

Informe Encuesta de Satisfacción de usuarios del Servicio de Inmunoprofilaxis de la rabia humana.



Índice

1. Objetivos
2. Metodología
3. Resultados:
 - 3.1 Perfil de los usuarios
 - 3.2 Conocimiento y localización del centro
 - 3.3 Ubicación geográfica donde se ha producido la mordedura
 - 3.4 Satisfacción diferentes aspectos del Servicio
 - 3.5 Compromisos Carta de Servicios
4. Conclusiones

1. Objetivos

- Conocer el perfil de los ciudadanos que utilizan el Servicio de Inmunoprofilaxis de la rabia humana del Centro de Madrid Salud Internacional (CMSI)
- Conocer las vías por las que ha conocido el CMSI
- Identificar la localización geográfica donde se ha producido la mordedura
- Conocer cuánto tiempo ha tardado en localizar el Centro y si ha precisado ser vacunado
- Valorar la satisfacción que tienen los usuarios sobre diferentes aspectos del Servicio de Inmunoprofilaxis de la rabia humana

2. Metodología

Universo: 248 personas atendidas en el Servicio de Inmunoprofilaxis de la rabia humana en 2016.

Técnica de recogida de información:

Se ha utilizado un cuestionario estructurado que, una vez finalizada la consulta, se ha entregado a todas las personas que han acudido al Servicio.

La cumplimentaron: 58 personas.

Tasa de respuesta; 2015: 7,8% y 2016: 23,4%.

Fecha de realización de las encuestas: a lo largo de 2016.

Análisis de los datos y realización del informe

Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Febrero 2017

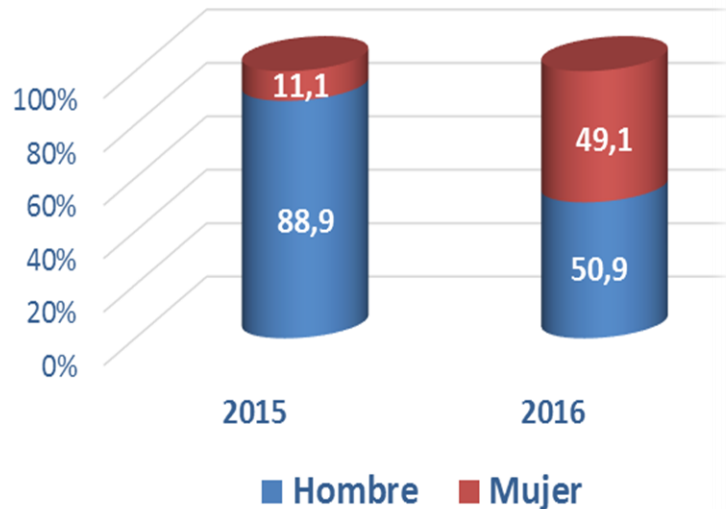
3. Resultados

3.1 Perfil de los usuarios. Años 2015 y 2016

n=18. 2015

n=57. 2016

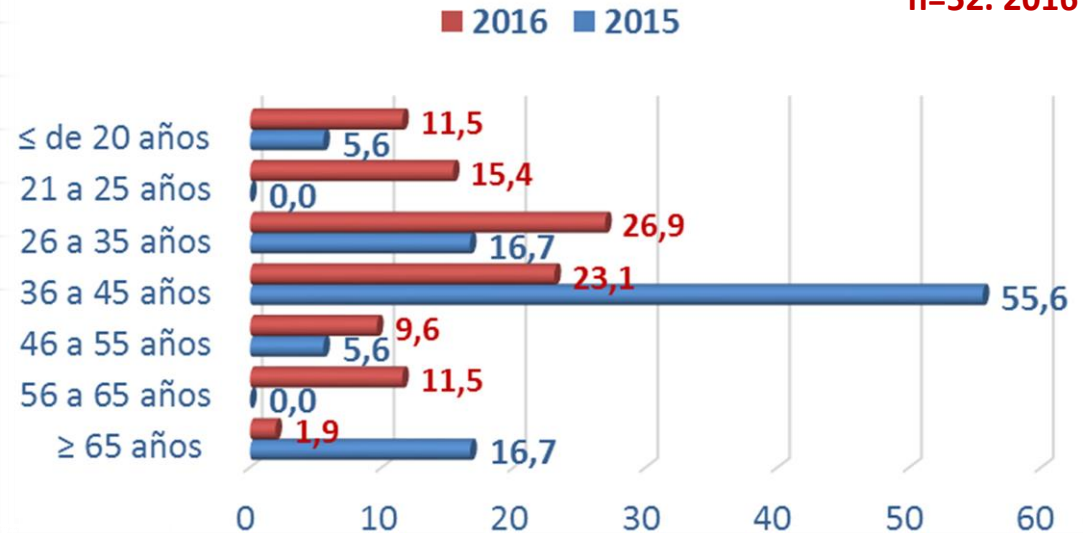
Sexo. Años 2015 y 2016. %.



Grupos de edad. (%)

n=18. 2015

n=52. 2016

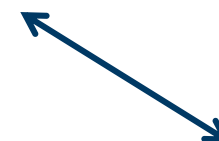


Provincia del domicilio habitual	2015		2016	
	n	%	n	%
Madrid	18	94,7	58	100
Toledo	1	5,3	0	0,0
Total	19	100	58	100

Provincia país nacimiento	2015		2016	
	n	%	n	%
España	16	88,9	39	67,2
América	1	5,6	8	13,8
Europa	0	0,0	8	13,8
Africa	1	5,6	1	1,7
Asia	0	0,0	2	3,4
Total	18	100	58	100

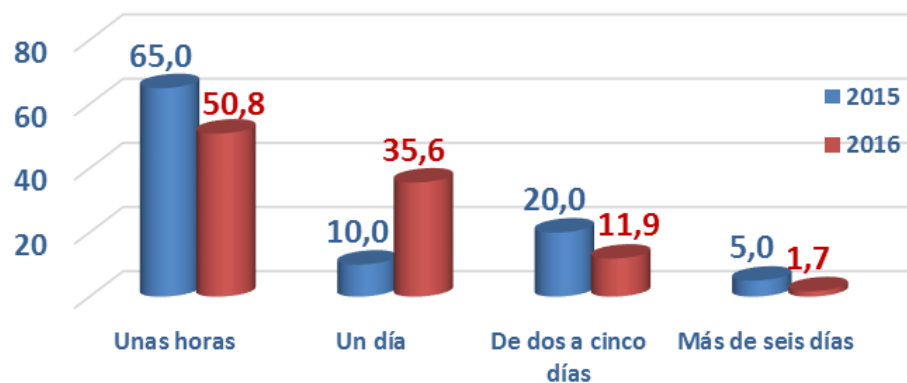
3.2 Conocimiento y localización del centro

¿Cómo ha conocido la existencia del CMSI?	2015		2016	
	n	%	n	%
Por internet	0	0,0	8	13,7
Por otros Centros (ejem: centro de salud, urgencias hospitalarias)	15	78,9	41	70,7
Por otras personas.	3	15,8	5	8,6
Por el ☎ 010	1	5,3	4	7,0
Total	19	100	58	100



Por otros Centros	n	%	n	%
Hospitales	8	66,7	19	50,0
Centro de Salud.	4	33,3	17	44,7
Polideportivo	0	,0	1	2,6
Seguro Privado	0	,0	1	2,6
Total	12	100	38	100

¿Cuanto tiempo ha tardado en localizar este Centro?. Años 2015 y 2016. %.



n=20. 2015
n=59. 2016

Necesitó vacunación	
2015	2016
55,5	54,2

3.3 Ubicación geográfica donde se ha producido la mordedura

Lugar donde le ha mordido el animal. Años 2015 y 2016. %.



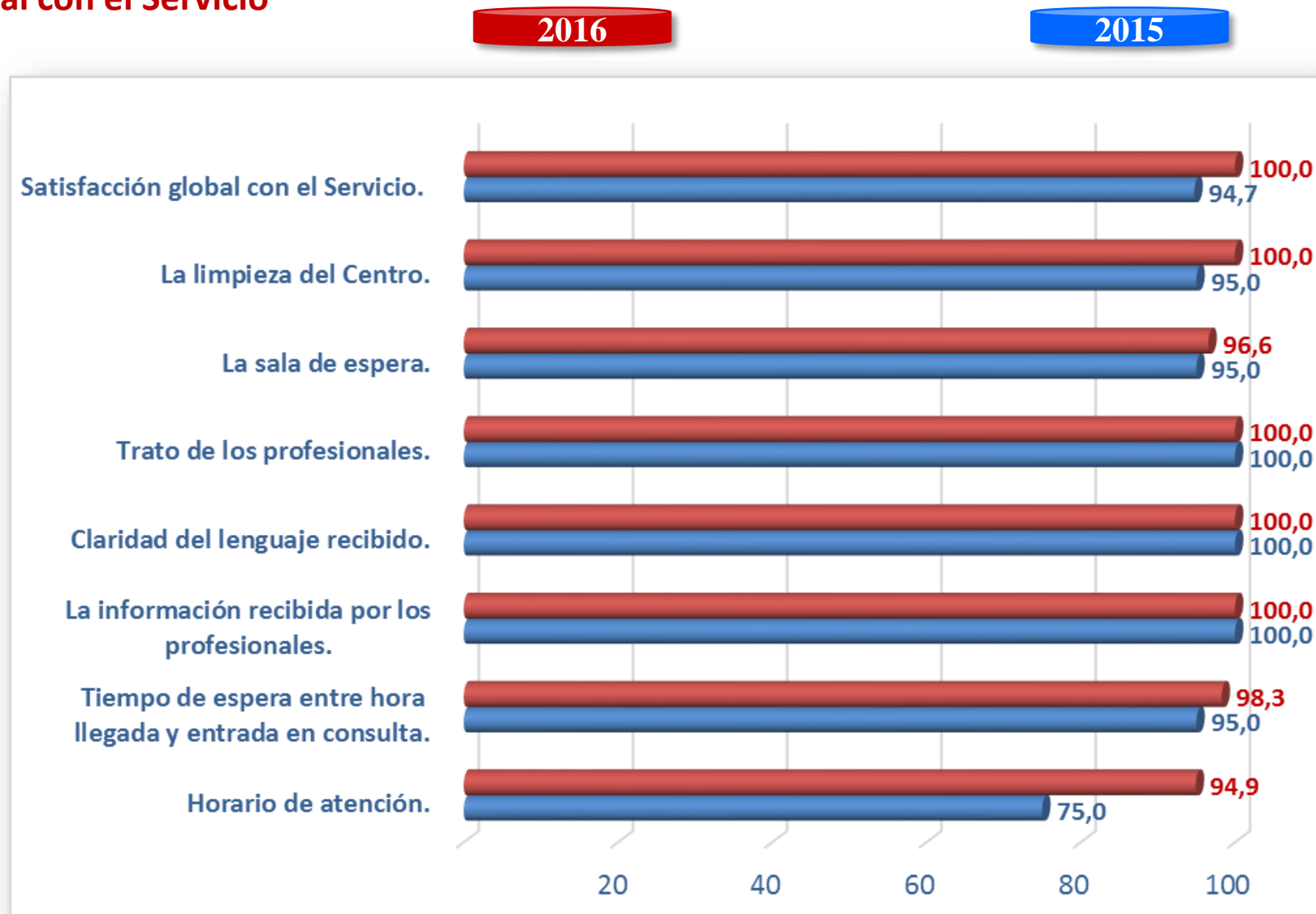
3.4 Grado de satisfacción sobre diferentes aspectos del Servicio 2015

Compromiso con el ciudadano: que el 80% de los usuarios puntúen ≥ 7 en satisfacción global con el Servicio

Satisfacción con diferentes aspectos del Servicio	2015			2016		
	n	n ≥ 7	% ≥ 7	n	n ≥ 7	% ≥ 7
Horario de atención.	20	15	75,0	59	56	94,9
Tiempo de espera entre hora llegada y entrada en consulta.	20	19	95,0	58	57	98,3
La información recibida por los profesionales.	20	20	100,0	59	59	100,0
Claridad del lenguaje recibido.	20	20	100,0	59	59	100,0
Trato de los profesionales.	20	20	100,0	59	59	100,0
La sala de espera.	20	19	95,0	58	56	96,6
La limpieza del Centro.	20	19	95,0	59	59	100,0
Satisfacción global con el Servicio.	19	18	94,7	59	59	100,0

Grado de satisfacción sobre diferentes aspectos del Servicio 2015 y 2016

Compromiso con el ciudadano: que el 80% de los usuarios puntúen ≥ 7 en satisfacción global con el Servicio



4. Conclusiones

Tasa de respuesta de la encuesta: 23,4 %.

- Conocieron el Centro a través de otros organismos: 78,9% fundamentalmente hospitales
- Necesitaron vacunarse el 55,5% de los usuarios que acudieron por una mordedura.
- Tardaron “horas” en localizar el centro, el 65% de los usuarios.

Compromiso de la Carta de Servicios realizada en 2015:

Que el 80% de los usuarios puntúen ≥ 7 en satisfacción global con el Servicio.

Los objetivos superan los estándares en todos los aspectos, salvo en el horario de atención.