



Encuestas de satisfacción 2013

**Emergencias sanitarias
Cuadro de mando ejecutivo**

Dirección General de Planificación e Innovación

Abreviaturas

AV	Emergencias Ávila
BU	Emergencias Burgos
LE	Emergencias León
PA	Emergencias Palencia
SA	Emergencias Salamanca
SG	Emergencias Segovia
SO	Emergencias Soria
VA	Emergencias Valladolid
ZA	Emergencias Zamora
CyL	Emergencias Castilla y León

Nota metodológica

De manera general, la falta de respuesta (ns/nc) no se ha tenido en cuenta para obtener los indicadores de este informe.

Cuando la falta de respuesta se considera equiparable al "no" se calcula el indicador teniendo en cuenta los ns/nc.

El indicador calculado así es:

p19.% que recomendaría llamar al 112 de Castilla y León ante una emergencia sanitaria

Metodología

Ficha técnica

Realización de la investigación: Consejería de Sanidad

Ambito geográfico: Castilla y León

Universo: Usuarios del servicio de Emergencias Sanitarias de Castilla y León atendidos a lo largo del año 2013

Unidad informante: Usuario del servicio (persona que realizó la llamada y/o que fue atendido por el servicio de Emergencias Sanitarias)

Técnica de investigación: Encuesta telefónica

Fecha de realización del trabajo de campo: 24 al 30 de abril de 2014

Diseño muestral: muestreo estratificado aleatorio por provincia

Muestra

	AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	CyL
Período de muestreo	01/01/13 a 18/12/13	01/01/13 a 18/12/13	01/01/13 a 18/12/13	01/01/13 a 16/12/13	01/01/13 a 17/12/13	01/01/13 a 18/12/13				
Tamaño muestral	117	185	186	109	183	98	59	203	151	1291
Margen de error	6,8%	6,2%	6,3%	7,3%	6,1%	7,4%	10,1%	6,4%	6,4%	2,3%
% 16-45 años	25,0%	24,9%	29,7%	22,2%	23,6%	15,3%	13,6%	19,8%	24,5%	23,1%
% 46-65 años	46,6%	47,6%	41,6%	51,9%	46,2%	48,0%	54,2%	48,5%	47,7%	47,3%
% > 65 años	28,4%	27,6%	28,6%	25,9%	30,2%	36,7%	32,2%	31,7%	27,8%	29,6%
Tipo de atención recibida										
% que fueron trasladados	78,2%	76,0%	73,5%	75,2%	77,0%	75,2%	78,0%	75,2%	74,9%	75,7%
% atención in situ	20,9%	24,0%	26,5%	23,9%	22,5%	22,7%	22,0%	24,3%	23,8%	23,7%
% atendidos sólo por teléfono	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,5%	2,1%	0,0%	0,5%	1,3%	0,6%
Tamaño del municipio de residencia										
% >20.000 habitantes	69,3%	88,1%	66,5%	77,1%	60,2%	70,5%	82,8%	88,0%	58,0%	73,3%
% 1.000-20.000 habitantes	16,2%	4,3%	23,1%	11,0%	25,4%	17,9%	6,9%	9,5%	23,3%	15,8%
% <1.000 habitantes	14,5%	7,6%	10,4%	11,9%	14,4%	11,6%	10,3%	2,5%	18,7%	10,9%
Persona que responde a la encuesta										
% familiar	50,4%	50,6%	60,0%	58,8%	55,8%	46,9%	62,1%	54,0%	55,0%	54,6%
% paciente	29,6%	31,3%	24,9%	22,9%	31,5%	29,6%	20,7%	36,1%	27,8%	29,3%
% amigo-vecino-compañero de trabajo/escuela	17,4%	13,2%	12,4%	11,9%	8,8%	18,4%	15,5%	8,9%	13,2%	12,6%
% testigo accidental	2,6%	4,9%	2,7%	6,4%	3,9%	5,1%	1,7%	1,0%	4,0%	3,5%

Matriz impacto-satisfacción

La matriz clasifica las dimensiones de la encuesta según el nivel de satisfacción alcanzado y su impacto en la satisfacción global. **Permite orientar la priorización en la toma de decisiones clasificando las dimensiones en puntos fuertes, prioridades de mejora y áreas a vigilar.**

Se construye a partir de toda la muestra global, aplicando diferentes técnicas de análisis multivariante. En su construcción se tienen en cuenta, por un lado, las valoraciones que los usuarios dan a los distintos aspectos medidos en la encuesta y por otro, la importancia que estos aspectos tienen en la valoración global. Se utiliza: 1) un análisis categórico de componentes principales que permite agrupar preguntas de la encuesta que estén relacionadas, en una sola dimensión, 2) un análisis de regresión lineal múltiple, de cada variable sobre su dimensión, para estimar el impacto de estas variables en la formación de la dimensión y en una segunda fase, de cada dimensión sobre la valoración global, lo que permite estimar la importancia de cada dimensión en la satisfacción global.

Cuadro de mando

Tiene como objetivo sintetizar la información obtenida a partir de la encuesta. El cuadro de mando presenta, en forma de indicadores, los resultados del año 2013 para cada una de las provincias y para el total de Castilla y León.

En el enunciado de cada uno de los indicadores, se detalla qué categorías de respuesta se han incluido en el numerador (Valoración positiva de las explicaciones e instrucciones que le dió el médico por teléfono (% muy bien+bien). El denominador lo conforma el número de personas a las que se realiza la pregunta, excluyendo la categoría de respuesta "No sabe/no contesta".

Los resultados se han ponderado teniendo en cuenta el número de pacientes atendidos en cada provincia durante el período de muestreo.

Puntos fuertes y oportunidades de mejora

El criterio utilizado para realizar esta clasificación consiste en considerar como **puntos fuertes** aquellos aspectos en los que más del 80% de los encuestados hace una valoración positiva (valoran bien o muy bien la información facilitada por su médico,...) o consideran que estuvo presente una determinada característica de calidad (recibió informe...). Por el contrario, se incluirían como oportunidades de mejora, los ítems que no alcanzan este porcentaje.

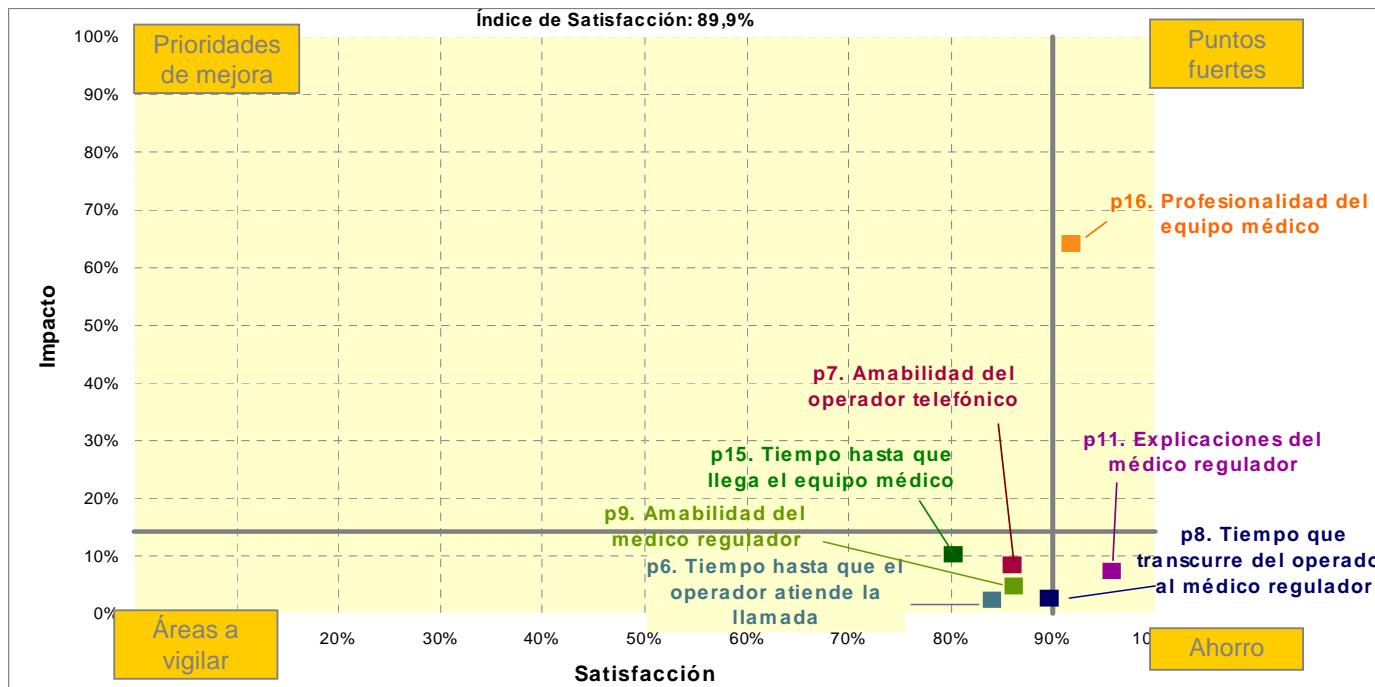
Este criterio está basado en la experiencia de otras CCAA y en los índices medios de satisfacción más habituales en las matrices impacto-satisfacción. No es aplicable a requisitos legales y probablemente debería ajustarse en algunos ítems. Para facilitar este ajuste se han incluido, en la tabla de puntos fuertes y oportunidades de mejora, el valor obtenido en la encuesta en el global de Castilla y León y el mejor resultado a nivel de provincia, tratando de facilitar la identificación de posibles márgenes de mejora. También se han marcado aquellos ítems en los que existe mayor variabilidad en los resultados entre provincias.

I. Matriz impacto-satisfacción

CASTILLA Y LEÓN

ÍNDICE

89,9%



Puntos fuertes=áreas a mantener. Son dimensiones que alcanzan altos niveles de satisfacción. Las situadas en el cuadrante superior tienen además un importante impacto en la satisfacción global

Prioridades de mejora=áreas prioritarias a trabajar desde el punto de vista del usuario. Dimensiones con bajo nivel de satisfacción y alto impacto en la satisfacción global
Áreas a vigilar. Dimensiones con niveles bajos de satisfacción y de impacto en este momento. Incrementos en el nivel de impacto de estas dimensiones sobre la satisfacción global las convertiría en prioridades de mejora.

Ahorro. Dimensiones con niveles altos de satisfacción, aunque con niveles de impacto es inferior a la media sobre la satisfacción global.

	Impacto	Satisfacción
p6. Tiempo hasta que el operador atiende la llamada	2,3%	84,0%
p7. Amabilidad del operador telefónico	8,5%	85,9%
p8. Tiempo que transcurre del operador al médico regulador	2,7%	89,7%
p9. Amabilidad del médico regulador	4,8%	86,1%
p11. Explicaciones del médico regulador	7,4%	95,8%
p15. Tiempo hasta que llega el equipo médico	10,2%	80,2%
p16. Profesionalidad del equipo médico	64,1%	91,7%

II. Fortalezas y oportunidades de mejora

FORTALEZAS

(ítems en los que el % de encuestados que hacen una valoración positiva $\geq 80\%$)

OPORTUNIDADES DE MEJORA

(ítems en los que el % de encuestados que hacen una valoración positiva $<80\%$)

	item	% val + CyL	prov mejor resultado	variabilidad interprov >15%	item	% val + CyL	prov mejor resultado	variabilidad interprov >15%
Accesibilidad y tiempos de espera	p6. Valoración positiva del tiempo que pasó desde que llamó hasta que atendieron su llamada (% poco tiempo+no hubo tiempo de espera)	84,0	88,7					
	p6. Valoración positiva del tiempo de espera desde que el operador le indicó que le pasaba con un médico hasta que éste le atendió al teléfono (% poco tiempo+no hubo tiempo de espera)	89,7	97,6					
	P15. Valoración positiva del tiempo que pasó desde que hizo la llamada hasta que llegó el equipo médico (% poco tiempo+no hubo tiempo de espera)	80,2	89,1	x				
Información	p11. Valoración positiva de las explicaciones e instrucciones que le dió el médico por teléfono (% muy buenas+buenas)	95,7	100,0					
	p14. % de los pacientes que fueron atendidos en el lugar donde se encontraban, que recibieron un informe escrito en el que se explicaba el motivo por el que le habían atendido y el tratamiento y cuidados que necesitaba	91,2	100,0	x				
	p14. % de los pacientes que fueron atendidos en el lugar donde se encontraban, que recibieron información (% recibieron informe escrito o información oral)	96,2	100,0					
Trato	p7. Valoración positiva de la amabilidad del operador que atendió su llamada (% mucha+bastante)	85,9	94,1	x				
	p9. Valoración positiva de la amabilidad del médico que le atendió al teléfono (%mucha+bastante)	86,1	92,7					
	p10. % de usuarios que considera que el médico que le atendió telefónicamente entendió rápidamente su necesidad	89,9	97,4					

% val + = % de encuestados que hacen una valoración positiva del ítem

Variabilidad interprov= (provincia con mejor resultado-provincia con peor resultado)*100/resultado CyL

II. Fortalezas y oportunidades de mejora

FORTALEZAS

(ítems en los que el % de encuestados que hacen una valoración positiva $\geq 80\%$)

OPORTUNIDADES DE MEJORA

(ítems en los que el % de encuestados que hacen una valoración positiva $<80\%$)

	item	% val + CyL	prov mejor resultado	variabilidad interprov >15%	item	% val + CyL	prov mejor resultado	variabilidad interprov >15%
Competencia profesional	p12. % de usuarios que consideran que la solución facilitada, por el médico que le atendió al teléfono, fue adecuada al problema de salud por el que llamó	84,3	88,5					
	p16. Valoración positiva de la profesionalidad del equipo médico de emergencias (% muy+ bastante satisfecho)	91,7	96,4					
Valoración global	p18. Valoración global positiva del funcionamiento del servicio de emergencias sanitarias 112 de Castilla y León	96,5	98,1					
	p19. % que recomendaría llamar al 112 de Castilla y León ante una emergencia sanitaria	99,1	100,0					
Aspectos que considera más importantes	Todos por igual	26,9						
	La rapidez del servicio	35,3						
	El trato personal	15,8						
	Los conocimientos del personal sanitario	14,1						
	La información facilitada	1,9						
Sugerencias de mejora	Nada	28,9						
	Que las ambulancias lleguen antes	11,0						
	Trámite operador al médico más corto	5,2						
	Mejor trato por parte del personal	2,7						
	Más ambulancias	2,2						
	Que dejen ir al acompañante en la ambulancia	1,9						

% val + = % de encuestados que hacen una valoración positiva del ítem

Variabilidad interprov= (provincia con mejor resultado-provincia con peor resultado)*100/resultado CyL

III. Cuadro de mando

	AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	CyL
I. Área de accesibilidad y tiempos de espera										
p6. Valoración positiva del tiempo que pasó desde que llamó hasta que atendieron su llamada (% poco tiempo+no hubo tiempo de espera)	2007	87,6	84,0	86,6	81,5	85,4	90,8	84,3	80,5	89,0
	2008	80,9	80,0	81,4	80,6	84,9	79,5	90,5	83,1	75,3
	2009	75,4	84,5	75,5	77,2	79,2	75,4	81,2	82,4	87,0
	2011	82,8	86,4	83,6	84,6	92,3	91,8	89,4	88,8	88,8
	2013	82,6	79,5	80,0	86,4	85,5	88,4	83,8	85,8	88,7
p8. Valoración positiva del tiempo de espera desde que el operador le indicó que le pasaba con un médico hasta que éste le atendió al teléfono (% poco tiempo+no hubo tiempo de espera)	2007	81,5	83,8	85,6	84,1	82,6	81,1	80,9	80,3	80,6
	2008	84,1	83,7	84,1	89,8	78,9	84,2	78,9	85,2	80,5
	2009	82,5	81,1	80,7	78,3	84,7	86,8	81,3	79,4	78,5
	2011	88,5	89,1	89,2	83,1	86,0	85,7	87,5	87,2	79,5
	2013	83,8	86,8	91,3	88,2	87,1	95,8	94,4	88,8	97,6
P15. Valoración positiva del tiempo que pasó desde que hizo la llamada hasta que llegó el equipo médico (% poco tiempo+no hubo tiempo de espera)	2007	88,0	83,2	84,4	81,0	84,5	86,3	83,2	78,0	86,2
	2008	82,8	75,8	79,5	88,5	80,5	81,4	83,1	78,6	77,8
	2009	79,6	80,0	74,9	76,4	77,2	83,8	81,4	77,6	83,4
	2011	77,4	80,5	76,4	83,5	82,4	88,9	83,5	85,7	83,0
	2013	71,5	80,4	76,9	86,6	72,8	79,5	89,1	84,0	84,0
Municipios de >20.000 habitantes	2007	89,6	85,4	86,6	82,4	86,9	86,4	83,5	78,6	87,9
	2008	85,7	78,0	82,1	88,9	81,9	84,3	83,3	79,8	81,4
	2009	83,4	80,6	75,5	77,5	78,3	85,9	82,0	78,2	81,4
	2011	79,1	80,9	74,7	86,0	82,5	90,8	84,4	87,8	84,6
	2013	73,6	82,6	78,1	90,1	74,5	81,7	88,9	87,1	89,5
Municipios entre 1.000-20.000 habitantes	2007	83,3	66,7	81,5	80,0	82,5	84,6	100,0	66,7	90,7
	2008	72,2	33,3	84,9	83,3	84,4	90,0	100,0	70,8	88,0
	2009	88,8	76,9	70,8	75,0	75,0	91,7	100,0	81,0	94,7
	2011	76,5	70,0	81,4	72,7	83,0	72,7	60,0	59,3	75,0
	2013	76,5	42,9	65,8	75,0	71,8	81,3	100,0	53,8	78,8
Municipios <1.000 habitantes	2007	85,2	69,6	73,9	66,7	73,9	87,5	66,7	75,0	76,9
	2008	83,3	50,0	56,7	87,5	65,4	64,7	50,0	62,5	60,5
	2009	49,9	73,3	76,3	62,5	77,3	72,7	80,0	50,0	77,2
	2011	68,8	81,3	78,9	50,0	80,0	90,0	100,0	92,9	86,7
	2013	56,3	75,0	88,2	72,7	65,2	55,6	83,3	33,3	74,1

	AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	CyL
II. Área de información										
p11. Valoración positiva de las explicaciones e instrucciones que le dió el médico por teléfono (% muy buenas+buenas)	2007	94,0	94,3	93,0	93,1	94,6	93,0	98,3	94,2	96,0
	2008	94,3	91,6	94,4	89,3	90,4	97,1	94,3	94,8	88,3
	2009	96,4	91,2	92,8	91,8	96,7	86,0	94,4	93,6	90,9
	2011	95,7	90,6	90,4	92,5	85,7	97,7	97,4	92,5	92,1
	2013	93,2	93,5	95,7	100,0	98,9	91,4	90,9	95,7	97,4
p14. % de los pacientes que fueron atendidos en el lugar donde se encontraban, que recibieron un informe escrito en el que se explicaba el motivo por el que le habían atendido y el tratamiento y cuidados que necesitaba	2007	97,4	90,9	90,9	97,0	90,3	95,3	96,6	88,5	90,2
	2008	85,7	83,3	82,0	95,2	94,8	95,7	100,0	94,9	94,7
	2009	96,2	97,4	85,4	93,3	89,5	94,4	90,9	98,2	97,3
	2011	100,0	92,3	88,0	75,0	100,0	88,5	93,8	95,6	100,0
	2013	90,9	86,8	91,9	94,7	97,1	100,0	81,8	88,4	96,3
p14. % de los pacientes que fueron atendidos en el lugar donde se encontraban, que recibieron información (% recibieron informe escrito o información oral)	2007	100,0	95,5	96,4	100,0	93,5	95,3	100,0	96,7	95,1
	2008	100,0	92,9	92,0	100,0	100,0	95,7	100,0	97,5	97,4
	2009	100,0	100,0	89,6	93,3	95,8	100,0	100,0	100,0	97,3
	2011	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,2	100,1	97,8	100,0
	2013	90,9	92,1	97,3	94,7	100,0	100,0	100,0	95,3	100,0
III. Área de trato										
p7. Valoración positiva de la amabilidad del operador que atendió su llamada (% mucha+bastante)	2007	92,1	92,2	93,9	90,3	91,3	90,0	91,6	89,7	90,0
	2008	81,3	78,6	82,0	81,0	80,7	84,1	81,0	89,4	76,3
	2009	86,9	86,7	90,1	84,2	88,9	86,2	82,7	87,9	91,8
	2011	64,9	68,8	81,3	74,6	74,0	70,8	79,2	77,1	74,0
	2013	85,2	85,5	88,8	86,8	85,9	94,1	76,3	82,6	91,8
p9. Valoración positiva de la amabilidad del médico que le atendió al teléfono (%mucha+bastante)	2007	91,9	87,3	89,4	87,2	92,3	89,0	92,3	87,3	88,8
	2008	83,3	76,7	85,0	83,1	80,5	82,9	78,4	85,1	80,7
	2009	91,0	85,0	88,8	87,0	87,9	86,3	83,9	86,0	89,7
	2011	63,5	76,4	76,8	73,7	70,9	77,3	61,4	83,0	71,0
	2013	84,1	81,9	91,2	84,0	87,0	91,7	87,5	82,2	92,7
IV. Área de competencia profesional										
p10. % de usuarios que considera que el médico que le atendió telefónicamente entendió rápidamente su necesidad	2007	95,1	96,7	95,8	97,1	97,2	97,7	95,4	94,9	97,1
	2008	93,0	96,1	95,5	100,0	96,1	95,0	100,0	95,9	98,8
	2009	96,5	95,5	96,9	97,0	95,2	92,6	96,8	95,7	99,0
	2011	98,2	97,2	99,0	100,0	97,8	100,0	100,0	97,0	95,8
	2013	97,0	83,2	88,7	95,1	92,9	90,7	97,4	89,7	88,3
	2007	95,8	92,7	93,1	91,9	96,2	97,4	96,6	95,1	94,6

	AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	CyL
p12. % de usuarios que consideran que la solución facilitada, por el médico que le atendió al teléfono, fue adecuada al problema de salud por el que llamó	2008	93,0	94,3	93,9	98,3	92,6	94,1	97,1	96,3	96,3
	2009	100,0	95,2	96,9	96,8	98,4	88,5	98,2	96,3	95,4
	2011	94,3	96,2	96,0	96,6	95,2	100,0	97,6	96,8	97,1
	2013	84,9	79,7	86,1	78,7	88,5	79,6	86,8	83,7	88,3
p16. Valoración positiva de la profesionalidad del equipo médico de emergencias (% muy+ bastante satisfecho)	2007	93,9	94,9	94,3	93,9	95,3	93,8	97,0	92,1	95,6
	2008	91,6	84,5	90,4	92,3	89,6	88,9	97,4	91,4	89,3
	2009	95,8	92,5	93,7	89,7	92,1	94,1	92,7	91,3	95,1
	2011	89,5	83,8	83,9	81,1	89,3	87,6	79,2	89,5	78,8
	2013	90,7	92,2	93,2	91,1	91,7	93,2	94,6	89,1	96,4

	AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	CyL	
V. Área de valoración global											
p18. Valoración global positiva del funcionamiento del servicio de emergencias sanitarias 112 de Castilla y León (% muy bueno+bueno)	2007	96,3	95,0	94,9	97,2	93,9	95,7	94,0	95,6	96,8	95,3
	2008	96,9	93,8	96,8	97,5	95,7	94,9	97,5	96,2	93,3	95,6
	2009	98,4	96,6	97,9	92,0	97,9	95,9	95,4	97,0	97,9	96,9
	2011	96,7	91,7	91,6	97,5	94,3	99,1	92,9	93,4	92,9	93,5
	2013	97,3	95,1	96,7	98,1	96,2	97,0	93,2	97,0	96,7	96,5
En casos de traslado	2007	96,7	95,9	94,0	97,9	92,2	96,5	95,7	96,2	98,6	95,6
	2008	97,1	93,7	97,3	97,8	96,9	95,8	98,3	96,9	96,4	96,5
	2009	98,9	98,0	97,8	90,9	97,1	96,5	97,6	96,5	98,6	97,1
	2011	97,9	91,2	92,4	97,2	92,9	98,8	92,7	93,7	92,7	93,5
	2013	96,6	94,9	97,8	97,5	95,7	95,9	95,7	97,3	97,3	96,7
En casos de atención in situ	2007	95,0	92,2	96,8	94,7	97,1	93,5	90,3	94,4	91,5	94,6
	2008	96,0	95,8	94,4	96,0	94,2	92,6	100,0	96,3	81,1	94,3
	2009	96,6	90,0	98,0	100,0	100,0	94,4	87,5	100,0	97,6	97,2
	2011	91,7	93,2	86,2	100,0	100,0	100,0	94,1	95,7	93,5	94,6
	2013	100,0	95,2	93,9	100,0	97,6	100,0	84,6	95,6	94,3	95,7
Municipios >20.000 habitantes	2007	96,4	96,0	95,1	98,1	94,0	95,5	93,8	96,3	94,2	95,6
	2008	97,0	95,0	96,9	97,1	98,7	94,3	97,3	95,7	93,8	96,2
	2009	97,6	96,7	97,4	91,9	98,2	98,0	95,9	96,6	98,2	96,8
	2011	96,7	91,5	93,9	97,1	95,4	98,9	93,5	93,5	91,3	93,9
	2013	100,0	95,6	96,6	98,8	96,3	98,5	93,8	97,1	97,7	96,9
Municipios 1.000-20.000 habitantes	2007	90,9	66,7	92,9	83,3	95,1	100,0	100,0	80,0	100,0	92,9
	2008	94,4	75,0	96,4	100,0	89,8	100,0	100,0	100,0	92,6	94,5
	2009	100,0	100,0	97,9	93,7	97,7	100,0	100,0	100,0	97,4	98,3
	2011	100,0	81,8	84,4	100,0	91,7	100,0	80,0	88,9	96,9	90,4
	2013	100,0	87,5	95,2	100,0	95,7	88,2	75,0	100,0	97,1	95,9
Municipios <1.000 habitantes	2007	100,0	91,3	95,7	93,3	91,3	93,8	100,0	100,0	100,0	95,2
	2008	100,0	80,0	96,7	100,0	88,9	94,4	100,0	100,0	92,5	92,9
	2009	100,0	93,3	100,0	90,0	95,5	90,9	100,0	100,0	97,3	97,3
	2011	92,9	100,0	89,5	100,0	93,3	100,0	100,0	100,0	93,5	95,3
	2013	80,0	92,9	100,0	91,7	100,0	100,0	100,0	100,0	92,6	95,7
p19.% que recomendaría llamar al 112 de Castilla y León ante una emergencia sanitaria	2007	98,8	96,5	97,0	99,5	99,0	99,4	99,0	98,1	97,3	97,9
	2008	96,9	94,7	98,8	100,0	98,3	100,0	100,0	98,4	96,1	97,8
	2009	99,2	99,2	98,0	98,6	99,2	97,6	98,2	97,8	97,9	98,4
	2011	95,3	96,6	96,6	97,6	97,5	98,3	99,0	98,9	95,6	97,4
	2013	96,6	99,5	99,5	100,0	98,9	98,0	94,9	99,5	99,3	99,1
En casos de traslado	2007	99,2	97,9	97,8	100,0	99,2	100,0	98,6	98,5	99,3	98,6
	2008	100,0	97,3	99,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,3	99,4
	2009	98,9	99,5	99,5	100,0	99,4	98,8	97,6	99,0	99,3	99,3
	2011	97,0	97,8	98,5	99,1	99,4	100,0	100,0	99,3	98,4	98,8
	2013	98,9	99,3	100,0	100,0	99,3	97,3	100,0	100,0	100,0	99,6
En casos de atención in situ	2007	97,6	98,0	96,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,7	98,7
	2008	100,0	100,0	98,1	100,0	100,0	100,0	100,0	98,8	97,2	99,2
	2009	100,0	97,6	98,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4
	2011	96,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	93,5	99,1
	2013	95,7	100,0	100,0	100,0	97,6	100,0	100,0	100,0	100,0	99,5
Municipios >20.000 habitantes	2007	98,3	98,8	97,2	100,0	99,3	100,0	99,0	99,5	98,0	98,9
	2008	100,0	98,6	99,4	100,0	100,0	100,0	100,0	99,3	98,2	99,3
	2009	100,0	99,1	98,6	100,0	100,0	99,0	99,0	99,2	100,0	99,3
	2011	97,8	98,5	98,2	99,1	100,0	100,0	100,0	99,4	98,9	99,0

	AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	CyL
Municipios 1.000-20.000 habitantes	2013	98,8	100,0	100,0	100,0	98,2	98,5	100,0	100,0	99,7
	2007	100,0	66,7	96,4	100,0	100,0	100,0	100,0	90,0	100,0
	2008	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	2009	94,4	100,0	100,0	100,0	97,7	100,0	100,0	100,0	98,8
	2011	94,1	100,0	100,0	100,0	97,9	100,0	100,0	100,0	97,9
	2013	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	94,1	100,0	100,0	99,7
Municipios <1.000 habitantes	2007	100,0	66,7	96,4	100,0	100,0	100,0	100,0	90,0	100,0
	2008	100,0	86,7	96,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,8
	2009	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	2011	93,8	94,1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,6
	2013	94,1	92,9	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,7