



INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ACCESIBILIDAD

SAMUR-Protección Civil



MADRID, FEBRERO DE 2017

FICHA TÉCNICA:

POBLACIÓN: Demandantes de asistencia sanitaria del servicio SAMUR – Protección Civil, en el año 2016.

MUESTRA: 159 demandantes encuestados.
(Aunque nuestra muestra estaba previsto que fuera mayor, por diferentes causas no pudimos encuestar a más)

MUESTREO aleatorio simple.

FECHA DE CAMPO: Demandantes de servicios de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 2016.

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.

ENCUESTAS realizadas entre los meses de abril a noviembre de 2016.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p=q=0.5$, $\pm 7,8$ % para resultados totales.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS DEMANDANTES DE SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL - ACCESIBILIDAD

CUESTIONARIO Nº:

PROTOCOLO Nº

OBSERVACIONES

FECHA

ENTREVISTADOR Nº

HORA INICIO

HORA FIN

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. Tenemos conocimiento de que usted contactó con SAMUR-Protección Civil solicitando asistencia sanitaria el día ¿Sería tan amable de respondernos a unas preguntas?

SÍ

NO (¡despedida amable!)

1. ¿Fue para usted la asistencia sanitaria? (***Sí responde Sí, realizar también encuesta de Satisfacción Pacientes***)

SÍ

NO

2. Sexo: 1.- Varón

2.- Mujer

3. Edad: _____

4. ¿Desde dónde realizó la llamada?

- 1.- Vía pública
- 2.- Trabajo
- 3.- Domicilio
- 4.- Local público
- 5.- Transporte público / Taxi
- 6.- Institución pública
- 7.- Centros de enseñanza
- 8.- Centros sanitarios
- 9.- Tiendas
- 10.- Bares o restaurantes
- 11.- Otros (especificar) _____

5. Tipo de teléfono: 1.- Fijo

2.- Móvil. → 6.- ¿Le enviamos un mensaje corto (SMS)?

1.- No

2.- Sí → 7. ¿Le fue útil recibir esta información?

1.- No

2.- Sí

8. ¿Cuánto tiempo tardamos en descolgarle el teléfono? (Anotar respuesta en segundos) _____

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

Muy alto

Alto

Intermedio

Bajo

Muy Bajo

NS/NC

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

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

11. ¿Le llamamos después para confirmar datos? SÍ NO

(Si el encuestado responde SÍ a esta pregunta, realizar preguntas 12 y 13).

(Si el encuestado responde NO a esta pregunta, pasar directamente a pregunta 14).

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

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

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

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

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

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

15. ¿Cuánto tiempo calcula que pasó? ((Anotar respuesta en minutos) _____)

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

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

17. ¿Conocía usted el teléfono de emergencias? SÍ NO

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

SÍ NO

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

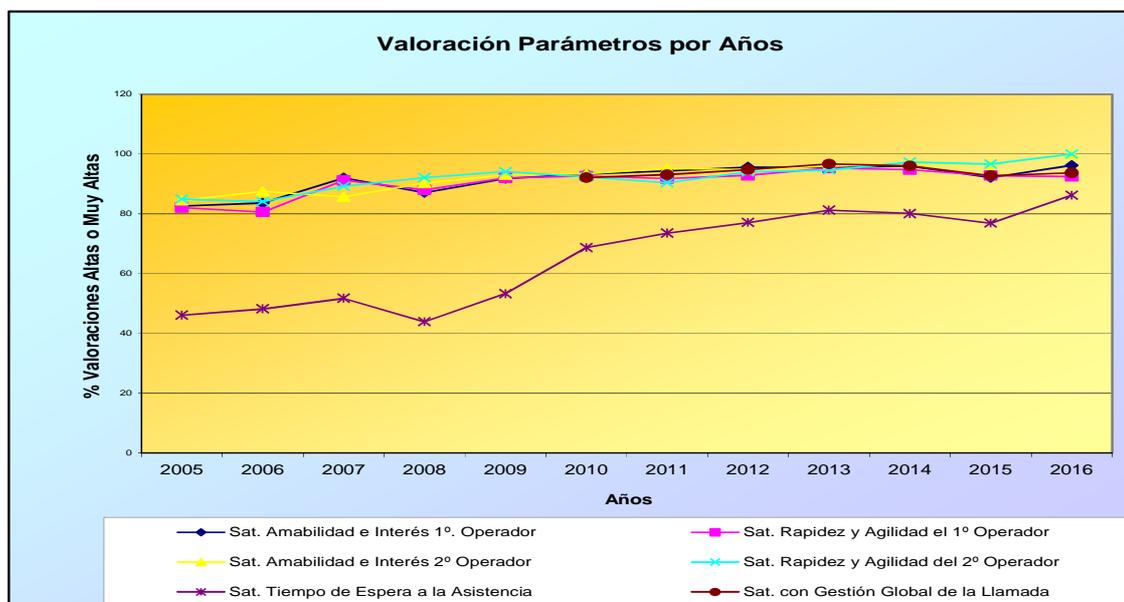
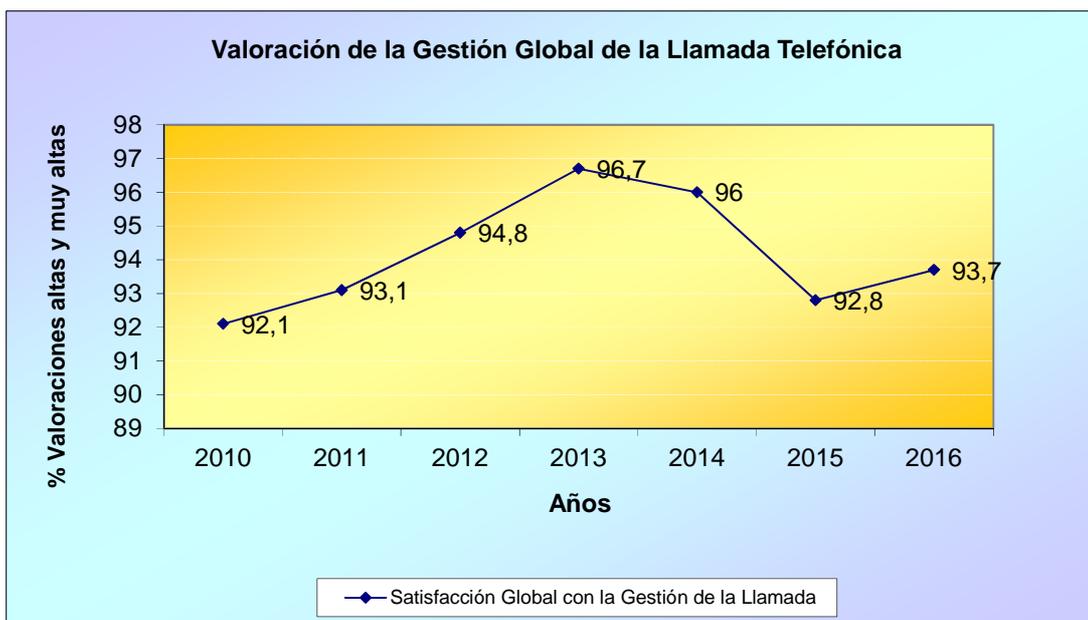
Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

OBSERVACIONES sobre esta actuación: (Se anotarán textualmente las palabras del encuestado):

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

➤ **EVOLUTIVO SATISFACCIÓN DEMANDANTES DE SERVICIOS**

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
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
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
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
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
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
Sat. con Gestión Global de la Llamada						92,1	93,1	94,8	96,7	96	92,8	93,7



Gráf. 37 y 38.- Evolutivo satisfacción demandantes de servicios