



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 de servicios de SAMUR-Protección Civil de enero a septiembre de 2013. Durante 2013 se activaron 131.174 operaciones.

TAMAÑO MUESTRAL:

573 demandantes de Asistencia Sanitaria de SAMUR-Protección Civil.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple.

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 4,1\%$, en el supuesto de 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 marzo a noviembre de 2013.