

Encuesta de Satisfacción de los usuarios del Centro de Hábitos Saludables. Año 2011

Informe de resultados



ÍNDICE

1. **Objetivos**

2. **Metodología**

2.1 Ficha técnica

2.2 Escala de medida

3. **Resultados**

3.1 Perfil de los usuarios de los Programas de Hábitos Saludables

3.2 Formas de captación

3.3 Satisfacción diferentes aspectos

4. **Conclusiones**

5. **Anexo**

5.1 Cuestionario

1. Objetivos

1. Objetivos

- Describir el perfil de los usuarios que acude al Centro de Hábitos Saludables para realizar alguno de sus Programas.
- Identificar las formas de captación de los usuarios.
- Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos de los Programas que oferta el Centro de Hábitos Saludables.
- Recoger las aportaciones de los usuarios a fin de mejorar los servicios.
- Proponer acciones de mejora.

2. Metodología

2.1 FICHA TÉCNICA

Estudio descriptivo que tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios que han participado, durante el año 2010, en los Programas que se desarrollan en el Centro de Hábitos Saludables de Madrid Salud

Población de estudio:

La población objeto de estudio está constituida por los 385 usuarios de los Programas del Centro de Hábitos Saludables, seguidamente descritos: **Deshabitación tabáquica, 183 usuarios. Alimentación y ejercicio físico, 78 usuarios. Manejo de ansiedad y estrés, 124 usuarios.**

Técnica de recogida de información:

La recogida de información se ha efectuado mediante la técnica de la entrevista telefónica, con aplicación de dos cuestionarios estructurados en formato papel, uno a “Personas que acudían al Centro de Hábitos Saludables” y otro a “Personas a las que se les atendía en su lugar de trabajo”. La entrevista ha sido realizada por un encuestador previamente adiestrado (rol -playing), su duración ha sido de 4 minutos.

Prueba piloto:

Se realizó una prueba piloto con el objetivo de testar los cuestionarios, para verificar su idoneidad en la formulación de las preguntas, y la comprensión de las mismas por parte de las personas entrevistadas.

Periodo de recogida de Información: Del 24-05-2011 al 21-06-2011

Informe del trabajo de campo

Programa de Deshabituación tabáquica, 183 usuarios, de los cuales:

• Teléfono erróneo:	6
• Ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información.):	15
• Personas que no han acudido o no han terminado el curso:	26
• Piloto	4
Teléfonos utilizados con contacto:	132
Negativa a colaborar en el estudio:	9
Entrevistas realizadas:	123
Tasa de respuesta:	93,2%.

Programa de Alimentación y ejercicio físico, 78 usuarios ,de los cuales:

• Teléfono erróneo:	4
• Ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información.):	5
• Personas que no han acudido o no han terminado el curso:	7
• Piloto	5
Teléfonos utilizados con contacto:	57
Negativa a colaborar en el estudio:	1
Entrevistas realizadas:	56
Tasa de respuesta:	98,2%

Programa de Manejo de ansiedad y stress, 124 usuarios, de los cuales:

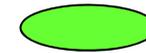
• Teléfono erróneo:	2
• Ilocalizables (ausencias, con llamadas repetidas cada 4 horas durante todo el periodo de recogida de información.):	23
• Personas que no han acudido o no han terminado el curso:	13
• Piloto	5
• Sin teléfono	1
Teléfonos utilizados con contacto:	80
Negativa a colaborar en el estudio:	7
Entrevistas realizadas:	73
Tasa de respuesta:	91,2%.



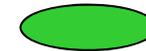
2.2. ESCALA DE MEDIDA

Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 0 a 10, agrupada para el análisis de la siguiente forma:

9 -10 = Totalmente satisfecho



6 -7- 8 = Satisfecho



3 -4- 5 = Poco satisfecho



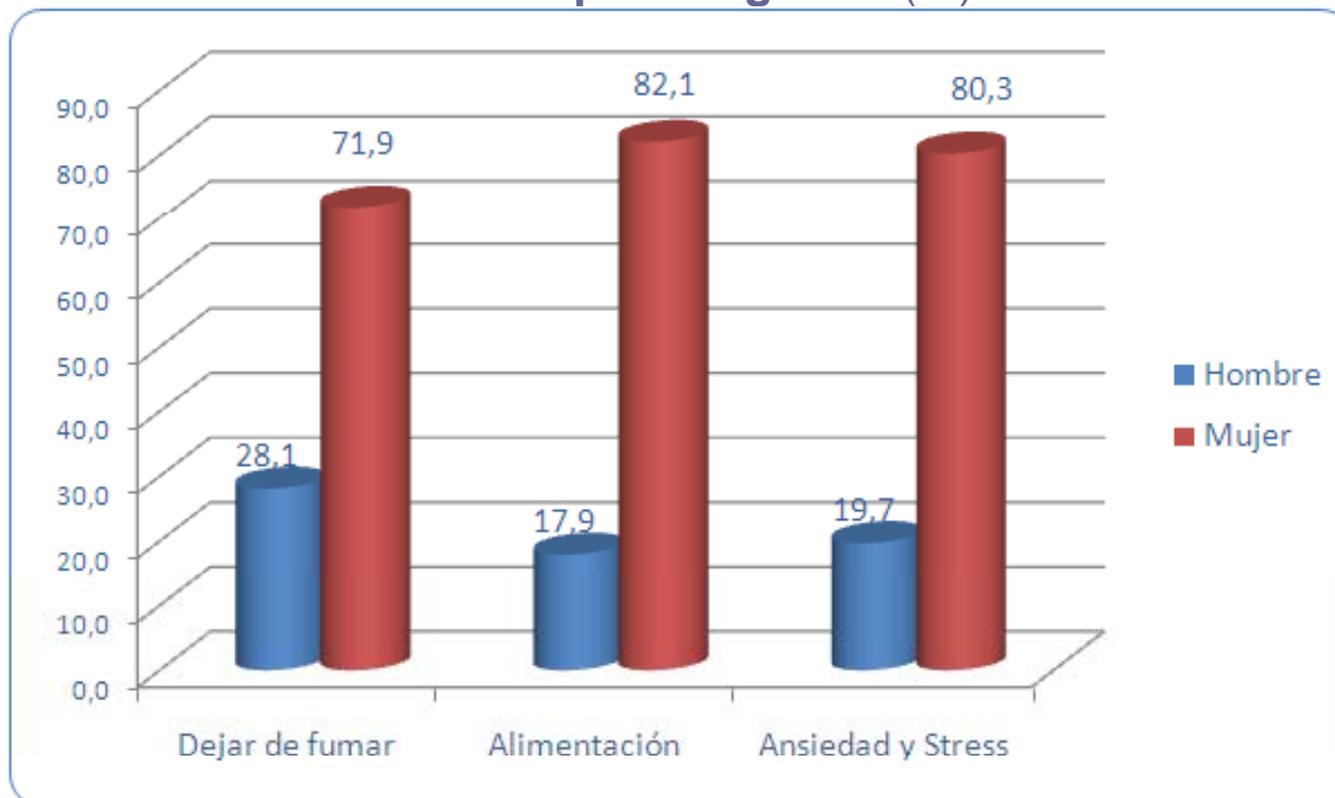
0 -1- 2 = Totalmente insatisfecho



3. Resultados

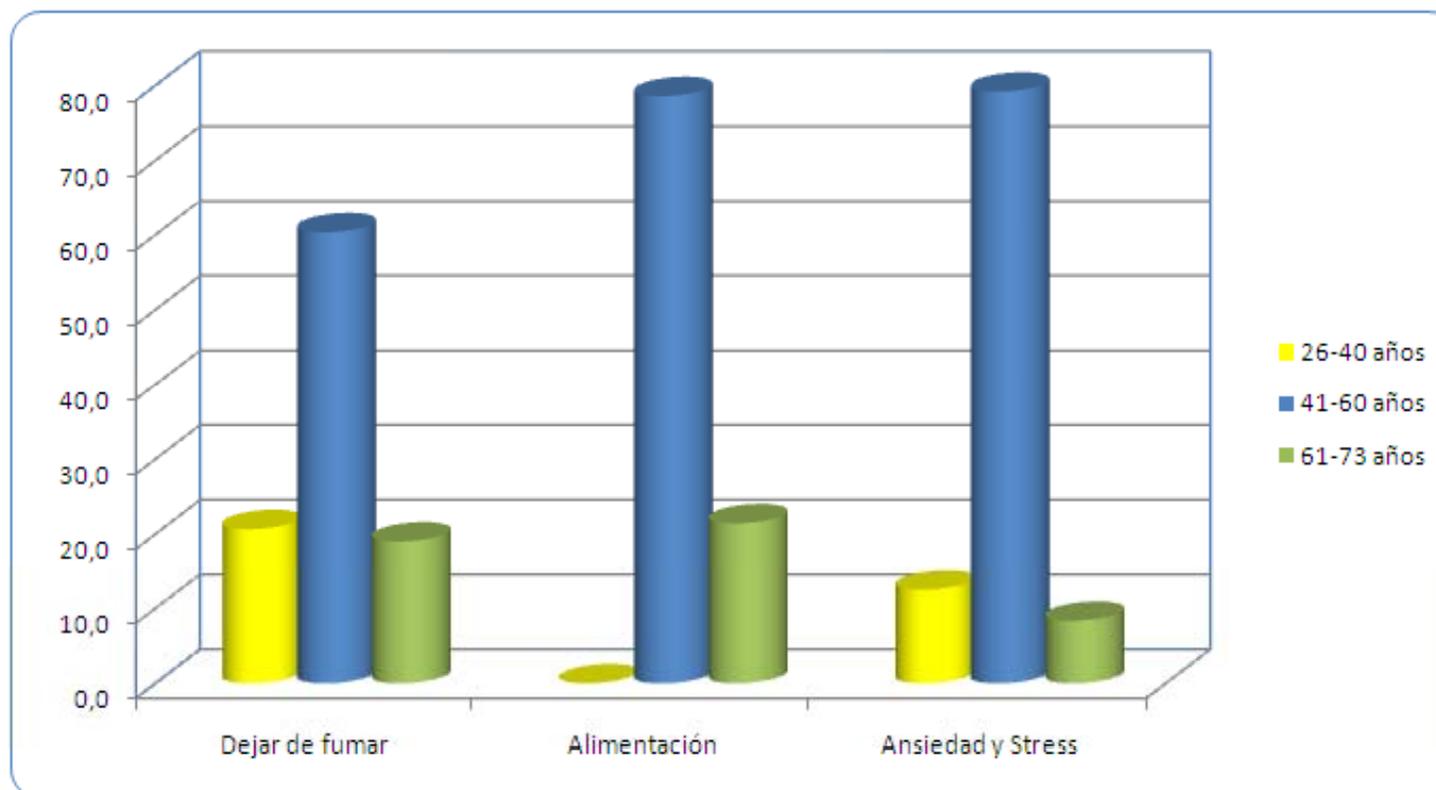
3. 1. Perfil de los usuarios de los Programas

Sexo por Programa (%)



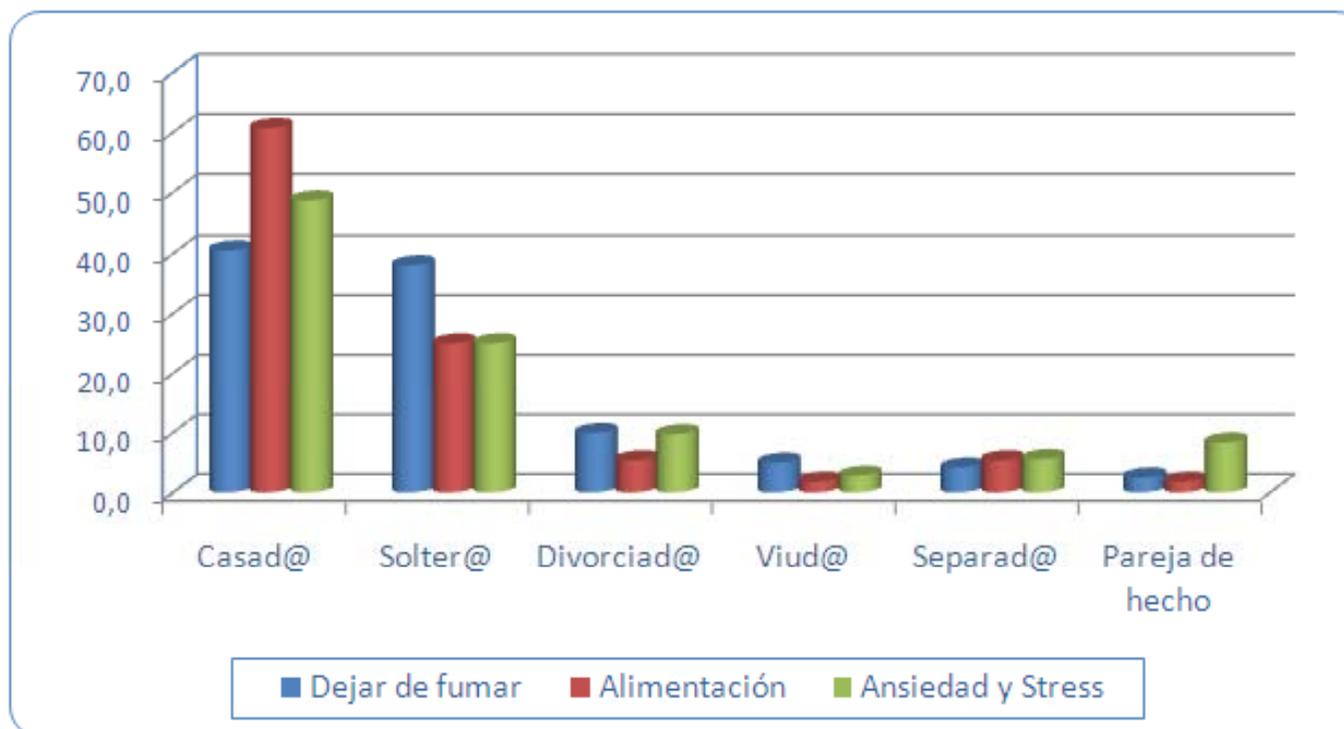
Sexo	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
Hombre	34	28,1	10	17,9	14	19,7
Mujer	87	71,9	46	82,1	57	80,3
Total	121	100,0	56	100,0	71	100,0

Grupos de edad por Programa (%)



Edad	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
26-40 años	25	20,7	0	0	9	12,5
41-60 años	73	60,3	44	78,6	57	79,2
61-73 años	23	19,0	12	21,4	6	8,3
Total	121	100	56	100	72	100

Estado civil por Programa (%)



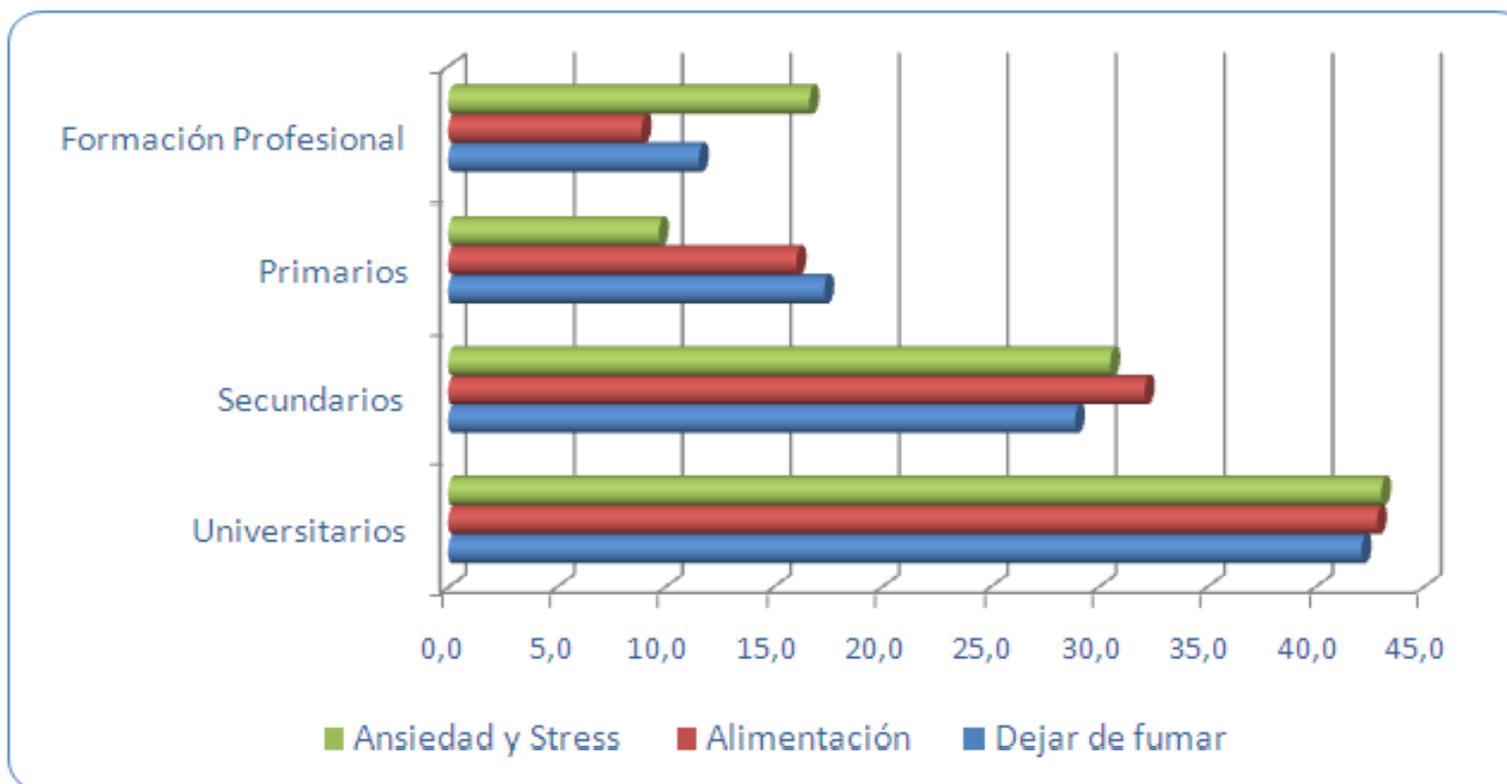
Estado civil	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
Casad@	49	40,5	34	60,7	35	48,6
Solter@	46	38,0	14	25,0	18	25,0
Divorciad@	12	9,9	3	5,4	7	9,7
Viud@	6	5,0	1	1,8	2	2,8
Separad@	5	4,1	3	5,4	4	5,6
Pareja de hecho	3	2,5	1	1,8	6	8,3
Total	121	100,0	56	100,0	72	100,0

Ocupación de los usuarios por Programa (%)



Ocupación	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
Servicios y administrativos.	56	47,1	46	82,1	45	64,3
Jubilad@.	15	12,6	4	7,1	1	1,4
Parad@.	14	11,8	1	1,8	5	7,1
Técnicos y profesionales.	12	10,1	2	3,6	11	15,7
Ama de casa.	8	6,7	1	1,8	1	1,4
Comerciantes, vendedores, hostelería.	7	5,9	1	1,8	3	4,3
Industria, construcción, transporte.	5	4,2		0,0	3	4,3
Sin cualificar.	1	0,8	1	1,8	1	1,4
Directivos.	1	0,8		0,0		0,0
Total	119	100,0	56	100,0	70	100,0

Estudios realizados de los usuarios por Programa (%)



Estudios realizados	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
Universitarios	51	42,1	24	42,9	31	43,1
Secundarios	35	28,9	18	32,1	22	30,6
Primarios	21	17,4	9	16,1	7	9,7
Formación Profesional	14	11,6	5	8,9	12	16,7
Total	121	100,0	56	100,0	72	100,0

Procedencia de las personas por Programa.
Valor absoluto de las personas que han respondido y porcentaje relacionado con cada Programa

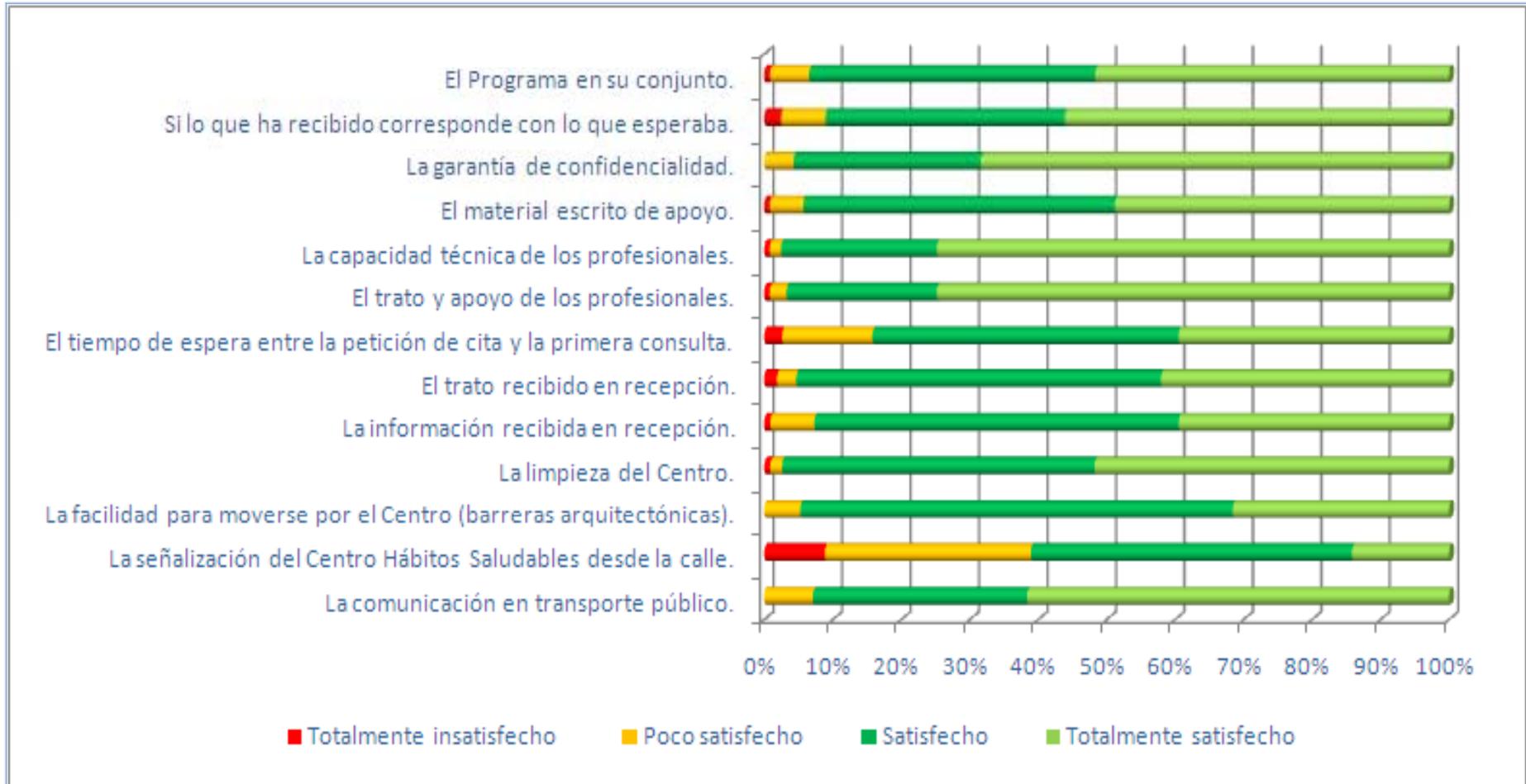
DISTRITOS	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
Arganzuela	7	6,5	1	2,2	4	6,7
Barajas					1	1,7
Carabanchel	8	7,5	6	13,0	1	1,7
Centro	29	27,1	4	8,7	3	5,0
Chamartín	3	2,8	4	8,7	4	6,7
Chamberí	5	4,7	1	2,2	6	10,0
Ciudad Lineal	3	2,8	2	4,3	5	8,3
Fuencarral-El Pardo	2	1,9	2	4,3	1	1,7
Hortaleza	0	0,0	2	4,3	1	1,7
Latina	7	6,5	4	8,7	5	8,3
Moncloa-Aravaca	8	7,5	2	4,3	2	3,3
Moratalaz	3	2,8	1	2,2	2	3,3
Puente Vallecas	8	7,5	1	2,2	2	3,3
Retiro	6	5,6		0,0	3	5,0
Rivas					1	1,7
Salamanca	7	6,5	3	6,5		0,0
San Blas	1	0,9	1	2,2	1	1,7
Tetuán	2	1,9	5	10,9	3	5,0
Usera	2	1,9		0,0	2	3,3
Vicálvaro	0	0,0	1	2,2	2	3,3
Villa de Vallecas	3	2,8		0,0	2	3,3
Villaverde	3	2,8	6	13,0	2	3,3
Municipios CAM					7	11,7
Total	107	100,0	46	100,0	60	100,0

3. 2. Formas de captación. Valor absoluto de las personas que han respondido y porcentaje relacionado con cada Programa

Procedencia	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
Particular	42	35,3	10	17,9	12	17,1
Médico de la SS	30	25,2		0,0	3	4,3
CMS Madrid Salud	13	10,9	1	1,8		0,0
Administración	13	10,9	42	75,0	48	68,6
Web de Madrid Salud	6	5,0		0,0	3	4,3
Ayuntamiento de Madrid	8	6,7		0,0		0,0
Otros Programas del CHS	0	0,0	3	5,4	2	2,9
Medios de Comunicación	2	1,7		0,0		0,0
Ayuntamiento de Getafe	1	0,8		0,0		0,0
010	1	0,8		0,0		0,0
Adicciones	1	0,8		0,0		0,0
ONG	1	0,8		0,0	1	1,4
Otros	1	0,8		0,0	1	1,4
Total	119	100,0	56	100,0	70	100,0

3. 3. Satisfacción sobre diferentes aspectos de los Programas

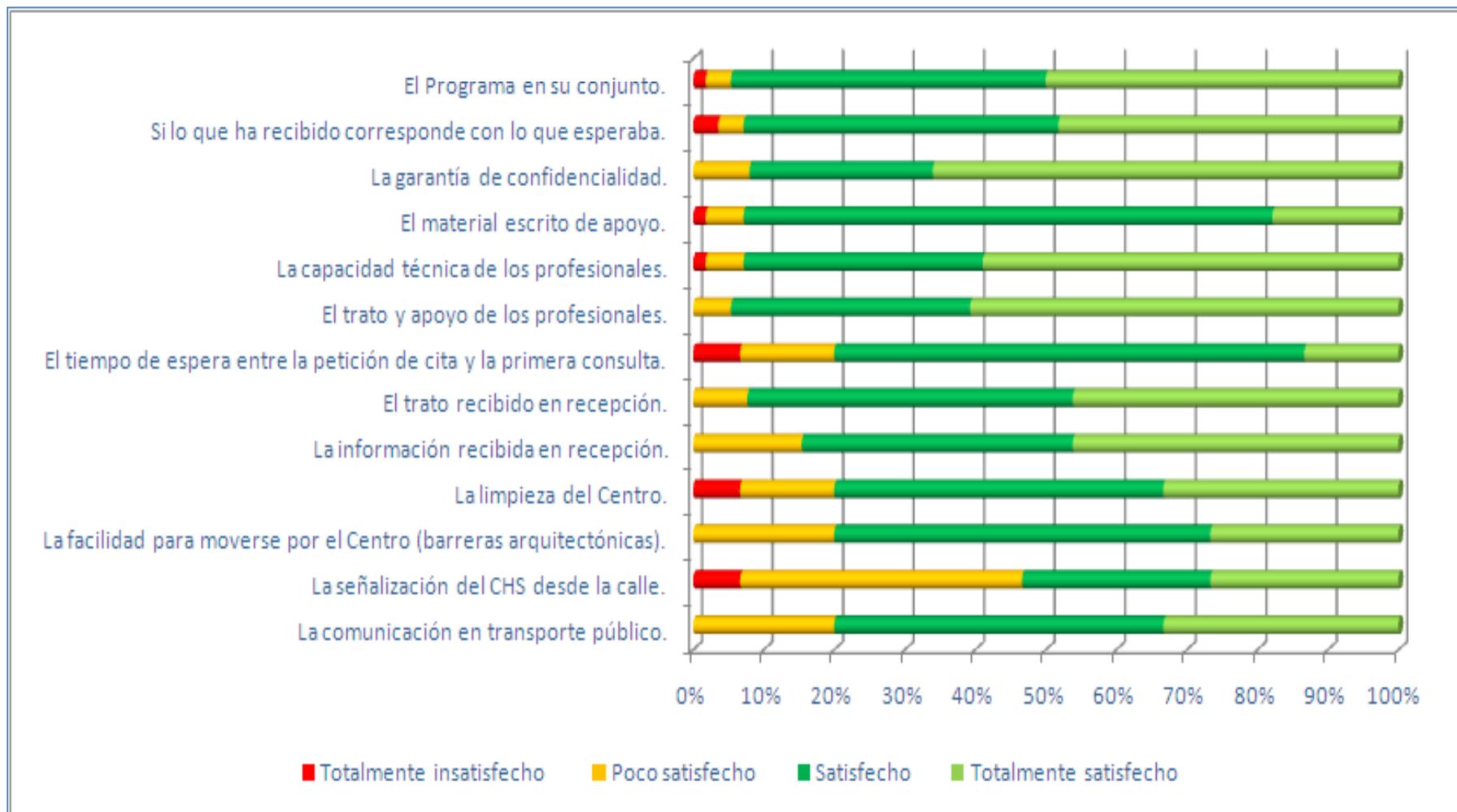
Porcentaje de satisfacción con el Programa de Deshabituación Tabáquica



Programa de deshabituación tabáquica. Valor absoluto de las personas que han respondido y porcentaje de satisfacción por categoría.

Dejar de fumar	n	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
El Programa en su conjunto.	122	0,8	5,7	41,8	51,6
Si lo que ha recibido corresponde con lo que esperaba.	123	2,4	6,5	35,0	56,1
La garantía de confidencialidad.	117		4,3	27,4	68,4
El material escrito de apoyo.	123	0,8	4,9	45,5	48,8
La capacidad técnica de los profesionales.	123	0,8	1,6	22,8	74,8
El trato y apoyo de los profesionales.	123	0,8	2,4	22,0	74,8
El tiempo de espera entre la petición de cita y la primera consulta.	114	2,6	13,2	44,7	39,5
El trato recibido en recepción.	107	1,9	2,8	53,3	42,1
La información recibida en recepción.	109	0,9	6,4	53,2	39,4
La limpieza del Centro.	114	0,9	1,8	45,6	51,8
La facilidad para moverse por el Centro (barreras arquitectónicas).	114		5,3	63,2	31,6
La señalización del Centro Hábitos Saludables desde la calle.	113	8,8	30,1	46,9	14,2
La comunicación en transporte público.	112		7,1	31,3	61,6

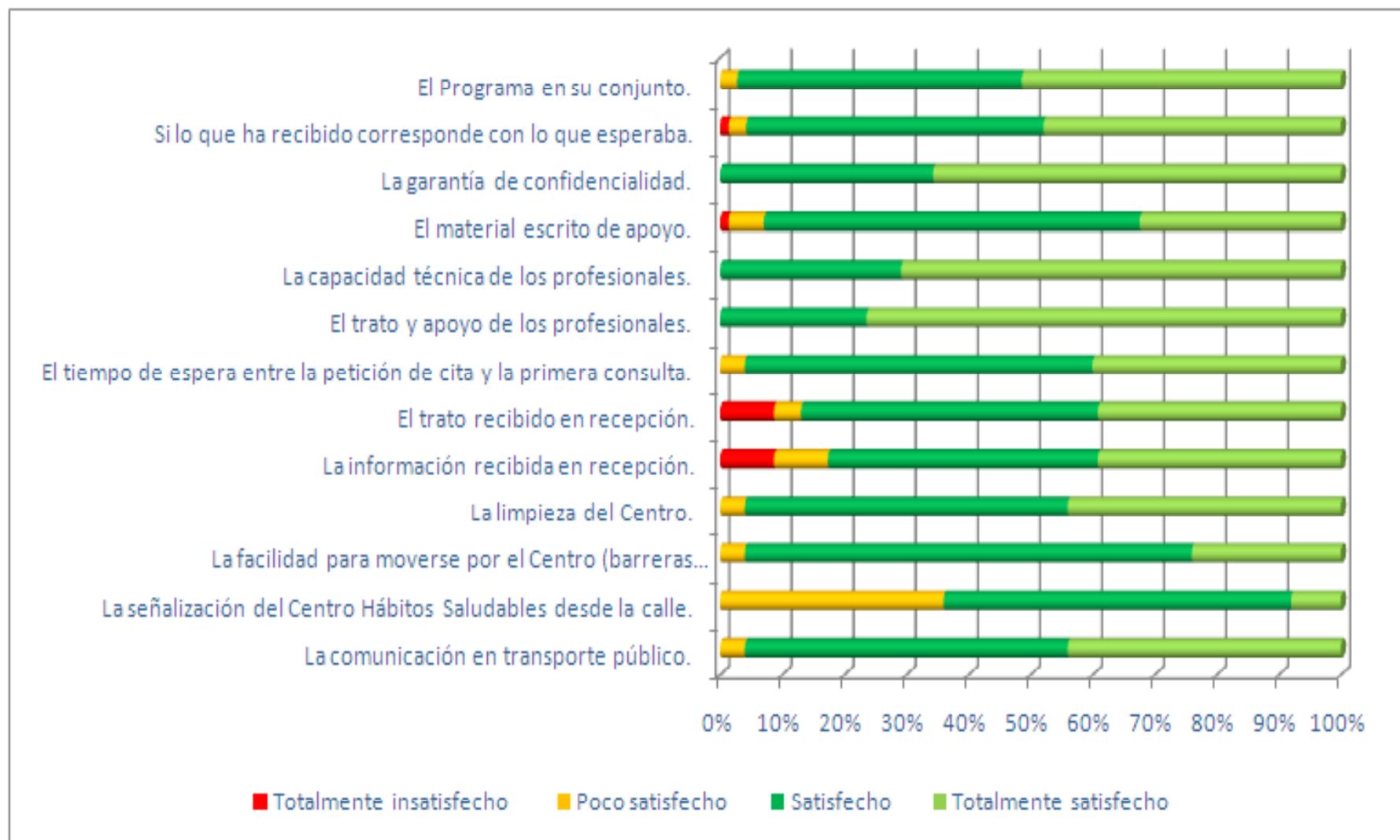
Porcentaje del grado de satisfacción con el Programa de Alimentación y Ejercicio físico



Programa de Alimentación y Ejercicio Físico. Valor absoluto de las personas que han respondido y porcentaje de satisfacción por categoría.

Alimentación	n	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
El Programa en su conjunto.	56	1,8	3,6	44,6	50,0
Si lo que ha recibido corresponde con lo que esperaba.	56	3,6	3,6	44,6	48,2
La garantía de confidencialidad.	50		8,0	26,0	66,0
El material escrito de apoyo.	56	1,8	5,4	75,0	17,9
La capacidad técnica de los profesionales.	56	1,8	5,4	33,9	58,9
El trato y apoyo de los profesionales.	56		5,4	33,9	60,7
El tiempo de espera entre la petición de cita y la primera consulta.	15	6,7	13,3	66,7	13,3
El trato recibido en recepción.	13		7,7	46,2	46,2
La información recibida en recepción.	13		15,4	38,5	46,2
La limpieza del Centro.	15	6,7	13,3	46,7	33,3
La facilidad para moverse por el Centro (barreras arquitectónicas).	15		20,0	53,3	26,7
La señalización del Centro Hábitos Saludables desde la calle.	15	6,7	40,0	26,7	26,7
La comunicación en transporte público.	15		20,0	46,7	33,3

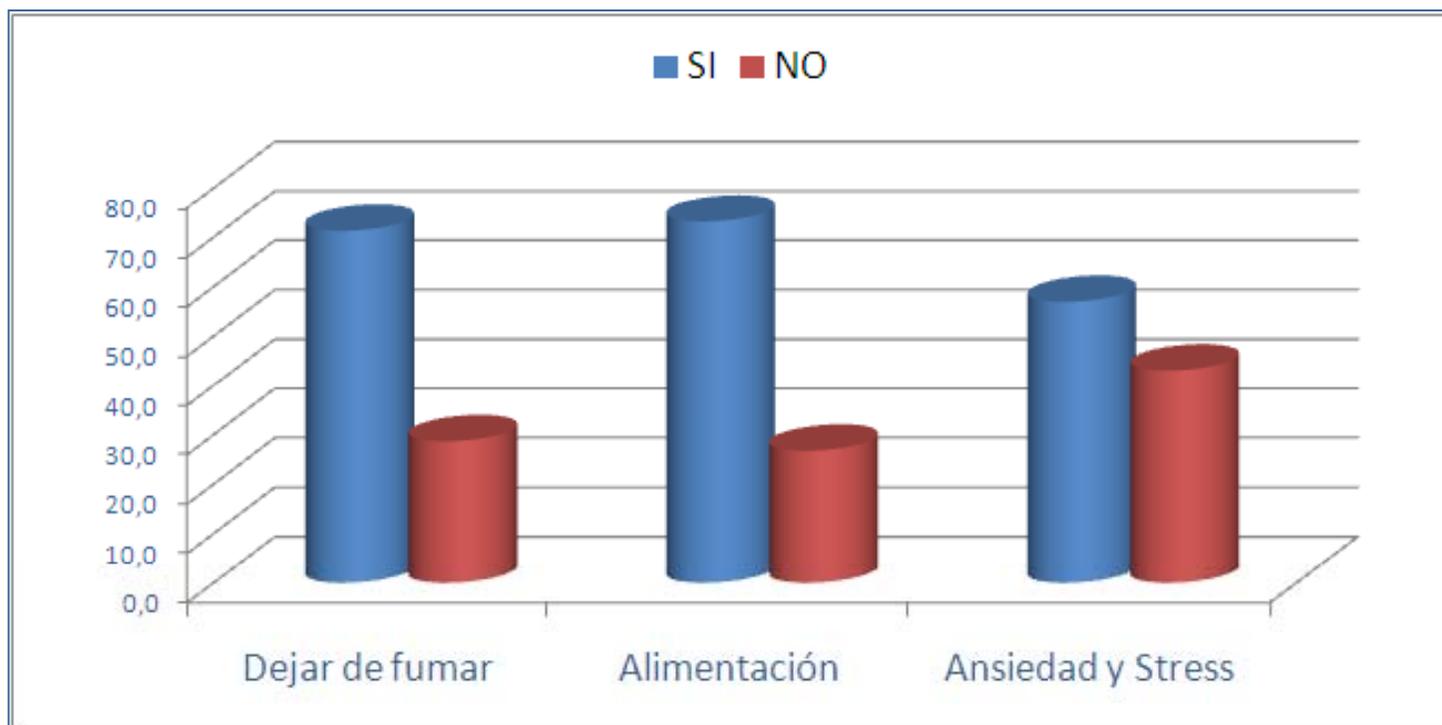
Porcentaje de satisfacción con el Programa de Manejo de Ansiedad y Stress



Programa de Manejo de Ansiedad y Stress. Valor absoluto de las personas que han respondido y porcentaje de satisfacción por categoría.

Ansiedad y Stress	n	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
El Programa en su conjunto.	72		2,8	45,8	51,4
Si lo que ha recibido corresponde con lo que esperaba.	71	1,4	2,8	47,9	47,9
La garantía de confidencialidad.	67			34,3	65,7
El material escrito de apoyo.	71	1,4	5,6	60,6	32,4
La capacidad técnica de los profesionales.	72			29,2	70,8
El trato y apoyo de los profesionales.	72			23,6	76,4
El tiempo de espera entre la petición de cita y la primera consulta.	25		4,0	56,0	40,0
El trato recibido en recepción.	23	8,7	4,3	47,8	39,1
La información recibida en recepción.	23	8,7	8,7	43,5	39,1
La limpieza del Centro.	25		4,0	52,0	44,0
La facilidad para moverse por el Centro (barreras arquitectónicas).	25		4,0	72,0	24,0
La señalización del Centro Hábitos Saludables desde la calle.	25		36,0	56,0	8,0
La comunicación en transporte público.	25		4,0	52,0	44,0

Porcentaje de satisfacción con el número de sesiones realizadas. (%)



¿El número de sesiones le ha parecido adecuado?	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
SI	87	71,3	41	73,2	41	56,9
NO	35	28,7	15	26,8	31	43,1
Total	122	100,0	56	100,0	72	100,0



Más sesiones	22
Mas temas y profundizar	1

Programas a los que ha acudido, nº de veces y porcentaje

Deshabitación tabáquica	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
Una vez	106	86,2	1		5	
Dos veces	16	13,0				
Tres veces	1	0,8				
Total	123	100,0	1		5	
Alimentación	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
Una vez	4		54	96,4	16	
Dos veces	2		2	3,6		
Tres veces				0,0		
Total			56	100,0		
Ansiedad y Stress	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
Una vez	8		19		65	90,3
Dos veces					7	9,7
Tres veces						0,0
Total					72	100,0

¿Recomendaría los servicios que presta este Centro a otras personas? (%)

Programas	Dejar de fumar		Alimentación		Ansiedad y Stress	
	n	%	n	%	n	%
SI	120	98,4	54	96,4	72	100,0
NO	2	1,6	2,0	3,6		
Total	122	100,0	56,0	100,0	72,0	100,0

**Programa de Deshabitación Tabáquica.
Respuestas de los encuestados para mejorar el Programa.
Valor absoluto y porcentaje**

Texto libre	Dejar de fumar	
	n	%
Medicación gratuita	13	28,3
Más atención individualizada	9	19,6
Más sesiones de seguimiento	9	19,6
Difundir mejor el Programa	5	10,9
Reducir el tiempo de espera primera cita	2	4,3
Información sobre efectos secundarios de la medicación	1	2,2
Ampliar horarios	1	2,2
Aula más grande	1	2,2
Más información escrita. Información sobre otros programas ya establecidos	1	2,2
Más señalizaciones	1	2,2
Mejorar la actitud y capacidad del profesor	1	2,2
Personalizar el medicamento	1	2,2
Realizar programa de alimentación después del de tabaco	1	2,2
Total	46	100,0

**Programa de Alimentación y Ejercicio Físico.
Respuestas de los encuestados para mejorar el Programa.
Valor absoluto y porcentaje**

Texto libre	Alimentación	
	n	%
Más propaganda del programa	3	18,8
Ampliar las sesiones	2	12,5
Insistir en el seguimiento	2	12,5
Apoyo en documentación como recordatorio	1	6,3
Las sesiones de otra manera	1	6,3
Más cursos	1	6,3
Más paciencia por parte de los formadores	1	6,3
Más posibilidades horarias	1	6,3
Que haya más diálogo en el grupo	1	6,3
Que la inclusión en los grupos no dependa de la IMC, que esté abierto a todos	1	6,3
Que se haga fuera del horario de trabajo	1	6,3
Terapia más personalizada	1	6,3
Total	16	100,0

Programa de Manejo de Ansiedad y Stress
Respuestas de los encuestados para mejorar el Programa.
Valor absoluto y porcentaje

Texto libre	Ansiedad y Stress	
	n	%
Más continuidad y seguimiento	8	27,6
Realizar un curso de segundo nivel	5	17,2
Más sesiones por programa (ejercicios de relajación)	3	10,3
Más difusión del programa	3	10,3
Material escrito de apoyo una vez finalizado el curso con los contenidos de cada sesión.	3	10,3
Disponer de más material y que sea sencillo	1	3,4
Horario de tarde	1	3,4
Más Centros	1	3,4
Más programas	1	3,4
Que se realice fuera del espacio de trabajo, limita la comunicación	1	3,4
Tener citas particulares	1	3,4
"Chapó" que se preocupen de estos temas	1	3,4
Total	29	100,0

4. CONCLUSIONES

4.1. Perfil de los usuarios de los tres Programas:

- Mujeres casadas o solteras pertenecientes al grupo etario de 41 a 60 años.
- Estudios universitarios o secundarios en función del mayor porcentaje alcanzado.
- Situación laboral: en activo.
- Ocupación: servicios y administrativos.
- Distrito de residencia de los usuarios de los Programas:
 - ✓ “Dejar de fumar”, Distrito Centro.
 - ✓ Alimentación y Ejercicio Físico, Distritos de Carabanchel, Tetuán y Villaverde.
 - ✓ Ansiedad y Stress, municipios de la CAM y Distritos de Chamberí, C. Lineal y Latina.

4.2. Formas de Captación

- “Dejar de fumar”, derivados por particulares o por el médico de Atención Primaria.
- En los programas de Alimentación y Manejo de la Ansiedad la demanda ha partido de la Administración.

4.3. Satisfacción de los usuarios.

La satisfacción de los usuarios alcanza un porcentaje superior al 90% en los tres Programas en cuestiones tales como: el trato y capacidad técnica de los profesionales, la limpieza del Centro, la accesibilidad por transporte público, y la valoración global del programa.

Los **aspectos a mejorar** coinciden en los tres Programas, siendo estos la señalización del Centro desde la calle, el tiempo de espera entre la petición de cita y la primera consulta.

En los Programas de Alimentación y Ansiedad y Stress se podría mejorar los aspectos relacionados con la recepción del Centro, aunque el número de usuarios es significativamente inferior.

4.4. Texto libre

De manera global, los usuarios manifiestan con respecto a los tres Programas la necesidad de aumentar el número de sesiones, sobre todo en el de Manejo de Ansiedad y Stress, y reforzar el seguimiento de los usuarios.

Los usuarios del Programa “Dejar de fumar” demandan medicación gratuita y atención individualizada.

Los usuarios del Programa de Alimentación demandan una difusión más amplia de los Programas.

Los usuarios del Programa de Manejo de Ansiedad y Stress demandan un curso de un mayor nivel de conocimiento y destrezas en este tema (“segundo nivel”).

En cuanto al nivel de satisfacción indirecta, los usuarios recomendarían claramente la realización de los Programas a sus familiares y amigos.

5. ANEXO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN HÁBITOS SALUDABLES. Curso en el CHS

Nº DE CUESTIONARIO _____

Fecha: _____

Buenos días, podría hablar con, mi nombre es _____ le llamo del Ayuntamiento de Madrid, de la Unidad de Calidad de Madrid Salud, estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del Programa de stress del Centro de Hábitos Saludables, le importaría contestar unas preguntas, no serán más de 3 minutos.

El Departamento de Evaluación y Calidad le garantiza que las respuestas serán tratadas de forma ANÓNIMA y CONFIDENCIAL conforme a la regulación establecida en la Ley de Protección de Datos.

Nuestro objetivo es mejorar. Empezamos.

Ahora le pedimos que valore su Grado de Satisfacción sobre distintos aspectos del Programa.

Utilizaremos una escala del 0 (totalmente insatisfecho) al 10 (totalmente satisfecho)

VALORE	Totalmente Insatisfecho										Totalmente Satisfecho											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P ₁ . La comunicación en transporte público.																						
P ₂ . La señalización del Centro Hábitos Saludables desde la calle.																						
P ₃ . La facilidad para moverse por el centro (barreras arquitectónicas).																						
P ₄ La limpieza del Centro																						
P ₅ . La información recibida en recepción.																						
P ₆ . El trato recibido en recepción.																						
P ₇ . El tiempo de espera entre la petición de cita y la 1ª consulta																						
P ₈ . El trato y apoyo de los profesionales																						
P ₉ . La capacidad técnica de los profesionales																						
P ₁₀ . El material escrito de apoyo																						
P ₁₁ . La garantía de confidencialidad																						
P ₁₂ . Si lo que ha recibido corresponde con lo que esperaba																						
P ₁₃ . El Programa en su conjunto																						

P14. ¿El número de sesiones le ha parecido adecuado?

SÍ 1 NO 2

Me puede decir por qué

P15. ¿Ha disminuido su stress? SÍ 1 NO 2

¿Me podría decir por qué? _____

P16. Programas a los que ha acudido y nº de veces:

Nº de veces

- 1 Deshabituación tabáquica _____
- 2 Alimentación y actividad física _____
- 3 Ansiedad y estrés (GESA.) _____

P17. ¿Recomendaría los servicios que presta el Centro de Hábitos Saludables a otras personas u otras empresas?

SI 1 NO 2 NS/NC 99

P18. Por favor, DIGAME a continuación TODAS las sugerencias que se le ocurran para mejorar los servicios que presta el Centro

5.1. Cuestionarios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN HÁBITOS SALUDABLES. Cursos externos

Nº DE CUESTIONARIO _____ Fecha: _____

Buenos días, podría hablar con, mi nombre es _____ le llamo del Ayuntamiento de Madrid, de la Unidad de Calidad de Madrid Salud, estamos realizando una encuesta de satisfacción de los usuarios del Programa de ansiedad y stress del Centro de Hábitos Saludables, le importaría contestar unas preguntas, no serán más de 3 minutos.

El Departamento de Evaluación y Calidad le garantiza que las respuestas serán tratadas de forma ANÓNIMA y CONFIDENCIAL conforme a la regulación establecida en la Ley de Protección de Datos. Nuestro objetivo es mejorar. Empezamos.

Ahora le pedimos que valore su Grado de Satisfacción sobre distintos aspectos del Programa. Utilizaremos una escala del 0 (totalmente insatisfecho) al 10 (totalmente satisfecho)

VALORE	Totalmente Insatisfecho										Totalmente Satisfecho											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P ₈ . El trato y apoyo de los profesionales																						
P ₉ . La capacidad técnica de los profesionales																						
P ₁₀ . El material escrito de apoyo																						
P ₁₁ . La garantía de confidencialidad																						
P ₁₂ . Si lo que ha recibido corresponde con lo que esperaba																						
P ₁₃ . El programa en su conjunto																						

P14. ¿El número de sesiones le ha parecido adecuado?

SÍ 1 NO 2

Me puede decir por qué.....

P15. Programas a los que ha acudido y nº de veces:

Nº de veces

1 Deshabituación tabáquica _____

2 Alimentación y actividad física _____

3 Ansiedad y estrés (GESA.) _____

P16. ¿Recomendaría los servicios que presta el Centro de Hábitos Saludables a otras personas u otras empresas?

SI 1 NO 2 NS/NC 99

P17. Por favor, DIGAME a continuación TODAS las sugerencias que se le ocurran para mejorar los servicios que presta el Centro
