

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Informe Anual de Satisfacción de Usuarios. Calidad Percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil. 2020.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Emergencias y Protección Civil.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de 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, del año 2020.

TAMAÑO MUESTRAL:

307 Pacientes de SAMUR-Protección Civil, año 2020. (No fue posible obtener una muestra mayor)

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza de 95,5% (dos sigmas), y $p = q = 50\%$, el error real máximo es $\pm 5,6\%$ 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 sanitaria prestada.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Entrevistas realizadas en los meses de febrero, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre del año 2020.