

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE MEDICINA
DEPORTIVA EN CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES**

ENERO- FEBRERO 2011

Estimado/a usuario/a:

Es nuestro deseo proporcionarle en los Centros Deportivos Municipales unos servicios y programas médicos de calidad y utilidad.

Por ese motivo hemos confeccionado una encuesta, en la que tratamos de conocer su opinión respecto a la atención que recibe y las sugerencias que estime oportunas para mejorar la calidad de la oferta de dichos programas y servicios.

Conocer su opinión es vital para que la atención del Ayuntamiento de Madrid a sus ciudadanos/as pueda mejorar.

Este estudio es anónimo, por lo que no se requiere que indique ningún tipo de dato personal.

Podrá consultar los resultados de este estudio a partir del mes de mayo 2011 en <http://www.madrid.es/Deportes>

Agradeciendo de antemano su colaboración, le saludamos atentamente y quedamos a su disposición.

CENTRO DEPORTIVO:..... **FECHA:** dd/mm/aaaa/

DISTRITO MUNICIPAL:.....

Sexo:

Hombre Mujer

Edad:

Infantil (menos de 14) Joven (15-20) Adulto(21-64) Mayor (65 o más)

Preguntas para todos/as los/as usuarios/as

1. ¿Como conoció usted los servicios de Medicina Deportiva ofrecidos por el Ayuntamiento de Madrid en sus Centros Deportivos municipales?:

- Por información del Centro Deportivo A través de Cartas de Servicios
 Por un amigo/familiar/vecino Por folletos y publicidad del Ayuntamiento
 Por la web municipal (Internet)

2. Ha solicitado los servicios municipales de Medicina Deportiva para:

- Iniciar una actividad deportiva Vigilancia de su salud
 Mientras practica deporte Por recomendación de su médico
 Por indicación de la Federación Deportiva (para deportistas federados)

3. ¿Qué servicios de Medicina Deportiva conoce?

Reconocimiento médico Escuela espalda Cardiovascular Fisioterapia

4. ¿Qué servicio/s de Medicina Deportiva utiliza habitualmente o ha utilizado en esta ocasión?

Reconocimiento médico Escuela espalda Cardiovascular Fisioterapia

5. Entre la solicitud de la cita y la prestación del servicio programado ha tenido que esperar:

Menos de una semana Más de 1 semana Más de 2 semanas Más de 3 semanas

6. Valore de 0 a 10 si el tiempo de espera entre la solicitud y la cita le parece adecuado

7. Solicitar una cita en los servicios médicos le ha supuesto:

- Una llamada de teléfono 2 llamadas más de 2 llamadas
 Lo solicitó en el Centro Deportivo personalmente

8. Una vez conseguida la cita, ¿le han cancelado alguna/vez veces las citas previas?

- Nunca Una vez Varias veces

9. El tiempo de espera desde la hora de la cita hasta el inicio efectivo del servicio fue de :

- Entre 1 y 5 minutos Entre 5 y 10 minutos
 Entre 10 y 20 minutos Entre 20 y 30 minutos

10. Valore de 0 a 10 si el tiempo de espera entre la hora de la cita y la prestación del servicio le parece adecuado

11. Valore de 0 a 10 las instalaciones de Medicina Deportiva en las que se dispensó el servicio:

- Limpieza e higiene Accesibilidad Tamaño Señalización
Aparatos Calidad total de las instalaciones

12. ¿En alguna ocasión no se le ha podido prestar el servicio por falta de material o avería del mismo?

- Sí NO

13. Valore de 0 a 10 el trato de los profesionales que le atendieron

14. ¿Fue atendido por nuestro personal con un lenguaje claro y comprensible?

- Sí NO

15. ¿Los profesionales que le atendieron se hicieron cargo de su caso con interés?

- Sí NO

16. En su opinión, el precio de los servicios de Medicina Deportiva es:

- Caro Asequible Barato

17. En su opinión, ¿la existencia de bonos multiusos que abaratasen algo los servicios, facilitaría el acceso a éstos de más ciudadanos/as?

- Sí NO

18. ¿Ha tenido que ser atendido/a en alguna ocasión por algún accidente sufrido en algún Centro Deportivo Municipal ?

SÍ NO

19. En caso afirmativo, la persona que le atendió se presentó como:

ATS/ DUE Médico SOS (socorrista) Trabajador sin identificar

20. ¿Conoce usted la existencia de columnas de rescate cardiaco (Desfibriladores) en los Centros Deportivos Municipales?:

SÍ NO

21. ¿Qué opinión le merece esta iniciativa?:

Aconsejable Indiferente Innecesaria

22. ¿Recomendaría usted a un amigo o conocido los servicios médico deportivos del Ayuntamiento de Madrid?

SÍ NO Para casos concretos.....

23. ¿Presentó Ud alguna sugerencia o reclamación sobre los servicios de Medicina Deportiva en el último año?

SÍ NO

24. En caso afirmativo, ¿cuánto tardaron en contestarle?

Menos de 15 días Entre 15 días y tres meses Más de tres meses

25. Si tuviera que "poner nota" a los servicios de Medicina Deportiva de los que ha sido/es usuario ¿que valoración general le merecen? (califique de 0 a 10)

Preguntas SOLO para usuarios/as de Reconocimientos Médicos

26. ¿En qué turno realizó el reconocimiento médico?:

Mañana Tarde

27. ¿Ha recibido un informe escrito y firmado por el facultativo que lo realizó?:

SÍ NO NO escrito pero sí información verbal

28. En caso afirmativo, ¿el informe realizado por el servicio de Medicina Deportiva le fue entregado personalmente?

SI NO

29. Posteriormente, ¿ha puesto en conocimiento de su médico habitual el reconocimiento médico y el informe recibido?:

SÍ NO No he tenido tiempo de hacerlo todavía, pero lo haré en la próxima consulta

Preguntas SOLO para usuarios/as de Fisioterapia/Cardiovascular/Escuela de Espalda

30. ¿El tiempo de duración de cada sesión le parece adecuado? SÍ NO

31. ¿El tiempo de tratamiento aplicado le parece suficiente? SÍ NO

32. ¿El servicio ha cumplido con las expectativas que tenía al comienzo? SÍ NO

33. Recibió el servicio de Medicina Deportiva en turno de: Mañana Tarde

34. ¿Ha recibido un informe escrito y firmado por el facultativo que lo realizó?:

SÍ NO NO escrito pero sí información verbal

35. ¿El informe realizado por el servicio de Medicina Deportiva le fue entregado personalmente?

SI NO

36. ¿Ha puesto en conocimiento de su médico habitual los resultados y el informe recibido?:

SÍ NO No he tenido tiempo de hacerlo todavía, pero lo haré en la próxima consulta

37. ¿Desde cuándo viene haciendo uso de estos servicios?

1 mes 1 a 6 meses 1 año Entre 1 y 3 años Más de 3 años

Le agradeceríamos indicase a continuación las observaciones, comentarios o recomendaciones que crea conveniente para ayudarnos a mejorar los servicios de Medicina Deportiva del Ayuntamiento de Madrid

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN