

Informe de resultados

Encuesta de Satisfacción de los usuarios del Centro Joven



Madrid Salud
2011

ÍNDICE

1. **Objetivos**
2. **Metodología**
 - 2.1 Ficha técnica
 - 2.2 Escala de medida
3. **Resultados**
 - 3.1 Perfil del usuari@
 - 3.2 Formas de difusión y elección del Centro
 - 3.3 Motivos de atención y expectativas
 - 3.4 Evolución de la satisfacción
 - 3.5 Satisfacción diferentes aspectos
 - 3.6 Aportaciones de los encuestados para mejorar los servicios (textos libres)
4. **Conclusiones**
5. **Anexo**
 - 5.1 Cuestionario





1. Objetivos

1. Objetivos:

- Describir el perfil del usuari@ del Centro Joven.
- Conocer los motivos de atención.
- Identificar las formas de difusión y elección del Centro.
- Conocer la satisfacción en función del tiempo de utilización de los servicios.
- Valorar la satisfacción por criterios de calidad.
- Recoger las aportaciones de los usuarios para mejorar.



2. Metodología

2.1 FICHA TÉCNICA

Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los usuarios del Centro Joven, mediante el diseño de un cuestionario estructurado para autocumplimentar en soporte papel.

UNIVERSO: N= 16.128 usuarios año 2010

TAMAÑO MUESTRAL: n=375

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestra aleatoria sistemática.

Proporción esperada: 50%

Nivel de confianza: 95%.

ERROR DE MUESTREO: 5%

MÉTODO DE RECOGIDA:

Se utilizó un cuestionario estructurado en papel.

La encuesta se le entregó al adolescente o joven para autocumplimentarla una vez finalizada la consulta, si la consulta se realizaba en pareja, se alternó el miembro de la pareja.

Se le entregó a uno de cada dos usuarios y se depositó en el lugar habilitado para ello en recepción.

PRUEBA PILOTO: Se realizó con el objetivo de testar el cuestionario (formulación de las preguntas y comprensión de las mismas por parte de las personas entrevistadas) y comprobar la viabilidad del diseño muestral. El tamaño de la prueba piloto fue de 25 cuestionarios

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 11-01-2011 al 7-03-2011



2.3. ESCALA DE MEDIDA



Para conocer el grado de satisfacción se ha utilizado una escala de 0 a 10, agrupada para el análisis de la siguiente forma:

9 -10 = Totalmente satisfecho



6 -7- 8 = Satisfecho



3 -4- 5 = Poco satisfecho



0 -1- 2 = Totalmente insatisfecho

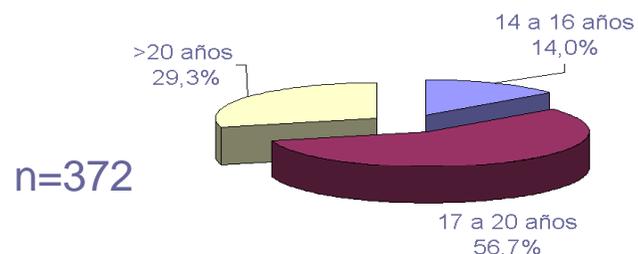




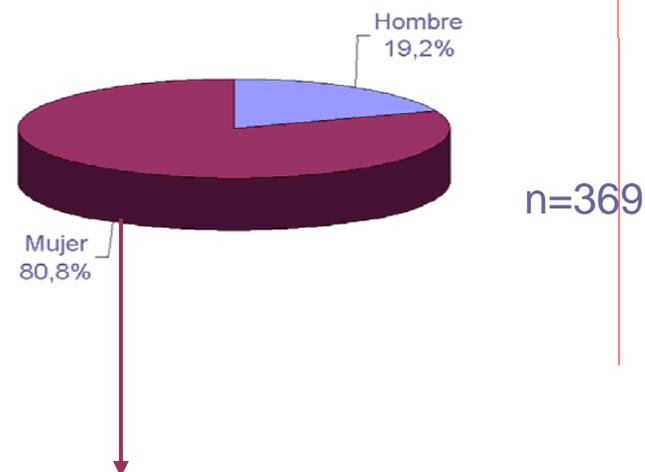
3. Resultados

3.1 Perfil del usuario del Centro Joven I (%)

P1. Edad personas encuestadas



Sexo personas encuestadas



P2. País de origen de los usuarios

PAIS DE ORIGEN		n	%
EUROPA	ESPAÑA	214	57,5
	RESTO EUROPA	13	3,5
CENTRO Y SUR AMÉRICA	ECUADOR	74	19,9
	COLOMBIA	21	5,6
	PERÚ	18	4,8
	RESTO CENTRO Y SUR AMÉRICA	24	6,5
OTROS	FILIPINAS	3	0,8
	MARRUECOS	4	1,1
	SIRIA	1	0,3
Total respuestas	372	100,0	
NC	3		
Total cuestionarios	375		

Mujeres por grupo de edad y país de origen de las usuarias del Centro Joven y de la población de Madrid

País de origen	< 14	15-19 años			20-24 años			Total Centro	n Madrid	%
		n Centro	n Madrid	%	n Centro	n Madrid	%			
ECUADOR	0	42	2.916	1,44	19	5455	0,35	61	8371	0,73
COLOMBIA	0	14	1.366	1,02	4	2663	0,15	18	4029	0,45
PERÚ	0	11	1.318	0,83	5	2633	0,19	15	3951	0,38

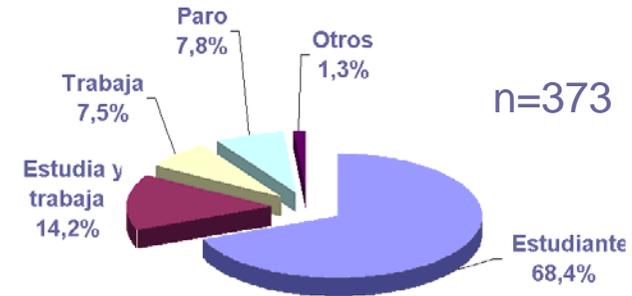
Datos del padrón del Ayuntamiento de Madrid 1 a enero 2011

3.1 Perfil del usuario del Centro Joven II (%)

P3. Nivel de estudios



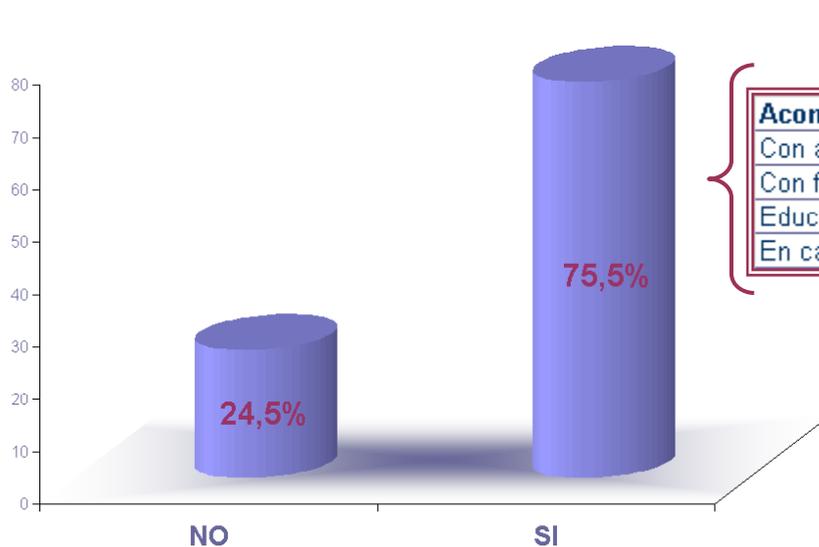
P4. Situación laboral



El 57,5% sin cita previa

P5 ¿Has venido acompañad@ por alguna persona?

n=359



n=354

Acompañado:	%
Con amig@	39,5
Con familiares	7,6
Educador o mediador	1,1
En caso de venir con tu pareja	51,7

n=186

Atención	%
Nos han atendido a los dos	43,7
Sólo a mi	39,3
Primero a uno y luego a otro	3,3
Yo no quería entrar con mi pareja	6,6
Otra	7,1

3.2 Formas de difusión y elección del Centro I

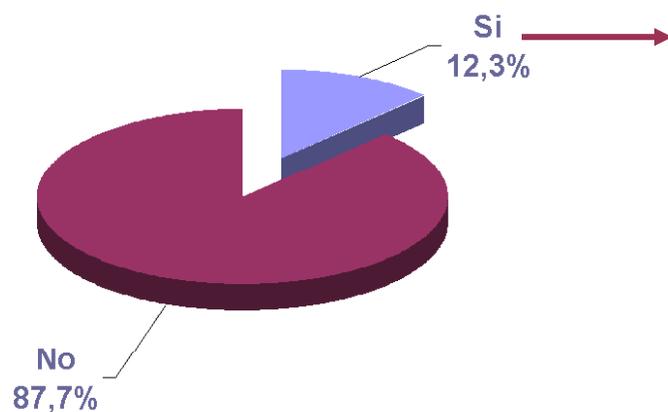
P6 ¿Cómo ha conocido el Centro Joven? Posibilidad de respuesta múltiple.

n=373

P6 ¿Cómo ha conocido el Centro?	n	%
Amigos	256	64,2
Página Web	50	12,5
Mediador	36	9,0
Pareja	32	8,0
Familia	23	5,8
010	1	0,3
Otros	1	0,3
Total	399	100

P7. ¿Te han derivado de algún recurso (instituto, asociación, educadores...)?

n=332



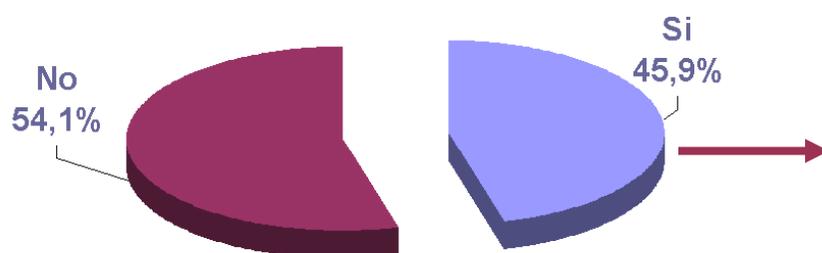
DERIVADOS POR:	n
INSTITUTOS	14
EDUCADORES	7
MEDICO DE CABECERA	3
COLEGIO	2
ASISTENTES SOCIALES	1
ASOCIACIÓN	1
ASPA	1
CENTRO DE SALUD DE SAN JERONIMO	1
CENTRO JOVEN DE ALCORCÓN	1
FUNDACIÓN TOMILLO	1
RESIDENCIA LAS ROSAS	1
Total	33

3.2 Formas de difusión y elección del Centro II

P8. ¿Hay algún motivo específico por el que hayas elegido este centro en lugar de otro?
Posibilidad de respuesta múltiple.

n=160

n=364



¿Porqué este Centro?	n	%
CERCANIA	56	32,6
ATENCIÓN Y SERVICIO PRESTADO	29	16,9
ME LO RECOMENDARON	20	11,6
EL TRATO TAN AGRADABLE	17	9,9
LA CONFIANZA Y DISCRECIÓN DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN	14	8,1
CONFIDENCIALIDAD	12	7,0
ES EL ÚNICO QUE CONOZCO	8	4,7
RAPÍDEZ	6	3,5
POR SU UBICACIÓN	5	2,9
HORARIO	1	0,6
EN EL MÍO NO HABÍA NADIE	1	0,6
ME GUSTA MAS QUE OTROS	1	0,6
MI PAREJA REALIZÓ AQUÍ LAS PRÁCTICAS DE ENFERMERÍA	1	0,6
PSICOLOGO	1	0,6
Total	172	100

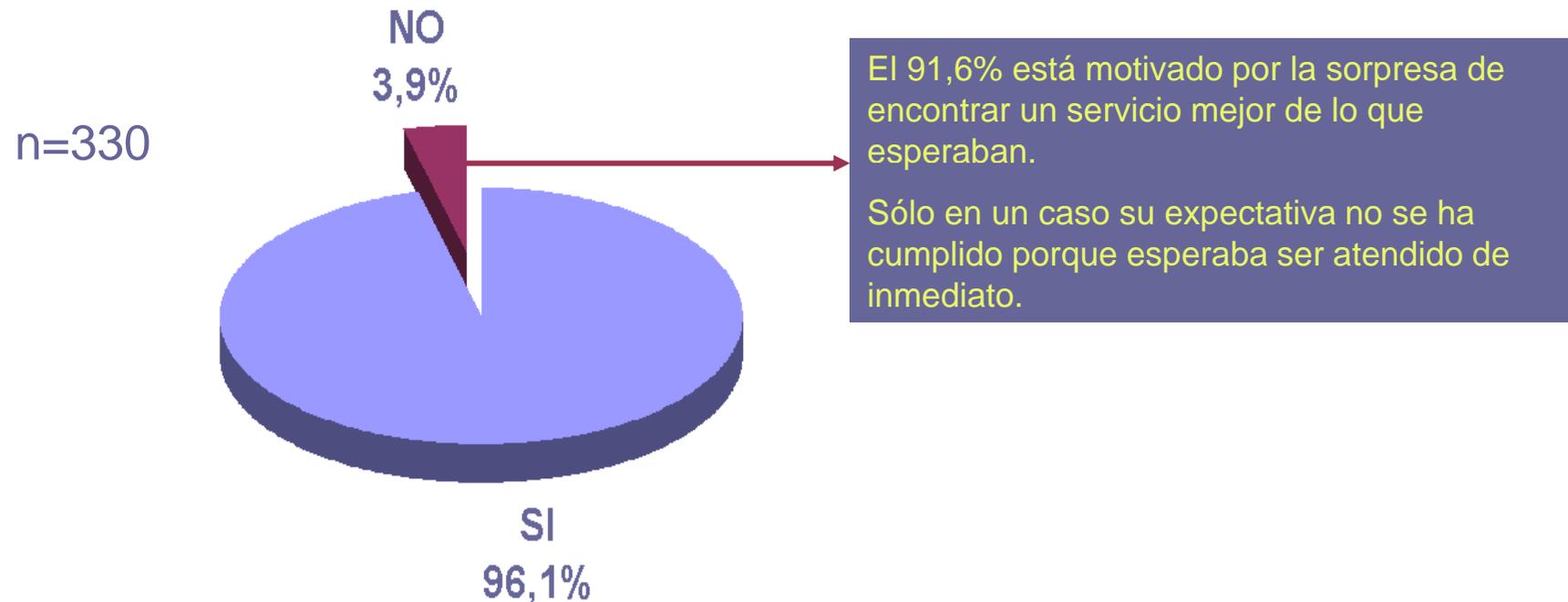
3.3 Motivos de atención y expectativas I

n=371

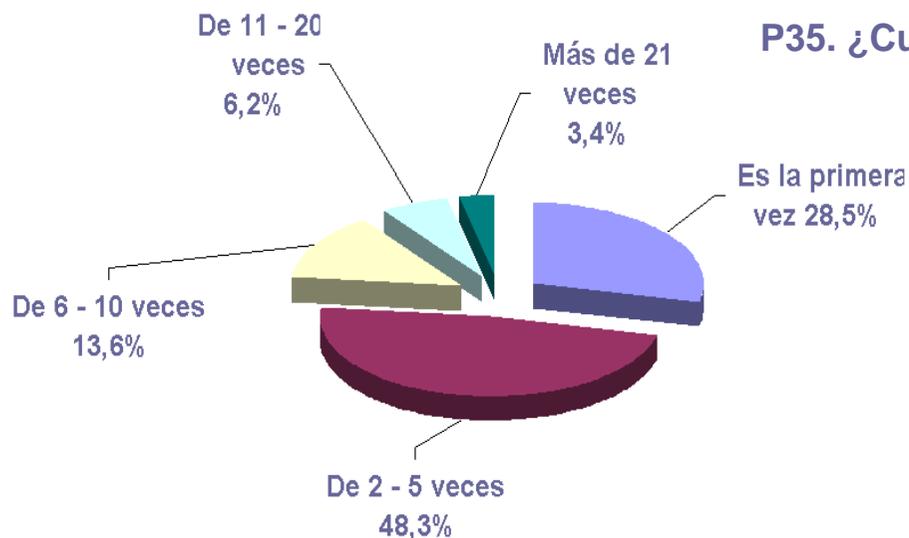
Motivos de consulta	n	%
Sexualidad	118	19,9
Píldora del día siguiente	115	19,4
Información anticoncepción	73	12,3
Sospecha Embarazo	48	8,1
Incidencias/control anticoncepción	47	7,9
Otros / información general	39	6,6
Infecciones de transmisión sexual, VIH	30	5,1
Extracción de sangre	23	3,9
Alteraciones menstruales	22	3,7
Imagen corporal	13	2,2
Alimentación/Nutrición	13	2,2
Información interrupción voluntaria embarazo (IVE)	11	1,9
Seguimiento de Embarazo	11	1,9
Relaciones Familiares	6	1,0
Uso sustancias tóxicas	6	1,0
Revisión posterior a la IVE	6	1,0
Vacunas / Inyectables	6	1,0
Taller de condón	3	0,5
Maltrato	3	0,5
Total	593	100

3.3 Motivos de atención y expectativas II

P37. ¿La atención recibida por el Centro Joven se corresponde con lo que esperabas?



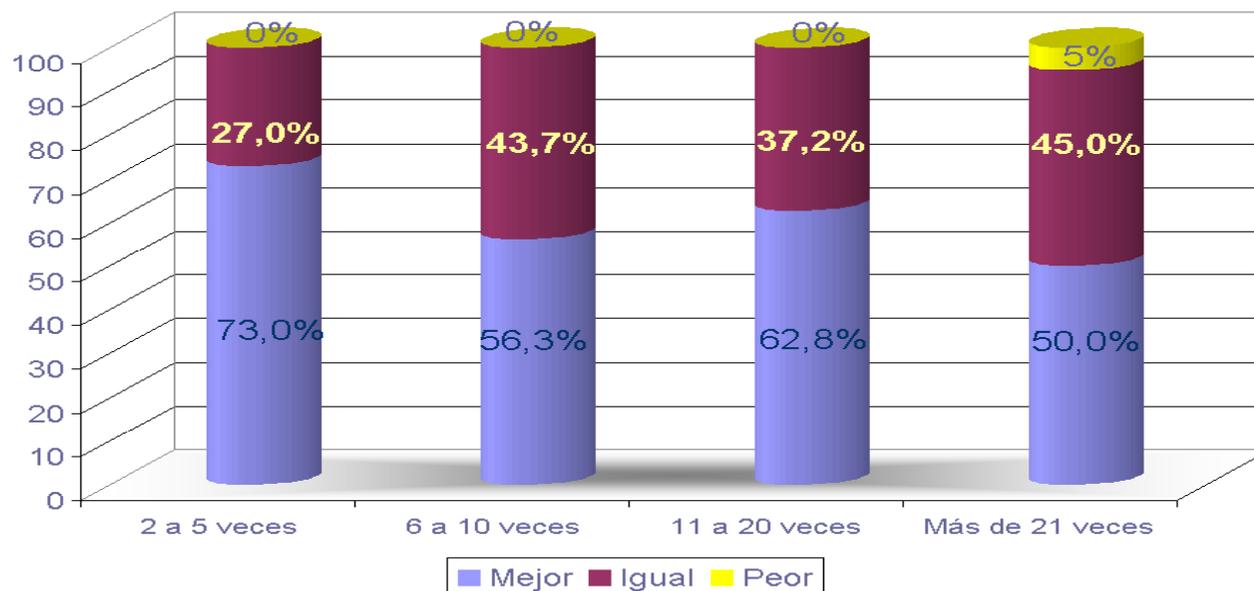
3.4 Evolución de la satisfacción



P35. ¿Cuántas veces has venido al Centro Joven?

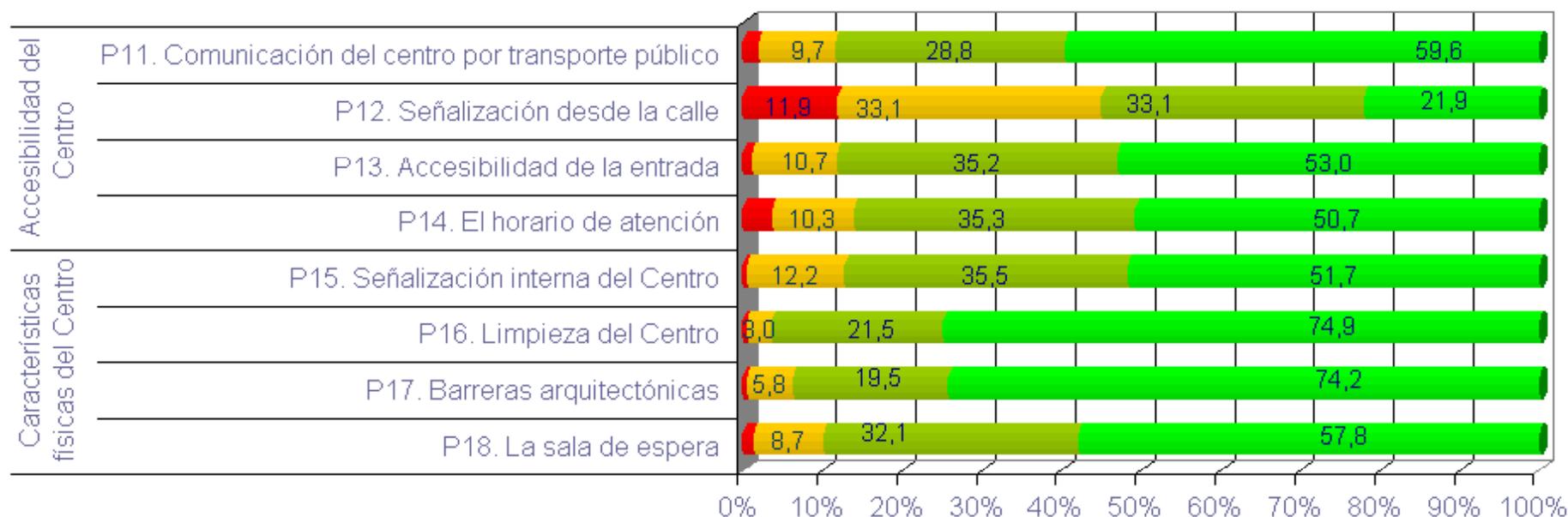
Nº de veces	n	%
Es la primera vez	101	28,5
2 a 5 veces	171	48,3
6 a 10 veces	48	13,6
11 a 20 veces	22	6,2
Más de 21 veces	12	3,4
Total respuesta	354	100,0
NC	21	
Total cuestionarios	375	

P36. ¿Cómo consideras los servicios del Centro comparándolo con años anteriores?



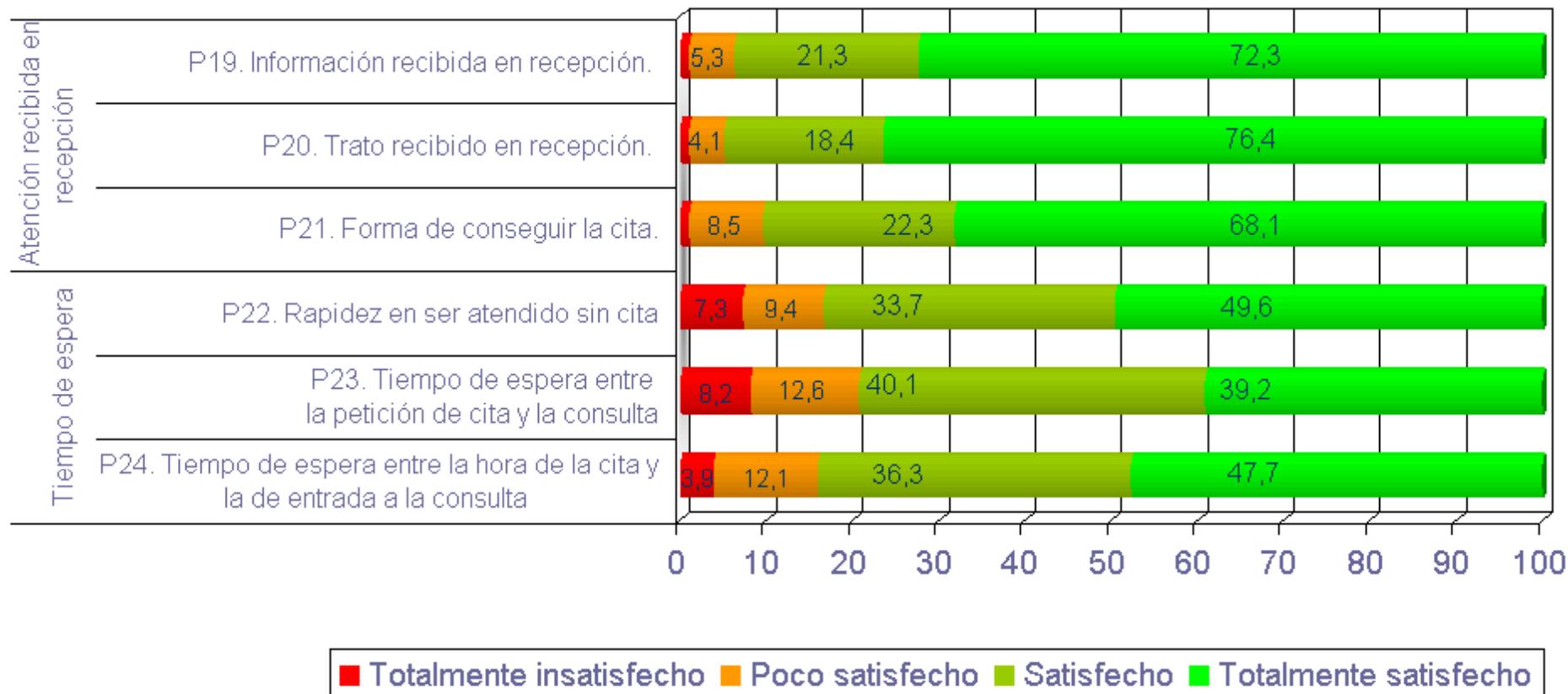
n=246

3.5 Satisfacción sobre diferentes aspectos I



■ Totalmente insatisfecho
 ■ Poco satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente satisfecho

3.5 Satisfacción diferentes aspectos II



3.5 Satisfacción diferentes aspectos III



Accesibilidad del Centro	n
P ₁₁ . Comunicación del centro por transporte público.	361
P ₁₂ . Señalización desde la calle.	360
P ₁₃ . Accesibilidad de la entrada.	347
P ₁₄ . El horario de atención	351
Características físicas del Centro	n
P ₁₅ . Señalización interna del centro.	352
P ₁₆ . Limpieza del Centro	363
P ₁₇ . Facilidad para moverse por el centro (barreras arquitectónicas).	364
P ₁₈ . La sala de espera	358
Atención recibida en recepción	n
P ₁₉ . Información recibida en recepción.	361
P ₂₀ . Trato recibido en recepción.	365
P ₂₁ . Forma de conseguir la cita.	354
Tiempo de espera	n
P ₂₂ . Rapidez en ser atendido sin cita	341
P ₂₃ . Tiempo de espera entre la petición de cita y la consulta	342
P ₂₄ . Tiempo de espera entre la hora de la cita y la hora de entrada a la consulta	331
Atención recibida por los profesionales sanitarios	n
P ₂₅ Trato de los profesionales	353
P ₂₆ Comprensión de mis necesidades.	351
P ₂₇ Competencia/ aptitud de los profesionales	345
P ₂₈ Atención por correo electrónico (Internet)	251
P ₂₉ Atención telefónica	295
P ₃₀ El tiempo dedicado en la consulta	346
P ₃₁ Garantía de confidencialidad	339
P ₃₂ Utilidad del contenido de la información	338
P ₃₃ Material escrito de apoyo	312
P ₃₄ Valoración global	350

3.5 Satisfacción diferentes aspectos (números absolutos personas que contestan)

3.5 Satisfacción diferentes aspectos IV

P38. ¿Consideras que ha sido atendida y resuelta tu demanda? n=327

La demanda ha sido resuelta en un 98,8% de los casos

P39. ¿Volverías a consultar de nuevo en el Centro por este u otro tema de salud? n=329

Un 98,2% volvería a consultar

P40. ¿Recomendarías los servicios que presta el Centro Joven a otras personas o conocidos?

Un 98,5% recomendaría los servicios del Centro Joven n=280

3.6 Aportaciones de los encuestados para mejorar los servicios (textos libres I)

P41. ¿De qué otros temas te hubiera gustado tratar o hablar?

Temas propuestos	n	%
Métodos anticonceptivos	19	15,6
Sustancias adictivas	9	7,4
Enfermedades de transmisión sexual	5	4,1
Nutrición, alimentación e imagen corporal	5	4,1
Relaciones sexuales	3	2,5
Relaciones familiares	2	1,6
Información HIV	2	1,6
Información general	1	0,8
Ecografías	1	0,8
"Las soluciones si ya estás embarazada"	1	0,8
"Para la ayuda de volver a estudiar algo"	1	0,8
"Sobre la interrupción del embarazo"	1	0,8
"Urología"	1	0,8
"Sospecha de embarazo"	1	0,8
"Me hubiera gustado hablar más sobre los efectos secundarios que pueden ocasionar la pastilla del día después".	1	0,8
"He tratado todo los temas que quería tratar"	69	56,6
Total	122	100

3.6 Aportaciones de los encuestados para mejorar los servicios (textos libres II)

P42. Y por último, por favor, coméntanos lo que consideres oportuno para mejorar los servicios del Centro

Propuestas de mejora	n	%
Acortar el tiempo de espera para entrar en la consulta	14	9,5
Mayor rapidéz para dar citas	11	7,5
Mejorar las instalaciones (música, TV, decoración más acogedora, limpiar las pintadas del baño, mejorar cobertura de los móviles, etc.)	10	6,8
Ampliar el horario a fines de semana y días festivos	6	4,1
Mejorar la señalización de la calle	6	4,1
Ampliar la divulgación del centro	5	3,4
Mas centros en Madrid capital	4	2,7
Mejorar la calidad y cantidad de los preservativos que entregan	4	2,7
Subir la edad de admisión hasta los 26/27 años	3	2,0
Mejorar el trato de los profesionales	3	2,0
Atención más personalizada y más consultas	3	2,0
Garantizar la privacidad (no pedir el DNI)	2	1,4
Agilizar la entrega de resultados	2	1,4
Ampliar los días de extracción	1	0,7
"Que nunca falten medicamentos"	1	0,7
"Deberían dejar fumar"	1	0,7
Felicitaciones	71	48,3
Total	147	100,0



4. Conclusiones

CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS

El perfil mayoritario es el de una joven de 17 a 20 años, estudiante universitaria o de bachiller de nacionalidad española.

Acude al Centro acompañada por su pareja o una amiga, en el caso de venir con su pareja se les atiende a los dos, el 57,5% acude sin cita previa.

DIFUSIÓN DEL CENTRO

La vía por la que ha conocido el Centro, ha sido a través de amigos (boca a boca).

Han acudido al Centro derivados de un recurso en un 12,3%, fundamentalmente a través de un Instituto de enseñanza.

El 50% de las personas que eligen este Centro y no otro, en primer lugar por la cercanía (32,6%) y en segundo por los servicios que presta y por la atención recibida.

MOTIVO Y NÚMERO DE CONSULTAS

Los motivos de consulta han sido: la sexualidad, la medicación postcoital y la información sobre métodos anticonceptivos respectivamente.

El número de veces que han acudido al Centro es de dos a cinco (48,3%), de estos, un (73%) considera que la calidad del servicio ha mejorado, comparándolo con los años anteriores.

SATISFACCIÓN POR CRITERIOS DE CALIDAD

Las expectativas con las que han acudido al Centro se han cumplido en el 100% y se han tratado todos los temas que han necesitado.

La demanda ha sido atendida y resuelta en un 98,8% de los casos.

Volvería a acudir a este Centro para consultar el mismo tema por el que vino, o cualquier otro tema de salud en un 98,2%.

Los **criterios mejor valorados**:

El trato recibido por los profesionales que le han atendido

La garantía de confidencialidad

La comprensión de sus necesidades

Los **criterios peor valorados** son:

La señalización desde la calle

El tiempo de espera entre la petición de cita y la consulta concertada

La rapidez en ser atendidos sin cita previa

INDICADOR INDIRECTO DE SATISFACCIÓN

Le recomendaría los servicios que presta el Centro Joven a otras personas en un 98,5%.

TEXTOS LIBRES

Al preguntar por otros temas que les hubiera gustado hablar o tratar, un 56,6% dice *“he tratado todos los temas que quería tratar”*.

Acciones de mejora propuestas:

Acortar el tiempo medio de espera para entrar en consulta.

Acortar el tiempo medio de espera para la fecha dada para la cita.

Felicitaciones, un **48,3%**

5. Anexo

5.1 Cuestionario



Fecha / /2011

Encuesta de Satisfacción de los usuarios del Centro Joven

Este cuestionario es **anónimo**, es decir, no es necesario que pongas tu nombre. Nos gustaría recibir cualquier comentario y sugerencia que nos permita mejorar nuestros servicios. Te agradecemos que, una vez te hayan atendido, dediques unos momentos a cumplimentar este cuestionario y que lo deposites en la caja habilitada para ello en la recepción del centro. El Departamento de Evaluación y Calidad garantiza que las respuestas serán tratadas de forma ANÓNIMA y CONFIDENCIAL, conforme a la regulación establecida en la ley de protección de datos.

P₁. Por favor podrías decirme tu edad: _____ Sexo: Hombre 1 Mujer 2

P₂. País de origen: _____

P₃. Nivel de estudios.

- Estudios primarios o equivalentes 1
 - Enseñanza general secundaria, 1er ciclo 2
 - Enseñanza Profesional de 2º grado, 2º ciclo 3
 - Enseñanza general secundaria, 2º ciclo 4
 - Enseñanzas profesionales superiores 5
 - Estudios universitarios o equivalentes 6
 - Otros 7
- Especificar _____

P₄. Situación laboral:

- Estudiante 1
 - Estudia y trabaja 2
 - Trabaja 3
 - Paro 4
 - Otros 5
- Especificar _____

P₅ ¿Has venido acompañad@ por alguna persona? SI 1 NO 2
(Posibilidad de respuesta múltiple)

- P_{5.1} Con amig@
- P_{5.2} Con familiares
- P_{5.3} Educador o mediador
- P_{5.4} En caso de venir **con tu pareja** señala el tipo de atención:

- Nos han atendido a los dos 1
 - Sólo a mi 2
 - Primero a uno y luego a otro 3
 - Yo no quería entrar con mi pareja 4
 - Otra 5
- Especificar _____

P_{5.5} Otros
Especificar _____

P₆. ¿Cómo ha conocido la existencia del Centro Joven?

- Página Web 1
 - 010 2
 - Amig@s 3
 - Pareja 4
 - Familia 5
 - Mediador 6
 - Otros 7
- Especificar _____

P₇. ¿Te han derivado de algún recurso (instituto, asociación, educadores...)?
SI 1 NO 2 NS/NC 99

←
Cual.....

P₈. ¿Hay algún motivo específico por el hayas elegido este centro en lugar de otro?

SI 1 NO 2

←
Cual.....

P₉. ¿Has venido con cita previa? SI 1 NO 2

P₁₀. Motivo de consulta (posibilidad de respuesta múltiple)

- | | |
|--|-----------------------------|
| Imagen corporal | <input type="checkbox"/> 1 |
| Relaciones Familiares | <input type="checkbox"/> 2 |
| Uso sustancias tóxicas | <input type="checkbox"/> 3 |
| Sexualidad | <input type="checkbox"/> 4 |
| Información anticoncepción | <input type="checkbox"/> 5 |
| Incidencias/control anticoncepción | <input type="checkbox"/> 6 |
| Información interrupción voluntaria embarazo (IVE) | <input type="checkbox"/> 7 |
| Revisión posterior a la IVE | <input type="checkbox"/> 8 |
| Píldora del día siguiente | <input type="checkbox"/> 9 |
| Sospecha Embarazo | <input type="checkbox"/> 10 |
| Seguimiento de Embarazo | <input type="checkbox"/> 11 |
| Infecciones de transmisión sexual, VIH | <input type="checkbox"/> 12 |
| Extracción de sangre | <input type="checkbox"/> 13 |
| Vacunas / Inyectables | <input type="checkbox"/> 14 |
| Taller de condón | <input type="checkbox"/> 15 |
| Alimentación/Nutrición | <input type="checkbox"/> 16 |
| Maltrato | <input type="checkbox"/> 17 |
| Alteraciones menstruales | <input type="checkbox"/> 18 |
| Otros / información general | <input type="checkbox"/> 19 |

Ahora te voy a pedir que valores tu Grado de Satisfacción sobre distintos aspectos del servicio prestado por el Centro Joven. Utilizaremos una escala de 0 al 10 en la que el 0 es totalmente insatisfecho y el 10 totalmente satisfecho.

Totalmente Insatisfecho

Totalmente Satisfecho

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Accesibilidad del Centro											
P ₁₁ . Comunicación del centro por transporte público.											
P ₁₂ . Señalización desde la calle.											
P ₁₃ . Accesibilidad de la entrada.											
P ₁₄ . El horario de atención											
Características físicas del Centro											
P ₁₅ . Señalización interna del centro.											
P ₁₆ . Limpieza del Centro											
P ₁₇ . Facilidad para moverse por el centro (barreras arquitectónicas).											
P ₁₈ . La sala de espera											
Atención recibida en recepción											
P ₁₉ . Información recibida en recepción.											
P ₂₀ . Trato recibido en recepción.											
P ₂₁ . Forma de conseguir la cita.											
Tiempo de espera											
P ₂₂ . Rapidez en ser atendido sin cita											
P ₂₃ . Tiempo de espera entre la petición de cita y la consulta											
P ₂₄ . Tiempo de espera entre la hora de la cita y la hora de entrada a la consulta											
Atención recibida por los profesionales sanitarios											
P ₂₅ Trato de los profesionales											
P ₂₆ Comprensión de mis necesidades.											
P ₂₇ Competencia/ aptitud de los profesionales											
P ₂₈ Atención por correo electrónico (Internet)											
P ₂₉ Atención telefónica											
P ₃₀ El tiempo dedicado en la consulta											
P ₃₁ Garantía de confidencialidad											
P ₃₂ Utilidad del contenido de la información											
P ₃₃ Material escrito de apoyo											
P ₃₄ Valoración global											

P₃₅. ¿Cuántas veces has venido al Centro Joven?

Es la primera vez 1 2 a 5 veces 2 6 a 10 3 11 a 20 4 >de 21 5

(La siguiente pregunta, sólo será contestada por las personas que han utilizado el servicio más de una vez)

P₃₆. ¿Como consideras los servicio prestados por el Centro Joven en la actualidad comparándolo con años anteriores?

Mejor 1 Igual 2 Peor 3 NS/NC 99

P₃₇. ¿La atención recibida por el Centro Joven se corresponde con lo que esperabas?

SI 1 NO 2 NS/NC 99

Especificar

P₃₈. ¿Consideras que ha sido atendida y resuelta tu demanda?

SI 1 NO 2 NS/NC 99

Especificar

P₃₉. ¿Volverías a consultar de nuevo en el Centro por este u otro tema de salud?

SI 1 NO 2 NS/NC 99

Especificar

P₄₀. ¿Recomendarías los servicios que presta el Centro Joven a otras personas o conocidos?

SI 1 NO 2 NS/NC 99

P₄₁. ¿De que otros temas te hubiera gustado tratar o hablar?

P₄₂. Y por último, por favor, dinos lo que consideres oportuno para mejorar los servicios del Centro Joven

Muchas gracias por su colaboración