



¡MADRID!

ÁREA DE GOBIERNO DE SALUD,
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
SUBDIRECCIÓN GENERAL
SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL

SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL

91 513 23 95 / 91 513 23 96

Ronda de las Provincias, 7 - 28011 Madrid



INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ASISTENCIA

SAMUR-Protección Civil



MADRID, FEBRERO DE 2017

FICHA TÉCNICA 2016. SATISFACCIÓN DE USUARIOS - PACIENTES

POBLACIÓN: Pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil, año 2016.

MUESTRA: 375 pacientes encuestados

MUESTREO aleatorio simple.

FECHA DE CAMPO: Pacientes de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2016.

METODOLOGÍA: Encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de diez minutos a teléfonos particulares de pacientes recogidos en la propia asistencia y que se recogen por los equipos sanitarios en los informes asistenciales.

ENTREVISTAS realizadas entre los meses de febrero a noviembre de 2016.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza de 95,5%, (2 sigmas), y $p=q=0.5$, $\pm 5,1$ % para resultados totales.

**CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS
 PACIENTES DE SAMUR-Protección Civil.**

CUESTIONARIO N°: PROTOCOLO N° DIA DE LA SEMANA

ESTRATO N°
 1.- Atendido y alta en el lugar.
 2.- Atendido v trasladado a centro sanitario.

RESPONDE PACIENTE

RESP. OBSERVADOR DIRECTO

OBSERVACIONES:

FECHA ENTREVISTA

ENTREVISTADOR N°

HORA INICIO	HORA FIN	TOTAL TIEMPO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

De acuerdo con la ley de protección de datos vigente, toda la información recogida en este cuestionario será tratada con fines estadísticos de manera global, confidencial a nivel individual y no será facilitada a terceros.

Buenos días/tardes. Le llamamos en nombre de SAMUR-P.C. Estamos realizando una encuesta dirigida a los pacientes atendidos por este servicio. ¿Es tan amable de respondernos a unas preguntas ?

SI

NO (;despedida amable!)

1.- ¿Sabe usted quien avisó a SAMUR – Protección Civil?

- 1.- El mismo paciente (**realizar cuestionario de accesibilidad y continuar con este**)
- 2.- Familiar / amigo / ciudadano.
- 3.- Institución (PM, PN, etc)
- 4.- Lo desconoce

2.- En cuanto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR PC hasta que recibió la asistencia ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

¿Cuánto tiempo calcula que pasó (Minutos)? _____

3.- En relación a la agilidad observada en el equipo sanitario que le atendió ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

4.- Con respecto a la competencia técnica y profesional del equipo interviniente ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

5.- Con relación a la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación, la escucha y atención prestadas ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

6.- En cuanto al trato humano prestado por el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

7.- Con relación al cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

8.- En cuanto al confort ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

Si disconfort, anotar la causa: _____

SOLO PARA ESTRATO 1

12.- Tras la asistencia sanitaria realizada por SAMUR PC ¿necesitó nuevamente asistencia urgente?

1.- NO

2.- SI → ¿Por el mismo proceso?

1.- NO

2.- SI → ¿Cuándo 1.- En el mismo día o siguiente
 2.- Con posterioridad ¿Cuantos días después? _____

COMENTARIOS del paciente:

17.- ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-PC, puntuando del 1 al 10 (siendo 1 la puntuación más baja y 10 la más alta)? (rodear con un círculo).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18.- Antes de conocerlos con esta asistencia, que puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global, la seguridad y la confianza?. Puntúe del 1 al 10 (siendo 1 la puntuación más baja y 10 la mas alta)? (rodear con un círculo).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS

OBSERVACIONES (Se anotarán textualmente las palabras del paciente):

SUGERENCIAS DE MEJORA, relativas a esta asistencia o a cualquier aspecto del Servicio SAMUR-Protección Civil (Se anotarán textualmente las palabras del encuestado):

► **GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS**

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P17. ¿Cuál es su grado e satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?	375	0	10	9,13	1,283
P18. Antes de conocernos con esta asistencia, ¿que puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?	233	0	10	8,53	1,323
N válido (según lista)	233				

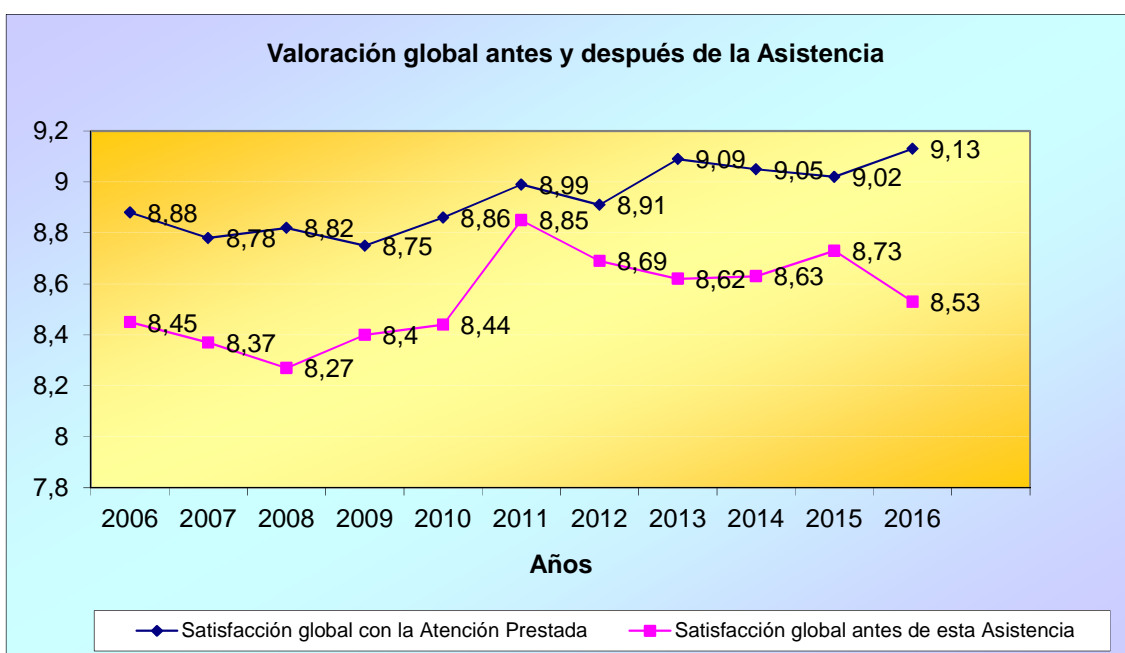


Gráfico evolutivo.- Satisfacción global del servicio con la atención prestada, y satisfacción anterior a esta asistencia, por años.

► **GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS Y PARÁMETROS**

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Sat. Tiempo de espera	59,6	61,9	66,2	67,6	62,7	69,5	78,6	79,2	79,4	80,3	80	79,2
Sat. Agilidad del equipo	92,6	89,9	94,1	94,2	94,6	94,2	96,1	95,2	97,9	96,7	97,7	93,6
Sat. Competencia Técnica-Prof.	90,5	90,6	93,4	93,8	95,5	94,9	95,9	96,3	98,6	96,5	97,3	93,3
Sat. Información sobre Salud	83,6	87	91,4	93,8	94,6	94,3	95,5	95,5	96,5	95,4	95	92,3
Sat. Trato Recibido	94,1	95,4	94,1	96,4	97,4	95,9	97,4	96,9	98,6	97,9	97,9	96,5
Sat. Intimidad y Respeto recibido	91,3	92,4	94,1	93,5	94,8	94,6	95,8	96,4	95,1	95,6	97,9	95,7
Sat. Confort vehículo asistencial	76,3	81,5	83	81,6	85,4	86,7	75	78	79,8	77,3	94,8	94,7

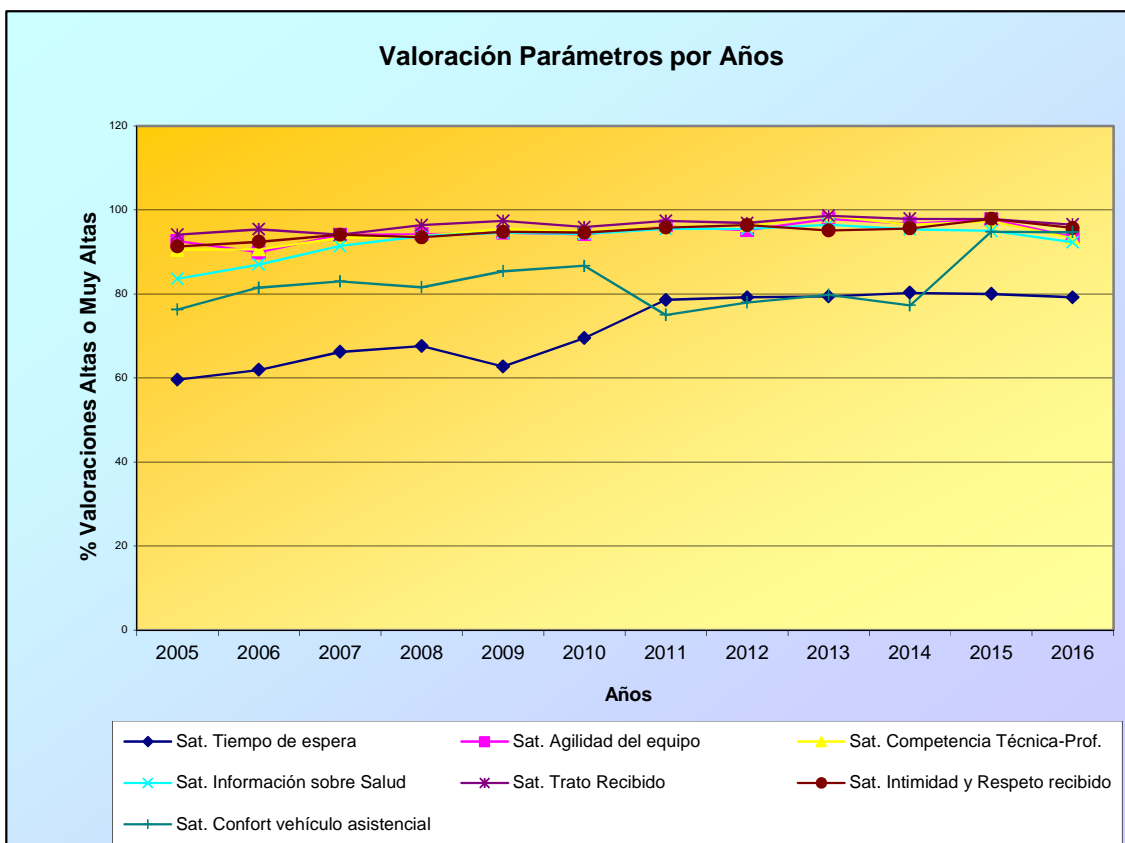


Gráfico 64.- Evolutivo.- Calidad global del servicio con los diferentes parámetros estudiados, por años.