

#### **TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

#### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Informe Anual de Satisfacción de personas usuarias. Calidad Percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil 2022

#### **ÓRGANO PROMOTOR:**

DG Emergencias y Protección Civil

#### **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de 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, del año 2022. Durante este año realizamos un total de 159.399 intervenciones, y atendimos 128.962 pacientes.

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

6.611 pacientes atendidos por SAMUR - Protección Civil, año 2022, respondieron voluntariamente al cuestionario enviado.

#### **ERROR DE MUESTREO:**

Para un nivel de confianza de 95,5% (dos sigmas), y  $p = q = 50\%$ , el error real máximo es  $\pm 1,2\%$  para resultados totales.

#### **PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

No probabilístico, de conveniencia.

Todos los pacientes asistidos por SAMUR-Protección Civil en el año 2022.

#### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

Cuestionario estructurado y de cumplimentación voluntaria, con una duración aproximada de cinco minutos, enviado a teléfonos móviles particulares de usuarios del servicio sanitario, recogidos en nuestro sistema informático.

#### **FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

Encuestas enviadas y realizadas durante todo el año 2022.

#### **REALIZADO POR:**

Medios propios de la Dirección General