



TÍTULO 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 2012. En 2012 fuimos activados en 131.726 ocasiones de las que 58.772 cumplían criterios de inclusión en el estudio.

TAMAÑO MUESTRAL: 645 pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO: Muestreo aleatorio simple.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95% (1,96 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 3,9\%$, en el supuesto de 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 febrero a diciembre de 2012.