

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS DEL INSTITUTO MUNICIPAL “Fabiola de Mora y Aragón” Departamento de Salud Laboral.

2.1. Objetivos:

- **Perfil de los usuarios.**
- **Conocer las principales motivos de consulta.**
- **Identificar la satisfacción de los usuarios con respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados.**
- **Identificar propuestas de mejora...**

2.2. Metodología:

Población de referencia:

- Población objeto de estudio: las personas usuarias del Instituto Municipal <<Fabiola de Mora y Aragón>>, Departamento de Salud laboral.
- Muestra inicial era de 373 personas (alfa 0,05. Para P:0,50).
- Muestra efectiva consta de 318 personas.

Técnica de recogida de información:

- Se realizó un cuestionario en papel, estructurado, que se entregó en recepción para autocumplimentarlo al finalizar la actividad.
- El pilotaje de la encuesta se realizó del 20 al 23 de mayo.

Fecha de realización de las encuestas:

Del 12 al 30 de junio y del 1 al 10 de julio del 2008.

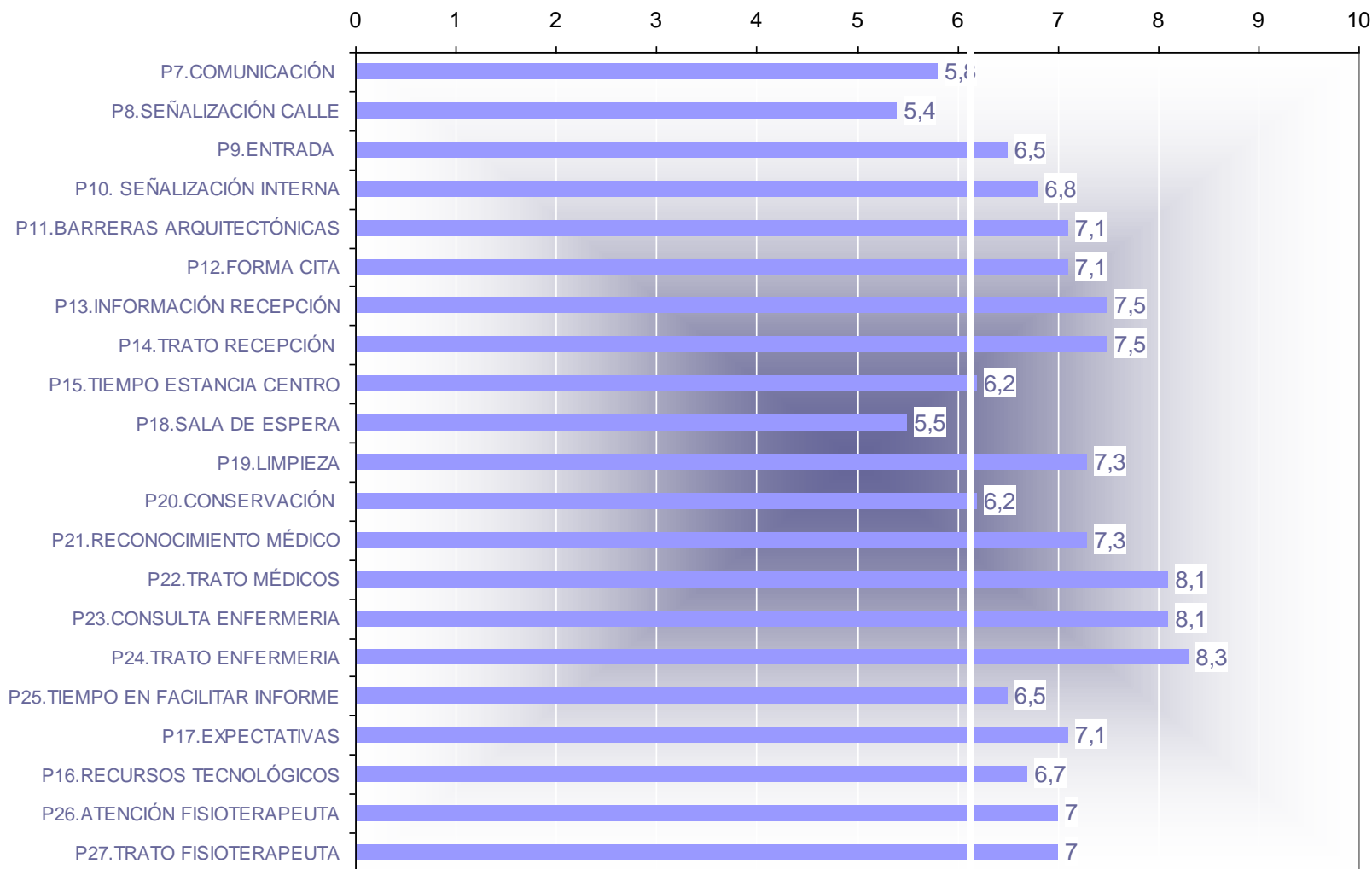
Informe del trabajo de campo:

De las 692 encuestas entregadas se han rellenado 318, la tasa de respuesta ha sido del 46%.

2.3. Principales resultados

Satisfacción sobre diferentes aspectos.

Escala del 1 (totalmente insatisfecho) al 10 (totalmente satisfecho) (Medias)



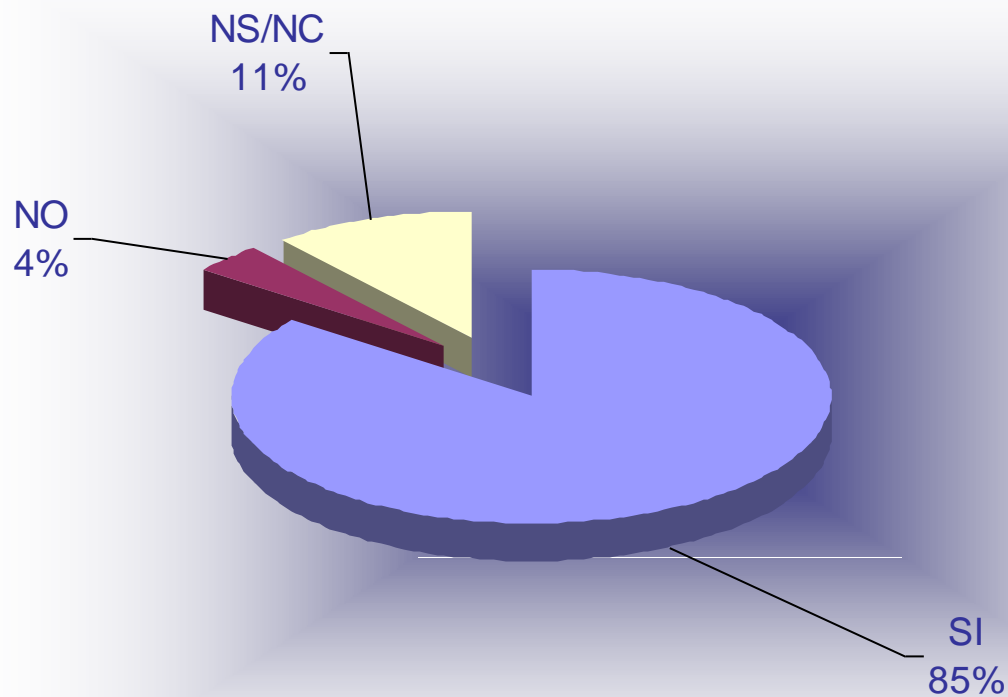
Satisfacción diferentes aspectos.

(Media y Desviación típica)

	N	Media	Desv. típ.
P7.ACCESIBILIDAD DEL CENTRO	312	5,8	2,4
P8.SEÑALIZACIÓN CALLE	312	5,4	2,2
P9.ACCESIBILIDAD ENTRADA	306	6,5	2,1
P10.SEÑALIZACIÓN CENTRO	307	6,8	1,9
P11.BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	303	7,1	1,9
P12.FORMA CITA	293	7,1	2,1
P13.INF. RECEPC.	311	7,5	1,9
P14.TRATO RECEP.	305	7,5	2
P15.TIEMPO ESTANCIA CENTRO	296	6,2	2,5
P16.RECURSOS TECNOLÓGICOS	294	6,7	1,9
P17.EXPECTATIVAS	291	7,1	1,8
P18.SALA DE ESPERA	305	5,5	2,2
P19.LIMPIEZA	309	7,3	1,7
P20.CONSERVACIÓN DEL CENTRO	302	6,2	2
P21.RECONOCIMIENTO MÉDICO	284	7,3	1,7
P22.TRATO MÉDICO	282	8,1	1,7
P23.CONSULTA ENFERMERIA	287	8,1	1,6
P24.TRATO ENFERMERIA	284	8,3	1,5
P25.TIEMPO EN FACILITAR INFORME	201	6,5	2,1
P26.ATENCIÓN POR EL FISIOTERAPEUTA	3	7	5,2
P27.TRATO FISIOTERAPEUTA	3	7	5,2

¿Recomendaría a sus compañeros acudir a este Centro?

N=286



2.4. Conclusiones I

Perfil de los usuarios:

- Hombres (69%).
- Edad entre 31- 50 años (58,6%).
- Trabajan en Unidades Integrales de Distrito (58,9%).
- Como policías municipales y agentes de movilidad (50%).

Motivo de consulta:

El principal motivo es realizarse un reconocimiento médico ordinario (61,1%).

Conclusiones II

- La satisfacción de los usuarios en todos los aspectos evaluados supera el 5 de media.
- Los usuarios que acuden para reconocimiento médico ordinario valoran igual o mejor todos los aspectos en comparación con los que acuden por reconocimiento extraordinario o por condiciones de empleo, no existen diferencias significativas entre los que acuden por primera vez y los que acuden a su cuarto reconocimiento.
- No se considera valorable los usuarios que acuden a rehabilitación (n=3), ni al especialista (n=1).
- Se han valorado menos satisfactorios por orden de importancia: la escasa señalización desde la calle, la sala de espera y la comunicación por transporte público. (5,4-5,5).
- Lo más valorado (8,1-8,3) el trato de médicos y de enfermería, así como la consulta de enfermería. El reconocimiento médico realizado alcanza el 7,3 de media. La medida en que el estudio tratamiento responde a sus expectativas es similar (7,1).
- La información y el trato en recepción (7,5) y la forma de conseguir la cita (7,1) ambos, superan lo mínimo exigible.

Conclusiones III

- Supera ligeramente el mínimo exigible: El tiempo transcurrido en facilitar el informe médico (6,5) y los recursos tecnológicos utilizados (6,7).
- En cuanto a las instalaciones y mantenimiento del centro la puntuación es similar al apartado anterior en los aspectos: la accesibilidad de la entrada y el estado de conservación Centro (6,5), señalización interna (6,8), la facilidad para moverse (barreras arquitectónicas (7,1), la limpieza de las Instalaciones (7,3).