



Encuestas de satisfacción 2013

Emergencias sanitarias Cuadro de mando ejecutivo

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 | 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 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

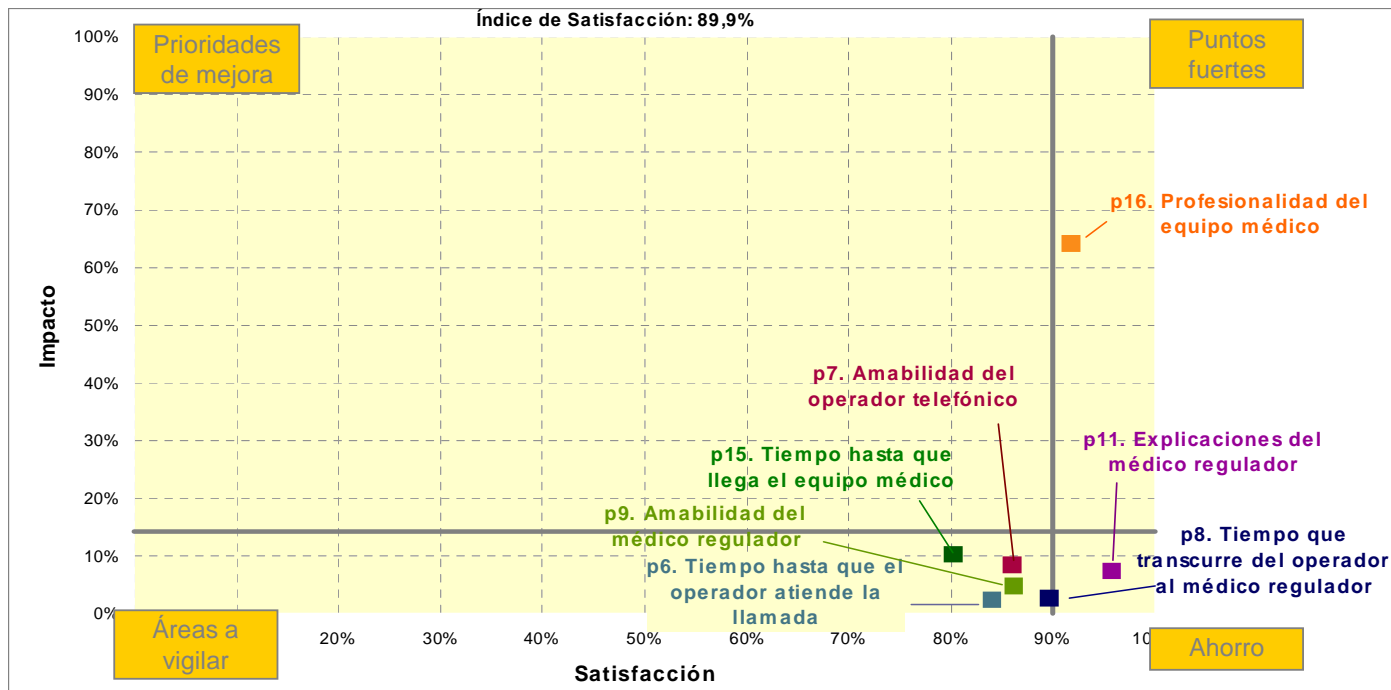
El criterio utilizado para realizar esta clasificación consiste en considerar como **puntos fuertes** aquellos aspectos en los que más del 80% de los encuestados hace una valoración positiva (valoran bien o muy bien la información facilitada por su médico,...) o consideran que estuvo presente una determinada 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 $< 80\%$)

| | ítem | % val + CyL | prov mejor resultado | variabilidad interprov >15% | ítem | % 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/resultados 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 $< 80\%$)

| | ítem | % val + CyL | prov mejor resultado | variabilidad interprov >15% | ítem | % 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

I. Area 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 | 84,7 |
| | 2008 | 80,9 | 80,0 | 81,4 | 80,6 | 84,9 | 79,5 | 90,5 | 83,1 | 75,3 | 81,8 |
| | 2009 | 75,4 | 84,5 | 75,5 | 77,2 | 79,2 | 75,4 | 81,2 | 82,4 | 87,0 | 80,6 |
| | 2011 | 82,8 | 86,4 | 83,6 | 84,6 | 92,3 | 91,8 | 89,4 | 88,8 | 88,8 | 87,6 |
| | 2013 | 82,6 | 79,5 | 80,0 | 86,4 | 85,5 | 88,4 | 83,8 | 85,8 | 88,7 | 84,1 |
| 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 | 82,5 |
| | 2008 | 84,1 | 83,7 | 84,1 | 89,8 | 78,9 | 84,2 | 78,9 | 85,2 | 80,5 | 83,3 |
| | 2009 | 82,5 | 81,1 | 80,7 | 78,3 | 84,7 | 86,8 | 81,3 | 79,4 | 78,5 | 81,0 |
| | 2011 | 88,5 | 89,1 | 89,2 | 83,1 | 86,0 | 85,7 | 87,5 | 87,2 | 79,5 | 86,8 |
| | 2013 | 83,8 | 86,8 | 91,3 | 88,2 | 87,1 | 95,8 | 94,4 | 88,8 | 97,6 | 89,7 |
| 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 | 82,9 |
| | 2008 | 82,8 | 75,8 | 79,5 | 88,5 | 80,5 | 81,4 | 83,1 | 78,6 | 77,8 | 79,5 |
| | 2009 | 79,6 | 80,0 | 74,9 | 76,4 | 77,2 | 83,8 | 81,4 | 77,6 | 83,4 | 78,4 |
| | 2011 | 77,4 | 80,5 | 76,4 | 83,5 | 82,4 | 88,9 | 83,5 | 85,7 | 83,0 | 82,2 |
| | 2013 | 71,5 | 80,4 | 76,9 | 86,6 | 72,8 | 79,5 | 89,1 | 84,0 | 84,0 | 80,2 |
| Municipios de >20.000 habitantes | 2007 | 89,6 | 85,4 | 86,6 | 82,4 | 86,9 | 86,4 | 83,5 | 78,6 | 87,9 | 84,1 |
| | 2008 | 85,7 | 78,0 | 82,1 | 88,9 | 81,9 | 84,3 | 83,3 | 79,8 | 81,4 | 81,3 |
| | 2009 | 83,4 | 80,6 | 75,5 | 77,5 | 78,3 | 85,9 | 82,0 | 78,2 | 81,4 | 79,2 |
| | 2011 | 79,1 | 80,9 | 74,7 | 86,0 | 82,5 | 90,8 | 84,4 | 87,8 | 84,6 | 83,3 |
| | 2013 | 73,6 | 82,6 | 78,1 | 90,1 | 74,5 | 81,7 | 88,9 | 87,1 | 89,5 | 83,2 |
| 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 | 82,1 |
| | 2008 | 72,2 | 33,3 | 84,9 | 83,3 | 84,4 | 90,0 | 100,0 | 70,8 | 88,0 | 81,5 |
| | 2009 | 88,8 | 76,9 | 70,8 | 75,0 | 75,0 | 91,7 | 100,0 | 81,0 | 94,7 | 79,4 |
| | 2011 | 76,5 | 70,0 | 81,4 | 72,7 | 83,0 | 72,7 | 60,0 | 59,3 | 75,0 | 75,2 |
| | 2013 | 76,5 | 42,9 | 65,8 | 75,0 | 71,8 | 81,3 | 100,0 | 53,8 | 78,8 | 68,8 |
| Municipios <1.000 habitantes | 2007 | 85,2 | 69,6 | 73,9 | 66,7 | 73,9 | 87,5 | 66,7 | 75,0 | 76,9 | 74,7 |
| | 2008 | 83,3 | 50,0 | 56,7 | 87,5 | 65,4 | 64,7 | 50,0 | 62,5 | 60,5 | 62,4 |
| | 2009 | 49,9 | 73,3 | 76,3 | 62,5 | 77,3 | 72,7 | 80,0 | 50,0 | 77,2 | 71,3 |
| | 2011 | 68,8 | 81,3 | 78,9 | 50,0 | 80,0 | 90,0 | 100,0 | 92,9 | 86,7 | 82,4 |
| | 2013 | 56,3 | 75,0 | 88,2 | 72,7 | 65,2 | 55,6 | 83,3 | 33,3 | 74,1 | 70,5 |

| | | AV | BU | LE | PA | SA | SG | SO | VA | ZA | CyL |
|---|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|
| II. Area 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 | 94,2 |
| | 2008 | 94,3 | 91,6 | 94,4 | 89,3 | 90,4 | 97,1 | 94,3 | 94,8 | 88,3 | 92,7 |
| | 2009 | 96,4 | 91,2 | 92,8 | 91,8 | 96,7 | 86,0 | 94,4 | 93,6 | 90,9 | 93,1 |
| | 2011 | 95,7 | 90,6 | 90,4 | 92,5 | 85,7 | 97,7 | 97,4 | 92,5 | 92,1 | 91,4 |
| | 2013 | 93,2 | 93,5 | 95,7 | 100,0 | 98,9 | 91,4 | 90,9 | 95,7 | 97,4 | 95,7 |
| 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 | 91,1 |
| | 2008 | 85,7 | 83,3 | 82,0 | 95,2 | 94,8 | 95,7 | 100,0 | 94,9 | 94,7 | 91,2 |
| | 2009 | 96,2 | 97,4 | 85,4 | 93,3 | 89,5 | 94,4 | 90,9 | 98,2 | 97,3 | 93,9 |
| | 2011 | 100,0 | 92,3 | 88,0 | 75,0 | 100,0 | 88,5 | 93,8 | 95,6 | 100,0 | 94,2 |
| | 2013 | 90,9 | 86,8 | 91,9 | 94,7 | 97,1 | 100,0 | 81,8 | 88,4 | 96,3 | 91,2 |
| 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 | 96,1 |
| | 2008 | 100,0 | 92,9 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 95,7 | 100,0 | 97,5 | 97,4 | 96,7 |
| | 2009 | 100,0 | 100,0 | 89,6 | 93,3 | 95,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 97,3 | 97,2 |
| | 2011 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 96,2 | 100,1 | 97,8 | 100,0 | 99,2 |
| | 2013 | 90,9 | 92,1 | 97,3 | 94,7 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 95,3 | 100,0 | 96,2 |
| III. Area 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 | 91,3 |
| | 2008 | 81,3 | 78,6 | 82,0 | 81,0 | 80,7 | 84,1 | 81,0 | 89,4 | 76,3 | 82,5 |
| | 2009 | 86,9 | 86,7 | 90,1 | 84,2 | 88,9 | 86,2 | 82,7 | 87,9 | 91,8 | 88,0 |
| | 2011 | 64,9 | 68,8 | 81,3 | 74,6 | 74,0 | 70,8 | 79,2 | 77,1 | 74,0 | 74,8 |
| | 2013 | 85,2 | 85,5 | 88,8 | 86,8 | 85,9 | 94,1 | 76,3 | 82,6 | 91,8 | 85,9 |
| 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 | 87,3 | 88,8 |
| | 2008 | 83,3 | 76,7 | 85,0 | 83,1 | 80,5 | 82,9 | 78,4 | 85,1 | 80,7 | 82,1 |
| | 2009 | 91,0 | 85,0 | 88,8 | 87,0 | 87,9 | 86,3 | 83,9 | 86,0 | 89,7 | 87,1 |
| | 2011 | 63,5 | 76,4 | 76,8 | 73,7 | 70,9 | 77,3 | 61,4 | 83,0 | 71,0 | 76,2 |
| | 2013 | 84,1 | 81,9 | 91,2 | 84,0 | 87,0 | 91,7 | 87,5 | 82,2 | 92,7 | 86,1 |
| IV. Area 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 | 96,2 |
| | 2008 | 93,0 | 96,1 | 95,5 | 100,0 | 96,1 | 95,0 | 100,0 | 95,9 | 98,8 | 96,4 |
| | 2009 | 96,5 | 95,5 | 96,9 | 97,0 | 95,2 | 92,6 | 96,8 | 95,7 | 99,0 | 96,1 |
| | 2011 | 98,2 | 97,2 | 99,0 | 100,0 | 97,8 | 100,0 | 100,0 | 97,0 | 95,8 | 97,8 |
| | 2013 | 97,0 | 83,2 | 88,7 | 95,1 | 92,9 | 90,7 | 97,4 | 89,7 | 88,3 | 89,9 |
| | 2007 | 95,8 | 92,7 | 93,1 | 91,9 | 96,2 | 97,4 | 96,6 | 95,1 | 94,6 | 94,4 |

| | | 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 | 94,9 |
| | 2009 | 100,0 | 95,2 | 96,9 | 96,8 | 98,4 | 88,5 | 98,2 | 96,3 | 95,4 | 96,5 |
| | 2011 | 94,3 | 96,2 | 96,0 | 96,6 | 95,2 | 100,0 | 97,6 | 96,8 | 97,1 | 96,4 |
| | 2013 | 84,9 | 79,7 | 86,1 | 78,7 | 88,5 | 79,6 | 86,8 | 83,7 | 88,3 | 84,3 |
| 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 | 94,2 |
| | 2008 | 91,6 | 84,5 | 90,4 | 92,3 | 89,6 | 88,9 | 97,4 | 91,4 | 89,3 | 89,8 |
| | 2009 | 95,8 | 92,5 | 93,7 | 89,7 | 92,1 | 94,1 | 92,7 | 91,3 | 95,1 | 92,6 |
| | 2011 | 89,5 | 83,8 | 83,9 | 81,1 | 89,3 | 87,6 | 79,2 | 89,5 | 78,8 | 85,9 |
| | 2013 | 90,7 | 92,2 | 93,2 | 91,1 | 91,7 | 93,2 | 94,6 | 89,1 | 96,4 | 91,7 |

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