

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

ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y URGENCIAS

Informe de resultados 2016

COMPARACIÓN DE RESULTADOS

En este bloque temático se realiza la comparación de resultados de 2016 con los obtenidos en 2014 y 2011 aunque los comentarios hacen referencia a la comparación con 2014. Los ámbitos de atención que pueden compararse con 2014 son:

- 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS
 - Aragón
 - Unidades



061 ARAGÓN – URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

El aspecto mejor valorado por los usuarios ha sido el interés mostrado por la persona que atendió la llamada y las instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió las llamadas, ambas con un 96,1%. Estos aspectos además están entre los que han llevado una evolución más positiva, el primero de ellos es 2,12 puntos porcentuales mejor que en 2014 y el segundo aspecto presenta una evolución muy positiva (+5,36). Estas dimensiones pertenecen al Centro Coordinador de Urgencias. En este centro, sin embargo, se detecta una caída en la valoración de la amabilidad de la persona que atiende la llamada (-5,47), que en años anteriores era uno de los aspectos con mejor valoración. El aspecto con menor porcentaje de satisfechos o muy satisfechos es el tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia (81,1%), que además ha experimentado una ligera caída (-1,34) y que sigue una evolución negativa desde años anteriores. La recomendación, por otro lado, ha bajado ligeramente (-0,71) como ya lo hizo en años anteriores. Por tipo de atención prestada destaca lo siguiente:

- **Centro Coordinador de Urgencias (CCU):**

El CCU presenta descenso generalizado en todos los aspectos analizados siendo especialmente acusado en cuanto a las instrucciones o consejos sanitarios de la persona que atendió la llamada (-9,28) y la seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada (-9,15). Finalmente, la satisfacción disminuye en 5,21 puntos hasta el 87,4%, mientras que, la recomendación disminuye (-1,55) hasta el 96,6%.

- **Unidades Móviles de Emergencias - Zaragoza (UMEs Zaragoza):**

En 2016 la variación de la satisfacción con los distintos aspectos es pequeña respecto a las puntuaciones obtenidas en 2014. Tan solo aumenta en 1,13 puntos el porcentaje de satisfechos con el tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias.

La información recibida por el equipo de emergencias desciende en su nivel de satisfacción en -1,49 puntos. Aunque el descenso más acusado se recoge en la recomendación del servicio (-2,11).

- **Unidades Móviles de Emergencias - Aragón (UMEs Aragón):**

En general, en esta edición 2016 existe una tendencia positiva en cuanto al porcentaje de personas que se manifestaron satisfechas con los distintos aspectos relativos a las UMEs Aragón. El ítem que más ha incrementado esta percepción es el trato humano del equipo de emergencias/ambulancia (+4,69). En sentido contrario, el mayor descenso en los niveles de satisfacción recae sobre el tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias (-4,84). La satisfacción con la atención recibida aumenta en 2,10 puntos el nivel alcanzado en 2014 y la recomendación lo hace en 0,57 puntos.

- **Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP):**

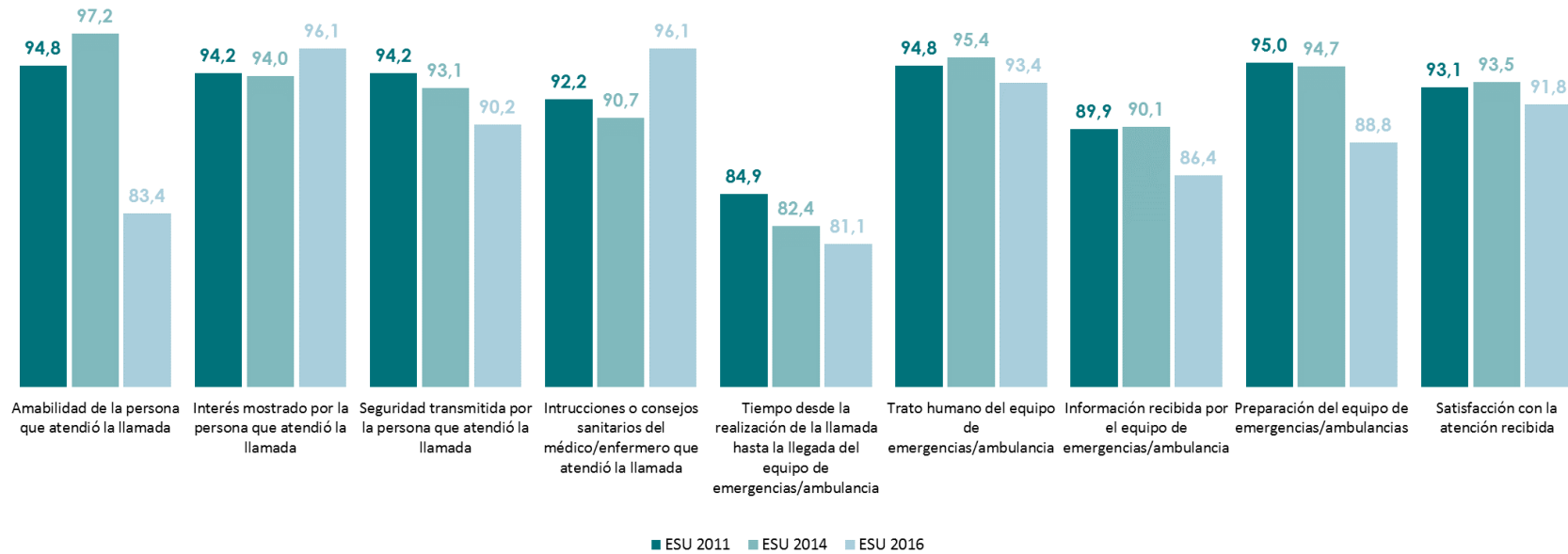
De nuevo, también para este servicio, el tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias es el aspecto con un descenso más acusado en el nivel de satisfacción (-4,71). Se recoge un ligero incremento en el trato humano del equipo (+0,5) y la información recibida del equipo (+0,16). En cuanto a la satisfacción general del servicio también disminuye (-2,05), manteniéndose el nivel de recomendación.

- **Otros Recursos:**

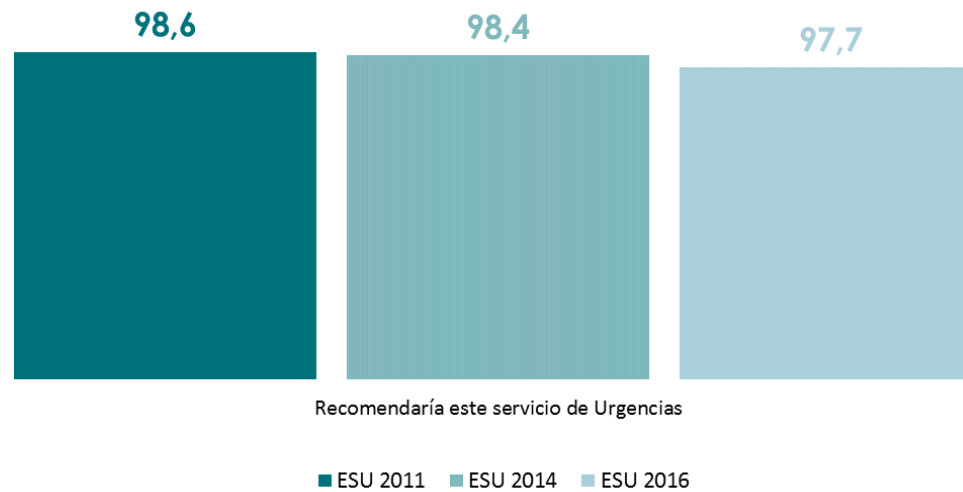
Se produce un descenso generalizado de todos los aspectos valorados, siendo especialmente acusado en cuanto a la percepción sobre la preparación del equipo de emergencias (-7,91) y la información recibida del equipo de ambulancia/emergencias (-7). En consonancia con las caídas individuales, el nivel de satisfacción global también es menor, con 3,1 puntos menos mientras que la recomendación tan solo desciende 0,55 puntos, siendo todavía muy elevada (99%).

ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada</i>	94,8	97,2	83,4	-13,81
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada</i>	94,2	94,0	96,1	+2,12
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada</i>	94,2	93,1	90,2	-2,81
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada</i>	92,2	90,7	96,1	+5,36
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia</i>	84,9	82,4	81,1	-1,34
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	94,8	95,4	93,4	-1,99
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	89,9	90,1	86,4	-3,70
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	95,0	94,7	88,8	-5,89
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	93,1	93,5	91,8	-1,72

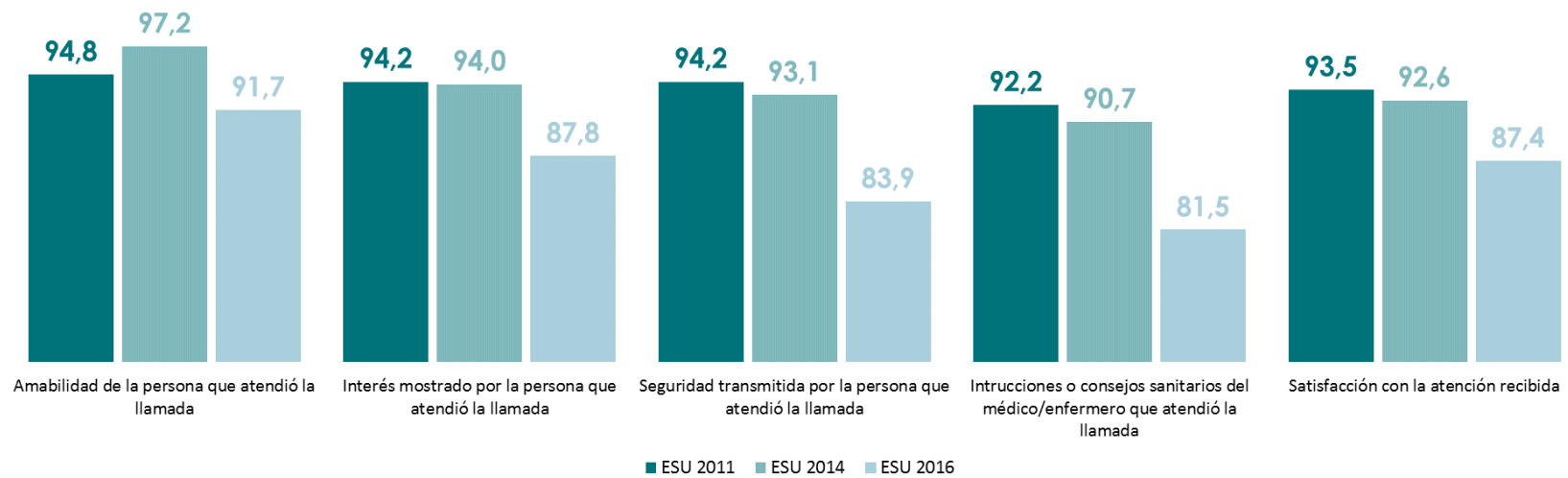


Aragón	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias</i>	98,6	98,4	97,7	-0,71

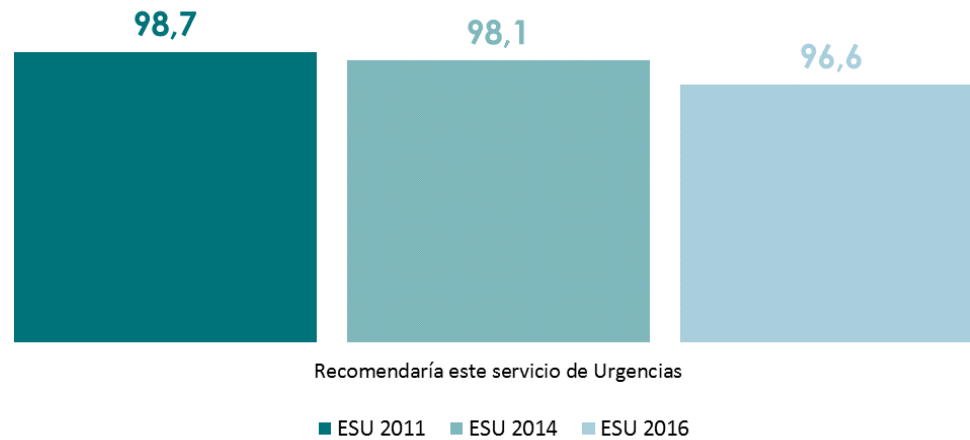


UNIDADES

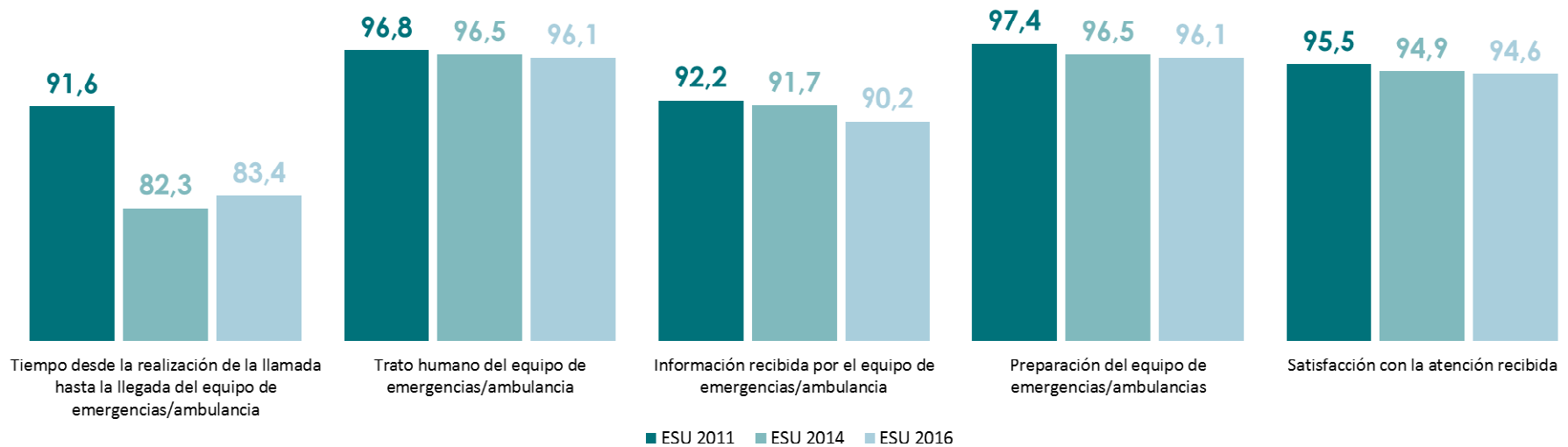
CCU	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada</i>	94,8	97,2	91,7	-5,47
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada</i>	94,2	94,0	87,8	-6,18
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada</i>	94,2	93,1	83,9	-9,15
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada</i>	92,2	90,7	81,5	-9,28
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	93,5	92,6	87,4	-5,21



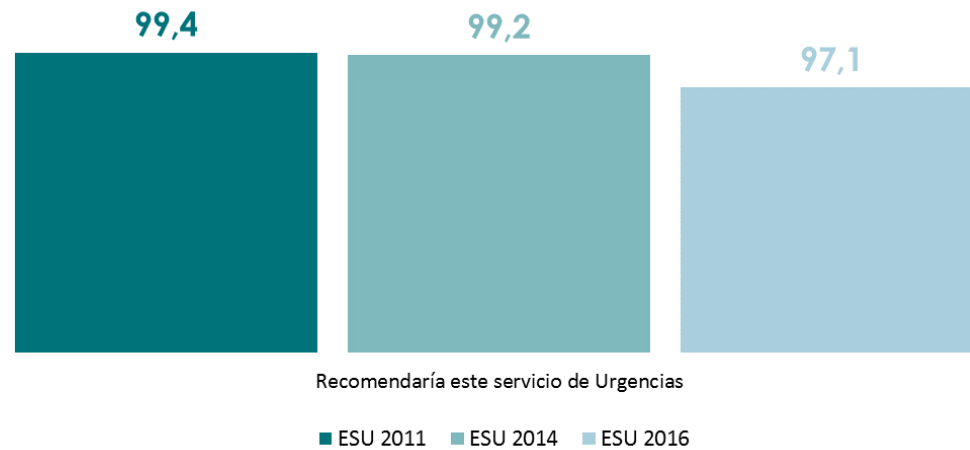
CCU	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias</i>	98,7	98,1	96,6	-1,55



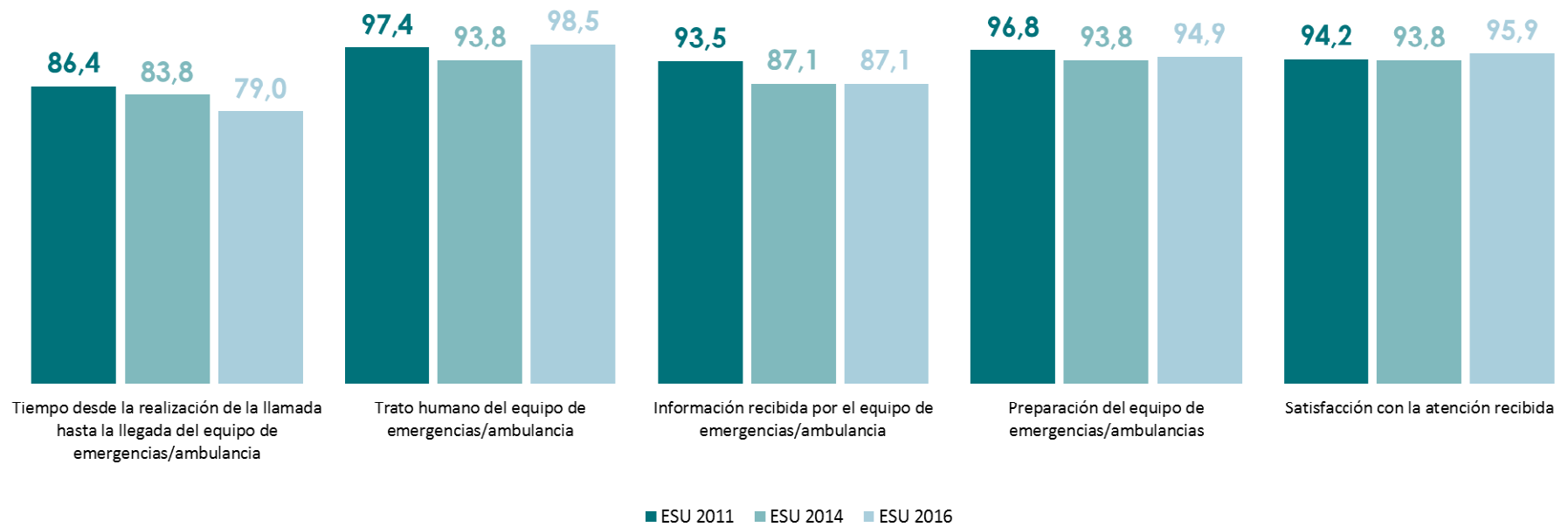
UMES ZARAGOZA	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	91,6	82,3	83,4	+1,13
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	96,8	96,5	96,1	-0,36
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	92,2	91,7	90,2	-1,49
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	97,4	96,5	96,1	-0,36
Satisfacción con la atención recibida	95,5	94,9	94,6	-0,23



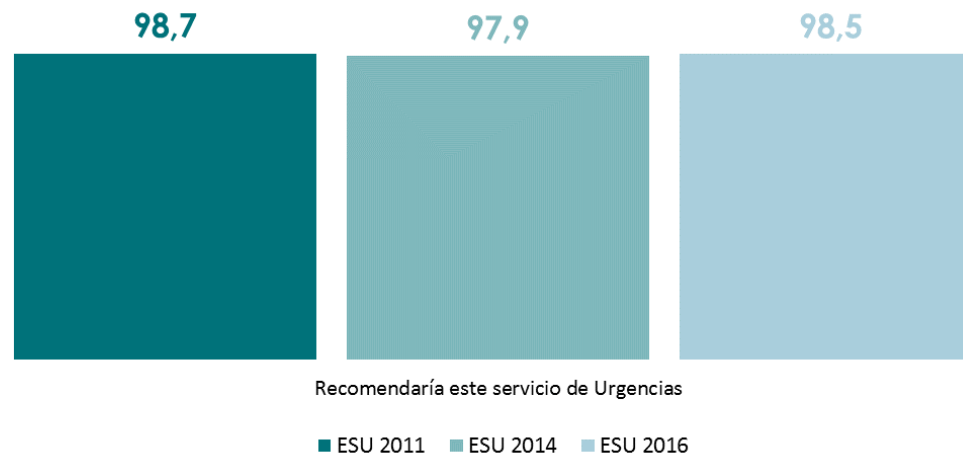
UMES ZARAGOZA	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias</i>	99,4	99,2	97,1	-2,11



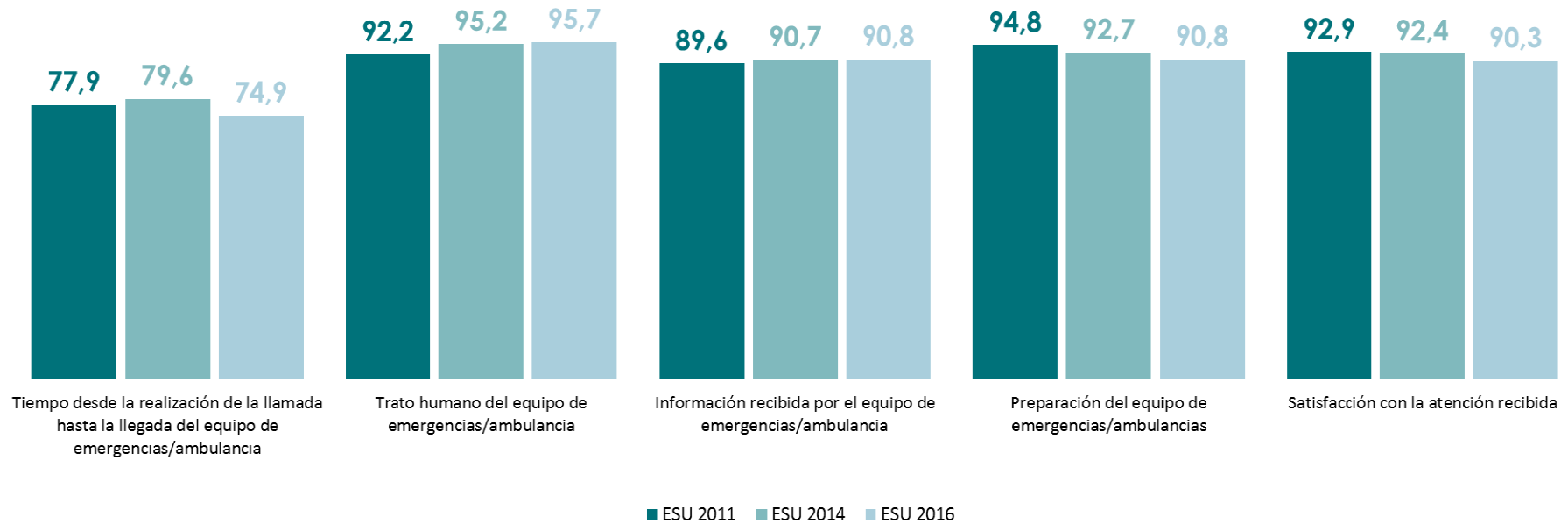
UMES ARAGÓN	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia</i>	86,4	83,8	79,0	-4,84
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	97,4	93,8	98,5	+4,69
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	93,5	87,1	87,1	-0,02
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	96,8	93,8	94,9	+1,10
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	94,2	93,8	95,9	+2,10



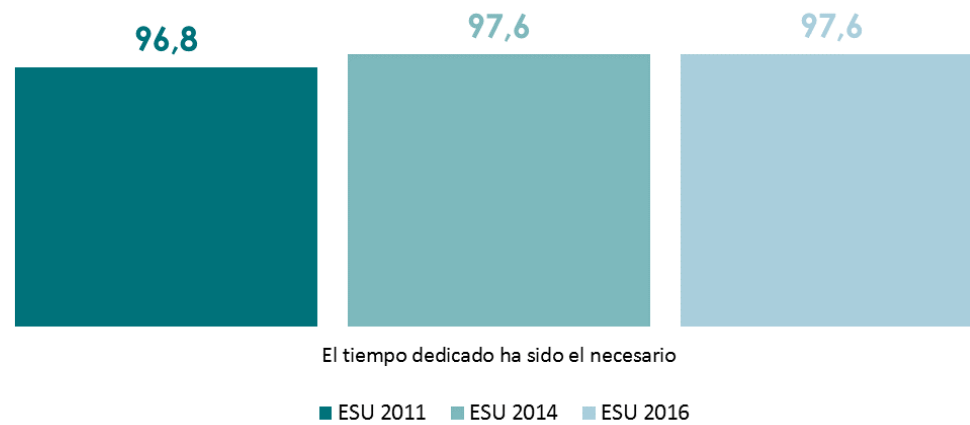
UMES ARAGÓN	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Recomendaría este servicio de Urgencias	98,7	97,9	98,5	0,57



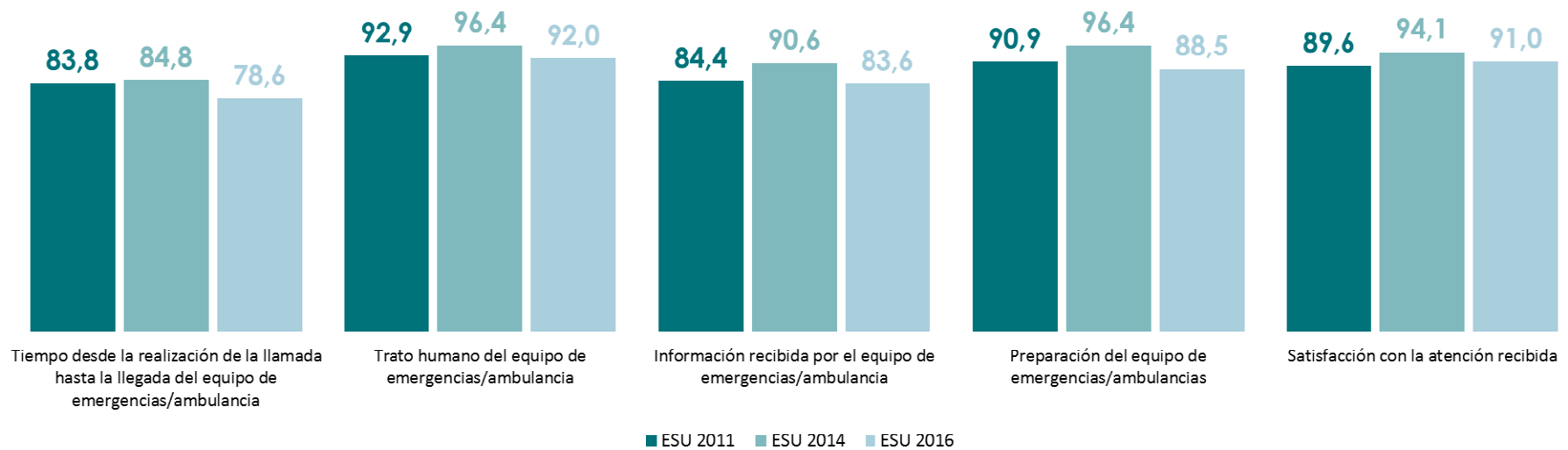
SUAP	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	77,9	79,6	74,9	-4,71
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	92,2	95,2	95,7	+0,50
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	89,6	90,7	90,8	+0,16
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	94,8	92,7	90,8	-1,91
Satisfacción con la atención recibida	92,9	92,4	90,3	-2,05



SUAP	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	96,8	97,6	97,6	0,02



OTROS RECURSOS	Satisfechos o muy satisfechos (%)			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia	83,8	84,8	78,6	-6,15
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia	92,9	96,4	92,0	-4,37
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia	84,4	90,6	83,6	-7,00
Preparación del equipo de emergencias/ambulancias	90,9	96,4	88,5	-7,91
Satisfacción con la atención recibida	89,6	94,1	91,0	-3,10



OTROS RECURSOS	%			
	ESU 2011	ESU 2014	ESU 2016	Dif. 2016-2014
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	99,4	99,6	99,0	-0,55

