

Los ciudadanos otorgan un sobresaliente al servicio de emergencias sanitarias 061

Entre los aspectos más valorados está el trato humano y la información recibida

Andalucía, 7 de enero de 2009

Los ciudadanos otorgan un sobresaliente al servicio prestado por los equipos de emergencias del 061. Así se desprende de la encuesta de satisfacción anual realizada a las personas que durante el primer semestre del año 2008 requirieron este tipo de asistencia, quienes han valorado la atención recibida con una nota global de 9,3 sobre 10 puntos. Cifra muy similar a la obtenida el año 2007 con 9,2 puntos.

La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES-061) realiza periódicamente estas encuestas desde 1998, manteniendo una puntuación por encima de 9 desde entonces.

En estas encuestas los ciudadanos valoran la actividad sanitaria que reciben en las tres fases del proceso: atención de la llamada al centro coordinador alertando de una emergencia sanitaria, la asistencia telefónica recibida mientras llegan los equipos del 061 y la resolución de la asistencia por los mismos.

El valor mejor puntuado por los usuarios del 061 encuestados en el primer semestre de 2008 ha sido el trato humano recibido por los equipos de emergencia en el momento de la asistencia, al que le han otorgado un 9,6 sobre 10. Asimismo, valoran por encima del nueve la información facilitada y la amabilidad, así como el interés mostrado durante la llamada telefónica.

En la misma línea, le otorgan un 8,9 a la seguridad transmitida desde la sala de coordinación al ciudadano que realiza la llamada de alerta y a los consejos sanitarios que reciben mientras llegan los equipos de emergencia.

Satisfacción de Equipos de Coordinación Avanzada

Los Equipos de Coordinación Avanzada reciben también un notable alto por parte de los usuarios, siendo valorados con un 8,80 y un 9,1 en Málaga y Sevilla respectivamente de satisfacción global, destacando el trato (9,4 en ambas capitales) y la información (9,1 en Sevilla y 9 en Málaga) como los aspectos mejor considerados por los usuarios.

Los Equipos de Coordinación Avanzada (ECA) se crearon en diciembre de 1998 como un recurso de apoyo a la coordinación de urgencias y emergencias sanitarias. Estos equipos están formados por un diplomado en enfermería y un técnico en emergencias sanitarias, que se desplazan al lugar de la demanda asistencial, y están en constante comunicación con el médico de la sala de coordinación.

Los vehículos cuentan con equipamiento especial de telemedicina para la transmisión inmediata de los datos. Actualmente en EPES contamos con 5 ECAS, 3 en Málaga y 2 en Sevilla.

Web Junta Andalucía