

Informe

Encuesta de Satisfacción 2020

Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional



Centro Madrid Salud Internacional

Índice

1. Objetivos
2. Metodología
 - 2.1 Ficha técnica
 - 2.2 Indicadores de análisis
3. Resultados
 - 3.1 Perfil de la persona usuaria
 - 3.2 Conocimiento del Centro
 - 3.3 Índice Sintético de Satisfacción.
 - 3.4 Cumplimiento compromisos Carta de Servicios
 - 3.5 Índice Neto de Satisfacción
4. Propuestas de mejora de las personas usuarias (textos libres)
5. Conclusiones

1. Objetivos

- Conocer el perfil de las personas que han utilizado el servicio de consejo sanitario en viajes y vacunación Internacional en 2020
- Identificar cómo se han enterado de la existencia del CMSI
- Medir la satisfacción con diferentes aspectos del servicio “Consejo sanitario en viajes y vacunación Internacional”, y el cumplimiento de los compromisos de su Carta de Servicios
- Conocer en qué medida las personas que han sido atendidos en el Servicio recomendarían la asistencia al Centro.
- Recoger propuestas de mejora

2. Metodología

2.1 Ficha técnica

Universo: 2.154

Tamaño muestral: 114 personas.

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

Error de muestreo: $\pm 5\%$

Tipo Muestra: aleatoria sistemática

Técnica de recogida de información

Se realizó un cuestionario estructurado en formato papel, que se entregó en recepción a una de cada dos personas, para autocumplimentarlo al finalizar la actividad. No se entregó a personas que no conocían el castellano.

Fechas de realización de las encuestas

De febrero a noviembre 2020 (excluyendo los meses de abril a septiembre por cese de actividad)

Análisis de los datos y realización del informe

Unidad de Calidad.

Departamento de Evaluación y Calidad. Enero 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 *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

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 e indicadores para el análisis

Utilizamos una escala de 0 a 10, considerando adecuado alcanzar un 80% de personas que puntúan ≥ 8 , salvo para los compromisos de la Carta de Servicios que han fijado como estándar un 85%.

Índice de Promoción Neto o Net Promoter Score (NPS)

Se utiliza este índice para medir en qué medida las personas que utilizan un servicio se pueden convertir en promotoras del mismo. En definitiva, ¿En qué medida recomendaría esta actividad a otras personas interesadas en el tema?

(Frederik Reichheld (2003) y Markey, (2009).

El resultado es un número del -100 al 100. Si el resultados es positivo se considera bueno y si es de +50 se considera excelente.

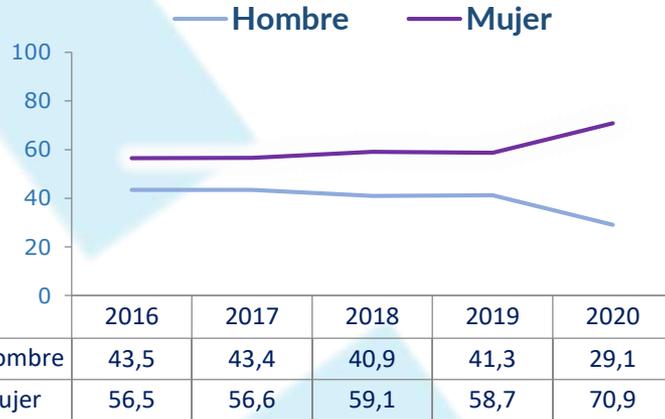


3. Resultados

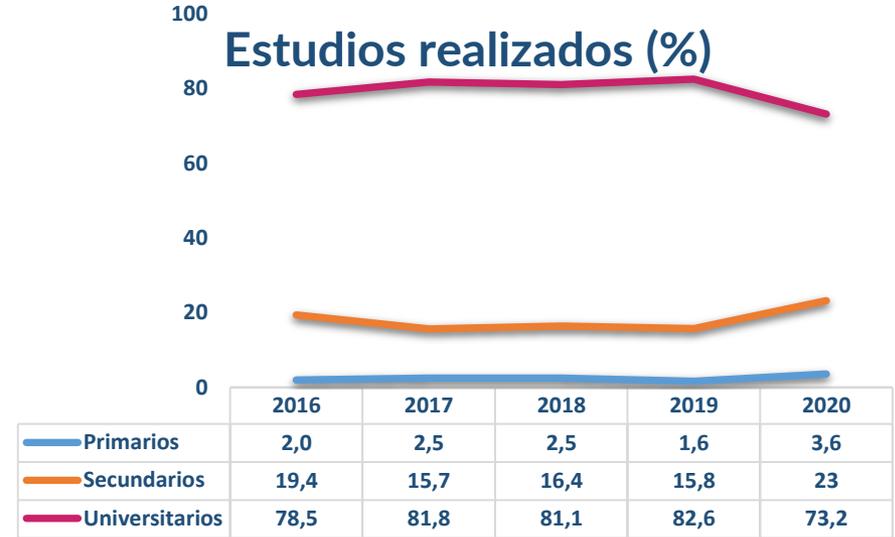
3.1 Perfil de la persona usuaria. Evolutivo 2015-2020 (%)

n=248. 2016
n=357. 2017
n=320. 2018
n=361. 2019
n= 104. 2020

Sexo (%)



Estudios realizados (%)



Grupos de edad por años (%)

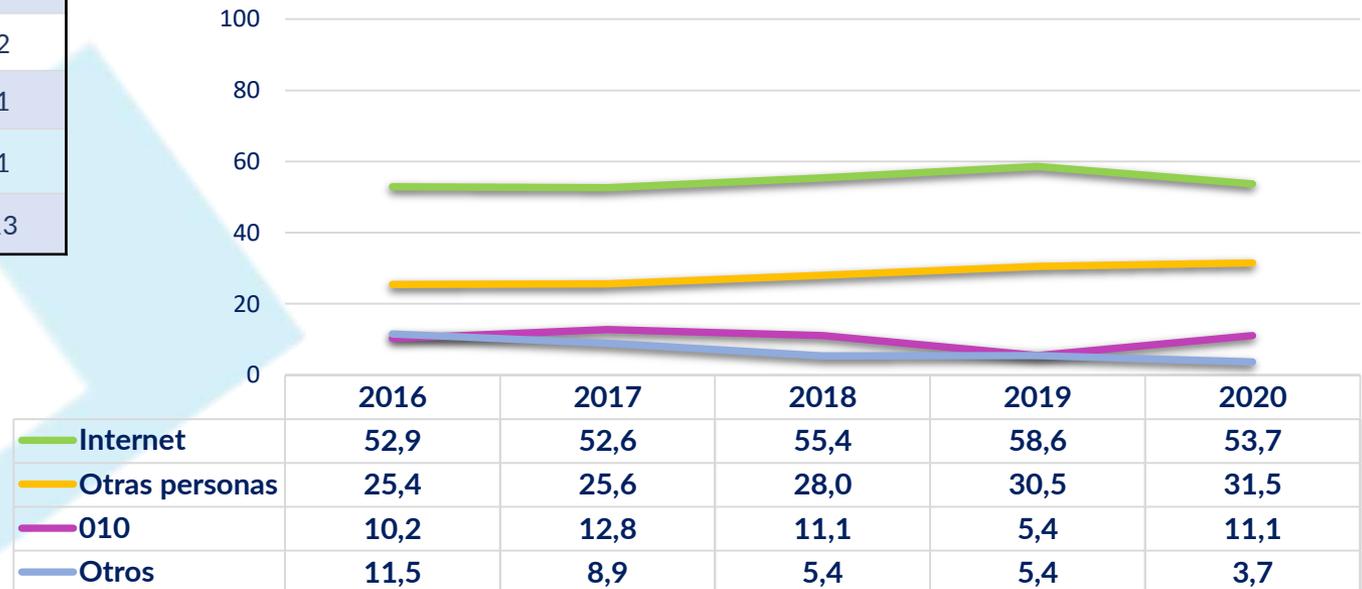


3.2 Conocimiento del centro. Evolutivo 2016-2020 (%)

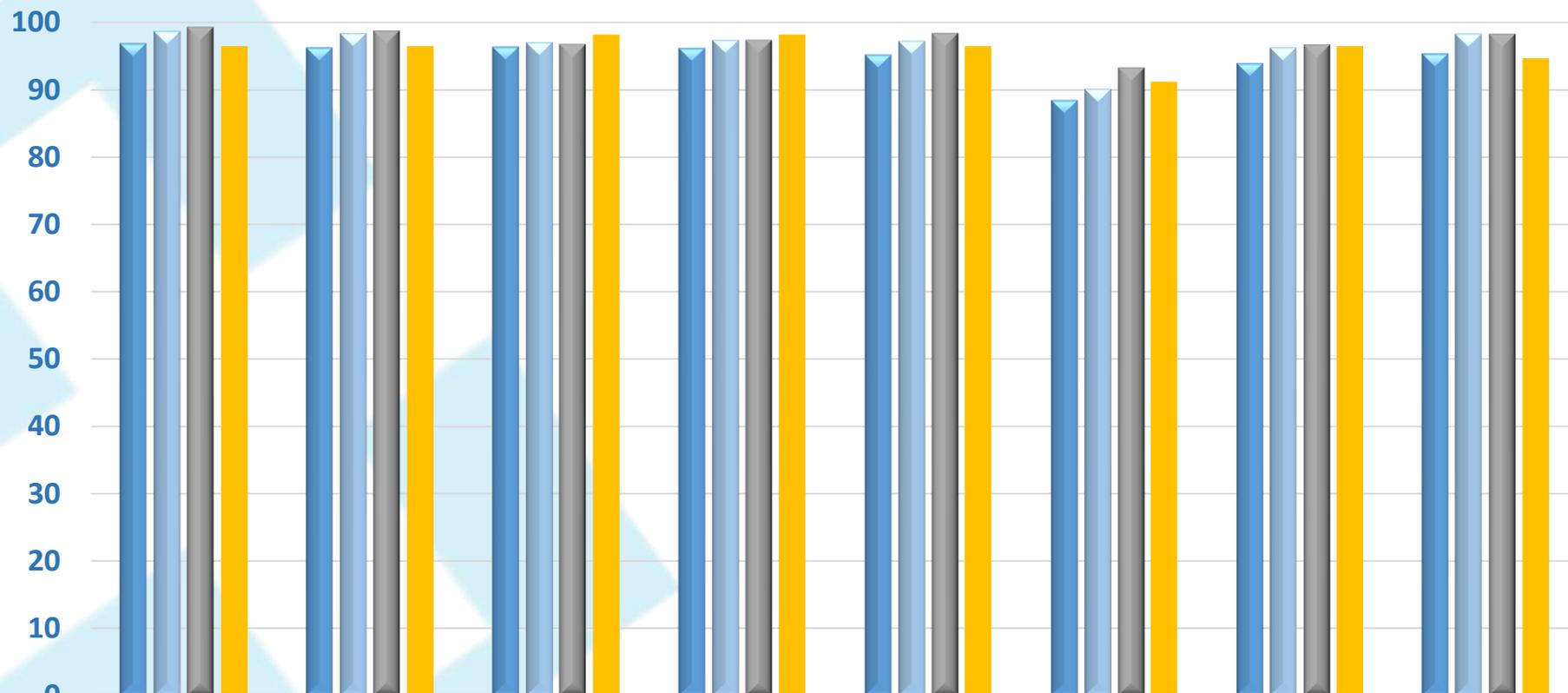
n=244. 2016
n=359. 2017
n=314. 2018
n= 367 2019
n= 114 2020

Otras fuentes de información	n
Compañeros	1
Amigos y familia	4
Centro de salud	3
Hospital	1
Web Ministerio Sanidad	2
Web Comunidad Madrid	1
Otros servicios médicos	1
Total	13

¿Cómo ha conocido la existencia del Centro? (%)



3.3 Indicador Sintético de Satisfacción. Evolutivo.



	Trato recepción	Información recepción	Trato profesionales	Información profesionales	Claridad del lenguaje	Instalaciones	Expectativas globales	Global
■ 2017	96,9	96,3	96,4	96,2	95,2	88,5	94,0	95,4
■ 2018	98,6	98,3	97,0	97,3	97,2	90,1	96,2	98,3
■ 2019	99,3	98,8	96,8	97,4	98,4	93,3	96,7	98,3
■ 2020	96,5	96,5	98,2	98,2	96,5	91,2	96,5	94,7

3.4 Cumplimiento Carta de Servicios 2015- 2020

Estándar: el 85% de usuarios/as puntuarán ≥ 8 en la escala de 0 a 10.

Valore	2017 ≥ 8		2018 ≥ 8		2019 ≥ 8		2020 ≥ 8		Estándar
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Trato recibido	372	96,2	328	97,8	376	98,0	114	96,5	85%
Claridad del lenguaje	371	93,8	327	95,7	375	97,6	115	97,4	85%
Instalaciones	371	77,4	327	85	376	90,2	104	91,2	85%
Atención global	370	92,7	326	97,2	375	97,9	104	94,7	85%

3.5 Índice de Promoción Neto (NPS)

2017 NPS del Servicio de Consejo al Viajero =84,3%

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

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

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

4. Propuestas de mejora (textos libres)

Aportan 3 observaciones;

- Dos referentes a la dificultad que supone tener que salir a pagar al banco (les hace perder mucho tiempo)
- La tercera; una felicitación por el buen servicio.

5. Conclusiones

Perfil del usuario/a:

Sexo: Cómo en años anteriores porcentaje de mujeres es superior al de los hombres, pero cabe señalar que la diferencia ha aumentado considerablemente (más de 10 puntos)

También se ha modificado el perfil respecto a la **edad**; con un descenso marcado de los grupos de entre 18 y 45 años (antes mayoritarios) hasta casi igualarse con el resto, dando una distribución más homogénea.

En cuanto al **nivel de estudios**; sigue siendo mayoría quienes tienen estudios universitarios aunque ha descendido 10 puntos, a expensas fundamentalmente del grupo con estudios medios.

Estos cambios quizá puedan explicarse por el hecho de que la situación de pandemia ha eliminado casi por completo los viajes “vacacionales” que componen un grupo social determinado.

Conocimiento del Centro: No se observan diferencias significativas con años anteriores, aunque si se aprecia un cierto aumento de quienes acceden a la información a través del 010.

5. Conclusiones

El **Índice Sintético de Satisfacción**: Se mantiene por encima del 95% en todos los ítems excepto en instalaciones, que ronda el 90%.

En la **Carta de Servicios** de 2020: Se cumplen los compromisos medidos por la encuesta. La satisfacción observada sobrepasa en todos los ítems el 90%, aunque desciende la satisfacción global respecto al año anterior.

El porcentaje de personas que **recomendarían** ir al Centro de forma activa (INP) ha descendido por primera vez en los años analizados (5 puntos) permaneciendo dentro de la excelencia al sobrepasar el 50%.

En cuanto a **los textos libres** se quejan fundamentalmente de la forma de pago fuera del centro.