

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

ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y URGENCIAS

Informe de resultados 2016

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción desglosados por los siguientes ámbitos de atención:

- 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS



**061 ARAGÓN - URGENCIAS Y
EMERGENCIAS SANITARIAS**

061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

Urgencias y Emergencias Sanitarias 061-ARAGÓN, dependiente de SALUD, trabaja para dar respuesta, las 24 horas del día y los 365 días del año, a las demandas de atención sanitaria urgente, movilizando en cada caso el recurso más adecuado atendiendo a criterios de gravedad, proximidad y disponibilidad.

El 061 ARAGÓN, a través de su Centro Coordinador de Urgencias (C.C.U.), centraliza tanto la información como la coordinación de los recursos sanitarios asegurando una comunicación fluida y permanente entre todas las entidades y organismos, sanitarios y no sanitarios, participantes en la resolución de la urgencia y emergencias sanitarias.

La encuesta del 061 Aragón se estructura según el tipo de atención prestada a los usuarios:

- Centro Coordinador de Urgencias (CCU).
- Unidades Móviles de Emergencias (UMEs), Zaragoza o resto de Aragón.
- Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP).
- Otros recursos.

Perfil sociodemográfico

El 65,5% de las personas encuestadas usuarias del servicio 061 Aragón son mujeres y el 34,5% restante son hombres. La edad media general es de 57,4 años (57,5 años en hombres y 57,3 años en mujeres). CCU contiene el mayor porcentaje de mujeres encuestadas con un 67%.

El mayor porcentaje de edad se encuentra en el rango entre 56 y 64 años, si bien, cabe destacar que más del 50% de encuestados tiene más de 56 años (55,9%). Esto puede variar en función del tipo de atención analizada, así SUAP (67,1%) y Otros Recursos (64,7%) presentan mayores porcentajes, mientras que UMEs Aragón (43,1%) y UMEs Zaragoza (50,2%) son menores.

En cuanto a la situación laboral destaca la categoría trabajadores, que supone el 38,6% y la de jubilados/pensionistas con un 37,6%. Esta distribución también varía según el tipo de atención analizado.

Opinión de los usuarios

La valoración hacia los aspectos analizados es, en general, positiva y con porcentajes altos. Cabe destacar con un 96,1%, el **trato humano** del equipo de emergencias/ambulancia, que sobresale sobre el resto en el caso de UMEs Zaragoza. Este porcentaje también se recoge en relación a la preparación del equipo de emergencias.

Por otro lado, los niveles de satisfacción más bajos se obtienen en aspectos como el tiempo desde la realización de llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia (81,1%) que destaca negativamente sobre todo en SUAP (74,9%).

En cuanto a la recomendación, un 97,7% afirma que sí lo haría. El porcentaje es similar en todos los servicios analizados (siempre mayor o igual al 96%), siendo especialmente destacable en Otros Recursos con un 99%.

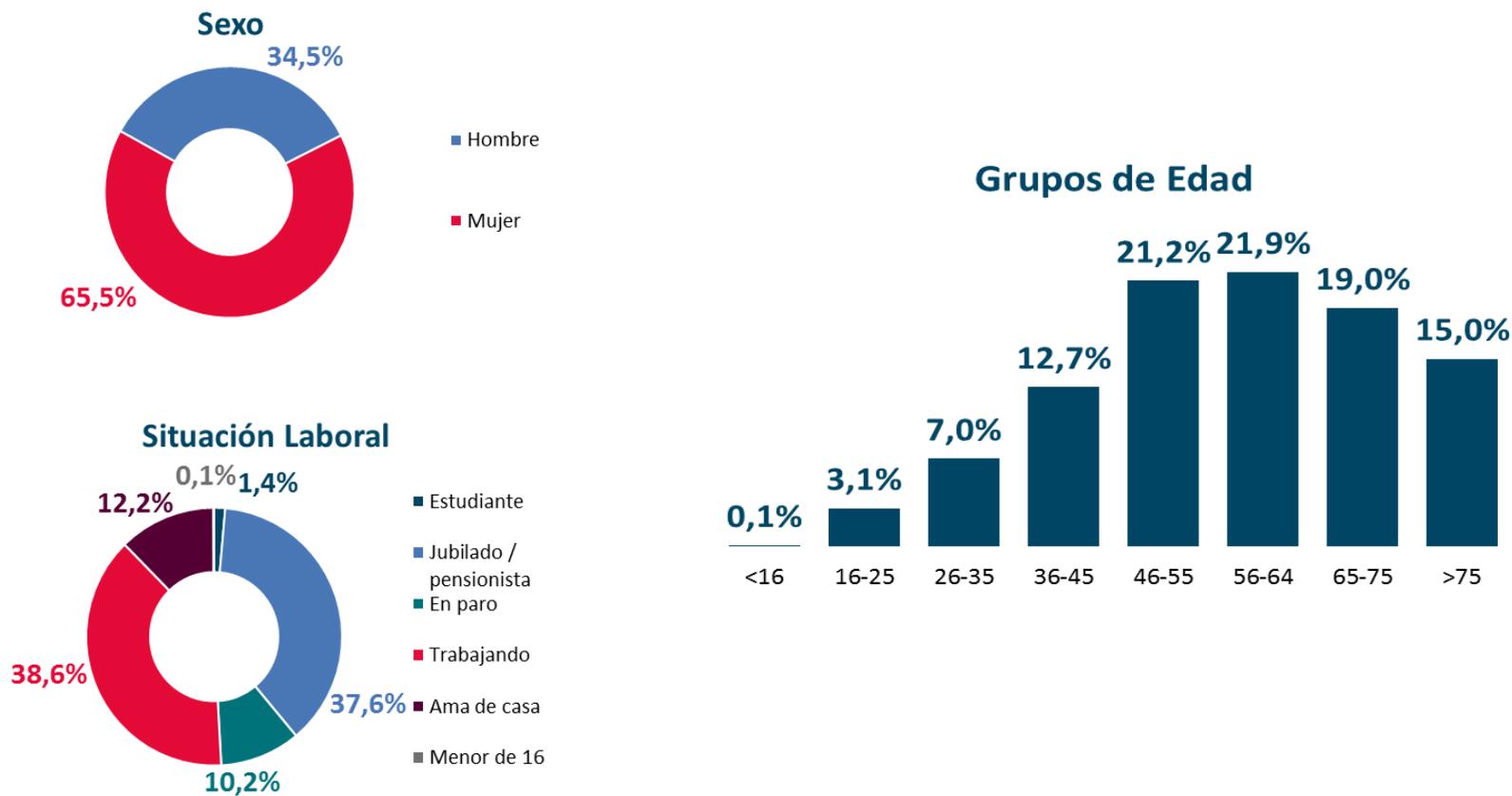
Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos

De todos los aspectos valorados abiertamente por los encuestados como **aspectos positivos**, destaca la atención general, señalado por más del 50% de los usuarios. Esta percepción es remarcable sobre todo en SUAP (56,5%) o en UMEs Zaragoza (54,1%) y UMEs Aragón (52,8%), todos ellos por encima del 50%.

En relación a aquellos aspectos que menos gustaron del servicio, el tiempo de espera ha sido el más señalado (20,3%), siendo un punto especialmente destacable en el servicio de SUAP con un 26,1%.

RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.

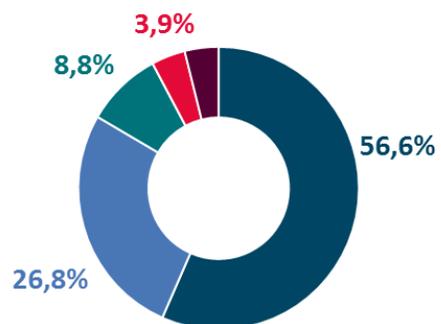
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.



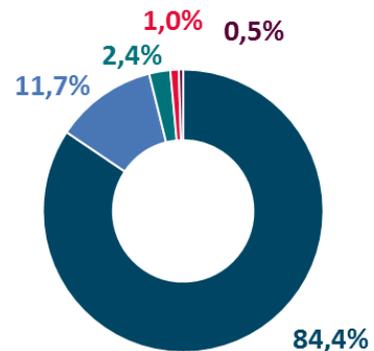
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.

ARAGÓN (n=1014)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada</i>	8	3,9	8	3,9	18	8,8	55	26,8	116	56,6
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada</i>	1	0,5	2	1,0	5	2,4	24	11,7	173	84,4
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada</i>	4	2,0	3	1,5	13	6,3	31	15,1	154	75,1
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada</i>	1	0,5	1	0,5	6	2,9	22	10,7	175	85,4
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia</i>	23	2,8	47	5,8	83	10,3	226	27,9	430	53,2
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	7	0,9	12	1,5	34	4,2	105	13,0	650	80,4
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	20	2,5	20	2,5	70	8,7	158	19,6	539	66,8
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	17	2,1	21	2,6	52	6,4	133	16,5	584	72,4
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	14	1,4	18	1,8	51	5,0	184	18,2	746	73,6

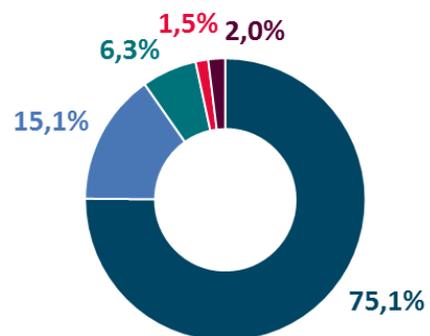
Amabilidad de la persona que atendió la llamada



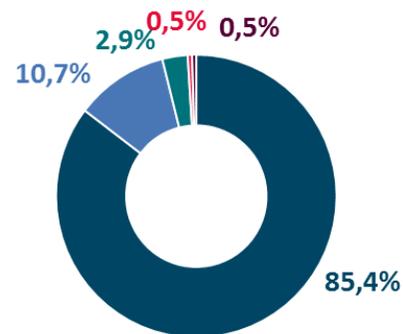
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada



Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada

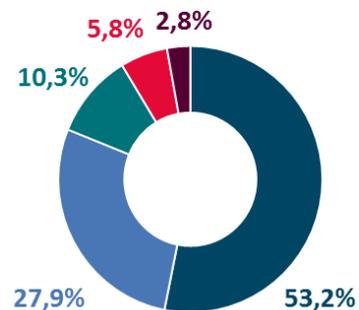


Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada

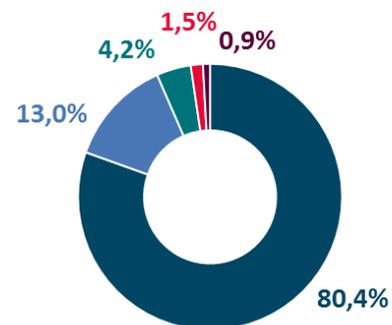


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

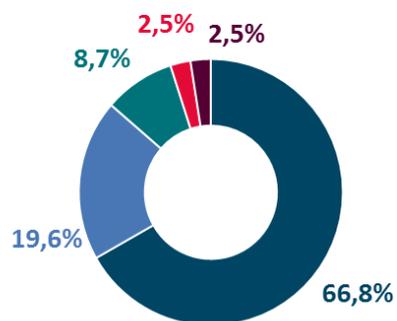
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia



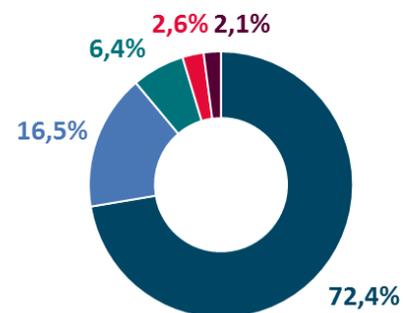
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia



Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia

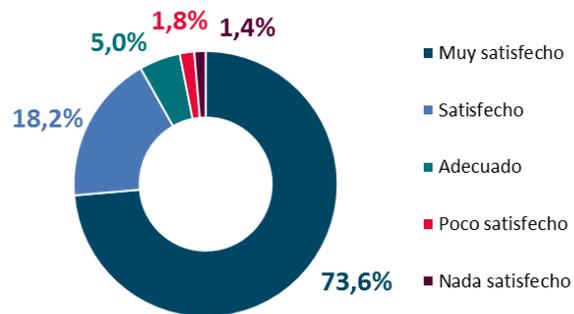


Preparación del equipo de emergencias/ambulancias



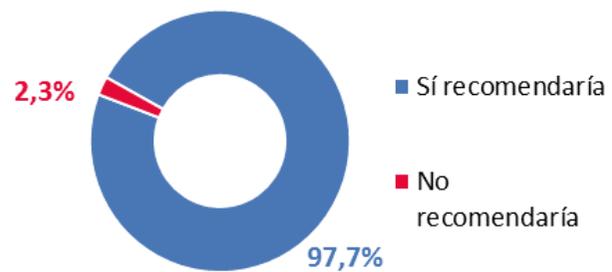
■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Adecuado
 ■ Poco satisfecho
 ■ Nada satisfecho

Satisfacción con la atención recibida



Recomendación del servicio

Aragón, n=1014

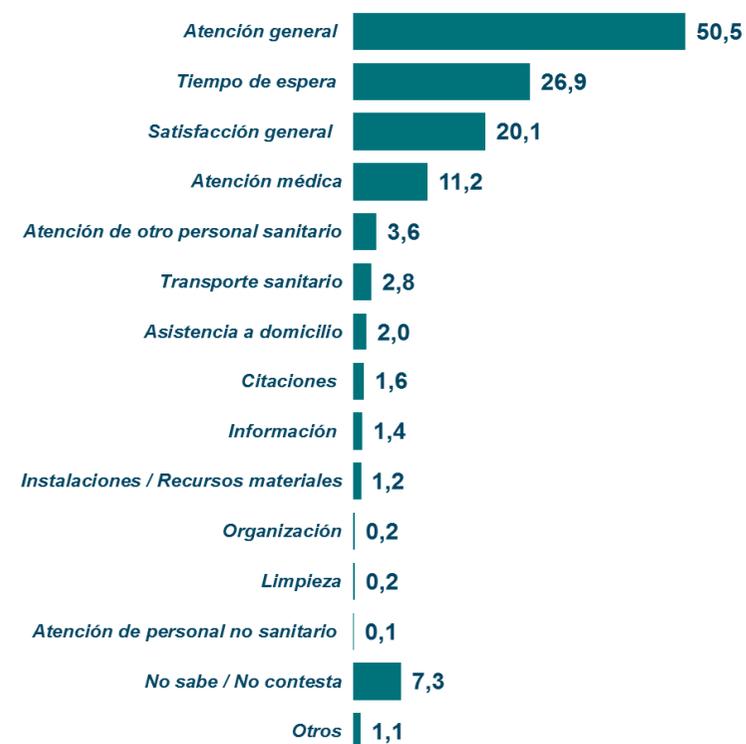


Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n =1014)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	74	7,3
Tiempo de espera	273	26,9
Tiempo de demora hasta que te dan cita	0	0,0
Organización	2	0,2
Atención general	512	50,5
Atención médica	114	11,2
Atención de otro personal sanitario	36	3,6
Atención de personal no sanitario	1	0,1
Citaciones	16	1,6
Información	14	1,4
Oferta de profesionales	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	12	1,2
Derivación a otros centros	0	0,0
Limpieza	2	0,2
Satisfacción general	204	20,1
Asistencia a domicilio	20	2,0
Transporte sanitario	28	2,8
Errores Administrativos Varios	0	0,0
Saturación/ Masificación de Pacientes	0	0,0
Comida	0	0,0
Visitas	0	0,0
Otros	11	1,1
TOTAL**	1319	130,1

Aspectos positivos destacados (Aragón, n=1014)



* Hace referencia al número total de encuestados.

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

-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n =1014)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	625	61,6
Tiempo de espera	206	20,3
Tiempo de demora hasta que te dan cita	0	0,0
Organización	5	0,5
Atención general	44	4,3
Atención médica	27	2,7
Atención de otro personal sanitario	4	0,4
Atención de personal no sanitario	0	0,0
Citaciones	59	5,8
Información	31	3,1
Oferta de profesionales	29	2,9
Instalaciones / Recursos materiales	17	1,7
Derivación a otros centros	3	0,3
Limpieza	0	0,0
Satisfacción general	2	0,2
Asistencia a domicilio	1	0,1
Transporte sanitario	32	3,2
Errores Administrativos Varios	0	0,0
Saturación/ Masificación de Pacientes	2	0,2
Comida	0	0,0
Visitas	0	0,0
Otros	24	2,4
TOTAL**	1111	109,6

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

Aspectos negativos destacados (Aragón, n=1014)

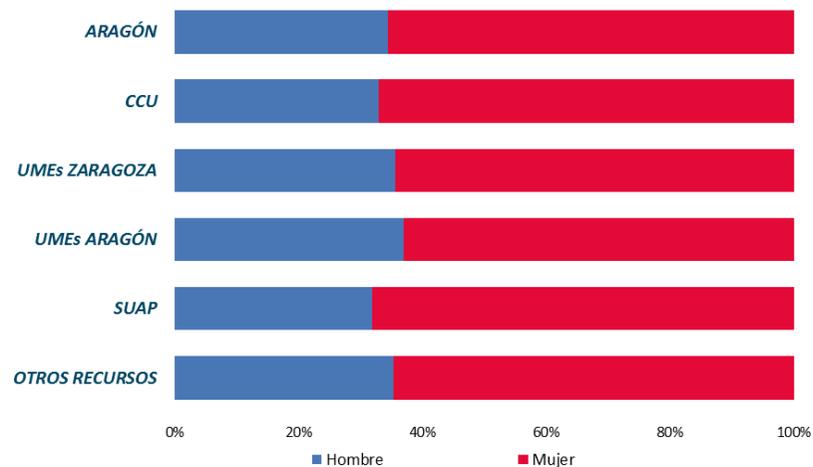


RESULTADOS POR SECTOR

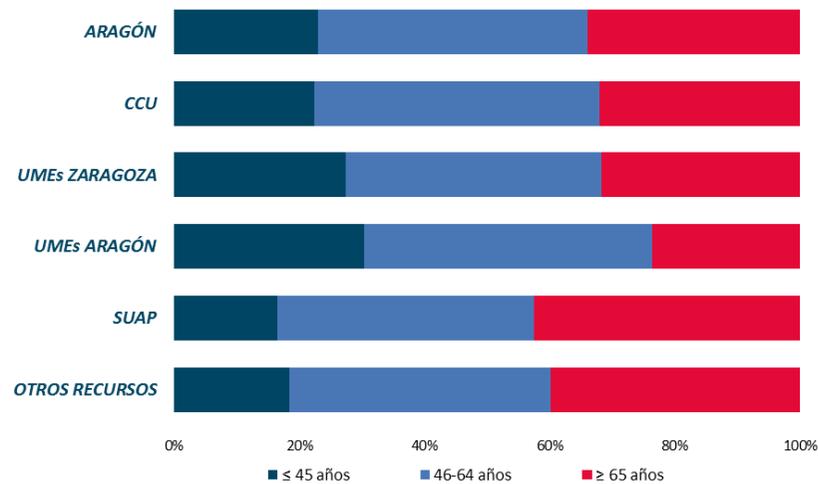
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR UNIDAD

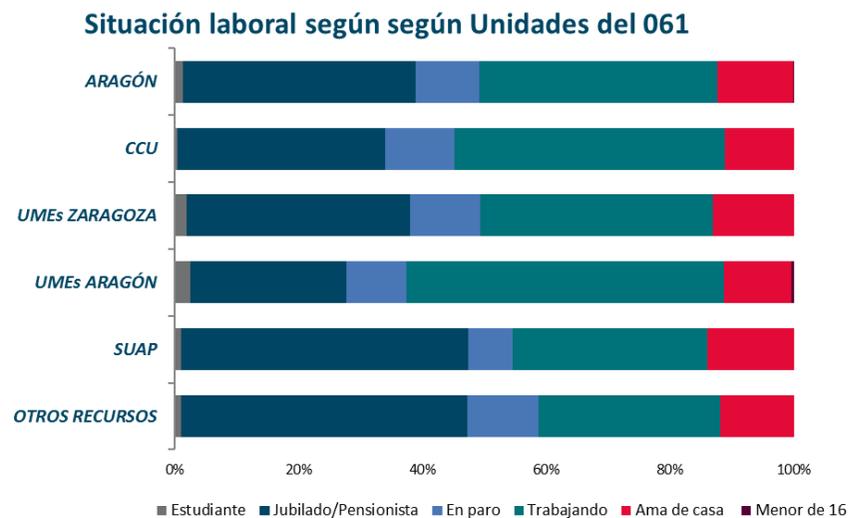
	ARAGÓN (n =1014)		CCU (n=206)		UMEs ZARAGOZA (n=205)		UMEs ARAGÓN (n=195)		SUAP (n=207)		OTROS RECURSOS (n=201)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	34,5	31,6 - 37,4	33,0	26,6 - 39,4	35,6	29,1 - 42,2	36,9	30,1 - 43,7	31,9	25,5 - 38,2	35,3	28,7 - 41,9
<i>Mujer</i>	65,5	62,6 - 68,4	67,0	60,6 - 73,4	64,4	57,8 - 70,9	63,1	56,3 - 69,9	68,1	61,8 - 74,5	64,7	58,1 - 71,3
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	57,5	17,1	60,0	16,1	55,1	18,2	51,7	17,1	60,7	16,1	60,4	16,2
<i>Mujer</i>	57,3	15,7	55,2	14,3	56,1	17,3	53,6	15,1	61,1	15,1	60,1	15,2
<i>Total</i>	57,4	16,2	56,8	15,1	55,8	17,6	52,9	15,9	61,0	15,4	60,2	15,5
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>< 16</i>	0,1	0 - 0,3	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,5	0 - 1,5	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0
<i>16-25</i>	3,1	2,0 - 4,1	1,5	0 - 3,1	5,4	2,3 - 8,5	4,1	1,3 - 6,9	1,9	0,1 - 3,8	2,5	0,3 - 4,6
<i>26-35</i>	7,0	5,4 - 8,6	6,8	3,4 - 10,2	9,8	5,7 - 13,8	10,8	6,4 - 15,1	4,3	1,6 - 7,1	3,5	0,9 - 6,0
<i>36-45</i>	12,7	10,7 - 14,8	14,1	9,3 - 18,8	12,2	7,7 - 16,7	14,9	9,9 - 19,9	10,1	6,0 - 14,3	12,4	7,9 - 17,0
<i>46-55</i>	21,2	18,7 - 23,7	23,8	18,0 - 29,6	22,4	16,7 - 28,1	26,7	20,5 - 32,9	16,4	11,4 - 21,5	16,9	11,7 - 22,1
<i>56-64</i>	21,9	19,3 - 24,4	21,8	16,2 - 27,5	18,5	13,2 - 23,9	19,5	13,9 - 25,0	24,6	18,8 - 30,5	24,9	18,9 - 30,9
<i>65-75</i>	19,0	16,6 - 21,4	19,9	14,5 - 25,4	16,1	11,1 - 21,1	14,4	9,4 - 19,3	22,2	16,6 - 27,9	22,4	16,6 - 28,2
<i>> 75</i>	15,0	12,8 - 17,2	12,1	7,7 - 16,6	15,6	10,6 - 20,6	9,2	5,2 - 13,3	20,3	14,8 - 25,8	17,4	12,2 - 22,7
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	1,4	0,7 - 2,1	0,5	0 - 1,4	2,0	0,1 - 3,8	2,6	0,3 - 4,8	1,0	0 - 2,3	1,0	0 - 2,4
<i>Jubilado / pensionista</i>	37,6	34,6 - 40,6	33,5	27,0 - 39,9	36,1	29,5 - 42,7	25,1	19,0 - 31,2	46,4	39,6 - 53,2	46,3	39,4 - 53,2
<i>En paro</i>	10,2	8,3 - 12,0	11,2	6,9 - 15,5	11,2	6,9 - 15,5	9,7	5,6 - 13,9	7,2	3,7 - 10,8	11,4	7,0 - 15,8
<i>Trabajando</i>	38,6	35,6 - 41,6	43,7	36,9 - 50,5	37,6	30,9 - 44,2	51,3	44,3 - 58,3	31,4	25,1 - 37,7	29,4	23,1 - 35,6
<i>Ama de casa</i>	12,2	10,2 - 14,2	11,2	6,9 - 15,5	13,2	8,5 - 17,8	10,8	6,4 - 15,1	14,0	9,3 - 18,7	11,9	7,5 - 16,4
<i>Menor de 16</i>	0,1	0 - 0,3	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,5	0 - 1,5	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0

Sexo según Unidades del 061



Grupos de edad según Unidades del 061

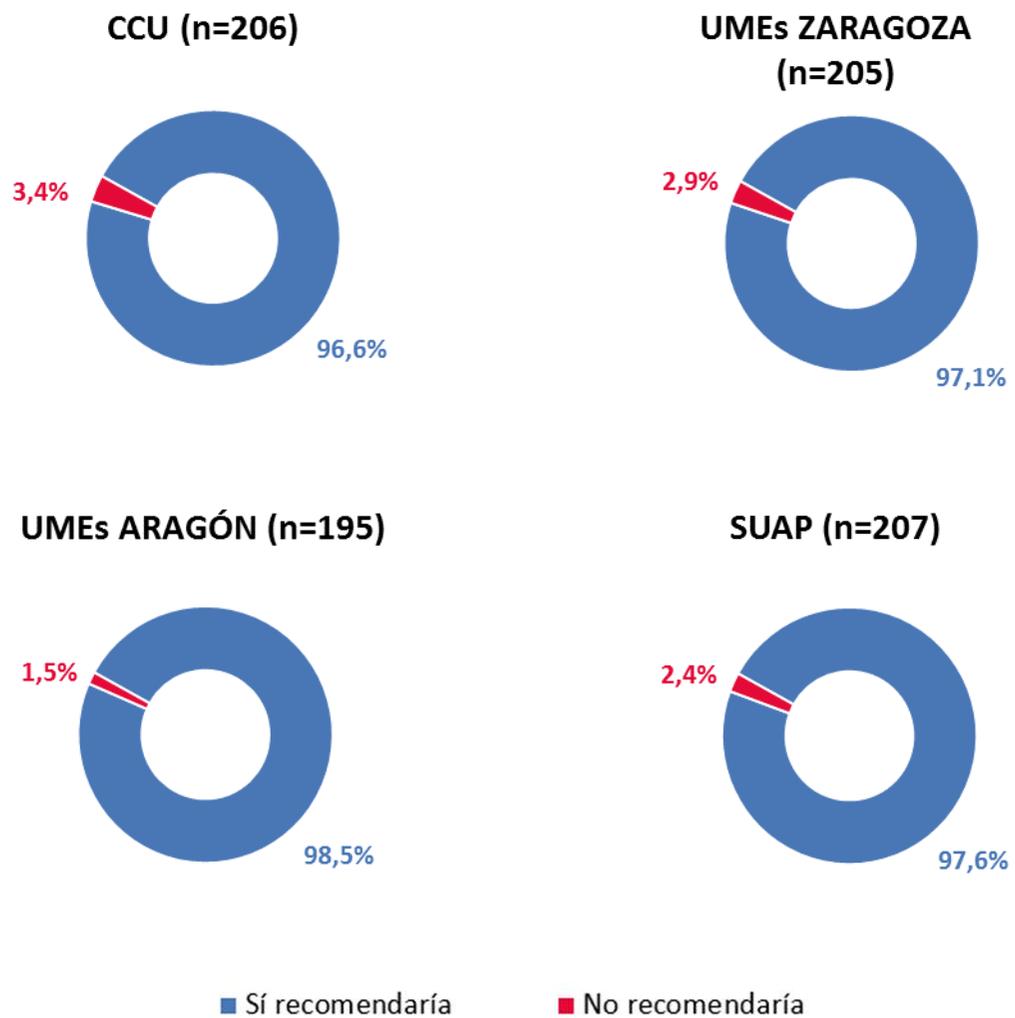




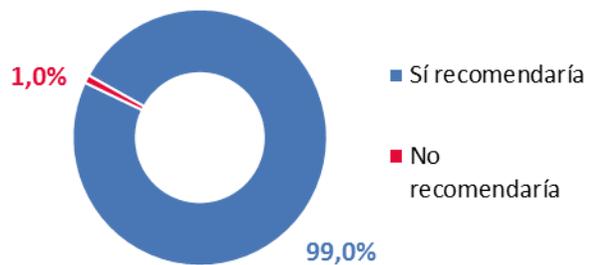
OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR TIPO DE ATENCIÓN.

Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=1014)			CCU (n=206)			UMEs ZARAGOZA (n=205)			UMEs ARAGÓN (n=195)			SUAP (n=207)			OTROS RECURSOS (n=201)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada</i>	171	83,4	78,3 - 88,5	189	91,7	8,0 - 95,5												
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada</i>	197	96,1	93,4 - 98,7	180	87,8	3,3 - 92,3												
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada</i>	185	90,2	86,2 - 94,3	172	83,9	8,9 - 88,9												
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada</i>	197	96,1	93,4 - 98,7	167	81,5	6,1 - 86,8												
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia</i>	656	81,1	78,4 - 83,8				171	83,4	78,3 - 88,5	154	79,0	73,3 - 84,7	155	74,9	69,0 - 80,8	158	78,6	72,9 - 84,3
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	755	93,4	91,7 - 95,1				197	96,1	93,4 - 98,7	192	98,5	96,7 - 100	198	95,7	92,9 - 98,4	185	92,0	88,3 - 95,8
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	697	86,4	84,0 - 88,7				185	90,2	86,2 - 94,3	169	87,1	82,4 - 91,8	188	90,8	86,9 - 94,8	168	83,6	78,5 - 88,7
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	717	88,8	86,7 - 91,0				197	96,1	93,4 - 98,7	185	94,9	91,8 - 98,0	188	90,8	86,9 - 94,8	177	88,5	84,1 - 92,9
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	930	91,8	90,1 - 93,5	180	87,4	2,8 - 91,	194	94,6	91,5 - 97,7	186	95,9	93,1 - 98,7	187	90,3	86,3 - 94,4	183	91,0	87,1 - 95,0

Recomendación del servicio



OTROS RECURSOS (n=201)



Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=1014)*		CCU (n=206)*		UMEs ZARAGOZA (n=205)*		UMEs ARAGÓN (n=195)*		SUAP (n=207)*		OTROS RECURSOS (n=201)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	74	7,3	22	10,7	11	5,4	6	3,1	11	5,3	24	11,9
Tiempo de espera en el centro	273	26,9	60	29,1	66	32,2	58	29,7	41	19,8	48	23,9
Tiempo de demora hasta que te dan cita	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Organización	2	0,2	1	0,5	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Atención general	512	50,5	85	41,3	111	54,1	103	52,8	117	56,5	96	47,8
Atención médica	114	11,2	29	14,1	17	8,3	23	11,8	23	11,1	22	10,9
Atención de otro personal sanitario	36	3,6	9	4,4	6	2,9	9	4,6	4	1,9	8	4,0
Atención de personal no sanitario	1	0,1	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Citaciones	16	1,6	9	4,4	2	1,0	2	1,0	1	0,5	2	1,0
Información	14	1,4	5	2,4	0	0,0	4	2,1	4	1,9	1	0,5
Oferta de profesionales	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Instalaciones / Recursos materiales	12	1,2	1	0,5	7	3,4	3	1,5	0	0,0	1	0,5
Derivación a otros centros	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Limpieza	2	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0	1	0,5
Satisfacción general	204	20,1	37	18,0	43	21,0	39	20,0	41	19,8	44	21,9
Asistencia a domicilio	20	2,0	11	5,3	0	0,0	7	3,6	2	1,0	0	0,0
Transporte sanitario	28	2,8	3	1,5	5	2,4	3	1,5	5	2,4	12	6,0
Errores administrativos varios	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Saturación/Masificación de Pacientes	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Comida	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Visitas	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	11	1,1	7	3,4	0	0,0	1	0,5	3	1,4	0	0,0
TOTAL**	1319	130,1	280	135,9	269	131,2	259	132,8	252	121,7	259	128,9

* Hace referencia al número total de encuestados.

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

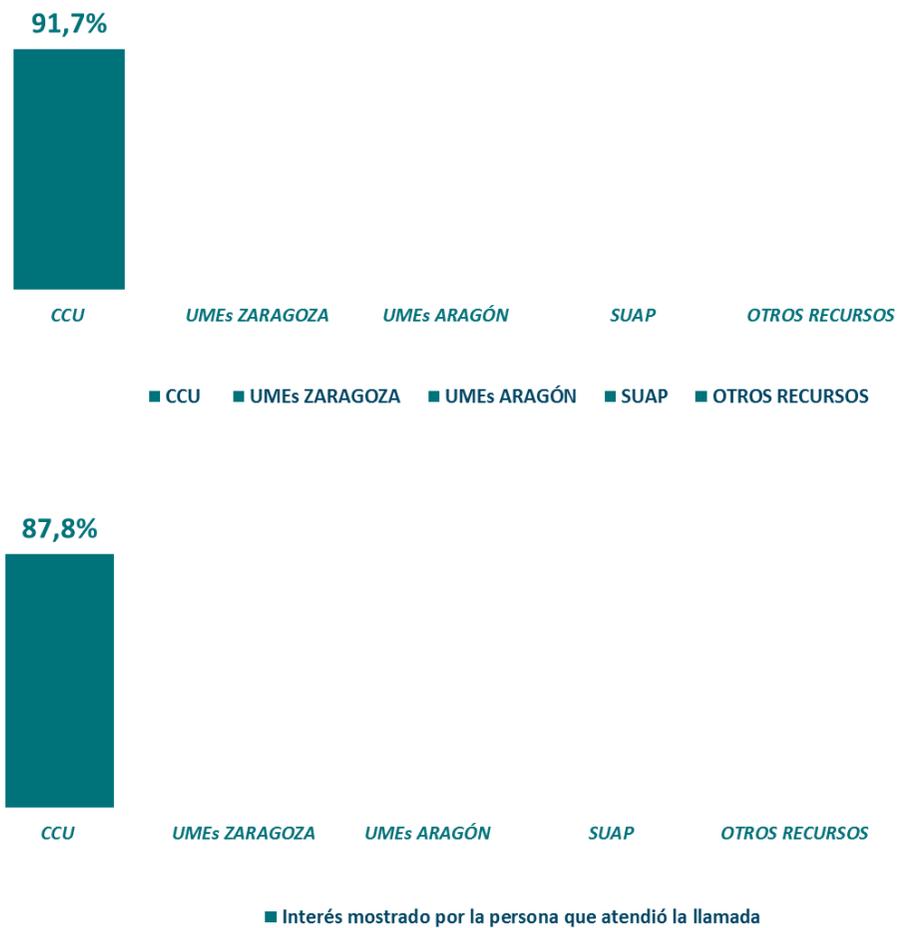
-Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=1014)*		CCU (n=206)*		UMEs ZARAGOZA (n=205)*		UMEs ARAGÓN (n=195)*		SUAP (n=207)*		OTROS RECURSOS (n=201)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
No sabe / No contesta	625	61,6	130	63,1	123	60,0	123	63,1	120	58,0	129	64,2
Tiempo de espera en el centro	206	20,3	34	16,5	42	20,5	37	19,0	54	26,1	39	19,4
Tiempo de demora hasta que te dan cita	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Organización	5	0,5	0	0,0	0	0,0	3	1,5	1	0,5	1	0,5
Atención general	44	4,3	10	4,9	8	3,9	6	3,1	12	5,8	8	4,0
Atención médica	27	2,7	6	2,9	5	2,4	2	1,0	5	2,4	9	4,5
Atención de otro personal sanitario	4	0,4	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	1,5
Atención de personal no sanitario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Citaciones	59	5,8	14	6,8	17	8,3	16	8,2	9	4,3	3	1,5
Información	31	3,1	6	2,9	8	3,9	9	4,6	4	1,9	4	2,0
Oferta de profesionales	29	2,9	6	2,9	5	2,4	4	2,1	8	3,9	6	3,0
Instalaciones / Recursos materiales	17	1,7	4	1,9	3	1,5	1	0,5	4	1,9	5	2,5
Derivación a otros centros	3	0,3	0	0,0	1	0,5	1	0,5	1	0,5	0	0,0
Limpieza	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Satisfacción general	2	0,2	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Asistencia a domicilio	1	0,1	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Transporte sanitario	32	3,2	7	3,4	3	1,5	3	1,5	8	3,9	11	5,5
Errores administrativos varios	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Saturación/Masificación de Pacientes	2	0,2	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Comida	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Visitas	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Otros	24	2,4	5	2,4	6	2,9	4	2,1	4	1,9	5	2,5
TOTAL**	1111	109,6	227	110,2	221	107,8	209	107,2	230	111,1	224	111,4

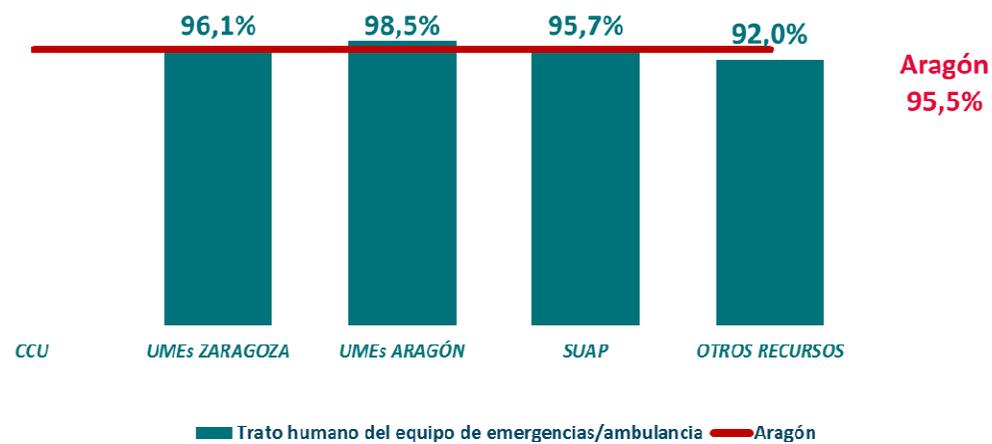
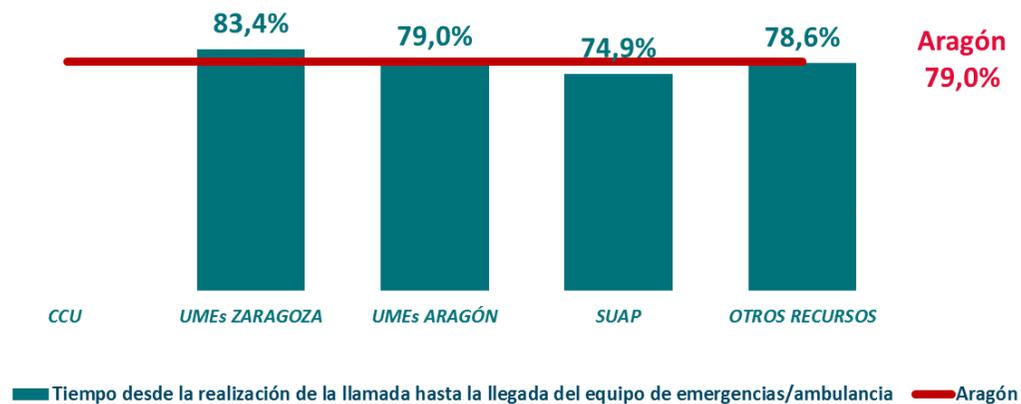
* Hace referencia al número total de encuestados.

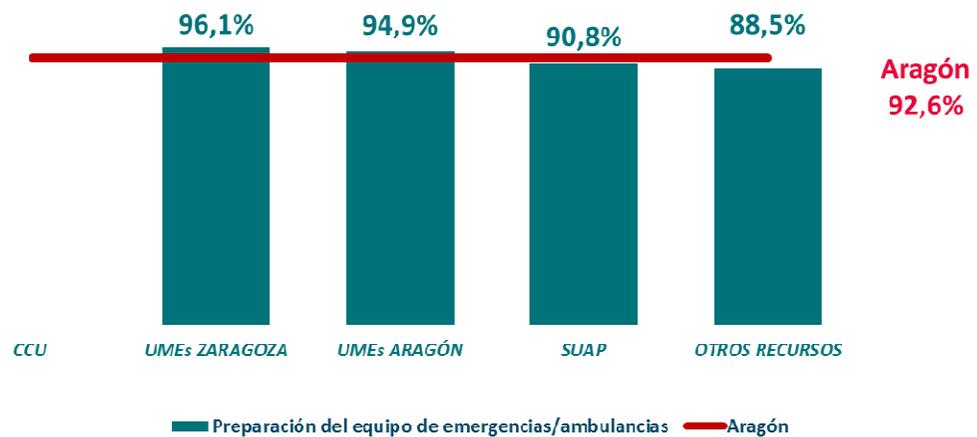
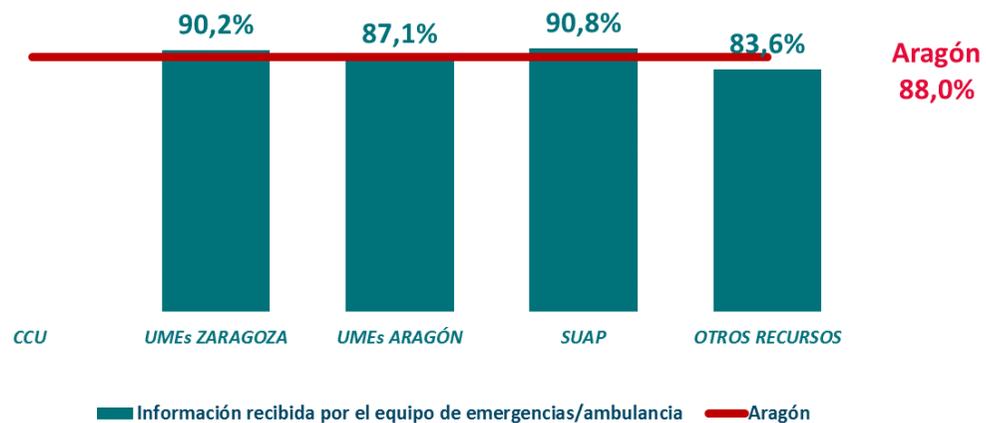
** Pregunta de respuesta múltiple (3 respuestas máx. por usuario): el total de respuestas supera al total de encuestados.

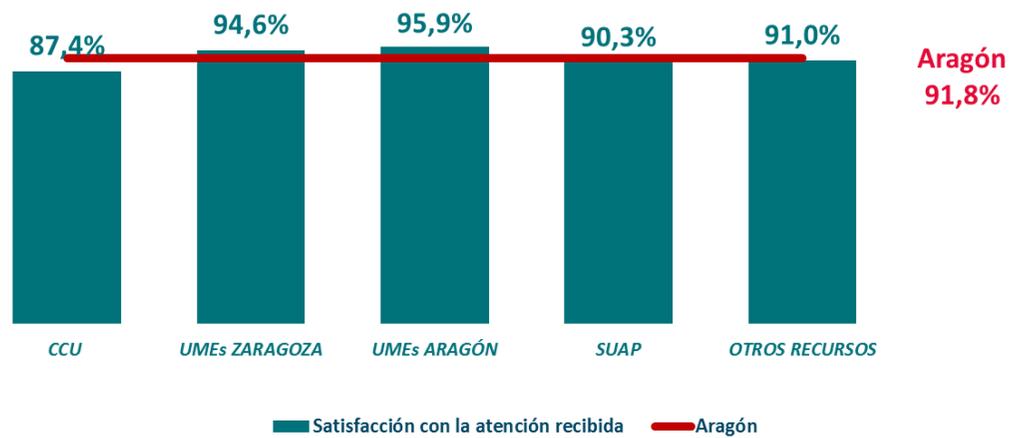
Gráficos con resultados de opinión de usuarios satisfechos o muy satisfechos en relación a las preguntas formuladas en la encuesta.











RESULTADOS ESTRATIFICADOS EN FUNCIÓN DEL SEXO Y LA EDAD POR TIPO DE ATENCIÓN.

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						ARAGÓN (n =1014)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años						≥ 65 años		
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)
ARAGÓN (n =1014)																		
Amabilidad de la persona que atendió la llamada*	60	82,2	73,4 - 91,0	111	84,1	77,9 - 90,3	36	64,3	51,7 - 76,8	73	86,9	79,7 - 94,1	62	95,4	90,3 - 100	171	83,4	78,3 - 88,5
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada*	67	91,8	85,5 - 98,1	130	98,5	96,4 - 100	52	92,9	86,1 - 99,6	82	97,6	94,4 - 100	63	96,9	92,7 - 100	197	96,1	93,4 - 98,7
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada*	64	87,7	80,1 - 95,2	121	91,7	87,0 - 96,4	48	85,7	76,5 - 94,9	74	88,1	81,2 - 95,0	63	96,9	92,7 - 100	185	90,2	86,2 - 94,3
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada*	67	91,8	85,5 - 98,1	130	98,5	96,4 - 100	53	94,6	88,7 - 100	81	96,4	92,5 - 100	63	96,9	92,7 - 100	197	96,1	93,4 - 98,7
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia*	227	81,9	77,4 - 86,5	429	80,6	77,3 - 84,0	126	71,6	64,9 - 78,3	289	81,9	77,9 - 85,9	241	86,1	82,0 - 90,1	656	81,1	78,4 - 83,8
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia*	261	94,2	91,5 - 97,0	494	93,0	90,9 - 95,2	158	89,8	85,3 - 94,2	329	93,5	90,9 - 96,0	268	95,7	93,3 - 98,1	755	93,4	91,7 - 95,1
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia*	238	85,9	81,8 - 90,0	459	86,6	83,7 - 89,5	138	78,9	72,8 - 84,9	307	87,2	83,7 - 90,7	252	90,0	86,5 - 93,5	697	86,4	84,0 - 88,7
Preparación del equipo de emergencias/ambulancia*	245	88,4	84,7 - 92,2	472	89,1	86,4 - 91,7	150	85,2	80,0 - 90,5	312	88,9	85,6 - 92,2	255	91,1	87,7 - 94,4	717	88,8	86,7 - 91,0
Satisfacción con la atención recibida*	316	90,5	87,5 - 93,6	614	92,5	90,5 - 94,5	202	87,1	82,8 - 91,4	400	91,5	88,9 - 94,1	328	95,3	93,1 - 97,6	930	91,8	90,1 - 93,5
Recomendaría este servicio de Urgencias**	339	96,9	95,0 - 98,7	652	98,2	97,2 - 99,2	220	94,8	92,0 - 97,7	432	98,9	97,9 - 99,9	339	98,3	96,9 - 99,6	991	97,7	96,8 - 98,6

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						CCU (n=206)			ARAGÓN (n =1014)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
CCU (n=206)																					
Amabilidad de la persona que atendió la llamada*	64	94,1	88,5 - 99,7	125	90,6	85,7 - 95,5	38	82,6	71,7 - 93,6	88	93,6	88,7 - 98,6	63	95,5	90,4 - 100	189	91,7	88,0 - 95,5	171	83,4	78,3 - 88,5
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada*	62	91,2	84,4 - 97,9	118	86,1	80,3 - 91,9	34	73,9	61,2 - 86,6	84	90,3	84,3 - 96,3	62	93,9	88,2 - 99,7	180	87,8	83,3 - 92,3	197	96,1	93,4 - 98,7
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada*	60	88,2	80,6 - 95,9	112	81,8	75,3 - 88,2	33	71,7	58,7 - 84,8	78	83,9	76,4 - 91,3	61	92,4	86,0 - 98,8	172	83,9	78,9 - 88,9	185	90,2	86,2 - 94,3
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada*	57	83,8	75,1 - 92,6	110	80,3	73,6 - 87,0	30	65,2	51,5 - 79,0	80	86,0	79,0 - 93,1	57	86,4	78,1 - 94,6	167	81,5	76,1 - 86,8	197	96,1	93,4 - 98,7
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia*																656	81,1	78,4 - 83,8			
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia*																755	93,4	91,7 - 95,1			
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia*																697	86,4	84,0 - 88,7			
Preparación del equipo de emergencias/ambulancia*																717	88,8	86,7 - 91,0			
Satisfacción con la atención recibida*	60	88,2	80,6 - 95,9	120	87,0	81,3 - 92,6	34	73,9	61,2 - 86,6	85	90,4	84,5 - 96,4	61	92,4	86,0 - 98,8	180	87,4	82,8 - 91,9	930	91,8	90,1 - 93,5
Recomendaría este servicio de Urgencias**	66	97,1	93,0 - 100	133	96,4	93,3 - 99,5	42	91,3	83,2 - 99,4	93	98,9	96,9 - 100	64	97,0	92,8 - 100	199	96,6	94,1 - 99,1	991	97,7	96,8 - 98,6

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						UMEs ZARAGOZA (n=205)			ARAGÓN (n=1014)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años										
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
UMEs ZARAGOZA (n=205)																					
Amabilidad de la persona que atendió la llamada*																					
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada*																					
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada*																					
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada*																					
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia*	60	82,2	73,4 - 91,0	111	84,1	77,9 - 90,3	36	64,3	51,7 - 76,8	73	86,9	79,7 - 94,1	62	95,4	90,3 - 100	171	83,4	78,3 - 88,5	656	81,1	78,4 - 83,8
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia*	67	91,8	85,5 - 98,1	130	98,5	96,4 - 100	52	92,9	86,1 - 99,6	82	97,6	94,4 - 100	63	96,9	92,7 - 100	197	96,1	93,4 - 98,7	755	93,4	91,7 - 95,1
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia*	64	87,7	80,1 - 95,2	121	91,7	87,0 - 96,4	48	85,7	76,5 - 94,9	74	88,1	81,2 - 95,0	63	96,9	92,7 - 100	185	90,2	86,2 - 94,3	697	86,4	84,0 - 88,7
Preparación del equipo de emergencias/ambulancia*	67	91,8	85,5 - 98,1	130	98,5	96,4 - 100	53	94,6	88,7 - 100	81	96,4	92,5 - 100	63	96,9	92,7 - 100	197	96,1	93,4 - 98,7	717	88,8	86,7 - 91,0
Satisfacción con la atención recibida*	67	91,8	85,5 - 98,1	127	96,2	93,0 - 99,5	50	89,3	81,2 - 97,4	81	96,4	92,5 - 100	63	96,9	92,7 - 100	194	94,6	91,5 - 97,7	930	91,8	90,1 - 93,5
Recomendaría este servicio de Urgencias**	69	94,5	89,3 - 99,7	130	98,5	96,4 - 100	53	94,6	88,7 - 100	81	96,4	92,5 - 100	65	100,0	100,0 - 100,0	199	97,1	94,8 - 99,4	991	97,7	96,8 - 98,6

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						UMEs ARAGÓN (n=195)			ARAGÓN (n=1014)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años		46-64 años		≥ 65 años										
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
UMEs ARAGÓN (n=195)																					
Amabilidad de la persona que atendió la llamada*																					
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada*																					
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada*																					
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada*																					
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia*	55	76,4	66,6 - 86,2	99	80,5	73,5 - 87,5	42	71,2	59,6 - 82,7	70	77,8	69,2 - 86,4	42	91,3	83,2 - 99,4	154	79,0	73,3 - 84,7	656	81,1	78,4 - 83,8
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia*	71	98,6	95,9 - 100	121	98,4	96,1 - 100	59	100,0	100,0 - 100,0	88	97,8	94,7 - 100	45	97,8	93,6 - 100	192	98,5	96,7 - 100	755	93,4	91,7 - 95,1
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia*	56	77,8	68,2 - 87,4	113	92,6	88,0 - 97,3	46	79,3	68,9 - 89,7	81	90,0	83,8 - 96,2	42	91,3	83,2 - 99,4	169	87,1	82,4 - 91,8	697	86,4	84,0 - 88,7
Preparación del equipo de emergencias/ambulancia*	67	93,1	87,2 - 98,9	118	95,9	92,4 - 99,4	53	89,8	82,1 - 97,5	88	97,8	94,7 - 100	44	95,7	89,8 - 100	185	94,9	91,8 - 98,0	717	88,8	86,7 - 91,0
Satisfacción con la atención recibida*	68	95,8	91,1 - 100	118	95,9	92,4 - 99,4	56	94,9	89,3 - 100	85	94,4	89,7 - 99,2	45	100,0	100,0 - 100,0	186	95,9	93,1 - 98,7	930	91,8	90,1 - 93,5
Recomendaría este servicio de Urgencias**	70	97,2	93,4 - 100	122	99,2	97,6 - 100	58	98,3	95,0 - 100	90	100,0	100,0 - 100,0	44	95,7	89,8 - 100	192	98,5	96,7 - 100	991	97,7	96,8 - 98,6

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						SUAP (n=207)			ARAGÓN (n=1014)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Amabilidad de la persona que atendió la llamada*																171	83,4	78,3 - 88,5			
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada*																197	96,1	93,4 - 98,7			
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada*																185	90,2	86,2 - 94,3			
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada*																197	96,1	93,4 - 98,7			
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia*	53	80,3	70,7 - 89,9	102	72,3	65,0 - 79,7	24	70,6	55,3 - 85,9	66	77,6	68,8 - 86,5	65	73,9	64,7 - 83,0	155	74,9	69,0 - 80,8	656	81,1	78,4 - 83,8
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia*	63	95,5	90,4 - 100	135	95,7	92,4 - 99,1	32	94,1	86,2 - 100	82	96,5	92,5 - 100	84	95,5	91,1 - 99,8	198	95,7	92,9 - 98,4	755	93,4	91,7 - 95,1
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia*	60	90,9	84,0 - 97,8	128	90,8	86,0 - 95,6	29	85,3	73,4 - 97,2	78	91,8	85,9 - 97,6	81	92,0	86,4 - 97,7	188	90,8	86,9 - 94,8	697	86,4	84,0 - 88,7
Preparación del equipo de emergencias/ambulancia*	60	90,9	84,0 - 97,8	128	90,8	86,0 - 95,6	32	94,1	86,2 - 100	78	91,8	85,9 - 97,6	78	88,6	82,0 - 95,3	188	90,8	86,9 - 94,8	717	88,8	86,7 - 91,0
Satisfacción con la atención recibida*	57	86,4	78,1 - 94,6	130	92,2	87,8 - 96,6	29	85,3	73,4 - 97,2	76	89,4	82,9 - 96,0	82	93,2	87,9 - 98,4	187	90,3	86,3 - 94,4	930	91,8	90,1 - 93,5
Recomendaría este servicio de Urgencias**	64	97,0	92,8 - 100	138	97,9	95,5 - 100	31	91,2	81,6 - 100	85	100,0	100,0 - 100,0	86	97,7	94,6 - 100	202	97,6	95,5 - 99,7	991	97,7	96,8 - 98,6

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						OTROS RECURSOS (n=201)			ARAGÓN (n=1014)					
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años								
	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)	fr	%	IC (95%)			
Amabilidad de la persona que atendió la llamada*																171	83,4	78,3 - 88,5			
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada*																197	96,1	93,4 - 98,7			
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada*																185	90,2	86,2 - 94,3			
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada*																197	96,1	93,4 - 98,7			
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia*	55	77,5	67,7 - 87,2	103	79,2	72,3 - 86,2	22	59,5	43,6 - 75,3	65	77,4	68,4 - 86,3	71	88,8	81,8 - 95,7	158	78,6	72,9 - 84,3	656	81,1	78,4 - 83,8
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia*	65	91,5	85,1 - 98,0	120	92,3	87,7 - 96,9	33	89,2	79,2 - 99,2	75	89,3	82,7 - 95,9	77	96,3	92,1 - 100	185	92,0	88,3 - 95,8	755	93,4	91,7 - 95,1
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia*	62	87,3	79,6 - 95,1	106	81,5	74,9 - 88,2	30	81,1	68,5 - 93,7	70	83,3	75,4 - 91,3	68	85,0	77,2 - 92,8	168	83,6	78,5 - 88,7	697	86,4	84,0 - 88,7
Preparación del equipo de emergencias/ambulancia*	61	85,9	77,8 - 94,0	116	89,9	84,7 - 95,1	35	94,6	87,3 - 100	66	79,5	70,8 - 88,2	76	95,0	90,2 - 99,8	177	88,5	84,1 - 92,9	717	88,8	86,7 - 91,0
Satisfacción con la atención recibida*	64	90,1	83,2 - 97,1	119	91,5	86,8 - 96,3	33	89,2	79,2 - 99,2	73	86,9	79,7 - 94,1	77	96,3	92,1 - 100	183	91,0	87,1 - 95,0	930	91,8	90,1 - 93,5
Recomendaría este servicio de Urgencias**	70	98,6	95,9 - 100	129	99,2	97,7 - 100	36	97,3	92,1 - 100	83	98,8	96,5 - 100	80	100,0	100,0 - 100,0	199	99,0	97,6 - 100	991	97,7	96,8 - 98,6

*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

**Personas que lo recomendarían

