

## **Informe de Satisfacción de clientes externos**

### **Calidad percibida por los usuarios demandantes de servicios de SAMUR-Protección Civil, en relación a la accesibilidad, en el año 2008.**

Dentro del marco de mejora de la calidad asistencial, la valoración de los ciudadanos en relación a la accesibilidad de los servicios sanitarios es imprescindible. En el ámbito de las urgencias y emergencias extra-hospitalarias el acceso de los usuarios a los servicios sanitarios se realiza a través del número europeo 112.

SAMUR-Protección Civil, dentro de su ámbito de intervención en el municipio de Madrid, fue activado en 132.051 casos en 2008. Madrid 112 lo demandó en 84.079 ocasiones, un 63.67% de las activaciones totales. En estos casos, la gestión inicial de las llamadas la realizan los operadores blancos, para inmediatamente derivarla a nuestros propios operadores.

La eficacia del sistema de emergencia está condicionada desde el principio, por una adecuada gestión de la llamada por parte de los operadores radiotelefónicos. El adecuado abordaje de esta intervención, aparte de formación específica, requiere habilidad para discriminar urgencia y emergencia de aquellas que no lo son, en un marco de rapidez, agilidad, amabilidad e interés. Estos son elementos imprescindibles para lograr la satisfacción de nuestros usuarios, demandantes de nuestros servicios.

Las dimensiones o componentes de nuestra calidad asistencial son los comprendidos en el proceso asistencial. Estudiamos por una parte, la satisfacción de pacientes atendidos, y por otro la satisfacción de los demandantes de nuestro servicio, la accesibilidad al sistema sanitario.

Entendemos por Accesibilidad la facilidad del usuario para establecer contacto con el Sistema de Emergencia. Una vez establecido el contacto, medimos la Accesibilidad Interna, que comprende rapidez, agilidad, amabilidad e interés mostrado al usuario por parte del profesional o profesionales que reciben y gestionan la llamada.

En el año 2008 se hace de nuevo este estudio referente a la accesibilidad, permitiéndonos comprobar la adecuación de la gestión de las llamadas a las expectativas y necesidades de los usuarios demandantes de nuestro servicio.

### **Objetivos**

El objetivo principal de este estudio es conocer el grado de satisfacción percibida por nuestros clientes externos en relación a la accesibilidad al servicio, identificando necesidades, problemas y oportunidades de mejora en el trabajo habitual de la gestión de llamadas.

### **Metodología**

Población: Demandantes de servicios de SAMUR-Protección Civil que contactan reclamando asistencia sanitaria, para sí o para otro.

En este año 2008, fuimos activados en 132.051 ocasiones, bien a través del teléfono europeo 112, 092, 091 u otros de instituciones o particulares.

Se realizó encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de cinco minutos a teléfonos particulares de demandantes del servicio, recogidos en nuestro sistema informático.

Muestra y reposición por muestreo aleatorio simple.

Error muestral: Para un nivel de confianza del 95%, y  $p=q=0.5$ ,  $\pm 4,8\%$  para resultados totales.

### Resultados estudio 2008

El 95.3 % de los demandantes hacen la petición del servicio para terceros; el 4.7 % para ellos mismos.

En el 15,9 % de los casos nuestros operadores volvieron a llamar a los demandantes, con el fin de obtener más datos o transmitirles información de la gestión propia del servicio.

Los usuarios de SAMUR-Protección Civil califican su grado de satisfacción con los parámetros estudiados de acuerdo a los datos de la siguiente tabla para el año 2008:

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
Amabilidad e interés del 1º operador	18,4%	68,7%	9,5%	0,7 %	2,2%	0,5%	<b>87,1%</b>
Rapidez y agilidad del 1º operador	18,3%	69,8%	8,3%	1,3%	1,8%	0,8%	<b>88%</b>
Amabilidad e interés del 2º operador, en rellamada	21%	69,4%	4,8%	1,6%	1,6%	1,6%	<b>90,3%</b>
Rapidez y agilidad del 2º operador, en rellamada	20,6%	71,4%	4,8%	1,6%	0%	1,6%	<b>92,1%</b>

<b>Grado de satisfacción</b>	<b>muy alto</b>	<b>alto</b>	<b>medio</b>	<b>bajo</b>	<b>muy bajo</b>	<b>NS/NC</b>	<b>alto / muy alto</b>
Tiempo de espera a la asistencia	12%	31,9%	23,2%	4,6%	3,3%	25,1%	<b>43,9%</b>

---