

# **SATISFACCIÓN DE USUARIOS – PACIENTES ATENDIDOS 2018**

## **SEGUNDO INFORME DE RESULTADOS**

### **Diciembre de 2018**

**POBLACIÓN:** Pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2018.

**MUESTRA:** 687 pacientes encuestados.

**MUESTREO** aleatorio simple.

**FECHA DE CAMPO:** Pacientes de enero a septiembre de 2018.

**METODOLOGÍA:** Encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de diez minutos, a teléfonos particulares de pacientes recogidos en la propia asistencia y que constan por escrito en los informes asistenciales.

**ENCUESTAS** realizadas entre los meses de marzo a noviembre de 2018.

**ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza del 95,5 %, y  $p = q = 0.5$ ,  
+<sub>-</sub> 3.7 % para resultados totales.

## ► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P17. ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?	687	0	10	9,02	1,270
P18. Antes de conocernos con esta asistencia, ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?	571	0	10	8,67	1,583
N válido (según lista)	571				

Años	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Satisfacción global con la Atención Prestada</b>	8,55	8,88	8,78	8,82	8,75	8,86	8,99	8,91	9,09	9,05	9,02	9,13	9,33	9,02
<b>Satisfacción global antes de esta Asistencia</b>	8,06	8,45	8,37	8,27	8,4	8,44	8,85	8,69	8,62	8,63	8,73	8,53	9,15	8,67

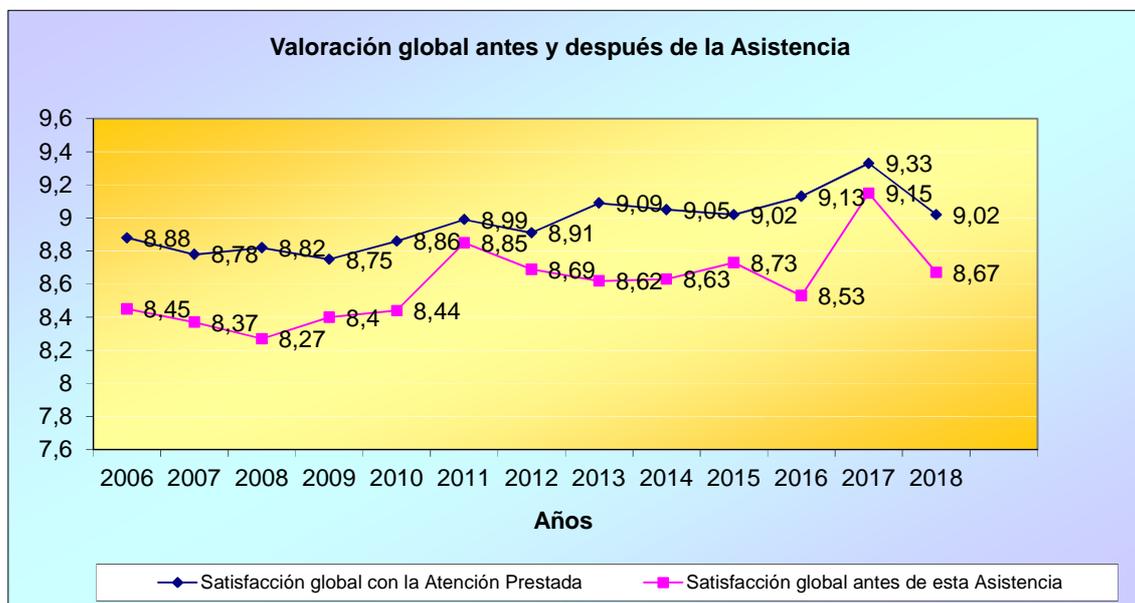


Gráfico evolutivo.- Satisfacción global del servicio con la atención prestada, y satisfacción anterior a esta asistencia, por años.

## ► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS Y PARÁMETROS

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sat. Tiempo de espera	59,6	61,9	66,2	67,6	62,7	69,5	78,6	79,2	79,4	80,3	80	79,2	75,3	61,7
Sat. Agilidad del equipo	92,6	89,9	94,1	94,2	94,6	94,2	96,1	95,2	97,9	96,7	97,7	93,6	95,6	95,1
Sat. Competencia Técnica-Prof.	90,5	90,6	93,4	93,8	95,5	94,9	95,9	96,3	98,6	96,5	97,3	93,3	95,9	95,2
Sat. Información sobre Salud	83,6	87	91,4	93,8	94,6	94,3	95,5	95,5	96,5	95,4	95	92,3	94,1	93,6
Sat. Trato Recibido	94,1	95,4	94,1	96,4	97,4	95,9	97,4	96,9	98,6	97,9	97,9	96,5	96,1	96,5
Sat. Intimidad y Respeto recibido	91,3	92,4	94,1	93,5	94,8	94,6	95,8	96,4	95,1	95,6	97,9	95,7	95,9	96,5
Sat. Confort vehículo asistencial	76,3	81,5	83	81,6	85,4	86,7	75	78	79,8	77,3	94,8	94,7	84,8	79,5

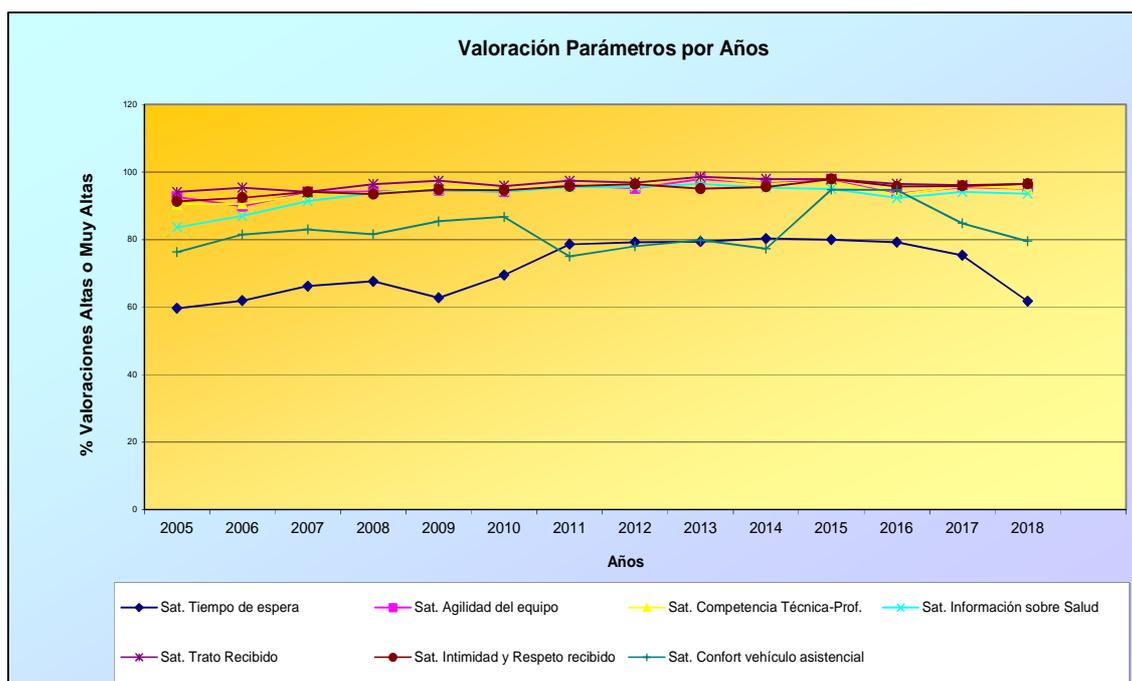


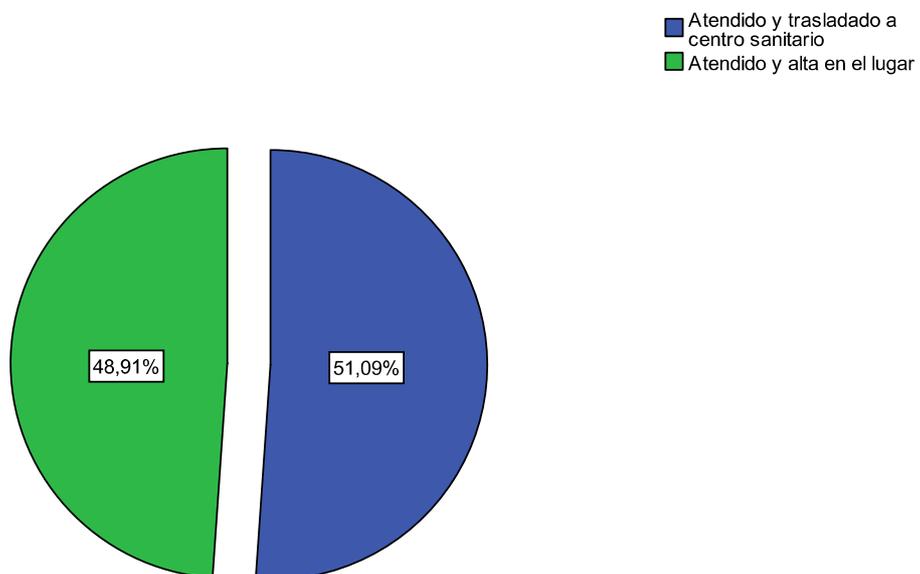
Gráfico evolutivo.- Calidad global del servicio con los diferentes parámetros estudiados, por años.

## ► ESTRATOS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Los pacientes encuestados de 2018 han sido 687, siendo el 51,1 % atendido y trasladado a centro sanitario y el 48,9 % atendido y alta en el lugar.

		Estrato			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Atendido y trasladado a centro sanitario	351	51,1	51,1	51,1
	Atendido y alta en el lugar	336	48,9	48,9	100,0
	Total	687	100,0	100,0	

**Estrato**



Gráficos: Distribución por estrato.

## ► PERSONAS ENCUESTADAS

En el 81,2 % de los casos respondió al cuestionario el propio paciente atendido, 558 pacientes. En el resto, el 18,8 %, 129 casos, respondió el observador directo de la actuación sanitaria.

¿Quién responde a encuesta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Responde paciente	558	81,2	81,2	81,2
	Responde observador directo	129	18,8	18,8	100,0
	Total	687	100,0	100,0	

¿Quién responde a encuesta?

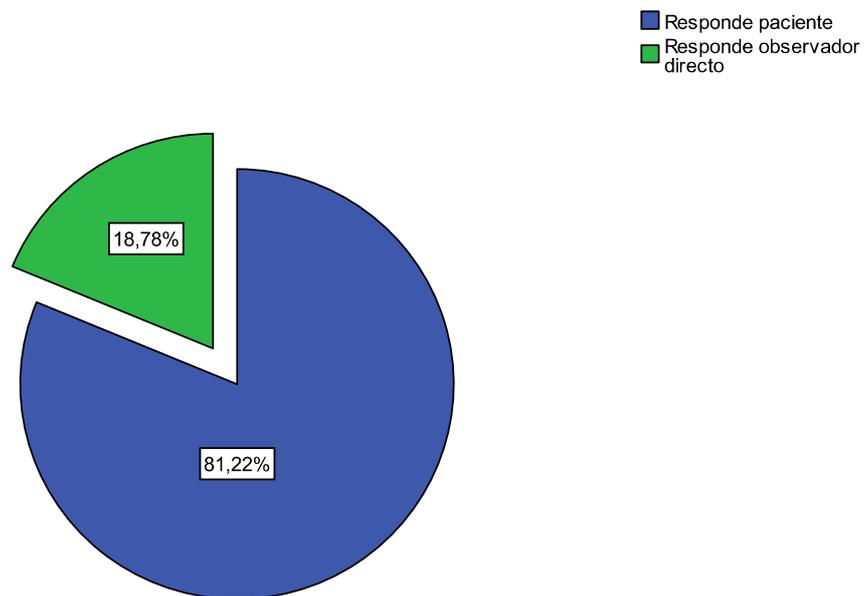


Gráfico: Distribución por persona encuestada

## ➤ RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

### *Pregunta 1. ¿Sabe usted quién avisó a SAMUR-Protección Civil?*

En el 9,3 % de los casos encuestados, llamó el propio paciente demandando el servicio sanitario. En el 55,9 %, 384 pacientes, llamó un familiar.

**P1. ¿Sabe usted quien avisó a SAMUR - Protección Civil?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Familiar	384	55,9	55,9	55,9
	Institución	180	26,2	26,2	82,1
	El mismo paciente	64	9,3	9,3	91,4
	Lo desconoce	59	8,6	8,6	100,0
	Total	687	100,0	100,0	

**P1. ¿Sabe usted quien avisó a SAMUR - Protección Civil?**

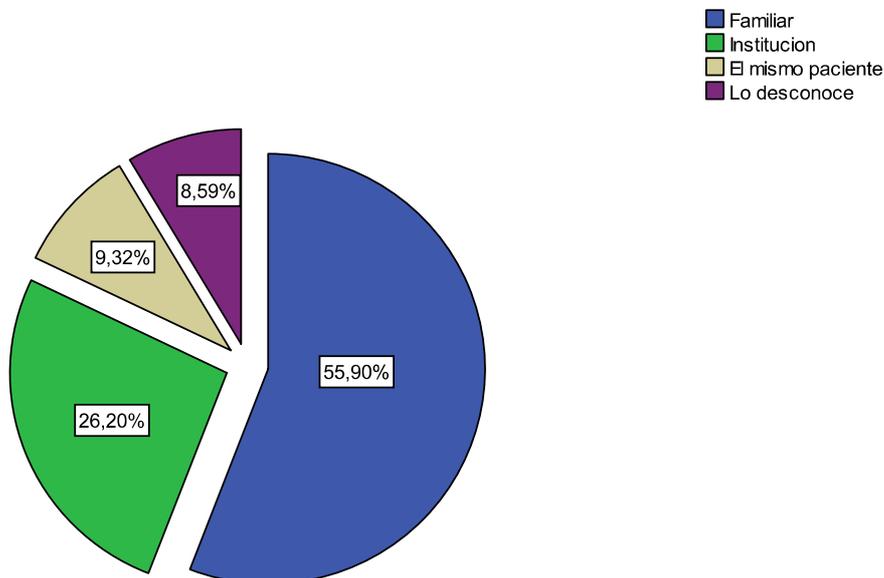


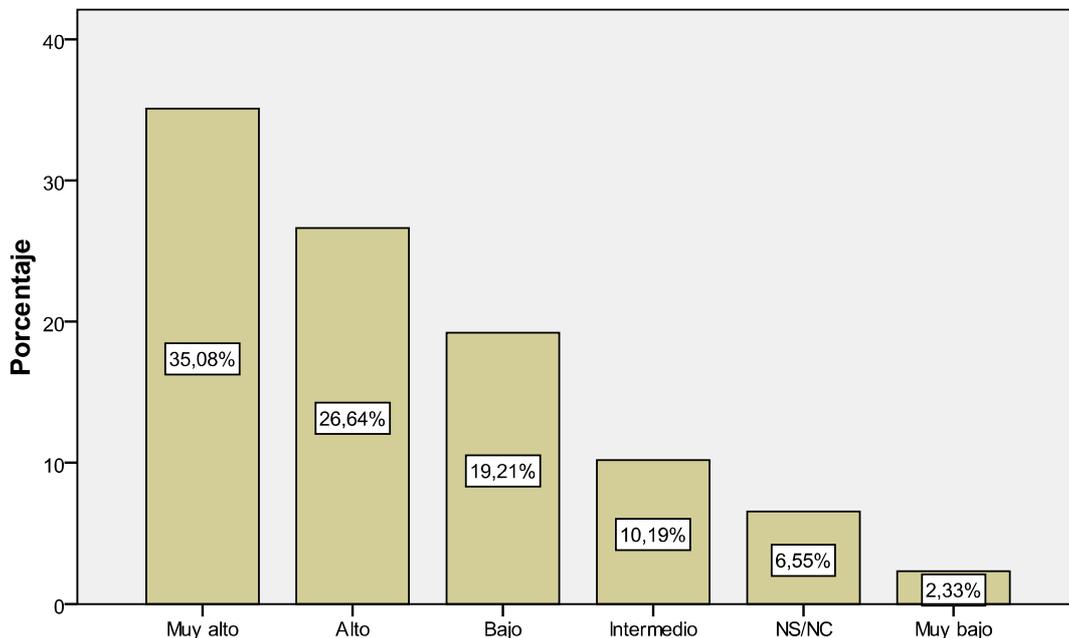
Gráfico: Distribución por demandante del servicio

**Pregunta 2. En cuanto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Protección Civil hasta que recibió la asistencia ¿cuál es su grado de satisfacción?**

**P2. En cuanto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Protección Civil hasta que recibió la asistencia ¿cual es su grado de satisfacción?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy alto	241	35,1	35,1	35,1
Alto	183	26,6	26,6	61,7
Bajo	132	19,2	19,2	80,9
Intermedio	70	10,2	10,2	91,1
NS/NC	45	6,6	6,6	97,7
Muy bajo	16	2,3	2,3	100,0
Total	687	100,0	100,0	

**P2. En cuanto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Protección Civil hasta que recibió la asistencia ¿cual es su grado de satisfacción?**



**P2. En cuanto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Protección Civil hasta que recibió la asistencia ¿cual es su grado de satisfacción?**

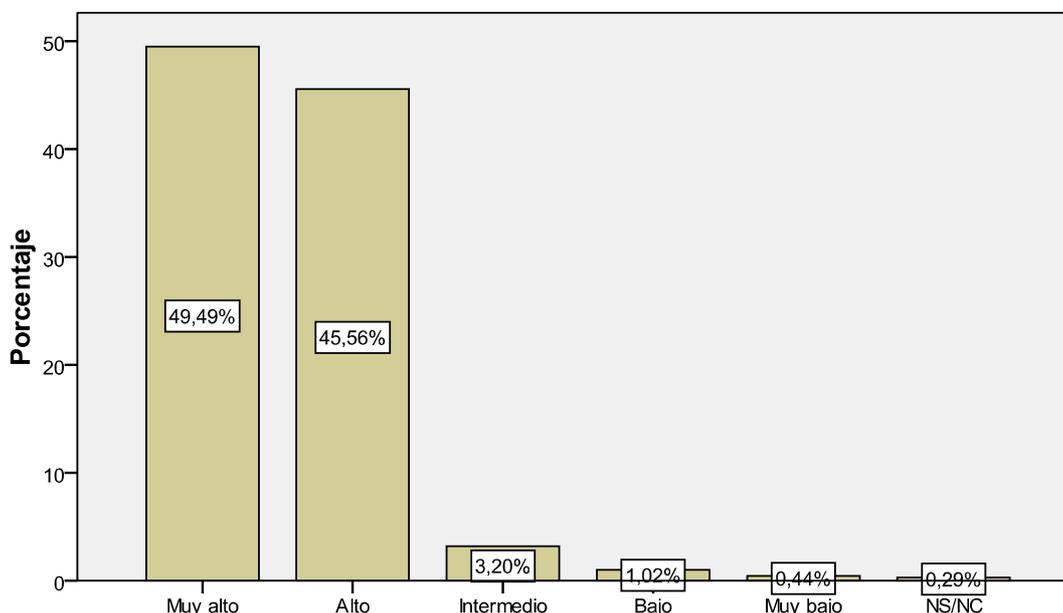
Gráfico: Satisfacción con tiempo de espera a la asistencia

**Pregunta 4. En relación a la agilidad observada, (actuación coordinada, rápida, eficaz y eficiente), en el equipo sanitario que le atendió ¿cuál es su grado de satisfacción?**

**P4. En relación a la agilidad observada (actuación coordinada, rápida, eficaz y eficiente) en el equipo sanitario que le atendió ¿cual es su grado de satisfacción?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alto	340	49,5	49,5	49,5
	Alto	313	45,6	45,6	95,1
	Intermedio	22	3,2	3,2	98,3
	Bajo	7	1,0	1,0	99,3
	Muy bajo	3	,4	,4	99,7
	NS/NC	2	,3	,3	100,0
	Total	687	100,0	100,0	

**P4. En relación a la agilidad observada (actuación coordinada, rápida, eficaz y eficiente) en el equipo sanitario que le atendió ¿cual es su grado de satisfacción?**



**P4. En relación a la agilidad observada (actuación coordinada, rápida, eficaz y eficiente) en el equipo sanitario que le atendió ¿cual es su grado de satisfacción?**

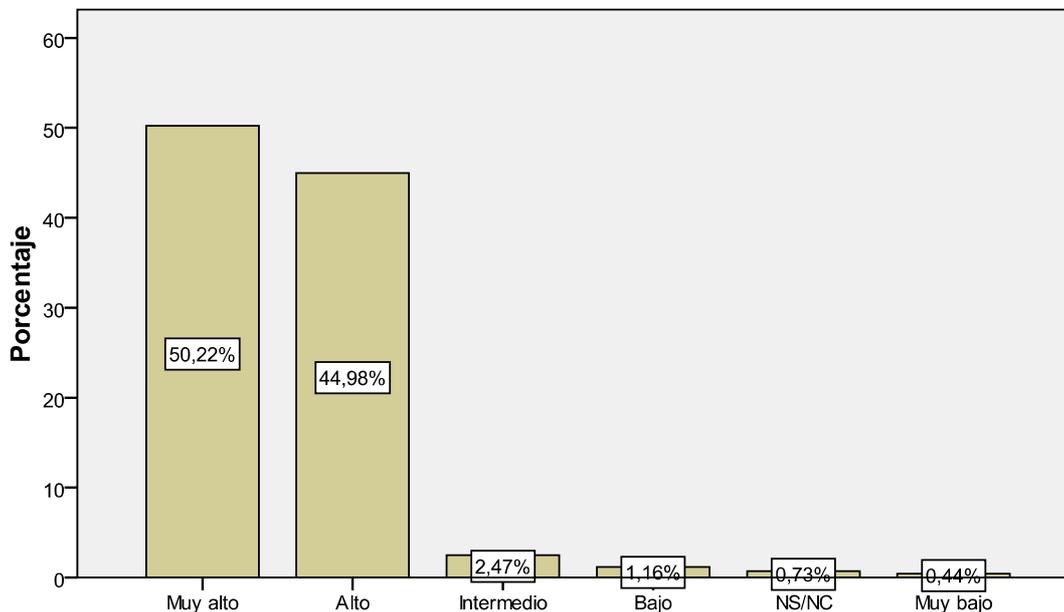
Gráfico: Satisfacción con agilidad del equipo.

**Pregunta 5. Con respecto a la competencia técnica y profesional del equipo interviniente ¿cuál es su grado de satisfacción?**

**P5. Con respecto a la competencia técnica y profesional (conocimientos, destreza, capacidad técnica y profesionalidad) del equipo interviniente ¿cual es su grado de satisfacción?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy alto	345	50,2	50,2	50,2
Alto	309	45,0	45,0	95,2
Intermedio	17	2,5	2,5	97,7
Bajo	8	1,2	1,2	98,8
NS/NC	5	,7	,7	99,6
Muy bajo	3	,4	,4	100,0
Total	687	100,0	100,0	

**P5. Con respecto a la competencia técnica y profesional (conocimientos, destreza, capacidad técnica y profesionalidad) del equipo interviniente ¿cual es su grado de satisfacción?**



**P5. Con respecto a la competencia técnica y profesional (conocimientos, destreza, capacidad técnica y profesionalidad) del equipo interviniente ¿cual es su grado de satisfacción?**

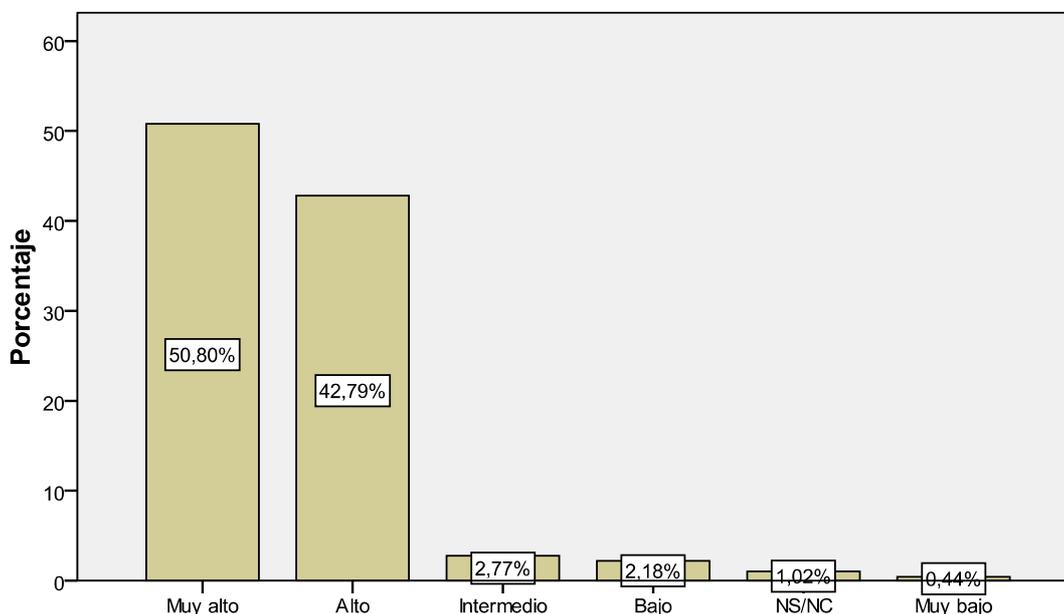
Gráfico: Satisfacción con competencia técnica y profesional.

**Pregunta 6. Con relación a la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación, la escucha y atención prestadas ¿cuál es su grado de satisfacción?**

**P6. Respecto a la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación, la escucha y la atención prestada ¿cual es su grado de satisfacción?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alto	349	50,8	50,8	50,8
	Alto	294	42,8	42,8	93,6
	Intermedio	19	2,8	2,8	96,4
	Bajo	15	2,2	2,2	98,5
	NS/NC	7	1,0	1,0	99,6
	Muy bajo	3	,4	,4	100,0
	Total	687	100,0	100,0	

**P6. Respecto a la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación, la escucha y la atención prestada ¿cual es su grado de satisfacción?**



**P6. Respecto a la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación, la escucha y la atención prestada ¿cual es su grado de satisfacción?**

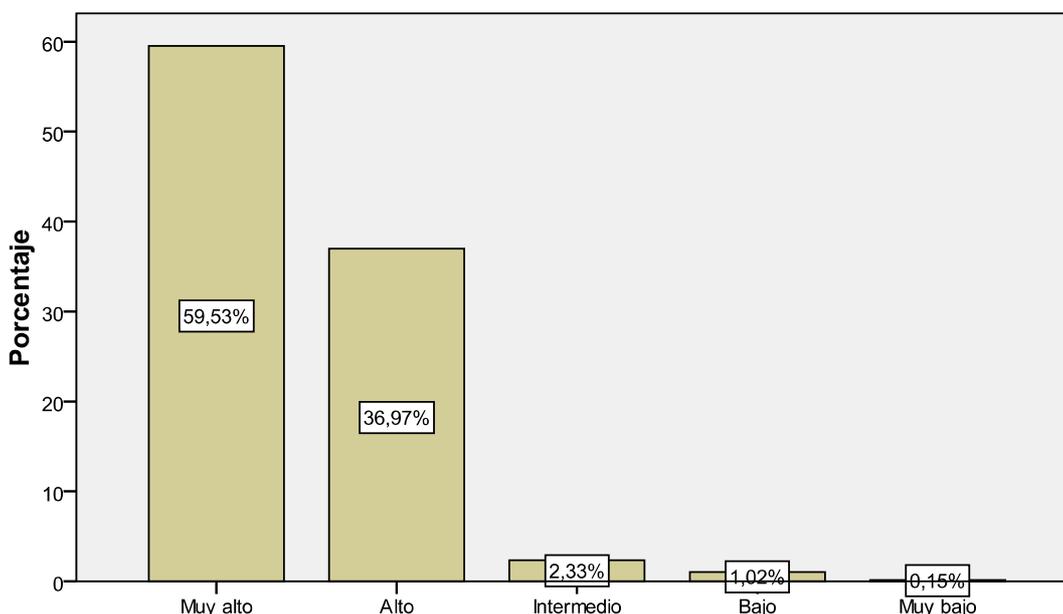
Gráfico: Satisfacción con información sobre salud.

**Pregunta 7. En cuanto al trato humano prestado por el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?**

**P7. En cuanto al trato humano prestado (respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad) por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alto	409	59,5	59,5	59,5
	Alto	254	37,0	37,0	96,5
	Intermedio	16	2,3	2,3	98,8
	Bajo	7	1,0	1,0	99,9
	Muy bajo	1	,1	,1	100,0
	Total	687	100,0	100,0	

**P7. En cuanto al trato humano prestado (respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad) por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?**



**P7. En cuanto al trato humano prestado (respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad) por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?**

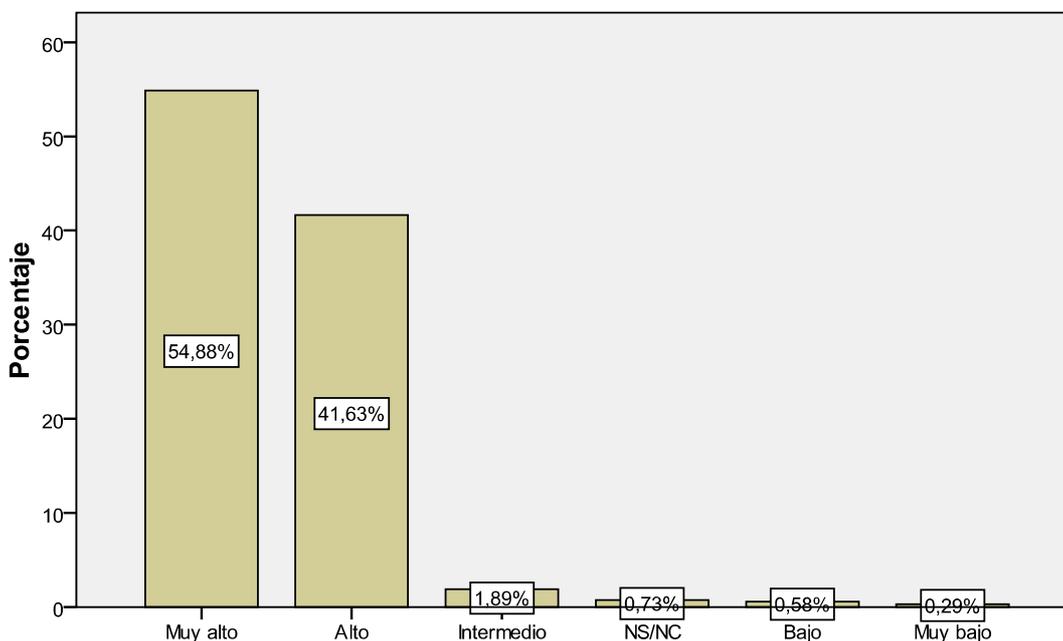
Gráfico: Satisfacción con el trato recibido.

**Pregunta 8. Con relación al cuidado de la intimidad y respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?**

**P8. Con relación al cuidado de su intimidad y el respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy alto	377	54,9	54,9	54,9
Alto	286	41,6	41,6	96,5
Intermedio	13	1,9	1,9	98,4
NS/NC	5	,7	,7	99,1
Bajo	4	,6	,6	99,7
Muy bajo	2	,3	,3	100,0
Total	687	100,0	100,0	

**P8. Con relación al cuidado de su intimidad y el respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?**



**P8. Con relación al cuidado de su intimidad y el respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?**

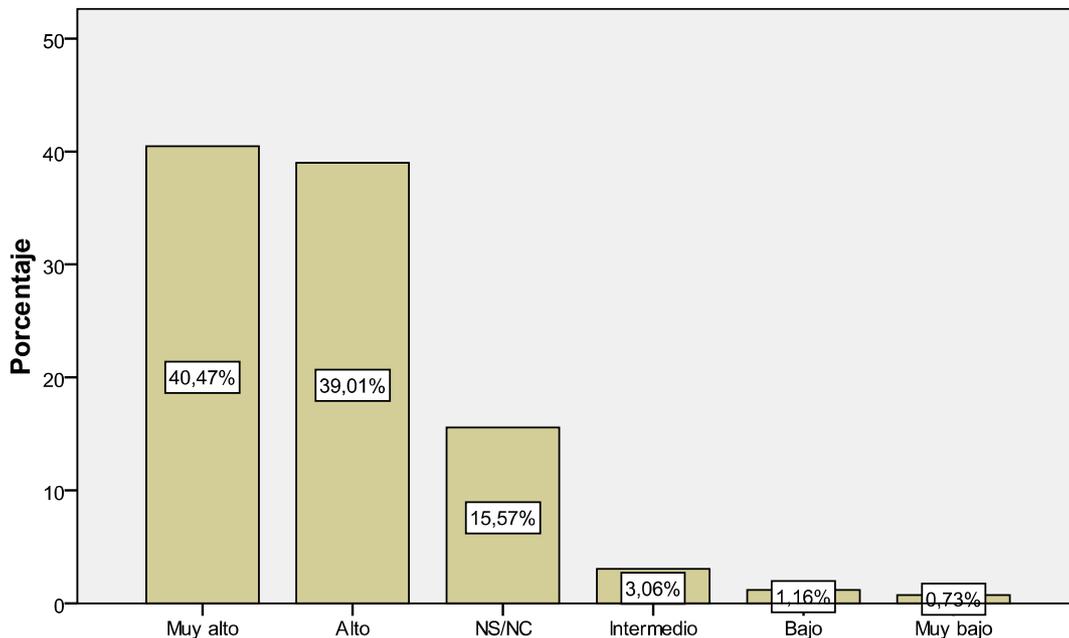
Gráfico: Satisfacción con intimidad y respeto recibidos.

**Pregunta 9. En cuanto al confort ¿cuál es su grado de satisfacción?**

**P9. En cuanto al confort del vehículo asistencial (temperatura, ruido, vibraciones, limpieza, equipamiento) ¿cual es su grado de satisfacción?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alto	278	40,5	40,5	40,5
	Alto	268	39,0	39,0	79,5
	NS/NC	107	15,6	15,6	95,1
	Intermedio	21	3,1	3,1	98,1
	Bajo	8	1,2	1,2	99,3
	Muy bajo	5	,7	,7	100,0
	Total		687	100,0	100,0

**P9. En cuanto al confort del vehículo asistencial (temperatura, ruido, vibraciones, limpieza, equipamiento) ¿cual es su grado de satisfacción?**



**P9. En cuanto al confort del vehículo asistencial (temperatura, ruido, vibraciones, limpieza, equipamiento) ¿cual es su grado de satisfacción?**

Gráfico: Satisfacción con el confort.

**Pregunta 17. ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil, puntuando del 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta?**

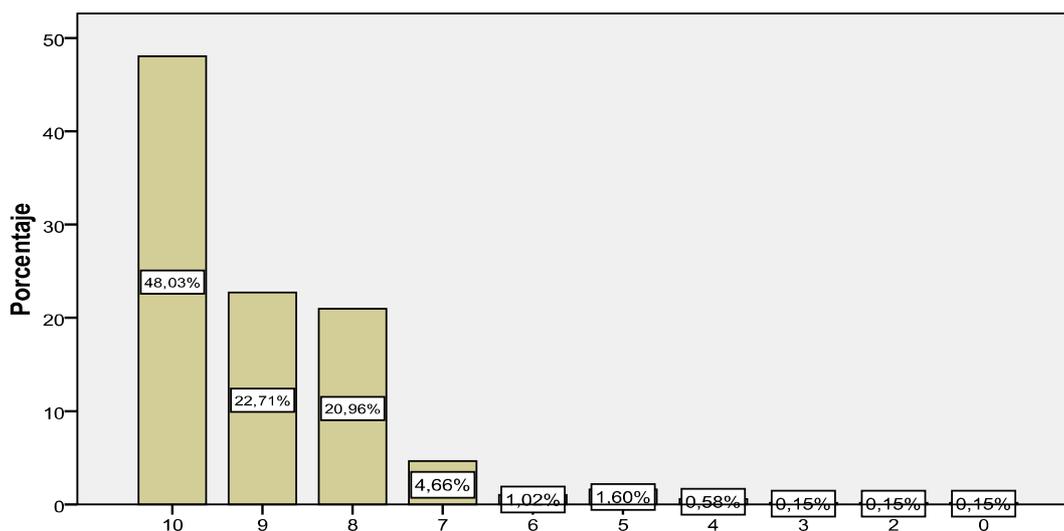
**P17.¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10	330	48,0	48,0	48,0
9	156	22,7	22,7	70,7
8	144	21,0	21,0	91,7
7	32	4,7	4,7	96,4
6	7	1,0	1,0	97,4
5	11	1,6	1,6	99,0
4	4	,6	,6	99,6
3	1	,1	,1	99,7
2	1	,1	,1	99,9
0	1	,1	,1	100,0
Total	687	100,0	100,0	

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P17.¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?	687	0	10	9,02	1,270
N válido (según lista)	687				

**P17.¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?**



**P17.¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?**

Gráfico.- Satisfacción global con la atención prestada.

**Pregunta 18. Antes de conocerlos con esta asistencia ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-Protección Civil, valorando la calidad global, la seguridad y confianza? Puntúe del 0 al 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta.**

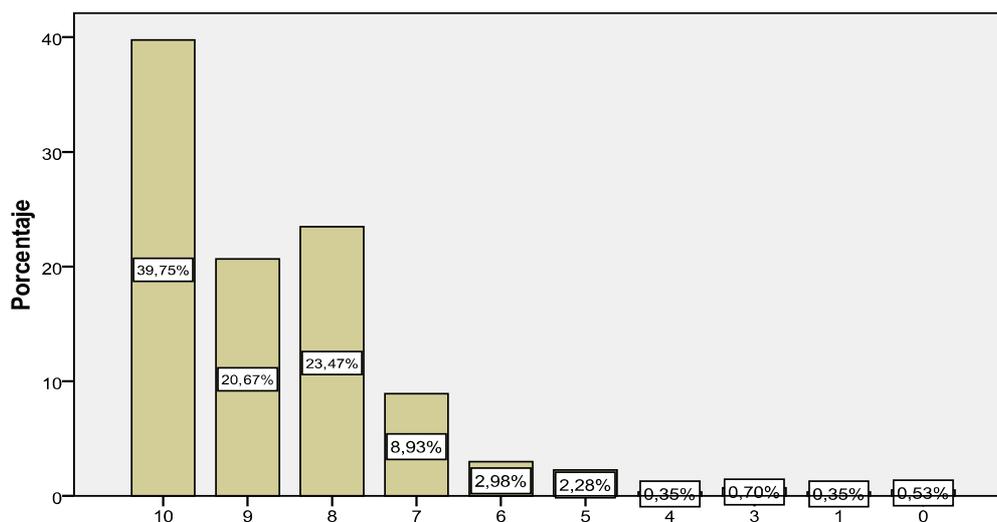
**P18. Antes de conocerlos con esta asistencia, ¿que puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10	227	33,0	39,8	39,8
9	118	17,2	20,7	60,4
8	134	19,5	23,5	83,9
7	51	7,4	8,9	92,8
6	17	2,5	3,0	95,8
5	13	1,9	2,3	98,1
4	2	,3	,4	98,4
3	4	,6	,7	99,1
1	2	,3	,4	99,5
0	3	,4	,5	100,0
Total	571	83,1	100,0	
No contestan	116	16,9		
Total	687	100,0		

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P18. Antes de conocerlos con esta asistencia, ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?	571	0	10	8,67	1,583
N válido (según lista)	571				

**P18. Antes de conocerlos con esta asistencia, ¿que puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?**



**P18. Antes de conocerlos con esta asistencia, ¿que puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?**

Gráfico.- Calidad global del servicio antes de la atención prestada.

## Resultados estudio Satisfacción Pacientes 2018, (687 pacientes encuestados)

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
Tiempo de respuesta	35,1%	26,6%	10,2%	19,2,6%	2,3 %	6,6%	<b>61,7 %</b>
Agilidad del equipo	49,5 %	45,6%	3,2%	1 %	0,4 %	0,3 %	<b>95,1%</b>
Competencia técnica y profesional	50,2%	45%	2,5%	1,2%	0,4 %	0,7 %	<b>95,2%</b>
Comunicación con el equipo	50,8 %	42,8%	2,8%	2,2%	0,4 %	1%	<b>93,6 %</b>
Trato humano recibido	59,5%	37%	2,3%	1%	0,1%	0%	<b>96,5%</b>
Intimidad y respeto	54,9%	41,6%	1,9%	0,6%	0,3%	0,7%	<b>96,5%</b>
Confort	40,5%	39%	3,1%	1,2%	0,7%	15,6%	<b>79,5%</b>
Satisfacción global con la asistencia recibida (de 0 a 10): <b>9,02</b>							
Valoración global, previa a la asistencia (de 0 a 10): <b>8,67</b>							

## TRANSCRIPCIÓN LITERAL DE LAS OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

P17. Grado satisfacción calidad de la atención prestada	OBSERVACIONES
10	actuación fenomenal muy amables y profesionales
10	Agradable satisfacción de saber que en caso de necesidad están Vds. ahí
10	agradecer el servicio
10	AGRADECERLES EL SERVICIO, FUERON 2 AMBULANCIAS, LA PRIMERA, NO ESTABA LO SUFICIENTEMENTE EQUIPADA PARA DICHO CASO, LA SEGUNDA ERA UNA UVI, PERFECTAMENTE, EQUIPADA. HA ATENDIDO, LA LLAMADA, LA PERSONA ACOMPAÑANTE, QUE FUE LA QUE SOLICITÓ, LA AMBULANCIA.
10	aunque no hizo falta llevarme a un hospital me tranquilizaron mucho
10	aunque no me hizo falta gracias por sentir la seguridad que me ofrecieron
10	ayudaron a traer una niña al mundo Maravilloso
10	buen equipo humano, fenomenal tratamiento hacia mi persona
10	buenísima atención
10	Caída en la boca del metro, no se enteró de mucho, pero fue atendida por los empleados de metro Madrid, que llamaron al SAMUR, quedando muy agradecida por la intervención de ellos. Traslada después al hospital para realización de pruebas.
10	Dan mucha seguridad al ciudadano
10	Dijo que si la podían trasladar al centro de salud, en vez de al hospital y le dijeron que no era posible. Dice será parte de la normativa, pero que hubiese preferido que la trasladaran allí.(NO HUBO TRASLADO)
10	El trato fue excelente se portaron fenomenal, muy contento.
10	en todo momento cuidaron de mi tranquilizándome hasta la llegada al hospital
10	en todo momento un trato muy amable explicándome lo que tenían que hacerme
10	era la primera vez que me pasaba un accidente así y todo muy bien para mi
10	esperaron a que me encontrara de nuevo tranquila hasta que se marcharon
10	excelente
10	excelente
10	Excelente, la atención perfecta.
10	felicitaciones al SAMUR, que sorprendieron por sus atenciones, se involucraron más de lo que debían, fue mejor que diez..., y el grado máximo fue perfecto.
10	felicitaciones al SAMUR, y coordinaciones con bomberos, y unidades policiales..., fue un accidente de tráfico..., múltiple, ella salió por su propio medios..., fue trasladada al hospital 12 de octubre posteriormente, y calmada, por situación intensa de nervios... y traumatismos por el accidente.
10	Felicitaciones, a todo el equipo médico que le atendió, por su buena intervención y actuación, no sólo por las heridas en sí, sino por la brevedad de tiempo empleado por la ambulancia en su llegada. Subraya, el buen trato, y el trato humano, de calidad, del equipo SAMUR...
10	Felicitaciones... al equipo médico, al SAMUR...
10	fue para mi formidable
10	Fue todo perfecto, subrayando el buen trato del equipo médico.
10	fue un accidente, ojalá se lo pudiera agradecer personalmente al mismo equipo de emergencias que la atendió. Compensaron con creces..., con esta intervención de

	emergencias en el accidente, otra anterior que fue bastante mala experiencia para la paciente.
10	fue una caída al bajar del autobús, fue la misma conductora del bus, la que llamó. Fue todo muy rápido
10	fue una caída en la vía pública. No tardaron nada, y demostraron gran profesionalidad.
10	Geniales trato muy cariñoso con mi persona me tranquilizaron mucho
10	gracias por la atención recibida
10	hacéis que vivir en Madrid sea maravilloso y nos sentimos muy seguros
10	hacéis un trabajo formidable nada que añadir
10	inmejorables
10	Inmejorables nada mas que añadir
10	la atención buena inmejorable
10	la rapidez con la que el paciente fue atendido
10	la tranquilidad que me transmitieron
10	Las únicas observaciones que puede hacer, es que en otras ocasiones, (no en esta última...) no han sido nada eficientes, ni nada rápidos...,
10	le parece, injusto, que valoren más y mejor a un equipo deportivo, aun futbolista, o deportista, que a un técnico, o un equipo de SAMUR
10	magnífica impresión de amabilidad y seguridad
10	más rapidez
10	Más rapidez
10	me dejaron la satisfacción de sentirme protegida
10	me tranquilizó mucho el sentirme atendida por ustedes a pesar de rechazo de llevarme en la ambulancia cuando me insistían en que no dejara de acudir a mi médico para valoración y seguimiento
10	me transmitieron muchísima tranquilidad por la seguridad con que trabajaron
10	me trataron con muchísima amabilidad y me tranquilizaron ante mi problema que me asustaba mucho
10	Me trataron con mucho cariño, fueron rápidos y me animaron mucho.
10	Muchísimas gracias a todo el Samur en general y muy especialmente a las personas que me atendieron personalmente que sentí que me trataban como si fuera familia suya, un encanto todos.
10	muy agradecida parel trato tan humano recibido
10	Muy agradecido por todo, la atención fue excepcional.
10	Muy agradecido y satisfecho con el servicio.
10	muy amables
10	muy amables conmigo
10	muy amables conmigo
10	muy amables quitándome la preocupación que me acompañaba
10	muy amables y atentos hacia mi persona
10	muy amables y resolutivos
10	muy amables y tranquilizadores
10	muy buena
10	muy cariñosos conmigo
10	Muy cariñosos hacia mi persona maravillosos en el trato
10	Muy contenta con el servicio.
10	muy contento os felicita por el servicio
10	Muy profesionales
10	muy profesionales en todo lo que hacían
10	muy profesionales hacia mi

10	muy profesionales
10	muy rápidos
10	Nada que añadir fantásticos
10	ninguna, darles la enhorabuena, por la buena atención, además, el paciente, iba en estado semiinconsciente, y no hubo, ningún, extravío, por parte de sus enseres personales, a pesar, de la intervención, de emergencia..., en los desplazamientos, y demás...
10	ninguna, no la trasladaron al hospital Gregorio Marañón, que está justo al lado, no la hicieron pruebas tampoco
10	ninguna, fue todo perfecto
10	ninguna. Fue todo bien
10	no fueron rápidos
10	no hay palabras para agradecerles el trato recibido
10	no pueden dar más nota... al SAMUR, sólo llegan al 10.
10	No quiere hacer ninguna observación, todo fue bueno.
10	no realizan observaciones.
10	No sabía cómo podía dar las gracias y aprovecho ahora para dárselas al equipo y al médico David Morales. Todos merecen una medalla, muchas gracias, que sigan así.
10	no sabría qué decir, solo gracias por la atención recibida
10	no se qué decir solo gracias
10	no todo fue perfecto
10	Felicitaciones a SAMUR, fue un incendio, en un taller, entre otros afectados, la actuación, y la intervención, fue rápida, y eficaz, por parte, de SAMUR, bomberos, y municipales...
10	no. fue todo perfecto, y muy rápido.
10	no. fue un portátil, que explotó, en el metro..., la paciente, tuvo, un ataque de ansiedad, entre las ambulancias, y otros cuerpos, pero subraya, la buena atención, por parte de todo el equipo sanitario...,no hubo, ningún problema, además, llegaron, incluso, antes, que los demás, viajeros, que van todos en cadena, también...
10	No, todo bien
10	No, todo perfecto
10	No, lo único, que tardaron demasiado por un error en las bases de datos, ya que tenía cita médica, también, y tuvo, que llamar al SAMUR, porque tuvo problemas y complicaciones, pero, le atendieron bastante bien, no sólo esa vez, sino, todas las demás veces, que ha sido usuario del servicio, SAMUR.
10	nos trataron muy bien a mi y sobre todo mis hijos
10	piensa que los partes tendrían que ir informatizados a los médicos de cabecera y mas tratándose de una niña pequeña.
10	que estas muy contenta con el servicio prestado
10	Que sigan así siempre. Me han atendido muy bien a mi, a personas cercanas y siempre hemos quedado muy satisfechos.
10	Que sigan así.
10	Que sigan haciéndolo así de bien.
10	Que sigan portándose así.
10	quedo muy agradecida por la asistencia nunca me imaginé que tendría que utilizaros rápidamente tras acceder a la ambulancia por mis medios me atendieron rápidamente limpiándome cada una de las heridas
10	Rápidos, eficientes, todo bien.
10	sois muy amables y cariñosos
10	Son excepcionales e invalorables.
10	Tardaron muchísimo.

10	todo bien en general
10	todo correcto uy bien
10	todo está muy bien
10	Todo fenomenal muy contenta con el servicio.
10	todo fue muy bien...una torcedura, de pie, una caída en Atocha...
10	Todo fue muy positivo, muy bueno. Un desvanecimiento, en un evento deportivo,
10	Todo fue perfecto, no puede realizar observaciones.
10	Todo gracias a dios fantástico gracias de todo corazón.
10	Todo muy bien.
10	todo perfecto
10	todo perfecto. Es una enfermera jubilada, que no conocía el SAMUR, como profesional, ni tampoco había llamado nunca con anterioridad a este incidente.
10	todo, bien, llamaron desde el hogar...,fue un mareo, con fiebres...
10	tratamiento muy cariñoso hacia mi persona
10	trato amabilísimo hacia mi persona
10	trato amabilísimo
10	trato amable todo bien en general daros a todos las gracias
10	Trato en todo momento muy agradable
10	trato fabuloso
10	trato fenomenal insistieron en llevarme al hospital pero yo no le di más importancia y rechace el llevarme
10	trato hacia mi persona maravilloso
10	trato muy amable en todo momento
10	trato muy amable
10	Trato muy amable hacia mi persona
10	Trato muy amable nos sentimos protegidos
10	trato muy cordial y atentos
10	trato muy cordial y me recomendaron acudir a mi médico de cabecera para que me hiciera seguimiento de mi enfermedad
10	trato muy humano y cariñoso con mi hijo
10	trato muy profesional
9	atención extraordinaria por parte del SAMUR
9	En esta intervención bien con su madre pero se queja de otra vez q llamo y le aplicaron una medicación sin informarla ni preguntarla si era alérgica
9	En otras ocasiones anteriores, el SAMUR, se niega a atender, y a recoger a dicha paciente, y a otros, en la ambulancia..., han tenido, que utilizar otros medios de desplazamiento, y traslado. Solo funcionan bien, o acuden a las llamadas, cuando, es una institución la que llama, o servicios policiales, u otras personas, (no los mismos pacientes...)
9	fue un accidente, de tráfico
9	fue un atropello, fue rápido. y la atención de SAMUR, fue como se esperaba de ellos. Así como el trato y el carácter de ellos...
9	hubo, dos coches, uno primero, que es un todo terreno, de SAMUR, con técnicos, la atención, fue inferior, la policía, recogiendo datos, de forma constante, y repetida, al final, sí avisaron ellos, mismos, a un equipo de SAMUR, una ambulancia, qué sí, la supo ofrecer una atención adecuada...
9	incendio múltiple..., hubo muchos pacientes atendidos, a ella, tardaron una hora, en atenderla..., pero, porque estaban las ambulancias con otros afectados por el incendio.
9	la paciente dice que le dieron mal los informes y no le pusieron número de referencia por lo demás todo estupendo

9	me atendieron correctísimamente sin dejar que me agobiara mi situación
9	Me gustaría agradecer al equipo que me atendió quede encantado, lo hicieron muy bien, muchas gracias
9	muy rápidos, no hay observaciones.
9	ninguna. Fueron muy eficaces, y muy rápidos, fue por un mareo, una lipotimia, el paciente, estaba prácticamente inconsciente o semi-inconsciente.
9	No le dieron el parte de asistencia y ha tenido que moverse ella para conseguirlo.
9	no puede realizar ninguna observación, el paciente, dice, que no había necesitado nunca al SAMUR, desconocía la buena atención de ellos. No sabía que fuesen tan buenos.
9	no, todo perfecto
9	no. fueron, muy respetuosos, y muy rápidos, eficientes, en su trabajo.
9	no. todo bien.
9	que recobró el conocimiento antes de que llegara el SAMUR, y le trasladaron al hospital.
9	Que sigan así muy buena labor y muy eficaces.
9	solo venia el conductor que fue el que atendió
9	tardaron mucho
9	Todo bien
8	cuando llego la ambulancia no tenían el medicamento para lo que el tenia y por eso le trasladaron al hospital
8	el paciente dice que la ambulancia es incomoda porque llevaba un dolor muy fuerte en la espalda .
8	el técnico fue brusco de malas maneras y no dio opción a recoger las pertenencias
8	fue un accidente de tráfico. Pero fueron muy educados y la ambulancia fue muy rápida.
8	fue una intervención muy buena, un accidente en bici., llamó a la policía, y también al SAMUR, le trasladaron al hospital Ramón y Cajal, el paciente, quedó muy contento, fue todo muy rápido, incluso ya ha recogido la bici después del accidente...
8	fueron desvanecimientos, el paciente sufría grandes hemorragias, internas, y nasales, por los traumatismos, al posicionarle en cúbito supino en la camilla, el paciente se mareaba, y el personal del equipo, médico, no guardaba el suficiente silencio, mareando al paciente más..., (eran temas particulares suyos, nada más...)
8	la actuación, fue un poco exagerada, pues fue una caída sin importancia, no hacía falta, que fueran dos vehículos, una ambulancia primera, y un SAMUR después...lo considera, como un gasto excesivo en recursos materiales, gasolina, tiempo del equipo sanitario, etc...para tan poca cosa
8	La asistencia fue buena en esta ocasión pero la persona que me atendió por teléfono me dijo de malas maneras que si no podía llevarle yo al hospital.
8	las personas que me atendieron eran muy jóvenes y poco experimentados , creo que debería haber alguien con ellos con más experiencia para que puedan soltarse y aprender más.
8	me comenta la paciente que la cogieron dinero de la cartera pero que no puede decir quien fue porque estaba SAMUR, policía y mucha gente pero si quiere puntualizar sin acusar a nadie que ese hecho ha ocurrido
8	Muy agradecido con el trato humano y técnico.
8	no dan opciones de elegir hospital le llevaron a uno más lejos cuando había uno cerca
8	Supieron llevar, muy bien al paciente, el trato y la atención: correcto y perfecto.
8	Todo fue muy bien
8	Si le hubieran dado la medicación en ese momento se habría evitado ir al hospital y no se la suministraron
8	que tardaron mucho en cogerle el teléfono
8	se queja de que estaba vomitando con diarrea y no fueron capaces de ponerles suero
8	se queja la señora que la ambulancia no tuviese aparato para glucosa

8	señora mayor que tuvo un accidente en el tren de Madrid a consecuencia de eso la mujer perdió el conocimiento , está en la cama sin poder moverse y pregunta que seguimientos tiene que hacer y quiere saber quién se hace cargo de gastos médicos etc...
8	sobre la intervención de las enfermeras y médicos..., a pesar de las circunstancias, escasa visibilidad, para poner las vías..., un accidente, en unas escaleras, la destreza y habilidad, de la enfermera o médico, más joven, conjuntamente, con las indicaciones y asesoramientos, consejos, recomendaciones de los demás...
8	tardaron mucho la ambulancia porque se perdieron
8	todo bien excepto que ponía en el informe que la han ofrecido ir a un hospital cuando la paciente dice que no se lo ofrecieron en ningún momento
8	Todo sobre la atención es bueno pero siempre se puede mejorar.
7	el traslado fue rápido al llegar al hospital no tenían aparatos para hacer una radiografía de su ojo
7	Esta asistencia todo bien.
7	están enfadados porque no los trasladaron al hospital y al final tuvieron que coger un taxi e ir al hospital
7	fue trasladado al hospital pero se queja de que su acompañante no pudo ir con él en la ambulancia .
7	Fueron bastante lentos.
7	Las actuaciones, fueron buenas, la ambulancia tardó, bastante, porque la primera llamada fue a emergencias de asespa, la mutua de seguros, de las instalaciones deportivas..., fue en un evento deportivo, la segunda llamada fue al SAMUR...
7	no le decían qué tenía, cuando estaba dentro de la ambulancia, fue una caída, con subida de tensión y heridas abiertas..., el acompañante, se puso muy nerviosa, porque no quería nadie explicar lo que le hacían en la ambulancia durante, mucho tiempo..., aunque preguntase...,
7	no. fue una caída, en la boca del metro, en las escaleras, llamaron de inmediato, encargados, y supervisores, de la empresa.
7	que le pusieron en el informe que se negaba a traslado a hospital cuando no es verdad se queja de que el técnico de la ambulancia la pregunto si la llevaba al hospital cuando el estado de ella era casi inconsciente.
7	SE QUEJA DE QUE SE HIZO UNA HERIDA Y NO LA INFORMARON SOBRE SU ESTADO DE SALUD, Y SE SINTIO DESPROTEGIDA AL TENER QUE IR SOLA AL AMBULATORIO PORQUE EL SAMUR NI LA LLEVO NI LA ACOMPAÑO.
7	Se siente satisfecho, muy satisfecho, en cuanto al equipo médico enviado a la intervención, pero no con la tardanza de la ambulancia..., de hecho, llamaron, dos o tres veces, después de la primera llamada a emergencias, porque no llegaban...
7	tardaron mucho porque se perdieron
6	el chico de la ambulancia le dijo cosas muy feas y le pareció que le faltó el respeto
6	este paciente se queja de la aptitud de una compañera de la ambulancia fue borde , desagradable y desconsiderada.
6	La atención no fue buena y creo que es porque éramos dos chicas jóvenes que vuelven por la noche y claro... la atención no es la misma.
6	tardo una hora la ambulancia
5	el paciente se queja de que en la ambulancia faltaba material como el betadine etc... además se pusieron a hablar entre ellos y al paciente no le prestaron la atención adecuada
5	ella esperaba que después del atropello la llevaran al hospital , se fue por su propio pie al hospital donde le dijeron que el golpe era mas grave de lo que el SAMUR les dijo en un principio
5	la enfermeras groseras, de formas de expresión y maneras duras, cortantes, y secas...para nada educadas, ni comprensivas y tolerantes con el dolor...

5	La persona que me atendió a pesar de que le dije que por más que ella quisiera llevarme al hospital no podía salir de allí porque estaba trabajando y tenía a un persona mayor a mi cargo, me sentí molesto con tanta insistencia.
5	prácticamente no le han mirado ha tenido que pedir que le trasladaran y encima no le han dado parte de lesiones está muy descontento y va a poner una reclamación
5	se queja que tardó mucho la ambulancia en llegar a su destino.
5	Tenía un hueso roto y ellos no lo vieron y me dijeron que por una tontería de esas no debía llamar a una ambulancia que me pagara un taxi la atención fue pésima, me trataron fatal.
4	el paciente se queja de que tardo mucho la ambulancia y llevaba la rodilla hinchada le curaron las heridas y le echaron un chorro de betadine y no le dijeron traslado a consecuencia de ello a estado dos meses de baja y con pruebas médicas que se pudieron evitar si el SAMUR me hubiese llevado al hospital
4	está enfadada porque dice que los compañeros de la ambulancia le faltaron el respeto
4	se queja de que tuvieron que cambiarle de ambulancia porque la primera no tenia medicamentos y una vez en el hospital le dejaron en el pasillo un buen rato hasta que le atendieron
4	Tenía los dos pies rotos y la estuvieron diciendo que era muy quejica. Deberían tener empatía y pensar que cada uno siente el dolor de una manera.
3	señora que se cae en su trabajo la atienden en avenida de américa y no hacen el traslado, tuvieron que llamar a su hija para que la buscase y la trasladase en su vehículo propio al hospital de Fuenlabrada
0	el paciente está muy descontento el trato ha sido muy malo y no le han atendido correctamente

P17. Grado satisfacción calidad de la atención prestada	SUGERENCIAS
10	cuando se llama al 112 empatizar más con el demandante
10	en todo momento muy cariñosos
10	Estuvo todo perfecto...actuación en intervención inmejorable.
10	La criba telefónica a veces es lenta entre que te pasan con el médico y demás...Y en mi caso además que no podía respirar se me hizo eterno.
10	La puntuación a Samur antes de esta asistencia es porque no le atendieron bien en otra ocasión anterior.
10	mantener la línea nos sentimos seguros
10	maravillosos los dos
10	más medios para trabajar
10	más rapidez
10	Muy profesionales
10	Muy profesionales todo el equipo conmigo
10	ninguna sugerencia, anima, a que SAMUR, siga, atendiendo y trabajando, de la misma manera, perfecto.
10	NINGUNA SUGERENCIA, FUE TODO PERFECTO, EN RAPIDEZ, Y RESPECTO AL TRATO AGRADABLE.
10	ninguna, la atendieron perfectamente.
10	ninguna, que sigan así
10	ninguna, que sigan así...
10	ninguna, sólo anima, al equipo del SAMUR, a que continúen en la misma línea, respecto a sus métodos de intervención y actuaciones.
10	NINGUNA, SÓLO REFERIDAS, A LA DIFICULTAD, DEL ENFERMO, DE ENCONTRAR AYUDA, PARA UBICARSE, Y ORIENTAR A LA AMBULANCIA.DAR LAS COORDENADAS EXACTAS.
10	Ninguna, fue todo perfecto..., que sigan las intervenciones así...con la misma rapidez y eficacia.
10	Ninguna, todo bien, perfecto.
10	Ninguna, todo perfecto.
10	no está bien pagado, el trabajo, y la labor, que hacen..., deberían pagarlos más., o invertir, más en sanidad, y equipos asistenciales...
10	no puede hacer ninguna, todo perfecto. destaca la actuación del médico y el ats.
10	No puede realizar ninguna sugerencia, sólo indica que la atención sanitaria fue muy buena, incluyendo la actuación del equipo sanitario.
10	No puede realizar sugerencias, la atención y la intervención del equipo médico fue perfecta.
10	No puede sugerir nada al respecto, puesto que quedó muy satisfecha
10	no se puede mejorar rol que es inmejorable. Solo darles las gracias a todos
10	no, ninguna. la intervención fue muy buena
10	No, el tiempo de espera de ambulancias.
10	no, estuvo bien.
10	No, felicitar, a dicha conductora, y al equipo interviniente de SAMUR
10	No, fue todo perfecto

10	no. los tiempos son decisivos en las intervenciones médicas...(los tiempos de espera/paciente. o llegada/ambulancias...)
10	no, fue un servicio, rápido, y eficaz.
10	que al personal se le pidan más referencias antes de ser contratado
10	Que hagan camillas de inmovilización más grandes porque me colgaban los pies
10	que no les vuelva a necesitar, eso es lo más importante.
10	que sean más rapidez en llegar
10	Que sigan así.
10	que sigan igual, no hace falta mejoras.
10	que sigan igual.
10	que tarde menos
10	Referido al tiempo, que cuando, avisen al SAMUR, les atiendan, en el menor tiempo posible.
10	seguir así
10	seguir así tenéis muy alto el listón de la calidad
10	Tal vez tenga sugerencias, pero no se le ocurre ninguna en el momento.
10	trato amable
10	trato muy cariñoso hacia mi persona y hacia mi nieta
9	El apartado informático es un desastre, solicité un papel como que mi hija fue atendida y me lo tuvieron que dar escrito a mano, las tablets que llevan no funcionan bien.
9	más activos y más rapidez a la hora de llegar a la emergencia
9	más rapidez
9	más medios, no tenían bolsas, que simulan el hielo, tenían muy poquitas, y se las dieron, materiales, y recursos..., para las inflamaciones, los golpes, etc...
9	más personal en la ambulancia
9	más rapidez
9	ninguna todo bien
9	ninguna, el SAMUR, actuó con la normal corrección que le caracteriza.
9	no está pagado lo que hacen. Fue perfecto todo...
9	no, todo muy bien
9	no, todo fue muy bien
9	no puede realizar ninguna sugerencia, quedó muy contenta con todo.
9	que haya más mujeres
9	que cuando pidan datos, o descripciones, que sólo lo hagan una vez..., y no equipos distintos, los mismos datos, ya que los acompañantes, del paciente, se afectó más..., poniéndose más nerviosos..., cuando, en realidad, la atención de SAMUR, fue la última, cuando le trasladaron..., donde sí se demostró, la intervención médica...si hubo emergencia, no al principio...
9	referido al tiempo y al kilometraje, tal vez muy lentos, aunque desconocen el lugar de procedencia de dicha ambulancia.
9	sólo el tiempo de las ambulancias, tal vez, excesivo.
9	tiempo de capacidad de reacción... es decir, la llegada de las ambulancias...siempre que se trate, de accidentes de tráfico, en carretera.
9	tiempo de llegada, de la ambulancia, coincidió que eran fechas, festivas...
9	vehículos inadecuados e inapropiados, para ciertos colectivos, no existen acondicionamientos, para minusválidos, forzando, al personal sanitario. En esta ocasión, la paciente, fue al hospital, sola, sin utilizar, la ambulancia.
8	camillas incómodas y que tengan más confort

8	deberían avisar, a los pacientes..., según patologías..., más o menos doloridos..., sobre los baches, y curvas..., que lo notan...y el dolor se hace más agudo...
8	el viaje desde Gran Vía hasta el hospital de la Princesa se hizo interminable, por las "malas condiciones de la ambulancia"..., el paciente alude a los amortiguadores..., vibraciones, y baches...que se agudizan e intensifican y se amplían, si como es el caso..., son fracturas óseas..., fémures, pelvis, etc...es decir, según la patología, las percepciones cambian...respecto al confort, vehículo asistencial, y demás...
8	La camilla se mueve mucho, pero me preguntaron en todo momento si estaba bien o me mareaba.
8	más personal de servicio de emergencias
8	más rapidez en el servicio
8	Más rapidez.
8	mediaciones entre policías y pacientes, fue en un accidente de tráfico, ellos no disponen de conocimientos necesarios para tratar a los pacientes..., fue un tanto extraña su intervención.
8	ninguna todo bien.
8	Ninguna, todo bien
8	que hacer en los casos en que la ambulancia no te da tiempo ni a poder recoger sus pertenencias
8	que las ambulancias, pudieran salir, de Madrid capital, tener un radio más amplio de actuación...(no la podían llevar al hospital de Móstoles, la trasladaban al de Madrid, capital,), por eso, la paciente se negó al traslado
8	que respeten un poco más el dolor, los mareos y los síntomas de los pacientes...(que no hablen de temas particulares y privados...), los ruidos,
8	que tarden menos en llegar a dar la asistencia
8	Sugiere, que se conciencie de alguna manera, a los conductores en general, refiriéndose a educaciones viales, la falta de consideración de algunos conductores, que no se apartan lo suficiente, o retrasan o retardan, la conducción de las ambulancias y demás..., por lo que afecta también, a los tiempos preestablecidos y calculados de dichos vehículos.
8	tiempo de la ambulancia, fue un accidente de tráfico. una moto, no le llevaron al hospital, pero en pacientes, conductores de moto, lo normal, es que les tengan 24 horas en observación, y les realicen todo tipo de pruebas médicas.
7	agilizaciones en las llegadas de las ambulancias, tardaron mucho en llegar y atender al paciente, sólo fue un corte de digestión, pero, si llega a ser un infarto, hubiese sido la atención del SAMUR, nefasta, por el tiempo que tardaron en llegar...
7	En otras ocasiones han tardado muchísimo, de ahí la puntuación tan baja antes de esta asistencia.
7	la rapidez, estaba en el centro de atracciones...
7	tiempo de retraso, ambulancias.
6	mejorar, en situaciones conflictivas, donde sí existen enfrentamientos físicos (peleas...) de personas..., no es lo mismo atender a un paciente en estado emocional intenso, por un accidente de tráfico, que por una pelea, o una situación de extrema violencia...los traumatismos, y las reacciones son diferentes...
5	la tardanza, fue exagerada..., la eficiencia, la capacidad técnica, hasta los mismos municipales, se quejaron.
5	que no menosprecien a si al paciente y que el trato humano sea mejor
2	que te estudien y te vean en condiciones, y no que se laven las manos, golpes en el cuello, no le estudiaron con detenimiento, uno de ellos...