



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DE SAMUR-P. C. ACCESIBILIDAD

CUESTIONARIO N°:

PROTOCOLO N°

OBSERVACIONES

FECHA

ENTREVISTADOR N°

HORA INICIO

HORA FIN

De acuerdo con la ley de protección de datos vigente, toda la información recogida en este cuestionario será tratada con fines estadísticos de manera global, confidencial a nivel individual y no será facilitada a terceros.

Buenos días/tardes. Tenemos conocimiento de que usted contactó con SAMUR-Protección Civil solicitando asistencia sanitaria el día..... ¿Sería tan amable de respondernos a unas preguntas?

SI

NO (¡despedida amable!)

Sexo: 1.- Varón
2.- Mujer

Edad: _____

Tipo de teléfono: 1.- Fijo
2.- Móvil

¿Desde dónde realizó la llamada?

- 1.- Vía pública
- 2.- Trabajo
- 3.- Domicilio
- 4.- Local público
- 5.- Transporte público / Taxi
- 6.- Institución pública
- 7.- Centros de enseñanza
- 8.- Centros sanitarios
- 9.- Tiendas
- 10.- Bares o restaurantes
- 11.- Otros (especificar) _____

¿Cuánto tiempo se tardó en descolgarle el teléfono? _____ Minutos /Segundos

1. ¿Fue para usted la asistencia sanitaria ? (**Sí responde** **si** **realizar también cuestionario global**)

SI

NO

2. Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto

Alto

Intermedio

Bajo

Muy Bajo

NS/NC

3. En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto

Alto

Intermedio

Bajo

Muy Bajo

NS/NC

4. ¿Le llamamos después para confirmar datos? SI NO

(PASAR A 5 Y 6 SOLO SI RESPONDE SI)

5. Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto

Alto

Intermedio

Bajo

Muy Bajo

NS/NC

6. En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto

Alto

Intermedio

Bajo

Muy Bajo

NS/NC

7. Con respecto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR PC hasta que llegó al lugar el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto

Alto

Intermedio

Bajo

Muy Bajo

NS/NC

¿Cuánto tiempo calcula que pasó? (en minutos)