



**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS 2023
CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DE SAMUR-Protección Civil - 2023**

Le agradeceríamos que valorase las siguientes preguntas con el fin de mejorar nuestra calidad. Las respuestas serán confidenciales.

Muchas gracias

1. Información legal

“Los datos de localización facilitados durante la asistencia constan en nuestra base de datos y esta comunicación forma parte de la gestión de la asistencia autorizada expresamente en dicho momento (art. 8, Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y garantía de derechos digitales). Si no quiere recibir más comunicados, podrá ejercer sus derechos ante la D. G. de Emergencias y Protección Civil, Av. Principal, 2 - 28011 Madrid (art. 12 y ss, Ley Orgánica 3/2018)”

2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil?

- Usted mismo (aunque le hayamos enviado ya una encuesta de satisfacción como demandante del servicio, la encuesta actual se refiere a su satisfacción como paciente)
- Familiar /amigo/ ciudadano
- Institución (Policía Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)
- Lo desconoce

3. Tras la asistencia prestada por SAMUR-Protección Civil:

- Fue trasladado a un centro sanitario.
- Se quedó en el lugar con la recomendación de recibir atención médica no urgente.
- Se quedó en el lugar.

4. Posteriormente, ¿necesitó asistencia urgente por la misma causa?

- Sí
- No

5. ¿Cuánto tiempo transcurrió hasta que necesitó asistencia urgente por la misma causa?

- El mismo día, menos de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil
- El mismo día, más de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil
- En el día siguiente
- En los días posteriores

6. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta"

7.1. Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.2. Competencia técnica y profesional

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.3. Información proporcionada durante la asistencia

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.4. Trato humano recibido por el equipo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.5. Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. ¿Fue atendido en la ambulancia?

- Sí
- No



9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. Antes de haber recibido nuestra asistencia ¿Cuál era su percepción sobre SAMUR - Protección Civil en lo relativo a la calidad, seguridad y confianza como servicio? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena".

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12. Si volviese a tener una emergencia ¿desearía que SAMUR-Protección Civil realizara la asistencia? ¿lo recomendaría? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Nunca" y 10 "Siempre"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13. ¿Qué cree que deberíamos mejorar?_____

14. ¿Qué podríamos mejorar, modificar o cambiar?_____

15. ¿Qué es lo que más le gusta y valora?_____

16. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?_____

17. Necesitamos algunos datos demográficos (género y edad) que nos permitan ajustarnos a las necesidades de los diferentes perfiles de personas que demandan nuestra asistencia.

- Femenino
- Masculino
- Otro

18. Indique su edad en números:

FINALIZAR