

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DE SAMUR-Protección Civil.

CUESTIONARIO Nº:  PROTOCOLO Nº   
 ESTRATO Nº  RESPONDE PACIENTE   
 RESP. OBSERVADOR DIRECTO   
 OBSERVACIONES:  
 FECHA   
 ENTREVISTADOR Nº   
 HORA INICIO  HORA FIN  TOTAL TIEMPO   
 Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

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. Le llamamos en nombre de SAMUR-P.C. Estamos realizando una encuesta dirigida a los pacientes atendidos por este servicio. ¿ Es tan amable de respondernos a unas preguntas ?

SI  NO (¡despedida amable!)

- 1.- ¿Sabe usted quien avisó a SAMUR – Protección Civil?
- 1.- El mismo paciente (**realizar cuestionario de accesibilidad y continuar con este**)
  - 2.- Familiar / amigo / ciudadano.
  - 3.- Institución ( PM, PN, etc)
  - 4.- Lo desconoce

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

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

¿Cuánto tiempo calcula que pasó (Minutos)? \_\_\_\_\_

3.- En relación a la agilidad observada en el equipo sanitario que le atendió ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

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

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

5.- 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?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

6.- En cuanto al trato humano prestado por el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

7.- Con relación al cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

8.- En cuanto al confort ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

Si discomfort, anotar la causa : \_\_\_\_\_

**SOLO PARA ESTRATO 1**

9.- Tras la asistencia sanitaria realizada por SAMUR PC ¿necesitó nuevamente asistencia urgente?

1.- NO

2.- SI → ¿Por el mismo proceso?

1.- NO

2.- SI → ¿Cuándo? 1.- En el mismo día o siguiente

2.- Con posterioridad ¿Cuántos días después? \_\_\_\_\_

COMENTARIOS del paciente:

**SOLO PARA ESTRATO 2**

10.- A la llegada al Hospital, en relación a la transferencia hospitalaria realizada por el equipo SAMUR-Protección Civil ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

11.- ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-PC, puntuando del 1 al 10 (siendo 1 la puntuación más baja y 10 la más alta)? ( rodear con un círculo).

0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

12.- Antes de conocernos con esta asistencia, que puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global, la seguridad y la confianza?. Puntúe del 1 al 10 (siendo 1 la puntuación más baja y 10 la mas alta)? (rodear con un círculo).

0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10      NS

OBSERVACIONES (Se anotarán textualmente las palabras del paciente):