

**TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

TITULO DEL ESTUDIO:

Informe anual de satisfacción de personas usuarias, pacientes atendidos. Calidad percibida en relación con la asistencia sanitaria SAMUR-Protección Civil 2024.

ÓRGANO PROMOTOR:

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

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

UNIVERSO:

Personas pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil, del año 2024. Durante este año realizamos un total de 163.841 activaciones.

TAMAÑO MUESTRAL:

12.004 personas pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2024, 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 $+ - 0,9\%$ para resultados totales.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

No probabilístico, de conveniencia.

Todos los pacientes asistidos por SAMUR-Protección Civil en el año 2024.

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 en 2024 y realizadas durante todo el año 2024 y enero 2025.

REALIZADO POR:

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



CUESTIONARIO ANUAL DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS. Calidad percibida en relación con la asistencia sanitaria. SAMUR-Protección Civil 2024

Le agradeceríamos que valorase las siguientes preguntas con el fin de mejorar nuestra calidad.

Las respuestas serán confidenciales.

Muchas gracias

1. Información legal

“Los datos de localización facilitados durante la asistencia constan en nuestra base de datos y esta comunicación forma parte de la gestión de la asistencia autorizada expresamente en dicho momento (art. 8, Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y garantía de derechos digitales). Si no quiere recibir más comunicados, podrá ejercer sus derechos ante la D. G. de Emergencias y Protección Civil, Av. Principal, 2 -28011 Madrid (art. 12 y ss, Ley Orgánica 3/2018)”

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)

Familiar /amigo/ ciudadano

Institución (Policía Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)

Lo desconoce

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

Fue trasladado a un centro sanitario.

Se quedó en el lugar con la recomendación de recibir atención médica no urgente.

Se quedó en el lugar.

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 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"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. ¿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"

7.1. Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7.2. Competencia técnica y profesional

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7.3. Información proporcionada durante la asistencia

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7.4. Trato humano recibido por el equipo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7.5. Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7.6. Sensación de seguridad física, emocional y asistencial

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. ¿Fue atendido en la ambulancia?

Sí - No

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"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 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"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. ¿Qué cree que deberíamos mejorar? _____

14. ¿Qué podríamos mejorar, modificar o cambiar? _____

15. ¿Qué es lo que más le gusta y valora?

16. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia?

17. 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

18. Indique su edad en números

FINALIZAR