BRIEF REPORT

Patient Satisfaction with Pre-Hospital Emergency Services in Mazandaran, Iran

Hassan Talebi Ghadicolaei[1],
Yahya Salehtabari[2],
Masumeh Hashemi Amrei[3],
Zoya Hadinejad[4]

[1] MSc in Nursing, Emergency Medical Services, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[2] Clinical Sciences Specialist, Emergency Medical Services, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[3] BSc in Nursing, Emergency Medical Services, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran
[4] PhD Student in Health Emergencies and Disaster, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran

(Received March 14, 2020 ; Accepted August 7, 2021)

Abstract

Background and purpose: Providing health services to general public is an essential criteria for developing the communities. The most crucial division of healthcare is pre-hospital emergency care. This study was conducted to evaluate the level of patient satisfaction with pre-hospital emergency services in Mazandaran University of Medical Sciences, Iran.

Materials and methods: This descriptive-analytical research was conducted in patients admitted to pre-hospital emergency department in Mazandaran, 2019. Data were collected using Patient Satisfaction Questionnaire. Sample size was determined using Morgan table and based on the number of emergency missions performed. A total of 2937 samples were selected by random sampling. Data analysis was performed using descriptive statistics and Spearman correlation.

Results: The total number of missions performed by Mazandaran Medical Emergency Services was 138,751 in 2019 and data of 2937 patients were evaluated. The highest level of satisfaction was with the use of medical equipment reported by 2665 people (90.8%), while the least satisfaction level was associated with the absence of an active emergency medical technician (EMT) in ambulance patient compartment when transferring patient to the hospital (n= 1685, 76.1%).

Conclusion: High satisfaction levels were reported by people receiving pre-hospital emergency services in Mazandaran. To increase patient satisfaction, equipment upgrades and presence of active EMT in ambulance patient compartment are recommended.

Keywords: patient, satisfaction, pre-hospital emergency medical service, emergencies

J Mazandaran Univ Med Sci 2021; 31 (201): 172-177 (Persian).

* **Corresponding Author: Zoya Hadinejad-** Health in Emergencies and Disaster Department, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran (E-mail: z.hadinezhad@mazums.ac.ir)

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-28]

[DOR: 20.1001.1.17359260.1400.31.201.9.7]

گزارش کوتاه

مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران
دوره سی و یکم شماره ۲۰۱ مهر سال ۱۴۰۰ (۱۷۷-۱۷۲)

میزان رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی مازندران

حسن طالبی قادیکلائی[۱]
یحیی صالح طبری[۲]
معصومه هاشمی امرئی[۳]
زویا هادی نژاد[۴]

چکیده

سابقه و هدف: امروزه یکی از مهم‌ترین معیارهای توسعه جوامع، ارائه خدمات بهداشتی درمانی به عموم مردم است و مهم‌ترین رکن مراقبت‌های درمانی را مراقبت‌های اورژانس به‌خصوص اورژانس پیش بیمارستانی تشکیل می‌دهد. لذا این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی مازندران انجام شد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه توصیفی- تحلیلی گذشته نگر روی بیمارانی که در سال ۱۳۹۸ با اورژانس پیش بیمارستانی مازندران تماس گرفته و دریافت خدمت داشتند، انجام شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه رضایت‌مندی بیمار از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی طراحی شده توسط دانشگاه علوم پزشکی تبریز استفاده شد. حجم نمونه بر اساس تعداد ماموریت‌های اورژانس ۱۱۵ مازندران در سال ۹۸ و طبق جدول مورگان، ۲۹۳۷ نمونه به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شد. داده‌ها با آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و ...) آنالیز شد. از آزمون همبستگی اسپیرمن جهت بررسی ارتباط بین داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: از تعداد ۱۳۸۷۵۱ ماموریت انجام شده توسط مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی مازندران در سال ۱۳۹۸، داده‌های مربوط به ۲۹۳۷ بیمار ارزیابی شدند. بیش‌ترین میزان رضایت مربوط به نحوه رسیدگی به بیمار با استفاده از تجهیزات درمانی به تعداد ۲۶۶۵ نفر (۹۰/۸ درصد) بود، در حالی که حداقل میزان رضایت مربوط به عدم حضور فعال تکنسین اورژانس پزشکی در کابین عقب آمبولانس در حین فرایند انتقال به تعداد ۱۶۸۵ نفر (۷۶/۱ درصد) بود.

استنتاج: میزان رضایتمندی بیماران از مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی مازندران در مجموع در سطح خیلی خوب بود. برای افزایش رضایتمندی بیماران، ارتقای تجهیزات و حضور فعال تکنسین در کابین عقب آمبولانس توصیه می‌شود.

واژه های کلیدی: رضایتمندی، بیمار، خدمات اورژانس پیش بیمارستانی، فوریت ها

مقدمه

رضایت بیمار شاخص مهمی برای سنجش کیفیت خدمات درمانی است(۳-۱). رضایتمندی بیمار شامل تجربه وی از سیستم مراقبت‌های بهداشتی- درمانی است که باید به هنگام برنامه‌ریزی خدمات و امکانات در نظر گرفته شده و به‌طور مداوم اندازه‌گیری شود(۴). رضایت مفهومی است که اهمیت ویژه‌ای در مراقبت‌های پزشکی

مولف مسئول: زویا هادی نژاد- تهران: دانشگاه علوم توانبخشی و سلامت اجتماعی، مرکز تحقیقات سلامت در بلایا و فوریت ها E-mail: z.hadinezhad@mazums.ac.ir
۱. کارشناس ارشد پرستاری مراقبت های ویژه، مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی مازندران، ساری، ایران
۲. دکترای تخصصی علوم بالینی، مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی مازندران، ساری، ایران
۳. کارشناس پرستاری، مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی مازندران، ساری، ایران
۴. دانشجوی دکتری تخصصی سلامت در بلایا و فوریت ها، دانشگاه علوم توانبخشی و سلامت اجتماعی، تهران، ایران
تاریخ دریافت : ۱۳۹۹/۱۲/۲۴ تاریخ ارجاع جهت اصلاحات :۱۴۰۰/۱/۱۴ تاریخ تصویب : ۱۴۰۰/۵/۱۶

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-28]
[DOR: 20.1001.1.17359260.1400.31.201.9.7]

دارد و هدفی ارزشمند در مراقبت از بیمار محسوب می‌شود(۵). امروزه یکی از مهم ترین معیارهای توسعه جوامع، ارائه خدمات بهداشتی درمانی به عموم است و شاید مهم‌ترین رکن مراقبت‌های درمانی را مراقبت‌های اورژانس بخصوص اورژانس پیش بیمارستانی تشکیل دهد(۷،۶). مراکز فوریت‌های پزشکی از مهم‌ترین ارکان ارائه خدمات درمانی محسوب می‌شوند(۸). در سیستم‌های مراقبت سلامت، عموما اولین برخورد با بیماران بحرانی با اورژانس پیش بیمارستانی صورت می گیرد. رضایت بیماران از این سیستم، می‌تواند بر روی رضایت‌مندی آن‌ها از سایر قسمت‌ها نیز تاثیرگذار باشد(۹). در مطالعات قبلی عواملی مانند نوع بیماری، آسیب‌ها، منطقه و محل حادثه و زمان رسیدن به صحنه بر میزان رضایت از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی موثر بودند(۱۰). تحصیلات بیمار و زمان انتظار تا دریافت خدمات اورژانس نیز از عوامل موثر دیگر معرفی شدند(۱۱). مازندران به دلیل جاذبه‌های توریستی، جمعیت شناور بالایی داشته و ۳ مسیر مواصلاتی اصلی و حادثه خیز در این استان قرار دارد، اطلاع از میزان رضایت‌مندی خدمات گیرندگان سیستم اورژانس پیش بیمارستانی اهمیت فراوان دارد. لذا این مطالعه با هدف تعیین میزان رضایتمندی بیماران از مرکز اورژانس پیش بیمارستانی مازندران در سال ۱۳۹۸، انجام شد.

مواد و روش‌ها

این مطالعه توصیفی- تحلیلی گذشته‌نگر بر روی بیمارانی که در سال ۹۸ توسط اورژانس پیش بیمارستانی مازندران امدادرسانی شده بودند، انجام شد. معیارهای ورود به مطالعه شامل بیمارانی بود که در سال ۹۸ توسط مرکز فوریت‌های پزشکی مازندران پذیرفته شده بودند. معیارهای خروج شامل عدم موفقیت در برقراری تماس با بیماران، عدم تمایل به شرکت در مطالعه، ناقص بودن برخی اطلاعات و یا عدم به یادآوری پاسخ سوالات بود. حجم نمونه بر اساس تعداد ماموریت‌ها در سال ۹۸ و طبق جدول مورگان ابلاغ شده از سازمان اورژانس کشور تعیین و به روش تصادفی انتخاب و مورد مصاحبه قرار گرفتند. تعداد نهایی نمونه‌ها با توجه به ۱۳۸۷۵۱ ماموریت سال ۹۸، ۲۹۳۷ نفر تعیین شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه رضایتمندی بیمار از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی طراحی شده توسط دانشگاه علوم پزشکی تبریز استفاده شد. روایی محتوای آن توسط اعضای هیات علمی این دانشگاه به دست آمد و ارزیابی پایایی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸ بود(۱۲). پرسشنامه فوق از دو بخش: ۱- اطلاعات دموگرافیک بیماران و اطلاعات اولیه ماموریت و ۲- تعداد ۹ سوال در مورد رضایت بیماران از خدمات فوریت‌های پزشکی (EMS: Emergency Medical Services) و تکنسین فوریت‌های پزشکی(EMT:Emergency Medical Technician) تشکیل شده است. این سوالات براساس مقیاس امتیازدهی ۵ مرحله‌ای از خیلی خوب، خوب، متوسط، ضعیف و خیلی ضعیف پاسخ داده شد و با توجه به میانگین درصد فراوانی کلی کسب شده در هر سوال، سطح رضایتمندی کلی بیماران تعیین گردید(۱۲).

رضایت آگاهانه شفاهی اخذ و سپس تکمیل پرسشنامه از طریق تماس تلفنی کارشناسان واحد نظارت و بازرسی مرکز با بیمار، بعد از اتمام ماموریت انجام شد. پس از ورود داده‌ها، از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۹ استفاده شد و آنالیز داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و ...) انجام شد. از آزمون همبستگی اسپیرمن جهت بررسی ارتباط بین داده‌ها استفاده شد. مقدار P کم‌تر از ۰/۰۵ به عنوان سطح معنی‌داری در نظر گرفته شد.

یافته ها و بحث

نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها نشان داد که داده‌ها دارای توزیع نرمال بودند (P>۰/۰۵). بیش‌ترین ماموریت‌های سال ۹۸ مربوط به شهرستان ساری با ۲۷۲۹۴ مورد (۱۹/۷ درصد) و کم‌ترین در شهرستان گلوگاه با فراوانی ۲۰۳۸ (۱/۴

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-28]

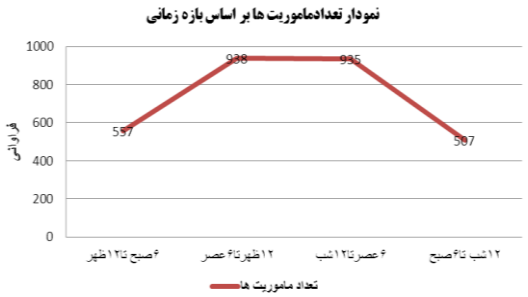
[DOR: 20.1001.1.17359260.1400.31.201.9.7]

درصد) مورد ثبت شد. از این تعداد، ۱۰۲۰۴۴ مورد (۷۳/۵۴ درصد) ماموریت‌های غیرتصادفی و مابقی تصادفی بودند. بیش‌ترین گروه سنی بیماران مورد بررسی مربوط به ۵۵ سال به بالا و کم‌ترین آن زیر ۱۵ سال بود (جدول شماره۱).

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی اطلاعات دموگرافیک بیماران در سال ۱۳۹۸

متغیر		تعداد (درصد)
گروه های سنی زیر	۱۵ سال	۱۳۱ (۴/۵)
	۱۶-۳۵	۴۲۰ (۱۴/۳)
	۳۶-۵۵	۹۷۵ (۳۳/۲)
	۵۵ سال به بالا	۱۴۱۱ (۴۸)
جنسیت	مرد	۱۳۶۹ (۴۶/۶)
	زن	۱۵۶۸ (۵۳/۴)
تحصیلات	آکادمیک	۱۱۰۶ (۳۷/۶۵)
	غیر آکادمیک	۱۸۳۱ (۶۲/۳۵)

طبق نمودار شماره ۱ بیش‌ترین تعداد ماموریت‌های مورد بررسی در ساعت ۱۲ ظهر الی ۶ عصر ثبت شد. در جدول شماره ۲ نتایج رضایت بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده توسط EMS مازندران نشان داده شده است. بیش ترین میزان رضایت مربوط نحوه رسیدگی به بیمار با استفاده از تجهیزات درمانی به تعداد ۲۶۶۵ نفر (۹۰/۸ درصد) بود و حداقل میزان رضایت مربوط به عدم حضور فعال EMT در کابین عقب آمبولانس در حین فرایند انتقال به تعداد ۱۶۸۵ نفر (۷۶/۱ درصد) بود. همچنین، ارتباط آماری معنی‌داری بین جنسیت، سن و شکایات اصلی بیماران با میزان رضایت آن‌ها مشاهده نشد (P>۰/۰۵).



نمودار شماره ۱: فراوانی ماموریت های اورژانس پیش بیمارستانی مازندران بر اساس بازه زمانی در سال ۹۸

میزان رضایتمندی بیماران از EMS مازندران در مجموع در سطح خیلی خوب بوده است. در کشور اسلوونی به دلیل اینکه اغلب تریاژ برای بیمار انجام نمی‌شود، ضعف در سازمان فعلی EMS اسلوونی وجود دارد(۱۳). در مطالعه حاضر تریاژ در حوادث پرتلفات انجام می گرفته است.

در پژوهشی در اراک میزان رضایتمندی بیماران از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی در حد مطلوب بود. بیش‌ترین میزان رضایتمندی مربوط به حیطه عملکرد حرفه‌ای و کم‌ترین آن مربوط به کارآیی تکنسین‌ها بود(۱۴). در مطالعه حاضر نیز میزان رضایتمندی بیماران از EMS در سطح خیلی خوب گزارش شد.

در زاهدان میزان رضایت کلی از نحوه ارائه خدمات EMS به میزان ۸۰ درصد بوده است. بیش‌ترین میزان رضایتمندی به ترتیب از آراستگی و پوشش کارکنان (۸۱/۷ درصد) و نحوه برخورد تکنسین با بیمار

جدول شماره ۲: رضایت بیماران از خدمات فوریت های پزشکی مازندران

ردیف	سوال	خیلی خوب تعداد (درصد)	خوب تعداد (درصد)	متوسط تعداد (درصد)	ضعیف تعداد (درصد)	خیلی ضعیف تعداد (درصد)
۱	میزان رضایت از نحوه برخورد و ارتباط اپراتور دیسپچ با بیمار یا همراهان	۲۲۹۵ (۷۸/۱)	۲۹۴ (۱۰/۱)	۲۲۳ (۷/۶)	۱۱۰ (۳/۷)	۱۵ (۰/۵)
۲	میزان رضایت از نحوه اخذ شرح حال و تاریخچه پزشکی بیمار توسط دیسپچر مرکز فوریت های پزشکی	۲۲۶۵ (۷۷/۱)	۳۰۱ (۱۰/۲)	۲۱۸ (۷/۴)	۱۳۶ (۴/۶)	۱۷ (۰/۶)
۳	میزان رضایت از زمان رسیدن آمبولانس به بالین بیمار	۲۵۳۵ (۸۶/۳)	۱۴۶ (۵)	۲۰۷ (۷)	۳۳ (۱)	۱۶ (۰/۵)
۴	میزان رضایت از نحوه برخورد و ارتباط تکنسین اورژانس پزشکی (EMT) با بیمار	۲۵۱۹ (۸۵/۸)	۱۸۵ (۶/۳)	۸۸ (۳)	۹۵ (۳/۲)	۵۰ (۱/۷)
۵	میزان رضایت شما از نحوه رسیدگی به بیمار با استفاده از تجهیزات درمانی بیمار	۲۶۶۵ (۹۰/۸)	۲۵۰ (۸/۵)	۰ (۰)	۸ (۰/۳)	۱۴ (۰/۵)
۶	میزان رضایت از نحوه انتقال بیمار به آمبولانس توسط EMT	۱۷۱۴ (۷۷/۵)	۲۱۱ (۹/۵)	۲۰۸ (۹/۴)	۴۱ (۱/۹)	۸۰ (۳/۶)
۷	میزان رضایت از حضور فعال EMT در کابین عقب آمبولانس در حین فرایند انتقال	۱۶۸۵ (۷۶/۱)	۲۱۲ (۹/۶)	۲۳۶ (۱۰/۷)	۴۵ (۲)	۳۵ (۱/۶)
۸	میزان رضایت از ظاهر و وضعیت نظافت آمبولانس	۱۹۸۸ (۸۹/۸)	۱۸۰ (۸/۱)	۲۵ (۱/۱)	۱۰ (۰/۵)	۱۰ (۰/۵)
۹	میزان رضایت از روش انتقال بیمار به بخش اورژانس بیمارستان توسط EMT	۱۹۳۱ (۸۷/۳)	۲۵۰ (۱۱/۳)	۲۰ (۰/۹)	۸ (۰/۴)	۴ (۰/۲)
	درصد میانگین پاسخ ها	۸۳/۲	۸/۷	۵/۲	۱/۹	۰/۹

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-28]
[DOR: 20.1001.1.17359260.1400.31.201.9.7]

و همراهان (۸۰/۳ درصد) و کم‌ترین میزان رضایت از نظافت و بهداشت داخل آمبولانس و وسایل (۷۶/۲۹ درصد) گزارش شده بود(۱۵). اکثر بیماران از خدمات بهداشتی ارائه شده توسط EMS تبریز رضایت مطلوب داشتند(۱۲). یکی از دلایل توجیه سطح رضایت بالا، ارائه خدمات به صورت رایگان است که در مقایسه با برخی دیگر از مطالعات نشان می‌دهد که رابطه معنی‌داری بین هزینه درمان و رضایت بیمار وجود دارد(۱۷،۱۶).

در بررسی انجام شده در شهرکرد بیش‌ترین میزان رضایتمندی مربوط به حیطه کارایی اورژانس پیش بیمارستانی و کم‌ترین میزان رضایتمندی در سوالات مربوط به حیطه عملکرد تکنسین‌ها بوده است(۱۸). در شهرهای یزد و بیرجند میزان رضایتمندی گیرندگان خدمات از EMS در سطح متوسطی بوده است. کم‌ترین میزان رضایتمندی از خدمات در شهر یزد مربوط به پیگیری وضعیت بیمار تا رسیدن اورژانس و نیز زمان انتظار بیمار تا رسیدن آمبولانس و در شهر بیرجند مربوط به کیفیت امکانات و تجهیزات بود(۱۹).

از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به عدم سنجش میزان رضایتمندی همراهان بیمار یا تماس گیرندگان حاضر در صحنه از خدمات اورژانس پیش بیمارستانی اشاره نمود.

سپاسگزاری

این مطالعه دارای کد اخلاق از دانشگاه علوم پزشکی مازندران (با شماره IR.MAZUM..REC.1399.7542 در تاریخ ۱۳۹۹/۰۴/۰۹) می‌باشد. بدین‌وسیله از کارشناسان محترم مرکز EMS مازندران، که ما را در انجام این پژوهش یاری نموده‌اند، تقدیر و تشکر می‌گردد.

References

1. Eshghi M, Rahmani F, Derakhti B, Robai N, Abdollahi F, Tajoddini S. Patient satisfaction in the emergency department: a case of Sina hospital in Tabriz. Journal of Emergency Practice and Trauma 2016: 2(1): 16-20.
2. Prakash B. Patient satisfaction. J Cutan Aesthet Surg 2010; 3(3): 151-155.
3. Muntlin Å. Identifying and Improving Quality of Care at an Emergency Department: Patient and healthcare professional perspectives. PhD Thesis. Faculty of Medicine, Uppsala University; 2009.
4. Entezari-asl M, Motamedi F. Degree of satisfaction among patients referring to the emergency rooms of hospital of Ardabil University of Medical Sciences, 2000. JAUMS 2003; 3(2): 20-27 (Persian).
5. Farhadloo R, Chavoshi M, Vahedian M, Haji Mohammad Hoseini M, Torabian H, Parvaresh-Masoud M, et al. Patient Satisfaction With Pre-hospital Emergency Care in Qom Province in 2017. HDQ 2020; 5(2): 99-104.
6. Kuisma M, Määttä T, Hakala T, Sivula T, Nousila Wiik M. Customer satisfaction measurement in emergency medical services. Acad Emerg Med 2003; 10(7): 812-815.
7. Assar-roudi A. The causes of late arrival of pre-hospital emergency from the point of view of clinical emergency personnel of the 115 of Mashhad in 2006. Dena Journal 2009; 3(3): 1-15.
8. Saberi Nia A, Nekouei Moghadam M, Mahmoudi Meymand F. Identify Stressful Factors Causing Dissatisfaction In Pre-Hospital Emergency Personnel In Kerman. Payavard 2013; 6(6): 489-497.
9. Esmaeili Va, Moghadasi J, Rafiei H, Masoudi R, Mohammadi M, Lalegani H, et al. Satisfaction from pre-hospital emergency

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-28]

[DOR: 20.1001.1.17359260.1400.31.201.9.7]

medical services: A cross sectional study in Shahrekord. Journal Of Clinical Research In Paramedical Sciences 2014; 3(2): 103-113.

10. Ahn H-J, Shim G-S, Song H-S, Bang S-H, Choi G-S. Analysis of user's satisfaction for 119 emergency medical service quality improvement. Korean J Emerg Med Ser 2020; 24(2): 67-77.
11. Molalign Takele G, Abreha Weldesenbet N, Girmay N, Degefe H, Kinfe R. Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. PLOS ONE 2009; 16(1): e0243764.
12. Jamali F, Ebrahimibakhtavar H, Zomordi Torkdari M, Rahmani F. Satisfaction with the performance of emergency medical services: a case study in Tabriz. Journal of Emergency Practice and Trauma 2019; 5(2): 37-40.
13. Jaklic TK, Kovac J, Maletic M, Bunc KT. Analysis of patient satisfaction with emergency medical services. Open Med 2018; 13(1): 493-502.
14. Jadidi A, Safarabadi M, Irannejhad B, Harorani M. Level of patients' satisfaction from emergency medical services in Markazi province; a cross sectional study. Iranian Journal of Emergency Medicine 2016; 3(2): 58-65.
15. Dahmardehei M, Rashedi F, Koosha F, Sadegh Khosh S. A study on satisfaction level of patients referred to emergency centers of Zahedan. Journal Of Zabol University Of Medical Sciences And Health Services 2014; 6(1): 60-67.
16. Heydari H, Kamran A, Zali ME, Novinmehr N, Safari M. Customers' satisfaction about prehospital emergency medical services in Lorestan, Iran. Electron Physician 2017; 9(3): 3974-3979.
17. Price L. Treating the clock and not the patient: ambulance response times and risk. Qual Saf Health Care 2006; 15(2): 127-130.
18. Askari R, Shafiei M, Azadi L, Tayefi E. Recipients Satisfaction of Emergency Medical Service Centers of Yazd and Birjand; a Cross-sectional Study. Iranian Journal of Emergency medicine 2016; 3(3): 103-108.

[Downloaded from jmums.mazums.ac.ir on 2026-11-28]
[DOR: 20.1001.1.17359260.1400.31.201.9.7]