



061 ARAGÓN – URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

5.5 061 ARAGÓN - URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS

La dimensión mejor valorada por los usuarios del 061 Aragón ha sido la amabilidad de la persona que atiende la llamada (97,2%). Este aspecto perteneciente al Centro Coordinador de Urgencias es el que más ha aumentado respecto a 2011 (+2,42).

En cambio, el menor porcentaje de usuarios satisfechos y muy satisfechos es registrado por el tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia (82,4%). Este aspecto es el que más ha bajado respecto a 2011 (-2,48).

Por su parte, la recomendación del servicio ha bajado ligeramente del 98,6% al 98,4%.

Por tipo de atención prestada destaca lo siguiente:

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

Exceptuando la amabilidad de la persona que atendió la llamada el resto de aspectos han sido peor valorados en 2014. Al respecto destaca la satisfacción con las instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermera que atendió la llamada. Este aspecto es el indicador peor valorado (90,7%) y también el que más decrece en comparación con 2011 (-1,46).

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

En 2014 los aspectos analizados han obtenido peores puntuaciones que en 2011. En concreto, la dimensión con menor tasa de satisfacción es el tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia (82,3%). Este aspecto es el que más decrece en 2014 (-9,32).

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

Comparando con los resultados en 2011 decrecen todos los aspectos valorados. Destaca la Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia, bajando la satisfacción de los usuarios en 6,37 puntos porcentuales.

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

En comparación con 2011 indicar que el aspecto que más ha aumentado ha sido el trato humano del equipo de emergencias /ambulancia (+2,95). En cambio la preparación del equipo de emergencias / ambulancias (-2,07) es donde más ha bajado la satisfacción.

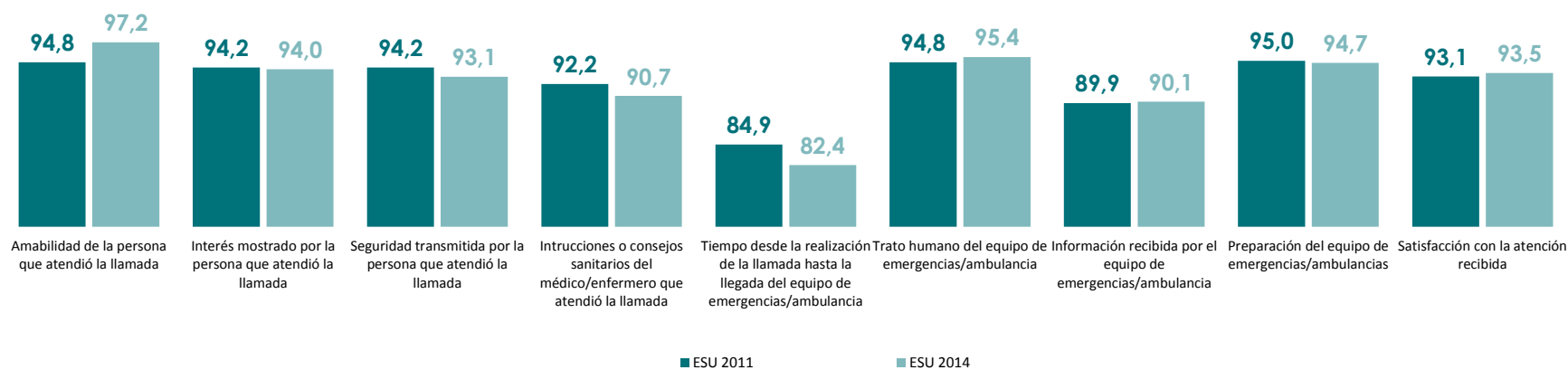
- **Otros Recursos:**

El tipo de atención englobada en otros recursos del 061 Aragón es la que más ha mejorado en comparación con 2011.

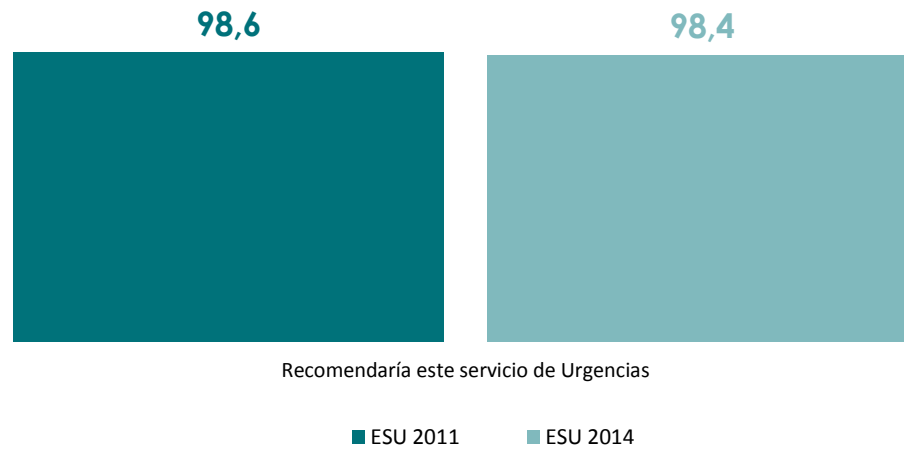
Las dimensiones que más han aumentado han sido la satisfacción con la información recibida por el equipo de emergencias /ambulancia (+6,17) y la preparación del equipo de emergencias /ambulancia (+5,50).

5.5.1 ARAGÓN

Aragón	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada</i>	94,8	97,2	+2,42
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada</i>	94,2	94,0	-0,22
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada</i>	94,2	93,1	-1,14
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada</i>	92,2	90,7	-1,46
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulanc</i>	84,9	82,4	-2,48
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	94,8	95,4	+0,63
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	89,9	90,1	+0,17
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	95,0	94,7	-0,26
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	93,1	93,5	+0,43

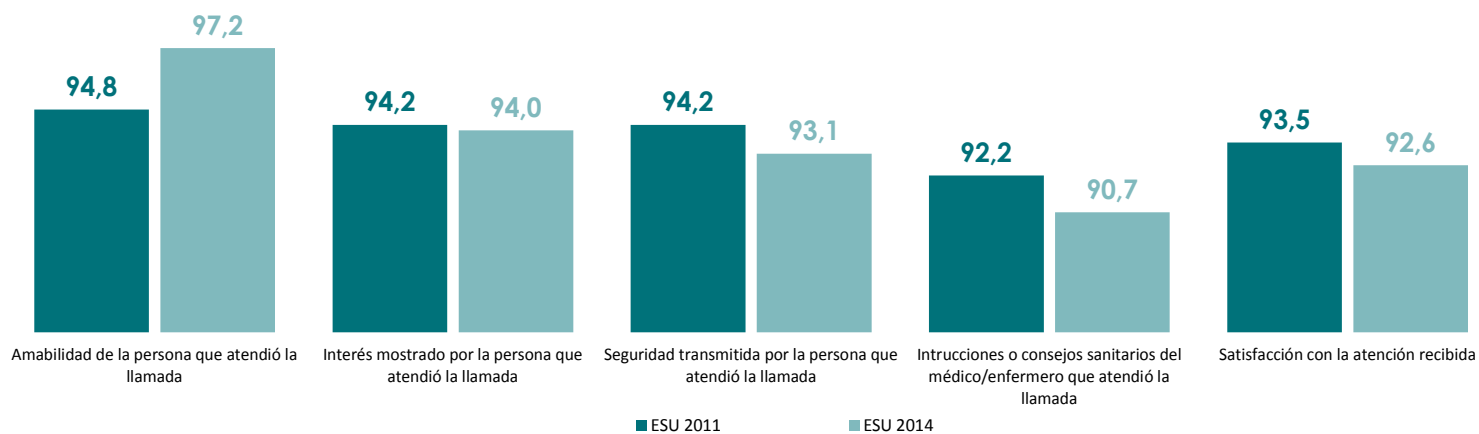


Aragón	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias</i>	98,6	98,4	-0,15

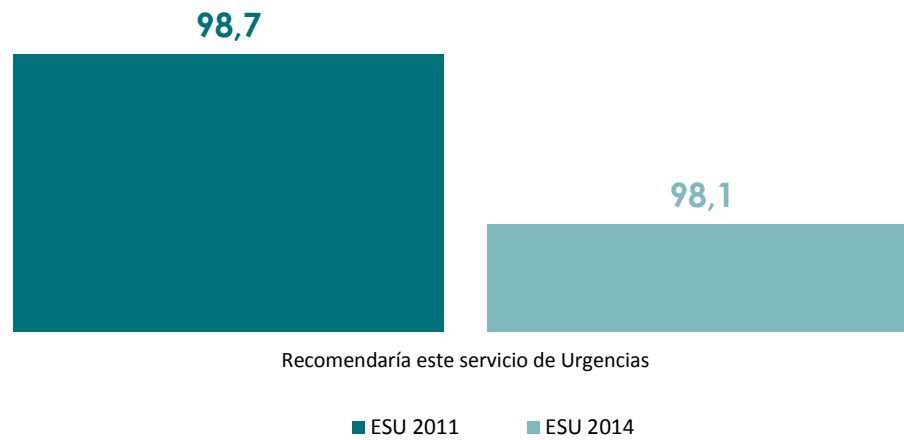


5.5.2 UNIDADES

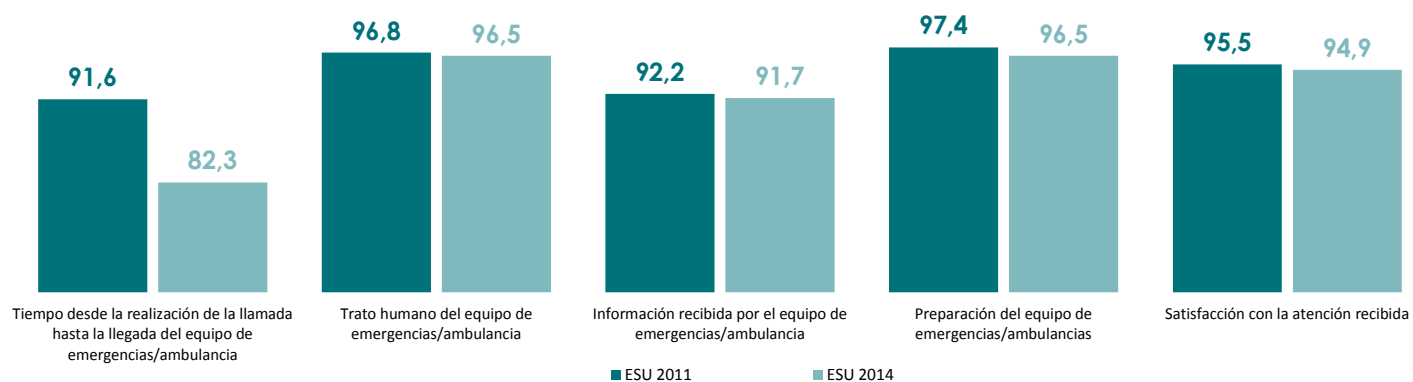
CCU	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Amabilidad de la persona que atendió la llamada</i>	94,8	97,2	+2,42
<i>Interés mostrado por la persona que atendió la llamada</i>	94,2	94,0	-0,22
<i>Seguridad transmitida por la persona que atendió la llamada</i>	94,2	93,1	-1,14
<i>Instrucciones o consejos sanitarios del médico/enfermero que atendió la llamada</i>	92,2	90,7	-1,46
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	93,5	92,6	-0,91



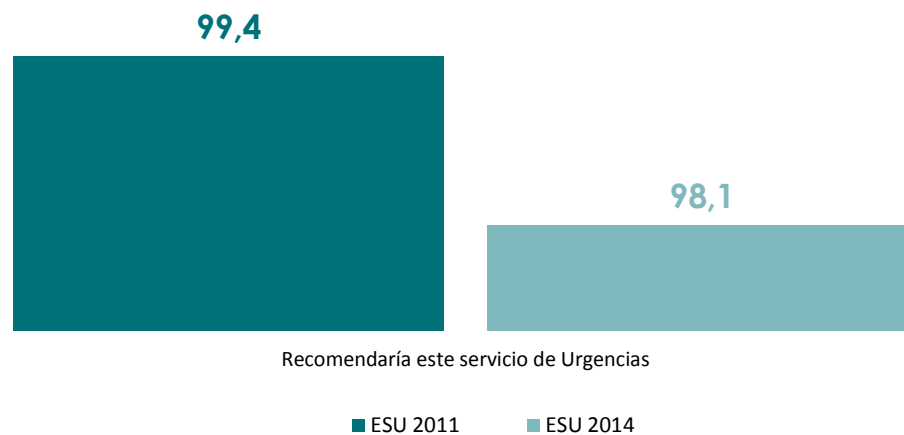
CCU	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias</i>	98,7	98,1	-0,5



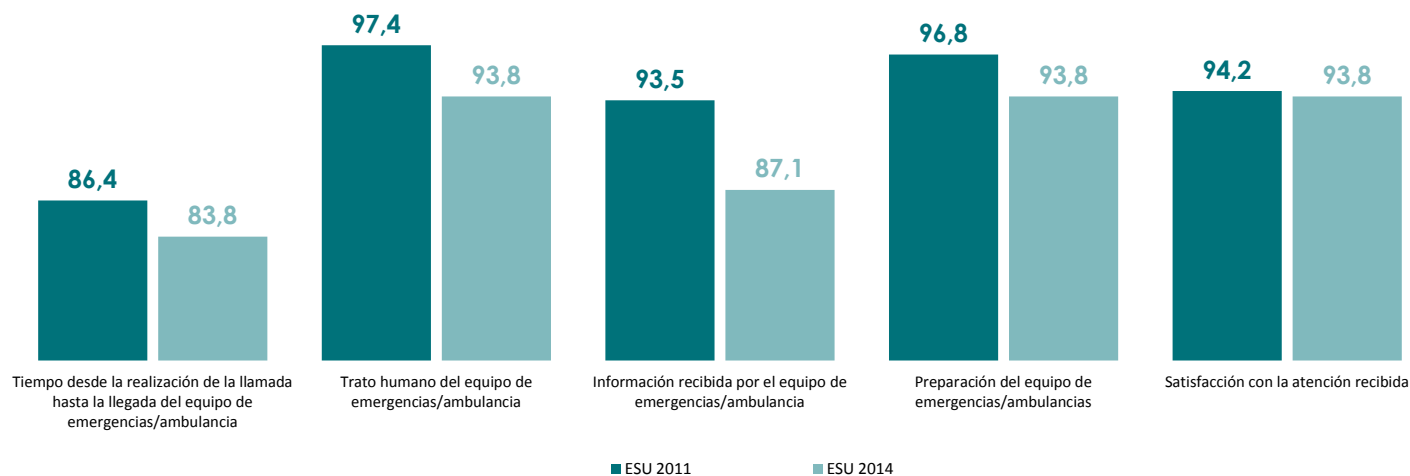
UMES ZARAGOZA	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia</i>	91,6	82,3	-9,32
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	96,8	96,5	-0,34
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	92,2	91,7	-0,47
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	97,4	96,5	-0,94
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	95,5	94,9	-0,64



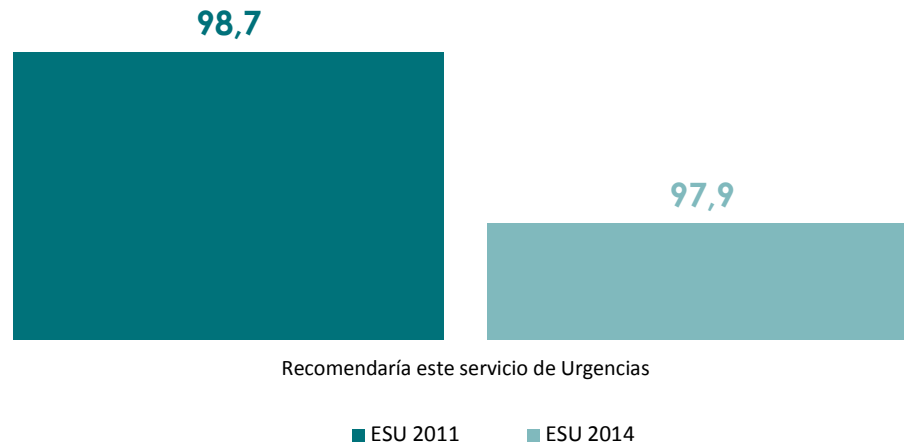
UMES ZARAGOZA	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias</i>	99,4	98,1	-1,2



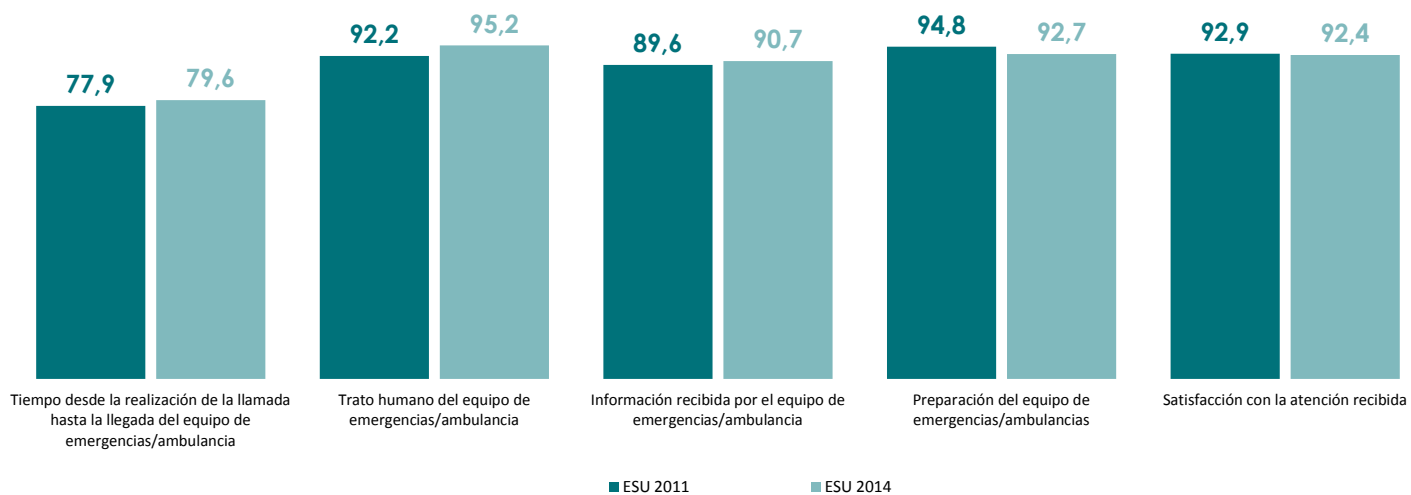
UMES ARAGÓN	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia</i>	86,4	83,8	-2,55
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	97,4	93,8	-3,63
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	93,5	87,1	-6,37
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	96,8	93,8	-2,98
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	94,2	93,8	-0,38



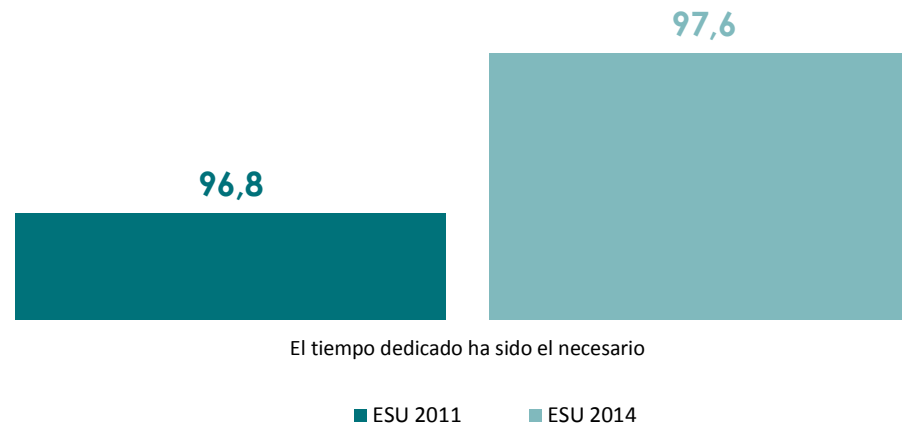
UMES ARAGÓN	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Recomendaría este servicio de Urgencias</i>	98,7	97,9	-0,8



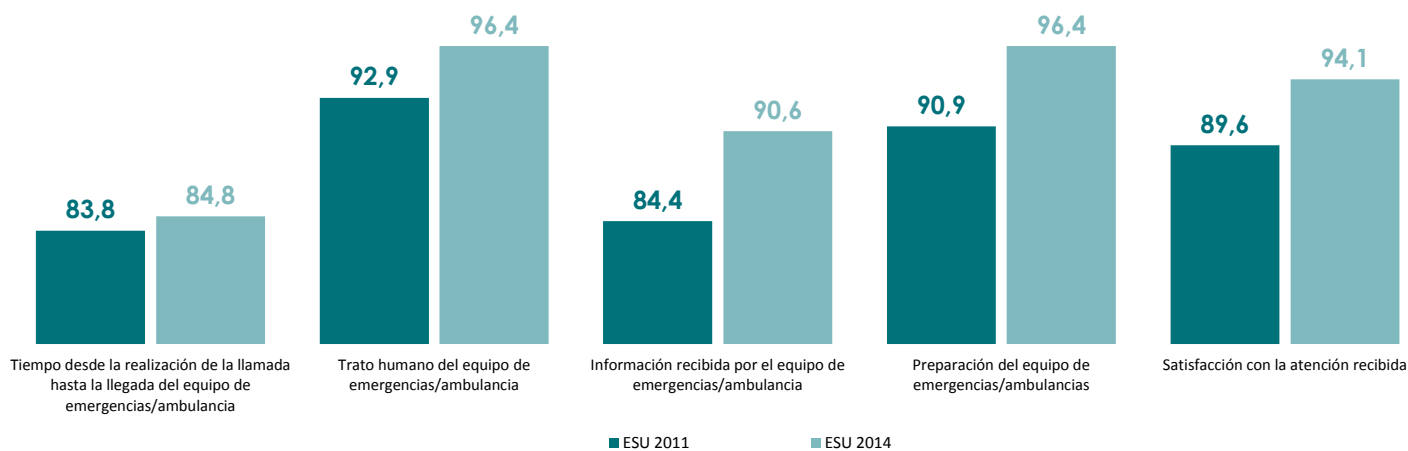
SUAP	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia</i>	77,9	79,6	+1,66
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	92,2	95,2	+2,95
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	89,6	90,7	+1,05
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	94,8	92,7	-2,07
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	92,9	92,4	-0,47



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



OTROS RECURSOS	Satisfechos o muy satisfechos (%)		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>Tiempo desde la realización de la llamada hasta la llegada del equipo de emergencias/ambulancia</i>	83,8	84,8	+0,99
<i>Trato humano del equipo de emergencias/ambulancia</i>	92,9	96,4	+3,56
<i>Información recibida por el equipo de emergencias/ambulancia</i>	84,4	90,6	+6,17
<i>Preparación del equipo de emergencias/ambulancias</i>	90,9	96,4	+5,50
<i>Satisfacción con la atención recibida</i>	89,6	94,1	+4,53



OTROS RECURSOS	%		
	ESU 2011	ESU 2014	Dif. 2014-2011
<i>El tiempo dedicado ha sido el necesario</i>	99,4	99,6	0,2

