

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS  
USUARIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO  
Y LA ATENCIÓN RECIBIDA  
EN EL CVO DE MÁLAGA

PLAN DE MEJORA DE LOS CENTROS DE  
VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN 2014-2016

FEBRERO 2016



## RESULTADOS GLOBALES

### TASA DE RESPUESTA

El CVO de Málaga ha realizado 90 cuestionarios de satisfacción. A cada CVO se le pidió que cumplimentaran 116 cuestionarios, por lo que la tasa de respuesta es del 77,6%.

### DATOS PERSONALES

La edad media de las personas usuarias es de 46,7 años (DE: 11,7).

Variable		N	%
P. entrevistada	P. usuaria	51	44,0
	Acompañante	39	33,6
Motivo <sup>1</sup>	Valoración	88	75,9
	Información <sup>2</sup>	1	0,9
	Otros	1	0,9
Sexo	Hombre	31	26,7
	Mujer	59	50,9
Nivel estudios	Sin estudios	4	3,4
	E. primarios	35	30,2
	E Secundarios	32	27,6
	E universitario	19	16,4
	Otros	0	0,0
Situación laboral	Trabaja	32	27,6
	Paro	27	23,3
	Jubilación	9	7,8
	Tareas hogar	10	8,6
	Estudiante	0	0,0
	Discapacidad	8	6,9
	Otros	4	3,4

1 Motivo por el que acude o contacta con el CVO

2 Información, orientación y asesoramiento

## SATISFACCIÓN GENERAL

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Satisfacción global	8,8	1,2	5	10	90

	Mejor N (%)	Igual N (%)	Peor N (%)
La atención recibida ha sido...	55 (61,1)	33 (36,7)	2 (2,2)

## RECURSOS

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El CVO Cuenta con recursos adecuados y necesarios para dar respuesta a mi demanda	7,9	1,7	4	10	86

## INFORMACIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Existen documentos informativos, fácilmente disponible, sobre el CVO y la discapacidad	7,3	2,2	0	10	83
He sido informada/o del tiempo que tardaría en recibir respuesta a mi demanda	6,8	3,2	0	10	86
He entendido claramente la información que me ha dado el personal del CVO	8,5	2,0	0	10	88
El personal del CVO me ha resuelto los problemas o dudas surgidos durante la prestación del servicio	8,2	1,8	0	10	87

## ACCESIBILIDAD

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por teléfono	5,2	4,0	0	10	23
Ha sido fácil ponerme en contacto con el CVO por correo electrónico	9,4	0,9	8	10	5
El servicio de recordatorio de citas por SMS funciona bien	8,5	2,9	0	10	76
El horario del CVO es adecuado y facilita la atención	8,5	1,6	0	10	87
Ha sido fácil acceder al CVO	7,9	1,8	3	10	87
El centro está adaptado para atender a personas con cualquier discapacidad	7,4	2,5	0	10	83

## PROFESIONALES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
El personal del CVO ha sido amable	9,1	1,2	5	10	88
He podido expresar mi opinión a las/os diferentes profesionales que me han atendido	8,7	1,6	0	10	88
El personal del CVO ha demostrado conocer a fondo los asuntos que trata	8,6	1,6	1	10	87
Las/os profesionales del CVO han comprendido cuáles han sido mis necesidades concretas	8,0	2,0	0	10	88
El personal del CVO siempre está dispuesto a dar toda la información	8,2	1,9	0	10	87

## ATENCIÓN

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Me han atendido a la hora que estaba citada/o	8,0	2,5	0	10	86
Cuando he tenido que ver a más de un/a profesional, he esperado poco tiempo en ser atendida/o entre uno/a y otro/a	8,2	2,3	0	10	85
Mi demanda se ha resuelto sin tener que venir innecesariamente	7,4	3,3	0	10	10
Las/os diferentes profesionales que me han atendido han estado bien coordinadas/os	8,8	1,5	3	10	85
Durante todo el proceso se ha respetado mi intimidad y confidencialidad	9,4	0,9	6	10	88
He recibido una atención personalizada	9,3	1,0	4	10	89
El CVO ha dado una respuesta rápida a mi demanda/solicitud	7,3	2,5	0	10	87

## INSTALACIONES

	Media	D.E.	Mínimo	Máximo	N
Las instalaciones del CVO son confortables y funcionales	6,9	2,3	0	10	87



## COMENTARIOS

En el CVO de Málaga, 47 personas dejaron comentarios sobre el funcionamiento del CVO. Se muestran a continuación.

### Aspectos a destacar

- Buen servicio. (N=3)
- Buen trato. (N=1)
- estoy muy contenta que me hayan llamado para saber mi grado de satisfacción.
- Puntualidad, venimos de fuera y nosotros también podemos retrasarnos.
- El contacto con la página web y el correo electrónico ha funcionado muy bien. es una vía adecuada y cómoda para la ciudadanía.

### Aspectos a mejorar

- Trato de los profesionales: no se trata bien a las personas usuarias y no se les da tiempo para preguntar. (N=11)
  1. *Considero que no me he podido expresar como yo quería por falta de tiempo.*
  2. *Se hacen muchas preguntas y no vi el momento de preguntar.*
  3. *El psicólogo no entendía su problema real y le preguntaba por otras cosas.*
  4. *No he salido con una idea clara de lo que pasa después del reconocimiento. No hice muchas preguntas porque solo me preguntaban a mí.*
  5. *Pienso que hay que dedicar más tiempo para hablar a cada paciente.*
  6. *Me gustaría que el personal fuera más humano y no tan mecanizado solo haciendo preguntas.*
  7. *Comenta del trabajador social que lo atendió estuvo correcto pero seco y mecanizado.*
  8. *El trato con el personal técnico ha sido bueno y correcto pero he visto falta de amabilidad en el personal de la entrada posiblemente porque estén muy estresadas.*
  9. *Creo que en la entrada nos atendieron de forma poco amable.*
  10. *Ya que se trata de un centro que atiende a personas de todos tipos de discapacidad me gustaría que el trato que no es malo que nos haga sentir mejores.*
  11. *En relación a la atención médica recibida por uno de mis 4 hijos fuimos tratados con mala educación, desprecio y altivez porque decía que no tenía discapacidad. Los otros profesionales siempre han sido muy amables. Creo que en mi caso no ha habido empatía, comprensión y cariño por parte del médico.*
- Falta de aparcamiento. (N=7)
- La puerta de entrada es pequeña y no hay puertas de entrada automáticas. (N=4)



- Falta de espacio y de asientos, especialmente para personas con movilidad reducida. (N=4)
- Tiempos de espera excesivos para obtener la cita de valoración. (N=4)
- Tiempos de espera excesivos para obtener el resultado de la valoración. (N=3)
- Falta de personal en el centro. (N=3)
- Mal funcionamiento del servicio telefónico. (N=3)
- Es necesario indicar mejor la ubicación del centro y señalar la entrada. (N=2)
- Instalaciones no adaptadas para menores. (N=2)
- Horario del centro, se debería abrir una tarde a la semana.
- Tiempos de espera excesivos para ser atendidos el día de la valoración.

#### Comentarios literales:

- *He pedido en 3 ocasiones que se me cambiaran el día y el horario ya que he dado a luz y si me cambiaron el día pero no el horario, que era a las 8,15 y tengo una hija con dos meses y ha sido complicado venir.*
- *Falta de información pública de la existencia de nuestro servicio.*
- *Es necesaria más orientación a las personas con discapacidad.*
- *Pienso que contrasta mucho la atención previa a la nueva en la obtención de datos y contrastar datos ya que ha habido un cambio de legislación desde mi primera valoración y he estado 8 años con una incapacidad judicial y sin grado de discapacidad y después de este tiempo cuando he pasado una nueva valoración ha sido cuando se me ha informado de la homologación. En todo este tiempo he tenido muchos problemas de inserción laboral para poder adaptarme a un trabajo.*
- *Mi marido está operado de un tumor cerebral y es dependiente y no me dejaron pasar con él a ninguna de las 3 entrevistas como acompañante y tampoco se me dio ninguna información después. El médico pasó solo a mi marido y luego tuvo que preguntarme porque se dio cuenta de que no se aclaraba con él. Mi marido me ha dicho que le abrocho el botón de la bata al médico cuando en casa no se viste solo. Dijo que se entretenía con el móvil cuando se lo he tenido que quitar porque hacía compras que no debía.*
- *La entrevista entre la trabajadora social y el psicólogo tardó mucho y no me gustó que mi madre se quedara sola con el psicólogo porque padece demencia y ella no sabe contestar.*



- *La técnica que me vió (psicóloga) no me ofreció toda la información sobre la posible discapacidad de mi hijo. Me pareció contradictoria la información que me ofreció, y se molestó cuando le señalé éste aspecto.*
- *Comenta que se le pidió el libro de familia y al ser una revisión no la traía porque no se le pidió en la carta pero se la exigieron en la cita.*
- *Dos ascensores falta estudio afluencia.*
- *Falta maquina vending ya que algunos estan mucho tiempo esperando y paneles informativos como en los hospitales y separar un area para los menores ya que hay muchos tipos diferentes de usuarios.*
- *No se hacen suficientes pruebas medicas para ver si los usuarios estan engañando.*
- *En lo que se refiere a la sala de espera se puede poner un altavoz para que el personal nos llame y una pantalla.*
- *Me impactó que fui con mi esposa e hijo menor de edad y la planta baja que es pequeña estaba llena de gente y en ese momento entró un matrimonio y el marido le estaba pegando a la esposa y nos sentimos mal y desprotegidos.*