



# INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ACCESIBILIDAD

### SAMUR-Protección Civil



MADRID, FEBRERO DE 2014

## Satisfacción de demandantes de servicios

### Calidad percibida por los demandantes de servicios de SAMUR-Protección Civil, en relación a la accesibilidad, en el año 2013

En el ámbito general de las urgencias y emergencias extra-hospitalarias el acceso de los usuarios a los servicios sanitarios se realiza a través del número europeo 112. SAMUR-Protección Civil, dentro de su lugar de intervención en el municipio de Madrid, fue activado en 131.174 casos en 2013, bien a través del teléfono europeo 112, 092, 091 u otros de instituciones o particulares. Madrid 112 lo demandó en 82.479 ocasiones (un 62,88 % de las activaciones totales). En estos casos, la gestión inicial de las llamadas la realizan los operadores blancos, para inmediatamente derivarla a nuestros propios operadores.

La eficacia del sistema de emergencia está condicionada, desde el principio, por una adecuada gestión de la llamada por parte de los operadores radiotelefónicos. El adecuado abordaje de esta intervención, aparte de formación específica, requiere habilidad para discriminar urgencia y emergencia de aquellas que no lo son, en un marco de rapidez, agilidad, amabilidad e interés. Estos son elementos imprescindibles para lograr la satisfacción de nuestros usuarios, demandantes de nuestros servicios.

Las dimensiones o componentes de nuestra calidad asistencial son los comprendidos en el proceso asistencial. Estudiamos por una parte, la satisfacción de los pacientes atendidos, y por otro la satisfacción de los demandantes de nuestro servicio, la accesibilidad al sistema sanitario.

Entendemos por Accesibilidad la facilidad del usuario para establecer contacto con el Sistema de Emergencia. Una vez establecido el contacto, medimos la Accesibilidad Interna, que comprende la rapidez, agilidad, amabilidad e interés mostrado al usuario por parte del profesional o profesionales que reciben y gestionan la llamada.

En el año 2013 se hace de nuevo este estudio referente a la accesibilidad, permitiéndonos comprobar la adecuación de la gestión de las llamadas a las expectativas y necesidades de los usuarios demandantes de nuestro servicio.

### Resultados estudio 2013

El 83,6% de los demandantes hacen la petición del servicio para terceros; el 16,4 % para ellos mismos.

En el 25,7 % de los casos nuestros operadores volvieron a llamar a los demandantes, con el fin de obtener más datos o transmitirles información de la gestión propia del servicio.

En el 81 % de los casos se utilizó un teléfono móvil, enviándose posteriormente un mensaje corto (SMS) desde nuestros sistemas informáticos al 83 % de las llamadas recibidas de móvil. El 96,4 % de los usuarios lo encontraron de utilidad.

El 96,2 % de los demandantes manifestaron un grado de satisfacción alto o muy alto con la información que facilitaron a nuestros operadores. El 96,5 % reconocen haber aportado toda la información necesaria para gestionar la llamada, y el 99,7% conocían el teléfono de emergencias sanitario.

Los usuarios de SAMUR-Protección Civil califican su grado de satisfacción con los parámetros estudiados de acuerdo a los datos de la siguiente tabla para el año 2013:

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
Amabilidad e interés del 1º operador	41,5%	53,9%	3,5%	0,3%	0,3%	0,3%	<b>95,5%</b>
Rapidez y agilidad del 1º operador	43,3%	52%	3,3%	0,5%	0,2%	0,7%	<b>95,3%</b>
Amabilidad e interés del 2º operador, en rellamada	45,6%	50,3%	3,4%	0%	0%	0,7%	<b>95,9%</b>
Rapidez y agilidad del 2º operador,	46,3%	48,3%	3,4%	0%	0,2%	1,4%	<b>94,6%</b>

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
en rellamada							
Tiempo de espera a la asistencia	36,1%	45%	6,6%	0,9%	0,3%	11%	<b>81,2%</b>
Gestión global de la llamada	40,5%	56,2%	2,1%	0,7%	0%	0,5%	<b>96,7%</b>