

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS MÉDICOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES



**ÁREA DELEGADA DE DEPORTES
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación
*Atención al Ciudadano y Calidad***

Índice

1. **Objetivos**

2. **Ficha técnica y caracterización de la muestra**
 - 2.1. **Ficha técnica**
 - 2.2. **Caracterización de la muestra**

3. **Resultados Totales**
 - 3.1 **Perfil de los usuarios**
 - 3.2 **Notoriedad y motivaciones**
 - 3.3 **Percepciones**
 - 3.4 **Sugerencias y reclamaciones**
 - 3.5 **Satisfacción de los usuarios**
 - 3.6 **Sugerencias de mejora**
 - 3.7 **Conclusiones**

4. **Resultados Reconocimiento Médicos**

5. **Resultados Acondicionamiento Cardiovascular,
Fisioterapia y Escuela de Espalda**



1.

Objetivos

1. Objetivos

- ❑ Como objetivo fundamental del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción con los servicios utilizados por los usuarios en los servicios de Medicina Deportiva de una muestra de Centros Deportivos Municipales

- ❑ De manera mas detallada, los objetivos generales que desarrollan el citado objetivo general fueron los siguientes:
 - ✓ Conocimiento y uso de los servicios
 - ✓ Servicios de Reconocimiento Médico
 - ✓ Servicios de Fisioterapia/Cardiovascular/escuela de Espalda
 - ✓ Otros temas, Sugerencias, etc.

2.

Ficha Técnica y Caracterización de la muestra

2.1. Ficha Técnica

Universo

Usuarios que han hecho uso de las unidades de Medicina Deportiva de los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid en el período del estudio de campo y que han aceptado cumplimentar el cuestionario.

Tamaño y error muestral

447 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del 4,73% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$)

Técnica de recogida de la información

Cuestionarios en papel cumplimentados directamente por el usuario.

Fechas de recogida de la información

Del 14 de enero al 7 de marzo de 2014.

Trabajo realizado por:

QUOTA RESEARCH, S.A
www.quotaresearch.com

2.2. Caracterización de la muestra

En la siguiente tabla se detalla el número de entrevistas realizadas para cada C.D.M con Servicio Médico

CENTRO	Nº entrevistas
Almudena	30
Aluche	30
Concepción	32
Daoiz y Velarde I	47
Gimnasio Moscardó	33
José María Cagigal	58
La Masó	34
Moratalaz	39
Palomeras	33
Pepu Hernández	29
Pradillo	35
Vicente del Bosque	47

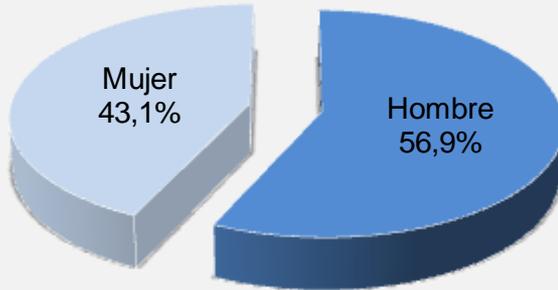
3.

Resultados Totales

3.1 Perfil de los usuarios



Género



Base = 378

Edad



Base = 399

3.1 Perfil de los usuarios

¿Cuánto tiempo hace que viene haciendo uso de estos servicios?



¿Le han cancelado alguna vez la cita previa?



Base = 447

3.2 Notoriedad y motivaciones



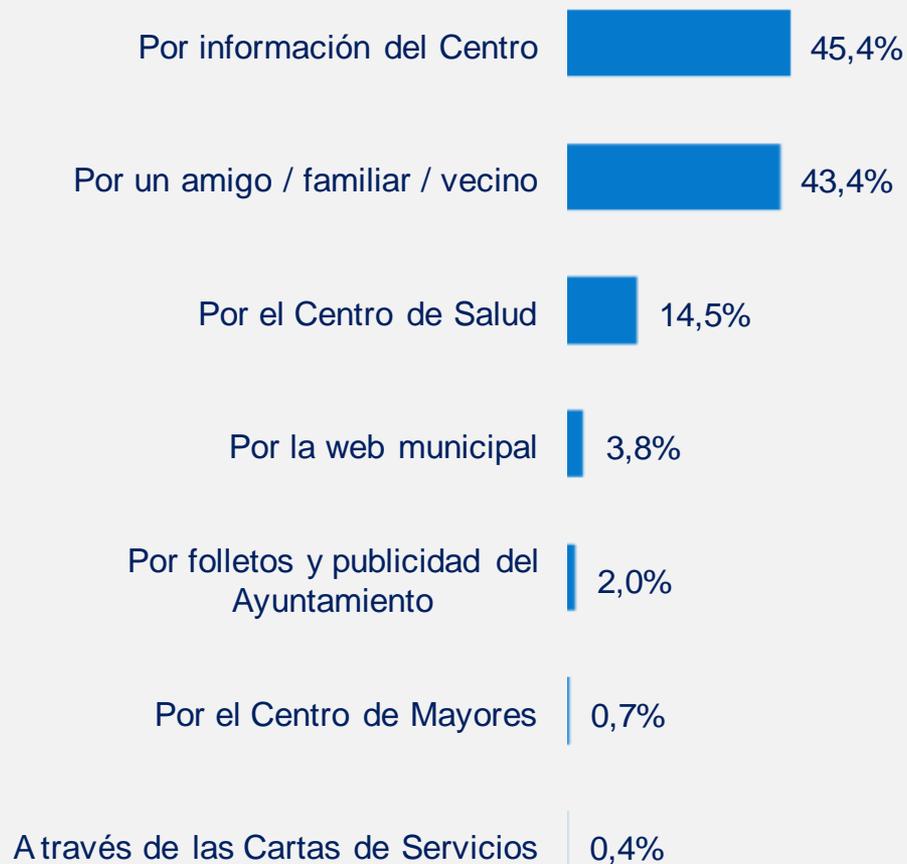
Acude a los servicios municipales de Medicina Deportiva para...



3.2 Notoriedad y motivaciones



¿Cómo conoció los Servicios de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid?



Base = 447

3.2 Notoriedad y motivaciones

¿Qué servicios de Medicina Deportiva conoce?



Base = 447

¿Y cuáles ha utilizado?

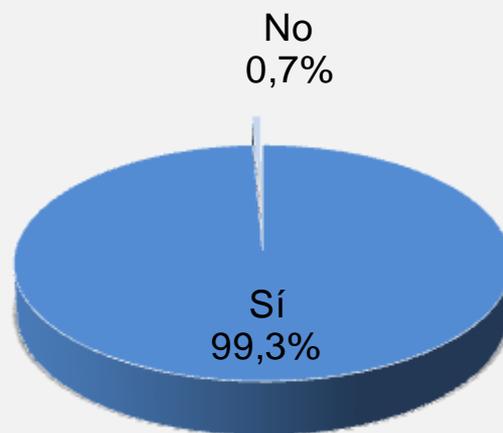


Base = 447

3.2 Notoriedad y motivaciones



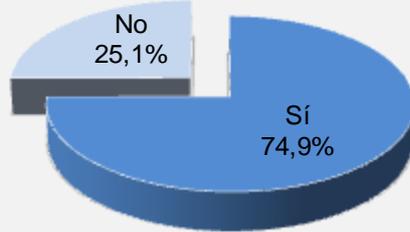
¿Recomendaría a un amigo, familiar o conocido los servicios médicos deportivos del Ayuntamiento de Madrid?



Base = 447

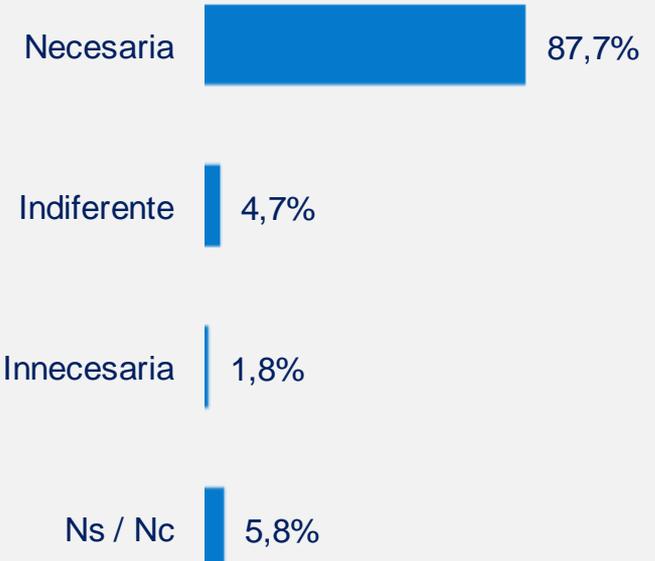
3.2 Notoriedad y motivaciones

¿Conoce la existencia de columnas de rescate cardíaco en los Centros?



Base = 447

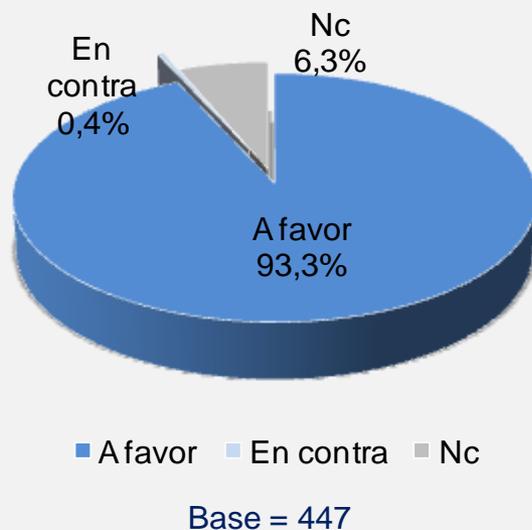
¿Qué opinión le merece esta iniciativa?



Base = 447

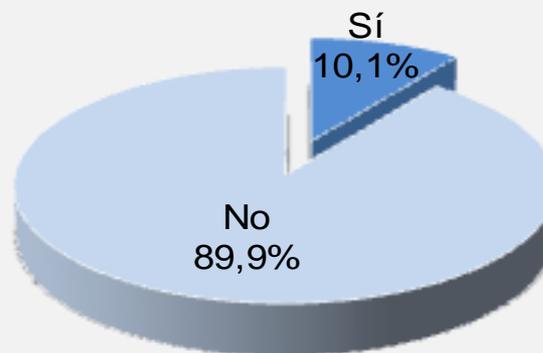
3.3 Percepciones

¿Estaría usted a favor o en contra de que se ofertasen bonos multiusos que abaratasen el precio de los servicios?



3.3 Percepciones

¿En alguna ocasión no se le ha podido prestar el servicio por falta de material o avería del mismo?

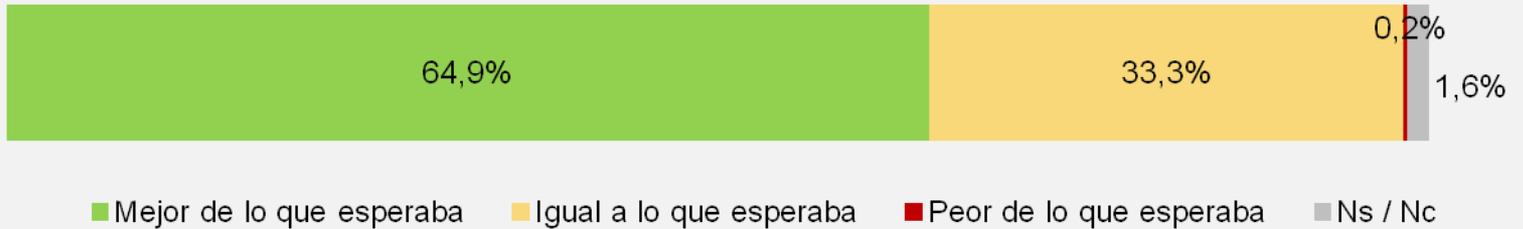


Base = 447

3.3 Percepciones



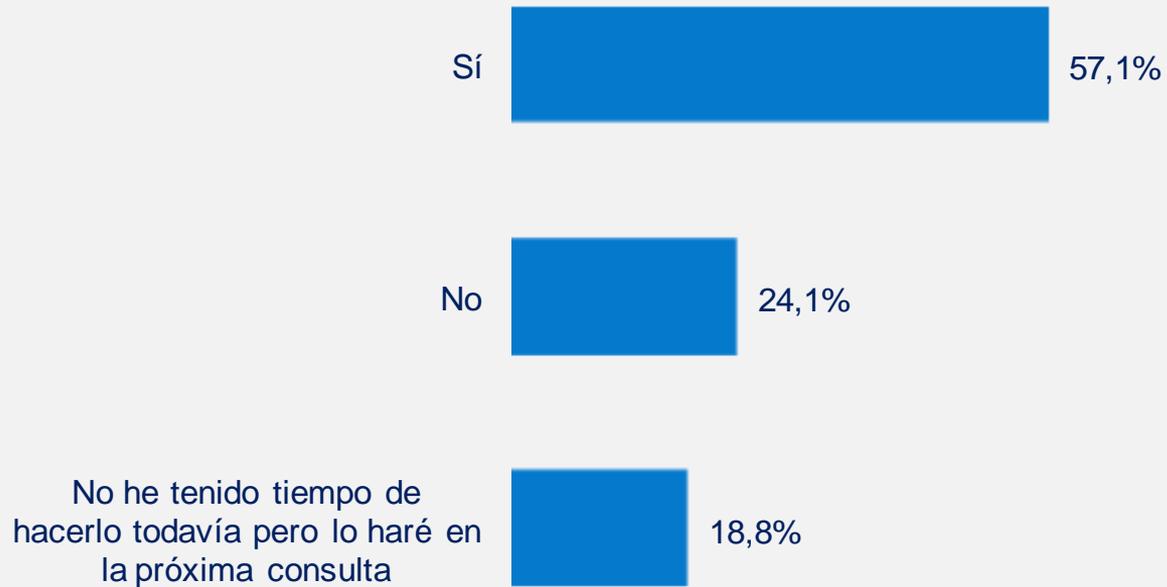
Respecto a las expectativas que usted tenía al comienzo, ¿diría usted que el servicio recibido ha sido mejor, igual o peor a lo que esperaba?



Base = 447

3.3 Percepciones

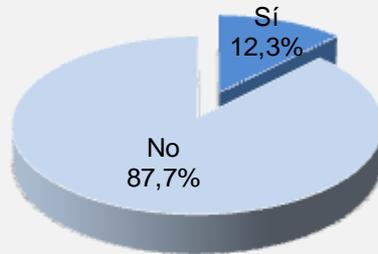
¿Ha puesto / tiene intención de poner en conocimiento de su médico habitual los resultados y el informe recibido?



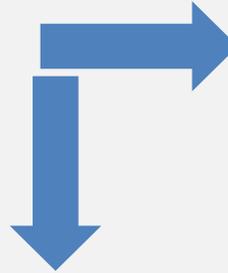
Base = 191

3.3 Percepciones

¿Ha tenido que ser atendido/a en alguna ocasión por un accidente sufrido en un C.D.M?



Base = 447

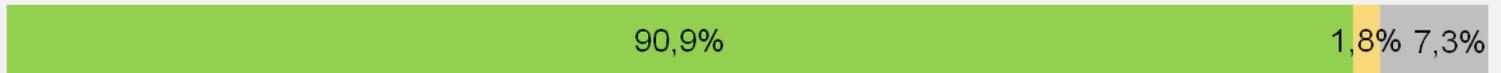


La persona que le atendió en esa ocasión, se presentó como...



Base = 55

Satisfacción global con la atención recibida



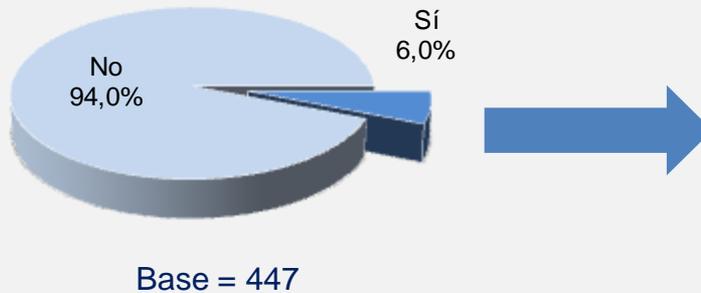
■ Satisfecho (7 a 10)
 ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (5 a 6)
 ■ Insatisfecho (0 a 4)
 ■ Ns / Nc

Base = 55

3.4 Sugerencias y reclamaciones



¿Ha presentado alguna sugerencia o reclamación en el último año sobre los servicios de Medicina Deportiva?



Base = 447

¿Cuál fue el motivo?



Base = 27

3.4 Sugerencias y reclamaciones



¿En qué plazo le contestaron?



¿Cuánto hace que presentó la sugerencia/reclamación



3.4 Sugerencias y reclamaciones



Grado de satisfacción con la respuesta recibida

Valoración media = 4,38



Base = 26

3.5 Satisfacción de los usuarios

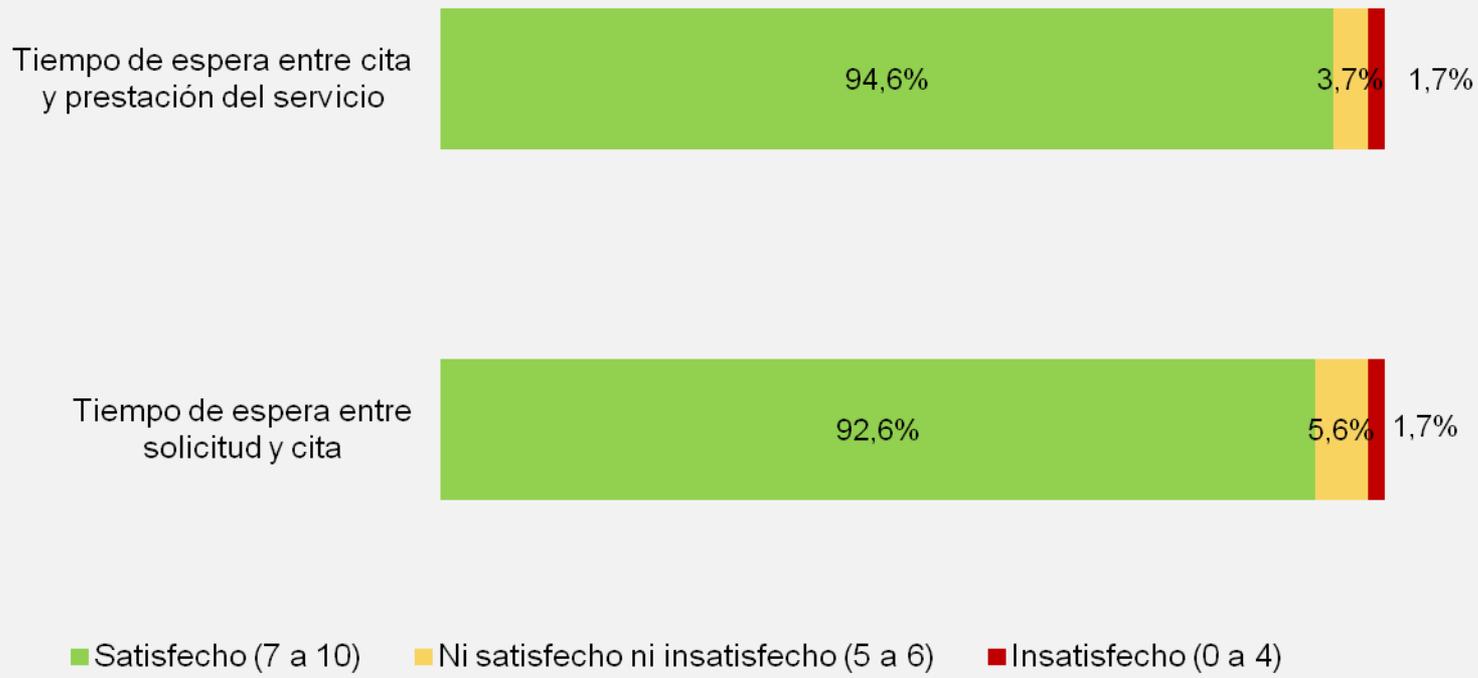


Satisfacción media por C.D.M. (escala 0 a 10)



3.5 Satisfacción de los usuarios

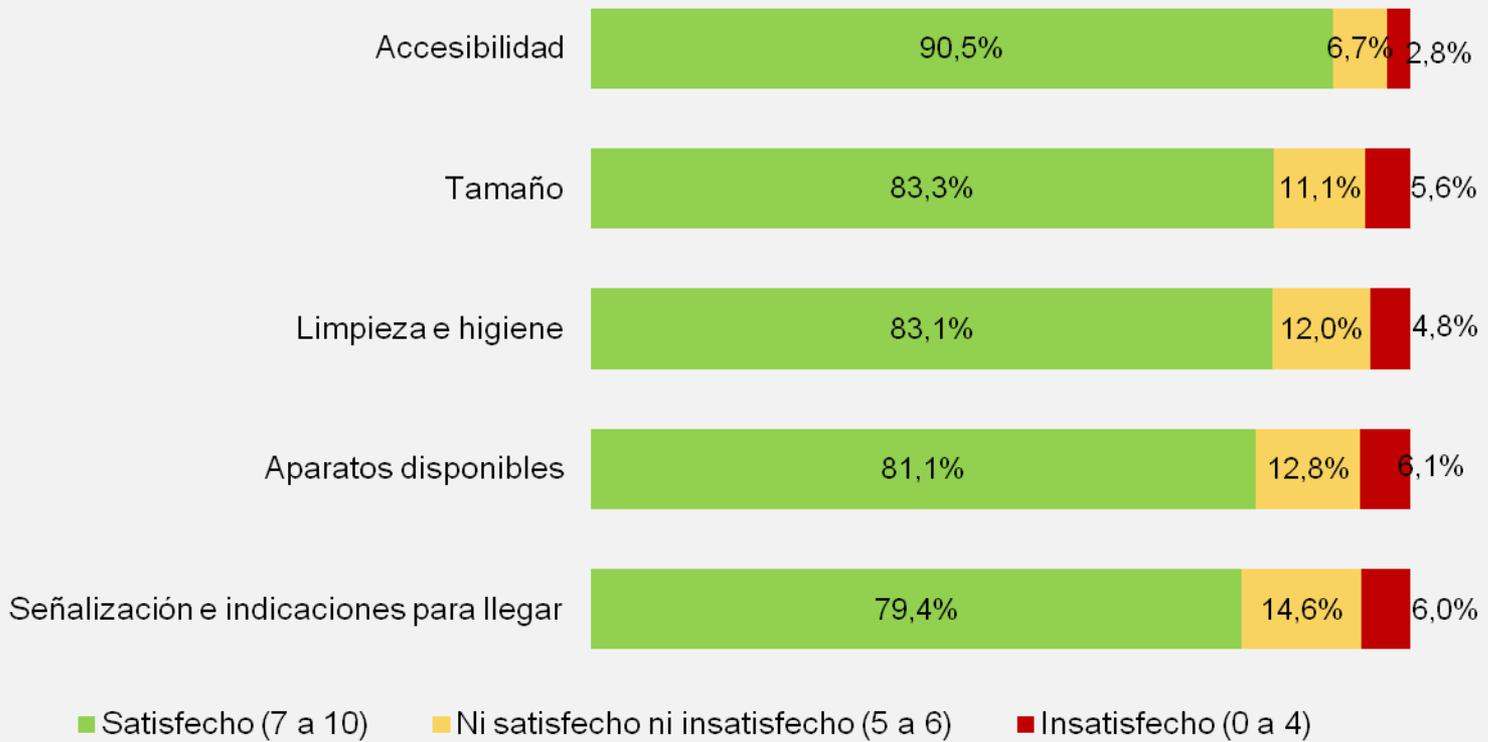
Tiempos de espera (escala 0 a 10)



Base = contesta

3.5 Satisfacción de los usuarios

Mantenimiento (escala 0 a 10)



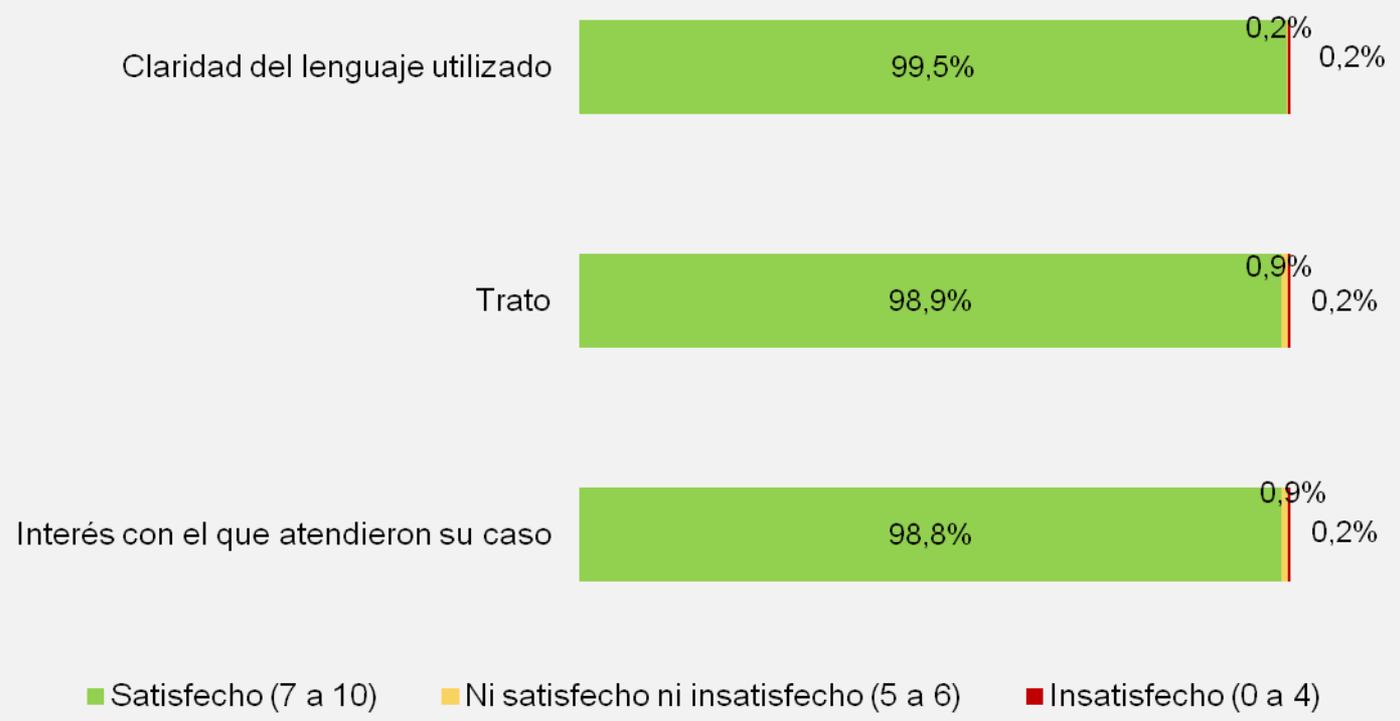
Base = contesta

3.5 Satisfacción de los usuarios



Dirección General de Deportes
Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad

Profesionales (escala 0 a 10)

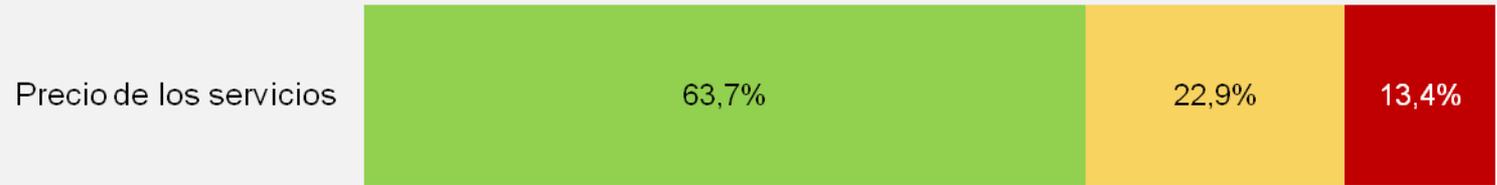


Base = contesta



3.5 Satisfacción de los usuarios

Precio (escala 0 a 10)



■ Satisfecho (7 a 10) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (5 a 6) ■ Insatisfecho (0 a 4)

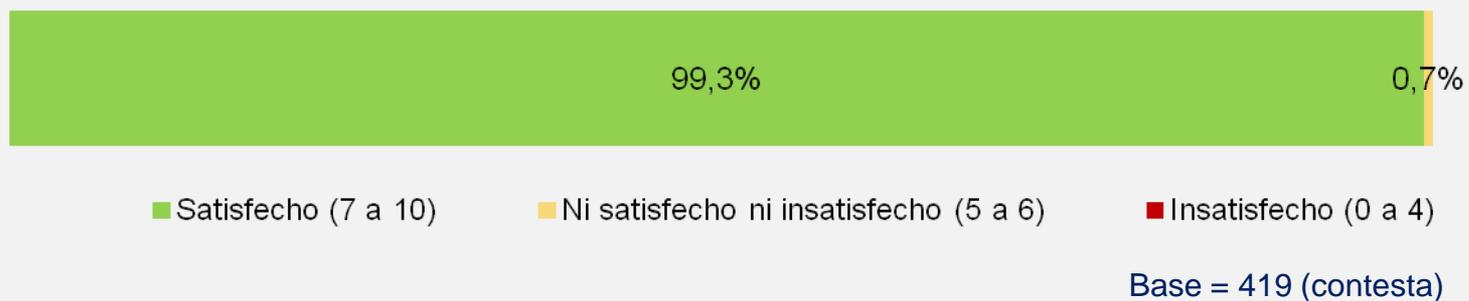
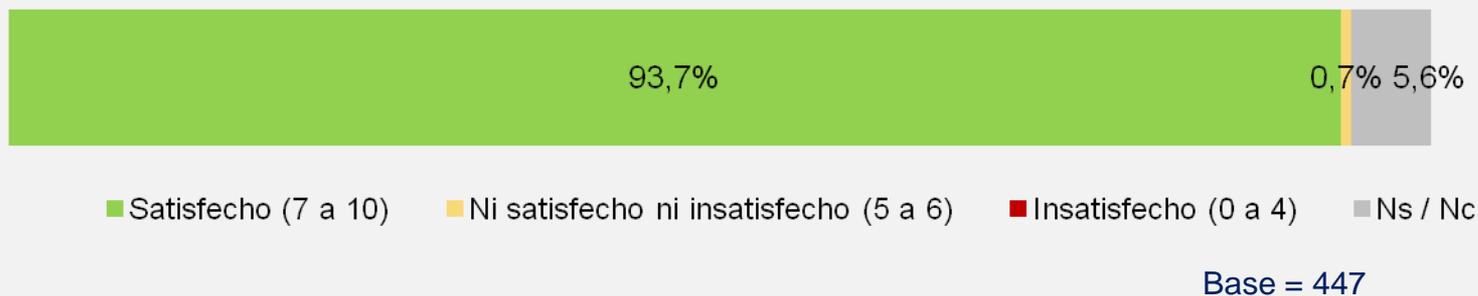
Base = contesta

3.5 Satisfacción de los usuarios



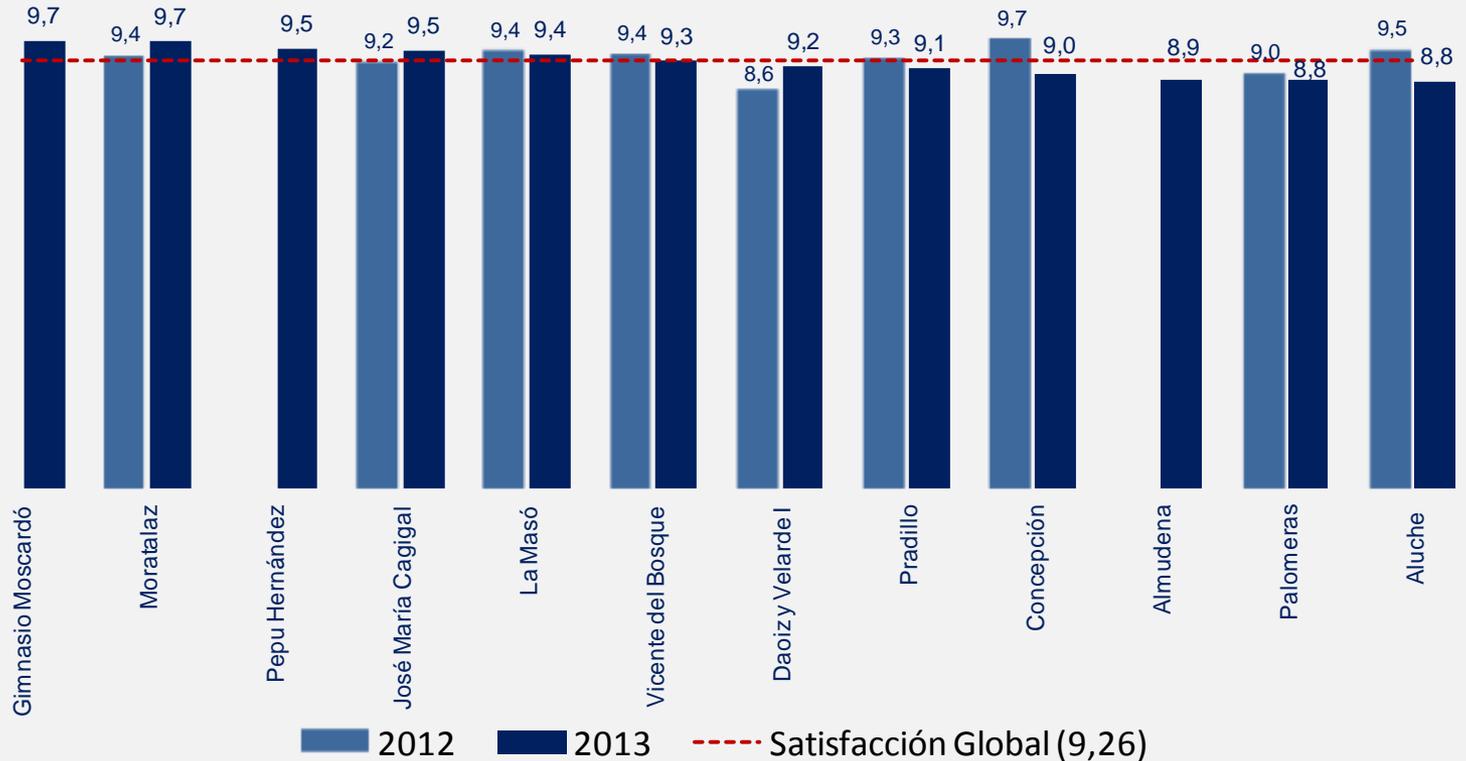
Grado de satisfacción global

Satisfacción global media = 9,26

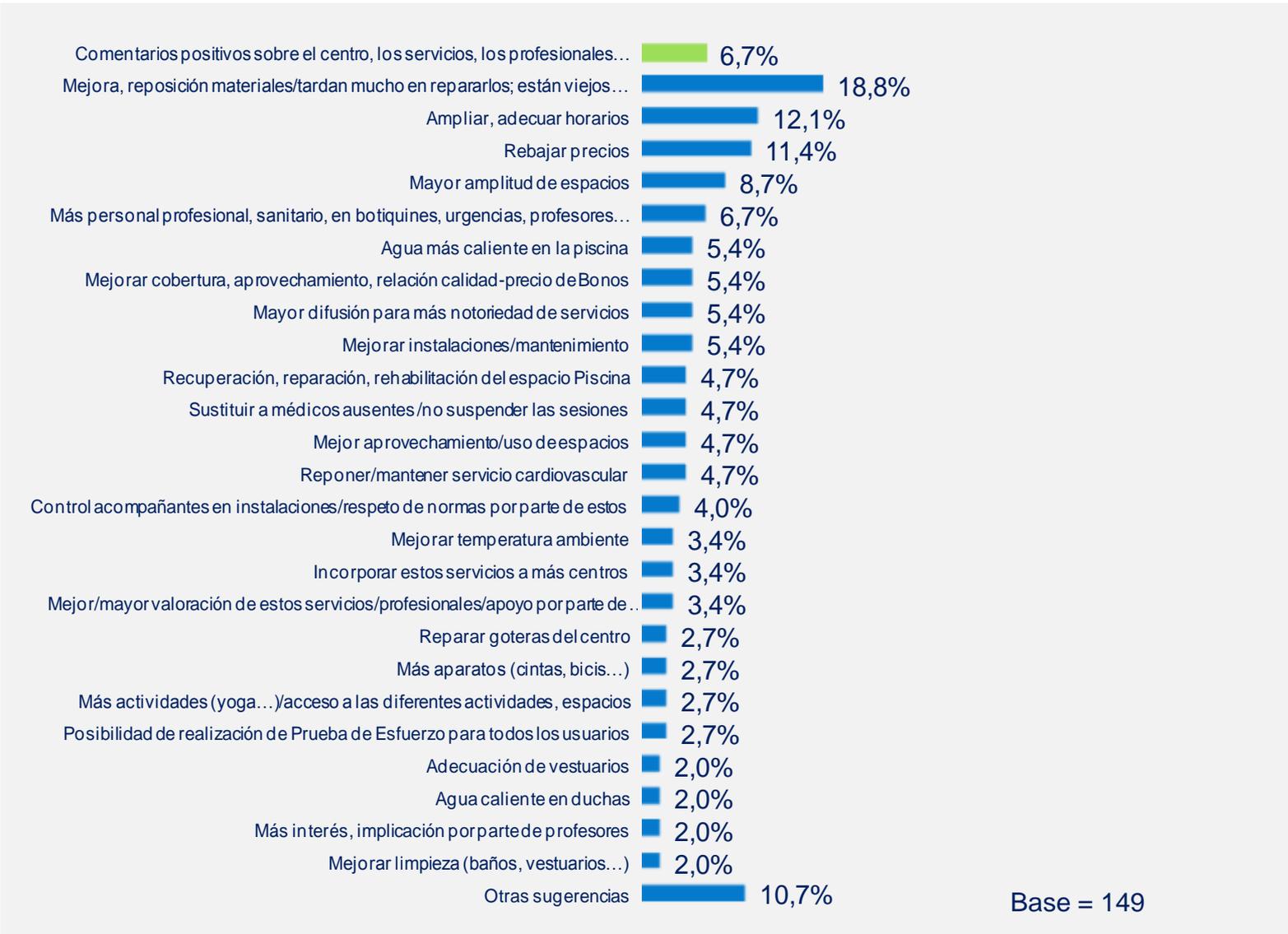


3.5 Satisfacción de los usuarios

Grado de satisfacción general con el C.D.M (I)
(escala 0 a 10)



3.6 Sugerencias de mejora



Base = 149

3.7 Conclusiones (I)

- ✓ El **perfil del usuario** de los Servicios Médicos de los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, Servicios Médicos) es **idéntico al registrado en 2012** respecto al género: **57% de hombres** y **43% de mujeres**. Respecto a la **edad**, se ha producido un **incremento** de cuestionarios recogidos correspondientes a personas **menores de 14 años y mayores de 65**.
- ✓ **Seis de cada diez** de los usuarios de los Servicios Médicos que han completado el cuestionario **afirman llevar haciendo uso de los mismos desde hace, al menos, un año** siendo el tratamiento de una **dolencia** el principal motivo por el que se acude a dichos Servicios.
- ✓ El **Centro Deportivo Municipal** y los **comentarios del entorno cercano** son, al igual que en la anterior edición del estudio, los dos **principales medios** a través de los que los usuarios afirman tener **conocimiento** de los **Servicios Médicos** siendo los que cuentan, también en consonancia con los resultados de 2012, con **mayor notoriedad y tasa de utilización** el **Reconocimiento Médico** y la **Fisioterapia**.
- ✓ Es destacable el **importante aumento** experimentado tanto en **conocimiento** (+28,6%) como en **utilización** (+23%) del **servicios de Acondicionamiento Cardiovascular** respecto a los resultados de 2012.

3.7 Conclusiones (II)

- ✓ Únicamente en un **12%** de los casos, los **usuarios afirman haber sufrido la cancelación** de una **cita previa**. Un porcentaje similar y ligeramente inferior al registrado en 2012 (**10%** frente al 12% de la anterior edición) de entrevistados **reconoce** que, **en alguna ocasión, no se le ha podido prestar el Servicio por falta de material o avería** del mismo.
- ✓ En términos parecidos, **12%** (nueve puntos porcentuales menos que en 2012), se establece el porcentaje de entrevistados que **afirman haber sido atendidos** en alguna ocasión **por un accidente sufrido en un Centro Deportivo Municipal**. Esta **atención** fue ofrecida, generalmente y al contrario que en 2012 donde mayoritariamente correspondía al médico, **por un ATS/DUE**. La **satisfacción** de los entrevistados respecto a esta atención recibida es **muy alta**: 98% de usuarios satisfechos.
- ✓ La **satisfacción global media** de los **usuarios** con los **Servicios Médicos se mantiene en valores muy elevados: 9,26** sobre 10 y prácticamente idénticos a 2012 (9,29). Esta valoración se produce como consecuencia de la existencia de un 99,3% de usuarios satisfechos.
- ✓ Los **aspectos** que **reciben mejores valoraciones** por parte de los usuarios colaboradores en el estudio son, al igual que en 2012, los relativos a los **profesionales** (claridad del lenguaje utilizado, trato e interés de atención).
- ✓ **A continuación** se sitúan los aspectos relativos a los **tiempos de espera** tanto entre la hora de la cita y la prestación del servicio como entre la solicitud y la cita: 95% y 93% de usuarios satisfechos, respectivamente.

3.7 Conclusiones (III)

- ✓ Las cuestiones relativas al **mantenimiento** aunque **algo menos elevadas**, también reciben valoraciones muy positivas que oscilan entre el **91%** de usuarios que califican como **satisfactoria** la **accesibilidad** y el **79%** de los que están **satisfechos** con la **señalización e indicaciones**.
- ✓ La **limpieza e higiene** de las **instalaciones** es el aspecto relativo al mantenimiento que ha experimentado una **evolución más negativa** limitándose su valoración media a los 8,24 puntos (escala 0 a 10), -0,27 puntos inferior a la registrada en 2012. Por el contrario, la **calidad** de las **instalaciones ha aumentado su valoración** en términos absolutos muy similares (+0,29).
- ✓ El **precio** de los **servicios** es, claramente, el aspecto que recibe la **valoración más reducida**: 64% de usuarios satisfechos.
- ✓ La **prescripción** de los usuarios de los **Servicios Médicos** a amigos y familiares es **prácticamente plena**: 99% de respuestas afirmativas.
- ✓ **Ocho de los doce** Servicios Médicos analizados registran **valoraciones medias superiores** a los **9 puntos** situándose, únicamente, cuatro centros ligeramente por debajo de este valor.
- ✓ Únicamente **tres de los nueve centros** cuyo análisis evolutivo de la satisfacción global de los usuarios es posible **han experimentado** una **evolución positiva** respecto a las valoraciones registradas en 2012.

3.7 Conclusiones (IV)

- ✓ La **evolución positiva más significativa** (+ 0,56 puntos) corresponde al Centro Daoiz y Velarde I. Entre las **evoluciones negativas** son destacables las relativas a **Concepción** (-0,73) y **Aluche** (-0,64).
- ✓ El **porcentaje de usuarios que afirman haber presentado alguna sugerencia o reclamación** en el **último año** sobre los **Servicios Médicos** se ha reducido del 13% correspondiente a 2012 hasta el actual **6%**.

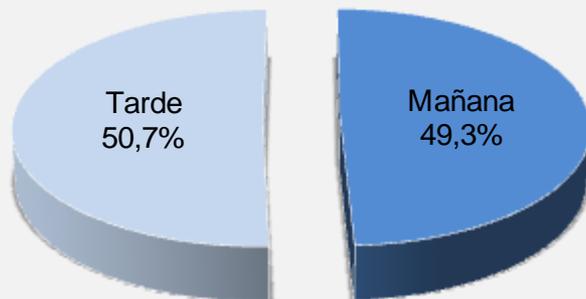
4.

Resultados RECONOCIMIENTO MÉDICOS

4.1 Reconocimientos médicos



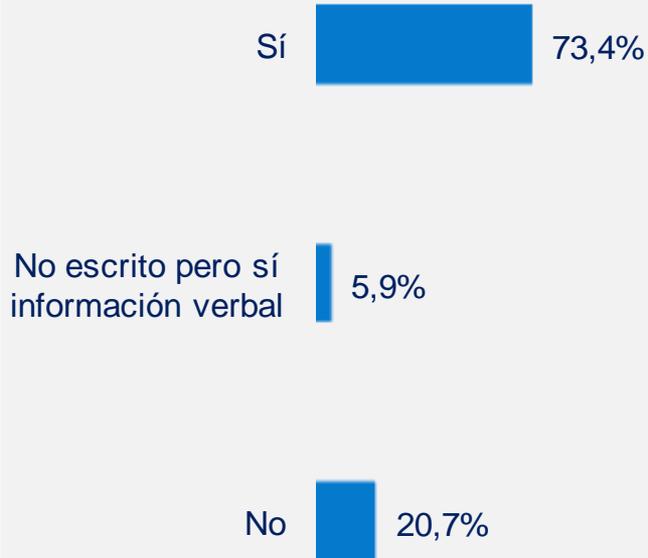
Turno



Base = 227

4.1 Reconocimientos médicos

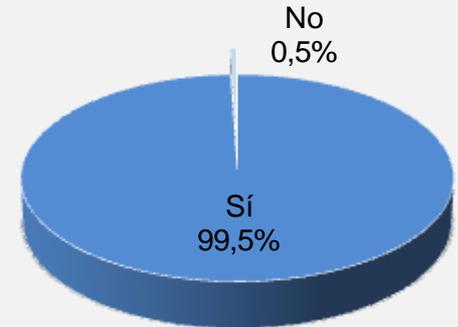
¿Ha recibido un informe escrito y firmado tras su reconocimiento?



Base = 256



¿Le ha parecido claro y completo?



Base = 188

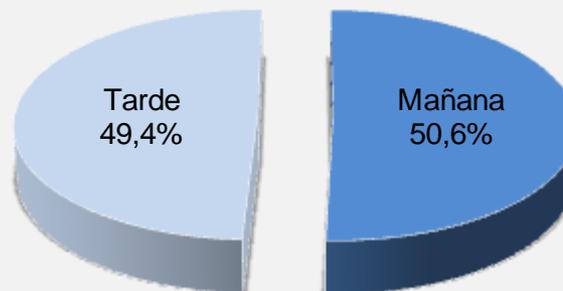
5.

Resultados ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

5.1 Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda



Turno

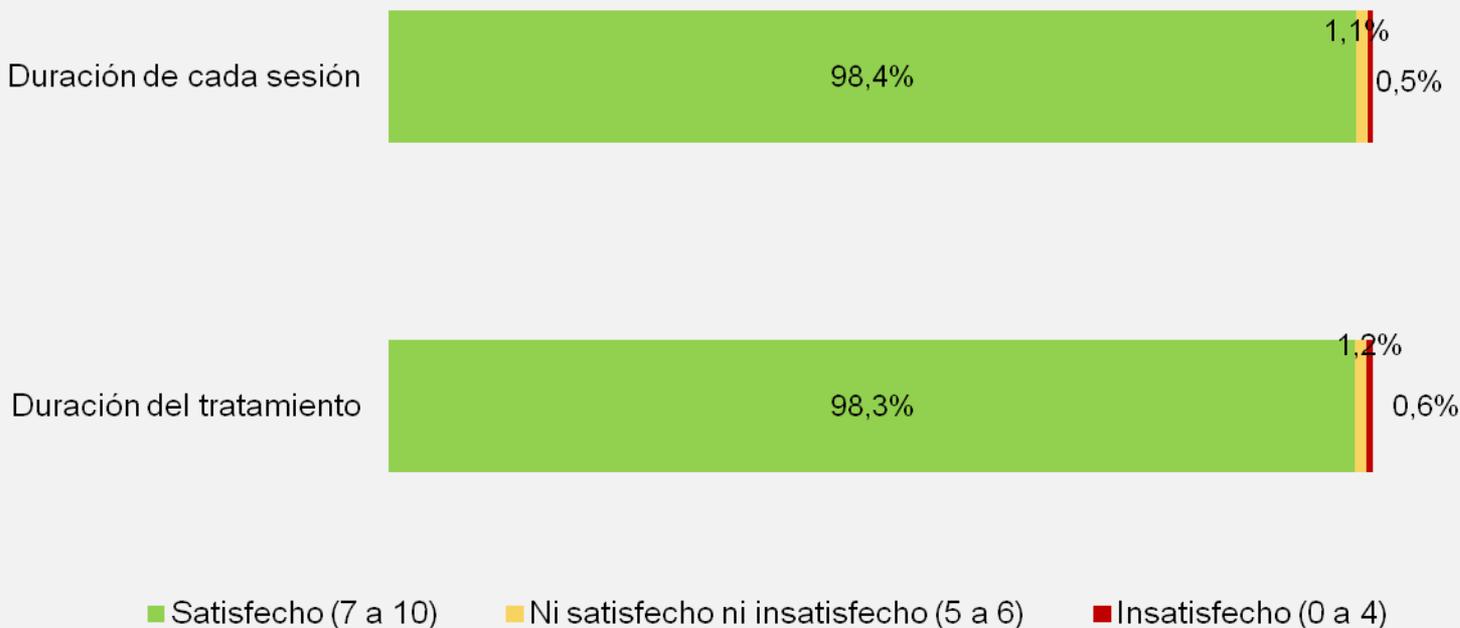


Base = 160

5.1 Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda



Valoración de las duraciones (escala 0 a 10)

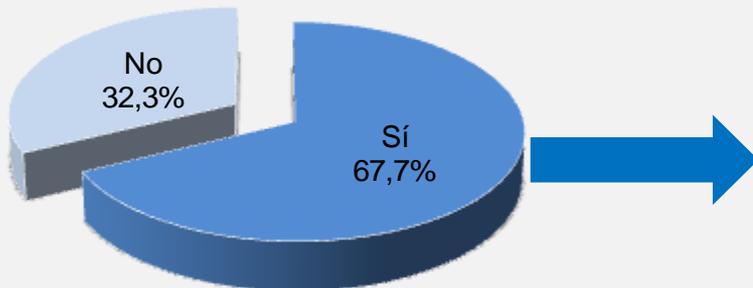


Base = contesta

5.1 Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda

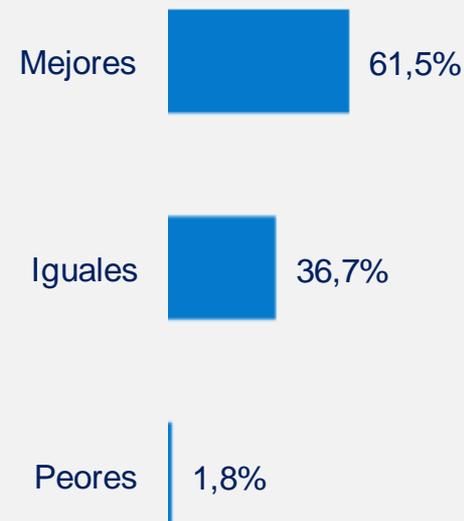


¿Ha recibido servicios de Fisioterapia en algún otro centro (público o privado)?



Base = 161

Respecto a ese otro centro, ¿diría usted que nuestros servicios de fisioterapia son ...?



Base = 109