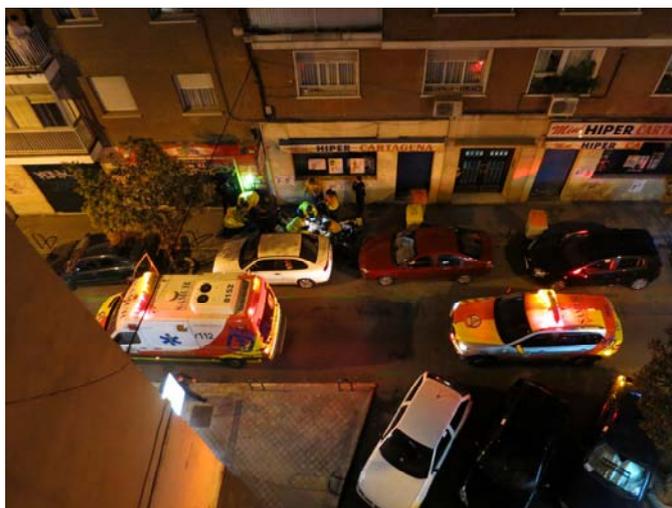




## INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

### CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ASISTENCIA

#### SAMUR-Protección Civil



Madrid, Febrero de 2013

## **FICHA TÉCNICA 2012. SATISFACCIÓN DE USUARIOS - PACIENTES**

**POBLACIÓN:** Pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil, año 2012.

**MUESTRA:** Teórica: 385  
Real: 645

**MUESTREO** aleatorio simple.

**FECHA DE CAMPO:** Pacientes de Enero a Septiembre de 2012.

**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 se recogen por los equipos sanitarios en los informes asistenciales.

**ENTREVISTAS** realizadas en los meses de Febrero a Noviembre de 2012.

**ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza de 95,5%, (2 sigmas), y  $p=q=0.5$ ,  $\pm 3,9 \%$  para resultados totales.

**CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LA 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:

FECHA ENTREVISTA

ENTREVISTADOR Nº

HORA INICIO	HORA FIN	TOTAL TIEMPO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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 este**)
- 2.- Familiar / amigo / ciudadano.
- 3.- Institución ( PM, PN, etc)
- 4.- Lo desconoce

2.- En cuanto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR PC hasta que recibió la asistencia ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

¿Cuánto tiempo calcula que pasó (Minutos)? \_\_\_\_\_

3.- En relación a la agilidad observada en el equipo sanitario que le atendió ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

4.- Con respecto a la competencia técnica y profesional del equipo interviniente ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

5.- Con relación 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



6.- En cuanto al trato humano prestado por el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

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

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

8.- En cuanto al confort ¿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 ¿Cuantos días después? \_\_\_\_\_

COMENTARIOS del paciente:

17.- ¿Cuál es su grado de satisfacción global sobre la calidad de la atención prestada por SAMUR-PC, puntuando del 1 al 10 (siendo 1 la puntuación más baja y 10 la más alta)? (rodear con un círculo).

0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

18.- Antes de conocernos con esta asistencia, que puntuación le hubiera dado al servicio SAMUR-PC, valorando la calidad global, la seguridad y la confianza?. Puntúe del 1 al 10 (siendo 1 la puntuación más baja y 10 la mas alta)? (rodear con un círculo).

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

OBSERVACIONES (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):