



# Estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional 2023

## Informe de resultados



### 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 2023.
- Conocer por qué vía se han enterado de la existencia del centro.
- Valorar la satisfacción con diferentes aspectos relacionados con el servicio.
- Comprobar el grado de 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:** 8.833

Tamaño muestral: 300 personas.  
 $p=q=0,5$  y nivel de confianza 95 %.  
Error de muestreo:  $\pm 5,56$  %.

**Tipo Muestra:**

Aleatoria simple sistemática.

**Técnica de recogida de información:**

Cumplimentación de un cuestionario con preguntas cerradas y casillas de verificación (escala 0 a 10) y preguntas abiertas. Anónimos y voluntarios. Entregado a todas las personas usuarias al terminar la atención.

**Periodo de recogida de la información:**

De abril a diciembre de 2023.

**Análisis de los datos y realización del informe**

Unidad de Calidad e Investigación.  
Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad.  
Enero 2024.

## 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:

**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 de este.

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:





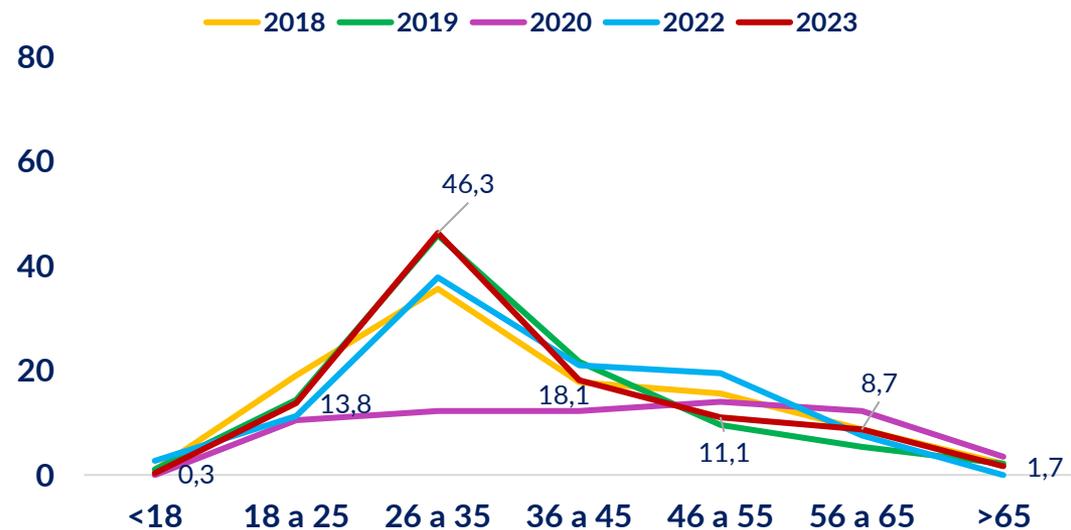
### 3. Resultados

## 3.1 Perfil de las personas encuestadas.

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

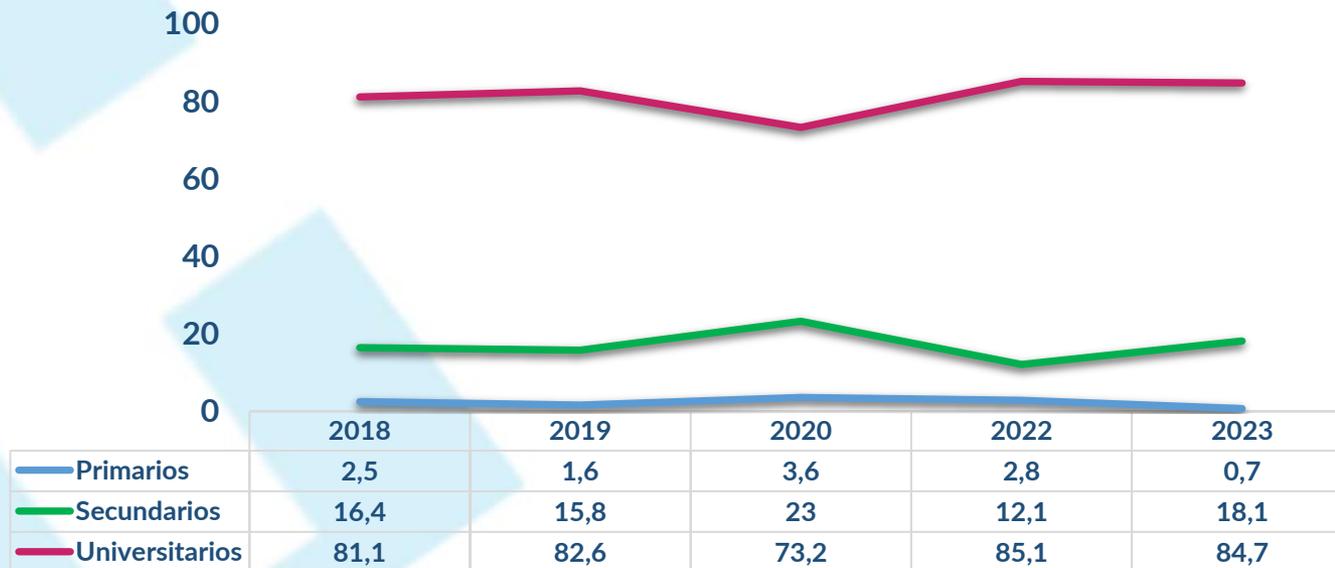


Gráfico de la evolución desde 2018 de la distribución por grupos de edad. Porcentaje



### 3.1 Perfil de las personas encuestadas. Evolutivo 2018-2023 (%)

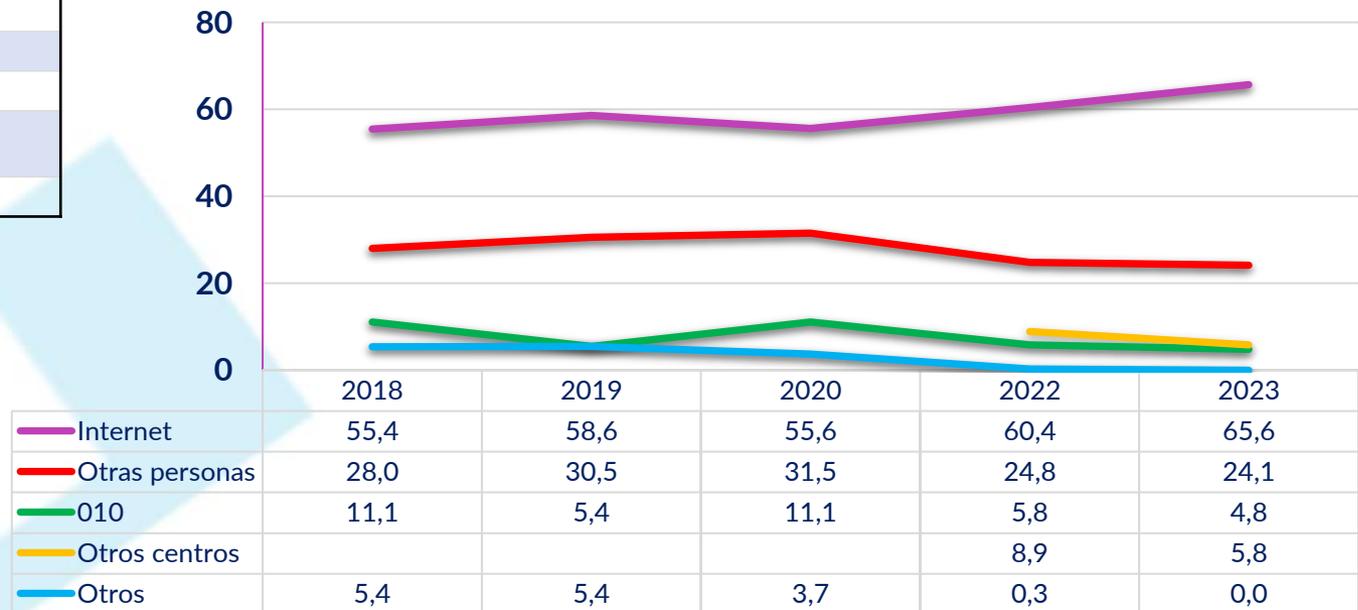
Gráfico de la evolución de la distribución por mayor nivel de estudios alcanzado desde 2018. Porcentaje



### 3.3 Canales por los que ha conocido el servicio.

Gráfico de la evolución de los canales de comunicación utilizados, desde 2018. Porcentaje

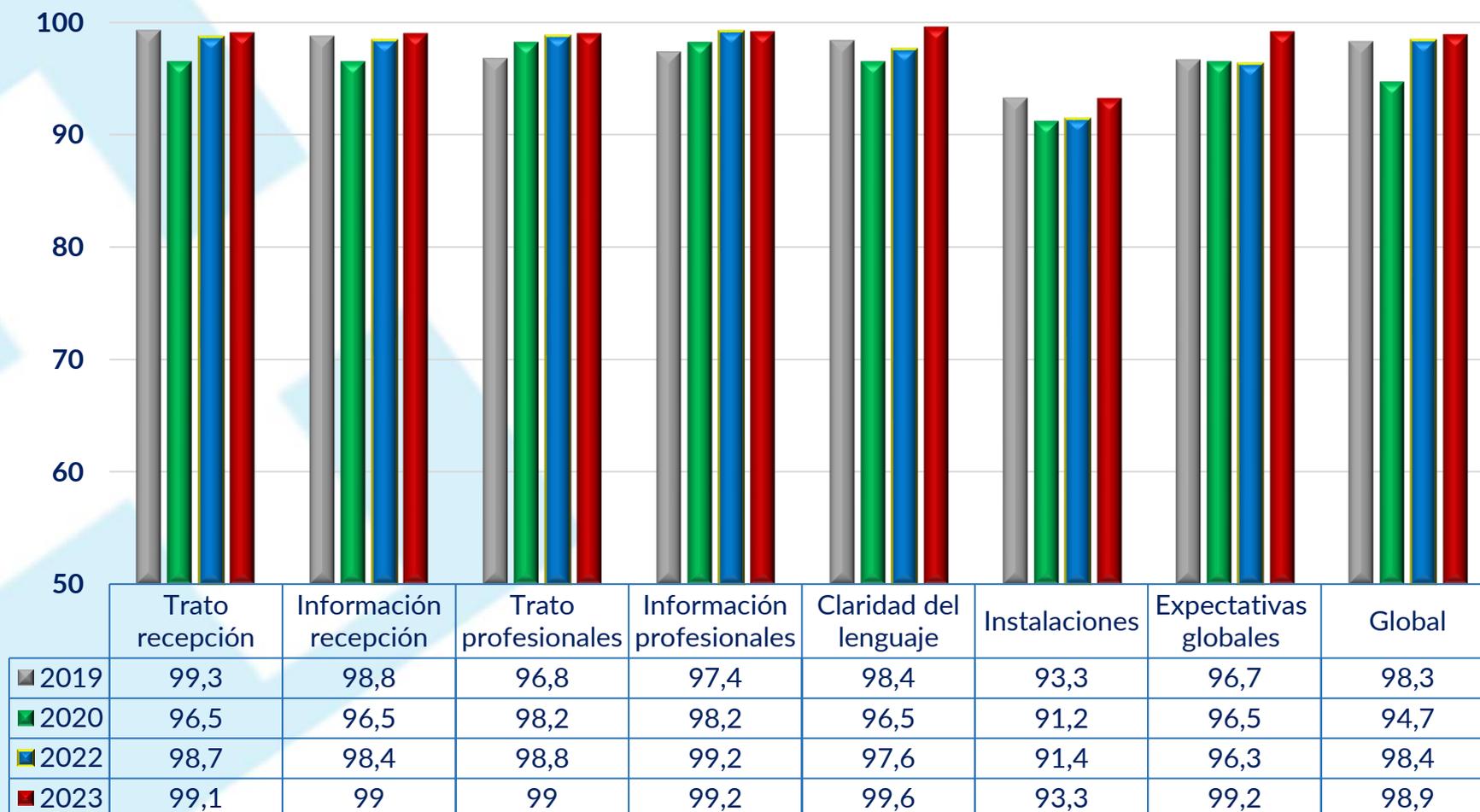
Otras fuentes de información	n
Centro de salud	7
Hospital	1
Ya lo conocía	2
Otros servicios médicos	1
Total	11





### 3.3 Indicador Sintético de Satisfacción (INS) Evolutivo 2018-2023

Gráfico 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 2018-2023.



El resultado del 2023 se considera **excelente**, y supone una clara mejora respecto al último año.



### 3.5 Cumplimiento Compromisos de la Carta de Servicios. Evolutivo 2018 -2023

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	2019		2020		2022		2023		Estándar ≥8
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Trato recibido	376	98,0	114	96,5	331	97,9	300	97,7	85
Claridad del lenguaje	375	97,6	115	97,4	332	98,5	300	99,3	85
Instalaciones	376	90,2	104	91,2	261	82,6	300	85,7	85
Atención global	375	97,9	104	94,7	326	97,3	299	99,0	85



## 4. Propuestas de mejora I (textos libres)

Tiempo de espera y disponibilidad de citas	6
Es muy difícil conseguir cita para fiebre amarilla	
Debería ser más fácil pedir cita online, ya que por teléfono ha sido imposible, sin embargo, por correo electrónico buena comunicación.	
Algo que es tremendamente mejorable es la cantidad de citas que hay (inexistentes). Las citas que hay es para dentro de 3 meses	
El único inconveniente son la falta de citas para la vacunación internacional. Yo conseguí cita por una anulación. Si no, no hubiera podido venir antes de mi viaje	
Respeten las horas de las citas	
Posibilidad de pedir cita desde la web "Vacunas Cam"	
Información	3
Deberían coordinar sus sistemas informáticos con otros centros. Que se puedan consultar las vacunas puestas desde cualquier centro sanitario.	
Actualizar la ubicación en Google. Aparece una incorrecta.	
Solo pongo pegas para el servicio telefónico, el número no aparece fácilmente en internet, y si llamas no lo cogen.	
Sistema de pago y gratuidad de vacunas	2
Mejora en el sistema de pago	
Mejorar la gestión del pago de la vacuna de fiebre amarilla.	



## 4. Propuestas de mejora II (textos libres)

Personal	2
Más personal sanitario, para evitar los tiempos de espera y dar apoyo para mejorar la calidad del servicio.	
Más personal sanitario.	
Otros	1
No quedaba la vacuna que he venido a ponerme	
!Felicitaciones!	6
Muy buena atención	
Agradezco la atención y el servicio	
Gracias por hacerlo tan fácil.	
Trato, atención y rapidez. Muy contenta con todas las personas que trabajan en este centro	
Buen trato e inmediatez	
Destaco la amabilidad del personal. Me sentí bien recibida y atendida. ¡Gracias por su calidez!	
Total	20



## 5. Conclusiones I

### Perfil de la persona encuestada:

**Sexo:** El porcentaje de mujeres sigue siendo mayor que el de los hombres, e incluso se amplía la diferencia respecto al año anterior.

En cuanto a la **edad**, se ha acentuado la tendencia a concentrarse en el grupo etario de 26 a 35 años, que en 2023 supone casi la mitad de las personas usuarias del servicio.

Referente al **nivel de estudios**; siguen siendo mayoría quienes tienen estudios universitarios, que suponen más del 80 % de la demanda, a expensas fundamentalmente de los que tienen estudios secundarios.

Los usuarios con estudios primarios se sitúan por debajo del 1 %.



## 5. Conclusiones II

**En cuanto al conocimiento del Centro y sus servicios**, no se observan diferencias significativas con años anteriores, manteniéndose en constante aumento desde 2020 quienes acceden a la información a través de internet (más del 65 %) frente a los que lo hacen por cualquier otra vía.

**El Índice Sintético de Satisfacción:** Se mantiene por encima del 99 % en todos los ítems excepto en instalaciones (con el 93,3 %) en claro ascenso respecto al último año.

**Índice de Promoción Neto (NPS):** El 95,7 % de las personas usuarias recomendaría el servicio de atención al viajero, siendo la mejor cifra obtenida en toda la serie, y evidenciando una subida de más de 3 puntos.



## 5. Conclusiones III

### Carta de Servicios de 2023:

Se cumplen los compromisos medidos por la encuesta en todos sus indicadores. En el resto de las variables, la satisfacción observada sobrepasa el 97 %, por lo que se debería plantear elevar el estándar, actualmente situado en el 85 %, muy por debajo de las cifras reales.

En cuanto a **los textos libres (20)** se quejan fundamentalmente del tiempo de espera y de la disponibilidad de las citas (6), dificultades en las comunicaciones (3) y el pago fuera del centro (2).

Así mismo se encuentran felicitaciones por el buen servicio (6) en las que destacan la buena atención de sus profesionales.