



## SATISFACCIÓN DE USUARIOS – PACIENTES ATENDIDOS 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.



**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS  
CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DE SAMUR-Protección Civil.**

CUESTIONARIO Nº:  PROTOCOLO Nº  DIA DE LA SEMANA

ESTRATO Nº   
1.- Atendido y alta en el lugar.  
2.- Atendido y trasladado a centro sanitario.

RESPONDE PACIENTE

RESP. OBSERVADOR DIRECTO

**OBSERVACIONES DEL ENCUESTADOR:**

FECHA ENTREVISTA

ENTREVISTADOR Nº

HORA INICIO  HORA FIN  TOTAL TIEMPO

De acuerdo con la ley de protección de datos vigente, toda la información recogida en este cuestionario será tratada con fines estadísticos de manera global, confidencial a nivel individual y no será facilitada a terceros.

Buenos días/tardes. Le llamamos en nombre de SAMUR-P.C. Estamos realizando una encuesta dirigida a los pacientes atendidos por este servicio. ¿Es tan amable de respondernos a unas preguntas?

SI

NO (¡despedida amable!)

1.- ¿Sabe usted quien avisó a SAMUR – Protección Civil?

- 1.- El mismo paciente (**realizar cuestionario de accesibilidad y continuar con éste**)
- 2.- Familiar / amigo / ciudadano.
- 3.- Institución ( PM, PN, etc)
- 4.- Lo desconoce

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?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

3.- ¿Cuánto tiempo calcula que pasó hasta que llegó la asistencia (Anotar respuesta en Minutos)?\_\_\_

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?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

5.- Con respecto a la competencia técnica y profesional (conocimientos, destreza, capacidad técnica y profesionalidad) del equipo interviniente ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

6.- Respecto 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?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

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

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

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

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

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

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

Si disconfort, anotar la causa: \_\_\_\_\_

**SOLO PARA ESTRATO 1**

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

1.- NO

2.- SI → ¿Por el mismo proceso?

1.- NO

2.- SI → ¿Cuándo? 1.- En el mismo día o siguiente  
2.- Con posterioridad ¿Cuántos días después? \_\_\_\_\_

COMENTARIOS del paciente:

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)?

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

18.- Antes de conocerlos con esta asistencia, ¿que puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global?. Puntúe del 0 al 10 (siendo 0 la puntuación más baja y 10 la mas alta)?

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    NS

OBSERVACIONES SOBRE ESTA ACTUACIÓN (Se anotarán textualmente las palabras del paciente):

SUGERENCIAS DE MEJORA, relativas a esta asistencia o a cualquier aspecto del Servicio SAMUR-Protección Civil (Se anotarán textualmente las palabras del encuestado):