



Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid

Temporada
2010/2011



**Encuesta de Satisfacción
del Usuario de los Servicios
de Medicina Deportiva
del Ayuntamiento de Madrid
2010/2011**

SUMARIO

Análisis de resultados 2010/2011

	Ir a Pág.
INTRODUCCIÓN	6
CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	9
USUARIOS	10
GRADO DE SATISFACCIÓN	11
CONCLUSIONES	12

Explotación de Datos 2010/2011

DATOS TÉCNICOS	15
INTRODUCCIÓN	16
DETALLES DE LA MUESTRA	17
TRABAJO DE CAMPO	18
INTERPRETACIÓN DE DATOS:	
- Composición de la muestra: edad y sexo de la persona entrevistada.	19
- Cómo conoció el servicio del Centro y motivo de su utilización.	20
- Cuáles son los servicios que conocen y utilizan.	21



Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid 2010/2011

	Ir a Pág.
- Tiempo de espera para obtener la cita y tiempo de espera hasta recibir el servicio.	22
- Tiempo de espera desde la cita hasta el comienzo del servicio y citas previas canceladas.	23
- Lenguaje utilizado por el personal, capacidad de actuación y material.	24
- Precio del servicio y a la utilidad de los Bonos Multiusos.	25
- Atención recibida en caso de urgencia y personal que ha prestado el servicio.	26
- Conocimiento de las columnas de rescate cardíaco y su opinión sobre la iniciativa.	27
- Sugerencias y reclamaciones y tiempo de espera hasta recibir una respuesta	28
- ¿Se consideran recomendables los Servicios de Medicina Deportiva?	29
USUARIOS DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS:	
- Ámbito temporal	30
- Informes médicos.	31



Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid 2010/2011

Ir a Pág.

USUARIOS DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA, DEL PROGRAMA DE ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR Y DE LA ESCUELA DE ESPALDA:

- Duración de la sesión: adecuación y suficiencia. 32
- Ámbito temporal y grado de cumplimiento, expectativas del servicio e informes médicos. 33
- Informes médicos 34
- Tiempo de utilización de estos servicios. 35
- Valoraciones medias globales, respecto a los Servicios de Medicina Deportiva. 36

AGRADECIMIENTOS 37



Encuesta de Satisfacción
del Usuario de los Servicios
de Medicina Deportiva
del Ayuntamiento de Madrid
2010/2011



Análisis de resultados 2010/2011



Análisis de resultados 2010/2011

Introducción

Con el fin de dar cumplimiento a los compromisos de calidad, definidos en la Carta de Servicios de Medicina Deportiva, la Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid realiza esta primera encuesta para analizar el grado de satisfacción que los usuarios muestran, respecto a los Servicios de Medicina Deportiva ofertados.

En la Carta de Servicios de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 26 de octubre de 2006, se establecen, entre otros objetivos, valorar el estado de salud y la aptitud para la práctica del ejercicio físico mediante la realización de Reconocimientos Médico-Deportivos y, por otro, servir de complemento médico-deportivo a los procesos rehabilitadores, tanto de determinadas patologías, como de lesiones deportivas.

Las Unidades de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid prestan sus servicios en diferentes Centros Deportivos Municipales, cumpliendo la misión de preservar y mejorar la salud de los deportistas. Con esta finalidad, se llevan a cabo los siguientes:



Análisis de resultados 2010/2011

1. Reconocimientos Médico-Deportivos

Estos reconocimientos están orientados hacia deportistas, usuarios con determinadas patologías y usuarios de clases en Centros Deportivos Municipales, mayores de 65 años.

Se realizan dos tipos de Reconocimientos Médicos:

- **Reconocimiento Médico-Deportivo Básico.** Se realiza para obtener una valoración médica, en caso de ser necesario un tratamiento fisioterápico; cuando se precise una valoración inicial para asistir al programa de rehabilitación cardíaca, o se requiera una valoración para la práctica del ejercicio físico moderado.
- **Reconocimiento Médico Deportivo Especial.** Se recomienda para la obtención de una licencia federativa y/o en la práctica de deporte de competición.

2. Fisioterapia

En este servicio se proporciona un tratamiento terapéutico de incapacidades o alteraciones físicas, en función de la patología de cada paciente, utilizando para el



Análisis de resultados 2010/2011

tratamiento todos aquellos medios físicos necesarios, que permitan solventar o mejorar dicha afección.

3. Escuela de Espalda

La Escuela de la Espalda es un programa de educación sanitaria, destinado a la población general y, preferentemente, a pacientes con dolencias de la espalda o colectivos predispuestos a padecerlas.

4. Acondicionamiento Cardiovascular

En este programa se planifican diferentes ejercicios físicos, de forma individual, bajo control y supervisión médica, al objeto de fortalecer los músculos y lograr un mejoramiento cardiovascular, alcanzando una rehabilitación cardíaca adecuada a los pronósticos de los pacientes.

5. Mantenimiento y dotación de los botiquines

Ubicados en los Centros Deportivos Municipales

Con la finalidad de analizar los servicios anteriormente descritos, este trabajo de investigación ha sido encomendado a la empresa eXCellennium S.L.U. (anteriormente Excellence Consultores de Gestión, S.L.U.) realizándose la recogida de datos entre los días 17 de enero y 18 de febrero de 2011.



Análisis de resultados 2010/2011

Características de la Muestra

Tamaño de la muestra: 357 registros válidos.

Distribución Media: Entre 30 y 40 encuestas válidas por Centro Deportivo Municipal visitado.

Extensión: 13 Servicios Médico-Deportivos, situados en Centros Deportivos Municipales

Estratificación: 6 % infantil, (< 14 años)
5 % jóvenes, (15 - 20 años)
52 % adultos, (21 - 64 años)
38% mayores (> 64 años)

Sexo: 63 % hombres
37 % mujeres



Análisis de resultados 2010/2011

Usuarios:

Los usuarios que acceden a los Servicios de Medicina Deportiva, **conocen su existencia** por la información facilitada en el propio Centro Deportivo Municipal (43 %), o por las recomendaciones dadas por personas cercanas (46 %).

Respecto a los **servicios que más conocen**, por orden de importancia, son los Reconocimientos Médico-Deportivos (45 %), el Programa de Acondicionamiento Cardiovascular (32 %), la Fisioterapia Deportiva (18 %) y la Escuela de Espalda (4 %).

Su utilización depende del grado de conocimiento: el 39 % solicitan los Reconocimientos Médico-Deportivos; el 36 %, el Programa de Acondicionamiento Cardiovascular, el 22 %; la Fisioterapia Deportiva y el 3 %, la Escuela de Espalda.

Los **motivos por los que solicitan este tipo de servicios** son la propia vigilancia de su salud (32 %) y la recomendación de su médico personal (37%).

En los Servicios de Fisioterapia Deportiva, en el Programa de Acondicionamiento Cardiovascular y en la Escuela de Espalda, existe un **porcentaje significativo de fidelización**, con un 41 % de usuarios que utilizan estos servicios durante más de 3 años.



Análisis de resultados 2010/2011

Grado de Satisfacción:

Los resultados de satisfacción, obtenidos en todos los Centros de Medicina Deportiva son contundentes, con mínimos que se sitúan por encima del 8,60 y máximos de 9,80 de puntuación media.

Un 96 % de los encuestados recomendaría los Servicios de Medicina Deportiva.

El **acceso a los servicios** médico-deportivos es valorado como **fácil y rápido**, dado que el **92 %** de los usuarios encuestados lo han logrado al primer intento, bien haciendo una solicitud en el propio Centro Deportivo, bien realizando una sola llamada telefónica.

En relación con el **tiempo de espera**, los resultados son excelentes: un 69 % de los encuestados manifiesta que la **atención ha sido casi inmediata y razonable, en un 86 % de los casos**, al recibir el servicio en menos de dos semanas.

Por otra parte, el **índice de anulación de citas** es **bastante bajo**, dado que del total de usuarios que han utilizado este tipo de servicios, **un 92 % manifiestan que nunca han cancelado** la cita previa.



Análisis de resultados **2010/2011**

Respecto a la **atención prestada por el personal**, los resultados son también bastante positivos: en un 97 % de los casos, los profesionales han utilizado un lenguaje claro con sus pacientes y la capacidad de actuación alcanza idéntica puntuación, con un 97 %.



Análisis de resultados 2010/2011

Conclusiones

- El estudio realizado en cuanto a los Servicios de Medicina Deportiva se ha realizado en un total de 13 Centros, obteniendo una **excelente valoración**, que se sitúa en unos mínimos **superiores al 8,60 y unos máximos cercanos al 9,80** de puntuación media.
- Los Servicios de Fisioterapia Deportiva, en el Programa de Acondicionamiento Cardiovascular y en la Escuela de Espalda, existe un **porcentaje significativo de fidelización**.
- Los **Servicios de Medicina Deportiva** son valorados como **rápidos y de fácil acceso**.
- Los **tiempos de espera**, respecto a las consultas de medicina general, aportan unos datos excelentes, siendo **en un 74 % inferior a 5 minutos**.
- La **atención personal** de los facultativos **recibe una valoración positiva, en un 97 % de los usuarios** encuestados.



**Encuesta de Satisfacción
del Usuario de los Servicios de
Medicina Deportiva
del Ayuntamiento de Madrid**





Explotación de Datos **2010/2011**

■ Datos Técnicos

Título del estudio:	Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid.
Objeto del estudio:	Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de los Centros de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid .
Órgano Promotor	Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid.
Tamaño de la muestra:	357 usuarios.
Universo:	24.345 asistencias de Medicina Deportiva, dispensadas en 2010.
Empresa responsable del proyecto:	eXCellennium S.L.U. (anteriormente exCellennium Consultores de Gestión, S.L.U.)



Explotación de Datos **2010/2011**

■ **Introducción**

Este informe complementa los resultados obtenidos de las encuestas realizadas durante los meses de enero y febrero de 2011 a los usuarios de los Centros de Medicina de la Actividad Física y del Deporte del Ayuntamiento de Madrid .

El informe realiza tanto apreciaciones de la metodología como interpretación de los datos resultantes de la explotación.

■ **Fechas de realización de la encuesta:**

Las encuestas se realizaron del 17 de enero al 11 de febrero de 2011.



Detalles de la muestra:

Explotación de Datos 2010/2011

	Realizado
Número de emplazamientos a cubrir:	13 Centros de Medicina Deportiva.
Número de encuestas a realizar:	En total, se han obtenido 357 registros válidos. (30 a 40 de media por Centro)



Explotación de Datos 2010/2011

Trabajo de campo

Cuadro resumen de fechas, centros y encuestas válidas, incluyéndose las fechas en las que se han realizado las encuestas.

FECHA	CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS
17 y 18 enero	Vicente del Bosque (Fuencarral-El Pardo)	31
17 enero - 18 Febrero	Pradillo (Chamartín)	16
17 enero - 18 Febrero	La Masó (Fuencarral-El Pardo)	25
17 enero - 18 Febrero	José María Cagigal (Moncloa-Aravaca)	39
24 enero - 18 Febrero	Moratalaz (Moratalaz)	33
24 enero - 18 Febrero	Pepu Hernández (San Blas)	31
24 enero - 18 Febrero	Almudena (Ciudad Lineal)	32
31 enero - 18 Febrero	Daoiz y Velarde II (Retiro)	18
31 enero - 18 Febrero	Gimnasio Moscardó (Salamanca)	9
31 enero - 18 Febrero	Francisco Fernández Ochoa (Carabanchel)	0 ^(*)
31 enero - 18 Febrero	Aluche (Latina)	30
17 enero - 18 Febrero	Palomeras (Puente de Vallecas)	30
17 enero - 18 Febrero	Concepción (Ciudad Lineal)	30
17 enero - 18 Febrero	Centro Integrado Arganzuela (Arganzuela)	33

^(*) Francisco Fernández Ochoa solo cuenta con Fisioterapia y en estas fechas no hubo citaciones solicitadas.

[Volver a sumario](#)

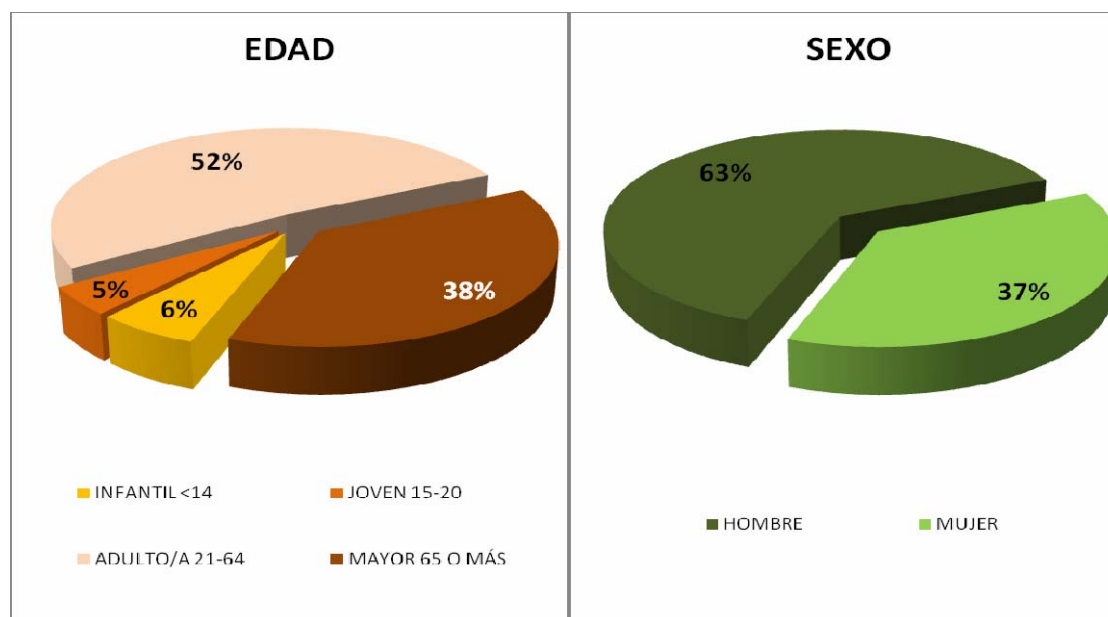


Explotación de Datos 2010/2011

Interpretación de Datos

Composición de la muestra: edad y el sexo de la persona entrevistada

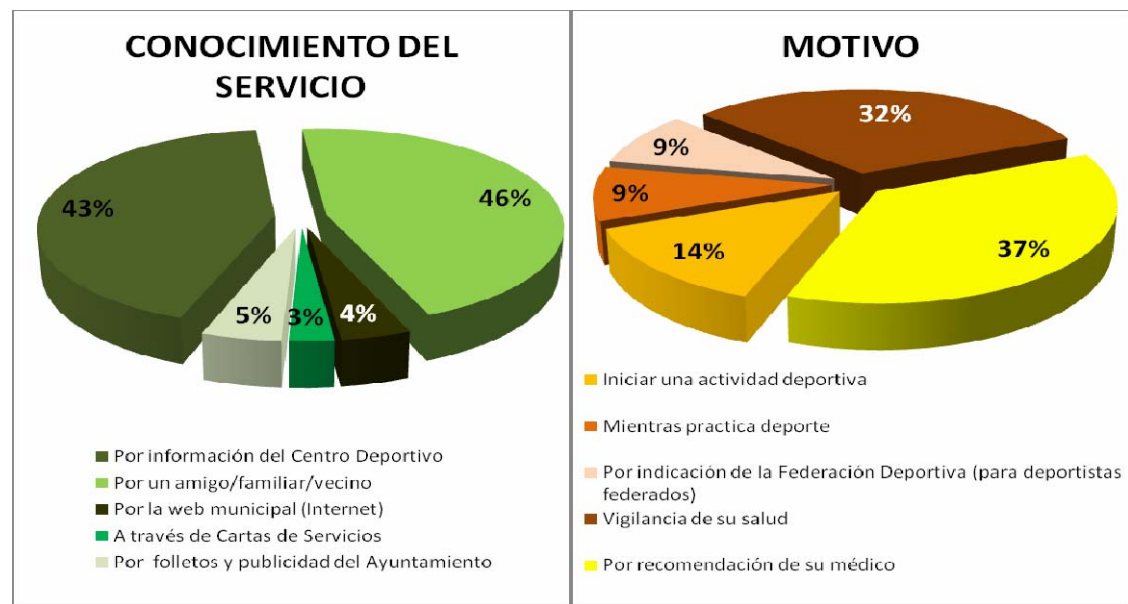
- La encuesta la han respondido en un 6 %, usuarios infantiles; en un 5 %, jóvenes entre 15 y 20 años ; en un 52 %, adultos entre 21 y 64 años y en un 38 %, mayores de 64 años .
- Los usuarios encuestados son en un 63 % de hombres y un 37 % mujeres.





Explotación de Datos 2010/2011

Cómo conoció el servicio del Centro y motivo de su utilización



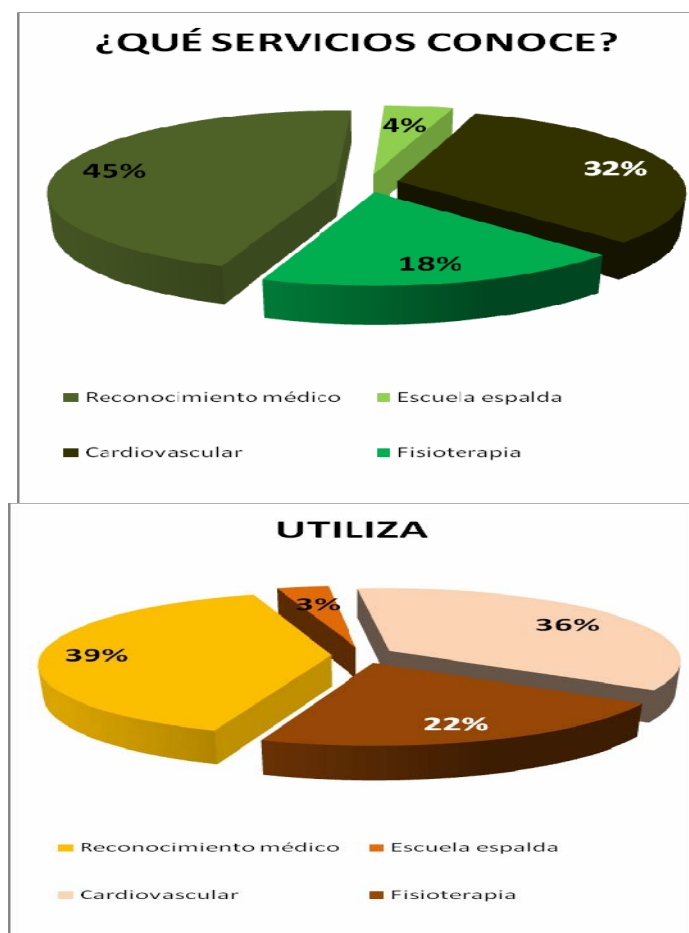
- Los usuarios llegan al servicio médico por información del propio Centro Deportivo (43 %) y a través de recomendaciones de personas cercanas (46 %).

Sus intereses son la recomendación de su médico (37 %) y la propia vigilancia de su salud (32 %).



Explotación de Datos 2010/2011

Cuáles son los servicios que conocen y utilizan



- Los servicios que más conocen los usuarios son:
 - El Reconocimiento Médico- Deportivo (43 %).
 - El Programa de Acondicionamiento Cardiovascular (32 %)
 - El Servicio de Fisioterapia Deportiva (18 %)
 - La Escuela de Espalda (4 %).
- Los servicios que utilizan son los que realmente conocen:
 - El 39 % de las personas encuestadas utiliza el Reconocimiento Médico Deportivo
 - El 36 % utiliza el Programa de Acondicionamiento Cardiovascular.
 - Un 22 % utiliza el Servicio de Fisioterapia Deportiva.
 - Un 3 % utiliza la Escuela de Espalda.

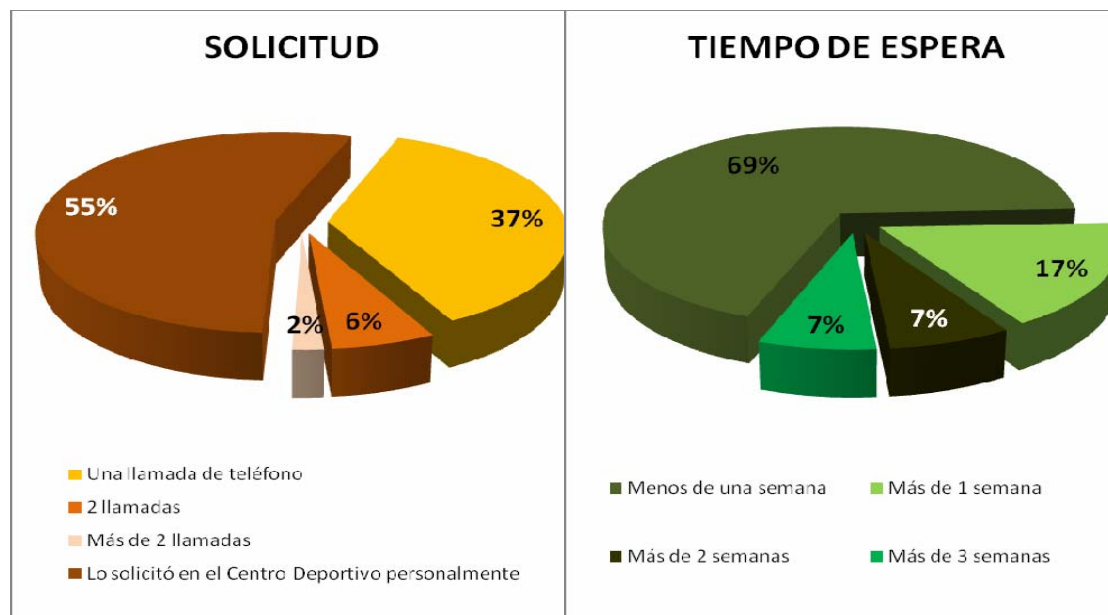


Explotación de Datos 2010/2011

Tiempo necesario para obtener la cita y tiempo de espera hasta recibir el servicio

- El **acceso** se puede valorar como **fácil/rápido** (92 % en el primer intento).

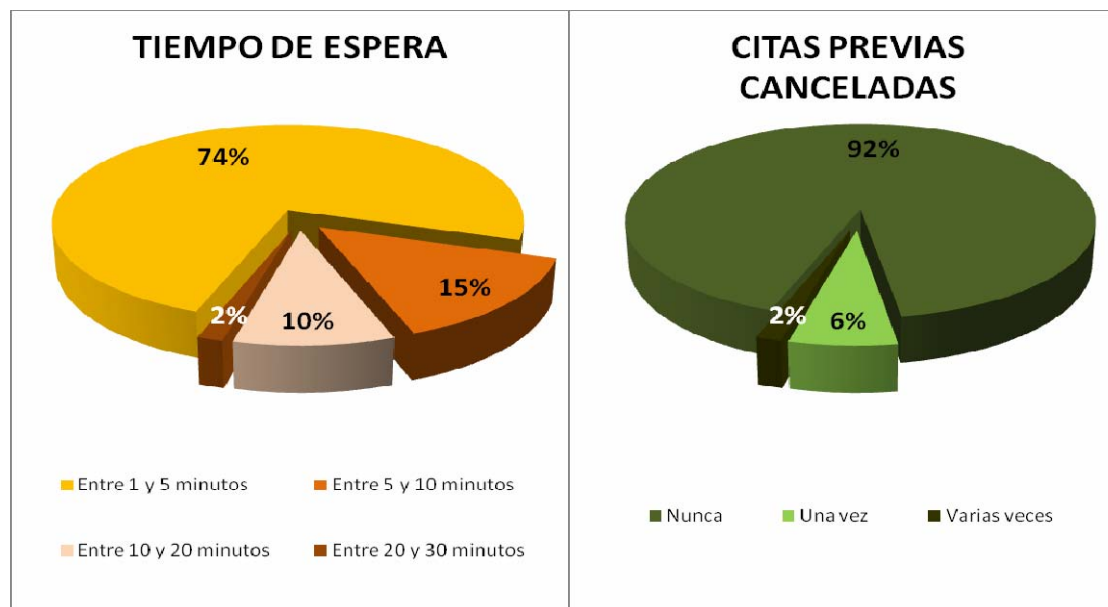
En cuanto al **tiempo de espera**, la **atención es casi inmediata**, en el 69 % de los casos y razonable, en un 86 % (menos de 2 semanas).





Explotación de Datos 2010/2011

Tiempo de espera desde la cita hasta el comienzo del servicio y citas previas canceladas



- Los **tiempos de espera** son excelentes (**74 % inferior a 5 minutos**).
- El **índice de anulación** de citas es bastante bajo (**92 % nunca**).



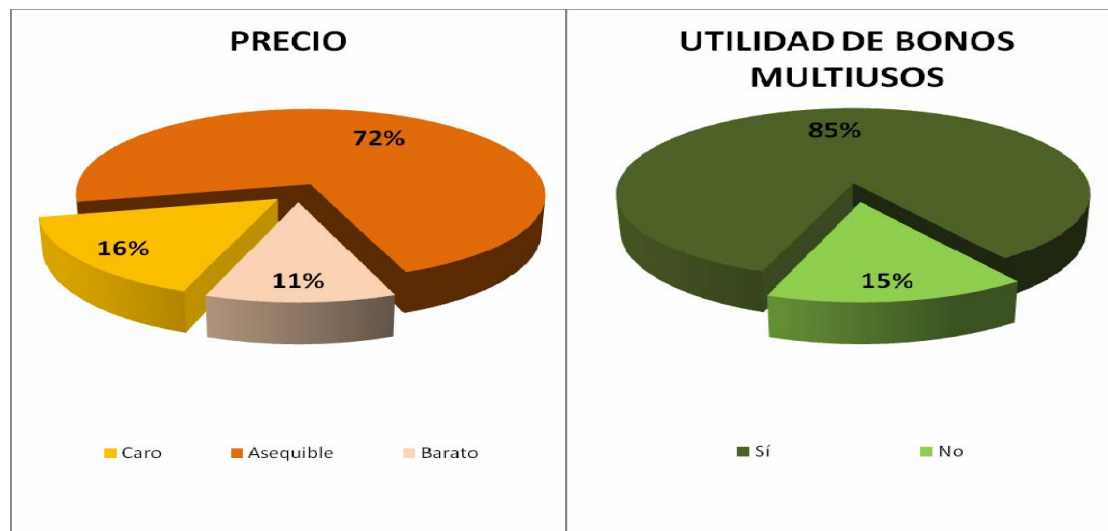
- Los usuarios encuestados han percibido de los profesionales la utilización de un lenguaje claro (97 %), capacidad de actuación (97 %) y el empleo de material suficiente (88 %).



Explotación de Datos 2010/2011

Precio del servicio y utilidad de los Bonos Multiusos

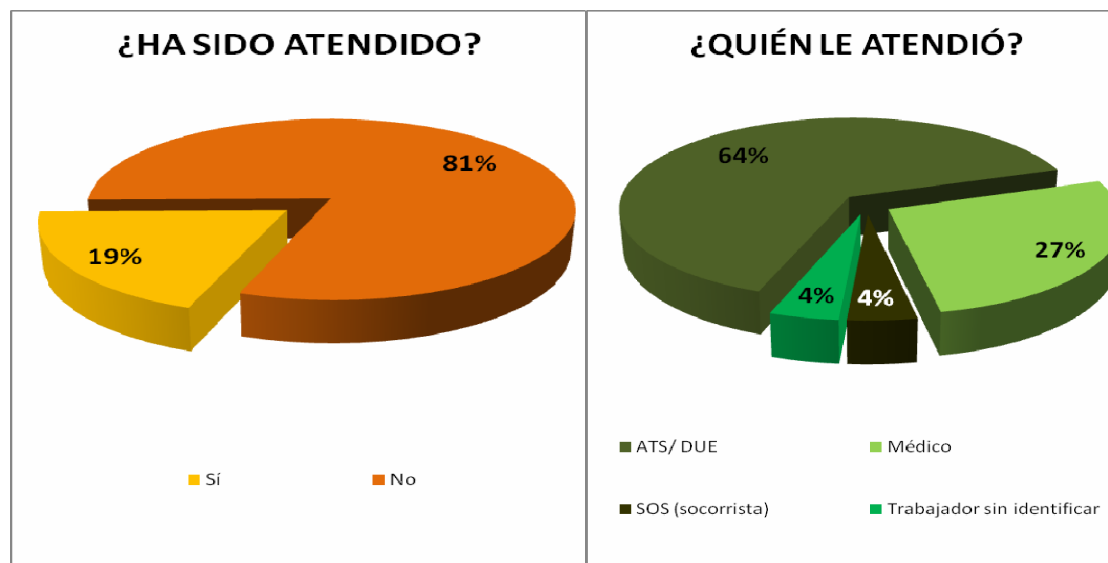
- El 72 % de los encuestados considera asequible el precio de los servicios.
- Un 85 % de los encuestados entiende que los Bonos Multiusos más económicos facilitarían el acceso a los servicios.





Explotación de Datos 2010/2011

Atención recibida en caso de urgencia y personal que ha prestado el servicio

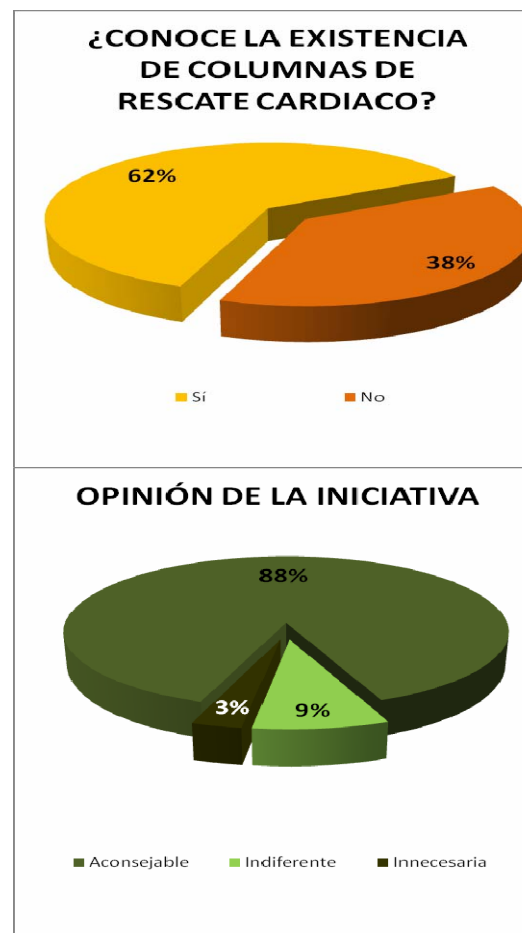


- En la mayoría de los casos atendidos como urgentes, los usuarios han percibido que el personal era cualificado y en un 27 %, eran atendidos por personal incluso de alta capacitación (médicos).



Explotación de Datos 2010/2011

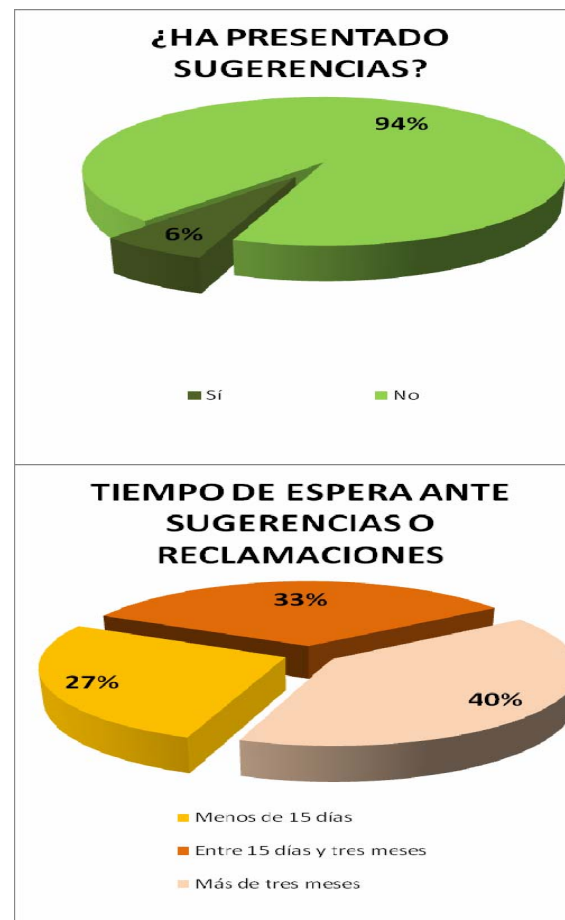
Conocimiento de las columnas de rescate cardíaco y su opinión sobre la iniciativa.





Explotación de Datos 2010/2011

Sugerencias y reclamaciones y tiempo de espera hasta recibir una respuesta





Explotación de Datos 2010/2011

¿Considera recomendables los Servicios de Medicina Deportiva?



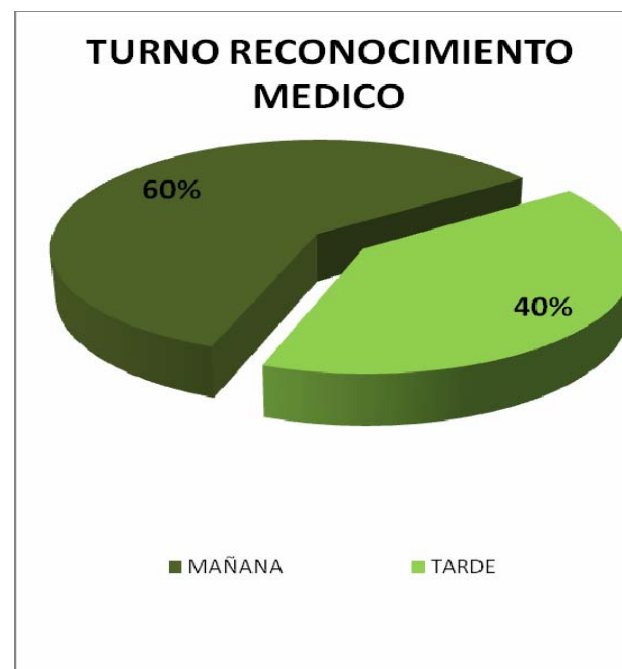
- Un 96 % de los usuarios recomendaría este servicio.
- **Los resultados inducen a interpretar un alto grado de satisfacción**, respecto a los Servicios de Medicina Deportiva.



Usuarios de Reconocimientos Médicos

Explotación de Datos **2010/2011**

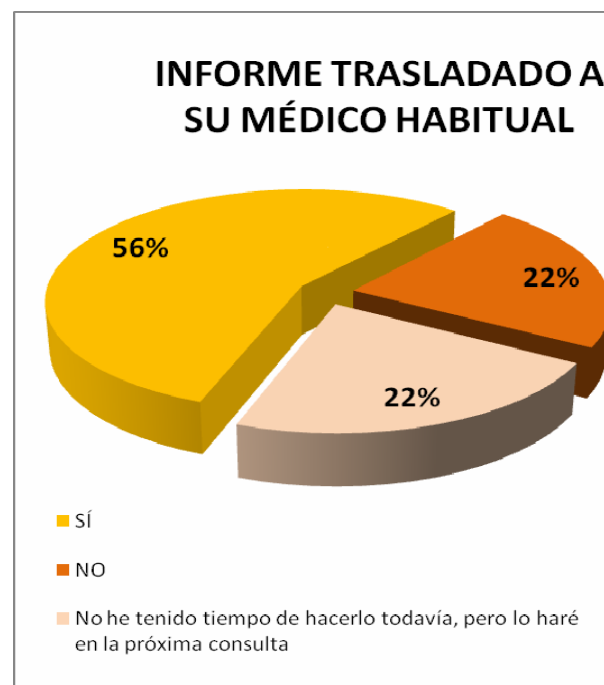
Ámbito temporal



- El 60 % de los usuarios que se sometieron a Reconocimiento Médico, lo hizo en turno de mañana.



Explotación de Datos 2010/2011 Informes Médicos



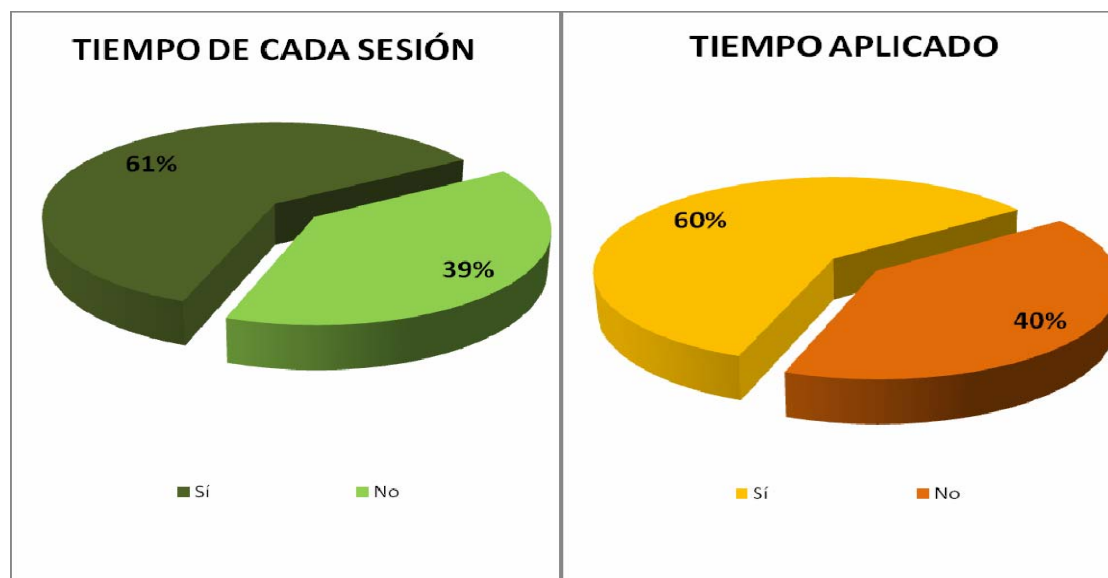
- El 56 % de los usuarios puso en conocimiento de su médico de cabecera posteriormente las indicaciones prescritas en el reconocimiento recibido.



Explotación de Datos 2010/2011

Usuarios del Servicio de Fisioterapia, del Programa de Acondicionamiento Cardiovascular y de la Escuela de Espalda

Duración de la sesión: Adecuación y suficiencia

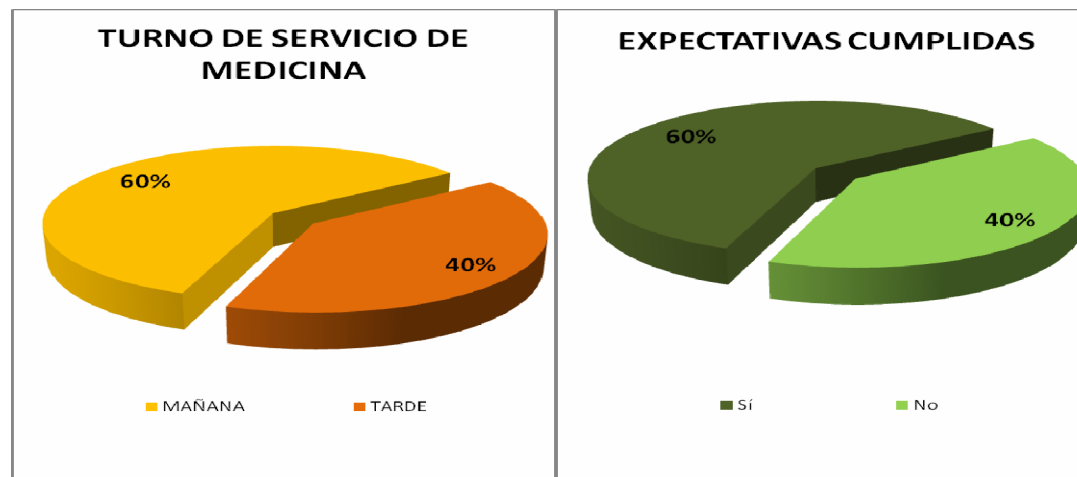


- El 61 % de los usuarios estima adecuado el tiempo dedicado en cada sesión y un 60 %, lo considera acorde a la dolencia padecida.



Explotación de Datos 2010/2011

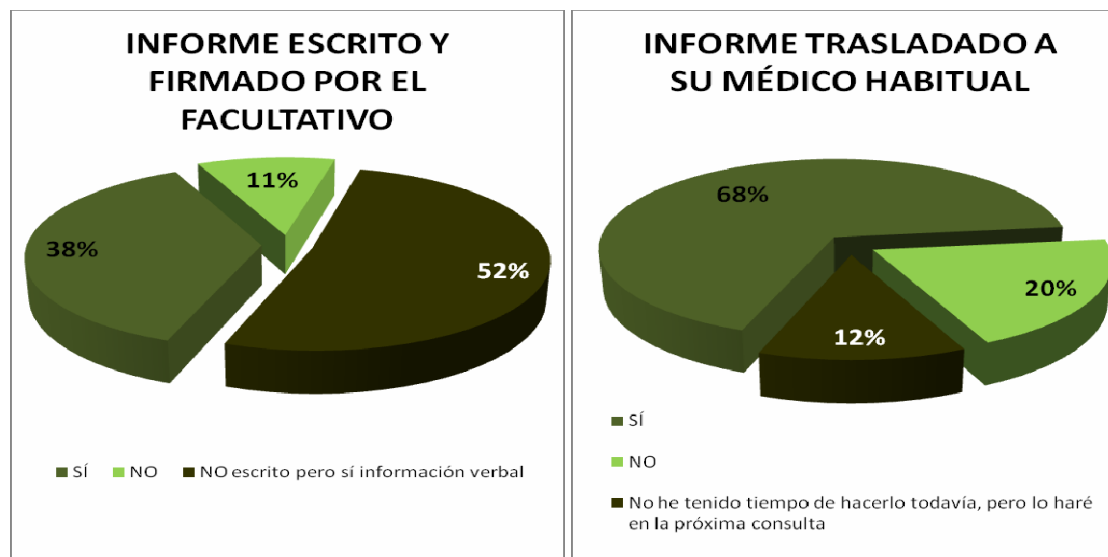
Ámbito temporal y grado de cumplimiento de las expectativas sobre el servicio.



- Un 60 % de los usuarios prefiere recibir estos servicios en turno de mañana; porcentaje que coincide con el de aquellos que vieron cumplidas sus expectativas al recibirlos.



Explotación de Datos 2010/2011 Informes Médicos



- Un 90 % de los usuarios entiende haber recibido cumplida información, bien escrita, bien oralmente.
- El 68 % de los encuestados puso en conocimiento de su médico de cabecera las indicaciones recibidas y un 12 % adicional, lo haría en la próxima consulta.



Explotación de Datos 2010/2011 Tiempo de utilización de estos servicios

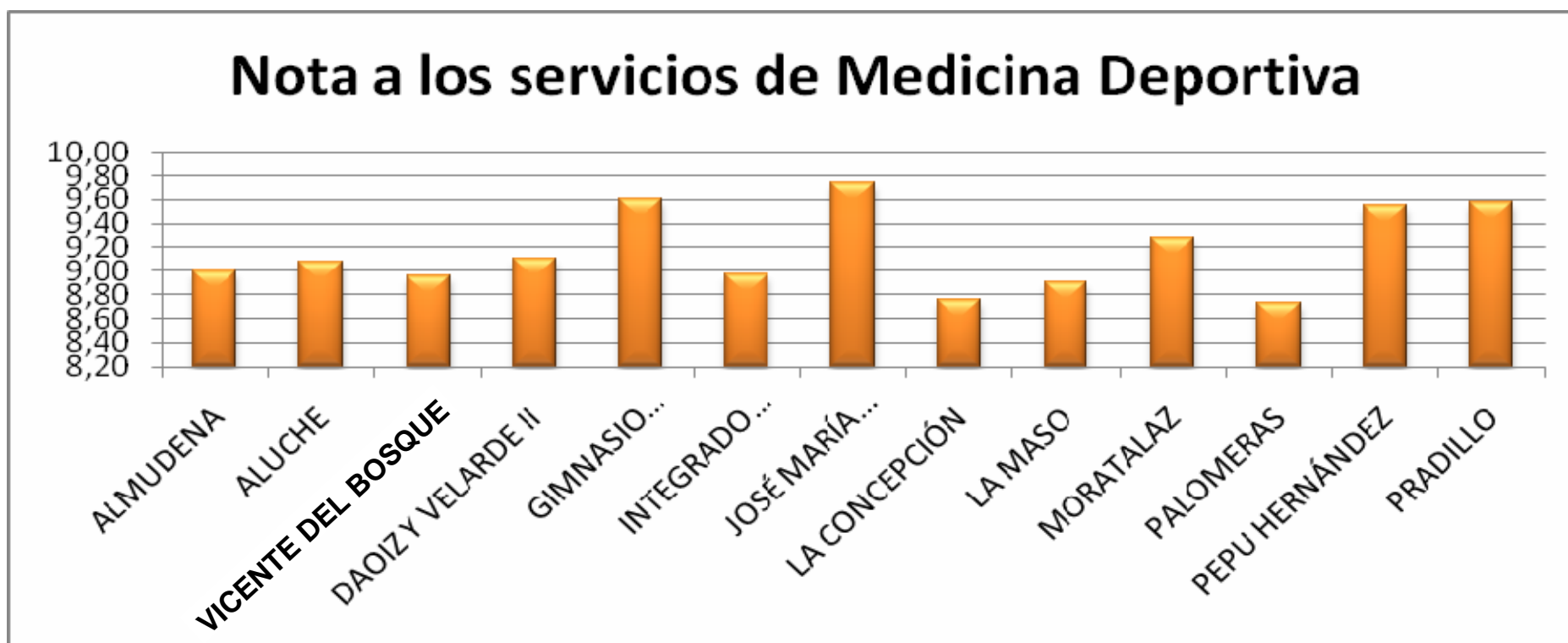


- En la prestación de este tipo de servicios, existe un **buen nivel de fidelización** de los usuarios, dado que un 77 % los ha utilizado por un tiempo superior a un año y un **41 % los utilizan entre 1 y 3 años**.



Explotación de Datos **2010/2011**

Valoraciones medias globales, respecto a los Servicios de Medicina Deportiva





Explotación de Datos **2010/2011**

Agradecimiento:

Todo el equipo del proyecto quiere agradecer la colaboración y la buena acogida que algunos directores, personal facultativo y otros empleados de los Centros Deportivos del Ayuntamiento de Madrid, han dispensado a las personas que han estado realizando el trabajo de campo.

También manifiesta su agradecimiento a todos los colaboradores externos que han trabajado en el proceso de recogida y tabulación de los datos.