

TÍTULO DEL ESTUDIO:

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

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Emergencias y Protección Civil.

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 a lo largo del año 2018. En el periodo estudiado el servicio fue activado en 109.464 ocasiones, de las que 64.055 cumplían criterios de inclusión en el estudio.

TAMAÑO MUESTRAL:

687 pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil.

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza de 95,5%, y $p = q = 0.5$, +- 3,7 %, 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 y que constan en los informes asistenciales.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Pacientes de enero a septiembre de 2018. Entrevistas realizadas entre los meses de marzo a diciembre de 2018.