

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Informe Anual de Satisfacción de Usuarios. Calidad Percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil 2019.

**ÓRGANO PROMOTOR:**

SAMUR-Protección Civil, DG 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, año 2019.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

302 pacientes encuestados

**ERROR DE MUESTREO:**

Para un nivel de confianza de 95,5%, (2 sigmas), y  $p=q=0.5$ , +- 5,6 % 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 se recogen por los equipos sanitarios en los informes asistenciales.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Pacientes de enero a octubre de 2019. Entrevistas realizadas entre los meses de febrero a diciembre de 2019.