

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

2010



OPINIÓN DE LOS USUARIOS. URGENCIAS 061 ARAGÓN.

La asistencia sanitaria prestada por el 061 es muy bien valorada por los usuarios de dichos servicios, puesto que todas las dimensiones exploradas presentan valores superiores al 90% de usuarios que consideran la asistencia recibida como adecuada, satisfactoria o muy satisfactoria.

Cabe resaltar los muy bajos porcentajes de encuestados que declararon como nada satisfactoria algunas de las dimensiones exploradas, como por ejemplo la satisfacción global con la atención recibida (0,5%), la información recibida (0,3%) o el trato humano y la preparación del equipo de emergencias/ambulancia, ambas con ninguna respuesta correspondiente a la categoría “nada satisfactorio”.

Finalmente, prácticamente la totalidad de las personas encuestadas recomendaría el servicio de urgencias 061.

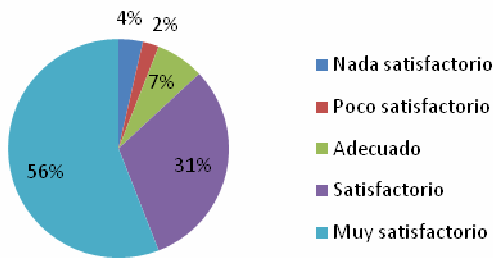
RESULTADOS A NIVEL DE COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN. URGENCIAS O61

ARAGÓN	Nada satisfactorio		Poco satisfactorio		Adecuado		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Amabilidad del personal*	3	3,6	2	2,4	6	7,1	26	31,0	47	56,0
Interés del personal*	1	1,2	2	2,4	0	0,0	15	17,9	66	78,6
Seguridad que transmite el personal*	1	1,2	0	0,0	5	6,0	16	19,0	62	73,8
Consejos sanitarios sobre actuación mientras acude el equipo de emergencias*	1	1,2	1	1,2	2	2,4	15	17,9	65	77,4
Tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia**	12	3,6	14	4,2	34	10,1	99	29,5	177	52,7
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia**	0	0,0	2	0,6	11	3,3	47	14,0	276	82,1
Información recibida**	1	0,3	5	1,5	20	6,0	61	18,2	249	74,1
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias**	0	0,0	2	0,6	10	3,0	57	17,0	267	79,5
Satisfacción con la atención recibida	2	0,5	5	1,2	23	5,5	82	19,5	308	73,3

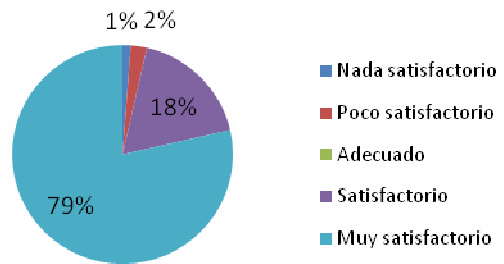
*Preguntas recogidas única y exclusivamente en las encuestas realizadas a usuarios/as de Centro Coordinador de Urgencias.

** Preguntas recogidas en las encuestas realizadas a usuarios/as de Unidades Móviles de Emergencias, Servicios de Urgencias de Atención Primaria y otros recursos.

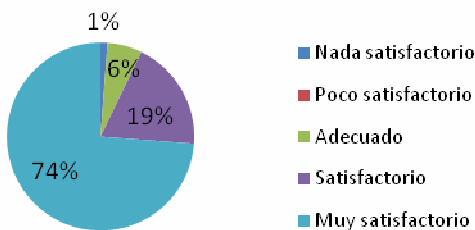
Amabilidad del personal*



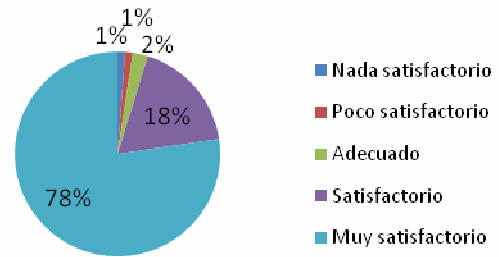
Interés del personal*



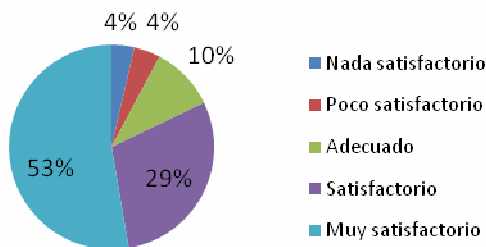
Seguridad que transmite el personal*



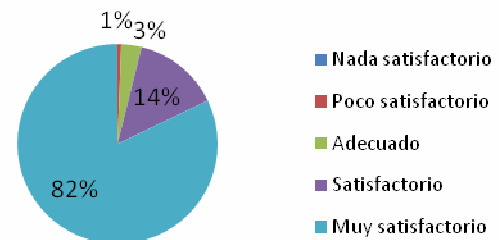
Consejos sanitarios sobre actuación mientras acude el equipo de emergencias*



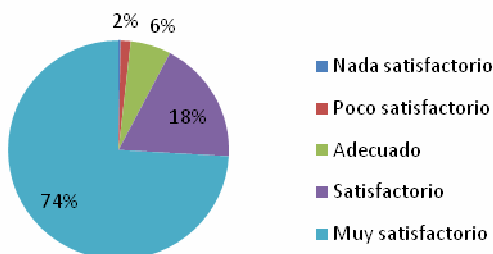
Tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia**



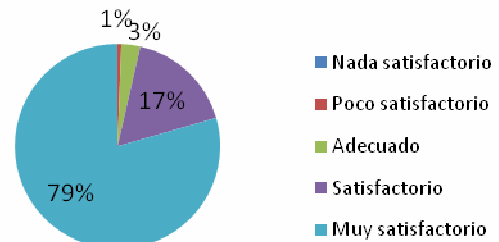
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia**



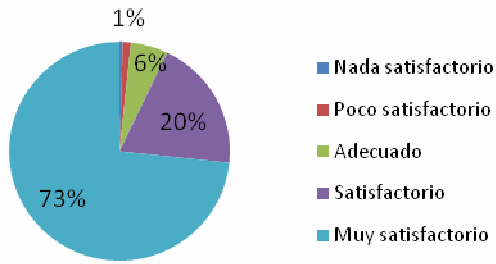
Información recibida**



Preparación del equipo de emergencias/ambulancias**



Satisfacción con la atención recibida



Recomendaría el servicio

