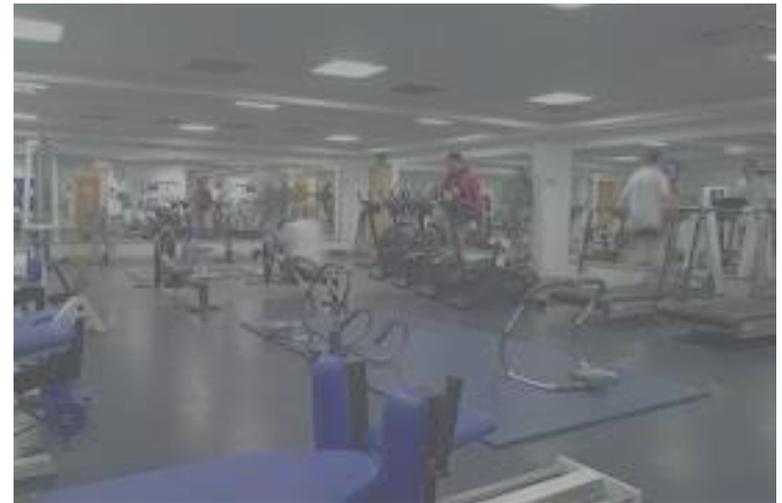


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA DE SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES 2018 - 2019

- 1. Introducción y Objetivos**
- 2. Metodología**
- 3. Resultados**
- 4. Conclusiones**
- 5. Tabla resumen de valoraciones**

1.

Introducción y Objetivos



1. Introducción

- ❑ El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad dependiente de la Dirección General de Deportes, ha encargado la realización del estudio sobre la satisfacción de los ciudadanía con los servicios de medicina deportiva en Centros Deportivos Municipales.
- ❑ El estudio, con una metodología definida y contrastada en oleadas anteriores, ha venido siendo realizado desde el ejercicio 2008, interrumpidamente.
- ❑ El trabajo de campo se ha desarrollado del 4 de febrero al 26 de marzo de 2019.

1. Objetivos

- ❑ Como objetivo fundamental del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de medicina deportiva en una muestra de Centros Deportivos Municipales de Madrid.

- ❑ De manera mas concreta, conocer el grado de satisfacción con los siguientes servicios y programas:
 1. Reconocimientos médicos
 2. Acondicionamiento cardiovascular
 3. Fisioterapia
 4. Escuela de espalda

2. Metodología



2. Metodología

❑ **Universo**

El universo del estudio han sido personas usuarias de servicios médicos en Centros Deportivos Municipales durante el período de cumplimentación de las encuestas.

❑ **Ámbito**

Se han llevado a cabo encuestas en 11 Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid de gestión directa e indirecta

❑ **Tamaño muestral previsto**

Se planificó la cumplimentación de 300 a 500 encuestas válidas en total

2. Metodología

- ❑ Para la muestra planteada (300n – 500n), el margen de error en el supuesto de $p=q=0.5$, con un nivel de confianza del 95,5% será de: +/- 5,64% al +/- 4,35% para un universo finito (38.902 personas usuarias).
- ❑ Durante el año 2018 hubo 38.902 personas usuarias en estos servicios de medicina deportiva.
- ❑ Se ha empleado una metodología cuantitativa consistente en la utilización de cuestionarios en papel.
- ❑ Estos cuestionarios han sido entregados en los servicios médicos, por parte de los profesionales médicos a personas usuarias que han hecho uso de los servicios en las fechas de recogidas de datos.

2. Metodología

Tamaño muestral real

- ❑ Finalmente la muestra conseguida ha sido de 320 encuestas válidas, correspondiendo 158 encuestas a personas usuarias de los servicios de reconocimientos médicos y 162 las encuestas restantes a personas usuarias del Programa de acondicionamiento cardiovascular, servicios de fisioterapia y Programa escuela de espalda
- ❑ Esta muestra obtenida (320n), presenta un margen de error, en el supuesto de $p=q=0.5$, con un nivel de confianza del 95,5%, de +/- 5,46% para un universo finito (38.902 usuarias/os)

2. Metodología

| DISTRITO | CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL | RECONOCIMIENTOS MÉDICOS | ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA | TOTAL POR CENTRO |
|----------------------|----------------------------|-------------------------|---|------------------|
| ARGANZUELA | MARQUES DE SAMARANCH | | 20 | 20 |
| RETIRO | DAOIZ Y VELARDE 1 | | 33 | 33 |
| SALAMANCA | GIMNASIO MOSCARDO | 6 | 7 | 13 |
| CHAMARTÍN | PRADILLO | 20 | 25 | 45 |
| FUENCARRAL- EL PARDO | LA MASO | | 20 | 20 |
| LATINA. | ALUCHE | 25 | 11 | 36 |
| VILLAVERDE | PLATA Y CASTAÑAR | 9 | 21 | 30 |
| MORATALAZ | MORATALAZ | 18 | 11 | 29 |
| CIUDAD LINEAL | CONCEPCION | 18 | 14 | 32 |
| FUENCARRAL- EL PARDO | VICENTE DEL BOSQUE | 19 | | 19 |
| PUENTE DE VALLECAS | PALOMERAS | 43 | | 43 |
| TOTAL | | 158 | 162 | 320 |

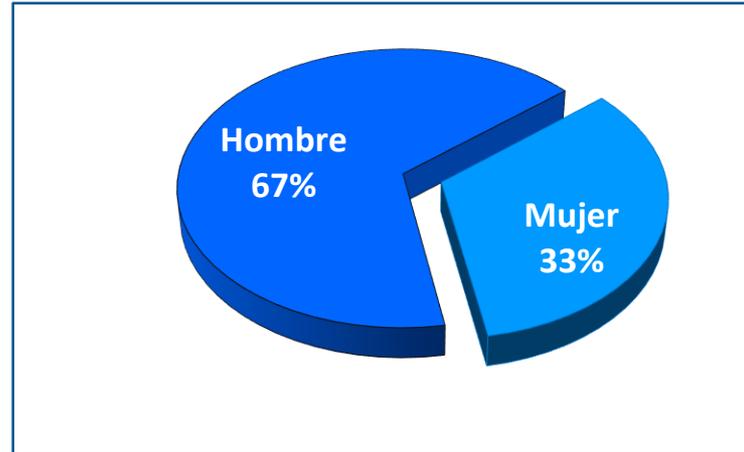
3.

Resultados

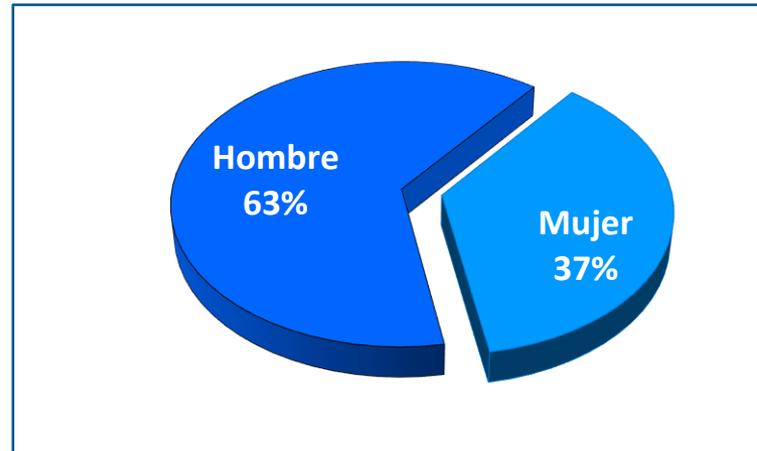


Resultados totales - Género y Edad

PERFIL DE LOS USUARIOS - GÉNERO



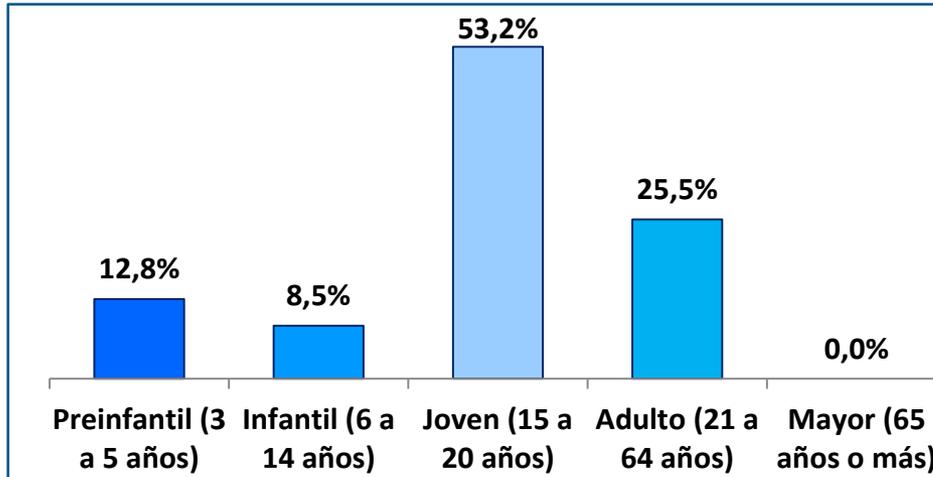
RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS



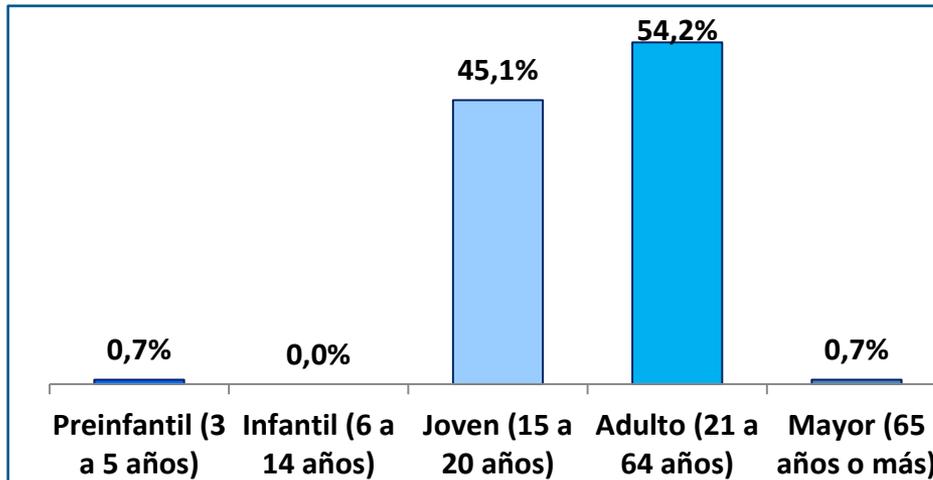
ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDA

Resultados totales - Género y Edad

PERFIL DE LOS USUARIOS - EDAD



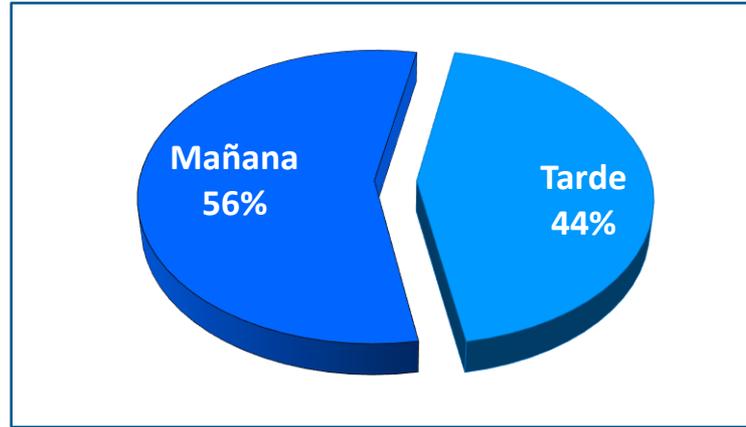
**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



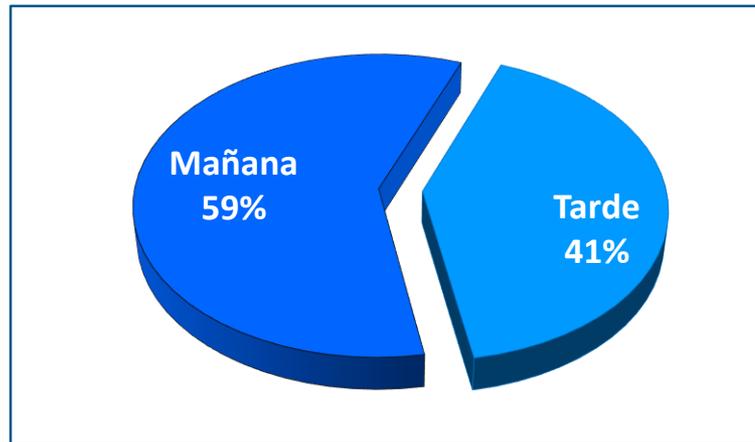
**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDA**

Resultados totales

PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS- HORARIO



RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS

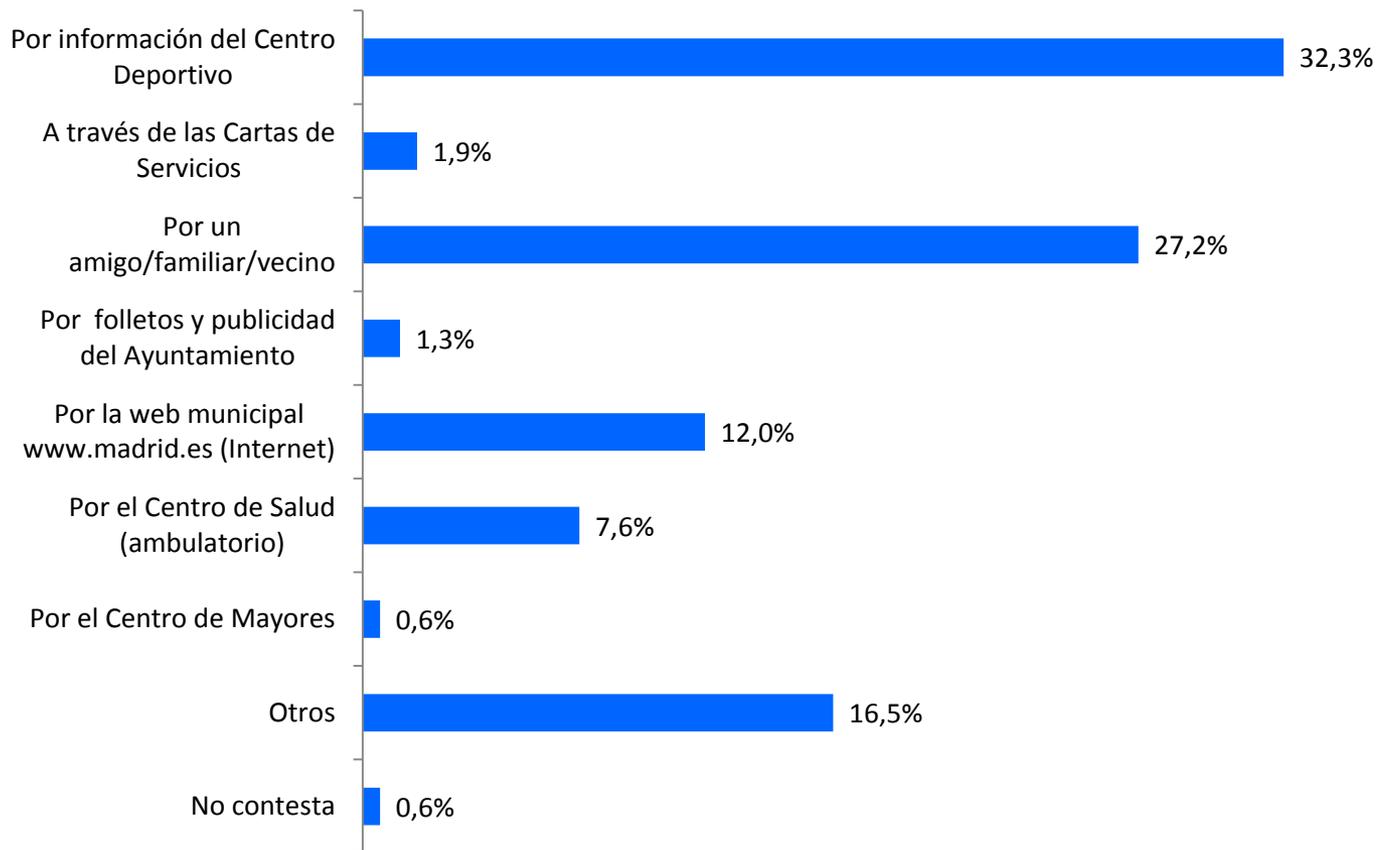


ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDA

Resultados totales

¿CÓMO CONOCIÓ USTED LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA?

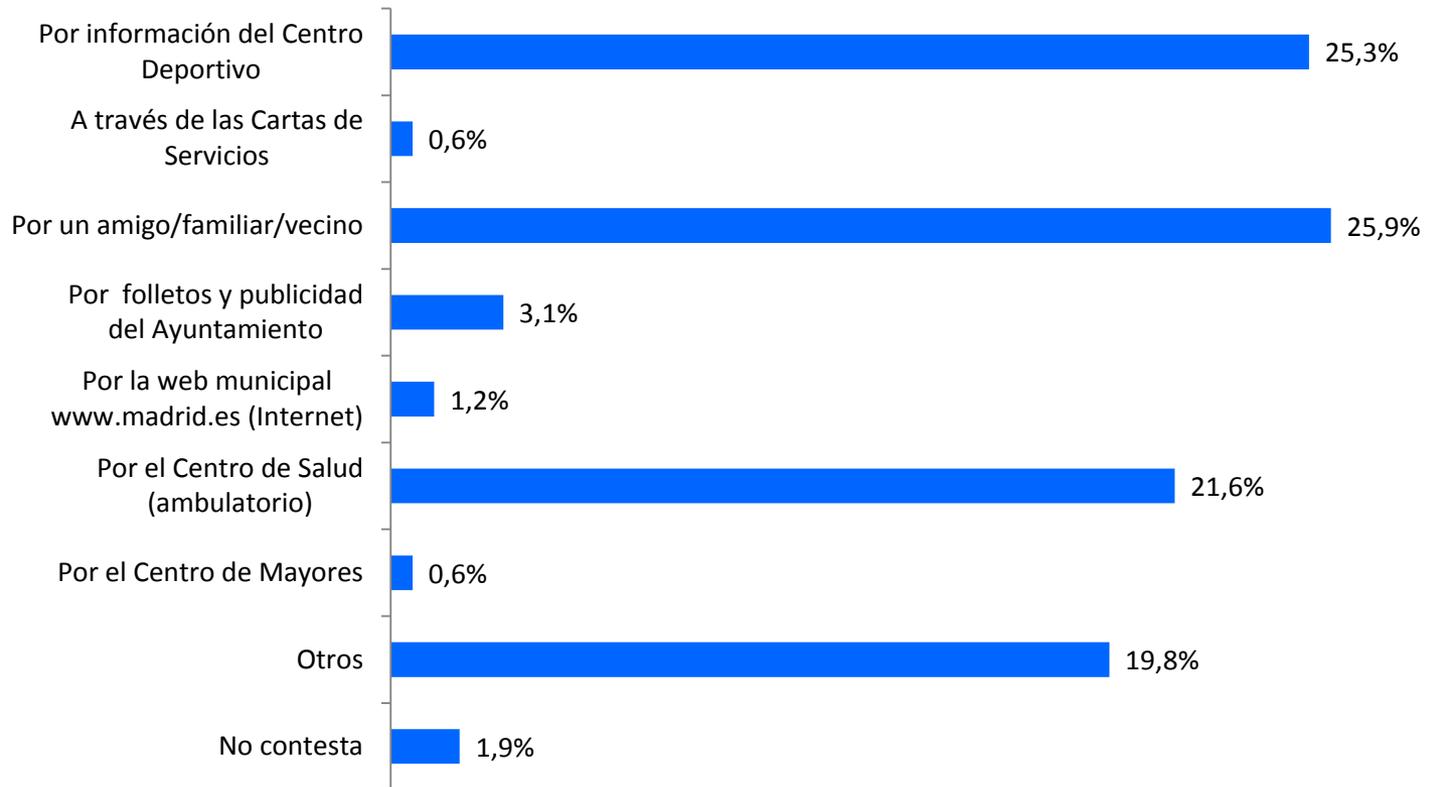
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



Resultados totales

¿CÓMO CONOCIÓ USTED LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA?

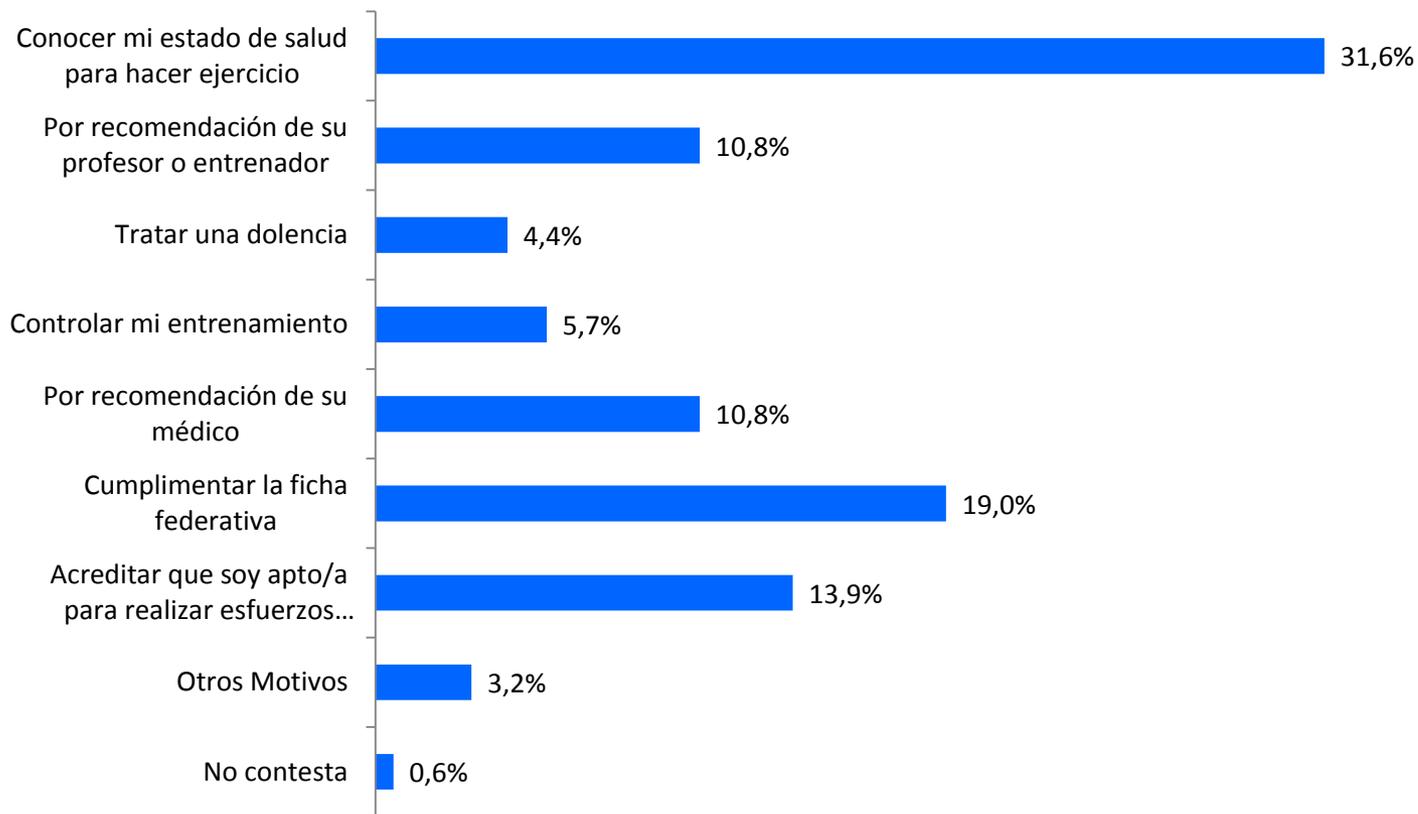
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



Resultados totales

ACUDE A LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE MEDICINA DEPORTIVA PARA:

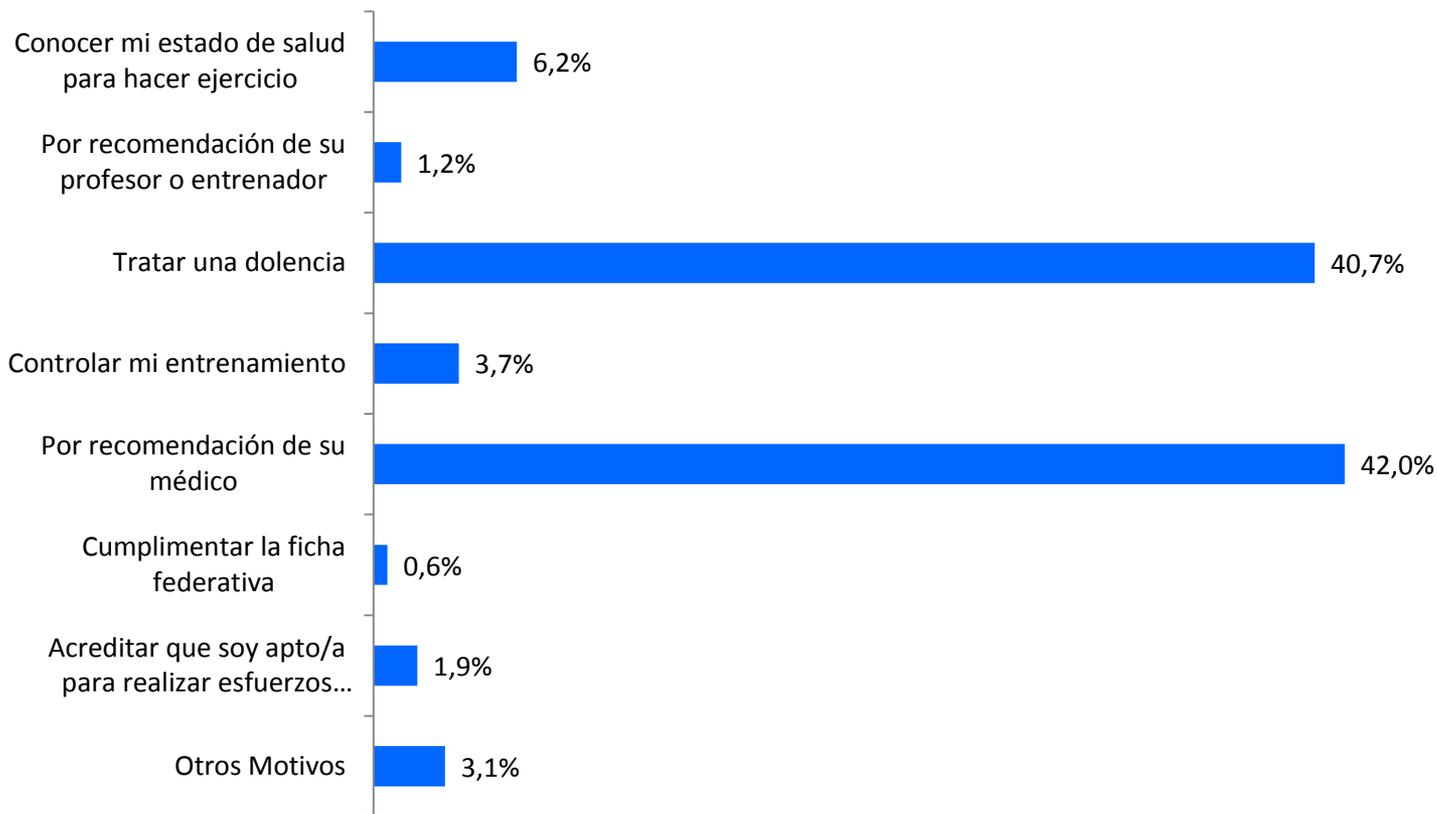
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



Resultados totales

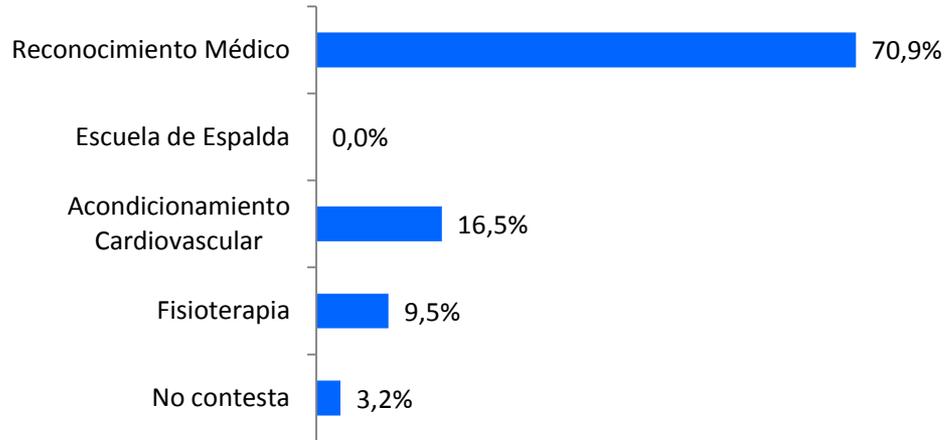
ACUDE A LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE MEDICINA DEPORTIVA PARA:

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

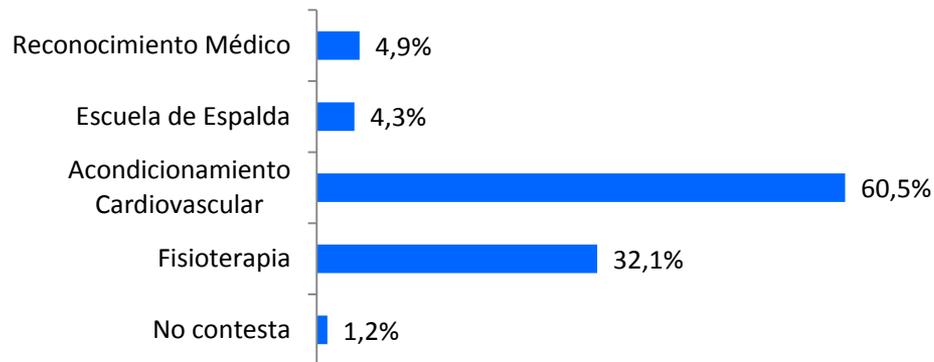


Resultados totales

¿QUÉ SERVICIO/S DE MEDICINA DEPORTIVA CONOCE?



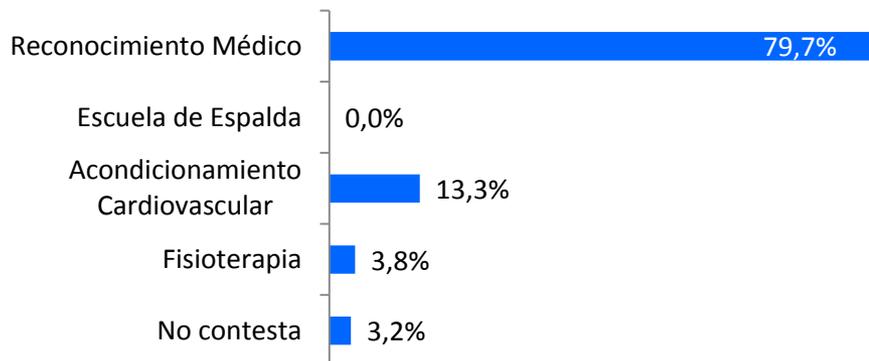
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



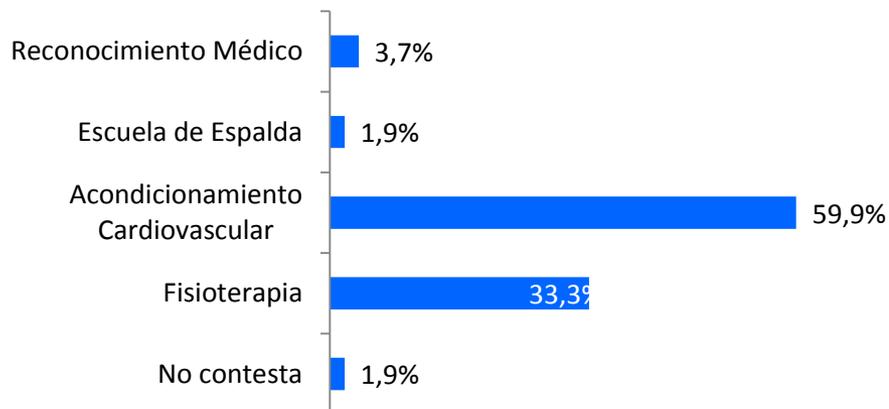
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

Resultados totales

¿Y CUÁLES HA UTILIZADO?



**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**

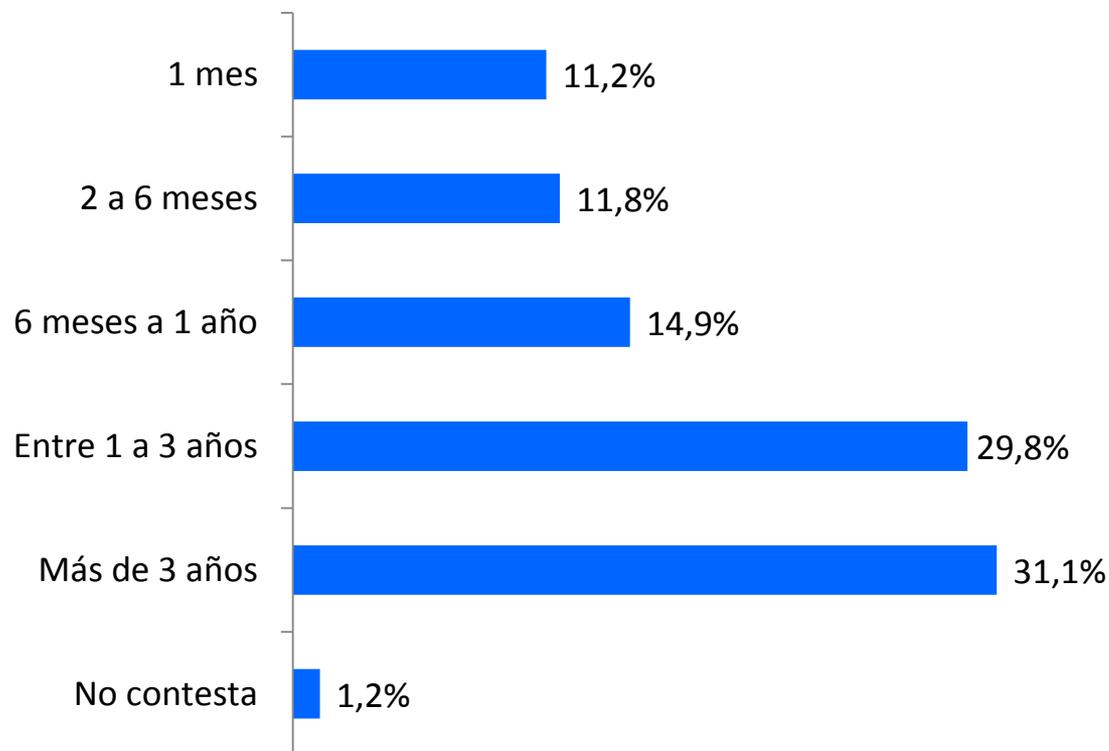


**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDA**

Resultados totales

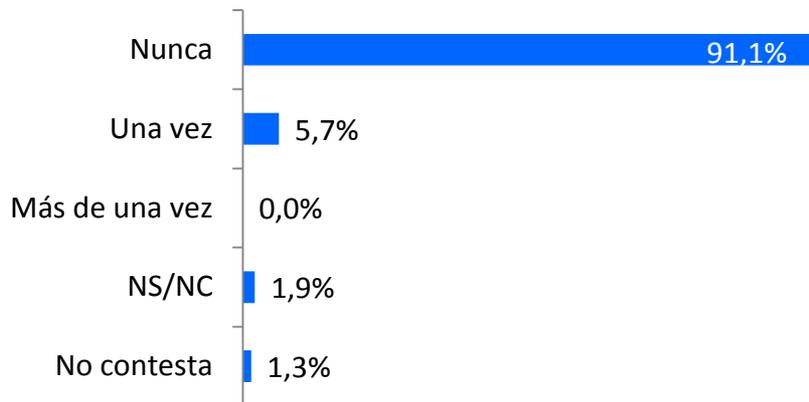
¿DESDE CUÁNDO VIENE HACIENDO USO DE ESTOS SERVICIOS?

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

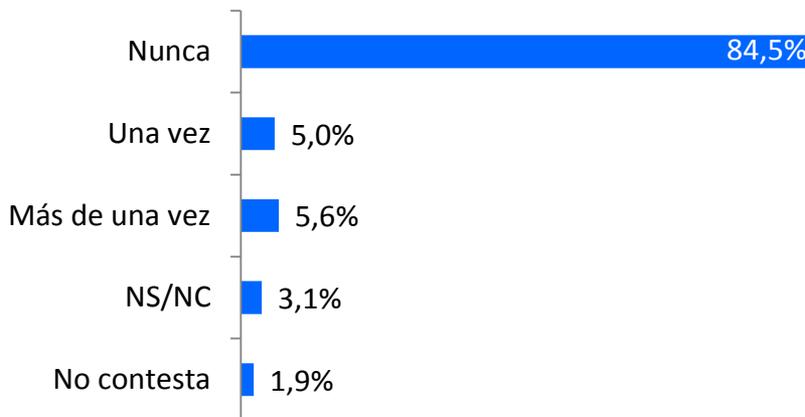


Resultados totales

¿LE HAN CANCELADO ALGUNA VEZ LAS CITAS PREVIAS?



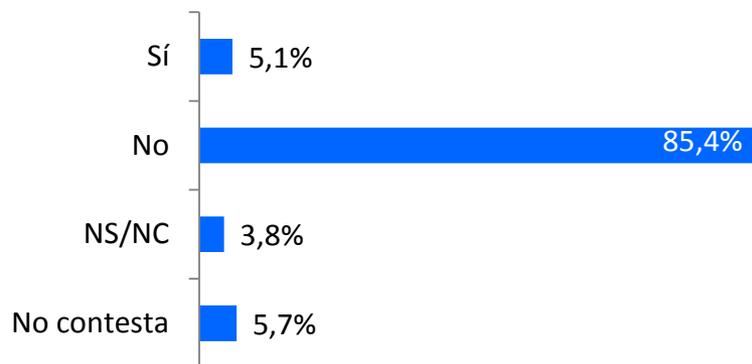
**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



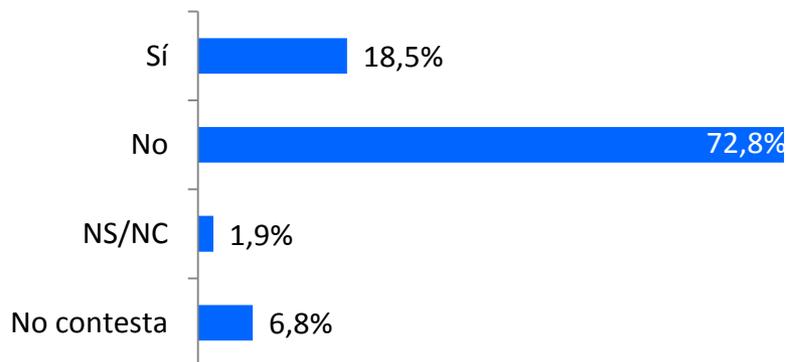
**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDA**

Resultados totales

¿EN ALGUNA OCASIÓN NO SE HA PRESTADO EL SERVICIO POR FALTA DE MATERIAL O AVERÍA DEL MISMO?



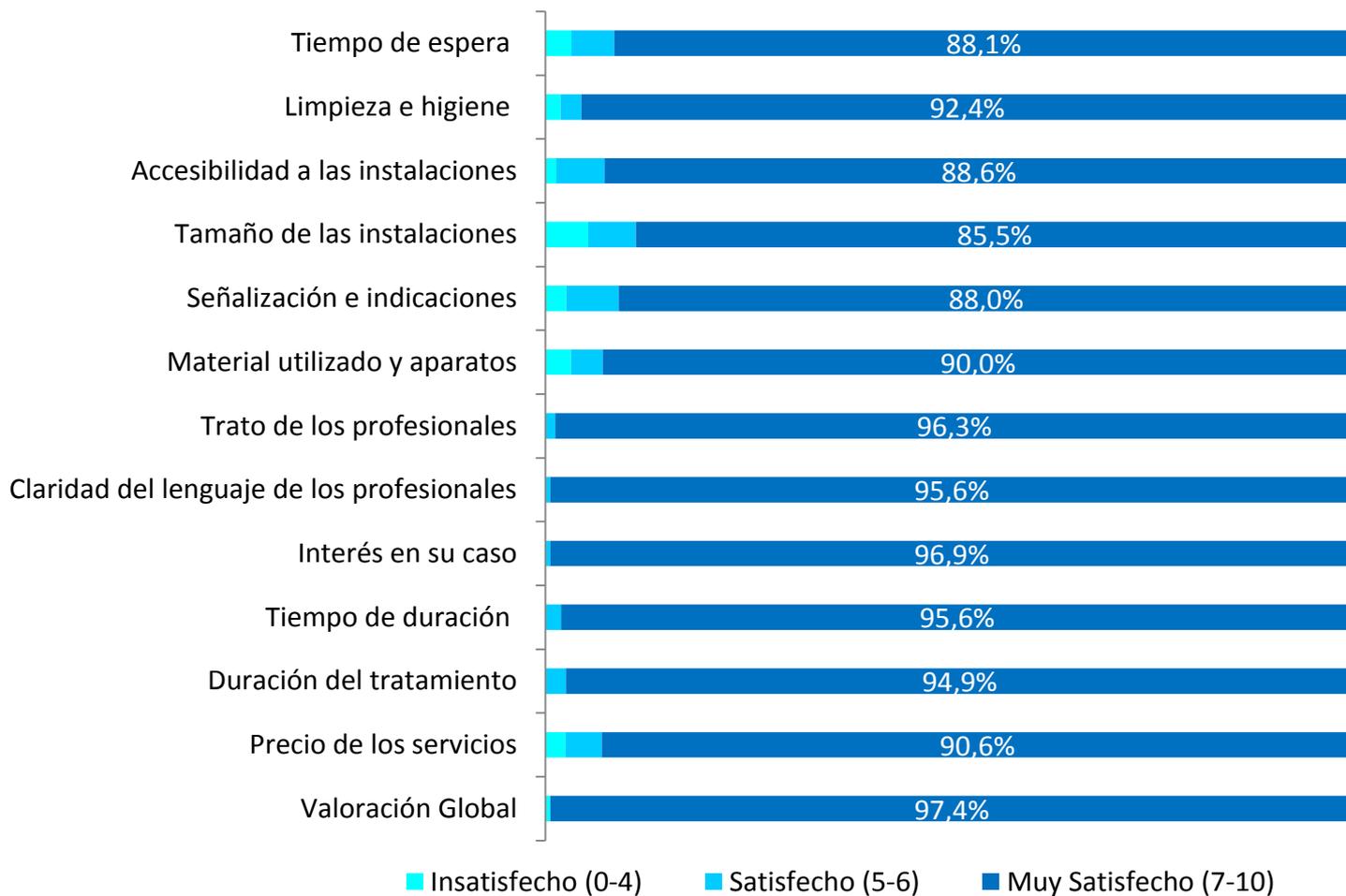
**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDA**

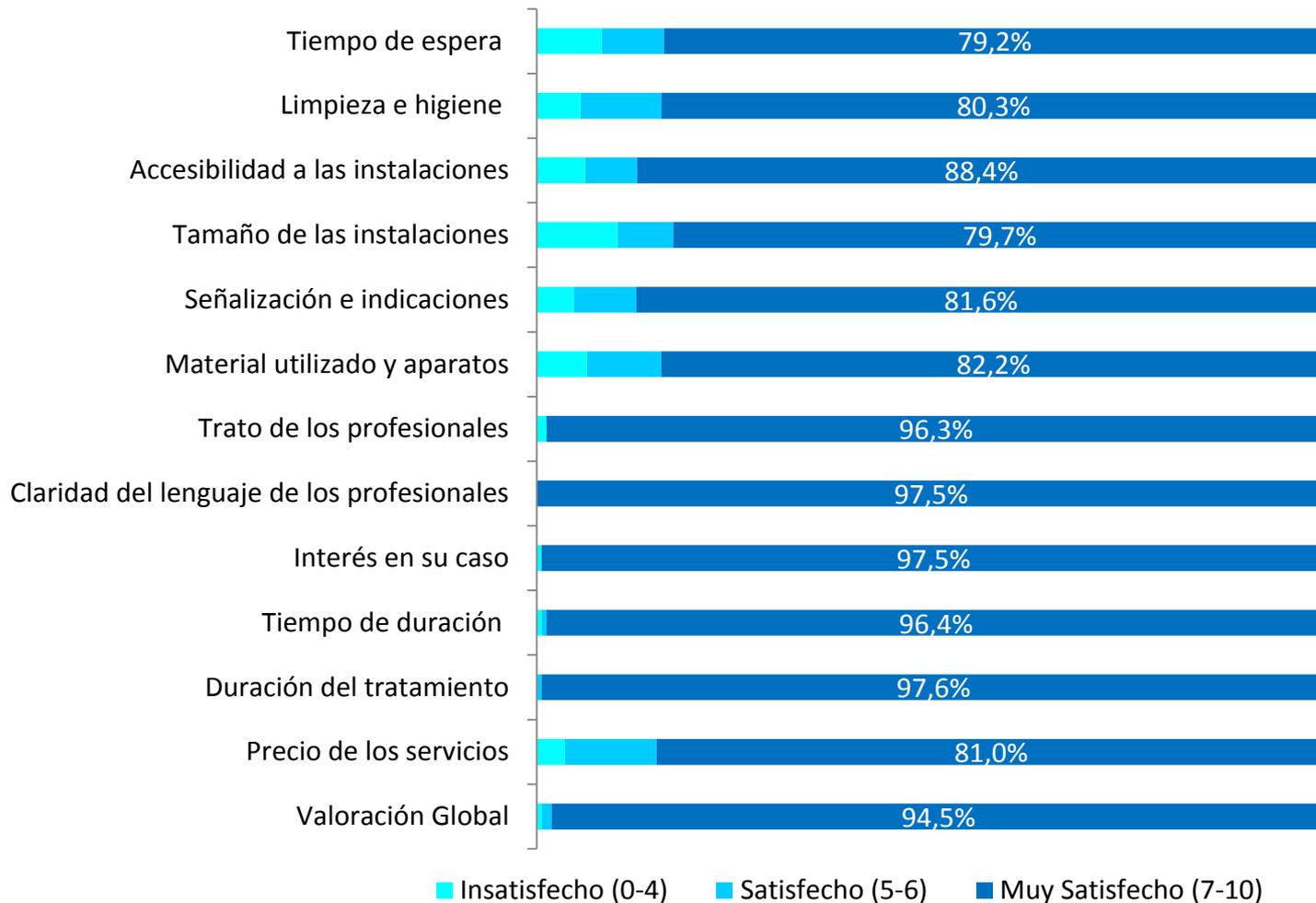
Resultados totales – Satisfacción usuarios/as (% de personas que se declaran muy satisfechas)

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



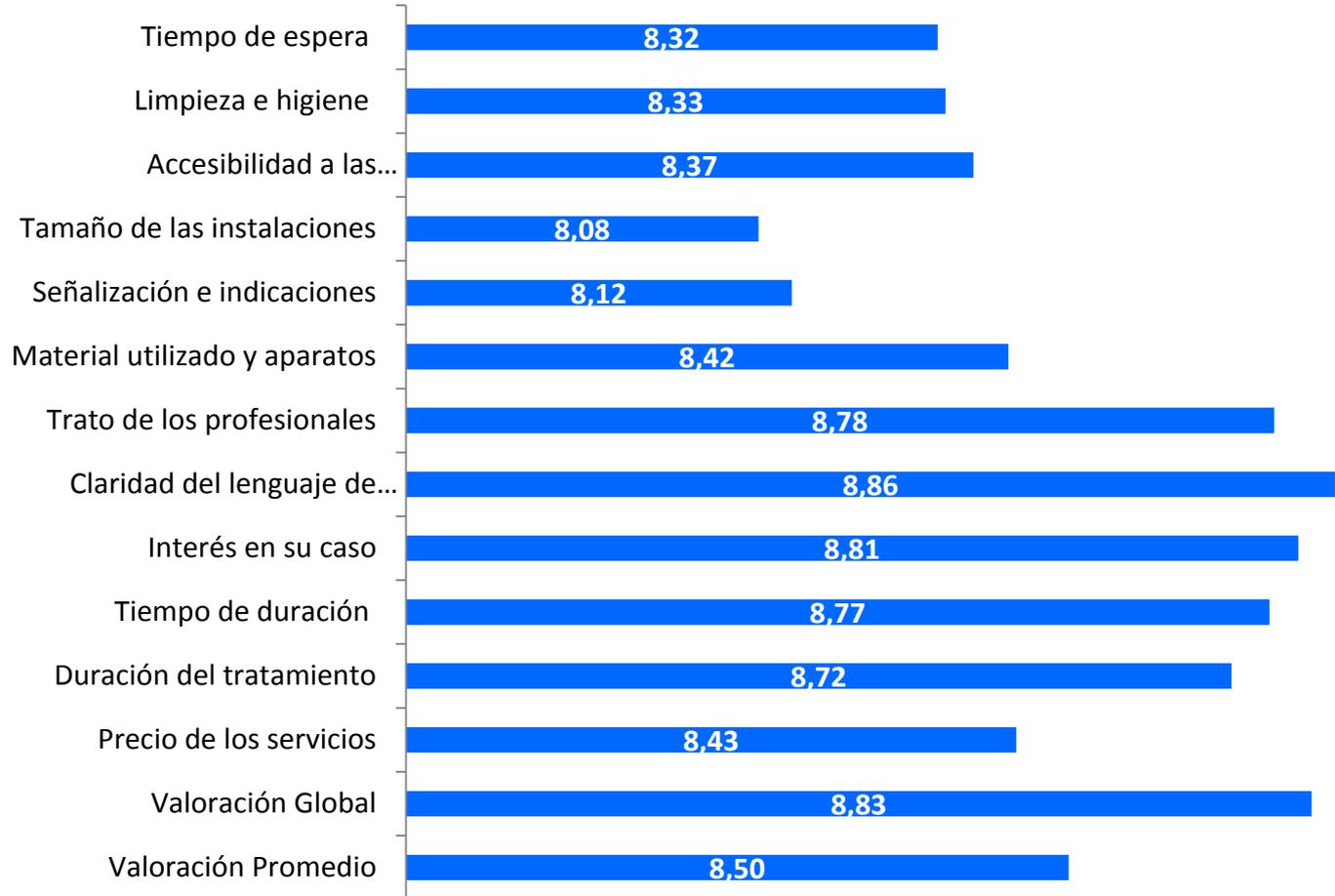
Resultados totales – Satisfacción usuarios/as (% de personas que se declaran muy satisfechas)

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



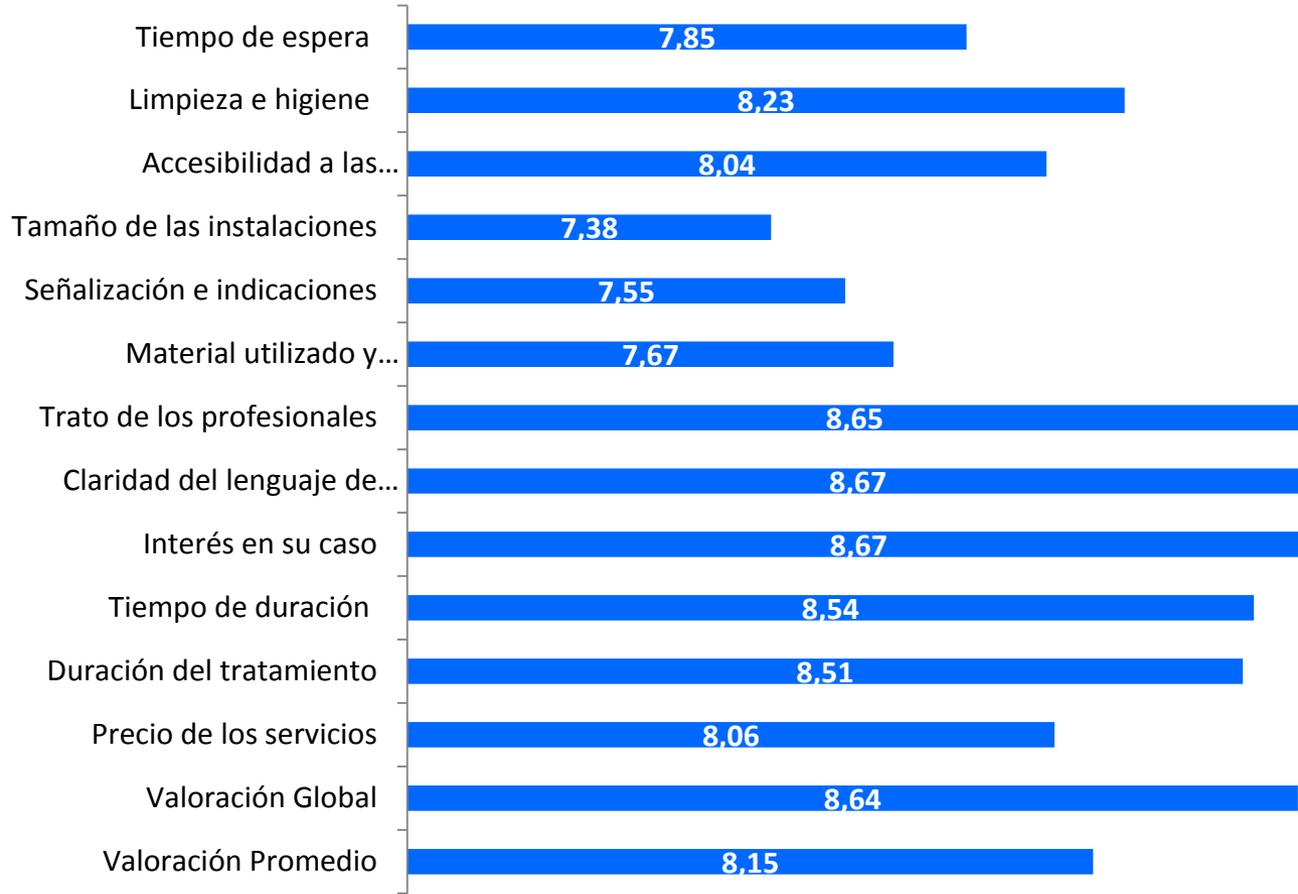
Resultados totales – Satisfacción usuarios (valoración media otorgada por la ciudadanía)

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



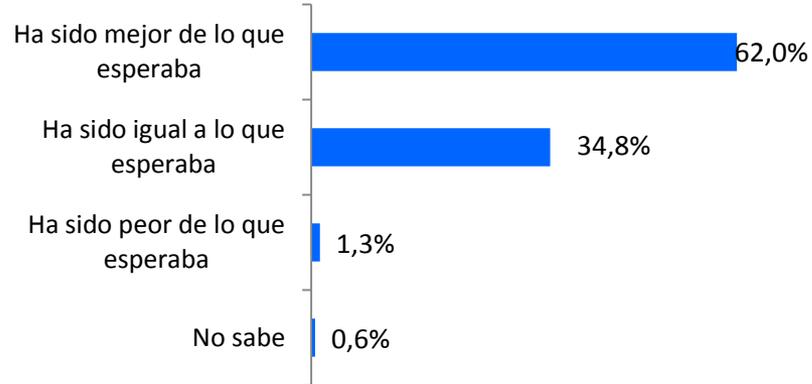
Resultados totales – Satisfacción usuarios (valoración media otorgada por la ciudadanía)

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

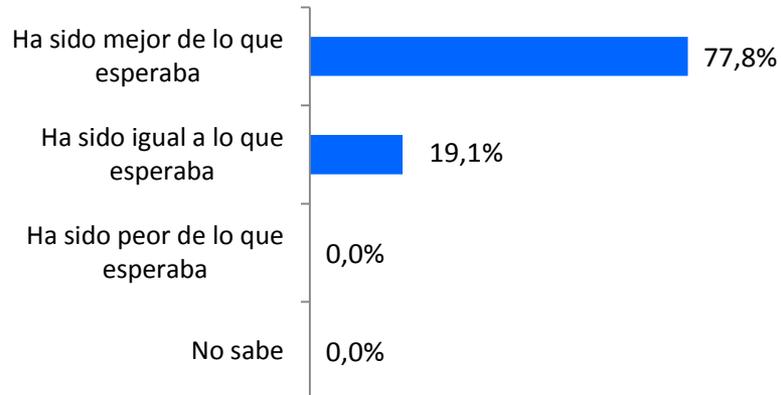


Resultados totales

¿DIRÍA USTED QUE EL SERVICIO RECIBIDO HA SIDO MEJOR,
IGUAL O PEOR A LO QUE ESPERABA?



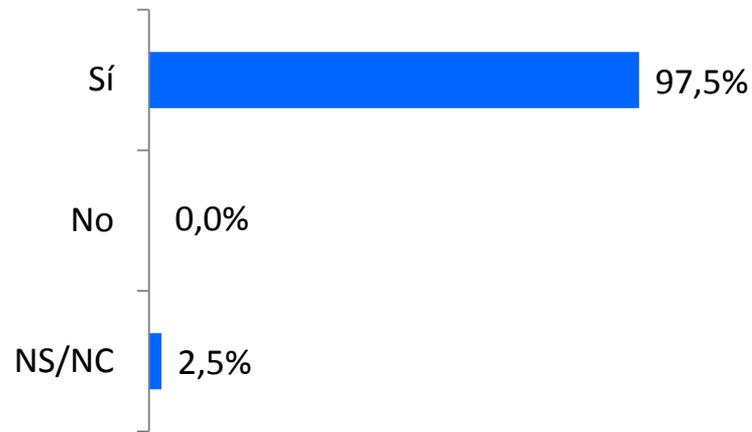
**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



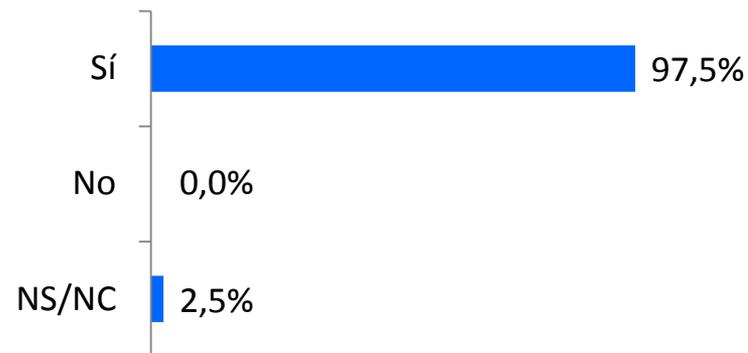
**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDA**

Resultados totales

¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO, FAMILIAR O CONOCIDO LOS SERVICIOS MÉDICOS?



**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDA**

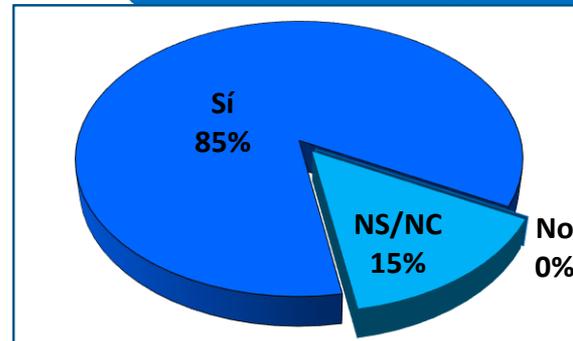
Resultados totales

¿HA RECIBIDO O LE HAN INFORMADO DE QUE EN PRÓXIMAS FECHAS LE ENTREGARÁN UN INFORME ESCRITO Y FIRMADO?

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

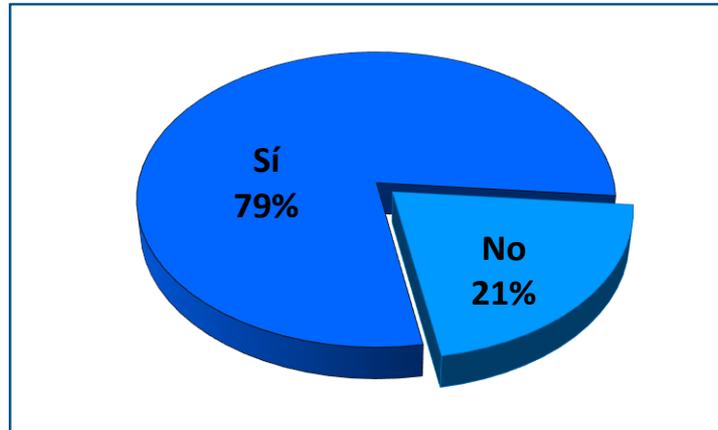


¿EL INFORME MÉDICO LE HA PARECIDO CLARO Y COMPLETO?

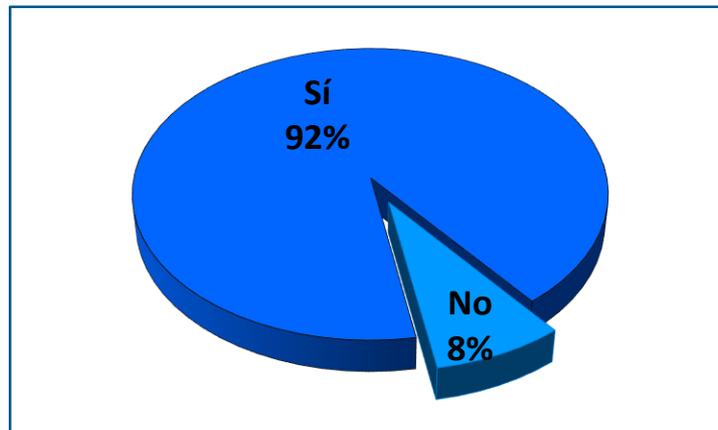


Resultados totales

¿ HA PUESTO O VA A PONER EN CONOCIMIENTO DE SU MÉDICO HABITUAL LOS RESULTADOS Y EL INFORME RECIBIDO?



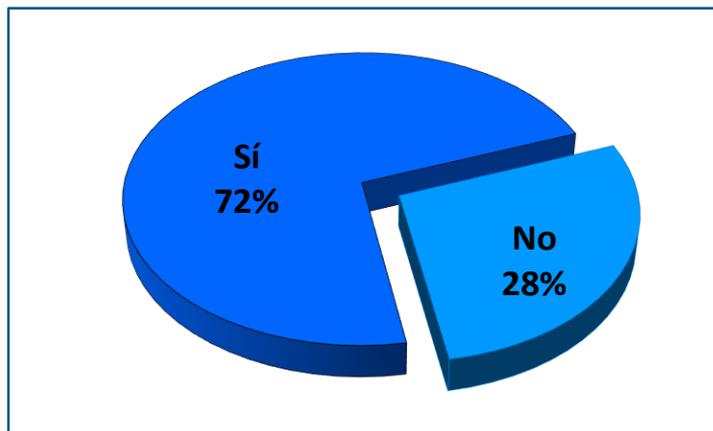
RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS



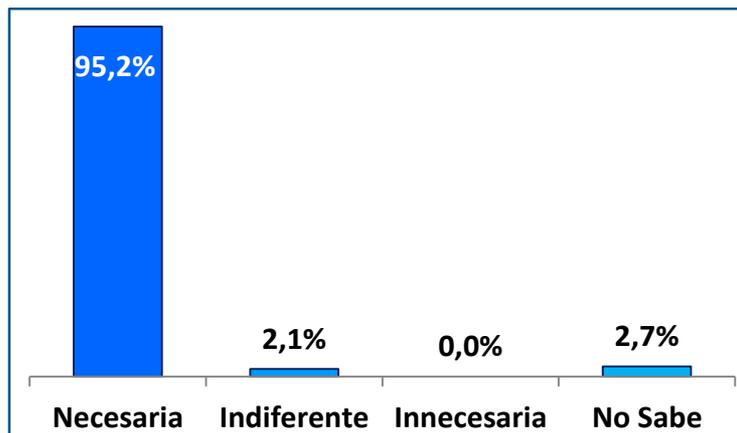
ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDA

Resultados totales – Reconocimientos médicos

¿CONOCE USTED LA EXISTENCIA DE COLUMNAS DE RESCATE CARDIACO (DEFIBRILADORES) EN LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES?

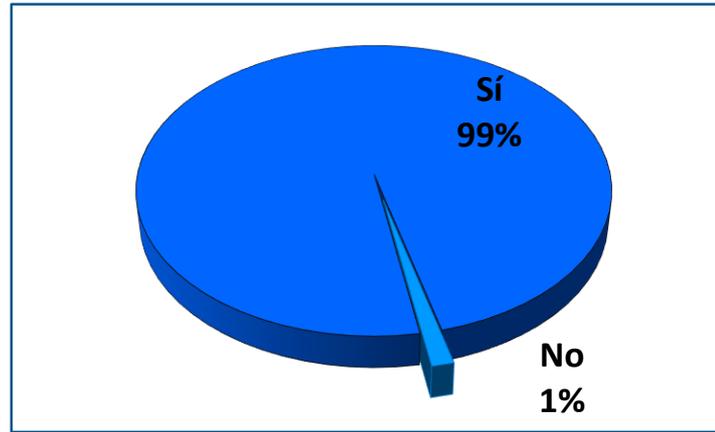


¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE ESTA INICIATIVA?

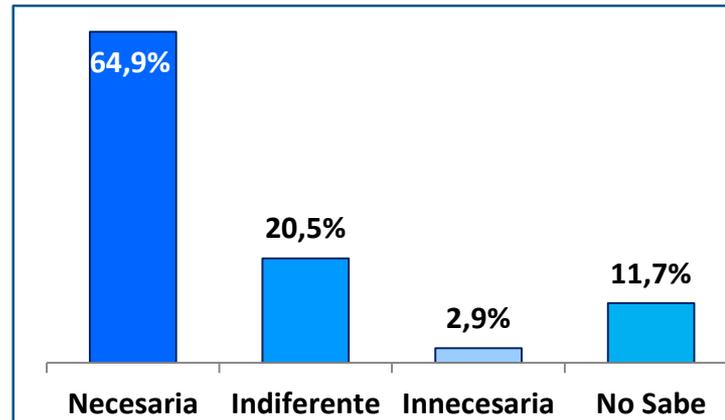


Resultados totales – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

¿CONOCE USTED LA EXISTENCIA DE COLUMNAS DE RESCATE CARDIACO (DEFIBRILADORES) EN LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES?

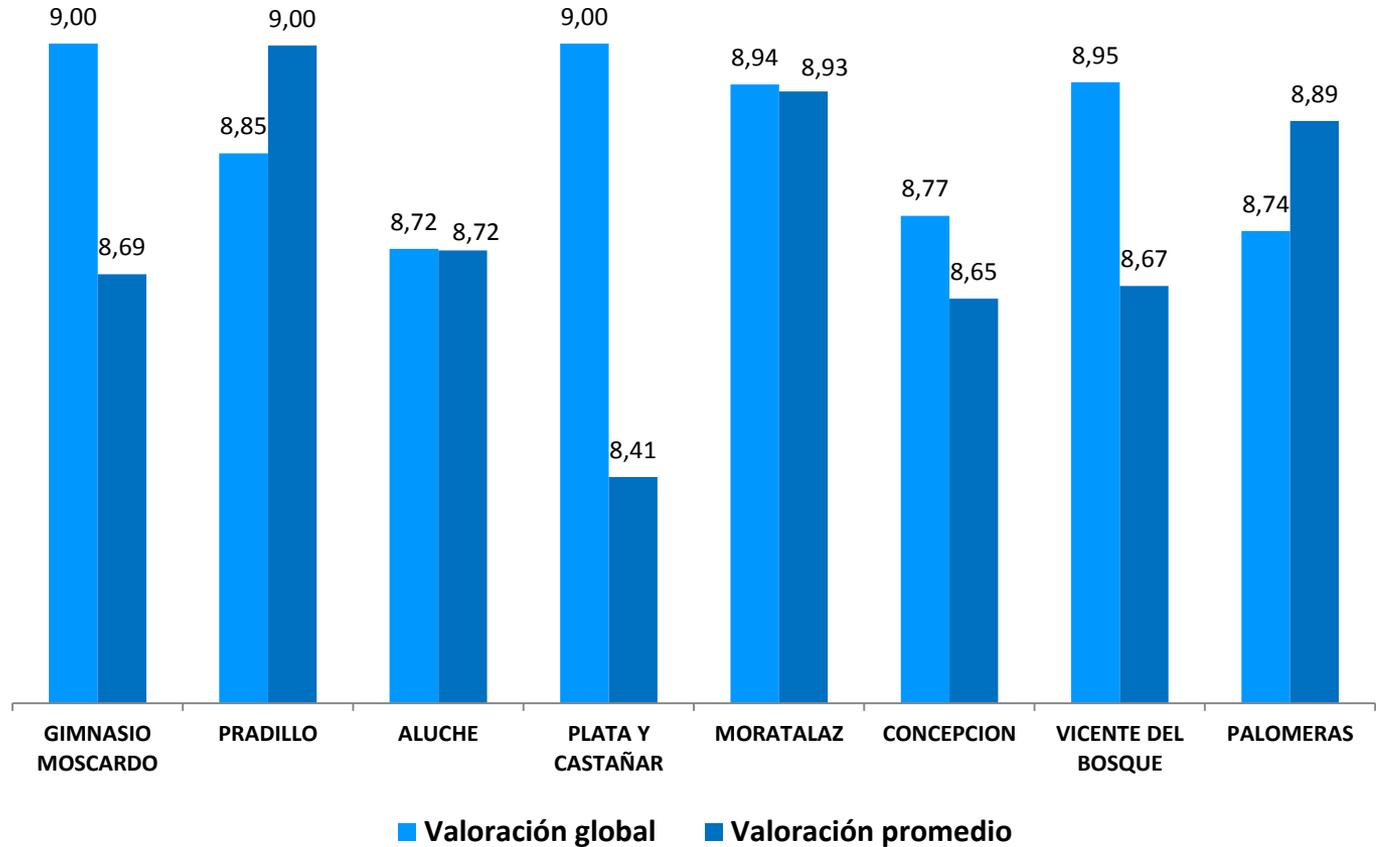


¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE ESTA INICIATIVA?



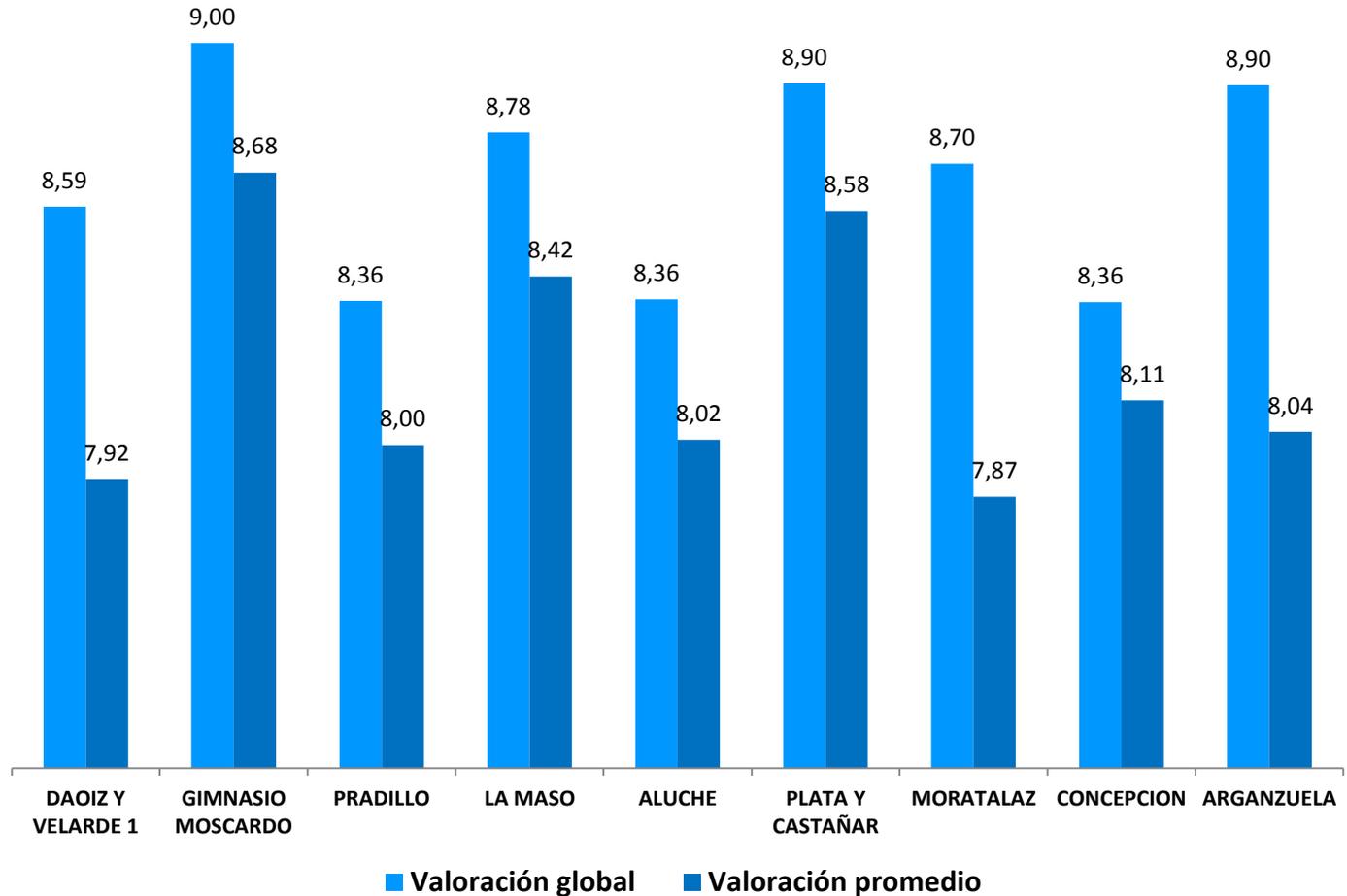
Resultados totales – Reconocimientos médicos

Dirección General de Deportes
Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad



Resultados totales – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

Dirección General de Deportes
Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad



4.

Conclusiones





4. Conclusiones – Reconocimientos médicos

- ❑ Hay que destacar que el 97,5% de las personas usuarias recomendarían el servicio de reconocimiento médico a un amigo, familiar o conocido.
- ❑ El perfil de las personas usuarias de los Centros Médicos-Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid (en adelante CMDM) para el servicio de reconocimiento médico es mayoritariamente masculino (67%). La edad más habitual se sitúa entre los 15 a 20 años (53,2%).
- ❑ Las personas usuarias conocen los CMDM y su oferta de actividades fundamentalmente, por información del Centro (32,3%) y por amigos/familiares/vecinos (27,2%).
- ❑ Acuden sobre todo para conocer su estado de salud para hacer ejercicio (31,6%) o para cumplimentar su ficha federativa (19,0%).



4. Conclusiones – Reconocimientos médicos

- ❑ La cancelación de citas es muy poco frecuente en este servicio, produciéndose en un 5,7% de los casos.
- ❑ La correcta prestación del servicio se ha producido en un 85,4% de los casos.
- ❑ Las personas usuarias de este servicio se sienten muy satisfechas con las diferentes variables del servicio prestado, a pesar del buen nivel de satisfacción obtenido los menos valorados son el tamaño de las instalaciones (85,5% muy satisfecho) y la señalización e indicaciones (88% muy satisfecho).

4. Conclusiones – Reconocimientos médicos

- ❑ La valoración de la satisfacción con cada uno de los parámetros de los servicios prestados en el caso del reconocimiento médico es superior en todos los casos a los 8,0 puntos, obteniendo una valoración global de 8,8 puntos y un promedio de valoraciones individuales de 8,5 puntos.
- ❑ El cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias ha sido superado, al considerar que los servicios prestados son mejores a lo esperado, en un 62,0%.
- ❑ El 88,6% de las personas usuarias ha sido informada de los resultados de las pruebas y en un 78,5% de los casos ha recibido un informe por escrito.

4. Conclusiones – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

- ❑ Hay que destacar que el 97,5% de las personas usuarias recomendaría los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda a un amigo, familiar o conocido.
- ❑ El perfil de las personas usuarias de los Centros Médicos-Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid (en adelante CMDM) para los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda es mayoritariamente masculino (63%). La edad más habitual se sitúa entre los 31 a 64 años (54,2%).
- ❑ Las personas usuarias conocen los CMDM y su oferta de actividades fundamentalmente, por amigos/familiares/vecinos (25,9%) y por información del Centro (25,3%).





4. Conclusiones – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

- ❑ Acuden sobre todo para tratar una dolencia (40,7%) o por recomendación de su médico (42,0%).
- ❑ La cancelación de citas es muy poco frecuente en este servicio, no produciéndose en un 5,0% de los casos.
- ❑ Las personas usuarias de este servicio se sienten muy satisfechas con las diferentes variables del servicio prestado, a pesar del buen nivel de satisfacción obtenido los menos valorados son el tiempo de espera (79,2% muy satisfecho) y el tamaño de las instalaciones (79,7% muy satisfecho).

4. Conclusiones – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

- ❑ La valoración de la satisfacción con cada uno de los parámetros de los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda es superior en todos los casos a los 7,4 puntos, obteniendo una valoración global de 8,6 puntos y un promedio de valoraciones individuales de 8,2 puntos.
- ❑ El cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias ha sido superado, al considerar que los servicios prestados son mejores a lo esperado, en un 77,8%.



5.

Tabla resumen de valoraciones

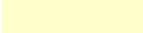


5. Valoraciones - Reconocimientos médicos

| VALORACIÓN PROMEDIO | ORDENADOS POR PUNTUACIÓN GLOBAL | Tiempo de espera entre la solicitud y la cita | Limpieza e higiene de las instalaciones | Accesibilidad a las instalaciones | Tamaño de las instalaciones | Señalización e indicaciones para llegar | Material utilizado y aparatos disponibles | Trato de los profesionales | Claridad del lenguaje utilizado por los profesionales | Interés con que atendieron su caso | Tiempo de duración de cada sesión | Duración del tratamiento aplicado | Precio de los servicios | VALORACIÓN GLOBAL |
|---------------------|---------------------------------|---|---|-----------------------------------|-----------------------------|---|---|----------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-------------------|
| 8,97 | GIMNASIO MOSCARDÓ | 9,00 | 8,83 | 8,83 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 |
| 8,84 | PLATA Y CASTAÑAR | 8,13 | 8,88 | 8,75 | 8,88 | 8,75 | 9,00 | 8,88 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 8,88 | 9,00 | 9,00 |
| 8,82 | VICENTE DEL BOSQUE | 8,67 | 8,67 | 8,94 | 8,41 | 8,78 | 8,72 | 8,94 | 9,00 | 8,95 | 8,95 | 8,95 | 8,89 | 8,95 |
| 8,42 | MORATALAZ | 7,17 | 8,11 | 8,39 | 8,17 | 8,28 | 8,33 | 8,78 | 8,88 | 8,89 | 8,83 | 8,67 | 8,50 | 8,94 |
| 8,68 | PRADILLO | 8,55 | 8,75 | 8,55 | 8,60 | 8,35 | 8,80 | 8,75 | 8,85 | 8,75 | 8,70 | 8,65 | 8,80 | 8,85 |
| 8,75 | PROMEDIO | 8,30 | 8,65 | 8,69 | 8,61 | 8,63 | 8,77 | 8,87 | 8,95 | 8,92 | 8,90 | 8,83 | 8,84 | 8,95 |
| 8,59 | CONCEPCION | 7,82 | 8,65 | 8,77 | 8,47 | 8,18 | 8,75 | 8,71 | 8,82 | 8,77 | 8,82 | 8,77 | 8,53 | 8,77 |
| 8,28 | PALOMERAS | 8,78 | 7,88 | 8,03 | 7,17 | 7,78 | 7,83 | 8,79 | 8,90 | 8,88 | 8,78 | 8,68 | 7,83 | 8,74 |
| 8,29 | ALUCHE | 8,24 | 8,16 | 7,84 | 8,12 | 7,48 | 8,40 | 8,64 | 8,64 | 8,52 | 8,48 | 8,56 | 8,36 | 8,72 |
| 8,50 | Total | 8,32 | 8,33 | 8,37 | 8,08 | 8,12 | 8,42 | 8,78 | 8,86 | 8,81 | 8,77 | 8,72 | 8,43 | 8,83 |

En rojo: valores por debajo media

En verde: valores por encima media

 valor mínimo atributo
 valor máximo atributo



5. Valoraciones - A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

| VALORACIÓN PROMEDIO | ORDENADOS POR PUNTUACIÓN GLOBAL | Tiempo de espera entre la solicitud y la cita | Limpieza e higiene de las instalaciones | Accesibilidad a las instalaciones | Tamaño de las instalaciones | Señalización e indicaciones para llegar | Material utilizado y aparatos disponibles | Trato de los profesionales | Claridad del lenguaje utilizado por los profesionales | Interés con que atendieron su caso | Tiempo de duración de cada sesión | Duración del tratamiento aplicado | Precio de los servicios | VALORACIÓN GLOBAL |
|---------------------|---------------------------------|---|---|-----------------------------------|-----------------------------|---|---|----------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-------------------|
| 8,68 | GIMNASIO MOSCARDO | 9,00 | 8,57 | 8,86 | 8,57 | 7,71 | 8,86 | 9,00 | 9,00 | 8,86 | 8,71 | 8,71 | 8,29 | 9,00 |
| 8,58 | PLATA Y CASTAÑAR | 8,62 | 8,71 | 8,38 | 8,14 | 8,48 | 8,43 | 8,71 | 8,52 | 8,86 | 8,86 | 8,81 | 8,48 | 8,90 |
| 8,04 | ARGANZUELA | 7,74 | 8,16 | 6,79 | 6,32 | 7,00 | 7,21 | 8,79 | 8,95 | 9,00 | 8,84 | 8,90 | 8,74 | 8,90 |
| 8,42 | LA MASO | 7,45 | 8,40 | 8,75 | 8,50 | 8,00 | 8,15 | 8,75 | 8,68 | 8,83 | 8,79 | 8,79 | 7,95 | 8,78 |
| 7,87 | MORATALAZ | 6,90 | 8,36 | 7,64 | 4,55 | 8,40 | 8,73 | 8,82 | 8,73 | 8,46 | 8,36 | 8,18 | 7,36 | 8,70 |
| 7,92 | DAOIZ Y VELARDE 1 | 7,20 | 8,16 | 8,41 | 7,09 | 7,03 | 6,19 | 8,88 | 8,91 | 8,78 | 8,34 | 8,31 | 7,72 | 8,59 |
| 8,02 | ALUCHE | 7,64 | 7,91 | 7,27 | 8,09 | 6,91 | 7,91 | 8,73 | 8,64 | 8,36 | 8,36 | 8,27 | 8,09 | 8,36 |
| 8,00 | PRADILLO | 8,22 | 8,00 | 7,96 | 7,60 | 7,20 | 7,76 | 8,08 | 8,28 | 8,29 | 8,24 | 8,28 | 8,12 | 8,36 |
| 8,11 | CONCEPCION | 8,43 | 7,86 | 8,00 | 7,36 | 7,93 | 8,07 | 8,36 | 8,43 | 8,43 | 8,43 | 8,36 | 7,71 | 8,36 |
| 8,18 | VALORACIÓN MEDIA | 7,91 | 8,24 | 8,01 | 7,36 | 7,63 | 7,92 | 8,68 | 8,68 | 8,65 | 8,55 | 8,51 | 8,05 | 8,66 |

En rojo: valores por debajo media

En verde: valores por encima media

valor mínimo atributo
valor máximo atributo