

# Departamento de Salud Laboral

## Unidad de Salud Laboral de la Mujer



**INFORME RESULTADOS**  
**Encuesta de Satisfacción de Usuaris 2020**

# Índice

## 1. Objetivos

## 2. Metodología

### 2.1 Ficha técnica

### 2.2 Indicadores para el análisis

## 3. Resultados:

### 3.1. Perfil de las usuarias

### 3.2. Uso del servicio y satisfacción con la atención recibida.

### 3.3. Índice Sintético de Satisfacción (NSI)

### 3.4. Índice de Promoción Neta

### 3.5. Indicador de satisfacción Carta de Servicios Salud Laboral

## 4. Aportaciones (texto libre)

## 5. Conclusiones

## 1. Objetivos:

- Conocer el perfil de las usuarias.
- Analizar la evolución del uso del servicio y la satisfacción con la atención recibida.
- Verificar el grado de cumplimiento del compromiso de la Carta de Servicios.
- Valorar la satisfacción sobre diferentes aspectos del proceso de reconocimiento ginecológico.
- Conocer en qué medida las personas que han sido atendidas en el servicio recomendarían la asistencia al centro.
- Aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas.

## 2. Metodología:

### 2.1. Ficha técnica:

Universo: personas atendidas en la Unidad de Salud de la mujer del Ayuntamiento de Madrid durante el año 2020: 2370 (463 de Salud Laboral)

Tamaño muestral: 83

Nivel de confianza: 95%

Error muestral:  $\pm 5\%$

#### **Procedimiento de muestreo:**

Muestra aleatoria sistemática.

#### **Método de recogida de información:**

Mediante un cuestionario estructurado para auto cumplimentarlo, en soporte papel, una de cada dos personas atendidas.

**Periodo de recogida de información:** Febrero y marzo del 2020.

**Análisis de los datos y realización del informe:** Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Marzo 2021

## 2.2. Indicadores para el análisis

### Indicador sintético

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 *TechnoMetrica 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

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

## 2.3 Índice de Promoción Neto (NPS)

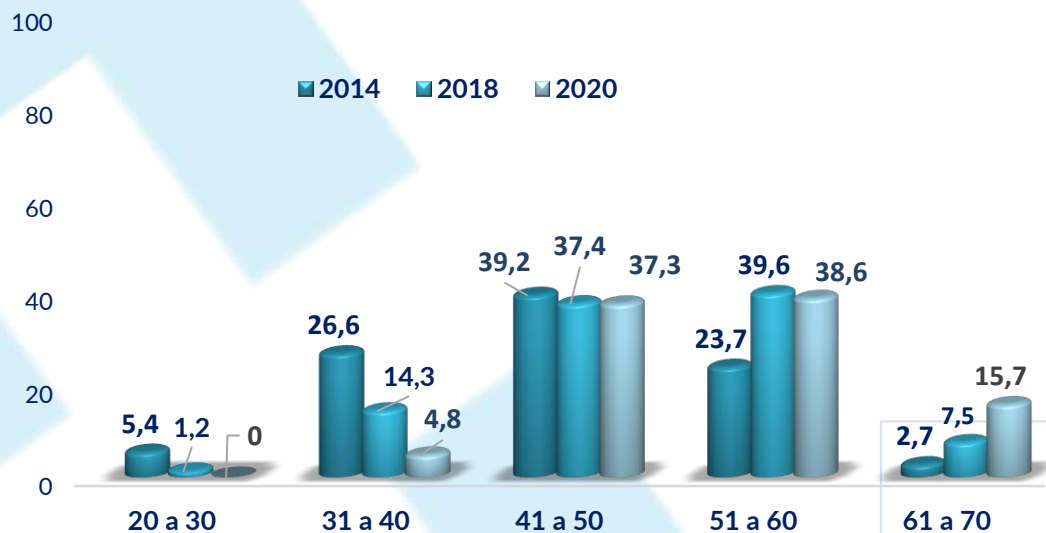
Se utiliza este índice para medir en qué medida las personas que utilizan un servicio se pueden convertir en Promotores del mismo. En definitiva, ¿En qué medida recomendaría esta actividad a otras personas interesadas en el tema? (Frederik Reichheld (2003) y Markey (2009))



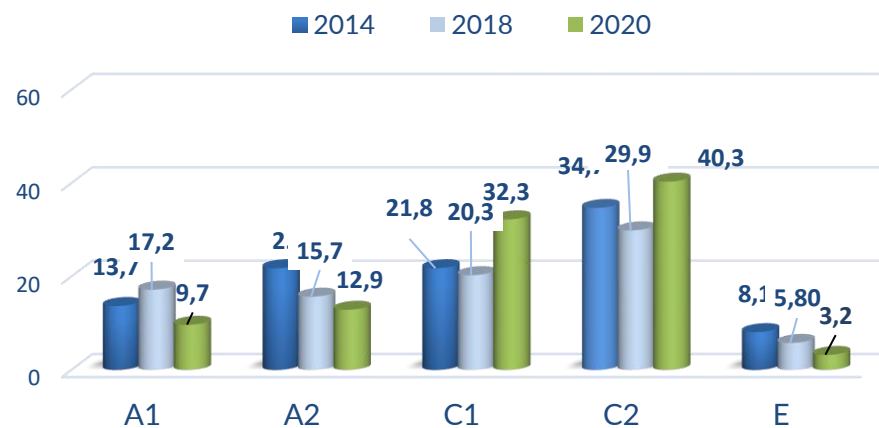
## 3. Resultados

### 3.1. Perfil de las usuarias de la Unidad de Salud de la Mujer. Años 2014, 2018 y 2020 (%)

Grupos de edad (%)



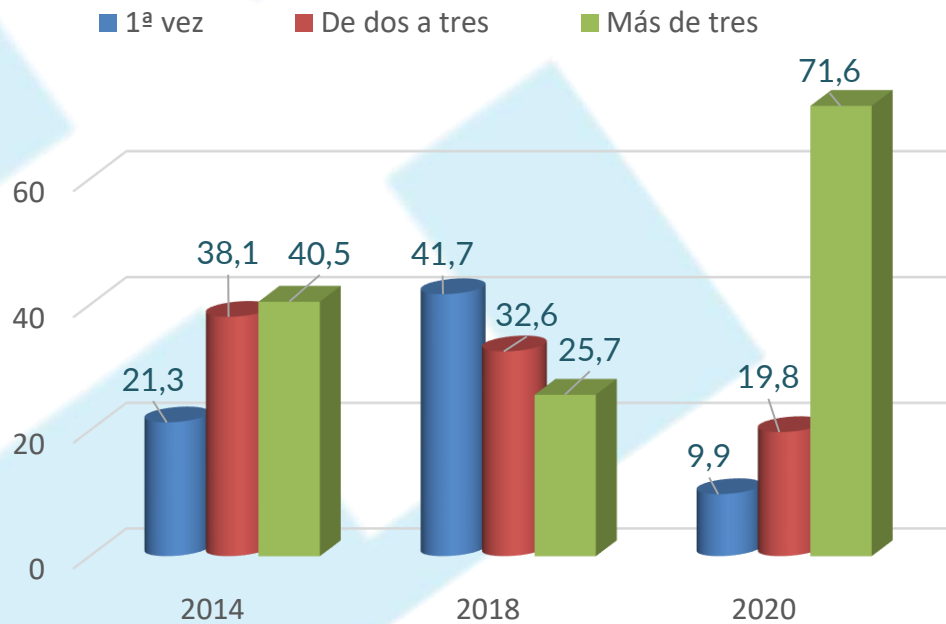
Grupo profesional (%)



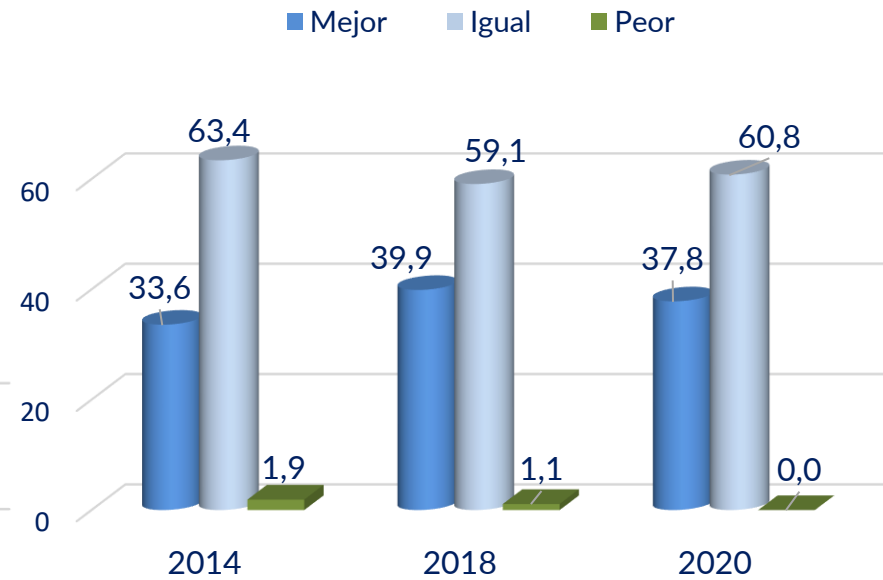


## 3.2. Uso del servicio y evolución de la atención recibida. Años 2014, 2018 y 2020 (%)

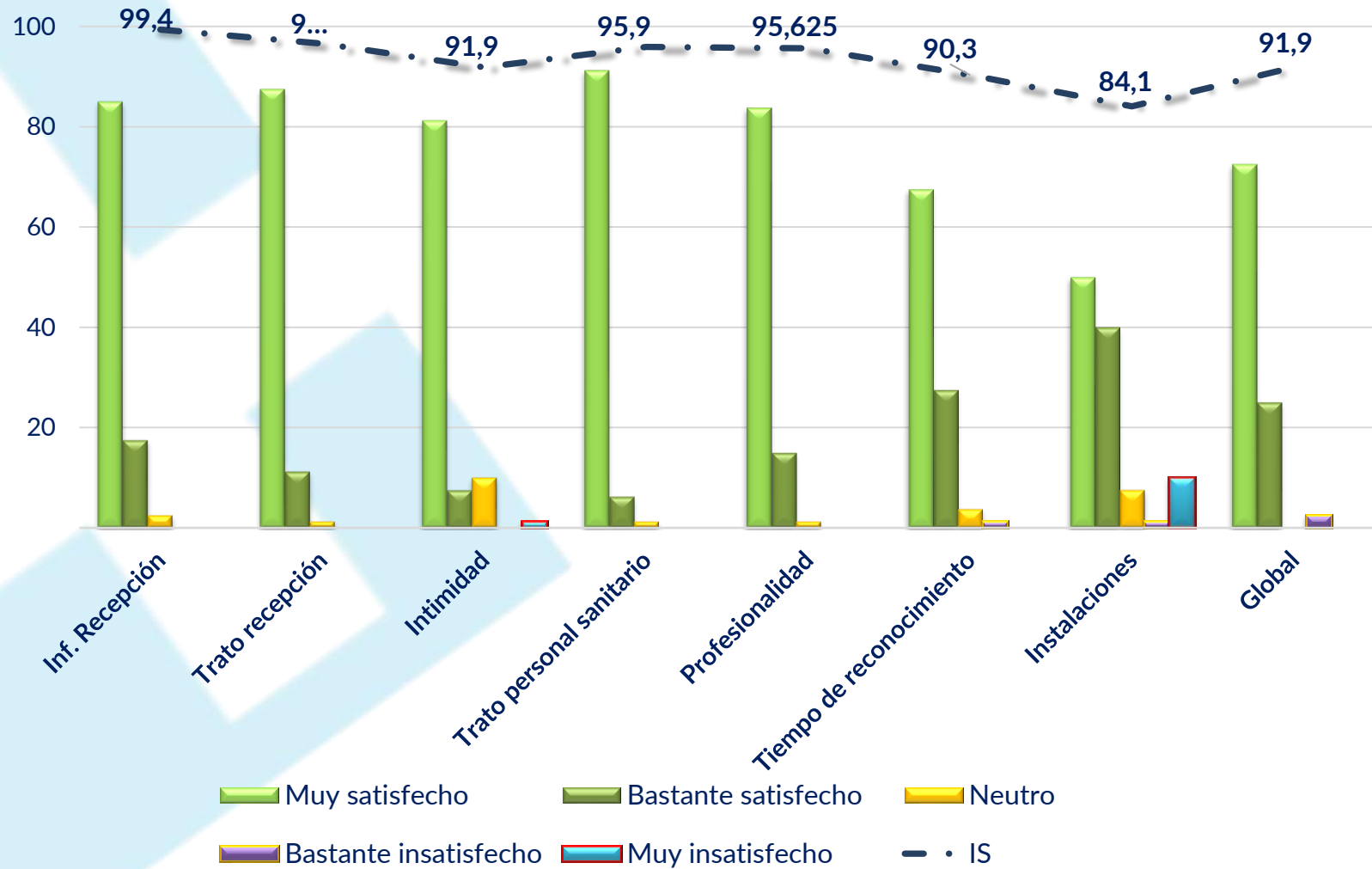
¿Cuántas veces ha venido al servicio? (%)



¿Cómo considera la atención comparándola con otras veces? (%)



### 3.3. Índice sintético de satisfacción 2020 (%)



### 3.4. Índice de Promoción Neto (NPS)



**NPS 2019 = 87,2 % - 0,3 % = 86,9 % de promotores.**  
**NPS 2020 = 79,75 % - 3,8 % = 75,95 % de promotores.**

### 3.5. Indicador satisfacción Carta de Servicios Salud Laboral

**Compromiso: 09.-** La satisfacción global de las usuarias del Servicio de Ginecología Laboral, tendrá una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10 en el 85% de los casos.

**En el 2020, el 95,5% de las mujeres han valorado la satisfacción global  $\geq 8$ , por lo que se constata su cumplimiento.**

## 4. Texto libre I

Aportaciones		n
Reconocimiento médico		
Analíticas lo primero		5
Por favor, den los botes para el análisis de orina en los centros para traer al reconocimiento médico.		1
Instalaciones		
La sala de espera podría ser más cómoda.		2
Las instalaciones habría que modernizarlas.		3
Protección de la intimidad		
En ginecología, me he dado cuenta, después de varios años, de que las ventanas del edificio de enfrente pueden ver todo el proceso.		1
Más intimidad para desnudarte en el reconocimiento ginecológico.		1
Tiempos		
Más personal para evitar esperas.		1
El tiempo de espera para mamografía es excesivo, más de 2 horas.		2
Muy rápido, sin esperas.		1

## 4. Texto libre II

Aportaciones	n
<b>Trato y profesionalidad</b>	
Simpatía del ginecólogo (Rivera).	1
La profesionalidad siempre es excelente.	3
Amabilidad.	3
Buen trato	3
<b>Otros</b>	
Mejor coordinación.	1
Muy buena atención y organización.	2
Información clara.	1
El personal es muy agradable.	1
<b>Felicitaciones</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>

## 5. Conclusiones

Características de las usuarias:

El **perfil** mayoritario es el de mujer de 51 a 60 años, con un aumento muy significativo de las usuarias mayores de 60, que suben a un 15'7%. Cabe señalar, por contraposición, la caída de las que están entre los 31 y 40 años, que no llegan al 5%. En cuanto al grupo profesional, son mayoritarias las del C1 y C2, que superan el 70% del total.

**Utilización del Servicio:** Han utilizado por primera vez el servicio el 9'9% de las mujeres atendidas (frente al 41% del 2018) y se evidencia un aumento considerable (hasta un 70%) las que han acudido tres o más veces. Las mujeres que han acudido más de una vez a las consultas consideran que la atención se mantiene igual o mejor que años anteriores en un 98%.

En el 2020, el 95,5% de las mujeres han valorado la satisfacción global  $\geq 8$ , por lo que se constata el cumplimiento del compromiso de la **Carta de Servicios** fijado en un 80%.

El **Índice Sintético de Satisfacción** supera el 90% en todas las variables analizadas salvo el que se refiere a las instalaciones, con un 84,1%.

El 75'9% de las usuarias son **promotoras del servicio**.