



**TITULO DEL ESTUDIO:** Informe Anual de Satisfacción de Usuarios, demandantes de servicios. Calidad percibida en relación a la Accesibilidad SAMUR- Protección Civil, 2010

**ÓRGANO PROMOTOR:** Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad

**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 del año 2010

**TAMAÑO MUESTRAL:** 600 Demandantes de Asistencia Sanitaria SAMUR-Protección Civil, año 2010

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:** Muestreo aleatorio simple

**ERROR DE MUESTREO:** Para un nivel de confianza de 95,5% (dos sigmas), y  $p=q=50\%$ , el error real máximo es  $\pm 4\%$  para resultados totales

**METODO DE RECOGIDA:** Encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de seis minutos, a teléfonos particulares de demandantes del servicio, recogidos en nuestro sistema informático

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** Entrevistas realizadas en los meses de Febrero a Diciembre del año 2010