



TITULO DEL ESTUDIO:

Informe Anual de **Satisfacción de Usuarios**. Calidad Percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil.

ÓRGANO PROMOTOR:

Subdirección General de SAMUR Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de los pacientes asistidos por SAMUR-Protección Civil, identificando posibles necesidades, problemas y oportunidades de mejora en la atención sanitaria prestada.

UNIVERSO:

Pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil, año 2014. En 2014 el servicio se activó en 137.312 ocasiones, de las que 60.851 cumplían criterios de inclusión en el estudio.

TAMAÑO MUESTRAL:

634 pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil.

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 3,9\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple.

METODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de diez minutos, a teléfonos particulares de pacientes, recogidos en la propia asistencia y que constan en los informes asistenciales.

PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Entrevistas realizadas, durante los meses de febrero a noviembre de 2014, a pacientes de los meses de enero a septiembre de 2014.