



## SATISFACCIÓN DE USUARIOS – ACCESIBILIDAD 2019

### INFORME DE RESULTADOS 2019

**POBLACIÓN:** Demandantes de Servicios SAMUR-Protección Civil, año 2019.

**MUESTRA:** 160 demandantes encuestados.

**MUESTREO** aleatorio simple.

**FECHA DE CAMPO:** Demandantes de enero a octubre de 2019.

**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 febrero a diciembre de 2019.

**ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza del 95,5 %, y  $p = q = 0.5$ ,  $\pm 7.7$  % para resultados totales.



➤ **DISTRIBUCIÓN SEGÚN DEMANDANTE ASISTENCIAL**

➤ **DISTRIBUCIÓN POR SEXO**

La población final encuestada queda configurada por un total de 160 usuarios, 84 hombres (52,5 % de los casos) y 76 mujeres (47,5 % de los casos).

**P.2 Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Varon	84	52,5	52,5	52,5
	Mujer	76	47,5	47,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

**P.2 Sexo**

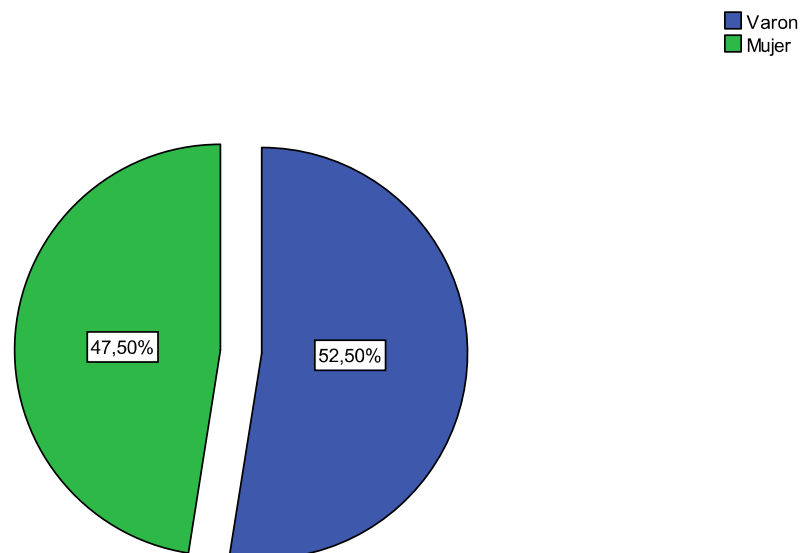


Gráfico.- Distribución de los demandantes por sexo.

## ➤ 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	6	3,8	3,8	3,8
	21 a 30	38	23,8	24,4	28,2
	31 a 40	42	26,3	26,9	55,1
	41 a 50	33	20,6	21,2	76,3
	51 a 60	25	15,6	16,0	92,3
	61 a 70	7	4,4	4,5	96,8
	71 a 80	4	2,5	2,6	99,4
	81 a 90	1	,6	,6	100,0
	Total	156	97,5	100,0	
No contestan		4	2,5		
Total		160	100,0		

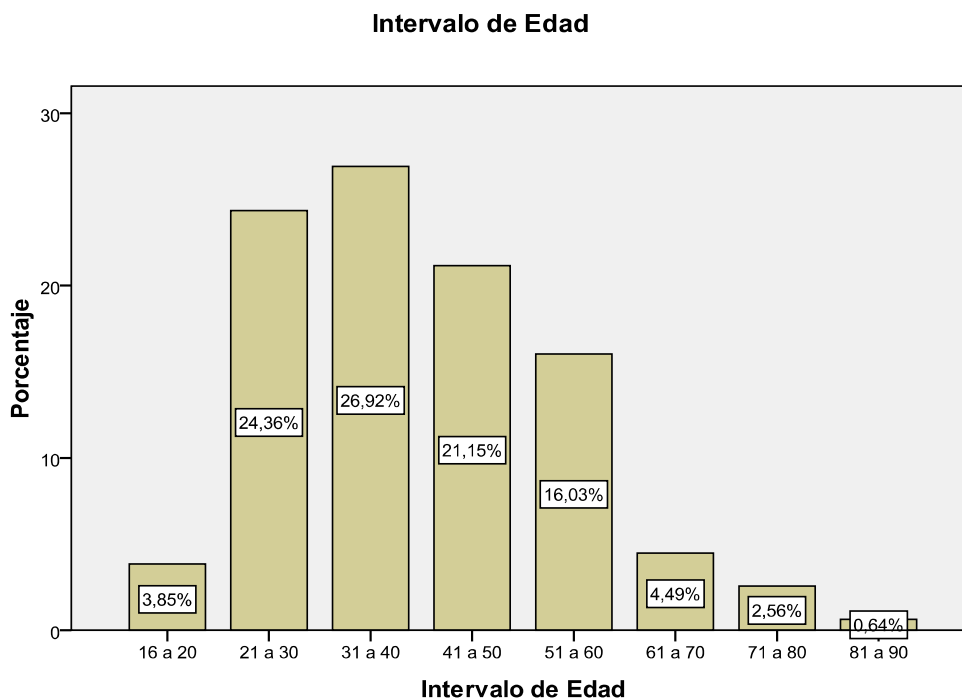


Gráfico.- Distribución de los demandantes por edad



## ➤ DISTRIBUCIÓN SEGÚN USUARIO DEMANDANTE / LUGAR DE LLAMADA

Las personas que contactan con el sistema de emergencia lo realizan desde teléfonos móviles en un 91,9 % y desde teléfonos fijos en un 8,1 %.

P.5 Tipo de telefono

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Movil	147	91,9	91,9	91,9
	Fijo	13	8,1	8,1	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

P.5 Tipo de telefono

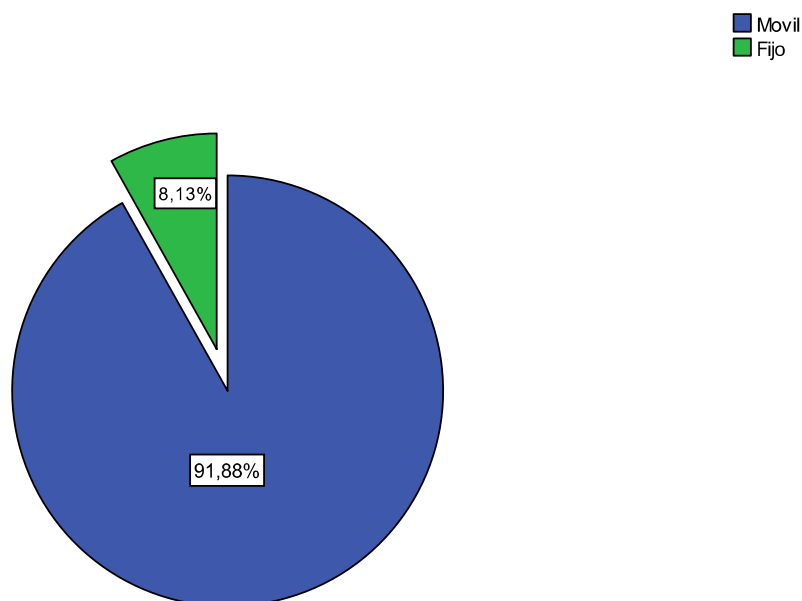


Gráfico.- Distribución por tipo de teléfono.



El 91,9 % de nuestros usuarios encuestados nos activaron desde un teléfono móvil, y de ellos, el 80,3 % 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	118	73,8	80,3	80,3
	No	29	18,1	19,7	100,0
	Total	147	91,9	100,0	
Tfno. fijo		13	8,1		
Total		160	100,0		

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

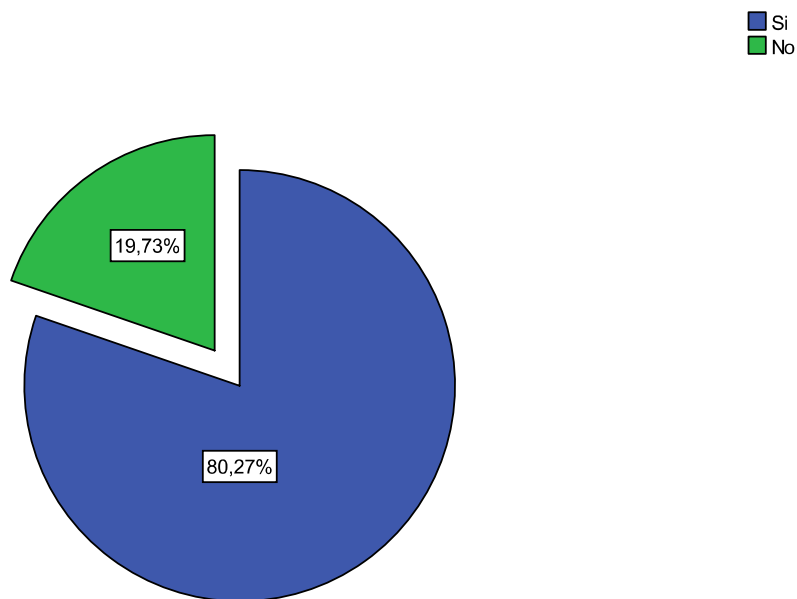


Gráfico.- Distribución por mensaje corto (SMS)



Del 80,3 % que recibió un mensaje corto (SMS) desde nuestra central de comunicaciones, nos contestaron el 92,4 % de ellos que les había sido de utilidad.

**P.7 ¿ Le fue útil recibir esta informacion ?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	109	68,1	92,4	92,4
	No	9	5,6	7,6	100,0
	Total	118	73,8	100,0	
Demandante desde tño. fijo o no contesta		42	26,3		
Total		160	100,0		

**P.7 ¿ Le fue útil recibir esta informacion ?**

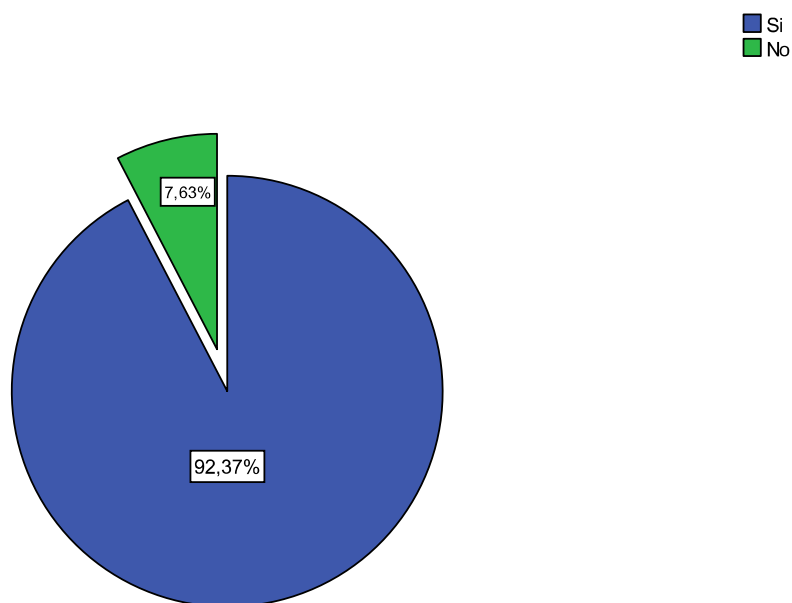


Gráfico.- Distribución por utilidad del SMS.

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

El 62,5 % de los encuestados nos activó desde la vía pública.

**P.4 ¿Desde dónde realizó la llamada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Via publica	100	62,5	62,5	62,5
	Trabajo	35	21,9	21,9	84,4
	Domicilio	7	4,4	4,4	88,8
	Local publico	6	3,8	3,8	92,5
	Otros	5	3,1	3,1	95,6
	Institucion publica	3	1,9	1,9	97,5
	Transporte publico	2	1,3	1,3	98,8
	Bares o restaurantes	1	,6	,6	99,4
	Centros sanitarios	1	,6	,6	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

**P.4 ¿Desde dónde realizó la llamada?**

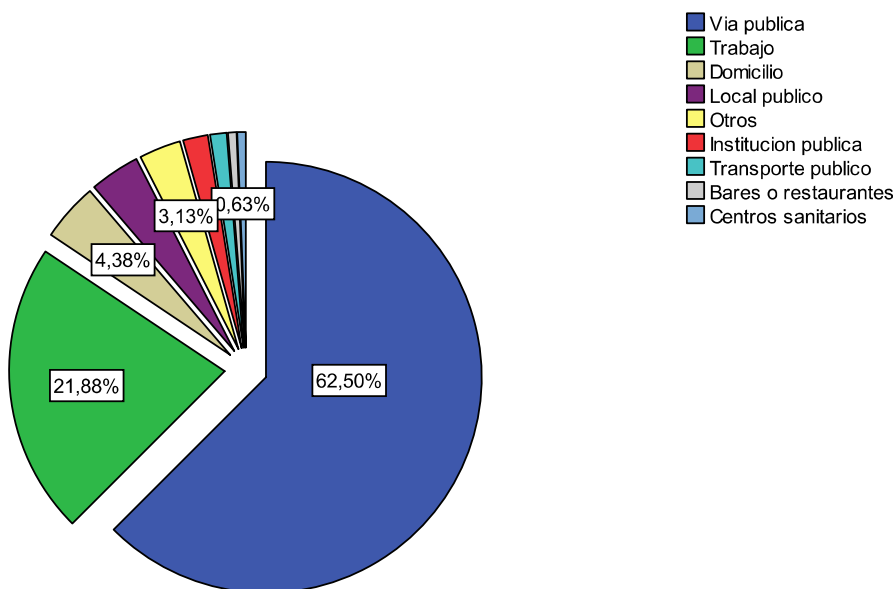


Gráfico.- Distribución por lugar de la llamada.



## ➤ 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 16,14 segundos (DE: 13,395), y una mediana de 15 segundos, de espera percibida.

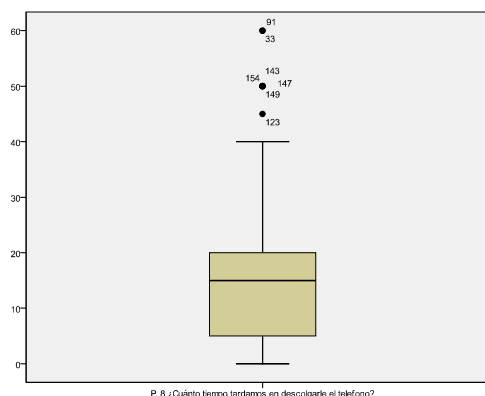
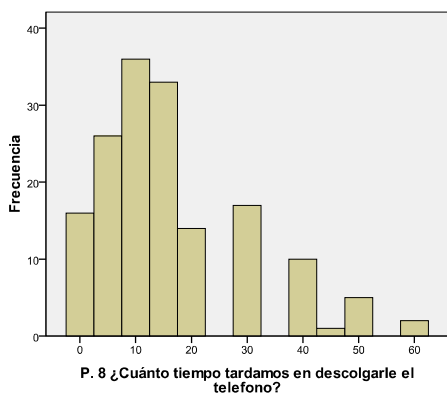
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
P. 8 ¿Cuánto tiempo tardamos en descolgarle el telefono?	160	100,0%	0	,0%	160	100,0%

Descriptivos

			Estadístico	Error típ.
P. 8 ¿Cuánto tiempo tardamos en descolgarle el telefono?	Media		16,14	1,059
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	14,05	
		Límite superior	18,24	
	Media recortada al 5%		15,06	
	Mediana		15,00	
	Varianza		179,419	
	Dev. típ.		13,395	
	Mínimo		0	
	Máximo		60	
	Rango		60	
	Amplitud intercuartil		15	
	Asimetría		1,204	,192
	Curtosis		1,023	,381

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 80,6 % de los casos y en un 19,4 % para sí mismos.

P.1 ¿Fue para usted la asistencia sanitaria?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	129	80,6	80,6	80,6
Si	31	19,4	19,4	100,0
Total	160	100,0	100,0	

P.1 ¿Fue para usted la asistencia sanitaria?

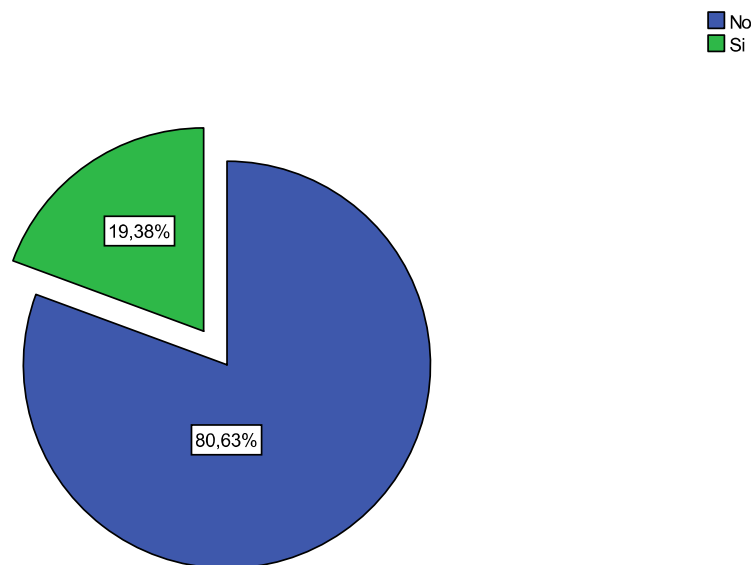


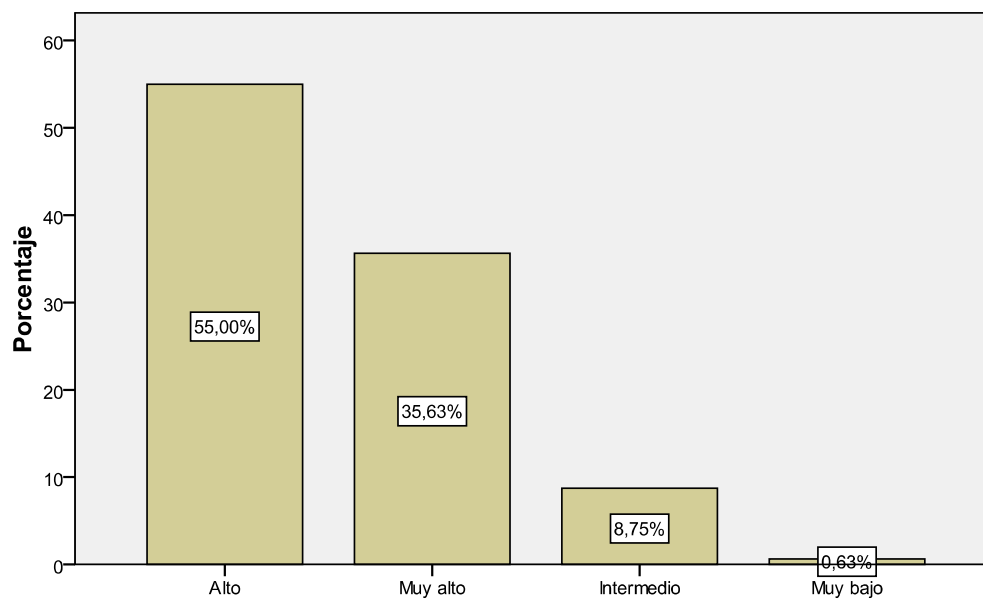
Gráfico.- Distribución por beneficiario de la demanda asistencial

**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 válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	88	55,0	55,0	55,0
Muy alto	57	35,6	35,6	90,6
Intermedio	14	8,8	8,8	99,4
Muy bajo	1	,6	,6	100,0
Total	160	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?**

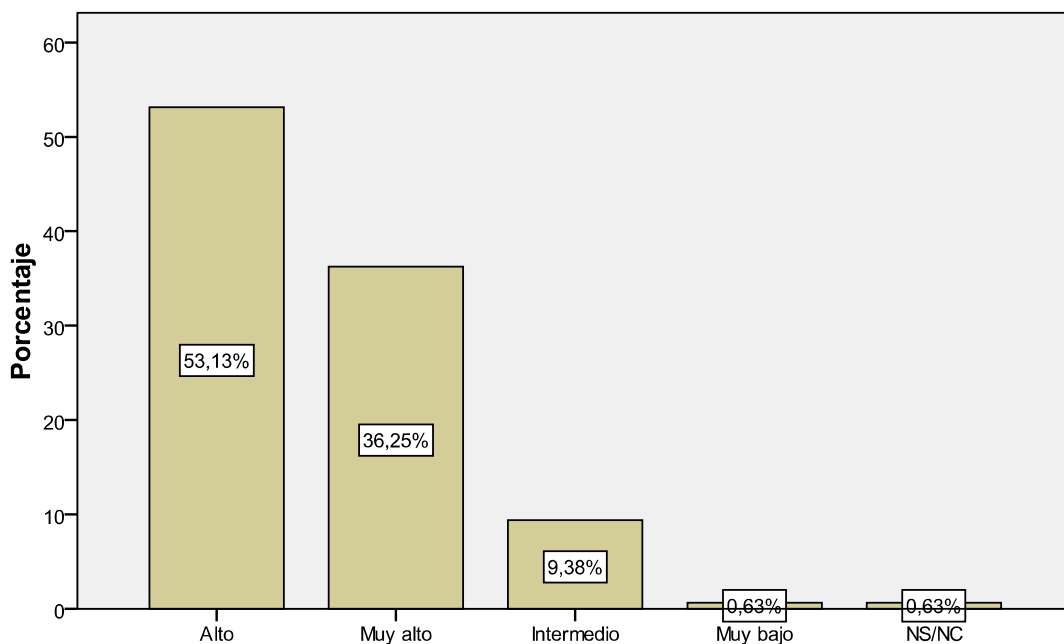
Gráfico.- Satisfacción con amabilidad e interés del 1º operador.

**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	85	53,1	53,1	53,1
Muy alto	58	36,3	36,3	89,4
Intermedio	15	9,4	9,4	98,8
Muy bajo	1	,6	,6	99,4
NS/NC	1	,6	,6	100,0
Total	160	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 31,9 % 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	109	68,1	68,1	68,1
	Si	51	31,9	31,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

**P.11 ¿Le llamamos después para confirmar datos?**

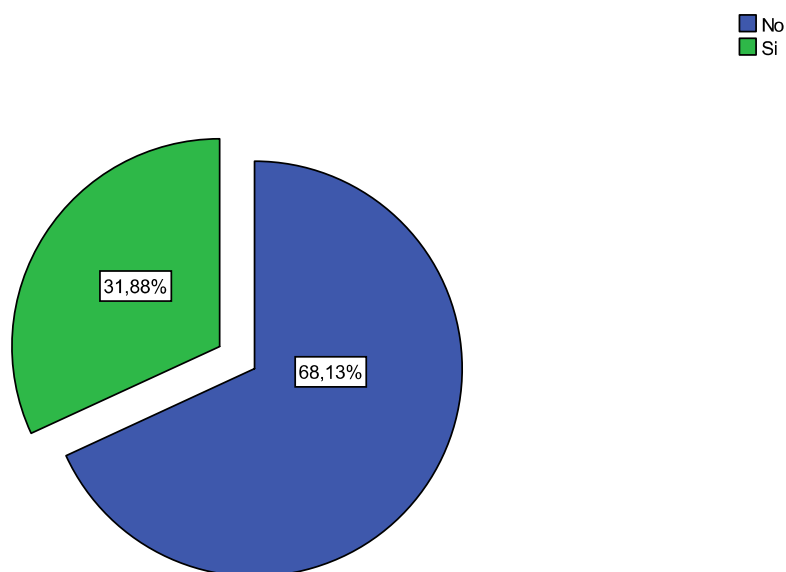


Gráfico.- Rellamada: Confirmación de datos

**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 160 usuarios encuestados en este periodo, 51 recibieron rellamada, que son los que nos contestan a estas dos preguntas, 12 y 13.

**Estadísticos**

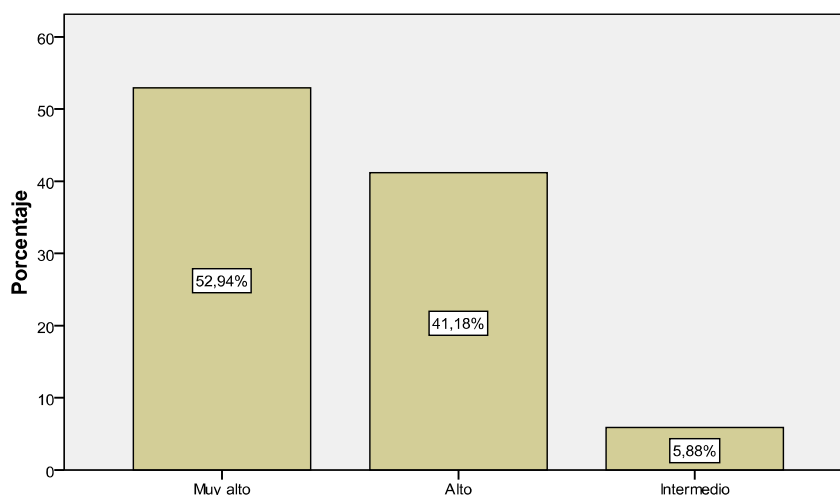
P.12 Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la segunda llamada ¿cual es su grado de satisfacción?

N	Válidos	51
	No rellamada	109

**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	27	16,9	52,9	52,9
	Alto	21	13,1	41,2	94,1
	Intermedio	3	1,9	5,9	100,0
	Total	51	31,9	100,0	
No rellamada		109	68,1		
Total		160	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?**

**Estadísticos**

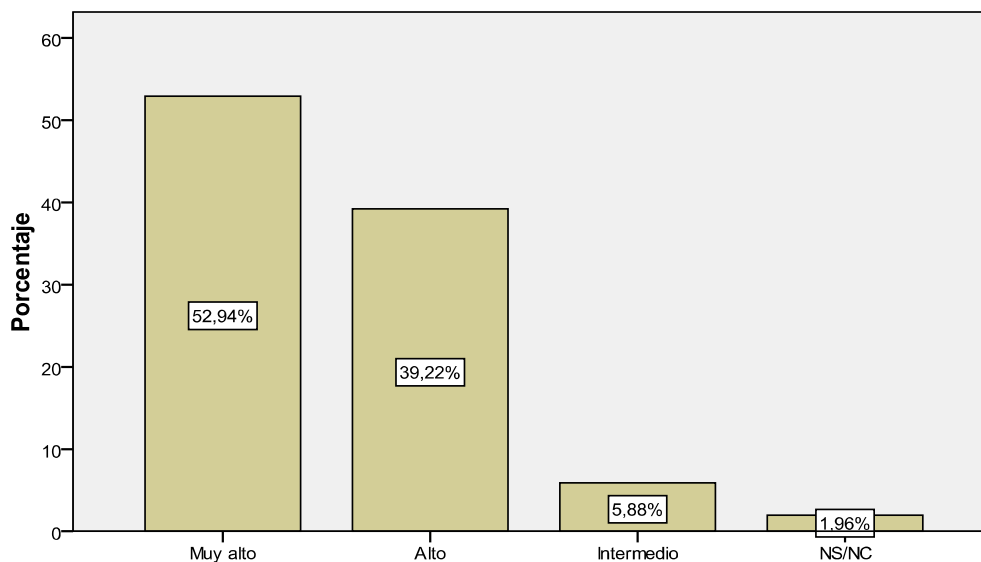
P.13 En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la segunda llamada ¿cual es su grado de satisfacción?

N	Válidos	51
	No rellamada	109

**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	27	16,9	52,9	52,9
	Alto	20	12,5	39,2	92,2
	Intermedio	3	1,9	5,9	98,0
	NS/NC	1	,6	2,0	100,0
	Total	51	31,9	100,0	
No rellamada		109	68,1		
Total		160	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?**

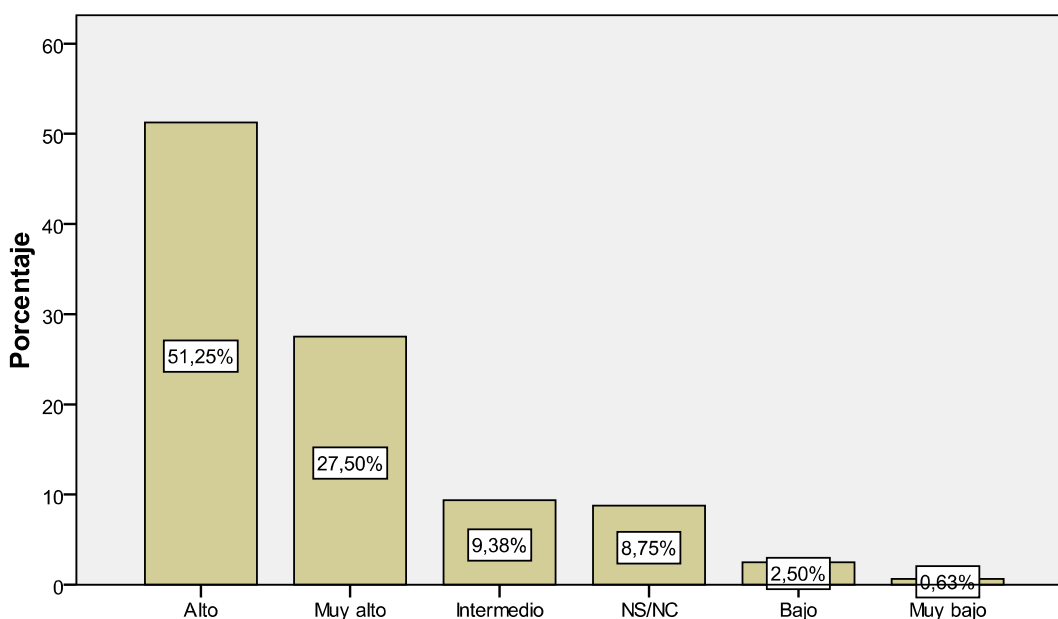
Gráfico.- Satisfacción con rapidez y agilidad del 2º operador.

**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 llego al lugar el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	82	51,3	51,3	51,3
Muy alto	44	27,5	27,5	78,8
Intermedio	15	9,4	9,4	88,1
NS/NC	14	8,8	8,8	96,9
Bajo	4	2,5	2,5	99,4
Muy bajo	1	,6	,6	100,0
Total	160	100,0	100,0	

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

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

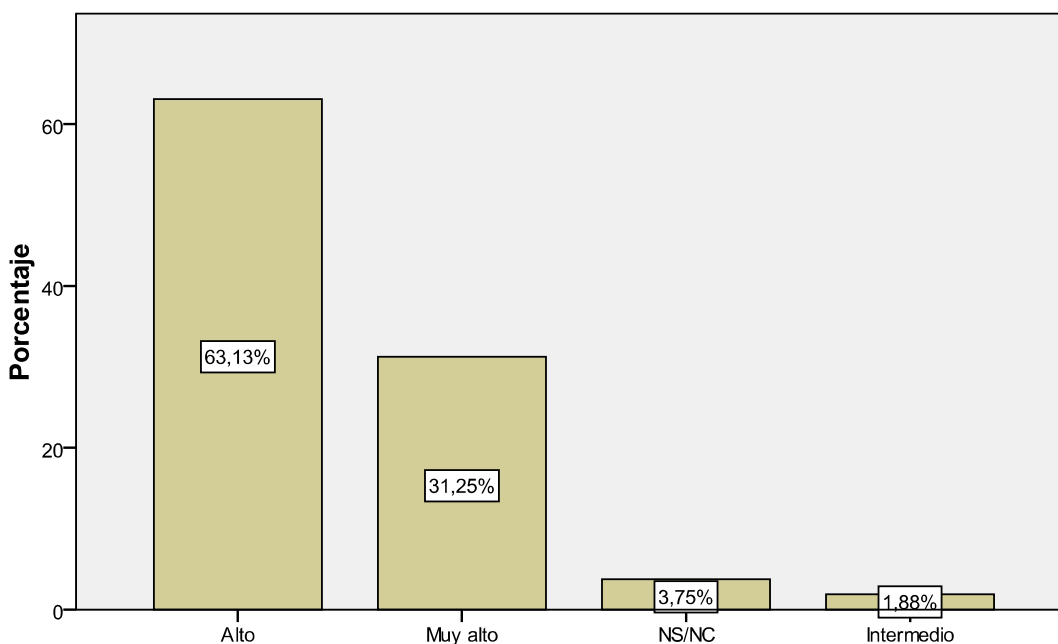


**Pregunta 16. Respecto a la información que usted facilitó a los operadores telefónicos ¿cuál es su grado de satisfacción?**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	101	63,1	63,1	63,1
	Muy alto	50	31,3	31,3	94,4
	NS/NC	6	3,8	3,8	98,1
	Intermedio	3	1,9	1,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

**P. 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 ¿cuál es su grado de satisfacción?**

Gráfico.- Satisfacción con información facilitada.





### Pregunta 17. ¿Conocía usted el teléfono de emergencias?

De los 160 usuarios encuestados en este periodo, 12 no conocían el teléfono de emergencias.

P.17 ¿Conocía usted el teléfono de emergencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	148	92,5	92,5	92,5
	No	12	7,5	7,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

P.17 ¿Conocía usted el teléfono de emergencias?

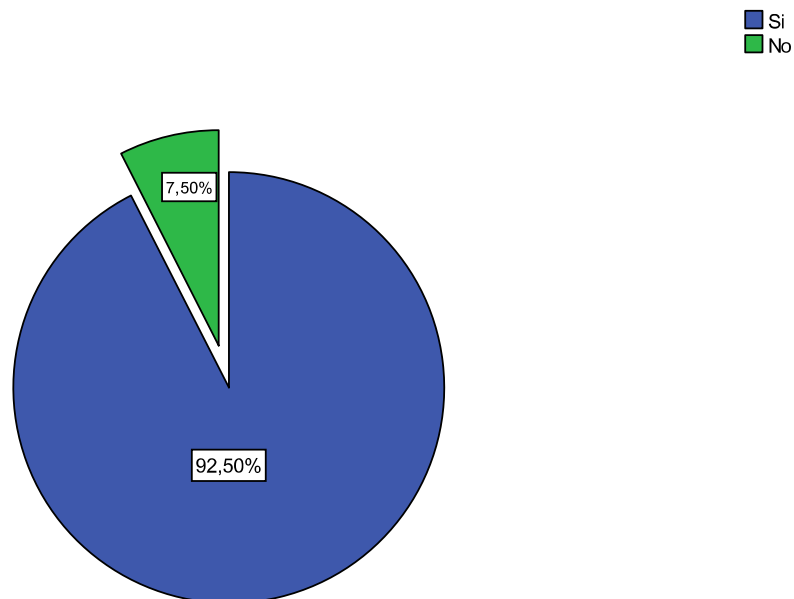


Gráfico.- Conocimiento teléfono emergencias



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

De los 160 usuarios encuestados en este periodo, 5 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	155	96,9	96,9	96,9
No	5	3,1	3,1	100,0
Total	160	100,0	100,0	

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

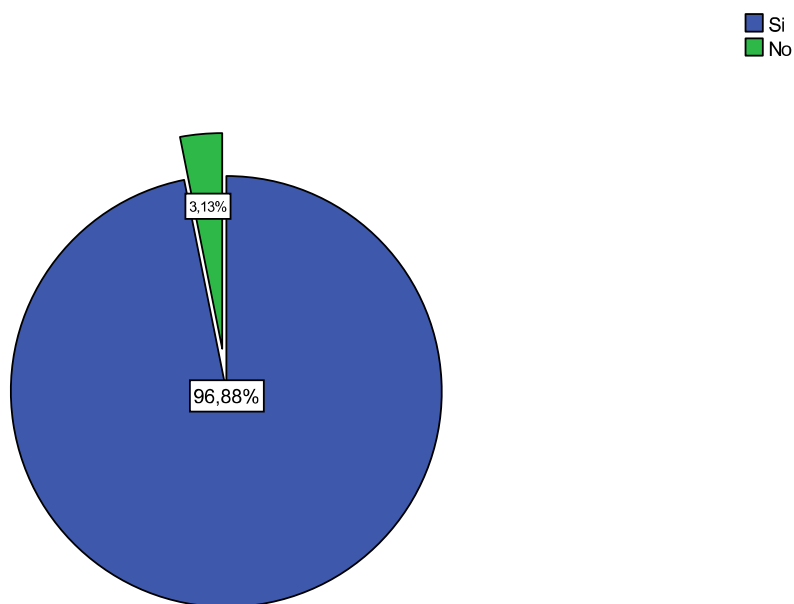


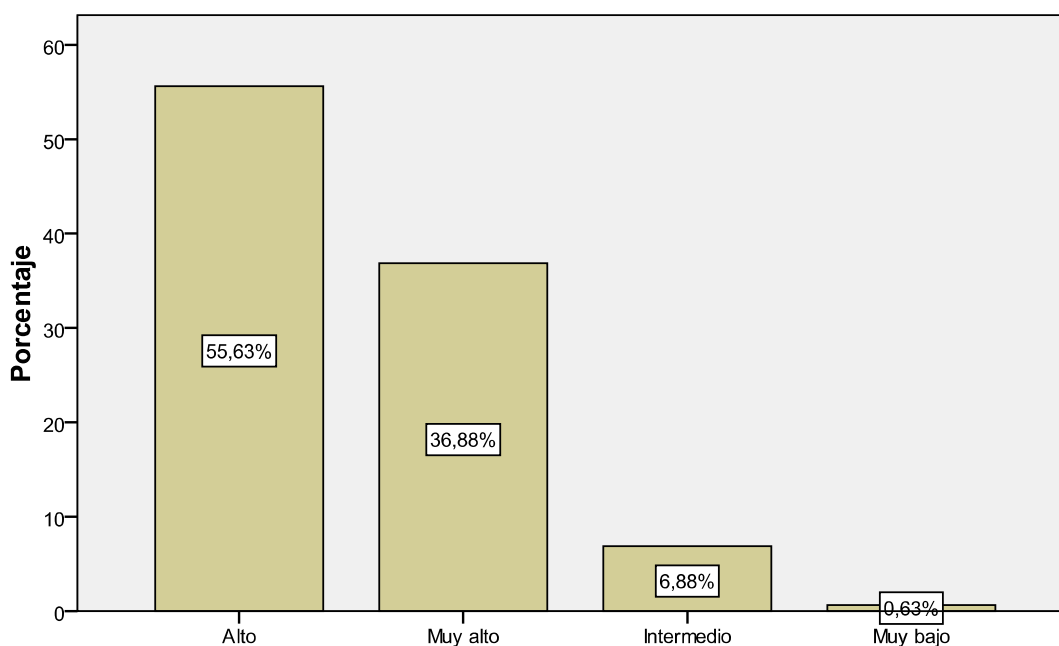
Gráfico.- Aporta información necesaria.

**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 ¿cuál es su grado de satisfacción?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	89	55,6	55,6	55,6
Muy alto	59	36,9	36,9	92,5
Intermedio	11	6,9	6,9	99,4
Muy bajo	1	,6	,6	100,0
Total	160	100,0	100,0	

**P.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 ¿cuál 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	2019
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	90,6
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	89,4
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	94,1
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	92,2
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	78,8
Sat. con Gestión Global de la Llamada						92,1	93,1	94,8	96,7	96	92,8	93,7	92,8	92,9	92,2

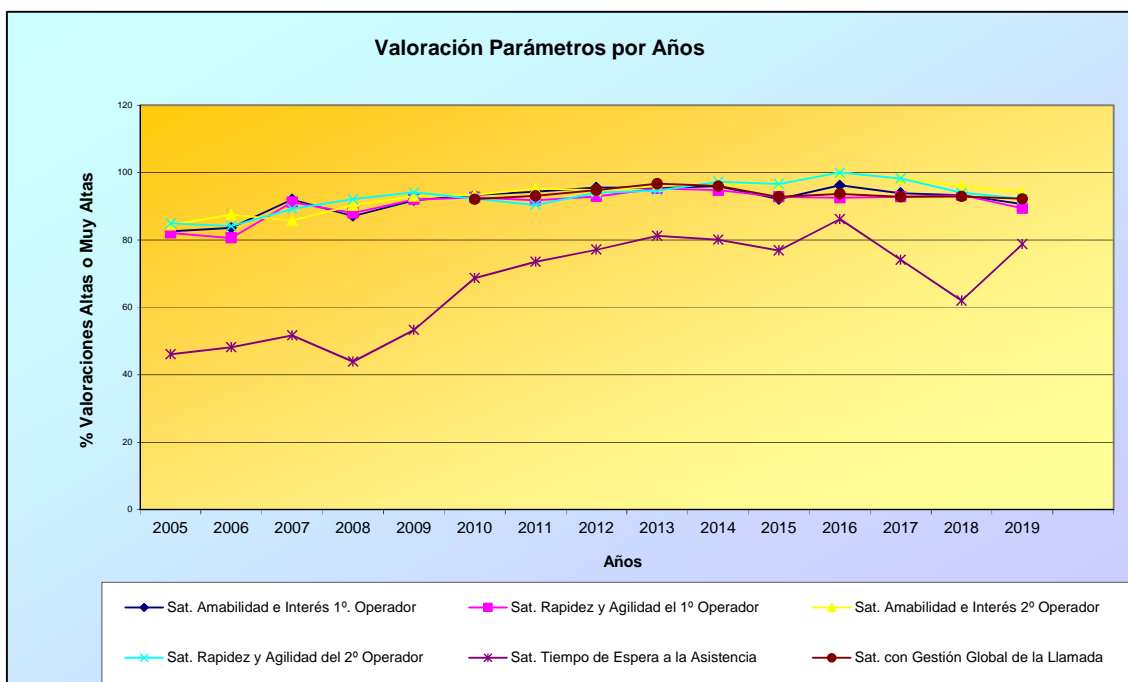
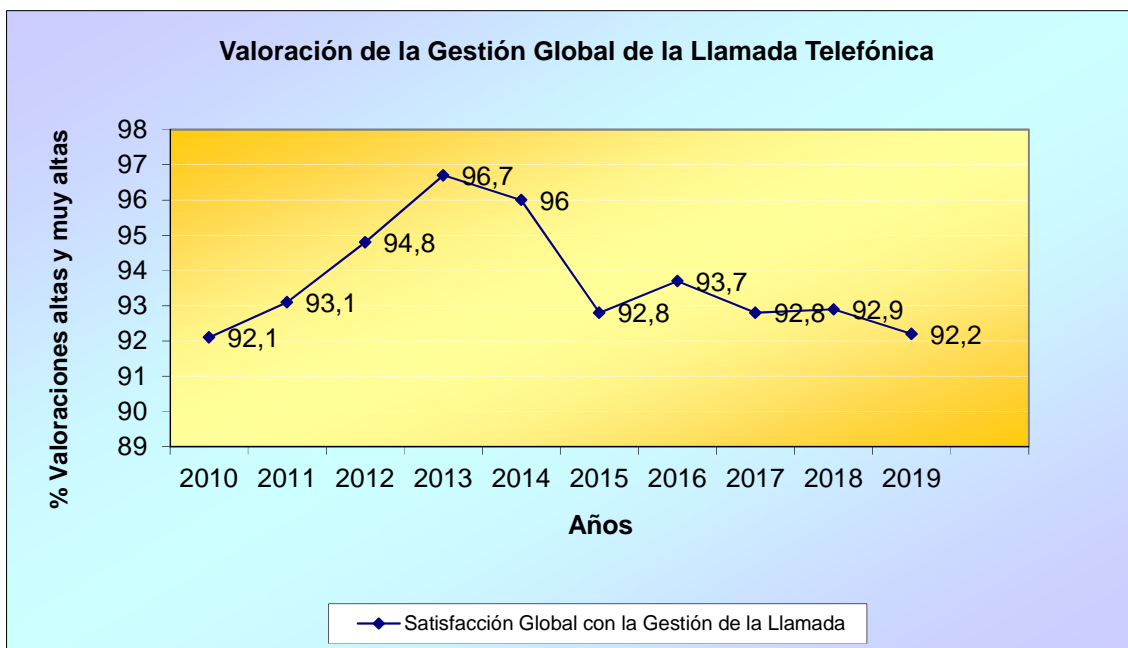


Gráfico.- Evolutivo satisfacción demandantes de servicios



## TRANSCRIPCIÓN LITERAL DE LAS OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

P.19 Satisfacción con gestión de llamada	Observaciones
Muy alto	Actuación muy correcta de la unidad
Muy alto	correctos y amables en todo momento
Muy alto	El hombre al que iban a asistir se marchó , no quería que le atendiesen y no pudimos hacer nada.
Muy alto	El trato que recibió su madre, por el equipo sanitario del samur fue exquisito. Especial mención a la doctora del equipo que la atendió. También me comenta que ella estaba muy nerviosa, y con ella también se portaron muy bien.
Muy alto	Es la vez en la que más eficaz ha visto el servicio, valorando la intervención y la gravedad de la situación y no confundiendo, al enviar una U.V.I móvil sin necesidad de hacer nuevas solicitudes de vehículos después. Una capacidad muy elevada, de entender al demandante por teléfono y de orientarle en las explicaciones y descripciones que da sobre los pacientes.
Muy alto	Fue un ictus, un desmayo en un local público, un comercio. Fue todo muy bien, porque la estuvieron ayudando, con las preguntas y cómo dar las respuestas, debido a la gravedad. Se siente agradecida, pues no es entendida ni posee conocimientos de sanidad en profundidad
Muy alto	Fue una llamada fallida puesto que anularon la llamada al final. La paciente con síntomas de elevada embriaguez, no quería irse con samur. Fue todo en la vía pública. El demandante es médico.
Muy alto	Han mejorado desde hace unos años las actuaciones e intervenciones de samur, no sólo por la rapidez de las ambulancias. La demandante ya tuvo otra experiencia hace años, donde aparte de ser lentísimas las ambulancias, no fue la atención de samur como debía esperarse de ellos.
Muy alto	Inmejorables nada mas
Muy alto	La actuación y la asistencia siempre son excelentes. Ellos llaman con mucha frecuencia porque es un cuartel de guardia civil en el centro de Madrid y se caen muchas personas mayores.
Muy alto	Maravillosos y rápidos
Muy alto	Muy buena atención
Muy alto	Muy buena atención del equipo que asistió al paciente.
Muy alto	Muy buena atención, excelente.
Muy alto	Muy buena como siempre que han acudido al centro
Muy alto	Ninguna, fue estupenda.
Muy alto	Ninguna, fue una caída en una alcantarilla descubierta y en malas condiciones. Sólo remitir las felicitaciones a samur, y al personal de samur, técnicos y demás...
Muy alto	Fue una caída y una fractura de pierna. El único, problema es que la paciente aunque conocía la zona y estaba ubicada, no conocía el nombre de la calle. La ambulancia no pudo verla pues estaba tras una furgoneta en el suelo. Fue un chico joven el que la ayudó, y fue a buscar la ambulancia de nuevo. Solo quiere transmitir felicitaciones y agradecimientos por las atenciones y servicios prestados por parte de samur.
Muy alto	Resolvieron bien el problema y dieron consejos para atender a ese paciente u otros similares en desmayos y caídas (Fue en una parroquia)



Muy alto	No, solo felicitar a samur
Muy alto	Como fue una caída en la vía pública no tardó excesivamente la ambulancia, puesto que no era algo de mucha gravedad.
Muy alto	Poco puedo decirlos, geniales y maravillosos. Muy atentos en todo momento
Muy alto	Rápidos y amables
Muy alto	Rápidos y muy amables
Muy alto	Servicio de una calidad estupenda un doce en lugar de un diez.
Muy alto	Todo muy bien y muy rápido
Muy alto	Todo muy bien. La asistencia fue para un mendigo que se cayó en la calle.
Alto	Atención muy buena.
Alto	Bien la actuación
Alto	Buena atención, todo bien.
Alto	Cree que el tiempo que transcurrió desde que solicitó la ambulancia hasta que llegó fue excesivo.
Alto	En esta ocasión tardaron 30 minutos en llegar. La verdad que el caso no era de extrema gravedad pero quizá en otra ocasión hubiese sido demasiado tiempo.
Alto	Fue por una caída de una señora, pero ella no pudo quedarse hasta que llegara el samur.
Alto	Fue todo correcto, además, la llamada fue hecha en hora punta, en P.Castellana, y la ambulancia no tardó prácticamente nada. El tiempo fue apropiado y correcto, para una señora, con desorientación, y extraviada.
Alto	Había una señora en el suelo porque se había mareado y la atendieron muy bien.
Alto	La actuación fue buena, pero desde donde me dijeron que salía la ambulancia hasta donde estábamos era un trayecto corto y tardaron bastante.
Alto	La atención muy buena.
Alto	La atención muy buena. Es un restaurante y llaman bastantes veces. En general bien menos una vez que tardaron 35 minutos.
Alto	La atendieron muy bien. Llamó para una compañera de trabajo.
Alto	Muy buena atención
Alto	Muy buena atención, un equipo inmejorable.
Alto	Muy buena atención por parte del Samur. Fue un accidente de tráfico.
Alto	Muy buena atención.
Alto	Muy satisfecho con la atención que recibió su hija que era la paciente.
Alto	Ninguna queja, todo lo contrario.
Alto	Ninguna, fue un desmayo, un desvanecimiento en el metro. También colaboraron activamente y participativamente, de forma voluntaria, personal de metro.
Alto	Fue todo muy rápido, incluyendo, la ambulancia.
Alto	Que no hagan tantas preguntas cuando es el paciente el que llama
Alto	Se cayó un señor mayor en la calle y lo atendieron muy bien.
Alto	Se llamó desde una instalación deportiva porque se cayó un señor. Muchas veces llaman y salvo excepciones puntuales, la atención siempre es muy buena.
Alto	Su agradecimiento por el trabajo que hace el SAMUR
Alto	Todo muy bien, excelente atención. Es un centro de día y llaman bastantes veces.
Alto	Todo muy bien.
Alto	Vinieron muy rápido y le atendieron muy bien. Era por un chico que estaba en la calle tirado en el suelo.
Intermedio	Es un restaurante del centro de Madrid y falleció una chica y el tiempo que tardó en llegar la ambulancia fue muy alto. Llegó antes la guardia civil que el samur.



Intermedio	La atención buena una vez que atendieron la llamada, porque tuvo que llamar dos veces, porque la primera vez estuvo bastante tiempo esperando porque no se lo cogían y tuvo que colgar. La segunda vez fue más rápido.
Intermedio	Le pareció que podrían haber tardado un poco menos dado que estaban cerca de un centro sanitario.
Intermedio	Le preguntaron qué le pasaba a la persona, pero ella realmente no lo sabía, sólo pudo decir que había helado y que la persona no se movía.
Intermedio	Ninguna, al tardar más de 15 minutos se tuvo que marchar, y otra persona le sustituyó, ocupando su lugar.
Intermedio	No llega la ambulancia y se tienen que desplazar a una que está atendiendo en otra zona
Intermedio	No llegó a llegar la ambulancia. El médico dijo que se fuera ella por su pie.
Intermedio	Tardaron bastante tiempo en pasarle la llamada una vez que le descolgaron el teléfono.
Intermedio	Todo muy bien y correcto.
Muy bajo	Es una peluquería y llamó porque un cliente diabético perdió el conocimiento. Vinieron con una ambulancia sin médico. Tuvieron que llamar a otra y no se lo querían llevar al hospital, aunque al final se lo llevaron. No mostraron empatía ni educación ninguna. Muy mal la experiencia. Tampoco querían darle información de donde trasladaban al señor.



## TRANSCRIPCIÓN LITERAL DE LAS SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

P.19 Satisfacción con gestión de llamada	Sugerencias
Muy alto	Considera el tiempo de la ambulancia excesivo, ya que había un centro de salud al lado. Fue una caída en la vía pública, de una señora con un golpe con heridas abiertas en la cara, no fue un infarto, pero si un golpe en la cabeza.
Muy alto	Continuad así, sois estupendos
Muy alto	Más rapidez.
Muy alto	Me ha comentado que algunas veces tardan en venir más tiempo, pero no dice que sea culpa del servicio, sino del tráfico y de la ubicación del lugar.
Muy alto	Ninguna. Está muy agradecida por la atención.
Muy alto	No puedo añadir nada
Muy alto	Nos pregunta por métodos más adecuados para poder ayudarle pues le suelen ver con regularidad, y siempre en las mismas condiciones. No sabe con exactitud cómo proceder de forma adecuada.
Alto	El samur debería depender del profesional cualificado, en lugar del voluntariado, es decir, el 90% del personal trabajador de samur es de voluntariado,
Alto	En ese caso concreto la atención muy buena. Es una iglesia y llaman muchas veces, pero en otras ocasiones han ido de malos modales diciéndole que el caso no era tan urgente como para llamarlos.
Alto	Más rapidez
Alto	No, nada que mejorar.
Alto	No. la tardanza de la ambulancia
Alto	Que fuera más directo no pasar con tanto operador
Alto	Que pudieran dar puntos de sutura
Alto	Que tarde menos la ambulancia
Alto	Se queja de que antes de decidir si mandar una ambulancia o no, te hacen muchas preguntas, que cree que muchas no son necesarias.
Alto	Siempre se puede mejorar, la llegada de las ambulancias, el tiempo de ellas aunque sean rápidas, de por sí...
Intermedio	Que sea Samur quien se ponga en contacto con la policía local cuando hay retrasos con las ambulancias, para acompañar a los pacientes por cualquier problema o incidencia que pueda surgir.
Muy bajo	Son sanitarios y deben de tener más empatía con los pacientes. En este caso no mostraron ninguna.