



Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón Unidad de salud de la mujer



Encuesta de satisfacción 2021

[Carta de Servicios de Salud Labora](#)





Índice I:

1. Objetivos
2. Metodología:
 - Ficha técnica y escalas de medida
3. Perfil de las personas usuarias
4. Resultados Centro de especialidades Médicas Fabiola de Mora y Aragón
 - 4.1 Evolución de la satisfacción con años anteriores
 - 4.2 Satisfacción sobre diferentes aspectos del reconocimiento médico.
 - 4.2.1 Indicador Sintético de Satisfacción (SI)
 - 4.2.2 Cumplimiento con los compromisos de la Carta de Servicios
 - 4.2.3 Índice de Promoción Neto (NPS)
 - 4.3 Aportaciones (texto libre)
 - 4.4 Conclusiones
5. Resultados Unidad de Salud de la Mujer
 - 5.1 Evolución de la satisfacción con años anteriores
 - 5.2 Satisfacción sobre diferentes aspectos del reconocimiento médico.
 - 5.2.1 Indicador Sintético de Satisfacción (SI)
 - 5.2.2 Cumplimiento con los compromisos de la Carta de Servicios
 - 5.2.3 Índice de Promoción Neto (NPS)
 - 5.3 Aportaciones (texto libre)
 - 5.4 Conclusiones.



1. Objetivos:

- Conocer el perfil de las personas usuarias del Servicio.
- Analizar la evolución del uso del servicio y la satisfacción con los diferentes aspectos atención recibida.
- Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos del reconocimiento médico.
- Conocer en qué medida las personas que han sido atendidas en el Servicio recomendarían la asistencia al centro.
- Verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios de Salud Laboral.
- Recoger la aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas a fin de mejorar el servicio.



2. Metodología:

2.1 Ficha técnica:

Universo: 5723 personas atendidas en el Departamento de Salud Laboral durante el año 2021 (Instituto Municipal Fabiola de Mora y Aragón 5237 y 486 en la Unidad de Salud de la Mujer)

Tamaño muestral: 463 (365 Fabiola y 97 U. Salud de la Mujer)

Nivel de confianza: 95%

Error muestral: $\pm 4.37\%$

Técnica de recogida de información:

Muestreo aleatorio simple sistemático; mediante cuestionario estructurado en formato papel, que se entregó en recepción a una de cada dos personas, para autocumplimentarlo al finalizar el servicio.

Fecha de realización de las encuestas: Septiembre a 15 diciembre de 2021.

Análisis e informe realizado por la Unidad Técnica de Calidad con paquete informático SPSS.



2.2 Escalas de Medida:

Indicadores sintéticos

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 Escala de Medida

Índice de Promoción Neto o Net Promoter Score (NPS)

Se utiliza este índice para medir hasta qué punto 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. Perfil de las personas usuarias

3.1. Centro de especialidades médicas Fabiola de Mora y Aragón. Evolutivo 2014-2021

Gráfico de la evolución, desde 2014, de la distribución por grupos de edad, en porcentajes

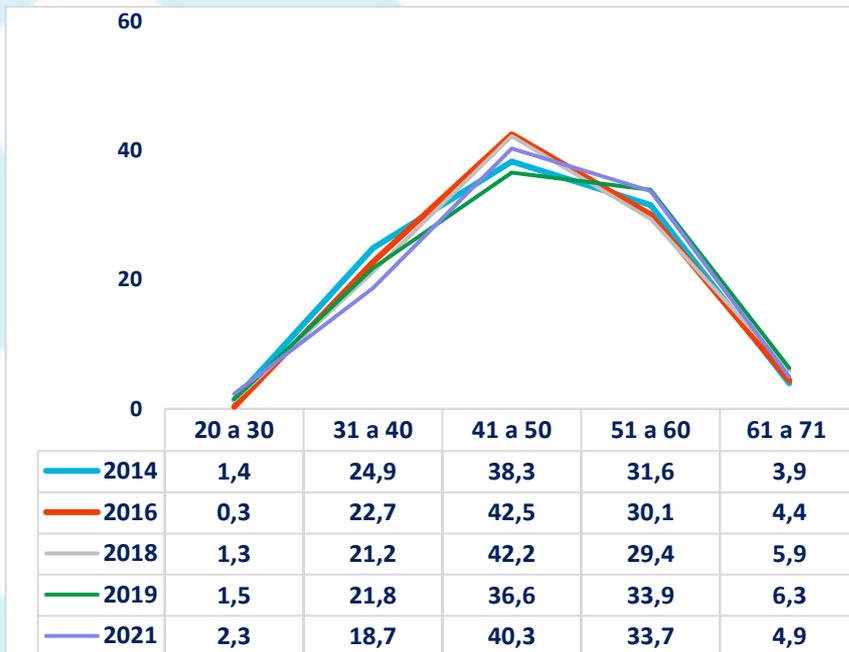


Gráfico de la evolución, desde 2014, de la distribución por sexo, en porcentajes



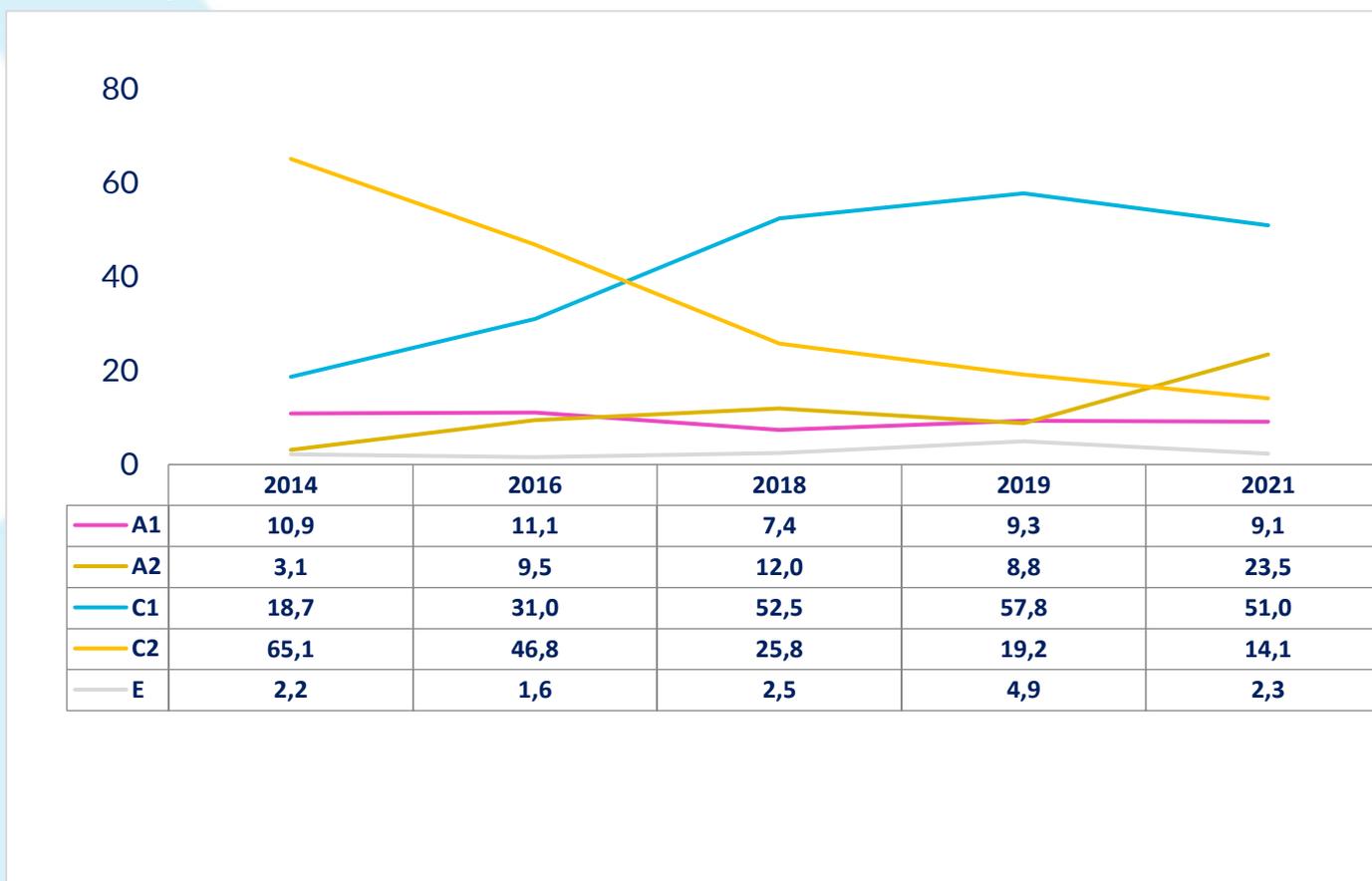
3.1 Centro de especialidades médicas Fabiola de Mora y Aragón. (%)

Gráfico de la distribución por áreas de gobierno 2021, porcentajes



3.1 Centro de especialidades médicas Fabiola de Mora y Aragón.

Gráfico de la evolución de la distribución por grupos profesionales desde 2014, porcentajes

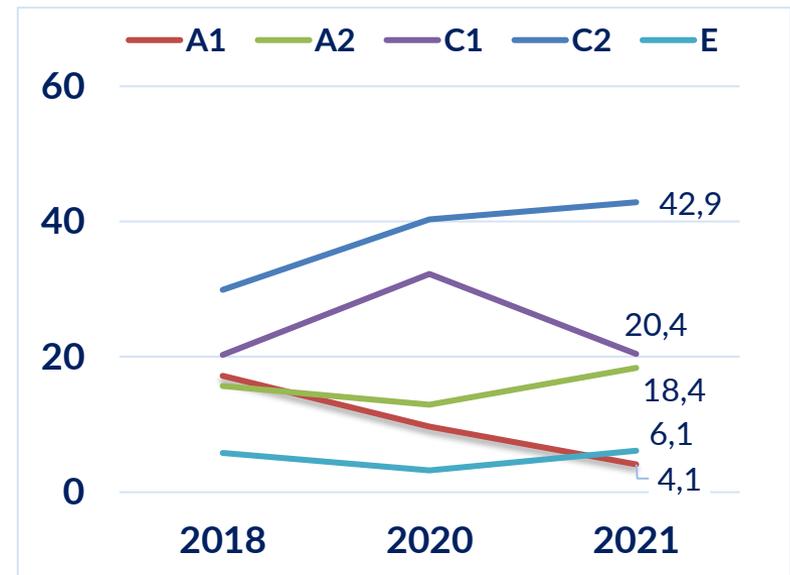


3.2. Unidad de Salud de la Mujer. Evolutivo 2018_2021 (%)

Gráfico de la evolución, desde 2018, de la distribución por grupos de edad, en porcentajes



Gráfico de la evolución, desde 2018, de la distribución por grupos profesionales. Porcentajes.



Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón



4 Resultados encuesta de Satisfacción 2021

4.1 Reconocimientos médicos. %.

Gráfico de la evolución, desde 2014, del número de reconocimientos médicos previos, porcentajes.

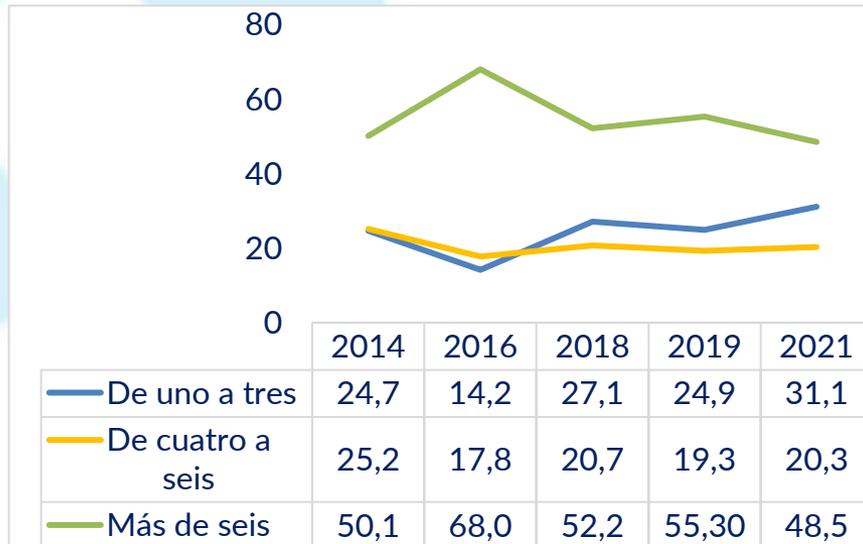
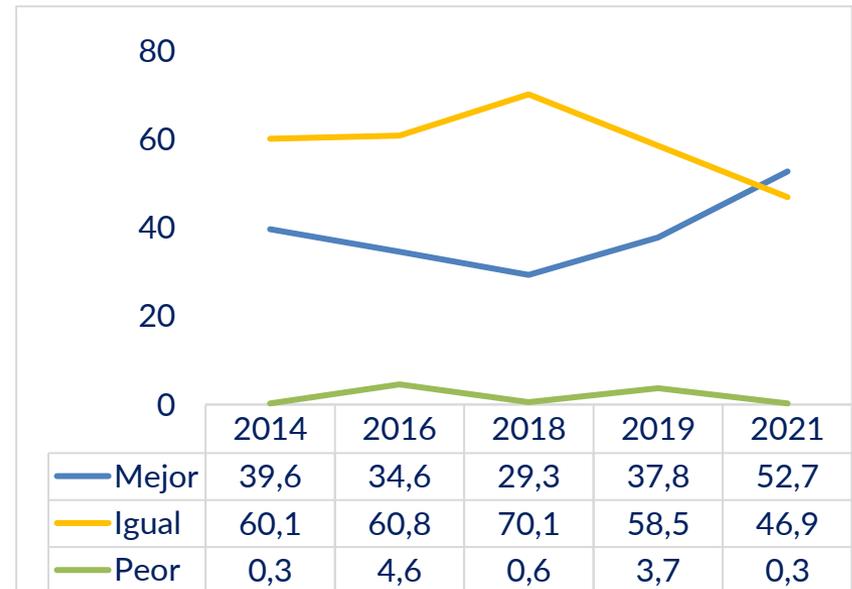
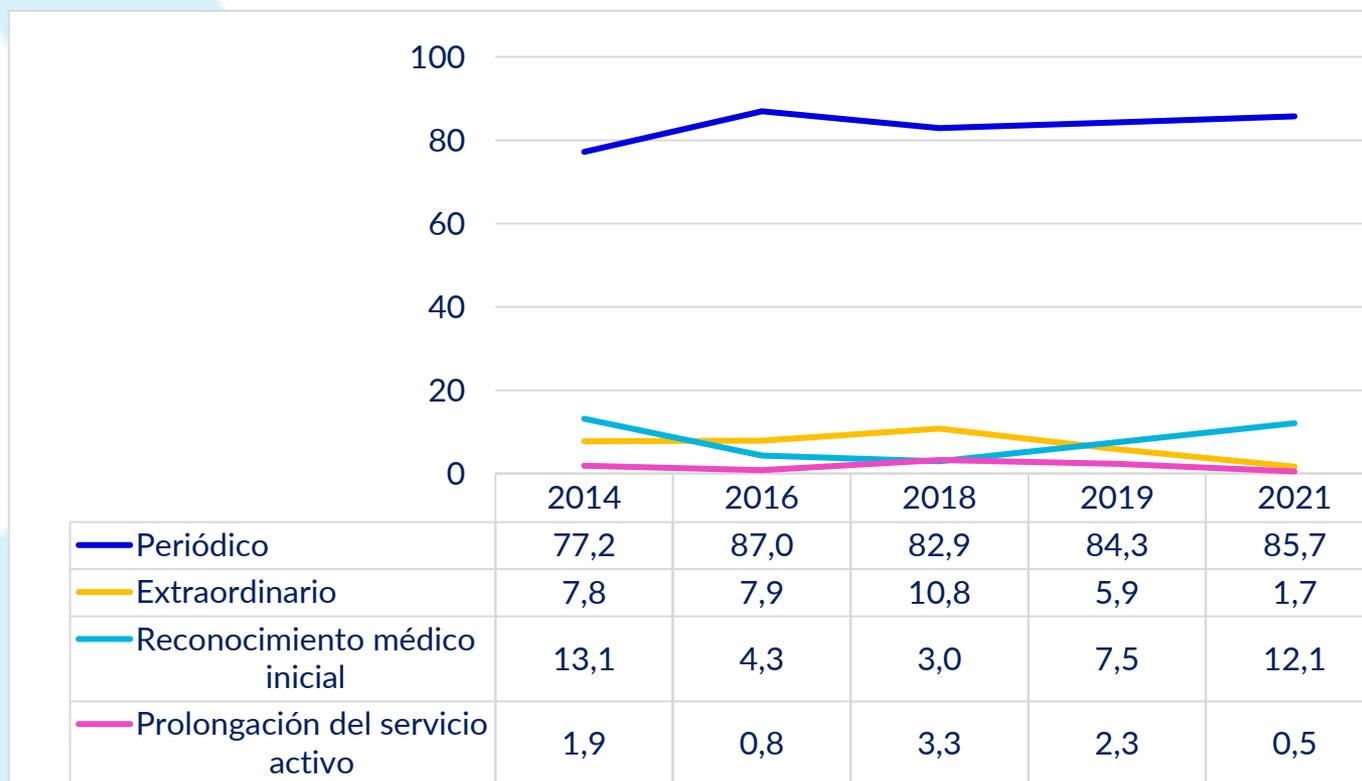


Gráfico de la evolución, desde 2014, de la valoración de los reconocimientos médicos comprándolos con años anteriores, porcentajes.



4.1 Reconocimientos médicos.

Gráfico de la evolución, desde 2014, del tipo de reconocimiento médico, porcentajes.





4.1. Motivos por los que califican la atención recibida

Se aportaron 156 comentarios
que, se han agrupado por

Temas	Número	%
Amabilidad y trato	71	42,5
Trato	23	13,8
Amabilidad	28	16,8
Atención	20	1,2
Cercanía	7	4,2
Tiempo de espera	48	28,7
Más rápido	46	27,5
Más lento	2	1,2
Reconocimiento médico	42	25,1
Menos gente, menos masificado	13	7,8
Más y mejores explicaciones	5	3,0
Está más organizado.	5	3,0
Mayor agilidad en trámites	4	2,4
Más completo y minucioso	3	1,8
Más tiempo dedicado al reconocimiento	3	1,8
Otros	3	1,8
Más fluidez en las pruebas	2	1,2
Otros	19	11,4
Muy buena, como siempre	11	6,6
Otros	3	1,8
Anteriores reconocimientos en Montesa	2	1,2
Como siempre	1	0,6
¡El día era muy soleado!	1	0,6
Profesionales	15	9,0
Son buenisimos profesionales.	8	4,8
Cambios e incremento de personal sanitario	3	1,8
Mención específica a profesionales	3	1,8
Más mujeres en consultas	1	0,6

4.2.1 Índice Sintético de Satisfacción (INS) Evolutivo 2018/2021 (%)

Gráfico de la evolución, desde 2018, del Índice Sintético de Satisfacción respecto a distintos aspectos del reconocimiento médico



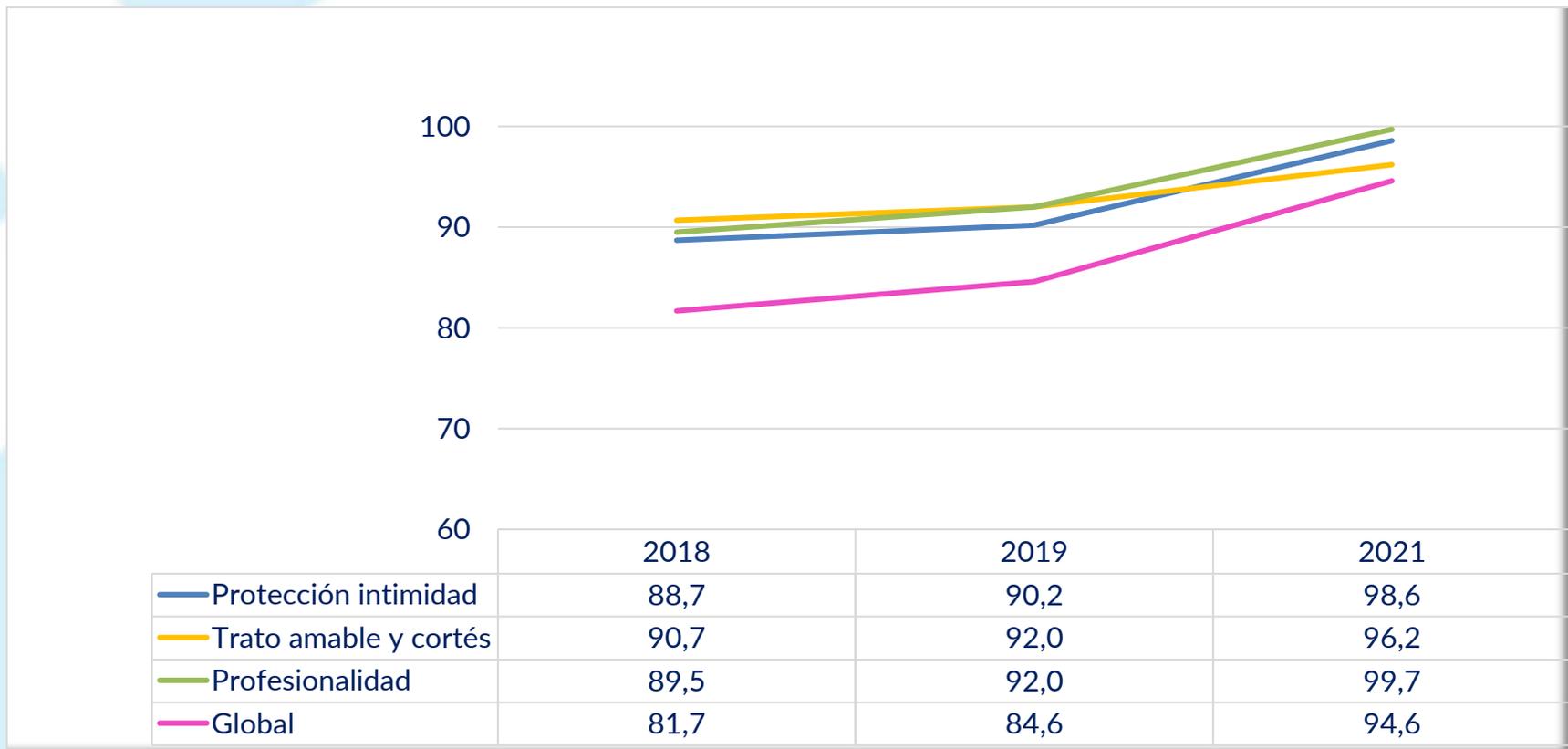
	Inf. Recepción	Trato recepción	Intimidad	Trato personal sanitario	Profesionalidad	Tiempo de reconocimiento	Instalaciones	Global
2021	90,3	89,9	96,1	97,8	97,2	92,6	83,7	94,6
2019	90,8	92,7	93,1	93,8	94,3	83,0	79,6	89,0
2018	89,1	90,7	91,7	92,5	92,5	85,6	75,1	89,1



4.2.2 Cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios. Compromisos 1, 2 y 3.

Durante las diversas pruebas de los exámenes de salud, valorarán con un 8 o más (escala de 0 a 10) la satisfacción con distintas variables (Protección de la intimidad, trato amable y cortés, profesionalidad y satisfacción global) el 85% de las personas encuestadas.

Grafico del Evolutivo, desde 2018, del porcentaje de quienes han valorado con 8 o más.





4.2.3 Índice de Promoción Neto (NPS)

NPS 2019 = 59'1% (promotores) -7'4% (detractores) = 51'7%

NPS 2021= 84'4% (promotores) -2'2% (detractores) = 82'9%

Como se explica en la metodología, alcanzar un 50% en este indicador significa haber alcanzado la excelencia.



4. 3 Aportaciones (texto libre)

Aportaciones personales por temas	Nº
Personal	7
Se necesita aumentar la plantilla para agilizar el proceso	4
Más personal en recepción	1
La atención genial por los profesionales	1
La enfermera de la 107 chapeau! Felicidades	1
Tiempos de espera	10
Los tiempos de espera me parecen demasiado largos.	5
Se ha mejorado en la espera y acumulación de público	3
Control del orden de entrada.	2
Horario	8
Flexibilidad en las citas y horarios	3
No citar a tanta gente a la vez.	2
Los horarios, ya trabajo por turno	1
Hora de citación más pronto para poder hacerte la analítica antes	1
Escalonar los horarios	1
Instalaciones	10
Mejorar las instalaciones del servicio, muy antiguas	4
Sería muy necesario una cafetería	3
En el pasillo se escuchan todas las conversaciones de consulta	1
Tener hilo musical tenue en las salitas de espera	1
Salas y pasillos muy estrechos	1



Aportaciones personales por temas	Nº
El aparcamiento y accesibilidad	4
Difícil aparcar	2
Mal ubicado. Me pilla en la otra punta de Madrid	2
Reconocimiento médico	9
Poder realizar el reconocimiento ginecológico el mismo día y en el mismo lugar que este reconocimiento	3
Prueba de esfuerzo necesaria para BOMBEROS	1
Más ágil la realización de pruebas psicológicas	1
Tener posibilidad de que se puedan hacer radiografías	1
Se podrían realizar donaciones de sangre	1
Prueba de oído	1
Más medios para la realización de pruebas	1
Felicitaciones y agradecimientos	18
Todo bien	8
Muchas gracias	5
Todo perfecto.	3
Muy buena atención	1
Este servicio me parece un auténtico lujo, son muy profesionales y hacen un estudio muy completo. Enhorabuena por el servicio!!	1
Otros	3
Nada reseñable	1
Dotar de zumo/sandwich gratis al acabar.	1
Que se sonría un poco más	1
Total	69



4.4 Conclusiones I

Perfil :

- Disminuye la diferencia en el porcentaje entre hombres y mujeres, pasando de un 80/20 en años anteriores, a un 60/40 en el 2021.
- Edad: como en años precedentes el mayor porcentaje de personas usuarias pertenece al grupo etáreo de 41 a 50 años (43 %) sin apreciarse diferencias significativas en la distribución del resto de los grupos
- La mayoría de reconocimientos pertenecen a personas del grupo C1, aunque con un claro aumento del grupo A2 (pasa del 8'8% al 23'5%) y la caída mantenida del grupo C2.
- La mayoría (57%) pertenecen al Área de Portavoz, Seguridad y Emergencias, seguido de organismos autónomos , con un 15,6 % de usuarios.

Motivo de consulta:

- Como en años anteriores, el principal motivo es la realización de un reconocimiento médico periódico, con cifras siempre por encima del 80%.
- Casi el 50% de las personas que han realizado el reconocimiento médico lo hicieron mas de 6 veces, aunque esta proporción va disminuyendo desde 2016.



4.4 Conclusiones II

- Evolución de la satisfacción
- La valoración ha mejorado sensiblemente: Los que la califican como mejor han pasado a ser el grupo mayoritario (52%) aumentando casi 20 puntos desde 2019. Solo el 0,3% la califican como peor, frente al 3,7% anterior.
- Entre las causas de esta mejor valoración adquiere especial relevancia la amabilidad y trato de los profesionales (42%) la disminución en los tiempos de espera (28,7%) y el reconocimiento médico en sí mismo (25%)
- La satisfacción en todos los aspectos evaluados del reconocimiento, según el Índice Sintético, se sitúa en el posicionamiento de “excelencia”, salvo en instalaciones que es “bueno/muy bueno”.
- En relación a los compromisos de la Carta de Servicios; la protección de la intimidad, el trato y la profesionalidad, en todos los casos supera el 90%, y por tanto la meta fijada (85%)
- En cuanto a si recomendarían realizar el reconocimiento, según el NPS, más del 80% serían promotores en el 2021, 30 puntos más que en la encuesta anterior.
- Las personas usuarias señalan la escasez de recursos humanos, sobre todo sanitarios, y su incidencia en la presión asistencial y tiempos de espera. Así mismo, comentan que las instalaciones están algo anticuadas.



Centro de Prevención de Riesgos Laborales Unidad de Salud de la Mujer



5 Resultados encuesta de Satisfacción de Usuaris 2021

5.1. Uso del servicio y evolución de la atención recibida.

Años 2018, 2020 y 2021 (%)

Gráfico de la evolución, desde 2018, del número de reconocimientos médicos previos, porcentajes.



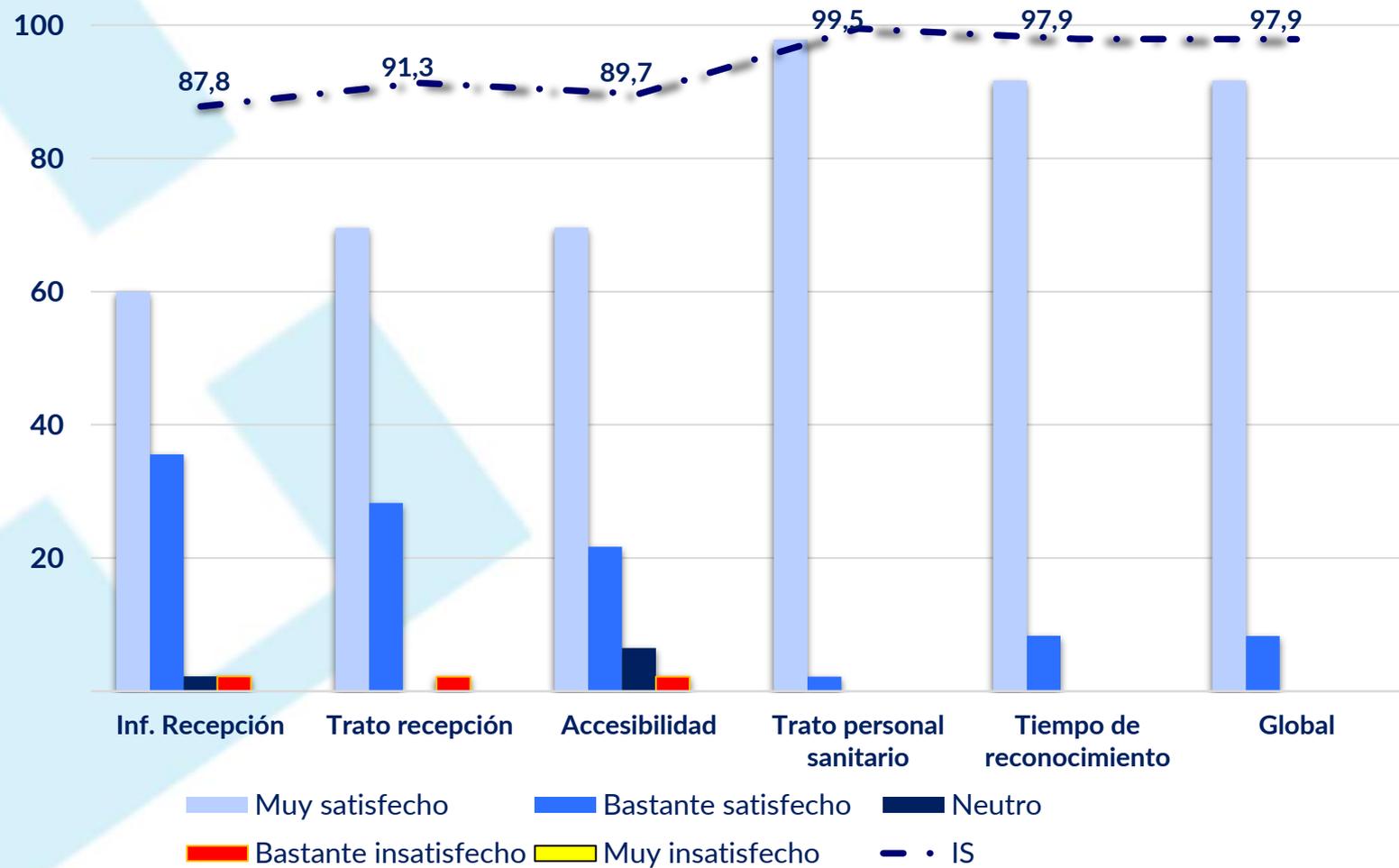
Gráfico de la evolución, desde 2018, de la valoración de los reconocimientos médicos comprándolos con años anteriores, porcentajes.



La respuesta NS/NC se ha introducido por primera vez en 2021, por lo que no aparece en el gráfico del evolutivo. El dato para este año es del 8'4.

5.2.1 Índice sintético de satisfacción 2021

Gráfico del Índice Sintético de Satisfacción respecto a distintos aspectos del reconocimiento médico



5.2.2. Índice de Promoción Neto (NPS)



NPS 2020 = 79,75 % (promotoras) - 3,8 % (detractoras) = 75'95 %

NPS 2021 = 91'8 % (promotoras) - 0 % (detractoras) = 91,8 %

Como se explica en la metodología, alcanzar valores por encima del 50% se considera excelencia



5.3 Cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios.

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, y en todo caso superior a 6.

En el 2021, el 97,9 % de las mujeres han valorado la satisfacción global ≥ 8 , y el 100% mayor a 6, por lo que se constata su cumplimiento..



5.4 Conclusiones

El **perfil** mayoritario es el de una mujer de 41 a 50 años, con una caída muy significativa (más de 10 puntos) de las usuarias mayores de 60. Cabe señalar, por contraposición, la subida de las que están entre los 31 y 40 años, que pasan del 5 al 15%.

En cuanto al **grupo profesional**; son mayoritarias las del grupo C2 (en constante aumento desde el 2014) y que contrasta con la pérdida de 12 puntos de las pertenecientes al grupo C1.

Utilización del Servicio: Se evidencia un aumento considerable (hasta un 74,5%) de 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 en años anteriores.

En el 2021, el 97,9% de las mujeres han valorado la satisfacción global ≥ 8 , por lo que se constata el cumplimiento del compromiso 9 de la **Carta de Servicios** fijado en un 80%.

El Índice Sintético de Satisfacción supera el 85% en todas las variables analizadas, siendo para la satisfacción global de un 97,4%.

El 91,8 % de las usuarias son **promotoras del servicio**, 6 puntos menos que en 2020