

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

2010



El Departamento de Salud y Consumo tiene entre sus estrategias la mejora del nivel de salud de los ciudadanos que viven en Aragón. Un procedimiento orientado a implementar dicha estrategia es conocer la opinión que tienen los usuarios y usuarias sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud de Aragón. La realización de una encuesta a pacientes que acceden a los diferentes servicios permite aproximarse a la percepción tienen sobre la atención prestada. Con esta finalidad, se vienen realizando, desde hace años, encuestas entre usuarios/as para medir el nivel de satisfacción con los servicios de salud.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles de atención sanitaria.

## APUNTES METODOLÓGICOS

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón tiene como población objeto de estudio todas las personas que han recibido algún tipo de prestación sanitaria por parte de los servicios de salud de Aragón.

El contenido de los cuestionarios osciló entre 9 y 19 items en función del servicio sanitario valorado (Atención Primaria, Centro Médico de Especialidades, Hospital, etc.), siendo comunes tanto las preguntas como las escalas de medición (con pequeñas variaciones en función del tipo de usuario al que va dirigido). Así, los cuestionarios cuentan con los siguientes bloques:

- Datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral).
- Accesibilidad al servicio (facilidad para conseguir cita; posibilidad de elección de día y hora,; tiempo de espera para entrar en consulta) en el caso de consultas externas y centros de especialidades médicas, servicios de urgencias y atención primaria.
- Estado de las instalaciones (limpieza, apariencia, comodidad).
- Satisfacción con los cuidados, solución al problema, información proporcionada, tiempo dedicado.
- Confianza, amabilidad, preparación e interés de los diferentes profesionales que han prestado la atención.
- Preguntas abiertas acerca de lo positivo y negativo de la atención recibida.

Las encuestas se realizaron en formato telefónico o mediante cuestionario autoadministrado en función de los diferentes servicios sanitarios.

Con el objetivo de fomentar la participación ciudadana en la encuesta, se diseñaron dos tipos de carteles, según se tratase de encuestas telefónicas o cuestionarios autoadministrados, mostrándose la importancia de la opinión de los usuarios para mejorar el sistema e invitando a participar en la misma. Dichos carteles fueron colocados en los centros asistenciales quince días antes de iniciar la encuesta. Además, también se realizaron actuaciones informativas en medios de comunicación y se informó a través del portal web Saludinforma ([www.saludinforma.es](http://www.saludinforma.es)).

## **NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS**

Con el objetivo de alcanzar la máxima representatividad posible de las diferentes unidades muestrales identificadas, se realizaron cerca de 35.000 encuestas entre usuarios del Sistema de Salud de Aragón.

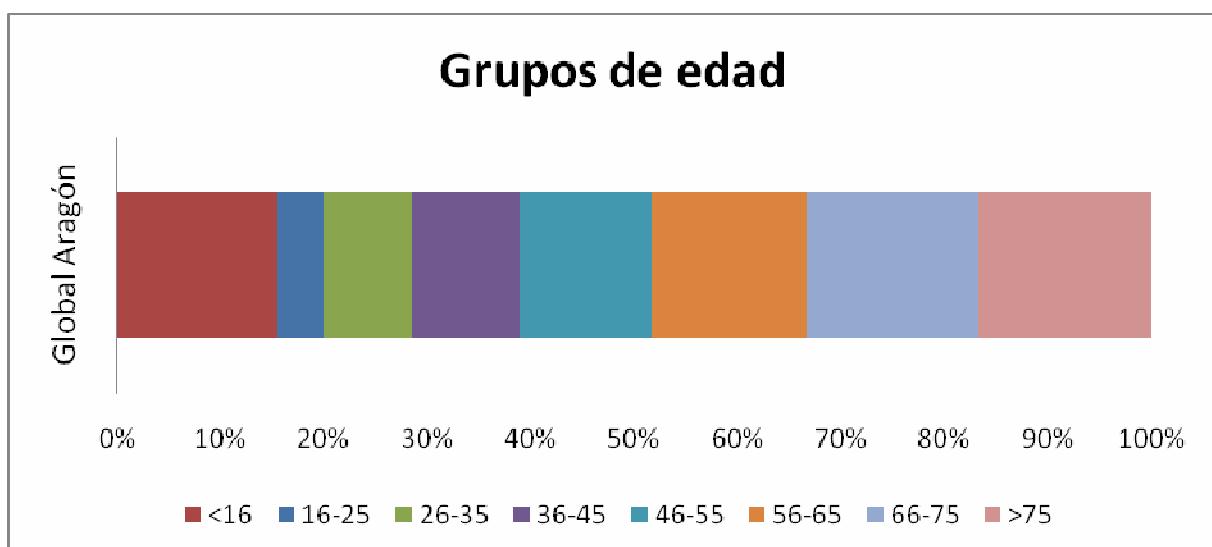
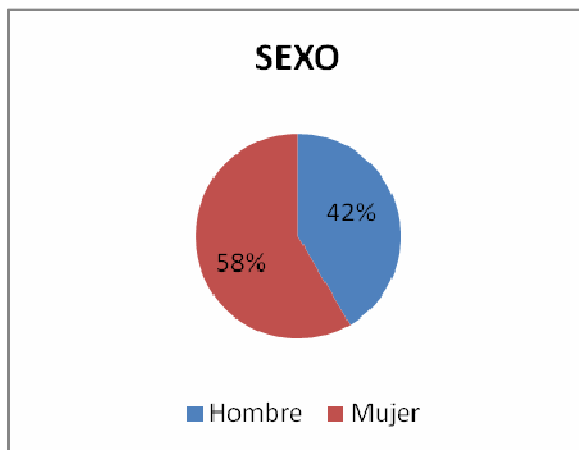
## RESULTADOS

### PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

La distribución por sexo de las personas participantes en la encuesta ha sido muy equitativo, siendo el 58% del total de participantes mujeres y el 42% hombres.

Respecto a la situación laboral, el 35% de los encuestados declararon estar jubilados, el 32% trabajando, el 14% ser amas de casa, el 13% estudiantes y alrededor del 7% estar en situación de desempleo.

Los usuarios que han respondido a la encuesta tienen una edad media de 50 años (49 años hombres, 50 años mujeres), siendo un 33% de los encuestados mayores de 65 años.



## **OPINIÓN DE LOS USUARIOS. PREGUNTAS COMUNES.**

Los diferentes cuestionarios utilizados recogen una serie de preguntas comunes que pueden ser consideradas para el global de los resultados de satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios del Sistema de Salud de Aragón.

La satisfacción global con los servicios sanitarios es muy alta, tan sólo el 3% de las personas encuestadas declara sentirse poco (2%) o nada (1%) satisfecha con la asistencia recibida, percibiéndola como muy satisfactoria el 47%, satisfactoria el 40% y adecuada el 11%.

En cuanto a la solución dada a los problemas de salud que motivaron al acceso a los servicios sanitarios, la consideró adecuada el 17% de los encuestados, satisfactoria el 38% y muy satisfactoria el 40%, tan sólo un 6% la consideró poco o nada satisfactoria.

Una de las principales fortalezas del sistema es la confianza que transmite el personal que lo compone, el 97% de las personas encuestadas declara tener una confianza adecuada (12%), satisfactoria (34%) o muy satisfactoria (51%).

Finalmente, menos de un 2% de los ciudadanos consideró nada satisfactoria la información recibida.

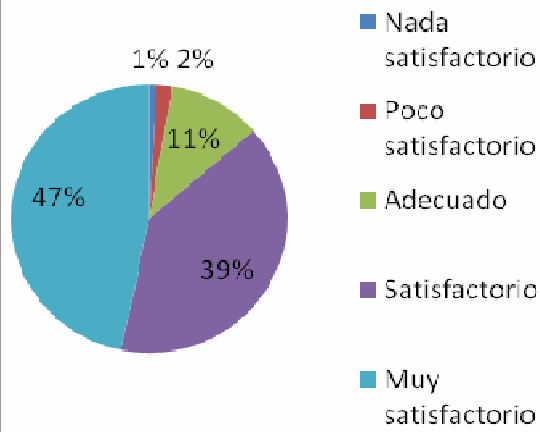
## RESULTADOS A NIVEL DE COMUNIDAD AUTONOMA DE ARAGÓN. *PREGUNTAS COMUNES*

ARAGÓN	Nada satisfactorio		Poco satisfactorio		Adecuado		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Satisfacción global con servicios sanitarios</b>	273	0,8	662	1,9	3800	10,9	13753	39,6	16237	46,8
<b>Solución dada a problemas*</b>	725	2,1	1307	3,8	5674	16,6	12885	37,6	13695	39,9
<b>Confianza que transmite el personal**</b>	413	1,2	796	2,3	4036	11,7	11741	34,1	17425	50,6
<b>Información recibida</b>	480	1,4	1117	3,2	5104	14,7	12259	35,4	15696	45,3

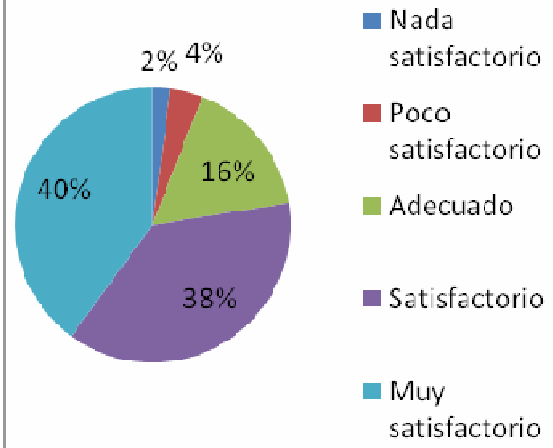
\*Salvo 061

\*\*En 061 "Seguridad que transmite el personal"

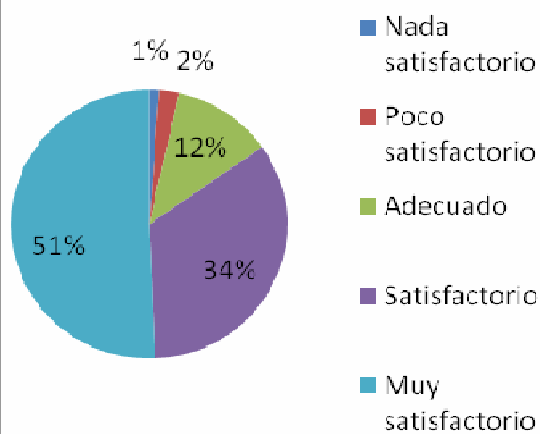
### Satisfacción global con servicios sanitarios



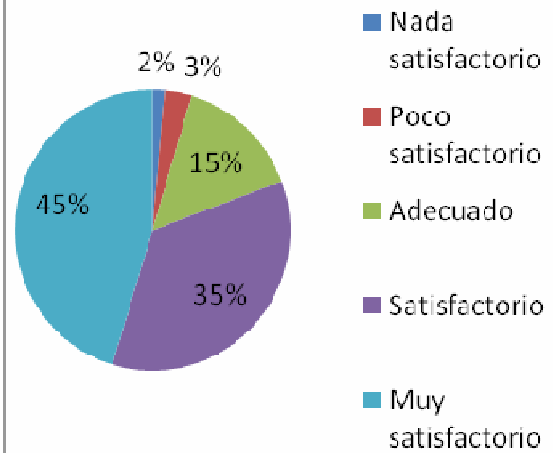
### Solución dada a problemas\*



### Confianza que transmite el personal\*\*



### Información recibida





## **OPINIÓN DE LOS USUARIOS. ATENCIÓN PRIMARIA.**

En total, se realizaron 23.735 encuestas entre personas usuarias de los Servicios de Atención Primaria del Sistema de Salud de Aragón.

Los resultados de la encuesta muestran cómo para servicios de Atención Primaria a nivel de Comunidad Autónoma, los porcentajes de personas encuestadas que consideran las diferentes dimensiones exploradas como adecuadas, satisfactorias o muy satisfactorias son próximos o superiores al 90%. Los aspectos que presentaron porcentajes inferiores son los referidos a la facilidad para conseguir cita (89%), la posibilidad de elegir día y hora de la cita (88%) y el tiempo de espera hasta entrar en consulta (82%).

Cabe destacar el bajo porcentaje de personas encuestadas que se muestran nada (0,7%) o poco satisfechas (2%) con los cuidados recibidos. La dimensión en la que las personas encuestadas se muestran menos satisfechas es la relacionada con el tiempo de espera hasta entrar en consulta (nada satisfactorio=6%; poco satisfactorio=12%).

El 90% de las personas encuestadas consideró que el tiempo que se le dedicó en su visita a los servicios de Atención Primaria fue el necesario, y prácticamente la totalidad (94%) recomendaría el centro al que acudió a sus familiares y amigos.

El análisis de las preguntas abiertas refleja los siguientes aspectos:

### **Cuestiones positivas.**

- Los usuarios valoran muy positivamente la amabilidad, la humanidad, el trato prestado por los diferentes profesionales (medicina, enfermería y admisión) y la confianza que tienen en ellos.
- Consideran que la atención ha ido mejorando respecto a años anteriores y destaca la valoración positiva del esfuerzo por mejorar la accesibilidad y en particular por aproximar servicios al paciente en el entorno rural (radiología, analíticas) al igual que las consultas en domicilio.
- Consideran las instalaciones adecuadas si bien reconocen que en algunos casos los profesionales tienen limitación de medios y recursos.
- Hacen especial mención sobre la mejora que les ha supuesto la petición de cita a través de Internet.

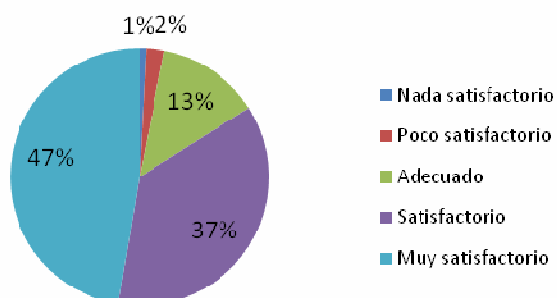
**Cuestiones negativas.**

- Los mayores problemas se detectan en cuestiones relacionadas con los tiempos de espera tanto para conseguir cita como para entrar en consulta.
- Se considera insuficiente el tiempo dedicado para la consulta. Se valora como necesario mejorar los recursos y las instalaciones de algunos centros, así como en algún caso incrementar el personal médico o de enfermería.
- En algunos casos también se considera que el trato prestado no ha sido bueno.

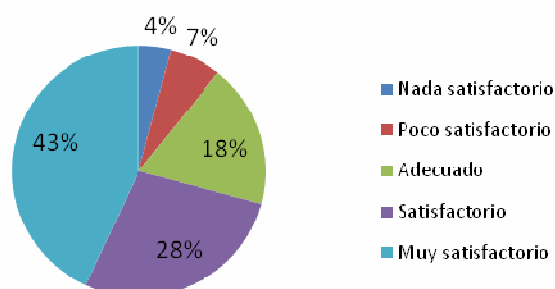
RESULTADOS A NIVEL DE COMUNIDAD AUTONOMA DE ARAGÓN . *ATENCIÓN PRIMARIA*

ARAGÓN	Nada satisfactorio		Poco satisfactorio		Adecuado		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estado en que se encuentra el centro	192	0,8	547	2,3	3061	12,9	8703	36,7	11232	47,3
Facilidad para conseguir cita	980	4,1	1573	6,6	4377	18,4	6570	27,7	10235	43,1
Elección día y hora de la cita	992	4,2	1703	7,2	5054	21,3	6879	29,0	9107	38,4
Tiempo hasta entrar en consulta	1405	5,9	2767	11,7	7882	33,2	7280	30,7	4401	18,5
Solución dada a problemas	453	1,9	833	3,5	3634	15,3	9310	39,2	9505	40,0
Confianza que transmite el personal	269	1,1	546	2,3	2517	10,6	8043	33,9	12360	52,1
Amabilidad del personal	151	0,6	361	1,5	2056	8,7	7276	30,7	13891	58,5
Preparación del personal	149	0,6	395	1,7	2594	10,9	10327	43,5	10270	43,3
Interés del personal enfermería	145	0,6	368	1,6	2412	10,2	7413	31,2	13397	56,4
Interés del personal médico	283	1,2	451	1,9	1693	7,1	6139	25,9	15169	63,9
Interés del personal admisión	556	2,3	983	4,1	5802	24,4	7517	31,7	8877	37,4
Satisfacción con cuidados sanitarios	165	0,7	396	1,7	2231	9,4	9450	39,8	11493	48,4
Información recibida	279	1,2	656	2,8	3260	13,7	8391	35,4	11149	47,0

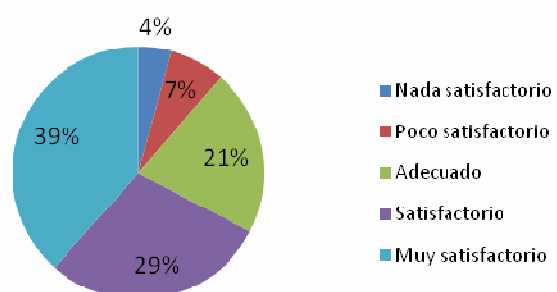
**Estado en que se encuentra el centro**



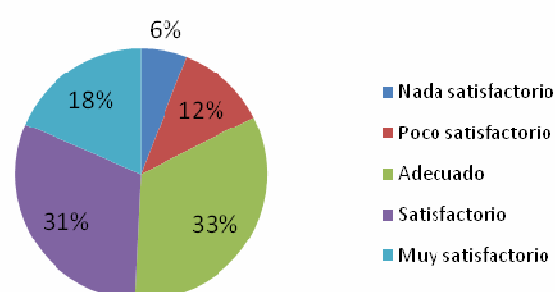
**Facilidad para conseguir cita**



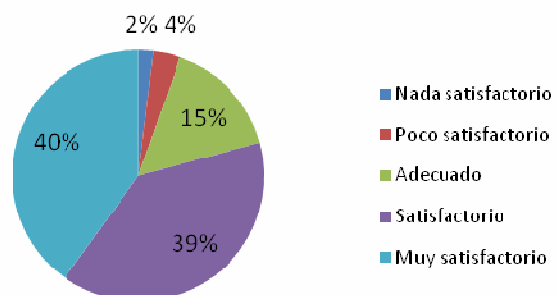
**Elección día y hora de la cita**



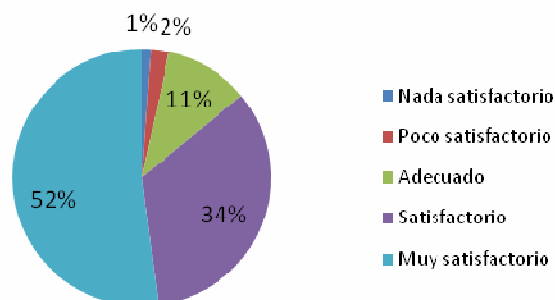
**Tiempo hasta entrar en consulta**



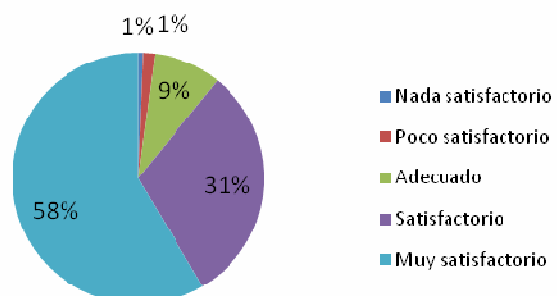
**Solución dada a problemas**



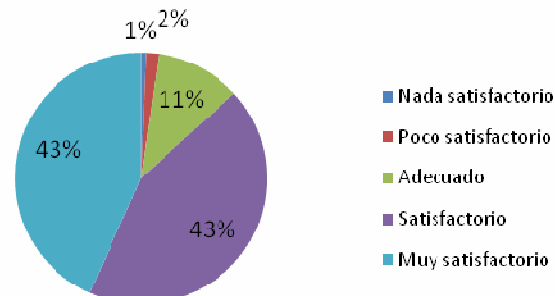
**Confianza que transmite el personal**



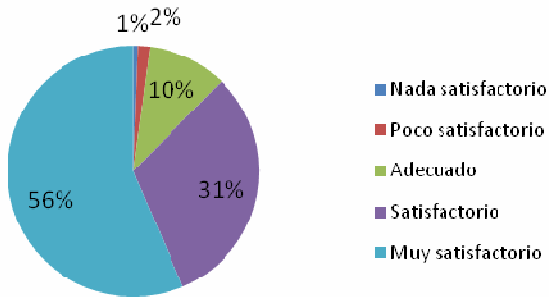
**Amabilidad del personal**



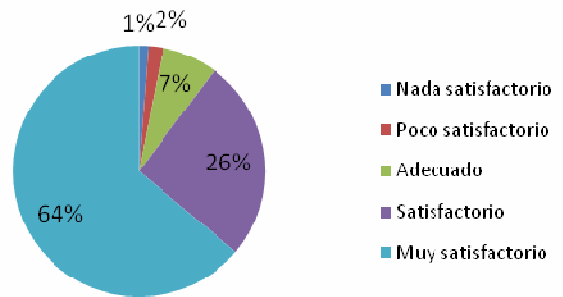
**Preparación del personal**



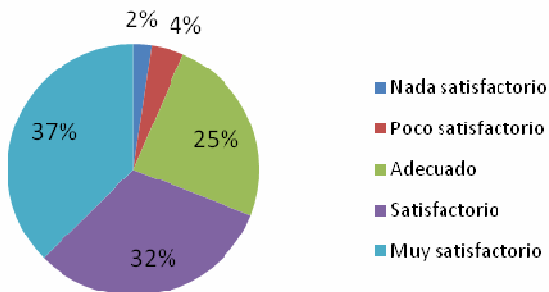
### Interés del personal enfermería



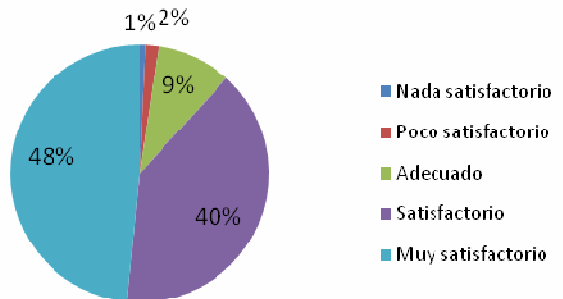
### Interés del personal médico



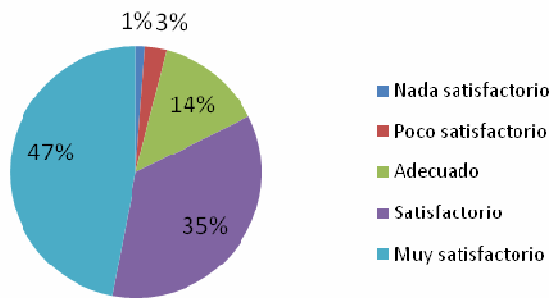
### Interés del personal admisión



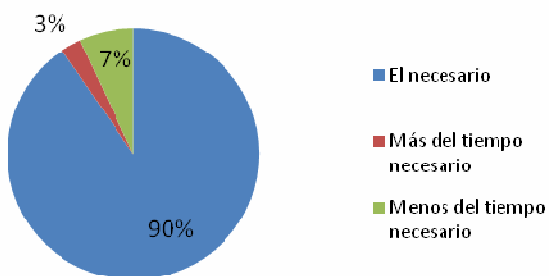
### Satisfacción con cuidados sanitarios



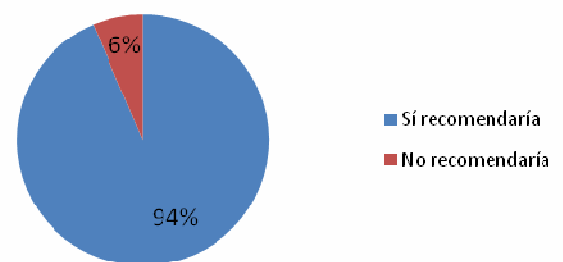
### Información recibida



### Tiempo que le han dedicado



### ¿Recomendaría este centro?



## **OPINIÓN DE LOS USUARIOS. HOSPITALIZACIÓN.**

La opinión de los pacientes hospitalizados sobre su grado de satisfacción con las diferentes dimensiones exploradas respecto a la asistencia recibida, muestra porcentajes muy elevados. Más del 90% de las personas encuestadas la consideran como adecuada, satisfactoria o muy satisfactoria.

Pueden destacarse los bajos porcentajes de encuestados nada satisfechos con los cuidados sanitarios recibidos (0,2%) y la solución dada al problema (0,5%). La dimensión con peor valoración es aquella relacionada con el estado de las habitaciones, con un 8% de encuestados que se declara poco satisfecho y un 2% como nada.

Caben resaltarse los elevados porcentajes de encuestados que declaran percibir como muy satisfactoria la amabilidad del personal (54%) y el interés del personal médico (55%) y de enfermería (52%).

El 90% de las personas encuestadas consideró que su tiempo de ingreso había sido el necesario y declararon que se les solicitó permiso para la realización de pruebas o intervenciones. Prácticamente la totalidad de los participantes en el estudio recibió informe de alta (96%) y recomendaría el hospital en el que estuvo ingresado (98%).

El análisis de las preguntas abiertas en las encuestas de hospitalización refleja que los usuarios tienen muy pocas aportaciones negativas en comparación con lo positivo que señalan.

### **Cuestiones positivas.**

- Los usuarios reflejan casi unánimemente la atención recibida por los profesionales (medicina, enfermería y admisión) y su amabilidad. También destacan el trato prestado, así como las condiciones de las habitaciones, las comidas y la limpieza.

### **Cuestiones negativas.**

- Las comidas, instalaciones y el servicio de ambulancia son señaladas, en algunos casos, como aspectos negativos de la estancia.

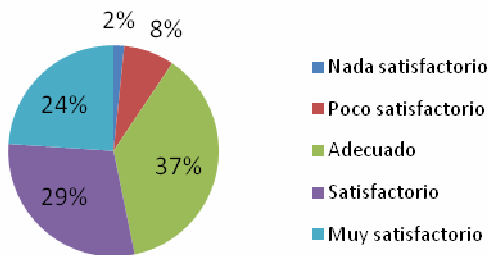
- Así mismo, se señala la existencia, en ocasiones, de situaciones de ingreso innecesario o sin un motivo aparente.

RESULTADOS A NIVEL DE COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN. *HOSPITALIZACIÓN*

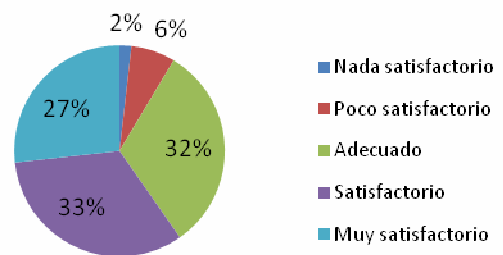
ARAGÓN	Nada satisfactorio		Poco satisfactorio		Adecuado		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estado de las habitaciones	60	1,6	287	7,7	1387	37,1	1085	29,0	887	23,7
Comida	66	1,8	247	6,7	1162	31,4	1204	32,5	979	26,4
Solución dada al problema	17	0,5	73	2,0	781	21,1	1241	33,5	1543	41,7
Confianza que transmite el personal	13	0,3	49	1,3	594	15,9	1245	33,3	1796	48,0
Amabilidad del personal	14	0,4	44	1,2	505	13,5	1126	30,1	2018	53,9
Preparación del personal	13	0,3	22	0,6	620	16,6	1320	35,3	1717	45,9
Interés del personal de enfermería	10	0,3	33	0,9	528	14,1	1188	31,8	1939	51,9
Interés del personal médico	21	0,6	40	1,1	510	13,7	1072	28,8	2032	54,6
Interés del personal auxiliar	14	0,4	59	1,6	566	15,2	1268	34,1	1758	47,3
Satisfacción con cuidados sanitarios	9	0,2	35	0,9	545	14,6	1386	37,2	1700	45,7
Información recibida	31	0,8	103	2,8	711	19,0	1228	32,8	1623	43,4



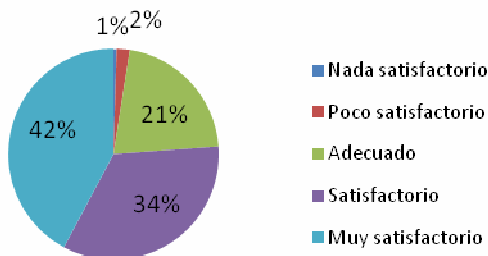
### Estado de las habitaciones



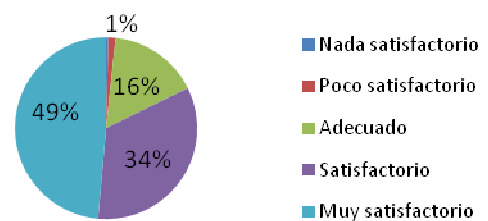
### Comida



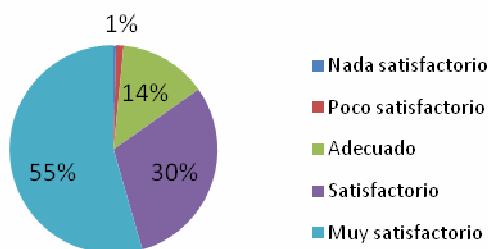
### Solución dada al problema



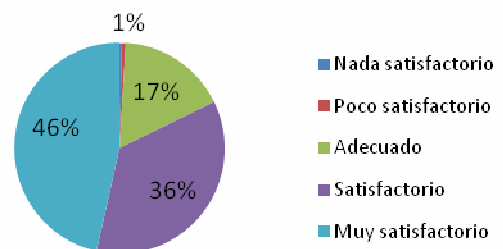
### Confianza que transmite el personal



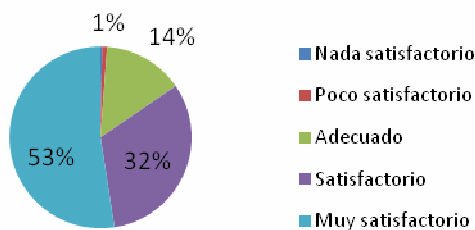
### Amabilidad del personal



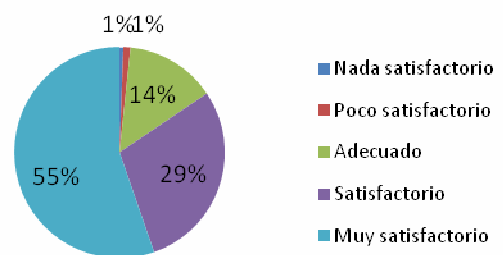
### Preparación del personal



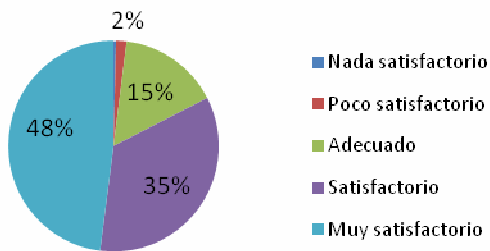
### Interés del personal de enfermería



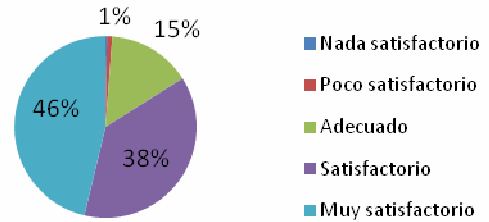
### Interés del personal médico



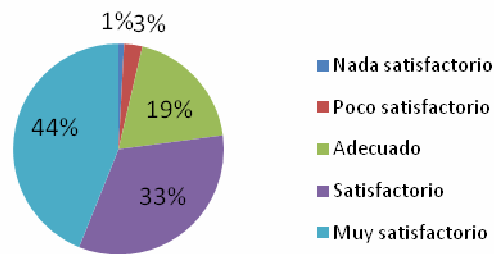
### Interés del personal auxiliar



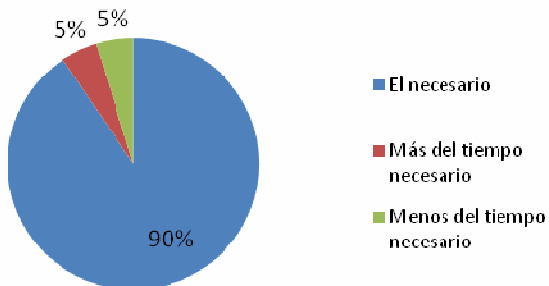
### Satisfacción con cuidados sanitarios



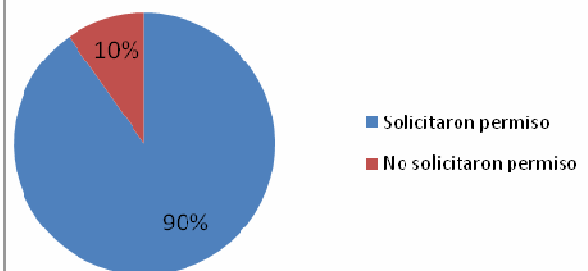
### Información recibida



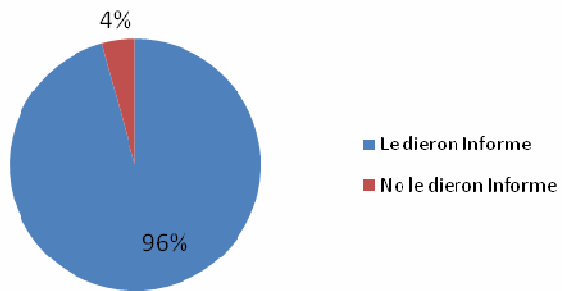
### Tiempo de ingreso



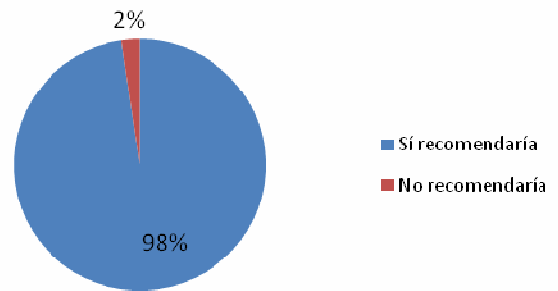
### Permiso realización pruebas o intervenciones



### Informe de alta



### ¿Recomendaría el hospital?



## **OPINIÓN DE LOS USUARIOS. ATENCIÓN ESPECIALIZADA.**

Considerando como Atención Especializada los Centros Médicos de Especialidades y las Consultas Externas Hospitalarias, casi todas las dimensiones exploradas presentan datos superiores al 90% de usuarios/as que las consideran como adecuadas, satisfactorias o muy satisfactorias.

Las dimensiones relacionadas con el tiempo transcurrido hasta entrar en consulta, la facilidad para conseguir cita y con la demora para la cita son las que se sitúan por debajo de dicho umbral (87%, 83% y 64%, respectivamente). En este sentido, cabe destacarse el elevado porcentaje de encuestados que declaran sentirse nada satisfechos por la demora para conseguir cita (17%) y, en menor medida, por la facilidad para conseguir cita (7%).

El 86% de las personas encuestadas consideró que el tiempo que se les dedicó fue el necesario y el 92% recomendaría el centro en el que fue atendido a sus familiares y amigos.

El análisis de las preguntas abiertas refleja las siguientes:

### **Cuestiones positivas.**

- Los usuarios valoran muy positivamente la atención recibida y también la amabilidad, el trato prestado por los diferentes profesionales (medicina, enfermería y admisión) y la preocupación del profesional por el paciente.

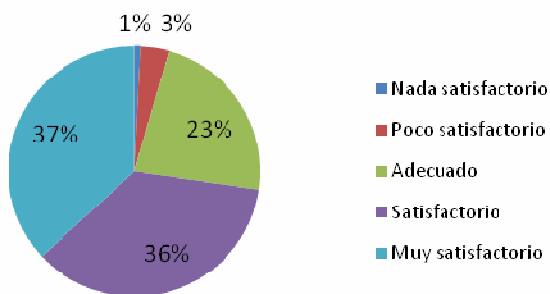
### **Cuestiones negativas.**

- Los mayores problemas se detectan en las cuestiones relacionadas con los tiempos de espera tanto para conseguir cita como para entrar en consulta.
- Se considera insuficiente el tiempo dedicado para la consulta.
- Los usuarios valoran negativamente la falta de continuidad de los especialistas y además verían más adecuado contar con un trato más personalizado.

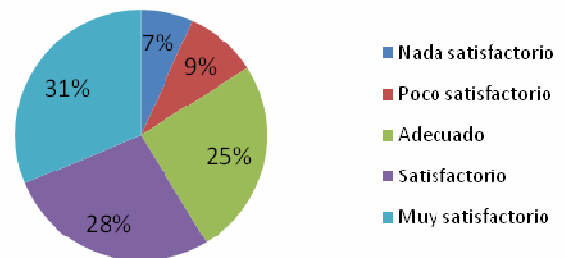
RESULTADOS A NIVEL DE COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN. *ATENCIÓN ESPECIALIZADA*

ARAGÓN	Nada satisfactorio		Poco satisfactorio		Adecuado		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estado de las consultas	34	0,8	152	3,6	954	22,8	1497	35,8	1536	36,8
Facilidad para conseguir cita	282	6,7	388	9,3	1054	25,2	1150	27,5	1305	31,2
Demora para la cita	699	16,7	767	18,4	1143	27,4	886	21,2	682	16,3
Tiempo hasta entrar en consulta	169	4,0	357	8,5	1150	27,5	1385	33,1	1117	26,7
Solución dada a problemas	153	3,7	261	6,2	954	22,8	1326	31,7	1482	35,5
Confianza que transmite el personal	78	1,9	113	2,7	694	16,6	1414	33,8	1876	44,9
Amabilidad del personal	50	1,2	94	2,2	536	12,8	1281	30,7	2211	52,9
Preparación del personal	40	1,0	68	1,6	720	17,2	1596	38,2	1747	41,8
Interés del personal enfermería	52	1,2	83	2,0	781	18,7	1395	33,4	1860	44,5
Interés del personal médico	55	1,3	109	2,6	578	13,8	1316	31,5	2119	50,7
Interés del personal admisión	87	2,1	197	4,7	1115	26,7	1395	33,4	1381	33,0
Satisfacción con cuidados sanitarios	61	1,5	132	3,2	762	18,2	1619	38,7	1601	38,3
Información recibida	101	2,4	238	5,7	805	19,3	1377	33,0	1648	39,4

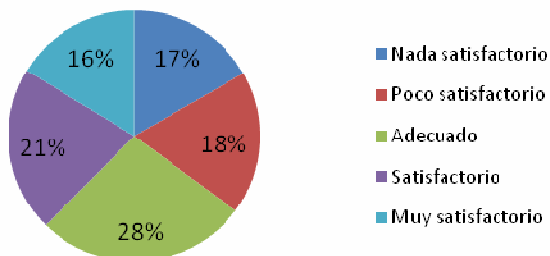
### Estado de las consultas



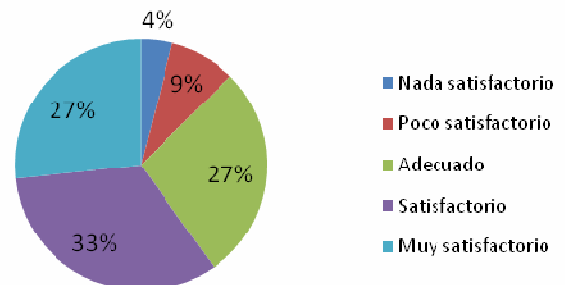
### Facilidad para conseguir cita



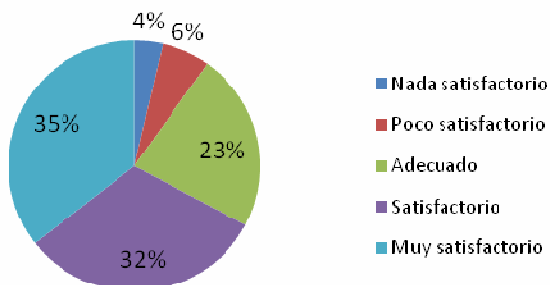
### Demora para la cita



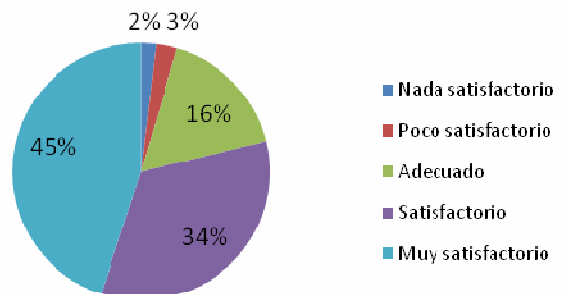
### Tiempo hasta entrar en consulta



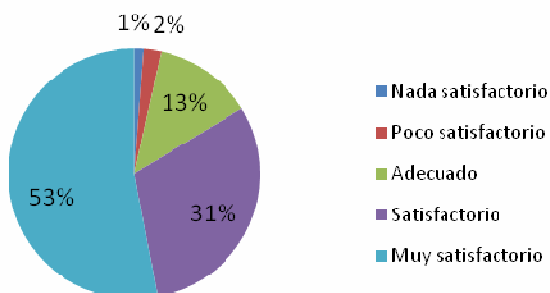
### Solución dada a problemas



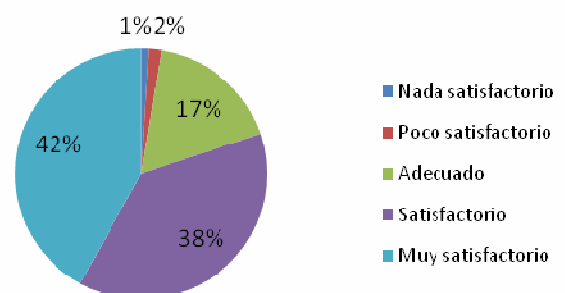
### Confianza que transmite el personal



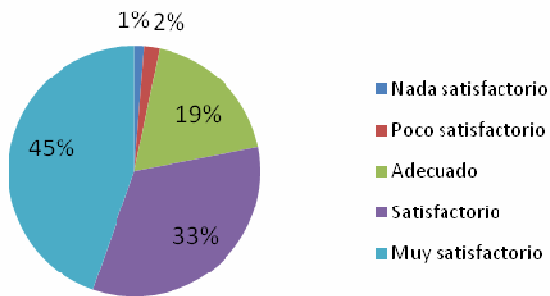
### Amabilidad del personal



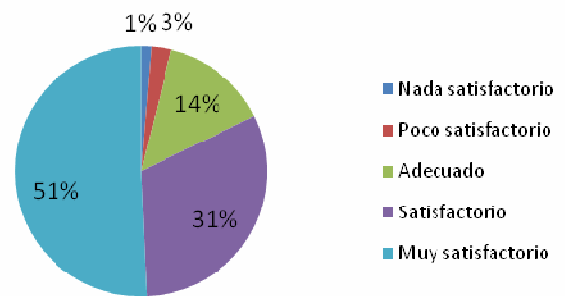
### Preparación del personal



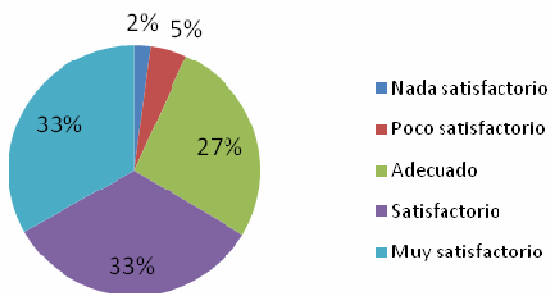
### Interés del personal enfermería



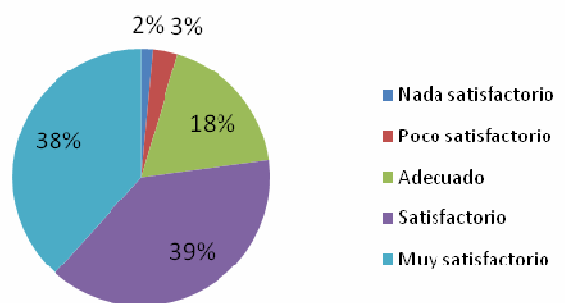
### Interés del personal médico



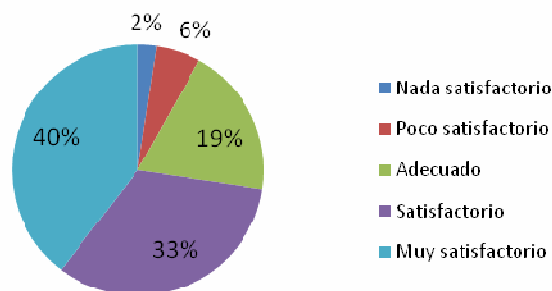
### Interés del personal admisión



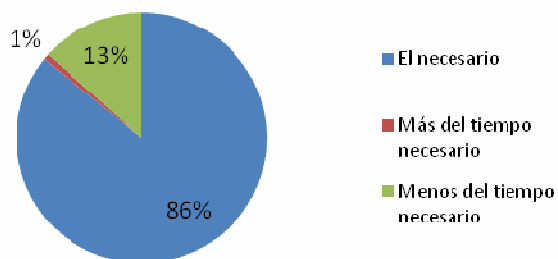
### Satisfacción con cuidados sanitarios



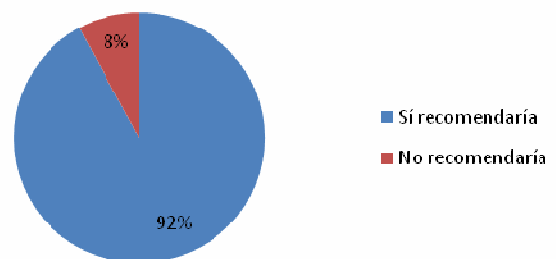
### Información recibida



### Tiempo que le han dedicado



### ¿Recomendaría este centro?



## **OPINIÓN DE LOS USUARIOS. SERVICIOS DE URGENCIAS HOSPITALARIAS.**

Todas las dimensiones por las que las personas encuestadas fueron preguntadas respecto a la satisfacción con la asistencia recibida en los Servicios de Urgencias Hospitalarias presentan valores positivos superiores al 90%, salvo para el tiempo de espera hasta ser atendido, que se situó en un 82% (poco satisfactoria 11% y nada satisfactoria 7%).

Caben destacarse los elevados porcentajes de personas encuestadas que declaran como muy satisfactoria la amabilidad del personal (61%) y el interés del personal médico (54%).

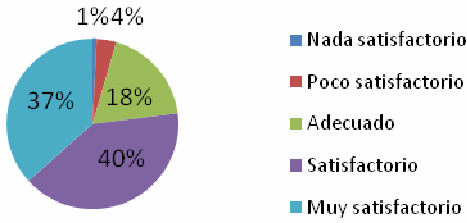
El 91% de las personas encuestadas consideró que el tiempo que se le dedicó en urgencias fue el necesario, 82% declaró que se le solicitó permiso para la realización de pruebas o intervenciones, el 95% afirmó haber recibido informe de alta escrito y, finalmente, el 90% recomendaría el servicio de urgencias al que acudió a sus familiares o amigos.



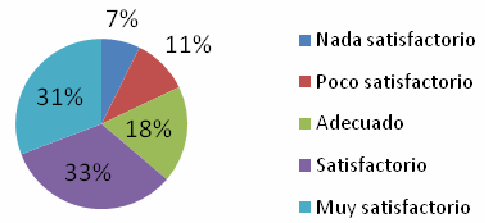
RESULTADOS A NIVEL DE COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN. *SERVICIOS DE URGENCIAS HOSPITALARIAS*

ARAGÓN	Nada satisfactorio		Poco satisfactorio		Adecuado		Satisfactorio		Muy satisfactorio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estado instalaciones en Urgencias	21	0,8	101	3,7	504	18,5	1099	40,4	995	36,6
Tiempo espera para ser atendido	199	7,3	289	10,6	497	18,3	898	33,0	837	30,8
Solución dada al problema	102	3,8	140	5,1	305	11,2	1008	37,1	1165	42,8
Confianza que transmite el personal	52	1,9	88	3,2	226	8,3	1023	37,6	1331	48,9
Amabilidad del personal	16	0,6	52	1,9	159	5,8	844	31,0	1648	60,6
Preparación del personal	21	0,8	40	1,5	220	8,1	1815	66,7	624	22,9
Interés del personal de enfermería	24	0,9	51	1,9	310	11,4	1084	39,9	1251	46,0
Interés del personal médico	45	1,7	58	2,1	209	7,7	954	35,1	1454	53,5
Interés del personal auxiliar	29	1,1	78	2,9	427	15,7	1098	40,4	1088	40,0
Satisfacción con cuidados sanitarios	36	1,3	94	3,5	239	8,8	1216	44,7	1135	41,7
Información recibida	68	2,5	115	4,2	308	11,3	1202	44,2	1027	37,8

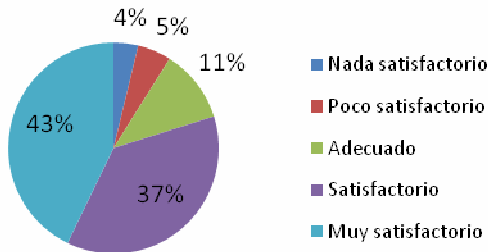
### Estado instalaciones en Urgencias



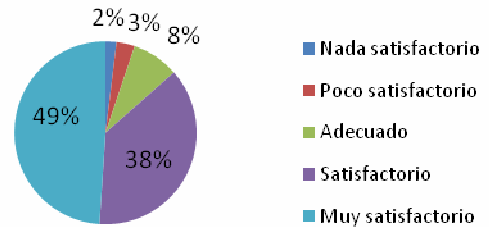
### Tiempo espera para ser atendido



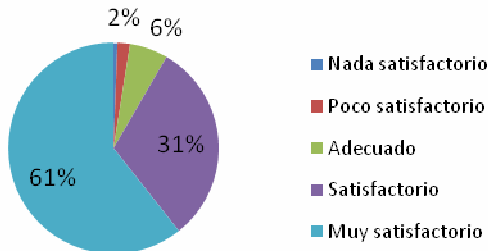
### Solución dada al problema



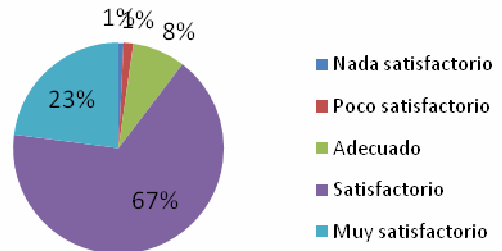
### Confianza que transmite el personal



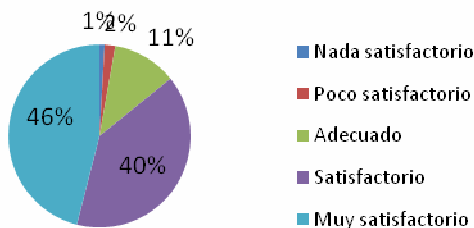
### Amabilidad del personal



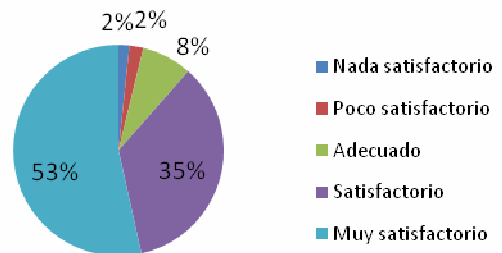
### Preparación del personal



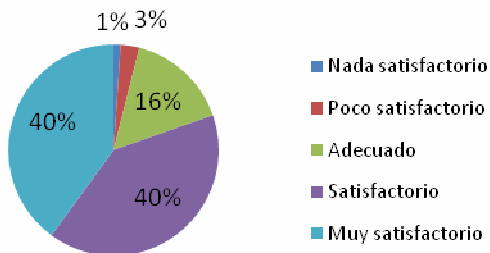
### Interés del personal de enfermería



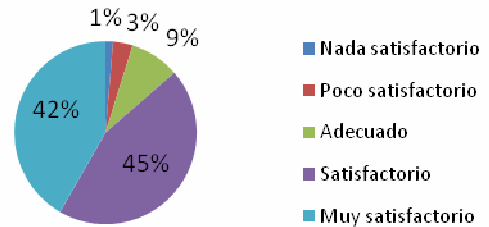
### Interés del personal médico



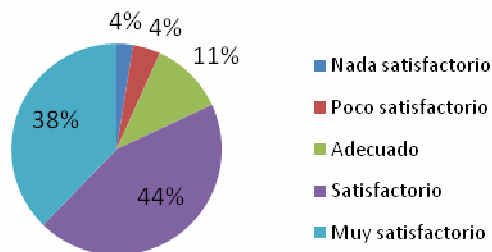
### Interés del personal auxiliar



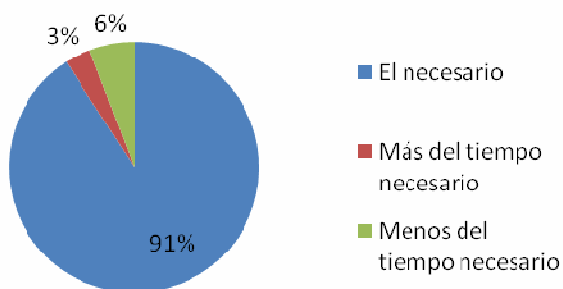
### Satisfacción con cuidados sanitarios



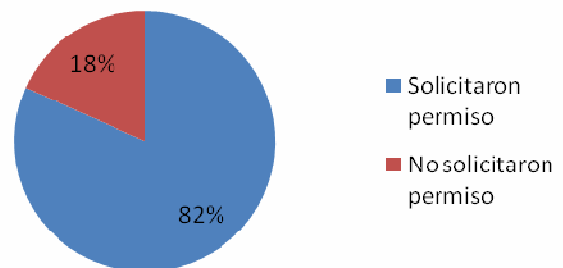
### Información recibida



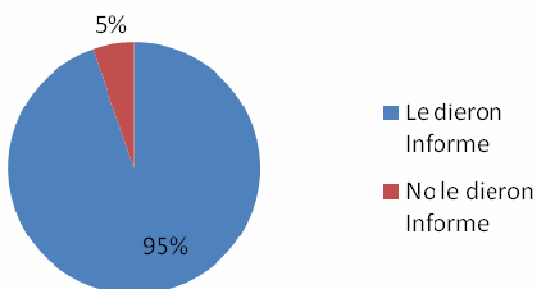
### Tiempo de ingreso



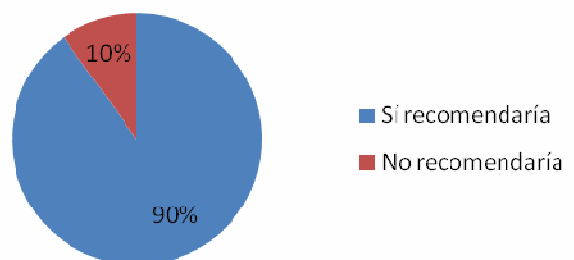
### Permiso realización pruebas o intervenciones



### Informe de alta



### ¿Recomendaría el hospital?



## **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.

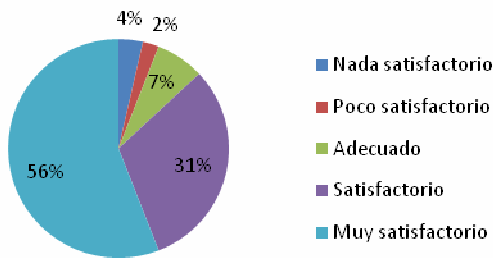
## RESULTADOS A NIVEL DE COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN. URGENCIAS O61

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

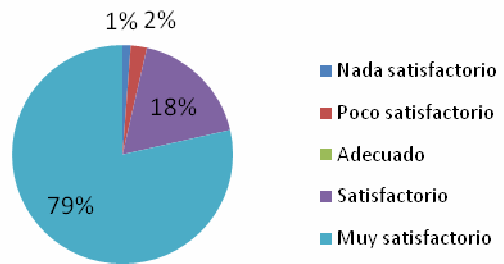
\*Preguntas recogidas única y exclusivamente en las encuestas realizadas a usuarios/as de Centro Coordinador de Urgencias.

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

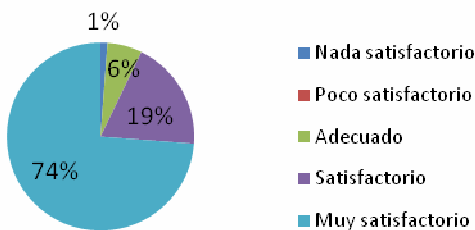
**Amabilidad del personal\***



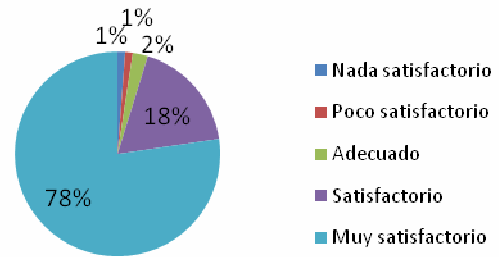
**Interés del personal\***



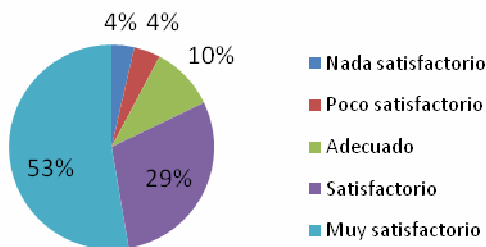
**Seguridad que transmite el personal\***



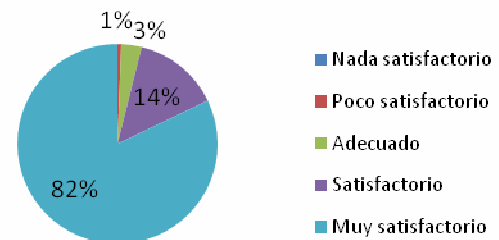
**Consejos sanitarios sobre actuación mientras acude el equipo de emergencias\***



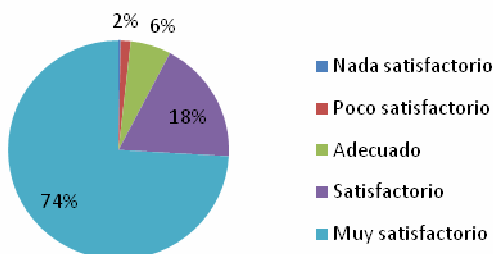
**Tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia\*\***



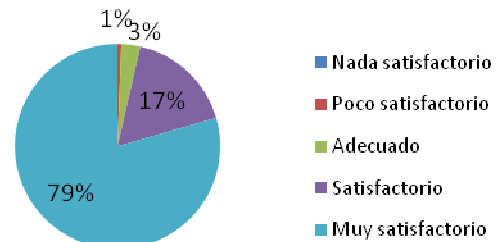
**Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia\*\***



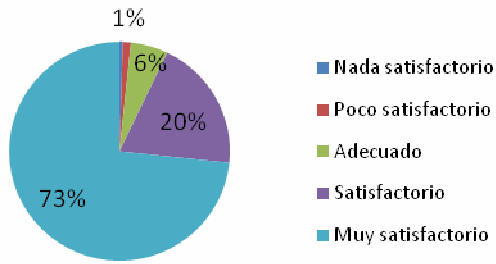
**Información recibida\*\***



**Preparación del equipo de emergencias/ambulancias\*\***



### Satisfacción con la atención recibida



### Recomendaría el servicio

