TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

TITULO DEL ESTUDIO:

Informe Anual de Satisfacción de personas usuarias, Demandantes de Servicios. Calidad Percibida en relación a la Accesibilidad. SAMUR-Protección Civil, 2021.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Emergencias y Protección Civil

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de las personas 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 de atención sanitaria. Durante 2021 SAMUR- Protección Civil realizó 135.848 activaciones para atender a 107.595 sucesos ocurridos en la ciudad de Madrid.

TAMAÑO MUESTRAL:

11.013 demandantes de asistencia sanitaria de SAMUR-Protección Civil 2021 respondieron voluntariamente al cuestionario enviado.

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza de 95,5% (dos sigmas), y p = q = 50%, el error real máximo es + - 0,9 % para resultados totales.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

No probabilístico, de conveniencia. Todos las personas demandantes de Servicios de SAMUR-Protección Civil del año 2021.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario estructurado y de cumplimentación voluntaria, con una duración aproximada de cinco minutos, enviado a teléfonos móviles particulares de demandantes del servicio sanitario recogidos en nuestro sistema informático.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Encuestas enviadas y realizadas a lo largo de todo el año 2021.

REALIZADO POR:

Medios propios de la Dirección General