

## **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS 2023 CALIDAD PERCIBIDA POR LOS DEMANDANTES DE ASISTENCIA SAMUR-Protección Civil**

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.

2. La asistencia sanitaria solicitada ¿Fue para atenderle a usted?

- SÍ
- NO

3. ¿Desde dónde realizó la llamada?

- Vía pública
- Lugar de trabajo
- Domicilio
- Transporte público (Metro, taxi, autobús...)
- Institución pública no sanitaria
- Centro de enseñanza
- Centro sanitario
- Local comercial (Tiendas, bares, restaurantes...)
- Otro

4. Tras contactar con el 112 para solicitar nuestra ayuda, ¿recibió un mensaje corto (SMS) en su teléfono confirmando nuestra activación y el lugar del incidente?

- SÍ
- NO

5. ¿Le fue útil la información recibida en el mensaje?

- SÍ
- NO

6. ¿Cuánto tiempo tardamos en atender su llamada? Indique su percepción en segundos.

7. Díganos cuánto tiempo tardamos en atender su llamada.

8.1. Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés. Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". \* Valoración de 1 -10

1	2	3	4		5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	--	---	---	---	---	---	----

8.2. Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad. Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". \* Valoración de 1 -10

1	2	3	4		5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	--	---	---	---	---	---	----

9. ¿Contactamos con usted tras su llamada para confirmar los datos?

- SÍ
- NO

10. 1. Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés. Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". Valoración de 1 -10

1	2	3	4		5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	--	---	---	---	---	---	----

10. 2. Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad. Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". Valoración de 1 -10

1	2	3	4		5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	--	---	---	---	---	---	----

11. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". Valoración de 1 -10

1	2	3	4		5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	--	---	---	---	---	---	----

12. ¿Cuánto tiempo calcula que pasó hasta que llegó la asistencia?

13. Díganos cuánto tiempo pasó hasta que llegó la asistencia

14. ¿Se quedó en el lugar hasta que llegó la asistencia?

18. Teniendo en cuenta todos los aspectos en la gestión de la llamada por nuestros operadores ¿cuál es su grado de satisfacción global? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". Valoración de 1 -10

19. ¿Cree que es necesario realizar cursos de formación a la ciudadanía para mejorar la comunicación con los operadores y dar la información sobre el suceso de forma adecuada?

- Sí
- NO

20. Observaciones o sugerencias de mejora sobre la actuación de SAMUR-Protección Civil motivada por su llamada: \_\_\_\_\_

21. 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

22. Indique su edad en números:

FINALIZAR