



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Emergencias

2020

Proyecto corporativo de mejora EFQM
Dirección General de Sistemas de Información, Calidad y
Prestación Farmacéutica
Servicio de Calidad y Seguridad de Pacientes

Dimensiones e ítems analizados



Accesibilidad y tiempos de espera

- Tiempo de espera hasta atención de la llamada
- Tiempo de espera hasta atención telefónica por sanitario
- Tiempo de espera hasta llegada del equipo sanitario



Información

- Información facilitada por el sanitario que le atendió por teléfono



Trato

- Amabilidad del operador telefónico
- Amabilidad del sanitario que atendió la llamada



Competencia profesional

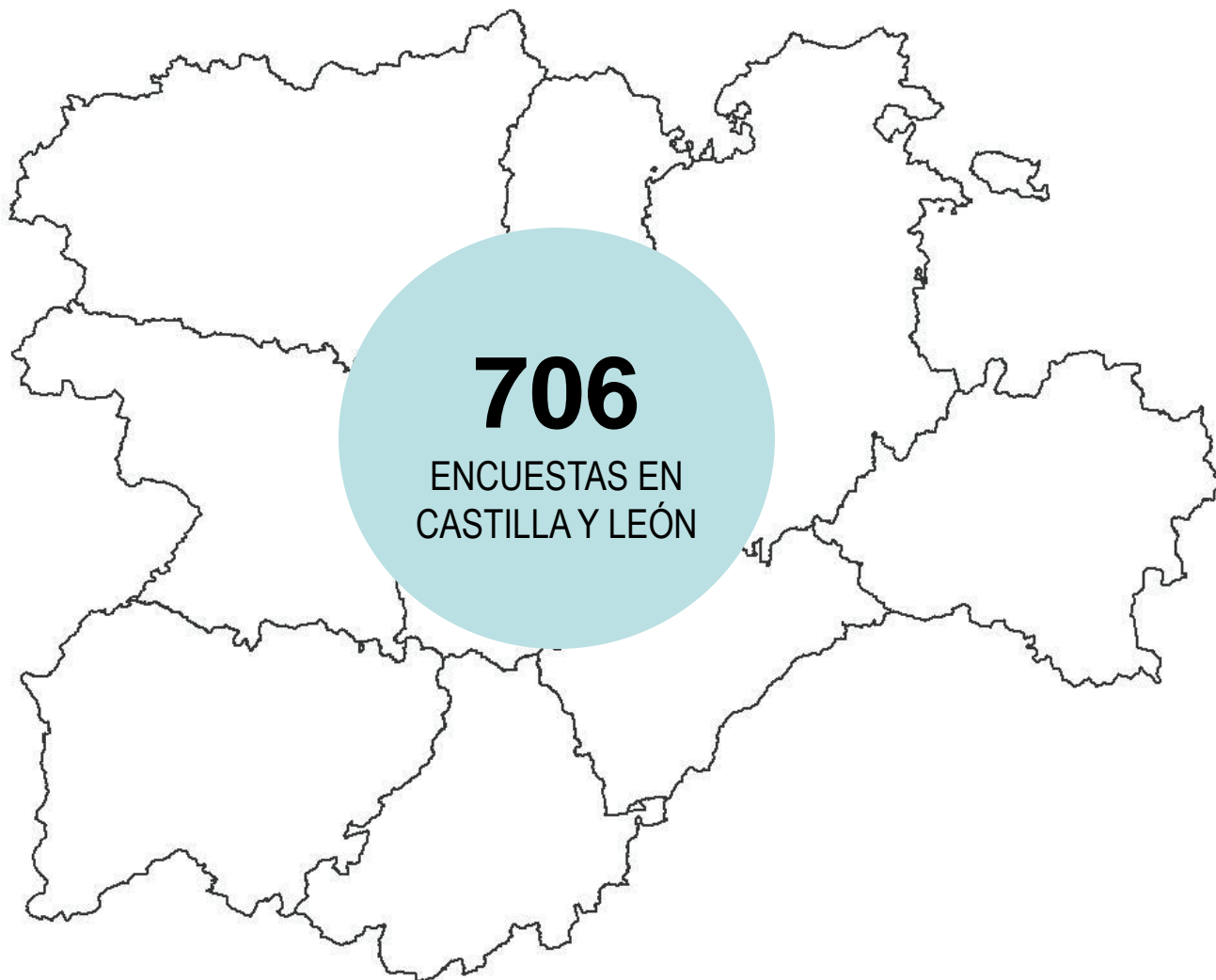
- Satisfacción con la solución facilitada por el médico coordinador del CCU
- Profesionalidad del equipo sanitario de emergencias



Valoración global

- Valoración global del funcionamiento del servicio de Emergencias
- Fidelidad

Muestra



La encuesta de satisfacción ha sido realizada, de forma telefónica, a una muestra de usuarios –mayores de 16 años– que contactaron con el 112 y precisaron la movilización de una Unidad Medicalizada de Emergencias en el año 2019. El muestreo fue estratificado, siendo los estratos cada una de las provincias de Castilla y León. Los resultados están ponderados de manera proporcional a la representación de cada provincia en la muestra global.

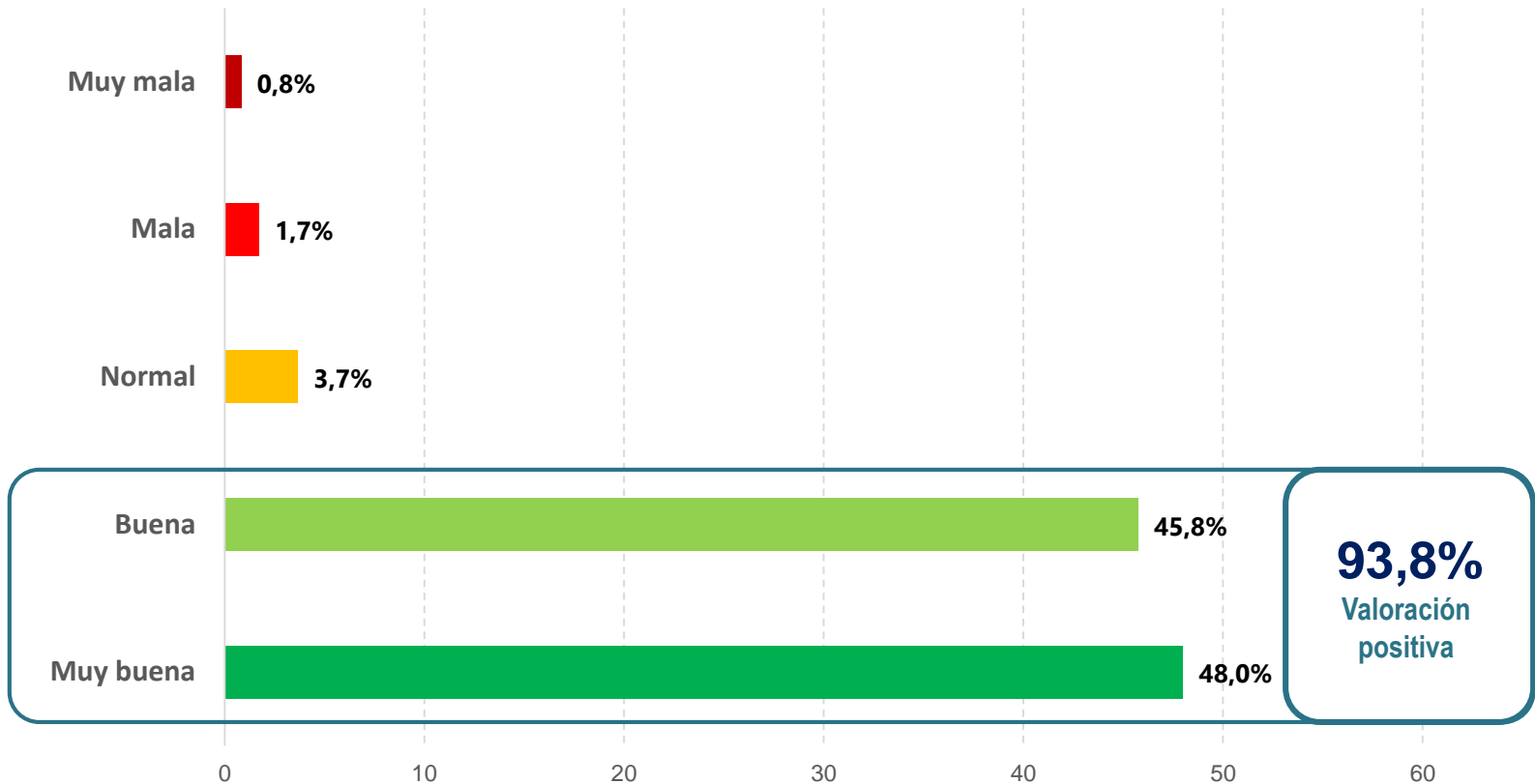


- El **93,8%** de los encuestados hacen una **valoración buena o muy buena del funcionamiento del servicio de Emergencias Sanitarias de Castilla y León.**
- El **99,1%**, ante una emergencia sanitaria, **recomendaría a sus familiares y amigos contactar con Emergencias Sanitarias de Castilla y León**, a través del teléfono 112.
- En 8 de los 10 ítems analizados en la encuesta, más del 80% de los encuestados realizaron una valoración positiva.



Valoración global: satisfacción global

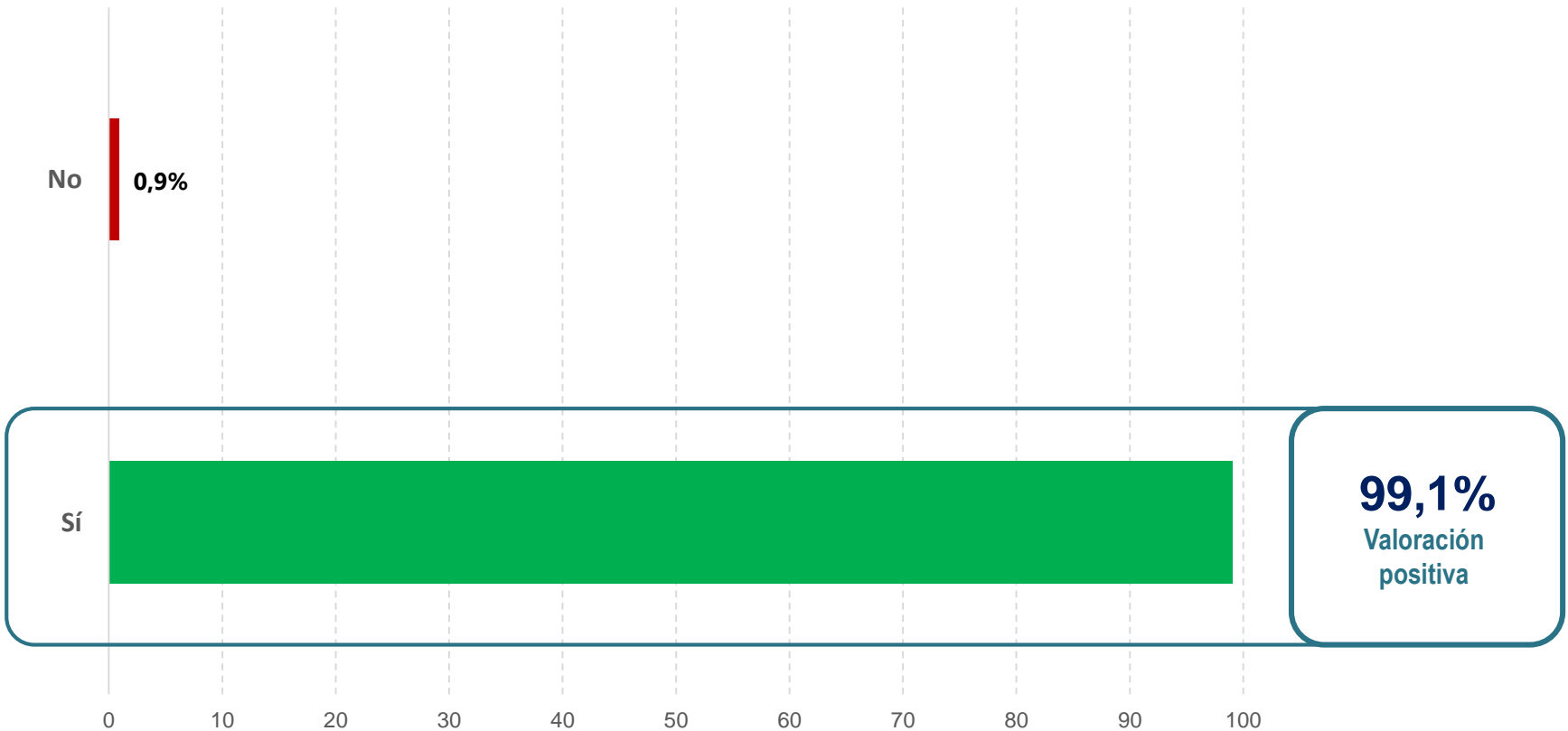
De manera global, ¿qué opinión tiene usted del funcionamiento del servicio de Emergencias Sanitarias de Castilla y León?





Valoración global: fidelidad

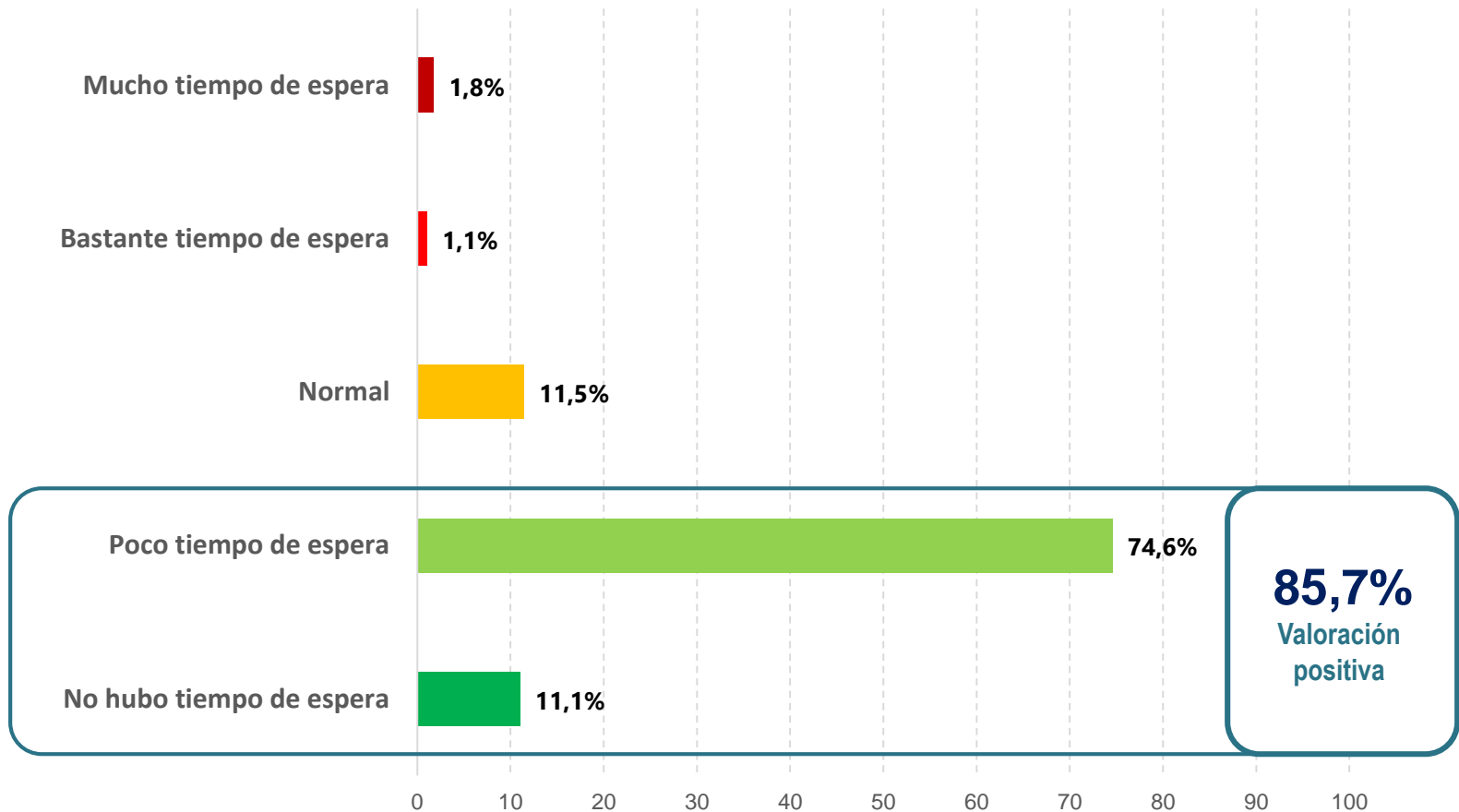
Ante una emergencia sanitaria, ¿recomendaría usted a sus familiares y amigos contactar con Emergencias Sanitarias a través del teléfono 112?





Accesibilidad y tiempos de espera

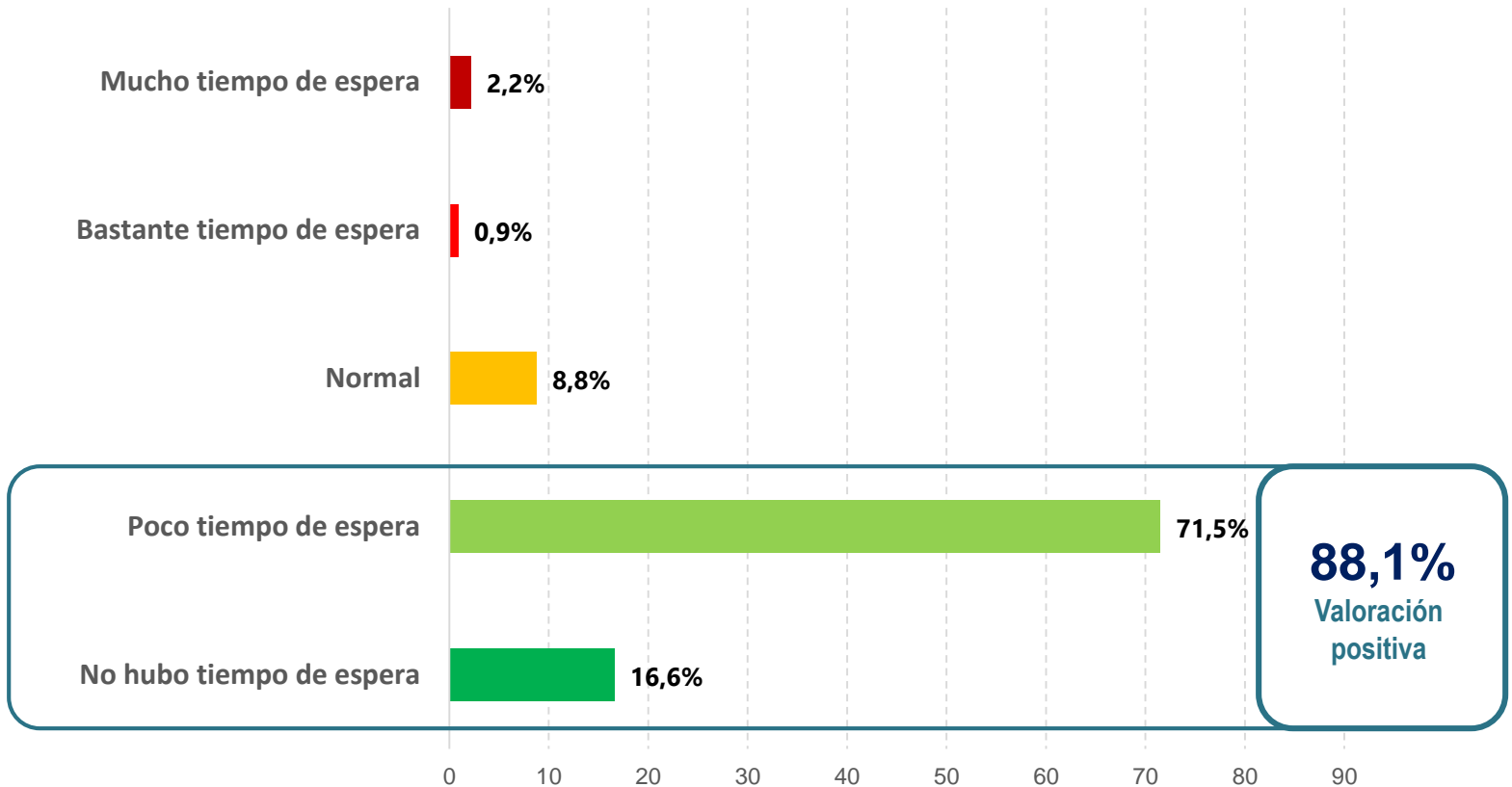
El tiempo que pasó desde que llamó al teléfono 112 hasta que atendieron su llamada, ¿le pareció...?





Accesibilidad y tiempos de espera

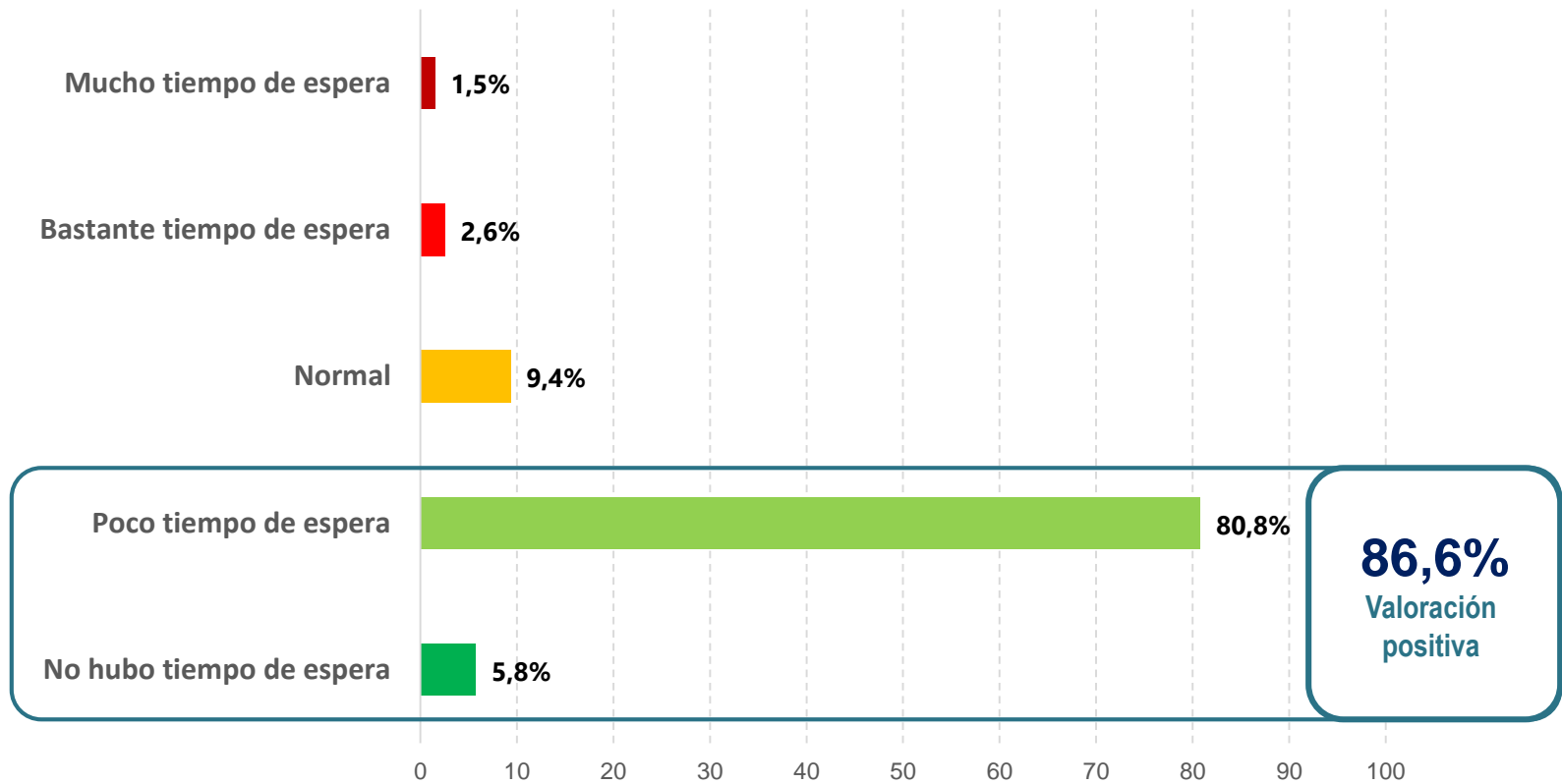
El tiempo que pasó desde que el operador del 112 le indicó que le pasaba con un regulador sanitario hasta que éste le atendió al teléfono, ¿le pareció...?





Accesibilidad y tiempos de espera

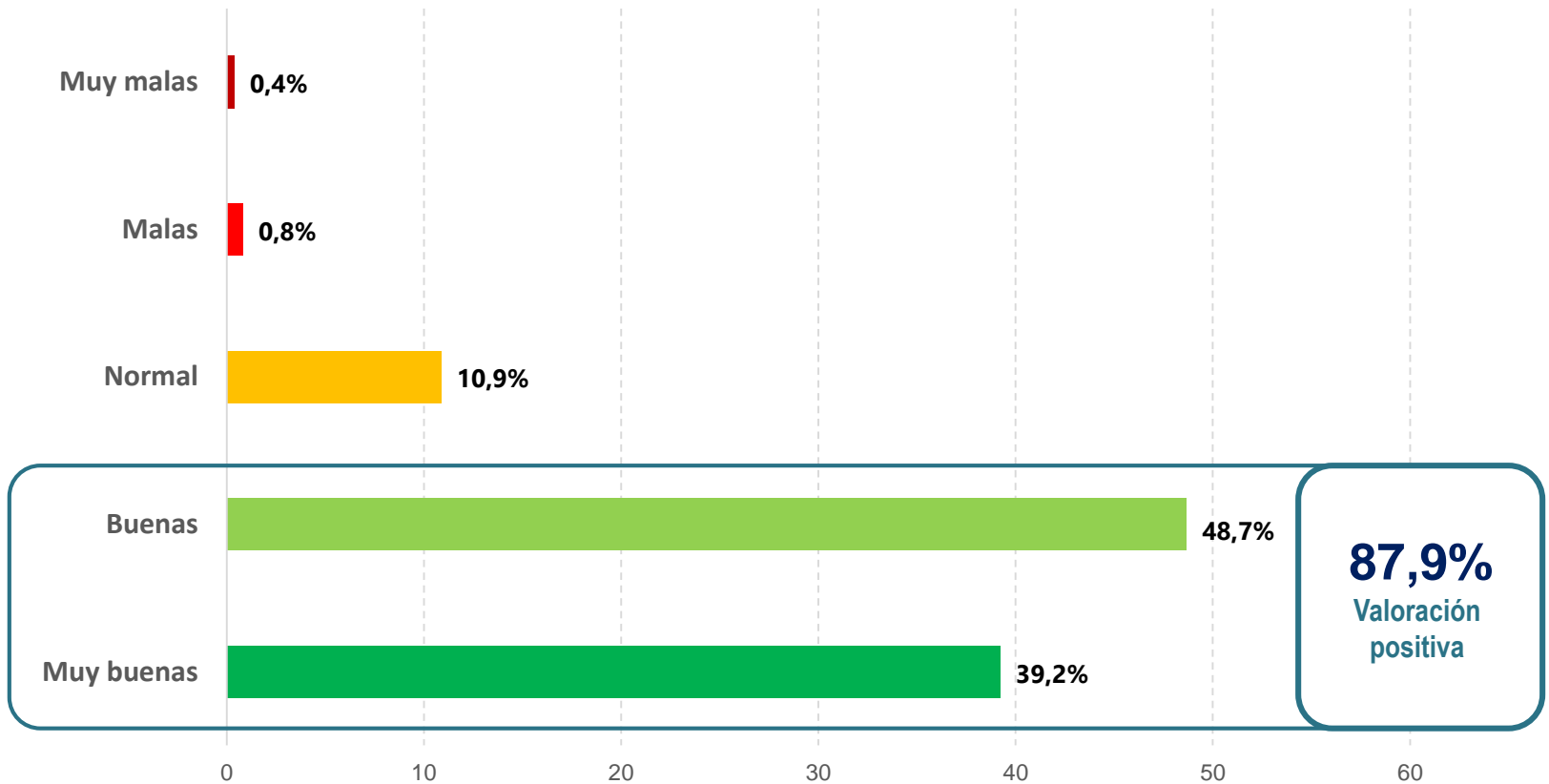
¿Cómo considera el tiempo que pasó desde que hizo la llamada hasta que llegó el equipo de Emergencias Sanitarias?





Información

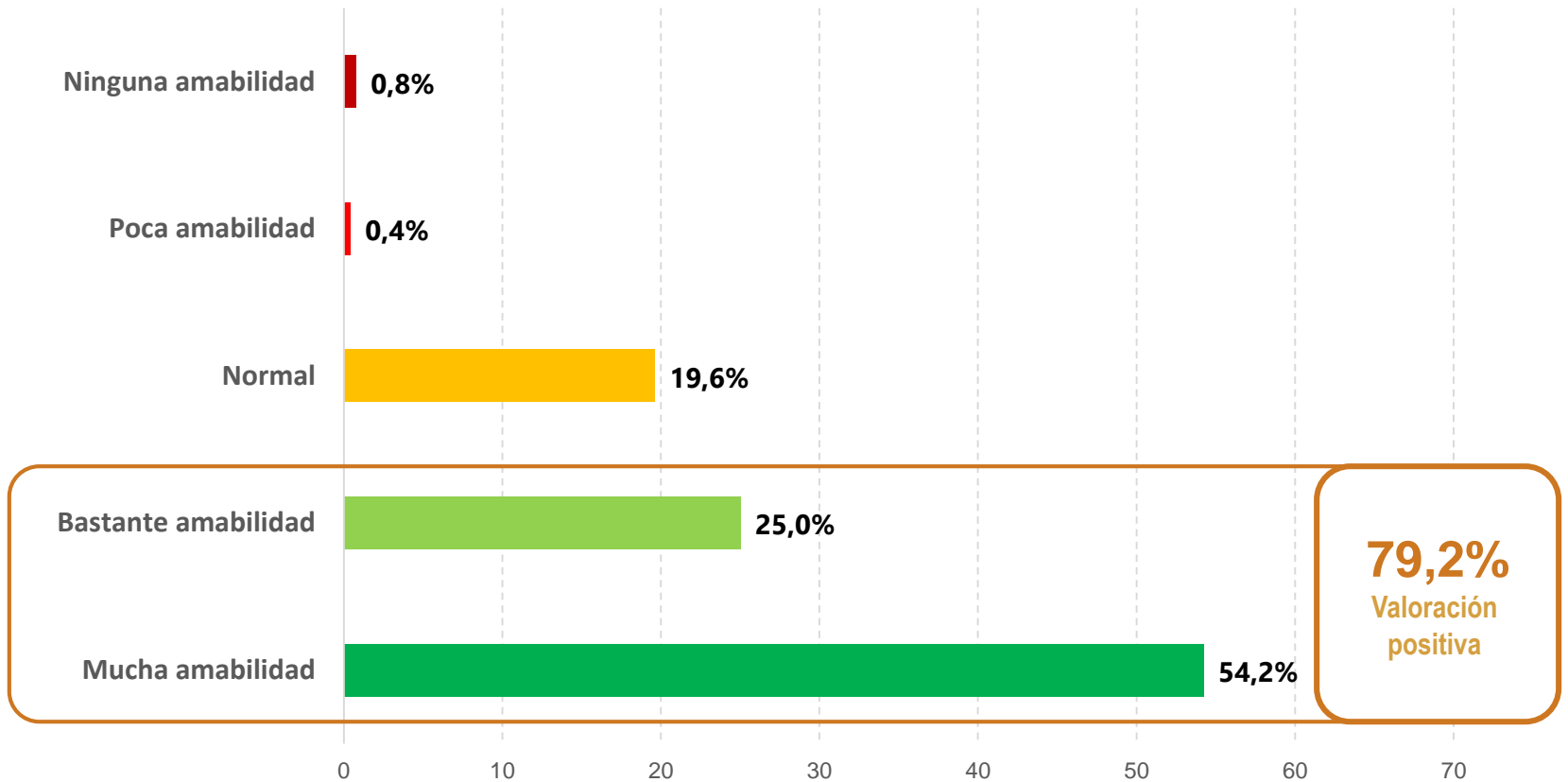
¿Cómo valoraría las explicaciones e instrucciones que le dio el sanitario por teléfono?





Trato: amabilidad operador

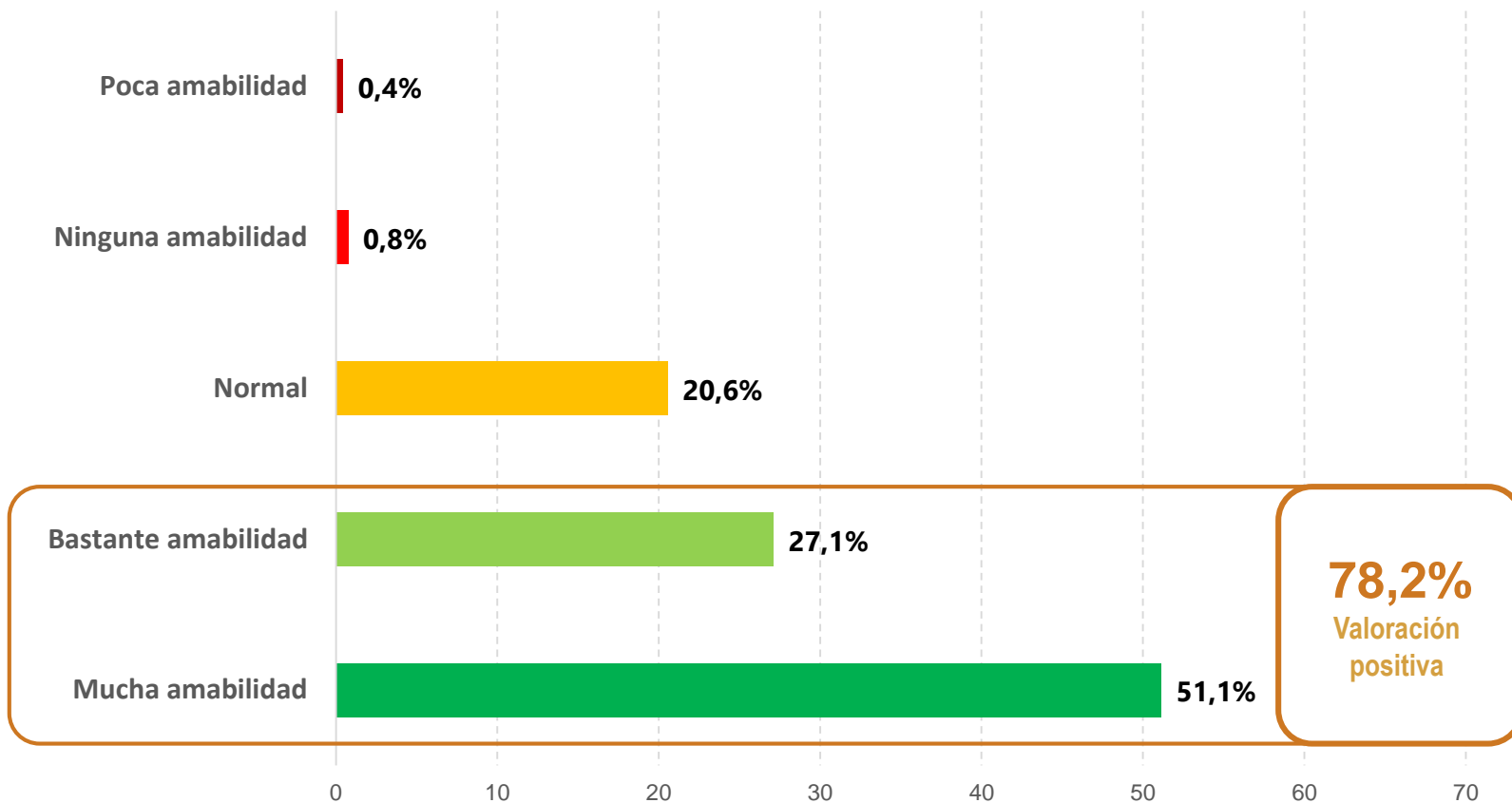
El operador del 112 que atendió su llamada, ¿le trató con mucha, bastante, poca o ninguna amabilidad?





Trato: amabilidad sanitario

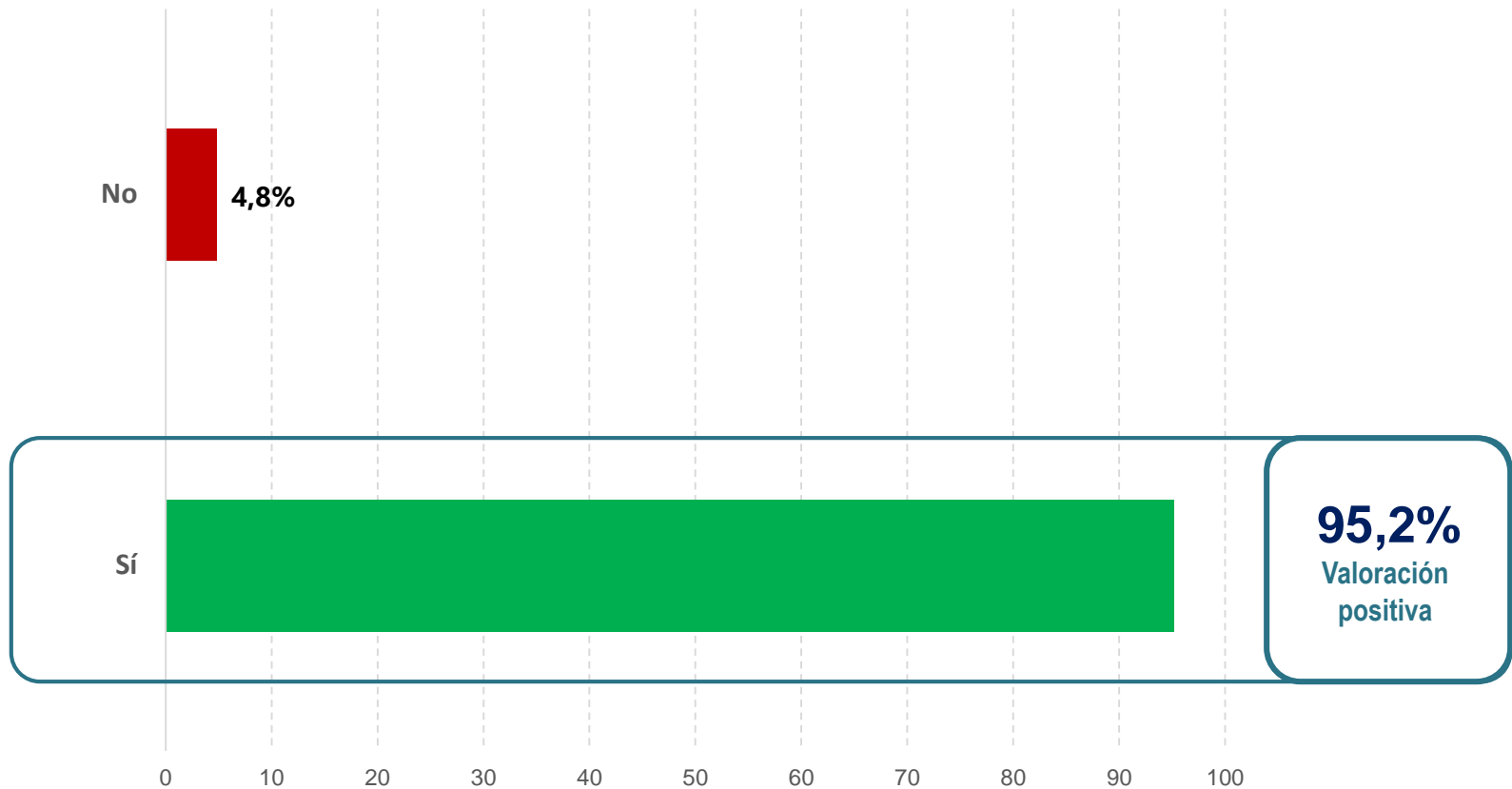
El sanitario que le atendió telefónicamente, ¿le trató con mucha, bastante, poca o ninguna amabilidad?





Competencia profesional: solución facilitada

¿Cree que la solución facilitada por el sanitario fue adecuada al problema de salud por el que llamó?





Competencia profesional: profesionalidad

¿En qué medida se siente satisfecho con la profesionalidad del equipo de Emergencias Sanitarias que acudió a prestarle atención?

