

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

ATENCIÓN ESPECIALIZADA. 2022

RESUMEN DE RESULTADOS

# Índice

<b>I. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
1. Introducción.....	4
2. Metodología.....	5
<b>II. RESULTADOS OBTENIDOS.....</b>	<b>9</b>
1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades.....	10
2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza.....	23
3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia.....	30
4. Laboratorios Clínicos.....	34
5. 061 Aragón - Urgencias y Emergencias Sanitarias.....	38
6. Planteamiento de preocupaciones y participación en las decisiones de salud.....	42
<b>III. CONCLUSIONES.....</b>	<b>45</b>

# I. PRESENTACIÓN

1. Introducción
2. Metodología

# 1. Introducción

A continuación se presentan los principales resultados de la **Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Atención Especializada** realizada en **2022**.

Su finalidad es conocer la **opinión y satisfacción de los usuarios** que han recibido algún tipo de prestación sanitaria en los **Hospitales Generales del Servicio Aragonés de Salud (SALUD) Y Centros Médicos de Especialidades, 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.

La encuesta se ha realizado por teléfono a **25.145 personas** mediante diferentes modelos de cuestionario específicos de la atención prestada: Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 Aragón. A modo general, se analizan los siguientes aspectos:

- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).
- 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.
- Solicitud de permiso para realizar pruebas o intervenciones y entrega de informes por escrito a usuarios de Hospitalización y Urgencias.
- Excepto en el cuestionario del 061 y Laboratorios, posibilidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones, así como participar en las decisiones sobre el problema de salud y tratamiento.
- Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos.

## 2. Metodología

### Ficha técnica

<b>METODOLOGÍA</b>	Encuesta estructurada mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)
<b>UNIVERSO</b>	Personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de Atención Especializada del Sistema de Salud de Aragón
<b>ÁMBITO</b>	Aragón
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	Muestreo aleatorio simple estratificado por Servicio (Hospitalización, Consultas, Urgencias, Laboratorios y 061 Aragón) y Centro
<b>MUESTRA</b>	25.145 encuestas
<b>ERROR MUESTRAL</b>	Para un nivel de confianza del 95,5% y considerando una proporción esperable de usuarios satisfechos del 75% ( $p=0,75$ y $q=0,25$ ), el error muestral en los Servicios evaluados oscila entre el $\pm 1$ y el $\pm 5\%$ , y en los Centros entre el $\pm 3\%$ y el $\pm 6\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
<b>FECHAS</b>	De enero a septiembre de 2022
<b>EQUIPO</b>	25 agentes y 1 supervisor
<b>LUGAR</b>	Fundación Dfa (C/Jesús de Gracia, 1 - Zaragoza)
<b>CONTROLES</b>	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores y supervisión del trabajo de campo

## 2. Metodología

### Estratificación de la muestra

SERVICIO	Nº ENCUESTAS
HOSPITALES GENERALES DEL SALUD Y CENTROS MÉDICOS DE ESPECIALIDADES	21.249
HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA	564
HOSPITALES SOCIO SANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA	565
061 ARAGÓN	961
LABORATORIOS CLÍNICOS	1.806
<b>TOTAL</b>	<b>25.145</b>

## 2. Metodología

### Estratificación de la muestra

#### MUESTRA ARAGON

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

## 2. Metodología

### Estratificación de la muestra

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

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

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

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



## II.RESULTADOS OBTENIDOS

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. Laboratorios Clínicos
5. 061 Aragón - Urgencias y Emergencias Sanitarias

# 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

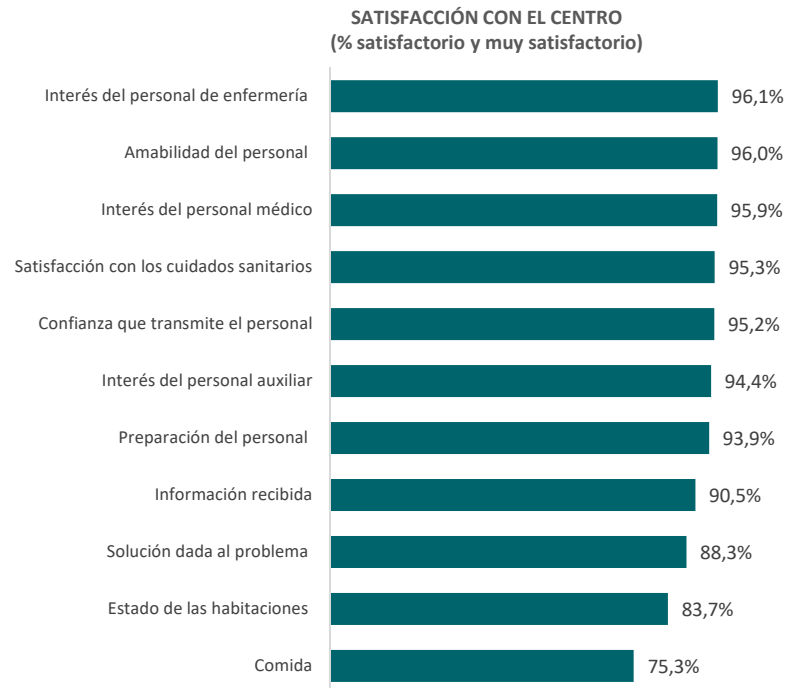
## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

### 1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

## Satisfacción con el servicio prestado



Base: 14.107

# 1.1 Hospitalización

## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

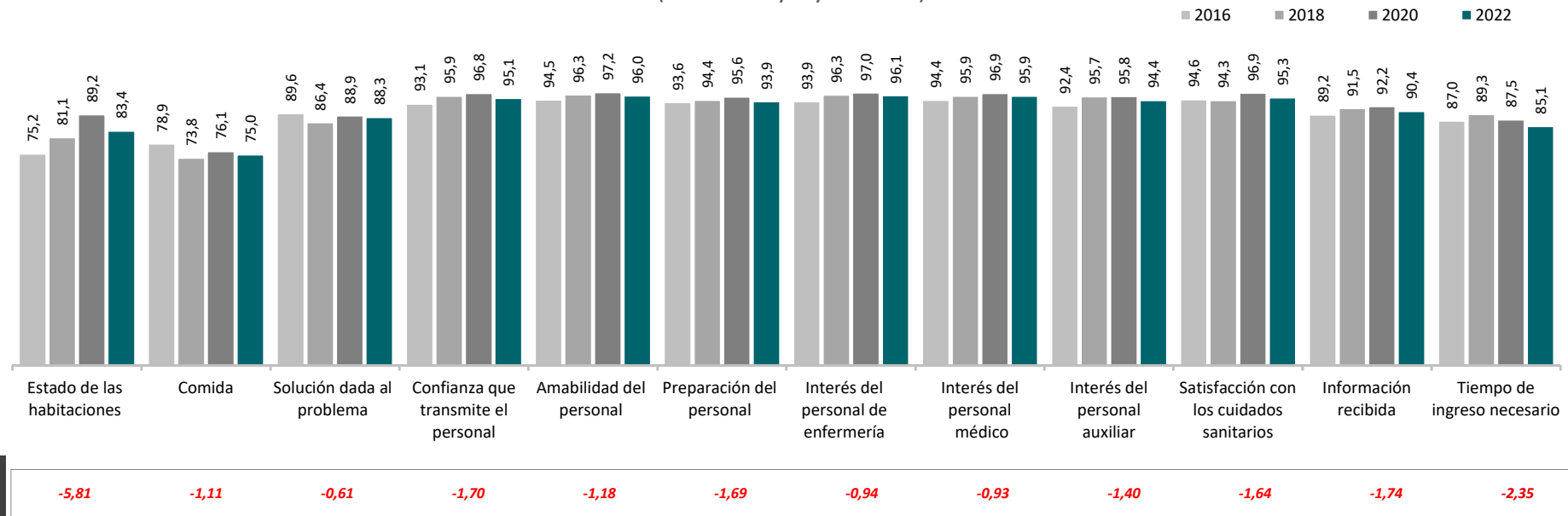
### 1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

## Evolución de la satisfacción. Hospitales Generales del Salud\*

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016-2022  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



Dif.  
2022-2020

Base 2022: 13.777  
Base 2020: 6.582  
Base 2018: 13.980  
Base 2016: 13.048  
Base 2014: 12.157

\*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).

# 1.1 Hospitalización

## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

### 1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

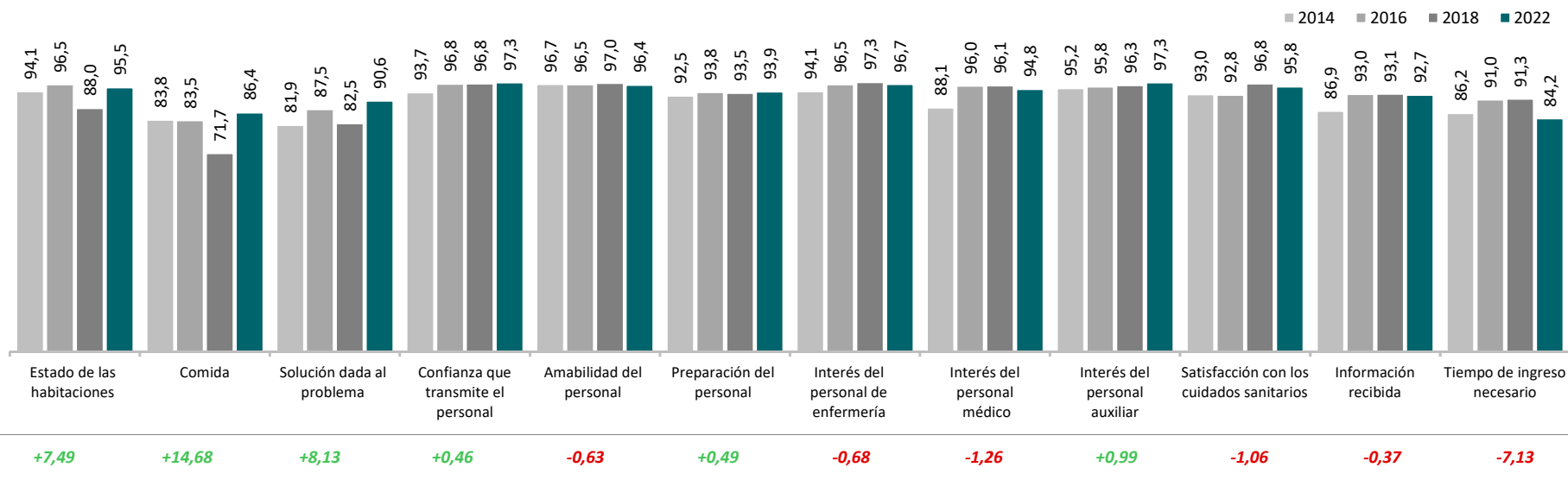
1.3 Urgencias Hospitalarias



Departamento de Sanidad

## Evolución de la satisfacción. Antiguo CASAR\*

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016-2022  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



Dif.  
2022-2020

Base 2022: 330  
Base:2020: 565  
Base 2018: 400  
Base 2016: 270  
Base 2014: 424

\*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.

# 1.1 Hospitalización

## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

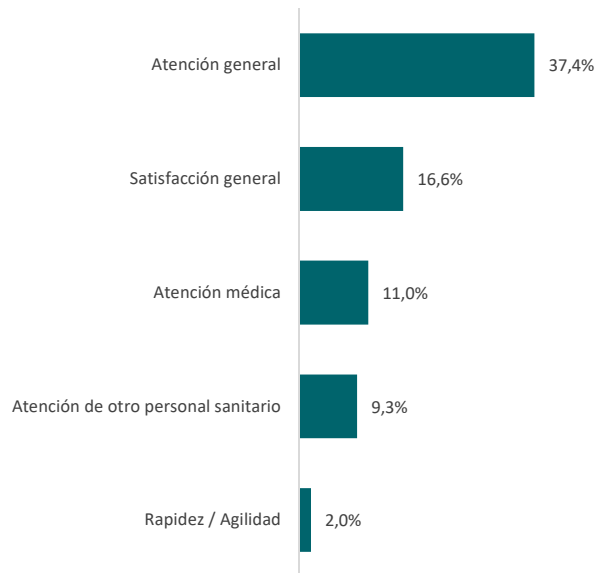
### 1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

## Aspectos positivos y negativos

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



Base: 14.107

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



\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

# 1.2 Consultas

## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

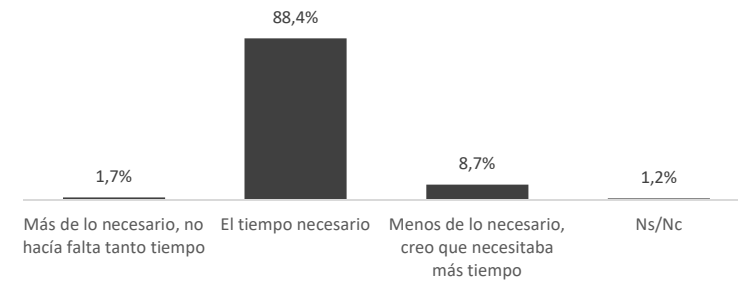
1.3 Urgencias Hospitalarias

### Satisfacción con el servicio prestado

SATISFACCIÓN CON EL CENTRO  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



TIEMPO DEDICADO



Base: 4.811

# 1.2 Consultas

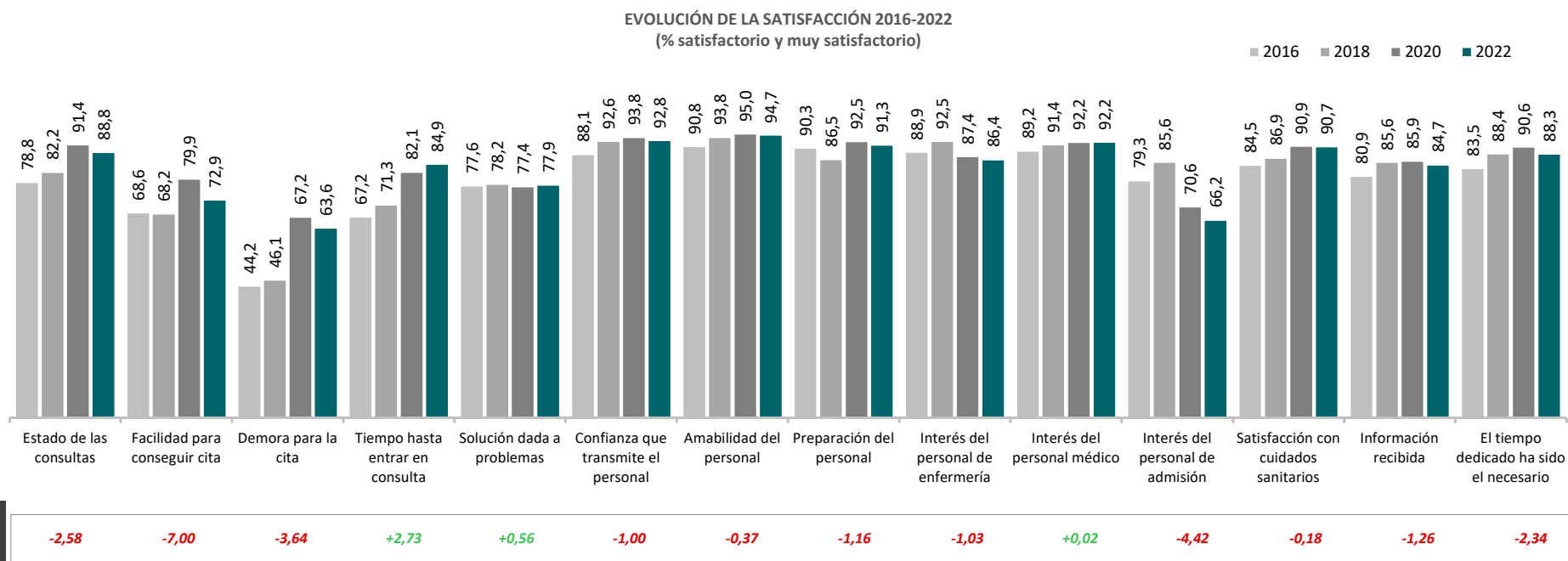
## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

### Evolución de la satisfacción. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades\*



Dif.  
2022-2020

Base 2022: 4.020  
Base:2020: 5.820  
Base 2018: 4.015  
Base 2016: 3.132  
Base 2014: 3.132

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



# 1.2 Consultas

## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

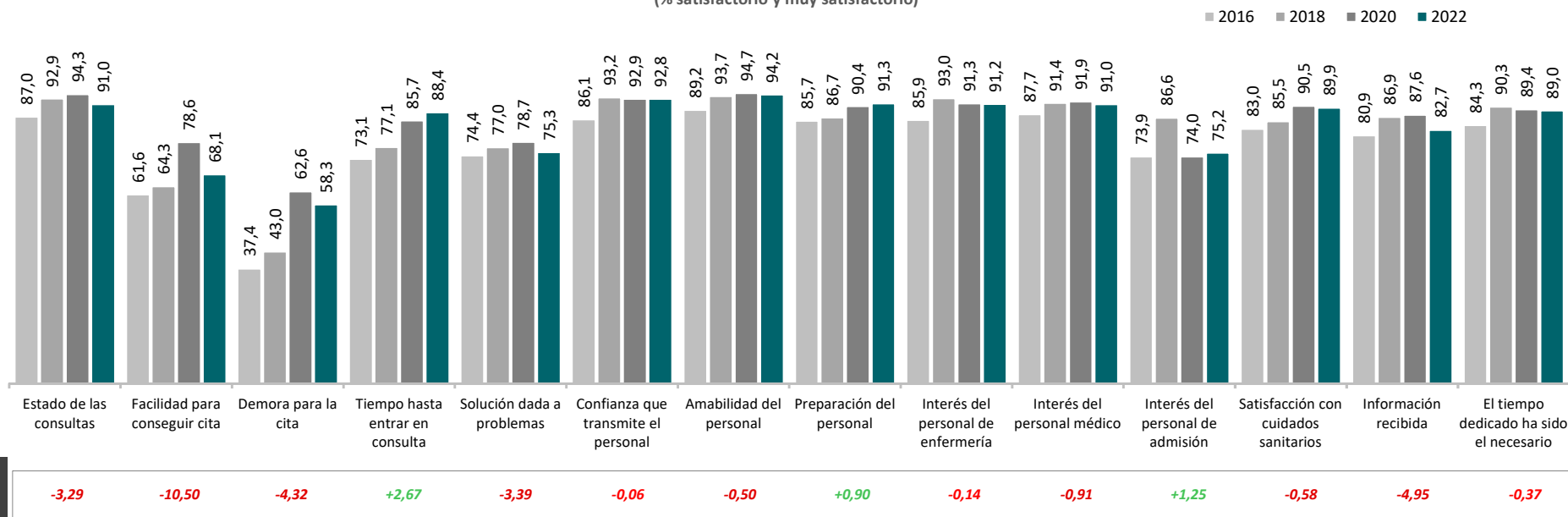
1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

### Evolución de la satisfacción. Antiguo CASAR\*

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016-2022  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



Dif.  
2022-2020

Base 2022: 791  
Base:2020: 1.091  
Base 2018: 1.122  
Base 2016: 871  
Base 2014: 891

\*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.

# 1.2 Consultas

## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

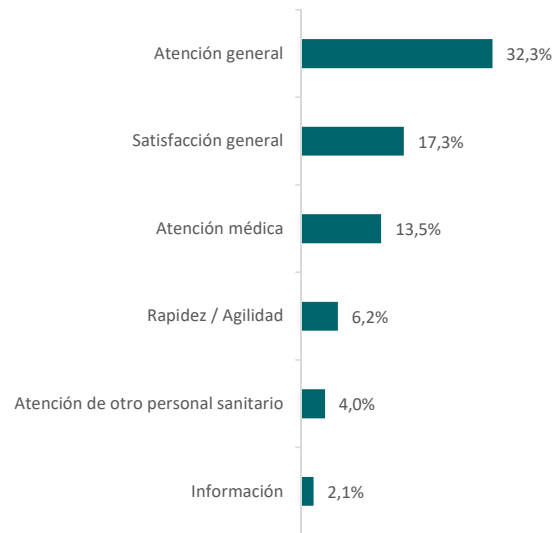
1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

### Aspectos positivos y negativos

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



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



Base: 4.811

\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

# 1.3 Urgencias

## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

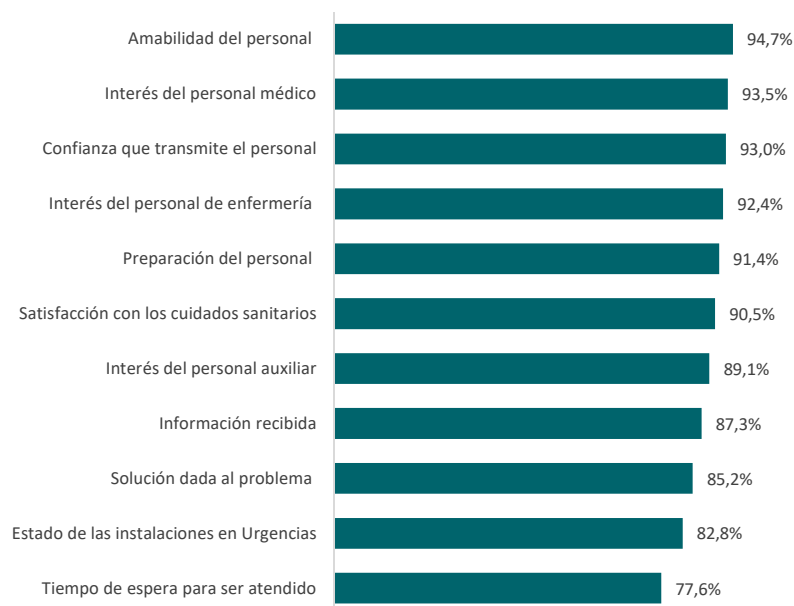
1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

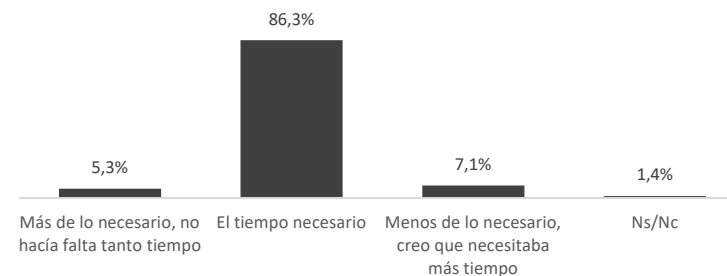
1.3 Urgencias Hospitalarias

### Satisfacción con el servicio prestado

SATISFACCIÓN CON EL CENTRO  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



TIEMPO DEDICADO



Base: 3.382

# 1.3 Urgencias

## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

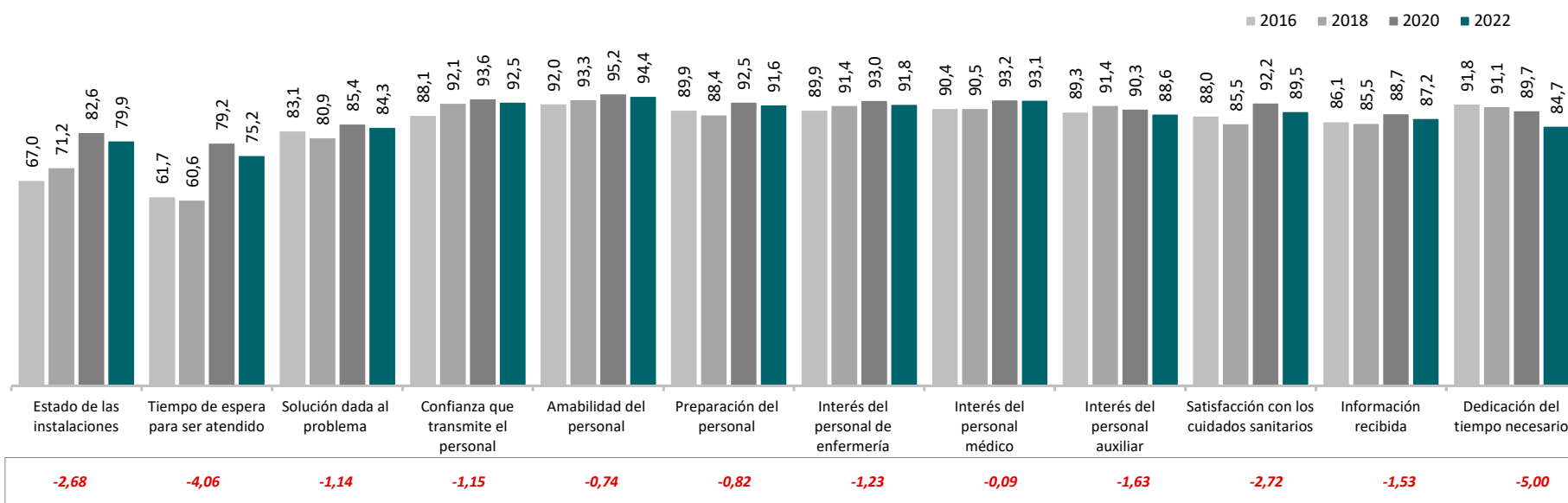
1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

### Evolución de la satisfacción. Hospitales Generales del SALUD\*

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016-2022  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



Dif.  
2022-2020

Base 2022: 1.795  
Base 2020: 2.588  
Base 2018: 2.567  
Base 2016: 1.789  
Base 2014: 1.807

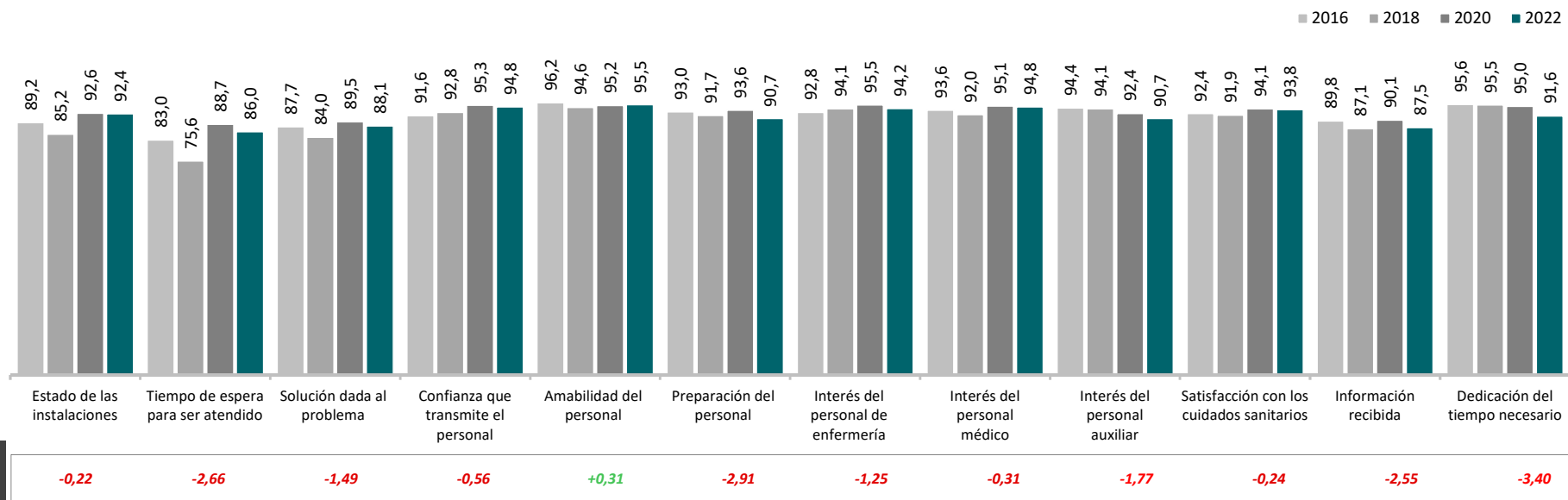
\*Para facilitar la comparación con años anteriores, los datos globales de Aragón tienen en cuenta únicamente el acumulado de los Hospitales Generales del Salud (excluyendo los centros pertenecientes al Antiguo Consorcio Sanitario de Alta Resolución).

# 1.3 Urgencias

- 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades
  - 1.1 Hospitalización
  - 1.2 Consultas de Atención Especializada
  - 1.3 Urgencias Hospitalarias

## Evolución de la satisfacción. Antiguo CASAR\*

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016-2022  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



Dif.  
2022-2020

Base 2022: 536  
Base 2020: 794  
Base 2018: 775  
Base 2016: 501  
Base 2014: 513

\*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.

# 1.3 Urgencias

## 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

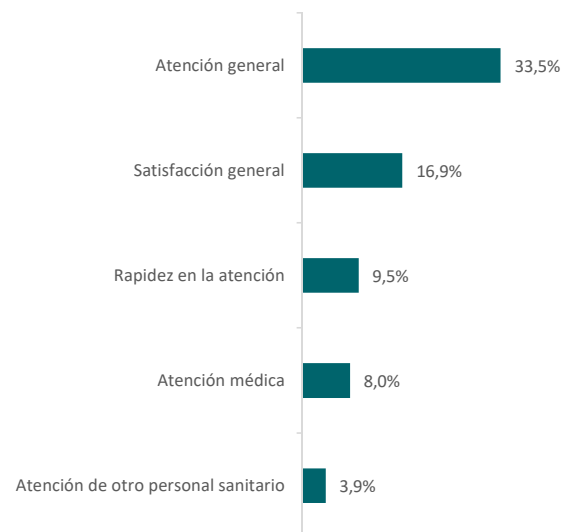
1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

### Aspectos positivos y negativos

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



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



Base: 2.331

\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

## 2. HOSPITAL GENERAL DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

# 2.1 Hospitalización

2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

## Satisfacción con el servicio prestado



Base: 277



# 2.1 Hospitalización

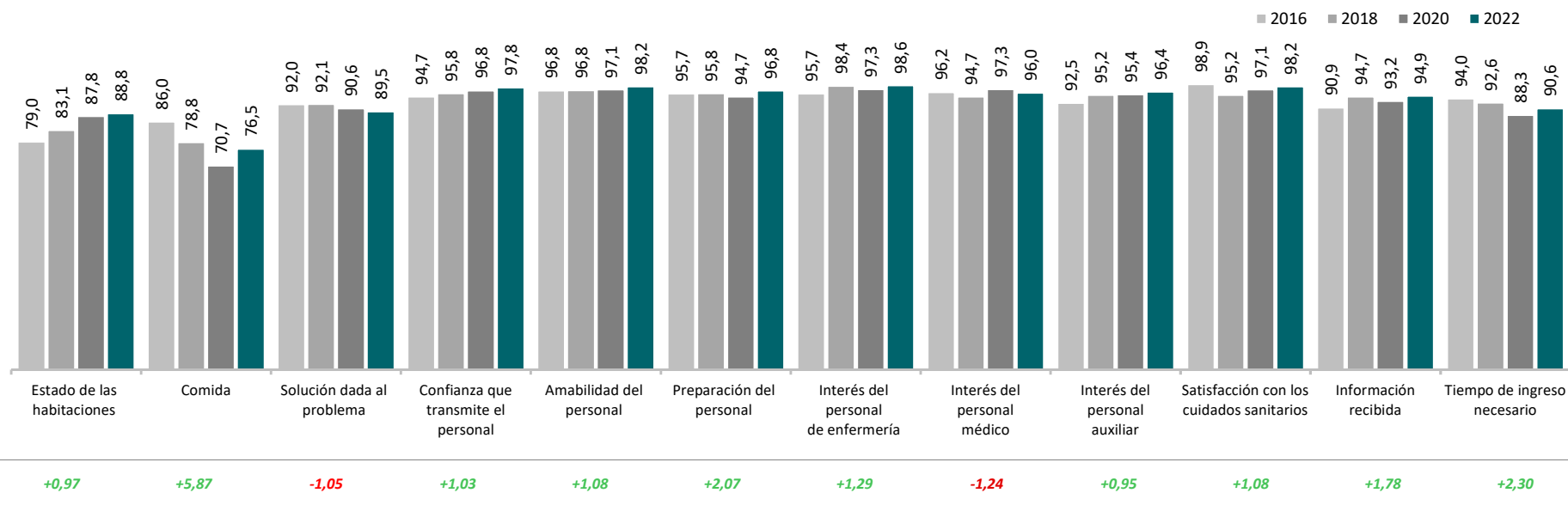
## 2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

### 2.1 Hospitalización

#### 2.2 Consultas de Atención Especializada

## Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016-2022  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



Dif.  
2022-2020

Base 2022: 277  
Base:2020: 658  
Base 2018: 189  
Base 2016: 187  
Base 2014: 185

# 2.1 Hospitalización

## 2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

### 2.1 Hospitalización

#### 2.2 Consultas de Atención Especializada

### Aspectos positivos y negativos

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



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



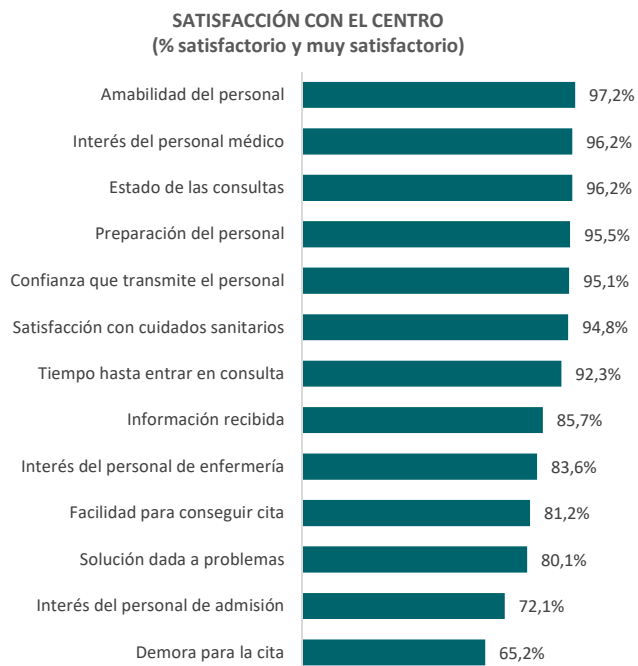
Base: 277

\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

# 2.2 Consultas

2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza  
2.1 Hospitalización  
2.2 Consultas de Atención Especializada

## Satisfacción con el servicio prestado



Base: 287

# 2.2 Consultas

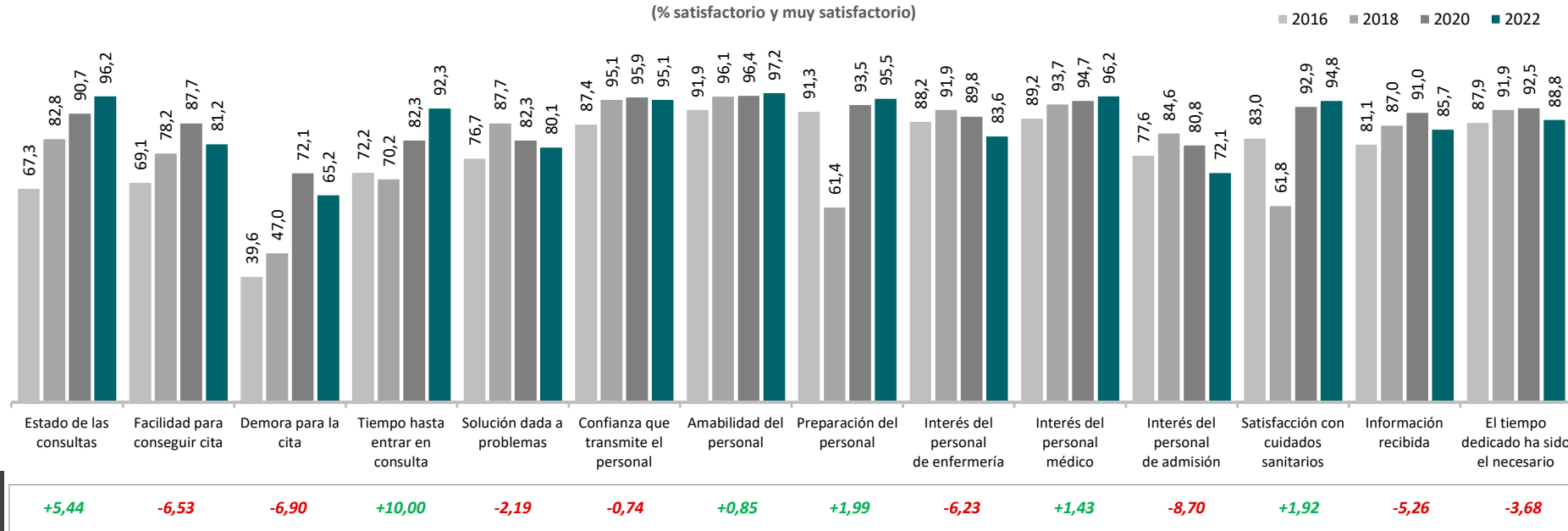
## 2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

### 2.1 Hospitalización

### 2.2 Consultas de Atención Especializada

## Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016-2022  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



**Dif.  
2022-2020**

Base 2022: 287  
Base:2020: 798  
Base 2018: 285  
Base 2016: 223  
Base 2014: 225

# 2.2 Consultas

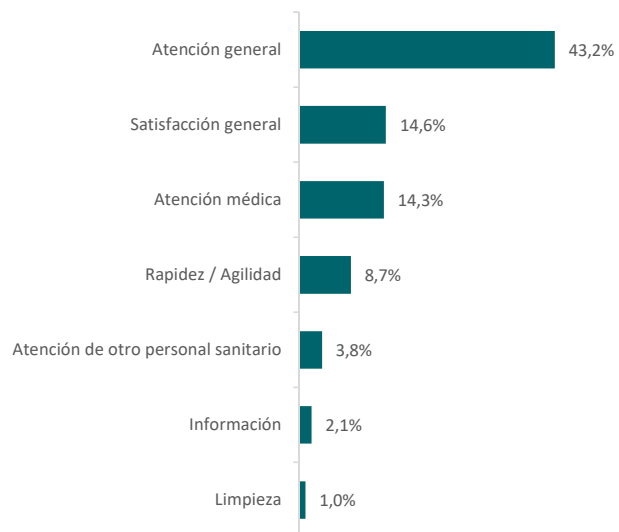
## 2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

### 2.1 Hospitalización

### 2.2 Consultas de Atención Especializada

## Aspectos positivos y negativos

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



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



Base: 287

\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

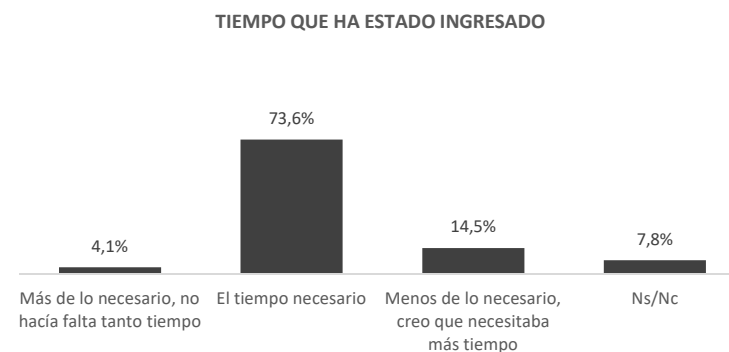
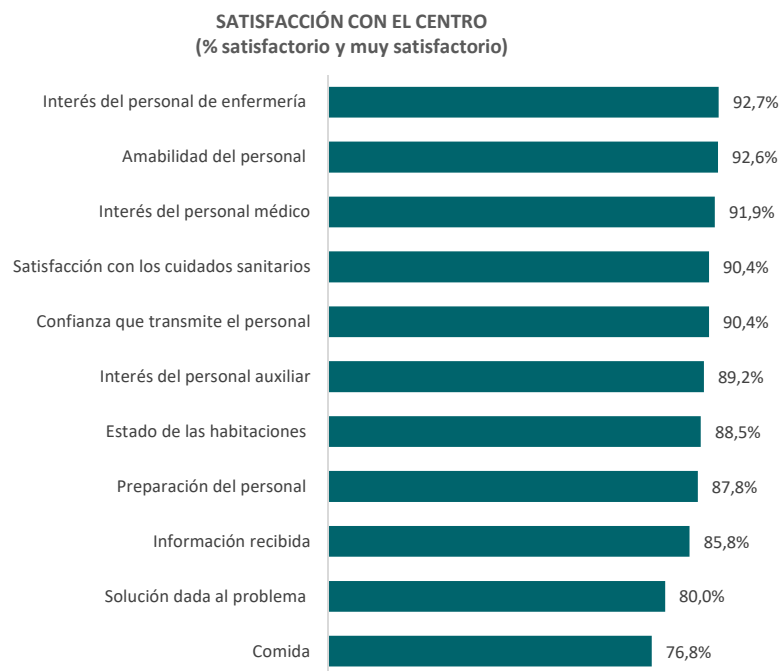
# 3. HOSPITALES SOCIOSANITARIOS Y PRIVADOS DE LARGA ESTANCIA

## 3.1 Hospitalización

# 3.1 Hospitalización

## 3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia 3.1 Hospitalización

### Satisfacción con el servicio prestado



Base: 565

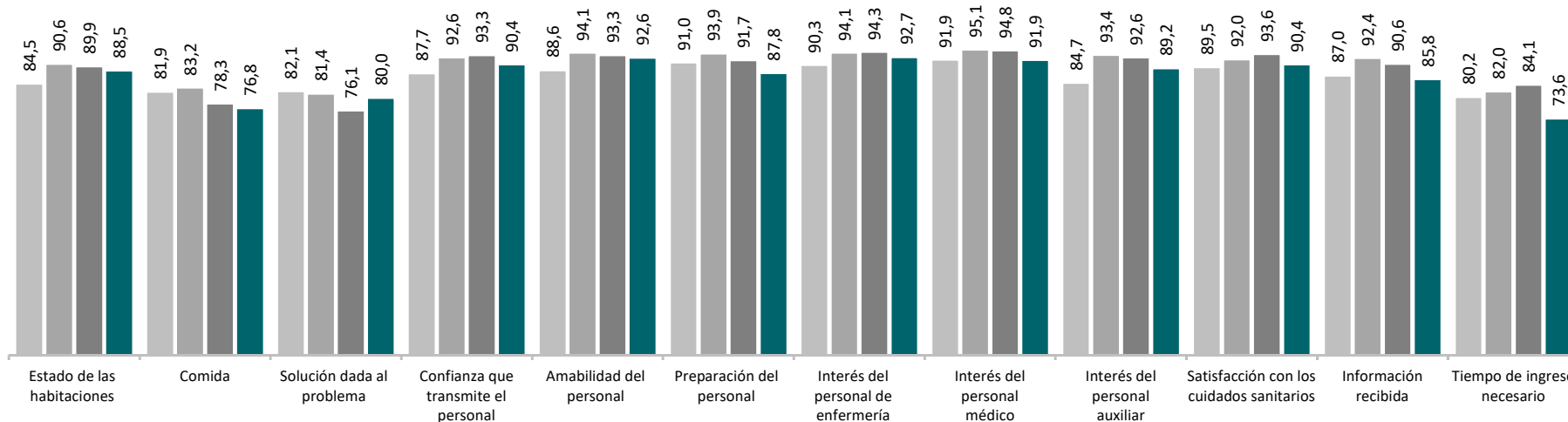
# 3.1 Hospitalización

## 3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia 3.1 Hospitalización

### Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016-2022  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)

■ 2016 ■ 2018 ■ 2020 ■ 2022



Dif.  
2022-2020

-1,36	-1,45	+3,91	-2,89	-0,77	-3,95	-1,60	-2,92	-3,41	-3,18	-4,74	-10,46
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------

Base 2022: 565  
Base 2020: 690  
Base 2018: 488  
Base 2016: 431  
Base 2014: 366

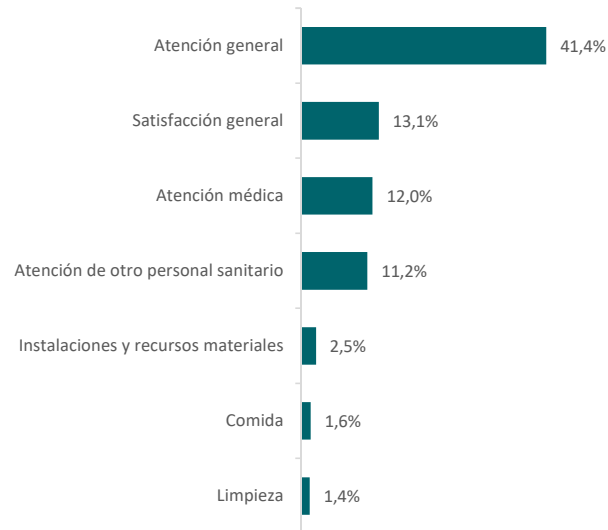


# 3.1 Hospitalización

## 3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia 3.1 Hospitalización

### Aspectos positivos y negativos

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



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



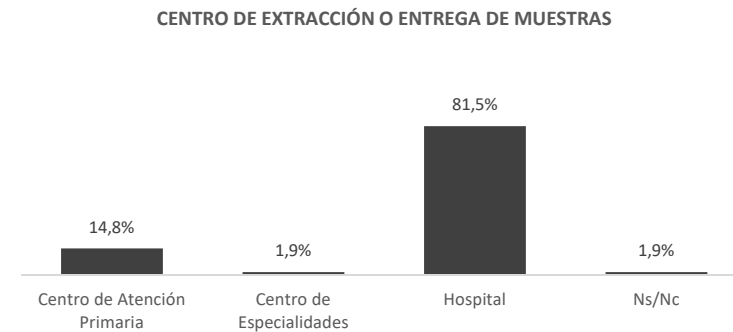
Base: 565

\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

## 4. LABORATORIOS CLÍNICOS

# 4. Laboratorios

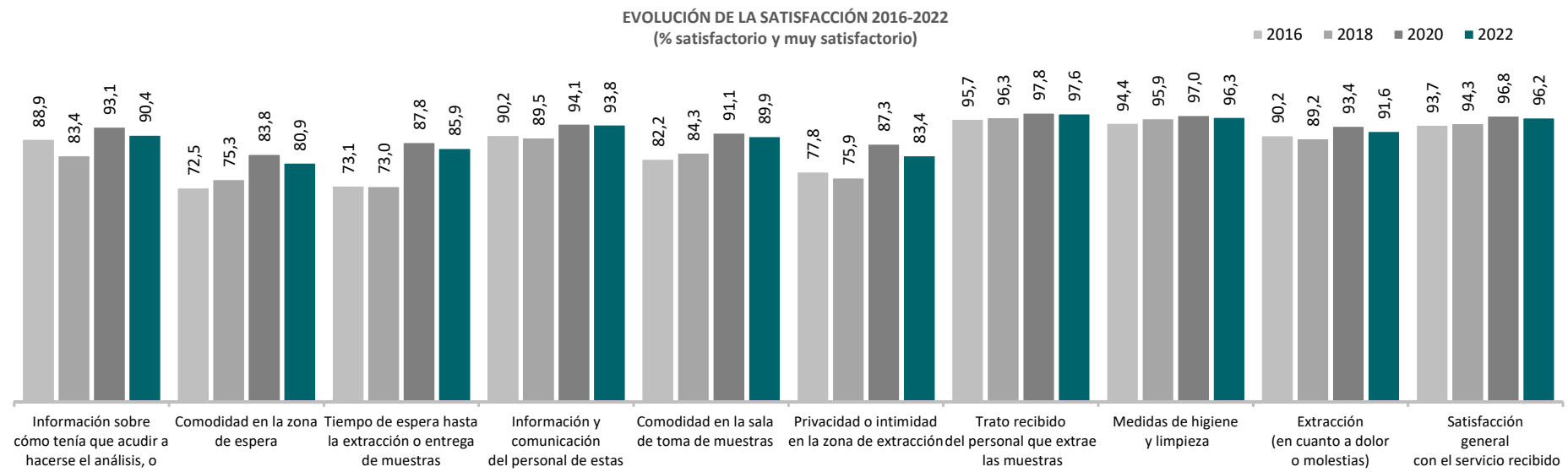
## Satisfacción con el servicio prestado



Base: 1.806

# 4. Laboratorios

## Evolución de la satisfacción



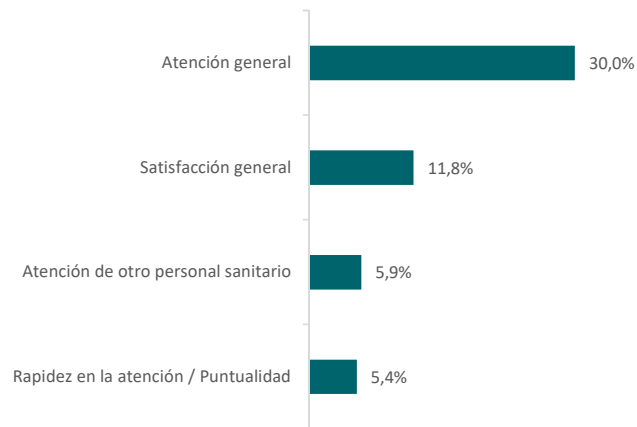
Dif. 2022-2020	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	-2,69	-2,94	-1,95	-0,31	-1,24	-3,89	-0,21	-0,65	-1,81	-0,65

Base 2022: 1.806  
Base:2020: 1.800  
Base 2018: 2.609  
Base 2016: 1.134  
Base 2014: 828

# 4. Laboratorios

## Aspectos positivos y negativos

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



Base: 1.806

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



Base: 1.806

\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

## 5. 061-URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

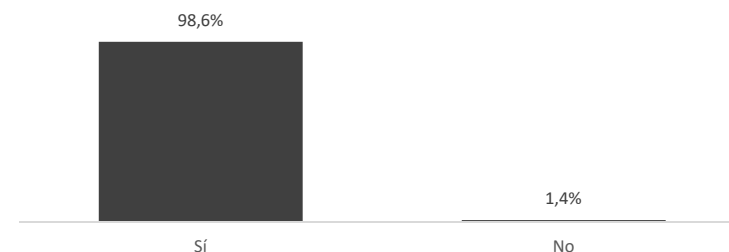
# 5. 061 – Urgencias y Emergencias

## Satisfacción con el servicio prestado

**SATISFACCIÓN CON EL 061**  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)



**RECOMENDACIÓN**



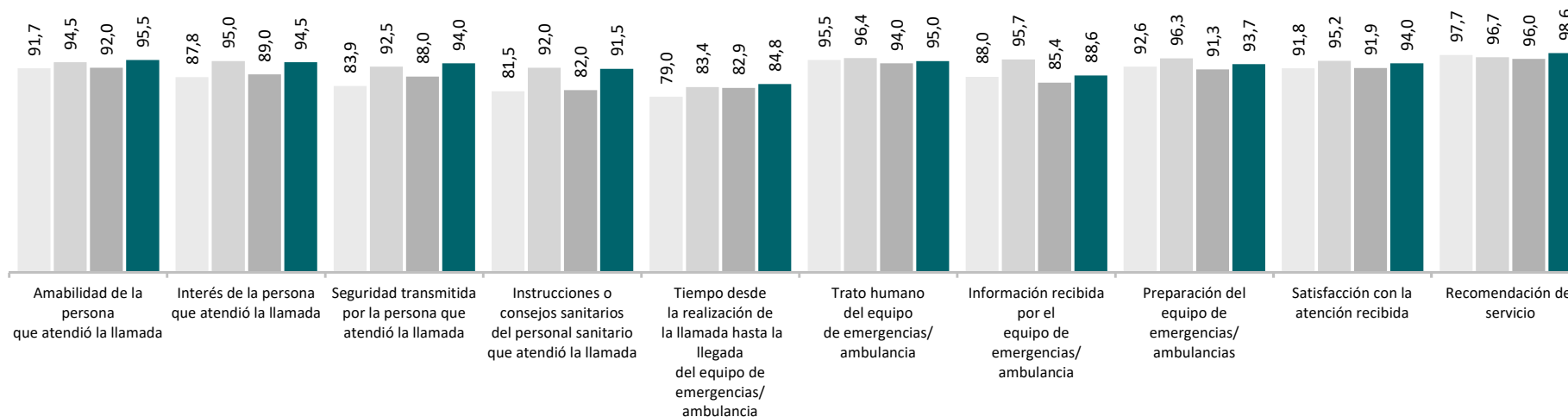
Base: 961

# 5. 061 – Urgencias y Emergencias

## Evolución de la satisfacción

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016-2022  
(% satisfactorio y muy satisfactorio)

■ 2016 ■ 2018 ■ 2020 ■ 2022



**Dif.  
2022-2020**

+3,50    +5,50    +6,00    +9,50    +1,83    +1,04    +3,20    +2,42    +2,03    +2,58

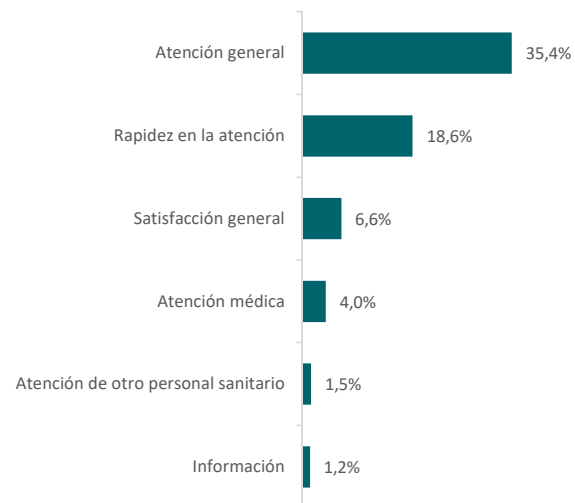
Base 2022: 961  
Base:2020: 979  
Base 2018: 976  
Base 2016: 1.014  
Base 2014: 1.223



# 5. 061 – Urgencias y Emergencias

## Aspectos positivos y negativos

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



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



Base: 961

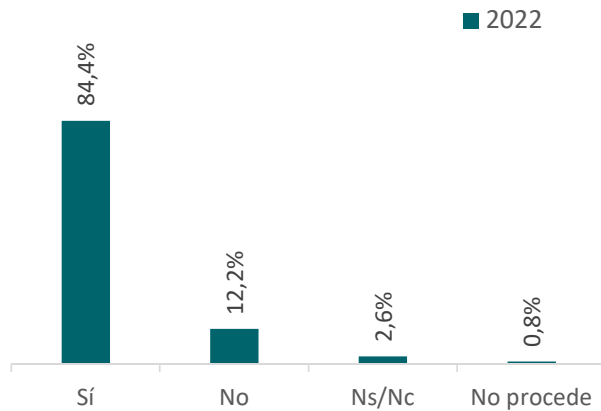
\*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

## 6. PLANTEAMIENTO DE PREOCUPACIONES Y PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SALUD

## 6. Planteamiento de preocupaciones y participación en las decisiones de salud

### ¿Le dio el médico o la médica la oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones?

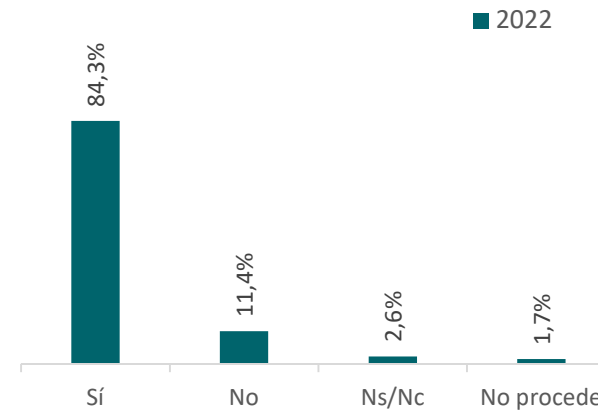
HOSPITALIZACIÓN 2022



Base:2022: 14.949

\*Incluye resultados acumulados

CONSULTAS 2022



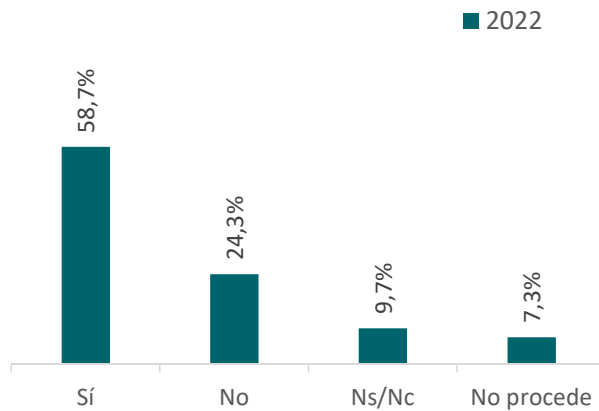
Base:2022: 5.098

\*Incluye resultados acumulados

## 6. Planteamiento de preocupaciones y participación en las decisiones de salud

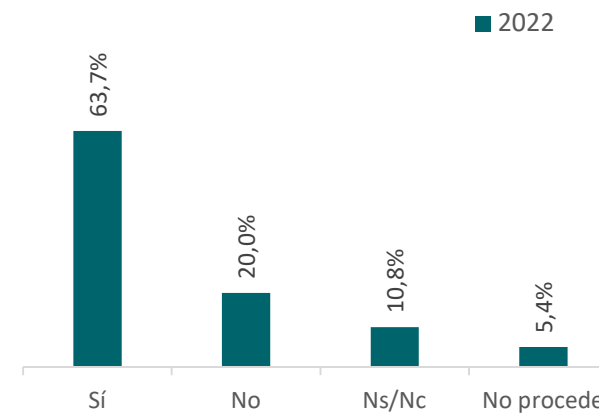
### ¿Pudo participar en las decisiones sobre su problema de salud y tratamiento, tanto como hubiera deseado?

HOSPITALIZACIÓN 2022



Base:2020: 14.949  
\*Incluye resultados acumulados

CONSULTAS 2022



Base:2022: 5.098  
\*Incluye resultados acumulados

# III. CONCLUSIONES

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. Laboratorios Clínicos
5. 061 Aragón - Urgencias y Emergencias Sanitarias
6. Planteamiento de preocupaciones y participación en las decisiones de salud

# 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

1.1 Hospitalización

1.2 Consultas de Atención Especializada

1.3 Urgencias Hospitalarias

# 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

## 1.1 Hospitalización

### Satisfacción con el servicio prestado

Del conjunto de indicadores analizados, en su mayoría recogen porcentajes de satisfacción superiores al 90%. Los aspectos con mayor satisfacción son la **amabilidad del personal de enfermería** (96,1%) y la amabilidad del personal (96,0%).

Sin embargo, el aspecto con el que menos personas han manifestado estar satisfechas es con la **comida**, que recoge un 75,3% de satisfacción.

Por otro lado, el 85,1% de los usuarios valora el **tiempo que han estado ingresados, como el necesario**. El 8,6% piensa que el tiempo de ingreso ha sido inferior al necesario mientras que el 3,5% considera que su ingreso fue excesivo; es decir, que no hacía falta tanto tiempo.

### Aspectos positivos y negativos

Los aspectos positivos o que más han gustado al paciente, recogen en primer lugar la **atención general recibida** (37,4%). También un 16,6% refleja una **satisfacción general** con el servicio recibido en su hospitalización.

Sin embargo, de entre los aspectos que menos han gustado de la atención cabe destacar las **instalaciones y recursos materiales** (14,2%) y la **comida** (7,0%).

# 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

## 1.2 Consultas de Atención Especializada

### Satisfacción con el servicio prestado

En las Consultas de Atención Especializada de los Hospitales Generales de SALUD y Centros Médicos de Especialidades, se valora por encima del resto la **amabilidad del personal** (94,7%). También cuenta con un muy elevado porcentaje de satisfacción la **confianza que le transmite el personal** (93,0%) y el interés del personal médico (92,3%).

Sin embargo, la **demora para la cita** registra el porcentaje de usuarios menos satisfechos (62,8 %).

En cuanto al **tiempo dedicado en consulta**, el 88,4% de los usuarios consideran que **ha sido el necesario**. El 8,7% considera que el tiempo dedicado ha sido inferior al necesario, es decir, se hubiera necesitado más tiempo de consulta.

### Aspectos positivos y negativos

En relación a los aspectos positivos, se recoge una mayoría de usuarios que manifiestan estar contentos con la **atención general recibida** (32,3%), misma línea que la señalada por el 17,3% que refleja una **satisfacción general**.

Sin embargo, aquello que menos gusta a la ciudadanía atendida es la **lista de espera** (17,3%), así como el **tiempo de espera** una vez en el centro (6,2%).



# 1. Hospitales Generales del SALUD y Centros Médicos de Especialidades

## 1.3 Urgencias Hospitalarias

### Satisfacción con el servicio prestado

En las Urgencias de los Hospitales Generales de SALUD, los aspectos mejor valorados también están relacionados con los profesionales; siendo los mejor evaluados la **amabilidad del personal** (94,7%), el interés del **personal médico** (93,5%), la **confianza** que le transmite el personal (93,0%) y el **interés** del personal de enfermería (92,4%).

El **tiempo de espera para ser atendido** es el indicador con menor peso en su satisfacción (77,6%).

La valoración del **tiempo dedicado**, recoge como el 86,3% lo ha calificado como **el necesario**. En un 7,1% de los casos se ha indicado que este tiempo fue menor del necesario, es decir, se considera que la atención debería haber sido más extensa.

### Aspectos positivos y negativos

De nuevo, siguiendo la línea de los otros servicios, se valora positivamente por encima del resto la **atención general** recibida (33,5%), así como se muestra una **satisfacción general** al respecto (16,9%).

Sin embargo, el tiempo de espera (14,7%) y las instalaciones y recursos materiales (10,2%) son los dos aspectos que menos han gustado de la atención recibida.

## 2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

2.1 Hospitalización

2.2 Consultas de Atención Especializada

## 2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

### 2.1 Hospitalización

#### Satisfacción con el servicio prestado

Se identifica, en términos generales, una elevada satisfacción con todos los aspectos valorados en relación a servicio recibido, destacando el nivel de satisfacción con el **interés del personal de enfermería** (98,6%), la satisfacción con los **cuidados sanitarios** (98,2%) y la **amabilidad del personal** (98,2%).

La comida es el ítem con el menor nivel de satisfacción entre las personas usuarias (76,5%).

El 90,6% considera que el **tiempo que ha estado ingresado ha sido el necesario**. El 3,6% señala que necesitaba haber tenido una hospitalización más larga y el 4,7% estima que estuvieron más del tiempo necesario.

#### Aspectos positivos y negativos

La **atención general** (44,0%) destaca entre los aspectos positivos más valorados del servicio de hospitalización. En este mismo sentido, un 18,1% ha señalado tener una satisfacción general. Sin embargo, los aspectos negativos o que menos han gustado, sobresalen las quejas relativas a las **instalaciones y recursos materiales** (15,2%) y la **comida** (7,9%).

## 2. Hospital General de la Defensa de Zaragoza

### 2.2 Consultas de Atención Especializada

#### Satisfacción con el servicio prestado

En las Consultas de Atención Especializada del Hospital General de la Defensa, los aspectos mejor valorados entre las personas usuarias son la **amabilidad del personal** (97,2%) y el **interés del personal médico** (96,2%).

Sin embargo, registra el porcentaje de usuarios menos satisfechos el ítem relativo a la **demora para la cita** (65,2%), seguido del **interés del personal de admisión** (72,1%).

En cuanto al **tiempo dedicado**, el 88,8% de las personas usuarias consideran que **ha sido el necesario**. Hay un 8,4% que ha reflejado que, en su caso, este tiempo ha sido menor del que hubiera sido necesario.

#### Aspectos positivos y negativos

Hay un 43,2% de personas encuestadas que ha reflejado como positivo a destacar la **atención general** recibida en este servicio. En esta misma línea, el 14,6% muestra su **satisfacción general** al respecto.

Por el contrario, la **lista de espera (19,9%)** es lo que menos gusta entre los pacientes, así como el **tiempo de espera** ya en el centro (5,6%).

# 3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia

## 3.1 Hospitalización

# 3. Hospitales Sociosanitarios y Privados de larga estancia

## 3.1 Hospitalización

### Satisfacción con el servicio prestado

De entre el conjunto de aspectos valorados, el **interés del personal de enfermería** es aquel que recoge un mayor porcentaje de satisfacción (92,7%), seguido de la **amabilidad del personal** (92,6%) y el **interés del personal médico** (91,9%).

Por el contrario, el menor porcentaje de satisfacción se recoge en la valoración de la **comida** (76,8%) así como la **solución dada al problema** (80,0%).

El 73,6% de usuarios encuestados considera que el **tiempo que ha estado ingresado ha sido el necesario**. Hay un 14,5% para el que este tiempo ha sido inferior a lo necesitado. También hay un 4,1% que considera que tuvo una estancia superior a la necesaria.

### Aspectos positivos y negativos

La **atención general** (41,4%) predomina entre los aspectos positivos más valorados. Un 13,1% refleja una **satisfacción general** con el servicio recibido.

En cambio, entre los aspectos negativos o que menos han gustado destaca la **atención médica** (7,1%) junto con las **instalaciones y recursos materiales** (6,4%).

## 4. Laboratorios Clínicos

## 4. Laboratorios clínicos

### Satisfacción con el servicio prestado

El **trato recibido del personal que extrae las muestras** recoge la tasa de satisfacción más elevada (97,6%). Le siguen las **medidas de higiene y limpieza** (96,3%) y la **satisfacción general** con el servicio recibido (96,2%).

Por el contrario, la **comodidad en la zona de espera** (80,9%) es el ítem con menor porcentaje de satisfacción, seguido de la **privacidad o intimidad en la zona de extracción** (83,4%).

En un 81,5% de los casos la extracción o entrega de muestras se realizó en el hospital.

### Aspectos positivos y negativos

Un 30,0% de usuarios han manifestado abiertamente que lo que más les ha gustado es la **atención general** y un 11,8% ha mostrado su **satisfacción general** con dicha atención.

En cambio, las **instalaciones o recursos materiales** junto con el **tiempo de espera en el centro** son los puntos que recogen más quejas por parte de los usuarios (7,6% y 7,5%, respectivamente).



## 5. 061-URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

# 5. 061 - Urgencias y Emergencias Sanitarias

## Satisfacción con el servicio prestado

Se recoge en general, un elevado nivel de satisfacción (personas satisfechas o muy satisfechas) con los distintos aspectos valorados, destacando la **amabilidad de la persona que atendió la llamada** (95,5%), junto con el **trato humano del equipo de emergencias/ambulancia** (95,0%).

Aunque con un peso elevado, el **tiempo desde la realización de llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia**, es el ítem con menor nivel de satisfacción (84,8%).

El **98,6% de las personas encuestadas recomendaría** el servicio del 061.

## Aspectos positivos y negativos

Un 35,4% ha querido dejar su opinión positiva hacia la **atención general** recibida. Además, el 18,6% ha mostrado su satisfacción con la **rapidez en la atención**.

Sin embargo, entre los aspectos negativos destaca el **tiempo en llegar** (8,8%) junto con la atención general recibida (2,7%).

## 6. PLANTEAMIENTO DE PREOCUPACIONES Y PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SALUD

## 6. Planteamiento de preocupaciones y participación en las decisiones de salud

### Oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones

En el servicio de hospitalización, un 84,4% de usuarios indica que en su caso, el médico/a sí le dio la oportunidad de hacer preguntas o plantear preocupaciones. Sin embargo, un 12,2% indica que en su caso no fue posible hacer esta participación.

Para el servicio de consultas de especialidades, la posibilidad de planteamiento de dudas y/o preocupaciones se dio en el 84,3% de los casos.

### Posibilidad de participar en las decisiones sobre el problema de salud y tratamiento

En el servicio de hospitalización, un 58,7% confirma que tuvieron posibilidad de poder participar en las decisiones sobre su problema de salud y su tratamiento tanto como se hubiera deseado. Hay un 24,3% que señala que en su caso no existió tal posibilidad de participación.

Esta misma situación de facilitar la participación se ha dado entre los pacientes de las consultas de especialidades en el 63,7% de los casos. Así, hay un 20,0% que señala que no pudo participar o no lo hizo tanto como hubiera deseado.