

SATISFACCIÓN DE USUARIOS – ACCESIBILIDAD 2018

SEGUNDO INFORME DE RESULTADOS Diciembre de 2018

POBLACIÓN: Demandantes de Servicios SAMUR-Protección Civil, año 2018.

MUESTRA: 676 demandantes encuestados.

MUESTREO aleatorio simple.

FECHA DE CAMPO: Demandantes de enero a septiembre de 2018.

METODOLOGÍA: Encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de seis minutos a teléfonos particulares de demandantes del servicio, recogidos en el sistema informático.

ENTREVISTAS realizadas entre los meses de marzo a noviembre de 2018.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, ± 3.8 % para resultados totales.

➤ **DISTRIBUCIÓN SEGÚN DEMANDANTE ASISTENCIAL**

➤ **DISTRIBUCIÓN POR SEXO**

La población final encuestada queda configurada por un total de 676 usuarios, 365 hombres (54 % de los casos) y 311 mujeres (46 % de los casos).

P.2 Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Varon	365	54,0	54,0	54,0
	Mujer	311	46,0	46,0	100,0
	Total	676	100,0	100,0	

P.2 Sexo

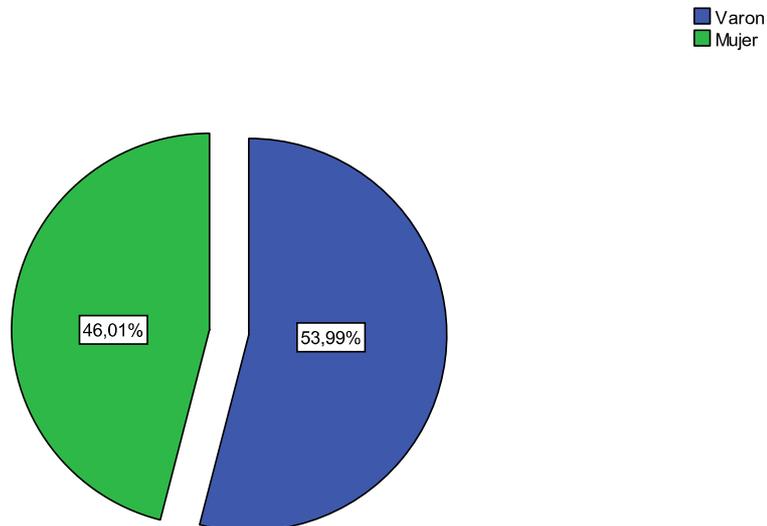


Gráfico.- Distribución de los demandantes por sexo.

➤ DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Los demandantes encuestados se encuentran distribuidos en un intervalo de edad entre 16 y 90 años.

Intervalo de Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 20	17	2,5	2,7	2,7
	21 a 30	99	14,6	15,5	18,1
	31 a 40	211	31,2	33,0	51,1
	41 a 50	188	27,8	29,4	80,5
	51 a 60	86	12,7	13,4	93,9
	61 a 70	27	4,0	4,2	98,1
	71 a 80	8	1,2	1,3	99,4
	81 a 90	4	,6	,6	100,0
	Total	640	94,7	100,0	
No contestan		36	5,3		
Total		676	100,0		

Intervalo de Edad

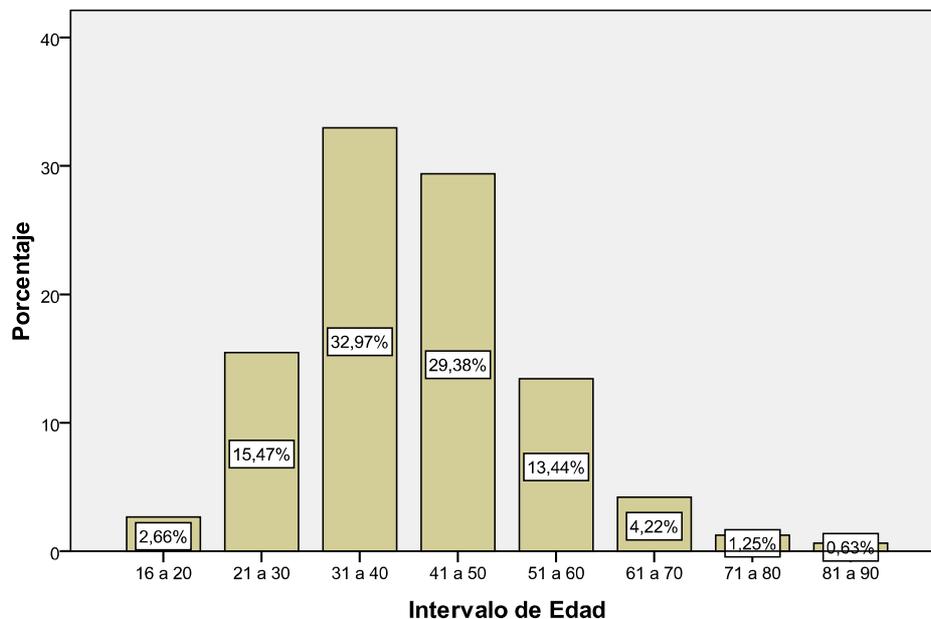


Gráfico.- Distribución de los demandantes por edad

➤ DISTRIBUCIÓN SEGÚN USUARIO DEMANDANTE / LUGAR DE LLAMADA

Las personas que contactan con el sistema de emergencia lo realizan desde teléfonos móviles en un 86,7 % y desde teléfonos fijos en un 13,3 %.

P.5 Tipo de teléfono

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Movil	586	86,7	86,7	86,7
Fijo	90	13,3	13,3	100,0
Total	676	100,0	100,0	

P.5 Tipo de teléfono

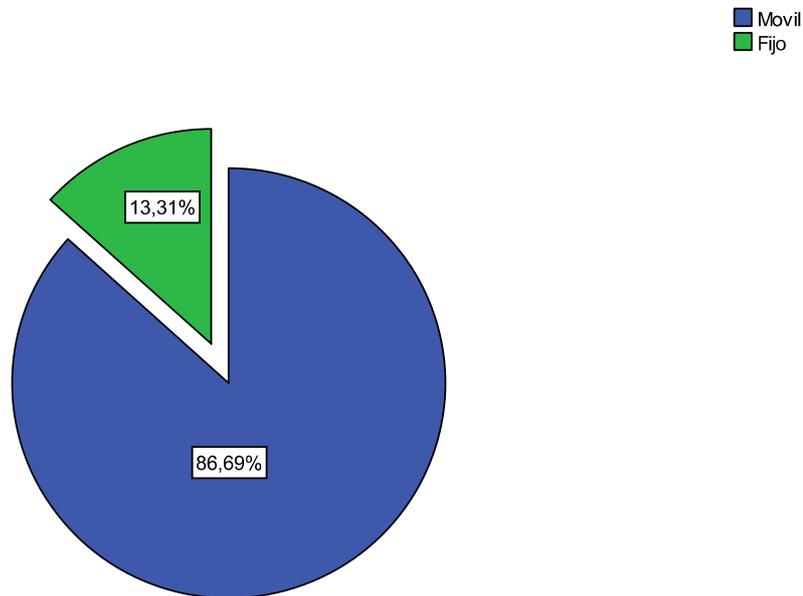


Gráfico.- Distribución por tipo de teléfono.

El 86,7 % de nuestros usuarios encuestados nos activaron desde un teléfono móvil, y de ellos, el 71 % recibió un mensaje corto (SMS) desde nuestra central de comunicaciones.

P.6 ¿Le enviamos un mensaje corto (SMS)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	416	61,5	71,0	71,0
	No	170	25,1	29,0	100,0
	Total	586	86,7	100,0	
Demandantes desde teléfono fijo		90	13,3		
Total		676	100,0		

P.6 ¿Le enviamos un mensaje corto (SMS)?

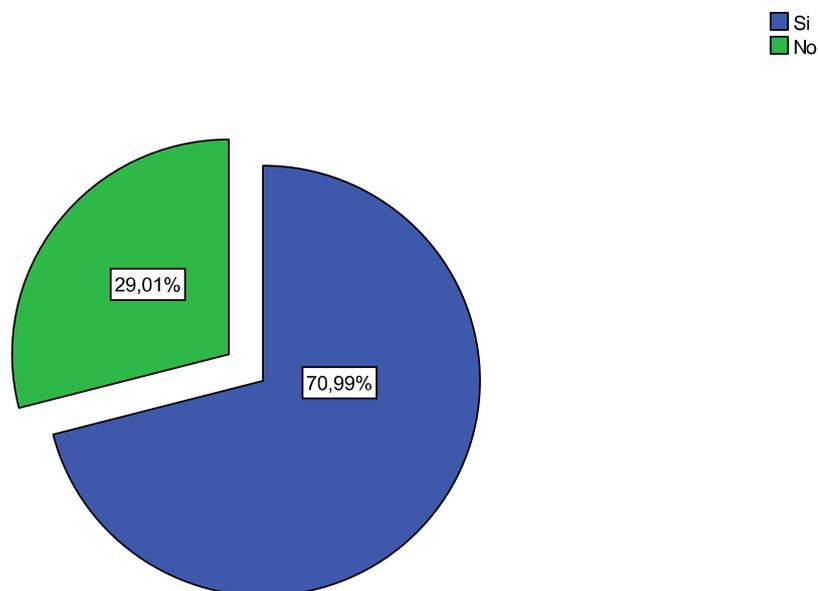


Gráfico.- Distribución por mensaje corto (SMS)

Del 71 % que recibió un mensaje corto (SMS) desde nuestra central de comunicaciones, nos contestaron el 91,1 % de ellos que les había sido de utilidad.

P.7 ¿ Le fue útil recibir esta información ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	379	56,1	91,1	91,1
	No	37	5,5	8,9	100,0
	Total	416	61,5	100,0	
Demandantes desde teléfono fijo o no contesta		260	38,5		
Total		676	100,0		

P.7 ¿ Le fue útil recibir esta información ?

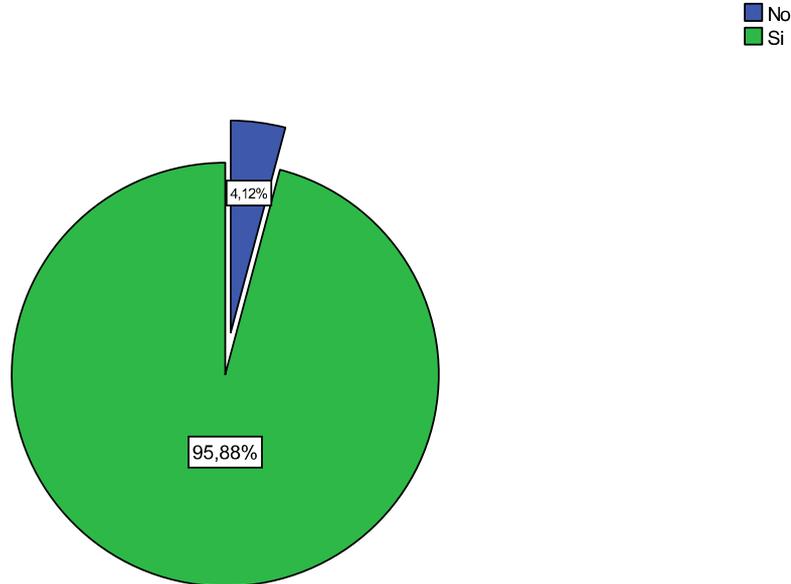


Gráfico.- Distribución por utilidad del SMS.

➤ **LUGAR DESDE DONDE REALIZÓ LA DEMANDA ASISTENCIAL.**

El 60,7 % de los encuestados nos activó desde la vía pública.

P.4 ¿Desde dónde realizó la llamada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Vía publica	410	60,7	60,7	60,7
Transporte publico	12	1,8	1,8	62,4
Trabajo	147	21,7	21,7	84,2
Tiendas	11	1,6	1,6	85,8
Otros	18	2,7	2,7	88,5
Local publico	12	1,8	1,8	90,2
Institucion publica	10	1,5	1,5	91,7
Domicilio	26	3,8	3,8	95,6
Centros sanitarios	1	,1	,1	95,7
Centros de ense?anza	8	1,2	1,2	96,9
Bares o restaurantes	21	3,1	3,1	100,0
Total	676	100,0	100,0	

P.4 ¿Desde dónde realizó la llamada?

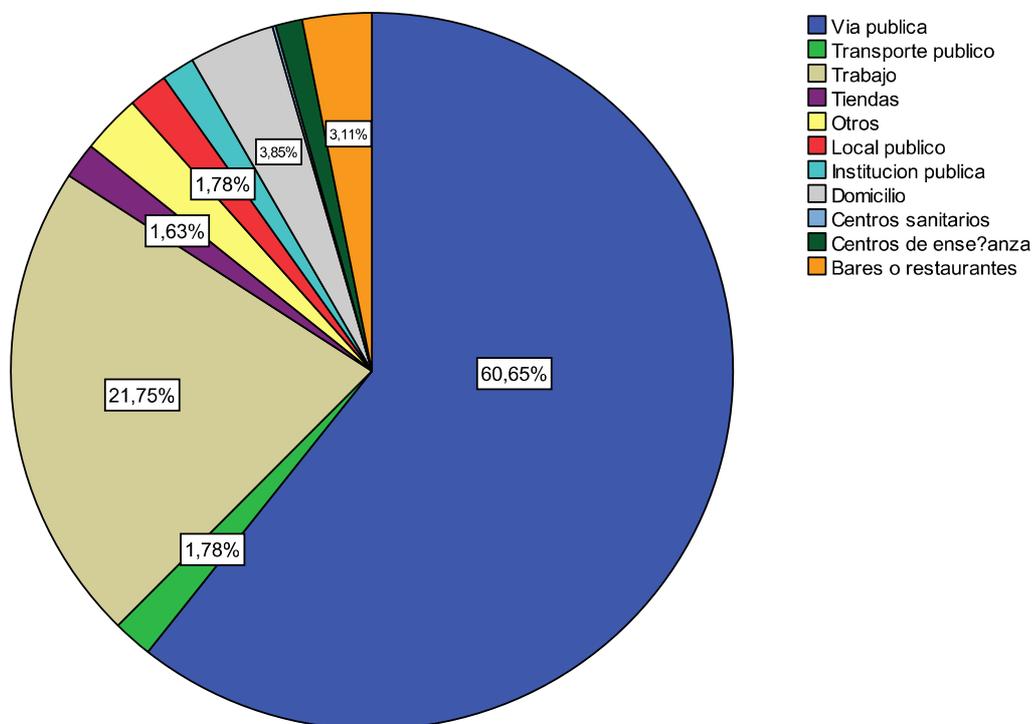


Gráfico.- Distribución por lugar de la llamada.

➤ TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO HASTA QUE SE ATIENDE SU LLAMADA

El tiempo de espera percibido por los demandantes del servicio hasta que la llamada es atendida ha sido medido en segundos, apareciendo una media de 8,28 segundos (DE: 5,557), y una mediana de 9 segundos de espera percibida.

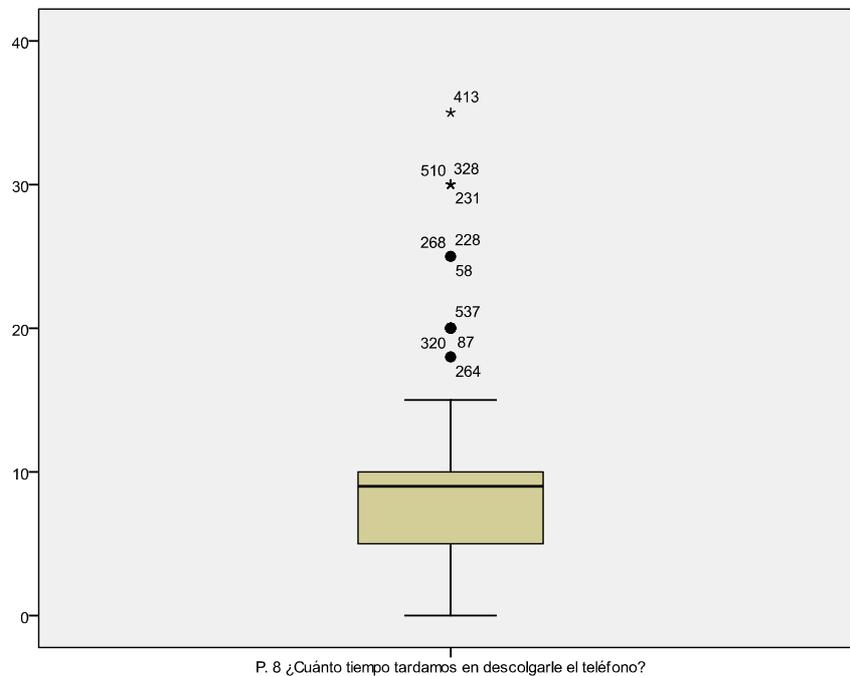
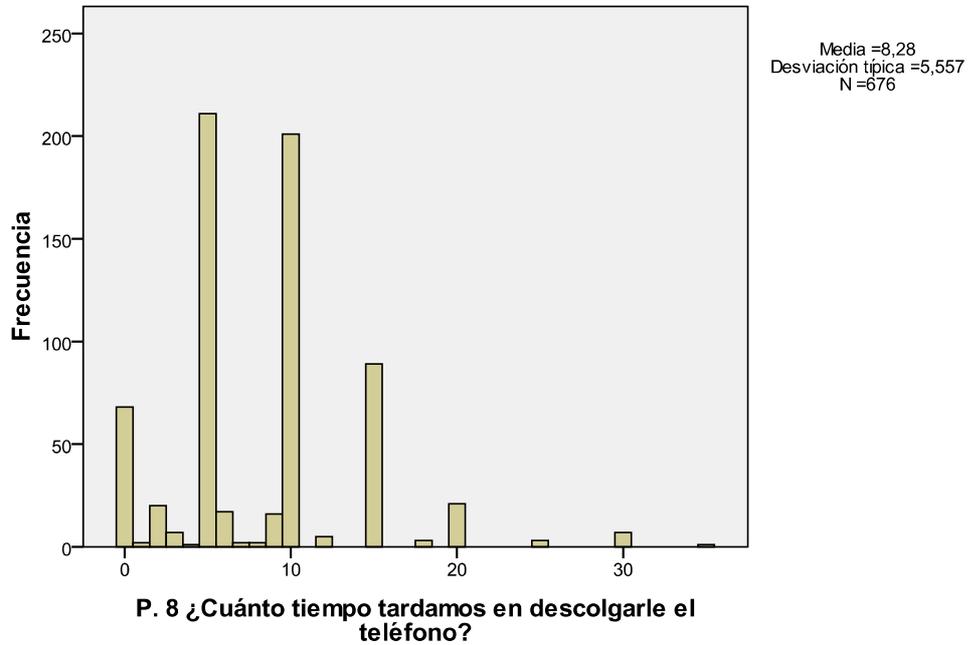
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
P. 8 ¿Cuánto tiempo tardamos en descolgarle el teléfono?	676	100,0%	0	,0%	676	100,0%

Descriptivos

			Estadístico	Error típ.
P. 8 ¿Cuánto tiempo tardamos en descolgarle el teléfono?	Media		8,28	,214
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	7,86	
		Límite superior	8,70	
	Media recortada al 5%		7,93	
	Mediana		9,00	
	Varianza		30,883	
	Desv. típ.		5,557	
	Mínimo		0	
	Máximo		35	
	Rango		35	
	Amplitud intercuartil		5	
	Asimetría		1,010	,094
	Curtosis		2,153	,188

Histograma



➤ **RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO**

Pregunta 1. ¿Fue para usted la asistencia sanitaria?

La población encuestada contacta con los servicios de emergencias solicitando asistencia sanitaria para otras personas en un 82,4 % de los casos y en un 17,6 % para sí mismos.

P.1 ¿Fue para usted la asistencia sanitaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	557	82,4	82,4	82,4
	Si	119	17,6	17,6	100,0
	Total	676	100,0	100,0	

P.1 ¿Fue para usted la asistencia sanitaria?

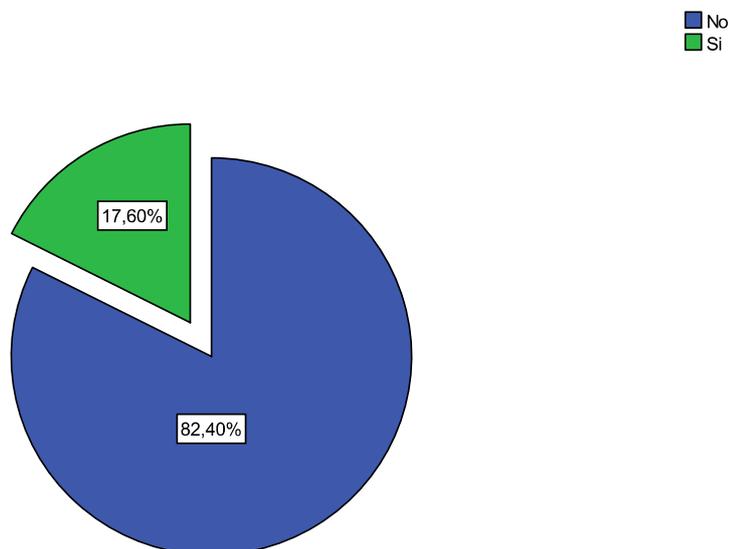


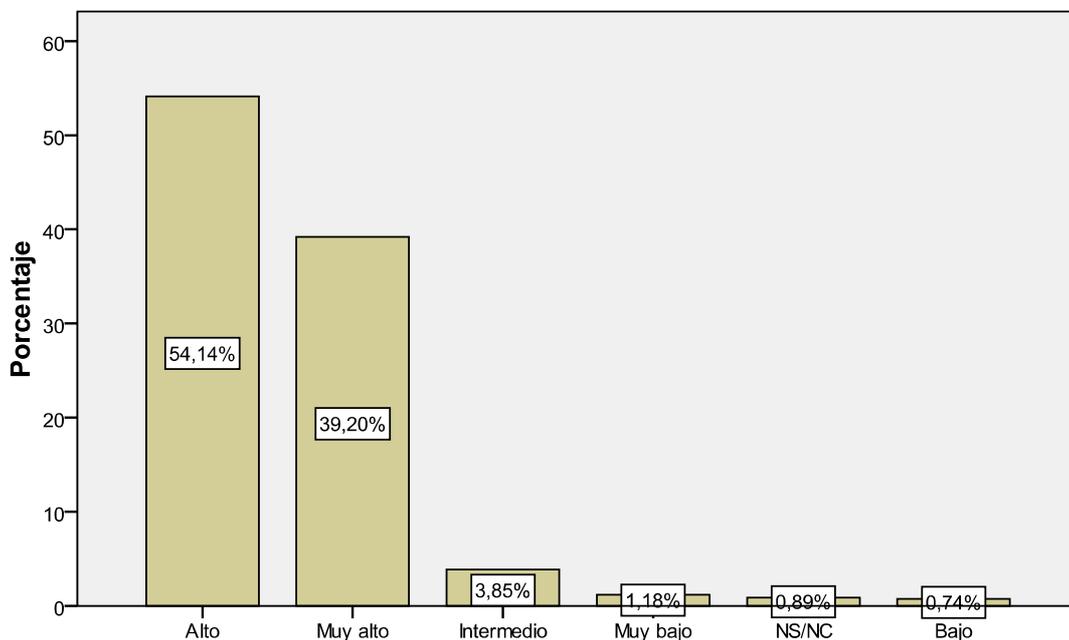
Gráfico.- Distribución por beneficiario de la demanda asistencial

Pregunta 9. Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la primera persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

P.9 Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la llamada ¿cual es su grado de satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	366	54,1	54,1	54,1
	Muy alto	265	39,2	39,2	93,3
	Intermedio	26	3,8	3,8	97,2
	Muy bajo	8	1,2	1,2	98,4
	NS/NC	6	,9	,9	99,3
	Bajo	5	,7	,7	100,0
	Total	676	100,0	100,0	

P.9 Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la llamada ¿cual es su grado de satisfacción?



P.9 Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la llamada ¿cual es su grado de satisfacción?

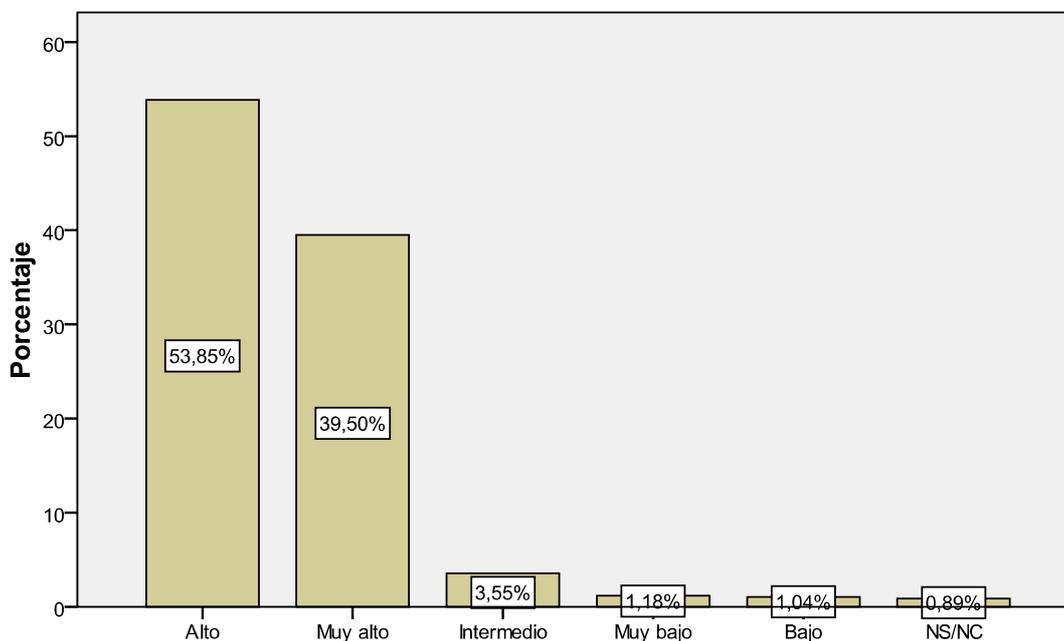
Gráfico.- Satisfacción con amabilidad e interés del 1º operador.

Pregunta 10. En cuanto a la rapidez y agilidad demostradas por la primera persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

P.10 En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la llamada ¿cual es su grado de satisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	364	53,8	53,8	53,8
Muy alto	267	39,5	39,5	93,3
Intermedio	24	3,6	3,6	96,9
Muy bajo	8	1,2	1,2	98,1
Bajo	7	1,0	1,0	99,1
NS/NC	6	,9	,9	100,0
Total	676	100,0	100,0	

P.10 En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la llamada ¿cual es su grado de satisfacción?



P.10 En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la llamada ¿cual es su grado de satisfacción?

Gráfico.- Satisfacción con rapidez y agilidad del 1º operador.

Pregunta 11. ¿Le llamamos después para confirmar datos?

En el 22,3 % de los casos se volvió a llamar a los usuarios. Cuando la respuesta a esta pregunta es afirmativa, pasamos a las nº 12 y nº 13, que evalúan las variables de amabilidad, interés, rapidez y agilidad, específicamente ya de los operadores SAMUR-Protección Civil.

P.11 ¿Le llamamos después para confirmar datos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	525	77,7	77,7	77,7
	Si	151	22,3	22,3	100,0
	Total	676	100,0	100,0	

P.11 ¿Le llamamos después para confirmar datos?

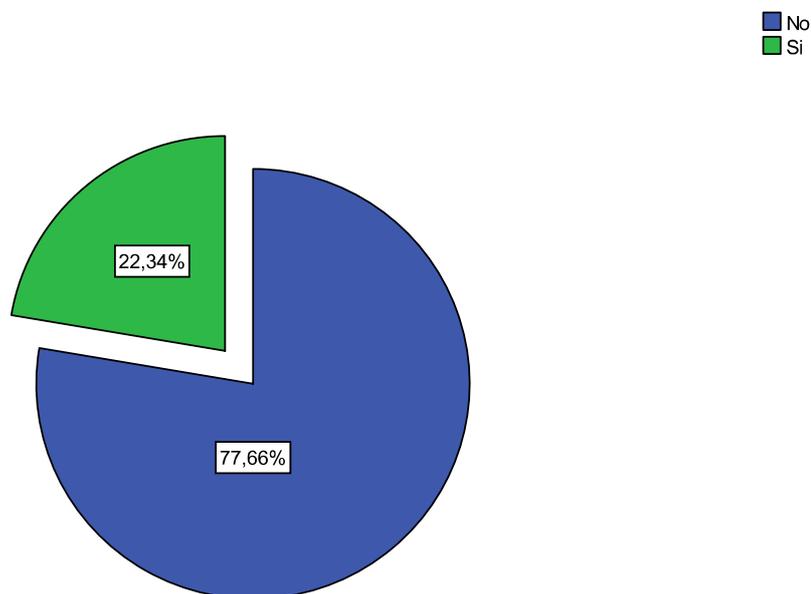


Gráfico.- Rellamada: Confirmación de datos

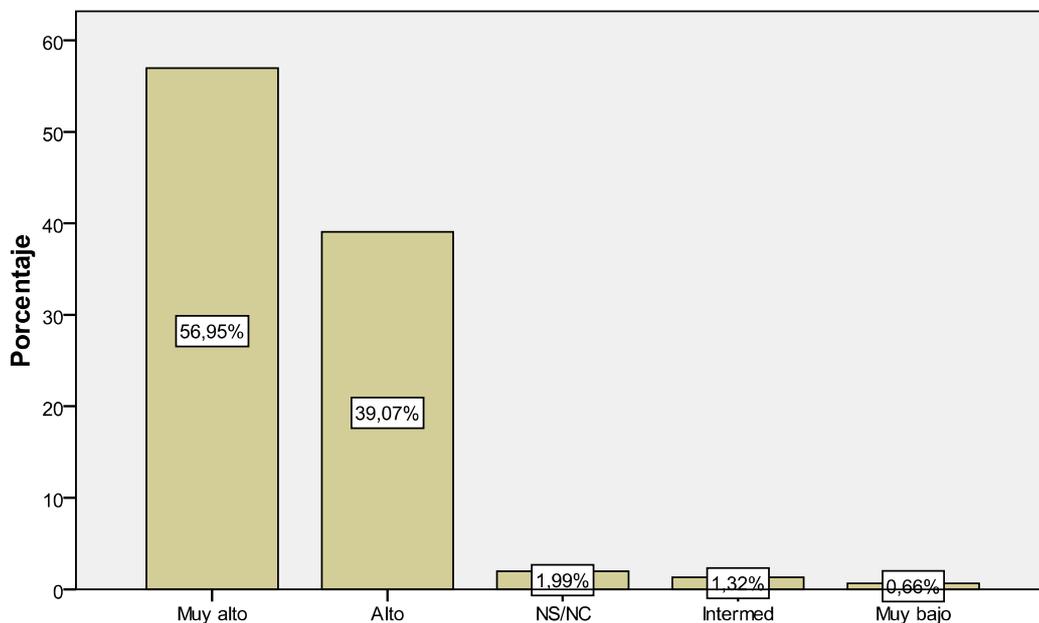
Pregunta 12. Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la segunda llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

De los 676 usuarios encuestados en este periodo, 151 recibieron rellamada, que son los que nos contestan a estas dos preguntas, la nº 12 y nº 13.

P.12 Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la segunda llamada ¿cual es su grado de satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alto	86	12,7	57,0	57,0
	Alto	59	8,7	39,1	96,0
	NS/NC	3	,4	2,0	98,0
	Intermed	2	,3	1,3	99,3
	Muy bajo	1	,1	,7	100,0
	Total	151	22,3	100,0	
No rellamada		525	77,7		
Total		676	100,0		

P.12 Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la segunda llamada ¿cual es su grado de satisfacción?



P.12 Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la segunda llamada ¿cual es su grado de satisfacción?

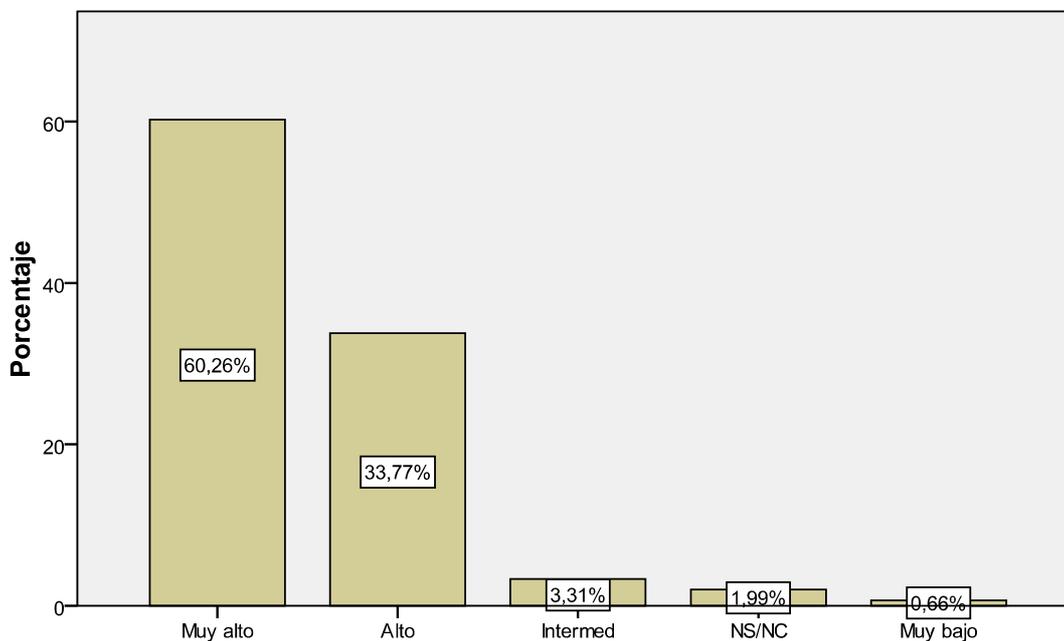
Gráfico.- Satisfacción con amabilidad e interés del 2º operador.

Pregunta 13. En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la segunda llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

P.13 En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la segunda llamada ¿cual es su grado de satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alto	91	13,5	60,3	60,3
	Alto	51	7,5	33,8	94,0
	Intermed	5	,7	3,3	97,4
	NS/NC	3	,4	2,0	99,3
	Muy bajo	1	,1	,7	100,0
	Total	151	22,3	100,0	
No rellamada		525	77,7		
Total		676	100,0		

P.13 En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la segunda llamada ¿cual es su grado de satisfacción?



P.13 En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la segunda llamada ¿cual es su grado de satisfacción?

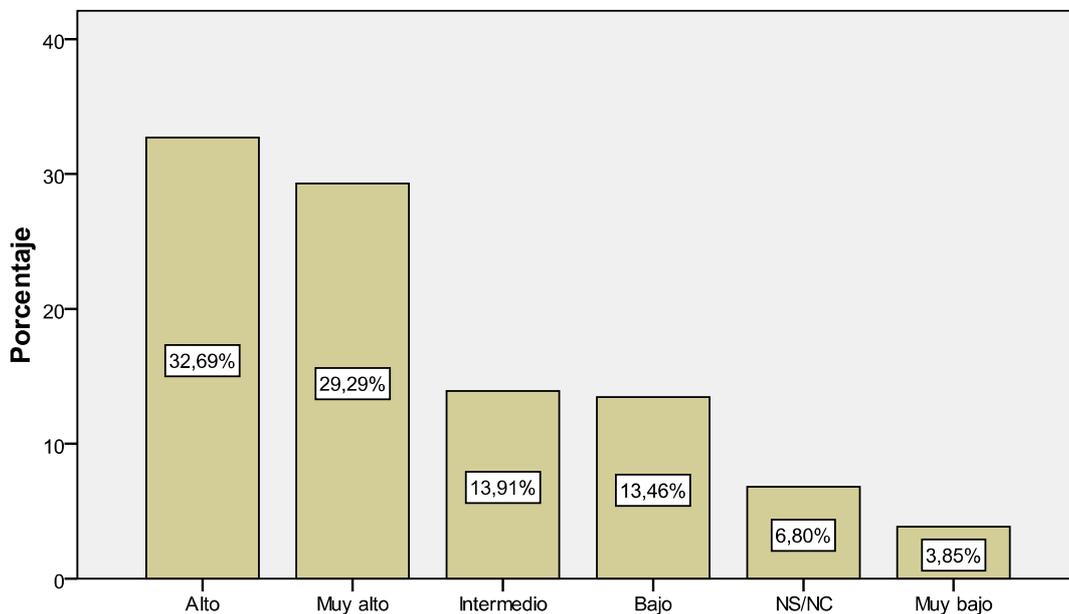
Gráfico.- Satisfacción con rapidez y agilidad del 2º operador.

Pregunta 14. Con respecto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Protección Civil hasta que llegó al lugar la asistencia sanitaria ¿cuál es su grado de satisfacción?

P.14 Respecto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Proteccion Civil hasta que llegó al lugar el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	221	32,7	32,7	32,7
Muy alto	198	29,3	29,3	62,0
Intermedio	94	13,9	13,9	75,9
Bajo	91	13,5	13,5	89,3
NS/NC	46	6,8	6,8	96,2
Muy bajo	26	3,8	3,8	100,0
Total	676	100,0	100,0	

P.14 Respecto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Proteccion Civil hasta que llegó al lugar el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?



P.14 Respecto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Proteccion Civil hasta que llegó al lugar el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?

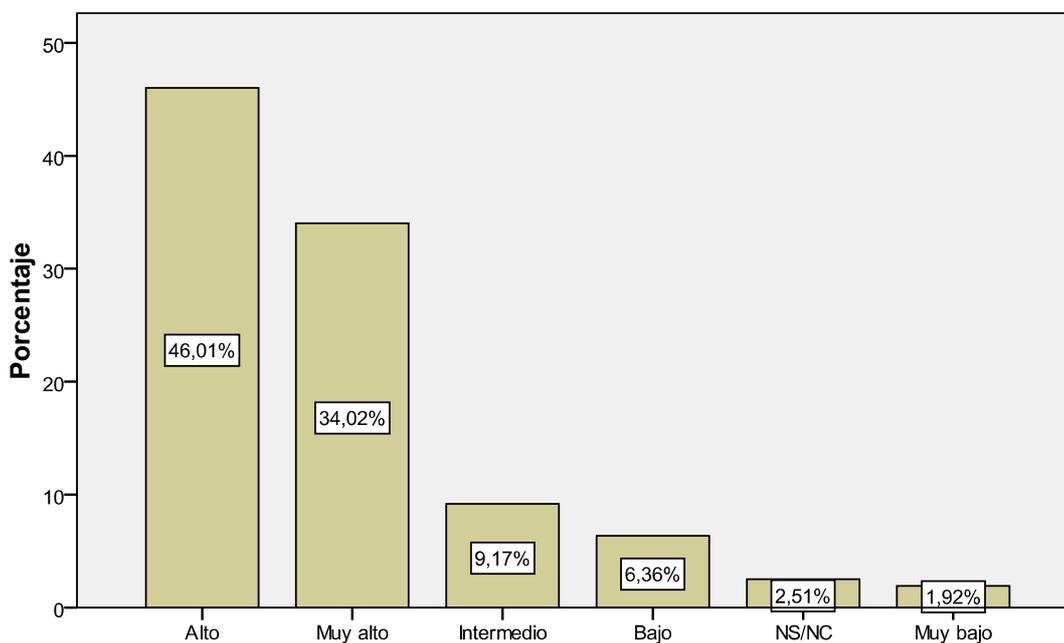
Gráfico.- Satisfacción con tiempo de espera a la asistencia.

Pregunta 16. Respecto a la información que usted facilitó a los operadores telefónicos ¿cuál es su grado de satisfacción?

P. 16 Respecto a la información que usted facilitó a los operadores telefónicos ¿cual es su grado de satisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	311	46,0	46,0	46,0
Muy alto	230	34,0	34,0	80,0
Intermedio	62	9,2	9,2	89,2
Bajo	43	6,4	6,4	95,6
NS/NC	17	2,5	2,5	98,1
Muy bajo	13	1,9	1,9	100,0
Total	676	100,0	100,0	

P. 16 Respecto a la información que usted facilitó a los operadores telefónicos ¿cual es su grado de satisfacción?



P. 16 Respecto a la información que usted facilitó a los operadores telefónicos ¿cual es su grado de satisfacción?

Gráfico.- Satisfacción con información facilitada.

Pregunta 17. ¿Conocía usted el teléfono de emergencias?

De los 676 usuarios encuestados en este periodo, 36 no conocían el teléfono de emergencias.

P.17 ¿Conocía usted el teléfono de emergencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	640	94,7	94,7	94,7
	No	36	5,3	5,3	100,0
	Total	676	100,0	100,0	

P.17 ¿Conocía usted el teléfono de emergencias?

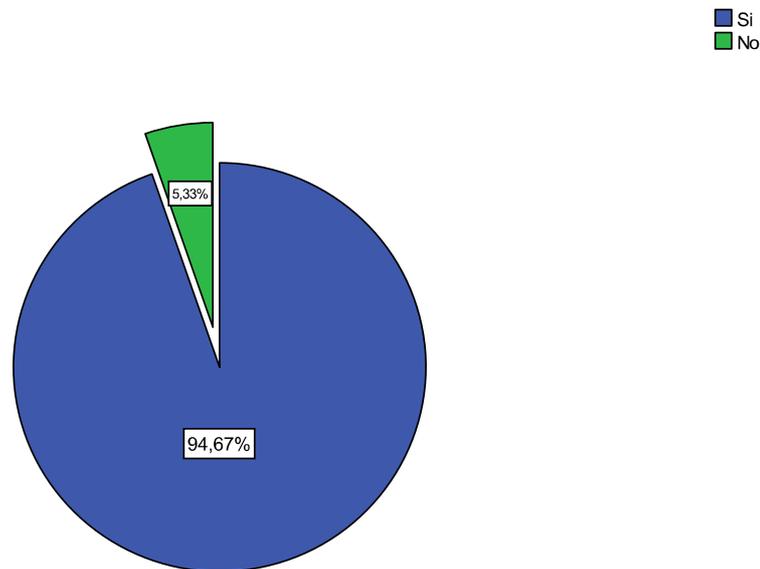


Gráfico.- Conocimiento teléfono emergencias

Pregunta 18. ¿Cree que aportó toda la información necesaria de manera ordenada a los operadores telefónicos?

De los 676 usuarios encuestados en este periodo, 114 creen no haber aportado la información necesaria.

P.18 ¿Cree que aportó toda la información necesaria de manera ordenada a los operadores telefónicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	562	83,1	83,1	83,1
	No	114	16,9	16,9	100,0
	Total	676	100,0	100,0	

P.18 ¿Cree que aportó toda la información necesaria de manera ordenada a los operadores telefónicos?

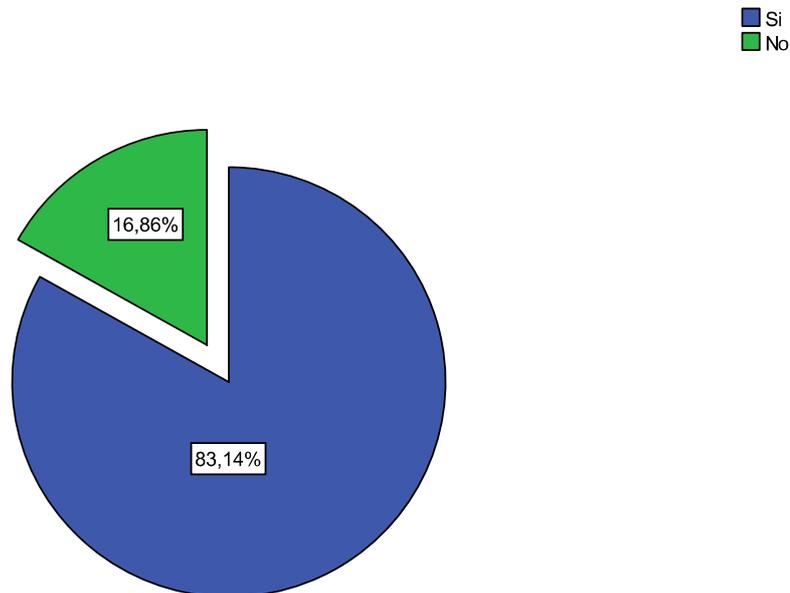


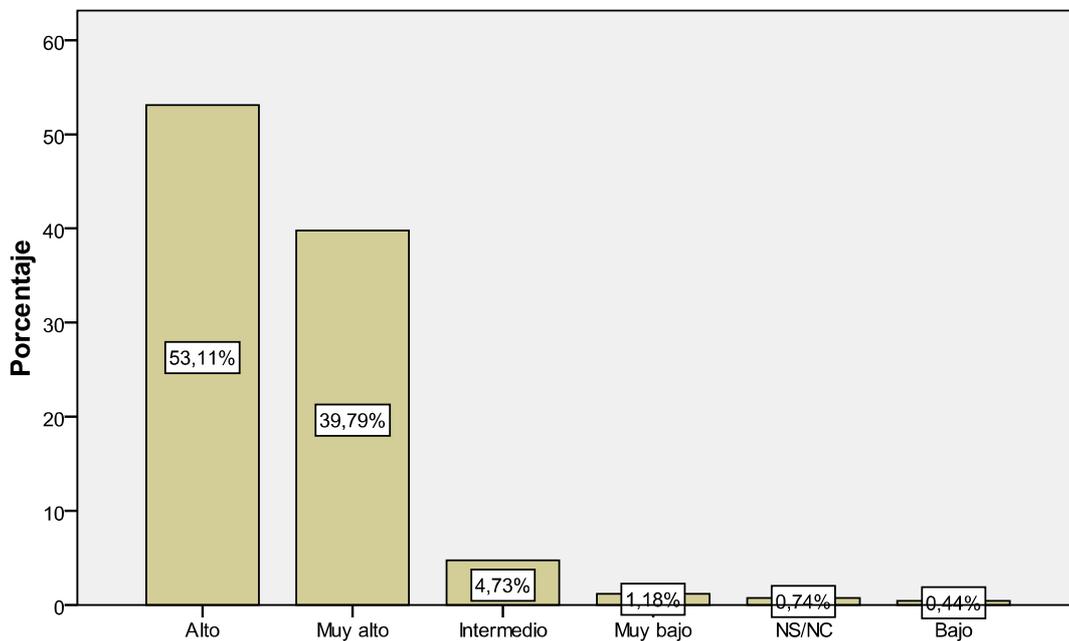
Gráfico.- Aporta información necesaria.

Pregunta 19. Respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos ¿cuál es su grado de satisfacción?

P.19 Respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos ¿cual es su grado de satisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	359	53,1	53,1	53,1
Muy alto	269	39,8	39,8	92,9
Intermedio	32	4,7	4,7	97,6
Muy bajo	8	1,2	1,2	98,8
NS/NC	5	,7	,7	99,6
Bajo	3	,4	,4	100,0
Total	676	100,0	100,0	

P.19 Respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos ¿cual es su grado de satisfacción?



P.19 Respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos ¿cual es su grado de satisfacción?

Gráfico.- Satisfacción con gestión global de la llamada.

➤ EVOLUTIVO SATISFACCIÓN DEMANDANTES DE SERVICIOS

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Sat. Amabilidad e Interés 1º Operador	82,6	83,6	92	87,1	91,8	93,3	94,3	95,6	95,5	95,9	92,1	96,2	93,9	93,3
Sat. Rapidez y Agilidad el 1º Operador	82,1	80,6	91,2	88	92	92,6	91,8	92,9	95,3	94,8	92,8	92,5	92,8	93,3
Sat. Amabilidad e Interés 2º Operador	84,5	87,5	85,7	90,3	93	93,4	95,2	94,8	95,9	96,7	96,6	100	98,2	96
Sat. Rapidez y Agilidad del 2º Operador	84,9	84,1	89,2	92,1	94,1	92,3	90,4	94	94,6	97,3	96,6	100	98,2	94
Sat. Tiempo de Espera a la Asistencia	46,1	48,2	51,7	43,9	53,3	68,7	73,5	77,1	81,2	80,1	76,9	86,2	74,1	62
Sat. con Gestión Global de la Llamada						92,1	93,1	94,8	96,7	96	92,8	93,7	92,8	92,9

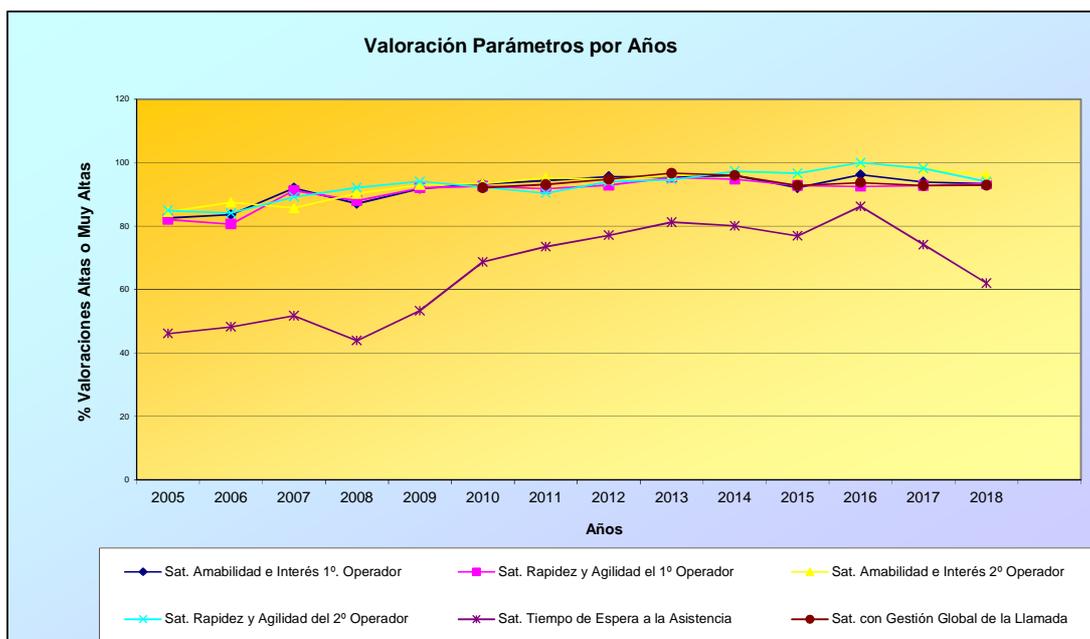
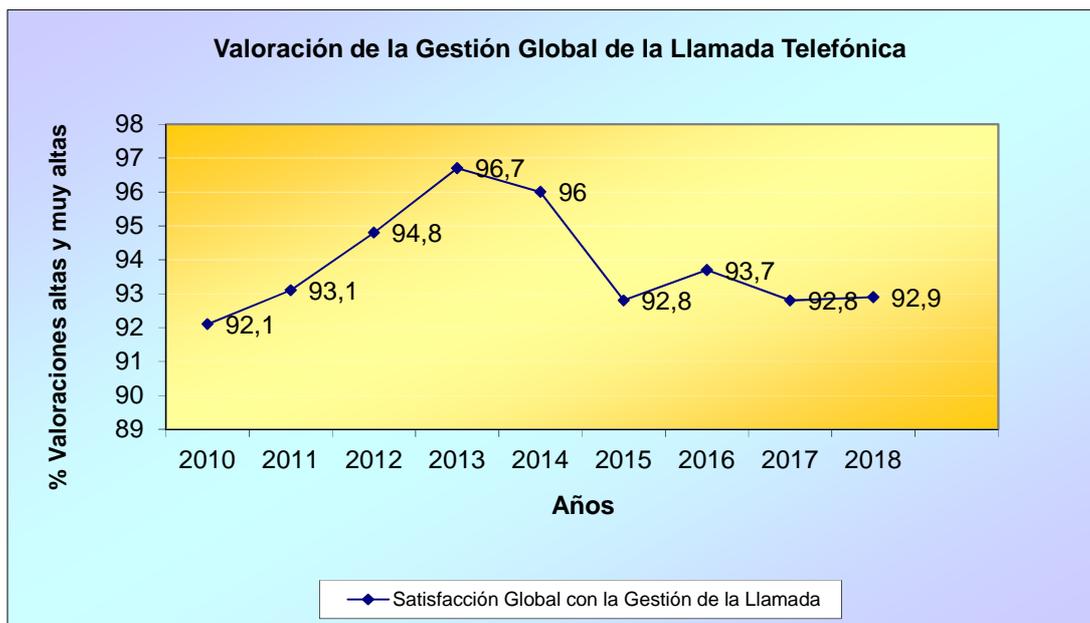


Gráfico.- Evolutivo satisfacción demandantes de servicios

TRANSCRIPCIÓN LITERAL DE LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

Satisfacción con gestión de llamada	Observaciones
Alto	Caída en un centro público, en un cine, no usaba bastón, no se aferró, a la barandilla, y se resbaló..., justo en el cruce de las salidas de sala..., los espectadores..., prácticamente, sin importancia..., recalca, que la actuación del SAMUR, fue perfecta...
Alto	Caída, de unas escaleras, en local público. Su compañera, llamó por tfno, y la persona encuestada, permaneció, con la paciente, o la accidentada, todo el tiempo.
Alto	El paciente se negó a que le atendieran, no hubo traslado Le ayudaron en una asociación.
Alto	En este tipo de emergencias se tendría que solicitar sólo una vez la información que da el paciente y no dos, lo tuve que explicar dos veces a dos personas diferentes, fue lo único que me resultó más incómodo.
Alto	En una ocasión llamé para que asistieran a un hombre y no hubo manera de contactar, nunca llegó la asistencia.
Alto	Era un paciente mayor de mucha edad y vive solo y pidió que le acercaran al portal porque tenía 90 y pico años y el demandante no sabe si al final se le acerco pero el paciente llevaba un golpe en la cabeza y no estaba como para irse solo
Alto	Era una mujer mayor se rompió el hombro y el médico fue muy brusco con ella y la faltó el respeto.
Alto	Estuvo con esa persona en la vía pública, con una caída en el suelo, llena de contusiones, cinco minutos aproximadamente, pero no se quedó hasta que llegó el SAMUR...
Alto	Excelente el equipo fue estupendo. Muy profesional, y muy cariñoso.
Alto	Fue brusco, más información por parte de la persona que atendió la llamada.
Alto	fue todo muy bien, muy bueno
Alto	fue un accidente de moto, el demandante, presencié dicho accidente...
Alto	fue un mareo, en el metro, la persona estaba inconsciente, y algunos, viajeros/usuarios, la bajaron al andén, otros llamaron a urgencias, no sabe, el tiempo que tardaron, las ambulancias, puesto, que continuó el demandante, en el vagón.
Alto	fue una señora, que se mareó, y quedó inconsciente en la entrada del hospital, un donante de sangre..., pero, a pesar de haber llamado al SAMUR, la atendieron del mismo hospital, por lo que anularon la primera llamada al final...
Alto	fueron muy amable y un trato estupendo pero tardaron en llegar
Alto	Hubo un accidente la víctima la atendieron gustosamente y ella tenía la culpa del accidente y ni la reconocieron y se preocuparon como estaba tuvo una crisis de ansiedad y ni se preocuparon.
Alto	La ambulancia tardó bastante en llegar pero teniendo en cuenta que se trataba del centro de Madrid es entendible.
Alto	La ambulancia tardó demasiado. Tuvimos que llamar dos veces.
Alto	la ambulancia tardó una hora en llegar a la asistencia , tuvieron que llamar varias veces porque no llegaba cuando llegaron la mujer estaba bien.

Alto	La espera fue eterna..., tardaron más de 45 minutos..., una niña de 12 años, un mareo, la niña no recuperó la consciencia, hasta poco antes de llegar la ambulancia..., que abría los ojos, pero no entendía lo que la decían..., no reaccionaba ante estímulos sonoros..., la demandante, estaba nerviosa, por la cantidad de preguntas que la hicieron por tlfno..., quitando tiempo, a la asistencia en sí.
Alto	La persona que atendió la llamada le insistía en que tenía que hacer cosas al paciente pero él le dijo que había mucha gente y que no podía ni acercarse, aún así lo repitió varias veces, llegaba a ser molesto.
Alto	la persona se queja de que era una persona de la calle luego la ambulancia y zarandearon a la persona le pareció la actuación muy fría y poco profesional
Alto	lamento que tras la llamada de solicitud de ayuda la rechazaran tan groseramente
Alto	Llamó dos veces a la ambulancia, tardó mucho, un tiempo excesivo.
Alto	llamó tres veces, y aun así tardaron más de 40 minutos.
Alto	Llegó la policía y enseguida le mandaron un SMS diciéndole que había sido cancelada la asistencia, no fue necesario que se realizara.
Alto	Más rapidez en la llegada servicios sanitarios porque llevo antes policía.
Alto	Me trasladaron al hospital que correspondía en ese momento y después desde allí al mío, fueron dos traslados, el primero innecesario.
Alto	muy buena experiencia
Alto	Muy contento en general con la atención en la llamada
Alto	Muy contento, en una ciudad tan grande, es difícil, que la atención sea tan rápida, no sólo la telefónica..., sino las de la ambulancia...Fue en un bar, restaurante, una caída de un cliente. Algunos datos, no los recuerda, ya que fue hace bastante tiempo...la pregunta 11 por ejemplo.
Alto	Muy satisfecho
Alto	Ninguna, la ambulancia, llegó antes incluso, que el SMS.
Alto	Ninguna, no lo presencié en su totalidad.
Alto	Ninguna, fue un accidente de tráfico. La persona que demandó la ambulancia lo presencié, desde una terraza.
Alto	no esperó a la ambulancia, ya que llegó la policía antes...
Alto	no fue buena
Alto	no fue satisfactoria en general.
Alto	no llegó la ambulancia, todo bien, por tlfno, pero no se presentó la ambulancia, una persona en plena vía pública, inconsciente, se fue antes, de que llegara, pero espero cerca de una hora.
Alto	no ninguna
Alto	no. fue un accidente de tráfico, en carretera.
Alto	no. fueron eficaces y muy rápidos.
Alto	no. incide que la atención muy buena.
Alto	no. todo bien.
Alto	no. todo correcto
Alto	no. todo fue correcto to.
Alto	no, fue correcto, SAMUR, policía, y bomberos
Alto	no, fue todo bien.
Alto	no, todo bien, fue en unas instalaciones deportivas, no sólo atendieron al accidentado, sino a otro accidentado, que estaba fuera de ese aviso, en concreto. Felicitaciones.
Alto	no, todo muy bien.
Alto	no, todo muy profesional
Alto	Para la urgencia que era tardaron demasiado.

Alto	que descuelguen antes el teléfono
Alto	que le hicieron muchas preguntas
Alto	que tendrían que tener mas gente y mas equipos sanitarios
Alto	Quedaron en avisar, y no lo hicieron...se llevaron a la persona, estuvo un día ingresada en el hospital, pero no avisaron...(tenían el número de tfno...del demandante...anotado en un papel...) y las solicitud del demandante. Quedó descontento, por ello.
Alto	Se desorientaron un poco, la ambulancia y la policía, en la asistencia, pero fue debido a las orientaciones que les dieron..., los solicitantes o demandantes del SAMUR..., ya que fue un accidente de tráfico. todo lo demás...fue perfecto..., la rapidez, agilidad, de todo el equipo..., al completo..., no sólo los gestores de las llamadas...
Alto	Se necesitó asistencia para compañera de trabajo
Alto	Se portaron fenomenal.
Alto	Tardaron demasiado estando aquí al lado.
Alto	Tardaron demasiado, informé de que la persona tenía movilidad reducida, iba en silla de ruedas calló y se hizo una herida en la cabeza creo que deberían tener en cuenta la situación y haber sido más rápidos, además no eran facultativos pensé que siempre había un médico en la ambulancia ,es necesario.
Alto	Tardaron mucho en coger el teléfono en emergencias
Alto	Tardaron mucho en llegar, fue un tropiezo en la calle, con unos azulejos, una señora, con heridas abiertas, y en estado inconsciente, pero la atendieron correctamente, cuando llegó la ambulancia, la trasladaron al hospital.
Alto	tardó mucho la ambulancia y tuvieron que rellamarla porque no aparecía
Alto	tienen que tener mejor ubicación se perdieron y por eso tardó mas
Alto	todo perfecto
Alto	Tuve que llamar dos veces porque tardaban demasiado en llegar.
Alto	Tuvo que llamar dos veces porque la ambulancia no llegaba
Alto	Tuvo que llamar dos veces porque la ambulancia no llegaba a la urgencia
Alto	Un accidentado..., la persona encuestada, sólo llamó por tfno..., pero, no puede hacer observaciones al respecto..., puesto, que no estuvo, con el paciente, había bastantes personas..., ya con él...antes, de llegar el SAMUR...
Alto	Una asociación "Caribe" reanimación de un joven, con infarto de miocardio. hubo varias llamadas, no sólo del SAMUR, sino del hospital también. que estuvieron haciendo el seguimiento. Fue todo perfecto, estuvieron con "el hasta que le reanimaron y trasladaron.
Bajo	Los operarios de la ambulancia fueron súper bordes con las personas que le llamó es la única queja que tienen.
Bajo	tardaron mucho y fueron desagradables
Bajo	tuvo que llamar muchas veces hasta contactar con SAMUR
Intermedio	Aparecieron varios médicos de casualidad, pero no del SAMUR... fue un accidente, en la vía pública, los mismos médicos, volvieron a llamar al SAMUR..., tardó bastante la ambulancia.
Intermedio	Estaba muy tenso y me hicieron preguntas como que edad tenía el hombre o que les dijera el DNI y considero que deberían obviarse en ciertas ocasiones, como esta, ciertas preguntas por que se pierde tiempo, como la locución del principio que también retrasa. Al final después de dos horas de asistencia el hombre falleció.
Intermedio	Evitar las preguntas absurdas de los operadores telefónicos, son momentos de muchos nervios y te desesperan. Tener mas paciencia con los afectados.
Intermedio	la ambulancia tardó una hora porque se perdió y tuvieron que llamar varias veces para reclamarla

Intermedio	la asistencia fue en un pabellón por una posible rotura de rodilla la persona que llamo pidió una uvi y le mandaron una ambulancia básica , luego tuvieron que esperar porque la básica no valía y tuvieron que esperar a la uvi.
Intermedio	La localización no existía según el operador, para que le pudieran localizar, tuvo que situarse, en el contexto inmediato..., es decir, indicarle vía telefónica, donde estaba utilizando otras vías, otras calles, direcciones, puntos de intersección, cruces, y demás...
Intermedio	La persona que atendió el teléfono no proporcionó bien la información al equipo sanitario que fue a realizar la asistencia, porque tardaron más de 30 minutos en llegar y el señor estaba muy grave, lo que dijeron al llegar es que no sabían en qué estado se encontraba el hombre y que por eso habían tardado tanto.
Intermedio	Llamaron posteriormente a otra ambulancia porque la primera no la quisieron trasladar
Intermedio	Más rapidez en llegar
Intermedio	Me hicieron muchas preguntas, con la información que yo aporté debería saber ya a quien enviar no conocía a la señora y no podía responder a muchas preguntas que me hicieron.
Intermedio	No, fue todo eficaz quitando la poca amabilidad del operador telefónico.
Intermedio	No, la señorita que le atendió pudo ser más amable.
Intermedio	No, pero llegaron antes los municipales, que los del SAMUR..., mal por el retraso..., bien, porque la atención telefónica, fue correcta, supo calmar a los demandantes...(que no son de sanidad...)
Intermedio	No, todo bien. Fue un accidente y un golpe, contra un portal de cristal..., el paciente, se mareó., fue el conserje el que solicitó, la actuación e intervención del SAMUR...
Intermedio	Tardaron demasiado, la mujer falleció, tardó mucho en las primeras llamadas..., varios vecinos llamaron..., podían haber llegado a tiempo, al menos para una atención, dentro de la ambulancia
Intermedio	Tardaron mucho en coger el teléfono y en llegar las asistencia al lugar
Intermedio	Un percance en carretera, un señor, mayor, apoyado en un coche, con claras señales, de encontrarse mal, cerca de los puentes del Pardo..., el señor, que llamó, al SAMUR, no tenía medio alguno de parar para socorrerle..., sólo pudo llamar al SAMUR.
Intermedio	Varios accidentes, en el mismo lugar, llamaron, por un ciclista, que se estrelló en medio de una obra, no llevaba casco. Le atendieron, y le acompañaron, hasta que llegó el SAMUR..., y fue trasladado al hospital...llamaron bastantes personas...
Muy alto	3 veces llamaron los bomberos, por dudas, en la ubicación, para la localización, los del SAMUR, no llamaron.
Muy alto	a pesar de recibir tan solo las curas y no necesitar nada más darles las gracias
Muy alto	adecuado, rápido tardaron mucho en coger el teléfono
Muy alto	AGRADECERLES su actuación
Muy alto	Agradecimiento a las dos personas que me atendieron, no lo podrían haber hecho mejor.
Muy alto	ahora no se me ocurre nada que decir
Muy alto	amables rápidos y muy preparados
Muy alto	aunque no fue para mi gran profesionalidad de los componentes de la actuación
Muy alto	buena rapidez y atención
Muy alto	comenta que está muy cabreado porque la ambulancia se presentó al lugar pero no le quisieron atender ni trasladar al centro hospitalario porque va con muleta. Me comenta que ha puesto una reclamación oficial porque además de no atenderle le han faltado al respeto
Muy alto	daros las gracias a todos por la atención

Muy alto	del equipo técnico, y de la ambulancia, malos modales, de los médicos, por la utilización, de términos patológicos..., utilizar la palabra infarto..., fue irrespetuoso, con el demandante de la ambulancia, tratándole de ignorante, el demandante sólo describió lo que vio..., nada más..., llegó a discutir, con el...
Muy alto	dos ambulancias, una con dos técnicos, otra con médicos...subida de tensión y ataque epiléptico..., hubo, que sujetar, al individuo, porque se caía no sólo en la vía pública zona peatonal, sino en la zona de vehículos...
Muy alto	dos llamadas al SAMUR, por dos pacientes distintos..., ocurridos los dos en la vía pública..., dos señoras mayores diferentes..., la intervención fue perfecta, del SAMUR.
Muy alto	El servicio fue muy bueno.
Muy alto	El tiempo de espera hasta que llegó la ambulancia fue excesivo.
Muy alto	Encantada con Vds. muchas gracias
Muy alto	Es un servicio inmejorable el que tenemos, funciona fenomenal.
Muy alto	Estaba muy nerviosa..., no sabe el tiempo que tardaron las ambulancias, el tiempo, se la hizo eterno..., afortunadamente, pudo llamar por tlfno...no se paralizó por el pánico.
Muy alto	Excelente y fantástico
Muy alto	Fantástica su labor, gracias a todos
Muy alto	Felicitaciones al Samur por su labor.
Muy alto	Fenomenales el equipo con la atención de mi hijo muy bien
Muy alto	fue en el metro en la zona de sol..., una persona se cayó por las escaleras mecánicas..., fue la atención de SAMUR, muy adecuada y correcta, aparte de rápida y eficaz..., también es cierto, que las cámaras de seguridad, apoyaron, y verificaron, la necesidad de esas llamadas demandando y solicitando, una emergencia...
Muy alto	fue un accidente de tráfico, un motorista, parado, en la carretera, pero el demandante, no presencié el accidente, se le encontró ya así..., llamó a SAMUR, para dar y confirmar, la ubicación física, del motorista, pero no pudo parar, hasta que llegó, el SAMUR
Muy alto	Fue, en un parque público, un desvanecimiento...las personas, excedían en grado de alcohol, también, no hubo ningún problema..., todo resultó bien, el equipo del SAMUR...fue muy rápido...
Muy alto	Genial equipo muy buenos
Muy alto	Genial, rápido, eficaz.
Muy alto	gracias por la atención a pesar del carácter del mi marido
Muy alto	Inmejorables.
Muy alto	la ambulancia le lleve al hospital más cercano a su domicilio
Muy alto	La atención fue muy buena, nos dieron indicaciones por teléfono mientras llegaban. Se portaron muy bien.
Muy alto	la atención hacia mi madre muy buena
Muy alto	la unidad se presentó muy rápidamente, poco más puedo decir
Muy alto	la atención a los alumnos de este colegio formidable
Muy alto	Labor en conjunto muy buena
Muy alto	Llamó para un hombre que no conocía de nada y que se estaba ahogando, le pidieron muchos datos que ella no podía facilitar ya que era un desconocido y cree que se perdió tiempo en eso.
Muy alto	Magnífica labor
Muy alto	Más rapidez
Muy alto	me siento más segura con Vds...,gracias
Muy alto	me trataron estupendamente
Muy alto	muy agradecido en todo se portaron fantástico conmigo tratando en todo momento

	de tranquilizarme
Muy alto	Muy agradecido por la atención.
Muy alto	muy amables y rápidos
Muy alto	muy buena su labor
Muy alto	muy buena.
Muy alto	Muy contenta con la existencia de este servicio de emergencias.
Muy alto	Muy rápidos
Muy alto	Ninguna, fue una señora que se cayó en la calle. El golpe fue en la cabeza, con heridas abiertas..., estaba conmovida, y desorientada, llamaron a la policía y al SAMUR..., la intervención de todo el equipo, sanitario, policial, etc..., fue perfecta.
Muy alto	Ninguna, fue el mismo herido en accidente de tráfico, el que contactó con el SAMUR..., mientras, esta persona, retiraba el vehículo..., de los dos vehículos, y accidentados..., uno sin heridas, otro con heridas moderadas, o leves..., quedaron muy contentos con la brevedad de tiempo, y la agilidad demostrada en la actuación del SAMUR.
Muy alto	ninguna. Fueron muy correctos, no tardaron nada, la intervención fue inmediata. Estuvieron en el domicilio de la demandante, bastante tiempo haciendo pruebas, fue para una Sra. mayor. Que después trasladaron en ambulancia hasta el hospital 12 de octubre.
Muy alto	ninguna. Muy buena.
Muy alto	ninguna. Todo bien
Muy alto	no era para mí la ambulancia pero el trato fue muy bueno
Muy alto	En general todo correcto.
Muy alto	No recuerda exactamente cuánto tardaron en descolgar el teléfono pero más de cinco tonos, tardaron demasiado afirma.
Muy alto	Se portaron fenomenal, fue un infarto, la paciente, sufrió un infarto, y estaba muy nerviosa, como su acompañante. los demandantes, de la ambulancia, también, lo estaban., pero se portaron con mucha corrección y fueron muy amables, y cariñosos.
Muy alto	no todo, muy bien.
Muy alto	no todos podemos evaluar un accidente. describe un accidente, síntomas que cree observar..., sólo sintió no tener los suficientes conocimientos técnicos.(no haber sido médico, para explicarlo mejor...),Estaba muy nerviosa al realizar la llamada.
Muy alto	No, todo bien
Muy alto	No, están contentos
Muy alto	No, fue todo excelente.
Muy alto	No, fue todo perfecto, fue en un derrumbe de un edificio,
Muy alto	No, fue todo perfecto.
Muy alto	No, fue todo, perfecto, fue, relativo, al derrumbe de un edificio en Madrid.
Muy alto	No, todo, muy bien. fue un accidente de tráfico, un motorista.
Muy alto	No, fue todo perfecto
Muy alto	No, fue todo perfecto.
Muy alto	que por favor no griten ,que uno es viejo pero no sordo
Muy alto	Que sigan así siempre son maravillosos.
Muy alto	Quedé muy contenta.
Muy alto	Quedó muy sorprendida y está muy agradecida por el servicio.
Muy alto	rápidos y seguros
Muy alto	rápidos y amables a pesar que el paciente rechazaba cualquier atención
Muy alto	rápidos y fluidos en el trato con el paciente
Muy alto	Se portaron muy bien

Muy alto	Solamente dar las gracias por el trato recibido
Muy alto	Solo agradecimientos al SAMUR,...fue un accidente, dos personas heridas, que iban en una moto, contra un coche, en un giro..., las dos personas de la moto fueron atendidas, por el SAMUR..., el conductor del coche, fue el que llamó al SAMUR, fue calmado también, y atendido por un ataque de ansiedad, y nerviosismo...
Muy alto	solo darles las gracias
Muy alto	tardaron mucho en pasar la llamada a SAMUR
Muy alto	Tardaron demasiado en descolgar el teléfono, minutos, me resultó muy raro porque tardó menos la ambulancia en llegar que lo que tardaron en descolgar.
Muy alto	todo correcto y atención fantástica
Muy alto	todo en relación a la actuación muy positivo
Muy alto	Todo fue bien..., fue una lipotimia, con cierta desorientación posterior, en el barrio de Usera.
Muy alto	Todo fue muy bien, fueron muy rápidos.
Muy alto	Todo genial, muy cordiales y amables.
Muy alto	Trato muy amable conmigo
Muy alto	una mujer gritando en la calle..., la persona, que llamó al SAMUR, lo llamó desde su domicilio, tras haber escuchado, los gritos de socorro, y auxilio.
Muy alto	valoración muy positiva por la resolución del incidente
Muy alto	yo no me entere mucho que paso conmigo pero ya paso
Muy bajo	dos llamadas, a 300 m de la zona base del SAMUR, la ambulancia no se ubicaba, ni encontraba al paciente, el demandante, explicó bien, la ubicación, llamó dos veces, y a los 20 minutos, llegó la policía nacional ya...el SAMUR, llegó, más tarde aún..., de ahí el descontento...
Muy bajo	LA PERSONA QUE COGE EL TELEFONO SE QUEJA DE QUE TARDAMOS MUCHO EN LLEGAR ERA PARA UN VAGABUNDO QUE HABIA EN LA CALLE , LLEGO EL SAMUR Y DICE QUE CON FALTAS DE RESPETO TRATARON A LA PERSONA COMO "UN PERRO" , LOS MEDICOS DEL SAMUR CHILLARON A LA VICTIMA Y NI SIQUIERA SE LA LLEVARON AL HOSPITAL LA DEJARON TIRADA DONDE LA ENCONTRARON,
Muy bajo	La persona que me atendió no estaba preparada para atender a personas que se encuentre en algún estado diferente a lo habitual ya sea nervioso, agitado o cualquier estado, me dijo que me calmara y que le pasara el teléfono a otra persona que conmigo no podía hablar.
Muy bajo	llamaron a la ambulancia en varias ocasiones es víspera de haber pasado una hora desde la primera llamada tuvieron que ir en un taxi para desplazar a la persona afectada
Muy bajo	muy buena profesionalidad, excelente atención
Muy bajo	muy buena y de gran ayuda
Muy bajo	solicitó una ambulancia, por un embarazo de riesgo, llamó dos veces, desde distintos números de tfno..., sin resultados favorables..., al final, anuló la solicitud, de ambulancia, y se fue en un taxi.
Muy bajo	Tardaron muchísimo en llegar y le atendieron fatal, no tuvieron consideración.
NS/NC	llamaron a la ambulancia pero al final por la situación tuvieron que trasladarla la policía porque se desangraba
NS/NC	que tardó mucho en llegar y que tuvo que llamar a policía porque si no llegaba la ambulancia

Satisfacción con gestión de llamada	Sugerencias
Alto	Centro de Madrid, se entiende el retraso, de las ambulancias.
Alto	Comprensión de la dificultad, ya que debía haber sido atendido por personal sanitario especializado.
Alto	Cuando son patologías deberían poder trasladar al paciente a su hospital de siempre.
Alto	El tiempo que tardaron..., el retraso de la ambulancia, y también de los operadores telefónicos en recoger los datos o la información.
Alto	El tráfico, durante el traslado en ambulancia, al hospital.
Alto	Fue todo perfecto
Alto	Insiste en lo anterior.
Alto	La rapidez de las ambulancias.
Alto	Lo único que tardaron un poco porque venían de la central.
Alto	Los datos que piden sobre esa persona, no ha visto, el problema, o la incidencia, o el accidente..., y no la conoce de nada..., no sabe si es alcohol, o efecto de fármacos, o lipotimias, o las olas de calor, reacciones alérgicas, etc..., habría que modificar esos aspectos..., se encontró a una persona en la vía pública, y no sabía responder...
Alto	Más rapidez en coger el teléfono
Alto	Más rapidez en llegar la ambulancia
Alto	Más rapidez
Alto	Mejorar el tiempo de reacción, tardaron demasiado en llegar. Cuando es una caída si se tarda "no pasa nada" pero cuando se trata de un infarto como es el caso hay que ser más rápido, puede acabar en muerte.
Alto	Nada, todo correcto.
Alto	ninguna, fue todo muy rápido, y funcionaron muy adecuadamente.
Alto	ninguna, nunca ha tenido quejas sobre el SAMUR, ni protección civil.
Alto	ninguna, que sigan actuando e interviniendo de la misma manera
Alto	Ninguna, además..., llamaron al ayuntamiento, por los azulejos, de la vía pública, levantados, y al día siguiente los arreglaron.
Alto	No el tiempo transcurrido, fue excesivo..., no era de gravedad el motivo de la llamada, pero, si así hubiera sido, hubieran sido demasiado lentos
Alto	No se le ocurre ninguna sugerencia, hace referencia al servicio de SAMUR, de muy bueno.
Alto	No se le ocurre ninguna.
Alto	No, cree que fue correcta..
Alto	No, ninguna queja, observación y sugerencia.
Alto	No. Ninguna, todo fue correcto.
Alto	No, sólo la rapidez de las ambulancias...tal vez, no adecuada.
Alto	No, fueron correctos en la atención.
Alto	No .Utilizan mucho este servicio, y están muy satisfechos con él.
Alto	Poder ver la ubicación que lleva la ambulancia en tiempo real
Alto	Poner gente más cualificada al teléfono
Alto	Por agilizaciones administrativas, hubiera preferido, gestionarlo, todo, a través, de la mutua, en lugar de SAMUR, pero, aun así, la atención por parte del SAMUR, fue eficaz, y muy rápida sobre todo.

Alto	que por favor, intenten ser más rápidos, en la llegada de las ambulancias, ante accidentes, y otros percances..., o por lo menos, que lleven consigo, planos y callejeros más actualizados...
Alto	Que tarde menos los servicios sanitarios en llegar
Alto	Que tarden menos en llegar al lugar de la urgencia
Alto	Que tarden menos tiempo en llegar la ambulancia
Alto	Que tenga más rapidez en el teléfono cuando se llama a emergencias
Alto	Rapidez de las ambulancias, módulos, de ciudadanos, zonales, por si existen complicaciones con las demoras de las ambulancias, por temas de tráfico y circulación..., es decir, delegaciones de SAMUR, diversificadas por barriadas, distritos, etc..., en lugar de centralizadas...
Alto	Rapidez en el servicio
Alto	Referido al retraso de las ambulancias.
Alto	Referido, la agilidad de las ambulancias...tal vez sea un imposible..., el paciente, fue encontrado en la vía pública, había llamado previamente al SAMUR, y la ambulancia se negó a atenderle..., la persona, demandante, llamó a una segunda ambulancia...,que efectivamente, le atendió al final...
Alto	Si es una persona muy mayor le permitan poco acompañar a su casa x lo menos hasta el portal
Alto	Si por la rapidez, de las ambulancias o el número de ellas.
Alto	Sólo relativo, al tiempo de recogida de pacientes..., refiriéndose a las ambulancias.
Alto	Tardó, más de dos horas, confirmado en el mensaje que envió el SAMUR..., después...,se lamenta, de no haber puesto una reclamación,
Alto	Tiempo, de llegada, de las ambulancias...que tardaron bastante, aunque no era, un accidentado de gravedad..., tardaron bastante...
Alto	Todo correcto
Bajo	Más operadoras para atender las llamadas, ha tenido que llamar 4 veces hasta que se lo han cogido
Intermedio	adaptación para personas con movilidad reducida
Intermedio	llamó dos veces al SAMUR, por la tardanza de la ambulancia.
Intermedio	los retrasos de las ambulancias
Intermedio	los retrasos de las ambulancias...
Intermedio	no indican el tiempo que les queda para llegar..., o por dónde van..., (la ambulancia...), para calmar, a los pacientes, nerviosos, que están a la espera..., o incluso, para calmar, a los médicos, que puedan casualmente o no..., estar a la espera...que son demandantes en sí...
Intermedio	presenció un accidente. el operador necesita ser más tolerante, con los demandantes, porque se encuentran en un estado angustioso.
Intermedio	Sí, que mejoren las atenciones tecnológicas..., por eso de la ubicación espacial, callejeros, y otros medios y recursos...
Muy alto	Como sugerencia que al igual que hay policía por el centro de la ciudad , podría haber personal sanitario ya que suceden demasiadas cosas y desgraciadamente la gente pasa por delante de situaciones como que un indigente se esté poniendo azul y nadie hace nada.
Muy alto	El tiempo, de tardanza de las ambulancias...
Muy alto	en el bar no hicieron ni caso... los responsables, fue otro cliente del mismo bar..., si queda constancia de ello...,en el accidente...por temas de mutuas,
Muy alto	Es una opinión personal creo que en el transporte público debería haber un equipo para este tipo de cosas atender a personas mayores , caídas y cosas así ...
Muy alto	Más información de cómo actuar
Muy alto	Más rapidez

Muy alto	Más rapidez
Muy alto	Más rapidez en el servicio
Muy alto	mejorar el tiempo, ha tardado mucho la ambulancia
Muy alto	mejorar la rapidez al lugar de la emergencia
Muy alto	mejorar, los tratos con los pacientes, y con los demandantes..., también, fueron muy bruscos, e irrespetuosos, con el paciente..., no se le trató con la delicadeza, adecuada...Fue en el río..., la persona, haciendo ejercicio se desplomó, en el suelo, con ataques epilépticos, o similares..., y lleno de heridas abiertas...parecía, un amago de infarto...
Muy alto	Ninguna sugerencia, la atención fue buena...
Muy alto	Ninguna todo bien.
Muy alto	Ninguna, estuvo bien..., el tiempo de respuesta fue muy alto..., tanto en la atención telefónica, como los técnicos asistenciales...
Muy alto	Ninguna, fue todo bien...
Muy alto	Ninguna, la atención por parte del SAMUR, fue perfecta, y el tiempo de espera de la ambulancia fue mínimo.
Muy alto	Ninguna. todo perfecto.
Muy alto	No les localizaron rápido en la vía pública.
Muy alto	No puede realizar ninguna sugerencia, está muy satisfecho.
Muy alto	No, todo muy bien
Muy alto	No. fue toda la actuación muy buena.
Muy alto	no. la atención, fue bastante buena, lo hicieron todo muy bien, muy rápidos, y muy ágiles...
Muy alto	No, están contentos.
Muy alto	no, estuvo todo muy bien.
Muy alto	pongan más ambulancias, en las centrales...
Muy alto	que determinados casos sean más humanos y se olviden de las leyes solo cuando sea en caso de emergencia
Muy alto	que en el mensaje que envían pongan el tiempo que va a tardar la ambulancia
Muy alto	que no tarde tanto, mas rapidez
Muy alto	que tarde menos
Muy alto	se veía buena coordinación en el equipo
Muy alto	seguir igual
Muy alto	todo bien.
Muy alto	una ampliación de operarios telefónicos, para que no tarden en responder tanto a las llamadas...es la única sugerencia de mejora...
Muy bajo	Más vehículos y más personal
NS/NC	Más atención y más amabilidad que tarde menos y sobretodo que pasen los avisos porque si el demandante no llama a policía la ambulancia no llega nunca