

# Centro Madrid Salud Internacional 2017



**Informe Encuesta de Satisfacción de usuarios/as con el Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional**

# Índice

1. Objetivos
2. Metodología
3. Resultados
  - 3.1 Perfil del usuario/a
  - 3.2 Conocimiento del Centro
    - 3.2.1 Conocimiento del Centro por datos del perfil
  - 3.3 Grado de satisfacción sobre diferentes aspectos del Servicio. Índice Sintético de Satisfacción.
    - 3.3.1 Compromisos Carta de Servicios
  - 3.4 Índice Neto de Satisfacción
  - 3.5 Modelo de regresión
4. Propuestas de mejora:
  - 4.1 De los usuarios/as (textos libres)
  - 4.2 Del servicio
5. Conclusiones

## 1. Objetivos

- Conocer el perfil de las personas que utilizan el consejo sanitario en viajes y vacunación Internacional
- Identificar cómo se han enterado de la existencia del CMSI
- Identificar la satisfacción sobre diferentes aspectos del consejo sanitario en viajes y vacunación Internacional, en consonancia con la Carta de Servicios
- Conocer en qué medida las personas que han sido atendidos en el Servicio recomendarían a sus amigos/as y familiares la asistencia al Centro
- Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global
- Propuestas de mejora

## 2. Metodología

### Ficha técnica

Universo: 13.250 personas atendidas en el Servicio de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional 2016

Muestra: aleatoria simple con afijación proporcional por temporadas alta o baja

Tamaño muestral: 372 personas.  
 $p=q=0,5$  y nivel de confianza 95%.  
 Error de muestreo:  $\pm 5\%$

Año 2017			
Temporada	N	%	Muestra
Alta	6.578	49,6	185
Baja	6.672	50,4	187
Total	13.250	100,0	372

### 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. No se entregó a personas que no conocen el castellano.

### Fechas de realización de las encuestas

### Análisis de los datos y realización del informe

Trabajo de campo

Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Marzo 2018.



Encuestas realizadas			
Temporada alta		Temporada baja	
Mes	n	Mes	n
Mayo	60	Octubre	31
Junio	26	Noviembre	3
Julio	86	Diciembre	66
Agosto	24	Enero	-
Septiembre	-	Febrero	-
		Marzo	-
		Abril	76
<b>Total realizadas</b>	<b>196</b>	<b>Total realizadas</b>	<b>176</b>

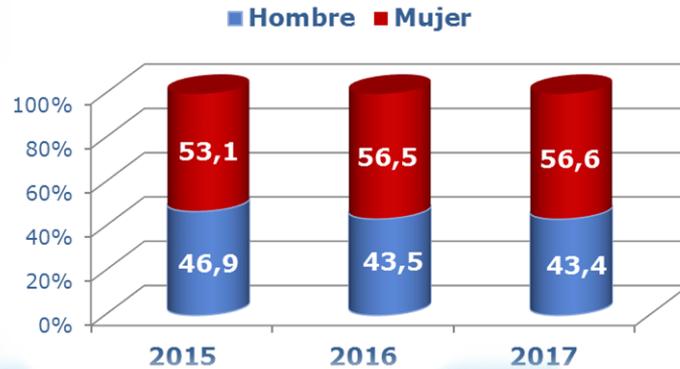
## **3. Resultados**

### 3.1 Perfil de las personas que han acudido al Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional 2015, 2016 y 2017 (%)

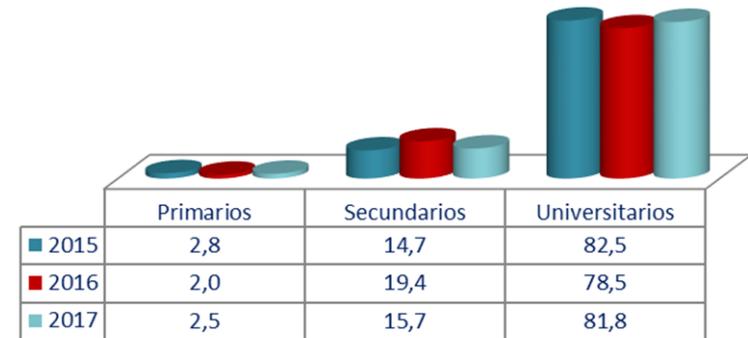
n=324. 2015  
n=248. 2016  
n=357. 2017

n=326. 2015  
n=247. 2016  
n=363. 2017

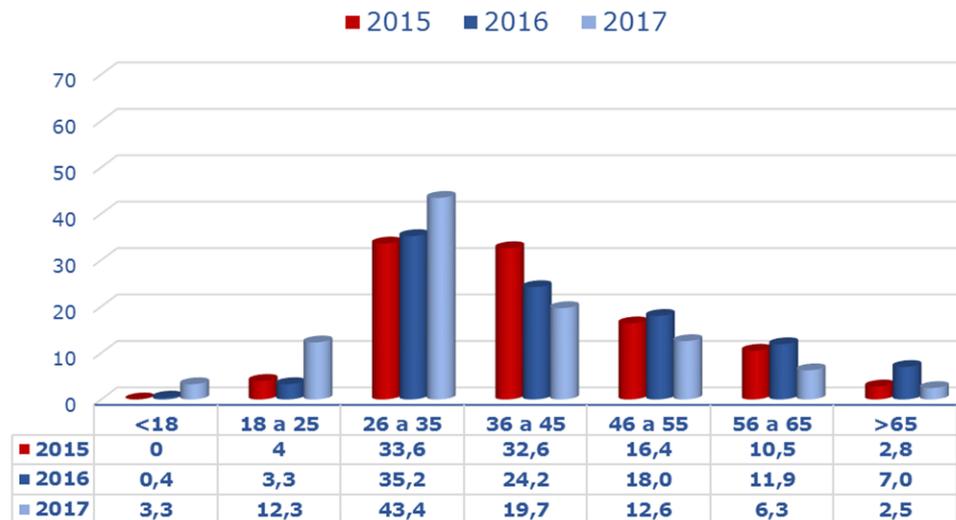
#### Sexo (%)



#### Estudios realizados (%)



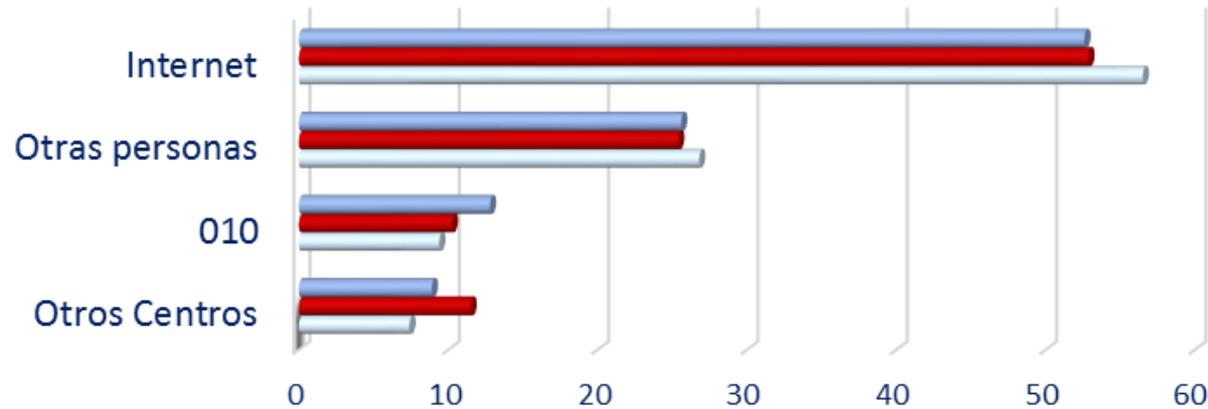
#### Grupos de edad (%)



n=324. 2015  
n=244. 2016  
n=366. 2017

### 3.2 Conocimiento del centro. Años 2015, 2016 y 2017 (%)

¿Cómo ha conocido la existencia del Centro? (%)



n=299. 2015  
n=244. 2016  
n=359. 2017

	Otros Centros	010	Otras personas	Internet
■ 2017	8,9	12,8	25,6	52,6
■ 2016	11,5	10,2	25,4	52,9
■ 2015	7,4	9,4	26,8	56,5

OTROS	n
Centros de salud (SERMAS)	12
Visita anterior a este Centro	9
Hospital Carlos III	5
Centro de Vacunación Francisco Silvela	1
Centro Sanitas	1
Cercania	1
Hospital Ramón y Cajal	1
Por ser profesional sanitario	1
Trabajé en MS	1
Total	32

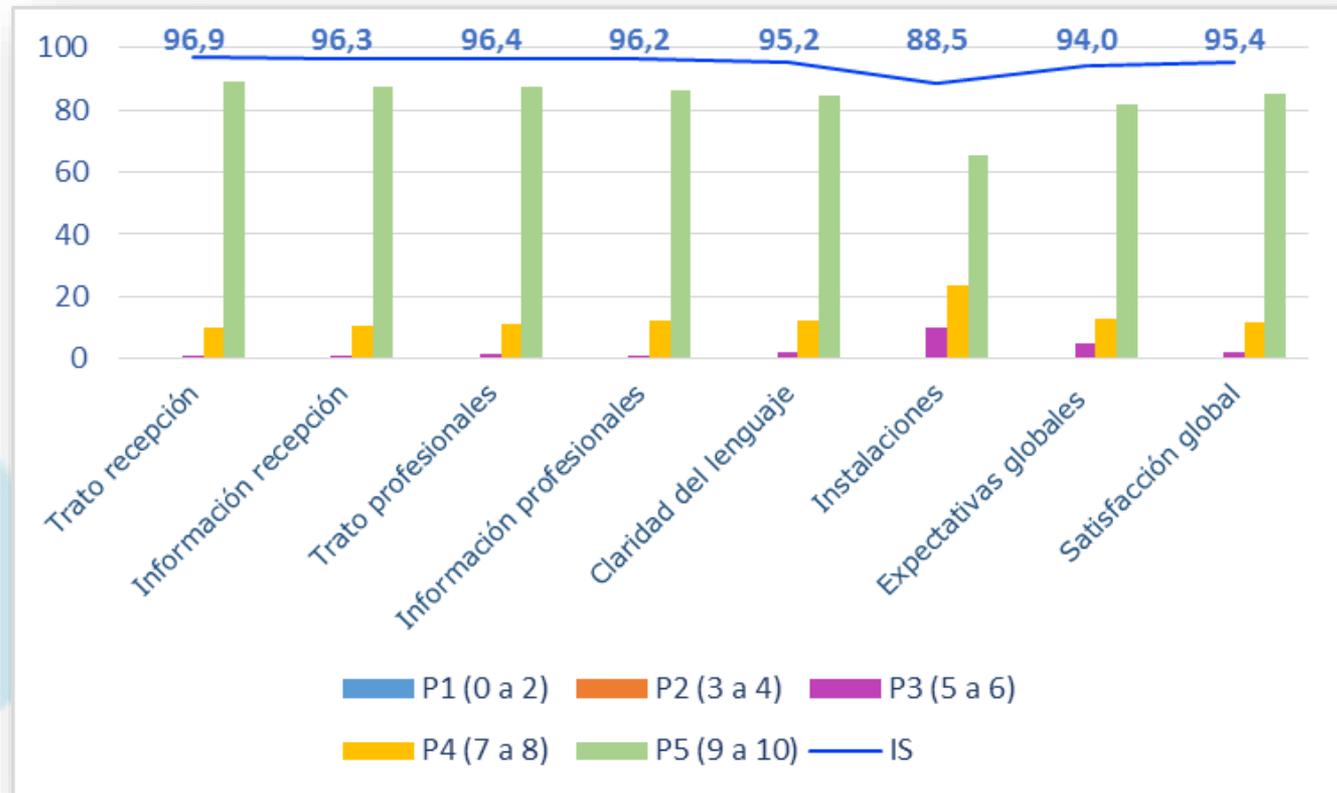
### 3.3 Indicador Sintético de Satisfacción

Los indicadores sintéticos (IS) ponderan puntuaciones de satisfacción y 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 *TechnoMetrica Institute of Policyans Politics (TIPP)* de Estados Unidos.

Cálculo del indicador sintético a partir de una escala de 5 categorías con valor central

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

Siendo P1 muy insatisfecho, P2 bastante insatisfecho, P3 ni satisfecho/ni insatisfecho, P4 bastante satisfecho, P5 muy satisfecho.



### 3.3.1 Grado de satisfacción sobre diferentes aspectos del Servicio 2015, 2016 y 2017. Carta de Servicios.

El estándar en 2015 y 2016: el 80% de usuarios/as puntuarán  $\geq 7$  en la escala de 0 a 10.

Estándar 2017: el 80% de usuarios/as puntuarán  $\geq 8$  en la escala de 0 a 10.

Valore	2015 $\geq 7$		2016 $\geq 7$		2017 $\geq 8$	
	n	%	n	%	n	%
La información recibida en recepción.**					371	95,7
El trato recibido en recepción.**					372	96,2
La información recibida por los profesionales.	329	96,7	251	98,4	370	94,9
La claridad del lenguaje empleado por los profesionales.	331	98,2	251	100,0	371	93,8
El trato recibido por los profesionales.	327	98,5	251	98,8	370	95,1
Instalaciones*.	331	94,2	249	97,6	371	77,4
Cumplimiento de las expectativas.**					372	91,4
En conjunto, la atención recibida en el Centro.	328	97,3	249	98,4	370	92,7

\*En el año 2017 se decidió valorar las instalaciones en su conjunto. Para poder comparar con los años anteriores hemos optado por realizar una nueva variable suma de la valoración recibida por la limpieza y por la sala de espera.

\*\* Las valoraciones de las preguntas en los años 2016 y 2017 corresponden a nuevos indicadores que, por su importancia, se añaden en el 2017.

### 3.4 Índice de Promoción Neto (NPS)

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



**NPS del Servicio de Consejo al Viajero = 86,7% - 2,2% = 84,3% .**

### 3.5 Modelo de regresión obtenido

La regresión logística se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso la satisfacción global con el servicio de consejo al viajero en función de las variables independientes o predictoras. El trato recibido por los profesionales que le han atendido explica el 49,5% de la varianza de la satisfacción percibida.

Variables predictoras	R <sup>2</sup> *100	β
El trato recibido por los profesionales que le han atendido	49,5	0,4
Las instalaciones en su conjunto	6,7	0,2
La información recibida en recepción	3,2	0,2
Valore la claridad del lenguaje empleado por los profesionales	0,6	0,1
Constante		-0,12
<b>Total</b>	<b>60,0</b>	

n=372

## 4. 1 Propuestas de mejora de los ciudadanos encuestados. Aportan 34, el 9,9% de usuarios/as

Respecto de la cuantía y forma de pago	n
Seria muy positivo poder hacer los pagos de las vacunas en el propio centro y no tener que ir a un banco.	13
Bajar las tasas	1
<b>Citas</b>	
Ampliar el numero de citas diarias, para vacunación, o dejar citas de emergencia	3
Lista de espera larga	2
Cuando me puse en contacto con el 010 le pedi un telefono de contacto con el centro de vacunación me dijeron que no podia facilitarmelo. Mi propuesta para mejorar es que se pueda contactar con más facilidad con el centro de vacunación.	1
la citación realizada por el propio personal del centro es mucho más eficaz que la del 010.	1
La dificultad o imposibilidad de subsanar errores de cita telefonicamente incluso si el causante del error es el propio operador telefonico.	1
<b>Burocracia para vacunación</b>	
Excesivos tramites para obtener la vacuna, aunque el trato es satisfactorio.	2
Sería más fácil quizá tener un impreso para ambas cosas?	1
<b>Otros</b>	
Los jardines están un poco abandonados. Es una pena, ya que al ser un edificio histórico, podrian lucir mucho más las zonas ajardinadas.	1
Me faltó la vacuna de la hepatitis A?	1
Mesita para rellenar cuestionario	1
Instalaciones algo anticuadas pero muy funcionales.	1
<b>Felicitaciones</b>	<b>8</b>

## 4. 2 Propuestas de mejora del servicio

Mejoras priorizadas:

**Área de Mejora 1:** Necesidad de implementar actividades formativas externas en Consejo sanitario en viajes y vacunación internacional para los profesionales del CMSI.

**Área de Mejora 2:** Necesidad de diseño de estudio pilotaje sobre tiempos de resolución de la demanda de atención en CMSI.

- Necesidad de conocer los tiempos de resolución en la consulta de consejo sanitario para implementar mejoras.

**Área de Mejora 3:** Necesidad de revisión de cartelería de educación para la salud expuesta en CMSI.

- Necesidad de concordancia entre la documentación escrita entregada en consulta y la expuesta en el centro.

## 5. Conclusiones

### Perfil del usuario:

- El porcentaje de mujeres es ligeramente superior al de los hombres. (56'6% frente a un 43'4% en 2017)
- Los grupos de edad entre 26 y 45 años son los que más utilizan el Centro (60%)
- Nivel de estudios universitarios: alrededor del 80%.

### Conocimiento del Centro:

En los tres años analizados el Servicio es conocido a través de internet en un 55% y en segundo lugar a través de otras personas en un 26%. En 2017 el porcentaje es similar cuando se refiere a la comparativa entre hombres y mujeres. En lo referido a la variable edad: el 60% del intervalo 18 a 45 se enteran a través de internet. Y, por último, en cuanto a la variable nivel de estudios no se aprecian diferencias porcentuales entre el uso de los distintos canales.

### Resultado satisfacción de los ciudadanos con el Servicio

**El Índice Sintético de Satisfacción supera el 90% de satisfacción, menos en la valoración de las instalaciones.**

En la **Carta de Servicios** de 2017: el compromiso con los ciudadanos es alcanzar un 80% de usuarios que puntúen  $\geq 8$ , en una escala de 0 a 10. Se sobrepasa en todos los ítems  $>90\%$ , salvo en la valoración de las instalaciones con un 77,4%.

**El índice de promoción neto (NPS)** nos indica que un 84'3% de los ciudadanos que acuden al Centro se convierten en promotores del mismo.

**El modelo de regresión** obtenido en relación a la satisfacción global indica que el trato recibido por los profesionales que le han atendido explica el 49'5% de la satisfacción percibida.

En cuanto a **los textos libres** se quejan fundamentalmente de la forma de pago fuera del centro.