

**CONSORCIO ARAGONÉS**  
**SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN**  
**HOSPITALIZACIÓN**

## 5.2 CONSORCIO ARAGONÉS SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN (CASAR)

### 5.2.1 HOSPITALIZACIÓN

Las valoraciones realizadas por los usuarios del CASAR son, por lo general, más positivas en 2014 que en 2011. En concreto, la satisfacción con la comida, que fue el aspecto menos valorado en 2011, se ha incrementado en 17,99 puntos porcentuales.

Por su parte, en los resultados de 2014 se ha producido un descenso en el porcentaje de usuarios que consideran adecuado el tiempo que han estado ingresados (-2,91). También desciende la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-14,70) y la recomendación del centro (-1,30).

Por centros encontramos las siguientes diferencias:

#### - **CASAR Bajo Cinca:**

A modo general, los resultados de 2014 han mejorado respecto a 2011. Destaca principalmente la satisfacción con la comida que experimenta un crecimiento de 21,42 puntos porcentuales.

En cambio, el aspecto que más ha descendido ha sido la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-25,17).

#### - **H. AR del Pirineo:**

Los resultados obtenidos en 2014 experimentan una evolución positiva excepto el permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-5,84), la adecuación del tiempo que ha estado ingresado (-1,79) y la recomendación del centro (-1,60).

El aspecto que más ha aumentado respecto a 2011 ha sido la satisfacción con el estado de las habitaciones (+33,93). Le sigue la satisfacción con la comida (+23,02), con el interés del personal médico (+11,23) y con la información recibida (+11,07).

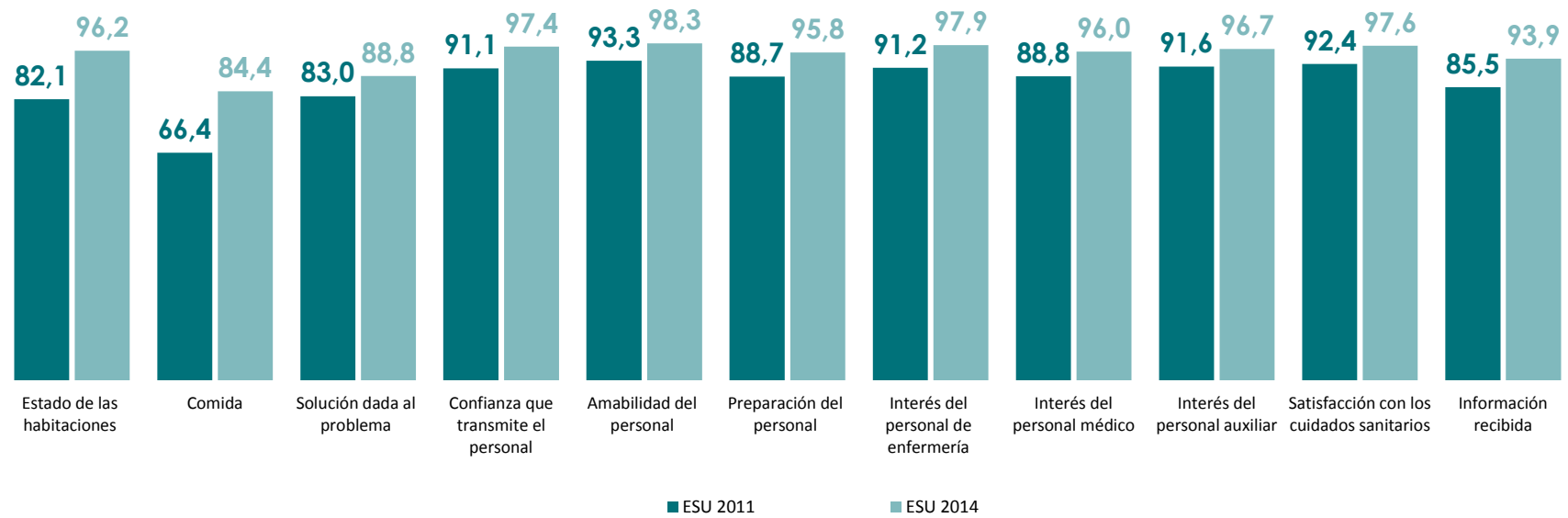
**- CASAR Cinco Villas:**

Al igual que en la Comunidad Autónoma, el permiso para la realización de pruebas o intervenciones ha descendido considerablemente respecto a 2011 (-15,65).

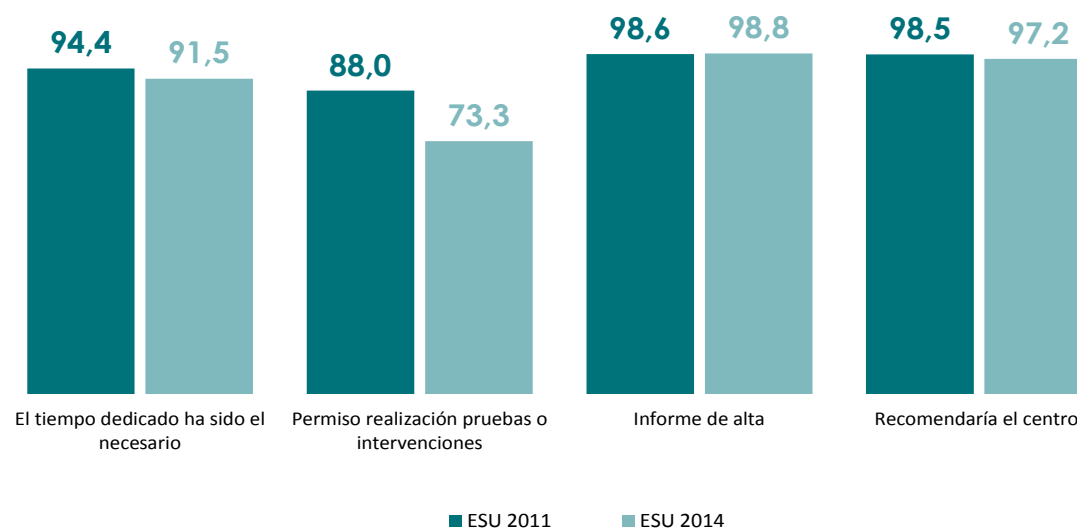
En cambio, la satisfacción con la comida y la información recibida son los aspectos que más han mejorado (+9,62 y +6,67, respectivamente).

## 5.2.1.1 ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	82,1	96,2	+14,16
<i>Comida</i>	66,4	84,4	+17,99
<i>Solución dada al problema</i>	83,0	88,8	+5,85
<i>Confianza que transmite el personal</i>	91,1	97,4	+6,35
<i>Amabilidad del personal</i>	93,3	98,3	+5,08
<i>Preparación del personal</i>	88,7	95,8	+7,07
<i>Interés del personal de enfermería</i>	91,2	97,9	+6,65
<i>Interés del personal médico</i>	88,8	96,0	+7,24
<i>Interés del personal auxiliar</i>	91,6	96,7	+5,12
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	92,4	97,6	+5,29
<i>Información recibida</i>	85,5	93,9	+8,31

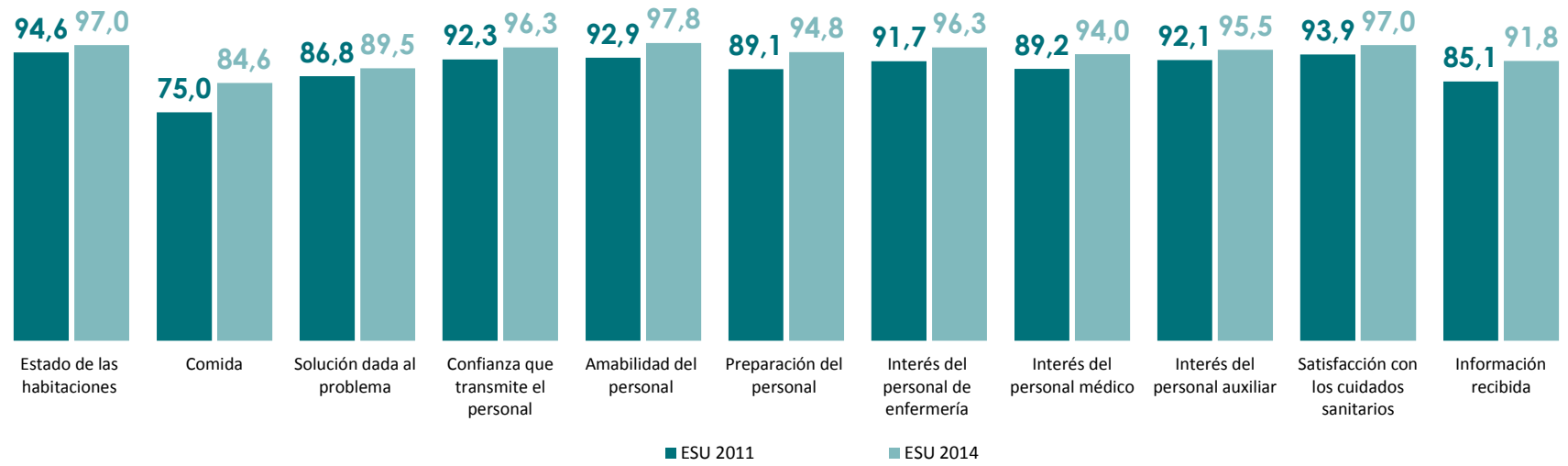


Aragón	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	94,4	91,5	-2,90
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	88,0	73,3	-14,70
<i>Informe de alta</i>	98,6	98,8	+0,23
<i>Recomendaría el centro</i>	98,5	97,2	-1,30



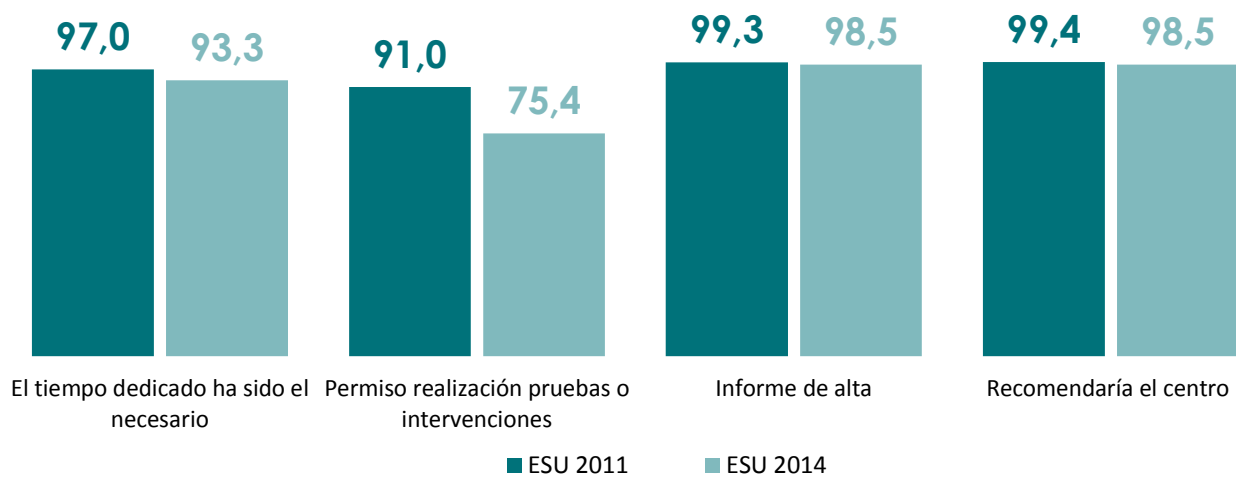
## 5.2.1.2 HOSPITALES

CASAR Cinco Villas	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	94,6	97,0	+2,37
<i>Comida</i>	75,0	84,6	+9,62
<i>Solución dada al problema</i>	86,8	89,5	+2,65
<i>Confianza que transmite el personal</i>	92,3	96,3	+4,01
<i>Amabilidad del personal</i>	92,9	97,8	+4,86
<i>Preparación del personal</i>	89,1	94,8	+5,69
<i>Interés del personal de enfermería</i>	91,7	96,3	+4,55
<i>Interés del personal médico</i>	89,2	94,0	+4,81
<i>Interés del personal auxiliar</i>	92,1	95,5	+3,40
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	93,9	97,0	+3,11
<i>Información recibida</i>	85,1	91,8	+6,67

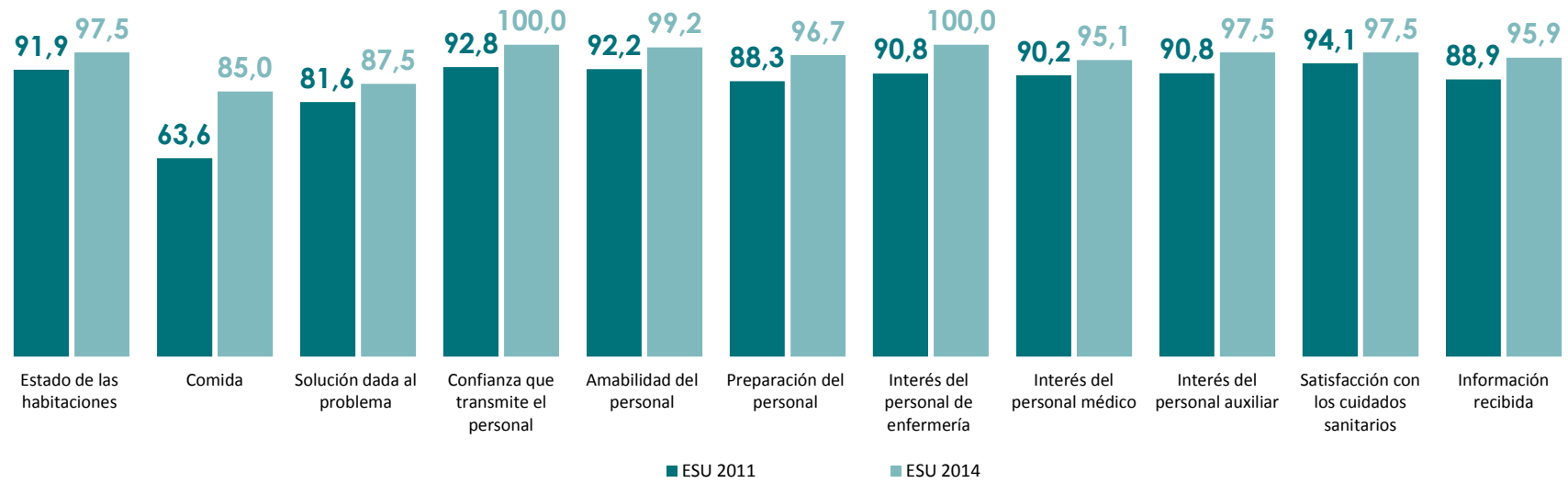




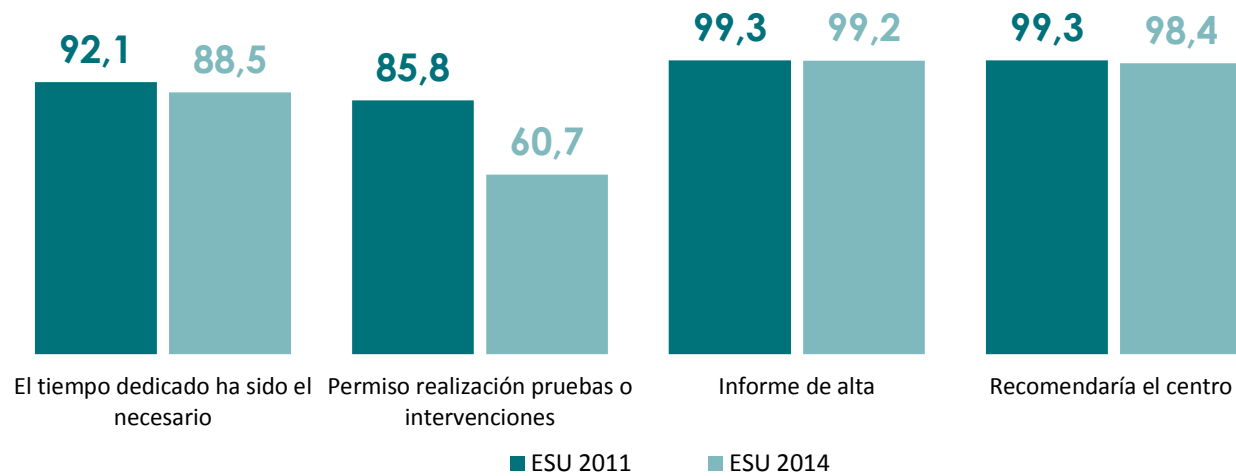
CASAR Cinco Villas	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	97,0	93,3	-3,67
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	91,0	75,4	-15,65
<i>Informe de alta</i>	99,3	98,5	-0,81
<i>Recomendaría el centro</i>	99,4	98,5	-0,88



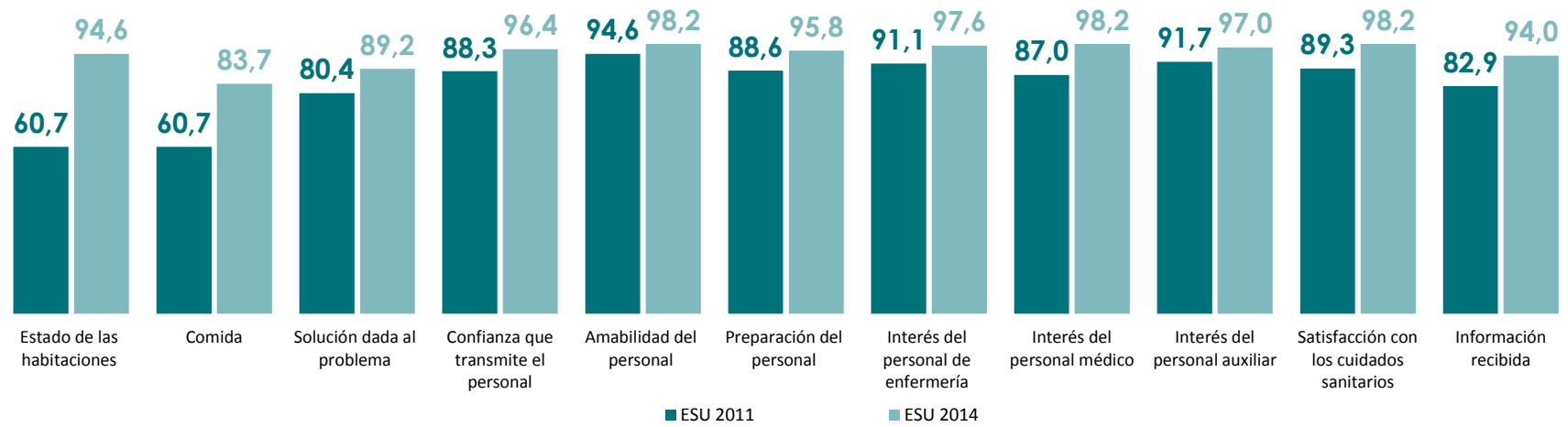
CASAR Bajo Cinca	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	91,9	97,5	+5,59
<i>Comida</i>	63,6	85,0	+21,42
<i>Solución dada al problema</i>	81,6	87,5	+5,92
<i>Confianza que transmite el personal</i>	92,8	100,0	+7,19
<i>Amabilidad del personal</i>	92,2	99,2	+7,02
<i>Preparación del personal</i>	88,3	96,7	+8,41
<i>Interés del personal de enfermería</i>	90,8	100,0	+9,21
<i>Interés del personal médico</i>	90,2	95,1	+4,89
<i>Interés del personal auxiliar</i>	90,8	97,5	+6,69
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	94,1	97,5	+3,46
<i>Información recibida</i>	88,9	95,9	+7,01



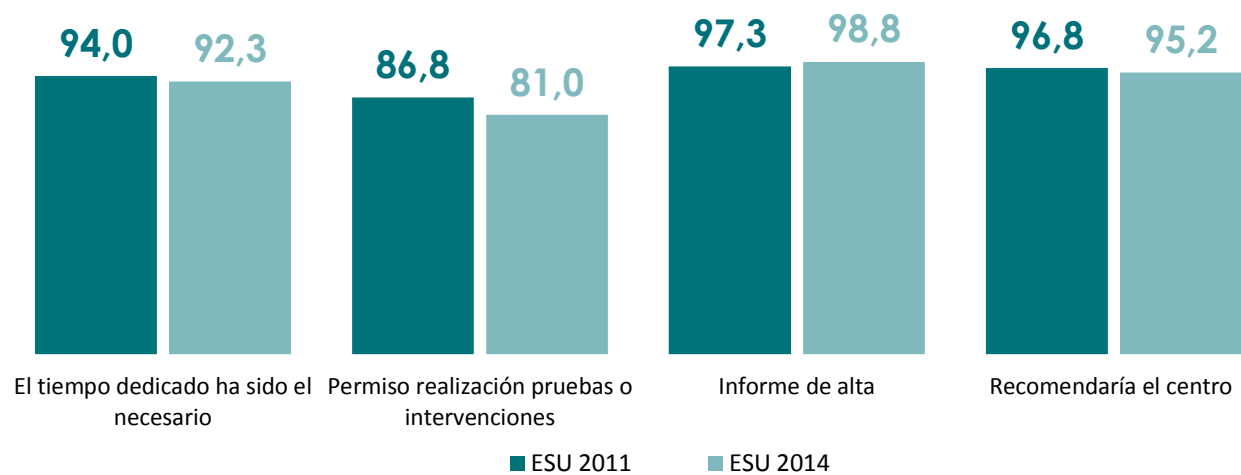
CASAR Bajo Cinca	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	92,1	88,5	-3,53
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	85,8	60,7	-25,17
<i>Informe de alta</i>	99,3	99,2	-0,16
<i>Recomendaría el centro</i>	99,3	98,4	-0,98




H. AR del Pirineo	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	60,7	94,6	+33,93
<i>Comida</i>	60,7	83,7	+23,02
<i>Solución dada al problema</i>	80,4	89,2	+8,86
<i>Confianza que transmite el personal</i>	88,3	96,4	+8,12
<i>Amabilidad del personal</i>	94,6	98,2	+3,57
<i>Preparación del personal</i>	88,6	95,8	+7,21
<i>Interés del personal de enfermería</i>	91,1	97,6	+6,49
<i>Interés del personal médico</i>	87,0	98,2	+11,23
<i>Interés del personal auxiliar</i>	91,7	97,0	+5,31
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	89,3	98,2	+8,93
<i>Información recibida</i>	82,9	94,0	+11,07



H. AR del Pirineo	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	94,0	92,3	-1,79
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	86,8	81,0	-5,84
<i>Informe de alta</i>	97,3	98,8	+1,55
<i>Recomendaría el centro</i>	96,8	95,2	-1,60





**CONSORCIO ARAGONÉS**  
**SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN**  
CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA



## 5.2.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Comparando los resultados de 2014 con los de 2011 todos los aspectos a valorar en las Consultas de Atención Especializada del Consorcio Aragónés Sanitario de Alta Resolución han experimentado un incremento. Destaca la satisfacción con el interés del personal de admisión (+17,39) y la facilidad para conseguir una cita (16,53%).

Por centros encontramos las siguientes diferencias:

### - **CASAR Bajo Cinca:**

Respecto a 2011 todas las valoraciones se incrementan a excepción del estado de las consultas (-2,91). Destaca el incremento de usuarios satisfechos y muy satisfechos con la solución dada al problema (+15,71) y con el interés del personal de admisión (+15,49).

A su vez, existe un incremento de 10 puntos porcentuales en la recomendación que realizan los usuarios.

### - **H. AR del Pirineo:**

Todas las valoraciones se incrementan respecto a 2011. La satisfacción con la demora y facilidad para conseguir cita ha aumentado en 19,93 y 17,7 puntos porcentuales respectivamente.

### - **CASAR Cinco Villas:**

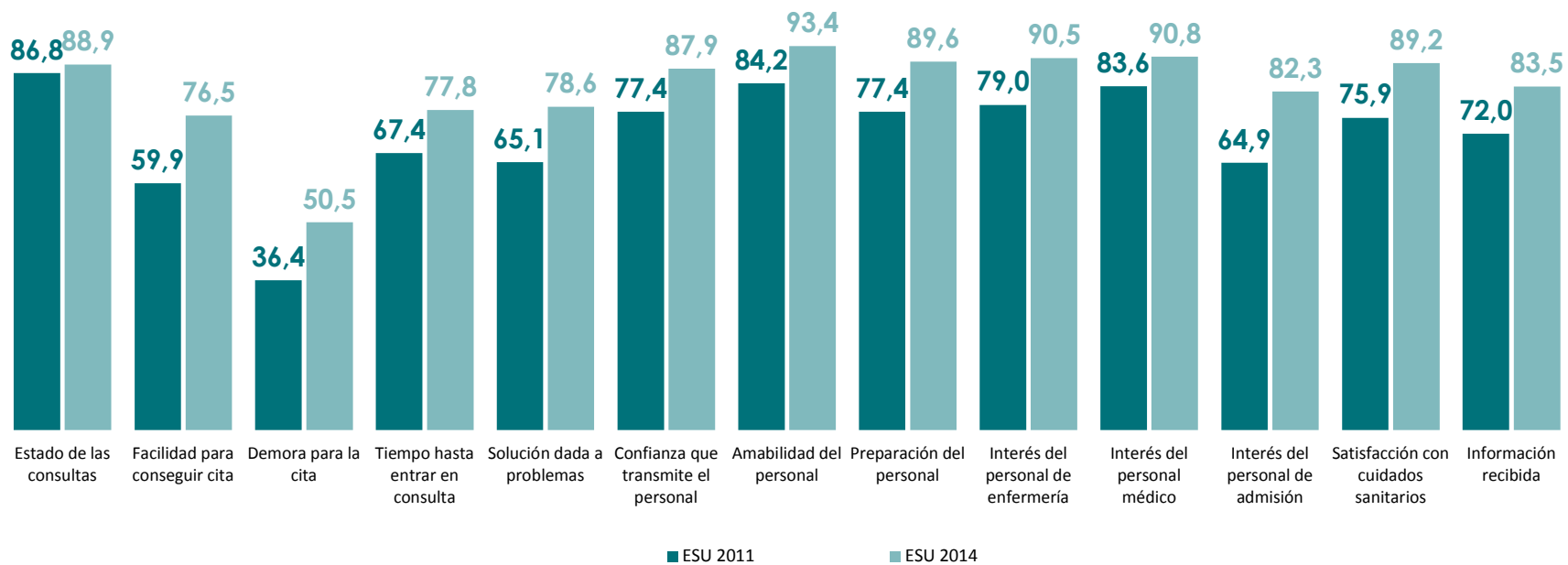
Todas las valoraciones se incrementan respecto a los resultados obtenidos en 2011, las más significativas son las dimensiones de satisfacción con los cuidados sanitarios (+16,26), el interés del personal de admisión (+13,78) y la facilidad para conseguir cita (+13,74).

- **CASAR Moncayo:**

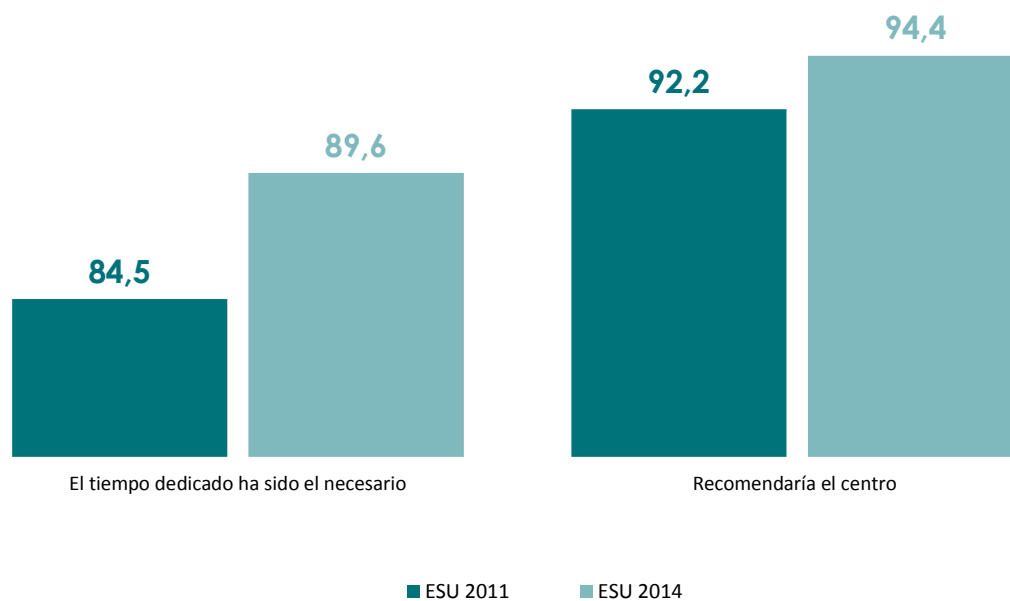
Respecto a los resultados obtenidos en 2011, todas las valoraciones realizadas por los usuarios aumentan. Las más significativas son la satisfacción con el interés del personal de admisión (+26,95), el interés del personal de enfermería (+21,85) y la facilidad para conseguir una cita (21,61%).

## 5.2.2.1 ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	86,8	88,9	+2,10
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	59,9	76,5	+16,53
<i>Demora para la cita</i>	36,4	50,5	+14,10
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	67,4	77,8	+10,47
<i>Solución dada a problemas</i>	65,1	78,6	+13,46
<i>Confianza que transmite el personal</i>	77,4	87,9	+10,49
<i>Amabilidad del personal</i>	84,2	93,4	+9,14
<i>Preparación del personal</i>	77,4	89,6	+12,19
<i>Interés del personal de enfermería</i>	79,0	90,5	+11,44
<i>Interés del personal médico</i>	83,6	90,8	+7,19
<i>Interés del personal de admisión</i>	64,9	82,3	+17,39
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	75,9	89,2	+13,33
<i>Información recibida</i>	72,0	83,5	+11,47

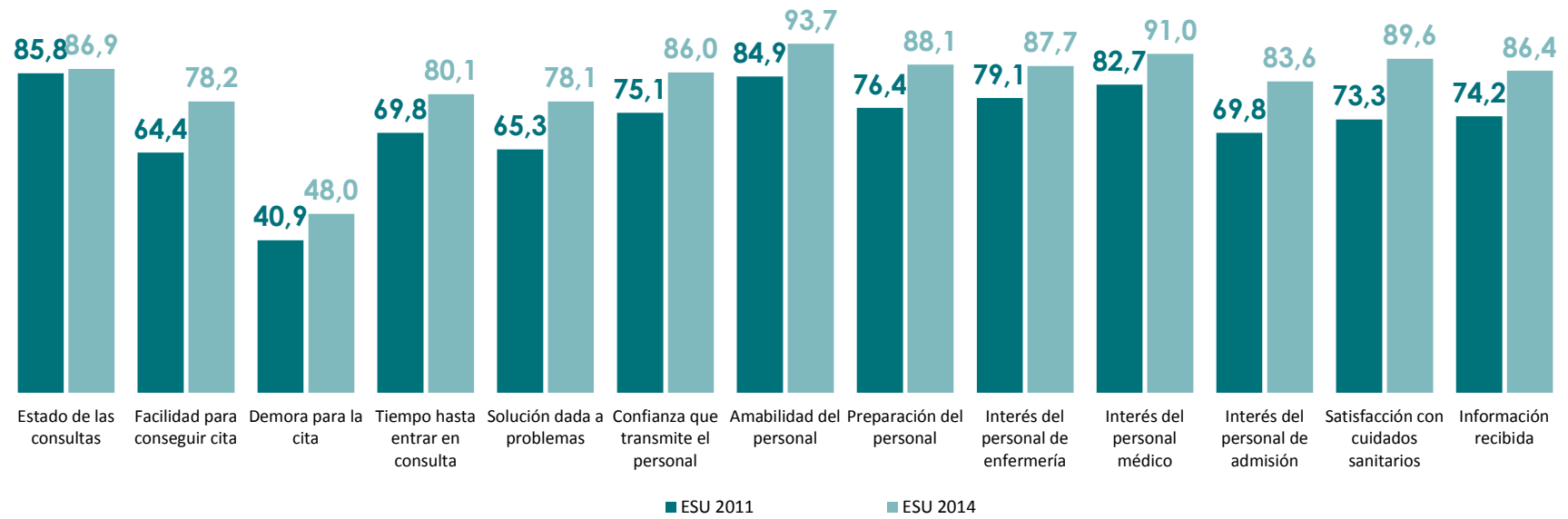


Aragón	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	84,5	89,6	+5,16
<i>Recomendaría el centro</i>	92,2	94,4	+2,19

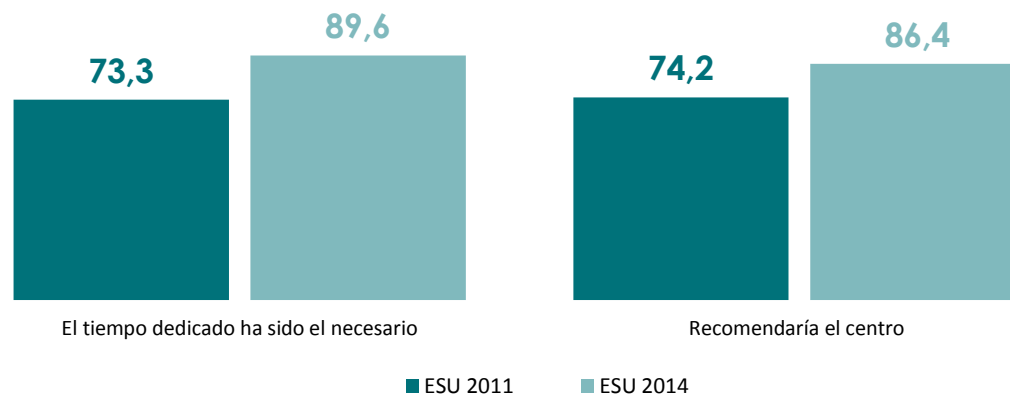


## 5.2.2.2 HOSPITALES

CASAR Cinco Villas	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	85,8	86,9	+1,16
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	64,4	78,2	+13,74
<i>Demora para la cita</i>	40,9	48,0	+7,07
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	69,8	80,1	+10,31
<i>Solución dada a problemas</i>	65,3	78,1	+12,81
<i>Confianza que transmite el personal</i>	75,1	86,0	+10,86
<i>Amabilidad del personal</i>	84,9	93,7	+8,80
<i>Preparación del personal</i>	76,4	88,1	+11,68
<i>Interés del personal de enfermería</i>	79,1	87,7	+8,62
<i>Interés del personal médico</i>	82,7	91,0	+8,28
<i>Interés del personal de admisión</i>	69,8	83,6	+13,78
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	73,3	89,6	+16,26
<i>Información recibida</i>	74,2	86,4	+12,20

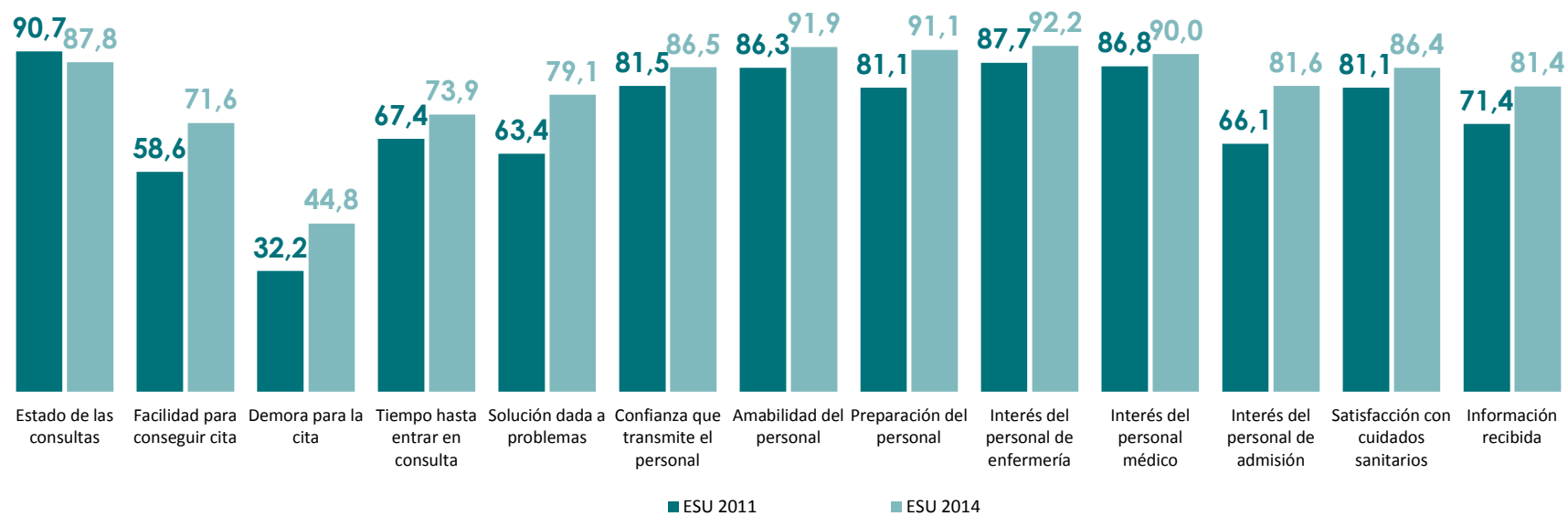


CASAR Cinco Villas	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	73,3	89,6	+16,26
<i>Recomendaría estas consultas</i>	74,2	86,4	+12,20

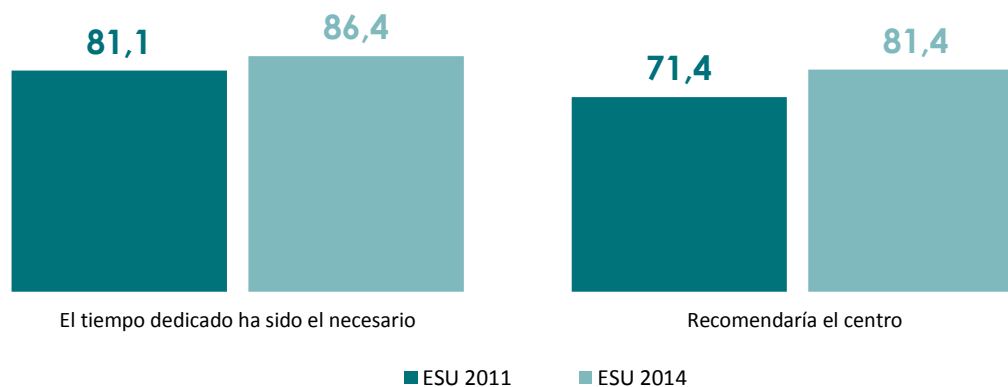




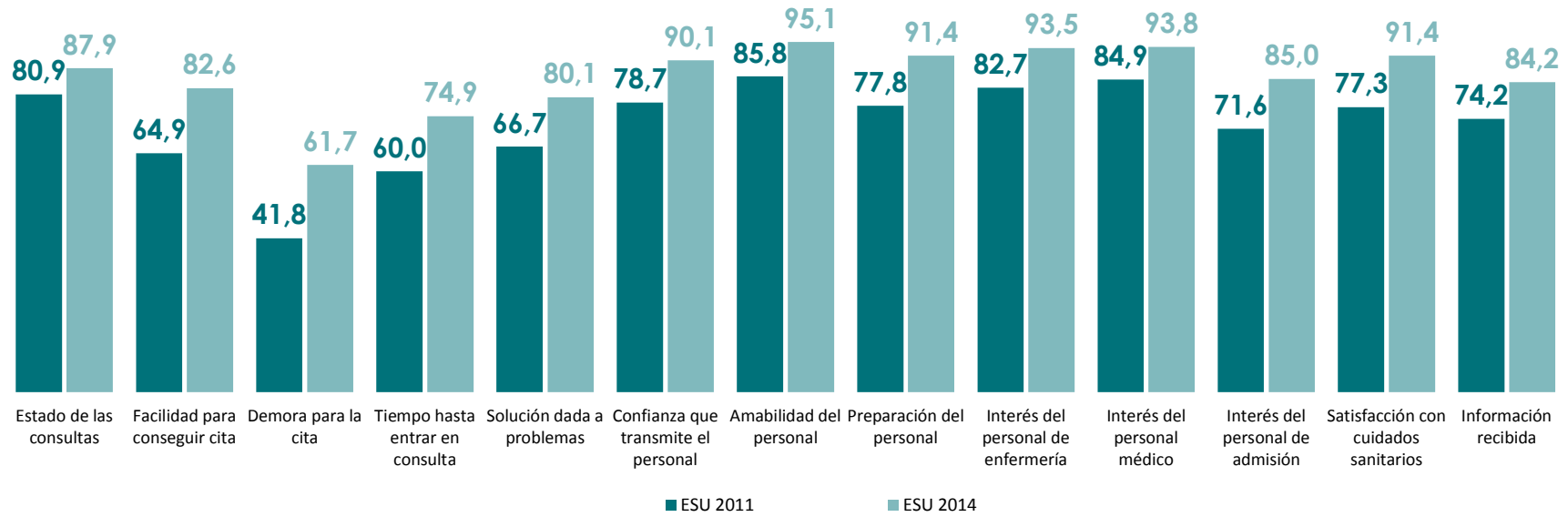
CASAR Bajo Cinca	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	90,7	87,8	-2,91
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	58,6	71,6	+13,03
<i>Demora para la cita</i>	32,2	44,8	+12,64
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	67,4	73,9	+6,47
<i>Solución dada a problemas</i>	63,4	79,1	+15,71
<i>Confianza que transmite el personal</i>	81,5	86,5	+4,99
<i>Amabilidad del personal</i>	86,3	91,9	+5,55
<i>Preparación del personal</i>	81,1	91,1	+10,06
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,7	92,2	+4,54
<i>Interés del personal médico</i>	86,8	90,0	+3,22
<i>Interés del personal de admisión</i>	66,1	81,6	+15,49
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	81,1	86,4	+5,31
<i>Información recibida</i>	71,4	81,4	+10,00



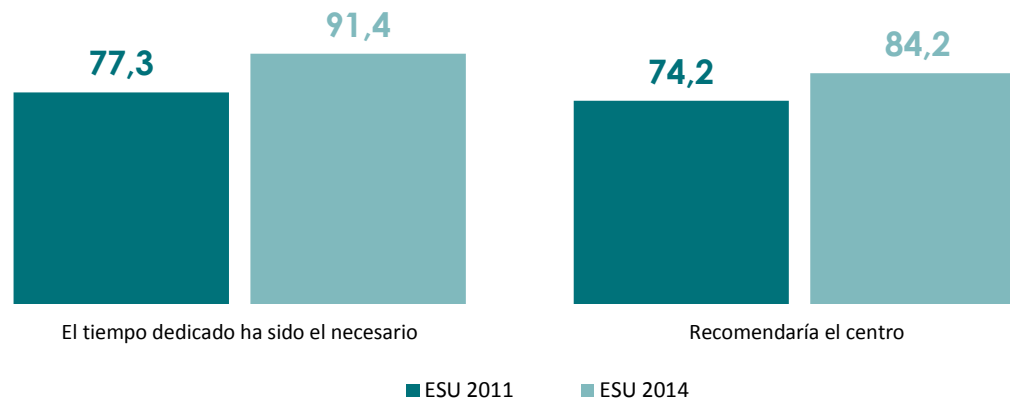
CASAR Bajo Cinca	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	81,1	86,4	+5,31
<i>Recomendaría estas consultas</i>	71,4	81,4	+10,00



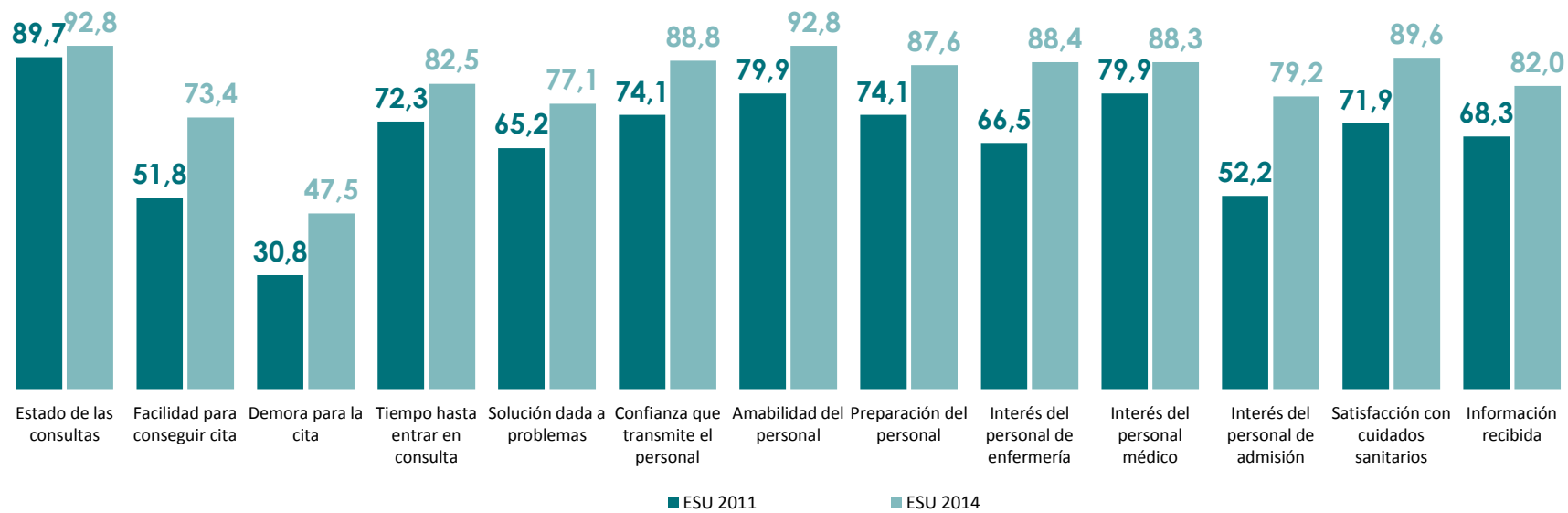
H. AR del Pirineo	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	80,9	87,9	+7,06
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	64,9	82,6	+17,70
<i>Demora para la cita</i>	41,8	61,7	+19,93
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	60,0	74,9	+14,89
<i>Solución dada a problemas</i>	66,7	80,1	+13,43
<i>Confianza que transmite el personal</i>	78,7	90,1	+11,47
<i>Amabilidad del personal</i>	85,8	95,1	+9,31
<i>Preparación del personal</i>	77,8	91,4	+13,59
<i>Interés del personal de enfermería</i>	82,7	93,5	+10,82
<i>Interés del personal médico</i>	84,9	93,8	+8,86
<i>Interés del personal de admisión</i>	71,6	85,0	+13,49
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	77,3	91,4	+14,07
<i>Información recibida</i>	74,2	84,2	+10,01



H. AR del Pirineo	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	77,3	91,4	+14,07
<i>Recomendaría estas consultas</i>	74,2	84,2	+10,01

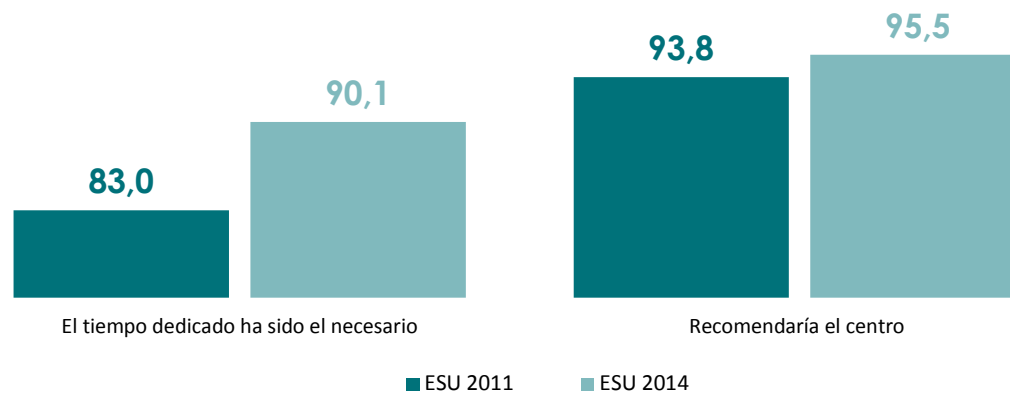



CASAR Moncayo	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	89,7	92,8	+3,09
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	51,8	73,4	+21,64
<i>Demora para la cita</i>	30,8	47,5	+16,73
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	72,3	82,5	+10,19
<i>Solución dada a problemas</i>	65,2	77,1	+11,92
<i>Confianza que transmite el personal</i>	74,1	88,8	+14,68
<i>Amabilidad del personal</i>	79,9	92,8	+12,91
<i>Preparación del personal</i>	74,1	87,6	+13,51
<i>Interés del personal de enfermería</i>	66,5	88,4	+21,85
<i>Interés del personal médico</i>	79,9	88,3	+8,43
<i>Interés del personal de admisión</i>	52,2	79,2	+26,95
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	71,9	89,6	+17,72
<i>Información recibida</i>	68,3	82,0	+13,68





CASAR Moncayo	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	83,0	90,1	+7,10
<i>Recomendaría estas consultas</i>	93,8	95,5	+1,77





**CONSORCIO ARAGONÉS**  
**SANITARIO DE ALTA RESOLUCIÓN**  
**URGENCIAS HOSPITALARIAS**

### 5.2.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

Por lo general se ha incrementado la satisfacción de los usuarios en los centros del CASAR. El interés del personal auxiliar es la dimensión donde más notable ha sido este incremento (+10,22 puntos). Le sigue el tiempo de espera para ser atendido (+5,71), la información recibida (+4,99) y la solución dada al problema (+4,39).

En cambio, los usuarios han reducido su nivel de satisfacción con el estado de las instalaciones en Urgencias (-3,14), la preparación del personal (-2,42) y la amabilidad del personal (-1,36).

La solicitud para la realización de pruebas ha disminuido en 28,46 puntos porcentuales, del 92,5% en 2011 al 64% en 2014.

La recomendación se ha incrementado a nivel de Aragón en 5,12 puntos. No obstante, es importante destacar que en CASAR Cinco Villas esta recomendación ha descendido del 96,9% obtenido en 2011 al 59,6% en 2014.

Otros aspectos a tener en cuenta por Centro son los siguientes:

- **CASAR Cinco Villas:**

Se ha incrementado el interés del personal auxiliar (+13,87) y el tiempo de espera para ser atendido (+10,86)

Por el contrario, la dimensión donde más ha bajado la satisfacción es en el estado de las instalaciones de Urgencias (-5,85)

- **CASAR Bajo Cinca:**

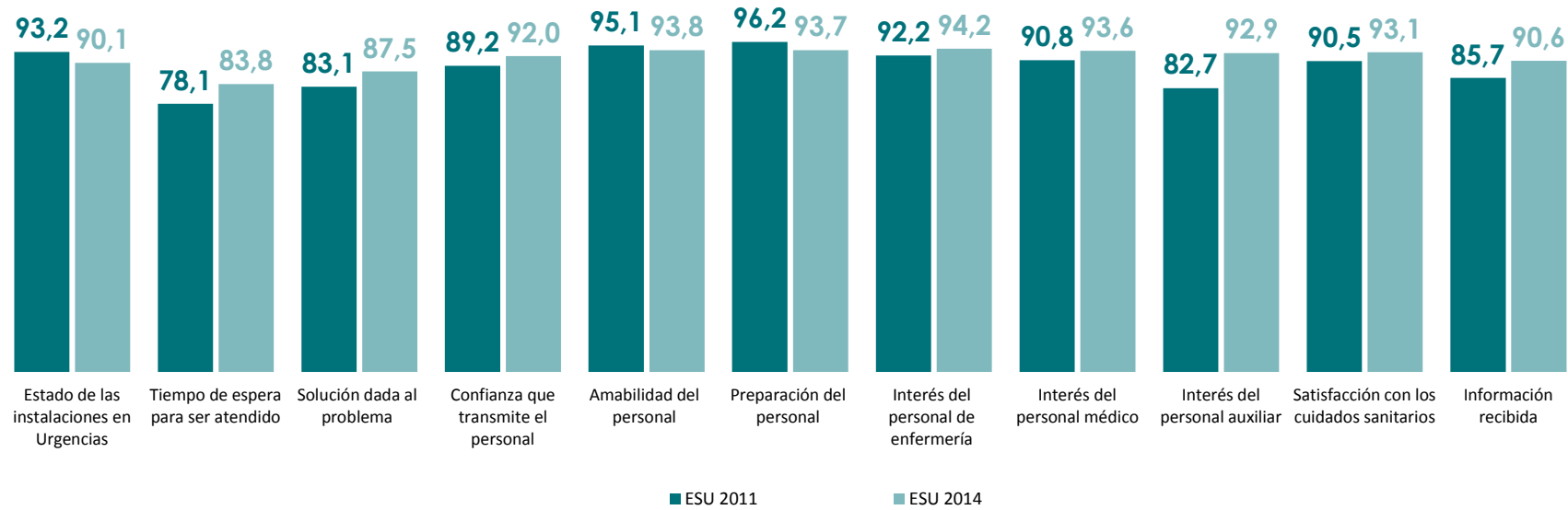
Desciende la satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido (-9,11), la amabilidad del personal (-7,78) y el estado de las instalaciones en Urgencias (-6,71).

**- H. AR del Pirineo:**

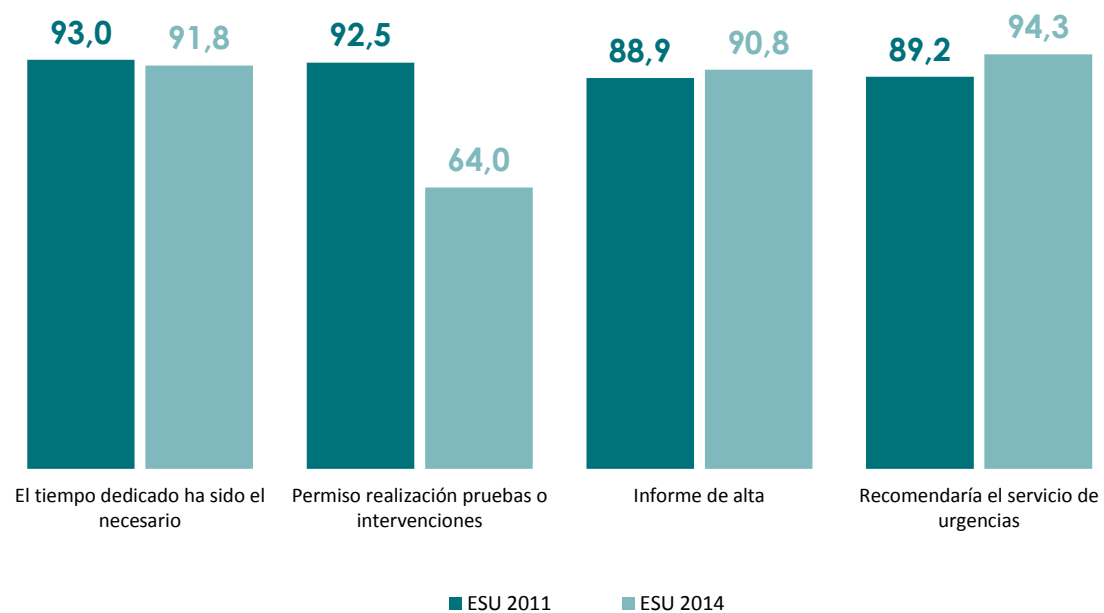
Se incrementa el interés del personal auxiliar (+16,46), el tiempo de espera para ser atendido (+14,61), la información recibida (+13,58) y la solución dada al problema (+13,58).

## 5.2.3.1 ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	93,2	90,1	-3,14
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	78,1	83,8	+5,71
<i>Solución dada al problema</i>	83,1	87,5	+4,39
<i>Confianza que transmite el personal</i>	89,2	92,0	+2,81
<i>Amabilidad del personal</i>	95,1	93,8	-1,36
<i>Preparación del personal</i>	96,2	93,7	-2,42
<i>Interés del personal de enfermería</i>	92,2	94,2	+1,99
<i>Interés del personal médico</i>	90,8	93,6	+2,76
<i>Interés del personal auxiliar</i>	82,7	92,9	+10,22
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	90,5	93,1	+2,59
<i>Información recibida</i>	85,7	90,6	+4,99



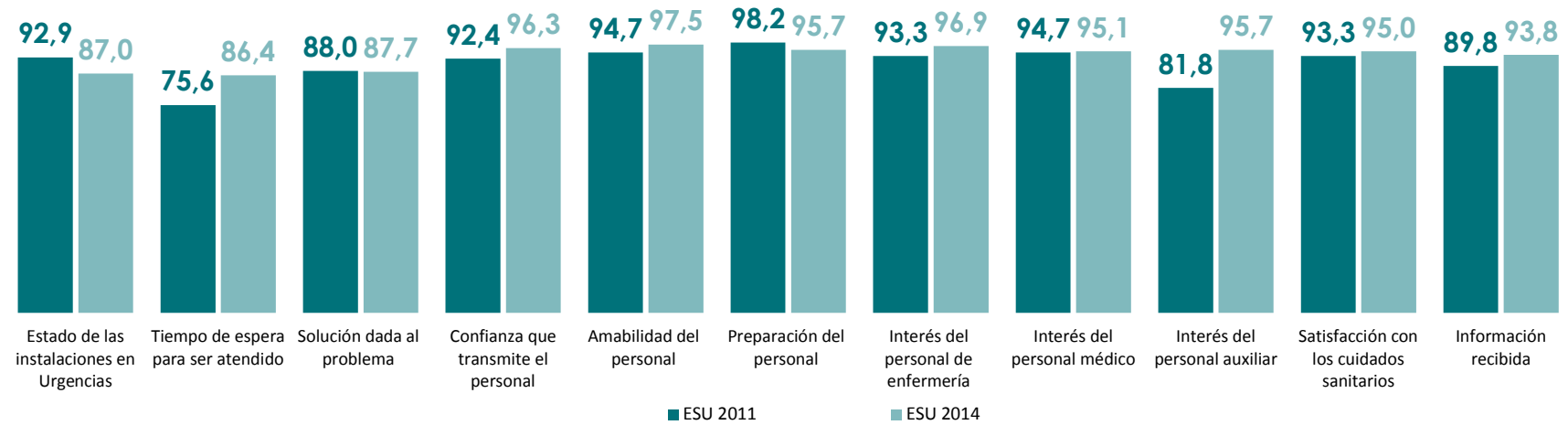
Aragón	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	93,0	91,8	-1,25
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	92,5	64,0	-28,46
<i>Informe de alta</i>	88,9	90,8	+1,89
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	89,2	94,3	+5,12



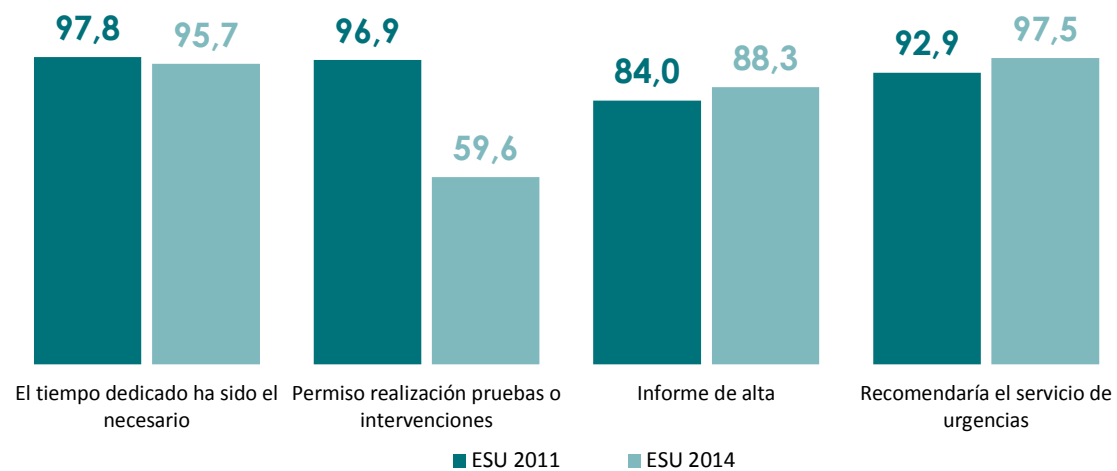
## 5.2.3.2 HOSPITALES

CASAR Cinco Villas	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	92,9	87,0	-5,85
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	75,6	86,4	+10,86
<i>Solución dada al problema</i>	88,0	87,7	-0,35
<i>Confianza que transmite el personal</i>	92,4	96,3	+3,85
<i>Amabilidad del personal</i>	94,7	97,5	+2,86
<i>Preparación del personal</i>	98,2	95,7	-2,57
<i>Interés del personal de enfermería</i>	93,3	96,9	+3,58
<i>Interés del personal médico</i>	94,7	95,1	+0,40
<i>Interés del personal auxiliar</i>	81,8	95,7	+13,87
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	93,3	95,0	+1,70
<i>Información recibida</i>	89,8	93,8	+4,05

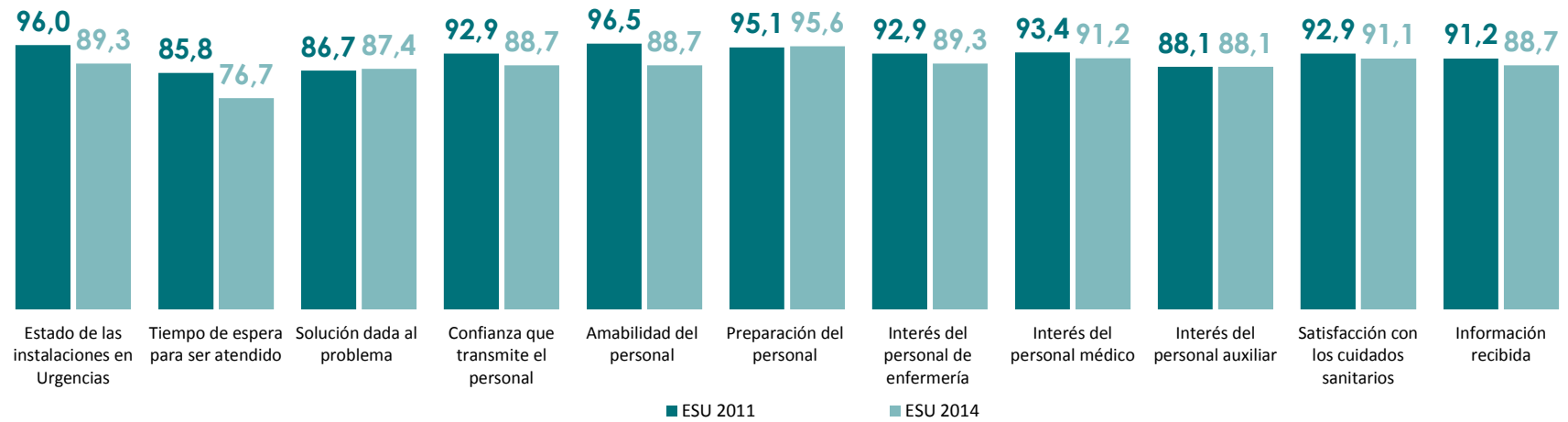




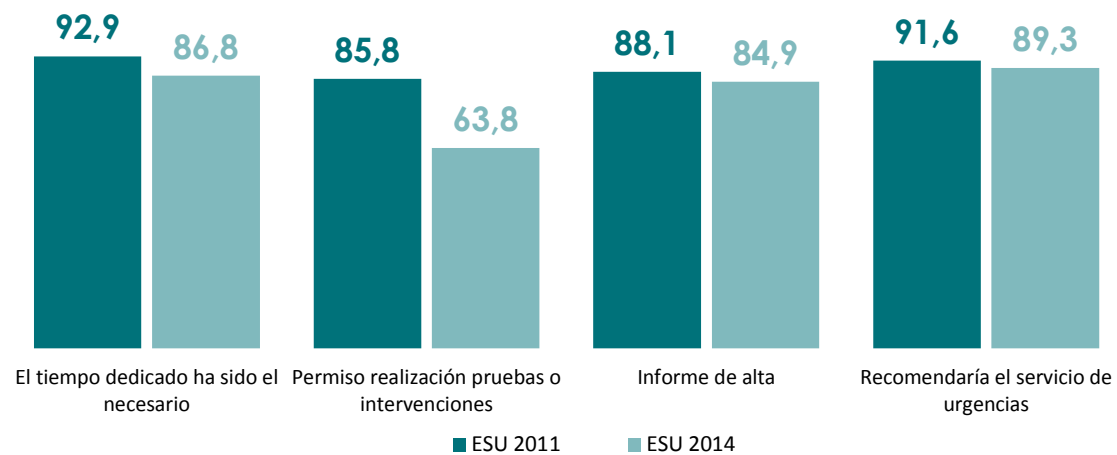
CASAR Cinco Villas	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	97,8	95,7	-2,08
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	96,9	59,6	-37,29
<i>Informe de alta</i>	84,0	88,3	+4,30
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	92,9	97,5	+4,61



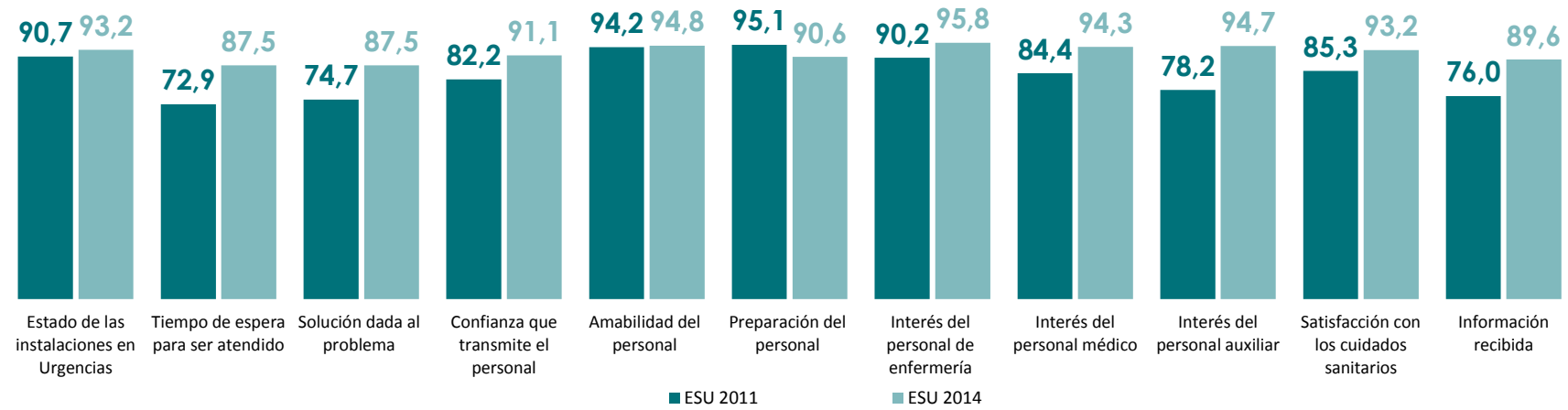
CASAR Bajo Cinca	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	96,0	89,3	-6,71
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	85,8	76,7	-9,11
<i>Solución dada al problema</i>	86,7	87,4	+0,70
<i>Confianza que transmite el personal</i>	92,9	88,7	-4,24
<i>Amabilidad del personal</i>	96,5	88,7	-7,78
<i>Preparación del personal</i>	95,1	95,6	+0,46
<i>Interés del personal de enfermería</i>	92,9	89,3	-3,61
<i>Interés del personal médico</i>	93,4	91,2	-2,17
<i>Interés del personal auxiliar</i>	88,1	88,1	-0,00
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	92,9	91,1	-1,78
<i>Información recibida</i>	91,2	88,7	-2,47



CASAR Bajo Cinca	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	92,9	86,8	-6,12
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	85,8	63,8	-22,04
<i>Informe de alta</i>	88,1	84,9	-3,15
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	91,6	89,3	-2,29



H. AR del Pirineo	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	90,7	93,2	+2,56
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	72,9	87,5	+14,61
<i>Solución dada al problema</i>	74,7	87,5	+12,83
<i>Confianza que transmite el personal</i>	82,2	91,1	+8,92
<i>Amabilidad del personal</i>	94,2	94,8	+0,57
<i>Preparación del personal</i>	95,1	90,6	-4,54
<i>Interés del personal de enfermería</i>	90,2	95,8	+5,61
<i>Interés del personal médico</i>	84,4	94,3	+9,89
<i>Interés del personal auxiliar</i>	78,2	94,7	+16,46
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,3	93,2	+7,82
<i>Información recibida</i>	76,0	89,6	+13,58



H. AR del Pirineo	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	92,9	92,7	-0,19
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	94,7	67,8	-26,87
<i>Informe de alta</i>	94,7	97,9	+3,27
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	83,1	95,8	+12,69

