

Urxencias  
Sanitarias

061

# Estudo de Satisfacción de Usuarios Consulta Médica

Urxencias Sanitarias de Galicia-061

Informe da satisfacción dos usuarios de 2007

**ELABORACIÓN:**

Xuño 2008

pola UTE de

**callcenter**   
Centro de Atención de Llamadas S.A.

Centro de Atención de Llamadas, S.A.  
C/Colón, 6 - 4º A-B  
36201 Vigo  
Tfno 986 441 646  
<http://www.call.es>

**FBA**  
CONSULTING

Ferreiro, Boullón & Asociados SL  
Rúa Jaca, 7 - baixo B  
15707 - Santiago de Compostela (Galicia)  
Tfno: 981-59.29.85  
<http://www.fba-consulting.com>



## ESTUDO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE CONSULTA MÉDICA URXENCIAS SANITARIAS 061 - GALICIA

### Índice

Índice.....	3
0. Descrición do informe .....	4
1. Ficha técnica .....	9
2. Sumario de resultados.....	12
2.1. Resumo executivo.....	12
2.2. Táboas máis importantes.....	15
3. Indicadores de calidade percibida .....	17
4. Índice de prioridade .....	20
5. Táboas de satisfacción .....	22
5.1. Táboa de satisfacción, con porcentaxe de erro .....	22
5.2. Intervalos de confianza ó 95%.....	23
5.3. Comparación coa satisfacción do informe previo .....	24
5.4. Comparación coa satisfacción do primeiro informe .....	25
5.5. Resultados por tipo de proceso .....	26
5.6. Diferencias por sexo do usuario .....	32
5.7. Diferencias por grupo de idade do usuario.....	33
6. Estudo de correlacións .....	34
Correlacións non paramétricas .....	35
7. Análise individualizado por pregunta .....	36
8. Comentarios dos enquisados .....	49

## 0. Descrición do informe

O obxectivo principal deste informe é resaltar e dar a coñecer as áreas prioritarias para aumentar a satisfacción dos usuarios das consultas médicas feitas ás Urxencias Sanitarias de Galicia - 061 (**índice de prioridade**). Tamén ten como obxectivo dar a coñecer o impacto ante os ollos dos usuarios, de accións levadas a cabo para mellorar aspectos concretos (**evolución**).

O presente informe presenta diversas seccións con táboas e gráficas, utilizando en cada momento a que proporciona unha maior claridade e cantidade de información. É importante ter en conta os seguintes factores:

- Todas as puntuacións son sobre 100 puntos, agás cando se sinala o contrario (naquelas preguntas sobre tempo de espera –en minutos- ou estancia no servizo – en horas-). Transformouse, xa que logo, a enquisa dunha escala de 1-5 a unha escala de 0-100 dacordo coa seguinte táboa:

Escala na enquisa	Equivalencia	Escala no informe
1	Moi mal	0
2	Mal	25
3	Normal	50
4	Ben	75
5	Moi ben	100

- O informe está concibido para resaltar áreas de mellora. É por iso que se lle ofrece máis importancia a seccións como o índice de prioridade.

### O índice de prioridade.

A maioría dos estudos de satisfacción de usuarios ben deseñados conteñen unha serie de “atributos“ que en realidade son escalas de puntuación dunha serie de preguntas (amabilidade, tempos de espera, información, etc.). Por suposto, algúns “atributos” son máis importantes que outros. E precisamente isto xerou unha controversia importante que estivo vixente durante un longo tempo nas empresas demoscópicas: Como coñecer a “importancia”

dos atributos usados nas enquisas de satisfacción de pacientes. Existen dúas solucións básicas:

- “A importancia manifestada”, determinada ao preguntar directamente aos usuarios que importante lles parece cada cuestión.
- “A importancia derivada”, determinada ao calcular a relación entre atributos e satisfacción.

Se pregunta directamente pola importancia (“a importancia manifestada”) engádesse un tamaño innecesario ao cuestionario (o que molesta aos que responden as enquisas, e faino máis propicio a que non o respondan), podendo ademais resultar moi confuso para os usuarios.

FBA Consulting favorece, sen embargo, a solución da importancia derivada. A importancia derivada descubrirá as preguntas que son máis importantes para a satisfacción dos usuarios sen que estes necesiten responder directamente pola importancia.

Para calcular a importancia derivada, realízase, para cada centro, unha análise de correlación de cada un dos atributos sobre os que se enquisa (as preguntas da enquisa) con preguntas indicadoras da satisfacción global do paciente. Utilízase como medida da importancia de cada atributo (pregunta do cuestionario) o coeficiente de correlación de Spearman, ao ser os datos de satisfacción non paramétricos. FBA Consulting obtén a “importancia derivada” a partir destes coeficientes.

Realízase o estudo de correlación de cada pregunta con tres preguntas da enquisa (10, 15 e 16), que son o resumo da satisfacción global dos pacientes.

Neste caso, para obter os coeficientes de correlación transformáronse as preguntas de escala “1 – 5” (moi satisfeito a moi insatisfeito) a escala “0 – 100” (moi satisfeito a moi insatisfeito). Así “1” (moi ben) equivale na nova escala a “0”. “2” (ben) equivale a “25”. “3” (normal) é equivalente a unha puntuación de “50”; “4” (mal) é “75” na escala 0-100, mentres que o “5” (moi mal) é un “100”.

Unha correlación maior significa unha maior relación coa avaliación xeral por parte do paciente. É dicir, que as preguntas con correlación máis próxima a 1 son máis importantes para a

avaliación global por parte do paciente, e en consecuencia son as máis importantes para a xestión.

A correlación efectúase entre cada unha das preguntas e máis con:

- P.10. Cómo cualificaría, de maneira global, a atención recibida polo servizo 061?
- P.15. Con respecto ao que vostede esperaba, a atención que lle prestou o “061-” considera que foi ...?
- P.16. En xeral, se tivera que darlle unha puntuación global á atención recibida por parte do “061-”, que nota lle daría? (sendo o “0” a puntuación máis baixa e o “10” a máis alta).

Coas importancias outorgadas polos usuarios a cada un dos atributos polos que se preguntan (as cuestións incluídas na enquisa) máis os resultados obtidos nas satisfaccións, acádase un **Índice de prioridade**® para a xestión. O índice de prioridade é un ranking baseado nas medias das satisfaccións e das correlacións. Neste índice cada atributo/pregunta da enquisa é identificado como prioritario, se a satisfacción dos usuarios con ese atributo é baixa e se a correlación dese atributo coa satisfacción global é alta. Neste índice cada atributo/pregunta da enquisa é identificado como prioritario, se a satisfacción dos usuarios con ese atributo é baixa e se a correlación dese atributo coas preguntas 10, 15 e 16 é alta.

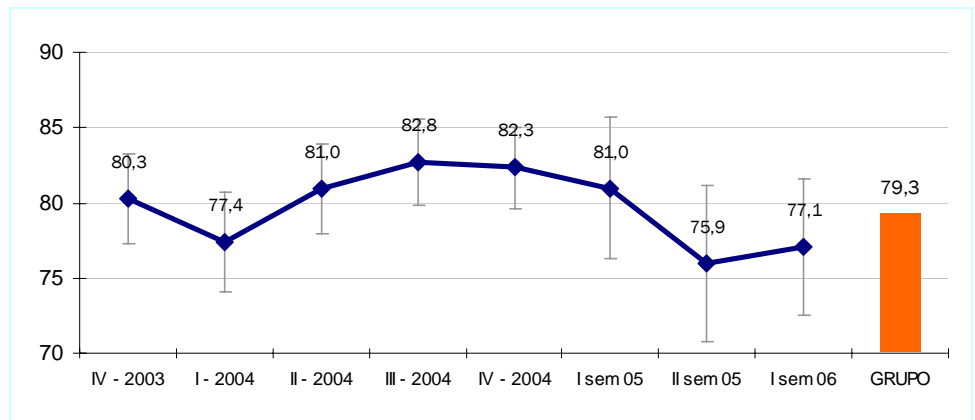
En resumo, o índice de prioridade indica os parámetros aos que se lle debe dar máis importancia na xestión segundo os resultados da enquisa para aumentar a satisfacción global dos usuarios.

Para obter o índice de prioridade combínase a importancia derivada coa satisfacción obtida, de forma que as preguntas consideradas máis importantes para os pacientes e con menor satisfacción aparecen como as preguntas con valor de índice de prioridade máis elevado.

**Gráficas:**

**A gráfica de liñas**

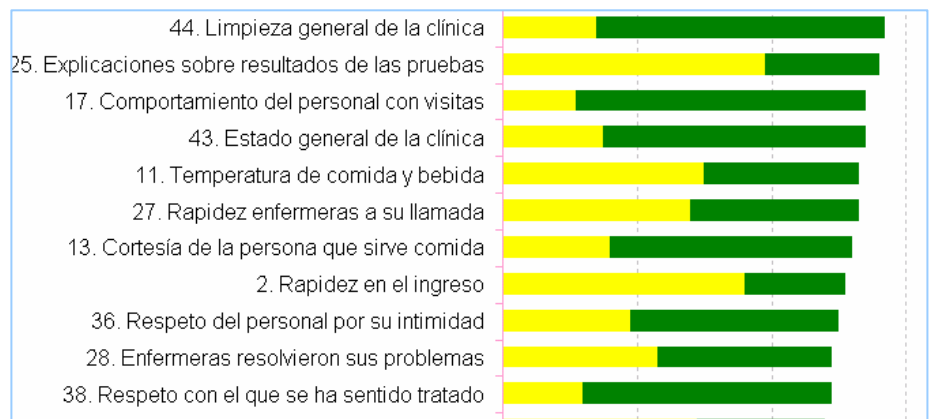
mostra a evolución ao longo do tempo dun ítem. Adoita engadirse (como na gráfica da dereita), un



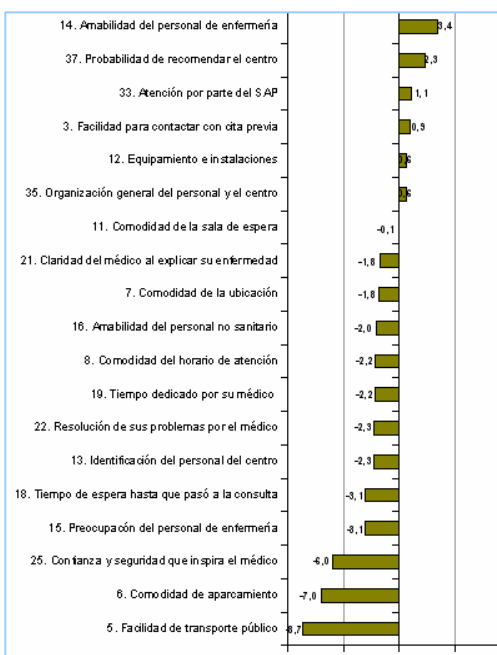
benchmarking representado por unha columna á dereita do gráfico. Tamén se representan as marxes de erro para cada punto para identificar mellor os cambios significativos.

**A gráfica de barras utilízase**

para a comparación non temporal dunha serie de ítems semellantes. Isto adoita ser unha lista de preguntas. Pode ser simple (barras dunha única cor, reflectindo un único resultado) ou composta, como a do exemplo, reflectindo dous ou máis ítems.



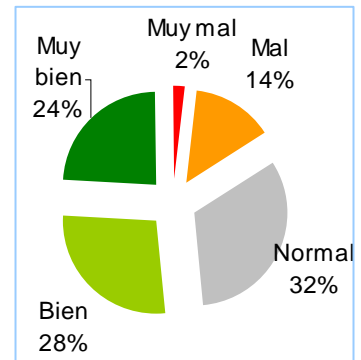
Unha variedade deste tipo de gráficas de barras son os de gráficos de barras de diferencias:



Representase ó centro fronte a un estándar, ben pode ser os datos de benchmarking ou os datos do propio centro do período anterior.

Os datos positivos (é dicir, cando os resultados do centro neste período son máis elevados que os do estándar) representáanse cara á dereita da liña "0", mentres que os datos negativos (valores inferiores) representáanse á esquerda da liña "0".

Os **gráficos de torta** utilízanse ao representar porcentaxes, é dicir, cando a suma dos diferentes compoñentes suma 100%. Utilízanse máis frecuentemente na sección de estudo demográfico.

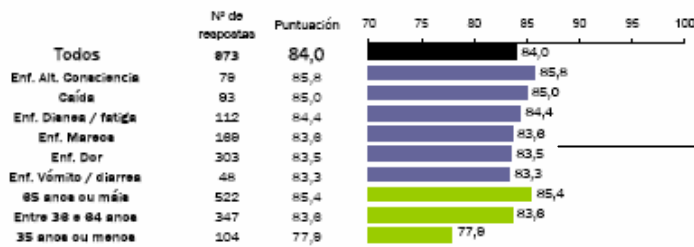


Ao longo de todo o informe “n” refírese ao número de casos individuais (ex. número de respostas), mentres que “N” refírese ao agregado de resultados (ex. número de centros).

Na **sección 7**, análise individualizada das preguntas, inclúense as seguintes partes:

Sensación de seguridade durante o traslado

a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e idade



Enunciado completo da pregunta

Satisfaccións medias e nº de respostas (todos e segmentación polos tipos de proceso máis frecuentes e por grupo de idade)

b. Distribución das respostas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Moi satisfactoria	475	47,3%
Bastante satisfactoria	388	38,6%
Normal	97	8,7%
Pouco satisfactoria	10	1,0%
Nada satisfactoria	3	0,3%
Non recorda	31	3,1%



Distribución de respostas para cada pregunta (en porcentaxe e en número absoluto)

Gráficas de tarta mostrando a distribución das respostas para cada pregunta

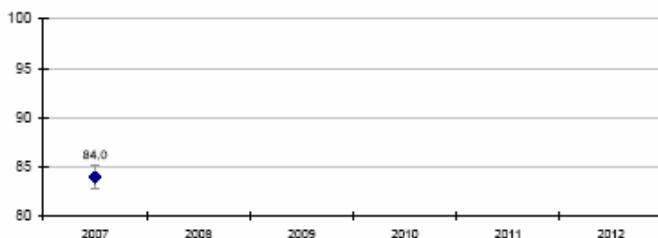
c. Índice de prioridade. Correlacións

Índice de prioridade: 2 de 10 preguntas  
Correlación: 0,42

Nivel: **ALTO**  
Nivel: **ALTO**

Información sobre o índice de prioridade (indicando a orde da pregunta e o nivel) e sobre a correlación (indicando correlación cun máximo de 1 e o nivel). Os niveis son “alto”, “medio” ou “baixo”

d. Evolución da satisfacción



Diferencia con respecto ao Informe previo: N/D      Cambio significativo: N/D

Información sobre a evolución os cambios producidos con respecto a informes previos e indicación sobre a significación de devanditos cambios (información non dispoñible)



## 1. Ficha técnica

### 1. Obxectivo Xeral

Coñecer o grao de satisfacción dos usuarios das consultas médicas do servizo de Urxencias Sanitarias de Galicia - 061.

### 2. Universo representado

Pacientes (30.384) que chamaron ás consultas médicas das Urxencias Sanitarias de Galicia - 061 durante 2007.

### 3. Tamaño da mostra

A mostra seleccionada constitúea os 1.021 pacientes a quen se lle realizou a enquisa en xuño de 2008.

### 4. Deseño da mostra

Selección aleatoria con módulo de discado predictivo automático.

### 5. Técnica utilizada

Enquisa telefónica con sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

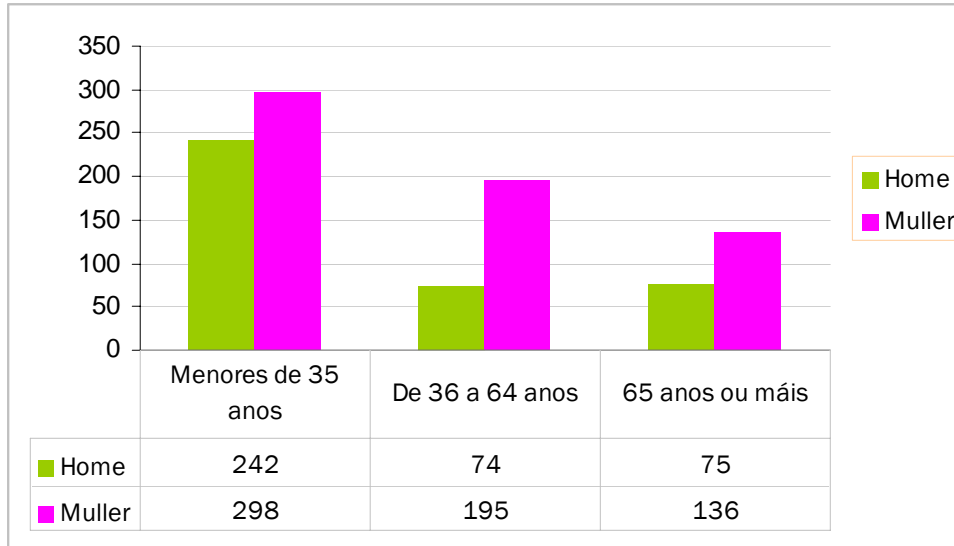
### 6. Instrumento de Recollida de Información

Instrumento de recollida baseado nos cuestionarios proporcionados polo 061 e adaptado, consistente nun cuestionario estruturado e filtrado con 16 preguntas específicas, e 2 xerais e unha pregunta aberta de recomendación xeral: *Se tivese que utilizar de novo este servizo do 061, que cousas cre que deberían mellorar?*

### 7. Análise de resultados

Análise univariada de todas aquelas cuestións incluídas na enquisa. Análise de correlacións. Táboas de frecuencias. Segmentación de resultados por outras variables- grupo idade, sexo, tipo de proceso.

Pesos na mostra segundo idade e xénero



## 8. Cálculo do erro

Para o cálculo do error de cada pregunta aplícase a desviación estándar e considerando un nivel de confianza do 95%. A fórmula utilizada é:

$$\text{Erro obtido} = \sqrt{\frac{DE^2 * 1,96^2 * (TM-N)}{(TM - 1) * N}}$$

onde:

- “TM” é o tamaño mostral dos pacientes atendidos
- “N” é o número de respostas (enquisas contestadas)
- “DE” é a desviación estándar de cada pregunta da enquisa neste período

As marxes de erro calculadas segundo esta fórmula para cada unha das preguntas da enquisa atópanse na sección 6.1, a táboa de satisfacción, con porcentaxe de erro. Os intervalos de confianza de cada pregunta da enquisa para unha confianza estatística do 95% atópanse na sección 6.2, Intervalos de confianza ao 95%.

## 9. Erros Alleos á Mostraxe

En calquera realización dunha enquisa ocorren erros humanos e de ordenador. Estes erros coñécense habitualmente como erros alleos á mostraxe. Tales erros poden incluír o non obter

toda a información requirida dos respondedores, obter información incorrecta ou imprecisa ou anotar información erroneamente. Ademais, poden ocorrer erros durante o manexo dos cuestionarios na oficina. Como é imposible eliminar completamente os erros alleos ao mostraxe, inténtase controlar as fontes de tales erros durante as operacións de recompilación e procesamento. A continuación, describimos as fontes principais de erros alleos ao mostraxe e os procedementos seguidos para intentar reducilos ao mínimo.

**Falta de Resposta.** A falta de resposta a certas preguntas no cuestionario ou ao cuestionario na súa totalidade pode facer que se introduza un certo sesgo nos datos, xa que non se observaron as características das persoas que non responderon e poden diferir daquelas provistas polos respondedores. Como resultado, calquera procedemento de imputación utilizando os datos dos respondedores poida que non reflicta estas diferencias. Por iso non se realizan imputacións para cubrir cuestionarios na súa totalidade que foron cubertos parcialmente.

**Erros do Respondedor.** A persoa que contesta o cuestionario pode ser unha fonte de erro, no sentido que pode malinterpretar unha pregunta, ou contestar unha pregunta dun xeito incorrecto. Para evitar que isto ocorrese validáronse os cuestionarios facialmente para constatar que todos entendesen as preguntas igualmente e co mesmo sentido.

Posteriormente, unha vez perfilado o cuestionario mediante enquisas piloto realizadas polo Call Center definiuse o cuestionario definitivo que foi aceptado por Urxencias Sanitarias de Galicia - 061

**Erros do entrevistador.** Pódense producir erros do entrevistador no senso de que diferentes entrevistadores puideran proporcionar diferentes estímulos. Nembargantes, os entrevistadores foron adestrados igualmente para intentar minimizar isto. Por elo este sesgo, coñecido coma sesgo de aquiescencia está reducido ao mínimo posible.

**Erros de procesamento.** O procesamento dos datos representa unha fonte potencial para a introducción de erros alleos ao mostraxe. Pódense producir erros por unha mala interpretación polos entradores de datos, por non capturar toda a información que os respondedores dan, ou nas operacións de codificación. Moitas das operacións de codificación pasan por unha revisión para o control da calidade para asegurar que foron aplicadas correctamente.

**Sesgo de acceso.** Ao realizarse a enquisa por teléfono, esta está limitada a aqueles que dispoñan de teléfono ou que estean localizables por teléfono no momento da chamada. Para evitar este sesgo de acceso, a enquisa realizouse no intervalo horario máis amplo posible.

## 2. Sumario de resultados

### 2.1. RESUMO EXECUTIVO

O presente estudo de calidade percibida efectuouse para determinar a percepción dos usuarios das consultas médicas das Urxencias Sanitarias de Galicia - 061. Con este fin, realizáronse enquisas a 1.021 pacientes en xuño de 2008, que son representativos para unha confianza do 95%, cunha marxe máxima de erro do 1 %.

As conclusións máis importantes e as recomendacións que tiramos do informe son as seguintes:

1. **Índice de prioridade:** Indica as preguntas nas que, segundo a metodoloxía de FBA Consulting, é máis importante actuar desde o punto de vista xerencial, xa que combina a satisfacción coa importancia que lle dan os pacientes a cada pregunta. As preguntas cun índice de prioridade máis elevado son:

- Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema.
- Confianza que inspiraba o médico que o atendeu.
- Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu.
- Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema.
- Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador.
- Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central.

Lembramos que estas preguntas son importantes para os pacientes (correlación elevada) e teñen unha satisfacción baixa ou media, polo que é importante actuar nelas. Como observamos, varios destes ítems máis importantes están relacionados co persoal médico (adequación da solución adoptada polo médico, confianza que inspiraba o médico, profesionalidade do médico, valoración do trato humano recibido por parte do médico da central), cos tempos de espera e coa amabilidade do teleoperador.

2. **Importancias.** As preguntas cunha correlación máis elevada coa satisfacción global, e polo tanto, as que máis importancia lles outorgaron os pacientes, resultaron ser as seguintes:

- Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu.
- Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema.

- Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central.
- Confianza que inspiraba o médico que o atendeu.
- Facilitade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico.

### 3. **Análise de satisfaccións**

#### 3.1. As preguntas da enquisa con maior **satisfacción** son:

- 5. Valoración do trato humano recibido 90,2
- 9. Facilitade para entender as explicacións do médico 89,2
- 8. Profesionalidade do médico 87,9
- 1. Tempo de espera en ser atendido 87,8

#### 3.2. A pregunta cunha **satisfacción máis baixa** foi:

- 15. Cumprimento de expectativas previas 65,5

3.3. Na pregunta 15. “Con respecto ao que **vostede esperaba, cómo foi a atención recibida por parte do 061 Galicia?**, o 47,0% dos pacientes que responderon á enquisa considera que foi mellor ou moito mellor do esperado, e ou 1,7% afirmou que foi peor ou moito peor. É importante facer notar que son os pacientes que responden moito peor (neste caso un 0,3%) son os que realmente falan mal no boca a boca e deberíase intentar reducir este número cara a un 0 %.

3.4. Na pregunta 10. “**Cómo cualificaría, de maneira global, a atención recibida polo servizo 061?**” o 91,6% dos pacientes considera que foi moi satisfactoria ou bastante satisfactoria. Pola contra, un 0,9 % afirmou que foi moi insatisfactoria ou bastante insatisfactoria. É importante facer notar que os pacientes que responden que foi moi insatisfactoria (neste caso un 0,3%) son os que realmente falan mal no boca a boca e deberíase intentar reducir este número cara a un 0 %.

4. **Por tipo de proceso**, o mellor resultado na puntuación global corresponde a “Enf. Alt. Pel” con 89,6 puntos e o resultado menor á “Enf. Mal definida” con 85,1 puntos, aínda que todas elas mostran un nivel de satisfacción bastante alto e similar entre elas. Non existencias diferencias destacables por tramo de idade ou sexo.

Inclúense, ao final do informe, os 120 comentarios que realizaron os pacientes na pregunta 12, que cousas cre que se deberían mellorar se tivese que utilizar de novo este servizo?.

### Conclusións e recomendacións:

Para aumentar a satisfacción dos pacientes, recomendamos centrarse naquelas preguntas con maior índice de prioridade e que o seu cambio sexa factible: Na súa maior parte co persoal **médico** (adecuación da solución adoptada polo médico, confianza que inspiraba o médico, profesionalidade do médico, valoración do trato humano recibido por parte do médico da central), cos **tempos de espera** e coa **amabilidade** do teleoperador.

Non se constatan diferencias na satisfacción xeral a destacar por tipo de procesos, por tramo de idade ou sexo das persoas que responderon a enquisa.

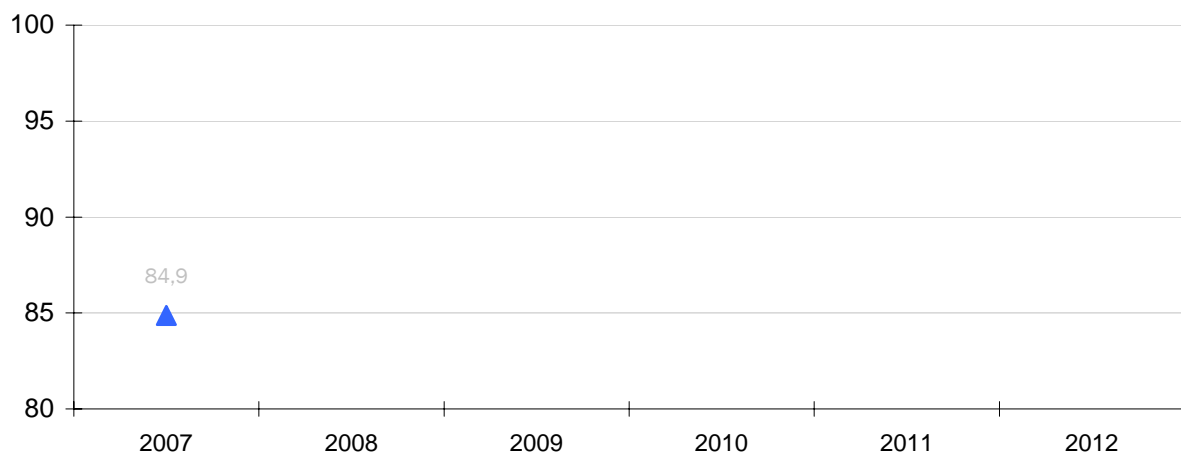
## 2.2. TÁBOAS MÁIS IMPORTANTES

### RESULTADO DA PERCEPCIÓN XERAL

Puntuación sobre un máximo de 100, media das medias de tódalas preguntas

2007	Informe anterior	Cambio	Año previo	Benchmark	
				Grupo	FBA
n = 1021	n = N/D	N/D		N = N/D	N = N/D
84,9	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D

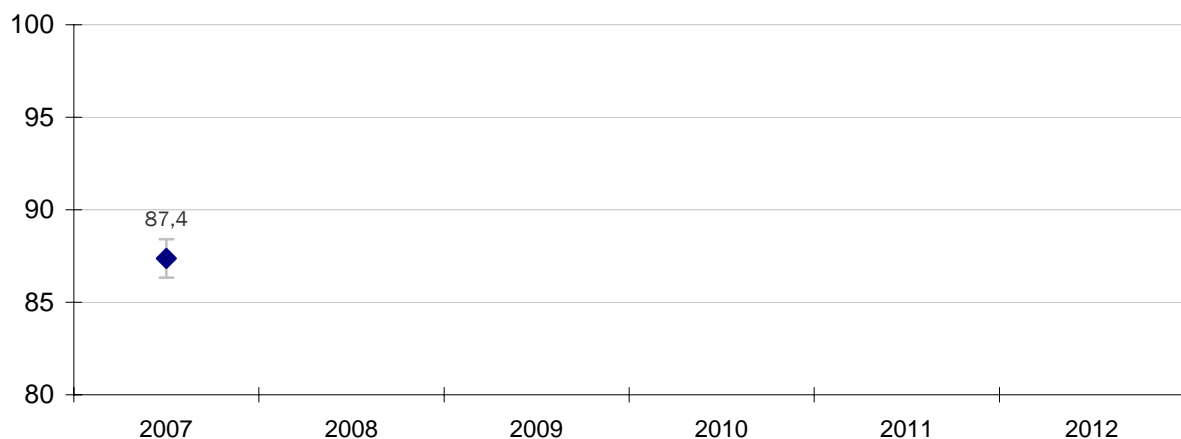
**Evolución de la percepción general del hospital** (media de todas las preguntas)



Puntuación sobre un máximo de 100, media da pregunta 10 "Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia"

Este Semestre	Informe anterior	Cambio	Año previo	Benchmark	
				Grupo	FBA
n =	n = N/D	N/D		N = N/D	N = N/D
87,4	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D

**Evolución da puntuación global á atención recibida por parte do 061-Galicia**



### Aspectos nos que é prioritario mellorar (baseados no Índice de Prioridade)

Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema  
 Confianza que inspiraba o médico que o atendeu  
 Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu  
 Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema  
 Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador  
 Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central  
 Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico

### Cuestións con correlación máis elevada (media):

Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu  
 Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema  
 Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central  
 Confianza que inspiraba o médico que o atendeu  
 Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico  
 Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador  
 Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema

### Diferencias en preguntas individuais - Cambios desde o anterior informe:

#### a) Preguntas nas que se observa unha MELLORA máis ampla desde o anterior informe:

	Este informe	Anterior informe	Diferencia
Non disponible neste informe			

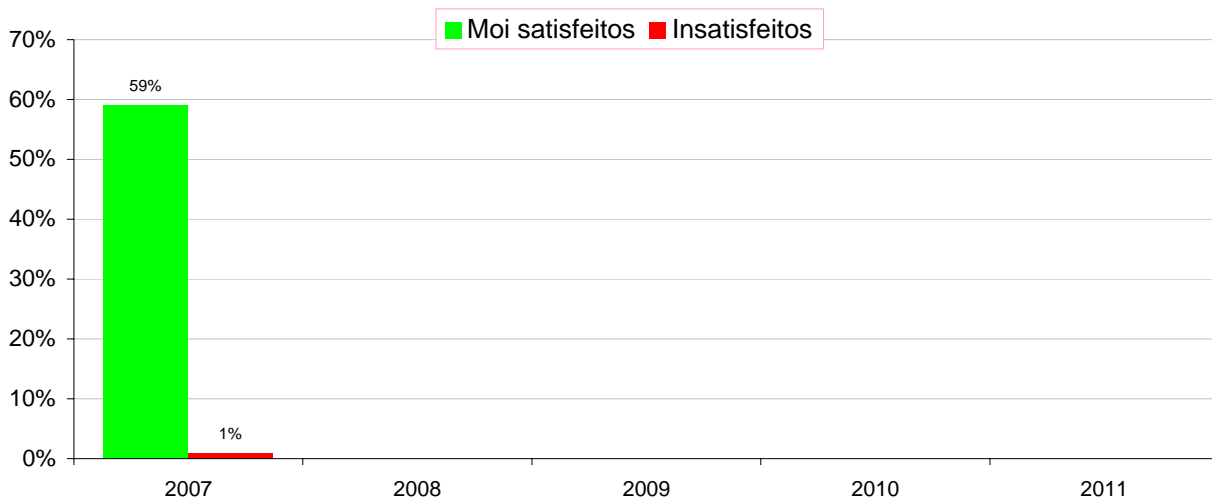
#### a) Preguntas nas que se observa un RETROCESO máis amplo desde o anterior informe:

	Este informe	Anterior informe	Diferencia
Non disponible neste informe			



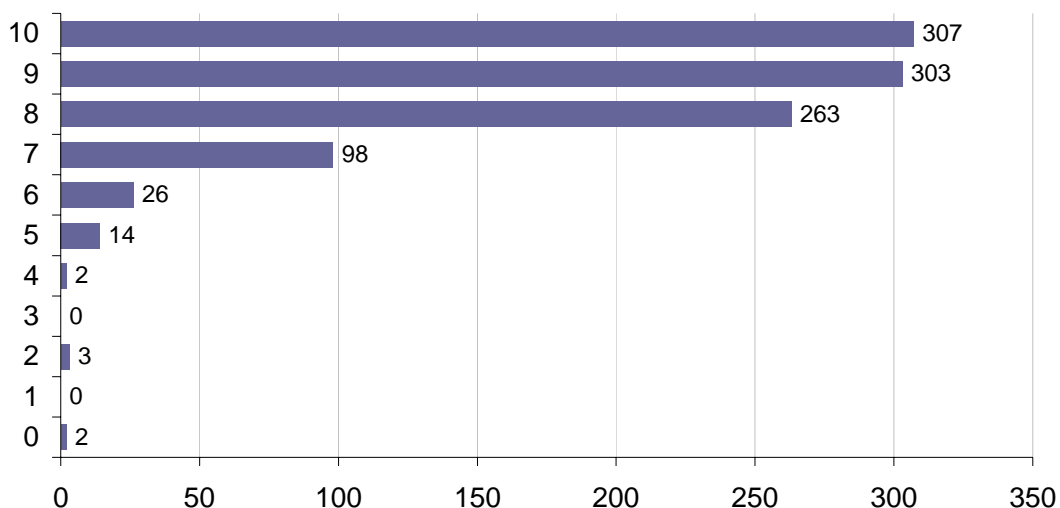
### 3. Indicadores de calidade percibida

i. **Indicador de satisfacción total** . Este indicador representa aos extremos: os moi satisfeitos e mailos insatisfeitos (que suman aos pouco satisfeitos e aos nada satisfeitos) na pregunta 10 "Como cualificaría, de maneira global, a atención recibida polo servizo 061 de Galicia?". Os usuarios moi satisfeitos teñen unha probabilidade de recomendación superior aos simplemente satisfeitos (entre 1.5 e 2 veces superior), e os moi insatisfeitos de realizar publicidade negativa.

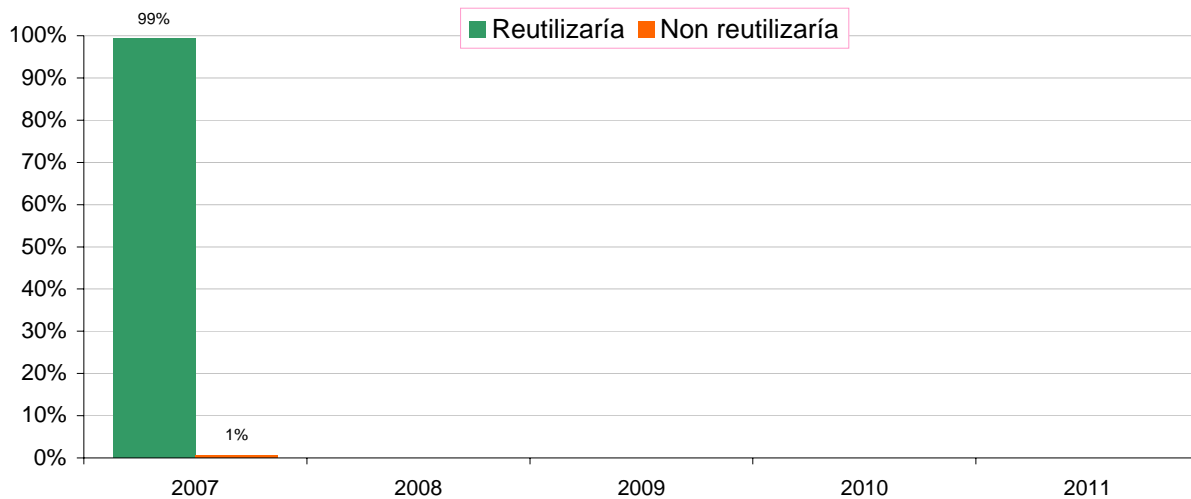


ii. **Niveis de satisfacción globais** (pregunta "Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia").

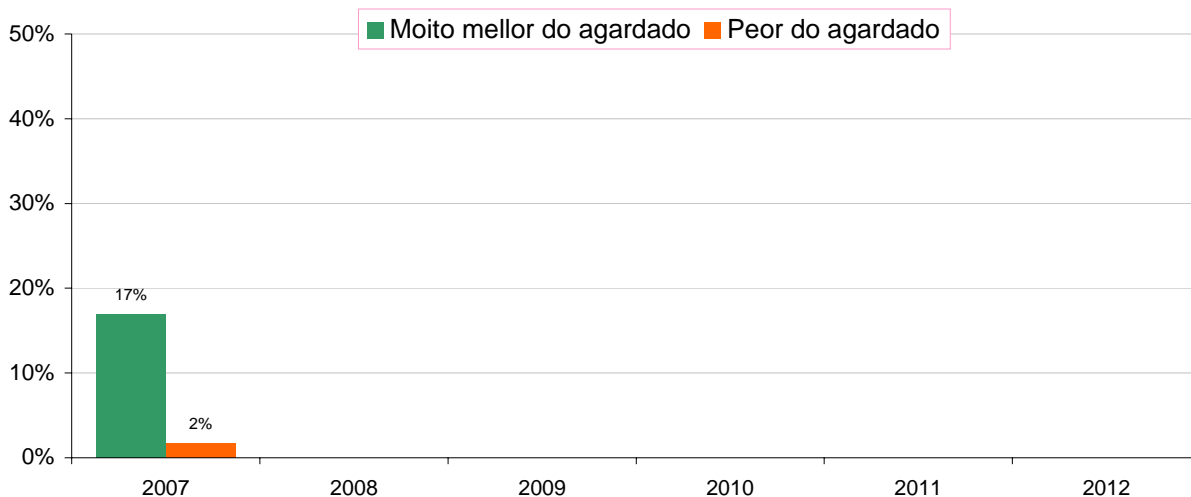
Indica que neste informe o 85,8% dos usuarios aos que se lle fixo a enquisa están 'satisfeitos' ou 'moi satisfeitos' (puntuación de 8, 9 ou 10) con el servizo prestado, e o 0,7% están 'insatisfeitos' ou 'moi insatisfeitos' (puntuación menor de 5 puntos).



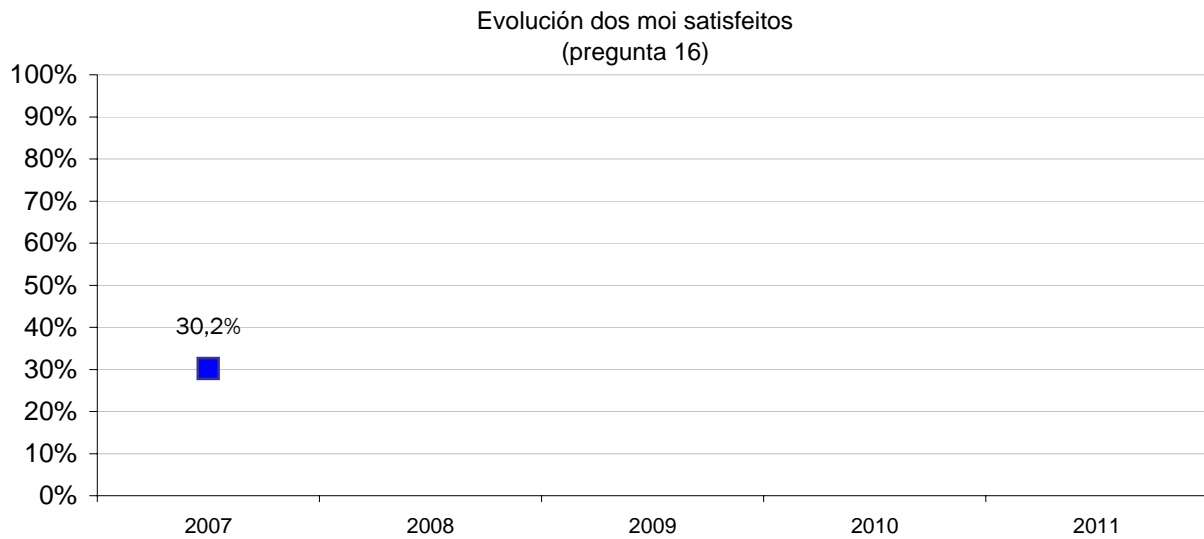
iii) **Niveis de fidelidade** . Este indicador mostra a porcentaxe de pacientes que seguro que volvería utilizar o servizo se puidese eleixir comparado cos que non o volverían utilizar



iv) **Niveis de cumprimento de expectativas**. O indicador mostra a porcentaxe de pacientes que responderon á enquisa e que afirman que o servizo prestado é "moito mellor do agardado" fronte aos usuarios que responden que a atención foir "peor do que agardaba" ou "moito peor do que agardaba"



v) Evolución dos moi satisfeitos (aqueles que responderon "10" á atención recibida)



## 4. Índice de prioridade

O índice de prioridade indica os parámetros aos que se lle debe dar máis importancia na xestión segundo os resultados da enquisa para aumentar a satisfacción global dos pacientes.

O índice de prioridade é un ranking baseado nas medias onde cada ítem da enquisa é identificado como prioritario fundamentalmente se a súa correlación coa satisfacción global é alta e se a súa satisfacción é baixa. As preguntas aparecen ordenadas na mesma orde na que están na enquisa. As preguntas con maior valor de índice de prioridade (I.P.) son as máis importantes para a xestión. Na gráfica aparecen ordenadas de máis a menos importantes.

A correlación media é o promedio dos coeficientes de correlación de cada pregunta coas preguntas:

P10. Como cualificaría, de maneira global, a atención recibida polo servizo 061 de Galicia?

P15. Con respecto ao que vostede esperaba, a atención que lle prestou o 061 de Galicia foi...

P16. En xeral, se tivera que darlle unha puntuación global á atención recibida por parte do 061 de Galicia, que nota lle daría?

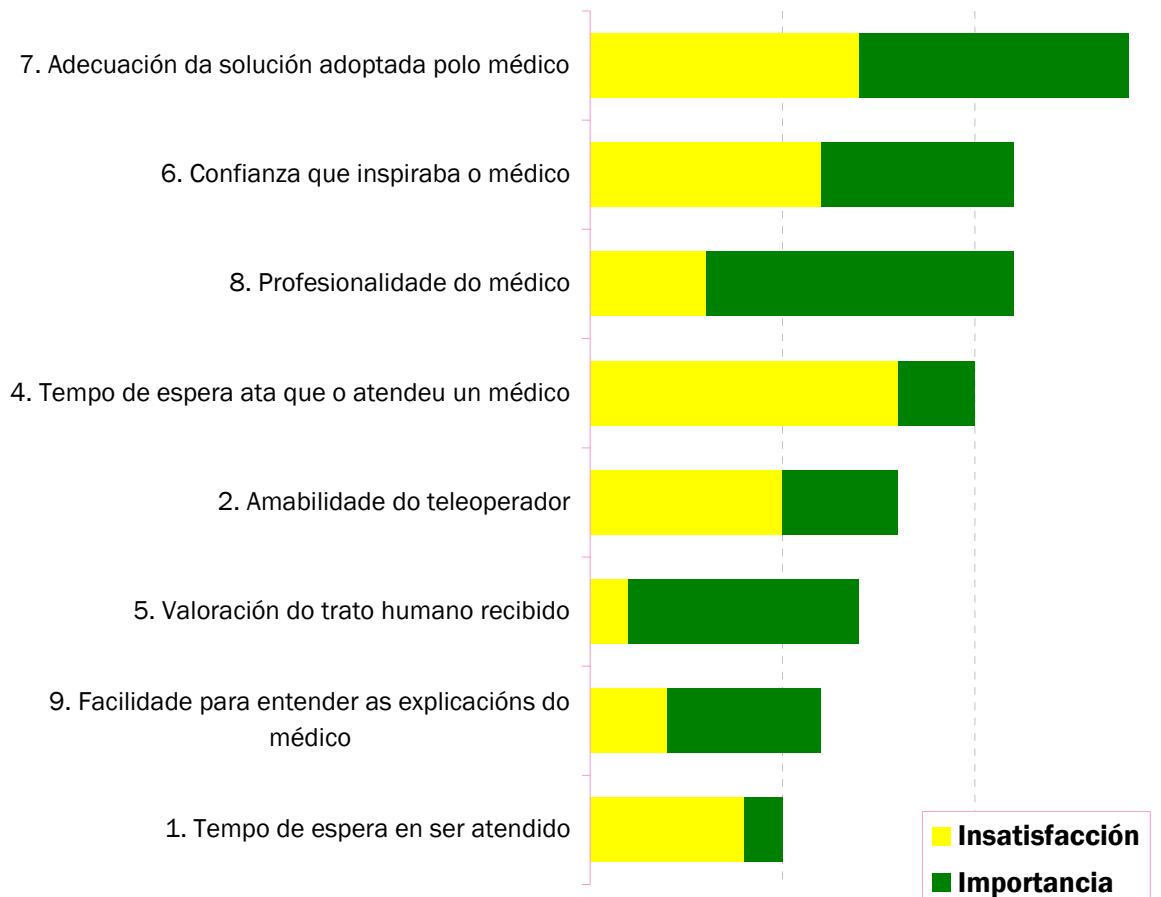
As preguntas cun maior índice de prioridade foron:

1. Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema
2. Confianza que inspiraba o médico que o atendeu
3. Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu
4. Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema
5. Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador
6. Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central

**TÓDOLOS PACIENTES. Preguntas ordeadas por secuencia**

	Satis-facción	Corre-lación	I.P.
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	87,8	0,21	5
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	87,4	0,33	8
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	81,8	0,28	10
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	90,2	0,40	7
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	85,1	0,36	11
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	84,5	0,40	14
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	87,9	0,44	11
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	89,2	0,36	6

**Gráfica ordenada de mayor a menor Índice de Prioridad.**

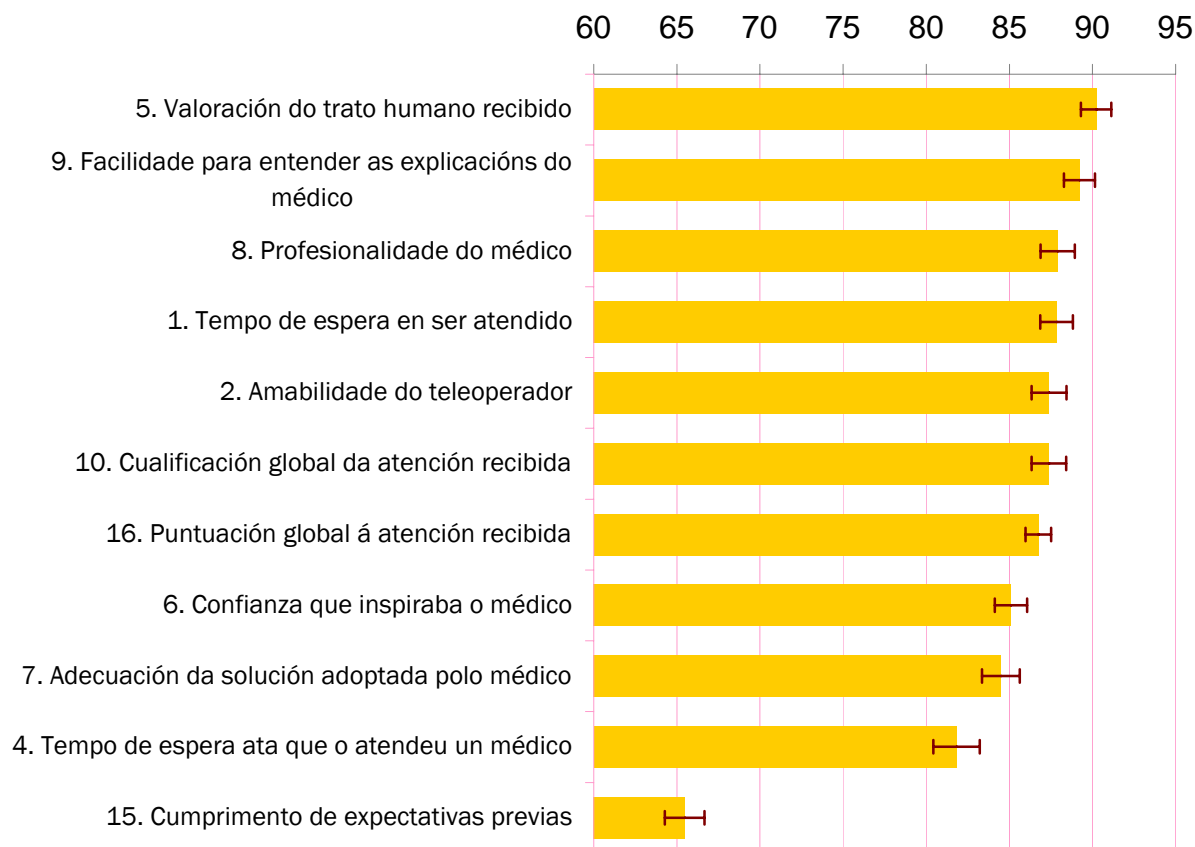


## 5. Táboas de satisfacción

### 5.1. TÁBOA DE SATISFACCIÓN CON PORCENTAXE DE ERRO

	Satisfacción	Erro
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	<b>87,8</b>	1,0
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	<b>87,4</b>	1,1
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	<b>81,8</b>	1,4
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	<b>90,2</b>	0,9
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	<b>85,1</b>	1,0
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	<b>84,5</b>	1,1
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	<b>87,9</b>	1,0
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	<b>89,2</b>	0,9
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	<b>87,4</b>	1,0
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	<b>65,5</b>	1,2
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	<b>86,7</b>	0,8

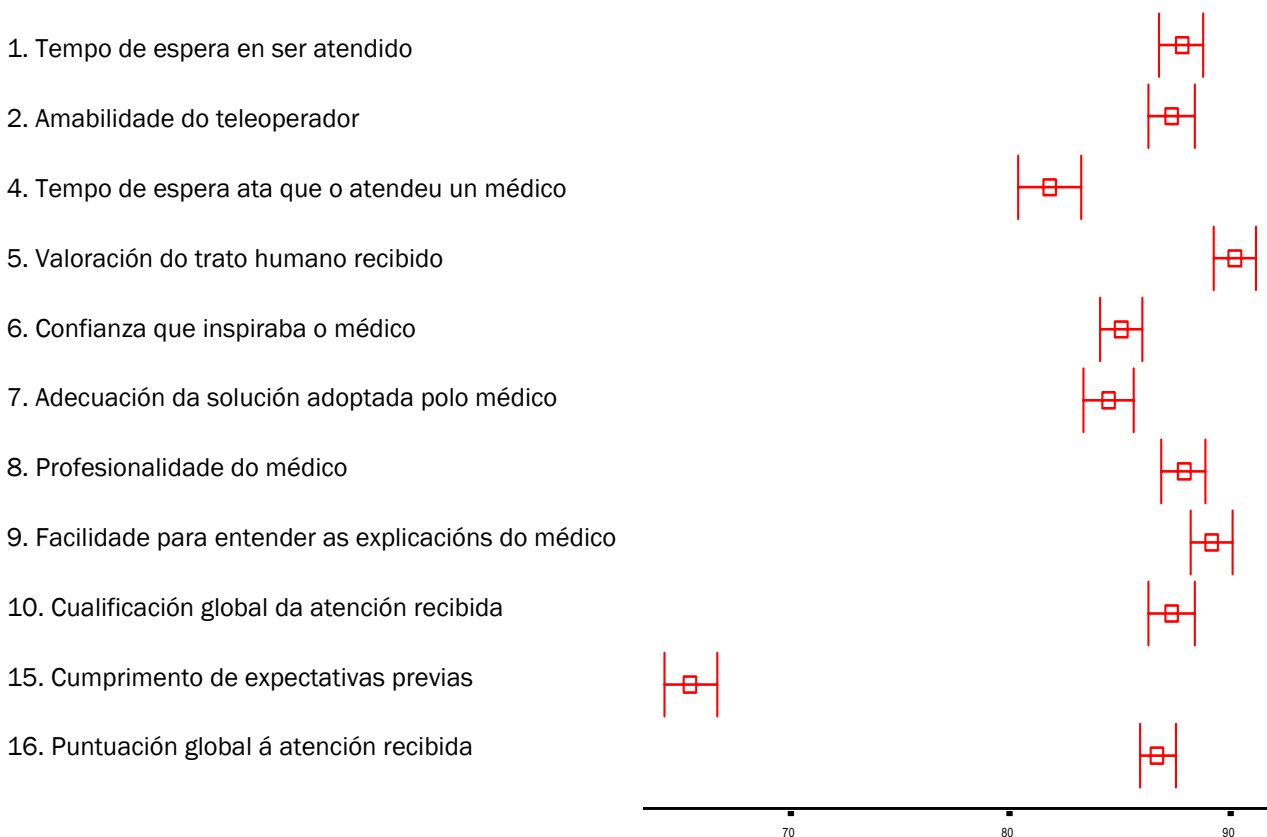
Gráfica de satisfaccións con marxe de erro



## 5.2. INTERVALOS DE CONFIANZA AO 95%

	Media	Intervalo de confianza al 95%	
		Inferior	Superior
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	87,8	86,8	88,8
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	87,4	86,3	88,5
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	81,8	80,4	83,2
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	90,2	89,3	91,2
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	85,1	84,1	86,1
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	84,5	83,3	85,6
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	87,9	86,9	88,9
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	89,2	88,3	90,2
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	87,4	86,3	88,4
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	65,5	64,3	66,7
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	86,7	86,0	87,5

Gráfica de satisfaccións con intervalo de confianza do 95%



### 5.3. COMPARACIÓN COA SATISFACCIÓN DO INFORME PREVIO

	Informe		Dife- rencia
	2007	N/D	
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	<b>87,8</b>	N/D	N/D
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	<b>87,4</b>	N/D	N/D
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	<b>81,8</b>	N/D	N/D
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	<b>90,2</b>	N/D	N/D
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	<b>85,1</b>	N/D	N/D
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	<b>84,5</b>	N/D	N/D
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	<b>87,9</b>	N/D	N/D
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	<b>89,2</b>	N/D	N/D
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	<b>87,4</b>	N/D	N/D
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	<b>65,5</b>	N/D	N/D
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	<b>86,7</b>	N/D	N/D

*Gráfica de comparación de satisfaccións: Este informe vs. informe previo*

---

Non disponible neste informe

---



## 5.4. COMPARACIÓN COA SATISFACCIÓN DO PRIMEIRO INFORME

	Informe		Dife- rencia
	2007	N/D	
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	<b>87,8</b>	N/D	N/D
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	<b>87,4</b>	N/D	N/D
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	<b>81,8</b>	N/D	N/D
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	<b>90,2</b>	N/D	N/D
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	<b>85,1</b>	N/D	N/D
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	<b>84,5</b>	N/D	N/D
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	<b>87,9</b>	N/D	N/D
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	<b>89,2</b>	N/D	N/D
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	<b>87,4</b>	N/D	N/D
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	<b>65,5</b>	N/D	N/D
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	<b>86,7</b>	N/D	N/D

*Gráfica de comparación de satisfaccións: Este semestre vs. primeiro informe*

---

Non disponible neste informe

---

### 5.5.a. RESULTADOS POR TIPO DE PROCESO: Consulta ou síntoma aillado

Sinálanse en vermello as diferencias coa media maiores a -5 puntos	Consulta ou síntoma aillado	Media global	Diferencia
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	<b>87,8</b>	87,8	-0,1
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	<b>87,0</b>	87,4	-0,3
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	<b>80,9</b>	81,8	-0,9
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	<b>91,2</b>	90,2	0,9
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	<b>86,0</b>	85,1	1,0
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	<b>85,4</b>	84,5	0,9
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	<b>89,3</b>	87,9	1,4
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	<b>89,7</b>	89,2	0,5
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	<b>88,5</b>	87,4	1,1
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	<b>67,0</b>	65,5	1,5
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	<b>87,6</b>	86,7	0,9

Comparación de satisfaccións: Consulta ou síntoma aillado vs. media de Consulta médica



## 5.5.b RESULTADOS POR TIPO DE PROCESO: Enf. Dor

<i>Sinálanse en vermello as diferencias coa media maiores a -5 puntos</i>	Enf. Dor	Media global	Diferencia
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	<b>85,9</b>	87,8	-2,0
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	<b>86,3</b>	87,4	-1,1
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	<b>81,0</b>	81,8	-0,8
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	<b>89,2</b>	90,2	-1,0
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	<b>84,5</b>	85,1	-0,5
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	<b>82,7</b>	84,5	-1,8
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	<b>85,1</b>	87,9	-2,8
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	<b>88,2</b>	89,2	-1,0
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	<b>84,8</b>	87,4	-2,5
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	<b>65,5</b>	65,5	0,0
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	<b>85,5</b>	86,7	-1,2

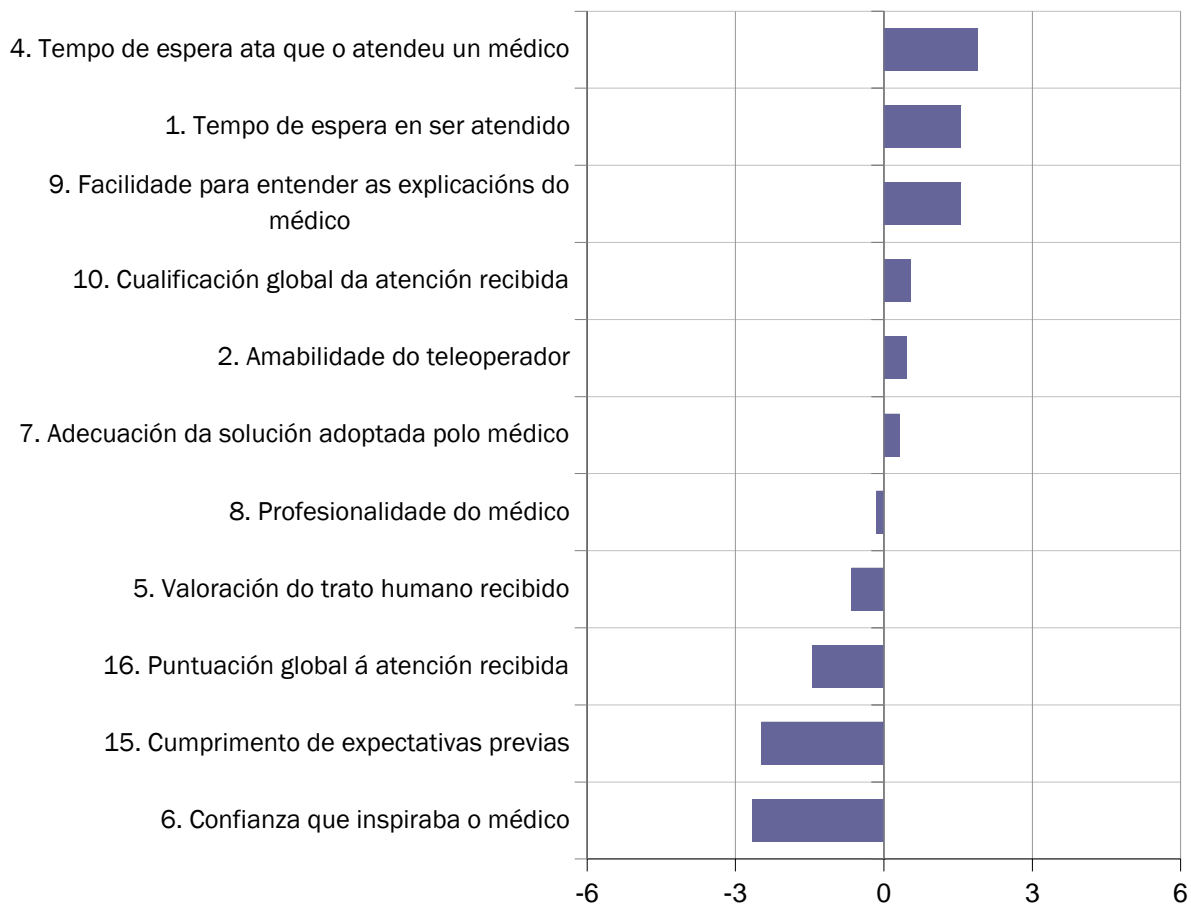
### Comparación de satisfaccións: vs. media de Consulta médica



### 5.5.c. RESULTADOS POR TIPO DE PROCESO: Enf. Febre

Sinálanse en vermello as diferencias coa media maiores a -5 puntos	Enf. Febre	Media global	Diferencia
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	<b>89,4</b>	87,8	1,6
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	<b>87,8</b>	87,4	0,5
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	<b>83,7</b>	81,8	1,9
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	<b>89,6</b>	90,2	-0,7
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	<b>82,4</b>	85,1	-2,7
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	<b>84,8</b>	84,5	0,3
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	<b>87,8</b>	87,9	-0,2
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	<b>90,8</b>	89,2	1,6
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	<b>87,9</b>	87,4	0,5
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	<b>63,0</b>	65,5	-2,5
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	<b>85,3</b>	86,7	-1,4

#### Comparación de satisfaccións: Enf. Febre vs. media de Consulta médica



### 5.5.d. RESULTADOS POR TIPO DE PROCESO: Enf. Vómito / diarrea

Sinálanse en vermello as diferencias coa media maiores a -5 puntos	Enf. Vómito / diarrea	Media global	Diferencia
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	<b>88,6</b>	87,8	0,8
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	<b>89,0</b>	87,4	1,6
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	<b>86,4</b>	81,8	4,6
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	<b>91,1</b>	90,2	0,8
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	<b>85,2</b>	85,1	0,1
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	<b>83,0</b>	84,5	-1,5
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	<b>89,4</b>	87,9	1,5
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	<b>89,9</b>	89,2	0,7
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	<b>87,8</b>	87,4	0,4
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	<b>63,3</b>	65,5	-2,2
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	<b>87,8</b>	86,7	1,0

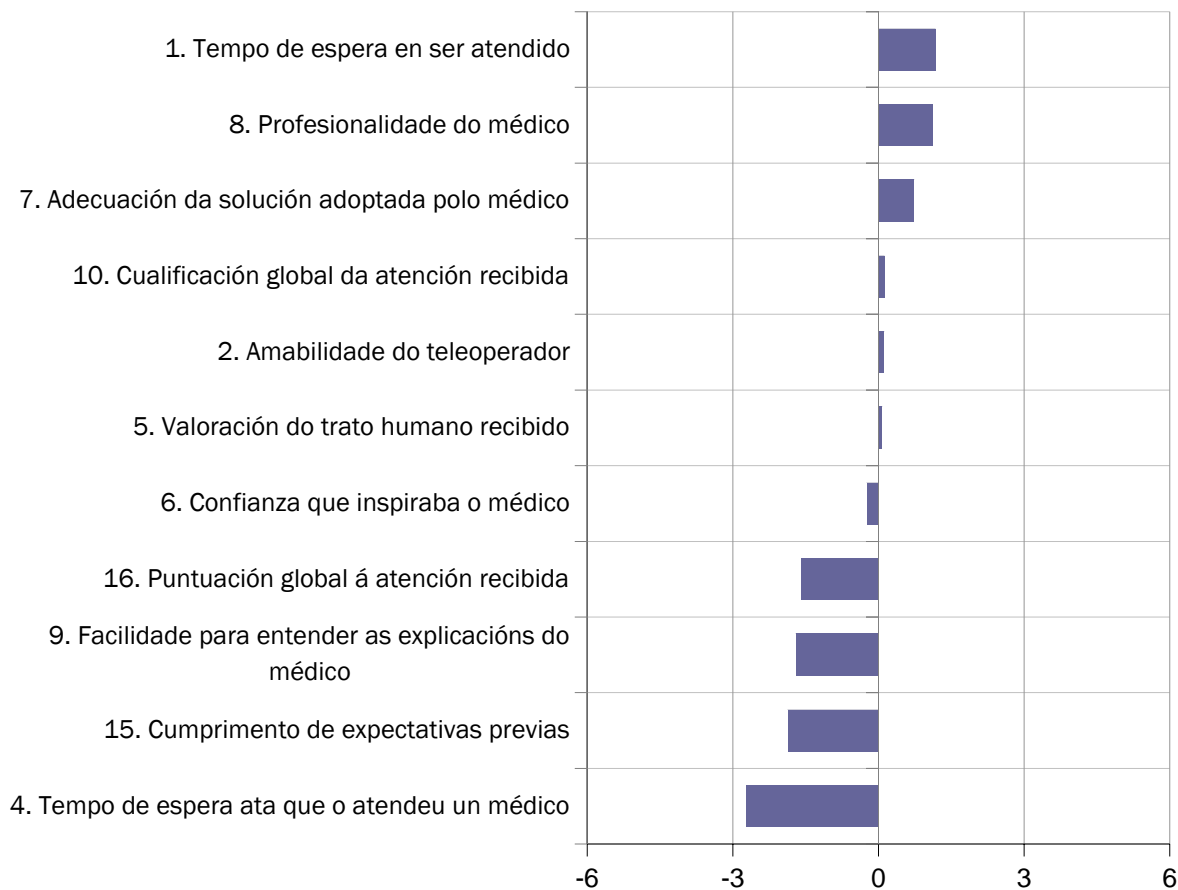
#### Comparación de satisfaccións: Enf. Vómito / diarrea vs. media de Consulta médica



### 5.5.e. RESULTADOS POR TIPO DE PROCESO: Enf. Mal definida

Sinálanse en vermello as diferencias coa media maiores a -5 puntos	Enf. Mal definida	Media global	Diferencia
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	<b>89,0</b>	87,8	1,2
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	<b>87,5</b>	87,4	0,1
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	<b>79,1</b>	81,8	-2,7
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	<b>90,3</b>	90,2	0,1
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	<b>84,9</b>	85,1	-0,2
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	<b>85,2</b>	84,5	0,7
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	<b>89,0</b>	87,9	1,1
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	<b>87,5</b>	89,2	-1,7
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	<b>87,5</b>	87,4	0,1
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	<b>63,6</b>	65,5	-1,9
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	<b>85,1</b>	86,7	-1,6

#### Comparación de satisfaccións: Enf. Mal definida vs. media de Consulta médica



### 5.5.f. RESULTADOS POR TIPO DE PROCESO: Enf. Alt. Pel

Sinálanse en vermello as diferencias coa media maiores a -5 puntos	Enf. Alt. Pel	Media global	Diferencia
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	<b>87,1</b>	87,8	-0,8
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	<b>90,4</b>	87,4	3,0
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	<b>79,4</b>	81,8	-2,4
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	<b>89,5</b>	90,2	-0,8
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	<b>84,4</b>	85,1	-0,7
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	<b>86,8</b>	84,5	2,4
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	<b>89,0</b>	87,9	1,1
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	<b>91,2</b>	89,2	2,0
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	<b>91,7</b>	87,4	4,3
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	<b>68,0</b>	65,5	2,5
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	<b>89,6</b>	86,7	2,9

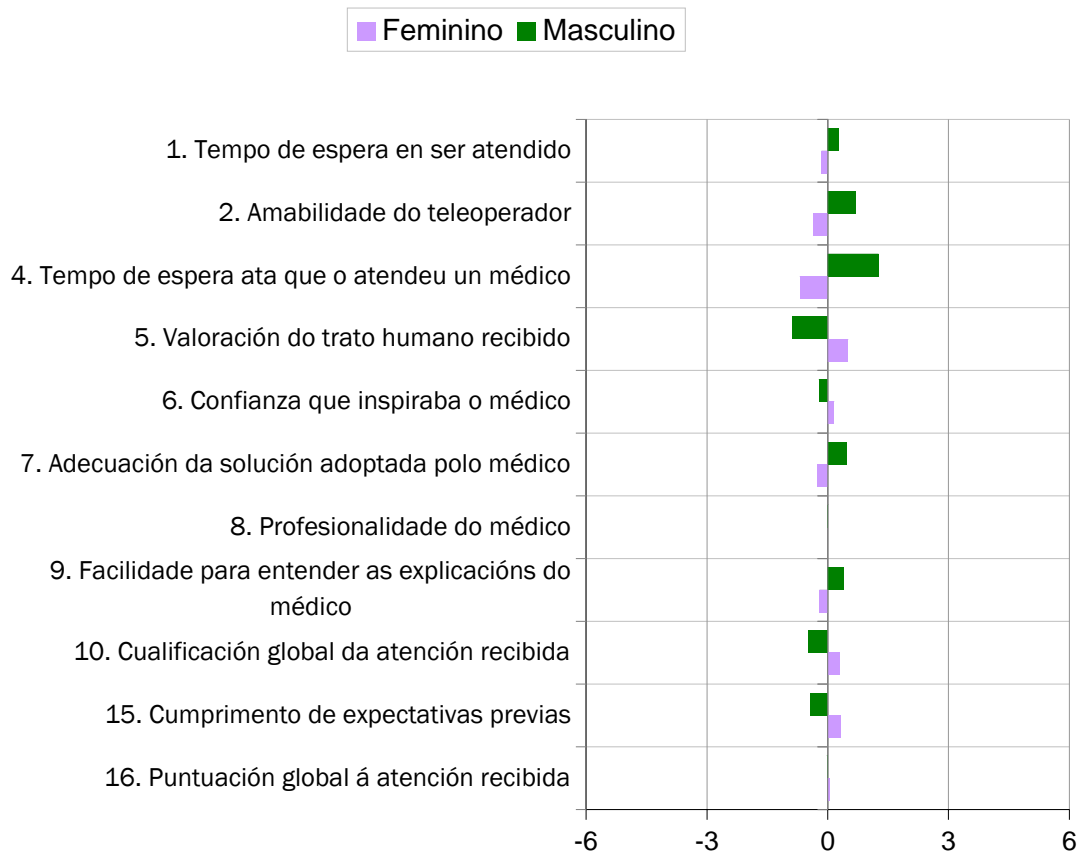
#### Comparación de satisfaccións: Enf. Alt. Pel vs. media de Consulta médica



## 5.6. DIFERENCIAS POR SEXO DO USUARIO

	Todos	Femini- nino	Mascu- lino
	Nº de respostas	1021	629
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	87,8	87,7	88,1
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	87,4	87,0	88,1
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	81,8	81,1	83,1
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	90,2	90,7	89,3
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	85,1	85,3	84,9
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	84,5	84,2	85,0
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	87,9	87,9	87,9
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	89,2	89,0	89,6
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	87,4	87,7	86,9
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	65,5	65,8	65,0
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	86,7	86,8	86,7

Gráfica de diferencias de satisfacción por sexo coa media de tódolos usuarios

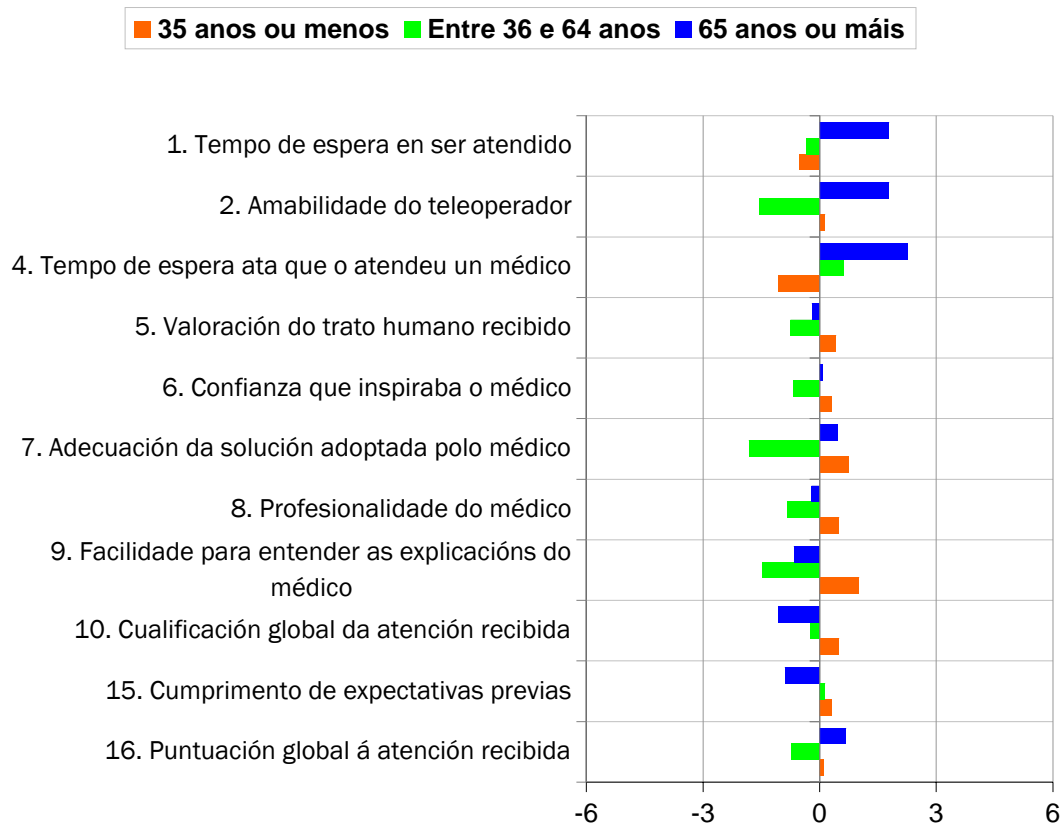




## 5.7. DIFERENCIAS POR GRUPO DE IDADE DO USUARIO

	35 anos ou menos	Entre 36 e 64 anos	65 anos ou máis
Nº de respostas	540	269	211
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	87,3	87,5	89,6
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	87,5	85,8	89,2
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	80,8	82,5	84,1
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	90,7	89,5	90,0
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	85,4	84,4	85,2
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	85,2	82,7	85,0
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	88,4	87,1	87,7
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	90,2	87,7	88,5
Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia	87,9	87,1	86,3
Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia	65,8	65,6	64,6
Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia	86,9	86,0	87,4

Gráfica de diferencias de satisfacción por grupo de idade coa media de tódolos usuarios



## 6. Estudo de correlacións

Realízase o estudo de correlación de cada pregunta coas preguntas 39 e 40 da enquisa, que son resumo da satisfacción global dos pacientes.

Unha correlación maior significa unha maior relación coa avaliación xeral do CAP por parte do paciente. É dicir, que as preguntas con correlación máis próxima a 1 son máis importantes para a avaliación global por parte do paciente, e en consecuencia son as máis importantes para a xestión.

A correlación efectuouse entre cada unha das preguntas e con:

\* P10. Como cualificaría, de maneira global, a atención recibida polo servizo 061 de Galicia?

\* P15. Con respecto ao que vostede esperaba, a atención que lle prestou o 061 de Galicia foi...

\* P16. En xeral, se tivera que darlle unha puntuación global á atención recibida por parte do 061 de Galicia, que nota lle daría?

O valor do coeficiente de correlación da táboa seguinte é a media dos dous coeficientes de correlación arriba apuntados.

Inclúense, para unha mellor descrición, os coeficientes de correlación de Spearman (coeficientes de correlación para unha cola).

### **Mayor correlación, máis importante é a pregunta para os pacientes**

As correlacións en tódolos casos foron estatisticamente significativas e con  $p < 0.05$

As preguntas con maior correlación foron:

1. Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu
2. Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema
3. Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central
4. Confianza que inspiraba o médico que o atendeu
5. Facilitade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico

Correlacións non paramétricas

	Correlación
Tempo que houbo que esperar para ser atendido	0,21
Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador	0,33
Tempo que esperou dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema	0,28
Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central	0,40
Confianza que inspiraba o médico que o atendeu	0,36
Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema	0,40
Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu	0,44
Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico	0,36

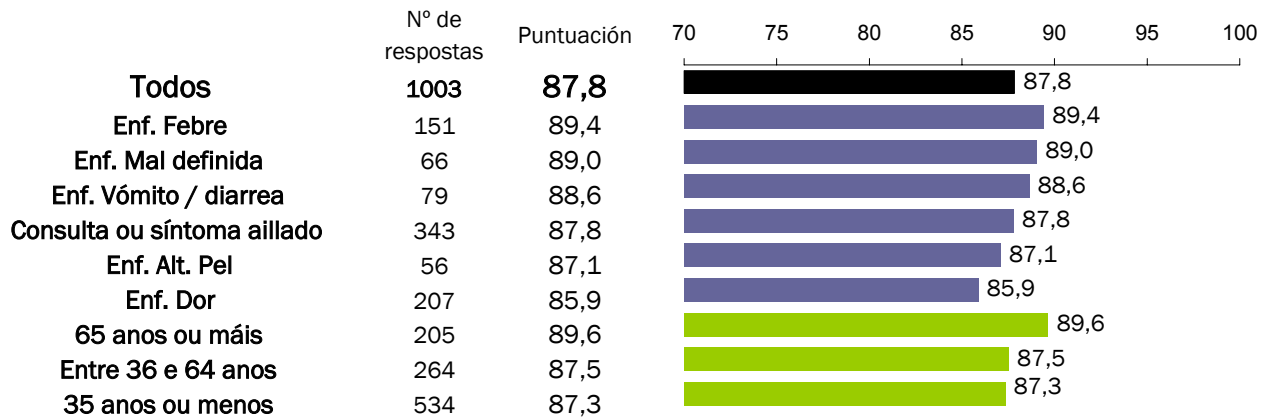
Gráfica de correlacións



## 7. Análise individualizado por pregunta

### Tempo que houbo que esperar para ser atendido

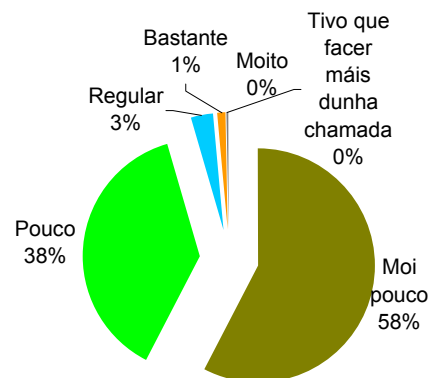
#### a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade



#### b. Distribución das respostas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Moi pouco	576	57,4%
Pouco	383	38,2%
Regular	31	3,1%
Bastante	9	0,9%
Moito	0	0,0%
Tivo que facer máis dunha chamada	4	0,4%

Número de chamadas adicionais medio: 2,5 (4 casos)



#### c. Índice de prioridade. Correlacións

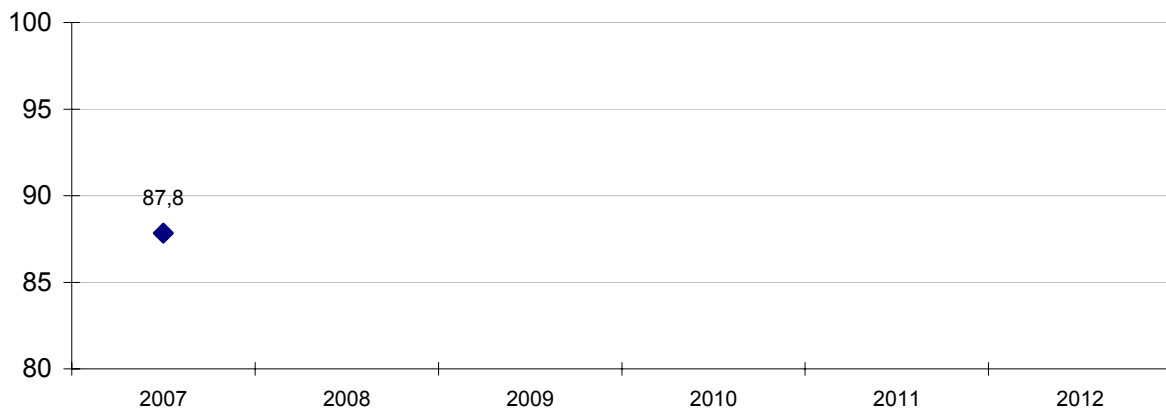
Índice de prioridade: 8 de 8 preguntas

Nivel **BAIXO**

Correlacións: 0,21

Nivel **BAIXO**

#### d. Evolución da satisfacción

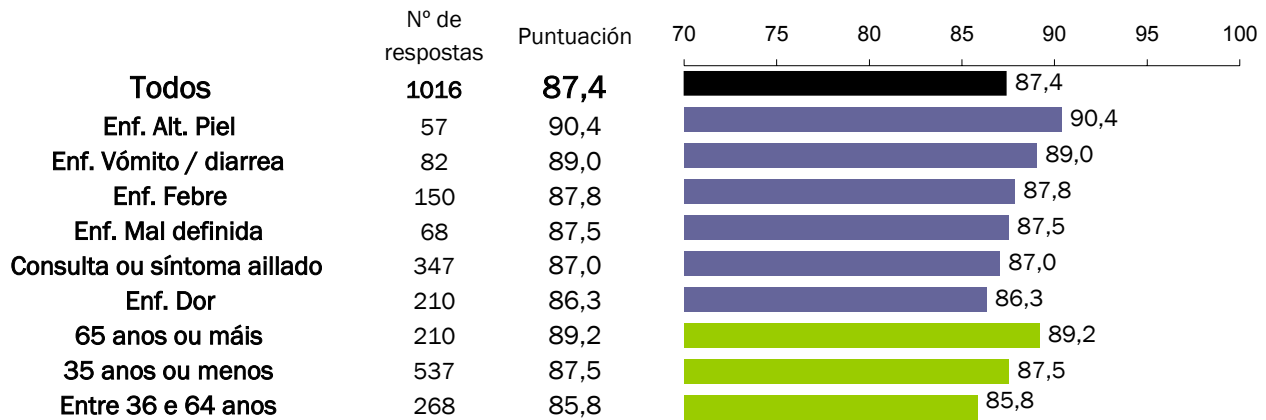


Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D

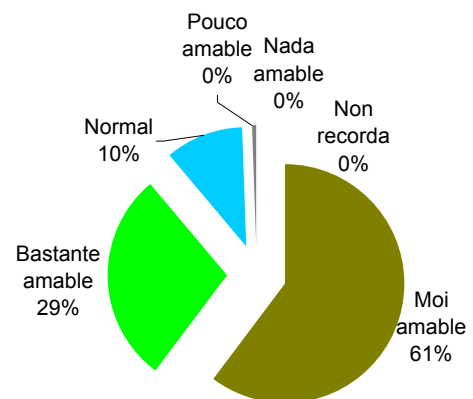
## Amabilidade que contestou nun primeiro momento, é dicir o teleoperador

### a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade



### b. Distribución das respostas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Moi amable	615	60,2%
Bastante amable	293	28,7%
Normal	106	10,4%
Pouco amable	0	0,0%
Nada amable	2	0,2%
Non recorda	5	0,5%



### c. Índice de prioridade. Correlacións

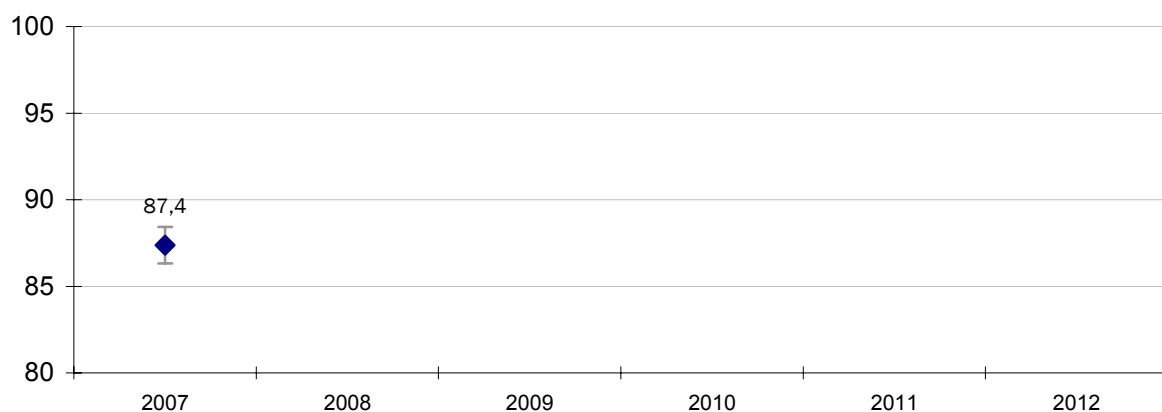
Índice de prioridade: 5 de 8 preguntas

Nivel **MEDIO**

Correlacións: 0,33

Nivel **BAIXO**

### d. Evolución da satisfacción

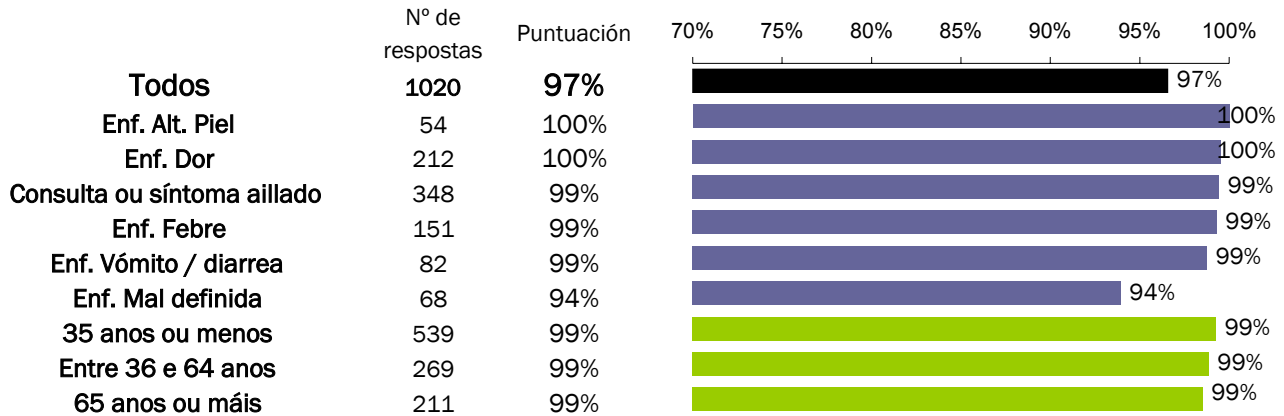


Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D

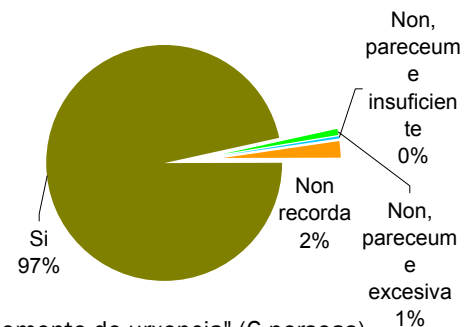
## O teleoperador solicitoulle información de xeito conciso e rápido

### a. Porcentaxe que respondeu "Si" por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade



### b. Distribución das respostas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Si	985	96,6%
Non, pareceume excesiva	10	1,0%
Non, pareceume insuficiente	1	0,1%
Non recorda	24	2,4%



Os pacientes que opinaron que era **excesiva** opinaron esto porque:

"Os datos que piden son excesivos nun momento de urxencia" (6 persoas)

"Tivo que repetir os datos varias veces"

"Os datos xa os teñen no ordenador". "Pérdese moito tempo"

"Tiña unha persoa desmaiada e estaba moi nervioso"

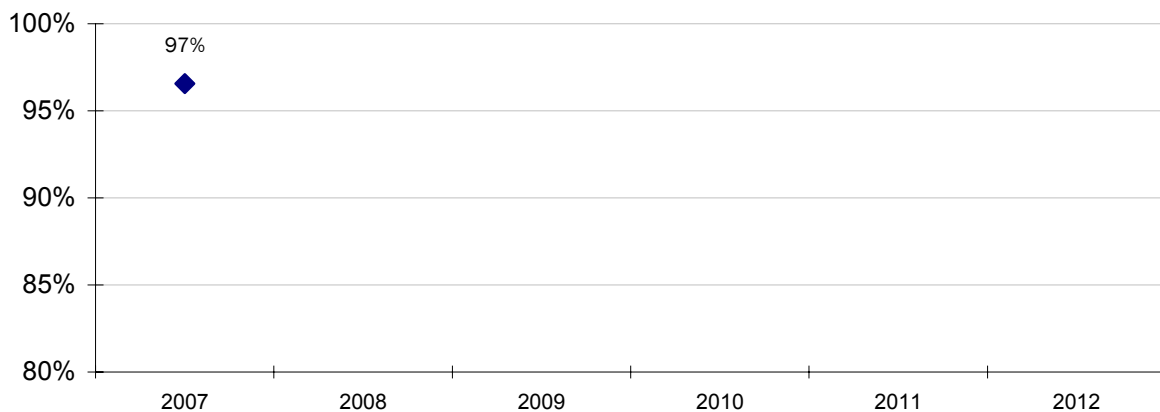
Os pacientes que opinaron que era **insuficiente** opinaron esto porque

"Non tiveron en conta o que ela dicía"

### c. Índice de prioridade. Correlacións

Non procede

### d. Evolución da satisfacción (porcentaxe que respondeu "Si")

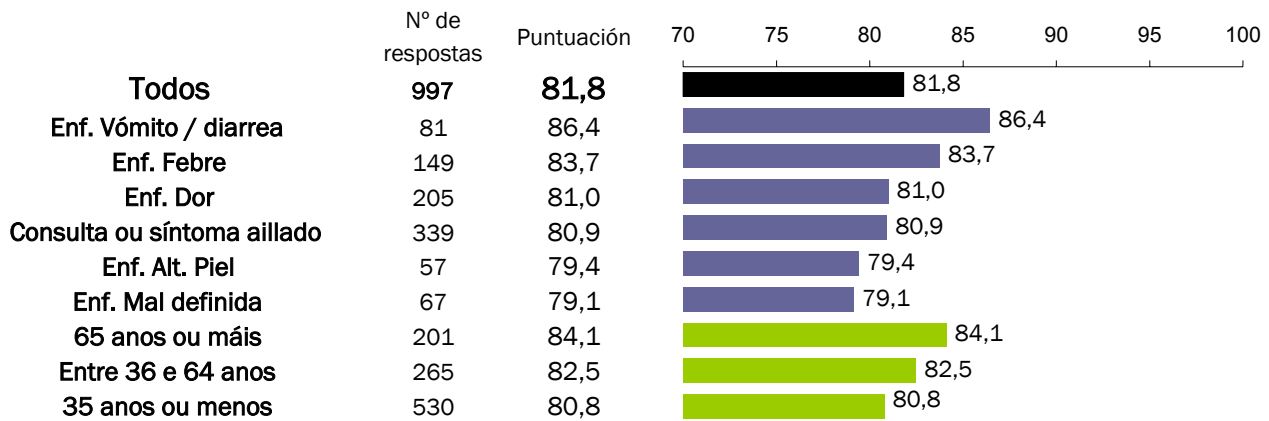


Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D

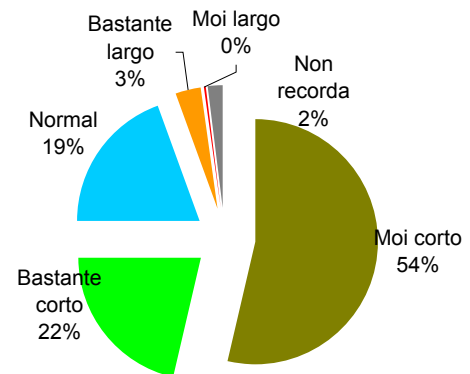
Tempo que esperou dende dende que descolgaron o teléfono ata que o médico se puxo para escoitar o problema

**a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade**



**b. Distribución das respostas. Frecuencias**

	Número	Porcentaje
Moi corto	545	53,6%
Bastante corto	219	21,5%
Normal	197	19,4%
Bastante largo	32	3,1%
Moi largo	4	0,4%
Non recorda	20	2,0%



Podería dicirme cánto tempo? Menos de 1 minuto: 154 casos  
Máis de 1 minuto: 167 casos

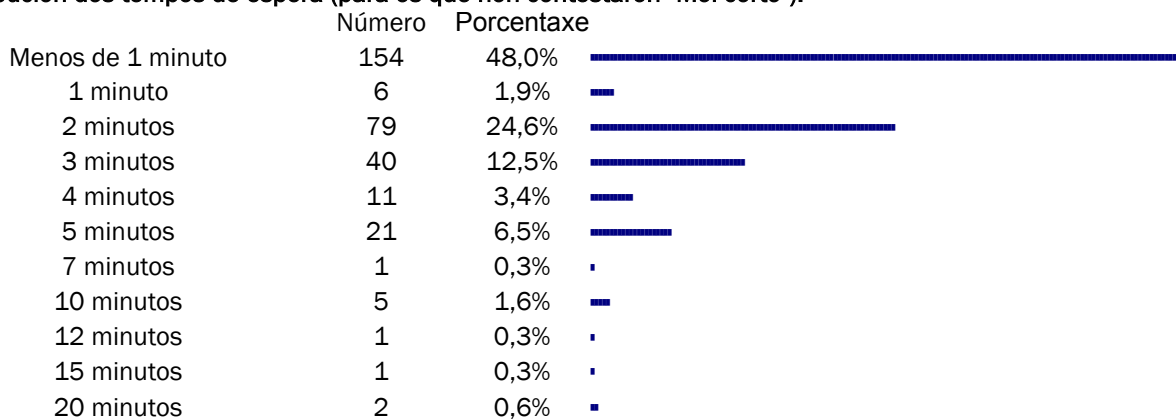
**c. Índice de prioridade. Correlacións**

Índice de prioridade: 4 de 8 preguntas Nivel **MEDIO**  
Correlacións: 0,28 Nivel **BAIXO**

**d. Tempos de espera**

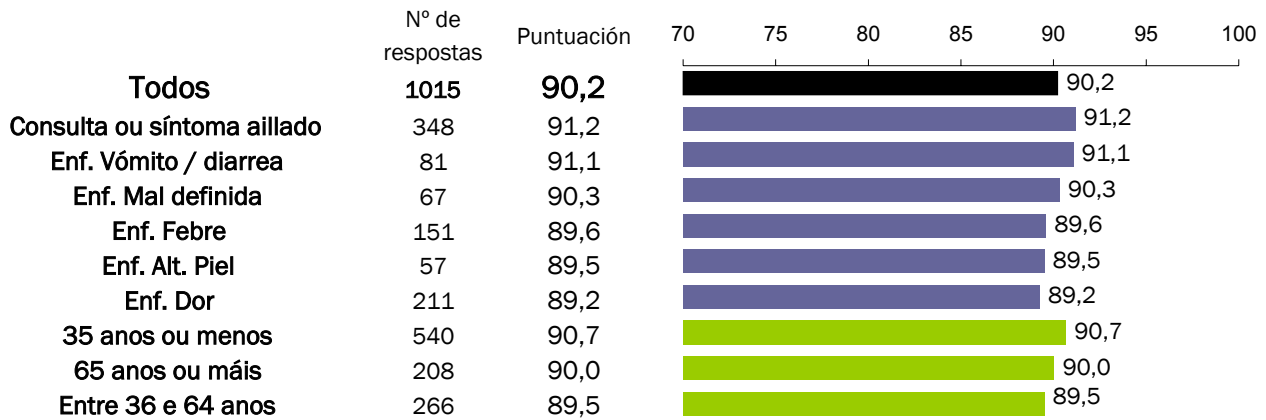
Tempo medio de espera (para os que agardaron máis de 1 minuto): **3,34 minutos**

Distribución dos tempos de espera (para os que non contestaron "Moi corto"):



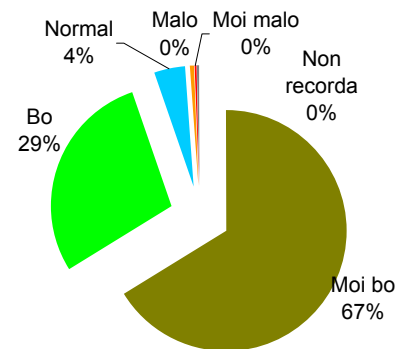
## Valoración do trato humano recibido por parte do médico da central

### a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade



### b. Distribución das respostas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Moi bo	674	66,1%
Bo	292	28,7%
Normal	43	4,2%
Malo	5	0,5%
Moi malo	1	0,1%
Non recorda	4	0,4%



### c. Índice de prioridade. Correlacións

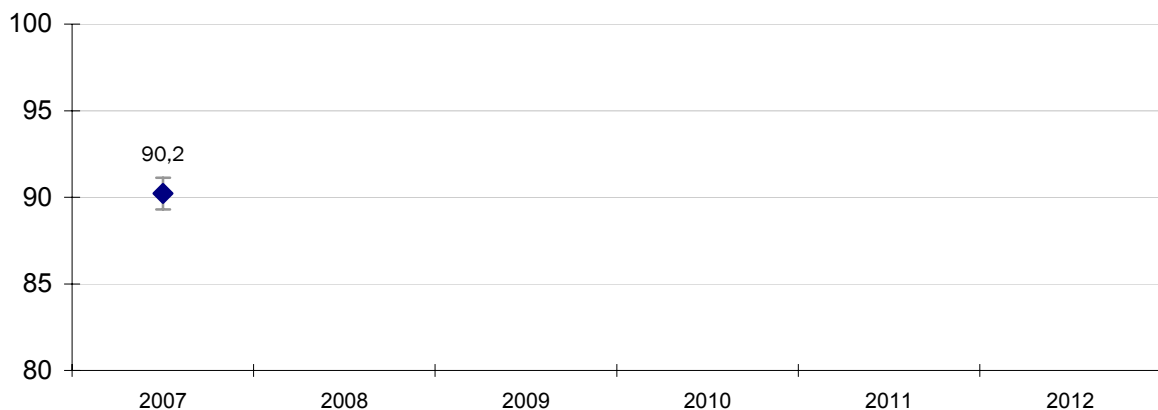
Índice de prioridade: 6 de 8 preguntas

Nivel **BAIXO**

Correlacións: 0,40

Nivel **ALTO**

### d. Evolución da satisfacción



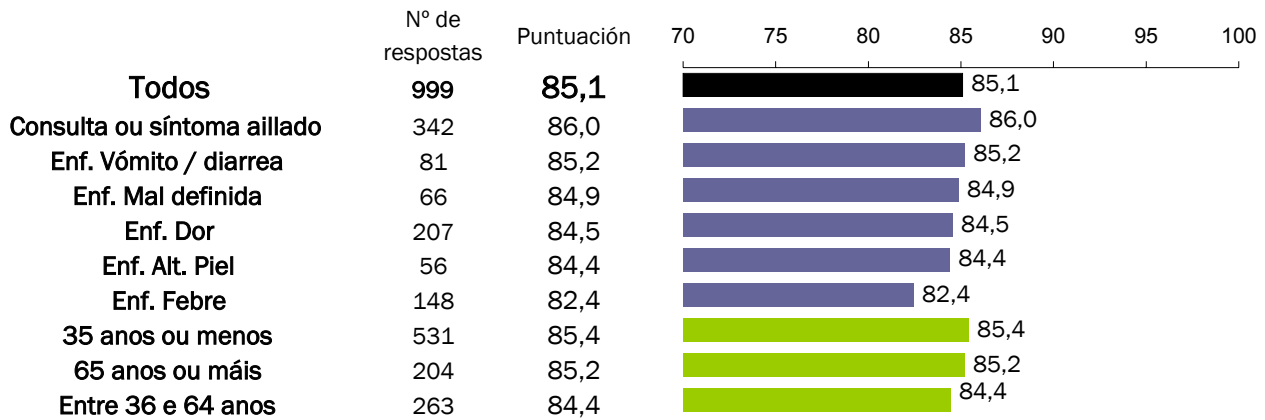
Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D



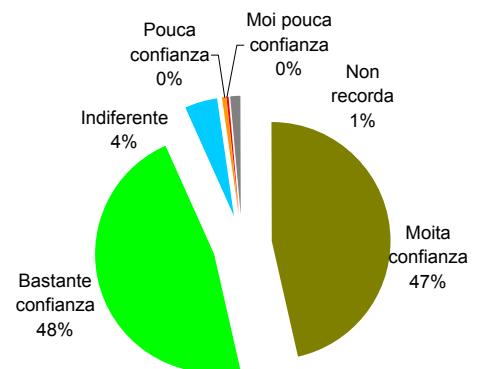
## Confianza que inspiraba o médico que o atendeu

### a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade



### b. Distribución das respostas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Moita confianza	469	46,3%
Bastante confianza	477	47,1%
Indiferente	44	4,3%
Pouca confianza	5	0,5%
Moi pouca confianza	4	0,4%
Non recorda	14	1,4%



### c. Índice de prioridade. Correlacións

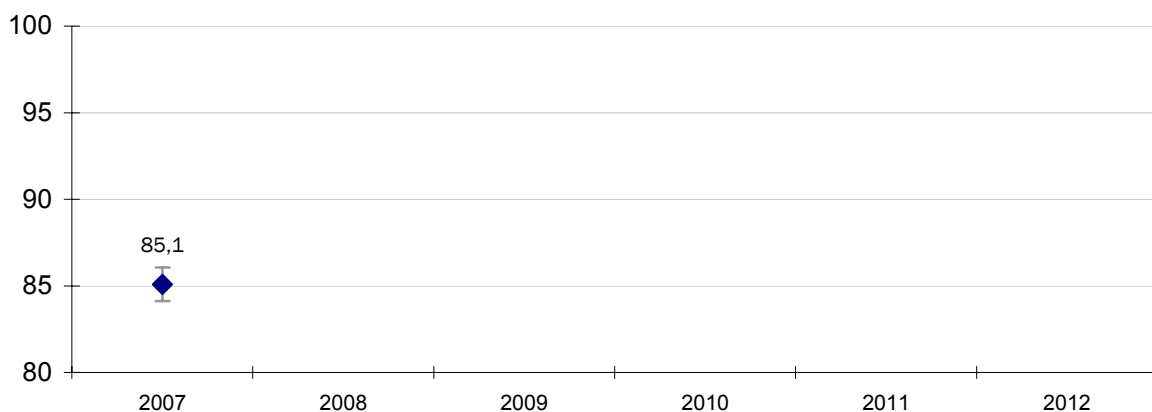
Índice de prioridade: 2 de 8 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlacións: 0,36

Nivel **MEDIO**

### d. Evolución da satisfacción

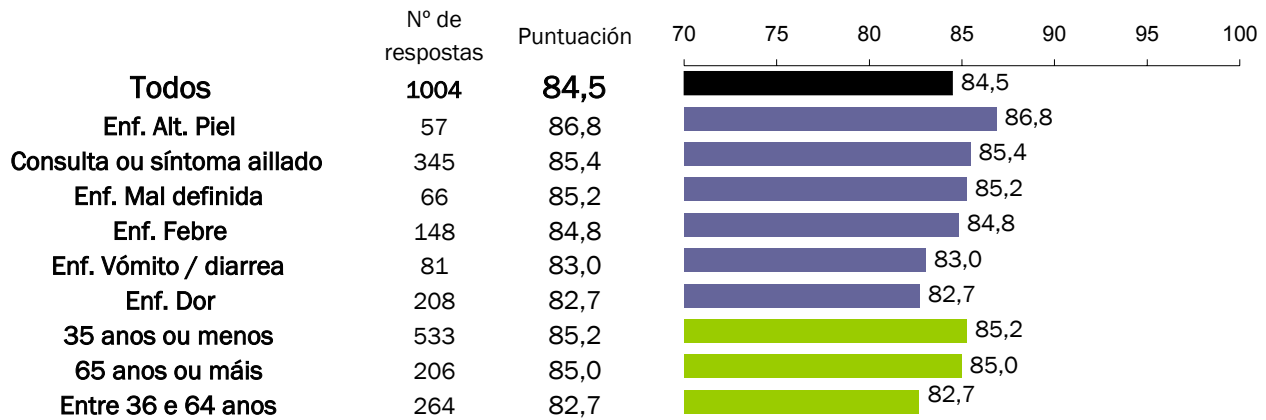


Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D

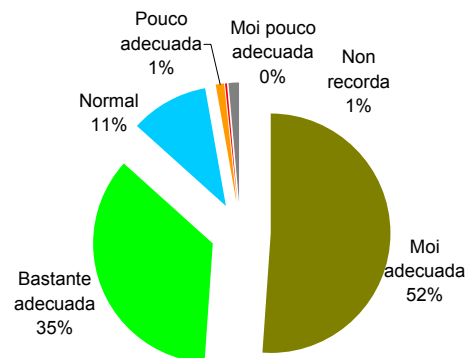
## Adecuación da solución adoptada polo médico para o problema

### a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade



### b. Distribución das respostas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Moi adecuada	521	51,2%
Bastante adecuada	361	35,5%
Normal	108	10,6%
Pouco adecuada	10	1,0%
Moi pouco adecuada	4	0,4%
Non recorda	13	1,3%



### c. Índice de prioridade. Correlacións

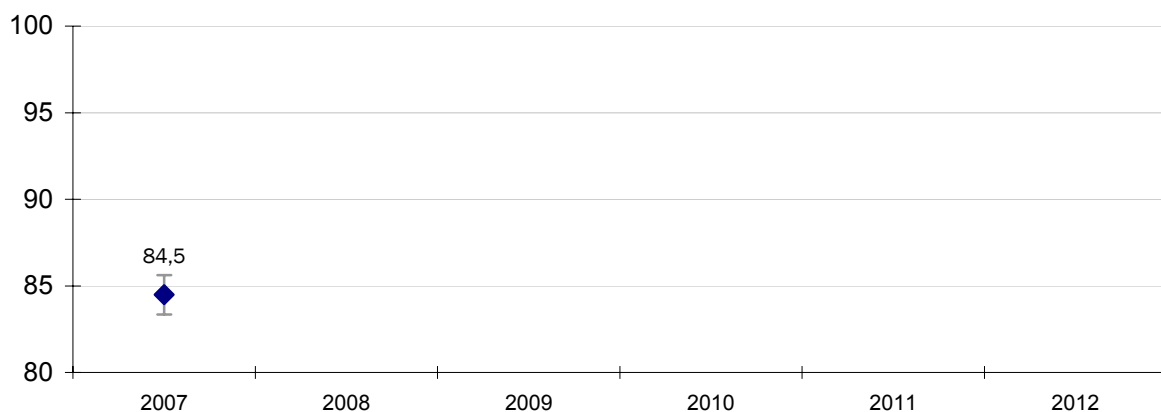
Índice de prioridade: 1 de 8 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlacións: 0,40

Nivel **ALTO**

### d. Evolución da satisfacción

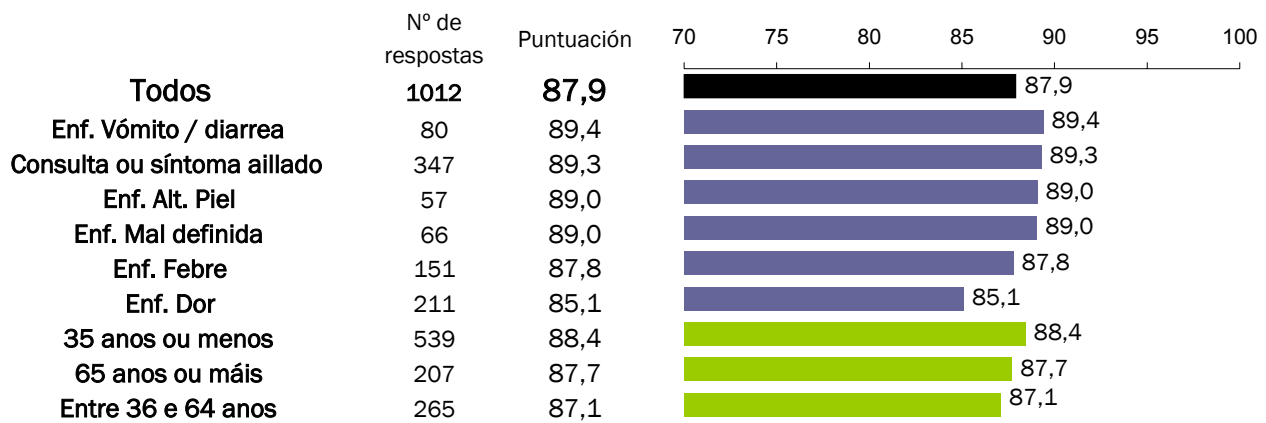


Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D

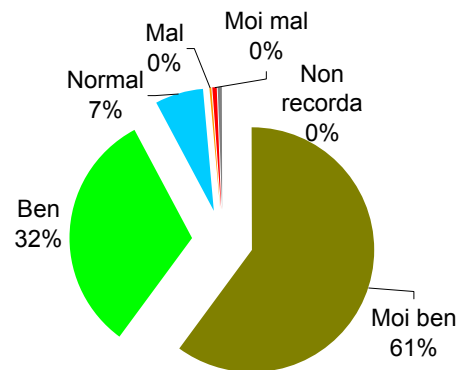
## Profesionalidade do médico do 061 que o atendeu

### a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade



### b. Distribución das respostas. Frecuencias

	Número	Porcentaxe
Moi ben	610	60,0%
Ben	327	32,2%
Normal	67	6,6%
Mal	3	0,3%
Moi mal	5	0,5%
Non recorda	5	0,5%



### c. Índice de prioridade. Correlacións

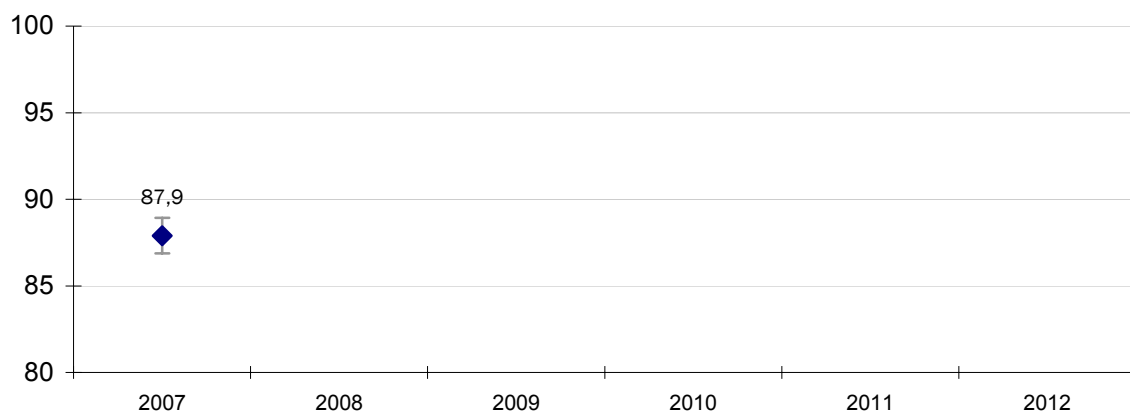
Índice de prioridade: 2 de 8 preguntas

Nivel **ALTO**

Correlacións: 0,44

Nivel **ALTO**

### d. Evolución da satisfacción

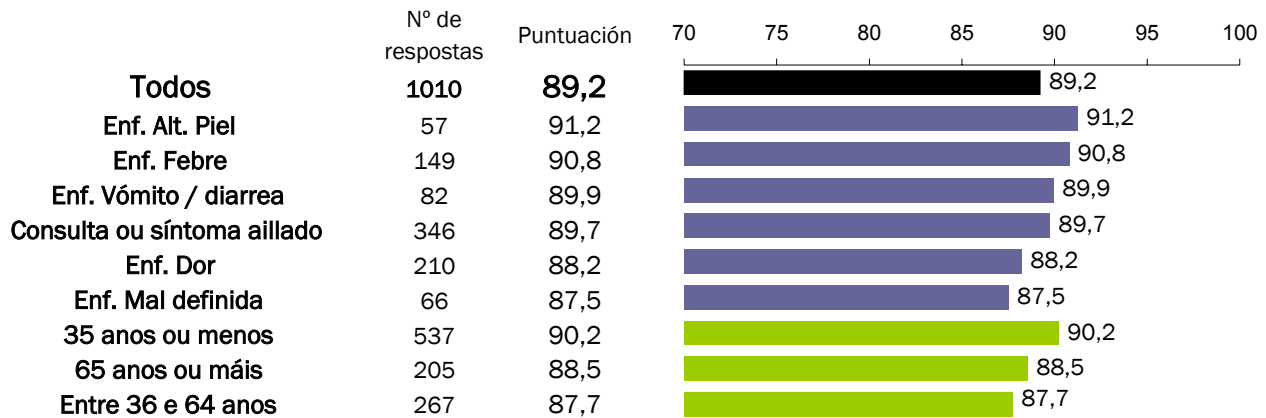


Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D

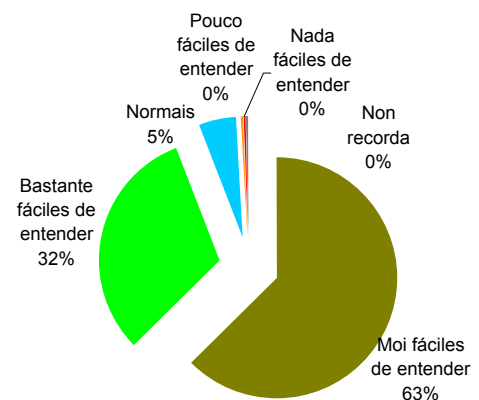
## Facilidade de entendemento das explicacións e consellos que deu o médico

### a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade



### b. Distribución das respostas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
Moi fáciles de entender	635	62,6%
Bastante fáciles de entender	320	31,6%
Normais	51	5,0%
Pouco fáciles de entender	2	0,2%
Nada fáciles de entender	2	0,2%
Non recorda	4	0,4%



### c. Índice de prioridade. Correlacións

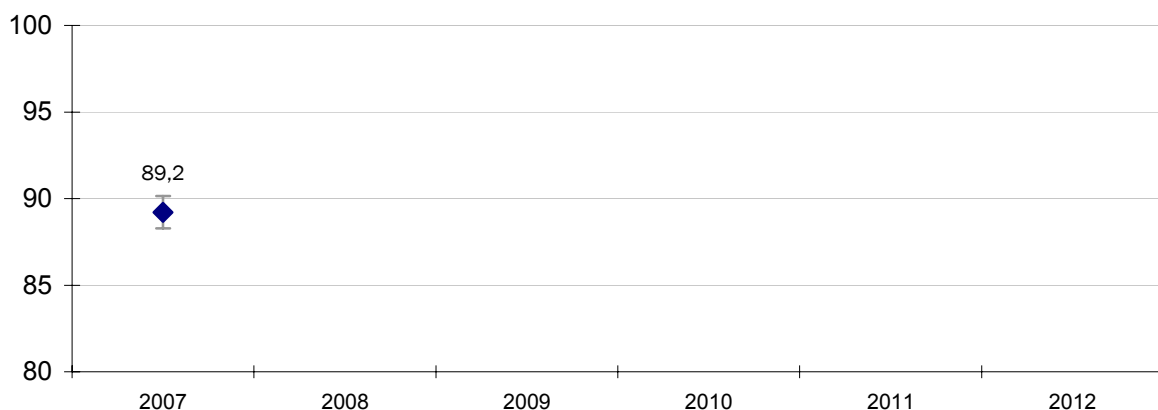
Índice de prioridade: 7 de 8 preguntas

Nivel **BAIXO**

Correlacións: 0,36

Nivel **MEDIO**

### d. Evolución da satisfacción

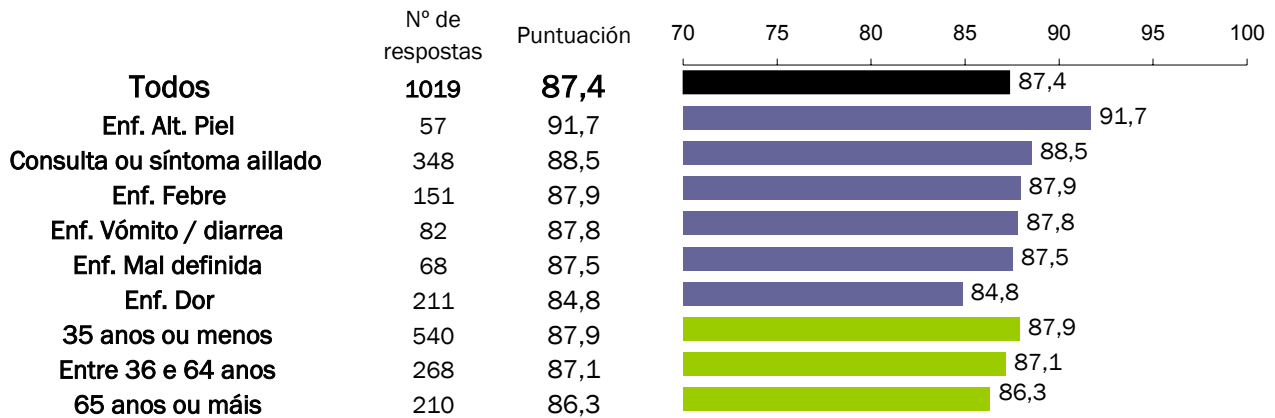


Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D

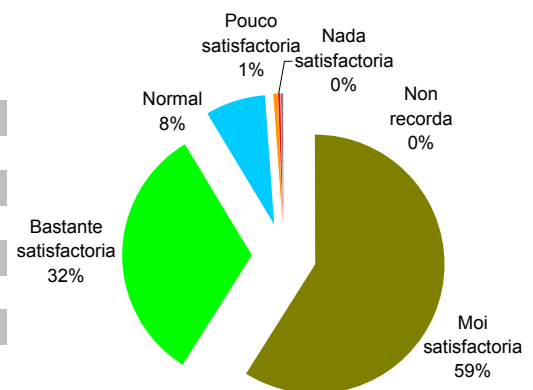
## Cualificación global da atención recibida polo servizo 061 de Galicia

### a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade



### b. Distribución das respostas. Frecuencias

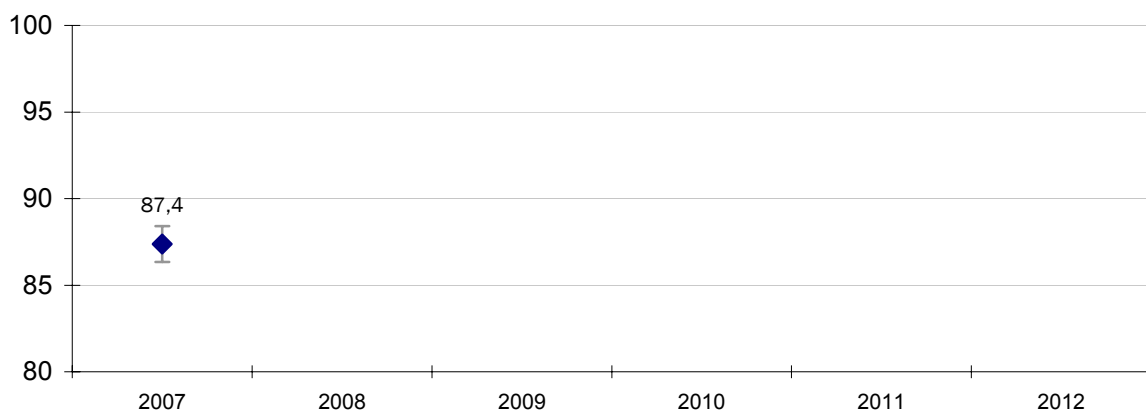
	Número	Porcentaje
Moi satisfactoria	602	59,0%
Bastante satisfactoria	331	32,4%
Normal	77	7,5%
Pouco satisfactoria	6	0,6%
Nada satisfactoria	3	0,3%
Non recorda	2	0,2%



### c. Índice de prioridade. Correlacións

Non procede por ser pregunta resume

### d. Evolución da satisfacción

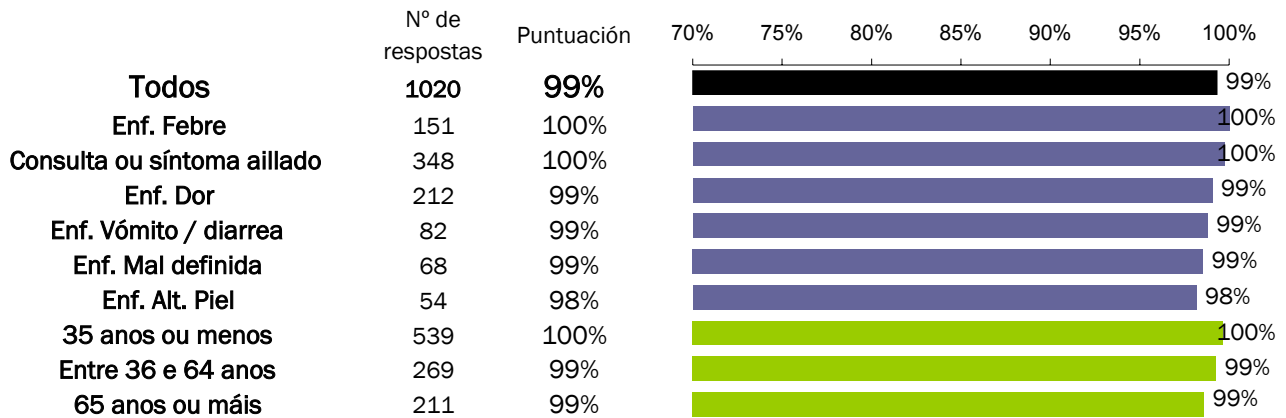


Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D

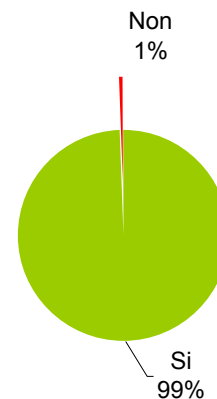
## Se puidera elixir, volvería a utilizar vostede os servizos do 061-Galicia nunha situación parecida?

### a. Porcentaxe que responde "Si" por tipo de proceso (os máis frecuentes) e idade



### b. Distribución das respostas. Frecuencias

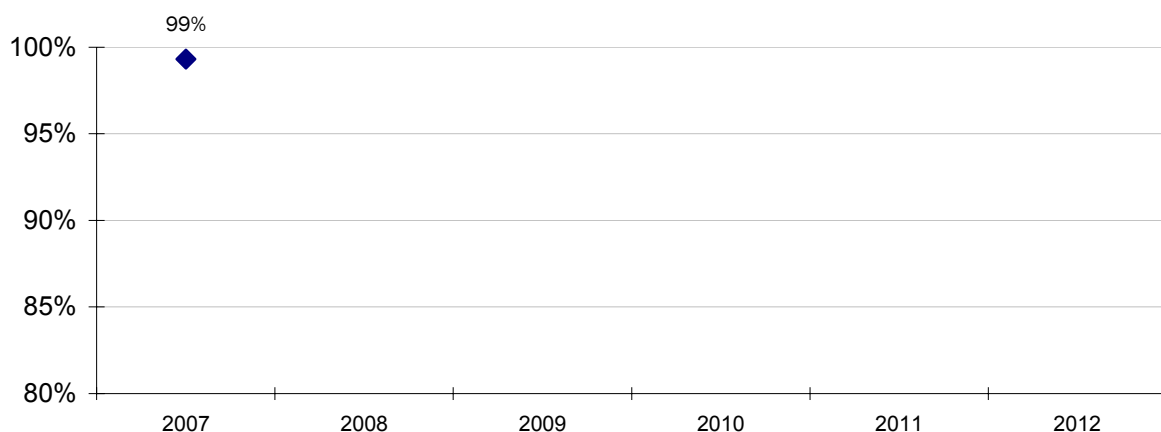
	Número	Porcentaje
Si	1013	99,3%
Non	7	0,7%



### c. Índice de prioridade. Correlacións

Non procede por ser pregunta resume

### d. Evolución da satisfacción (Porcentaxe dos pacientes que responden "Si")

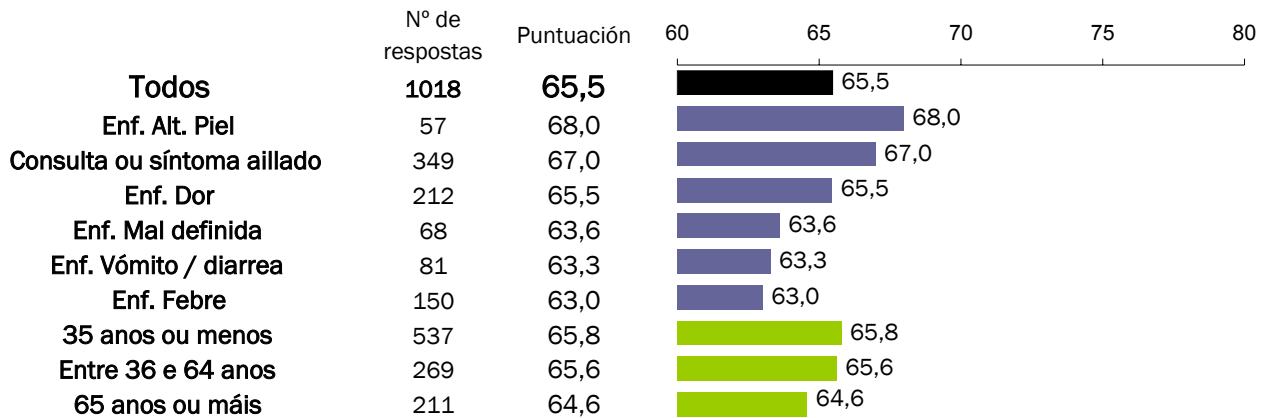


Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D

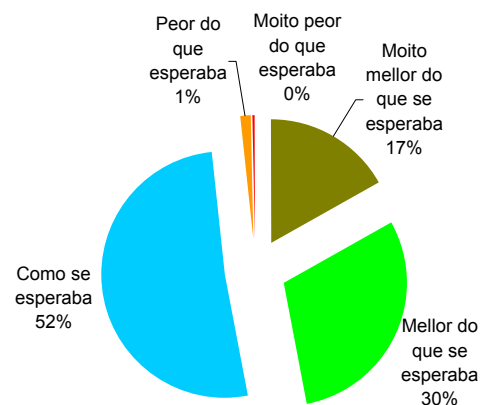
## Cumprimento das expectativas previas sobre a atención que prestou o 061 Galicia

### a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade



### b. Distribución das respostas. Frecuencias

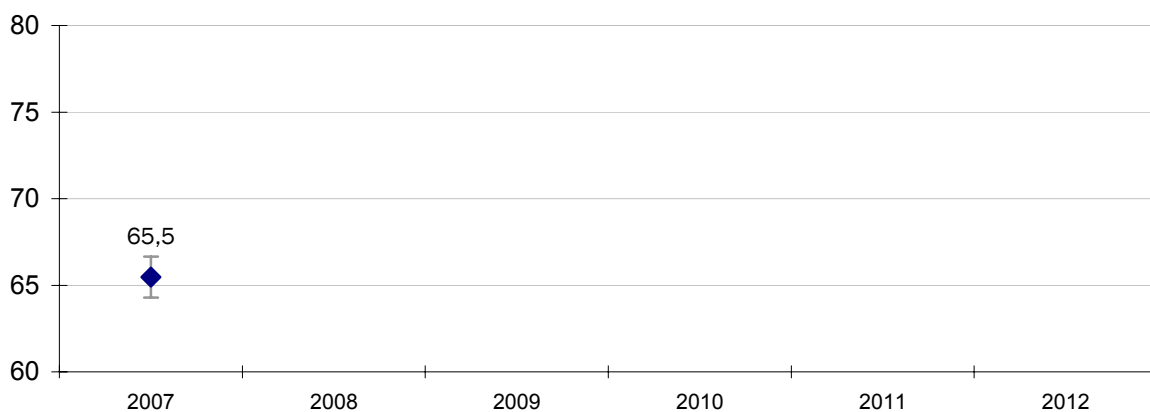
	Número	Porcentaje
Moito mellor do que se esperaba	172	16,9%
Mellor do que se esperaba	306	30,1%
Como se esperaba	523	51,4%
Peor do que esperaba	14	1,4%
Moito peor do que esperaba	3	0,3%



### c. Índice de prioridade. Correlacións

Non procede por ser pregunta resume

### d. Evolución da satisfacción

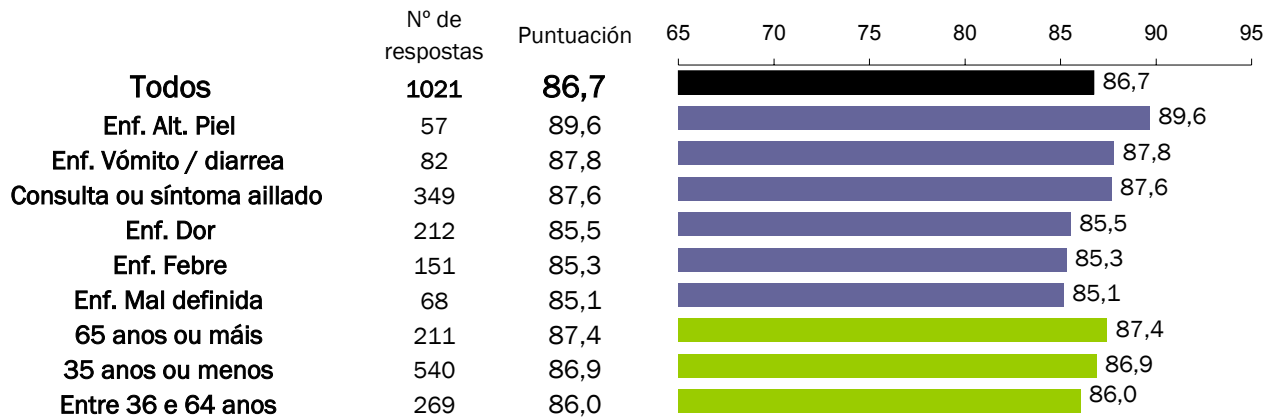


Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D

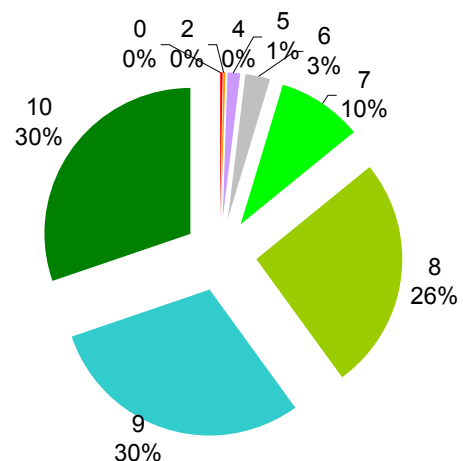
## Puntuación global á atención recibida por parte do 061 Galicia

### a. Puntuacións medias por tipo de proceso (os máis frecuentes) e grupo de idade

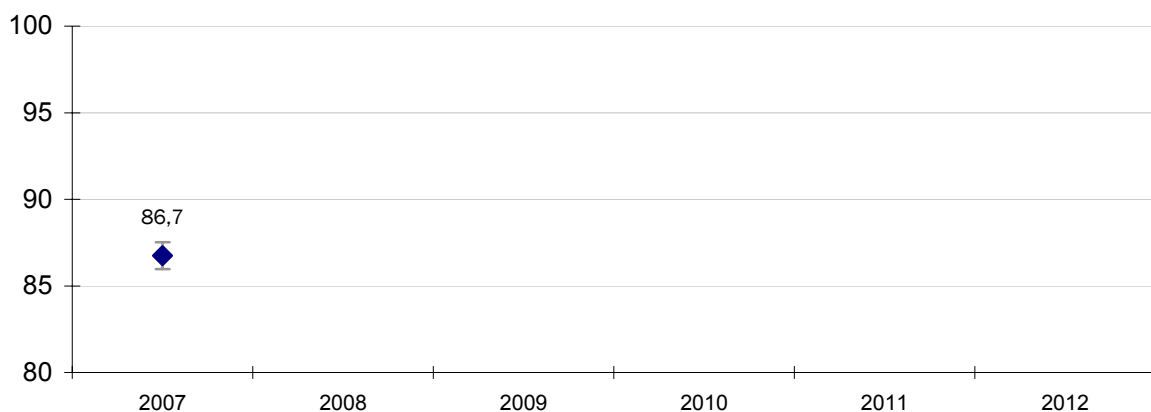


### b. Distribución das respostas. Frecuencias

	Número	Porcentaje
0	2	0,2%
1	0	0,0%
2	3	0,3%
3	0	0,0%
4	2	0,2%
5	14	1,4%
6	26	2,6%
7	98	9,6%
8	263	25,8%
9	303	29,8%
10	307	30,2%



### d. Evolución da satisfacción



Diferencia con respecto ao informe previo: N/D

Cambio significativo: N/D



## 8. Comentarios dos enquisados

Engádesse, tralos comentarios, información sobre a idade, o sexo e mailo proceso que orixinou a urxencia para unha mellor interpretación do comentario.

Dividíronse os comentarios en varias seccións: Equipamento, Trato/persoal, Tempo e Outros factores.

### Equipamento (humano e material)

- Especialistas en pediatría (0 anos, Home, Enf. Alt. Pel)
- Máis profesionais de pediatría (2 anos, Home, Enf. Alt. Pel)
- Deberían ter tamén un médico pediatra. Informar có servicio, tamén é de información médica, non só de ambulancia (2 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Fai falla máis persoal (4 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Máis persoal (4 anos, Home, Enf. Alt. Pel)
- Máis unidades de ambulancias (4 anos, Muller, Enf. Alt. Pel)
- Seguir mellorando os medios de atención telefónica (4 anos, Home, Enf. Febre)
- Suxire que teñan médicos de diferentes especialidades (7 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Que non o atende un pediatra, cando chama polo neno (9 anos, Home, Enf. Dolor)
- Máis persoal médico (14 anos, Home, Enf. Febre)
- Posibilitar a consulta na web (15 anos, Muller, Enf. Febre)
- Que o servicio fora por internet (27 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Maior numero de especialistas (32 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Máis persoal (33 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Máis especialistas (35 anos, Muller, Enf. Mal definida)
- Máis persoal de día (37 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Poder facilitar as consultas por videochamada ou a través de internet (38 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Que todas ambulancias de urxencias sexan medicalizadas (39 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Duplicar os servicios, tanto técnicos, como humanos (40 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Ter un pequeno historial dos pacientes que chaman máis de unha vez (46 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)

- Poñer máis médicos, para poder atender e reducir os tempos de espera (46 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Poñerte cun especialista da doenza e non co médico xeral (53 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Que sempre teñan bos profesionais médicos (57 anos, Home, Enf. Febre)
- Esperaba que fora un médico ó domicilio (64 anos, Home, Enf. Febre)
- Non ten pernas e non lle deixan levar con él, a súa cadeira especial (66 anos, Home, Enf. Mareos)
- Deberían ter máis médicos (74 anos, Muller, Enf. Mal definida)
- Máis ambulancias (81 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Ter máis ambulancias, porque non puido ser trasladado a Santiago, e tivo que pagar unha, e era unha cousa urxente (84 anos, Home, Enf. Mal definida)
- Os medios técnicos cando visitan o paciente no domicilio (87 anos, Muller, Enf. Vómito/diarrea)
- Necesitase máis persoal (91 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)

### Trato / Persoal

- Que atendan a persoa con respecto e humanidade (1 ano, Home, Enf. Febre)
- Facer as preguntas persoais ó principio, incluso antes de comunicar o problema. Debería ser identificado por nº de tfno., sobre todo si non é a primeira vez que chama (4 anos, Home, Outros accidentes ou lesións)
- Mellor trato por parte dos teleoperadores (8 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- O teleoperador o principio, non o quixo atender (21 anos, Home, Enf. Dolor)
- Facer máis preguntas sobre a doenza do paciente (26 anos, Home, Enf. Dolor)
- No ter que dar os datos dúas veces (27 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Que a valoración a faga un facultativo no primeiro contacto (26 anos, Muller, Enf. Mareos)
- A solicitude de datos e demasiado longa (28 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- A calidade humana nese momento (34 anos, Home, Enf. Mal definida)
- Mellorar a forma de pedir os datos, informando primeiro cal é o motivo da consulta, para poder valorar a gravidade do enfermo (35 anos, Muller, Enf. Vómito/diarrea)
- Atender mellor e preocuparse máis (37 anos, Home, Enf. Dolor)

- As explicacións dos médicos as veces son moi técnicas (39 anos, Muller, Enf. Vómito/diarrea)
- Calmar á persoa que chama, porque en momentos de accidentes estase nerviosa e pérdese o control da situación (44 anos, Muller, caída)
- Estar máis en contacto cos médicos do PAC (48 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Nesta chamada pouca profesionalidade do médico (57 anos, Muller, Enf. Febre)
- O trato debería de mellorar en todo (67 anos, Muller, Enf. Febre)
- Explicacións máis claras (73 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Falan moi rápido a hora de pedir os datos (0 anos, Muller, Enf. Febre)
- Explicacións moito máis claras (82 anos, Home, Enf. Disnea/fatiga)

### Tempo

- Tardan un pouco en porte en contacto co médico (0 anos, Muller, Enf. Mal definida)
- Rapidez en pasar co médico (1 ano, Home, Consulta o síntoma illado)
- Máis rapidez e solicitar menos datos para axilizar a espera (1 ano, Home, Enf. Febre)
- O tempo en espera ata que a atende o médico (1 ano, Home, Enf. Febre)
- Os tempos de espera (1 ano, Muller, Enf. Febre)
- Que non tarden tanto (1 ano, Home, Enf. Febre)
- Máis rapidez e non solicitar tantos datos (2 anos, Home, Atragantamento)
- A rapidez (2 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Máis rapidez e non solicitar tantos datos (2 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Reducir o tempo de espera para ser atendida polo médico (2 anos, Home, Enf. Febre)
- O tempo para que lle atenda o médico, ten que ser menor (5 anos, Home, Consulta ou síntoma illado)
- Que se reducise o tempo da espera (6 anos, Muller, Enf. Febre)
- Rapidez na atención (8 anos, Muller, Enf. Alt. Pel)
- Maior rapidez para que atenda o médico (9 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- O tempo para dar os datos (9 anos, Muller, Enf. Dolor)
- O tempo de espera (10 anos, Home, Enf. Dolor)
- Mellorar o tempo en pasar ó médico (sobretudo en casos de nenos) (11 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)

- O tempo en espera ata que a atende o médico (13 anos, Home, Enf. Alt. Piel)
- Os tempos de espera (13 anos, Muller, Enf. Febre)
- Tiña que ser máis breve a espera para que te atenda o médico (8 anos, Muller, Enf. Febre)
- Que non te poñan en espera (20 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Reducir a espera polo médico (22 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Os tempos de espera (23 anos, Home, Enf. Mareos)
- Tempo de atención (27 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Os tempos de espera (27 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Máis médicos para que o tempo de espera sexa menor (29 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Rapidez na atención por parte do facultativo (33 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Máis rapidez para pasar a chamada ó médico (33 anos, Muller, Enf. Psiquiátrica/conducta) (online, videochamada, etc.....) (35 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Pedir menos datos para axilizar o tempo de resposta, e posibilitar as consultas por internet
- O tempo en espera ata que a atende o médico (35 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Os tempos de espera (35 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Baixar o tempo de espera ata contactar co médico (36 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Os tempos de espera (39 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Pedir menos información para axilizar o tempo de resposta (se é necesaria, logo que a faga o médico /a) (40 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Tempo de espera ata que che pasan co médico (44 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Máis rapidez e non solicitar tantos datos (44 anos, Muller, Enf. Alt. Pel)
- Máis tempo para dedicarlle aos pacientes, para que eles poidan explicarlle as súas dúbidas (48 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Nalgúns casos tardan en derivar a chamada (52 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Máis rapidez e profesionalidade (60 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Reducir os tempos de espera para ser atendido polo médico (65 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Diminuír o tempo dun operador a outro (66 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Máis rapidez (66 anos, Muller, Enf. Vómito/diarrea)
- Que foran máis rápidos (76 anos, Muller, Enf. Dolor)

- Debería ser máis rápido (76 anos, Muller, Enf. Mareos)
- El médico que atiende debe hacer solamente una pregunta básica, y enviar inmediatamente la ambulancia (78 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Os tempos de espera (79 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Baixar o tempo de espera ata contactar co médico (80 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Máis rapidez na atención do médico (80 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Rapidez en pasar dun sanitario a outro (80 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Rapidez en coller o telefono (86 anos, Home, Enf. Febre)
- Debería ser máis rápido, e non facer tantas preguntas, cando alguén necesita con urxencia un médico (87 anos, Muller, Enf. Mal definida)
- O tempo para pasar có médico que sexa menor (89 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- O tempo para que lle atenda o médico ten que ser menor (93 anos, Muller, Enf. Vómito/diarrea)

### Outros factores

- É cara a chamada de telefono (1 ano, Muller, Enf. Dolor)
- A atención telefónica e boa, pero non lle envían a ambulancia cando o precisa (1 ano, Home, Enf. Febre)
- Profesionalidade por parte do médico (3 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Debería atender sempre un médico especialista (pediatra, xinecólogo...), cree que non e así (4 anos, Muller, Enf. Febre)
- Que se manteña como está, e que non retiren este servicio (8 anos, Muller, Enf. Febre)
- Sempre se pode mellorar (19 anos, Muller, Consulta ou Síntoma illado)
- Dar varias solucións ou alternativas, ó paciente en vez de unha soa (28 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Profesionalidade (28 anos, Muller, Enf. Mal definida)
- Reducir os datos persoais (41 anos, Muller, Enf. Vómito/diarrea)
- O médico descoñece os problemas do paciente, en moitos casos (44 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Mellorar a atención e educación do médico (49 anos, Muller, Enf. Dolor)

- Máis explicacións, xa que se trata unicamente por telefono (50 anos, Muller, Enf. Dolor)
- Non coñecían o medicamento que estaba tomando (51 anos, Muller, Enf. Hemorragia)
- En caso de dúbida remitir a urxencias (57 anos, Home, Enf. Mal definida)
- Pedíronlle unha orden xudicial para trasladala e non era necesario (62 anos, Muller, Enf. Psiquiátrica/conducta)
- Nos casos que son graves no facer tantas preguntas (moitas son bastante superfluas) (63 anos, Home, Consulta ou Síntoma illado)
- Os traballadores deben coñecer a zona para poder entenderse (70 anos, Home, Enf. Dolor)
- Valorar diferentes posibilidades cando se trata dunha persoa maior (85 anos, Muller, Enf. Dolor)