



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES

# Emergencias

# 2016

# Áreas e ítems analizados



## Accesibilidad y tiempos de espera

Tiempo espera atención llamada (p6)

Tiempo espera atención telefónica de médico (p8)

Tiempo espera llegada equipo médico (p15)



## Información

Información facilitada por el médico que le atendió por teléfono (p11)

Información al alta (p14)

Información por escrito al alta (p14)



## Trato

Trato operador telefónico (p7)

Trato y amabilidad médico que atendió la llamada (p9)

## Competencia profesional

Valoración de la rapidez de comprensión del médico (p10)

Satisfacción con la solución facilitada por el médico coordinador (p12)

Competencia equipo médico de emergencias (p16)



## Valoración global

Valoración global del funcionamiento del Servicio de Emergencias (p18)

Fidelidad (p19)



## Perspectiva del paciente

Aspectos a mejorar (p20)

Aspectos que los pacientes consideran más importantes (p18bis)

# Muestra

Provincia	Encuestas	Error
Ávila	106	6,4
Burgos	292	4,2
León	283	4,3
Palencia	125	6,1
Salamanca	252	4,5
Segovia	104	6,5
Soria	78	7,0
Valladolid	493	3,3
Zamora	171	5,4
<b>TOTAL</b>	<b>1.904</b>	<b>1,6</b>



**1.904**

ENCUESTAS EN  
CASTILLA Y LEÓN

**Las encuestas telefónicas fueron contestadas, en su mayoría, por el propio paciente atendido en Emergencias Sanitarias (57,6%) o por algún familiar (37,5%) .**

**En un 79,4% de los casos la atención requirió traslado en ambulancia, mientras que un 19,1% de los pacientes fueron atendidos en el lugar donde se encontraban, sin necesidad de traslado.**

Para realizar las encuestas telefónicas se seleccionó una muestra de los pacientes atendidos en emergencias entre el 01/07/2015 y el 30/06/2016 . El trabajo de campo se realizó entre el 25/10/2016 y el 2/11/2016.

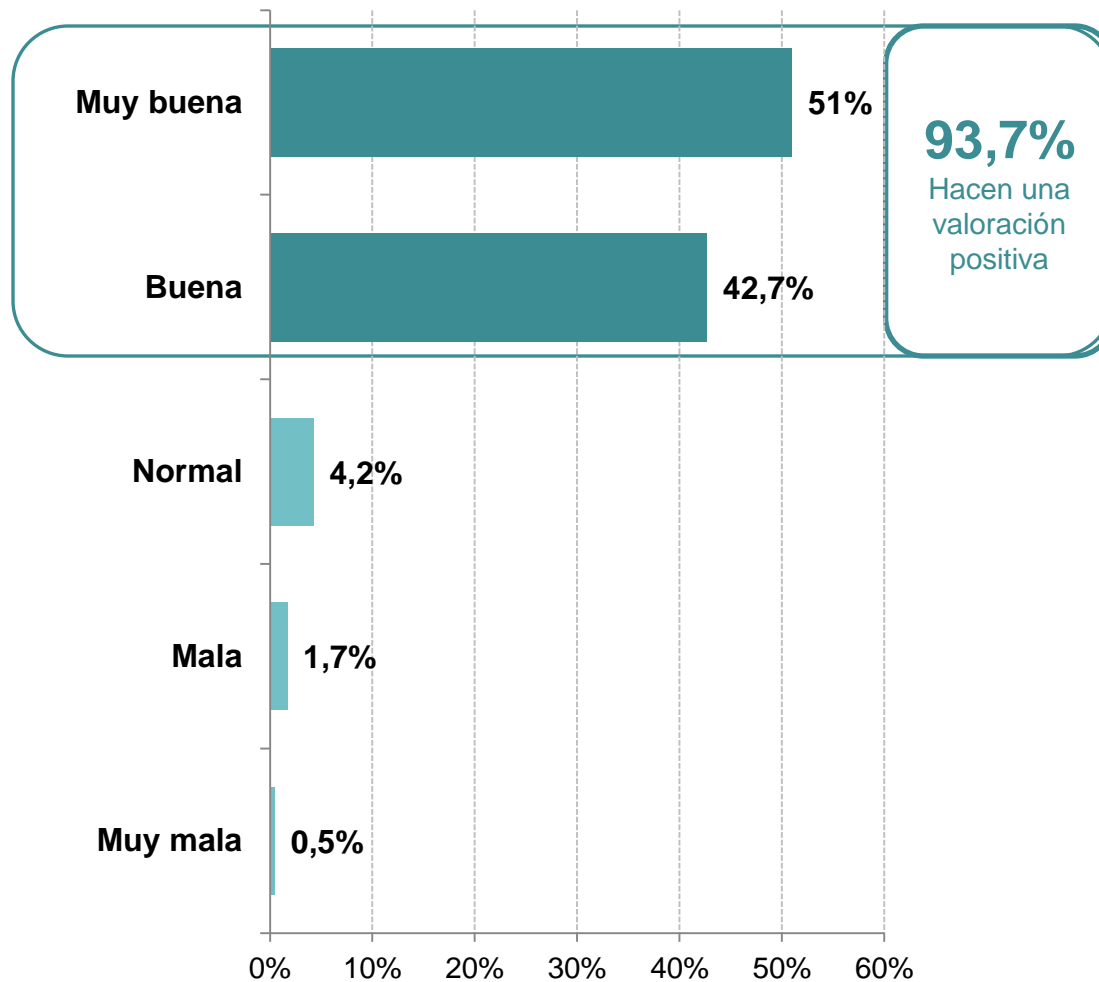


# Resultados globales

- **El 93,7%** de los pacientes hacen una valoración global buena/muy buena del funcionamiento del Servicio de Emergencias Sanitarias de Castilla y León.
- En todas las provincias, la valoración global supera el 90% de satisfacción.
- **En 10 de los 13 ítems analizados en la encuesta, la satisfacción está por encima del 80%**

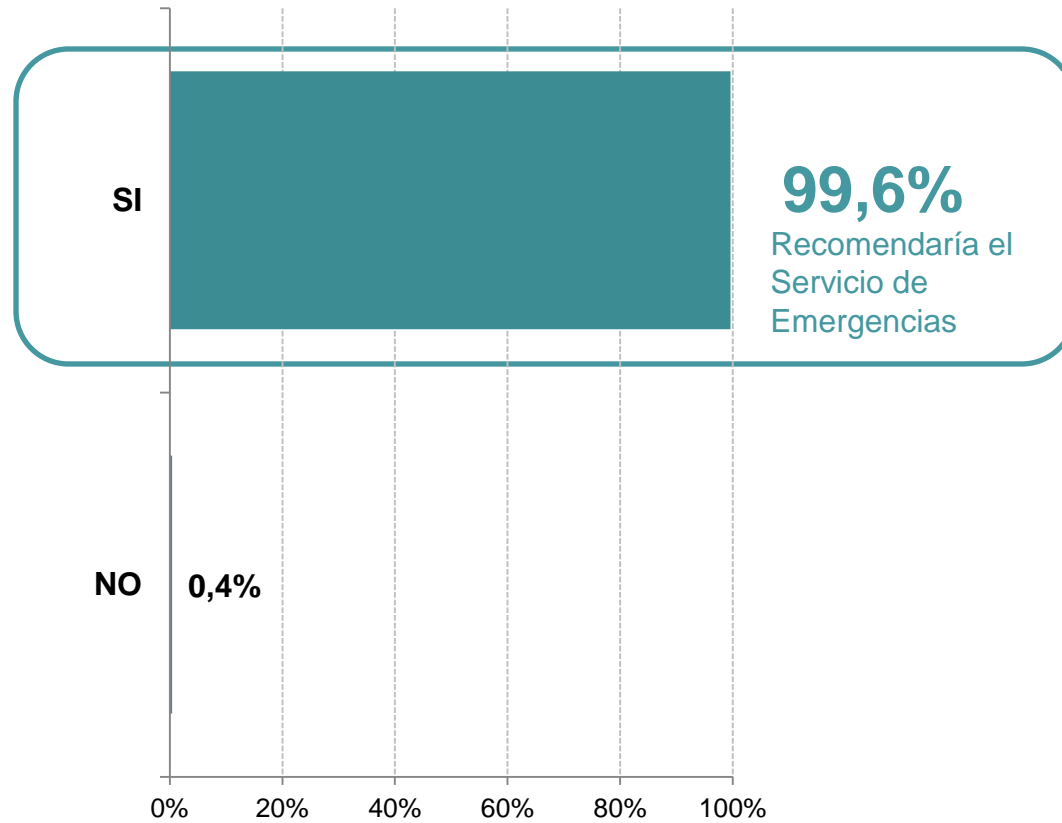
# Valoración global: funcionamiento del Servicio de Emergencias

Pregunta 18. De manera global, ¿qué opinión tiene usted del funcionamiento del Servicio de Emergencias Sanitarias de Castilla y León?



# Valoración global: funcionamiento del Servicio de Emergencias

Pregunta 19. Ante una emergencia sanitaria, ¿recomendaría usted llamar al 112 de Castilla y León a sus familiares y amigos?





## Resultados por provincias



## I. Área de accesibilidad y tiempos de espera

		AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	Sacyl
p6. Valoración positiva del tiempo que pasó desde que llamó hasta que atendieron su llamada (% poco tiempo+no hubo tiempo de espera)	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
	2016	83,3	75,7	75,7	78,9	75,6	68,8	65,5	68,3	70,6	74,3
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)	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
	2016	80,9	74,0	75,5	82,1	76,8	70,4	69,0	77,7	75,0	76,5
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)	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
	2016	79,3	77,9	74,4	81,0	81,3	63,3	71,1	78,3	68,2	76,6

## II. Área de información

		AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	Sacyl
<b>p11. Valoración positiva de las explicaciones e instrucciones que le dió el médico por teléfono (% muy buenas+buenas)</b>	<b>2011</b>	95,7	90,6	90,4	92,5	85,7	97,7	97,4	92,5	92,1	<b>91,4</b>
	<b>2013</b>	93,2	93,5	95,7	100,0	98,9	91,4	90,9	95,7	97,4	<b>95,7</b>
	<b>2016</b>	95,7	92,9	89,6	83,6	90,5	96,2	89,7	87,0	88,1	<b>89,6</b>
<b>p14. % de los pacientes que fueron atendidos en el lugar donde se encontraban, que recibieron información (% recibieron informe escrito o información oral)</b>	<b>2011</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,2	100,1	97,8	100,0	<b>99,2</b>
	<b>2013</b>	90,9	92,1	97,3	94,7	100,0	100,0	100,0	95,3	100,0	<b>96,2</b>
	<b>2016</b>	100,0	95,5	100,0	100,0	100,0	94,7	100,0	100,0	100,0	<b>99,1</b>
<b>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</b>	<b>2011</b>	100,0	92,3	88,0	75,0	100,0	88,5	93,8	95,6	100,0	<b>94,2</b>
	<b>2013</b>	90,9	86,8	91,9	94,7	97,1	100,0	81,8	88,4	96,3	<b>91,2</b>
	<b>2016</b>	96,0	88,6	77,1	94,7	90,9	84,2	86,7	94,9	92,9	<b>90,5</b>

### III. Área de trato

		AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	Sacyl
<b>p7. Valoración positiva de la amabilidad del operador que atendió su llamada (% mucha+bastante)</b>	<b>2011</b>	64,9	68,8	81,3	74,6	74,0	70,8	79,2	77,1	74,0	<b>74,8</b>
	<b>2013</b>	85,2	85,5	88,8	86,8	85,9	94,1	76,3	82,6	91,8	<b>85,9</b>
	<b>2016</b>	75,0	80,0	84,3	85,7	87,4	78,8	96,6	80,9	79,7	<b>82,3</b>
<b>p9. Valoración positiva de la amabilidad del médico que le atendió al teléfono (%mucha+bastante)</b>	<b>2011</b>	63,5	76,4	76,8	73,7	70,9	77,3	61,4	83,0	71,0	<b>76,2</b>
	<b>2013</b>	84,1	81,9	91,2	84,0	87,0	91,7	87,5	82,2	92,7	<b>86,1</b>
	<b>2016</b>	80,0	79,0	82,8	83,3	83,1	72,4	96,6	79,0	79,1	<b>81,1</b>

#### IV. Área de competencia profesional

		AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	Sacyl
<b>p10. % de usuarios que considera que el médico que le atendió telefónicamente entendió rápidamente su necesidad</b>	<b>2011</b>	98,2	97,2	99,0	100,0	97,8	100,0	100,0	97,0	95,8	<b>97,8</b>
	<b>2013</b>	97,0	83,2	88,7	95,1	92,9	90,7	97,4	89,7	88,3	<b>89,9</b>
	<b>2016</b>	97,7	98,1	95,0	98,1	96,4	92,6	100,0	97,1	92,2	<b>96,4</b>
<b>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</b>	<b>2011</b>	94,3	96,2	96,0	96,6	95,2	100,0	97,6	96,8	97,1	<b>96,4</b>
	<b>2013</b>	84,9	79,7	86,1	78,7	88,5	79,6	86,8	83,7	88,3	<b>84,3</b>
	<b>2016</b>	95,2	92,9	91,9	100,0	92,8	92,0	100,0	94,9	91,0	<b>93,8</b>
<b>p16. Valoración positiva de la profesionalidad del equipo médico de emergencias (% muy+ bastante satisfecho)</b>	<b>2011</b>	89,5	83,8	83,9	81,1	89,3	87,6	79,2	89,5	78,8	<b>85,9</b>
	<b>2013</b>	90,7	92,2	93,2	91,1	91,7	93,2	94,6	89,1	96,4	<b>91,7</b>
	<b>2016</b>	96,1	85,0	92,5	92,7	90,4	91,1	91,0	91,8	91,0	<b>90,8</b>

## V. Área de valoración global

		AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA	Sacyl
<b>p18. Valoración global positiva del funcionamiento del servicio de emergencias sanitarias 112 de Castilla y León (% muy bueno+ bueno)</b>	<b>2011</b>	96,7	91,7	91,6	97,5	94,3	99,1	92,9	93,4	92,9	<b>93,5</b>
	<b>2013</b>	97,3	95,1	96,7	98,1	96,2	97,0	93,2	97,0	96,7	<b>96,5</b>
	<b>2016</b>	94,3	91,3	92,1	92,8	94,4	92,2	96,2	95,7	92,4	<b>93,7</b>
En casos de traslado	<b>2011</b>	97,9	91,2	92,4	97,2	92,9	98,8	92,7	93,7	92,7	<b>93,5</b>
	<b>2013</b>	96,6	94,9	97,8	97,5	95,7	95,9	95,7	97,3	97,3	<b>96,7</b>
	<b>2016</b>	95,8	92,0	94,1	96,2	96,7	93,8	95,2	96,2	92,0	<b>94,7</b>
En casos de atención in situ	<b>2011</b>	91,7	93,2	86,2	100,0	100,0	100,0	94,1	95,7	93,5	<b>94,6</b>
	<b>2013</b>	100,0	95,2	93,9	100,0	97,6	100,0	84,6	95,6	94,3	<b>95,7</b>
	<b>2016</b>	90,3	87,8	80,5	75,0	90,8	85,7	100,0	94,1	93,3	<b>89,3</b>

<b>p19.% que recomendaría llamar al 112 de Castilla y León ante una emergencia sanitaria</b>	<b>2011</b>	95,3	96,6	96,6	97,6	97,5	98,3	99,0	98,9	95,6	<b>97,4</b>
	<b>2013</b>	96,6	99,5	99,5	100,0	98,9	98,0	94,9	99,5	99,3	<b>99,1</b>
	<b>2016</b>	99,0	99,3	99,3	100,0	99,6	100,0	100,0	99,8	99,4	<b>99,6</b>
En casos de traslado	<b>2011</b>	97,0	97,8	98,5	99,1	99,4	100,0	100,0	99,3	98,4	<b>98,8</b>
	<b>2013</b>	98,9	99,3	100,0	100,0	99,3	97,3	100,0	100,0	100,0	<b>99,6</b>
	<b>2016</b>	98,5	99,1	99,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>99,7</b>
En casos de atención in situ	<b>2011</b>	96,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	93,5	<b>99,1</b>
	<b>2013</b>	95,7	100,0	100,0	100,0	97,6	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>99,5</b>
	<b>2016</b>	100,0	100,0	97,6	100,0	100,0	100,0	100,0	98,8	100,0	<b>99,4</b>