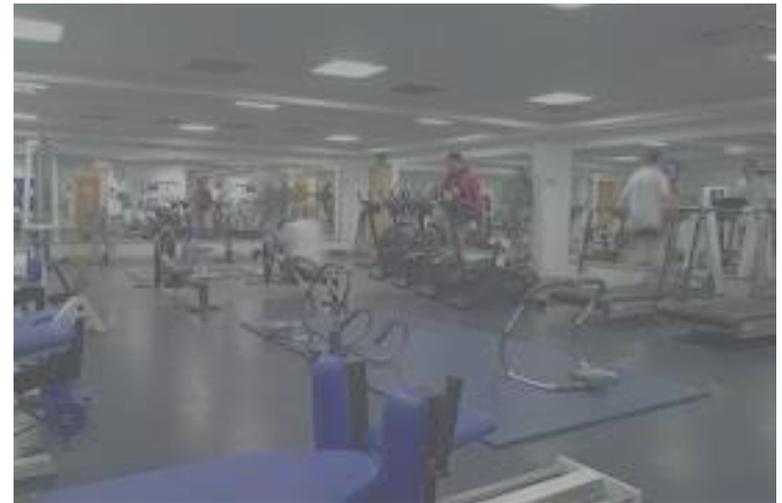


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA DE SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES 2017 - 2018

- 1. Introducción y Objetivos**
- 2. Metodología**
- 3. Resultados**
- 4. Conclusiones**
- 5. Tabla resumen de valoraciones**

1.

Introducción y Objetivos



1. Introducción

- ❑ El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad dependiente de la Dirección General de Deportes, ha encargado la realización del estudio sobre la satisfacción de los ciudadanía con los servicios de medicina deportiva en Centros Deportivos Municipales
- ❑ El estudio, con una metodología definida y contrastada en oleadas anteriores, ha venido siendo realizado desde el ejercicio 2008, interrumpidamente
- ❑ El trabajo de campo se ha desarrollado del 7 de febrero al 13 de marzo de 2018

1. Objetivos

- ❑ Como objetivo fundamental del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de medicina deportiva en una muestra de Centros Deportivos Municipales de Madrid.

- ❑ De manera mas concreta, conocer el grado de satisfacción con los siguientes servicios y programas:
 1. Reconocimientos médicos
 2. Programa de acondicionamiento cardiovascular
 3. Fisioterapia
 4. Programa escuela de espalda

2. Metodología



2. Metodología

❑ **Universo**

El universo del estudio han sido usuarias/os de servicios médicos en Centros Deportivos Municipales durante el período de cumplimentación de las encuestas

❑ **Ámbito**

Se han llevado a cabo encuestas en 14 Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid de gestión directa e indirecta

❑ **Tamaño muestral previsto**

Se planificó la cumplimentación de 300 a 500 encuestas válidas en total

2. Metodología

- ❑ Para la muestra planteada (300n – 500n), el margen de error en el supuesto de $p=q=0.5$, con un nivel de confianza del 95,5% será de: +/- 5,64% al +/- 4,35% para un universo finito (37.593 usuarias/os)
- ❑ Durante el año 2017 hubo 37.593 usuarias/os en estos servicios de medicina deportiva
- ❑ Se ha empleado una metodología cuantitativa consistente en la utilización de cuestionarios en papel.
- ❑ Estos cuestionarios han sido entregados en los servicios médicos, por parte de los profesionales médicos a usuarias/os que han hecho uso de los correspondientes servicios en las fechas de recogidas de datos

2. Metodología

Tamaño muestral real

- ❑ Finalmente la muestra conseguida ha sido de 304 encuestas válidas, correspondiendo 148 encuestas a usuarias/os de reconocimientos médicos y 156 las encuestas restantes a usuarias/os del Programa de acondicionamiento cardiovascular, servicios de fisioterapia y Programa escuela de espalda
- ❑ Esta muestra obtenida (304n), presenta un margen de error, en el supuesto de $p=q=0.5$, con un nivel de confianza del 95,5%, de +/- 5,60% para un universo finito (37.593 usuarias/os)

2. Metodología

DISTRITO	CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL	RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA	TOTAL POR CENTRO
ARGANZUELA	MARQUES DE SAMARANCH	1	7	8
RETIRO	DAOIZ Y VELARDE 1		11	11
SALAMANCA	GIMNASIO MOSCARDO	2	10	12
CHAMARTÍN	CHAMARTIN		9	9
CHAMARTÍN	PRADILLO	32	14	46
FUENCARRAL- EL PARDO	LA MASO	10	8	18
LATINA.	ALUCHE	7	12	19
VILLAVERDE	PLATA Y CASTAÑAR	3	21	24
MORATALAZ	MORATALAZ	37	13	50
CIUDAD LINEAL	CONCEPCION	25	13	38
CIUDAD LINEAL	LA ALMUDENA		14	14
SAN BLAS - CANILLEJAS	PEPU HERNANDEZ		14	14
FUENCARRAL- EL PARDO	VICENTE BOSQUE	23	3	26
PUENTE DE VALLECAS	PALOMERAS	8	7	15
TOTAL		148	156	304

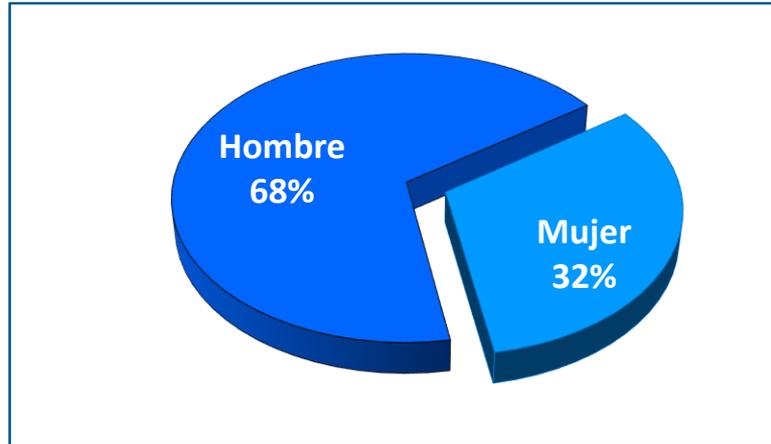
3.

Resultados

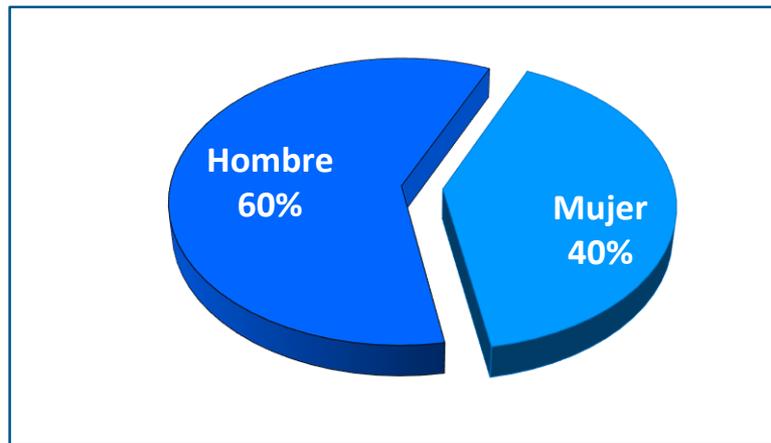


Resultados totales - Género y Edad

PERFIL DE LOS USUARIOS - GÉNERO



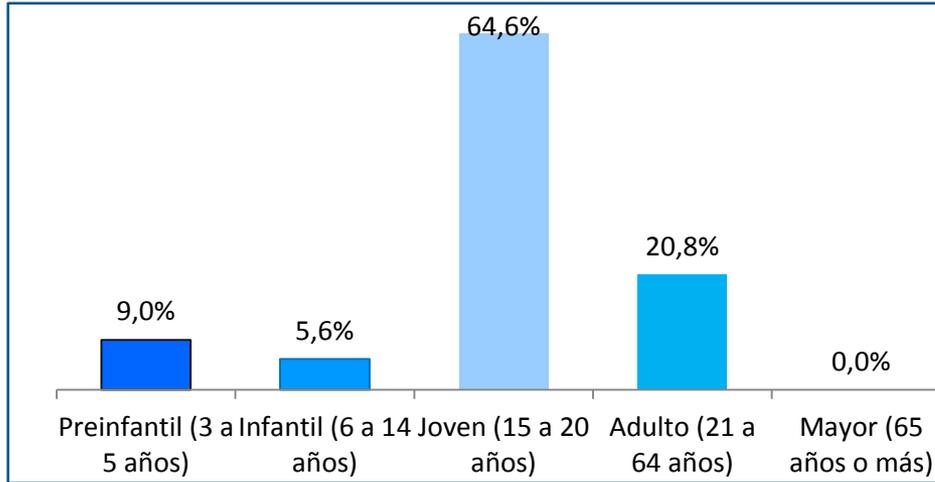
RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS



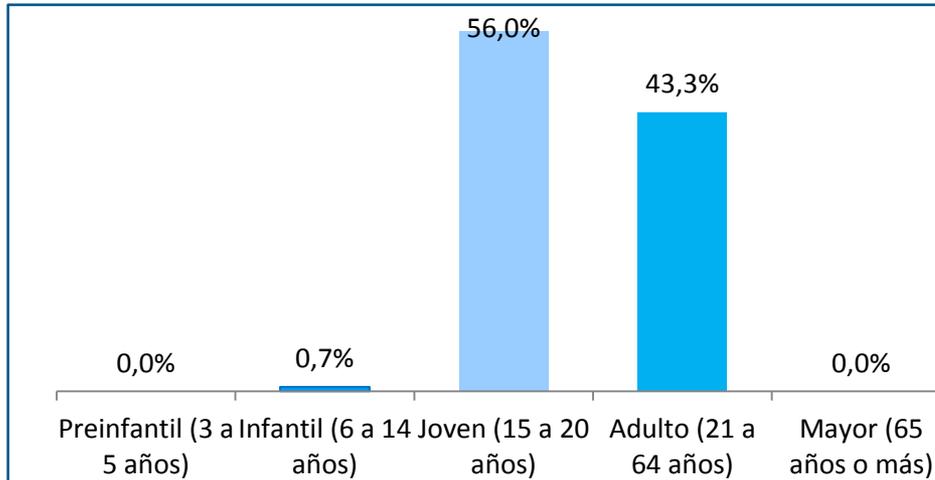
ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDAD

Resultados totales - Género y Edad

PERFIL DE LOS USUARIOS - EDAD



RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

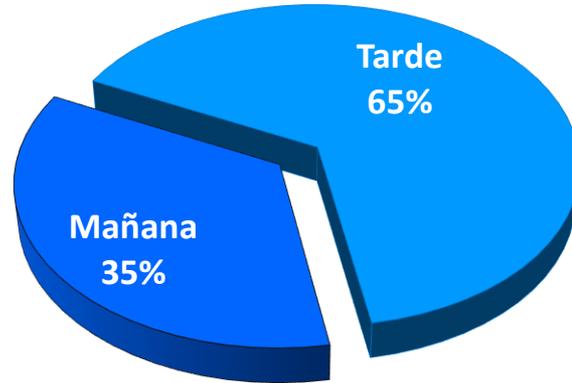


ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDAD

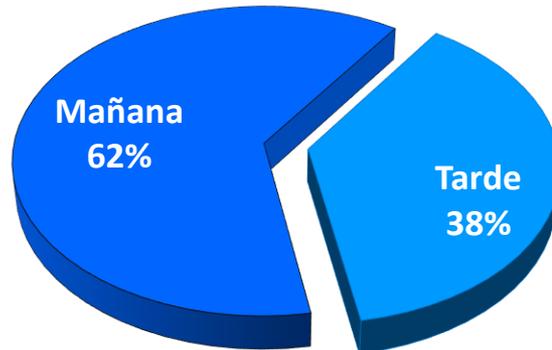
Dirección General de Deportes
 Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad

Resultados totales - Género y Edad

PERFIL DE LOS USUARIOS - HORARIO



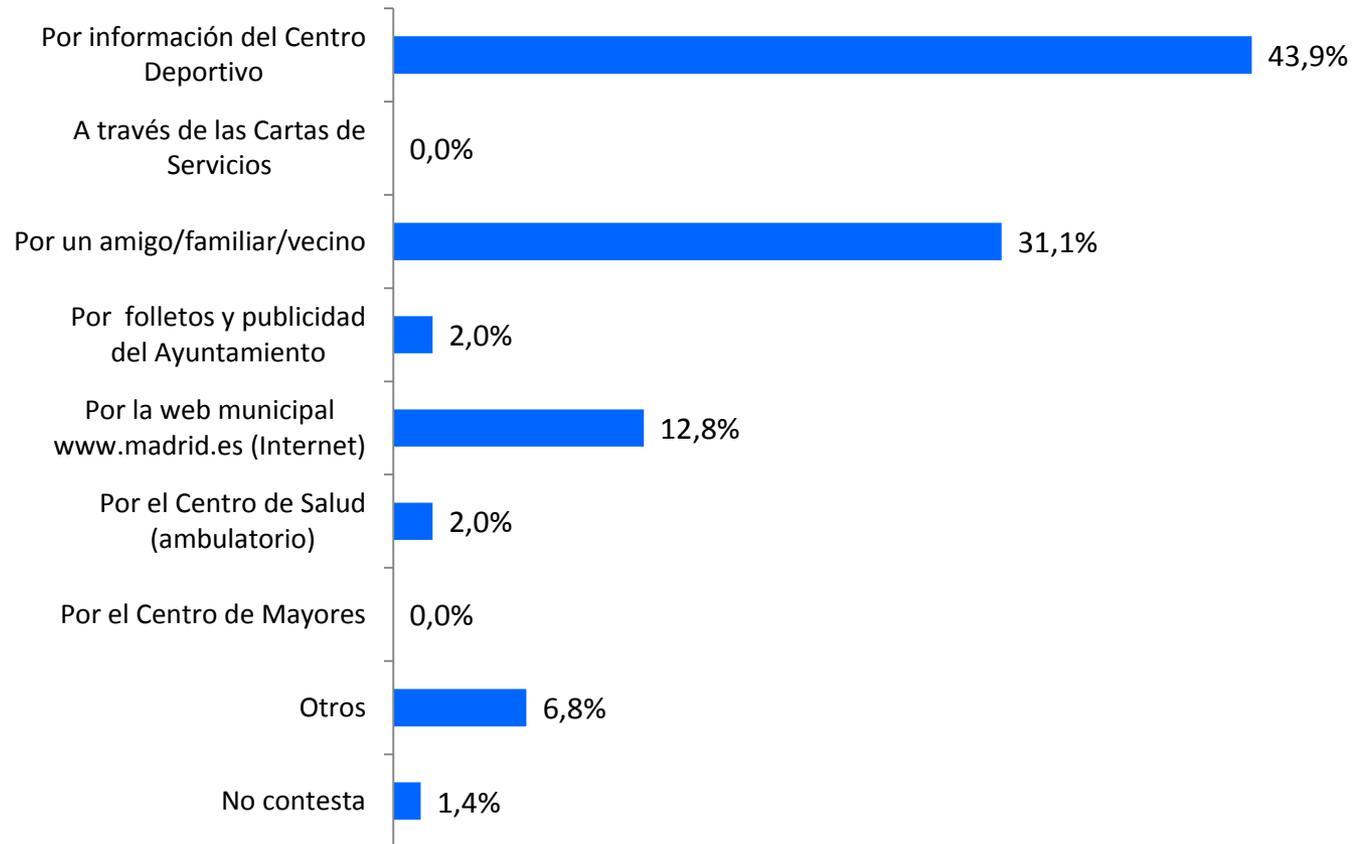
**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDAD**

¿CÓMO CONOCIÓ USTED LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA?

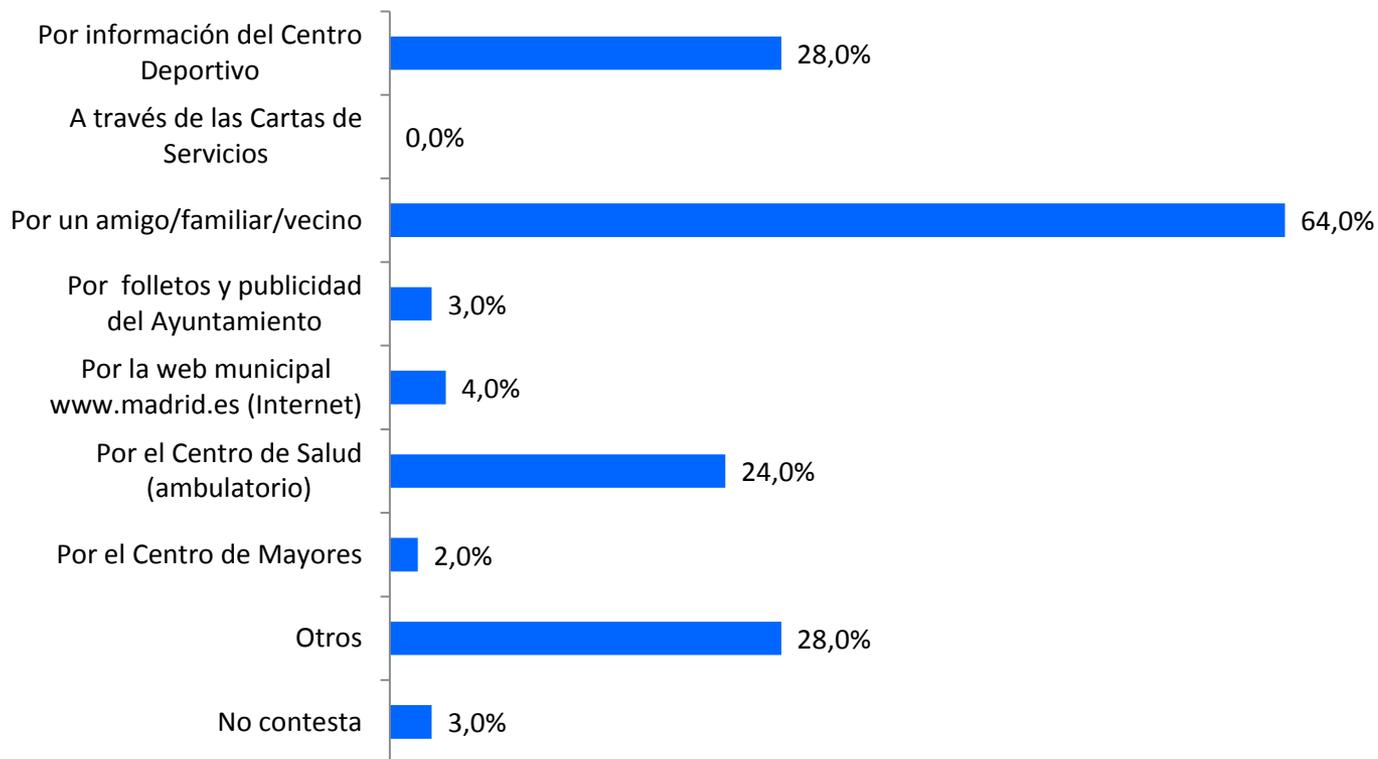
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



Resultados totales

¿CÓMO CONOCIÓ USTED LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA?

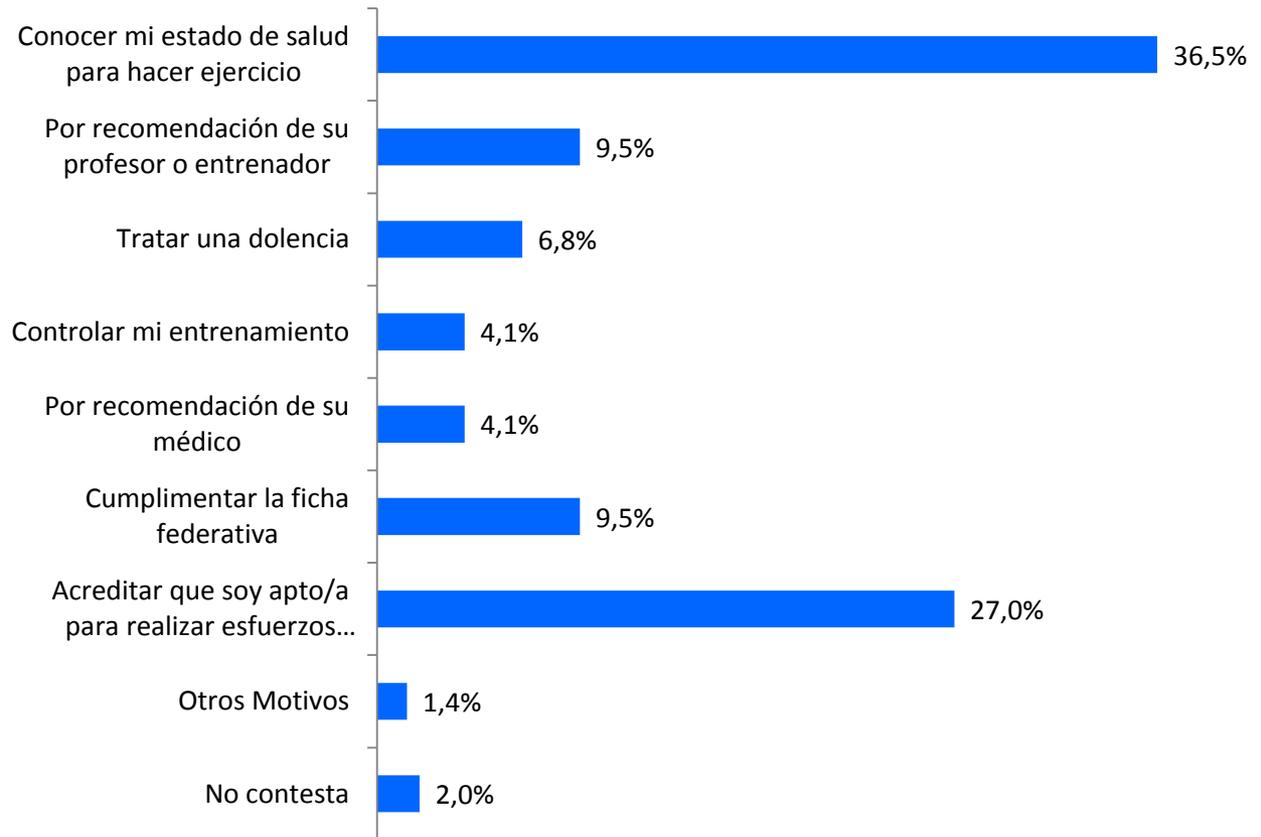
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDAD



Resultados totales

ACUDE A LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE MEDICINA DEPORTIVA PARA:

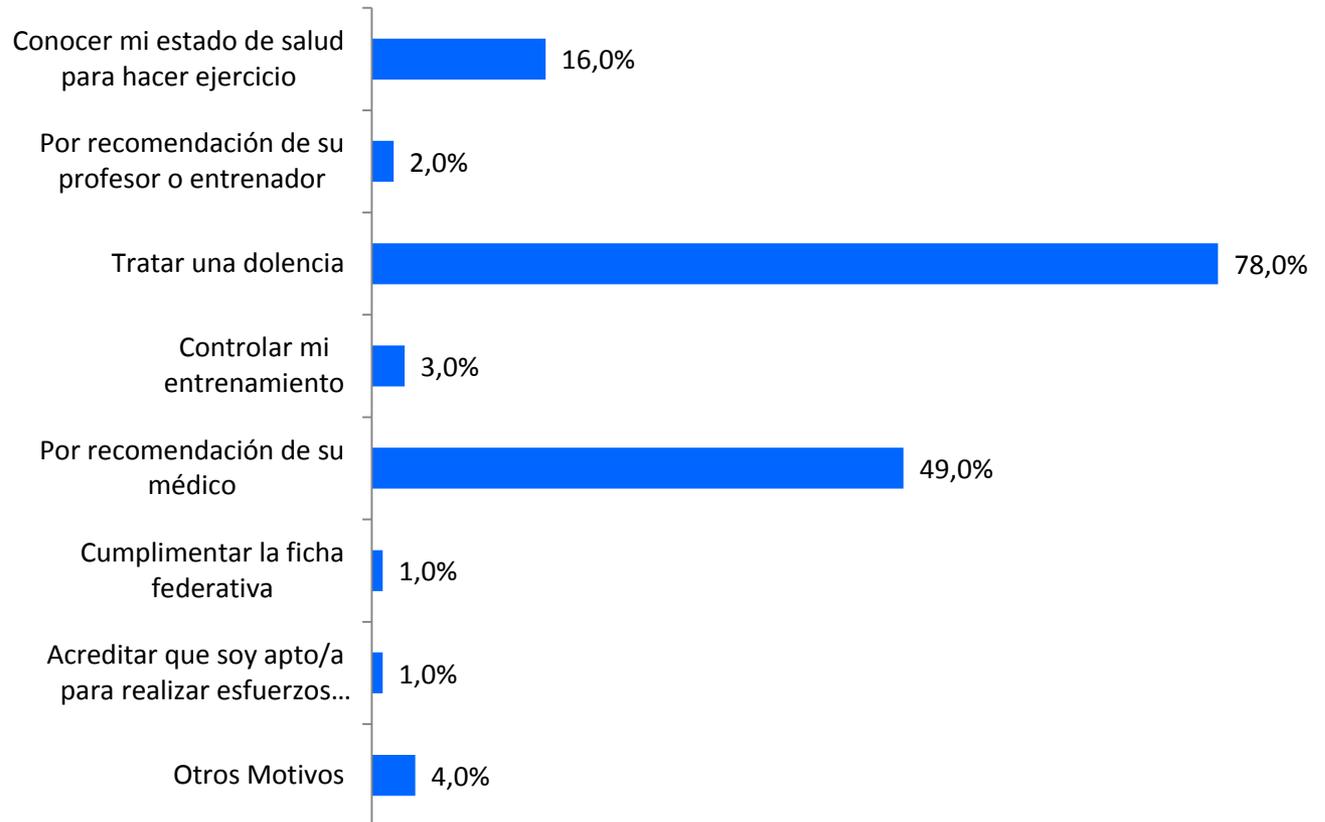
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



Resultados totales

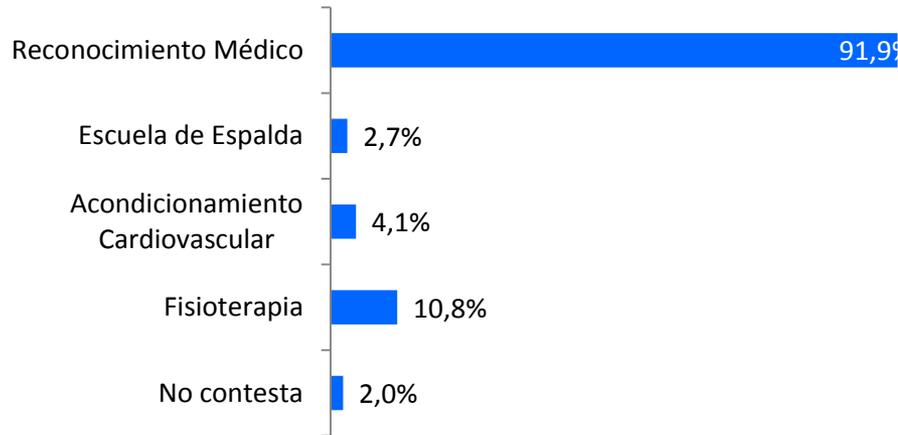
ACUDE A LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE MEDICINA DEPORTIVA PARA:

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDAD

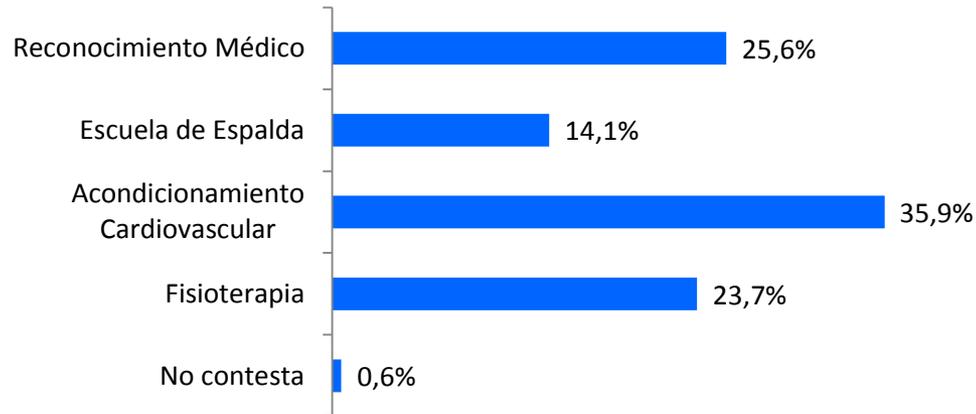


Resultados totales - Género y Edad

¿QUÉ SERVICIO/S DE MEDICINA DEPORTIVA CONOCE?



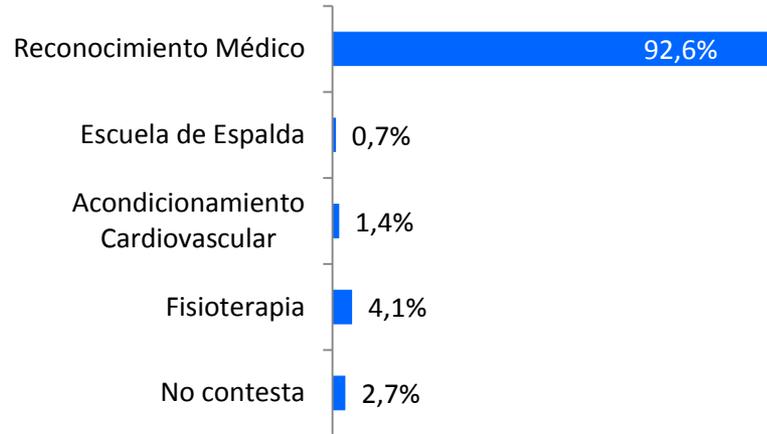
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



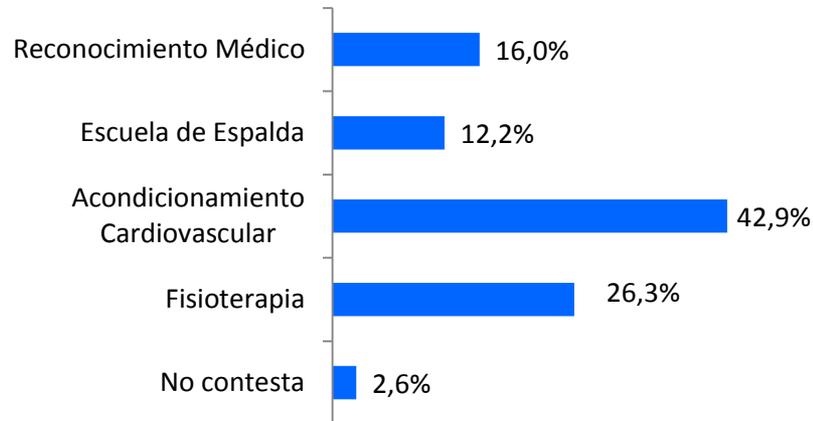
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

Resultados totales - Género y Edad

¿Y CUÁLES HA UTILIZADO?



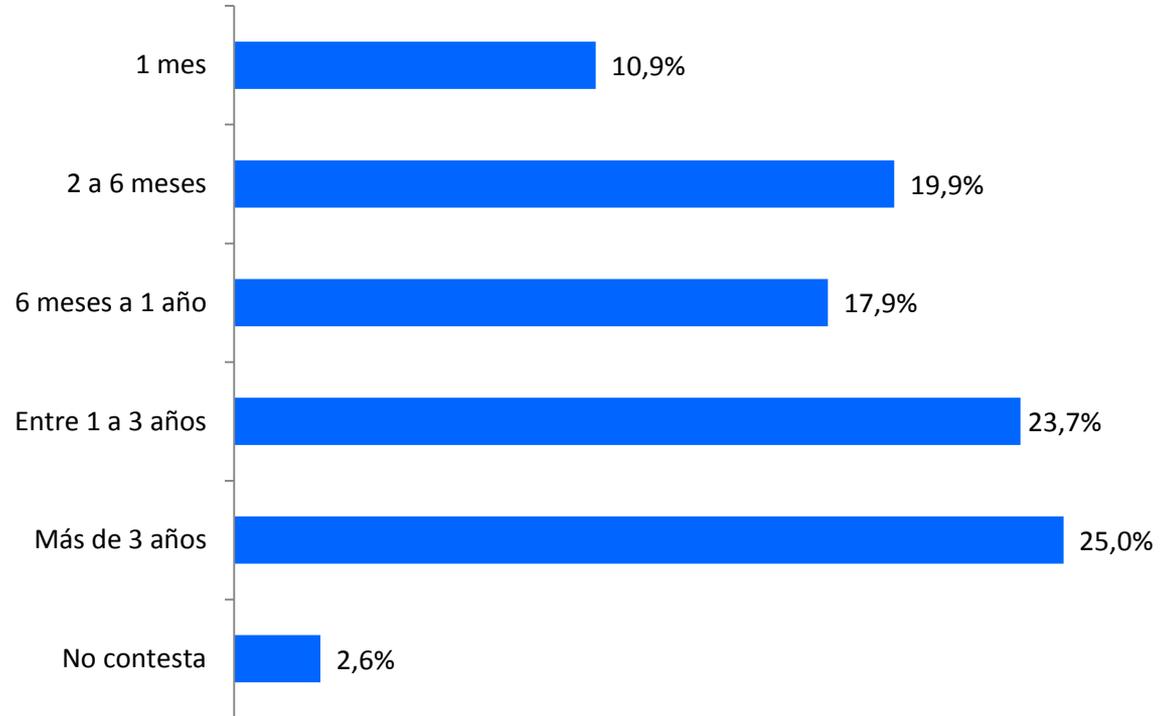
**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDA**

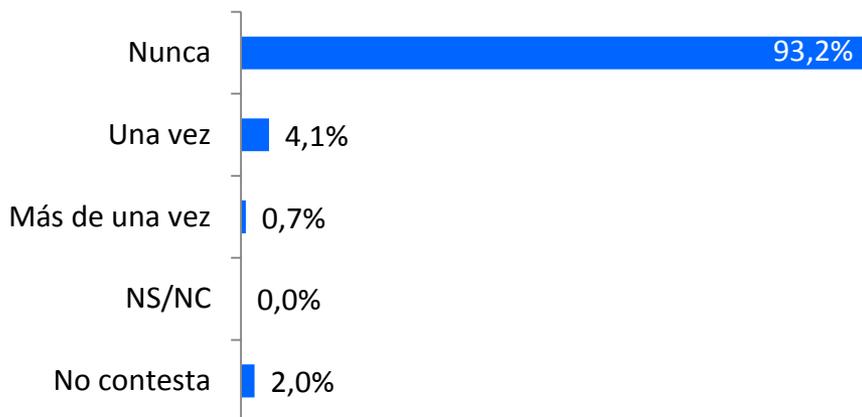
¿DESDE CUÁNDO VIENE HACIENDO USO DE ESTOS SERVICIOS?

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDAD

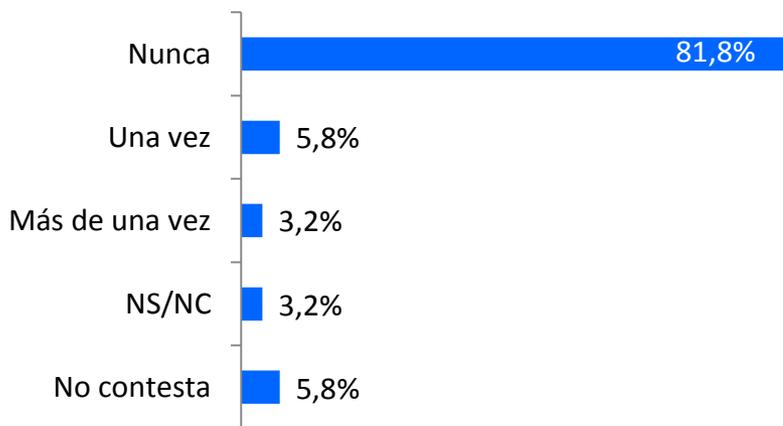


Resultados totales

¿LE HAN CANCELADO ALGUNA VEZ LAS CITAS PREVIAS?



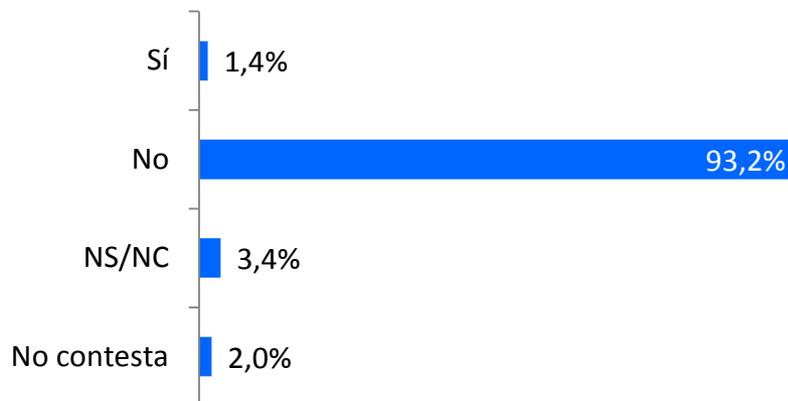
**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



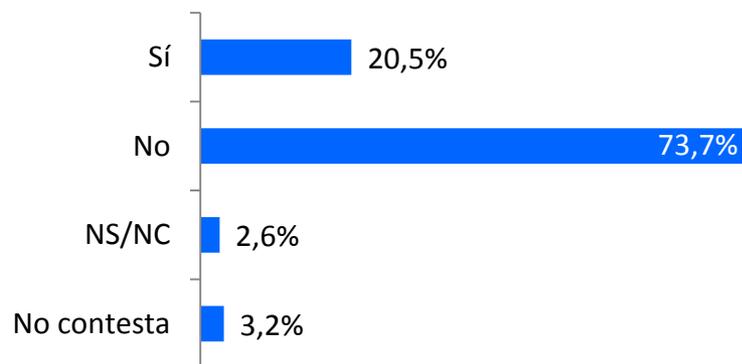
**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDAD**

Resultados totales

¿EN ALGUNA OCASIÓN NO SE HA PRESTADO EL SERVICIO POR FALTA DE MATERIAL O AVERÍA DEL MISMO?



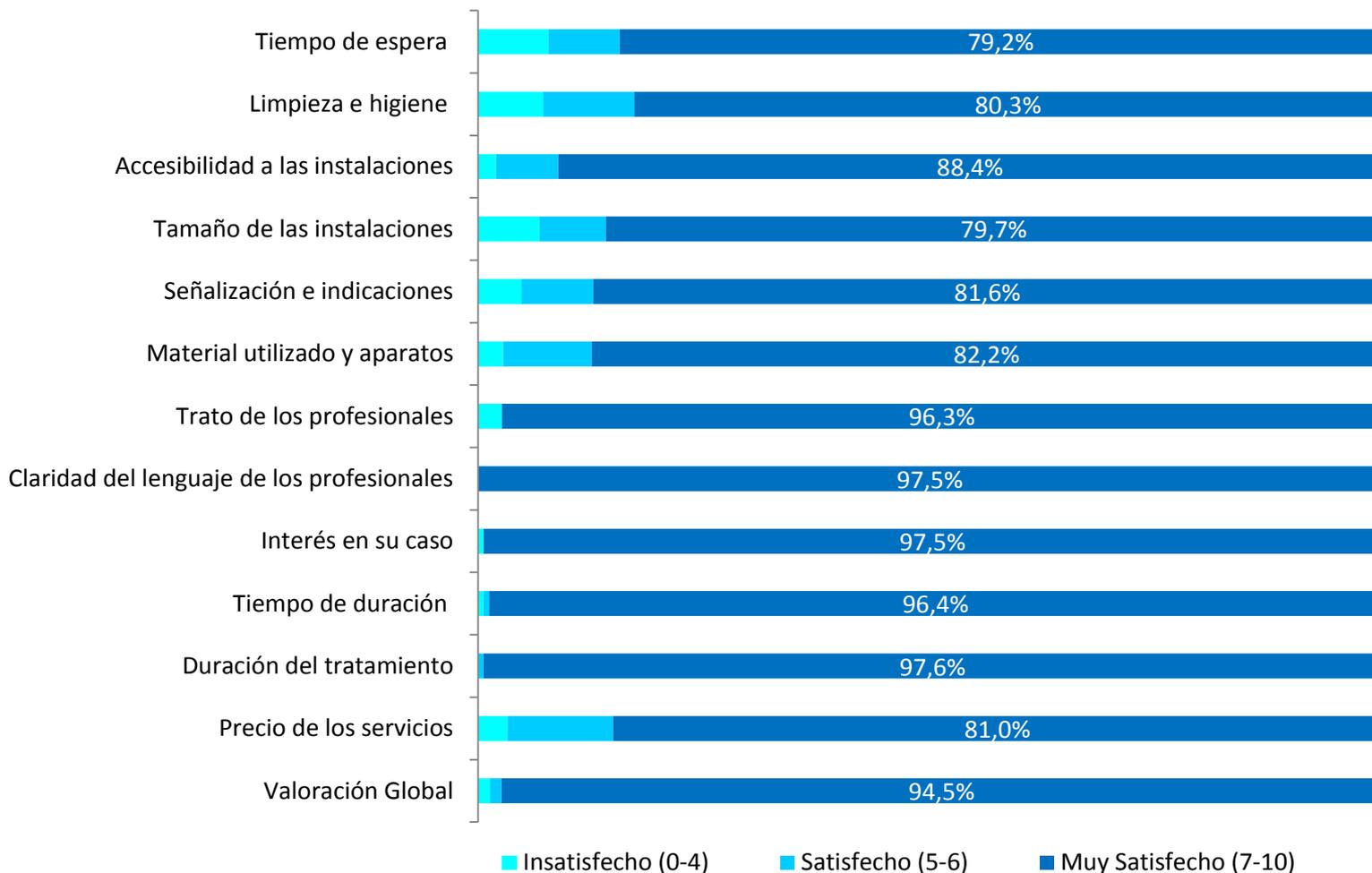
**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDAD**

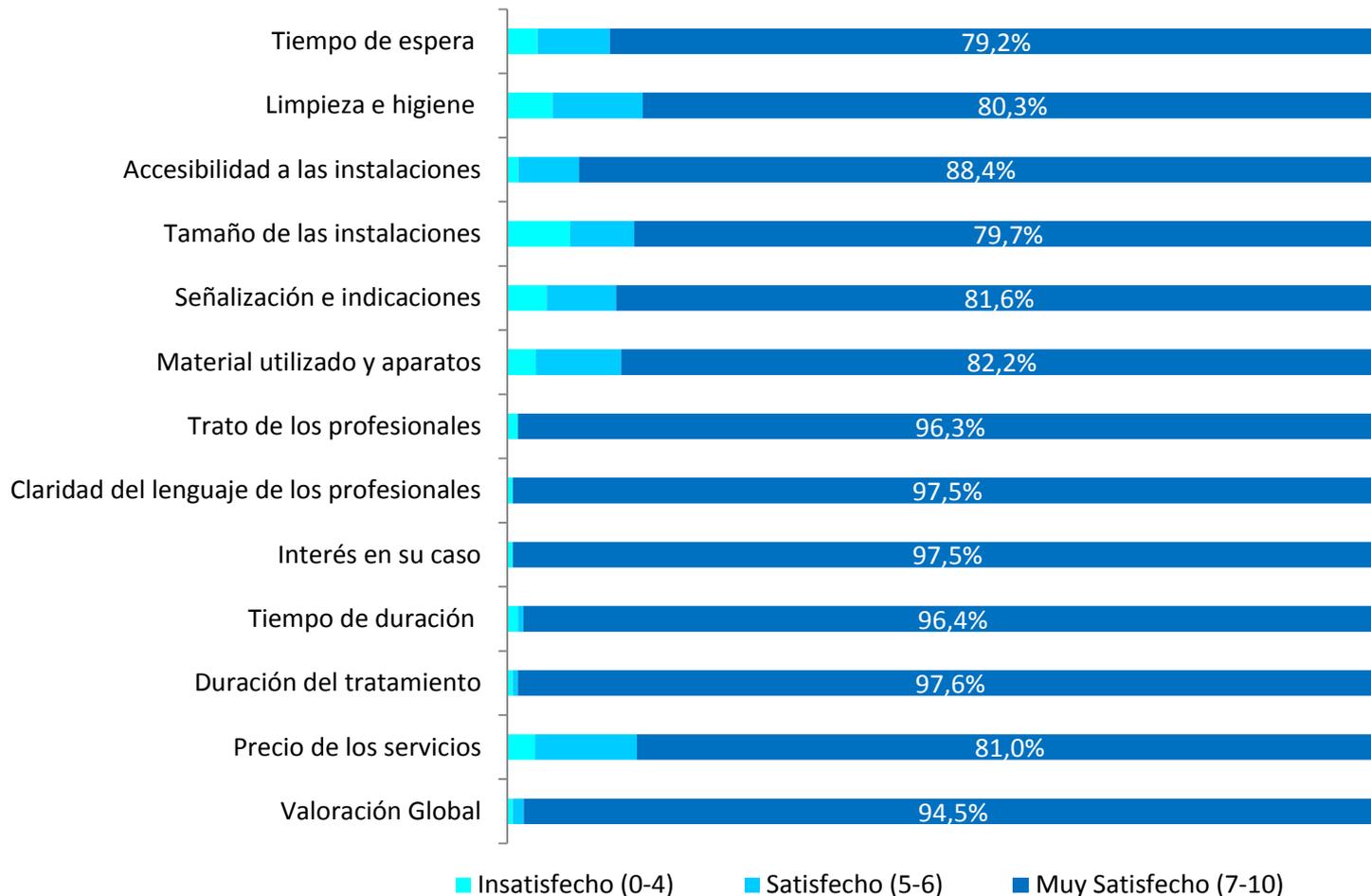
Resultados totales – Satisfacción usuarios/as (% de personas que se declaran muy satisfechas)

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



Resultados totales – Satisfacción usuarios/as (% de personas que se declaran muy satisfechas)

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA



Dirección General de Deportes
 Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad

Resultados totales – Satisfacción usuarios (calificación media otorgada por la ciudadanía)

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



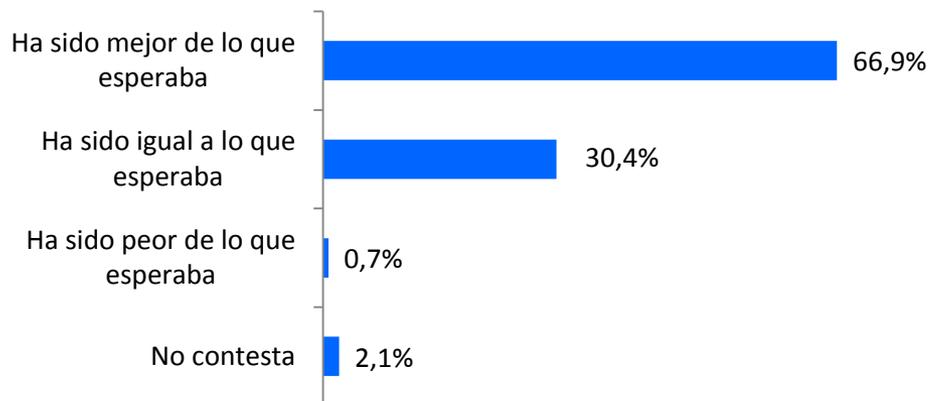
Resultados totales – Satisfacción usuarios (calificación media otorgada por la ciudadanía)

ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDA

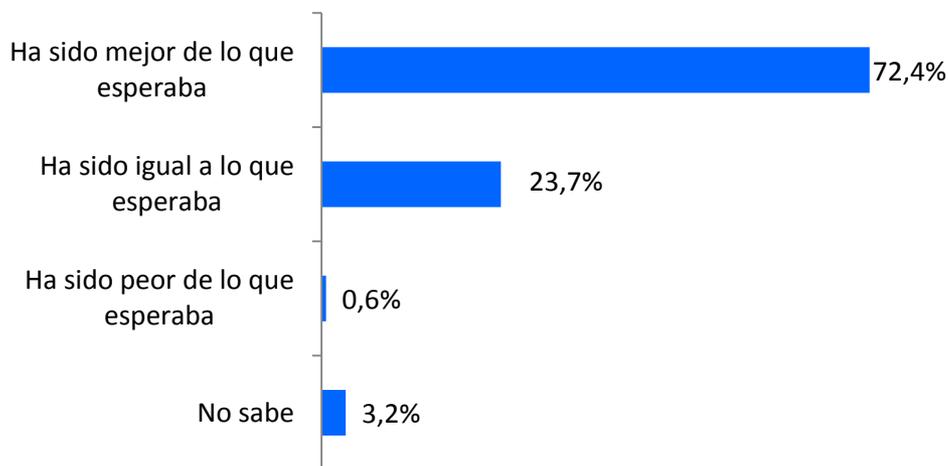


Resultados totales

¿DIRÍA USTED QUE EL SERVICIO RECIBIDO HA SIDO MEJOR,
IGUAL O PEOR A LO QUE ESPERABA?



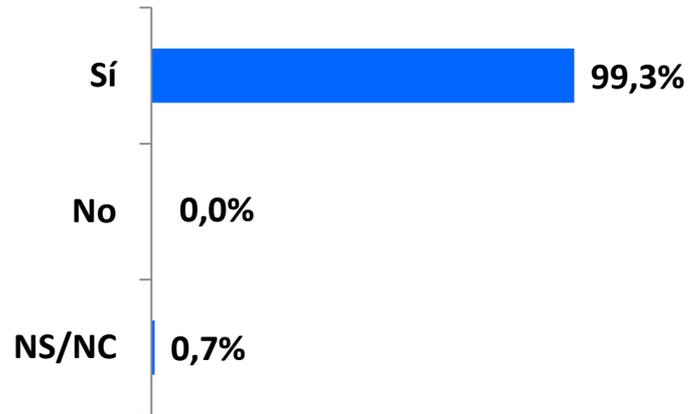
**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



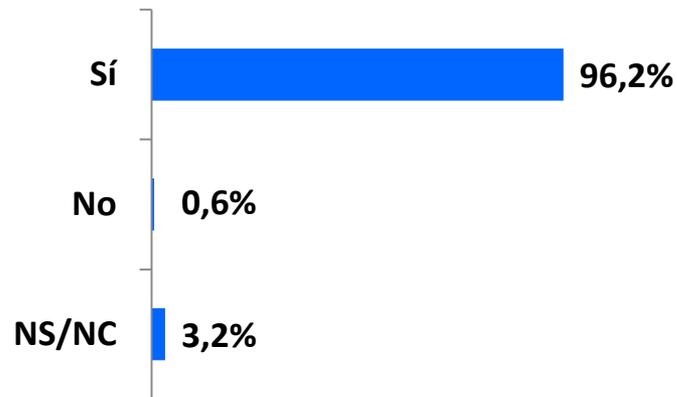
**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDAD**

Resultados totales

¿RECOMENDARÍA A UN AMIGO, FAMILIAR O CONOCIDO LOS SERVICIOS MÉDICOS?



RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS

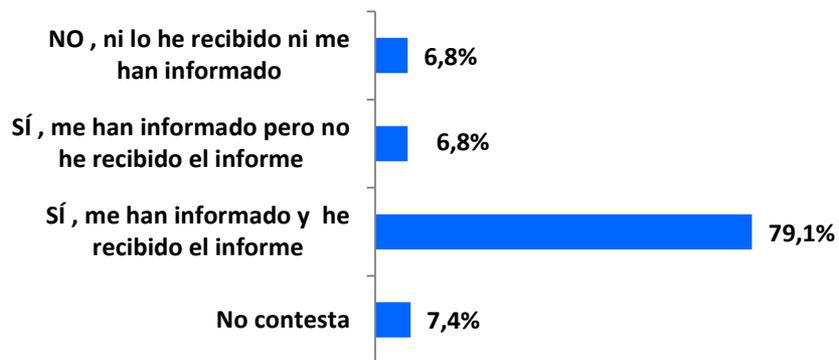


ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDAD

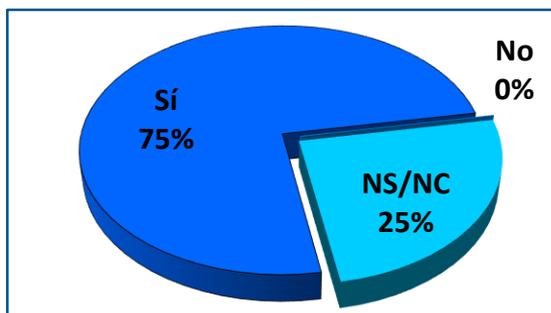
Resultados totales

¿HA RECIBIDO O LE HAN INFORMADO DE QUE EN PRÓXIMAS FECHAS LE ENTREGARÁN UN INFORME ESCRITO Y FIRMADO?

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



¿EL INFORME MÉDICO LE HA PARECIDO CLARO Y COMPLETO?

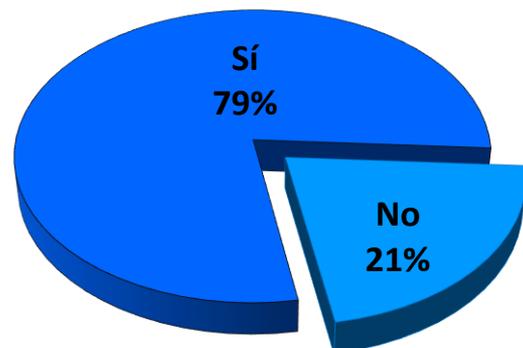


Resultados totales

¿ HA PUESTO O VA A PONER EN CONOCIMIENTO DE SU MÉDICO HABITUAL LOS RESULTADOS Y EL INFORME RECIBIDO?



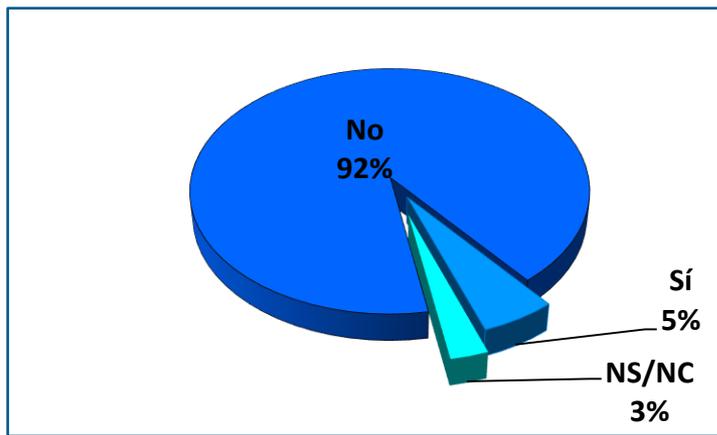
**RECONOCIMIENTOS
MÉDICOS**



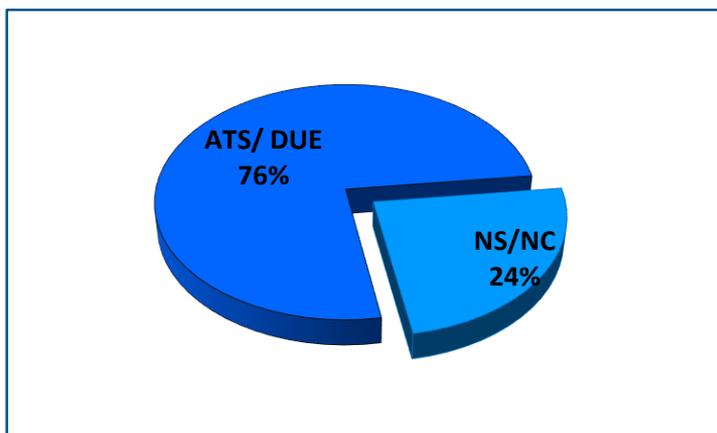
**ACONDICIONAMIENTO
CARDIOVASCULAR,
FISIOTERAPIA Y ESCUELA
DE ESPALDAD**

Resultados totales – Reconocimientos médicos

¿HA TENIDO QUE SER ATENDIDO/A EN ALGUNA OCASIÓN POR UN ACCIDENTE SUFRIDO EN UN CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL?

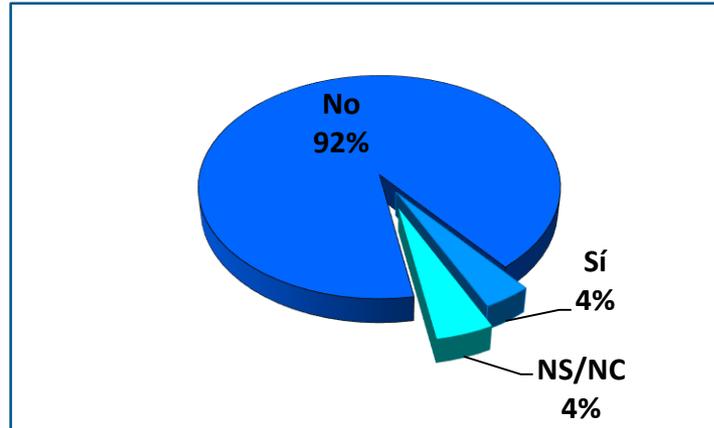


LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ EN ESA OCASIÓN, SE PRESENTÓ COMO...?

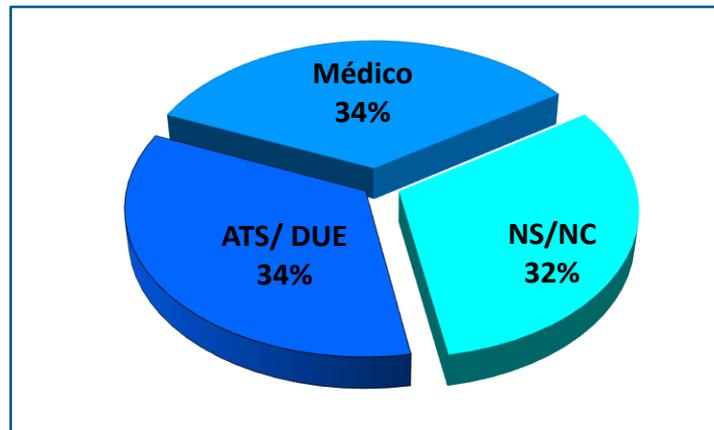


Resultados totales – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

¿HA TENIDO QUE SER ATENDIDO/A EN ALGUNA OCASIÓN POR UN ACCIDENTE SUFRIDO EN UN CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL?



LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ EN ESA OCASIÓN, SE PRESENTÓ COMO...?



Resultados totales

VALORE SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ EN CASO DE ACCIDENTE



RECONOCIMIENTOS MÉDICOS



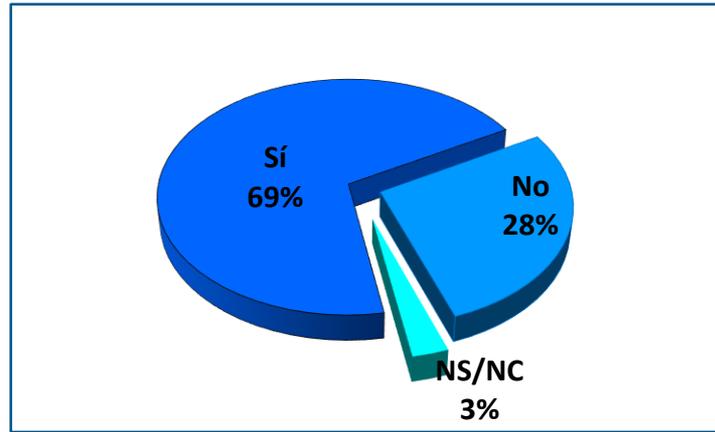
ACONDICIONAMIENTO CARDIOVASCULAR, FISIOTERAPIA Y ESCUELA DE ESPALDAD



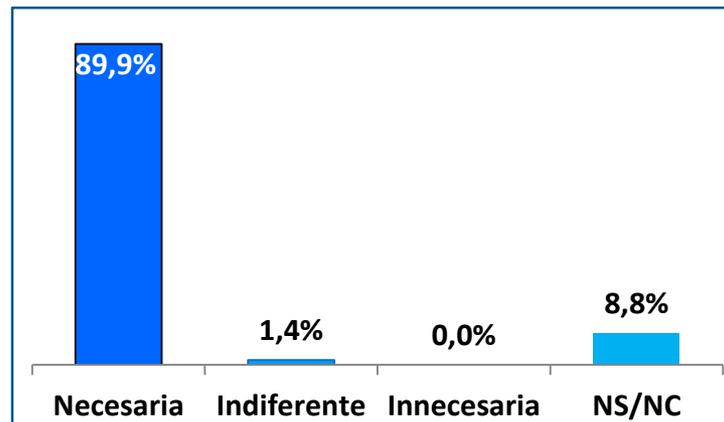
Dirección General de Deportes
 Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad

Resultados totales – Reconocimientos médicos

¿CONOCE USTED LA EXISTENCIA DE COLUMNAS DE RESCATE CARDIACO (DEFIBRILADORES) EN LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES?

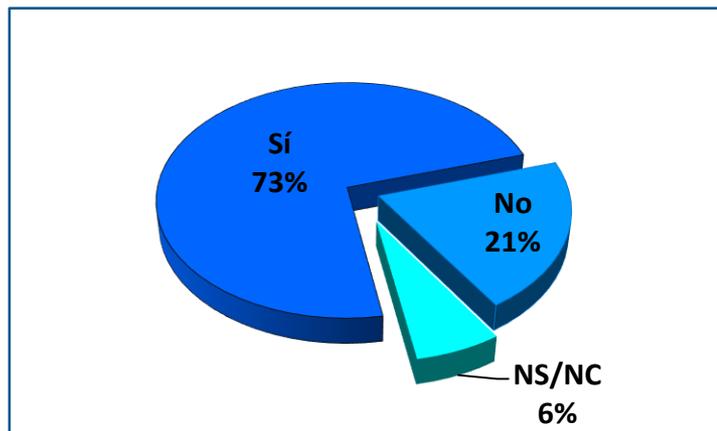


¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE ESTA INICIATIVA?

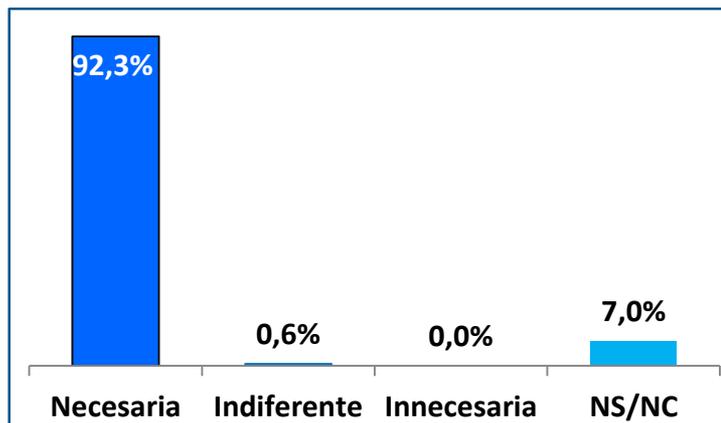


Resultados totales – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

¿CONOCE USTED LA EXISTENCIA DE COLUMNAS DE RESCATE CARDIACO (DEFIBRILADORES) EN LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES?

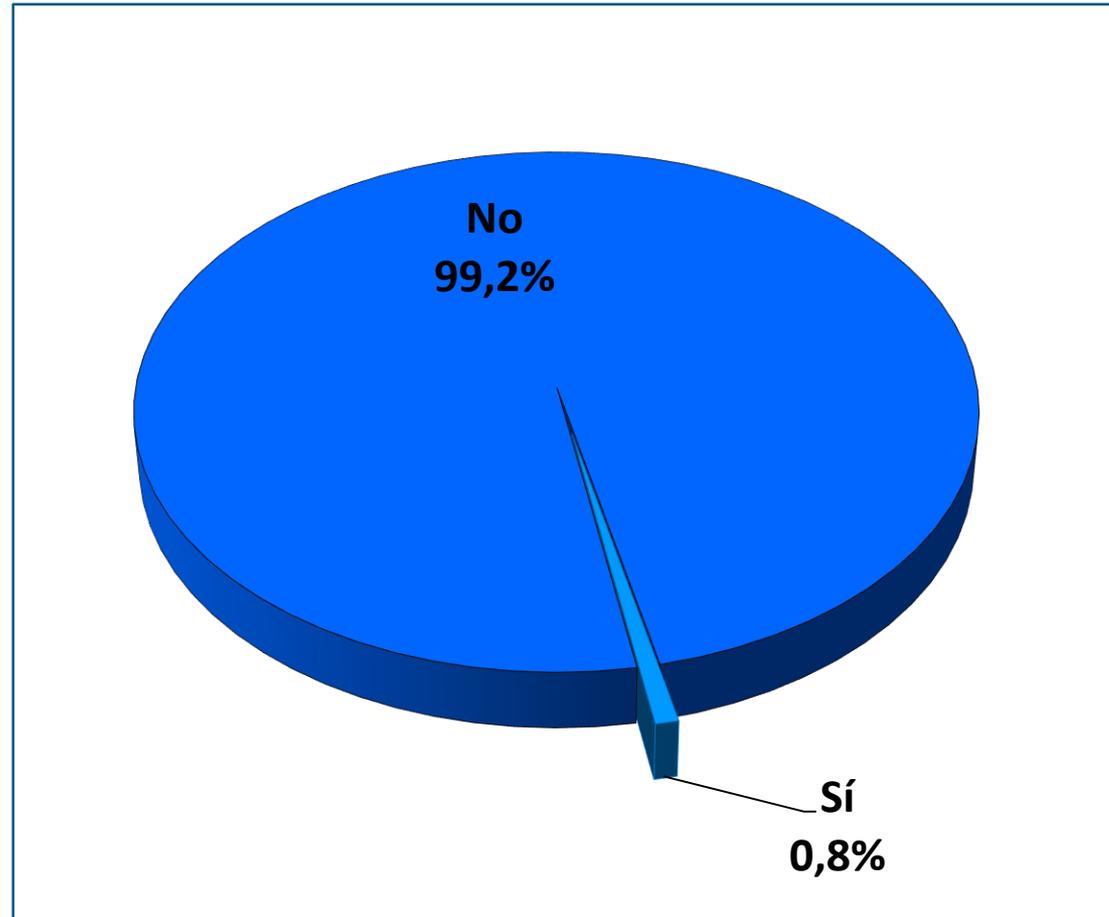


¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE ESTA INICIATIVA?



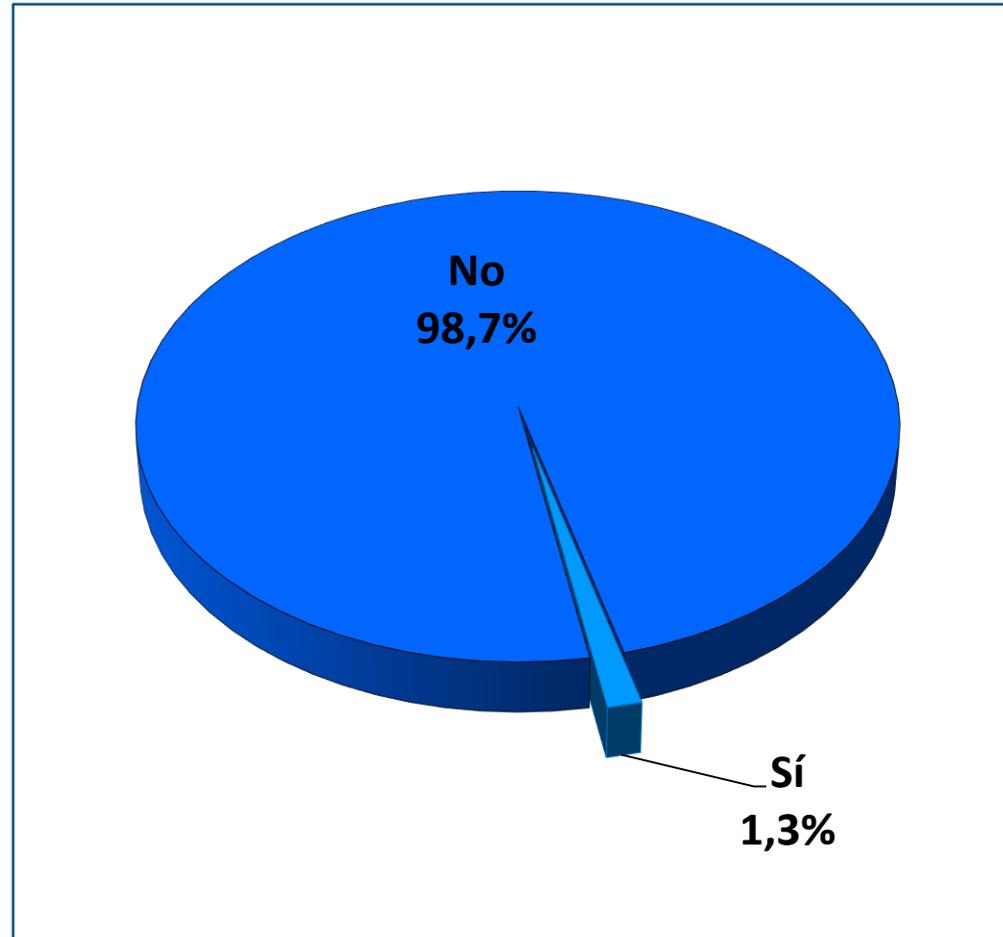
Resultados totales – Reconocimientos médicos

¿HA PRESENTADO USTED ALGUNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA EN EL ÚLTIMO AÑO?



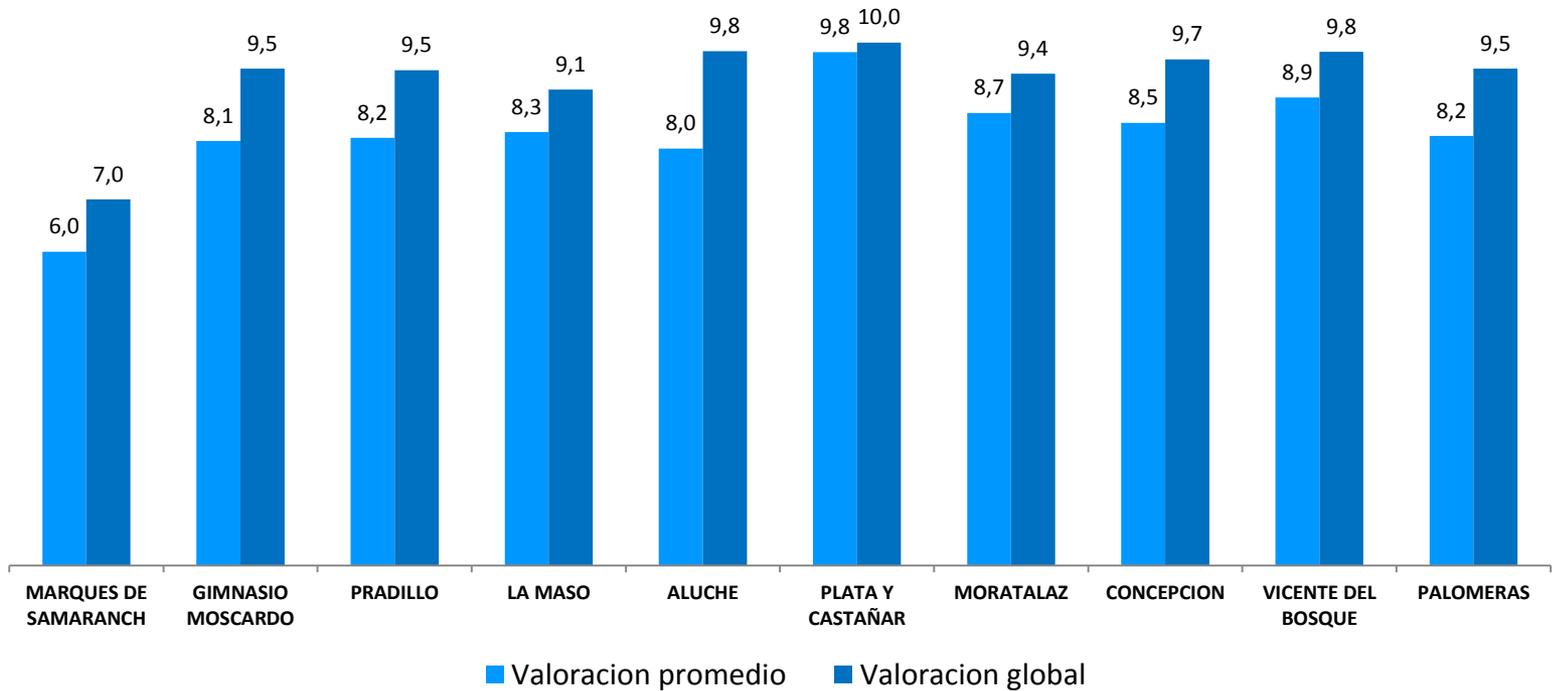
Resultados totales – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

¿HA PRESENTADO USTED ALGUNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA EN EL ÚLTIMO AÑO?



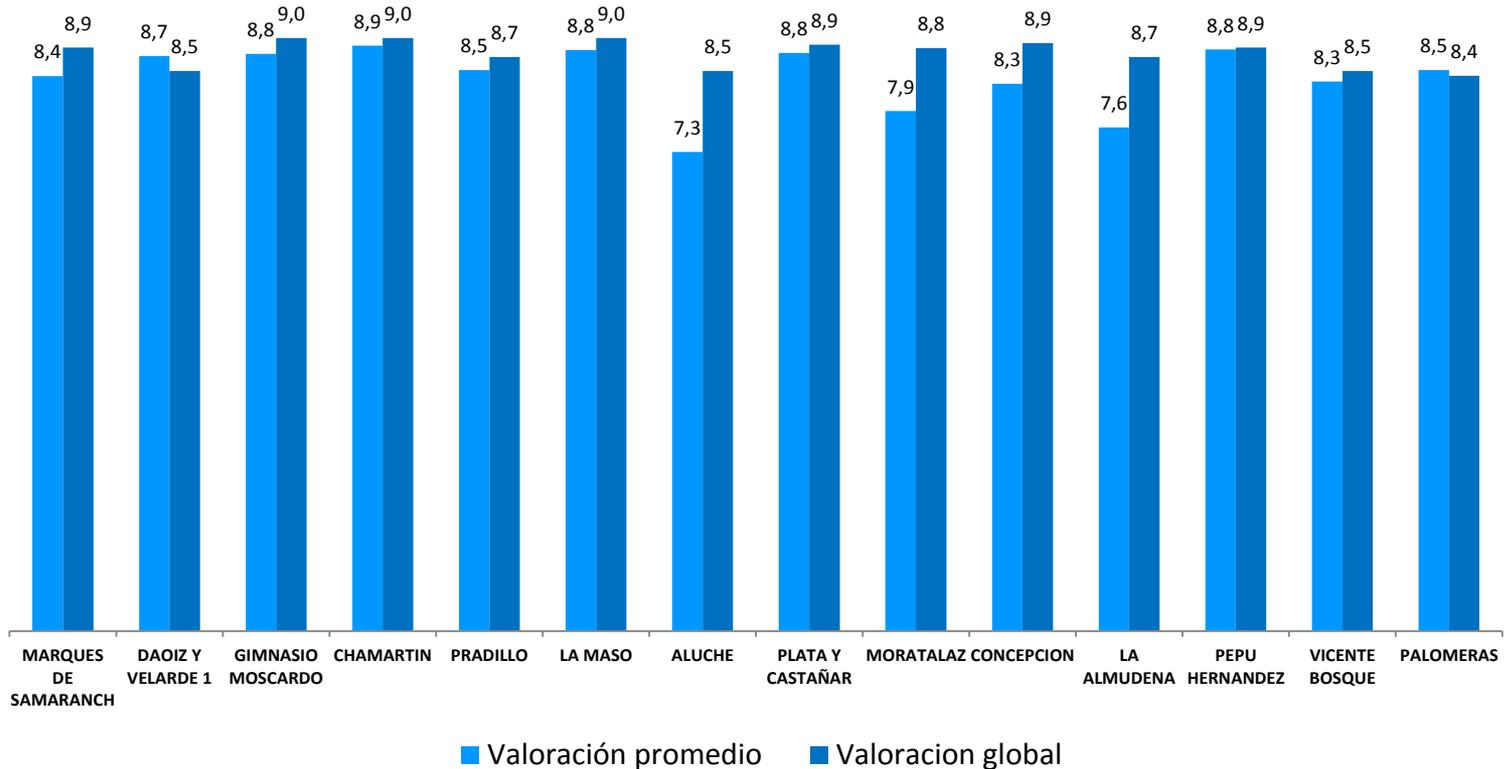
Resultados totales – Reconocimientos médicos

Dirección General de Deportes
Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad



Resultados totales – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

Dirección General de Deportes
Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad



4.

Conclusiones



4. Conclusiones – Reconocimientos médicos

- ❑ El perfil de usuarias/os de los Centros Médicos-Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid (en adelante CMDM) para los servicios de Reconocimientos médicos es mayoritariamente masculina (68%). La edad más habitual se sitúa entre los 15 a 20 años (64,6%) y se realiza de manera mayoritaria por la tarde (65%)
- ❑ Las/os usuarias/os conocen los CMDM y su oferta de actividades fundamentalmente, por información del Centro (43,9%) y por amigos/familiares/vecinos (31,1%)
- ❑ Acuden sobre todo para conocer su estado de salud para hacer ejercicio (36,5%) o para acreditar que son aptos para realizar esfuerzos físicos (27,0%)



4. Conclusiones – Reconocimientos médicos

- ❑ Las/os usuarias/os de los CMDM para los servicios de Reconocimientos médicos conocen (91,9%) y utilizan (92,6%) este servicio de Reconocimientos médicos
- ❑ La cancelación de citas es muy poco frecuente en este servicio, produciéndose en un 4,8% de los casos
- ❑ La suspensión del servicio por falta de material o avería se ha producido en un 1,4% de los casos
- ❑ Las/os usuarias/os de este servicio se sienten muy satisfechos con las diferentes variables del servicio prestado, siendo los menos satisfactorios el tiempo de espera, así como el tamaño de las instalaciones. Para el resto de parámetros los encuestados que manifiestan estar muy satisfechos, supera el 80%

4. Conclusiones – Reconocimientos médicos

- ❑ La valoración de la satisfacción con cada uno de los parámetros de los servicios prestado en el caso de los Reconocimientos Médicos es superior en todos los casos a los 8,5 puntos, obteniendo una valoración global de 9,5 puntos y un promedio de valoraciones individuales de 9,1 puntos
- ❑ El cumplimiento de las expectativas del usuarios ha sido superado, al considerar que los servicios prestados son mejores a lo esperado, en un 66,9%. Asimismo hay que destacar que el 99,3% de las/os usuarias/os recomendarían el servicio de Reconocimientos médicos a un amigo, familiar o conocido
- ❑ El 93,2% de las/os usuarias/os ha sido informado de los resultados de las pruebas y en un 79,1% de los casos ha recibido un informe por escrito

4. Conclusiones – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

- ❑ El perfil de usuarias/os de los Centros Médicos-Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid (en adelante CMDM) para los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda es bastante paritario (60% hombres y 40% mujeres). La edad más habitual se sitúa entre los 15 a 20 años (56,0%) y se realiza, de manera ligeramente mas mayoritaria por la mañana (62%)
- ❑ Las/os usuarias/os conocen los CMDM y su oferta de actividades fundamentalmente, por amigos/familiares/vecinos (64,0%) y por información del Centro (28,0%)
- ❑ Acuden sobre todo para tratar una dolencia (78,0%) o por recomendación de su médico (49,0%)



4. Conclusiones – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

- ❑ Las/os usuarias/os de los CMDM para los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda conocen (35,9%) y utilizan mayoritariamente (23,7%) el servicio de Fisioterapia
- ❑ La cancelación de citas es muy poco frecuente en este servicio, produciéndose nunca en un 91% de los casos
- ❑ Las/os usuarias/os de este servicio se sienten muy satisfechos con las diferentes variables del servicio prestado, siendo los menos satisfactorios el tiempo de espera, así como el tamaño de las instalaciones. Para el resto de parámetros los encuestados que manifiestan estar muy satisfechos, supera el 80%



4. Conclusiones – A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

- ❑ La valoración de la satisfacción con cada uno de los parámetros de los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda es superior en todo los casos a los 7,8 puntos, obteniendo una valoración global de 8,8 puntos y un promedio de valoraciones individuales de 8,4 puntos
- ❑ El cumplimiento de las expectativas del usuarios ha sido superado, al considerar que los servicios prestados son mejores a lo esperado, en un 72,4%. Asimismo hay que destacar que el 96,2% de las/os usuarias/os recomendarían los servicios de Acondicionamiento Cardiovascular, Fisioterapia y Escuela de Espalda a un amigo, familiar o conocido

5.

Tabla resumen de valoraciones





5. Valoraciones - Reconocimientos médicos

VALORACION PROMEDIO	ORDENADOS POR PUNTUACIÓN VALORACIÓN GLOBAL	Tiempo de espera entre la solicitud y la cita	Limpieza e higiene de las instalaciones	Accesibilidad a las instalaciones	Tamaño de las instalaciones	Señalización e indicaciones para llegar	Material utilizado y aparatos disponibles	Trato de los profesionales	Claridad del lenguaje utilizado por los profesionales	Interés con que atendieron su caso	Tiempo de duración de cada sesión	Duración del tratamiento aplicado	Precio de los servicios	VALORACIÓN GLOBAL
9,8	PLATA Y CASTAÑAR	10,0	8,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
8,4	ALUCHE	8,2	7,0	8,8	7,1	8,2	8,9	8,9	9,2	9,2	8,3	8,5	9,0	9,8
9,7	VICENTE DEL BOSQUE	9,0	9,7	9,7	9,5	9,5	10,0	9,9	10,0	9,9	9,9	9,8	9,3	9,8
9,1	CONCEPCION	8,0	8,6	8,6	8,8	8,8	9,3	9,3	9,8	9,8	9,8	9,5	9,2	9,7
8,8	GIMNASIO MOSCARDÓ	6,0	10,0	9,0	9,0	10,0	9,5	9,5	9,5	10,0	9,0	8,0	6,0	9,5
8,9	PALOMERAS	8,3	7,6	8,9	8,4	7,3	9,8	9,8	9,8	9,3	9,4	9,1	9,0	9,5
8,9	PRADILLO	9,3	8,7	8,4	9,1	7,9	9,3	9,3	9,5	9,5	9,0	8,9	7,9	9,5
9,4	MORATALAZ	8,9	9,1	9,5	8,8	8,8	9,8	9,8	9,6	9,8	9,6	9,5	9,0	9,4
9,0	LA MASO	7,7	8,2	8,6	8,7	8,0	9,7	9,7	9,7	9,8	9,6	9,2	8,8	9,1
6,3	MARQUES DE SAMARANCH	4,0	2,0	2,0	1,0	0,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	7,0	7,0
8,8	VALORACIÓN MEDIA	7,9	7,9	8,4	8,0	7,9	9,6	9,6	9,7	9,7	9,5	9,3	8,5	9,3



5. Valoraciones - A.C., Fisioterapia y Escuela Espalda

VALORACIÓN PROMEDIO	ORDENADOS POR PUNTUACIÓN VALORACIÓN GLOBAL	Tiempo de espera entre la solicitud y la cita	Limpieza e higiene de las instalaciones	Accesibilidad a las instalaciones	Tamaño de las instalaciones	Señalización e indicaciones para llegar	Material utilizado y aparatos disponibles	Trato de los profesionales	Claridad del lenguaje utilizado por los profesionales	Interés con que atendieron su caso	Tiempo de duración de cada sesión	Duración del tratamiento aplicado	Precio de los servicios	VALORACIÓN GLOBAL
8,6	GIMNASIO MOSCARDO	8,7	8,4	8,7	8,1	8,3	8,2	8,6	8,8	8,8	8,8	8,9	8,8	9,0
8,9	CHAMARTIN	8,9	9,0	8,9	8,6	8,6	8,8	8,9	9,0	8,9	8,9	9,0	9,0	9,0
8,7	LA MASO	8,6	8,4	8,4	8,8	8,8	8,8	8,8	9,0	9,0	9,0	8,9	8,3	9,0
8,2	CONCEPCION	8,3	8,5	7,9	7,3	6,9	7,7	8,8	8,4	8,9	8,9	8,8	8,2	8,9
8,6	PLATA Y CASTAÑAR	8,8	8,3	8,6	8,3	8,7	8,6	8,5	8,5	8,5	8,8	8,8	8,8	8,9
8,6	MARQUES DE SAMARANCH	8,3	8,7	8,7	8,1	8,0	8,7	8,7	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9
8,7	PEPU HERNANDEZ	8,1	8,9	8,8	8,6	8,3	8,6	8,9	8,8	8,7	8,8	8,8	8,8	8,9
8,2	MORATALAZ	8,1	7,8	8,3	7,0	7,4	8,4	8,8	8,8	8,8	8,5	8,6	8,6	8,8
8,5	PRADILLO	8,3	8,2	8,5	8,5	8,3	8,6	8,7	8,6	8,5	8,5	8,5	8,5	8,7
8,0	LA ALMUDENA	8,4	7,0	7,4	7,3	7,6	7,7	8,6	8,6	8,5	8,5	8,6	8,2	8,7
8,6	DAOIZ Y VELARDE 1	8,7	8,6	8,8	7,9	8,5	8,1	8,6	8,8	8,9	8,9	8,9	8,2	8,5
7,6	ALUCHE	7,6	7,4	8,0	6,5	7,3	6,6	8,5	8,3	8,3	7,5	7,7	7,4	8,5
8,7	VICENTE BOSQUE	8,5	8,5	8,7	8,5	8,5	8,5	9,0	9,0	9,0	8,5	8,5	9,0	8,5
8,3	PALOMERAS	8,7	8,1	8,0	7,4	7,6	8,3	8,3	8,6	8,9	8,7	8,4	8,3	8,4
8,4	VALORACIÓN MEDIA	8,4	8,3	8,4	7,9	8,1	8,3	8,7	8,7	8,8	8,7	8,7	8,5	8,8