



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

Encuestas de satisfacción de usuarios 2018

Índice:

1. Objetivos.
2. Metodología.
3. Resultados:
 - 3.1 Perfil de las personas usuarias.
 - 3.2 Evolución de la satisfacción en relación con años anteriores
 - 3.3 Satisfacción sobre diferentes aspectos del proceso de reconocimiento médico.
 - 3.3.1 Indicador Sintético de Satisfacción (NSI)
 - 3.3.2 Cumplimiento con los compromisos de la Carta de Servicios.
 - 3.3.3 Índice de Promoción Neta
 - 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 en relación con años anteriores
- Analizar los resultados referidos al grado de satisfacción en relación con los compromisos adquiridos con la ciudadanía en la Carta de Servicios.
- Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos del proceso de 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 valorado en relación con la satisfacción global.
- Realizar propuestas de mejora en función de las aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas 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 2017: 9.593 personas atendidas.

Tamaño muestral:	400
Proporción esperada:	50%
Nivel de confianza:	95%
Error muestral:	±4,8%

Técnica de recogida de información:

Muestreo sistemático mediante un 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: 5 abril al 31 de octubre de 2018.

Análisis e informe realizado por la Unidad Técnica de Calidad con paquete informático SPSS. Diciembre 2018.

2.1 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 *TechnoMetrica 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
100 a 85	Excelente
84 a 75	Bueno a muy bueno
74 a 65	Regular
64 a 55	Malo a regular
< 55	Muy malo

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

3. Resultados

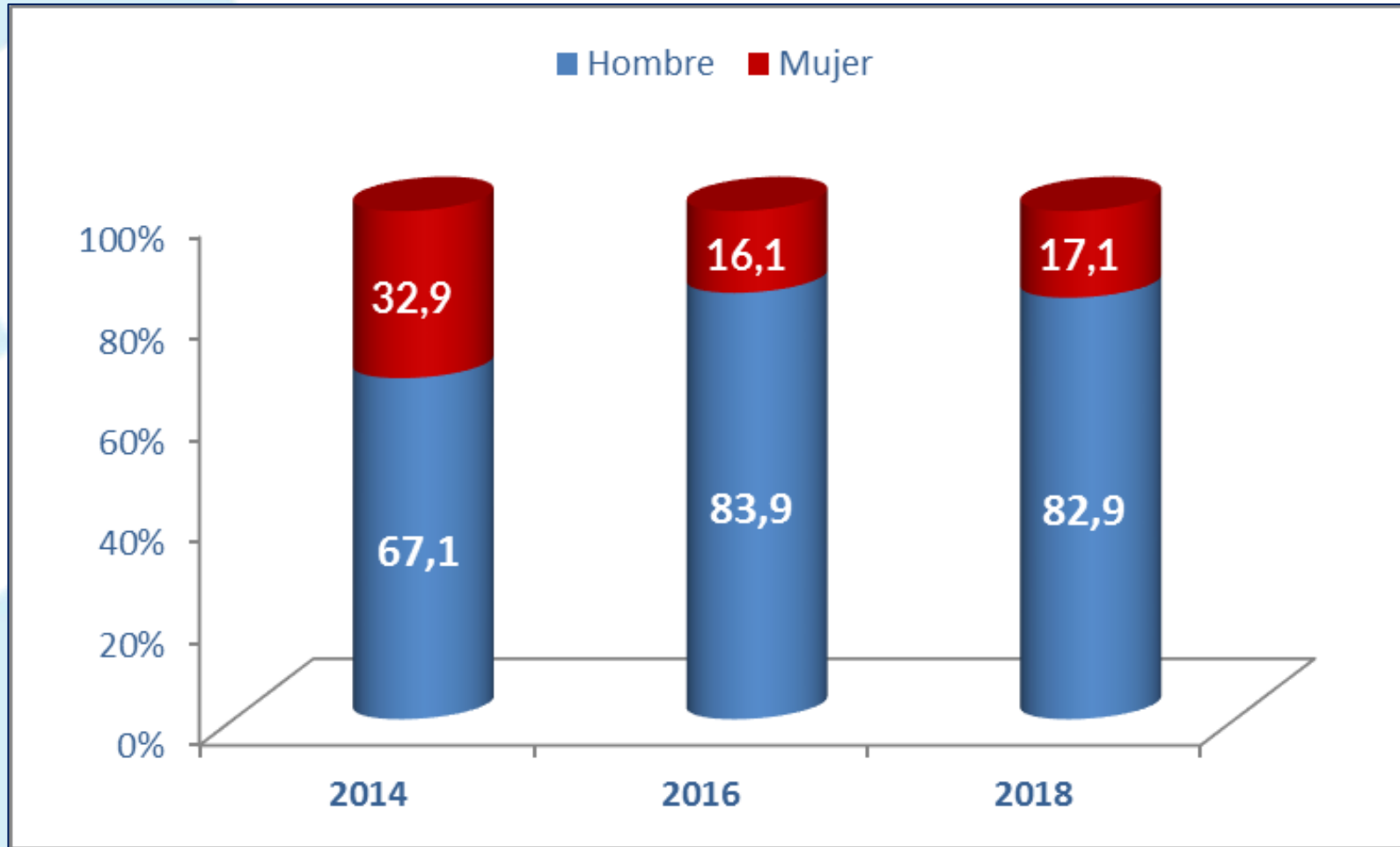
3.1 Perfil de las personas usuarias

3.1.1 Sexo (%)

n= 371 (año 2014)

n= 361 (año 2016)

n= 387 (año 2018)

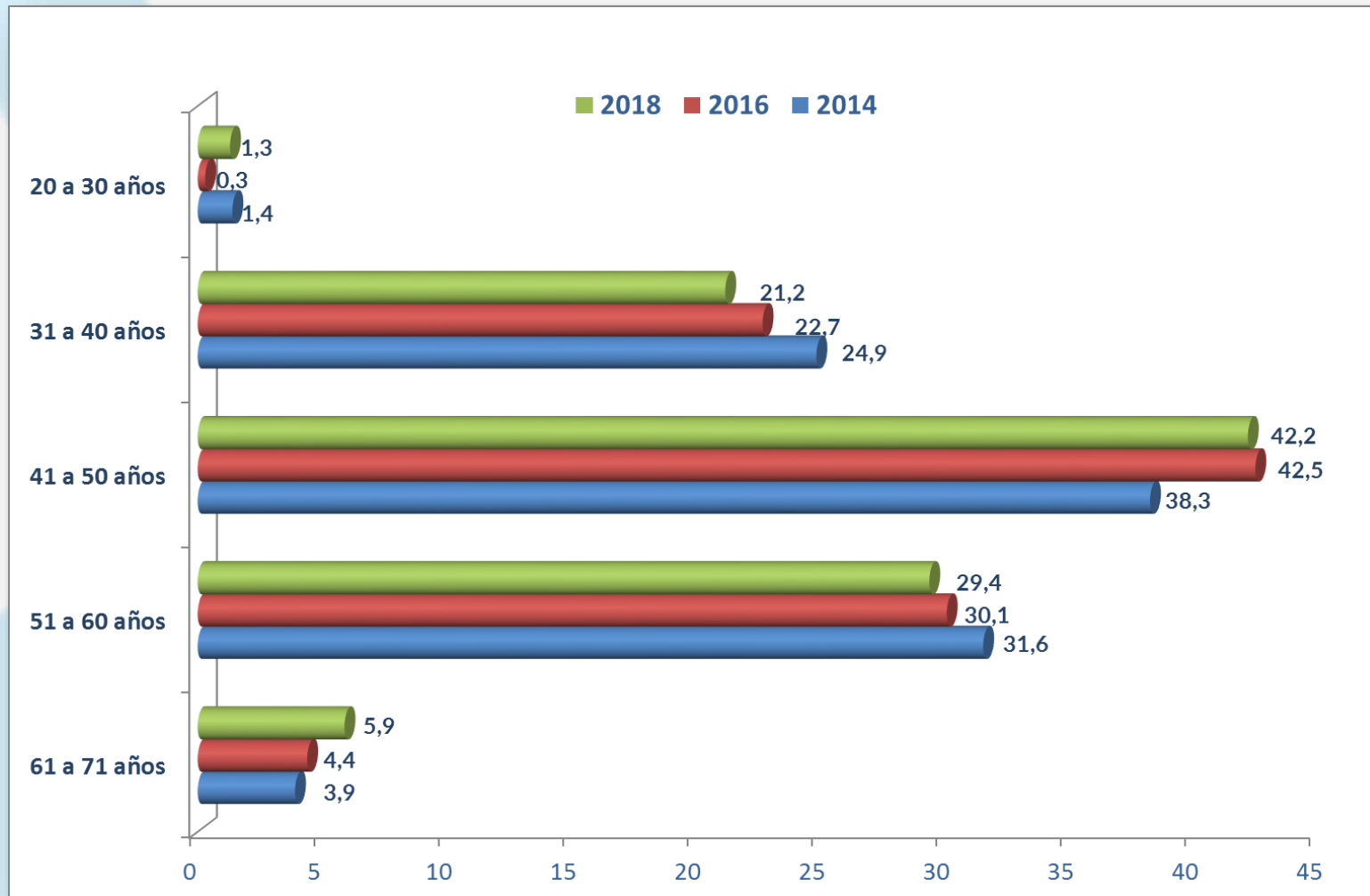


3.1.2 Grupos de edad (%)

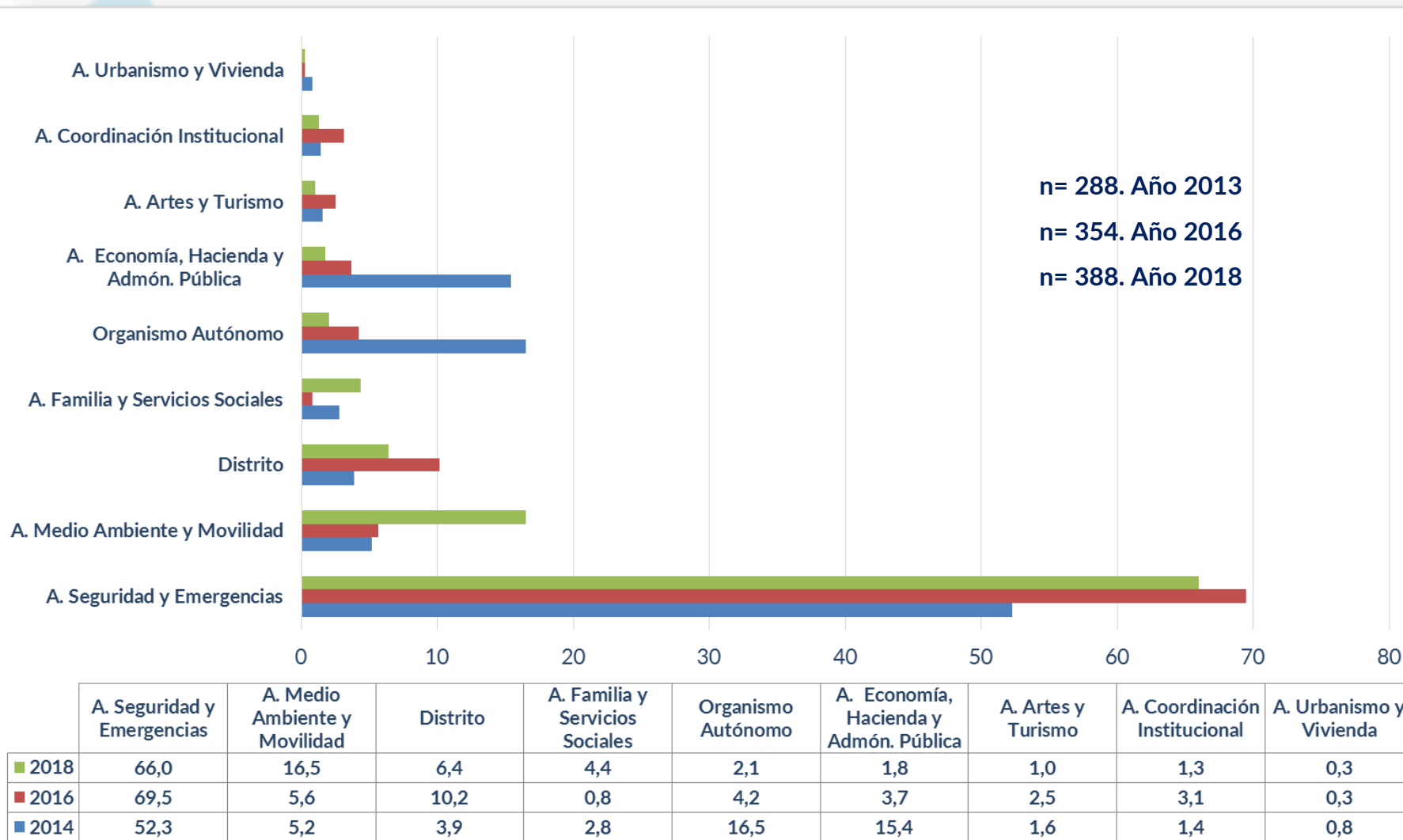
n=358 (año 2014)

n=362 (año 2016)

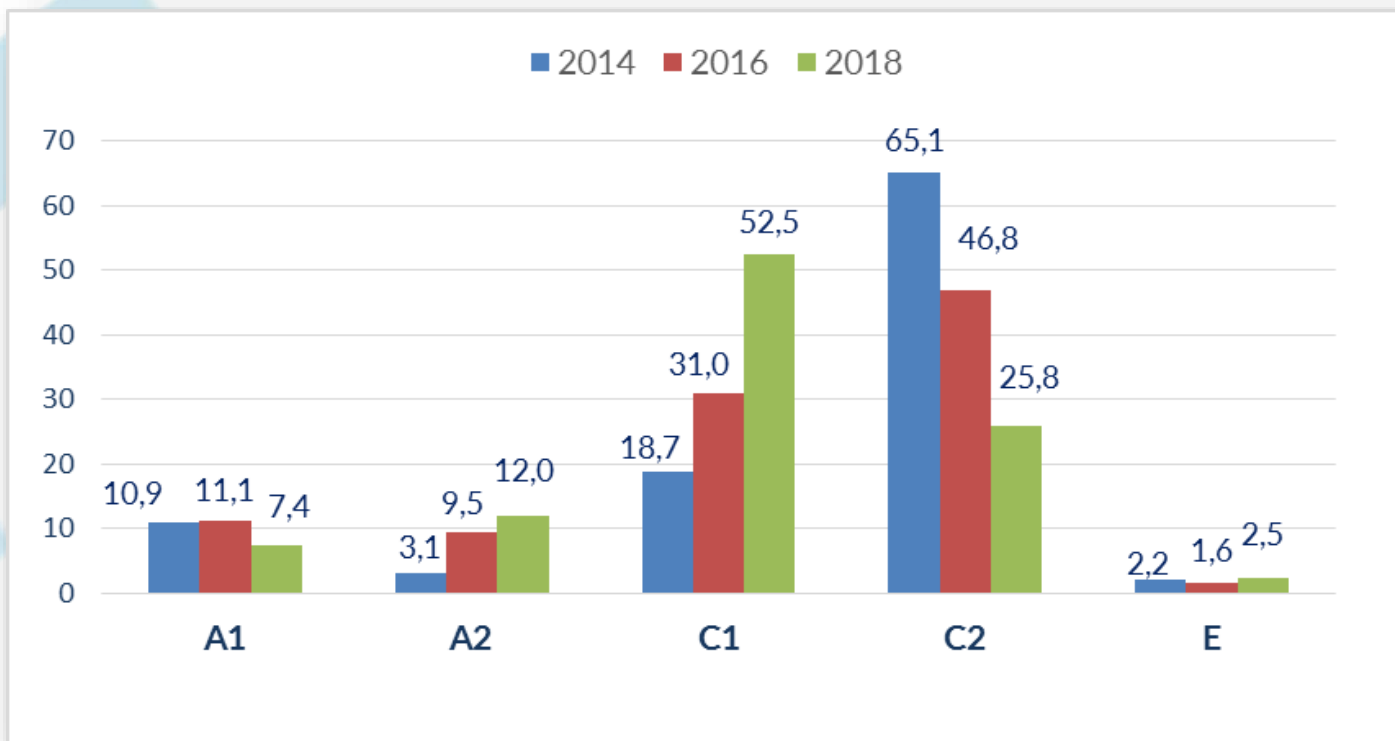
n=391 (año 2018)



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



3.1.4 Grupo profesional en Madrid Salud (%)



n= 326. Año 2018

n= 316. Año 2016

n= 321. Año 2014

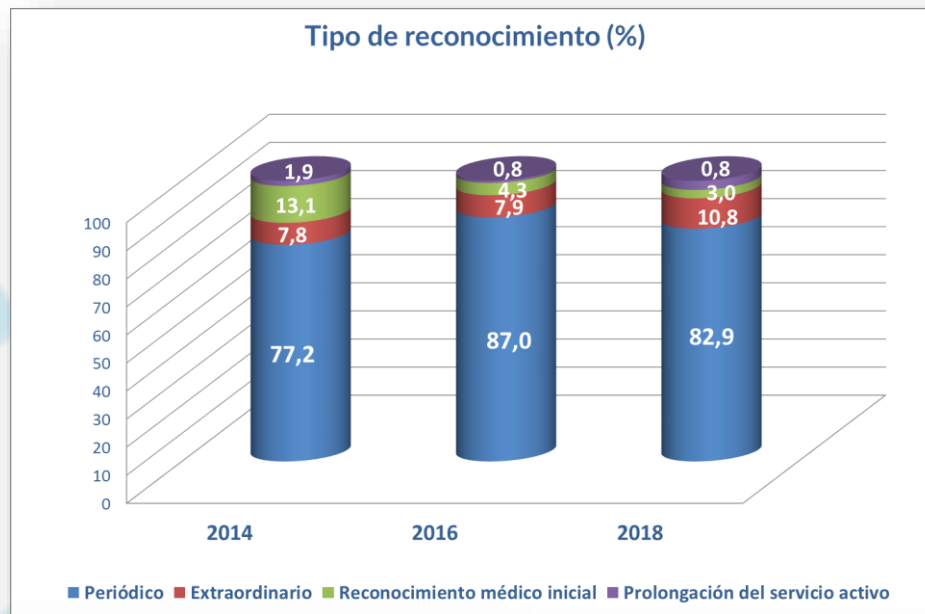
Año	2014		2016		2018	
	n	%	n	%	n	%
A1	35	10,9	35	11,1	24	7,4
A2	10	3,1	30	9,5	39	12,0
C1	60	18,7	98	31,0	171	52,5
C2	209	65,1	148	46,8	84	25,8
E	7	2,2	5	1,6	8	2,5
Total	321	100,0	316	100,0	326	100,0



3.2 Evolución de la satisfacción en relación con años anteriores

3.2.1 Reconocimientos médicos. %.

n= 373. Año 2014
n= 368. Año 2016
n= 398. Año 2018



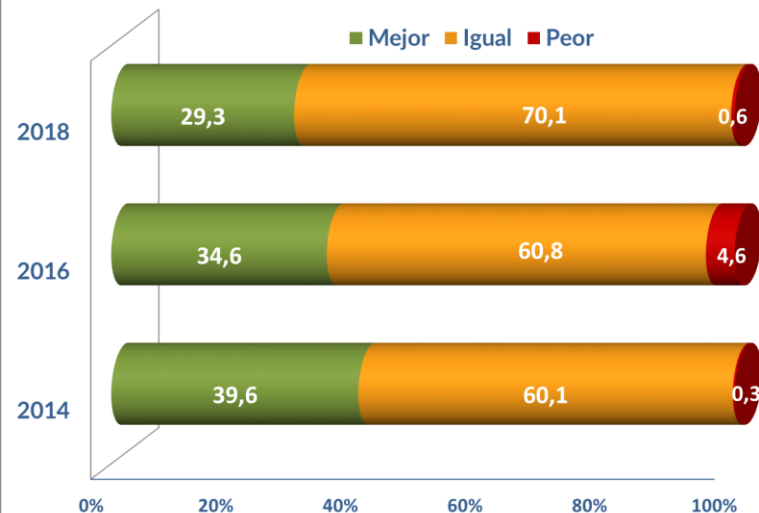
n= 369. Año 2014
n= 366. Año 2016
n= 400. Año 2018

n= 333. Año 2014
n= 345. Año 2016
n= 307. Año 2018

Número de reconocimientos médicos realizados por trabajador (%)



Valoración del reconocimiento médico comparado con años anteriores (%)



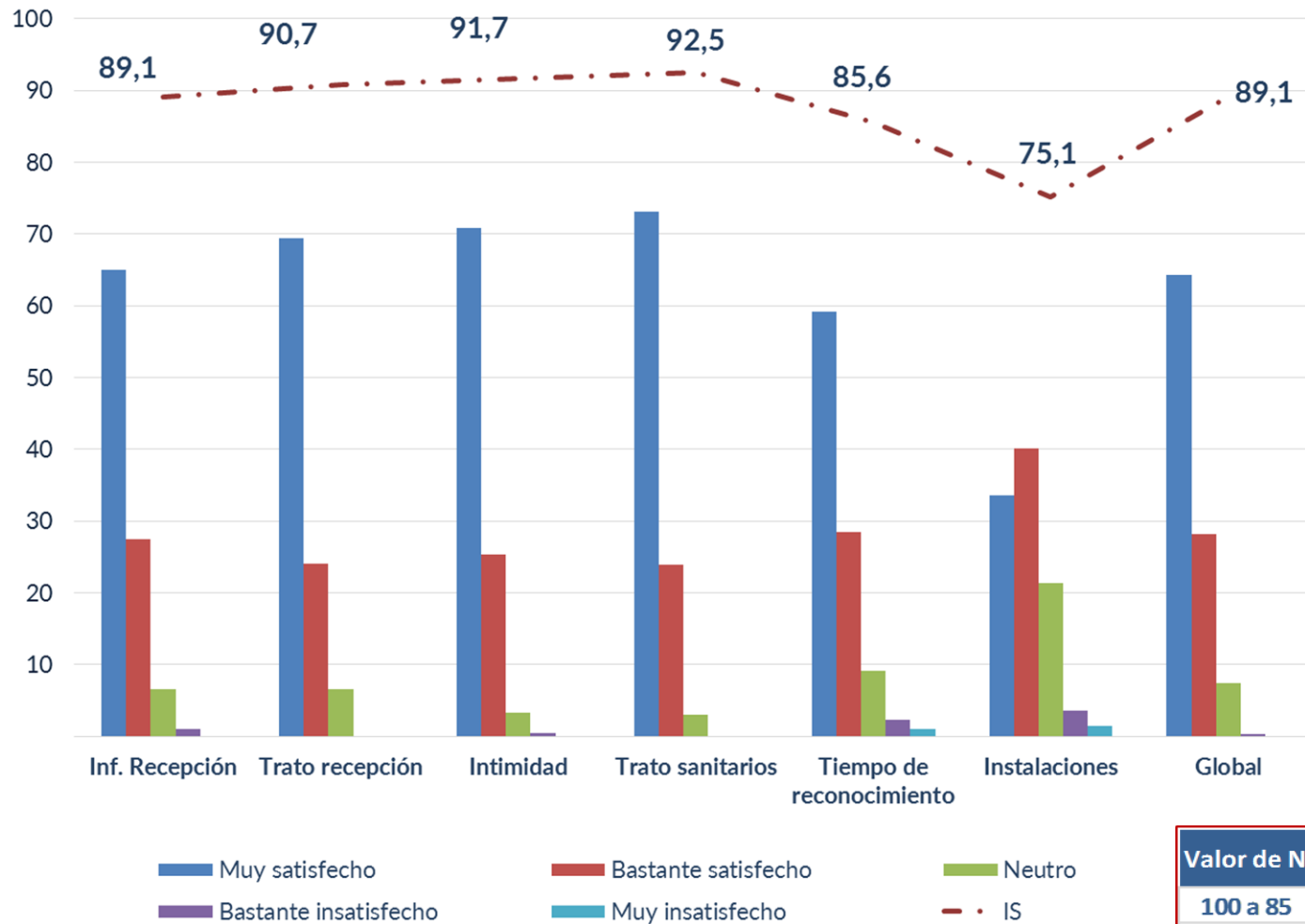
Motivos por los que valoran el reconocimiento médico	2018	
MEJOR que en años anteriores	n	%
El trato y atención recibida muy buena.	23	
Más rápido, menos espera.	14	
Información más clara y concisa.	3	
Revisión más completa. Han incluido audiometría.	3	
Está mejor organizado.	2	
Han cotejado los datos con otros años.	1	
Total	46	54,1
IGUAL que en años anteriores	n	%
Muy buena, como siempre.	26	
Prefería el sistema de realizar el ginecológico en el mismo día, pero la atención ha sido satisfactoria.	1	
Total	27	31,8
PEOR que en años anteriores	n	%
Más lento.	1	
Total	1	1,2
Felicitaciones.	11	12,9
Total todos los motivos	85	100

n= 400. Responden un 21,3%. Año 2018



3.3 Satisfacción sobre diferentes aspectos del proceso del reconocimiento médico

3.3.1 Índice Sintético de Satisfacción. (%)



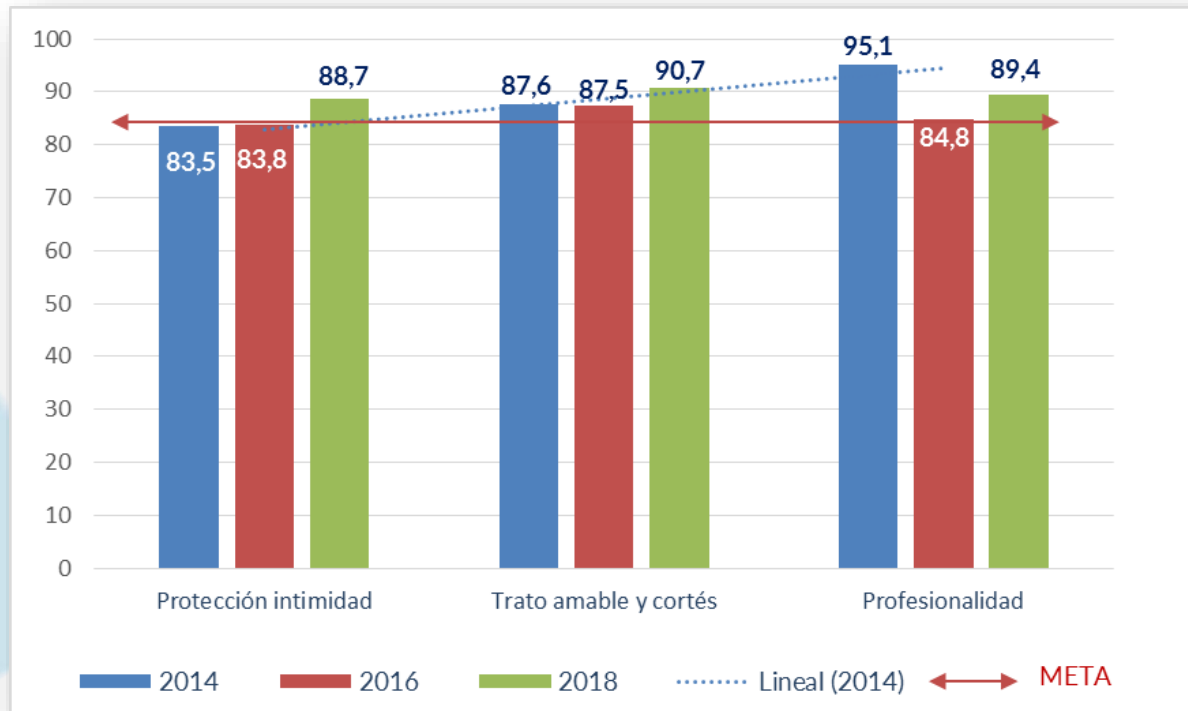
Valor de NSI	Posicionamiento
100 a 85	Excelente
84 a 75	Bueno a muy bueno
74 a 65	Regular
64 a 55	Malo a regular
< 55	Muy malo

3.3.2 Cumplimiento con los compromisos de la Carta de Servicios.

Compromisos: 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 los encuestados en relación con:

C. 1. La protección de la intimidad

C. 2. El trato amable y cortés



3.3.3 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 = 57,4% - 9,5% = 47,7% de promotores.

3.3.4 Modelo de regresión

La **regresión logística** se utiliza para predecir el resultado de una variable dependiente, en este caso *la satisfacción global con las variables independientes o predictoras*. *El trato recibido, de forma global, por el personal sanitario que le ha atendido* explica el 67,3% de la varianza de la satisfacción global percibida.

Variables predictoras	R ² *100	β	n
El trato recibido, de forma global por el personal sanitario que le ha atendido.	67,3	0,4	388
El tiempo dedicado a la realización completa del reconocimiento.	8,7	0,3	388
Las instalaciones en su conjunto.	3,0	0,2	388
El trato recibido en recepción.	1,4	0,2	388
Constante	-0,3		
Durbin-Watson	2,0		

4. Aportaciones (texto libre)

Textos libres n=60	
Valoración general	10
La atención recibida por el médico y la enfermera es de 10.	1
Ha mejorado con relación a otros años.	1
En general muy bien.	8
Recursos humanos	7
Más personal profesional.	3
Mejorar el trato de los profesionales sanitarios.	2
Que atienda siempre el mismo médico a su paciente.	1
Que los sanitarios no pasen sin llamar en la consulta.	1
Reconocimiento médico	10
Hacer prueba de esfuerzo.	3
Reconocimiento en varios puntos geográficos.	1
Reconocimiento médico todos los años.	1
Vendría bien alguna ecografía.	1
Servicio de audiometría.	1
El proceso de comprobar la visión me ha parecido superficial.	1
Realizar según proceda RX.	1
Mayor brevedad en el reconocimiento médico.	1

n=400. Textos libres el 15%.



Tiempo de espera	9
Mejorar el tiempo de espera.	8
El tiempo de espera ha mejorado es de agradecer.	1
Medios materiales	4
Biombo en consulta.	2
Mejores medios para el personal.	1
Renovación del material de consulta.	1
Instalaciones	20
Modernizar las instalaciones.	7
Más aparcamiento.	3
Que las maquinas tengan productos frescos.	2
Alimentos más saludables.	2
Lavado de cara (parece muy sucia).	1
Cafetería.	1
Una fuente para beber agua corriente.	1
La máquina del café no devuelve el cambio.	1
Total	60

5. Conclusiones I

Perfil de los usuarios:

- Hombres; en los tres años analizados el porcentaje es más elevado llegando en el año 2018 a 82,9%.
- Edad: durante el año 2018 el mayor porcentaje de usuarios pertenece al grupo etáreo de 41 a 50 años, al igual que años anteriores.
- El 70% trabajan en el Área de Gobierno Seguridad y Emergencias, por primera vez es el grupo C1 el de mayor representación (en los años anteriores era el C2 que ha descendido al 25%).

Motivo de consulta:

- El principal motivo es realizarse un reconocimiento médico periódico, que en el 2018 llega hasta el 82,9%.

Evolución de la satisfacción en relación con años anteriores

- El 52,2% de las personas han realizado el reconocimiento más de seis veces (un 10% menos que otros años).
- El servicio ha mejorado en un 30%, fundamentalmente por el trato y la atención recibida, así como por la reducción en los tiempos de espera. Alrededor del 70% perciben que se realiza igual que en años anteriores porque la atención sigue siendo “muy buena, como siempre”.

Conclusiones II

- La satisfacción de los usuarios 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 de los profesionales 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.
- Al examinar la capacidad predictiva (por medio de la regresión logística lineal), se observa que el trato recibido por el personal sanitario explica el 67% de la satisfacción global percibida.
- Se observa, en las opiniones expresadas por las personas usuarias, que 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.

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 detectadas:

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