



# SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LOS USUARIOS ASISTIDOS POR SAMUR-PC.

## INDICADOR DE CALIDAD GLOBAL

*Velasco Rodríguez, F, Galán Galategui, D, Esquilas Sánchez, O., Torres García, F, Elizondo Giménez, M, Suárez Fernández, ME.*  
*Subdirección General de SAMUR-Protección Civil. Ayuntamiento de Madrid*

Para conocer la opinión de nuestros usuarios se ha realizado, entre otros, y por cuarto año consecutivo, el informe de calidad percibida por los pacientes, lo que permite comprobar la adecuación de la asistencia que prestamos a las expectativas y necesidades de nuestros clientes.  
El **objetivo** principal de este informe anual 2006 es descubrir el grado de satisfacción percibida por nuestros usuarios, identificando necesidades, problemas y oportunidades de mejora en nuestro trabajo habitual, la atención sanitaria que prestamos diariamente.

**Metodología:** Estudio descriptivo transversal, longitudinal, a través de encuesta telefónica, de aproximadamente diez minutos, a teléfonos de pacientes, recogidos en la propia asistencia. La población son los pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil. En 2006 fuimos activados en 117.223 ocasiones. Muestra y reposición por muestreo aleatorio simple. Cuatrocientos pacientes entrevistados.

Error muestral para nivel de confianza del 95%, y  $p=q=0.5$  para resultados totales. Estratos diferenciados: atención a enfermos leves y alta en el lugar y atención a enfermos que por su situación clínica fueron trasladados a hospital.

Criterios de exclusión: pacientes cuya patología no hace posible la realización de la encuesta (inconscientes, psiquiátricos, intoxicados, etc.), activaciones de unidades de apoyo, activaciones sin heridos o sin suceso.

Parámetros evaluados en el estudio entre otros: Edad, Sexo, Demandante asistencial, tipo de unidad que presta la asistencia, tiempos de respuesta, accesibilidad, rapidez, seguridad, agilidad del equipo, competencia, comunicación, trato humano, ética, competencia a la transferencia, confort y valoración global del servicio antes y después de la intervención. Datos procesados mediante Access 2000 y analizados con SPSS v.13.0

**Resultados:** La población encuestada se dividió en dos estratos aleatoriamente, 57% asistencia y alta en el lugar y 43% asistencia-traslado hospitalario. Tiempo de respuesta obtenemos grado de satisfacción percibida muy alto/alto en el 61,2% de los casos. Para los parámetros agilidad del equipo, competencia técnica y profesional, y comunicación con el equipo el grado de satisfacción es muy alto/ alto en el 89,9% de los casos, 90,6% y 87%, respectivamente. El trato humano, la intimidad y respeto, el confort y la competencia en la transferencia hospitalaria, con grado de satisfacción muy alto/alto en el 95,4%, 92,4%, 81,4% y 61,1%, respectivamente. La calificación global previa a esta actuación presenta una media de 8,45(DE:1.46). Tras la asistencia sanitaria los pacientes manifiestan una Valoración Global Media de nuestro servicio superior a la percepción que previamente tenían de nosotros, 8,88 (DE:1,46) sin diferencia significativa entre ambas mediciones ( $p>0,05$ ).



### Conclusiones:

El informe de Calidad Percibida de los usuarios atendidos por SAMUR-Protección Civil es una herramienta importante en el marco de nuestra Política de Calidad de Servicio Público. El establecimiento, entre otros muchos, de estos indicadores de medición como método continuo de detección de oportunidades de mejora, nos posibilita la introducción inmediata de medidas correctivas y preventivas en las áreas principales de trabajo, que afectan a nuestra Calidad Global, y que hace que nuestros usuarios nos califiquen otro año más como Servicio Excelente.



SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	muy alto	alto	interm.	bajo	muy bajo	NS/NC	Total	% muy alto/alto
Tiempo de respuesta	108	124	79	16	19	34	380	
%	28.4%	32.6%	20.8%	4.2%	5%	8.9%	100.00%	61.9 %
Agilidad del Equipo	164	184	35	2	1	1	387	
%	42.4%	47.5%	9%	0.50%	0.30%	0.30%	100.00%	89.9%
Competencia Técnica y profesional	160	196	29	4	0	4	393	
%	40.7%	49.9%	7.4%	1%	0%	1%	100.00%	90.6%
Comunicación con el Equipo	146	195	44	3	3	1	392	
%	37.2%	49.7%	11.2%	0.80%	0.80%	0.30%	100.00%	87%
Trato humano	213	162	13	1	3	1	393	
%	54.2%	41.2%	3.3%	0.30%	0.80%	0.30%	100.00%	95.4%
Intimidad y respeto	193	170	22	6	0	2	393	
%	49.1%	43.3%	5.6%	1.5%	0%	0.50%	100.00%	92.4%
Confort	153	163	36	4	1	31	388	
%	18.8%	57.6%	13.3%	1.8%	0.8%	7.8%	100.00%	81.4%
Competencia en la Transferencia Hospitalaria	42	65	19	6	2	41	175	
%	24%	37.1%	10.9%	3.4%	1.1%	23.4%	100.00%	61.1%
Calificación satisfacción global	Puntuación de la satisfacción global media de 8,88 (DE:1,28)							
Calificación percibida global previa	Puntuación de la satisfacción global media de 8,45 (DE:1,46)							

