



INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ASISTENCIA

SAMUR-Protección Civil



Madrid, Febrero de 2010

FICHA TÉCNICA 2009. SATISFACCIÓN DE USUARIOS - PACIENTES

POBLACIÓN: Pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil, año 2009.

MUESTRA: Teórica: 385
Real: 538

MUESTREO aleatorio simple.

FECHA DE CAMPO: Pacientes de Enero a Septiembre de 2009.

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 en los informes asistenciales.

ENTREVISTAS realizadas en los meses de Febrero a Noviembre de 2009.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza de 95,5%, (2 sigmas), y $p=q=0.5$, $\pm 4,2\%$ 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

 FECHA ENTREVISTA

 ENTREVISTADOR Nº
OBSERVACIONES:**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. 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

9.- 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:

SOLO PARA ESTRATO 2

10.- A la llegada al Hospital, en relación a la transferencia hospitalaria realizada por el equipo SAMUR-Protección Civil ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

11.- ¿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

12.- Antes de conocerlos 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):

DATOS DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS

Resultados Estudio de Calidad percibida en relación a la asistencia

Pacientes asistidos SAMUR- Protección Civil - Resultados estudio 2009:

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
Tiempo de respuesta	19,3%	43,4%	17,6%	2%	1%	16,8%	62,7%
Agilidad del equipo	43,5%	61,1%	4,9%	0,2%	1%	0%	94,6%
Competencia técnica y profesional	35,1%	60,4%	3,7%	0,4%	0,4%	0%	95,5%
Comunicación con el equipo	34,3%	60,3%	3,6%	0,7%	0,4%	0,7%	94,6%
Trato humano	50,8%	46,6%	2,2%	0,2%	0,2%	0%	97,4%
Intimidad y respeto	39,2%	55,6%	3,2%	0,4%	0%	1,7%	94,8%
Confort	27,6%	57,9%	6,4%	1%	0,2%	7%	85,4%
Competencia en la transferencia hospitalaria	13,8%	46,3%	10,6%	1,2%	2,4%	25,6%	72%
Satisfacción global con la asistencia recibida (de 0 a 10): 8,75 (DE 1,265)							
Valoración global, previa a la asistencia (de 0 a 10): 8,40 (DE 1,078)							