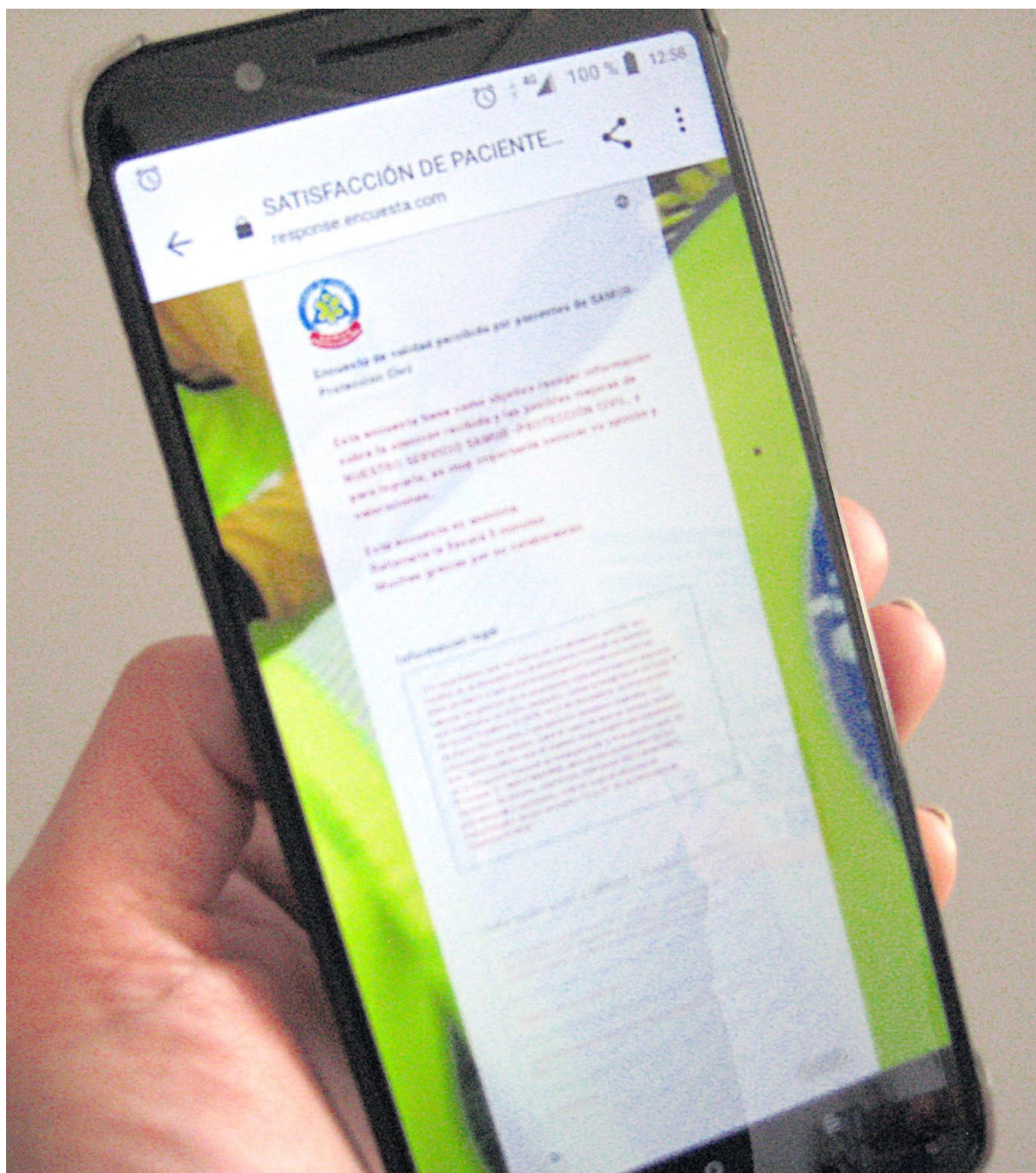


INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS **AÑO 2024**



CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ASISTENCIA
SAMUR-Protección Civil



INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Calidad percibida en relación con la asistencia sanitaria.

SAMUR-Protección Civil 2024

INFORME DE RESULTADOS 2024

POBLACIÓN: Pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2024.

MUESTRA: 12.004 pacientes que cumplimentan la encuesta.

MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.

FECHA DE CAMPO: Año 2024.

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 2024 y enero 2025.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, ± 0.9 % para resultados totales.



➤ RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Pregunta 17.- Género

La población final encuestada queda configurada por un total de 12.004 personas, de las que el 54,9 %, un total de 5.949 fueron mujeres.

Estadísticos

17. Género

N	Válido	
	10840	
	No contestan	1164

17. Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otro	100	,8	,9	,9
	Masculino	4791	39,9	44,2	45,1
	Femenino	5949	49,6	54,9	100,0
	Total	10840	90,3	100,0	
No contestan		1164	9,7		
Total		12004	100,0		

17. Género

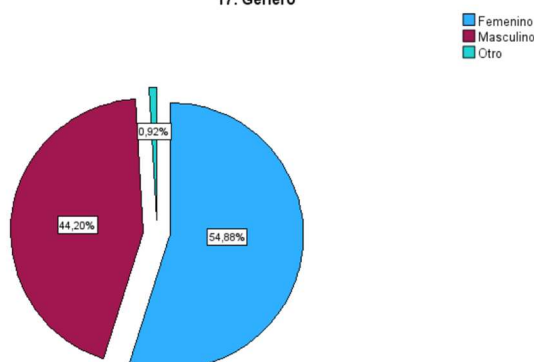


Gráfico. Distribución de pacientes por género.



DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Pregunta 18.- Edad

Los pacientes encuestados tienen una media de 53 años.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
18. Edad	10544	87,8%	1460	12,2%	12004	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
18. Edad	Media	53,10	,182
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	52,74	
	Límite superior	53,46	
Media recortada al 5%		53,52	
Mediana		54,00	
Varianza		347,773	
Desv. estándar		18,649	
Mínimo		0	
Máximo		102	
Rango		102	
Rango intercuartil		26	
Asimetría		-,326	,024
Curtosis		-,266	,048

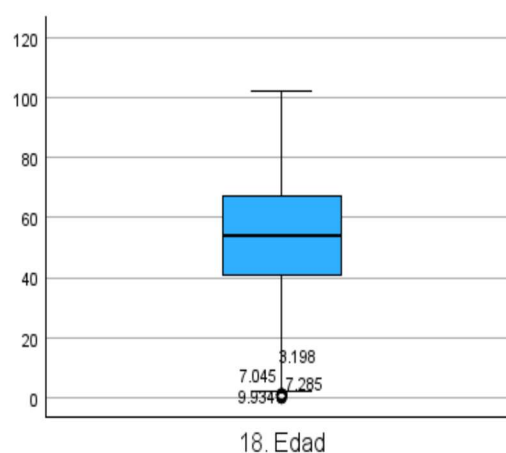
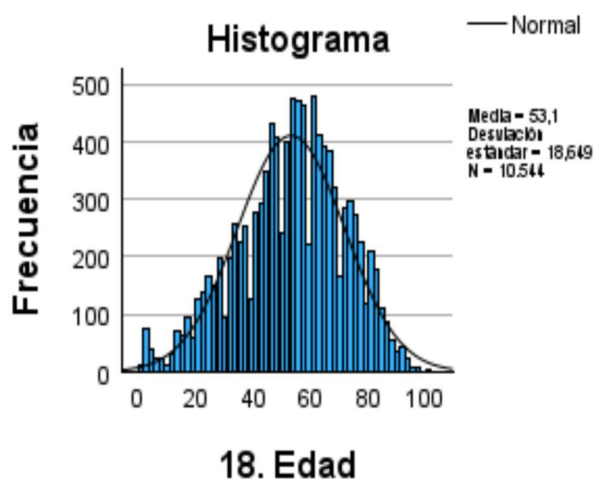


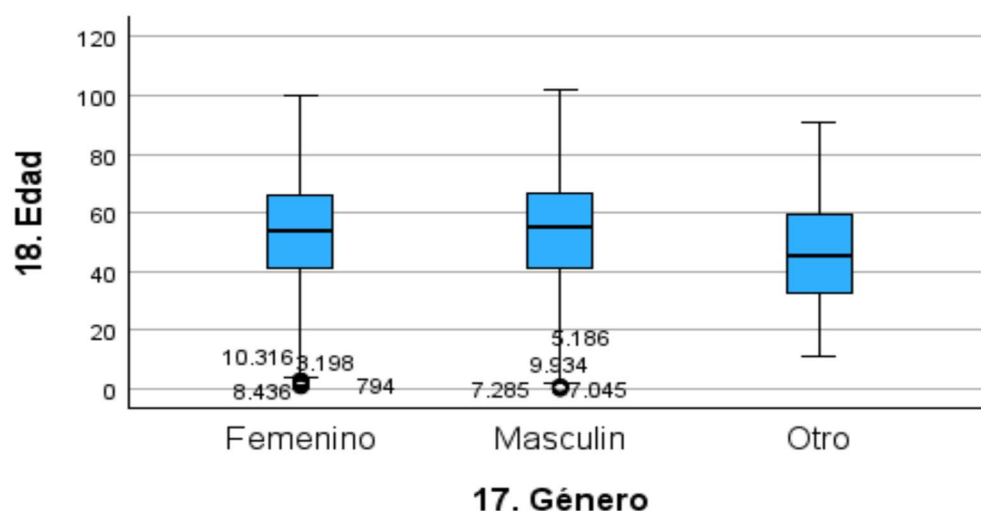
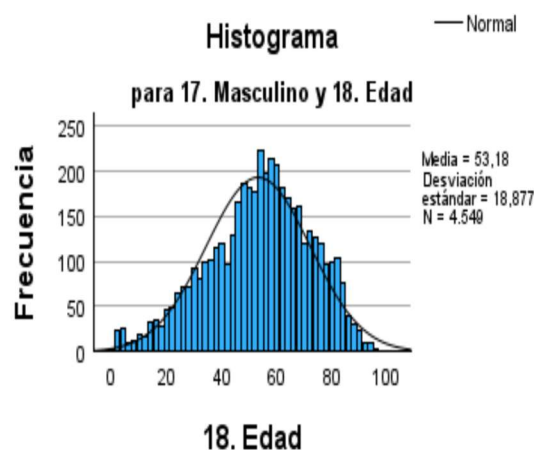
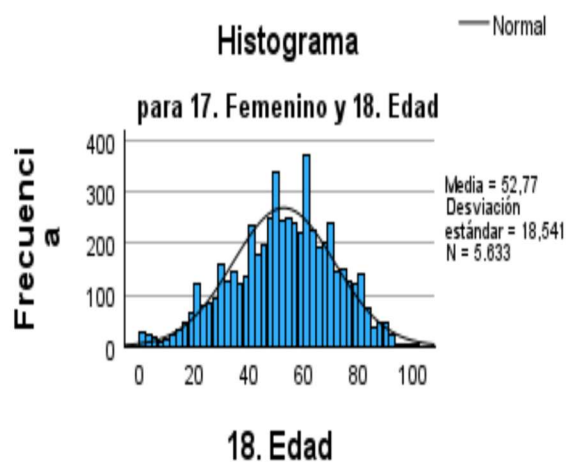
Gráfico. Distribución de pacientes por edad



DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO

Resumen de procesamiento de casos

		Válido		Casos Perdidos		Total	
17. Género		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
18. Edad	Femenino	5633	94,7%	316	5,3%	5949	100,0%
	Masculino	4549	94,9%	242	5,1%	4791	100,0%
	Otro	80	80,0%	20	20,0%	100	100,0%





Descriptivos

17. Género		Estadístico		Error estándar
18. Edad	Femenino	Media	52,77	,247
		Media recortada al 5%	53,10	
		Mediana	54,00	
		Varianza	343,762	
		Desv. estándar	18,541	
		Mínimo	1	
		Máximo	100	
		Rango	99	
		Rango intercuartil	25	
		Asimetría	-,277	,033
		Curtosis	-,297	,065
	Masculino	Media	53,18	,280
		Media recortada al 5%	53,69	
		Mediana	55,00	
		Varianza	356,323	
		Desv. estándar	18,877	
		Mínimo	0	
		Máximo	102	
		Rango	102	
		Rango intercuartil	26	
		Asimetría	-,367	,036
		Curtosis	-,241	,073
	Otro	Media	47,16	2,029
		Media recortada al 5%	46,85	
		Mediana	45,50	
		Varianza	329,302	
		Desv. estándar	18,147	
		Mínimo	11	
		Máximo	91	
		Rango	80	
		Rango intercuartil	28	
		Asimetría	,179	,269
		Curtosis	-,339	,532



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

Fuimos activados en el 56,9 % de los casos por un familiar, un amigo o un ciudadano. En el 15,8 % de los casos encuestados, 1901 casos, por los propios pacientes.

Resúmenes de casos

	2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Usted mismo (aunque le hayamos enviado ya una encuesta de satisfacción como demandante del servicio, la encuesta actual se refiere a su satisfacción como paciente)	2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Familiar /amigo/ ciudadano	2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Institución (Policia Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)	2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Lo desconoce
N	1901	6830	2811	1235
% de N	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
total				

Resumen de procesamiento de casos

	Incluido		Casos Excluido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Usted mismo (aunque le hayamos enviado ya una encuesta de satisfacción como demandante del servicio, la encuesta actual se refiere a su satisfacción como paciente)	1901	15,8%	10103	84,2%	12004	100,0%
2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Familiar /amigo/ ciudadano	6830	56,9%	5174	43,1%	12004	100,0%
2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Institución (Policia Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)	2811	23,4%	9193	76,6%	12004	100,0%
2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Lo desconoce	1235	10,3%	10769	89,7%	12004	100,0%

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

Los pacientes encuestados fueron en un 57,8 %, un total de 6.934, trasladados a un centro sanitario.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fue trasladado a un centro sanitario.	6934	57,8	57,8	57,8
	Se quedó en el lugar con la recomendación de recibir atención médica no urgente.	2712	22,6	22,6	80,4
	Se quedó en el lugar.	2358	19,6	19,6	100,0
	Total	12004	100,0	100,0	

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

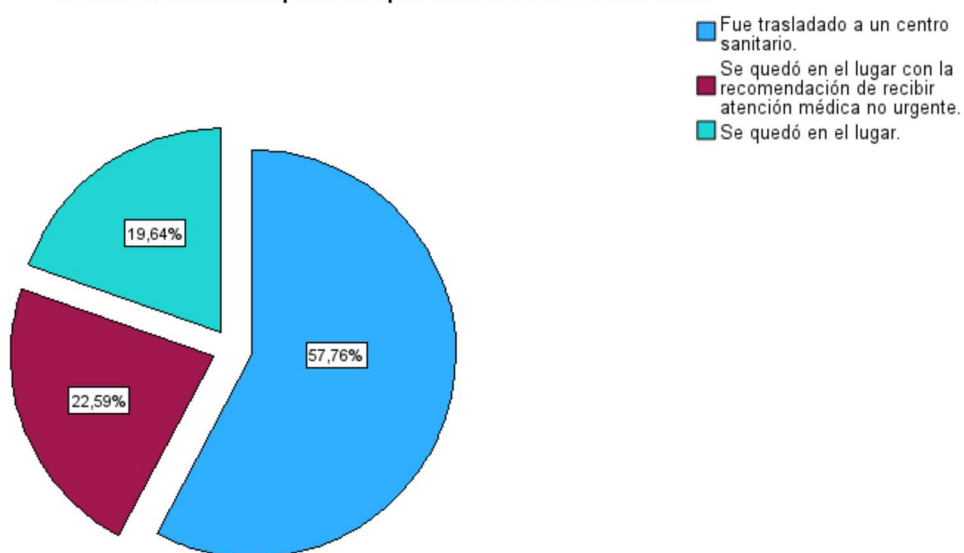


Gráfico. Distribución de pacientes por finalización de asistencia

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

El 21,5 % de los pacientes encuestados que contestan a esta pregunta lo hacen afirmativamente, un total de 1091 casos.

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

N	Válido	
		5072
	No aplica	6932

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3981	33,2	78,5	78,5
	Sí	1091	9,1	21,5	100,0
	Total	5072	42,3	100,0	
No aplica		6932	57,7		
Total		12004	100,0		

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

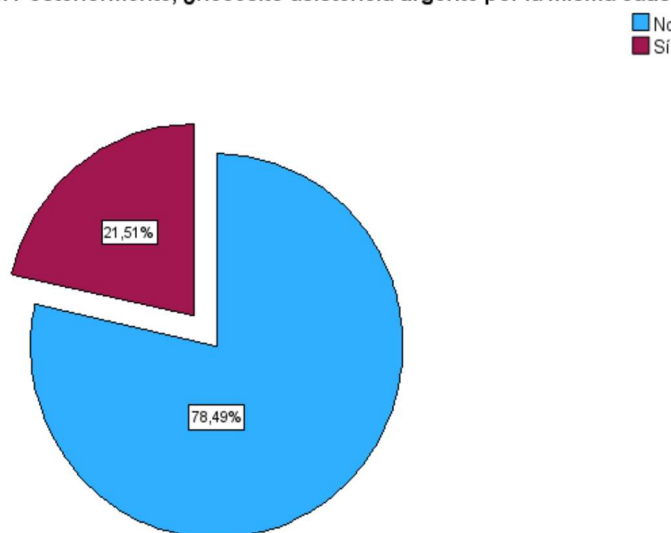


Gráfico. Distribución de pacientes por nueva asistencia

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

El 21,5 % de los pacientes encuestados, un total de 1091, contestan que sí necesitaron asistencia urgente. De ellos, el 49,4 %, 540 pacientes, esta asistencia urgente fue antes de tres horas desde la asistencia recibida.

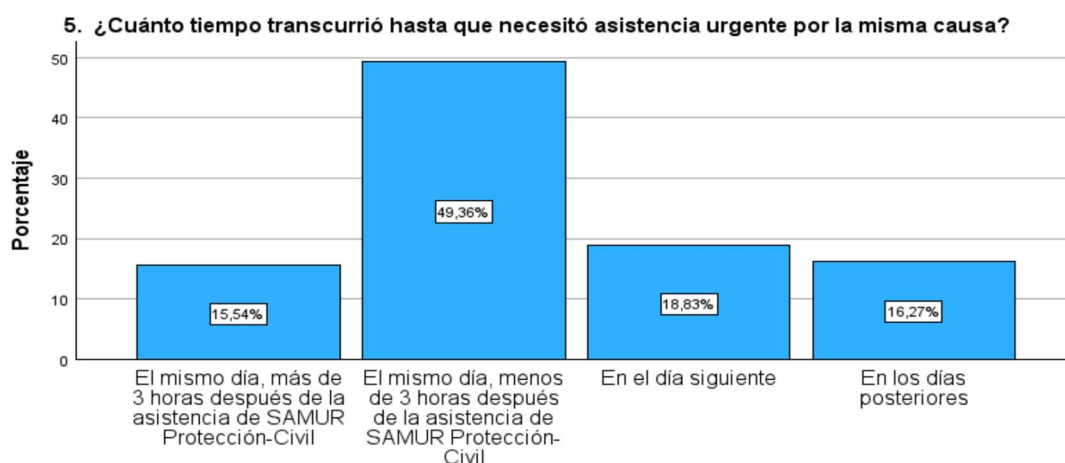
Estadísticos

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

N	Válido	1094
	No aplica	10910

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	El mismo día, más de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil	170	1,4	15,5	15,5
	El mismo día, menos de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil	540	4,5	49,4	64,9
	En el día siguiente	206	1,7	18,8	83,7
	En los días posteriores	178	1,5	16,3	100,0
	Total	1094	9,1	100,0	
No aplica		10910	90,9		
Total		12004	100,0		



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

Gráfico. Distribución por tiempo de nueva asistencia urgente

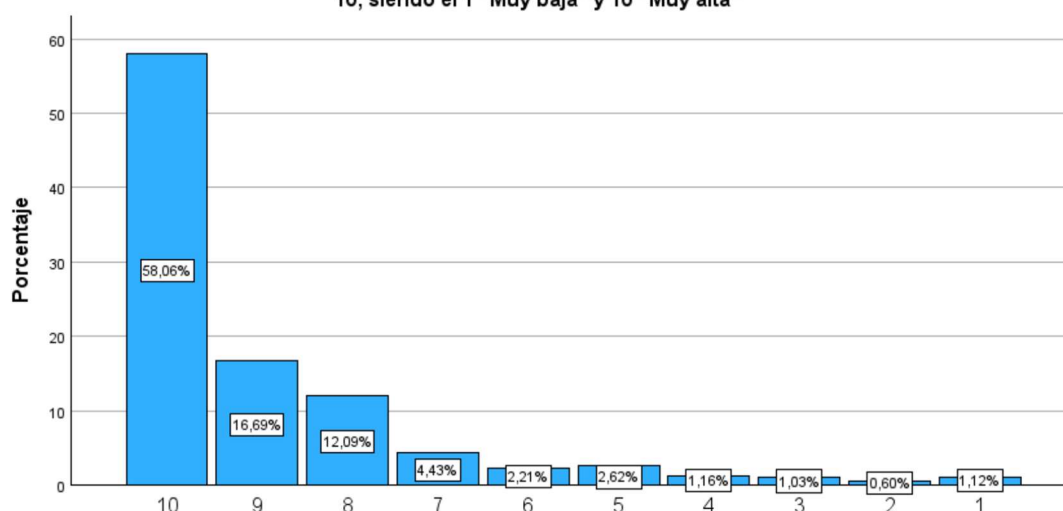
Pregunta 6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo que pasó desde que se realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo 1 "Muy bajo" y 10 "Muy alto"

El 86,8 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

6.¿Cuál es su satisfacción con el tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	6949	57,9	58,1	58,1
	9	1997	16,6	16,7	74,7
	8	1447	12,1	12,1	86,8
	7	530	4,4	4,4	91,3
	6	264	2,2	2,2	93,5
	5	313	2,6	2,6	96,1
	4	139	1,2	1,2	97,3
	3	123	1,0	1,0	98,3
	2	72	,6	,6	98,9
	1	134	1,1	1,1	100,0
	Total	11968	99,7	100,0	
No contestan		36	,3		
Total		12004	100,0		

6_¿Cuál es su satisfacción con el tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta"



6_¿Cuál es su satisfacción con el tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta"

Gráfico: Satisfacción con tiempo de espera a la asistencia sanitaria

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 94,7 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.1. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	8736	72,8	73,1	73,1
	9	1759	14,7	14,7	87,8
	8	818	6,8	6,8	94,7
	7	231	1,9	1,9	96,6
	6	89	,7	,7	97,3
	5	91	,8	,8	98,1
	4	36	,3	,3	98,4
	3	44	,4	,4	98,8
	2	41	,3	,3	99,1
	1	106	,9	,9	100,0
	Total	11951	99,6	100,0	
No contestan		53	,4		
Total		12004	100,0		

7.1. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

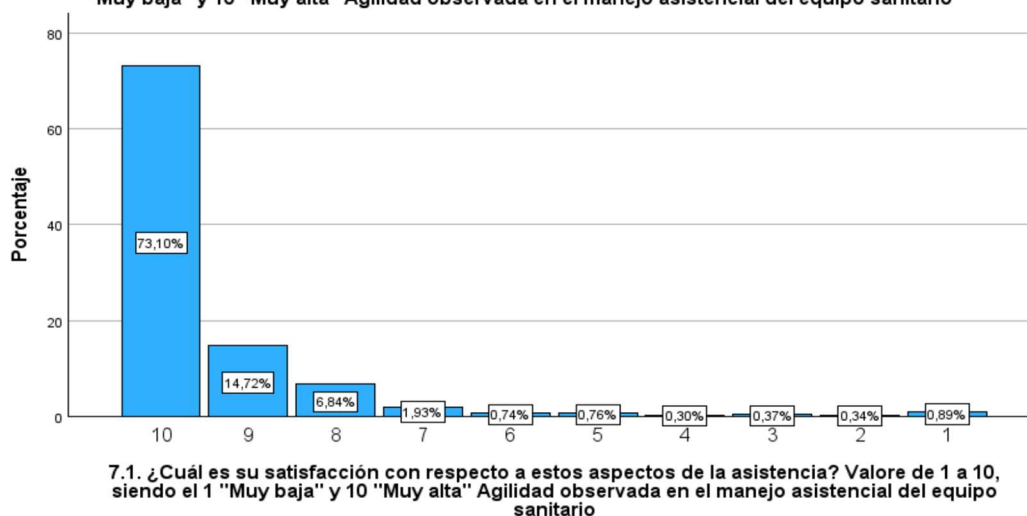


Gráfico. Satisfacción con agilidad en manejo asistencial del equipo sanitario.

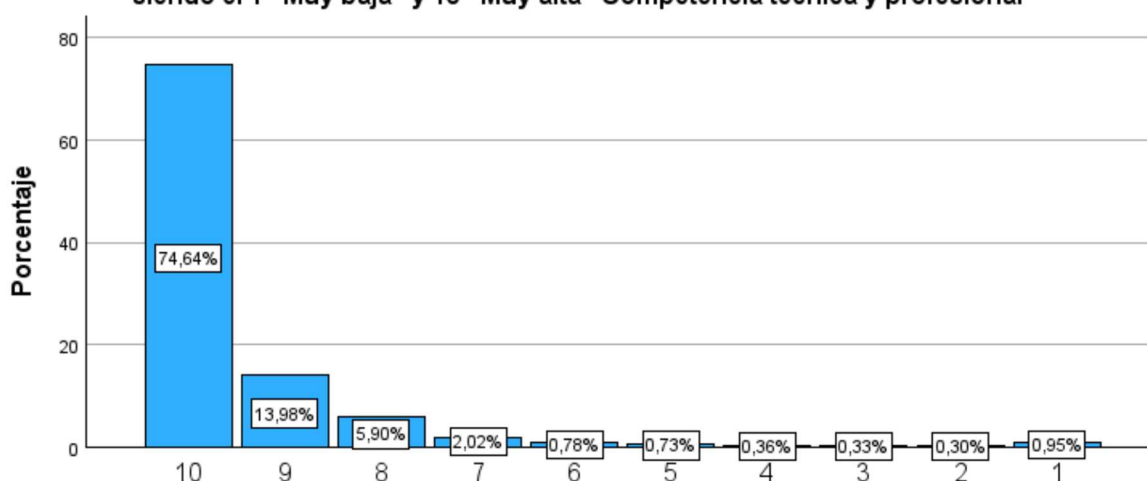
Pregunta 7. 2.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Competencia técnica y profesional del equipo interviniente

El 94,5 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.2. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Competencia técnica y profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	8914	74,3	74,6	74,6
	9	1670	13,9	14,0	88,6
	8	705	5,9	5,9	94,5
	7	241	2,0	2,0	96,5
	6	93	,8	,8	97,3
	5	87	,7	,7	98,1
	4	43	,4	,4	98,4
	3	39	,3	,3	98,7
	2	36	,3	,3	99,0
	1	114	,9	1,0	100,0
	Total	11942	99,5	100,0	
No contestan		62	,5		
Total		12004	100,0		

7.2. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Competencia técnica y profesional



7.2. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Competencia técnica y profesional

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

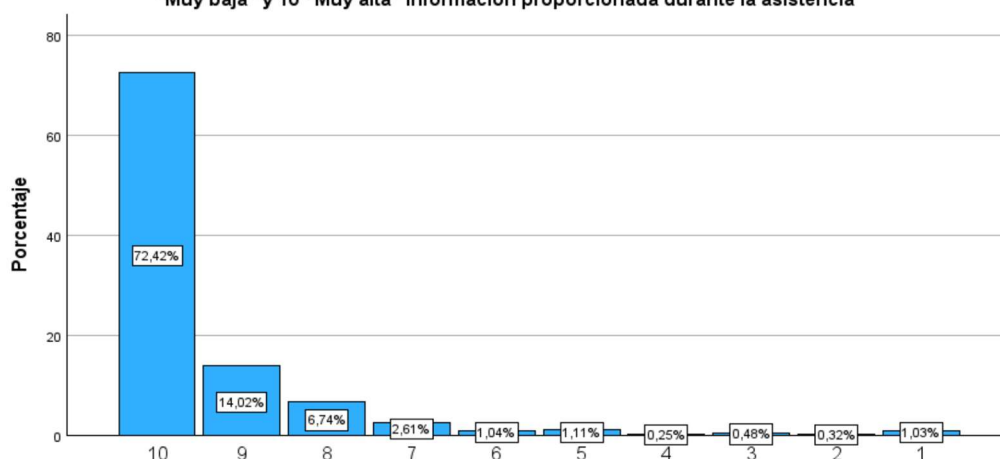
Pregunta 7. 3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Información proporcionada durante la asistencia

El 93,2 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.3. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Información proporcionada durante la asistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	8645	72,0	72,4	72,4
	9	1673	13,9	14,0	86,4
	8	804	6,7	6,7	93,2
	7	311	2,6	2,6	95,8
	6	124	1,0	1,0	96,8
	5	132	1,1	1,1	97,9
	4	30	,2	,3	98,2
	3	57	,5	,5	98,7
	2	38	,3	,3	99,0
	1	123	1,0	1,0	100,0
	Total	11937	99,4	100,0	
No contestan		67	,6		
Total		12004	100,0		

7.3. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Información proporcionada durante la asistencia



7.3. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Información proporcionada durante la asistencia

Gráfico. Satisfacción con información facilitada durante la asistencia.

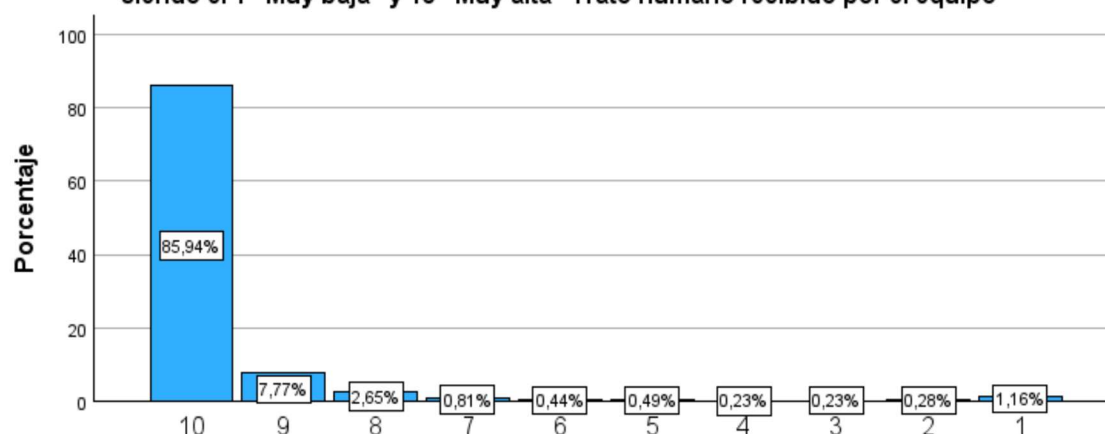
Pregunta 7. 4.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Trato humano recibido por el equipo

El 95,9 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.4. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Trato humano recibido por el equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	10256	85,4	85,9	85,9
	9	927	7,7	7,8	93,7
	8	316	2,6	2,6	96,4
	7	97	,8	,8	97,2
	6	53	,4	,4	97,6
	5	58	,5	,5	98,1
	4	27	,2	,2	98,3
	3	28	,2	,2	98,6
	2	34	,3	,3	98,8
	1	138	1,1	1,2	100,0
	Total	11934	99,4	100,0	
No contestan		70	,6		
Total		12004	100,0		

7.4. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Trato humano recibido por el equipo



7.4. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Trato humano recibido por el equipo

Gráfico: Satisfacción con trato humano recibido.

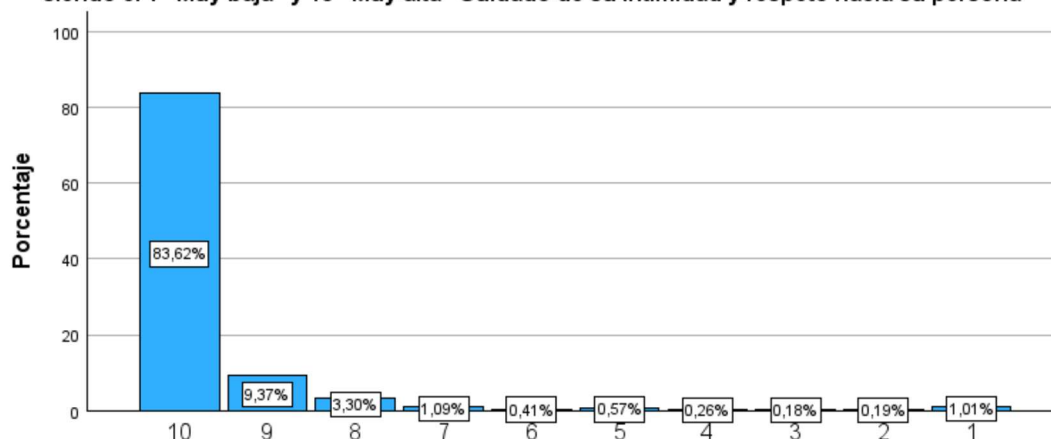
Pregunta 7. 5.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

El 96,3 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.5. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	9968	83,0	83,6	83,6
	9	1117	9,3	9,4	93,0
	8	393	3,3	3,3	96,3
	7	130	1,1	1,1	97,4
	6	49	,4	,4	97,8
	5	68	,6	,6	98,4
	4	31	,3	,3	98,6
	3	21	,2	,2	98,8
	2	23	,2	,2	99,0
	1	120	1,0	1,0	100,0
Total		11920	99,3	100,0	
No contestan		84	,7		
Total		12004	100,0		

7.5. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona



7.5. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

Gráfico. Satisfacción con cuidado de intimidad y respeto.

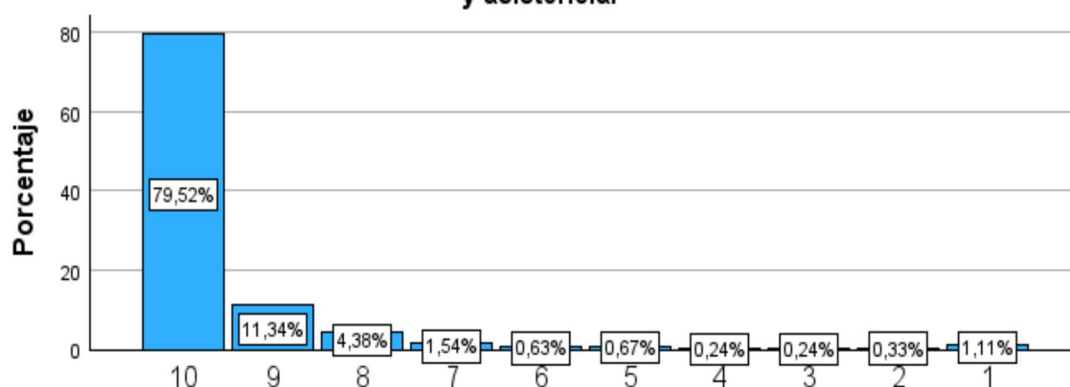
Pregunta 7. 6.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Sensación de seguridad física, emocional y asistencial.

El 95,2 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.6. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Sensación de seguridad física, emocional y asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	9459	78,8	79,5	79,5
	9	1349	11,2	11,3	90,9
	8	521	4,3	4,4	95,2
	7	183	1,5	1,5	96,8
	6	75	,6	,6	97,4
	5	80	,7	,7	98,1
	4	29	,2	,2	98,3
	3	28	,2	,2	98,6
	2	39	,3	,3	98,9
	1	132	1,1	1,1	100,0
	Total	11895	99,1	100,0	
No contestan		109	,9		
Total		12004	100,0		

7.6. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Sensación de seguridad física, emocional y asistencial



7.6. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Sensación de seguridad física, emocional y asistencial

Gráfico. Satisfacción con Sensación de seguridad física, emocional y asistencial.

Pregunta 8.- ¿Fue atendido en la ambulancia?

El 85,5% de las personas encuestadas fueron atendidas en el vehículo asistencial.

Estadísticos

8. ¿Fue atendido en la ambulancia?

N	Válido	
	Válido	11643
	No contestan	361

8. ¿Fue atendido en la ambulancia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	9958	83,0	85,5	85,5
	No	1685	14,0	14,5	100,0
	Total	11643	97,0	100,0	
No contestan		361	3,0		
Total		12004	100,0		

8. ¿Fue atendido en la ambulancia?

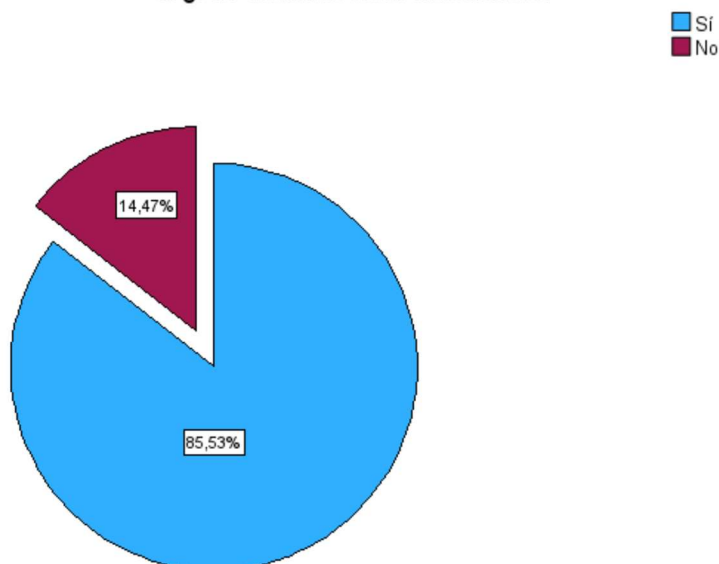


Gráfico. ¿Fue atendido en la ambulancia?

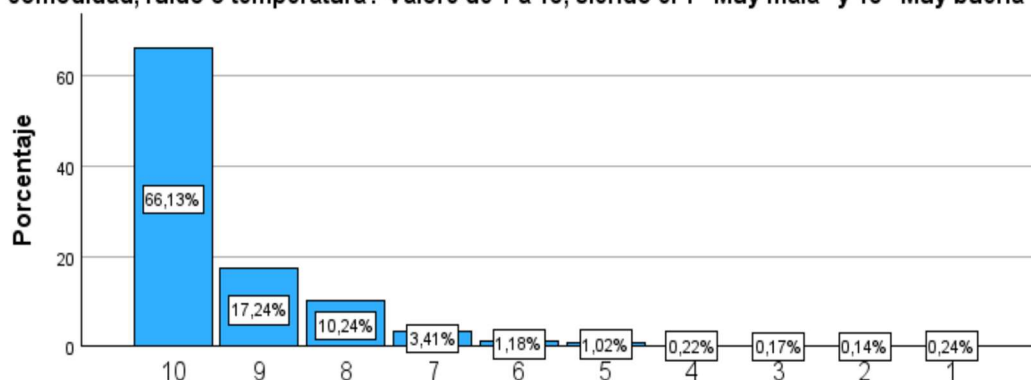
Pregunta 9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

El 93,6 % de los casos encuestados que son atendidos en el vehículo asistencial, manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	6436	53,6	66,1	66,1
	9	1678	14,0	17,2	83,4
	8	997	8,3	10,2	93,6
	7	332	2,8	3,4	97,0
	6	115	1,0	1,2	98,2
	5	99	,8	1,0	99,2
	4	21	,2	,2	99,4
	3	17	,1	,2	99,6
	2	14	,1	,1	99,8
	1	23	,2	,2	100,0
	Total	9732	81,1	100,0	
No contestan		2272	18,9		
Total		12004	100,0		

9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"



9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

Gráfico. Satisfacción con el confort de la ambulancia.

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"

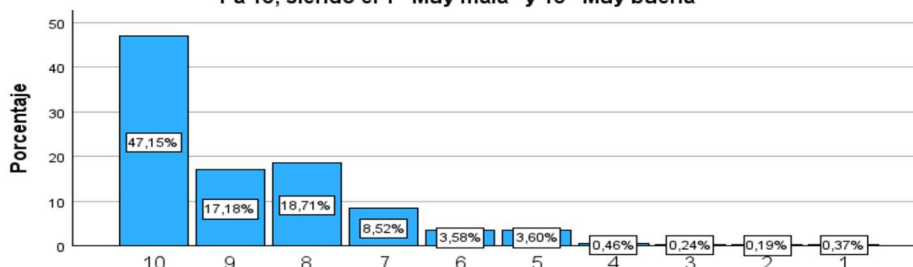
El 83 % de los casos encuestados que contestan a esta pregunta, manifiestan un grado de 8 o por encima de 8 en su percepción global del servicio antes de esta asistencia.

	N	Mínimo	Máximo	Media	D.E.
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?	11544	1	10	8,78	1,544
N válido (por lista)	11544				

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?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	5443	45,3	47,2	47,2
	9	1983	16,5	17,2	64,3
	8	2160	18,0	18,7	83,0
	7	983	8,2	8,5	91,6
	6	413	3,4	3,6	95,1
	5	416	3,5	3,6	98,7
	4	53	,4	,5	99,2
	3	28	,2	,2	99,4
	2	22	,2	,2	99,6
	1	43	,4	,4	100,0
	Total	11544	96,2	100,0	
No contestan		460	3,8		
Total		12004	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 del servicio antes de la asistencia.

Pregunta 11.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

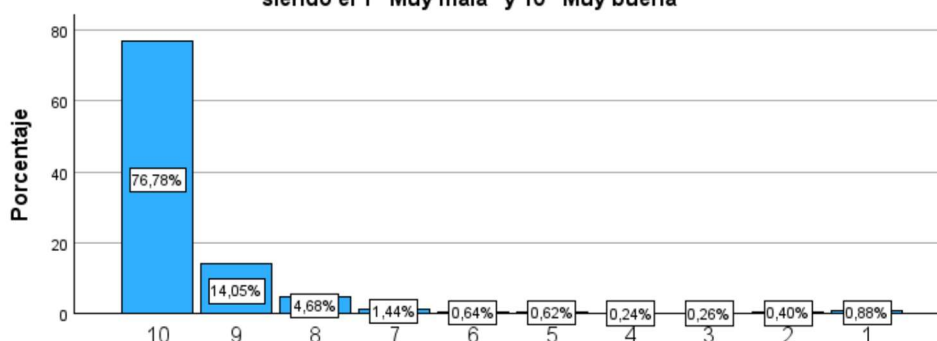
El 95,5 % de los casos encuestados, manifiestan un grado de satisfacción global del servicio, de 8 o por encima de 8.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida?	11539	1	10	9,52	1,293
N válido (por lista)	11539				

11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	8860	73,8	76,8	76,8
	9	1621	13,5	14,0	90,8
	8	540	4,5	4,7	95,5
	7	166	1,4	1,4	96,9
	6	74	,6	,6	97,6
	5	72	,6	,6	98,2
	4	28	,2	,2	98,5
	3	30	,2	,3	98,7
	2	46	,4	,4	99,1
	1	102	,8	,9	100,0
	Total	11539	96,1	100,0	
No contestan		465	3,9		
Total		12004	100,0		

11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"



11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

Gráfico. Satisfacción global del servicio con la atención prestada.

12. Si volviese a tener una emergencia ¿desearía que SAMUR-Protección Civil realizara la asistencia? ¿lo recomendaría? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Nunca" y 10 "Siempre"

12. Si volviese a tener una emergencia ¿desearía que SAMUR-Protección Civil realizara la asistencia? ¿lo recomendaría? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Nunca" y 10 "Siempre"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	9565	79,7	82,9	82,9
	9	1133	9,4	9,8	92,7
	8	432	3,6	3,7	96,4
	7	117	1,0	1,0	97,5
	1	87	,7	,8	98,2
	5	79	,7	,7	98,9
	6	49	,4	,4	99,3
	2	29	,2	,3	99,6
	3	27	,2	,2	99,8
	4	23	,2	,2	100,0
	Total	11541	96,1	100,0	
No contestan		463	3,9		
Total		12004	100,0		

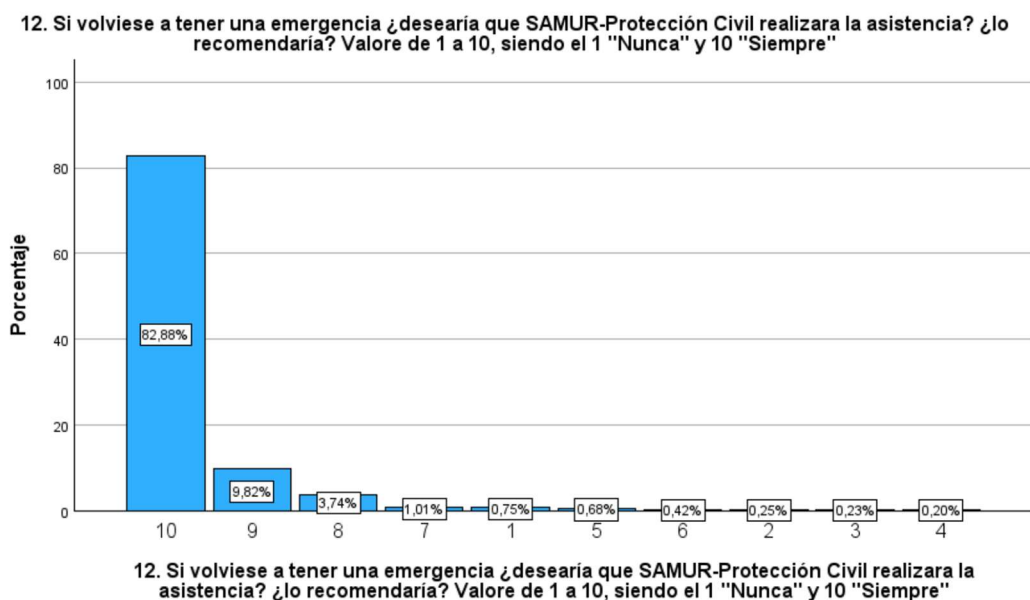


Gráfico. Recomendación del servicio SAMUR-Protección Civil.



► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"	11539	1	10	9,52	1,293
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"	11544	1	10	8,78	1,544
N válido (por lista)	11489				

Años	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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	9,44	9,52
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	8,71	8,78

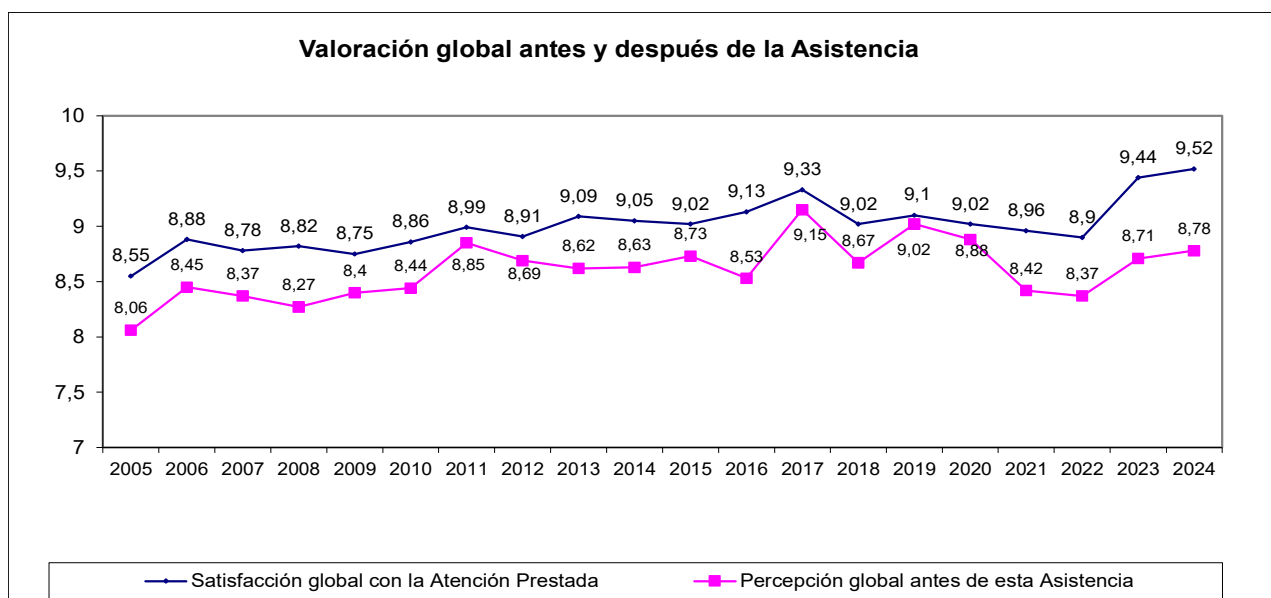


Gráfico evolutivo. Satisfacción global del servicio con la atención prestada, y satisfacción anterior a esta asistencia.



► 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	2023	2024
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	90,7	91,3
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	96,5	96,6
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	96,4	96,5
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	95,3	95,8
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	97,1	97,2
Sat. Intimidación 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	97,4	97,4
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	97	97
Sat. Seguridad fis,emoc,asist																				96,8
Sat. con Transferencia Hospitalaria	74,9	61,1	66,5	70	72															

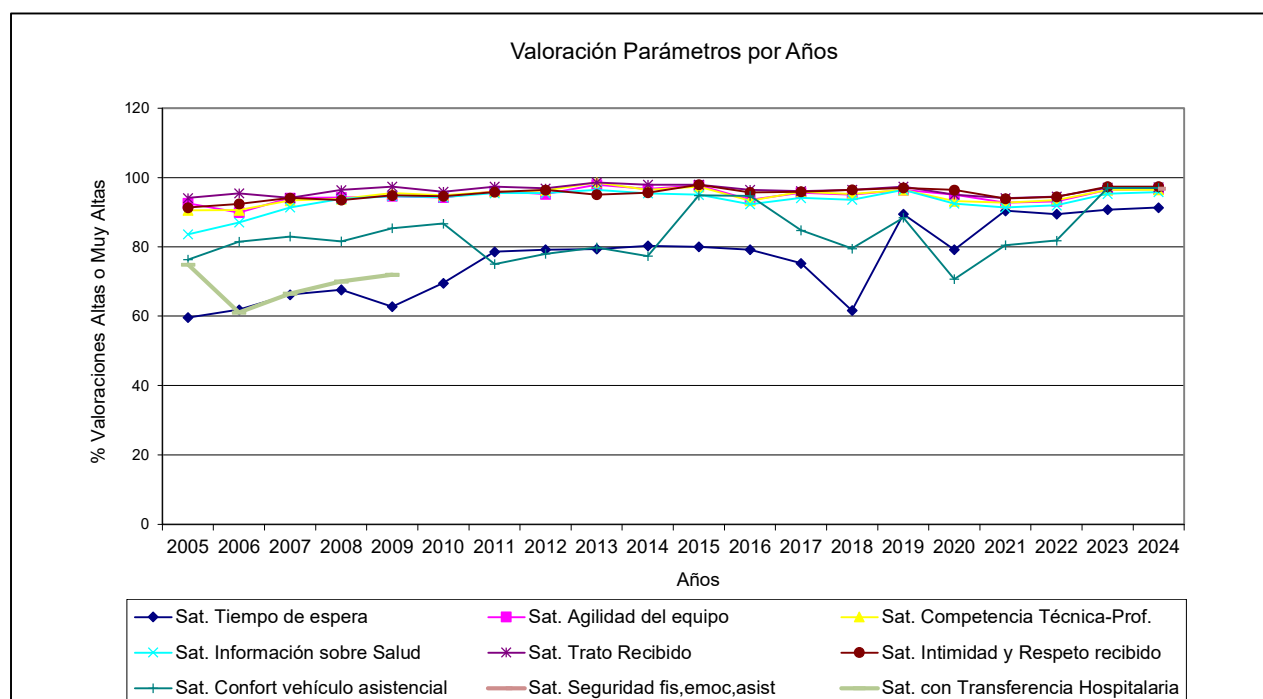


Gráfico evolutivo. Calidad global del servicio con los diferentes parámetros estudiados



Resultados estudio satisfacción de pacientes 2024

12.004 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	74,7 %	16,5%	4,8 %	2,2%	1,7 %	91,3 %
Agilidad del equipo	87,8 %	8,7 %	1,5 %	0,7%	1,2 %	96,6 %
Competencia técnica y profesional	88,6 %	7,9%	1,5 %	0,7%	1,3 %	96,5 %
Comunicación con el equipo	86,4 %	9,3 %	2,1 %	0,8%	1,3 %	95,8%
Trato humano recibido	93,7 %	3,4 %	0,9 %	0,4%	1,5 %	97,2 %
Intimidad y respeto	93 %	4,4 %	1%	0,5%	1,2 %	97,4 %
Seguridad Fis-Emo-Asis.	90.9 %	5,9%	1,3 %	0,4%	1,4 %	96,8 %
Confort	83,4%	13,6%	2,2 %),4%	0,3 %	97 %
Satisfacción global con la asistencia recibida	90,8 %	6,1%	1,2 %	0,5%	1,3 %	96,9 %
Valoración global, previa a la asistencia	64,3 %	27,2%	7,2 %	0,7%	0,6 %	91,6 %

Satisfacción global media con la asistencia recibida (de 1 a 10): **9,52**

Valoración global media, previa a la asistencia (de 1 a 10): **8,78**

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

De un total de 12.004 pacientes encuestados, recibimos 8400 aportaciones.

Fueron la mayor parte agradecimientos, pero también sugerencias y propuestas de mejora.