

Informe de Satisfacción de clientes externos

Calidad percibida por los pacientes de SAMUR-Protección Civil 2008

En la línea de actuación definida por SAMUR - Protección Civil es prioritaria la mejora permanente de la calidad en el servicio diario. Esto se demuestra con los años de trabajo implementando procedimientos de trabajo que permiten la mejora continua con un abordaje global, identificando medios y actividades enfocados a las necesidades de nuestros usuarios.

Los ciudadanos son cada vez más exigentes con los servicios públicos y privados, y en particular con los sanitarios, sobre todo en relación a eficiencia y rapidez, como exponente de mayor bienestar.

Para conocer la opinión de nuestros clientes externos, pacientes atendidos en este caso, se viene realizando en los últimos años un estudio anual de calidad percibida. Este estudio nos permite comprobar la adecuación de la asistencia que prestamos a las expectativas y necesidades de nuestros usuarios.

Objetivos

El objetivo principal es valorar el grado de satisfacción percibida por nuestros pacientes, identificando necesidades, problemas y oportunidades de mejora en nuestro trabajo habitual, la atención sanitaria que prestamos a diario.

Metodología

Población: Pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil. En este año 2008, fuimos activados en 132.051 ocasiones.

Al igual que en los estudios anteriores, se realizó encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de diez minutos a teléfonos particulares de pacientes, recogidos en la propia asistencia.

Muestra y reposición por muestreo aleatorio simple.

Error muestral: Para un nivel de confianza del 95%, y $p=q=0.5$, $\pm 4,6\%$ para resultados totales.

Estratos:

- Atención a enfermos leves y alta en el lugar.
- Atención a enfermos que por su situación clínica fueron trasladados a hospital.

Criterios de exclusión: pacientes cuya patología no hace posible la realización de la encuesta (inconscientes, psiquiátricos, intoxicados, etc.), activaciones de unidades de apoyo, activaciones sin heridos o sin suceso.

Definición de los parámetros que evaluamos en el estudio:

- **Accesibilidad:** Facilidad del usuario para establecer contacto con el servicio. (Realizamos encuesta específica para valorar este parámetro).
- **Rapidez:** Velocidad de respuesta. Desde que se genera la demanda con la recepción del aviso en nuestra Central de Comunicaciones hasta que se inicia la asistencia por las ambulancias, in situ.
- **Seguridad:** Confianza en la buena praxis definida por el servicio.
- **Agilidad:** Actuación coordinada, rápida, eficaz y eficiente del equipo sanitario interviniente.
- **Competencia:** Conocimientos, destreza, capacidad técnica y profesionalidad del equipo interviniente.
- **Comunicación:** Información facilitada al paciente mediante lenguaje sencillo, ajustado a su nivel de comprensión.
- **Trato humano:** Respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad mostrada por el servicio en la asistencia.
- **Ética:** Protección de los derechos del paciente: intimidad, voluntad, confidencialidad, creencias, autonomía, beneficencia - no maleficencia y justicia.
- **Confort:** Apariencia del vestuario de los profesionales, equipamiento de la ambulancia, temperatura, ruido, vibraciones e iluminación.
- **Competencia del equipo sanitario durante la transferencia hospitalaria:** Acompañamiento del paciente desde la llegada al hospital hasta la recepción por el facultativo de guardia.
- **Valoración global del Servicio antes y después de la intervención.**

Resultados estudio 2008

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
Tiempo de respuesta	25.9%	41.8%	19.8%	2.7%	2%	7.7%	67,7%
Agilidad del equipo	42.4%	51.6%	4.9%	0.7%	0.2%	0%	94,2%
Competencia técnica y profesional	42.2%	51.6%	4.7%	0.9%	0.2%	0.4%	93,8%
Comunicación con el equipo	41.9%	51.8%	4.2%	1.1%	0.2%	0.7%	93,8%
Trato humano	54.4%	42.3%	2.5%	0.7%	0.2%	0%	96,6%
Intimidad y respeto	47.1%	46.4%	3.6%	0.7%	0.2%	2%	93,5%
Confort	34.7%	46.7%	6.8%	0.9%	0 %	10.8%	81,6%
Competencia en la transferencia hospitalaria	22.2%	50.7%	7.4%	0.5%	0 %	8.7%	72,9 %

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
------------------------------	-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------	--------------	----------------------------

Calificación satisfacción global (de 1 a 10): 8,82 (DE:1,298)

Calificación percibida global previa (de 1 a 10): 8,24 (DE:1,529)
