



## SATISFACCIÓN DE USUARIOS – PACIENTES ATENDIDOS 2020

### INFORME DE RESULTADOS 2020

**POBLACIÓN:** Pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2020.

**MUESTRA:** 307 pacientes encuestados.

**MUESTREO** aleatorio simple.

**FECHA DE CAMPO:** Pacientes de enero, junio, julio, agosto y septiembre de 2020.

**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 en el mes de febrero y entre los meses de julio y noviembre de 2020.

**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?	307	2	10	9,02	1,274
P18. Antes de conocernos con esta asistencia, ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?	232	2	10	8,88	1,380
N válido (según lista)	232				

Años	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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
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	8,88

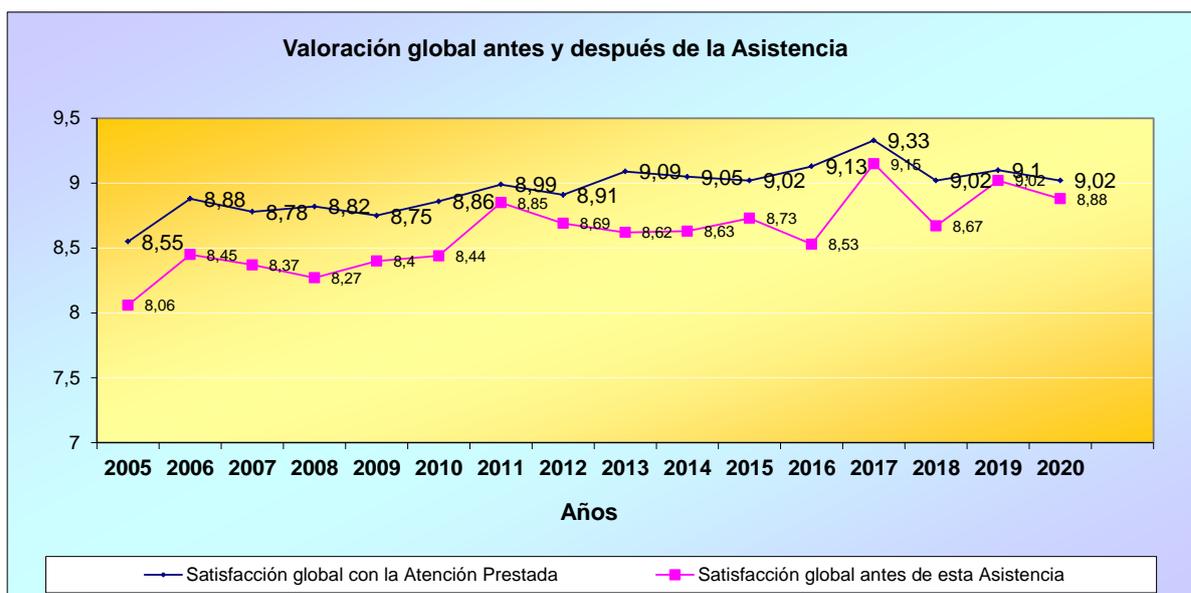


Gráfico evolutivo.- Satisfacción global del servicio con la atención prestada, y satisfacción anterior a esta asistencia, por años.

► GRÁFICO EXPLICATIVO 9 GENERAL POR AÑOS Y PARÁMETROS

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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
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
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
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
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
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
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

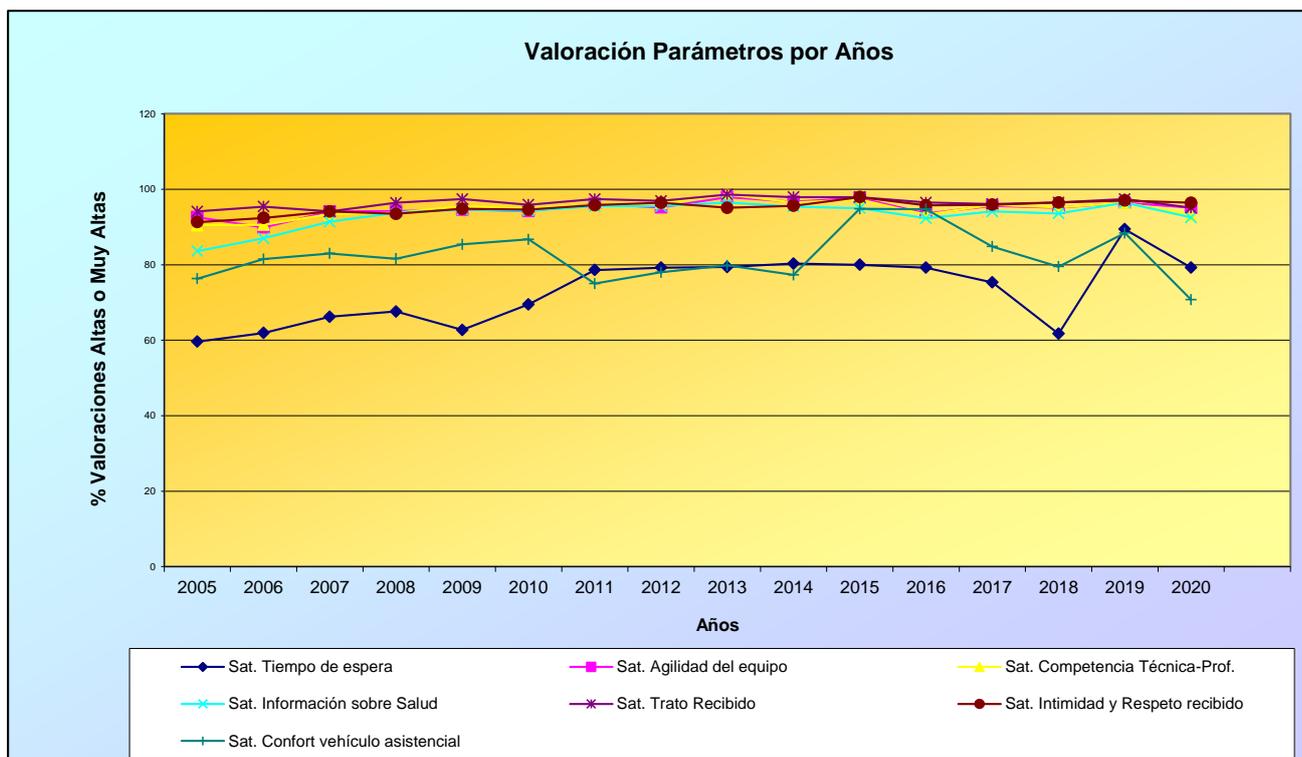


Gráfico evolutivo.- Calidad global del servicio con los diferentes parámetros estudiados, por años.

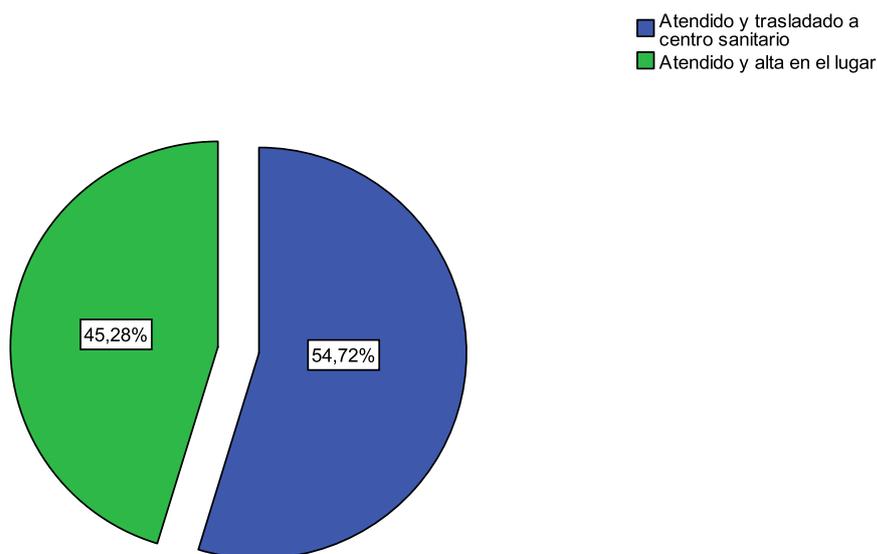
## ► ESTRATOS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Los pacientes encuestados de 2020 han sido 307, siendo el 54,7 % atendido y trasladado a centro sanitario y el 45,3 % atendido y alta en el lugar.

ESTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Atendido y trasladado a centro sanitario	168	54,7	54,7	54,7
	Atendido y alta en el lugar	139	45,3	45,3	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

ESTRATO



Gráficos: Distribución por estrato.

## ► PERSONAS ENCUESTADAS

En el 92,5 % de los casos respondió al cuestionario el propio paciente atendido, 284 pacientes. En el resto, el 7,5 %, 23 casos, respondió el observador directo de la actuación sanitaria.

¿Quién responde a encuesta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Responde paciente	284	92,5	92,5	92,5
Responde observador directo	23	7,5	7,5	100,0
Total	307	100,0	100,0	

¿Quién responde a encuesta?

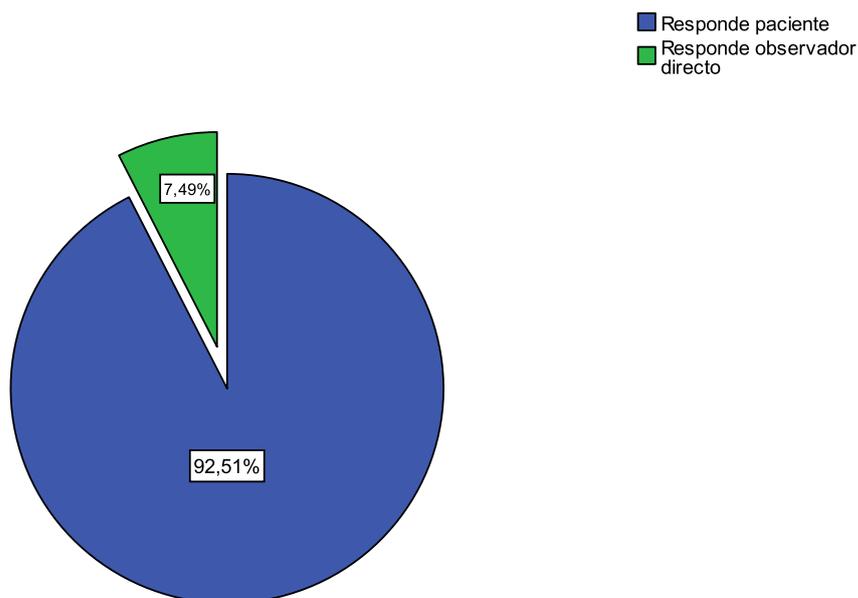


Gráfico: Distribución por persona encuestada

► RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

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

En el 8,5 % de los casos encuestados, llamó el propio paciente demandando el servicio sanitario. En el 53,4 %, 164 pacientes, llamó un familiar.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Familiar	164	53,4	53,4	53,4
	Institucion	62	20,2	20,2	73,6
	Lo desconoce	55	17,9	17,9	91,5
	El mismo paciente	26	8,5	8,5	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

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

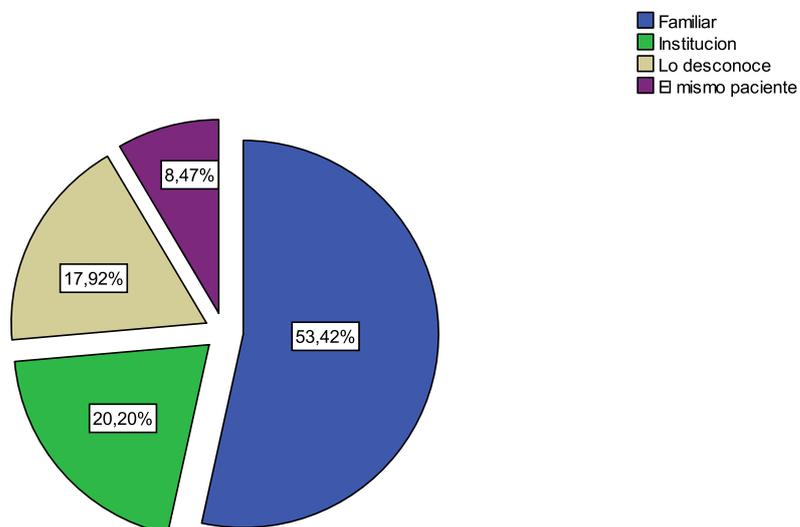


Gráfico: Distribución por demandante del servicio asistencial

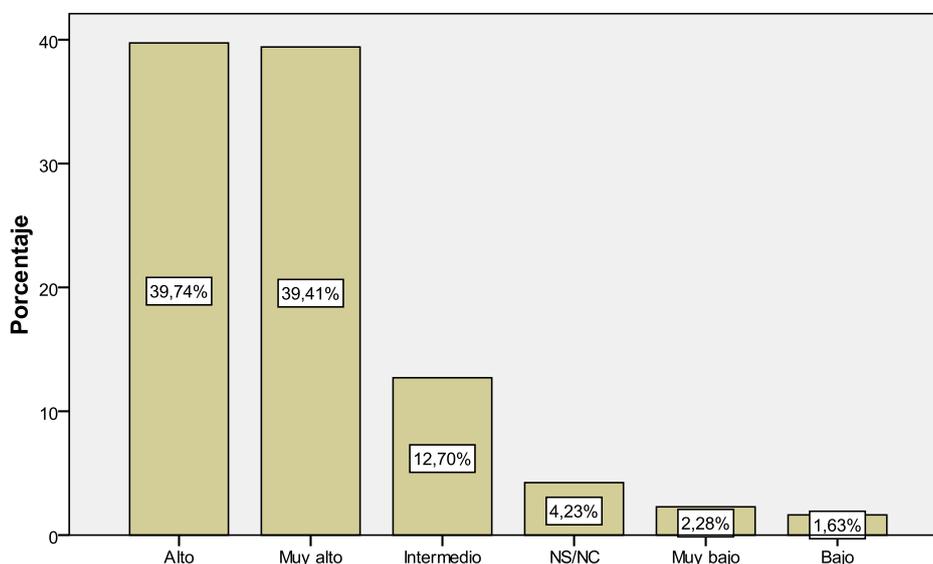
**Pregunta 2. En cuanto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Protección Civil hasta que recibió la asistencia ¿cuál es su grado de satisfacción?**

El 79,2 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción alto o muy alto en este parámetro.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	122	39,7	39,7	39,7
Muy alto	121	39,4	39,4	79,2
Intermedio	39	12,7	12,7	91,9
NS/NC	13	4,2	4,2	96,1
Muy bajo	7	2,3	2,3	98,4
Bajo	5	1,6	1,6	100,0
Total	307	100,0	100,0	

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



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

Gráfico: Satisfacción con tiempo de espera a la asistencia

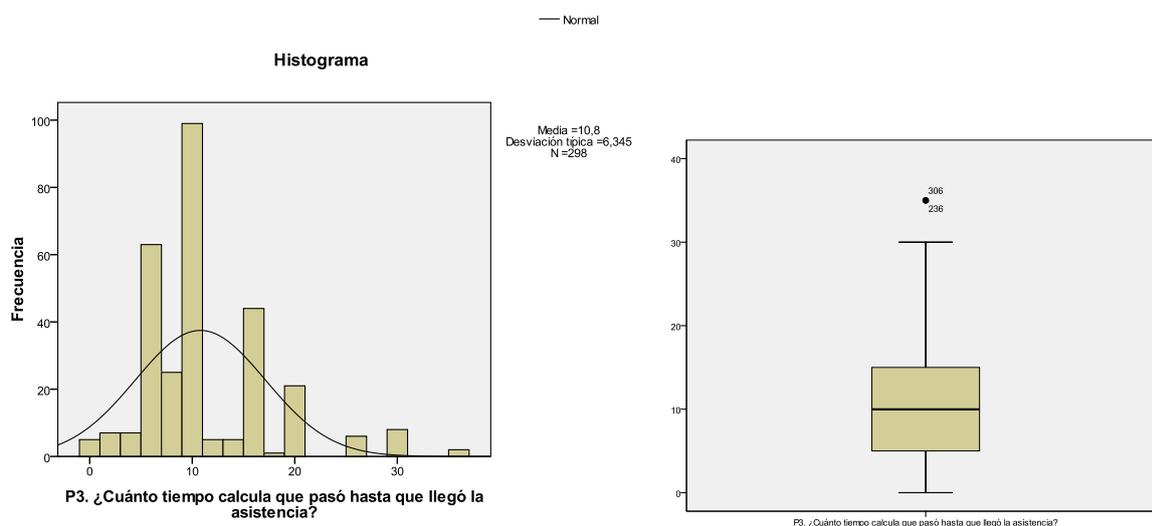
**Pregunta 3. ¿Cuánto tiempo, en minutos, calcula que pasó hasta que llegó la asistencia sanitaria?**

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
P3. ¿Cuánto tiempo calcula que pasó hasta que llegó la asistencia?	298	97,1%	9	2,9%	307	100,0%

**Descriptivos**

			Estadístico	Error tip.
P3. ¿Cuánto tiempo calcula que pasó hasta que llegó la asistencia?	Media		10,80	,368
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	10,07	
		Límite superior	11,52	
	Media recortada al 5%		10,31	
	Mediana		10,00	
	Varianza		40,258	
	Desv. típ.		6,345	
	Mínimo		0	
	Máximo		35	
	Rango		35	
	Amplitud intercuartil		10	
	Asimetría		1,255	,141
	Curtosis		2,059	,281



Gráficos: Tiempo de espera a la asistencia sanitaria

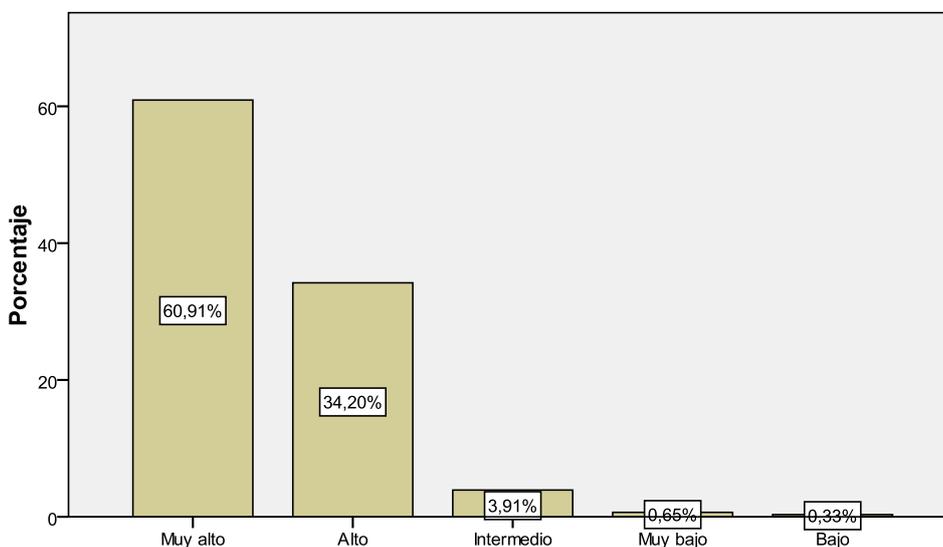
**Pregunta 4. En relación a la agilidad observada, (actuación coordinada, rápida, eficaz y eficiente), en el equipo sanitario que le atendió ¿cuál es su grado de satisfacción?**

El 95,1 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción alto o muy alto en este parámetro.

**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	187	60,9	60,9	60,9
	Alto	105	34,2	34,2	95,1
	Intermedio	12	3,9	3,9	99,0
	Muy bajo	2	,7	,7	99,7
	Bajo	1	,3	,3	100,0
	Total		307	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.

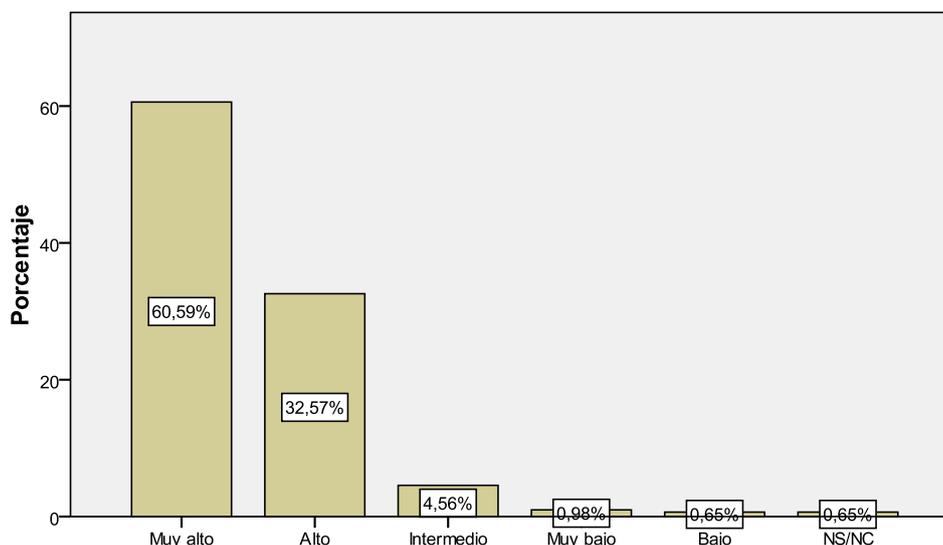
**Pregunta 5. Con respecto a la competencia técnica y profesional del equipo interviniente ¿cuál es su grado de satisfacción?**

El 93,2 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción alto o muy alto en este parámetro.

**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	186	60,6	60,6	60,6
Alto	100	32,6	32,6	93,2
Intermedio	14	4,6	4,6	97,7
Muy bajo	3	1,0	1,0	98,7
Bajo	2	,7	,7	99,3
NS/NC	2	,7	,7	100,0
Total	307	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.

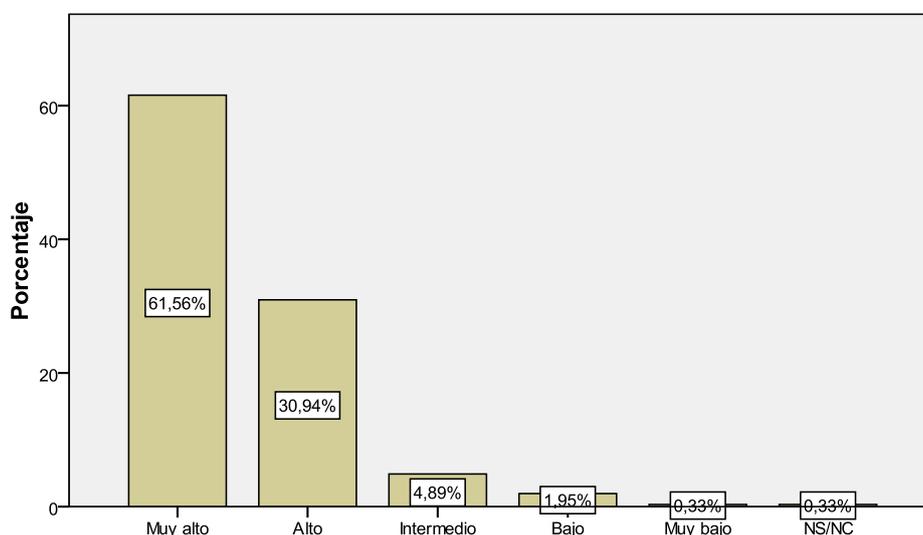
**Pregunta 6. Con relación a la información sobre su salud que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación, la escucha y atención prestadas ¿cuál es su grado de satisfacción?**

El 92,5 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción alto o muy alto en este parámetro.

**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	189	61,6	61,6	61,6
	Alto	95	30,9	30,9	92,5
	Intermedio	15	4,9	4,9	97,4
	Bajo	6	2,0	2,0	99,3
	Muy bajo	1	,3	,3	99,7
	NS/NC	1	,3	,3	100,0
	Total	307	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.

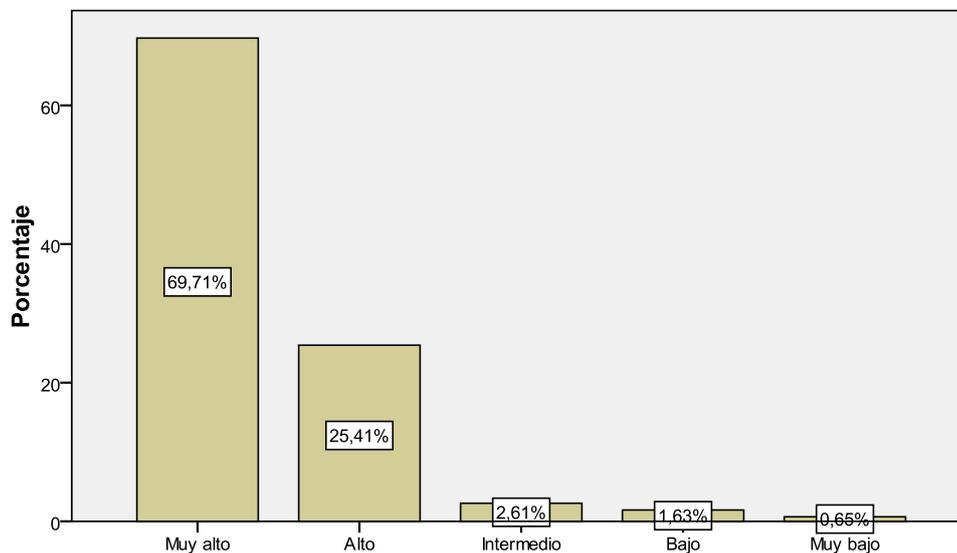
**Pregunta 7. En cuanto al trato humano prestado por el equipo sanitario, respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad, ¿cuál es su grado de satisfacción?**

El 95,1 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción alto o muy alto en este parámetro.

**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	214	69,7	69,7	69,7
	Alto	78	25,4	25,4	95,1
	Intermedio	8	2,6	2,6	97,7
	Bajo	5	1,6	1,6	99,3
	Muy bajo	2	,7	,7	100,0
	Total	307	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.

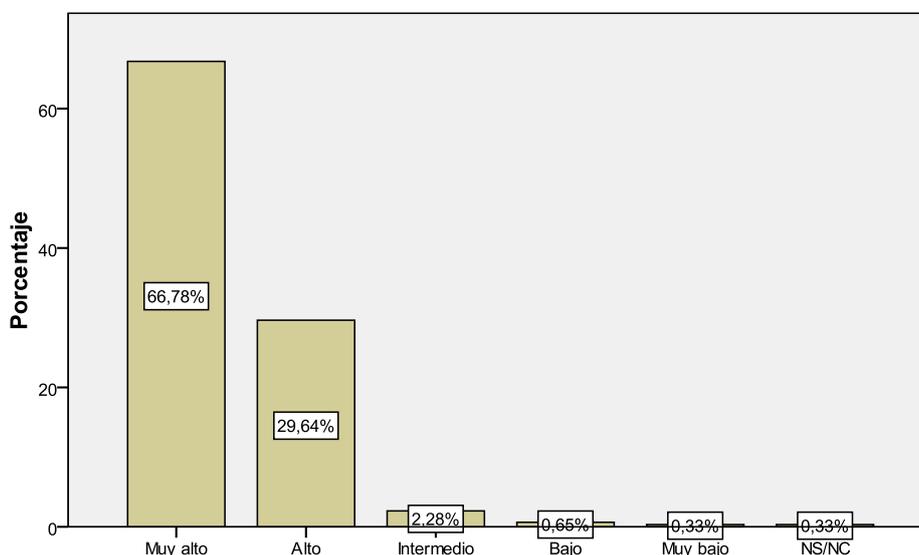
**Pregunta 8. Con relación al cuidado de la intimidad y respeto hacia su persona prestados por el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?**

El 96,4 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción alto o muy alto en este parámetro.

**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	205	66,8	66,8	66,8
Alto	91	29,6	29,6	96,4
Intermedio	7	2,3	2,3	98,7
Bajo	2	,7	,7	99,3
Muy bajo	1	,3	,3	99,7
NS/NC	1	,3	,3	100,0
Total	307	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.

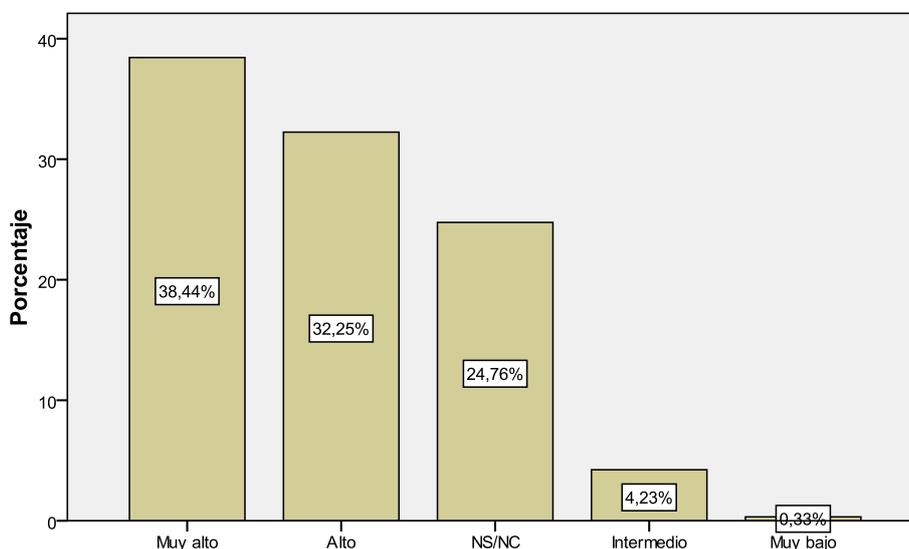
**Pregunta 9. En cuanto al confort del vehículo asistencial, temperatura, ruido, vibraciones, limpieza, equipamiento, ¿cuál es su grado de satisfacción?**

El 70,7 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción alto o muy alto. Los pacientes que no valoran este parámetro es por haber sido atendidos en lugares distintos al vehículo asistencial.

**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	Muy alto	118	38,4	38,4	38,4
	Alto	99	32,2	32,2	70,7
	NS/NC	76	24,8	24,8	95,4
	Intermedio	13	4,2	4,2	99,7
	Muy bajo	1	,3	,3	100,0
	Total	307	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?**

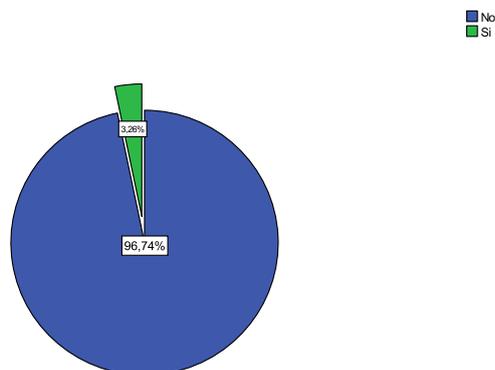
Gráfico: Satisfacción con el confort.

**Pregunta 12. Tras la asistencia sanitaria realizada por SAMUR-Protección Civil ¿necesitó nuevamente asistencia urgente?**

**P12.Tras la asistencia sanitaria realizada por SAMUR PC ¿necesitó nuevamente asistencia urgente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	297	96,7	96,7	96,7
	Si	10	3,3	3,3	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

P12.Tras la asistencia sanitaria realizada por SAMUR PC ¿necesitó nuevamente asistencia urgente?



**Pregunta 13 ¿Por el mismo proceso?**

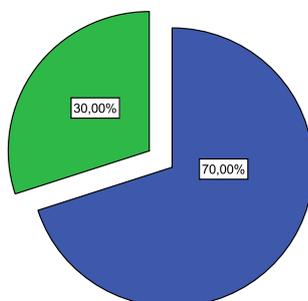
**P13 ¿Por el mismo proceso?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	2,3	70,0	70,0
	No	3	1,0	30,0	100,0
	Total	10	3,3	100,0	
No necesitaron		297	96,7		
Total		307	100,0		



P13 ¿Por el mismo proceso?

■ Si  
■ No



**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?**

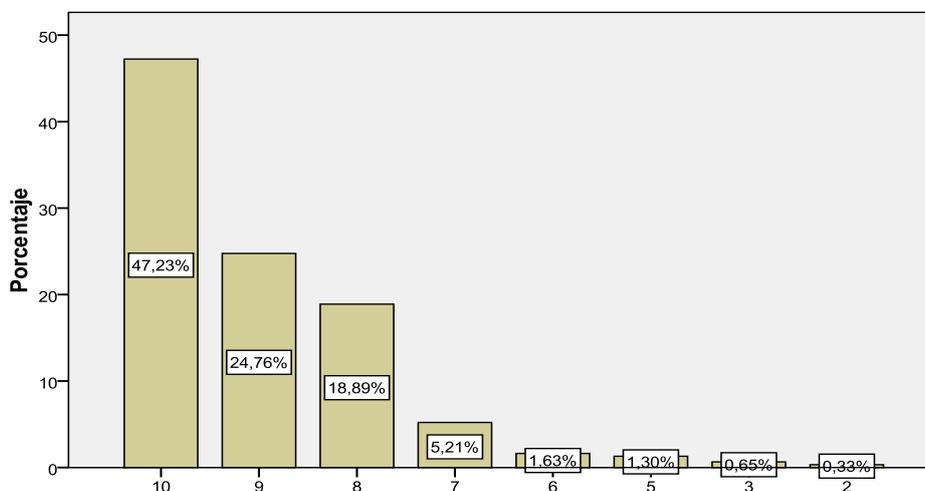
**P17.¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-Protección Civil?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10	145	47,2	47,2	47,2
9	76	24,8	24,8	72,0
8	58	18,9	18,9	90,9
7	16	5,2	5,2	96,1
6	5	1,6	1,6	97,7
5	4	1,3	1,3	99,0
3	2	,7	,7	99,7
2	1	,3	,3	100,0
Total	307	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?	307	2	10	9,02	1,274
N válido (según lista)	307				

**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 conocernos 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 conocernos con esta asistencia, ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?**

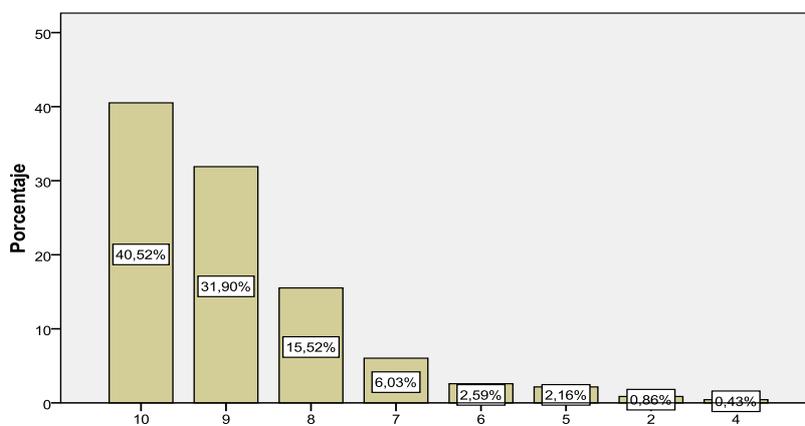
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	94	30,6	40,5	40,5
	9	74	24,1	31,9	72,4
	8	36	11,7	15,5	87,9
	7	14	4,6	6,0	94,0
	6	6	2,0	2,6	96,6
	5	5	1,6	2,2	98,7
	2	2	,7	,9	99,6
	4	1	,3	,4	100,0
	Total	232	75,6	100,0	
	No saben - No contestan		75	24,4	
Total		307	100,0		

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P18. Antes de conocernos con esta asistencia, ¿qué puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?	232	2	10	8,88	1,380
N válido (según lista)	232				



**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 2020, (307 pacientes encuestados)

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
Tiempo de respuesta	39,4%	39,7%	12,7%	1,6%	2,3 %	4,2%	<b>79,2 %</b>
Agilidad del equipo	60,9%	34,2%	3,9%	0,3%	0,7 %	0%	<b>95,1 %</b>
Competencia técnica y profesional	60,6%	32,6%	4,6%	0,7%	1 %	0,7 %	<b>93,2 %</b>
Comunicación con el equipo	61,6 %	30,9%	4,9%	2%	0,3 %	0,3 %	<b>92,5 %</b>
Trato humano recibido	69,7%	25,4%	2,6%	1,6%	0,7%	0%	<b>95,1 %</b>
Intimidad y respeto	66,8%	29,6%	2,3%	0,7%	0,3%	0,3%	<b>96,4 %</b>
Confort del vehículo asistencial	38,4%	70,7%	4,2 %	0 %	0,3 %	24,8%	<b>70,7 %</b>

Satisfacción global con la asistencia recibida (de 0 a 10): **9,02**

Valoración global, previa a la asistencia (de 0 a 10): **8,88**