

#### TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

#### TITULO DEL ESTUDIO:

Informe Anual de Satisfacción de Usuarios, Pacientes Atendidos. Calidad percibida en relación a la asistencia sanitaria SAMUR-Protección Civil 2022.

#### ÓRGANO PROMOTOR:

Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.

#### OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil, identificando posibles necesidades, problemas y oportunidades de mejora en la atención sanitaria prestada.

#### UNIVERSO:

Pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil, del año 2022. Durante este año realizamos un total de 159.399 intervenciones, y atendimos 128.962 pacientes.

#### TAMAÑO MUESTRAL:

6.611 pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2022, respondieron voluntariamente al cuestionario enviado.

#### ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza de 95,5% (dos sigmas), y  $p = q = 50\%$ , el error real máximo es  $\pm 1,2\%$  para resultados totales.

#### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

No probabilístico, de conveniencia.  
Todos los pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil en el año 2022.

#### MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario estructurado y de cumplimentación voluntaria, con una duración aproximada de cinco minutos, enviado a teléfonos móviles particulares de usuarios del servicio sanitario, recogidos en nuestro sistema informático.

#### METODOLOGÍA:

Cuantitativa, mediante encuesta de satisfacción de usuarios

#### TEMAS ANALIZADOS:

Tiempo de respuesta, agilidad del equipo sanitario, competencia técnica y profesional, comunicación con el equipo, trato humano recibido, Intimidad y respeto, confort ambulancia, satisfacción global con la asistencia recibida y valoración global del Servicio previa a la intervención sanitaria.

#### FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Encuestas enviadas y realizadas durante todo el año 2022.

#### REALIZADO POR:

Medios propios de la Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.



## **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DE SAMUR-Protección Civil - 2022**

Esta encuesta es anónima.

Rellenarla le llevará 5 minutos.

Muchas gracias por su colaboración.

Su opinión y valoraciones son muy importantes para poder mejorar.

### **1. Identificador**

### **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)
- Familiar /persona amiga/ testigo de la ciudadanía
- Institución (Policía Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)
- Lo desconoce

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

- Se quedó en el lugar.
- Fue trasladado a un centro sanitario.
- Se quedó en el lugar con la recomendación de recibir atención médica no urgente.

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

- SÍ
- NO

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

- El mismo día, menos de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil
- El mismo día, más de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil
- En el día siguiente
- En los días posteriores

### **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"**

**7. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia?** Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

**7.1.- Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo**

**7.2.- Competencia técnica y profesional del equipo interviniente**

**7.3.- La información que se le dio sobre la asistencia prestada**

**7.4.- Trato humano recibido por el equipo**

**7.5.- Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona**

**8. Con respecto al confort de la ambulancia donde recibió la asistencia o se realizó el traslado (limpieza, comodidad, ruido, temperatura, etc.) ¿Cuál es su grado de satisfacción?** Si la atención no se realizó en la ambulancia deje en blanco esta pregunta.

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

**11. Observaciones sobre la actuación y sugerencias para mejorar:**

---

---

**12. Necesitamos algunos datos demográficos (género y edad) que nos permitan ajustarnos a las necesidades de los diferentes perfiles de personas que demandan nuestra asistencia.**

- Femenino
- Masculino
- Otro

**13. Indique su edad en números**

FINALIZAR