



Servicio de Salud Laboral



Encuesta de satisfacción 2023

[Carta de Servicios de Salud Labora](#)





Índice I:

1. Objetivos
2. Metodología:
 - 2.1 Ficha técnica
 - 2.2 Escalas de medida:
 - Índice Sintético de Satisfacción (IS)
 - Índice de Promotor Neto (NPS)
3. Resultados:
 - 3.1 Evolutivo distribución por sexos.
 - 3.2 Evolución de la satisfacción con distintos aspectos del reconocimiento médico: Evolutivo Índice Sintético de Satisfacción.
 - 3.3 Cumplimiento con los compromisos de la Carta de Servicios.
 - 3.4 Índice de Promoción Neto (NPS)
4. Textos libres
5. Conclusiones



1. Objetivos:

- Conocer la opinión y el grado de satisfacción con 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 las aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas a fin de mejorar el servicio.



2. Metodología:

2.1 Ficha técnica:

Universo: 7683 personas atendidas en el Departamento de Salud Laboral durante el año 2023 (6978 en el Instituto Municipal Fabiola de Mora y Aragón y 705 en el Centro de Especialidades Médicas)

Tamaño muestral: 224

Nivel de confianza: 95 %

Error muestral: $\pm 6,45$ %

Técnica de recogida de información:

Muestreo aleatorio simple: Cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas (Escala 0 a 10) administrado a través de la plataforma FORMS Microsoft (Ayuntamiento de Madrid). En el envío del correo electrónico con los resultados del reconocimiento médico se adjunta el enlace.

Encuesta voluntaria y anónima.

Fecha de realización de las encuestas: Junio a diciembre de 2023.

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

Enero 2024.

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 resultado es positivo se considera aceptable y si es de +50 se considera muy bueno, aunque siempre debe de ser tomada en cuenta, más que su valor absoluto, su evolución en el tiempo.

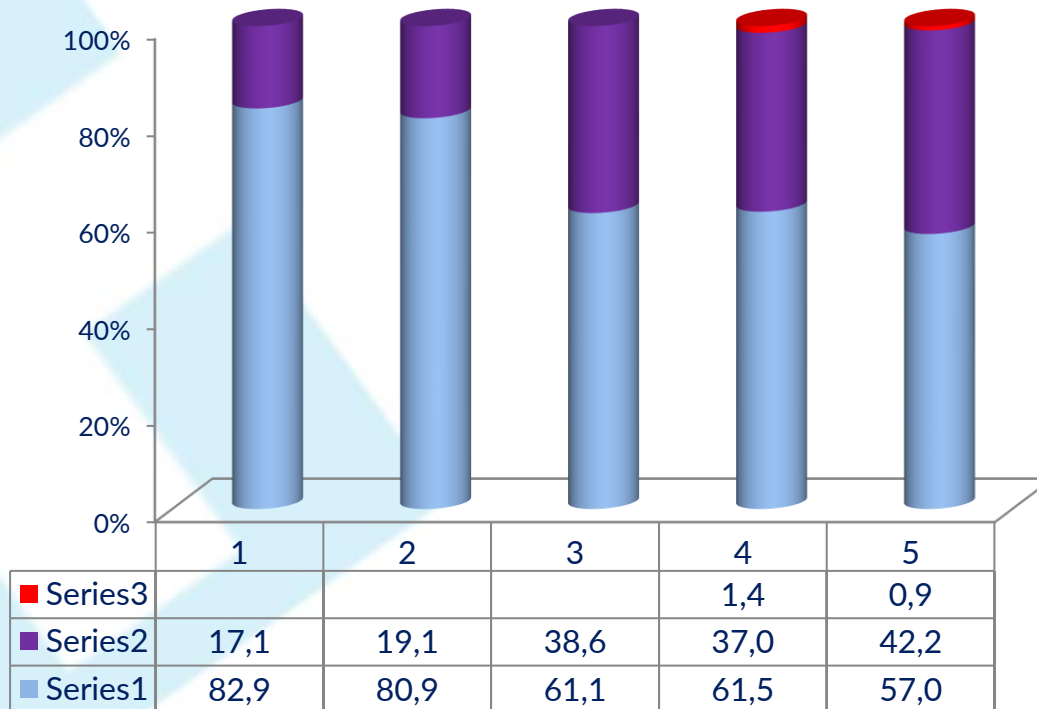




3. Resultados

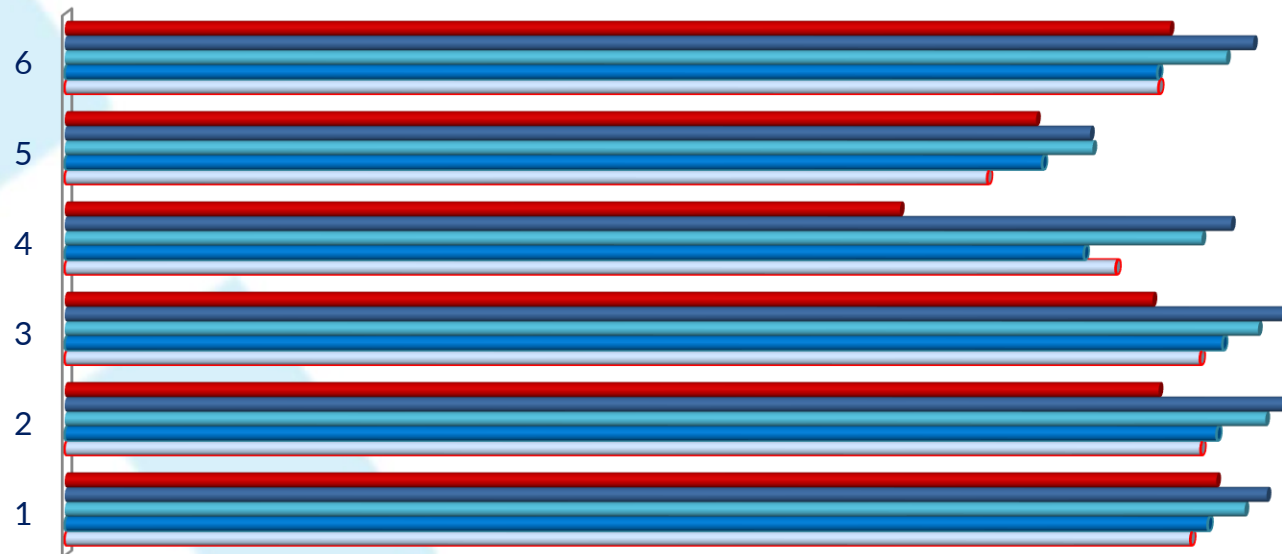
3.1. Evolutivo de distribución por sexo. 2018-2023

Gráfico de la evolución, desde 2018, de la distribución por sexo, en porcentajes



3.2 Índice Sintético de Satisfacción (INS) Evolutivo 2018/2023

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



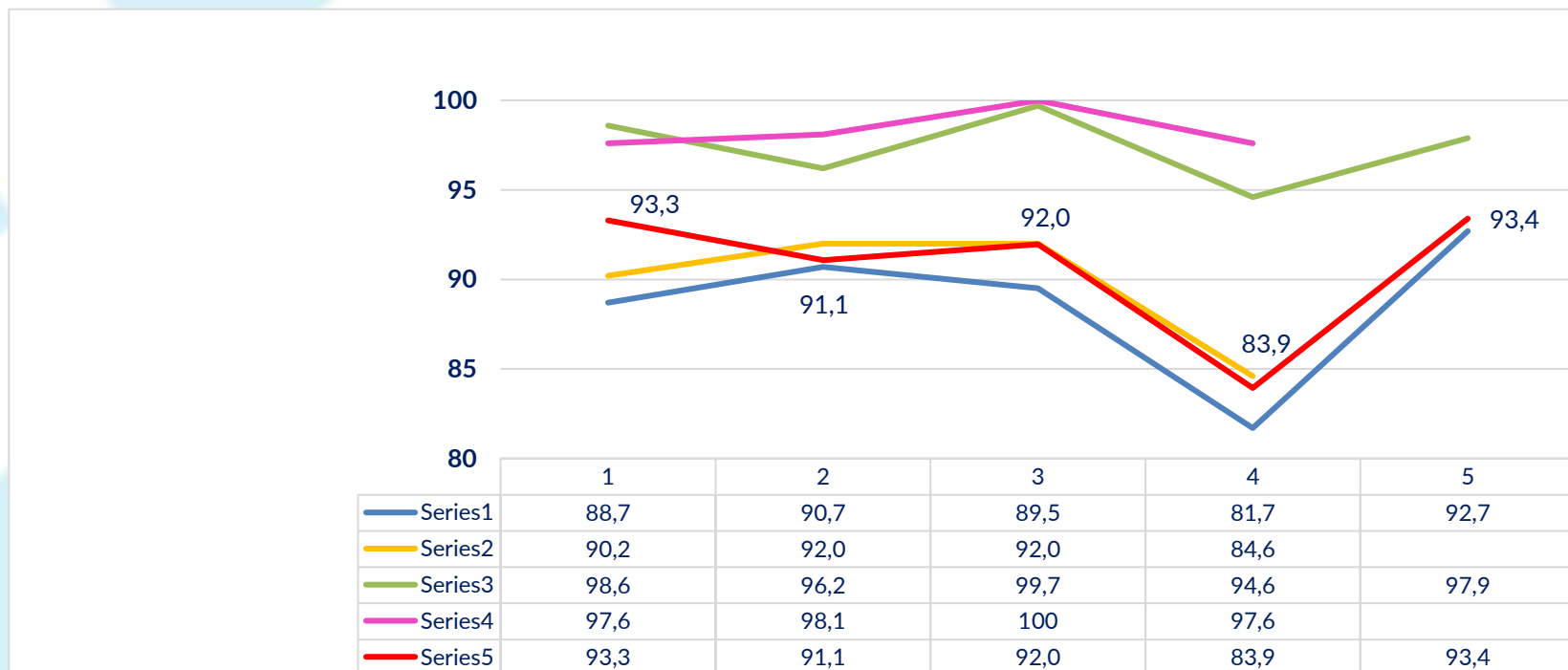
	1	2	3	4	5	6
■ Series5	93,8	89,1	88,6	68,0	79,1	90,0
■ Series4	97,9	99,4	99,4	95,0	83,5	96,8
■ Series3	96,1	97,8	97,2	92,6	83,7	94,6
■ Series2	93,1	93,8	94,3	83,0	79,6	89,0
□ Series1	91,7	92,5	92,5	85,6	75,1	89,1



3.3 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.

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





4.1. Motivos por los que califican la atención recibida.

Respuesta múltiple.

De los aspectos valorados ¿A cuál da mayor importancia?	Nº	%
El trato recibido por los profesionales sanitarios	163	40
La profesionalidad del personal sanitario.	131	32,1
El tiempo dedicado al reconocimiento.	56	13,7
El grado de protección de la intimidad .	33	8,1
La información recibida en la recepción.	19	4,7
Las instalaciones en su conjunto.	6	1,5
TOTAL	408	100



4. 2. Aportaciones I (texto libre)

Se aportaron 42 comentarios que se han agrupado por contenidos.

Aportaciones personales. Texto libre	n
Reconocimiento médico	16
Un examen más completo y riguroso y con mayor asiduidad.	6
Las pruebas de otorrino (audiometría) deberían ser también rutinarias a todo el personal.	4
Echo en falta graduación de vista y revisión de audición	2
Los reconocimientos anteriores y efectuados en la calle Montesa eran más completos.	1
Incluiría el reconocimiento ginecológico en Fabiola.	1
EL RECONOCIMIENTO MÉDICO DEBERÍAN AÑADIRSE ALGUNA PRUEBA MÁS, ECOGRAFÍA, ETC	1
El día que acudí no se encontraba el oftalmólogo. Sería de agradecer que estuviera todos los días, así como de otras especialidades que van dejando de tener consulta.	1
Organización y tiempo de espera	7
Tiempo de espera muy elevado debido, en mi opinión, a una gestión de las citas muy mejorable	4
Si fuera posible no nos junten a todo el personal del organismo a la misma hora en los mismos días	1
Por la falta de personal de enfermería hubo mucho retraso.	1
Se cita a la misma hora a muchísima gente, por lo que realmente la espera depende del orden de llegada, lo cual no tiene sentido.	1
El oftalmólogo no me atendió porque no me tenía en su lista, sin embargo la enfermera me dijo que después de ella pasara al oftalmólogo. Estuve esperando media hora y me fui sin ser atendida al ver que no estaba en las listas.	1
Cuando llegué no tenían apuntada mi cita. Igual sería bueno establecer un protocolo de confirmación de la misma.	1
Que se pudiera hacer el reconocimiento médico y el ginecológico en el mismo sitio para ahorrar un viaje. Gracias	1



4. 2. Aportaciones II (texto libre)

Aportaciones personales. Texto libre	n
Felicitaciones y agradecimientos	7
Excelente atención muchas gracias	3
Agradecer el trato recibido, profesional y amable, así como la rapidez en enviarme los resultados.	1
Estoy bastante contento con el trato recibido por todo el equipo médico y recepción.	1
La atención del médico ha sido excelente, pero rebaja la valoración la atención enfermera	1
Sin reseñas, todo bien.	1
Informes	5
Me ha parecido muy buena idea enviar los resultados por correo electrónico por lo que podría ahorrarse el envío de correo postal.	2
No he recibido en los dos últimos años el resultado del informe médico, ni por correo postal ni por el correo corporativo, teniendo que reclamarlo en varias ocasiones	1
El estado médico que se refleja en el informe no es el real en que me encuentro, pues le expresé que tengo dolores crónicos y han hecho constar que me encuentro bien y sin dolores	1
los resultados son las respuestas a las preguntas que me han hecho.	1
El aparcamiento y accesibilidad	5
Debería existir un espacio dedicado a los vehículos de los empleados que se hacen el reconocimiento médico	2
Para las personas que les venga mejor debería poder realizarse el reconocimiento en el centro de Montesa	1
Lejanía de las instalaciones	2



4. 2. Aportaciones III (texto libre)

Aportaciones personales. Texto libre	n
Instalaciones	5
Mejores y más modernos medios para los profesionales (máquinas viejillas)	2
Hacia mucho calor en el edificio.	1
Instalaciones muy antiguas	1
Creo que ya no procede tener todas esas señales de guardar distancias de seguridad y menos tan amplias (muchos asientos no utilizables).	1
Otros	4
Comenté con el médico que el trabajo me produce mucho estrés por falta de personal y mucha exigencia física y mental, lo que este año me ha llevado a padecer una enfermedad intestinal grave y no me hizo ni caso. Mal profesional.	1
Cómo me tratan en mi puesto de trabajo	1
Solamente decir que, como yo lo paso muy mal cuando me realizan la analítica, se lo comenté a la enfermera encargada de la extracción y me llevó a otra sala donde me tumbé en una camilla y me sacó sangre en esta posición, hablándome durante todo el tiempo para que no pensara en ello. Después, transcurrido un rato, otra enfermera fue a ver como estaba y a ayudarme a levantarme. Agradezco, sinceramente, este trato.	1
Dicen el nombre y apellido en voz alta para llamar a consulta...quizá podrían decir sólo el nombre y así se protege más el dato personal.	1
Atención psicológica	2
Considero interesante que un profesional de psicología también valore la salud mental	1
El test del psicólogo es de risa, puedes engañarle	1
Total	42



4.4 Conclusiones I

Sexo :

- Se acercan los porcentajes entre hombres y mujeres (57 % y 42,2 % respectivamente) confirmando la tendencia de años anteriores. La opción de “prefiero no contestar” fue elegida por el 0,9 % de las personas encuestadas, cifra inferior a la del año anterior.

Evolución de la satisfacción:

- Tras una serie de constante ascenso, la satisfacción desciende en todos los aspectos evaluados, siendo especialmente llamativo la caída de casi 20 puntos de la valoración del tiempo de reconocimiento y 16 para las instalaciones. Cabe reseñar que, aunque sigue manteniéndose en cifras de “excelencia”, la satisfacción global cae casi 7 puntos respecto al año anterior.
- En relación con el cumplimiento de los compromisos de la **Carta de Servicios**: la protección de la intimidad, el trato, y la profesionalidad, supera el 90 %, cumpliendo el estándar del 85 % fijado como compromiso para este año. Sin embargo, la satisfacción global cae 10 puntos respecto al 2022, colocándose, por primera vez por debajo del estándar.



4.4 Conclusiones II

- El trato y la profesionalidad del personal sanitario son los elementos señalados como más importantes para valorar el servicio, cubriendo entre los dos el 70 % de las opiniones recabadas.
- En los **textos libres** (42) las personas encuestadas señalan la necesidad de ampliar la frecuencia y pruebas del reconocimiento médico como una de sus principales demandas (16). Así mismo; la organización de las citas, y el excesivo tiempo de espera, recaban los comentarios de 7 encuestados.
- Comentan que tanto las instalaciones como el equipamiento, están algo anticuados (5), señalan la ubicación y falta de aparcamiento como un problema (5), y acogen positivamente el envío de los informes vía mail, aunque no todos parecen satisfechos con su contenido.
- La atención psicológica de calidad aparece por primera vez como una necesidad para dos personas encuestadas.
- También cabe señalar las 7 felicitaciones por el buen servicio recibido.