



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE CULTURA Y
DEPORTES

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
USUARIOS DE SERVICIOS
DE MEDICINA DEPORTIVA
CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES
2015-2016**

ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación
Atención al Ciudadano y Calidad



ÍNDICE

1 OBJETIVOS

2 FICHA TÉCNICA

3 CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

4 RESULTADOS

5 CONCLUSIONES

El objetivo fundamental del estudio es conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de Medicina Deportiva, en una muestra de Centros Deportivos Municipales del municipio de Madrid.

De manera más concreta, conocer el grado de satisfacción con los siguientes servicios y programas:

- 1. Reconocimientos Médicos**
- 2. Programa de Acondicionamiento Cardiovascular**
- 3. Fisioterapia**
- 4. Programa Escuela de Espalda**



UNIVERSO

Usuarios de los servicios de Medicina Deportiva en 13 Centros Deportivos Municipales del municipio de Madrid. En el caso de menores de edad se ha preguntado al padre / madre, o a la persona que le acompañaba. En el año 2015 hubo 22.251 servicios prestados.

TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL

373 cuestionarios cumplimentados, lo que supone la obtención de un error muestral del 5,15% (para un nivel de confianza del 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p = q = 0,5$).

TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS

Entrega de cuestionarios en los servicios Médico-Deportivos de los Centros Deportivos Municipales, por parte de los profesionales médicos, a los usuarios con cita en las fechas de recogida de datos.

FECHA DE RECOGIDA DE DATOS

Primera oleada del 25 de enero al 25 de febrero 2016, y segunda oleada del 8 de marzo al 28 de marzo 2016.

TRABAJO REALIZADO POR

NOVOTEC CONSULTORES, S.A. – www.novotec.es

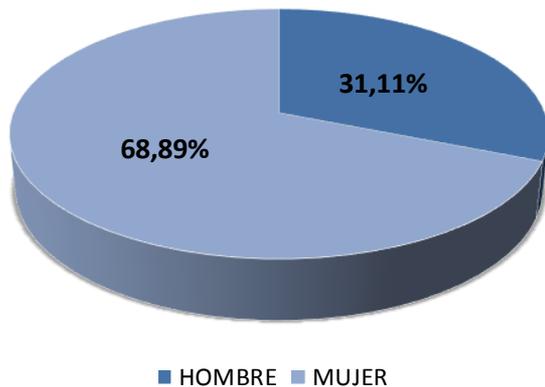
En la siguiente tabla se detalla, para cada Centro Médico-Deportivo, el número de cuestionarios válidos. Las fechas de recolección se recogen en la página anterior.

CENTRO MEDICO-DEPORTIVO	DISTRITO	Nº DE CUESTIONARIOS VÁLIDOS OLEADA 1		Nº DE CUESTIONARIOS VÁLIDOS OLEADA 2		TOTAL
		RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE LA ESPALDA	RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE LA ESPALDA	
Arganzuela	Arganzuela	0	24			24
Concepción	Ciudad Lineal	12	11			23
Daoiz y Velarde	Retiro	12	15			27
Gimnasio Moscardó	Salamanca	0	0	1	4	5
José M ^a Cagigal	Moncloa-Aravaca	1	15	15	12	43
La Almudena	Ciudad Lineal	0	30		11	41
La Masó	Fuencarral-El Pardo	0	11		5	16
Moratalaz	Moratalaz	29	0	10		39
Palomeras	Puente de Vallecas	15	9			24
Pepu Hernández	San Blas	0	30		20	50
Pradillo	Chamartín	15	15	10	3	43
Vicente del Bosque	Fuencarral-El Pardo	28	0	9		37
Vallehermoso	Chamberí	0	1			1
Total		112	161	45	55	373

NOTA: Aunque se incluyen en el presente informe, los datos de los Centros Vallehermoso y Gimnasio Moscardó son poco representativos debido al escaso número de cuestionarios cumplimentados en los mismos.

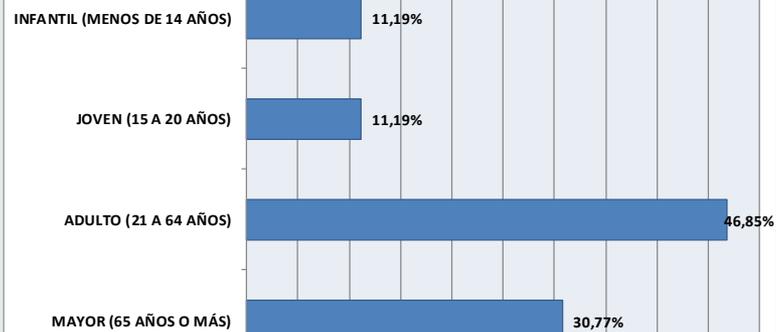
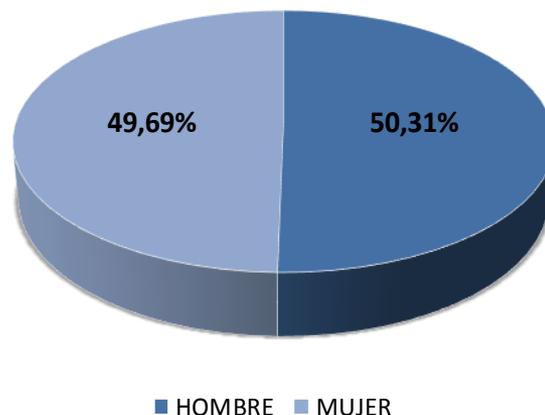
GÉNERO

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

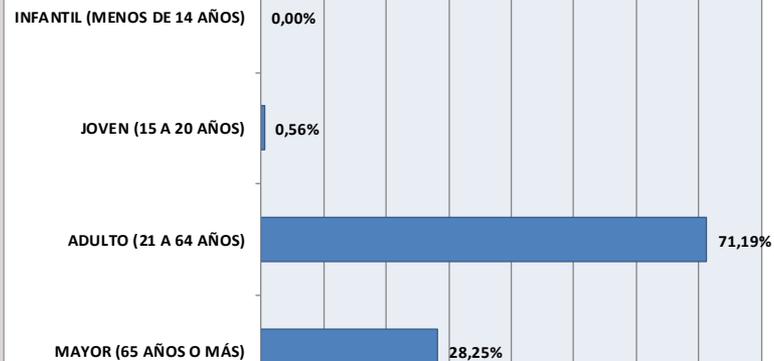


■ HOMBRE ■ MUJER

EDAD

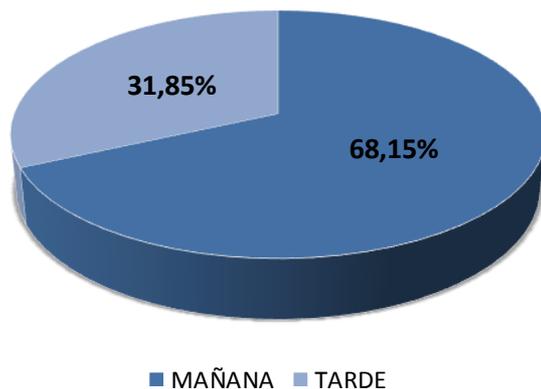
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

■ HOMBRE ■ MUJER



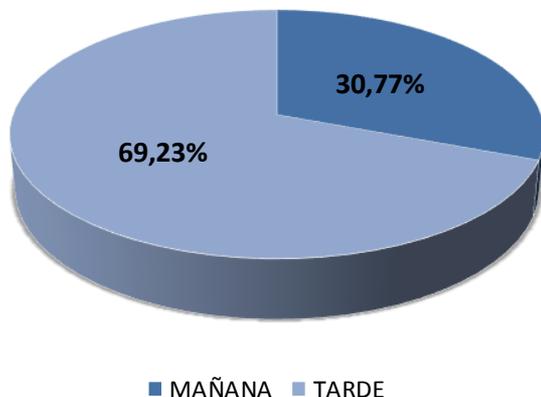
HORARIO

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



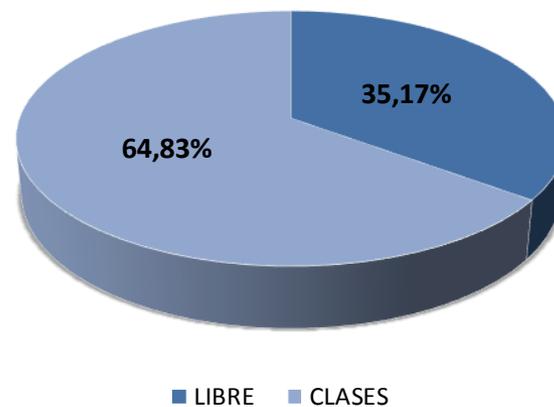
■ MAÑANA ■ TARDE

TIPO DE USO

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

■ MAÑANA ■ TARDE

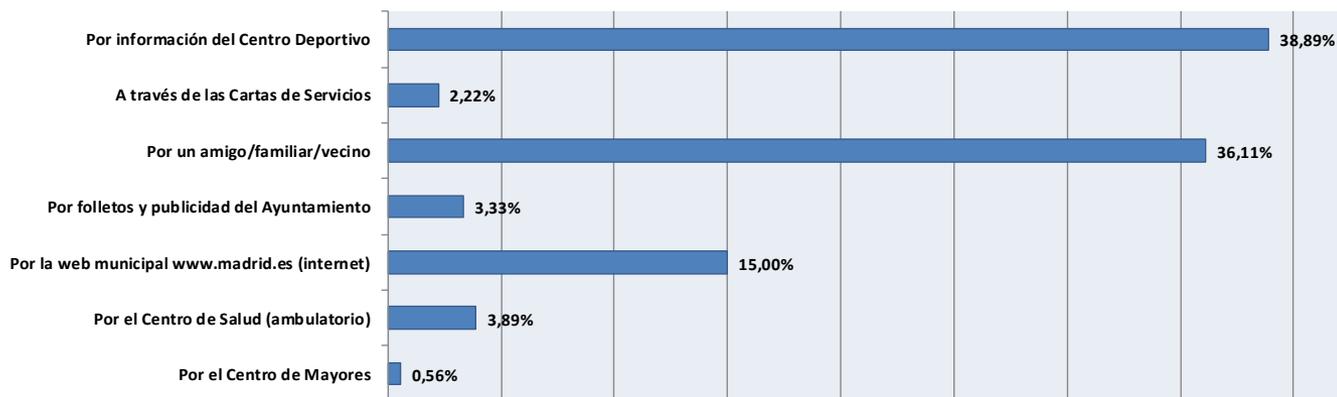
TIPO DE USO



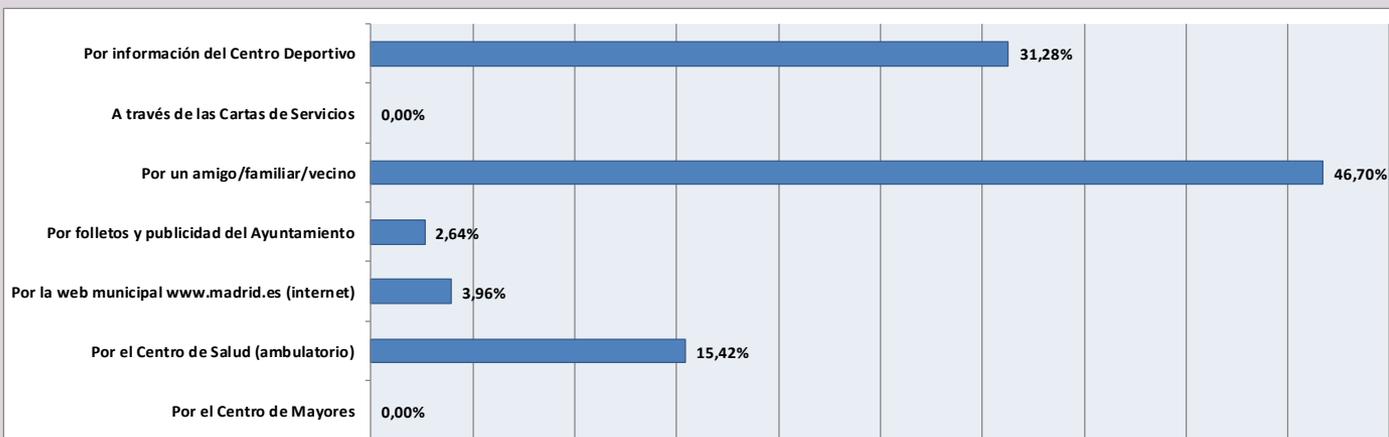
■ LIBRE ■ CLASES

¿CÓMO CONOCIÓ USTED LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA OFRECIDOS POR EL AYTO. DE MADRID EN SUS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES?

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

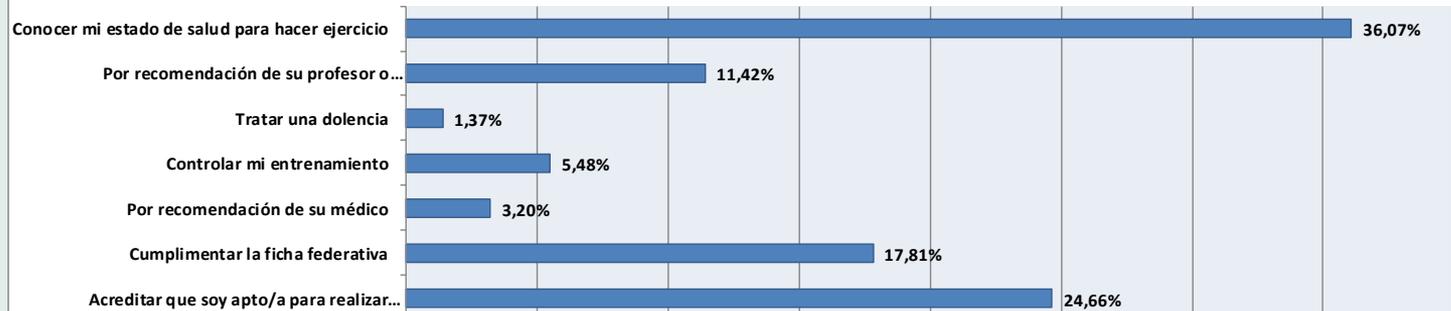
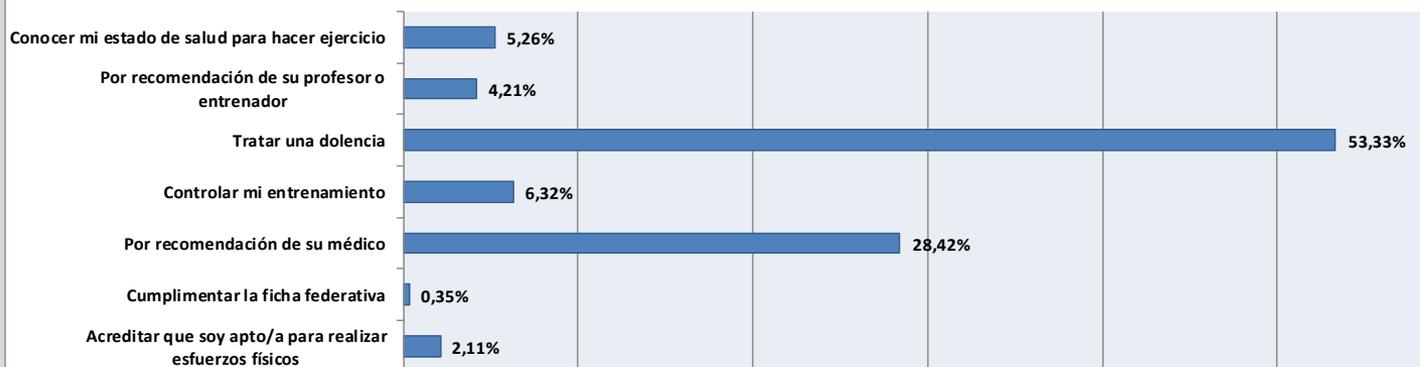


ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



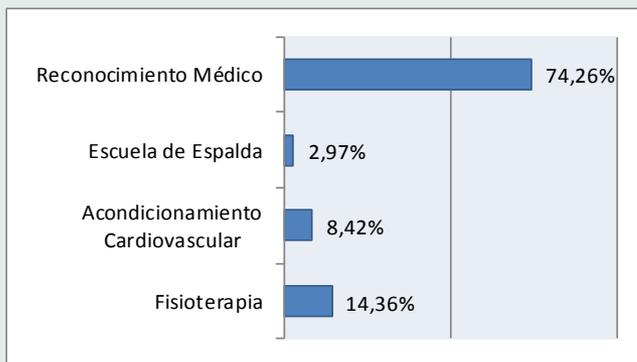
ACUDE A LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA PARA:

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

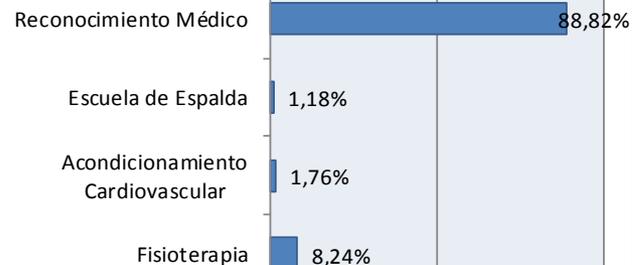
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

¿QUÉ SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA CONOCE?

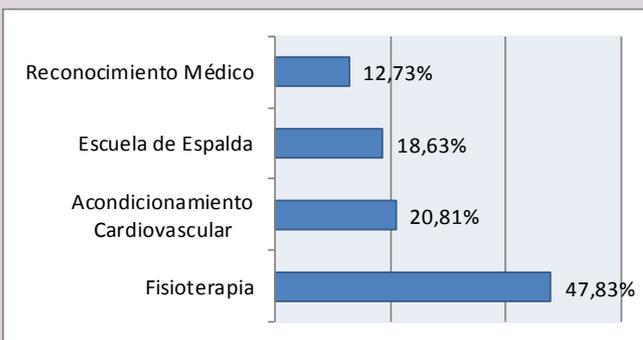
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



¿Y CUÁL O CUÁLES HA UTILIZADO?

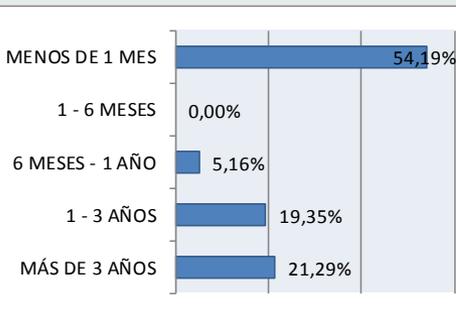


ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

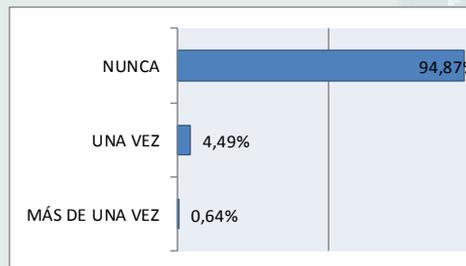


¿DESDE CUÁNDO VIENE HACIENDO USO DE ESTOS SERVICIOS?

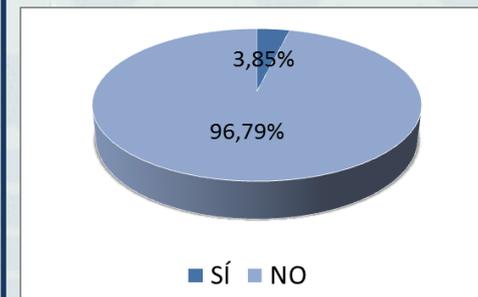
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



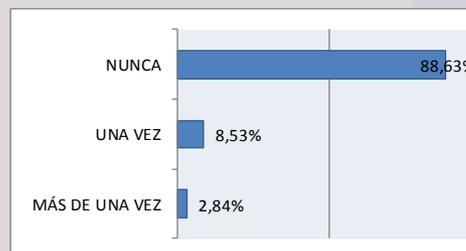
¿LE HAN CANCELADO ALGUNA VEZ LAS CITAS PREVIAS?



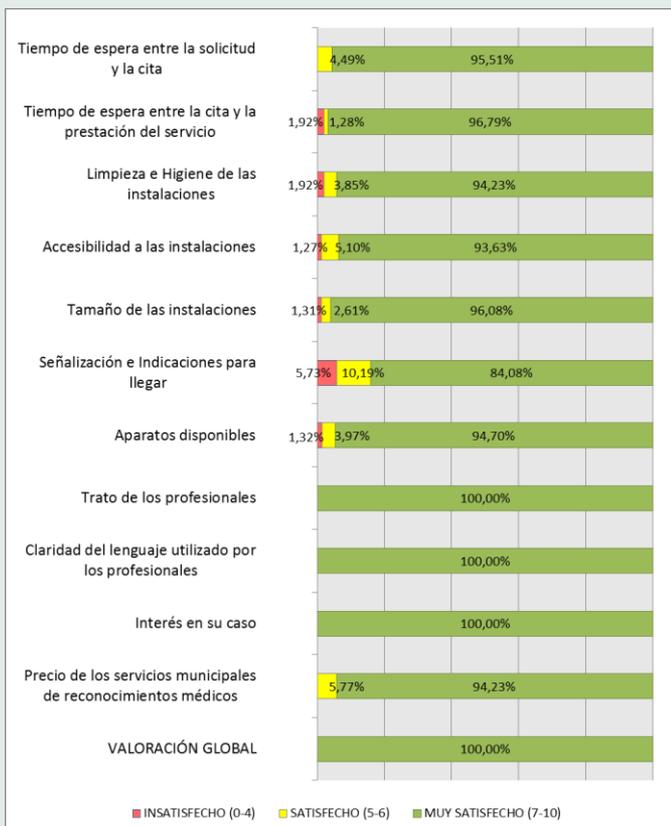
¿EN ALGUNA OCASIÓN NO SE LE HA PODIDO PRESTAR EL SERVICIO POR FALTA DE MATERIAL O AVERÍA DEL MISMO?



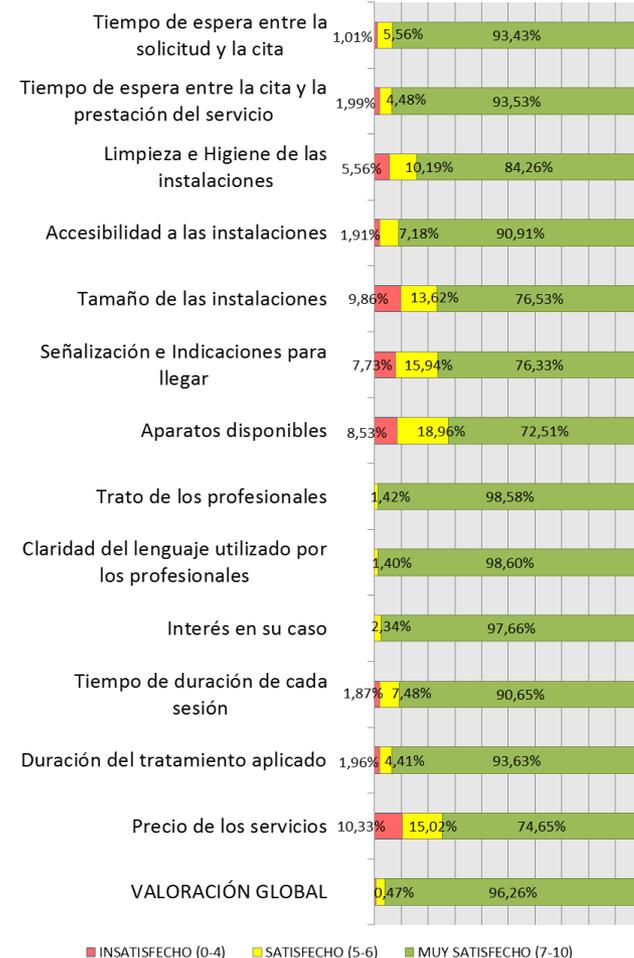
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

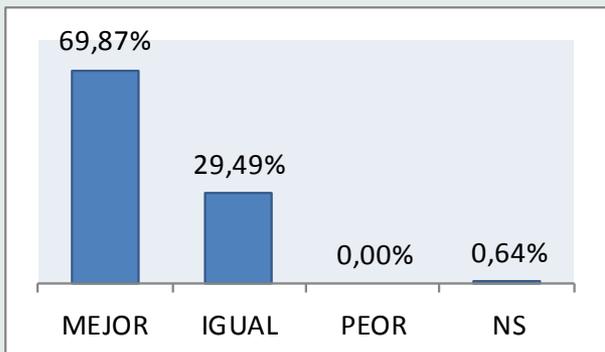


ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



RESPECTO A LAS EXPECTATIVAS QUE USTED TENÍA AL COMIENZO ¿DIRÍA USTED QUE EL SERVICIO PRESTADO HA SIDO MEJOR, IGUAL O PEOR A LO QUE ESPERABA?

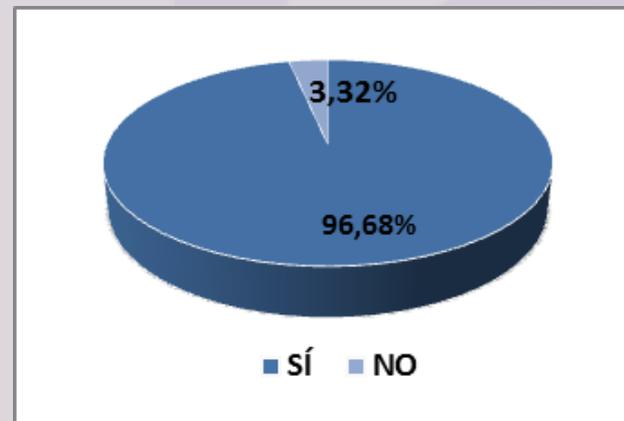
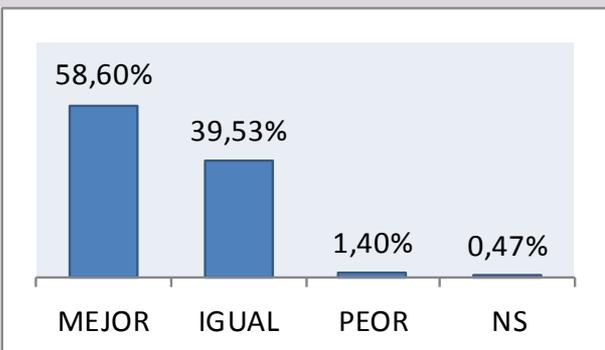
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



¿RECOMENDARÍA USTED A UN AMIGO, FAMILIAR O CONOCIDO LOS SERVICIOS MÉDICO DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID?



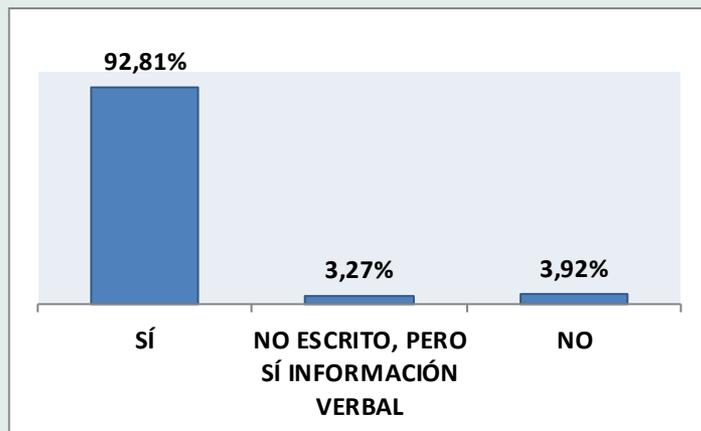
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



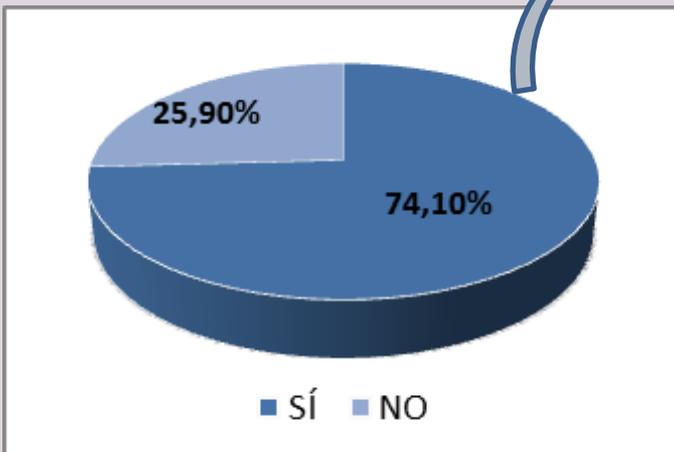
TRAS PASAR EL RECONOCIMIENTO MÉDICO, ¿HA RECIBIDO O LE HAN INFORMADO DE QUE EN PRÓXIMAS FECHAS LE ENTREGARÁN UN INFORME ESCRITO Y FIRMADO POR EL FACULTATIVO QUE LO REALIZÓ?

¿EL INFORME MÉDICO LE HA PARECIDO CLARO Y COMPLETO?

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



¿HA RECIBIDO SERVICIOS DE FISIOTERAPIA EN ALGÚN OTRO CENTRO (PÚBLICO O PRIVADO)?



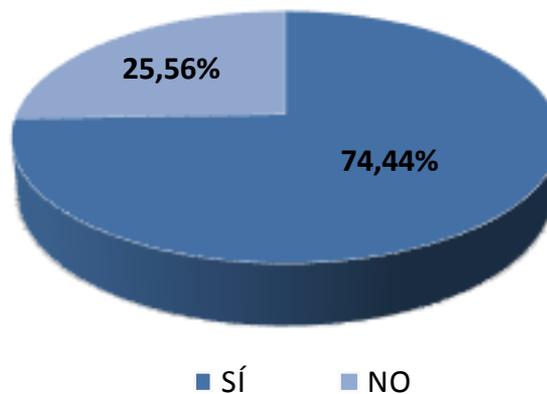
RESPECTO A ESE OTRO CENTRO, ¿DIRIA USTED QUE NUESTROS SERVICIOS DE FISIOTERAPIA SON...?



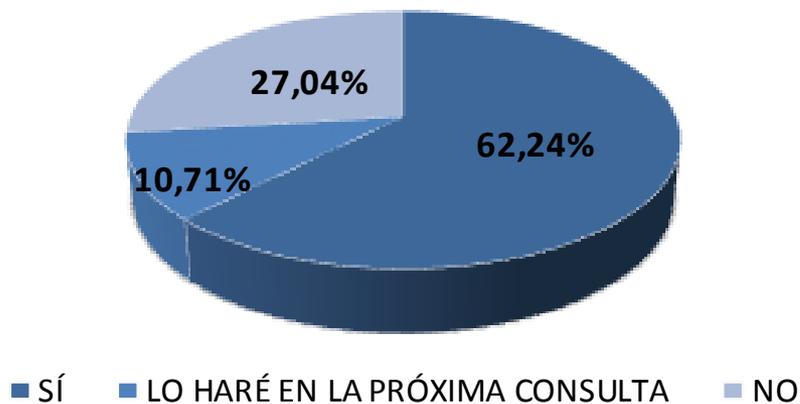
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

¿HA PUESTO / TIENE INTENCIÓN DE PONER EN CONOCIMIENTO DE SU MÉDICO HABITUAL LOS RESULTADOS Y EL INFORME RECIBIDO?

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

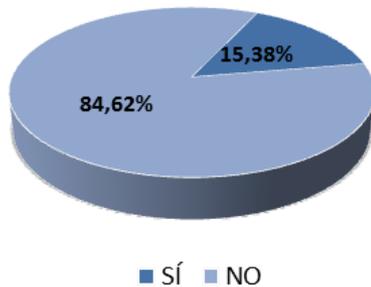


ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

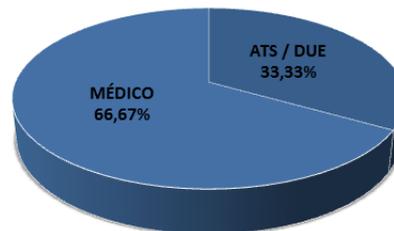


¿HA TENIDO QUE SER ATENDIDO/A EN ALGUNA OCASIÓN POR UN ACCIDENTE SUFRIDO EN UN CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL?

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ EN ESA OCASIÓN, SE PRESENTÓ COMO...

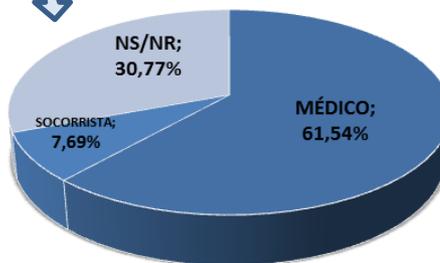
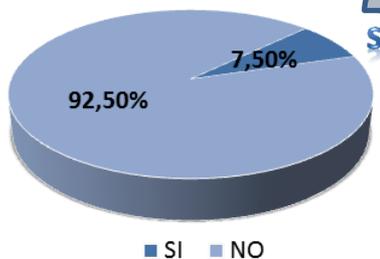


SATISFACCIÓN GLOBAL DE LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ EN CASO DE ACCIDENTE

100,00%

■ INSATISFECHO (0-4) ■ SATISFECHO (5-6) ■ MUY SATISFECHO (7-10)

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

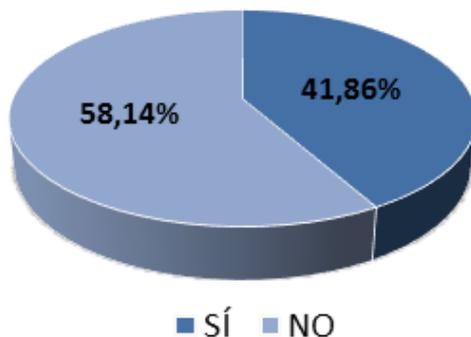


100,00%

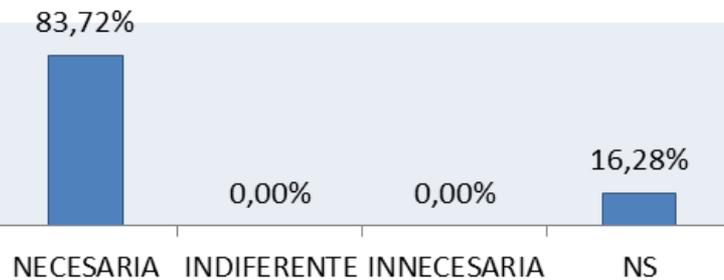
■ INSATISFECHO (0-4) ■ SATISFECHO (5-6) ■ MUY SATISFECHO (7-10)

¿CONOCE USTED LA EXISTENCIA DE COLUMNAS DE RESCATE CARDÍACO (DESFIBRILADORES) EN LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES?

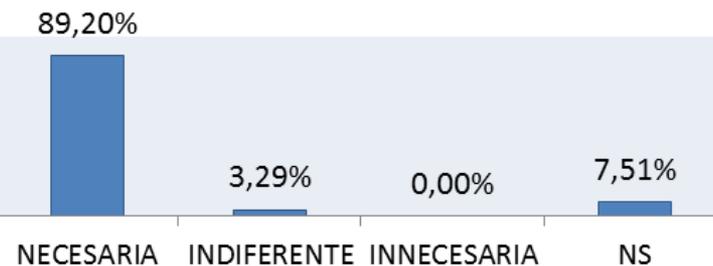
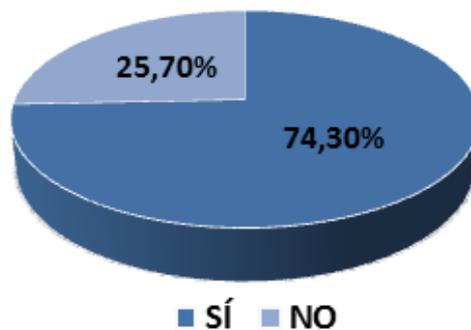
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE ESTA INICIATIVA?

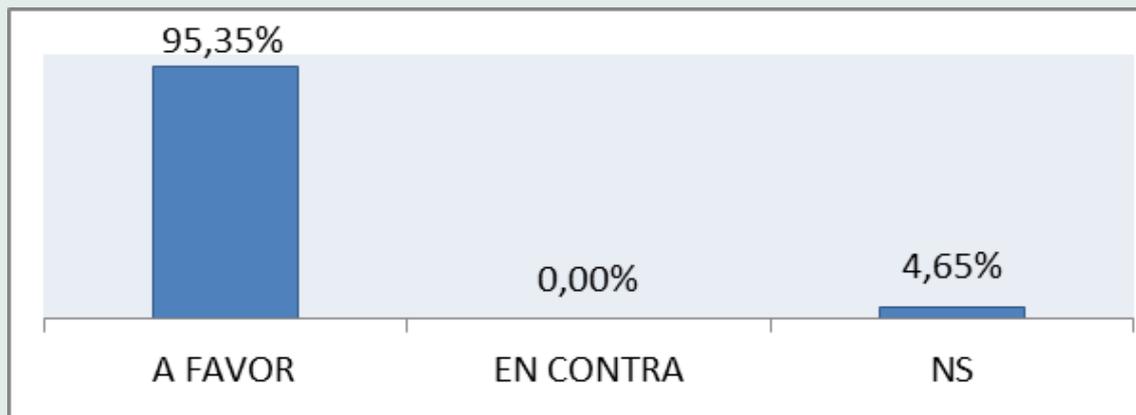


ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

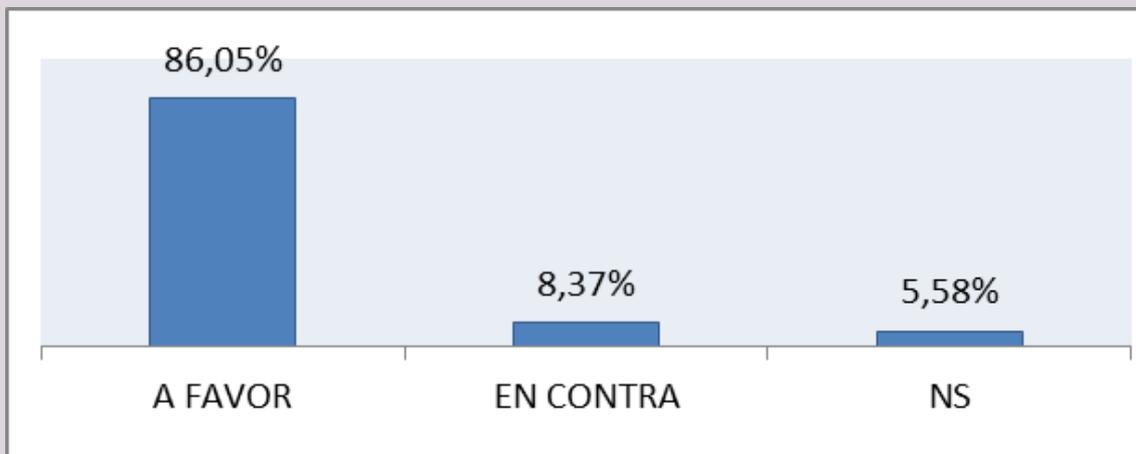


ESTARÍA USTED A FAVOR O EN CONTRA DE QUE SE OFERTASEN BONOS MULTIUSOS QUE ABARATASEN EL PRECIO DE LOS SERVICIOS

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

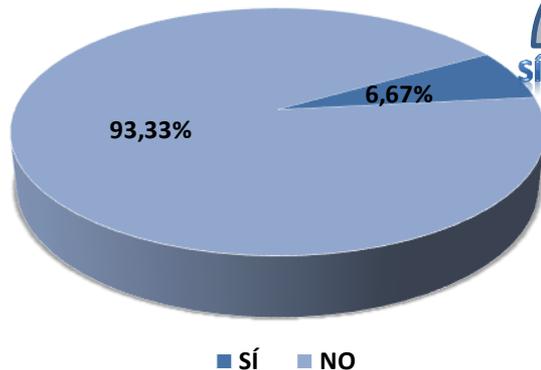


ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

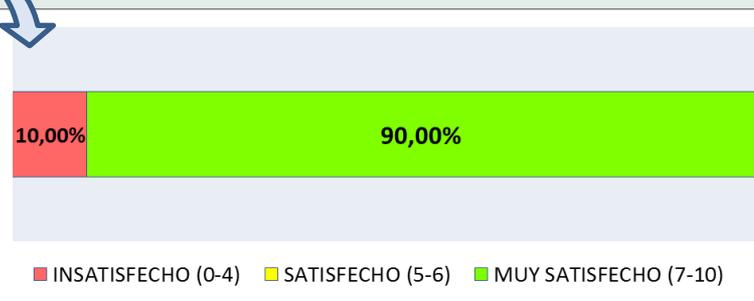


¿HA PRESENTADO USTED ALGUNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA EN EL ÚLTIMO AÑO?

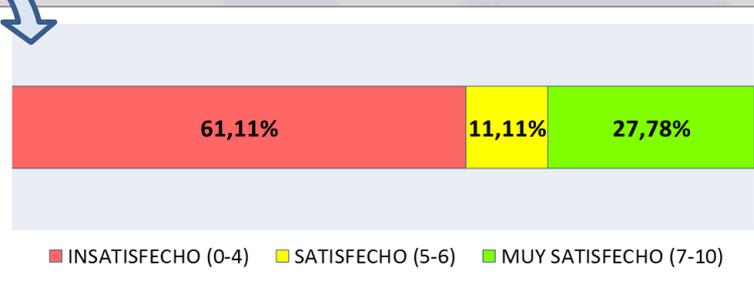
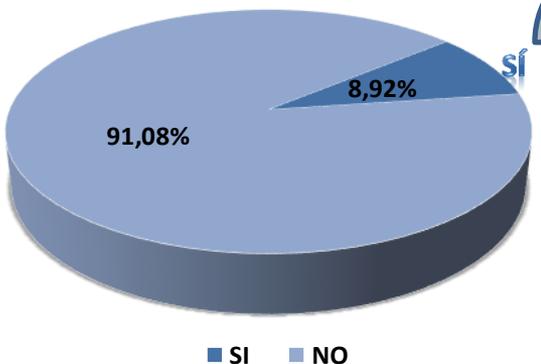
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



VALORE SU SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN A LA RECLAMACIÓN PRESENTADA



ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



POR FAVOR, SEÑALE EL MOTIVO DE SU SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



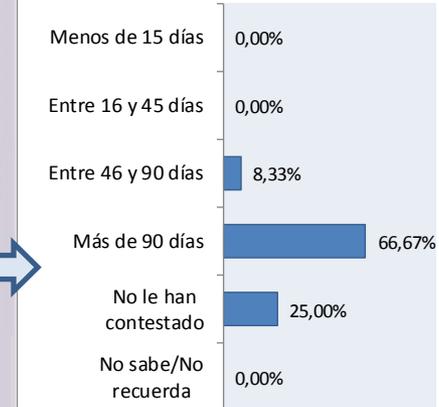
¿CUÁNTO TIEMPO TARDARON EN CONTESTARLE?



SI NO LE HAN CONTESTADO, ¿CUÁNTO HACE QUE PRESENTO LA RECLAMACIÓN?

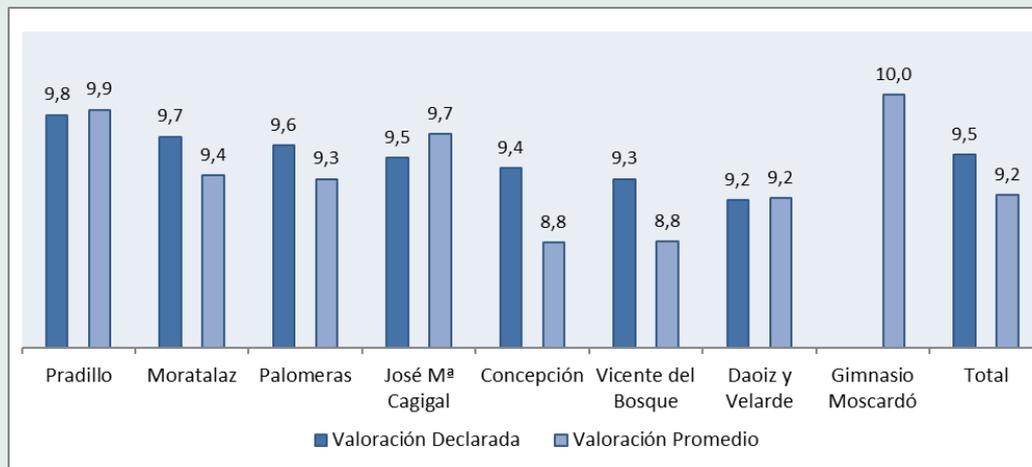


ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

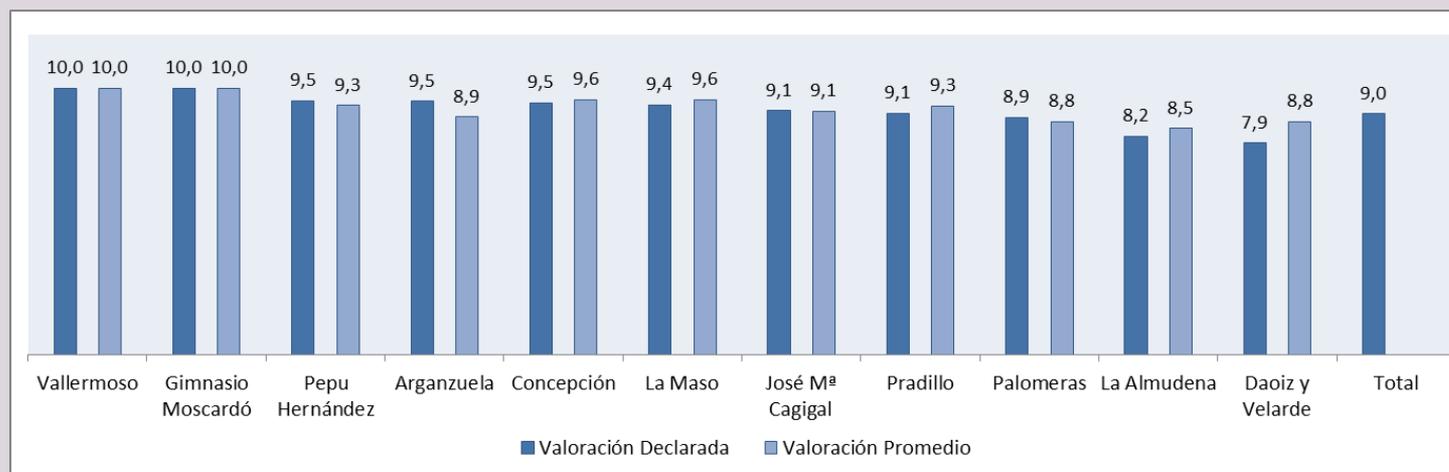


VALORACIÓN GLOBAL POR CENTRO

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



NOTA: Aunque se incluyen en el presente informe, los datos de los Centros Vallehermoso y Gimnasio Moscardó son poco representativos debido al escaso número de cuestionarios cumplimentados en los mismos.

OBSERVACIONES, COMENTARIOS O RECOMENDACIONES QUE CREA CONVENIENTES PARA AYUDARNOS A MEJORAR LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA DEL AYTO. DE MADRID

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

1. El perfil de los usuarios de los Centros Médico-Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid (en adelante CMDM) para los servicios de **Reconocimientos Médicos** es principalmente **mujeres** (68,89%), la mayoría de los usuarios tienen **entre 21 y 64 años** (46,85%) y utilizan este servicio en **horario de mañana** (68,15%).
2. Los usuarios de los CMDM para los servicios de **Reconocimientos Médicos** los conocen principalmente por la propia **información del centro deportivo** (38,89%) y por **amigos/familiares/vecinos** (36,11%), acudiendo sobre todo para **conocer su estado de salud** (36,07%) o **acreditar que son aptos para realizar esfuerzos físicos** (24,66%).
3. Los usuarios de los CMDM para los servicios de **Reconocimientos Médicos** conocen y utilizan principalmente este servicio de Reconocimientos Médicos.

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

1. El perfil de los usuarios de los Centros Médico-Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid (en adelante CMDM) para estos servicios es principalmente **hombre** (50,31%), la mayoría de los usuarios tienen **entre 21 y 64 años** (71,19%) y utilizan este servicio en **horario de tarde** (69,23%) haciendo un uso mayoritario de estos servicios en **clases** (64,83%).
2. Los usuarios de los CMDM para estos servicios, los conocen sobre todo por los **amigos/familiares/vecinos** (46,70%), seguida de la propia **información del centro deportivo** (31,28%). El motivo para utilizar estos servicios es mayoritariamente el **tratar una dolencia** (53,33%).
3. Los usuarios de los CMDM para estos servicios declaran más conocido el servicio de **Fisioterapia** (en torno a un 47,83% de los casos). En cuanto a su utilización, predomina ligeramente el servicio de **Fisioterapia**, con un 48,95% de utilización por lo usuarios.

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

4. Los usuarios del servicio de **Reconocimientos Médicos** han declarado llevar, en más de la mitad de los casos, **menos de un mes usando este servicio**.
5. La **cancelación de citas es muy poco frecuente** en este servicio, produciéndose en menos de un 6% de los casos.
6. La **suspensión del servicio por falta de material o avería** se ha dado en **menos del 4%** de los casos.
7. **Los usuarios de este servicio se sienten muy satisfechos con los distintos parámetros del servicio prestado**, siendo el menos satisfactorio la **señalización e indicaciones para llegar a los Reconocimientos Médicos (5,73%)**. El resto de parámetros superan el **84%** de usuarios muy satisfechos.

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

4. Los usuarios del servicio de **Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda** están muy fidelizados, **ya que casi un 65% de la muestra de usuarios, lo son desde hace más de un año**.
5. La **cancelación de citas es más frecuente** que en el caso de los servicios de Reconocimientos Médicos, habiéndole ocurrido, en alguna ocasión, a **cerca de un 12%** de usuarios.
6. La **suspensión del servicio por falta de material o avería** se ha dado en **menos del 13%** de los casos.
7. **Los usuarios de este servicio se sienten muy satisfechos con los distintos parámetros del servicio prestado**, siendo el menos satisfactorio el **Precio de los servicios (10,33%)**. El resto de parámetros superan el **72,5%** de usuarios muy satisfechos.

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

8. En cuanto al promedio del grado de satisfacción con cada uno de los parámetros de los servicios prestados, en el caso de Reconocimientos Médicos solo la señalización e indicaciones para llegar obtienen valoraciones inferiores a los 8,5 puntos, alcanzando valoraciones superiores a 9,8 puntos para el trato de los profesionales, la claridad del lenguaje utilizado por los profesionales y el interés mostrado en su caso.
9. La valoración global declarada por los usuarios de este servicio es muy positiva, siendo de 9,53 puntos, y significativamente mayor a la satisfacción global promedio de las valoraciones de cada uno de los parámetros, que es de 9,21 puntos.

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

8. En cuanto al promedio del grado de satisfacción con cada uno de los parámetros de los servicios prestados, en el caso de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda, obtienen valoraciones inferiores a los 8 puntos el tamaño de las instalaciones, las señalización e indicaciones para llegar, los aparatos disponibles y el precio de los servicios, alcanzando valoraciones cercanas a 9,5 puntos para el trato de los profesionales, la claridad del lenguaje utilizado por los profesionales y el interés mostrado en su caso.
9. La valoración global declarada por los usuarios de estos servicios es muy positiva, siendo de 9,04 puntos, y significativamente mayor a la satisfacción global promedio de las valoraciones de cada uno de los parámetros, que es de 8,61 puntos.

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

10. El cumplimiento de las expectativas del usuario ha sido superado, considerando que **los servicios prestados son mejores a lo esperado en un 69,87% de los casos**, y afirmando **el 100%** de los encuestados tener la **intención de recomendar estos servicios a familiares/amigos**.
11. Más del **92%** de los usuarios del servicio de **Reconocimientos Médicos** manifiesta haber **recibido un informe médico escrito** y el **100%** de estos lo considera **claro y completo**.
12. Más de un **74%** de los usuarios **ha puesto en conocimiento de su médico habitual**, o piensa hacerlo la próxima vez, **los resultados de los informes** escritos y firmados por profesionales del CMDM.

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

10. El cumplimiento de las expectativas del usuario ha sido superado, considerando que **los servicios prestados son mejores a lo esperado en un 58,60% de los casos**, y afirmando **casi el 100%** de los encuestados tener la **intención de recomendar estos servicios a familiares/amigos**.
11. Los usuarios de **Fisioterapia** declaran en un **74,10%** de los casos haber recibido este **servicio en otro centro** (público o privado), considerando en un **62,63%** de los casos que **la calidad de los servicios de Fisioterapia del CMDM son mejores**.
12. Más de un **72%** de los usuarios **ha puesto en conocimiento de su médico habitual**, o piensa hacerlo la próxima vez, **los resultados de los informes** escritos y firmados por profesionales del CMDM.

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

13. El 15,38% de los usuarios del servicio de Reconocimientos médicos declara haber sufrido un accidente dentro del CMDM, siendo atendidos mayoritariamente por Médicos o ATS/DUE y estando todos muy satisfechos (100%) con la atención prestada.
14. En cuanto al conocimiento de la existencia de columnas de rescate cardíaco en los CDM, más de un 41% de los usuarios conocía su existencia, y más del 83% considera necesaria esta iniciativa.
15. El 95,35% de los usuarios se declara a favor de que se ofertasen bonos multiusos que abaratasen el precio de los servicios municipales de Medicina Deportiva.

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

13. El 7,50% de los usuarios del servicio de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda, han sido atendidos por accidente dentro de CMDM, siendo atendidos mayoritariamente por Médicos y estando todos muy satisfechos (100%) con la atención prestada.
14. En cuanto al conocimiento de la existencia de columnas de rescate cardíaco en los CDM, más de un 74% de los usuarios conocía su existencia, y más del 89% considera necesaria esta iniciativa.
15. El 86,05% de los usuarios se declara a favor de que se ofertasen bonos multiusos que abaratasen el precio de los servicios municipales de Medicina Deportiva.

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

16. Sólo un **6,67%** de los usuarios entrevistados del servicio de **Reconocimientos médicos** declara haber presentado una **sugerencia o reclamación al CMDM**, estando **muy satisfechos con la atención prestada un 90%**.
17. El **motivo de la reclamación o sugerencia** fue principalmente **Otros**, seguido de **Precios Públicos y Tarifas** y **motivos de organización y planificación del servicio**, estando **el plazo de contestación** (cuando le han contestado) en **menos de 15 días (77,78%)**.

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

16. Cerca del **9%** de los usuarios del servicio de **Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda** declara haber presentado una **sugerencia o reclamación al CMD**, siendo un **27,78%** de los usuarios los que manifiestan estar **muy satisfechos con la atención prestada**. Cabe destacar que **más de la mitad (61,11%) de los usuarios de estos servicios se declaran insatisfechos con la atención a la reclamación presentada**.
17. La **mitad de las reclamaciones o sugerencias** presentadas fueron por motivos de **organización y planificación del servicio y Otros**. Cabe destacar que el **52,63%** de los usuarios declaran **no haber obtenido aún ninguna contestación**, habiendo sido el **66,67%**, de estas reclamaciones **no contestadas, presentadas hace más de 90 días**.

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

18. Las **valoraciones** por CDM son **todas excelentes, destacando** las obtenidas por los Centros Deportivos Municipales de **Pradillo, José M^a Cagigal y Gimnasio Moscardó**. No obstante, Gimnasio Moscardó sólo ha cumplimentado un cuestionario.
19. La **valoración más baja**, inferior a los 9 puntos en la valoración promedio, es para el Centro Deportivo Municipal de **Vicente del Bosque y Concepción**.
20. En cuanto a las **observaciones de los usuarios**, destacan las **Felicitaciones al personal y las quejas sobre el mantenimiento de las máquinas**.

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

18. Las **valoraciones** por CDM son **todas excelentes, destacando** las obtenidas por los Centros Deportivos Municipales de **Vallermoso y Gimnasio Moscardó**. No obstante, estos centro sólo han cumplimentado 1 y 4 cuestionarios, respectivamente.
19. Las **valoraciones más bajas**, inferiores a los 9 puntos, son para los Centros Deportivos Municipales de **Daoiz y Velarde 1 y La Almudena**.
20. En cuanto a las **observaciones de los usuarios**, destacan las **solicitudes de ampliar el servicio, en cuanto a horarios de mañana y las quejas sobre el mantenimiento de los aparatos y el tamaño de los vestuarios**.