

2.2. OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

2.2.1 Resultados por Sectores de Salud

La opinión de los encuestados registra una distribución similar a nivel de Sectores de Salud, de manera que aquellos indicadores que en Aragón obtienen un índice de satisfacción elevado también lo registran en cada Sector y viceversa.

No obstante, es cierto que encontramos variación en los porcentajes de satisfacción. Por lo general, son los usuarios de los Sectores de Salud de **Zaragoza I, Zaragoza II y Zaragoza III** los que muestran las **valoraciones más negativas**. En cambio, en el Sector de Salud de **Teruel** existe una **tendencia más positiva**.

De este modo, el aspecto peor valorado por los usuarios es en todos los Sectores el **tiempo de espera hasta entrar en consulta**, si bien es en **Zaragoza I, Zaragoza II y Zaragoza III** donde se concentran los **peores resultados** en cuanto a usuarios satisfechos o muy satisfechos (52,3%, 54,2% y 56,3%, respectivamente). En cambio, en **Teruel** la satisfacción con la espera alcanza al 71,3% de los usuarios.

Por su parte, el **interés de los médicos** es **mejor valorado** en el Sector de Salud **Huesca** (93,1% de usuarios satisfechos o muy satisfechos) que en el Sector de Salud **Calatayud** (90,3% de satisfechos o muy satisfechos).

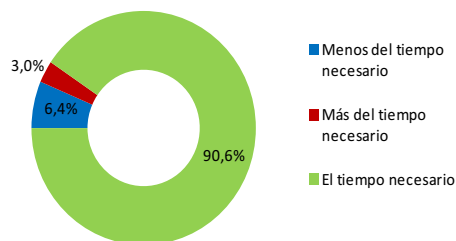
En cuanto al **tiempo dedicado**, es en **Calatayud** (7%), **Zaragoza II** (7,2%) y principalmente en **Zaragoza III** (7,9%) donde los usuarios consideran que es **menor** al necesario. En cambio, este porcentaje es inferior en el sector **Teruel** (4,2%). De este modo, los buenos resultados de Teruel hacen que sea uno de los sectores donde los usuarios más **recomiendan sus centros de atención primaria** (96,4%).

	ARAGÓN (n= 23.209)			SECTOR HUESCA (n=2.648)			SECTOR BARBASTRO (n=2.762)			SECTOR TERUEL (n=2.834)			SECTOR ALCAÑIZ (n=2.161)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Estado en que se encuentra su centro de atención primaria	19975	86,1	85,6 - 86,5	2261	85,4	84,0 - 86,7	2382	86,2	85,0 - 87,5	2419	85,4	84,1 - 86,7	1913	88,5	87,2 - 89,9
Facilidad para conseguir cita	18572	80,0	79,5 - 80,5	2188	82,6	81,2 - 84,1	2251	81,5	80,1 - 82,9	2452	86,5	85,3 - 87,8	1771	82,0	80,3 - 83,6
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	17621	75,9	75,4 - 76,5	2048	77,3	75,7 - 78,9	2146	77,7	76,1 - 79,2	2298	81,1	79,6 - 82,5	1655	76,6	74,8 - 78,4
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta	14268	61,5	60,9 - 62,1	1741	65,7	63,9 - 67,6	1900	68,8	67,1 - 70,5	2020	71,3	69,6 - 72,9	1366	63,2	61,2 - 65,2
Solución dada a su problema	19277	83,1	82,6 - 83,5	2230	84,2	82,8 - 85,6	2297	83,2	81,8 - 84,6	2443	86,2	84,9 - 87,5	1776	82,2	80,6 - 83,8
Confianza que el personal le transmite	20545	88,5	88,1 - 88,9	2374	89,7	88,5 - 90,8	2460	89,1	87,9 - 90,2	2553	90,1	89,0 - 91,2	1910	88,4	87,0 - 89,7
Amabilidad del personal en su trato	21258	91,6	91,2 - 92,0	2441	92,2	91,2 - 93,2	2534	91,7	90,7 - 92,8	2624	92,6	91,6 - 93,6	1979	91,6	90,4 - 92,7
Preparación del personal para realizar su trabajo	20435	88,0	87,6 - 88,5	2385	90,1	88,9 - 91,2	2445	88,5	87,3 - 89,7	2529	89,2	88,1 - 90,4	1883	87,1	85,7 - 88,5
Interés del personal de enfermería	20982	90,4	90,0 - 90,8	2403	90,7	89,6 - 91,9	2538	91,9	90,9 - 92,9	2598	91,7	90,7 - 92,7	1957	90,6	89,3 - 91,8
Interés de los médicos	21276	91,7	91,3 - 92,0	2466	93,1	92,2 - 94,1	2530	91,6	90,6 - 92,6	2619	92,4	91,4 - 93,4	1970	91,2	90,0 - 92,4
Interés del personal de admisión	18243	78,6	78,1 - 79,1	2115	79,9	78,3 - 81,4	2223	80,5	79,0 - 82,0	2269	80,1	78,6 - 81,5	1728	80,0	78,3 - 81,7
Cuidados sanitarios recibidos	20956	90,3	89,9 - 90,7	2419	91,4	90,3 - 92,4	2507	90,8	89,7 - 91,8	2604	91,9	90,9 - 92,9	1938	89,7	88,4 - 91,0
Información que le han dado	20307	87,5	87,1 - 87,9	2355	88,9	87,7 - 90,1	2421	87,7	86,4 - 88,9	2559	90,3	89,2 - 91,4	1886	87,3	85,9 - 88,7

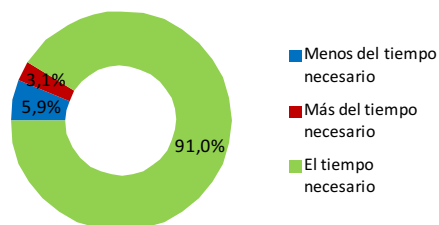
	ARAGÓN (n= 23.209)			SECTOR CALATAYUD (n=1.883)			SECTOR ZARAGOZA I (n=2.491)			SECTOR ZARAGOZA II (n=4.244)			SECTOR ZARAGOZA III (n=4.186)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
Estado en que se encuentra su centro de atención primaria	19975	86,1	85,6 - 86,5	1603	85,1	83,5 - 86,7	2144	86,1	84,7 - 87,4	3658	86,2	85,2 - 87,2	3595	85,9	84,8 - 86,9
Facilidad para conseguir cita	18572	80,0	79,5 - 80,5	1577	83,7	82,1 - 85,4	1881	75,5	73,8 - 77,2	3240	76,3	75,1 - 77,6	3212	76,7	75,5 - 78,0
Posibilidad de escoger día y hora para su consulta	17621	75,9	75,4 - 76,5	1506	80,0	78,2 - 81,8	1728	69,4	67,6 - 71,2	3170	74,7	73,4 - 76,0	3070	73,3	72,0 - 74,7
Tiempo de espera hasta entrar en la consulta	14268	61,5	60,9 - 62,1	1280	68,0	65,9 - 70,1	1304	52,3	50,4 - 54,3	2299	54,2	52,7 - 55,7	2358	56,3	54,8 - 57,8
Solución dada a su problema	19277	83,1	82,6 - 83,5	1549	82,3	80,5 - 84,0	2037	81,8	80,3 - 83,3	3497	82,4	81,3 - 83,5	3448	82,4	81,2 - 83,5
Confianza que el personal le transmite	20545	88,5	88,1 - 88,9	1665	88,4	87,0 - 89,9	2183	87,6	86,3 - 88,9	3751	88,4	87,4 - 89,3	3649	87,2	86,2 - 88,2
Amabilidad del personal en su trato	21258	91,6	91,2 - 92,0	1721	91,4	90,1 - 92,7	2273	91,2	90,1 - 92,4	3890	91,7	90,8 - 92,5	3796	90,7	89,8 - 91,6
Preparación del personal para realizar su trabajo	20435	88,0	87,6 - 88,5	1640	87,1	85,6 - 88,6	2171	87,2	85,8 - 88,5	3735	88,0	87,0 - 89,0	3647	87,1	86,1 - 88,1
Interés del personal de enfermería	20982	90,4	90,0 - 90,8	1721	91,4	90,1 - 92,7	2217	89,0	87,8 - 90,2	3805	89,7	88,7 - 90,6	3743	89,4	88,5 - 90,3
Interés de los médicos	21276	91,7	91,3 - 92,0	1700	90,3	88,9 - 91,6	2279	91,5	90,4 - 92,6	3884	91,5	90,7 - 92,4	3828	91,4	90,6 - 92,3
Interés del personal de admisión	18243	78,6	78,1 - 79,1	1585	84,2	82,5 - 85,8	1868	75,0	73,3 - 76,7	3234	76,2	74,9 - 77,5	3221	76,9	75,7 - 78,2
Cuidados sanitarios recibidos	20956	90,3	89,9 - 90,7	1689	89,7	88,3 - 91,1	2224	89,3	88,1 - 90,5	3807	89,7	88,8 - 90,6	3768	90,0	89,1 - 90,9
Información que le han dado	20307	87,5	87,1 - 87,9	1620	86,0	84,5 - 87,6	2167	87,0	85,7 - 88,3	3696	87,1	86,1 - 88,1	3603	86,1	85,0 - 87,1

• Percepción del tiempo que le han dedicado.

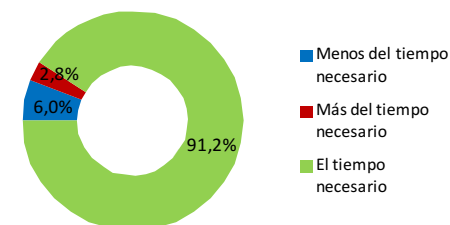
Aragón, n=23.209



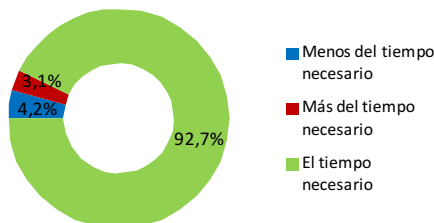
Sector Huesca, n=2.648



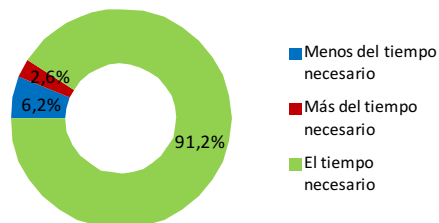
Sector Barbastro, n=2.762



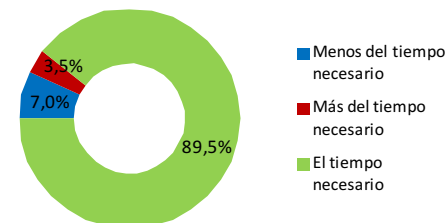
Sector Teruel, n=2.834



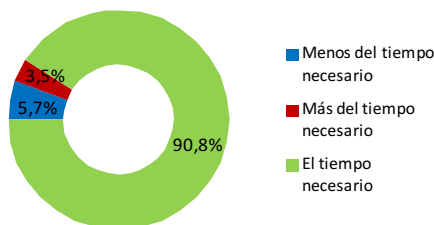
Sector Alcañiz, n=2.161



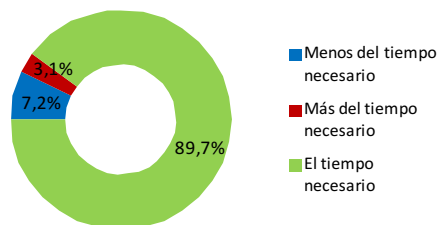
Sector Calatayud, n=1.883



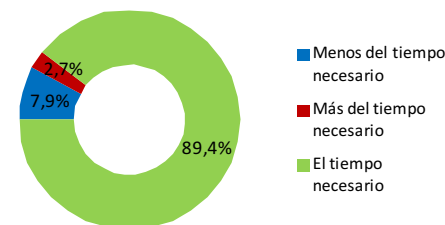
Sector Zaragoza I, n=2.491



Sector Zaragoza II, n=4.244

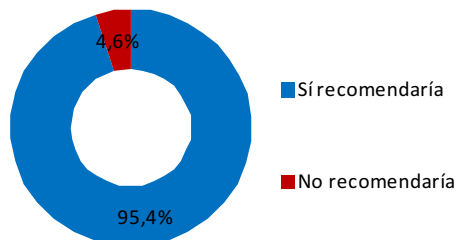


Sector Zaragoza III, n=4.186

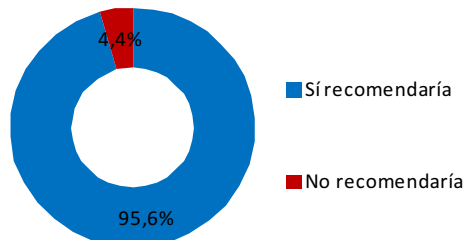


• **Recomendación del centro.**

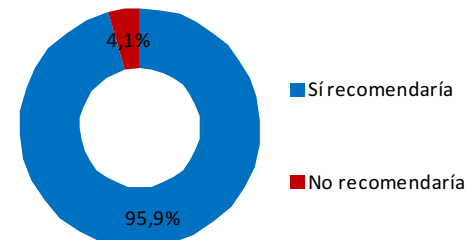
Aragón, n=23.209



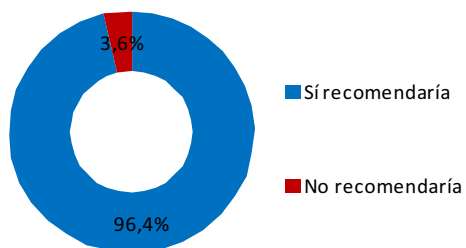
Sector Huesca, n=2.648



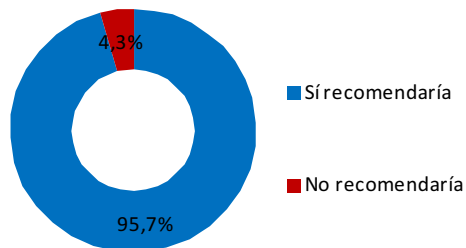
Sector Barbastro, n=2.762



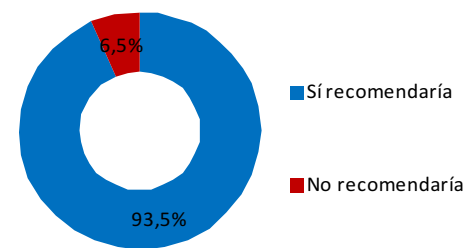
Sector Teruel, n=2.834



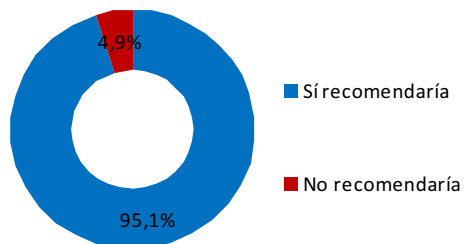
Sector Alcañiz, n=2.161



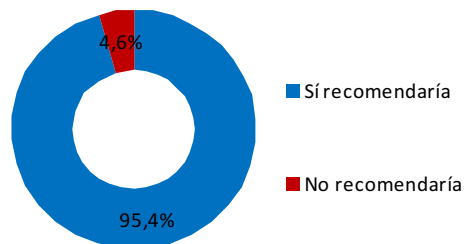
Sector Calatayud, n=1.883



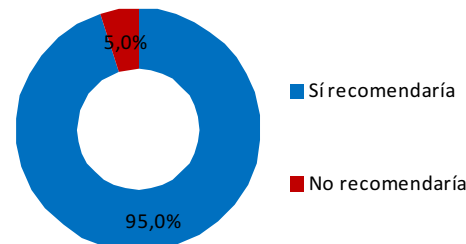
Sector Zaragoza I, n=2.491



Sector Zaragoza II, n=4.244



Sector Zaragoza III, n=4.186



- **Resultados de preguntas abiertas.**

En las siguientes tablas podemos observar cómo se distribuyen las respuestas abiertas en cada uno de los Sectores de Salud de Aragón.

Como ya hemos señalado anteriormente, lo que más les gusta a los usuarios de los servicios recibidos es la **atención médica**, si bien es en **Zaragoza I** donde más respuestas positivas existen en torno a este aspecto: 25% frente al 15% registrado en **Calatayud**. Pese a ello **Calatayud** es el Sector donde las respuestas vinculadas a la **satisfacción general** obtienen un mayor peso (**18,2%**).

Por otro lado, el **tiempo de espera** es uno de los aspectos que según la opinión de los usuarios deben mejorar. En **Zaragoza I** es del 18,2% el porcentaje de respuestas obtenidas al respecto, superando así al porcentaje conseguido a nivel de Aragón (12,4%); y es que, tal y como muestran los resultados es en esta zona donde las opiniones negativas en torno a la **saturación y masificación** de pacientes en las consultas está más arraigada (1,6% frente al 0,8% obtenido en Aragón).

-Aspectos positivos de los servicios recibidos:

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =23.209)*		SECTORES SANITARIOS							
	fr	%	SECTOR HUESCA (n=2.648)*		SECTOR BARBASTRO (n=2.762)*		SECTOR TERUEL (n=2.834)*		SECTOR ALCAÑIZ (n=2.161)*	
			fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	8.066	31,9	905	31,7	963	31,7	1.025	33,5	792	34,3
Atención médica	5.267	20,8	585	20,5	588	19,3	498	16,3	424	18,4
Atención general	4.374	17,3	527	18,5	566	18,6	608	19,9	437	18,9
Satisfacción general	3.617	14,3	435	15,2	448	14,7	507	16,6	355	15,4
Atención de otro personal sanitario	1.935	7,6	203	7,1	224	7,4	176	5,7	130	5,6
Otros	313	1,2	25	0,9	35	1,2	36	1,2	26	1,1
Tiempo de espera	309	1,2	37	1,3	34	1,1	42	1,4	27	1,2
Atención urgente	294	1,2	23	0,8	53	1,7	33	1,1	35	1,5
Atención de personal no sanitario	226	0,9	21	0,7	30	1,0	27	0,9	15	0,6
Resto de citas	215	0,8	31	1,1	21	0,7	27	0,9	11	0,5
Instalaciones / Recursos materiales	172	0,7	16	0,6	16	0,5	30	1,0	14	0,6
Limpieza	126	0,5	9	0,3	12	0,4	14	0,5	13	0,6
Información	123	0,5	19	0,7	13	0,4	11	0,4	13	0,6
Citación por Internet	87	0,3	6	0,2	9	0,3	4	0,1	4	0,2
Asistencia a domicilio	67	0,3	3	0,1	11	0,4	8	0,3	4	0,2
Derivación a otros centros / Especialidades	54	0,2	3	0,1	9	0,3	5	0,2	5	0,2
Organización	38	0,2	3	0,1	4	0,1	5	0,2	1	0,0
Oferta de profesionales	20	0,1	4	0,1	3	0,1	3	0,1	2	0,1
Transporte sanitario	6	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,1	0	0,0
TOTAL**	25.309	100,0	2.855	100,0	3.039	100,0	3.061	100,0	2.308	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =23.209)*		SECTORES SANITARIOS							
			SECTOR CALATAYUD (n=1.883)*		SECTOR ZARAGOZA I (n=2.491)*		SECTOR ZARAGOZA II (n=4.244)*		SECTOR ZARAGOZA III (n=4.186)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	8.066	31,9	680	33,4	794	28,9	1.448	30,7	1.459	32,2
Atención médica	5.267	20,8	306	15,0	686	25,0	1.170	24,8	1.010	22,3
Atención general	4.374	17,3	391	19,2	449	16,3	687	14,5	709	15,6
Satisfacción general	3.617	14,3	370	18,2	337	12,3	540	11,4	625	13,8
Atención de otro personal sanitario	1.935	7,6	144	7,1	256	9,3	456	9,7	346	7,6
Otros	313	1,2	16	0,8	37	1,3	77	1,6	61	1,3
Tiempo de espera	309	1,2	23	1,1	35	1,3	61	1,3	50	1,1
Atención urgente	294	1,2	28	1,4	35	1,3	39	0,8	48	1,1
Atención de personal no sanitario	226	0,9	23	1,1	24	0,9	44	0,9	42	0,9
Resto de citas	215	0,8	9	0,4	24	0,9	52	1,1	40	0,9
Instalaciones / Recursos materiales	172	0,7	14	0,7	17	0,6	29	0,6	36	0,8
Limpieza	126	0,5	9	0,4	9	0,3	30	0,6	30	0,7
Información	123	0,5	9	0,4	12	0,4	25	0,5	21	0,5
Citación por Internet	87	0,3	2	0,1	16	0,6	20	0,4	26	0,6
Asistencia a domicilio	67	0,3	7	0,3	8	0,3	13	0,3	13	0,3
Derivación a otros centros / Especialidades	54	0,2	3	0,1	3	0,1	17	0,4	9	0,2
Organización	38	0,2	1	0,0	3	0,1	13	0,3	8	0,2
Oferta de profesionales	20	0,1	1	0,0	3	0,1	3	0,1	1	0,0
Transporte sanitario	6	0,0	1	0,0	1	0,0	0	0,0	2	0,0
TOTAL**	25.309	100,0	2.037	100,0	2.749	100,0	4.724	100,0	4.536	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

-Aspectos negativos de los servicios recibidos:

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n =23.209)*		SECTORES SANITARIOS							
			SECTOR HUESCA (n=2.648)*		SECTOR BARBASTRO (n=2.762)*		SECTOR TERUEL (n=2.834)*		SECTOR ALCÁÑIZ (n=2.161)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	13.242	53,5	1.541	54,2	1.627	54,9	1.832	61,6	1.288	56,1
Tiempo de espera	3.061	12,4	275	9,7	302	10,2	247	8,3	243	10,6
Atención médica	1.620	6,5	166	5,8	171	5,8	168	5,6	182	7,9
Instalaciones / Recursos materiales	1.232	5,0	164	5,8	137	4,6	183	6,2	95	4,1
Oferta de profesionales	1.003	4,1	154	5,4	143	4,8	107	3,6	104	4,5
Atención de personal no sanitario	939	3,8	134	4,7	113	3,8	101	3,4	60	2,6
Resto de citas	758	3,1	99	3,5	83	2,8	37	1,2	35	1,5
Atención urgente	608	2,5	72	2,5	108	3,6	72	2,4	78	3,4
Organización	504	2,0	63	2,2	62	2,1	44	1,5	44	1,9
Derivación a otros centros / Especialidades	380	1,5	48	1,7	66	2,2	36	1,2	50	2,2
Otros	356	1,4	37	1,3	42	1,4	36	1,2	33	1,4
Atención de otro personal sanitario	279	1,1	30	1,1	23	0,8	22	0,7	15	0,7
Saturación de pacientes	204	0,8	11	0,4	15	0,5	16	0,5	21	0,9
Atención general	197	0,8	15	0,5	28	0,9	23	0,8	18	0,8
Limpieza	115	0,5	10	0,4	9	0,3	25	0,8	6	0,3
Información	74	0,3	4	0,1	8	0,3	5	0,2	7	0,3
Asistencia a domicilio	62	0,3	9	0,3	11	0,4	9	0,3	7	0,3
Transporte sanitario	38	0,2	6	0,2	9	0,3	7	0,2	4	0,2
Errores administrativos varios	28	0,1	2	0,1	2	0,1	3	0,1	1	0,0
Citación por Internet	21	0,1	3	0,1	1	0,0	1	0,0	1	0,0
Insatisfacción general	19	0,1	1	0,0	3	0,1	0	0,0	3	0,1
TOTAL**	24.740	100,0	2.844	100,0	2.963	100,0	2.974	100,0	2.295	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n =23.209)*		SECTORES SANITARIOS							
			SECTOR CALATAYUD (n=1.883)*		SECTOR ZARAGOZA I (n=2.491)*		SECTOR ZARAGOZA II (n=4.244)*		SECTOR ZARAGOZA III (n=4.186)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	13.242	53,5	1.198	60,2	1.270	47,9	2.215	49,0	2.271	50,5
Tiempo de espera	3.061	12,4	145	7,3	484	18,2	715	15,8	650	14,5
Atención médica	1.620	6,5	137	6,9	181	6,8	324	7,2	291	6,5
Instalaciones / Recursos materiales	1.232	5,0	114	5,7	100	3,8	214	4,7	225	5,0
Oferta de profesionales	1.003	4,1	103	5,2	99	3,7	115	2,5	178	4,0
Atención de personal no sanitario	939	3,8	25	1,3	114	4,3	220	4,9	172	3,8
Resto de citas	758	3,1	36	1,8	92	3,5	203	4,5	173	3,8
Atención urgente	608	2,5	35	1,8	52	2,0	65	1,4	126	2,8
Organización	504	2,0	46	2,3	63	2,4	99	2,2	83	1,8
Derivación a otros centros / Especialidades	380	1,5	27	1,4	31	1,2	51	1,1	71	1,6
Otros	356	1,4	37	1,9	32	1,2	75	1,7	64	1,4
Atención de otro personal sanitario	279	1,1	23	1,2	38	1,4	74	1,6	54	1,2
Saturación de pacientes	204	0,8	7	0,4	42	1,6	52	1,1	40	0,9
Atención general	197	0,8	25	1,3	18	0,7	34	0,8	36	0,8
Limpieza	115	0,5	9	0,5	14	0,5	19	0,4	23	0,5
Información	74	0,3	9	0,5	10	0,4	21	0,5	10	0,2
Asistencia a domicilio	62	0,3	6	0,3	4	0,2	4	0,1	12	0,3
Transporte sanitario	38	0,2	4	0,2	0	0,0	2	0,0	6	0,1
Errores administrativos varios	28	0,1	0	0,0	6	0,2	8	0,2	6	0,1
Citación por Internet	21	0,1	0	0,0	1	0,0	11	0,2	3	0,1
Insatisfacción general	19	0,1	3	0,2	2	0,1	3	0,1	4	0,1
TOTAL**	24.740	100,0	1.989	100,0	2.653	100,0	4.524	100,0	4.498	100,0

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

2.2.2 Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta por Sectores de Salud.

