



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE FISIOTERAPIA DEPORTIVA 2023



Madrid
es
Deporte
es
Respeto



I. OBJETIVO

II. METODOLOGÍA

III. INFORME DE LOS RESULTADOS

1. *Perfil de la persona usuaria*

2. *Canales de información*

3. *Grado de satisfacción con:*

- *Instalaciones*
- *Personal sanitario*
- *Programación*

4. *Resumen de los resultados*

IV. CONCLUSIONES

I. OBJETIVO

I. Objetivo

- ❑ Este estudio tiene como objetivo fundamental conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con los servicios de **Fisioterapia Deportiva** en los centros deportivos municipales del Ayuntamiento de Madrid: **Sesiones de Fisioterapia y Escuela de Espalda**.

- ❑ Los aspectos que desarrollan el citado objetivo general son los siguientes:
 - Análisis del perfil de las personas usuarias, así como de los canales de información de los servicios.

 - Valoración del nivel de satisfacción de las personas usuarias con la programación de los servicios, así como con las instalaciones y los profesionales.

 - Detectar posibles ámbitos o actuaciones que precisen intervenciones de mejora.

II. METODOLOGÍA

II. Metodología

Universo

- Las personas usuarias de los servicios de Fisioterapia Deportiva en los centros deportivos municipales: Sesiones de Fisioterapia y Escuela de Espalda.

Tamaño de la muestra

- Tamaño muestral: 99 encuestas válidas
- El error muestral es de +/- 8,2% con un nivel de confianza del 95% y $p=q=0,50$

Técnica de recogida de la información

- Encuestas enviadas por correo electrónico a las personas usuarias de los servicios de fisioterapia deportiva.
- Los datos obtenidos son analizados por la Dirección General de Deporte.

Fechas de recogida de la información

- Del 11 de octubre al 1 de noviembre de 2023.

Trabajo realizado por:

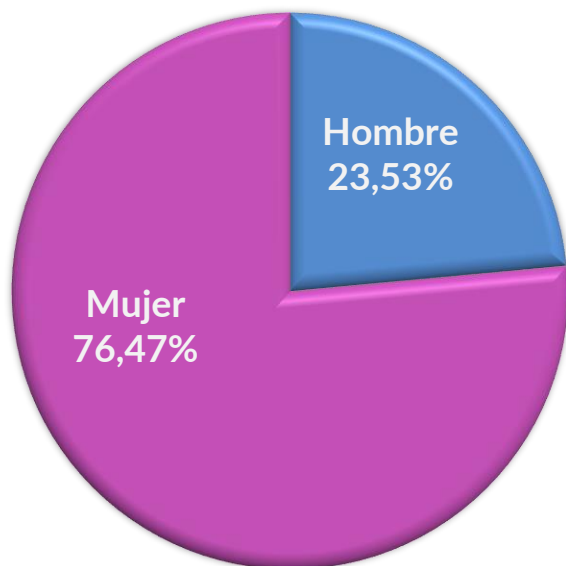
- Dirección General de Deporte del Ayuntamiento de Madrid.

III. INFORME DE LOS RESULTADOS

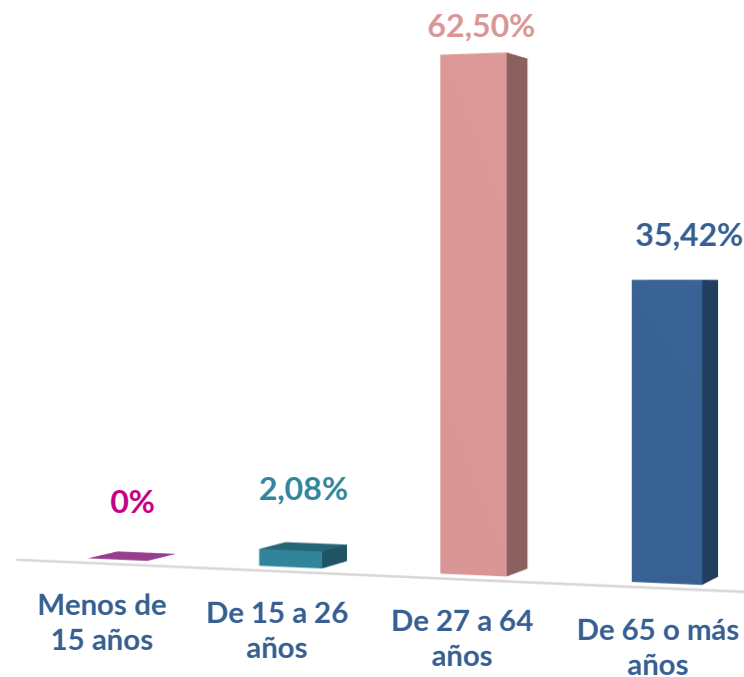
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

SEXO



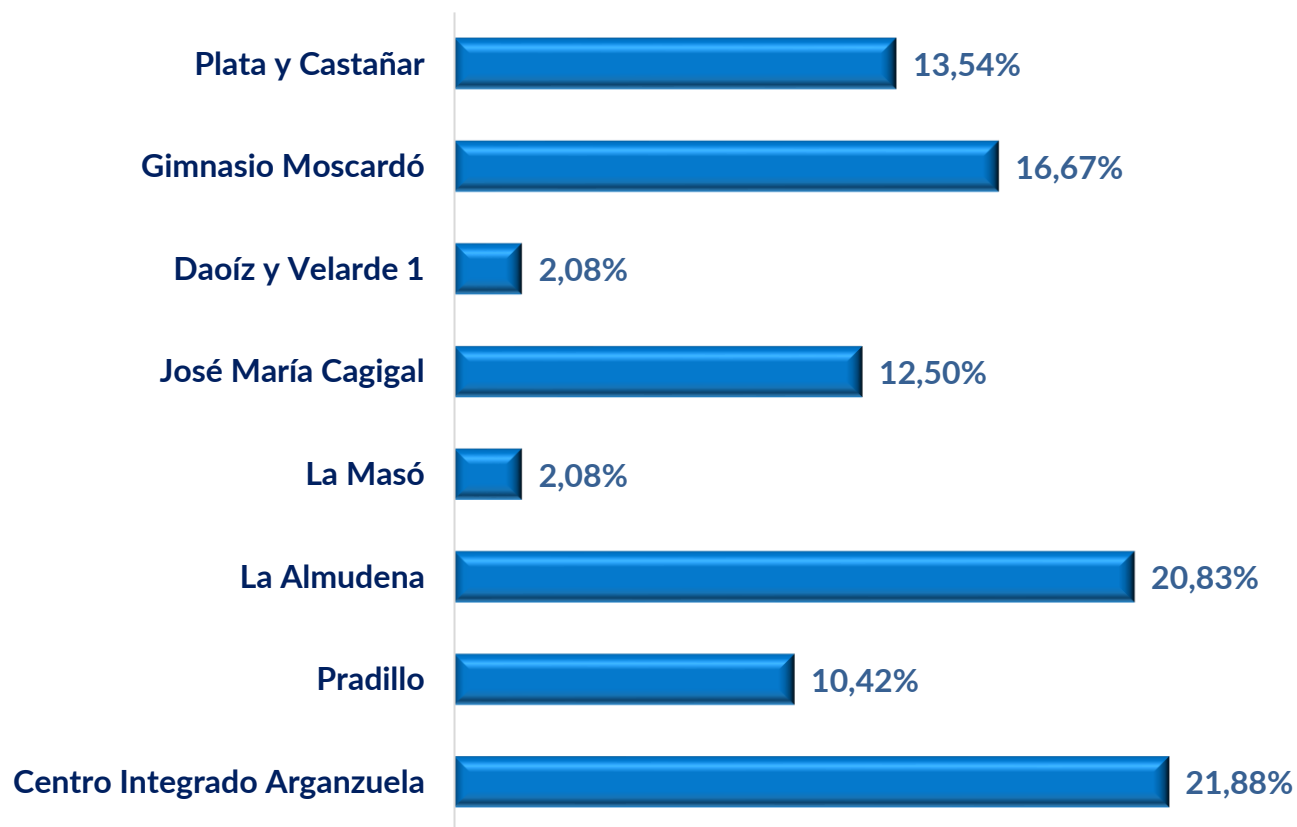
EDAD



III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

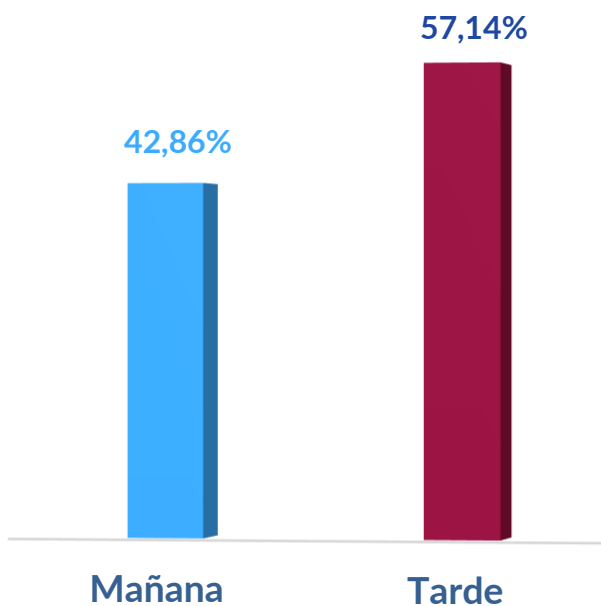
CENTRO AL QUE HA ACUDIDO



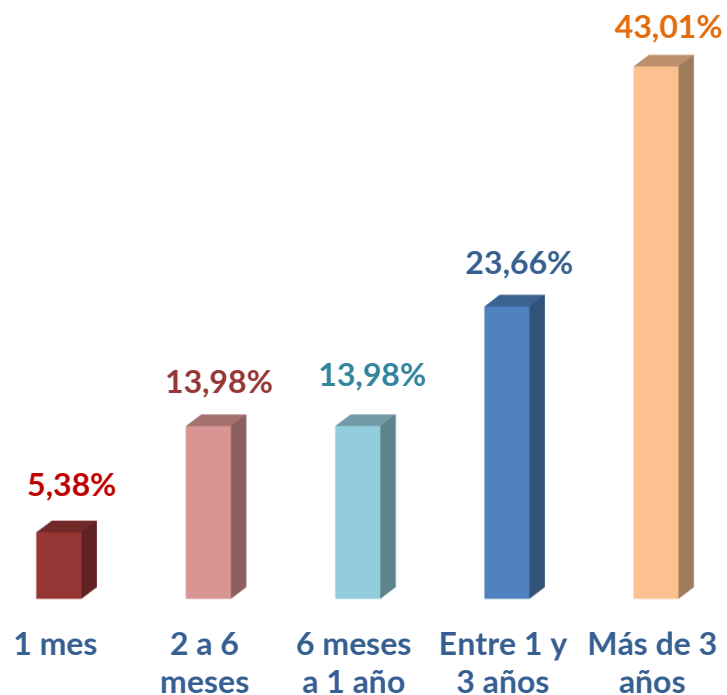
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

TURNO AL QUE HA ACUDIDO



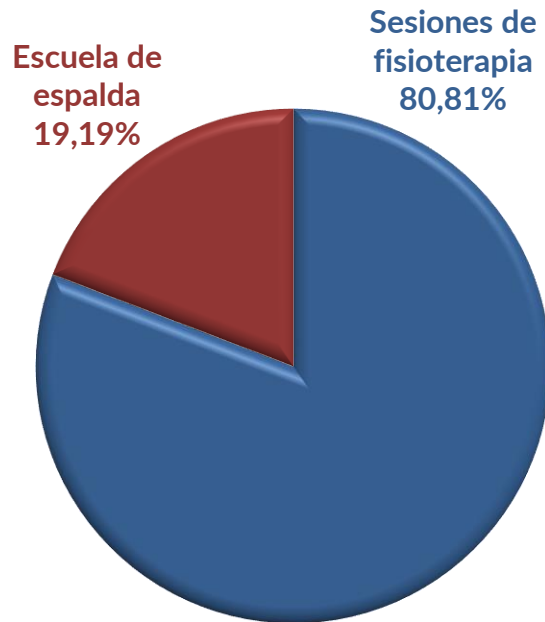
TIEMPO DE USO DE LOS SERVICIOS



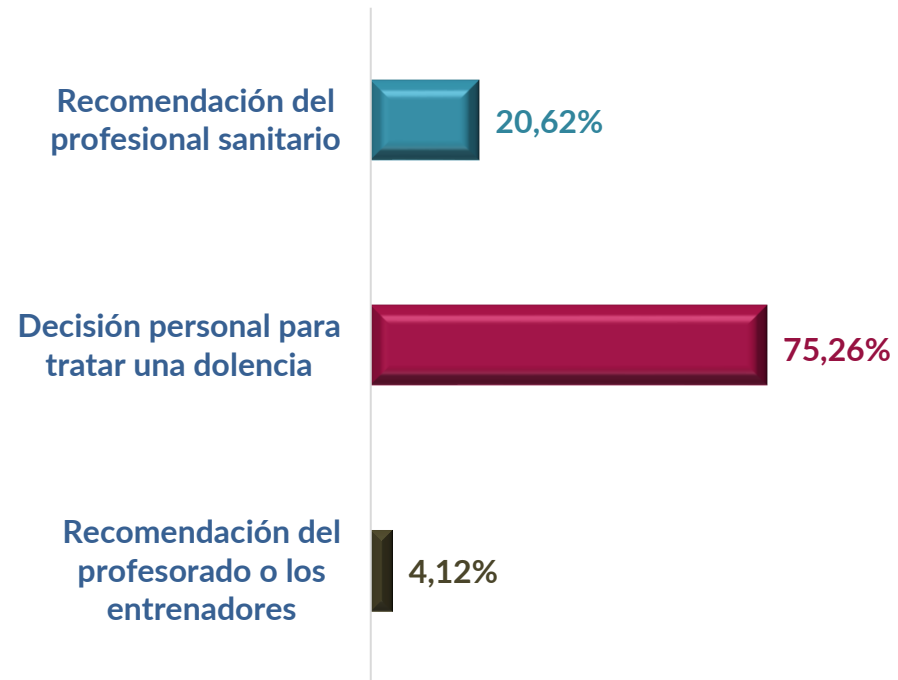
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

SERVICIO DE FISIOTERAPIA UTILIZADO

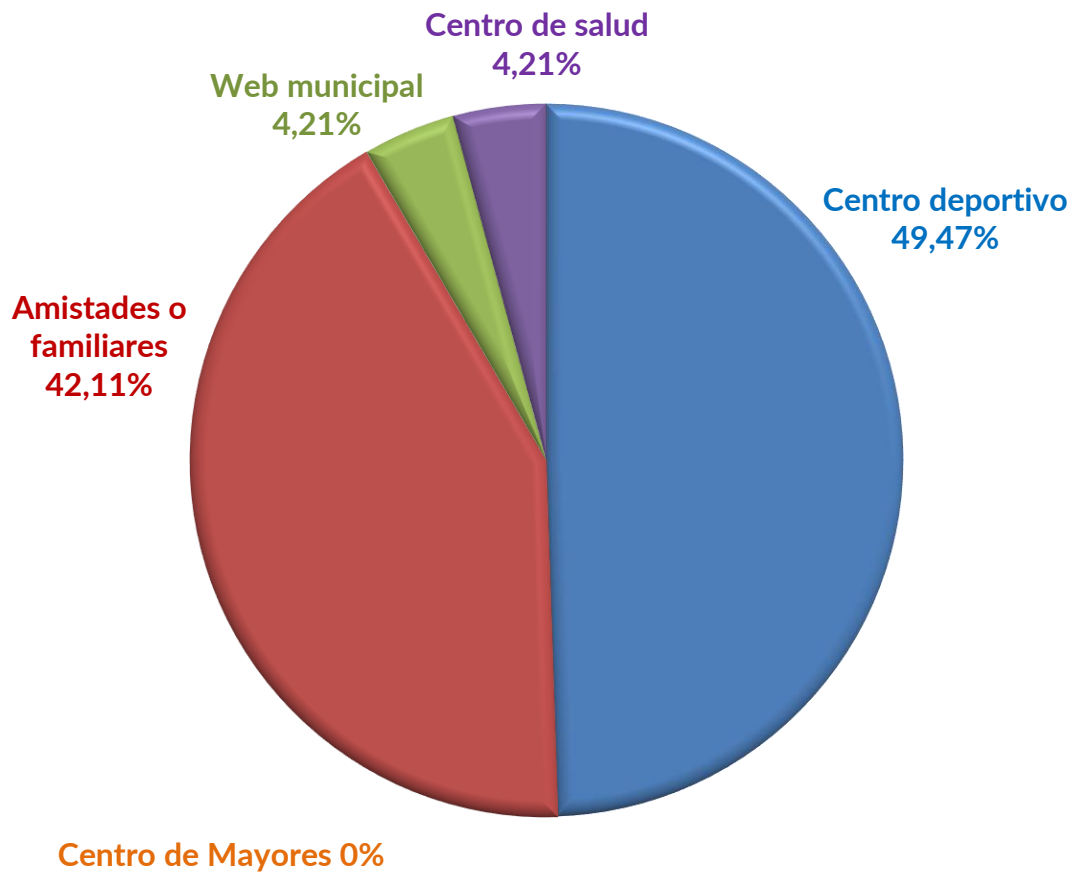


MOTIVO POR EL QUE HA ACUDIDO AL SERVICIO



III. Informe de los resultados

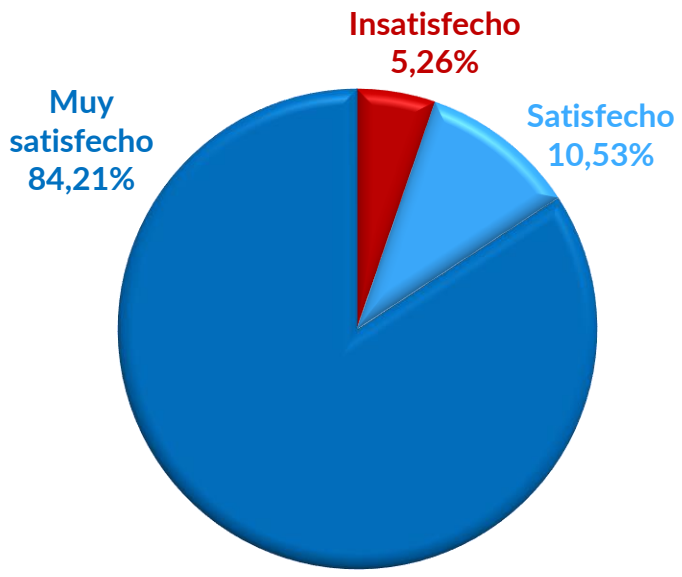
2. CANALES DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO



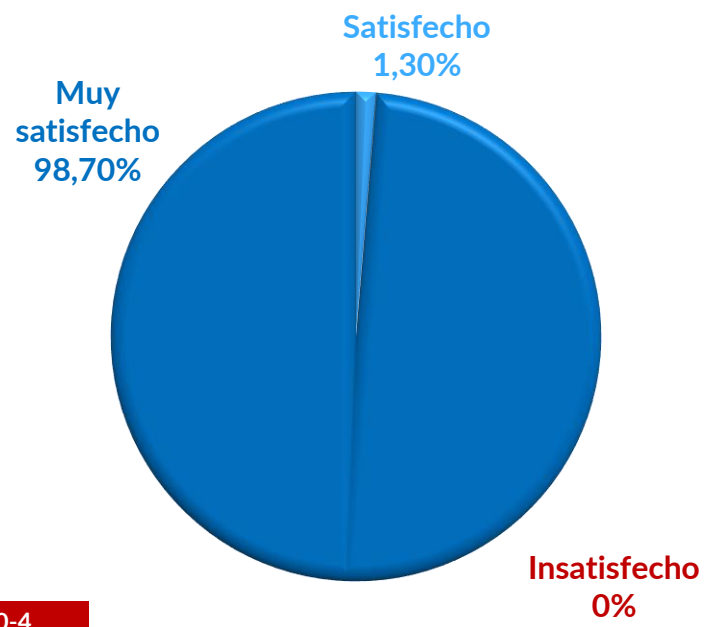
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES

ACCESIBILIDAD ESCUELA DE ESPALDA



ACCESIBILIDAD SESIONES DE FISIOTERAPIA



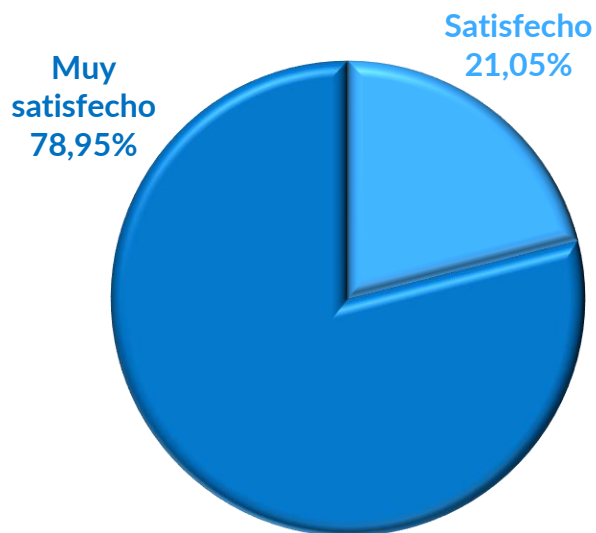
Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

MEDIA ACCESIBILIDAD INSTALACIONES: 9,10

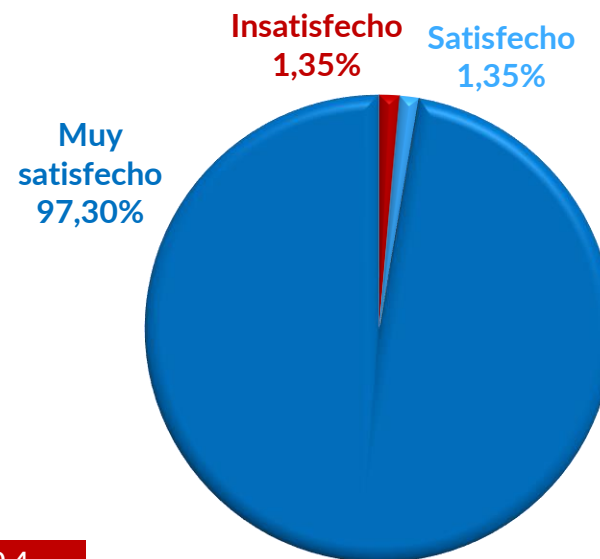
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES

SATISFACCIÓN GLOBAL ESCUELA DE ESPALDA



SATISFACCIÓN GLOBAL SESIONES DE FISIOTERAPIA



Insatisfecho 0%

Insatisfecho
Satisfecho
Muy Satisfecho

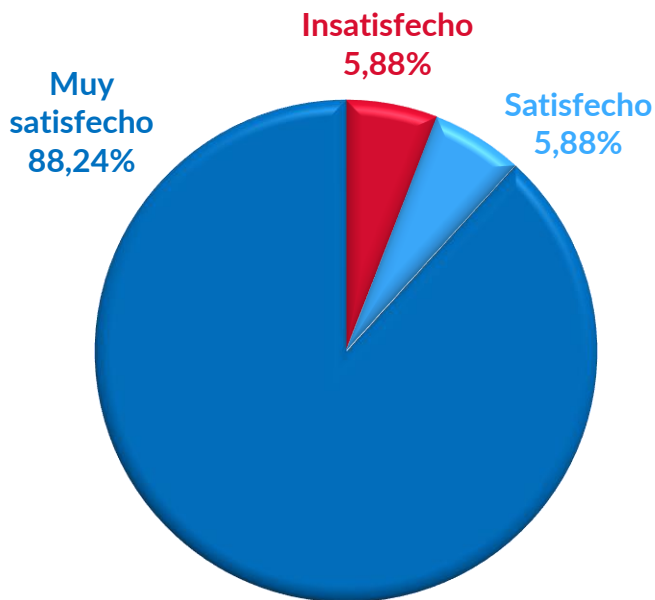
0-4
5-6
7-10

MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL ESPACIO E INSTALACIONES: 8,72

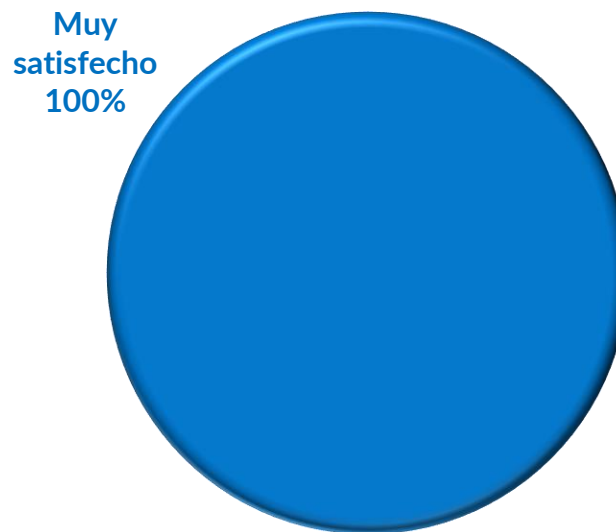
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL SANITARIO

TRATO DE LOS PROFESIONALES ESCUELA DE ESPALDA



TRATO DE LOS PROFESIONALES SESIONES DE FISIOTERAPIA



Insatisfecho
Satisfecho
Muy Satisfecho

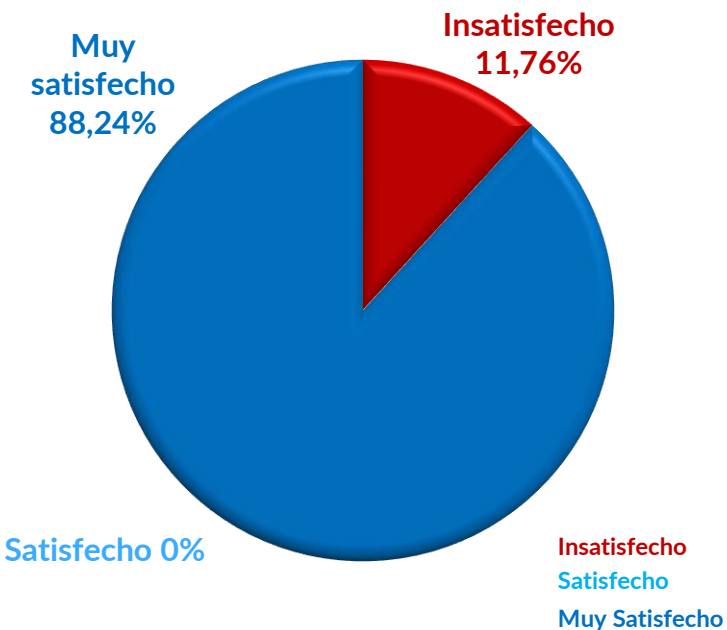
0-4
5-6
7-10

MEDIA TRATO DE LOS PROFESIONALES: 9,70

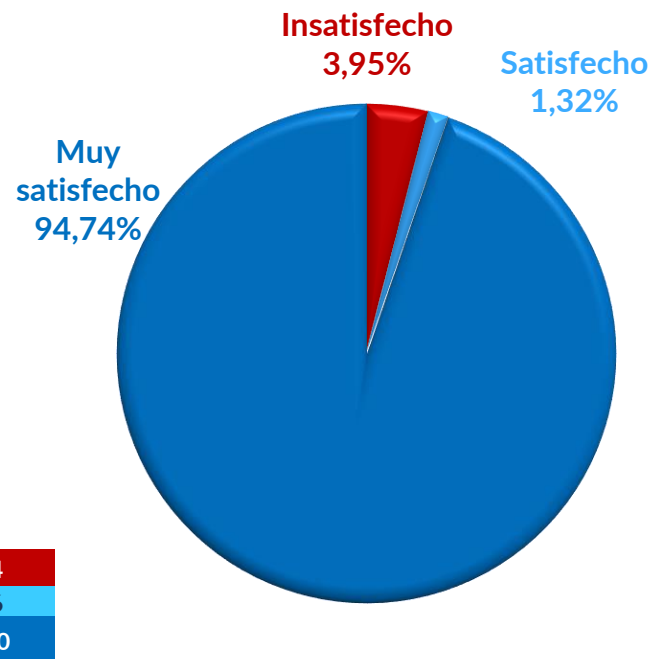
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL SANITARIO

SATISFACCIÓN GLOBAL ESCUELA DE ESPALDA



SATISFACCIÓN GLOBAL SESIONES DE FISIOTERAPIA

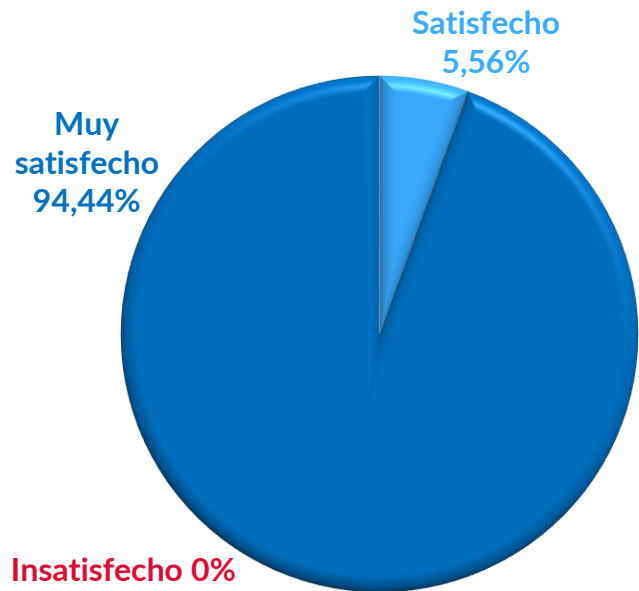


MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PERSONAL SANITARIO: 9,48

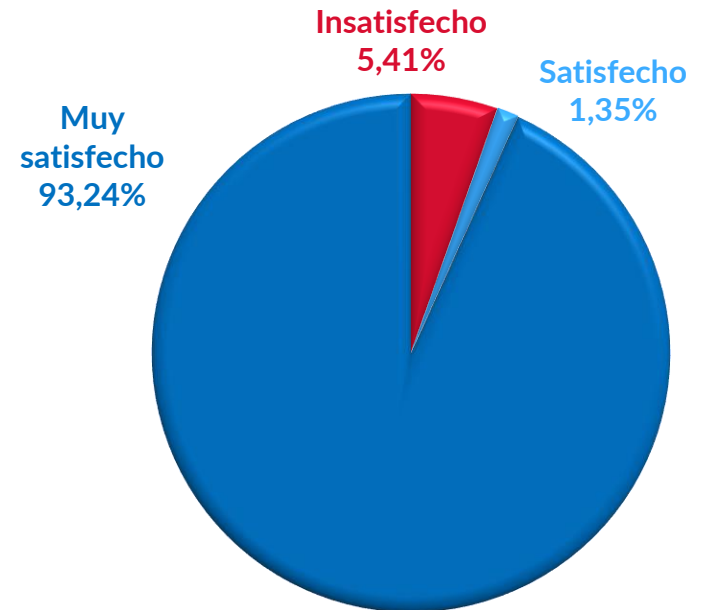
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

MATERIAL UTILIZADO Y APARATOS ESCUELA DE ESPALDA



MATERIAL UTILIZADO Y APARATOS SESIONES DE FISIOTERAPIA



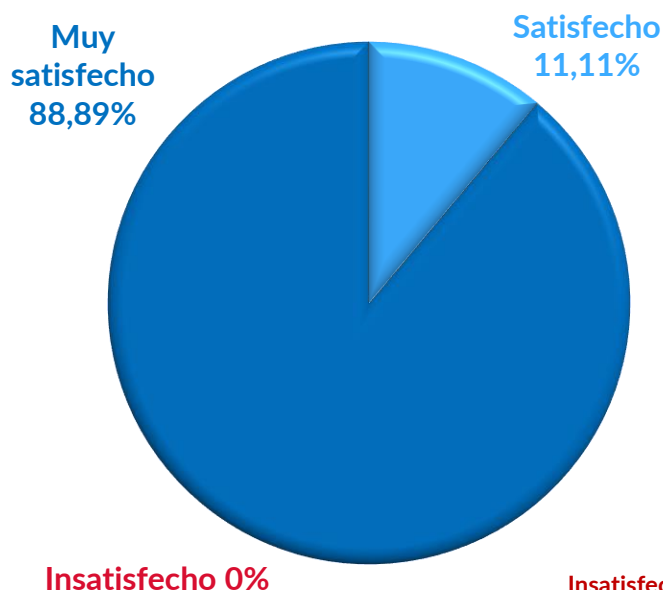
Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

MEDIA MATERIAL UTILIZADO Y APARATOS DISPONIBLES: 8,51

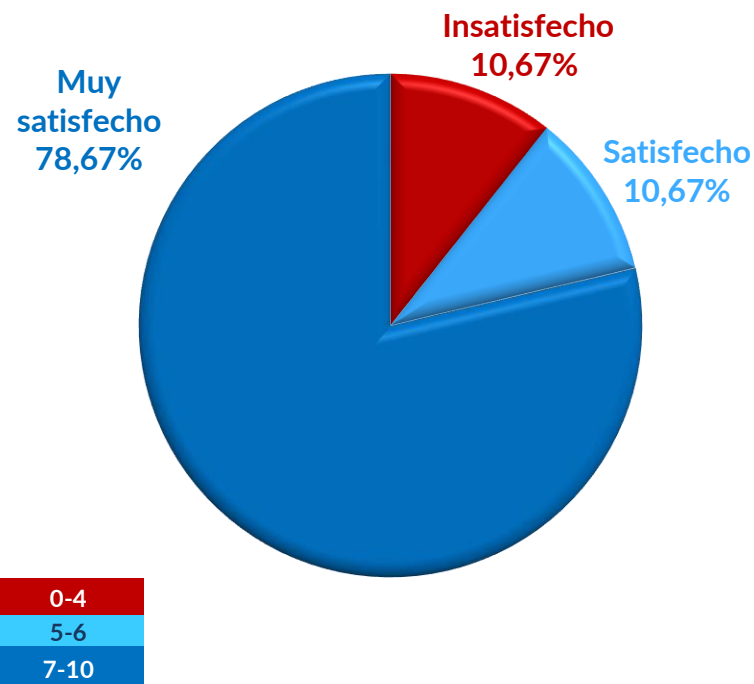
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

TIEMPO DE ESPERA PARA CITA ESCUELA DE ESPALDA



TIEMPO DE ESPERA PARA CITA FISIOTERAPIA



Insatisfecho 0%

Insatisfecho
Satisfecho
Muy Satisfecho

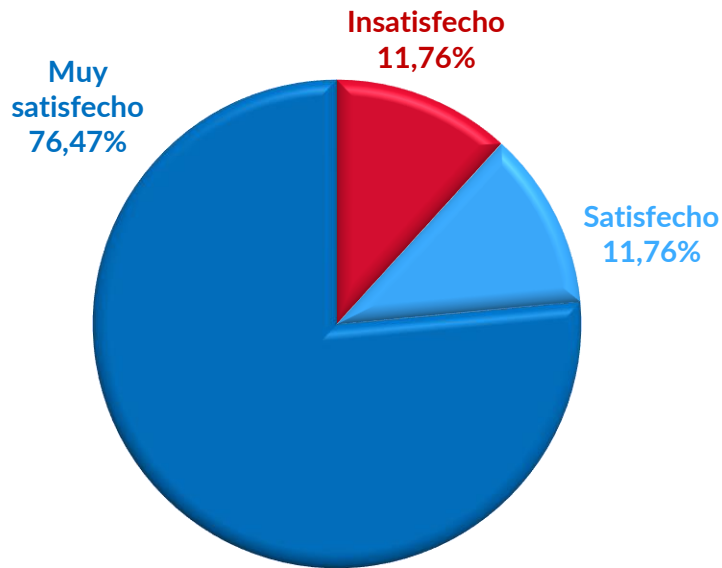
0-4
5-6
7-10

MEDIA TIEMPO DE ESPERA ENTRE LA SOLICITUD Y LA CITA: 8,10

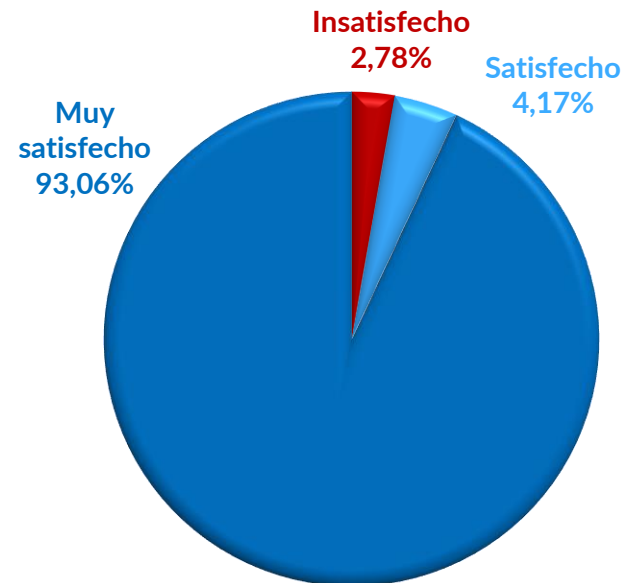
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

DURACIÓN DEL TRATAMIENTO ESCUELA DE ESPALDA



DURACIÓN DEL TRATAMIENTO SESIONES DE FISIOTERAPIA



Insatisfecho
Satisfecho
Muy Satisfecho

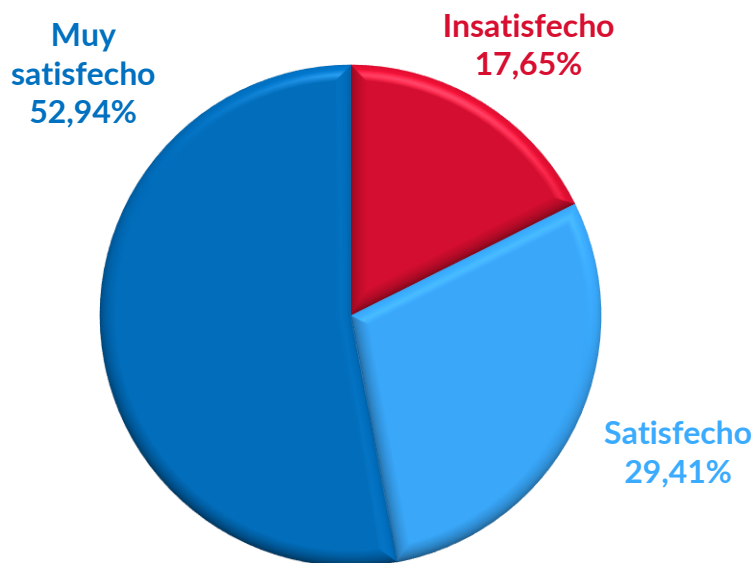
0-4
5-6
7-10

MEDIA DURACIÓN DEL TRATAMIENTO APLICADO: 8,87

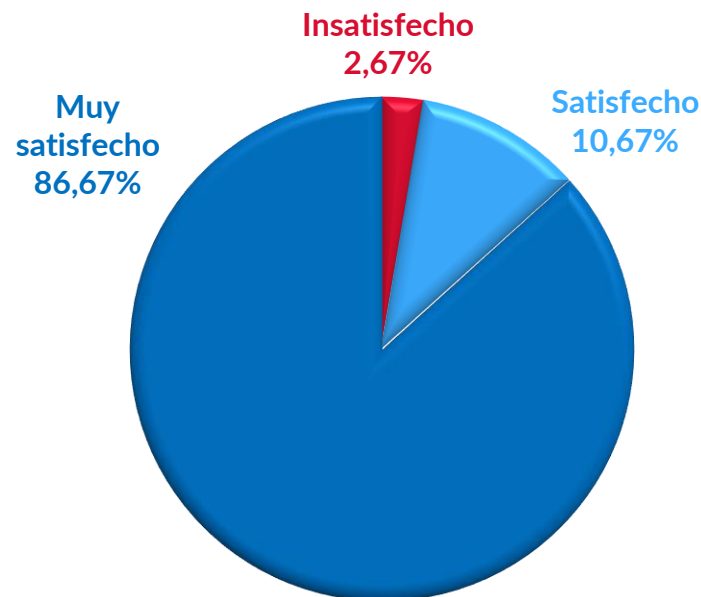
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

PRECIO DE LOS SERVICIOS ESCUELA DE ESPALDA



PRECIO DE LOS SERVICIOS SESIONES DE FISIOTERAPIA



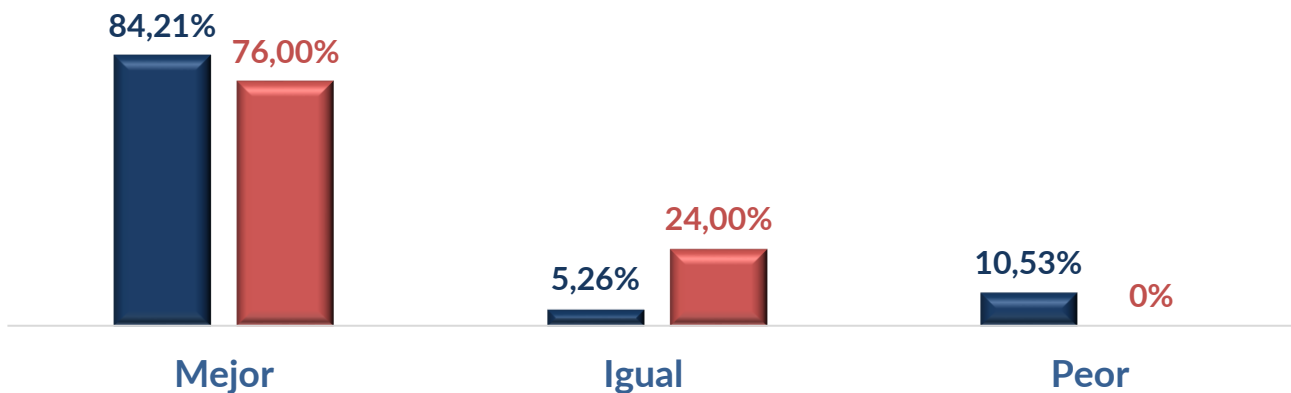
Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

MEDIA PRECIO DE LOS SERVICIOS: 8,05

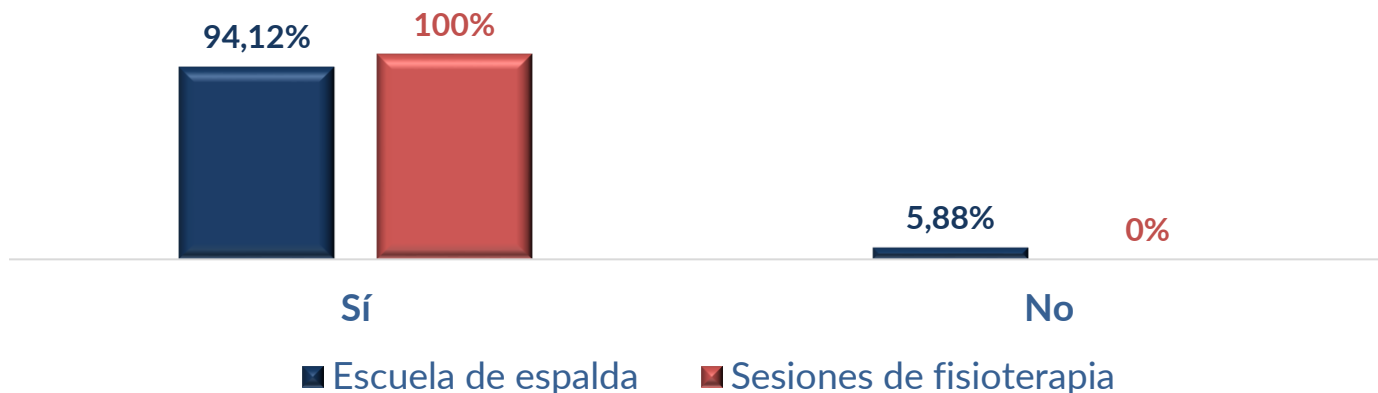
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

RESPECTO A LO ESPERADO, EL SERVICIO HA SIDO:



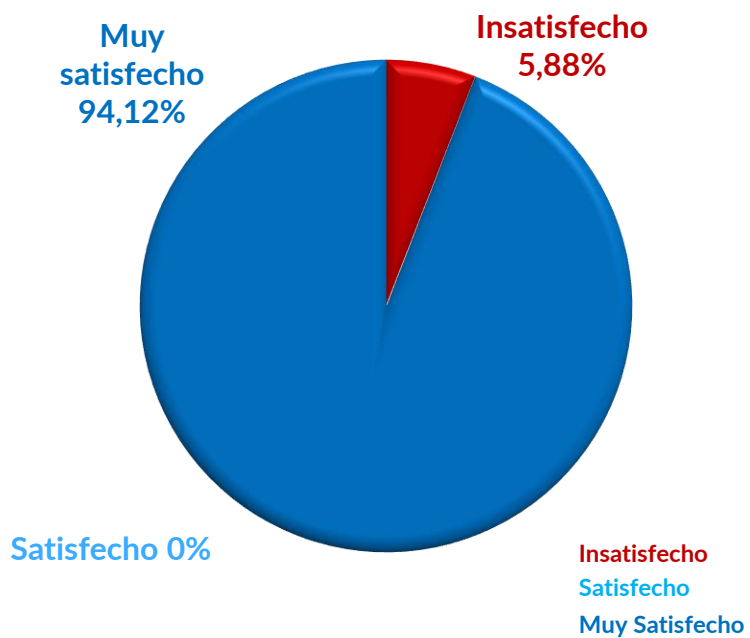
¿RECOMENDARÍA EL SERVICIO A SUS FAMILIARES O AMISTADES?



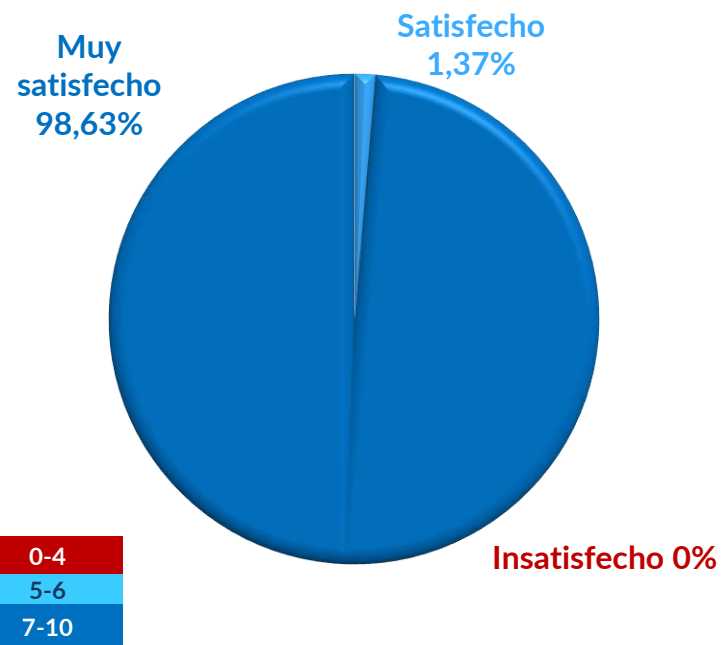
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

SATISFACCIÓN GLOBAL ESCUELA DE ESPALDA



SATISFACCIÓN GLOBAL SESIONES DE FISIOTERAPIA



MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS: 9,37

III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS

TABLA RESUMEN VALORACIONES 2023 (de mayor a menor puntuación)	
Trato de los profesionales	9,70
Satisfacción global con el personal	9,48
Satisfacción global con el servicio	9,37
Accesibilidad de las instalaciones	9,10
Duración del tratamiento aplicado	8,87
Satisfacción global con el espacio y las instalaciones	8,72
Material utilizado y aparatos disponibles	8,51
Tiempo de espera entre la solicitud y la cita	8,10
Precio de los servicios	8,05

III. Informe de los resultados

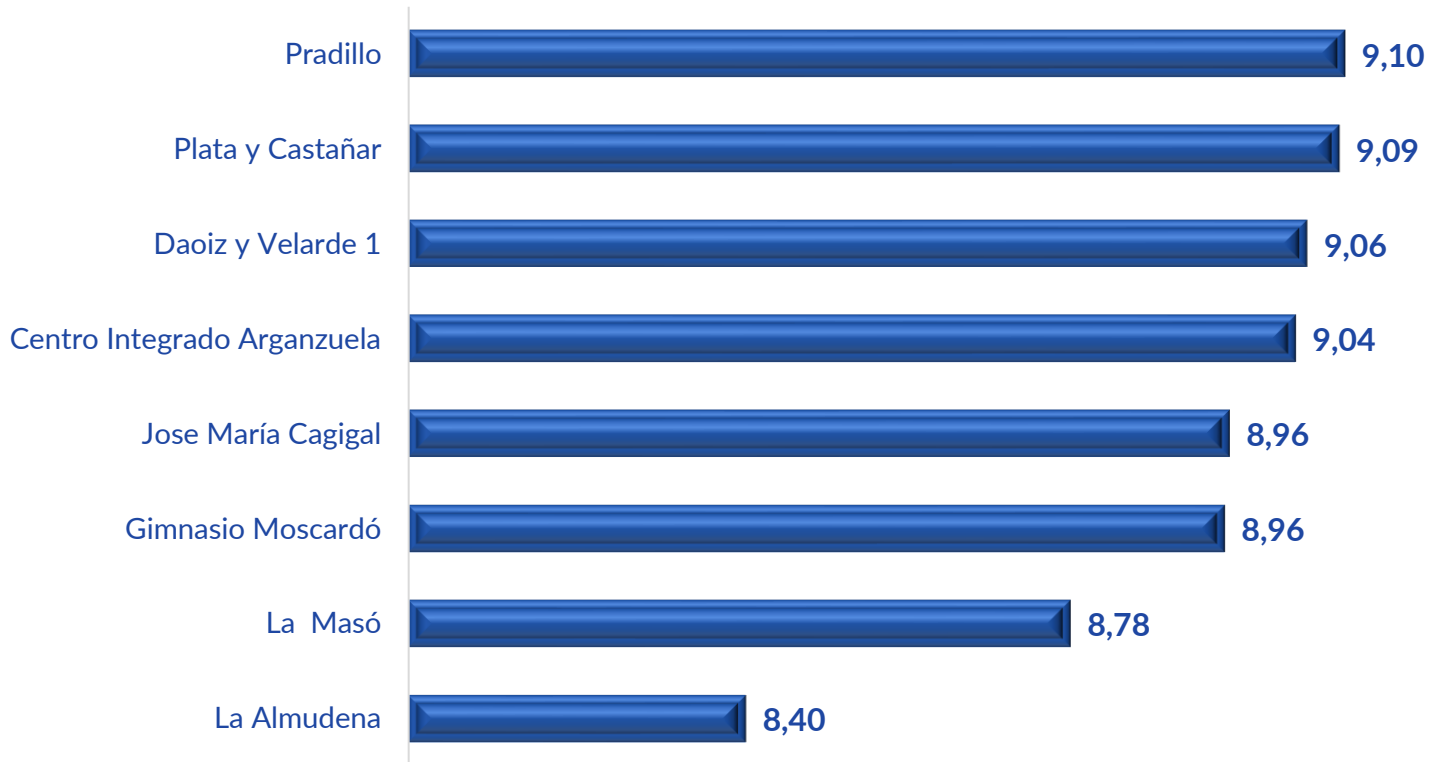
4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

Centro Deportivo Municipal	Accesibilidad a las instalaciones	Material utilizado y aparatos disponibles	Tiempo de espera entre la solicitud y la cita	Duración del tratamiento aplicado	Precio de los servicios	Trato de los profesionales	Satisfacción global con el espacio e instalaciones	Satisfacción global con el personal sanitario	Satisfacción global con el servicio	MEDIA
Pradillo	9,50	8,80	8,20	9,10	8,70	10,00	8,50	9,80	9,30	9,10
Plata y Castañar	9,85	9,38	6,92	9,23	8,15	10,00	9,08	9,77	9,46	9,09
Daoiz y Velarde 1	9,50	8,00	7,50	9,50	9,00	10,00	9,00	9,50	9,50	9,06
Centro Integrado Arganzuela	8,95	9,00	8,00	9,38	8,35	9,53	8,95	9,63	9,59	9,04
Jose María Cagigal	8,92	8,36	7,17	8,75	8,83	9,90	9,18	9,75	9,82	8,96
Gimnasio Moscardó	9,00	7,57	8,67	9,00	8,21	9,92	8,85	9,77	9,64	8,96
La Masó	9,50	8,50	7,00	9,50	7,50	9,50	8,50	9,50	9,50	8,78
La Almudena	8,75	8,40	9,00	7,84	7,00	9,26	7,90	8,79	8,63	8,40

III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

MEDIA PUNTUACIONES POR CENTROS DEPORTIVOS



IV. CONCLUSIONES

IV. Conclusiones

- ❑ El perfil de las personas usuarias de los servicios de fisioterapia deportiva es **mayormente femenino (76,47%)** y con una **edad de entre 27 y 64 años (59,39%)**.
- ❑ La ciudadanía ha **conocido** la oferta de estos servicios principalmente en el **centro deportivo (49,47%)** o por **amistades o familiares (42,11%)** y acude a los mismos especialmente por decisión propia **para tratar una dolencia (75,26%)**.
- ❑ Las personas usuarias de estos servicios se sienten muy satisfechas con la mayoría de las variables medidas, destacando la valoración dada a la **satisfacción global con el personal sanitario**, con una media superior a 9.
- ❑ Los aspectos con una valoración **más baja** son el **tiempo de espera entre la solicitud y la cita (8,10)** y el **precio de los servicios (8,05)**.
- ❑ La mayoría de las personas encuestadas considera que se han cumplido con creces sus expectativas, al considerar que el servicio prestado es **mejor a lo esperado** en un 84,21% en Escuela de Espalda y un 76% en Sesiones de Fisioterapia. Asimismo, hay que destacar que un 94,12% **recomendaría el servicio** de Escuela de Espalda a familiares o amistades y un 100% el servicio de Fisioterapia Deportiva. Por ende, la **valoración global de los dos servicios ha aumentado en relación al año anterior, pasando de un 8,70 a un 9,37**.

IV. Conclusiones

- ❑ Analizando los resultados obtenidos por centros deportivos se puede observar que la única nota inferior a 7 es la del tiempo de espera entre la solicitud y la cita en el centro deportivo Plata y Castañar
- ❑ A través de los comentarios y recomendaciones han llegado muchas felicitaciones por el servicio y en especial el personal sanitario, además de las siguientes sugerencias de mejora :
 - En la mayoría de los centros se solicita un aumento de profesionales para atender a la demanda y aumentar los horarios y turnos, acortando los tiempos de espera para obtener cita.
 - Dotación de más material y renovación de las instalaciones del centro deportivo José María Cagigal.
 - Mejora de la temperatura del agua de la piscina en centro deportivo La Almudena.
 - Reducción del precio por familia numerosa.



Madrid
es
Deporte
es
Respeto



2023