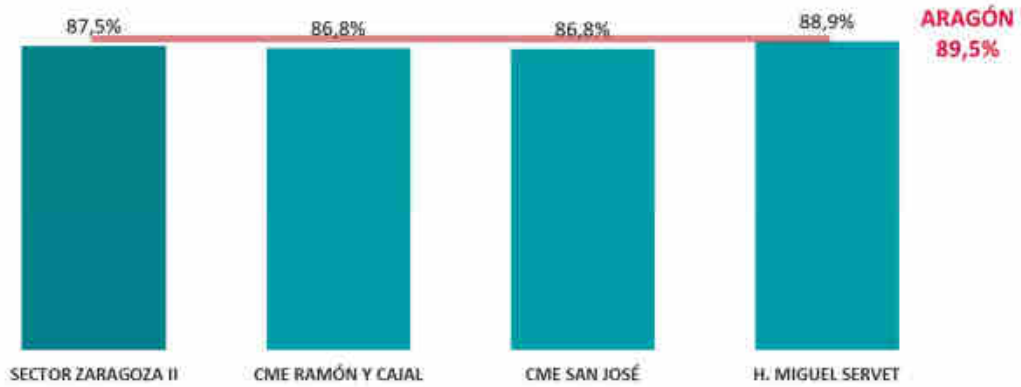
1.2.3.4.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

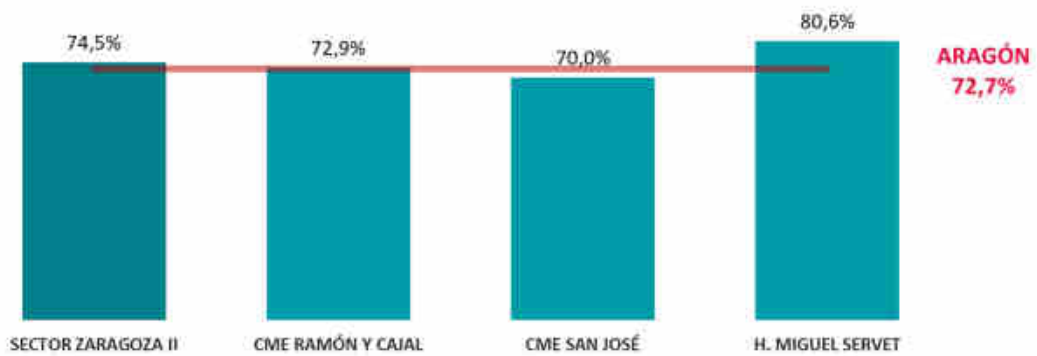
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR ZARAGOZA II (n=863)		CME RAMÓN Y CAJAL (n=288)		CME SAN JOSÉ (n=287)		H. MIGUEL SERVET (n=288)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	4.565	89,5	755	87,5	250	86,8	249	86,8	256	88,9
Facilidad para conseguir cita	3.704	72,7	643	74,5	210	72,9	201	70,0	232	80,6
Demora para la cita	3.203	62,8	539	62,5	173	60,1	172	59,9	194	67,4
Tiempo hasta entrar en consulta	4.376	85,8	737	85,4	263	91,3	256	89,2	218	75,7
Solución dada a problemas	3.959	77,7	635	73,6	225	78,1	185	64,5	225	78,1
Confianza que transmite el personal	4.739	93,0	781	90,5	261	90,6	244	85,0	276	95,8
Amabilidad del personal	4.829	94,7	795	92,1	263	91,3	257	89,5	275	95,5
Preparación del personal	4.667	91,5	777	90,0	257	89,2	249	86,8	271	94,1
Interés del personal de enfermería	4.434	87,0	727	84,2	239	83,0	223	77,7	265	92,0
Interés del personal médico	4.704	92,3	780	90,4	257	89,2	251	87,5	272	94,4
Interés del personal de admisión	3.463	67,9	575	66,6	182	63,2	182	63,4	211	73,3
Satisfacción con cuidados sanitarios	4.629	90,8	785	91,0	263	91,3	252	87,8	270	93,8
Información recibida	4.303	84,4	704	81,6	232	80,6	219	76,3	253	87,8

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

Estado de las consultas



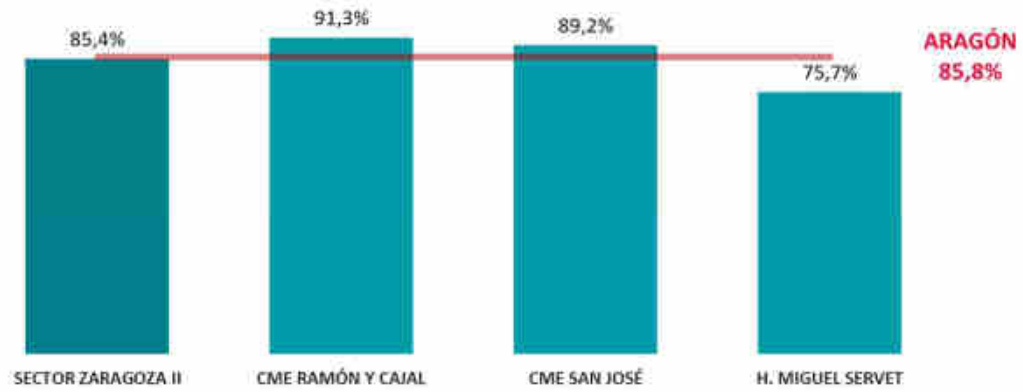
Facilidad para conseguir cita



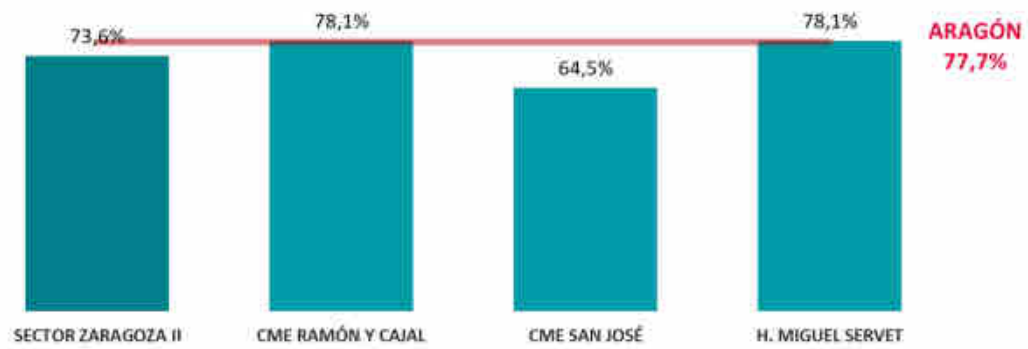
Demora para la cita



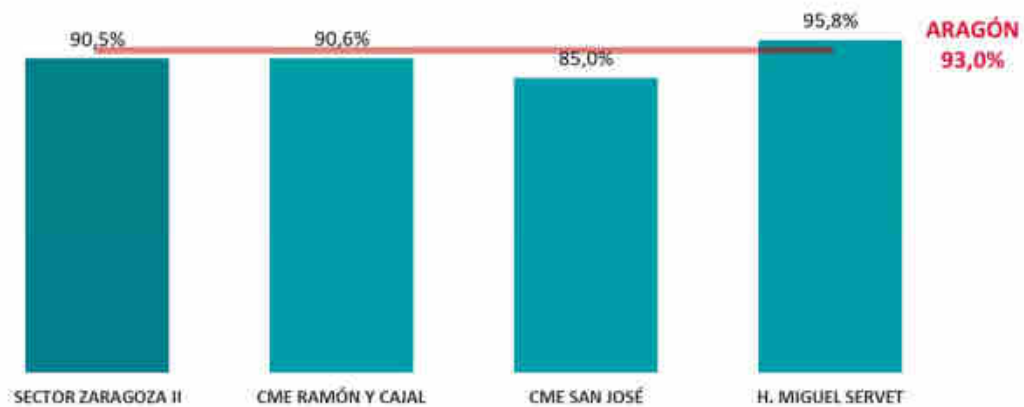
Tiempo hasta entrar en consulta



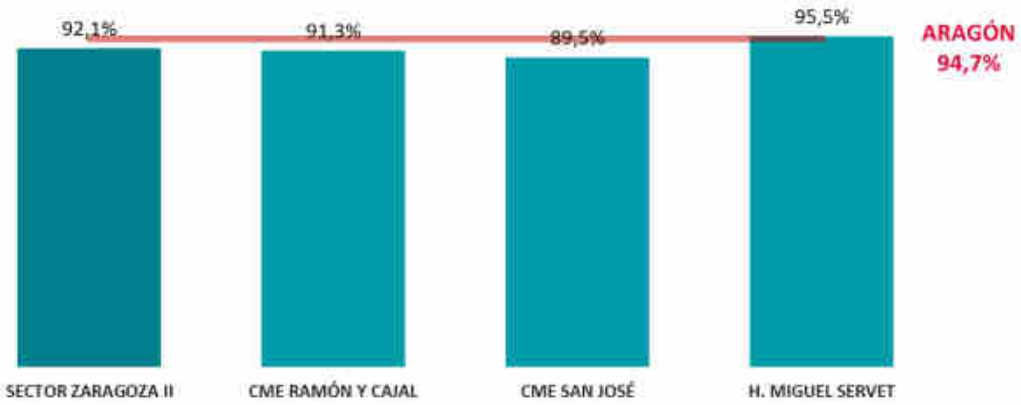
Solución dada a problemas



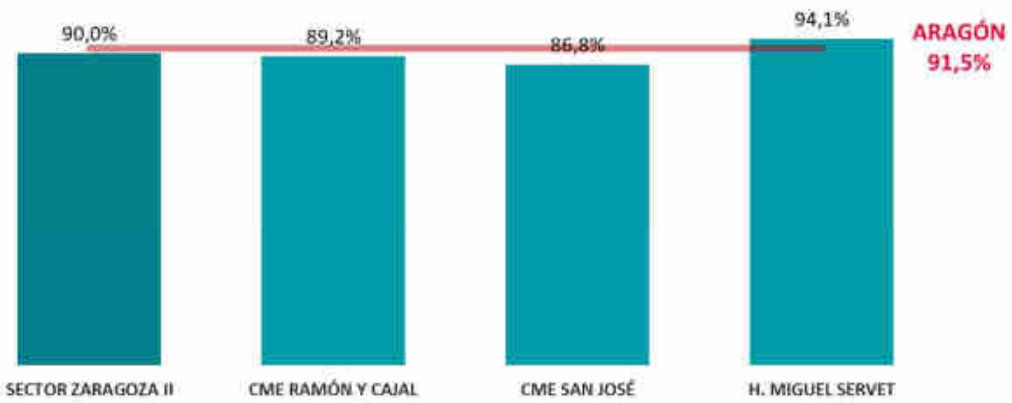
Confianza que transmite el personal



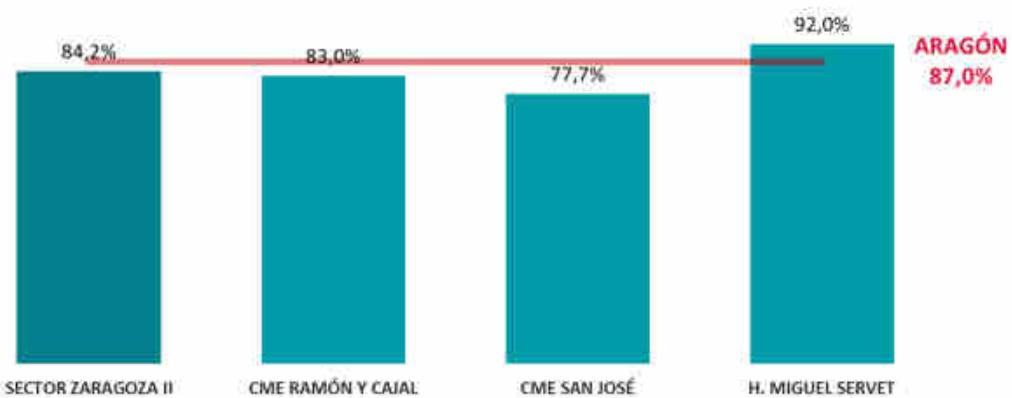
Amabilidad del personal



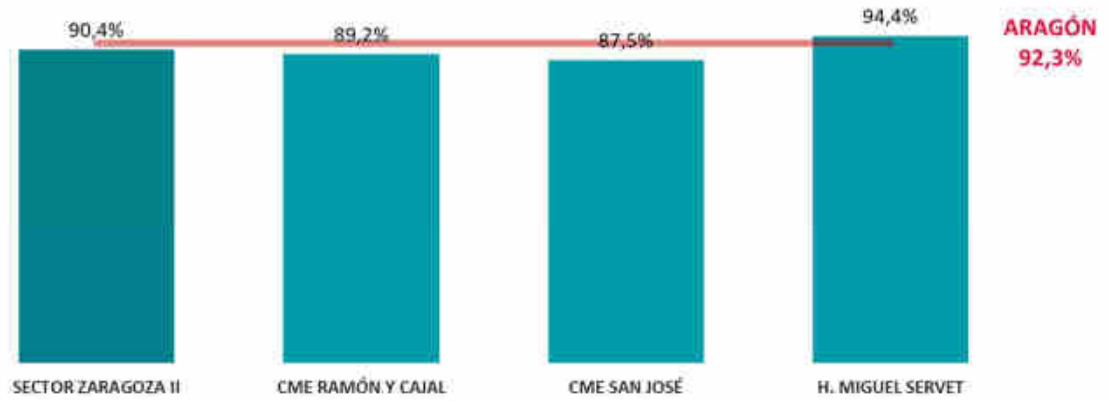
Preparación del personal



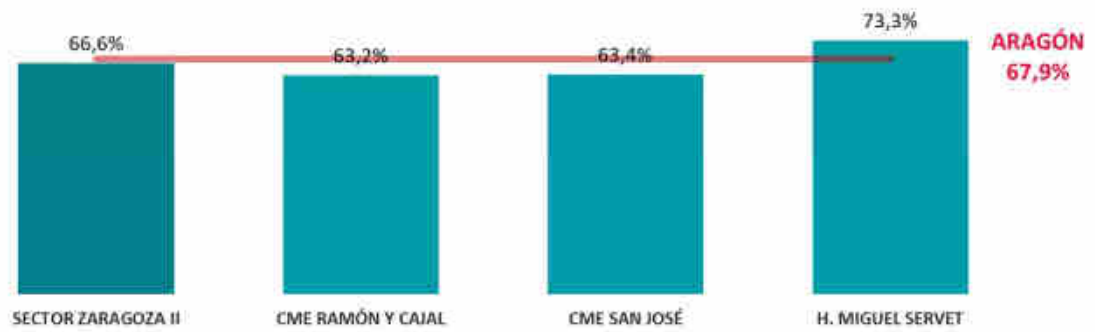
Interés del personal de enfermería



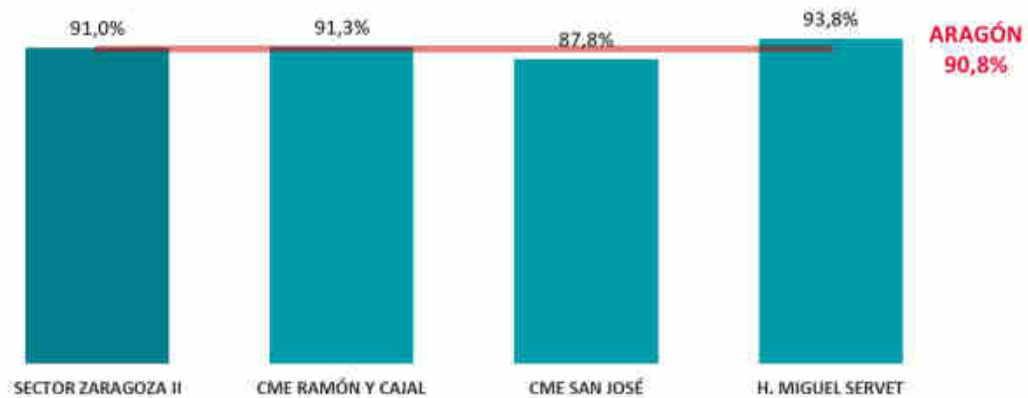
Interés del personal médico



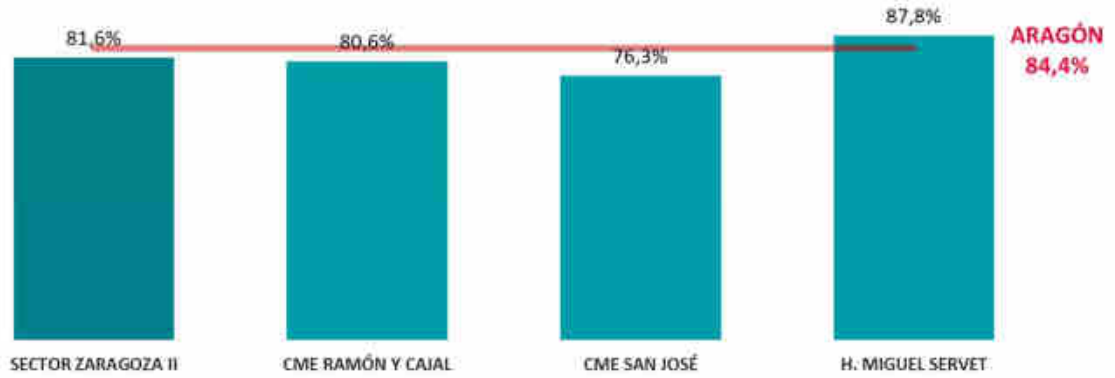
Interés del personal de admisión



Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida

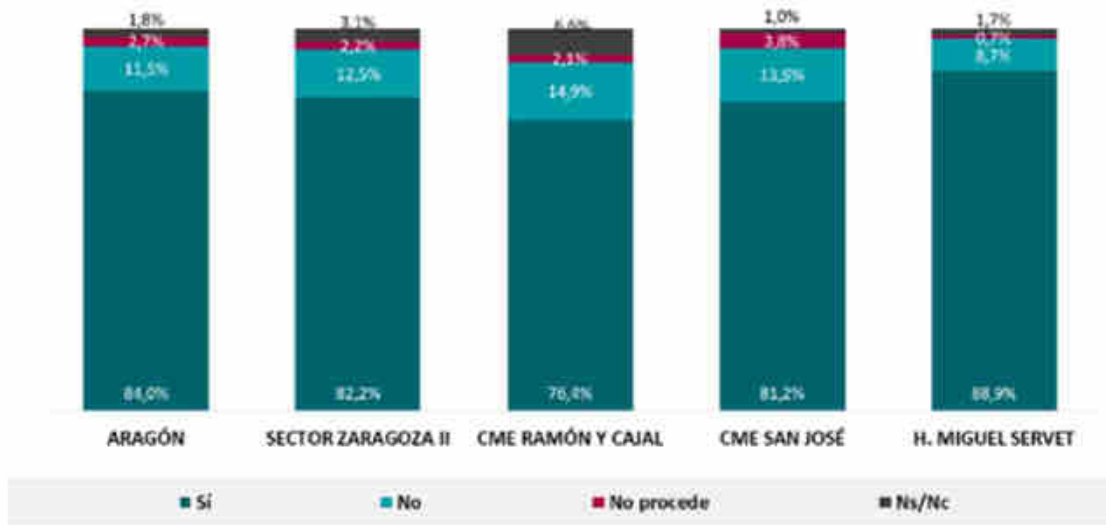


- **Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**

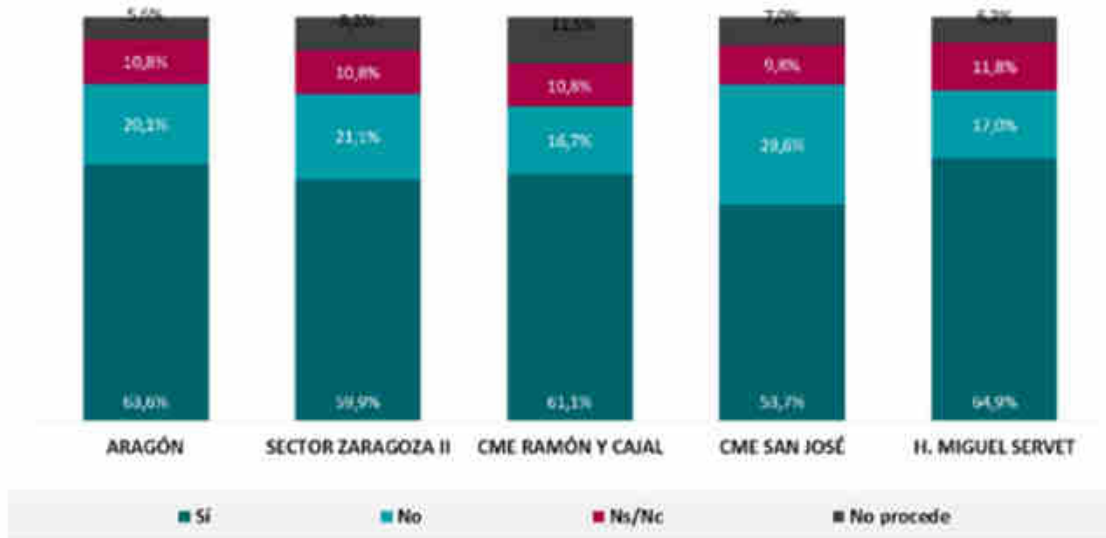


■ Más de lo necesario, no hacía falta tanto tiempo ■ El tiempo necesario ■ Menos de lo necesario, creo que necesitaba más tiempo ■ Ns/Nc

- Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones



- Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado



1.2.3.4.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =4811)		SECTOR ZARAGOZA II (n=863)		CME RAMÓN Y CAJAL (n=288)		CME SAN JOSÉ (n=287)		H. MIGUEL SERVET (n=288)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.555	32,3	282	32,7	88	30,6	66	23,0	128	44,4
Satisfacción general	834	17,3	121	14,0	43	14,9	43	15,0	35	12,2
Atención médica	650	13,5	93	10,8	28	9,7	29	10,1	36	12,5
Rapidez / Agilidad	298	6,2	69	8,0	27	9,4	22	7,7	20	6,9
Atención de otro personal sanitario	192	4,0	38	4,4	16	5,6	11	3,8	11	3,8
Información	100	2,1	20	2,3	3	1,0	7	2,4	10	3,5
Citaciones	25	0,5	7	0,8	1	0,3	4	1,4	2	0,7
Lista de espera	21	0,4	3	0,3	1	0,3	1	0,3	1	0,3
Instalaciones y recursos materiales	11	0,2	1	0,1	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Atención de personal no sanitario	8	0,2	1	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Limpieza	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	4	0,1	1	0,1	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Organización	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	1	0,0	1	0,1	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Otros	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	1.679	34,9	325	37,7	121	42,0	134	46,7	70	24,3

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =4811)		SECTOR ZARAGOZA II (n=863)		CME RAMÓN Y CAJAL (n=288)		CME SAN JOSÉ (n=287)		H. MIGUEL SERVET (n=288)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Lista de espera	834	17,3	149	17,3	52	18,1	49	17,1	48	16,7
Tiempo de espera (en el centro)	298	6,2	57	6,6	17	5,9	11	3,8	29	10,1
Atención médica	271	5,6	63	7,3	14	4,9	31	10,8	18	6,3
Instalaciones y recursos materiales	200	4,2	44	5,1	17	5,9	6	2,1	21	7,3
Información	73	1,5	19	2,2	5	1,7	6	2,1	8	2,8
Citaciones	67	1,4	9	1,0	5	1,7	1	0,3	3	1,0
Falta de tiempo en la atención	65	1,4	14	1,6	5	1,7	5	1,7	4	1,4
Organización	64	1,3	11	1,3	2	0,7	2	0,7	7	2,4
Atención de personal no sanitario	57	1,2	4	0,5	1	0,3	1	0,3	2	0,7
Atención general	48	1,0	14	1,6	5	1,7	2	0,7	7	2,4
Falta de profesionales	36	0,7	4	0,5	1	0,3	0	0,0	3	1,0
Saturación / Masificación de pacientes	35	0,7	12	1,4	3	1,0	1	0,3	8	2,8
Atención de otro personal sanitario	27	0,6	8	0,9	1	0,3	2	0,7	5	1,7
Prestación de servicios	17	0,4	4	0,5	1	0,3	1	0,3	2	0,7
Rotación de personal	21	0,4	5	0,6	2	0,7	1	0,3	2	0,7
Errores administrativos	13	0,3	3	0,3	1	0,3	2	0,7	0	0,0
Insatisfacción general	11	0,2	2	0,2	0	0,0	1	0,3	1	0,3
Derivación a otros centros	6	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	5	0,1	2	0,2	1	0,3	0	0,0	1	0,3
Ubicación del centro	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	42	0,9	5	0,6	2	0,7	2	0,7	1	0,3
No sabe / No contesta	2.803	58,3	480	55,6	165	57,3	173	60,3	142	49,3

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.2.3.5 SECTOR ZARAGOZA III**1.2.3.5.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR ZARAGOZA III (n=971)		H. LOZANO BLESIA (n=288)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=288)		CME EJEJA (n=198)		CME TARAZONA (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO												
Masculino	1.864	38,7%	388	40,0%	119	41,3%	106	36,8%	80	40,4%	83	42,1%
Femenino	2.947	61,3%	583	60,0%	169	58,7%	182	63,2%	118	59,6%	114	57,9%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA												
Masculino	1.864	47,2	388	49,0	119	45,1	106	49,2	80	51,0	83	52,3
Femenino	2.947	44,7	583	45,6	169	41,2	182	40,1	118	54,4	114	51,6
Total	4.811	45,7	0	46,9	288	42,8	288	43,5	198	53,0	197	51,9
GRUPOS DE EDAD												
< 16	543	11,3%	99	10,2%	48	16,7%	22	7,6%	15	7,6%	14	7,1%
16-25	323	6,7%	80	8,2%	19	6,6%	34	11,8%	12	6,1%	15	7,6%
26-35	624	13,0%	119	12,3%	36	12,5%	53	18,4%	20	10,1%	10	5,1%
36-45	785	16,3%	141	14,5%	42	14,6%	50	17,4%	20	10,1%	29	14,7%
46-55	824	17,1%	145	14,9%	47	16,3%	45	15,6%	22	11,1%	31	15,7%
56-64	731	15,2%	149	15,3%	35	12,2%	35	12,2%	40	20,2%	39	19,8%
65-75	683	14,2%	166	17,1%	43	14,9%	36	12,5%	42	21,2%	45	22,8%
> 75	298	6,2%	72	7,4%	18	6,3%	13	4,5%	27	13,6%	14	7,1%
SITUACIÓN LABORAL												
Estudiante	215	4,5%	49	5,0%	14	4,9%	18	6,3%	6	3,0%	11	5,6%
Jubilado/a / Pensionista	1097	22,8%	258	26,6%	66	22,9%	57	19,8%	66	33,3%	69	35,0%
En paro	375	7,8%	76	7,8%	19	6,6%	28	9,7%	13	6,6%	16	8,1%
Trabajando	2319	48,2%	435	44,8%	133	46,2%	144	50,0%	77	38,9%	81	41,1%
Trabajo doméstico no remunerado	223	4,6%	42	4,3%	7	2,4%	13	4,5%	20	10,1%	2	1,0%
< 16 años	543	11,3%	99	10,2%	48	16,7%	22	7,6%	15	7,6%	14	7,1%
Ns/Nc	39	0,8%	12	1,2%	1	0,3%	6	2,1%	1	0,5%	4	2,0%

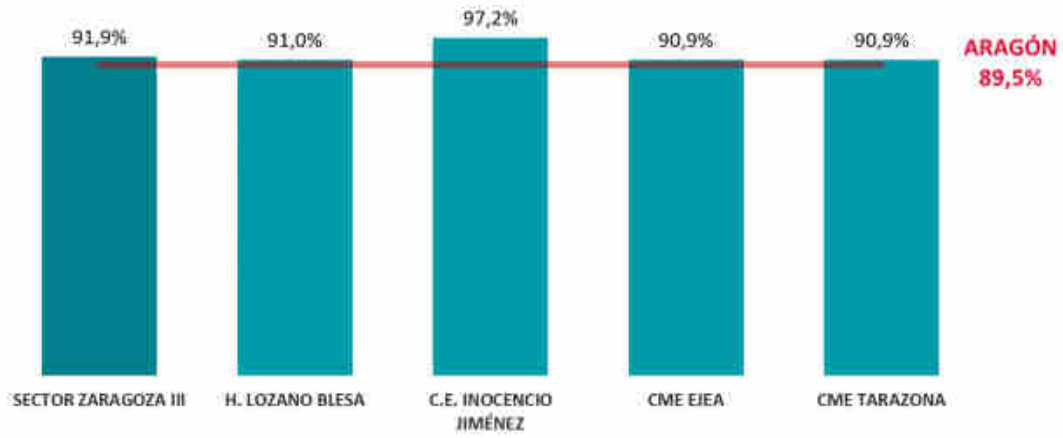
1.2.3.5.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

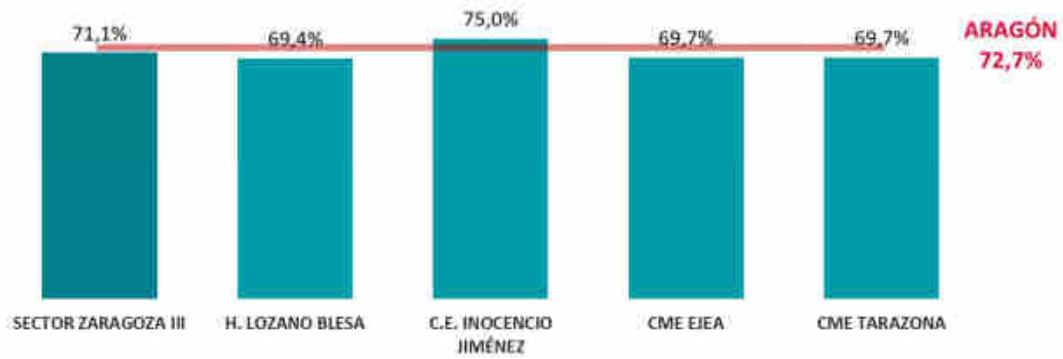
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n =4.811)		SECTOR ZARAGOZA III (n=971)		H. LOZANO BLESA (n=288)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=288)		CME EJEJA (n=198)		CME TARAZONA (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	4.565	89,5	892	91,9	262	91,0	280	97,2	180	90,9	170	86,3
Facilidad para conseguir cita	3.704	72,7	690	71,1	200	69,4	216	75,0	138	69,7	136	69,0
Demora para la cita	3.203	62,8	581	59,8	175	60,8	189	65,6	113	57,1	104	52,8
Tiempo hasta entrar en consulta	4.376	85,8	836	86,1	238	82,6	246	85,4	181	91,4	171	86,8
Solución dada a problemas	3.959	77,7	764	78,7	238	82,6	232	80,6	150	75,8	144	73,1
Confianza que transmite el personal	4.739	93,0	904	93,1	268	93,1	269	93,4	187	94,4	180	91,4
Amabilidad del personal	4.829	94,7	922	95,0	274	95,1	272	94,4	193	97,5	183	92,9
Preparación del personal	4.667	91,5	891	91,8	264	91,7	266	92,4	178	89,9	183	92,9
Interés del personal de enfermería	4.434	87,0	847	87,2	249	86,5	241	83,7	182	91,9	175	88,8
Interés del personal médico	4.704	92,3	897	92,4	271	94,1	264	91,7	186	93,9	176	89,3
Interés del personal de admisión	3.463	67,9	698	71,9	195	67,7	199	69,1	144	72,7	160	81,2
Satisfacción con cuidados sanitarios	4.629	90,8	884	91,0	263	91,3	267	92,7	178	89,9	176	89,3
Información recibida	4.303	84,4	809	83,3	252	87,5	238	82,6	160	80,8	159	80,7

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

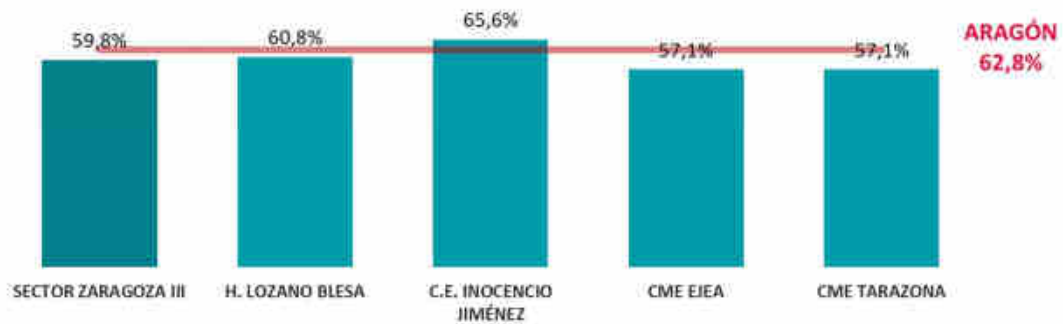
Estado de las consultas



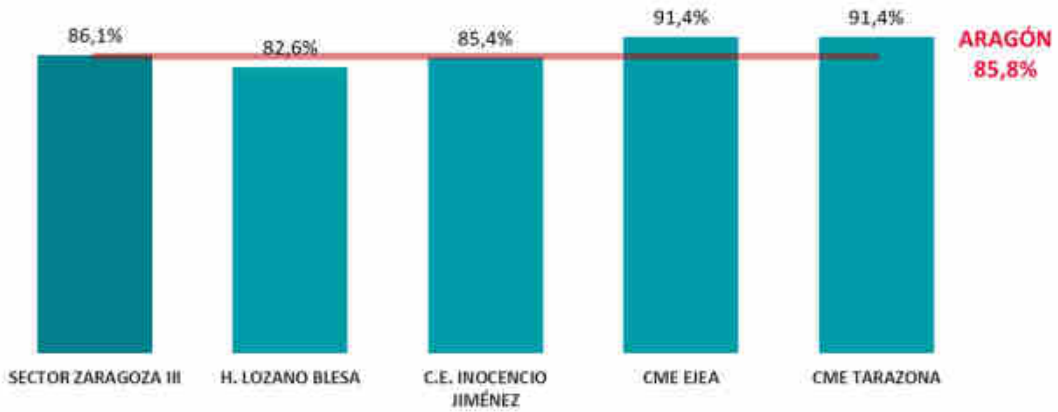
Facilidad para conseguir cita



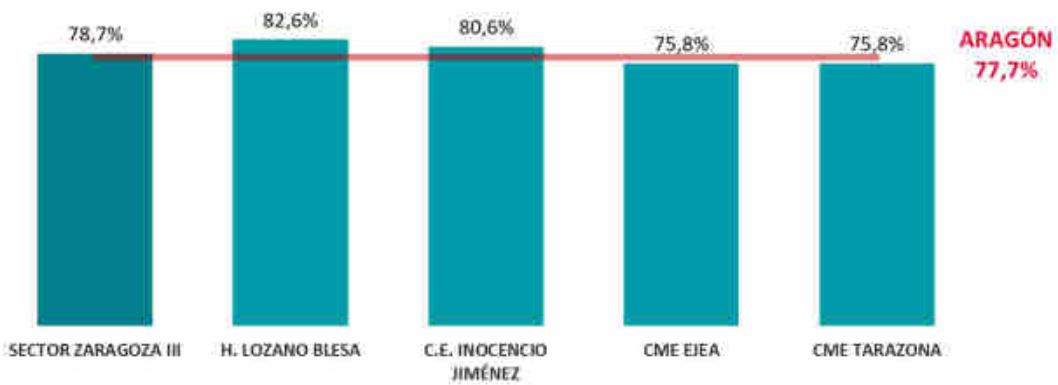
Demora para la cita



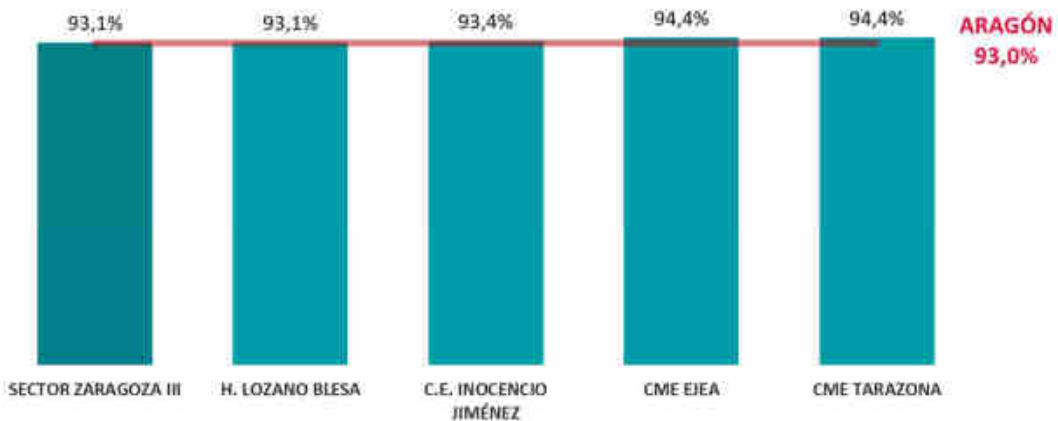
Tiempo hasta entrar en consulta



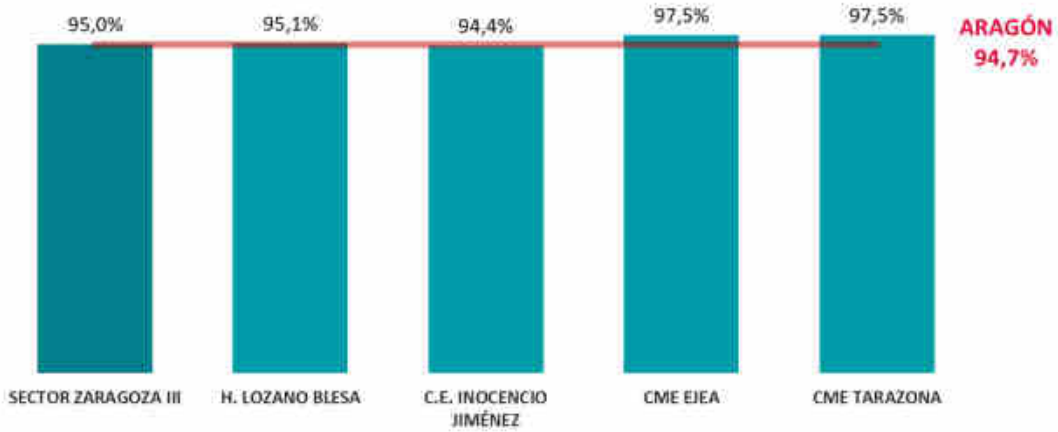
Solución dada a problemas



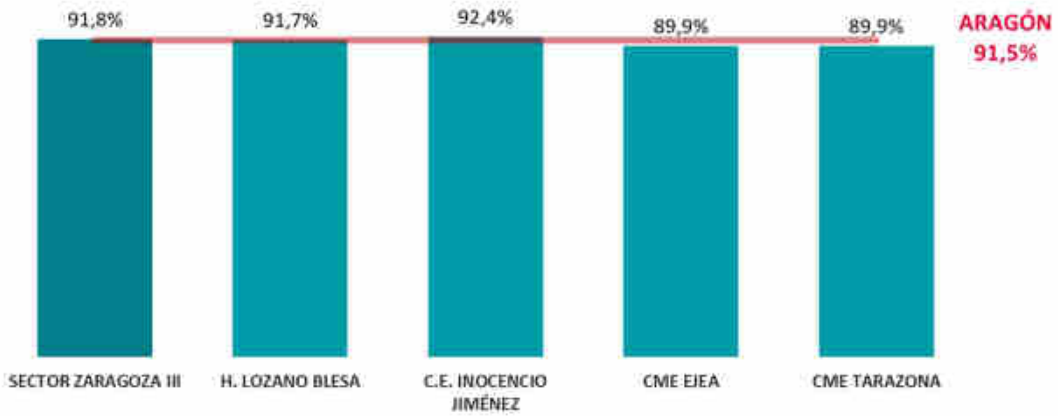
Confianza que transmite el personal



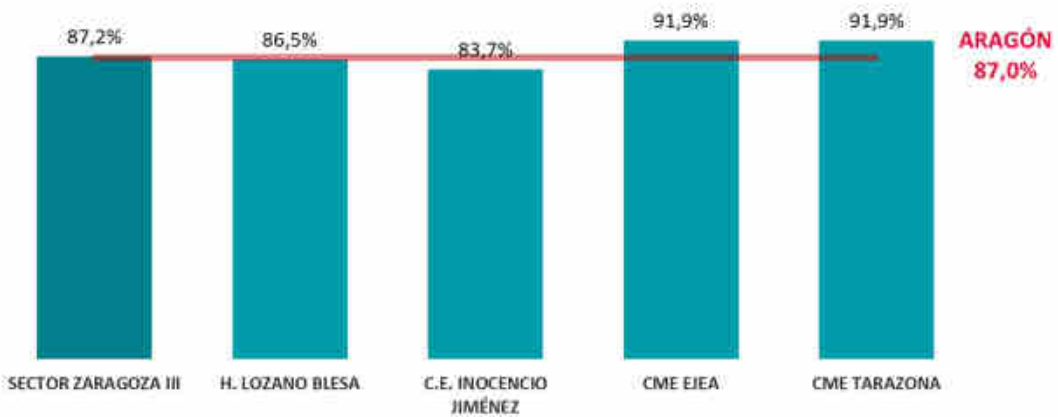
Amabilidad del personal



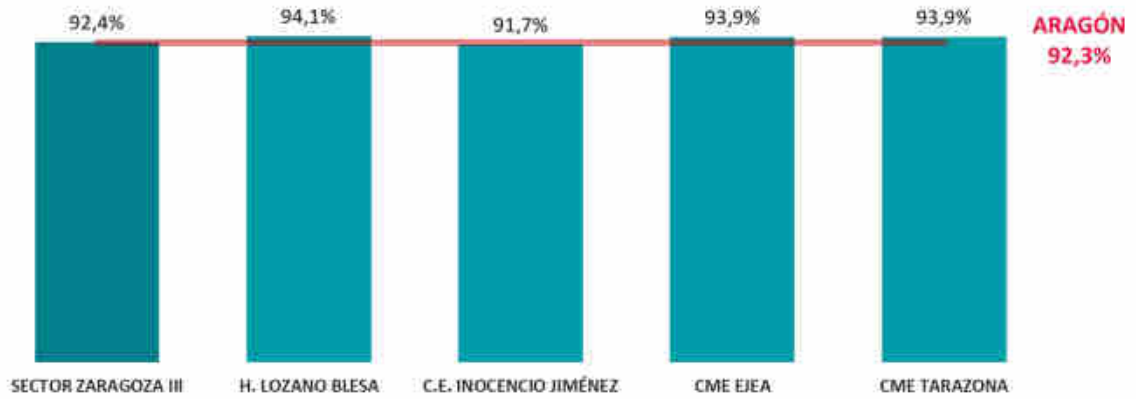
Preparación del personal



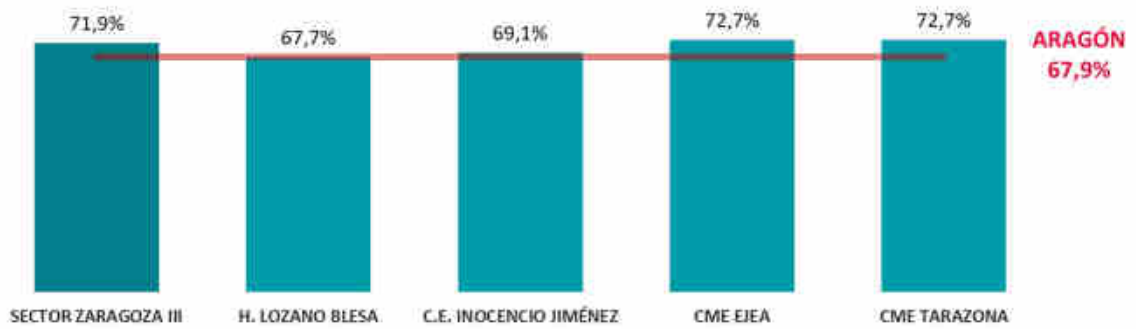
Interés del personal de enfermería



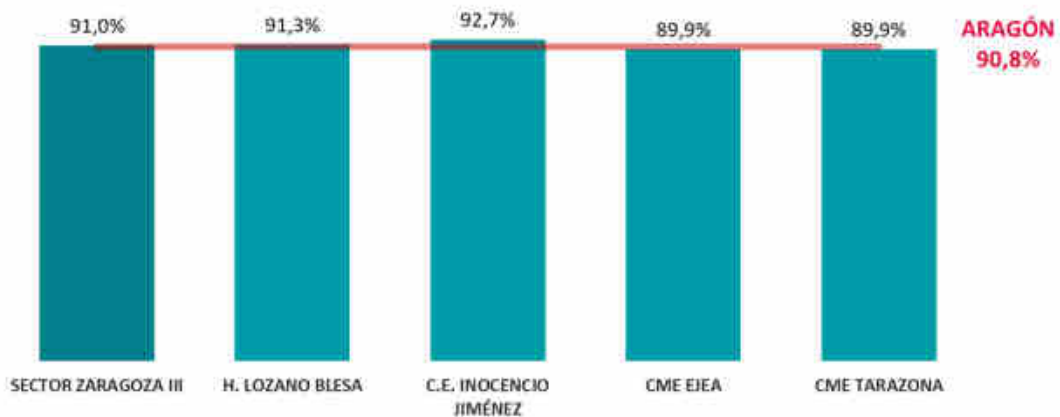
Interés del personal médico



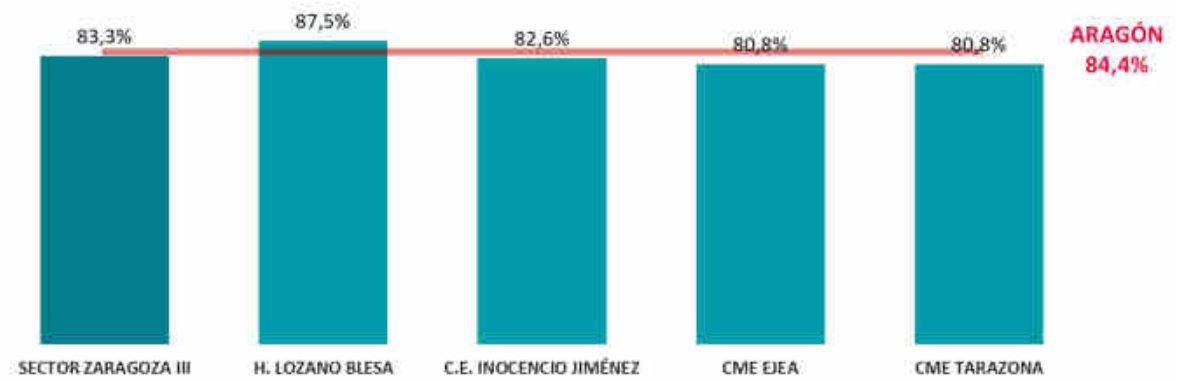
Interés del personal de admisión



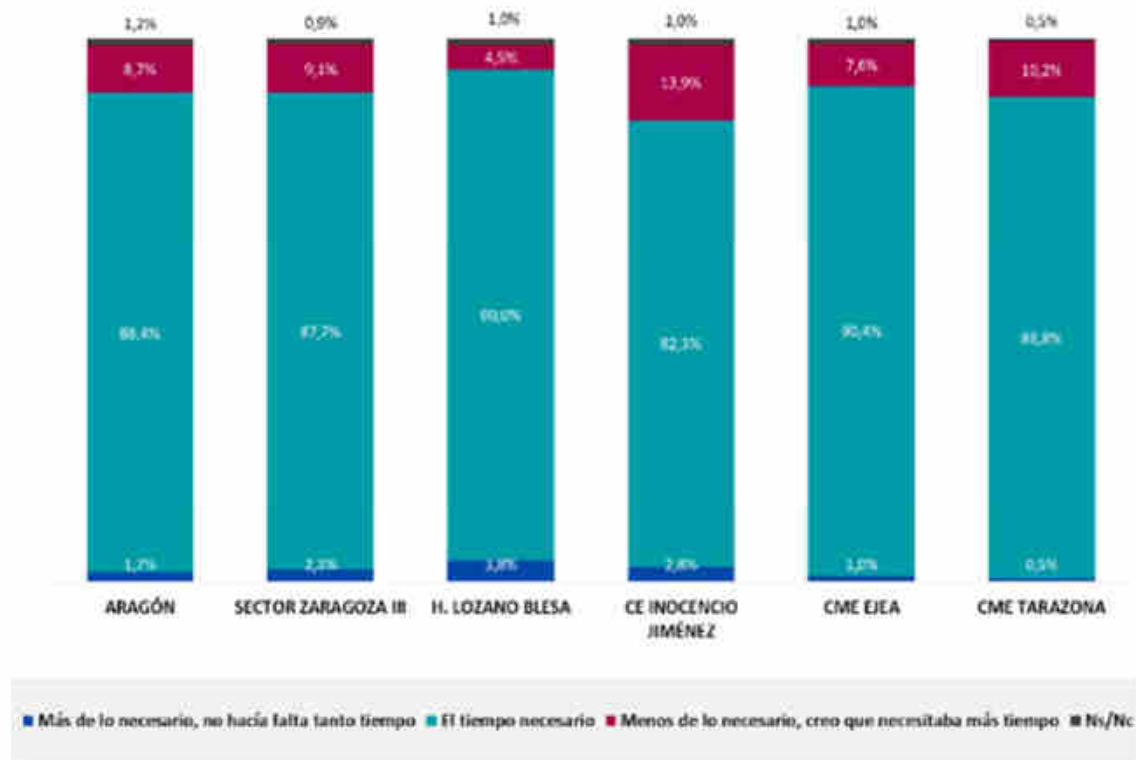
Satisfacción con cuidados sanitarios



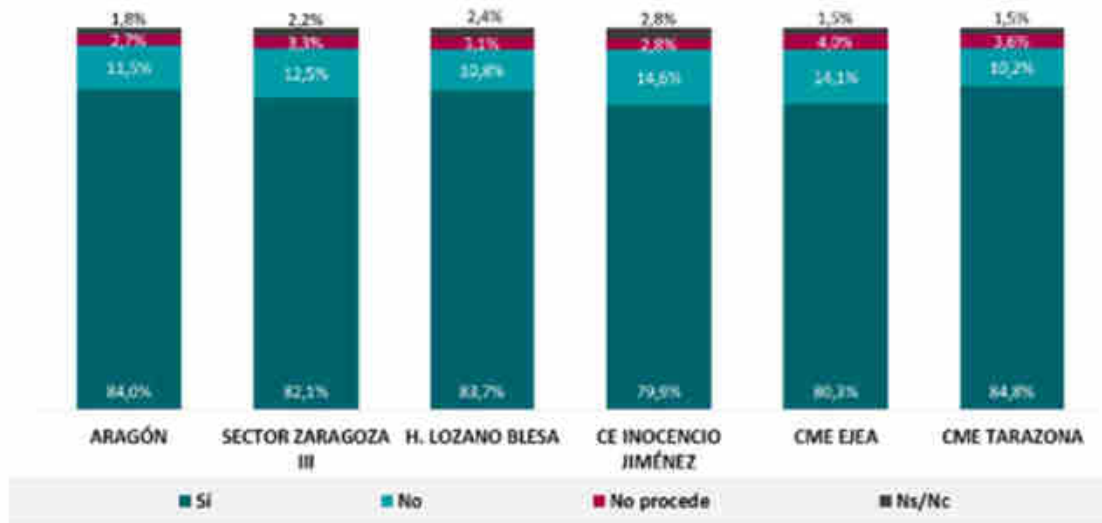
Información recibida



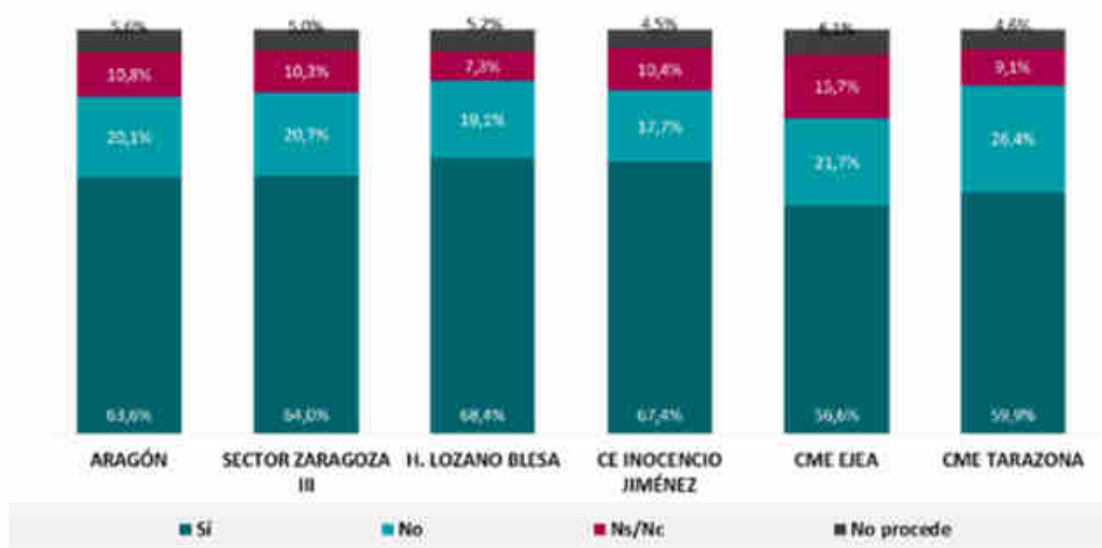
- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado



- Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones



- Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado



1.2.3.5.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=4811)		SECTOR ZARAGOZA III (n=971)		H. LOZANO BLESA (n=288)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=288)		CME EJEJA (n=198)		CME TARAZONA (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	1.555	32,3	293	30,2	88	30,6	100	34,7	46	23,2	59	29,9
Satisfacción general	834	17,3	176	18,1	49	17,0	56	19,4	40	20,2	31	15,7
Atención médica	650	13,5	148	15,2	47	16,3	38	13,2	40	20,2	23	11,7
Rapidez / Agilidad	298	6,2	57	5,9	9	3,1	25	8,7	10	5,1	13	6,6
Atención de otro personal sanitario	192	4,0	27	2,8	9	3,1	6	2,1	10	5,1	2	1,0
Información	100	2,1	17	1,8	5	1,7	6	2,1	3	1,5	3	1,5
Citaciones	25	0,5	2	0,2	0	0,0	2	0,7	0	0,0	0	0,0
Lista de espera	21	0,4	3	0,3	0	0,0	3	1,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones y recursos materiales	11	0,2	5	0,5	0	0,0	4	1,4	0	0,0	1	0,5
Atención de personal no sanitario	8	0,2	2	0,2	0	0,0	2	0,7	0	0,0	0	0,0
Limpieza	3	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	4	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Organización	4	0,1	1	0,1	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	1.679	34,9	364	37,5	113	39,2	94	32,6	78	39,4	79	40,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=4811)		SECTOR ZARAGOZA III (n=971)		H. LOZANO BLESA (n=288)		C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ (n=288)		CME EJEJA (n=198)		CME TARAZONA (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Lista de espera	834	17,3	194	20,0	38	13,2	63	21,9	35	17,7	58	29,4
Tiempo de espera (en el centro)	298	6,2	59	6,1	17	5,9	24	8,3	11	5,6	7	3,6
Atención médica	271	5,6	59	6,1	12	4,2	22	7,6	11	5,6	14	7,1
Instalaciones y recursos materiales	200	4,2	21	2,2	10	3,5	6	2,1	3	1,5	2	1,0
Información	73	1,5	15	1,5	2	0,7	3	1,0	4	2,0	6	3,0
Citaciones	67	1,4	11	1,1	2	0,7	2	0,7	2	1,0	5	2,5
Falta de tiempo en la atención	65	1,4	14	1,4	2	0,7	5	1,7	2	1,0	5	2,5
Organización	64	1,3	12	1,2	2	0,7	4	1,4	2	1,0	4	2,0
Atención de personal no sanitario	57	1,2	16	1,6	4	1,4	3	1,0	5	2,5	4	2,0
Atención general	48	1,0	6	0,6	2	0,7	1	0,3	0	0,0	3	1,5
Falta de profesionales	36	0,7	10	1,0	2	0,7	4	1,4	2	1,0	2	1,0
Saturación / Masificación de pacientes	35	0,7	5	0,5	5	1,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Atención de otro personal sanitario	27	0,6	7	0,7	4	1,4	3	1,0	0	0,0	0	0,0
Prestación de servicios	17	0,4	5	0,5	2	0,7	0	0,0	2	1,0	1	0,5
Rotación de personal	21	0,4	4	0,4	0	0,0	0	0,0	1	0,5	3	1,5
Errores administrativos	13	0,3	3	0,3	1	0,3	2	0,7	0	0,0	0	0,0
Insatisfacción general	11	0,2	2	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,0
Derivación a otros centros	6	0,1	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Limpieza	5	0,1	1	0,1	1	0,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	4	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	42	0,9	11	1,1	4	1,4	4	1,4	1	0,5	2	1,0
No sabe / No contesta	2.803	58,3	548	56,4	185	64,2	152	52,8	120	60,6	91	46,2

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

Perfil sociodemográfico

La distribución por **género** de las personas que han utilizado las urgencias hospitalarias de los Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades recoge un 58,1% de mujeres frente al 41,9% de hombres. La edad media es muy similar en ambos casos.

Todos los **grupos de edad** tienen una representatividad similar en el conjunto de la muestra, aunque aquellos que son menos numerosos son los de pacientes más jóvenes, con menos de 35 años.

Respecto al **nivel de estudios**, el 30,7% tiene FP Superior o Bachillerato. Hay un 20,9% que dispone de estudios primarios, mientras que el 18,3% ha alcanzado un nivel secundario de estudios o FP de Grado Medio.

Un 44,3% se encuentra **trabajando** mientras que el 26,5% corresponde a personas jubiladas y/o pensionistas. De entre aquellos que trabajan, el 18,4% son trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios. Por otro lado, un 14,1% corresponde a personas con ocupaciones elementales.

Hay un 35,4% que tiene una enfermedad o problema de salud crónico. Por otro lado, un 7,7% dispone de un certificado de discapacidad con un 33% o más; mientras que el 1,1% señala que se encuentra en proceso de tramitación de éste.

Opinión de las personas encuestadas

En relación a la valoración de los distintos aspectos relacionados con el servicio, aquellos que recogen mayor nivel de satisfacción son la **amabilidad del personal** (94,7%) y el **interés del personal médico** (93,5%).

En sentido contrario, el menor porcentaje de satisfacción (usuarios satisfechos o muy satisfechos) respecto al servicio de urgencias se recoge en relación al **estado de las instalaciones** (82,8%) y **tiempo de espera para ser atendido** (77,6%).

La amabilidad del personal es un aspecto muy bien valorado en todos los centros, no observando diferencias significativas entre ellos. Respecto al interés del personal médico, tan solo hay un centro con un nivel de satisfacción por debajo del 90%, tal y como es Barbastro (89,4%).

La percepción sobre el tiempo de espera para ser atendido tiene grandes diferencias entre centros. Así, es menos satisfactoria en el Hospital Royo Villanova (58,5% de satisfechos o muy satisfechos), el Hospital Miguel Servet (67,5%) y el Hospital de Barbastro (67,8%). En cuanto al estado de las instalaciones del servicio de urgencias también hay grandes discrepancias entre centros. Es el Hospital San Jorge donde se recoge un menor porcentaje de satisfacción, con un 66,8% de personas satisfechas o muy satisfechas al respecto.

Para el 86,3% de las personas encuestadas, el **tiempo dedicado** en el servicio de urgencias ha sido el **necesario**. El 7,1% señala que debería haber estado más tiempo mientras que el 5,3% apunta que, en su caso, no hacía falta tanto tiempo.

En el análisis individual se observa como hay centros en los que no hay tanta conformidad con el tiempo dedicado. Así en el Hospital Lozano Blesa y en el Hospital de Barbastro, se considera en menor medida que el tiempo fue menor del necesario (80,0% y 79,9% respectivamente).

Un 46,3% confirma que le **solicitaron permiso** para la realización de pruebas en su atención en el servicio de urgencias. Este porcentaje aumenta hasta el 57,9% en el Hospital de Alcañiz, mientras que los pesos más bajos se registran en el Hospital Nuestra Señora de Gracia (36,4%) y el Hospital Clínico Lozano Blesa (37,5%).

El **92,5%** confirmó haber recibido un **informe escrito** de su atención. Esta es la tónica habitual en todos los centros a excepción de dos, el CME Ejea y el C.S. Bajo Cinca-Baix Cinca Fraga en los que se confirma la recepción del documento en el 83,3% y 86,9% de los casos respectivamente.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

En relación a los **aspectos que más han gustado** de los servicios recibidos, hay un 33,5% que valora la **atención general**. En esta misma línea, un 16,9% manifiesta una **satisfacción general** con el servicio de urgencias. Ya en aspectos más concretos, destaca la rapidez de la atención (9,5%) y la atención médica (8%).

En cuanto a las valoraciones por centro, la atención general y la satisfacción general son siempre los dos aspectos más destacados. La rapidez en la atención es especialmente señalada en CME Ejea (14,5%).

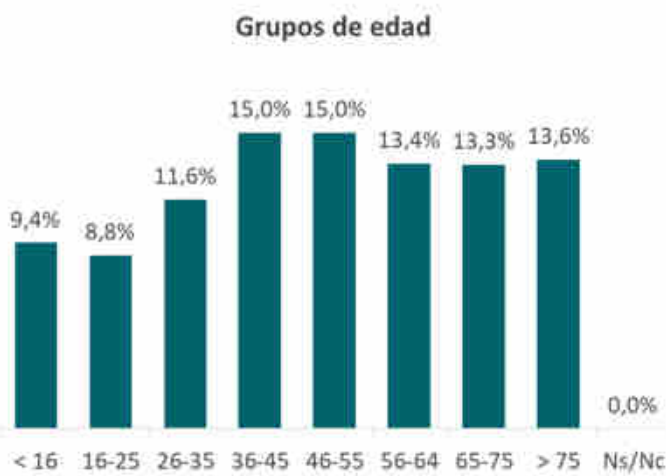
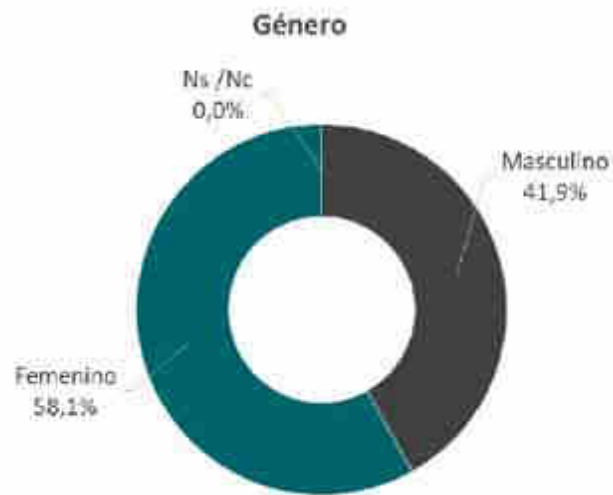
En cuanto a los **aspectos negativos o que menos gustaron respecto a la atención**, destaca como el más señalado el **tiempo de espera** en el centro (14,7%). El segundo

lugar se hace referencia a las **instalaciones y recursos materiales** (10,2%), siendo el tercero de ellos la atención médica (6,3%).

Se registra una gran diferencia en cuanto a los pesos por centro para el tiempo de espera. Las valoraciones negativas más altas se registran en el Hospital Miguel Servet (24,5%) y en el Hospital Clínico Lozano Blesa (23,5%). Por su parte, la queja respecto a las instalaciones y recursos materiales son mayores en el Hospital Obispo Polanco (16,1%) y en el Hospital San Jorge (13,1%).

1.3.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

1.3.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE



MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO	
Masculino	47,1
Femenino	49,5
Global	48,5

Situación laboral



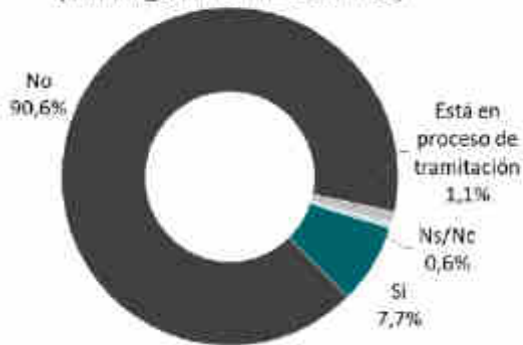
Ocupación



Nivel de estudios



Certificado de discapacidad
 (con un grado de un 33% o más)



Enfermedad o problema de salud crónico

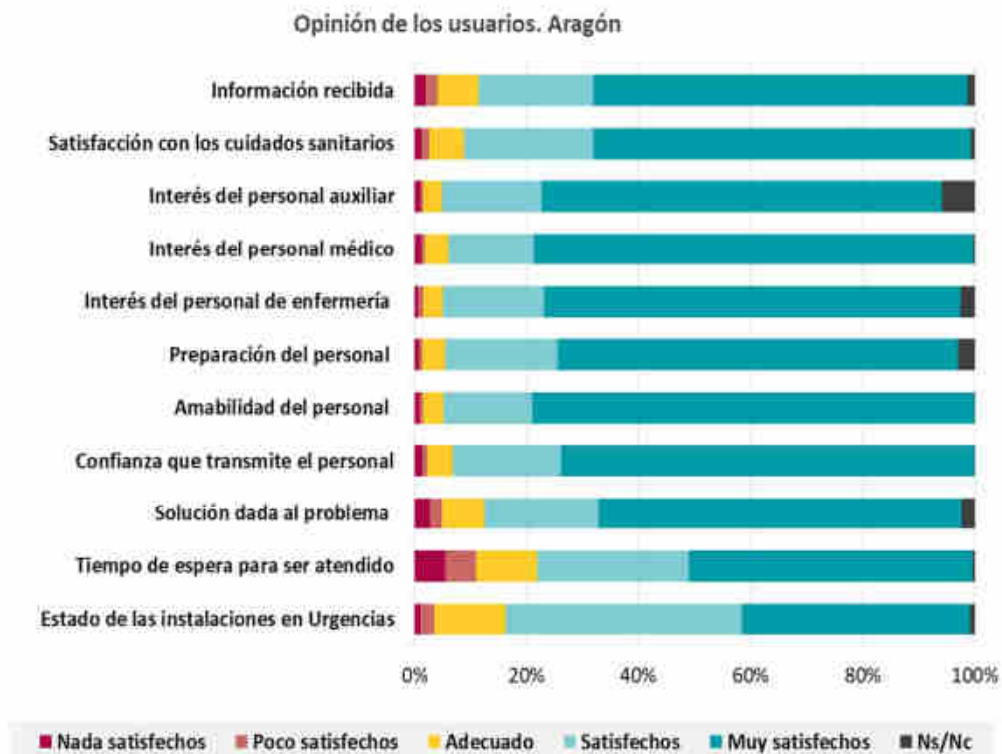


Base: 2.331

1.3.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

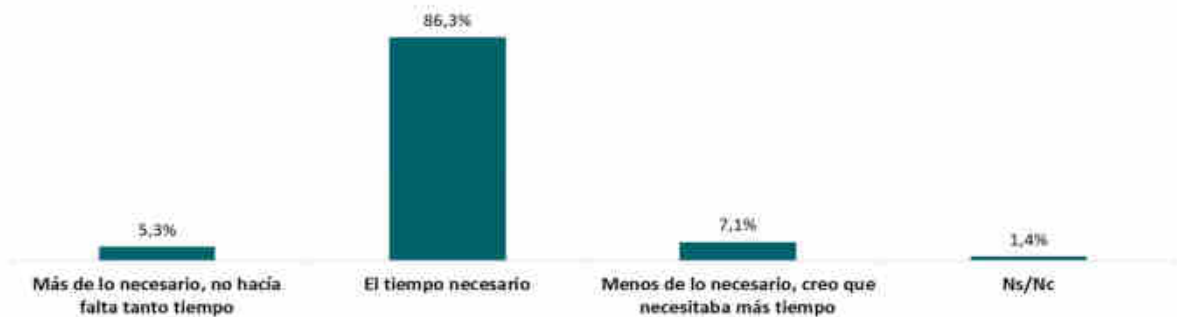
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =2.331)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	24	1,0	58	2,5	298	12,8	980	42,0	949	40,7	22	0,9
Tiempo de espera para ser atendido	129	5,5	126	5,4	257	11,0	630	27,0	1180	50,6	9	0,4
Solución dada al problema	63	2,7	50	2,1	177	7,6	477	20,5	1508	64,7	56	2,4
Confianza que transmite el personal	32	1,4	22	0,9	106	4,5	450	19,3	1718	73,7	3	0,1
Amabilidad del personal	21	0,9	14	0,6	87	3,7	367	15,7	1840	78,9	2	0,1
Preparación del personal	19	0,8	15	0,6	94	4,0	469	20,1	1662	71,3	72	3,1
Interés del personal de enfermería	15	0,6	22	0,9	82	3,5	420	18,0	1733	74,3	59	2,5
Interés del personal médico	30	1,3	14	0,6	99	4,2	352	15,1	1828	78,4	8	0,3
Interés del personal auxiliar	24	1,0	11	0,5	80	3,4	413	17,7	1664	71,4	139	6,0
Satisfacción con los cuidados sanitarios	29	1,2	31	1,3	146	6,3	538	23,1	1571	67,4	16	0,7
Información recibida	46	2,0	51	2,2	168	7,2	481	20,6	1553	66,6	32	1,4



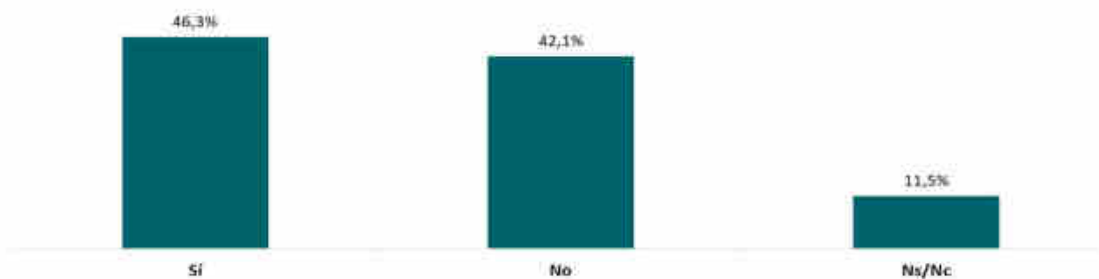


- **Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



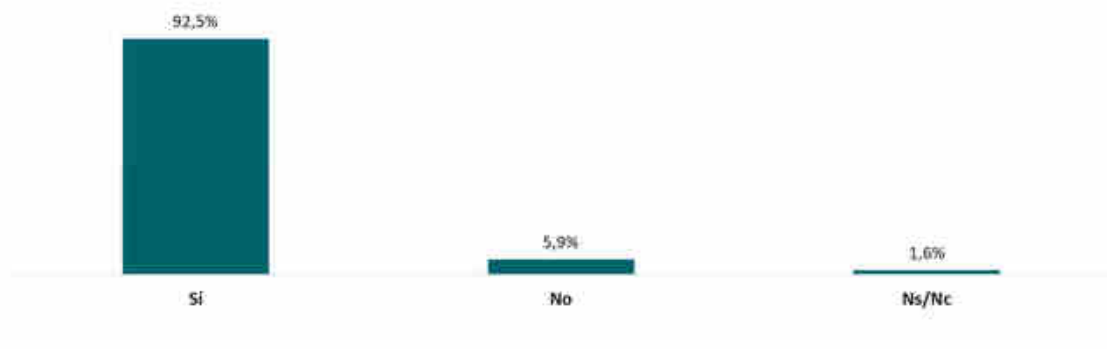
Base: 2.331

- **Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



Base: 2.331

- **Entrega de informe**



Base: 2.331

1.3.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =2.331)	
	fr	%
Atención general	781	33,5
Satisfacción general	393	16,9
Rapidez en la atención	221	9,5
Atención médica	187	8,0
Atención de otro personal sanitario	91	3,9
Información	20	0,9
Atención de personal no sanitario	6	0,3
Instalaciones y recursos materiales	5	0,2
Escasa saturación de pacientes	2	0,1
Oferta de profesionales	2	0,1
Organización	2	0,1
Limpieza	1	0,0
Otros	1	0,0
No sabe / No contesta	777	33,3
Total	2.489	106,8

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =2.331)	
	fr	%
Tiempo de espera	342	14,7
Instalaciones y recursos materiales	238	10,2
Atención médica	146	6,3
Falta de profesionales	64	2,7
Saturación / Masificación de pacientes	47	2,0
Organización	44	1,9
Atención general	41	1,8
Información	32	1,4
Atención de otro personal sanitario	30	1,3
Atención de personal no sanitario	27	1,2
Derivación a otros centros	17	0,7
Prestación de servicios	7	0,3
Transporte sanitario	5	0,2
Insatisfacción general	5	0,2
Limpieza	5	0,2
Ubicación del centro	2	0,1
Rotación de personal	2	0,1
Errores administrativos	2	0,1
Asistencia a domicilio	2	0,1
Comida	1	0,0
Otros	8	0,3
No sabe / No contesta	1.417	60,8
Total	2.484	106,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

1.3.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**1.3.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE**

	ARAGÓN (n =2.331)		H. SAN JORGE (n=199)		H. BARBASTRO (n=199)		H. OBISPO POLANCO (n=199)		H. ALCAÑIZ (n=202)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
GÉNERO										
Masculino	976	41,9%	80	40,2%	77	38,7%	79	39,7%	89	44,1%
Femenino	1355	58,1%	119	59,8%	122	61,3%	120	60,3%	113	55,9%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA										
Masculino	976	47,1	80	47,4	77	44,0	79	39,4	89	43,1
Femenino	1355	49,5	119	45,6	122	45,2	120	44,3	113	43,5
Ns/Nc	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	2331	48,5	199	76,3	199	44,7	199	42,3	202	43,3
GRUPOS DE EDAD										
< 16	219	9,4%	29	14,6%	28	14,1%	36	18,1%	37	18,3%
16-25	204	8,8%	12	6,0%	19	9,5%	20	10,1%	14	6,9%
26-35	270	11,6%	25	12,6%	26	13,1%	19	9,5%	30	14,9%
36-45	349	15,0%	28	14,1%	26	13,1%	31	15,6%	32	15,8%
46-55	349	15,0%	29	14,6%	32	16,1%	31	15,6%	25	12,4%
56-64	312	13,4%	30	15,1%	19	9,5%	23	11,6%	20	9,9%
65-75	311	13,3%	20	10,1%	29	14,6%	21	10,6%	17	8,4%
> 75	317	13,6%	26	13,1%	20	10,1%	18	9,0%	27	13,4%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
SITUACIÓN LABORAL										
Estudiante	115	4,9%	8	4,0%	8	4,0%	16	8,0%	7	3,5%
Jubilado/a / Pensionista	618	26,5%	48	24,1%	50	25,1%	38	19,1%	43	21,3%
En paro	159	6,8%	7	3,5%	10	5,0%	7	3,5%	16	7,9%
Trabajando	1032	44,3%	92	46,2%	90	45,2%	88	44,2%	83	41,1%
Trabajo doméstico no remunerado	167	7,2%	13	6,5%	10	5,0%	12	6,0%	14	6,9%
< 16 años	219	9,4%	29	14,6%	28	14,1%	36	18,1%	37	18,3%
Ns/Nc	21	0,9%	2	1,0%	3	1,5%	2	1,0%	2	1,0%

	H. ERNEST LLUCH (n=198)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)		H. ROYO VILLANOVA (n=200)		H. MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=200)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	89	44,9%	69	34,8%	89	44,5%	73	36,5%	100	50,0%
Femenino	109	55,1%	129	65,2%	111	55,5%	127	63,5%	100	50,0%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	89	43,1	69	42,4	89	47,9	73	54,9	100	51,2
Femenino	109	47,2	129	51,3	111	48,4	127	49,7	100	56,4
Ns/Nc	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	198	45,3	198	48,2	200	48,2	200	51,6	200	53,8
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	37	18,7%	5	2,5%	3	1,5%	7	3,5%	0	0,0%
16-25	14	7,1%	33	16,7%	30	15,0%	11	5,5%	12	6,0%
26-35	22	11,1%	22	11,1%	23	11,5%	25	12,5%	23	11,5%
36-45	23	11,6%	32	16,2%	29	14,5%	42	21,0%	34	17,0%
46-55	23	11,6%	31	15,7%	45	22,5%	27	13,5%	35	17,5%
56-64	25	12,6%	32	16,2%	29	14,5%	32	16,0%	33	16,5%
65-75	28	14,1%	16	8,1%	25	12,5%	28	14,0%	42	21,0%
> 75	26	13,1%	27	13,6%	16	8,0%	28	14,0%	21	10,5%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	8	4,0%	15	7,6%	19	9,5%	7	3,5%	7	3,5%
Jubilado/a / Pensionista	53	26,8%	41	20,7%	46	23,0%	62	31,0%	62	31,0%
En paro	19	9,6%	25	12,6%	19	9,5%	12	6,0%	18	9,0%
Trabajando	67	33,8%	101	51,0%	100	50,0%	101	50,5%	91	45,5%
Trabajo doméstico no remunerado	13	6,6%	8	4,0%	12	6,0%	11	5,5%	21	10,5%
< 16 años	37	18,7%	5	2,5%	3	1,5%	7	3,5%	0	0,0%
Ns/Nc	1	0,5%	3	1,5%	1	0,5%	0	0,0%	1	0,5%

GÉNERO	CME EJE A (n=186)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=153)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	83	44,6%	72	47,1%	76	38,6%
Femenino	103	55,4%	81	52,9%	121	61,4%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	83	54,8	72	60,8	76	36,6
Femenino	103	59,8	81	64,3	121	45,6
Ns/Nc	0	-	0	-	0	-
Total	186	57,6	153	62,6	197	42,2
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	3	1,6%	3	2,0%	31	15,7%
16-25	11	5,9%	8	5,2%	20	10,2%
26-35	17	9,1%	8	5,2%	30	15,2%
36-45	24	12,9%	16	10,5%	32	16,2%
46-55	25	13,4%	22	14,4%	24	12,2%
56-64	34	18,3%	18	11,8%	17	8,6%
65-75	34	18,3%	23	15,0%	28	14,2%
> 75	38	20,4%	55	35,9%	15	7,6%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	6	3,2%	2	1,3%	12	6,1%
Jubilado/a / Pensionista	72	38,7%	65	42,5%	38	19,3%
En paro	9	4,8%	7	4,6%	10	5,1%
Trabajando	76	40,9%	48	31,4%	95	48,2%
Trabajo doméstico no remunerado	19	10,2%	25	16,3%	9	4,6%
< 16 años	3	1,6%	3	2,0%	31	15,7%
Ns/Nc	1	0,5%	3	2,0%	2	1,0%

1.3.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro**

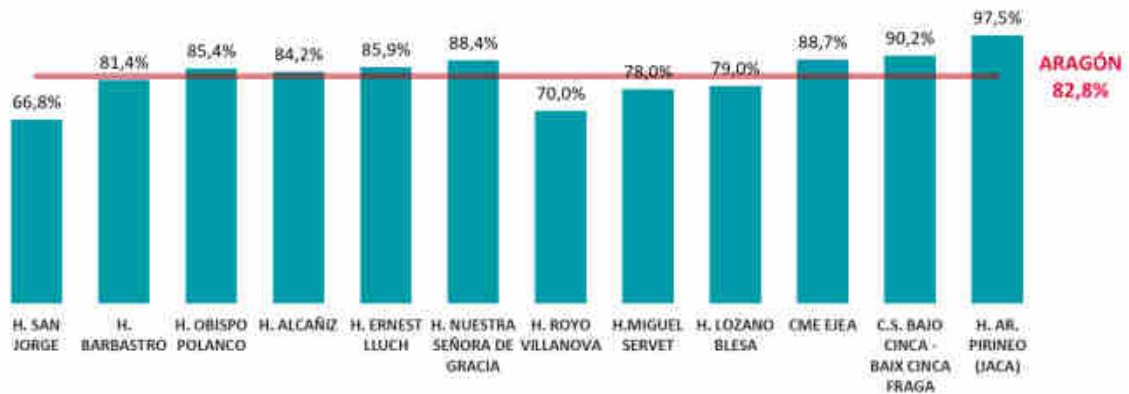
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n =2.331)		H. SAN JORGE (n=199)		H. BARBASTRO (n=199)		H. OBISPO POLANCO (n=199)		H. ALCAÑIZ (n=202)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	1929	82,8	133	66,8	162	81,4	170	85,4	170	84,2
Tiempo de espera para ser atendido	1810	77,6	158	79,4	135	67,8	152	76,4	173	85,6
Solución dada al problema	1985	85,2	175	87,9	158	79,4	174	87,4	175	86,6
Confianza que transmite el personal	2168	93,0	186	93,5	181	91,0	185	93,0	191	94,6
Amabilidad del personal	2207	94,7	188	94,5	187	94,0	190	95,5	195	96,5
Preparación del personal	2131	91,4	182	91,5	178	89,4	187	94,0	191	94,6
Interés del personal de enfermería	2153	92,4	184	92,5	184	92,5	181	91,0	195	96,5
Interés del personal médico	2180	93,5	188	94,5	178	89,4	189	95,0	194	96,0
Interés del personal auxiliar	2077	89,1	175	87,9	178	89,4	175	87,9	190	94,1
Satisfacción con los cuidados sanitarios	2109	90,5	181	91,0	169	84,9	184	92,5	188	93,1
Información recibida	2034	87,3	174	87,4	169	84,9	182	91,5	184	91,1

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	H. ERNEST LLUCH (n=198)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)		H. ROYO VILLANOVA (n=200)		H. MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=200)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	170	85,9	175	88,4	140	70,0	156	78,0	158	79,0
Tiempo de espera para ser atendido	169	85,4	172	86,9	117	58,5	135	67,5	138	69,0
Solución dada al problema	168	84,8	176	88,9	159	79,5	172	86,0	156	78,0
Confianza que transmite el personal	184	92,9	184	92,9	184	92,0	185	92,5	180	90,0
Amabilidad del personal	187	94,4	183	92,4	189	94,5	188	94,0	188	94,0
Preparación del personal	179	90,4	185	93,4	184	92,0	181	90,5	178	89,0
Interés del personal de enfermería	188	94,9	181	91,4	183	91,5	183	91,5	169	84,5
Interés del personal médico	190	96,0	180	90,9	184	92,0	189	94,5	180	90,0
Interés del personal auxiliar	178	89,9	181	91,4	176	88,0	176	88,0	162	81,0
Satisfacción con los cuidados sanitarios	182	91,9	182	91,9	174	87,0	174	87,0	172	86,0
Información recibida	175	88,4	175	88,4	164	82,0	175	87,5	167	83,5

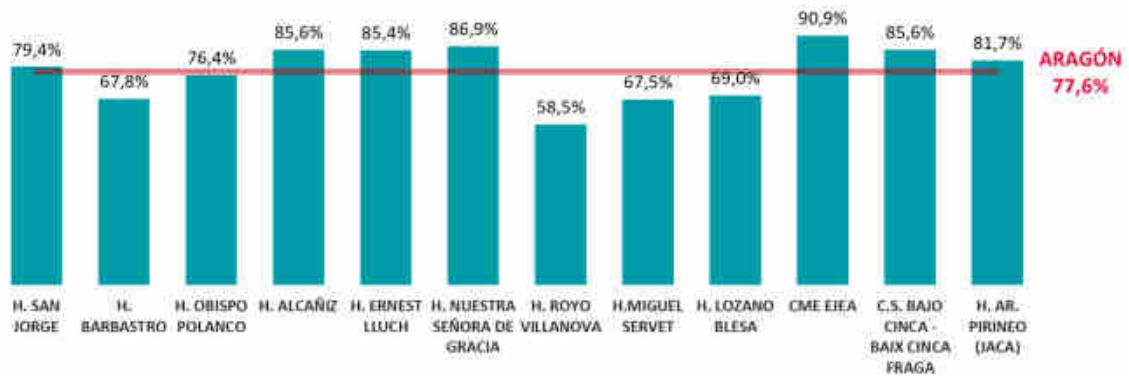
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	CME EJE A (n=186)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=153)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las instalaciones en Urgencias	165	88,7	138	90,2	192	97,5
Tiempo de espera para ser atendido	169	90,9	131	85,6	161	81,7
Solución dada al problema	166	89,2	127	83,0	179	90,9
Confianza que transmite el personal	175	94,1	144	94,1	189	95,9
Amabilidad del personal	175	94,1	147	96,1	190	96,4
Preparación del personal	165	88,7	132	86,3	189	95,9
Interés del personal de enfermería	172	92,5	144	94,1	189	95,9
Interés del personal médico	174	93,5	146	95,4	188	95,4
Interés del personal auxiliar	156	83,9	144	94,1	186	94,4
Satisfacción con los cuidados sanitarios	170	91,4	145	94,8	188	95,4
Información recibida	162	87,1	132	86,3	175	88,8

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

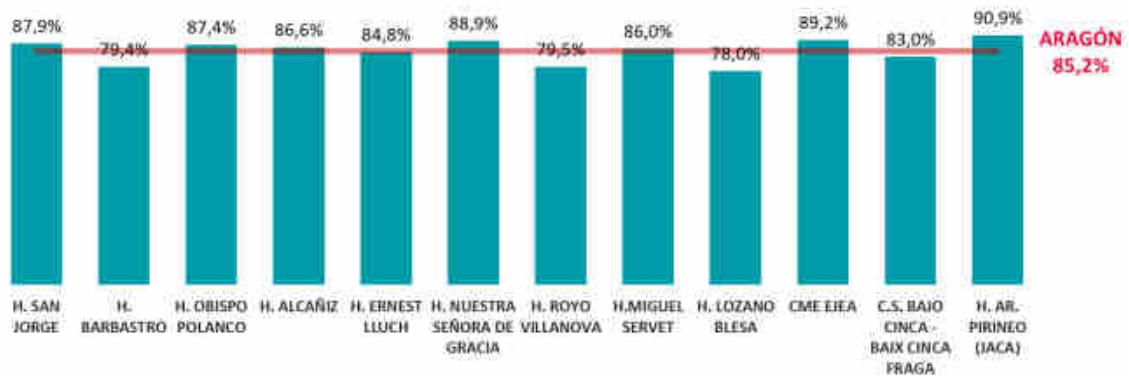
Estado de las instalaciones en Urgencias



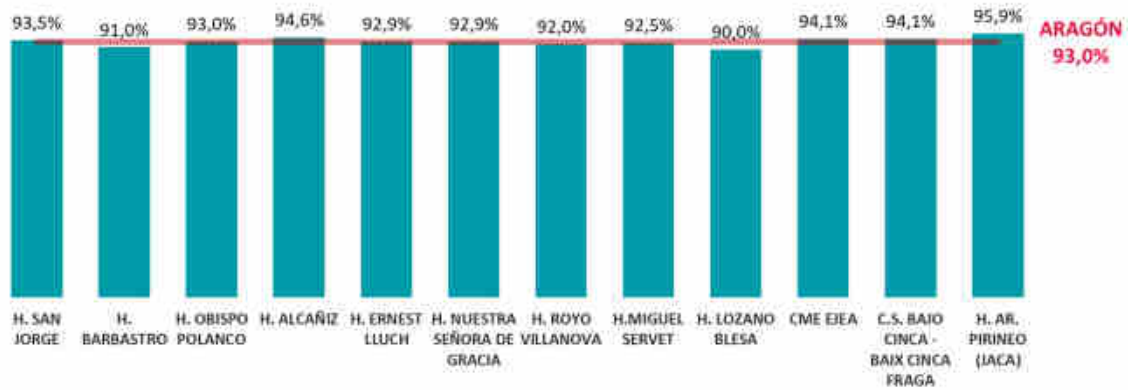
Tiempo de espera para ser atendido



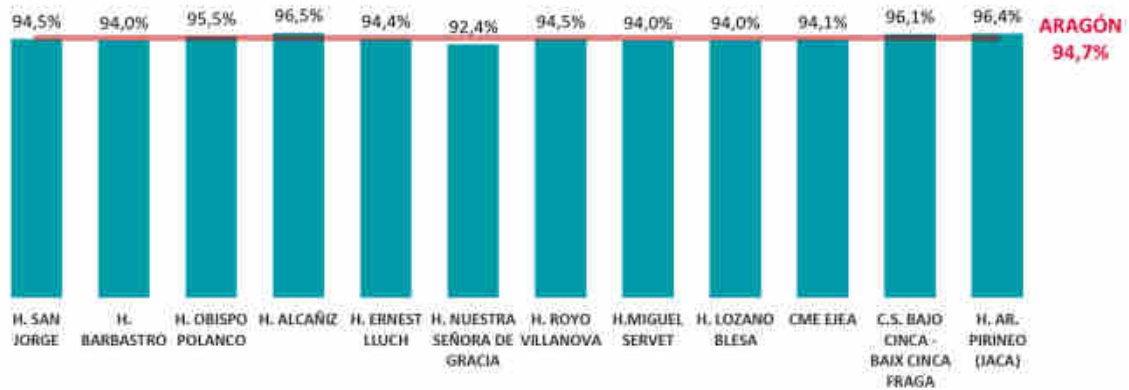
Solución dada al problema



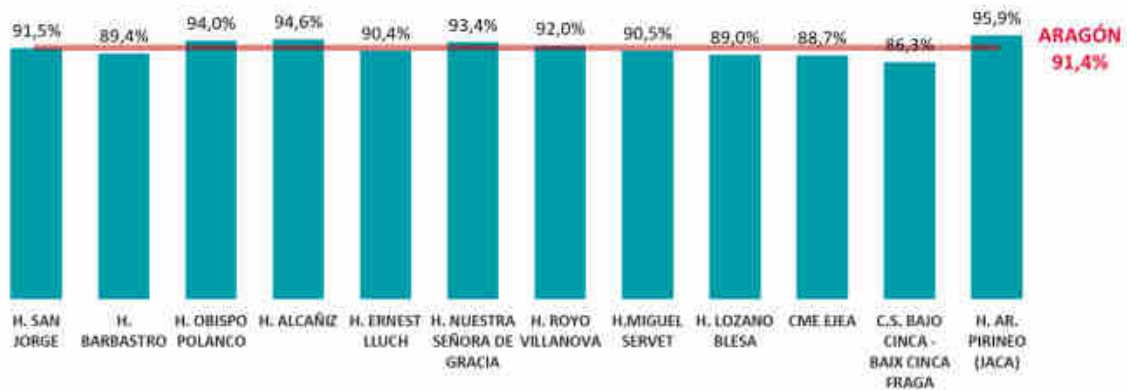
Confianza que transmite el personal



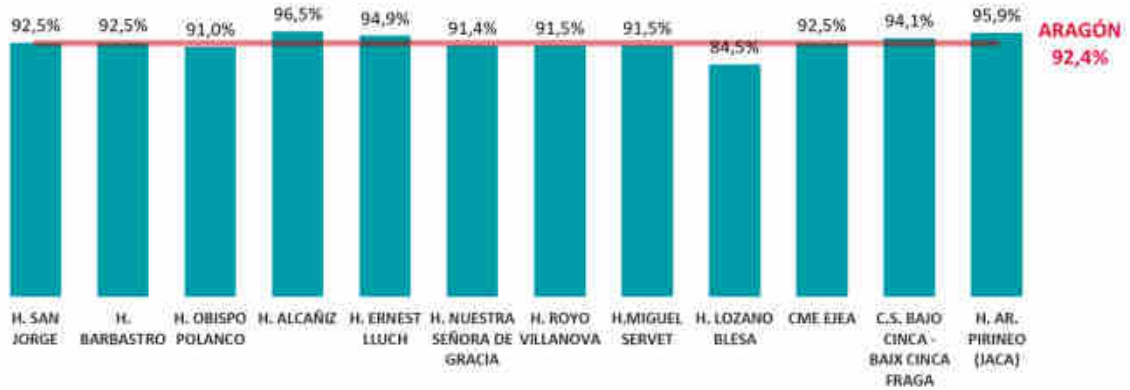
Amabilidad del personal



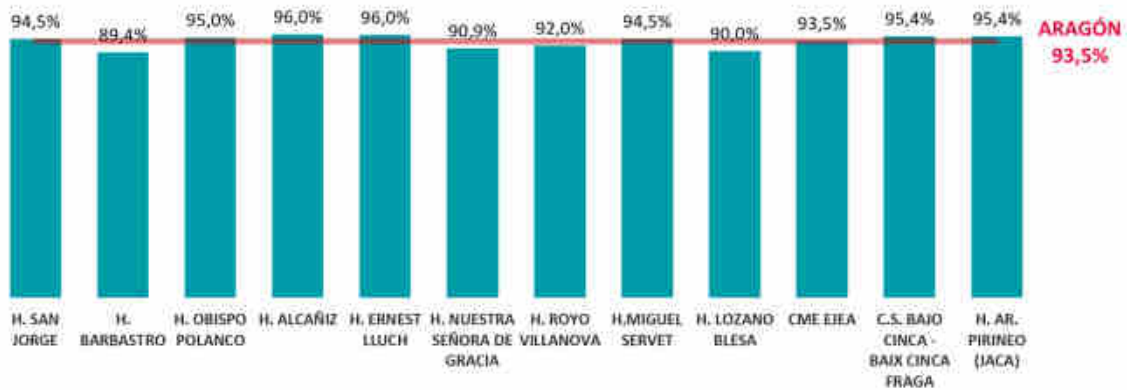
Preparación del personal



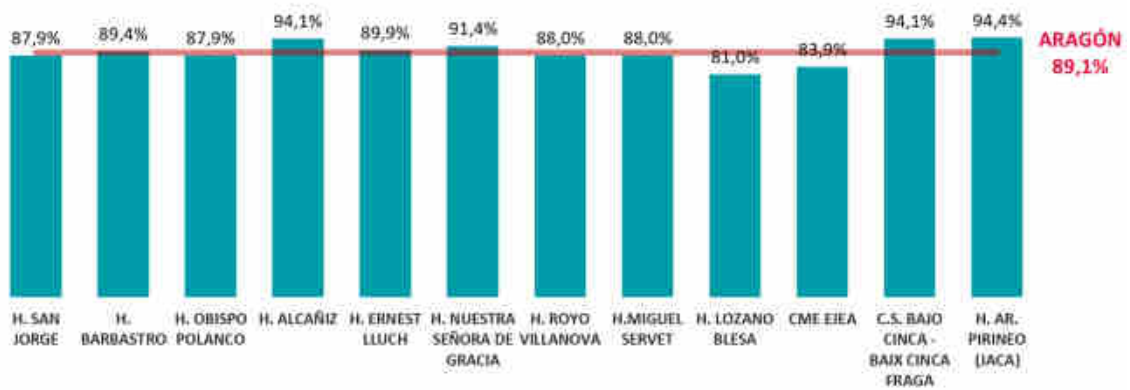
Interés del personal de enfermería



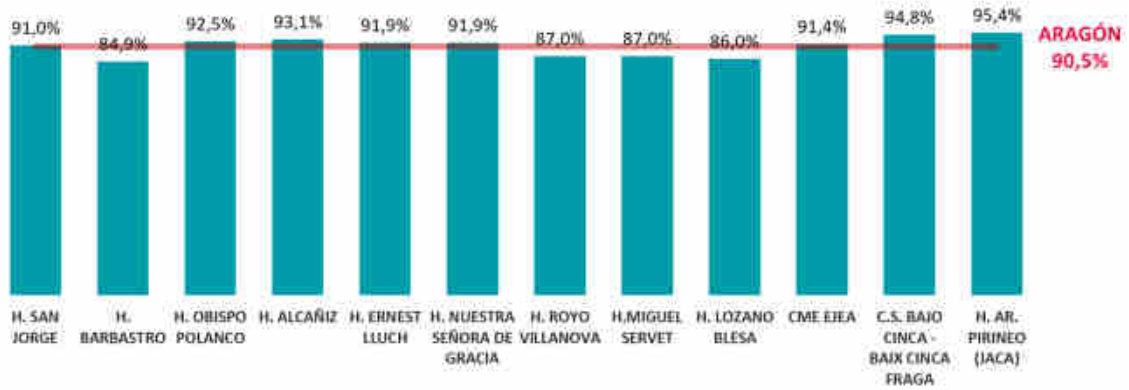
Interés del personal médico



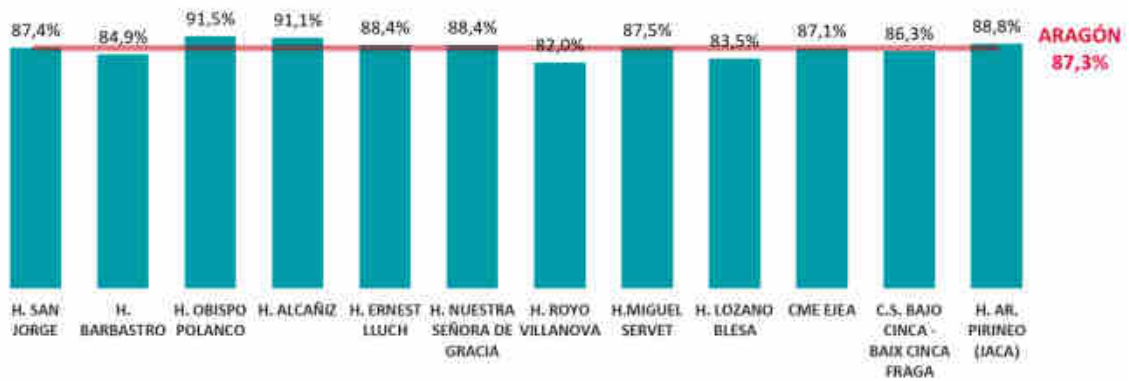
Interés del personal auxiliar



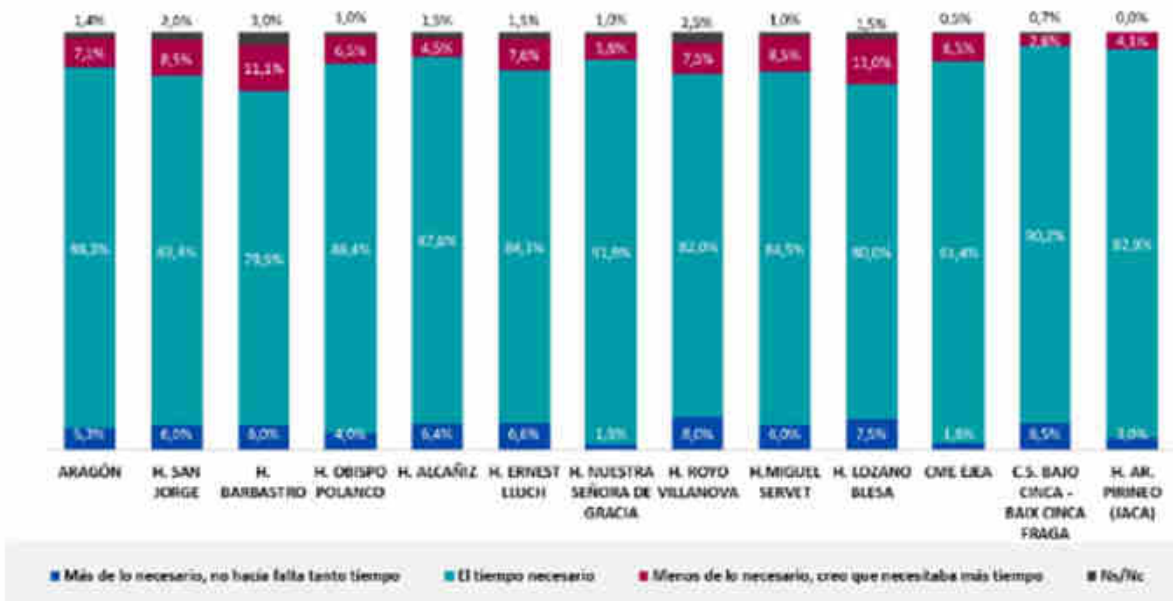
Satisfacción con los cuidados sanitarios



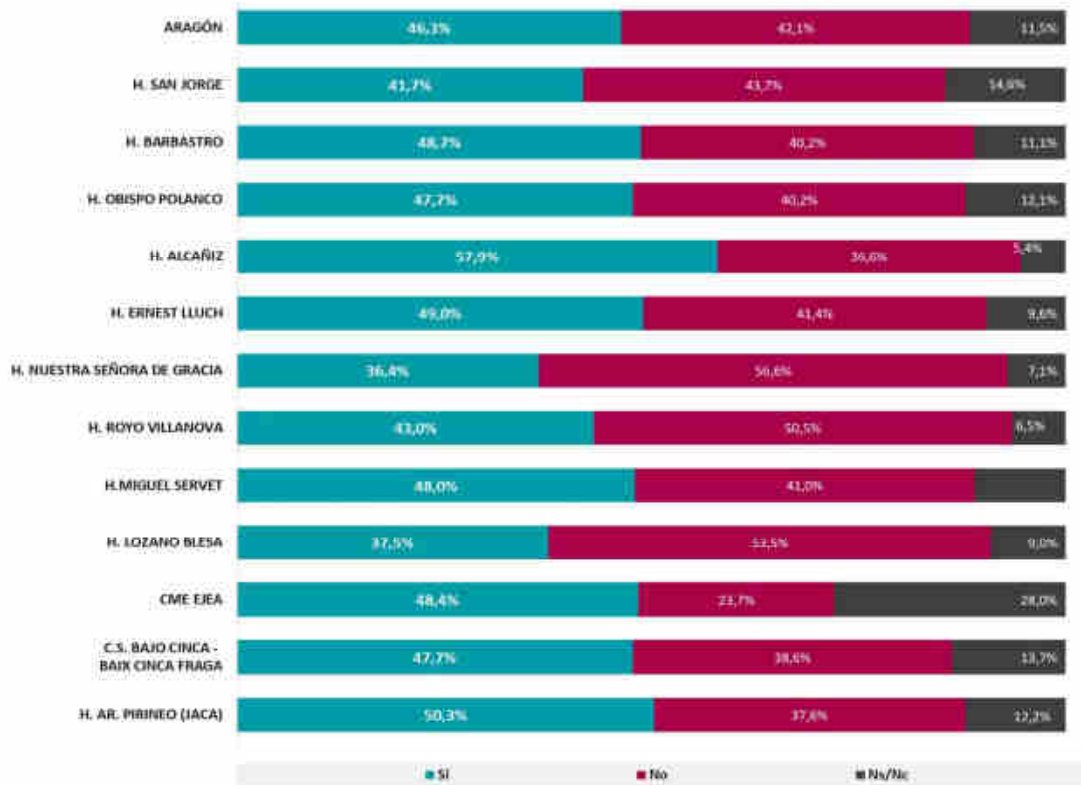
Información recibida



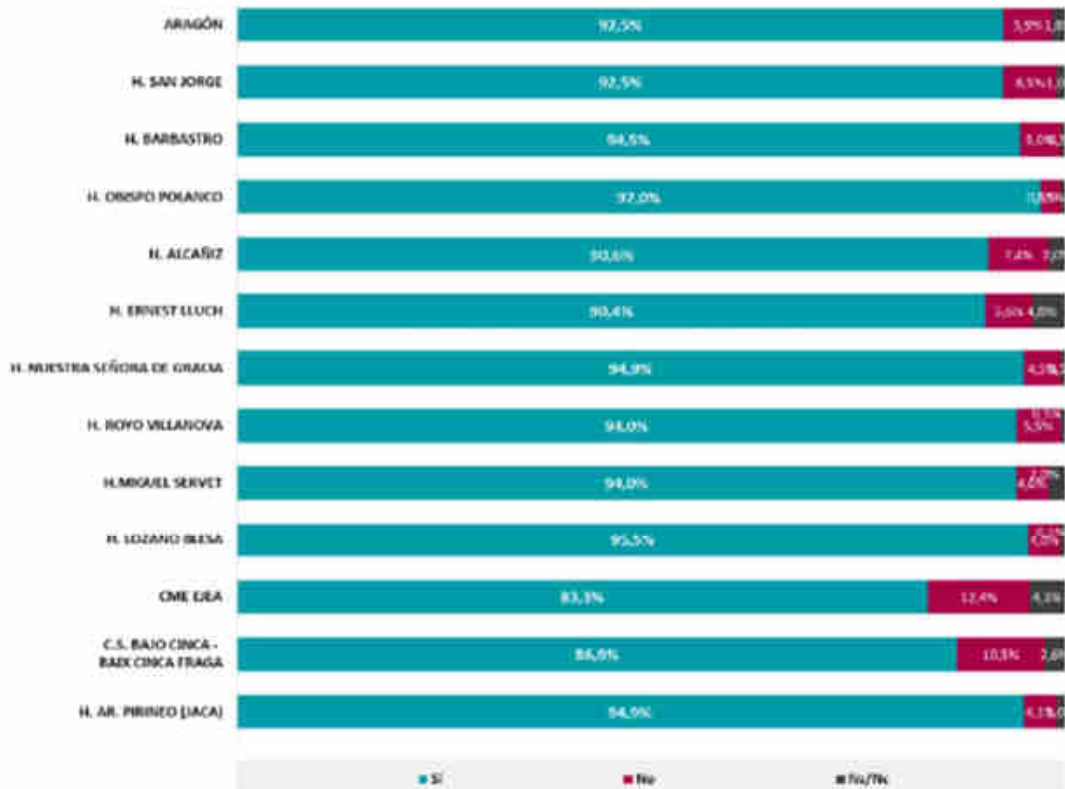
- Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado



• **Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



• **Entrega de informe**



1.3.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=2.331)		H. SAN JORGE (n=199)		H. BARBASTRO (n=199)		H. OBISPO POLANCO (n=199)		H. ALCAÑIZ (n=202)		H. ERNEST LLUCH (n=198)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	781	33,5	61	30,7	60	30,2	64	32,2	83	41,1	50	25,3	63	31,8
Satisfacción general	393	16,9	34	17,1	33	16,6	33	16,6	36	17,8	37	18,7	45	22,7
Rapidez en la atención	221	9,5	15	7,5	19	9,5	11	5,5	21	10,4	24	12,1	24	12,1
Atención médica	187	8,0	9	4,5	16	8,0	23	11,6	5	2,5	18	9,1	15	7,6
Atención de otro personal sanitario	91	3,9	5	2,5	7	3,5	5	2,5	2	1,0	6	3,0	14	7,1
Información	20	0,9	2	1,0	1	0,5	2	1,0	2	1,0	2	1,0	1	0,5
Atención de personal no sanitario	6	0,3	0	0,0	2	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Instalaciones y recursos materiales	5	0,2	0	0,0	0	0,0	3	1,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	2	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Oferta de profesionales	2	0,1	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Organización	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Limpieza	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	777	33,3	85	42,7	68	34,2	69	34,7	66	32,7	79	39,9	47	23,7

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS POSITIVOS	H. ROYO VILLANOVA (n=200)		H.MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=200)		CME EJEJ (n=186)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=153)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	57	28,5	74	37,0	66	33,0	72	38,7	48	31,4	83	42,1
Satisfacción general	31	15,5	42	21,0	36	18,0	23	12,4	11	7,2	32	16,2
Rapidez en la atención	14	7,0	13	6,5	16	8,0	27	14,5	15	9,8	22	11,2
Atención médica	23	11,5	18	9,0	25	12,5	16	8,6	11	7,2	8	4,1
Atención de otro personal sanitario	11	5,5	9	4,5	5	2,5	7	3,8	10	6,5	10	5,1
Información	2	1,0	3	1,5	2	1,0	2	1,1	0	0,0	1	0,5
Atención de personal no sanitario	0	0,0	3	1,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones y recursos materiales	0	0,0	1	0,5	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Escasa saturación de pacientes	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Oferta de profesionales	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Organización	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Otros	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	75	37,5	50	25,0	61	30,5	55	29,6	70	45,8	52	26,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=2.331)		H. SAN JORGE (n=199)		H. BARBASTRO (n=199)		H. OBISPO POLANCO (n=199)		H. ALCAÑIZ (n=202)		H. ERNEST LLUCH (n=198)		H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera	342	14,7	28	14,1	45	22,6	33	16,6	15	7,4	24	12,1	20	10,1
Instalaciones y recursos materiales	238	10,2	26	13,1	15	7,5	32	16,1	21	10,4	22	11,1	24	12,1
Atención médica	146	6,3	12	6,0	17	8,5	7	3,5	14	6,9	11	5,6	19	9,6
Falta de profesionales	64	2,7	5	2,5	6	3,0	5	2,5	4	2,0	3	1,5	1	0,5
Saturación / Masificación de pacientes	47	2,0	3	1,5	4	2,0	1	0,5	2	1,0	1	0,5	3	1,5
Organización	44	1,9	1	0,5	6	3,0	3	1,5	3	1,5	3	1,5	4	2,0
Atención general	41	1,8	4	2,0	0	0,0	3	1,5	2	1,0	2	1,0	5	2,5
Información	32	1,4	4	2,0	4	2,0	4	2,0	1	0,5	3	1,5	3	1,5
Atención de otro personal sanitario	30	1,3	3	1,5	1	0,5	4	2,0	3	1,5	4	2,0	4	2,0
Atención de personal no sanitario	27	1,2	1	0,5	2	1,0	6	3,0	0	0,0	2	1,0	2	1,0
Derivación a otros centros	17	0,7	1	0,5	1	0,5	1	0,5	0	0,0	2	1,0	1	0,5
Prestación de servicios	7	0,3	1	0,5	2	1,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Transporte sanitario	5	0,2	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Insatisfacción general	5	0,2	1	0,5	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpeza	5	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Rotación de personal	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	1	0,5	0	0,0
Errores administrativos	2	0,1	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Asistencia a domicilio	2	0,1	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Comida	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Otros	8	0,3	0	0,0	2	1,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	2	1,0
No sabe / No contesta	1.417	60,8	120	60,3	110	55,3	110	55,3	138	68,3	128	64,6	120	60,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	H. ROYO VILLANOVA (n=200)		H.MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=200)		CME EJE A (n=186)		C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA (n=153)		H. AR. PIRINEO (JACA) (n=197)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Tiempo de espera	44	22,0	49	24,5	47	23,5	9	4,8	11	7,2	17	8,6
Instalaciones y recursos materiales	19	9,5	24	12,0	17	8,5	12	6,5	14	9,2	12	6,1
Atención médica	10	5,0	11	5,5	19	9,5	10	5,4	4	2,6	12	6,1
Falta de profesionales	9	4,5	7	3,5	4	2,0	7	3,8	8	5,2	5	2,5
Saturación / Masificación de pacientes	14	7,0	10	5,0	5	2,5	1	0,5	0	0,0	3	1,5
Organización	13	6,5	3	1,5	4	2,0	1	0,5	1	0,7	2	1,0
Atención general	5	2,5	5	2,5	7	3,5	4	2,2	3	2,0	1	0,5
Información	5	2,5	4	2,0	2	1,0	1	0,5	0	0,0	1	0,5
Atención de otro personal sanitario	2	1,0	2	1,0	1	0,5	4	2,2	2	1,3	0	0,0
Atención de personal no sanitario	1	0,5	1	0,5	3	1,5	6	3,2	0	0,0	3	1,5
Derivación a otros centros	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	10	6,5	0	0,0
Prestación de servicios	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Transporte sanitario	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Insatisfacción general	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,0
Limpeza	3	1,5	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ubicación del centro	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Rotación de personal	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Asistencia a domicilio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Comida	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	2	1,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
No sabe / No contesta	93	46,5	103	51,5	103	51,5	138	74,2	114	74,5	140	71,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

2.1 HOSPITALIZACIÓN

2.2 CONSULTAS

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 Hospitalización y Consultas de Atención Especializada.

2.1 HOSPITALIZACIÓN

Perfil sociodemográfico

El 54,5% de las personas atendidas para el Hospital General de la Defensa de Zaragoza son de género **masculino**, mientras que el 45,5% restante son de género femenino.

El **grupo de edad** más numeroso es el de personas mayores de 75 años (30,0%), seguido de aquellos que tienen entre 65 y 75 años (22,7%). En cuanto a la edad media, no hay grandes variaciones por género, siendo de 62 años en hombres y 64,4 años en las mujeres.

En relación al **nivel de estudios**, un 30,0% tiene FP Superior o Bachillerato, un 27,8% tiene estudios primarios y el 24,2% tiene estudios superiores.

En cuanto a la **situación laboral**, de acuerdo con la edad, el 53,1% son personas jubiladas / pensionistas. En el 37,9% de los casos se encuentran trabajando.

Para aquellas personas trabajadoras, en el 18,1% de los casos se trata de oficiales, operarios/as, artesanos/as de artes mecánicas y otros oficios. Un 16,2% son técnicos y profesionales de nivel medio.

Un 46,9% tiene una **enfermedad o problema de salud crónico**, mientras que el 13,4% señala poseer un **certificado de discapacidad** con un grado de un 33% o más. Hay un 2,2% señala que éste se encuentra en proceso de tramitación.

Opinión de las personas encuestadas

Del conjunto de aspectos evaluados, destaca especialmente la satisfacción con el **interés del personal de enfermería (98,6%)** y la **amabilidad del personal (98,2%)**.

Aquellos aspectos en los que se obtiene un menor porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos son la **comida (76,5%)** y el **estado de las habitaciones (88,8%)**.

Un 90,6% señala que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 4,7% indica que estuvo más de lo necesario y el 3,6% manifiesta que permaneció menos de lo necesario.

El 86,3% de los usuarios del servicio de hospitalización, afirma que le solicitaron **permiso para realizarle pruebas**.

El **96,0%**, señaló haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta del Hospital General de la Defensa de Zaragoza.

El **87,7%** de personas indica que sí tuvo la oportunidad de plantear dudas o preocupaciones a su médico/a.

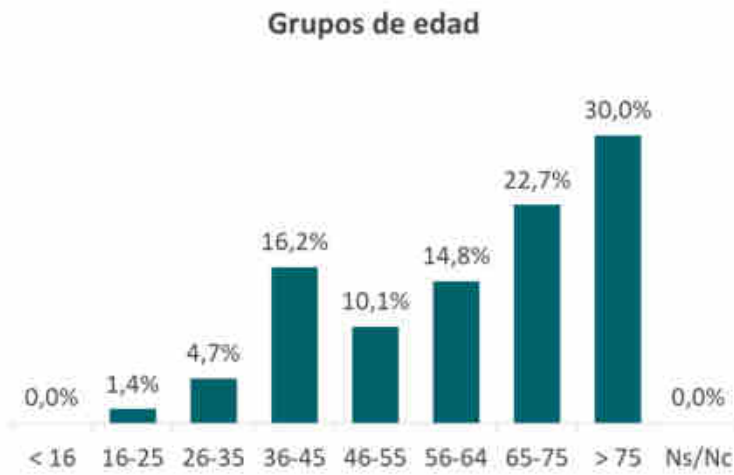
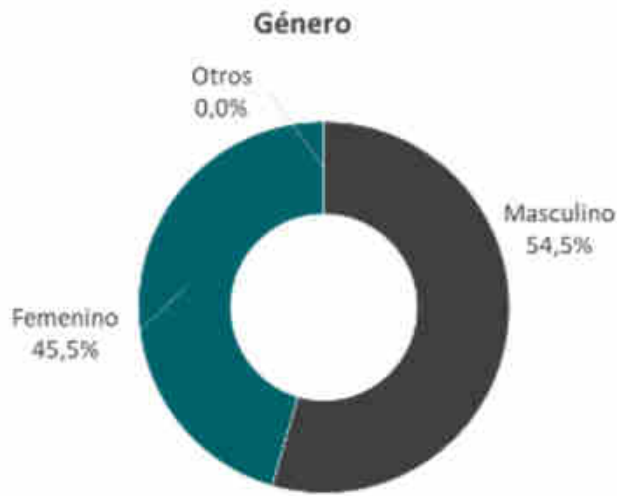
Por otro lado, un **63,2%** señala que sí pudo participar en decisiones sobre su problema y tratamiento en la medida en que consideró oportuno.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Cuando se analiza aquello que más ha gustado del servicio recibido, el **44,0%** señala como destacable la **atención general**, opinión en la línea de lo señalado por el **18,1%** que manifiesta una **satisfacción general**. Dentro de los aspectos más concretos, destaca como positivo la **atención médica** (**11,6%**).

En sentido contrario, es decir los aspectos negativos o que **menos han gustado**, un **59,6%** no ha indicado ninguna cuestión. Son las instalaciones y recursos materiales el aspecto más indicado (**15,2%**), seguido de la comida (**7,9%**) y quedando por debajo la atención médica y la organización (**3,6%** respectivamente).

2.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE

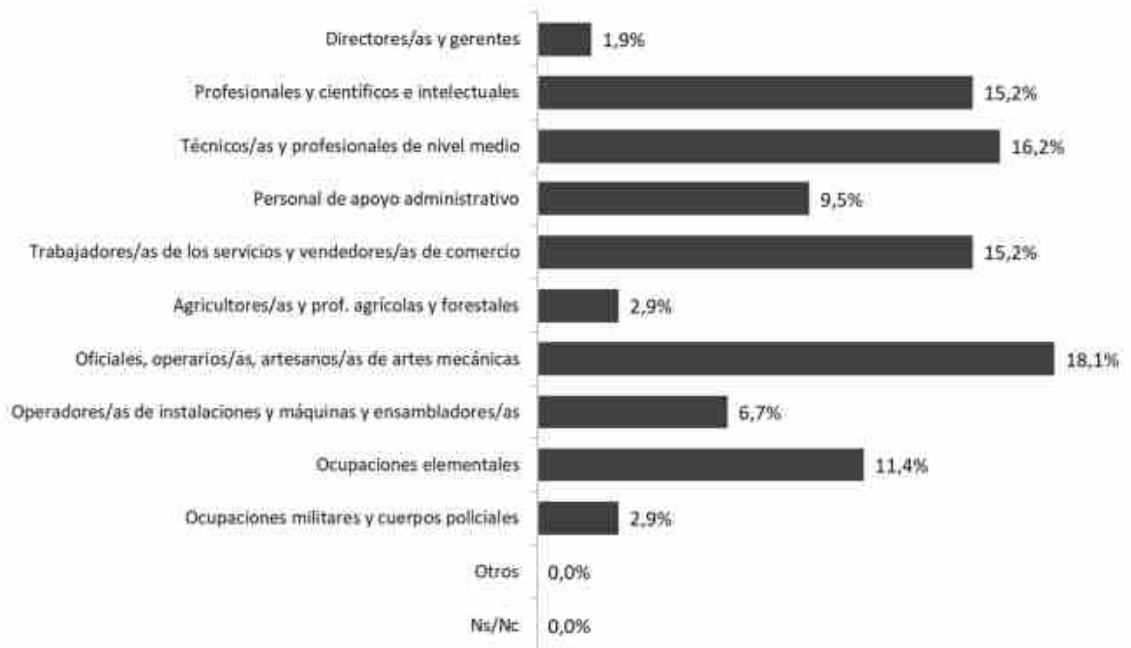


MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO	
Masculino	62,0
Femenino	64,4
Global	63,1

Situación laboral



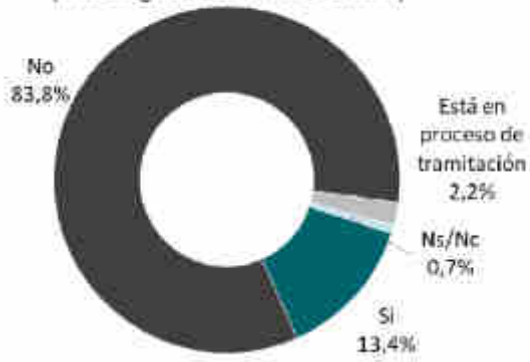
Ocupación



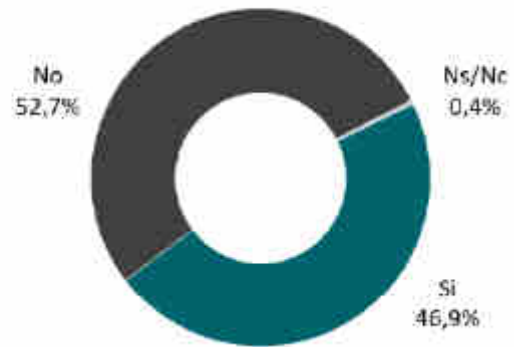
Nivel de estudios



Certificado de discapacidad (con un grado de un 33% o más)



Enfermedad o problema de salud crónico

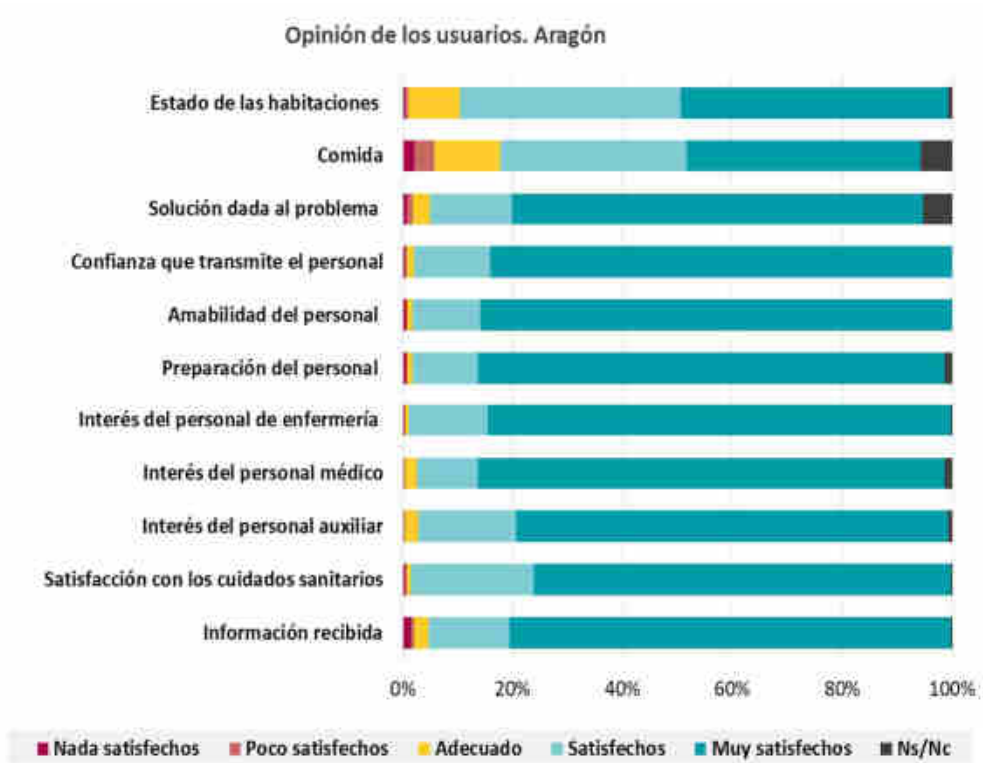


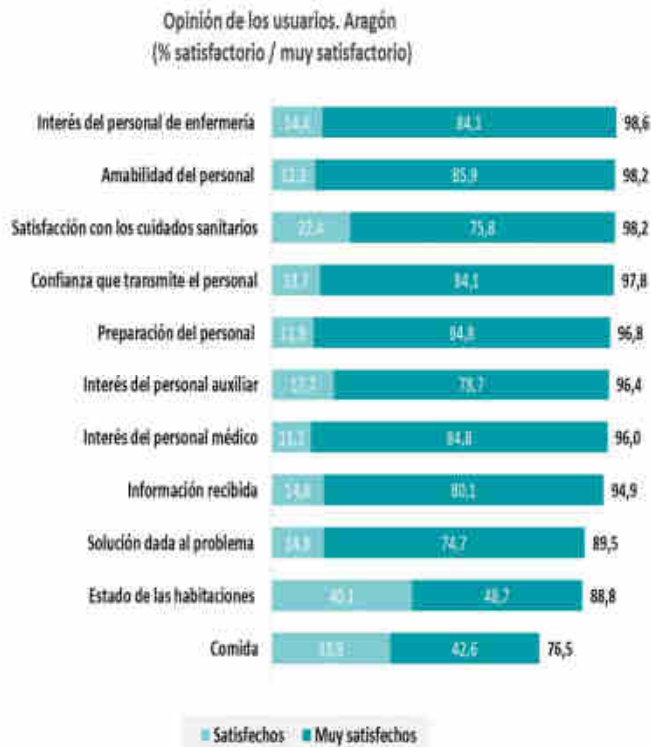
Base: 277

2.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

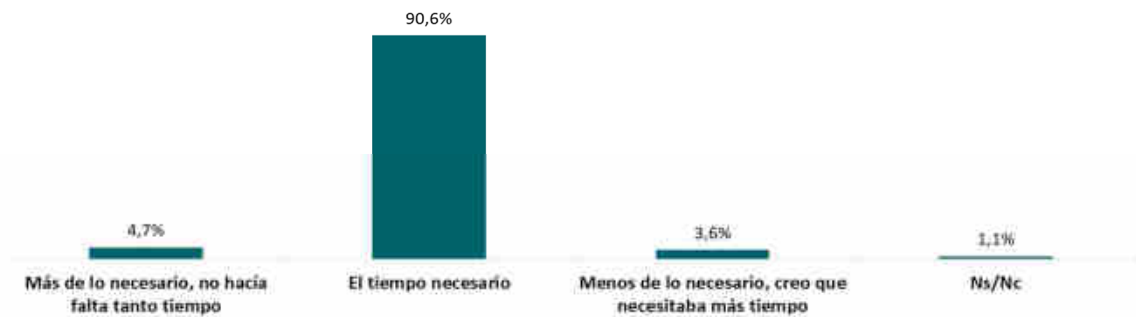
- Satisfacción con el centro

H. General de la Defensa (n =277)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	1	0,4	2	0,7	26	9,4	111	40,1	135	48,7	2	0,7
Comida	6	2,2	10	3,6	33	11,9	94	33,9	118	42,6	16	5,8
Solución dada al problema	2	0,7	3	1,1	9	3,2	41	14,8	207	74,7	15	5,4
Confianza que transmite el personal	1	0,4	1	0,4	4	1,4	38	13,7	233	84,1	0	0,0
Amabilidad del personal	2	0,7	0	0,0	3	1,1	34	12,3	238	85,9	0	0,0
Preparación del personal	2	0,7	0	0,0	3	1,1	33	11,9	235	84,8	4	1,4
Interés del personal de enfermería	1	0,4	0	0,0	2	0,7	40	14,4	233	84,1	1	0,4
Interés del personal médico	0	0,0	1	0,4	6	2,2	31	11,2	235	84,8	4	1,4
Interés del personal auxiliar	0	0,0	1	0,4	7	2,5	49	17,7	218	78,7	2	0,7
Satisfacción con los cuidados sanitarios	1	0,4	1	0,4	2	0,7	62	22,4	210	75,8	1	0,4
Información recibida	4	1,4	2	0,7	7	2,5	41	14,8	222	80,1	1	0,4



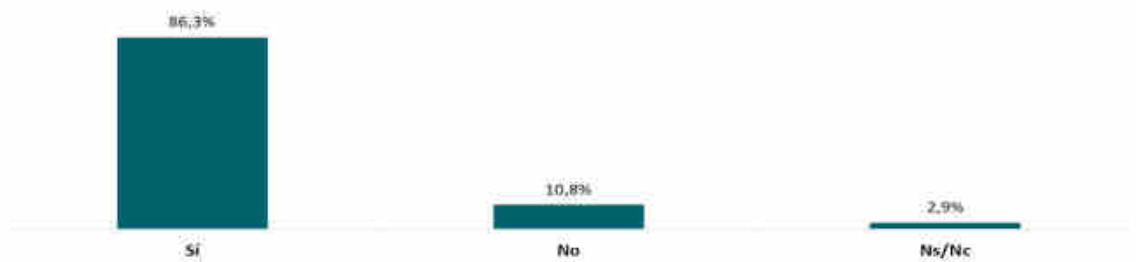


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado



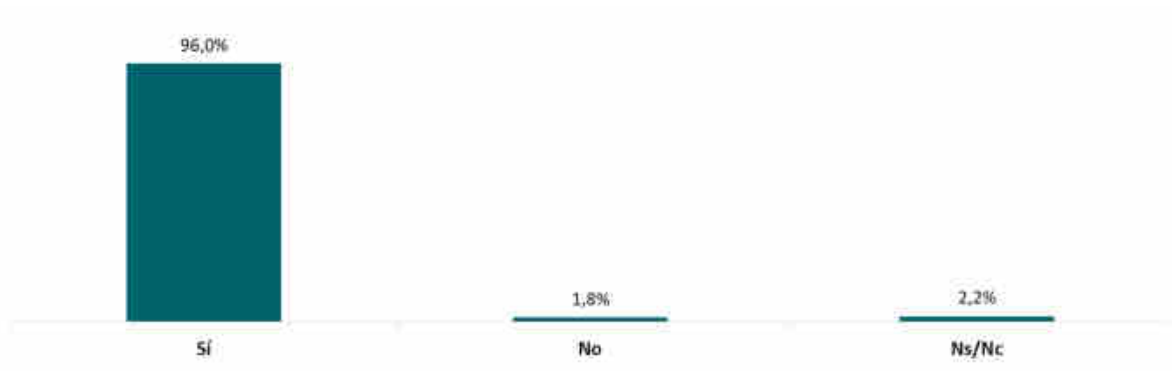
Base: 277

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones



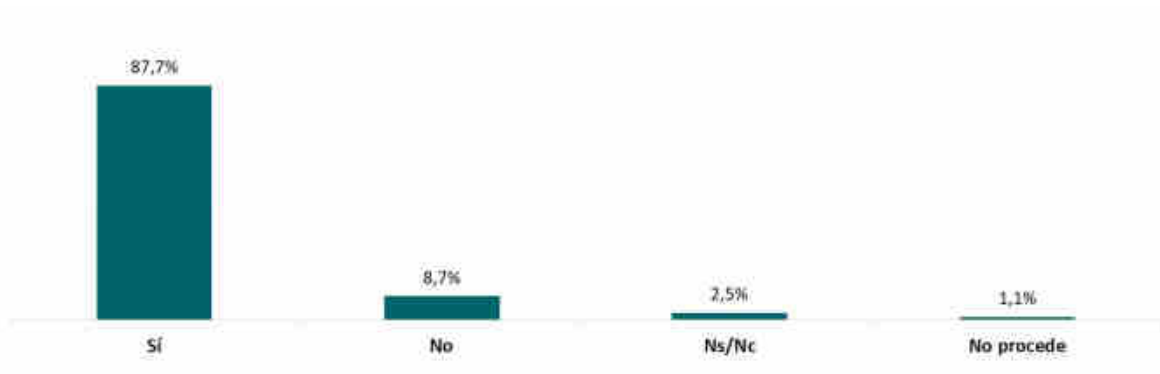
Base: 277

- **Entrega del informe de alta**



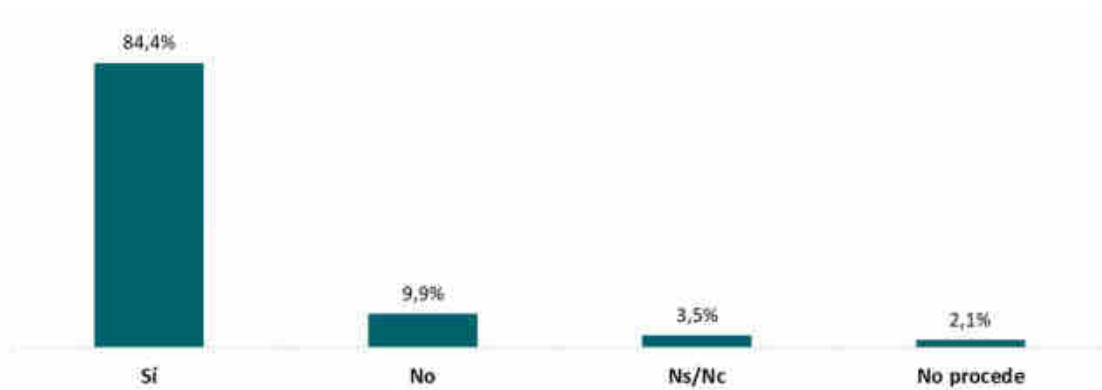
Base: 277

- **Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones**



Base: 277

- **Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado**



Base: 277

2.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	H. General de la Defensa (n =277)	
	fr	%
Atención general	122	44,0
Satisfacción general	50	18,1
Atención médica	32	11,6
Atención de otro personal sanitario	18	6,5
Rapidez / Agilidad	9	3,2
Instalaciones y recursos materiales	7	2,5
Organización	4	1,4
Comida	3	1,1
Limpieza	3	1,1
Atención de personal no sanitario	2	0,7
Información	1	0,4
Habitación individual	1	0,4
Tiempo de atención	1	0,4
No sabe / No contesta	60	21,7

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	H. General de la Defensa (n=277)	
	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	42	15,2
Comida	22	7,9
Atención médica	10	3,6
Organización	10	3,6
Atención de otro personal sanitario	8	2,9
Información	6	2,2
Habitación compartida	5	1,8
Lista de espera	3	1,1
Tiempo de espera (en el centro)	3	1,1
Falta de tiempo en la atención	3	1,1
Atención de personal no sanitario	3	1,1
Atención general	2	0,7
Prestación de servicios	1	0,4
Insatisfacción general	1	0,4
Otros	3	1,1
No sabe / No contesta	165	59,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Perfil sociodemográfico

De las personas atendidas en el Hospital General de la Defensa de Zaragoza en el servicio de Atención Especializada y que han participado en la encuesta, el 54,7% son de **género** femenino y el 45,3% restante de masculino.

Por grupos de **edad**, el más numeroso es el formado por personas de entre 36 y 45 años, con el 24,4%, seguido de los que tienen entre 46 y 55 años (19,2%). En relación a la edad media, es de 51,8 años para las mujeres y de 50,4 años para los hombres.

En relación al **nivel de estudios**, un 33,4% posee estudios Universitarios o Superiores, mientras que el 32,4% tiene FP superior o Bachillerato.

Respecto a la ocupación, la mitad de las personas (50,9%) está trabajando y el 28,6% indicó estar **jubilado o ser pensionista**.

Para aquellas personas que están **trabajando**, un 26,7% son Técnicos y Profesionales de nivel medio y el 22,6% son Profesionales y científicos/as e intelectuales.

En un 45,3% de los casos se ha señalado tener una enfermedad o problema de salud crónico. Por otro lado, un 11,5% confirma tener un certificado de discapacidad, con un grado de 33% o más; mientras que el 1,0% señala que éste se encuentra en proceso de tramitación.

Opinión de las personas encuestadas

Aquellos aspectos de los que se ha recogido un mayor nivel de satisfacción son la **amabilidad del personal** (97,2%), el **interés del personal médico** (96,2%) y el **estado de las consultas** (96,2%).

Sin embargo, el menor porcentaje de satisfechos o muy satisfechos se recoge en la **demora para la cita** (65,2%) y el **interés del personal de admisión** (72,1%).

Un 88,8% de personas encuestadas considera que el **tiempo dedicado** en la consulta de especialidades ha sido el **necesario**. El 8,4% señala que dicho tiempo fue menor del necesario mientras que el 2,1% estima que no hacía falta tanto tiempo.

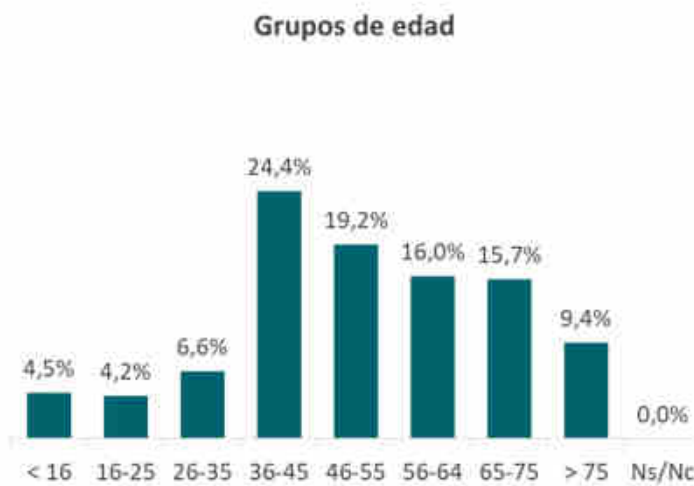
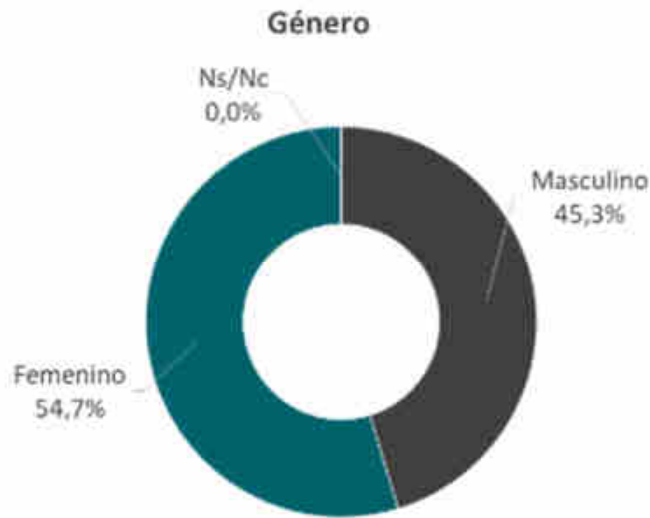
Un 88,2% señaló que pudo plantear a su médico/a las dudas o preocupaciones que consideró. Además, el 65,9% considera que sí pudo participar en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento en la medida deseada.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

De entre aquello que las personas usuarias han indicado que es lo que más les ha gustado de los servicios que han recibido, un 43,2% señala la **atención general**, mismo sentido que el 14,6% que ha señalado tener una **satisfacción general** con su consulta. De manera más concreta, el 14,3% valora la atención médica recibida.

En cuanto a los aspectos que menos gustaron a los pacientes destacan la **lista de espera** (19,9%) junto con el tiempo de espera una vez en el centro (5,6%). Un 4,9% señala como negativa la atención médica recibida.

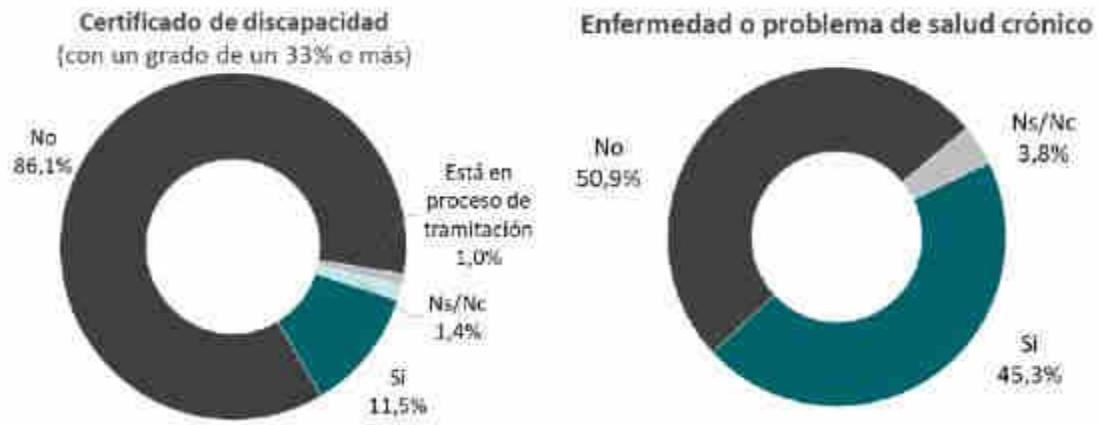
2.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS



MEDIA DE EDAD SEGÚN GÉNERO	
Masculino	50,4
Femenino	51,8
Global	51,2







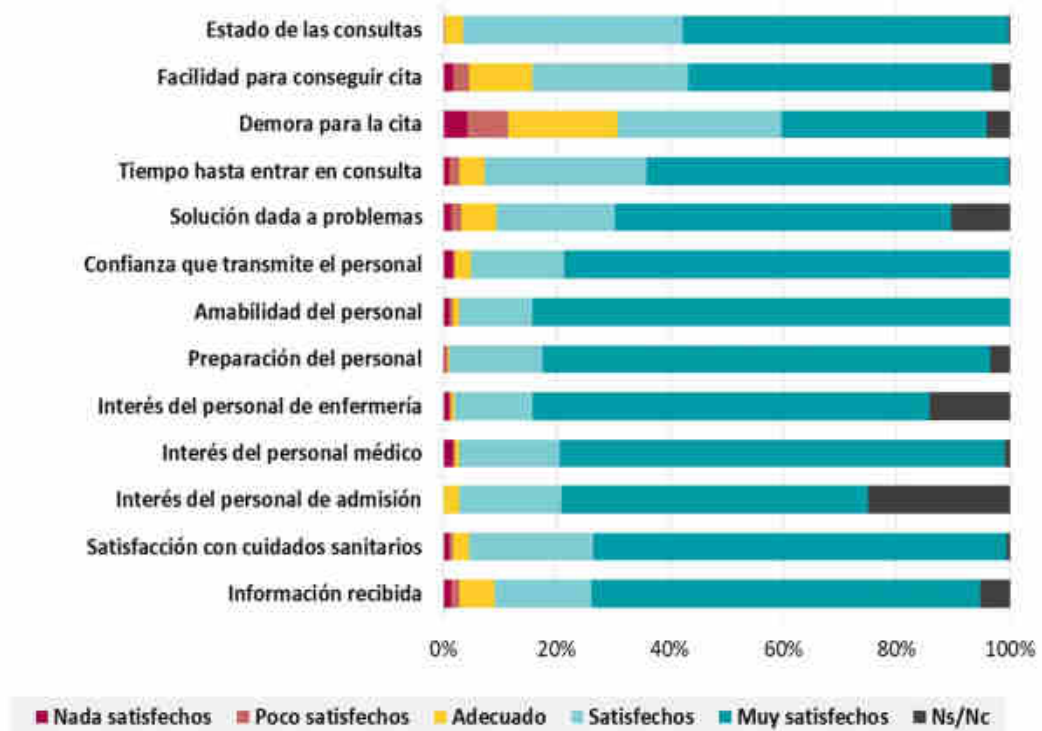
Base: 287

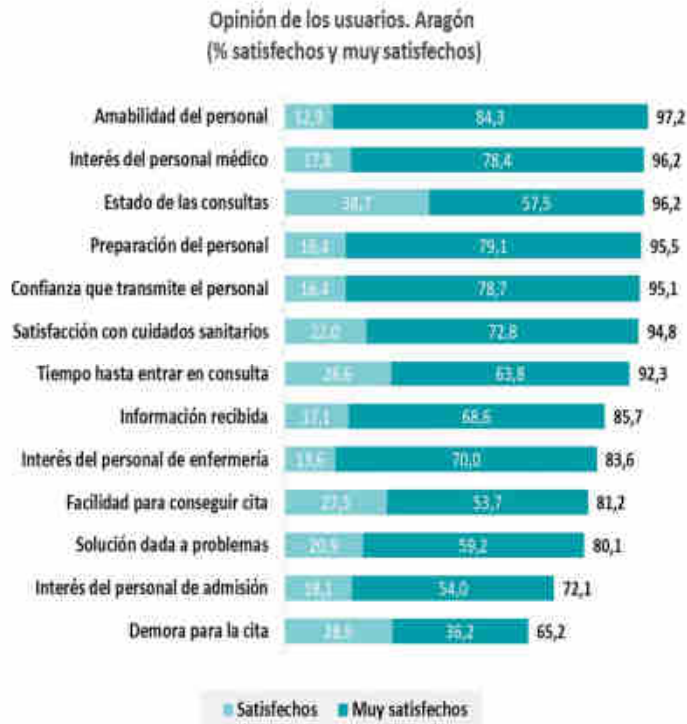
2.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

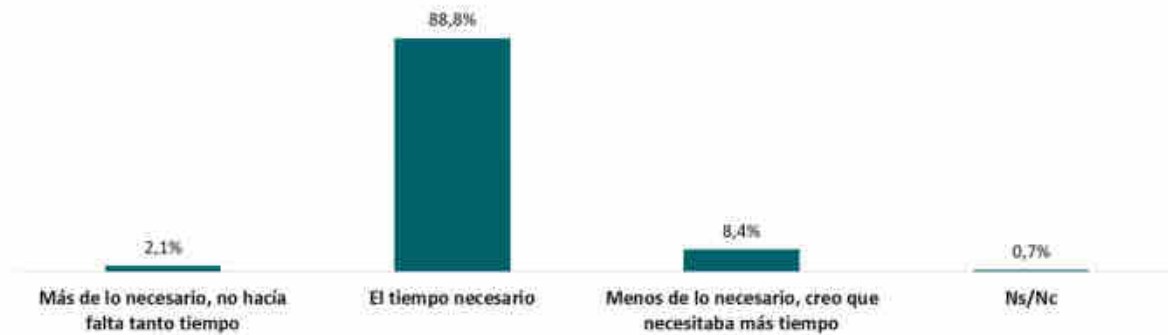
H. General de la Defensa (n =287)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las consultas	0	0,0	1	0,3	9	3,1	111	38,7	165	57,5	1	0,3
Facilidad para conseguir cita	5	1,7	8	2,8	32	11,1	79	27,5	154	53,7	9	3,1
Demora para la cita	12	4,2	21	7,3	55	19,2	83	28,9	104	36,2	12	4,2
Tiempo hasta entrar en consulta	3	1,0	5	1,7	13	4,5	82	28,6	183	63,8	1	0,3
Solución dada a problemas	4	1,4	5	1,7	18	6,3	60	20,9	170	59,2	30	10,5
Confianza que transmite el personal	5	1,7	1	0,3	8	2,8	47	16,4	226	78,7	0	0,0
Amabilidad del personal	3	1,0	2	0,7	3	1,0	37	12,9	242	84,3	0	0,0
Preparación del personal	1	0,3	1	0,3	1	0,3	47	16,4	227	79,1	10	3,5
Interés del personal de enfermería	3	1,0	1	0,3	2	0,7	39	13,6	201	70,0	41	14,3
Interés del personal médico	5	1,7	1	0,3	2	0,7	51	17,8	225	78,4	3	1,0
Interés del personal de admisión	0	0,0	0	0,0	8	2,8	52	18,1	155	54,0	72	25,1
Satisfacción con cuidados sanitarios	3	1,0	2	0,7	8	2,8	63	22,0	209	72,8	2	0,7
Información recibida	4	1,4	4	1,4	18	6,3	49	17,1	197	68,6	15	5,2

Opinión de los usuarios. Aragón



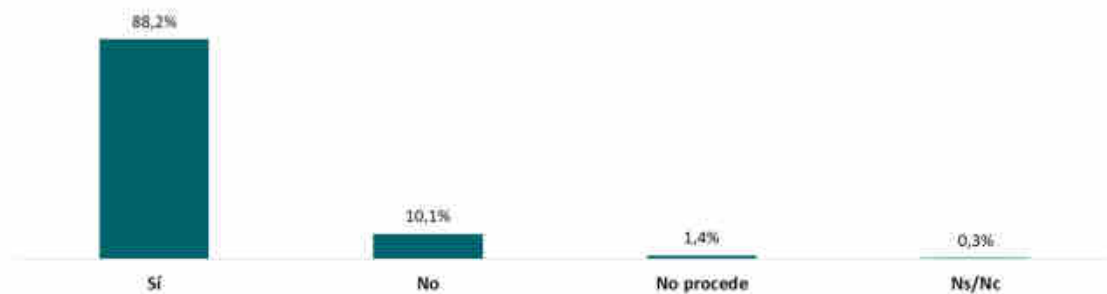


- **Percepción que tiene el usuario del tiempo que le han dedicado**



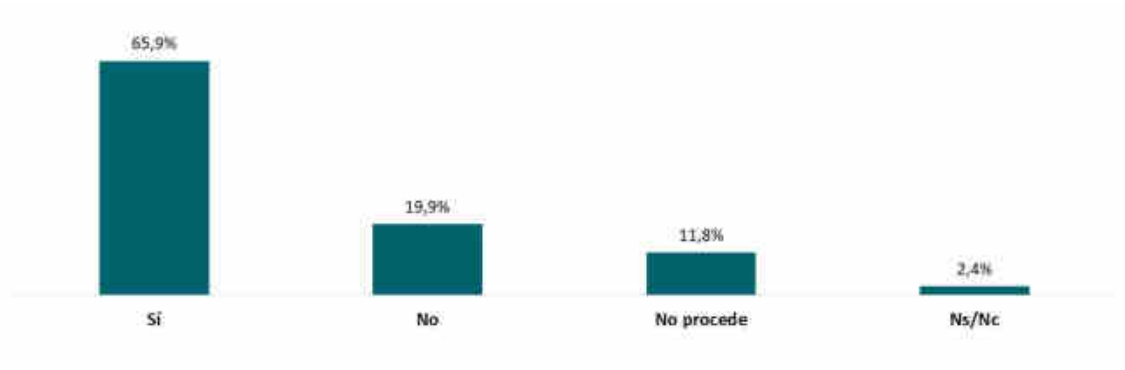
Base: 287

- **Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones**



Base: 287

- **Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado**



Base: 287

2.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	H. General de la Defensa (n =287)	
	fr	%
Atención general	124	43,2
Satisfacción general	42	14,6
Atención médica	41	14,3
Rapidez / Agilidad	25	8,7
Atención de otro personal sanitario	11	3,8
Información	6	2,1
Limpieza	3	1,0
Escasa saturación de pacientes	2	0,7
Instalaciones y recursos materiales	2	0,7
Atención de personal no sanitario	2	0,7
Lista de espera	1	0,3
Ubicación del centro	0	0,0
Organización	0	0,0
Otros	1	0,3
No sabe / No contesta	68	23,7

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	H. General de la Defensa (n =287)	
	fr	%
Lista de espera	57	19,9
Tiempo de espera (en el centro)	16	5,6
Atención médica	14	4,9
Instalaciones y recursos materiales	11	3,8
Información	5	1,7
Atención de personal no sanitario	4	1,4
Prestación de servicios	4	1,4
Citaciones	3	1,0
Falta de tiempo en la atención	3	1,0
Atención general	3	1,0
Falta de profesionales	3	1,0
Atención de otro personal sanitario	2	0,7
Organización	2	0,7
Errores administrativos	2	0,7
Insatisfacción general	1	0,3
Derivación a otros centros	1	0,3
Otros	1	0,3
No sabe / No contesta	161	56,1

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA

3.1 HOSPITALIZACIÓN

Los Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia prestan cuidados a pacientes que se encuentran en fase de convalecencia, que precisan o no rehabilitación, a pacientes en fase de agudización que no requieren tecnología compleja, y a enfermos que requieren cuidados paliativos.

Los Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia en Aragón en funcionamiento son:

- Hospital Sagrado Corazón de Jesús de SALUD (Huesca).
- Hospital San José de SALUD (Teruel).
- Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, centro perteneciente a la orden religiosa de San Juan de Dios con la que el Departamento de Sanidad tiene establecido un convenio para prestar atención sanitaria a usuarios del Sistema de Salud de Aragón.

A continuación, se muestra un resumen de resultados de las encuestas de satisfacción de estos hospitales.

3.1. HOSPITALIZACIÓN

3.1.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

Perfil sociodemográfico Hay que cambiarlo

Para el grupo de Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia, un 56,6% son **mujeres** mientras que el 43,4% son personas de género masculino.

Respecto a la distribución por **edad**, esta tipología de hospital hace que el 81,2% de sus pacientes tenga más de 75 años. En cuanto a la edad media por género, es de 85,1 años en las mujeres y de 81,5 años en los hombres.

Respecto al **nivel de estudios**, el 51,5% tiene estudios primarios y un 22,3% no tiene ninguna titulación.

En la misma línea, respecto a la **ocupación**, el 87,4% son personas jubiladas o pensionistas, mientras que un 7,3% señala dedicarse al trabajo doméstico no remunerado.

De entre el 1,9% que se encuentra trabajando, un 27,3% desempeñan una ocupación elemental. Este mismo porcentaje corresponde a los profesionales científicos e intelectuales.

Un 76,3% tiene alguna **enfermedad o problema de salud crónico**; mientras que el 23,4% posee un certificado de discapacidad de un 33% o más y en el 5,7% de los casos éste se encuentra en proceso de tramitación.

Opinión de las personas encuestadas

Del conjunto de aspectos sobre los que se ha emitido una valoración, aquellos que cuentan con mayor nivel de satisfacción son **interés del personal de enfermería** (92,7%), la **amabilidad del personal** (92,6%) y el **interés del personal médico** (91,9%).

Estos atributos también cuentan con una elevada satisfacción para cada uno de los centros. Respecto al interés del personal de enfermería, es especialmente destacable la satisfacción recogida para el Hospital San José de Teruel (98,6%). En este mismo centro también se recoge el mayor nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal (97,8%).

El aspecto **con menor porcentaje de satisfacción es la comida** (76,8%), seguido por la **solución dada al problema** (80,0%).

En cuanto a la valoración de la comida del centro, es especialmente baja en el hospital San Juan de Dios (70,5%). En cuanto a la solución dada al problema, es en el Hospital Sagrado Corazón donde se identifica el menor porcentaje de satisfacción (75,7%).

El 73,6% de las personas encuestadas considera que el **tiempo que ha estado ingresado** ha sido el **necesario**. El 14,5% piensa que debería haber permanecido más tiempo mientras que el 4,1% estima que la estancia fue superior a la necesaria. En un análisis individual se observa como en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús es donde en mayor medida se cree que la estancia debería haber sido más larga (17,3%).

El 44,8% confirma la solicitud de **permiso para la realización de las pruebas**. Por hospitales, es en Hospital San Juan de Dios (38,2%) donde menor porcentaje de personas afirman que le solicitaron un permiso para la realización de pruebas o intervenciones; frente al 54,3% de San José en Teruel.

El **86,4%** de las personas encuestadas declaró haber recibido un **informe escrito** en el momento del alta. Este porcentaje aumenta hasta el 91,3% en el Hospital San José.

Un 84,4% confirma que su médico/a le dio la **oportunidad de hacer preguntas** o plantear preocupaciones. En el Hospital San José es donde más se apoya esta afirmación (91,3%).

La **participación** en las decisiones sobre el problema de salud y tratamiento tanto como se desea se ha llevado a cabo en el 51,0% de los casos. Es una situación más habitual entre los / las pacientes del Hospital San José (57,2%).

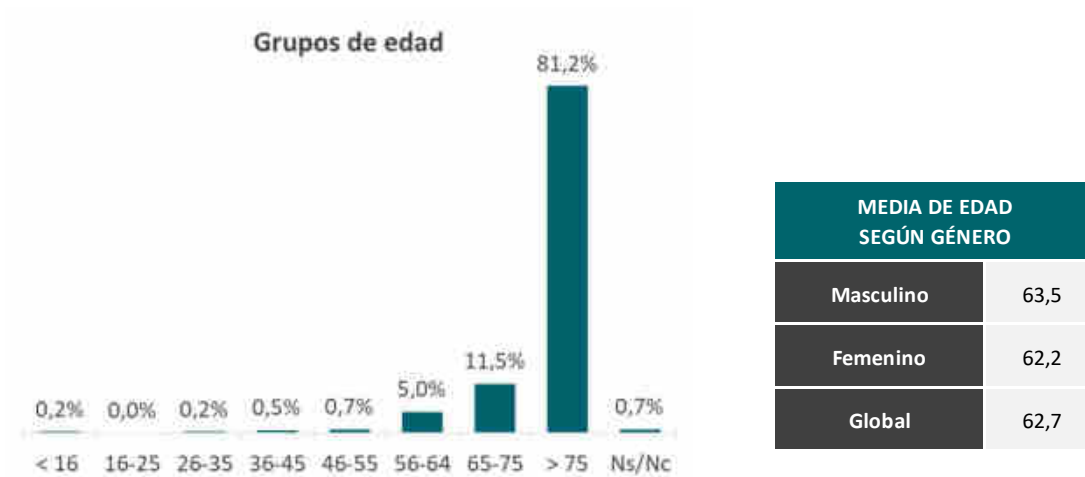
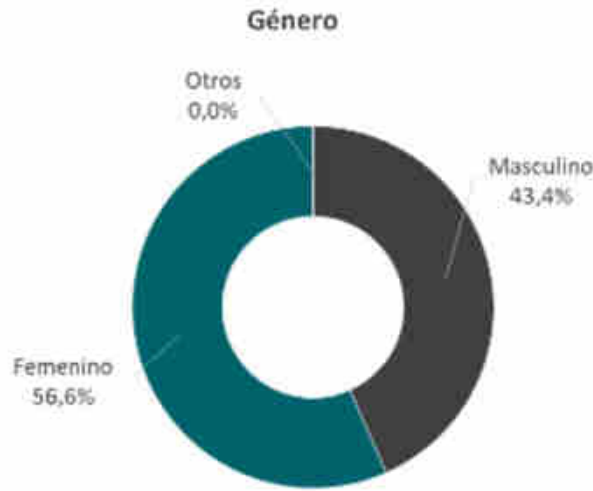
Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

Ante la opción de señalar de manera abierta **aquello que más les ha gustado de los servicios recibidos**, destacan las valoraciones generales; ya que el 41,4% indica la **atención general** y el 13,1% ha indicado tener una **satisfacción general**. Estos dos aspectos son los prioritarios en los todos los centros. En tercer lugar, se encuentra la atención médica (12,0%), con similares pesos en el análisis por centro.

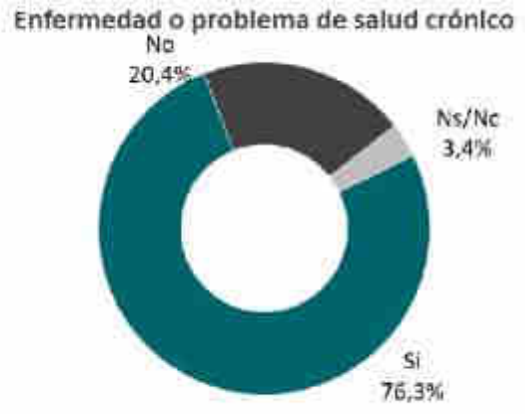
En sentido contrario, ante los **aspectos negativos o que menos han gustado de la atención**, el 61,4% de encuestados no indica ninguno. No obstante, entre los señalados sobresalen la atención médica (7,1%), las instalaciones y recursos materiales (6,4%) y la atención de otro personal sanitario (5,7%).

En cuanto al análisis individual, la atención médica ha sido más señalado en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús (9,2%), siendo éste también el centro donde se recoge el porcentaje superior respecto a las instalaciones y recursos materiales (9,8%).

3.1.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE







Base: 565

3.1.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

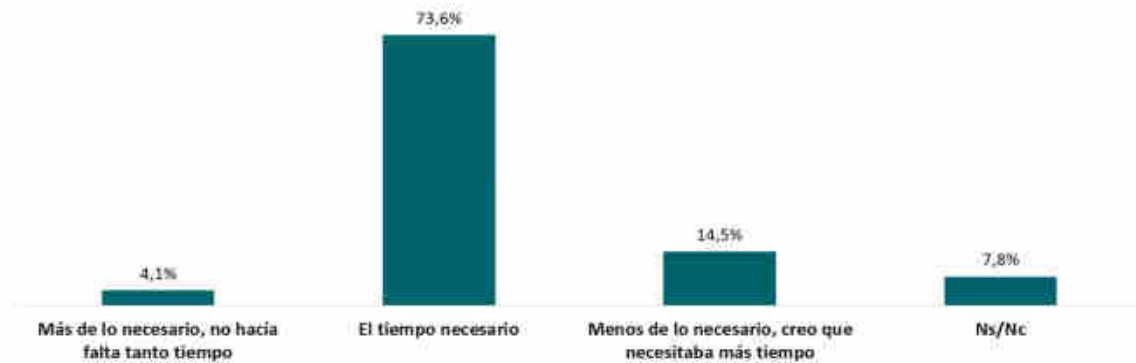
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n =565)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	6	1,1	7	1,2	52	9,2	183	32,4	317	56,1	0	0,0
Comida	11	1,9	14	2,5	51	9,0	150	26,5	284	50,3	55	9,7
Solución dada al problema	19	3,4	13	2,3	46	8,1	131	23,2	321	56,8	35	6,2
Confianza que transmite el personal	9	1,6	12	2,1	30	5,3	116	20,5	395	69,9	3	0,5
Amabilidad del personal	6	1,1	8	1,4	25	4,4	104	18,4	419	74,2	3	0,5
Preparación del personal	5	0,9	6	1,1	33	5,8	121	21,4	375	66,4	25	4,4
Interés del personal de enfermería	5	0,9	6	1,1	26	4,6	117	20,7	407	72,0	4	0,7
Interés del personal médico	10	1,8	2	0,4	23	4,1	105	18,6	414	73,3	11	1,9
Interés del personal auxiliar	7	1,2	11	1,9	35	6,2	117	20,7	387	68,5	8	1,4
Satisfacción con los cuidados sanitarios	5	0,9	8	1,4	37	6,5	124	21,9	387	68,5	4	0,7
Información recibida	13	2,3	15	2,7	33	5,8	107	18,9	378	66,9	19	3,4



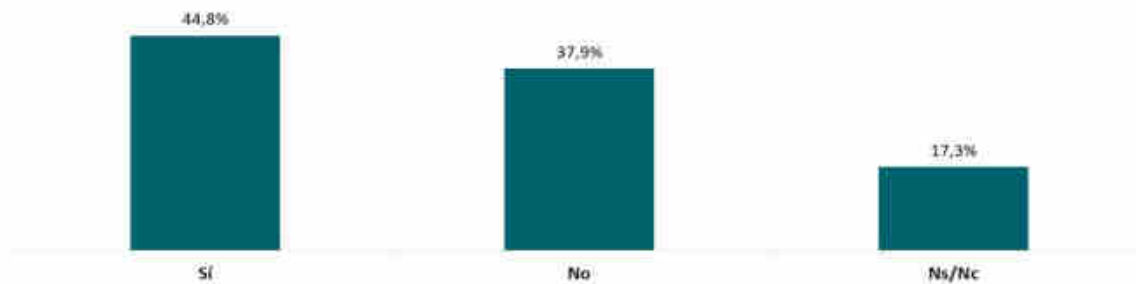


- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado



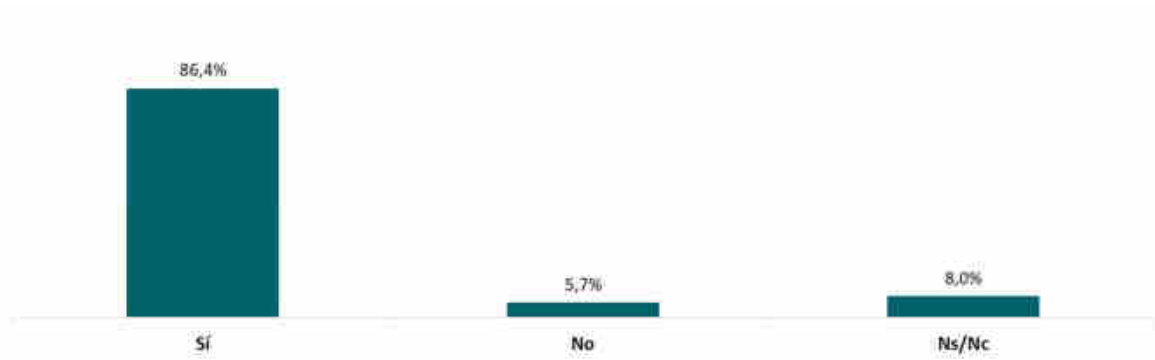
Base: 565

- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones



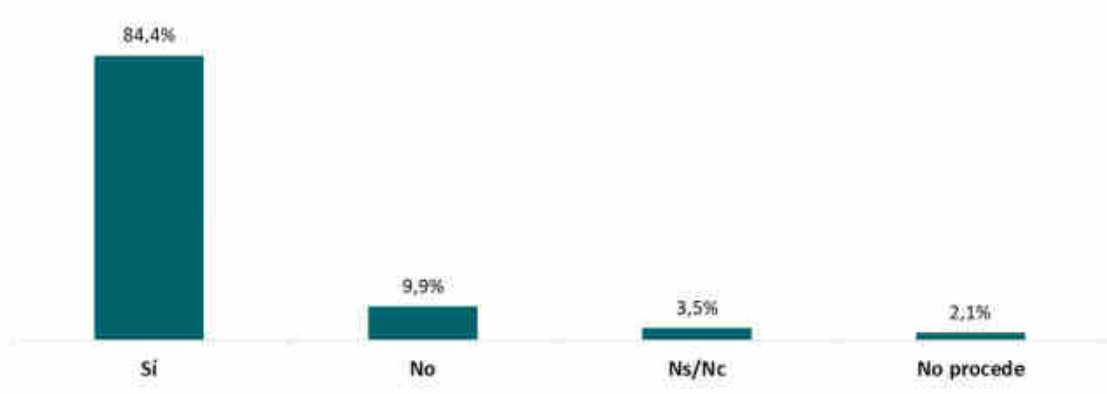
Base: 565

- **Entrega del informe de alta**



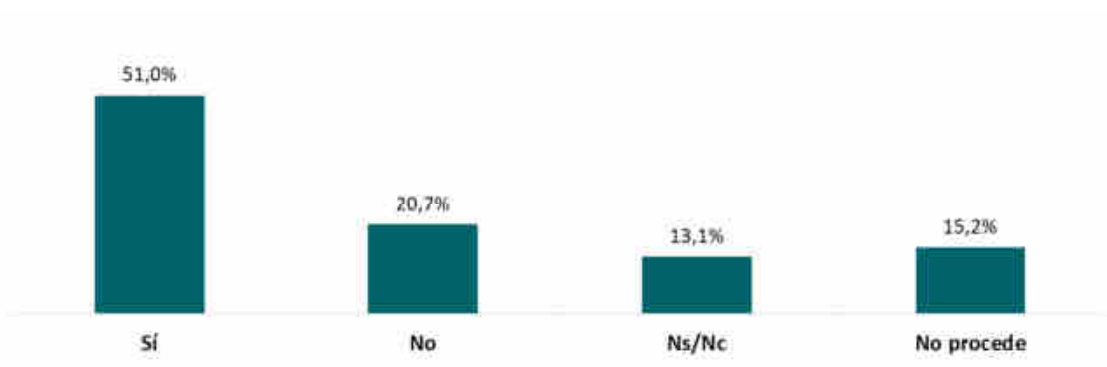
Base: 565

- **Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones**



Base: 565

- **Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado**



Base: 565

3.1.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =565)	
	fr	%
Atención general	234	41,4
Satisfacción general	74	13,1
Atención médica	68	12,0
Atención de otro personal sanitario	63	11,2
Instalaciones y recursos materiales	14	2,5
Comida	9	1,6
Limpieza	8	1,4
Atención de personal no sanitario	5	0,9
Información	4	0,7
Prestación de servicios	2	0,4
Rapidez / Agilidad	1	0,2
Otros	3	0,5
No sabe / No contesta	139	24,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =565)	
	fr	%
Atención médica	40	7,1
Instalaciones y recursos materiales	36	6,4
Atención de otro personal sanitario	32	5,7
Comida	27	4,8
Organización	20	3,5
Atención general	16	2,8
Falta de tiempo en la atención	13	2,3
Información	11	1,9
Habitación compartida	8	1,4
Falta de profesionales	7	1,2
Limpieza	6	1,1
Prestación de servicios	2	0,4
Errores administrativos	2	0,4
Atención de personal no sanitario	2	0,4
Lista de espera	2	0,4
Tiempo de espera	2	0,4
Rotación de personal	1	0,2
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,2
Transporte sanitario	1	0,2
Otros	11	1,9
No sabe / No contesta	347	61,4

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

3.1.2 RESULTADOS POR HOSPITALES**3.1.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS**

GÉNERO	ARAGÓN (n =565)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS -Huesca (n=173)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=138)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=254)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	245	43,4	65	37,6	59	42,8	121	47,6
Femenino	320	56,6	108	62,4	79	57,2	133	52,4
Otros	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	245	81,5	65	78,2	59	84,6	121	78,2
Femenino	320	85,1	108	84,5	79	82,4	133	84,5
Otros	0		0		0		0	
Total	565	83,5	173	81,5	138	83,4	254	81,5
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	1	0,2	0	0,0	1	0,7	0	0,0
16-25	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
26-35	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,4
36-45	3	0,5	2	1,2	0	0,0	1	0,4
46-55	4	0,7	1	0,6	1	0,7	2	0,8
56-64	28	5,0	2	1,2	4	2,9	22	8,7
65-75	65	11,5	13	7,5	10	7,2	42	16,5
> 75	459	81,2	155	89,6	118	85,5	186	73,2
Ns/Nc	4	0,7	0	0,0	4	2,9	0	0,0
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Jubilado/a / Pensionista	494	87,4	157	90,8	129	93,5	208	81,9
En paro	6	1,1	1	0,6	1	0,7	4	1,6
Trabajando	11	1,9	3	1,7	1	0,7	7	2,8
Trabajo doméstico no remunerado	41	7,3	6	3,5	5	3,6	30	11,8
< 16 años	1	0,2	0	0,0	1	0,7	0	0,0
Ns/Nc	12	2,1	6	3,5	1	0,7	5	2,0

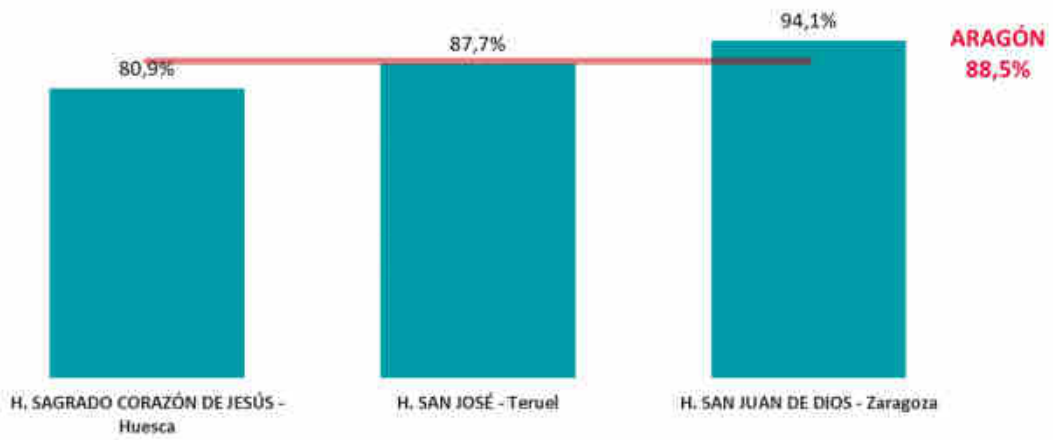
3.1.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=565)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS - Huesca (n=173)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=138)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=254)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estado de las habitaciones	500	88,5	140	80,9	121	87,7	239	94,1
Comida	434	76,8	137	79,2	118	85,5	179	70,5
Solución dada al problema	452	80,0	131	75,7	122	88,4	199	78,3
Confianza que transmite el personal	511	90,4	149	86,1	134	97,1	228	89,8
Amabilidad del personal	523	92,6	155	89,6	135	97,8	233	91,7
Preparación del personal	496	87,8	141	81,5	132	95,7	223	87,8
Interés del personal de enfermería	524	92,7	156	90,2	136	98,6	232	91,3
Interés del personal médico	519	91,9	150	86,7	133	96,4	236	92,9
Interés del personal auxiliar	504	89,2	151	87,3	130	94,2	223	87,8
Satisfacción con los cuidados sanitarios	511	90,4	153	88,4	130	94,2	228	89,8
Información recibida	485	85,8	146	84,4	126	91,3	213	83,9

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos y muy satisfechos

Estado de las habitaciones



Comida



Solución dada al problema



Confianza que transmite el personal



Amabilidad del personal



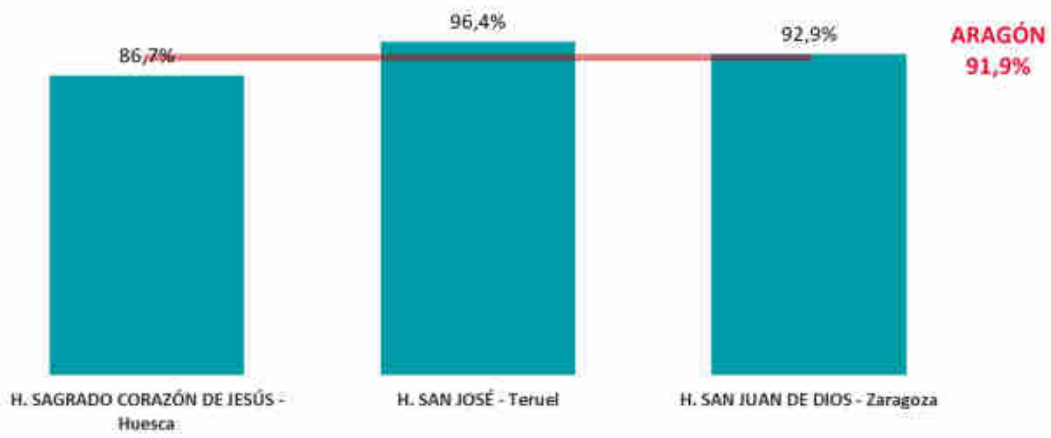
Preparación del personal



Interés del personal de enfermería



Interés del personal médico



Interés del personal auxiliar



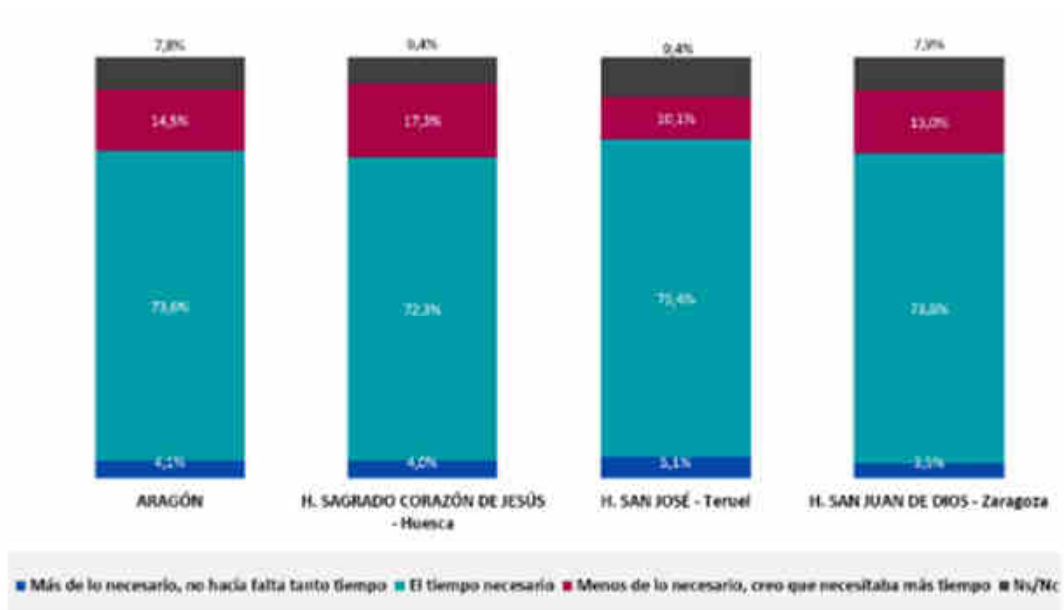
Satisfacción con los cuidados sanitarios



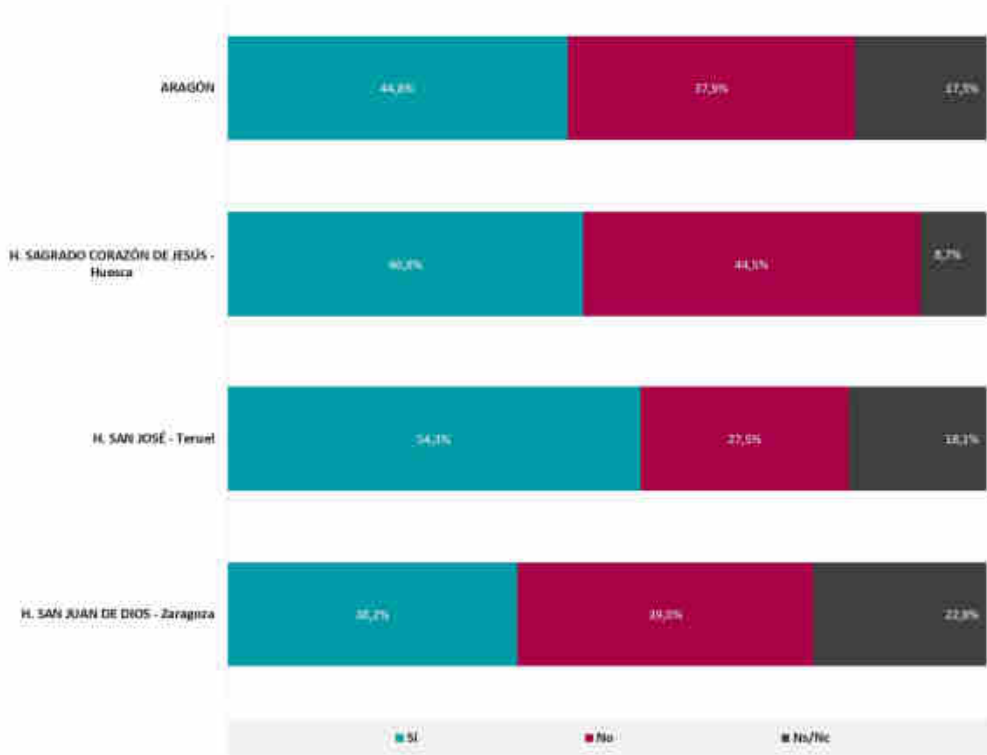
Información recibida



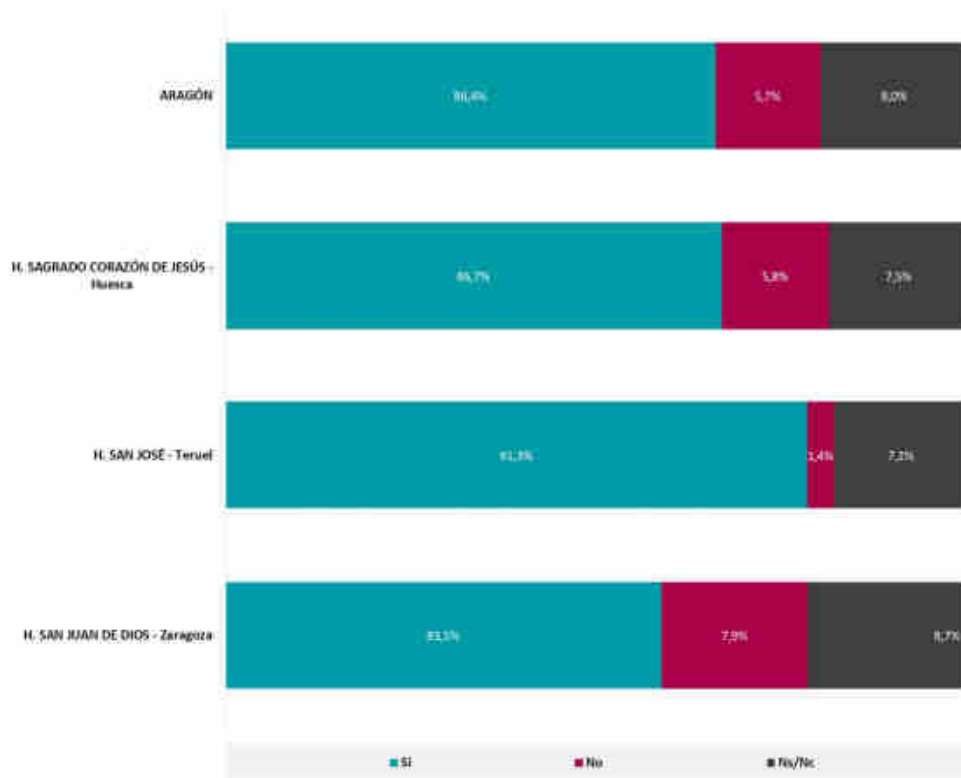
- Percepción que tiene el usuario del tiempo que ha estado ingresado



- **Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones**



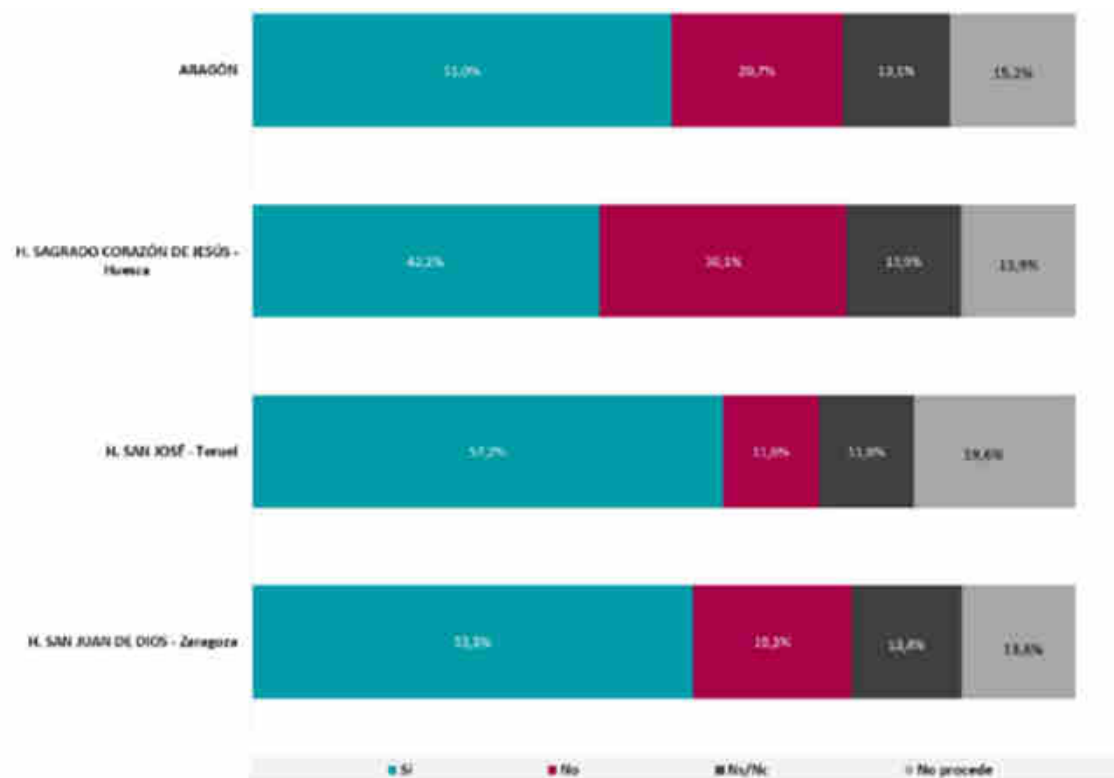
- **Entrega del informe de alta**



- Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones



- Participación en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento tanto como hubiera deseado



3.1.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =565)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS -Huesca (n=173)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=138)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=254)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	234	41,4	74	42,8	51	37,0	109	42,9
Satisfacción general	74	13,1	18	10,4	25	18,1	31	12,2
Atención médica	68	12,0	21	12,1	16	11,6	31	12,2
Atención de otro personal sanitario	63	11,2	21	12,1	17	12,3	25	9,8
Instalaciones y recursos materiales	14	2,5	1	0,6	2	1,4	11	4,3
Comida	9	1,6	6	3,5	1	0,7	2	0,8
Limpieza	8	1,4	4	2,3	0	0,0	4	1,6
Atención de personal no sanitario	5	0,9	0	0,0	1	0,7	4	1,6
Información	4	0,7	3	1,7	1	0,7	0	0,0
Prestación de servicios	2	0,4	0	0,0	0	0,0	2	0,8
Rapidez / Agilidad	1	0,2	1	0,6	0	0,0	0	0,0
Otros	3	0,5	0	0,0	2	1,4	1	0,4
No sabe / No contesta	139	24,6	45	26,0	34	24,6	60	23,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =565)		H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS -Huesca (n=173)		H. SAN JOSÉ - Teruel (n=138)		H. SAN JUAN DE DIOS - Zaragoza (n=254)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención médica	40	7,1	16	9,2	7	5,1	17	6,7
Instalaciones y recursos materiales	36	6,4	17	9,8	13	9,4	6	2,4
Atención de otro personal sanitario	32	5,7	8	4,6	6	4,3	18	7,1
Comida	27	4,8	8	4,6	1	0,7	18	7,1
Organización	20	3,5	14	8,1	2	1,4	4	1,6
Atención general	16	2,8	7	4,0	2	1,4	7	2,8
Falta de tiempo en la atención	13	2,3	6	3,5	3	2,2	4	1,6
Información	11	1,9	2	1,2	1	0,7	8	3,1
Habitación compartida	8	1,4	2	1,2	5	3,6	1	0,4
Falta de profesionales	7	1,2	6	3,5	0	0,0	1	0,4
Limpieza	6	1,1	2	1,2	0	0,0	4	1,6
Prestación de servicios	2	0,4	1	0,6	0	0,0	1	0,4
Errores administrativos	2	0,4	1	0,6	0	0,0	1	0,4
Atención de personal no sanitario	2	0,4	1	0,6	0	0,0	1	0,4
Lista de espera	2	0,4	1	0,6	0	0,0	1	0,4
Tiempo de espera	2	0,4	0	0,0	1	0,7	1	0,4
Rotación de personal	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Saturación / Masificación de pacientes	1	0,2	1	0,6	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	1	0,2	1	0,6	0	0,0	0	0,0
Otros	11	1,9	2	1,2	2	1,4	7	2,8
No sabe / No contesta	347	61,4	87	50,3	100	72,5	160	63,0

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

Urgencias y Emergencias Sanitarias 061-ARAGÓN, dependiente de SALUD, trabaja para dar respuesta, las 24 horas del día y los 365 días del año, a las demandas de atención sanitaria urgente, movilizándolo en cada caso el recurso más adecuado atendiendo a criterios de gravedad, proximidad y disponibilidad.

El 061 ARAGÓN, a través de su Centro Coordinador de Urgencias (C.C.U.), centraliza tanto la información como la coordinación de los recursos sanitarios asegurando una comunicación fluida y permanente entre todas las entidades y organismos, sanitarios y no sanitarios, participantes en la resolución de la urgencia y emergencias sanitarias.

La encuesta del 061 Aragón se estructura según el tipo de atención prestada a los usuarios:

- Centro Coordinador de Urgencias (CCU)
- Unidades Móviles de Emergencias (UMEs), bien en Zaragoza o en el resto de Aragón.
- Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP)
- Otros recursos

Perfil sociodemográfico

El 64,6% de los individuos analizados para el servicio de 061 Aragón son **mujeres** frente al 35,0% que son hombres.

El segmento de **edad** con mayor representación de personas oscila entre los 56 y los 65 años (21,5%). Aunque también son numerosas las personas de entre 46 y 55 años (19,5%) y aquellas de 65 a 75 años (17,2%).

La edad media es de 56,7 años, siendo superior en las mujeres 57,3 años frente a los hombres 55,5 años.

Respecto al **nivel de estudios**, un 29,3% tiene FP Superior o Bachillerato, un 22,4% tiene estudios primarios y un 20,4% tiene estudios Universitarios o Superiores.

En cuanto a la **situación laboral** un 45,3% son personas trabajadoras mientras que el 33,5% son jubilados/as o pensionistas.

Para las personas trabajadoras, la **ocupación** más frecuente (21,4%) es técnicos/as y profesionales de nivel medio. Le siguen (17,9%) los trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercio.

En un 38,7% de los casos la persona indica tener una **enfermedad o problema de salud** crónico. Mientras que el 10,7% posee un certificado de discapacidad del 33% o más y el 1,0% se encuentra en tramitación.

Opinión de las personas encuestadas

Entre los aspectos analizados destaca la satisfacción que tienen los usuarios del 061 con la **amabilidad** de la persona que atendió la llamada (95,5%) así como el trato humano del equipo de emergencia / ambulancia (95,0%).

En sentido contrario, los niveles de satisfacción más bajos se obtienen en el **tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia** (84,8%) y la información recibida por el equipo de emergencias /ambulancia (88,6%).

Del total, un 98,6% **recomendaría el servicio del 061**. El porcentaje es muy elevado en todos los recursos siendo del 100% en el servicio de UMES Aragón.

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

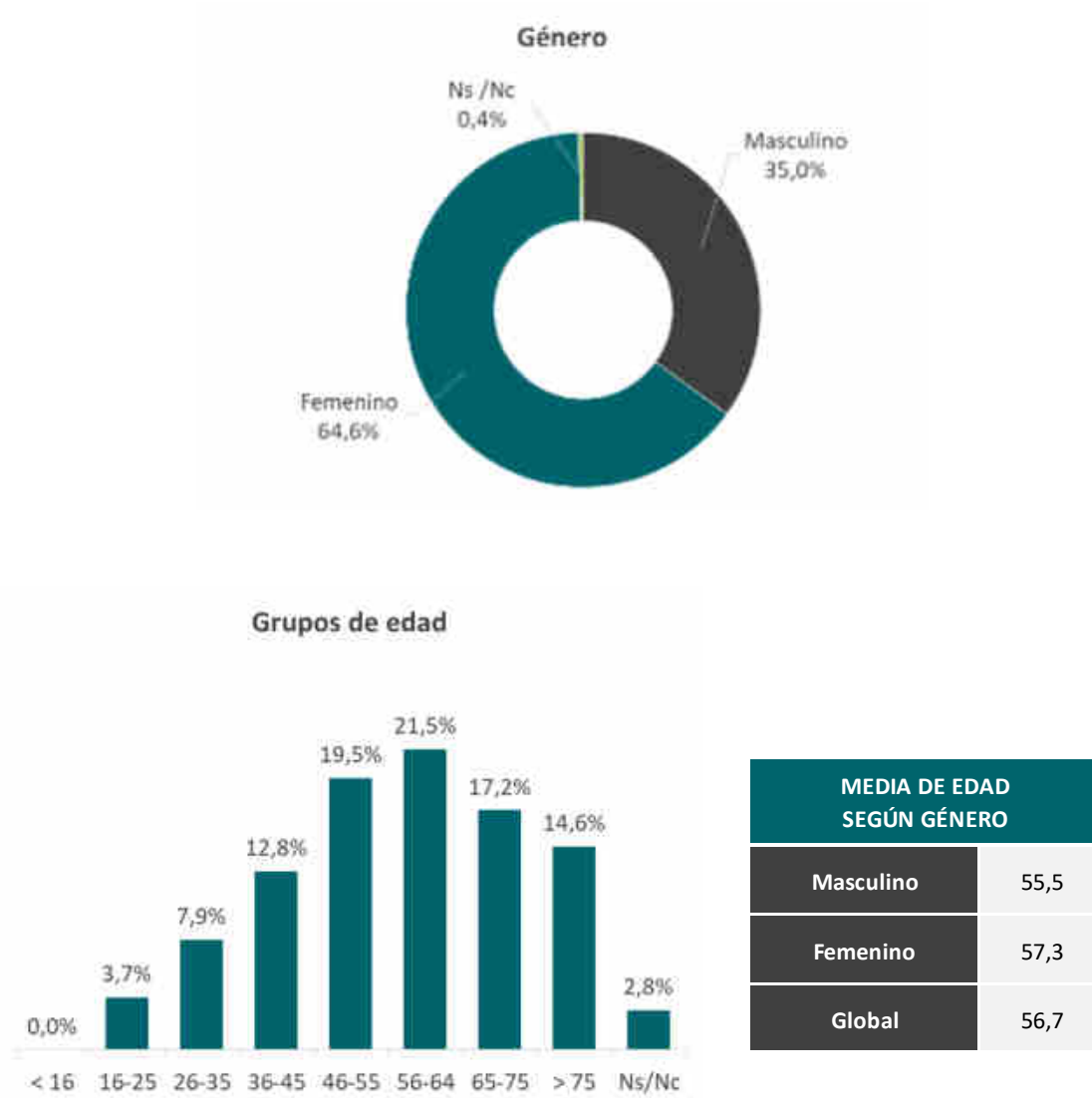
De todos los aspectos valorados abiertamente por los encuestados como **aspectos positivos; es decir**, aquello que más ha gustado, destaca la **atención general**, señalado por más del 35,4% de los usuarios. Esta percepción es remarcable sobre todo en UMEs Zaragoza (42,2%).

El 18,6% de los usuarios destacaron la **rapidez en la atención como aspecto positivo**, siendo superior en el caso de UMEs Zaragoza (24,3%). Un 6,6% ha manifestado tener una satisfacción general con el servicio.

Por otro lado, en todos los servicios analizados del 061 destaca como **aspecto negativo** o aquello que menos ha gustado, el tiempo en llegar (8,8%), especialmente indicado en el servicio de SUAP (12,3%). Un 2,7% ha valorado negativamente la atención general y el 2,6% valora negativamente la atención del personal no sanitario.

4.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

4.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE



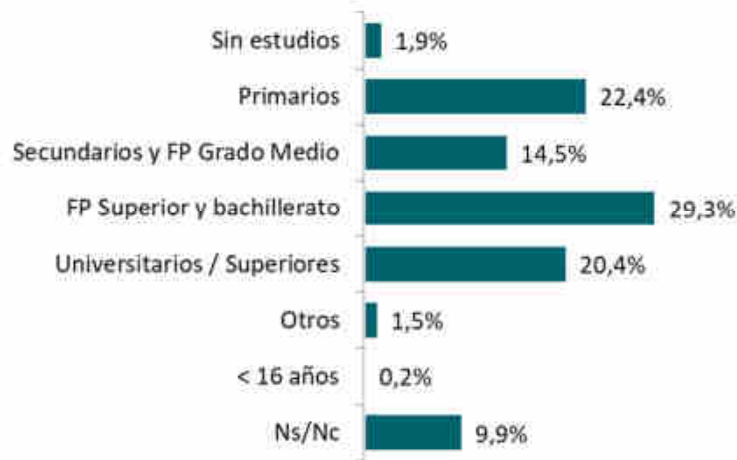
Situación laboral



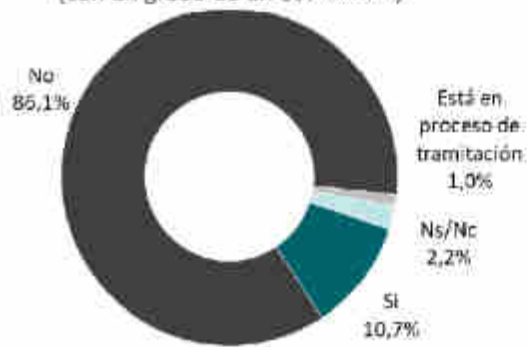
Ocupación



Nivel de estudios



Certificado de discapacidad (con un grado de un 33% o más)



Enfermedad o problema de salud crónico



Base: 961

4.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el servicio

ARAGÓN (n=961)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	1	0,5	1	0,5	7	3,5	61	30,5	130	65,0	0	0,0
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	2	1,0	1	0,5	5	2,5	61	30,5	128	64,0	3	1,5
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	3	1,5	1	0,5	3	1,5	54	27,0	134	67,0	5	2,5
Instrucciones o consejos sanitarios del personal sanitario que atendió la llamada	3	1,5	2	1,0	6	3,0	48	24,0	135	67,5	6	3,0
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	15	2,0	22	2,9	69	9,1	243	31,9	402	52,8	10	1,3
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	10	1,3	7	0,9	18	2,4	139	18,3	584	76,7	3	0,4
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	11	1,4	12	1,6	27	3,5	158	20,8	516	67,8	37	4,9
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	10	1,3	2	0,3	24	3,2	156	20,5	557	73,2	12	1,6
Satisfacción con la atención recibida	13	1,4	5	0,5	34	3,5	225	23,4	678	70,6	6	0,6





- **Recomendación del servicio**



Base: 961

4.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =961)	
	fr	%
Atención general	340	35,4%
Rapidez en la atención	179	18,6%
Satisfacción general	63	6,6%
Atención médica	38	4,0%
Atención de otro personal sanitario	14	1,5%
Información	12	1,2%
Atención de personal no sanitario	6	0,6%
Transporte sanitario	3	0,3%
Limpieza	1	0,1%
Organización	1	0,1%
Otros	1	0,1%
No sabe / No contesta	418	43,5%

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =961)	
	fr	%
Rapidez en llegar	85	8,8%
Atención general	26	2,7%
Atención de personal no sanitario	25	2,6%
Atención médica	21	2,2%
Instalaciones y recursos materiales	11	1,1%
Falta de profesionales	10	1,0%
Organización	8	0,8%
Insatisfacción general	6	0,6%
Información	5	0,5%
Atención de otro personal sanitario	2	0,2%
Falta de tiempo en la atención	1	0,1%
Otros	46	4,8%
No sabe / No contesta	736	76,6%

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

4.2 RESULTADOS POR LOTE

4.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS ENCUESTADAS

GÉNERO	ARAGÓN (n=961)		CCU (n=200)		UMES ZARAGOZA (n=251)		UMES ARAGÓN (n=109)		SUAP (n=203)		OTROS RECURSOS (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	336	35,0	74	37,0	84	33,5	46	42,2	59	29,1	73	36,9
Femenino	621	64,6	124	62,0	165	65,7	63	57,8	144	70,9	125	63,1
Ns/Nc	4	0,4	2	1,0	2	0,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	336	55,5	74	55,0	84	51,2	46	50,1	59	61,8	73	59,4
Femenino	621	57,3	124	55,6	165	53,4	63	53,4	144	63,0	125	59,4
Ns/Nc	4	-	2	-	2	-	0	-	0	-	0	-
Total	961	56,7	200	55,4	251	52,7	109	52,0	203	62,7	198	59,4
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
16-25	36	3,7	5	2,5	21	8,4	5	4,6	1	0,5	4	2,0
26-35	76	7,9	19	9,5	19	7,6	9	8,3	10	4,9	19	9,6
36-45	123	12,8	32	16,0	41	16,3	17	15,6	15	7,4	18	9,1
46-55	187	19,5	39	19,5	56	22,3	28	25,7	35	17,2	29	14,6
56-64	207	21,5	36	18,0	45	17,9	28	25,7	55	27,1	43	21,7
65-75	165	17,2	34	17,0	40	15,9	15	13,8	35	17,2	41	20,7
> 75	140	14,6	27	13,5	23	9,2	3	2,8	51	25,1	36	18,2
Ns/Nc	27	2,8	8	4,0	6	2,4	4	3,7	1	0,5	8	4,0
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	4	2,0	8	3,2	2	1,8	0	0,0	0	0,0	14	1,5
Jubilado/a / Pensionista	68	34,0	58	23,1	29	26,6	87	42,9	80	40,4	322	33,5
En paro	9	4,5	23	9,2	11	10,1	13	6,4	17	8,6	73	7,6
Trabajando	98	49,0	134	53,4	56	51,4	72	35,5	75	37,9	435	45,3
Trabajo doméstico no remunerado	13	6,5	22	8,8	10	9,2	28	13,8	19	9,6	92	9,6
< 16 años	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ns/Nc	8	4,0	6	2,4	1	0,9	3	1,5	7	3,5	25	2,6

4.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el servicio

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=961)		CCU (n=200)		UMES ZARAGOZA (n=251)		UMES ARAGÓN (n=109)		SUAP (n=203)		OTROS RECURSOS (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	191	95,5	191	95,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	189	94,5	189	94,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	188	94,0	188	94,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada	183	91,5	183	91,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ ambulancia	645	84,8	0	0,0	221	88,0	97	89,0	164	80,8	163	82,3
Trato humano del equipo de emergencias/ ambulancia	723	95,0	0	0,0	236	94,0	109	100,0	190	93,6	188	94,9
Información recibida por el equipo de emergencias/ ambulancia	674	88,6	0	0,0	222	88,4	101	92,7	185	91,1	166	83,8
Preparación del equipo de emergencias/ ambulancia	713	93,7	0	0,0	235	93,6	109	100,0	189	93,1	180	90,9
Satisfacción con la atención recibida	903	94,0	190	95,0	234	93,2	109	100,0	191	94,1	179	90,4

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

Amabilidad de la persona que atendió la llamada



Interés mostrado por la persona que atendió la llamada



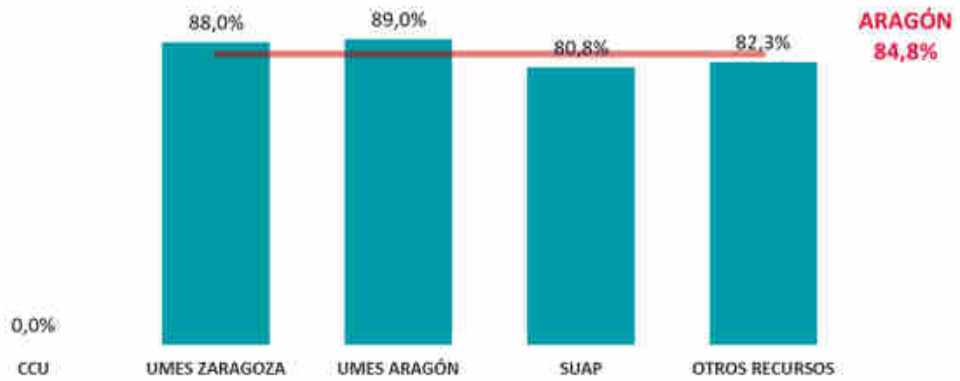
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada



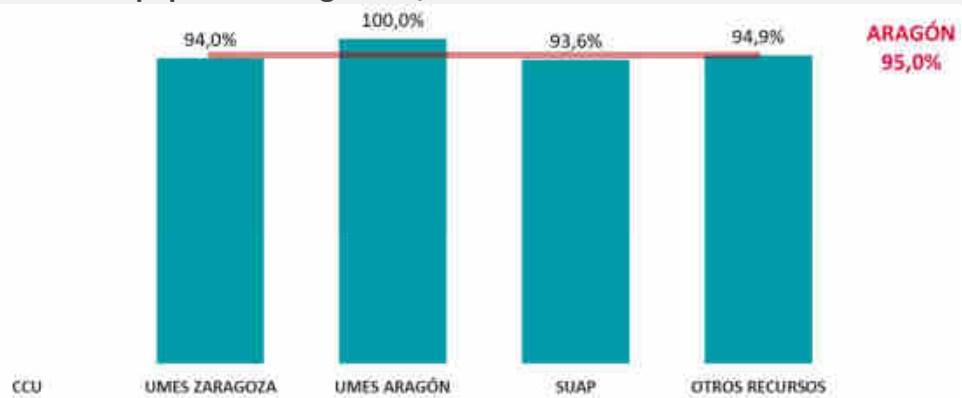
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada



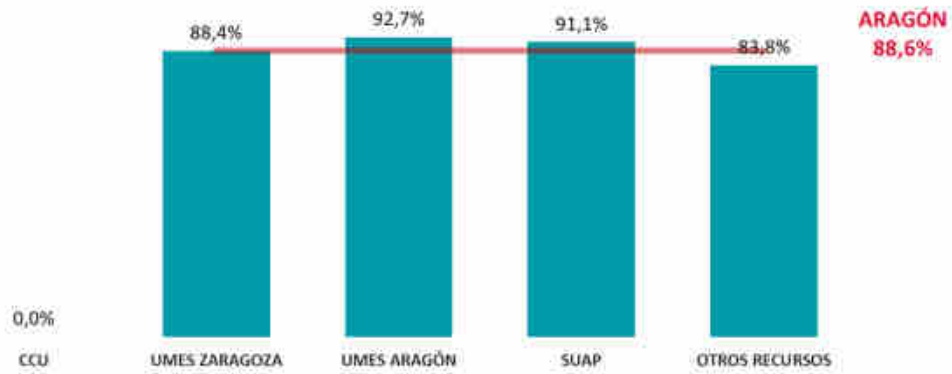
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia



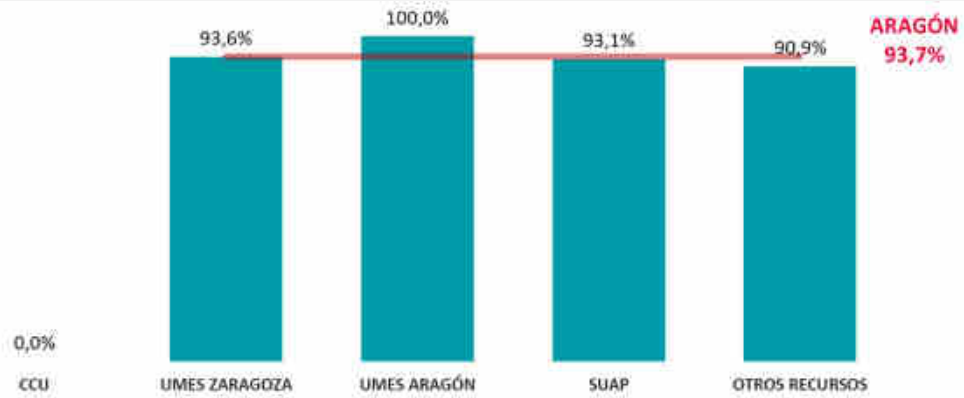
Trato humano del equipo de emergencias/ ambulancia



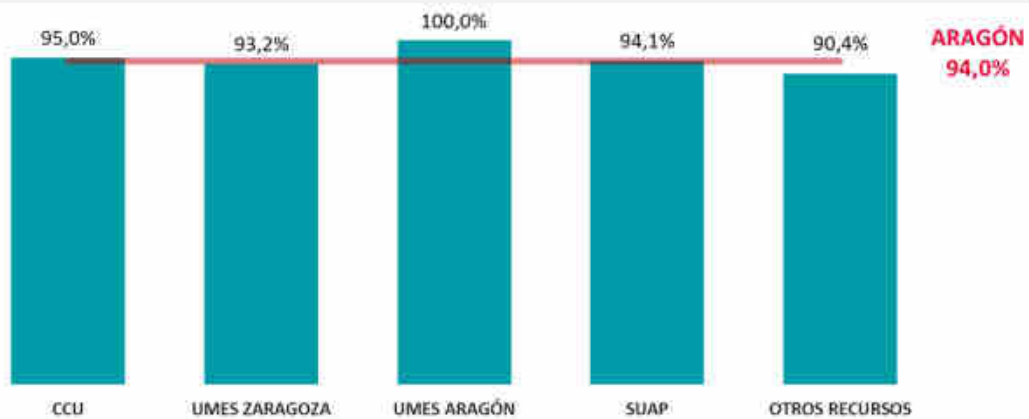
Información recibida por el equipo de emergencias/ ambulancia



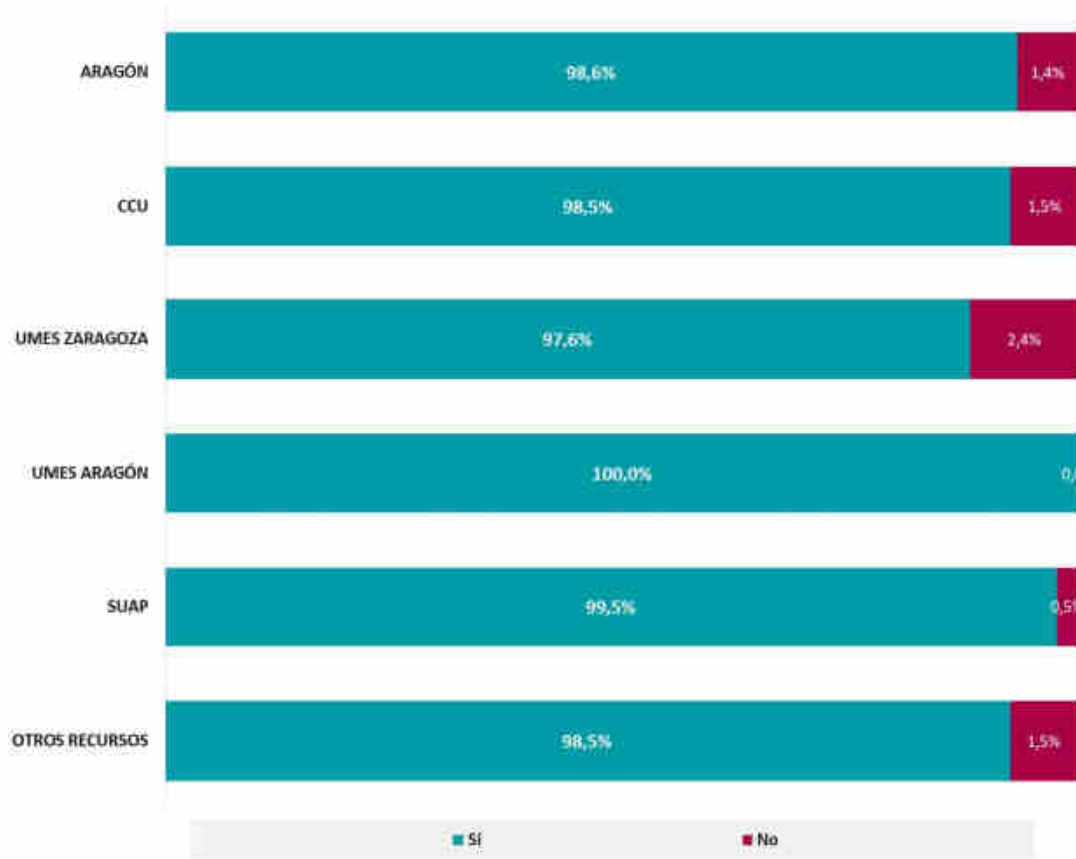
Preparación del equipo de emergencias/ ambulancia



Satisfacción con la atención recibida



- **Recomendación del servicio**



4.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n=961)		CCU (n=200)		UMES ZARAGOZA (n=251)		UMES ARAGÓN (n=109)		SUAP (n=203)		OTROS RECURSOS (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	340	35,4%	53	26,5%	106	42,2%	38	34,9%	85	41,9%	58	29,3%
Rapidez en la atención	179	18,6%	38	19,0%	61	24,3%	24	22,0%	34	16,7%	22	11,1%
Satisfacción general	63	6,6%	9	4,5%	18	7,2%	5	4,6%	13	6,4%	18	9,1%
Atención médica	38	4,0%	10	5,0%	12	4,8%	1	0,9%	9	4,4%	6	3,0%
Atención de otro personal sanitario	14	1,5%	0	0,0%	6	2,4%	0	0,0%	5	2,5%	3	1,5%
Información	12	1,2%	4	2,0%	3	1,2%	1	0,9%	2	1,0%	2	1,0%
Atención de personal no sanitario	6	0,6%	4	2,0%	1	0,4%	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%
Transporte sanitario	3	0,3%	0	0,0%	2	0,8%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Limpieza	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Organización	1	0,1%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
No sabe / No contesta	418	43,5%	97	48,5%	87	34,7%	53	48,6%	75	36,9%	106	53,5%

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=961)		CCU (n=200)		UMES ZARAGOZA (n=251)		UMES ARAGÓN (n=109)		SUAP (n=203)		OTROS RECURSOS (n=198)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Rapidez en llegar	85	8,8%	11	5,5%	23	9,2%	6	5,5%	25	12,3%	20	10,1%
Atención general	26	2,7%	5	2,5%	6	2,4%	1	0,9%	5	2,5%	9	4,5%
Atención de personal no sanitario	25	2,6%	4	2,0%	9	3,6%	0	0,0%	7	3,4%	5	2,5%
Atención médica	21	2,2%	1	0,5%	9	3,6%	1	0,9%	8	3,9%	2	1,0%
Instalaciones y recursos materiales	11	1,1%	2	1,0%	1	0,4%	1	0,9%	2	1,0%	5	2,5%
Falta de profesionales	10	1,0%	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%	4	2,0%	5	2,5%
Organización	8	0,8%	1	0,5%	3	1,2%	1	0,9%	3	1,5%	0	0,0%
Insatisfacción general	6	0,6%	4	2,0%	1	0,4%	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%
Información	5	0,5%	1	0,5%	1	0,4%	0	0,0%	3	1,5%	0	0,0%
Atención de otro personal sanitario	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
Falta de tiempo en la atención	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Otros	46	4,8%	12	6,0%	13	5,2%	4	3,7%	7	3,4%	10	5,1%
No sabe / No contesta	736	76,6%	160	80,0%	189	75,3%	94	86,2%	144	70,9%	149	75,3%

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

5. LABORATORIOS CLÍNICOS

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

- Hospital San Jorge
- Hospital de Barbastro
- Hospital Obispo Polanco
- Hospital de Alcañiz
- Hospital Ernest Lluch Martín
- Hospital Royo Villanova⁴
- Hospital Universitario Miguel Servet
- Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa

⁴ En 2022 no se han realizado encuestas de Laboratorios en el Hospital Nuestra Señora de Gracia. Para aumentar la muestra en el Sector Zaragoza I se ha incrementado el número de encuestas en el Hospital Royo Villanova.

Perfil sociodemográfico

En relación a la distribución de la muestra por **género**, un 54,3% es femenino mientras que el 45,7% es masculino.

Los grupos de **edad** con mayor peso son los de personas de entre 65 y 75 años (22,1%) y el de 56 a 64 años (18,0%). Así, la edad media global de los pacientes de este servicio es de 55,2 años, siendo superior en los hombres 58,3 años frente a 52,6 años en las mujeres.

Hay un 27,8% de pacientes que tiene un **nivel de estudios** de FP Superior o Bachillerato, peso muy similar al recogido para las personas con estudios primarios (27,6%).

En la **situación laboral**, el grupo más numeroso (40,5%) es el de jubilados/as o pensionistas. Le sigue el 39,7% que se encuentra trabajando. Para todas aquellas personas trabajadoras, un 19,0% corresponde a trabajadores/as de los servicios y vendedores de comercio. Hay un 17,3% de profesionales y científicos/as e intelectuales.

En un 61,8% de los casos las personas han indicado tener alguna **enfermedad o problema de salud crónico**. Por otro lado, un 14,5% posee un certificado de discapacidad, con un grado de 33% o más, mientras que el 2,1% indica que éste se encuentra en proceso de tramitación.

Opinión de las personas encuestadas

Del conjunto de aspectos evaluados, aquel que cuenta con un mayor porcentaje de satisfacción es el relativo al **trato recibido del personal que extrae las muestras**, con el que el 97,6% de usuarios han señalado estar satisfechos o muy satisfechos.

Existen otros aspectos que representan un alto grado de satisfacción entre los encuestados como las **medidas de higiene y limpieza** (96,3%) o la **satisfacción general con el servicio recibido** (96,2%).

Los aspectos mejor valorados cuentan también con altos porcentajes de satisfacción en cada uno de los centros. En relación a la satisfacción general con el servicio recibido, un 98,5% de pacientes del Hospital de Alcañiz han manifestado esta postura.

En relación al trato recibido del personal, cabe destacar que el 99,0% de usuarios del Hospital Miguel Servet ha mostrado su satisfacción a este respecto.

En sentido contrario, las cuestiones con un nivel de satisfacción menor, son las relativas a la **comodidad de la zona de espera** (80,9%) y la **privacidad o intimidad en la zona de extracción** (83,4%).

La comodidad en la zona de espera obtiene un índice de satisfacción menor en el Hospital Royo Villanova (69,1%). En este mismo centro se recoge también el menor porcentaje de satisfacción respecto a la intimidad de la zona de extracción (73,8%).

Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

En cuanto a aquello que más ha gustado de los servicios que ha recibido, el 30,0% señala la **atención** general, mientras que en esta misma línea, el 11,8% manifiesta una **satisfacción general**.

De entre el resto de aspectos, se citan la atención de otro personal sanitario (5,9%) o la rapidez en la atención / puntualidad (5,4%).

En el análisis por centros, se sigue la misma tendencia que la registrada a nivel global. Destacaría la valoración de la atención general indicada en el Hospital de Alcañiz (35,8%) o la satisfacción general de este mismo centro (16,9%).

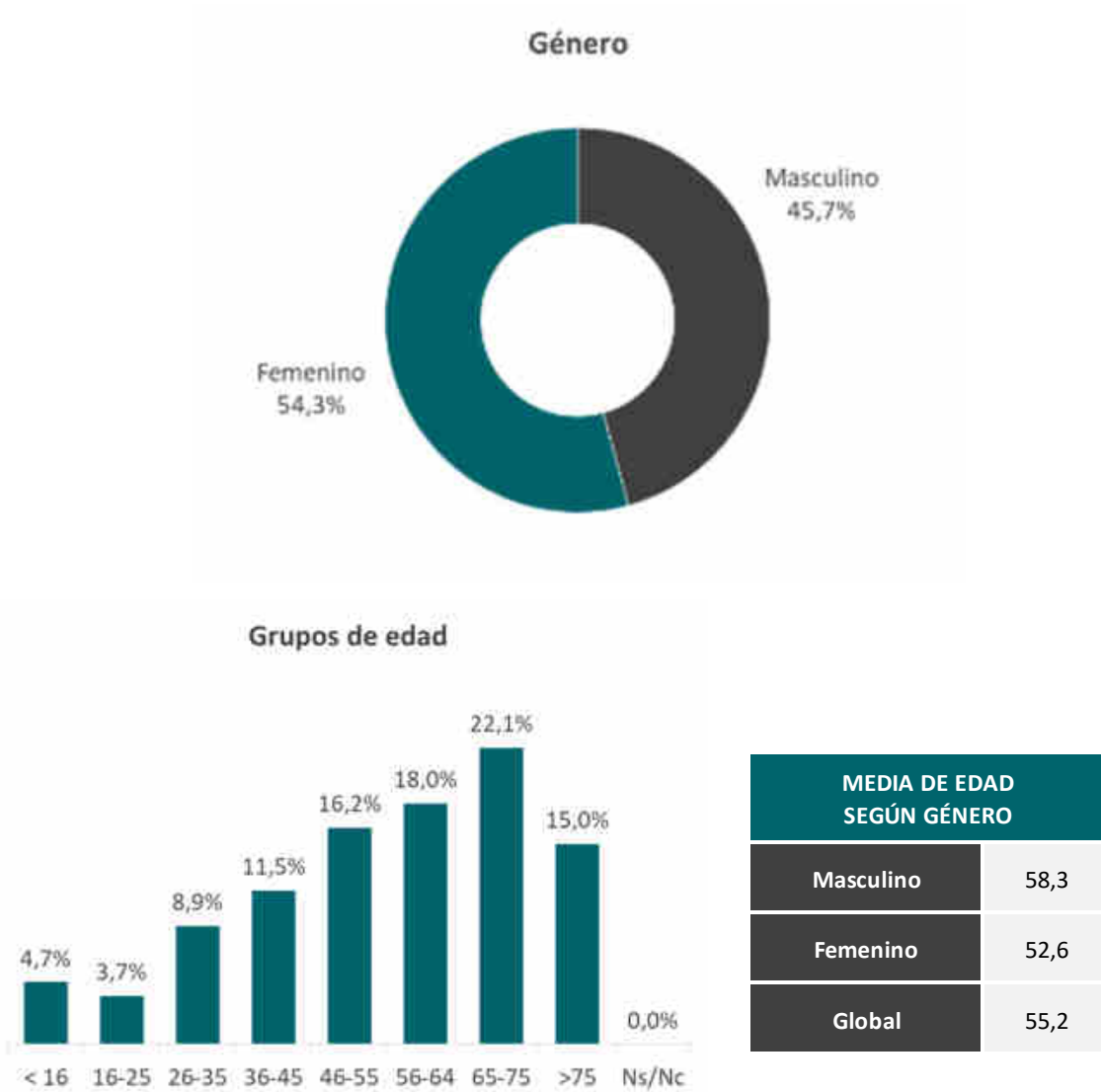
Existe una alta falta de respuesta ante los aspectos valorados como negativos (73,6% de Nos sabe / No contesta). De entre aquellos **aspectos identificados como negativos** o que menos han gustado son, en primer lugar, las **instalaciones y recursos materiales** (7,6%) y el tiempo de espera en el centro (7,5%).

Es en los Hospitales de Alcañiz, Ernest Lluch y Royo Villanova donde mayor porcentaje de insatisfacción se registra respecto a las instalaciones y recursos materiales (9,5% en cada caso).

La insatisfacción en cuanto al tiempo de espera en el centro destaca especialmente en el hospital Royo Villanova (12,5%) y el Hospital Clínico Lozano Blesa (10,4%).

5.1. RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN

5.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE



Situación laboral



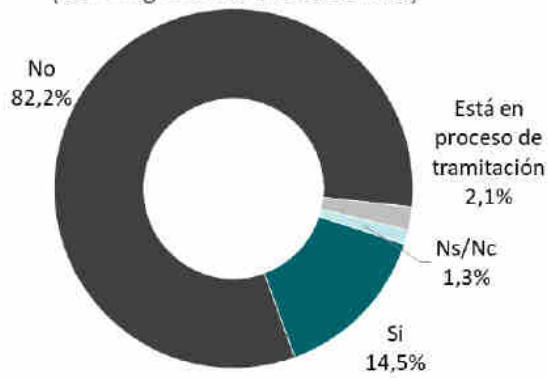
Ocupación



Nivel de estudios

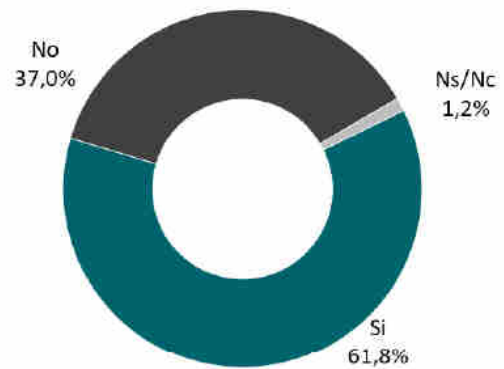


Certificado de discapacidad (con un grado de un 33% o más)



Base: 1.806

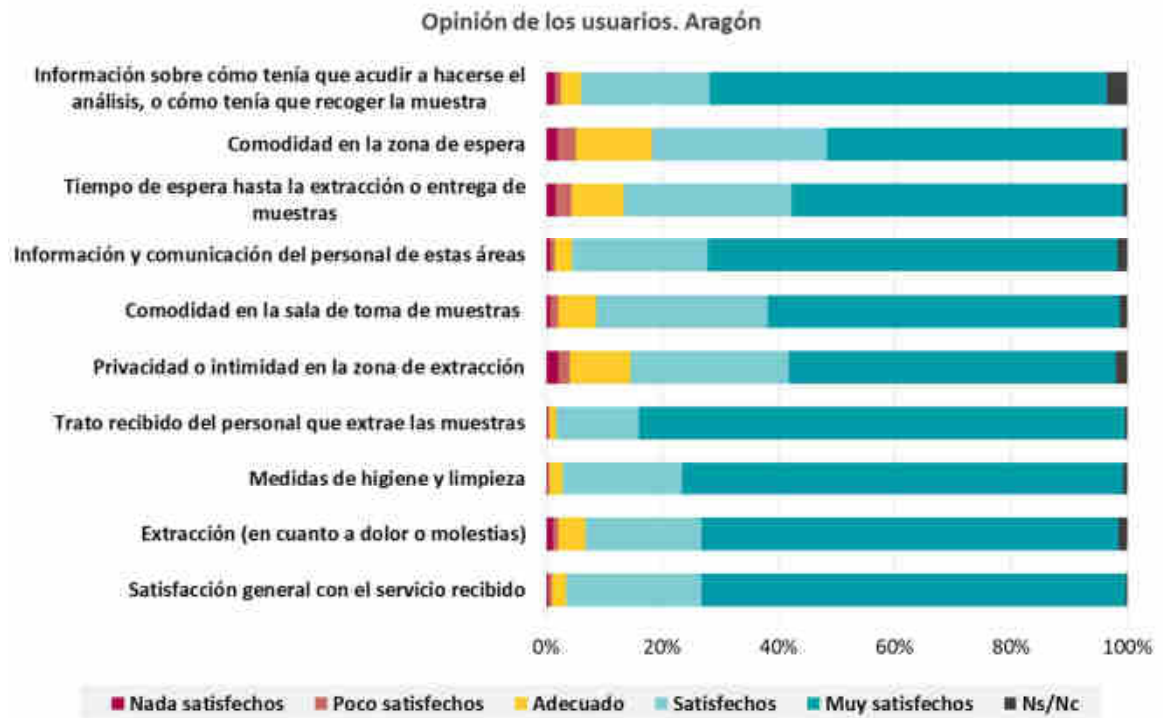
Enfermedad o problema de salud crónico

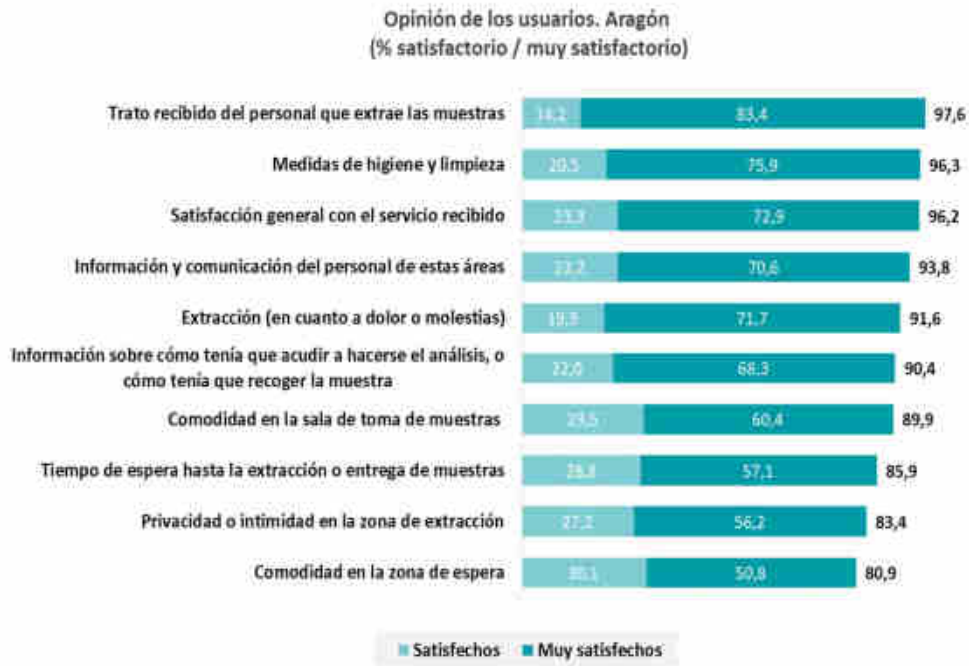


5.1.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

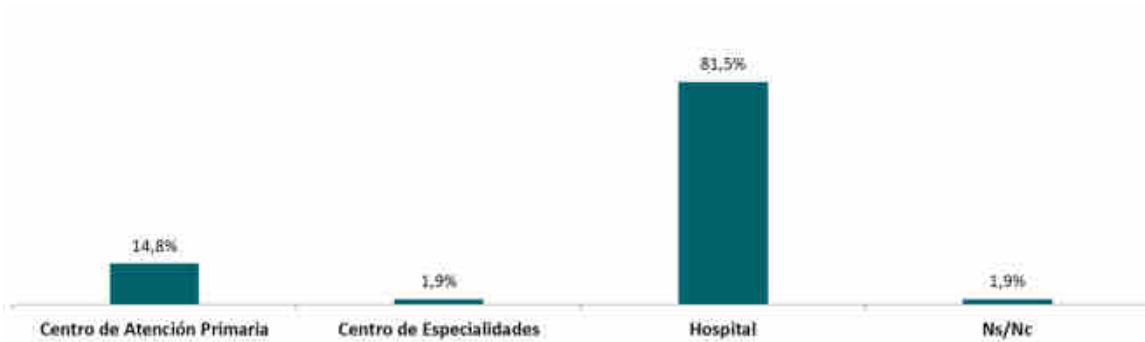
- Satisfacción con el centro

ARAGÓN (n=1.806)	Nada satisfactorio (1-2)		Poco satisfactorio (3-4)		Adecuado (5-6)		Satisfactorio (7-8)		Muy satisfactorio (9-10)		Ns/Nc	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	26	1,4	19	1,1	64	3,5	398	22,0	1.234	68,3	65	3,6
Comodidad en la zona de espera	34	1,9	60	3,3	234	13,0	544	30,1	917	50,8	17	0,9
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	29	1,6	51	2,8	162	9,0	520	28,8	1.031	57,1	13	0,7
Información y comunicación del personal de estas áreas	13	0,7	13	0,7	56	3,1	419	23,2	1.275	70,6	30	1,7
Comodidad en la sala de toma de muestras	13	0,7	26	1,4	118	6,5	532	29,5	1.091	60,4	26	1,4
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	37	2,0	38	2,1	189	10,5	491	27,2	1.015	56,2	36	2,0
Trato recibido del personal que extrae las muestras	6	0,3	5	0,3	22	1,2	256	14,2	1.507	83,4	10	0,6
Medidas de higiene y limpieza	4	0,2	7	0,4	41	2,3	370	20,5	1.370	75,9	14	0,8
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	21	1,2	16	0,9	86	4,8	359	19,9	1.295	71,7	29	1,6
Satisfacción general con el servicio recibido	9	0,5	10	0,6	45	2,5	420	23,3	1.317	72,9	5	0,3





- Lugar de extracción o entrega de muestras



Base: 1.806

5.1.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =1.806)	
	fr	%
Atención general	541	30,0
Satisfacción general	214	11,8
Atención de otro personal sanitario	107	5,9
Rapidez en la atención / Puntualidad	98	5,4
Información	15	0,8
Organización	7	0,4
Citaciones	6	0,3
Limpieza	4	0,2
Instalaciones y recursos materiales	3	0,2
Asistencia a domicilio	2	0,1
Otros	3	0,2
No sabe / No contesta	837	46,3

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n =1.806)	
	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	138	7,6
Tiempo de espera en el centro	135	7,5
Organización	51	2,8
Lista de espera / Demora en resultados	42	2,3
Saturación / Masificación de pacientes	40	2,2
Información	32	1,8
Atención de otro personal sanitario	26	1,4
Falta de profesionales	21	1,2
Atención de personal no sanitario	10	0,6
Atención general	8	0,4
Citaciones	7	0,4
Derivación a otros centros	6	0,3
Errores administrativos	3	0,2
Transporte sanitario	3	0,2
Insatisfacción general	3	0,2
Limpieza	2	0,1
Otros	26	1,4
No sabe / No contesta	1.329	73,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

5.2 RESULTADOS POR HOSPITALES

5.2.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL PACIENTE

GÉNERO	ARAGÓN (n =1.806)		H. SAN JORGE (n=200)		H. BARBASTRO (n=201)		H. OBISPO POLANCO (n=201)		H. ALCAÑIZ (n=201)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	826	45,7%	92	46,0%	92	45,8%	89	44,3%	89	44,3%
Femenino	980	54,3%	108	54,0%	109	54,2%	112	55,7%	112	55,7%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	826	58,3	92	61,5	92	62,4	89	54,0	89	59,6
Femenino	980	52,6	108	52,7	109	53,5	112	48,8	112	52,7
Ns/Nc	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	1.806	55,2	200	56,8	201	57,6	201	51,1	201	55,7
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	84	4,7%	7	3,5%	6	3,0%	10	5,0%	12	6,0%
16-25	66	3,7%	7	3,5%	5	2,5%	12	6,0%	6	3,0%
26-35	160	8,9%	21	10,5%	15	7,5%	24	11,9%	14	7,0%
36-45	208	11,5%	16	8,0%	26	12,9%	26	12,9%	19	9,5%
46-55	292	16,2%	24	12,0%	35	17,4%	39	19,4%	33	16,4%
56-64	325	18,0%	41	20,5%	24	11,9%	37	18,4%	42	20,9%
65-75	400	22,1%	55	27,5%	55	27,4%	37	18,4%	40	19,9%
> 75	271	15,0%	29	14,5%	35	17,4%	16	8,0%	35	17,4%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	36	2,0%	4	2,0%	1	0,5%	4	2,0%	6	3,0%
Jubilado/a / Pensionista	732	40,5%	98	49,0%	91	45,3%	73	36,3%	87	43,3%
En paro	89	4,9%	1	0,5%	6	3,0%	9	4,5%	6	3,0%
Trabajando	717	39,7%	76	38,0%	85	42,3%	95	47,3%	71	35,3%
Trabajo doméstico no remunerado	121	6,7%	13	6,5%	10	5,0%	7	3,5%	16	8,0%
< 16 años	84	4,7%	7	3,5%	6	3,0%	10	5,0%	12	6,0%
Ns/Nc	27	1,5%	1	0,5%	2	1,0%	3	1,5%	3	1,5%

	H. ERNEST LLUCH (n=201)		H. ROYO VILLANOVA (n=401)		H.MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=201)	
GÉNERO	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Masculino	83	41,3%	198	49,4%	87	43,5%	96	47,8%
Femenino	118	58,7%	203	50,6%	113	56,5%	105	52,2%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
EDAD MEDIA	fr	Media	fr	Media	fr	Media	fr	Media
Masculino	83	56,8	198	60,0	87	49,5	96	59,9
Femenino	118	50,3	203	56,8	113	47,6	105	55,4
Ns/Nc	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	201	53,0	401	58,4	200	48,4	201	57,6
GRUPOS DE EDAD	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
< 16	12	6,0%	2	0,5%	29	14,5%	6	3,0%
16-25	11	5,5%	18	4,5%	4	2,0%	3	1,5%
26-35	15	7,5%	28	7,0%	21	10,5%	22	10,9%
36-45	25	12,4%	41	10,2%	31	15,5%	24	11,9%
46-55	36	17,9%	78	19,5%	24	12,0%	23	11,4%
56-64	38	18,9%	79	19,7%	27	13,5%	37	18,4%
65-75	42	20,9%	79	19,7%	39	19,5%	53	26,4%
> 75	22	10,9%	76	19,0%	25	12,5%	33	16,4%
Ns/Nc	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
SITUACIÓN LABORAL	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Estudiante	4	2,0%	14	3,5%	1	0,5%	2	1,0%
Jubilado/a / Pensionista	72	35,8%	145	36,2%	72	36,0%	94	46,8%
En paro	12	6,0%	30	7,5%	13	6,5%	12	6,0%
Trabajando	89	44,3%	156	38,9%	75	37,5%	70	34,8%
Trabajo doméstico no remunerado	9	4,5%	45	11,2%	7	3,5%	14	7,0%
< 16 años	12	6,0%	2	0,5%	29	14,5%	6	3,0%
Ns/Nc	3	1,5%	9	2,2%	3	1,5%	3	1,5%

5.2.2 OPINIÓN DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

- Satisfacción con el centro

Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	ARAGÓN (n=1.806)		H. SAN JORGE (n=200)		H. BARBASTRO (n=201)		H. OBISPO POLANCO (n=201)		H. ALCAÑIZ (n=201)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	1.632	90,4	175	87,5	181	90,0	188	93,5	177	88,1
Comodidad en la zona de espera	1.461	80,9	180	90,0	169	84,1	159	79,1	179	89,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	1.551	85,9	186	93,0	175	87,1	175	87,1	188	93,5
Información y comunicación del personal de estas áreas	1.694	93,8	188	94,0	179	89,1	194	96,5	195	97,0
Comodidad en la sala de toma de muestras	1.623	89,9	187	93,5	184	91,5	179	89,1	187	93,0
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	1.506	83,4	177	88,5	172	85,6	162	80,6	185	92,0
Trato recibido del personal que extrae las muestras	1.763	97,6	195	97,5	195	97,0	197	98,0	199	99,0
Medidas de higiene y limpieza	1.740	96,3	194	97,0	193	96,0	194	96,5	192	95,5
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	1.654	91,6	181	90,5	184	91,5	184	91,5	194	96,5
Satisfacción general con el servicio recibido	1.737	96,2	195	97,5	193	96,0	193	96,0	198	98,5

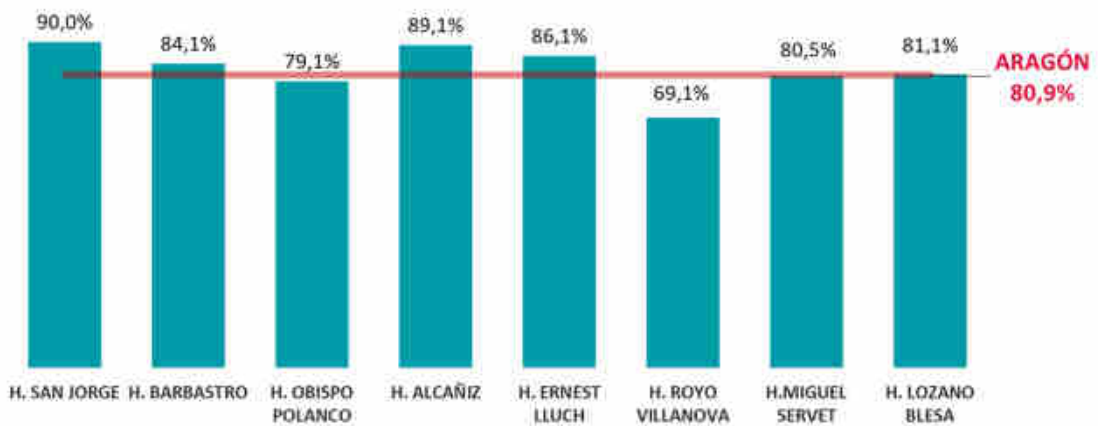
Opinión de los usuarios % satisfactorio / muy satisfactorio	H. ERNEST LLUCH (n=201)		H. ROYO VILLANOVA (n=401)		H.MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=201)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	183	91,0	364	90,8	180	90,0	184	91,5
Comodidad en la zona de espera	173	86,1	277	69,1	161	80,5	163	81,1
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	184	91,5	314	78,3	165	82,5	164	81,6
Información y comunicación del personal de estas áreas	189	94,0	373	93,0	189	94,5	187	93,0
Comodidad en la sala de toma de muestras	187	93,0	346	86,3	172	86,0	181	90,0
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	179	89,1	296	73,8	157	78,5	178	88,6
Trato recibido del personal que extrae las muestras	197	98,0	390	97,3	198	99,0	192	95,5
Medidas de higiene y limpieza	195	97,0	383	95,5	193	96,5	196	97,5
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	187	93,0	365	91,0	178	89,0	181	90,0
Satisfacción general con el servicio recibido	195	97,0	378	94,3	192	96,0	193	96,0

- Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos

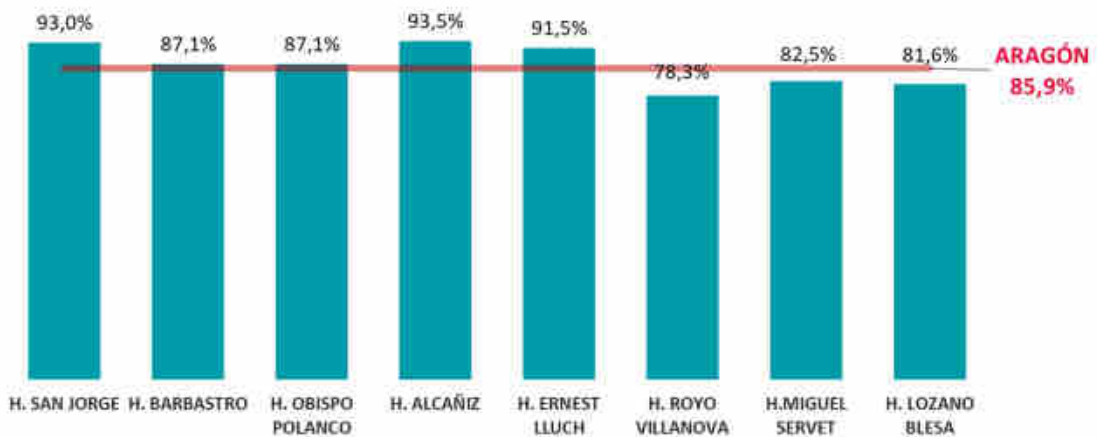
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra



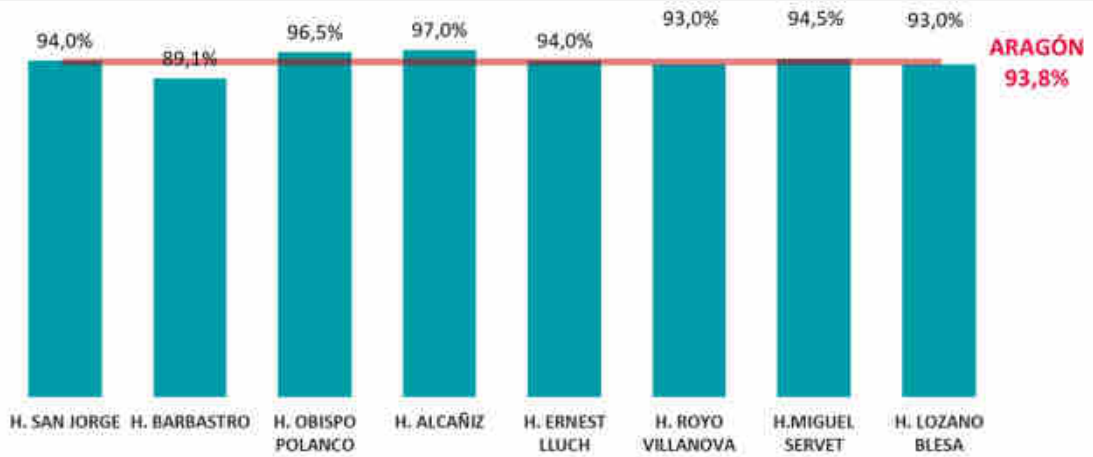
Comodidad en la zona de espera



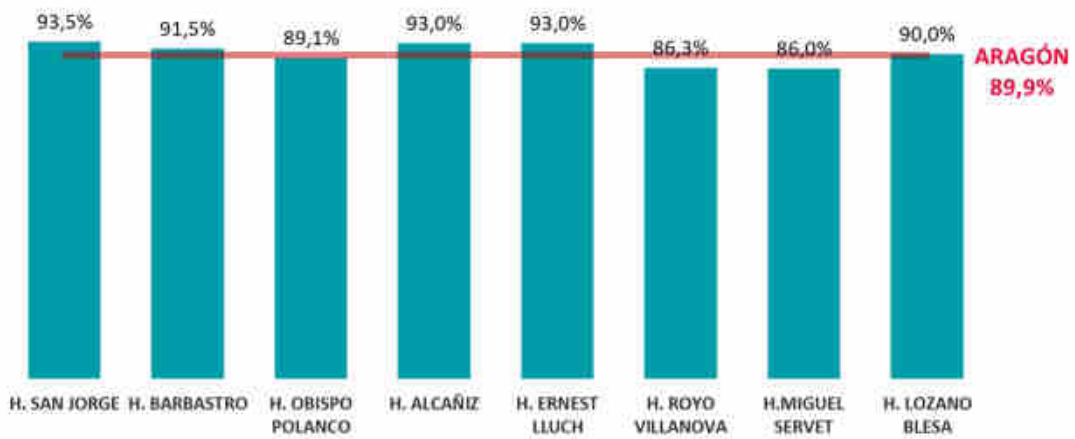
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras



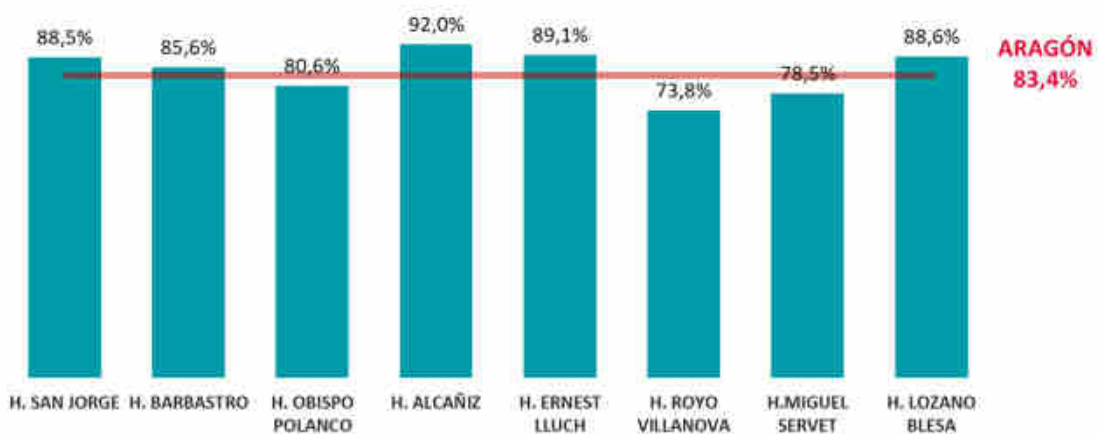
Información y comunicación del personal de estas áreas



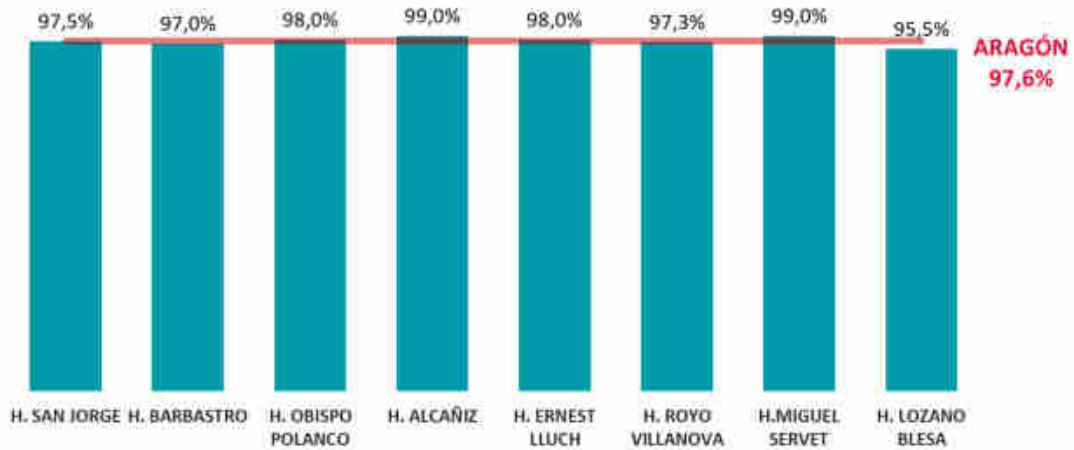
Comodidad en la sala de toma de muestras



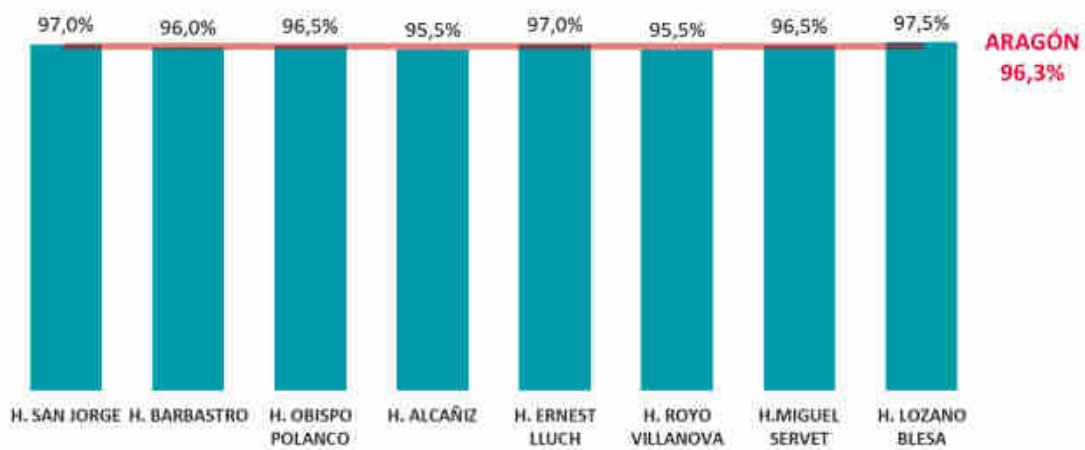
Privacidad o intimidad en la zona de extracción



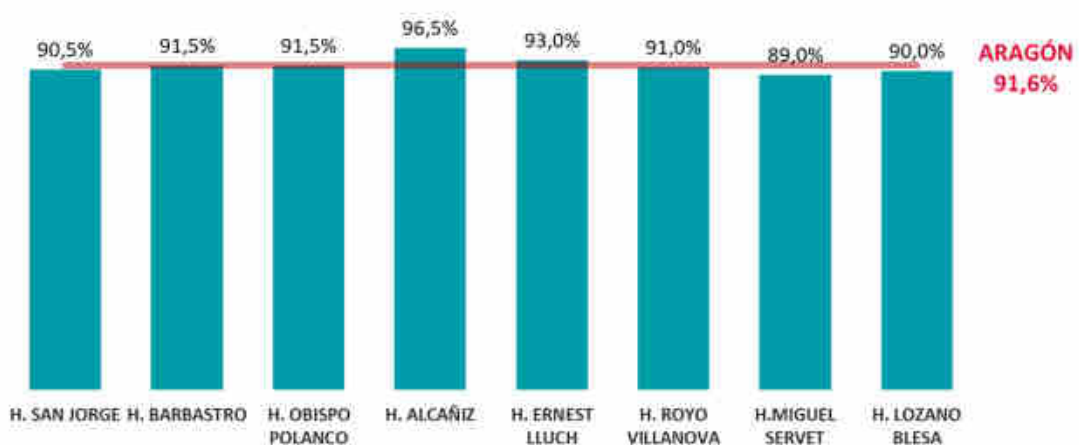
Trato recibido del personal que extrae las muestras



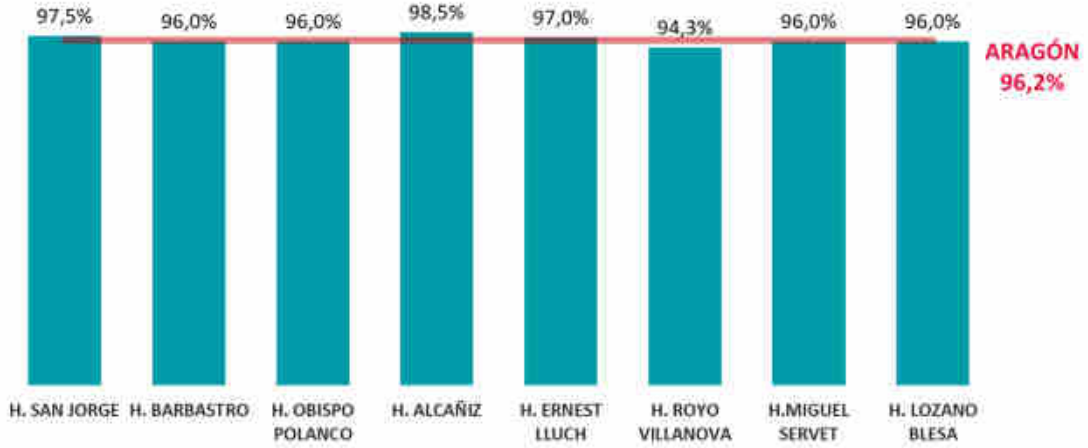
Medidas de higiene y limpieza



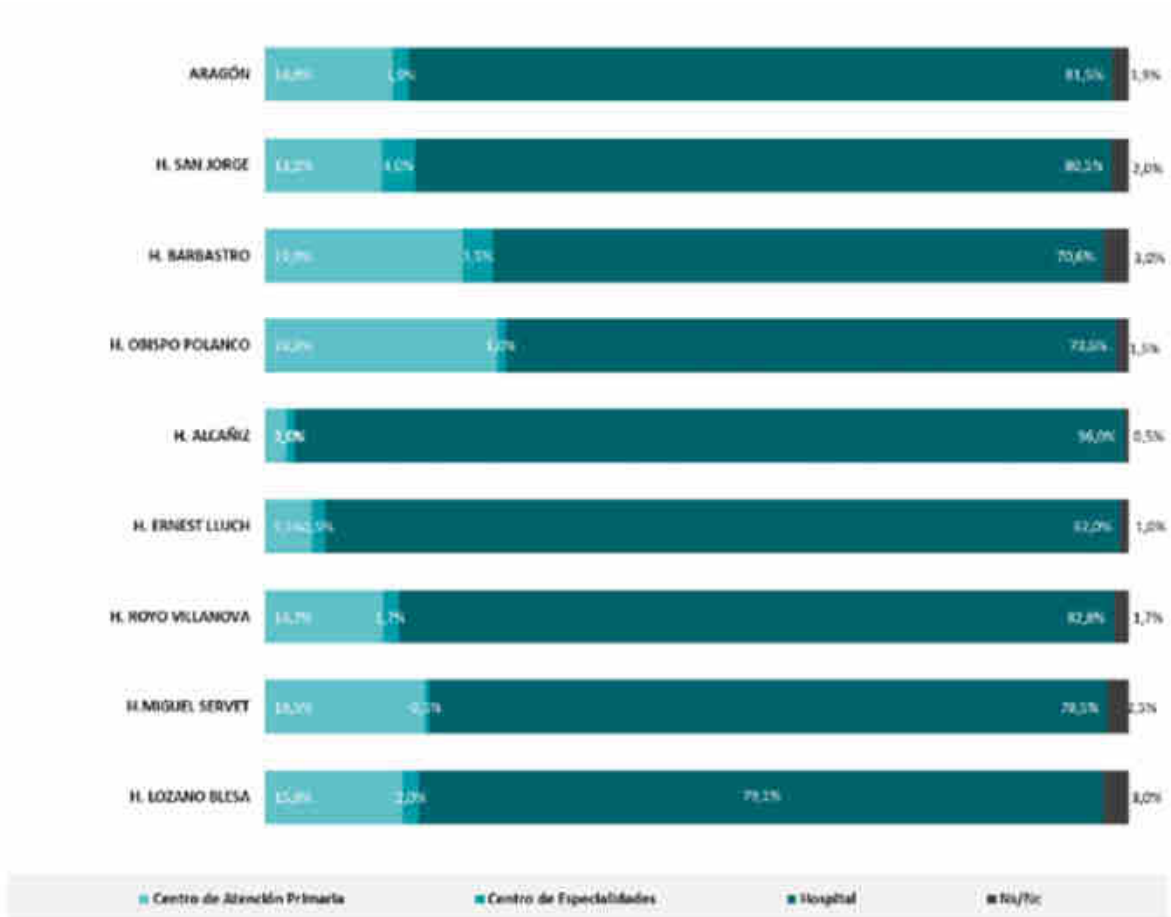
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)



Satisfacción general con el servicio recibido



- Lugar de extracción o entrega de muestras



5.2.3 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

ASPECTOS POSITIVOS	ARAGÓN (n =1.806)		H. SAN JORGE (n=200)		H. BARBASTRO (n=201)		H. OBISPO POLANCO (n=201)		H. ALCAÑIZ (n=201)		H. ERNEST LLUCH (n=201)		H. ROYO VILLANOVA (n=401)		H.MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=201)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Atención general	541	30,0	46	23,0	65	32,3	52	25,9	72	35,8	67	33,3	110	27,4	68	34,0	61	30,3
Satisfacción general	214	11,8	29	14,5	29	14,4	25	12,4	34	16,9	31	15,4	24	6,0	22	11,0	20	10,0
Atención de otro personal sanitario	107	5,9	4	2,0	11	5,5	5	2,5	15	7,5	13	6,5	33	8,2	15	7,5	11	5,5
Rapidez en la atención / Puntualidad	98	5,4	21	10,5	10	5,0	5	2,5	14	7,0	11	5,5	19	4,7	12	6,0	6	3,0
Información	15	0,8	3	1,5	1	0,5	1	0,5	4	2,0	1	0,5	3	0,7	0	0,0	2	1,0
Organización	7	0,4	2	1,0	1	0,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,2	1	0,5	1	0,5
Citaciones	6	0,3	1	0,5	0	0,0	0	0,0	2	1,0	1	0,5	1	0,2	1	0,5	0	0,0
Limpieza	4	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	3	0,7	0	0,0	0	0,0
Instalaciones y recursos materiales	3	0,2	1	0,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Asistencia a domicilio	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,0	0	0,0
Otros	3	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	1	0,5
No sabe / No contesta	837	46,3	98	49,0	87	43,3	112	55,7	66	32,8	78	38,8	214	53,4	80	40,0	102	50,7

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

ASPECTOS NEGATIVOS	ARAGÓN (n=1.806)		H. SAN JORGE (n=200)		H. BARBASTRO (n=201)		H. OBISPO POLANCO (n=201)		H. ALCAÑIZ (n=201)		H. ERNEST LLUCH (n=201)		H. ROYO VILLANOVA (n=401)		H. MIGUEL SERVET (n=200)		H. LOZANO BLESA (n=201)	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Instalaciones y recursos materiales	138	7,6	13	6,5	12	6,0	17	8,5	19	9,5	19	9,5	38	9,5	9	4,5	11	5,5
Tiempo de espera en el centro	135	7,5	4	2,0	15	7,5	7	3,5	7	3,5	16	8,0	50	12,5	15	7,5	21	10,4
Organización	51	2,8	1	0,5	6	3,0	4	2,0	5	2,5	3	1,5	22	5,5	3	1,5	7	3,5
Lista de espera / Demora en resultados	42	2,3	9	4,5	7	3,5	0	0,0	2	1,0	2	1,0	11	2,7	9	4,5	2	1,0
Saturación / Masificación de pacientes	40	2,2	0	0,0	4	2,0	0	0,0	6	3,0	4	2,0	15	3,7	7	3,5	4	2,0
Información	32	1,8	4	2,0	2	1,0	4	2,0	6	3,0	3	1,5	7	1,7	4	2,0	2	1,0
Atención de otro personal sanitario	26	1,4	3	1,5	4	2,0	4	2,0	0	0,0	3	1,5	2	0,5	5	2,5	5	2,5
Falta de profesionales	21	1,2	1	0,5	2	1,0	1	0,5	2	1,0	2	1,0	9	2,2	1	0,5	3	1,5
Atención de personal no sanitario	10	0,6	0	0,0	0	0,0	1	0,5	3	1,5	1	0,5	0	0,0	3	1,5	2	1,0
Atención general	8	0,4	1	0,5	2	1,0	1	0,5	0	0,0	0	0,0	2	0,5	1	0,5	1	0,5
Citaciones	7	0,4	0	0,0	1	0,5	1	0,5	2	1,0	0	0,0	1	0,2	1	0,5	1	0,5
Derivación a otros centros	6	0,3	1	0,5	1	0,5	1	0,5	0	0,0	3	1,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Errores administrativos	3	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Transporte sanitario	3	0,2	0	0,0	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Insatisfacción general	3	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	2	0,5	0	0,0	0	0,0
Limpieza	2	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	26	1,4	3	1,5	2	1,0	2	1,0	2	1,0	1	0,5	7	1,7	4	2,0	5	2,5
No sabe / No contesta	1.329	73,6	162	81,0	147	73,1	162	80,6	151	75,1	150	74,6	265	66,1	144	72,0	148	73,6

* El porcentaje hace referencia al total de encuestados.

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

III.EVOLUCIÓN

- 1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES**
- 2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA**
- 3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA**
- 4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS**
- 5. LABORATORIOS CLÍNICOS**

A continuación, se realiza la comparación de resultados de 2022 con los obtenidos en 2020, 2018 y 2016. Las diferencias hacen referencia a la comparación con 2020.

Los ámbitos de atención comparados son:

- **HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES***
 - Hospitalización
 - Consultas de atención especializada
 - Urgencias hospitalarias

- **HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA**
 - Hospitalización
 - Consultas

- **HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA**
 - Hospitalización

- **061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS**
 - Aragón
 - Unidades

- **LABORATORIOS CLÍNICOS**

*Para permitir las comparaciones, las evoluciones a nivel global se analizan teniendo en cuenta las agrupaciones de años anteriores: por un lado, los Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades y, por otro, los Centros del Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR).

1. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES

1.1 HOSPITALIZACIÓN

1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

1.1 HOSPITALIZACIÓN

1.1.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD

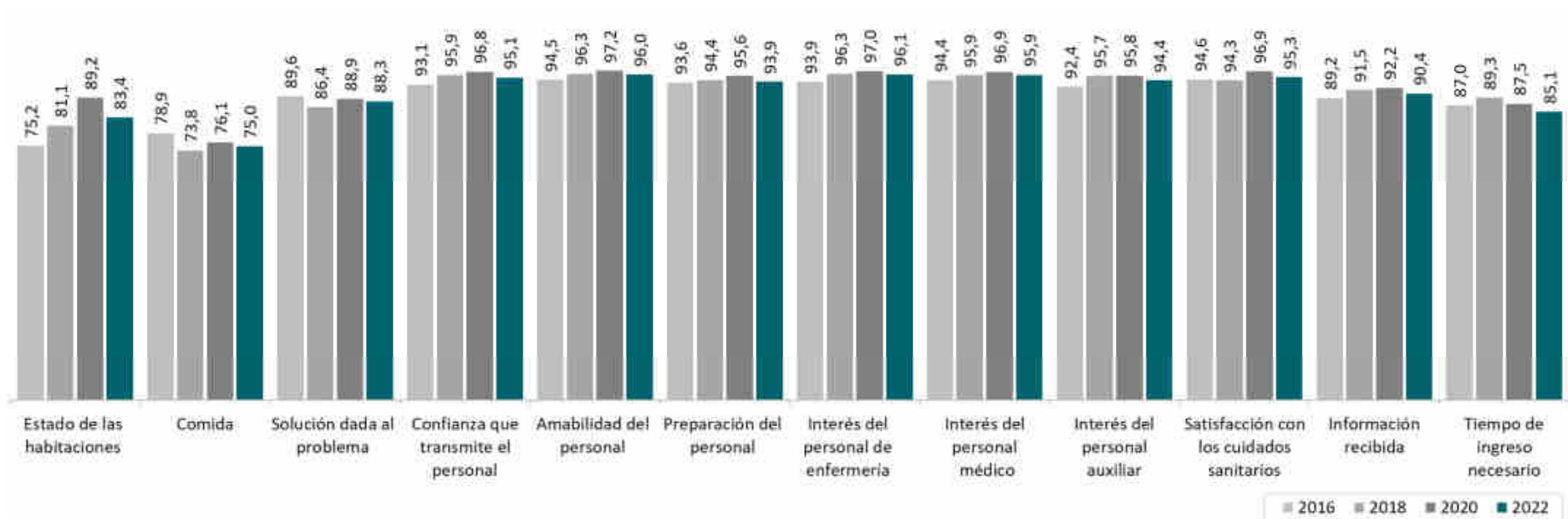
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD					H. SAN JORGE					H. BARBASTRO					H. OBISPO POLANCO				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las habitaciones	75,2	81,1	89,2	83,4	-5,81	82,5	90,0	92,5	88,2	-4,36	86,4	87,5	93,8	89,6	-4,18	63,4	65,6	81,1	70,2	-10,80
Comida	78,9	73,8	76,1	75,0	-1,11	84,2	77,7	74,8	75,2	+0,41	80,8	75,9	78,9	78,6	-0,23	87,5	77,0	82,2	77,3	-4,87
Solución dada al problema	89,6	86,4	88,9	88,3	-0,61	92,3	88,6	89,2	90,1	+0,90	89,1	86,7	89,9	87,6	-2,32	91,4	87,3	90,0	89,8	-0,23
Confianza que transmite el personal	93,1	95,9	96,8	95,1	-1,70	92,7	96,5	97,3	95,9	-1,46	91,4	95,2	95,9	94,6	-1,23	94,8	96,2	98,1	96,4	-1,69
Amabilidad del personal	94,5	96,3	97,2	96,0	-1,18	94,2	97,0	97,5	97,1	-0,41	93,1	95,5	96,5	95,1	-1,49	96,3	97,1	98,1	96,9	-1,14
Preparación del personal	93,6	94,4	95,6	93,9	-1,69	93,5	95,2	96,7	93,8	-2,89	92,7	92,7	96,1	92,8	-3,37	95,0	94,4	95,2	94,0	-1,18
Interés del personal de enfermería	93,9	96,3	97,0	96,1	-0,94	95,1	96,9	97,7	97,2	-0,56	93,4	96,1	96,7	95,3	-1,34	95,2	97,1	97,9	96,6	-1,35
Interés del personal médico	94,4	95,9	96,9	95,9	-0,93	95,1	96,0	96,7	96,8	+0,16	94,1	94,3	96,1	94,8	-1,29	94,8	96,6	97,5	96,0	-1,48
Interés del personal auxiliar	92,4	95,7	95,8	94,4	-1,40	92,3	96,0	96,5	95,8	-0,78	90,9	95,2	95,6	93,3	-2,32	94,4	96,7	96,7	95,6	-1,13
Satisfacción con los cuidados sanitarios	94,6	94,3	96,9	95,3	-1,64	95,3	94,6	97,6	96,9	-0,66	93,6	93,6	96,4	94,3	-2,07	94,8	93,3	96,5	95,6	-0,99
Información recibida	89,2	91,5	92,2	90,4	-1,74	90,2	92,1	91,5	91,6	+0,16	88,1	91,4	91,0	89,8	-1,20	91,1	92,7	92,9	91,5	-1,50
Tiempo de ingreso necesario	87,0	89,3	87,5	85,1	-2,35	88,8	91,1	87,5	88,1	+0,63	90,3	89,6	89,5	86,8	-2,70	88,6	89,4	86,4	85,6	-0,85

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los Hospitales Generales del Salud (excluyendo los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución).

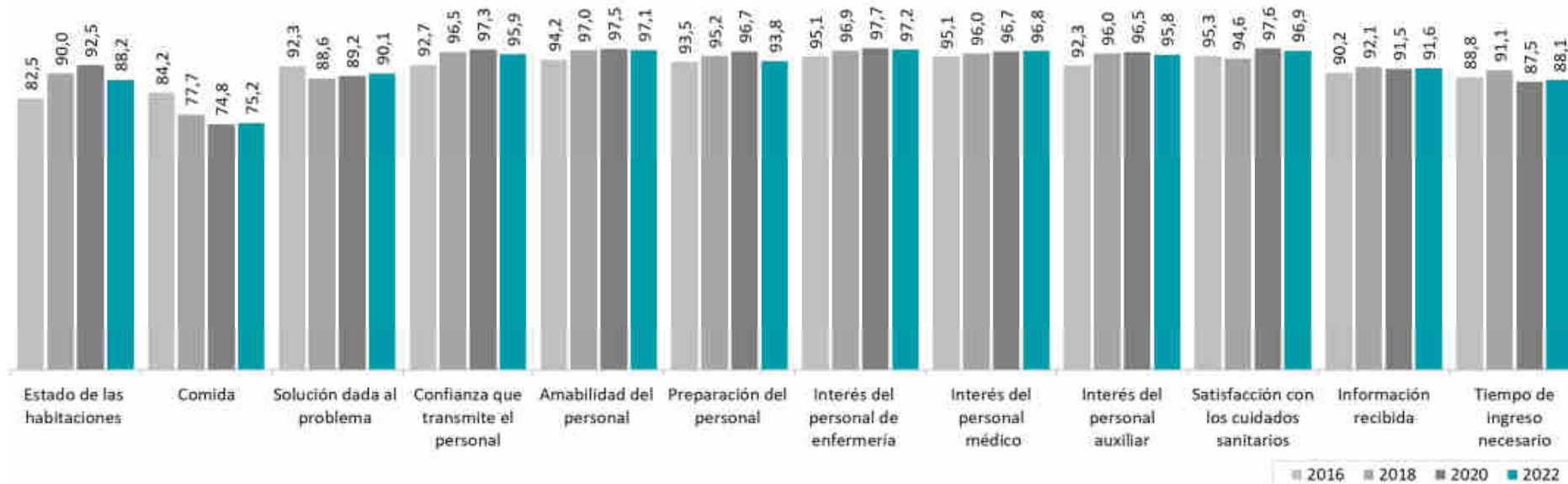
Opinión de los usuarios	H. ALCAÑIZ					H. ERNEST LLUCH					H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA					H. ROYO VILLANOVA				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las habitaciones	60,1	75,5	84,2	79,7	-4,49	72,0	84,4	92,7	87,8	-4,95	96,6	96,6	96,5	95,4	-1,12	74,2	78,9	86,8	77,8	-8,99
Comida	77,6	74,7	81,5	77,1	-4,39	73,1	72,4	71,5	74,5	+3,00	78,7	72,1	69,3	71,9	+2,54	72,7	67,1	68,8	67,0	-1,76
Solución dada al problema	91,8	89,5	89,5	91,6	+2,07	85,6	85,7	88,7	87,5	-1,25	92,1	88,9	90,6	92,2	+1,65	87,6	84,6	85,2	83,0	-2,23
Confianza que transmite el personal	94,1	96,3	97,2	96,5	-0,67	91,5	96,7	96,7	95,3	-1,41	94,1	96,7	96,9	96,9	-0,02	92,5	96,5	95,6	93,1	-2,51
Amabilidad del personal	94,7	97,3	97,6	97,8	+0,21	93,6	96,6	97,2	96,4	-0,80	95,3	97,0	97,8	97,6	-0,25	94,6	96,9	96,1	95,1	-1,00
Preparación del personal	94,2	94,9	96,3	95,7	-0,59	90,1	93,6	93,9	93,7	-0,25	95,3	96,2	96,9	95,1	-1,81	92,6	95,2	95,2	92,1	-3,07
Interés del personal de enfermería	94,9	96,9	97,4	97,7	+0,22	90,0	95,6	96,6	96,5	-0,06	95,0	96,6	96,9	96,7	-0,27	93,1	97,2	97,1	95,3	-1,74
Interés del personal médico	95,8	96,8	97,7	97,3	-0,45	92,1	96,9	97,6	97,0	-0,64	96,1	95,9	96,2	96,5	+0,33	92,7	96,6	96,1	94,0	-2,15
Interés del personal auxiliar	92,8	96,6	96,4	95,8	-0,60	89,8	96,0	95,7	95,6	-0,07	93,2	95,6	94,6	95,1	+0,52	92,7	96,0	94,7	92,3	-2,34
Satisfacción con los cuidados sanitarios	94,9	95,5	97,7	95,3	-2,40	92,4	94,7	97,2	94,9	-2,31	96,8	96,7	96,5	96,4	-0,09	93,0	95,3	96,0	92,9	-3,10
Información recibida	91,0	93,9	93,0	92,9	-0,18	87,8	92,4	94,5	92,3	-2,21	91,7	92,6	91,6	92,1	+0,50	86,6	90,0	91,2	86,5	-4,76
Tiempo de ingreso necesario	91,1	91,6	88,8	86,5	-2,28	86,4	92,7	88,1	86,0	-2,11	86,4	88,9	87,4	86,8	-0,55	84,9	88,7	87,8	81,9	-5,87

Opinión de los usuarios	H. MIGUEL SERVET					H. LOZANO BLESA				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las habitaciones	74,6	81,3	87,7	85,3	-2,37	73,8	77,4	88,4	82,3	-6,16
Comida	75,2	70,0	74,7	72,9	-1,71	81,5	77,8	82,8	78,5	-4,26
Solución dada al problema	89,8	86,2	87,1	87,8	+0,73	88,0	84,3	90,0	88,2	-1,78
Confianza que transmite el personal	93,9	95,4	96,6	94,1	-2,50	92,2	95,6	97,3	95,5	-1,80
Amabilidad del personal	94,8	95,9	97,0	94,7	-2,25	94,1	95,7	97,0	96,0	-1,05
Preparación del personal	94,5	94,2	94,8	93,8	-0,96	93,1	94,0	95,5	94,9	-0,61
Interés del personal de enfermería	94,2	95,8	97,2	95,6	-1,56	93,3	95,8	95,8	95,7	-0,09
Interés del personal médico	94,6	95,6	97,5	95,3	-2,13	94,2	95,5	96,4	96,7	+0,30
Interés del personal auxiliar	92,3	95,1	96,2	93,1	-3,10	92,6	95,4	95,4	94,8	-0,62
Satisfacción con los cuidados sanitarios	95,1	94,6	97,3	94,9	-2,44	94,6	93,0	97,2	96,1	-1,07
Información recibida	88,9	90,0	92,1	89,2	-2,97	88,9	91,9	92,0	91,3	-0,72
Tiempo de ingreso necesario	86,0	88,0	85,8	82,7	-3,10	85,3	88,6	86,1	85,1	-1,04

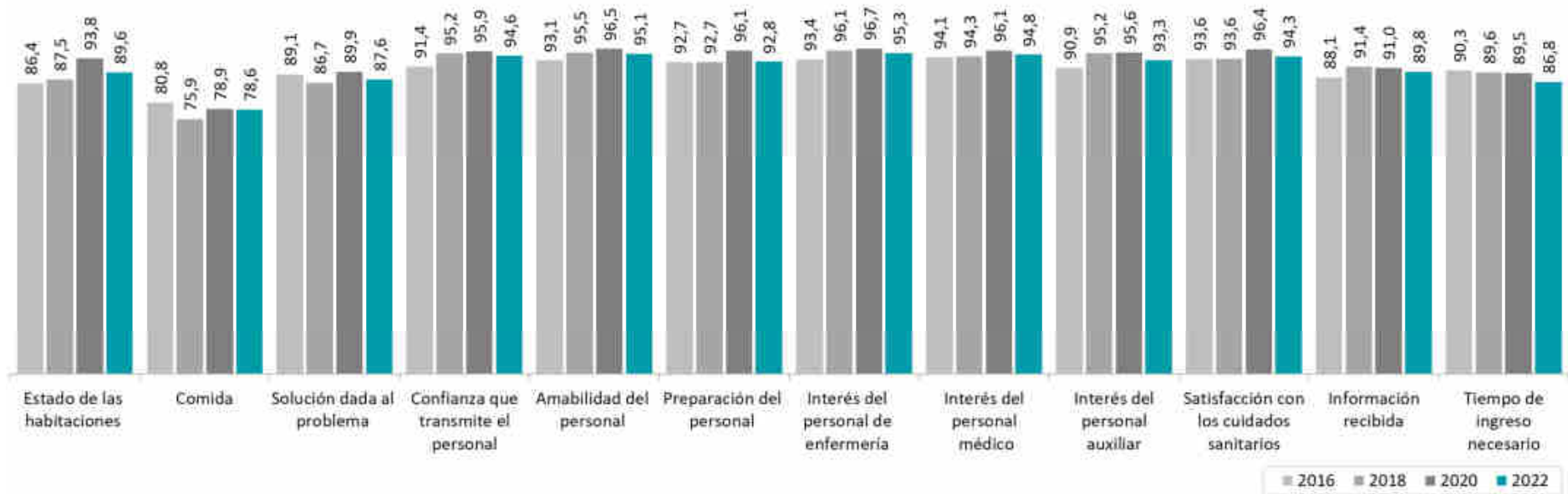
Aragón. Hospitales Generales del SALUD



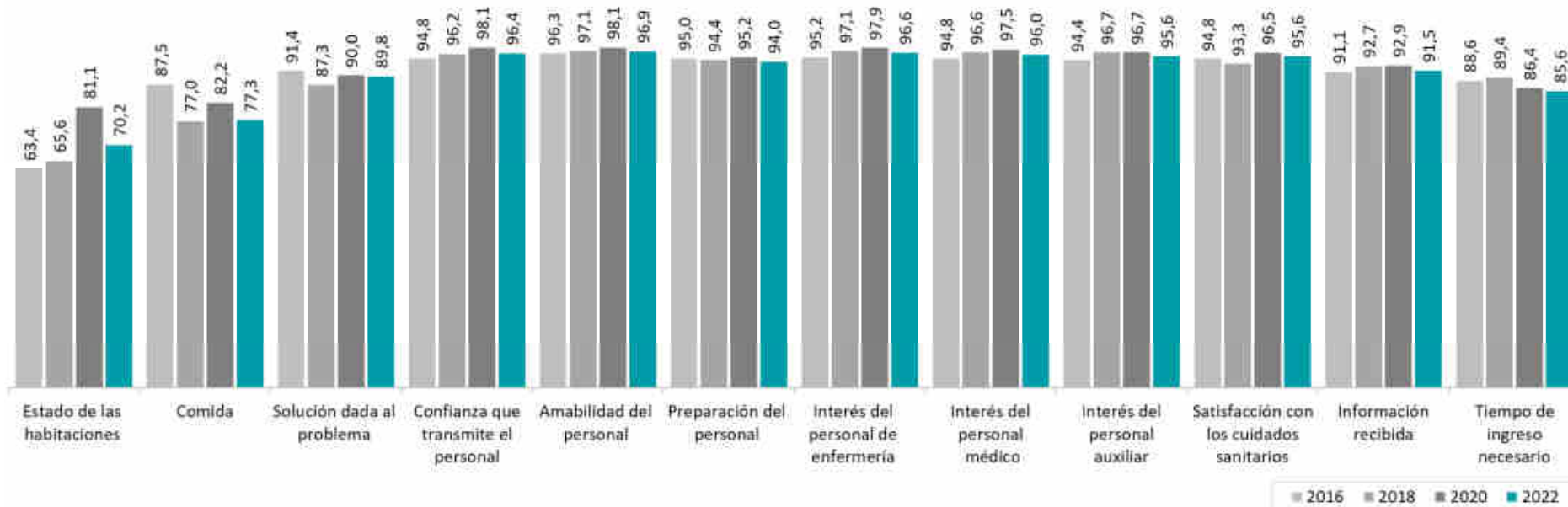
H. San Jorge



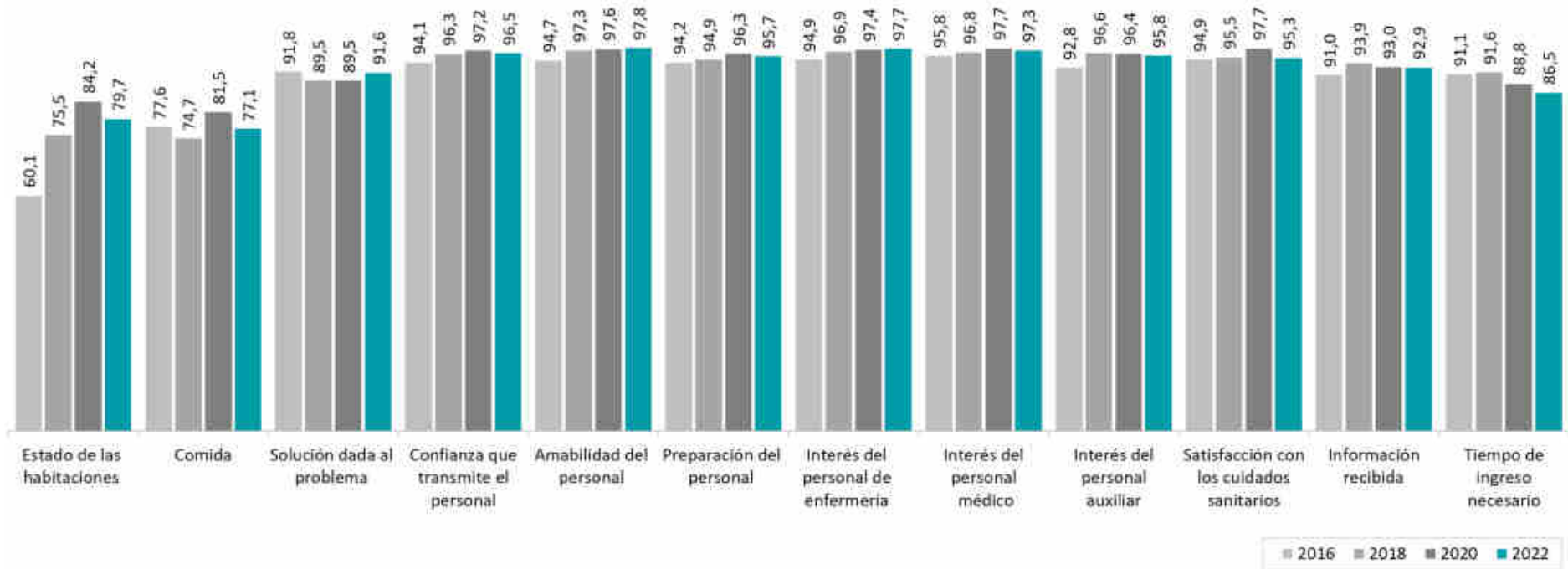
H. Barbastro



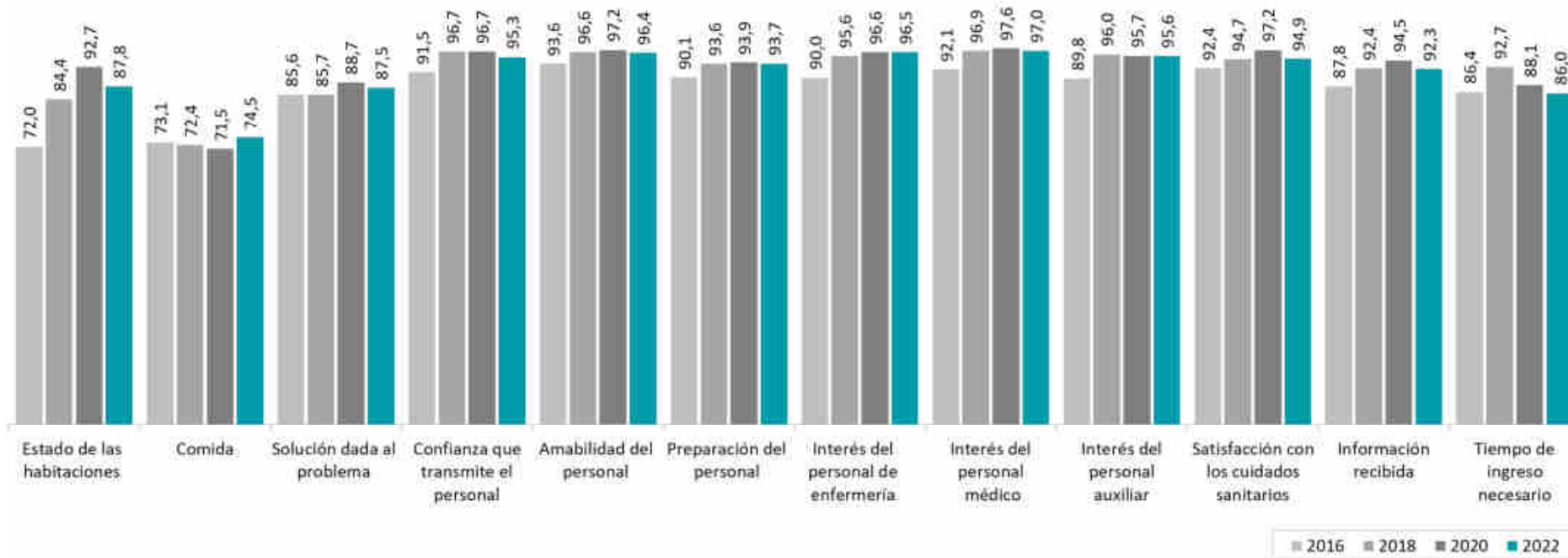
H. Obispo Polanco



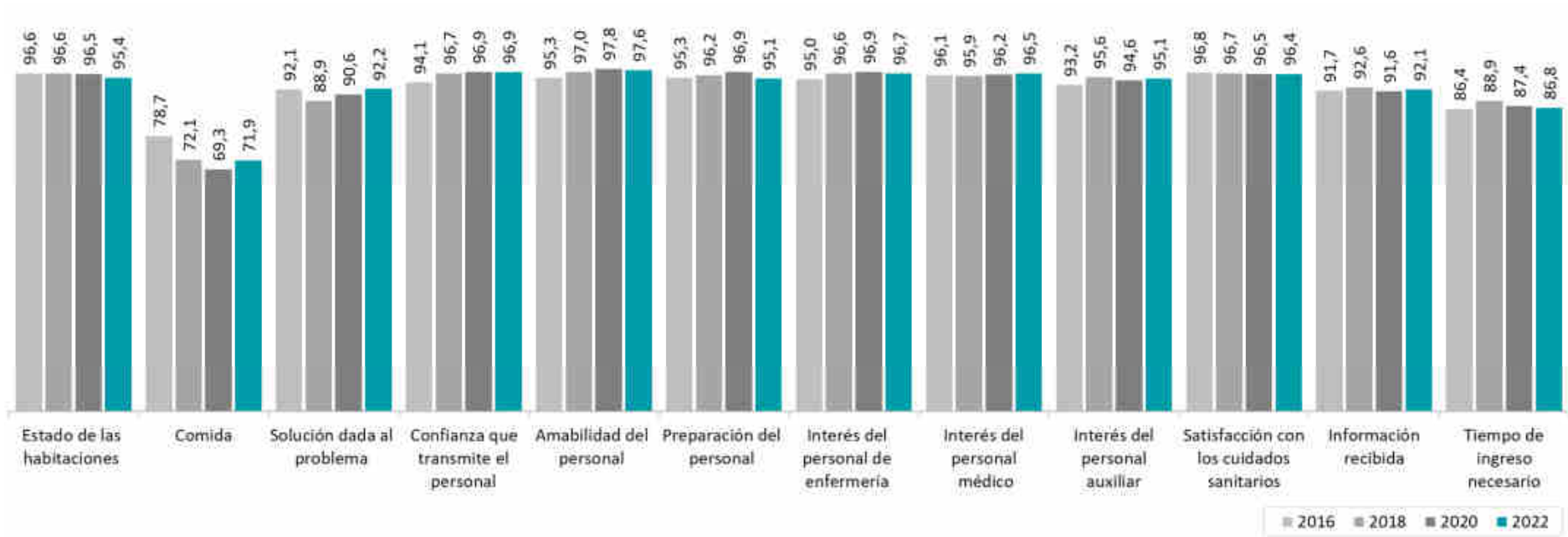
H. Alcañiz



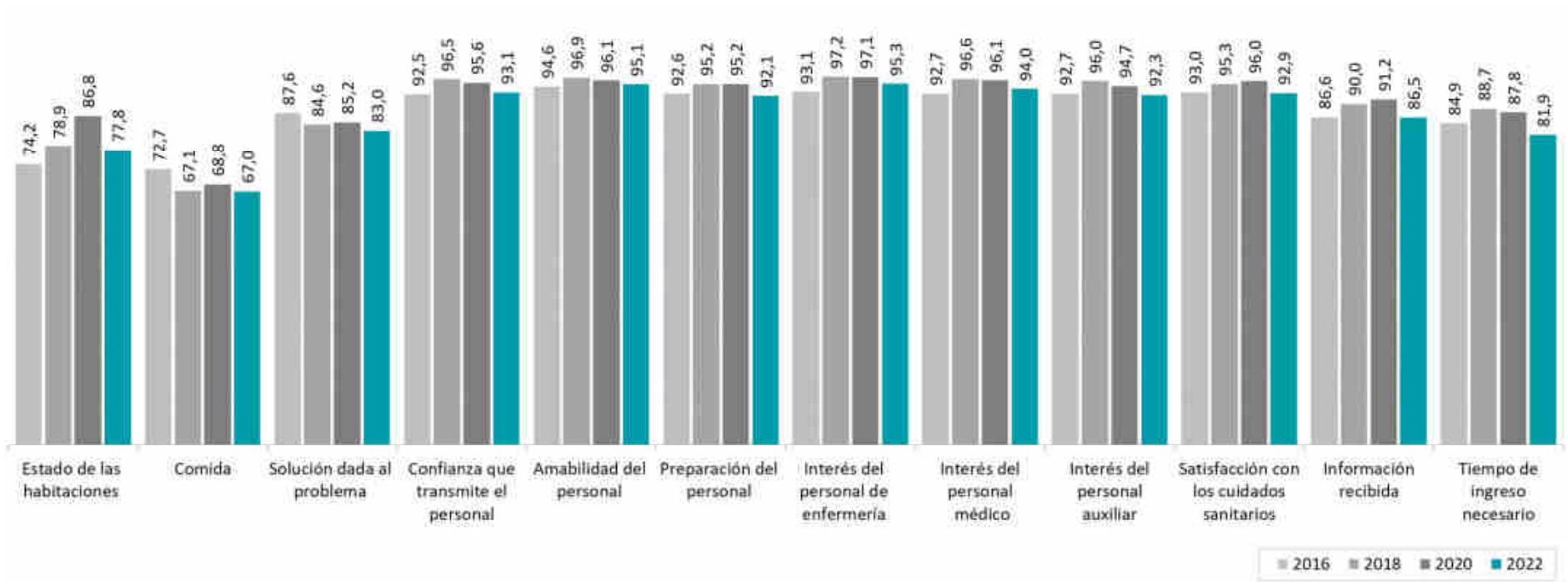
H. Ernest Luch



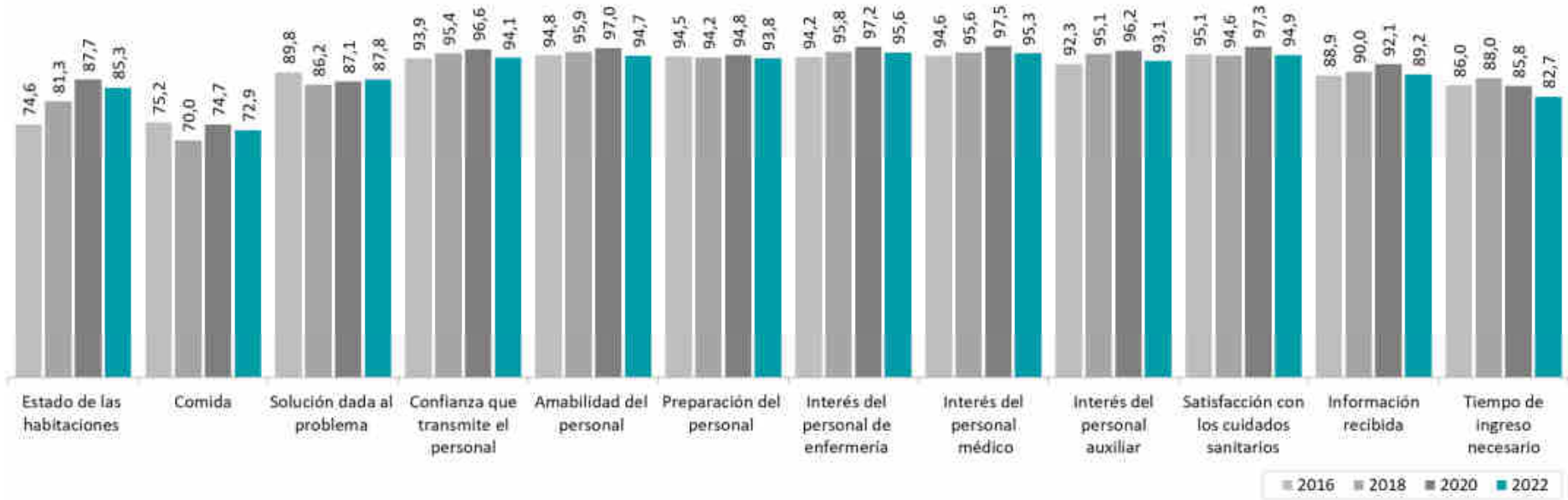
H. Nuestra Señora de Gracia



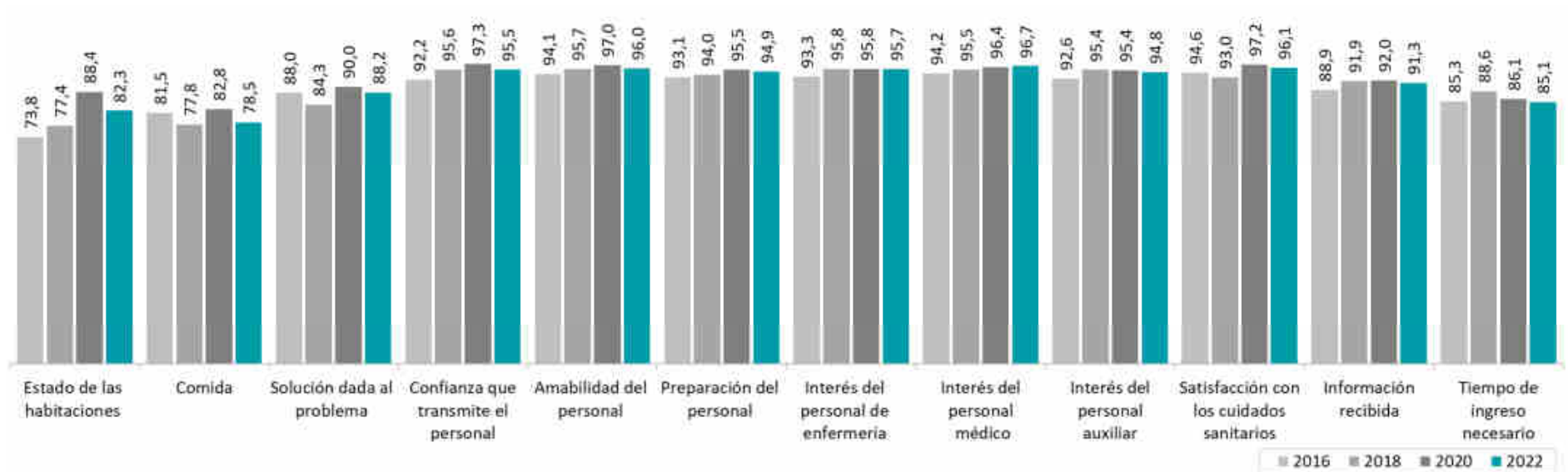
H. Royo Villanova



H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa

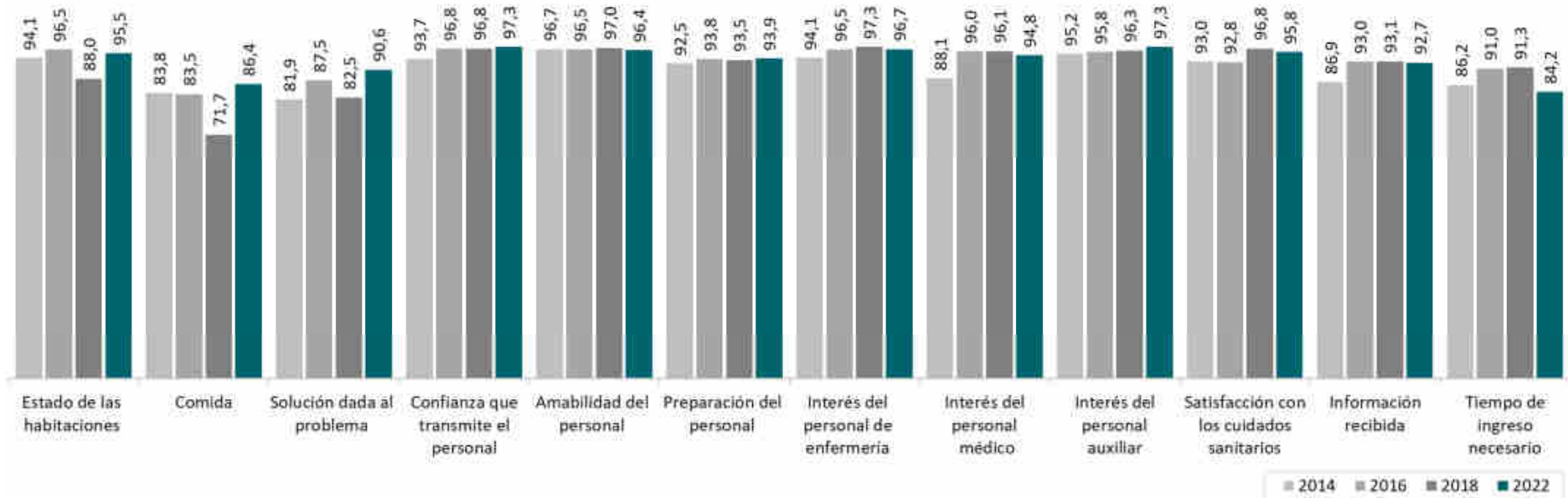


1.1.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)

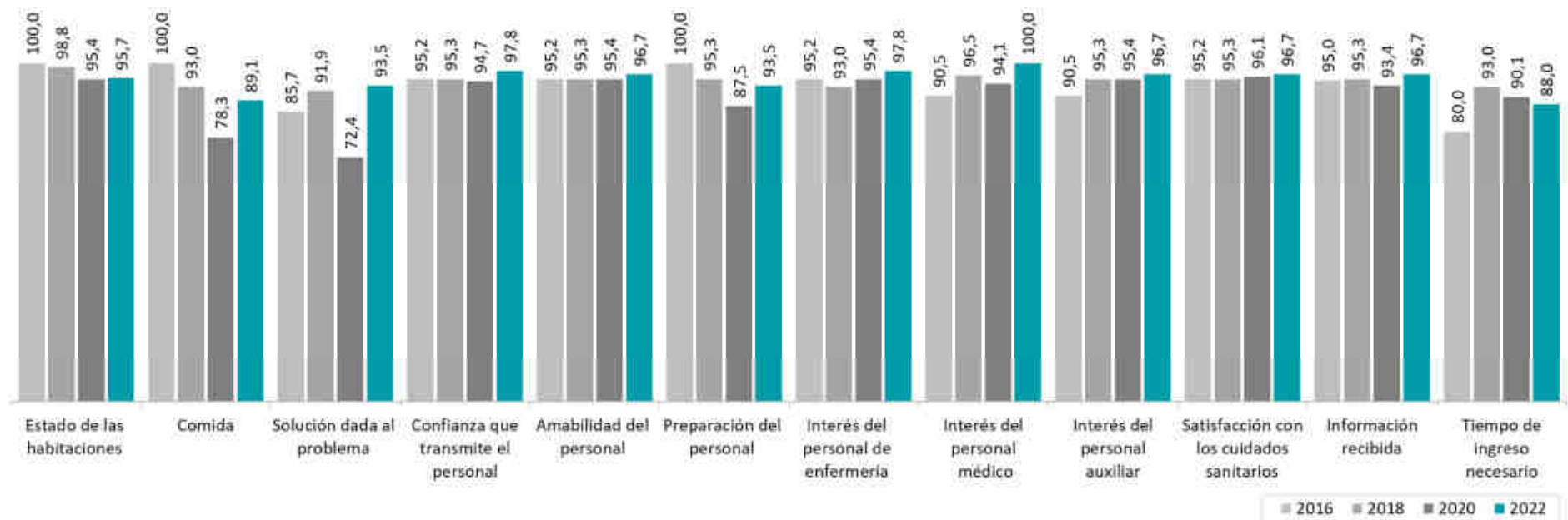
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)					CME EJE A					C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA					H. AR. PIRINEO (JACA)				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las habitaciones	94,1	96,5	88,0	95,5	+7,49	100,0	98,8	95,4	95,7	+0,26	92,1	94,3	91,5	97,1	+5,53	94,4	96,9	80,5	94,7	+14,20
Comida	83,8	83,5	71,7	86,4	+14,68	100,0	93,0	78,3	89,1	+10,84	73,9	84,4	79,1	82,4	+3,26	87,2	78,6	61,9	86,5	+24,61
Solución dada al problema	81,9	87,5	82,5	90,6	+8,13	85,7	91,9	72,4	93,5	+21,11	75,0	82,0	73,4	82,4	+8,91	85,3	89,1	95,8	92,4	-3,41
Confianza que transmite el personal	93,7	96,8	96,8	97,3	+0,46	95,2	95,3	94,7	97,8	+3,09	92,1	95,1	94,4	95,6	+1,24	94,3	98,4	100,0	97,6	-2,35
Amabilidad del personal	96,7	96,5	97,0	96,4	-0,63	95,2	95,3	95,4	96,7	+1,34	96,6	95,1	94,4	94,1	-0,23	96,9	97,9	100,0	97,1	-2,94
Preparación del personal	92,5	93,8	93,5	93,9	+0,49	100,0	95,3	87,5	93,5	+5,98	86,4	93,4	93,8	92,6	-1,14	94,9	93,2	97,0	94,7	-2,33
Interés del personal de enfermería	94,1	96,5	97,3	96,7	-0,68	95,2	93,0	95,4	97,8	+2,43	88,8	97,5	95,5	91,2	-4,30	96,9	97,4	100,0	98,2	-1,76
Interés del personal médico	88,1	96,0	96,1	94,8	-1,26	90,5	96,5	94,1	100,0	+5,92	75,3	95,9	93,2	85,3	-7,93	95,0	95,8	99,6	95,9	-3,69
Interés del personal auxiliar	95,2	95,8	96,3	97,3	+0,99	90,5	95,3	95,4	96,7	+1,34	93,3	95,1	93,8	94,1	+0,33	96,9	96,4	98,7	98,8	+0,09
Satisfacción con los cuidados sanitarios	93,0	92,8	96,8	95,8	-1,06	95,2	95,3	96,1	96,7	+0,69	84,3	92,6	93,2	91,2	-2,04	97,5	91,7	100,0	97,1	-2,94
Información recibida	86,9	93,0	93,1	92,7	-0,37	95,0	95,3	93,4	96,7	+3,32	78,7	91,0	88,1	88,2	+0,10	90,6	93,2	96,6	92,4	-4,26
Tiempo de ingreso necesario	86,2	91,0	91,3	84,2	-7,13	80,0	93,0	90,1	88,0	-2,13	81,4	87,7	89,3	63,2	-26,07	89,6	92,2	93,6	90,6	-3,04

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución.

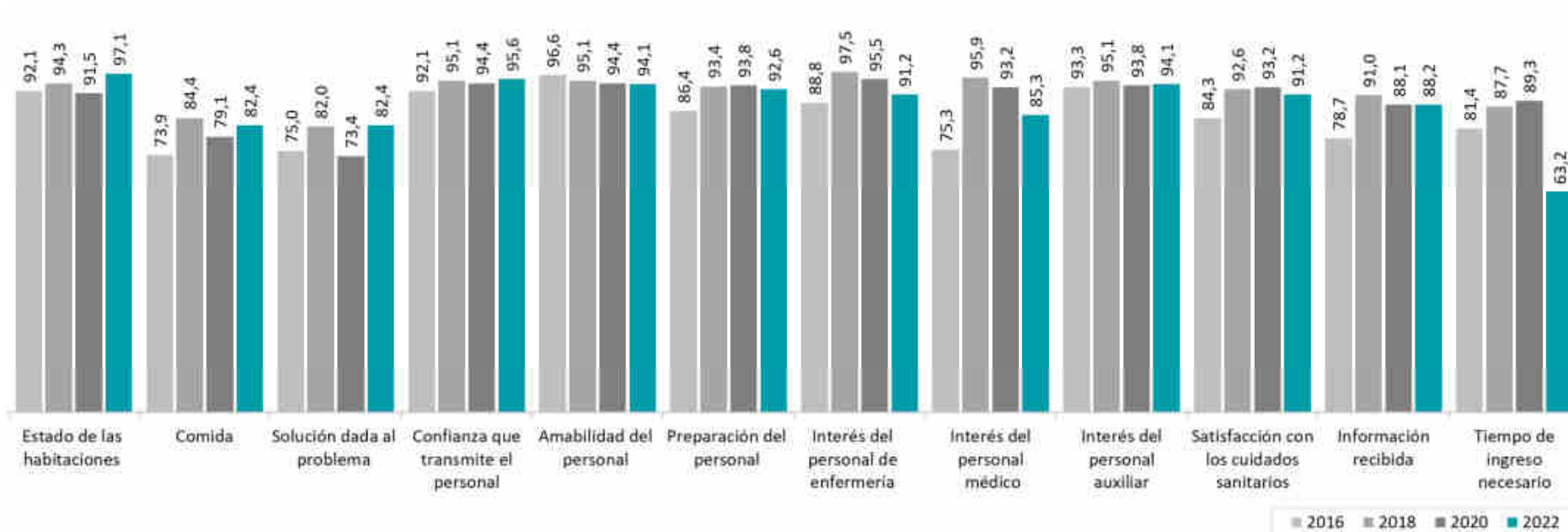
Aragón. Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)



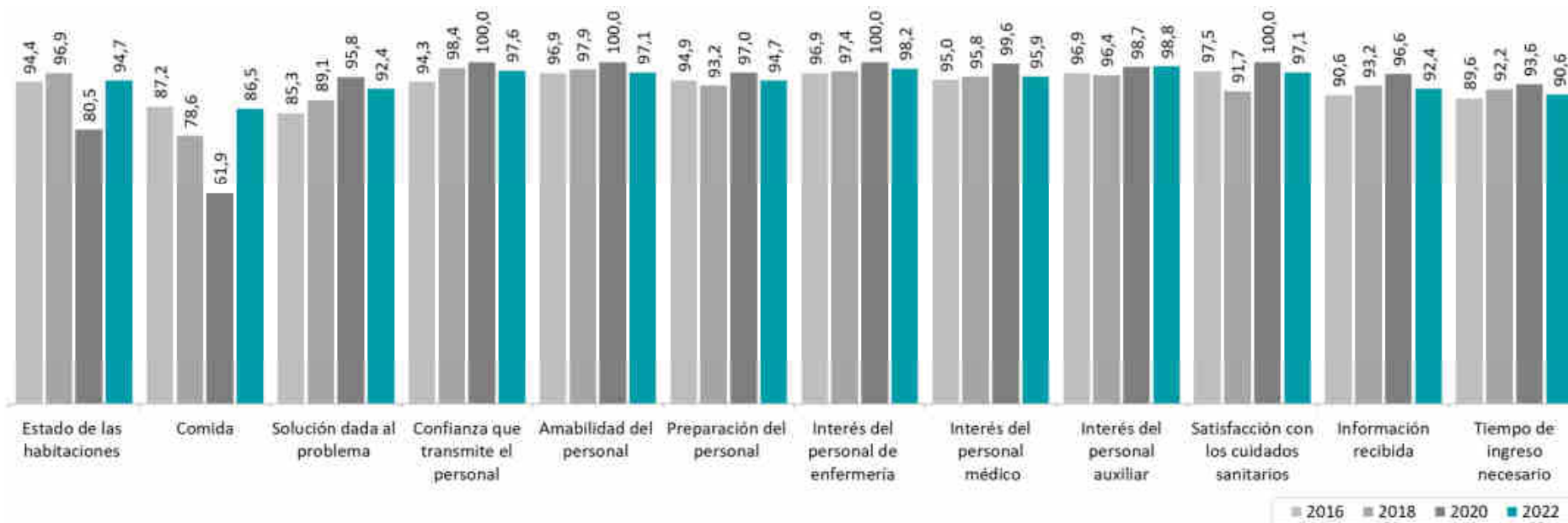
CME Ejea



C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga



H. AR. Pirineo (Jaca)



1.2 CONSULTAS DE ESPECIALIDADES

1.2.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES

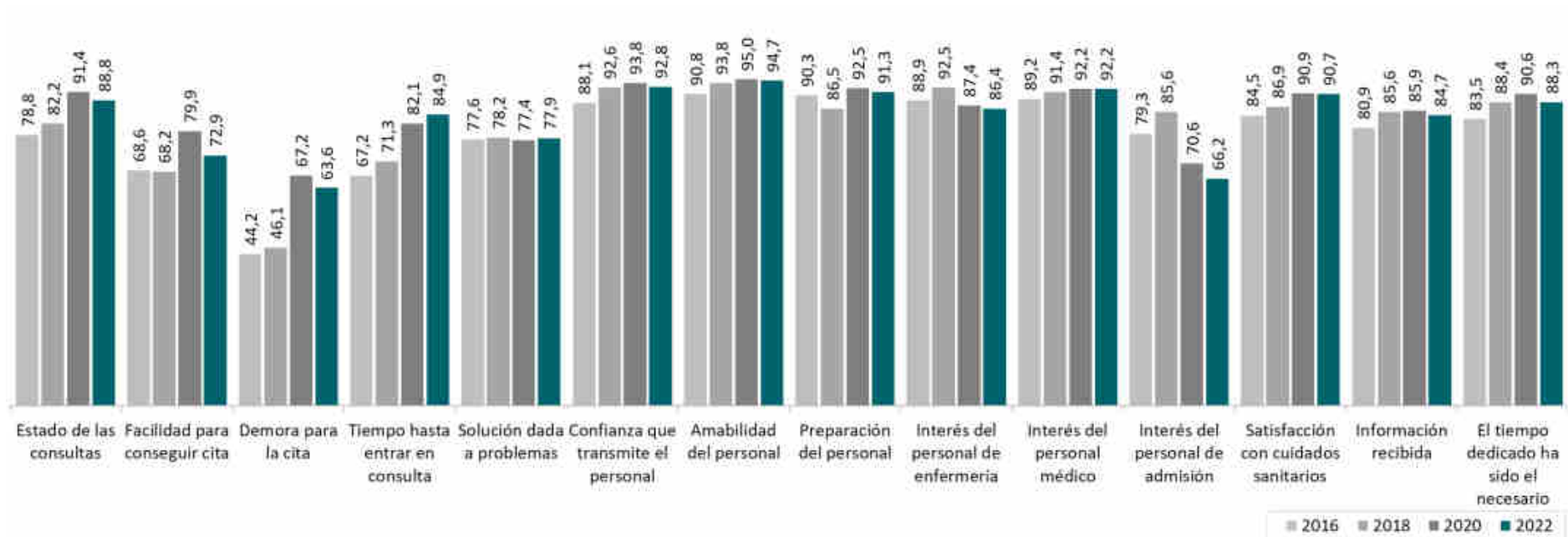
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MEDICOS DE ESPECIALIDADES					H. SAN JORGE					H. BARBASTRO					CME MONZÓN					H. OBISPO POLANCO				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las consultas	78,8	82,2	91,4	88,8	-2,58	84,4	86,8	93,5	88,9	-4,60	83,3	89,9	93,0	91,3	-1,74	81,8	83,3	93,2	87,0	-6,19	73,2	81,5	87,8	88,2	+0,33
Facilidad para conseguir cita	68,6	68,2	79,9	72,9	-7,00	72,9	74,9	83,9	71,5	-12,42	63,5	65,4	80,9	69,0	-11,95	64,5	58,2	82,6	75,7	-6,92	68,9	77,6	84,6	78,4	-6,22
Demora para la cita	44,2	46,1	67,2	63,6	-3,64	41,2	46,0	72,0	61,8	-10,21	39,5	40,6	69,7	64,1	-5,56	42,2	45,0	70,7	69,4	-1,29	42,0	50,3	74,8	62,4	-12,42
Tiempo hasta entrar en consulta	67,2	71,3	82,1	84,9	+2,73	63,8	66,6	82,4	86,5	+4,03	67,0	64,3	85,7	82,9	-2,73	72,3	78,0	85,5	89,1	+3,61	64,7	63,3	81,2	83,6	+2,43
Solución dada a problemas	77,6	78,2	77,4	77,9	+0,56	78,4	82,6	78,5	74,3	-4,22	76,7	75,5	80,9	79,4	-1,50	81,6	84,0	80,3	82,4	+2,05	77,3	77,3	81,2	80,8	-0,36
Confianza que transmite el personal	88,1	92,6	93,8	92,8	-1,00	88,9	94,4	93,9	94,1	+0,17	86,4	93,0	96,3	94,1	-2,23	89,0	93,6	94,3	95,1	+0,77	87,9	90,2	93,6	94,4	+0,84
Amabilidad del personal	90,8	93,8	95,0	94,7	-0,37	93,1	94,1	94,1	95,5	+1,34	90,0	93,0	97,1	96,2	-0,96	93,2	94,0	95,7	96,8	+1,10	89,3	92,7	95,5	96,9	+1,35
Preparación del personal	90,3	86,5	92,5	91,3	-1,16	92,9	87,5	93,3	92,7	-0,57	87,5	85,3	93,6	88,9	-4,80	88,1	91,1	94,0	91,9	-2,12	90,7	84,3	92,9	93,7	+0,78
Interés del personal de enfermería	88,9	92,5	87,4	86,4	-1,03	90,2	95,1	92,8	91,7	-1,17	85,6	94,4	93,0	88,2	-4,88	89,3	95,7	86,0	81,3	-4,70	87,9	92,7	87,4	83,6	-3,77
Interés del personal médico	89,2	91,4	92,2	92,2	+0,02	89,9	94,4	94,1	94,1	-0,05	86,4	94,1	94,7	92,7	-1,99	92,3	90,8	94,0	93,3	-0,71	90,5	90,6	93,8	94,1	+0,27
Interés del personal de admisión	79,3	85,6	70,6	66,2	-4,42	83,5	88,5	74,0	58,3	-15,64	77,5	86,7	74,2	78,7	+4,57	79,7	90,4	77,2	62,0	-15,24	75,4	83,2	61,1	55,7	-5,36
Satisfacción con cuidados sanitarios	84,5	86,9	90,9	90,7	-0,18	86,7	88,5	93,5	89,2	-4,26	81,8	85,3	93,6	91,3	-2,36	85,8	93,6	90,3	93,0	+2,64	83,0	86,0	94,0	92,0	-2,03
Información recibida	80,9	85,6	85,9	84,7	-1,26	82,8	87,8	88,9	86,8	-2,13	81,8	87,8	91,4	84,7	-6,72	84,8	89,0	87,5	85,2	-2,25	78,3	83,2	87,4	86,1	-1,33
El tiempo dedicado ha sido el necesario	83,5	88,4	90,6	88,3	-2,34	84,9	88,9	89,6	87,2	-2,39	85,1	88,5	92,8	90,9	-1,93	86,8	90,1	90,3	90,8	+0,49	78,1	85,0	93,2	90,6	-2,56

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los Hospitales Generales del Salud y Centros Médicos de Especialidades (excluyendo los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución).

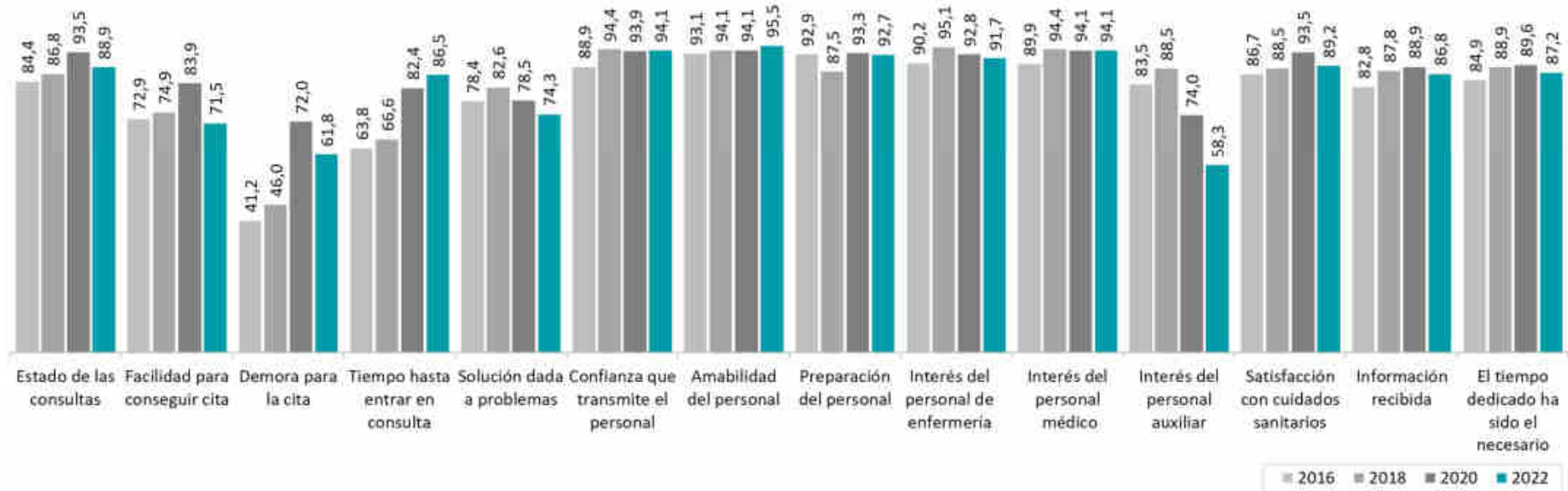
Opinión de los usuarios	H. ALCAÑIZ					H. ERNEST LLUCH					CME GRANDE COVIÁN					H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA					H. ROYO VILLANOVA				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las consultas	74,3	70,5	84,9	86,1	+1,20	75,8	83,2	92,7	90,9	-1,75	77,1	85,7	90,2	91,3	+1,12	81,8	81,9	93,8	84,7	-9,12	83,4	84,0	88,7	84,0	-4,75
Facilidad para conseguir cita	74,3	60,8	82,6	75,6	-6,96	68,3	69,2	84,5	79,4	-5,03	61,4	57,8	72,2	64,1	-8,11	65,9	75,3	80,9	71,1	-9,86	67,1	75,6	76,2	68,3	-7,88
Demora para la cita	45,9	41,0	68,3	69,0	+0,64	40,6	42,7	71,7	70,0	-1,65	39,4	44,3	54,9	52,6	-2,30	38,5	54,4	68,1	62,4	-5,72	44,8	52,6	62,1	64,5	+2,33
Tiempo hasta entrar en consulta	68,2	70,1	83,9	85,4	+1,42	62,6	62,2	75,8	88,5	+12,70	71,7	77,7	82,7	84,7	+1,98	69,2	80,1	87,6	82,6	-5,00	63,3	70,0	79,4	80,8	+1,47
Solución dada a problemas	80,1	81,6	76,6	78,4	+1,79	78,9	76,9	70,8	81,2	+10,41	74,0	68,3	76,5	77,7	+1,20	72,2	82,6	74,1	78,4	+4,31	80,3	80,5	76,2	74,6	-1,61
Confianza que transmite el personal	91,7	95,5	89,4	93,0	+3,58	85,8	90,6	93,6	95,1	+1,51	87,4	94,1	92,9	87,8	-5,14	88,2	93,0	93,6	93,7	+0,15	89,2	96,5	96,0	94,4	-1,53
Amabilidad del personal	92,7	96,2	91,3	95,5	+4,19	91,8	91,6	95,0	97,9	+2,93	91,0	94,4	94,2	89,9	-4,34	88,2	95,5	94,4	95,1	+0,69	94,2	97,6	97,7	95,5	-2,19
Preparación del personal	91,6	88,9	89,4	89,9	+0,45	90,6	87,1	90,0	92,3	+2,38	89,9	81,5	91,5	88,5	-2,95	85,8	84,3	92,9	93,0	+0,10	91,4	92,3	92,8	93,4	+0,61
Interés del personal de enfermería	90,3	96,5	87,2	91,6	+4,48	84,8	91,3	86,3	91,6	+5,34	90,3	91,6	82,7	84,0	+1,28	87,7	93,7	89,9	82,9	-7,01	90,0	92,3	88,7	91,6	+2,91
Interés del personal médico	92,2	96,2	88,1	92,0	+3,91	85,8	87,8	92,7	96,5	+3,82	86,4	90,2	90,2	88,5	-1,67	85,5	94,4	89,7	92,7	+2,96	91,0	96,2	93,6	90,6	-3,02
Interés del personal de admisión	84,3	90,3	63,3	63,4	+0,11	80,5	82,2	70,3	82,2	+11,91	78,1	84,0	69,4	54,7	-14,74	75,8	86,1	70,7	67,9	-2,72	76,3	86,4	66,4	66,9	+0,52
Satisfacción con cuidados sanitarios	91,2	85,1	87,2	88,5	+1,35	80,1	85,0	90,9	93,0	+2,16	86,0	85,4	85,9	84,3	-1,58	84,1	86,4	91,6	90,6	-1,06	84,3	90,9	89,6	90,9	+1,37
Información recibida	85,2	88,2	82,6	83,3	+0,71	79,0	81,8	83,6	89,5	+5,99	81,8	84,3	81,8	84,3	+2,48	76,9	87,1	85,9	87,8	+1,94	82,3	88,9	87,0	82,6	-4,44
El tiempo dedicado ha sido el necesario	85,3	91,3	88,1	87,5	-0,57	84,0	87,8	88,6	91,6	+3,02	82,1	88,2	89,3	84,0	-5,32	85,1	92,0	91,2	88,5	-2,72	86,5	91,3	94,5	92,7	-1,77

Opinión de los usuarios	CME RAMÓN Y CAJAL					CME SAN JOSÉ					H. MIGUEL SERVET					H. LOZANO BLESA					C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las consultas	78,6	66,6	85,9	86,8	+0,91	68,7	79,1	91,3	86,8	-4,52	72,8	82,6	92,0	88,9	-3,07	79,2	80,6	93,7	91,0	-2,76	89,3	95,2	95,9	97,2	+1,30
Facilidad para conseguir cita	65,8	63,4	73,5	72,9	-0,62	76,1	65,2	80,5	70,0	-10,49	71,9	76,4	82,2	80,6	-1,62	70,2	69,8	82,5	69,4	-13,02	69,8	65,7	76,4	75,0	-1,39
Demora para la cita	46,6	38,3	61,8	60,1	-1,75	51,1	41,8	65,4	59,9	-5,48	51,6	58,7	69,1	67,4	-1,77	44,6	46,2	70,6	60,8	-9,80	50,0	43,9	64,8	65,6	+0,82
Tiempo hasta entrar en consulta	75,2	77,7	82,9	91,3	+8,46	70,0	75,6	82,8	89,2	+6,35	59,4	67,0	78,9	75,7	-3,22	57,5	68,4	81,8	82,6	+0,80	76,4	76,8	77,9	85,4	+7,52
Solución dada a problemas	77,6	76,7	74,2	78,1	+3,94	78,3	72,8	75,3	64,5	-10,83	79,9	82,6	78,3	78,1	-0,14	81,2	78,1	82,0	82,6	+0,59	70,4	74,7	74,2	80,6	+6,31
Confianza que transmite el personal	85,3	89,5	91,3	90,6	-0,70	87,2	90,2	91,3	85,0	-6,26	88,8	93,8	95,7	95,8	+0,18	90,3	90,6	96,0	93,1	-2,98	87,6	90,7	92,5	93,4	+0,91
Amabilidad del personal	87,9	92,0	92,6	91,3	-1,31	90,3	92,0	93,3	89,5	-3,77	89,7	96,2	97,0	95,5	-1,47	92,5	92,7	97,1	95,1	-1,94	87,1	91,3	92,7	94,4	+1,74
Preparación del personal	91,1	82,9	89,4	89,2	-0,13	90,7	85,4	91,6	86,8	-4,81	91,0	89,2	93,0	94,1	+1,05	94,1	88,2	94,2	91,7	-2,49	88,4	83,0	93,1	92,4	-0,77
Interés del personal de enfermería	86,6	89,2	79,0	83,0	+4,03	91,2	91,3	87,5	77,7	-9,80	89,7	93,8	88,5	92,0	+3,54	92,8	88,9	86,8	86,5	-0,39	87,7	88,9	86,7	83,7	-3,01
Interés del personal médico	85,6	87,5	88,3	89,2	+0,95	90,2	86,8	90,7	87,5	-3,24	92,3	93,8	94,3	94,4	+0,10	94,2	89,2	92,7	94,1	+1,40	86,9	87,2	92,1	91,7	-0,39
Interés del personal de admisión	75,5	80,1	65,9	63,2	-2,75	80,4	83,3	73,3	63,4	-9,84	77,1	84,7	71,7	73,3	+1,52	82,9	86,8	76,2	67,7	-8,49	83,6	85,1	73,0	69,1	-3,86
Satisfacción con cuidados sanitarios	79,4	81,2	87,9	91,3	+3,47	86,3	86,1	90,4	87,8	-2,60	86,2	92,4	91,3	93,8	+2,45	83,9	88,5	95,4	91,3	-4,09	84,5	83,0	88,2	92,7	+4,51
Información recibida	77,5	79,1	82,4	80,6	-1,87	82,0	84,7	81,7	76,3	-5,38	82,0	85,1	87,0	87,8	+0,89	80,2	87,2	89,4	87,5	-1,85	78,6	83,7	82,2	82,6	+0,45
El tiempo dedicado ha sido el necesario	83,0	85,4	86,8	84,7	-2,07	81,5	84,7	88,7	82,6	-6,06	83,9	89,6	93,5	92,4	-1,08	83,6	87,5	92,1	90,6	-1,47	79,1	87,2	87,1	82,3	-4,82

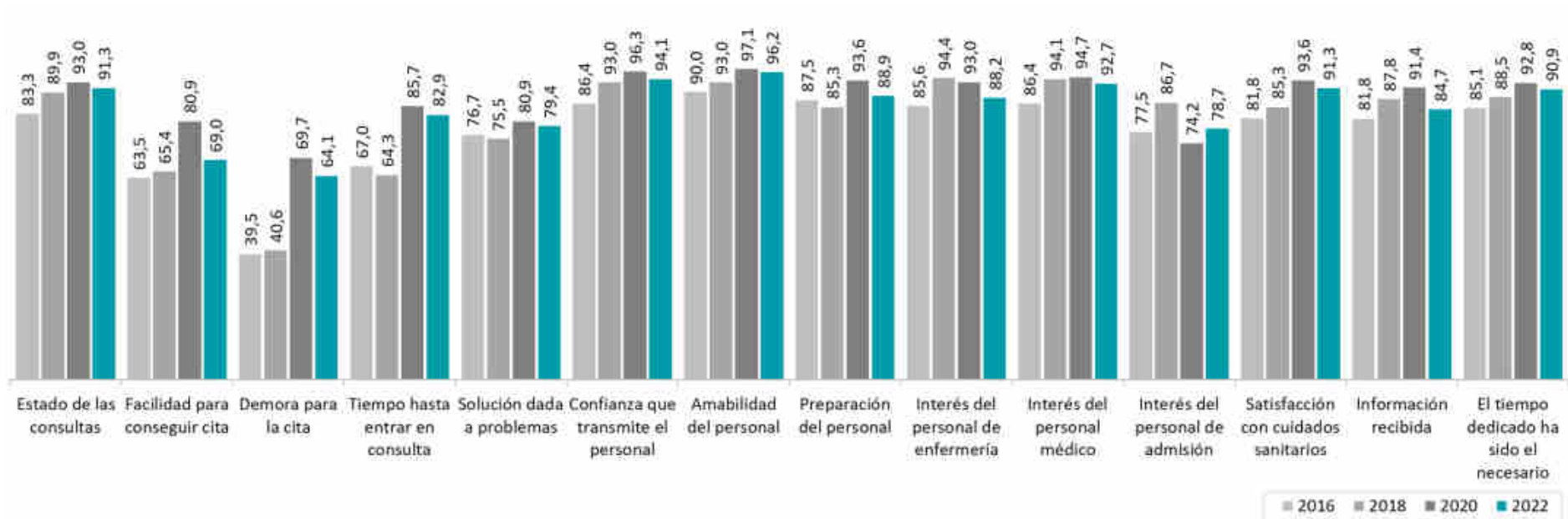
Aragón. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades



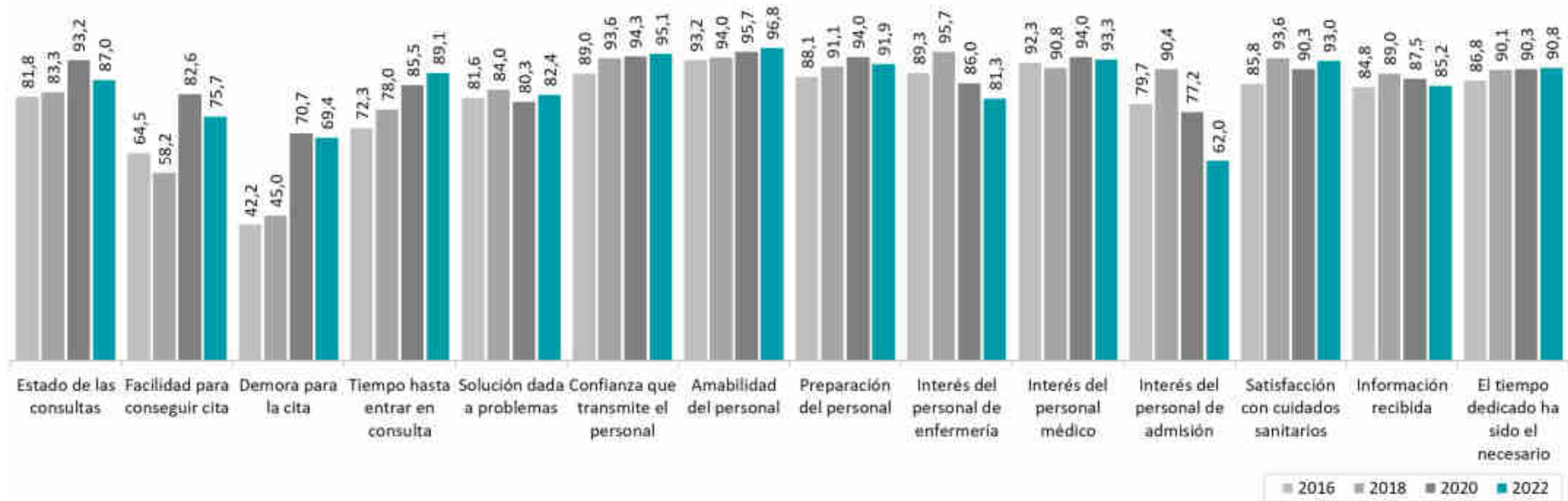
H. San Jorge



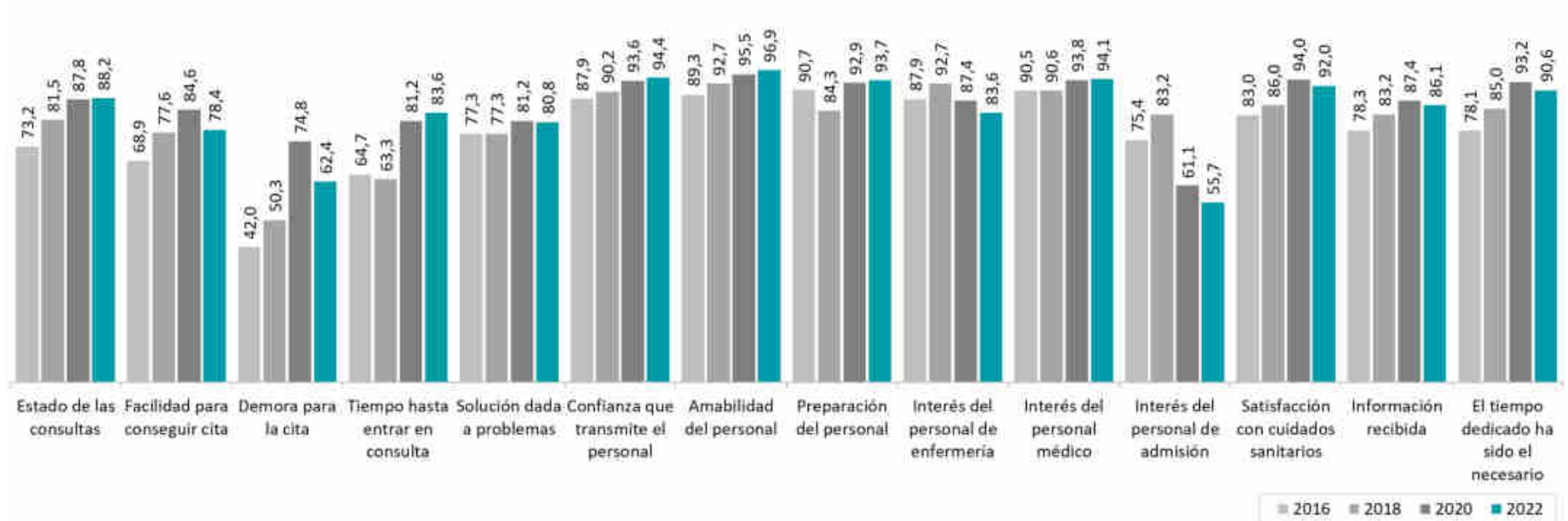
H. Barbastró



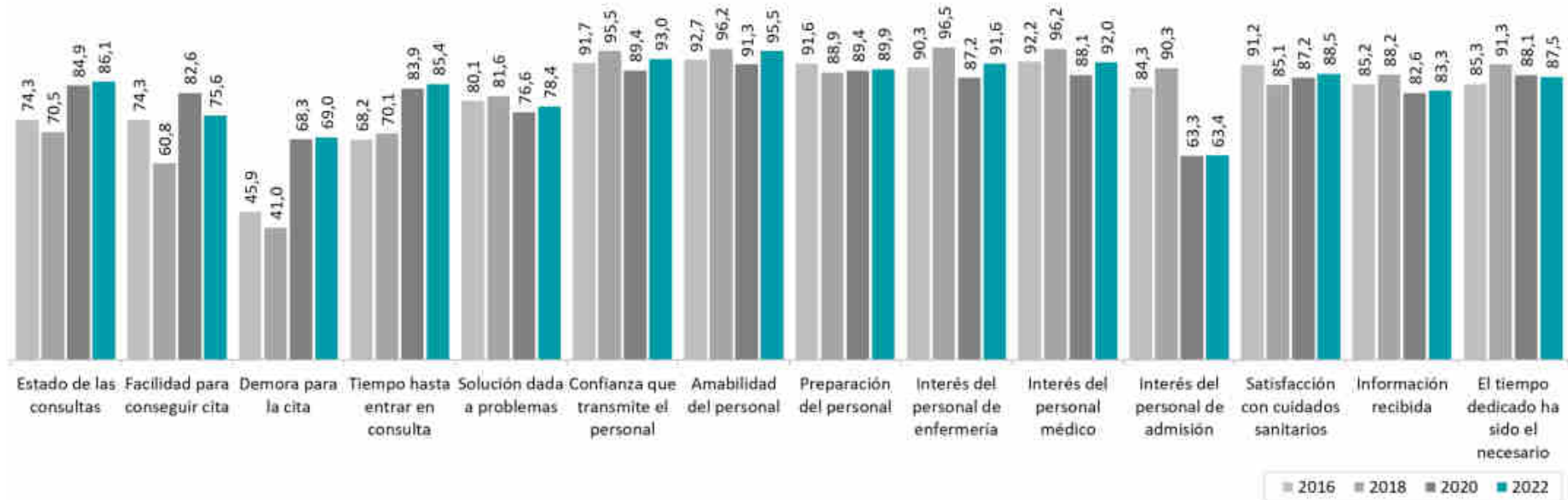
CME Monzón



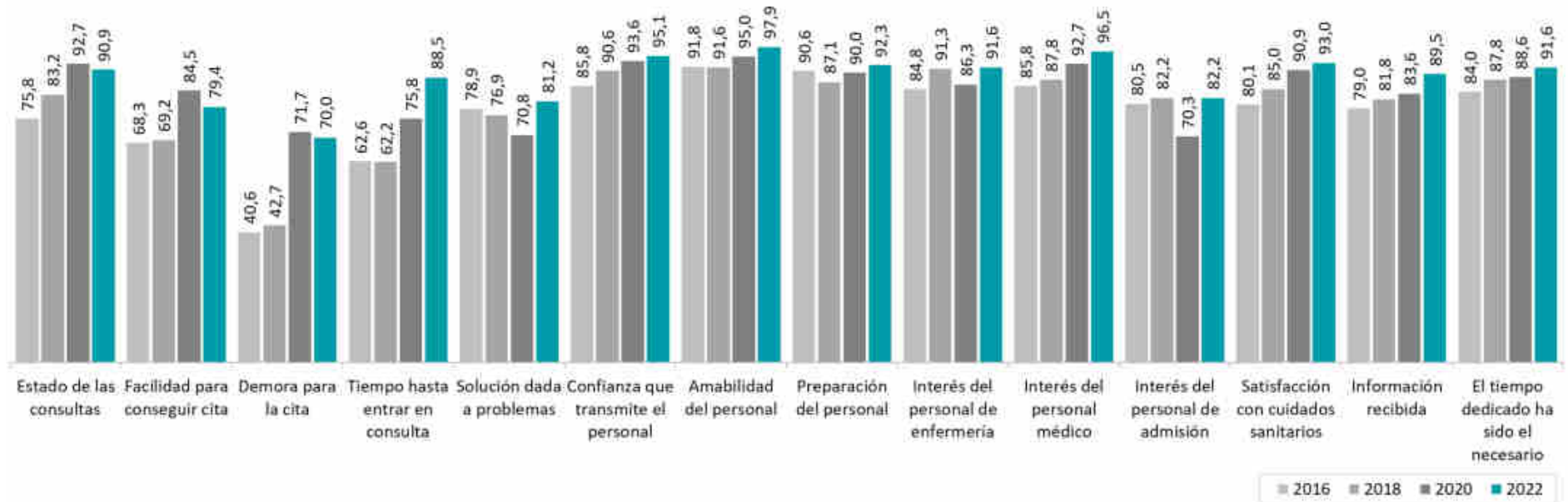
H. Obispo Polanco



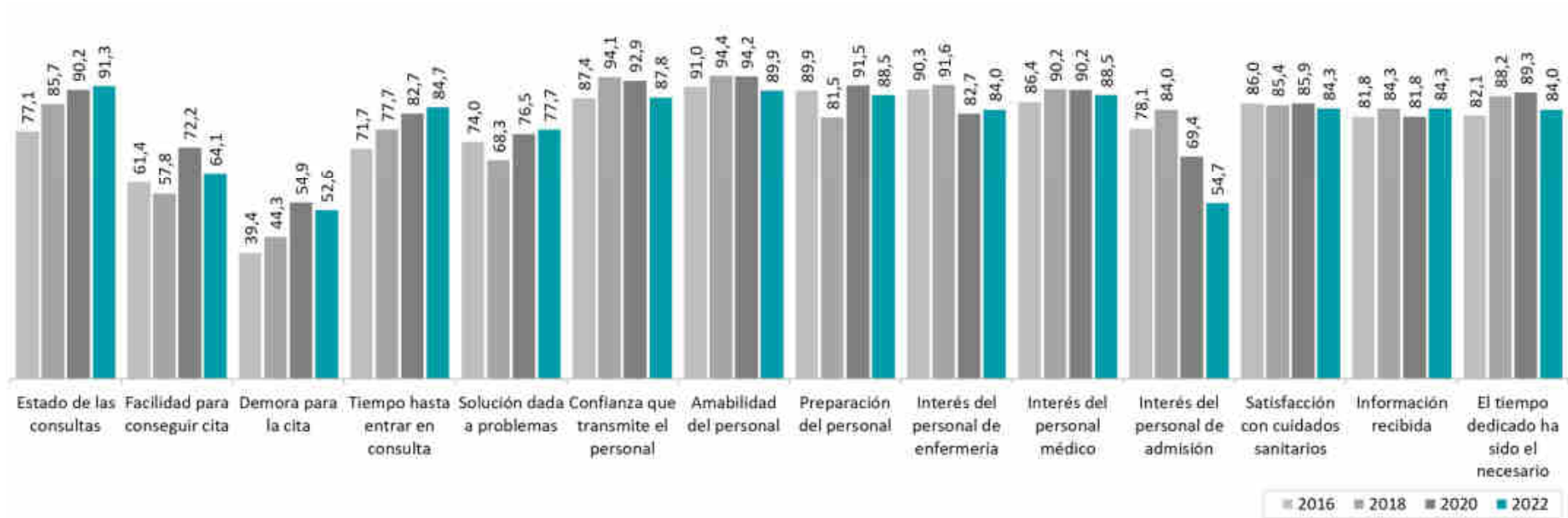
H. Alcañiz



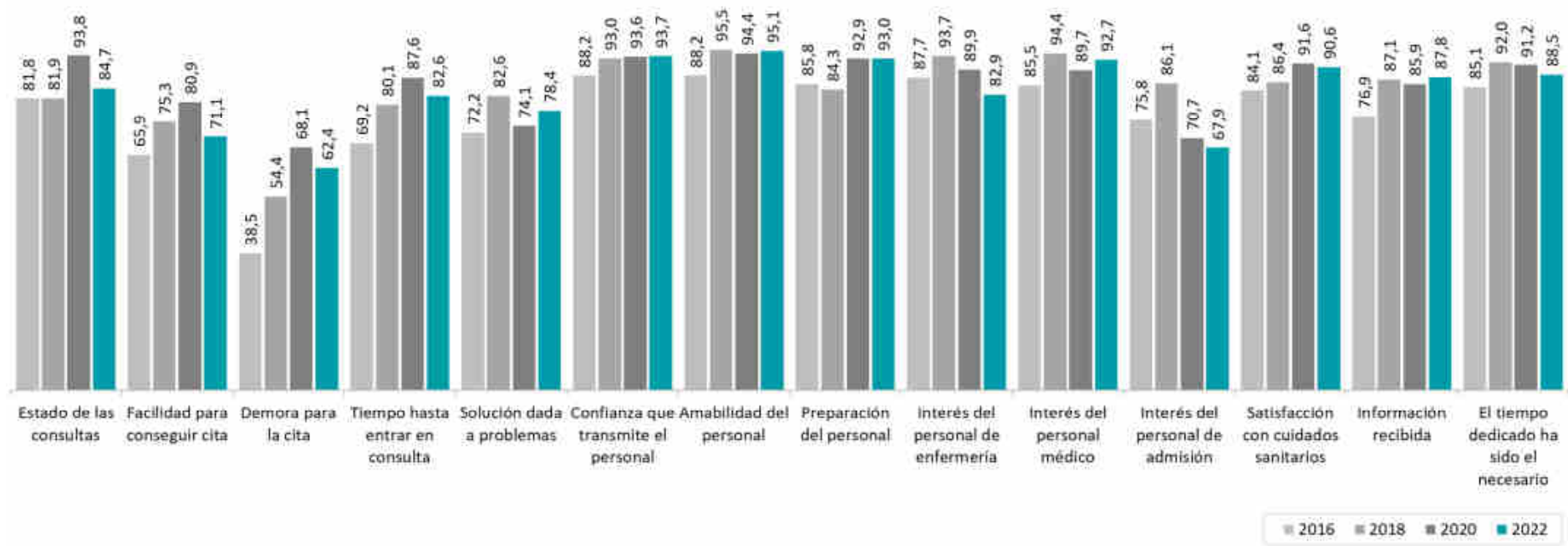
H. Ernest Lluch



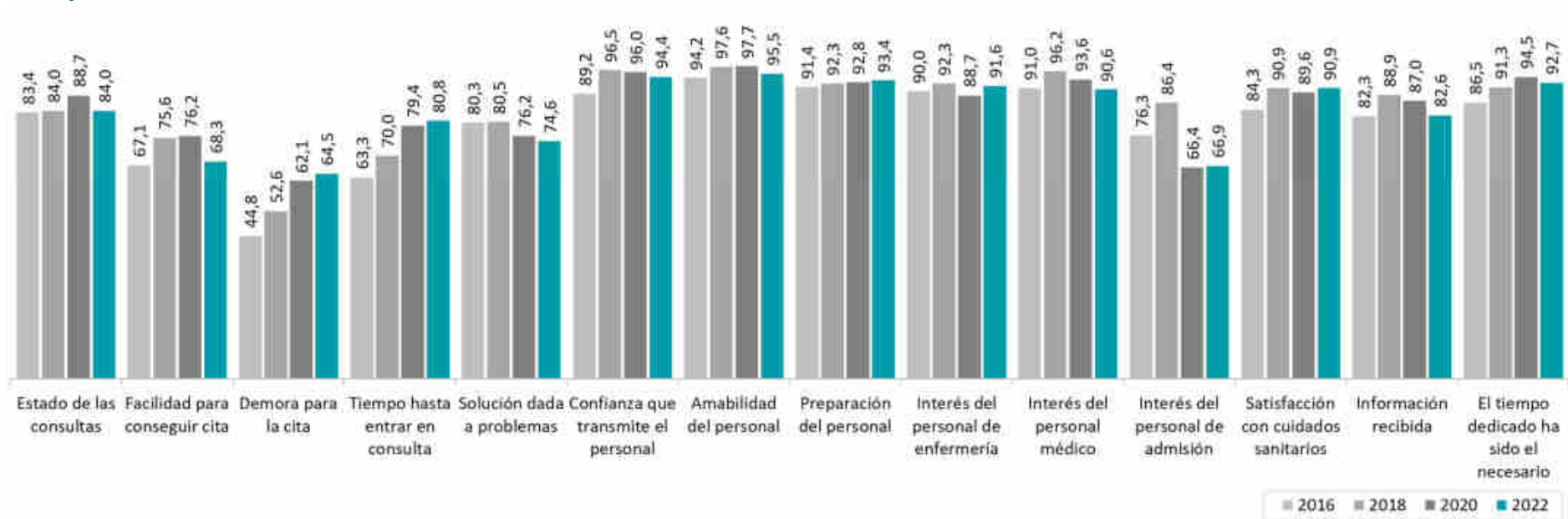
CME Grande Covián



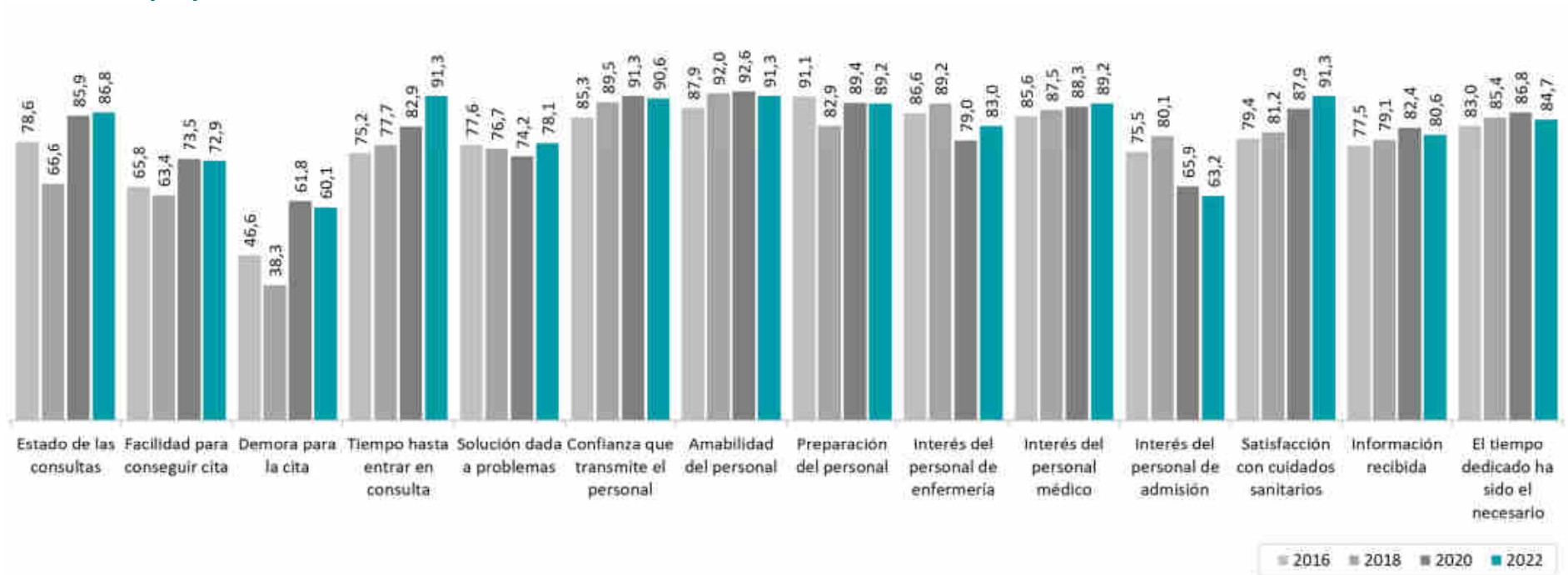
H. Nuestra Señora de Gracia



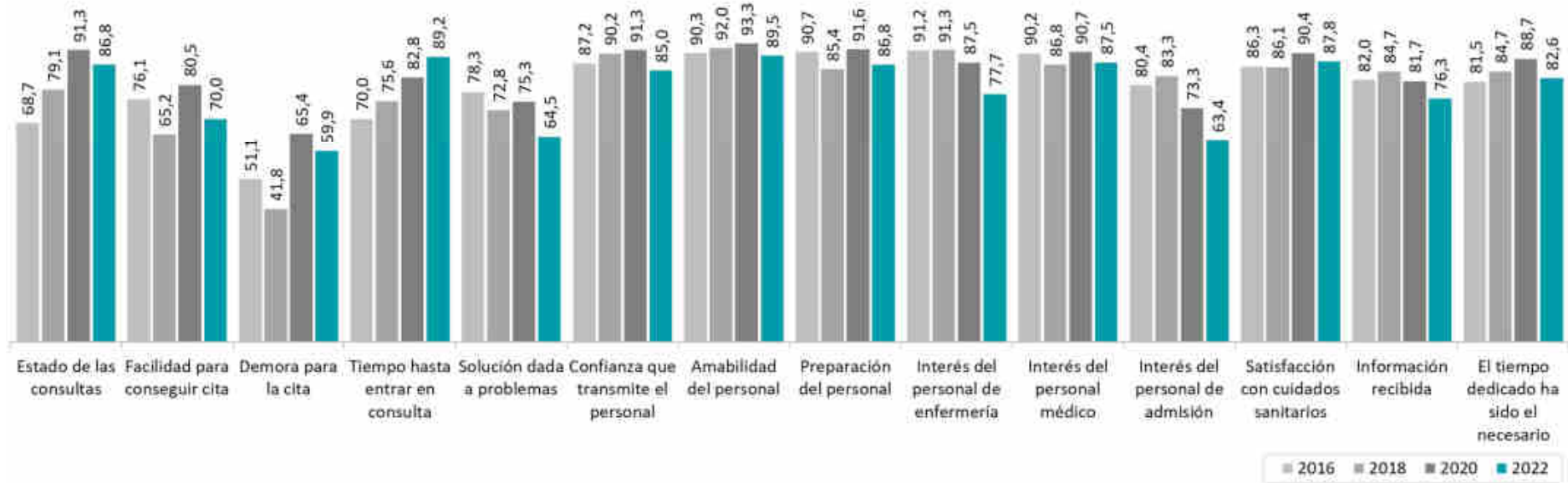
H. Rojo Villanova



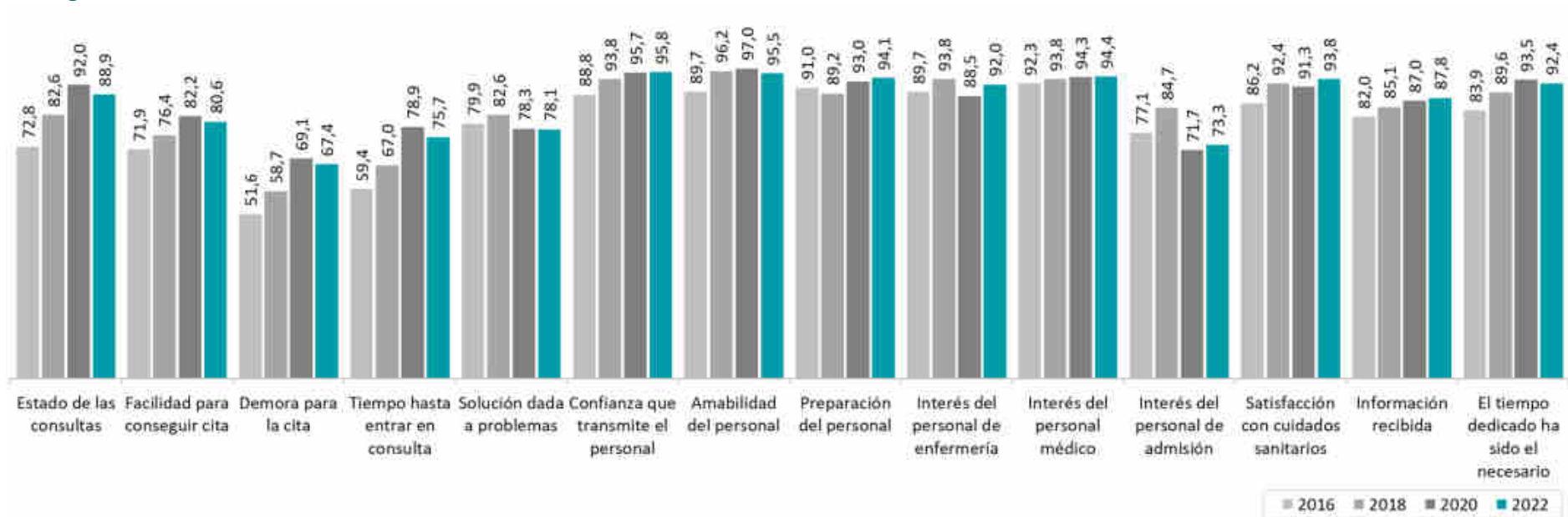
CME Ramón y Cajal



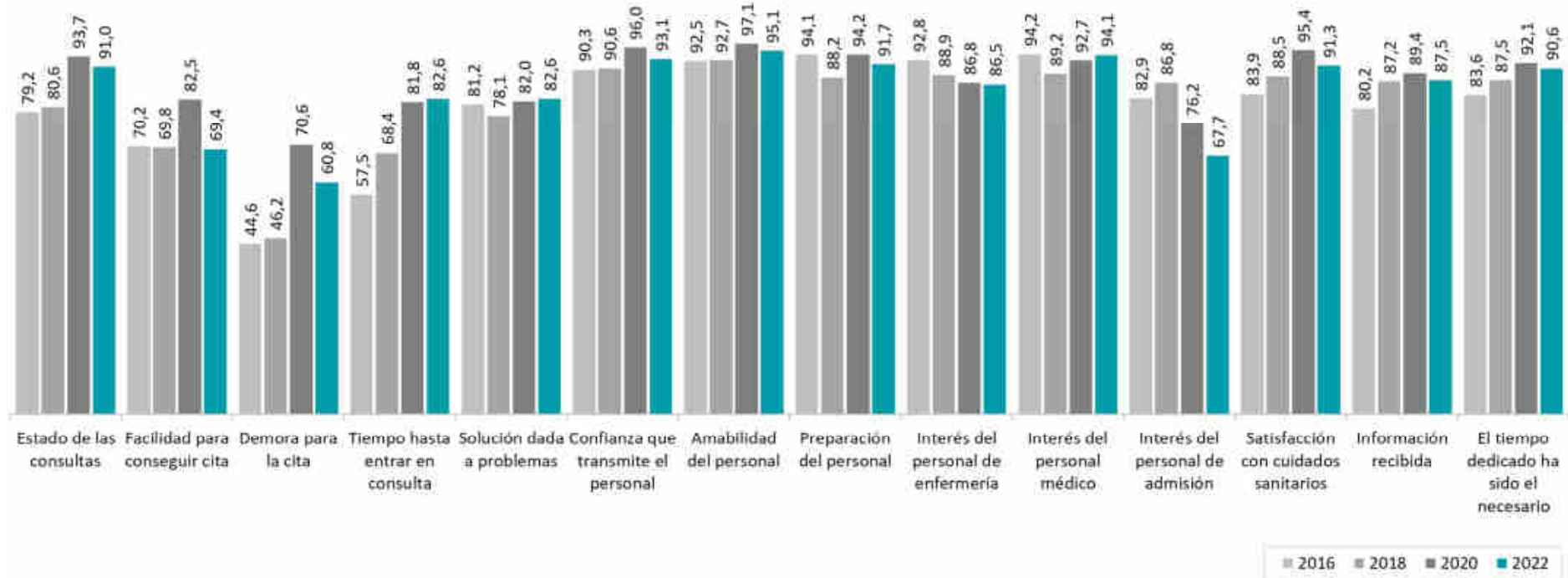
CME San José



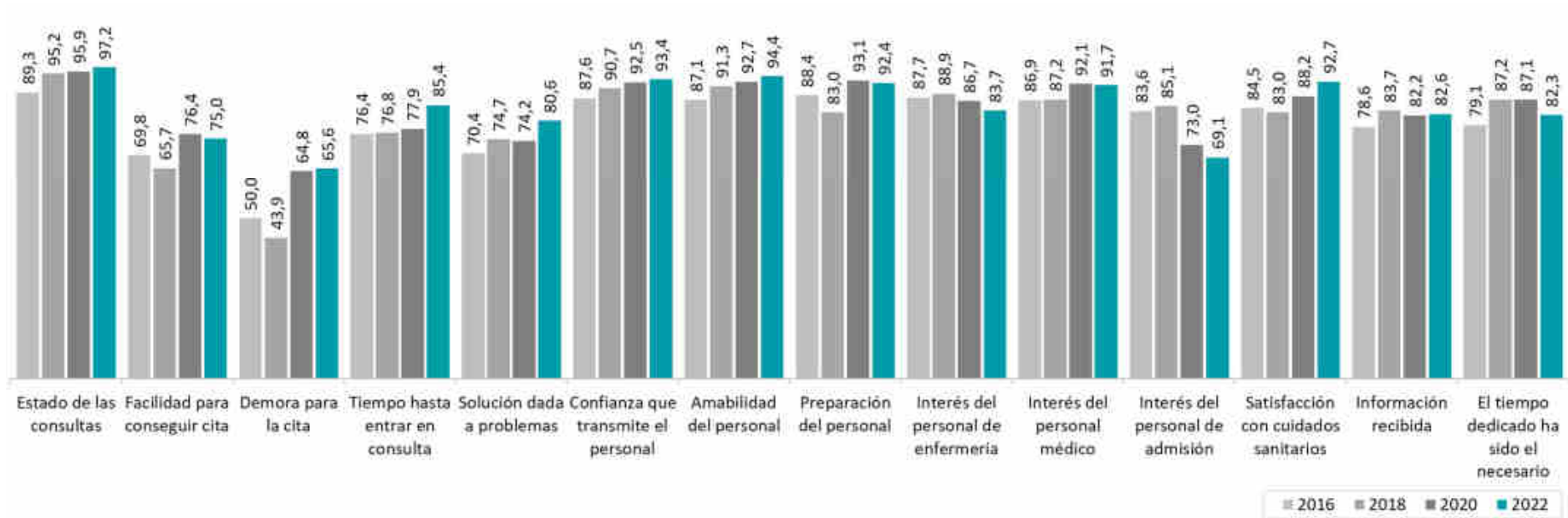
H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa



C.E. Inocencio Jiménez

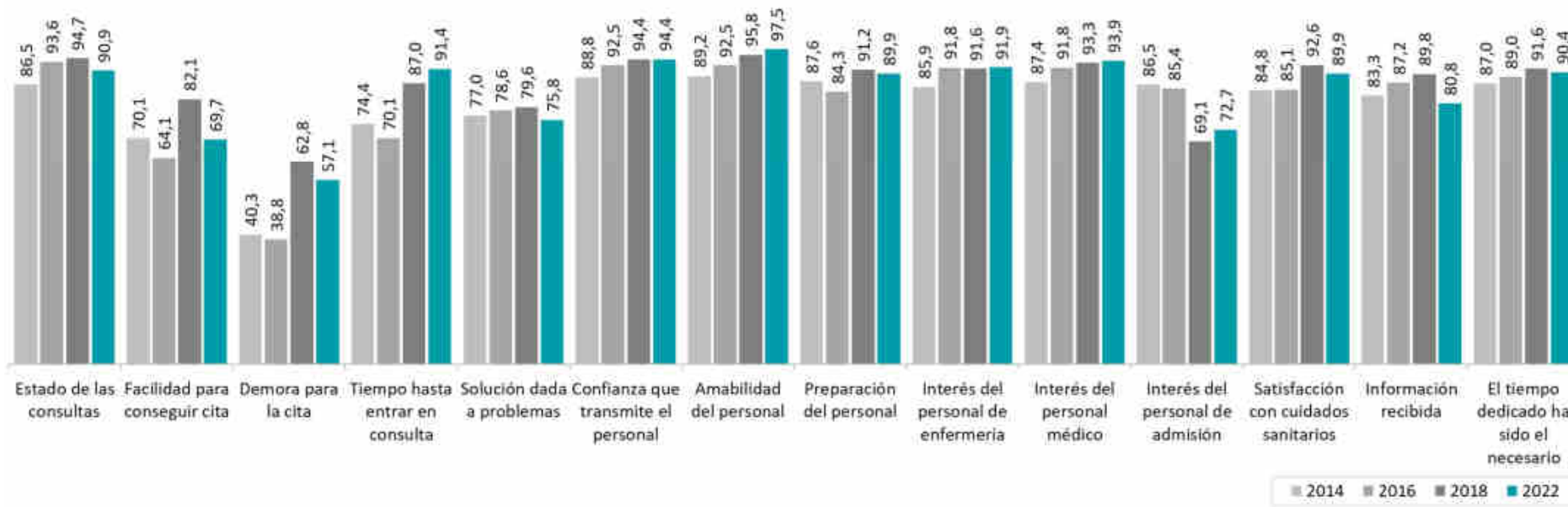


1.2.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)

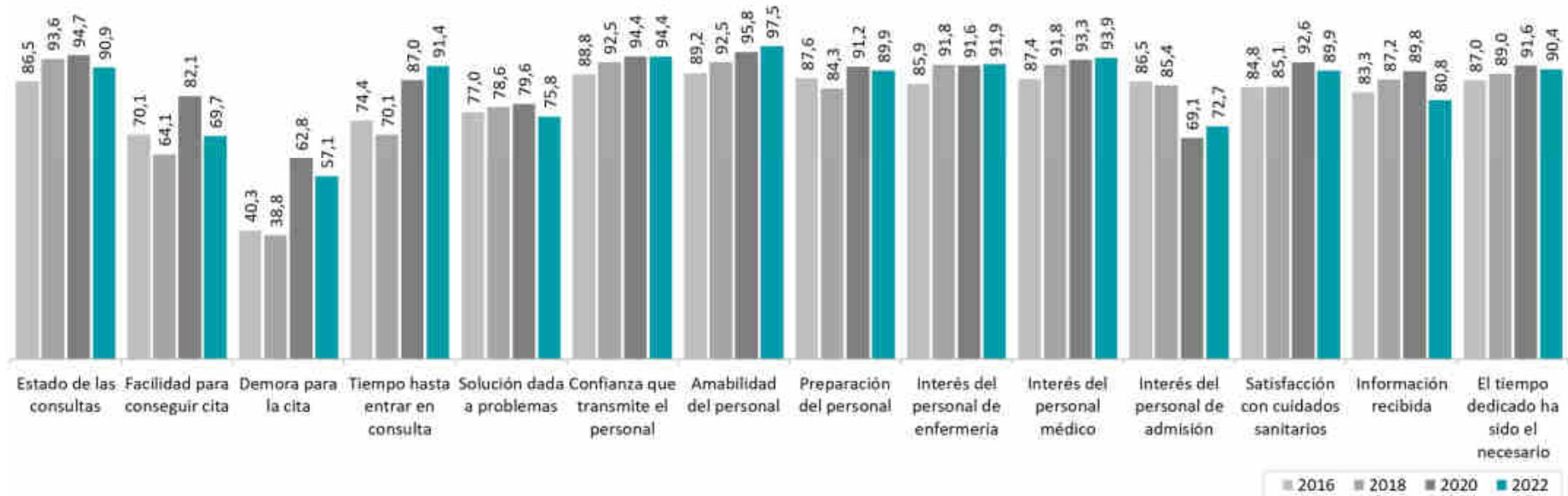
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)					CME EJE A					C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA					H. AR. PIRINEO (JACA)					CME TARAZONA				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las consultas	87,0	92,9	94,3	91,0	-3,29	86,5	93,6	94,7	90,9	-3,83	87,5	91,8	96,5	94,4	-2,05	79,2	90,8	94,8	92,4	-2,33	87,0	95,3	90,6	86,3	-4,34
Facilidad para conseguir cita	61,6	64,3	78,6	68,1	-10,50	70,1	64,1	82,1	69,7	-12,41	60,6	58,4	71,6	63,6	-7,94	64,0	78,1	84,3	70,2	-14,06	53,7	56,3	76,2	69,0	-7,13
Demora para la cita	37,4	43,0	62,6	58,3	-4,32	40,3	38,8	62,8	57,1	-5,74	40,0	41,2	57,2	58,1	+0,89	45,8	55,1	66,1	65,2	-0,93	31,8	36,6	64,7	52,8	-11,89
Tiempo hasta entrar en consulta	73,1	77,1	85,7	88,4	+2,67	74,4	70,1	87,0	91,4	+4,40	66,2	74,6	86,3	87,9	+1,56	70,4	80,9	86,0	87,4	+1,36	78,7	82,8	83,0	86,8	+3,82
Solución dada a problemas	74,4	77,0	78,7	75,3	-3,39	77,0	78,6	79,6	75,8	-3,89	72,7	74,9	80,0	74,2	-5,76	75,4	81,3	75,9	78,3	+2,41	73,3	73,1	79,6	73,1	-6,48
Confianza que transmite el personal	86,1	93,2	92,9	92,8	-0,06	88,8	92,5	94,4	94,4	+0,06	86,1	88,9	91,6	88,9	-2,69	87,5	96,1	94,4	96,5	+2,06	83,3	95,3	90,6	91,4	+0,73
Amabilidad del personal	89,2	93,7	94,7	94,2	-0,50	89,2	92,5	95,8	97,5	+1,69	91,2	91,0	93,3	88,9	-4,44	92,1	96,5	96,5	97,5	+0,97	87,0	94,6	92,8	92,9	+0,13
Preparación del personal	85,7	86,7	90,4	91,3	+0,90	87,6	84,3	91,2	89,9	-1,33	86,3	85,7	90,2	89,4	-0,78	89,0	86,9	89,2	92,9	+3,77	83,0	90,0	91,1	92,9	+1,83
Interés del personal de enfermería	85,9	93,0	91,3	91,2	-0,14	85,9	91,8	91,6	91,9	+0,34	88,7	91,8	93,3	89,9	-3,43	91,3	95,4	93,0	93,9	+0,93	82,9	92,8	86,4	88,8	+2,45
Interés del personal médico	87,7	91,4	91,9	91,0	-0,91	87,4	91,8	93,3	93,9	+0,61	87,5	87,5	89,8	86,9	-2,96	89,7	92,6	92,3	93,9	+1,63	88,3	93,9	92,3	89,3	-3,00
Interés del personal de admisión	73,9	86,6	74,0	75,2	+1,25	86,5	85,4	69,1	72,7	+3,60	75,9	80,3	75,1	69,2	-5,90	80,3	91,5	75,5	77,8	+2,25	58,7	89,2	76,6	81,2	+4,62
Satisfacción con cuidados sanitarios	83,0	85,5	90,5	89,9	-0,58	84,8	85,1	92,6	89,9	-2,73	84,6	84,2	89,8	85,4	-4,47	80,9	85,5	93,0	94,9	+1,94	79,6	87,1	85,5	89,3	+3,81
Información recibida	80,9	86,9	87,6	82,7	-4,95	83,3	87,2	89,8	80,8	-9,02	79,3	84,9	87,0	81,8	-5,20	78,9	89,4	87,8	87,4	-0,39	80,0	86,0	85,5	80,7	-4,82
El tiempo dedicado ha sido el necesario	84,3	90,3	89,4	89,0	-0,37	87,0	89,0	91,6	90,4	-1,18	80,6	86,4	89,1	84,3	-4,82	85,2	94,0	88,8	92,4	+3,59	84,3	91,8	87,7	88,8	+1,14

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución.

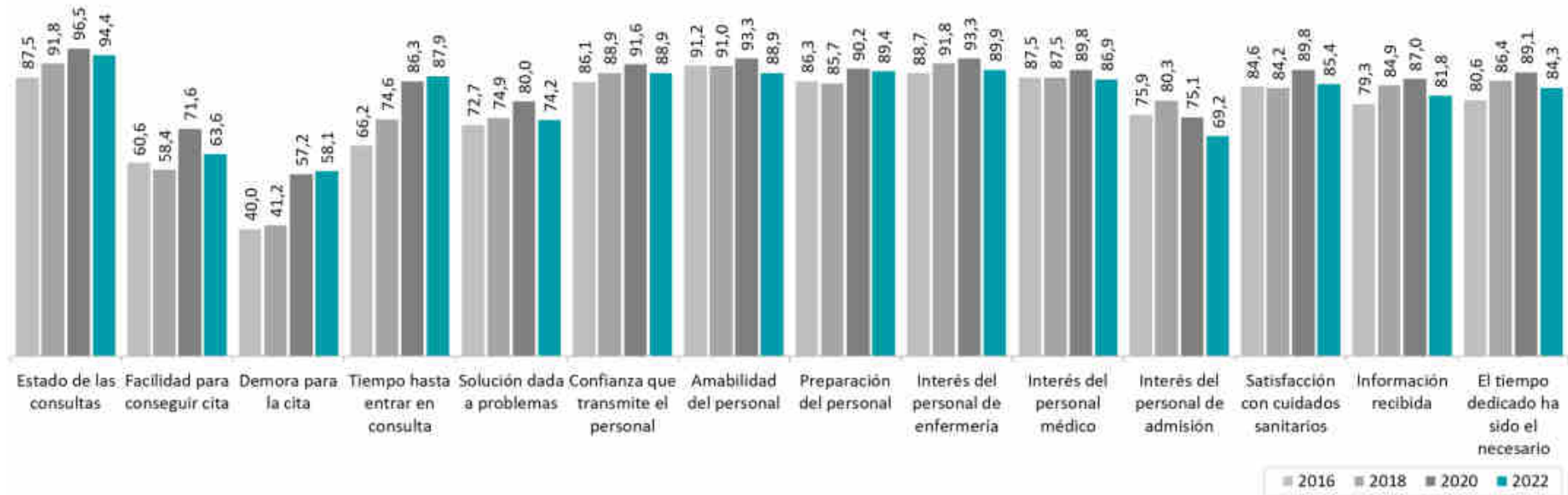
Aragón. Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)



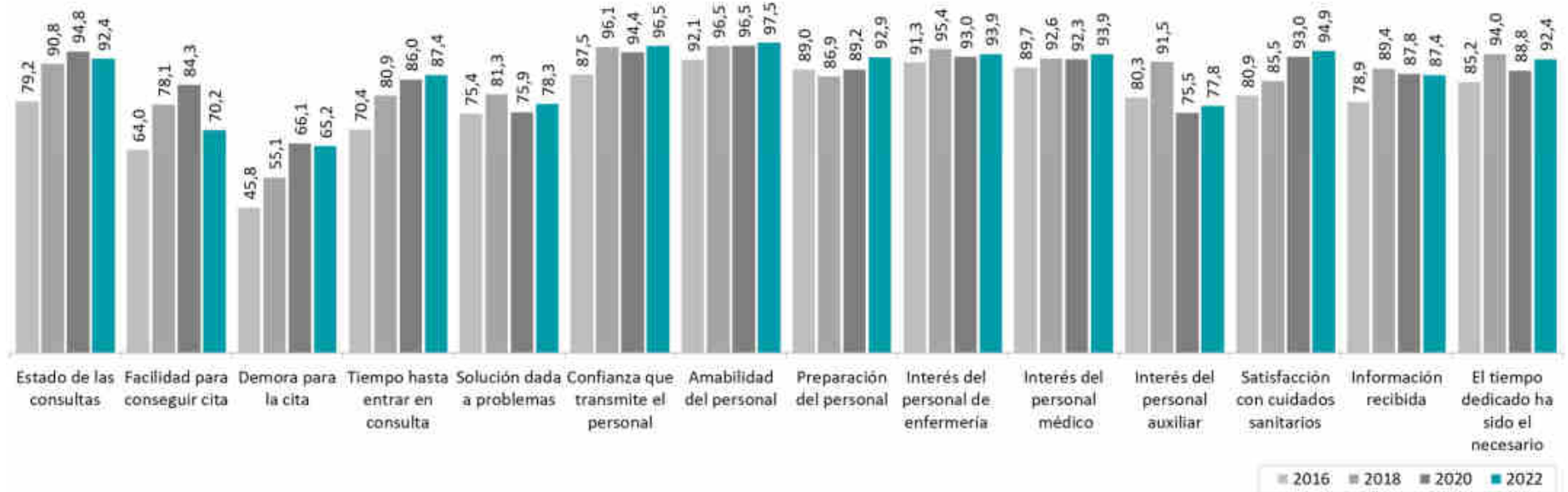
CME Ejea



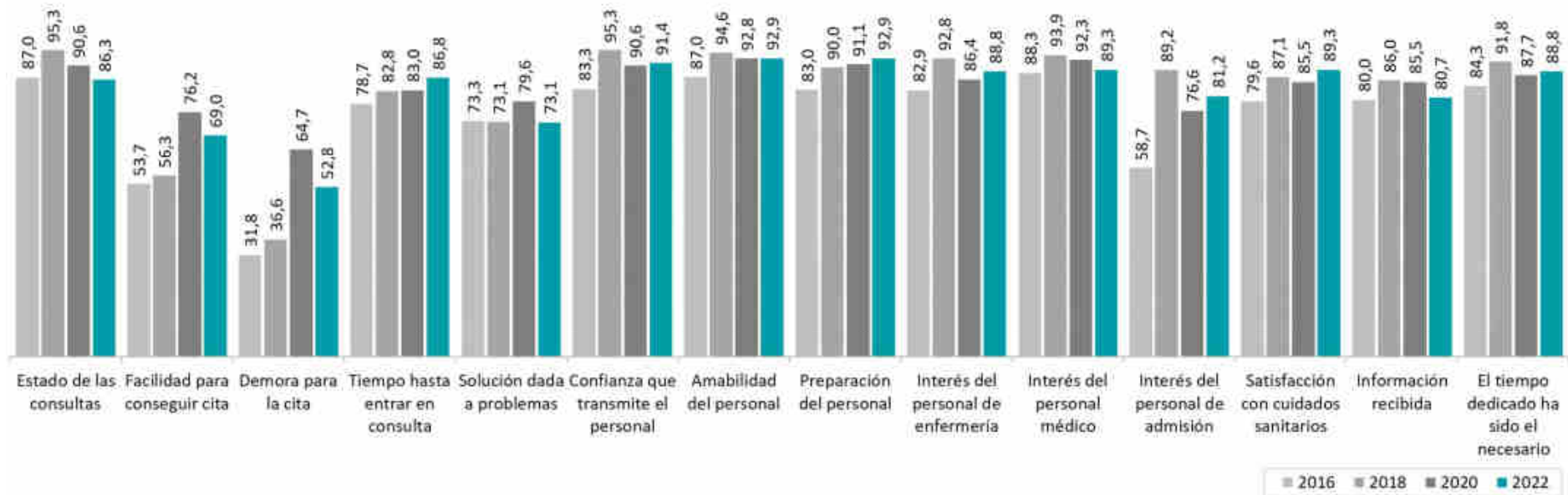
C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga



H. AR. Pirineo (Jaca)



CME Tarazona



1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

1.3.1 HOSPITALES GENERALES DEL SALUD

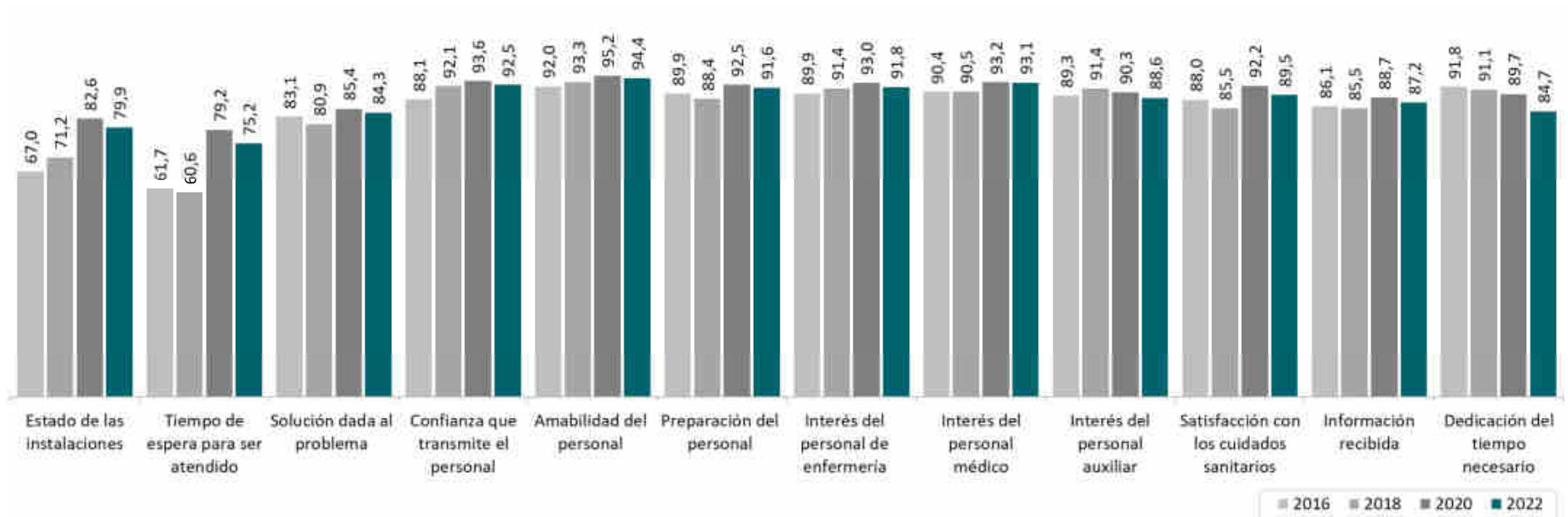
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. HOSPITALES GENERALES DEL SALUD					H. SAN JORGE					H. BARBASTRO					H. OBISPO POLANCO				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las instalaciones	67,0	71,2	82,6	79,9	-2,68	59,1	63,2	66,4	66,8	+0,40	74,2	80,4	86,6	81,4	-5,24	54,5	59,3	82,2	85,4	+3,26
Tiempo de espera para ser atendido	61,7	60,6	79,2	75,2	-4,06	60,4	58,9	77,3	79,4	+2,12	57,1	60,0	81,2	67,8	-13,33	62,6	57,5	82,5	76,4	-6,14
Solución dada al problema	83,1	80,9	85,4	84,3	-1,14	83,8	82,1	85,3	87,9	+2,63	78,8	77,2	86,6	79,4	-7,25	82,8	83,2	87,1	87,4	+0,37
Confianza que transmite el personal	88,1	92,1	93,6	92,5	-1,15	88,4	92,3	94,1	93,5	-0,59	85,3	89,8	93,5	91,0	-2,54	88,4	91,6	94,1	93,0	-1,09
Amabilidad del personal	92,0	93,3	95,2	94,4	-0,74	89,4	92,3	95,8	94,5	-1,33	87,9	90,2	94,2	94,0	-0,21	92,0	93,7	95,8	95,5	-0,33
Preparación del personal	89,9	88,4	92,5	91,6	-0,82	86,1	88,1	92,7	91,5	-1,20	87,0	85,6	92,1	89,4	-2,68	89,3	88,8	92,7	94,0	+1,31
Interés del personal de enfermería	89,9	91,4	93,0	91,8	-1,23	87,2	92,6	93,4	92,5	-0,89	90,4	91,6	92,5	92,5	-0,00	90,4	92,3	92,3	91,0	-1,35
Interés del personal médico	90,4	90,5	93,2	93,1	-0,09	90,9	88,8	92,0	94,5	+2,51	85,4	90,2	94,2	89,4	-4,73	88,4	89,5	94,1	95,0	+0,92
Interés del personal auxiliar	89,3	91,4	90,3	88,6	-1,63	87,5	92,3	91,3	87,9	-3,32	88,9	92,3	90,4	89,4	-0,96	89,2	91,2	90,9	87,9	-2,97
Satisfacción con los cuidados sanitarios	88,0	85,5	92,2	89,5	-2,72	84,8	87,0	91,3	91,0	-0,30	82,2	86,0	92,8	84,9	-7,88	88,9	87,0	92,3	92,5	+0,15
Información recibida	86,1	85,5	88,7	87,2	-1,53	87,2	86,0	89,2	87,4	-1,72	76,8	84,2	89,0	84,9	-4,12	84,3	87,0	90,2	91,5	+1,25
El tiempo dedicado ha sido el necesario	91,8	91,1	89,7	84,7	-5,00	93,4	91,9	87,8	83,4	-4,36	91,9	94,0	87,0	79,9	-7,09	92,5	89,1	93,0	88,4	-4,61

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los Hospitales Generales del Salud (excluyendo los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución).

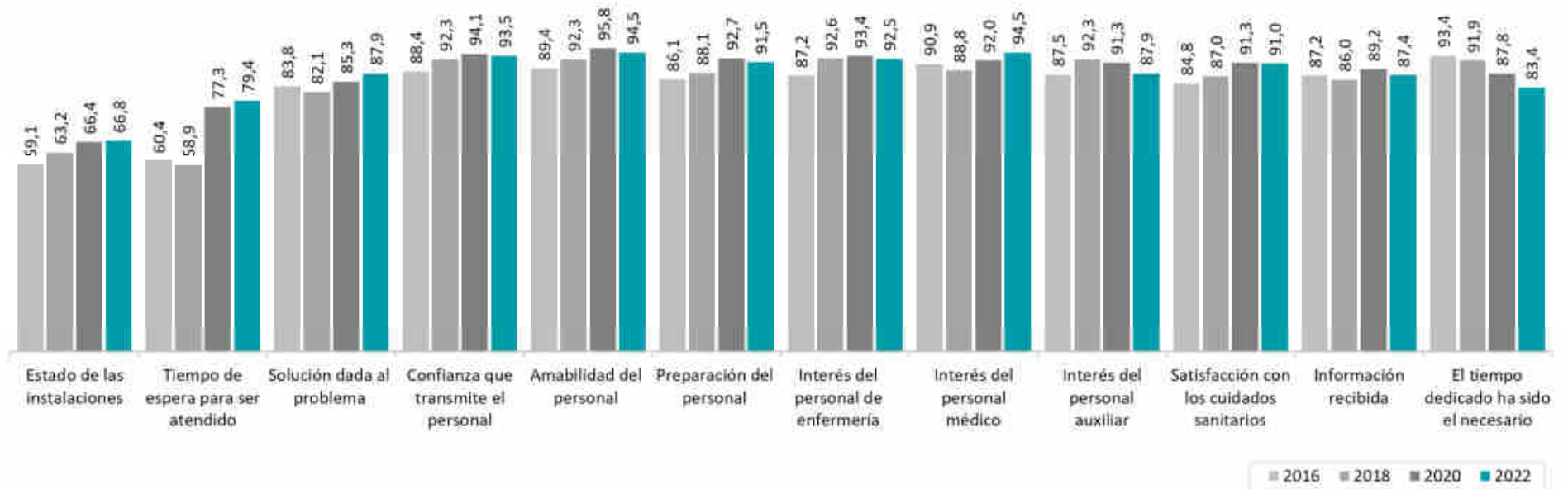
Opinión de los usuarios	H. ALCAÑIZ					H. ERNEST LLUCH					H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA					H. ROYO VILLANOVA				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las instalaciones	63,5	69,4	78,9	84,2	+5,21	60,8	67,5	88,8	85,9	-2,91	77,8	85,5	90,2	88,4	-1,79	74,4	75,2	81,0	70,0	-11,03
Tiempo de espera para ser atendido	66,5	62,0	80,4	85,6	+5,29	68,2	68,2	87,4	85,4	-2,01	69,7	80,9	88,8	86,9	-1,90	61,1	58,7	70,3	58,5	-11,84
Solución dada al problema	82,7	79,6	86,0	86,6	+0,67	81,8	83,0	87,7	84,8	-2,87	86,9	87,3	91,6	88,9	-2,69	83,4	83,9	79,7	79,5	-0,16
Confianza que transmite el personal	90,9	91,9	94,4	94,6	+0,17	86,4	95,8	94,7	92,9	-1,81	89,4	94,7	96,1	92,9	-3,21	87,9	93,7	93,1	92,0	-1,10
Amabilidad del personal	93,9	95,1	95,1	96,5	+1,45	91,0	96,5	95,4	94,4	-0,99	92,9	95,1	96,8	92,4	-4,42	93,5	94,1	94,8	94,5	-0,33
Preparación del personal	91,0	89,8	92,6	94,6	+1,92	86,7	91,2	94,0	90,4	-3,63	92,8	92,2	94,0	93,4	-0,60	90,4	90,6	91,0	92,0	+0,97
Interés del personal de enfermería	91,3	90,1	95,4	96,5	+1,10	89,4	92,9	94,0	94,9	+0,91	87,2	92,9	94,7	91,4	-3,32	90,9	92,7	92,1	91,5	-0,57
Interés del personal médico	93,4	91,2	93,0	96,0	+3,06	88,4	92,2	94,4	96,0	+1,57	89,8	95,4	95,1	90,9	-4,18	94,5	90,6	91,0	92,0	+0,97
Interés del personal auxiliar	91,7	91,5	93,3	94,1	+0,73	87,5	92,9	91,9	89,9	-2,03	88,4	91,9	87,4	91,4	+4,05	89,2	93,4	89,0	88,0	-0,97
Satisfacción con los cuidados sanitarios	90,9	85,6	92,6	93,1	+0,44	85,8	89,0	93,7	91,9	-1,77	88,8	92,2	95,1	91,9	-3,17	89,8	86,0	91,4	87,0	-4,38
Información recibida	88,2	83,5	88,4	91,1	+2,67	85,8	90,5	90,5	88,4	-2,14	90,4	91,2	93,3	88,4	-4,95	88,9	88,1	83,8	82,0	-1,79
El tiempo dedicado ha sido el necesario	93,4	92,3	90,2	87,6	-2,58	92,0	92,9	92,3	84,3	-7,98	89,9	94,3	95,1	91,9	-3,19	95,0	88,5	88,6	82,0	-6,62

Opinión de los usuarios	H. MIGUEL SERVET					H. LOZANO BLESA				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las instalaciones	76,6	76,4	88,5	78,0	-10,54	62,0	63,9	80,4	79,0	-1,41
Tiempo de espera para ser atendido	50,7	45,5	73,6	67,5	-6,11	59,5	54,2	71,8	69,0	-2,82
Solución dada al problema	83,4	78,8	83,3	86,0	+2,67	84,4	73,3	81,8	78,0	-3,79
Confianza que transmite el personal	86,1	92,7	93,1	92,5	-0,56	90,5	86,8	89,7	90,0	+0,31
Amabilidad del personal	93,5	93,1	95,1	94,0	-1,14	93,5	89,9	93,5	94,0	+0,53
Preparación del personal	91,8	86,1	91,7	90,5	-1,17	93,4	83,0	91,4	89,0	-2,41
Interés del personal de enfermería	90,3	90,3	91,0	91,5	+0,53	92,1	87,2	92,1	84,5	-7,60
Interés del personal médico	90,0	90,3	94,1	94,5	+0,40	93,0	86,1	91,4	90,0	-1,41
Interés del personal auxiliar	87,5	88,9	89,2	88,0	-1,24	93,4	88,5	89,0	81,0	-8,00
Satisfacción con los cuidados sanitarios	89,5	78,5	89,6	87,0	-2,58	91,4	78,5	91,1	86,0	-5,07
Información recibida	88,1	79,9	87,8	87,5	-0,35	85,4	79,9	86,3	83,5	-2,75
El tiempo dedicado ha sido el necesario	88,6	88,5	88,5	84,5	-4,04	90,0	88,2	85,2	80,0	-5,22

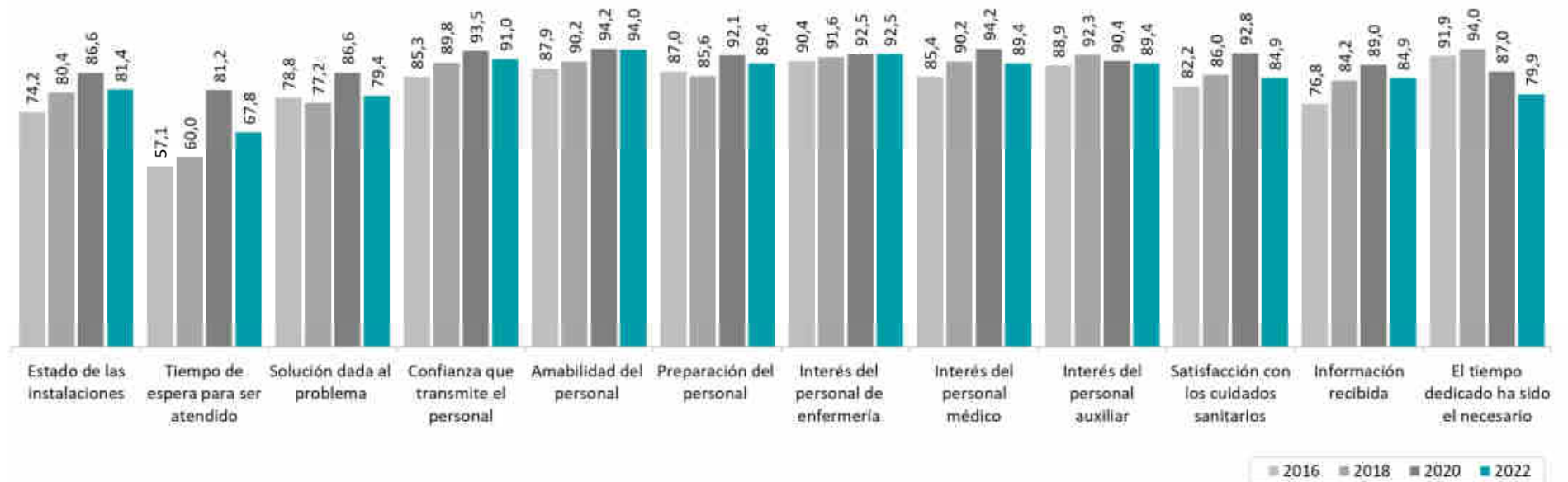
Aragón. Hospitales Generales del SALUD



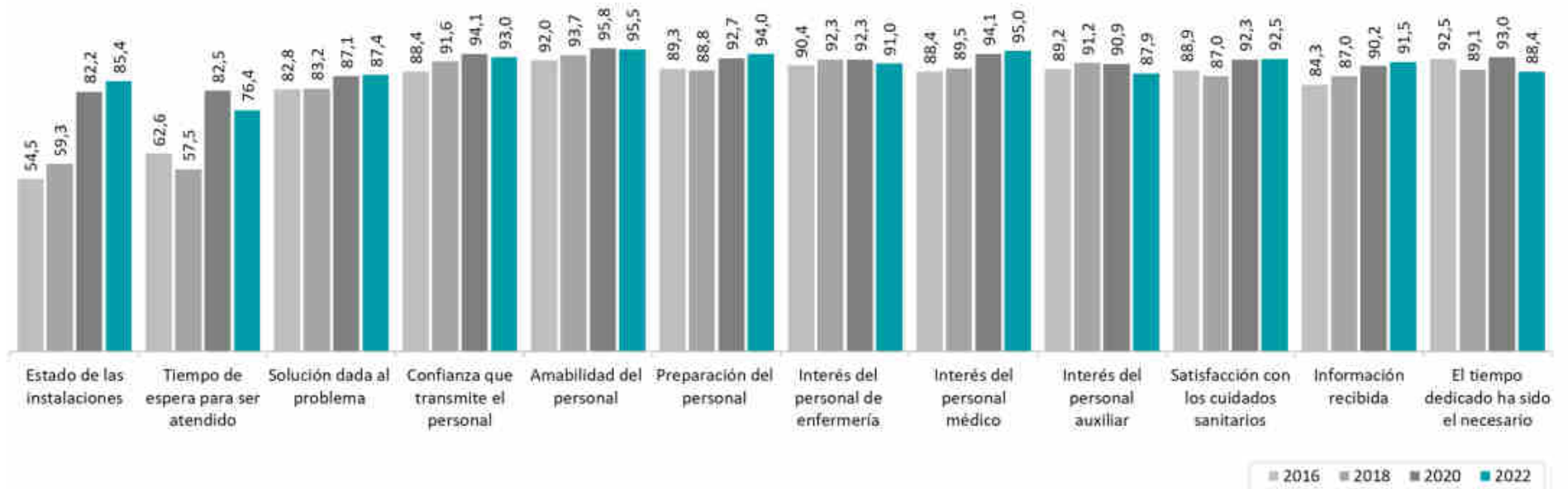
H. San Jorge



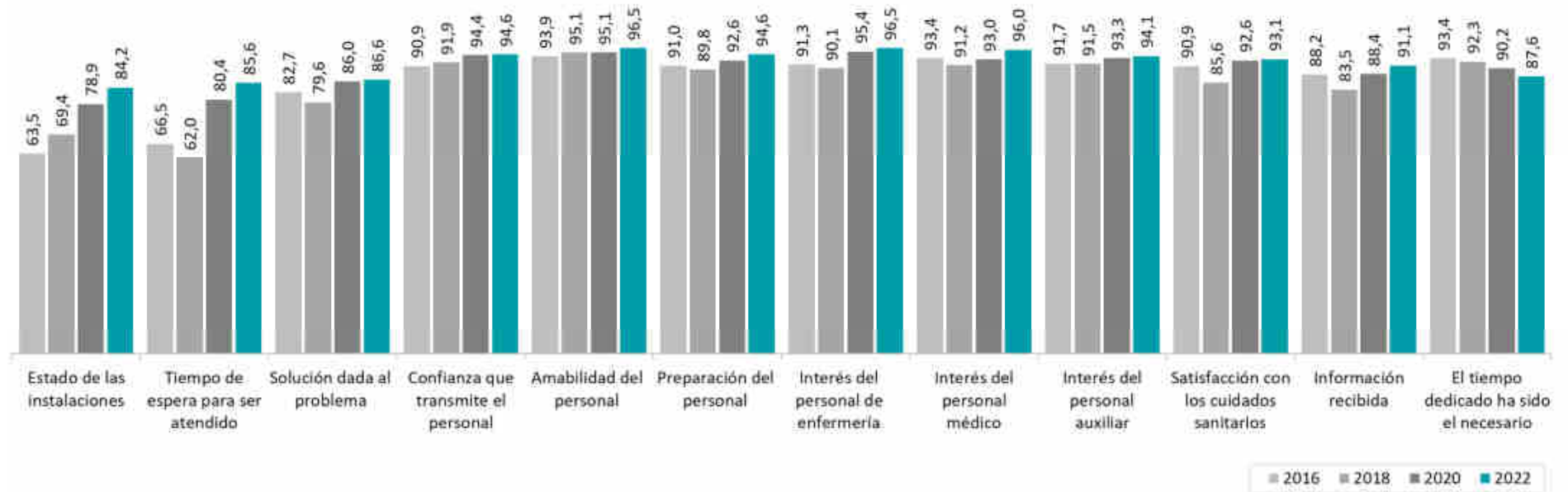
H. Barbastro



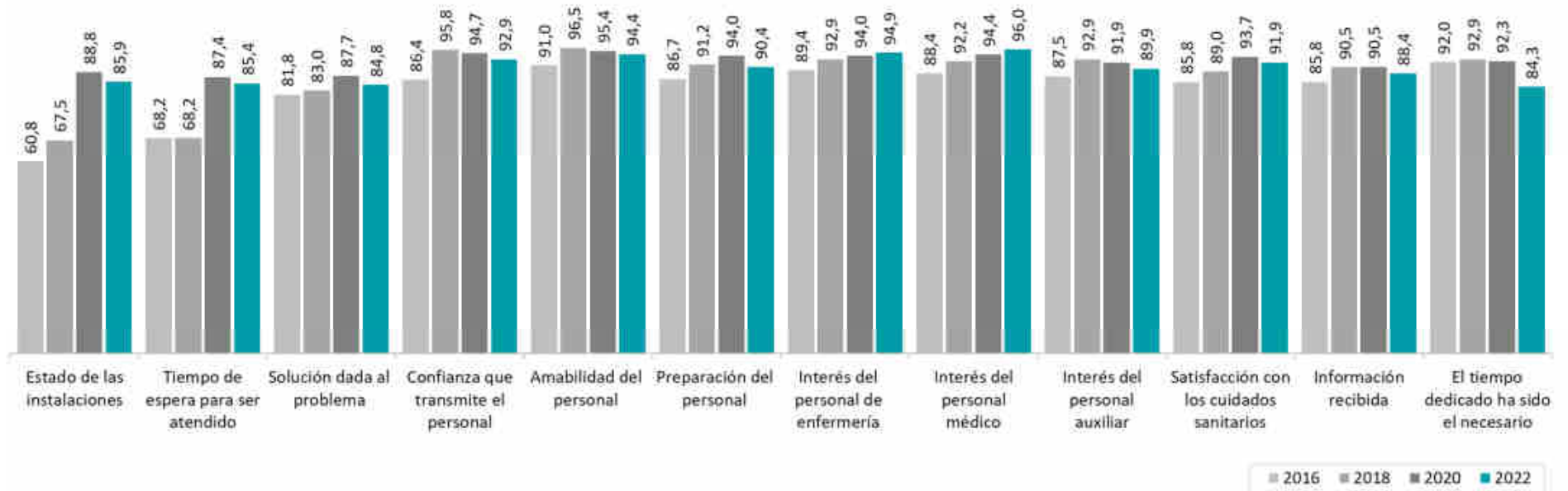
H. Obispo Polanco



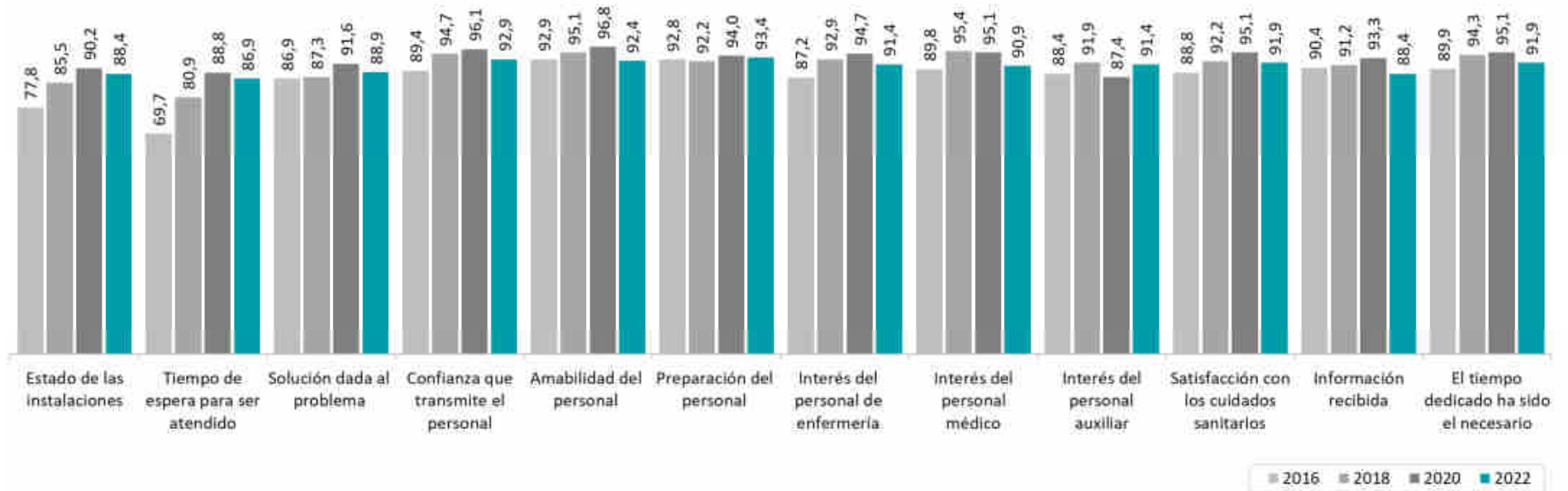
H. Alcañiz



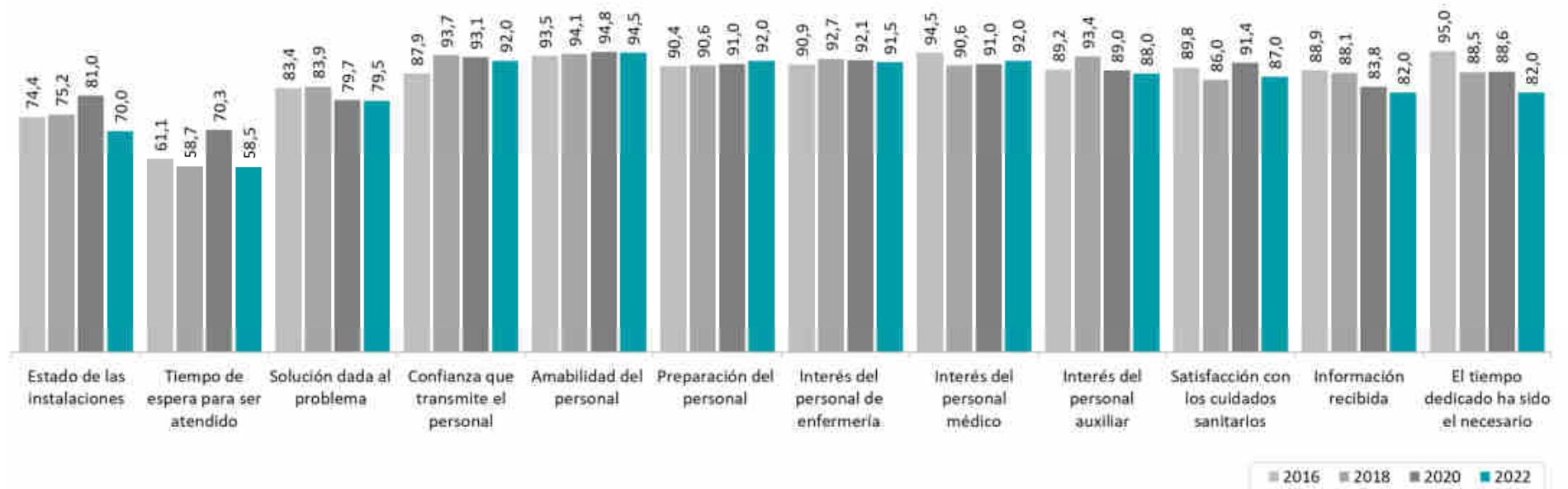
H. Ernest Luch



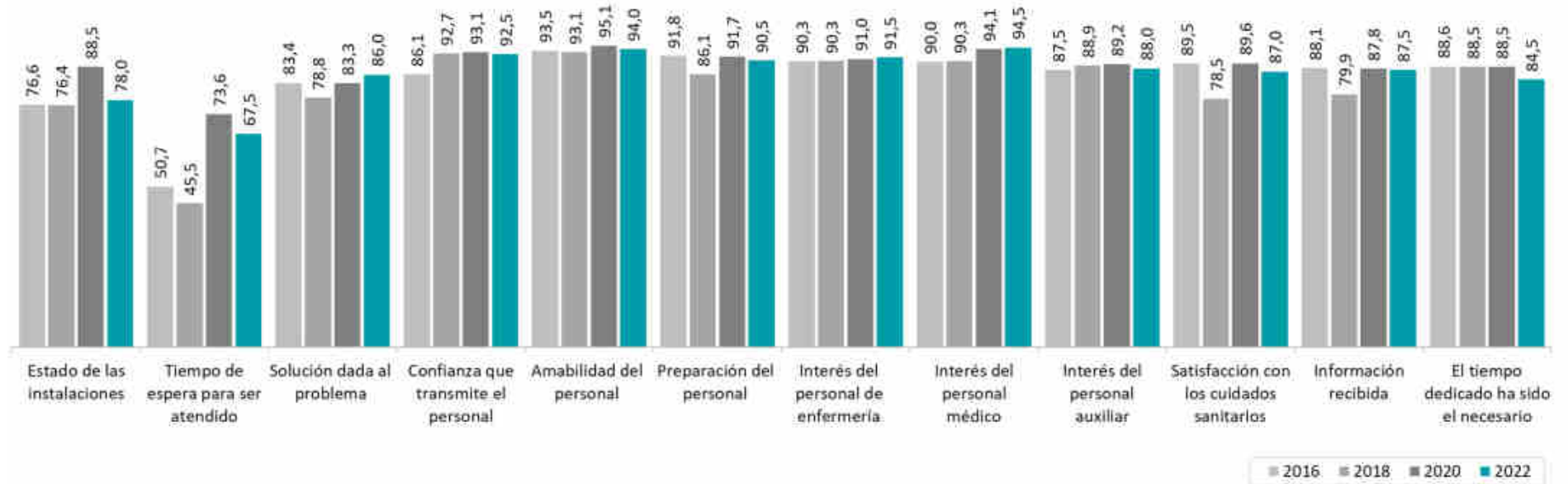
H. Nuestra Señora de Gracia



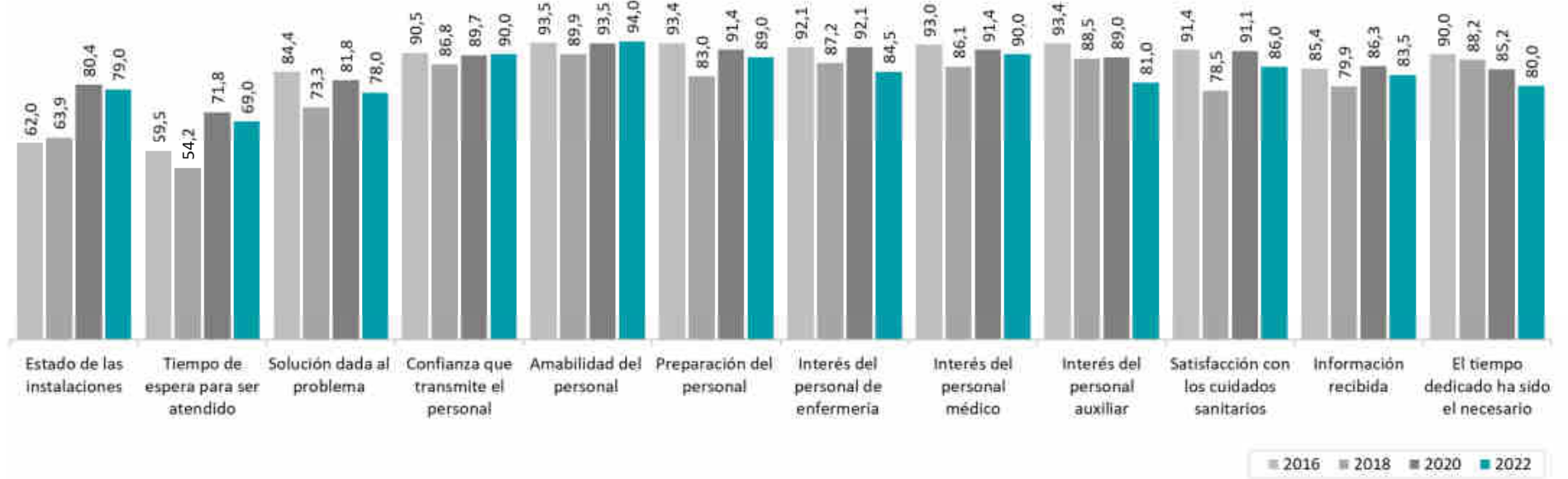
H. Rojo Villanova



H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa

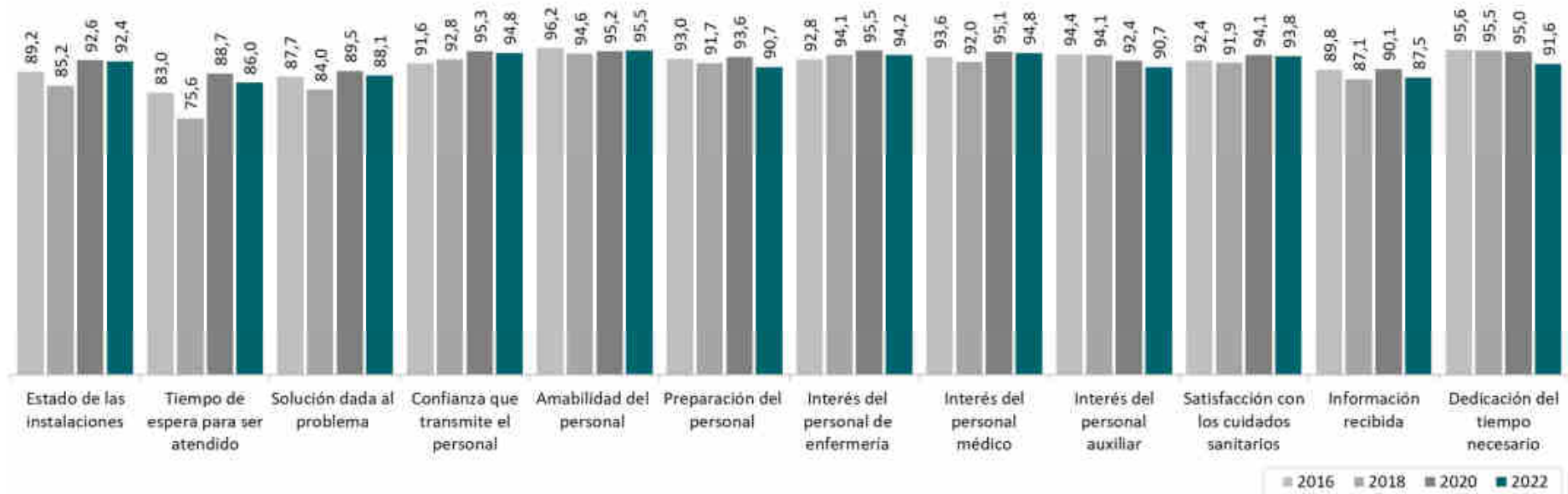


1.3.2 ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)

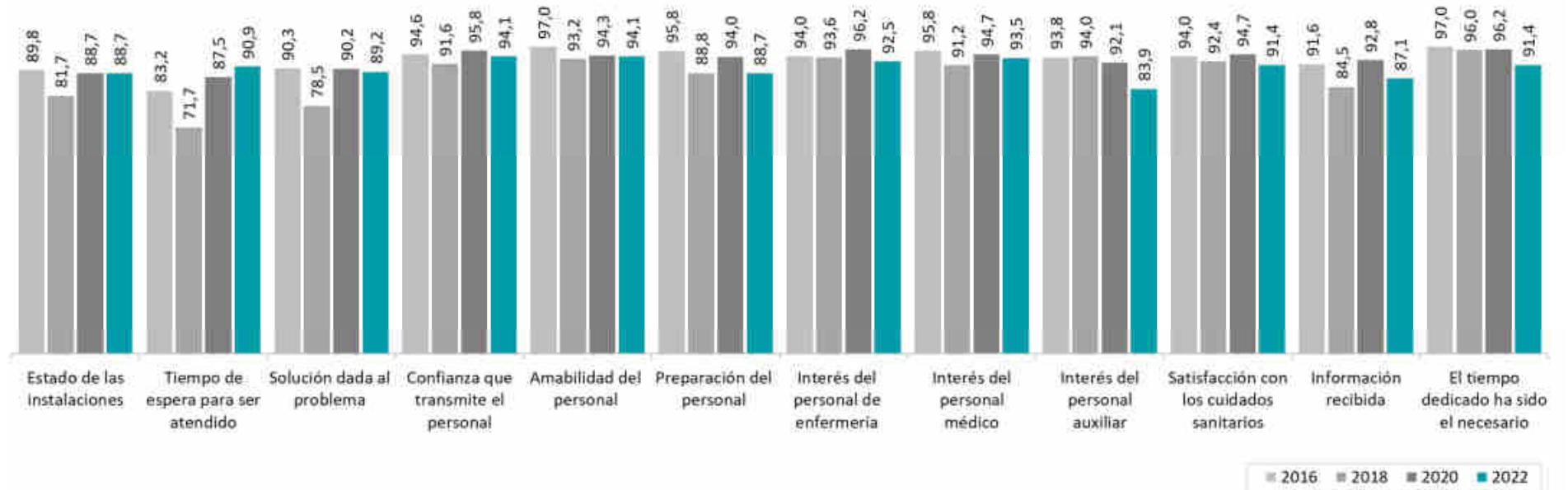
Opinión de los usuarios	ARAGÓN. ANTIGUO CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)					CME EJE A					C.S. BAJO CINCA - BAIX CINCA FRAGA					H. AR. PIRINEO (JACA)				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las instalaciones	89,2	85,2	92,6	92,4	-0,22	89,8	81,7	88,7	88,7	+0,03	92,1	81,5	92,7	90,2	-2,52	86,7	90,9	96,1	97,5	+1,36
Tiempo de espera para ser atendido	83,0	75,6	88,7	86,0	-2,66	83,2	71,7	87,5	90,9	+3,31	86,3	70,5	89,1	85,6	-3,45	80,5	82,8	89,4	81,7	-7,64
Solución dada al problema	87,7	84,0	89,5	88,1	-1,49	90,3	78,5	90,2	89,2	-0,94	91,2	83,7	85,8	83,0	-2,82	83,1	88,9	92,2	90,9	-1,34
Confianza que transmite el personal	91,6	92,8	95,3	94,8	-0,56	94,6	91,6	95,8	94,1	-1,76	93,5	91,2	92,7	94,1	+1,41	87,7	94,9	97,2	95,9	-1,22
Amabilidad del personal	96,2	94,6	95,2	95,5	+0,31	97,0	93,2	94,3	94,1	-0,25	96,4	93,8	93,5	96,1	+2,56	95,4	96,3	97,5	96,4	-1,07
Preparación del personal	93,0	91,7	93,6	90,7	-2,91	95,8	88,8	94,0	88,7	-5,25	90,4	91,6	90,3	86,3	-4,01	92,5	94,3	96,1	95,9	-0,16
Interés del personal de enfermería	92,8	94,1	95,5	94,2	-1,25	94,0	93,6	96,2	92,5	-3,75	89,9	92,5	93,1	94,1	+1,00	93,8	95,6	96,8	95,9	-0,87
Interés del personal médico	93,6	92,0	95,1	94,8	-0,31	95,8	91,2	94,7	93,5	-1,17	95,0	89,0	94,3	95,4	+1,09	90,8	94,9	96,1	95,4	-0,67
Interés del personal auxiliar	94,4	94,1	92,4	90,7	-1,77	93,8	94,0	92,1	83,9	-8,20	92,6	92,1	91,5	94,1	+2,62	96,2	95,6	93,6	94,4	+0,80
Satisfacción con los cuidados sanitarios	92,4	91,9	94,1	93,8	-0,24	94,0	92,4	94,7	91,4	-3,32	92,8	91,6	92,3	94,8	+2,46	90,7	91,6	95,0	95,4	+0,40
Información recibida	89,8	87,1	90,1	87,5	-2,55	91,6	84,5	92,8	87,1	-5,73	94,9	88,1	86,2	86,3	+0,04	84,5	88,6	90,8	88,8	-1,95
El tiempo dedicado ha sido el necesario	95,6	95,5	95,0	91,6	-3,40	97,0	96,0	96,2	91,4	-4,83	95,0	96,0	94,3	90,2	-4,13	94,9	94,6	94,3	92,9	-1,43

*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución.

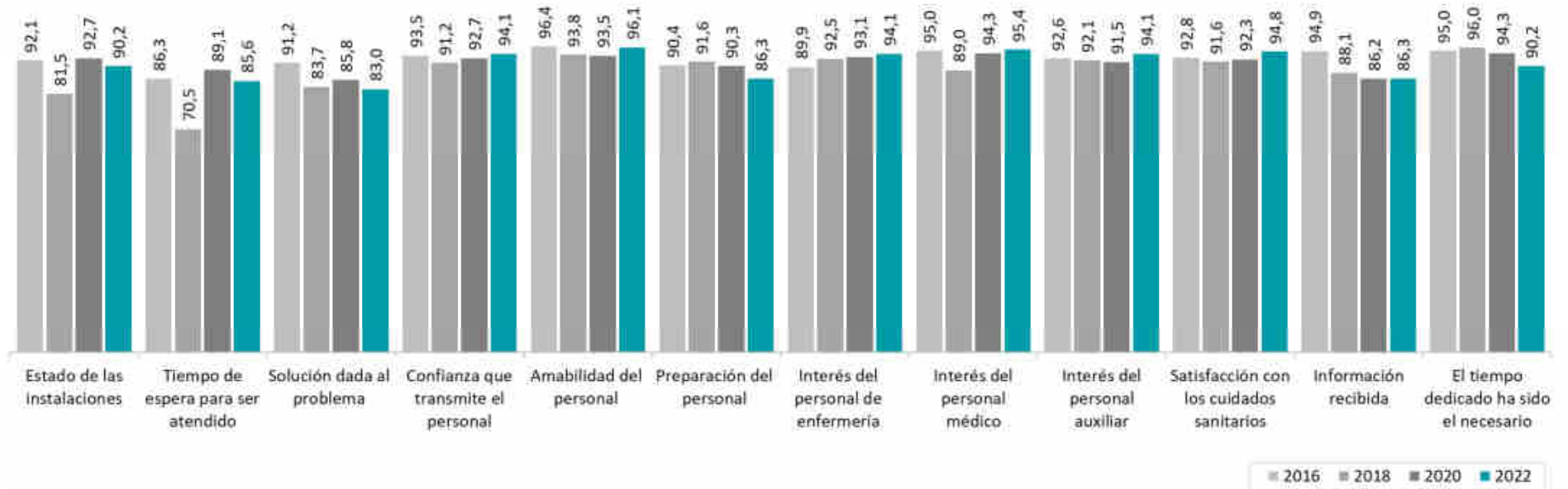
Aragón. Antiguo Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución (CASAR)



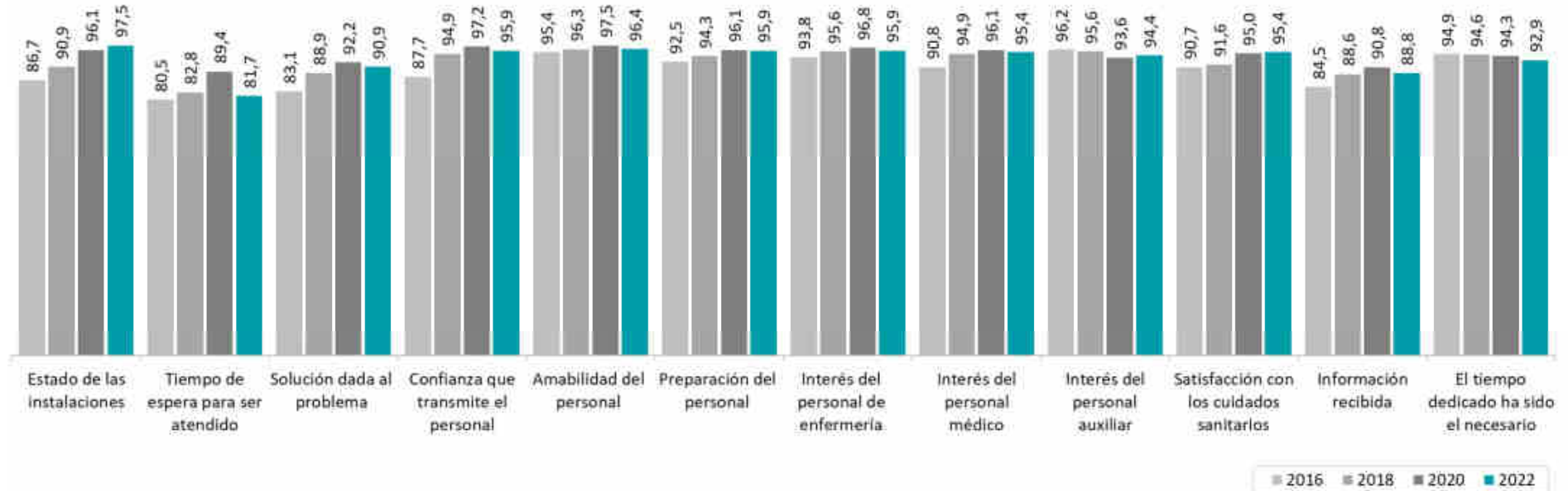
CME Ejea



C.S. Bajo Cinca - Baix Cinca Fraga



H. AR. Pirineo (Jaca)



2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

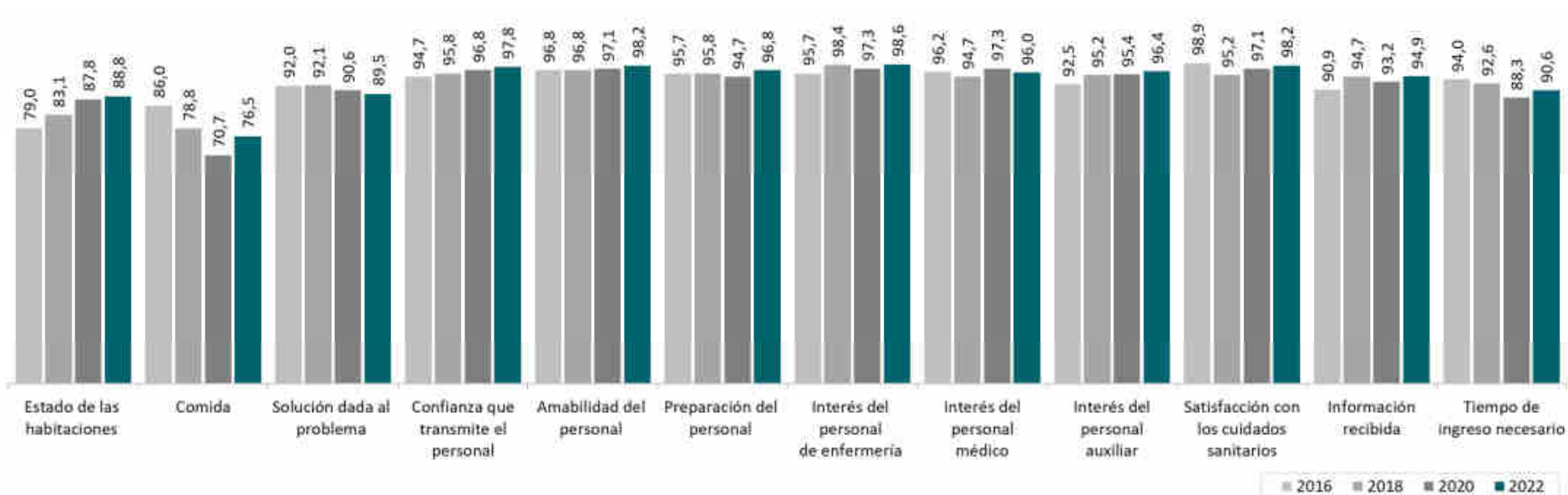
2.1 HOSPITALIZACIÓN

2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

2.1 HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios	Aragon. H. General de la Defensa					
	2014	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las habitaciones	80,0	79,0	83,1	87,8	88,8	+0,97
Comida	82,0	86,0	78,8	70,7	76,5	+5,87
Solución dada al problema	91,4	92,0	92,1	90,6	89,5	-1,05
Confianza que transmite el personal	96,8	94,7	95,8	96,8	97,8	+1,03
Amabilidad del personal	97,3	96,8	96,8	97,1	98,2	+1,08
Preparación del personal	96,2	95,7	95,8	94,7	96,8	+2,07
Interés del personal de enfermería	95,1	95,7	98,4	97,3	98,6	+1,29
Interés del personal médico	98,9	96,2	94,7	97,3	96,0	-1,24
Interés del personal auxiliar	92,4	92,5	95,2	95,4	96,4	+0,95
Satisfacción con los cuidados sanitarios	97,8	98,9	95,2	97,1	98,2	+1,08
Información recibida	90,3	90,9	94,7	93,2	94,9	+1,78
Tiempo de ingreso necesario	93,0	94,0	92,6	88,3	90,6	+2,30

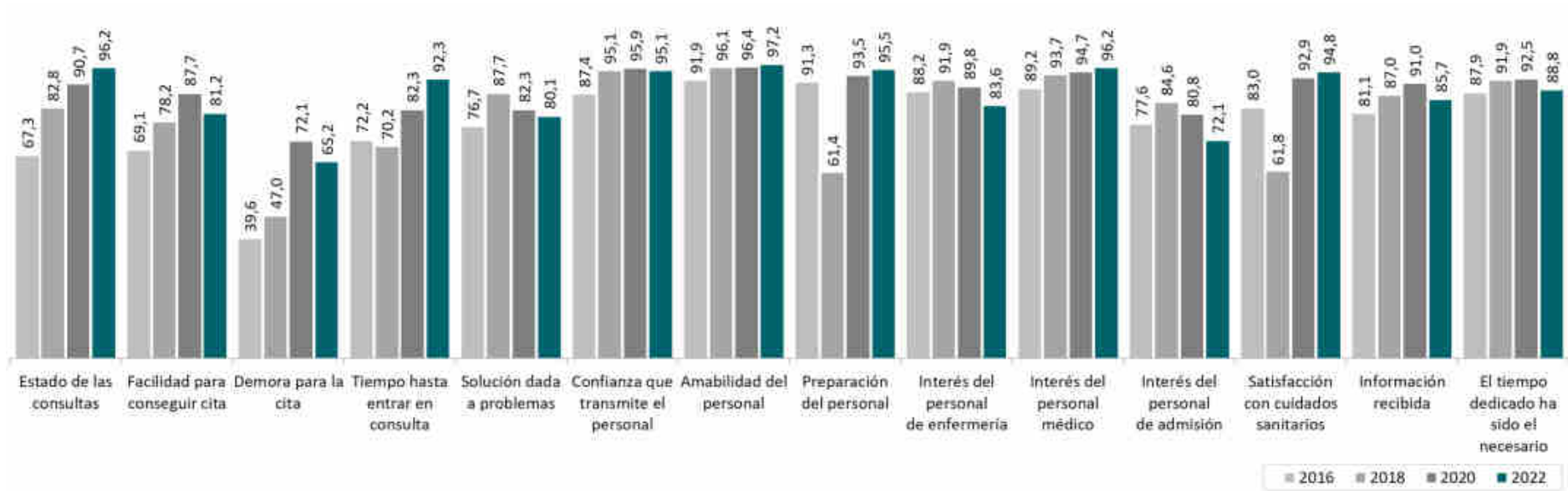
Aragón



2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Opinión de los usuarios	Aragon. H. General de la Defensa				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las consultas	67,3	82,8	90,7	96,2	+5,44
Facilidad para conseguir cita	69,1	78,2	87,7	81,2	-6,53
Demora para la cita	39,6	47,0	72,1	65,2	-6,90
Tiempo hasta entrar en consulta	72,2	70,2	82,3	92,3	+10,00
Solución dada a problemas	76,7	87,7	82,3	80,1	-2,19
Confianza que transmite el personal	87,4	95,1	95,9	95,1	-0,74
Amabilidad del personal	91,9	96,1	96,4	97,2	+0,85
Preparación del personal	91,3	61,4	93,5	95,5	+1,99
Interés del personal de enfermería	88,2	91,9	89,8	83,6	-6,23
Interés del personal médico	89,2	93,7	94,7	96,2	+1,43
Interés del personal de admisión	77,6	84,6	80,8	72,1	-8,70
Satisfacción con cuidados sanitarios	83,0	61,8	92,9	94,8	+1,92
Información recibida	81,1	87,0	91,0	85,7	-5,26
El tiempo dedicado ha sido el necesario	87,9	91,9	92,5	88,8	-3,68

Aragón



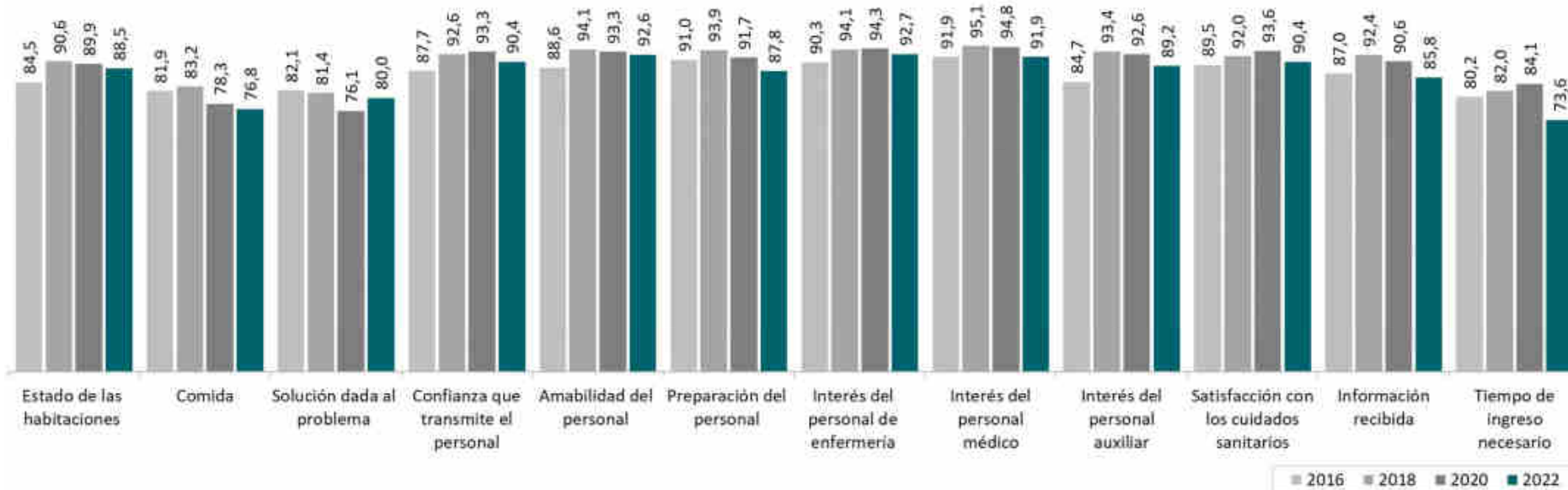
3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA

3.1 HOSPITALIZACIÓN

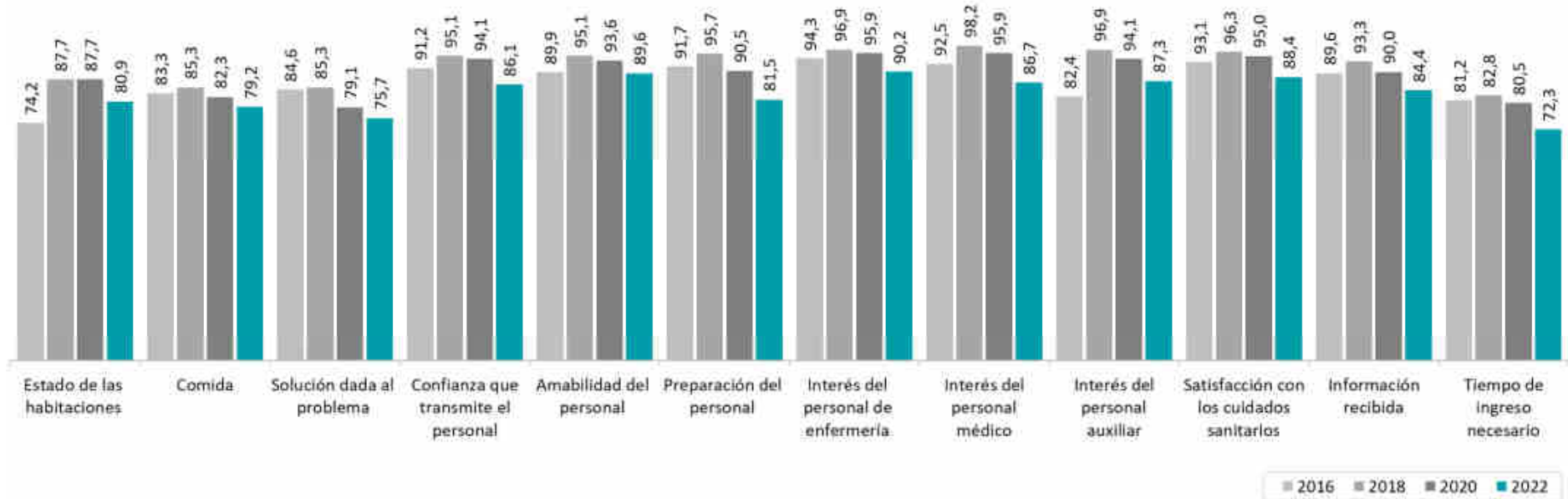
3.1 HOSPITALIZACIÓN

Opinión de los usuarios	Aragon						H. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS - HUESCA						H. SAN JOSÉ - TERUEL						H. SAN JUAN DE DIOS - ZARAGOZA					
	2014	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2014	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2014	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2014	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Estado de las habitaciones	86,9	84,5	90,6	89,9	88,5	-1,36	84,8	74,2	87,7	87,7	80,9	-6,80	93,2	86,3	92,9	87,6	87,7	+0,06	85,1	92,7	91,4	93,5	94,1	+0,63
Comida	80,0	81,9	83,2	78,3	76,8	-1,45	83,4	83,3	85,3	82,3	79,2	-3,08	88,6	90,4	85,7	77,6	85,5	+7,89	68,4	76,1	79,5	75,4	70,5	-4,91
Solución dada al problema	82,4	82,1	81,4	76,1	80,0	+3,91	87,1	84,6	85,3	79,1	75,7	-3,37	85,1	80,6	72,1	71,9	88,4	+16,50	73,7	80,6	84,9	76,9	78,3	+1,42
Confianza que transmite el personal	91,3	87,7	92,6	93,3	90,4	-2,89	92,7	91,2	95,1	94,1	86,1	-7,96	92,0	89,5	95,0	93,8	97,1	+3,29	88,6	83,6	88,6	92,3	89,8	-2,54
Amabilidad del personal	93,4	88,6	94,1	93,3	92,6	-0,77	92,7	89,9	95,1	93,6	89,6	-4,04	93,2	91,6	97,1	94,8	97,8	+3,06	94,7	85,9	90,8	91,9	91,7	-0,19
Preparación del personal	93,2	91,0	93,9	91,7	87,8	-3,95	93,3	91,7	95,7	90,5	81,5	-8,95	93,2	90,4	94,3	90,5	95,7	+5,18	93,0	90,8	91,9	93,8	87,8	-6,05
Interés del personal de enfermería	95,9	90,3	94,1	94,3	92,7	-1,60	96,3	94,3	96,9	95,9	90,2	-5,74	94,3	91,6	92,9	94,8	98,6	+3,79	96,5	85,9	92,4	92,7	91,3	-1,35
Interés del personal médico	91,8	91,9	95,1	94,8	91,9	-2,92	93,3	92,5	98,2	95,9	86,7	-9,20	93,2	92,6	94,3	94,3	96,4	+2,09	88,6	91,0	93,0	94,2	92,9	-1,32
Interés del personal auxiliar	88,3	84,7	93,4	92,6	89,2	-3,41	83,5	82,4	96,9	94,1	87,3	-6,81	92,0	88,4	93,6	92,9	94,2	+1,35	92,1	84,7	90,3	91,2	87,8	-3,36
Satisfacción con los cuidados sanitarios	91,0	89,5	92,0	93,6	90,4	-3,18	92,1	93,1	96,3	95,0	88,4	-6,56	90,9	88,4	90,0	94,8	94,2	-0,56	89,4	86,9	89,7	91,5	89,8	-1,77
Información recibida	89,8	87,0	92,4	90,6	85,8	-4,74	93,3	89,6	93,3	90,0	84,4	-5,61	93,1	82,6	90,7	91,9	91,3	-0,60	82,5	87,0	93,0	90,0	83,9	-6,14
Tiempo de ingreso necesario	83,3	80,2	82,0	84,1	73,6	-10,46	84,8	81,2	82,8	80,5	72,3	-8,15	85,2	84,6	85,0	89,0	75,4	-13,65	79,8	77,1	78,9	83,1	73,6	-9,48

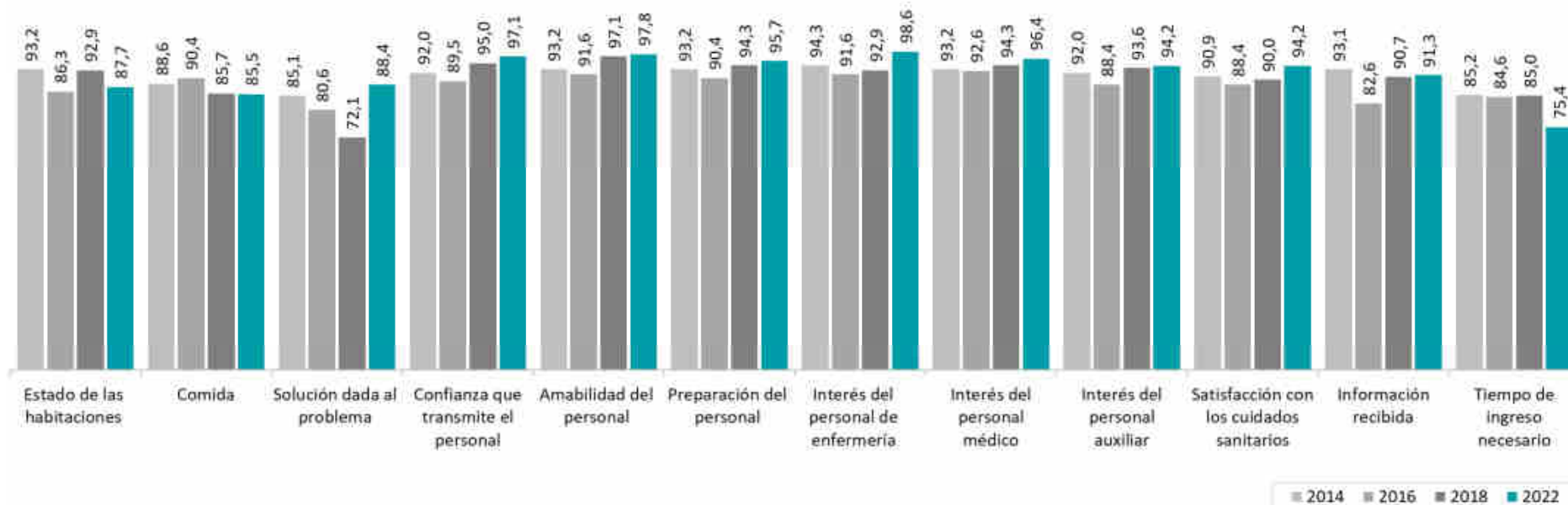
Aragón



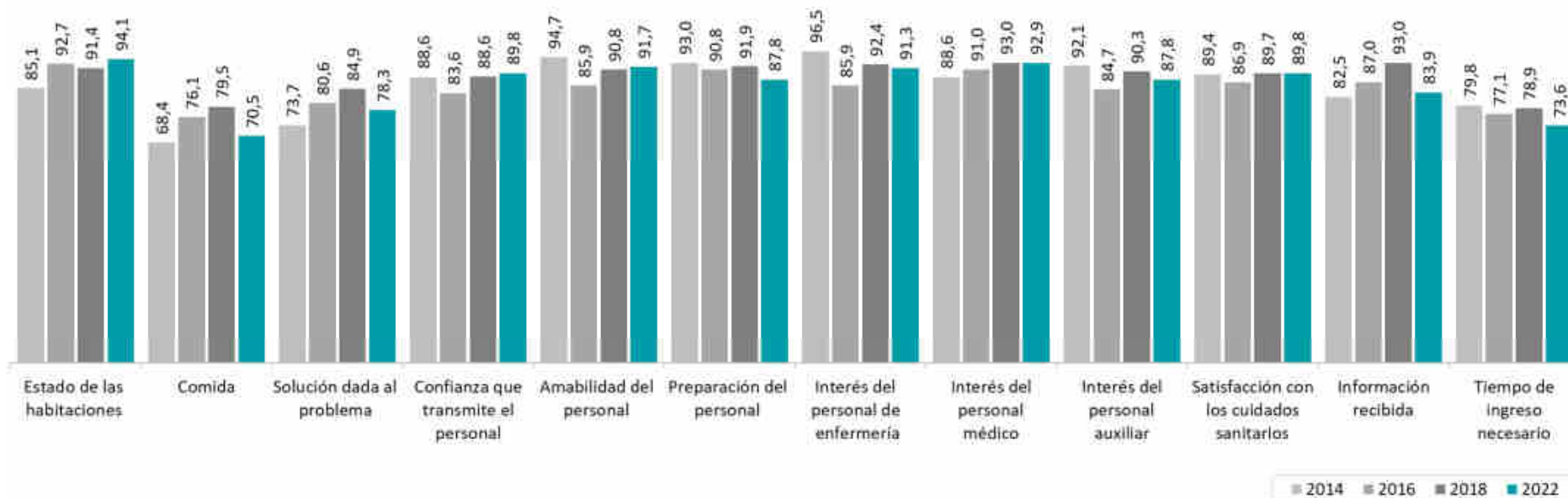
H. Sagrado Corazón de Jesús - Huesca



H. San José - Teruel



H. San Juan de Dios - Zaragoza

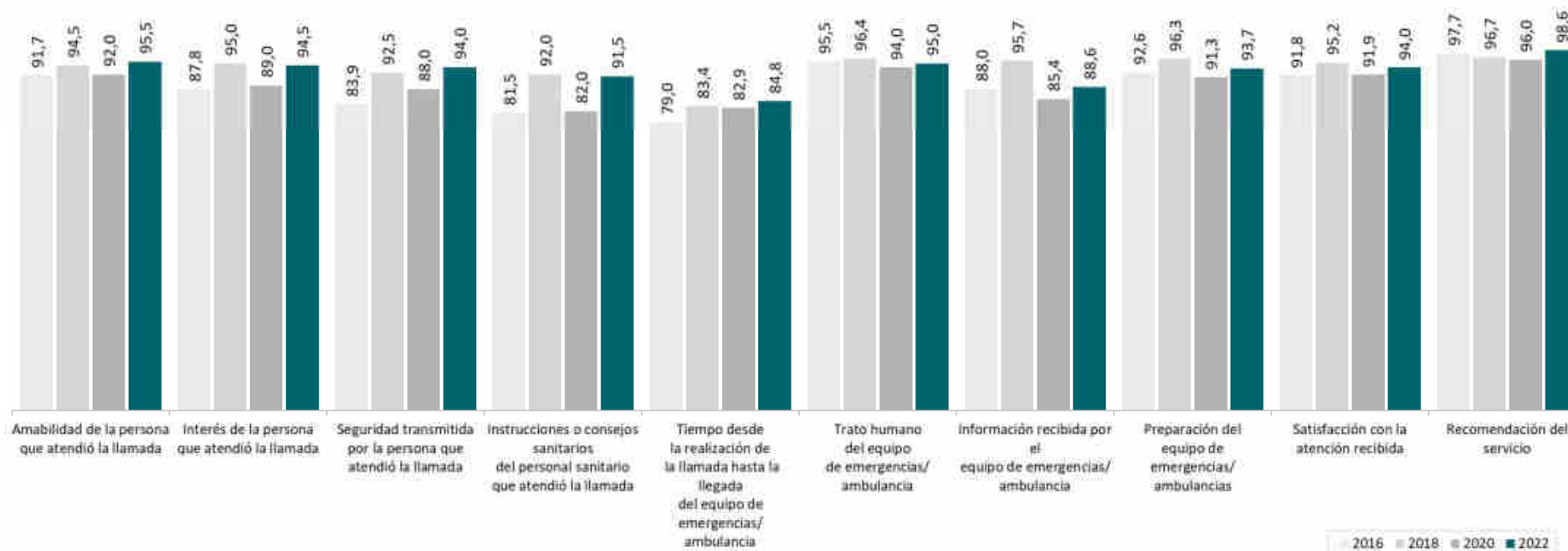


4. 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

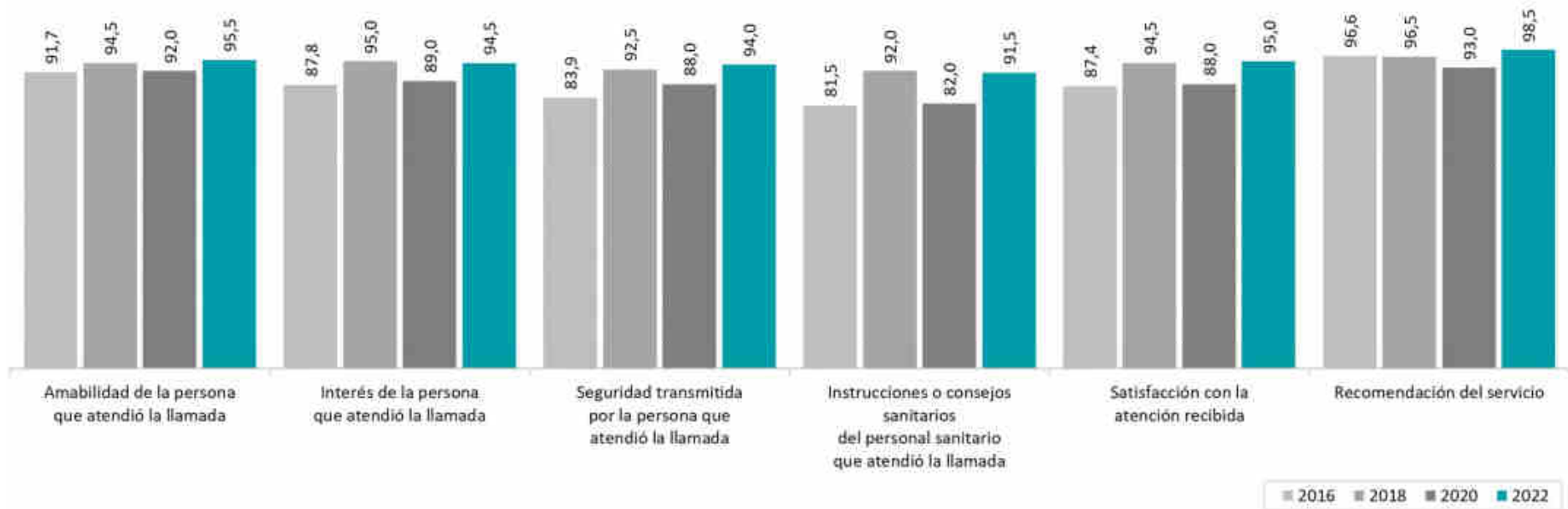
Opinión de los usuarios	Aragón					CCU					UMES Zaragoza					UMES Aragón				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	91,7	94,5	92,0	95,5	+3,50	91,7	94,5	92,0	95,5	+3,50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	87,8	95,0	89,0	94,5	+5,50	87,8	95,0	89,0	94,5	+5,50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	83,9	92,5	88,0	94,0	+6,00	83,9	92,5	88,0	94,0	+6,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instrucciones o consejos sanitarios del personal sanitario que atendió la llamada	81,5	92,0	82,0	91,5	+9,50	81,5	92,0	82,0	91,5	+9,50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	79,0	83,4	82,9	84,8	+1,83	-	-	-	-	-	83,4	87,0	89,5	88,0	-1,43	79,0	85,5	84,7	89,0	+4,25
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	95,5	96,4	94,0	95,0	+1,04	-	-	-	-	-	96,1	97,4	96,3	94,0	-2,29	98,5	95,2	96,8	100,0	+3,16
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	88,0	95,7	85,4	88,6	+3,20	-	-	-	-	-	90,2	94,8	88,9	88,4	-0,50	87,1	94,6	92,1	92,7	+0,56
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	92,6	96,3	91,3	93,7	+2,42	-	-	-	-	-	96,1	97,4	96,8	93,6	-3,22	94,9	94,1	96,3	100,0	+3,68
Satisfacción con la atención recibida	91,8	95,2	91,9	94,0	+2,03	87,4	94,5	88,0	95,0	+7,00	94,6	95,3	96,8	93,2	-3,62	95,9	94,1	95,3	100,0	+4,74
Recomendación del servicio	97,7	96,7	96,0	98,6	2,58	96,6	96,5	93,0	98,5	5,50	97,1	95,8	95,8	97,6	1,81	98,5	96,2	97,4	100,0	+2,63

Opinión de los usuarios	SUAP					Otros recursos				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Amabilidad de la persona que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instrucciones o consejos sanitarios del personal sanitario que atendió la llamada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	74,9	81,4	82,9	80,8	-2,13	78,6	79,9	75,0	82,3	+7,32
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	95,7	97,0	92,5	93,6	+1,13	92,0	96,0	90,5	94,9	+4,45
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	90,8	97,5	86,4	91,1	+4,70	83,6	96,0	74,5	83,8	+9,34
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	90,8	96,5	88,9	93,1	+4,16	88,5	97,0	83,5	90,9	+7,41
Satisfacción con la atención recibida	90,3	97,5	93,5	94,1	+0,62	91,0	94,5	86,5	90,4	+3,90
Recomendación del servicio	97,6	99,0	97,0	99,5	2,52	99,0	96,0	97,0	98,5	+1,50

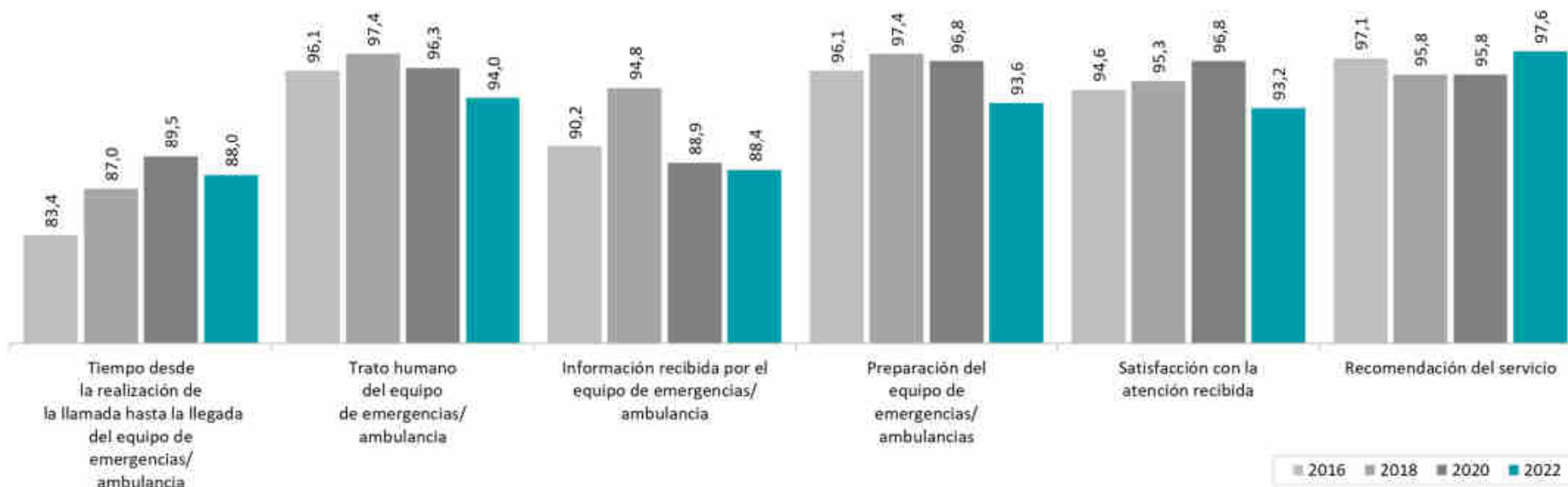
Aragón



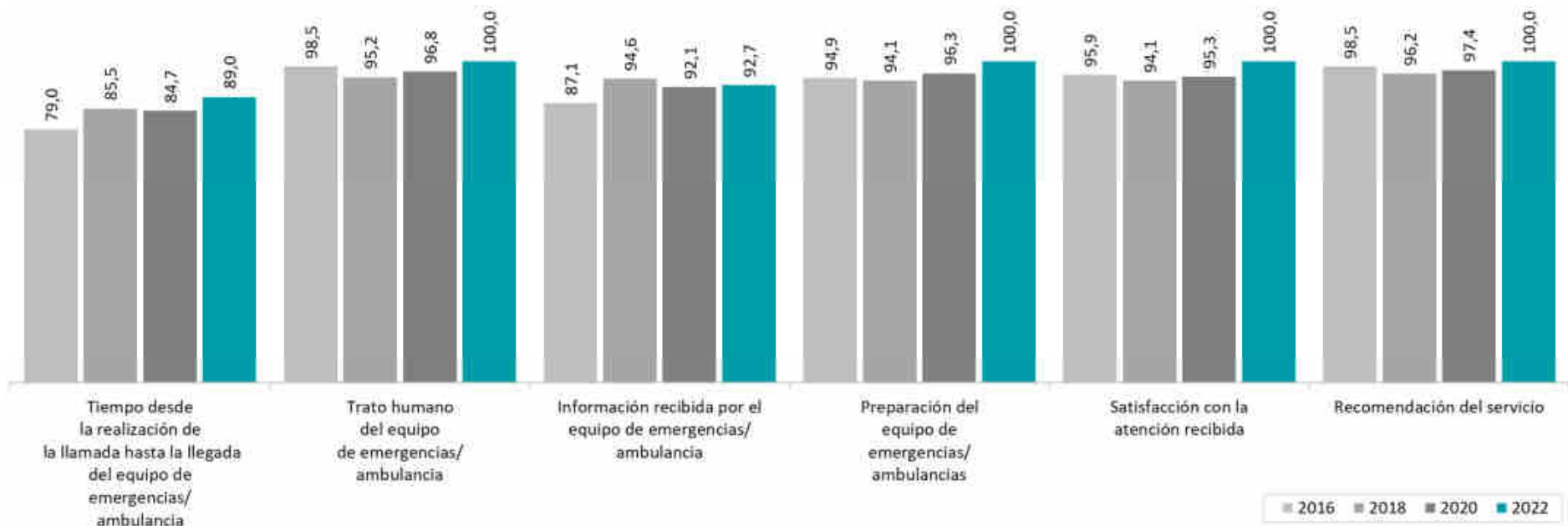
CCU



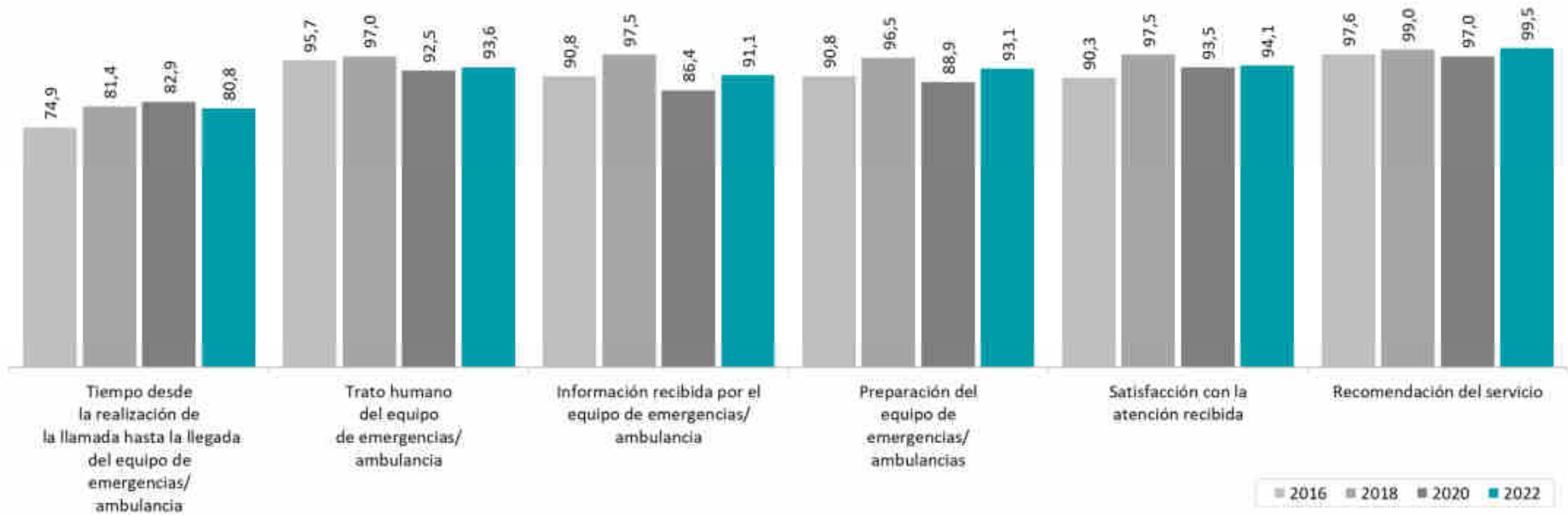
UMES Zaragoza



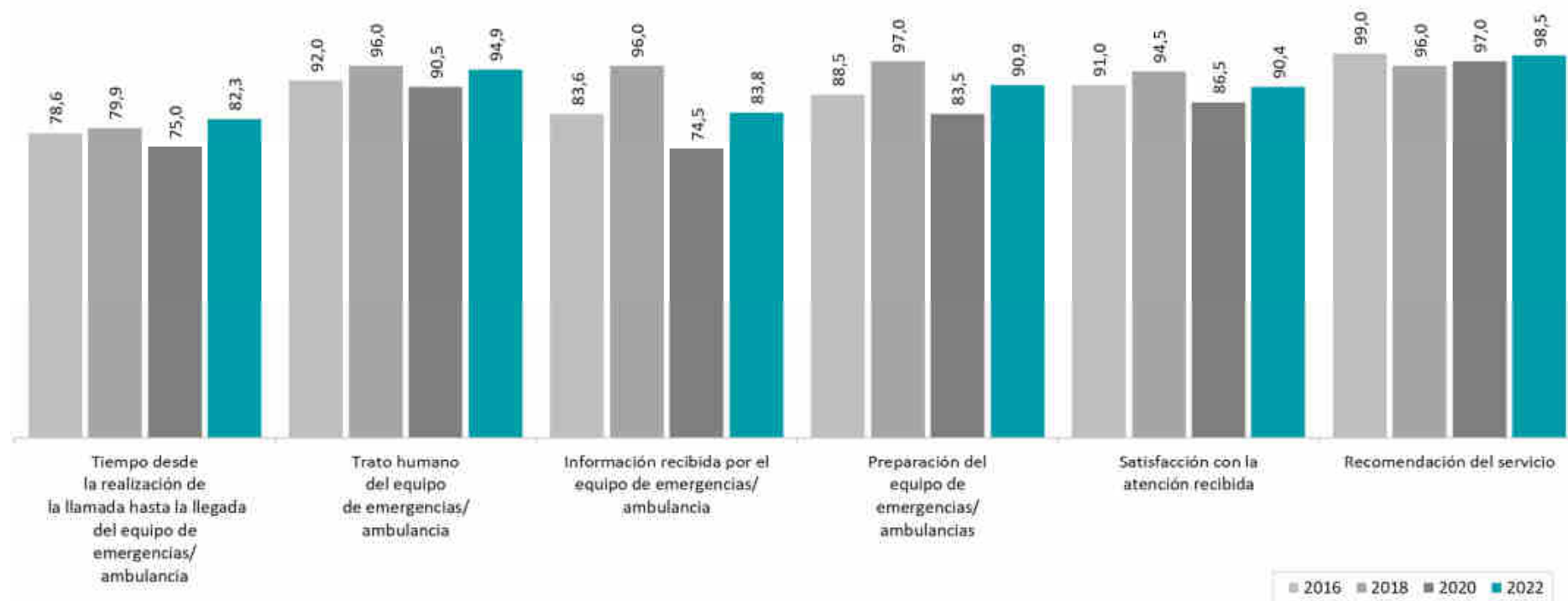
UMES Aragón



SUAP



Otros recursos



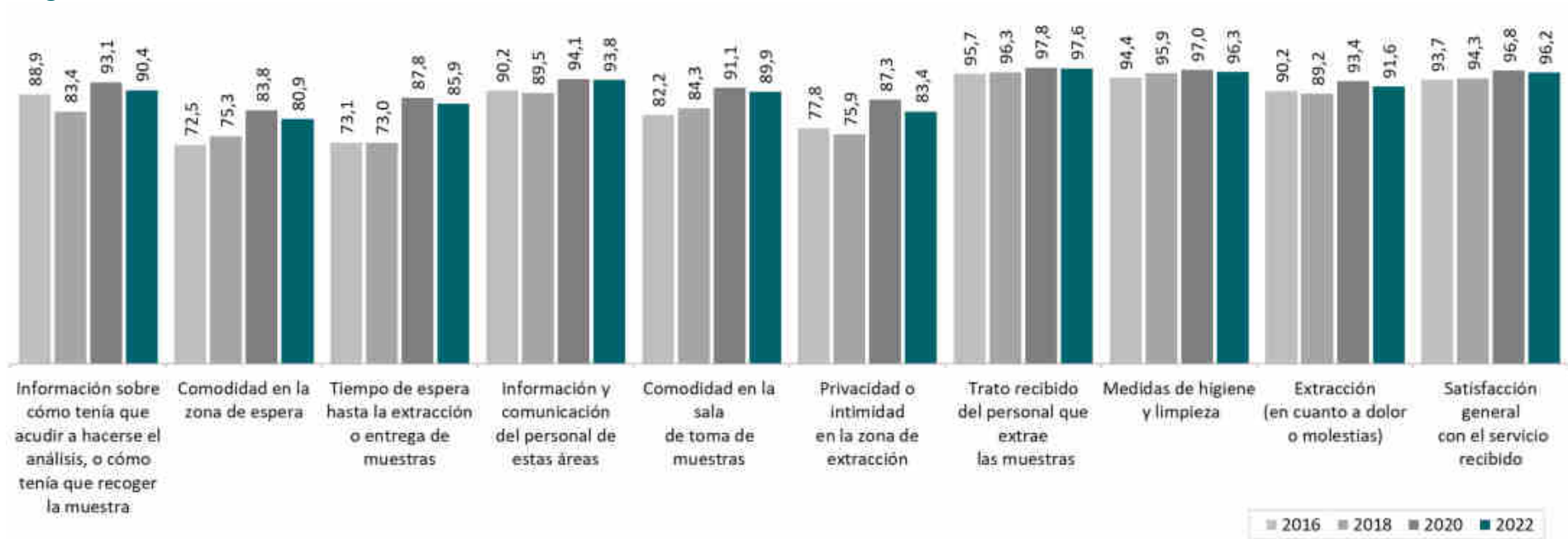
5. LABORATORIOS CLÍNICOS

Opinión de los usuarios	Aragon					H. San Jorge					H. Barbastro				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	88,9	83,4	93,1	90,4	-2,69	92,6	80,5	95,0	87,5	-7,50	92,6	81,4	90,0	90,0	+0,05
Comodidad en la zona de espera	72,5	75,3	83,8	80,9	-2,94	77,6	68,9	84,5	90,0	+5,50	72,0	80,1	85,5	84,1	-1,42
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	73,1	73,0	87,8	85,9	-1,95	69,6	56,0	92,0	93,0	+1,00	86,3	74,9	89,0	87,1	-1,94
Información y comunicación del personal de estas áreas	90,2	89,5	94,1	93,8	-0,31	91,9	82,9	95,0	94,0	-1,00	94,4	88,0	93,0	89,1	-3,95
Comodidad en la sala de toma de muestras	82,2	84,3	91,1	89,9	-1,24	83,6	86,7	92,0	93,5	+1,50	87,2	86,9	89,5	91,5	+2,04
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	77,8	75,9	87,3	83,4	-3,89	82,8	79,5	86,5	88,5	+2,00	83,9	74,6	82,5	85,6	+3,07
Trato recibido del personal que extrae las muestras	95,7	96,3	97,8	97,6	-0,21	97,6	96,6	99,5	97,5	-2,00	98,4	96,9	97,5	97,0	-0,49
Medidas de higiene y limpieza	94,4	95,9	97,0	96,3	-0,65	95,2	96,6	98,5	97,0	-1,50	97,6	96,2	95,5	96,0	+0,52
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	90,2	89,2	93,4	91,6	-1,81	87,6	91,1	93,5	90,5	-3,00	90,9	92,1	92,0	91,5	-0,46
Satisfacción general con el servicio recibido	93,7	94,3	96,8	96,2	-0,65	94,4	94,2	99,0	97,5	-1,50	94,4	94,8	96,5	96,0	-0,48

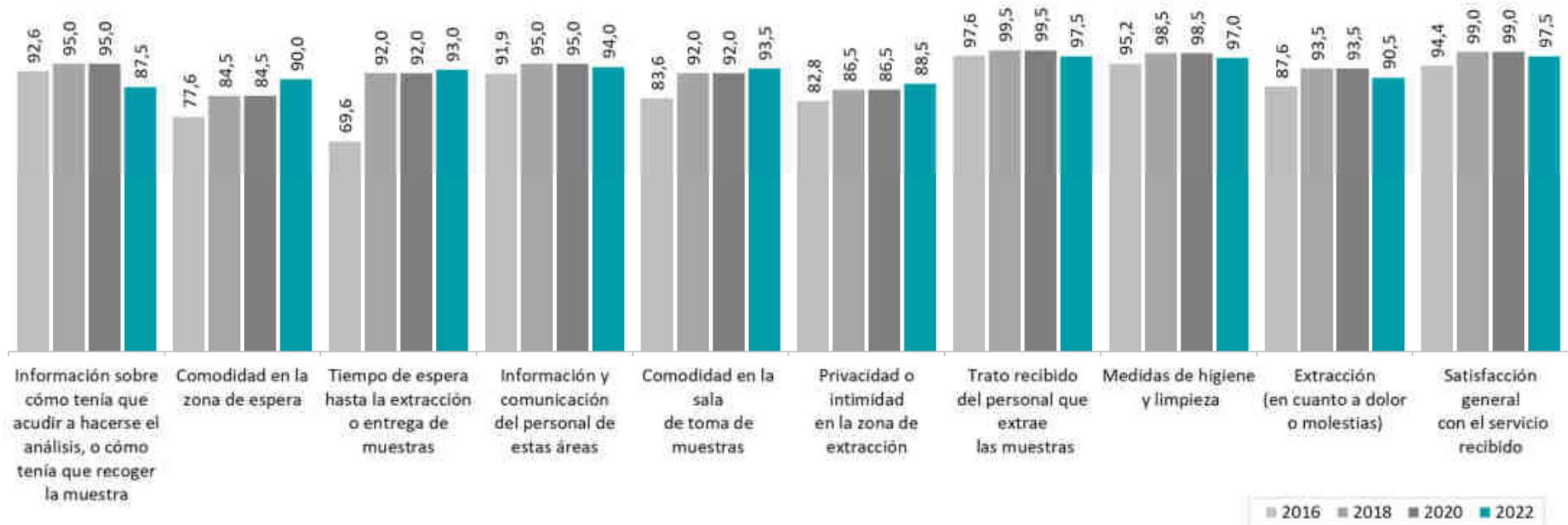
Opinión de los usuarios	H. Obispo Polanco					H. Alcañiz					H. Ernest Lluch				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	86,4	80,6	95,5	93,5	-1,97	87,0	89,0	97,0	88,1	-8,94	83,2	76,4	89,0	91,0	+2,04
Comodidad en la zona de espera	68,0	79,2	86,5	79,1	-7,40	68,8	81,4	86,0	89,1	+3,05	77,6	73,6	83,0	86,1	+3,07
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	63,3	73,4	86,5	87,1	+0,56	66,1	82,1	85,5	93,5	+8,03	80,8	83,7	88,5	91,5	+3,04
Información y comunicación del personal de estas áreas	92,1	93,4	96,5	96,5	+0,02	90,4	95,5	94,0	97,0	+3,01	86,4	81,6	91,5	94,0	+2,53
Comodidad en la sala de toma de muestras	81,6	90,7	92,5	89,1	-3,45	83,9	81,7	92,0	93,0	+1,03	88,0	82,3	90,5	93,0	+2,53
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	75,2	86,2	88,0	80,6	-7,40	75,2	70,0	90,0	92,0	+2,04	72,8	69,4	84,5	89,1	+4,55
Trato recibido del personal que extrae las muestras	94,4	98,3	97,5	98,0	+0,51	96,0	95,5	97,5	99,0	+1,50	91,2	96,2	96,0	98,0	+2,01
Medidas de higiene y limpieza	90,5	95,5	97,0	96,5	-0,48	95,1	95,2	97,5	95,5	-1,98	87,1	93,4	95,0	97,0	+2,01
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	90,4	89,6	94,0	91,5	-2,46	88,6	87,9	97,0	96,5	-0,48	85,5	90,3	90,5	93,0	+2,53
Satisfacción general con el servicio recibido	92,2	96,9	97,0	96,0	-0,98	93,6	96,9	97,5	98,5	+1,01	90,4	95,1	94,5	97,0	+2,51

Opinión de los usuarios	H. Royo Villanova					H. Miguel Servet					H. Lozano Blesa				
	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020	2016	2018	2020	2022	Dif. 2022-2020
Información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra	84,3	88,5	93,5	90,8	-2,73	93,0	79,9	97,0	90,0	-7,00	91,5	81,6	86,5	91,5	+5,04
Comodidad en la zona de espera	70,4	75,3	76,5	69,1	-7,42	75,2	70,9	83,5	80,5	-3,00	69,4	73,7	81,0	81,1	+0,09
Tiempo de espera hasta la extracción o entrega de muestras	77,6	78,8	86,0	78,3	-7,70	70,5	64,0	89,5	82,5	-7,00	62,6	63,1	85,0	81,6	-3,41
Información y comunicación del personal de estas áreas	91,1	93,8	95,5	93,0	-2,48	89,9	86,2	96,5	94,5	-2,00	85,6	91,1	91,5	93,0	+1,53
Comodidad en la sala de toma de muestras	76,4	81,6	89,0	86,3	-2,72	79,8	83,4	92,0	86,0	-6,00	76,4	84,6	89,5	90,0	+0,55
Privacidad o intimidad en la zona de extracción	73,2	77,1	86,0	73,8	-12,18	78,6	77,5	88,0	78,5	-9,50	81,1	72,0	89,5	88,6	-0,94
Trato recibido del personal que extrae las muestras	96,0	96,2	98,5	97,3	-1,24	96,0	96,5	98,0	99,0	+1,00	95,9	96,2	97,0	95,5	-1,48
Medidas de higiene y limpieza	92,0	95,8	97,0	95,5	-1,49	99,2	96,5	97,5	96,5	-1,00	96,0	97,3	97,0	97,5	+0,51
Extracción (en cuanto a dolor o molestias)	92,6	88,9	91,5	91,0	-0,48	86,4	85,5	96,5	89,0	-7,50	95,0	85,0	91,5	90,0	-1,45
Satisfacción general con el servicio recibido	95,2	93,4	97,5	94,3	-3,24	97,7	91,7	98,0	96,0	-2,00	92,8	93,9	95,5	96,0	+0,52

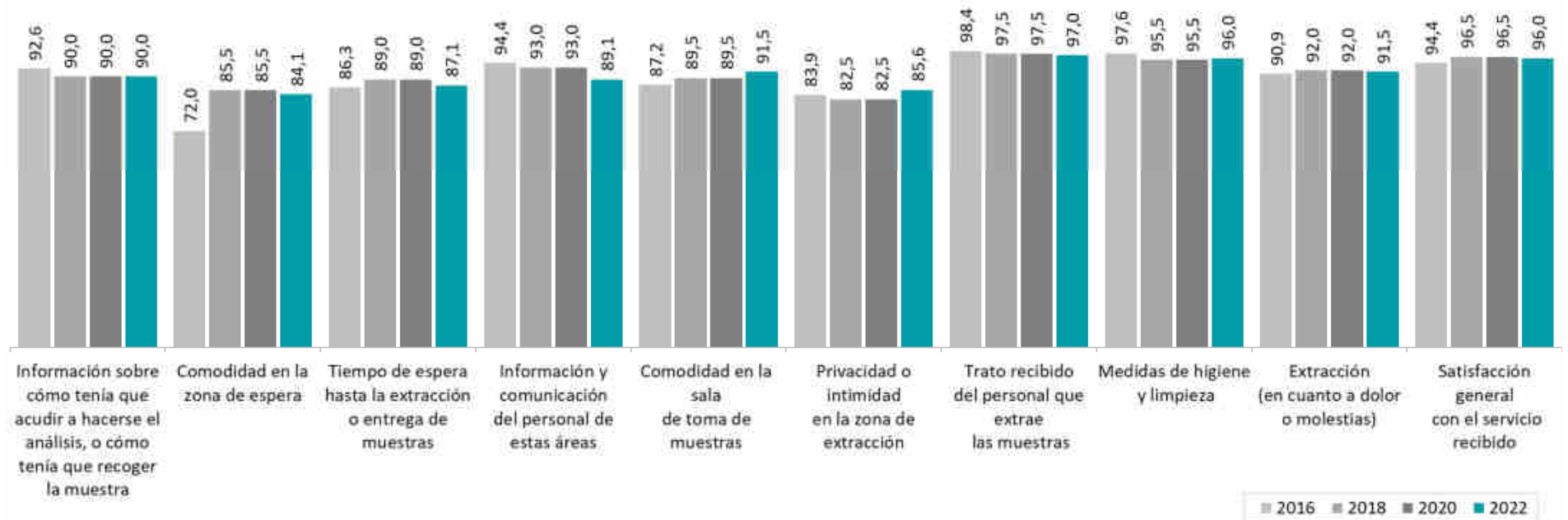
Aragón



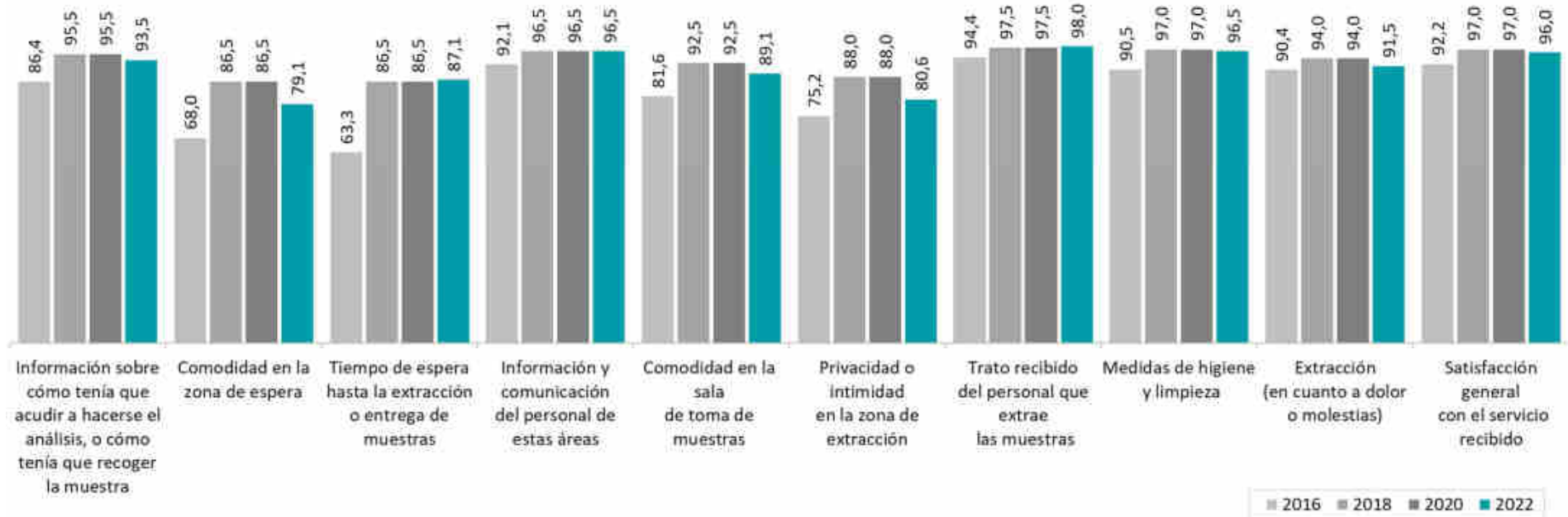
H. San Jorge



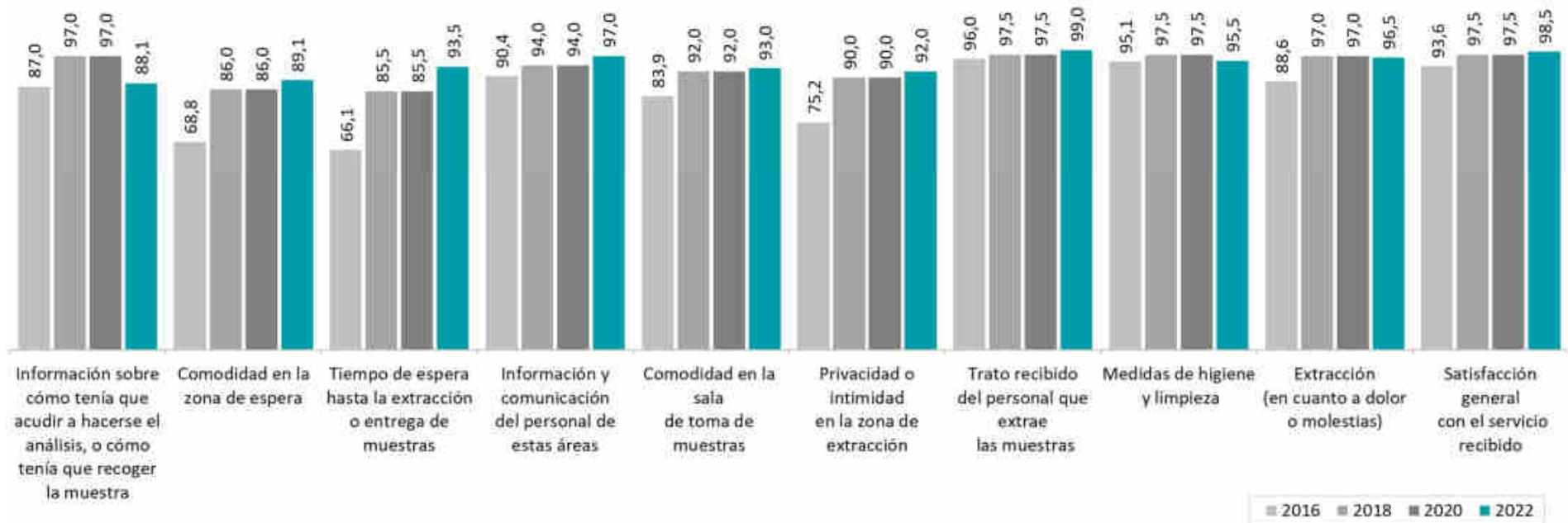
H. Barbastro



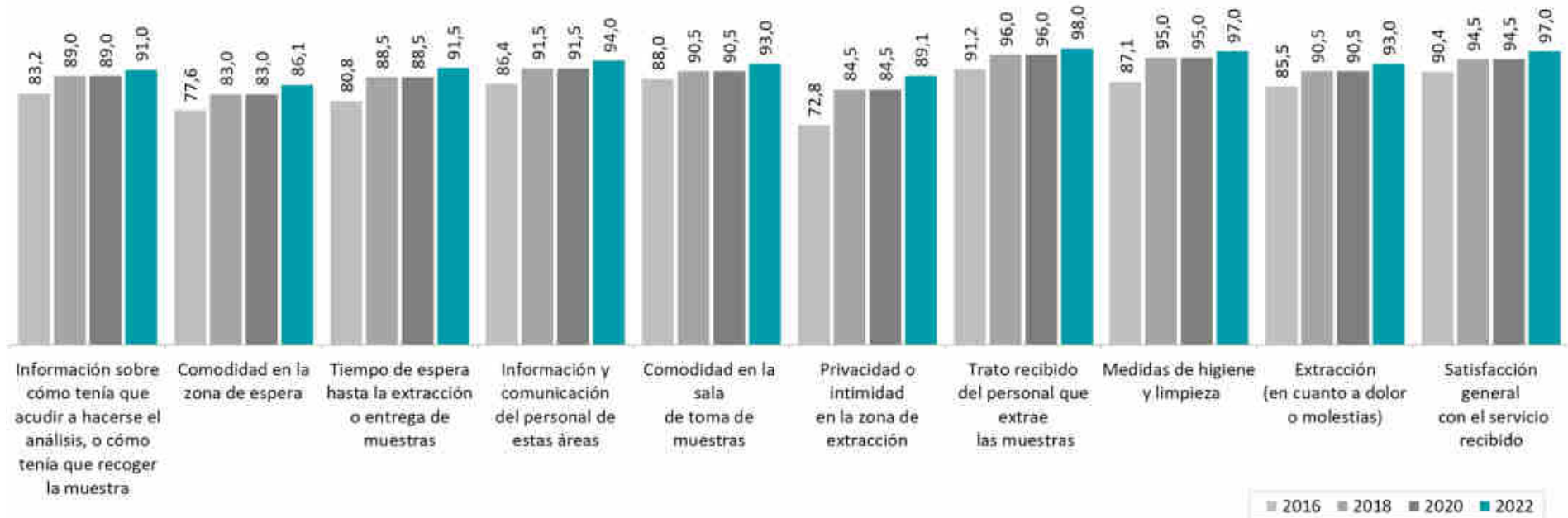
H. Obispo Polanco



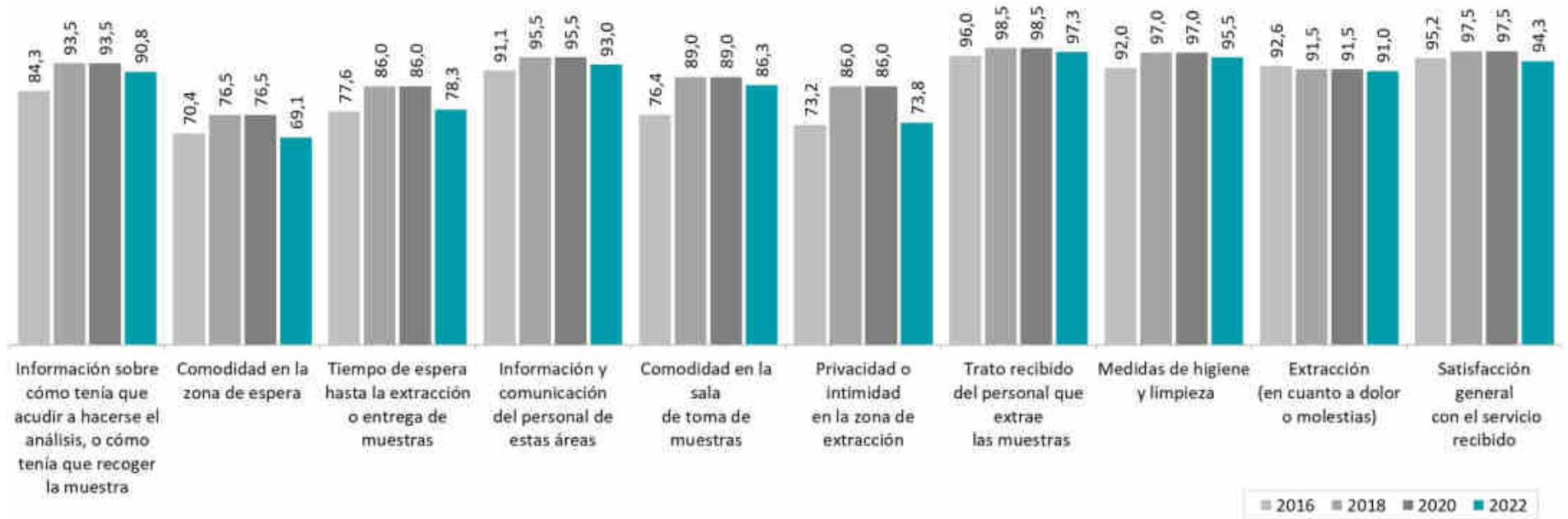
H. Alcañiz



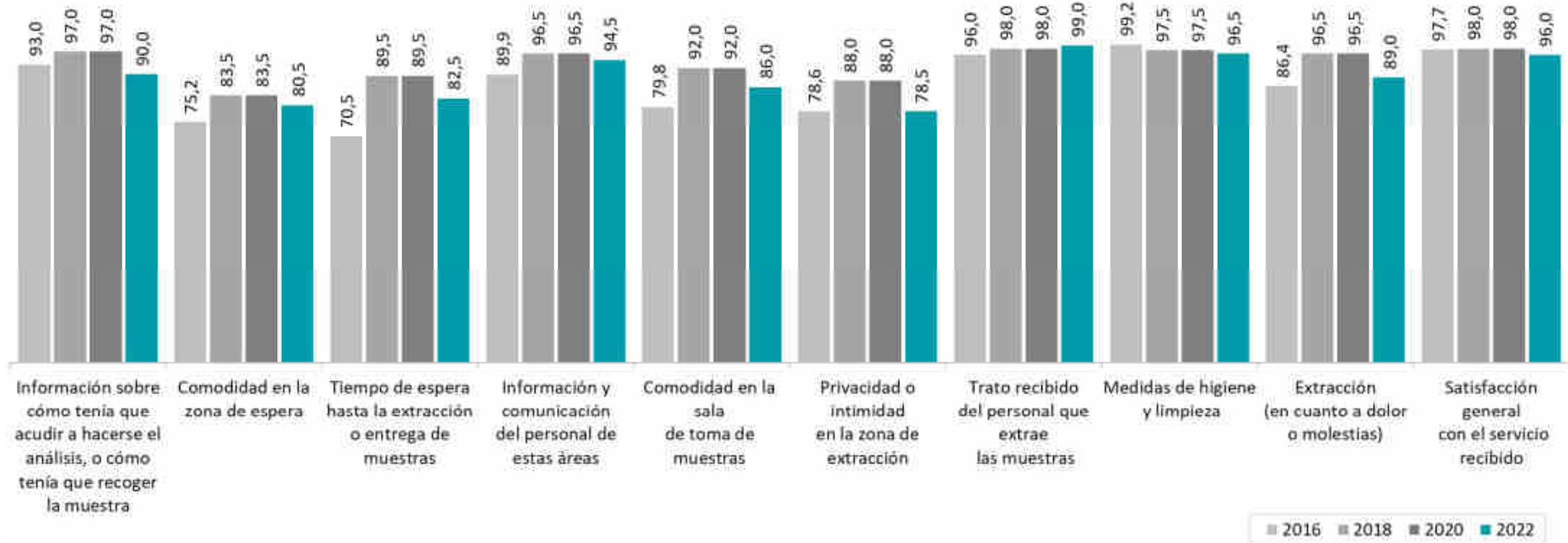
H. Ernest Lluch



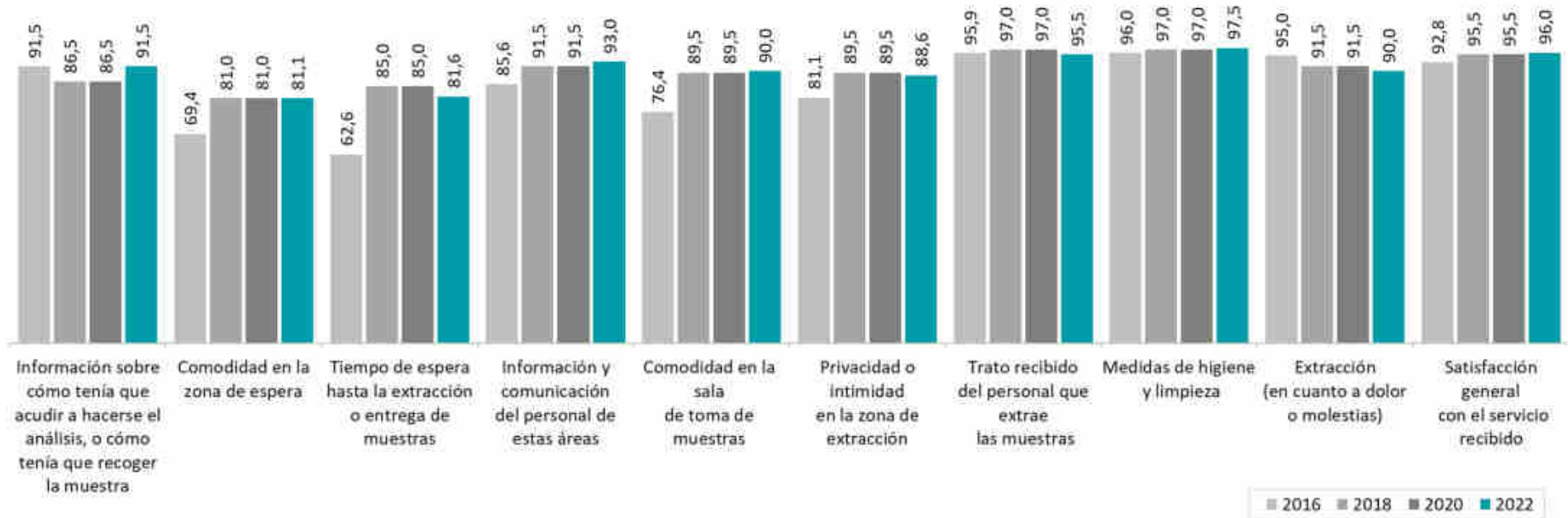
H. Royo Villanova



H. Miguel Servet



H. Lozano Blesa



IV. ANEXO. CUESTIONARIOS

1. HOSPITALIZACIÓN

1. La persona que contesta la encuesta es:

El usuario o paciente (1)

Un representante (familiar o cuidador) (2)

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas con la respuesta que considere que refleja mejor su opinión

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Adecuado	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Ns/Nc
2. El estado en que se encuentran las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad) le ha parecido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
3. La comida que recibió durante su estancia en el Hospital fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
4. La solución que se le ha dado a su problema en el Hospital ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
5. La confianza (seguridad) que el personal le transmitió fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
6. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
7. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
8. El interés que mostró el personal de enfermería fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
9. El interés que mostró el personal médico fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
10. El interés que mostró el personal auxiliar fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
11. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el Hospital	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
12. La información que le dieron sobre lo que le pasaba fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98

13. A su juicio el tiempo ha estado ingresado en el Hospital...

Menos del necesario (1)

Más de lo necesario (2)

El tiempo necesario (3)

Ns/Nc (98)

14. ¿Le solicitaron permiso para realizarle pruebas o intervenciones?

Sí (1)

No (2)

Ns/Nc (98)

15. ¿Le han dado un informe de alta por escrito?

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

Durante su ingreso hospitalario....

16. ¿Le dio el/la profesional médico la oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones?

- Sí (1)
- No (2)
- No procede (98)
- Ns/Nc (99)

17. ¿Pudo participar en las decisiones sobre su problema salud y tratamiento, tanto como Ud. hubiera deseado?

- Sí (1)
- No (2)
- No procede (98)
- Ns/Nc (99)

18. Por favor, díganos ahora qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____**19. Díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____****DATOS DE CLASIFICACIÓN****20. Edad: _____****21. Género:**

- Masculino (1)
- Femenino (2)
- Otros (3)
- Prefiero no decir (98)

22. ¿Tiene Ud. alguna enfermedad o problema de salud crónico?

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

23. ¿Posee el certificado de discapacidad, con un grado de un 33% o más?

- Sí (1)
- No (2)
- Está en proceso de tramitación (3)
- Ns/Nc (98)

24. Su situación laboral es:

- Estudiante (1)
- Jubilado/a /pensionista (2)
- En paro (3)
- Trabajando (4)
- Trabajo doméstico no remunerado (5)
- < de 16 años (6)
- Ns/Nc (98)

Si P.24=4 formular 24.1. ¿Me puede decir cuál es su ocupación actual?

- Directores/as y gerentes (1)
- Profesionales y científicos/as e intelectuales (2)

Técnicos/as y profesionales de nivel medio (3)
Personal de apoyo administrativo (4)
Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios (5)
Agricultores/as y prof. agrícolas/forestales (6)
Oficiales/as, operarios/as, artesanos/as de artes mecánicas y otros oficios (7)
Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as (8)
Ocupaciones elementales (9)
Ocupaciones militares y cuerpos policiales (10)
Otro/a (11)
Ns/Nc (98)

25. ¿Cuáles es su nivel de estudios oficiales terminados?

Sin estudios (Menos de 5 años de escolarización o sin titulación) (1)
Primarios (Educación Primaria de LOGSE, 5º curso de EGB, enseñanza primaria antigua) (2)
Secundarios y FP Grado Medio (ESO, EGB, Graduado escolar, FP grado medio, etc.) (3)
FP superior y bachillerato (Bachillerato LOGSE, BUP, COU, PREU...) (4)
Universitarios/ Superiores (Licenciatura, ingeniería /arquitectura, grado, máster, postgrado, doctorado, etc.) (5)
Otros (6)
< de 16 años (7)
Ns/Nc (98)

2. CONSULTAS DE ESPECIALIDADES

1. La persona que contesta la encuesta es:

El usuario o paciente (1)

Un representante (familiar o cuidador) (2)

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas con la respuesta que considere que refleja mejor su opinión

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Adecuado	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Ns/Nc
2. El estado en que se encuentran las consultas de especialidades (apariciencia, limpieza, comodidad) le parece	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
3. La facilidad que ha tenido para conseguir cita (por teléfono o en el mostrador o a través de su centro de salud) ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
4. El tiempo de espera entre la fecha en que solicitó la cita y la fecha de la consulta con el especialista ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
5. El tiempo que ha tenido que esperar desde la hora de su cita hasta entrar en la consulta ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
6. La solución que se le ha dado a su problema ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
7. La confianza (seguridad) que el personal le transmite es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
8. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
9. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
10. El interés del personal de enfermería es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
11. El interés del personal médico es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
12. El interés del personal de admisión es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
13. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido en las consultas de especialidades	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
14. La información que le han dado sobre lo que le pasaba, ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98

15. A su juicio el tiempo que le han dedicado en las consultas de especialidades ha sido...

Menos del necesario (1)

Más de lo necesario (2)

El tiempo necesario (3)

Ns/Nc (98)

En la última visita al/a médico/a especialista....

16. ¿Le dio el/la profesional médico oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones?

- Sí (1)
- No (2)
- No procede (98)
- Ns/Nc (99)

17. ¿Pudo participar en las decisiones sobre su problema salud y tratamiento, tanto como Ud. hubiera deseado?

- Sí (1)
- No (2)
- No procede (98)
- Ns/Nc (99)

18. Por favor, díganos ahora qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____

19. Díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____

DATOS DE CLASIFICACIÓN

20. Edad: _____

21. Género:

- Masculino (1)
- Femenino (2)
- Otros (3)
- Prefiero no decir (98)

22. ¿Tiene Ud. alguna enfermedad o problema de salud crónico?

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

23. ¿Posee el certificado de discapacidad, con un grado de un 33% o más?

- Sí (1)
- No (2)
- Está en proceso de tramitación (3)
- Ns/Nc (98)

24. Su situación laboral es:

- Estudiante (1)
- Jubilado/a /pensionista (2)
- En paro (3)
- Trabajando (4)
- Trabajo doméstico no remunerado (5)
- < de 16 años (6)
- Ns/Nc (98)

Si P.24=4 formular 24.1. ¿Me puede decir cuál es su ocupación actual?

- Directores/as y gerentes (1)
- Profesionales y científicos/as e intelectuales (2)
- Técnicos/as y profesionales de nivel medio (3)
- Personal de apoyo administrativo (4)
- Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios (5)
- Agricultores/as y prof. agrícolas/forestales (6)
- Oficiales/as, operarios/as, artesanos/as de artes mecánicas y otros oficios (7)
- Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as (8)

Ocupaciones elementales (9)
Ocupaciones militares y cuerpos policiales (10)
Otro/a (11)
Ns/Nc (98)

25. ¿Cuáles es su nivel de estudios oficiales terminados?

Sin estudios (Menos de 5 años de escolarización o sin titulación) (1)
Primarios (Educación Primaria de LOGSE, 5º curso de EGB, enseñanza primaria antigua) (2)
Secundarios y FP Grado Medio (ESO, EGB, Graduado escolar, FP grado medio, etc.) (3)
FP superior y bachillerato (Bachillerato LOGSE, BUP, COU, PREU...) (4)
Universitarios/ Superiores (Licenciatura, ingeniería /arquitectura, grado, máster, postgrado, doctorado, etc.) (5)
Otros (6)
< de 16 años (7)
Ns/Nc (98)

3. SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS

1. La persona que contesta la encuesta es:

El usuario o paciente (1)

Un representante (familiar o cuidador) (2)

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas con la respuesta que considere que refleja mejor su opinión

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Adecuado	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Ns/Nc
2. El estado de las instalaciones en Urgencias (aparición, comodidad) le ha parecido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
3. El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en Urgencias fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
4. La solución que se le dio a su problema en Urgencias fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
5. La confianza (seguridad) que el personal le transmitió fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
6. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
7. A su juicio, la preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
8. El interés que mostró el personal de enfermería fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
9. El interés que mostró el personal médico fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
10. El interés que mostró el personal auxiliar fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
11. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que recibió durante su estancia en Urgencias fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
12. La información que le dieron sobre lo que le pasaba fue	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98

13. A su juicio el tiempo que le han dedicado en Urgencias fue...

Menos del necesario (1)

Más de lo necesario (2)

El tiempo necesario (3)

Ns/Nc (98)

14. ¿Le solicitaron permiso para realizarle pruebas o intervenciones?

Sí (1)

No (2)

Ns/Nc (98)

15. ¿Le han dado un informe por escrito?

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

16. Por favor, díganos ahora qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____**17. Díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____****DATOS DE CLASIFICACIÓN****18. Edad: _____****19. Género:**

- Masculino (1)
- Femenino (2)
- Otros (3)
- Prefiero no decir (98)

20. ¿Tiene Ud. alguna enfermedad o problema de salud crónico?

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

21. ¿Posee el certificado de discapacidad, con un grado de un 33% o más?

- Sí (1)
- No (2)
- Está en proceso de tramitación (3)
- Ns/Nc (98)

22. Su situación laboral es:

- Estudiante (1)
- Jubilado/a /pensionista (2)
- En paro (3)
- Trabajando (4)
- Trabajo doméstico no remunerado (5)
- < de 16 años (6)
- Ns/Nc (98)

Si P.22=4 formular 22.1. ¿Me puede decir cuál es su ocupación actual?

- Directores/as y gerentes (1)
- Profesionales y científicos/as e intelectuales (2)
- Técnicos/as y profesionales de nivel medio (3)
- Personal de apoyo administrativo (4)
- Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios (5)
- Agricultores/as y prof. agrícolas/forestales (6)
- Oficiales/as, operarios/as, artesanos/as de artes mecánicas y otros oficios (7)
- Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as (8)
- Ocupaciones elementales (9)
- Ocupaciones militares y cuerpos policiales (10)
- Otro/a (11)
- Ns/Nc (98)

23. ¿Cuáles es su nivel de estudios oficiales terminados?

- Sin estudios (Menos de 5 años de escolarización o sin titulación) (1)
- Primarios (Educación Primaria de LOGSE, 5º curso de EGB, enseñanza primaria antigua) (2)

Secundarios y FP Grado Medio (ESO, EGB, Graduado escolar, FP grado medio, etc.) (3)
FP superior y bachillerato (Bachillerato LOGSE, BUP, COU, PREU...) (4)
Universitarios/ Superiores (Licenciatura, ingeniería /arquitectura, grado, máster, postgrado, doctorado, etc.) (5)
Otros (6)
< de 16 años (7)
Ns/Nc (98)

4. 061 ARAGÓN

4.1 CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS (CCU).

A.1 En los últimos meses, ¿utilizó usted o alguien de su casa el teléfono 061 para que le atendieran por un problema de salud?:

Sí, fui yo (1) -> Pasar a P.1

Sí, otra persona (2) -> Pasar a A.2

No (3) -> FIN DE LA ENTREVISTA

A.2 Por favor, me gustaría hablar con la persona que realizó la llamada al teléfono 061. ¿Se encuentra en el domicilio en este momento?:

No, no se encuentra en el domicilio (1) ->Intentar programar encuesta

No, no vive aquí (2) -> FIN DE LA ENTREVISTA

1. ¿Realizó usted la llamada al 061?:

Sí, realicé la llamada al 061 (1)

No (2) ->Volver a pregunta A.2

2. Por favor, ¿podría decirme qué relación le une con la persona atendida por el servicio 061?:

Es el/la paciente (1)

Es familiar del paciente (2)

Es amigo/a del paciente (3)

Es vecino/a del paciente (4)

Es compañero/a de trabajo/escuela (5)

NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ...) (6)

Otra relación (7) -> ¿Cuál? ESPECIFICAR.....

Ns/Nc (98) -> FIN DE LA ENTREVISTA

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL 061 CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nos gustaría conocer cómo valora la forma en qué atendieron su llamada. En relación con la atención telefónica recibida, valore su grado de satisfacción. Valore de 1 a 10 entendiendo que 1 es la peor valoración y 10 la mejor valoración.

3.1 Valore de 1 a 10 la amabilidad de la persona que le atendió la llamada:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.2 Valore de 1 a 10 el interés que mostró por su problema la persona que le atendió su llamada:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.3 Valore de 1 a 10 la seguridad que le transmitió la persona que le atendió la llamada:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.4 Valore de 1 a 10 su satisfacción con las instrucciones o consejos sanitarios que les dio el personal médico/de enfermería que atendió su llamada al 061:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

PREGUNTAS COMUNES A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS:**4. Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 10 puntos su grado de satisfacción global con la atención recibida?:**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

5. ¿Recomendaría la utilización de este servicio 061 a sus amistades o familiares?:

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

6. Por favor, díganos ahora qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____**7. Díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____****DATOS DE CLASIFICACIÓN****8. Edad: _____****9. Género:**

- Masculino (1)
- Femenino (2)
- Otros (3)
- Prefiero no decir (98)

10. ¿Tiene Ud. alguna enfermedad o problema de salud crónico?

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

11. ¿Posee el certificado de discapacidad, con un grado de un 33% o más?

- Sí (1)
- No (2)
- Está en proceso de tramitación (3)
- Ns/Nc (98)

12. Su situación laboral es:

- Estudiante (1)
- Jubilado/a /pensionista (2)

- En paro (3)
- Trabajando (4)
- Trabajo doméstico no remunerado (5)
- < de 16 años (6)
- Ns/Nc (98)

Si P.12=4 formular 12.1. ¿Me puede decir cuál es su ocupación actual?

- Directores/as y gerentes (1)
- Profesionales y científicos/as e intelectuales (2)
- Técnicos/as y profesionales de nivel medio (3)
- Personal de apoyo administrativo (4)
- Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios (5)
- Agricultores/as y prof. agrícolas/forestales (6)
- Oficiales/as, operarios/as, artesanos/as de artes mecánicas y otros oficios (7)
- Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as (8)
- Ocupaciones elementales (9)
- Ocupaciones militares y cuerpos policiales (10)
- Otro/a (11)
- Ns/Nc (98)

13. ¿Cuáles es su nivel de estudios oficiales terminados?

- Sin estudios (Menos de 5 años de escolarización o sin titulación) (1)
- Primarios (Educación Primaria de LOGSE, 5º curso de EGB, enseñanza primaria antigua) (2)
- Secundarios y FP Grado Medio (ESO, EGB, Graduado escolar, FP grado medio, etc.) (3)
- FP superior y bachillerato (Bachillerato LOGSE, BUP, COU, PREU...) (4)
- Universitarios/ Superiores (Licenciatura, ingeniería /arquitectura, grado, máster, postgrado, doctorado, etc.) (5)
- Otros (6)
- < de 16 años (7)
- Ns/Nc (98)

4.2 UNIDADES MÓVILES DE EMERGENCIAS (UMES) DE ZARAGOZA Y RESTO DE ARAGÓN/SERVICIOS DE URGENCIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA (SUAP)

A.1 En los últimos meses, ¿utilizó usted o alguien de su casa el teléfono 061 para que le atendieran por un problema de salud?:

Sí, fui yo (1) -> Pasar a A.2

Sí, otra persona (2) -> Pasar a A.2

No (3) -> FIN DE LA ENTREVISTA

A.2 Por favor, me gustaría hablar con la persona que estuvo presente en la actuación del equipo de emergencias mientras atendía al paciente. ¿Es usted? / ¿Se encuentra en el domicilio en este momento?:

Sí, fui yo (1) -> Pasar a P.1

No, no se encuentra en el domicilio (2) ->Intentar programar encuesta

No, no vive aquí (3) -> FIN DE LA ENTREVISTA

1. ¿Vio la actuación del equipo de emergencias del 061?:

Sí (1)

No (2) ->Volver a pregunta A.2

2. Por favor, ¿podría decirme qué relación le une con la persona atendida por el servicio 061?:

Es el/la paciente (1)

Es familiar del paciente (2)

Es amigo/a del paciente (3)

Es vecino/a del paciente (4)

Es compañero/a de trabajo/escuela (5)

NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ...) (6)

Otra relación (7) -> ¿Cuál? ESPECIFICAR.....

Ns/Nc (98) -> FIN DE LA ENTREVISTA

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL 061 CON LA ATENCIÓN SANITARIA PRESTADA “in situ” POR EL EQUIPO DE EMERGENCIAS SANITARIAS

Nos gustaría conocer cómo valora la forma en que el equipo de emergencias sanitarias atendió al paciente. En relación con la asistencia sanitaria recibida, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de 1 a 10, entendiendo que 1 es la peor valoración y 10 la mejor valoración.

3.1 Valore de 1 a 10 el tiempo que pasó desde que se hizo la llamada hasta que llegó el equipo de emergencias sanitarias:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.2 Valore de 1 a 10 el trato humano con el que el equipo de emergencias sanitarias les atendió:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.3 Valore de 1 a 10 la información que le dio el equipo de emergencias sanitarias sobre el paciente y/o el problema de salud:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.4 Valore de 1 a 10 la preparación, a su juicio, del equipo de emergencias sanitarias que atendió al paciente:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

PREGUNTAS COMUNES A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS:

4. Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 10 puntos su grado de satisfacción global con la atención recibida?:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

5. ¿Recomendaría la utilización de este servicio 061 a sus amistades o familiares?:

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

6. Por favor, díganos ahora qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____

7. Díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____

DATOS DE CLASIFICACIÓN

8. Edad: _____

9. Género:

- Masculino (1)
- Femenino (2)
- Otros (3)
- Prefiero no decir (98)

10. ¿Tiene Ud. alguna enfermedad o problema de salud crónico?

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

11. ¿Posee el certificado de discapacidad, con un grado de un 33% o más?

- Sí (1)
- No (2)
- Está en proceso de tramitación (3)
- Ns/Nc (98)

12. Su situación laboral es:

- Estudiante (1)
- Jubilado/a /pensionista (2)
- En paro (3)

Trabajando (4)
Trabajo doméstico no remunerado (5)
< de 16 años (6)
Ns/Nc (98)

Si P.12=4 formular 12.1. ¿Me puede decir cuál es su ocupación actual?

Directores/as y gerentes (1)
Profesionales y científicos/as e intelectuales (2)
Técnicos/as y profesionales de nivel medio (3)
Personal de apoyo administrativo (4)
Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios (5)
Agricultores/as y prof. agrícolas/forestales (6)
Oficiales/as, operarios/as, artesanos/as de artes mecánicas y otros oficios (7)
Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as (8)
Ocupaciones elementales (9)
Ocupaciones militares y cuerpos policiales (10)
Otro/a (11)
Ns/Nc (98)

13. ¿Cuáles es su nivel de estudios oficiales terminados?

Sin estudios (Menos de 5 años de escolarización o sin titulación) (1)
Primarios (Educación Primaria de LOGSE, 5º curso de EGB, enseñanza primaria antigua) (2)
Secundarios y FP Grado Medio (ESO, EGB, Graduado escolar, FP grado medio, etc.) (3)
FP superior y bachillerato (Bachillerato LOGSE, BUP, COU, PREU...) (4)
Universitarios/ Superiores (Licenciatura, ingeniería /arquitectura, grado, máster, postgrado, doctorado, etc.) (5)
Otros (6)
< de 16 años (7)
Ns/Nc (98)

4.3 OTROS RECURSOS

A.1 En los últimos meses, ¿utilizó usted o alguien de su casa el teléfono 061 para que le atendieran por un problema de salud?:

Sí, fui yo (1) -> Pasar a A.2

Sí, otra persona (2) -> Pasar a A.2

No (3) -> FIN DE LA ENTREVISTA

A.2 Por favor, me gustaría hablar con el paciente o con la persona/ familiar que le acompañó cuando fue trasladado por la ambulancia del 061. ¿Se encuentra en el domicilio en este momento?:

Sí, fui yo (1) -> Pasar a P.1

No, no se encuentra en el domicilio (2) ->Intentar programar encuesta

No, no vive aquí (3) -> FIN DE LA ENTREVISTA

1. ¿Fue usted trasladado/asistido o acompañó a la persona trasladada por una ambulancia del 061?:

Sí (1)

No (2) ->Volver a pregunta A.2

2. Por favor, ¿podría decirme qué relación le une con la persona atendida por el servicio 061?:

Es el/la paciente (1)

Es familiar del paciente (2)

Es amigo/a del paciente (3)

Es vecino/a del paciente (4)

Es compañero/a de trabajo/escuela (5)

NINGUNA (testigo accidental, ante el incidente o problema decidí llamar ...) (6)

Otra relación (7) -> ¿Cuál? ESPECIFICAR.....

Ns/Nc (98) -> FIN DE LA ENTREVISTA

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL 061 CON LA ATENCIÓN SANITARIA PRESTADA “in situ” POR EL EQUIPO DE EMERGENCIAS SANITARIAS

Nos gustaría conocer cómo valora la forma en que el equipo de emergencias sanitarias atendió al paciente. En relación con la asistencia sanitaria recibida, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de 1 a 10, entendiendo que 1 es la peor valoración y 10 la mejor valoración.

3.1 El tiempo que pasó desde que se hizo la llamada hasta que llegó la ambulancia:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.2 El trato humano del personal de la ambulancia que les atendió:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.3 La información que le dio el personal de la ambulancia sobre el paciente y/o el problema de salud:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

3.4 La preparación, a su juicio, del personal de la ambulancia que atendió al paciente:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

PREGUNTAS COMUNES A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS:**4. Ahora, considerando la atención del servicio 061 en general, ¿podría valorar de 1 a 10 puntos su grado de satisfacción global con la atención recibida?:**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

5. ¿Recomendaría la utilización de este servicio 061 a sus amistades o familiares?:

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

6. Por favor, díganos ahora qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____

7. Díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____

DATOS DE CLASIFICACIÓN

8. Edad: _____

9. Género:

- Masculino (1)
- Femenino (2)
- Otros (3)
- Prefiero no decir (98)

10. ¿Tiene Ud. alguna enfermedad o problema de salud crónico?

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

11. ¿Posee el certificado de discapacidad, con un grado de un 33% o más?

- Sí (1)
- No (2)
- Está en proceso de tramitación (3)
- Ns/Nc (98)

12. Su situación laboral es:

- Estudiante (1)
- Jubilado/a /pensionista (2)
- En paro (3)
- Trabajando (4)
- Trabajo doméstico no remunerado (5)
- < de 16 años (6)
- Ns/Nc (98)

Si P.12=4 formular 12.1. ¿Me puede decir cuál es su ocupación actual?

- Directores/as y gerentes (1)

Profesionales y científicos/as e intelectuales (2)
Técnicos/as y profesionales de nivel medio (3)
Personal de apoyo administrativo (4)
Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios (5)
Agricultores/as y prof. agrícolas/forestales (6)
Oficiales/as, operarios/as, artesanos/as de artes mecánicas y otros oficios (7)
Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as (8)
Ocupaciones elementales (9)
Ocupaciones militares y cuerpos policiales (10)
Otro/a (11)
Ns/Nc (98)

13. ¿Cuáles es su nivel de estudios oficiales terminados?

Sin estudios (Menos de 5 años de escolarización o sin titulación) (1)
Primarios (Educación Primaria de LOGSE, 5º curso de EGB, enseñanza primaria antigua) (2)
Secundarios y FP Grado Medio (ESO, EGB, Graduado escolar, FP grado medio, etc.) (3)
FP superior y bachillerato (Bachillerato LOGSE, BUP, COU, PREU...) (4)
Universitarios/ Superiores (Licenciatura, ingeniería /arquitectura, grado, máster, postgrado, doctorado, etc.) (5)
Otros (6)
< de 16 años (7)
Ns/Nc (98)

5. LABORATORIOS CLÍNICOS

1. La persona que contesta la encuesta es:

El usuario o paciente (1)

Un representante (familiar o cuidador) (2)

Por favor, responda a cada una de las siguientes preguntas con la respuesta que considere que refleja mejor su opinión

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Adecuado	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Ns/Nc
1. La información sobre cómo tenía que acudir a hacerse el análisis, o cómo tenía que recoger la muestra (por ejemplo, acudir en ayunas, o recoger la orina en unas condiciones determinadas, etc.) ha sido	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
2. La comodidad en la zona de espera (amplitud, temperatura, asientos, etc.) es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
3. El tiempo de espera hasta la extracción de sangre (o la entrega de otras muestras) es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
4. La información y comunicación del personal de estas áreas es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
5. La comodidad en la sala de toma de muestras es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
6. La privacidad o intimidad en la zona de extracción es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
7. El trato recibido del personal que extrae la muestras es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
8. Las medidas de higiene y limpieza son	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
9. La extracción ha sido (en cuanto a dolor o molestias)	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98
10. Su grado de satisfacción general con el servicio recibido es	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	98

11. La extracción o entrega de muestras la hizo en:

Centro de Salud / Centro Atención Primaria (1)

Centro de Especialidades (2)

El Hospital (3)

Ns/Nc (98)

12. Por favor, díganos ahora qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____

13. Díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido: _____

DATOS DE CLASIFICACIÓN**14. Género:**

- Masculino (1)
- Femenino (2)
- Otros (3)
- Prefiero no decir (98)

15. ¿Tiene Ud. alguna enfermedad o problema de salud crónico?

- Sí (1)
- No (2)
- Ns/Nc (98)

16. ¿Posee el certificado de discapacidad, con un grado de un 33% o más?

- Sí (1)
- No (2)
- Está en proceso de tramitación (3)
- Ns/Nc (98)

17. Su situación laboral es:

- Estudiante (1)
- Jubilado/a /pensionista (2)
- En paro (3)
- Trabajando (4)
- Trabajo doméstico no remunerado (5)
- < de 16 años (6)
- Ns/Nc (98)

Si P.17=4 formular 17.1. ¿Me puede decir cuál es su ocupación actual?

- Directores/as y gerentes (1)
- Profesionales y científicos/as e intelectuales (2)
- Técnicos/as y profesionales de nivel medio (3)
- Personal de apoyo administrativo (4)
- Trabajadores/as de los servicios y vendedores/as de comercios (5)
- Agricultores/as y prof. agrícolas/forestales (6)
- Oficiales/as, operarios/as, artesanos/as de artes mecánicas y otros oficios (7)
- Operadores/as de instalaciones y máquinas y ensambladores/as (8)
- Ocupaciones elementales (9)
- Ocupaciones militares y cuerpos policiales (10)
- Otro/a (11)
- Ns/Nc (98)

18. ¿Cuáles es su nivel de estudios oficiales terminados?

- Sin estudios (Menos de 5 años de escolarización o sin titulación) (1)
- Primarios (Educación Primaria de LOGSE, 5º curso de EGB, enseñanza primaria antigua) (2)
- Secundarios y FP Grado Medio (ESO, EGB, Graduado escolar, FP grado medio, etc.) (3)
- FP superior y bachillerato (Bachillerato LOGSE, BUP, COU, PREU...) (4)
- Universitarios/ Superiores (Licenciatura, ingeniería /arquitectura, grado, máster, postgrado, doctorado, etc.) (5)
- Otros (6)
- < de 16 años (7)
- Ns/Nc (98)