

# Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón

## Encuesta de satisfacción 2019



## Índice:

1. Objetivos.
2. Metodología.
3. Resultados:
  - 3.1 Perfil de las personas usuarias.
  - 3.2 Evolución de la satisfacción con años anteriores
  - 3.3 Satisfacción sobre diferentes aspectos del reconocimiento médico.
    - 3.3.1 Indicador Sintético de Satisfacción (SI)
    - 3.3.2 Cumplimiento con los compromisos de la Carta de Servicios.
    - 3.3.3 Índice de Promoción Neta o Net Promoter Score (NPS)
    - 3.3.4 Modelo de regresión
4. Aportaciones (texto libre).
5. Conclusiones.
6. Propuestas de mejora.

## 1. Objetivos:

- Conocer el perfil de las personas usuarias.
- Analizar la evolución de la satisfacción con años anteriores.
- Analizar los resultados de satisfacción de los compromisos de la Carta de Servicios.
- Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos del reconocimiento médico.
- Conocer en qué medida las personas que han sido atendidas en el Servicio recomendarían la asistencia al centro.
- Examinar la capacidad predictiva de cada ítem en relación con la satisfacción global.
- Realizar propuestas de mejora en función de las aportaciones de las personas encuestadas (texto libre) y del propio servicio.

## 2. Metodología:

### 2.1 Ficha técnica:

Para calcular la n muestral tomamos como referencia las personas usuarias del Instituto Municipal Fabiola de Mora y Aragón, Departamento de Salud Laboral, durante el año 2018: 9.617 personas atendidas.

Tamaño muestral:	433
Proporción esperada:	50%
Nivel de confianza:	95%
Error muestral:	±4,6%

### Técnica de recogida de información:

Muestreo sistemático mediante cuestionario estructurado en formato papel, que se entregó en recepción a una de cada dos personas, para autocumplimentarlo al finalizar el servicio.

Fecha de realización de las encuestas: 17 junio al 22 de octubre de 2019.

Análisis e informe realizado por la Unidad Técnica de Calidad con paquete informático SPSS.

## 2.2 Escala de Medida e indicadores sintéticos

Los indicadores sintéticos (IS) ponderan puntuaciones de satisfacción que se han calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los Indicadores del Barómetro (Rey del Castillo, 2004) que, a su vez, se basa en los índices elaborados por *Techno Metrica Institute of Policyans Politics (TIPP)* de Estados Unidos.

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

P1 = 9 - 10 = Totalmente satisfecho  
 P2 = 7 - 8 = Satisfecho  
 P3 = 5 - 6 = Poco satisfecho  
 P4 = 3 - 4 = Insatisfecho  
 P5 = 0 - 1 - 2 = Totalmente insatisfecho

Valor de NSI	Posicionamiento
85 a 100	Excelente
75 a 84	Bueno a muy bueno
65 a 74	Regular
55 a 64	Malo o regular
< 55	Muy malo

**Indicador sintético (IS) =  $(100 \cdot P1 + 75 \cdot P2 + 50 \cdot P3 + 25 \cdot P4 + 0 \cdot P5) / (P1 + P2 + P3 + P4 + P5)$**

## Índice de Promoción Neto o Net Promoter Score (NPS)

Se utiliza este índice para medir hasta qué punto las personas que utilizan un servicio se pueden convertir en promotoras del mismo. En definitiva, ¿En qué medida recomendaría esta actividad a otras personas interesadas en el tema? (Frederik Reichheld (2003) y Markey, (2009).

El resultado es un número del -100 al 100. Si el resultados es positivo se considera bueno y si es de +50 se considera excelente.



## Regresión logística lineal

Se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso la satisfacción global con las variables independientes o predictoras.

## 3. Resultados

### 3.1 Perfil de las personas usuarias (%)

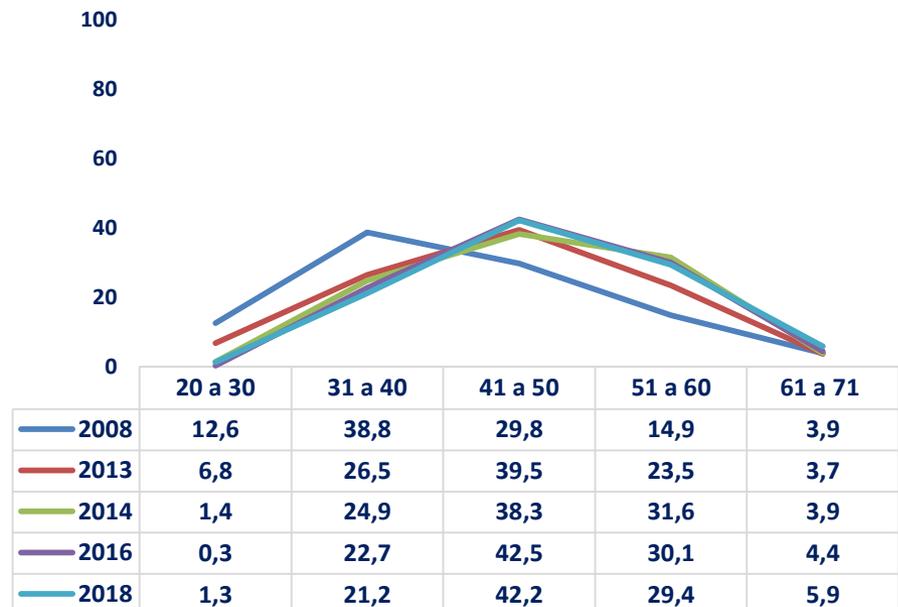
#### Sexo



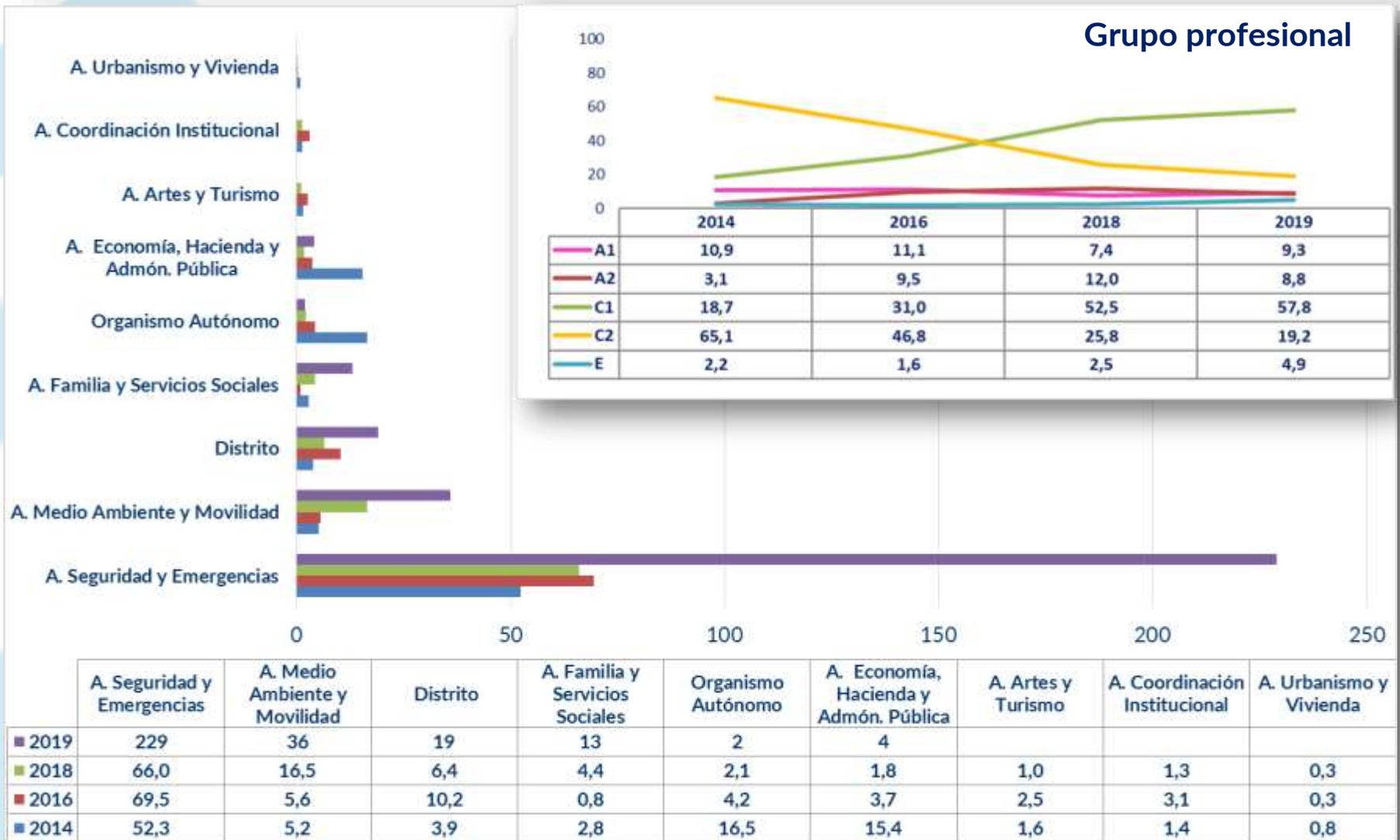
n= 371 2014  
 n= 361 2016  
 n= 387 2018  
 n= 414 2019

#### Edad

n=358 2014  
 n=362 2016  
 n=391 2018  
 n=413 2019



# Áreas de Gobierno



## **3.2 Evolución de la satisfacción con años anteriores**

### 3.2.1 Reconocimientos médicos. %.



Nº de reconocimientos previos



Valore con años anteriores

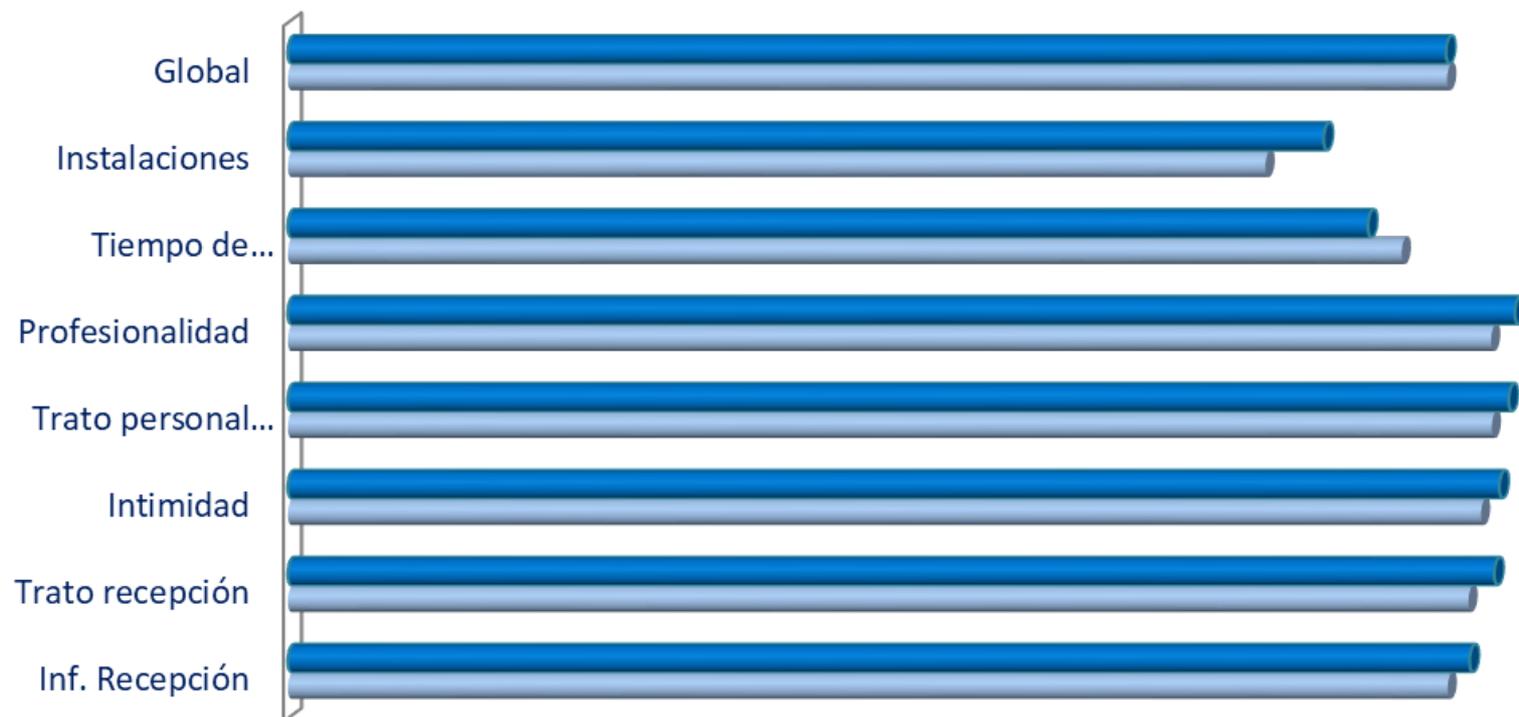


Motivos por los que califican la atención recibida	n	%
Amabilidad, profesionalidad y atención personalizada	118	72'5
Más rápido	25	15'4
Cuando venimos muchos, hay poco personal.	11	6'8
No he notado diferencia	5	3'2
Hoy 30 minutos esperando para rellenar el test y entregarlo	1	0'7
Dedicación más tiempo	1	0'7
En algún informe he recibido resultados sobre pruebas o exploraciones no realizadas	1	0'7
Debería tener también ginecología	1	0'7
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>100</b>



### **3.3 Satisfacción sobre diferentes aspectos del reconocimiento médico**

### 3.3.1 Índice Sintético de Satisfacción. (%)

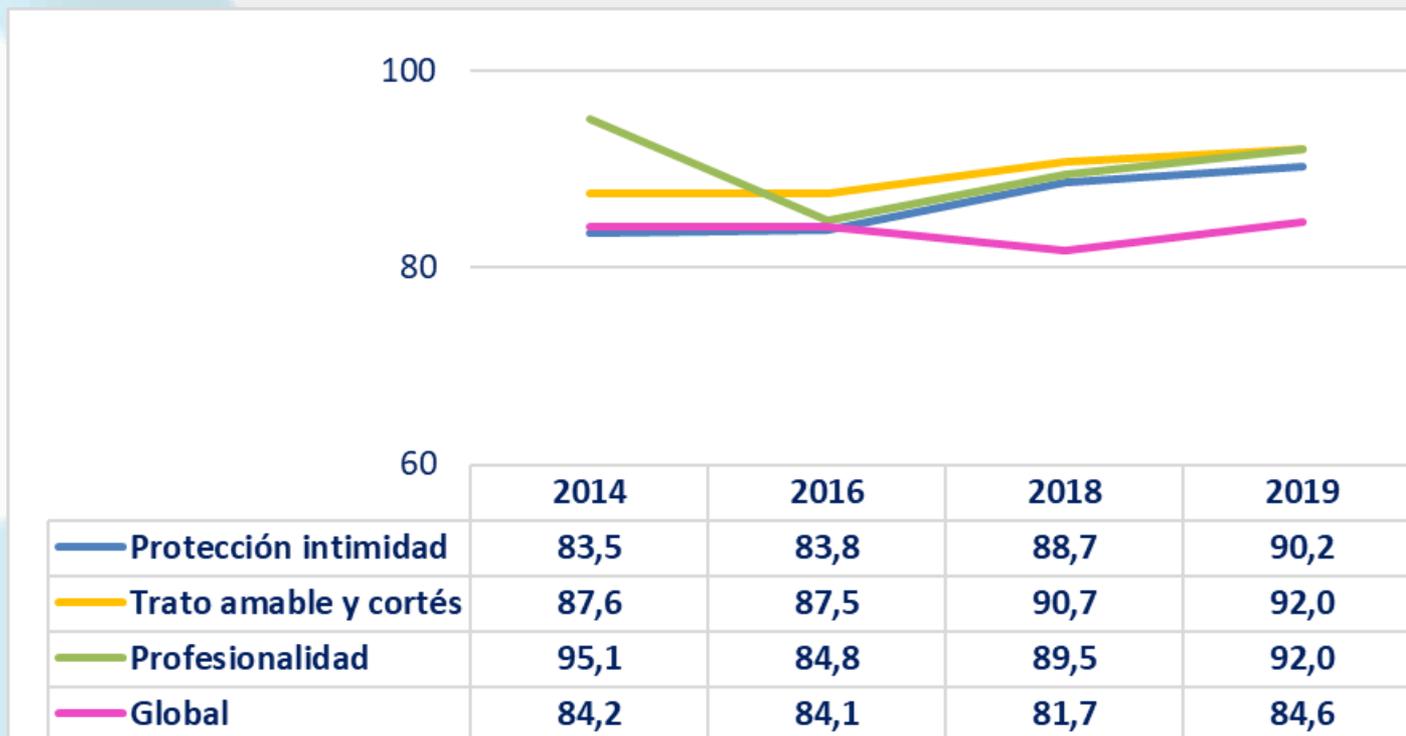


	Inf. Recepción	Trato recepción	Intimidad	Trato personal sanitario	Profesionalidad	Tiempo de reconocimiento	Instalaciones	Global
■ 2019	90,8	92,7	93,1	93,8	94,3	83,0	79,6	89,0
■ 2018	89,1	90,7	91,7	92,5	92,5	85,6	75,1	89,1

### 3.3.2 Cumplimiento con los compromisos de la Carta de Servicios.

#### Compromiso:

Durante las diversas pruebas de los exámenes de salud, valorarán con un 8 o más (escala de 0 a 10) la satisfacción el 85% de las personas encuestadas en relación con:



#### Satisfacción global ginecología

satisfechos ( $\geq 8$ ) 75%

94,3%

### 3.3.3 Índice de Promoción Neto (NPS)

**NPS = 57,4%-9,5% = 47,7% de promotores (2018)**

**NPS = 59,1%-7,4% = 51,7% de promotores (2019)**

**Como se explica en la metodología, alcanzar un 50% en este indicador significa haber alcanzado la excelencia.**

### 3.3.4 Modelo de regresión lineal

El objetivo de un modelo de regresión lineal es tratar de explicar la relación que existe entre una variable dependiente (variable respuesta) y un conjunto de variables independientes (variables explicativas)

En 2018 el 67'3 % de la satisfacción global se debía a la muy buena valoración del *trato recibido por el personal sanitario que le ha atendido*.

En 2019 el 51'8% de la satisfacción global la explica *la profesionalidad*, y el 17'1% *el tiempo empleado en el reconocimiento*.

## 4. Aportaciones (texto libre)

Aportaciones personales. Texto libre	n
<b>Falta personal</b>	
Falta personal sanitario para una óptima atención.	13
Con esa batería de preguntas no se puede conocer ningún problema psicológico que se quiera esconder.	1
<b>Felicitaciones</b>	
Nada. Me parecen muy buenos profesionales. Trato perfecto.	12
<b>Tiempos de espera</b>	
Los tiempos de espera me parecen demasiado largos, con la consiguiente pérdida de horas de trabajo.	7
No es razonable estar 3 horas para hacer el reconocimiento debido a la falta de personal de enfermería.	2
Pensaba que empezaba a las 08:00 h.	1
<b>El aparcamiento</b>	
Habilitar parking para trabajadores y personal que venimos a los reconocimientos	5
Posibilidad de estacionar los vehículos dentro del recinto.	1
<b>El psicólogo</b>	
El psicólogo simplemente lee o te informa y listo.	2
Quizás la encuesta de tipo psicológico es demasiado previsible.	1
La entrevista psicológica tiene que ser más concreta y larga.	1
La psicóloga llega a las 9:30 horas. Estoy más de 30 minutos esperando sin saber nada.	1
<b>Accesibilidad</b>	
Que tenga que venir desde la otra punta de Madrid. No habiendo otro centro en el sur de Madrid.	1
Está poco o muy mal indicado en la vía pública para llegar hasta el Centro.	1

<b>Horario</b>	
Ampliar horario.	1
Citarnos por horas.	1
<b>Implantar un sistema electrónico para llamar a las personas</b>	
Implantar un sistema electrónico de llamada a salas. El actual sistema es un poco caótico para el paciente.	1
<b>Instalaciones</b>	
Instalaciones muy antiguas.	2
Poco iluminado.	1
La sala 104 es demasiado pequeña, da sensación de un poco de agobio.	1
<b>Más pruebas médicas</b>	
Más pruebas médicas según se avanza en la edad.	1
<b>Otros</b>	
Cafetería.	5
¿Para qué? Si todo va a seguir igual y no se hace caso a este tipo de encuestas.	1
Algunos bancos más para sentarse. Un poco más de variedad en las máquinas de vending pero con comida sana.	1
La encuesta es anónima pero con la casilla 10, anterior, ya sabéis quién soy. Un saludo. Gracias.	1
Otras sedes para realizar reconocimientos médicos. Animaría al personal a hacerlo más periódicamente.	1
Que siga funcionando y no se privatice.	1
Tener una base de datos informática sobre la que pueda trabajar los profesionales y no meterlo en papel.	1
<b>Total</b>	<b>38</b>

## 5. Conclusiones I

### Perfil:

- Hombres; en los años analizados el porcentaje más elevado.
- Edad: durante el año 2019 el mayor porcentaje de usuarios pertenece al grupo etáreo de 41 a 50 años, al igual que años anteriores.
- La mayoría de reconocimientos pertenecen a personas del grupo C1 .

### Motivo de consulta:

- El principal motivo es realizarse un reconocimiento médico periódico.
- En el año 2018, el 52,2% de las personas que han realizado el reconocimiento lo hicieron más de 6 veces. Sin embargo, en el 2019 alrededor del 50% corresponde a 4 a 6 veces.

## 5. Conclusiones II

- **Evolución de la satisfacción** en relación con años anteriores:
- Amabilidad, profesionalidad y atención personalizada ha alcanzado un 70%
- La satisfacción en todos los aspectos evaluados del reconocimiento, según el **Índice Sintético**, se sitúa en el posicionamiento de “**excelencia**”, salvo en instalaciones que apenas alcanza el “bueno/muy bueno”.
- En relación a los compromisos de la Carta de Servicios; **la protección de la intimidad, el trato y la profesionalidad**, en todos los casos supera la meta fijada en el 85%.
- En cuanto a si recomendarían realizar el reconocimiento, según el NPS, el 47% serían **promotores** del servicio, en el 2019 sobrepasa el 50%.
- Al examinar la capacidad predictiva (por medio de la regresión lineal) se observa que el **trato recibido** por el personal sanitario explica el 67% de la satisfacción global percibida, por los datos obtenidos han mejorado, y en el 2019 son la **profesionalidad y los tiempos de espera** los que tienen mayor valor para explicar la satisfacción global.
- Las personas usuarias señalan la escasez de recursos humanos, sobre todo sanitarios, y su incidencia en la presión asistencial y tiempos de espera. Así mismo, comentan que las instalaciones están algo anticuadas.

## 6. Propuestas de mejora

### Evaluación Carta de Servicios:

- Sistema de gestión de turnos.
- Ofrecer una imagen más limpia e higiénica en las consultas y zonas comunes del Centro (pintar paredes).
- Encuestas anuales: revisión de cuestionario y periodicidad.

### Propuestas planteadas:

- Aumento de plantilla, fundamentalmente sanitarios.
- Mejora de las instalaciones.
- Biombos en las consultas.