



**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS  
CALIDAD PERCIBIDA POR LOS DEMANDANTES DE ASISTENCIA DE SAMUR-Protección Civil**

CUESTIONARIO N°:

PROTOCOLO N°

**OBSERVACIONES DEL ENCUESTADOR**

FECHA DE LA ENCUESTA

ENCUESTADOR N°

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. Tenemos conocimiento de que usted contactó con SAMUR-Protección Civil solicitando asistencia sanitaria el día  ¿Sería tan amable de respondernos a unas preguntas?

SÍ

NO (¡despedida amable!)

1. ¿Fue para usted la asistencia sanitaria? *(Si responde Sí, realizar también encuesta de Satisfacción Pacientes)*

SÍ

NO

2. Sexo: 1.- Varón  
2.- Mujer

3. Edad: \_\_\_\_\_

4. ¿Desde dónde realizó la llamada? 1.- Vía pública  
2.- Trabajo  
3.- Domicilio  
4.- Local público  
5.- Transporte público / Taxi  
6.- Institución pública  
7.- Centros de enseñanza  
8.- Centros sanitarios  
9.- Tiendas  
10.- Bares o restaurantes  
11.- Otros (especificar) \_\_\_\_\_

5. Tipo de teléfono: 1.- Fijo  
2.- Móvil. →

6.- ¿Le enviamos un sistema de mensaje corto (SMS)?

1.- No

2.- Sí →

7. ¿Le fue útil recibir esta información?

1.- Sí

2.- No

8. ¿Cuánto tiempo tardamos en descolgarle el teléfono? (Anotar respuesta en segundos) \_\_\_\_\_

9. Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto

Alto

Intermedio

Bajo

Muy Bajo

NS/NC

10. En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

11. ¿Le llamamos después para confirmar datos?       SI       NO

(Si el encuestado responde SÍ a esta pregunta, realizar preguntas 12 y 13).

(Si el encuestado responde NO a esta pregunta, pasar directamente a pregunta 14).

12. Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la segunda llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

13. En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la segunda llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

14. Respecto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR-Protección Civil hasta que llegó al lugar el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

15. ¿Cuánto tiempo calcula que pasó? ((Anotar respuesta en minutos) \_\_\_\_\_)

16. Respecto a la información que usted facilitó a los operadores telefónicos ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

17. ¿Conocía usted el teléfono de emergencias?       SI       NO

18. ¿Cree que aportó toda la información necesaria de manera ordenada a los operadores telefónicos?

SI       NO

19. Respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto      Alto      Intermedio      Bajo      Muy Bajo      NS/NC

OBSERVACIONES sobre esta actuación: (Se anotarán textualmente las palabras del encuestado):

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