



## **TITULO DEL ESTUDIO:**

Informe Anual de Satisfacción de Usuarios/pacientes atendidos. Calidad percibida en relación a la asistencia sanitaria. SAMUR-Protección Civil 2016

## **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 atendidos por SAMUR-Protección Civil en el año 2016

## **TAMAÑO MUESTRAL:**

375 pacientes de SAMUR-Protección Civil

## **PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Muestreo aleatorio simple

## **ERROR DE MUESTREO:**

Para un nivel de confianza de 95,5% (dos sigmas),  $p = q = 50\%$ , el error muestral es del  $\pm 5,1\%$ , 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 los pacientes

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

Encuestas realizadas entre los meses de febrero a noviembre del año 2016