



HOSPITALES GENERALES DE SALUD

HOSPITALIZACIÓN

5.1 HOSPITALES GENERALES DE SALUD

5.1.1 HOSPITALIZACIÓN

En 2014 la satisfacción de las dimensiones evaluadas en la encuesta de hospitalización se ha incrementado entre los usuarios de los Hospitales Generales de SALUD.

Destaca el aumento de la satisfacción con el estado de las habitaciones (+19,17), la comida (+13,76) y la información recibida (+10,90).

A pesar del aumento de la satisfacción, el porcentaje de usuarios que recomendarían el Hospital donde han estado ingresados ha bajado en 0,80 puntos porcentuales. También ha descendido la adecuación del tiempo (-4,40) y la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-4,94).

Por Hospital encontramos las siguientes diferencias:

- **H. San Jorge:**

Comparando los resultados de 2014 con los obtenidos en 2011, todos los aspectos a valorar obtienen mejor puntuación a excepción de la adecuación del tiempo que ha estado ingresado (-9,25), el permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-6,81) y la recomendación del centro (-1,80).

Los aspectos donde más se ha incrementado la satisfacción ha sido en el estado de la habitaciones (+18,57), la comida (+11,97) y la información recibida (+7,90).

- **H. Barbastro:**

Los aspectos que más han evolucionado positivamente respecto a 2011 son la satisfacción con el estado de la habitaciones (+18,09), la comida (+16,16) y la información recibida (+13,07).

Por el contrario, la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones ha descendido 9,77 puntos porcentuales en 2014.

- H. Obispo Polanco:

El Hospital Obispo Polanco ha incrementado la satisfacción de sus usuarios en todos los aspectos analizados.

En 2014 el aspecto peor valorado ha sido el estado de las habitaciones. Sin embargo, este aspecto ha incrementado la satisfacción de los usuarios en 17,94 puntos porcentuales.

Destaca también el descenso en las solicitudes de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-5,02) y la adecuación del tiempo (-4,56).

- H. Alcañiz:

Excepto la solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones (-7,01) y el tiempo dedicado (-5,86) los demás aspectos se mantienen o incrementan respecto a las puntuaciones obtenidas en 2011.

Destaca el aumento de la satisfacción con el estado de las habitaciones (+25,81), la comida (+15,04), la información recibida (+13,90), la preparación de personal (+12,71) y el interés del personal auxiliar (+12,11).

- H. Ernest Lluch:

Respecto a las puntuaciones obtenidas en 2011 sobresale el incremento de la satisfacción con el estado de las habitaciones (+24,53), la comida (+16,44) y la información recibida (+14,59).

Por el contrario, el aspecto que más decrece es la solicitud para realizar pruebas o intervenciones (-8,16).

- H. Nuestra Señora de Gracia:

Respecto a las puntuaciones obtenidas en 2011 destaca el incremento en la satisfacción con el estado de las habitaciones (+45,01). Por el contrario, el aspecto que más baja es la adecuación del tiempo (-4,37)

- **H. Royo Villanova:**

La satisfacción de los usuarios se ha incrementado respecto a 2011, incluso en relación a la comida, que es el indicador que obtenía peor valoración en 2014 (+5,05).

No obstante, el estado de las habitaciones es el aspecto que más ha evolucionado en positivo, al aumentar la satisfacción de los usuarios en 16,12 puntos porcentuales respecto a 2011.

- **H. Miguel Servet:**

Las valoraciones de los usuarios son más positivas en 2011, si bien cabe destacar el incremento de la satisfacción con los siguientes aspectos: estado de las habitaciones (+17,03), comida (+12,24) e información recibida (+10,24).

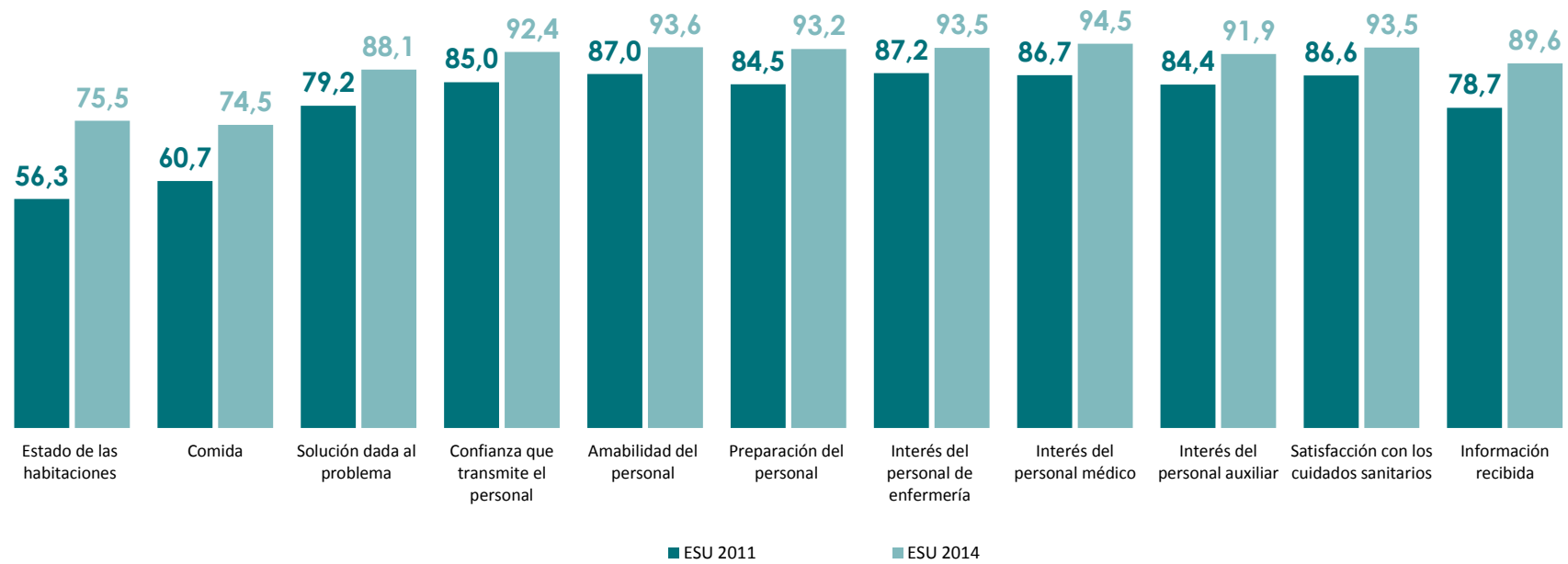
- **H. Lozano Blesa:**

Los aspectos que registran mayor nivel de satisfacción respecto a 2011 son: el estado de las habitaciones (+20,77), la comida (+15,93) y la información recibida (+14,38).

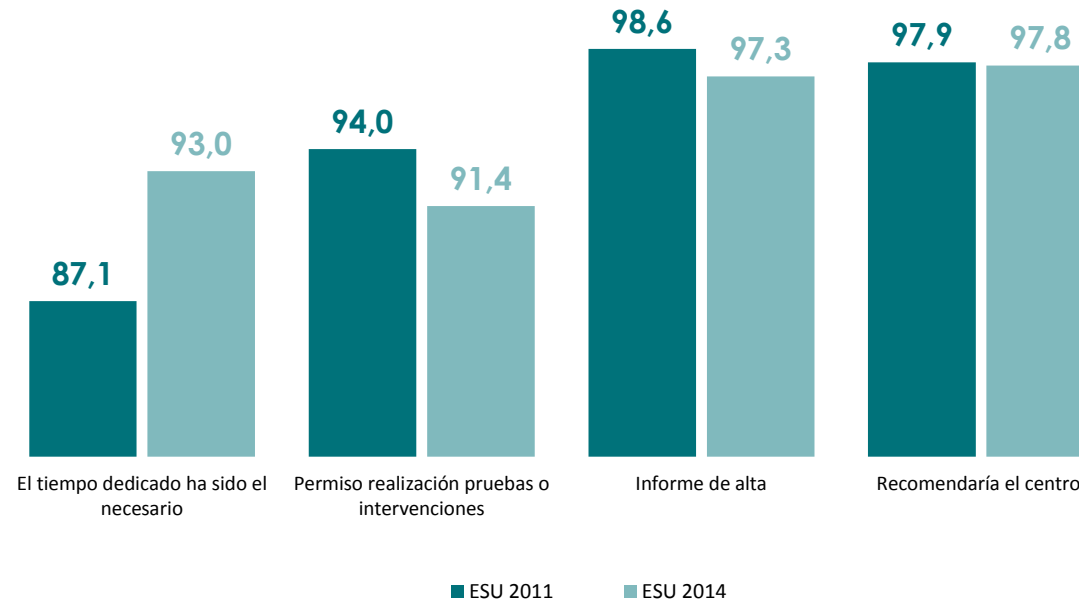
Además, el H. Lozano Blesa es donde más se ha incrementado la recepción de informes de alta por escrito (+7,14)

5.1.1.1 ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	56,3	75,5	+19,17
<i>Comida</i>	60,7	74,5	+13,76
<i>Solución dada al problema</i>	79,2	88,1	+8,87
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,0	92,4	+7,43
<i>Amabilidad del personal</i>	87,0	93,6	+6,55
<i>Preparación del personal</i>	84,5	93,2	+8,66
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,2	93,5	+6,26
<i>Interés del personal médico</i>	86,7	94,5	+7,77
<i>Interés del personal auxiliar</i>	84,4	91,9	+7,54
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	86,6	93,5	+6,88
<i>Información recibida</i>	78,7	89,6	+10,90

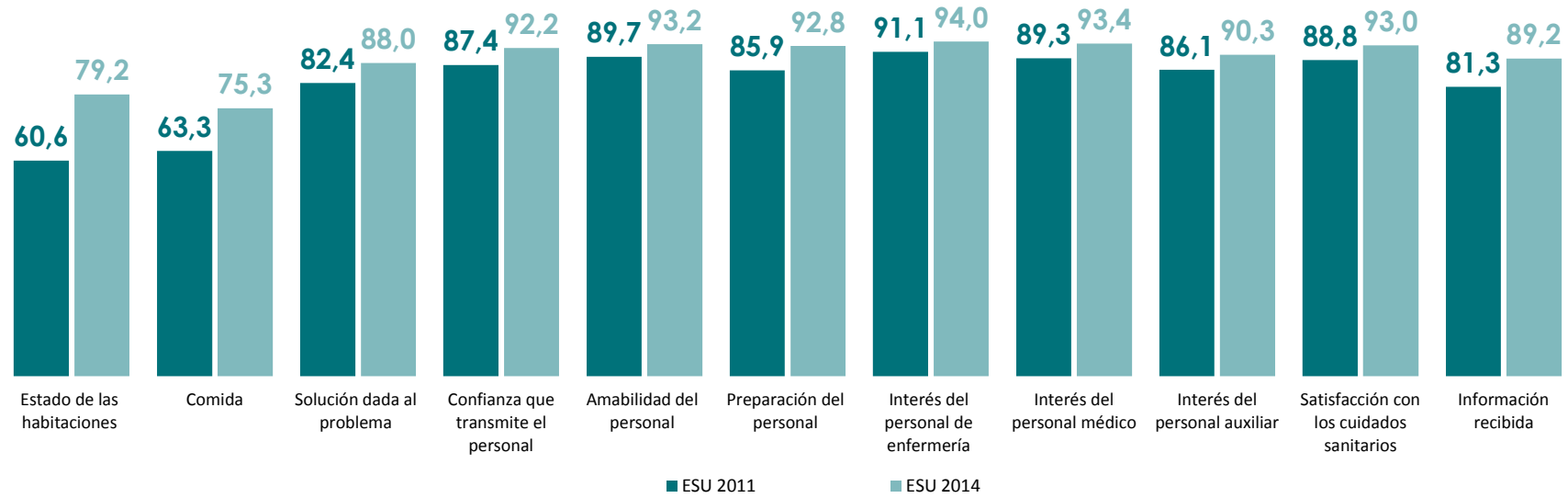


Aragón	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,8	87,4	-4,40
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	91,6	86,7	-4,94
<i>Informe de alta</i>	96,3	98,4	+2,10
<i>Recomendaría el centro</i>	98,2	97,4	-0,80

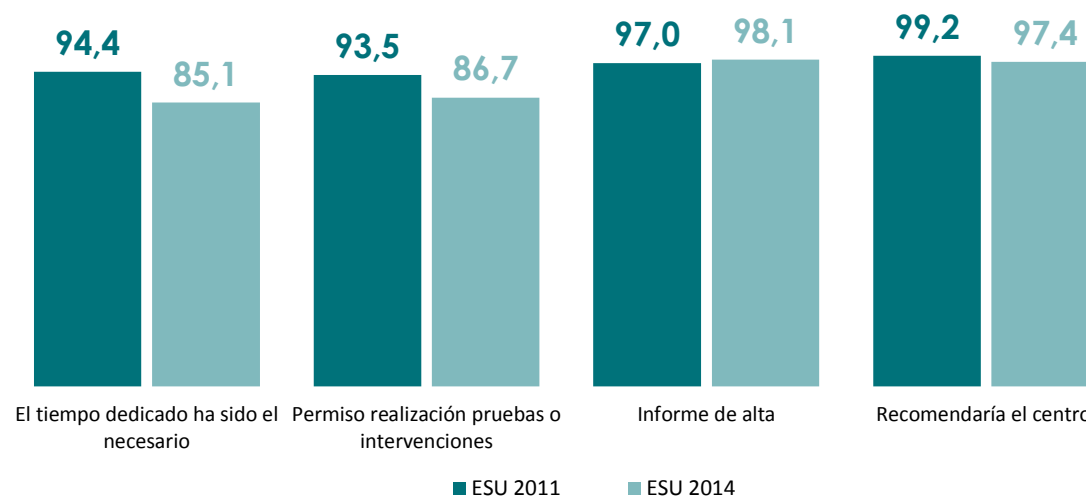


5.1.1.2 HOSPITALES

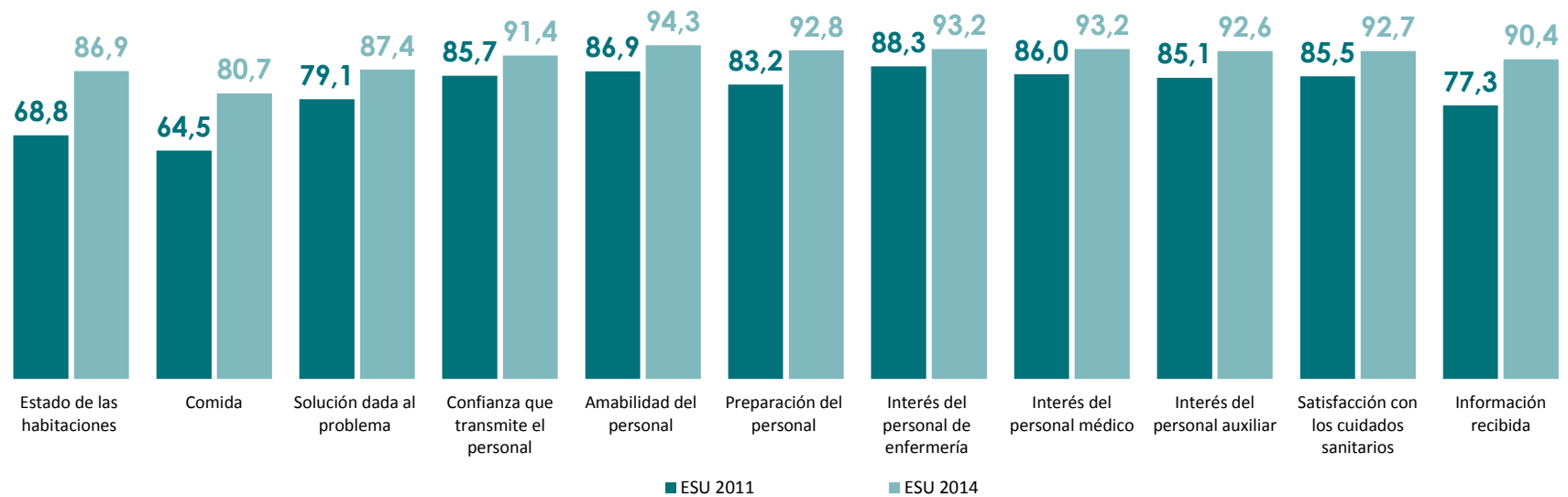
H. SAN JORGE	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	60,6	79,2	+18,57
<i>Comida</i>	63,3	75,3	+11,97
<i>Solución dada al problema</i>	82,4	88,0	+5,63
<i>Confianza que transmite el personal</i>	87,4	92,2	+4,79
<i>Amabilidad del personal</i>	89,7	93,2	+3,55
<i>Preparación del personal</i>	85,9	92,8	+6,87
<i>Interés del personal de enfermería</i>	91,1	94,0	+2,92
<i>Interés del personal médico</i>	89,3	93,4	+4,14
<i>Interés del personal auxiliar</i>	86,1	90,3	+4,15
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	88,8	93,0	+4,16
<i>Información recibida</i>	81,3	89,2	+7,90



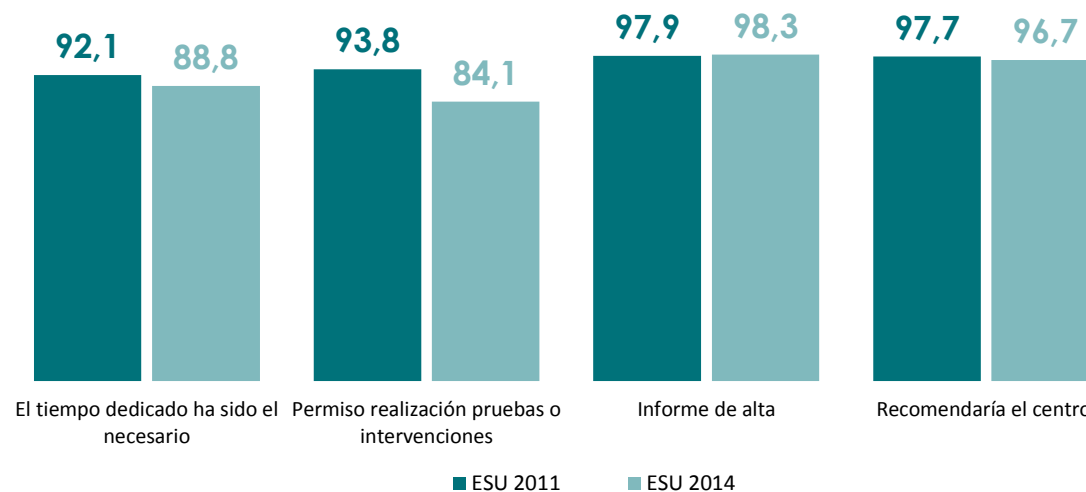
H. SAN JORGE	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	94,4	85,1	-9,25
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	93,5	86,7	-6,81
<i>Informe de alta</i>	97,0	98,1	+1,07
<i>Recomendaría el centro</i>	99,2	97,4	-1,80



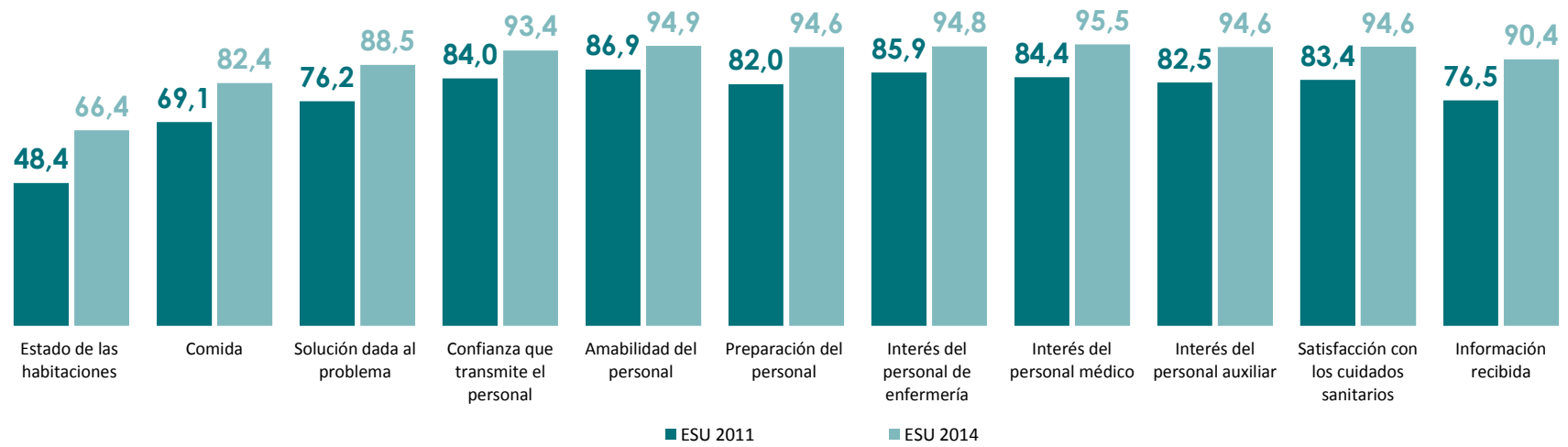
H. BARBASTRO	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	68,8	86,9	+18,09
<i>Comida</i>	64,5	80,7	+16,16
<i>Solución dada al problema</i>	79,1	87,4	+8,35
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,7	91,4	+5,74
<i>Amabilidad del personal</i>	86,9	94,3	+7,37
<i>Preparación del personal</i>	83,2	92,8	+9,62
<i>Interés del personal de enfermería</i>	88,3	93,2	+4,92
<i>Interés del personal médico</i>	86,0	93,2	+7,18
<i>Interés del personal auxiliar</i>	85,1	92,6	+7,55
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,5	92,7	+7,21
<i>Información recibida</i>	77,3	90,4	+13,07



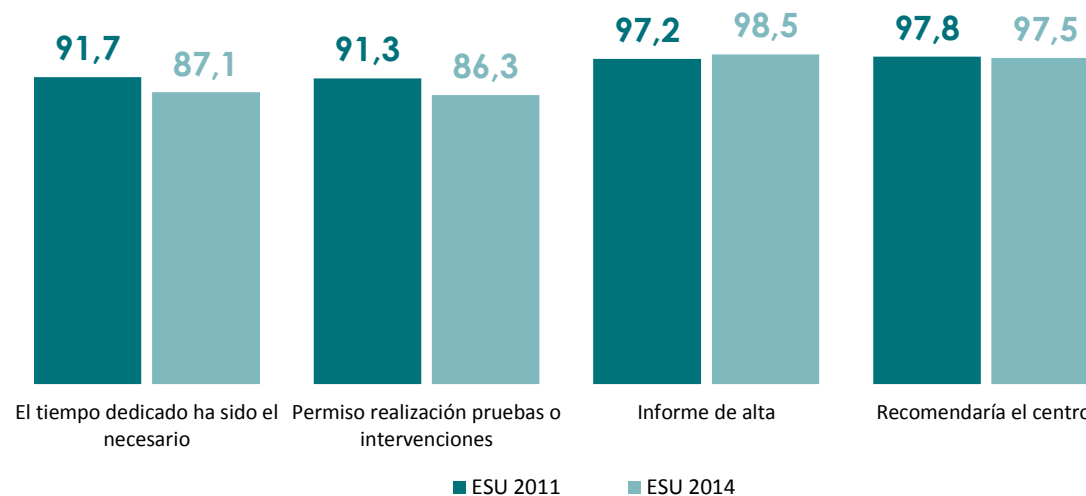
H. BARBASTRO	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	92,1	88,8	-3,28
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	93,8	84,1	-9,77
<i>Informe de alta</i>	97,9	98,3	+0,37
<i>Recomendaría el centro</i>	97,7	96,7	-0,99



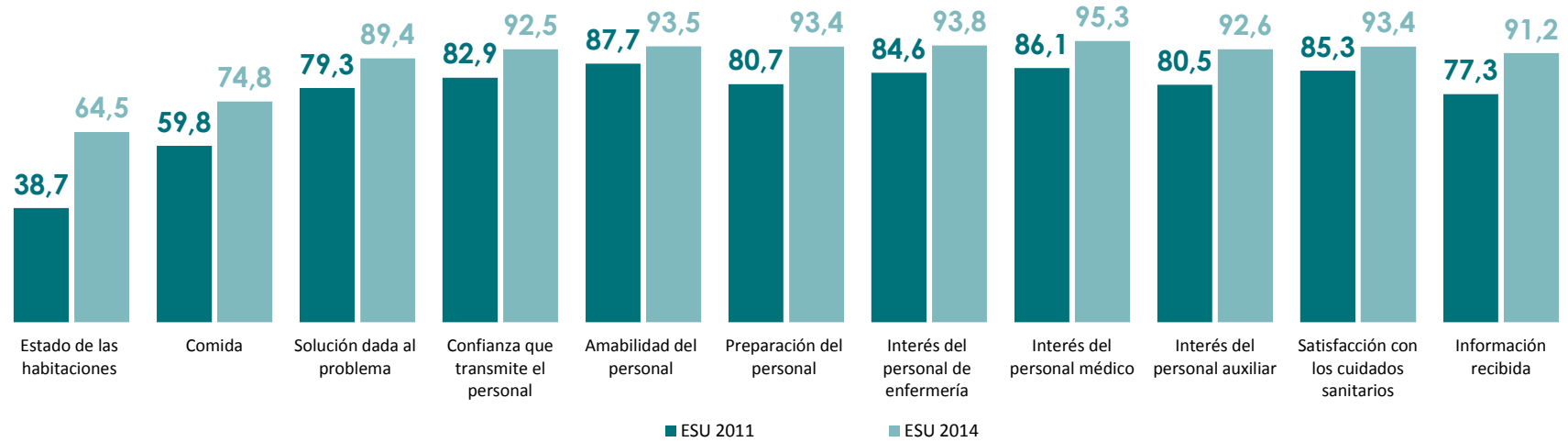
H. OBISPO POLANCO	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	48,4	66,4	+17,94
<i>Comida</i>	69,1	82,4	+13,24
<i>Solución dada al problema</i>	76,2	88,5	+12,35
<i>Confianza que transmite el personal</i>	84,0	93,4	+9,44
<i>Amabilidad del personal</i>	86,9	94,9	+7,98
<i>Preparación del personal</i>	82,0	94,6	+12,63
<i>Interés del personal de enfermería</i>	85,9	94,8	+8,90
<i>Interés del personal médico</i>	84,4	95,5	+11,13
<i>Interés del personal auxiliar</i>	82,5	94,6	+12,12
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	83,4	94,6	+11,22
<i>Información recibida</i>	76,5	90,4	+13,93



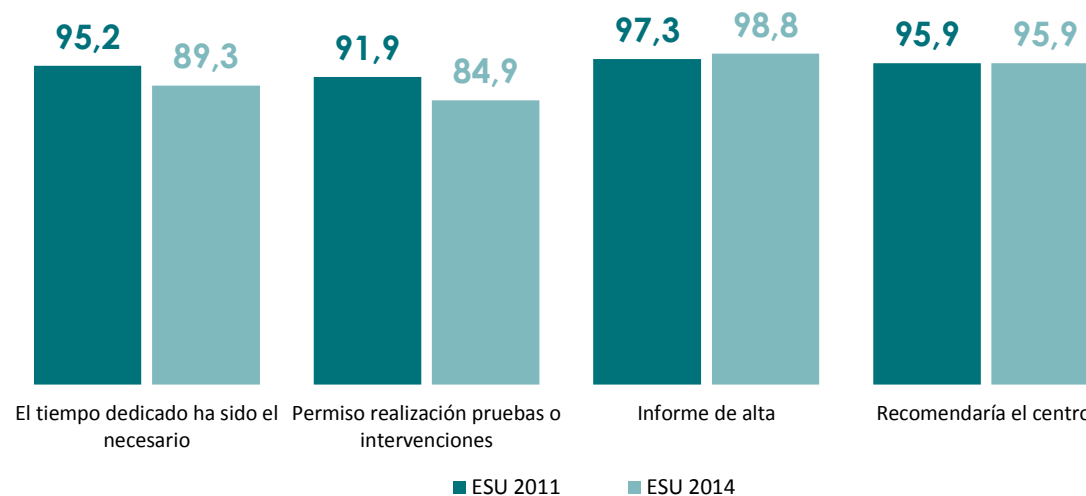
H. OBISPO POLANCO	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,7	87,1	-4,56
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	91,3	86,3	-5,02
<i>Informe de alta</i>	97,2	98,5	+1,32
<i>Recomendaría el centro</i>	97,8	97,5	-0,38



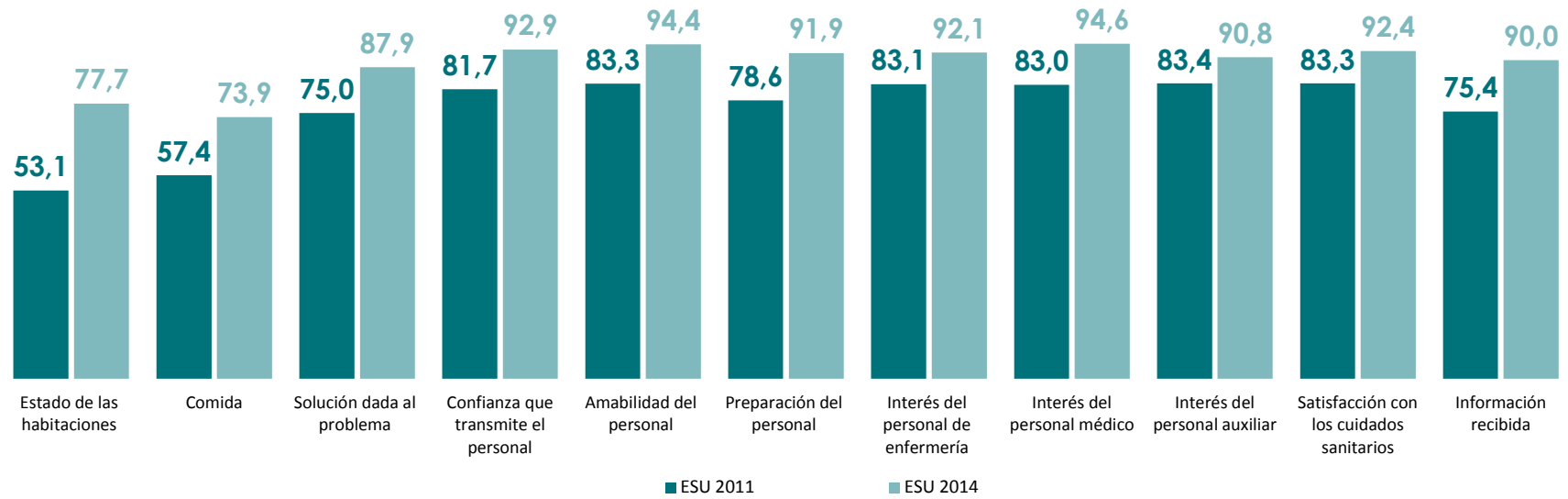
H. ALCAÑIZ	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	38,7	64,5	+25,81
<i>Comida</i>	59,8	74,8	+15,04
<i>Solución dada al problema</i>	79,3	89,4	+10,05
<i>Confianza que transmite el personal</i>	82,9	92,5	+9,58
<i>Amabilidad del personal</i>	87,7	93,5	+5,83
<i>Preparación del personal</i>	80,7	93,4	+12,71
<i>Interés del personal de enfermería</i>	84,6	93,8	+9,26
<i>Interés del personal médico</i>	86,1	95,3	+9,19
<i>Interés del personal auxiliar</i>	80,5	92,6	+12,11
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,3	93,4	+8,13
<i>Información recibida</i>	77,3	91,2	+13,90



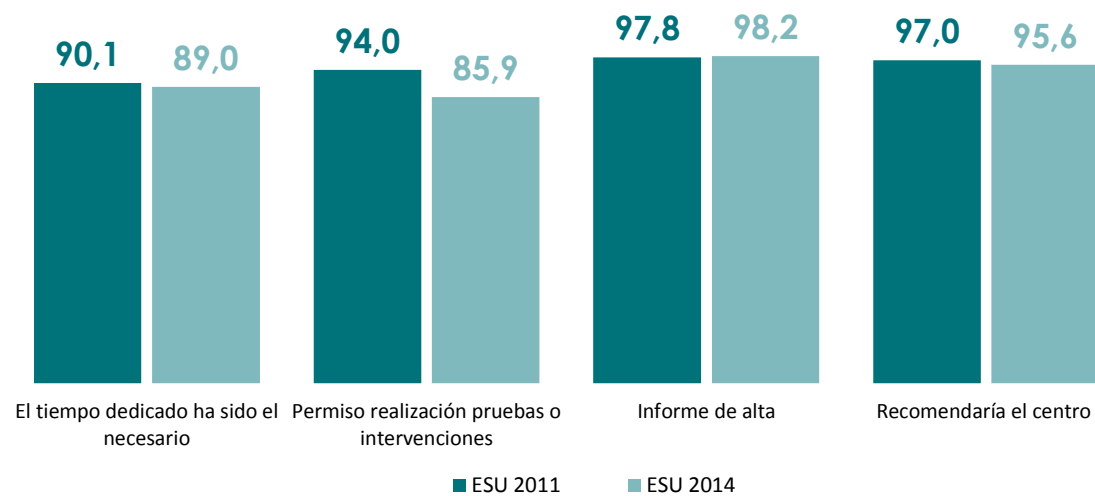
H. ALCAÑIZ	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	95,2	89,3	-5,86
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	91,9	84,9	-7,01
<i>Informe de alta</i>	97,3	98,8	+1,54
<i>Recomendaría el centro</i>	95,9	95,9	-0,00



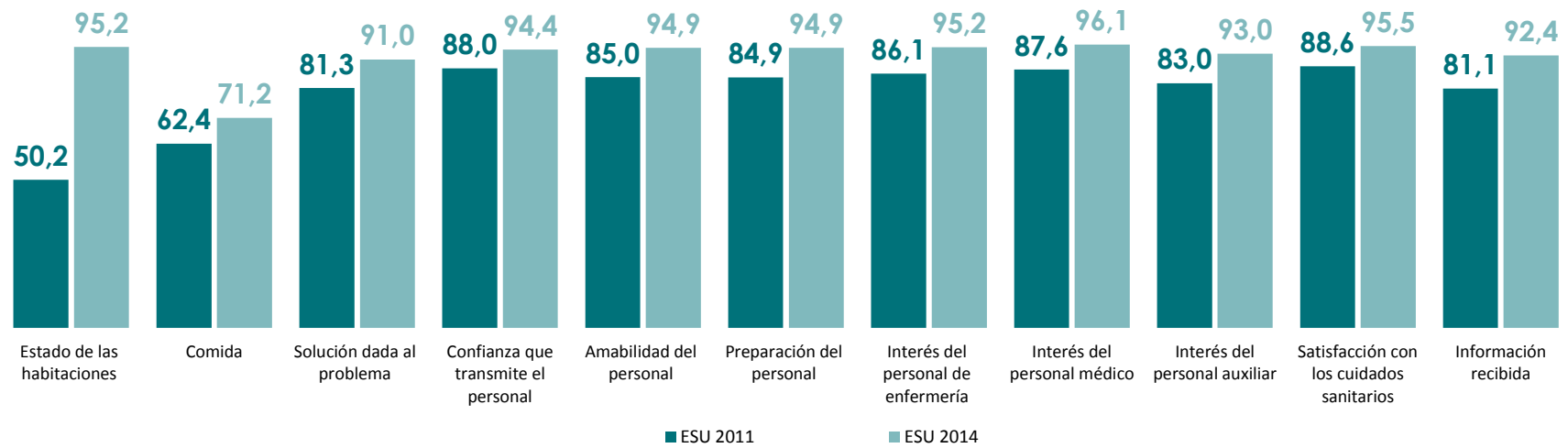
H. ERNEST LLUCH	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	53,1	77,7	+24,53
<i>Comida</i>	57,4	73,9	+16,44
<i>Solución dada al problema</i>	75,0	87,9	+12,87
<i>Confianza que transmite el personal</i>	81,7	92,9	+11,22
<i>Amabilidad del personal</i>	83,3	94,4	+11,14
<i>Preparación del personal</i>	78,6	91,9	+13,32
<i>Interés del personal de enfermería</i>	83,1	92,1	+8,97
<i>Interés del personal médico</i>	83,0	94,6	+11,63
<i>Interés del personal auxiliar</i>	83,4	90,8	+7,40
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	83,3	92,4	+9,11
<i>Información recibida</i>	75,4	90,0	+14,59



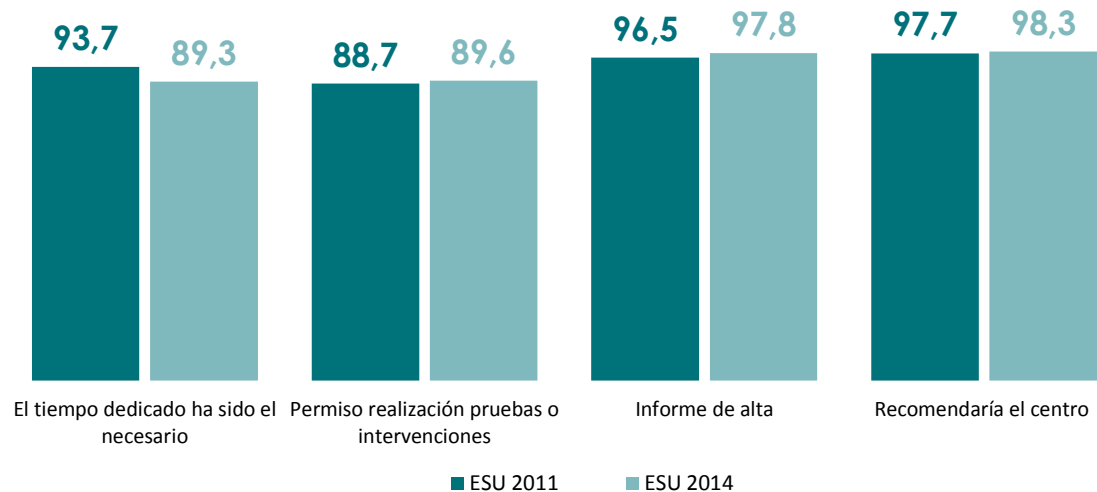
H. ERNEST LLUCH	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	90,1	89,0	-1,07
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	94,0	85,9	-8,16
<i>Informe de alta</i>	97,8	98,2	+0,37
<i>Recomendaría el centro</i>	97,0	95,6	-1,39



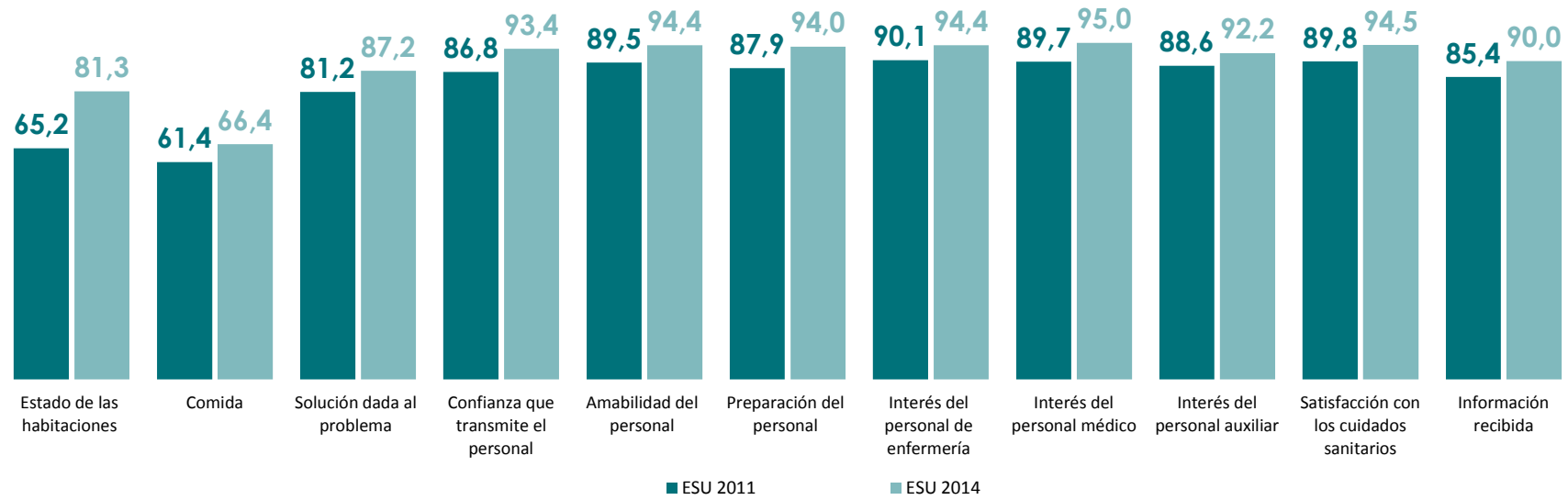
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	50,2	95,2	+45,01
<i>Comida</i>	62,4	71,2	+8,78
<i>Solución dada al problema</i>	81,3	91,0	+9,71
<i>Confianza que transmite el personal</i>	88,0	94,4	+6,35
<i>Amabilidad del personal</i>	85,0	94,9	+9,90
<i>Preparación del personal</i>	84,9	94,9	+10,02
<i>Interés del personal de enfermería</i>	86,1	95,2	+9,05
<i>Interés del personal médico</i>	87,6	96,1	+8,46
<i>Interés del personal auxiliar</i>	83,0	93,0	+10,01
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	88,6	95,5	+6,86
<i>Información recibida</i>	81,1	92,4	+11,30



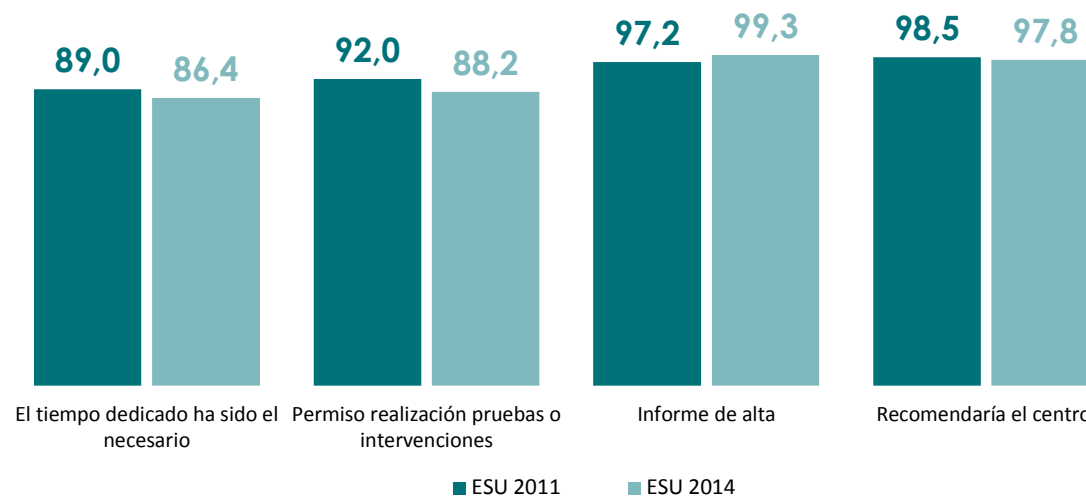
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	93,7	89,3	-4,37
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	88,7	89,6	+0,87
<i>Informe de alta</i>	96,5	97,8	+1,27
<i>Recomendaría el centro</i>	97,7	98,3	+0,62



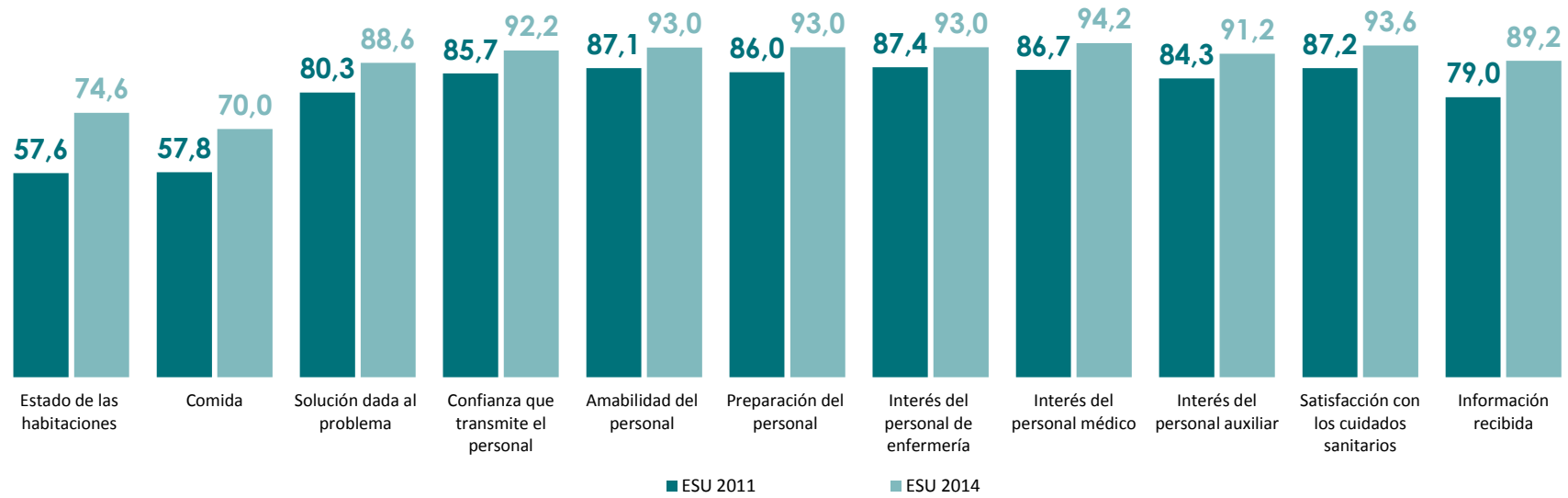
H. ROYO VILLANOVA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	65,2	81,3	+16,12
<i>Comida</i>	61,4	66,4	+5,05
<i>Solución dada al problema</i>	81,2	87,2	+5,95
<i>Confianza que transmite el personal</i>	86,8	93,4	+6,54
<i>Amabilidad del personal</i>	89,5	94,4	+4,91
<i>Preparación del personal</i>	87,9	94,0	+6,11
<i>Interés del personal de enfermería</i>	90,1	94,4	+4,26
<i>Interés del personal médico</i>	89,7	95,0	+5,33
<i>Interés del personal auxiliar</i>	88,6	92,2	+3,59
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	89,8	94,5	+4,68
<i>Información recibida</i>	85,4	90,0	+4,55



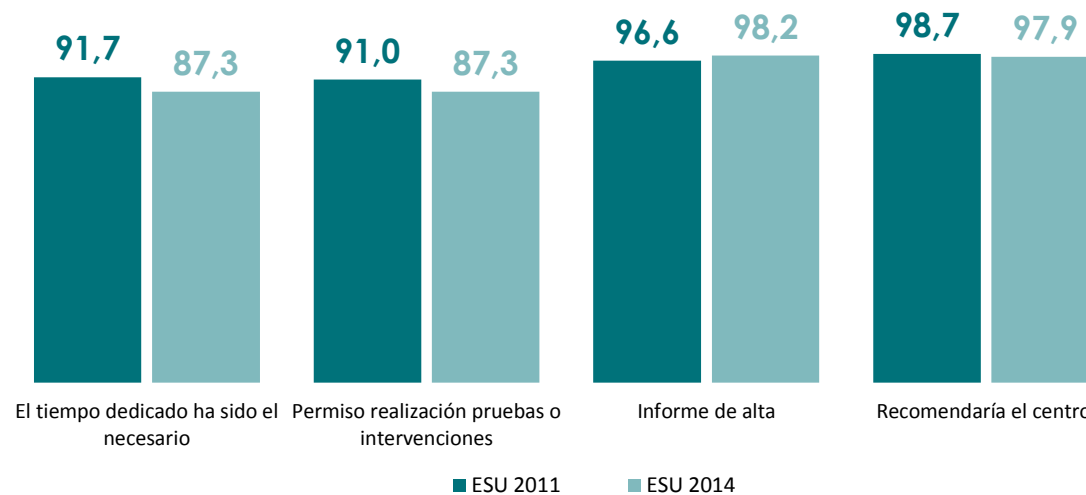
H. ROYO VILLANOVA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	89,0	86,4	-2,55
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	92,0	88,2	-3,78
<i>Informe de alta</i>	97,2	99,3	+2,10
<i>Recomendaría el centro</i>	98,5	97,8	-0,75



H. MIGUEL SERVET	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	57,6	74,6	+17,03
<i>Comida</i>	57,8	70,0	+12,24
<i>Solución dada al problema</i>	80,3	88,6	+8,30
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,7	92,2	+6,48
<i>Amabilidad del personal</i>	87,1	93,0	+5,87
<i>Preparación del personal</i>	86,0	93,0	+7,03
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,4	93,0	+5,65
<i>Interés del personal médico</i>	86,7	94,2	+7,58
<i>Interés del personal auxiliar</i>	84,3	91,2	+6,89
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	87,2	93,6	+6,39
<i>Información recibida</i>	79,0	89,2	+10,22



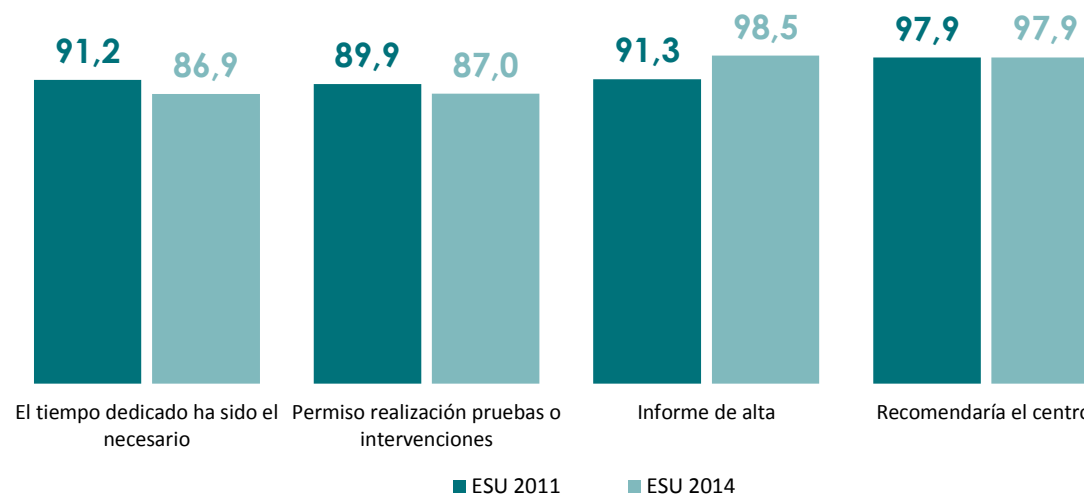
H. MIGUEL SERVET	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,7	87,3	-4,37
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	91,0	87,3	-3,71
<i>Informe de alta</i>	96,6	98,2	+1,62
<i>Recomendaría el centro</i>	98,7	97,9	-0,85



H. LOZANO BLESA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las habitaciones</i>	51,8	72,6	+20,77
<i>Comida</i>	62,0	77,9	+15,93
<i>Solución dada al problema</i>	75,2	87,0	+11,77
<i>Confianza que transmite el personal</i>	82,0	92,1	+10,08
<i>Amabilidad del personal</i>	84,4	92,8	+8,39
<i>Preparación del personal</i>	82,2	92,6	+10,42
<i>Interés del personal de enfermería</i>	84,6	92,9	+8,28
<i>Interés del personal médico</i>	86,0	94,5	+8,53
<i>Interés del personal auxiliar</i>	83,7	92,0	+8,30
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	84,7	93,0	+8,31
<i>Información recibida</i>	74,0	88,4	+14,38



H. LOZANO BLESA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,2	86,9	-4,30
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	89,9	87,0	-2,85
<i>Informe de alta</i>	91,3	98,5	+7,14
<i>Recomendaría el centro</i>	97,9	97,9	+0,03





HOSPITALES GENERALES DE SALUD

CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

5.1.2 CONSULTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

En 2014 ha aumentado la satisfacción con las Consultas de Atención Especializada de los Hospitales Generales de SALUD.

Sobresale el incremento de usuarios satisfechos y muy satisfechos con la facilidad para conseguir cita (+13,40), el tiempo hasta entrar en consulta (+12,22), el interés del personal de admisión (+11,49) y la información recibida (+10,29).

La proporción de usuarios que recomendarían el Hospital ha aumentado 1,88 puntos porcentuales mientras que el tiempo dedicado se ha incrementado en 3,51 puntos.

Por Hospital encontramos las siguientes diferencias:

- **H. San Jorge:**

El mayor incremento se da en el interés del personal de admisión (+13,54), la preparación del personal (+10,6) y la solución dada a los problemas (+10,04).

- **H. Barbastro:**

La mayoría de las dimensiones analizadas han aumentado más de 10 puntos porcentuales. Sobresale el interés del personal de admisión (+17,47), la confianza que transmite el personal (+16,58), la solución dada a los problemas (+15,87) y la facilidad para conseguir cita (+15,43).

- **C.E. Monzón:**

Los dos aspectos donde más se ha incrementado la satisfacción han sido la demora de la cita (+16,9) y la facilidad para conseguir cita (+16,46). Le sigue el interés del personal de admisión (+9,32).

En cambio, la confianza que transmite el personal es el aspecto que más ha descendido (-1,59) junto a la solución dada a los problemas (-1,48).

- **H. Obispo Polanco:**

El interés del personal de admisión se ha incrementado considerablemente respecto a 2011: de registrar un 55,4% de usuarios satisfechos y muy satisfechos ha pasado en 2015 a tener un 76% (+20,68). Le sigue, con un incremento de 16 puntos porcentuales, el interés del personal de enfermería (+16,75), la información recibida (+16,37) y la preparación del personal (+16,09).

- **H. Alcañiz:**

Todas las dimensiones analizadas se han incrementado, destacando la satisfacción con la información recibida (+18,93) y el interés del personal de enfermería (+15,26).

- **H. Ernest Lluch:**

La facilidad para conseguir cita se ha incrementado considerablemente (+26,66). Le sigue la demora para la cita (+16,74), la información recibida (+16,14) y el tiempo hasta entrar en consulta (+15,61).

- **C.E. Grande Covián:**

Se incrementan todas las dimensiones excepto el estado de las consultas (-0,85). El aspecto que más aumenta es la satisfacción con la facilidad para conseguir cita (+17,04). Le sigue la satisfacción con el interés del personal de admisión (+13,25).

- **H. Nuestra Señora de Gracia:**

Destaca la evolución en la satisfacción con el tiempo hasta entrar en consulta. (+26,1). También el estado de la consultas registra un mayor porcentaje de usuarios satisfechos y muy satisfechos (+22,72).

- **H. Royo Villanova:**

En el H. Royo Villanova existen varias dimensiones donde la satisfacción obtenida ha sido inferior a la registrada en 2011. Destaca la demora de la cita (-3,86), el estado de las consultas (-2,78) y el interés del personal de enfermería (-2,36).

- **C.E. Ramón y Cajal:**

La satisfacción ha evolucionado en todos los indicadores analizados, principalmente en la preparación del personal (+18,71), el interés del personal de enfermería (+17,83) y el tiempo hasta entrar en consulta (+17,34)

- **C.E. San José:**

La satisfacción con la facilidad para conseguir cita es la dimensión que más se ha incrementado respecto a 2011 (+21,11). Le sigue el tiempo hasta entrar en consulta (+17,58)

- **H. Miguel Servet:**

La satisfacción con el tiempo hasta entrar en consulta ha aumentado respecto a 2011 (+11,37)

- **H. Lozano Blesa:**

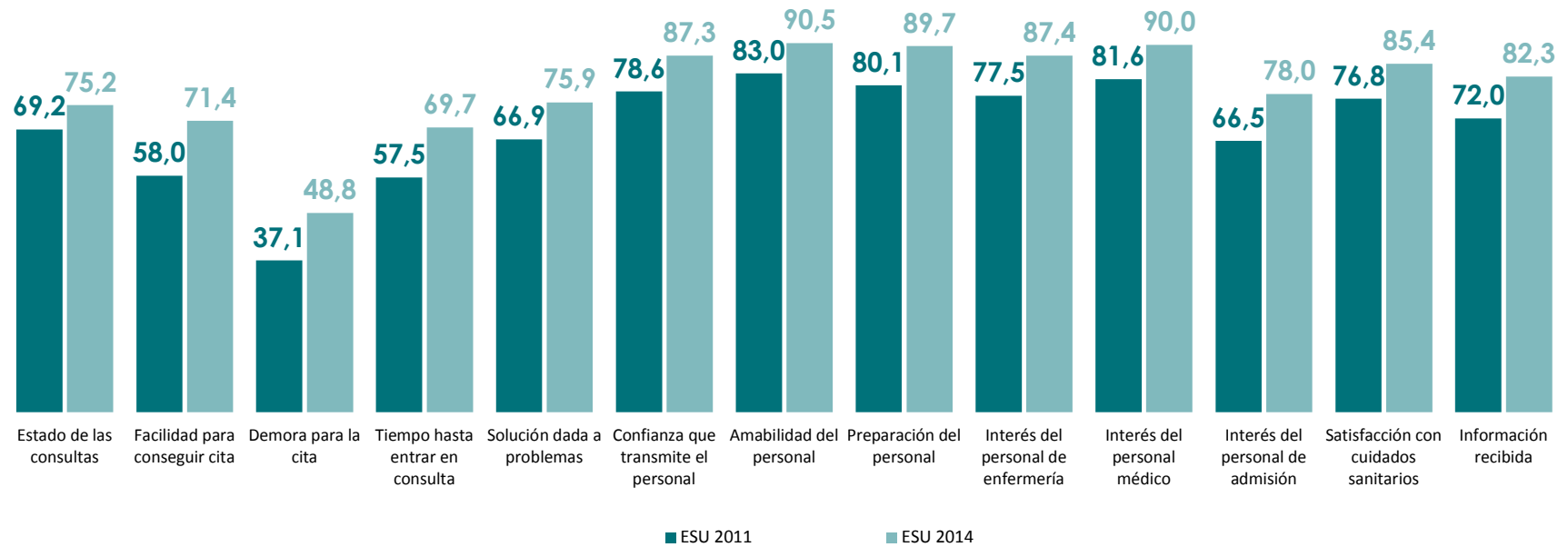
Todas las dimensiones han evolucionado positivamente. Sobresale la satisfacción con la demora para la cita (+21,48), la facilidad para conseguir cita (+18,41), la solución dada al problema (+13,48) y el interés del personal de admisión (+12,03)

- **C.E. Inocencio Jiménez:**

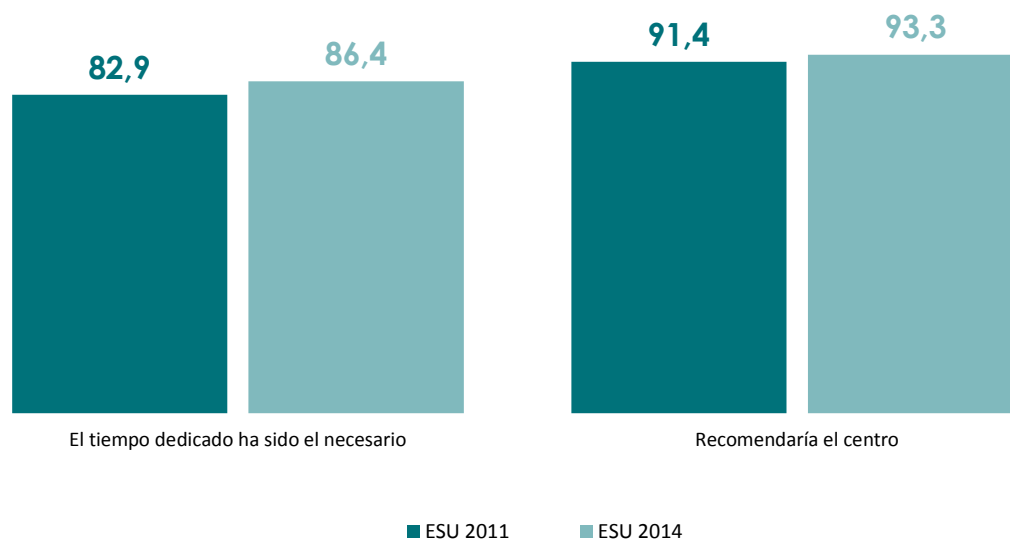
La facilidad para conseguir cita (+27,09) y la satisfacción con los cuidados sanitarios (+20,45) son los aspectos que más han evolucionado.

5.1.2.1 ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	69,2	75,2	+6,03
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	58,0	71,4	+13,40
<i>Demora para la cita</i>	37,1	48,8	+11,65
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	57,5	69,7	+12,22
<i>Solución dada a problemas</i>	66,9	75,9	+9,06
<i>Confianza que transmite el personal</i>	78,6	87,3	+8,75
<i>Amabilidad del personal</i>	83,0	90,5	+7,47
<i>Preparación del personal</i>	80,1	89,7	+9,59
<i>Interés del personal de enfermería</i>	77,5	87,4	+9,89
<i>Interés del personal médico</i>	81,6	90,0	+8,41
<i>Interés del personal de admisión</i>	66,5	78,0	+11,49
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	76,8	85,4	+8,60
<i>Información recibida</i>	72,0	82,3	+10,29

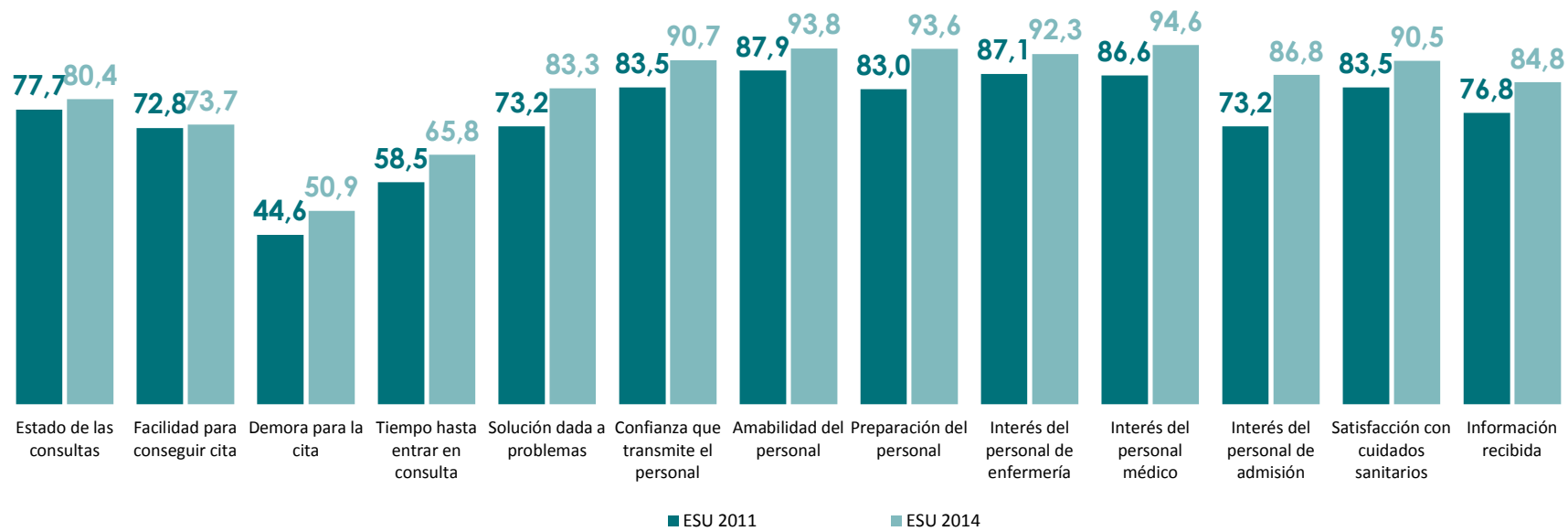


Aragón	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	82,9	86,4	+3,51
<i>Recomendaría el centro</i>	91,4	93,3	+1,88

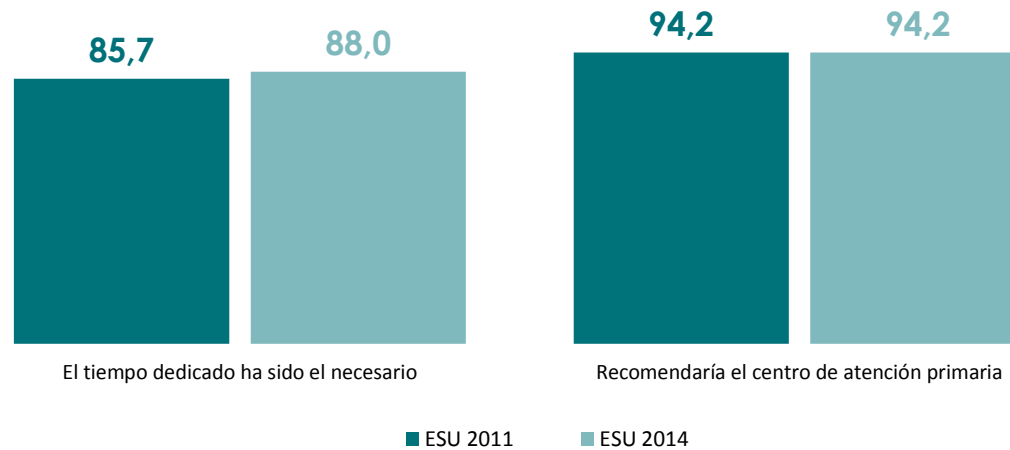


5.1.2.2 HOSPITALES

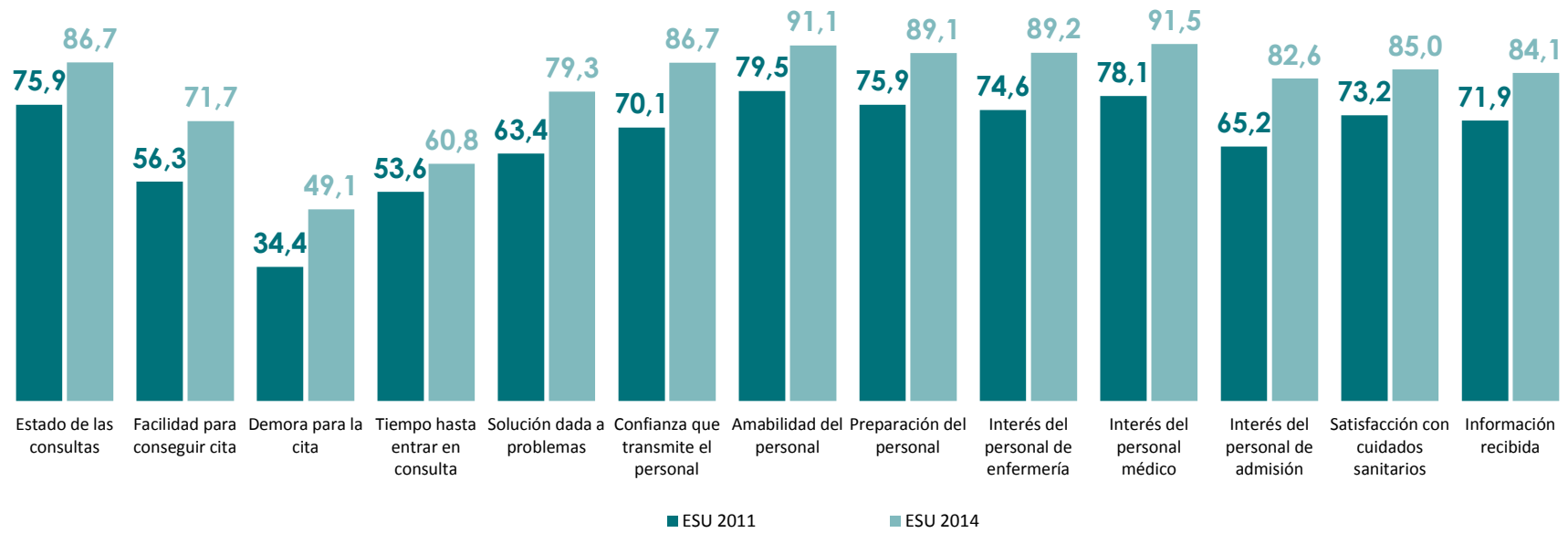
H. SAN JORGE	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	77,7	80,4	+2,77
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	72,8	73,7	+0,89
<i>Demora para la cita</i>	44,6	50,9	+6,26
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	58,5	65,8	+7,30
<i>Solución dada a problemas</i>	73,2	83,3	+10,04
<i>Confianza que transmite el personal</i>	83,5	90,7	+7,18
<i>Amabilidad del personal</i>	87,9	93,8	+5,83
<i>Preparación del personal</i>	83,0	93,6	+10,60
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,1	92,3	+5,22
<i>Interés del personal médico</i>	86,6	94,6	+8,01
<i>Interés del personal de admisión</i>	73,2	86,8	+13,54
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	83,5	90,5	+7,02
<i>Información recibida</i>	76,8	84,8	+8,04



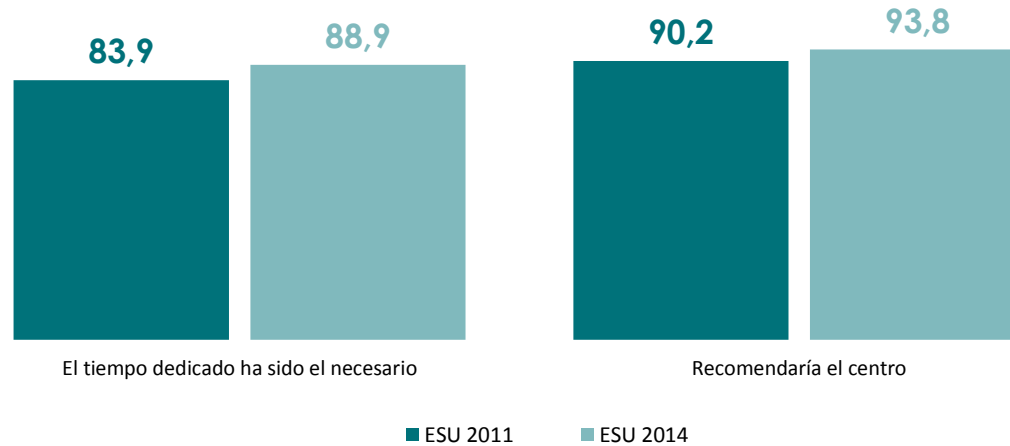
H. SAN JORGE	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	85,7	88,0	+2,29
<i>Recomendaría el centro de atención primaria</i>	94,2	94,2	+0,03



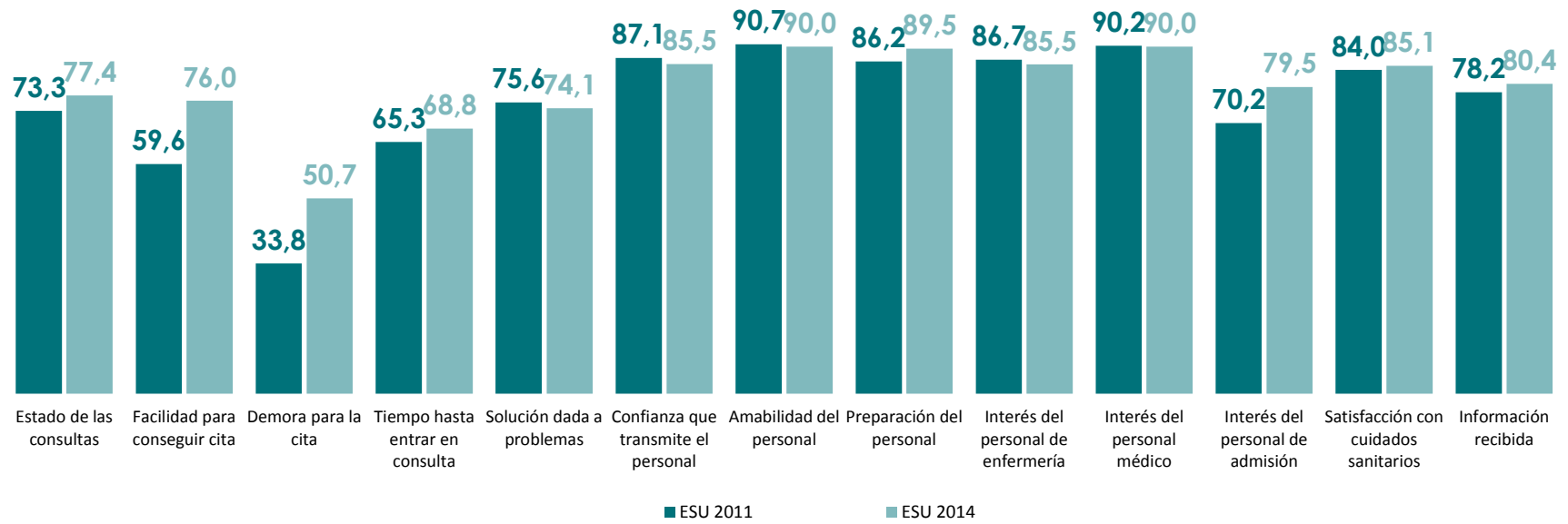
H. BARBASTRO	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	75,9	86,7	+10,83
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	56,3	71,7	+15,43
<i>Demora para la cita</i>	34,4	49,1	+14,73
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	53,6	60,8	+7,24
<i>Solución dada a problemas</i>	63,4	79,3	+15,87
<i>Confianza que transmite el personal</i>	70,1	86,7	+16,58
<i>Amabilidad del personal</i>	79,5	91,1	+11,65
<i>Preparación del personal</i>	75,9	89,1	+13,20
<i>Interés del personal de enfermería</i>	74,6	89,2	+14,68
<i>Interés del personal médico</i>	78,1	91,5	+13,35
<i>Interés del personal de admisión</i>	65,2	82,6	+17,47
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	73,2	85,0	+11,74
<i>Información recibida</i>	71,9	84,1	+12,20



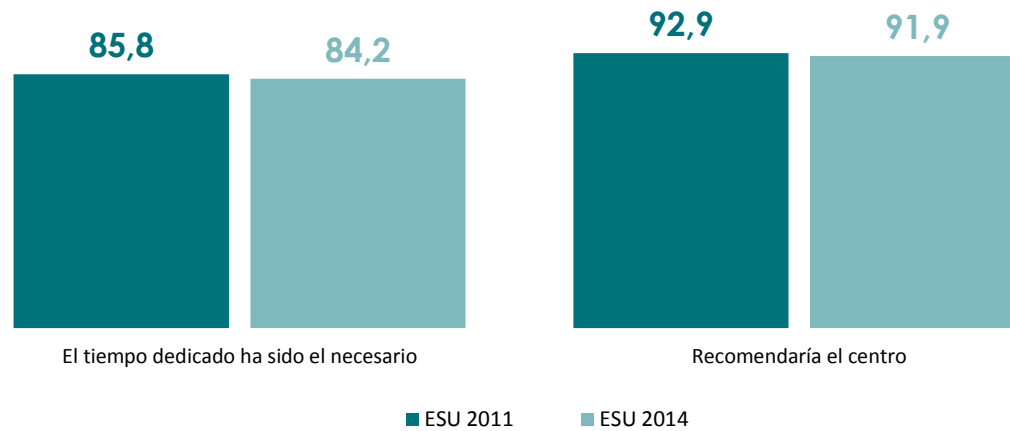
H.BARBASTRO	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	83,9	88,9	+4,97
<i>Recomendaría el centro</i>	90,2	93,8	+3,62



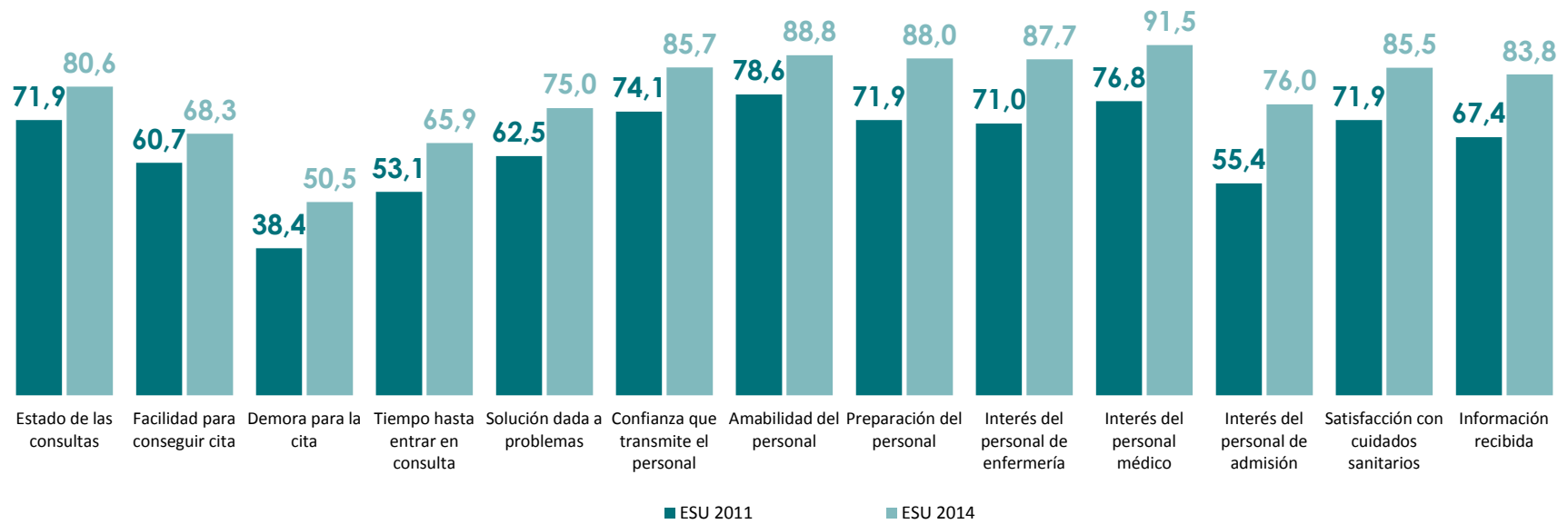
C.E.MONZÓN	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	73,3	77,4	+4,04
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	59,6	76,0	+16,46
<i>Demora para la cita</i>	33,8	50,7	+16,90
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	65,3	68,8	+3,44
<i>Solución dada a problemas</i>	75,6	74,1	-1,48
<i>Confianza que transmite el personal</i>	87,1	85,5	-1,59
<i>Amabilidad del personal</i>	90,7	90,0	-0,62
<i>Preparación del personal</i>	86,2	89,5	+3,32
<i>Interés del personal de enfermería</i>	86,7	85,5	-1,21
<i>Interés del personal médico</i>	90,2	90,0	-0,18
<i>Interés del personal de admisión</i>	70,2	79,5	+9,32
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	84,0	85,1	+1,07
<i>Información recibida</i>	78,2	80,4	+2,14



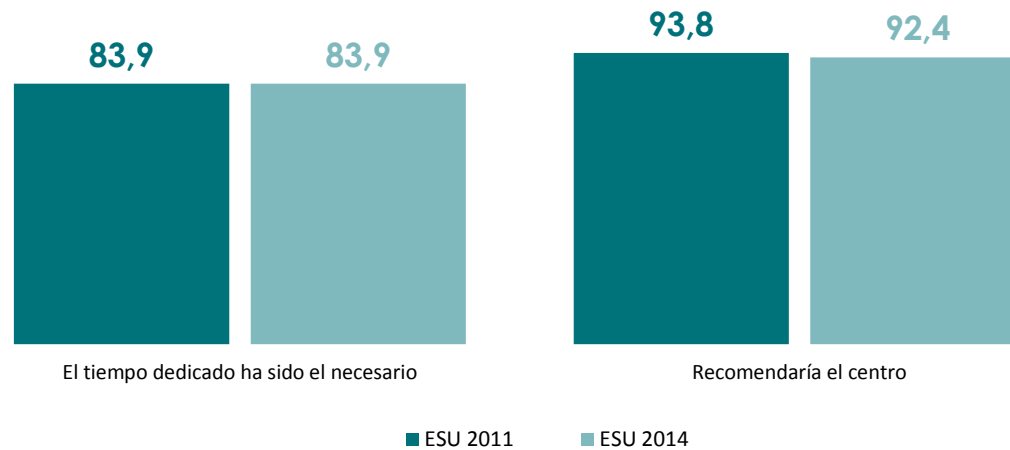
C.E. MONZÓN	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	85,8	84,2	-1,58
<i>Recomendaría el centro</i>	92,9	91,9	-0,99



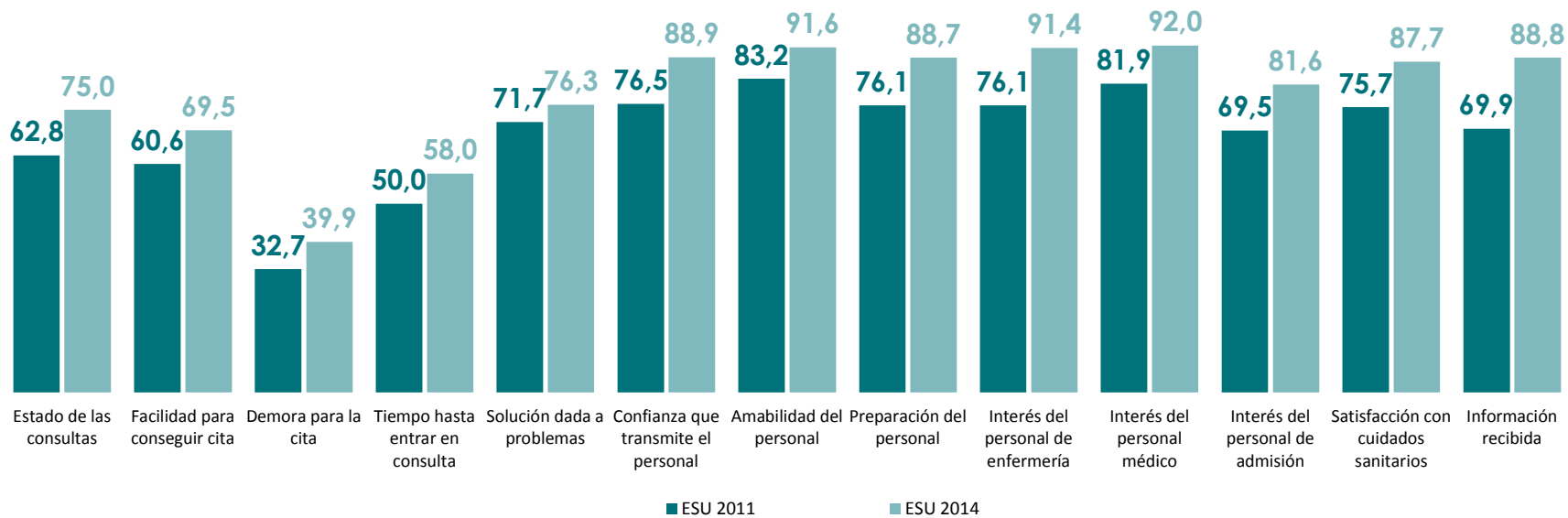
H. OBISPO POLANCO	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	71,9	80,6	+8,76
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	60,7	68,3	+7,61
<i>Demora para la cita</i>	38,4	50,5	+12,06
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	53,1	65,9	+12,78
<i>Solución dada a problemas</i>	62,5	75,0	+12,50
<i>Confianza que transmite el personal</i>	74,1	85,7	+11,54
<i>Amabilidad del personal</i>	78,6	88,8	+10,22
<i>Preparación del personal</i>	71,9	88,0	+16,09
<i>Interés del personal de enfermería</i>	71,0	87,7	+16,75
<i>Interés del personal médico</i>	76,8	91,5	+14,69
<i>Interés del personal de admisión</i>	55,4	76,0	+20,68
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	71,9	85,5	+13,65
<i>Información recibida</i>	67,4	83,8	+16,37



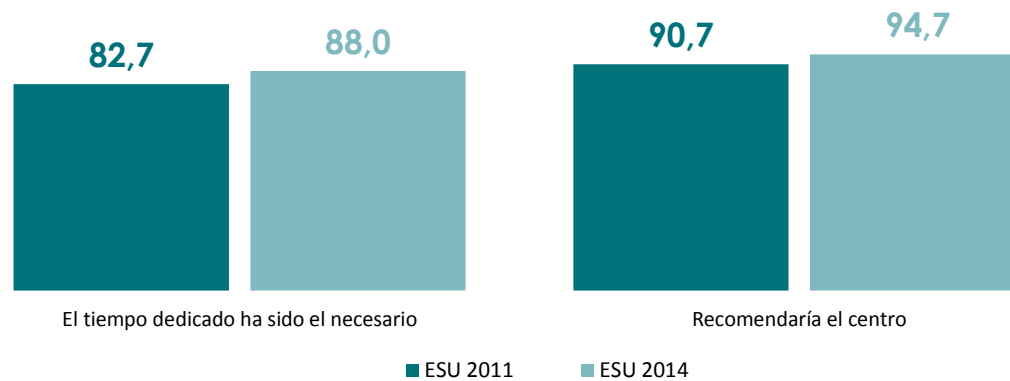
H. OBISPO POLANCO	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	83,9	83,9	-0,07
<i>Recomendaría el centro</i>	93,8	92,4	-1,37



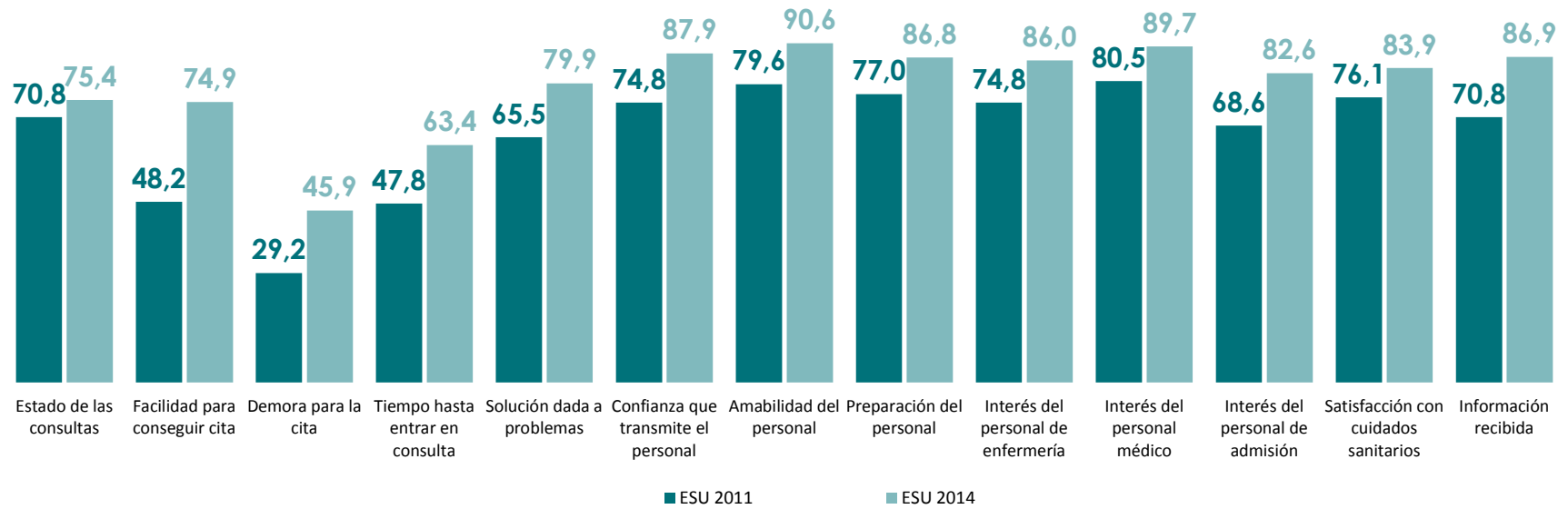
H. ALCAÑIZ	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	62,8	75,0	+12,17
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	60,6	69,5	+8,89
<i>Demora para la cita</i>	32,7	39,9	+7,17
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	50,0	58,0	+8,04
<i>Solución dada a problemas</i>	71,7	76,3	+4,60
<i>Confianza que transmite el personal</i>	76,5	88,9	+12,34
<i>Amabilidad del personal</i>	83,2	91,6	+8,37
<i>Preparación del personal</i>	76,1	88,7	+12,63
<i>Interés del personal de enfermería</i>	76,1	91,4	+15,26
<i>Interés del personal médico</i>	81,9	92,0	+10,14
<i>Interés del personal de admisión</i>	69,5	81,6	+12,13
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	75,7	87,7	+12,06
<i>Información recibida</i>	69,9	88,8	+18,93



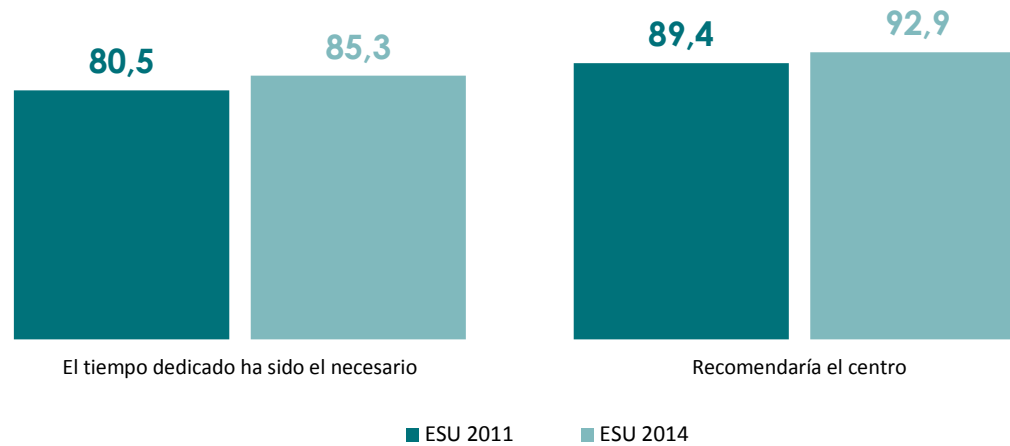
H. ALCAÑIZ	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	82,7	88,0	+5,26
<i>Recomendaría el centro</i>	90,7	94,7	+3,96



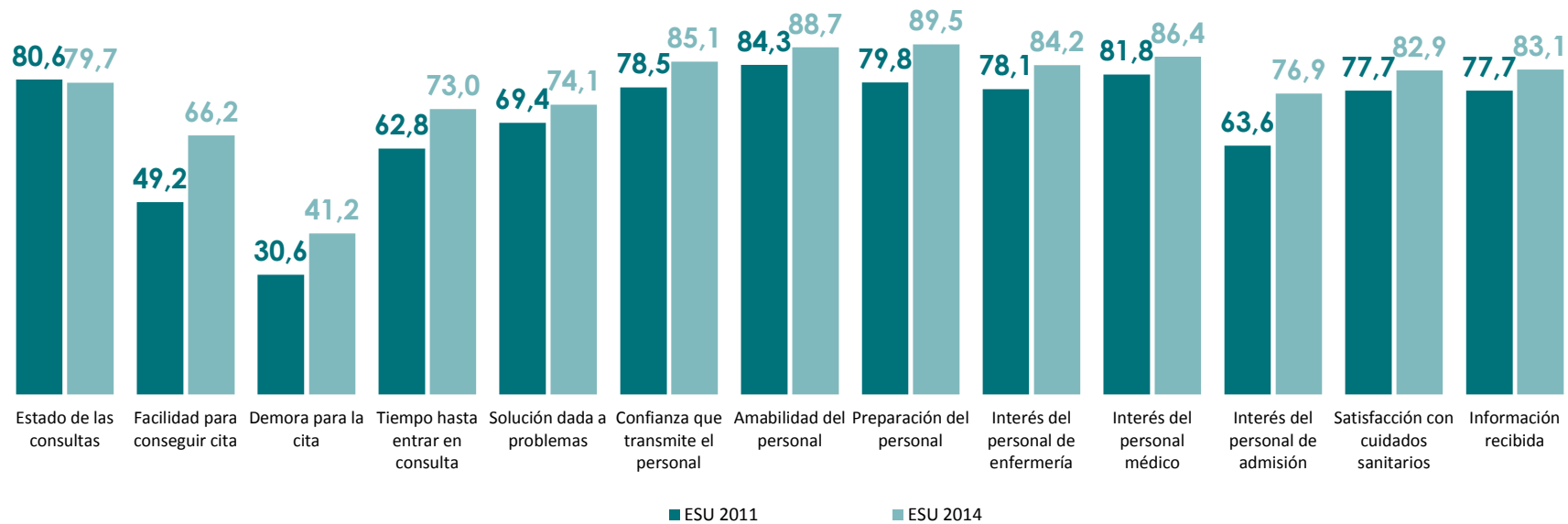
H. ERNEST LLUCH	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	70,8	75,4	+4,65
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	48,2	74,9	+26,66
<i>Demora para la cita</i>	29,2	45,9	+16,74
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	47,8	63,4	+15,61
<i>Solución dada a problemas</i>	65,5	79,9	+14,42
<i>Confianza que transmite el personal</i>	74,8	87,9	+13,11
<i>Amabilidad del personal</i>	79,6	90,6	+10,98
<i>Preparación del personal</i>	77,0	86,8	+9,83
<i>Interés del personal de enfermería</i>	74,8	86,0	+11,19
<i>Interés del personal médico</i>	80,5	89,7	+9,16
<i>Interés del personal de admisión</i>	68,6	82,6	+13,98
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	76,1	83,9	+7,84
<i>Información recibida</i>	70,8	86,9	+16,14



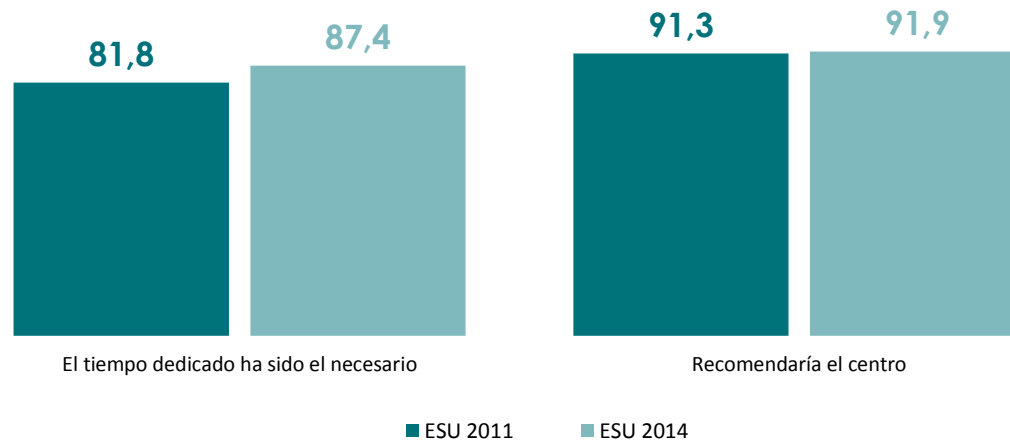
H. ERNEST LLUCH	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	80,5	85,3	+4,74
<i>Recomendaría estas consultas</i>	89,4	92,9	+3,48



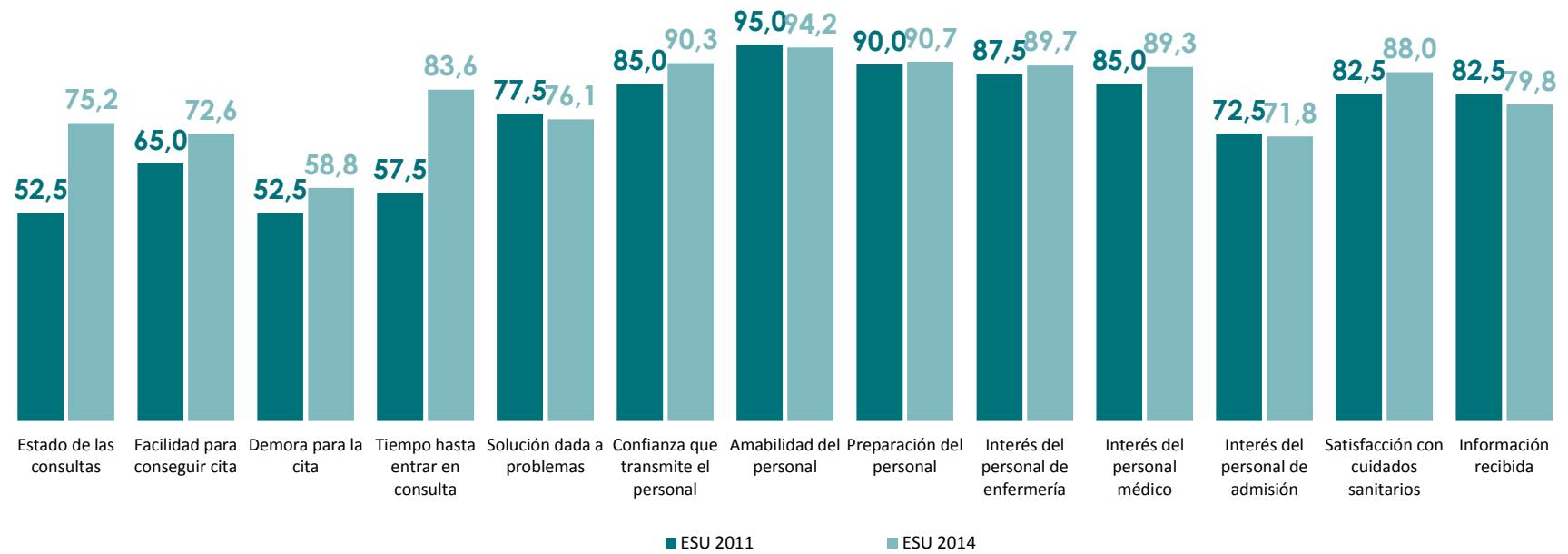
C.E. GRANDE COVIÁN	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	80,6	79,7	-0,85
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	49,2	66,2	+17,04
<i>Demora para la cita</i>	30,6	41,2	+10,60
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	62,8	73,0	+10,16
<i>Solución dada a problemas</i>	69,4	74,1	+4,65
<i>Confianza que transmite el personal</i>	78,5	85,1	+6,62
<i>Amabilidad del personal</i>	84,3	88,7	+4,44
<i>Preparación del personal</i>	79,8	89,5	+9,75
<i>Interés del personal de enfermería</i>	78,1	84,2	+6,09
<i>Interés del personal médico</i>	81,8	86,4	+4,55
<i>Interés del personal de admisión</i>	63,6	76,9	+13,25
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	77,7	82,9	+5,20
<i>Información recibida</i>	77,7	83,1	+5,42



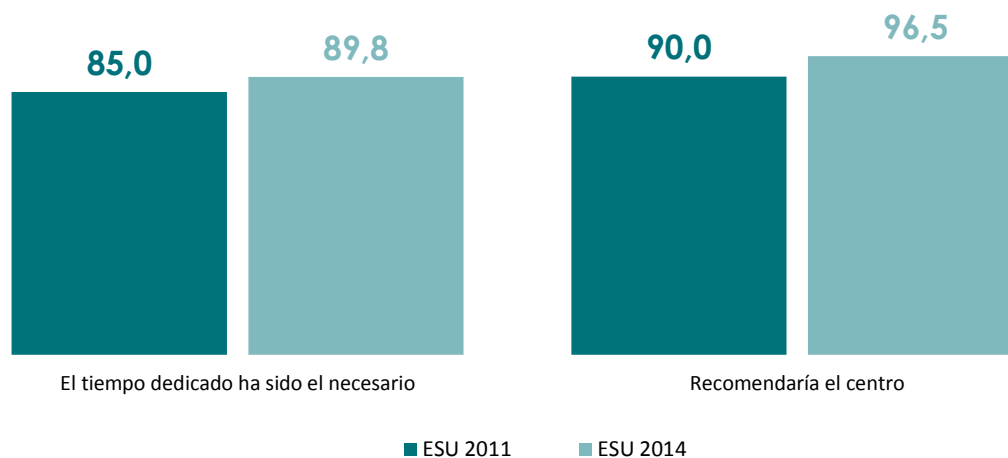
C.E. GRANDE COVIÁN	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	81,8	87,4	+5,58
<i>Recomendaría el centro</i>	91,3	91,9	+0,58



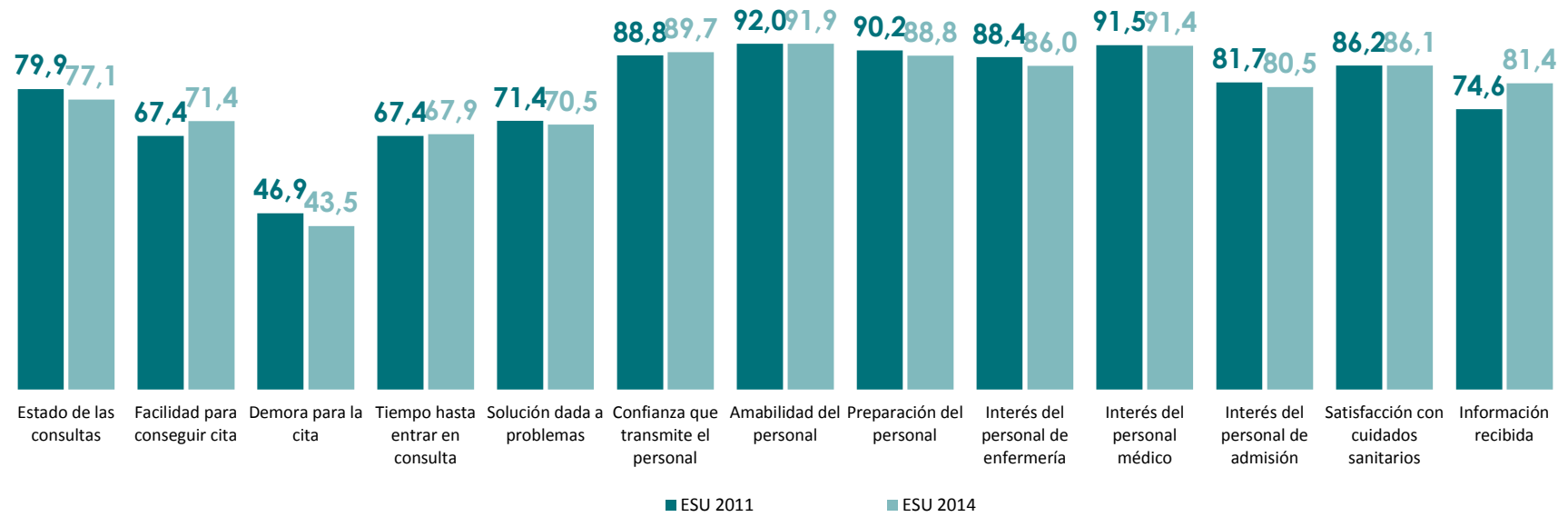
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	52,5	75,2	+22,72
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	65,0	72,6	+7,57
<i>Demora para la cita</i>	52,5	58,8	+6,35
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	57,5	83,6	+26,13
<i>Solución dada a problemas</i>	77,5	76,1	-1,39
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,0	90,3	+5,27
<i>Amabilidad del personal</i>	95,0	94,2	-0,75
<i>Preparación del personal</i>	90,0	90,7	+0,67
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,5	89,7	+2,23
<i>Interés del personal médico</i>	85,0	89,3	+4,29
<i>Interés del personal de admisión</i>	72,5	71,8	-0,68
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	82,5	88,0	+5,50
<i>Información recibida</i>	82,5	79,8	-2,68



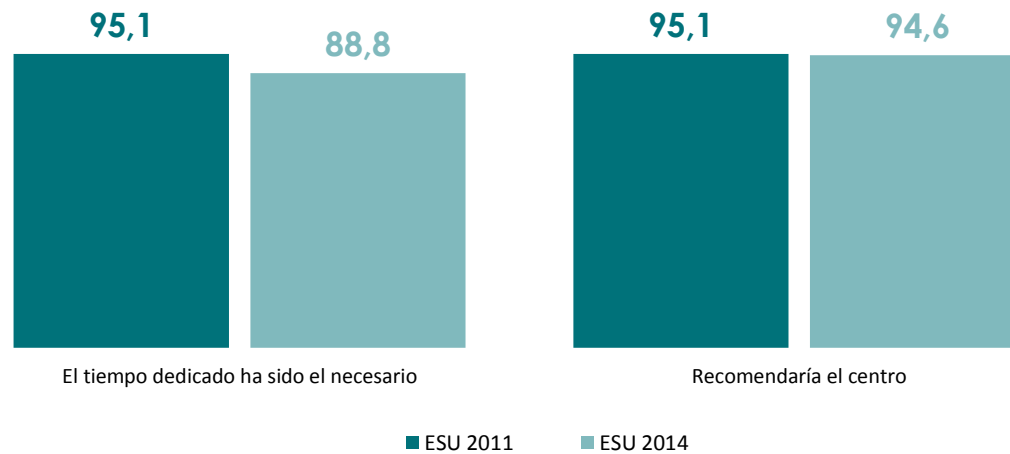
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	85,0	89,8	+4,80
<i>Recomendaría el centro</i>	90,0	96,5	+6,50



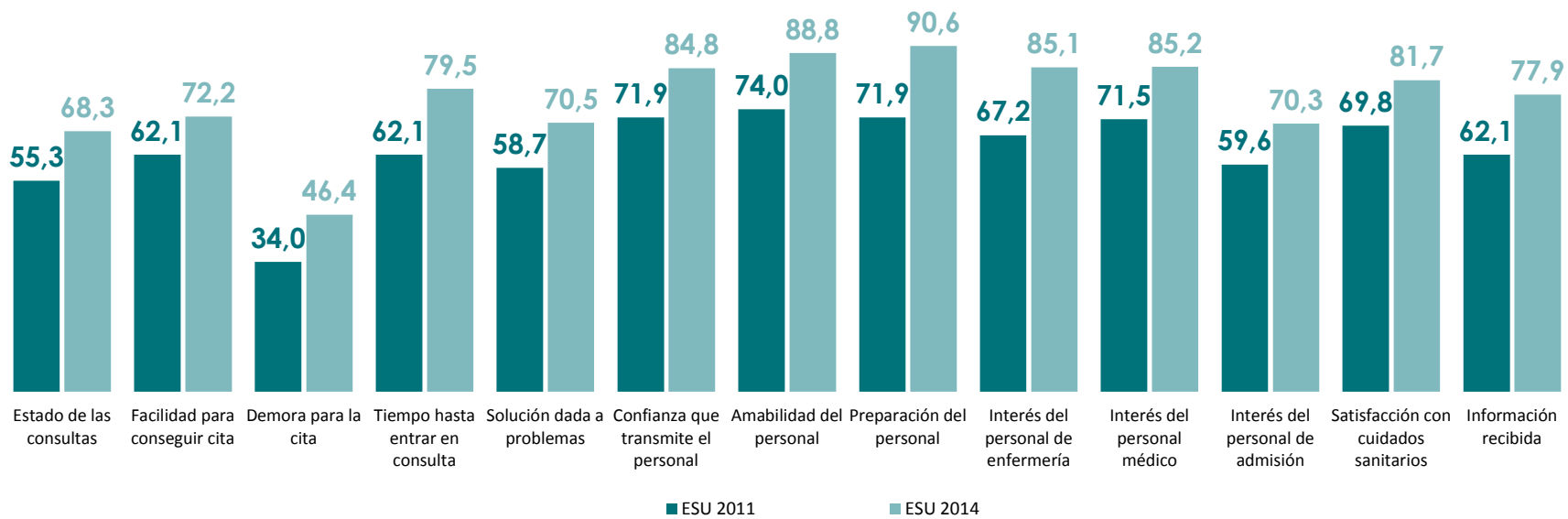
H. ROYO VILLANOVA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	79,9	77,1	-2,78
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	67,4	71,4	+3,95
<i>Demora para la cita</i>	46,9	43,5	-3,38
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	67,4	67,9	+0,46
<i>Solución dada a problemas</i>	71,4	70,5	-0,97
<i>Confianza que transmite el personal</i>	88,8	89,7	+0,85
<i>Amabilidad del personal</i>	92,0	91,9	-0,04
<i>Preparación del personal</i>	90,2	88,8	-1,39
<i>Interés del personal de enfermería</i>	88,4	86,0	-2,36
<i>Interés del personal médico</i>	91,5	91,4	-0,08
<i>Interés del personal de admisión</i>	81,7	80,5	-1,24
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	86,2	86,1	-0,06
<i>Información recibida</i>	74,6	81,4	+6,89



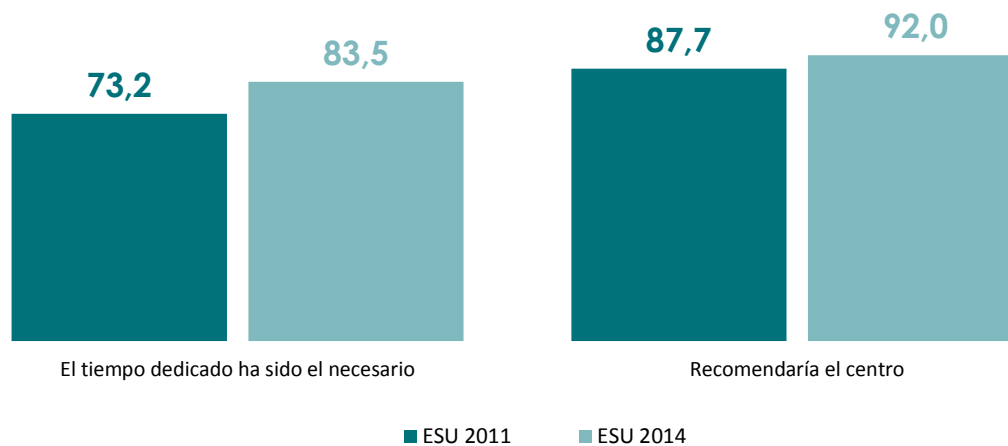
H. ROYO VILLANOVA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	95,1	88,8	-6,29
<i>Recomendaría el centro</i>	95,1	94,6	-0,47



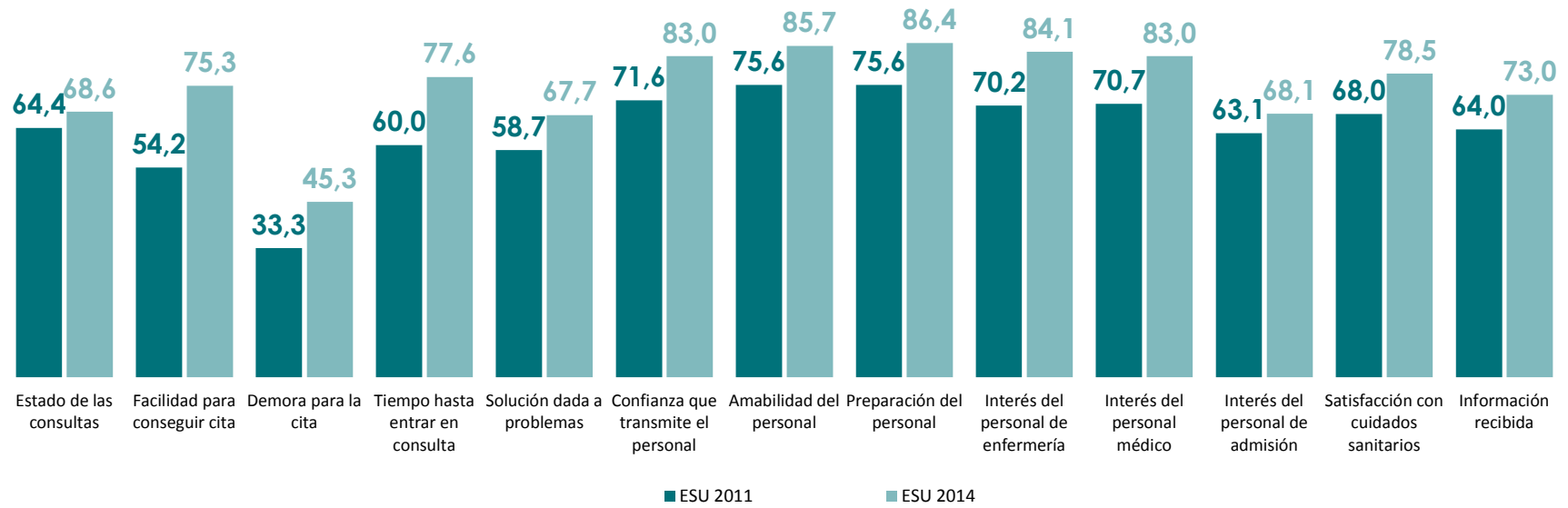
C.E. RAMÓN Y CAJAL	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	55,3	68,3	+12,98
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	62,1	72,2	+10,07
<i>Demora para la cita</i>	34,0	46,4	+12,39
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	62,1	79,5	+17,34
<i>Solución dada a problemas</i>	58,7	70,5	+11,81
<i>Confianza que transmite el personal</i>	71,9	84,8	+12,91
<i>Amabilidad del personal</i>	74,0	88,8	+14,80
<i>Preparación del personal</i>	71,9	90,6	+18,71
<i>Interés del personal de enfermería</i>	67,2	85,1	+17,83
<i>Interés del personal médico</i>	71,5	85,2	+13,71
<i>Interés del personal de admisión</i>	59,6	70,3	+10,75
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	69,8	81,7	+11,91
<i>Información recibida</i>	62,1	77,9	+15,80



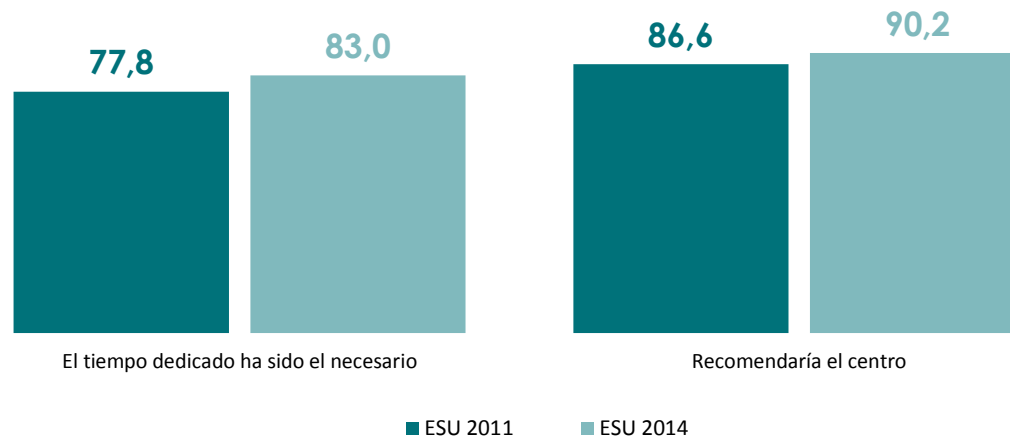
C.E. RAMÓN Y CAJAL	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	73,2	83,5	+10,31
<i>Recomendaría el centro</i>	87,7	92,0	+4,34



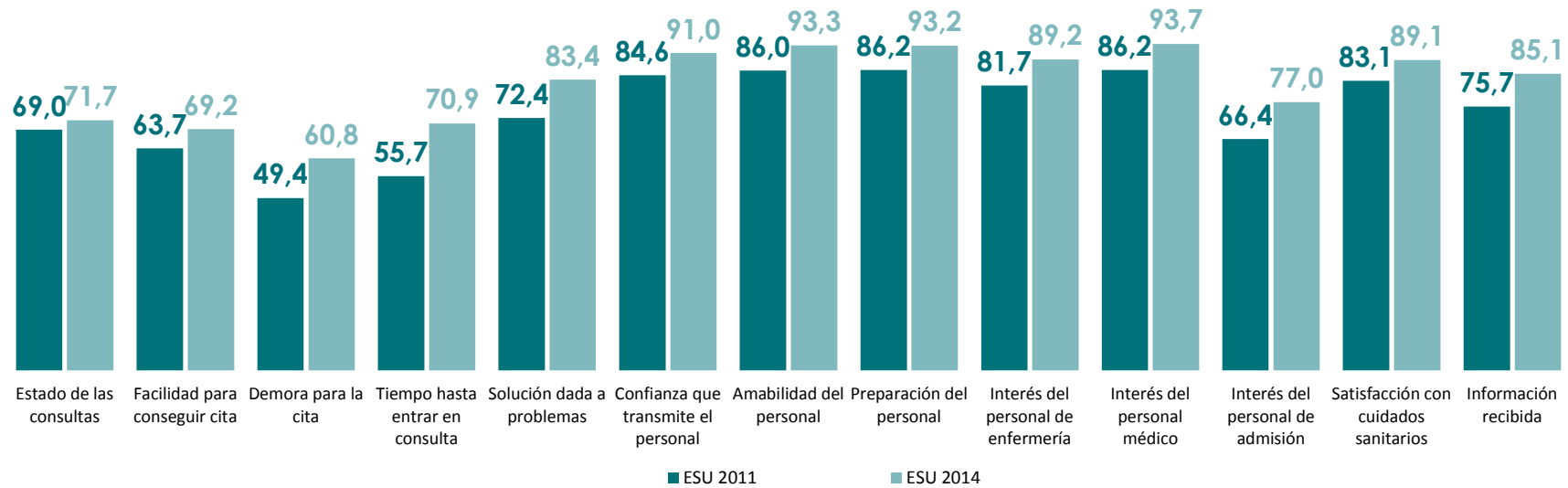
C.E. SAN JOSÉ	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	64,4	68,6	+4,17
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	54,2	75,3	+21,11
<i>Demora para la cita</i>	33,3	45,3	+11,96
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	60,0	77,6	+17,58
<i>Solución dada a problemas</i>	58,7	67,7	+9,05
<i>Confianza que transmite el personal</i>	71,6	83,0	+11,40
<i>Amabilidad del personal</i>	75,6	85,7	+10,09
<i>Preparación del personal</i>	75,6	86,4	+10,81
<i>Interés del personal de enfermería</i>	70,2	84,1	+13,87
<i>Interés del personal médico</i>	70,7	83,0	+12,29
<i>Interés del personal de admisión</i>	63,1	68,1	+4,98
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	68,0	78,5	+10,48
<i>Información recibida</i>	64,0	73,0	+8,97



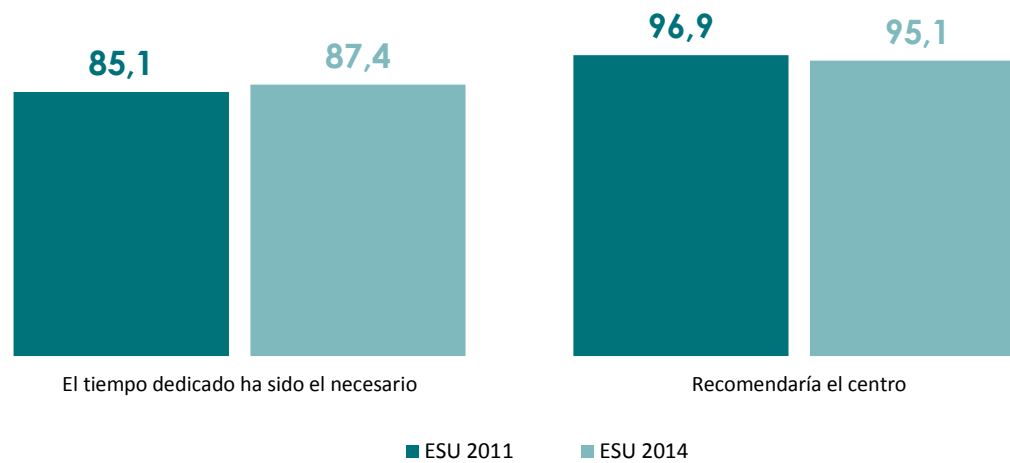
C.E. SAN JOSÉ	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	77,8	83,0	+5,22
<i>Recomendaría el centro</i>	86,6	90,2	+3,59



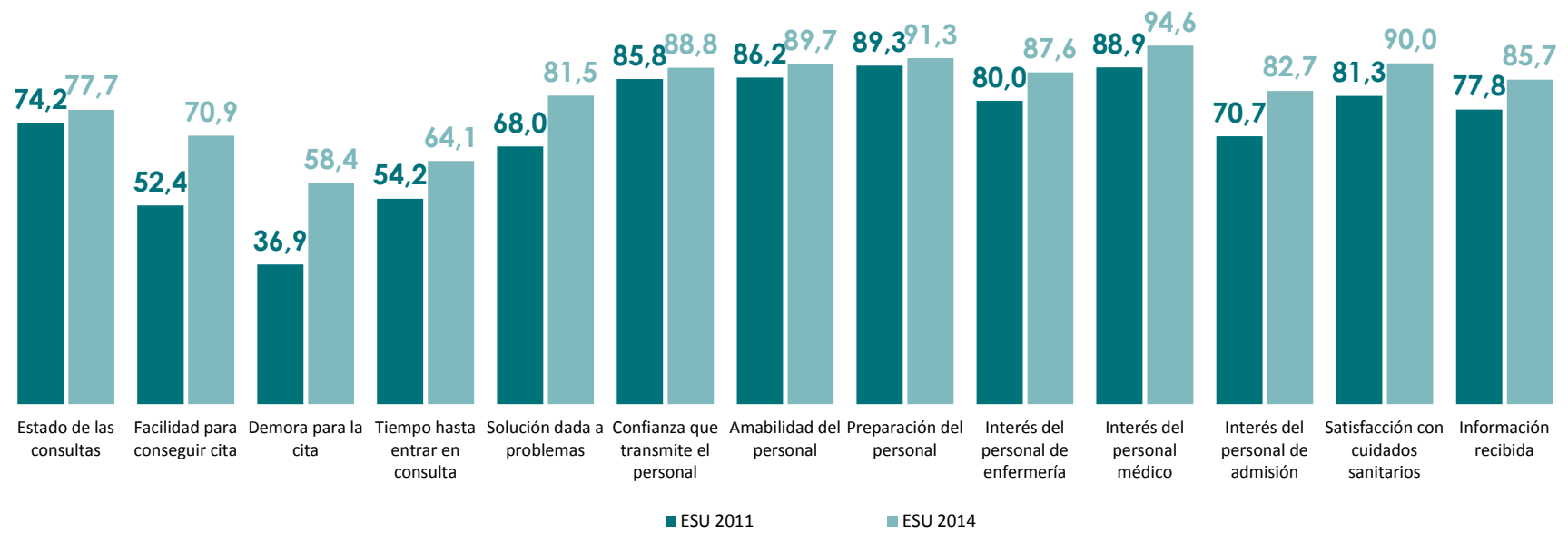
H. MIGUEL SERVET	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	69,0	71,7	+2,71
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	63,7	69,2	+5,54
<i>Demora para la cita</i>	49,4	60,8	+11,37
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	55,7	70,9	+15,17
<i>Solución dada a problemas</i>	72,4	83,4	+11,02
<i>Confianza que transmite el personal</i>	84,6	91,0	+6,40
<i>Amabilidad del personal</i>	86,0	93,3	+7,30
<i>Preparación del personal</i>	86,2	93,2	+6,98
<i>Interés del personal de enfermería</i>	81,7	89,2	+7,50
<i>Interés del personal médico</i>	86,2	93,7	+7,50
<i>Interés del personal de admisión</i>	66,4	77,0	+10,62
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	83,1	89,1	+6,02
<i>Información recibida</i>	75,7	85,1	+9,34



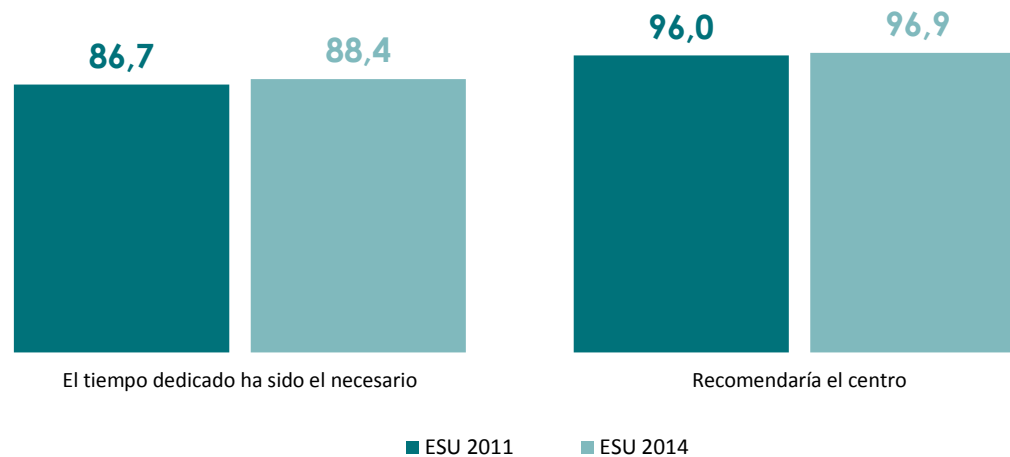
H. MIGUEL SERVET	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	85,1	87,4	+2,36
<i>Recomendaría el centro</i>	96,9	95,1	-1,78



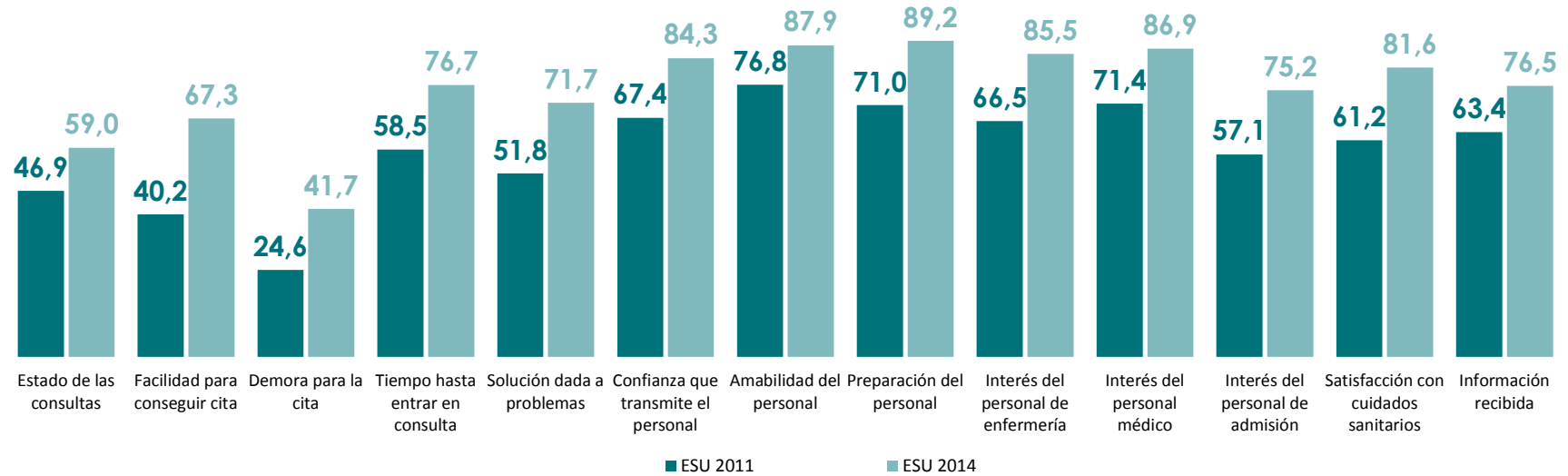
H. LOZANO BLESA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	74,2	77,7	+3,46
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	52,4	70,9	+18,41
<i>Demora para la cita</i>	36,9	58,4	+21,48
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	54,2	64,1	+9,90
<i>Solución dada a problemas</i>	68,0	81,5	+13,48
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,8	88,8	+3,06
<i>Amabilidad del personal</i>	86,2	89,7	+3,51
<i>Preparación del personal</i>	89,3	91,3	+1,99
<i>Interés del personal de enfermería</i>	80,0	87,6	+7,61
<i>Interés del personal médico</i>	88,9	94,6	+5,73
<i>Interés del personal de admisión</i>	70,7	82,7	+12,03
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	81,3	90,0	+8,67
<i>Información recibida</i>	77,8	85,7	+7,87



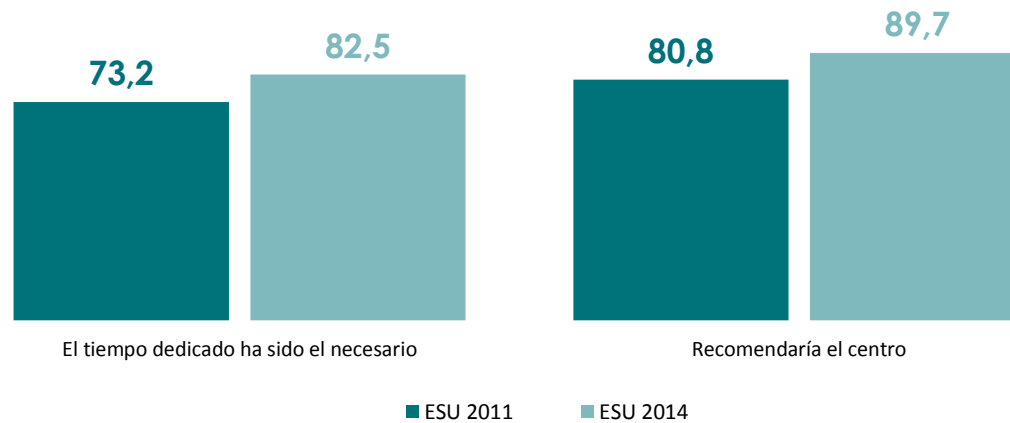
H. LOZANO BLESA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	86,7	88,4	+1,73
<i>Recomendaría el centro</i>	96,0	96,9	+0,92



C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las consultas</i>	46,9	59,0	+12,13
<i>Facilidad para conseguir cita</i>	40,2	67,3	+27,09
<i>Demora para la cita</i>	24,6	41,7	+17,15
<i>Tiempo hasta entrar en consulta</i>	58,5	76,7	+18,20
<i>Solución dada a problemas</i>	51,8	71,7	+19,90
<i>Confianza que transmite el personal</i>	67,4	84,3	+16,89
<i>Amabilidad del personal</i>	76,8	87,9	+11,11
<i>Preparación del personal</i>	71,0	89,2	+18,21
<i>Interés del personal de enfermería</i>	66,5	85,5	+18,94
<i>Interés del personal médico</i>	71,4	86,9	+15,51
<i>Interés del personal de admisión</i>	57,1	75,2	+18,09
<i>Satisfacción con cuidados sanitarios</i>	61,2	81,6	+20,45
<i>Información recibida</i>	63,4	76,5	+13,10



C.E. INOCENCIO JIMÉNEZ	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	73,2	82,5	+9,29
<i>Recomendaría el centro</i>	80,8	89,7	+8,90





HOSPITALES GENERALES DE SALUD

URGENCIAS HOSPITALARIAS

5.1.3 URGENCIAS HOSPITALARIAS

La satisfacción de los usuarios ha aumentado en la mayoría de las dimensiones analizadas.

Destaca el incremento de usuarios satisfechos y muy satisfechos con el interés del personal auxiliar (7,06 puntos porcentuales más en 2014 respecto a 2011), el interés del personal de enfermería (con un aumento de 4,81 puntos porcentuales) y la información recibida (con un aumento de 4,09 puntos porcentuales).

Por otro lado, se aprecia una bajada considerable en el porcentaje de personas que afirman haber recibido una solicitud de permiso para la realización de pruebas o intervenciones: del 78% en 2011 al 63,8% en 2014. Este descenso se da principalmente en el Hospital Lozano Blesa (-34,3) y en el Hospital Miguel Servet (-23,25). Por el contrario, en el Hospital Nuestra Señora de Gracia se ha dado un incremento de 30,46 puntos porcentuales¹.

Por su parte, la recomendación del servicio ha aumentado en 4,42 puntos porcentuales. En el Hospital Nuestra Señora de Gracia es donde más se ha incrementado esta recomendación (+25,24), seguido del Hospital Lozano Blesa (+9,09).

Otras diferencias destacas por Hospital son:

- **H. San Jorge:**

1

Las encuestas realizadas en 2011 en el hospital Nuestra Señora de Gracia para Urgencias Hospitalarias fue de 13 de manera que el análisis comparativo en este Hospital no es significativo.

Destaca el aumento de la satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido (+5,15) y el interés del personal auxiliar (+5,06). Por el contrario, ha bajado la satisfacción con el estado de las instalaciones de Urgencias (-5,48).

- H. Barbastro:

La satisfacción con la información recibida, la solución dada al problema y el interés del personal auxiliar se han incrementado en más de 10 puntos porcentuales (11,98, 11,21 y 10,01 puntos, respectivamente).

Por el contrario, la satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido ha bajado 13,34 puntos.

- H. Obispo Polanco:

Las dimensiones que más se han incrementado son el interés del personal auxiliar (+15,02) y el interés del personal de enfermería (+9,09).

- H. Alcañiz:

El aspecto más destacable es el aumento de usuarios satisfechos y muy satisfechos con el interés del personal de enfermería (+6,25).

- H. Ernest Lluch:

Sobresale el aumento en la satisfacción del tiempo de espera para ser atendido (+5,04).

- H. Nuestra Señora de Gracia:

El mayor incremento de la satisfacción se produce en las siguientes dimensiones: solución dada al problema (+18,73), amabilidad del personal (+13,4), preparación del personal (+12,89) y estado de las instalaciones en Urgencias (+12,8).

- H. Royo Villanova:

El indicador donde más desciende la satisfacción en comparación con 2011 es en el estado de las instalaciones en Urgencias (-16,47) seguido del tiempo de espera para ser atendido (-7,72). En cambio, se incrementa principalmente la solución dada al problema (+9,72) y la información recibida (+7,58).

- **H. Miguel Servet:**

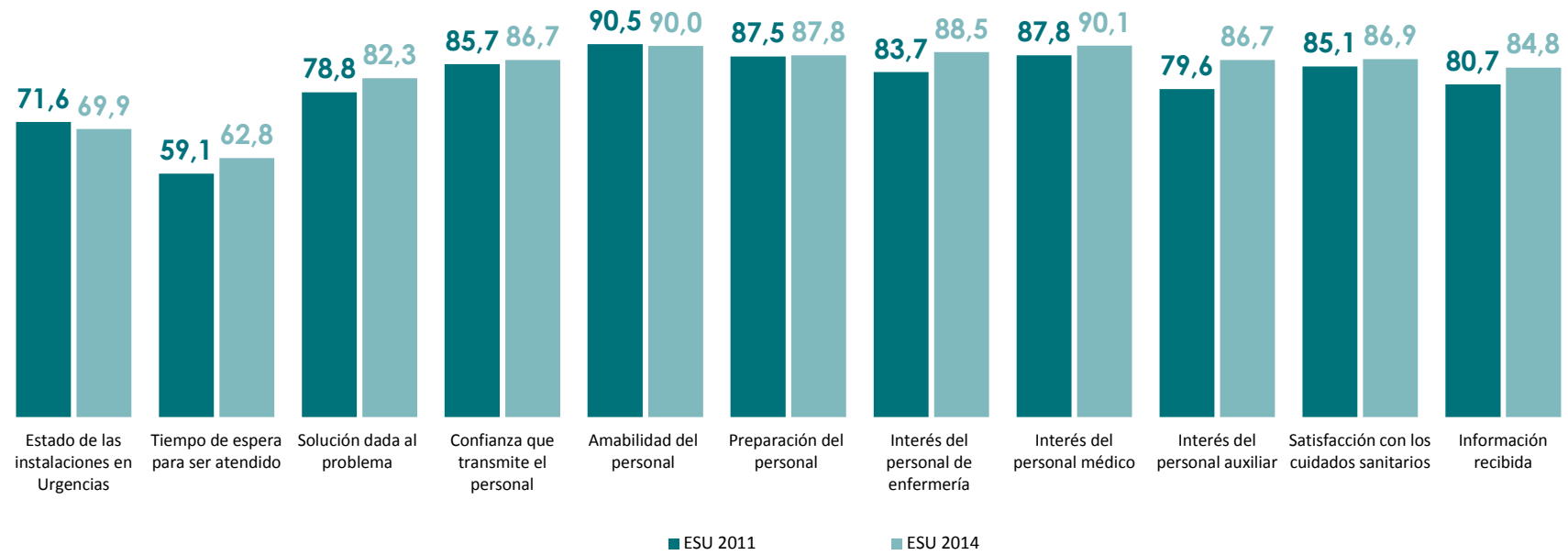
Se incrementa el porcentaje de usuarios satisfechos y muy satisfechos con el interés del personal auxiliar (+9,39). En cambio el aspecto que más desciende es la preparación del personal (-6,47).

- **H. Lozano Blesa:**

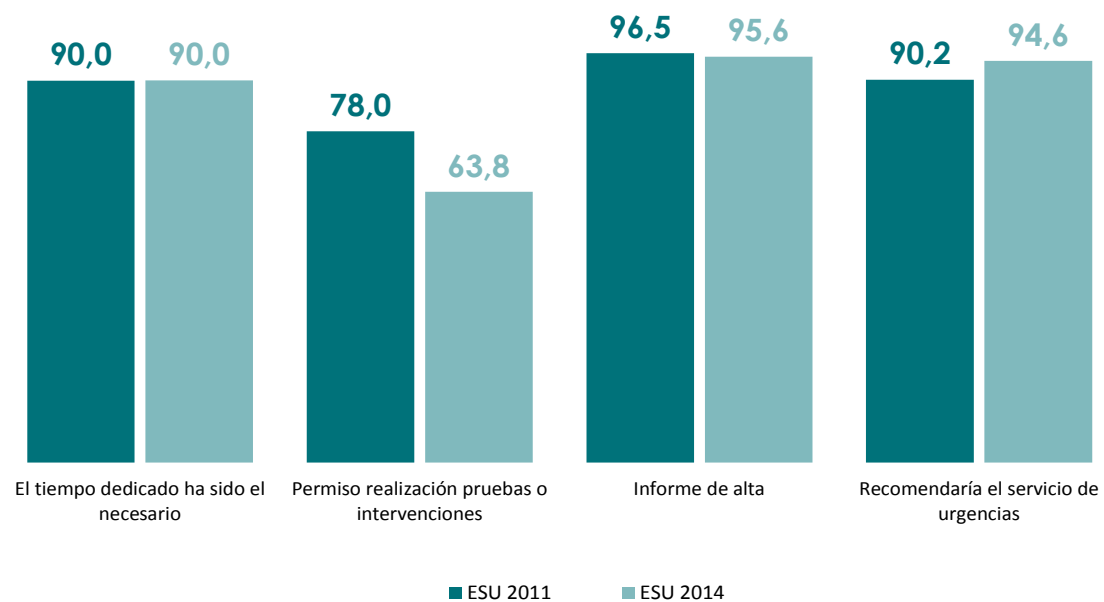
Destaca el aumento de la satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido (+16,59), el interés del personal auxiliar (+9,47) y el interés del personal de enfermería (+9,44).

5.1.3.1 ARAGÓN

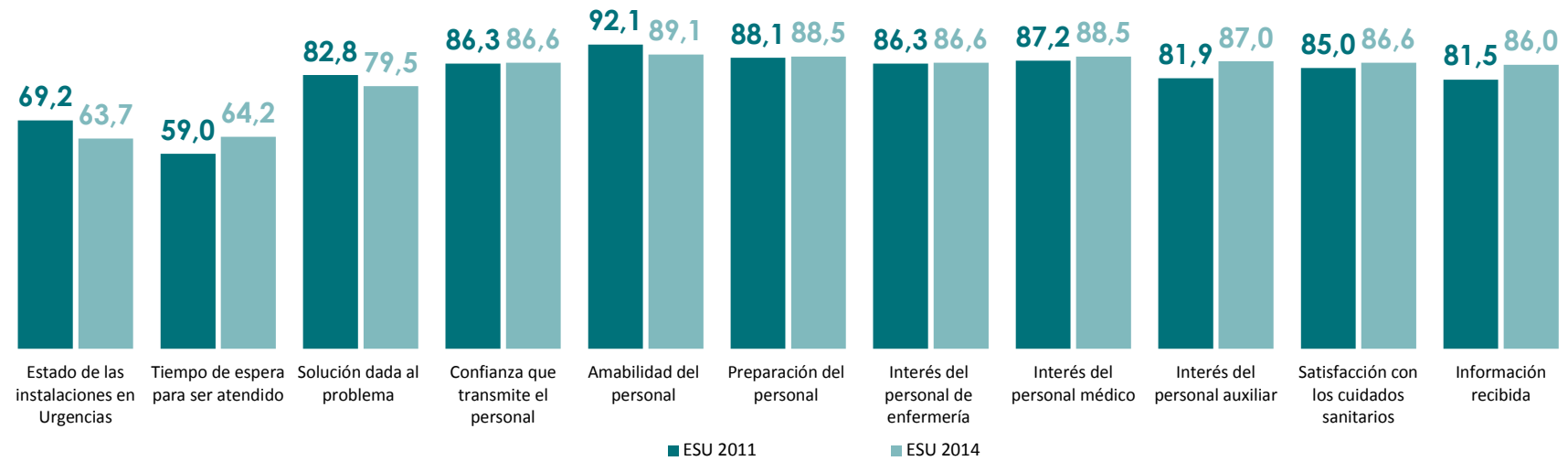
Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	71,6	69,9	-1,73
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	59,1	62,8	+3,80
<i>Solución dada al problema</i>	78,8	82,3	+3,44
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,7	86,7	+1,00
<i>Amabilidad del personal</i>	90,5	90,0	-0,47
<i>Preparación del personal</i>	87,5	87,8	+0,24
<i>Interés del personal de enfermería</i>	83,7	88,5	+4,81
<i>Interés del personal médico</i>	87,8	90,1	+2,36
<i>Interés del personal auxiliar</i>	79,6	86,7	+7,06
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,1	86,9	+1,78
<i>Información recibida</i>	80,7	84,8	+4,09



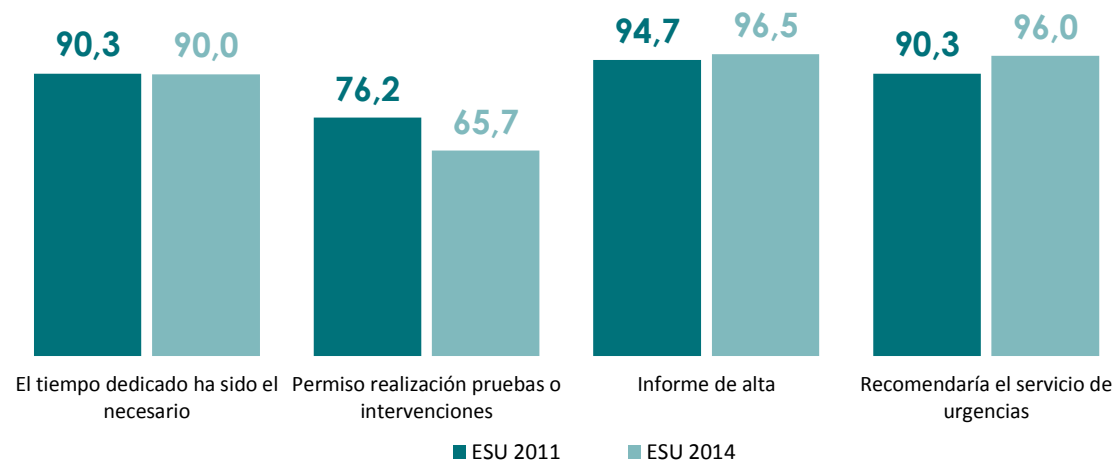
Aragón	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	90,0	90,0	+0,02
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	78,0	63,8	-14,28
<i>Informe de alta</i>	96,5	95,6	-0,87
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	90,2	94,6	+4,42



H. SAN JORGE	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	69,2	63,7	-5,48
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	59,0	64,2	+5,15
<i>Solución dada al problema</i>	82,8	79,5	-3,32
<i>Confianza que transmite el personal</i>	86,3	86,6	+0,22
<i>Amabilidad del personal</i>	92,1	89,1	-3,02
<i>Preparación del personal</i>	88,1	88,5	+0,39
<i>Interés del personal de enfermería</i>	86,3	86,6	+0,22
<i>Interés del personal médico</i>	87,2	88,5	+1,28
<i>Interés del personal auxiliar</i>	81,9	87,0	+5,06
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,0	86,6	+1,55
<i>Información recibida</i>	81,5	86,0	+4,50



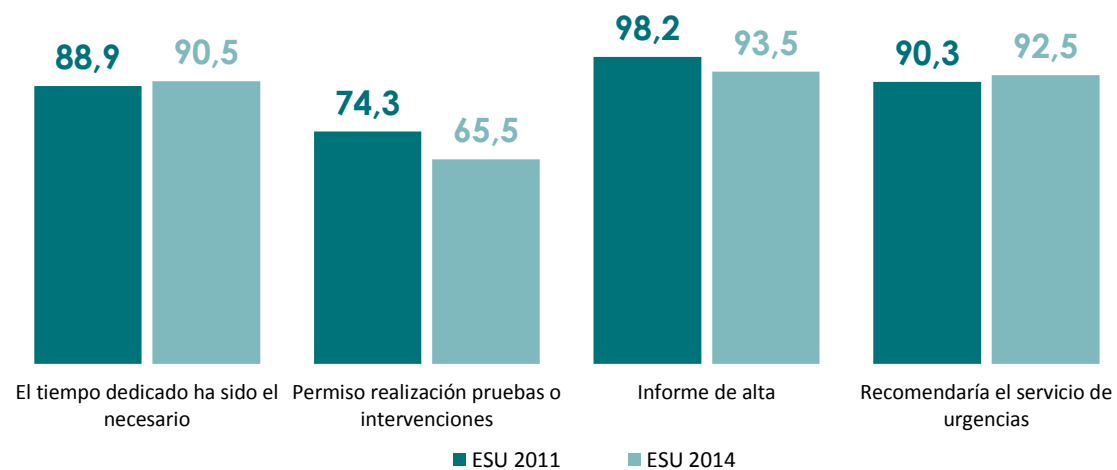
H. SAN JORGE	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	90,3	90,0	-0,26
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	76,2	65,7	-10,51
<i>Informe de alta</i>	94,7	96,5	+1,80
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	90,3	96,0	+5,71



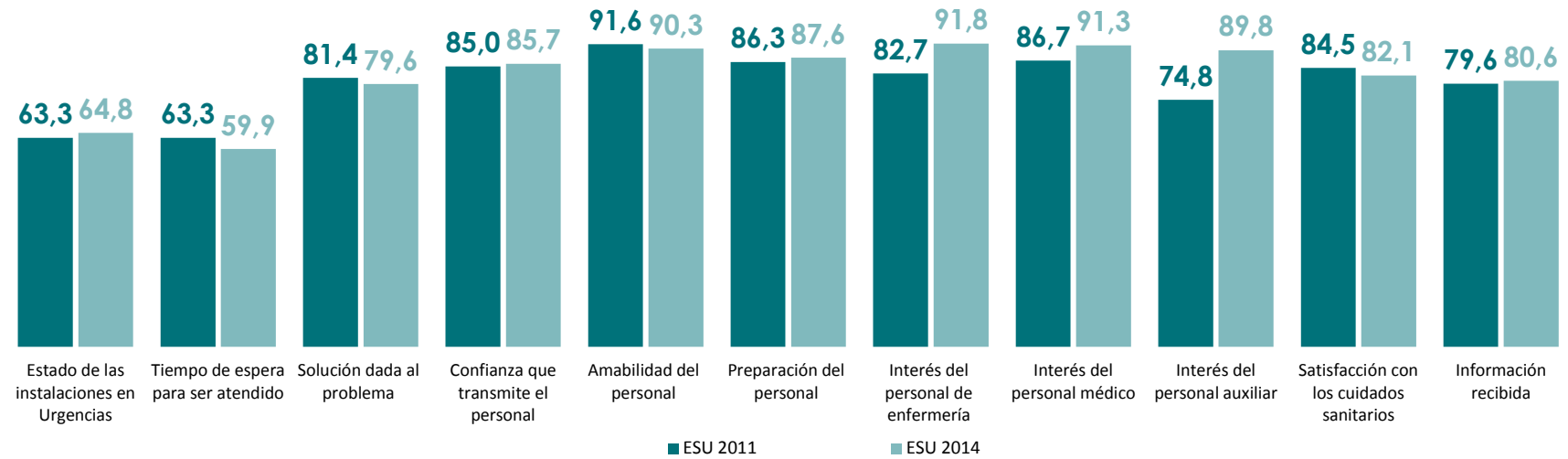
H. BARBASTRO	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	83,2	80,9	-2,28
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	66,4	53,0	-13,34
<i>Solución dada al problema</i>	72,1	83,3	+11,21
<i>Confianza que transmite el personal</i>	81,4	85,9	+4,51
<i>Amabilidad del personal</i>	86,7	90,5	+3,73
<i>Preparación del personal</i>	83,2	85,1	+1,94
<i>Interés del personal de enfermería</i>	84,1	91,0	+6,88
<i>Interés del personal médico</i>	85,8	92,0	+6,12
<i>Interés del personal auxiliar</i>	78,3	88,3	+10,01
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	82,7	85,9	+3,19
<i>Información recibida</i>	73,5	85,4	+11,98



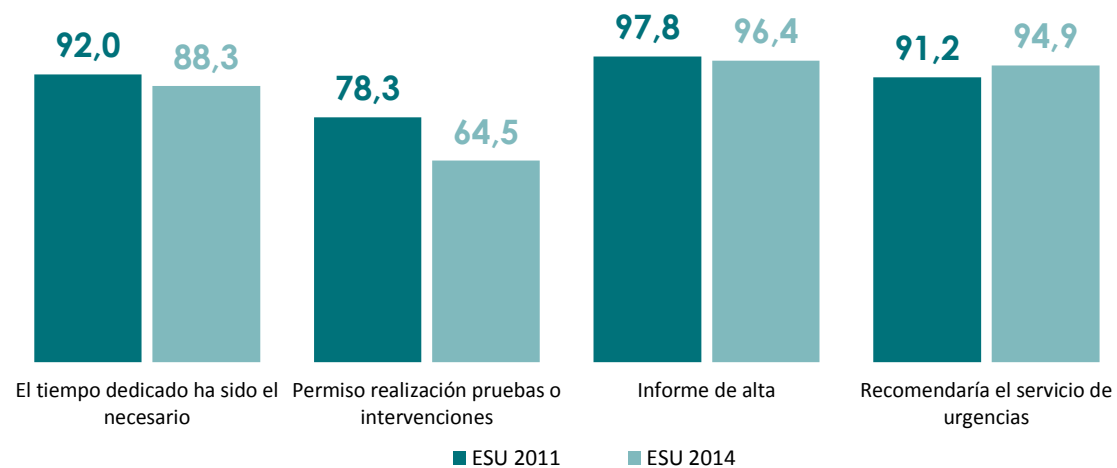
H. BARBASTRO	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	88,9	90,5	+1,51
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	74,3	65,5	-8,86
<i>Informe de alta</i>	98,2	93,5	-4,76
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	90,3	92,5	+2,20



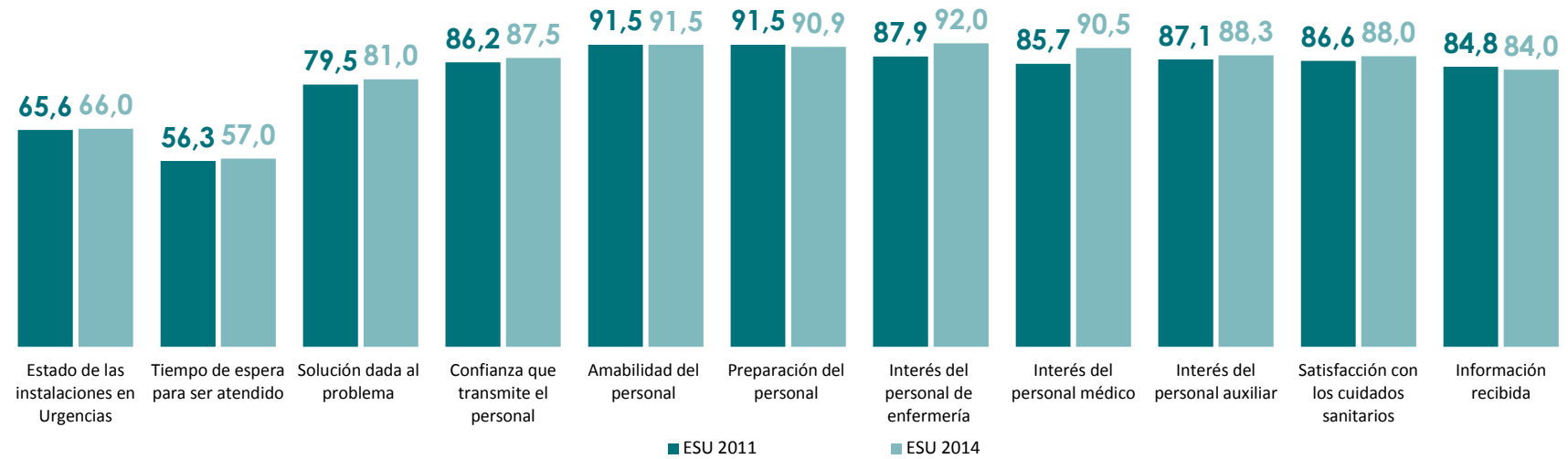
H. OBISPO POLANCO	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	63,3	64,8	+1,52
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	63,3	59,9	-3,38
<i>Solución dada al problema</i>	81,4	79,6	-1,82
<i>Confianza que transmite el personal</i>	85,0	85,7	+0,76
<i>Amabilidad del personal</i>	91,6	90,3	-1,29
<i>Preparación del personal</i>	86,3	87,6	+1,28
<i>Interés del personal de enfermería</i>	82,7	91,8	+9,09
<i>Interés del personal médico</i>	86,7	91,3	+4,60
<i>Interés del personal auxiliar</i>	74,8	89,8	+15,02
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	84,5	82,1	-2,37
<i>Información recibida</i>	79,6	80,6	+0,97



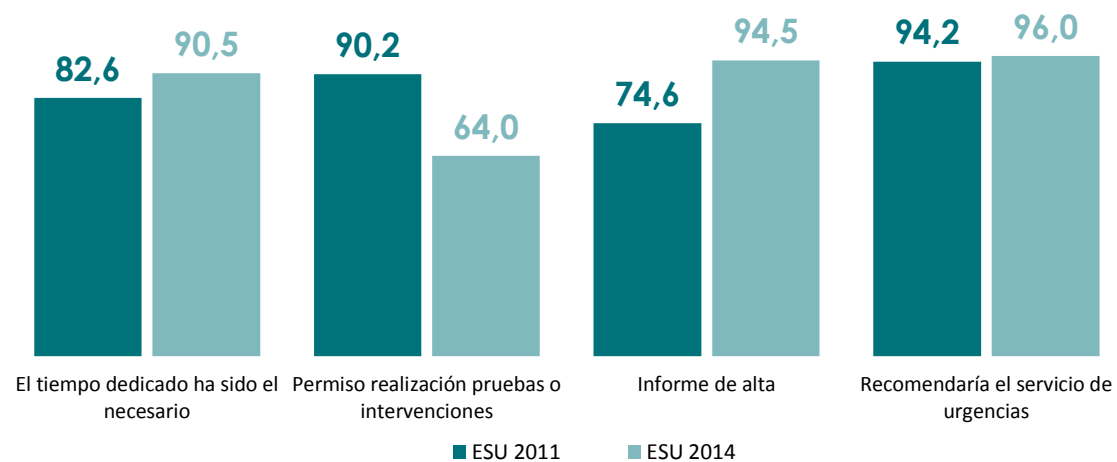
H. OBISPO POLANCO	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	92,0	88,3	-3,77
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	78,3	64,5	-13,86
<i>Informe de alta</i>	97,8	96,4	+2,70
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	91,2	94,9	+2,72



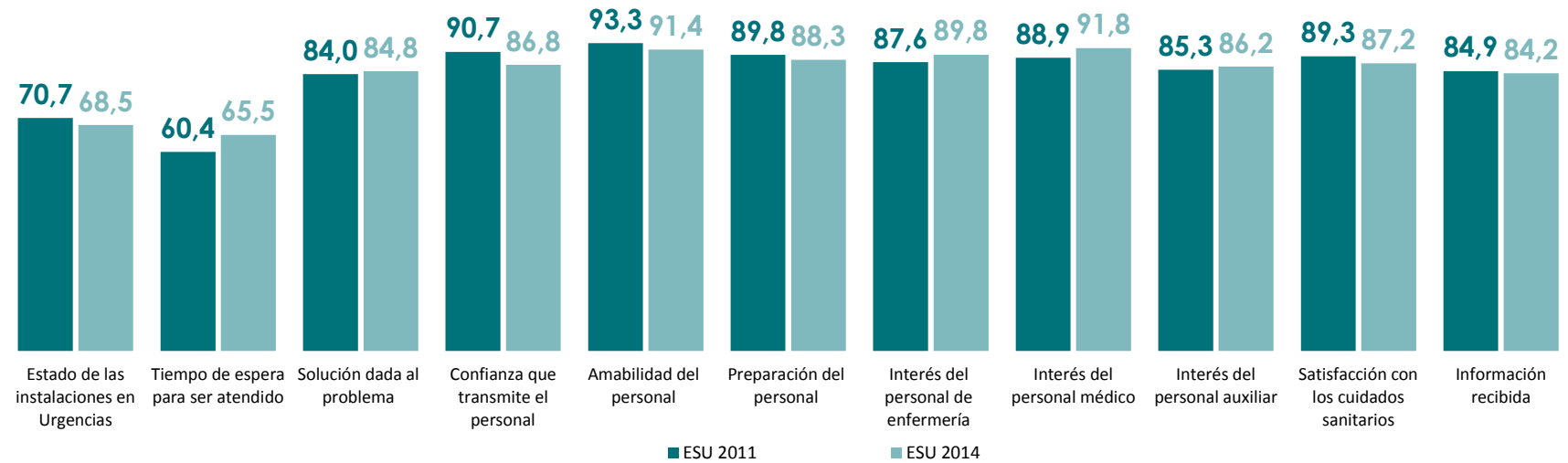
H. ALCAÑIZ	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	65,6	66,0	+0,38
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	56,3	57,0	+0,75
<i>Solución dada al problema</i>	79,5	81,0	+1,54
<i>Confianza que transmite el personal</i>	86,2	87,5	+1,34
<i>Amabilidad del personal</i>	91,5	91,5	-0,02
<i>Preparación del personal</i>	91,5	90,9	+2,92
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,9	92,0	+6,25
<i>Interés del personal médico</i>	85,7	90,5	+3,45
<i>Interés del personal auxiliar</i>	87,1	88,3	+1,72
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	86,6	88,0	+3,18
<i>Información recibida</i>	84,8	84,0	+1,41



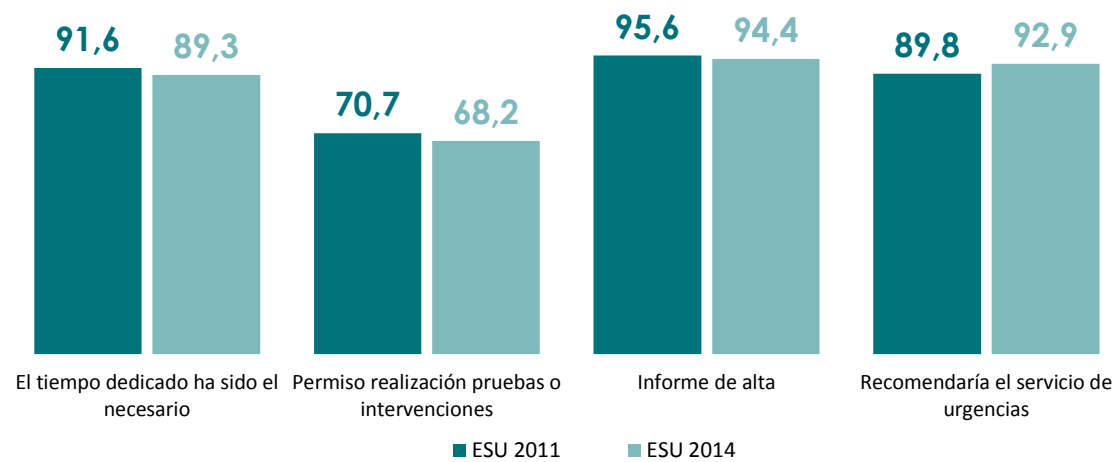
H. ALCAÑIZ	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	82,6	90,5	+0,32
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	90,2	64,0	-10,51
<i>Informe de alta</i>	74,6	94,5	+0,30
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	94,2	96,0	+5,38



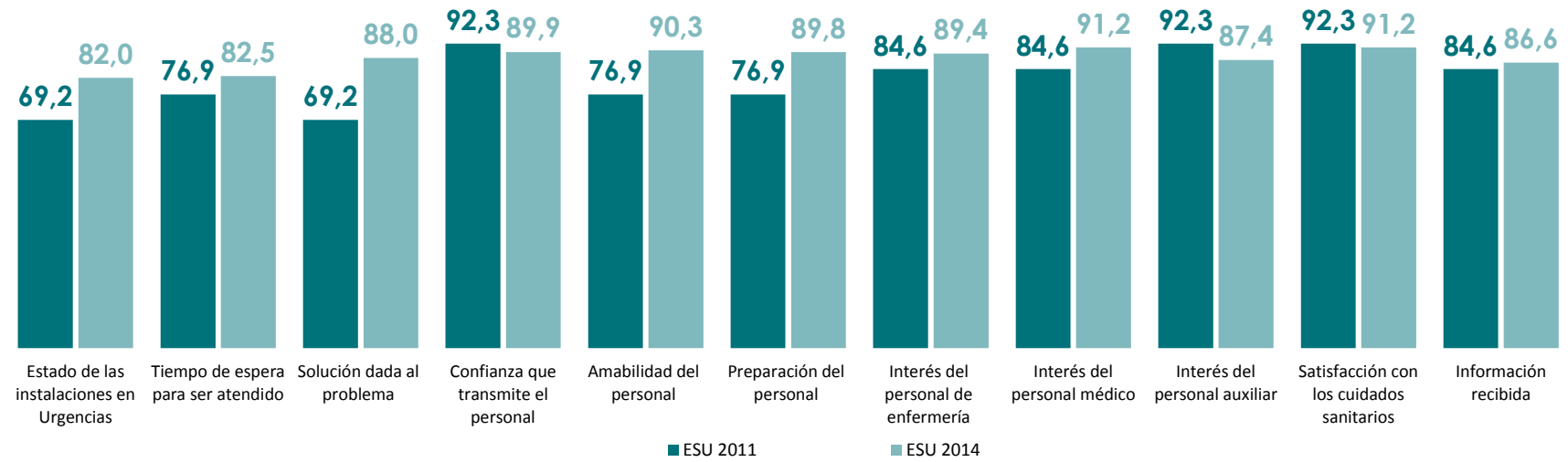
H. ERNEST LLUCH	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	70,7	68,5	-2,14
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	60,4	65,5	+5,04
<i>Solución dada al problema</i>	84,0	84,8	+0,77
<i>Confianza que transmite el personal</i>	90,7	86,8	-3,86
<i>Amabilidad del personal</i>	93,3	91,4	-1,96
<i>Preparación del personal</i>	89,8	88,3	-1,45
<i>Interés del personal de enfermería</i>	87,6	89,8	+2,29
<i>Interés del personal médico</i>	88,9	91,8	+2,95
<i>Interés del personal auxiliar</i>	85,3	86,2	+0,89
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	89,3	87,2	-2,09
<i>Información recibida</i>	84,9	84,2	-0,71



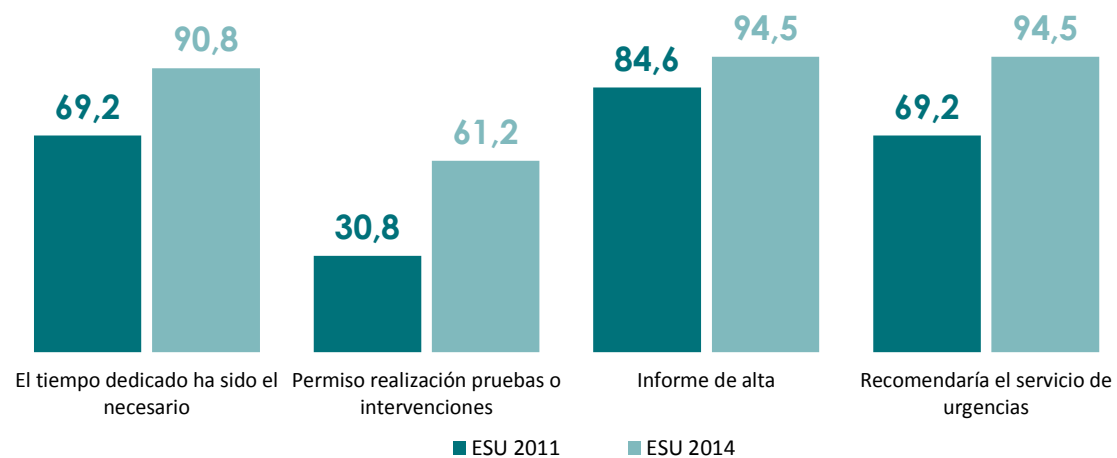
H. ERNEST LLUCH	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,6	89,3	-2,22
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	70,7	68,2	-2,46
<i>Informe de alta</i>	95,6	94,4	-1,14
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	89,8	92,9	+3,12



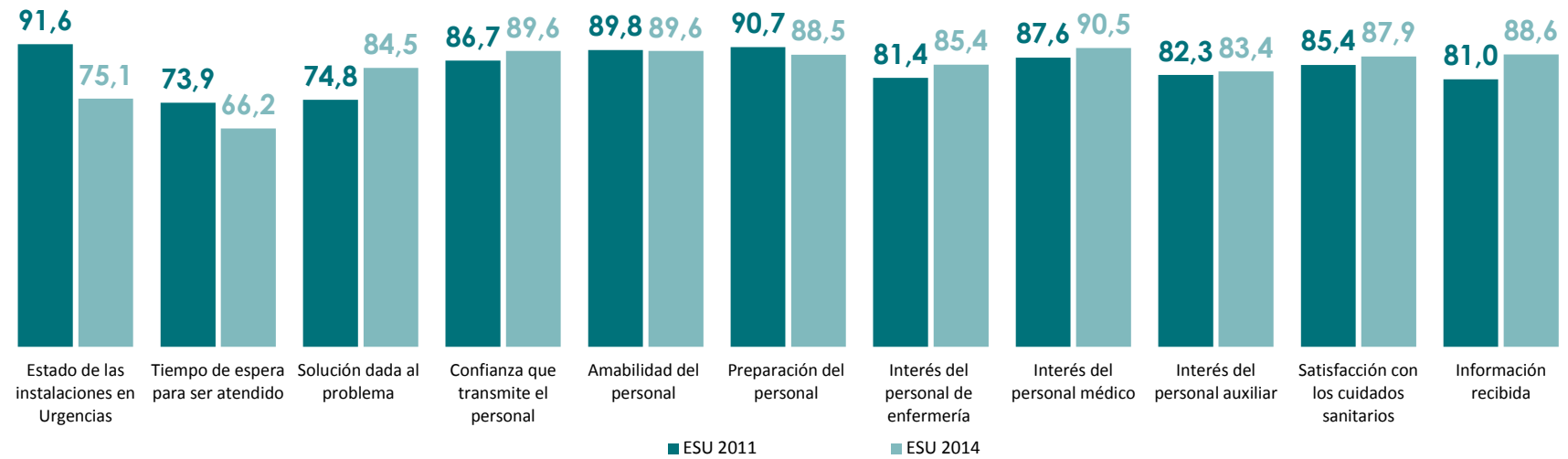
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	69,2	82,0	+12,80
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	76,9	82,5	+5,57
<i>Solución dada al problema</i>	69,2	88,0	+18,73
<i>Confianza que transmite el personal</i>	92,3	89,9	-2,45
<i>Amabilidad del personal</i>	76,9	90,3	+13,40
<i>Preparación del personal</i>	76,9	89,8	+12,89
<i>Interés del personal de enfermería</i>	84,6	89,4	+4,79
<i>Interés del personal médico</i>	84,6	91,2	+6,59
<i>Interés del personal auxiliar</i>	92,3	87,4	-4,87
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	92,3	91,2	-1,06
<i>Información recibida</i>	84,6	86,6	+1,96



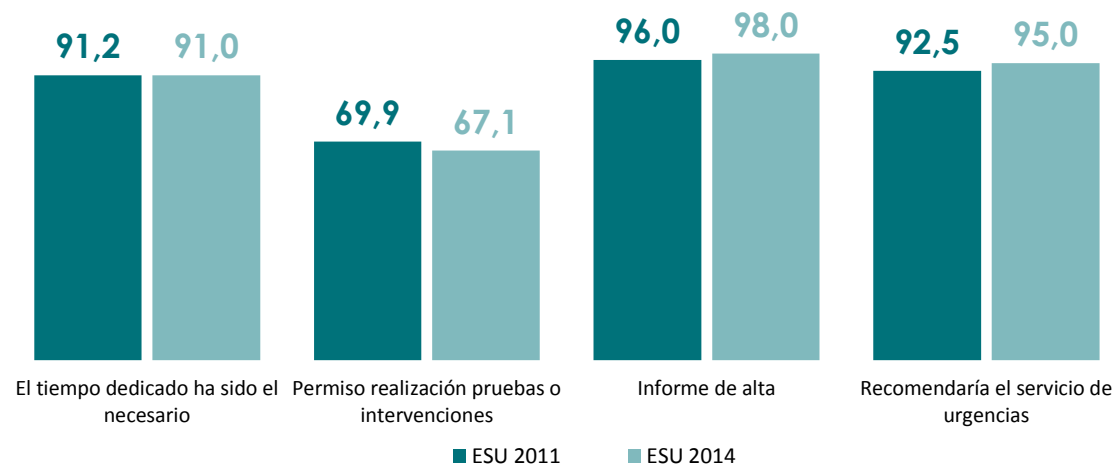
H. NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	69,2	90,8	+21,55
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	30,8	61,2	+30,46
<i>Informe de alta</i>	84,6	94,5	+9,85
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	69,2	94,5	+25,24



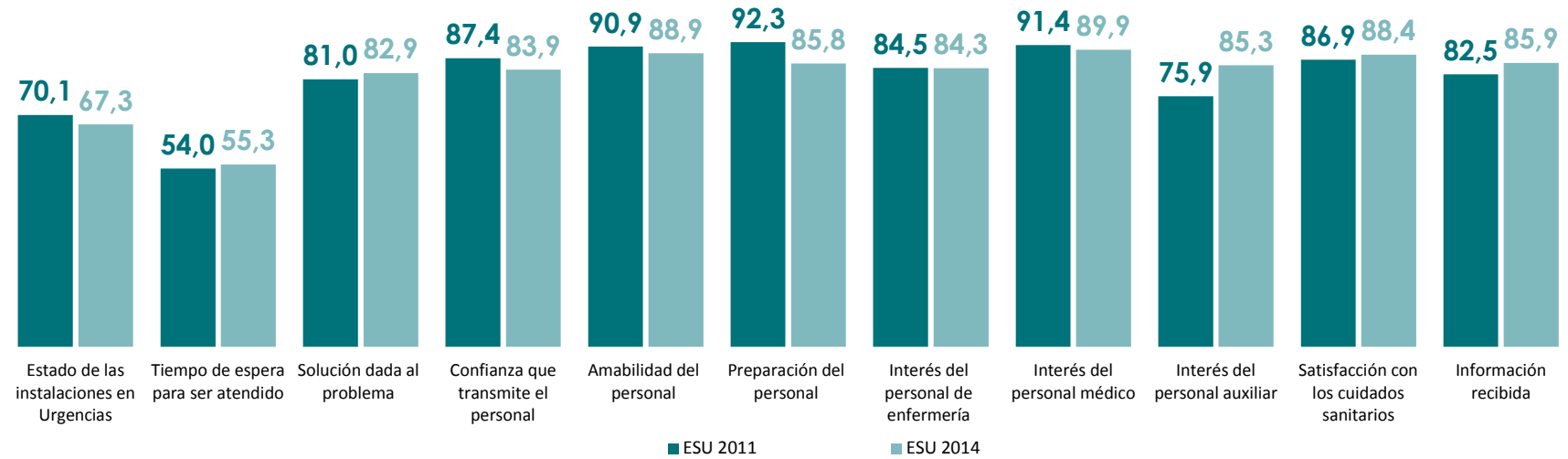
H. ROYO VILLANOVA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	91,6	75,1	-16,47
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	73,9	66,2	-7,72
<i>Solución dada al problema</i>	74,8	84,5	+9,72
<i>Confianza que transmite el personal</i>	86,7	89,6	+2,83
<i>Amabilidad del personal</i>	89,8	89,6	-0,27
<i>Preparación del personal</i>	90,7	88,5	-2,21
<i>Interés del personal de enfermería</i>	81,4	85,4	+4,01
<i>Interés del personal médico</i>	87,6	90,5	+2,94
<i>Interés del personal auxiliar</i>	82,3	83,4	+1,12
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	85,4	87,9	+2,54
<i>Información recibida</i>	81,0	88,6	+7,58



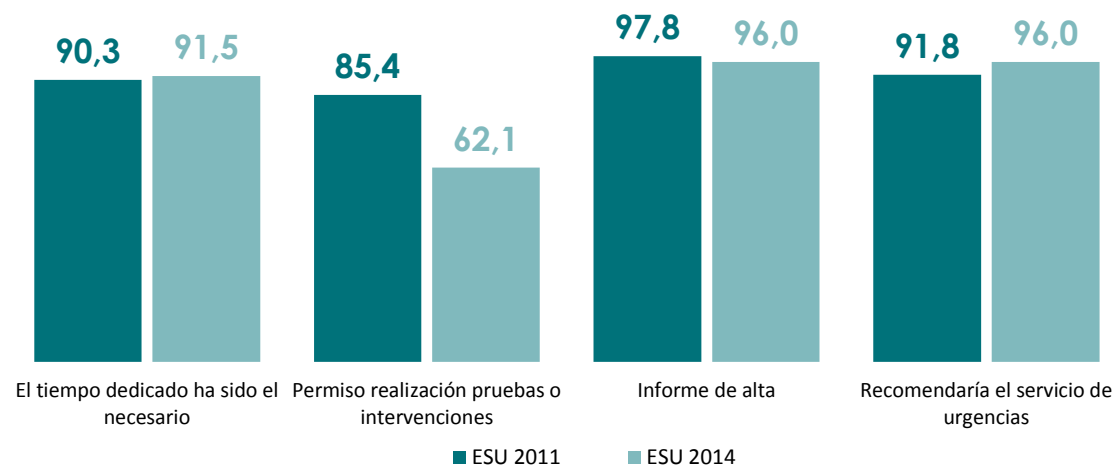
H. ROYO VILLANOVA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	91,2	91,0	-0,11
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	69,9	67,1	-2,86
<i>Informe de alta</i>	96,0	98,0	+1,99
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	92,5	95,0	+2,55



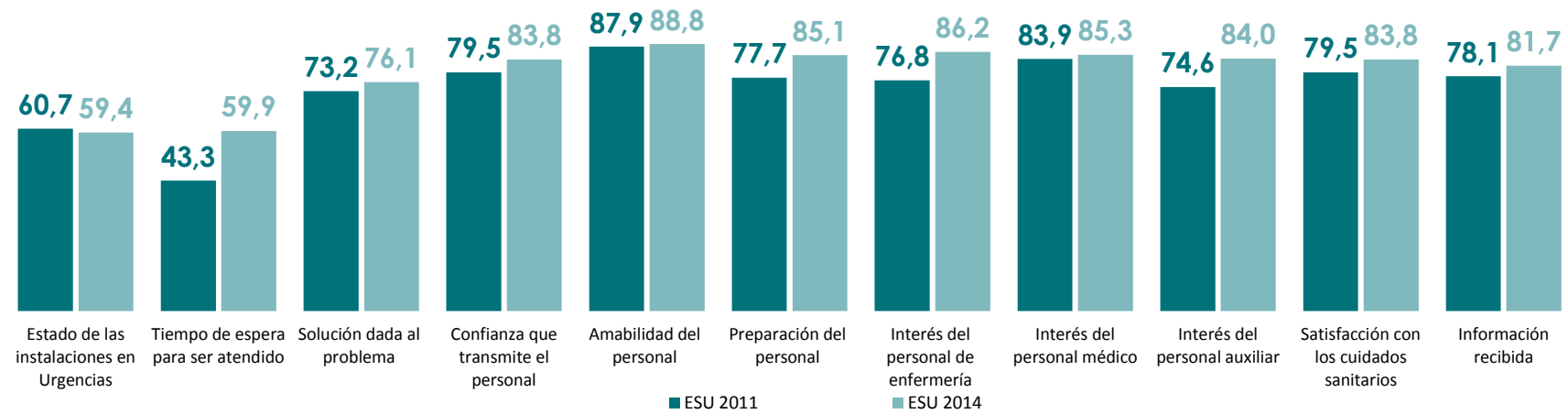
H. MIGUEL SERVET	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	70,1	67,3	-2,80
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	54,0	55,3	+1,29
<i>Solución dada al problema</i>	81,0	82,9	+1,94
<i>Confianza que transmite el personal</i>	87,4	83,9	-3,47
<i>Amabilidad del personal</i>	90,9	88,9	-1,98
<i>Preparación del personal</i>	92,3	85,8	-6,47
<i>Interés del personal de enfermería</i>	84,5	84,3	-0,17
<i>Interés del personal médico</i>	91,4	89,9	-1,42
<i>Interés del personal auxiliar</i>	75,9	85,3	+9,39
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	86,9	88,4	+1,50
<i>Información recibida</i>	82,5	85,9	+3,41



H. MIGUEL SERVET	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	90,3	91,5	+1,19
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	85,4	62,1	-23,25
<i>Informe de alta</i>	97,8	96,0	-1,81
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	91,8	96,0	+4,16



H. LOZANO BLESA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Estado de las instalaciones en Urgencias</i>	60,7	59,4	-1,32
<i>Tiempo de espera para ser atendido</i>	43,3	59,9	+16,59
<i>Solución dada al problema</i>	73,2	76,1	+2,93
<i>Confianza que transmite el personal</i>	79,5	83,8	+4,29
<i>Amabilidad del personal</i>	87,9	88,8	+0,89
<i>Preparación del personal</i>	77,7	85,1	+7,45
<i>Interés del personal de enfermería</i>	76,8	86,2	+9,44
<i>Interés del personal médico</i>	83,9	85,3	+1,35
<i>Interés del personal auxiliar</i>	74,6	84,0	+9,47
<i>Satisfacción con los cuidados sanitarios</i>	79,5	83,8	+4,29
<i>Información recibida</i>	78,1	81,7	+3,60



H. LOZANO BLESA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	86,6	88,3	+1,72
<i>Permiso realización pruebas o intervenciones</i>	90,2	55,9	-34,30
<i>Informe de alta</i>	96,9	96,4	-0,43
<i>Recomendaría el servicio de urgencias</i>	84,8	93,9	+9,09