



SATISFACCIÓN DE USUARIOS – PACIENTES ATENDIDOS 2019

INFORME DE RESULTADOS 2019

POBLACIÓN: Pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2019.

MUESTRA: 302 pacientes encuestados.

MUESTREO aleatorio simple.

FECHA DE CAMPO: Pacientes de enero a octubre de 2019.

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 constan por escrito en los informes asistenciales.

ENCUESTAS realizadas entre los meses de febrero a diciembre de 2019.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, $\pm 5,6$ % para resultados totales.

► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P17. ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?	302	1	10	9,10	1,127
P18. Antes de conocernos con esta asistencia, ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?	274	0	10	9,02	1,170
N válido (según lista)	274				

Años	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Satisfacción global con la Atención Prestada	8,55	8,88	8,78	8,82	8,75	8,86	8,99	8,91	9,09	9,05	9,02	9,13	9,33	9,02	9,1
Satisfacción global antes de esta Asistencia	8,06	8,45	8,37	8,27	8,4	8,44	8,85	8,69	8,62	8,63	8,73	8,53	9,15	8,67	9,02

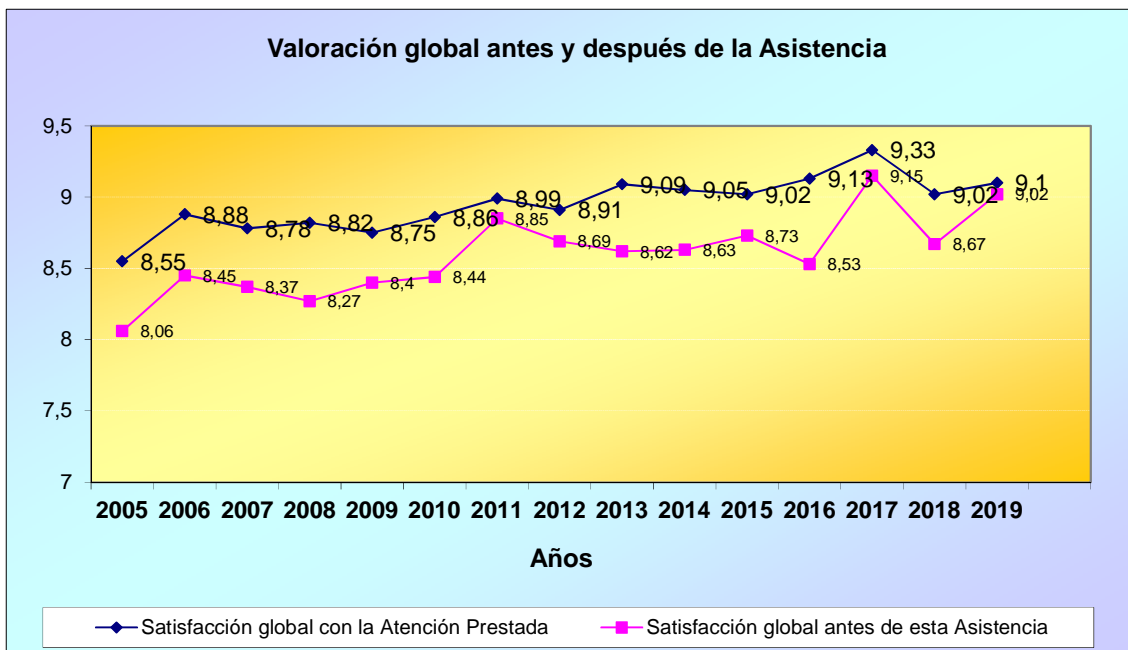


Gráfico evolutivo.- Satisfacción global del servicio con la atención prestada, y satisfacción anterior a esta asistencia, por años.

► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS Y PARÁMETROS

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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	75,3	61,7	89,4
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	95,6	95,1	96,4
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	95,9	95,2	96,4
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	94,1	93,6	96,4
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	96,1	96,5	97,4
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	95,9	96,5	97
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	84,8	79,5	88,4

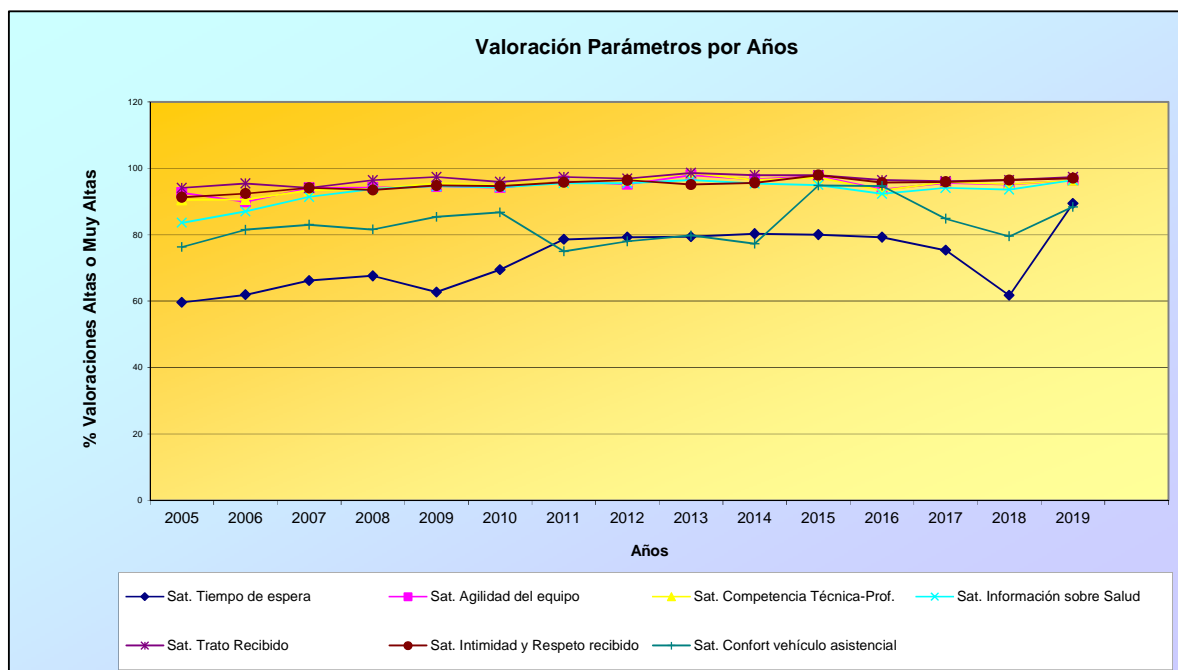


Gráfico evolutivo.- Calidad global del servicio con los diferentes parámetros estudiados, por años.

► ESTRATOS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

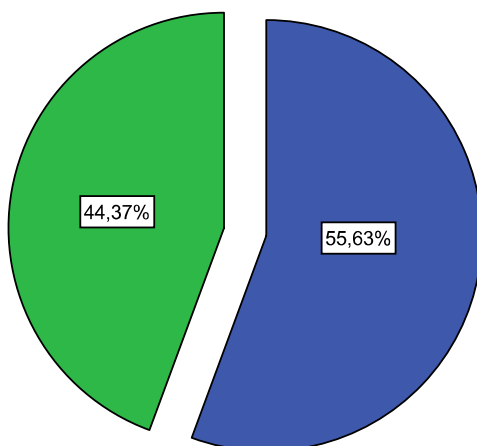
Los pacientes encuestados de 2019 han sido 302, siendo el 55,6 % atendido y trasladado a centro sanitario y el 44,4 % atendido y alta en el lugar.

ESTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Atendido y trasladado a centro sanitario	168	55,6	55,6	55,6
	Atendido y alta en el lugar	134	44,4	44,4	100,0
Total		302	100,0	100,0	

ESTRATO

■ Atendido y trasladado a centro sanitario
■ Atendido y alta en el lugar



Gráficos: Distribución por estrato.

► PERSONAS ENCUESTADAS

En el 87,7 % de los casos respondió al cuestionario el propio paciente atendido, 265 pacientes. En el resto, el 12,3 %, 37 casos, respondió el observador directo de la actuación sanitaria.

¿Quién responde a encuesta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Responde paciente	265	87,7	87,7	87,7
	Responde observador directo	37	12,3	12,3	100,0
Total		302	100,0	100,0	

¿Quién responde a encuesta?

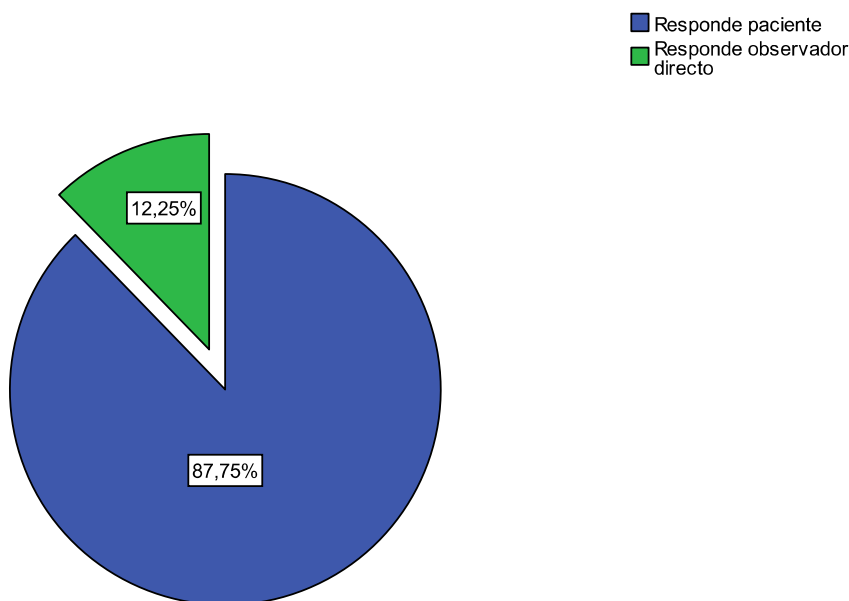


Gráfico: Distribución por persona encuestada

► RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

Pregunta 1. ¿Sabe usted quién avisó a SAMUR-Protección Civil?

En el 9,6 % de los casos encuestados, llamó el propio paciente demandando el servicio sanitario. En el 69,2 %, 209 pacientes, llamó un familiar.

P1. ¿Sabe usted quien avisó a SAMUR - Protección Civil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Familiar	209	69,2	69,2	69,2
Institucion	59	19,5	19,5	88,7
El mismo paciente	29	9,6	9,6	98,3
Lo desconoce	5	1,7	1,7	100,0
Total	302	100,0	100,0	

P1. ¿Sabe usted quien avisó a SAMUR - Protección Civil?

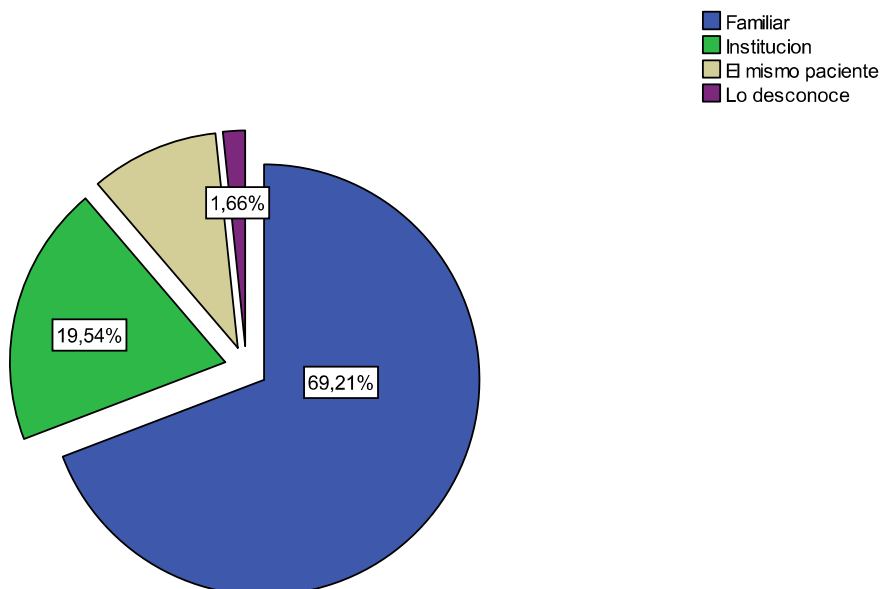


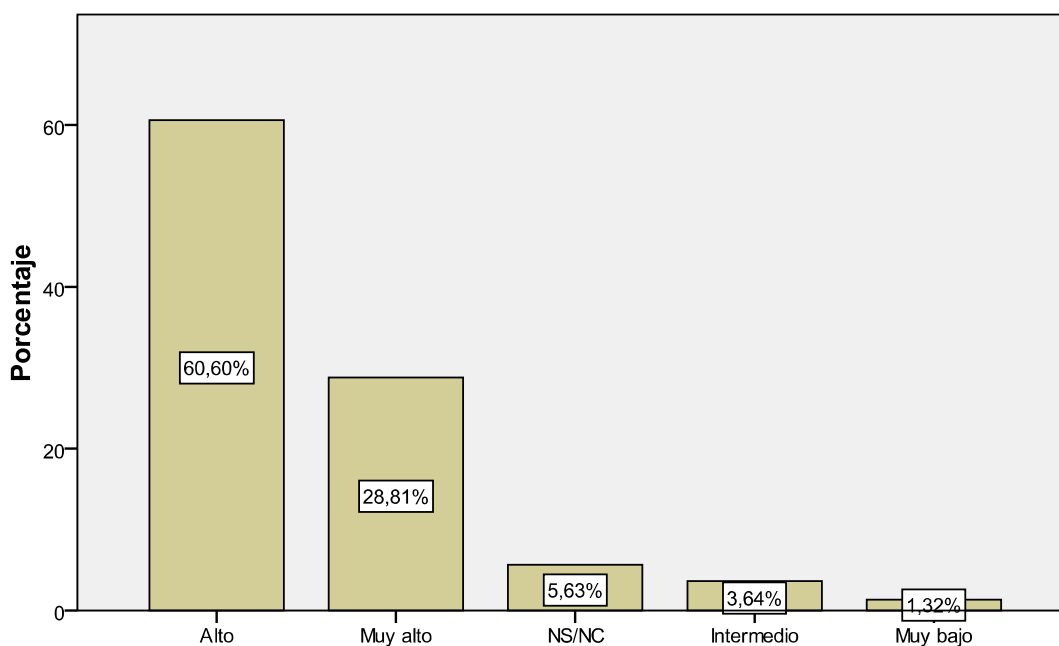
Gráfico: Distribución por demandante del servicio

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

P2. En cuanto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Protección Civil hasta que recibió la asistencia ¿cuál es su grado de satisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	183	60,6	60,6	60,6
Muy alto	87	28,8	28,8	89,4
NS/NC	17	5,6	5,6	95,0
Intermedio	11	3,6	3,6	98,7
Muy bajo	4	1,3	1,3	100,0
Total	302	100,0	100,0	

P2. En cuanto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Protección Civil hasta que recibió la asistencia ¿cuál es su grado de satisfacción?



P2. En cuanto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Protección Civil hasta que recibió la asistencia ¿cuál es su grado de satisfacción?

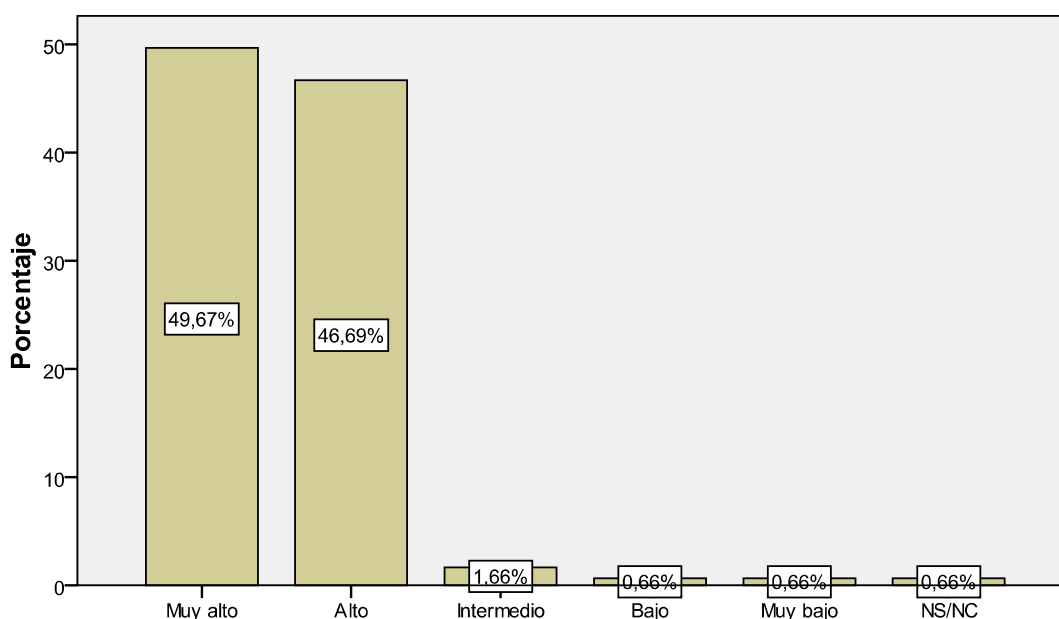
Gráfico: Satisfacción con tiempo de espera a la asistencia

Pregunta 4. En relación a la agilidad observada, (actuación coordinada, rápida, eficaz y eficiente), en el equipo sanitario que le atendió ¿cuál es su grado de satisfacción?

P4. En relación a la agilidad observada (actuación coordinada, rápida, eficaz y eficiente) en el equipo sanitario que le atendió ¿cual es su grado de satisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy alto	150	49,7	49,7	49,7
Alto	141	46,7	46,7	96,4
Intermedio	5	1,7	1,7	98,0
Bajo	2	,7	,7	98,7
Muy bajo	2	,7	,7	99,3
NS/NC	2	,7	,7	100,0
Total	302	100,0	100,0	

P4. En relación a la agilidad observada (actuación coordinada, rápida, eficaz y eficiente) en el equipo sanitario que le atendió ¿cual es su grado de satisfacción?



P4. En relación a la agilidad observada (actuación coordinada, rápida, eficaz y eficiente) en el equipo sanitario que le atendió ¿cual es su grado de satisfacción?

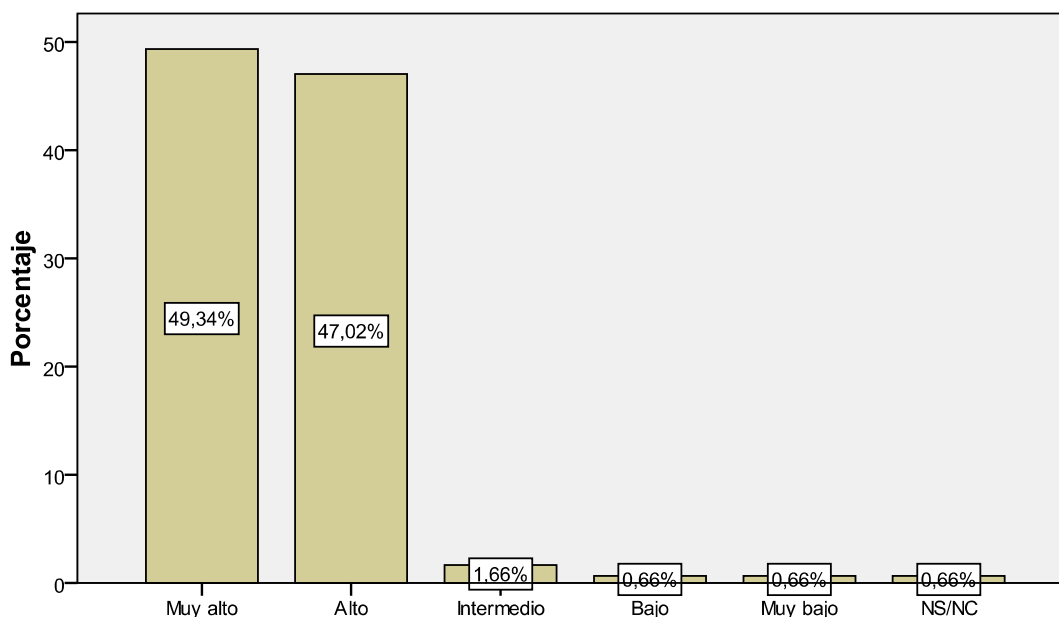
Gráfico: Satisfacción con agilidad del equipo.

Pregunta 5. Con respecto a la competencia técnica y profesional del equipo interviniente ¿cuál es su grado de satisfacción?

P5. Con respecto a la competencia técnica y profesional (conocimientos, destreza, capacidad técnica y profesionalidad) del equipo interviniente ¿cual es su grado de satisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy alto	149	49,3	49,3	49,3
Alto	142	47,0	47,0	96,4
Intermedio	5	1,7	1,7	98,0
Bajo	2	,7	,7	98,7
Muy bajo	2	,7	,7	99,3
NS/NC	2	,7	,7	100,0
Total	302	100,0	100,0	

P5. Con respecto a la competencia técnica y profesional (conocimientos, destreza, capacidad técnica y profesionalidad) del equipo interviniente ¿cual es su grado de satisfacción?



P5. Con respecto a la competencia técnica y profesional (conocimientos, destreza, capacidad técnica y profesionalidad) del equipo interviniente ¿cual es su grado de satisfacción?

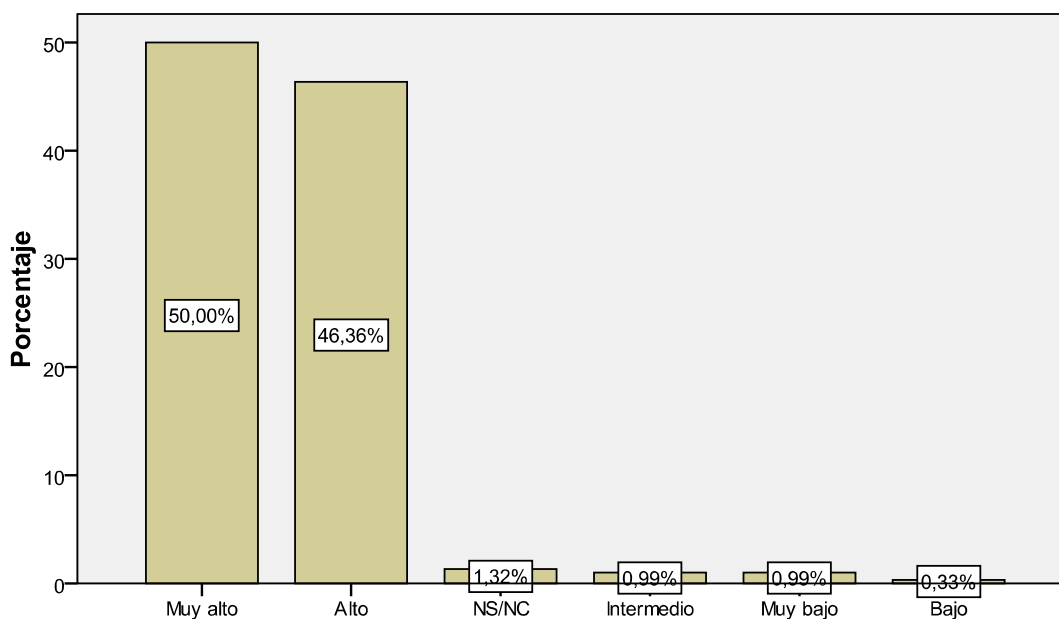
Gráfico: Satisfacción con competencia técnica y profesional.

Pregunta 6. 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?

P6. Respecto a la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación, la escucha y la atención prestada ¿cual es su grado de satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alto	151	50,0	50,0	50,0
	Alto	140	46,4	46,4	96,4
	NS/NC	4	1,3	1,3	97,7
	Intermedio	3	1,0	1,0	98,7
	Muy bajo	3	1,0	1,0	99,7
	Bajo	1	,3	,3	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

P6. Respecto a la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación, la escucha y la atención prestada ¿cual es su grado de satisfacción?



P6. Respecto a la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación, la escucha y la atención prestada ¿cual es su grado de satisfacción?

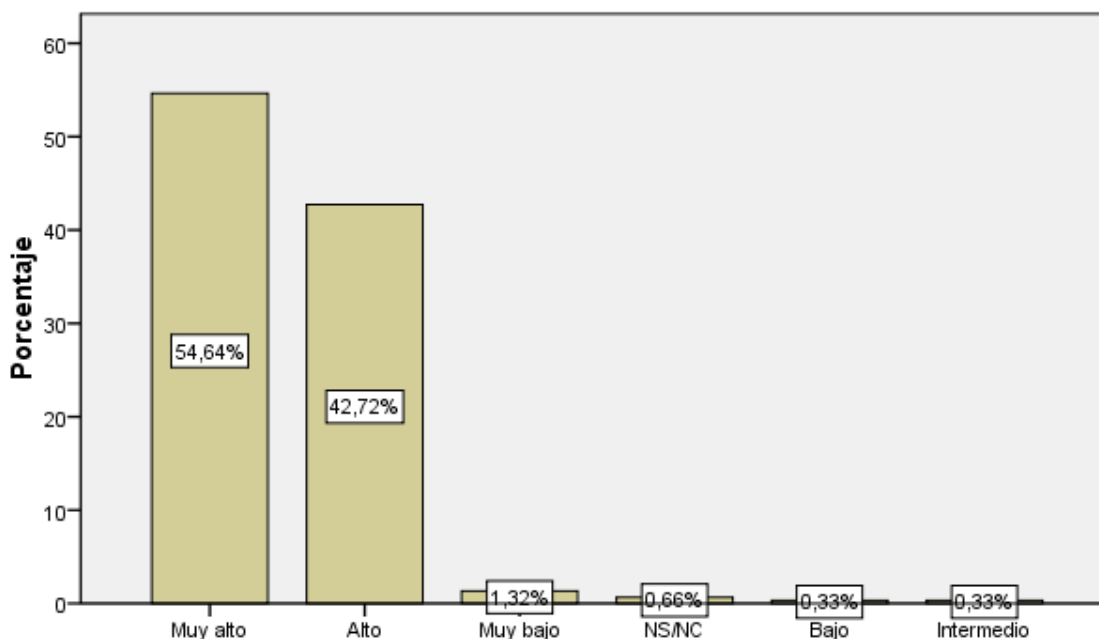
Gráfico: Satisfacción con información sobre salud.

Pregunta 7. En cuanto al trato humano prestado por el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?

P7. En cuanto al trato humano prestado (respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad) por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alto	165	54,6	54,6	54,6
	Alto	129	42,7	42,7	97,4
	Muy bajo	4	1,3	1,3	98,7
	NS/NC	2	,7	,7	99,3
	Bajo	1	,3	,3	99,7
	Intermedio	1	,3	,3	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

P7. En cuanto al trato humano prestado (respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad) por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?



P7. En cuanto al trato humano prestado (respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad) por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?

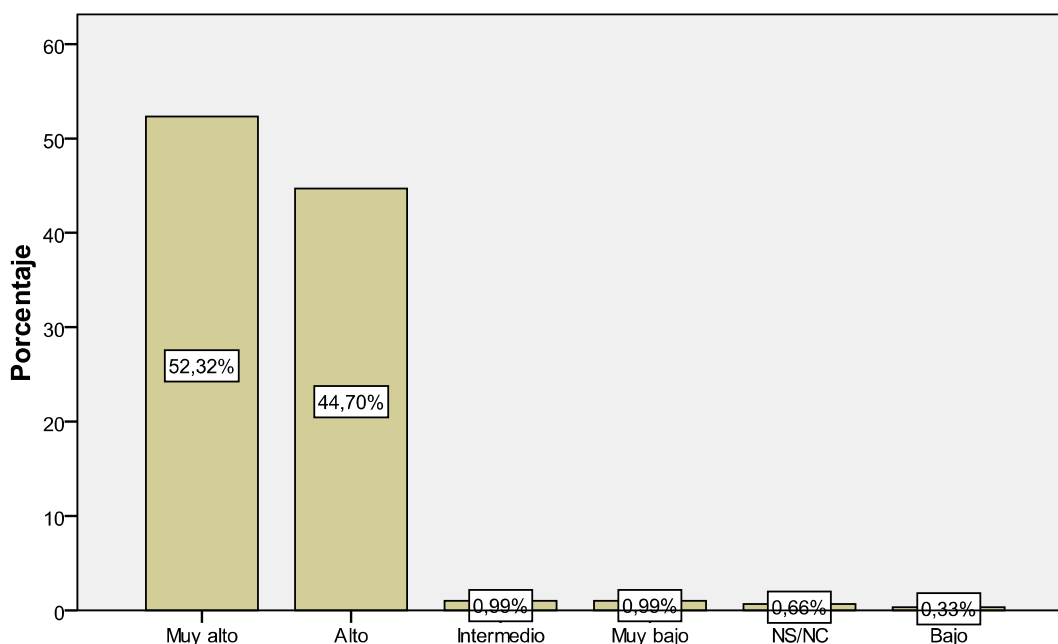
Gráfico: Satisfacción con el trato recibido.

Pregunta 8. Con relación al cuidado de la intimidad y respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?

P8. Con relación al cuidado de su intimidad y el respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alto	158	52,3	52,3	52,3
	Alto	135	44,7	44,7	97,0
	Intermedio	3	1,0	1,0	98,0
	Muy bajo	3	1,0	1,0	99,0
	NS/NC	2	,7	,7	99,7
	Bajo	1	,3	,3	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

P8. Con relación al cuidado de su intimidad y el respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?



P8. Con relación al cuidado de su intimidad y el respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cual es su grado de satisfacción?

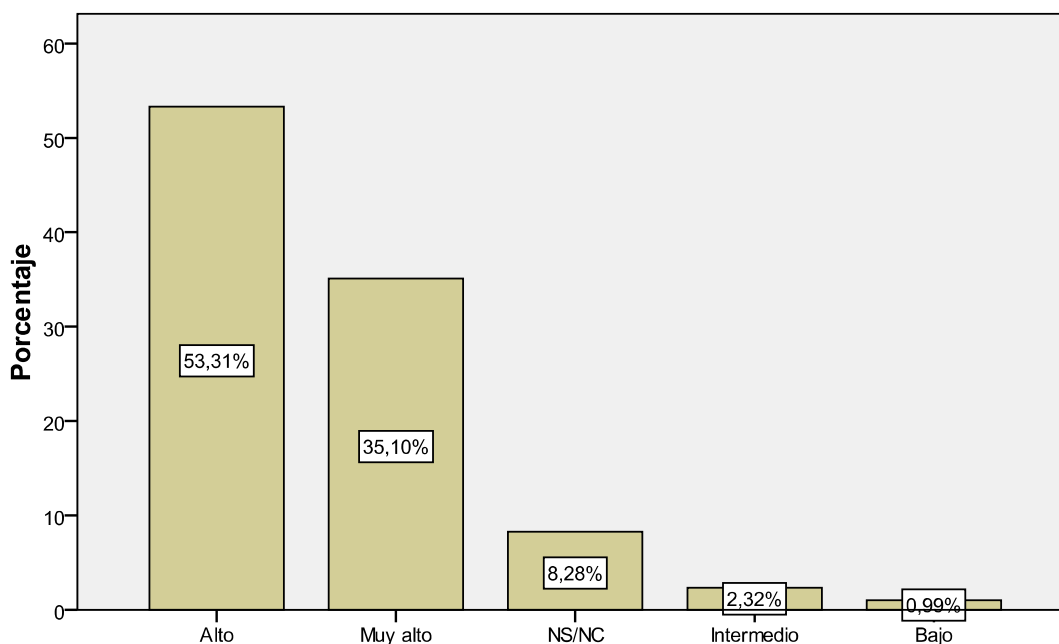
Gráfico: Satisfacción con intimidad y respeto recibidos.

Pregunta 9. En cuanto al confort ¿cuál es su grado de satisfacción?

P9. En cuanto al confort del vehículo asistencial (temperatura, ruido, vibraciones, limpieza, equipamiento) ¿cual es su grado de satisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	161	53,3	53,3	53,3
Muy alto	106	35,1	35,1	88,4
NS/NC	25	8,3	8,3	96,7
Intermedio	7	2,3	2,3	99,0
Bajo	3	1,0	1,0	100,0
Total	302	100,0	100,0	

P9. En cuanto al confort del vehículo asistencial (temperatura, ruido, vibraciones, limpieza, equipamiento) ¿cual es su grado de satisfacción?



P9. En cuanto al confort del vehículo asistencial (temperatura, ruido, vibraciones, limpieza, equipamiento) ¿cual es su grado de satisfacción?

Gráfico: Satisfacción con el confort.

Pregunta 17. ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil, puntuando del 0 al 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta?

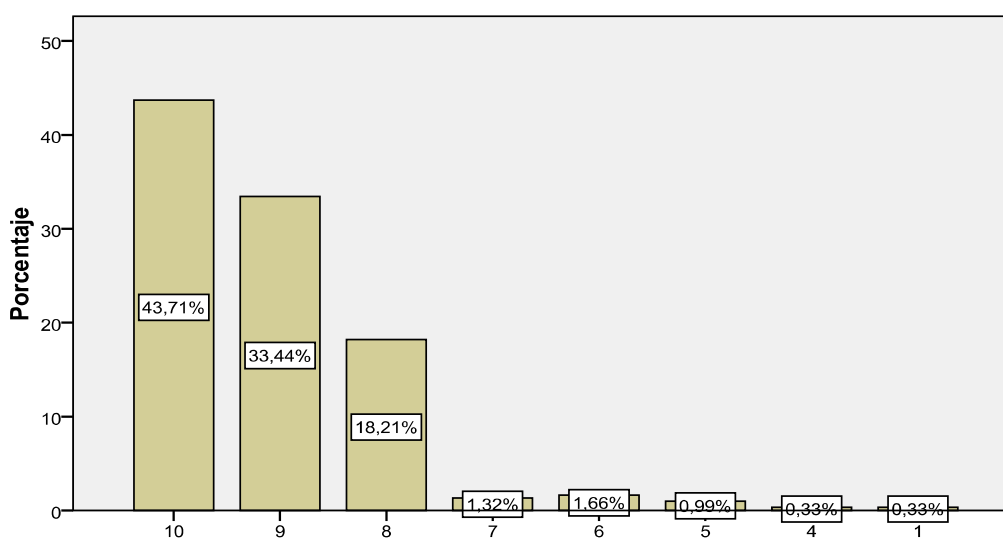
P17. ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10	132	43,7	43,7	43,7
9	101	33,4	33,4	77,2
8	55	18,2	18,2	95,4
7	4	1,3	1,3	96,7
6	5	1,7	1,7	98,3
5	3	1,0	1,0	99,3
4	1	,3	,3	99,7
1	1	,3	,3	100,0
Total	302	100,0	100,0	

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P17. ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?	302	1	10	9,10	1,127
N válido (según lista)	302				

P17. ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?



P17. ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?

Gráfico.- Satisfacción global con la atención prestada.

Pregunta 18. Antes de conocerlos con esta asistencia ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-Protección Civil, valorando la calidad global, la seguridad y confianza? Puntúe del 0 al 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta.

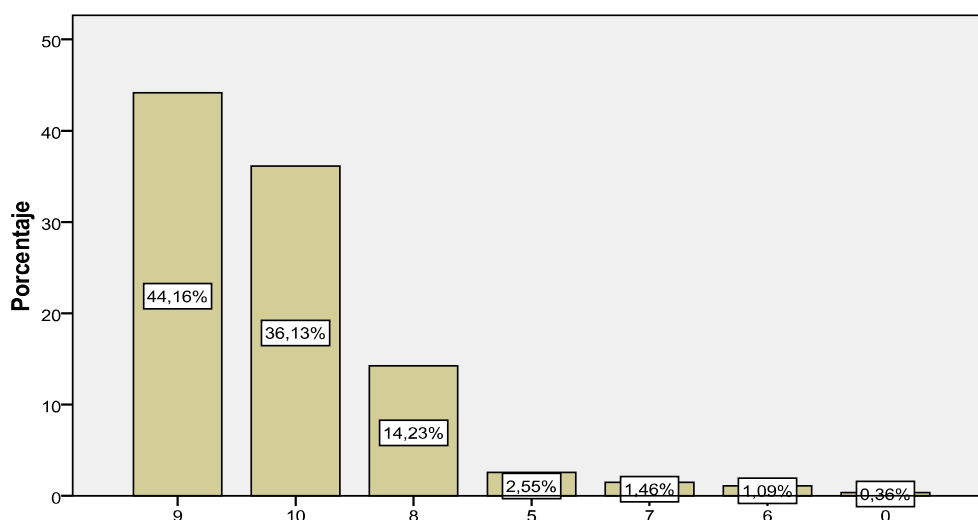
P18. Antes de conocerlos con esta asistencia, ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	9	121	40,1	44,2
	10	99	32,8	80,3
	8	39	12,9	94,5
	5	7	2,3	97,1
	7	4	1,3	98,5
	6	3	1,0	99,6
	0	1	,3	100,0
Total	274	90,7	100,0	
No saben/No contestan	28	9,3		
Total	302	100,0		

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P18. Antes de conocerlos con esta asistencia, ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?	274	0	10	9,02	1,170
N válido (según lista)	274				

P18. Antes de conocerlos con esta asistencia, ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?



P18. Antes de conocerlos con esta asistencia, ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?

Gráfico.- Calidad global del servicio antes de la atención prestada.



Resultados estudio Satisfacción Pacientes 2019, (302 pacientes encuestados)

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
Tiempo de respuesta	28,8%	60,6%	3,6%	0%	1,3 %	5,6%	89,4 %
Agilidad del equipo	49,7%	46,7%	1,7%	0,7%	0,7 %	0,7 %	96,4 %
Competencia técnica y profesional	49,3%	47%	1,7%	0,7%	0,7 %	0,7 %	96,4 %
Comunicación con el equipo	50 %	46,4%	1%	0,3%	1 %	1,3 %	96,4 %
Trato humano recibido	54,6%	42,7%	0,3%	0,3%	1,3%	0,7%	97,4 %
Intimidad y respeto	52,3%	44,7%	1%	0,3%	1%	0,7%	97 %
Confort	35,1%	53,3%	2,3 %	1 %	0 %	8,3%	88,4%

Satisfacción global con la asistencia recibida (de 0 a 10): **9,1**

Valoración global, previa a la asistencia (de 0 a 10): **9,02**



TRANSCRIPCIÓN LITERAL DE LAS OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

P17.Grado satisfacción calidad atención prestada	OBSERVACIONES
10	Actuación exquisita muy amables conmigo
10	Amabilísimos gracias a todos
10	Darles las gracias porque a pesar de todo estaba un poco atontada y me atendieron fenomenalmente
10	El trato algo fenomenal y la amabilidad de los que me trataron.
10	Encantada totalmente con sus compañeros
10	Encantadores y muy amables. Gracias
10	Está encantada. 10 sobre 10
10	Fantásticos conmigo
10	Felicitar y dar la enhorabuena a SAMUR.
10	Hubiese preferido que no la intentaran convencer de llevarla a un hospital al que ella no quería ir, porque la atención de SAMUR fue muy buena, pero salió disgustada por la atención en ese hospital.
10	Me tranquilizaron bastante sus compañeros
10	Me tranquilizaron muchísimo me aguantaron hasta estar convencidos de que estaba relajada
10	Me trataron fenomenal
10	Muchas gracias me atendieron muy bien y fueron muy amables.
10	MUY AGRADECIDA, TODO ESTUPENDO
10	Muy amables con mi hijo todo muy bien
10	Muy amables y atentos
10	Muy amables y cariñosos
10	Muy amables y cariñosos
10	Muy amables y correctos
10	Muy amables y me convencieron de la necesidad de acudir al hospital
10	Muy amables y me solucionaron el problema que tenía
10	Muy amables y rápidos
10	Muy amables y rápidos
10	Muy amables y todo muy bien
10	Muy buena
10	Muy buena atención por vuestra parte y como era un accidente laboral acudí a mi mutua
10	Muy buenas personas muy amables conmigo
10	Muy buenos
10	Muy buenos y amables
10	Muy buenos y profesionales
10	Muy correctos y cariñosos
10	Muy correctos y profesionales
10	Muy profesionales
10	Muy profesionales



10	Muy profesionales en el trabajo.
10	Muy profesionales me tranquilizaron de mi crisis de nervios y me llevaron al hospital donde me sentí mas segura y calmada
10	Muy rápidos y amables recordándome lo de acudir a mi medico para valoración y control
10	Muy rápidos y atentos
10	Muy rápidos y profesionales todos los actuantes
10	Muy satisfecho
10	Muy serios y preparados me atendieron muy amables
10	Muy tranquilizadores nos recomendaron que si notábamos algún cambio en el chico que acudiéramos a hospital
10	Muy tranquilizadores conmigo
10	Muy amables y diligentes
10	No está muy contenta, tanto con la ambulancia como con las demás ambulancias, cuando la trasladaron. Hubo dos traslados.
10	No, ninguna, además tiene muy buen concepto de SAMUR, como sus relaciones de calidad entre cliente o paciente, y empleado. Agradecido a Emergencias sanitarias, no sólo en esta ocasión sino en otras de mayor gravedad.
10	Rápidos y amables
10	Rápidos y muy amables
10	Se sintió muy bien atendida. Agradece la atención recibida por parte de los compañeros.
10	Todo correcto
10	Todo fenomenal
10	Todo fenomenal muy agradecida
10	Todo fenomenal no se puede añadir nada
10	Todo muy bien.
10	Todo muy bien, muy majos
10	Todo muy correcto
10	Todo muy correcto y rápidos
10	Tratamiento fantástico, amabilísimos
10	Trato amabilísimo hacia mi persona
10	Trato correcto y amable gracias
10	Trato formidable informando de todo lo que me pasaba y me hacían
10	Trato muy cariñoso y amable
10	Trato muy correcto
10	Trato muy humano y cariñoso hacia mi persona
10	Una atención maravillosa
9	Buenísima atención sanitaria.
9	Le resulta muy extraño que siendo diabética no le mirasen el nivel de azúcar ya que la caída podía deberse a ello. Le preguntaron si no llevaba ella el aparato encima.
9	Magnifica atención.
9	Muy agradecido con la atención y con el servicio.
9	Muy contento con la atención recibida
9	No considera que le atendieran de forma adecuada.
9	Fue perfecto.
9	Tardaron mucho
9	Todo muy bien
9	Todo perfecto



8	Hubo mucho problema con los accesos a la Casa de Campo. Tardaron más de una hora en llegar porque la policía tampoco podía entrar.
8	La asistencia sanitaria muy bien.
8	No, ninguna, se suelen portar bien.
6	Descontento porque no le llevaron al hospital de San Fernando de Henares y no le llevaron la silla de ruedas.
6	Estaban más preocupados de rellenar el informe que de atenderme.
6	Su mujer se empezó a encontrar muy mal y se mareó. Dice que la atendieron muy bien.
5	La primera persona que me atendió, fatal. Prepotente, maleducado. Me dijo que por qué estaba con el casco puesto. Luego suavizó la actitud, y el resto bien.
5	Tardaron mucho en llegar y la atención muy mediocre. El trato bueno.
4	El paciente muy descontento con el trato y poca profesionalidad de la ambulancia. Más de media hora hasta que le llevaron al hospital.
1	Mucha falta de empatía con el paciente y con la persona que llamó. Se reían y bromeaban entre ellos diciendo que la persona que llamo al SAMUR que era una mujer, estaba muy buena. Muy indignada con la actuación del equipo que se trasladó en primer lugar.



TRANSCRIPCIÓN LITERAL DE LAS SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

P17.Grado satisfacción calidad atención prestada	SUGERENCIAS
10	Actuación intachable fueron muy amables conmigo
10	Ninguna, lo único, que debería incidirse más en cuanto a la rapidez de vehículos, el tiempo de las ambulancias...
10	Ninguna. Que les suban el sueldo, por las atenciones.
10	Las furgonetas más grandes, son demasiado pequeñas para todo el equipo.
10	Quedó muy contenta por todas las atenciones y servicios prestados
10	La intervención de samur fue inmejorable.
10	Reclamable la primera intervención, y perfecta la segunda.
10	Todo muy bien
10	Todo transcurrió sin problemas, muy bien
9	Ninguna, fueron correctos en el trato, y la atención.
9	No separaron a las distintas partes enfrentadas, de forma adecuada. El paciente prefirió marcharse antes, sin que le trasladaran en ambulancia.
9	Tiempo de llegada de las ambulancias, fue un accidente, en casco urbano, dentro de la ciudad y no en carretera.
8	Mas ambulancias
8	No, toda la intervención de samur ha sido perfecta, exceptuando la incomodidad de las camillas en los desplazamientos.
8	Refiere que tiene una gran estatura y que las ambulancias no están hechas para su tamaño, había poco espacio.
6	Rapidez y que la llamada sea más directa con el médico