



FUNDACIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE SANITARIO  
para la educación, cooperación y desarrollo

# Libro Blanco del Transporte Sanitario

*Estudios de Opinión:  
La Población General*

*Junio de 2005*

Estudio realizado por:



ANALISIS E INVESTIGACION

Colabora:



ISICS



## Indice

1. Introducción
2. Utilización del transporte sanitario
3. Valoración del transporte sanitario
4. Expectativas del servicio
5. Propiedad de las ambulancias
6. Principales conclusiones

## 1. Introducción.

El estudio de la situación del transporte sanitario en España debe detenerse necesariamente a conocer la opinión que tienen de éste los usuarios finales. Para ello, se realizó una encuesta telefónica entre la población general durante el mes de octubre de 2004. El cuadro 1 recoge la ficha técnica de este estudio

**Cuadro 1.** Ficha técnica del estudio

<b>Universo:</b>	Población española mayor de 18 años
<b>Muestra:</b>	700 casos
<b>Error teórico de muestreo:</b>	$\pm 3,77\%$ , con $p=q=0,5$ y con un nivel de confianza del $95,5\%$
<b>Tipo de encuesta:</b>	Encuesta telefónica, sistema CATI (Computer Asistant Telephone Interview), con selección aleatoria de entrevistados
<b>Cuestionario:</b>	Semiestructurado, con preguntas abiertas, de aproximadamente 11 minutos de duración
<b>Control de calidad:</b>	Norma UNE 161001, certificado por AENOR y el Código CCI/Esomar
<b>Trabajo de campo:</b>	Realizado en Octubre de 2004

El cuadro 2 detalla la composición de la muestra en cuanto a sexo, edad, tamaño del hábitat y cobertura sanitaria que utiliza preferentemente (Seguridad Social o seguro privado). Como podremos observar con posterioridad, estas variables caracterizarán pautas de respuesta significativamente diferentes en algunas de las respuestas. De igual modo, hay que reseñar que la muestra estuvo compuesta por habitantes de las diferentes comunidades autónomas de manera proporcional a la población española.

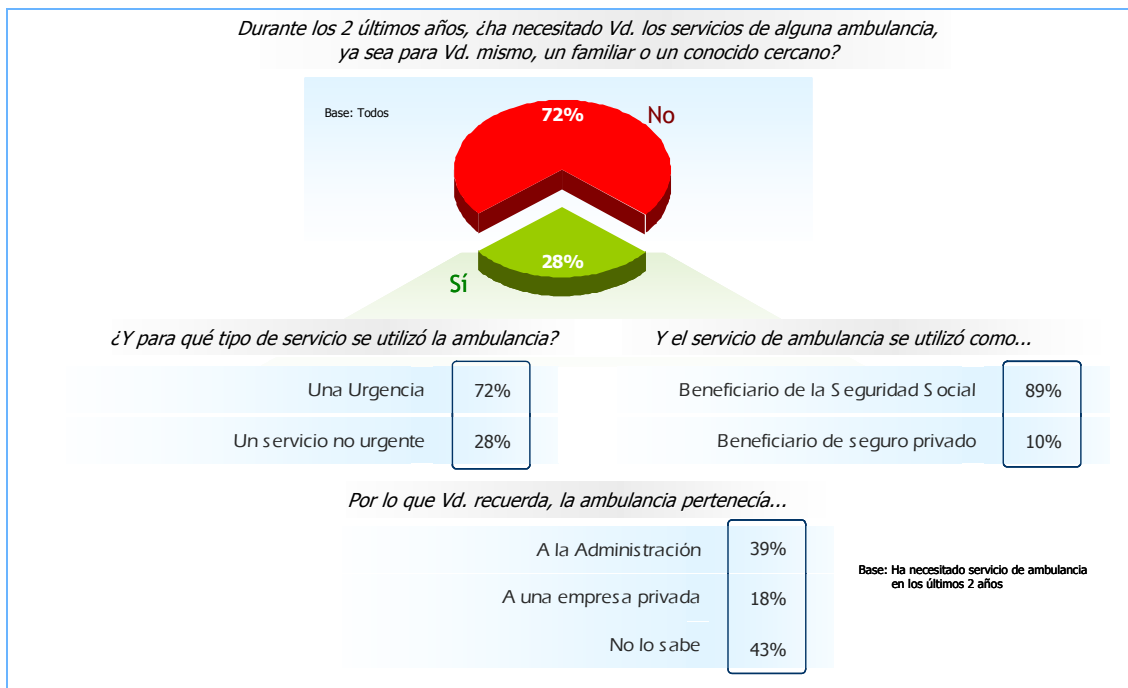
**Cuadro 2.** Composición de la muestra del estudio

<b>Sexo</b>		<b>Servicios Sanitarios que usa pref.</b>	
Hombre	49%	Seguridad Social	87%
Mujer	51%	Seguro privado	13%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>
<b>Edad</b>		<b>Tamaño de hábitat</b>	
De 18 a 30 años	25%	Hasta 10.000 hab.	24%
De 31 a 45 años	29%	De 10.001 a 50.000	26%
De 46 a 60 años	21%	De 50.001 a 200.000	23%
Más de 60 años	25%	Más de 200.0000	27%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## 2. Utilización del transporte sanitario

Un 28% de las personas encuestadas ha necesitado utilizar servicios de transporte sanitario para sí mismo o para personas allegadas recientemente. El perfil de estos usuarios, reflejado en el cuadro 3, es mayoritariamente de beneficiarios de la Seguridad Social (89%) que han requerido servicios de transporte urgente (72%). La mayor parte de estos usuarios no tiene una clara impresión de la pertenencia de la ambulancia, por lo que casi la mitad (43%) señalan que desconocen este dato. Entre los que afirman conocerlo, algo más de dos tercios piensan que el vehículo pertenecía a la administración, mientras que el otro tercio considera que pertenecía a una empresa privada.

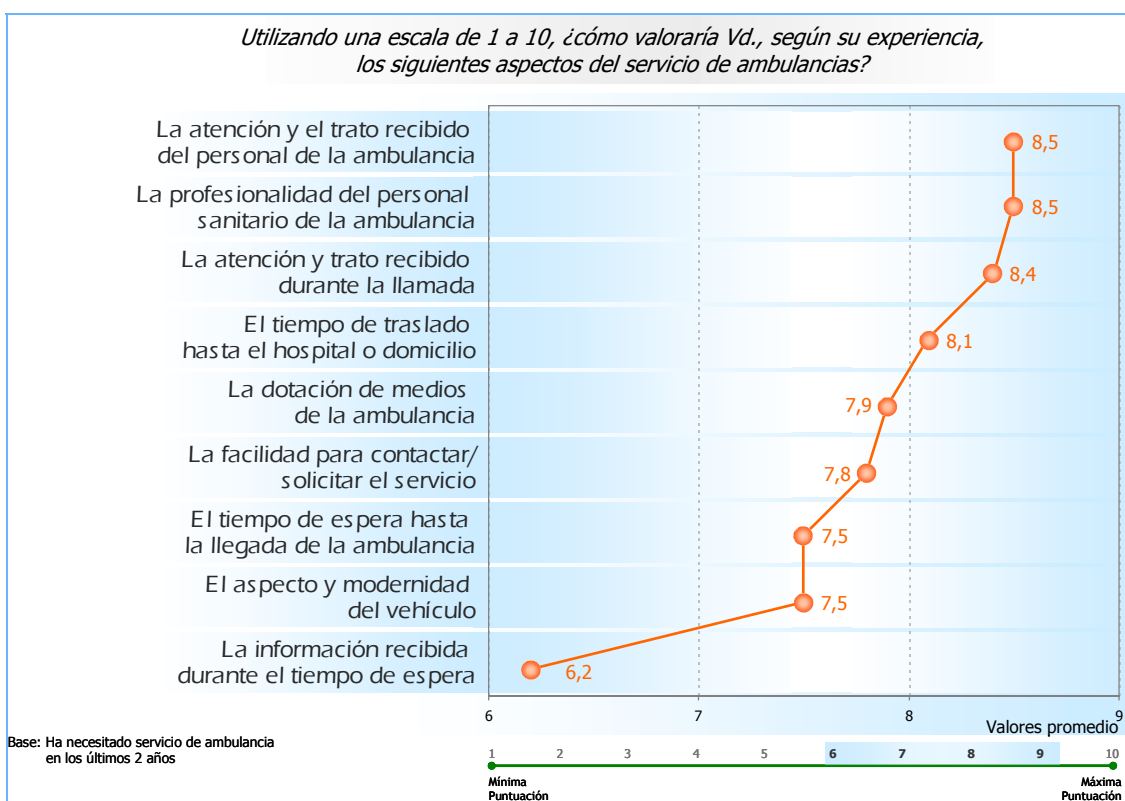
### Cuadro 3. Utilización reciente del transporte sanitario



La valoración de los servicios recibidos es muy favorable, como podemos observar en el cuadro 4. Así, aspectos como la profesionalidad del personal sanitario de la ambulancia, la atención y el trato recibido de dicho personal y la atención por parte del personal encargado de la recepción de la llamada alcanzan puntuaciones muy elevadas, en torno a los 8,5 puntos. Alrededor de los 8 puntos se sitúan la rapidez en el traslado, la dotación de medios de la ambulancia y la facilidad de obtención del servicio. El aspecto y modernidad del vehículo, así como el tiempo de espera hasta la llegada de la ambulancia obtienen sendas valoraciones de 7,5. Finalmente, en un escalón más bajo, aunque superando holgadamente los cinco puntos, se sitúa la información recibida por los usuarios durante la espera.

Estudio realizado por: Colabora:

#### Cuadro 4. Valoración de los servicios de transporte sanitario

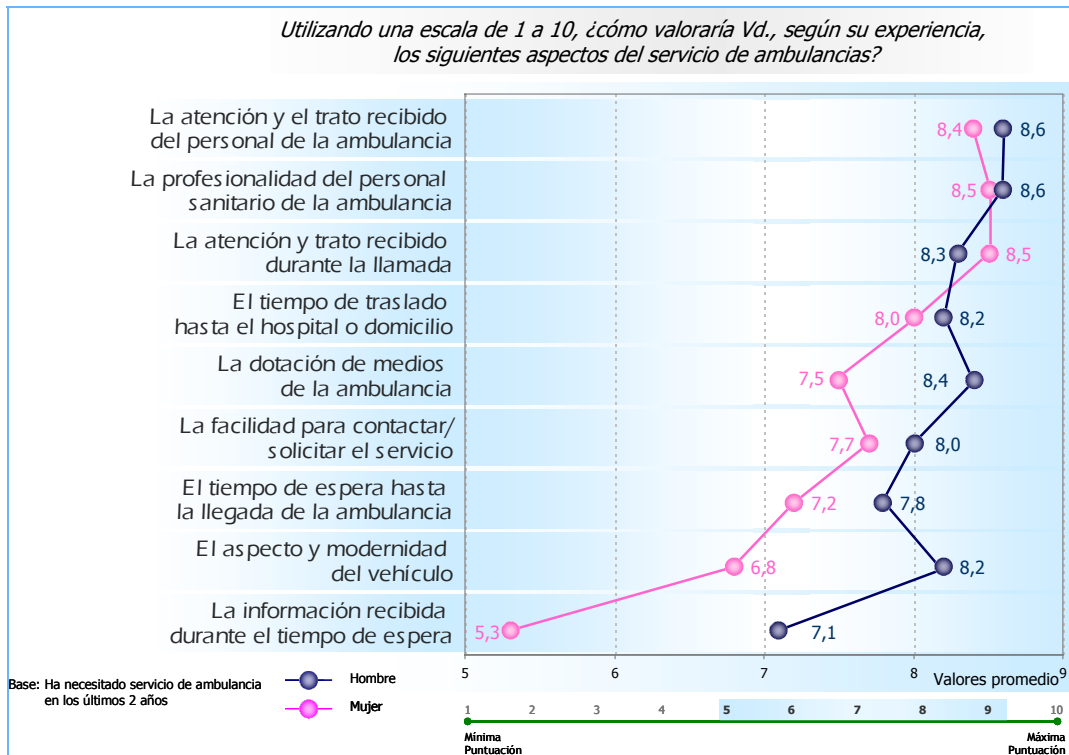


Los cuadros 5 y 6 comparan la valoración de los servicios en función del sexo y del grupo de edad. La valoración media del servicio de transporte sanitario por parte de los hombres es superior a la de las mujeres en todos los aspectos salvo en la atención y trato recibido durante la llamada (siendo muy alta la valoración tanto para hombres como para mujeres).

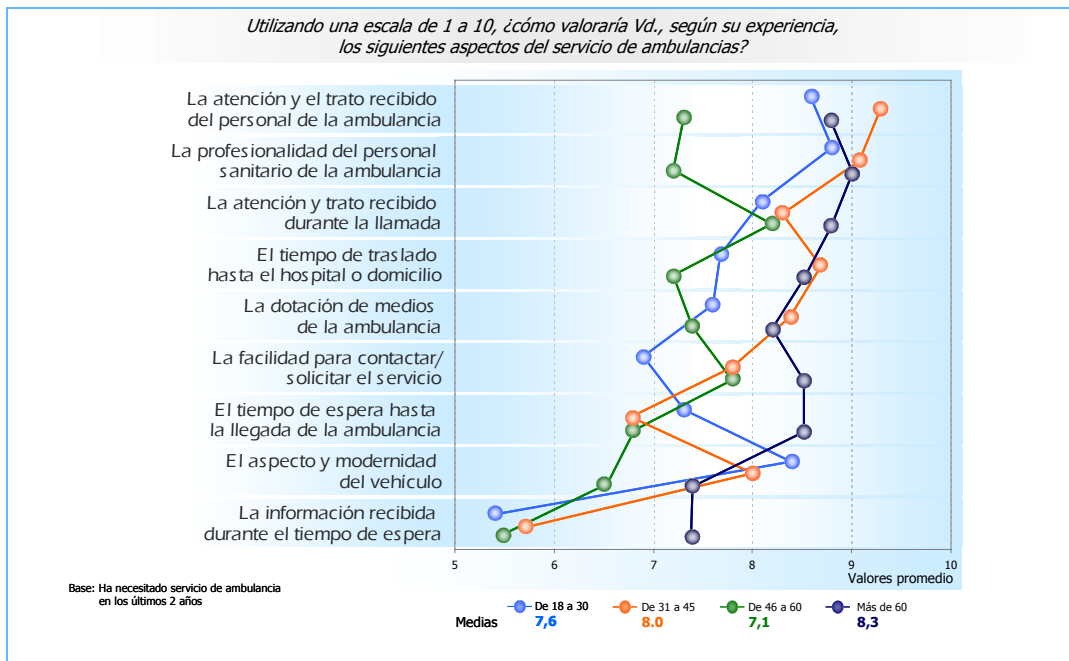
Por lo que respecta a los grupos de edad, el colectivo de personas entre 46 y 60 años valora menos positivamente que el resto de los grupos la práctica totalidad de los aspectos, existiendo diferencias sensibles relativas a la atención, el trato y la profesionalidad del personal. El grupo de población de más edad es, por el contrario, el que proporciona valoraciones más altas, siendo la diferencia notable en lo referente a la información recibida durante el tiempo de espera. En ninguno de los casos encontramos puntuaciones medias por debajo de cinco puntos, superando las medias globales los siete puntos.

Estudio realizado por: Colabora:

**Cuadro 5.** Valoración de los servicios de transporte sanitario (por sexo)



**Cuadro 6.** Valoración de los servicios de transporte sanitario (por grupos de edad)

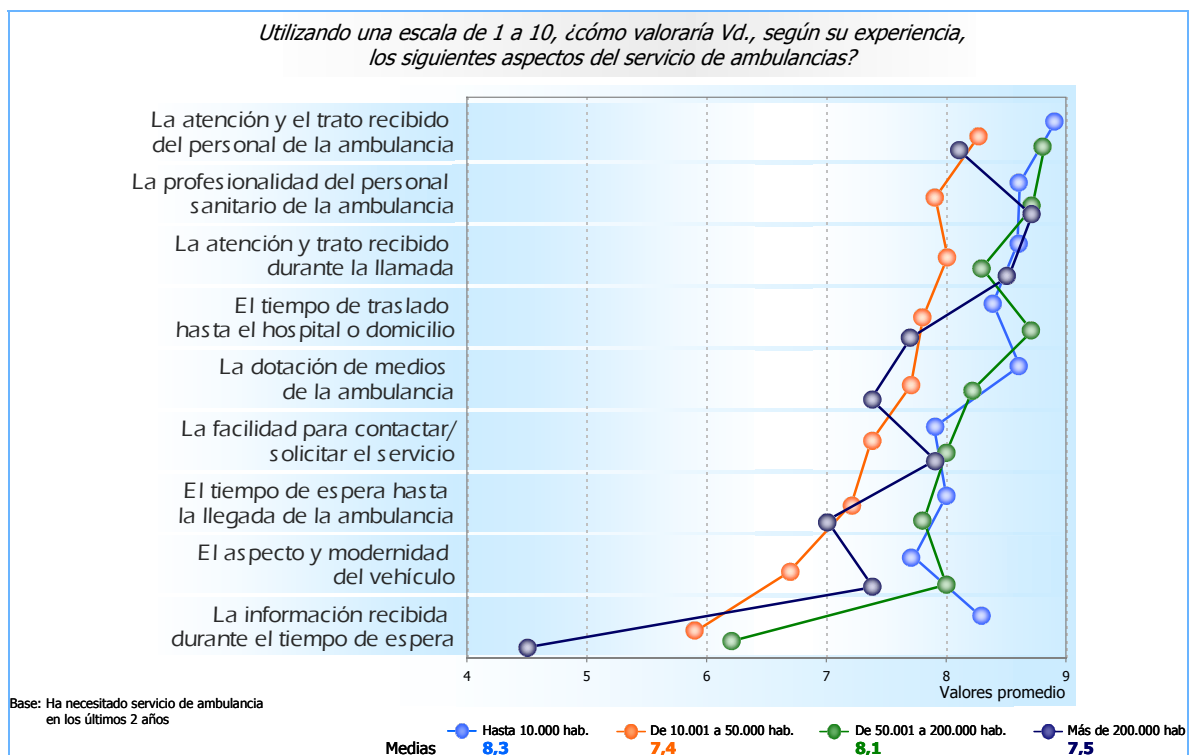


Estudio realizado por: Colabora:

Si atendemos al tamaño del hábitat (cuadro 7), los habitantes de las poblaciones o zonas menos pobladas muestran los niveles de satisfacción más elevados, estando la práctica totalidad de las valoraciones situadas por encima de los 8 puntos e incluso alcanzando los 9 en la valoración de la atención y el trato recibido. También son muy elevadas las puntuaciones otorgadas por las personas que viven en zonas moderadamente pobladas (entre 50.000 y 200.000 habitantes), salvo para la información recibida durante la espera, cuya puntuación no es especialmente alta ni baja.

Las puntuaciones medias menos elevadas corresponden a zonas con poblaciones situadas entre 10.000 y 50.000 habitantes. Podemos afirmar que la valoración en estas zonas es inferior entre medio punto y un punto a la de los casos anteriores para casi todos los aspectos. Finalmente, las zonas más pobladas, que incluyen a las grandes ciudades, muestran una conformidad muy alta con la profesionalidad y el trato recibido, aunque la valoración de los tiempos de espera y transporte es inferior a la de todos los demás ámbitos geográficos.

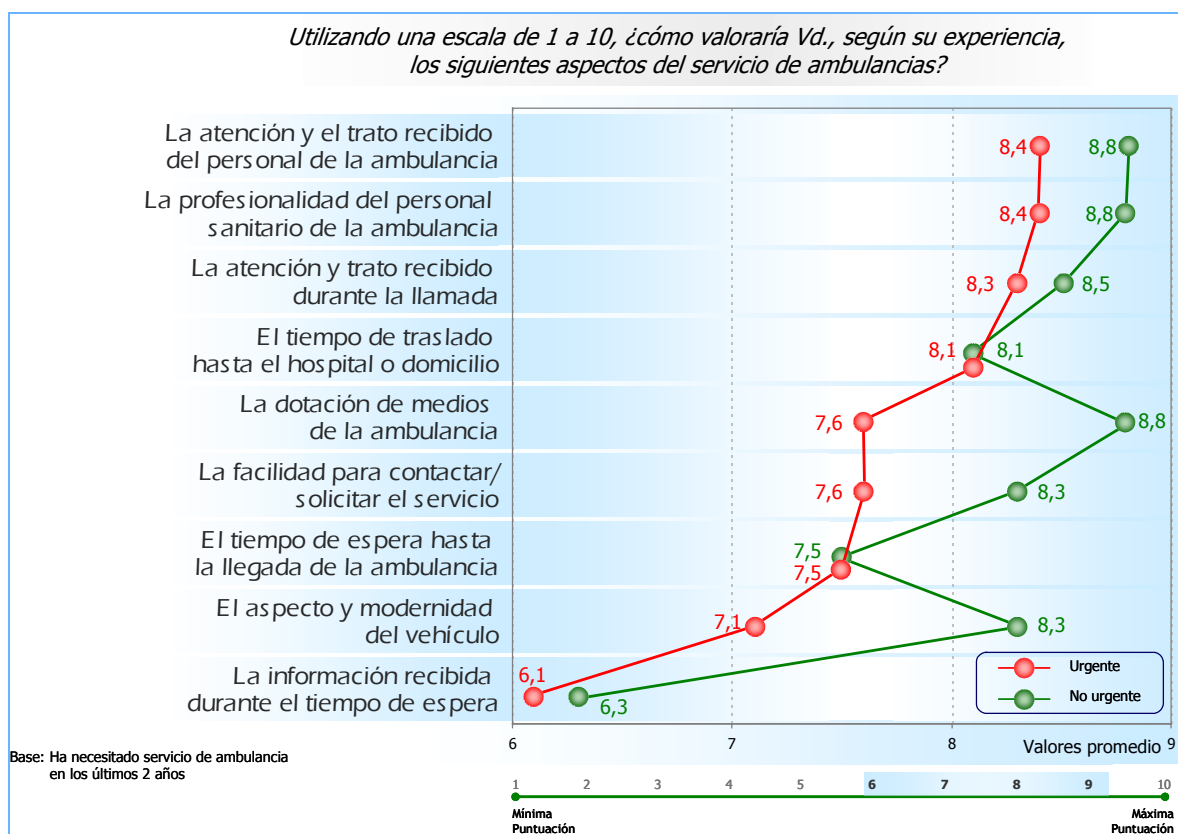
**Cuadro 7.** Valoración de los servicios de transporte sanitario (por hábitat)



Estudio realizado por: Colabora:

La valoración de los usuarios de transporte no urgente (ya sea o no programado) es igual o superior en todos los aspectos a la proporcionada por los usuarios de transporte urgente, como puede observarse en el cuadro 8. En los tiempos de espera y de traslado, facetas críticas en el transporte urgente, los usuarios de ambos servicios otorgan idéntica valoración. Los usuarios de transporte no urgente dan una puntuación más alta a la dotación de las ambulancias, profesionalidad de los trabajadores y amabilidad en el trato.

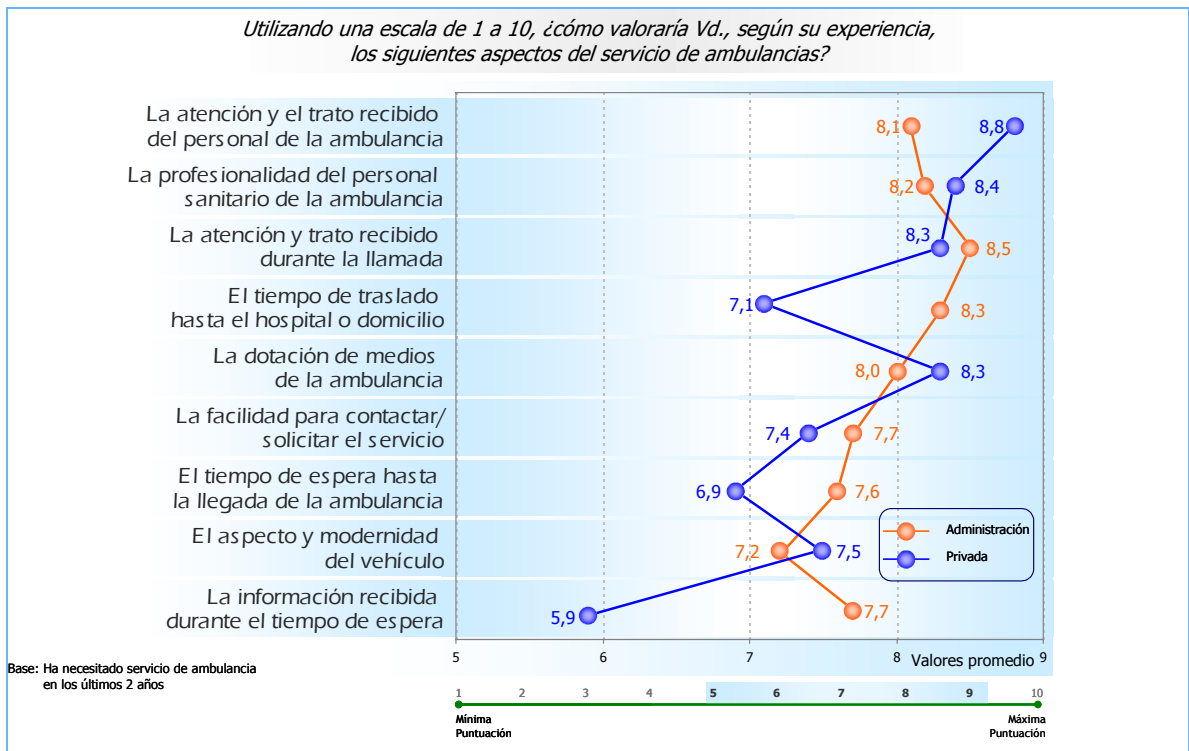
**Cuadro 8.** Valoración de los servicios de transporte sanitario (por tipo de servicio)



Estudio realizado por: Colabora:

El cuadro 9 recoge la opinión acerca del servicio en función de la propiedad que los usuarios creen que tiene el vehículo que les atendió. En líneas generales, podemos afirmar que las ambulancias *privadas* son mejor valoradas en cuanto a equipamiento, profesionalidad y trato de conductores y camilleros, mientras que las *públicas* obtienen valoraciones más altas en los tiempos y la información durante la espera.

**Cuadro 9.** Valoración de los servicios de transporte sanitario  
(por propiedad de la ambulancia<sup>1</sup>)



<sup>1</sup> Es preciso recordar que la propiedad de la ambulancia indicada en esta y otras preguntas hace relación a la opinión de los encuestados, por lo que podría no corresponderse con la verdadera propiedad del vehículo

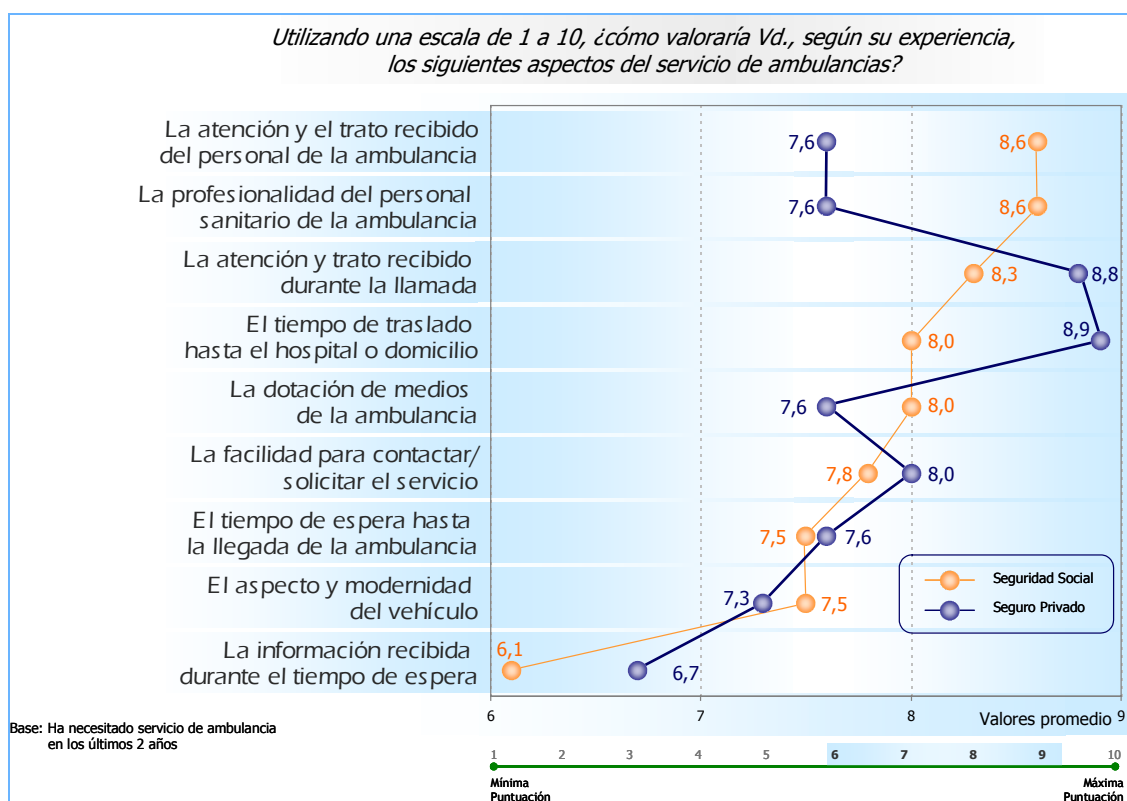
Estudio realizado por: Colabora:



Estudios de Opinión:  
La Población General

El cuadro 10 compara las valoraciones obtenidas en función de la cobertura de la prestación sanitaria más utilizada (Seguridad Social frente a seguros privados). Los beneficiarios de la Seguridad Social muestran un grado de satisfacción especialmente alto con los aspectos relativos al personal de la ambulancia (profesionalidad, atención y trato), así como con la equipación de los vehículos. Entre los asegurados por compañías privadas, los aspectos mejor valorados son el tiempo de traslado al hospital y la atención telefónica, así como la facilidad para solicitar el servicio.

**Cuadro 10.** Valoración de los servicios de transporte sanitario (por cobertura)



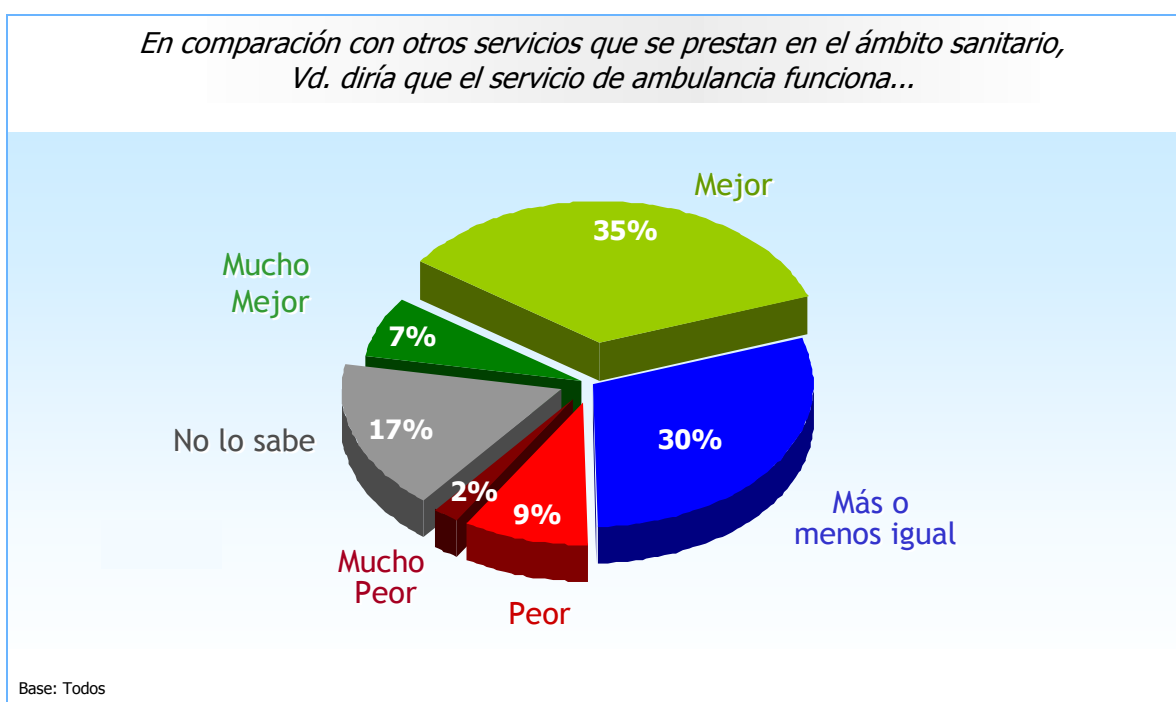
Estudio realizado por: Colabora:

### 3. Valoración del transporte sanitario

Para ayudar a comprender la valoración del servicio de transporte sanitario se ha partido de una comparación con otros servicios pertenecientes al ámbito sanitario, cuyo resultado es reflejado por el cuadro 11.

Un 42% de la población valora el funcionamiento del servicio de ambulancias por encima de otras prestaciones del ámbito sanitario, considerándolo mejor o mucho mejor. Por el contrario, sólo un 11% afirma que el transporte sanitario proporciona un servicio peor o mucho peor que otros. La percepción que tiene la población en su conjunto es, de este modo, claramente favorable al servicio de ambulancias.

**Cuadro 11.** Funcionamiento del transporte sanitario

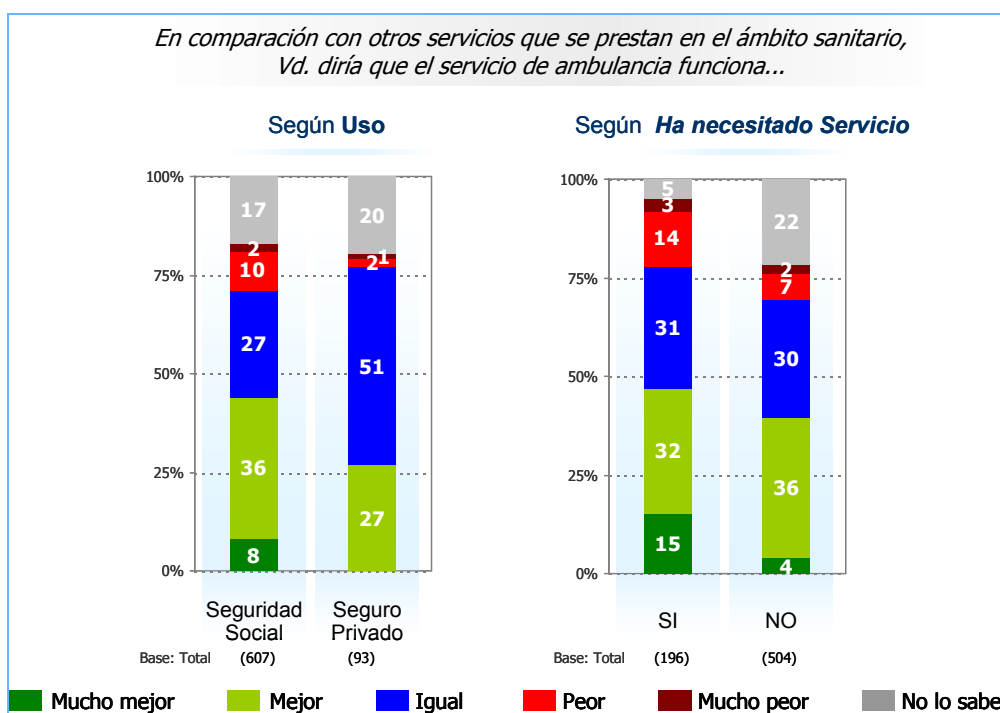


Estudio realizado por: Colabora:

Relacionando esta percepción con otras variables obtenemos resultados interesantes. Como pone de manifiesto el cuadro 12, los beneficiarios de la Seguridad Social sitúan el funcionamiento del transporte sanitario claramente por encima de otras prestaciones sanitarias, mientras que los asegurados por compañías privadas sitúan mayoritariamente este servicio al mismo nivel que el resto de prestaciones. En este segundo grupo, sólo un 3% de la población considera que el servicio de transporte sanitario funciona peor que el resto de prestaciones sanitarias.

Más reveladora es la diferencia de opinión entre las personas que han utilizado recientemente el servicio y el resto de la muestra. La percepción de que el servicio de ambulancias funciona mejor que otros servicios sanitarios es mayor entre las personas que lo han necesitado en los dos últimos años, alcanzando prácticamente el 50% de las opiniones, frente al 40% en el resto de la población. De este modo, podemos afirmar que la opinión de la población mejora con la experiencia directa del servicio, lo que caracteriza a una prestación de calidad, que está por encima de las expectativas de los usuarios.

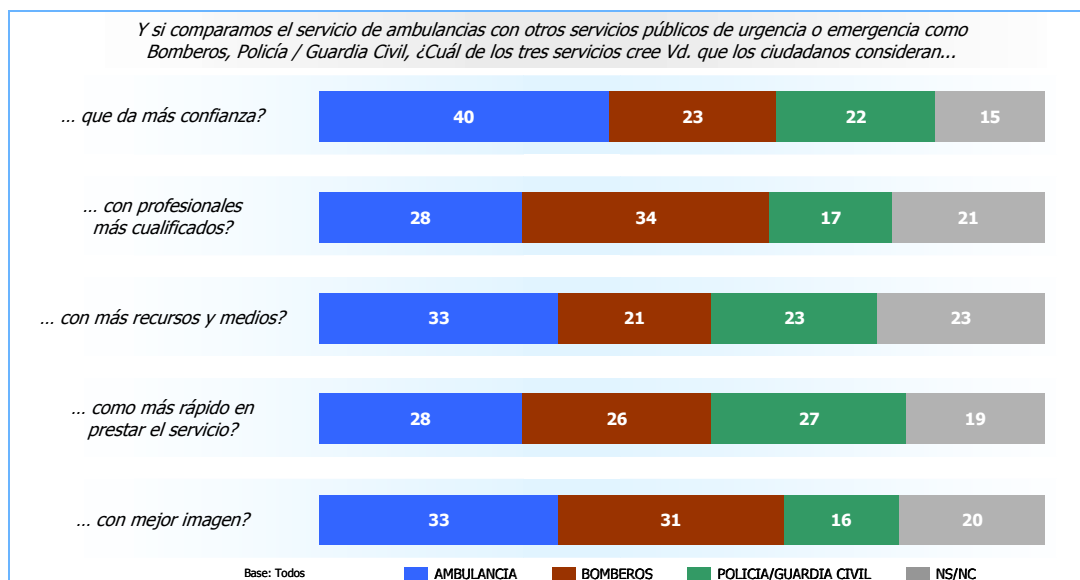
**Cuadro 12.** Funcionamiento del transporte sanitario en función de cobertura y uso



Estudio realizado por: Colabora:

La comparación con otros servicios de urgencia y emergencia de reconocido prestigio también es favorable a las ambulancias, como refleja el cuadro 13.

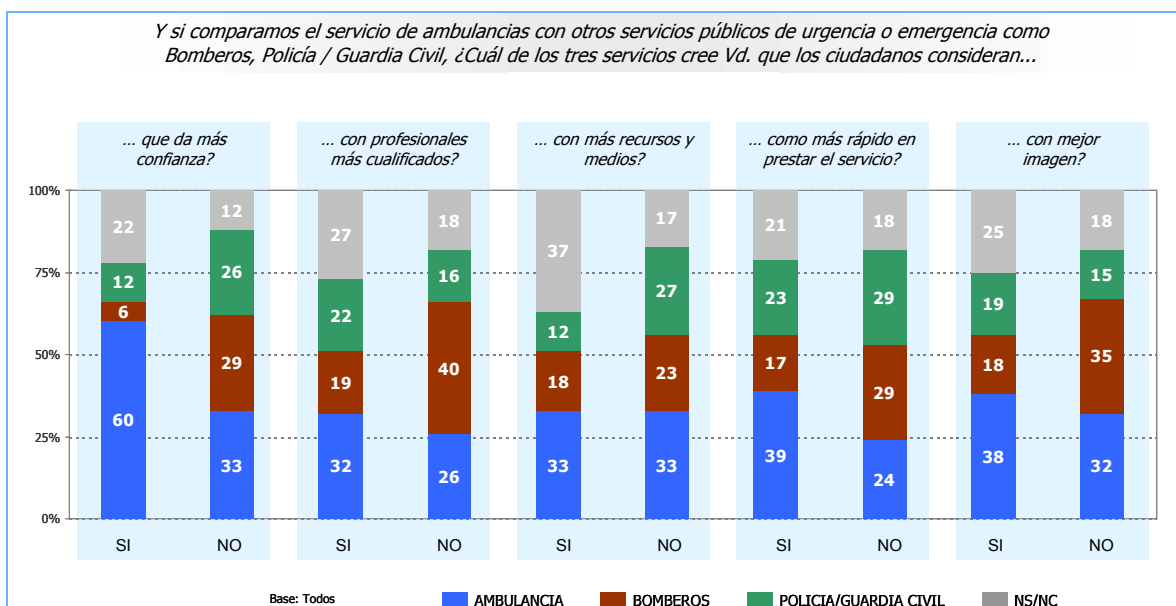
**Cuadro 13.** Comparación del servicio de ambulancias con otros servicios de urgencia



El servicio de ambulancias se sitúa a la cabeza en confianza, recursos, rapidez en la prestación de los servicios e imagen, siendo únicamente superado por los bomberos en cuanto a nivel de cualificación del personal. La diferencia más llamativa por su magnitud es la relativa a la confianza en el servicio, aspecto en el que el transporte sanitario llega casi a doblar a bomberos y fuerzas de seguridad.

Nuevamente, la opinión sobre el servicio de ambulancias es mejor entre los usuarios recientes que entre el resto de población. De esta forma, como refleja el cuadro 14, el 60% de las personas que han utilizado el transporte sanitario en los dos últimos años consideran que proporciona mayor confianza que otros servicios urgentes, multiplicando por cinco al número de personas que sitúan en cabeza a los cuerpos de seguridad del Estado. Los usuarios recientes de ambulancias, apoyándose en su experiencia, sitúan a los profesionales del transporte sanitario como el personal de emergencias más cualificado, por encima de bomberos y policía. Finalmente, es necesario reseñar cómo la utilización del servicio de ambulancias mejora notablemente la percepción de su rapidez en la actuación.

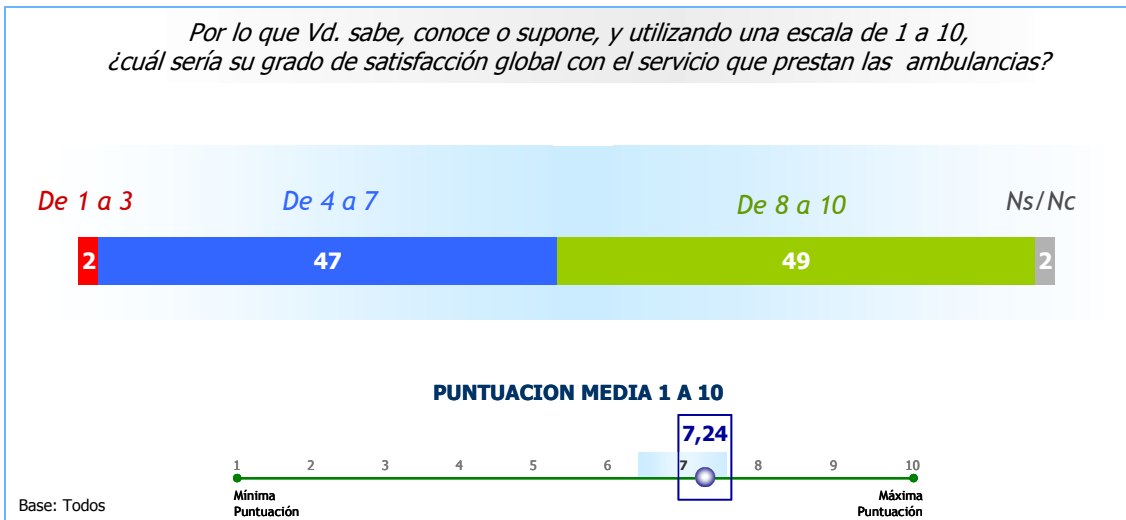
**Cuadro 14.** Comparación del servicio de ambulancias con otros servicios de urgencia según uso reciente



Por lo que se refiere al grado de satisfacción global con el servicio de ambulancias (cuadro 15), casi la mitad de la población lo sitúa por encima de 8 puntos, mientras que un 47% lo valora entre 4 y 7 puntos. De este modo, la media alcanza un valor de 7,24 que podemos considerar un grado de satisfacción elevado.

Estudio realizado por: Colabora:

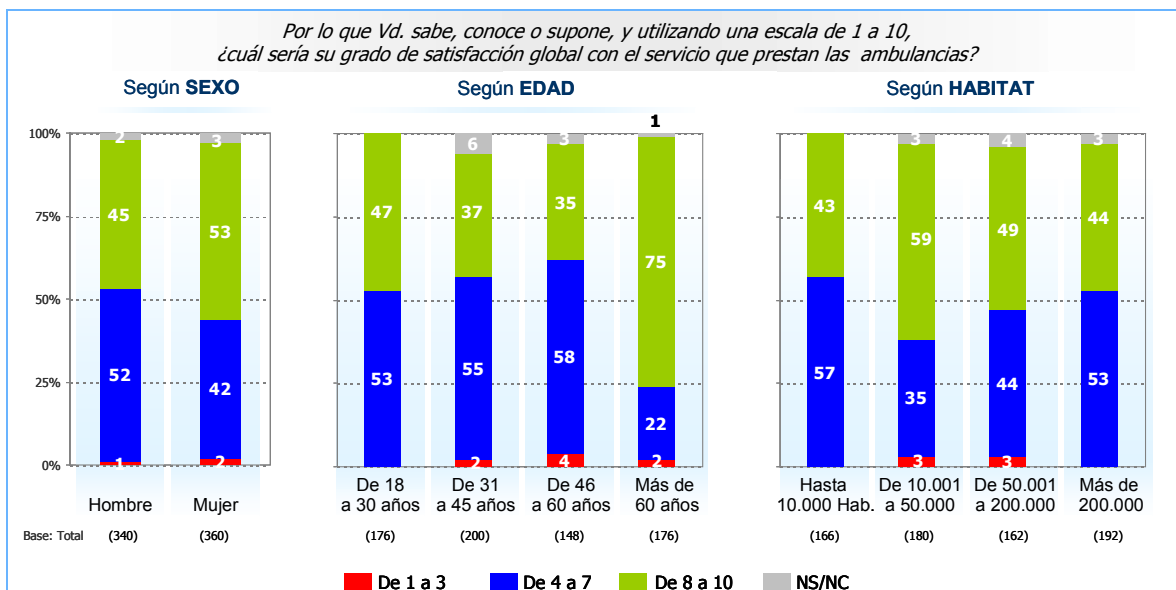
### Cuadro 15. Grado de satisfacción global



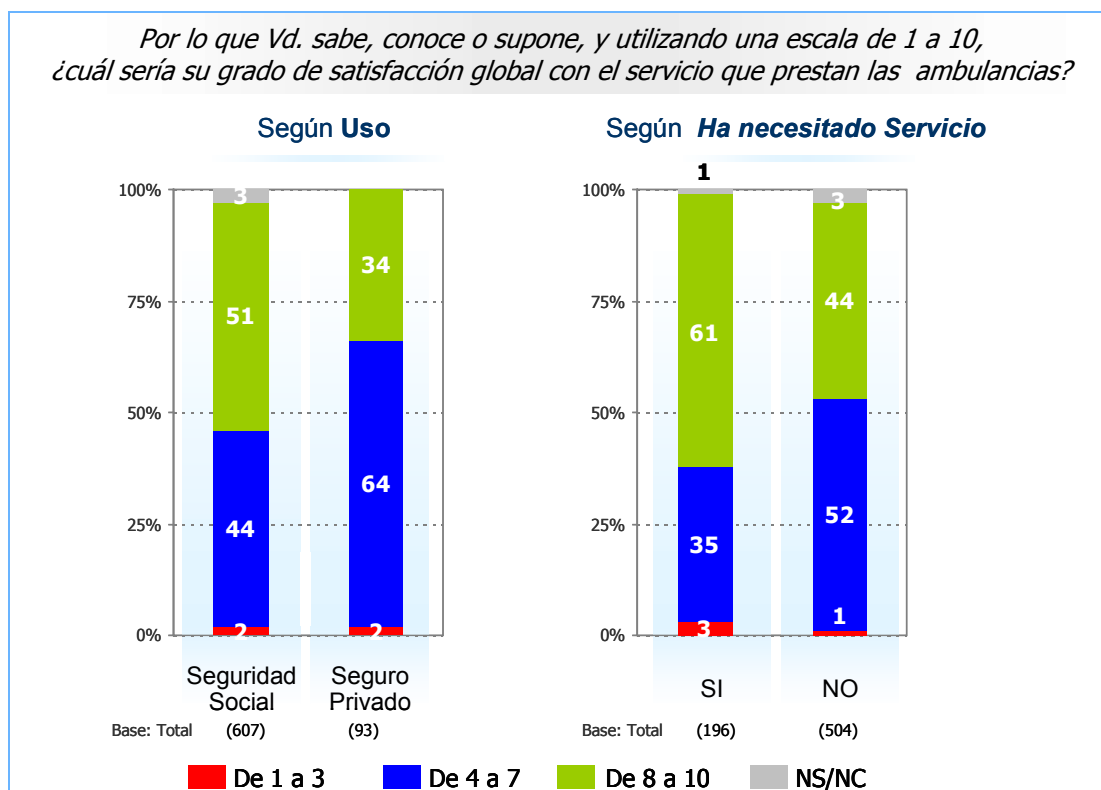
El cuadro 16 relaciona el grado de satisfacción global con los diferentes aspectos demográficos considerados. El nivel de satisfacción alcanzado es notoriamente superior entre los hombres que entre las mujeres, hecho que podemos relacionar con la valoración superior de los servicios que realiza la población masculina. En el mismo sentido podemos interpretar el altísimo grado de satisfacción que muestra la población con edades superiores a los 60 años. La diferencia es especialmente apreciable en comparación con el anterior rango de edad (entre 45 y 60 años), que presenta un índice de satisfacción menos elevado, si bien siempre alto.

Puede parecer, sin embargo, contradictorio que los habitantes de entornos geográficos con poblaciones entre 10.000 y 50.000 personas muestren simultáneamente el mayor nivel de satisfacción con el servicio y las valoraciones menos altas. Este hecho podría interpretarse como una combinación de satisfacción con la situación actual, y demanda de una mejora continua en el servicio.

**Cuadro 16.** Grado de satisfacción global por características demográficas



**Cuadro 17.** Grado de satisfacción global por cobertura y uso

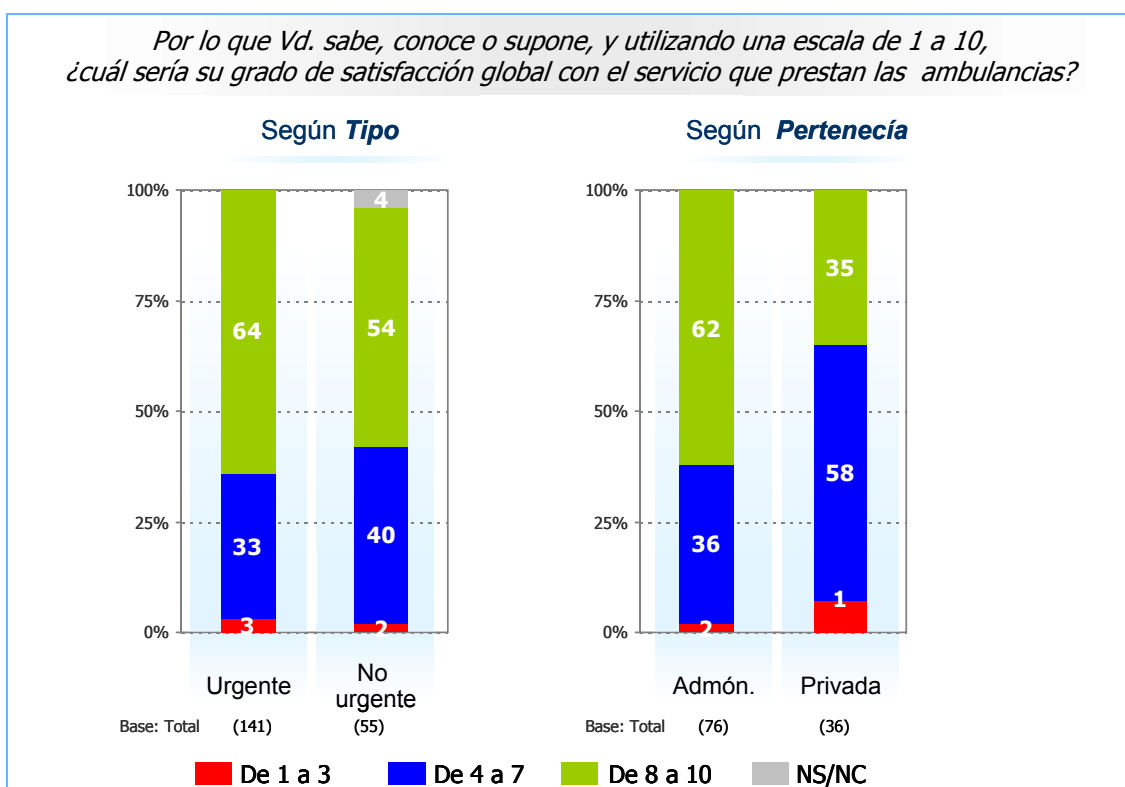


Estudio realizado por: Colabora:

El índice de satisfacción es superior entre los beneficiarios de la Seguridad Social que para los asegurados por compañías privadas, como muestra el cuadro 17. Este hecho podría relacionarse con la comparación que se realizó anteriormente con otros servicios que componen la prestación sanitaria. Nuevamente, la satisfacción es superior entre las personas que han utilizado recientemente el servicio, estando casi dos tercios de las valoraciones por encima de 8 puntos, y con una valoración media de 7,9.

Finalmente, podemos reseñar que, según muestra el cuadro 18, el nivel de satisfacción es superior entre los usuarios recientes de servicios de transporte urgente y entre las personas que piensan que la ambulancia que les atendió pertenece a la Administración.

**Cuadro 18.** Grado de satisfacción global por tipo de servicio y propiedad para los que han utilizado el Servicio



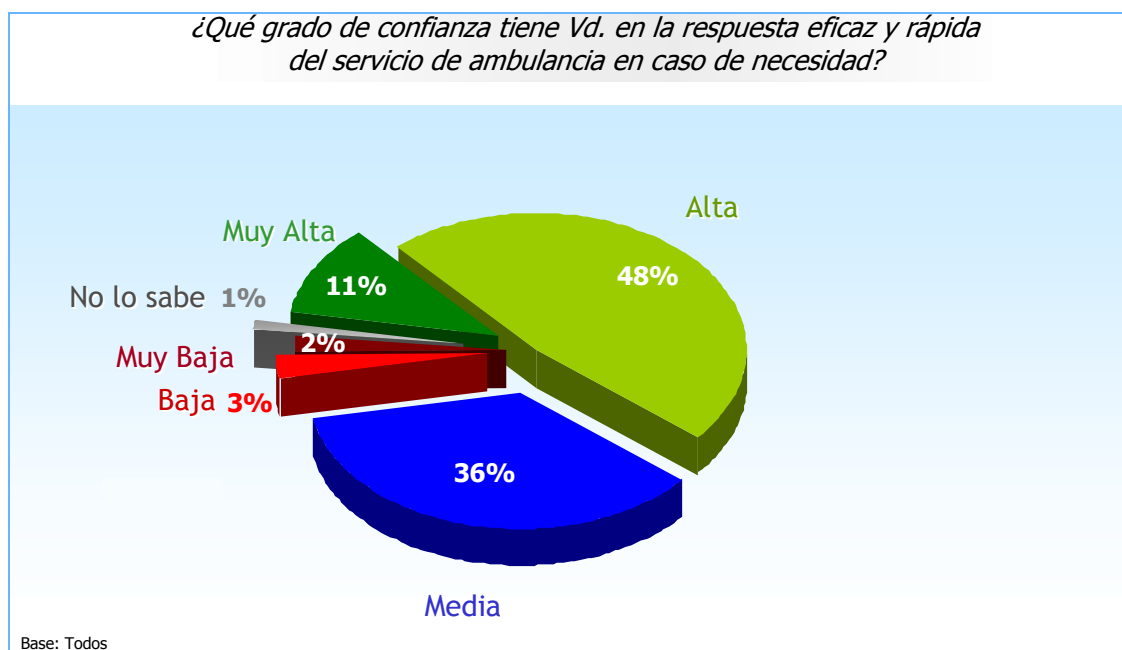
Estudio realizado por: Colabora:

## 4. Expectativas del servicio

### ➤ Grado de confianza en la respuesta

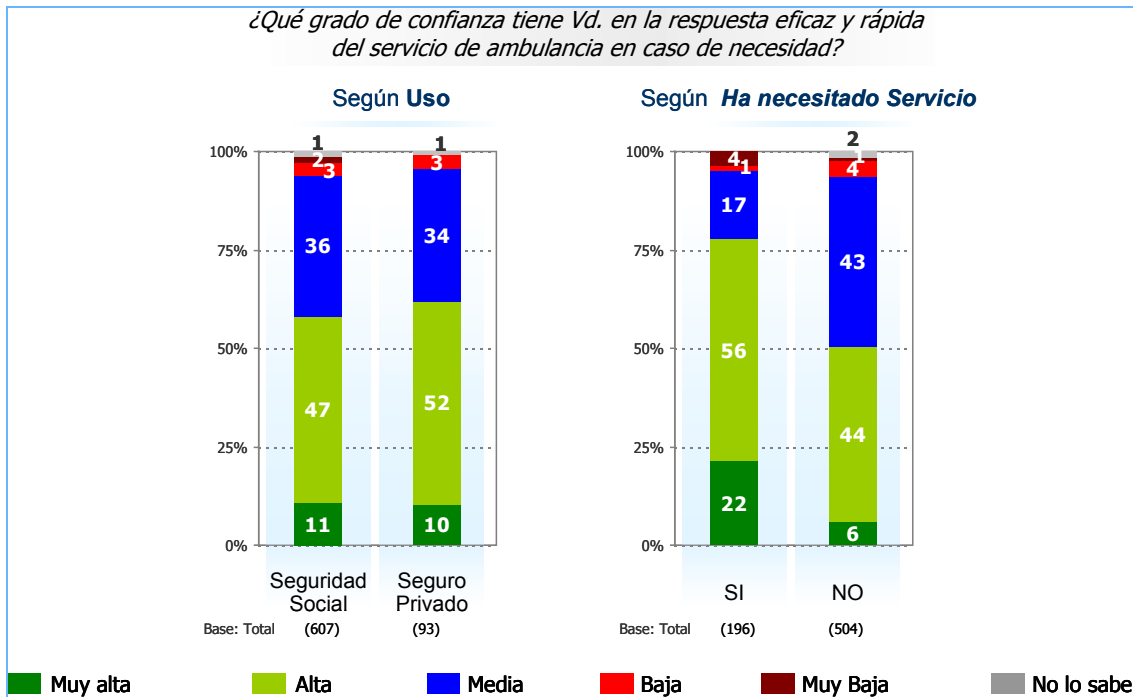
El cuadro 19 muestra cómo un 59% de la población tiene un grado de confianza alto o muy alto en la respuesta del servicio de ambulancias en el caso de necesitarlo, reforzando la imagen que proporcionaban las comparaciones con otros servicios de urgencia. Sólo un 5% afirma tener una confianza baja o muy baja.

**Cuadro 19.** Grado de confianza en la respuesta del servicio de ambulancias

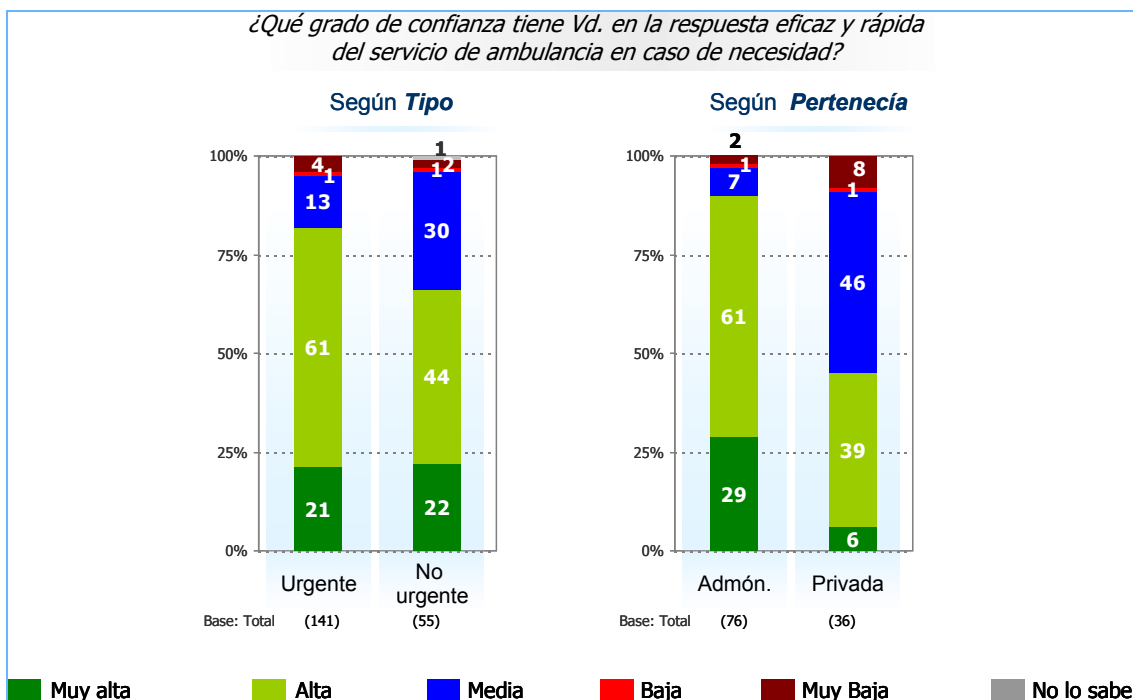


No podemos apreciar una diferencia significativa en el grado de confianza entre los usuarios de los servicios de la Seguridad Social y de seguros privados, como podemos observar en el cuadro 20. Más de las tres cuartas partes de los usuarios recientes del servicio de ambulancias afirman tener una confianza muy alta o alta en la respuesta adecuada del servicio.

**Cuadro 20.** Grado de confianza en la respuesta por cobertura y utilización reciente



**Cuadro 21.** Grado de confianza en la respuesta por tipo de servicio y propiedad para los que han utilizado el Servicio



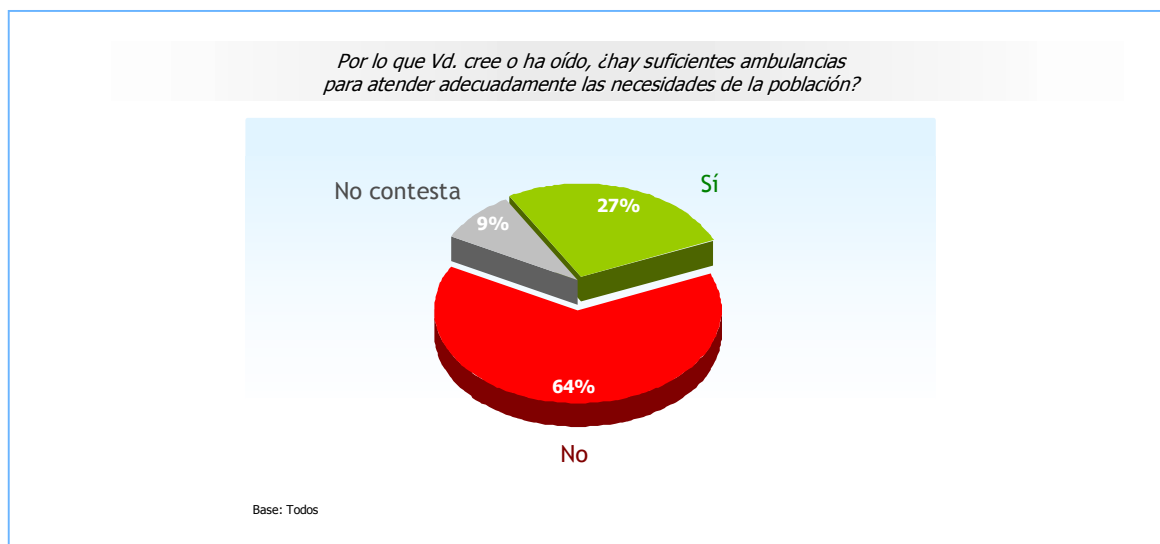
Estudio realizado por: Colabora:

Entre los usuarios recientes de servicios de transporte sanitario (cuadro 21), los mejores niveles de confianza se alcanzan si se requirió un transporte urgente (82% de opiniones en nivel alto o muy alto) o si se considera que los vehículos pertenecen a la administración pública (90% de valoraciones altas o muy altas)

### ➤ Número de ambulancias

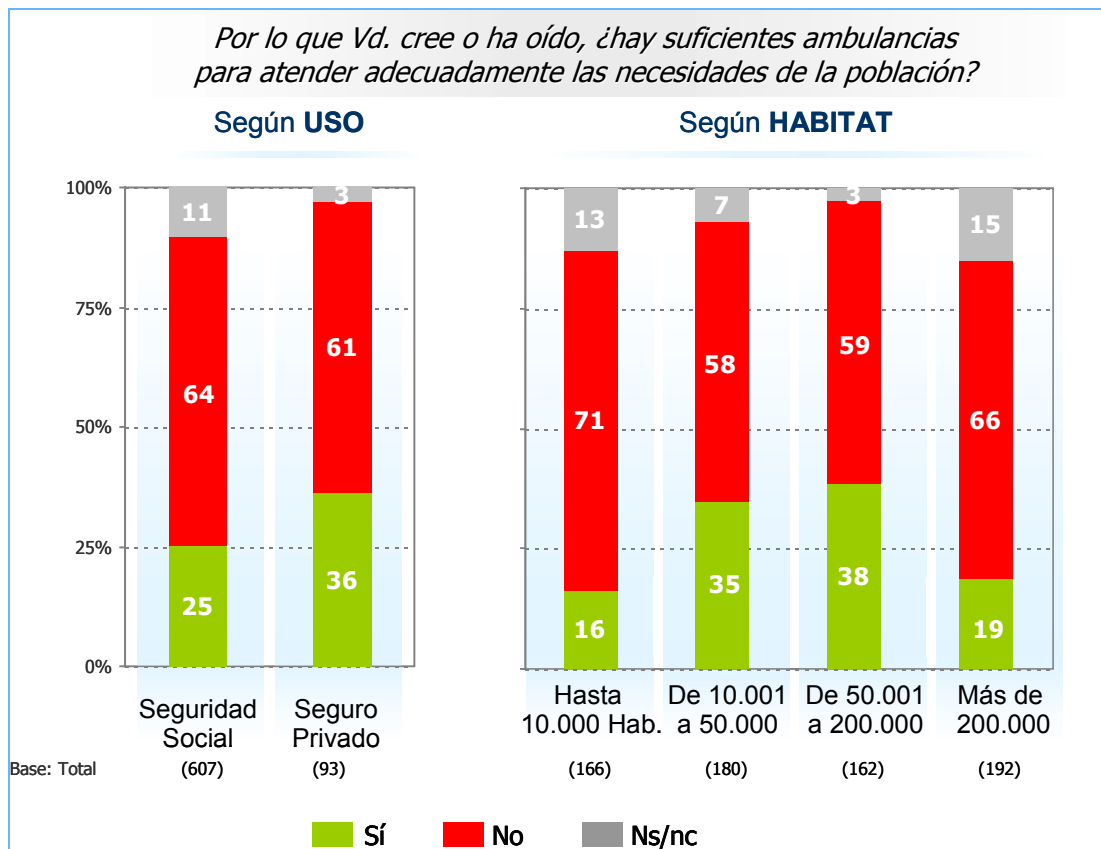
Como pone de relieve el cuadro 22, existe una clara percepción entre la población, superando los dos tercios de las respuestas obtenidas, de que el número de ambulancias actualmente operativo es insuficiente para atender adecuadamente las necesidades.

**Cuadro 22.** Suficiencia/insuficiencia del número de ambulancias



Esta percepción no es uniforme, como podemos comprobar en el cuadro 23. No existen diferencias sustanciales entre los usuarios de la Seguridad Social o de seguros de salud privados, pero sí podemos observar percepciones muy distintas, siempre dentro de la opinión de insuficiencia del parque de ambulancias, en función del hábitat. De esta forma, en las zonas o poblaciones más pequeñas (menos de 10.000 habitantes) y más grandes (más de 200.000 habitantes) la percepción de insuficiencia de los medios es ampliamente mayoritaria, acercándose a las tres cuartas partes de las respuestas obtenidas en los pueblos y zonas más pequeños.

**Cuadro 23.** Suficiencia/insuficiencia del parque de ambulancias por cobertura y hábitat



Estudio realizado por: Colabora:

## ➤ Aspectos más importantes en la atención de urgencias

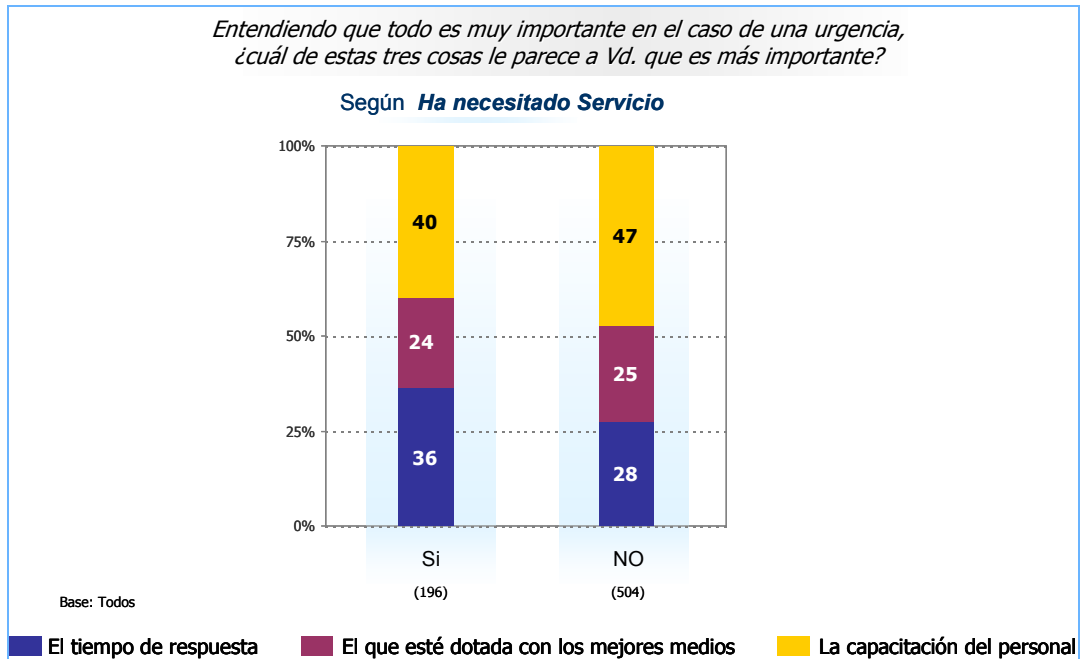
El servicio de transporte en situaciones de urgencia es una prestación especialmente sensible para la población general. Por ello, el estudio realiza una aproximación a los aspectos fundamentales para la atención de las urgencias, deteniéndose especialmente en el estudio de la importancia de los tiempos de atención.

**Cuadro 24.** Aspecto más importante en la atención de urgencias



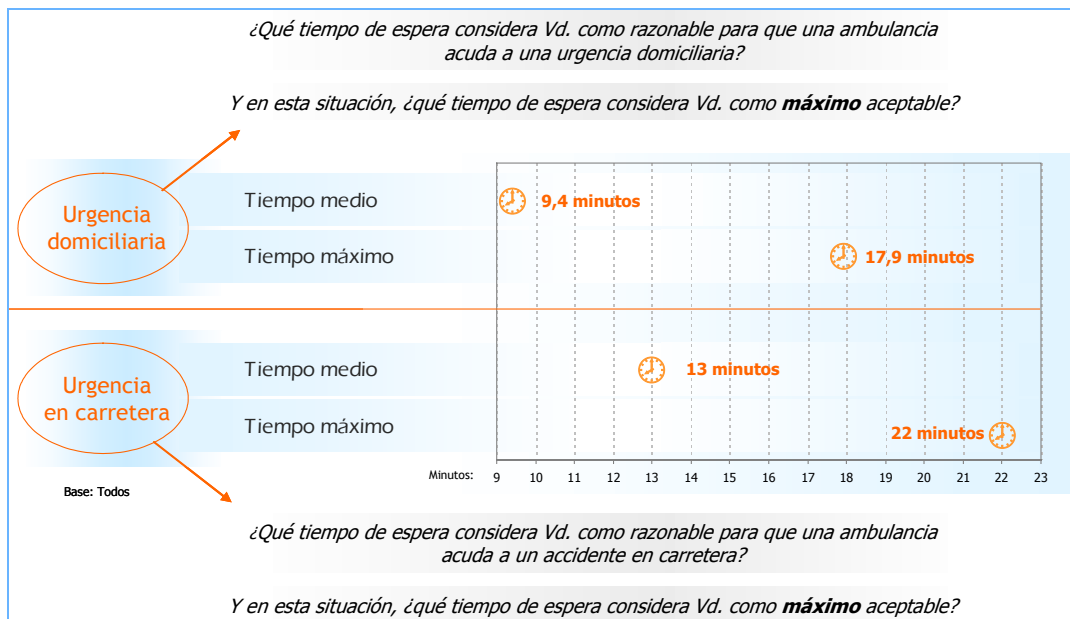
Prácticamente la mitad de la población considera que el aspecto más importante en la atención de solicitudes de transporte sanitario urgente es la capacitación del personal, como muestra el cuadro 24, por delante del tiempo de respuesta y de la dotación de medios de los vehículos. No obstante, los tiempos de respuesta ganan peso desde la consideración de los recientes usuarios del servicio de ambulancias, emparejándose prácticamente con la cualificación del personal, y manteniendo una cierta distancia sobre la dotación de medios técnicos de la ambulancia, como podemos comprobar en el cuadro 25

**Cuadro 25.** Aspecto más importante en la atención de urgencias según uso reciente



➤ **Tiempos de atención en urgencias**

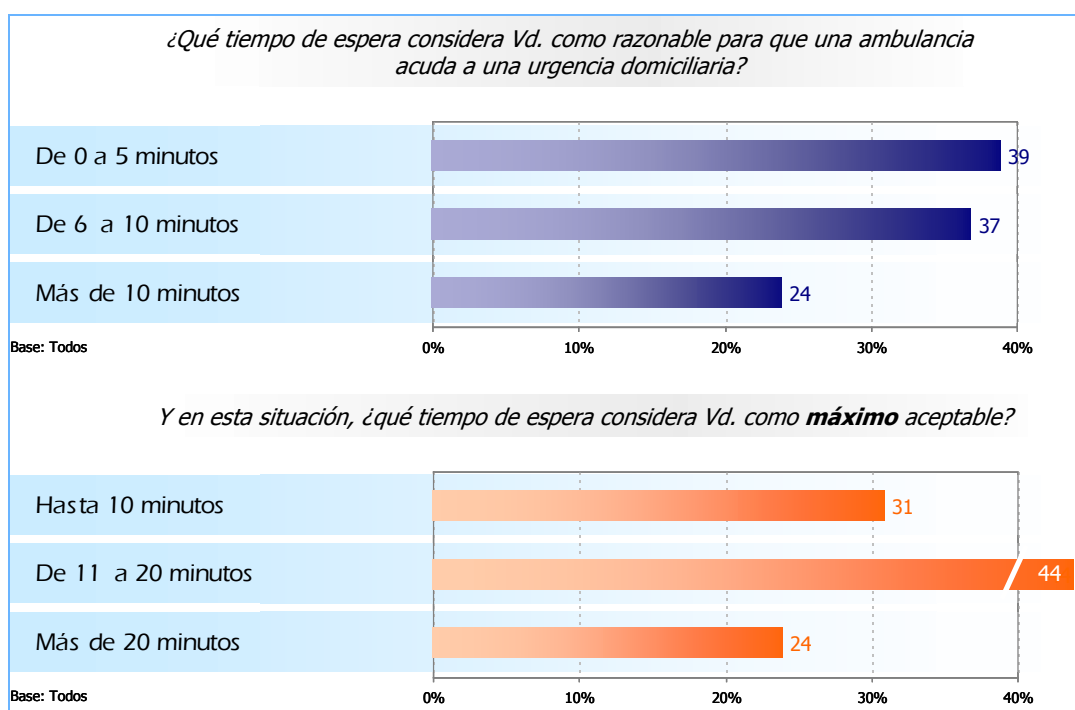
**Cuadro 26.** Tiempos razonables y máximos en la atención de urgencias



Estudio realizado por: Colabora:

El siguiente grupo de preguntas tenía como objetivo conocer cuál es el tiempo que los usuarios consideran como razonable y como máximo aceptable en la atención de situaciones de urgencia domiciliaria y de urgencia en carretera. El cuadro 26 resume los valores medios de las respuestas. El tiempo medio razonable de atención de situaciones de urgencia domiciliaria se sitúa en 9,4 minutos, estando el máximo aceptable situado en los 17,9 minutos. Estos tiempos son más largos en la atención de urgencias en carretera.

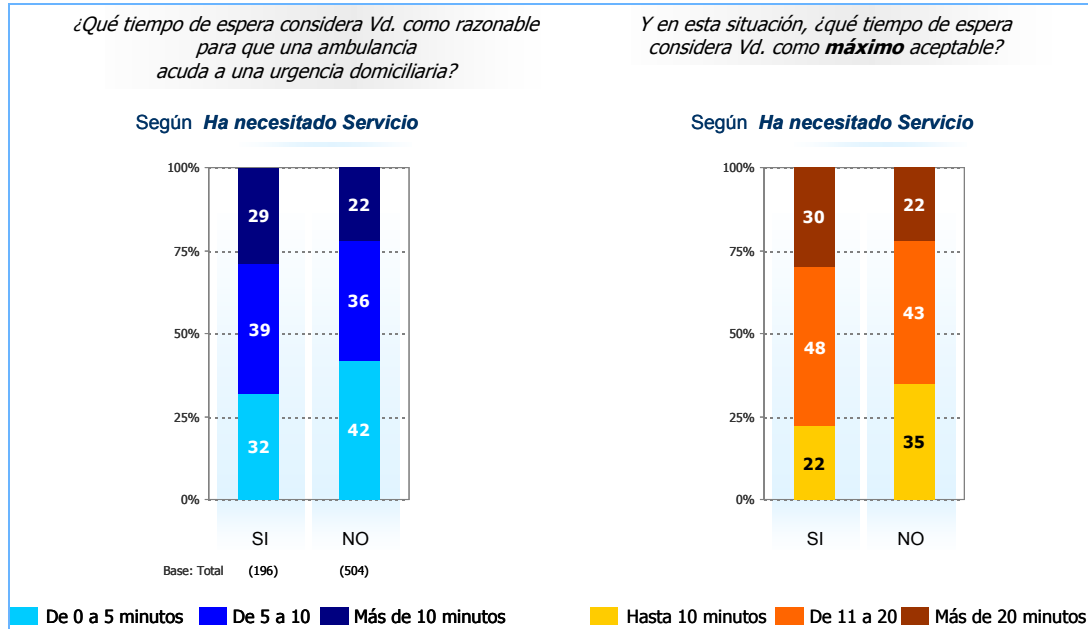
**Cuadro 27.** Tiempos razonables y máximos en la atención de urgencias domiciliarias



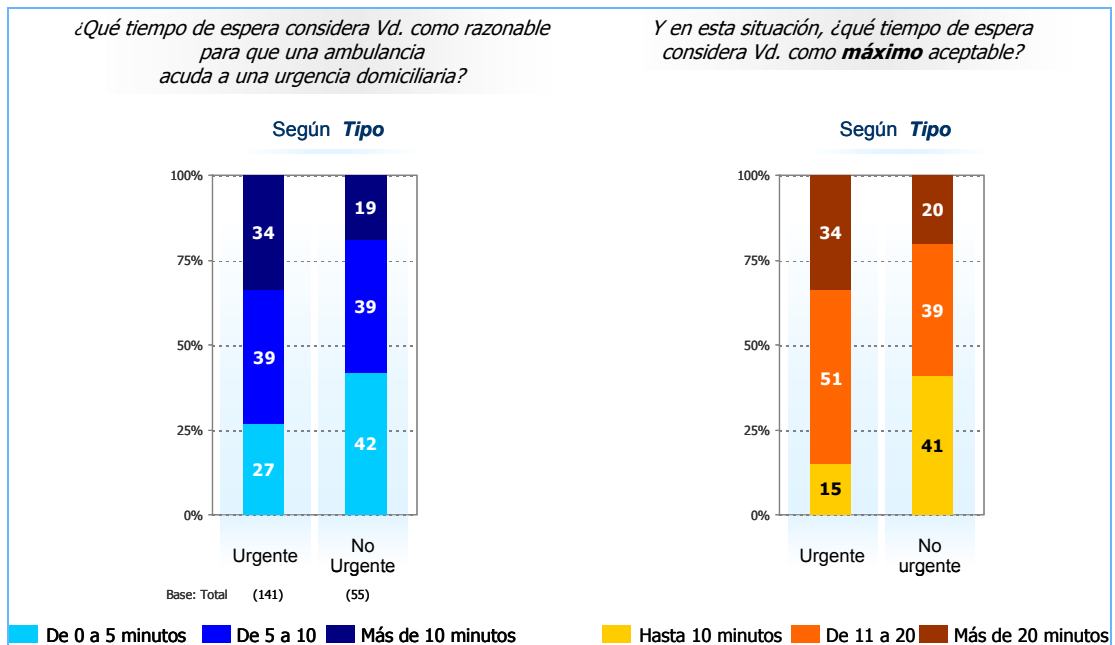
Si consideramos la atención de urgencias domiciliarias (cuadro 27), la opinión más frecuente sitúa el tiempo razonable por debajo de los 5 minutos<sup>2</sup>, aunque un número amplio de personas considera que este tiempo está entre los 6 y los 10 minutos. Casi la mitad de la población cifra el tiempo máximo aceptable entre 11 y 20 minutos, lejos de los menos de 5 minutos señalados como “razonables”.

<sup>2</sup> Debemos considerar, sin embargo, que se trata de una exigencia de cumplimiento extremadamente difícil, ya que en ese tiempo debería realizarse la activación del servicio, la asignación a un vehículo concreto y la llegada del vehículo al domicilio del usuario.

**Cuadro 28.** Tiempos razonables y máximos en la atención de urgencias domiciliarias según uso reciente del servicio



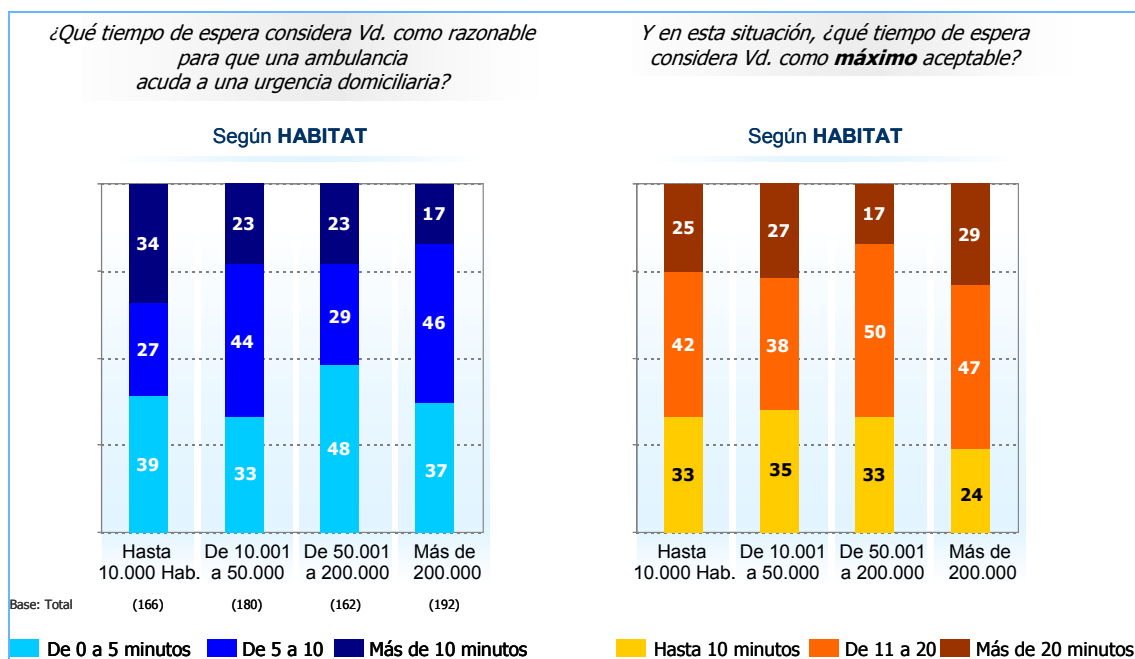
**Cuadro 29.** Tiempos razonables y máximos en la atención de urgencias domiciliarias según tipo de servicio utilizado recientemente



Estudio realizado por: Colabora:

La percepción es notablemente diferente entre las personas que han necesitado el servicio de ambulancias recientemente. Como podemos observar en los cuadros 28 y 29, los usuarios recientes de transporte sanitario, muy especialmente los de transporte urgente, consideran aceptables tiempos más largos de atención, a raíz de su propia experiencia.

**Cuadro 30.** Tiempos razonables y máximos en la atención de urgencias domiciliarias según hábitat

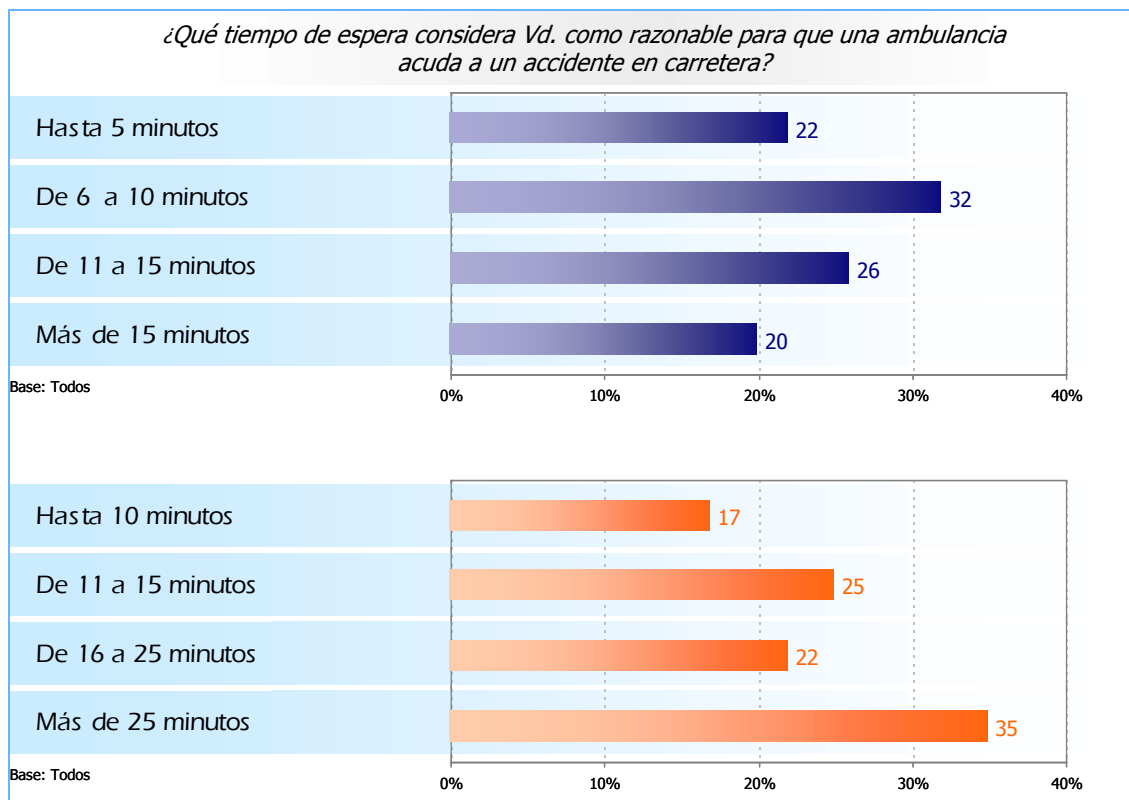


Los tiempos deseables y aceptables varían en buena medida entre las diferentes zonas geográficas en función de su población (cuadro 30). De este modo, en las zonas más pobladas se acepta mayoritariamente que el tiempo deseable de atención debe situarse entre los 5 y 10 minutos, mientras que en las poblaciones entre 50.000 y 200.000 habitantes la mitad de la población pone este tiempo por debajo de los cinco minutos. En las poblaciones de menor tamaño el nivel de exigencia es el más bajo, considerando un tercio de las respuestas que el tiempo deseable se sitúa más allá de los 10 minutos. Por lo que se refiere a los tiempos máximos, la mayoría de opiniones los sitúan en un abanico entre los 10 y los 20 minutos.

Estudio realizado por: Colabora:

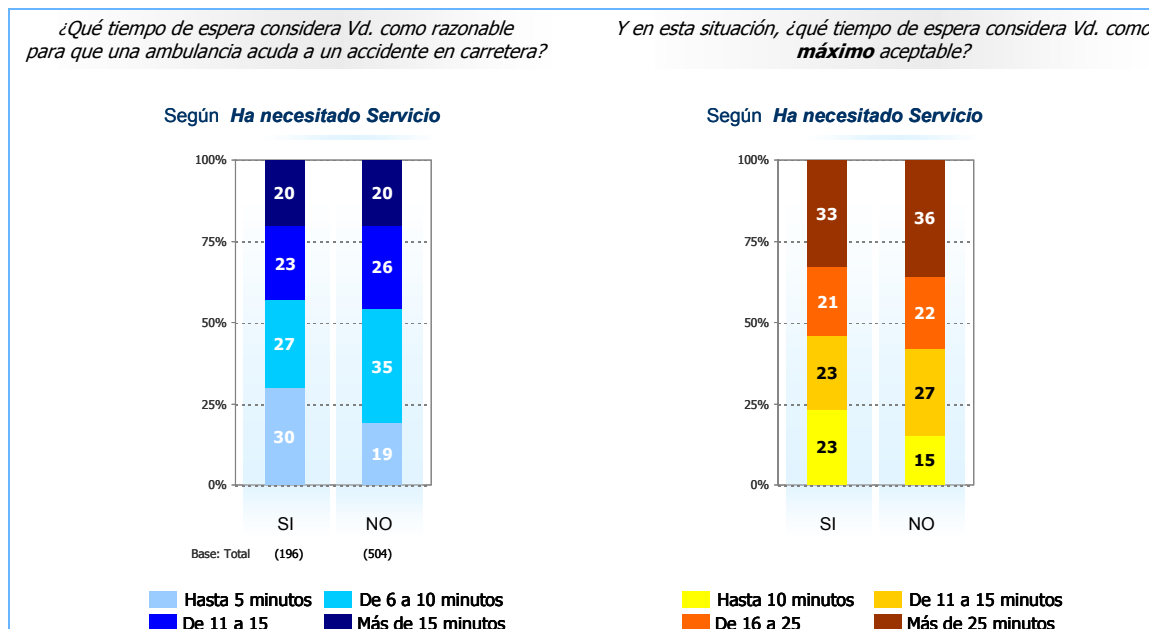
Para la atención de urgencias en carretera (cuadro 31), la mayor parte de las opiniones sitúan el tiempo deseable entre los 6 y los 10 minutos. No obstante, la mayoría de los encuestados son conscientes de las dificultades existentes para la atención de los accidentes, considerando hasta un 35% de la población que son admisibles tiempos de atención superiores a los 25 minutos. Es preciso recordar, en este sentido, que el tiempo deseable medio para este tipo de servicio se sitúa en 13 minutos, mientras que el tiempo admisible medio alcanza los 22 minutos.

**Cuadro 31.** Tiempos razonables y máximos en la atención de urgencias en carretera

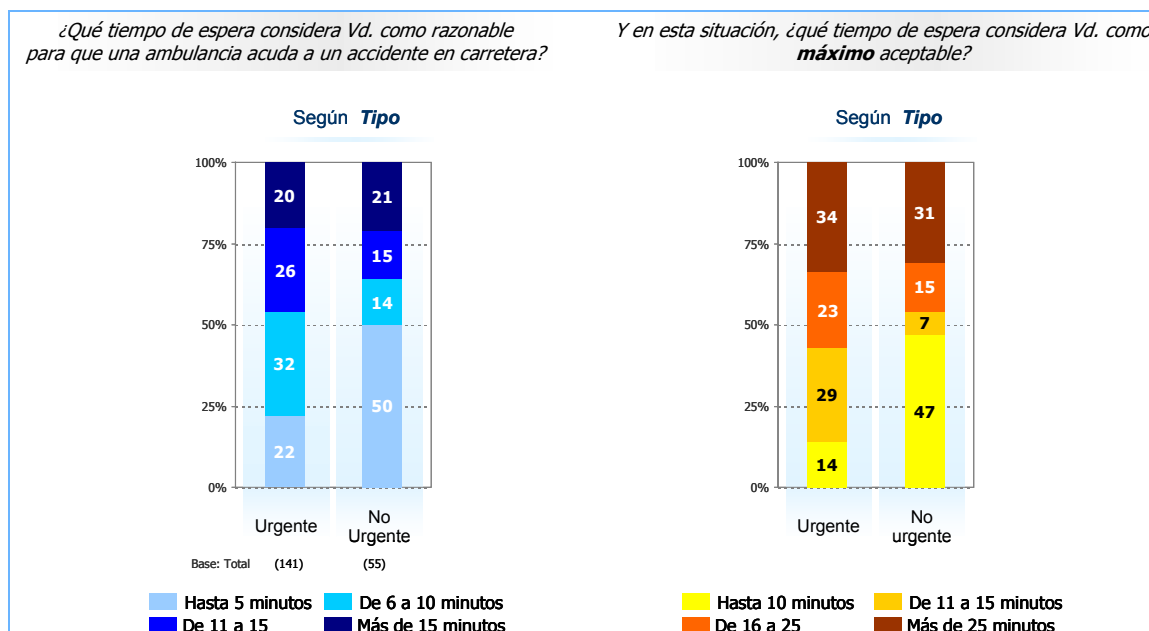


Nuevamente, existen diferentes opiniones entre las personas que han requerido servicios de ambulancia recientemente y aquellas que no. Entre los primeros, los tiempos que se consideran deseables para la atención de situaciones de urgencia en carretera son menores, habiendo más opiniones que los sitúan por debajo de los 5 minutos que entre 6 y 10 minutos.

**Cuadro 32.** Tiempos razonables y máximos en la atención de urgencias en carretera por utilización reciente de ambulancias



**Cuadro 33.** Tiempos razonables y máximos en la atención de urgencias en carretera por tipo de ambulancia recientemente utilizado



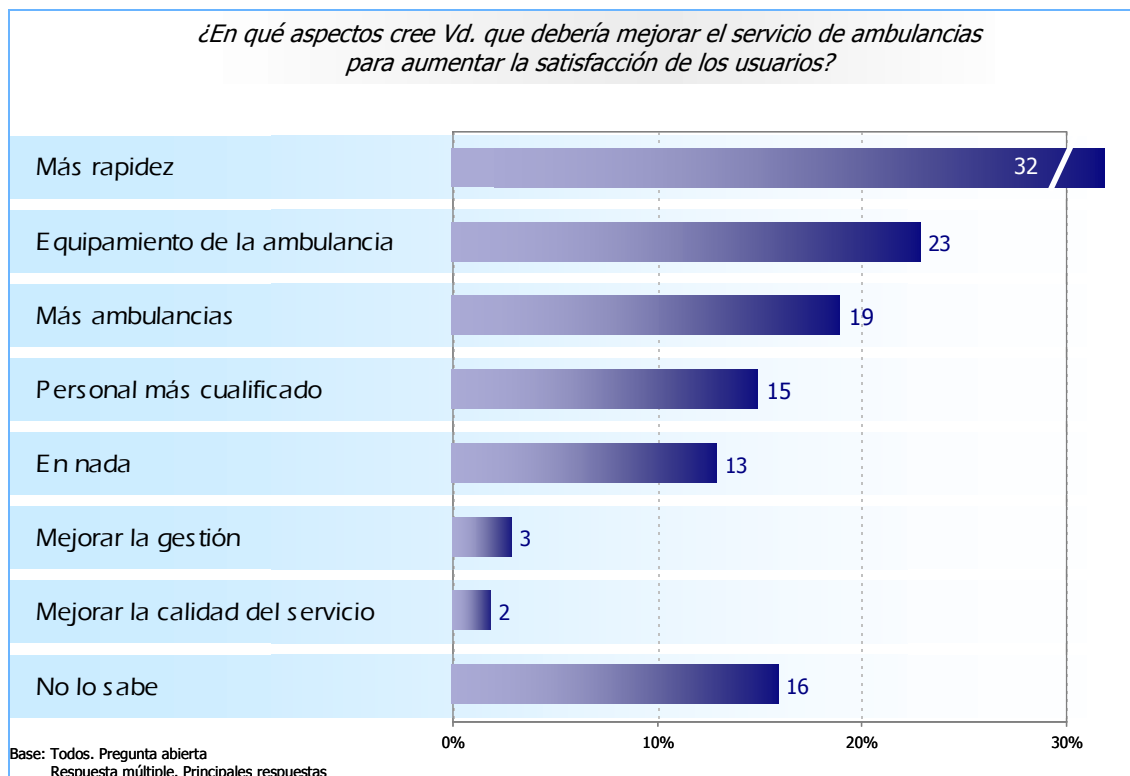
Estudio realizado por: Colabora:

Sin embargo, la observación conjunta de los cuadros 32 y 33 muestra cómo son los usuarios de transporte no urgente los más exigentes en cuanto a los tiempos de atención: casi la mitad de los usuarios recientes de este tipo de servicio consideran que el tiempo deseable de atención es inferior a los cinco minutos, mientras que el tiempo máximo admisible está por debajo de los diez minutos.

### ➤ Aspectos de mejora

Para concluir este bloque, se preguntó a los encuestados los aspectos en los que consideran que debería mejorar el servicio de ambulancias. Se permitieron respuestas múltiples, para así reflejar la posible existencia de diversas oportunidades de mejora. El cuadro 34 resume las principales respuestas.

**Cuadro 34.** Aspectos de mejora del servicio de ambulancias



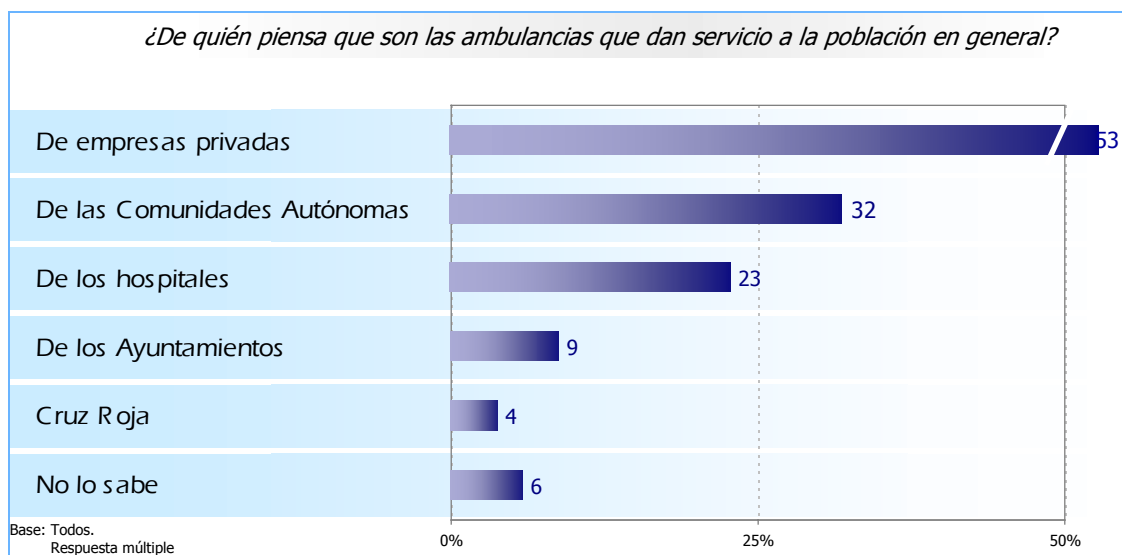
Estudio realizado por: Colabora:

Un tercio de la población constata la necesidad de mejorar la velocidad de atención de las solicitudes de transporte. Esta respuesta está relacionada con la demanda de un mayor número de ambulancias, lo que sin duda reduciría los tiempos de atención. Otras propuestas son la mejora del equipamiento de las ambulancias y una mayor cualificación del personal. Un 13% considera que no se necesitan mejoras en esta prestación.

## 5. Propiedad de las ambulancias

El último apartado tiene por objeto conocer en qué medida la población sabe quiénes son los propietarios de las ambulancias, preguntando para ello por la propiedad de los vehículos que dan servicio a la población en general. Dado que existen diferentes propietarios, cada encuestado podía proporcionar diversas respuestas. El cuadro 35 resume las respuestas obtenidas.

**Cuadro 35.** Propiedad de los vehículos

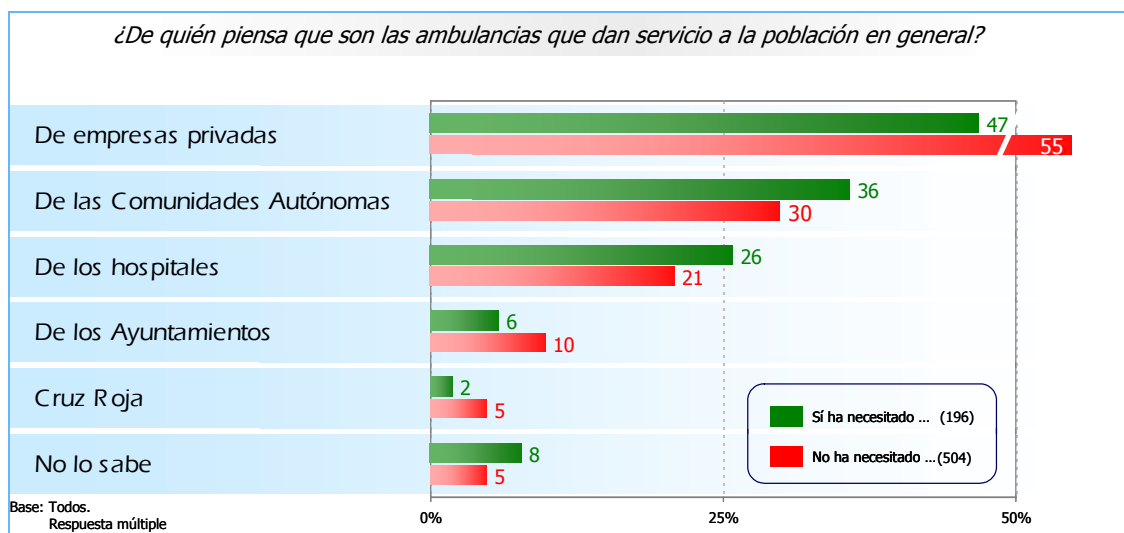


Estudio realizado por: Colabora:

Poco más de la mitad de los encuestados atribuye a las empresas privadas la propiedad de las ambulancias que proporcionan cobertura a la población general. Un tercio de la población supone que los vehículos pertenecen a las Comunidades Autónomas, y un 25% considera que las ambulancias son propiedad de los hospitales. Estas cifras no reflejan claramente la propiedad mayoritariamente privada del parque de ambulancias, poniendo de manifiesto que los usuarios finales identifican en muchos casos ambulancias que prestan servicios de transporte concertados con ambulancias de propiedad pública.

Este hecho es más patente si comprobamos cómo (cuadro 36) la identificación con la propiedad pública de las ambulancias es mayor entre las personas que han utilizado sus servicios, entre los que más de la mitad atribuyen la propiedad mayoritaria de las ambulancias a las Comunidades Autónomas y los hospitales, siendo un 47% los que opinan que la propiedad de los vehículos es privada.

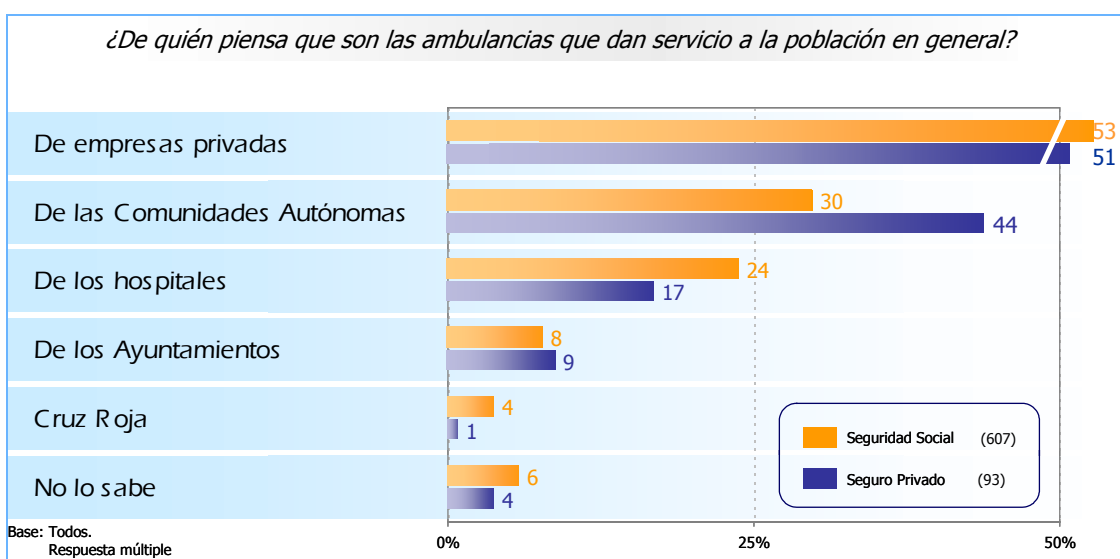
**Cuadro 36.** Propiedad de los vehículos según uso reciente del servicio



Estudio realizado por: Colabora:

Si consideramos separadamente las respuestas de las personas cubiertas por el régimen de la Seguridad Social de las proporcionadas por personas aseguradas por compañías privadas observamos en el cuadro 37 cómo la percepción de propiedad pública de las ambulancias sigue siendo mayoritaria en ambos casos, si bien los usuarios de seguros privados asocian en mayor medida la propiedad de dichos vehículos con las Comunidades Autónomas.

**Cuadro 37.** Propiedad de los vehículos según cobertura sanitaria



## 6. Principales Conclusiones

- Existe un muy alto grado de valoración y satisfacción por parte de la población con las prestaciones de transporte sanitario (ningún aspecto es valorado por debajo de 5 puntos, estando casi todas las valoraciones sobre los 7 puntos).
- Además los servicios de transporte sanitario son considerados comparativamente de más confianza que otros servicios de urgencias y emergencias con una excelente imagen entre la población, como son los bomberos, policía o guardia civil.
- Esta imagen y valoración positiva es mejor aún entre las personas que han sido recientemente usuarios de servicios de transporte sanitario. De esta forma, podemos afirmar que el contacto directo con el servicio mejora la impresión de las personas, hecho que se puede interpretar desde dos puntos de vista: por una parte, se trata de servicios de calidad que satisfacen cumplidamente las expectativas; por otra existe un problema de comunicación con la población, cuya imagen de los servicios de transporte sanitario a priori, siendo buena, debería ser potenciada por las administraciones y las empresas, poniendo a la prestación en el lugar que merece.
- Respecto a las mejoras, los usuarios finales solicitan mayoritariamente una reducción de los tiempos de respuesta. Para ello, consideran que es necesario aumentar el parque de ambulancias que atiende las necesidades de la población en general, y de manera especial en:
  - Ciudades de más de 200.000 habitantes.
  - Y en las más pequeñas.

- Llama la atención el desconocimiento de buena parte de la población sobre la propiedad del parque de ambulancias que utilizan. El carácter mayoritariamente concertado de las prestaciones debería ser más conocido probablemente por los usuarios finales, especialmente si tenemos en cuenta la buena imagen del servicio que tiene la población: **el transporte sanitario concertado puede ser un buen ejemplo de cómo las administraciones públicas y las empresas trabajan eficientemente en la satisfacción de necesidades de los ciudadanos.**