

Informe

Encuesta de Satisfacción de personas usuarias con el Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional 2018



Centro Madrid Salud Internacional

Índice

1. Objetivos
2. Metodología
3. Resultados
 - 3.1 Perfil de la persona usuaria
 - 3.2 Conocimiento del Centro
 - 3.3 Índice Sintético de Satisfacción.
 - 3.4 Compromisos Carta de Servicios
 - 3.5 Índice Neto de Satisfacción
 - 3.6 Modelo de regresión
4. Propuestas de mejora de las personas usuarias (textos libres)
5. Conclusiones
6. Propuestas de mejora

1. Objetivos

- Conocer el perfil de las personas que utilizan el servicio de 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 la asistencia al Centro
- Examinar la capacidad predictiva de cada ítem valorado en relación con la satisfacción global

2. Metodología

Ficha técnica

Universo: 11.776

Tamaño muestral: 328 personas.
 $p=q=0,5$ y nivel de confianza 95%.
Error de muestreo: $\pm 5\%$

Tipo Muestra: aleatoria sistemática

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

De abril a diciembre 2018

Análisis de los datos y realización del informe

Unidad de Calidad.

Departamento de Evaluación y Calidad. Febrero 2019.

3. Resultados

3.1 Perfil de las personas que han acudido al Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional 2015 al 2018 (%)

n=324. 2015
n=248. 2016
n=357. 2017
n=320. 2018

n=326. 2015
n=247. 2016
n=363. 2017
n=323. 2018

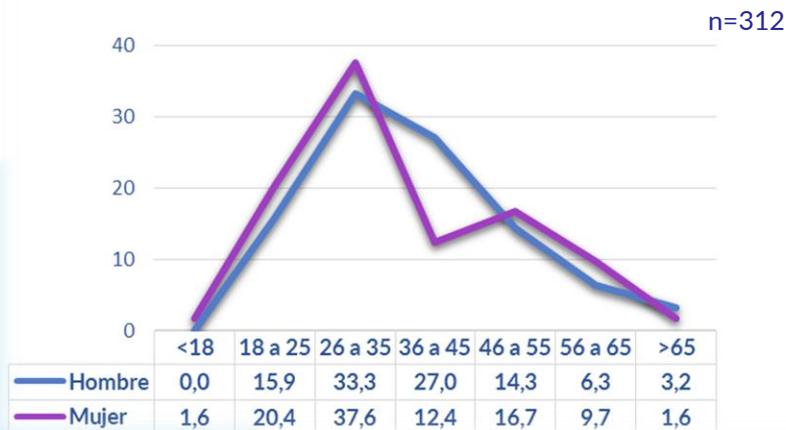
Sexo (%)



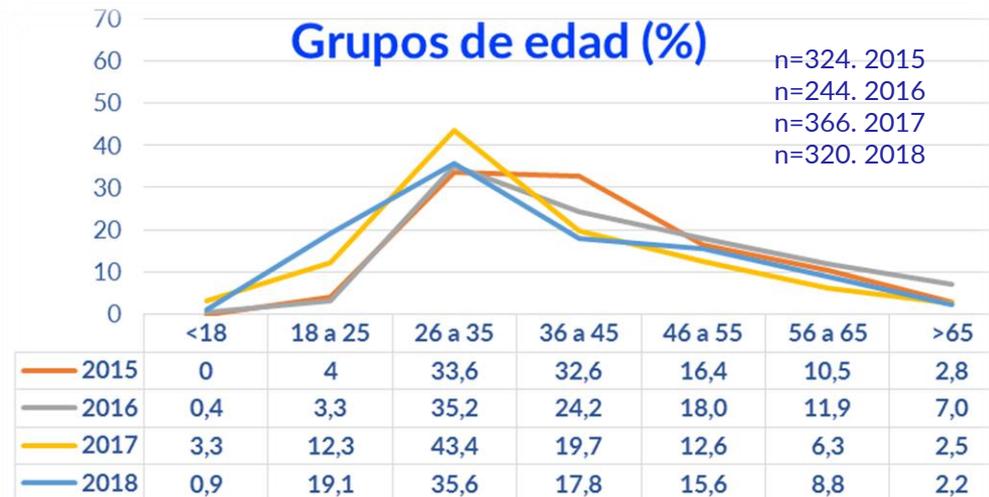
Estudios realizados (%)



Grupos de edad por sexo 2018 (%)



Grupos de edad (%)



3.2 Conocimiento del centro. Años 2015 al 2018 (%)

n=299. 2015
n=244. 2016
n=359. 2017
n=314. 2018

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



Otros:	n
Centro de Salud SERMAS	9
Ya lo conocía	5
Hospital CARLOS III	1
Academia de idiomas	1
Hospital LA PAZ	1
Total	17

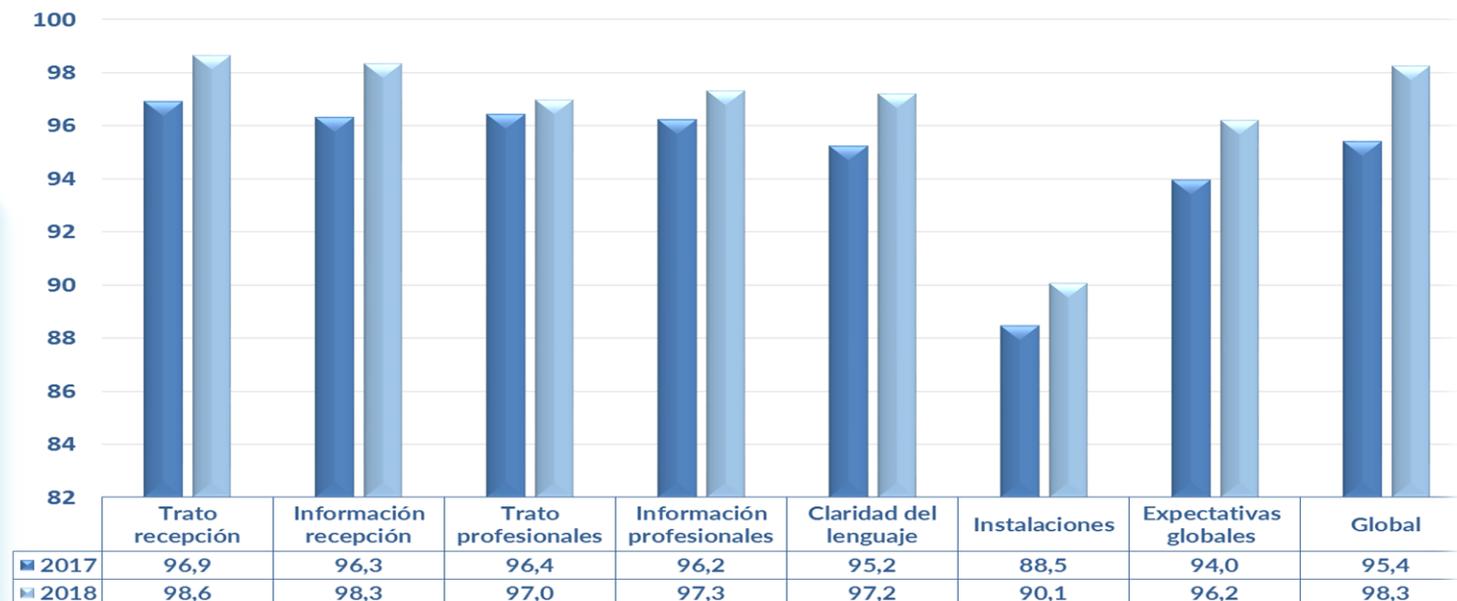
3.3 Indicador Sintético de Satisfacción

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.



3.4 Cumplimiento Carta de Servicios del 2015 al 2018

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

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

Estándar 2018; el 85% de usuarios/as puntuarán ≥ 8 en la escala de 0 a 10.

Valore	2015 ≥ 7		2016 ≥ 7		2017 ≥ 8		2018 ≥ 8		Estándar
	n	%	n	%	n	%	n	%	
El trato recibido por el personal del Centro					372	96,2	328	97,8	85
La claridad del lenguaje empleado por los profesionales.	331	98,2	251	100,0	371	93,8	327	95,7	85
Instalaciones.	331	94,2	249	97,6	371	77,4	327	85,0	85
La atención global recibida.	328	97,3	249	98,4	370	92,7	326	97,2	85

3.5 Índice de Promoción Neto (NPS)

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



2017 NPS del Servicio de Consejo al Viajero =84,3%
 2018 NPS del Servicio de Consejo al Viajero =92,2%

3.6 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. En el 2017 el trato recibido por el personal sanitario que le ha atendido explicaba el 49,5% de la satisfacción percibida y en 2018 la información recibida por los profesionales predice el 75,2%, seguida del trato en recepción que le añade un 2%.

Variables predictoras	R ² *100	β	Constante	Durbin-Watson
La información recibida por los profesionales	75,2	0,6	1,5	2,0
El trato en recepción	2,0	0,1		
El trato recibido por los profesionales	,9	0,2		
Las instalaciones en su conjunto	0,5	0,1		

4. Propuestas de mejora (textos libres)

n=328

Aportan 20, el 6,1%

¿Desearía añadir algo que no le hayamos preguntado? Texto libre	n
Pago en el Centro	6
Que de julio a septiembre haya más horario	2
Hay que tratar de tener un cupo para urgencias	2
Imposible conseguir cita previa, ampliar cupo	2
Dificultad citarse en la web	2
En el hall hace frio	2
Que no cobren las vacunas	1
Mejorar la atención telefónica	1
Más difusión del Centro y lo que hace	1
Falta de derivación desde Centros de Salud, conocimiento general de este centro	1
Felicitaciones	4
Total	20

5. Conclusiones

Perfil del usuario/a:

El porcentaje de mujeres es ligeramente superior al de los hombres

Los grupos de edad entre 26 y 45 años son los que más utilizan el Centro

Nivel de estudios universitarios

Conocimiento del Centro: En los cuatro años analizados el Servicio es conocido en primer lugar a través de internet y en segundo lugar a través de otras personas.

El **Índice Sintético de Satisfacción** ha mejorado en todos los indicadores en el 2018, incluso la valoración de las instalaciones alcanza el 90% de satisfacción.

En la **Carta de Servicios** de 2017: se sobrepasa en todos los ítems el 90% y la valoración de las instalaciones alcanza el 85%.

El porcentaje de personas que **recomendarían** ir al Centro de forma activa; en 2017 fue de un 84'3% y en el 2018 un 92,2%.

La **satisfacción global** percibida en el 2017 se explicaba en un 49'5% por el trato recibido; y en 2018 por la información recibida de los profesionales, que predice el 75,2%, seguida del trato en recepción que le añade un 2%.

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

6. Propuestas de mejora

Necesidad de implementar actividades formativas externas en “Consejo sanitario en viaje y vacunación internacional” para los/las profesionales del CMSI.

Necesidad de diseñar un estudio piloto sobre tiempos de resolución de la demanda de atención en el CMSI

Necesidad de revisar la cartelería de educación para la salud expuesta en el CMSI