

#### **TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

#### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Informe Anual de Satisfacción de Clientes Externos. Calidad Percibida en relación a la accesibilidad. SAMUR-Protección Civil 2022

#### **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 Servicios SAMUR-Protección Civil 2022, del 15 de septiembre al 31 de diciembre: 45.361 demandantes de servicio.

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

4.237 cuestionarios válidos

#### **ERROR DE MUESTREO:**

Para un nivel de confianza de 95,5% (dos sigmas), y  $p = q = 50\%$ , el error real máximo es  $\pm 1,4\%$  para resultados totales.

#### **PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

No probabilístico, de conveniencia. Todos los demandantes de servicios de SAMUR-Protección Civil, del 15 de septiembre al 31 de diciembre del año 2022.

#### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

Cuestionario estructurado y de cumplimentación voluntaria, con una duración aproximada de cinco minutos, enviado a teléfonos móviles particulares de demandantes del servicio sanitario recogidos en el sistema informático.

#### **FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

Encuestas enviadas y realizadas durante el periodo del 15 de septiembre al 31 de diciembre del año 2022.

#### **REALIZADO POR:**

Medios propios de la Dirección General