



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DE SAMUR-Protección Civil - 2022

Esta encuesta es anónima.

Rellenarla le llevará 5 minutos.

Muchas gracias por su colaboración.

Su opinión y valoraciones son muy importantes para poder mejorar.

1. Identificador

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

- Usted mismo (en este caso ya le enviamos una encuesta de satisfacción como demandante de nuestro servicio. La encuesta actual se refiere a su satisfacción como paciente)
- Familiar /persona amiga/ testigo de la ciudadanía
- Institución (Policía Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)
- Lo desconoce

3. Tras la asistencia prestada por SAMUR-Protección Civil:

- Se quedó en el lugar.
- Fue trasladado a un centro sanitario.
- Se quedó en el lugar con la recomendación de recibir atención médica no urgente.

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

- SÍ
- NO

5. ¿Cuánto tiempo transcurrió hasta que necesitó asistencia urgente por la misma causa?

- El mismo día, menos de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil
- El mismo día, más de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil
- En el día siguiente
- En los días posteriores

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"

7. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

7.1.- Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo

7.2.- Competencia técnica y profesional del equipo interviniente

7.3.- La información que se le dio sobre la asistencia prestada

7.4.- Trato humano recibido por el equipo

7.5.- Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

8. Con respecto al confort de la ambulancia donde recibió la asistencia o se realizó el traslado (limpieza, comodidad, ruido, temperatura, etc.) ¿Cuál es su grado de satisfacción? Si la atención no se realizó en la ambulancia deje en blanco esta pregunta.

9. Teniendo en cuenta todos los aspectos de la asistencia ¿Cuál es su grado de satisfacción de forma global? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

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"

11. Observaciones sobre la actuación y sugerencias para mejorar:

12. Necesitamos algunos datos demográficos (género y edad) que nos permitan ajustarnos a las necesidades de los diferentes perfiles de personas que demandan nuestra asistencia.

- Femenino
- Masculino
- Otro

13. Indique su edad en números

FINALIZAR