



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 Salud, Seguridad y Emergencias

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de demandantes por 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 SAMUR-Protección Civil del año 2017.
143.683 servicios

TAMAÑO MUESTRAL:

347 demandantes de asistencia sanitaria SAMUR-Protección Civil

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95,5%, $p=q=0,5$, el error muestral es de +/- 5,2 %, para resultados totales

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple

MÉTODO DE RECOGIDA:

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

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Entrevistas realizadas entre los meses de marzo a diciembre del año 2017