



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



## Encuesta de satisfacción 2022

[Carta de Servicios de Salud Labora](#)





## Índice I:

1. Objetivos
2. Metodología:
  - 2.1 Ficha técnica
  - 2.2 Escalas de medida:
    - Índice Sintético de Satisfacción (IS)
    - Índice de Promoción Neto (NPS)
3. Resultados:
  - 3.1 Evolutivo distribución por sexos.
  - 3.2 Evolución de la satisfacción con distintos aspectos del reconocimiento médico: Evolutivo Índice Sintético de Satisfacción.
  - 3.3 Cumplimiento con los compromisos de la Carta de Servicios.
  - 3.4 Evolutivo índice de Promoción Neto (NPS)
4. Textos libres
5. Conclusiones



## 1. Objetivos:

- Analizar la satisfacción con los diferentes aspectos de la atención recibida.
- Valorar la satisfacción sobre los diferentes aspectos del reconocimiento médico.
- Conocer en qué medida las personas que han sido atendidas en el Servicio recomendarían la asistencia al centro.
- Verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios de Salud Laboral.
- Recoger la aportaciones (texto libre) de las personas encuestadas a fin de mejorar el servicio.



## 2. Metodología:

### 2.1 Ficha técnica:

Universo: 6597 personas atendidas en el Departamento de Salud Laboral durante el año 2022 (Instituto Municipal Fabiola de Mora y Aragón)

Tamaño muestral: 208

Nivel de confianza: 95%

Error muestral:  $\pm 6,7 \%$

Técnica de recogida de información:

Muestreo aleatorio simple sistemático; mediante cuestionario estructurado en formato papel, que se entregó en recepción a una de cada dos personas, para autocumplimentar al finalizar el servicio.

Fecha de realización de las encuestas: Noviembre y diciembre de 2022.

Análisis e informe realizado por la Unidad Técnica de Calidad e Investigación, con paquete informático SPSS.

Enero 2023

## 2.2 Escalas de Medida:

### 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 *Techno Metrica 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
85 a 100	Excelente
75 a 84	Bueno a muy bueno
65 a 74	Regular
55 a 64	Malo o regular
< 55	Muy malo

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

## 2.2 Escala de Medida

### Índice de Promoción Neto o Net Promoter Score (NPS)

Se utiliza este índice para medir hasta qué punto 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)).

El resultado es un número del -100 al 100. Si el resultado es positivo se considera aceptable y si es de +50 se considera muy bueno, aunque siempre debe de ser tomada en cuenta, más que su valor absoluto, su evolución en el tiempo.





## 3. Resultados

### 3.1. Evolutivo distribución por sexo. 2018-2022

Gráfico de la evolución, desde 2018, de la distribución por sexo, en porcentajes



## 3.2 Índice Sintético de Satisfacción (INS) Evolutivo 2018/2022 (%)

Gráfico de la evolución, desde 2018, del Índice Sintético de Satisfacción respecto a distintos aspectos del reconocimiento médico

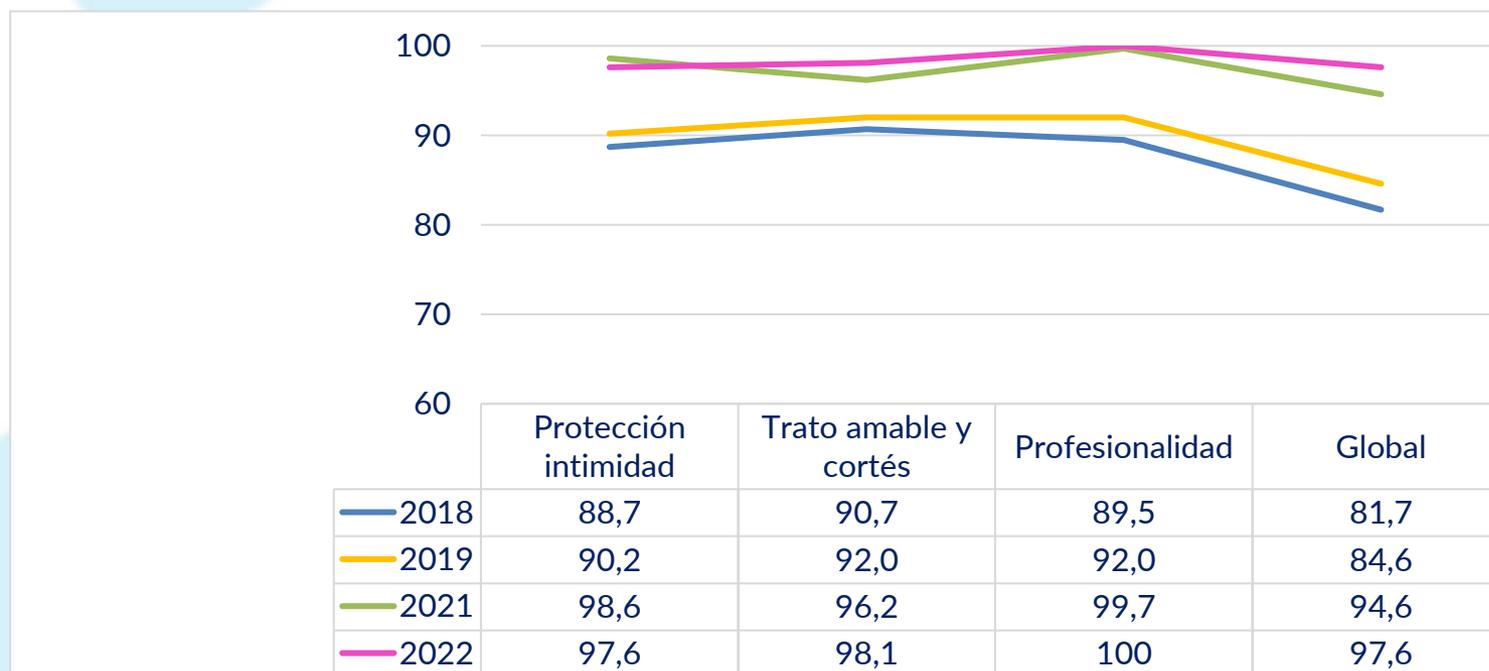




### 3.3 Cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios. Compromisos 1, 2 y 3.

Durante las diversas pruebas de los exámenes de salud, valorarán con un 8 o más (escala de 0 a 10) la satisfacción con distintas variables (Protección de la intimidad, trato amable y cortés, profesionalidad y satisfacción global) el 85% de las personas encuestadas.

Grafico del Evolutivo, desde 2018, del porcentaje de quienes han valorado con 8 o más.





### 3.4 Índice de Promoción Neto (NPS)

NPS 2019 = 59,1% (promotores) -7'4% (detractores) = 51,7%

NPS 2021= 84,4% (promotores) -2'2% (detractores) = 82,9%

**NPS 2022= 90,3% (promotores) - 0 (detractores) = 90,3%**



## 4.1. Motivos por los que califican la atención recibida

Se aportaron 154 comentarios que se han agrupado por contenidos.

De los aspectos valorados ¿A cuál da mayor importancia?	n
A la profesionalidad	51
El trato recibido	42
A todos por igual	12
Analíticas	8
Atención del personal	7
Electrocardiograma	7
El tiempo dedicado y de espera	7
Confianza y seguridad	4
Cercanía personal	3
A la protección de la intimidad	3
Al personal sanitario	3
Atención a la salud mental	2
El control para evitar posibles enfermedades	2
Realización pruebas	1
Reflejos	1
Salud física en general	1
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>

## 4. 2. Aportaciones I (texto libre)

Se aportaron 57 comentarios que se han agrupado por contenidos.

Aportaciones personales. Texto libre	n
<b>Instalaciones</b>	35
Máquina expendedora de comida más saludable	13
Las instalaciones están un poco anticuadas	9
Equipamiento material anticuado	4
Cafetería	2
El lugar es magnífico, entre pinos y con el canto de los pájaros. Aporta paz	2
Consultas muy estrechas. Más espacio	2
Mayor intimidad en las consultas. A pesar de cerrar la puerta se escucha la conversación desde los asientos de fuera. Sala audiometría mal insonorizada.	2
Hacen falta percheros. Gracias	1
<b>El aparcamiento y accesibilidad</b>	3
Lo único malo es el lugar, que está muy apartado del sitio de trabajo	2
POR FAVOR INDICAR EN EL CORREO que NO traigan coche, NO se puede aparcar	1



## 4. 2. Aportaciones II (texto libre)

Aportaciones personales. Texto libre	n
<b>Reconocimiento médico</b>	9
Deberían mejorar la valoración mental	3
Prueba de esfuerzo con carácter general	1
El oftalmólogo no explica, los demás todo lo contrario	1
Incidir en medicina preventiva. Problemas a futuro	1
Aumentar la prevención con otras pruebas diagnósticas	1
Después de resultados analítica debería haber entrevista con facultativo médico	1
Que el reconocimiento vuelva a ser anual	1
<b>Felicitaciones y agradecimientos</b>	7
Todo está muy bien	4
El funcionamiento es muy correcto	1
El servicio es muy satisfactorio y los sanitarios agradables y profesionales.	1
La enfermera que me atendió, magnífica. Todo excelente.	1
<b>Otros</b>	3
La encuesta puede realizarse online (ahorra papel, se hace una vez que el servicio está finalizado).	1
Me ha sorprendido que no se me haya preguntado por mi bienestar en el puesto de trabajo (estrés, ergonomía, clima laboral, carga de trabajo)...para mí eso es Salud Laboral, sino es un reconocimiento médico sin más	1
Supongo que los expertos estarán pendientes de las mejoras	1
<b>Total</b>	<b>57</b>



## 4.4 Conclusiones I

### Sexo :

- Se mantienen los porcentajes entre hombres y mujeres obtenidos el año anterior, en torno al 60/40, confirmando el cambio de tendencia respecto a años anteriores, donde los hombres llegaban a suponer el 80% de los usuarios. Por primera vez se ofrece la opción de “prefiero no contestar”, que se sitúa en 1,4 % de las personas encuestadas.

### Evolución de la satisfacción:

- La satisfacción en todos los aspectos evaluados del reconocimiento, según el **Índice Sintético**, se sitúa en el posicionamiento de “excelencia”, salvo en instalaciones que es “bueno/muy bueno”. En cuanto a la evolución se aprecia una clara mejora en todos los conceptos, siendo las instalaciones el única que aparece estancado.
- Entre las **causas** de esta mejor valoración adquiere especial relevancia la profesionalidad, con un índice Neto de Satisfacción del 100%.



## 4.4 Conclusiones II

- En relación a los **compromisos de la Carta de Servicios**: la protección de la intimidad, el trato y la profesionalidad; en todos los casos, supera el 95%, situando la satisfacción global en un 97,4%, y por tanto, muy por encima de la meta fijada (85%) para este año.
- En cuanto a si recomendarían realizar el reconocimiento, según el **Índice de Promoción Neto (NPS)**, más del 90% serían promotores en el 2022, representando una clara mejora respecto a la encuesta anterior. La evolución de los últimos años confirma una mejoría clara en la percepción del servicio.
- El trato y la profesionalidad son los elementos señalados como más importantes para valorar el servicio.
- En los **textos libres** (59) las personas usuarias señalan la limitación de productos saludables disponibles para su consumo como uno de sus principales demandas (13). Así mismo, comentan que tanto las instalaciones como el equipamiento, están algo anticuados (9)
- También cabe señalar las **felicitaciones** por el buen servicio recibido