



Informe de resultados Encuesta de Satisfacción 2022 Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional



Centro Madrid Salud Internacional

[Carta de servicios Consejo al viajero y vacunación internacional](#)





Índice

1 Objetivos

2 Metodología

2.1 Ficha técnica

2.2 Escalas de medida

3 Resultados

3.1 Perfil

3.2 Satisfacción con diferentes aspectos del servicio. (INS)

3.3 Índice Neto de Satisfacción (NPS)

3.4 Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

4 Aportaciones de las personas encuestadas (Texto libre)

5 Conclusiones



1. Objetivos:

- Conocer el perfil de las personas encuestadas usuarias del servicio de “Consejo sanitario en viajes y vacunación internacional” en 2022.
- Identificar como se han enterado de la existencia del centro.
- Valorar la satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el servicio.
- Conocer el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios medidos por encuestas
- Recoger las aportaciones de las personas usuarias a fin de mejorar el servicio.



2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Universo: 9049

Tamaño muestral: 337 personas.

$p=q=0,5$ y nivel de confianza 95%.

Error de muestreo: $\pm 5,2$ %

Tipo Muestra:

Aleatoria sistemática.

Técnica de recogida de información:

Cuestionario estructurado en formato papel, que se entregó en recepción a una de cada tres personas, para autocumplimentarlo al finalizar la actividad.

No se entregó a personas que no conocían el castellano.

Periodo de recogida de la información:

De enero a noviembre de 2022

Análisis de los datos y realización del informe

Unidad de Calidad e investigación. Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad.
Enero 2023.

2.2 Escalas de Medida:

2.2.1 Índice Sintético de satisfacción (IS)

Los indicadores sintéticos (IS) ponderan puntuaciones de satisfacción que se han calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los Indicadores del Barómetro (Rey del Castillo, 2004) que, a su vez, se basa en los índices elaborados por *Techno Metrica Institute of Policyans Politics (TIPP)* de Estados Unidos.

Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 0 a 10, agrupada para el análisis de la siguiente forma:

P1 = 9 -10 = Totalmente satisfecho

P2 =7- 8 = Satisfecho

P3 = 5 - 6= Poco satisfecho

P4 = 3 -4 = Insatisfecho

P5 = 0 -1- 2 = Totalmente insatisfecho

Valor de NSI	Posicionamiento
85 a 100	Excelente
75 a 84	Bueno a muy bueno
65 a 74	Regular
55 a 64	Malo o regular
< 55	Muy malo

Y se han ponderado según la siguiente fórmula:

$$\text{Indicador sintético (IS)} = (100 \cdot P1 + 75 \cdot P2 + 50 \cdot P3 + 25 \cdot P4 + 0 \cdot P5) / (P1 + P2 + P3 + P4 + P5)$$

2.2 Escalas de Medida:

2.2.2 Índice de Promoción Neto (NPS) Definición y fórmula

Se utiliza este índice para medir en qué medida las personas que utilizan un servicio se pueden convertir en promotores del mismo. En definitiva, ¿En qué medida recomendaría esta actividad a otras personas interesadas en el tema? (Frederik Reichheld (2003) y Markey, (2009).

Utilizamos una escala de 0 a 10 y calculamos según la siguiente fórmula:



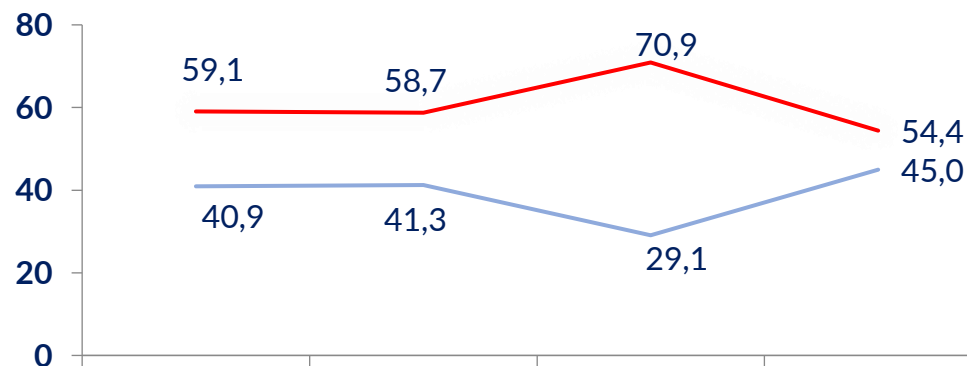


3. Resultados



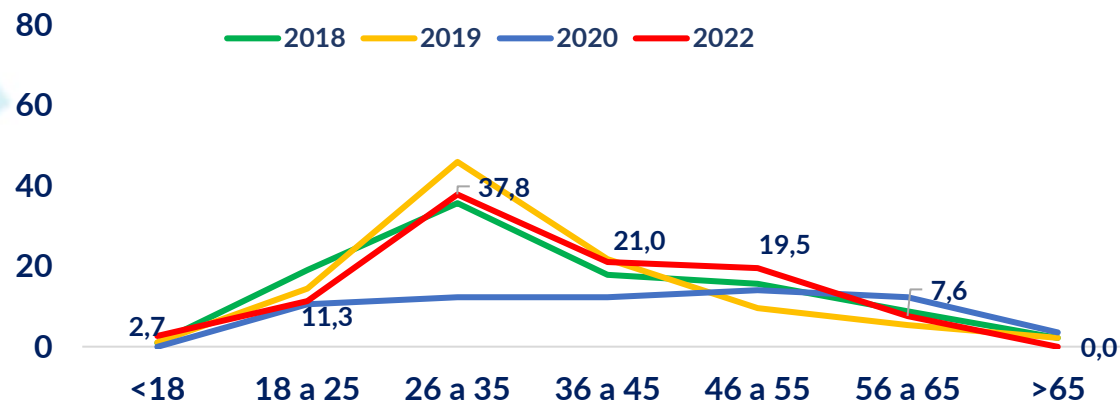
3.1 Perfil de las personas encuestadas.

Grafico de la evolución de la distribución por sexos desde 2018. Porcentaje



	2018	2019	2020	2022
Hombre	40,9	41,3	29,1	45,0
Mujer	59,1	58,7	70,9	54,4
Otros				0,6

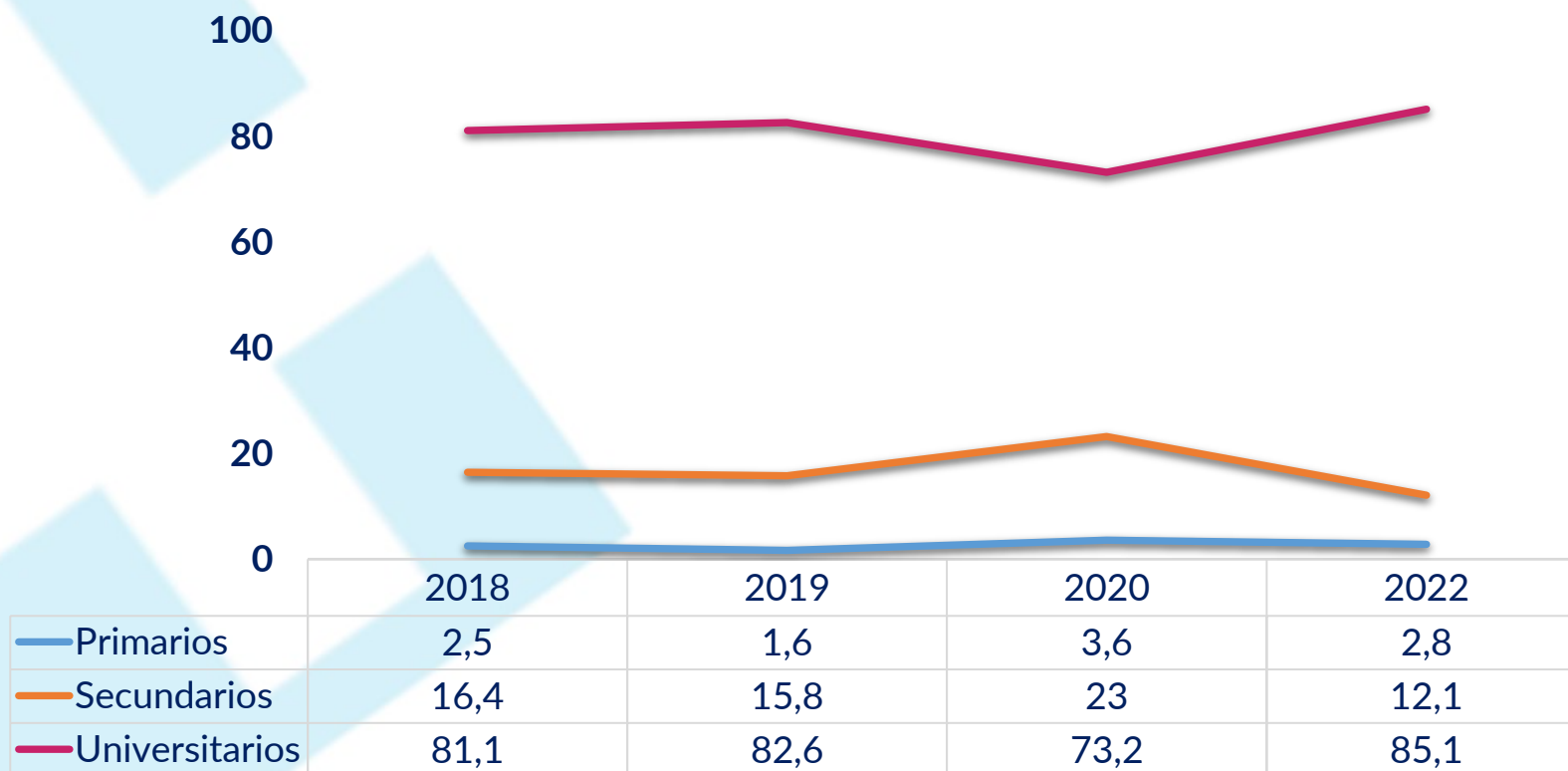
Grafico de la evolución desde 2018 de la distribución por grupos de edad. Porcentaje





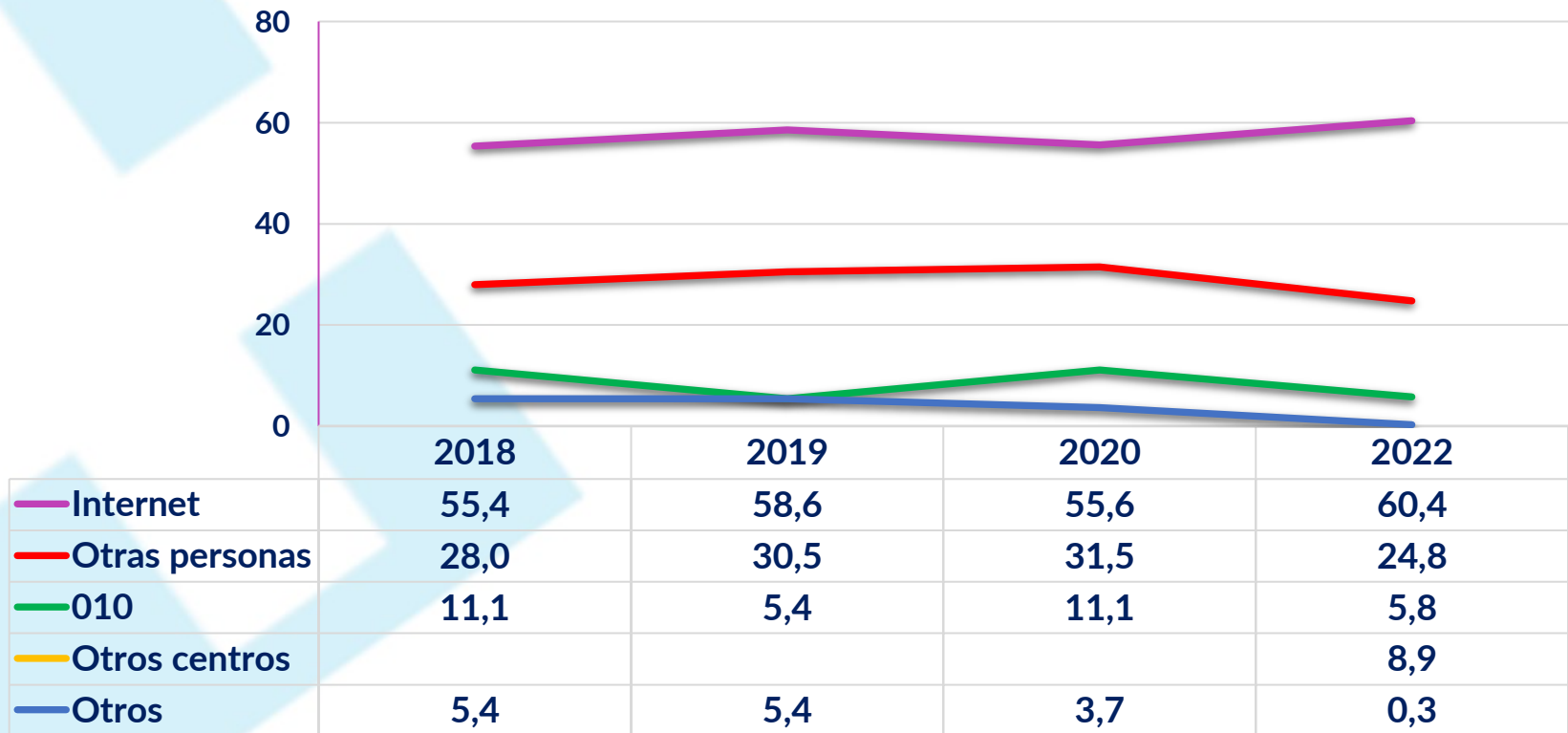
3.1 Perfil de las personas encuestadas. Evolutivo 2018-2022 (%)

Grafico de la evolución de la distribución por mayor nivel de estudios alcanzado desde 2018. Porcentaje



3.3 Canales por los que ha conocido el servicio

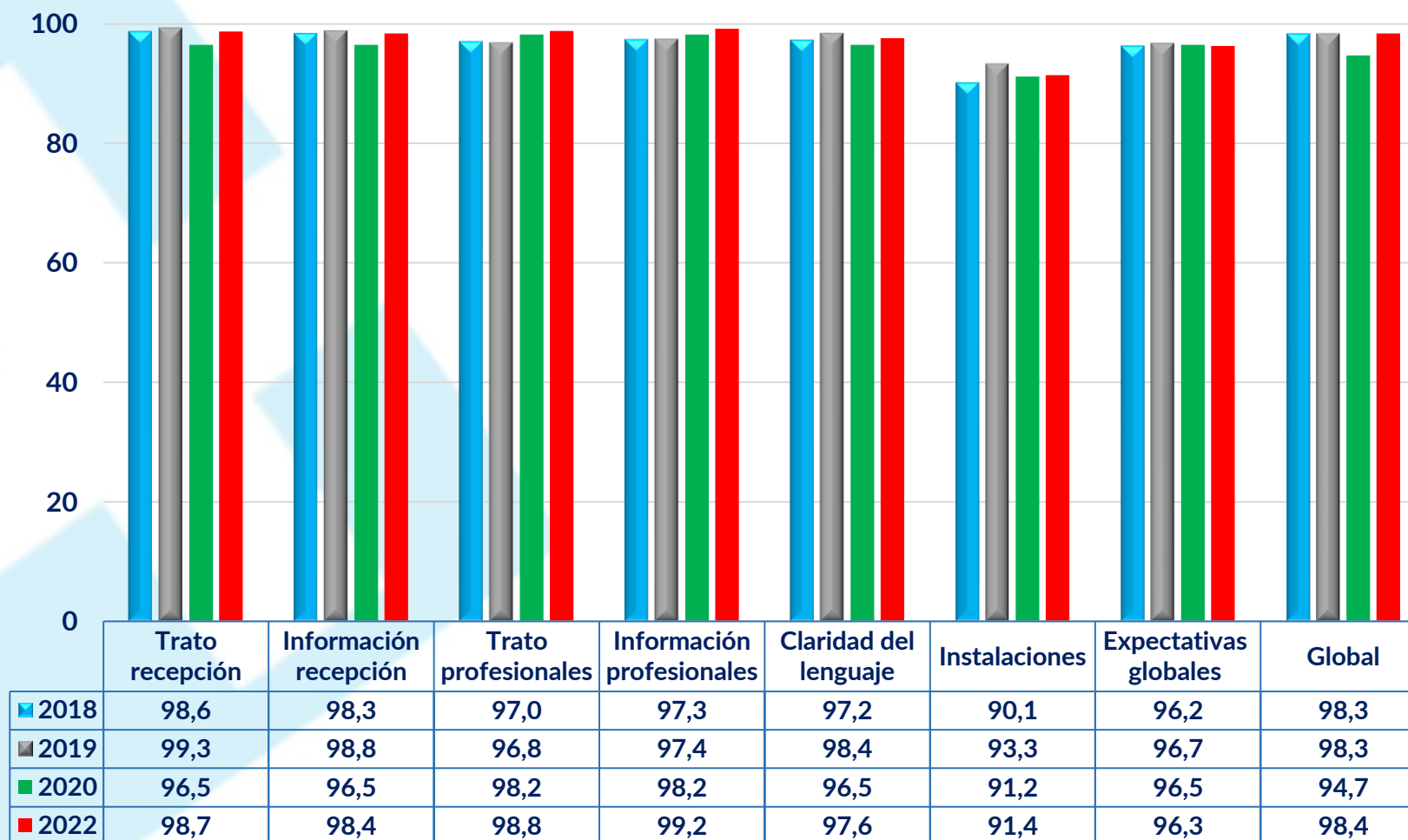
Grafico de la evolución de las vías de conocimiento de la existencia del centro desde 2018. Porcentaje.





3.3 Indicador Sintético de Satisfacción.(INS) Evolutivo 2018-2022

Grafico de la evolución, desde 2018, del índice neto de satisfacción de las personas usuarias respecto a distintos aspectos del servicio.





3.4 Índice de Promoción Neto (NPS) Evolutivo 2018-2020.

NPS del Servicio de Consejo al Viajero 2018 = 92,2

NPS del Servicio de Consejo al Viajero 2019 = 92,6

NPS del Servicio de Consejo al Viajero 2020 = 87,5

NPS del Servicio de Consejo al viajero 2022 = 92,1

El resultado del 2022 se considera **muy bueno**, y supone la recuperación de los niveles de años previos a la pandemia.



3.5 Cumplimiento Compromisos de la Carta de Servicios. Evolutivo 2018 -2022

Tabla de indicadores y porcentajes de satisfacción mayor o igual a 8 (en una escala de 0 a 10) considerando el estándar a superar del 85%

Valore	2018		2019		2020		2022		Estándar ≥8
	n	%	n	%	n	%	n	%	%
Trato recibido	328	97,8	376	98,0	114	96,5	331	97,9	85%
Claridad del lenguaje	327	95,7	375	97,6	115	97,4	332	98,5	85%
Instalaciones	327	85	376	90,2	104	91,2	261	82,6	85%
Atención global	326	97,2	375	97,9	104	94,7	326	97,3	85%



4. Propuestas de mejora I (textos libres)

Sistema de pago y gratuidad de vacunas	13
¿Pago de tasas en el propio centro?	
Agilidad abonar el pago	
Una posible mejora sería poder realizar el pago in situ	
Cambiar y mejorar para el pago de vacunas (hay que desplazarse al banco) mejor pagar por carta/efectivo.	
Deben mejorar la forma de pagar, es necesario que acepten pagar con tarjeta actualmente.	
Debería avisarse la posibilidad de pagar la tasa de las vacunas internacionales antes de citarse. Tras ser atendida me han derivado a ventanilla para informarme del pago de la tasa en una entidad bancaria y volver a que me den número para ya ser vacunada.	
En el año 2022 se debería poder pagar la vacuna en el mismo centro (TPV virtual) y no tener que ir hasta una sucursal del banco, con la correspondiente pérdida de tiempo	
Modos de pago con tarjeta de crédito. Posibilidad de realizar todas las vacunas en una sola vez	
Facilidades para el pago (datáfono)	
Mejorar los medios de pago de las tasas	
Esperaba ser vacunado aquí, sin embargo sólo me han dado la información y me han remitido a mi enfermera si la vacuna la quería gratis. Deberían administrar las vacunas gratuitas por la SS aquí también	
No estoy de acuerdo con el pago de vacunas como Polio y Triple vírica	
Vacunas gratis y menos regalar Bonos Culturales, mejor regalar Salud que dinero en Bonos mal gastados	



4. Propuestas de mejora II (textos libres)

Tiempo de espera y disponibilidad de citas	10
PUNTUALIDAD!! La recepción abrió puertas 15 minutos tarde	
En total, desde la hora de la cita hasta recibir la vacuna ha pasado más de una hora. Hay que tener en cuenta que hoy trabajamos y no podemos perder tanto tiempo. Gracias	
Tuve que esperar. No se cumplió la hora citada	
Tiempo de espera teniendo cita muy largo	
No hay puntualidad en la recepción y tampoco en las citas proporcionadas online	
Puntualidad en la atención, por favor. El tiempo de todos es muy valioso.	
Debería mejorarse la puntualidad. La cita era a las 9,30 y he entrado en consulta a las 10,20.	
Atención perfecta, tiempo de espera elevado (50 minutos)	
La puntualidad no corresponde a la hora de la cita	
Aumentar la disponibilidad de citas!	



4. Propuestas de mejora III (textos libres)

Información	3
Mejorar la web	
<p>Para un poco de claridad para las peticiones de citas, me gustaría que cuando se informe al usuario, especificar que cuando llame al 010 contesta personal del ayuntamiento del municipio del que se llama (Alcorcón) no de Madrid</p>	
<p>Por favor, unifiquen con los centros de salud y otros centros de vacunación los datos de vacunación del paciente. Me voy sin saber si estoy vacunada de Hepatitis A, B.</p>	
Instalaciones	2
<p>Mayor espacio en la zona de espera, redundaría en beneficio de los pacientes y de los trabajadores del centro.</p>	
Mejorar parking	



4. Propuestas de mejora IV (textos libres)

¡Felicitaciones por el excelente trato de todos!

12

En general, todo muy bien. Gracias pro el servicio y por el personal en general.

Excelente trato

Gran trato de la doctora, muy amable y cercana. Muchas gracias por su trabajo!

La atención ha sido muy agradable y me han resuelto todas las dudas

Me han tratado genial tanto la enfermera como la médica teniendo fobia a las agujas. Muchas gracias!

Muchas gracias al personal sanitario. El trato ha sido de 10

Muchas gracias por el trato, la simpatía y el buen humor!!!

Muy amable, educado y eficaz todo el personal, desde recepción + entrada, pasando por la médico y la sección de vacunas. Ruego les transmitan mi enhorabuena por un trabajo muy bien hecho.

Quiero felicitar a todo el personal por su excelente atención. No cambien, ustedes hacen la diferencia

Son todas majísimas!!

Todo el trato recibido ha sido inmejorable

Todo genial, Gracias!



5. Conclusiones I

Perfil de la persona encuestada:

En primer lugar cabe señalar que, después de datos anómalos del 2020 debido a la pandemia, y con la recuperación de los viajes “vacacionales”, el perfil del viajero se asemeja bastante al de los años previos. Aún así se observan cambios.

Sexo: El porcentaje de mujeres sigue siendo mayor que el de los hombres, pero la diferencia ha disminuido considerablemente quedando ambos sexos en cifras muy cercanas.

También se ha modificado el perfil respecto a la **edad**; con un ligero desplazamiento de la curva a los grupos de mayor edad, dando una distribución más homogénea.

En cuanto al **nivel de estudios**; sigue siendo mayoría quienes tienen estudios universitarios, que siguen en ascenso a expensas de los que tienen estudios secundarios.



5. Conclusiones II

En cuanto al conocimiento del Centro y sus servicios, no se observan diferencias significativas con años anteriores, aunque si se aprecia un cierto aumento de quienes acceden a la información a través de internet, y un descenso de los que lo hacen llamando al 010.

El Índice Sintético de Satisfacción: Se mantiene por encima del 95% en todos los ítems excepto en instalaciones, con el 91,4 %.

Se observa una ligera mejoría respecto al último año medido (2020), en que cayeron los índices, volviendo a cifras de años anteriores.

Índice de Promoción Neto (NPS): El 92,1 de las personas usuarias recomendaría el servicio de atención al viajero, recuperando los niveles previos a la pandemia.



5. Conclusiones III

Carta de Servicios de 2022:

Se cumplen los compromisos medidos por la encuesta, excepto en el caso de las instalaciones, que se sitúa en el 82'6%. En el resto de las variables la satisfacción observada sobrepasa el 95%. La satisfacción global aumenta casi 4 puntos respecto al año anterior.

En cuanto a **los textos libres (40)** se quejan fundamentalmente de la forma de pago fuera del centro (13) y falta de puntualidad (10).

Gran número de ellos, sin embargo, incluyen felicitaciones por el buen servicio (12) del que destacan el buen trato de los profesionales.