



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA 2023



Madrid
es
Deporte
es
Respeto



Índice

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 **Medicina Deportiva** en los centros deportivos municipales del Ayuntamiento de Madrid: **Acondicionamiento Cardiovascular y Reconocimientos Médicos**.

- ❑ 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 Medicina Deportiva en los centros deportivos municipales: Acondicionamiento Cardiovascular y Reconocimientos Médicos.

Tamaño de la muestra

- Tamaño muestral: 221 encuestas válidas
- El error muestral es de +/-5,73% 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 medicina 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:

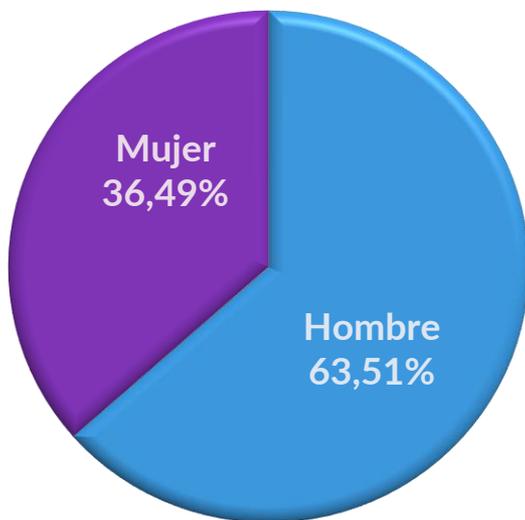
- Dirección General de Deporte del Ayuntamiento de Madrid.

III. INFORME DE LOS RESULTADOS

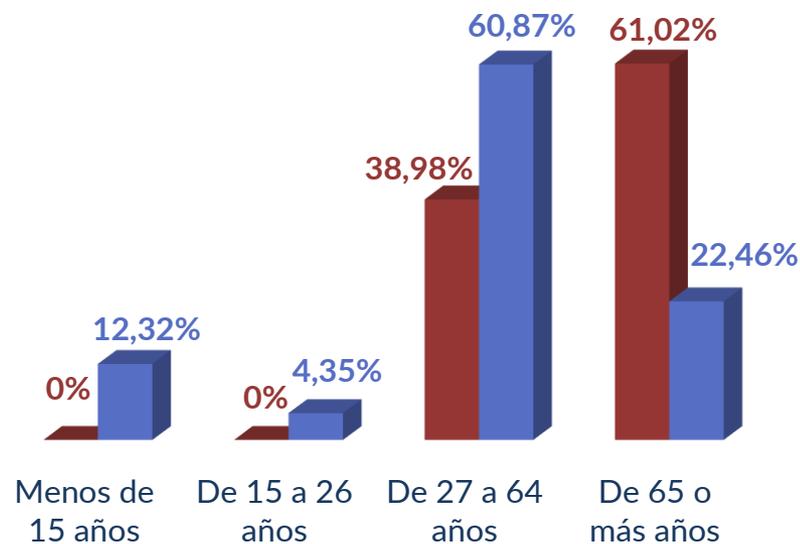
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

SEXO



EDAD

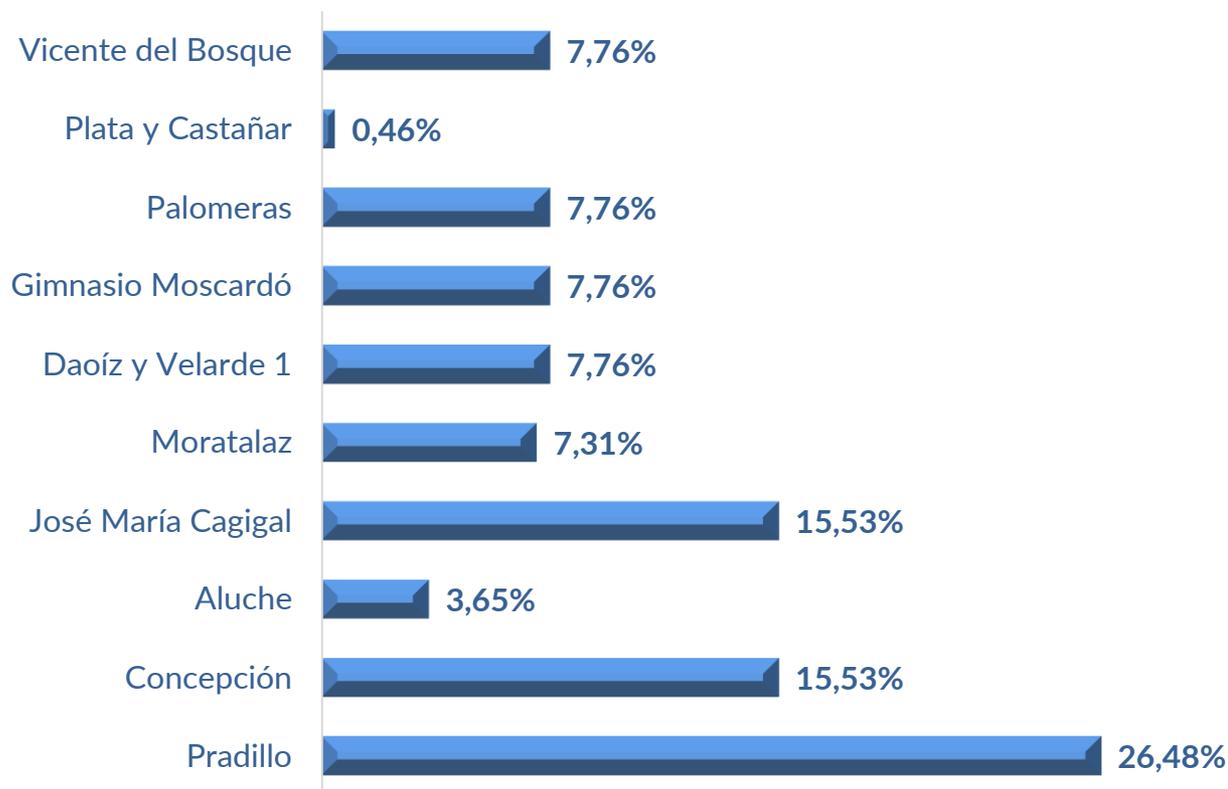


■ Acondicionamiento cardiovascular
■ Reconocimientos médicos

III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

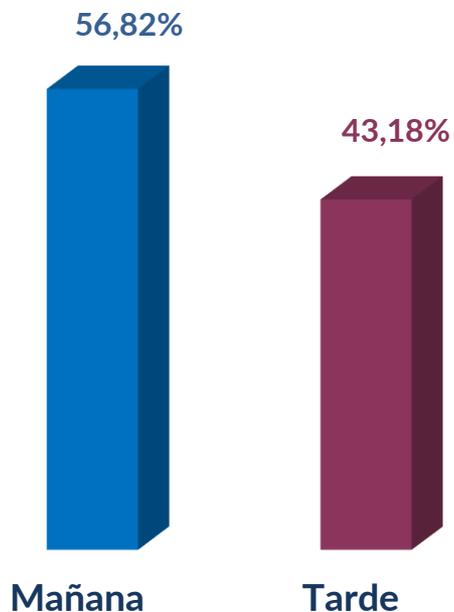
CENTRO AL QUE HA ACUDIDO



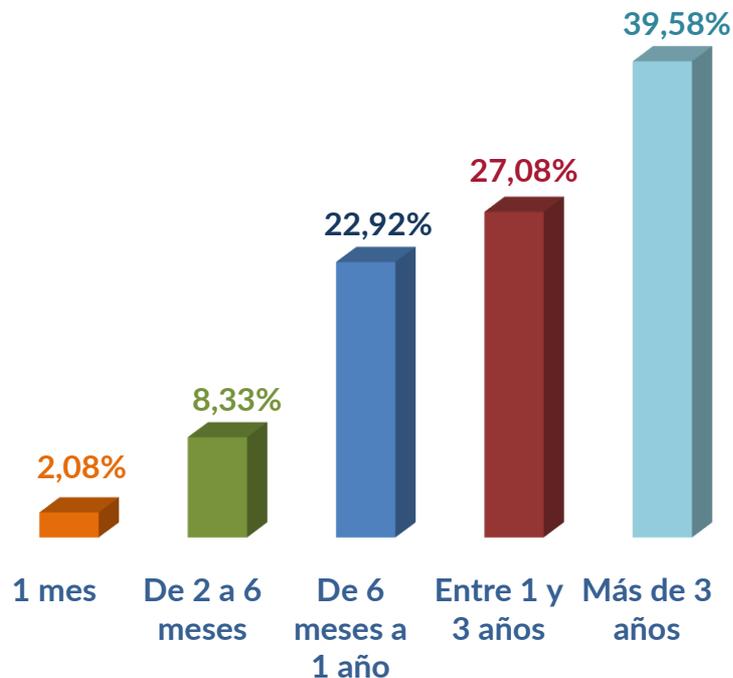
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

TURNO AL QUE HA ACUDIDO



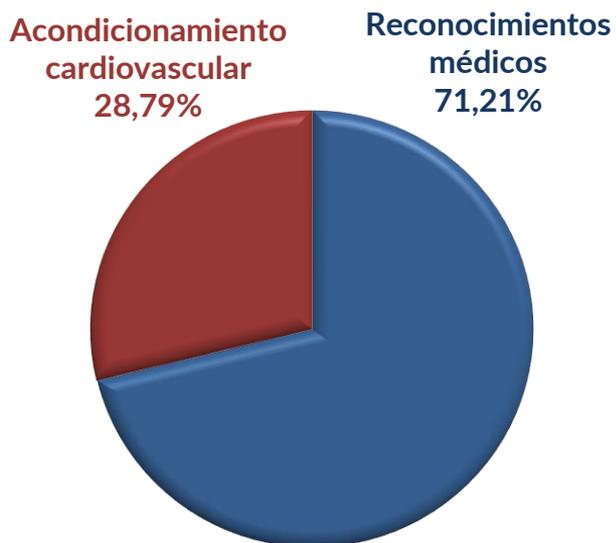
TIEMPO DE USO DE LOS SERVICIOS



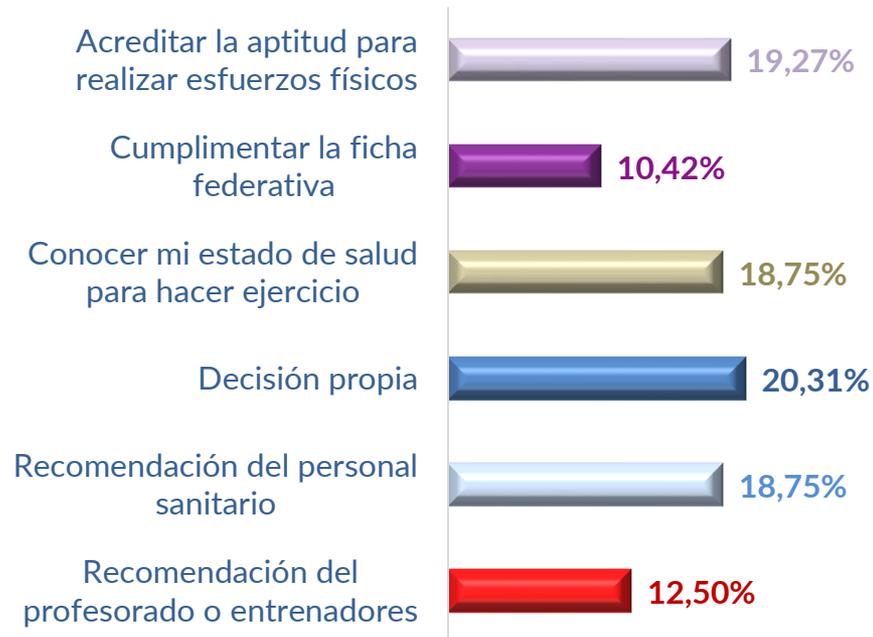
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

SERVICIO DE MEDICINA DEPORTIVA UTILIZADO

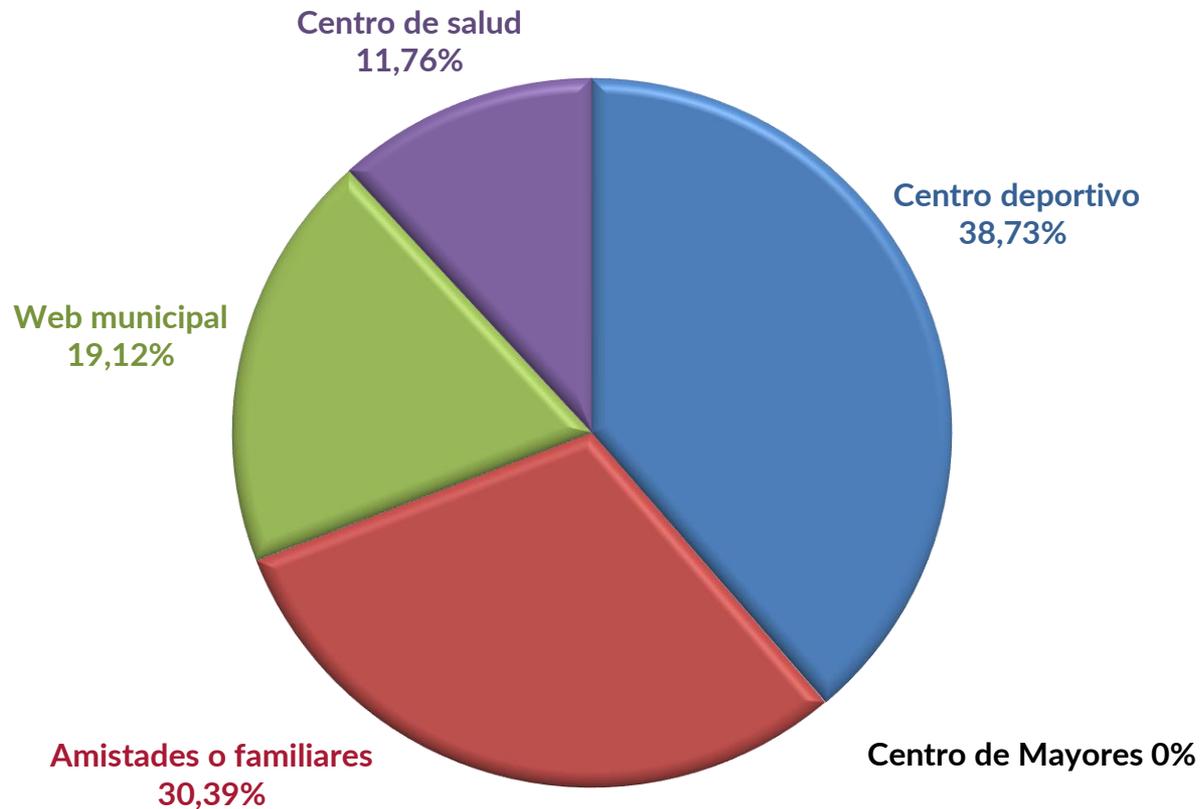


MOTIVO POR EL QUE HA ACUDIDO AL SERVICIO



III. Informe de los resultados

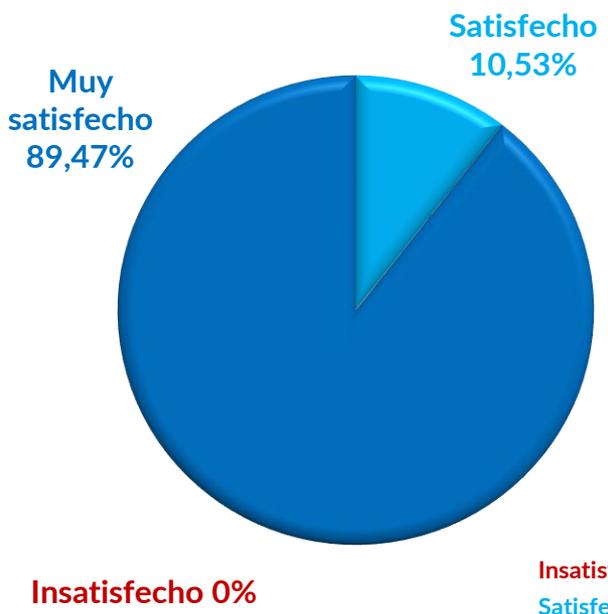
2. CANALES DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO



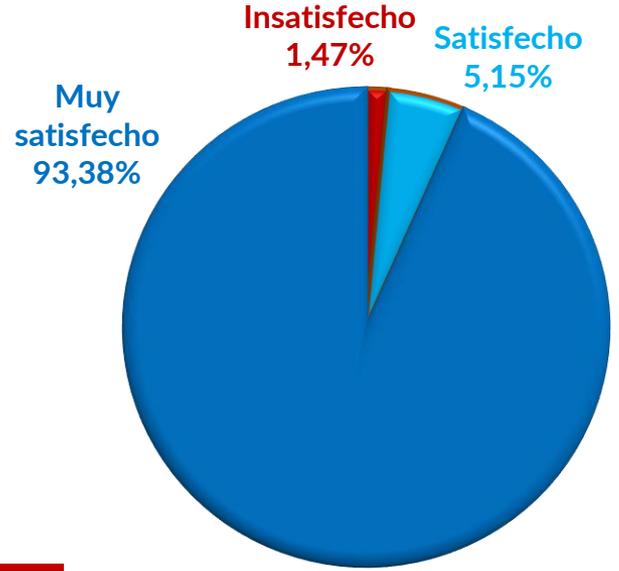
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES

ACCESIBILIDAD ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR



ACCESIBILIDAD RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

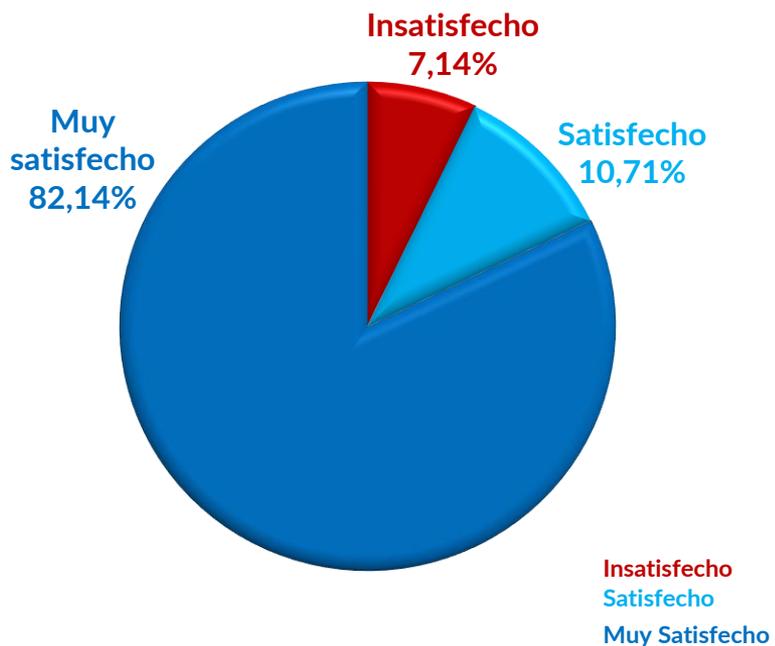


MEDIA ACCESIBILIDAD INSTALACIONES: 8,79

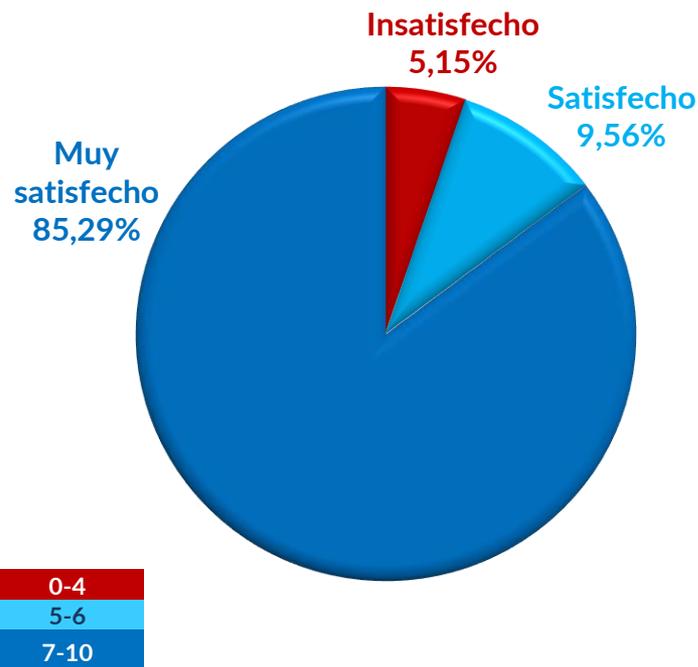
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES

SATISFACCIÓN GLOBAL ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR



SATISFACCIÓN GLOBAL RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

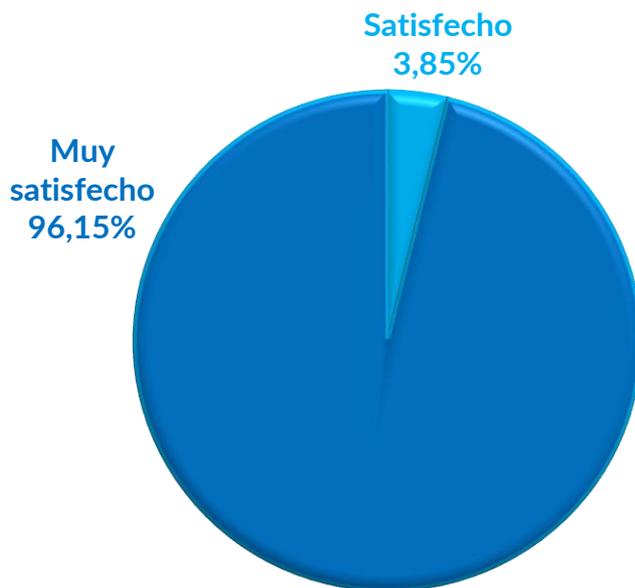


MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL ESPACIO E INSTALACIONES: 8,22

III. Informe de los resultados

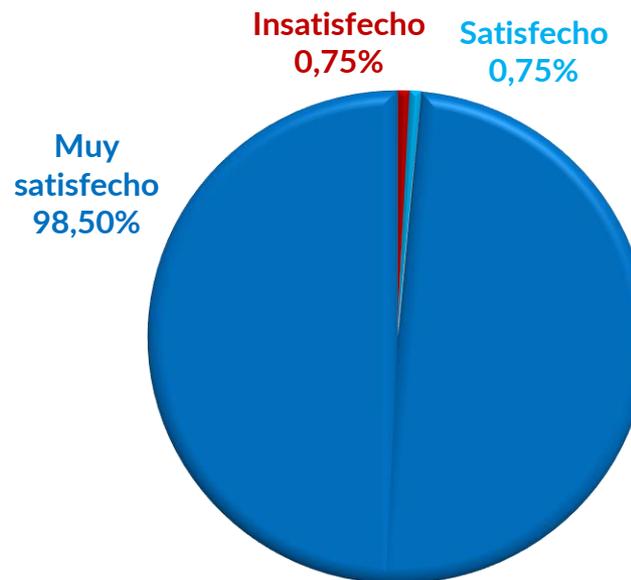
3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL SANITARIO

TRATO DE LOS PROFESIONALES ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR



0% Insatisfecho

TRATO DE LOS PROFESIONALES RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



Insatisfecho
Satisfecho
Muy Satisfecho

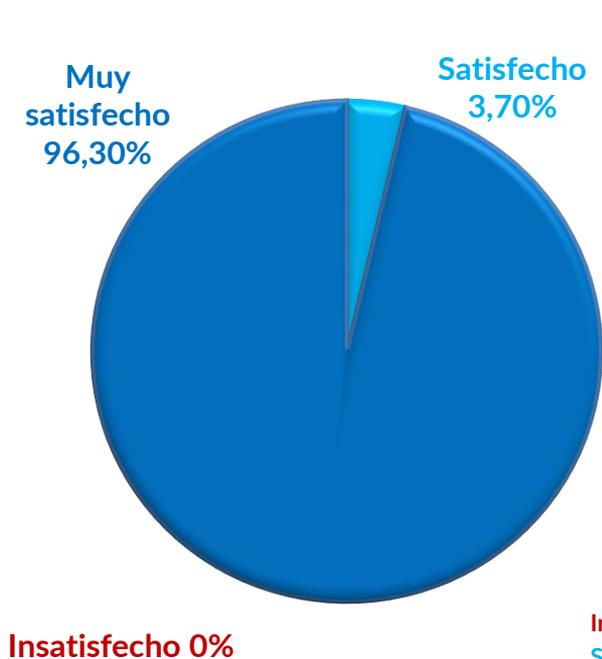
0-4
5-6
7-10

MEDIA TRATO DE LOS PROFESIONALES: 9,44

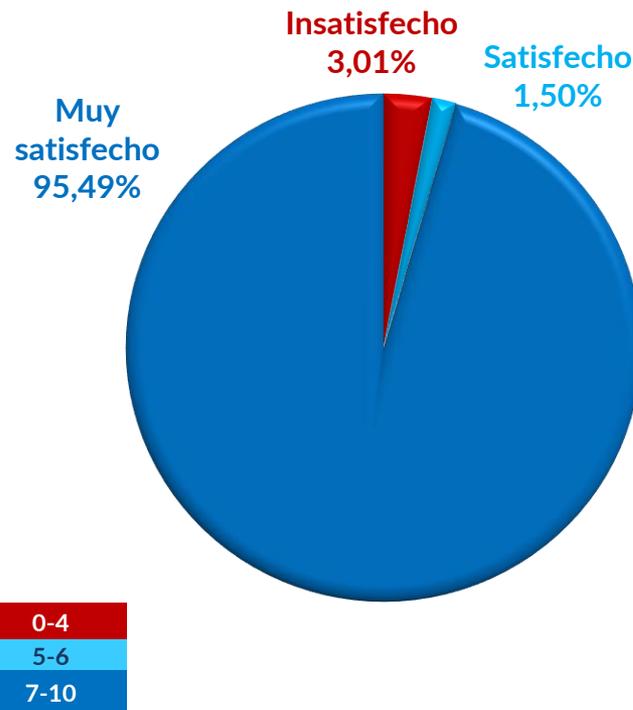
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL SANITARIO

SATISFACCIÓN GLOBAL ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR



SATISFACCIÓN GLOBAL RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

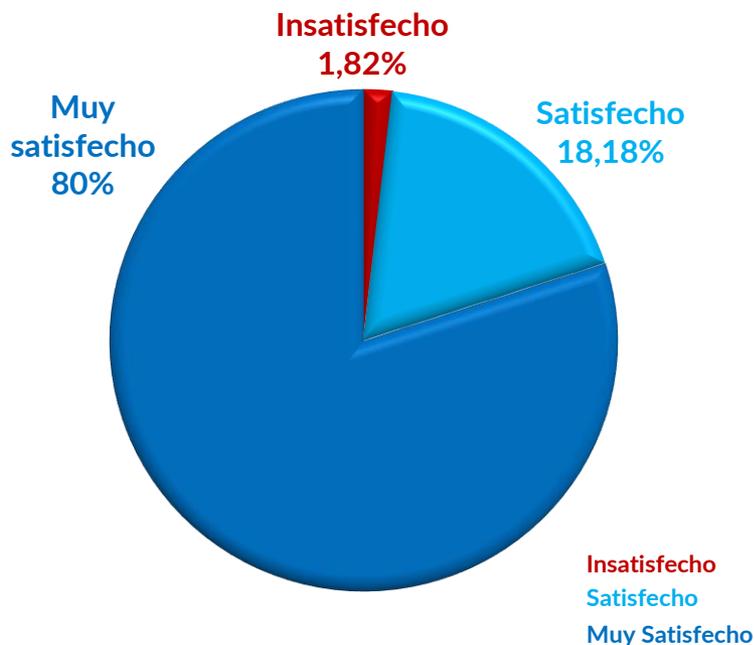


MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PERSONAL SANITARIO: 9,07

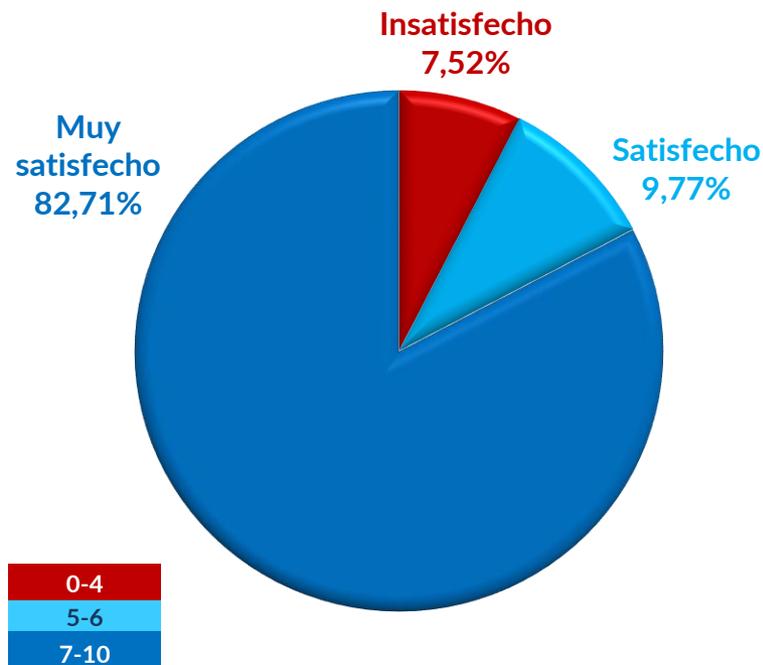
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

MATERIAL Y APARATOS ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR



MATERIAL Y APARATOS RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

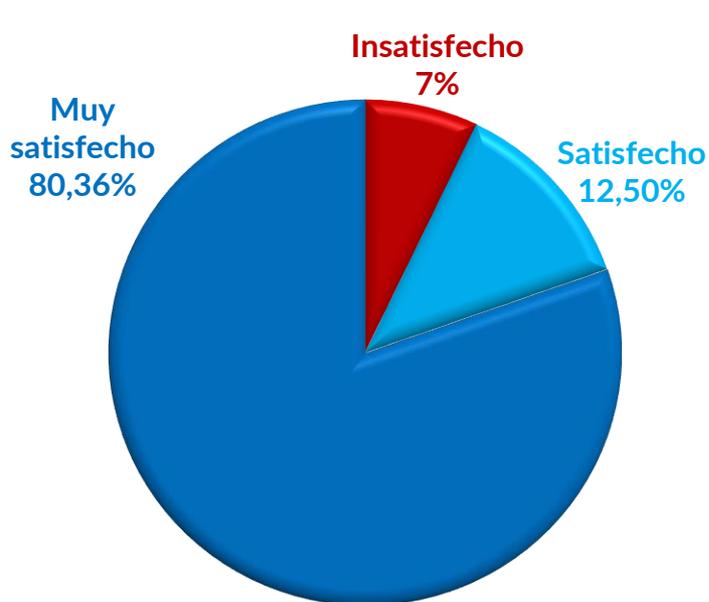


MEDIA MATERIAL UTILIZADO Y APARATOS DISPONIBLES: 8,01

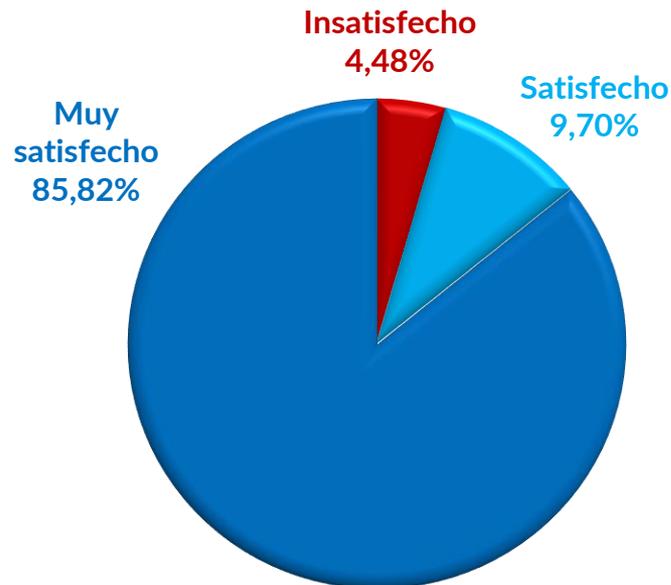
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

TIEMPO DE ESPERA PARA LA CITA
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR



TIEMPO DE ESPERA PARA LA CITA
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



Insatisfecho
Satisfecho
Muy Satisfecho

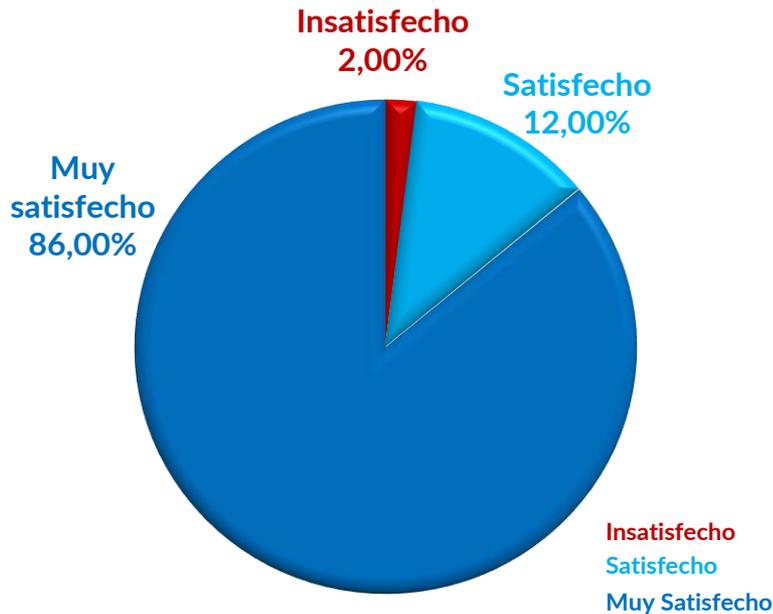
0-4
5-6
7-10

MEDIA TIEMPO DE ESPERA ENTRE LA SOLICITUD Y LA CITA: 8,28

III. Informe de los resultados

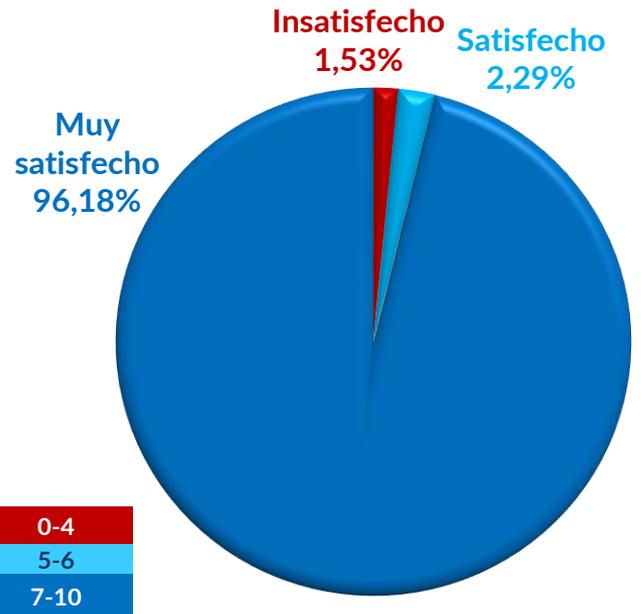
3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

DURACIÓN DEL TRATAMIENTO ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR



**MEDIA DURACIÓN DEL
TRATAMIENTO: 8,48**

TIEMPO DE ESPERA HASTA INFORME RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

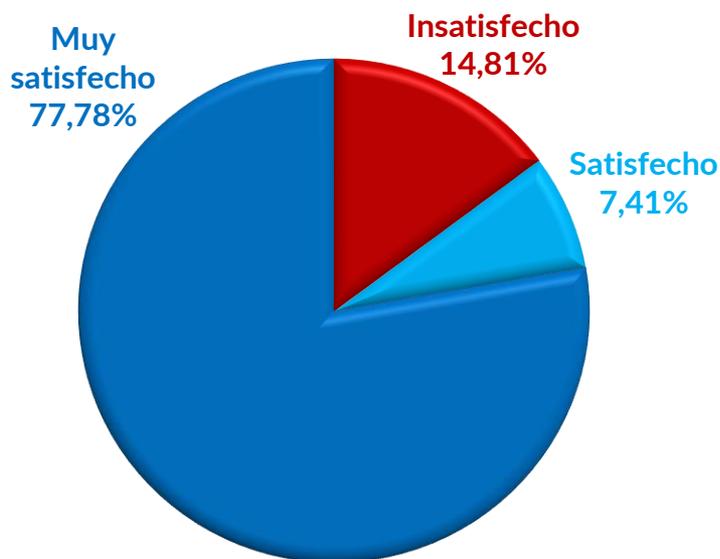


**MEDIA TIEMPO ESPERA
INFORME: 9,20**

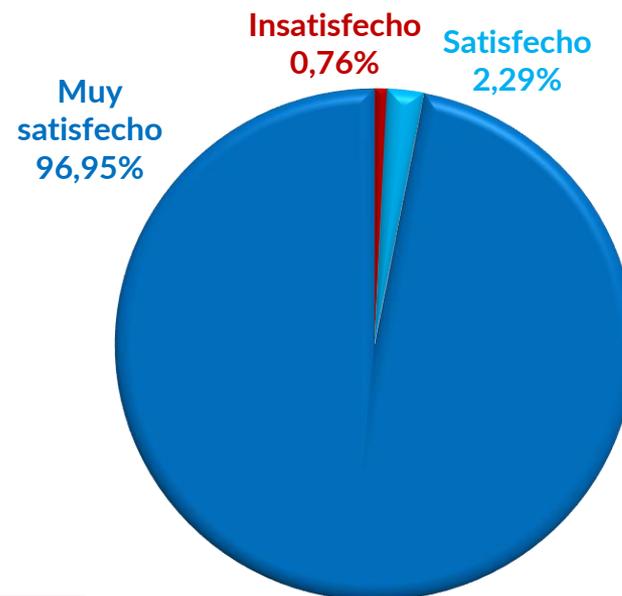
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

PRECIO DE LOS SERVICIOS ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR



PRECIO DE LOS SERVICIOS RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



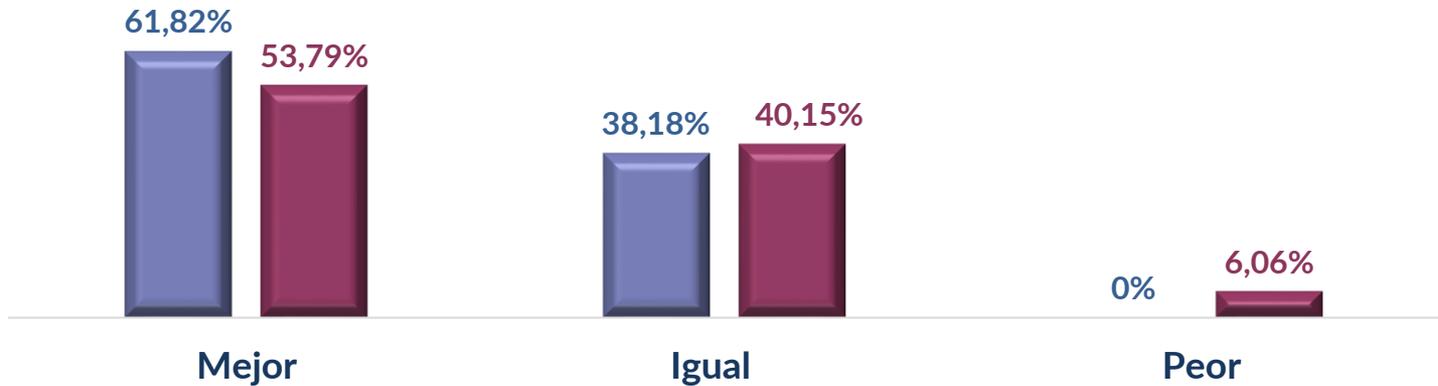
Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

MEDIA PRECIO DE LOS SERVICIOS: 8,60

III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

RESPECTO A LA ESPERADO, EL SERVICIO HA SIDO:



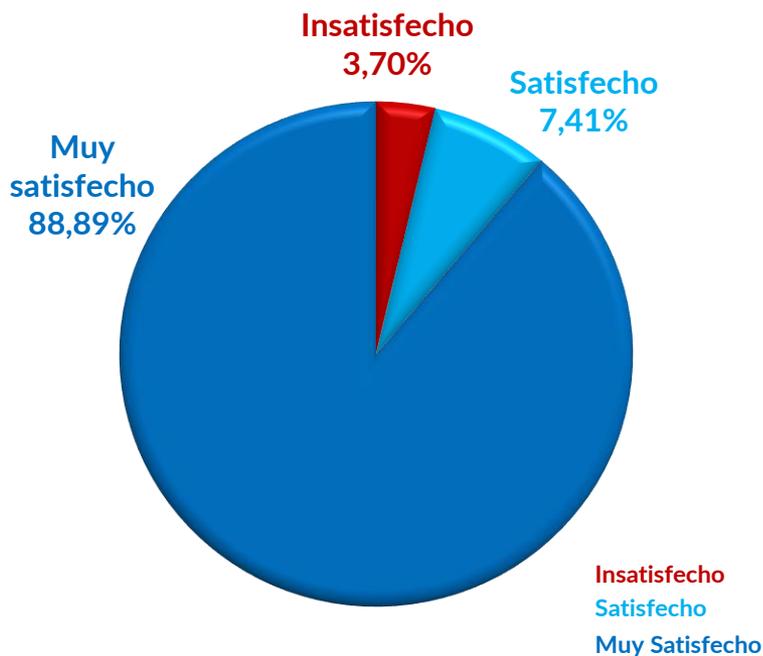
¿RECOMENDARIA EL SERVICIO A SUS FAMILIARES O AMISTADES?



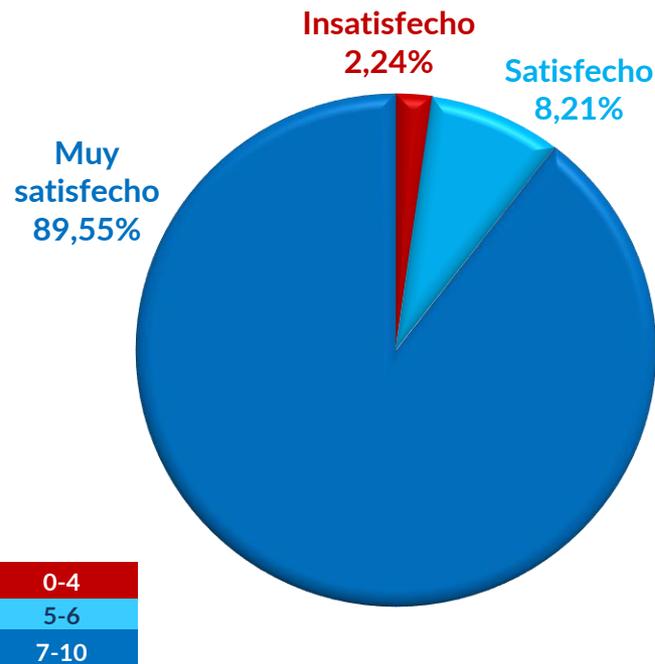
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PROGRAMACIÓN

SATISFACCIÓN GLOBAL ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR



SATISFACCIÓN GLOBAL RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS: 8,81

III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS

TABLA RESUMEN VALORACIONES 2023
(de mayor a menor puntuación)

Trato de los profesionales	9,44
Tiempo de espera para la emisión del informe	9,20
Satisfacción global con el personal sanitario	9,07
Satisfacción global con el servicio	8,81
Accesibilidad de las instalaciones	8,79
Precio de los servicios	8,60
Duración del tratamiento aplicado	8,48
Tiempo de espera entre la solicitud y la cita	8,28
Satisfacción global con el espacio y las instalaciones	8,22
Material utilizado y aparatos disponibles	8,01

III. Informe de los resultados

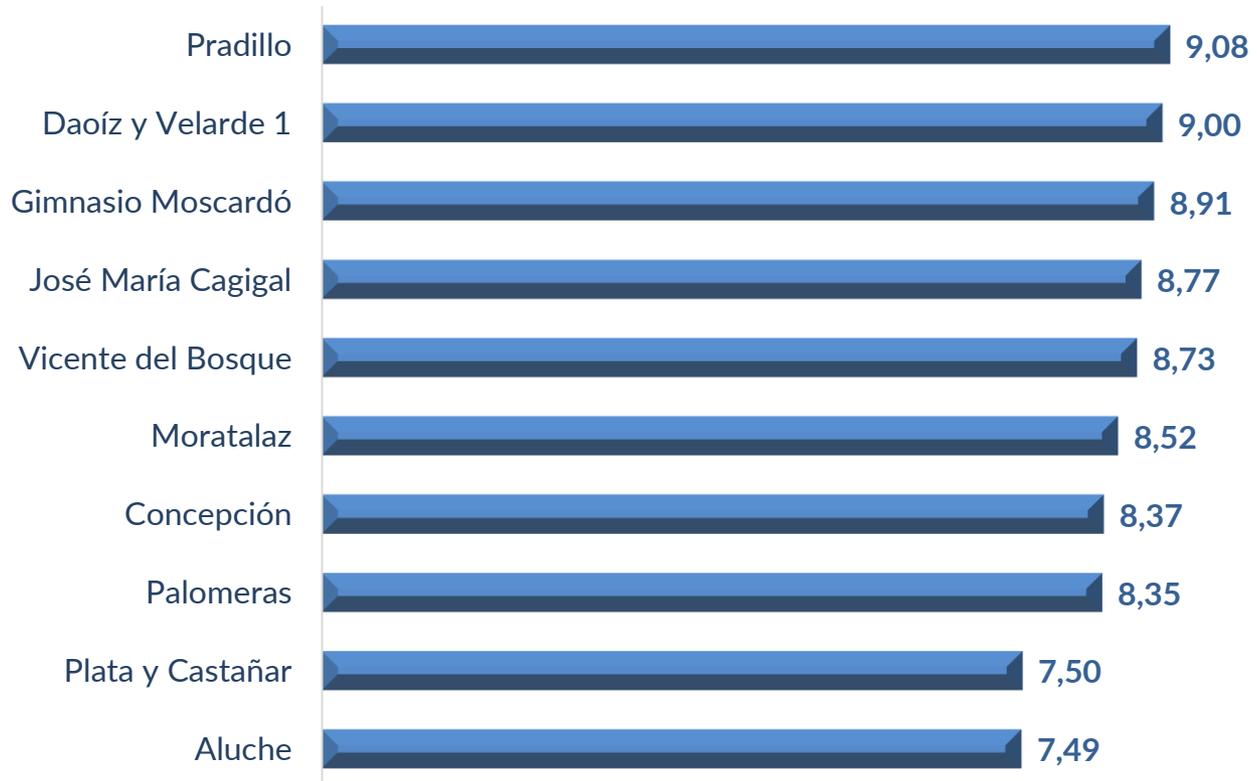
4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

Centro Deportivo Municipal	Accesibilidad a las instalaciones	Material utilizado y aparatos disponibles	Tiempo de espera entre la solicitud y la cita	Tiempo de espera para la emisión de informe	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	9,16	8,62	8,76	9,31	9,17	9,24	9,65	8,53	9,37	9,00	9,08
Daoíz y Velarde 1	9,18	8,35	8,88	9,38	8,33	8,76	9,63	8,82	9,47	9,18	9,00
Gimnasio Moscardó	9,00	7,50	8,71	9,67	9,00	8,85	9,79	7,86	9,46	9,27	8,91
José María Cagigal	8,90	7,86	7,66	9,00	9,00	8,56	9,71	8,69	9,37	9,00	8,77
Vicente del Bosque	8,94	8,24	8,59	9,29		8,88	8,88	8,18	8,88	8,65	8,73
Moratalaz	9,00	8,14	8,07	9,45	7,00	8,57	9,21	8,21	8,43	9,14	8,52
Concepción	8,07	7,67	8,29	9,11	8,72	8,04	9,16	7,70	8,52	8,44	8,37
Palomeras	8,47	7,88	7,82	9,11	7,38	7,59	9,35	8,06	9,35	8,53	8,35
Plata y Castañar	8,00	8,00	5,00			8,00		8,00	8,00		7,50
Aluche	7,50	5,50	6,63	8,00	8,00	8,86	9,00	6,25	7,88	7,29	7,49

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 medicina deportiva es mayormente **masculino (63,51%)**. La edad más habitual en el servicio de **reconocimientos médicos** es de **27 a 64 años (60,87%)** y en el servicio de **acondicionamiento cardiovascular** de **65 o más años (61,02%)**.
- ❑ La ciudadanía ha conocido la oferta de estos servicios principalmente por **información del centro deportivo (38,73%)** o por **amistades o familiares (30,39%)**.
- ❑ Las personas usuarias de este servicio se sienten muy satisfechas pues todas las variables medidas han obtenido una calificación media superior a 8.
 - Lo más destacable ha sido el **trato de los profesionales (9,44)**, el tiempo de espera para la emisión del informe (9,20). Y el grado de satisfacción con el personal sanitario (9,07).
 - Las valoraciones con menor puntuación han sido: **el material utilizado y aparatos disponibles (8,01)**, la satisfacción global con el espacio y las instalaciones (8,22), seguido del tiempo transcurrido entre la solicitud y la cita (8,28).
- ❑ La mayoría de las personas encuestadas considera que se han cumplido con creces sus expectativas, ya que un **61,82%** de usuarios de **acondicionamiento cardiovascular** y un **53,79%** de usuarios de **reconocimientos médicos** les parece que el servicio **ha sido mejor a lo esperado**.

IV. Conclusiones

- ❑ Cabe destacar que un **100%** de las personas usuarias de los servicios de acondicionamiento cardiovascular y **95,28%** usuarias de los servicios reconocimientos médicos **recomendaría el servicio a sus amistades o familiares.**
- ❑ La **valoración media de la satisfacción global con los servicios** ha sido de **8,81**, mejor que la obtenida el año anterior, que fue de **8,71**.
- ❑ En el análisis de los resultados obtenidos por centros deportivos, se observa como susceptible de mejora con nota inferior a 7, el tiempo de espera entre la solicitud y la cita (6,63) y el material y aparatos disponibles (5,50) en el centro de Aluche. Las puntuaciones más altas obtenidas han sido en el trato de los profesionales, destacando los centros de Gimnasio Moscardó (9,79), Pradillo (9,65) y Daoíz y Velarde 1 (9,63)
- ❑ Las mejoras sugeridas por los ciudadanos más reseñables son:
 - Renovación del material y dotar de más medios a los profesionales.
 - Mayor disponibilidad de citas con posibilidad de obtenerlas online y que se ofrezca este servicio en más centros.
 - Reconocimientos especializados más completos.
 - Aplicar precios reducidos para las personas mayores y discapacitados.



Madrid
es
Deporte
es
Respeto



2023