

Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón

Encuestas de satisfacción de usuarios
2013, 2014 y 2016



Índice:

1. Objetivos.
2. Metodología.
3. Resultados:
 - 3.1 Perfil del usuario/-a.
 - 3.2 Tipo, número y satisfacción con el reconocimiento médico realizado comparándolo con años anteriores.
 - 3.3 Satisfacción sobre diferentes aspectos del proceso de reconocimiento.
 - 3.4 Cumplimiento con los compromisos de la Carta de Servicio.
 - 3.5 Satisfacción indirecta (recomendación a otros/-as).
4. Aportaciones de los usuarios/-as.
5. Conclusiones.

1. Objetivos:

- Conocer el perfil de los usuarios.
- Analizar el tipo, número de reconocimientos realizados y la evolución de la satisfacción en el tiempo.
- Valorar la satisfacción de los usuarios con diferentes aspectos de los servicios prestados (cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios).
- Identificar áreas de mejora.

2. Metodología:

Ficha técnica:

Para conocer la muestra tomamos como referencia la población de los usuarios del Instituto Municipal Fabiola de Mora y Aragón, Departamento de Salud Laboral, durante el año 2015: **7.484 personas atendidas.**

Tamaño muestral:	370
Proporción esperada:	50%
Nivel de confianza:	95%
Error muestral:	±5%

Técnica de recogida de información:

➤ Se realizó un cuestionario estructurado en formato papel, que se entregó en recepción a una de cada dos personas, para autocumplimentarlo al finalizar la actividad.

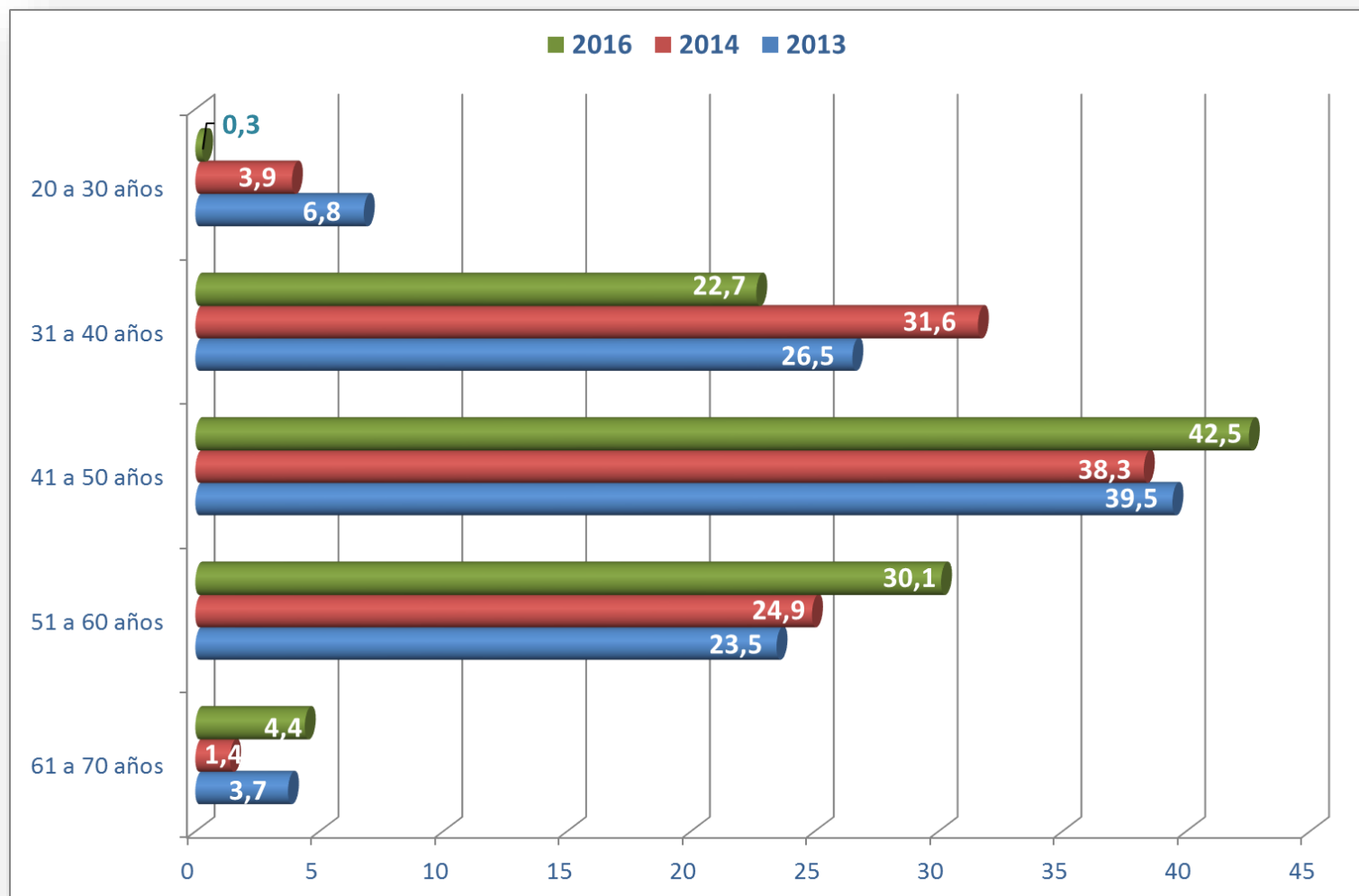
Fecha de realización de las encuestas: 10 de octubre a 12 de diciembre de 2016.

➤ Análisis e informe realizado por Nieves Botella Cañamares, Asesora de la Unidad Técnica de Calidad con paquete informático SPSS. Enero 2017.

3. Resultados

3.1 Perfil de los usuarios

3.1.1 Grupos de edad (%)



n=289 (año 2013)

n=358 (año 2014)

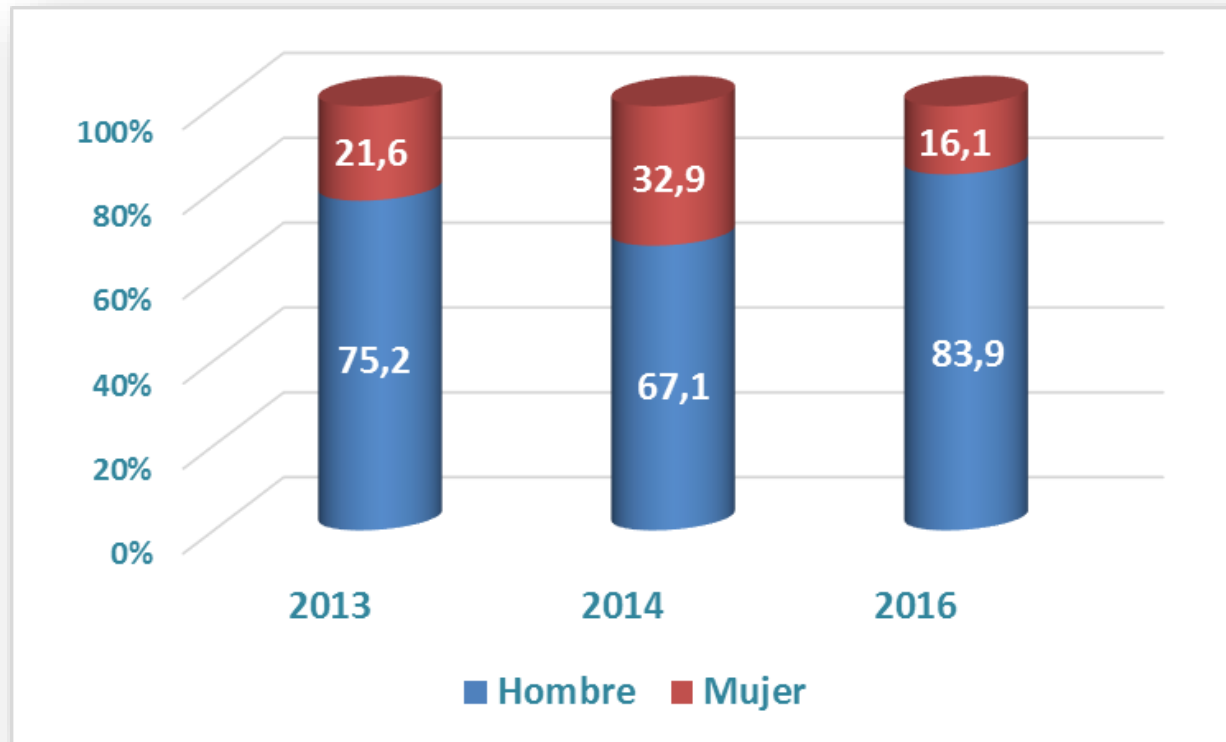
n=362 (año 2016)

3.1.2 Sexo (%)

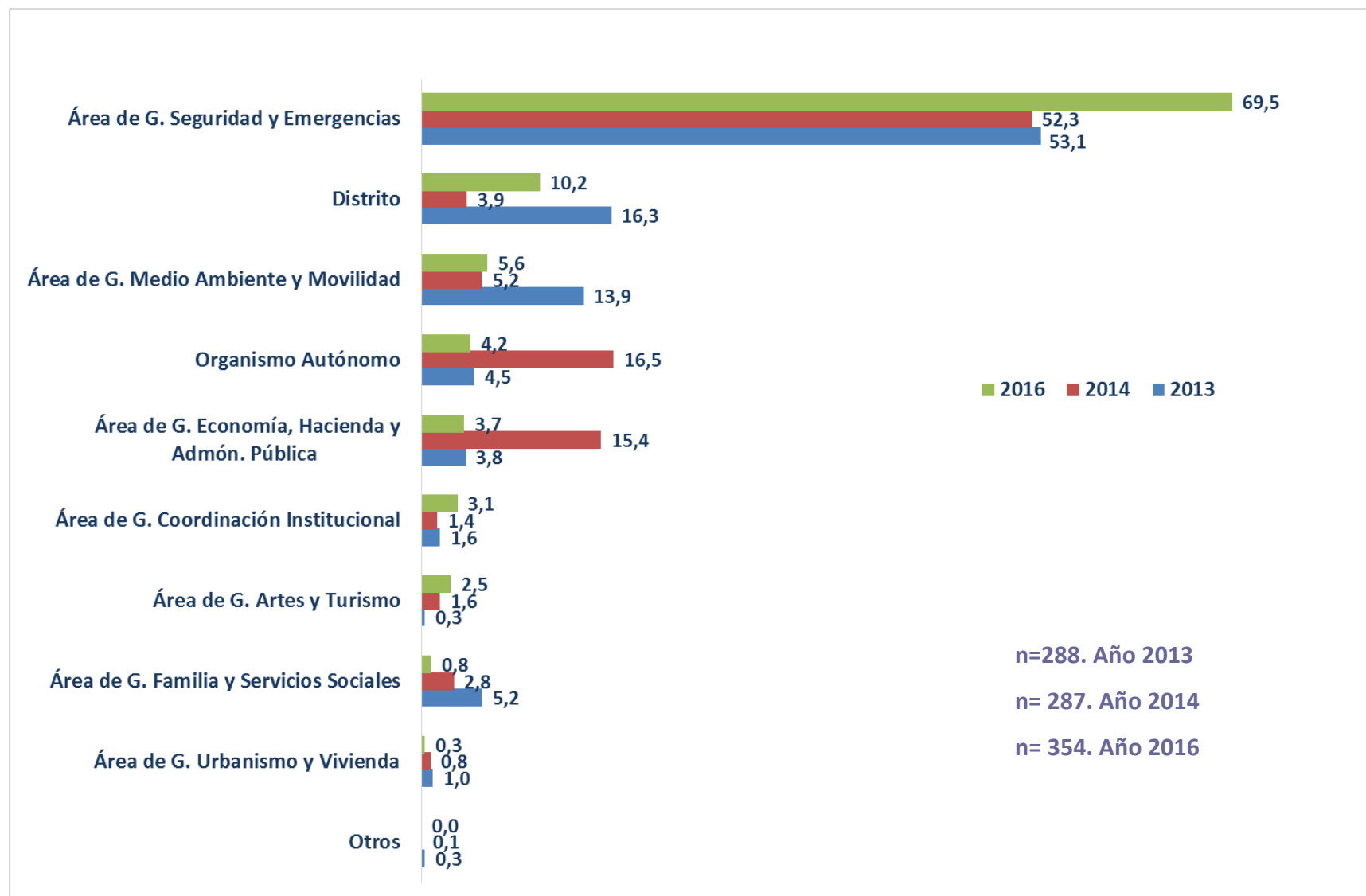
n=296 (año 2013)

n= 371 (año 2014)

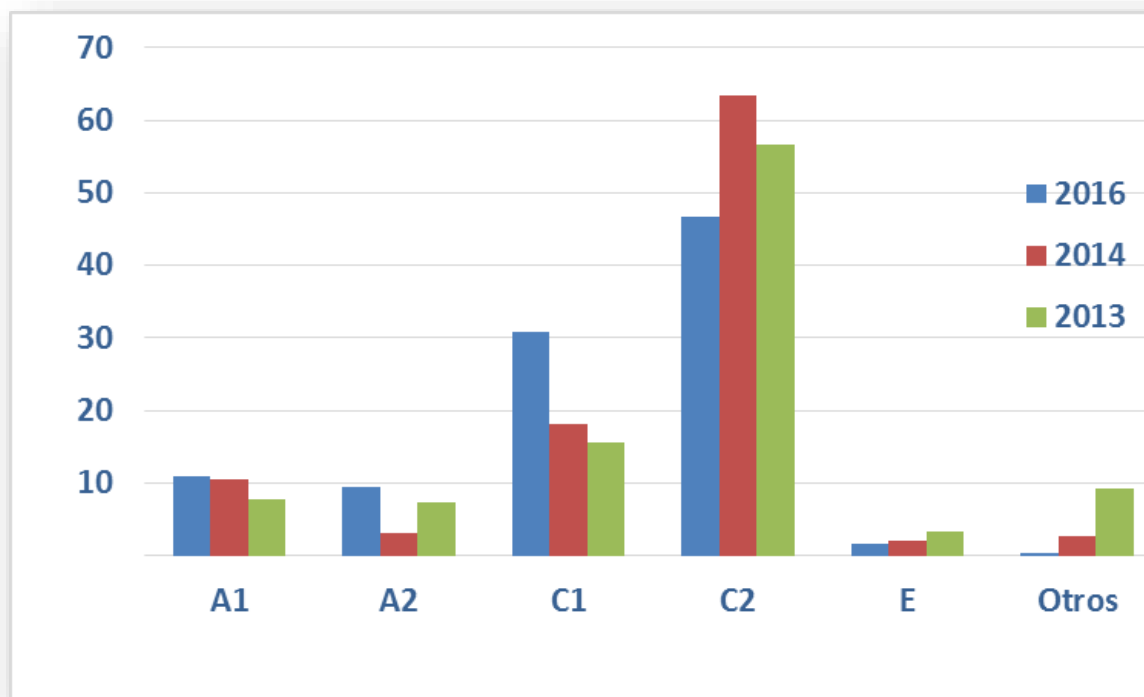
n= 361 (año 2016)



3.1.3 Dependencia o Servicio del Ayto. en el que trabaja (%)



3.1.4 Grupo profesional en Madrid Salud (%)



n= 317. Año 2016

n= 330. Año 2014

n=270. Año 2013

Grupos profesionales	Año 2013		Año 2014		Año 2016	
	n	%	n	%	n	%
A1	21	7,8	35	10,6	35	11,0
A2	20	7,4	10	3,0	30	9,5
C1	42	15,6	60	18,2	98	30,9
C2	153	56,7	209	63,3	148	46,7
E	9	3,3	7	2,1	5	1,6
Otros	25	9,3	9	2,7	1	0,3
TOTAL	270	100,00	330	100,0	317	100,0

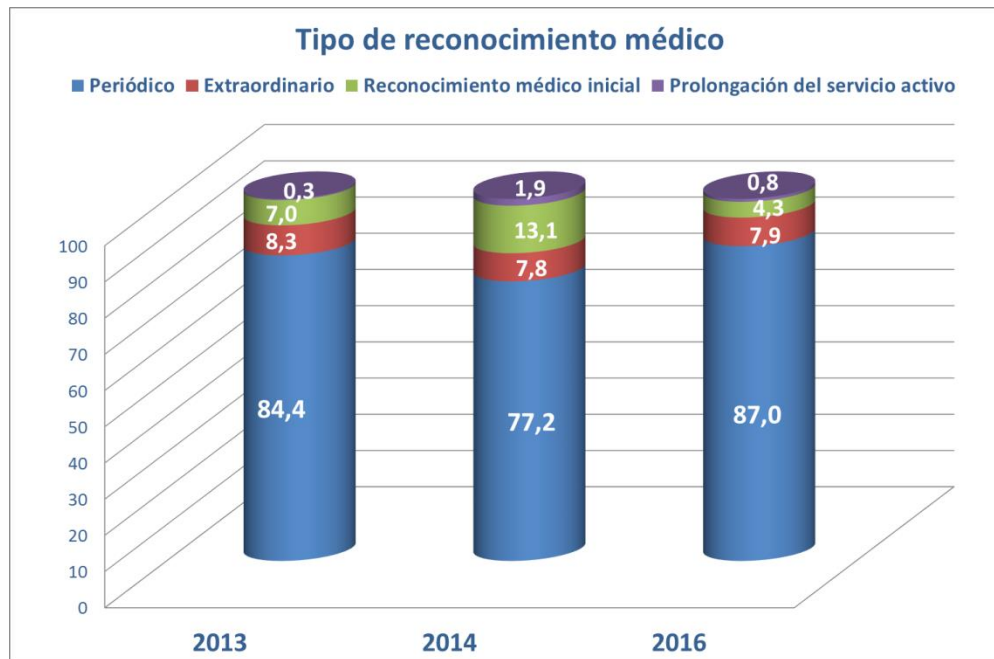
3.2 Tipo, número y satisfacción con el reconocimiento médico realizado comparándolo con años anteriores

3.2.1 Sobre los reconocimientos médicos. %.

n=301. Año 2013

n= 373. Año 2014

n= 368. Año 2016



n=298. Año 2013

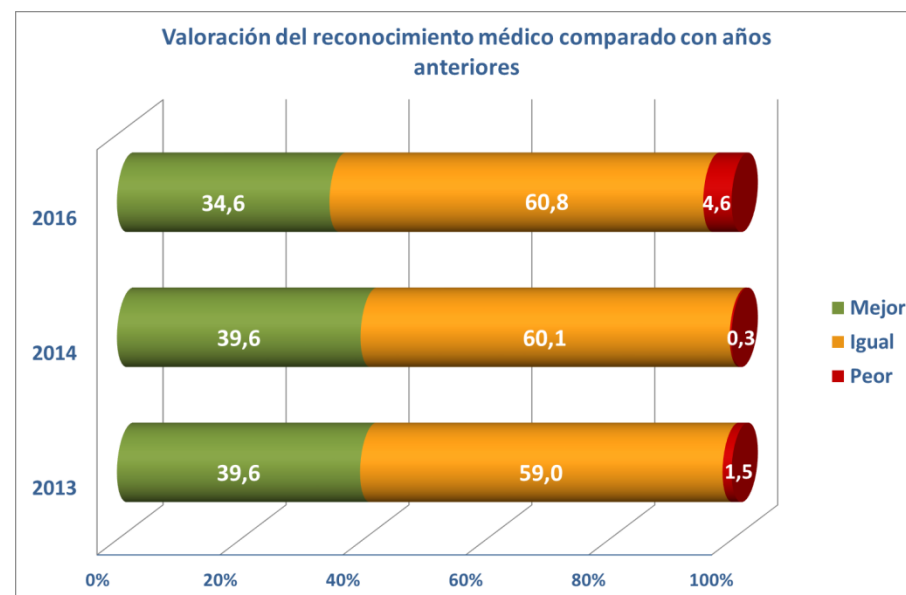
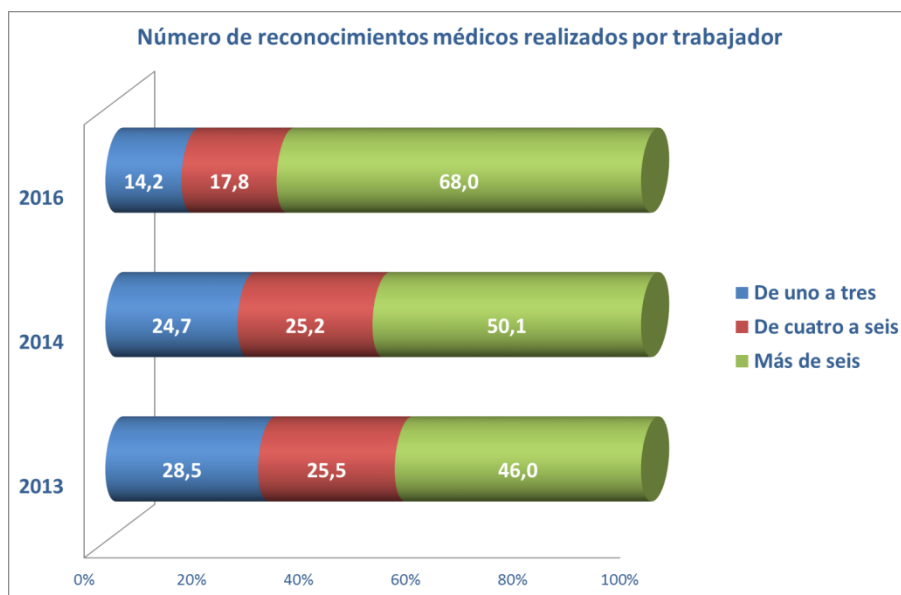
n= 369. Año 2014

n= 366. Año 2016

n=273. Año 2013

n= 333. Año 2014

n= 345. Año 2016



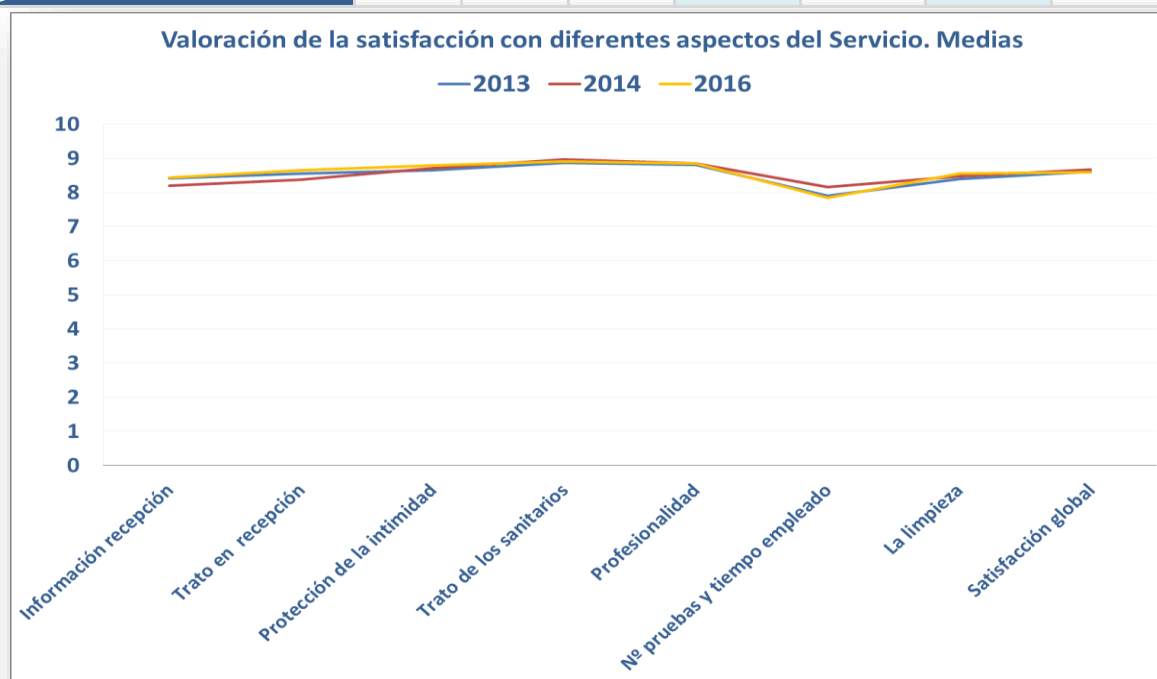
N= 370. Responden un 38,6%. Año 2016

Motivos por los que valoran MEJOR el reconocimiento médico que en años anteriores	n	%
Ha mejorado el trato y la sensación de cercanía, son magníficos profesionales.	40	
Buen trato y menos espera.	27	
Está mejor organizado.	12	
Todo más nuevo.	1	
Desde el año pasado me hacen unos análisis más completos.	1	
Total	81	56,6
Motivos por los que valoran IGUAL el reconocimiento médico que en años anteriores	n	%
Buena, como siempre.	35	
Saturados, poco personal y eso ralentiza mucho.	12	
Total	47	32,9
Motivos por los que valoran PEOR el reconocimiento médico que en años anteriores	n	%
Falta personal	7	
Más lento	7	
Este año no se ha hecho una revisión ocular en profundidad.	1	
Total	15	10,5
Total todos los motivos	143	100

3.3 Satisfacción sobre diferentes aspectos del proceso del reconocimiento

3.3.1 Evolución en el tiempo (Media y Desviación típica)

Años	2013	2014	2016	2013		2014		2016	
Valore	N			Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
La información recepción	305	373	370	8,2	1,6	8,4	1,5	8,4	1,5
El trato en recepción	303	373	369	8,4	1,6	8,6	1,5	8,6	1,4
La protección de la intimidad	305	369	364	8,7	1,4	8,7	1,4	8,8	1,4
El trato de los sanitarios	306	372	369	9,0	1,2	8,9	1,2	8,9	1,3
La profesionalidad	305	370	369	8,9	1,3	8,8	1,2	8,8	1,4
El nº pruebas y tiempo empleado	298	360	368	8,2	1,7	7,9	2,0	7,8	2,3
La limpieza	305	372	370	8,5	1,4	8,4	1,3	8,5	1,4
Satisfacción global	302	367	365	8,7	1,3	8,6	1,2	8,6	1,4



3.4 Cumplimiento Carta de Servicios

Compromiso 1: Durante las diversas pruebas de los exámenes de salud, valorarán con un 8 o más (escala de 0 a 10) la satisfacción de la **protección de la intimidad** el 85% de los encuestados.

2013	2014	2016
80,3	83,5	83,8

Compromiso 2: El trato será amable y cortés, el 85% lo puntuará con un 8 o más (escala de 0 a 10). Trato profesionales:

2013	2014	2016
86,9	87,6	87,5

Compromiso 3: Los profesionales **trasmitirán confianza y seguridad**, el 85% de los usuarios valorará la **profesionalidad** percibida con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

2013	2014	2016
95,1	95,1	84,8*

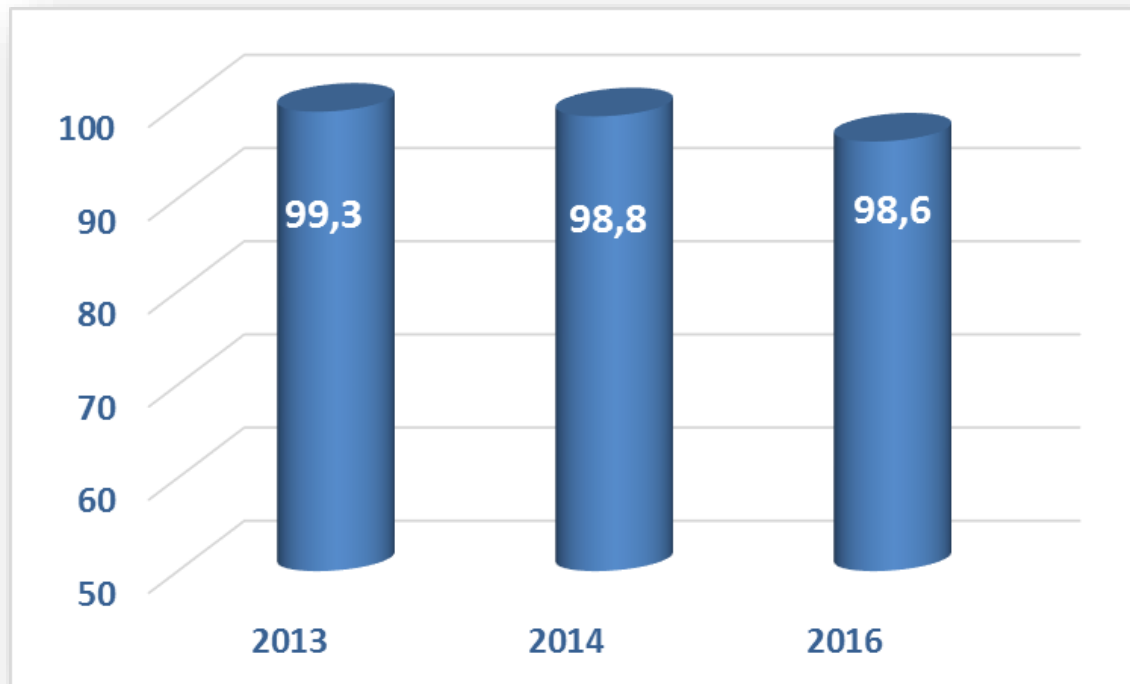
*En el año 2015 se cambió el compromiso de >7 a >8 por este motivo la diferencia con años anteriores.

Satisfacción global

2013	2014	2016
81,1	84,2	84,1

3.5 Satisfacción indirecta (recomendación a otros/-as)

¿Recomendaría a sus compañeros/-as acudir a este Centro? %



n=289. Año 2013

n= 340. Año 2014

n= 361. Año 2016

4. Aportaciones de los usuarios/-as

Textos libres	n
AUMENTAR EL NUMERO DE FACULTATIVOS (MÉDICOS) QUE ATIENDEN EN LAS CONSULTAS, PARA QUE LAS ESPERAS NO SEAN TAN LARGAS.	19
EXCELENTE ATENCIÓN, TODO SATISFACTORIO, QUE SIGAN SIENDO LO PROFESIONALES QUE SON, ME SIENTO CÓMODO.	18
MAYOR AGILIDAD EN LA ESPERA.	9
INSTALACIONES LIMPIAS Y SUFICIENTES, PERO UNA REFORMA (INSTALACIONES ANTIGUAS) PARA MODERNIZARLAS NO VENDRIA MAL.	3
MÁS MEDIOS PARA REALIZAR PRUEBAS.	2
EL SURTIDO PARA PODER DESAYUNAR (CHURROS ETC...), YA QUE VIENE EN AYUNAS.	2
LOS PRIMEROS EN LLEGAR PASAN FRIO SI ESPERAN EN LA CALLE. PODRÍAN DEJARNOS PASAR ADENTRO. GRACÍAS.	2
DAR UNA SALIDAD A LOS TRABAJADORES CON GRANDES LIMITACIONES.	1
DEBERÍA DE EXISTIR AL MENOS DOS LABORATORIOS UNO EN LA ZONA NORTE Y OTRO EN LA ZONA SUR.	1
DESEARÍA TUVIERAN UNA PERIODICIDAD ANUAL Y NO BIANUAL COMO EN LA ACTUALIDAD.	1
LA EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DEBERÍA CONTAR CON UNA ENTREVISTA OBLIGATORIA.	1
LA ORGANIZACIÓN EN LA CONSULTA DE PSICOLOGÍA ES DEFICIENTE.	1
LA PRUEBA PSICOTÉCNICA EN POLICIA MÁS REAL Y PERSONAL.	1
LA VISITA CON EL MÉDICO HA SIDO DEMASIADO BREVE. HE PERCIBIDO DEMASIADA PRISAS Y UN CIERTO DESINTERES.	1

n=370. Textos libres el 21,1%.



AMPLIACIÓN HORARIO PARA RECONOCIMIENTO MÉDICO.	1
HACER ANALÍTICAS DE CANCER DE CORAZÓN.	1
MÁS PRUEBAS MEDICAS.	1
MÁS ASIDUIDAD DE LAS REVISIONES.	1
MÁS FLEXIBILIDAD PARA ENTREGAR LA ORINA Y LA MUESTRA DE SANGRE, DEMASEADAS COLAS.	1
MAS IMPLICACION CON LOS PACIENTES SOLO VEN LA PARTE DEL AYUNTAMIENTO Y NO DEL TRABAJADOR.	1
SE PALPA "MAL ROLLO" ENTRE CIERTO PERSONAL DE ENFERMERIA ES DESAGRADABLE.	1
OJALA ESTUVIERA EN EL CENTRO DE MADRID ESTÁ MUY ALEJADO.	1
SE OYE EN EL PASILLO LO QUE SE HABLA EN LA SALA .	1
PASIVIDAD DE ALGUNOS SANITARIOS.	1
TARDAN EN LLEGAR LOS RESULTADOS.	1
SERIA CONVENIENTE EL ENVIO DE LOS RESULTADOS POR CORREO CERTIFICADO PARA ASEGURAR LA CONFIDENCIALIDAD.	1
UTILIZAR EL CENTRO DE CALLE MONTESA Y OTRO EN MADRID CENTRO. EL FABIOLA NOS SALE MUY CARO EN TODOS LOS SENTIDOS.	1
HABÍA UN DOCTOR BASTANTE "BORDE" QUE POR SUERTE YA NO ESTÁ. ME TRATÓ DE FORMA GROSERA E HIZO COMENTARIOS IMPROPIOS.	1
FALTAN PERCHAS EN LOS BAÑOS.	1
LA MAQUINA DEL CAFÉ HACE UN MACCHIATTO QUE ROZA LO GOURMET.	1
TOTAL	78

5. Conclusiones I

Perfil de los usuarios:

- Hombres. En los tres años analizados el porcentaje es más elevado llegando en el año 2016 a 83,9%.
- Edad. Durante el año 2012 el mayor porcentaje de usuarios pertenece al grupo etáreo de 41 a 50 años, en el 2014 el porcentaje más elevado es de 31 a 40, y en el 2016 el grupo de edad de 41 a 50 años vuelve a ser el primero.
- El 50% Trabajan en el Área de Gobierno Seguridad y Emergencias, siendo el grupo C2 el de mayor participación en los tres años.
- Grupo C2. de 2013 a 2016 ha disminuido su participación: 56,7 % a 46,7 %
- Grupo C1. de 2013 a 2016, ha aumentado su participación: 15,6 % a 30,9 %

Motivo de consulta:

El principal motivo es realizarse un reconocimiento médico periódico (70%), en el 2016 llega hasta el 87%. El 67% de las personas han realizado el reconocimiento más de seis veces y alrededor del 60% perciben que se realiza igual que en años anteriores.

Conclusiones II

- La satisfacción de los usuarios en todos los aspectos evaluados del reconocimiento supera el 8,5 de media en el 2016.
- La **satisfacción con recepción tanto en la información** como en el trato recibido se mantiene entre un **8,4 y un 8,6** respectivamente.
- **La protección de la intimidad, el trato de los profesionales y la profesionalidad** son los aspectos mejor valorados, entre el **8,8 y 8,9** de media respectivamente.
- **El número de pruebas y el tiempo empleado** en el reconocimiento está bien valorado, pero al compararlo con los demás aspectos analizados, es el que tiene un resultado más bajo **7,8**.
- La limpieza y la **satisfacción global** con los diferentes aspectos del servicio prestado se mantiene alrededor de **8,5** de media.
- En cuanto a si recomendarían a un compañero realizarse el reconocimiento, se mantiene por encima del 96,1%, aunque suponga una leve bajada con respecto al 2014 (98,8%).
- Se observa en las opiniones expresadas por los usuarios, la percepción de que los recursos humanos son escasos, sobre todo sanitarios, y esto incide en la presión asistencial y en los tiempos de espera. Así mismo, comentan que las instalaciones están algo anticuadas.

Cumplimiento compromisos Carta de Servicios:

Compromiso 1: Protección de la intimidad.

El porcentaje de personas que puntúan 8 o más sigue aumentando lentamente, pero no se consigue alcanzar el compromiso.

Compromiso 2: Trato amable y cortés de los trabajadores.

Sobrepasa el compromiso adquirido 87,5%.

Compromiso 3: Profesionalidad.

En la anterior revisión se modificó el compromiso incrementando el nivel de exigencia; el resultado se acerca al estándar.