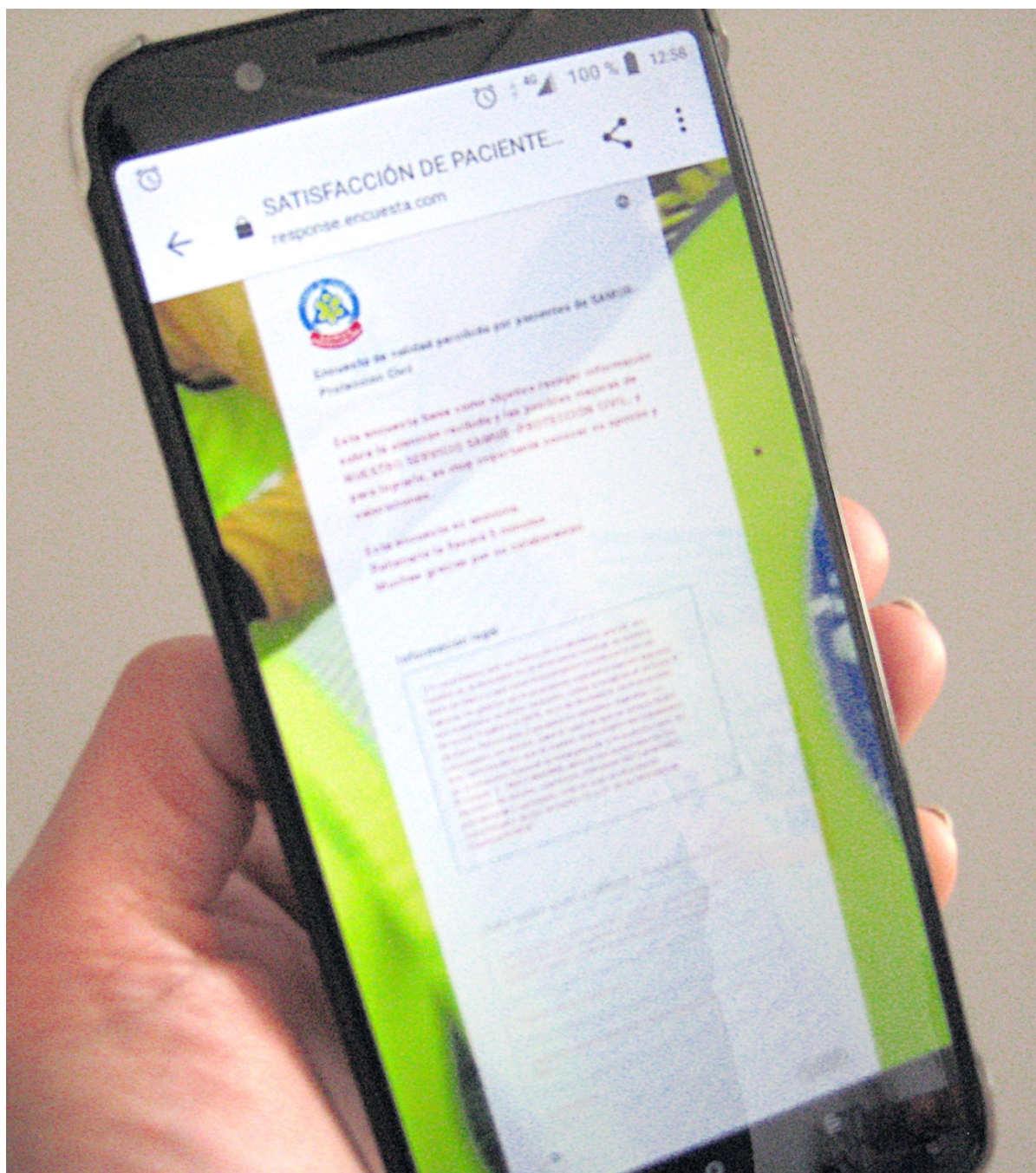


INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS AÑO 2021



CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ASISTENCIA

SAMUR-Protección Civil



SATISFACCIÓN DE USUARIOS – PACIENTES ATENDIDOS 2021

INFORME DE RESULTADOS 2021

POBLACIÓN: Pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2021.

MUESTRA: 7311 pacientes que cumplimentan la encuesta.

MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.

FECHA DE CAMPO: Año 2021.

METODOLOGÍA: Encuesta on-line, mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de cinco minutos, enviada a teléfonos particulares de pacientes recogidos en la propia asistencia y que constan por escrito en los informes asistenciales.

ENCUESTAS realizadas durante el año 2021.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, $\pm 1,1$ % para resultados totales.

➤ RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

➤ DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

La población final encuestada queda configurada por un total de 7.311 usuarios, de los que el 56,4%, un total de 3.626 fueron mujeres.

Estadísticos

12. Género

N	Válidos	6429
	No contestan	882

12. Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	3626	49,6	56,4	56,4
	Hombre	2732	37,4	42,5	98,9
	Otro	71	1,0	1,1	100,0
	Total	6429	87,9	100,0	
No contestan		882	12,1		
Total		7311	100,0		

12. Género

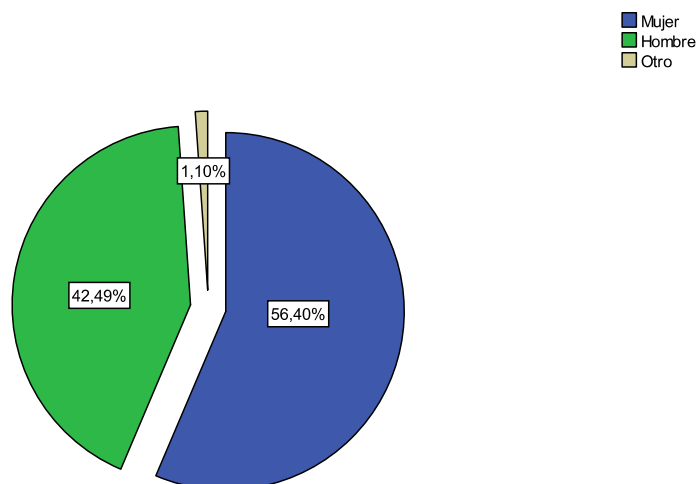


Gráfico.- Distribución de pacientes por género.

➤ DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Los pacientes encuestados tienen una media de 49 años.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
13. Edad	7006	95,8%	305	4,2%	7311	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error típ.
13. Edad	Media	49,11	,217
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior 48,68 Límite superior 49,53	
	Media recortada al 5%	48,98	
	Mediana	49,00	
	Varianza	331,048	
	Desv. típ.	18,195	
	Mínimo	0	
	Máximo	101	
	Rango	101	
	Amplitud intercuartil	25	
	Asimetría	,051	,029
	Curtosis	-,437	,059

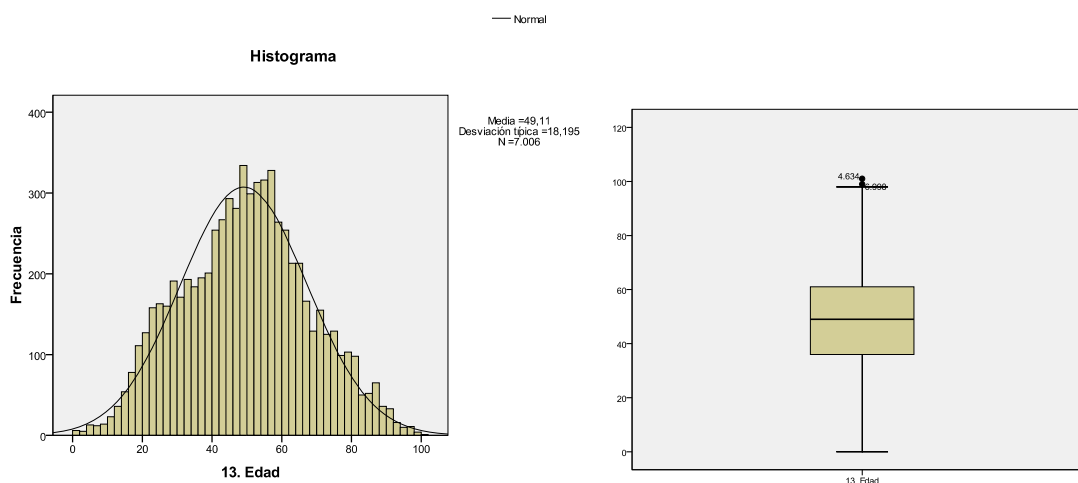


Gráfico.- Distribución de pacientes por edad

Pregunta 2.- ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil?

Fuimos activados en el 11,9% de los casos por los propios pacientes.

Estadísticos

2.- ¿Sabe quién avisó a SAMUR -
Protección Civil?

N	Válidos	7098
	No contestan	213

2.- ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Familiar /amigo/ ciudadano	4313	59,0	60,8	60,8
Institución (Policia Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)	1562	21,4	22,0	82,8
Usted mismo	871	11,9	12,3	95,0
Lo desconoce	352	4,8	5,0	100,0
Total	7098	97,1	100,0	
No contestan	213	2,9		
Total	7311	100,0		

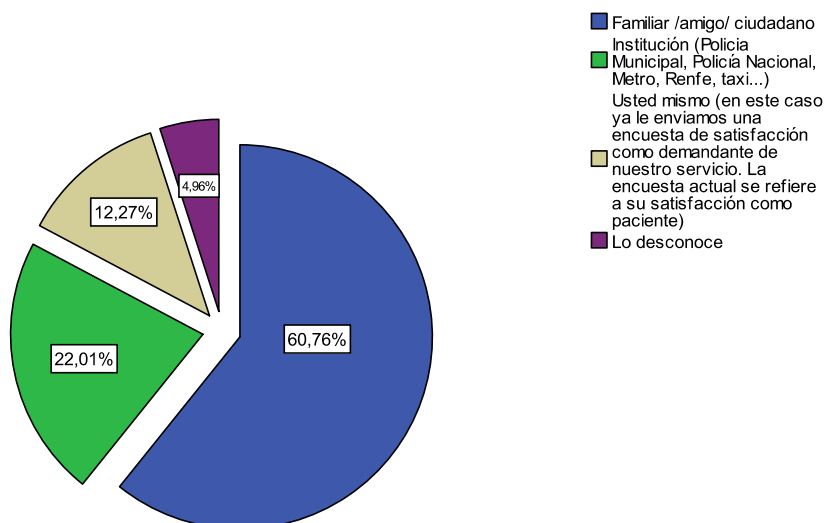
2.- ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil?

Gráfico.- Distribución de pacientes por activación

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

Los pacientes encuestados fueron en un 57,7%, un total de 4216, trasladados a un centro sanitario.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Fue trasladado a un centro sanitario.	4216	57,7	57,7	57,7
Se quedó en el lugar con la recomendación de recibir atención médica no urgente.	1565	21,4	21,4	79,1
Se quedó en el lugar.	1530	20,9	20,9	100,0
Total	7311	100,0	100,0	

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

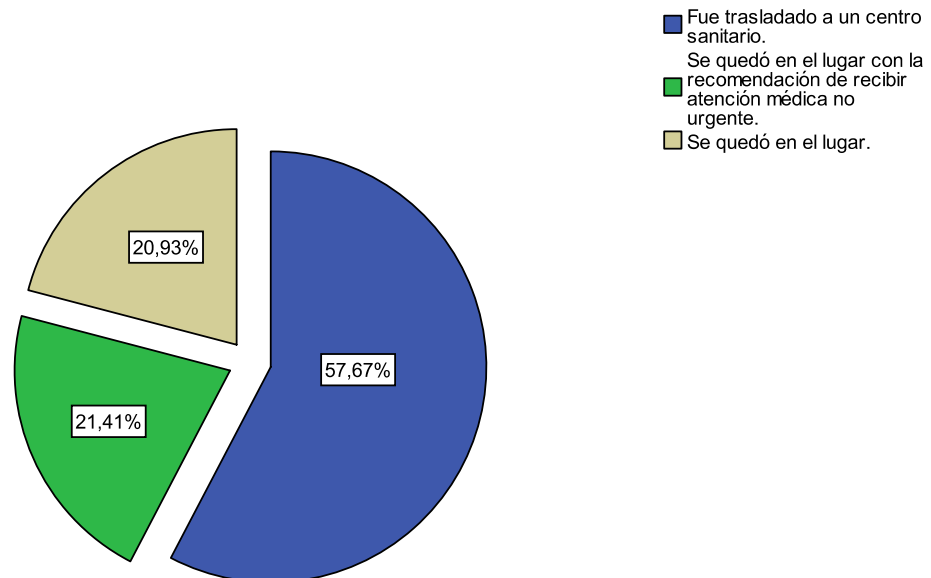


Gráfico.- Distribución de pacientes por finalización de asistencia

Pregunta 4. Posteriormente ¿necesitó asistencia urgente por la misma causa?

El 19,2 % de los pacientes encuestados que contestan a esta pregunta lo hacen afirmativamente.

Estadísticos

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

N	Válidos	3097
	No contestan	4214

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	595	8,1	19,2	19,2
	No	2502	34,2	80,8	100,0
	Total	3097	42,4	100,0	
No contestan		4214	57,6		
Total		7311	100,0		

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

■ Si
■ No

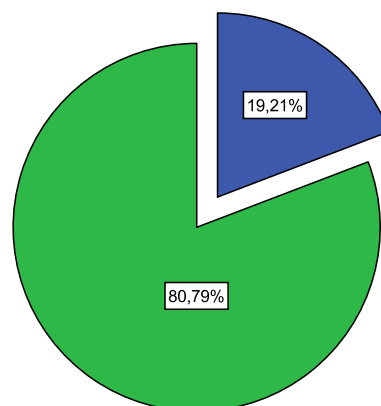


Gráfico.- Distribución de pacientes por nueva asistencia

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

Del 19,2 % de los pacientes encuestados, 595, que contestan que sí necesitaron asistencia urgente, un total de 291, el 48,7 %, fue antes de tres horas desde la asistencia recibida.

Estadísticos

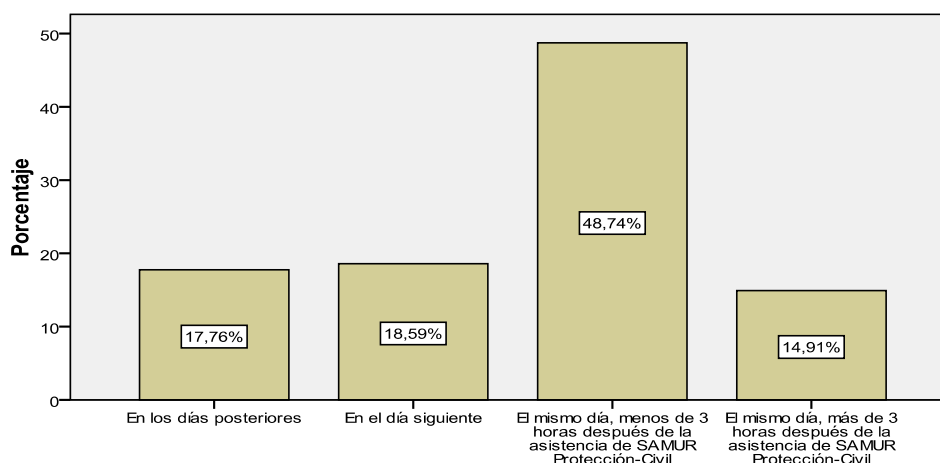
5. ¿Cuánto tiempo transcurrió hasta que necesitó asistencia urgente por la misma causa?

N	Válidos	597
	No contestaron	6714

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El mismo día, menos de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil	291	4,0	48,7	48,7
	En el día siguiente	111	1,5	18,6	67,3
	En los días posteriores	106	1,4	17,8	85,1
	El mismo día, más de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil	89	1,2	14,9	100,0
	Total	597	8,2	100,0	
No contestaron		6714	91,8		
Total		7311	100,0		

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



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

Gráfico.- Distribución por tiempo de nueva asistencia urgente

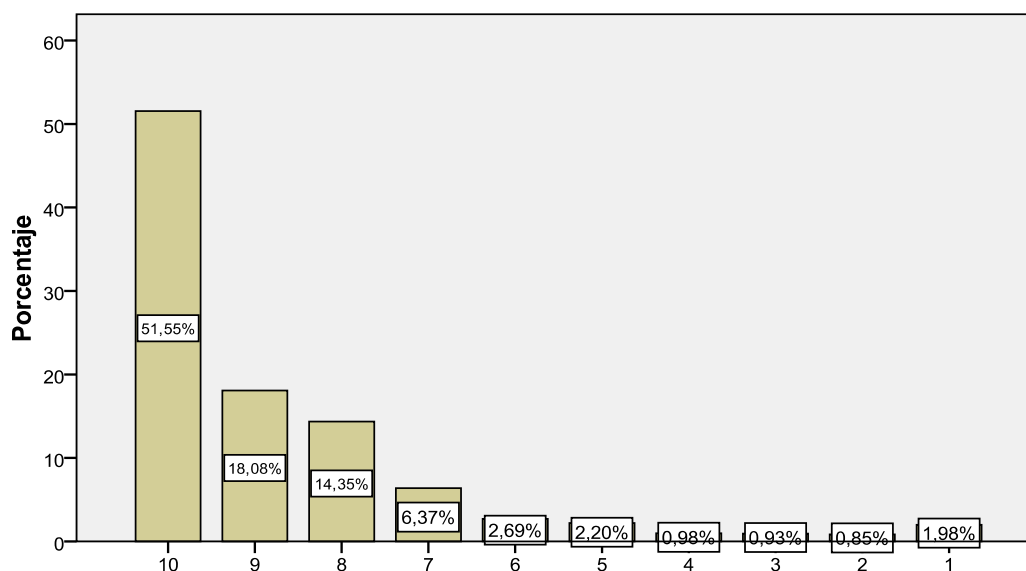
Pregunta 6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo que pasó desde que se realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo 1 "Muy bajo" y 10 "Muy alto"

El 84 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

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"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	3769	51,6	51,6
	9	1322	18,1	69,6
	8	1049	14,3	84,0
	7	466	6,4	90,4
	6	197	2,7	93,1
	5	161	2,2	95,3
	4	72	1,0	96,2
	3	68	,9	97,2
	2	62	,8	98,0
	1	145	2,0	100,0
Total	7311	100,0	100,0	

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"



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"

Gráfico: Satisfacción con tiempo de espera a la asistencia



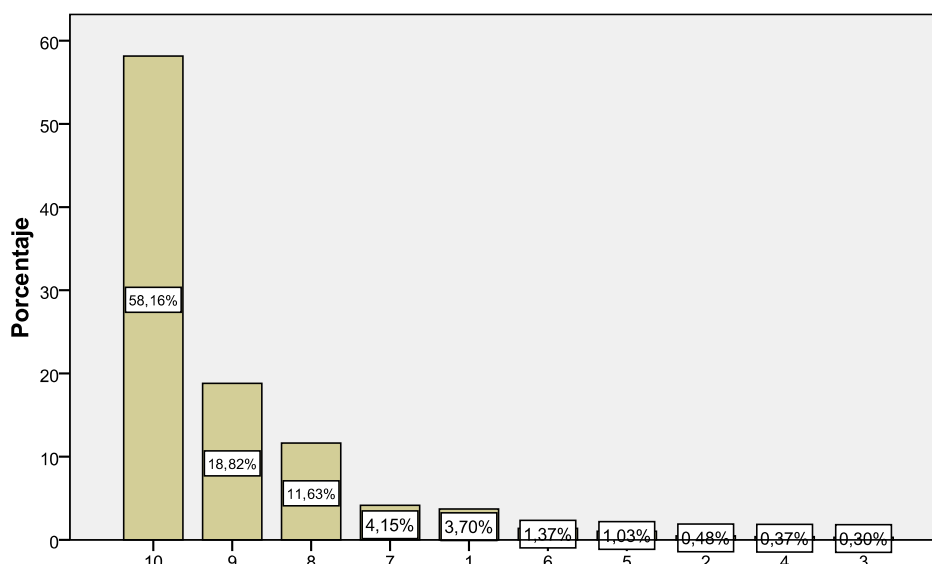
Pregunta 7. 1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

El 88,6 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	4247	58,1	58,2	58,2
	9	1374	18,8	18,8	77,0
	8	849	11,6	11,6	88,6
	7	303	4,1	4,1	92,8
	1	270	3,7	3,7	96,5
	6	100	1,4	1,4	97,8
	5	75	1,0	1,0	98,8
	2	35	,5	,5	99,3
	4	27	,4	,4	99,7
	3	22	,3	,3	100,0
	Total	7302	99,9	100,0	
No contestan		9	,1		
Total		7311	100,0		

7.1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario



7.1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

Gráfico: Satisfacción con agilidad en manejo asistencial del equipo.

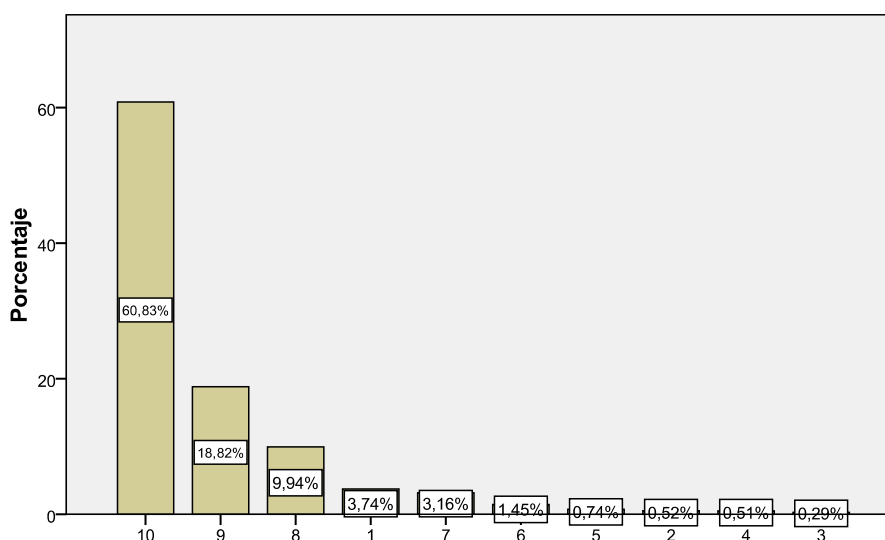
Pregunta 7. 2.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Competencia técnica y profesional del equipo interviniente

El 89,6 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.2.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Competencia técnica y profesional del equipo interviniente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	4442	60,8	60,8	60,8
	9	1374	18,8	18,8	79,6
	8	726	9,9	9,9	89,6
	1	273	3,7	3,7	93,3
	7	231	3,2	3,2	96,5
	6	106	1,4	1,5	97,9
	5	54	,7	,7	98,7
	2	38	,5	,5	99,2
	4	37	,5	,5	99,7
	3	21	,3	,3	100,0
	Total	7302	99,9	100,0	
No contestan		9	,1		
Total		7311	100,0		

7.2.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Competencia técnica y profesional del equipo interviniente



7.2.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Competencia técnica y profesional del equipo interviniente

Gráfico: Satisfacción con competencia técnica y profesional del equipo interviniente.

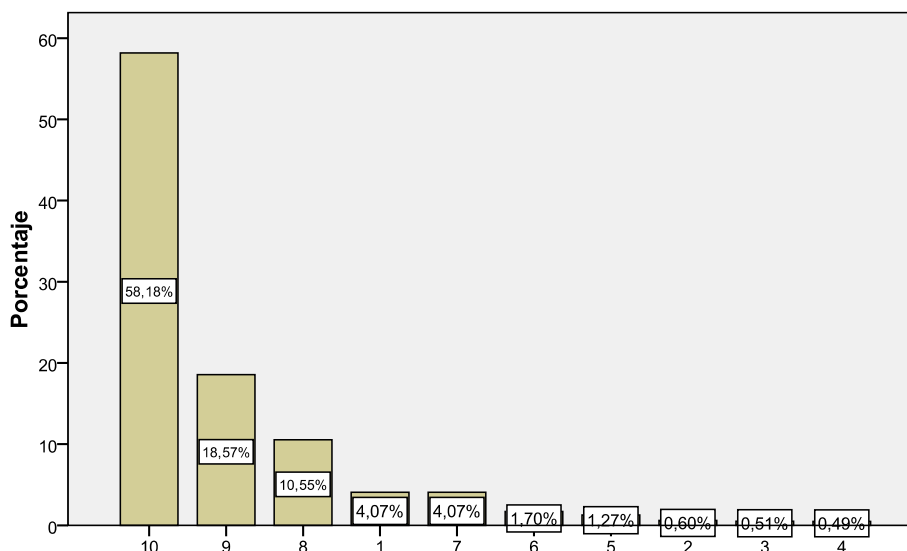
Pregunta 7. 3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? La información que se le dio sobre la asistencia prestada

El 87,3 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? La información que se le dio sobre la asistencia prestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	4248	58,1	58,2	58,2
	9	1356	18,5	18,6	76,7
	8	770	10,5	10,5	87,3
	1	297	4,1	4,1	91,4
	7	297	4,1	4,1	95,4
	6	124	1,7	1,7	97,1
	5	93	1,3	1,3	98,4
	2	44	,6	,6	99,0
	3	37	,5	,5	99,5
	4	36	,5	,5	100,0
	Total	7302	99,9	100,0	
No contestan		9	,1		
Total		7311	100,0		

7.3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? La información que se le dio sobre la asistencia prestada



7.3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? La información que se le dio sobre la asistencia prestada

Gráfico: Satisfacción con información facilitada sobre la asistencia.

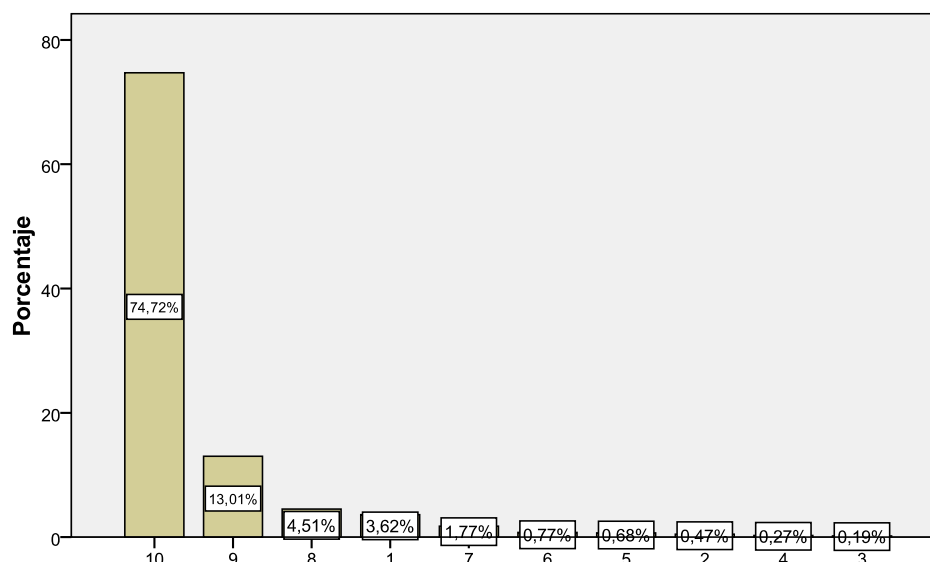
Pregunta 7. 4.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Trato humano recibido por el equipo

El 92,2 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.4.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Trato humano recibido por el equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	5456	74,6	74,7	74,7
	9	950	13,0	13,0	87,7
	8	329	4,5	4,5	92,2
	1	264	3,6	3,6	95,9
	7	129	1,8	1,8	97,6
	6	56	,8	,8	98,4
	5	50	,7	,7	99,1
	2	34	,5	,5	99,5
	4	20	,3	,3	99,8
	3	14	,2	,2	100,0
	Total	7302	99,9	100,0	
No contestan		9	,1		
Total		7311	100,0		

7.4.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Trato humano recibido por el equipo



7.4.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Trato humano recibido por el equipo

Gráfico: Satisfacción con trato humano recibido.

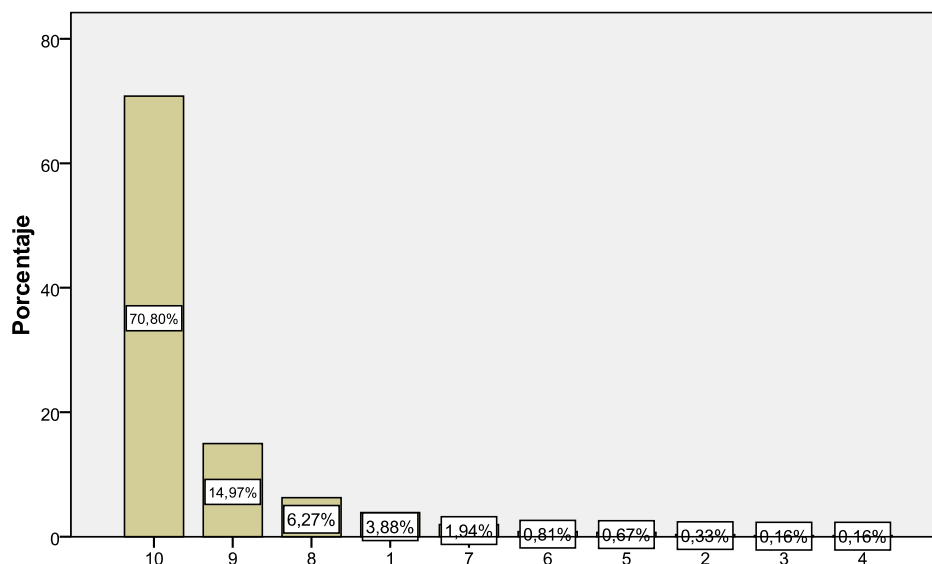
Pregunta 7. 5.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

El 92 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.5.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10	5170	70,7	70,8	70,8
	9	1093	15,0	15,0	85,8
	8	458	6,3	6,3	92,0
	1	283	3,9	3,9	95,9
	7	142	1,9	1,9	97,9
	6	59	,8	,8	98,7
	5	49	,7	,7	99,3
	2	24	,3	,3	99,7
	3	12	,2	,2	99,8
	4	12	,2	,2	100,0
	Total	7302	99,9	100,0	
No contestan		9	,1		
Total		7311	100,0		

7.5.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona



7.5.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

Gráfico: Satisfacción con cuidado de intimidad y respeto.

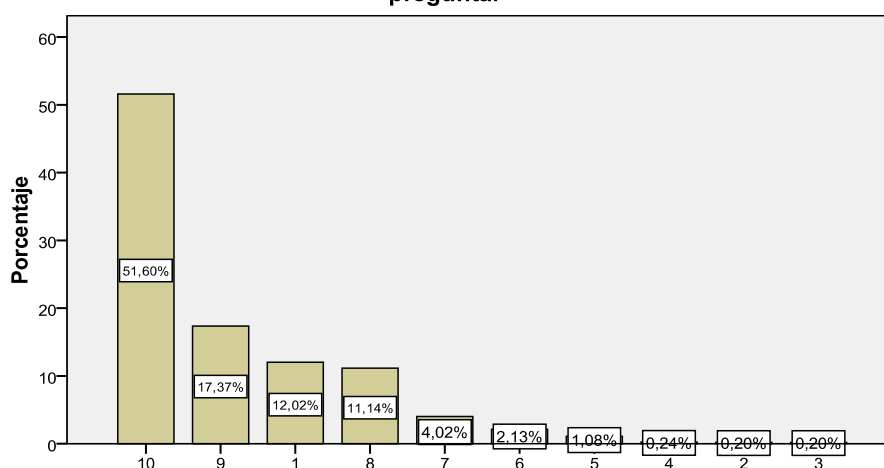
Pregunta 8.- Con respecto al confort de la ambulancia donde recibió la asistencia o fue trasladado (limpieza, comodidad, ruido, temperatura, etc.) ¿Cuál es su grado de satisfacción? Si no fue atendido en ambulancia deje en blanco esta pregunta.

El 80,1 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

8. Con respecto al confort de la ambulancia donde recibió la asistencia o fue trasladado (limpieza, comodidad, ruido, temperatura, etc.) ¿Cuál es su grado de satisfacción? Si no fue atendido en ambulancia deje en blanco esta pregunta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3390	46,4	51,6	51,6
10	1141	15,6	17,4	69,0
9	790	10,8	12,0	81,0
1	732	10,0	11,1	92,1
8	264	3,6	4,0	96,1
7	140	1,9	2,1	98,3
6	71	1,0	1,1	99,4
5	16	,2	,2	99,6
4	13	,2	,2	99,8
3	13	,2	,2	100,0
Total	6570	89,9	100,0	
No contestan	741	10,1		
Total	7311	100,0		

8. Con respecto al confort de la ambulancia donde recibió la asistencia o fue trasladado (limpieza, comodidad, ruido, temperatura, etc.) ¿Cuál es su grado de satisfacción? Si no fue atendido en ambulancia deje en blanco esta pregunta.



8. Con respecto al confort de la ambulancia donde recibió la asistencia o fue trasladado (limpieza, comodidad, ruido, temperatura, etc.) ¿Cuál es su grado de satisfacción? Si no fue atendido en ambulancia deje en blanco esta pregunta.

Gráfico: Satisfacción con el confort de la ambulancia.

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

El 89,6 % de los casos encuestados, un total de 6551 pacientes, manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en su valoración global del servicio.

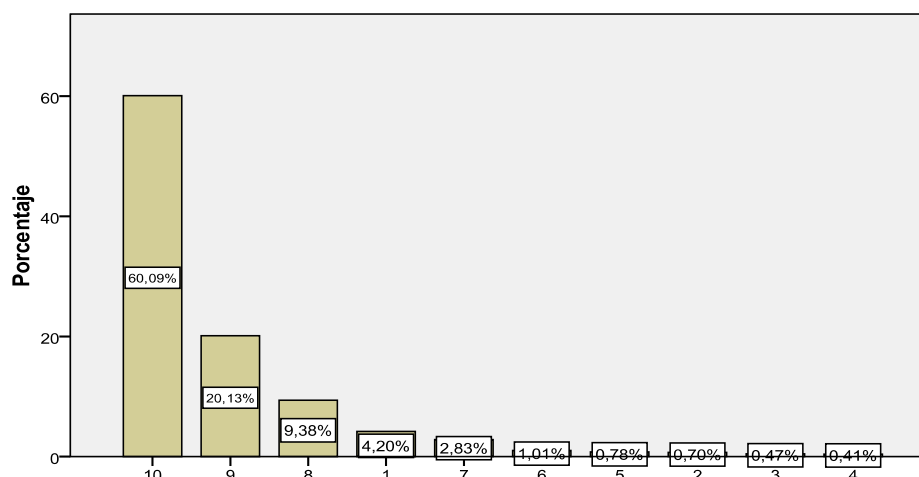
Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
9. Teniendo en cuenta todos los aspectos de la asistencia ¿Cuál es su grado de satisfacción de forma global?	7311	1	10	8,96	2,079
N válido (según lista)	7311				

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10	4393	60,1	60,1	60,1
9	1472	20,1	20,1	80,2
8	686	9,4	9,4	89,6
1	307	4,2	4,2	93,8
7	207	2,8	2,8	96,6
6	74	1,0	1,0	97,6
5	57	,8	,8	98,4
2	51	,7	,7	99,1
3	34	,5	,5	99,6
4	30	,4	,4	100,0
Total	7311	100,0	100,0	

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



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

Gráfico.- Satisfacción global con la atención prestada.

Pregunta 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"

El 77,4 % de los casos encuestados, manifiestan un grado de percepción global del servicio anterior a esta asistencia, de 8 o por encima de 8.

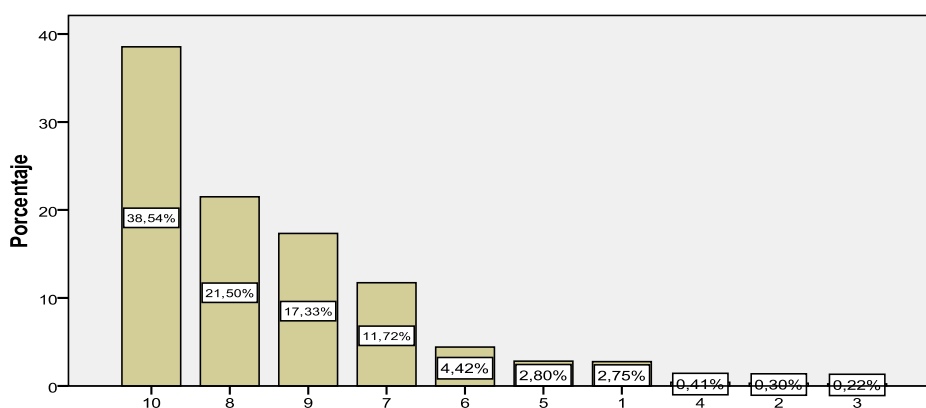
Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
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"	7311	1	10	8,42	1,914
N válido (según lista)	7311				

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"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10	2818	38,5	38,5	38,5
8	1572	21,5	21,5	60,0
9	1267	17,3	17,3	77,4
7	857	11,7	11,7	89,1
6	323	4,4	4,4	93,5
5	205	2,8	2,8	96,3
1	201	2,7	2,7	99,1
4	30	,4	,4	99,5
2	22	,3	,3	99,8
3	16	,2	,2	100,0
Total	7311	100,0	100,0	

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"



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"

Gráfico.- Percepción global del servicio antes de la atención prestada.



► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS

En 2021 cambia el modelo de encuesta: de llamada telefónica a SMS con enlace a un formulario que rellena el usuario.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
9. Teniendo en cuenta todos los aspectos de la asistencia ¿Cuál es su grado de satisfacción de forma global?	7311	1	10	8,96	2,079
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"	7311	1	10	8,42	1,914
N válido (según lista)	7311				

Años	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Satisfacción global con la Atención Prestada	8,55	8,88	8,78	8,82	8,75	8,86	8,99	8,91	9,09	9,05	9,02	9,13	9,33	9,02	9,1	9,02	8,96
Percepción global antes de esta Asistencia	8,06	8,45	8,37	8,27	8,4	8,44	8,85	8,69	8,62	8,63	8,73	8,53	9,15	8,67	9,02	8,88	8,42

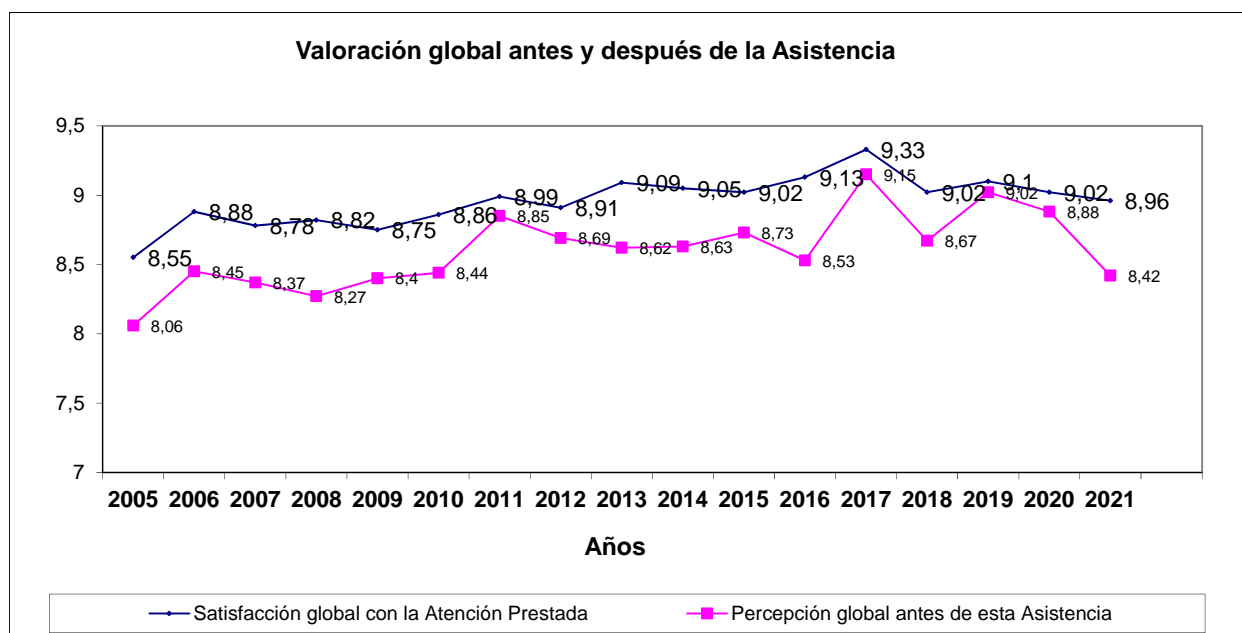


Gráfico evolutivo.- Satisfacción global del servicio con la atención prestada, y anterior a esta asistencia.



► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS Y PARÁMETROS

En 2021 cambia el modelo de encuesta: de llamada telefónica a SMS con enlace a un formulario que rellena el usuario.

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sat. Tiempo de espera	59,6	61,9	66,2	67,6	62,7	69,5	78,6	79,2	79,4	80,3	80	79,2	75,3	61,7	89,4	79,2	90,4
Sat. Agilidad del equipo	92,6	89,9	94,1	94,2	94,6	94,2	96,1	95,2	97,9	96,7	97,7	93,6	95,6	95,1	96,4	95,1	92,7
Sat. Competencia Técnica-Prof.	90,5	90,6	93,4	93,8	95,5	94,9	95,9	96,3	98,6	96,5	97,3	93,3	95,9	95,2	96,4	93,2	92,7
Sat. Información sobre Salud	83,6	87	91,4	93,8	94,6	94,3	95,5	95,5	96,5	95,4	95	92,3	94,1	93,6	96,4	92,5	91,3
Sat. Trato Recibido	94,1	95,4	94,1	96,4	97,4	95,9	97,4	96,9	98,6	97,9	97,9	96,5	96,1	96,5	97,4	95,1	94
Sat. Intimidad y Respeto recibido	91,3	92,4	94,1	93,5	94,8	94,6	95,8	96,4	95,1	95,6	97,9	95,7	95,9	96,5	97	96,4	93,9
Sat. Confort vehículo asistencial	76,3	81,5	83	81,6	85,4	86,7	75	78	79,8	77,3	94,8	94,7	84,8	79,5	88,4	70,7	80,5

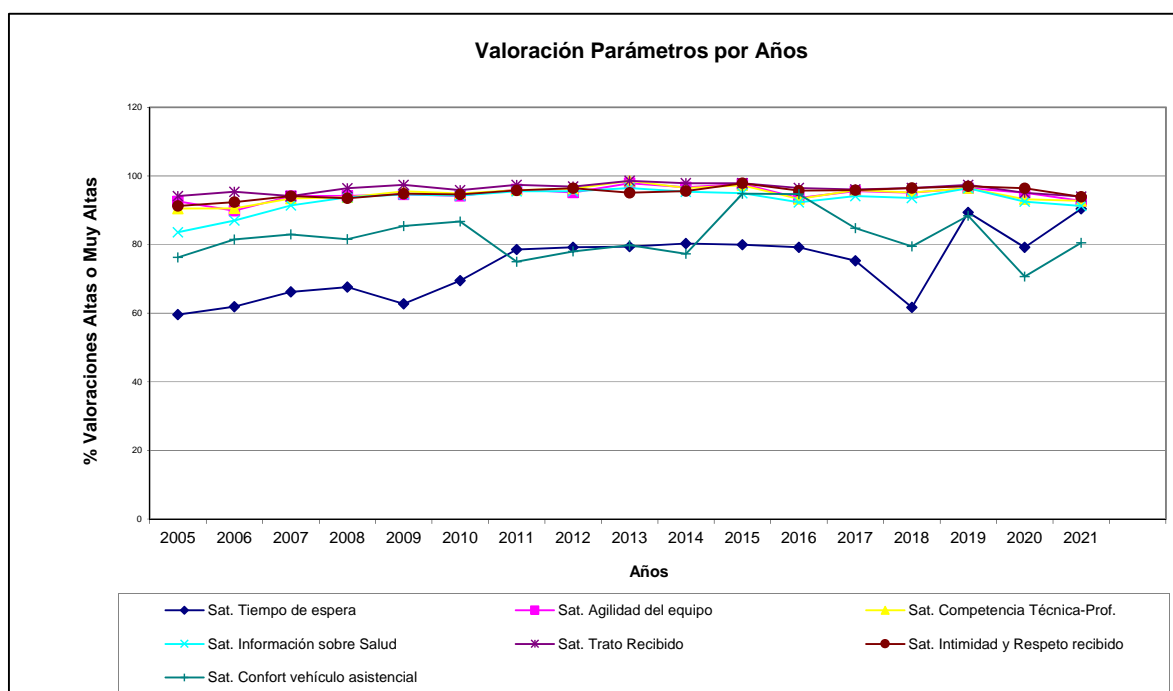


Gráfico evolutivo.- Calidad global del servicio con los diferentes parámetros estudiados



Resultados Estudio Satisfacción Pacientes 2021,

7311 pacientes encuestados

Grado de satisfacción (Escala de 1 a 10)	Muy alto (9-10)	Alto (7-8)	Medio (5-6)	Bajo (3-4)	Muy bajo (1-2)	Alto / Muy alto (7-10)
Tiempo de respuesta	69,6 %	20,7%	4,9 %	1,9%	2,8 %	90,4 %
Agilidad del equipo	77 %	15,7%	2,4 %	0,7%	4,2 %	92,7 %
Competencia técnica y profesional	79,6 %	13,1%	2,2 %	0,8%	4,2 %	92,7 %
Comunicación con el equipo	76,7 %	14,6,%	3 %	1 %	4,7 %	91,3 %
Trato humano recibido	87,7 %	6,3 %	1,5 %	0,5%	4,1 %	94 %
Intimidad y respeto	85,8 %	8,2 %	1,5 %	0,4%	4,2 %	93,9 %
Confort	69 %	15,1 %	3,2 %	0,4%	12,2 %	80,5 %
Satisfacción global con la asistencia recibida	80,2 %	12,2 %	1,8 %	0,9%	4,9 %	92,4 %
Valoración global, previa a la asistencia	55,8 %	33,2 %	7,2 %	0,6%	3 %	89,1 %

Satisfacción global media con la asistencia recibida (de 1 a 10): **8,96**

Valoración global media, previa a la asistencia (de 1 a 10): **8,42**

Pregunta 11.- Observaciones sobre la actuación y sugerencias para mejorar:

De un total de 7311 pacientes encuestados, recibimos 3.184 aportaciones.
Fueron la mayor parte agradecimientos, pero también sugerencias y propuestas de mejora.