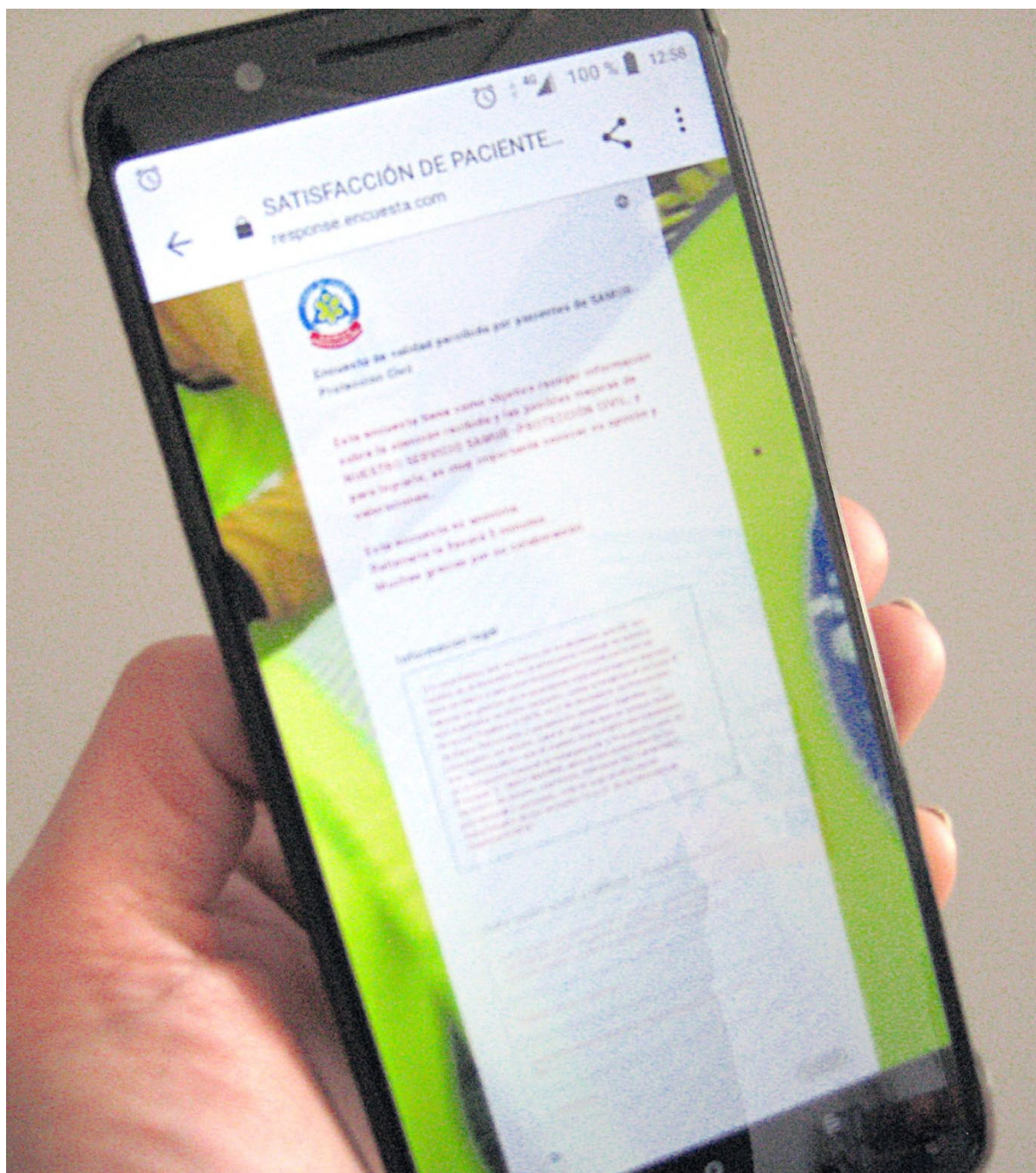


INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS AÑO 2023



CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ASISTENCIA

SAMUR-Protección Civil



SATISFACCIÓN DE USUARIOS – PACIENTES ATENDIDOS 2023

INFORME DE RESULTADOS 2023

POBLACIÓN: Pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2023.

MUESTRA: 11.895 pacientes que cumplimentan la encuesta.

MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.

FECHA DE CAMPO: Año 2023.

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 2023 y enero 2024.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, ± 0.9 % para resultados totales.

➤ RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

➤ DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Pregunta 17.- Género

La población final encuestada queda configurada por un total de 11.895 personas, de las que el 56,1 %, un total de 5.830 fueron mujeres.

Estadísticos

17. Género.

N	Válido	10399
	No contestan	1496

17. Género.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	5830	49,0	56,1	56,1
	Masculino	4483	37,7	43,1	99,2
	Otro	86	,7	,8	100,0
	Total	10399	87,4	100,0	
No contestan		1496	12,6		
Total		11895	100,0		

17. Género.

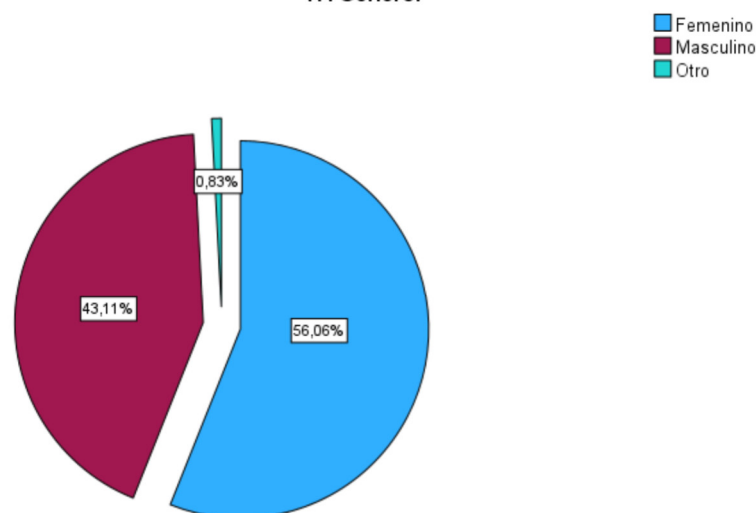


Gráfico.- Distribución de pacientes por género.

➤ **DISTRIBUCIÓN POR EDAD****Pregunta 18.- Edad**

Los pacientes encuestados tienen una media de 52 años.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
18. Edad	9838	82,7%	2057	17,3%	11895	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
18. Edad	Media	51,88	,189	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	51,51	
		Límite superior	52,25	
	Media recortada al 5%	52,26		
	Mediana	53,00		
	Varianza	351,507		
	Desv. estándar	18,749		
	Mínimo	0		
	Máximo	101		
	Rango	101		
	Rango intercuartil	25		
	Asimetría	-,293	,025	
	Curtosis	-,200	,049	

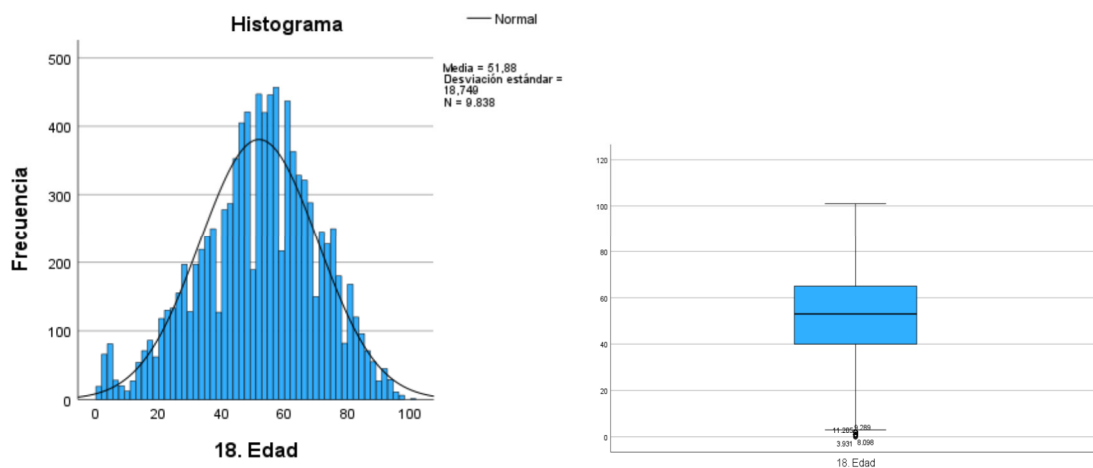


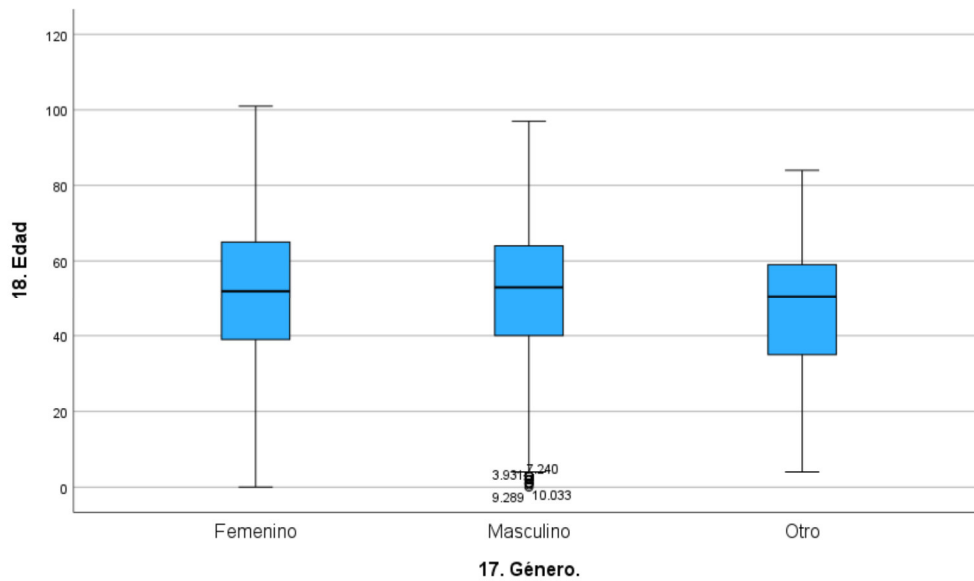
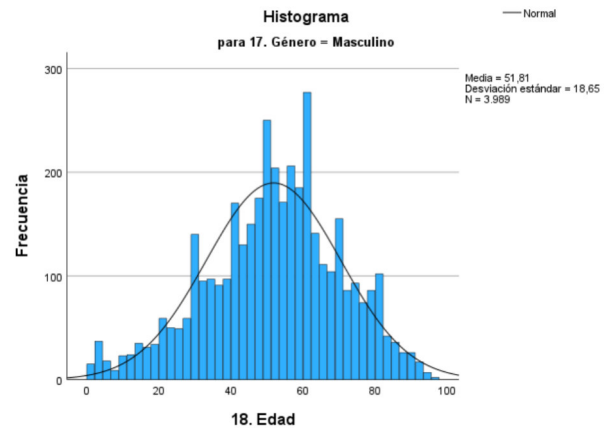
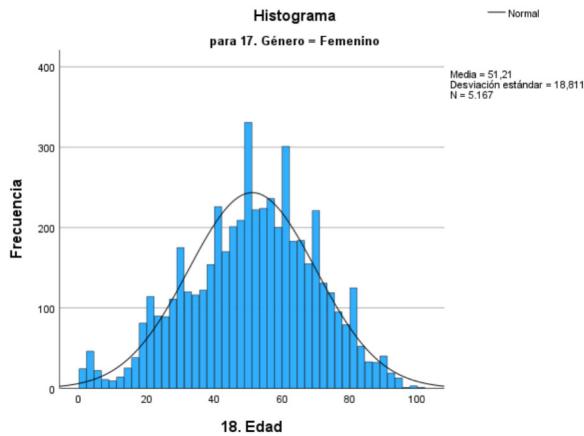
Gráfico.- Distribución de pacientes por edad



➤ **DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO**

Resumen de procesamiento de casos

18. Edad	17. Género.	Válido		Casos Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
18. Edad	Femenino	5167	88,6%	663	11,4%	5830	100,0%
	Masculin	3989	89,0%	494	11,0%	4483	100,0%
	Otro	50	58,1%	36	41,9%	86	100,0%





Descriptivos

17. Género.			Estadístico	Error estándar	
18. Edad	Femenino	Media	51,21	,262	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	50,69	
			Límite superior	51,72	
		Media recortada al 5%	51,48		
		Mediana	52,00		
		Varianza	353,859		
		Desv. estándar	18,811		
		Mínimo	0		
		Máximo	101		
		Rango	101		
		Rango intercuartil	26		
		Asimetría	-,228	,034	
		Curtosis	-,308	,068	
		Masculin	Media	51,81	,295
			95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	51,24
Límite superior	52,39				
Media recortada al 5%	52,23				
Mediana	53,00				
Varianza	347,827				
Desv. estándar	18,650				
Mínimo	0				
Máximo	97				
Rango	97				
Rango intercuartil	24				
Asimetría	-,304		,039		
Curtosis	-,144		,078		
Otro	Media		47,02	2,591	
	95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	41,81	
		Límite superior	52,23		
	Media recortada al 5%	47,34			
	Mediana	50,50			
	Varianza	335,571			
	Desv. estándar	18,319			
	Mínimo	4			
	Máximo	84			
	Rango	80			
	Rango intercuartil	25			
	Asimetría	-,292	,337		
	Curtosis	-,512	,662		



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

Fuimos activados en el 58 % de los casos por un familiar, un amigo o un ciudadano. En el 13,5 % de los casos encuestados, 1605 casos, por los propios pacientes.

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

	2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Usted mismo (aunque le hayamos enviado ya una encuesta de satisfacción como demandante del servicio, la encuesta actual se refiere a su satisfacción como paciente)	2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Familiar /amigo/ ciudadano	2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Institución (Policia Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)	2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Lo desconoce
N	1605	6898	2803	1150
% de N total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Resumen de procesamiento de casos

	Incluido		Casos Excluido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Usted mismo (aunque le hayamos enviado ya una encuesta de satisfacción como demandante del servicio, la encuesta actual se refiere a su satisfacción como paciente)	1605	13,5%	10290	86,5%	11895	100,0%
2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Familiar /amigo/ ciudadano	6898	58,0%	4997	42,0%	11895	100,0%
2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Institución (Policia Municipal, Policía Nacional, Metro, Renfe, taxi...)	2803	23,6%	9092	76,4%	11895	100,0%
2. ¿Sabe quién avisó a SAMUR - Protección Civil? Lo desconoce	1150	9,7%	10745	90,3%	11895	100,0%

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

Los pacientes encuestados fueron en un 56 %, un total de 6.656, trasladados a un centro sanitario.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fue trasladado a un centro sanitario.	6656	56,0	56,0	56,0
	Se quedó en el lugar con la recomendación de recibir atención médica no urgente.	2700	22,7	22,7	78,7
	Se quedó en el lugar.	2539	21,3	21,3	100,0
	Total	11895	100,0	100,0	

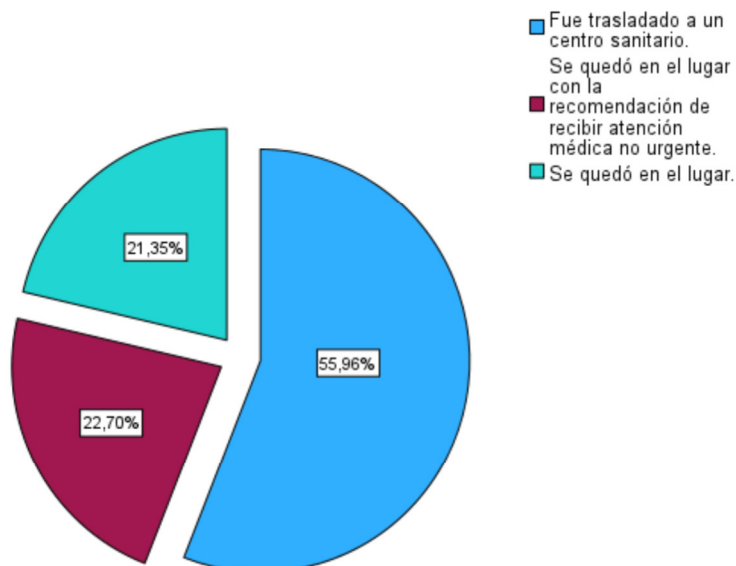
3. Tras la asistencia prestada por SAMUR-Protección Civil:

Gráfico.- Distribución de pacientes por finalización de asistencia

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

El 19,6 % de los pacientes encuestados que contestan a esta pregunta lo hacen afirmativamente, un total de 1027 casos.

Estadísticos

4. Posteriormente, ¿necesitó asistencia urgente por la

N	Válido	5238
	No contestan	6657

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	1027	8,6	19,6	19,6
	No	4211	35,4	80,4	100,0
	Total	5238	44,0	100,0	
No contestan		6657	56,0		
Total		11895	100,0		

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

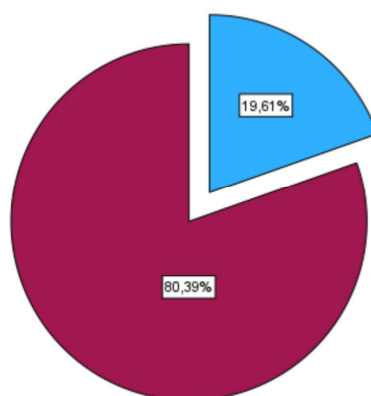
■ S
■ No

Gráfico.- Distribución de pacientes por nueva asistencia

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

El 19,6 % de los pacientes encuestados, que contestan que sí necesitaron asistencia urgente, un total de 511, el 49,7 % de ellos, fue antes de tres horas desde la asistencia recibida.

Estadísticos

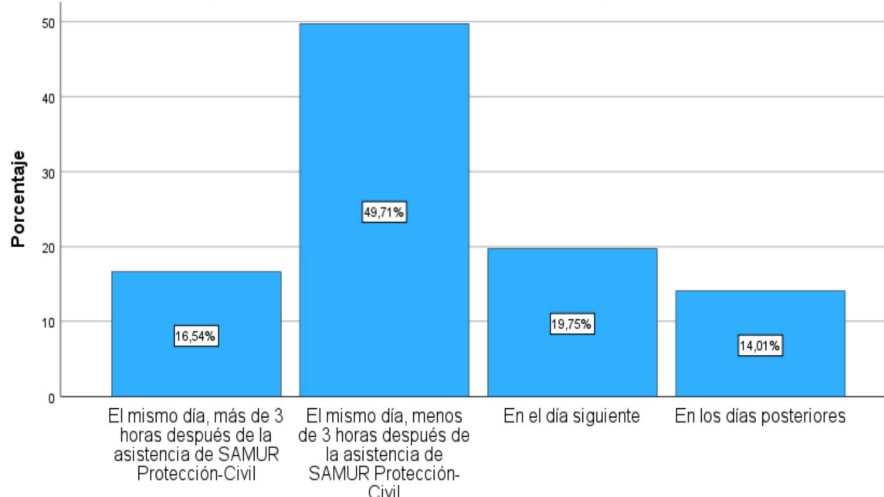
5. ¿Cuánto tiempo transcurrió hasta que necesitó asistencia urgente por la misma causa?

N	Válido	
		1028
	No aplica	10867

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	El mismo día, más de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil	170	1,4	16,5	16,5
	El mismo día, menos de 3 horas después de la asistencia de SAMUR Protección-Civil	511	4,3	49,7	66,2
	En el día siguiente	203	1,7	19,7	86,0
	En los días posteriores	144	1,2	14,0	100,0
	Total	1028	8,6	100,0	
No aplica		10867	91,4		
Total		11895	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

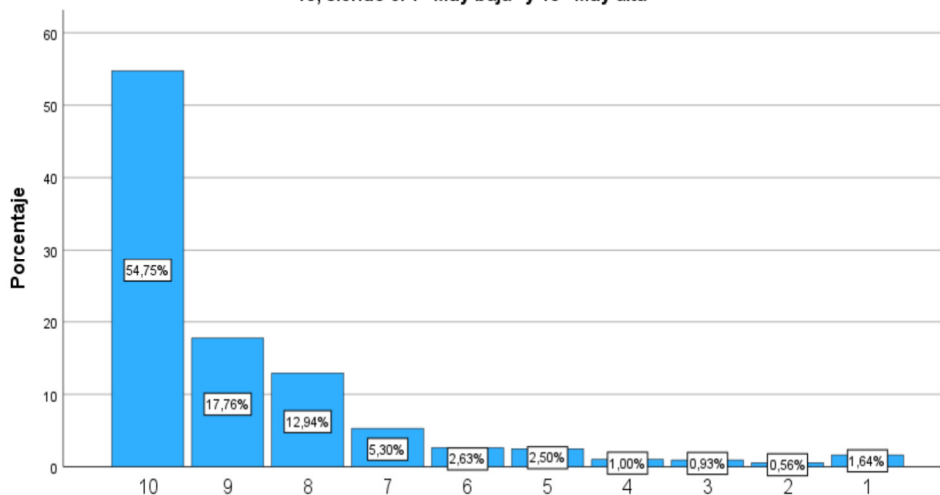
Pregunta 6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo que pasó desde que se realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo 1 "Muy bajo" y 10 "Muy alto"

El 85,4 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

6. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	6472	54,4	54,8	54,8
	9	2099	17,6	17,8	72,5
	8	1529	12,9	12,9	85,4
	7	626	5,3	5,3	90,7
	6	311	2,6	2,6	93,4
	5	295	2,5	2,5	95,9
	4	118	1,0	1,0	96,9
	3	110	,9	,9	97,8
	2	66	,6	,6	98,4
	1	194	1,6	1,6	100,0
	Total	11820	99,4	100,0	
No contestan		75	,6		
Total		11895	100,0		

6. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta"



6. ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo desde la llamada hasta la llegada del equipo sanitario? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta"

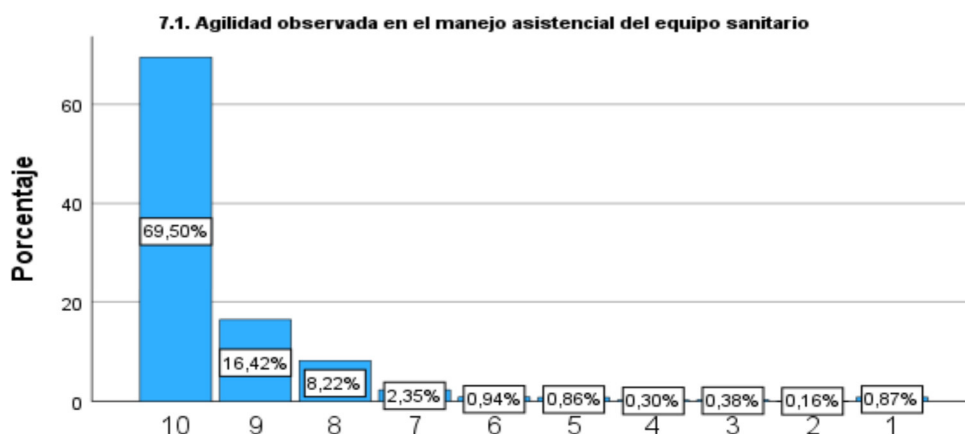
Gráfico: Satisfacción con tiempo de espera a la asistencia sanitaria

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 94,1 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.1. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	8206	69,0	69,5	69,5
	9	1939	16,3	16,4	85,9
	8	970	8,2	8,2	94,1
	7	277	2,3	2,3	96,5
	6	111	,9	,9	97,4
	5	101	,8	,9	98,3
	4	36	,3	,3	98,6
	3	45	,4	,4	99,0
	2	19	,2	,2	99,1
	1	103	,9	,9	100,0
	Total	11807	99,3	100,0	
No contestan		88	,7		
Total		11895	100,0		



7.1. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Agilidad observada en el manejo asistencial del equipo sanitario

Gráfico: Satisfacción con agilidad en manejo asistencial del equipo sanitario.

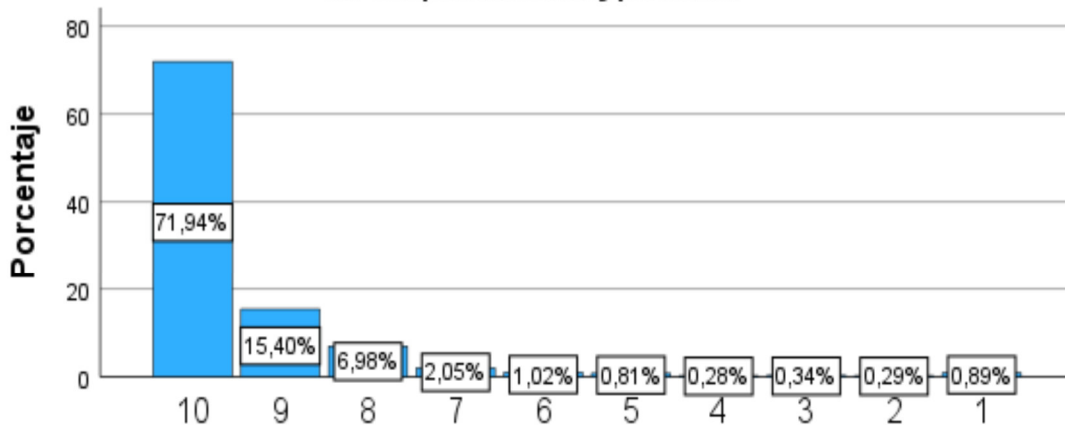
Pregunta 7. 2.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Competencia técnica y profesional del equipo interviniente

El 94,3 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.2. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Competencia técnica y profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	8489	71,4	71,9	71,9
	9	1817	15,3	15,4	87,3
	8	824	6,9	7,0	94,3
	7	242	2,0	2,1	96,4
	6	120	1,0	1,0	97,4
	5	96	,8	,8	98,2
	4	33	,3	,3	98,5
	3	40	,3	,3	98,8
	2	34	,3	,3	99,1
	1	105	,9	,9	100,0
	Total	11800	99,2	100,0	
No contestan		95	,8		
Total		11895	100,0		

7.2. Competencia técnica y profesional



7.2. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Competencia técnica y profesional

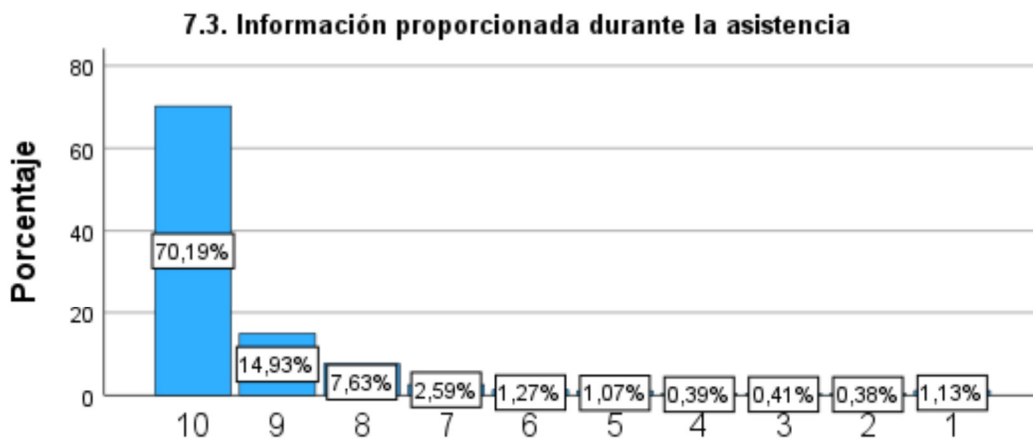
Gráfico: Satisfacción con competencia técnica y profesional del equipo interviniente.

Pregunta 7. 3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Información proporcionada durante la asistencia

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

7.3. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Información proporcionada durante la asistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	8296	69,7	70,2	70,2
	9	1765	14,8	14,9	85,1
	8	902	7,6	7,6	92,8
	7	306	2,6	2,6	95,3
	6	150	1,3	1,3	96,6
	5	126	1,1	1,1	97,7
	4	46	,4	,4	98,1
	3	49	,4	,4	98,5
	2	45	,4	,4	98,9
	1	134	1,1	1,1	100,0
	Total	11819	99,4	100,0	
No contestan		76	,6		
Total		11895	100,0		



7.3. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Información proporcionada durante la asistencia

Gráfico: Satisfacción con información facilitada durante la asistencia.

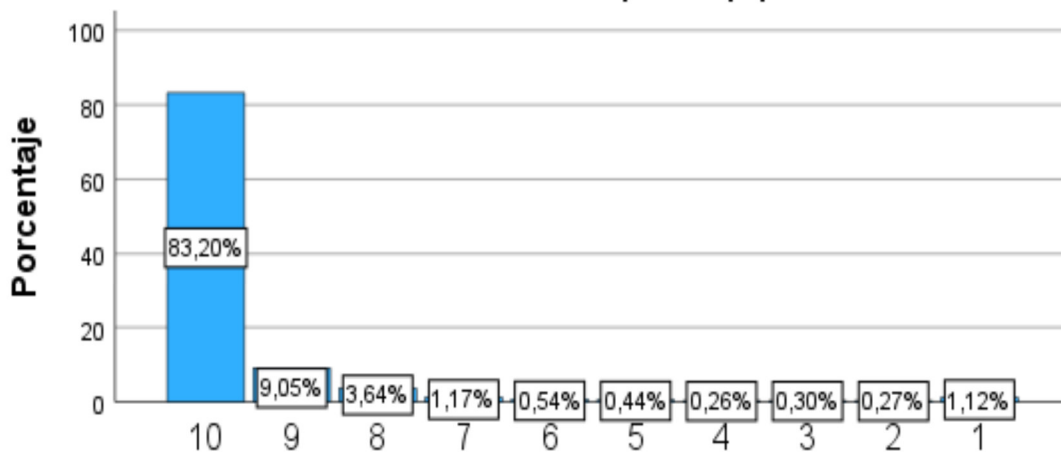
Pregunta 7. 4.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Trato humano recibido por el equipo

El 95,9 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.4. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Trato humano recibido por el equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	9839	82,7	83,2	83,2
	9	1070	9,0	9,0	92,2
	8	431	3,6	3,6	95,9
	7	138	1,2	1,2	97,1
	6	64	,5	,5	97,6
	5	52	,4	,4	98,0
	4	31	,3	,3	98,3
	3	36	,3	,3	98,6
	2	32	,3	,3	98,9
	1	133	1,1	1,1	100,0
	Total	11826	99,4	100,0	
No contestan		69	,6		
Total		11895	100,0		

7.4. Trato humano recibido por el equipo



7.4. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Trato humano recibido por el equipo

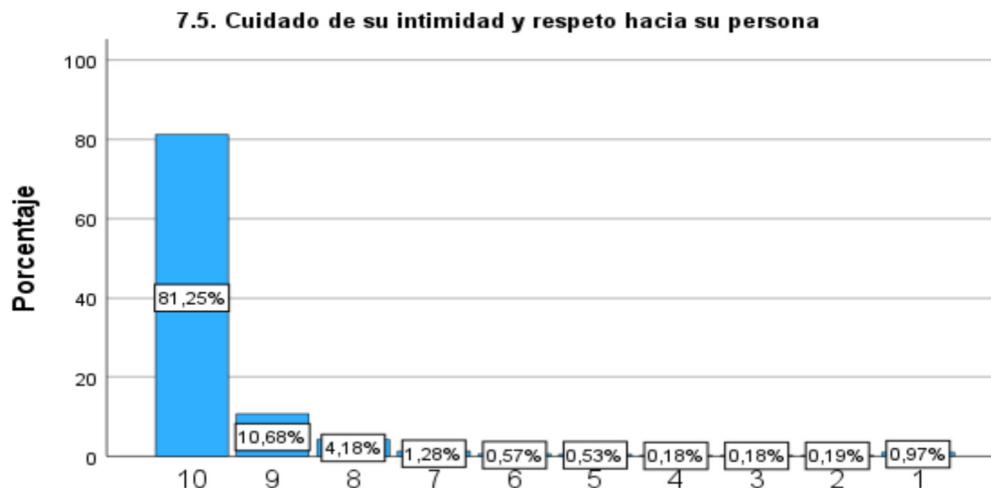
Gráfico: Satisfacción con trato humano recibido.

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 96,1 % de los casos encuestados manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

7.5. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	9595	80,7	81,3	81,3
	9	1261	10,6	10,7	91,9
	8	494	4,2	4,2	96,1
	7	151	1,3	1,3	97,4
	6	67	,6	,6	98,0
	5	62	,5	,5	98,5
	4	21	,2	,2	98,7
	3	21	,2	,2	98,8
	2	22	,2	,2	99,0
	1	115	1,0	1,0	100,0
	Total	11809	99,3	100,0	
No contestan		86	,7		
Total		11895	100,0		



7.5. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a estos aspectos de la asistencia? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy baja" y 10 "Muy alta" Cuidado de su intimidad y respeto hacia su persona

Gráfico: Satisfacción con cuidado de intimidad y respeto.

Pregunta 8.- ¿Fue atendido en la ambulancia?

El 82% de las personas encuestadas fueron atendidas en el vehículo asistencial.

Estadísticos

8. ¿Fue atendido en la ambulancia?

N	Válido	11623
	No contestan	272

8. ¿Fue atendido en la ambulancia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	9536	80,2	82,0	82,0
	No	2087	17,5	18,0	100,0
	Total	11623	97,7	100,0	
No contestan		272	2,3		
Total		11895	100,0		

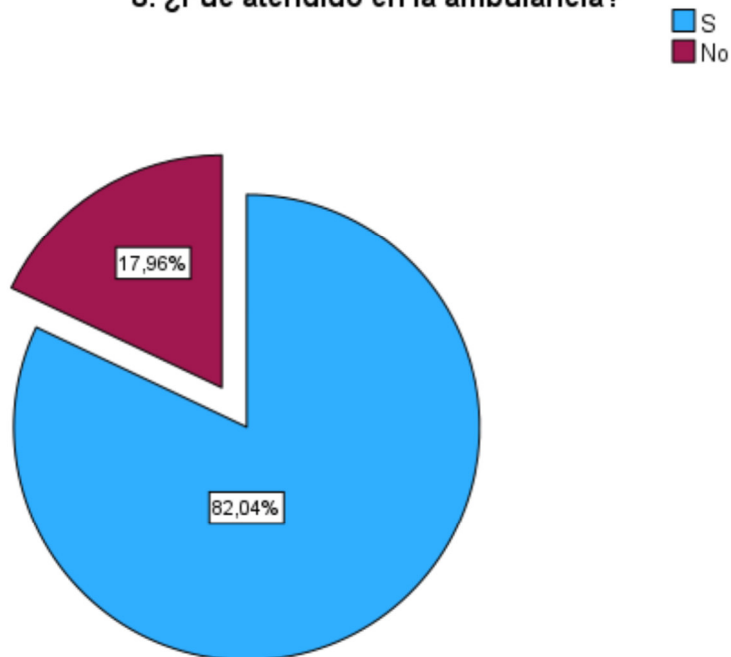
8. ¿Fue atendido en la ambulancia?

Gráfico: ¿Fue atendido en la ambulancia?

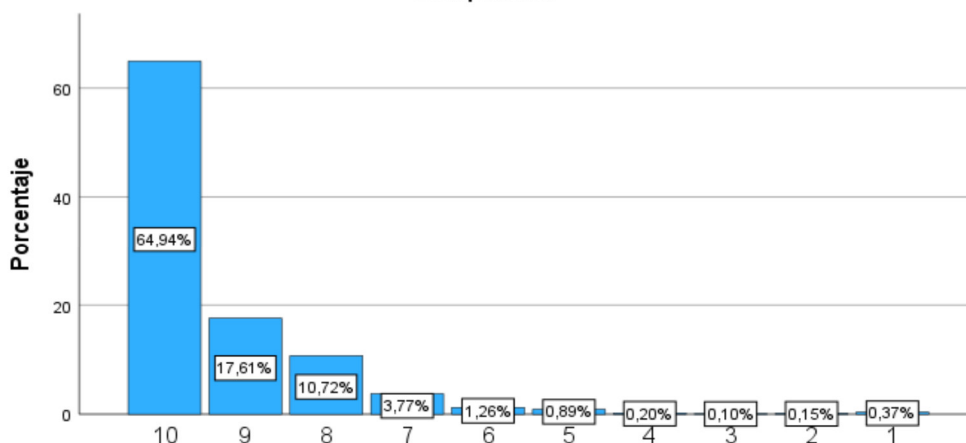
Pregunta 9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

El 93,3 % de los casos encuestados que son atendidos en el vehículo asistencial, manifiestan un grado de satisfacción de 8 o por encima de 8 en este parámetro.

9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	6088	51,2	64,9	64,9
	9	1651	13,9	17,6	82,5
	8	1005	8,4	10,7	93,3
	7	353	3,0	3,8	97,0
	6	118	1,0	1,3	98,3
	5	83	,7	,9	99,2
	4	19	,2	,2	99,4
	3	9	,1	,1	99,5
	2	14	,1	,1	99,6
	1	35	,3	,4	100,0
	Total	9375	78,8	100,0	
No aplica		2520	21,2		
Total		11895	100,0		

9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura?



9. Con respecto del confort de la ambulancia ¿Cuál es su satisfacción con la limpieza, comodidad, ruido o temperatura? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

Gráfico: Satisfacción con el confort de la ambulancia.

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 81,6 % de los casos encuestados que contestan a esta pregunta, manifiestan un grado de 8 o por encima de 8 en su percepción global del servicio antes de esta asistencia.

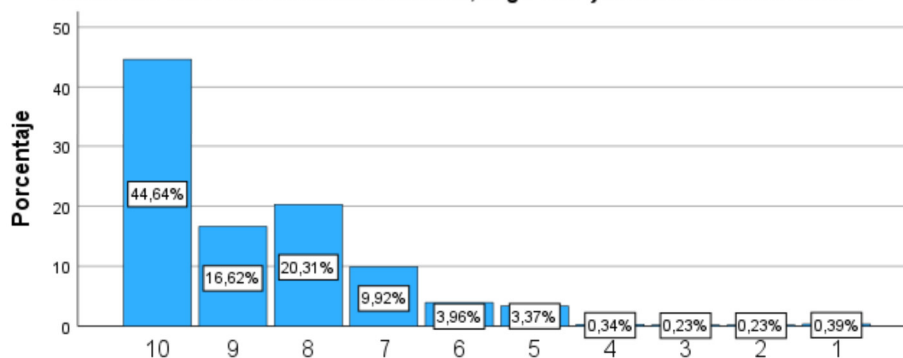
Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
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?	11554	1	10	8,71	1,544
N válido (por lista)	11554				

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
Válido	10	5158	43,4	44,6	44,6
	9	1920	16,1	16,6	61,3
	8	2347	19,7	20,3	81,6
	7	1146	9,6	9,9	91,5
	6	458	3,9	4,0	95,5
	5	389	3,3	3,4	98,8
	4	39	,3	,3	99,2
	3	26	,2	,2	99,4
	2	26	,2	,2	99,6
	1	45	,4	,4	100,0
	Total	11554	97,1	100,0	
No contestan		341	2,9		
Total		11895	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?



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 del servicio antes de la asistencia.

Pregunta 11.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

El 94,8 % de los casos encuestados, manifiestan un grado de satisfacción global del servicio, de 8 o por encima de 8.

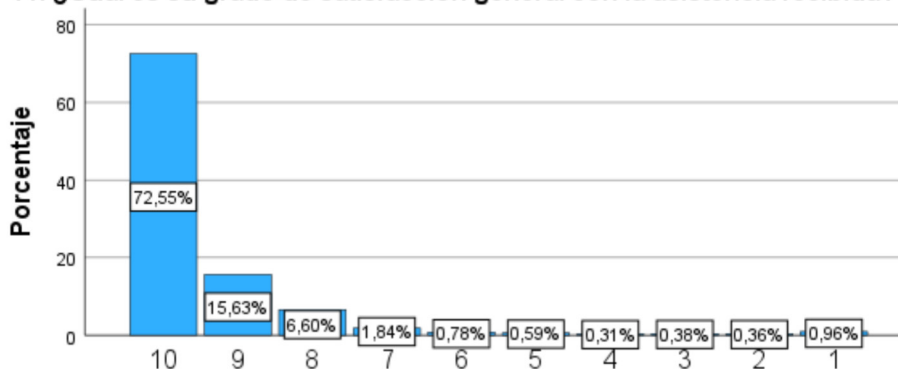
Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida?	11521	1	10	9,44	1,359
N válido (por lista)	11521				

11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	8358	70,3	72,5	72,5
	9	1801	15,1	15,6	88,2
	8	760	6,4	6,6	94,8
	7	212	1,8	1,8	96,6
	6	90	,8	,8	97,4
	5	68	,6	,6	98,0
	4	36	,3	,3	98,3
	3	44	,4	,4	98,7
	2	41	,3	,4	99,0
	1	111	,9	1,0	100,0
	Total	11521	96,9	100,0	
No contestan	374	3,1			
Total	11895	100,0			

11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida?



11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"

Gráfico.- Satisfacción global del servicio con la atención prestada.

► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
11. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la asistencia recibida? Valore de 1 a 10, siendo el 1 "Muy mala" y 10 "Muy buena"	11521	1	10	9,44	1,359
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"	11554	1	10	8,71	1,544

Años	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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	8,9	9,44
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	8,37	8,71

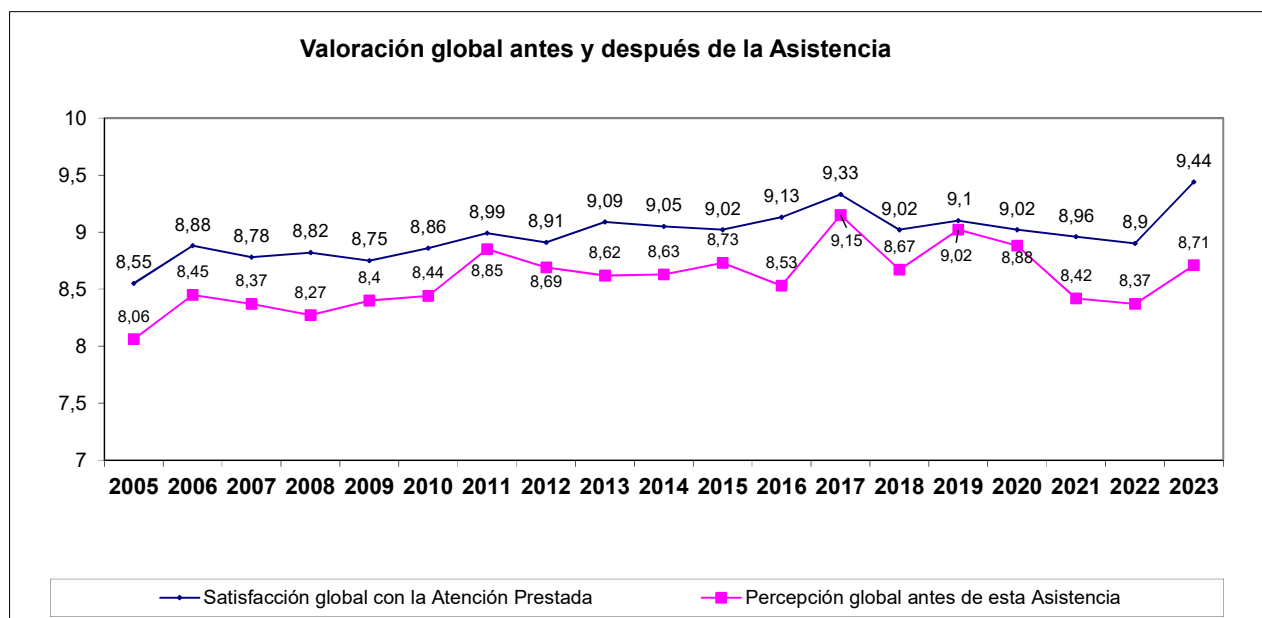


Gráfico evolutivo.- Satisfacción global del servicio con la atención prestada, y anterior a esta asistencia.

► GRÁFICO EXPLICATIVO GENERAL POR AÑOS Y PARÁMETROS

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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	89,4	90,7
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	93,1	96,5
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	93,5	96,4
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	92	95,3
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	94,5	97,1
Sat. Intimidación 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	94,4	97,4
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	81,8	97

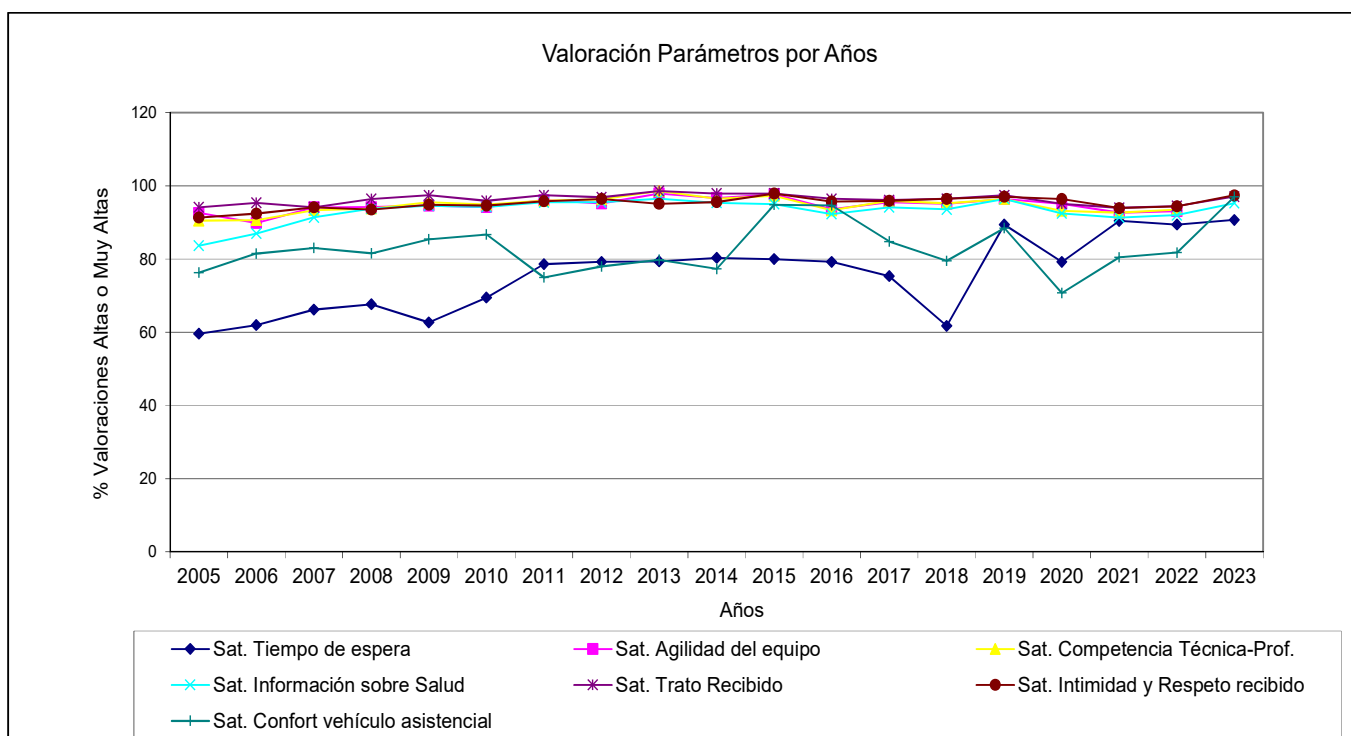


Gráfico evolutivo.- Calidad global del servicio con los diferentes parámetros estudiados



Resultados estudio satisfacción pacientes 2023

11.895 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	72,5 %	18,2%	5,1 %	1,9%	2,2 %	90,7 %
Agilidad del equipo	85,9 %	10,5%	1,8 %	0,7%	1,1 %	96,5 %
Competencia técnica y profesional	87,3 %	9,1%	1,8 %	0,6%	1,2 %	96,4 %
Comunicación con el equipo	85,1 %	10,2%	2,4 %	0,8%	1,5 %	95,3%
Trato humano recibido	92,2 %	4,8 %	0,9 %	0,6%	1,4 %	97,1 %
Intimidad y respeto	91,9 %	5,5 %	1,1 %	0,4%	1,2 %	97,4 %
Confort	82,5 %	14,5%	2,2 %	0,3%	0,5 %	97 %
Satisfacción global con la asistencia recibida	88,2 %	8,4 %	1,4 %	0,7%	1,4 %	96,6 %
Valoración global, previa a la asistencia	61,3 %	30,2%	7,4 %	0,5%	0,6 %	91,5 %

Satisfacción global media con la asistencia recibida (de 1 a 10): **9,44**

Valoración global media, previa a la asistencia (de 1 a 10): **8,71**

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

De un total de 11.895 pacientes encuestados, recibimos 8600 aportaciones.

Fueron la mayor parte agradecimientos, pero también sugerencias y propuestas de mejora. Se han añadido, de manera literal y sin correcciones, como anexo 1 de este informe.