



# **061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS**

## 4.5 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

Urgencias y Emergencias Sanitarias 061-ARAGÓN, dependiente de SALUD, tiene como finalidad 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 la información y la coordinación de los recursos sanitarios, y asegura 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), bien en Zaragoza o en el resto de Aragón.
- Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP)
- Otros recursos

### ***Perfil sociodemográfico***

El 65,4% de los participantes en las encuestas del 061 Aragón son mujeres y el 34,6% hombres, con una edad media de 56,4 años (53,9 años las mujeres y 55,6 años en los hombres).

El 32,7% de los encuestados tienen 65 ó más años, si bien este porcentaje varía en función del tipo de atención analizada: mientras que UMEs Aragón registra un 16,4% de usuarios con 65 ó más años, en UMEs Zaragoza este porcentaje es del 29,9%, en CCU es del 30,7%, en SUAP es del 44,4% y en otros recursos del 40,4%.

La situación laboral predominante es la de trabajador (40,2%) así como la de jubilado/pensionista (37,4%). Esta proporción varía en función del tipo de atención; y es que, la situación laboral depende de los grupos de edad.

### **Opinión de los usuarios**

Si bien la mayoría de las **valoraciones son positivas**, la mejor la obtiene el **CCU** y en concreto, la **amabilidad de la persona que atendió la llamada**: el 97,2% de las personas encuestadas están satisfechas o muy satisfechas con este aspecto.

En cambio, los niveles de satisfacción más bajos los obtiene el tiempo transcurrido desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia (82,4%). Es importante señalar que este porcentaje es menor en SUAP (79,6%) y más elevado en UMEs Zaragoza (82,3%), UMEs Aragón (83,8%) y otros recursos (84,8%).

El resto de los indicadores analizados oscila entre el 90% y el 96% de usuarios satisfechos y muy satisfechos.

El **98,4%** de los encuestados **recomendaría** el servicio a sus familiares o amigos, frente al 1,6% que no lo haría. Este porcentaje es muy similar en todos los servicios si bien es ligeramente menor en SUAP (97,6%) y superior en otros recursos (99,6%).

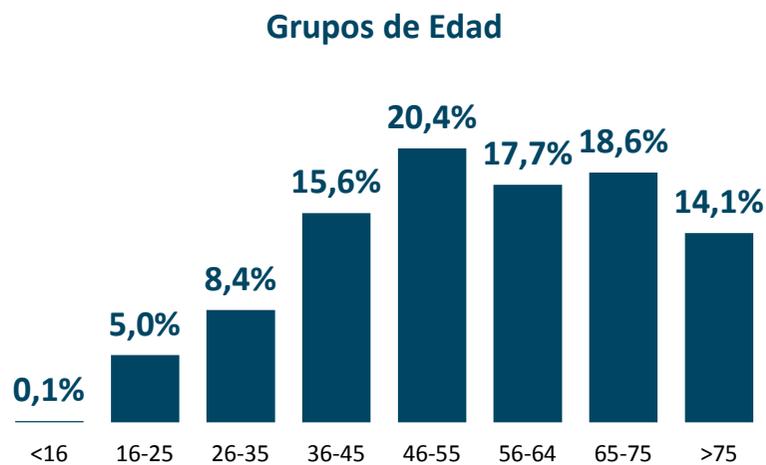
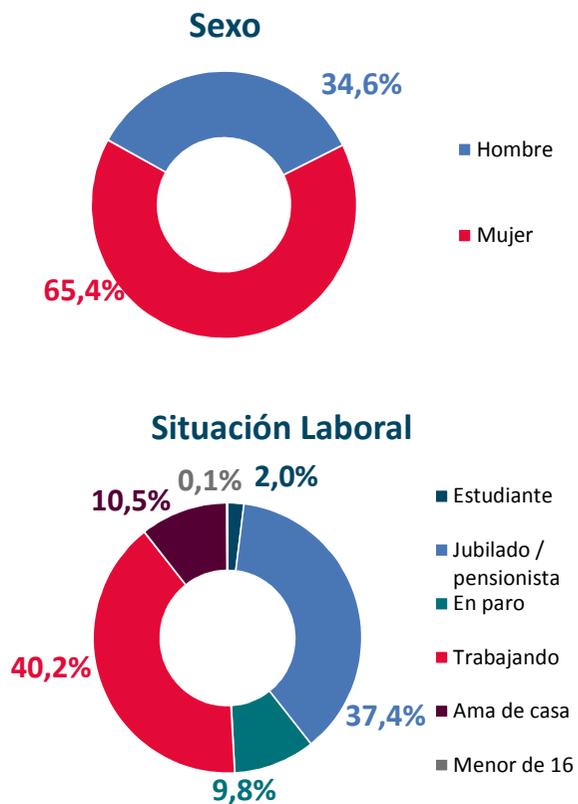
### **Aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos**

La **atención general** es el aspecto que más destacan los usuarios de todos los servicios (40,1%), seguido de la **satisfacción general** (19,8%), que es superior en Otros recursos (26,3%) y el **tiempo de espera** (16,2%), sobre todo en UMEs (18,5% en Zaragoza y 19,9% en Aragón) y Otros recursos (17,6%).

Por el contrario, el más negativo es el **tiempo de demora** (10,2%), principalmente en otros recursos (13,1%) y el **tiempo de espera en el centro** que sobresale en SUAP (7,9%).

## 4.5.1 RESULTADOS GLOBALES DE ARAGÓN.

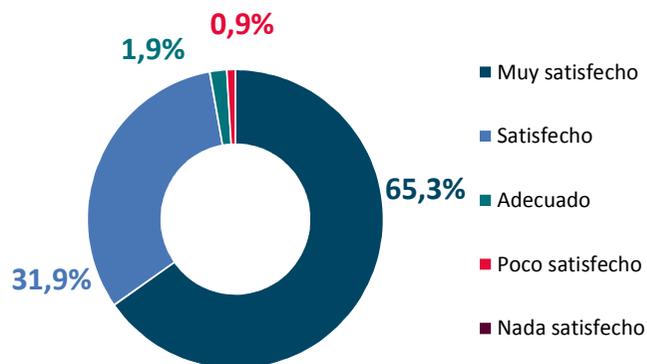
### 4.5.1.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.



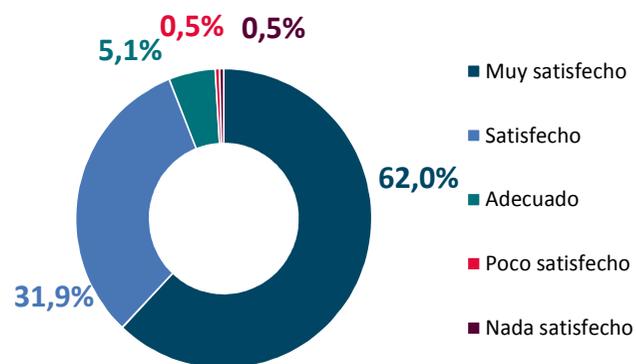
## 4.5.1.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.

ARAGÓN (n=1223)	Nada satisfechos		Poco satisfechos		Adecuado		Satisfechos		Muy satisfechos	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada</i>	0	0,0	2	0,9	4	1,9	69	31,9	141	65,3
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada</i>	1	0,5	1	0,5	11	5,1	69	31,9	134	62,0
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada</i>	1	0,5	2	0,9	12	5,6	73	33,8	128	59,3
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada</i>	1	0,5	4	1,9	15	6,9	62	28,7	134	62,0
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia</i>	20	2,0	36	3,6	121	12,0	285	28,3	545	54,1
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	5	0,5	8	0,8	33	3,3	165	16,4	796	79,0
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	17	1,7	12	1,2	71	7,1	238	23,6	669	66,4
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	9	0,9	4	0,4	40	4,0	213	21,2	741	73,6
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	8	0,7	6	0,5	65	5,3	273	22,4	869	71,2

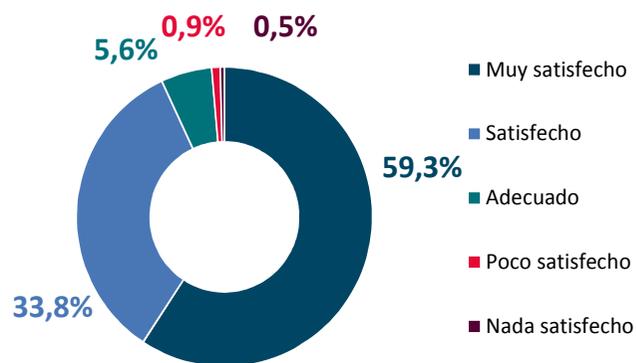
**Amabilidad de la persona que atendió la llamada**



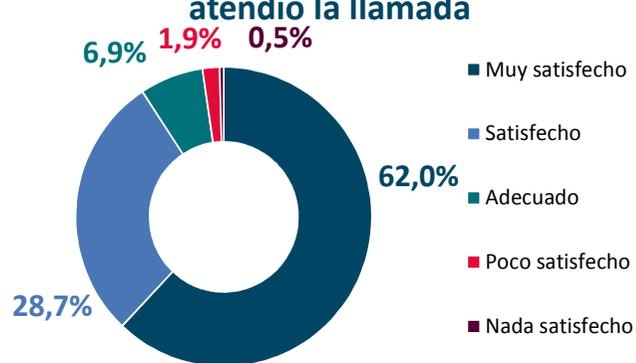
**Interés mostrado por la persona que atendió la llamada**



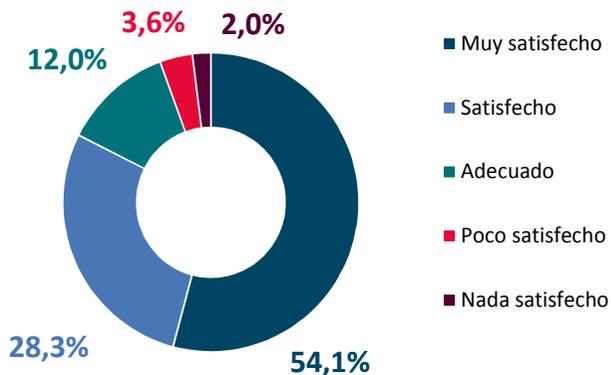
**Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada**



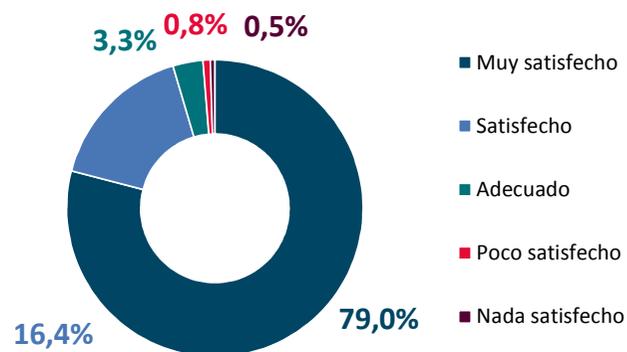
**Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada**



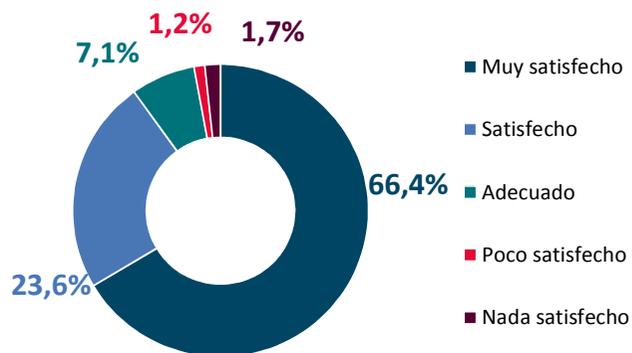
### Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia



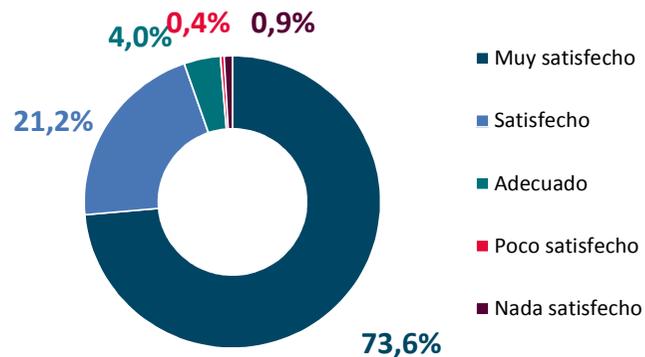
### Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia



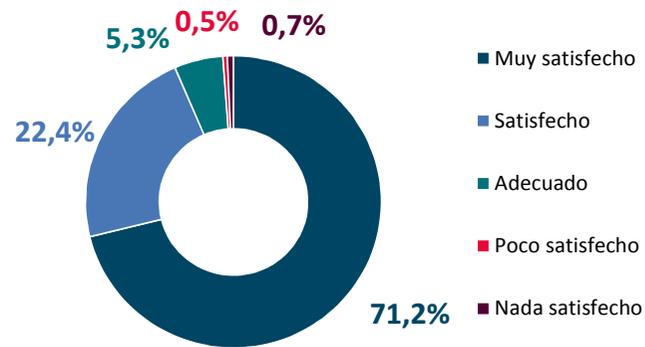
### Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia



### Preparación del equipo de emergencias/ambulancias

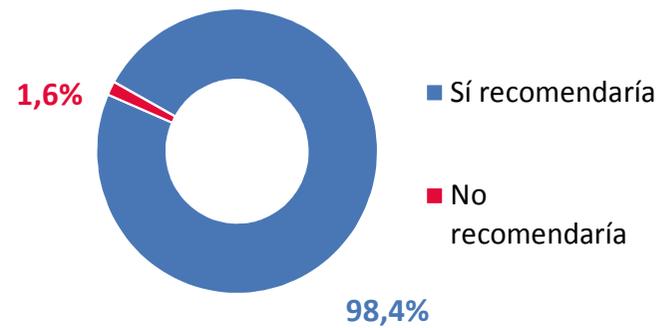


### Satisfacción con la atención recibida



#### 4.5.1.2.1.1 Recomendación del servicio

### Aragón, n=1223



## 4.5.1.2.1.2 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=1223)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	168	11,9
Tiempo de espera en el centro	229	16,2
Tiempo de demora hasta que te dan cit	44	3,1
Organización	4	0,3
Atención general	567	40,2
Atención médica	44	3,1
Atención de otro personal sanitario	5	0,4
Atención de personal no sanitario	1	0,1
Citaciones	16	1,1
Información	21	1,5
Instalaciones / Recursos materiales	6	0,4
Derivación a otros centros	1	0,1
Satisfacción general	280	19,8
Transporte sanitario	4	0,3
Otros	22	1,6
<b>TOTAL **</b>	<b>1412</b>	<b>100,0</b>

\* 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 positivos destacados (Aragón, n=1223)



## -Aspectos negativos de los servicios recibidos

Aspectos Negativos	ARAGÓN (n=1223)*	
	fr	%
No sabe / No contesta	855	67,7
Tiempo de espera en el centro	57	4,5
Tiempo de demora hasta que te dan cit	129	10,2
Organización	7	0,6
Atención general	25	2,0
Atención médica	13	1,0
Atención de otro personal sanitario	5	0,4
Citaciones	49	3,9
Información	10	0,8
Oferta de profesionales	19	1,5
Instalaciones / Recursos materiales	33	2,6
Derivación a otros centros	1	0,1
Insatisfacción general	3	0,2
Transporte sanitario	14	1,1
Saturación / Masificación de pacientes	3	0,2
Otros	39	3,1
<b>TOTAL**</b>	<b>1262</b>	<b>100,0</b>

\* 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=1223)

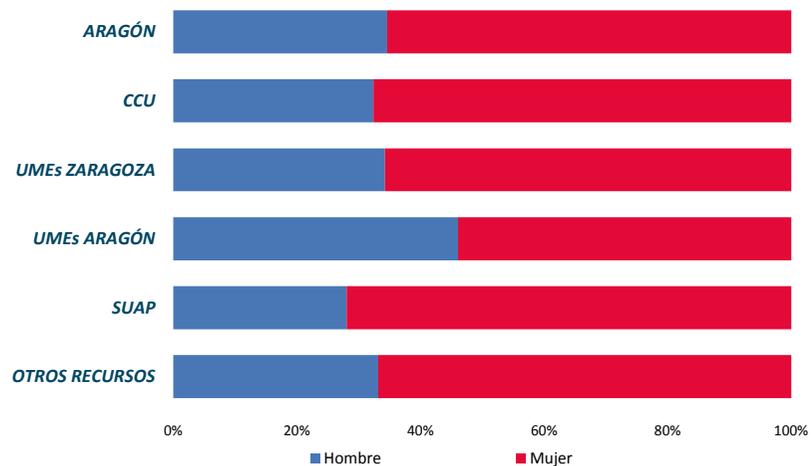


## 4.5.1.3 RESULTADOS POR SECTOR

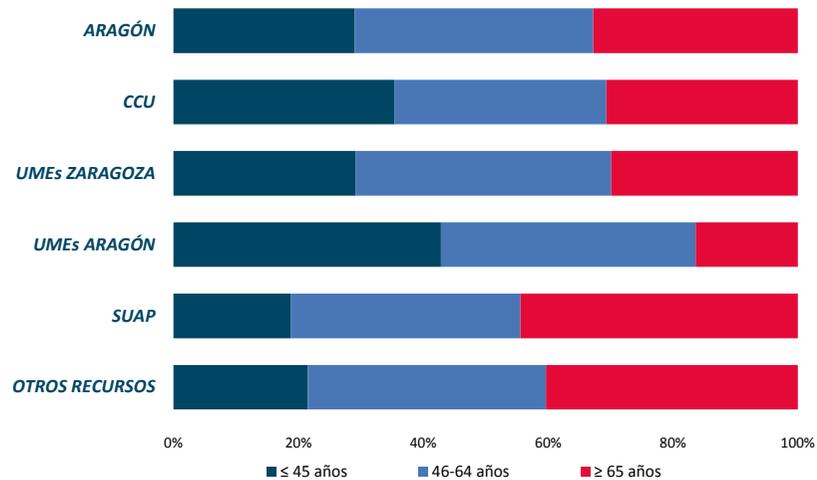
## 4.5.1.3.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR UNIDAD

	ARAGÓN (n=1223)		CCU (n=216)		UMEs ZARAGOZA (n=254)		UMEs ARAGÓN (n=241)		SUAP (n=289)		OTROS RECURSOS (n=223)	
SEXO	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Hombre</i>	34,6	31,9 - 37,3	32,4	26,2 - 38,6	34,3	28,4 - 40,1	46,1	39,8 - 52,4	28,0	22,8 - 33,2	33,2	27,0 - 39,4
<i>Mujer</i>	65,4	62,7 - 68,1	67,6	61,4 - 73,8	65,7	59,9 - 71,6	53,9	47,6 - 60,2	72,0	66,8 - 77,2	66,8	60,6 - 73,0
EDAD MEDIA	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE	Años	DE
<i>Hombre</i>	55,6	17,2	54,1	17,6	52,0	18,1	46,0	14,5	63,0	16,5	57,9	18,5
<i>Mujer</i>	53,9	17,9	53,4	16,1	56,2	16,7	50,9	16,2	59,5	15,5	60,1	17,8
<i>Total</i>	56,4	16,7	53,6	16,6	54,8	17,3	48,6	15,6	60,5	15,9	59,4	18,0
GRUPOS DE EDAD	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
< 16	0,1	0 - 0,2	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,4	0 - 1,2	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0
16-25	5,0	3,8 - 6,2	3,7	1,2 - 6,3	6,7	3,6 - 9,8	8,0	4,5 - 11,4	1,9	0,1 - 3,7	6,0	2,9 - 9,2
26-35	8,4	6,8 - 9,9	12,6	8,1 - 17,0	10,2	6,5 - 14,0	9,7	5,9 - 13,4	6,5	3,2 - 9,8	5,6	2,5 - 8,6
36-45	15,6	13,6 - 17,6	19,1	13,8 - 24,3	12,2	8,2 - 16,2	24,8	19,3 - 30,3	16,7	11,8 - 21,7	10,7	6,6 - 14,8
46-55	20,4	18,2 - 22,7	17,7	12,6 - 22,8	19,7	14,8 - 24,6	25,6	20,1 - 31,2	27,9	21,9 - 33,9	18,6	13,4 - 23,8
56-64	17,7	15,6 - 19,9	16,3	11,3 - 21,2	21,3	16,2 - 26,3	15,1	10,6 - 19,7	21,4	15,9 - 26,9	20,9	15,5 - 26,4
65-75	18,6	16,5 - 20,8	20,0	14,7 - 25,3	17,7	13,0 - 22,4	10,9	7,0 - 14,9	33,5	27,2 - 39,8	19,1	13,8 - 24,3
> 75	14,1	12,2 - 16,1	10,7	6,6 - 14,8	12,2	8,2 - 16,2	5,5	2,6 - 8,3	26,0	20,2 - 31,9	22,8	17,2 - 28,4
SITUACIÓN LABORAL	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)	%	IC (95%)
<i>Estudiante</i>	2,0	1,2 - 2,7	1,4	0 - 2,9	3,1	1,0 - 5,3	2,5	0,5 - 4,5	1,4	0 - 2,9	1,9	0,1 - 3,6
<i>Jubilado / pensionista</i>	37,4	34,7 - 40,1	33,8	27,5 - 40,1	35,8	29,9 - 41,7	17,4	12,6 - 22,2	66,2	59,9 - 72,5	50,0	43,3 - 56,7
<i>En paro</i>	9,8	8,1 - 11,5	8,8	5,0 - 12,6	10,2	6,5 - 14,0	11,6	7,6 - 15,7	13,0	8,5 - 17,4	8,8	5,0 - 12,6
<i>Trabajando</i>	40,2	37,5 - 43,0	45,8	39,2 - 52,5	39,0	33,0 - 45,0	57,3	51,0 - 63,5	39,8	33,3 - 46,3	32,4	26,2 - 38,6
<i>Ama de casa</i>	10,5	8,8 - 12,3	10,2	6,2 - 14,2	11,8	7,8 - 15,8	10,8	6,9 - 14,7	13,4	8,9 - 18,0	10,2	6,2 - 14,2
<i>Menor de 16</i>	0,1	0 - 0,2	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0	0,4	0 - 1,2	0,0	0,0 - 0,0	0,0	0,0 - 0,0

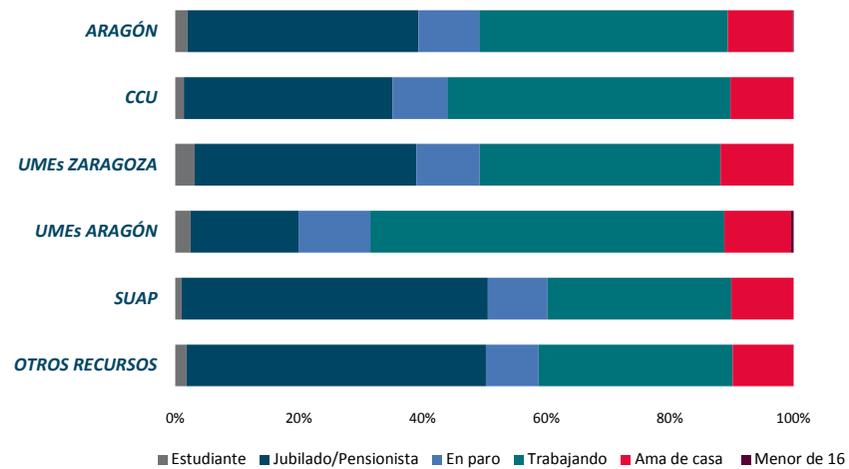
### Sexo según Unidades del 061



### Grupos de edad según Unidades del 061



### Situación laboral según Unidades del 061

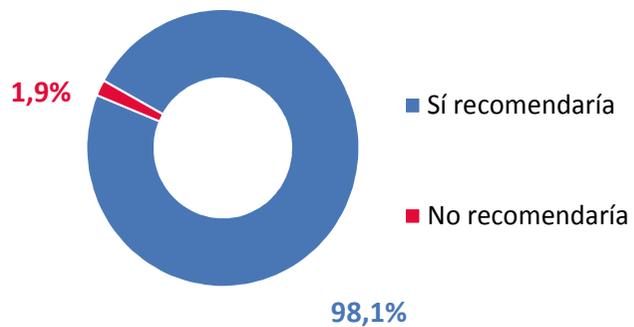


## 4.5.1.3.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS POR TIPO DE ATENCIÓN.

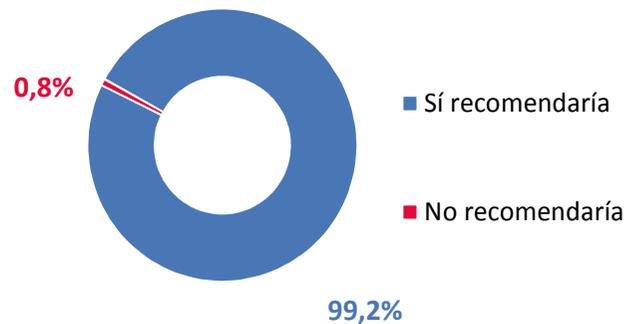
Opinión de los usuarios	ARAGÓN (n=1223)			CCU (n=216)			UMEs ZARAGOZA (n=254)			UMEs ARAGÓN (n=241)			SUAP (n=289)			OTROS RECURSOS (n=223)		
	Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos			Satisfechos o muy satisfechos		
	fr	%	IC (95%)															
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada</i>	210	97,2	95,0 - 99,4	210	97,2	95,0 - 99,4												
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada</i>	203	94,0	90,8 - 97,2	203	94,0	90,8 - 97,2												
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada</i>	201	93,1	89,7 - 96,4	201	93,1	89,7 - 96,4												
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada</i>	196	90,7	86,9 - 94,6	196	90,7	86,9 - 94,6												
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia</i>	830	82,4	80,1 - 84,8				209	82,3	77,6 - 87,0	202	83,8	79,2 - 88,5	230	79,6	74,9 - 84,2	189	84,8	80,0 - 89,5
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	961	95,4	94,1 - 96,7				245	96,5	94,2 - 98,7	226	93,8	90,7 - 96,8	275	95,2	92,7 - 97,6	215	96,4	94,0 - 98,9
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	907	90,1	88,2 - 91,9				233	91,7	88,3 - 95,1	210	87,1	82,9 - 91,4	262	90,7	87,3 - 94,0	202	90,6	86,7 - 94,4
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	954	94,7	93,4 - 96,1				245	96,5	94,2 - 98,7	226	93,8	90,7 - 96,8	268	92,7	89,7 - 95,7	215	96,4	94,0 - 98,9
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	1142	93,5	92,2 - 94,9	200	92,6	89,1 - 96,1	240	94,9	92,1 - 97,6	226	93,8	90,7 - 96,8	267	92,4	89,3 - 95,4	209	94,1	91,1 - 97,2

4.5.1.3.2.1 Recomendación del servicio

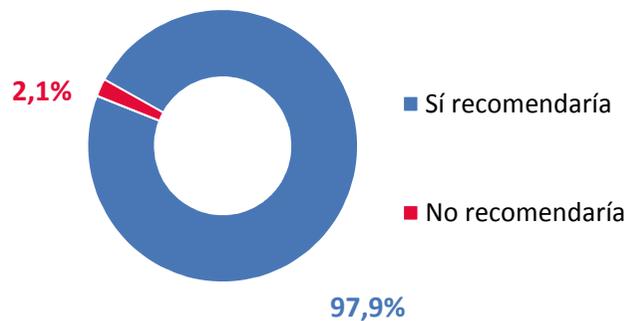
**CCU (n=216)**



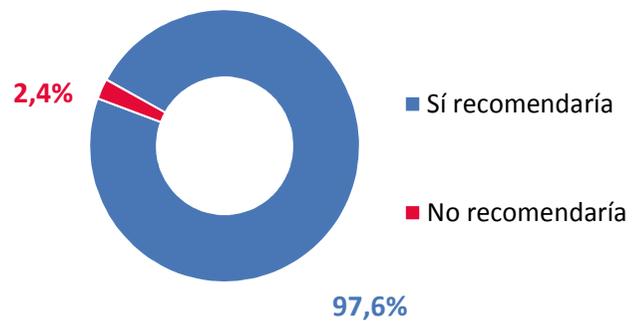
**UMEs ZARAGOZA (n=254)**



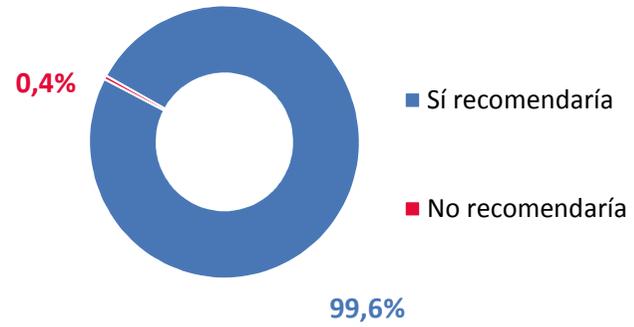
**UMEs ARAGÓN (n=241)**



**SUAP (n=289)**



### OTROS RECURSOS (n=223)



## 4.5.1.3.2 Resultados de preguntas abiertas:

-Aspectos positivos de los servicios recibidos

Aspectos Positivos	ARAGÓN (n=1223)*		CCU (n=216)*		UMEs ZARAGOZA (n=254)*		UMEs ARAGÓN (n=241)*		SUAP (n=289)*		OTROS RECURSOS (n=223)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	168	11,9	24	10,2	25	8,0	53	18,9	42	12,9	24	9,4
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	229	16,2	30	12,7	58	18,5	56	19,9	40	12,3	45	17,6
<i>Tiempo de demora hasta que te dan cit</i>	44	3,1	6	2,5	18	5,7	6	2,1	11	3,4	3	1,2
<i>Organización</i>	4	0,3	1	0,4	1	0,3	2	0,7	0	0,0	0	0,0
<i>Atención general</i>	567	40,2	92	39,0	130	41,4	106	37,7	135	41,4	104	40,8
<i>Atención médica</i>	44	3,1	9	3,8	8	2,5	5	1,8	18	5,5	4	1,6
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	5	0,4	0	0,0	1	0,3	3	1,1	0	0,0	1	0,4
<i>Atención de personal no sanitario</i>	1	0,1	1	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Citaciones</i>	16	1,1	7	3,0	4	1,3	0	0,0	3	0,9	2	0,8
<i>Información</i>	21	1,5	7	3,0	3	1,0	2	0,7	7	2,1	2	0,8
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	6	0,4	0	0,0	6	1,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Derivación a otros centros</i>	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0
<i>Satisfacción general</i>	280	19,8	51	21,6	58	18,5	45	16,0	59	18,1	67	26,3
<i>Transporte sanitario</i>	4	0,3	0	0,0	0	0,0	1	0,4	3	0,9	0	0,0
<i>Otros</i>	22	1,6	8	3,4	2	0,6	2	0,7	7	2,1	3	1,2
<b>TOTAL**</b>	<b>1412</b>	<b>100,0</b>	<b>236</b>	<b>100,0</b>	<b>314</b>	<b>100,0</b>	<b>281</b>	<b>100,0</b>	<b>326</b>	<b>100,0</b>	<b>255</b>	<b>100,0</b>

\* 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=1223)*		CCU (n=216)*		UMEs ZARAGOZA (n=254)*		UMEs ARAGÓN (n=241)*		SUAP (n=289)*		OTROS RECURSOS (n=223)*	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
<i>No sabe / No contesta</i>	855	67,7	155	69,8	174	66,4	170	69,1	193	63,7	163	71,2
<i>Tiempo de espera en el centro</i>	57	4,5	8	3,6	10	3,8	9	3,7	24	7,9	6	2,6
<i>Tiempo de demora hasta que te dan cit</i>	129	10,2	19	8,6	27	10,3	24	9,8	29	9,6	30	13,1
<i>Organización</i>	7	0,6	1	0,5	3	1,1	1	0,4	2	0,7	0	0,0
<i>Atención general</i>	25	2,0	7	3,2	6	2,3	5	2,0	5	1,7	2	0,9
<i>Atención médica</i>	13	1,0	2	0,9	2	0,8	2	0,8	5	1,7	2	0,9
<i>Atención de otro personal sanitario</i>	5	0,4	1	0,5	1	0,4	0	0,0	2	0,7	1	0,4
<i>Citaciones</i>	49	3,9	12	5,4	12	4,6	12	4,9	6	2,0	7	3,1
<i>Información</i>	10	0,8	3	1,4	4	1,5	2	0,8	1	0,3	0	0,0
<i>Oferta de profesionales</i>	19	1,5	7	3,2	2	0,8	0	0,0	9	3,0	1	0,4
<i>Instalaciones / Recursos materiales</i>	33	2,6	1	0,5	8	3,1	7	2,8	13	4,3	4	1,7
<i>Derivación a otros centros</i>	1	0,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4
<i>Insatisfacción general</i>	3	0,2	1	0,5	0	0,0	2	0,8	0	0,0	0	0,0
<i>Transporte sanitario</i>	14	1,1	2	0,9	3	1,1	3	1,2	3	1,0	3	1,3
<i>Saturación / Masificación de pacientes</i>	3	0,2	0	0,0	0	0,0	2	0,8	1	0,3	0	0,0
<i>Otros</i>	39	3,1	3	1,4	10	3,8	7	2,8	10	3,3	9	3,9
<b>TOTAL**</b>	<b>1262</b>	<b>100,0</b>	<b>222</b>	<b>100,0</b>	<b>262</b>	<b>100,0</b>	<b>246</b>	<b>100,0</b>	<b>303</b>	<b>100,0</b>	<b>229</b>	<b>100,0</b>

\* 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.

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



■ Amabilidad de la persona que atendió la llamada



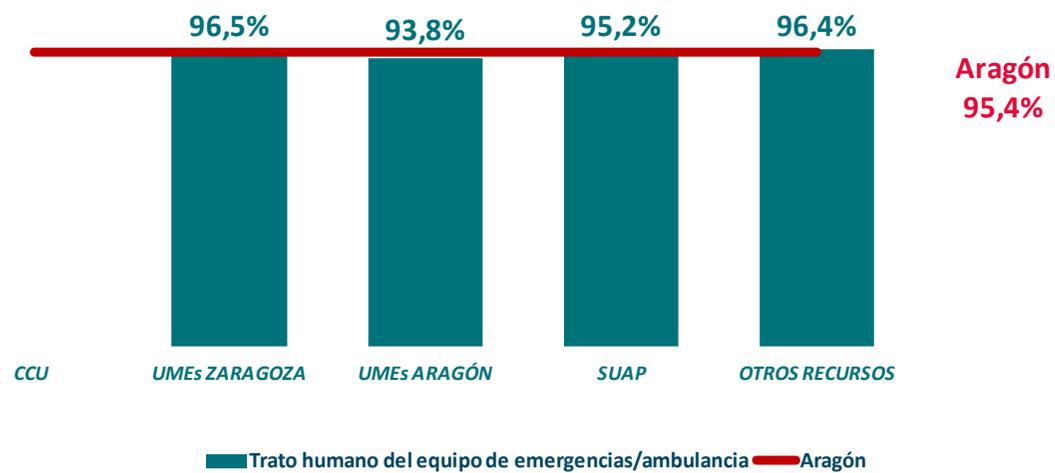
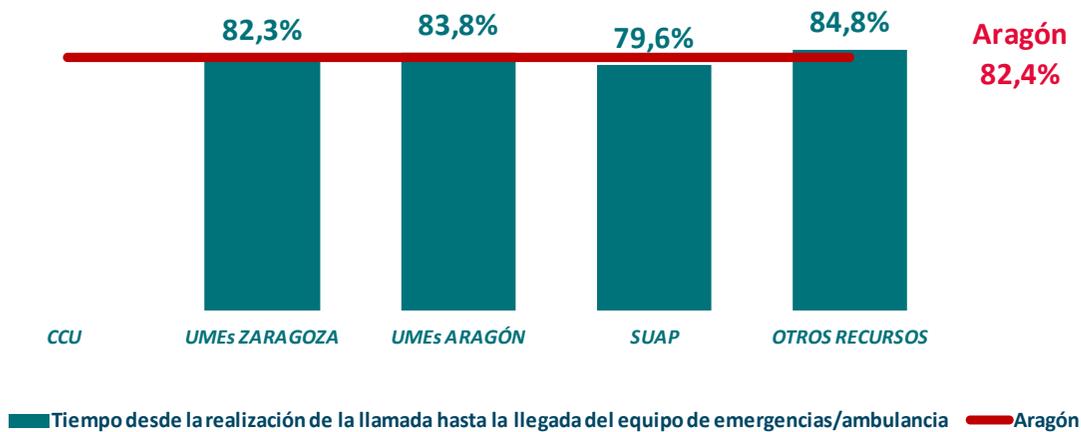
■ Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada

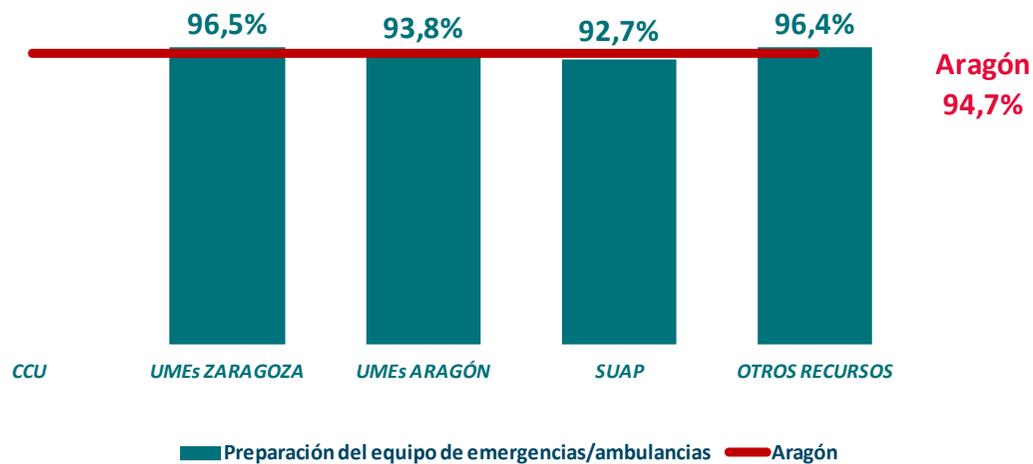
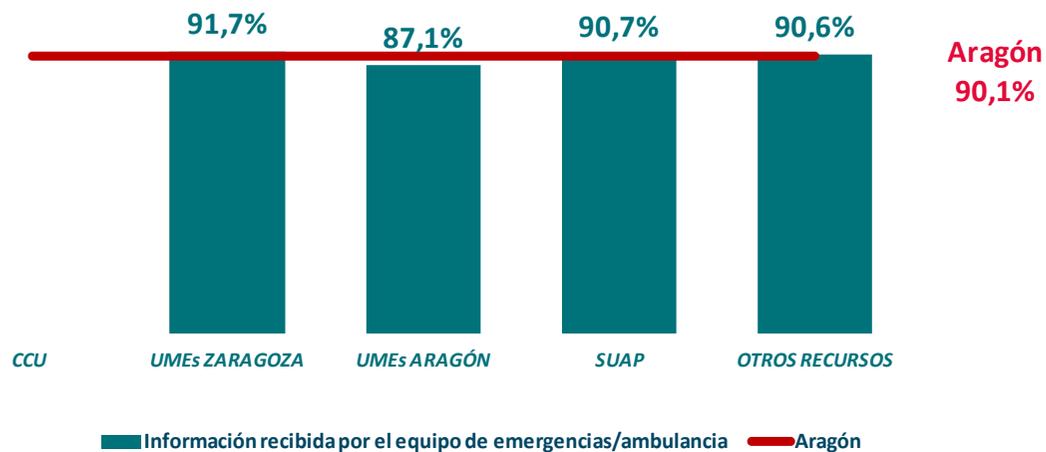


■ Interés mostrado por la persona que atendió la llamada



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







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

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						ARAGÓN (n =1223)					
	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%)
<b>ARAGÓN (n =1223)</b>																		
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada*</i>	67	95,7	91,0 - 100	143	97,9	95,6 - 100	74	97,4	93,8 - 100	70	95,9	91,3 - 100	66	100,0	100,0 - 100,0	210	97,2	95,0 - 99,4
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada*</i>	66	94,3	88,8 - 99,7	137	93,8	89,9 - 97,7	68	89,5	82,6 - 96,4	70	95,9	91,3 - 100	64	97,0	92,8 - 100	203	94,0	90,8 - 97,2
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada*</i>	66	94,3	88,8 - 99,7	135	92,5	88,2 - 96,7	70	92,1	86,0 - 98,2	65	89,0	81,9 - 96,2	65	98,5	95,5 - 100	201	93,1	89,7 - 96,4
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada*</i>	61	87,1	79,3 - 95,0	135	92,5	88,2 - 96,7	65	85,5	77,6 - 93,4	67	91,8	85,5 - 98,1	63	95,5	90,4 - 100	196	90,7	86,9 - 94,6
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia*</i>	295	83,6	79,7 - 87,4	535	81,8	78,8 - 84,8	195	70,1	64,8 - 75,5	322	82,1	78,4 - 85,9	310	93,1	90,4 - 95,8	830	82,4	80,1 - 84,8
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia*</i>	338	95,8	93,6 - 97,9	623	95,3	93,6 - 96,9	255	91,7	88,5 - 95,0	376	95,9	94,0 - 97,9	326	97,9	96,4 - 99,4	961	95,4	94,1 - 96,7
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia*</i>	303	85,8	82,2 - 89,5	604	92,4	90,3 - 94,4	235	84,5	80,3 - 88,8	355	90,6	87,7 - 93,5	313	94,0	91,4 - 96,5	907	90,1	88,2 - 91,9
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancia*</i>	328	92,9	90,2 - 95,6	626	95,7	94,2 - 97,3	258	92,8	89,8 - 95,8	369	94,1	91,8 - 96,5	323	97,0	95,2 - 98,8	954	94,7	93,4 - 96,1
<i>Satisfacción con la atención recibida*</i>	393	92,9	90,5 - 95,4	749	93,9	92,2 - 95,5	317	89,5	86,4 - 92,7	434	93,5	91,3 - 95,8	387	97,2	95,6 - 98,8	1142	93,5	92,2 - 94,9
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias**</i>	414	97,9	96,5 - 99,2	790	98,8	98,0 - 99,5	345	97,5	95,8 - 99,1	457	98,3	97,1 - 99,5	397	99,5	98,8 - 100	1204	98,4	97,8 - 99,1

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						CCU (n=216)			ARAGÓN (n=1223)					
	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%)									
<b>CCU (n=216)</b>																					
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada*</i>	67	95,7	91,0 - 100	143	97,9	95,6 - 100	74	97,4	93,8 - 100	70	95,9	91,3 - 100	66	100,0	100,0 - 100,0	210	97,2	95,0 - 99,4	210	97,2	95,0 - 99,4
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada*</i>	66	94,3	88,8 - 99,7	137	93,8	89,9 - 97,7	68	89,5	82,6 - 96,4	70	95,9	91,3 - 100	64	97,0	92,8 - 100	203	94,0	90,8 - 97,2	203	94,0	90,8 - 97,2
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada*</i>	66	94,3	88,8 - 99,7	135	92,5	88,2 - 96,7	70	92,1	86,0 - 98,2	65	89,0	81,9 - 96,2	65	98,5	95,5 - 100	201	93,1	89,7 - 96,4	201	93,1	89,7 - 96,4
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada*</i>	61	87,1	79,3 - 95,0	135	92,5	88,2 - 96,7	65	85,5	77,6 - 93,4	67	91,8	85,5 - 98,1	63	95,5	90,4 - 100	196	90,7	86,9 - 94,6	196	90,7	86,9 - 94,6
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia*</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	830	82,4	80,1 - 84,8
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia*</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	961	95,4	94,1 - 96,7
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia*</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	907	90,1	88,2 - 91,9
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancia*</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	954	94,7	93,4 - 96,1
<i>Satisfacción con la atención recibida*</i>	65	92,9	86,8 - 98,9	135	92,5	88,2 - 96,7	67	88,2	80,9 - 95,4	69	94,5	89,3 - 99,7	63	95,5	90,4 - 100	200	92,6	89,1 - 96,1	1142	93,5	92,2 - 94,9
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias**</i>	68	97,1	93,2 - 100	144	98,6	96,7 - 100	73	96,1	91,7 - 100	72	98,6	96,0 - 100	66	100,0	100,0 - 100,0	212	98,1	96,4 - 99,9	1204	98,4	97,8 - 99,1

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo recomendarían

Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						UMEs ZARAGOZA (n=254)			ARAGÓN (n=1223)					
	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%)									
<b>UMEs ZARAGOZA (n=254)</b>																					
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada*</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	210	97,2	95,0 - 99,4	210	97,2	95,0 - 99,4
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada*</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	203	94,0	90,8 - 97,2	203	94,0	90,8 - 97,2
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada*</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	201	93,1	89,7 - 96,4	201	93,1	89,7 - 96,4
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada*</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	196	90,7	86,9 - 94,6	196	90,7	86,9 - 94,6
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia*</i>	71	81,6	73,5 - 89,7	138	82,6	76,9 - 88,4	51	68,9	58,4 - 79,5	87	83,7	76,5 - 90,8	71	93,4	87,8 - 99,0	209	82,3	77,6 - 87,0	830	82,4	80,1 - 84,8
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia*</i>	84	96,6	92,7 - 100	161	96,4	93,6 - 99,2	70	94,6	89,4 - 99,7	100	96,2	92,5 - 99,8	75	98,7	96,1 - 100	245	96,5	94,2 - 98,7	961	95,4	94,1 - 96,7
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia*</i>	76	87,4	80,4 - 94,3	157	94,0	90,4 - 97,6	65	87,8	80,4 - 95,3	93	89,4	83,5 - 95,3	75	98,7	96,1 - 100	233	91,7	88,3 - 95,1	907	90,1	88,2 - 91,9
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancia*</i>	83	95,4	91,0 - 99,8	162	97,0	94,4 - 99,6	70	94,6	89,4 - 99,7	100	96,2	92,5 - 99,8	75	98,7	96,1 - 100	245	96,5	94,2 - 98,7	954	94,7	93,4 - 96,1
<i>Satisfacción con la atención recibida*</i>	82	94,3	89,4 - 99,1	158	95,2	91,9 - 98,4	67	90,5	83,9 - 97,2	97	94,2	89,7 - 98,7	76	100,0	100,0 - 100,0	240	94,9	92,1 - 97,6	1142	93,5	92,2 - 94,9
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias**</i>	85	97,7	94,6 - 100	167	100,0	100,0 - 100,0	72	97,3	93,6 - 100	104	100,0	100,0 - 100,0	76	100,0	100,0 - 100,0	252	99,2	98,1 - 100	1204	98,4	97,8 - 99,1

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo recomendarían



Opinión de los usuarios	Sexo						Grupos de Edad						OTROS RECURSOS (n=223)			ARAGÓN (n=1223)		
	Hombre			Mujer			≤ 45 años			46-64 años			≥ 65 años					
OTROS RECURSOS (n=223)	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*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	210	97,2	95,0 - 99,4
Interés mostrado por la persona que atendió la llamada*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	203	94,0	90,8 - 97,2
Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	201	93,1	89,7 - 96,4
Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	196	90,7	86,9 - 94,6
Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia*	62	83,8	75,4 - 92,2	127	85,2	79,5 - 90,9	39	81,3	70,2 - 92,3	65	76,5	67,5 - 85,5	85	94,4	89,7 - 99,2	189	84,8	80,0 - 89,5
Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia*	70	94,6	89,4 - 99,7	145	97,3	94,7 - 99,9	45	93,8	86,9 - 100	82	96,5	92,5 - 100	88	97,8	94,7 - 100	215	96,4	94,0 - 98,9
Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia*	62	83,8	75,4 - 92,2	140	94,0	90,1 - 97,8	42	87,5	78,1 - 96,9	76	89,4	82,9 - 96,0	84	93,3	88,2 - 98,5	202	90,6	86,7 - 94,4
Preparación del equipo de emergencias/ambulancia*	68	91,9	85,7 - 98,1	147	98,7	96,8 - 100	45	93,8	86,9 - 100	82	96,5	92,5 - 100	88	97,8	94,7 - 100	215	96,4	94,0 - 98,9
Satisfacción con la atención recibida*	68	91,9	85,7 - 98,1	141	95,3	91,9 - 98,7	44	91,7	83,8 - 99,5	79	92,9	87,5 - 98,4	86	96,6	92,9 - 100	209	94,1	91,1 - 97,2
Recomendaría este servicio de Urgencias**	73	98,6	96,0 - 100	149	100,0	100,0 - 100,0	48	100,0	100,0 - 100,0	85	100,0	100,0 - 100,0	89	98,9	96,7 - 100	222	99,6	98,7 - 100

\*Personas que lo perciben satisfactorio o muy satisfactorio

\*\*Personas que lo recomendarían