



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 2013. En 2013 fuimos activados en 131.174 ocasiones de las que 57.909 cumplían criterios de inclusión en el estudio.

TAMAÑO MUESTRAL:

573 pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple.

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 4,1\%$, 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:

Pacientes de enero a septiembre de 2013. Entrevistas realizadas en los meses de marzo a noviembre de 2013.