

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA DE SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES 2021

- 1. Introducción y Objetivos**
- 2. Metodología**
- 3. Resultados**
- 4. Conclusiones**
- 5. Tabla resumen de valoraciones**

# 1.

## Introducción y Objetivos



# 1. Introducción

---

- ❑ El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad dependiente de la Dirección General de Deportes, ha encargado la realización del estudio sobre la satisfacción de los ciudadanía con los servicios de medicina deportiva en Centros Deportivos Municipales
- ❑ El estudio, con una metodología definida y contrastada en oleadas anteriores, ha venido siendo realizado desde el ejercicio 2008
- ❑ El trabajo de campo se ha desarrollado del del 18 de octubre al 25 de noviembre de 2021

# 1. Objetivos

---

- ❑ Como objetivo fundamental del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de medicina deportiva en una muestra de Centros Deportivos Municipales de Madrid.
  
- ❑ De manera mas 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

## 2. Metodología



## 2. Metodología

---

### ❑ **Universo**

El universo del estudio han sido usuarios de servicios médicos en Centros Deportivos Municipales durante el período de cumplimentación de las encuestas

### ❑ **Ámbito**

Se han llevado a cabo encuestas en 13 Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid

### ❑ **Tamaño muestral previsto**

Se planificó la cumplimentación de 300 a 500 encuestas válidas en total

## 2. Metodología

---

- ❑ Para la muestra planteada ( $300n - 500n$ ), el margen de error en el supuesto de  $p=q=0.5$ , con un nivel de confianza del 95,5% será de: +/- 5,64% al +/- 4,35% para un universo finito (37.593 usuarias/os)
- ❑ Se ha empleado una metodología cuantitativa consistente en la utilización de cuestionarios en papel.
- ❑ Estos cuestionarios han sido entregados en los servicios médicos, por parte de los profesionales médicos a usuarias/os que han hecho uso de los correspondientes servicios en las fechas de recogidas de datos

## 2. Metodología

---

### Tamaño muestral real

- ❑ Finalmente la muestra conseguida ha sido de 202 encuestas válidas, correspondiendo 76 encuestas a personas usuarias de los servicios de reconocimientos médicos y 126 las encuestas restantes a personas usuarias del Programa de acondicionamiento cardiovascular, servicios de fisioterapia y Programa escuela de espalda
- ❑ Esta muestra obtenida (202n), presenta un margen de error, en el supuesto de  $p=q=0.5$ , con un nivel de confianza del 95,5%, de +/- 6,88 % para un universo finito

## 2. Metodología

NUM.	CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL	RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	ACONDICIONAMIENTO O CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA	TOTAL POR CENTRO
1	ALMUDENA		10	10
2	ARGANZUELA		18	18
3	CHAMARTIN	9		9
4	CONCEPCIÓN		17	17
5	DAOIZ Y VELARDE		12	12
6	FUENCARRAL	20		20
7	LA MASÓ		20	20
8	MORATALAZ	20		20
9	PALOMERAS		15	15
10	PLATA Y CASTAÑAR		14	14
11	PRADILLO		20	20
12	RETIRO	7		7
13	VALLECAS	20		20
<b>TOTAL</b>		<b>76</b>	<b>126</b>	<b>202</b>

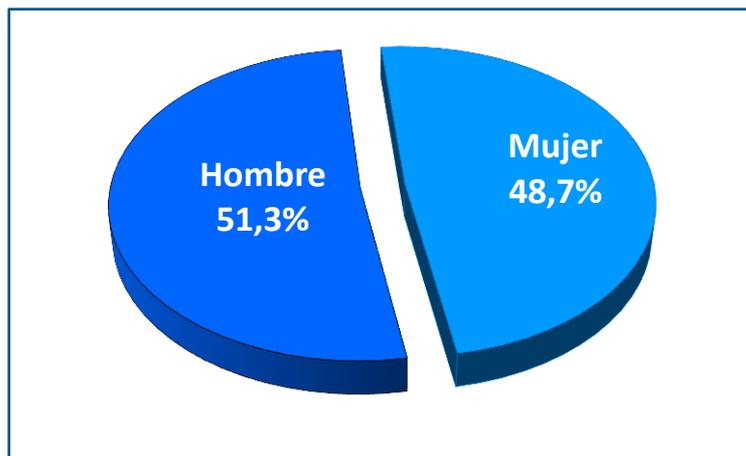
# 3.

## Resultados

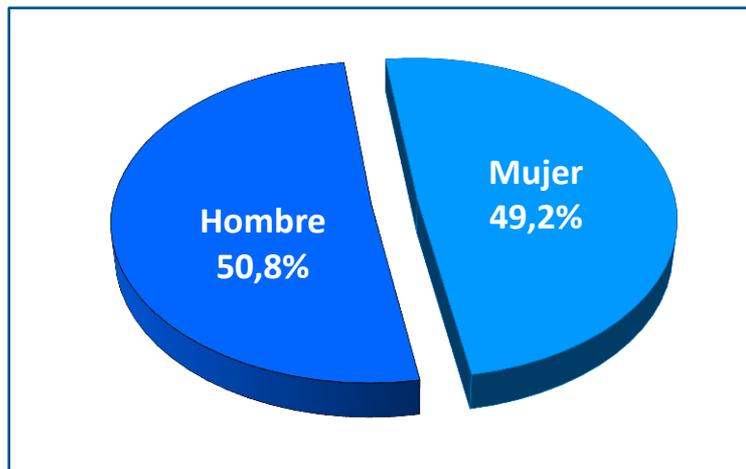


## Resultados totales - Género y Edad

### PERFIL DE LOS USUARIOS - GÉNERO



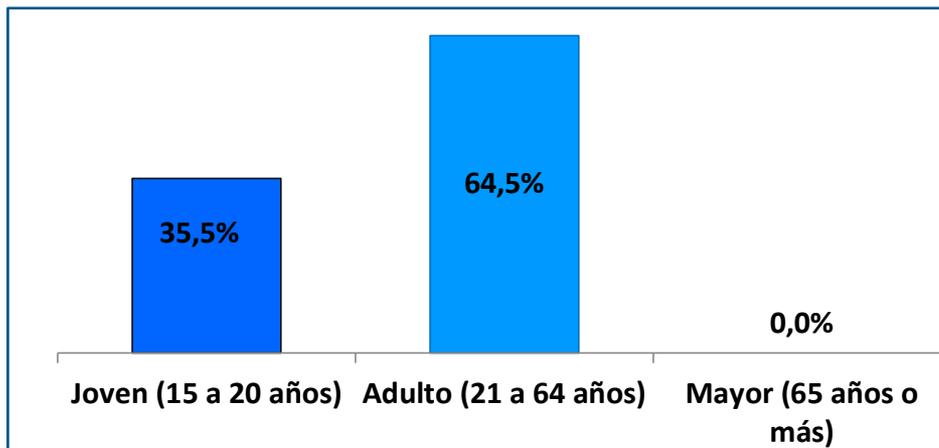
RECONOCIMIENTOS  
MÉDICOS



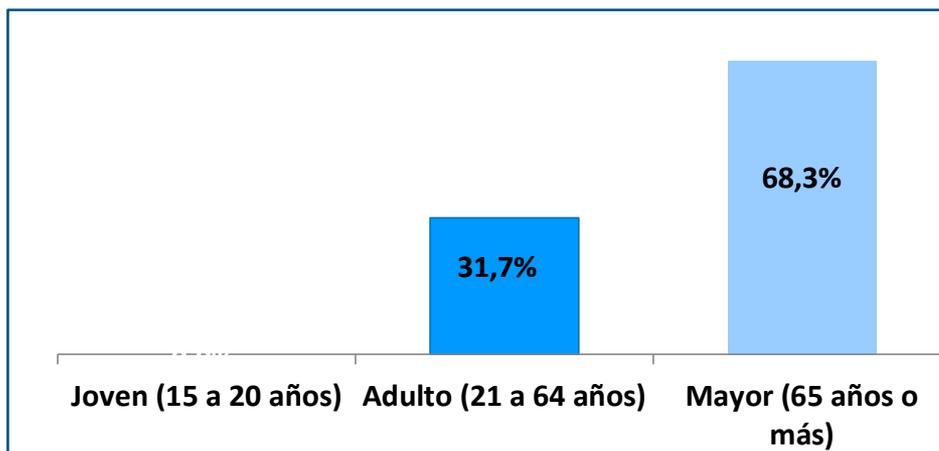
ACONDICIONAMIENTO  
CARDIOVASCULAR,  
FISIOTERAPIA Y ESCUELA  
DE ESPALDAD

## Resultados totales - Género y Edad

### PERFIL DE LOS USUARIOS - EDAD



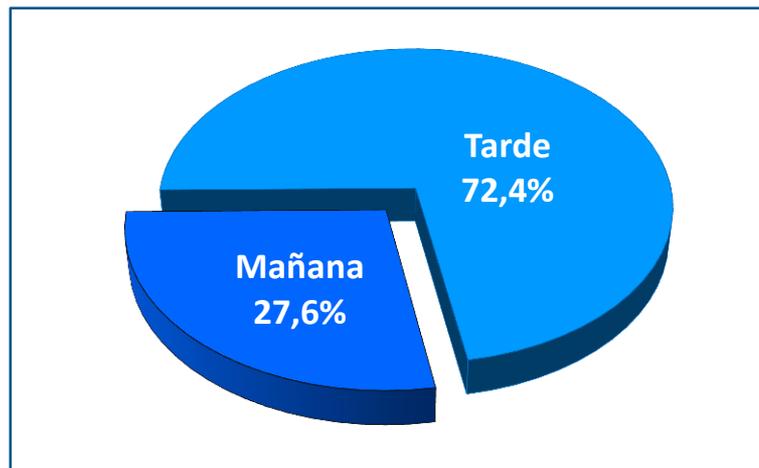
**RECONOCIMIENTOS  
MÉDICOS**



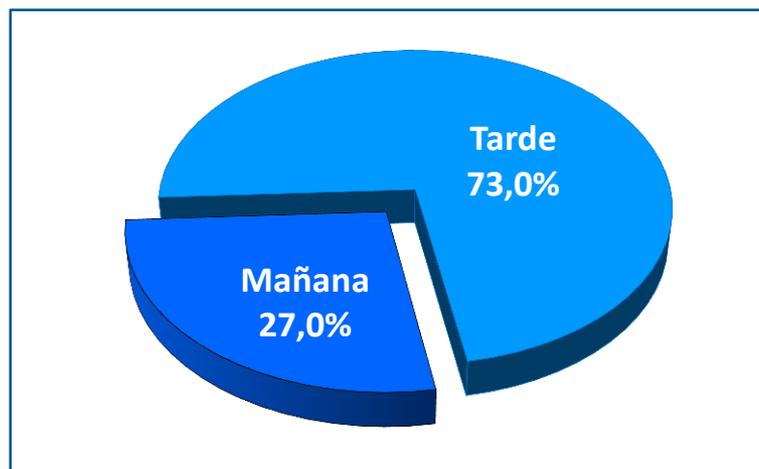
**ACONDICIONAMIENTO  
CARDIOVASCULAR,  
FISIOTERAPIA Y ESCUELA  
DE ESPALDAD**

## Resultados totales - Género y Edad

### PERFIL DE LOS USUARIOS - HORARIO



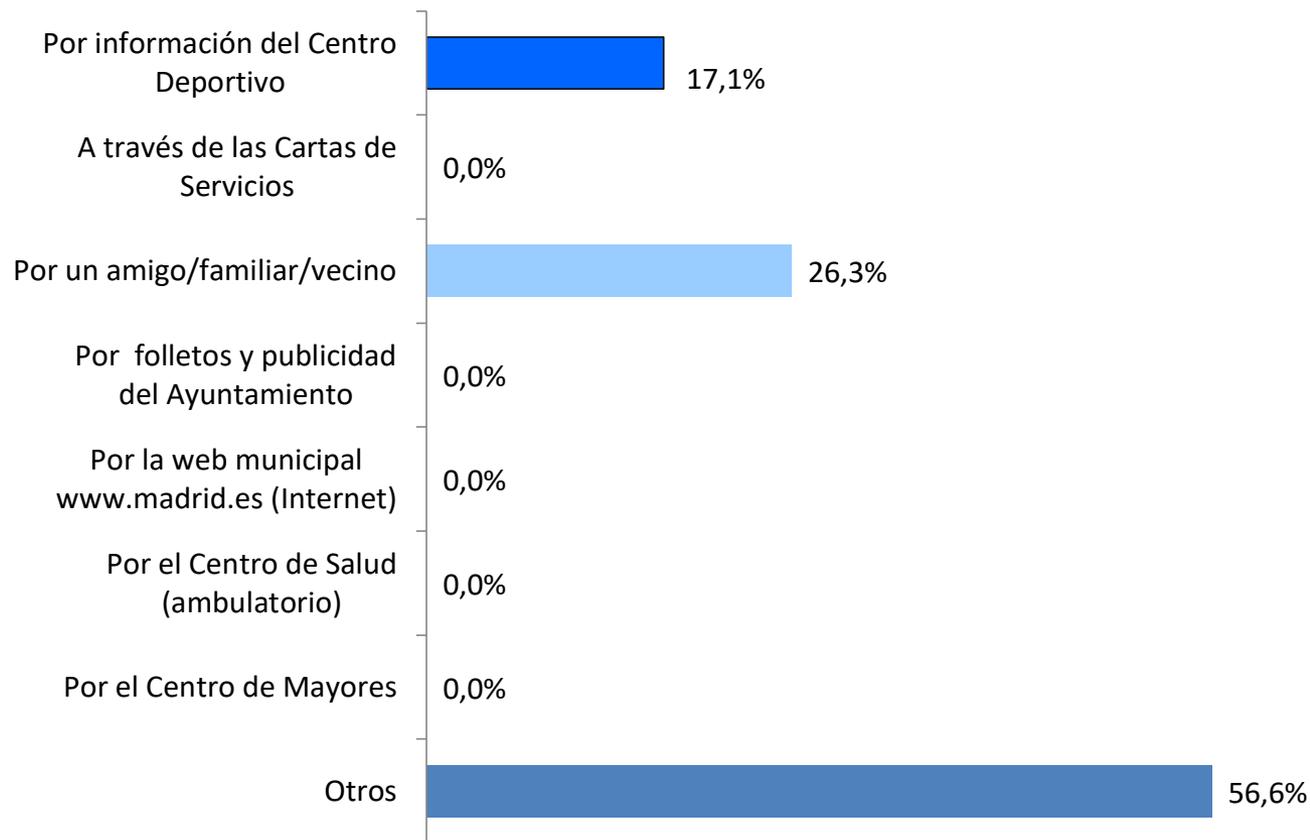
RECONOCIMIENTOS  
MÉDICOS



ACONDICIONAMIENTO  
CARDIOVASCULAR,  
FISIOTERAPIA Y ESCUELA  
DE ESPALDAD

## ¿CÓMO CONOCIÓ USTED LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA?

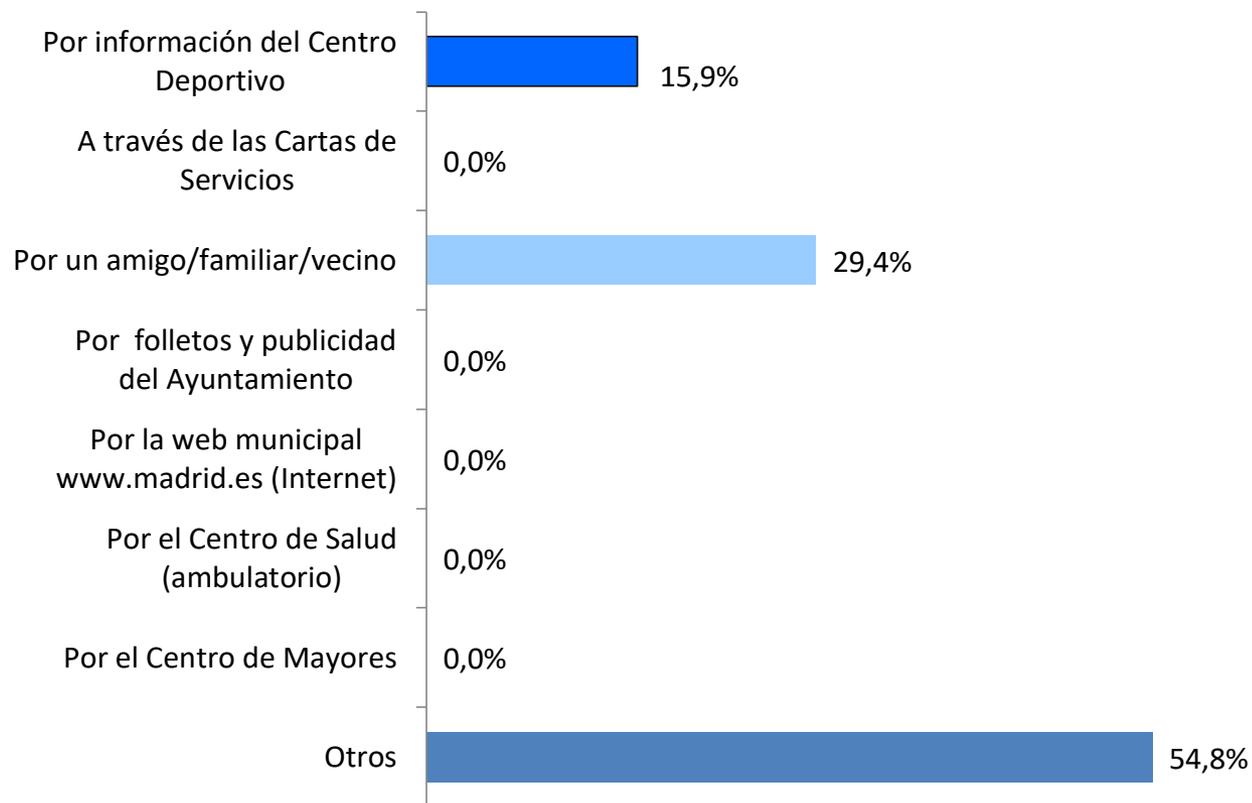
### RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



## Resultados totales

### ¿CÓMO CONOCIÓ USTED LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA?

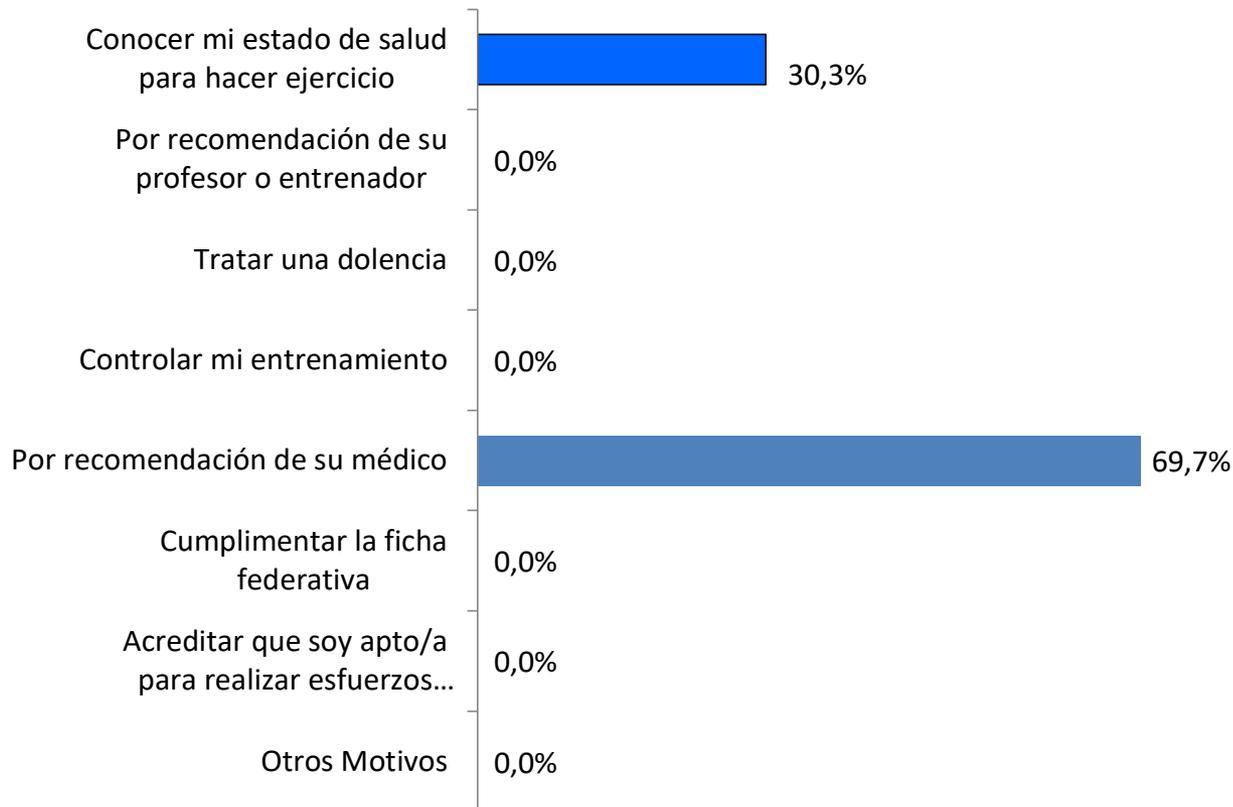
#### ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDAD



## Resultados totales

### ACUDE A LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE MEDICINA DEPORTIVA PARA:

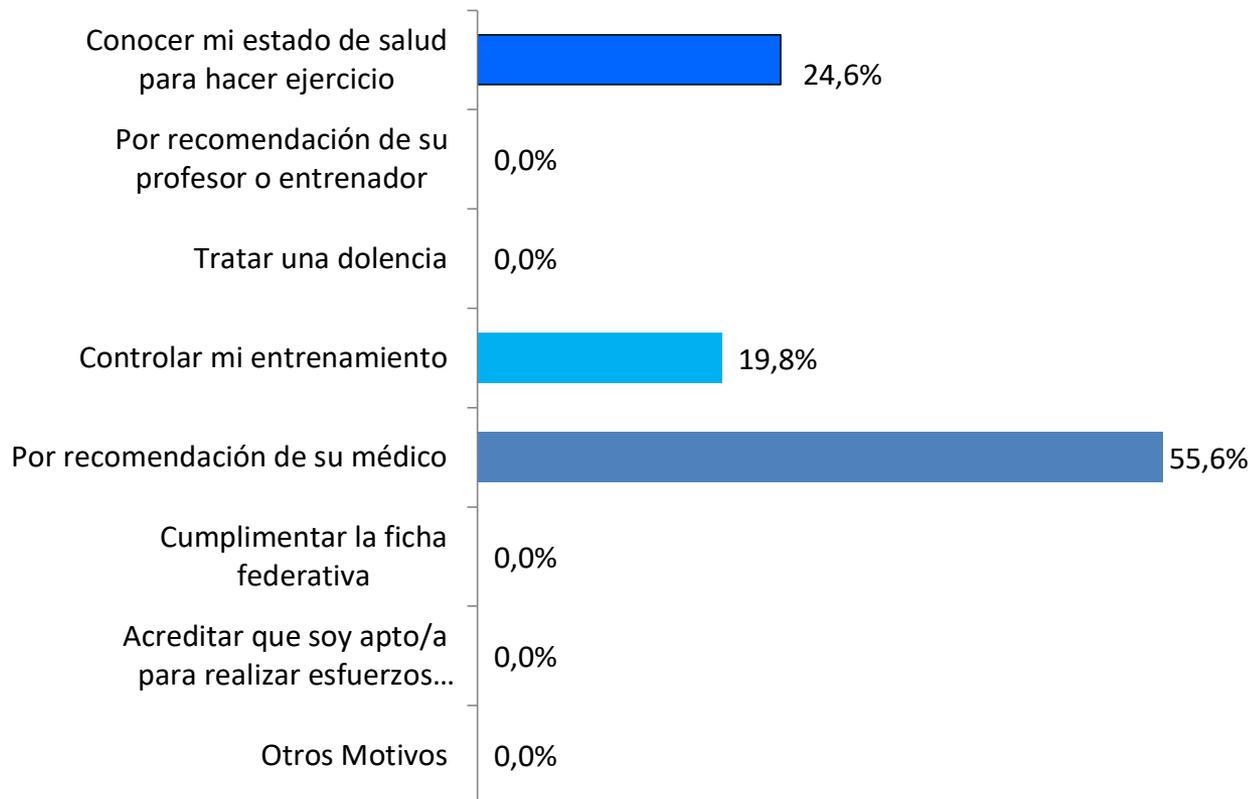
#### RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



## Resultados totales

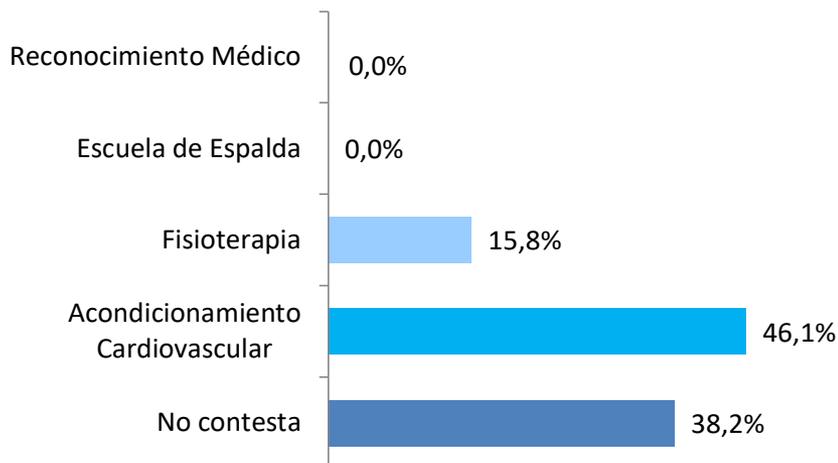
### ACUDE A LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE MEDICINA DEPORTIVA PARA:

#### ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDAD

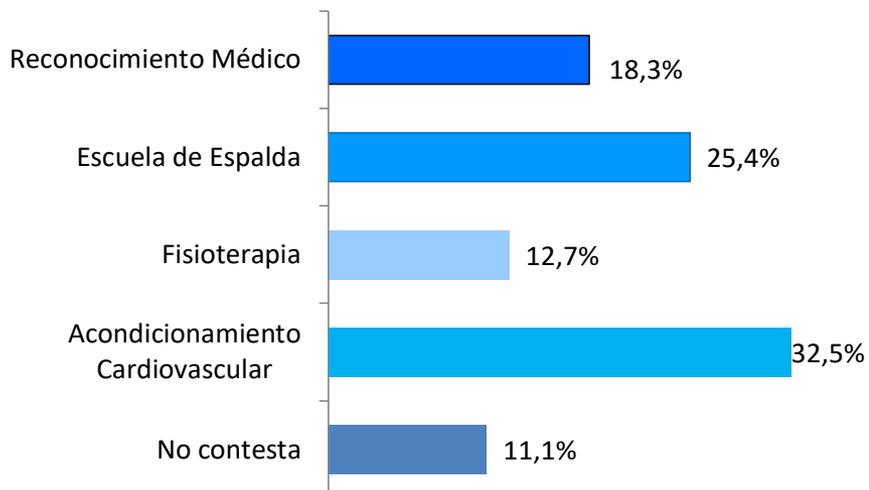


# Resultados totales - Género y Edad

## ¿QUÉ SERVICIO/S DE MEDICINA DEPORTIVA CONOCE?



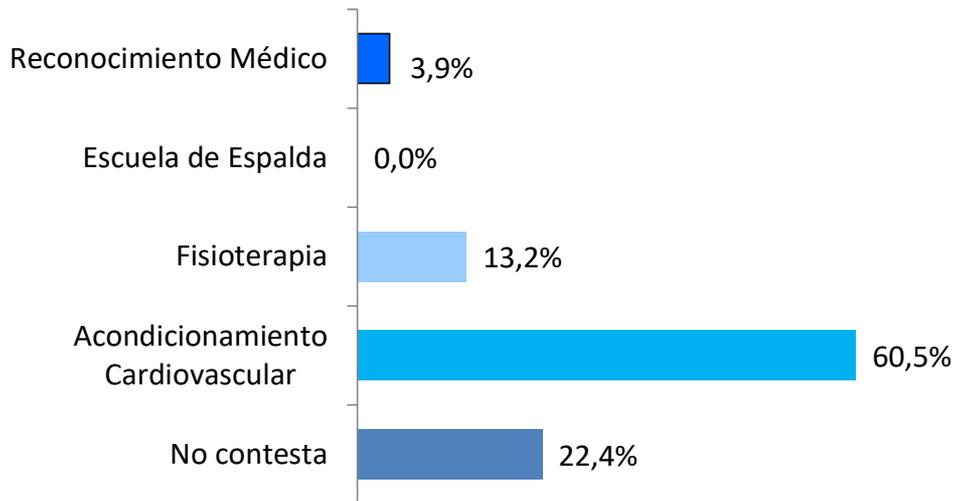
**RECONOCIMIENTOS MÉDICOS**



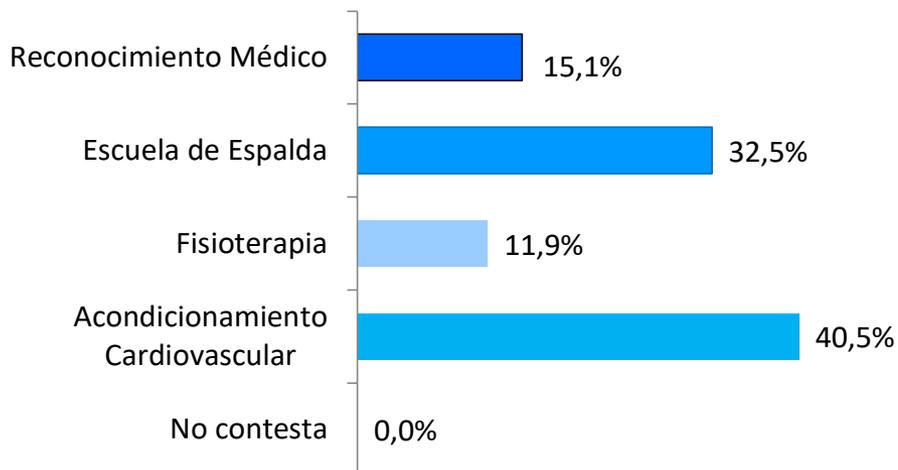
**ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA**

# Resultados totales - Género y Edad

## ¿Y CUÁLES HA UTILIZADO?



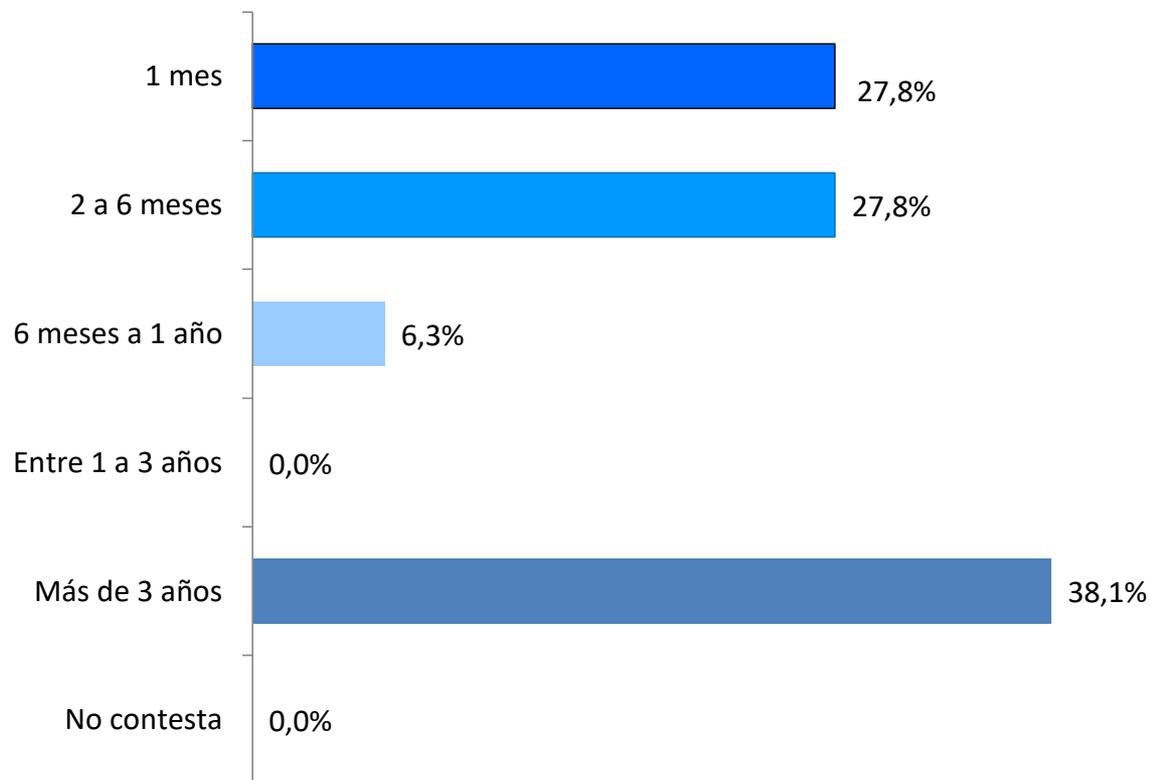
**RECONOCIMIENTOS MÉDICOS**



**ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA**

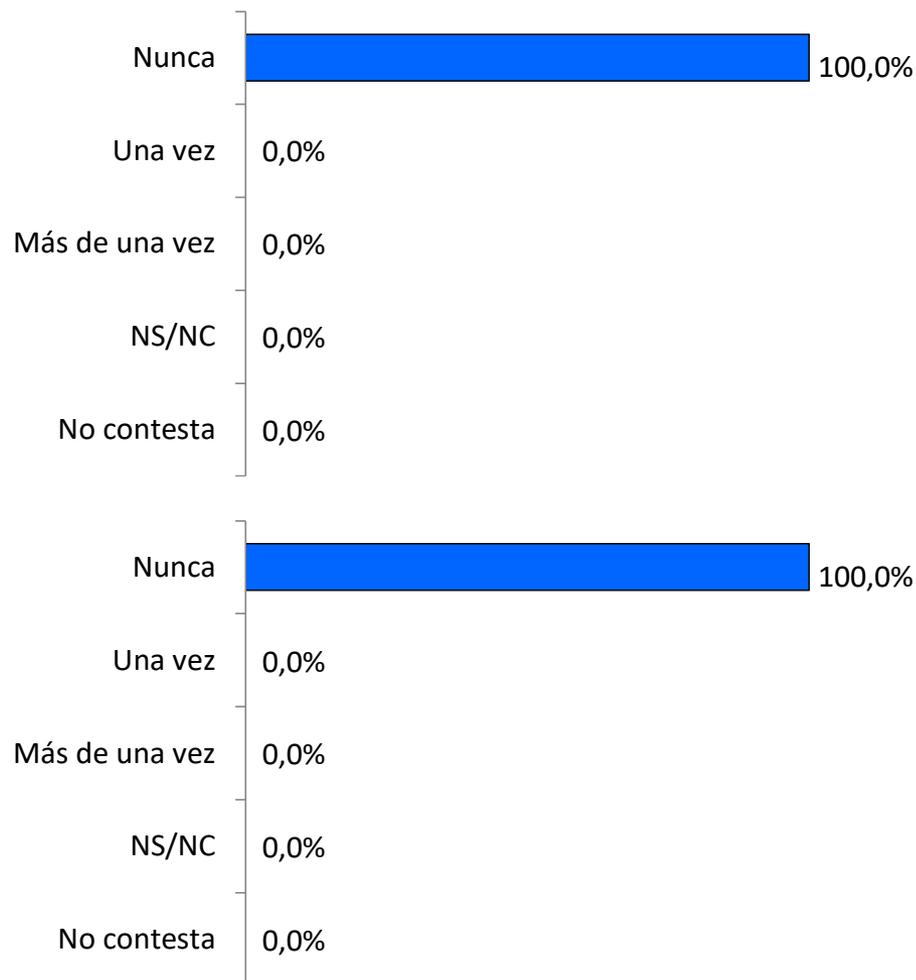
## ¿DESDE CUÁNDO VIENE HACIENDO USO DE ESTOS SERVICIOS?

### ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDAD



## Resultados totales

### ¿LE HAN CANCELADO ALGUNA VEZ LAS CITAS PREVIAS?

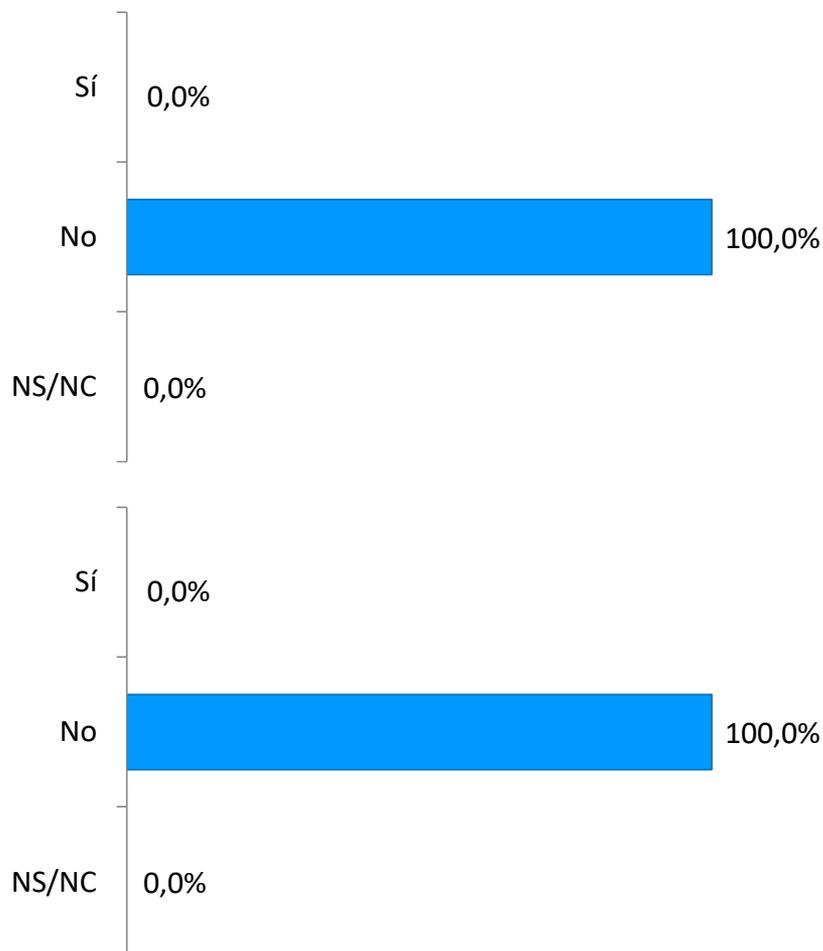


**RECONOCIMIENTOS  
MÉDICOS**

**ACONDICIONAMIENTO  
CARDIOVASCULAR,  
FISIOTERAPIA Y ESCUELA  
DE ESPALDAD**

## Resultados totales

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

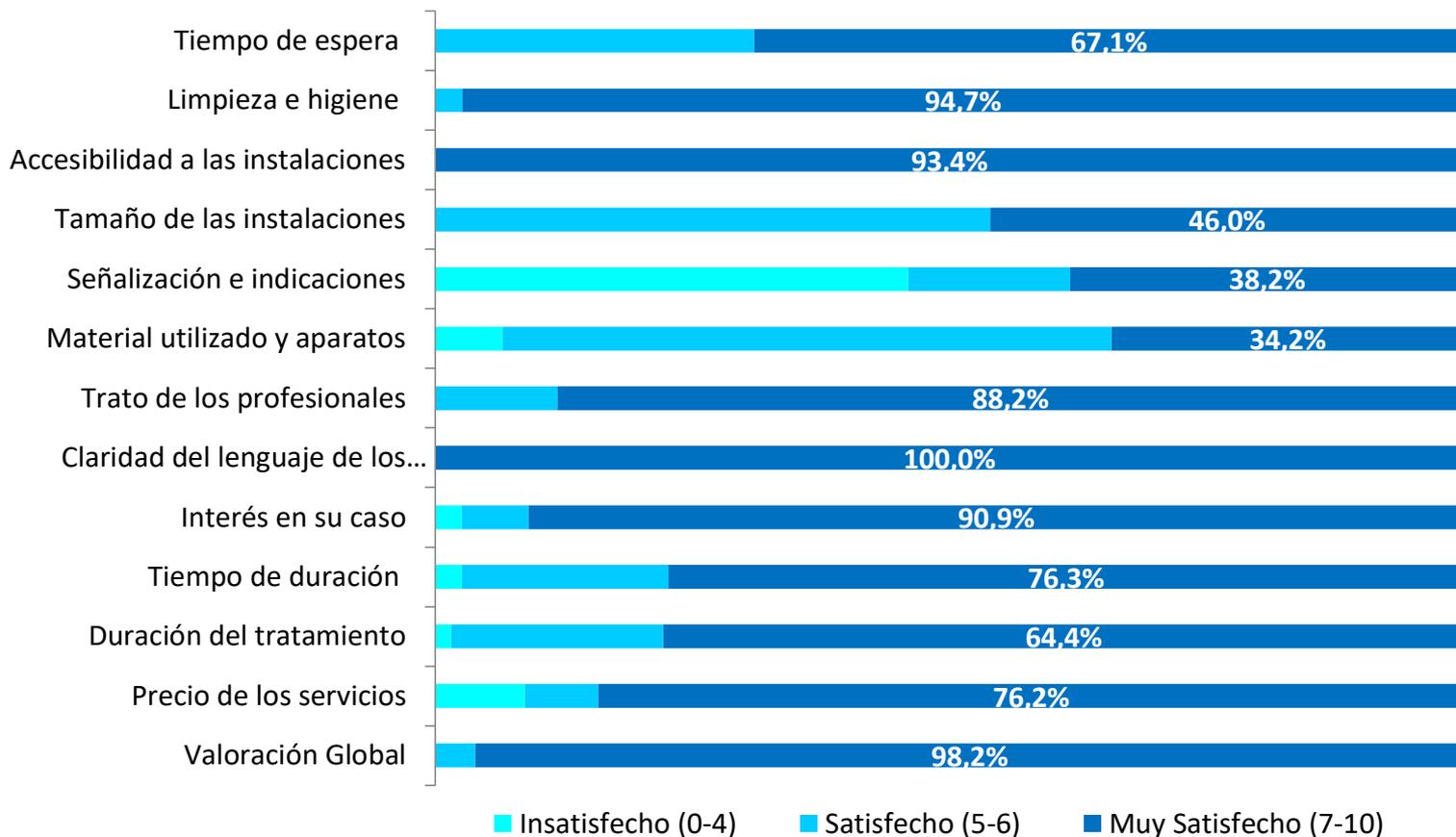


**RECONOCIMIENTOS  
MÉDICOS**

**ACONDICIONAMIENTO  
CARDIOVASCULAR,  
FISIOTERAPIA Y ESCUELA  
DE ESPALDAD**

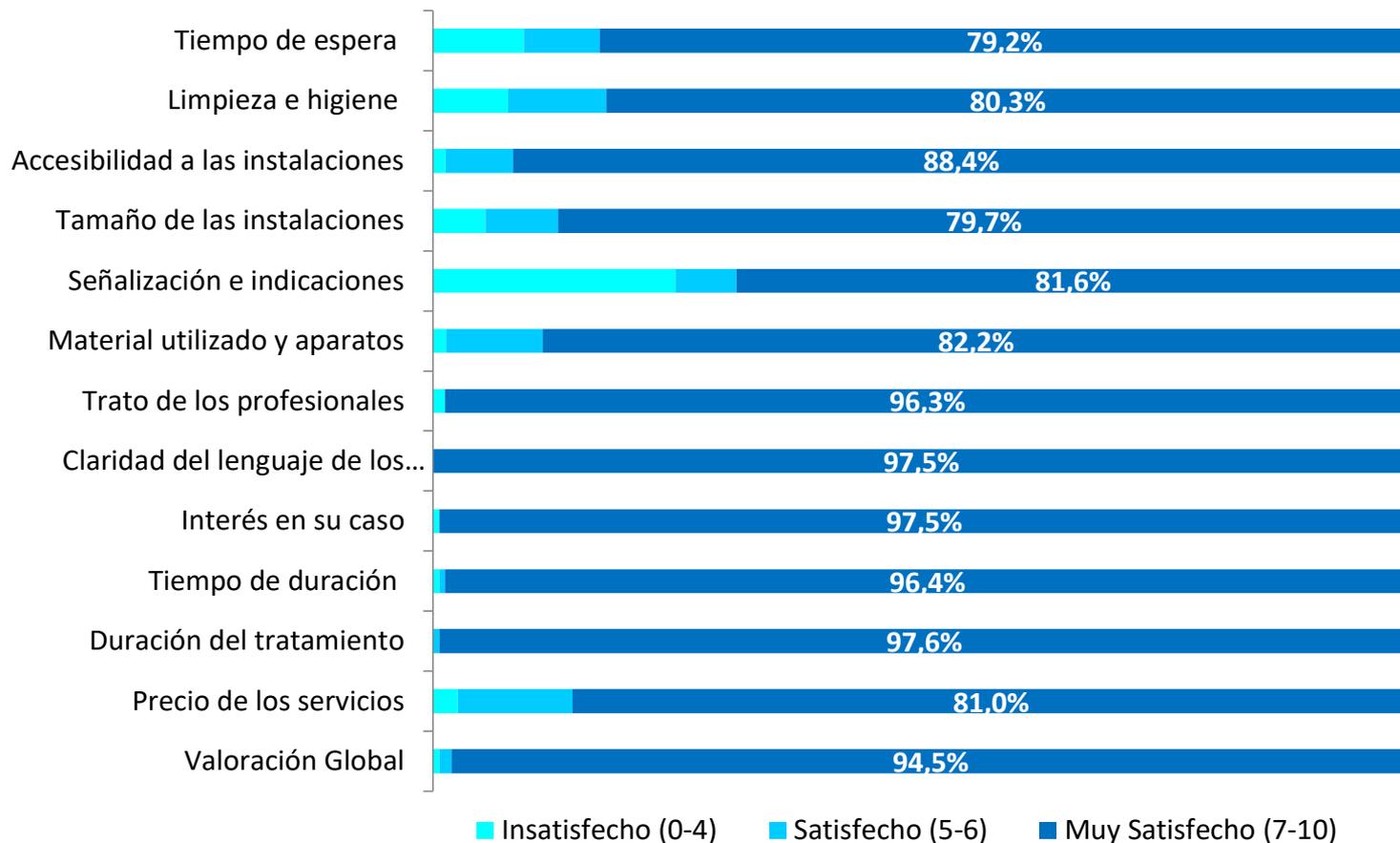
# Resultados totales – Satisfacción usuarios/as (% de personas que se declaran muy satisfechas)

## RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



# Resultados totales – Satisfacción usuarios/as (% de personas que se declaran muy satisfechas)

## ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



# Resultados totales – Satisfacción usuarios (calificación media otorgada por la ciudadanía)

## RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



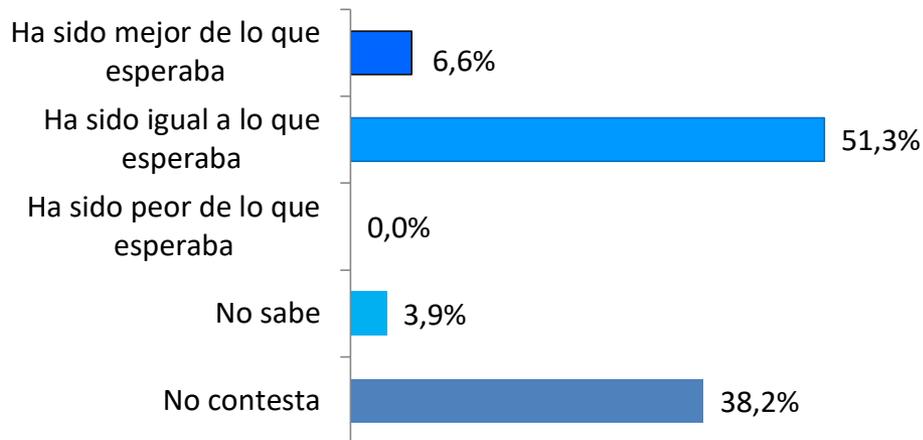
# Resultados totales – Satisfacción usuarios (calificación media otorgada por la ciudadanía)

## ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

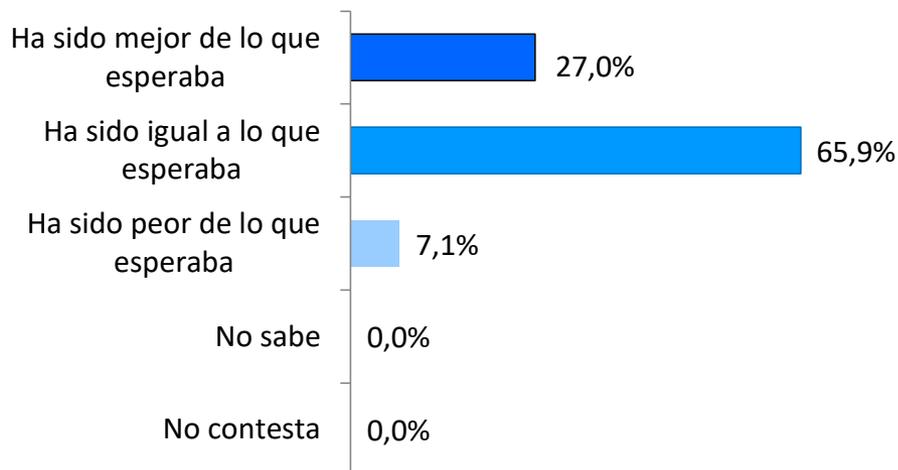


# Resultados totales

## ¿DIRÍA USTED QUE EL SERVICIO RECIBIDO HA SIDO MEJOR, IGUAL O PEOR A LO QUE ESPERABA?



**RECONOCIMIENTOS MÉDICOS**

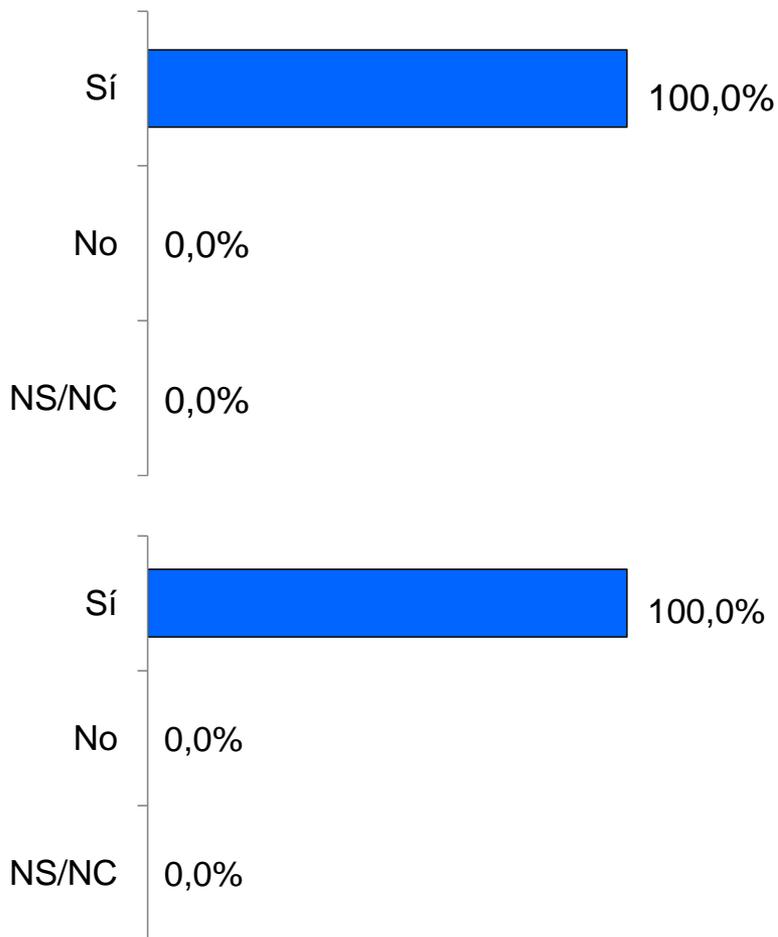


**ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDAD**

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

## Resultados totales

### ¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO, FAMILIAR O CONOCIDO LOS SERVICIOS MÉDICOS?



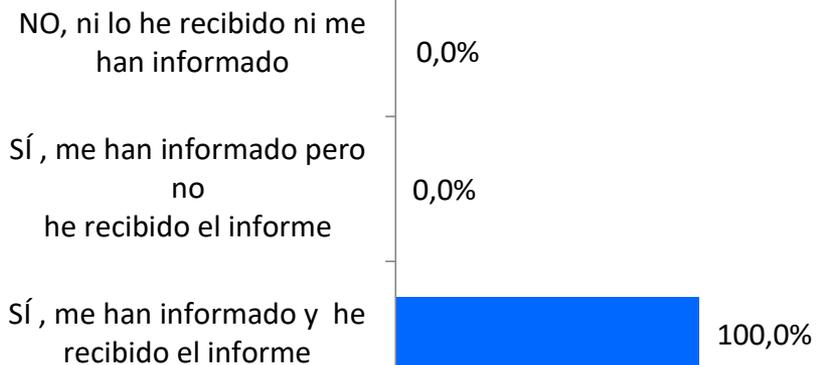
**RECONOCIMIENTOS  
MÉDICOS**

**ACONDICIONAMIENTO  
CARDIOVASCULAR,  
FISIOTERAPIA Y ESCUELA  
DE ESPALDAD**

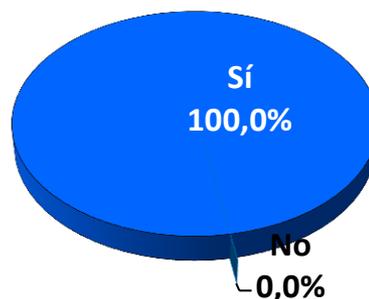
## Resultados totales

**¿HA RECIBIDO O LE HAN INFORMADO DE QUE EN PRÓXIMAS FECHAS LE ENTREGARÁN UN INFORME ESCRITO Y FIRMADO?**

### RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

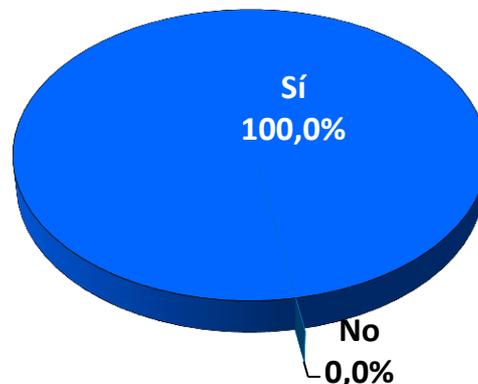


### ¿EL INFORME MÉDICO LE HA PARECIDO CLARO Y COMPLETO?

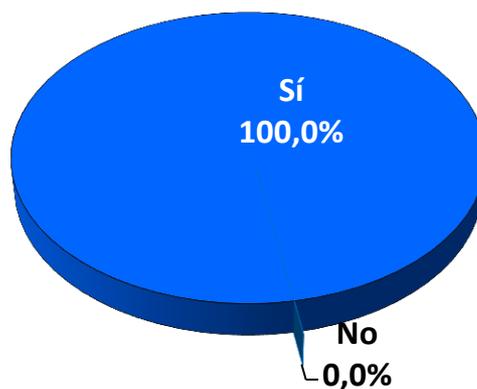


## Resultados totales

¿ HA PUESTO O VA A PONER EN CONOCIMIENTO DE SU MÉDICO HABITUAL LOS RESULTADOS Y EL INFORME RECIBIDO?



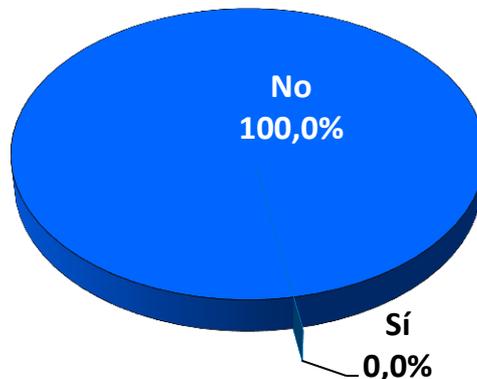
RECONOCIMIENTOS  
MÉDICOS



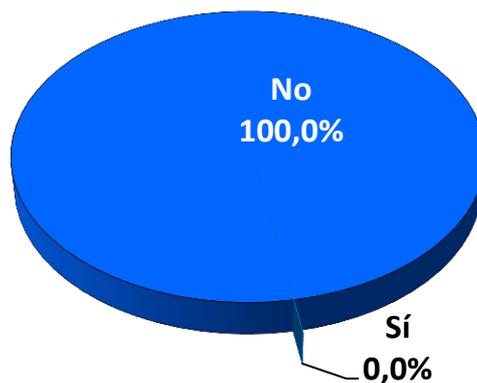
ACONDICIONAMIENTO  
CARDIOVASCULAR,  
FISIOTERAPIA Y ESCUELA  
DE ESPALDAD

## Resultados totales

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



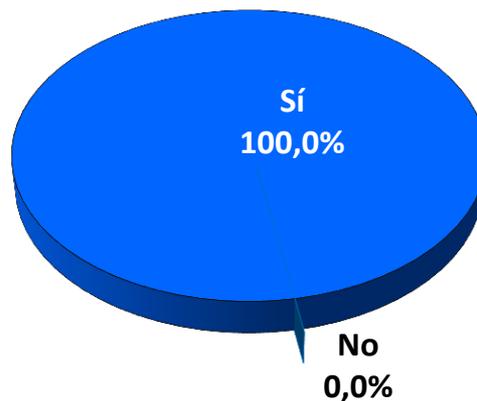
RECONOCIMIENTOS  
MÉDICOS



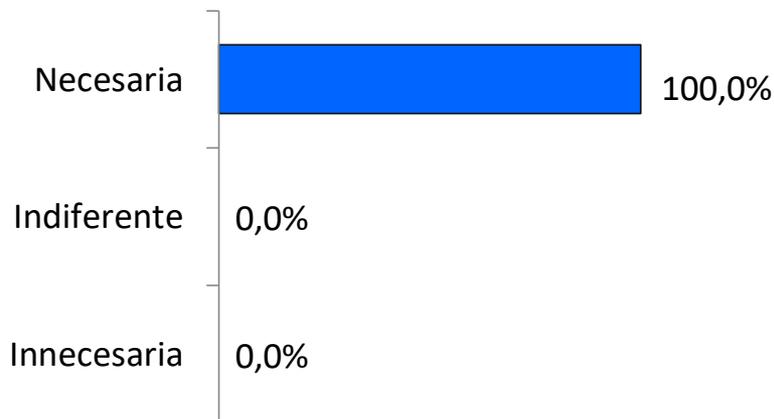
ACONDICIONAMIENTO  
CARDIOVASCULAR,  
FISIOTERAPIA Y ESCUELA  
DE ESPALDAD

## Resultados totales – Reconocimientos médicos

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

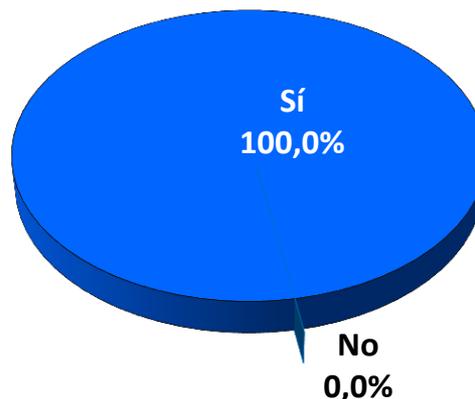


¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE ESTA INICIATIVA?

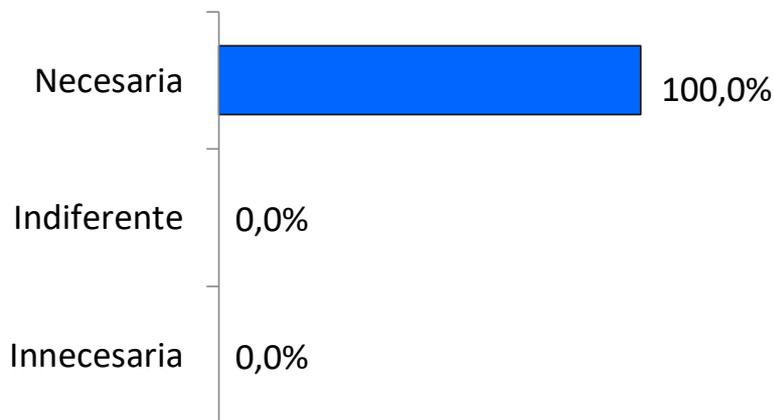


## Resultados totales – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

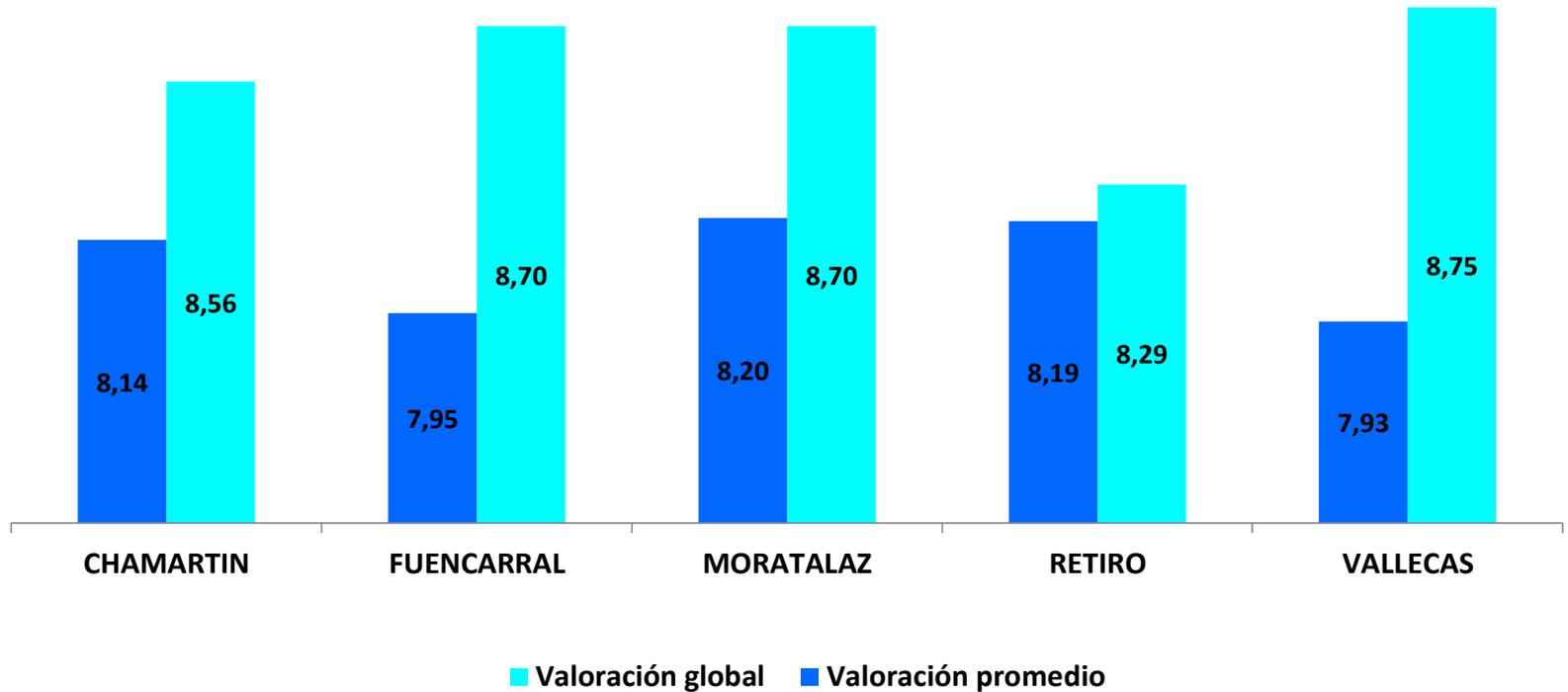
**¿CONOCE USTED LA EXISTENCIA DE COLUMNAS DE RESCATE CARDIACO (DEFIBRILADORES) EN LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES?**



**¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE ESTA INICIATIVA?**



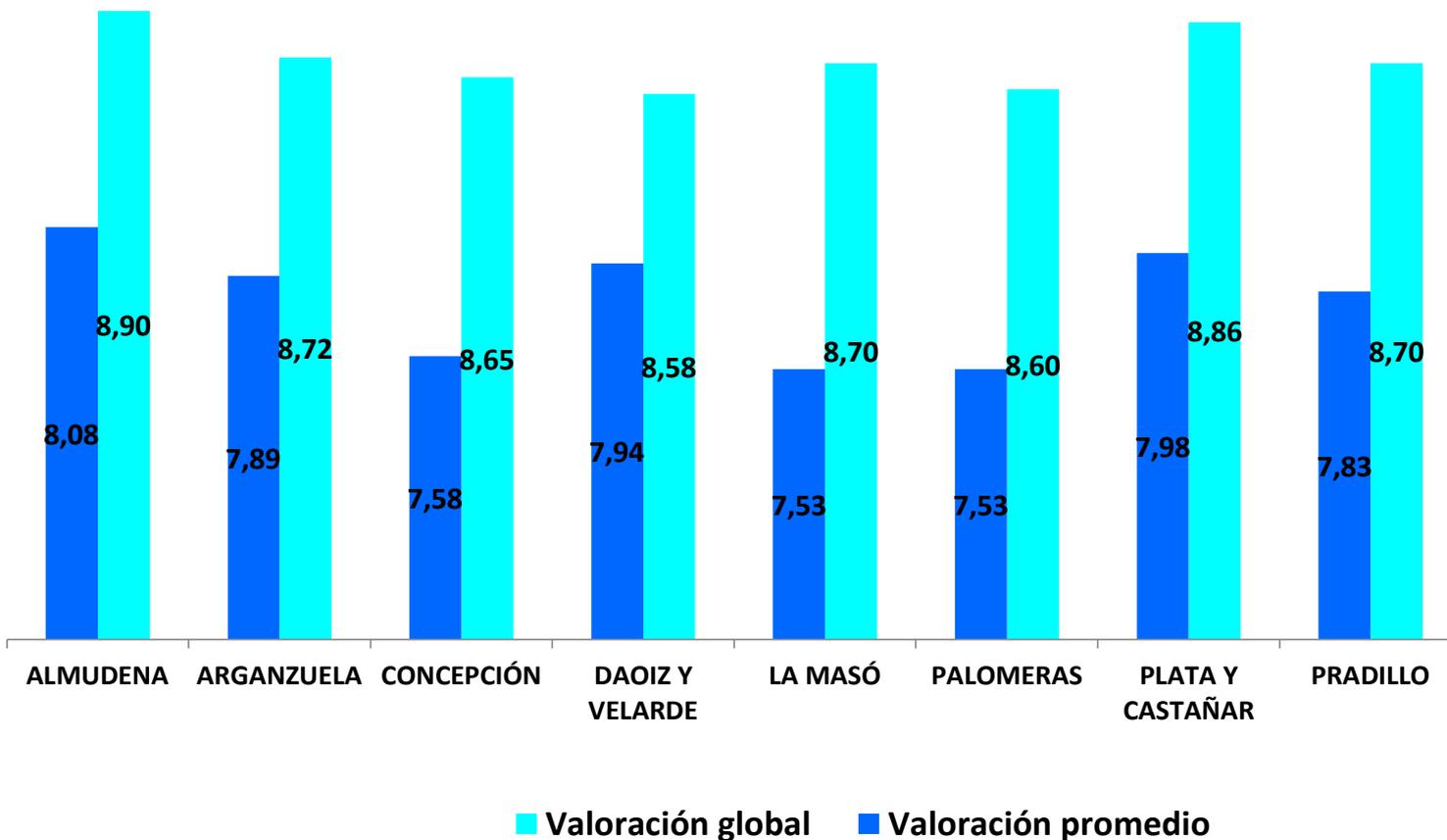
## Resultados totales – Reconocimientos médicos



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

# Resultados totales – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

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



# 4.

## Conclusiones



## 4. Conclusiones – Reconocimientos médicos

- ❑ El perfil de la ciudadanía usuaria de los Centros Médicos-Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid (en adelante CMDM) para los servicios de Reconocimientos médicos es mayoritariamente masculino (51,3%). La edad más habitual se sitúa entre los 21 a 64 años (64,5%) y se realiza de manera mayoritaria por la tarde (72,4%)
- ❑ La ciudadanía usuaria conocen los CMDM y su oferta de actividades fundamentalmente, por amigos/familiares/vecinos (26,3%) y por información del Centro (17,1%)
- ❑ Acuden sobre todo por recomendación de su médico (69,7%) y para conocer su estado de salud para hacer ejercicio (30,3%)

## 4. Conclusiones – Reconocimientos médicos

---

- ❑ La ciudadanía usuaria de los CMDM para los servicios de Reconocimientos médicos conocen (46,1%) y utilizan (60,5%) el acondicionamiento cardiovascular
- ❑ La cancelación de citas es tan poco frecuente en este servicio, que nadie de los encuestados la ha sufrido
- ❑ La suspensión del servicio por falta de material o avería tampoco se ha producido en este servicio
- ❑ La ciudadanía usuaria de este servicio se sienten muy satisfechos con las diferentes variables del servicio prestado, siendo los menos satisfactorios el material utilizado, así como la señalización e indicaciones. Para el resto de parámetros los encuestados que manifiestan estar muy satisfechos, alcanza casi los dos tercios , como mínimo

## 4. Conclusiones – Reconocimientos médicos

- ❑ La valoración de la satisfacción con cada uno de los parámetros de los servicios prestado en el caso de los Reconocimientos Médicos es superior en todos los casos a los 5,0 puntos (salvo señalización e indicaciones con un 4,97), obteniendo una valoración global de 8,7 puntos y un promedio de valoraciones individuales de 8,0 puntos
- ❑ El cumplimiento de las expectativas del usuarios ha sido superado, al considerar que los servicios prestados son mejores o igual a lo esperado, en un 57,9%. Asimismo hay que destacar que el 100,0% de la ciudadanía usuaria recomendarían el servicio de Reconocimientos médicos a un amigo, familiar o conocido
- ❑ El 100,0% de la ciudadanía usuaria ha sido informada de los resultados de las pruebas y en un 100,0% de los casos lo va a poner en conocimiento de su médico

## 4. Conclusiones – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

- ❑ El perfil de la ciudadanía usuaria de los Centros Médicos-Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid (en adelante CMDM) para los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda es prácticamente igualitario (50,8% hombres y 49,2% mujeres). La edad más habitual se sitúa entre las personas de 65 años o más (68,3%) y se realiza, de manera mayoritaria por la tarde (73%)
- ❑ La ciudadanía usuaria conoce los CMDM y su oferta de actividades fundamentalmente, por amigos/familiares/vecinos (29,4%) y por información del Centro (15,9%)
- ❑ Acuden sobre todo por recomendación de su médico (55,6%) o para conocer su estado de salud (24,6%)



## 4. Conclusiones – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

- ❑ La ciudadanía usuaria de los CMDM para los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda conocen (32,5%) y utilizan mayoritariamente (40,5%) el acondicionamiento cardiovascular
- ❑ La cancelación de citas es tan poco frecuente en este servicio que ninguno de los encuestados la ha sufrido
- ❑ La ciudadanía usuaria de este servicio se sienten muy satisfecha con las diferentes variables del servicio prestado, siendo las menos satisfactorias el precio, así como la señalización e indicaciones. Para todos los parámetros los encuestados que manifiestan estar muy satisfechos, supera el 81%

## 4. Conclusiones – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

- ❑ La valoración de la satisfacción con cada uno de los parámetros de los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda es superior en todo los casos a los 6,3 puntos, obteniendo una valoración global de 8,7 puntos y un promedio de valoraciones individuales de 7,8 puntos
- ❑ El cumplimiento de las expectativas del usuarios ha sido superado, al considerar que los servicios prestados son mejores o iguales a lo esperado, en un 92,3%. Asimismo hay que destacar que el 100% de la ciudadanía usuaria recomendaría los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda a un amigo, familiar o conocido

# 5.

## Tabla resumen de valoraciones



## 5. Valoraciones - Reconocimientos médicos

VALORACION PROMEDIO	ORDENADOS POR PUNTUACIÓN VALORACIÓN GLOBAL	Tiempo de espera entre la solicitud y la cita	Limpieza e higiene de las instalaciones	Accesibilidad a las instalaciones	Tamaño de las instalaciones	Señalización e indicaciones para llegar	Material utilizado y aparatos disponibles	Trato de los profesionales	Claridad del lenguaje utilizado por los profesionales	Interés con que atendieron su caso	Tiempo de duración de cada sesión	Duración del tratamiento aplicado	Precio de los servicios	VALORACIÓN GLOBAL
7,93	<b>VALLECAS</b>	6,80	8,74	8,84	6,80	4,95	6,35	8,75	10,00	8,75	6,50	10,00	8,65	8,75
7,95	<b>FUENCARRAL</b>	8,00	9,05	8,84	6,80	4,35	6,30	8,80	10,00	8,25	9,40	7,65	7,95	8,70
8,20	<b>MORATALAZ</b>	8,89	9,30	8,84	6,85	4,35	6,25	8,65	10,00	8,70	9,50	8,20	8,85	8,70
8,14	<b>CHAMARTIN</b>	7,33	8,56	9,00	6,89	6,33	6,67	8,78	10,00	8,89	7,25	10,00	8,00	8,56
8,19	<b>RETIRO</b>	6,43	9,00	9,00	6,43	6,86	6,29	8,43	10,00	8,14	9,43	10,00	8,29	8,29
8,1	<b>VALORACIÓN MEDIA</b>	7,66	8,97	8,87	6,79	4,97	6,34	8,71	10,00	8,57	8,43	8,68	8,36	8,66

## 5. Valoraciones - A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

VALORACION PROMEDIO	ORDENADOS POR Puntuación VALORACIÓN GLOBAL	Tiempo de espera entre la solicitud y la cita	Limpieza e higiene de las instalaciones	Accesibilidad a las instalaciones	Tamaño de las instalaciones	Señalización e indicaciones para llegar	Material utilizado y aparatos disponibles	Trato de los profesionales	Claridad del lenguaje utilizado por los profesionales	Interés con que atendieron su caso	Tiempo de duración de cada sesión	Duración del tratamiento aplicado	Precio de los servicios	VALORACIÓN GLOBAL
8,08	ALMUDENA	8,90	9,10	9,10	6,60	5,70	6,50	8,70	10,00	8,70	9,60	6,40	7,60	8,90
7,98	PLATA Y CASTAÑAR	8,86	9,50	8,92	7,00	3,43	6,43	8,93	10,00	8,71	9,43	7,21	7,29	8,86
7,89	ARGANZUELA	7,17	7,50	8,88	6,78	4,67	6,33	8,72	10,00	8,72	9,00	10,00	6,89	8,72
7,53	LA MASÓ	5,05	8,60	8,84	6,85	4,35	6,25	8,65	10,00	8,80	6,60	8,20	8,20	8,70
7,83	PRADILLO	5,85	7,05	8,80	6,65	5,05	6,20	8,75	10,00	8,80	9,60	9,25	7,95	8,70
7,58	CONCEPCIÓN	6,53	6,29	8,80	6,65	4,59	6,35	8,77	10,00	8,65	9,53	7,12	7,71	8,65
7,53	PALOMERAS	6,27	7,53	8,86	6,80	5,00	6,27	8,67	10,00	8,67	9,13	6,67	6,53	8,60
7,94	DAOIZ Y VELARDE	8,67	7,08	8,82	6,83	6,00	6,25	8,67	10,00	8,67	6,92	8,83	8,50	8,58
7,77	VALORACIÓN MEDIA	6,90	7,75	8,87	6,77	4,79	6,31	8,73	10,00	8,72	8,70	8,10	7,59	8,71