

TITULO DEL ESTUDIO:

Informe Anual de Satisfacción de Clientes Externos. Calidad Percibida en relación a la **Accesibilidad**. SAMUR-Protección Civil.

ÓRGANO PROMOTOR:

Subdirección General de SAMUR Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de los demandantes de SAMUR Protección Civil, en relación a la accesibilidad al servicio, Identificando posibles necesidades, problemas y oportunidades de mejora en la accesibilidad al sistema de emergencias sanitarias

UNIVERSO:

Demandantes SAMUR-Protección Civil, año 2014. En 2014 el servicio se activó en 137.312 ocasiones.

TAMAÑO MUESTRAL:

632 demandantes de Asistencia Sanitaria de SAMUR-Protección Civil.

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza de 95,5 %(2 sigmas), y $p = q = 0.5$, el error muestral es de +- 3,9%, para resultados totales.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple.

METODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de seis minutos, a teléfonos particulares de demandantes del servicio recogidos en el sistema informático.

PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Entrevistas realizadas de febrero a noviembre de 2014 a demandantes de servicios de enero a septiembre de 2014.