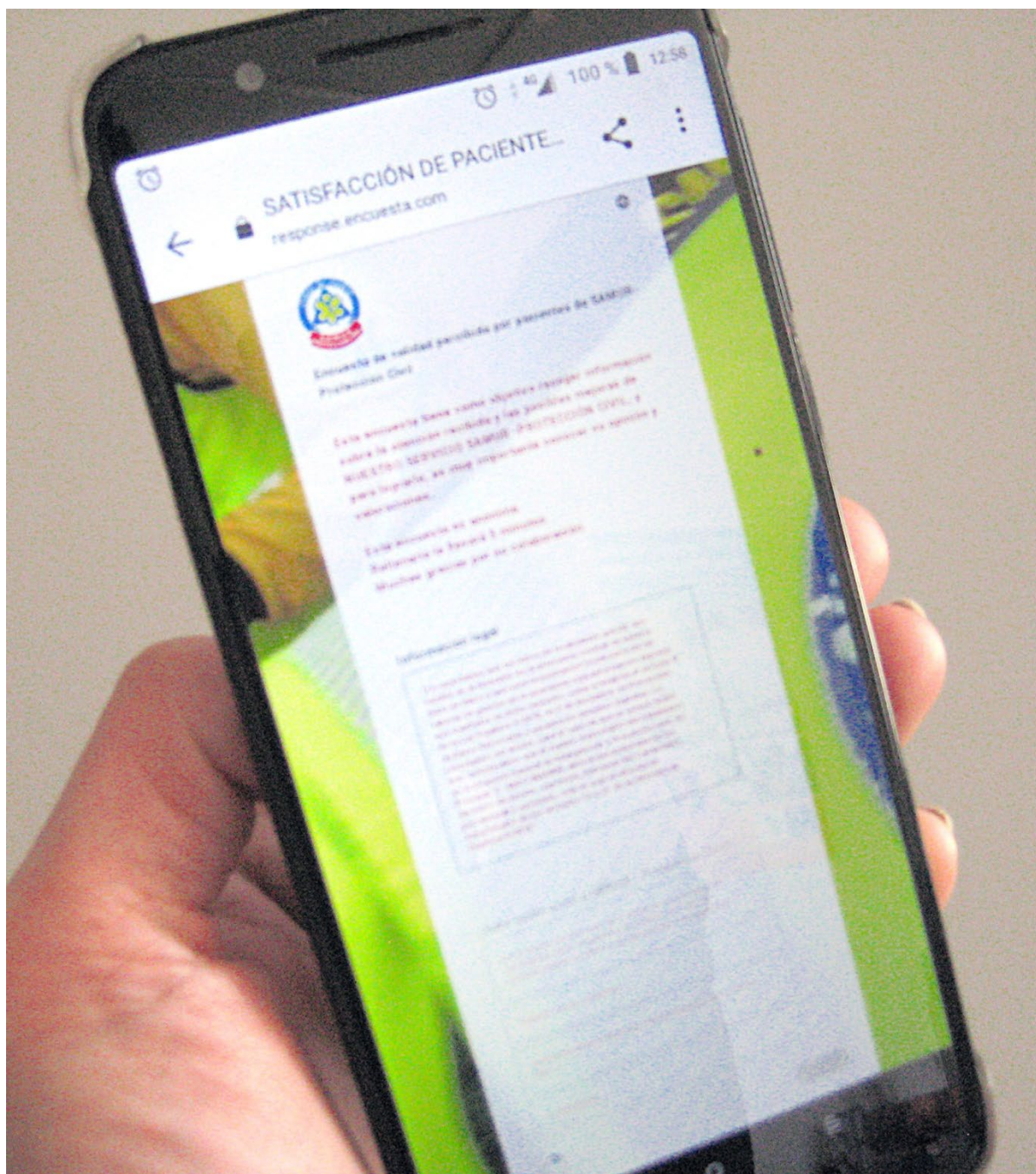


INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS AÑO 2022



CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ASISTENCIA

SAMUR-Protección Civil

SATISFACCIÓN DE USUARIOS – PACIENTES ATENDIDOS 2022

INFORME DE RESULTADOS 2022

POBLACIÓN: Pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2022.

MUESTRA: 6661 pacientes que cumplimentan la encuesta.

MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.

FECHA DE CAMPO: Año 2022.

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 2022.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, $\pm 1,2$ % para resultados totales.

➤ RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

➤ DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

La población final encuestada queda configurada por un total de 6.661 usuarios, de los que el 55,5 %, un total de 3.330 fueron mujeres.

Estadísticos

12. Género

N	Válidos	5997
	No contestan	664

12. Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	3330	50,0	55,5	55,5
	Masculino	2593	38,9	43,2	98,8
	Otro	74	1,1	1,2	100,0
	Total	5997	90,0	100,0	
No contestan		664	10,0		
Total		6661	100,0		

12. Género

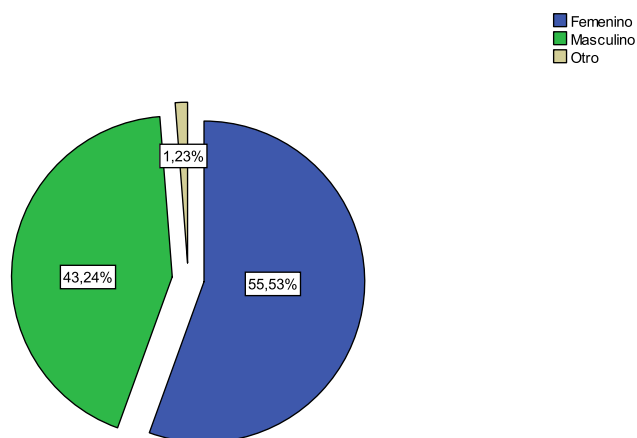


Gráfico.- Distribución de pacientes por género.

➤ DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Los pacientes encuestados tienen una media de 51 años.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
13. Edad	5886	88,4%	775	11,6%	6661	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error típ.
13. Edad	Media	50,70	,240
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior Límite superior	
		50,23 51,17	
	Media recortada al 5%	50,78	
	Mediana	51,00	
	Varianza	338,573	
	Desv. típ.	18,400	
	Mínimo	1	
	Máximo	105	
	Rango	104	
	Amplitud intercuartil	25	
	Asimetría	-,077	,032
	Curtosis	-,429	,064

— Normal

Histograma

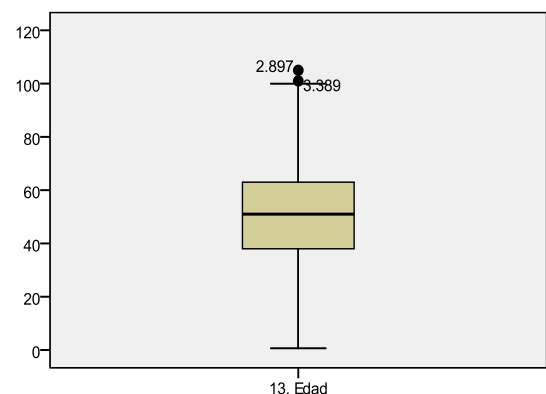
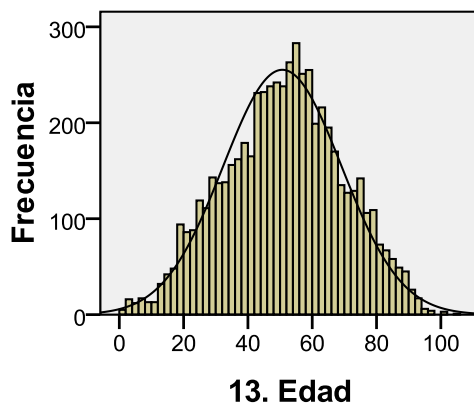


Gráfico.- Distribución de pacientes por edad

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

Fuimos activados en el 59,5 % de los casos por un familiar, un amigo o un ciudadano. En el 12,1 % de los casos encuestados, 805 casos, por los propios pacientes.

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)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	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)	805	12,1	100,0	100,0
Perdidos		5856	87,9		
Total		6661	100,0		

2_¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil?__Familiar /amigo/ ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Familiar /amigo/ ciudadano	3965	59,5	100,0	100,0
Perdidos		2696	40,5		
Total		6661	100,0		

2_¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil?__Institución (Policia Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Institución (Policia Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)	1508	22,6	100,0	100,0
Perdidos		5153	77,4		
Total		6661	100,0		

2_¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil?__Lo desconoce

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Lo desconoce	686	10,3	100,0	100,0
Perdidos		5975	89,7		
Total		6661	100,0		

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

Los pacientes encuestados fueron en un 55,6 %, un total de 3.705, trasladados a un centro sanitario.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Fue trasladado a un centro sanitario.	3705	55,6	55,6	55,6
	Se quedó en el lugar con la recomendación de recibir atención médica no urgente.	1492	22,4	22,4	78,0
	Se quedó en el lugar.	1464	22,0	22,0	100,0
	Total	6661	100,0	100,0	

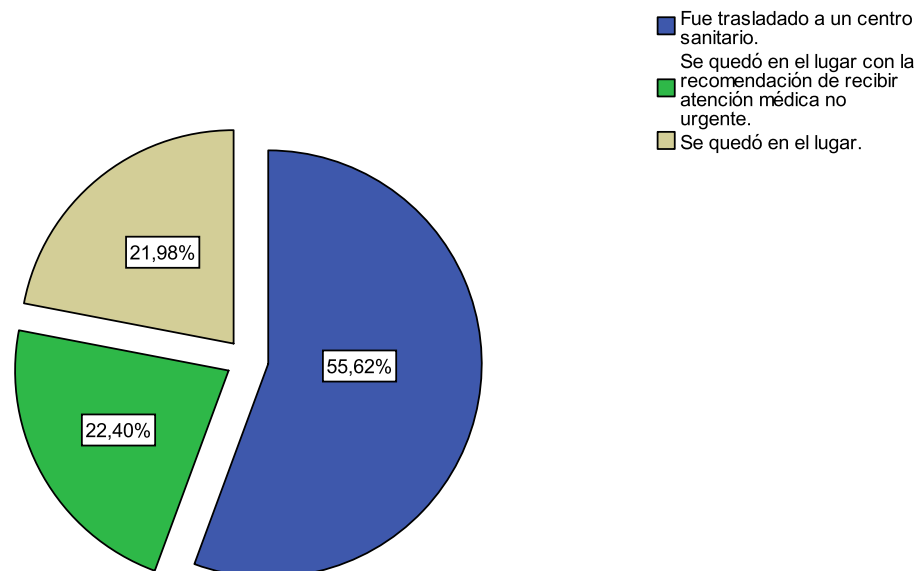
3.Tras la asistencia prestada por SAMUR-Protección Civil:

Gráfico.- Distribución de pacientes por finalización de asistencia

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

El 19,3 % de los pacientes encuestados que contestan a esta pregunta lo hacen afirmativamente.

Estadísticos

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

N	Válidos	3027
	No contestan	3634

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	583	8,8	19,3	19,3
	No	2444	36,7	80,7	100,0
	Total	3027	45,4	100,0	
No contestan		3634	54,6		
Total		6661	100,0		

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

■ Si
■ No

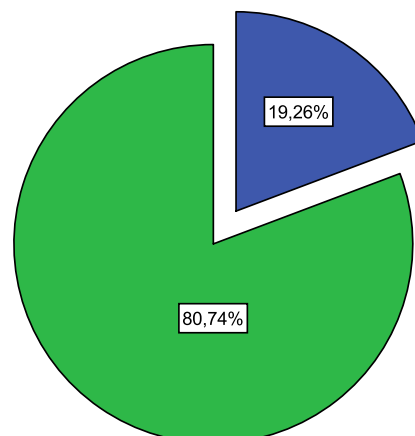


Gráfico.- Distribución de pacientes por nueva asistencia

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

Del 9,7 % de los pacientes encuestados, 646, que contestan que sí necesitaron asistencia urgente, un total de 318, el 49,2 % de ellos, fue antes de tres horas desde la asistencia recibida.

Estadísticos

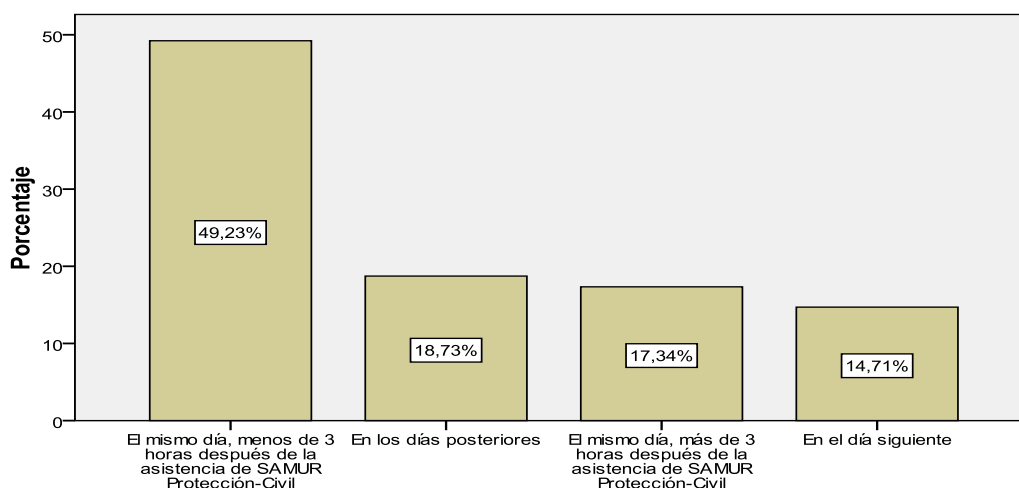
5. ¿Cuánto tiempo transcurrió hasta que necesitó asistencia urgente por la misma causa?

N	Válidos	646
	No contestaron	6015

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El mismo día, menos de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil	318	4,8	49,2	49,2
	En los días posteriores	121	1,8	18,7	68,0
	El mismo día, más de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil	112	1,7	17,3	85,3
	En el día siguiente	95	1,4	14,7	100,0
Total		646	9,7	100,0	
No contestaron		6015	90,3		
Total		6661	100,0		

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



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

Gráfico.- Distribución por tiempo de nueva asistencia urgente

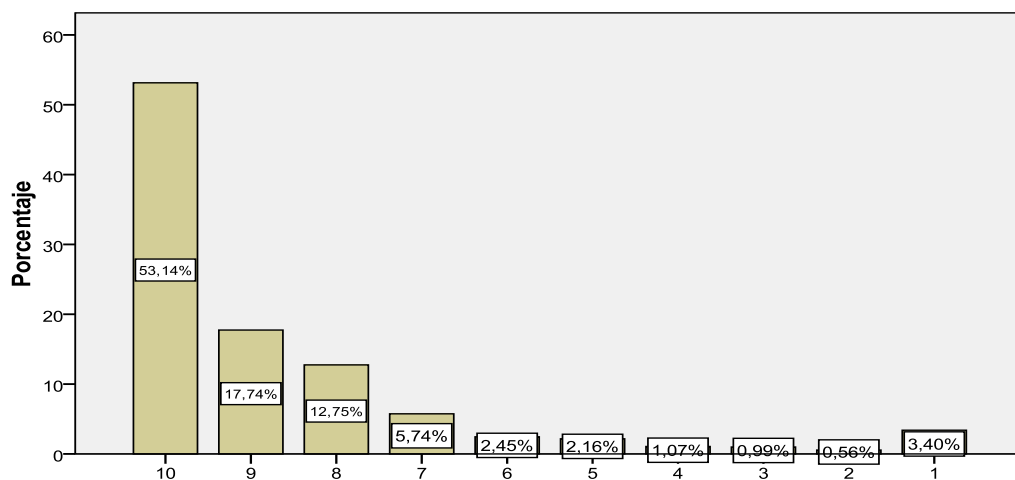
Pregunta 6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo que pasó desde que se realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo 1 "Muy bajo" y 10 "Muy alto"

El 83,6 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

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"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	3535	53,1	53,1	53,1
	9	1180	17,7	17,7	70,9
	8	848	12,7	12,7	83,6
	7	382	5,7	5,7	89,4
	6	163	2,4	2,5	91,8
	5	144	2,2	2,2	94,0
	4	71	1,1	1,1	95,1
	3	66	1,0	1,0	96,0
	2	37	,6	,6	96,6
	1	226	3,4	3,4	100,0
	Total	6652	99,9	100,0	
No contestan		9	,1		
Total		6661	100,0		

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"



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"

Gráfico: Satisfacción con tiempo de espera a la asistencia

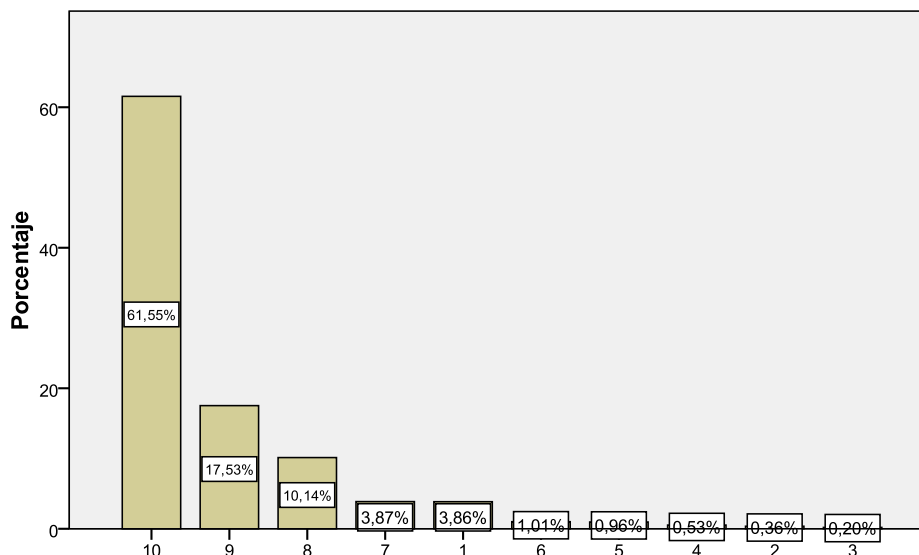
Pregunta 7. 1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

El 89,2 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	4087	61,4	61,6	61,6
	9	1164	17,5	17,5	79,1
	8	673	10,1	10,1	89,2
	7	257	3,9	3,9	93,1
	1	256	3,8	3,9	96,9
	6	67	1,0	1,0	98,0
	5	64	1,0	1,0	98,9
	4	35	,5	,5	99,4
	2	24	,4	,4	99,8
	3	13	,2	,2	100,0
	Total	6640	99,7	100,0	
No contestan		21	,3		
Total		6661	100,0		

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



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

Gráfico: Satisfacción con agilidad en manejo asistencial del equipo.

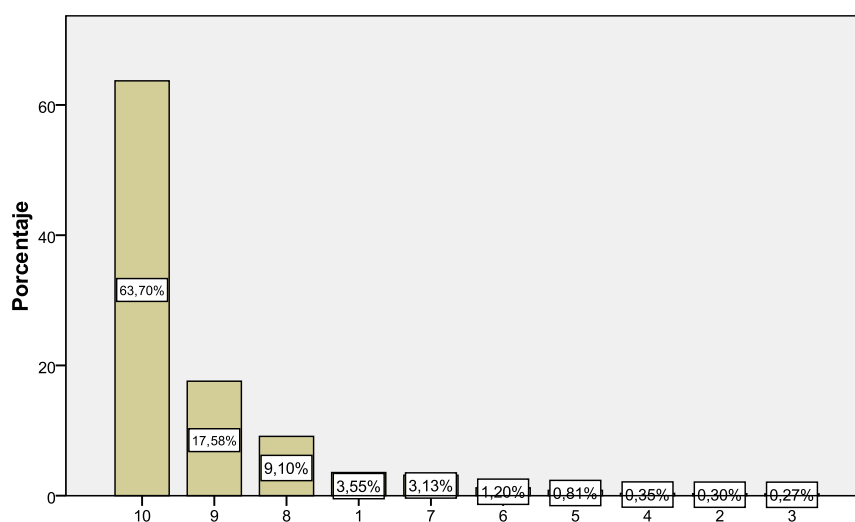
Pregunta 7. 2.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Competencia técnica y profesional del equipo interviniente

El 90,4 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	4233	63,5	63,7	63,7
	9	1168	17,5	17,6	81,3
	8	605	9,1	9,1	90,4
	1	236	3,5	3,6	93,9
	7	208	3,1	3,1	97,1
	6	80	1,2	1,2	98,3
	5	54	,8	,8	99,1
	4	23	,3	,3	99,4
	2	20	,3	,3	99,7
	3	18	,3	,3	100,0
	Total	6645	99,8	100,0	
No contestan		16	,2		
Total		6661	100,0		

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



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

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

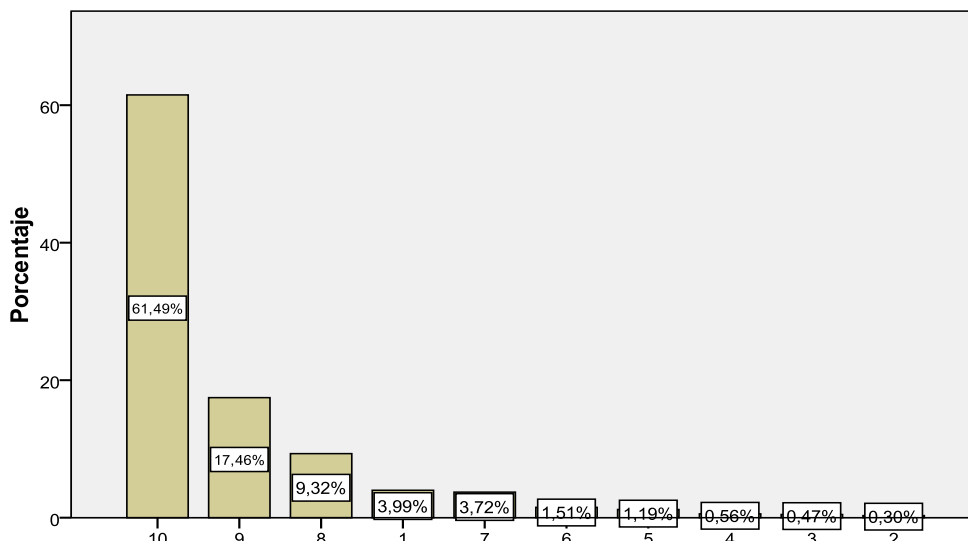
Pregunta 7. 3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? La información que se le dio sobre la asistencia prestada

El 88,3 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? La información que se le dio sobre la asistencia prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	4085	61,3	61,5	61,5
	9	1160	17,4	17,5	79,0
	8	619	9,3	9,3	88,3
	1	265	4,0	4,0	92,3
	7	247	3,7	3,7	96,0
	6	100	1,5	1,5	97,5
	5	79	1,2	1,2	98,7
	4	37	,6	,6	99,2
	3	31	,5	,5	99,7
	2	20	,3	,3	100,0
	Total	6643	99,7	100,0	
No contestan		18	,3		
Total		6661	100,0		

7.3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? La información que se le dio sobre la asistencia prestada



7.3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? La información que se le dio sobre la asistencia prestada

Gráfico: Satisfacción con información facilitada sobre la asistencia.

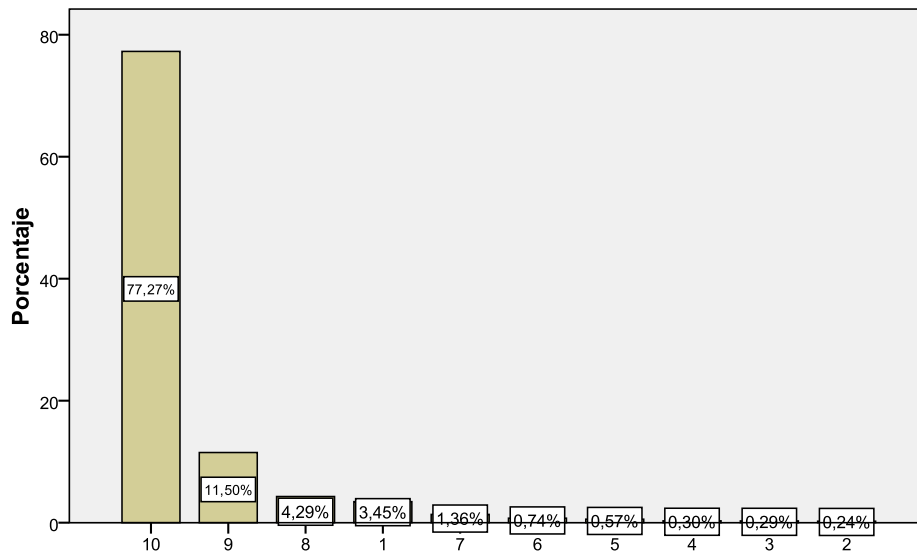
Pregunta 7. 4.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Trato humano recibido por el equipo

El 93,1 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	5132	77,0	77,3	77,3
	9	764	11,5	11,5	88,8
	8	285	4,3	4,3	93,1
	1	229	3,4	3,4	96,5
	7	90	1,4	1,4	97,9
	6	49	,7	,7	98,6
	5	38	,6	,6	99,2
	4	20	,3	,3	99,5
	3	19	,3	,3	99,8
	2	16	,2	,2	100,0
	Total	6642	99,7	100,0	
No contestan		19	,3		
Total		6661	100,0		

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



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

Gráfico: Satisfacción con trato humano recibido.

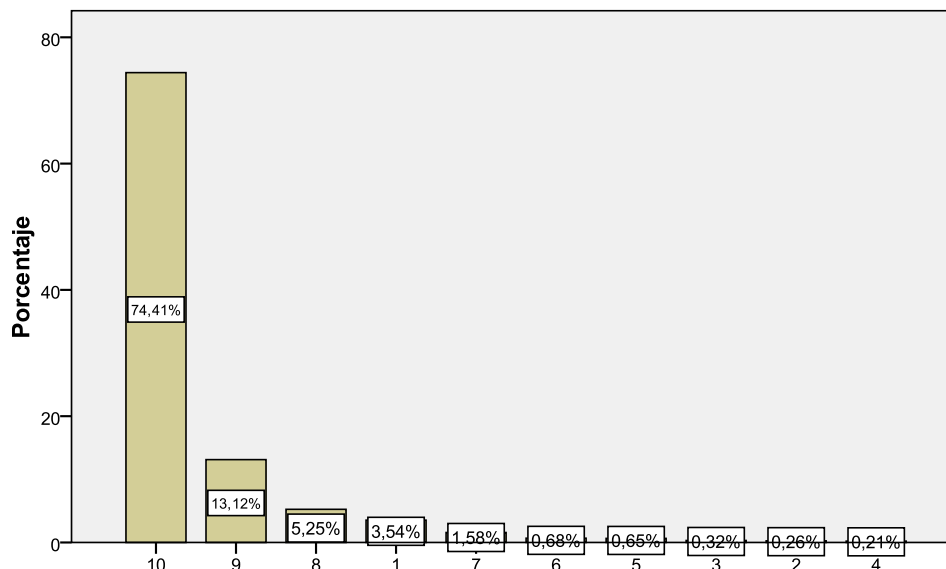
Pregunta 7. 5.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

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

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	4945	74,2	74,4	74,4
	9	872	13,1	13,1	87,5
	8	349	5,2	5,3	92,8
	1	235	3,5	3,5	96,3
	7	105	1,6	1,6	97,9
	6	45	,7	,7	98,6
	5	43	,6	,6	99,2
	3	21	,3	,3	99,5
	2	17	,3	,3	99,8
	4	14	,2	,2	100,0
	Total	6646	99,8	100,0	
No contestan		15	,2		
Total		6661	100,0		

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



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

Gráfico: Satisfacción con cuidado de intimidad y respeto.

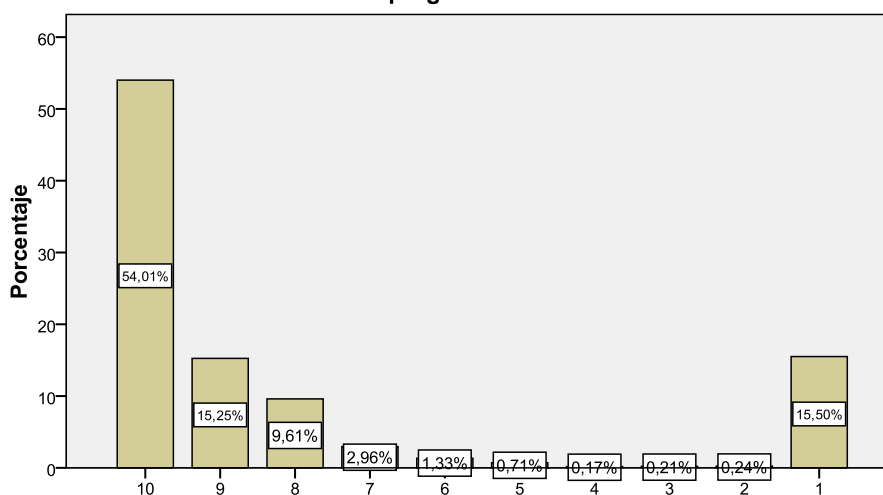
Pregunta 8.- Con respecto al confort de la ambulancia donde recibió la asistencia o fue trasladado (limpieza, comodidad, ruido, temperatura, etc.) ¿Cuál es su grado de satisfacción? Si no fue atendido en ambulancia deje en blanco esta pregunta.

El 78,9 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	3407	51,1	54,0
	9	962	14,4	69,3
	8	606	9,1	78,9
	7	187	2,8	81,8
	6	84	1,3	83,2
	5	45	,7	83,9
	4	11	,2	84,1
	3	13	,2	84,3
	2	15	,2	84,5
	1	978	14,7	100,0
Total	6308	94,7	100,0	
No contestan	353	5,3		
Total	6661	100,0		

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



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

Gráfico: Satisfacción con el confort de la ambulancia.

Pregunta 9.- Teniendo en cuenta todos los aspectos de la asistencia ¿Cuál es su grado de satisfacción de forma global?

El 88,5 % de los casos encuestados, un total de 5.890 pacientes, manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en su valoración global del servicio.

Estadísticos

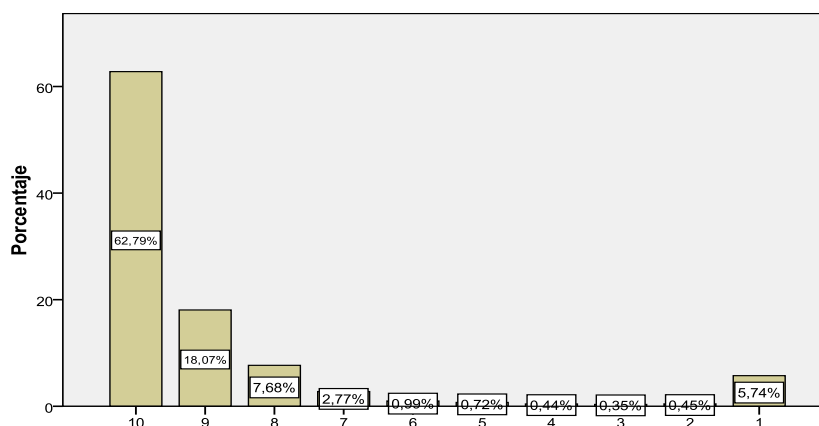
9.Teniendo en cuenta todos los aspectos de la asistencia ¿Cuál es su grado de satisfacción de forma global?

N		Media	Mediana	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
Válidos	Perdidos					
6652	9	8,90	10,00	2,267	1	10

9.Teniendo en cuenta todos los aspectos de la asistencia ¿Cuál es su grado de satisfacción de forma global?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	4177	62,7	62,8
	9	1202	18,0	80,9
	8	511	7,7	88,5
	7	184	2,8	91,3
	6	66	1,0	92,3
	5	48	,7	93,0
	4	29	,4	93,5
	3	23	,3	93,8
	2	30	,5	94,3
	1	382	5,7	100,0
Total		6652	99,9	100,0
No contetan		9	,1	
Total		6661	100,0	

9.Teniendo en cuenta todos los aspectos de la asistencia ¿Cuál es su grado de satisfacción de forma global?



9.Teniendo en cuenta todos los aspectos de la asistencia ¿Cuál es su grado de satisfacción de forma global?

Gráfico.- Satisfacción global con la atención prestada.

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 78,4 % de los casos encuestados, manifiestan un grado de percepción global del servicio anterior a esta asistencia, de 8 o por encima de 8.

Estadísticos

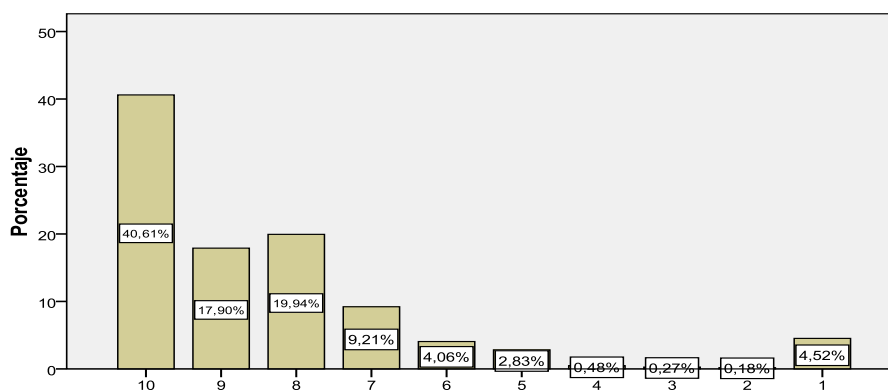
10. Antes de haber recibido nuestra asistencia ¿Cuál era su percepción sobre SAMUR - Protección Civil en lo relativo a la calidad, seguridad y confianza como servicio?. Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

N		Media	Mediana	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
Válidos	Perdidos					
6654	7	8,37	9,00	2,145	1	10

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"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	2702	40,6	40,6	40,6
	9	1191	17,9	17,9	58,5
	8	1327	19,9	19,9	78,4
	7	613	9,2	9,2	87,7
	6	270	4,1	4,1	91,7
	5	188	2,8	2,8	94,5
	4	32	,5	,5	95,0
	3	18	,3	,3	95,3
	2	12	,2	,2	95,5
	1	301	4,5	4,5	100,0
	Total	6654	99,9	100,0	
No contestan		7	,1		
Total		6661	100,0		

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?. 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"

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



► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS

Estadísticos

	N		Media	Mediana	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos					
9.Teniendo en cuenta todos los aspectos de la asistencia ¿Cuál es su grado de satisfacción de forma global?	6652	9	8,90	10,00	2,267	1	10
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"	6654	7	8,37	9,00	2,145	1	10

Años	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
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
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

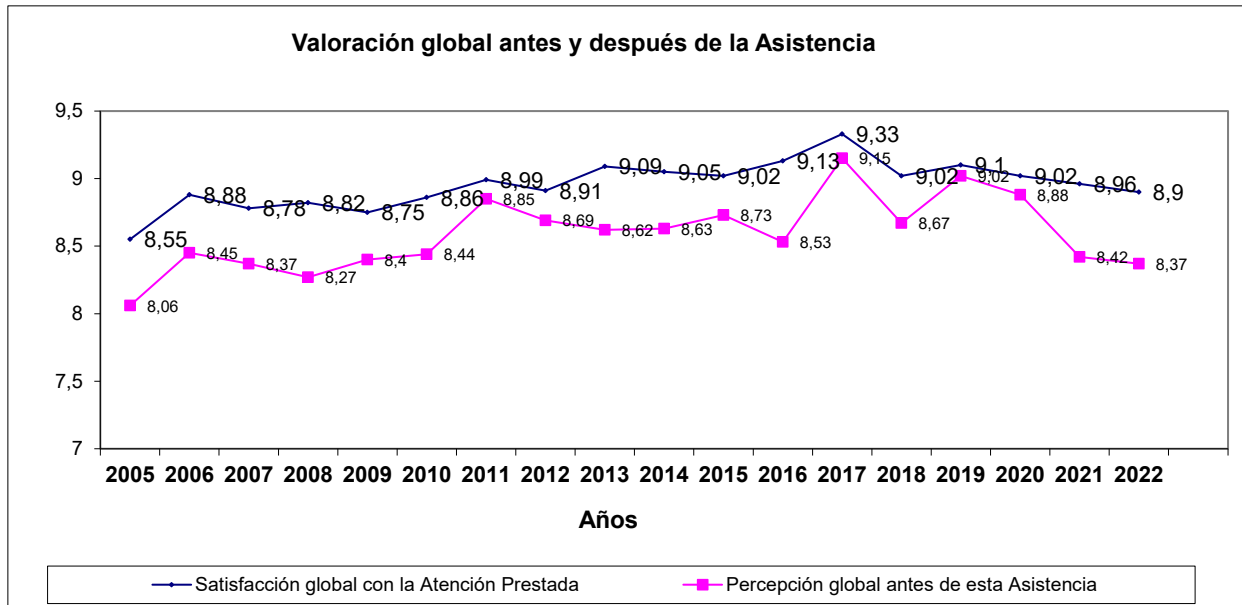


Gráfico evolutivo.- Satisfacción global del servicio con la atención prestada, y anterior a esta asistencia.



► 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
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
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
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
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
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
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
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

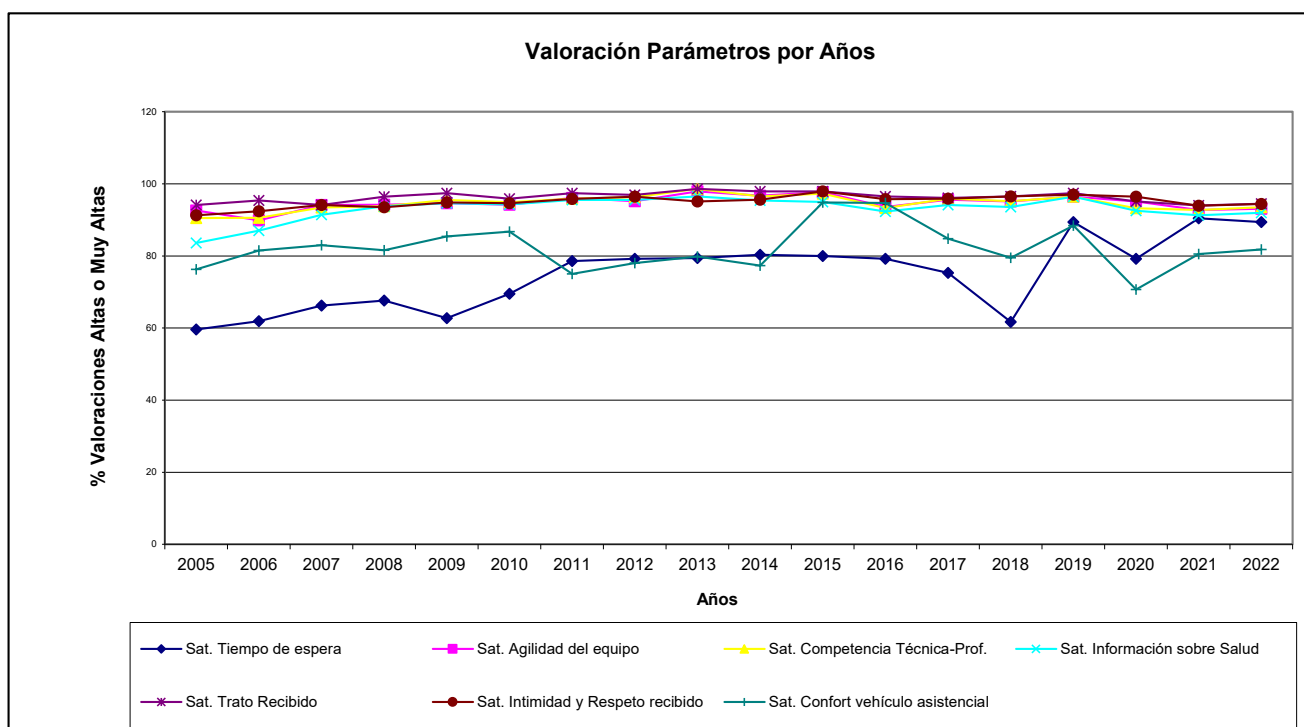


Gráfico evolutivo.- Calidad global del servicio con los diferentes parámetros estudiados



Resultados Estudio Satisfacción Pacientes 2022,

6.661 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	70,9 %	18,4%	4,7 %	2,1%	4 %	89,4 %
Agilidad del equipo	79,1 %	14 %	2 %	0,7%	4,3 %	93,1 %
Competencia técnica y profesional	81,3 %	12,2%	2 %	0,6%	3,9 %	93,5 %
Comunicación con el equipo	79 %	13 %	2,7 %	1,1%	4,3 %	92%
Trato humano recibido	88,8 %	5,7 %	1,3 %	0,6%	3,6 %	94,5 %
Intimidad y respeto	87,5 %	6,9 %	1,3 %	0,5%	3,8 %	94,4 %
Confort	69.3 %	12,6%	2 %	0,4%	15,7 %	81,8 %
Satisfacción global con la asistencia recibida	80,9 %	10,5%	1,7 %	0,7%	6,2 %	91,3 %
Valoración global, previa a la asistencia	58,5 %	29,1%	6,9 %	0,8%	4,7 %	87,7 %

Satisfacción global media con la asistencia recibida (de 1 a 10): **8,9**

Valoración global media, previa a la asistencia (de 1 a 10): **8,37**

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

De un total de 6661 pacientes encuestados, recibimos 2.695 aportaciones.

Fueron la mayor parte agradecimientos, pero también sugerencias y propuestas de mejora. Se han añadido, de manera literal y sin correcciones, como anexo 1 de este informe.