

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 2012. Durante 2012 se activaron 131.726 operaciones.

TAMAÑO MUESTRAL: 632 demandantes de Asistencia Sanitaria de SAMUR-Protección Civil.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO: Muestreo aleatorio simple.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95% (1,96 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 3,9\%$, 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 febrero a diciembre de 2012.