

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

RESULTADOS 2009

COORDINACIÓN

M^a Antonia García Orea

EQUIPO DE TRABAJO

M^a Antonia García Orea
Juan Carlos García Aísa

COORDINACIÓN EN LOS SECTORES SANITARIOS Y 061 ARAGÓN

Francisca Berisa Losantos
María Jesús Blecua Lis
María José Calvo Salillas
Mabel Cano del Pozo
Carmen Cuello Rivas
Isabel De Carrillo Muñoz
José Ignacio García Montero
Juana Jiménez Saénz
Cruz Tello Extremad
Ana María Vidal

GRABACIÓN, TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Chi-Cuadrado, S.L.

AGRADECIMIENTOS

**A todos aquéllos que han hecho posible
la realización de la encuesta**

**A las personas que la han contestado
y han dado su opinión para mejorar**

ÍNDICE

Introducción	1
Metodología	
Población objeto de estudio	1
Los cuestionarios	3
Diseño muestral	3
Recogida de datos	5
Procesamiento, tratamiento y análisis de la información	6
Resultados	
Presentación de resultados	7
Índices de respuesta	8
Atención primaria	
Perfil de los usuarios	9
Opinión de los usuarios	11
Pregunta abierta. Aportaciones	16
Área de hospitalización. Hospitales generales.	
Perfil de los usuarios	20
Opinión de los usuarios	22
Pregunta abierta. Aportaciones	26
Servicios de urgencia hospitalarios	
Perfil de los usuarios	31
Opinión de los usuarios	33
Pregunta abierta. Aportaciones	37

Consultas de especialidades

Perfil de los usuarios	42
Opinión de los usuarios	44
Pregunta abierta. Aportaciones.	48

Unidades de salud mental

Perfil de los usuarios	52
Opinión de los usuarios	54
Pregunta abierta. Aportaciones.	58

Atención sociosanitaria. Área de hospitalización.

Perfil de los usuarios	62
Opinión de los usuarios	64
Pregunta abierta. Aportaciones.	68

061 Aragón

Perfil de los encuestados	71
Opinión de los usuarios	73
Pregunta abierta. Aportaciones.	76

Resultados conjuntos

Opinión de los usuarios	79
Pregunta abierta. Aportaciones.	83

Anexo I: Evolución anual de resultados	87
--	----

INTRODUCCIÓN

Sin pretender sustituir algunas encuestas de satisfacción de carácter específico que se venían realizando, en 2005 se planteó la necesidad de poder disponer de un instrumento homogéneo, sencillo y dinámico, aplicable a los distintos ámbitos de la atención sanitaria de SALUD. La finalidad del mismo es monitorizar los componentes más relevantes de la satisfacción de los usuarios, con el propósito de detectar las áreas de insatisfacción, o de expectativas no cubiertas, en cada centro o servicio y así poder analizar sus causas e introducir las medidas correctoras necesarias.

En una primera fase se decidió recoger la opinión de los usuarios de *Atención Primaria*, área de *Hospitalización* y *Servicio de Urgencias* de nueve hospitales generales, área de hospitalización de cuatro *Centros Sociosanitarios*, así como la opinión de los usuarios del *061 Aragón*.

Un año después, en agosto-septiembre de 2006, se amplió la encuesta a los usuarios de Consultas de especialidades y Unidades de Salud Mental. Desde entonces se viene realizando la encuesta en todos estos ámbitos.

METODOLOGÍA

POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

La población objeto de estudio son los usuarios de diversos servicios de asistencia sanitaria en Aragón, agrupados en los siguientes ámbitos estructurales y funcionales de atención.

1. Atención Primaria

Los usuarios de los servicios de atención primaria están repartidos en 123 zonas de salud, las cuales se agrupan en 8 sectores sanitarios. Se quiere obtener resultados individualizados de la opinión de los usuarios por zona de salud. Cada sector sanitario reúne el siguiente número de zonas de salud:

SECTOR SANITARIO	Nº ZONAS DE SALUD
HUESCA	14
BARBASTRO	15
TERUEL	17
ALCAÑIZ	12
ZARAGOZA I	12
ZARAGOZA II	21
ZARAGOZA III	22
CALATAYUD	10
ARAGÓN	123

2. Atención Especializada. Área de hospitalización.

La población son los usuarios que han causado estancia en el área de hospitalización de los diversos hospitales generales. Se quiere obtener resultados individualizados por hospital.

HOSPITAL	SECTOR
HOSPITAL GENERAL SAN JORGE	HUESCA
HOSPITAL DE BARBASTRO	BARBASTRO
HOSPITAL OBISPO POLANCO	TERUEL
HOSPITAL DE ALCAÑIZ	ALCAÑIZ
HOSPITAL ROYO VILLANOVA	ZARAGOZA I
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE GRACIA	ZARAGOZA I
HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	ZARAGOZA II
HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO LOZANO BLESA	ZARAGOZA III
HOSPITAL ERNEST LLUCH MARTÍN	CALATAYUD

3. Atención especializada. Servicios de Urgencia hospitalarios.

La población objeto de estudio son los usuarios de los Servicios de Urgencia hospitalarios de los mismos hospitales.

4. Consultas de especialidades

Se considera a los usuarios atendidos en el periodo en los diversos centros de especialidades, excluidas las unidades de salud mental.

CONSULTAS DE ESPECIALIDADES	SECTOR
CONSULTAS HOSPITAL GENERAL SAN JORGE	HUESCA
CONSULTAS HOSPITAL DE BARBASTRO	BARBASTRO
CONSULTAS ESPECIALIDADES FRAGA	BARBASTRO
CONSULTAS ESPECIALIDADES MONZÓN	BARBASTRO
CONSULTAS HOSPITAL OBISPO POLANCO	TERUEL
CONSULTAS HOSPITAL DE ALCAÑIZ	ALCAÑIZ
CONSULTAS HOSPITAL ROYO VILLANOVA	ZARAGOZA I
CONSULTAS HOSPITAL NTRA SRA DE GRACIA	ZARAGOZA I
CONSULTAS ESPECIALIDADES "GRANDE COVIÁN"	ZARAGOZA I
CONSULTAS HOSPITAL MIGUEL SERVET (General)	ZARAGOZA II
CONSULTAS HOSPITAL MIGUEL SERVET (Traumatología)	ZARAGOZA II
CONSULTAS HOSPITAL MIGUEL SERVET (Maternidad)	ZARAGOZA II
CONSULTAS HOSPITAL MIGUEL SERVET (Infantil)	ZARAGOZA II
CONSULTAS ESPECIALIDADES "RAMÓN Y CAJAL"	ZARAGOZA II
CONSULTAS ESPECIALIDADES "SAN JOSÉ"	ZARAGOZA II
CONSULTAS HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO	ZARAGOZA III
CONSULTAS ESPECIALIDADES "INOCENCIO JIMENEZ"	ZARAGOZA III
CONSULTAS ESPECIALIDADES EJEJA	ZARAGOZA III
CONSULTAS ESPECIALIDADES TARAZONA	ZARAGOZA III
CONSULTAS HOSPITAL ERNEST LLUCH MARTÍN	CALATAYUD

5. Unidades de Salud Mental

La población objeto de estudio son los usuarios de los centros o unidades de salud mental.

UNIDADES SALUD MENTAL (U.S.M)	SECTOR
U.S.M. PIRINEOS	HUESCA
U.S.M. PERPETUO SOCORRO	HUESCA
U.S.M. JACA	HUESCA
U.S.M. Infanto Juvenil de Huesca	HUESCA
U.S.M. BARBASTRO	BARBASTRO
U.S.M. MONZÓN	BARBASTRO
U.S.M. Infanto Juvenil de Barbastro	BARBASTRO
U.S.M. TERUEL	TERUEL
U.S.M. Infanto Juvenil de Teruel	TERUEL
U.S.M. ALCAÑIZ	ALCAÑIZ
U.S.M. Infanto Juvenil de Alcañiz	ALCAÑIZ
U.S.M. ACTUR SUR	ZARAGOZA I
U.S.M. Hospital "Nª Sª de Gracia"	ZARAGOZA I
U.S.M. Infanto Juvenil ACTUR SUR	ZARAGOZA I
U.S.M. REBOLERÍA	ZARAGOZA II
U.S.M. TORRERO-ESTE	ZARAGOZA II
U.S.M. ROMAREDA-CASABLANCA	ZARAGOZA II
U.S.M. MADRE VEDRUNA-MIRAFLORES	ZARAGOZA II
U.S.M. SAGASTA-RUISEÑORES	ZARAGOZA II
U.S.M. LAS FUENTES NORTE	ZARAGOZA II
U.S.M. SAN JOSÉ NORTE	ZARAGOZA II
U.S.M. Infanto Juvenil SAGASTA	ZARAGOZA II
U.S.M. Infanto Juvenil Hospital MIGUEL SERVET	ZARAGOZA II
U.S.M. DELICIAS	ZARAGOZA III
U.S.M. Hospital Clínico LOZANO BLESA	ZARAGOZA III
U.S.M. CINCO VILLAS	ZARAGOZA III
U.S.M. TARAZONA - BORJA	ZARAGOZA III
U.S.M. Infanto Juvenil Hospital LOZANO BLESA	ZARAGOZA III
U.S.M. CALATAYUD	CALATAYUD

6. Atención Sociosanitaria. Área de hospitalización.

La población a estudiar son los usuarios que han causado estancia en el área de hospitalización de los diversos hospitales de larga estancia.

HOSPITAL	SECTOR
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS	HUESCA
CENTRO SOCIO SANITARIO DE FRAGA	BARBASTRO
HOSPITAL SAN JOSÉ	TERUEL

7. 061 ARAGÓN. Urgencias y emergencias sanitarias.

La población son los usuarios del 061 ARAGÓN. Se quiere obtener resultados para toda la Comunidad Autónoma en las siguientes áreas de utilización de recursos:

- Centro Coordinador de Urgencias (CCU)
- Unidades Móviles de Emergencias (UMEs) de Zaragoza capital
- Unidades Móviles de Emergencias (UMEs) del resto de Aragón
- Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP)
- Otros recursos

LOS CUESTIONARIOS

Las preguntas de la encuesta, y su escala de medida, son comunes en todos los niveles de atención, con pequeñas variaciones en función del tipo de usuario a que va dirigido (centros de salud, área de hospitalización, servicio de urgencias,...), investigando en 15 ó 16 preguntas, ya validadas en otras encuestas, los siguientes aspectos de la satisfacción y/o expectativas de los usuarios:

- Estado de las instalaciones o estructuras (limpieza, comodidad,...)
- Accesibilidad al servicio (facilidad para concertar cita, posibilidad de elección de días u horas)
- Tiempos de espera
- Confianza, seguridad en el personal que presta los servicios
- Amabilidad, cortesía del personal
- Capacitación de los profesionales
- Interés del personal
- Cuidados sanitarios recibidos
- Información proporcionada
- Tiempo de dedicación
- Valoración global del centro o servicio

Cada una de las preguntas consta de varias opciones de respuesta de las que sólo debe seleccionarse una. A ellas se añaden otras variables de perfil de usuario (edad, sexo y situación laboral).

Inicialmente se planteó una pregunta abierta en la que se solicitaba al usuario que dijera aquello que menos le ha gustado de los servicios recibidos en ese ámbito. Al ampliar la encuesta, la pregunta abierta se ha desglosado en dos apartados: lo que menos le ha gustado al usuario, y lo que más le ha gustado de los servicios recibidos.

En cada encuesta aparece impreso previamente el identificador del ámbito de atención a que pertenece, así como el centro y mes.

DISEÑO MUESTRAL

Los 7 ámbitos de atención relacionados se consideran poblaciones independientes. En todos ellos se aplica inicialmente la técnica de muestreo por lotes.

Esta técnica se apoya en leyes de probabilidades y se utiliza con la finalidad de aceptar o rechazar lotes homogéneos de productos en función de unos niveles de cumplimiento de especificaciones y con unos riesgos definidos de antemano. Hay que señalar que su finalidad no es realizar estimación del nivel de calidad de un lote, sino tomar la decisión de aceptarlo o rechazarlo. Por otra parte, tiene la ventaja de la posibilidad de utilización de muestras pequeñas.

Para establecer el plan de muestreo se precisan los siguientes requerimientos:

- Definición de lote
- Definición de las características o especificaciones que van a ser observadas
- Definición del plan de muestreo

Definición de lote en cada ámbito de atención

1. Atención Primaria: conjunto de usuarios de un equipo de atención primaria en el periodo determinado (123 lotes).
2. Atención Especializada. Área de hospitalización: conjunto de usuarios que han causado alta en el área de hospitalización de un hospital general durante el periodo determinado (9 lotes).
3. Atención especializada. Servicios de Urgencia hospitalarios: conjunto de usuarios de un Servicio de Urgencia hospitalario en el periodo (9 lotes).
4. Consultas de especialidades: conjunto de usuarios de un centro de especialidades en el periodo determinado (20 lotes)
5. Unidades de Salud Mental: conjunto de usuarios de una unidad de salud mental (USM) en el periodo determinado (29 lotes).
6. Atención Sociosanitaria. Área de hospitalización: conjunto de usuarios que han causado alta en el área de hospitalización de un hospital geriátrico y/o de larga estancia durante un cuatrimestre (3 lotes).
7. 061 ARAGÓN. Urgencias y emergencias sanitarias: conjunto de usuarios que utilizan determinados recursos en el periodo determinado (5 lotes).

Especificaciones

En los siete ámbitos la característica o especificación a observar es la adecuación de los servicios o satisfacción del usuario.

- En las preguntas con respuesta en la escala 1 a 5 se considera adecuación o satisfacción aceptable las respuestas superiores a 2, es decir, **3 (adecuado), 4 (satisfecho) y 5 (muy satisfecho)**. Se considera insatisfacción o “no satisfacción” las respuestas 1 y 2 (**nada satisfactorio** y **poco satisfactorio**)
- En las preguntas de respuesta Sí/No, se considera **satisfacción** la respuesta **Sí** y “no satisfacción” la respuesta **No**.

Plan de muestreo

En los siete ámbitos se ha definido el mismo plan de muestreo, considerando los siguientes parámetros:

- Umbral superior o nivel de calidad aceptable = 99% de satisfacción aceptable (1% de insatisfacción)
- Riesgo del proveedor $\alpha=0,01$
- Umbral inferior o nivel de calidad rechazable= 80% de satisfacción (20% de no satisfacción)
- Riesgo del financiador $\beta=0,20$

A partir de ellos, y para el conjunto de lotes, se opta por un plan de muestreo simple basado en la distribución binomial, obteniendo un **tamaño de muestra $n=14$** y un número máximo de no satisfechos en la muestra **$d=1$** , con riesgo $\alpha=0,01$ y riesgo $\beta=0,20$

Este plan se aplica para la aceptación o no de la satisfacción del usuario en los distintos aspectos recogidos en el cuestionario.

Así, si el número de encuestas recibidas mensualmente en un centro es superior a 14, se tomará al azar una muestra de 14 encuestas y se comprobará para cada pregunta el nivel de satisfacción. En una pregunta determinada sólo se admite una respuesta en que no se obtenga satisfacción, es decir, si el número de usuarios "insatisfechos" en la muestra analizada es 0 ó 1 el lote se aceptará. Si entre los 14 usuarios se encuentra más de un usuario "insatisfecho" en esa pregunta el lote se rechazará.

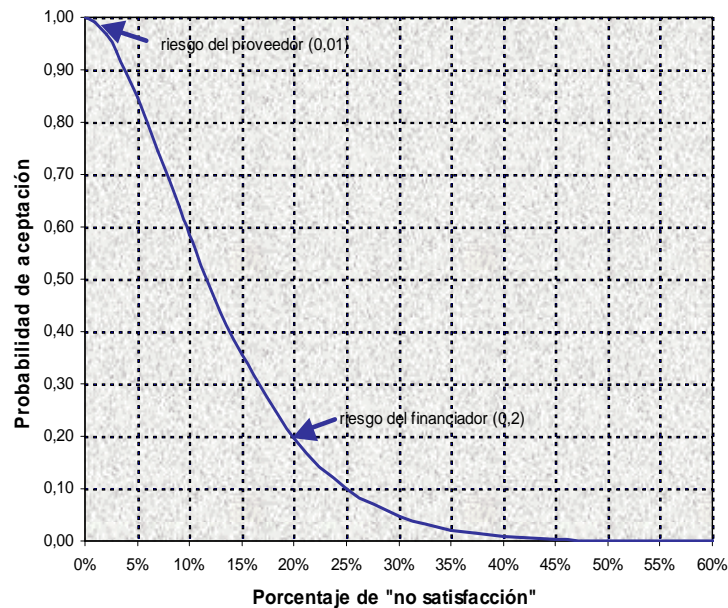
A continuación se muestra la curva característica de este plan de muestreo; dicha curva relaciona la proporción de satisfacción/no satisfacción con la probabilidad de aceptación de un lote. A mayor proporción de satisfacción real de los usuarios (equivalentemente menor proporción de "no satisfacción") la probabilidad de aceptación del lote aumenta.

En la curva característica se han señalado dos puntos, que indican el riesgo del proveedor y el riesgo del financiador en las condiciones pactadas.

Al observar el gráfico se aprecia que si la "no satisfacción" real es mínima, la probabilidad de aceptar el lote es próxima a 1 (100%), incluso en el punto señalado como "riesgo del proveedor", $\alpha=0.01$, que indica la probabilidad de rechazar el lote siendo la "no satisfacción" real del 1%, se aceptaría en el 99% de las ocasiones. Luego la curva desciende más rápido hasta el "riesgo del financiador", $\beta=0.20$, que significa que si hay un nivel de "no satisfacción" del 20% se aceptaría el lote en el 20% de los casos. A partir de ese punto desciende algo más lentamente; por ejemplo, si la insatisfacción real es 25% se aceptará el lote con probabilidad 0,1 (el 10% de las veces se aceptará y el 90% se rechazará).

La técnica de muestreo por lotes no sirve para estimar el porcentaje de satisfacción de un centro o servicio, sino para poder tomar la decisión de aceptación o rechazo de un lote, conociendo su probabilidad de aceptación en función del nivel de satisfacción/no satisfacción.

CURVA CARACTERÍSTICA
Plan de muestreo $n = 14$ $d \leq 1$



RECOGIDA DE DATOS

Excepto en el caso del 061 Aragón, las encuestas las cumplimentan los propios usuarios, o sus padres en caso de menores, y se reparten de forma aleatoria, bien por correo o directamente a los usuarios del centro o servicio correspondiente. Son anónimas y se facilita al usuario un sobre de respuesta dirigido a un apartado de correos con franqueo en destino.

La recogida de datos es continuada, con la finalidad de obtener resultados con periodicidad mensual o bimestral por centro o servicio analizado, o cuatrimestral donde así se ha definido. Partiendo del supuesto de que al principio contestarían un tercio de los usuarios se optó por repartir el triple de encuestas del tamaño muestral precisado, es decir unas 50 encuestas por centro y periodo analizado. Posteriormente el número de encuestas se ha ido adaptando en cada ámbito al porcentaje de respuesta obtenido en el año precedente, variando de un ámbito a otro.

La distribución de encuestas se realiza desde los sectores sanitarios. A cada sector llegan las encuestas ensobradas y empaquetadas por zona de salud, hospital, servicio de urgencias, centro de especialidades, unidad de salud mental y mes. Cada sector sanitario coordina y realiza la distribución de encuestas del sector en los plazos señalados, así como la recogida de otros datos necesarios.

En el caso de 061 Aragón, se ha adaptado el cuestionario y se ha mantenido el procedimiento de recogida de datos (encuesta telefónica). Para el diseño de la muestra se ha aplicado el muestreo por lotes con las mismas definiciones, especificaciones y plan de muestreo que en el resto de ámbitos estudiados.

PROCESAMIENTO, TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La depuración y procesamiento de datos y la elaboración de informes de resultados mensuales se lleva a cabo por una empresa externa.

Se graban los datos de todas las encuestas cumplimentadas, si bien en cada uno de los siete ámbitos de atención sanitaria, y para cada uno de los lotes establecidos, se escogen de forma aleatoria 14 encuestas, de entre las recibidas y correspondientes al mes o periodo determinado, para la aplicación del plan de muestreo. El excedente también se procesa para ir acumulando datos para realizar estimación.

La información se trata, en general, cada dos o cuatro meses, dependiendo del área asistencial. El análisis básico es idéntico en los siete ámbitos de atención analizados: en cada centro o servicio, y para cada ítem del cuestionario, se determina la aceptación o rechazo con las 14 encuestas seleccionadas.

Además, se resume periódicamente, y para cada ítem, el número de lotes aceptados y la estimación ponderada con los datos disponibles acumulados para el conjunto del ámbito de atención. Estos resúmenes se remiten a cada sector sanitario para su análisis y para su distribución a cada centro o servicio incluido en el estudio.

RESULTADOS

Presentación de resultados

El presente documento recoge el estudio anual de los resultados obtenidos tras analizar todas las encuestas recibidas, hayan entrado o no a formar parte de la muestra de 14 unidades por centro o servicio analizado.

Inicialmente se presenta el índice de respuesta de las áreas analizadas, para continuar con un análisis detallado de cada ámbito de estudio, con los apartados:

- Perfil de los usuarios que han respondido a la encuesta
- Opinión de los usuarios respecto a las cuestiones planteadas
- Aportaciones en la pregunta abierta “*qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido*” y “*qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido*”

Las variables de perfil de los usuarios incluidos en la encuesta son: sexo, edad y nivel de estudios.

En general, y para valorar la satisfacción de los usuarios, se ha obtenido el porcentaje de los mismos que consideran adecuado / satisfactorio / muy satisfactorio el servicio o la cuestión señalada en cada pregunta. Complementariamente se clasifica como insatisfacción la respuesta poco / nada satisfecho. En algunas preguntas sólo son posibles las respuestas Sí/No, indicando satisfacción la respuesta “Sí”. Se presentan los resultados del total de cada ámbito, por sectores sanitarios, sexo y grupos de edad

Respecto a las aportaciones que han realizado los usuarios sobre los aspectos que más y menos les gustan del servicio, se ha utilizado una codificación de elaboración propia basada en el *Proyecto de armonización de los servicios de información y atención al usuario de los servicios sanitarios de SALUD* y en la codificación utilizada en la encuesta precedente de opinión de los usuarios de atención primaria que se realizó en SALUD en 2003. La idea ha sido establecer unos códigos que, por una parte puedan ser asignados a todos los ámbitos de la atención sanitaria y, por otra parte, puedan ser utilizados indistintamente, aunque en tablas o columnas separadas, tanto para un aspecto positivo como negativo; es decir, que

pueda utilizarse para “*lo que menos / más ha gustado de los servicios recibidos*”.

Se han utilizado más de 100 códigos que se clasifican dentro de los siguientes grupos y subgrupos:

ACCESIBILIDAD Y ENTORNO
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO
- Recursos humanos
- Equipamiento y material sanitario
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- Limpieza
- Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico
- Ubicación inadecuada de pacientes
- Comodidad y confort
- Cocina
- Lencería
- Servicios externos o complementarios
- Otros
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN
- Citaciones
- Horarios
- Tiempos de espera
- Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)
- Acceso a la Atención Especializada
- Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)
- Derivación a otros centros de referencia (carecer del servicio o por excesiva demora)
- Otros
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)
COORDINACIÓN
TRANSPORTE SANITARIO
OTROS ASPECTOS

Se codifica un máximo de seis aportaciones por persona (tres valoraciones negativas y tres positivas).

Tras el análisis más detallado de cada ámbito de atención se realiza un resumen de las preguntas comunes en todos ellos.

ÍNDICE DE RESPUESTA

El índice de respuesta en el año y en el conjunto de cada ámbito es el siguiente:

	% respuesta 2009
A. Primaria	19,2%
Hospitalización (h. generales)	27,3%
S. Urgencias	17,2%
C. Especialidades	18,5%
Unidades Salud Mental	10,4%
Hospitalización (c.sociosanitarios)	20,6%

Los índices de respuesta son similares años anteriores, observando los mayores índices en las encuestas de posthospitalización, seguido de las encuestas a usuarios de los servicios de Atención Primaria.

La respuesta calculada para las unidades de salud mental es inferior a años anteriores (sobre el 18%) si bien está infraestimada, pues aunque una cantidad no cuantificada de encuestas no llegaron a distribuirse entre los usuarios el cálculo se ha realizado como si se hubieran distribuido todas.

ATENCIÓN PRIMARIA

PERFIL DE LOS USUARIOS

El 60% de las encuestas recibidas en atención primaria son de mujeres y el 40% de hombres.

Los usuarios que han respondido a la encuesta tienen una edad media de 55 años. El 33% de los encuestados son mayores de 65 años.

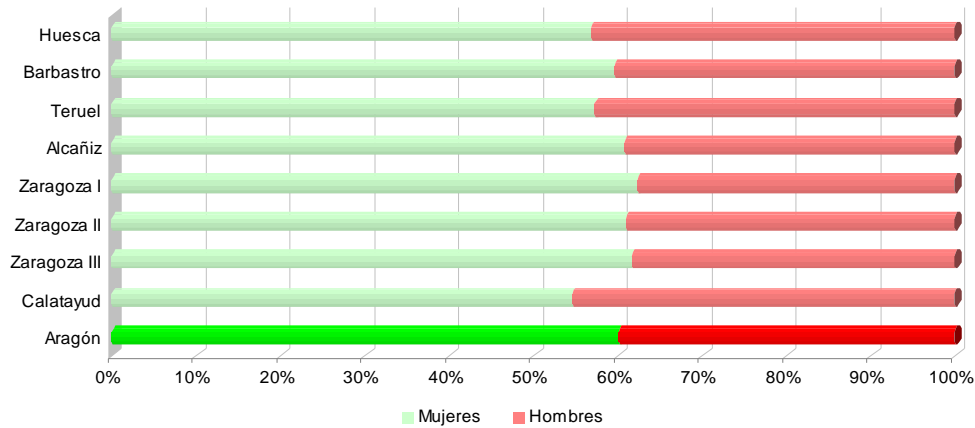
La edad media de los hombres está próxima a 58 años y la de las mujeres a 53 años.

Respecto a la situación laboral el 39% de los encuestados están jubilados, el 37% trabajan, el 15% son amas de casa, el 6% están en paro y el 3% son estudiantes.

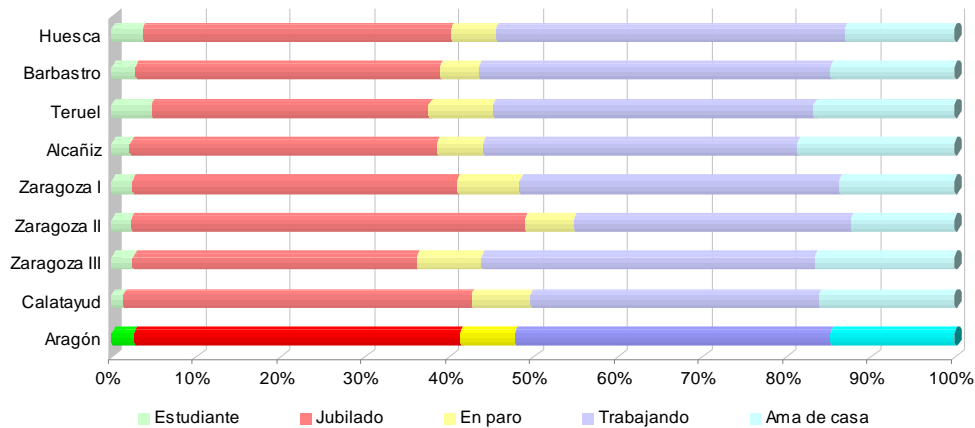
En la siguiente tabla y gráficos se presenta la distribución de los encuestados según sexo, grupos de edad y situación laboral en cada uno de los sectores sanitarios.

ATENCIÓN PRIMARIA (Enero-Diciembre 2009)	Sectores sanitarios								Aragón
	Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III	Calatayud	
Sexo (% , I.C.)									
Mujeres	56,8 ± 3,7	59,6 ± 3,3	57,3 ± 3,9	60,8 ± 3,5	62,3 ± 3,5	61,0 ± 2,2	61,6 ± 2,6	54,7 ± 4,2	60,1 ± 1,0
Hombres	43,2 ± 3,7	40,4 ± 3,3	42,7 ± 3,9	39,2 ± 3,5	37,7 ± 3,5	39,0 ± 2,2	38,4 ± 2,6	45,3 ± 4,2	39,9 ± 1,0
Edad media									
Mujeres	53,3	53,9	51,3	53,8	52,6	56,6	50,4	54,3	53,3
Hombres	59,4	58,2	55,4	56,4	58,7	61,5	55,0	61,6	58,3
Total	55,8	55,8	53,3	54,8	54,9	58,5	52,1	57,7	55,3
Grupos de edad (%)									
Menos de 16	1,7	1,2	0,5	1,0	1,8	1,3	1,2	0,2	1,2
De 16 a 25	3,3	4,2	4,8	3,5	2,6	2,4	3,4	2,1	3,2
De 26 a 35	9,8	9,6	13,7	11,2	11,1	8,9	13,6	7,4	10,9
De 36 a 45	15,1	16,2	18,4	19,3	20,4	13,6	20,3	12,7	17,1
De 46 a 55	17,8	18,0	18,8	15,4	16,2	14,6	16,2	18,8	16,4
De 56 a 65	17,8	17,9	14,9	17,2	14,9	18,4	20,7	23,2	18,3
De 66 a 75	19,4	16,9	15,7	15,0	16,1	20,6	17,6	22,4	18,2
Más de 75	15,1	16,1	13,2	17,4	16,8	20,3	7,1	13,2	14,7
Situación laboral (%)									
Estudiante	3,7	2,8	4,7	2,3	2,4	2,3	2,6	1,4	2,7
Jubilado	36,5	36,2	32,9	36,3	38,6	46,7	33,6	41,3	38,6
En paro	5,4	4,6	7,7	5,5	7,4	5,9	7,6	7,0	6,5
Trabajando	41,4	41,8	38,0	37,2	37,9	32,7	39,6	34,3	37,3
Ama de casa	13,0	14,7	16,7	18,7	13,7	12,4	16,6	16,1	14,8

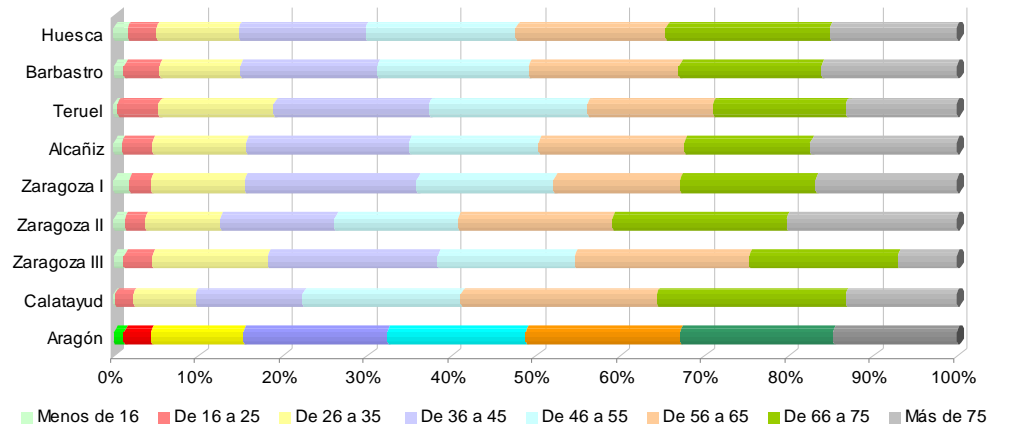
Sexo según sector sanitario



Situación laboral según sector sanitario



Grupos de edad según sector sanitario



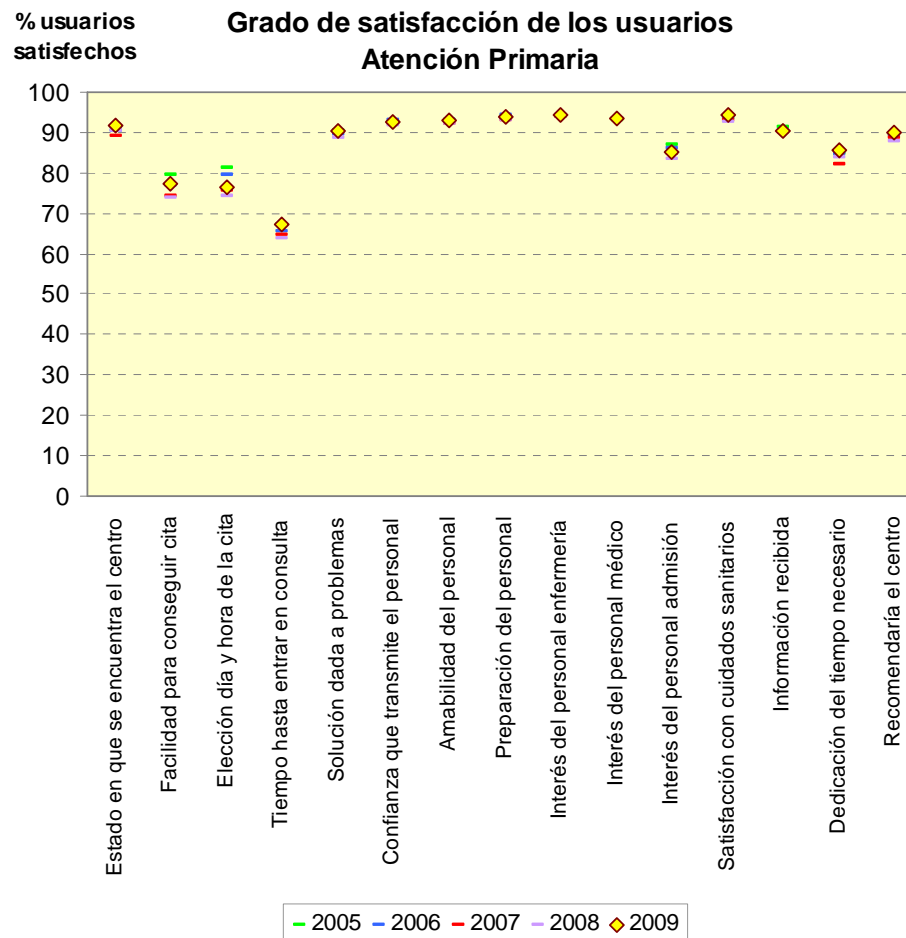
OPINIÓN DE LOS USUARIOS

En general, los usuarios de atención primaria manifiestan un alto grado de satisfacción con la mayor parte de los aspectos analizados. El 90% recomendarían su centro de salud.

La opinión de los usuarios con los aspectos analizados se ha ordenado de mayor a menor satisfacción:

ÁTENCION PRIMARIA	% Satisfacción/Sí
Interés del personal enfermería	94,5
Satisfacción con cuidados sanitarios	94,2
Preparación del personal	93,7
Interés del personal médico	93,6
Amabilidad del personal	92,9
Confianza que transmite el personal	92,4
Estado en que se encuentra el centro	91,8
Información recibida	90,6
Solución dada a problemas	90,2
Recomendaría el centro	90,1
Dedicación del tiempo necesario	85,6
Interés del personal admisión	85,3
Facilidad para conseguir cita	77,2
Elección día y hora de la cita	76,5
Tiempo hasta entrar en consulta	67,2

En el gráfico adjunto se observa como los resultados, en su conjunto, son similares a años anteriores.



En el conjunto de Aragón, el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta entrar en la consulta es el aspecto peor valorado por los usuarios, seguido de la posibilidad de elección de día y hora para cita y de la facilidad para conseguir la misma.

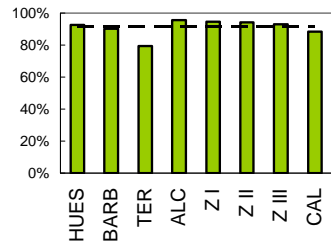
En la tabla de la página siguiente se muestra con detalle la opinión de los usuarios en cada uno de los sectores sanitarios, indicando el intervalo de confianza al 95% (I.C.) y el total de encuestas analizadas (n). En los gráficos que le siguen se presenta la estimación puntual del grado de satisfacción en los sectores sanitarios.

Posteriormente se presentan los resultados según sexo y grupos de edad. Destaca la mayor satisfacción de los usuarios con todos los aspectos analizados conforme aumenta la edad, especialmente en el grupo de mayores de 65 años.

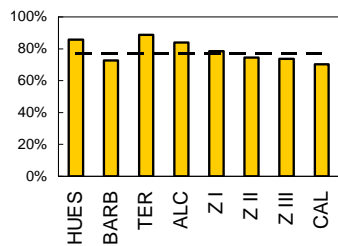
Hay que señalar que los resultados obtenidos en los sectores proporcionan información acumulada y ponderada de la opinión de los encuestados de todas las zonas de salud que los conforman, permitiendo una visión global del sector, sin embargo, puede existir una importante dispersión dentro de cada sector. Los resultados individuales de cada zona de salud se proporcionan a los responsables correspondientes de los sectores sanitarios para que identifiquen las áreas de mejora en cada zona. No es el objeto de este estudio detallar la opinión de los usuarios de cada una de las 123 zonas de salud de Aragón. No obstante, en el resumen final de resultados que se presenta más adelante se señalan las valoraciones mínima y máxima obtenidas en las zonas de salud.

ATENCIÓN PRIMARIA (Enero-Diciembre 2009)	Sectores sanitarios								Aragón
	Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III	Calatayud	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)									
Estado en que se encuentra el centro	92,8 ± 1,7 (n=1.040)	90,2 ± 2,1 (n=1.094)	79,3 ± 3,3 (n=1.415)	95,7 ± 1,4 (n=842)	94,5 ± 1,6 (n=968)	94,2 ± 1,0 (n=2.069)	93,1 ± 1,3 (n=1.687)	88,5 ± 2,7 (n=621)	91,8 ± 0,5 (n=9.736)
Facilidad para conseguir cita	85,8 ± 2,0 (n=1.038)	72,6 ± 2,9 (n=1.088)	88,8 ± 2,7 (n=1.404)	83,8 ± 2,6 (n=843)	78,6 ± 3,0 (n=964)	74,5 ± 1,9 (n=2.068)	73,8 ± 2,2 (n=1.685)	70,3 ± 3,2 (n=614)	77,2 ± 0,9 (n=9.704)
Elección día y hora de la cita	81,6 ± 2,6 (n=1.034)	71,9 ± 3,0 (n=1.089)	82,7 ± 3,3 (n=1.399)	77,4 ± 3,0 (n=837)	69,9 ± 3,4 (n=965)	81,2 ± 1,7 (n=2.059)	73,0 ± 2,3 (n=1.674)	73,2 ± 3,4 (n=617)	76,5 ± 0,9 (n=9.674)
Tiempo hasta entrar en consulta	75,5 ± 3,1 (n=1.037)	68,7 ± 3,1 (n=1.089)	78,3 ± 3,5 (n=1.407)	70,1 ± 3,2 (n=833)	60,8 ± 3,5 (n=965)	65,3 ± 2,1 (n=2.046)	63,7 ± 2,5 (n=1.674)	68,2 ± 3,6 (n=617)	67,2 ± 1,0 (n=9.668)
Solución dada a problemas	92,7 ± 2,0 (n=1.031)	90,2 ± 2,0 (n=1.088)	94,8 ± 2,0 (n=1.403)	86,6 ± 2,5 (n=829)	90,1 ± 2,2 (n=957)	90,6 ± 1,3 (n=2.046)	89,9 ± 1,6 (n=1.671)	83,6 ± 3,1 (n=611)	90,2 ± 0,6 (n=9.636)
Confianza que transmite el personal	94,4 ± 1,5 (n=1.036)	91,3 ± 2,0 (n=1.087)	94,0 ± 2,2 (n=1.398)	93,5 ± 1,8 (n=837)	93,5 ± 1,8 (n=968)	93,0 ± 1,1 (n=2.061)	91,0 ± 1,5 (n=1.676)	89,1 ± 2,6 (n=618)	92,4 ± 0,6 (n=9.681)
Amabilidad del personal	94,6 ± 1,5 (n=1.035)	90,8 ± 2,1 (n=1.089)	93,9 ± 2,2 (n=1.402)	93,2 ± 1,9 (n=840)	94,0 ± 1,8 (n=965)	93,5 ± 1,1 (n=2.059)	91,9 ± 1,4 (n=1.677)	90,8 ± 2,4 (n=613)	92,9 ± 0,5 (n=9.680)
Preparación del personal	94,6 ± 1,5 (n=1.034)	90,6 ± 2,1 (n=1.090)	95,1 ± 2,0 (n=1.400)	92,8 ± 1,9 (n=839)	94,8 ± 1,6 (n=961)	94,3 ± 1,0 (n=2.049)	93,8 ± 1,3 (n=1.672)	90,6 ± 2,5 (n=611)	93,7 ± 0,5 (n=9.656)
Interés del personal enfermería	97,4 ± 1,1 (n=1.035)	92,7 ± 1,9 (n=1.089)	96,2 ± 1,8 (n=1.404)	95,0 ± 1,6 (n=834)	93,8 ± 1,8 (n=965)	95,2 ± 0,9 (n=2.054)	93,9 ± 1,2 (n=1.664)	91,2 ± 2,4 (n=618)	94,5 ± 0,5 (n=9.663)
Interés del personal médico	95,5 ± 1,4 (n=1.032)	92,6 ± 1,8 (n=1.085)	96,2 ± 1,8 (n=1.402)	92,1 ± 2,0 (n=836)	94,4 ± 1,6 (n=963)	93,6 ± 1,1 (n=2.057)	93,9 ± 1,3 (n=1.674)	88,1 ± 2,7 (n=621)	93,6 ± 0,5 (n=9.670)
Interés del personal admisión	87,7 ± 2,2 (n=1.017)	81,1 ± 2,8 (n=1.055)	88,9 ± 2,6 (n=1.386)	88,8 ± 2,3 (n=822)	87,3 ± 2,5 (n=937)	85,2 ± 1,6 (n=2.034)	83,1 ± 2,0 (n=1.656)	84,2 ± 3,0 (n=609)	85,3 ± 0,7 (n=9.516)
Satisfacción con cuidados sanitarios	95,9 ± 1,3 (n=1.035)	93,4 ± 1,8 (n=1.083)	95,8 ± 1,9 (n=1.404)	93,7 ± 1,8 (n=836)	94,3 ± 1,7 (n=954)	94,4 ± 1,0 (n=2.047)	94,4 ± 1,2 (n=1.665)	90,0 ± 2,6 (n=614)	94,2 ± 0,5 (n=9.638)
Información recibida	92,5 ± 2,0 (n=1.033)	90,1 ± 2,1 (n=1.089)	92,9 ± 2,5 (n=1.405)	87,1 ± 2,5 (n=837)	92,1 ± 1,9 (n=958)	90,7 ± 1,3 (n=2.058)	90,9 ± 1,5 (n=1.676)	84,7 ± 3,0 (n=611)	90,6 ± 0,6 (n=9.667)
% "Sí" (I.C., n)									
Dedicación del tiempo necesario	90,8 ± 1,9 (n=1.020)	86,5 ± 2,4 (n=1.052)	81,6 ± 3,4 (n=1.364)	85,4 ± 2,6 (n=818)	86,7 ± 2,4 (n=934)	86,5 ± 1,5 (n=2.023)	85,4 ± 1,9 (n=1.636)	78,7 ± 3,5 (n=595)	85,6 ± 0,7 (n=9.442)
Recomendaría el centro	92,4 ± 1,8 (n=1.010)	86,1 ± 2,5 (n=1.030)	91,2 ± 2,8 (n=1.369)	89,9 ± 2,2 (n=796)	92,2 ± 2,0 (n=929)	91,4 ± 1,2 (n=1.989)	89,3 ± 1,6 (n=1.590)	84,2 ± 3,1 (n=576)	90,1 ± 0,6 (n=9.289)

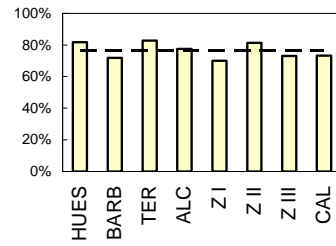
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN O PORCENTAJE "SI" A LA CUESTIÓN PLANTEADA (estimación con información acumulada en los últimos 12 meses)



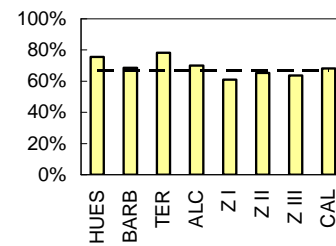
Estado en que se encuentra el centro



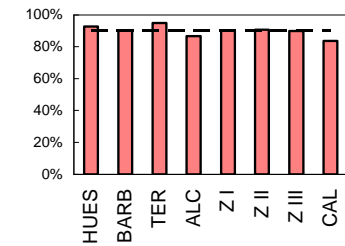
Facilidad para conseguir cita



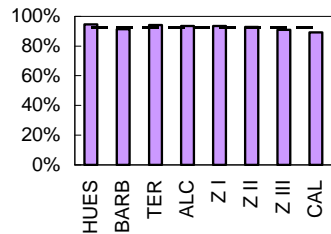
Elección día y hora de la cita



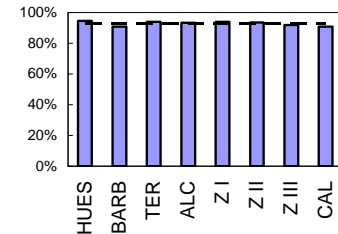
Tiempo hasta entrar en consulta



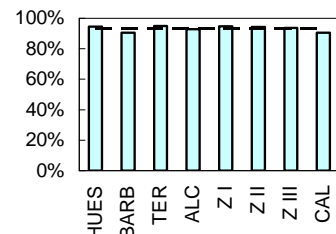
Solución dada a problemas



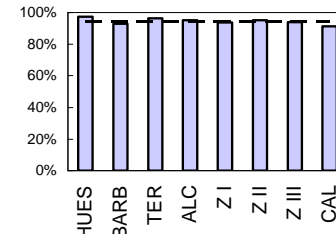
Confianza que transmite el personal



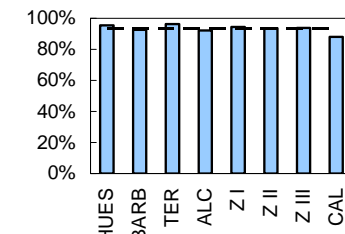
Amabilidad del personal



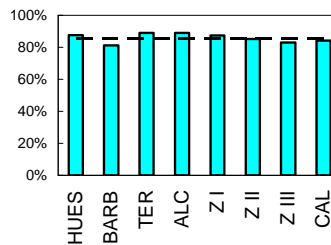
Preparación del personal



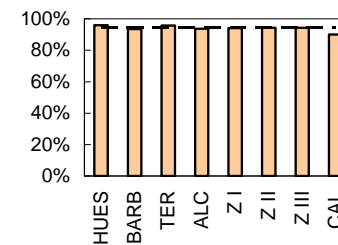
Interés del personal enfermería



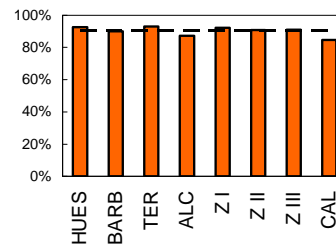
Interés del personal médico



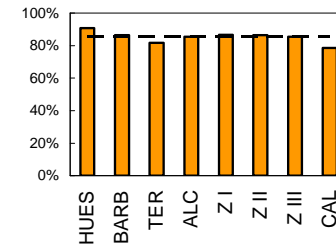
Interés del personal admisión



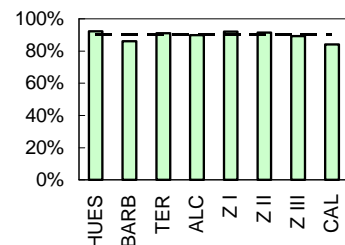
Satisfacción con cuidados sanitarios



Información recibida



Dedicación del tiempo necesario



Recomendaría el centro

--- Resultado Aragón

SECTORES SANITARIOS			
HUES	HUESCA	Z I	ZARAGOZA I
BARB	BARBASTRO	Z II	ZARAGOZA II
TER	TERUEL	Z III	ZARAGOZA III
ALC	ALCAÑIZ	CAL	CALATAYUD

ATENCIÓN PRIMARIA (Enero-Diciembre 2009)	Sexo		Grupos de edad			Aragón
	Hombre	Mujer	≤ 45 años	46 a 65 años	> 65 años	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)						
Estado en que se encuentra el centro	91,4 ± 0,9 (n=3.827)	91,8 ± 0,7 (n=5.579)	89,6 ± 1,1 (n=2.935)	91,4 ± 1,0 (n=3.158)	94,3 ± 0,8 (n=3.258)	91,8 ± 0,5 (n=9.736)
Facilidad para conseguir cita	80,4 ± 1,3 (n=3.817)	75,3 ± 1,2 (n=5.559)	70,1 ± 1,7 (n=2.929)	78,1 ± 1,5 (n=3.154)	83,6 ± 1,4 (n=3.236)	77,2 ± 0,9 (n=9.704)
Elección día y hora de la cita	80,2 ± 1,3 (n=3.802)	74,2 ± 1,2 (n=5.553)	69,0 ± 1,7 (n=2.921)	77,7 ± 1,5 (n=3.149)	82,9 ± 1,4 (n=3.230)	76,5 ± 0,9 (n=9.674)
Tiempo hasta entrar en consulta	69,6 ± 1,5 (n=3.804)	65,7 ± 1,3 (n=5.546)	58,9 ± 1,9 (n=2.925)	68,4 ± 1,7 (n=3.143)	75,1 ± 1,6 (n=3.225)	67,2 ± 1,0 (n=9.668)
Solución dada a problemas	91,8 ± 0,9 (n=3.796)	89,5 ± 0,8 (n=5.524)	85,3 ± 1,4 (n=2.915)	91,8 ± 1,0 (n=3.138)	93,8 ± 0,9 (n=3.210)	90,2 ± 0,6 (n=9.636)
Confianza que transmite el personal	92,9 ± 0,9 (n=3.816)	92,4 ± 0,7 (n=5.550)	88,9 ± 1,2 (n=2.925)	93,5 ± 0,9 (n=3.148)	95,2 ± 0,8 (n=3.236)	92,4 ± 0,6 (n=9.681)
Amabilidad del personal	93,3 ± 0,8 (n=3.804)	92,6 ± 0,7 (n=5.557)	89,7 ± 1,2 (n=2.930)	93,8 ± 0,9 (n=3.152)	96,1 ± 0,7 (n=3.222)	92,9 ± 0,5 (n=9.680)
Preparación del personal	94,3 ± 0,8 (n=3.806)	93,6 ± 0,7 (n=5.532)	91,5 ± 1,1 (n=2.922)	94,2 ± 0,8 (n=3.145)	95,8 ± 0,7 (n=3.215)	93,7 ± 0,5 (n=9.656)
Interés del personal enfermería	94,9 ± 0,7 (n=3.804)	94,3 ± 0,6 (n=5.536)	93,2 ± 1,0 (n=2.905)	94,7 ± 0,8 (n=3.147)	95,6 ± 0,8 (n=3.233)	94,5 ± 0,5 (n=9.663)
Interés del personal médico	94,7 ± 0,7 (n=3.806)	93,0 ± 0,7 (n=5.545)	91,0 ± 1,1 (n=2.922)	94,0 ± 0,9 (n=3.145)	96,1 ± 0,7 (n=3.227)	93,6 ± 0,5 (n=9.670)
Interés del personal admisión	87,0 ± 1,1 (n=3.751)	84,5 ± 1,0 (n=5.449)	78,7 ± 1,6 (n=2.906)	86,1 ± 1,3 (n=3.094)	91,9 ± 1,0 (n=3.150)	85,3 ± 0,7 (n=9.516)
Satisfacción con cuidados sanitarios	95,1 ± 0,7 (n=3.791)	93,8 ± 0,7 (n=5.533)	91,2 ± 1,1 (n=2.920)	94,8 ± 0,8 (n=3.148)	97,3 ± 0,6 (n=3.203)	94,2 ± 0,5 (n=9.638)
Información recibida	91,6 ± 0,9 (n=3.809)	90,2 ± 0,8 (n=5.543)	86,8 ± 1,3 (n=2.930)	90,7 ± 1,0 (n=3.155)	94,8 ± 0,8 (n=3.211)	90,6 ± 0,6 (n=9.667)
% "Sí" (I.C., n)						
Dedicación del tiempo necesario	85,2 ± 1,2 (n=3.785)	85,7 ± 0,9 (n=5.521)	82,2 ± 1,4 (n=2.927)	86,1 ± 1,2 (n=3.159)	88,6 ± 1,2 (n=3.173)	85,6 ± 0,7 (n=9.442)
Recomendaría el centro	90,3 ± 1,0 (n=3.752)	89,8 ± 0,8 (n=5.398)	83,6 ± 1,4 (n=2.829)	91,4 ± 1,0 (n=3.089)	95,1 ± 0,8 (n=3.180)	90,1 ± 0,6 (n=9.289)

PREGUNTA ABIERTA. APORTACIONES.

De los 9.853 usuarios encuestados en Atención Primaria 4.546 han realizado al menos una aportación relativa a los aspectos que menos les gustan de los servicios recibidos en atención primaria. En total se han recogido 6.747 aportaciones de aspectos a mejorar.

Por otra parte, 6.175 encuestados han realizado una o más aportaciones sobre lo que más les ha gustado. Se han codificado 9.106 aportaciones sobre aspectos positivos de los servicios recibidos.

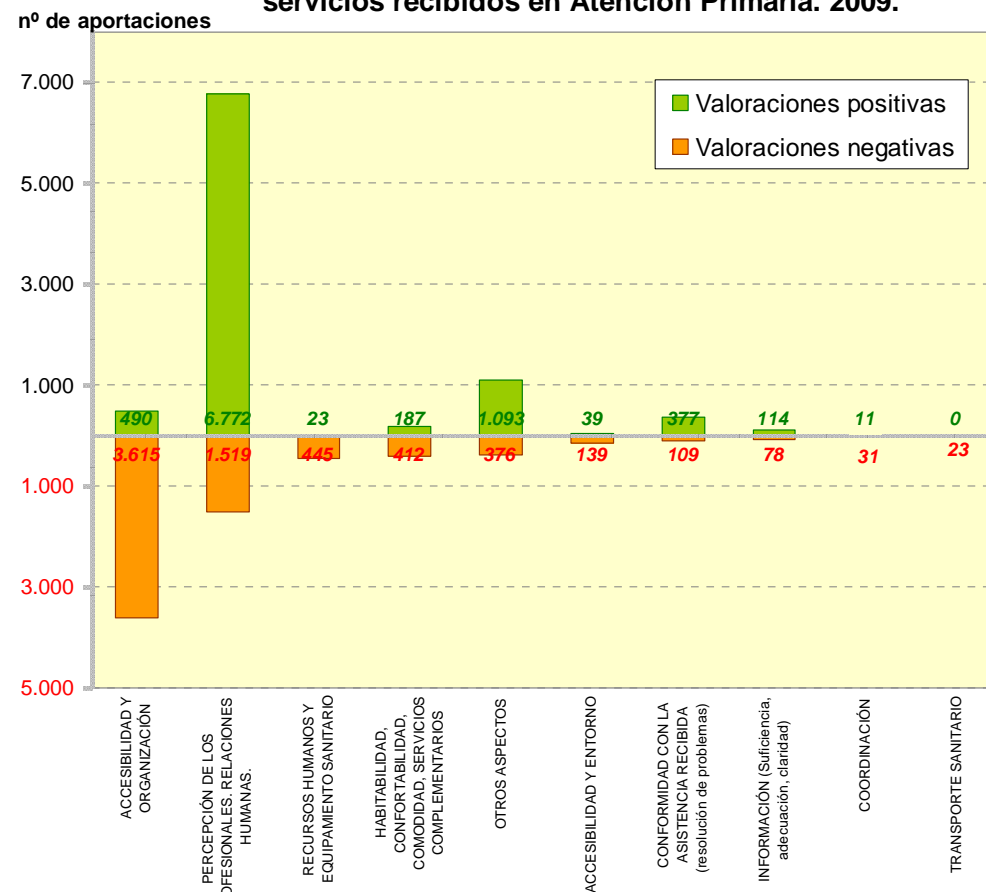
En el gráfico adjunto se muestra el total de aportaciones tanto positivas como negativas clasificadas en grandes grupos. Es de destacar que los aspectos relacionados con la accesibilidad y organización son los peor valorados. En las tablas de las páginas siguientes, donde se detallan los subgrupos y las valoraciones según sector sanitario, se observa que las aportaciones más frecuentes de este grupo se refieren a tiempos de espera y citaciones.

En cuanto a la percepción del personal (capacitación, interés y trato) es el comentario más frecuente entre las aportaciones positivas, aunque el número de usuarios que manifiestan las relaciones con los profesionales como lo peor de los servicios recibidos también ha de ser tomado en consideración.

Entre las aportaciones incluidas como positivas en el grupo "Otros aspectos", 946 corresponden a usuarios que manifiestan una opinión positiva en general, la mayoría de las veces expresada como "todo bien".

Finalmente hay que señalar que si bien el número de encuestas ha sido algo menor a años anteriores, se han recibido bastantes aportaciones en la pregunta abierta, sobre todo aportaciones positivas. Más adelante se presenta un doble gráfico comparativo con la distribución de las aportaciones recogidas en los cuatro últimos años.

Clasificación de las aportaciones de los usuarios sobre los servicios recibidos en Atención Primaria. 2009.



ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

“Por favor, díganos qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido”

“Por favor, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido”

NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y SECTOR SANITARIO

ATENCIÓN PRIMARIA (2009)	Sectores Sanitarios (1)								Aragón	
	Huesca		Barbastro		Teruel		Alcañiz		+	-
	+	-	+	-	+	-	+	-		
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	1	12	1	11	9	27	6	9	39	139
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	2	45	-	47	3	40	4	46	23	445
Recursos humanos	-	35	-	34	-	20	-	28	1	313
Equipamiento y material sanitario	2	10	-	13	3	20	4	18	22	132
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	18	31	8	46	18	61	21	25	187	412
Limpieza	7	1	3	2	7	13	11	2	95	27
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	10	20	5	28	10	31	8	4	73	195
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comodidad y confort	1	10	-	11	1	12	2	14	18	164
Cocina	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Lencería	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios externos o complementarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	5	-	5	-	4	-	25
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	44	262	50	361	34	131	36	286	490	3.615
Citaciones	13	80	13	118	6	26	7	60	128	1.186
Horarios	1	20	5	20	1	10	3	19	36	217
Tiempo de espera	21	88	18	118	11	52	19	102	174	1.242
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	6	18	5	8	5	6	2	13	65	137
Acceso a la Atención Especializada	-	5	1	6	1	4	-	11	12	51
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	1	16	2	61	1	19	-	48	10	460
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	1	-	1	-	1	-	6	1	15
Otros (accesibilidad/organización)	2	34	6	29	9	13	5	27	64	307
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	593	122	653	177	482	136	553	129	6.772	1.519
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	15	3	12	11	5	5	9	11	114	78
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	32	11	43	10	29	2	41	8	377	109
COORDINACIÓN	1	3	1	4	1	1	-	1	11	31
TRANSPORTE SANITARIO	-	1	-	3	-	6	-	-	-	23
OTROS ASPECTOS	98	34	115	32	114	35	112	48	1.093	376
TOTAL	804	524	883	702	695	444	782	563	9.106	6.747

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

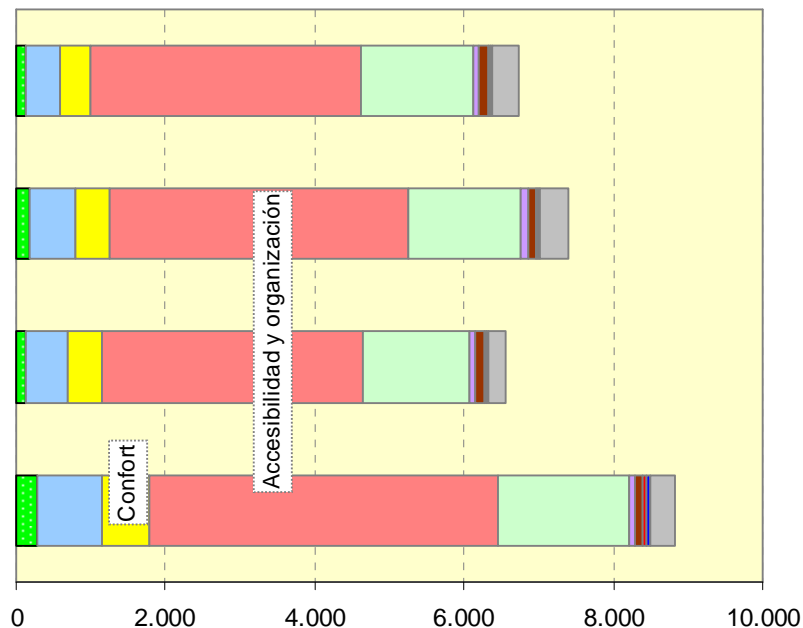
(Tabla resumen de los grandes grupos)

“Por favor, díganos qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido”
“Por favor, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido”

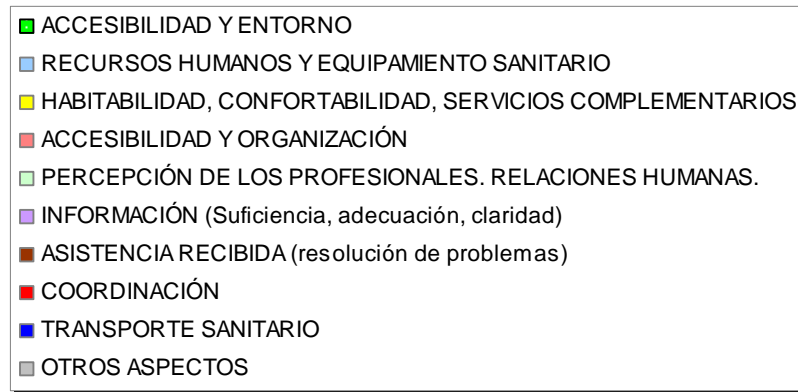
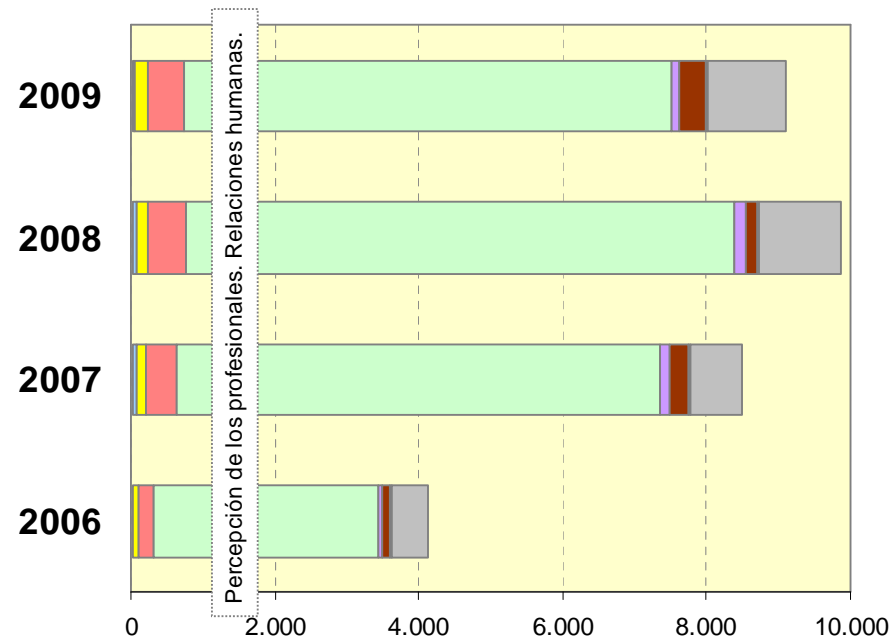
ATENCIÓN PRIMARIA (2009)	NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y SECTOR SANITARIO								Aragón	
	Sectores Sanitarios (2)									
	Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Calatayud		+	-
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	4	14	7	30	8	21	3	15	39	139
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	-	33	3	63	10	132	1	39	23	445
Recursos humanos	-	28	-	46	1	99	-	23	1	313
Equipamiento y material sanitario	-	5	3	17	9	33	1	16	22	132
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	16	33	37	118	61	83	8	15	187	412
Limpieza	9	-	23	3	30	3	5	3	95	27
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	5	15	10	54	23	37	2	6	73	195
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comodidad y confort	2	17	4	56	7	39	1	5	18	164
Cocina	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1
Lencería	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios externos o complementarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	-	1	-	5	-	4	-	1	-	25
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	63	445	125	999	116	865	22	266	490	3.615
Citaciones	17	149	35	380	31	300	6	73	128	1.186
Horarios	9	22	9	39	6	68	2	19	36	217
Tiempo de espera	20	162	44	331	34	316	7	73	174	1.242
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	8	19	19	44	15	22	5	7	65	137
Acceso a la Atención Especializada	-	1	-	8	10	12	-	4	12	51
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	1	46	2	111	2	94	1	65	10	460
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	1	-	1	-	2	1	2	1	15
Otros (accesibilidad/organización)	8	45	16	85	18	51	-	23	64	307
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	812	149	1.882	350	1.380	329	417	127	6.772	1.519
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	14	7	21	18	27	18	11	5	114	78
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	25	13	78	28	95	24	34	13	377	109
COORDINACIÓN	1	3	5	12	2	7	-	-	11	31
TRANSPORTE SANITARIO	-	-	-	3	-	6	-	4	-	23
OTROS ASPECTOS	129	39	265	87	184	69	76	32	1.093	376
TOTAL	1.064	736	2.423	1.708	1.883	1.554	572	516	9.106	6.747

APORTACIONES A LA PREGUNTA ABIERTA 2006 A 2009. ATENCIÓN PRIMARIA.

¿Qué es lo que **MENOS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



¿Qué es lo que **MÁS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN. HOSPITALES GENERALES.

PERFIL DE LOS USUARIOS

De los usuarios que han contestado la encuesta el 48% son mujeres y el 52% hombres.

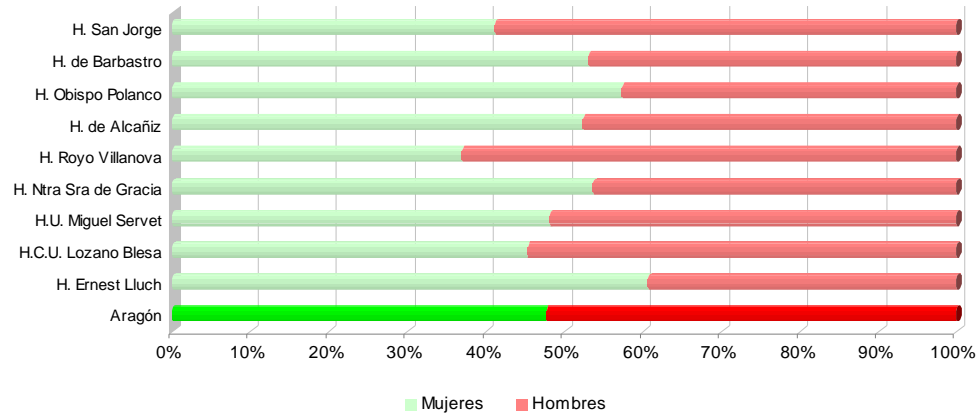
La edad media de los encuestados es de 59 años. La edad media de las mujeres es de 55 años, y la de los hombres 63 años. El 45% de los encuestados son mayores de 65 años.

Por otra parte, el 53% de los usuarios están jubilados, el 28% trabajan, el 11% son amas de casa y el 8% restante se reparte entre estudiantes y parados.

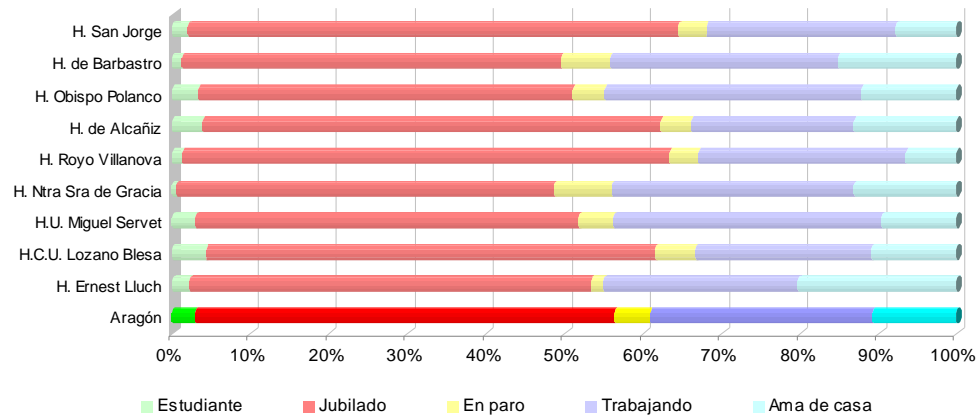
En la tabla adjunta y gráficos de la página siguiente se presenta la distribución de los encuestados según sexo, grupos de edad y situación laboral para cada hospital analizado.

(Enero-Diciembre 2009)	Hospitales									Aragón
	Hospital San Jorge	Hospital de Barbastro	Hospital Obispo Polanco	Hospital de Alcañiz	Hospital Royo Villanova	Hospital Nuestra Señora de Gracia	Hospital Univers. Miguel Servet	Hospital Cl. Univers. Lozano Blesa	Hospital Ernest Lluch	
Sexo (% I.C.)										
Mujeres	41,1 ± 8,0	53,1 ± 8,1	57,4 ± 8,0	52,3 ± 8,6	37,0 ± 6,4	53,6 ± 7,0	48,1 ± 8,4	45,3 ± 8,3	60,6 ± 8,3	47,7 ± 3,9
Hombres	58,9 ± 8,0	46,9 ± 8,1	42,6 ± 8,0	47,7 ± 8,6	63,0 ± 6,4	46,4 ± 7,0	51,9 ± 8,4	54,7 ± 8,3	39,4 ± 8,3	52,3 ± 3,9
Edad media										
Mujeres	61,8	54,0	57,0	55,0	63,3	63,6	50,9	52,8	55,9	54,5
Hombres	66,0	67,8	61,3	67,3	63,7	62,4	59,9	63,6	64,5	62,7
Total	64,2	60,4	58,8	60,8	63,5	63,1	55,6	58,7	59,6	58,8
Grupos de edad (%)										
Menos de 16	1,4	0,7	2,8	2,4	0,0	0,0	3,0	2,3	0,0	2,1
De 16 a 25	2,1	0,7	1,4	4,7	2,4	2,6	3,8	4,5	6,8	3,5
De 26 a 35	8,3	13,7	13,2	4,7	2,4	5,2	14,3	11,3	9,0	11,2
De 36 a 45	8,3	9,6	12,5	12,6	10,4	10,8	12,0	8,3	9,0	10,4
De 46 a 55	4,9	13,7	11,8	9,4	15,6	18,0	13,5	6,8	12,0	11,0
De 56 a 65	17,4	17,1	16,0	15,7	22,7	13,4	12,0	22,6	15,0	16,6
De 66 a 75	21,5	18,5	13,9	21,3	20,9	20,1	24,1	20,3	26,3	21,6
Más de 75	36,1	26,0	28,5	29,1	25,6	29,9	17,3	24,1	21,8	23,5
Situación laboral (%)										
Estudiante	2,1	1,4	3,4	3,8	1,4	0,5	3,0	4,3	2,3	3,0
Jubilado	62,4	48,3	47,6	58,5	62,0	48,2	48,9	57,2	51,1	53,4
En paro	3,5	6,2	4,1	3,8	3,7	7,3	4,4	5,1	1,5	4,5
Trabajando	24,1	29,0	32,7	20,8	26,4	30,9	34,1	22,5	24,8	28,4
Ama de casa	7,8	15,2	12,2	13,1	6,5	13,1	9,6	10,9	20,3	10,7

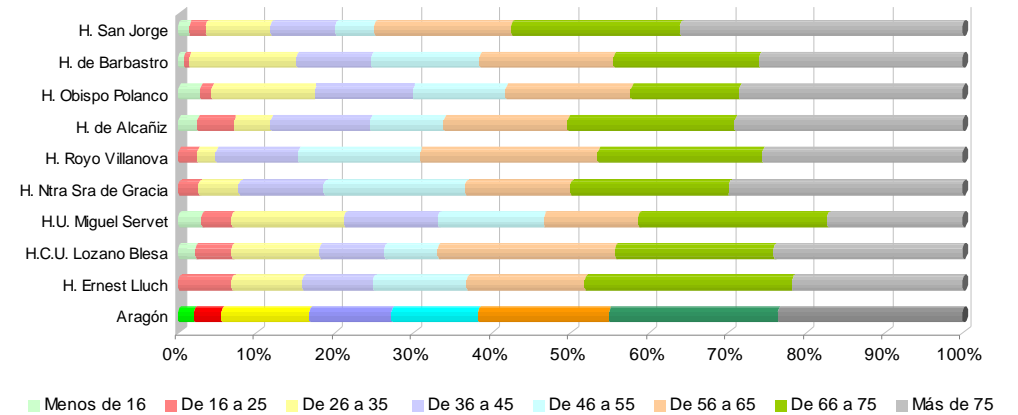
Sexo según Hospital



Situación laboral según Hospital



Grupos de edad según Hospital



OPINIÓN DE LOS USUARIOS

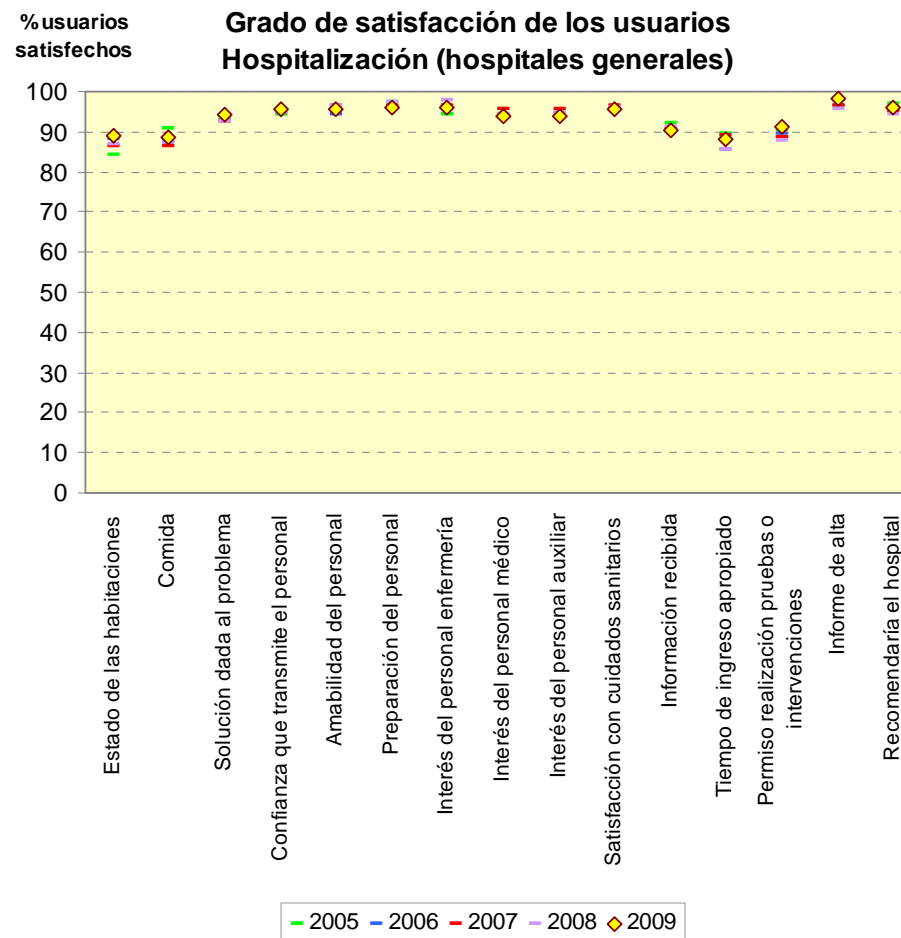
La satisfacción de los usuarios que han estado hospitalizados es elevada. El 96 % de los encuestados recomendarían el hospital donde han estado ingresados.

La valoración media de las cuestiones analizadas es de mayor a menor:

ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN	% Satisfacción/Sí
Informe de alta	98,30
Preparación del personal	96,00
Recomendaría el hospital	96,00
Interés del personal enfermería	95,90
Satisfacción con cuidados sanitarios	95,80
Confianza que transmite el personal	95,70
Amabilidad del personal	95,50
Solución dada al problema	94,20
Interés del personal médico	93,80
Interés del personal auxiliar	93,80
Permiso realización pruebas o intervenciones	91,40
Información recibida	90,20
Estado de las habitaciones	89,00
Comida	88,80
Tiempo de ingreso apropiado	88,20

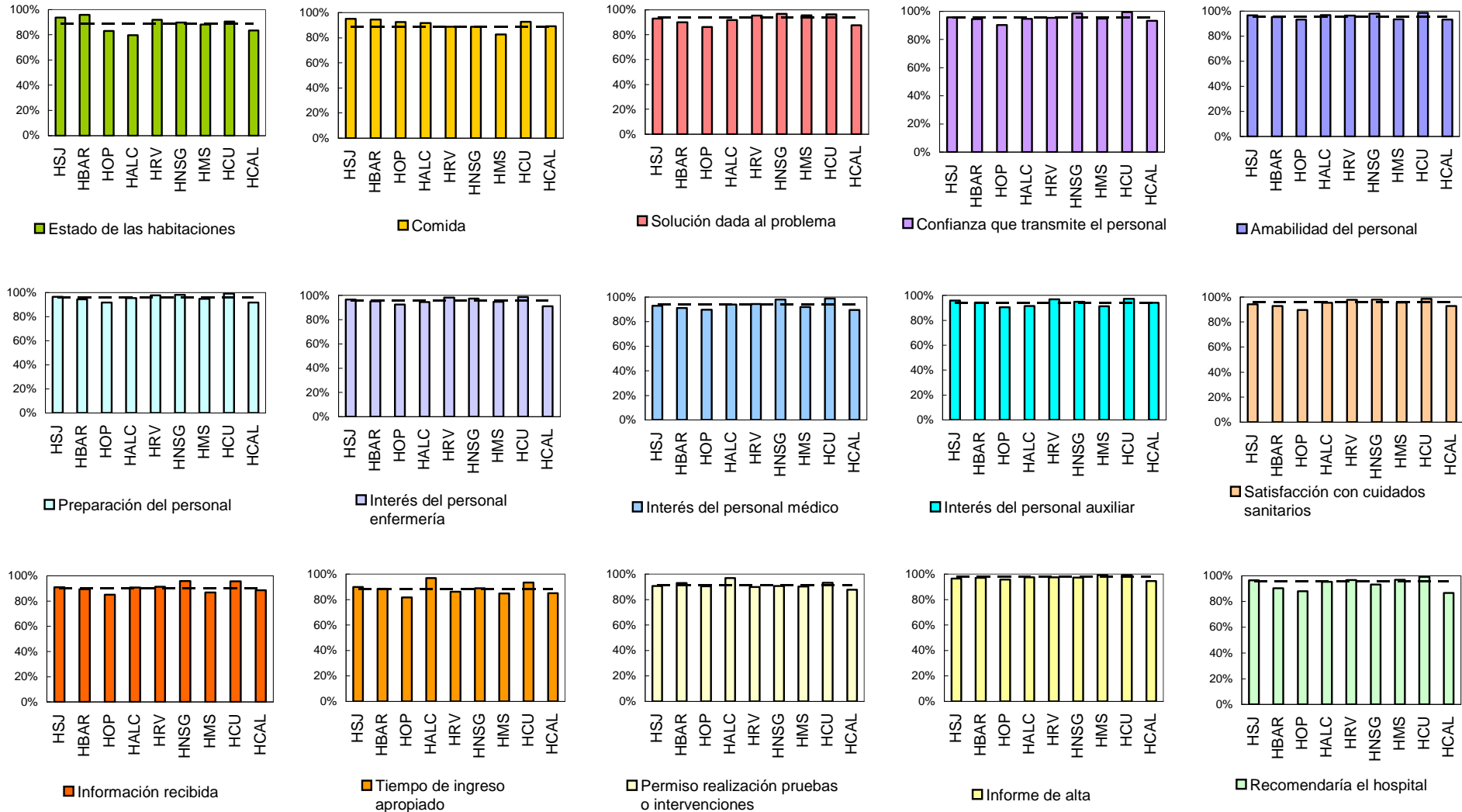
Los resultados son semejantes a los obtenidos en años anteriores, como puede comprobarse en el gráfico adjunto.

A continuación se detalla la opinión de los usuarios en cada uno de los hospitales analizados, presentando en cada cuestión el intervalo de confianza al 95% (I.C.) y el total de encuestas (n). En los gráficos que le siguen se muestra la estimación puntual del grado de satisfacción o de la respuesta "Sí". Más adelante se presentan los resultados desagregados según edad y sexo.



HOSPITALIZACIÓN (Enero-Diciembre 2009)	Hospitales									Aragón
	Hospital San Jorge	Hospital de Barbastro	Hospital Obispo Polanco	Hospital de Alcañiz	Hospital Royo Villanova	Hospital Nuestra Señora de Gracia	Hospital Universitario Miguel Servet	Hospital Cl. Universitario Lozano Blesa	Hospital Ernest Lluch	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)										
Estado de las habitaciones	93,7 ± 4,0 (n=143)	95,9 ± 3,2 (n=146)	83,0 ± 6,1 (n=147)	79,7 ± 6,8 (n=133)	91,8 ± 3,6 (n=219)	89,8 ± 4,2 (n=197)	88,1 ± 5,5 (n=135)	90,6 ± 4,9 (n=139)	83,5 ± 6,3 (n=133)	89,0 ± 2,4 (n=1.392)
Comida	95,1 ± 3,6 (n=142)	94,4 ± 3,8 (n=144)	92,5 ± 4,3 (n=146)	91,7 ± 4,7 (n=132)	88,8 ± 4,2 (n=214)	88,8 ± 4,5 (n=188)	82,7 ± 6,4 (n=133)	92,7 ± 4,4 (n=137)	89,3 ± 5,3 (n=131)	88,8 ± 2,7 (n=1.367)
Solución dada al problema	93,0 ± 4,2 (n=143)	90,1 ± 4,9 (n=141)	86,3 ± 5,6 (n=146)	91,7 ± 4,7 (n=132)	95,4 ± 2,8 (n=219)	96,9 ± 2,4 (n=195)	95,6 ± 3,4 (n=136)	96,4 ± 3,1 (n=138)	87,7 ± 5,6 (n=130)	94,2 ± 1,6 (n=1.380)
Confianza que transmite el personal	95,7 ± 3,4 (n=140)	94,5 ± 3,7 (n=146)	90,3 ± 4,8 (n=145)	94,7 ± 3,8 (n=131)	95,4 ± 2,8 (n=219)	98,5 ± 1,7 (n=196)	94,8 ± 3,7 (n=135)	99,3 ± 1,4 (n=139)	93,2 ± 4,3 (n=133)	95,7 ± 1,5 (n=1.384)
Amabilidad del personal	96,5 ± 3,0 (n=142)	95,2 ± 3,5 (n=145)	93,2 ± 4,1 (n=147)	96,9 ± 3,0 (n=131)	96,3 ± 2,5 (n=218)	98,0 ± 2,0 (n=196)	93,3 ± 4,2 (n=135)	98,6 ± 2,0 (n=138)	93,2 ± 4,3 (n=132)	95,5 ± 1,7 (n=1.384)
Preparación del personal	96,5 ± 3,0 (n=141)	94,4 ± 3,8 (n=144)	91,8 ± 4,5 (n=146)	95,5 ± 3,5 (n=132)	97,7 ± 2,0 (n=220)	98,0 ± 2,0 (n=197)	94,8 ± 3,8 (n=134)	99,3 ± 1,4 (n=140)	91,6 ± 4,8 (n=131)	96,0 ± 1,5 (n=1.385)
Interés del personal enfermería	96,5 ± 3,0 (n=143)	95,2 ± 3,5 (n=145)	92,5 ± 4,3 (n=147)	94,7 ± 3,8 (n=132)	98,2 ± 1,8 (n=220)	97,5 ± 2,2 (n=197)	94,9 ± 3,7 (n=136)	98,6 ± 1,9 (n=140)	91,0 ± 4,9 (n=133)	95,9 ± 1,5 (n=1.393)
Interés del personal médico	93,0 ± 4,2 (n=142)	91,0 ± 4,7 (n=145)	89,7 ± 4,9 (n=145)	94,0 ± 4,0 (n=133)	94,4 ± 3,1 (n=216)	98,0 ± 2,0 (n=197)	91,9 ± 4,6 (n=136)	98,6 ± 1,9 (n=140)	89,6 ± 5,2 (n=134)	93,8 ± 1,9 (n=1.388)
Interés del personal auxiliar	95,8 ± 3,3 (n=142)	94,4 ± 3,8 (n=144)	90,5 ± 4,7 (n=147)	91,6 ± 4,8 (n=131)	96,8 ± 2,3 (n=217)	94,9 ± 3,1 (n=196)	91,2 ± 4,8 (n=136)	97,1 ± 2,8 (n=137)	94,0 ± 4,0 (n=134)	93,8 ± 2,0 (n=1.384)
Satisfacción con cuidados sanitarios	94,3 ± 3,8 (n=141)	93,0 ± 4,2 (n=143)	89,7 ± 4,9 (n=146)	95,4 ± 3,6 (n=131)	97,7 ± 2,0 (n=220)	98,0 ± 2,0 (n=197)	95,6 ± 3,5 (n=135)	98,6 ± 2,0 (n=139)	93,0 ± 4,4 (n=129)	95,8 ± 1,5 (n=1.381)
Información recibida	90,9 ± 4,7 (n=143)	89,5 ± 5,0 (n=143)	85,0 ± 5,8 (n=147)	90,8 ± 4,9 (n=131)	91,4 ± 3,7 (n=220)	95,9 ± 2,8 (n=196)	86,8 ± 5,7 (n=136)	95,7 ± 3,4 (n=139)	88,6 ± 5,4 (n=132)	90,2 ± 2,4 (n=1.387)
% "Sí" (I.C., n)										
Tiempo de ingreso apropiado	89,9 ± 5,0 (n=138)	88,7 ± 5,2 (n=141)	81,6 ± 6,4 (n=141)	96,9 ± 3,0 (n=129)	86,3 ± 4,6 (n=212)	89,0 ± 4,4 (n=191)	85,0 ± 6,1 (n=133)	93,4 ± 4,2 (n=137)	85,2 ± 6,2 (n=128)	88,2 ± 2,6 (n=1.350)
Permiso realización pruebas o intervenciones	90,6 ± 4,9 (n=139)	93,0 ± 4,2 (n=142)	90,4 ± 4,8 (n=146)	96,9 ± 3,0 (n=127)	90,0 ± 4,1 (n=209)	90,6 ± 4,3 (n=181)	90,2 ± 5,1 (n=132)	93,3 ± 4,2 (n=134)	87,7 ± 5,6 (n=130)	91,4 ± 2,2 (n=1.340)
Informe de alta	96,5 ± 3,0 (n=143)	97,3 ± 2,6 (n=146)	95,8 ± 3,3 (n=143)	97,6 ± 2,7 (n=127)	97,7 ± 2,0 (n=217)	97,4 ± 2,3 (n=191)	99,3 ± 1,4 (n=136)	99,3 ± 1,4 (n=136)	94,7 ± 3,8 (n=133)	98,3 ± 0,8 (n=1.372)
Recomendaría el hospital	96,5 ± 3,0 (n=142)	90,3 ± 4,8 (n=144)	88,1 ± 5,3 (n=143)	95,2 ± 3,7 (n=125)	96,7 ± 2,4 (n=210)	93,2 ± 3,6 (n=190)	97,0 ± 2,9 (n=132)	99,3 ± 1,4 (n=135)	86,7 ± 5,9 (n=128)	96,0 ± 1,3 (n=1.349)

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN O PORCENTAJE "SÍ" A LA CUESTIÓN PLANTEADA (estimación con información acumulada en los últimos 12 meses)



--- Resultado Aragón

ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN. HOSPITALES:			
HCAL	Hospital Ernest Lluch (Calatayud)	HRV	Hospital Royo Villanova
HCU	Hospital Cl. Universitario Lozano Blesa	HALC	Hospital de Alcañiz
HMS	Hospital Universitario Miguel Servet	HOP	Hospital Obispo Polanco (Teruel)
HNSG	Hospital Nuestra Señora de Gracia	HBAR	Hospital de Barbastro
		HSJ	Hospital San Jorge (Huesca)

HOSPITALIZACIÓN	Sexo		Grupos de edad			Aragón
	Hombre	Mujer	≤ 45 años	46 a 65 años	> 65 años	
(Enero-Diciembre 2009)						
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)						
Estado de las habitaciones	90,6 ± 3,1 (n=699)	87,3 ± 3,9 (n=674)	85,3 ± 5,1 (n=317)	89,4 ± 4,7 (n=397)	91,1 ± 3,4 (n=638)	89,0 ± 2,4 (n=1.392)
Comida	91,2 ± 3,4 (n=684)	86,5 ± 4,2 (n=663)	82,2 ± 5,6 (n=314)	88,2 ± 5,4 (n=389)	93,9 ± 3,0 (n=624)	88,8 ± 2,7 (n=1.367)
Solución dada al problema	94,4 ± 2,3 (n=695)	94,2 ± 2,4 (n=665)	90,7 ± 4,0 (n=317)	93,6 ± 3,5 (n=396)	97,1 ± 1,4 (n=627)	94,2 ± 1,6 (n=1.380)
Confianza que transmite el personal	96,3 ± 2,0 (n=692)	95,4 ± 2,4 (n=672)	92,5 ± 3,7 (n=317)	97,3 ± 2,4 (n=397)	97,3 ± 1,9 (n=630)	95,7 ± 1,5 (n=1.384)
Amabilidad del personal	96,9 ± 1,8 (n=695)	94,1 ± 2,9 (n=669)	91,4 ± 4,2 (n=314)	96,9 ± 2,6 (n=399)	97,5 ± 2,0 (n=630)	95,5 ± 1,7 (n=1.384)
Preparación del personal	97,0 ± 1,8 (n=693)	95,1 ± 2,5 (n=672)	92,3 ± 3,9 (n=316)	97,6 ± 2,3 (n=397)	97,9 ± 1,5 (n=631)	96,0 ± 1,5 (n=1.385)
Interés del personal enfermería	97,2 ± 1,5 (n=700)	94,7 ± 2,7 (n=673)	91,6 ± 4,0 (n=318)	97,0 ± 1,9 (n=400)	98,5 ± 1,4 (n=634)	95,9 ± 1,5 (n=1.393)
Interés del personal médico	94,1 ± 2,6 (n=699)	93,6 ± 2,7 (n=669)	88,6 ± 4,5 (n=318)	95,7 ± 3,1 (n=397)	95,9 ± 2,4 (n=632)	93,8 ± 1,9 (n=1.388)
Interés del personal auxiliar	94,4 ± 2,6 (n=694)	93,1 ± 3,0 (n=670)	88,2 ± 4,9 (n=317)	96,6 ± 2,2 (n=397)	96,3 ± 2,3 (n=630)	93,8 ± 2,0 (n=1.384)
Satisfacción con cuidados sanitarios	96,6 ± 1,8 (n=698)	95,0 ± 2,5 (n=664)	92,3 ± 3,8 (n=317)	95,1 ± 3,4 (n=399)	98,8 ± 0,6 (n=625)	95,8 ± 1,5 (n=1.381)
Información recibida	91,3 ± 3,0 (n=698)	89,1 ± 3,7 (n=669)	84,6 ± 5,3 (n=316)	92,0 ± 3,9 (n=399)	93,0 ± 3,1 (n=632)	90,2 ± 2,4 (n=1.387)
% "Sí" (I.C., n)						
Tiempo de ingreso apropiado	88,2 ± 3,5 (n=679)	88,2 ± 3,8 (n=670)	85,6 ± 5,2 (n=316)	86,7 ± 5,3 (n=392)	90,2 ± 3,6 (n=618)	88,2 ± 2,6 (n=1.350)
Permiso realización pruebas o intervenciones	93,0 ± 2,7 (n=673)	89,1 ± 3,7 (n=661)	88,1 ± 5,0 (n=311)	95,4 ± 3,0 (n=386)	91,9 ± 3,1 (n=619)	91,4 ± 2,2 (n=1.340)
Informe de alta	98,1 ± 1,0 (n=693)	98,5 ± 1,2 (n=673)	99,0 ± 0,9 (n=316)	98,2 ± 1,0 (n=396)	97,9 ± 1,6 (n=633)	98,3 ± 0,8 (n=1.372)
Recomendaría el hospital	96,3 ± 1,5 (n=681)	95,7 ± 2,1 (n=663)	91,5 ± 3,5 (n=312)	96,7 ± 2,3 (n=387)	98,4 ± 0,7 (n=625)	96,0 ± 1,3 (n=1.349)

PREGUNTA ABIERTA. APORTACIONES.

En las 1.411 encuesta recibidas se han recogido 1.021 aportaciones sobre los aspectos que menos les gustan a los usuarios posthospitalizados y 1.753 sobre los que más. En el gráfico adjunto se resumen los 10 grandes grupos en que se han clasificado.

El comentario más frecuente entre las aportaciones positivas es la percepción de los profesionales, aunque también hay usuarios que consideran que lo peor de los servicios recibidos está en relación con la amabilidad, trato, interés y capacitación de los mismos.

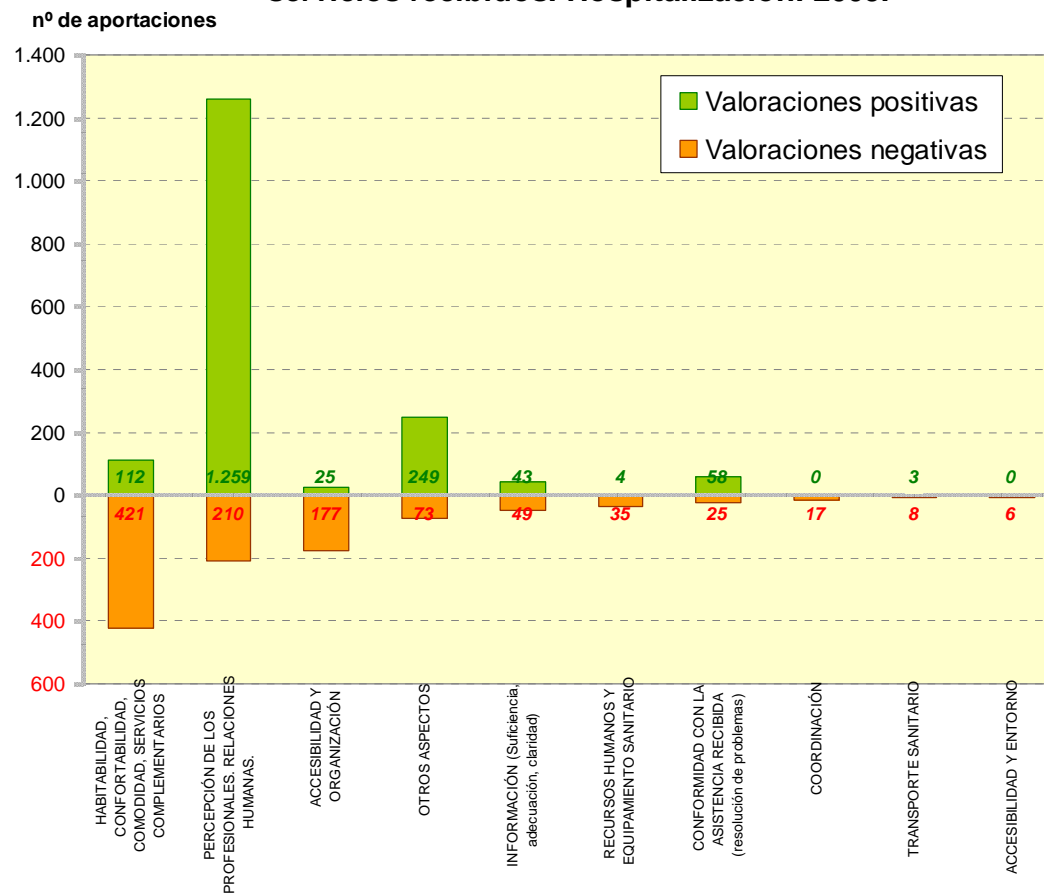
Por otra parte, en el grupo “*Otros aspectos*”, la mayoría corresponden a usuarios que manifiestan una opinión positiva en general, expresada casi siempre como “todo bien”.

También se desglosan más adelante los principales aspectos valorados negativamente dentro del grupo “*Habitabilidad, confort, comodidad y servicios complementarios*”.

A continuación se detalla en una tabla el número de aportaciones en los principales apartados según hospitales.

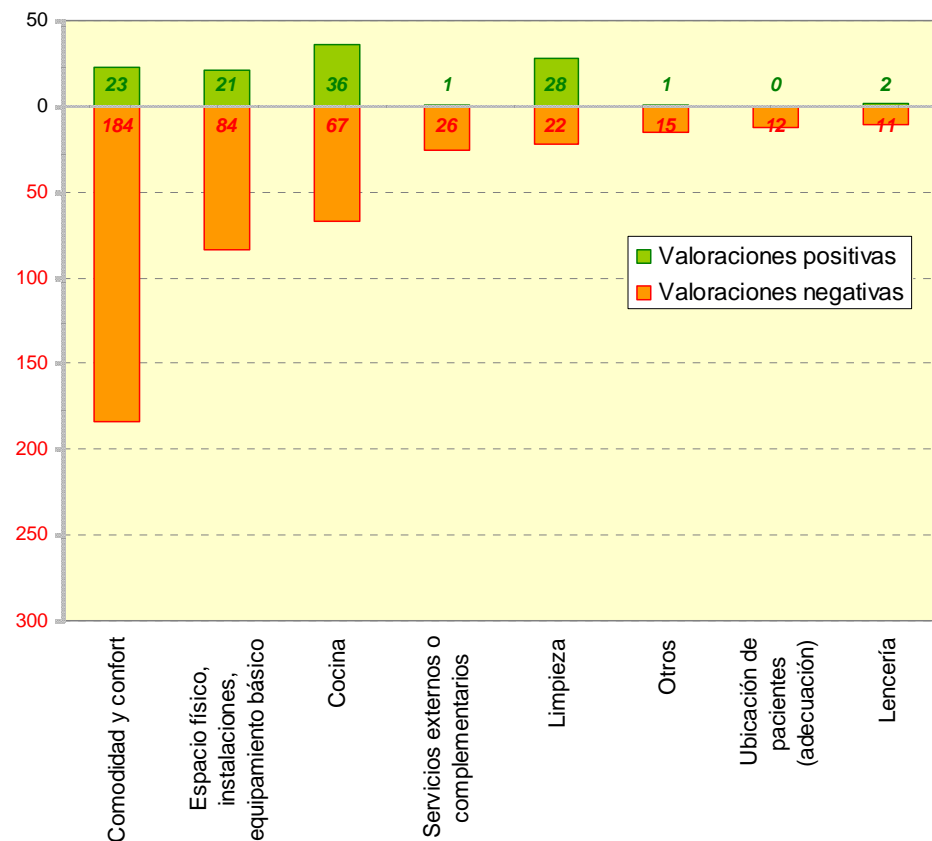
Por último, indicar que, siguiendo la tendencia de los últimos años, se han recibido más aportaciones positivas en la pregunta abierta que aportaciones negativas. Más adelante se presenta un doble gráfico comparativo de las aportaciones recogidas en los cuatro últimos años.

Clasificación de las aportaciones de los usuarios sobre los servicios recibidos. Hospitalización. 2009.



Aportaciones de los usuarios sobre HABITABILIDAD, CONFORT, COMODIDAD Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. Hospitalización 2009.

nº de aportaciones



Subapartado Comodidad y confort	+	-
Condiciones ambientales (ruidos-ambiente, TV, acompañantes, olores, iluminación). Masificación.	6	31
Climatización (temperatura)	1	18
Comodidad de paciente o acompañantes (cama, camilla, mobiliario, sala, obras...).	3	70
Interrupciones del personal a deshora en la habitación	-	4
Ingresados compartiendo habitación <i>Número adecuado / Demasiados</i>	13	61
Número total de aportaciones	23	184

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

"Por favor, díganos qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido"

"Por favor, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido"

NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y HOSPITAL

HOSPITALIZACIÓN (2009)	Hospitales (1)										Aragón	
	Hospital San Jorge		Hospital de Barbastro		Hospital Royo Villanova		Hospital Nuestra Señora de Gracia		Hospital Universitario Miguel Servet			
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	6
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	-	3	-	2	-	9	1	5	2	2	4	35
Recursos humanos	-	1	-	2	-	9	-	2	-	2	-	28
Equipamiento y material sanitario	-	2	-	-	-	-	1	3	2	-	4	7
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	6	25	12	34	19	55	27	81	16	48	112	421
Limpieza	3	2	2	2	4	4	10	5	4	2	28	22
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	-	4	3	5	4	9	7	22	5	6	21	84
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	1	-	1	-	5	-	1	-	2	-	12
Comodidad y confort	-	11	3	15	6	21	5	21	3	24	23	184
Cocina	2	4	4	6	5	14	4	10	4	12	36	67
Lencería	1	-	-	2	-	-	-	4	-	-	2	11
Servicios externos o complementarios	-	1	-	2	-	1	1	17	-	1	1	26
Otros	-	2	-	1	-	1	-	1	-	1	1	15
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	1	17	1	23	4	25	3	20	6	21	25	177
Citaciones	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Horarios	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	5
Tiempo de espera	-	5	1	6	4	7	1	1	3	4	16	44
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	-	2	-	1	-	3	1	8	-	4	1	25
Acceso a la Atención Especializada	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	1	5	-	9	-	5	1	8	3	5	7	59
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Otros (accesibilidad/organización)	-	5	-	4	-	9	-	2	-	7	1	41
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	111	24	130	34	212	31	179	12	130	30	1.259	210
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	6	5	2	5	6	12	3	3	5	9	43	49
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	9	2	8	6	3	5	4	1	8	2	58	25
COORDINACIÓN	-	4	-	-	-	2	-	1	-	2	-	17
TRANSPORTE SANITARIO	-	1	-	1	1	4	-	-	-	-	3	8
OTROS ASPECTOS	29	5	26	11	38	12	49	11	18	9	249	73
TOTAL	162	86	179	116	283	156	266	135	185	123	1.753	1.021

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

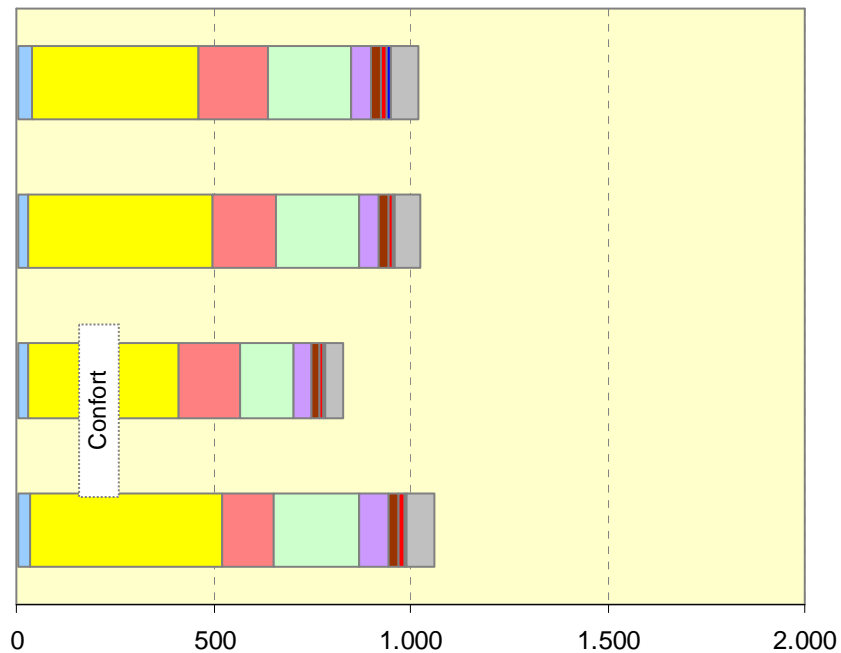
"Por favor, díganos qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido"

"Por favor, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido"

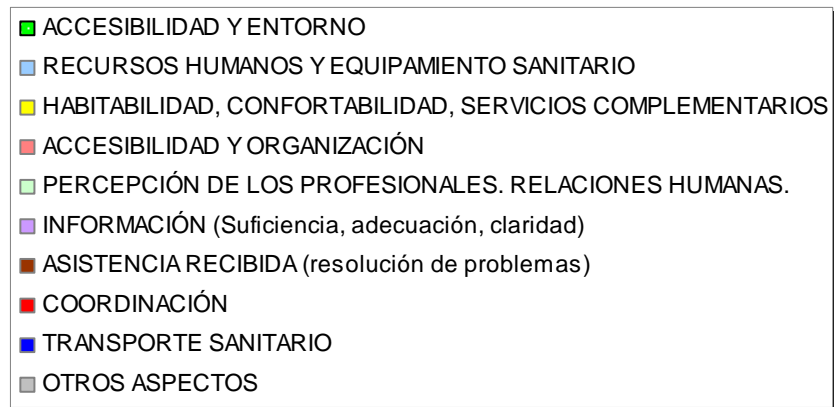
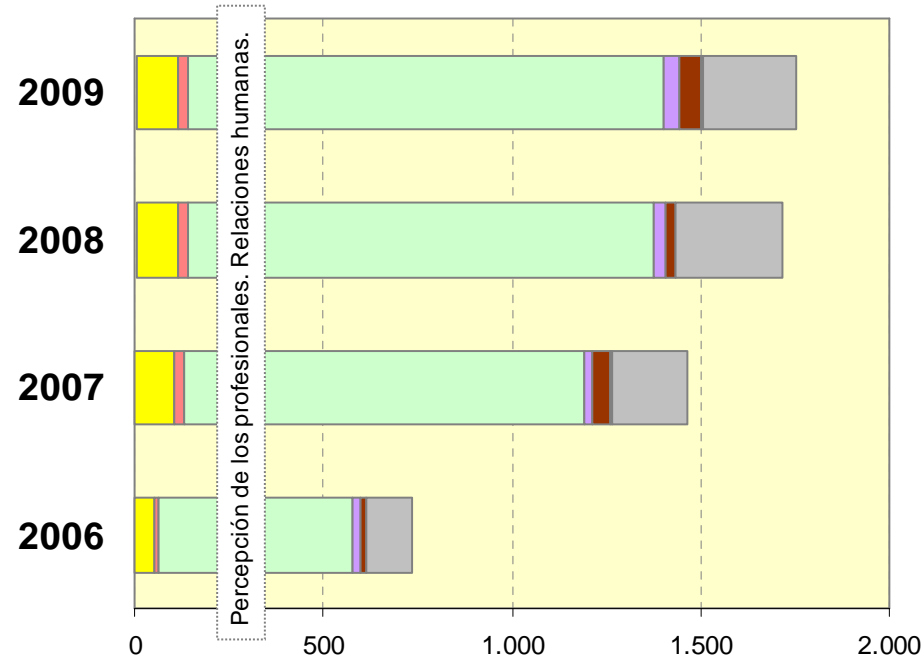
HOSPITALIZACIÓN (2009)	NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y HOSPITAL									
	Hospitales (2)								Aragón	
	Hospital Cl. Universitario Lozano Blesa		Hospital Ernest Lluch		Hospital Obispo Polanco		Hospital de Alcañiz			
+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	-	1	-	1	-	1	-	1	-	6
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	1	1	-	6	-	5	-	2	4	35
Recursos humanos	-	-	-	6	-	4	-	2	-	28
Equipamiento y material sanitario	1	1	-	-	-	1	-	-	4	7
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	11	45	7	43	5	39	9	51	112	421
Limpieza	1	1	2	4	-	1	2	1	28	22
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	1	11	1	7	-	14	-	6	21	84
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	-	-	1	-	-	-	1	-	12
Comodidad y confort	4	18	-	18	1	17	1	39	23	184
Cocina	4	10	4	7	4	2	5	2	36	67
Lencería	-	-	-	2	-	2	1	1	2	11
Servicios externos o complementarios	-	1	-	2	-	1	-	-	1	26
Otros	1	4	-	2	-	2	-	1	1	15
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	3	18	1	19	3	17	3	17	25	177
Citaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Horarios	-	1	-	1	-	-	-	-	-	5
Tiempo de espera	3	8	-	4	3	4	1	5	16	44
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	-	1	-	1	-	4	-	1	1	25
Acceso a la Atención Especializada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	-	5	1	10	-	6	1	6	7	59
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Otros (accesibilidad/organización)	-	3	-	3	-	3	1	5	1	41
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	134	14	128	23	122	25	113	17	1.259	210
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	6	5	2	3	6	4	7	3	43	49
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	8	4	7	2	7	2	4	1	58	25
COORDINACIÓN	-	2	-	1	-	4	-	1	-	17
TRANSPORTE SANITARIO	-	-	2	1	-	1	-	-	3	8
OTROS ASPECTOS	22	4	23	6	24	8	20	7	249	73
TOTAL	185	94	170	105	167	106	156	100	1.753	1.021

APORTACIONES A LA PREGUNTA ABIERTA 2006 A 2009. HOSPITALIZACIÓN HOSPITALES GENERALES.

¿Qué es lo que **MENOS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



¿Qué es lo que **MÁS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS

PERFIL DE LOS USUARIOS

En conjunto, el 56% de los encuestados son mujeres y el 44% hombres.

La edad media de los usuarios es 53 años. El 42% de los encuestados son mayores de 65 años.

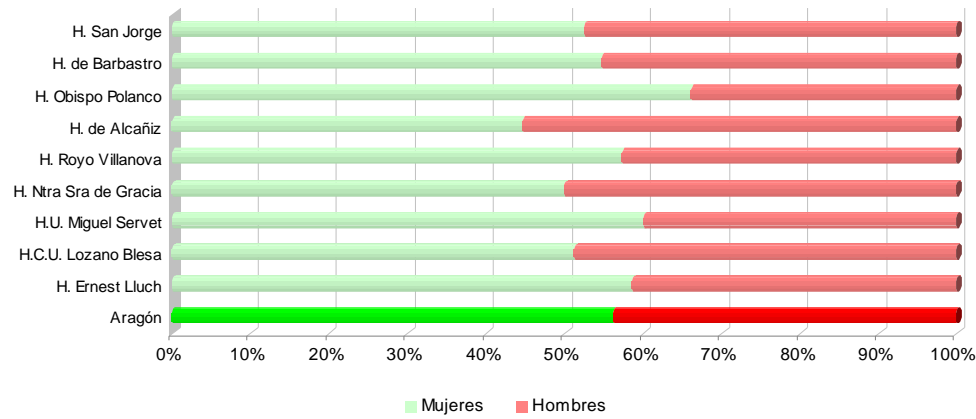
La edad media de las mujeres es de 49 años, y la de los hombres 58 años.

En cuanto a la situación laboral, el 40% de los usuarios trabajan, el 39% son jubilados, el 10% amas de casa, el 5% estudiantes y el 6% restante están en situación de paro.

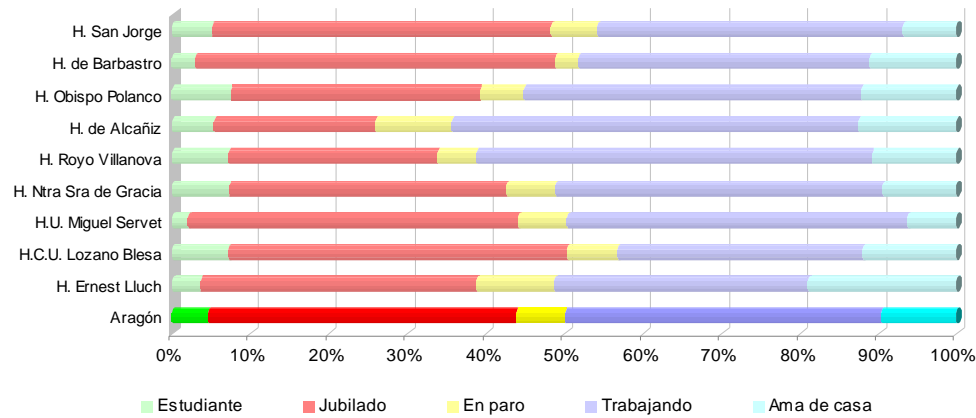
En la tabla adjunta y gráficos que se presentan a continuación se detalla la distribución de los encuestados según sexo, grupos de edad y situación laboral en cada uno de los servicios de urgencia examinados.

(Enero-Diciembre 2009)	SERVICIOS DE URGENCIAS									Aragón
	Hospital San Jorge	Hospital de Barbastro	Hospital Obispo Polanco	Hospital de Alcañiz	Hospital Royo Villanova	Hospital Nuestra Señora de Gracia	Hospital Univers. Miguel Servet	Hospital Cl. Univers. Lozano Blesa	Hospital Ernest Lluch	
Sexo (% , I.C.)										
Mujeres	52,5 ± 9,0	54,8 ± 8,4	66,1 ± 8,9	44,6 ± 9,2	57,3 ± 8,1	50,0 ± 10,0	60,1 ± 8,0	51,2 ± 8,8	58,6 ± 9,2	56,2 ± 3,9
Hombres	47,5 ± 9,0	45,2 ± 8,4	33,9 ± 8,9	55,4 ± 9,2	42,7 ± 8,1	50,0 ± 10,0	39,9 ± 8,0	48,8 ± 8,8	41,4 ± 9,2	43,8 ± 3,9
Edad media										
Mujeres	54,7	54,5	48,8	46,6	45,1	47,8	49,1	49,3	49,8	49,3
Hombres	56,7	57,3	53,2	47,6	46,8	52,5	61,2	58,8	60,7	57,5
Total	55,9	55,7	50,3	47,1	45,5	50,4	53,9	54,1	54,3	52,8
Grupos de edad (%)										
Menos de 16	3,4	1,5	4,6	0,0	8,4	1,0	1,4	2,4	2,7	2,6
De 16 a 25	6,8	2,3	7,3	7,1	2,8	10,4	1,4	7,9	6,4	4,5
De 26 a 35	12,7	16,0	17,4	17,9	21,7	13,5	22,5	12,7	8,2	17,7
De 36 a 45	11,9	20,6	22,9	21,4	28,7	22,9	16,9	14,3	22,7	18,3
De 46 a 55	11,9	9,2	7,3	26,8	9,1	15,6	12,0	15,1	9,1	12,6
De 56 a 65	11,9	9,9	11,0	16,1	9,8	5,2	10,6	12,7	17,3	11,5
De 66 a 75	14,4	15,3	10,1	8,0	7,7	14,6	16,2	16,7	16,4	14,6
Más de 75	27,1	25,2	19,3	2,7	11,9	16,7	19,0	18,3	17,3	18,2
Situación laboral (%)										
Estudiante	5,1	3,0	7,5	5,4	7,2	7,3	2,1	7,2	3,6	4,7
Jubilado	43,2	45,9	31,8	20,5	26,6	35,4	42,0	43,2	35,1	39,2
En paro	5,9	3,0	5,6	9,8	5,0	6,3	6,3	6,4	9,9	6,3
Trabajando	39,0	37,0	43,0	51,8	50,4	41,7	43,4	31,2	32,4	40,3
Ama de casa	6,8	11,1	12,1	12,5	10,8	9,4	6,3	12,0	18,9	9,6

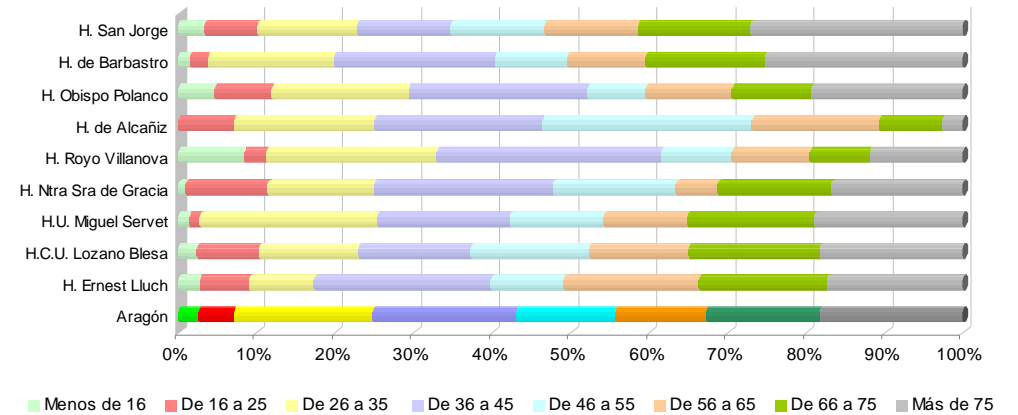
Sexo según Servicios de Urgencia Hospitalarios



Situación laboral según Servicios de Urgencia Hospitalarios



Grupos de edad según Servicios de Urgencia Hospitalarios



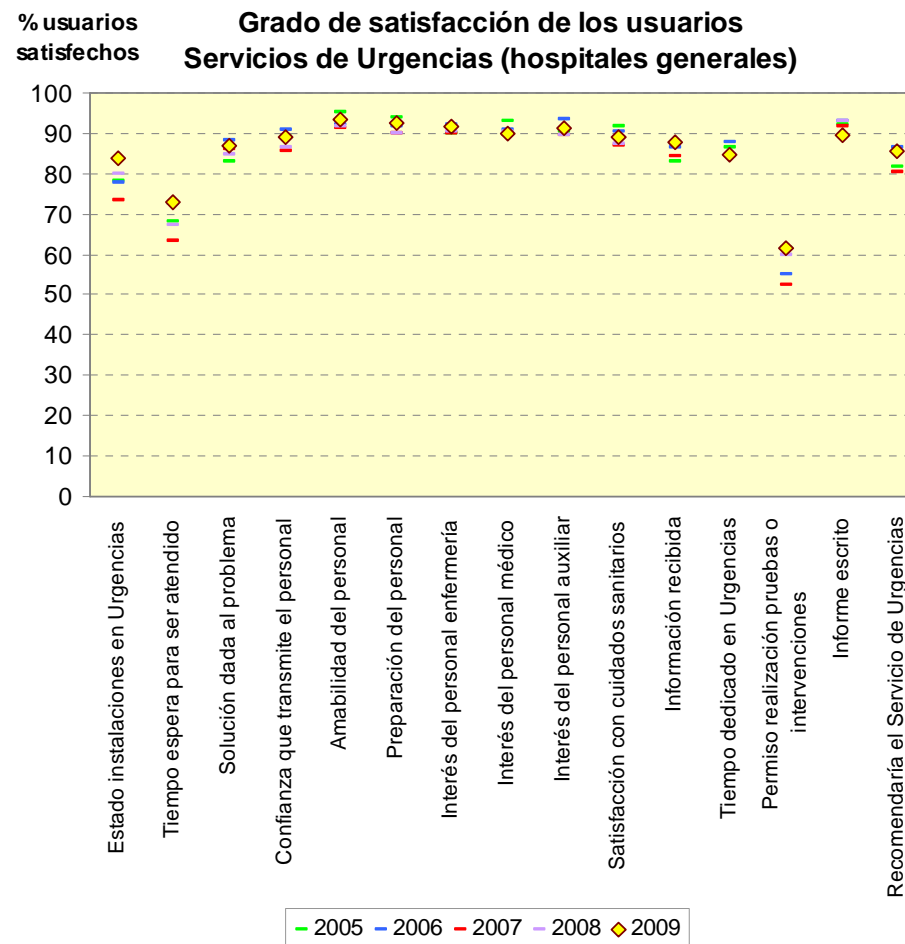
OPINIÓN DE LOS USUARIOS

En general, los usuarios de los Servicios de Urgencia hospitalarios valoran positivamente la amabilidad la preparación e el interés del personal. También están satisfechos con los cuidados sanitarios y manifiestan haber recibido un informe escrito en el 90% de los casos. La valoración disminuye un poco en cuanto al tiempo dedicado en Urgencias y a la solución dada al problema, y la información recibida sobre lo que les pasaba.

En el extremo opuesto, sólo el 61 % de los encuestados manifiestan haber recibido permiso para la realización de pruebas o intervenciones, el 27% de los encuestados valoran negativamente el tiempo de espera para ser atendidos y el 16% se muestra descontento del estado en que se encuentran las instalaciones de este Servicio. Cifras éstas algo menores que en años anteriores. El 85 % de los encuestados recomendaría el servicio. Los resultados no difieren de los obtenidos en años anteriores

La satisfacción con los aspectos investigados es de mayor a menor:

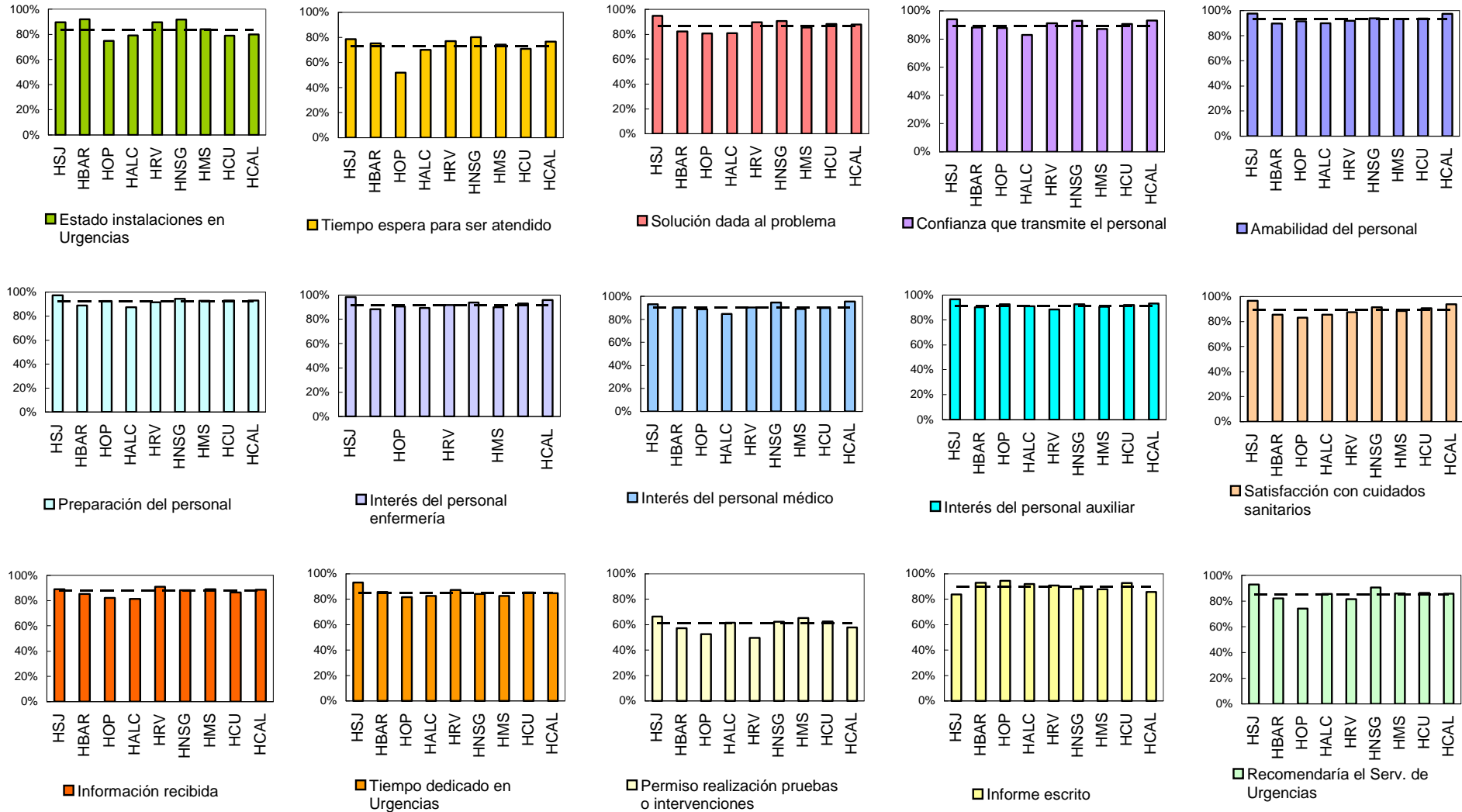
SERVICIOS DE URGENCIAS HOSPITALARIOS	% Satisfacción/Sí
Amabilidad del personal	93,40
Preparación del personal	92,70
Interés del personal enfermería	91,70
Interés del personal auxiliar	91,40
Interés del personal médico	90,00
Informe escrito	89,70
Satisfacción con cuidados sanitarios	89,30
Confianza que transmite el personal	89,20
Información recibida	87,80
Solución dada al problema	86,90
Recomendaría el Servicio de Urgencias	85,40
Tiempo dedicado en Urgencias	84,70
Estado instalaciones en Urgencias	83,70
Tiempo espera para ser atendido	73,10
Permiso realización pruebas o intervenciones	61,40



La opinión de los usuarios en cada uno de los hospitales analizados se presenta en la página siguiente y gráficos que le siguen. También se presentan los resultados desagregados según edad y sexo

SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS (Enero-Diciembre 2009)	Hospitales									Aragón
	Hospital San Jorge	Hospital de Barbastro	Hospital Obispo Polanco	Hospital de Alcañiz	Hospital Royo Villanova	Hospital Nuestra Señora de Gracia	Hospital Universitario Miguel Servet	Hospital Cl. Universitario Lozano Blesa	Hospital Ernest Lluch	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)										
Estado instalaciones en Urgencias	89,7 ± 5,5 (n=117)	92,0 ± 4,5 (n=137)	74,8 ± 8,2 (n=107)	79,3 ± 7,5 (n=111)	89,7 ± 4,9 (n=146)	91,9 ± 5,4 (n=99)	84,1 ± 6,1 (n=138)	78,9 ± 7,1 (n=128)	80,0 ± 7,3 (n=115)	83,7 ± 3,0 (n=1.098)
Tiempo espera para ser atendido	78,6 ± 7,4 (n=117)	75,2 ± 7,2 (n=137)	51,9 ± 9,5 (n=106)	70,0 ± 8,6 (n=110)	76,9 ± 6,8 (n=147)	80,2 ± 8,0 (n=96)	74,1 ± 7,3 (n=139)	70,9 ± 7,9 (n=127)	76,5 ± 7,7 (n=115)	73,1 ± 3,5 (n=1.094)
Solución dada al problema	94,9 ± 4,0 (n=117)	82,4 ± 6,4 (n=136)	80,6 ± 7,5 (n=108)	80,9 ± 7,3 (n=110)	89,7 ± 4,9 (n=146)	90,6 ± 5,8 (n=96)	85,6 ± 5,8 (n=139)	88,3 ± 5,6 (n=128)	87,8 ± 6,0 (n=115)	86,9 ± 2,7 (n=1.095)
Confianza que transmite el personal	94,0 ± 4,3 (n=117)	88,2 ± 5,4 (n=136)	87,9 ± 6,2 (n=107)	83,0 ± 7,0 (n=112)	91,2 ± 4,6 (n=147)	92,8 ± 5,1 (n=97)	87,1 ± 5,6 (n=140)	90,6 ± 5,1 (n=128)	93,0 ± 4,7 (n=115)	89,2 ± 2,5 (n=1.099)
Amabilidad del personal	97,5 ± 2,8 (n=119)	89,8 ± 5,1 (n=137)	91,5 ± 5,3 (n=106)	90,0 ± 5,6 (n=110)	91,8 ± 4,4 (n=147)	93,8 ± 4,8 (n=97)	93,5 ± 4,1 (n=139)	93,7 ± 4,2 (n=126)	97,4 ± 2,9 (n=115)	93,4 ± 2,0 (n=1.096)
Preparación del personal	97,5 ± 2,8 (n=118)	89,0 ± 5,3 (n=136)	92,6 ± 4,9 (n=108)	87,5 ± 6,1 (n=112)	91,7 ± 4,5 (n=145)	94,6 ± 4,6 (n=93)	92,8 ± 4,3 (n=138)	93,0 ± 4,4 (n=128)	93,0 ± 4,7 (n=115)	92,7 ± 2,0 (n=1.093)
Interés del personal enfermería	98,3 ± 2,3 (n=119)	88,2 ± 5,4 (n=136)	90,6 ± 5,6 (n=106)	89,3 ± 5,7 (n=112)	91,7 ± 4,5 (n=145)	93,8 ± 4,8 (n=96)	89,9 ± 5,0 (n=138)	93,0 ± 4,4 (n=128)	95,7 ± 3,7 (n=115)	91,7 ± 2,3 (n=1.095)
Interés del personal médico	93,2 ± 4,5 (n=118)	90,3 ± 5,0 (n=134)	88,8 ± 6,0 (n=107)	84,7 ± 6,7 (n=111)	90,3 ± 4,8 (n=144)	94,8 ± 4,4 (n=96)	89,1 ± 5,2 (n=137)	89,8 ± 5,2 (n=128)	95,6 ± 3,8 (n=113)	90,0 ± 2,4 (n=1.088)
Interés del personal auxiliar	96,6 ± 3,3 (n=117)	90,0 ± 5,2 (n=130)	92,5 ± 5,0 (n=107)	91,0 ± 5,3 (n=111)	88,3 ± 5,2 (n=145)	92,6 ± 5,3 (n=95)	90,7 ± 4,8 (n=140)	91,9 ± 4,8 (n=124)	93,0 ± 4,7 (n=114)	91,4 ± 2,3 (n=1.083)
Satisfacción con cuidados sanitarios	96,6 ± 3,3 (n=118)	85,6 ± 6,0 (n=132)	83,2 ± 7,1 (n=107)	85,6 ± 6,5 (n=111)	87,5 ± 5,4 (n=144)	91,5 ± 5,6 (n=94)	88,6 ± 5,3 (n=140)	90,6 ± 5,1 (n=128)	93,9 ± 4,4 (n=114)	89,3 ± 2,4 (n=1.088)
Información recibida	89,1 ± 5,6 (n=119)	85,4 ± 5,9 (n=137)	82,2 ± 7,2 (n=107)	81,3 ± 7,2 (n=112)	91,1 ± 4,6 (n=146)	88,4 ± 6,4 (n=95)	89,1 ± 5,2 (n=137)	86,5 ± 6,0 (n=126)	88,7 ± 5,8 (n=115)	87,8 ± 2,6 (n=1.094)
% "Sí" (I.C., n)										
Tiempo dedicado en Urgencias	93,2 ± 4,6 (n=117)	85,6 ± 6,0 (n=132)	81,7 ± 7,4 (n=104)	82,6 ± 7,1 (n=109)	87,4 ± 5,4 (n=143)	84,2 ± 7,3 (n=95)	82,5 ± 6,4 (n=137)	85,4 ± 6,2 (n=123)	84,7 ± 6,7 (n=111)	84,7 ± 2,9 (n=1.071)
Permiso realización pruebas o intervenciones	66,4 ± 8,8 (n=110)	57,3 ± 8,7 (n=124)	52,4 ± 9,6 (n=103)	61,5 ± 9,4 (n=104)	49,6 ± 8,6 (n=131)	62,2 ± 10,0 (n=90)	65,2 ± 8,0 (n=135)	62,4 ± 8,8 (n=117)	57,8 ± 9,6 (n=102)	61,4 ± 3,9 (n=1.016)
Informe escrito	83,6 ± 6,7 (n=116)	93,1 ± 4,4 (n=130)	94,5 ± 4,3 (n=109)	91,9 ± 5,1 (n=111)	90,9 ± 4,7 (n=143)	88,3 ± 6,5 (n=94)	87,9 ± 5,4 (n=141)	92,6 ± 4,6 (n=122)	85,6 ± 6,5 (n=111)	89,7 ± 2,4 (n=1.077)
Recomendaría el Servicio de Urgencias	93,0 ± 4,7 (n=115)	82,2 ± 6,6 (n=129)	74,3 ± 8,4 (n=105)	85,6 ± 6,7 (n=104)	81,4 ± 6,4 (n=140)	90,5 ± 5,9 (n=95)	86,0 ± 5,8 (n=136)	86,3 ± 6,1 (n=124)	85,8 ± 6,6 (n=106)	85,4 ± 2,8 (n=1.054)

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN O PORCENTAJE "SÍ" A LA CUESTIÓN PLANTEADA (estimación con información acumulada en los últimos 12 meses)



--- Resultado Aragón

ÁREA DE URGENCIAS. HOSPITALES:			
HCAL	Hospital Ernest Lluch (Calatayud)	HRV	Hospital Royo Villanova
HCU	Hospital Cl. Universitario Lozano Blesa	HALC	Hospital de Alcañiz
HMS	Hospital Universitario Miguel Servet	HOP	Hospital Obispo Polanco (Teruel)
HNSG	Hospital Nuestra Señora de Gracia	HBAR	Hospital de Barbastro
		HSJ	Hospital San Jorge (Huesca)

SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS (Enero-Diciembre 2009)	Sexo		Grupos de edad			Aragón
	Hombre	Mujer	≤ 45 años	46 a 65 años	> 65 años	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)						
Estado instalaciones en Urgencias	86,1 ± 4,0 (n=482)	82,1 ± 4,2 (n=595)	78,6 ± 5,3 (n=485)	83,2 ± 5,5 (n=261)	90,6 ± 4,0 (n=326)	83,7 ± 3,0 (n=1.098)
Tiempo espera para ser atendido	75,1 ± 5,2 (n=480)	71,5 ± 4,8 (n=594)	66,5 ± 5,8 (n=485)	76,8 ± 6,6 (n=262)	77,9 ± 5,9 (n=322)	73,1 ± 3,5 (n=1.094)
Solución dada al problema	85,8 ± 4,3 (n=484)	87,8 ± 3,5 (n=591)	84,5 ± 4,4 (n=485)	84,3 ± 6,2 (n=261)	92,2 ± 3,9 (n=324)	86,9 ± 2,7 (n=1.095)
Confianza que transmite el personal	90,5 ± 3,6 (n=484)	87,8 ± 3,6 (n=595)	86,1 ± 4,4 (n=484)	85,7 ± 5,9 (n=262)	94,8 ± 3,2 (n=328)	89,2 ± 2,5 (n=1.099)
Amabilidad del personal	96,3 ± 1,8 (n=483)	91,6 ± 3,0 (n=593)	91,2 ± 3,5 (n=484)	92,2 ± 4,5 (n=262)	97,4 ± 2,2 (n=325)	93,4 ± 2,0 (n=1.096)
Preparación del personal	93,3 ± 3,1 (n=482)	91,8 ± 2,9 (n=592)	89,5 ± 3,9 (n=481)	93,2 ± 3,7 (n=260)	95,8 ± 2,9 (n=328)	92,7 ± 2,0 (n=1.093)
Interés del personal enfermería	93,7 ± 2,8 (n=484)	90,3 ± 3,3 (n=591)	88,8 ± 4,0 (n=485)	88,4 ± 5,5 (n=259)	97,6 ± 2,1 (n=326)	91,7 ± 2,3 (n=1.095)
Interés del personal médico	92,2 ± 3,2 (n=483)	88,4 ± 3,6 (n=586)	85,9 ± 4,4 (n=482)	89,8 ± 5,3 (n=259)	95,0 ± 3,0 (n=323)	90,0 ± 2,4 (n=1.088)
Interés del personal auxiliar	91,2 ± 3,5 (n=479)	91,6 ± 3,0 (n=584)	89,8 ± 3,6 (n=478)	86,2 ± 6,0 (n=258)	97,3 ± 2,5 (n=322)	91,4 ± 2,3 (n=1.083)
Satisfacción con cuidados sanitarios	89,9 ± 3,6 (n=479)	88,8 ± 3,4 (n=591)	85,9 ± 4,3 (n=479)	85,5 ± 5,9 (n=260)	96,2 ± 2,7 (n=326)	89,3 ± 2,4 (n=1.088)
Información recibida	87,6 ± 3,8 (n=483)	87,8 ± 3,5 (n=591)	82,6 ± 4,6 (n=486)	88,9 ± 5,0 (n=259)	93,1 ± 3,7 (n=324)	87,8 ± 2,6 (n=1.094)
% "Sí" (I.C., n)						
Tiempo dedicado en Urgencias	85,8 ± 4,4 (n=481)	84,0 ± 4,0 (n=583)	77,1 ± 5,3 (n=482)	86,0 ± 5,8 (n=257)	92,5 ± 3,8 (n=320)	84,7 ± 2,9 (n=1.071)
Permiso realización pruebas o intervenciones	63,3 ± 5,9 (n=460)	59,4 ± 5,2 (n=552)	54,1 ± 6,1 (n=454)	57,3 ± 8,3 (n=244)	74,3 ± 6,1 (n=309)	61,4 ± 3,9 (n=1.016)
Informe escrito	91,5 ± 3,3 (n=480)	88,5 ± 3,5 (n=590)	89,2 ± 3,9 (n=482)	90,5 ± 4,9 (n=259)	90,6 ± 3,9 (n=325)	89,7 ± 2,4 (n=1.077)
Recomendaría el Servicio de Urgencias	86,0 ± 4,1 (n=474)	84,8 ± 3,8 (n=573)	81,7 ± 4,7 (n=471)	81,2 ± 6,6 (n=250)	92,5 ± 3,7 (n=321)	85,4 ± 2,8 (n=1.054)

PREGUNTA ABIERTA. APORTACIONES.

Los 1.114 usuarios de los servicios de urgencias que respondieron a la encuesta han realizado 896 aportaciones sobre los aspectos que menos les gustan de estos servicios y 1.234 aportaciones sobre los que más les han gustado. En el gráfico de la página siguiente se presentan los resultados clasificados en 10 grandes grupos ordenados según el peso de las valoraciones negativas.

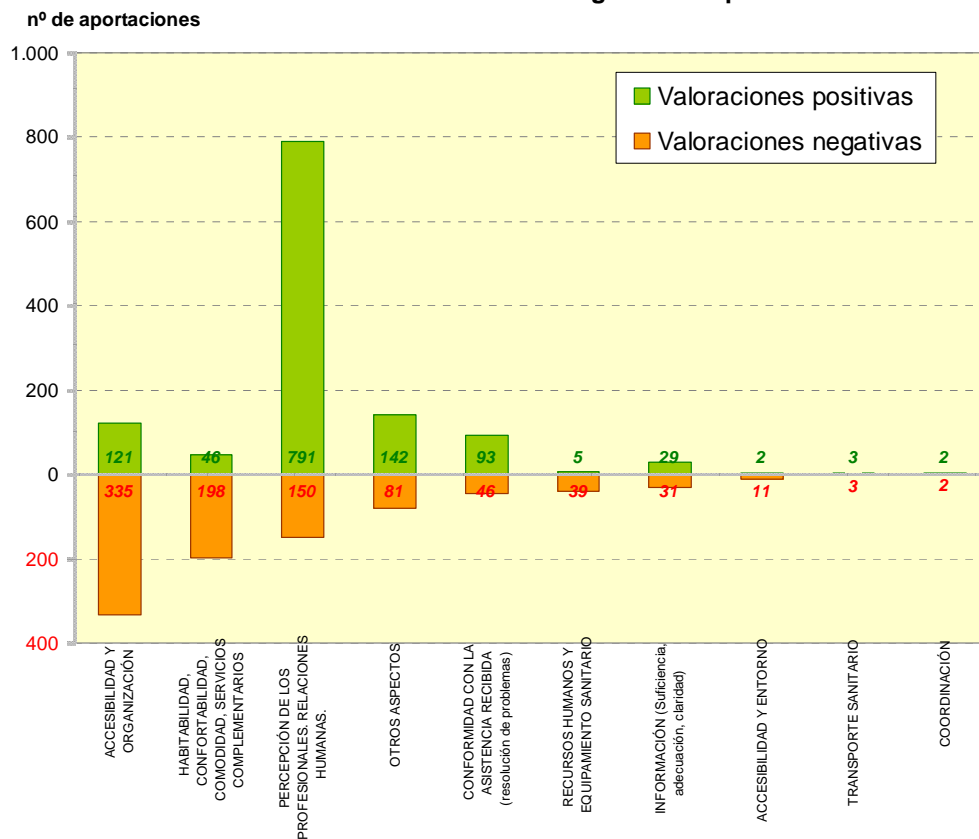
El grupo denominado *Accesibilidad y organización* es el que recoge la mayoría de las cuestiones valoradas negativamente por los encuestados, seguido del grupo *Habitabilidad, confortabilidad, comodidad y servicios complementarios* y del grupo *Percepción de los profesionales-Relaciones humanas*. Entre los tres alcanzan el 76% de las valoraciones negativas.

Dentro del grupo *Accesibilidad y organización* la cuestión enumerada con más frecuencia es el *Tiempo de espera*, sea el inicio de la atención, la realización de pruebas y/o la recepción de resultados, suponiendo un tercio del total de aportaciones sobre los aspectos peor valorados.

Por otra parte, el 64% de las aportaciones positivas se refieren a las relaciones con el personal de los servicios de urgencias (buena valoración de su capacitación, trato, interés y amabilidad), si bien hay que tener en cuenta, en el sentido opuesto, que cerca del 17% de las aportaciones negativas se refieren también al personal.

Más adelante se detalla en una tabla el número de aportaciones en los principales apartados y subapartados según los diversos servicios de urgencia, así como la evolución de las respuestas a la pregunta abierta en los cuatro últimos años.

Clasificación de las aportaciones de los usuarios sobre los servicios recibidos. Servicios de urgencia hospitalarios. 2009.



Detalle de Subapartado	+	-
Accesibilidad y organización		
Citaciones	-	-
Horarios	-	8
Tiempo de espera	111	283
Tiempo de atención o dedicación	3	4
Acceso a la Atención Especializada	2	8
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	1	12
Derivación a otros centros de referencia	-	1
Otros	4	19
Número total de aportaciones	121	335

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

"Por favor, díganos qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido"

"Por favor, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido"

NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y HOSPITAL

SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS (2009)	Hospitales (1)										Aragón	
	Hospital San Jorge		Hospital de Barbastro		Hospital Royo Villanova		Hospital Nuestra Señora de Gracia		Hospital Universitario Miguel Servet			
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	-	1	-	1	2	2	-	4	-	-	2	11
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	-	4	-	2	1	8	-	2	1	3	5	39
Recursos humanos	-	3	-	1	-	4	-	2	-	3	-	30
Equipamiento y material sanitario	-	1	-	1	1	4	-	-	1	-	5	9
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	3	25	2	8	20	21	6	14	10	34	46	198
Limpieza	2	-	2	-	4	1	2	-	4	1	14	4
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	-	13	-	2	15	5	2	7	5	17	26	89
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	1	-	-	-	-	1	1	-	2	1	9
Comodidad y confort	1	8	-	4	1	10	1	3	-	12	3	70
Cocina	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	1	6
Lencería	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Servicios externos o complementarios	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	3
Otros	-	2	-	1	-	4	-	1	-	-	1	15
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	12	22	18	34	34	43	12	18	15	46	121	335
Citaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horarios	-	1	-	2	-	-	-	1	-	-	-	8
Tiempo de espera	10	18	17	26	32	39	11	16	14	41	111	283
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2	3	4
Acceso a la Atención Especializada	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	8
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	1	-	-	3	-	2	-	-	-	-	1	12
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Otros (accesibilidad/organización)	-	3	1	2	2	1	-	1	1	1	4	19
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	97	15	83	24	96	26	66	10	111	17	791	150
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	5	4	7	5	1	3	1	2	7	5	29	31
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	10	2	6	5	6	3	14	2	14	6	93	46
COORDINACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	2
TRANSPORTE SANITARIO	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	3	3
OTROS ASPECTOS	16	5	23	14	16	8	21	6	20	18	142	81
TOTAL	143	78	139	93	176	115	120	59	181	129	1.234	896

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

“Por favor, díganos qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido”

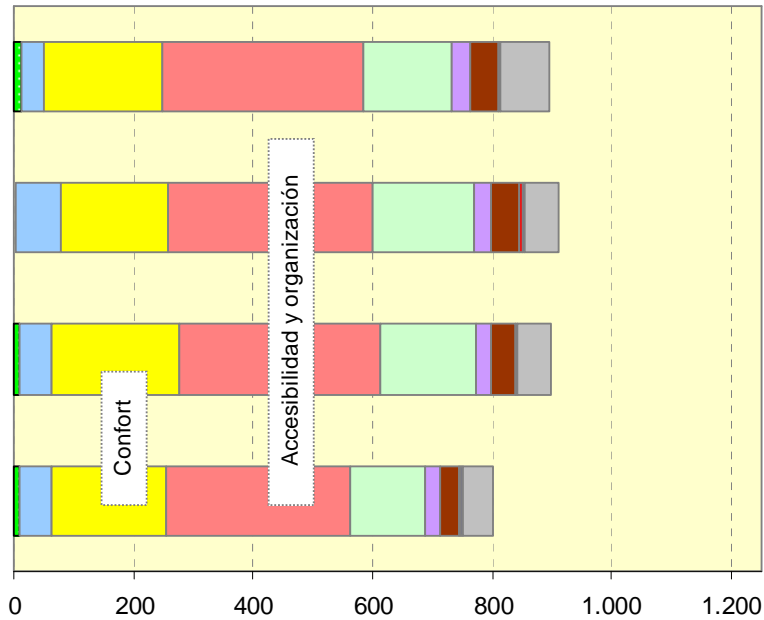
“Por favor, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido”

NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y HOSPITAL

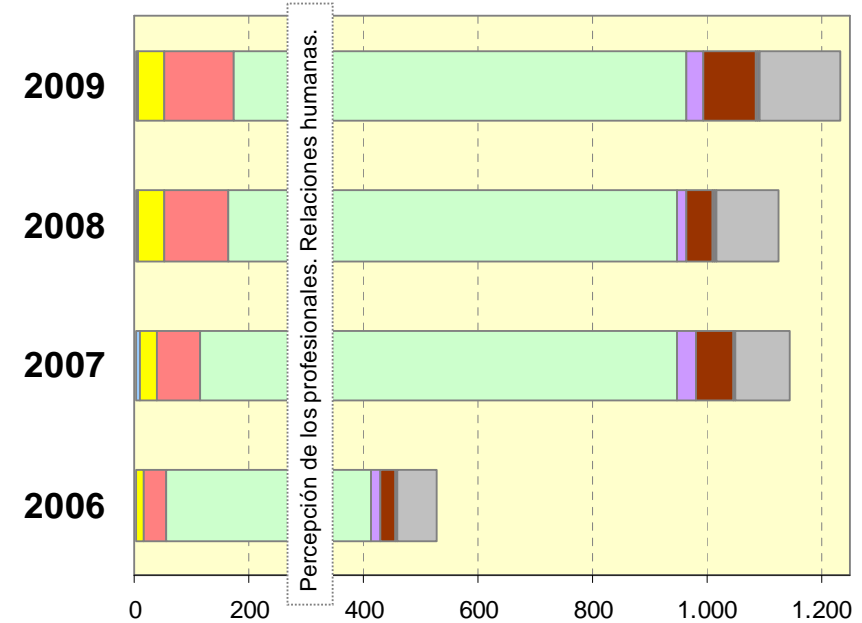
SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS (2009)	Hospitales (2)								Aragón	
	Hospital Cl. Universitario Lozano Blesa		Hospital Ernest Lluch		Hospital Obispo Polanco		Hospital de Alcañiz			
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	-	1	-	2	-	-	-	-	2	11
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	-	3	1	9	1	5	1	3	5	39
Recursos humanos	-	2	-	8	-	5	-	2	-	30
Equipamiento y material sanitario	-	1	1	1	1	-	1	1	5	9
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	-	33	1	25	2	19	2	19	46	198
Limpieza	-	1	-	1	-	-	-	-	14	4
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	-	13	1	12	1	11	2	9	26	89
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	3	-	2	-	-	-	-	1	9
Comodidad y confort	-	14	-	6	-	6	-	7	3	70
Cocina	-	1	-	1	-	-	-	1	1	6
Lencería	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Servicios externos o complementarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Otros	-	1	-	2	1	2	-	2	1	15
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	9	43	4	34	6	52	11	43	121	335
Citaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horarios	-	-	-	3	-	1	-	-	-	8
Tiempo de espera	9	33	4	26	6	49	8	35	111	283
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	-	-	-	1	-	-	2	-	3	4
Acceso a la Atención Especializada	-	1	-	-	-	2	1	3	2	8
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	-	1	-	4	-	-	-	2	1	12
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Otros (accesibilidad/organización)	-	8	-	-	-	-	-	3	4	19
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	90	11	85	13	72	19	91	15	791	150
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	2	2	4	1	-	3	2	6	29	31
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	12	6	16	8	7	8	8	6	93	46
COORDINACIÓN	-	-	1	-	-	-	-	1	2	2
TRANSPORTE SANITARIO	-	-	-	-	-	1	1	1	3	3
OTROS ASPECTOS	15	4	13	7	9	9	9	10	142	81
TOTAL	128	103	125	99	97	116	125	104	1.234	896

APORTACIONES A LA PREGUNTA ABIERTA 2006 A 2008. SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS.

¿Qué es lo que **MENOS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



¿Qué es lo que **MÁS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



- ACCESIBILIDAD Y ENTORNO
- RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO
- HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN
- PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.
- INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)
- ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)
- COORDINACIÓN
- TRANSPORTE SANITARIO
- OTROS ASPECTOS

CONSULTAS DE ESPECIALIDADES

PERFIL DE LOS USUARIOS

En conjunto, el 58% de los encuestados son mujeres y el 42% hombres.

La edad media de los usuarios encuestados es 55 años. El 33% de los encuestados son mayores de 65 años.

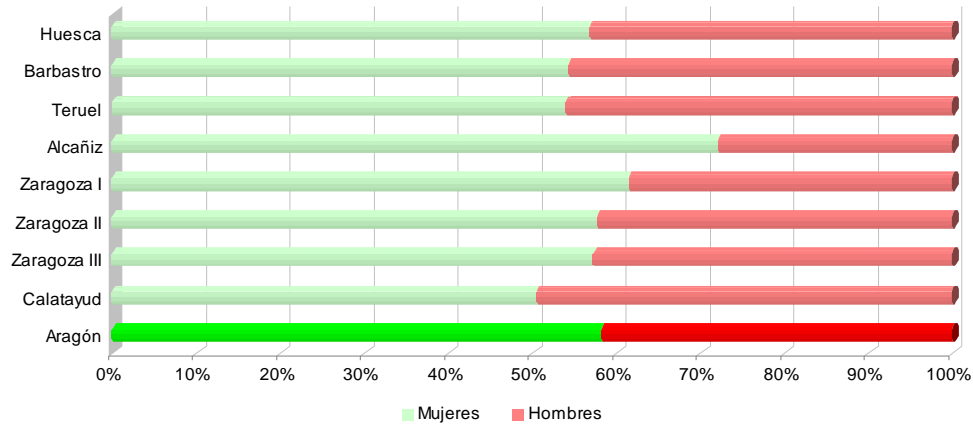
La edad media de las mujeres es de 54 años, y la de los hombres 60 años.

En cuanto a la situación laboral, el 37% de los usuarios trabajan, el 41% son jubilados, el 12% amas de casa, el 3% estudiantes y el 7% están en situación de paro.

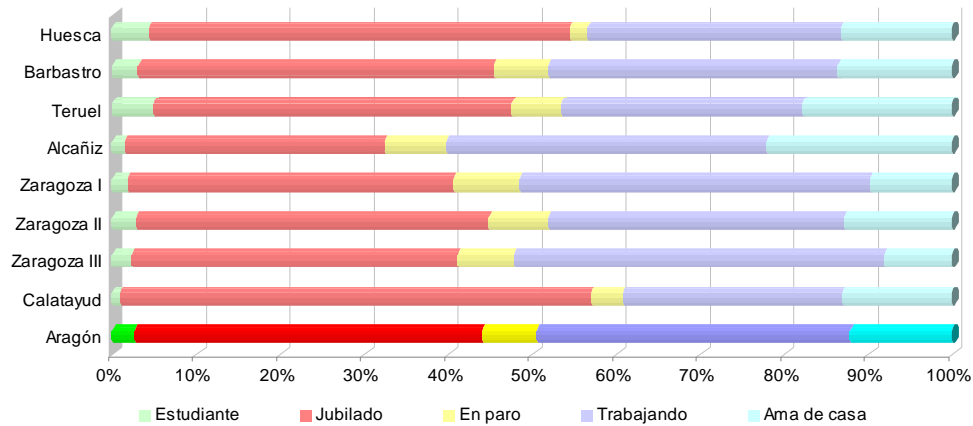
En la tabla adjunta y gráficos que se presentan a continuación se detalla la distribución de los encuestados según sexo, grupos de edad y situación laboral en cada sector sanitario.

CONSULTAS DE ESPECIALIDADES (Enero-Diciembre 2009)	Sectoros sanitarios								Aragón
	Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III	Calatayud	
Sexo (% , I.C.)									
Mujeres	56,9 ± 8,3	54,3 ± 7,2	54,0 ± 9,8	72,1 ± 10,7	61,5 ± 5,3	57,7 ± 3,8	57,3 ± 10,4	50,5 ± 9,5	58,2 ± 2,9
Hombres	43,1 ± 8,3	45,7 ± 7,2	46,0 ± 9,8	27,9 ± 10,7	38,5 ± 5,3	42,3 ± 3,8	42,7 ± 10,4	49,5 ± 9,5	41,8 ± 2,9
Edad media									
Mujeres	54,0	55,5	53,9	49,8	52,5	55,6	50,8	58,6	53,6
Hombres	63,6	60,3	59,9	60,7	59,4	57,5	60,3	67,6	59,7
Total	58,1	57,6	56,5	52,8	55,2	56,1	54,6	63,1	56,0
Grupos de edad (%)									
Menos de 16	3,0	1,5	4,2	0,0	0,0	1,1	0,0	1,0	0,9
De 16 a 25	3,0	3,6	4,2	3,0	2,5	3,3	2,4	0,0	2,9
De 26 a 35	3,7	10,8	8,4	10,6	11,0	9,9	18,1	4,9	11,3
De 36 a 45	14,9	14,5	14,7	25,8	16,4	14,8	12,4	10,7	14,9
De 46 a 55	18,7	13,1	13,7	19,7	19,6	16,3	15,7	13,6	16,6
De 56 a 65	14,9	15,3	9,5	12,1	20,1	22,6	23,3	21,4	20,1
De 66 a 75	19,4	19,8	25,3	18,2	17,4	16,6	15,0	20,4	17,4
Más de 75	22,4	21,6	20,0	10,6	13,1	15,4	13,0	28,0	15,9
Situación laboral (%)									
Estudiante	4,4	3,1	5,0	1,5	1,9	2,8	2,3	0,9	2,7
Jubilado	50,0	42,3	42,6	30,9	38,7	42,0	38,8	56,1	41,3
En paro	2,2	6,5	5,9	7,4	7,9	7,1	6,6	3,7	6,5
Trabajando	30,1	34,4	28,7	38,2	41,7	35,1	44,1	26,2	37,3
Ama de casa	13,2	13,6	17,8	22,1	9,8	12,9	8,1	13,1	12,1

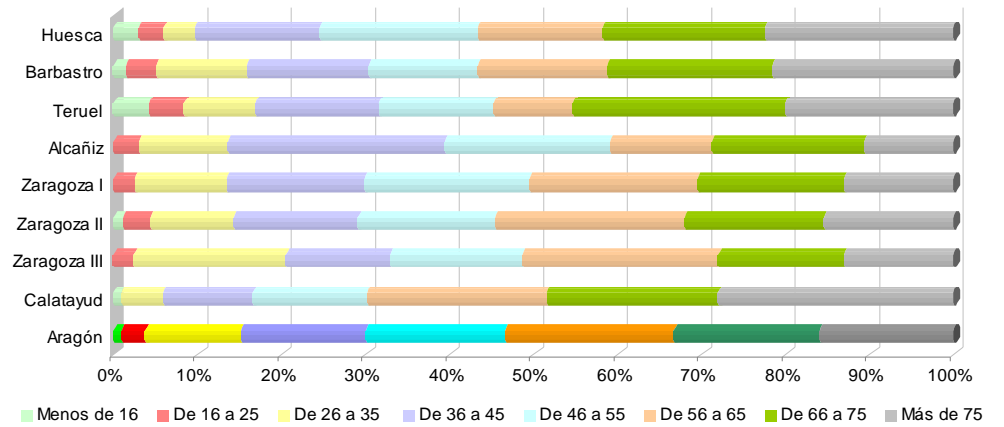
Sexo según sector sanitario



Situación laboral según sector sanitario



Grupos de edad según sector sanitario



OPINIÓN DE LOS USUARIOS

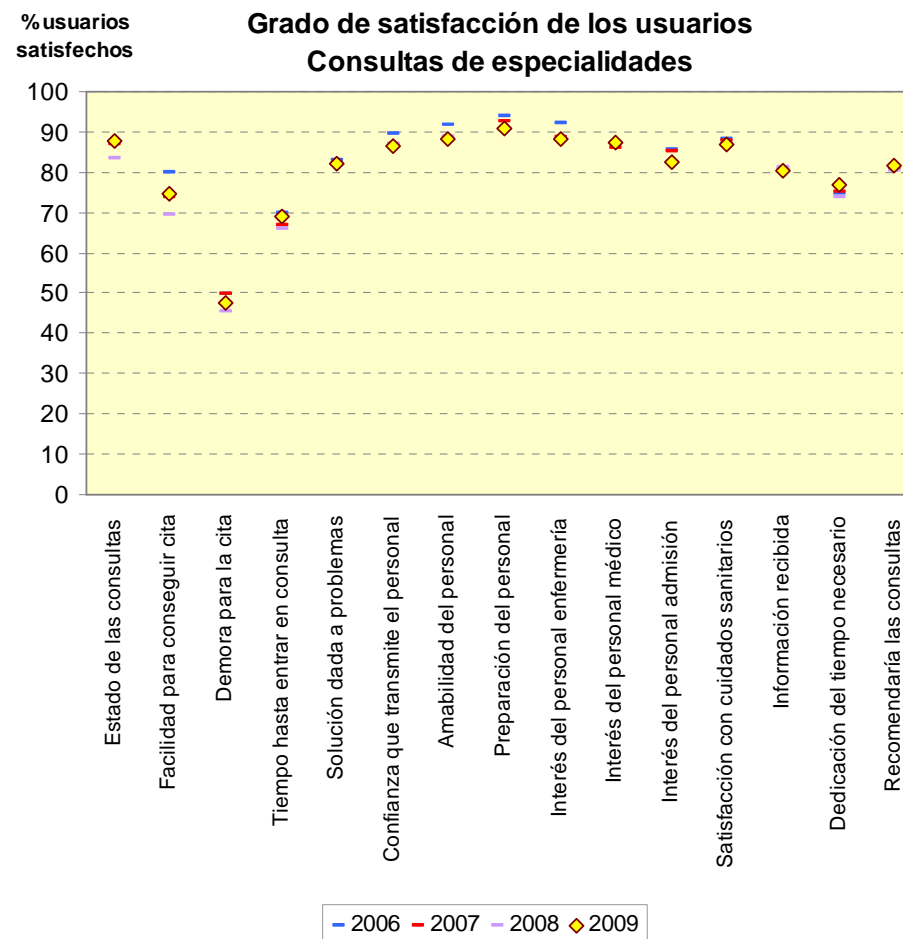
Los usuarios de los centros de especialidades valoran positivamente la preparación, amabilidad e interés del personal, especialmente de enfermería. En el extremo opuesto, más de la mitad de los encuestados consideran excesiva la demora para las citas y más del 30% está descontento con el tiempo de espera para entrar en consulta desde la hora de la cita.

El 82 % de los encuestados recomendaría el servicio.

La satisfacción con los aspectos investigados es de mayor a menor:

CONSULTAS DE ESPECIALIDADES	% Satisfacción/Sí
Preparación del personal	90,80
Amabilidad del personal	88,00
Interés del personal enfermería	88,00
Estado de las consultas	87,80
Interés del personal médico	87,30
Satisfacción con cuidados sanitarios	86,70
Confianza que transmite el personal	86,40
Interés del personal admisión	82,50
Solución dada a problemas	81,90
Recomendaría las consultas	81,60
Información recibida	80,50
Dedicación del tiempo necesario	76,80
Facilidad para conseguir cita	74,80
Tiempo hasta entrar en consulta	68,80
Demora para la cita	47,70

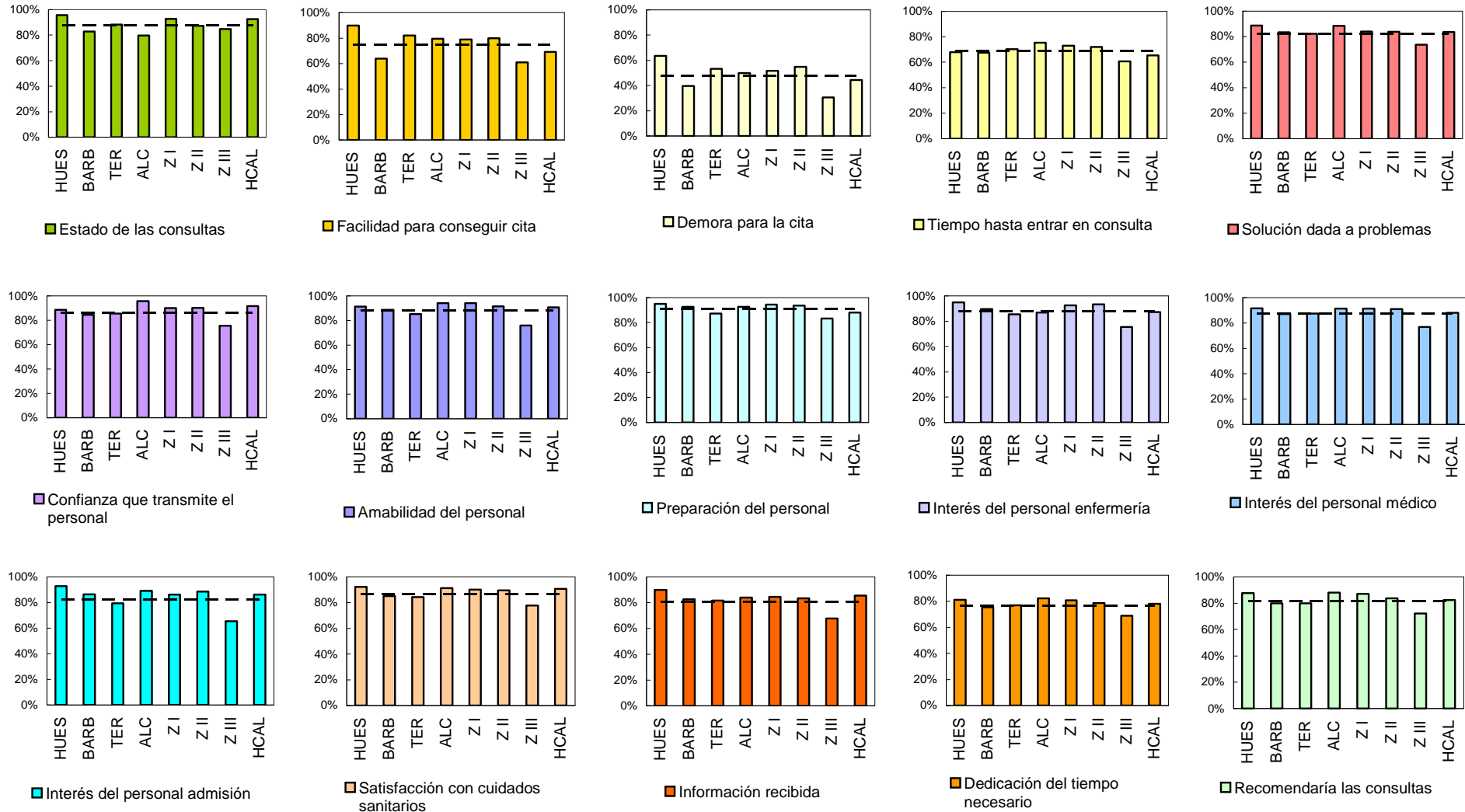
En el gráfico adjunto se presenta la evolución de los resultados desde que se empezó la recogida de datos en este ámbito en agosto de 2006.



La opinión de los usuarios de consultas de especialidades en cada uno de sectores sanitarios se presenta en las páginas siguientes. También se detallan los resultados desagregados según edad y sexo.

CONSULTAS DE ESPECIALIDADES (Enero-Diciembre 2009)	Sectoros sanitarios								Aragón
	Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III	Calatayud	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)									
Estado de las consultas	95,7 ± 3,3 (n=141)	82,8 ± 5,6 (n=290)	88,2 ± 6,3 (n=102)	79,7 ± 9,5 (n=69)	92,9 ± 2,9 (n=409)	87,3 ± 2,5 (n=839)	84,8 ± 6,8 (n=92)	92,7 ± 4,9 (n=109)	87,8 ± 2,0 (n=2.051)
Facilidad para conseguir cita	89,9 ± 5,0 (n=139)	63,8 ± 7,0 (n=290)	82,1 ± 7,3 (n=106)	79,4 ± 9,6 (n=68)	79,0 ± 4,6 (n=406)	80,1 ± 2,9 (n=839)	60,9 ± 10,3 (n=91)	69,2 ± 8,7 (n=107)	74,8 ± 2,7 (n=2.046)
Demora para la cita	63,6 ± 8,0 (n=140)	39,5 ± 7,1 (n=291)	53,3 ± 9,5 (n=105)	50,0 ± 11,9 (n=68)	51,7 ± 5,4 (n=407)	54,8 ± 3,8 (n=835)	30,6 ± 9,2 (n=92)	44,4 ± 9,4 (n=108)	47,7 ± 2,8 (n=2.046)
Tiempo hasta entrar en consulta	67,9 ± 7,7 (n=140)	67,6 ± 6,8 (n=289)	70,2 ± 8,8 (n=104)	75,4 ± 10,2 (n=69)	72,9 ± 4,9 (n=405)	72,0 ± 3,3 (n=837)	60,7 ± 10,4 (n=91)	65,4 ± 9,0 (n=107)	68,8 ± 2,8 (n=2.042)
Solución dada a problemas	88,7 ± 5,2 (n=141)	83,3 ± 5,4 (n=287)	82,2 ± 7,5 (n=101)	88,4 ± 7,6 (n=69)	83,8 ± 4,3 (n=398)	83,8 ± 2,8 (n=834)	73,6 ± 9,4 (n=91)	83,5 ± 7,0 (n=109)	81,9 ± 2,5 (n=2.030)
Confianza que transmite el personal	88,7 ± 5,2 (n=142)	84,6 ± 5,3 (n=288)	85,6 ± 6,7 (n=104)	95,7 ± 4,8 (n=69)	90,0 ± 3,5 (n=407)	90,2 ± 2,3 (n=836)	75,7 ± 9,2 (n=91)	91,7 ± 5,2 (n=108)	86,4 ± 2,3 (n=2.045)
Amabilidad del personal	91,5 ± 4,6 (n=142)	88,8 ± 4,6 (n=291)	85,4 ± 6,8 (n=103)	94,2 ± 5,5 (n=69)	94,1 ± 2,7 (n=408)	91,6 ± 2,1 (n=837)	76,0 ± 9,1 (n=92)	90,7 ± 5,5 (n=108)	88,0 ± 2,3 (n=2.050)
Preparación del personal	95,0 ± 3,6 (n=141)	92,7 ± 3,5 (n=285)	87,3 ± 6,5 (n=102)	92,6 ± 6,2 (n=68)	94,4 ± 2,7 (n=405)	93,5 ± 1,9 (n=835)	83,4 ± 8,0 (n=92)	88,0 ± 6,1 (n=108)	90,8 ± 2,0 (n=2.036)
Interés del personal enfermería	95,0 ± 3,6 (n=139)	89,7 ± 4,5 (n=288)	85,6 ± 6,7 (n=104)	86,8 ± 8,0 (n=68)	92,7 ± 3,0 (n=405)	93,3 ± 1,9 (n=839)	75,3 ± 9,2 (n=92)	87,2 ± 6,3 (n=109)	88,0 ± 2,3 (n=2.044)
Interés del personal médico	91,5 ± 4,6 (n=141)	87,1 ± 4,8 (n=287)	87,5 ± 6,4 (n=104)	91,3 ± 6,7 (n=69)	91,3 ± 3,3 (n=402)	91,0 ± 2,2 (n=836)	76,9 ± 9,1 (n=90)	88,1 ± 6,1 (n=109)	87,3 ± 2,3 (n=2.038)
Interés del personal admisión	92,8 ± 4,3 (n=139)	86,5 ± 4,6 (n=286)	79,4 ± 7,8 (n=102)	89,1 ± 7,6 (n=64)	86,3 ± 3,9 (n=403)	88,5 ± 2,3 (n=833)	65,4 ± 10,2 (n=90)	86,1 ± 6,5 (n=108)	82,5 ± 2,6 (n=2.025)
Satisfacción con cuidados sanitarios	92,1 ± 4,5 (n=140)	85,1 ± 5,2 (n=286)	84,3 ± 7,1 (n=102)	91,2 ± 6,7 (n=68)	90,2 ± 3,5 (n=403)	89,7 ± 2,3 (n=835)	77,7 ± 8,8 (n=91)	90,8 ± 5,4 (n=109)	86,7 ± 2,3 (n=2.034)
Información recibida	90,1 ± 4,9 (n=142)	82,5 ± 5,5 (n=289)	81,6 ± 7,5 (n=103)	84,1 ± 8,6 (n=69)	84,6 ± 4,2 (n=404)	83,5 ± 2,8 (n=838)	67,7 ± 9,9 (n=91)	85,5 ± 6,6 (n=110)	80,5 ± 2,6 (n=2.046)
% "Sí" (I.C., n)									
Dedicación del tiempo necesario	81,2 ± 6,5 (n=138)	75,5 ± 6,3 (n=282)	77,0 ± 8,2 (n=100)	82,4 ± 9,1 (n=68)	80,8 ± 4,6 (n=394)	78,6 ± 3,2 (n=816)	68,9 ± 9,9 (n=89)	78,1 ± 7,9 (n=105)	76,8 ± 2,7 (n=1.992)
Recomendaría las consultas	87,7 ± 5,6 (n=130)	79,9 ± 5,9 (n=278)	80,0 ± 8,0 (n=95)	88,1 ± 7,8 (n=67)	87,2 ± 4,0 (n=385)	83,6 ± 2,9 (n=793)	72,2 ± 9,6 (n=88)	82,4 ± 7,4 (n=102)	81,6 ± 2,5 (n=1.938)

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN O PORCENTAJE "SÍ" A LA CUESTIÓN PLANTEADA (estimación con información acumulada en los últimos 12 meses)



SECTORES SANITARIOS			
HUES	HUESCA	Z I	ZARAGOZA I
BARB	BARBASTRO	Z II	ZARAGOZA II
TER	TERUEL	Z III	ZARAGOZA III
ALC	ALCAÑIZ	CAL	CALATAYUD

CONSULTAS DE ESPECIALIDADES (Enero-Diciembre 2009)	Sexo		Grupos de edad			Aragón
	Hombre	Mujer	≤ 45 años	46 a 65 años	> 65 años	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)						
Estado de las consultas	90,0 ± 2,6 (n=760)	86,0 ± 3,0 (n=1.231)	85,4 ± 3,9 (n=626)	85,0 ± 3,8 (n=672)	91,1 ± 3,2 (n=651)	87,8 ± 2,0 (n=2.051)
Facilidad para conseguir cita	77,3 ± 4,2 (n=758)	73,5 ± 3,6 (n=1.230)	73,1 ± 5,0 (n=626)	74,0 ± 4,7 (n=673)	77,6 ± 4,8 (n=648)	74,8 ± 2,7 (n=2.046)
Demora para la cita	47,6 ± 4,5 (n=757)	46,4 ± 3,7 (n=1.229)	48,6 ± 5,3 (n=624)	42,2 ± 4,4 (n=675)	50,3 ± 5,4 (n=646)	47,7 ± 2,8 (n=2.046)
Tiempo hasta entrar en consulta	71,7 ± 4,3 (n=758)	66,8 ± 3,8 (n=1.225)	59,0 ± 5,3 (n=625)	67,5 ± 4,7 (n=672)	74,1 ± 5,1 (n=645)	68,8 ± 2,8 (n=2.042)
Solución dada a problemas	85,3 ± 3,3 (n=755)	79,3 ± 3,5 (n=1.219)	75,1 ± 4,9 (n=620)	80,2 ± 4,3 (n=671)	88,4 ± 3,8 (n=642)	81,9 ± 2,5 (n=2.030)
Confianza que transmite el personal	87,6 ± 3,5 (n=760)	85,3 ± 3,1 (n=1.228)	76,3 ± 4,9 (n=625)	87,4 ± 3,5 (n=675)	92,4 ± 2,5 (n=646)	86,4 ± 2,3 (n=2.045)
Amabilidad del personal	90,0 ± 3,2 (n=760)	86,3 ± 3,1 (n=1.231)	79,4 ± 4,8 (n=626)	88,1 ± 3,7 (n=674)	92,7 ± 2,7 (n=649)	88,0 ± 2,3 (n=2.050)
Preparación del personal	91,6 ± 3,1 (n=756)	90,6 ± 2,6 (n=1.223)	85,4 ± 4,4 (n=622)	91,0 ± 3,2 (n=667)	92,8 ± 2,9 (n=648)	90,8 ± 2,0 (n=2.036)
Interés del personal enfermería	88,8 ± 3,5 (n=757)	87,2 ± 3,0 (n=1.228)	82,9 ± 4,6 (n=624)	89,0 ± 3,5 (n=674)	90,0 ± 3,9 (n=645)	88,0 ± 2,3 (n=2.044)
Interés del personal médico	89,5 ± 3,3 (n=753)	85,5 ± 3,1 (n=1.227)	80,4 ± 4,8 (n=622)	87,9 ± 3,6 (n=674)	91,7 ± 3,4 (n=643)	87,3 ± 2,3 (n=2.038)
Interés del personal admisión	84,5 ± 3,8 (n=746)	81,0 ± 3,5 (n=1.220)	76,3 ± 4,9 (n=624)	82,7 ± 4,3 (n=667)	87,8 ± 4,1 (n=634)	82,5 ± 2,6 (n=2.025)
Satisfacción con cuidados sanitarios	90,0 ± 3,0 (n=756)	84,2 ± 3,2 (n=1.223)	77,9 ± 4,9 (n=622)	87,7 ± 3,5 (n=675)	92,7 ± 2,5 (n=640)	86,7 ± 2,3 (n=2.034)
Información recibida	83,5 ± 3,8 (n=760)	78,2 ± 3,5 (n=1.230)	76,6 ± 4,9 (n=627)	76,1 ± 4,6 (n=674)	89,9 ± 3,0 (n=648)	80,5 ± 2,6 (n=2.046)
% "Sí" (I.C., n)						
Dedicación del tiempo necesario	79,9 ± 3,9 (n=758)	74,6 ± 3,6 (n=1.222)	70,2 ± 5,2 (n=627)	78,4 ± 4,1 (n=669)	81,3 ± 4,6 (n=641)	76,8 ± 2,7 (n=1.992)
Recomendaría las consultas	84,8 ± 3,6 (n=737)	78,9 ± 3,5 (n=1.190)	70,6 ± 5,1 (n=607)	82,9 ± 3,8 (n=639)	87,4 ± 4,1 (n=639)	81,6 ± 2,5 (n=1.938)

PREGUNTA ABIERTA. APORTACIONES.

En el periodo analizado respondieron a la encuesta 2.074 usuarios de consultas de especialidades. Se han recogido 2.204 aportaciones sobre los aspectos que más les gustan de los servicios recibidos y 1.941 aportaciones sobre los que menos les han gustado. En el gráfico siguiente se muestran los resultados clasificados en 10 grandes grupos, ordenados según el peso de las valoraciones negativas.

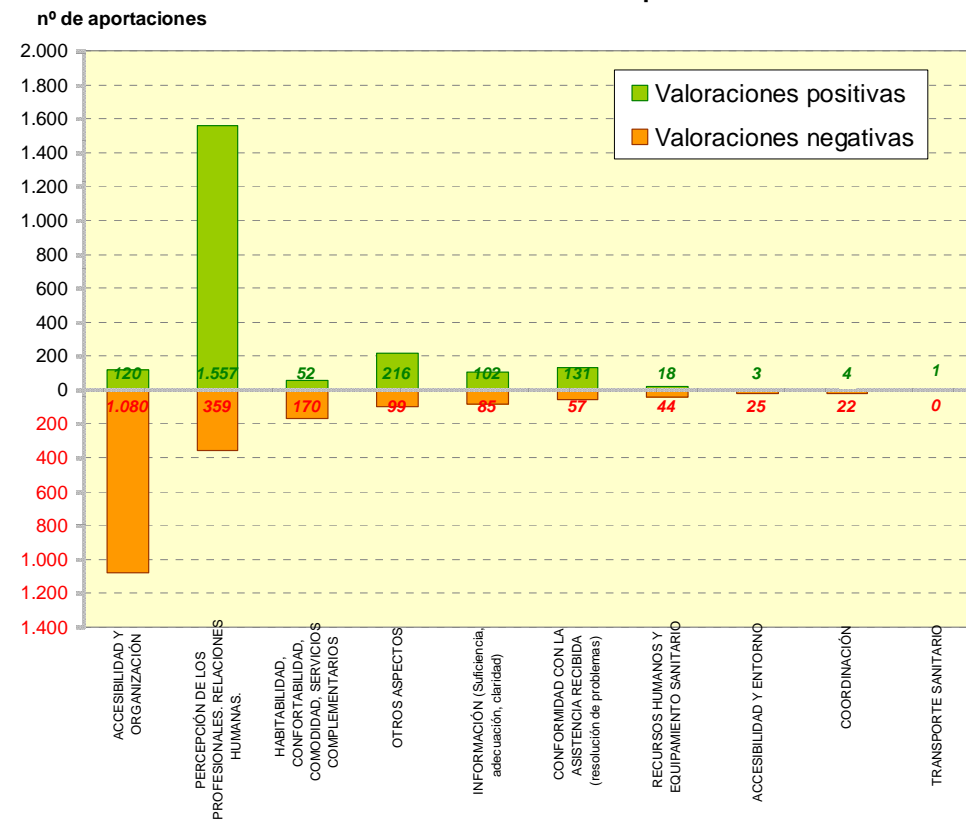
Entre ellas las aportaciones más frecuentes se refieren a aspectos encuadrados dentro del grupo denominado **Accesibilidad y organización**, seguido del grupo **Percepción de los profesionales-Relaciones humanas**. Entre ambos grupos alcanzan el 74% de las valoraciones negativas. Dentro del grupo **Accesibilidad y organización** las cuestiones más frecuentes y peor valoradas son las relativas al acceso a la atención especializada (listas de espera o demoras), seguidas de el tiempo de espera para entrar a consulta desde la hora de la cita.

Por otra parte, el 71% de las valoraciones positivas, se refieren a la buena relación, trato, interés y capacitación del personal de las consultas de especialidades.

Más adelante se detalla en una tabla el número de aportaciones en los principales apartados y subapartado según sector sanitario.

Por último, se presenta un doble gráfico gráfico con la distribución de aportaciones recogidas en los cuatro últimos años. Hay que tener en cuenta que las encuestas de este ámbito asistencial se iniciaron a finales de agosto de 2006, incorporando poco a poco los centros incluidos en el estudio; en algún caso, como en el sector Zaragoza III las encuestas se pusieron en marcha al año siguiente

Clasificación de las aportaciones de los usuarios sobre los servicios recibidos. Consultas de especialidades. 2009.



ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

“Por favor, díganos qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido”

“Por favor, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido”

NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y SECTOR SANITARIO

CONSULTAS DE ESPECIALIDADES (Enero-Diciembre 2009)	Sectores Sanitarios (1)								Aragón	
	Huesca		Barbastro		Teruel		Alcañiz		+	-
	+	-	+	-	+	-	+	-		
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	-	2	1	2	-	-	-	-	3	25
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	1	-	3	9	-	-	-	4	18	44
Recursos humanos	-	-	-	8	-	-	-	2	1	34
Equipamiento y material sanitario	1	-	3	1	-	-	-	2	17	10
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	6	12	7	25	2	1	-	25	52	170
Limpieza	3	-	2	4	1	-	-	1	25	6
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	1	1	2	9	-	-	-	15	15	71
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comodidad y confort	1	10	2	8	-	1	-	8	5	71
Cocina	1	1	1	1	1	-	-	-	7	9
Lencería	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Servicios externos o complementarios	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Otros	-	-	-	1	-	-	-	1	-	10
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	8	51	15	200	2	39	2	26	120	1.080
Citaciones	1	3	2	10	-	-	-	1	9	94
Horarios	-	2	-	-	1	1	-	-	3	11
Tiempo de espera	5	24	5	46	1	9	-	10	49	278
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	-	1	1	4	-	2	1	-	11	37
Acceso a la Atención Especializada	-	-	1	-	-	2	-	-	2	4
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	2	19	5	126	-	23	-	12	36	580
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	-	1	1	-	-	-	-	2	1
Otros (accesibilidad/organización)	-	2	-	13	-	2	1	3	8	75
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	118	20	211	52	61	19	55	7	1.557	359
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	2	11	11	8	5	4	6	5	102	85
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	10	4	16	10	1	5	4	2	131	57
COORDINACIÓN	-	3	1	3	-	1	-	2	4	22
TRANSPORTE SANITARIO	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
OTROS ASPECTOS	13	1	20	14	13	9	8	1	216	99
TOTAL	159	104	285	323	84	78	75	72	2.204	1.941

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

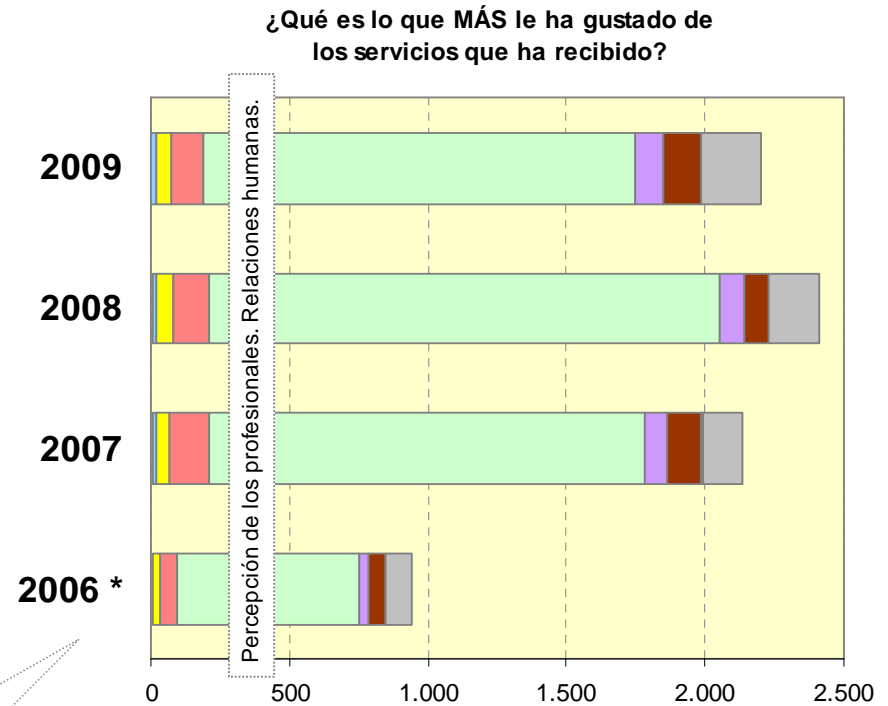
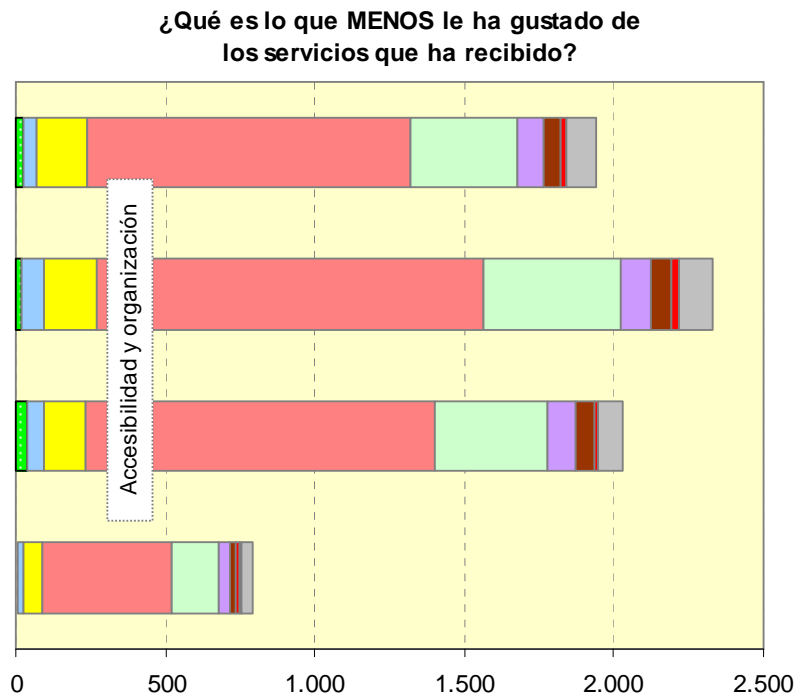
“Por favor, díganos qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido”

“Por favor, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido”

NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y SECTOR SANITARIO

CONSULTAS DE ESPECIALIDADES (Enero-Diciembre 2009)	Sectores Sanitarios (2)								Aragón	
	Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Calatayud		+	-
	+	-	+	-	+	-	+	-		
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	-	3	-	10	2	5	-	3	3	25
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	5	6	8	22	-	2	1	1	18	44
Recursos humanos	1	4	-	17	-	2	-	1	1	34
Equipamiento y material sanitario	4	2	8	5	-	-	1	-	17	10
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	10	27	19	66	5	9	3	5	52	170
Limpieza	4	-	12	1	2	-	1	-	25	6
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	4	13	5	26	2	3	1	4	15	71
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comodidad y confort	1	8	1	32	-	3	-	1	5	71
Cocina	1	2	1	5	1	-	1	-	7	9
Lencería	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Servicios externos o complementarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Otros	-	4	-	2	-	2	-	-	-	10
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	32	192	52	459	5	50	4	63	120	1.080
Citaciones	2	8	4	58	-	8	-	6	9	94
Horarios	1	1	1	6	-	1	-	-	3	11
Tiempo de espera	15	54	18	116	2	7	3	12	49	278
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	2	7	7	19	-	3	-	1	11	37
Acceso a la Atención Especializada	-	-	-	1	1	-	-	1	2	4
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	12	110	16	223	-	30	1	37	36	580
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1
Otros (accesibilidad/organización)	-	12	6	36	1	1	-	6	8	75
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	327	66	641	154	70	25	74	16	1.557	359
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	15	12	53	41	8	3	2	1	102	85
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	23	9	64	22	5	2	8	3	131	57
COORDINACIÓN	2	1	1	9	-	1	-	2	4	22
TRANSPORTE SANITARIO	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
OTROS ASPECTOS	47	11	86	46	11	9	18	8	216	99
TOTAL	461	327	924	829	106	106	110	102	2.204	1.941

APORTACIONES A LA PREGUNTA ABIERTA 2006 A 2008. CONSULTAS DE ESPECIALIDADES.



2006: La encuesta de este ámbito de atención se inició en el segundo semestre del año, incorporándose a la misma poco a poco los distintos centros.*

- ACCESIBILIDAD Y ENTORNO
- RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO
- HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN
- PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.
- INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)
- ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)
- COORDINACIÓN
- TRANSPORTE SANITARIO
- OTROS ASPECTOS

UNIDADES DE SALUD MENTAL

Se han considerado dos grupos de unidades de salud mental: unidades infanto-juveniles y unidades de adultos. Se presentan resultados para el conjunto de ambos grupos.

Hay que tener en cuenta, que las unidades infanto-juveniles atienden a usuarios de hasta 18 años y que las encuestas son cumplimentadas, en general, por sus familiares, por lo que se presenta el perfil, resultados y aportaciones de los encuestados, que no de los usuarios.

PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

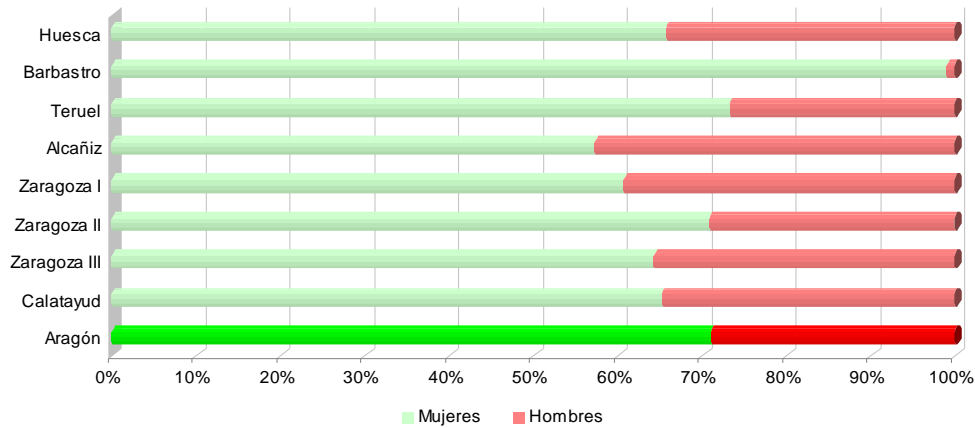
La edad media de los encuestados es de 48 años, El 15% de los encuestados son mayores de 65 años.

En cuanto a la situación laboral, el 42% de los encuestados trabajan, el 33% son pensionistas o están jubilados, el 11% amas de casa, el 4% estudiantes y el 10% están en situación de paro.

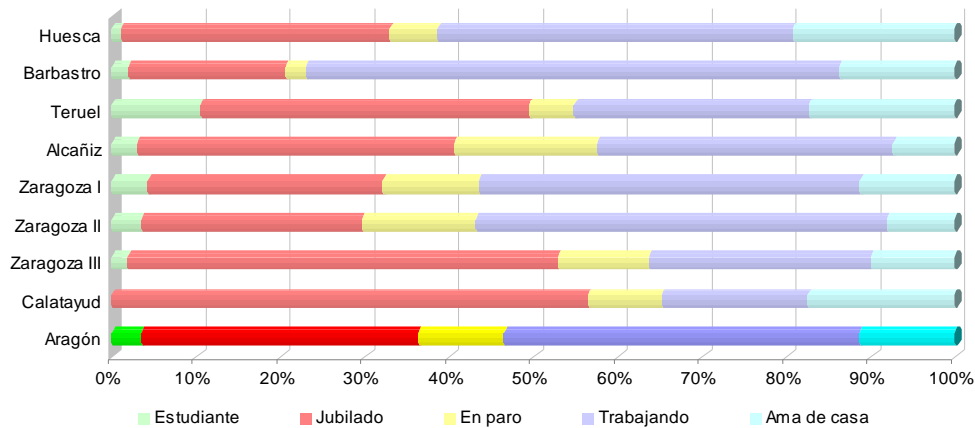
En la tabla adjunta y gráficos que se presentan a continuación se detalla la distribución de los encuestados según sexo, grupos de edad y situación laboral según sector sanitario.

UNIDADES DE SALUD MENTAL (Enero-Diciembre 2009)	Sectores sanitarios								Aragón		
	Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III	Calatayud	I.J.	Adultos	Total
Sexo (% I.C.)											
Mujeres	65,7 ± 12,3	99,0 ± 1,3	73,3 ± 7,5	57,3 ± 9,1	60,7 ± 9,4	70,9 ± 6,6	64,3 ± 20,9	65,2 ± 19,5	65,6 ± 13,2	71,6 ± 4,7	71,0 ± 2,8
Hombres	34,3 ± 12,3	1,0 ± 1,3	26,7 ± 7,5	42,7 ± 9,1	39,3 ± 9,4	29,1 ± 6,6	35,7 ± 20,9	34,8 ± 19,5	34,4 ± 13,2	28,4 ± 4,7	29,0 ± 2,8
Edad media											
Mujeres	56,6	43,0	51,2	50,2	45,7	47,8	55,8	57,4	37,4	50,3	49,1
Hombres	47,9	28,5	48,2	50,8	45,4	42,5	49,9	53,4	33,2	47,5	46,0
Total	52,1	42,9	50,6	50,5	45,6	46,4	53,0	56,0	37,3	49,1	48,0
Grupos de edad (%)											
Menos de 16	0,3	1,5	3,7	2,1	2,7	0,2	0,8	0,0	12,3	0,2	1,4
De 16 a 25	3,2	0,5	6,7	0,9	4,2	10,9	1,8	4,3	4,5	5,2	5,1
De 26 a 35	13,7	20,6	9,0	18,0	10,5	15,8	11,4	0,0	7,4	14,1	13,4
De 36 a 45	21,1	54,8	21,4	17,3	34,1	22,8	17,2	13,0	51,5	25,4	27,9
De 46 a 55	22,6	12,8	19,1	25,2	22,7	21,7	27,4	30,4	22,6	21,9	21,9
De 56 a 65	21,9	9,8	13,1	19,7	18,3	17,4	13,5	21,7	1,6	17,4	15,9
De 66 a 75	12,2	0,0	19,3	6,5	6,2	7,8	23,8	26,1	0,0	12,0	10,9
Más de 75	5,1	0,0	7,6	10,4	1,3	3,4	4,2	4,5	0,0	3,8	3,5
Situación laboral (%)											
Estudiante	1,2	2,0	10,5	3,0	4,3	3,5	1,9	0,0	16,7	2,2	3,6
Jubilado	31,8	18,6	39,0	37,6	27,8	26,2	51,0	56,5	0,4	36,3	32,8
En paro	5,6	2,5	5,4	17,0	11,4	13,5	10,8	8,7	12,3	9,9	10,1
Trabajando	42,1	63,2	27,8	35,1	45,2	48,7	26,2	17,4	54,0	40,9	42,1
Ama de casa	19,2	13,8	17,3	7,3	11,3	8,1	10,0	17,4	16,6	10,8	11,4

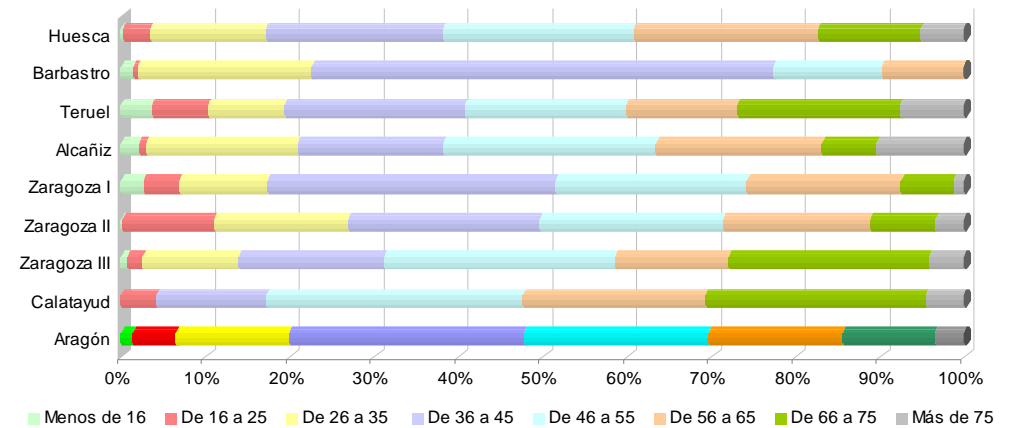
Sexo según sector sanitario



Situación laboral según sector sanitario



Grupos de edad según sector sanitario



OPINIÓN DE LOS USUARIOS

En general, los usuarios de las unidades de salud mental manifiestan un alto grado de satisfacción con la mayor parte de los aspectos analizados. El 93% de los encuestados recomendarían su centro o unidad.

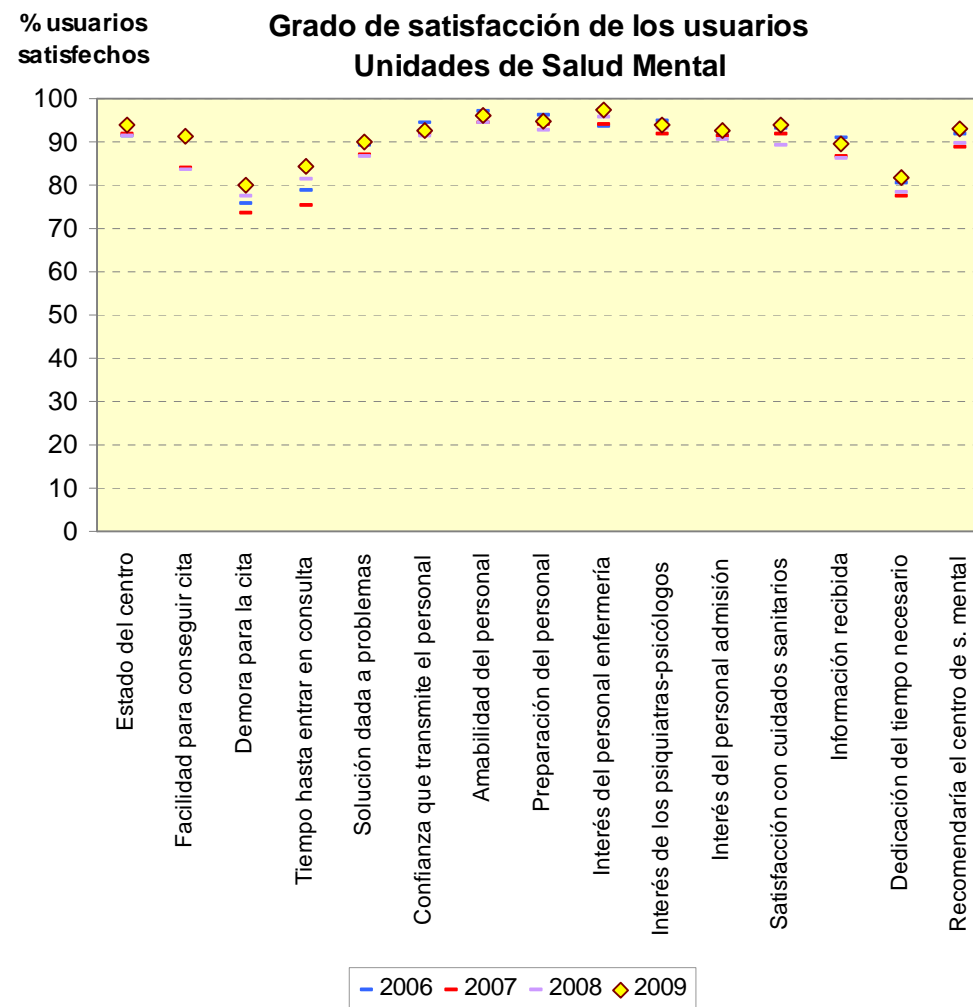
La opinión de los usuarios con los aspectos analizados se ha ordenado de mayor a menor satisfacción:

	% Satisfacción/Sí
Interés del personal enfermería	97,3
Amabilidad del personal	96,3
Preparación del personal	94,9
Satisfacción con cuidados sanitarios	94,1
Interés de los psiquiatras-psicólogos	94,0
Estado del centro	93,8
Recomendaría el centro de s. mental	93,2
Confianza que transmite el personal	92,8
Interés del personal admisión	92,6
Facilidad para conseguir cita	91,2
Solución dada a problemas	89,9
Información recibida	89,5
Tiempo hasta entrar en consulta	84,5
Dedicación del tiempo necesario	81,7
Demora para la cita	80,2

Los aspectos mejor valorados son los relacionados con el personal de las unidades y los peor valorados la demora para la cita, el tiempo de dedicación y el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta entrar en la consulta.

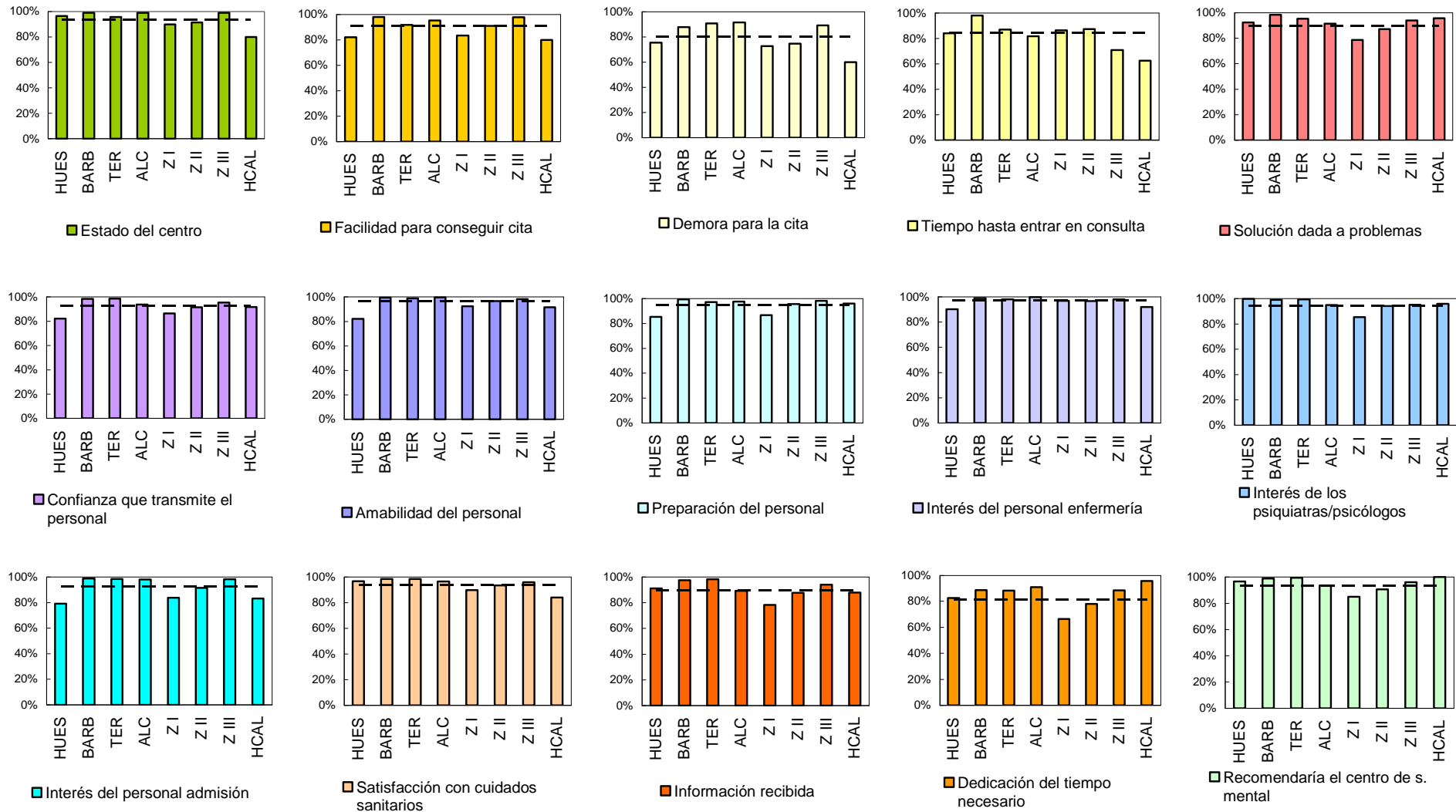
En el gráfico adjunto se presenta la evolución de los resultados desde que se inició la recogida de datos en este ámbito en agosto de 2006.

Más adelante se muestra con detalle la opinión de los usuarios en cada uno de los sectores sanitarios, indicando el intervalo de confianza al 95% (I.C.) y el total de encuestas analizadas (n). En los gráficos que le siguen se presenta la estimación puntual del grado de satisfacción en los sectores sanitarios. Posteriormente se presentan los resultados según sexo y grupos de edad.



UNIDADES DE SALUD MENTAL (Enero-Diciembre 2009)	Sectoros sanitarios								Aragón		
	Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III	Calatayud	Infanto-juvenil	Adultos	Total
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)											
Estado del centro	96,4 ± 6,5 (n=332)	99,0 ± 1,3 (n=44)	95,6 ± 3,5 (n=134)	99,1 ± 1,7 (n=133)	90,0 ± 4,1 (n=141)	91,4 ± 5,6 (n=410)	98,8 ± 1,6 (n=128)	80,0 ± 15,7 (n=25)	97,4 ± 2,4 (n=461)	93,4 ± 2,2 (n=886)	93,8 ± 1,6 (n=1.347)
Facilidad para conseguir cita	82,2 ± 9,9 (n=332)	98,1 ± 1,8 (n=44)	91,9 ± 4,7 (n=133)	95,4 ± 3,8 (n=133)	83,6 ± 7,1 (n=142)	91,0 ± 3,4 (n=409)	97,7 ± 2,2 (n=128)	80,0 ± 15,7 (n=25)	93,9 ± 3,4 (n=460)	91,0 ± 2,2 (n=886)	91,2 ± 1,9 (n=1.346)
Demora para la cita	75,3 ± 12,3 (n=332)	87,8 ± 16,8 (n=44)	90,8 ± 5,0 (n=133)	91,4 ± 5,1 (n=131)	72,8 ± 9,4 (n=141)	74,6 ± 4,8 (n=406)	89,2 ± 4,4 (n=127)	60,0 ± 19,2 (n=25)	86,3 ± 10,6 (n=458)	79,6 ± 3,9 (n=881)	80,2 ± 2,7 (n=1.339)
Tiempo hasta entrar en consulta	84,2 ± 10,7 (n=331)	98,1 ± 1,8 (n=44)	87,0 ± 5,5 (n=132)	81,8 ± 7,1 (n=130)	86,4 ± 6,4 (n=142)	87,4 ± 3,7 (n=404)	71,0 ± 20,7 (n=128)	62,5 ± 19,4 (n=24)	89,4 ± 4,1 (n=456)	84,0 ± 4,3 (n=879)	84,5 ± 2,3 (n=1.335)
Solución dada a problemas	92,4 ± 8,5 (n=329)	98,5 ± 1,6 (n=43)	95,5 ± 3,6 (n=131)	91,5 ± 4,8 (n=133)	78,8 ± 9,0 (n=141)	87,4 ± 4,3 (n=399)	94,2 ± 3,4 (n=126)	95,8 ± 8,0 (n=24)	89,6 ± 10,4 (n=452)	90,0 ± 2,3 (n=874)	89,9 ± 1,9 (n=1.326)
Confianza que transmite el personal	82,1 ± 9,9 (n=332)	98,5 ± 1,6 (n=43)	98,6 ± 2,0 (n=134)	93,8 ± 4,3 (n=132)	86,7 ± 8,0 (n=141)	91,6 ± 3,6 (n=406)	95,3 ± 3,0 (n=128)	91,7 ± 11,0 (n=24)	90,8 ± 10,3 (n=458)	93,0 ± 2,0 (n=882)	92,8 ± 1,7 (n=1.340)
Amabilidad del personal	82,2 ± 9,9 (n=331)	99,5 ± 0,9 (n=44)	98,9 ± 1,5 (n=134)	99,6 ± 0,5 (n=133)	92,3 ± 6,7 (n=141)	96,7 ± 2,4 (n=407)	98,3 ± 1,9 (n=128)	91,7 ± 11,0 (n=24)	92,3 ± 10,2 (n=457)	96,8 ± 1,5 (n=885)	96,3 ± 1,3 (n=1.342)
Preparación del personal	85,4 ± 9,9 (n=332)	99,5 ± 1,0 (n=43)	97,2 ± 2,8 (n=133)	97,6 ± 2,6 (n=131)	86,7 ± 8,3 (n=138)	95,6 ± 2,5 (n=404)	98,2 ± 1,9 (n=127)	96,0 ± 7,7 (n=25)	86,3 ± 12,8 (n=456)	95,8 ± 1,6 (n=877)	94,9 ± 1,4 (n=1.333)
Interés del personal enfermería	90,5 ± 8,8 (n=328)	99,0 ± 1,3 (n=43)	98,2 ± 2,0 (n=124)	99,8 ± 0,4 (n=130)	96,9 ± 3,3 (n=132)	96,7 ± 2,1 (n=386)	98,1 ± 2,1 (n=117)	92,0 ± 10,6 (n=25)	96,5 ± 2,8 (n=440)	97,4 ± 1,2 (n=845)	97,3 ± 1,1 (n=1.285)
Interés de los psiquiatras/psicólogos	99,8 ± 0,2 (n=330)	99,0 ± 1,3 (n=44)	99,4 ± 1,1 (n=131)	95,1 ± 3,9 (n=132)	85,4 ± 8,6 (n=138)	94,1 ± 2,9 (n=403)	95,3 ± 3,1 (n=126)	96,0 ± 7,7 (n=25)	86,3 ± 12,8 (n=455)	94,9 ± 1,8 (n=874)	94,0 ± 1,6 (n=1.329)
Interés del personal admisión	79,1 ± 9,5 (n=331)	99,0 ± 1,4 (n=42)	98,5 ± 2,1 (n=124)	98,2 ± 2,5 (n=130)	83,8 ± 9,6 (n=135)	91,6 ± 3,1 (n=400)	98,3 ± 1,8 (n=126)	83,3 ± 14,9 (n=24)	82,9 ± 14,4 (n=444)	93,6 ± 2,0 (n=868)	92,6 ± 1,8 (n=1.312)
Satisfacción con cuidados sanitarios	96,7 ± 5,8 (n=332)	98,5 ± 1,7 (n=41)	98,6 ± 2,0 (n=133)	96,6 ± 3,2 (n=127)	89,8 ± 7,8 (n=138)	93,5 ± 3,2 (n=403)	96,0 ± 2,9 (n=125)	84,0 ± 14,4 (n=25)	89,6 ± 12,0 (n=455)	94,6 ± 1,8 (n=869)	94,1 ± 1,6 (n=1.324)
Información recibida	91,3 ± 8,5 (n=332)	97,6 ± 2,0 (n=44)	98,3 ± 2,3 (n=134)	89,3 ± 5,4 (n=131)	78,5 ± 9,7 (n=139)	87,7 ± 4,1 (n=404)	94,1 ± 3,5 (n=126)	88,0 ± 12,7 (n=25)	81,1 ± 14,7 (n=456)	90,4 ± 2,2 (n=879)	89,5 ± 2,0 (n=1.335)
% "Sí" (I.C., n)											
Dedicación del tiempo necesario	82,6 ± 9,0 (n=307)	88,7 ± 16,8 (n=43)	88,3 ± 5,5 (n=130)	91,0 ± 5,2 (n=127)	66,4 ± 10,3 (n=137)	78,1 ± 6,6 (n=401)	88,4 ± 4,7 (n=119)	95,7 ± 8,3 (n=23)	80,0 ± 13,2 (n=432)	81,8 ± 4,0 (n=855)	81,7 ± 2,7 (n=1.287)
Recomendaría el centro de s. mental	96,6 ± 5,8 (n=305)	98,9 ± 1,4 (n=41)	99,4 ± 1,1 (n=130)	93,7 ± 4,3 (n=129)	85,2 ± 8,3 (n=135)	90,5 ± 4,0 (n=387)	96,2 ± 2,9 (n=120)	100,0 ± 0,0 (n=23)	91,2 ± 10,3 (n=425)	93,4 ± 2,0 (n=845)	93,2 ± 1,6 (n=1.270)

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN O PORCENTAJE "SÍ" A LA CUESTIÓN PLANTEADA (estimación con información acumulada en los últimos 12 meses)



SECTORES SANITARIOS			
HUES	HUESCA	Z I	ZARAGOZA I
BARB	BARBASTRO	Z II	ZARAGOZA II
TER	TERUEL	Z III	ZARAGOZA III
ALC	ALCAÑIZ	CAL	CALATAYUD

UNIDADES DE SALUD MENTAL (Enero-Diciembre 2009)	Sexo		Grupos de edad			Aragón		
	Hombre	Mujer	≤ 45 años	46 a 65 años	> 65 años	Infanto-juvenil	Adultos	Total
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)								
Estado del centro	88,2 ± 3,6 (n=371)	94,9 ± 1,9 (n=915)	93,5 ± 2,3 (n=626)	93,8 ± 2,7 (n=467)	97,3 ± 2,5 (n=150)	97,4 ± 2,4 (n=461)	93,4 ± 2,2 (n=886)	93,8 ± 1,6 (n=1.347)
Facilidad para conseguir cita	94,1 ± 2,5 (n=371)	90,7 ± 2,4 (n=915)	90,0 ± 2,7 (n=626)	92,6 ± 3,1 (n=467)	95,4 ± 3,3 (n=150)	93,9 ± 3,4 (n=460)	91,0 ± 2,2 (n=886)	91,2 ± 1,9 (n=1.346)
Demora para la cita	82,6 ± 4,3 (n=370)	78,5 ± 3,4 (n=910)	71,5 ± 4,9 (n=624)	87,3 ± 3,4 (n=466)	83,4 ± 6,1 (n=149)	86,3 ± 10,6 (n=458)	79,6 ± 3,9 (n=881)	80,2 ± 2,7 (n=1.339)
Tiempo hasta entrar en consulta	83,9 ± 4,4 (n=368)	86,1 ± 2,8 (n=908)	84,9 ± 3,8 (n=621)	83,8 ± 4,0 (n=465)	87,7 ± 5,4 (n=148)	89,4 ± 4,1 (n=456)	84,0 ± 4,3 (n=879)	84,5 ± 2,3 (n=1.335)
Solución dada a problemas	88,0 ± 3,7 (n=367)	89,9 ± 2,4 (n=900)	87,6 ± 3,0 (n=616)	90,2 ± 3,1 (n=461)	96,8 ± 3,5 (n=148)	89,6 ± 10,4 (n=452)	90,0 ± 2,3 (n=874)	89,9 ± 1,9 (n=1.326)
Confianza que transmite el personal	91,5 ± 3,2 (n=370)	92,6 ± 2,2 (n=911)	90,9 ± 2,6 (n=623)	93,5 ± 2,6 (n=467)	97,5 ± 3,0 (n=148)	90,8 ± 10,3 (n=458)	93,0 ± 2,0 (n=882)	92,8 ± 1,7 (n=1.340)
Amabilidad del personal	97,5 ± 1,8 (n=372)	95,0 ± 1,9 (n=911)	95,7 ± 1,8 (n=625)	96,6 ± 2,0 (n=466)	97,8 ± 3,1 (n=149)	92,3 ± 10,2 (n=457)	96,8 ± 1,5 (n=885)	96,3 ± 1,3 (n=1.342)
Preparación del personal	94,4 ± 2,4 (n=366)	94,9 ± 1,9 (n=907)	93,6 ± 2,3 (n=620)	96,3 ± 2,0 (n=463)	97,0 ± 2,4 (n=149)	86,3 ± 12,8 (n=456)	95,8 ± 1,6 (n=877)	94,9 ± 1,4 (n=1.333)
Interés del personal enfermería	96,5 ± 2,0 (n=358)	97,7 ± 1,3 (n=869)	97,7 ± 1,3 (n=597)	96,6 ± 2,3 (n=447)	96,8 ± 3,5 (n=148)	96,5 ± 2,8 (n=440)	97,4 ± 1,2 (n=845)	97,3 ± 1,1 (n=1.285)
Interés de los psiquiatras/psicólogos	92,9 ± 2,9 (n=366)	93,5 ± 2,1 (n=905)	93,2 ± 2,4 (n=620)	93,9 ± 2,6 (n=462)	95,9 ± 3,3 (n=146)	86,3 ± 12,8 (n=455)	94,9 ± 1,8 (n=874)	94,0 ± 1,6 (n=1.329)
Interés del personal admisión	93,4 ± 2,7 (n=362)	92,7 ± 2,2 (n=893)	90,4 ± 2,7 (n=611)	94,1 ± 2,6 (n=455)	98,7 ± 2,7 (n=145)	82,9 ± 14,4 (n=444)	93,6 ± 2,0 (n=868)	92,6 ± 1,8 (n=1.312)
Satisfacción con cuidados sanitarios	92,9 ± 3,0 (n=364)	93,7 ± 2,2 (n=901)	92,0 ± 2,6 (n=615)	94,9 ± 2,4 (n=464)	99,4 ± 1,2 (n=143)	89,6 ± 12,0 (n=455)	94,6 ± 1,8 (n=869)	94,1 ± 1,6 (n=1.324)
Información recibida	89,4 ± 3,5 (n=368)	90,2 ± 2,5 (n=907)	87,7 ± 3,0 (n=623)	91,7 ± 2,8 (n=463)	91,6 ± 5,9 (n=146)	81,1 ± 14,7 (n=456)	90,4 ± 2,2 (n=879)	89,5 ± 2,0 (n=1.335)
% "Sí" (I.C., n)								
Dedicación del tiempo necesario	84,1 ± 4,0 (n=370)	81,4 ± 3,2 (n=908)	74,6 ± 4,6 (n=622)	84,3 ± 3,8 (n=465)	90,2 ± 6,1 (n=149)	80,0 ± 13,2 (n=432)	81,8 ± 4,0 (n=855)	81,7 ± 2,7 (n=1.287)
Recomendaría el centro de s. mental	93,2 ± 2,7 (n=365)	92,1 ± 2,2 (n=895)	90,7 ± 2,7 (n=613)	94,5 ± 2,3 (n=459)	97,8 ± 3,0 (n=148)	91,2 ± 10,3 (n=425)	93,4 ± 2,0 (n=845)	93,2 ± 1,6 (n=1.270)

PREGUNTA ABIERTA. APORTACIONES.

Las 1.357 personas que respondieron a la encuesta han realizado 1.332 aportaciones sobre los aspectos que más les gustan de los servicios recibidos en las unidades de salud mental y 705 sobre los que menos. En el gráfico adjunto se presentan los resultados clasificados en 10 grandes grupos ordenados según el peso de las valoraciones negativas.

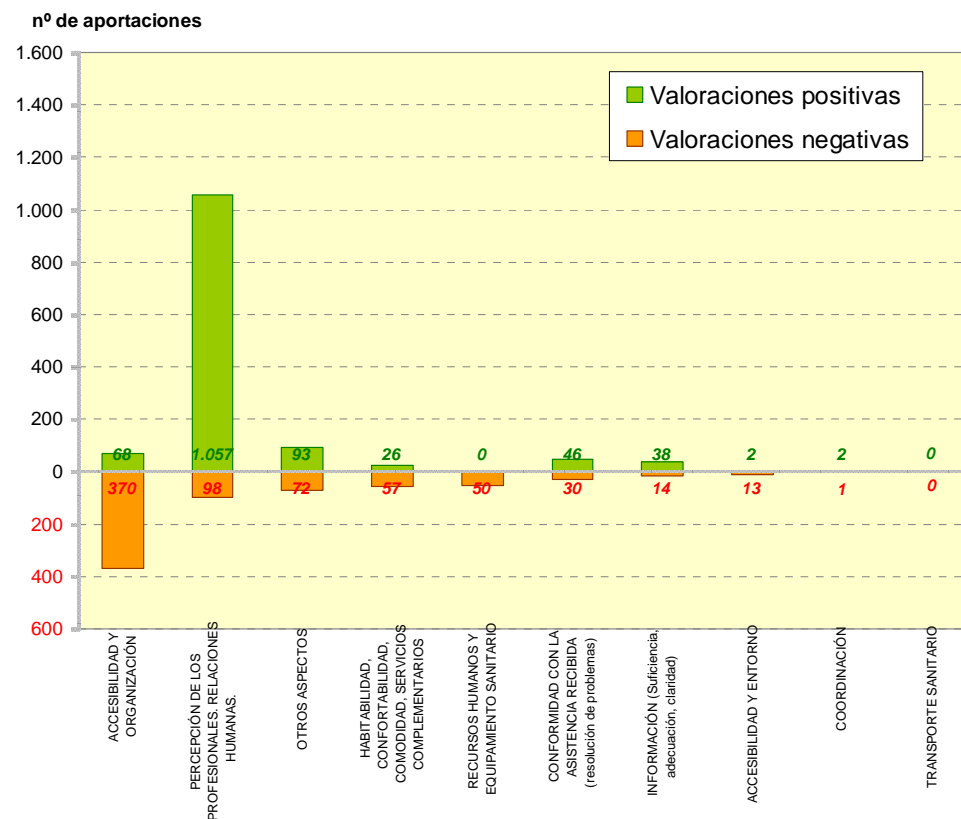
Entre las valoraciones negativas, el grupo denominado **Accesibilidad y organización** es el que recoge la mayoría de aportaciones, con mayor frecuencia referidas listas de espera y demoras, y también a tiempos de espera para entrar en consulta desde la hora de la cita.

En la mayoría de las encuestas los usuarios han señalado como lo mejor aspectos relacionado con la capacitación, trato e interés del personal de las unidades.

Más adelante se detalla en una tabla el número de aportaciones en los principales apartados y subapartados según sector sanitario.

Finalmente se muestra la distribución de aportaciones recogidas en los cuatro últimos años. Hay que señalar que las encuestas de este ámbito asistencial se iniciaron a finales de agosto de 2006 (1.067 encuestas en el año) y que en 2007 fueron encuestados más usuarios que en 2008 y 2009 (2.270, 1.699 y 1.357 respectivamente).

Clasificación de las aportaciones de los usuarios sobre los servicios recibidos. Unidades de Salud Mental. 2009.



ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

"Por favor, díganos qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido"

"Por favor, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido"

NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y SECTOR SANITARIO

UNIDADES DE SALUD MENTAL (Enero-Diciembre 2009)	Sectores Sanitarios (1)								Aragón	
	Huesca		Barbastro		Teruel		Alcañiz		+	-
	+	-	+	-	+	-	+	-		
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	-	4	1	1	-	1	-	1	2	13
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	-	-	-	-	-	4	-	3	-	50
Recursos humanos	-	-	-	-	-	3	-	3	-	43
Equipamiento y material sanitario	-	-	-	-	-	1	-	-	-	7
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	-	5	2	6	4	6	2	2	26	57
Limpieza	-	-	-	-	1	-	2	-	12	-
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	-	-	-	5	1	2	-	1	8	27
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comodidad y confort	-	3	-	1	1	3	-	-	2	21
Cocina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lencería	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios externos o complementarios	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Otros	-	1	2	-	1	1	-	1	4	8
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	5	37	4	14	6	28	12	35	68	370
Citaciones	-	1	1	1	-	-	1	-	7	16
Horarios	1	10	1	1	-	2	1	-	5	24
Tiempo de espera	-	12	2	5	4	14	3	15	27	111
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	2	4	-	1	1	2	3	2	12	41
Acceso a la Atención Especializada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	1	9	-	5	1	5	2	3	11	136
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3
Otros (accesibilidad/organización)	1	1	-	1	-	4	2	15	6	39
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	88	12	51	3	113	2	118	15	1.057	98
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	5	-	2	-	3	-	1	4	38	14
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	5	-	3	1	6	2	5	9	46	30
COORDINACIÓN	-	-	-	-	-	-	1	-	2	1
TRANSPORTE SANITARIO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OTROS ASPECTOS	7	8	-	2	20	9	18	10	93	72
TOTAL	110	66	63	27	152	52	157	79	1.332	705

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

"Por favor, díganos qué es lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido"

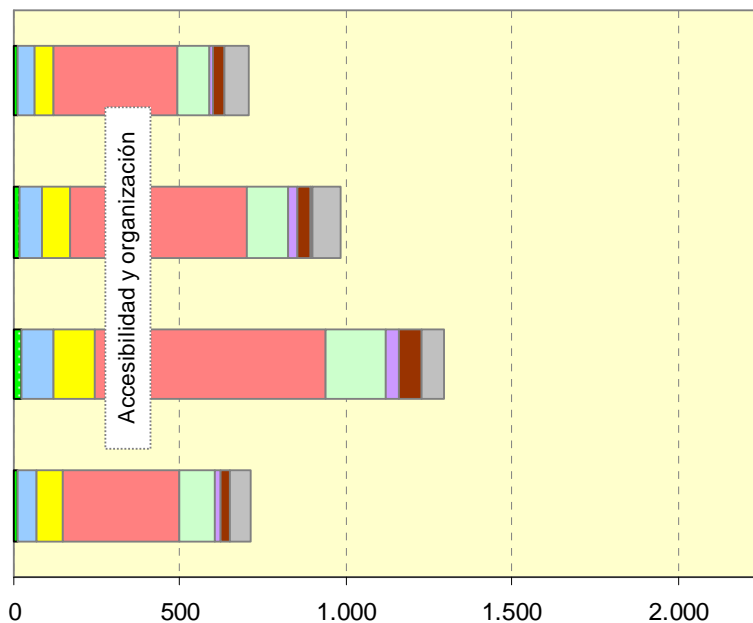
"Por favor, díganos qué es lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido"

NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y SECTOR SANITARIO

UNIDADES DE SALUD MENTAL (Enero-Diciembre 2009)	Sectores Sanitarios (2)								Aragón	
	Zaragoza I		Zaragoza II		Zaragoza III		Calatayud			
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	1	3	-	3	-	-	-	-	2	13
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	-	9	-	33	-	-	-	1	-	50
Recursos humanos	-	8	-	28	-	-	-	1	-	43
Equipamiento y material sanitario	-	1	-	5	-	-	-	-	-	7
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1	16	11	17	6	3	-	2	26	57
Limpieza	-	-	5	-	4	-	-	-	12	-
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	1	10	4	6	2	1	-	2	8	27
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comodidad y confort	-	4	1	8	-	2	-	-	2	21
Cocina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lencería	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios externos o complementarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Otros	-	2	1	3	-	-	-	-	4	8
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	6	45	22	153	12	45	1	13	68	370
Citaciones	-	1	4	9	1	1	-	3	7	16
Horarios	-	1	1	8	1	2	-	-	5	24
Tiempo de espera	3	9	9	33	6	19	-	4	27	111
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	1	6	3	19	1	7	1	-	12	41
Acceso a la Atención Especializada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	1	19	4	77	2	13	-	5	11	136
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	1	-	-	-	1	-	-	-	3
Otros (accesibilidad/organización)	1	8	1	7	1	2	-	1	6	39
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	125	13	421	41	115	12	26	-	1.057	98
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	6	2	16	6	3	2	2	-	38	14
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	3	4	13	8	9	5	2	1	46	30
COORDINACIÓN	-	-	1	1	-	-	-	-	2	1
TRANSPORTE SANITARIO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OTROS ASPECTOS	8	10	27	28	11	4	2	1	93	72
TOTAL	150	102	511	290	156	71	33	18	1.332	705

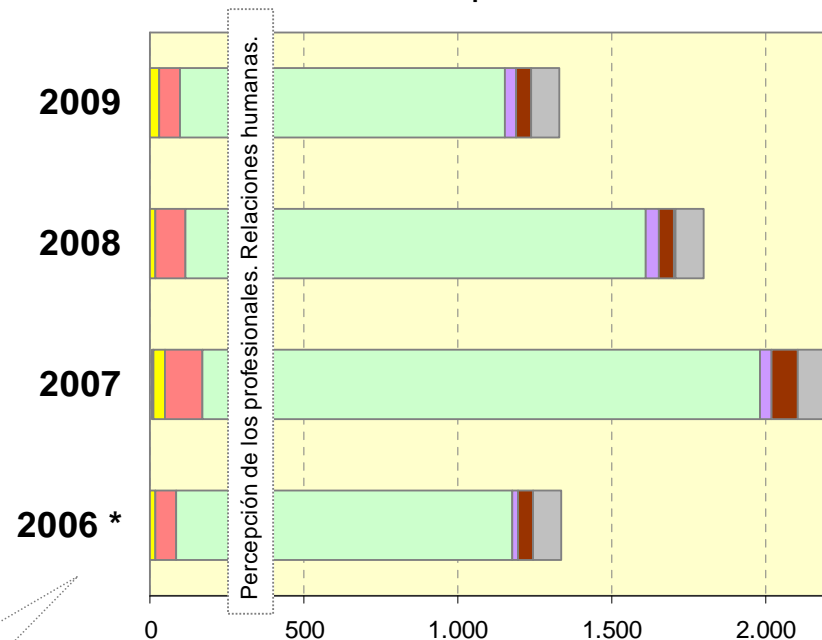
APORTACIONES A LA PREGUNTA ABIERTA 2006 A 2008. UNIDADES DE SALUD MENTAL.

¿Qué es lo que **MENOS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



2006: La encuesta de este ámbito de atención se inició en el segundo semestre del año,*

¿Qué es lo que **MÁS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



- ACCESIBILIDAD Y ENTORNO
- RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO
- HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN
- PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.
- INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)
- ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)
- COORDINACIÓN
- TRANSPORTE SANITARIO
- OTROS ASPECTOS

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA. ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN.

PERFIL DE LOS USUARIOS

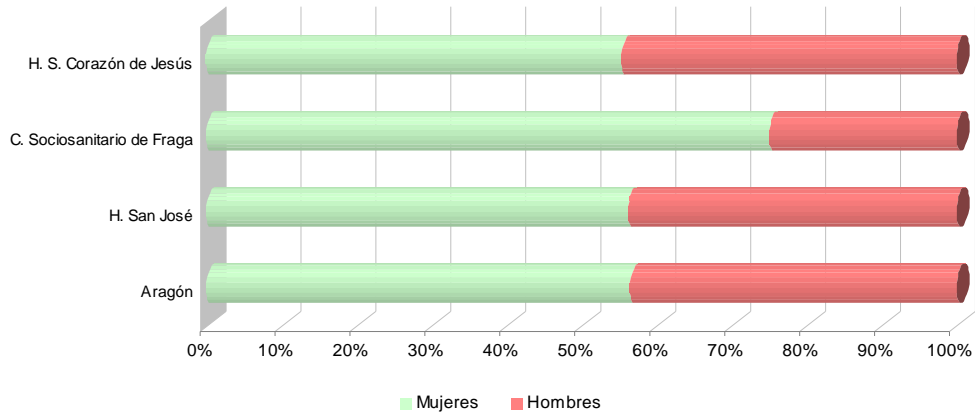
De los 225 usuarios que han contestado la encuesta el 57% son mujeres y el 43% hombres.

La edad media de los encuestados es próxima a los 80 (81 años en mujeres y 78 en hombres). El 32% de los mismos superan los 85 años.

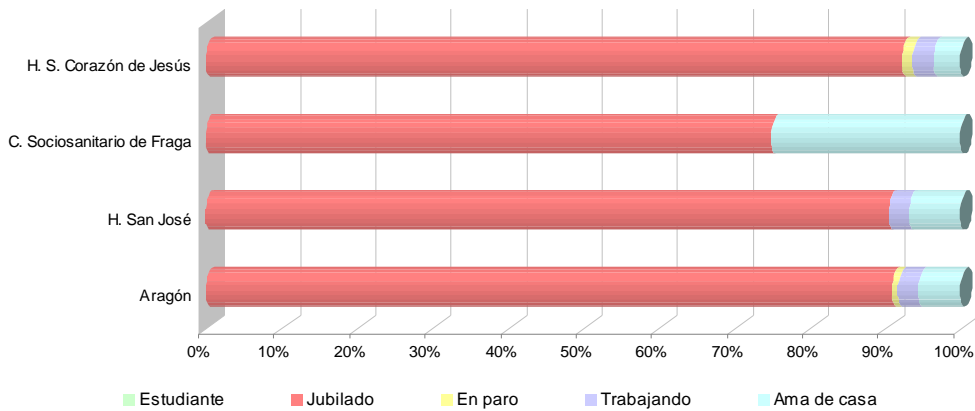
En la tabla adjunta y gráficos de la página siguiente se presenta la distribución de los encuestados según sexo, grupos de edad y situación laboral para cada hospital analizado.

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA (Enero-Diciembre 2009)	Hospitales			Aragón
	Hospital Sagrado Corazón de Jesús	Centro Sociosan. de Fraga	Hospital San José	
Sexo (% I.C.)				
Mujeres	55,3 ± 7,4	75,0 ± 41,2	56,2 ± 10,2	56,5 ± 6,0
Hombres	44,7 ± 7,4	25,0 ± 41,2	43,8 ± 10,2	43,5 ± 6,0
Edad media				
Mujeres	82,4	69,7	80,7	81,3
Hombres	80,0	64,0	77,2	78,3
Total	81,5	68,3	79,2	80,2
Grupos de edad (%)				
Menos de 45	1,4	0,0	1,4	1,3
De 46 a 55	0,7	0,0	1,4	0,9
De 56 a 65	6,3	25,0	2,8	6,0
De 66 a 75	7,0	50,0	18,3	12,6
De 76 a 85	47,2	25,0	49,3	46,9
Más de 85	37,3	0,0	26,8	32,2
Situación laboral (%)				
Estudiante	0,0	0,0	0,0	0,0
Jubilado	57,9	3,4	29,7	90,9
En paro	0,9	0,0	0,0	0,9
Trabajando	1,8	0,0	0,9	2,7
Ama de casa	2,2	1,1	2,2	5,5

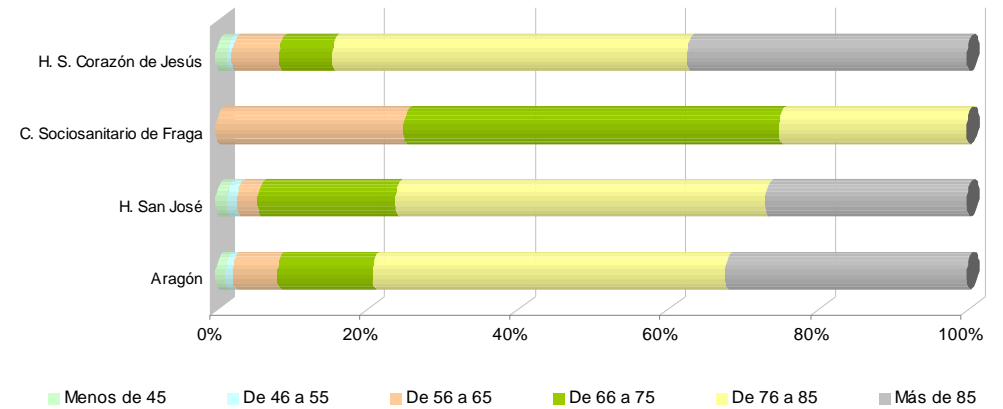
Sexo según Centros de Atención Sociosanitaria



Situación laboral según Centros de Atención Sociosanitaria



Grupos de edad según Centros de Atención Sociosanitaria



OPINIÓN DE LOS USUARIOS

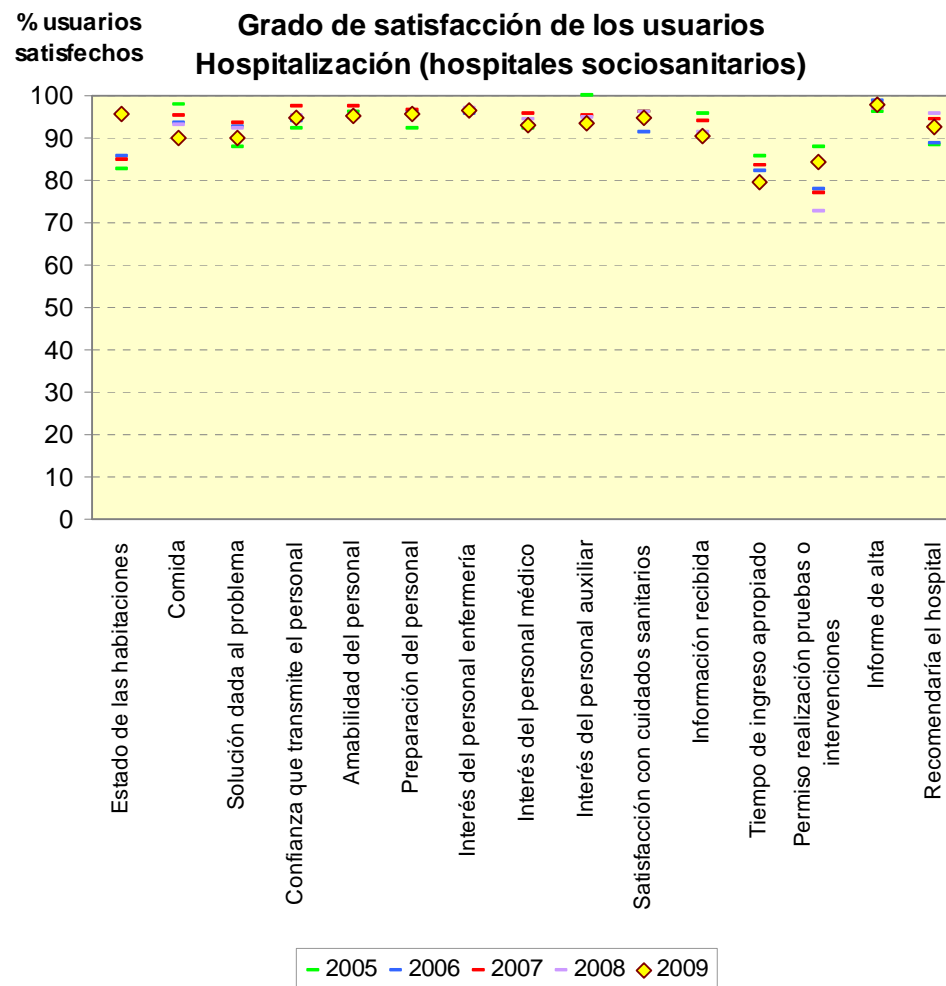
En general los usuarios hospitalizados en centros sociosanitarios manifiestan satisfacción. En el gráfico adjunto se muestran los resultados de 2005 a 2009. Hay que tener en cuenta que en los tres primeros años esta incluida la información relativa al hospital Geriátrico San Jorge de Zaragoza. No así en 2008 y 2009, por trasladar sus camas al hospital Nuestra Señora de Gracia. Su exclusión explica la mejor opinión en conjunto respecto al estado de las habitaciones en los últimos años, ya que era el hospital con peores resultados en este ítem.

Por otra parte, el 92% de los encuestados recomendaría el hospital o el centro. Entre las cuestiones menos valoradas destaca la adecuación del tiempo de ingreso

Más adelante se presenta una tabla con la estimación puntual del porcentaje de usuarios satisfechos, el intervalo de confianza al 95% (I.C.) y el total de encuestados (n) en cada centro, así como gráficos con la estimación puntual del grado de satisfacción o de la respuesta "Sí".

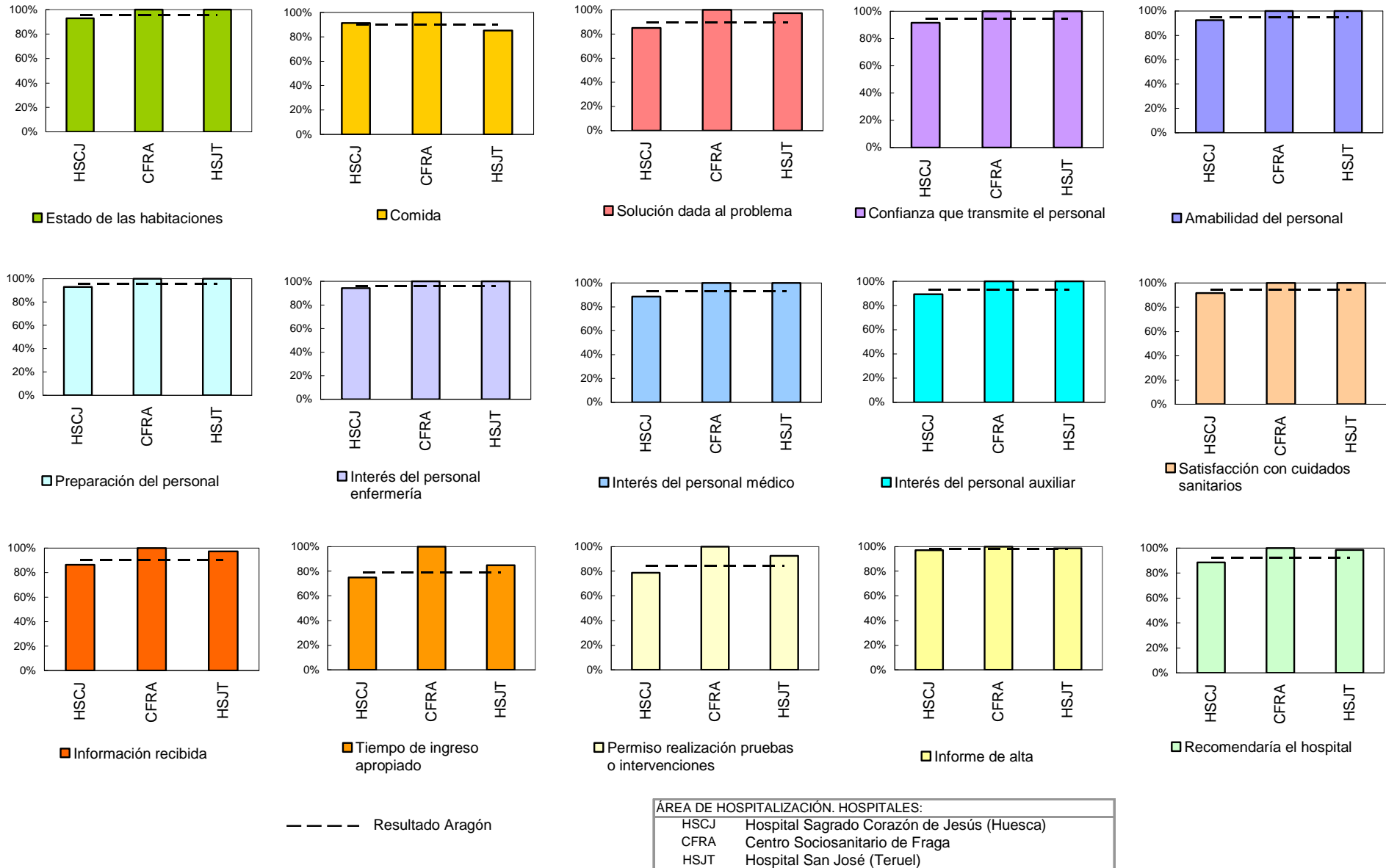
En el análisis de estos resultados hay que destacar el pequeño tamaño de la muestra en algun centro.

En el mismo sentido, las aparentes diferencias de opinión según sexo y grupos de edad no son valorables, si bien se detallan más adelante los resultados obtenidos según estas variables.



ATENCIÓN SOCIO SANITARIA (Enero-Diciembre 2009)	Hospitales			Aragón
	Hospital Sagrado Corazón de Jesús	Centro Sociosanitario de Fraga	Hospital San José	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)				
Estado de las habitaciones	92,9 ± 3,8 (n=141)	100,0 ± 0,0 (n=3)	100,0 ± 0,0 (n=72)	95,5 ± 2,4 (n=216)
Comida	91,5 ± 4,1 (n=141)	100,0 ± 0,0 (n=3)	85,3 ± 7,2 (n=75)	89,9 ± 3,5 (n=219)
Solución dada al problema	85,1 ± 5,3 (n=141)	100,0 ± 0,0 (n=4)	97,3 ± 3,3 (n=75)	89,8 ± 3,5 (n=220)
Confianza que transmite el personal	91,5 ± 4,1 (n=141)	100,0 ± 0,0 (n=4)	100,0 ± 0,0 (n=74)	94,7 ± 2,6 (n=219)
Amabilidad del personal	92,3 ± 3,9 (n=142)	100,0 ± 0,0 (n=4)	100,0 ± 0,0 (n=75)	95,2 ± 2,5 (n=221)
Preparación del personal	92,9 ± 3,8 (n=141)	100,0 ± 0,0 (n=4)	100,0 ± 0,0 (n=75)	95,5 ± 2,4 (n=220)
Interés del personal enfermería	94,4 ± 3,4 (n=142)	100,0 ± 0,0 (n=4)	100,0 ± 0,0 (n=75)	96,5 ± 2,1 (n=221)
Interés del personal médico	88,7 ± 4,7 (n=142)	100,0 ± 0,0 (n=4)	100,0 ± 0,0 (n=75)	92,9 ± 2,9 (n=221)
Interés del personal auxiliar	89,4 ± 4,5 (n=142)	100,0 ± 0,0 (n=4)	100,0 ± 0,0 (n=75)	93,3 ± 2,9 (n=221)
Satisfacción con cuidados sanitarios	91,5 ± 4,1 (n=141)	100,0 ± 0,0 (n=4)	100,0 ± 0,0 (n=74)	94,7 ± 2,6 (n=219)
Información recibida	86,5 ± 5,1 (n=141)	100,0 ± 0,0 (n=4)	97,3 ± 3,3 (n=75)	90,6 ± 3,4 (n=220)
% "Sí" (I.C., n)				
Tiempo de ingreso apropiado	75,0 ± 6,6 (n=136)	100,0 ± 0,0 (n=3)	84,9 ± 7,4 (n=73)	79,4 ± 4,8 (n=212)
Permiso realización pruebas o intervenciones	78,7 ± 6,5 (n=127)	100,0 ± 0,0 (n=3)	92,5 ± 5,7 (n=67)	84,2 ± 4,5 (n=197)
Informe de alta	97,2 ± 2,4 (n=142)	100,0 ± 0,0 (n=3)	98,6 ± 2,4 (n=73)	97,8 ± 1,7 (n=218)
Recomendaría el hospital	88,6 ± 4,7 (n=140)	100,0 ± 0,0 (n=3)	98,6 ± 2,4 (n=73)	92,4 ± 3,1 (n=216)

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN O PORCENTAJE "SÍ" A LA CUESTIÓN PLANTEADA (estimación con información acumulada en los últimos 12 meses)

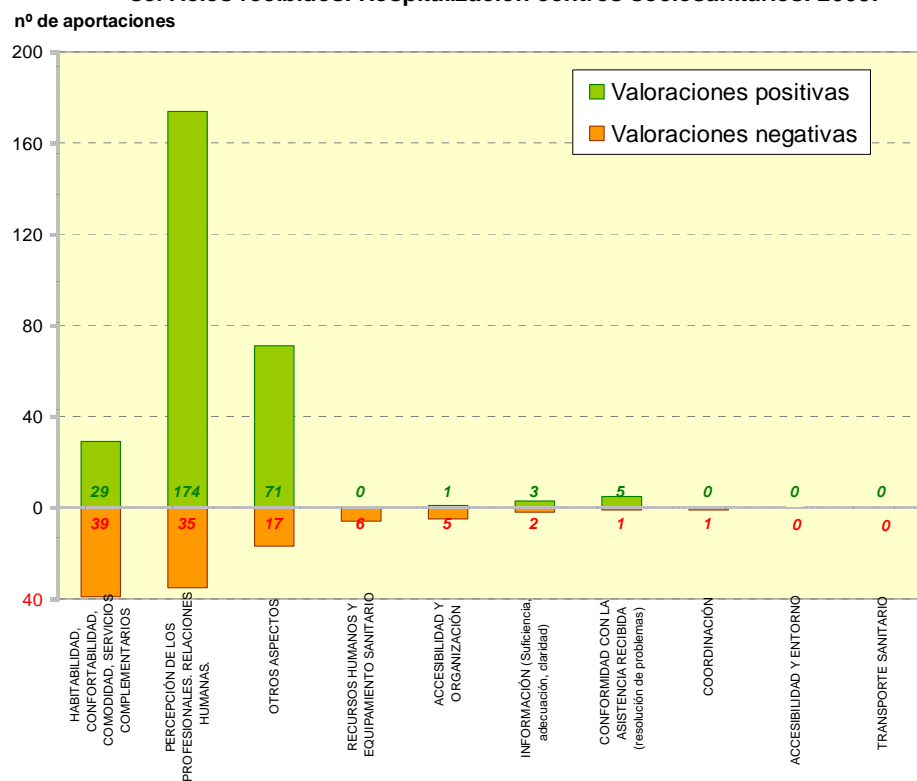


ATENCIÓN SOCIO SANITARIA (Enero-Diciembre 2009)	Sexo		Grupos de edad			Aragón
	Hombre	Mujer	< 65 años	65 a 74 años	≥ 75 años	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)						
Estado de las habitaciones	92,7 ± 5,1 (n=91)	97,6 ± 2,7 (n=120)	100,0 ± 0,0 (n=3)	93,7 ± 11,7 (n=14)	95,6 ± 2,8 (n=193)	95,5 ± 2,4 (n=216)
Comida	88,7 ± 6,2 (n=94)	90,3 ± 5,2 (n=120)	100,0 ± 0,0 (n=3)	87,5 ± 15,6 (n=14)	89,7 ± 4,1 (n=196)	89,9 ± 3,5 (n=219)
Solución dada al problema	91,8 ± 5,4 (n=94)	88,6 ± 5,5 (n=121)	100,0 ± 0,0 (n=3)	81,2 ± 17,8 (n=14)	90,6 ± 3,9 (n=197)	89,8 ± 3,5 (n=220)
Confianza que transmite el personal	94,9 ± 4,3 (n=93)	95,1 ± 3,8 (n=121)	100,0 ± 0,0 (n=3)	100,0 ± 0,0 (n=13)	94,1 ± 3,2 (n=197)	94,7 ± 2,6 (n=219)
Amabilidad del personal	95,9 ± 3,9 (n=94)	95,2 ± 3,7 (n=122)	100,0 ± 0,0 (n=3)	93,7 ± 11,7 (n=14)	95,1 ± 2,9 (n=198)	95,2 ± 2,5 (n=221)
Preparación del personal	96,9 ± 3,5 (n=93)	95,2 ± 3,7 (n=122)	100,0 ± 0,0 (n=3)	93,7 ± 11,7 (n=14)	96,0 ± 2,7 (n=197)	95,5 ± 2,4 (n=220)
Interés del personal enfermería	95,9 ± 3,9 (n=94)	96,8 ± 3,1 (n=122)	100,0 ± 0,0 (n=3)	93,7 ± 11,7 (n=14)	96,6 ± 2,5 (n=198)	96,5 ± 2,1 (n=221)
Interés del personal médico	93,8 ± 4,7 (n=94)	92,0 ± 4,7 (n=122)	67,2 ± 45,5 (n=3)	87,5 ± 15,6 (n=14)	94,1 ± 3,2 (n=198)	92,9 ± 2,9 (n=221)
Interés del personal auxiliar	94,9 ± 4,3 (n=94)	92,8 ± 4,4 (n=122)	100,0 ± 0,0 (n=3)	93,7 ± 11,7 (n=14)	93,6 ± 3,3 (n=198)	93,3 ± 2,9 (n=221)
Satisfacción con cuidados sanitarios	94,9 ± 4,3 (n=93)	94,3 ± 4,0 (n=121)	100,0 ± 0,0 (n=3)	87,5 ± 15,6 (n=14)	95,6 ± 2,8 (n=196)	94,7 ± 2,6 (n=219)
Información recibida	92,8 ± 5,1 (n=94)	89,4 ± 5,3 (n=121)	67,2 ± 45,5 (n=3)	87,5 ± 15,6 (n=14)	91,6 ± 3,8 (n=197)	90,6 ± 3,4 (n=220)
% "Sí" (I.C., n)						
Tiempo de ingreso apropiado	79,6 ± 8,1 (n=90)	79,3 ± 7,1 (n=118)	32,8 ± 45,5 (n=3)	70,3 ± 25,0 (n=14)	80,6 ± 5,5 (n=190)	79,4 ± 4,8 (n=212)
Permiso realización pruebas o intervenciones	90,6 ± 6,1 (n=84)	79,3 ± 7,4 (n=108)	100,0 ± 0,0 (n=3)	91,0 ± 16,3 (n=10)	83,4 ± 5,2 (n=180)	84,2 ± 4,5 (n=197)
Informe de alta	98,0 ± 2,8 (n=94)	97,6 ± 2,7 (n=119)	100,0 ± 0,0 (n=3)	100,0 ± 0,0 (n=14)	97,5 ± 2,1 (n=196)	97,8 ± 1,7 (n=218)
Recomendaría el hospital	91,7 ± 5,5 (n=93)	92,6 ± 4,6 (n=118)	100,0 ± 0,0 (n=3)	86,1 ± 17,0 (n=13)	93,1 ± 3,4 (n=195)	92,4 ± 3,1 (n=216)

PREGUNTA ABIERTA. APORTACIONES.

Los 225 encuestados han realizado 283 valoraciones positivas y 106 negativas respecto a los servicios recibidos, clasificadas en los grupos que muestra al gráfico adjunto.

Clasificación de las aportaciones de los usuarios sobre los servicios recibidos. Hospitalización centros sociosanitarios. 2009.



Casi todos los encuestados coinciden en que lo que más les gusta es el personal, su capacitación, trato e interés. En el grupo *Otros aspectos* la mayoría de aportaciones corresponden a la afirmación expresada como "todo bien"

Las valoraciones negativas no son muy frecuentes y la mayoría se refieren a aspectos relacionados con la comida, la comodidad y el confort.

A continuación se detalla en una tabla el número de aportaciones en los principales apartados y subapartado según centro, así como la evolución de las aportaciones en los últimos años.

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

“Por favor, díganos qué es **lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido**”

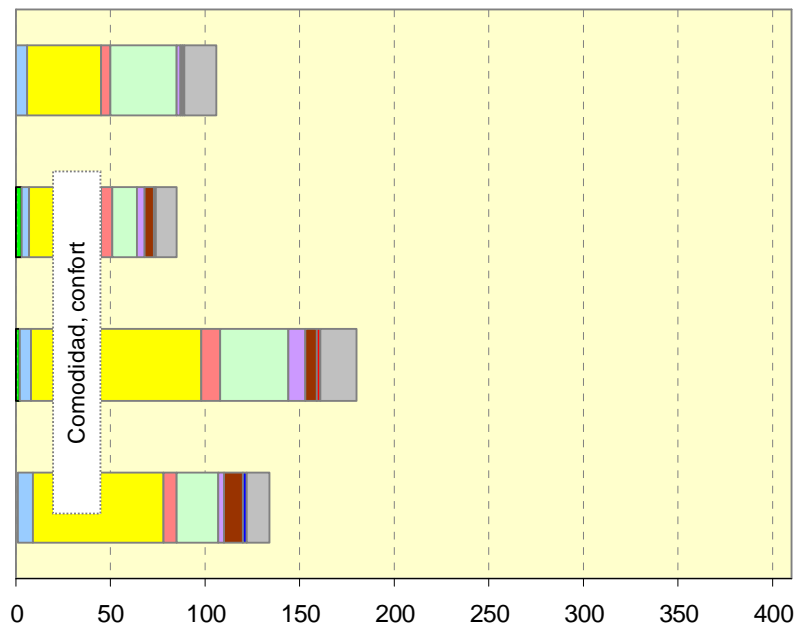
“Por favor, díganos qué es **lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido**”

NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y CENTRO SOCIO SANITARIO

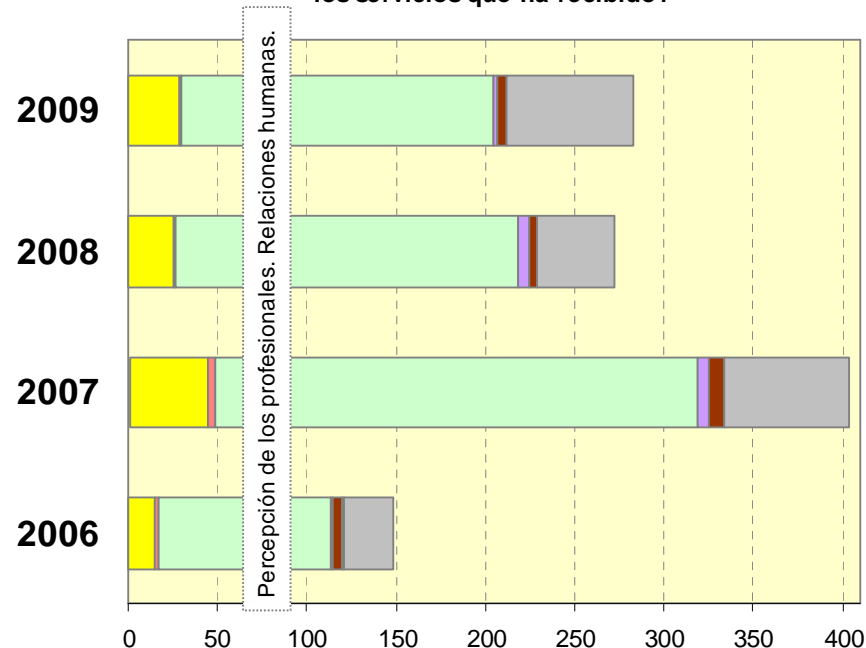
ATENCIÓN SOCIO SANITARIA (2009)	Centro Sociosanitario						Aragón	
	Hospital Sagrado Corazón de Jesús		Centro Sociosanitario de Fraga		Hospital San José		+	-
	+	-	+	-	+	-		
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	-	-	-	-	-	-	-	-
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	-	6	-	-	-	-	-	6
Recursos humanos	-	6	-	-	-	-	-	6
Equipamiento y material sanitario	-	-	-	-	-	-	-	-
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	23	15	-	1	6	23	29	39
Limpieza	9	-	-	-	1	2	10	2
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	3	4	-	-	3	-	6	4
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	-	-	-	-	-	-	-
Comodidad y confort	1	7	-	1	1	6	2	14
Cocina	9	4	-	-	1	14	10	18
Lencería	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios externos o complementarios	1	-	-	-	-	1	1	1
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	1	5	-	-	-	-	1	5
Citaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
Horarios	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempo de espera	-	1	-	-	-	-	-	1
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	-	3	-	-	-	-	-	3
Acceso a la Atención Especializada	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	-	-	-	-	-	-	-	-
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros (accesibilidad/organización)	1	1	-	-	-	-	1	1
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	98	30	1	-	75	5	174	35
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	2	2	-	-	1	-	3	2
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	3	1	-	-	2	-	5	1
COORDINACIÓN	-	1	-	-	-	-	-	1
TRANSPORTE SANITARIO	-	-	-	-	-	-	-	-
OTROS ASPECTOS	43	12	2	1	26	4	71	17
TOTAL	170	72	3	2	110	32	283	106

APORTACIONES A LA PREGUNTA ABIERTA 2006 A 2008. ATENCIÓN SOCIOSANITARIA. ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN.

¿Qué es lo que **MENOS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



¿Qué es lo que **MÁS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



- ACCESIBILIDAD Y ENTORNO
- RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO
- HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN
- PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.
- INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)
- ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)
- COORDINACIÓN
- TRANSPORTE SANITARIO
- OTROS ASPECTOS

061 ARAGÓN

En el caso del 061 Aragón se mantuvo transitoriamente, hasta junio de 2006, la misma encuesta telefónica que se venía realizando con anterioridad. A partir del entonces se amplió con la finalidad de obtener resultados para diferentes dispositivos y recursos, definiendo las siguientes unidades:

- Centro Coordinador de Urgencias (CCU)
- Unidades Móviles de Emergencias (UMEs) de Zaragoza capital
- Unidades Móviles de Emergencias (UMEs) del resto de Aragón
- Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP)
- Otros recursos

PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

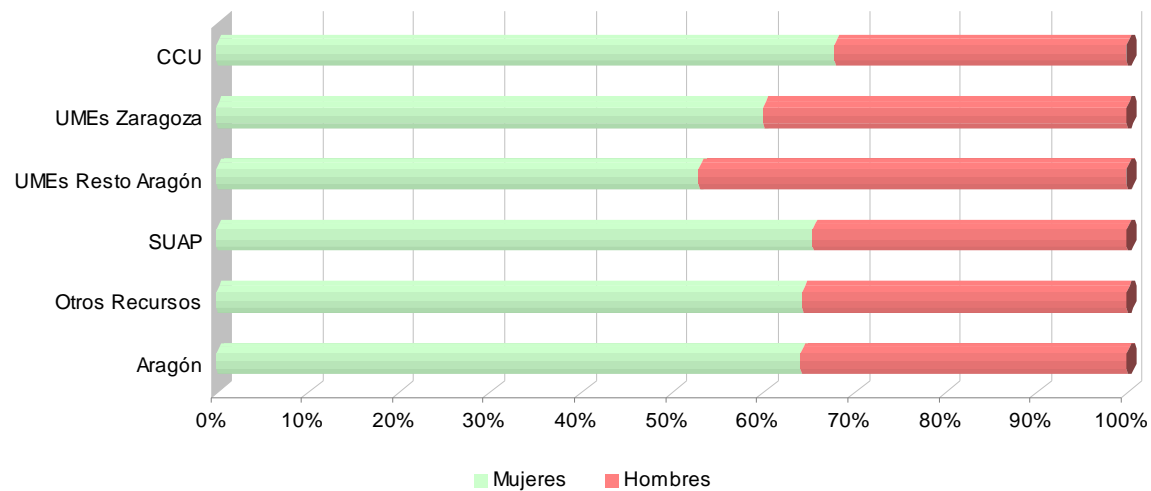
El 64% de los encuestados son mujeres y el 36% hombres.

La edad media de los encuestados se sitúa en torno a 62 años.

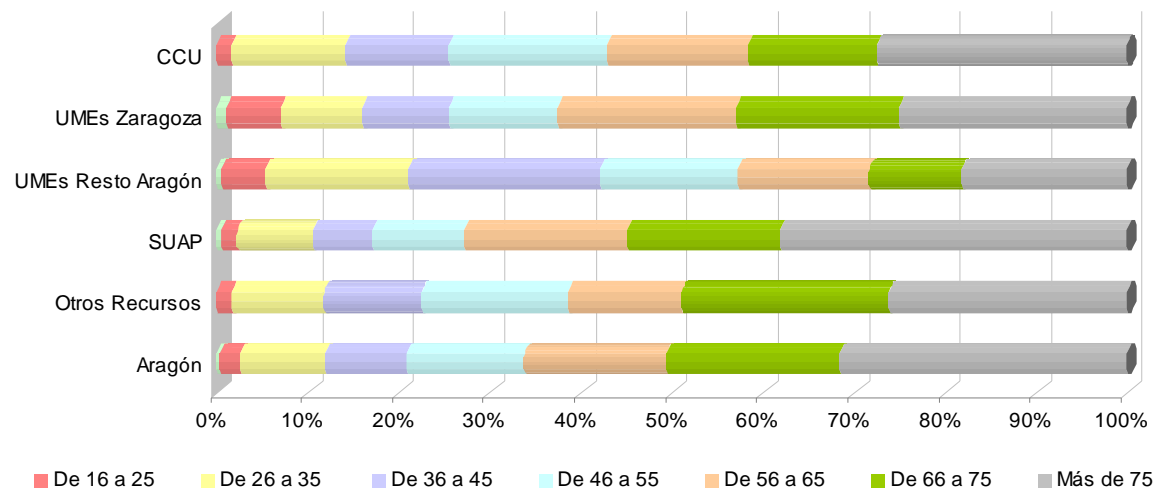
En la tabla adjunta y gráficos siguientes de detalla la distribución según sexo y edad de los encuestados para los diversos dispositivos y recursos.

061 Aragón (Enero-Diciembre 2009)	CCU	UMEs Zaragoza	UMEs Resto Aragón	SUAP	Otros Recursos	Aragón
Sexo (% , I.C.)						
Mujeres	67,9 ± 7,1	60,1 ± 7,4	53,0 ± 7,5	65,5 ± 7,2	64,3 ± 7,2	64,2 ± 4,6
Hombres	32,1 ± 7,1	39,9 ± 7,4	47,0 ± 7,5	34,5 ± 7,2	35,7 ± 7,2	35,8 ± 4,6
Edad media						
Mujeres	60,7	57,4	51,8	66,0	62,9	62,0
Hombres	57,9	61,0	53,7	63,0	57,9	59,0
Total	59,8	58,8	52,7	65,0	61,1	62,5
Grupos de edad (%)						
Menos de 16	0,0	1,2	0,6	0,6	0,0	0,4
De 16 a 25	1,8	6,0	4,8	1,8	1,8	2,2
De 26 a 35	12,5	8,9	15,7	8,3	10,1	9,4
De 36 a 45	11,3	9,5	21,1	6,5	10,7	9,0
De 46 a 55	17,3	11,9	15,1	10,1	16,1	12,9
De 56 a 65	15,5	19,6	14,5	17,9	12,5	15,6
De 66 a 75	14,3	17,9	10,2	16,7	22,6	19,0
Más de 75	27,4	25,0	18,1	38,1	26,2	31,5

Sexo según unidades del 061



Grupos de edad según unidades del 061



OPINIÓN DE LOS USUARIOS

Los encuestados han valorado tanto la llamada al centro coordinador de urgencias como la actuación de las diversas unidades. En ambos terrenos la valoración es muy satisfactoria.

En la tabla adjunta se muestra la estimación puntual del porcentaje de usuarios satisfechos, el intervalo de confianza al 95% (I.C.) y el total de encuestados (n) en cada una de las unidades analizadas.

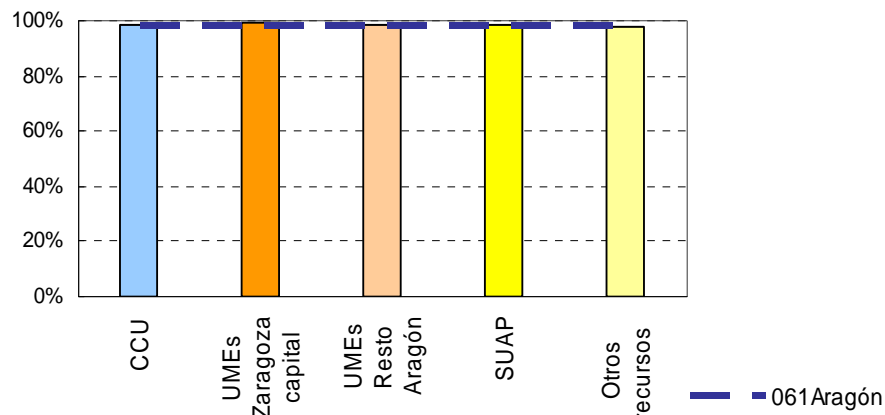
Cabe destacar la mayor satisfacción con la *preparación y trato humano del personal*, así como con la información recibida. En conjunto, el 98% de los usuarios encuestados recomendaría el servicio.

En la página siguiente se presenta un gráfico con los resultados de las preguntas comunes para todos los dispositivos, junto a una tabla de resultados según edad y sexo.

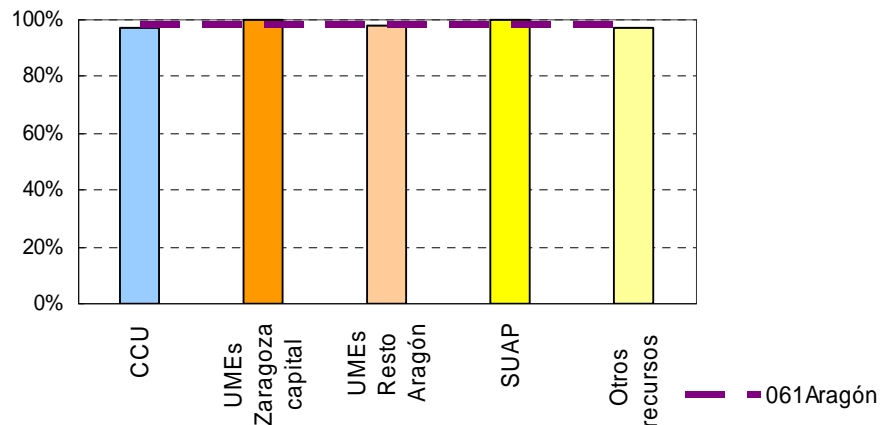
Posteriormente se muestra la evolución global de resultados en los tres últimos años.

061 Aragón (Enero-Diciembre 2009)	CCU	UMEs Zaragoza	UMEs Resto Aragón	SUAP	Otros Recursos	Aragón
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)						
Amabilidad del personal	95,8 ± 3,0 (n=168)					95,8 ± 3,0 (n=168)
Interés del personal	98,2 ± 2,0 (n=168)					98,2 ± 2,0 (n=168)
Seguridad que transmite el personal	96,4 ± 2,8 (n=168)					96,4 ± 2,8 (n=168)
Consejos sanitarios sobre actuación mientras acude el equipo de emergencias	98,2 ± 2,0 (n=168)					98,2 ± 2,0 (n=168)
Tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia		95,8 ± 3,0 (n=168)	95,2 ± 3,2 (n=168)	95,2 ± 3,2 (n=168)	91,7 ± 4,2 (n=168)	93,8 ± 2,3 (n=672)
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia		99,4 ± 1,2 (n=168)	98,8 ± 1,6 (n=168)	98,2 ± 2,0 (n=168)	98,8 ± 1,6 (n=168)	98,6 ± 1,2 (n=672)
Información recibida		98,8 ± 1,6 (n=168)	98,2 ± 2,0 (n=168)	99,4 ± 1,2 (n=168)	98,2 ± 2,0 (n=168)	98,8 ± 1,0 (n=672)
Preparación del equipo de emergencias/ambulancia		100,0 ± 0,0 (n=168)	98,2 ± 2,0 (n=168)	99,4 ± 1,2 (n=168)	98,8 ± 1,6 (n=168)	99,1 ± 0,9 (n=672)
Satisfacción con la atención recibida	98,2 ± 2,0 (n=168)	99,4 ± 1,2 (n=168)	98,2 ± 2,0 (n=168)	98,2 ± 2,0 (n=168)	97,6 ± 2,3 (n=168)	98,1 ± 1,2 (n=840)
Recomendaría el servicio	97,0 ± 2,6 (n=168)	100,0 ± 0,0 (n=168)	97,6 ± 2,3 (n=168)	100,0 ± 0,0 (n=168)	97,0 ± 2,6 (n=168)	97,7 ± 1,5 (n=840)

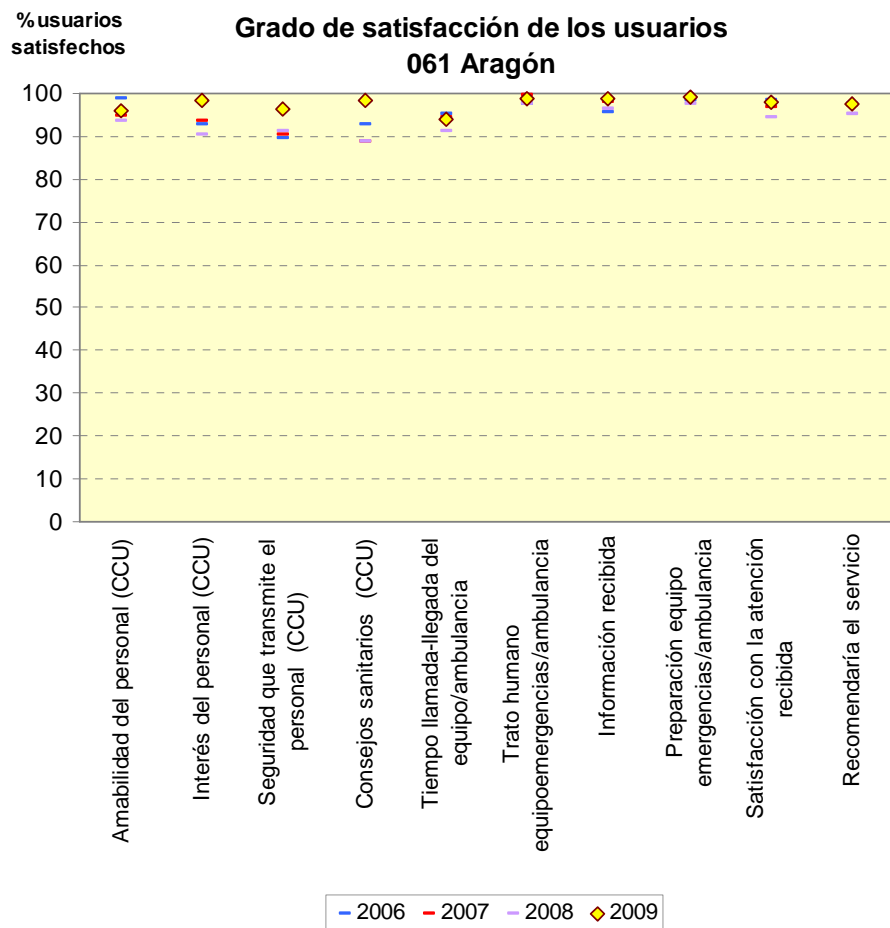
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN (acumulado últimos 12 meses)



RECOMENDARÍA EL SERVICIO (acumulado últimos 12 meses)



061 Aragón (Enero-Diciembre 2009)	Sexo		Grupos de edad			Aragón
	Hombre	Mujer	≤ 45 años	46 a 65 años	> 65 años	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)						
Amabilidad del personal	94,4 ± 6,1 (n=54)	96,5 ± 3,4 (n=114)	95,3 ± 6,3 (n=43)	94,5 ± 6,0 (n=55)	97,1 ± 3,9 (n=70)	95,8 ± 3,0 (n=168)
Interés del personal	100,0 ± 0,0 (n=54)	97,4 ± 2,9 (n=114)	97,7 ± 4,5 (n=43)	96,4 ± 4,9 (n=55)	100,0 ± 0,0 (n=70)	98,2 ± 2,0 (n=168)
Seguridad que transmite el personal	98,1 ± 3,6 (n=54)	95,6 ± 3,8 (n=114)	95,3 ± 6,3 (n=43)	94,5 ± 6,0 (n=55)	98,6 ± 2,8 (n=70)	96,4 ± 2,8 (n=168)
Consejos sanitarios sobre actuación mientras acude el equipo de emergencias	100,0 ± 0,0 (n=54)	97,4 ± 2,9 (n=114)	97,7 ± 4,5 (n=43)	96,4 ± 4,9 (n=55)	100,0 ± 0,0 (n=70)	98,2 ± 2,0 (n=168)
Tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	93,7 ± 3,9 (n=264)	93,8 ± 2,9 (n=408)	89,1 ± 6,6 (n=180)	93,2 ± 4,7 (n=197)	96,2 ± 2,6 (n=293)	93,8 ± 2,3 (n=672)
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	99,1 ± 1,4 (n=264)	98,3 ± 1,6 (n=408)	97,2 ± 3,8 (n=180)	99,9 ± 0,1 (n=197)	98,4 ± 1,8 (n=293)	98,6 ± 1,2 (n=672)
Información recibida	98,4 ± 1,9 (n=264)	99,1 ± 1,1 (n=408)	98,1 ± 3,2 (n=180)	98,9 ± 1,7 (n=197)	99,0 ± 1,4 (n=293)	98,8 ± 1,0 (n=672)
Preparación del equipo de emergencias/ambulancia	98,5 ± 1,9 (n=264)	99,6 ± 0,8 (n=408)	98,3 ± 3,2 (n=180)	99,1 ± 1,7 (n=197)	99,5 ± 1,0 (n=293)	99,1 ± 0,9 (n=672)
Satisfacción con la atención recibida	99,3 ± 0,8 (n=318)	97,6 ± 1,8 (n=522)	97,4 ± 3,0 (n=223)	97,1 ± 3,0 (n=252)	99,3 ± 0,7 (n=363)	98,1 ± 1,2 (n=840)
Recomendaría el servicio	96,6 ± 3,1 (n=318)	98,3 ± 1,7 (n=522)	95,5 ± 4,4 (n=223)	96,8 ± 3,1 (n=252)	99,8 ± 0,4 (n=363)	97,7 ± 1,5 (n=840)



PREGUNTA ABIERTA. APORTACIONES.

Los 840 usuarios encuestados han realizado 739 aportaciones sobre los aspectos que *más les han gustado de los servicios recibidos* y 227 valoraciones sobre los que *menos les han gustado*.

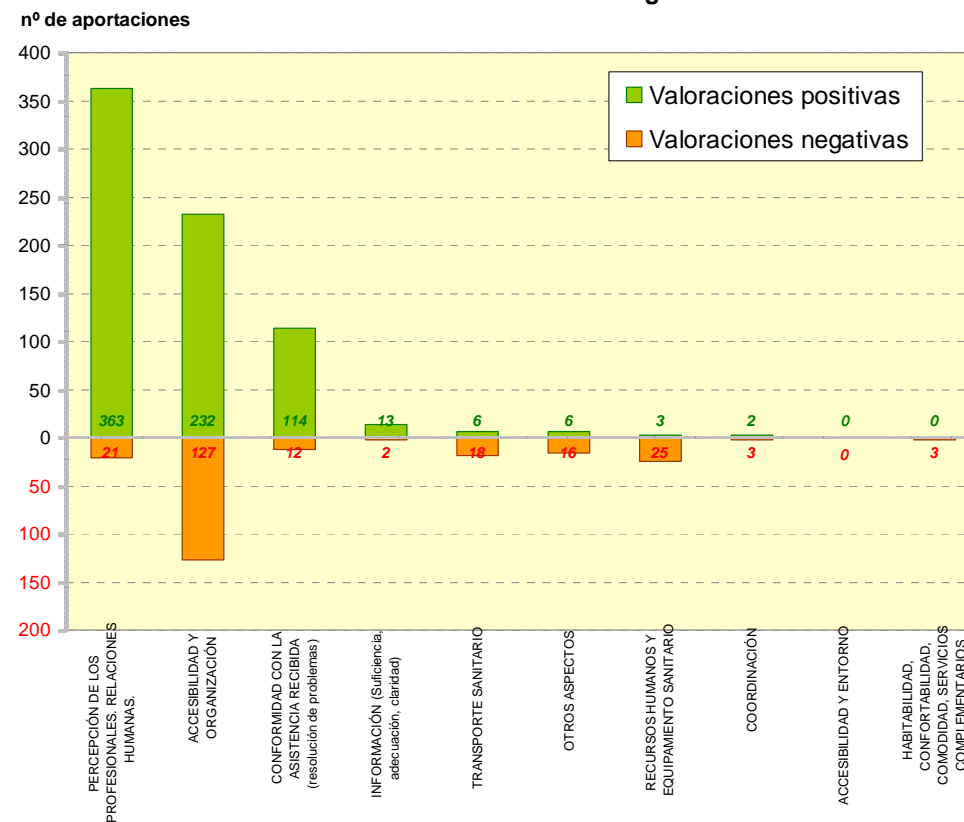
En el gráfico adjunto se detallan las valoraciones clasificadas en 10 grandes grupos y ordenadas según el número de valoraciones positivas.

En el caso de las valoraciones negativas el primer lugar lo ocupan los comentarios clasificados en el grupo denominado *Accesibilidad y organización*. En su mayor parte referidos a tiempos de espera. Hay 96 encuestados que han señalado el tiempo de espera como lo peor de los servicios recibidos, si bien por el contrario, 231 usuarios han opinado que lo mejor del servicio es la rapidez y el escaso tiempo de espera.

Por otra parte, en el grupo "*Percepción de los profesionales. Relaciones humanas*" se han recogido gran número de aportaciones positivas y escasas valoraciones negativas. Las valoraciones se refieren en su mayoría, a la preparación, capacitación y trato del personal.

A continuación se presenta una tabla con las valoraciones clasificadas en grupos para los diferentes dispositivos o unidades asistenciales y un doble gráfico resumen de los resultados de los cuatro últimos años.

Clasificación de las aportaciones de los usuarios sobre los servicios recibidos. 061 Aragón. 2009.



ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE DIVERSAS ÁREAS DE ATENCIÓN SANITARIA

(Tabla resumen de los grandes grupos)

“Por favor, díganos qué es **lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido**”

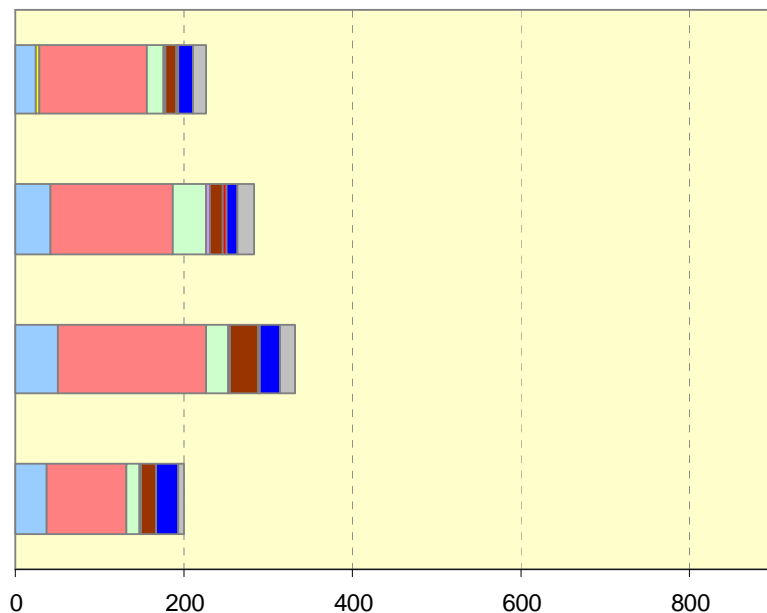
“Por favor, díganos qué es **lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido**”

NÚMERO DE APORTACIONES POR GRUPO Y CENTRO

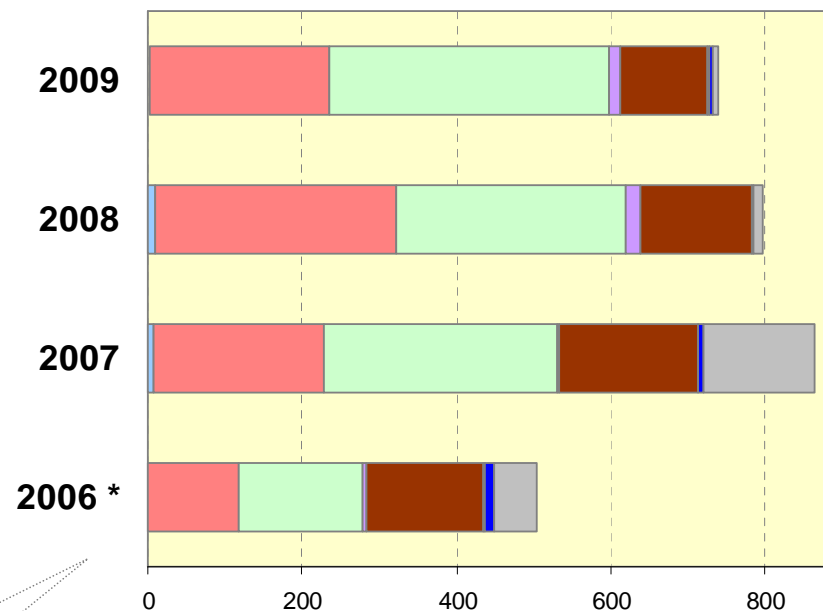
061 ARAGÓN (Enero-Diciembre 2009)	Centro										Aragón	
	UMEs Zaragoza		UMEs Resto Aragón		SUAP		Otros Recursos		CCU		+	-
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-		
ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	1	2	1	2	-	8	1	7	-	6	3	25
Recursos humanos	-	1	-	-	-	6	-	2	-	5	-	14
Equipamiento y material sanitario	1	1	1	2	-	2	1	5	-	1	3	11
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Limpieza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comodidad y confort	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cocina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lencería	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios externos o complementarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	56	22	54	29	33	26	47	28	42	22	232	127
Citaciones	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Horarios	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
Tiempo de espera	56	17	53	15	33	25	47	21	42	18	231	96
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Acceso a la Atención Especializada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Otros (accesibilidad/organización)	-	5	1	13	-	1	-	5	-	2	1	26
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	67	4	81	3	69	8	77	2	69	4	363	21
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	4	1	2	-	-	-	2	-	5	1	13	2
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	17	2	26	3	21	4	24	1	26	2	114	12
COORDINACIÓN	-	-	1	2	1	-	-	-	-	1	2	3
TRANSPORTE SANITARIO	3	2	1	2	1	3	1	10	-	1	6	18
OTROS ASPECTOS	2	2	2	5	-	4	1	4	1	1	6	16
TOTAL	150	35	168	49	125	53	153	52	143	38	739	227

APORTACIONES A LA PREGUNTA ABIERTA 2006 A 2008. 061 ARAGÓN.

¿Qué es lo que **MENOS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



¿Qué es lo que **MÁS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



* La encuesta con este formato se inició en junio de 2006

- ACCESIBILIDAD Y ENTORNO
- RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO
- HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN
- PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.
- INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)
- ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)
- COORDINACIÓN
- TRANSPORTE SANITARIO
- OTROS ASPECTOS

RESULTADOS CONJUNTOS

OPINIÓN DE LOS USUARIOS

Hay que señalar que gran parte los aspectos investigados son comunes para todos, o casi todos, los ámbitos. En las páginas siguientes se presenta un cuadro comparativo con los resultados obtenidos en todas las áreas analizadas.

En él se detalla el porcentaje de usuarios satisfechos en cada cuestión y ámbito, con el intervalo de confianza al 95% y el número total de usuarios que han opinado. Se añade el porcentaje mínimo observado entre las unidades del ámbito (zona de salud, hospital, servicio de urgencias, consultas de especialidades, unidades de salud mental o centro sociosanitario), así como el valor máximo. Es decir, se destaca el porcentaje de usuarios satisfechos en la zona de salud, centro o servicio que ha conseguido el menor nivel de satisfacción, y también el porcentaje de la que ha alcanzado mayor nivel de satisfacción.

En conjunto, los aspectos mejor valorados por los usuarios son los relativos al **personal (amabilidad, capacitación, interés, confianza que transmite,...)** y a los **cuidados sanitarios o atención recibida**.

En el extremo opuesto de encuentra el **tiempo de espera desde la hora de cita hasta entrar en consulta en atención primaria y consultas de especialidades** y el **tiempo de espera para ser atendido en los servicios de urgencia hospitalarios**, si bien en el caso de 061 Aragón el tiempo hasta la llegada del equipo de emergencias o la ambulancia es satisfactorio para el 94% de los encuestados.

Otro aspecto con menor nivel de satisfacción que afecta al ámbito de atención primaria y consultas de especialidades es la dificultad para la **obtención de cita**.

En cuanto a la satisfacción con el **tiempo de dedicación** varía del 77% de usuarios satisfechos en el caso de consultas de especialidades al 88% de los usuarios de servicios de urgencia satisfechos. El **tiempo de ingreso** parece apropiado al 88% de encuestados que han estado hospitalizados.

La **información que recibe el usuario** sobre su proceso o lo que le sucede es, en general, satisfactoria, aunque en las consultas de especialidades es es menor (80%).

Por otra parte, en el **estado de los centros, consultas, habitaciones o instalaciones** (centros de salud, hospitales y servicios de urgencias) se ponen de manifiesto diferencias entre centros o servicios, oscilando del 75% de valoraciones positivas en un servicio de urgencias al 100% en un centro sociosanitario, si bien no tan importantes como en el año anterior, cuando la mínima satisfacción de cifró en el 58%.

Finalmente, como síntesis de la opinión de usuarios se ha planteado a los mismos si **recomendarían o no el centro, servicio o unidad** a sus amigos o familiares. Los mejores resultados en conjunto se presentan en 061 Aragón y en el área de hospitalización de hospitales generales. Más del 95% de los encuestados los recomendarían. Los usuarios menos satisfechos en este aspecto son los atendidos en las consultas de especialidades, sólo el 81%, en promedio, las recomendaría.

RESULTADOS CONJUNTOS 2009 (1)	Ámbitos de atención						061 Aragón
	Atención Primaria	Hospitalización	Servicios de Urgencia Hospitalarios	Consultas de Especialidades	Unidades de Salud Mental	Atención Sociosanitaria	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)							
Estado en que se encuentra el "centro/habitaciones/instalaciones/consultas"	91,8 ± 0,5 (n=9.736) 79,3 ± 3,3 95,7 ± 1,4	89,0 ± 2,4 (n=1.392) 79,7 ± 6,8 95,9 ± 3,2	83,7 ± 3,0 (n=1.098) 74,8 ± 8,2 92,0 ± 4,5	87,8 ± 2,0 (n=2.051) 79,7 ± 9,5 95,7 ± 3,3	93,8 ± 1,6 (n=1.347) 80,0 ± 15,7 99,1 ± 1,7	95,5 ± 2,4 (n=216) 92,9 ± 3,8 100,0 ± 0,0	
Facilidad para conseguir cita	77,2 ± 0,9 (n=9.704) 70,3 ± 3,2 88,8 ± 2,7			74,8 ± 2,7 (n=2.046) 60,9 ± 10,3 89,9 ± 5,0	91,2 ± 1,9 (n=1.346) 80,0 ± 15,7 98,1 ± 1,8		
Elección día y hora de la cita	76,5 ± 0,9 (n=9.674) 69,9 ± 3,4 82,7 ± 3,3						
Demora para la cita				47,7 ± 2,8 (n=2.046) 30,6 ± 9,2 63,6 ± 8,0	80,2 ± 2,7 (n=1.339) 60,0 ± 19,2 91,4 ± 5,1		
Tiempo hasta "entrar en consulta/ser atendido/la llegada del equipo de emergencias"	67,2 ± 1,0 (n=9.668) 60,8 ± 3,5 78,3 ± 3,5		73,1 ± 3,5 (n=1.094) 51,9 ± 9,5 80,2 ± 8,0	68,8 ± 2,8 (n=2.042) 60,7 ± 10,4 75,4 ± 10,2	84,5 ± 2,3 (n=1.335) 62,5 ± 19,4 98,1 ± 1,8	93,8 ± 2,3 (n=672)	
Comida		88,8 ± 2,7 (n=1.367) 82,7 ± 6,4 95,1 ± 3,6				89,9 ± 3,5 (n=219) 85,3 ± 7,2 100,0 ± 0,0	
Solución dada al problema	90,2 ± 0,6 (n=9.636) 83,6 ± 3,1 94,8 ± 2,0	94,2 ± 1,6 (n=1.380) 86,3 ± 5,6 96,9 ± 2,4	86,9 ± 2,7 (n=1.095) 80,6 ± 7,5 94,9 ± 4,0	81,9 ± 2,5 (n=2.030) 73,6 ± 9,4 88,7 ± 5,2	89,9 ± 1,9 (n=1.326) 78,8 ± 9,0 98,5 ± 1,6	89,8 ± 3,5 (n=220) 85,1 ± 5,3 100,0 ± 0,0	
Confianza que transmite el personal (en el caso de 061Aragón: Seguridad que transmite el personal del CCU)	92,4 ± 0,6 (n=9.681) 89,1 ± 2,6 94,4 ± 1,5	95,7 ± 1,5 (n=1.384) 90,3 ± 4,8 99,3 ± 1,4	89,2 ± 2,5 (n=1.099) 83,0 ± 7,0 94,0 ± 4,3	86,4 ± 2,3 (n=2.045) 75,7 ± 9,2 95,7 ± 4,8	92,8 ± 1,7 (n=1.340) 82,1 ± 9,9 98,6 ± 2,0	94,7 ± 2,6 (n=219) 91,5 ± 4,1 100,0 ± 0,0	96,4 ± 2,8 (n=168)

I.C.	= % de usuarios satisfechos en el conjunto del ámbito (<i>Intervalo de confianza</i>)
n	= número de encuestados
I.C.	= % satisfechos en el centro/servicio/unidad que ha obtenido el menor índice de satisfacción (<i>Intervalo de confianza</i>)
I.C.	= % satisfechos en el centro/servicio/unidad que ha obtenido el mayor índice de satisfacción (<i>Intervalo de confianza</i>)

RESULTADOS CONJUNTOS 2009 (2)	Ámbitos de atención						061 Aragón
	Atención Primaria	Hospitalización	Servicios de Urgencia Hospitalarios	Consultas de Especialidades	Unidades de Salud Mental	Atención Sociosanitaria	
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)							
Consejos sanitarios sobre actuación mientras acude el equipo de emergencias (CCU 061 Aragón)							98,2 ± 2,0 (n=168)
Amabilidad del personal (en el caso de 061 Aragón personal CCU)	92,9 ± 0,5 (n=9.680)	95,5 ± 1,7 (n=1.384)	93,4 ± 2,0 (n=1.096)	88,0 ± 2,3 (n=2.050)	96,3 ± 1,3 (n=1.342)	95,2 ± 2,5 (n=221)	95,8 ± 3,0 (n=168)
	90,8 ± 2,4	93,2 ± 4,3	89,8 ± 5,1	76,0 ± 9,1	82,2 ± 9,9	92,3 ± 3,9	
	94,6 ± 1,5	98,6 ± 2,0	97,5 ± 2,8	94,2 ± 5,5	99,6 ± 0,5	100,0 ± 0,0	
Preparación del personal	93,7 ± 0,5 (n=9.656)	96,0 ± 1,5 (n=1.385)	92,7 ± 2,0 (n=1.093)	90,8 ± 2,0 (n=2.036)	94,9 ± 1,4 (n=1.333)	95,5 ± 2,4 (n=220)	99,1 ± 0,9 (n=672)
	90,6 ± 2,5	91,6 ± 4,8	87,5 ± 6,1	83,4 ± 8,0	85,4 ± 9,9	92,9 ± 3,8	
	95,1 ± 2,0	99,3 ± 1,4	97,5 ± 2,8	95,0 ± 3,6	99,5 ± 1,0	100,0 ± 0,0	
Interés del personal enfermería	94,5 ± 0,5 (n=9.663)	95,9 ± 1,5 (n=1.393)	91,7 ± 2,3 (n=1.095)	88,0 ± 2,3 (n=2.044)	97,3 ± 1,1 (n=1.285)	96,5 ± 2,1 (n=221)	
	91,2 ± 2,4	91,0 ± 4,9	88,2 ± 5,4	75,3 ± 9,2	90,5 ± 8,8	94,4 ± 3,4	
	97,4 ± 1,1	98,6 ± 1,9	98,3 ± 2,3	95,0 ± 3,6	99,8 ± 0,4	100,0 ± 0,0	
Interés del personal médico (en el caso de USMs: psiquiatras/psicólogos)	93,6 ± 0,5 (n=9.670)	93,8 ± 1,9 (n=1.388)	90,0 ± 2,4 (n=1.088)	87,3 ± 2,3 (n=2.038)	94,0 ± 1,6 (n=1.329)	92,9 ± 2,9 (n=221)	
	88,1 ± 2,7	89,6 ± 5,2	84,7 ± 6,7	76,9 ± 9,1	85,4 ± 8,6	88,7 ± 4,7	
	96,2 ± 1,8	98,6 ± 1,9	95,6 ± 3,8	91,5 ± 4,6	99,8 ± 0,2	100,0 ± 0,0	
Interés del personal admisión	85,3 ± 0,7 (n=9.516)			82,5 ± 2,6 (n=2.025)	92,6 ± 1,8 (n=1.312)		
	81,1 ± 2,8			65,4 ± 10,2	79,1 ± 9,5		
	88,9 ± 2,6			92,8 ± 4,3	99,0 ± 1,4		
Interés del personal auxiliar		93,8 ± 2,0 (n=1.384)	91,4 ± 2,3 (n=1.083)			93,3 ± 2,9 (n=221)	
		90,5 ± 4,7	88,3 ± 5,2			89,4 ± 4,5	
		97,1 ± 2,8	96,6 ± 3,3			100,0 ± 0,0	
Interés del personal (061 Aragón CCU)							98,2 ± 2,0 (n=168)

I.C.	= % de usuarios satisfechos en el conjunto del ámbito (<i>Intervalo de confianza</i>)
n	= número de encuestados
I.C.	= % satisfechos en el centro/servicio/unidad que ha obtenido el menor índice de satisfacción (<i>Intervalo de confianza</i>)
I.C.	= % satisfechos en el centro/servicio/unidad que ha obtenido el mayor índice de satisfacción (<i>Intervalo de confianza</i>)

RESULTADOS CONJUNTOS 2009 (3)	Ámbitos de atención						
	Atención Primaria	Hospitalización	Servicios de Urgencia Hospitalarios	Consultas de Especialidades	Unidades de Salud Mental	Atención Sociosanitaria	061 Aragón
% usuarios satisfechos o muy satisfechos (I.C., n)							
Satisfacción con "cuidados sanitarios/atención recibida"	94,2 ± 0,5 (n=9.638)	95,8 ± 1,5 (n=1.381)	89,3 ± 2,4 (n=1.088)	86,7 ± 2,3 (n=2.034)	94,1 ± 1,6 (n=1.324)	94,7 ± 2,6 (n=219)	98,1 ± 1,2
	90,0 ± 2,6	89,7 ± 4,9	83,2 ± 7,1	77,7 ± 8,8	84,0 ± 14,4	91,5 ± 4,1	(n=840)
	95,9 ± 1,3	98,6 ± 2,0	96,6 ± 3,3	92,1 ± 4,5	98,6 ± 2,0	100,0 ± 0,0	
Información recibida	90,6 ± 0,6 (n=9.667)	90,2 ± 2,4 (n=1.387)	87,8 ± 2,6 (n=1.094)	80,5 ± 2,6 (n=2.046)	89,5 ± 2,0 (n=1.335)	90,6 ± 3,4 (n=220)	98,8 ± 1,0
	84,7 ± 3,0	85,0 ± 5,8	81,3 ± 7,2	67,7 ± 9,9	78,5 ± 9,7	86,5 ± 5,1	(n=672)
	92,9 ± 2,5	95,9 ± 2,8	91,1 ± 4,6	90,1 ± 4,9	98,3 ± 2,3	100,0 ± 0,0	
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia (061 Aragón)							98,6 ± 1,2 (n=672)
% "Sí" (I.C., n)							
Tiempo de "dedicación necesario/ingreso apropiado"	85,6 ± 0,7 (n=9.442)	88,2 ± 2,6 (n=1.350)	84,7 ± 2,9 (n=1.071)	76,8 ± 2,7 (n=1.992)	81,7 ± 2,7 (n=1.287)	79,4 ± 4,8 (n=212)	
	78,7 ± 3,5	81,6 ± 6,4	81,7 ± 7,4	68,9 ± 9,9	66,4 ± 10,3	75,0 ± 6,6	
	90,8 ± 1,9	96,9 ± 3,0	93,2 ± 4,6	82,4 ± 9,1	95,7 ± 8,3	100,0 ± 0,0	
Permiso realización pruebas o intervenciones		91,4 ± 2,2 (n=1.340)	61,4 ± 3,9 (n=1.016)			84,2 ± 4,5 (n=197)	
		87,7 ± 5,6	49,6 ± 8,6			78,7 ± 6,5	
		96,9 ± 3,0	66,4 ± 8,8			100,0 ± 0,0	
Informe "de alta/escrito"		98,3 ± 0,8 (n=1.372)	89,7 ± 2,4 (n=1.077)			97,8 ± 1,7 (n=218)	
		94,7 ± 3,8	83,6 ± 6,7			97,2 ± 2,4	
		99,3 ± 1,4	94,5 ± 4,3			100,0 ± 0,0	
Recomendaría "el centro/servicio/consulta/unidad"	90,1 ± 0,6 (n=9.289)	96,0 ± 1,3 (n=1.349)	85,4 ± 2,8 (n=1.054)	81,6 ± 2,5 (n=1.938)	93,2 ± 1,6 (n=1.270)	92,4 ± 3,1 (n=216)	97,7 ± 1,5
	84,2 ± 3,1	86,7 ± 5,9	74,3 ± 8,4	72,2 ± 9,6	85,2 ± 8,3	88,6 ± 4,7	(n=840)
	92,4 ± 1,8	99,3 ± 1,4	93,0 ± 4,7	88,1 ± 7,8	100,0 ± 0,0	100,0 ± 0,0	

I.C.	= % de usuarios satisfechos en el conjunto del ámbito (<i>Intervalo de confianza</i>)
n	= número de encuestados
I.C.	= % satisfechos en el centro/servicio/unidad que ha obtenido el menor índice de satisfacción (<i>Intervalo de confianza</i>)
I.C.	= % satisfechos en el centro/servicio/unidad que ha obtenido el mayor índice de satisfacción (<i>Intervalo de confianza</i>)

PREGUNTA ABIERTA. APORTACIONES.

Los usuarios encuestados han opinado sobre lo que más y lo que menos les ha gustado de los servicios recibidos, y aunque la opinión está en relación con el área de atención, existen similitudes entre ellas.

Las opiniones sobre **lo mejor de los servicios recibidos** son coincidentes en todos los ámbitos analizados: las observaciones más frecuentes se refieren al **buen trato, interés amabilidad y/o capacitación del personal**. En el caso del 061 Aragón hay que destacar, además, la valoración positiva de tiempos de espera y de la atención sanitaria recibida.

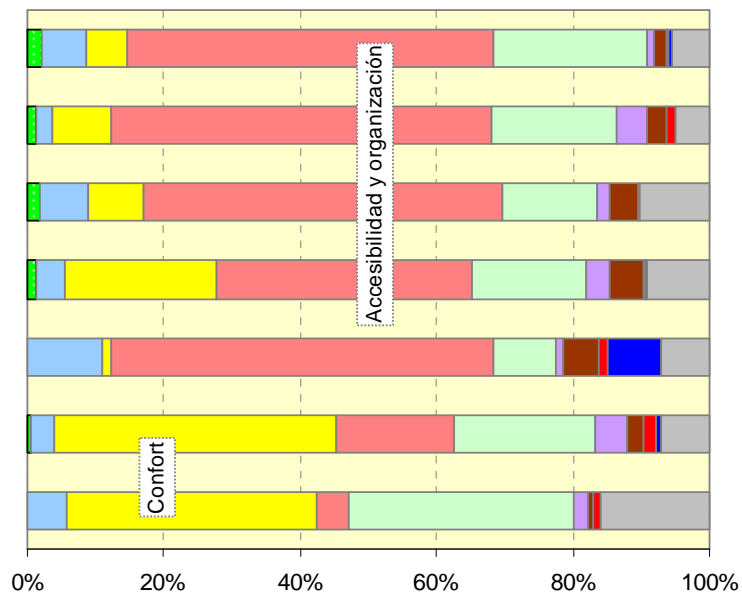
Respecto a lo que **menos ha gustado**, las cuestiones relativas a **accesibilidad** al servicio y **organización** del mismo están presentes en todos los ámbitos de atención, pero especialmente en atención primaria, consultas de especialidades, unidades de salud mental, 061 Aragón y servicios de urgencia, es decir, en todos excepto hospitalización. Por el contrario, en el área de hospitalización, los asuntos clasificados como **habitabilidad, confortabilidad y comodidad** son señalados por los usuarios con mayor frecuencia. También tienen un peso considerable en los servicios de urgencia.

Las **relaciones con los profesionales**, aunque no son la valoración negativa expuesta con mayor frecuencia, aparecen de forma constante ocupando un lugar a tener en cuenta. Generalmente los usuarios describen falta de amabilidad y/o interés de algún colectivo de profesionales, o persona en particular, explicando, a veces con bastante detalle, las causas de su malestar y reclamando un mejor trato.

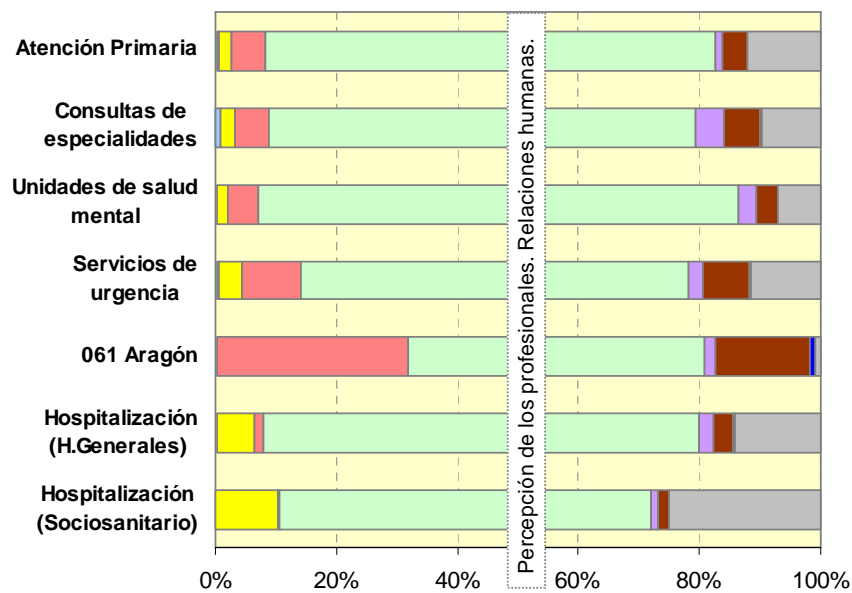
En las páginas siguientes se muestran gráficos y tablas con los resultados conjuntos de todos los ámbitos analizados clasificados en 10 grandes grupos.

APORTACIONES A LA PREGUNTA ABIERTA

¿Qué es lo que **MENOS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



¿Qué es lo que **MÁS** le ha gustado de los servicios que ha recibido?



- ACCESIBILIDAD Y ENTORNO
- RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO
- HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
- ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN
- PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.
- INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)
- ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)
- COORDINACIÓN
- TRANSPORTE SANITARIO
- OTROS ASPECTOS

“Por favor, díganos qué es **lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido**”

“Por favor, díganos qué es **lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido**”

PREGUNTA ABIERTA (Todos los ámbitos) (1)	Atención Primaria		Consultas de especialidades		Ubidades de Salud Mental	
	+	-	+	-	+	-
	ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	39	139	3	25	2
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	23	445	18	44	-	50
Recursos humanos	1	313	1	34	-	43
Equipamiento y material sanitario	22	132	17	10	-	7
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	187	412	52	170	26	57
Limpieza	95	27	25	6	12	-
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	73	195	15	71	8	27
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	-	-	-	-	-
Comodidad y confort	18	164	5	71	2	21
Cocina	1	1	7	9	-	-
Lencería	-	-	-	2	-	-
Servicios externos o complementarios	-	-	-	1	-	1
Otros	-	25	-	10	4	8
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	490	3.615	120	1.080	68	370
Citaciones	128	1.186	9	94	7	16
Horarios	36	217	3	11	5	24
Tiempo de espera	174	1.242	49	278	27	111
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	65	137	11	37	12	41
Acceso a la Atención Especializada	12	51	2	4	-	-
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	10	460	36	580	11	136
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	1	15	2	1	-	3
Otros (accesibilidad/organización)	64	307	8	75	6	39
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	6.772	1.519	1.557	359	1.057	98
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	114	78	102	85	38	14
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	377	109	131	57	46	30
COORDINACIÓN	11	31	4	22	2	1
TRANSPORTE SANITARIO	-	23	1	-	-	-
OTROS ASPECTOS	1.093	376	216	99	93	72
TOTAL	9.106	6.747	2.204	1.941	1.332	705

“Por favor, díganos qué es **lo que más le ha gustado de los servicios que ha recibido**”

“Por favor, díganos qué es **lo que menos le ha gustado de los servicios que ha recibido**”

PREGUNTA ABIERTA (Todos los ámbitos) (2)	Hospitalización		Sociosanitario		Servicio de urgencias		061 Aragón	
	+	-	+	-	+	-	+	-
	ACCESIBILIDAD Y ENTORNO	-	6	-	-	2	11	-
RECURSOS HUMANOS Y EQUIPAMIENTO SANITARIO	4	35	-	6	5	39	3	25
Recursos humanos	-	28	-	6	-	30	-	14
Equipamiento y material sanitario	4	7	-	-	5	9	3	11
HABITABILIDAD, CONFORTABILIDAD, COMODIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	112	421	29	39	46	198	-	3
Limpieza	28	22	10	2	14	4	-	-
Espacio físico, instalaciones, equipamiento básico	21	84	6	4	26	89	-	-
Ubicación de pacientes (adecuación)	-	12	-	-	1	9	-	-
Comodidad y confort	23	184	2	14	3	70	-	-
Cocina	36	67	10	18	1	6	-	-
Lencería	2	11	-	-	-	2	-	-
Servicios externos o complementarios	1	26	1	1	-	3	-	-
Otros	1	15	-	-	1	15	-	3
ACCESIBILIDAD Y ORGANIZACIÓN	25	177	1	5	121	335	232	127
Citaciones	-	1	-	-	-	-	-	1
Horarios	-	5	-	-	-	8	-	2
Tiempo de espera	16	44	-	1	111	283	231	96
Tiempo de atención o dedicación (o ingreso si hospitalización)	1	25	-	3	3	4	-	1
Acceso a la Atención Especializada	-	1	-	-	2	8	-	-
Tiempos de Acceso a servicios de Atención Especializada (Demoras, Listas de espera)	7	59	-	-	1	12	-	-
Derivación a otros centros de referencia (por carecer del servicio o por excesiva demora)	-	1	-	-	-	1	-	1
Otros (accesibilidad/organización)	1	41	1	1	4	19	1	26
PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES. RELACIONES HUMANAS.	1.259	210	174	35	791	150	363	21
INFORMACIÓN (Suficiencia, adecuación, claridad)	43	49	3	2	29	31	13	2
CONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA RECIBIDA (resolución de problemas)	58	25	5	1	93	46	114	12
COORDINACIÓN	-	17	-	1	2	2	2	3
TRANSPORTE SANITARIO	3	8	-	-	3	3	6	18
OTROS ASPECTOS	249	73	71	17	142	81	6	16
TOTAL	1.753	1.021	283	106	1.234	896	739	227

Anexo I

Evolución anual de resultados

En el presente anexo se muestra la evolución de resultados de 2005 a 2009.

Hay que tener en cuenta que la encuesta se inició en agosto de 2005 en atención primaria, hospitalización de hospitales generales y centros sociosanitarios, servicios de urgencia hospitalarios y 061 Aragón. En 2006 se amplió a consultas de especialidades y a unidades de salud mental, y se modificó la encuesta de 061 Aragón, por lo que en estos ámbitos sólo se reflejan los resultados desde ese año.

Para el análisis de la evolución anual de resultados, en la mayoría de preguntas se resume la información como **la valoración media** obtenida en cada pregunta, teniendo en cuenta que los valores posibles van de 1 a 5, según el grado de acuerdo con la afirmación. En esta escala, el valor 3 indica “adecuado, como me lo esperaba” o “estar de acuerdo”. Así, una media de 3 indicaría que, en media, los usuarios simplemente “están de acuerdo o parece adecuado”. Una media superior a 3 orientaría a que su grado de acuerdo es mayor, hasta el 5 que es el máximo nivel de acuerdo o satisfacción. Una media inferior a 3 orienta hacia no estar de acuerdo, menos de acuerdo cuanto más alejado de 3, hasta el 1 que significa el máximo desacuerdo o insatisfacción. A cada media se añade su intervalo de confianza al 95%.

En alguna otra pregunta, en la que las respuestas posibles son “Sí” o “No”, se estima el % de respuestas afirmativas.

En cada ámbito de atención se presentan los resultados para el conjunto de Aragón, así como para los sectores sanitarios o centros asistenciales

EVOLUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ATENCIÓN PRIMARIA		Sectoros sanitarios									Aragón
		Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III	Calatayud		
Media e intervalo de confianza (Escala de valoración respuestas: 1 a 5)		Año									
Estado en que se encuentra el centro	2005	3,5 ± 0,1	3,4 ± 0,1	2,9 ± 0,1	2,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,0	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,4 ± 0,05	
	2006	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,0	3,2 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,4 ± 0,0	3,6 ± 0,0	3,3 ± 0,0	3,5 ± 0,1	3,4 ± 0,04	
	2007	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,4 ± 0,0	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,04	
	2008	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,6 ± 0,0	3,4 ± 0,0	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,03	
	2009	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,0	3,6 ± 0,0	3,5 ± 0,0	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,04	
Facilidad para conseguir cita	2005	3,6 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,06	
	2006	3,6 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	2,9 ± 0,1	3,1 ± 0,0	3,1 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,05	
	2007	3,6 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,1 ± 0,0	2,8 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,05	
	2008	3,6 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,1 ± 0,0	3,1 ± 0,0	3,0 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,04	
	2009	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,3 ± 0,0	3,2 ± 0,0	3,2 ± 0,0	3,1 ± 0,1	3,3 ± 0,04	
Elección día y hora de la cita	2005	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,06	
	2006	3,6 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,1	2,9 ± 0,1	3,4 ± 0,0	3,1 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,05	
	2007	3,6 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,3 ± 0,0	3,0 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,3 ± 0,05	
	2008	3,5 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	2,9 ± 0,0	3,3 ± 0,0	3,0 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,05	
	2009	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,0	3,4 ± 0,0	3,1 ± 0,0	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,04	
Tiempo hasta entrar en consulta	2005	3,1 ± 0,1	3,0 ± 0,1	2,9 ± 0,1	2,5 ± 0,1	2,7 ± 0,1	2,8 ± 0,1	2,7 ± 0,1	3,1 ± 0,1	2,8 ± 0,06	
	2006	3,1 ± 0,1	2,9 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,0 ± 0,1	2,6 ± 0,1	2,8 ± 0,0	2,7 ± 0,1	3,3 ± 0,1	2,9 ± 0,05	
	2007	3,2 ± 0,1	2,9 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,2 ± 0,1	2,8 ± 0,1	2,8 ± 0,0	2,6 ± 0,1	3,3 ± 0,1	2,9 ± 0,05	
	2008	3,2 ± 0,1	2,8 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,1	2,6 ± 0,0	2,8 ± 0,0	2,7 ± 0,1	3,3 ± 0,1	2,9 ± 0,04	
	2009	3,2 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,0 ± 0,1	2,8 ± 0,0	2,9 ± 0,0	2,8 ± 0,0	3,0 ± 0,1	3,0 ± 0,04	
Solución dada a problemas	2005	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,1	2,9 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,05	
	2006	3,8 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,4 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,04	
	2007	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,04	
	2008	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,0	3,6 ± 0,0	3,4 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,04	
	2009	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,6 ± 0,0	3,5 ± 0,0	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,04	
Confianza que transmite el personal	2005	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,06	
	2006	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,0	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2007	4,0 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,0	3,5 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2008	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,6 ± 0,0	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2009	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,0	3,8 ± 0,0	3,6 ± 0,0	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
Amabilidad del personal	2005	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,06	
	2006	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,0	3,7 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,04	
	2007	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,04	
	2008	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,0	3,8 ± 0,0	3,5 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2009	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,0	3,8 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,04	
Preparación del personal	2005	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,05	
	2006	3,9 ± 0,1	3,5 ± 0,0	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2007	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,0	3,5 ± 0,0	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2008	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,5 ± 0,0	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2009	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,0	3,8 ± 0,0	3,6 ± 0,0	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
Interés del personal enfermería	2005	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,05	
	2006	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,0	3,7 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,04	
	2007	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,0	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,04	
	2008	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,0	3,7 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,04	
	2009	4,1 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,9 ± 0,0	3,9 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,04	
Interés del personal médico	2005	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,1 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,06	
	2006	4,1 ± 0,1	3,8 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	4,0 ± 0,0	3,8 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,04	
	2007	4,2 ± 0,1	3,7 ± 0,1	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,0	3,8 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,04	
	2008	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,0	4,0 ± 0,0	3,8 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,04	
	2009	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	4,1 ± 0,0	4,0 ± 0,0	3,9 ± 0,0	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,04	
Interés del personal admisión	2005	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,3 ± 0,1	2,9 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,06	
	2006	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,0	3,4 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,04	
	2007	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,3 ± 0,0	3,2 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,04	
	2008	3,6 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,2 ± 0,0	3,3 ± 0,0	3,1 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,04	
	2009	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,0	3,3 ± 0,0	3,3 ± 0,0	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,04	
Satisfacción con cuidados sanitarios	2005	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,05	
	2006	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2007	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,0	3,5 ± 0,0	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2008	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,5 ± 0,0	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2009	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,0	3,8 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
Información recibida	2005	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	2,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,06	
	2006	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,5 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,04	
	2007	3,9 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,04	
	2008	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,5 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
	2009	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,0	3,7 ± 0,0	3,6 ± 0,0	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,04	
% de usuarios satisfechos e intervalo de confianza (Respuestas: Si/No)		Año									
Dedicación del tiempo necesario	2005	88,5 ± 2,7	87,9 ± 2,9	86,1 ± 3,2	85,2 ± 4,2	82,8 ± 2,9	85,4 ± 2,1	81,9 ± 3,3	81,8 ± 3,8	84,7 ± 0,9	
	2006	87,8 ± 2,1	86,8 ± 2,0	88,5 ± 2,4	86,2 ± 2,4	83,9 ± 2,2	84,4 ± 1,5	81,0 ± 2,8	84,2 ± 2,4	84,7 ± 0,7	
	2007	88,3 ± 2,1	83,7 ± 2,4	82,2 ± 2,8	75,6 ± 3,9	81,3 ± 2,7	83,1 ± 1,7	80,4 ± 2,2	80,3 ± 3,5	82,1 ± 0,7	
	2008	88,0 ± 2,2	82,1 ± 2,7	80,7 ± 3,0	82,1 ± 2,8	84,4 ± 2,4	85,4 ± 1,6	83,1 ± 2,1	83,3 ± 3,1	83,9 ± 0,7	
	2009	90,8 ± 1,9	86,5 ± 2,4	81,6 ± 3,4	85,4 ± 2,6	86,7 ± 2,4	86,5 ± 1,5	85,4 ± 1,9	78,7 ± 3,5	85,6 ± 0,7	
Recomendaría el centro	2005	92,7 ± 2,3	90,0 ± 2,5	91,8 ± 2,6	93,1 ± 3,0	85,1 ± 2,8	92,1 ± 1,6	84,7 ± 3,3	92,7 ± 2,3	89,6 ± 0,8	
	2006	94,2 ± 1,5	86,6 ± 2,0	91,6 ± 2,3	93,2 ± 2,2	85,8 ± 2,1	90,9 ± 1,2	85,4 ± 2,6	93,5 ± 1,8	89,3 ± 0,6	
	2007	92,7 ± 1,8	83,9 ± 2,6	91,9 ± 2,1	92,6 ± 1,9	87,0 ± 2,3	90,5 ± 1,3	84,8 ± 2,0	92,2 ± 2,6	88,7 ± 0,6	
	2008	92,3 ± 1,8	83,0 ± 2,6	94,7 ± 1,9	90,7 ± 2,2	85,7 ± 2,4	90,9 ± 1,3	82,0 ± 2,1	91,0 ± 2,6	87,9 ± 0,7	
	2009	92,4 ± 1,8	86,1 ± 2,5	91,2 ± 2,8	89,9 ± 2,2	92,2 ± 2,0	91,4 ± 1,2	89,3 ± 1,6	84,2 ± 3,1	90,1 ± 0,6	
Encuestas recibidas	2005	833	855	1.050	465	835	1.362	915	635	6.950	
	2006	1.132	1.808	1.873	1.170	1.366	2.697	1.720	1.483	13.249	
	2007	1.384	1.451	2.087	940	1.068	2.298	1.607	1.100	11.935	
	2008	1.368	1.314	1.929	1.046	1.117	2.326	1.633	1.032	11.765	
	2009	1.047	1.107	1.431	854	983	2.093	1.702	636	9.853	

EVOLUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

HOSPITALIZACIÓN		Hospitales									Aragón
		Hospital San Jorge	Hospital de Barbastro	Hospital Obispo Polanco	Hospital de Alcañiz	Hospital Royo Villanova	Hospital Nuestra Señora de Gracia	Hospital Universitario Miguel Servet	Hospital Cl. Universitario Lozano Blesa	Hospital Ernest Lluch	
Media e intervalo de confianza (Escala de valoración respuestas: 1 a 5)		Año									
Estado de las habitaciones	2005	3,6 ± 0,2	3,3 ± 0,1	2,8 ± 0,2	3,6 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,3 ± 0,09
	2006	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,2	3,4 ± 0,06
	2007	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,2 ± 0,3	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,2	3,4 ± 0,07
	2008	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,3	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,3 ± 0,1	3,3 ± 0,2	3,5 ± 0,07
Comida	2005	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,3 ± 0,2	3,1 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,3 ± 0,2	3,5 ± 0,07
	2006	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,3	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,09
	2007	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,07
	2008	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,0 ± 0,4	3,5 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,2	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,07
Solución dada al problema	2005	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,4	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,3 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,08
	2006	3,8 ± 0,2	3,5 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,3	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,10
	2007	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,06
	2008	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,4	4,0 ± 0,1	4,2 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,9 ± 0,07
Confianza que transmite el personal	2005	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,1	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,1	3,6 ± 0,2	4,0 ± 0,07
	2006	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,1	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,1	3,6 ± 0,2	4,0 ± 0,07
	2007	4,1 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,10
	2008	4,1 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,3 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,06
Amabilidad del personal	2005	4,1 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,2 ± 0,1	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,07
	2006	4,1 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,10
	2007	4,1 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,3 ± 0,3	4,3 ± 0,1	4,3 ± 0,1	3,9 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,07
	2008	4,2 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,3 ± 0,3	4,2 ± 0,1	4,3 ± 0,1	4,2 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,07
Preparación del personal	2005	4,2 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,3 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,3 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,07
	2006	3,9 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,09
	2007	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,1 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,06
	2008	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,1	4,2 ± 0,3	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,06
Interés del personal enfermería	2005	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,3	4,0 ± 0,1	4,2 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,06
	2006	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,2 ± 0,2	4,2 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,1	4,0 ± 0,07
	2007	4,1 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,10
	2008	4,2 ± 0,1	3,8 ± 0,1	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,2 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,06
Interés del personal médico	2005	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,2 ± 0,3	4,2 ± 0,1	4,2 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,1	3,8 ± 0,2	4,1 ± 0,06
	2006	4,2 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,3	4,1 ± 0,1	4,2 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,06
	2007	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,2 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,1	3,8 ± 0,2	4,1 ± 0,07
	2008	4,1 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,2 ± 0,3	4,3 ± 0,2	4,3 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,2 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,09
Interés del personal auxiliar	2005	4,2 ± 0,1	3,8 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,2	4,3 ± 0,1	4,4 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,07
	2006	4,2 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,3 ± 0,1	4,5 ± 0,3	4,2 ± 0,1	4,4 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,2 ± 0,07
	2007	4,3 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,4 ± 0,3	4,1 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,07
	2008	4,2 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,4 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,3 ± 0,1	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,08
Satisfacción con cuidados sanitarios	2005	4,0 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,3	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,10
	2006	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,06
	2007	4,0 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,2 ± 0,3	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,07
	2008	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,3	4,0 ± 0,1	4,2 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,1	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,07
Información recibida	2005	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,1	4,2 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,1	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,07
	2006	4,1 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,09
	2007	4,1 ± 0,1	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,3 ± 0,1	3,9 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,06
	2008	4,2 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,2 ± 0,1	4,3 ± 0,3	4,2 ± 0,1	4,3 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,06
% de usuarios satisfechos e intervalo de confianza (Respuestas: Si/No)	2005	87,8 ± 7,5	89,7 ± 6,7	82,4 ± 7,8	94,1 ± 7,9	90,9 ± 6,4	89,4 ± 6,2	85,0 ± 7,8	96,9 ± 4,2	90,9 ± 6,9	89,5 ± 3,1
	2006	87,8 ± 5,1	82,9 ± 5,8	87,7 ± 5,6	88,9 ± 7,3	89,2 ± 4,5	89,9 ± 4,0	83,1 ± 5,5	86,0 ± 5,3	82,3 ± 6,2	85,6 ± 2,4
	2007	85,8 ± 5,6	87,1 ± 5,6	89,8 ± 4,7	82,8 ± 13,7	90,0 ± 4,5	93,5 ± 3,3	91,0 ± 4,5	87,2 ± 5,1	89,7 ± 4,9	89,0 ± 2,2
	2008	88,5 ± 5,5	86,2 ± 5,2	85,7 ± 5,5	92,0 ± 10,6	86,7 ± 4,9	90,2 ± 4,1	87,3 ± 5,1	80,3 ± 6,2	81,3 ± 6,9	85,7 ± 2,6
Tiempo de ingreso apropiado	2005	89,9 ± 5,0	88,7 ± 5,2	81,6 ± 6,4	96,9 ± 3,0	86,3 ± 4,6	89,0 ± 4,4	85,0 ± 6,1	93,4 ± 4,2	85,2 ± 6,2	88,2 ± 2,6
	2006	91,4 ± 6,6	79,7 ± 9,2	90,9 ± 6,0	91,2 ± 9,5	90,4 ± 6,8	95,9 ± 3,9	92,5 ± 5,8	87,7 ± 8,0	93,8 ± 5,9	90,5 ± 3,0
	2007	90,1 ± 4,7	84,5 ± 5,7	87,7 ± 5,6	95,8 ± 4,7	87,9 ± 4,7	93,8 ± 3,2	86,4 ± 5,1	93,9 ± 3,7	81,6 ± 6,3	89,3 ± 2,1
	2008	93,2 ± 4,1	89,7 ± 5,1	89,1 ± 4,9	86,7 ± 12,2	90,7 ± 4,5	94,6 ± 3,0	86,9 ± 5,3	89,4 ± 4,8	83,9 ± 6,0	88,8 ± 2,4
Permiso realización pruebas o intervenciones	2005	87,2 ± 5,7	86,7 ± 5,2	88,2 ± 5,1	96,0 ± 7,7	83,9 ± 5,2	93,2 ± 3,4	85,9 ± 5,3	89,8 ± 4,7	86,5 ± 6,0	87,8 ± 2,5
	2006	90,6 ± 4,9	93,0 ± 4,2	90,4 ± 4,8	96,9 ± 3,0	90,0 ± 4,1	90,6 ± 4,3	90,2 ± 5,1	93,3 ± 4,2	87,1 ± 5,6	91,4 ± 2,2
	2007	98,6 ± 2,7	96,1 ± 4,4	97,8 ± 3,0	100,0 ± 0,0	100,0 ± 0,0	92,7 ± 5,2	96,3 ± 4,1	100,0 ± 0,0	98,5 ± 2,9	97,8 ± 1,5
	2008	96,8 ± 2,8	96,9 ± 2,7	99,2 ± 1,5	98,5 ± 2,9	97,3 ± 2,3	91,2 ± 3,8	97,2 ± 2,4	96,4 ± 2,8	96,0 ± 3,1	96,7 ± 1,2
Informe de alta	2005	98,0 ± 2,2	98,6 ± 2,0	99,4 ± 1,2	96,4 ± 6,9	98,8 ± 1,6	92,7 ± 3,4	94,9 ± 3,4	96,9 ± 2,7	99,3 ± 1,3	96,5 ± 1,4
	2006	98,5 ± 1,2	99,4 ± 1,2	99,4 ± 1,2	99,5 ± 1,0	99,5 ± 1,0	97,1 ± 2,3	92,0 ± 4,2	96,2 ± 3,0	97,6 ± 2,7	95,5 ± 1,8
	2007	96,5 ± 3,0	97,3 ± 2,6	95,8 ± 3,3	97,6 ± 2,7	97,7 ± 2,0	97,4 ± 2,3	99,3 ± 1,4	99,3 ± 1,4	94,7 ± 3,9	98,3 ± 0,8
	2008	97,2 ± 3,8	93,5 ± 5,5	94,3 ± 4,8	100,0 ± 0,0	97,3 ± 3,7	100,0 ± 0,0	96,2 ± 4,2	98,4 ± 3,1	95,5 ± 5,0	97,0 ± 1,8
Recomendaría el hospital	2005	96,8 ± 2,8	87,7 ± 5,2	93,0 ± 4,4	93,0 ± 5,9	98,4 ± 1,8	98,3 ± 1,7	94,3 ± 3,4	97,5 ± 2,4	89,9 ± 4,8	95,2 ± 1,4
	2006	96,1 ± 3,1	90,9 ± 4,9	97,4 ± 2,5	90,6 ± 10,1	94,7 ± 3,4	96,1 ± 2,5	94,8 ± 3,5	97,5 ± 2,4	88,4 ± 5,2	95,1 ± 1,5
	2007	96,9 ± 3,0	89,8 ± 4,6	95,5 ± 3,3	96,0 ± 7,7	95,3 ± 3,0	97,1 ± 2,3	95,0 ± 3,4	93,6 ± 3,8	88,7 ± 5,6	94,5 ± 1,7
	2008	96,5 ± 3,0	90,3 ± 4,8	88,1 ± 5,3	95,2 ± 3,7	96,7 ± 2,4	93,2 ± 3,6	97,0 ± 2,9	99,3 ± 1,4	86,7 ± 5,9	96,0 ± 1,3
Encuestas recibidas	2005	78	80	94	38	78	101	84	65	67	685
	2006	158	168	134	74	195	239	184	171	155	1.478
	2007	156	143	166	33	173	236	158	165	151	1.381
	2008	137	173	163	26	203	215	167	160	131	1.375
2009	146	147	221	199	137	142	136	149	134	1.411	

EVOLUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

SERVICIOS DE URGENCIA HOSPITALARIOS		Hospitales										Aragón
		Hospital San Jorge	Hospital de Barbastro	Hospital Obispo Polanco	Hospital de Alcañiz	Hospital Royo Villanova	Hospital Nuestra Señora de Gracia	Hospital Universitario Miguel Servet	Hospital Ci. Universitario Lozano Blesa	Hospital Ernest Lluch		
Media e intervalo de confianza (Escala de valoración respuestas: 1 a 5)												
	Año											
Estado instalaciones en Urgencias	2005	3,5 ± 0,3	2,9 ± 0,2	2,9 ± 0,2	2,8 ± 0,3	3,0 ± 0,2	3,2 ± 0,3	2,8 ± 0,2	3,1 ± 0,2	3,0 ± 0,2	2,9 ± 0,11	
	2006	3,3 ± 0,1	3,5 ± 0,2	2,9 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,1 ± 0,1	3,5 ± 0,2	2,8 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,3 ± 0,1	3,1 ± 0,08	
	2007	3,2 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,0 ± 0,2	2,9 ± 0,2	2,8 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,0 ± 0,2	3,1 ± 0,2	3,0 ± 0,2	3,0 ± 0,09	
	2008	3,2 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,0 ± 0,2	3,0 ± 0,3	2,9 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,0 ± 0,2	3,1 ± 0,2	3,2 ± 0,08	
Tiempo espera para ser atendido	2005	3,3 ± 0,2	3,4 ± 0,1	2,9 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,1 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,3 ± 0,08	
	2006	3,5 ± 0,3	3,1 ± 0,3	3,2 ± 0,3	2,8 ± 0,5	3,3 ± 0,3	3,8 ± 0,5	2,8 ± 0,3	2,9 ± 0,3	3,1 ± 0,4	3,0 ± 0,16	
	2007	3,4 ± 0,2	3,3 ± 0,2	2,8 ± 0,2	3,1 ± 0,5	3,2 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,2 ± 0,2	2,9 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,2 ± 0,10	
	2008	3,5 ± 0,2	3,0 ± 0,2	2,7 ± 0,2	3,0 ± 0,4	3,0 ± 0,2	3,4 ± 0,3	3,1 ± 0,2	2,8 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,0 ± 0,10	
Solución dada al problema	2005	3,7 ± 0,3	3,3 ± 0,3	3,6 ± 0,2	3,3 ± 0,4	3,5 ± 0,3	3,6 ± 0,4	3,3 ± 0,3	3,5 ± 0,3	3,5 ± 0,3	3,4 ± 0,15	
	2006	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,3	3,5 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,09	
	2007	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,4 ± 0,3	3,5 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,09	
	2008	3,8 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,09	
Confianza que transmite el personal	2005	3,7 ± 0,3	3,5 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,3 ± 0,5	3,6 ± 0,3	3,6 ± 0,4	3,6 ± 0,3	3,6 ± 0,3	3,7 ± 0,3	3,6 ± 0,14	
	2006	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,7 ± 0,1	4,0 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,09	
	2007	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,3	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,09	
	2008	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,3	3,5 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,09	
Amabilidad del personal	2005	4,0 ± 0,3	3,8 ± 0,3	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,4	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,4	3,8 ± 0,3	3,6 ± 0,3	3,9 ± 0,3	3,8 ± 0,13	
	2006	4,2 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,3	3,9 ± 0,2	4,2 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,09	
	2007	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,8 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,09	
	2008	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,3	3,6 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,08	
Preparación del personal	2005	3,8 ± 0,3	3,5 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,4	3,6 ± 0,3	3,6 ± 0,3	3,6 ± 0,3	3,6 ± 0,13	
	2006	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,9 ± 0,3	3,6 ± 0,1	4,0 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,08	
	2007	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,08	
	2008	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,5 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,08	
Interés del personal enfermería	2005	3,8 ± 0,3	3,6 ± 0,3	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,4	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,4	3,4 ± 0,3	3,4 ± 0,3	3,8 ± 0,3	3,5 ± 0,13	
	2006	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,8 ± 0,1	4,0 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,09	
	2007	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,3	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,09	
	2008	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,9 ± 0,3	3,6 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,08	
Interés del personal médico	2005	4,0 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,08	
	2006	3,9 ± 0,3	3,5 ± 0,3	3,8 ± 0,3	3,7 ± 0,5	3,8 ± 0,3	4,0 ± 0,4	3,8 ± 0,3	3,7 ± 0,3	3,8 ± 0,3	3,8 ± 0,14	
	2007	4,1 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,08	
	2008	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,3	3,7 ± 0,2	4,2 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,08	
Interés del personal auxiliar	2005	3,8 ± 0,3	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,4	3,5 ± 0,2	3,8 ± 0,4	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,3	3,8 ± 0,3	3,6 ± 0,13	
	2006	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,7 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,08	
	2007	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,08	
	2008	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,5 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,6 ± 0,08	
Satisfacción con cuidados sanitarios	2005	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,08	
	2006	4,0 ± 0,3	3,5 ± 0,3	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,4	3,5 ± 0,3	3,8 ± 0,4	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,3	3,6 ± 0,13	
	2007	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,9 ± 0,3	3,7 ± 0,1	4,1 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,09	
	2008	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,4 ± 0,3	3,6 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,09	
Información recibida	2005	3,9 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,4 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,09	
	2006	3,9 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,09	
	2007	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,3 ± 0,3	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,09	
	2008	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,4 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,09	
% de usuarios satisfechos e intervalo de confianza (Respuestas: Si/No)												
	Año											
Tiempo dedicado en Urgencias	2005	89,7 ± 9,5	88,0 ± 9,0	89,5 ± 8,0	72,7 ± 18,6	87,3 ± 8,8	83,9 ± 12,9	83,7 ± 11,0	90,9 ± 8,5	87,8 ± 9,2	86,3 ± 5,1	
	2006	90,8 ± 5,2	89,5 ± 5,6	89,5 ± 5,9	86,7 ± 9,9	85,5 ± 5,4	91,0 ± 5,6	90,5 ± 5,1	81,1 ± 7,3	90,4 ± 5,2	87,7 ± 2,8	
	2007	89,4 ± 5,1	84,9 ± 5,7	90,0 ± 5,6	76,4 ± 11,2	84,8 ± 6,0	88,0 ± 6,1	84,5 ± 6,2	82,2 ± 6,5	84,2 ± 6,2	84,4 ± 3,0	
	2008	86,8 ± 6,4	86,7 ± 5,7	78,8 ± 7,4	86,0 ± 10,4	82,4 ± 6,4	85,7 ± 7,2	87,2 ± 5,4	80,2 ± 7,0	86,1 ± 6,7	84,6 ± 2,8	
Permiso realización pruebas o intervenciones	2005	66,7 ± 16,9	75,0 ± 12,3	64,7 ± 13,1	54,5 ± 20,8	53,7 ± 13,3	80,0 ± 14,3	61,9 ± 14,7	60,0 ± 15,2	53,2 ± 14,3	61,6 ± 7,2	
	2006	60,0 ± 9,0	61,1 ± 9,2	52,6 ± 9,9	57,5 ± 15,3	57,6 ± 7,9	59,4 ± 9,8	45,9 ± 8,8	64,8 ± 9,1	68,9 ± 8,3	55,2 ± 4,3	
	2007	64,5 ± 8,4	64,4 ± 8,1	52,8 ± 9,4	60,0 ± 13,6	62,0 ± 8,7	53,6 ± 9,9	45,8 ± 9,0	53,7 ± 8,4	58,7 ± 8,6	52,2 ± 4,3	
	2008	72,2 ± 8,9	63,7 ± 8,5	56,8 ± 9,2	53,8 ± 15,6	50,4 ± 8,9	56,6 ± 10,7	60,3 ± 8,1	60,0 ± 8,8	64,6 ± 9,4	59,9 ± 4,0	
Informe escrito	2005	83,6 ± 6,7	82,2 ± 6,6	74,3 ± 8,4	85,6 ± 6,7	81,4 ± 6,4	90,5 ± 5,9	86,0 ± 5,8	86,3 ± 6,1	85,8 ± 6,6	85,4 ± 2,8	
	2006	89,7 ± 9,5	90,0 ± 8,3	89,5 ± 8,0	78,3 ± 16,8	78,3 ± 16,8	93,0 ± 6,6	93,5 ± 8,7	91,1 ± 8,3	97,7 ± 4,4	92,1 ± 7,7	
	2007	90,0 ± 5,4	91,2 ± 5,2	96,2 ± 3,6	88,9 ± 9,2	88,9 ± 9,2	93,8 ± 3,7	87,9 ± 6,4	92,9 ± 4,5	94,5 ± 4,3	93,0 ± 3,8	
	2008	89,7 ± 5,8	95,6 ± 3,4	90,5 ± 5,3	87,8 ± 10,0	87,8 ± 10,0	97,1 ± 2,8	89,0 ± 6,4	94,6 ± 3,7	89,9 ± 5,0	91,8 ± 2,9	
Recomendaría el Servicio de Urgencias	2005	91,9 ± 8,8	80,4 ± 11,5	87,9 ± 8,4	78,3 ± 16,8	78,3 ± 16,8	87,0 ± 9,0	86,7 ± 12,2	75,6 ± 12,5	86,4 ± 10,1	85,7 ± 9,8	
	2006	93,5 ± 4,4	88,4 ± 5,9	78,6 ± 7,9	90,9 ± 8,5	88,9 ± 8,8	88,9 ± 6,2	83,6 ± 6,6	87,2 ± 6,3	90,4 ± 5,2	86,3 ± 3,1	
	2007	87,5 ± 5,6	86,1 ± 5,7	86,0 ± 6,6	71,7 ± 12,1	80,0 ± 6,6	91,4 ± 5,4	76,8 ± 7,4	80,3 ± 6,7	86,0 ± 6,0	80,2 ± 3,5	
	2008	89,5 ± 5,9	81,3 ± 6,6	83,5 ± 6,8	85,4 ± 10,8	81,5 ± 6,6	89,8 ± 6,3	87,8 ± 5,3	82,5 ± 6,6	85,6 ± 6,7	85,5 ± 2,7	
Encuestas recibidas	2005	42	52	58	23	58	32	45	45	52	407	
2006	124	117	107	45	169	107	129	114	130	1.042		
2007	143	156	147	44	144	134	108	133	135	1.131		
2008	108	142	121	44	92	141	152	110	110	1.041		
2009	119	138	147	100	144	129	115	109	113	1.114		

EVOLUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CONSULTAS DE ESPECIALIDADES		Sectoros sanitarios								Aragón
		Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III	Calatayud	
Media e intervalo de confianza (Escala de valoración respuestas:1 a 5)	Año									
Estado de las consultas	2006	3,3 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,2	3,3 ± 0,1	3,1 ± 0,1	-	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,11
	2007	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,3 ± 0,08
	2008	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,2 ± 0,2	3,3 ± 0,1	3,3 ± 0,10
	2009	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,3 ± 0,10
Facilidad para conseguir cita	2006	3,4 ± 0,1	3,1 ± 0,2	3,0 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,2 ± 0,1	-	3,0 ± 0,2	3,2 ± 0,13
	2007	3,5 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,1 ± 0,1	2,9 ± 0,2	2,8 ± 0,1	3,1 ± 0,11
	2008	3,5 ± 0,1	3,0 ± 0,2	3,1 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,2 ± 0,1	2,7 ± 0,2	2,8 ± 0,1	3,1 ± 0,12
	2009	3,4 ± 0,1	2,9 ± 0,2	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,2 ± 0,1	2,7 ± 0,2	3,0 ± 0,1	3,1 ± 0,13
Demora para la cita	2006	2,9 ± 0,2	2,4 ± 0,2	2,6 ± 0,2	2,7 ± 0,3	2,6 ± 0,2	2,5 ± 0,1	-	2,4 ± 0,1	2,6 ± 0,16
	2007	2,9 ± 0,1	2,2 ± 0,1	2,6 ± 0,1	2,4 ± 0,1	2,8 ± 0,1	2,5 ± 0,1	2,6 ± 0,2	2,1 ± 0,1	2,6 ± 0,12
	2008	2,9 ± 0,1	2,2 ± 0,2	2,6 ± 0,1	2,4 ± 0,1	2,5 ± 0,1	2,5 ± 0,1	2,3 ± 0,2	2,1 ± 0,1	2,5 ± 0,12
	2009	2,8 ± 0,1	2,3 ± 0,2	2,6 ± 0,1	2,7 ± 0,2	2,6 ± 0,1	2,7 ± 0,1	2,0 ± 0,2	2,4 ± 0,1	2,5 ± 0,13
Tiempo hasta entrar en consulta	2006	3,2 ± 0,2	2,9 ± 0,2	3,1 ± 0,2	3,1 ± 0,2	2,9 ± 0,2	3,0 ± 0,1	-	2,7 ± 0,1	3,0 ± 0,14
	2007	2,9 ± 0,1	2,8 ± 0,1	3,2 ± 0,1	2,5 ± 0,1	3,2 ± 0,1	2,9 ± 0,1	3,0 ± 0,2	2,7 ± 0,1	2,9 ± 0,11
	2008	2,9 ± 0,1	2,8 ± 0,1	3,2 ± 0,1	2,5 ± 0,1	3,0 ± 0,1	3,0 ± 0,1	2,9 ± 0,2	2,7 ± 0,1	2,9 ± 0,13
	2009	3,0 ± 0,1	2,9 ± 0,2	3,0 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,1 ± 0,1	3,0 ± 0,1	2,8 ± 0,2	2,8 ± 0,1	3,0 ± 0,13
Solución dada a problemas	2006	3,3 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,3 ± 0,1	-	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,14
	2007	3,5 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,10
	2008	3,5 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,2 ± 0,1	3,4 ± 0,11
	2009	3,5 ± 0,1	3,3 ± 0,2	3,3 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,12
Confianza que transmite el personal	2006	3,5 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,1	-	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,12
	2007	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,10
	2008	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,11
	2009	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,2 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,13
Amabilidad del personal	2006	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,1	-	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,12
	2007	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,10
	2008	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,11
	2009	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,3	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,14
Preparación del personal	2006	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	-	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,11
	2007	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,09
	2008	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,11
	2009	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,12
Interés del personal enfermería	2006	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	-	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,11
	2007	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,09
	2008	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,11
	2009	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,2 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,12
Interés del personal médico	2006	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,1	-	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,13
	2007	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,10
	2008	3,8 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,11
	2009	3,7 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,4 ± 0,3	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,13
Interés del personal admisión	2006	3,3 ± 0,1	3,3 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,1	-	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,12
	2007	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,09
	2008	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,1 ± 0,2	3,2 ± 0,1	3,2 ± 0,11
	2009	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,1	2,8 ± 0,2	3,3 ± 0,1	3,2 ± 0,11
Satisfacción con cuidados sanitarios	2006	3,5 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,1	-	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,13
	2007	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,09
	2008	3,7 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,11
	2009	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,12
Información recibida	2006	3,3 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,3 ± 0,1	-	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,14
	2007	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,11
	2008	3,6 ± 0,1	3,2 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,11
	2009	3,6 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,1 ± 0,3	3,5 ± 0,1	3,4 ± 0,14
% de usuarios satisfechos e intervalo de confianza (Respuestas: Sí/No)	Año									
Dedicación del tiempo necesario	2006	76,0 ± 11,8	72,6 ± 8,7	74,4 ± 13,0	83,3 ± 17,2	71,4 ± 8,4	76,0 ± 5,4	-	66,7 ± 13,3	74,8 ± 3,2
	2007	85,9 ± 6,0	67,7 ± 6,1	72,4 ± 8,6	72,1 ± 11,3	73,1 ± 5,7	74,2 ± 3,4	76,5 ± 5,6	70,2 ± 8,1	74,9 ± 2,1
	2008	77,6 ± 6,5	70,5 ± 6,4	66,7 ± 8,9	81,6 ± 12,3	75,3 ± 5,3	76,4 ± 3,1	67,9 ± 8,1	77,4 ± 7,1	73,7 ± 2,4
	2009	81,2 ± 6,5	75,5 ± 6,3	77,0 ± 8,2	82,4 ± 9,1	80,8 ± 4,6	78,6 ± 3,2	68,9 ± 9,9	78,1 ± 7,9	76,8 ± 2,7
Recomendaría las consultas	2006	86,0 ± 9,6	80,7 ± 7,9	81,4 ± 11,6	83,3 ± 17,2	79,3 ± 7,7	79,5 ± 5,3	-	84,4 ± 10,6	80,9 ± 3,0
	2007	88,9 ± 5,5	78,5 ± 5,5	84,0 ± 7,2	83,3 ± 9,4	83,8 ± 5,0	77,9 ± 3,3	80,6 ± 5,4	74,4 ± 7,9	80,6 ± 1,9
	2008	89,5 ± 4,9	74,6 ± 6,3	81,7 ± 7,4	94,9 ± 6,9	79,0 ± 5,1	81,9 ± 2,9	74,5 ± 7,8	78,7 ± 7,1	80,5 ± 2,2
	2009	87,7 ± 5,6	79,9 ± 5,9	80,0 ± 8,0	88,1 ± 7,8	87,2 ± 4,0	83,6 ± 2,9	72,2 ± 9,6	82,4 ± 7,4	81,6 ± 2,5
Encuestas recibidas	2006	52	186	47	20	172	331	-	50	858
	2007	131	365	114	61	412	816	261	127	2.287
	2008	158	338	113	40	443	898	144	136	2.270
	2009	142	293	107	70	412	847	93	110	2.074

EVOLUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

UNIDADES DE SALUD MENTAL		Sectores sanitarios								Aragón
		Huesca	Barbastro	Teruel	Alcañiz	Zaragoza I	Zaragoza II	Zaragoza III	Calatayud	
Media e intervalo de confianza (Escala de valoración respuestas: 1 a 5)	Año									
Estado de las consultas	2006	4,1 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,0 ± 0,2	3,1 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,13
	2007	3,9 ± 0,5	3,4 ± 0,2	3,1 ± 0,2	4,0 ± 0,1	3,3 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,11
	2008	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,2 ± 0,1	4,0 ± 0,2	3,1 ± 0,2	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,16
	2009	3,8 ± 0,2	3,5 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,2 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,2	4,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,8 ± 0,14
Facilidad para conseguir cita	2006	3,9 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,14
	2007	3,3 ± 1,0	3,6 ± 0,3	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,5 ± 0,15
	2008	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,3	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,0 ± 0,3	3,5 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,18
	2009	3,4 ± 0,3	3,8 ± 0,3	3,8 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,6 ± 0,3	3,7 ± 0,2	4,3 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,8 ± 0,18
Demora para la cita	2006	3,3 ± 0,2	3,0 ± 0,1	3,5 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,1 ± 0,2	3,0 ± 0,1	3,6 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,2 ± 0,16
	2007	3,4 ± 0,8	3,3 ± 0,3	3,4 ± 0,2	3,6 ± 0,2	2,9 ± 0,2	3,0 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,2 ± 0,15
	2008	3,3 ± 0,3	3,5 ± 0,3	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,2	2,7 ± 0,3	3,2 ± 0,1	3,5 ± 0,3	3,4 ± 0,1	3,3 ± 0,21
	2009	3,2 ± 0,3	3,6 ± 0,4	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,1 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,7 ± 0,1	3,4 ± 0,1	3,4 ± 0,20
Tiempo hasta entrar en consulta	2006	3,8 ± 0,4	3,1 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,1 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,2 ± 0,1	3,3 ± 0,16
	2007	3,3 ± 0,8	3,2 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,1 ± 0,1	3,1 ± 0,2	2,9 ± 0,1	3,2 ± 0,14
	2008	3,8 ± 0,3	3,5 ± 0,4	3,6 ± 0,2	3,4 ± 0,2	3,1 ± 0,3	3,3 ± 0,1	3,5 ± 0,2	2,9 ± 0,1	3,4 ± 0,17
	2009	3,5 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,7 ± 0,1	3,3 ± 0,6	2,9 ± 0,1	3,5 ± 0,23
Solución dada a problemas	2006	3,9 ± 0,3	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,3	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,15
	2007	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,6 ± 0,15
	2008	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,9 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,1 ± 0,3	3,6 ± 0,1	3,9 ± 0,3	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,22
	2009	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,3 ± 0,3	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,3	3,9 ± 0,1	3,7 ± 0,20
Confianza que transmite el personal	2006	4,0 ± 0,3	3,6 ± 0,1	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,1	4,0 ± 0,2	4,2 ± 0,1	3,9 ± 0,14
	2007	3,7 ± 1,0	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,1	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,14
	2008	4,2 ± 0,2	4,1 ± 0,3	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,4 ± 0,3	3,9 ± 0,1	4,1 ± 0,3	4,1 ± 0,1	3,9 ± 0,20
	2009	3,6 ± 0,3	3,9 ± 0,3	4,1 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,7 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,6	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,24
Amabilidad del personal	2006	4,1 ± 0,3	3,7 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,2 ± 0,2	4,3 ± 0,1	4,1 ± 0,13
	2007	3,7 ± 1,0	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,1 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,1	4,2 ± 0,1	4,0 ± 0,14
	2008	4,3 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,1 ± 0,2	3,5 ± 0,3	4,0 ± 0,1	4,2 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,0 ± 0,17
	2009	3,6 ± 0,2	4,5 ± 0,3	4,3 ± 0,2	4,3 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,3 ± 0,1	4,3 ± 0,3	4,2 ± 0,1	4,2 ± 0,18
Preparación del personal	2006	4,0 ± 0,4	3,7 ± 0,1	4,1 ± 0,2	3,9 ± 0,3	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,13
	2007	3,7 ± 1,0	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,13
	2008	4,1 ± 0,3	4,1 ± 0,2	4,0 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,5 ± 0,3	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,3	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,19
	2009	3,6 ± 0,3	3,9 ± 0,3	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,2 ± 0,3	3,9 ± 0,1	4,0 ± 0,18
Interés del personal enfermería	2006	4,0 ± 0,2	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,15
	2007	3,4 ± 0,8	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,13
	2008	3,7 ± 0,3	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,8 ± 0,1	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,16
	2009	3,7 ± 0,3	4,3 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,3	4,0 ± 0,1	4,0 ± 0,18
Interés del personal médico	2006	4,0 ± 0,4	3,7 ± 0,1	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,2 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,1 ± 0,14
	2007	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,14
	2008	4,3 ± 0,2	4,2 ± 0,3	4,2 ± 0,1	4,0 ± 0,2	3,6 ± 0,3	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,0 ± 0,18
	2009	4,1 ± 0,2	4,5 ± 0,2	4,3 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,8 ± 0,3	4,3 ± 0,1	4,3 ± 0,3	4,1 ± 0,1	4,2 ± 0,17
Interés del personal admisión	2006	3,8 ± 0,2	3,3 ± 0,1	3,4 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,7 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,4 ± 0,1	3,6 ± 0,14
	2007	3,5 ± 0,5	3,5 ± 0,2	3,5 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,6 ± 0,12
	2008	3,8 ± 0,2	3,5 ± 0,3	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,5 ± 0,15
	2009	3,3 ± 0,3	3,6 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,4 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,5 ± 0,1	3,7 ± 0,17
Satisfacción con cuidados sanitarios	2006	4,1 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,14
	2007	3,4 ± 0,8	3,7 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,7 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,13
	2008	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,8 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,3 ± 0,3	3,7 ± 0,1	4,0 ± 0,3	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,20
	2009	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,1 ± 0,2	3,7 ± 0,3	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,1	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,16
Información recibida	2006	3,9 ± 0,4	3,5 ± 0,1	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,3	3,7 ± 0,2	3,7 ± 0,1	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,1	3,8 ± 0,15
	2007	3,5 ± 0,5	3,7 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,2	3,6 ± 0,2	3,6 ± 0,1	3,7 ± 0,2	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,14
	2008	3,9 ± 0,2	3,8 ± 0,3	4,0 ± 0,1	3,6 ± 0,2	3,2 ± 0,3	3,6 ± 0,1	3,8 ± 0,3	3,8 ± 0,1	3,7 ± 0,20
	2009	3,6 ± 0,3	3,8 ± 0,4	4,0 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,4 ± 0,3	3,8 ± 0,2	4,0 ± 0,3	3,8 ± 0,1	3,8 ± 0,23
% de usuarios satisfechos e intervalo de confianza (Respuestas: SI/No)	Año									
Dedicación del tiempo necesario	2006	81,2 ± 9,7	79,1 ± 9,8	83,5 ± 7,3	78,5 ± 4,9	79,2 ± 9,9	92,5 ± 7,1	87,6 ± 7,4	80,0 ± 3,5	80,6 ± 2,8
	2007	73,2 ± 7,4	77,4 ± 11,5	81,2 ± 6,2	80,2 ± 6,8	69,9 ± 7,0	78,8 ± 6,2	78,3 ± 5,9	83,5 ± 8,2	77,3 ± 2,1
	2008	78,1 ± 7,5	88,2 ± 8,7	86,8 ± 5,2	81,6 ± 7,0	59,0 ± 9,6	78,2 ± 4,4	83,5 ± 10,5	78,8 ± 13,9	78,4 ± 2,8
	2009	82,6 ± 9,0	88,7 ± 16,8	88,3 ± 5,5	91,0 ± 5,2	66,4 ± 10,3	78,1 ± 6,6	88,4 ± 4,7	95,7 ± 8,3	81,7 ± 2,7
Recomendaría las consultas	2006	91,8 ± 7,1	93,8 ± 5,9	90,7 ± 5,5	91,4 ± 3,6	90,9 ± 6,4	96,1 ± 5,3	97,7 ± 4,0	91,2 ± 2,4	91,7 ± 2,0
	2007	79,6 ± 18,2	91,9 ± 6,6	91,9 ± 4,6	91,7 ± 4,8	82,9 ± 5,5	90,2 ± 4,6	88,6 ± 4,7	92,2 ± 6,0	88,7 ± 1,6
	2008	95,6 ± 4,8	93,2 ± 7,2	96,0 ± 3,1	90,0 ± 5,5	68,7 ± 9,3	89,5 ± 3,6	96,6 ± 5,7	97,3 ± 5,2	89,5 ± 1,8
	2009	96,6 ± 5,8	98,9 ± 1,4	99,4 ± 1,1	93,7 ± 4,3	85,2 ± 8,3	90,5 ± 4,0	96,2 ± 2,9	100,0 ± 0,0	93,2 ± 1,6
Encuestas recibidas	2006	177	52	65	89	109	413	103	54	1.062
	2007	443	87	155	182	220	783	320	80	2.270
	2008	338	81	168	142	167	642	122	39	1.699
	2009	333	44	138	134	142	412	129	25	1.357

ATENCIÓN SOCIOSANITARIA		Hospitales				
		Hospital Sagrado Corazón de Jesús	Centro Sociosanitario de Fraga	Hospital San José	Hospital Geriátrico San Jorge	Aragón
Media e intervalo de confianza (Escala de valoración respuestas: 1 a 5)						
	Año					
Estado de las habitaciones	2005	3,8 ± 0,4	4,0 ± 0,8	3,9 ± 0,4	3,5 ± 0,6	3,6 ± 0,38
	2006	3,5 ± 0,3	4,1 ± 0,4	4,3 ± 0,2	3,2 ± 0,2	3,4 ± 0,15
	2007	3,7 ± 0,2	4,4 ± 0,5	4,3 ± 0,2	3,3 ± 0,2	3,6 ± 0,06
	2008	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,5	4,3 ± 0,2		3,9 ± 0,12
	2009	3,6 ± 0,1	4,0 ± 1,1	4,2 ± 0,2		3,8 ± 0,12
Comida	2005	3,9 ± 0,4	3,8 ± 0,4	3,4 ± 0,4	3,7 ± 0,4	3,7 ± 0,27
	2006	3,8 ± 0,3	3,3 ± 0,6	3,7 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,14
	2007	4,0 ± 0,2	3,7 ± 0,7	3,7 ± 0,3	3,9 ± 0,1	3,9 ± 0,05
	2008	3,8 ± 0,2	4,1 ± 0,6	3,9 ± 0,2		3,8 ± 0,14
	2009	3,8 ± 0,2	3,7 ± 1,3	3,7 ± 0,3		3,8 ± 0,14
Solución dada al problema	2005	4,0 ± 0,4	4,4 ± 0,8	4,0 ± 0,4	3,4 ± 0,6	3,7 ± 0,38
	2006	3,7 ± 0,3	3,9 ± 0,5	4,1 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,8 ± 0,15
	2007	4,0 ± 0,2	4,5 ± 0,4	4,1 ± 0,3	3,8 ± 0,2	3,9 ± 0,06
	2008	3,8 ± 0,2	4,6 ± 0,5	4,1 ± 0,2		3,9 ± 0,15
	2009	3,6 ± 0,2	4,0 ± 0,8	4,2 ± 0,2		3,8 ± 0,13
Confianza que transmite el personal	2005	4,3 ± 0,4	4,5 ± 0,4	4,3 ± 0,4	3,8 ± 0,6	4,0 ± 0,38
	2006	3,9 ± 0,3	4,2 ± 0,4	4,4 ± 0,2	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,14
	2007	4,1 ± 0,2	4,8 ± 0,3	4,5 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,2 ± 0,05
	2008	4,0 ± 0,2	4,4 ± 0,3	4,5 ± 0,1		4,2 ± 0,14
	2009	3,9 ± 0,2	4,3 ± 0,9	4,4 ± 0,2		4,1 ± 0,13
Amabilidad del personal	2005	4,3 ± 0,4	4,7 ± 0,4	4,6 ± 0,2	3,9 ± 0,6	4,1 ± 0,38
	2006	4,1 ± 0,3	4,4 ± 0,4	4,4 ± 0,2	4,2 ± 0,2	4,2 ± 0,14
	2007	4,2 ± 0,2	4,8 ± 0,3	4,5 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,3 ± 0,05
	2008	4,1 ± 0,2	5,0 ± 0,0	4,6 ± 0,1		4,3 ± 0,14
	2009	4,0 ± 0,2	4,3 ± 0,9	4,4 ± 0,2		4,2 ± 0,13
Preparación del personal	2005	4,1 ± 0,4	4,7 ± 0,4	3,9 ± 0,4	3,9 ± 0,6	4,0 ± 0,38
	2006	3,9 ± 0,3	4,3 ± 0,3	4,3 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,14
	2007	4,1 ± 0,2	4,8 ± 0,3	4,3 ± 0,2	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,05
	2008	4,0 ± 0,2	4,4 ± 0,5	4,4 ± 0,2		4,1 ± 0,13
	2009	3,9 ± 0,2	4,3 ± 0,9	4,2 ± 0,2		4,0 ± 0,13
Interés del personal enfermería	2005	4,3 ± 0,4	4,7 ± 0,4	4,4 ± 0,2	3,9 ± 0,4	4,1 ± 0,26
	2006	4,0 ± 0,3	4,5 ± 0,4	4,3 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,14
	2007	4,2 ± 0,2	4,7 ± 0,3	4,5 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,2 ± 0,05
	2008	4,1 ± 0,2	4,8 ± 0,3	4,5 ± 0,2		4,3 ± 0,13
	2009	4,1 ± 0,2	4,5 ± 1,0	4,4 ± 0,2		4,2 ± 0,12
Interés del personal médico	2005	4,4 ± 0,4	4,5 ± 0,4	4,4 ± 0,4	3,8 ± 0,8	4,0 ± 0,50
	2006	3,9 ± 0,3	4,4 ± 0,4	4,4 ± 0,2	4,3 ± 0,2	4,2 ± 0,15
	2007	4,2 ± 0,2	4,8 ± 0,3	4,5 ± 0,2	4,2 ± 0,1	4,3 ± 0,05
	2008	4,1 ± 0,2	4,8 ± 0,3	4,4 ± 0,2		4,2 ± 0,14
	2009	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,8	4,5 ± 0,2		4,1 ± 0,13
Interés del personal auxiliar	2005	4,3 ± 0,4	4,5 ± 0,4	4,3 ± 0,4	3,9 ± 0,4	4,1 ± 0,27
	2006	3,9 ± 0,3	4,1 ± 0,4	4,3 ± 0,2	3,9 ± 0,2	3,9 ± 0,15
	2007	4,1 ± 0,2	4,7 ± 0,3	4,3 ± 0,3	4,0 ± 0,1	4,1 ± 0,05
	2008	4,0 ± 0,2	4,8 ± 0,3	4,4 ± 0,2		4,2 ± 0,14
	2009	3,8 ± 0,2	4,3 ± 0,9	4,3 ± 0,2		4,0 ± 0,13
Satisfacción con cuidados sanitarios	2005	4,3 ± 0,4	4,7 ± 0,4	4,3 ± 0,4	3,8 ± 0,4	4,0 ± 0,27
	2006	3,9 ± 0,3	4,4 ± 0,4	4,5 ± 0,2	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,15
	2007	4,2 ± 0,2	4,7 ± 0,4	4,4 ± 0,2	4,1 ± 0,1	4,2 ± 0,05
	2008	4,1 ± 0,2	4,4 ± 0,5	4,5 ± 0,1		4,2 ± 0,13
	2009	3,9 ± 0,2	4,0 ± 0,8	4,6 ± 0,1		4,1 ± 0,12
Información recibida	2005	3,9 ± 0,4	4,3 ± 0,4	4,0 ± 0,4	3,8 ± 0,6	3,8 ± 0,38
	2006	3,4 ± 0,4	3,9 ± 0,5	4,3 ± 0,2	4,0 ± 0,2	3,8 ± 0,16
	2007	3,9 ± 0,2	4,3 ± 0,4	4,1 ± 0,3	4,0 ± 0,2	4,0 ± 0,05
	2008	3,8 ± 0,2	4,2 ± 0,5	4,2 ± 0,2		3,9 ± 0,16
	2009	3,7 ± 0,2	4,0 ± 0,8	4,3 ± 0,2		3,9 ± 0,13
% de usuarios satisfechos e intervalo de confianza (Respuestas: Sí/No)						
	Año					
Tiempo de ingreso apropiado	2005	80,0 ± 19,7	20,0 ± 28,0	100,0 ± 0,0	86,7 ± 17,0	85,6 ± 11,7
	2006	71,4 ± 12,2	66,7 ± 19,1	66,5 ± 8,3	87,1 ± 6,6	82,0 ± 5,4
	2007	82,7 ± 6,7	80,0 ± 21,4	91,1 ± 7,5	82,6 ± 5,5	83,4 ± 3,9
	2008	76,0 ± 7,9	66,7 ± 27,7	88,0 ± 6,1		79,4 ± 5,6
	2009	75,0 ± 6,6	100,0 ± 0,0	84,9 ± 7,4		79,4 ± 4,8
Permiso realización pruebas o intervenciones	2005	84,6 ± 19,2	50,0 ± 41,8	72,7 ± 16,7	92,3 ± 14,4	87,7 ± 10,4
	2006	78,6 ± 12,1	64,3 ± 20,5	87,2 ± 8,7	75,8 ± 8,5	77,7 ± 6,2
	2007	75,5 ± 8,1	80,0 ± 21,4	86,4 ± 9,2	75,8 ± 6,4	76,8 ± 4,6
	2008	66,3 ± 9,6	57,1 ± 33,9	87,5 ± 6,4		72,6 ± 6,6
	2009	78,7 ± 6,5	100,0 ± 0,0	92,5 ± 5,7		84,2 ± 4,5
Informe de alta	2005	100,0 ± 0,0	83,3 ± 22,0	100,0 ± 0,0	93,8 ± 11,7	96,0 ± 7,2
	2006	100,0 ± 0,0	93,3 ± 10,1	100,0 ± 0,0	97,8 ± 2,9	98,6 ± 1,7
	2007	94,0 ± 4,3	100,0 ± 0,0	97,8 ± 3,8	98,2 ± 1,9	96,9 ± 1,8
	2008	98,0 ± 2,6	100,0 ± 0,0	94,3 ± 4,2		96,9 ± 2,1
	2009	97,2 ± 2,4	100,0 ± 0,0	98,6 ± 2,4		97,8 ± 1,7
Recomendaría el hospital	2005	100,0 ± 0,0	100,0 ± 0,0	100,0 ± 0,0	81,3 ± 18,9	88,4 ± 11,7
	2006	87,5 ± 9,1	100,0 ± 0,0	100,0 ± 0,0	87,2 ± 6,5	88,9 ± 4,6
	2007	96,1 ± 3,5	100,0 ± 0,0	100,0 ± 0,0	92,5 ± 3,8	94,4 ± 2,5
	2008	93,8 ± 4,5	100,0 ± 0,0	98,8 ± 2,0		95,6 ± 2,9
	2009	88,6 ± 4,7	100,0 ± 0,0	98,6 ± 2,4		92,4 ± 3,1
Encuestas recibidas	2005	15	6	24	16	61
	2006	49	16	53	95	213
	2007	106	10	48	168	332
	2008	101	9	88		198
	2009	145	4	76		225

EVOLUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

061		CCU	UMEs Zaragoza	UMEs Resto Aragón	SUAP	Otros Recursos	Aragón
Media e intervalo de confianza (Escala de valoración respuestas: 1 a 5)		Año					
Amabilidad del personal	2006	4,7 ± 0,1					4,7 ± 0,14
	2007	4,4 ± 0,1					4,4 ± 0,14
	2008	4,5 ± 0,2					4,5 ± 0,15
	2009	4,5 ± 0,1					4,5 ± 0,14
Interés del personal	2006	4,4 ± 0,2					4,4 ± 0,21
	2007	4,3 ± 0,2					4,3 ± 0,16
	2008	4,4 ± 0,2					4,4 ± 0,17
	2009	4,8 ± 0,1					4,8 ± 0,10
Seguridad que transmite el personal	2006	4,3 ± 0,2					4,3 ± 0,25
	2007	4,0 ± 0,2					4,0 ± 0,17
	2008	4,4 ± 0,2					4,4 ± 0,17
	2009	4,7 ± 0,1					4,7 ± 0,12
Consejos sanitarios sobre actuación mientras acude el equipo de emergencias	2006	4,3 ± 0,2					4,3 ± 0,24
	2007	4,1 ± 0,2					4,1 ± 0,18
	2008	4,3 ± 0,2					4,3 ± 0,19
	2009	4,8 ± 0,1					4,8 ± 0,10
Tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	2006		4,5 ± 0,2	4,4 ± 0,2	4,3 ± 0,2	4,5 ± 0,2	4,4 ± 0,13
	2007		4,5 ± 0,1	4,3 ± 0,1	4,1 ± 0,1	4,1 ± 0,2	4,1 ± 0,09
	2008		4,5 ± 0,1	4,4 ± 0,1	4,3 ± 0,2	4,3 ± 0,2	4,3 ± 0,11
	2009		4,6 ± 0,1	4,5 ± 0,1	4,5 ± 0,1	4,4 ± 0,2	4,5 ± 0,09
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	2006		4,8 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,7 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,8 ± 0,46
	2007		4,8 ± 0,1	4,6 ± 0,1	4,7 ± 0,1	4,6 ± 0,1	4,6 ± 0,39
	2008		4,8 ± 0,1	4,7 ± 0,1	4,7 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,7 ± 0,51
	2009		4,9 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,8 ± 0,44
Información recibida	2006		4,6 ± 0,2	4,3 ± 0,2	4,6 ± 0,1	4,3 ± 0,2	4,5 ± 0,49
	2007		4,4 ± 0,1	4,3 ± 0,1	4,4 ± 0,1	4,2 ± 0,1	4,3 ± 0,44
	2008		4,6 ± 0,1	4,6 ± 0,1	4,5 ± 0,1	4,7 ± 0,1	4,6 ± 0,56
	2009		4,8 ± 0,1	4,7 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,7 ± 0,1	4,8 ± 0,43
Preparación del equipo de emergencias/ambulancia	2006		4,8 ± 0,1	4,6 ± 0,2	4,7 ± 0,1	4,7 ± 0,1	4,7 ± 0,09
	2007		4,7 ± 0,1	4,6 ± 0,1	4,5 ± 0,1	4,4 ± 0,1	4,5 ± 0,06
	2008		4,7 ± 0,1	4,6 ± 0,1	4,6 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,7 ± 0,07
	2009		4,9 ± 0,0	4,8 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,8 ± 0,05
Satisfacción con la atención recibida	2006	4,5 ± 0,2	4,8 ± 0,1	4,6 ± 0,2	4,7 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,7 ± 0,07
	2007	4,2 ± 0,2	4,7 ± 0,1	4,6 ± 0,1	4,5 ± 0,1	4,5 ± 0,1	4,5 ± 0,06
	2008	4,4 ± 0,2	4,7 ± 0,1	4,6 ± 0,1	4,5 ± 0,1	4,7 ± 0,1	4,5 ± 0,09
	2009	4,7 ± 0,1	4,8 ± 0,1	4,6 ± 0,1	4,7 ± 0,1	4,6 ± 0,1	4,6 ± 0,07
% de usuarios satisfechos e intervalo de confianza (Respuestas: Sí/No)		Año					
Recomendaría el servicio	2006	96,5 ± 3,9	98,8 ± 2,3	96,5 ± 3,9	97,6 ± 3,3	98,8 ± 2,3	97,7 ± 1,4
	2007	92,7 ± 4,0	97,0 ± 2,6	99,4 ± 1,2	98,8 ± 1,7	98,8 ± 1,7	97,0 ± 1,3
	2008	91,7 ± 4,2	98,2 ± 2,0	98,2 ± 2,0	97,0 ± 2,6	98,8 ± 1,6	95,1 ± 2,0
	2009	97,0 ± 2,6	100,0 ± 0,0	97,6 ± 2,3	100,0 ± 0,0	97,0 ± 2,6	97,7 ± 1,5
Encuestas recibidas	2006	85	84	85	84	84	422
	2007	168	169	168	168	168	841
	2008	168	168	168	168	168	840
	2009	168	168	168	168	168	840