

SATISFACCIÓN DE USUARIOS – PACIENTES ATENDIDOS 2023 INFORME DE RESULTADOS 2023

POBLACIÓN: Pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2023.

MUESTRA: 11.895 pacientes que cumplimentan la encuesta.

MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.

FECHA DE CAMPO: Año 2023.

METODOLOGÍA: Encuesta on-line, mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de cinco minutos, enviada a teléfonos particulares de pacientes, recogidos en la propia asistencia y que constan por escrito en los informes asistenciales.

ENCUESTAS realizadas durante el año 2023 y enero 2024.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, ± 0.86 % para resultados totales.

➤ RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Pregunta 17.- Género

La población final encuestada queda configurada por un total de 11.895 personas, de las que el 56,1 %, un total de 5.830 fueron mujeres.

Estadísticas

17. Género		
N	Valor	Porcentaje
1	11895	100,0
2	1498	12,6

17. Género

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	5830	49,0	56,1
Masculino	4883	37,7	93,2
Otro	98	2,7	100,0
Total	10999	97,4	
No contestan	1498	12,6	
Total	11895	100,0	

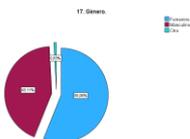


Gráfico. - Distribución de pacientes por género.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Pregunta 18.- Edad

Los pacientes encuestados tienen una media de 52 años.

Resumen de procesamiento de casos

	Visto		Casos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
18. Edad	3638	62.7%	2857	17.3%	11995	100.0%

Descriptivos

	Estadístico	Error estándar
18. Edad	Media	51.89
	95% de intervalo de confianza para la media	51.51
	Media recortada al 5%	52.25
	Media recortada al 1%	52.26
	Mediana	53.00
	Varianza	351.507
	Desv. estándar	18.749
	Máximo	0
	Mínimo	191
	Rango	191
	Rango intercuartil	25
	Asimetría	-283
	Curtosis	-288

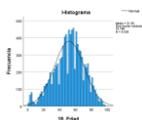


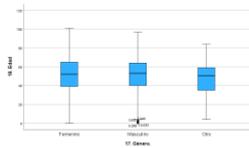
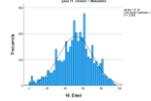
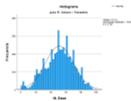
Gráfico.- Distribución de pacientes por edad



DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO

Resumen de procesamiento de casos

U.T. Género	Valor		Casos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
18 Edad						
Femenino	5167	89.0%	603	11.0%	5830	100.0%
Masculino	3993	89.0%	434	11.0%	4423	100.0%
Otro	50	58.1%	36	41.9%	86	100.0%





		Descriptivos			
17 Géneros		Estadístico	Error estándar		
18 Edad	Femenino	Media	51,21	,262	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	50,89	
			Límite superior	51,72	
		Media recortada al 5%		51,48	
		Mediana		52,00	
		Varianza		353,859	
		Desv. estándar		18,811	
		Mínimo		0	
		Máximo		101	
		Rango		101	
		Rango intercuartil		26	
		Asimetría		-,228	,034
		Curvatura		-,268	,061
Masculin	Masculin	Media	51,81	,295	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	51,24	
			Límite superior	52,38	
		Media recortada al 5%		52,23	
		Mediana		53,00	
		Varianza		347,827	
		Desv. estándar		18,650	
		Mínimo		0	
		Máximo		97	
		Rango		97	
		Rango intercuartil		24	
		Asimetría		-,304	,039
		Curvatura		-,144	,079
Otro	Otro	Media	47,92	2,591	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	41,81	
			Límite superior	52,23	
		Media recortada al 5%		47,34	
		Mediana		50,50	
		Varianza		335,571	
		Desv. estándar		18,319	
		Mínimo		4	
		Máximo		84	
		Rango		80	
		Rango intercuartil		25	
		Asimetría		-,292	,337
		Curvatura		-,512	,062

Pregunta 2.- ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil?

Fuimos activados en el 58 % de los casos por un familiar, un amigo o un ciudadano. En el 13,5 % de los casos encuestados, 1605 casos, por los propios pacientes.



Gráfico.- Distribución de pacientes por finalización de asistencia

Pregunta 4. Posteriormente ¿necesitó asistencia urgente por la misma causa?

El 19,6 % de los pacientes encuestados que contestan a esta pregunta lo hacen afirmativamente, un total de 1027 casos.

Estadísticas

4. Posteriormente ¿necesitó asistencia urgente por la misma causa?

N	Valor	Porcentaje
1	Si	19,6
2	No contestan	50,8

4. Posteriormente, ¿necesitó asistencia urgente por la misma causa?

Valor	Si	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	1027	19,6	19,6	19,6	
No	4211	35,4	89,4	100,0	
Total	5238	44,0	100,0		
No contestan	6657	56,0			
Total	11895	100,0			

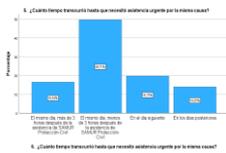


Gráfico.- Distribución por tiempo de nueva asistencia urgente

Pregunta 6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo que pasó desde que se realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo 1 "Muy bajo" y 10 "Muy alto"

El 85,4 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

6. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy bajo" y el 10 "Muy alto"

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje sobre	Porcentaje acumulado
10	842	54,4	54,8	54,8
9	2099	17,6	17,8	72,5
8	1776	17,6	18,0	89,4
7	626	5,3	5,3	94,7
6	311	2,6	2,6	97,4
5	295	2,5	2,5	99,9
4	110	1,0	1,0	100,0
3	110	0,9	0,9	99,9
2	66	0,6	0,6	99,3
1	164	1,6	1,6	100,0
Total	11620	99,4	100,0	
No contestado	79	0,7		
Total	11699	100,0		

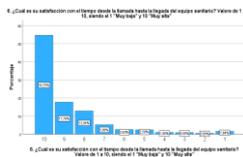


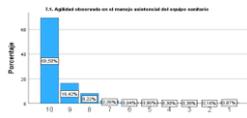
Gráfico: Satisfacción con el tiempo de espera a la asistencia sanitaria

Pregunta 7. 1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

El 94,1 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.1. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y el 10 "Muy alta"
Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

Valor	Frecuencia		Porcentaje	
	Presencia	Porcentaje	válido	acumulado
10	8206	99,0	99,9	99,9
9	3329	16,9	16,4	96,3
8	979	8,2	8,2	94,1
7	277	2,3	2,3	94,5
6	111	0,9	0,9	97,4
5	101	0,9	0,9	99,3
4	36	0,3	0,3	99,6
3	45	0,4	0,4	99,9
2	18	0,2	0,2	99,1
1	103	0,9	0,9	100,0
	Total	11807	99,9	100,0
Val. excluidos	68	0,6		
Total	11865	100,0		



7.1. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy bajo" y 10 "Muy alta" Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario.

Gráfico: Satisfacción con agilidad en manejo asistencial del equipo sanitario.

Pregunta 7. 2.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Competencia técnica y profesional del equipo interviniente

El 94,3 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.2. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy bajo" y 10 "Muy alta" Competencia técnica y profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 10	849	71.4	71.9	71.9
9	187	16.3	16.4	88.3
8	82	6.9	7.0	94.3
7	24	2.0	2.1	96.4
6	10	0.9	1.0	97.4
5	9	.8	.8	98.2
4	3	.3	.3	98.5
3	4	.3	.3	98.8
2	3	.3	.3	99.1
1	1	.1	.1	99.2
Total	1180	99.2	100.0	
No contestan	9	.8		
Total	1189	100.0		



7.2. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? (Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" "Competencia técnica y profesional")

Gráfico: Satisfacción con competencia técnica y profesional del equipo interviniente.

Pregunta 7. 3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Información proporcionada durante la asistencia

El 92,8 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.3. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? (Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Información proporcionada durante la asistencia)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido 10	828	69,7	76,2	76,2
9	105	14,8	14,8	91,1
8	92	7,6	7,6	98,7
7	30	2,6	2,6	100,0
6	10	1,3	1,3	
5	12	1,1	1,1	
4	4	,4	,4	
3	4	,4	,4	
2	4	,4	,4	
1	14	1,1	1,1	
Total	1189	99,4	100,0	
No contestan	7	,6		
Total	1196	100,0		



Gráfico: Satisfacción con información facilitada durante la asistencia.

Pregunta 7. 4.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Trato humano recibido por el equipo

El 95,9 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.4. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy bajo" y 10 "Muy alta" Trato humano recibido por el equipo

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	9839	82,7	83,2	83,2
9	1070	9,0	9,0	92,2
8	471	3,9	3,9	96,0
7	139	1,2	1,2	97,1
6	64	,5	,5	97,6
5	52	,4	,4	98,0
4	31	,3	,3	98,3
3	26	,2	,2	98,5
2	32	,3	,3	98,8
1	123	1,1	1,1	99,9
Total	11926	99,4	100,0	
No contestan	69	,6		
Total	11995	100,0		



Gráfico: Satisfacción con el trato humano recibido.

Pregunta 7. 5.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

El 96,1 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.5. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy bajo" y el "Muy alto"
Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valor	Porcentaje acumulado
10	955	80,7	80,3	80,3
9	126	10,6	10,7	91,0
8	494	4,2	4,2	95,1
7	151	1,3	1,3	96,4
6	67	,8	,8	98,0
5	62	,5	,5	98,5
4	21	,2	,2	98,7
3	21	,2	,2	98,9
2	20	,2	,2	99,0
1	115	1,0	1,0	100,0
Total	11809	99,3	100,0	
No contestan	66	,7		
Total	11895	100,0		



Gráfico: Satisfacción con el cuidado de intimidad y respeto.

Pregunta 8.- ¿Fue atendido en la ambulancia?

El 82% de las personas encuestadas fueron atendidas en el vehículo asistencial.

Estadísticos

8. ¿Fue atendido en la ambulancia?

N.	Valor
1123	Si
272	No contestó

8. ¿Fue atendido en la ambulancia?

Valor	N.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje ajustado
Si	1123	89.8	82.2	82.2
No	272	21.2	17.8	100.0
Total	1395	111.0	82.2	100.0
No contestó	272	21.2	17.8	100.0
Total	1395	111.0	82.2	100.0

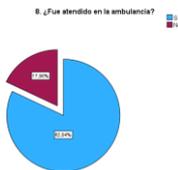


Gráfico: ¿Fue atendido en la ambulancia?

Pregunta 9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

El 93,3 % de los casos encuestados que son atendidos en el vehículo asistencial, manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura? (valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena")

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valor	10	6088	51,2	64,9	64,9
	9	1651	13,9	17,6	82,5
	8	1092	9,4	10,7	93,3
	7	353	3,0	3,8	97,1
	6	118	1,0	1,3	98,3
	5	83	,7	,9	99,2
	4	19	,2	,2	99,4
	3	9	,1	,1	99,5
	2	14	,1	,1	99,6
	1	35	,3	,4	100,0
	TOTAL	9375	78,8	100,0	
No aplica		2510	21,2		
Total		11885	100,0		

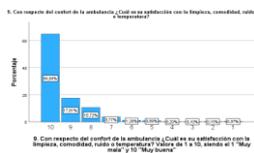


Gráfico: Satisfacción con el confort de la ambulancia.

Pregunta 10.- Antes de haber recibido nuestra asistencia ¿Cuál era su percepción sobre SAMUR - Protección Civil en lo relativo a la calidad, seguridad y confianza como servicio? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

El 81,6 % de los casos encuestados que contestan a esta pregunta, manifiestan un grado de 8 o por encima de 8 en su percepción global del servicio antes de esta asistencia.

Estadísticos descriptivos

Id.	Variable	Mínimo	Máximo	Cuentas válidas
10	Antes de haber recibido nuestra asistencia ¿Cuál era su percepción sobre SAMUR - Protección Civil en lo relativo a la calidad, seguridad y confianza como servicio? (valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena")	1	10	8,71
11	Después de haber recibido nuestra asistencia ¿Cuál es su percepción sobre SAMUR - Protección Civil en lo relativo a la calidad, seguridad y confianza como servicio? (valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena")	1	10	1.000,0

10. Antes de haber recibido nuestra asistencia ¿Cuál era su percepción sobre SAMUR - Protección Civil en lo relativo a la calidad, seguridad y confianza como servicio? (valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena")

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	518	43,4	44,6	44,6
9	1320	18,1	18,6	62,9
8	2347	19,9	20,3	83,2
7	1148	9,6	9,9	93,1
6	406	3,5	4,0	97,1
5	389	3,3	3,4	100,0
4	26	0,2	0,2	100,0
3	26	0,2	0,2	100,0
2	26	0,2	0,2	100,0
1	42	0,4	0,4	100,0
Total	11954	97,1	100,0	
No contestó	94	0,8		
Total	11995	100,0		

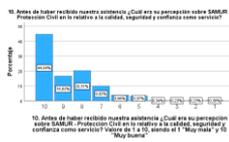


Gráfico.- percepción del servicio antes de la asistencia.

Pregunta 11.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

El 94,8 % de los casos encuestados, manifiestan un grado de satisfacción global del servicio, de 8 o por encima de 8.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desvi. estándar
11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida?	11521	1	10	9,44	1,359
(Incluido por defecto)	11521				

11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valor de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	859	7,5	72,5	72,5
9	1991	17,3	15,6	88,2
8	769	6,7	6,6	94,8
7	212	1,8	1,8	96,6
6	99	0,9	0,9	97,5
5	69	0,6	0,6	98,0
4	36	0,3	0,3	98,3
3	44	0,4	0,4	98,7
2	41	0,4	0,4	99,1
1	115	1,0	1,0	100,0
Total	11521	100,0	100,0	
No contestó	394	3,4		
Total	11915	100,0		



Gráfico.- Satisfacción global del servicio con la atención prestada.

➤ GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS

Estadísticos descriptivos

	N.	Mediana	Moda	Desv. estándar
10. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la atención recibida? (escala de 1 a 10, donde 10 "Muy buena")	11523	1	10	0,44
10. ¿Qué es su percepción respecto a nuestra asistencia? (escala de 1 a 10, donde 10 "Muy buena")	11554	1	10	0,71

Años	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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	9,02	8,96	8,9	9,44
Percepción 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	8,88	8,42	8,37	8,71

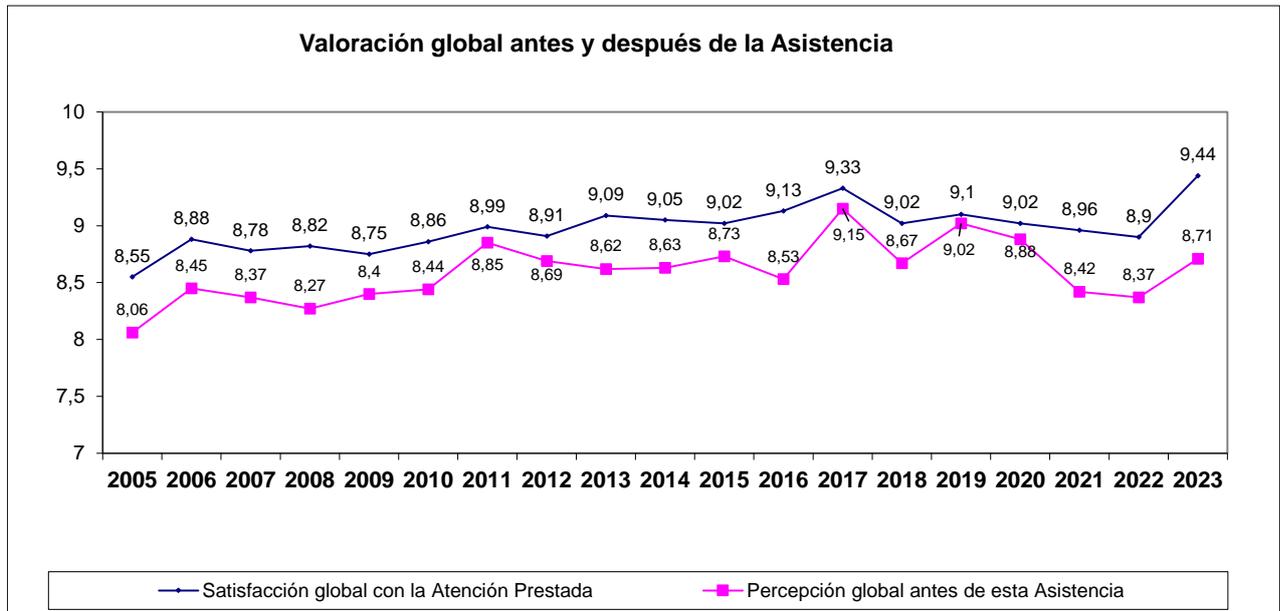


Gráfico evolutivo.- Satisfacción global del servicio con la atención prestada, y anterior a esta asistencia.

► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS Y PARÁMETROS

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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	79,2	90,4	89,4	90,7
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	95,1	92,7	93,1	96,5
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	93,2	92,7	93,5	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	92,5	91,3	92	95,3
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	96,1	96,5	97,4	95,1	94	94,5	97,1
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	96,4	93,9	94,4	97,4
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	70,7	80,5	81,8	97

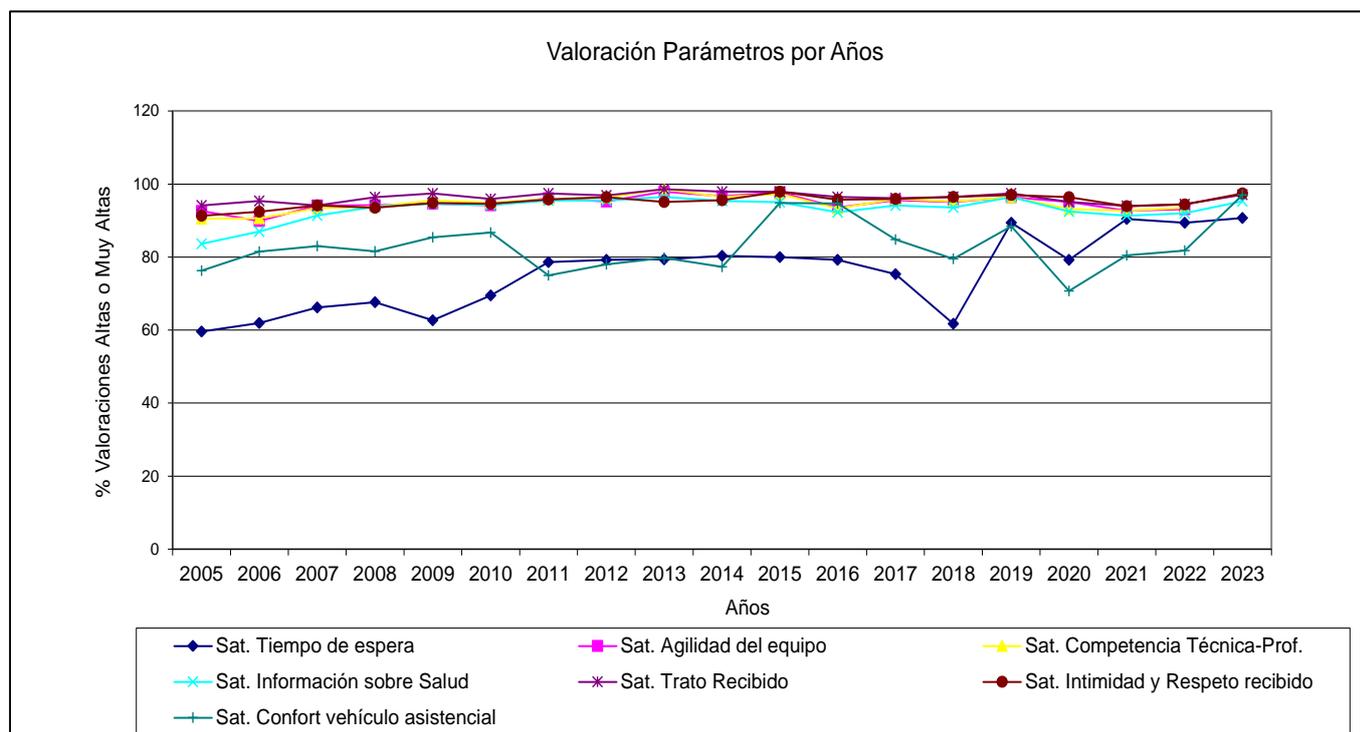


Gráfico evolutivo.- Calidad global del servicio con los diferentes parámetros estudiados

Resultados estudio satisfacción pacientes 2023

11.895 pacientes encuestados

Grado de satisfacción (Escala de 1 a 10)	Muy alto (9-10)	Alto (7-8)	Medio (5-6)	Bajo (3-4)	Muy bajo (1-2)	Alto / Muy alto (7-10)
Tiempo de respuesta	72,5 %	18,2%	5,1 %	1,9%	2,2 %	90,7 %
Agilidad del equipo	85,9 %	10,5%	1,8 %	0,7%	1,1 %	96,5 %
Competencia técnica y profesional	87,3 %	9,1%	1,8 %	0,6%	1,2 %	96,4 %
Comunicación con el equipo	85,1 %	10,2%	2,4 %	0,8%	1,5 %	95,3%
Trato humano recibido	92,2 %	4,8 %	0,9 %	0,6%	1,4 %	97,1 %
Intimidad y respeto	91,9 %	5,5 %	1,1 %	0,4%	1,2 %	97,4 %
Confort	82,5 %	14,5%	2,2 %	0,3%	0,5 %	97 %
Satisfacción global con la asistencia recibida	88,2 %	8,4 %	1,4 %	0,7%	1,4 %	96,6 %
Valoración global, previa a la asistencia	61,3 %	30,2%	7,4 %	0,5%	0,6 %	91,5 %

Satisfacción global media con la asistencia recibida (de 1 a 10): **9,44**

Valoración global media, previa a la asistencia (de 1 a 10): **8,71**

Pregunta 11.- Observaciones sobre la actuación y sugerencias para mejorar:

De un total de 11.895 pacientes encuestados, recibimos 8600 aportaciones.

Fueron la mayor parte agradecimientos, pero también sugerencias y propuestas de mejora.