

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Urxencias
Sanitarias

061

Informe Conxunto 2020

AÑO 2020

FIDELIS Servicios Integrales S.L.U.

1. Descrición do informe

O obxectivo principal do informe é resaltar e dar a coñecer a situación global en canto a satisfacción de usuarios do 061 Galicia nas súas dimensións: USVA (Unidade de Soporte Vital Avanzado), USVB (Unidade de Soporte Vital Básico) e as Consultas Médicas Telefónicas da central de coordinación.

O presente informe presenta diversas seccións con táboas e gráficas, utilizando en cada momento a que proporciona unha maior claridade e cantidade de información.

2. Ficha técnica

1. Obxectivo Xeral

Coñecer o grao de satisfacción dos usuarios do servizo de Urgencias Sanitarias de Galicia – 061 nas súas tres dimensións (USVA, USVB, Consultas Médicas Telefónicas).

2. Universo representado

A poboación diana do estudo de satisfacción está constituída polas persoas que fixeron uso do 061 Galicia entre o 1 de xaneiro e o 30 de setembro de 2020.

O universo da investigación estivo constituído por tres grupos diferentes e independentes, correspondente cada un deles ao nivel de atención ou de asistencia, é dicir, ao tipo de servizo utilizado: USVA (Unidade de Soporte Vital Avanzado), USVB (Unidade de Soporte Vital Básico) e as Consultas Médicas Telefónicas (Central de Coordinación). A seguinte táboa mostra o tamaño do universo total e a súa distribución nos tres niveis sinalados:

Nivel de atención	Tamaño universo (N)	Peso porcentual (%)
USVA	5.762	4,8%
USVB	37.661	31,6%
Consultas Médicas	75.852	63,6%
TOTAL	119.275	100%

Nivel de atención	Tamaño universo (N)	Peso porcentual (%)
USVA	7.084	3,5%
USVB	59.978	29,8%
Consultas Médicas	134.344	66,7%
TOTAL	201.406	100%

Este número é o total de rexistros recibidos. Tras depuralos quedaría así:

Número de rexistros recibidos	201.406
Teléfono non válido	85
Repetidos	82046
Número de rexistros aptos	119.275

Esta redución para utilizar unicamente os rexistros aptos implica que o volume de atención realizadas polos tres servizos do 061 Galicia obxecto do presente estudo sexa superior ao tamaño do universo sinalado para a presente enquisa (persoas que utilizaron o servizo e non atención efectuadas polo 061 Galicia).

3. Tamaño da mostra

O tamaño da mostra é de 2.349 entrevistas, o que supón unha marxe de erro estatístico global de $\pm 2,00\%$, para un intervalo de confianza do 95% (2σ).

Procedeuse a una distribución da mostra en tres estratos, correspondentes cada un deles aos tres niveis de atención xa descritos, de maneira que o tamaño en cada estrato definiuse tendo en conta como criterios que, a pesar da grande diferenza do tamaño do universo de partida en cada grupo, permita calcular un tamaño da mostra de maneira que os erros estatísticos sexan o máis próximos posibles.

Nivel de atención	Tamaño mostra	Erro estatístico(%)
USVA	730	± 3,39%
USVB	803	± 3,42%
Consultas Médicas	816	± 3,41%
TOTAL	2.349	± 2,00%

4. Deseño da mostra

Selección aleatoria con módulo de discado predictivo automático.

5. Resultado do traballo de campo realizado

O traballo de campo tivo lugar durante os meses de decembro de 2020 e xaneiro de 2021. As entrevistas realizáronse mediante enquisa telefónica.

6. Recollida de Información

Utilizouse un cuestionario deseñado especificamente para cada un dos tres niveis de asistencia. Os cuestionarios foron proporcionados polo 061. Trátase dos mesmos cuestionarios que se utilizaron na enquisa previa de

2017, onde se recollen tanto as valoracións dos servizos prestado coma as expectativas que se tiñan sobre os mesmos.

No caso do **USVA** (Unidade de Soporte Vital Avanzado), o instrumento de recollida consiste nun cuestionario estruturado e filtrado con 18 preguntas específicas e 2 xerais.

No caso do **USVB** (Unidade de Soporte Vital Básico) consiste nun cuestionario estruturado e filtrado con 19 preguntas específicas e 2 xerais.

No caso da **Consultas Médicas Telefónicas** (central de coordinación) consiste nun cuestionario estruturado e filtrado con 18 preguntas específicas e 2 xerais.

7. Análise de resultados atendendo á idade e sexo

Análise univariada de todas aquelas cuestións incluídas na enquisa. Análise de correlacións. Táboas de frecuencias. Segmentación de resultados por outras variables, dependendo do nivel de servizo.

As medias ofrecidas neste informe do 061 Galicia son as medias non ponderadas de AASVA, AASVB e Consultas Médicas Telefónicas. Naquelas seccións nas que se ofrecen frecuencias, estas son a suma das frecuencias dos tres servizos

8. Cálculo do erro

Para o cálculo do erro aplicouse a seguinte fórmula supoñendo máxima incertidume e $p=q=0,5$.

$$\text{Erro obtido} = \sqrt{\frac{0.5^2 \times 1.96^2 \times (1 - n/N)}{n}}$$

- “n” é o número de respostas contestadas
- “N” é o universo

As marxes de erro calculadas segundo esta fórmula para cada unha das preguntas da enquisa atópanse en cada un dos informes. Os intervalos de

confianza de cada pregunta da enquisa para unha confianza estatística do 95% atópanse na sección 2 de cada informe individual, Sumario de resultados.

Nivel de atención	Erro estatístico(%)
USVA	± 3,39%
USVB	± 3,42%
Consultas Médicas	± 3,41%
TOTAL	± 2,00%

2.- Sumario de resultados

O presente estudo de calidade percibida efectuouse para determinar a percepción dos usuarios do 061 - Galicia. Con este fin, enquisáronse entre decembro de 2020 e xaneiro de 2021 a un total de 2349 usuarios que utilizaron os servizos do 061 – Galicia entre xaneiro e setembro de 2020, ambos incluídos. Esta mostra é representativa para unha confianza máxima do 95%, cunha máxima de erro do ± 2,00%.

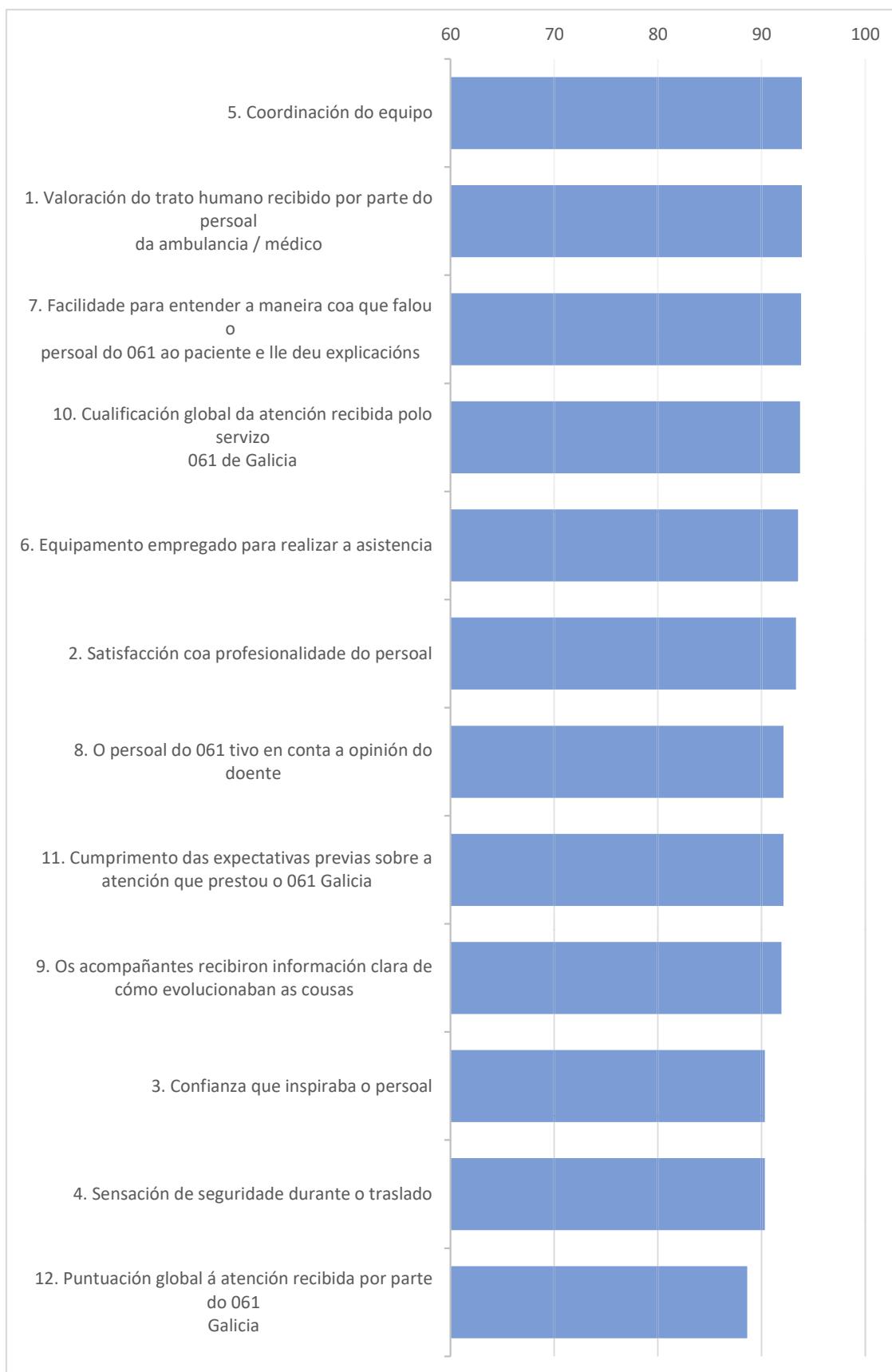
O resultado das enquisas amosa un claro resultado positivo, obtendo unhas porcentaxes de respostas positivas superiores ao 90% na súa maioría. Non se reflicten as respostas coma “Non recorda”, “Ns/Nc”. A continuación, relaciónanse as porcentaxes obtidas:

3. Táboas de satisfacción

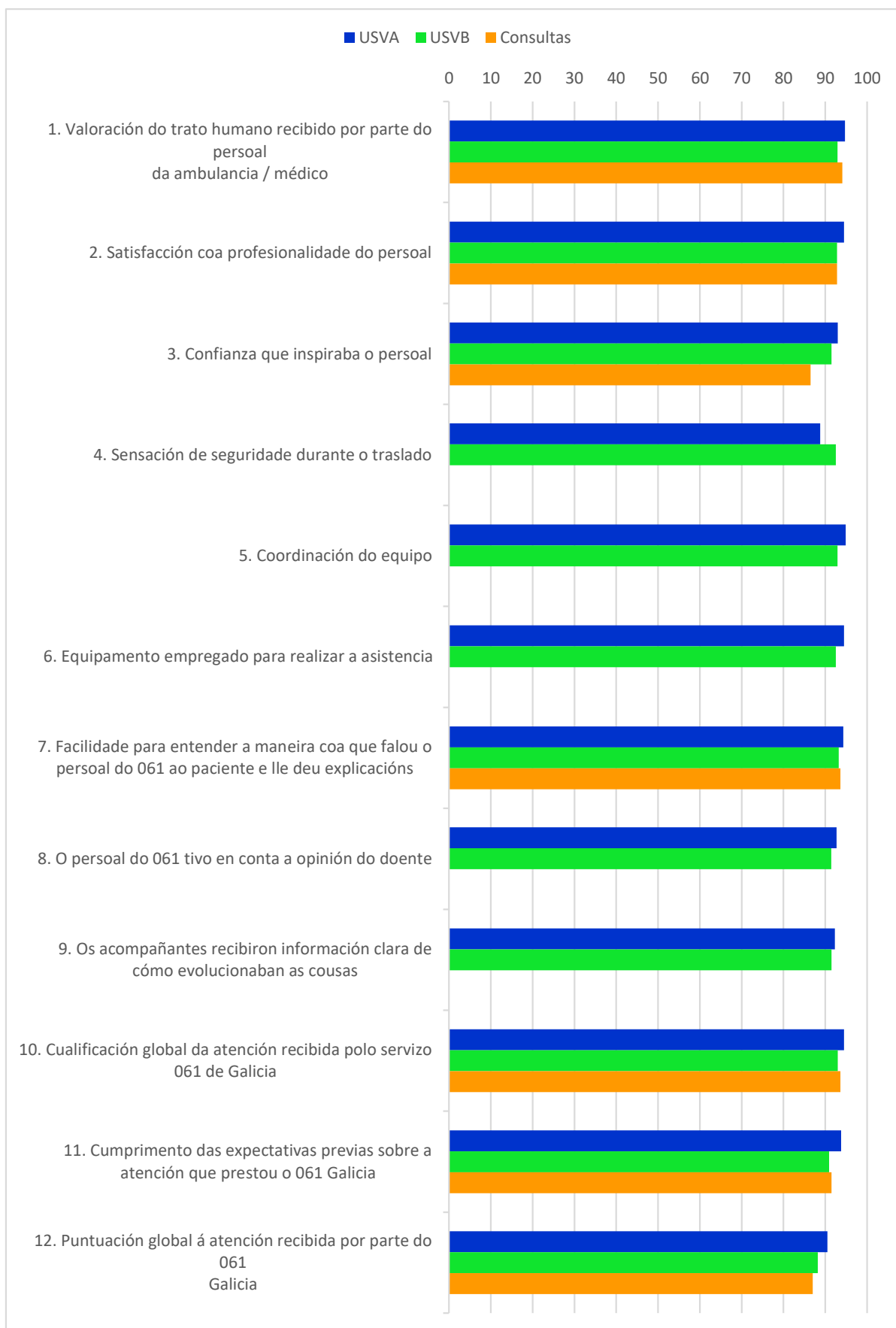
3.1 TÁBOA DE SATISFACCIÓN POR TIPO DE INTERVENCIÓN

	061 Galicia (media)	USVA	USVB	Consultas
1. Valoración do trato humano recibido por parte do persoal da ambulancia / médico	93,9	94,7	92,9	94,1
2. Satisfacción coa profesionalidade do persoal	93,3	94,5	92,8	92,8
3. Confianza que inspiraba o persoal	90,3	93	91,5	86,5
4. Sensación de seguridade durante o traslado	90,3	88,8	92,5	-
5. Coordinación do equipo	93,9	94,9	92,9	-
6. Equipamento empregado para realizar a asistencia	93,5	94,5	92,5	-
7. Facilitade para entender a maneira coa que falou o persoal do 061 ao paciente e lle deu explicacións	93,8	94,3	93,2	93,6
8. O persoal do 061 tivo en conta a opinión do doente	92,1	92,7	91,4	-
9. Os acompañantes recibiron información clara de como evolucionaban as cousas	91,9	92,3	91,5	-
10. Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	93,7	94,5	93	93,6
11. Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	92,1	93,8	90,9	91,5
12. Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	88,6	90,5	88,2	87,0

Gráfica de satisfacción da media do 061



Gráfica de satisfacción da media dos tres servizos do 061

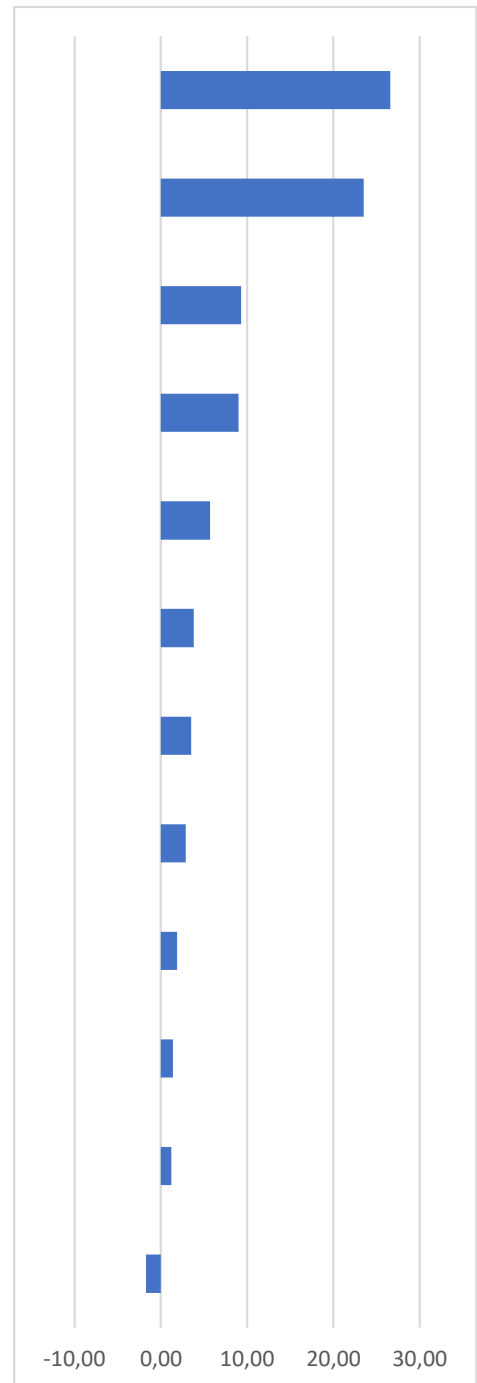


3.2 CAMBIOS CON RESPECTO Ó INFORME PREVIO (2017)

	INFORME		Diferenza
	2020	2017	
1. Valoración do trato humano recibido por parte do persoal da ambulancia / médico	93,9	90,4	3,5
2. Satisfacción coa profesionalidade do persoal	93,3	89,5	3,8
3. Confianza que inspiraba o persoal	90,3	87,4	2,9
4. Sensación de seguridade durante o traslado	90,3	88,4	1,9
5. Coordinación do equipo	93,9	84,6	9,3
6. Equipamento empregado para realizar a asistencia	93,5	70,0	23,5
7. Facilidade para entender a maneira coa que falou o persoal do 061 ao paciente e lle deu explicacións	93,8	84,8	9
8. O persoal do 061 tivo en conta a opinión do doente	92,1	90,7	1,4
9. Os acompañantes recibiron información clara de como evolucionaban as cousas	91,9	90,7	1,2
10. Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	93,7	88,0	5,7
11. Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	92,1	65,5	26,6
12. Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	88,6	90,3	-1,7

Gráfica de cambios na satisfacción da media do 061 con respecto ó informe de 2017

- 11. Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia
- 6. Equipamento empregado para realizar a asistencia
- 5. Coordinación do equipo
- 7. Facilidade para entender a maneira coa que falou o persoal do 061 ao paciente e lle deu explicacións
- 10. Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia
- 2. Satisfacción coa profesionalidade do persoal
- 1. Valoración do trato humano recibido por parte do persoal da ambulancia / médico
- 3. Confianza que inspiraba o persoal
- 4. Sensación de seguridade durante o traslado
- 8. O persoal do 061 tivo en conta a opinión do doente
- 9. Os acompañantes recibiron información clara de como evolucionaban as cousas
- 12. Puntuación global á atención recibida por parte do 061 de Galicia



Barras á esquerda da liña do 0 indican menor puntuación global do ano 2020 con respecto á media do 2017.

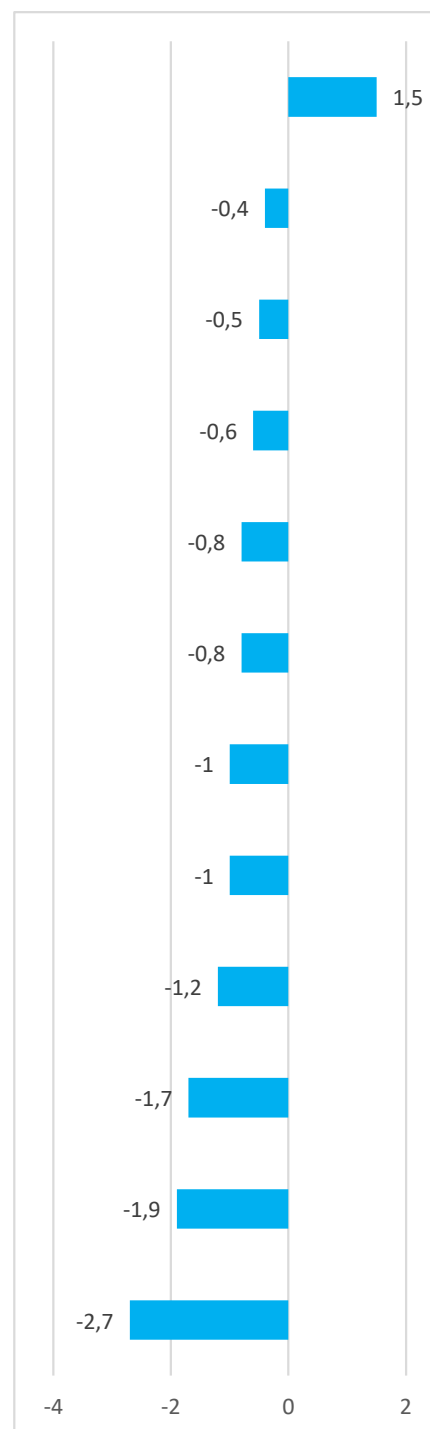
Barras á dereita da liña do 0 indican maior puntuación do ano 2020 con respecto ao 2017.

3.3 COMPARACIÓN DA MEDIA DO 061 COA DO USVA

	INFORME		Diferenza
	061	USVA	
1. Valoración do trato humano recibido por parte do persoal da ambulancia / médico	93,9	94,7	-0,8
2. Satisfacción coa profesionalidade do persoal	93,3	94,5	-1,2
3. Confianza que inspiraba o persoal	90,3	93	-2,7
4. Sensación de seguridade durante o traslado	90,3	88,8	1,5
5. Coordinación do equipo	93,9	94,9	-1
6. Equipamento empregado para realizar a asistencia	93,5	94,5	-1
7. Facilidade para entender a maneira coa que falou o persoal do 061 ao paciente e lle deu explicacións	93,8	94,3	-0,5
8. O persoal do 061 tivo en conta a opinión do doente	92,1	92,7	-0,6
9. Os acompañantes recibiron información clara de cómo evolucionaban as cousas	91,9	92,3	-0,4
10. Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	93,7	94,5	-0,8
11. Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	92,1	93,8	-1,7
12. Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	88,6	90,5	-1,9

Gráfica de comparación de satisfacción: 061 vs. USVA

- 4. Sensación de seguridade durante o traslado
- 9. Os acompañantes recibiron información clara de cómo evolucionaban as cousas
- 7. Facilidade para entender a maneira coa que falou o persoal do 061 ao paciente e lle deu explicacións
- 8. O persoal do 061 tivo en conta a opinión do doente
- 10. Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia
- 1. Valoración do trato humano recibido por parte do persoal da ambulancia / médico
- 6. Equipamento empregado para realizar a asistencia
- 5. Coordinación do equipo
- 2. Satisfacción coa profesionalidade do persoal
- 11. Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia
- 12. Puntuación global á atención recibida por parte do 061 de Galicia
- 3. Confianza que inspiraba o persoal



Barras á esquerda da liña do 0 indican menor puntuación global do 061 con respecto á media do USVA.

Barras á dereita da liña do 0 indican maior puntuación do 061 con respecto ao USVA.

3.4 COMPARACIÓN DA MEDIA DO 061 COA DO USVB

	INFORME		Diferenza
	061	USVB	
1. Valoración do trato humano recibido por parte do persoal da ambulancia / médico	93,9	92,9	1
2. Satisfacción coa profesionalidade do persoal	93,3	92,8	0,5
3. Confianza que inspiraba o persoal	90,3	91,5	-1,2
4. Sensación de seguridade durante o traslado	90,3	92,5	-2,2
5. Coordinación do equipo	93,9	92,9	1
6. Equipamento empregado para realizar a asistencia	93,5	92,5	1
7. Facilidade para entender a maneira coa que falou o persoal do 061 ao paciente e lle deu explicacións	93,8	93,2	0,6
8. O persoal do 061 tivo en conta a opinión do doente	92,1	91,4	0,7
9. Os acompañantes recibiron información clara de como evolucionaban as cousas	91,9	91,5	0,4
10. Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	93,7	93	0,7
11. Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	92,1	90,9	1,2
12. Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	88,6	88,2	0,4

Gráfica de comparación de satisfacciones: 061 vs. USVB

11. Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia

6. Equipamento empregado para realizar a asistencia

5. Coordinación do equipo

1. Valoración do trato humano recibido por parte do persoal da ambulancia / médico

10. Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia

8. O persoal do 061 tivo en conta a opinión do doente

7. Facilidade para entender a maneira coa que falou o persoal do 061 ao paciente e lle deu explicacións

2. Satisfacción coa profesionalidade do persoal

12. Puntuación global á atención recibida por parte do 061 de Galicia

9. Os acompañantes recibiron información clara de como evolucionaban as cousas

3. Confianza que inspiraba o persoal

4. Sensación de seguridade durante o traslado



Barras á esquerda da liña do 0 indican menor puntuación global do 061 con respecto á media do USVB.

Barras á dereita da liña do 0 indican maior puntuación do 061 con respecto ao USVB.

3.5 COMPRACIÓ N DA MEDIA DO 061 COA DAS CONSULTAS MÉDICAS

	INFORME		Diferenza
	061	Consultas médicas	
1. Valoración do trato humano recibido por parte do persoal da ambulancia / médico	93,9	94,1	-0,2
2. Satisfacción coa profesionalidade do persoal	93,3	92,8	0,5
3. Confianza que inspiraba o persoal	90,3	86,5	3,8
4. Sensación de seguridade durante o traslado	90,3	-	-
5. Coordinación do equipo	93,9	-	-
6. Equipamento empregado para realizar a asistencia	93,5	-	-
7. Facilitade para entender a maneira coa que falou o persoal do 061 ao paciente e lle deu explicacións	93,8	93,6	0,2
8. O persoal do 061 tivo en conta a opinión do doente	92,1	-	-
9. Os acompañantes recibiron información clara de como evolucionaban as cousas	91,9	-	-
10. Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	93,7	93,6	0,1
11. Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	92,1	91,5	0,6
12. Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	88,6	87	1,6