



# 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.

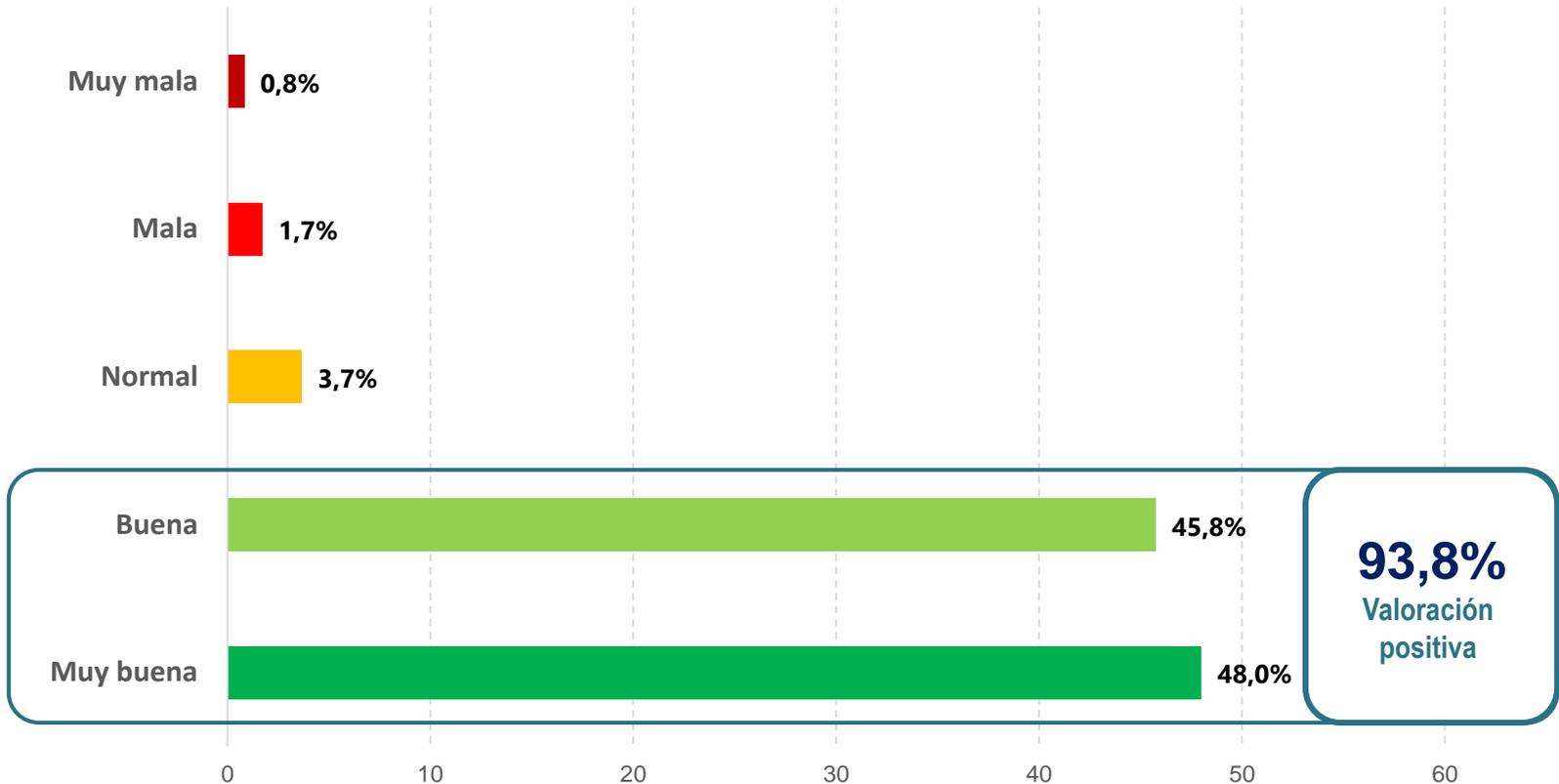


- El **93,8%** de los encuestados hacen una **valoración buena o muy buena del funcionamiento del servicio de Emergencias Sanitarias de Castilla y León.**
- El **99,1%**, ante una emergencia sanitaria, **recomendaría a sus familiares y amigos contactar con Emergencias Sanitarias de Castilla y León**, 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

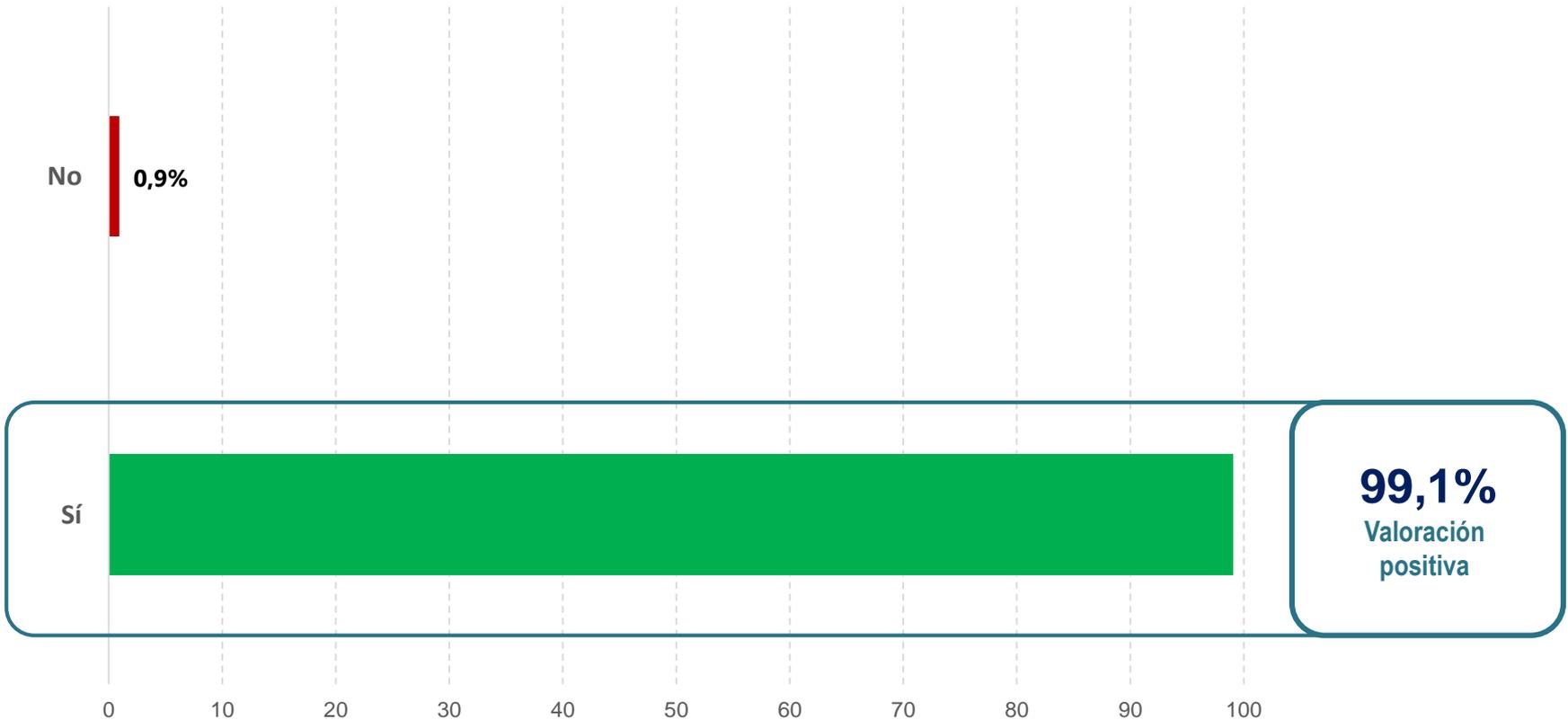
*De manera global, ¿qué opinión tiene usted del funcionamiento del servicio de Emergencias Sanitarias de Castilla y León?*





## Valoración global: fidelidad

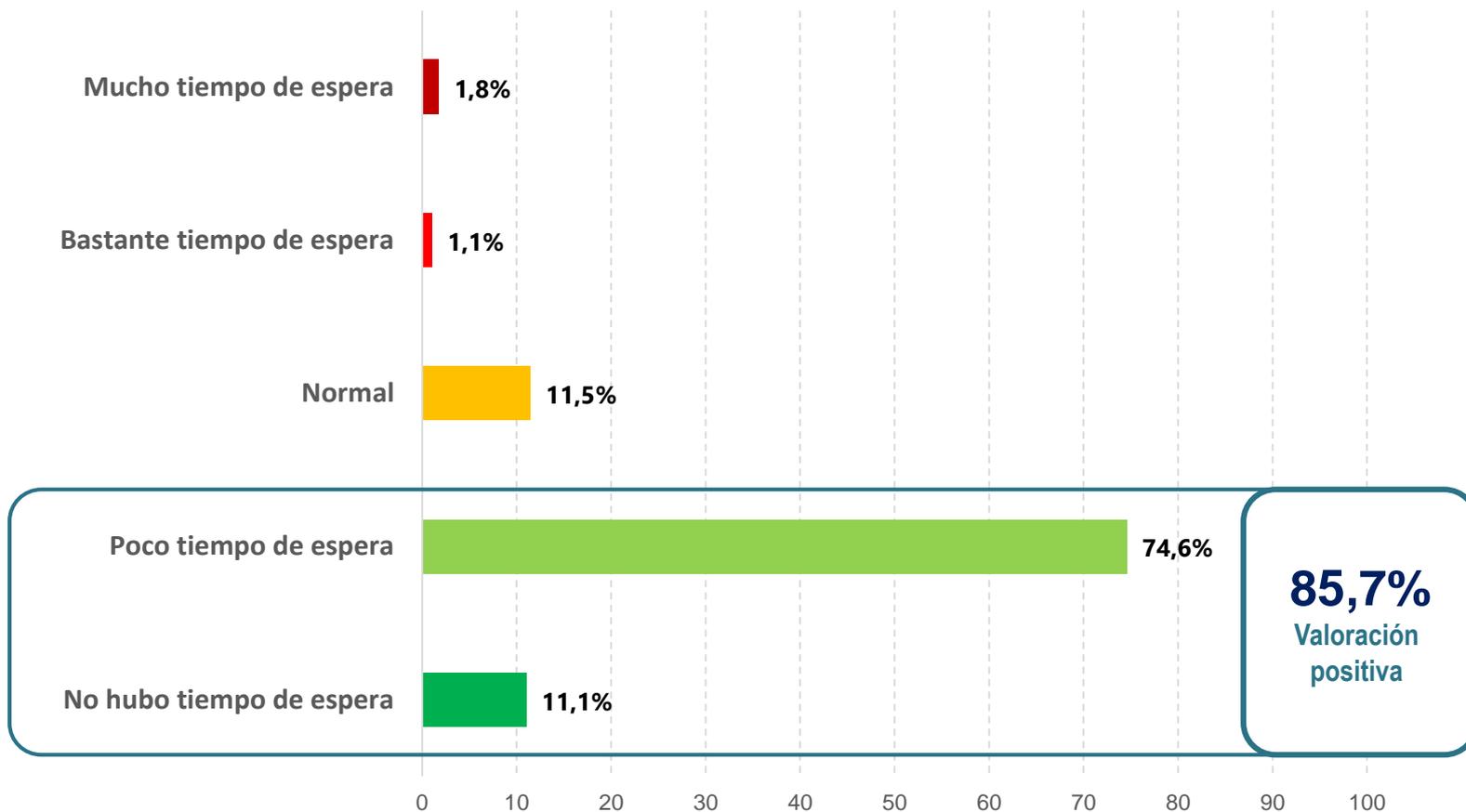
*Ante una emergencia sanitaria, ¿recomendaría usted a sus familiares y amigos contactar con Emergencias Sanitarias a través del teléfono 112?*





## Accesibilidad y tiempos de espera

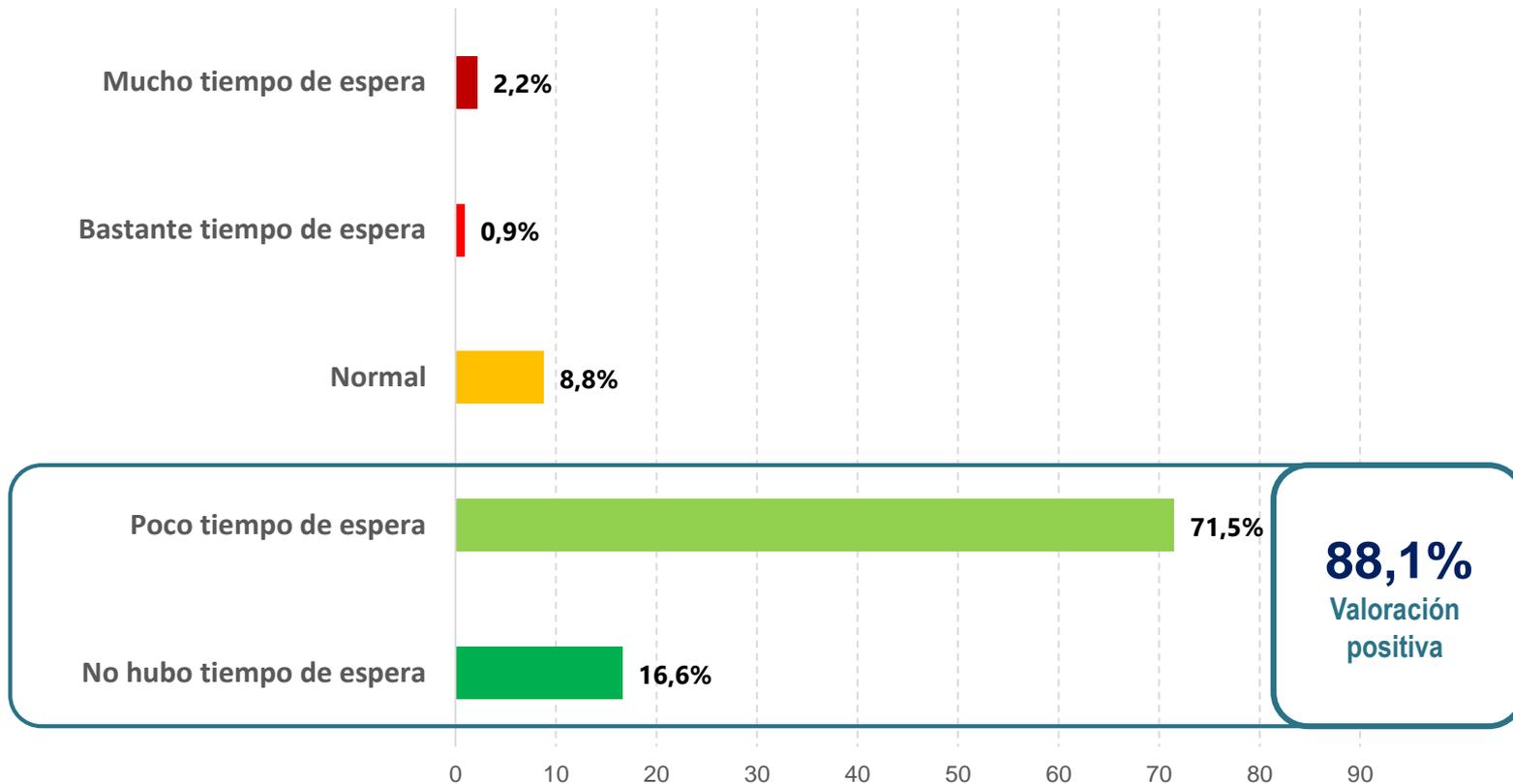
*El tiempo que pasó desde que llamó al teléfono 112 hasta que atendieron su llamada, ¿le pareció...?*





## Accesibilidad y tiempos de espera

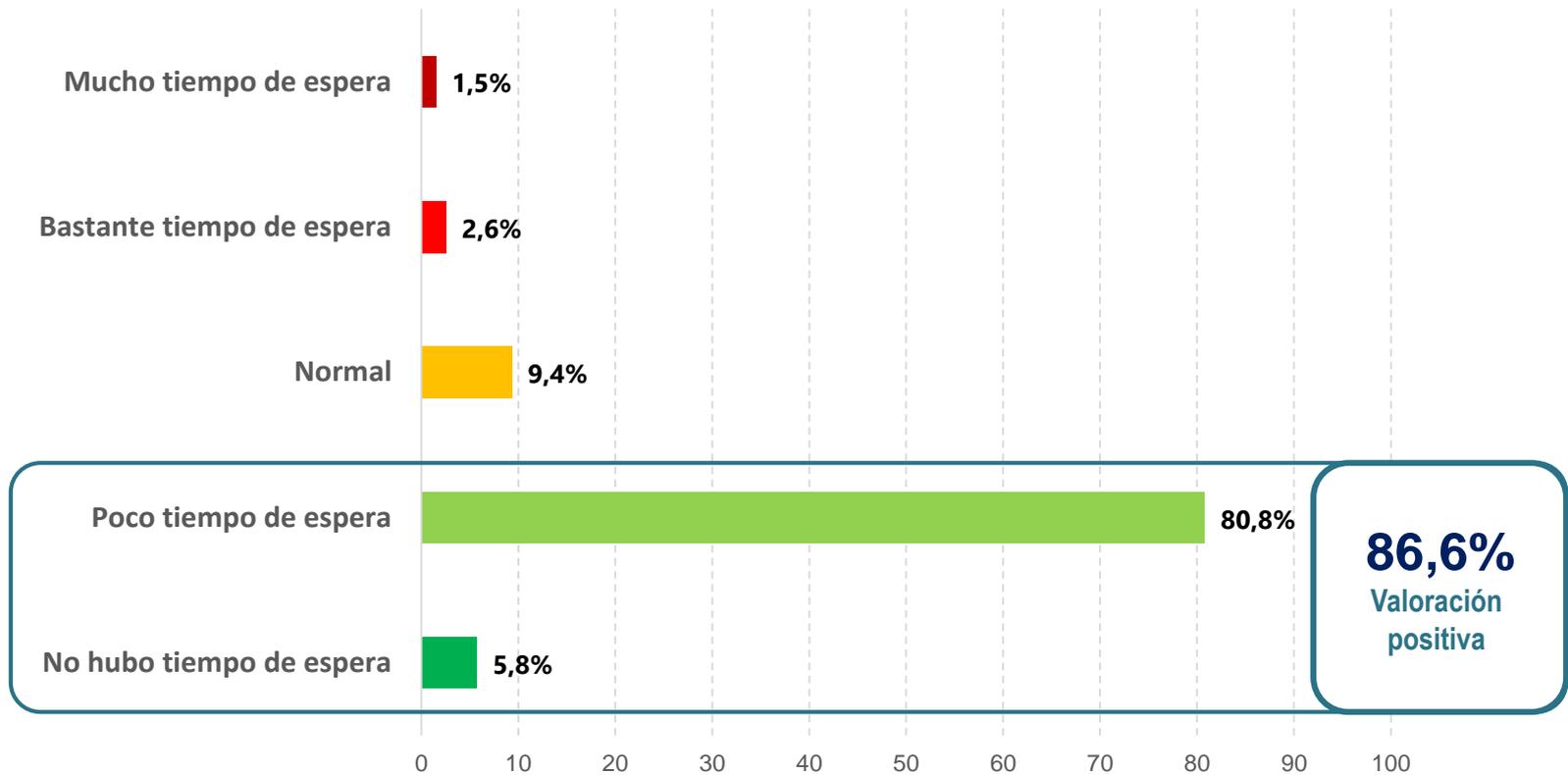
*El tiempo que pasó desde que el operador del 112 le indicó que le pasaba con un regulador sanitario hasta que éste le atendió al teléfono, ¿le pareció...?*





## Accesibilidad y tiempos de espera

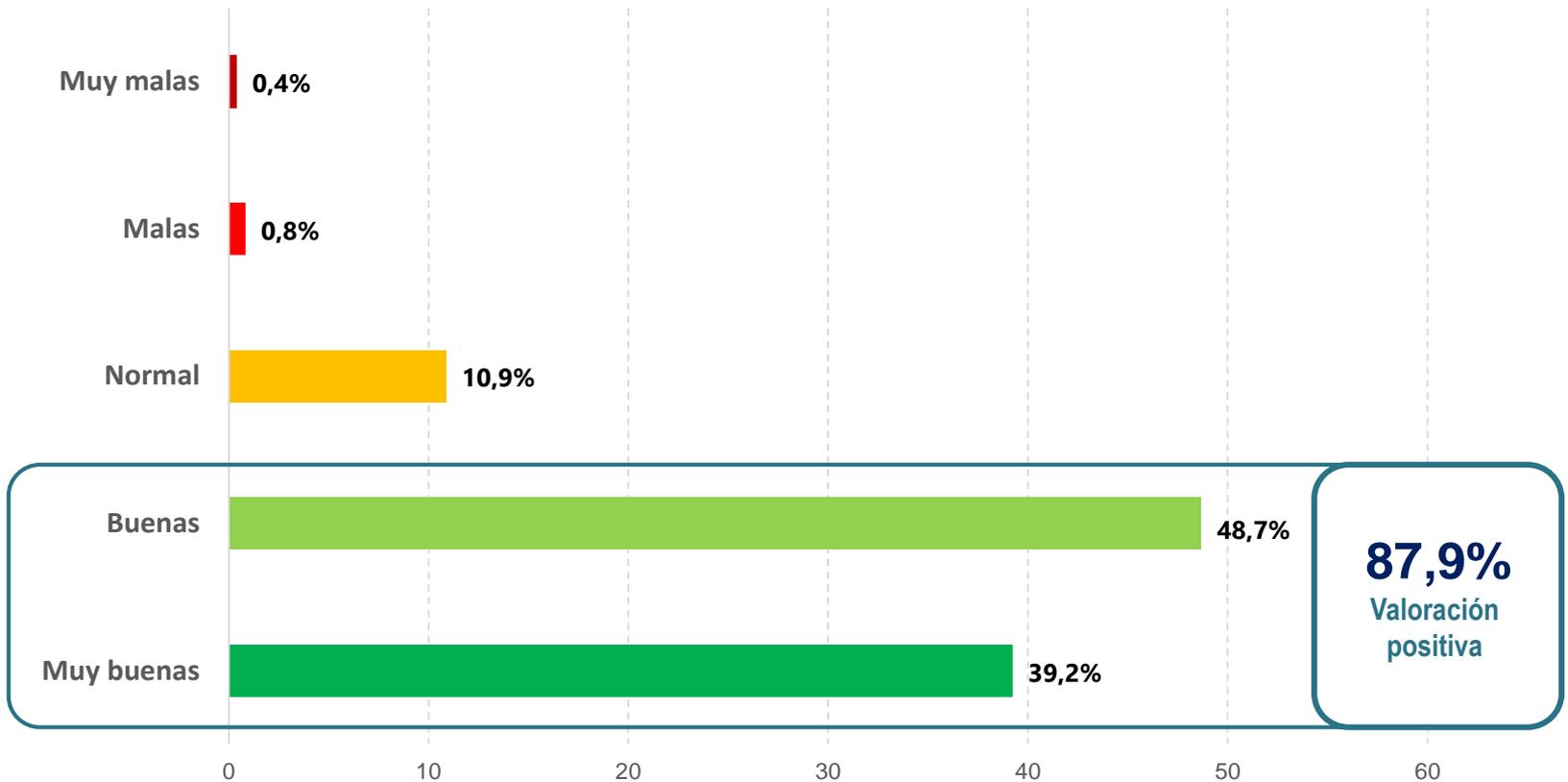
*¿Cómo considera el tiempo que pasó desde que hizo la llamada hasta que llegó el equipo de Emergencias Sanitarias?*





## Información

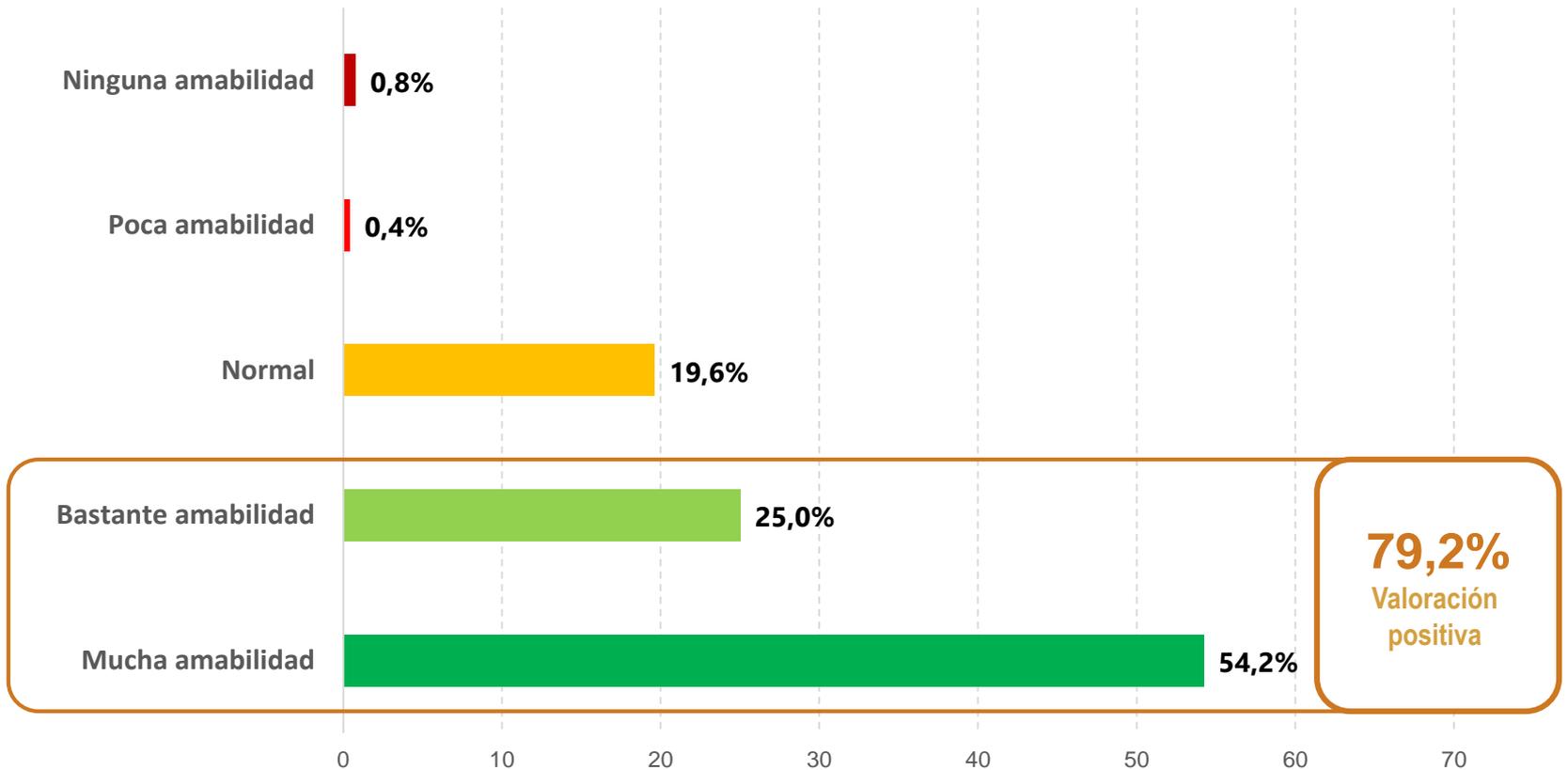
*¿Cómo valoraría las explicaciones e instrucciones que le dio el sanitario por teléfono?*





## Trato: amabilidad operador

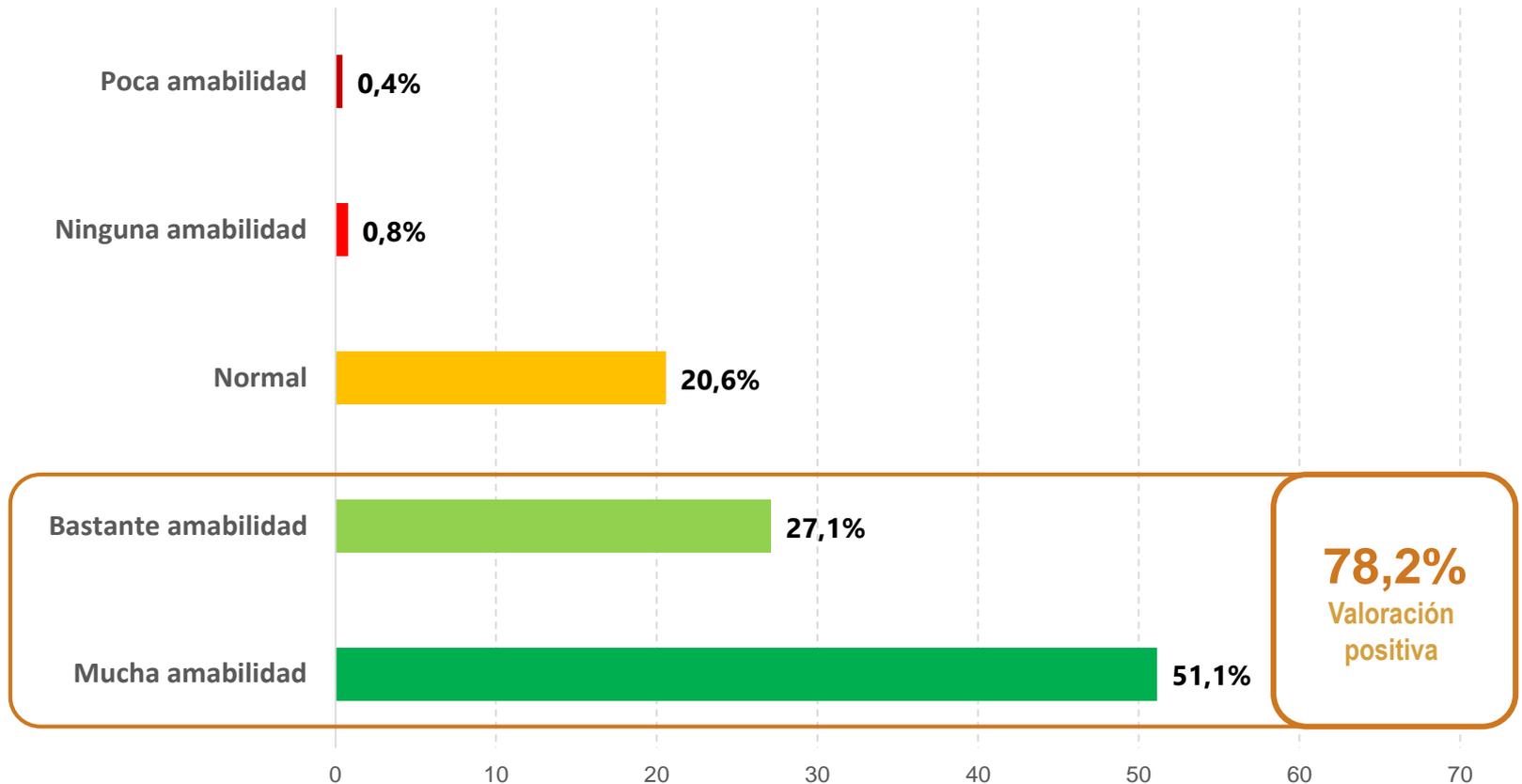
*El operador del 112 que atendió su llamada, ¿le trató con mucha, bastante, poca o ninguna amabilidad?*





## Trato: amabilidad sanitario

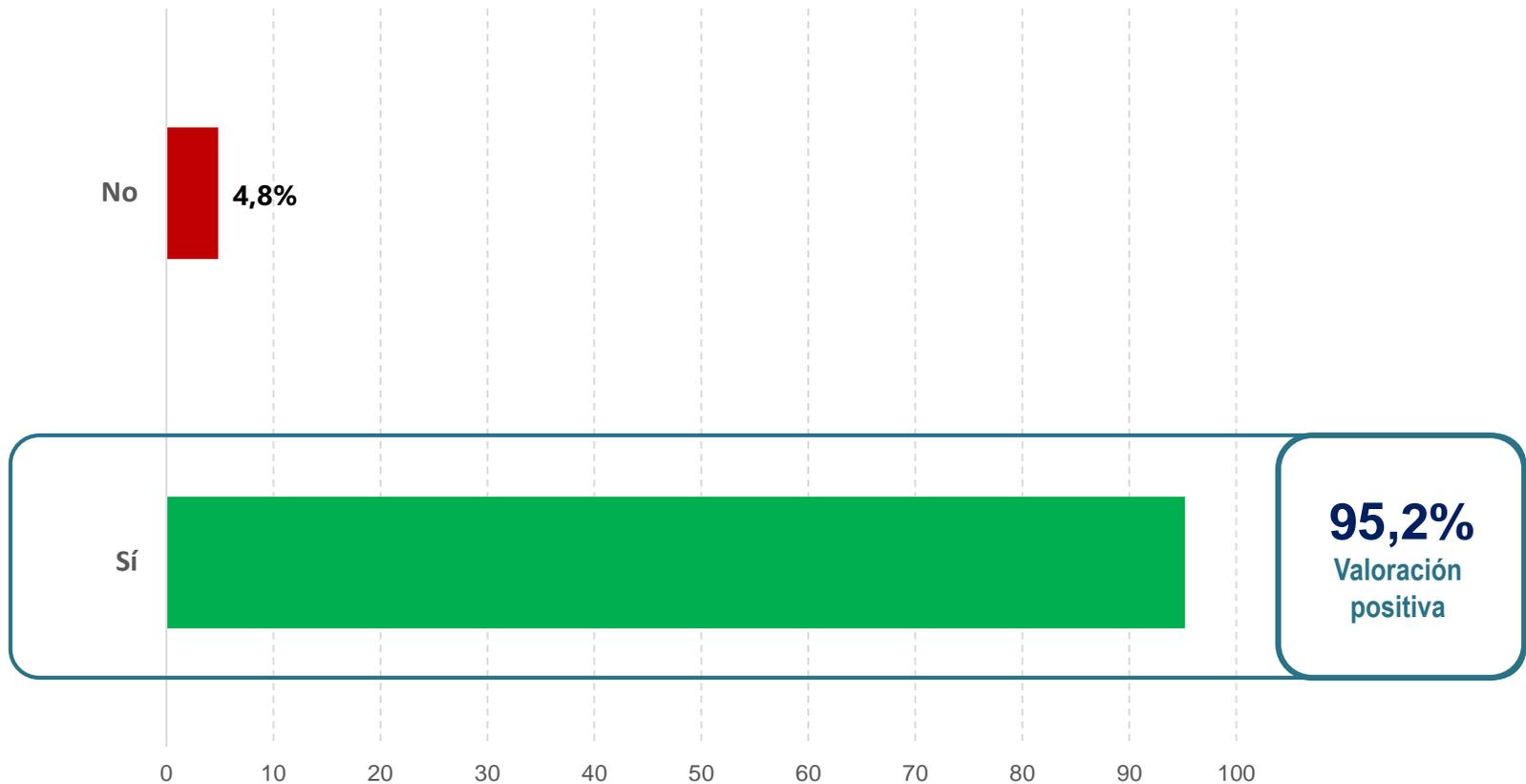
*El sanitario que le atendió telefónicamente, ¿le trató con mucha, bastante, poca o ninguna amabilidad?*





## 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?*

