



## **TITULO DEL ESTUDIO:**

Informe anual de satisfacción de personas usuarias. Calidad percibida en relación a la asistencia sanitaria. SAMUR-Protección Civil 2017

## **ÓRGANO PROMOTOR:**

Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Salud, 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 asistidos por SAMUR-Protección Civil en el año 2017. 62.080 asistencias

## **TAMAÑO MUESTRAL:**

389 pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil

## **ERROR MUESTRAL:**

Para un nivel de confianza del 95,5%,  $p=q=0,5$ , el error muestral es de +/- 5 %, para resultados totales

## **PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Muestreo aleatorio simple

## **MÉTODO DE RECOGIDA:**

Encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de diez minutos, a teléfonos particulares de pacientes recogidos en la propia asistencia

## **PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

De marzo a diciembre del año 2017