

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Informe Anual de Satisfacción de Clientes Externos. Calidad Percibida en relación a la Accesibilidad. SAMUR-Protección Civil.

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Emergencias y Protección Civil

**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 asistencia sanitaria del servicio SAMUR - Protección Civil, en el año 2018. El servicio fue activado en 148.978 ocasiones.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

676 demandantes encuestados

**ERROR DE MUESTREO:**

Para un nivel de confianza del 95,5 %, y  $p=q=0.5$ ,  $\pm 3,8$  % 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 de servicios, recogidos en el sistema informático.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Demandantes de servicios de enero a septiembre de 2018.  
Entrevistas realizadas de marzo a noviembre de 2018