

TÍTULO DEL ESTUDIO: Encuesta de calidad percibida por los pacientes de SAMUR-Protección Civil. 2004.

ÓRGANO PROMOTOR: Dirección General de Emergencias y Protección Civil.

OBJETO DEL ESTUDIO:

I. GENERALES:

- a. Conocer el grado de satisfacción percibida por los pacientes de SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL
- b. Identificar posibles necesidades/ problemas en la atención sanitaria prestada por SAMUR Protección Civil

II. ESPECÍFICOS:

- a. Describir y analizar el perfil demográfico y asistencial de los usuarios/pacientes de SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL.
- b. Conocer la percepción del usuario/paciente con relación a los parámetro, accesibilidad, rapidez, seguridad, agilidad, efectividad, eficacia técnica y profesional, comunicación, trato humano y ético, desde un abordaje integral del proceso asistencial del Servicio.
- c. Comparar el grado de satisfacción entre los pacientes atendidos con resolución mediante alta en el lugar y los que por su situación clínica requieren traslado hospitalario.
- d. Determinar la proporción de pacientes que tras la asistencia sanitaria con alta en el lugar requieren nueva atención sanitaria urgente por el mismo motivo.

e. Comparar el grado de satisfacción obtenido entre las diferentes unidades intervinientes: unidad de soporte vital avanzado (UVSA), unidad de soporte vital básico (USVB) y soporte vital básico protección civil (USVB-PC).

f. Comparar el grado de satisfacción entre los pacientes en función del demandante que origina la asistencia sanitaria.

g. Comparar la satisfacción global del usuario antes/ después de la intervención y determinar si se produce un cambio significativo en su valoración tras la intervención del equipo sanitario.

h. Identificar los parámetros de excelencia percibida por los usuarios de SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL.

i. Recoger y trasladar a la Dirección de SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL las sugerencias expresadas por los usuarios en el apartado observaciones de la encuesta.

j. Proponer medidas, tras la evaluación de lo expresado por los usuarios de SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL, que optimicen la calidad asistencial del Servicio.

TAMAÑO MUESTRAL: 384 pacientes entrevistados.

UNIVERSO: 23.848 activaciones realizadas por SAMUR-Protección Civil durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2004.

MÉTODO DE RECOGIDA: Entrevista Telefónica.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Aleatorio y estratificado. Se estratificó la población en función de las



Observatorio
madrid se ve mejor

Banco de Estudios de la Percepción Ciudadana

Estudios de Satisfacción de Usuarios

FICHA TÉCNICA

Nº Reg.: I32/2004/Estudios de Satisfacción de Usuarios

actuaciones realizadas por SAMUR PROTECCIÓN CIVIL y específicamente de la resolución de la demanda asistencial.

ERROR DE MUESTREO: +- 5% con un nivel de confianza del 95,5%.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:
Noviembre y Diciembre de 2004.