

AÑO 2024

# Informe de Satisfacción de Personas Usuarías

 **aspaym**  
castilla y león

asociación  
 **aspaym**  
castilla y león

juventud  
 **aspaym**  
castilla y león

 **ceteo**

# CONTENIDOS

Introducción .....	3
Metodología .....	4
Resultados globales por dimensión .....	5
Resultados por área de atención .....	7
Centro de Día .....	8
Residencia .....	12
Fisioterapia y entrenamiento personal .....	17
Logopedia .....	21
Psicología y neuropsicología .....	26
Terapia ocupacional .....	31
PIRI .....	36
Empleo .....	40
Ortopedia CETEO .....	44
Centro Especial de Empleo .....	45
El Bosque de los Sueños .....	46
Resultados por centro .....	48
Análisis y conclusiones .....	79

# INTRODUCCIÓN

El presente informe recoge los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias de nuestros servicios. Su objetivo es evaluar la calidad percibida en distintos aspectos clave, identificar áreas de mejora y reforzar aquellas prácticas que generan mayor satisfacción.

A lo largo del documento, se muestran los datos obtenidos en relación con la atención recibida, la accesibilidad de los servicios, la comunicación con el equipo profesional y otros factores determinantes en la experiencia de las personas usuarias.

Los resultados serán analizados por parte de la Responsable de Calidad junto con la Dirección y, en caso de ser necesario y/o creerlo adecuado, con los/as responsables de área y/o centro. Este análisis permitirá establecer estrategias para optimizar la prestación de los servicios y garantizar que respondan de manera efectiva a las necesidades y expectativas de nuestros/as usuarios/as.



# METODOLOGÍA

Para la elaboración de este informe, se ha llevado a cabo un proceso de recogida y análisis de datos basado en encuestas de satisfacción dirigidas a las personas usuarias de nuestros servicios.

Las encuestas se han distribuido durante los últimos meses del año 2024 a través de diferentes medios, como tablets en las sedes, códigos QR y enlaces enviados por correo electrónico. El objetivo ha sido garantizar un acceso sencillo y adaptado a las necesidades de cada perfil de persona usuaria. A fecha de cierre de encuestas, se ha trabajado con un total de 793 respuestas.

El cuestionario ha estado compuesto por preguntas cerradas de escala valorativa para medir distintos aspectos del servicio, así como preguntas abiertas que han permitido recoger sugerencias y comentarios cualitativos. Es preciso tener en mente que las puntuaciones se presentan sobre una escala de 1 a 4 puntos, que representa la satisfacción más alta.

Para asegurar la confidencialidad de las respuestas, el proceso de recogida de datos se ha realizado de manera anónima. No se ha solicitado información personal que permita la identificación de las personas encuestadas, garantizando así el cumplimiento de la normativa de protección de datos y fomentando respuestas sinceras y transparentes. Se ha evitado mostrar datos de grupos de menos de 2 individuos, para proteger el anonimato. La única persona con acceso a los datos es la Responsable de Calidad.

Una vez recopilados los datos, se ha realizado un análisis estadístico para identificar tendencias, fortalezas y áreas de mejora. Los resultados han sido organizados por servicios clave, así como por centro, lo que ha permitido obtener una visión detallada de la satisfacción general y de los aspectos a reforzar. Este enfoque nos permite contar con información fiable y objetiva para la toma de decisiones y la implementación de mejoras continuas en nuestros servicios.



# **RESULTADOS POR DIMENSIÓN**

DIMENSIONES	Centro de Día	Residencia	Fisioterapia y EP	Logopedia	Neuro y psicología	Terapia ocupacional	Empleo
Satisfacción general	3,8	2,8	3,9	3,8	3,7	3,7	3,6
Atención personalizada	3,8	2,7	3,9	3,8	3,8	3,7	3,6
Calidad de los servicios	3,6	2,7	3,9	3,7	3,8	3,7	3,5
Impacto en la calidad de vida	3,7	2,8	3,9	3,4	3,5	3,6	3,5
Condiciones	3,8	2,9	3,8	3,5	3,6	3,1	3,5
Accesibilidad y seguridad	3,4	2,9	3,8	3,7	3,7	3,5	3,7
Información y asesoramiento	3,7	2,4	3,8	3,6	3,7	3,5	3,6

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.



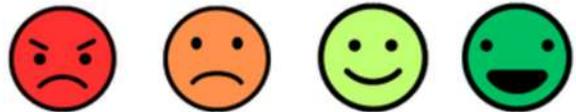
# **RESULTADOS POR ÁREA DE ATENCIÓN**

# CENTRO DE DÍA

## Satisfacción general

Satisfacción general de las personas usuarias: 3,87

Satisfacción general de los/as familiares: 3,5



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?			20%	80%
--	--	--	-----	-----

## Atención personalizada



¿El personal del Centro de Día fué amable y profesional?			20%	80%
¿El personal está disponible y atento a sus necesidades?			20%	80%

## Calidad de los servicios



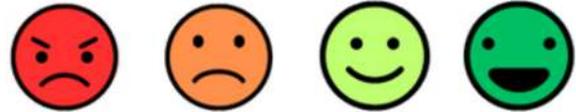
¿La calidad de las actividades y programas ofrecidos en el Centro de Día cumplen sus expectativas?			40%	60%
--	--	--	-----	-----

## Impacto en la calidad de vida



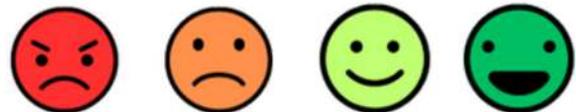
¿Las actividades del Centro de Día contribuyen a su bienestar y calidad de vida?		10%	20%	70%
¿Está satisfecho/a con las oportunidades de socialización y recreación en el Centro de Día?			30%	70%

## Condiciones



¿Las instalaciones son adecuadas y responden a sus necesidades?			20%	80%
---	--	--	-----	-----

## Accesibilidad y seguridad



¿Las instalaciones son cómodas y accesibles?		10%	40%	50%
--	--	-----	-----	-----

## Información y asesoramiento



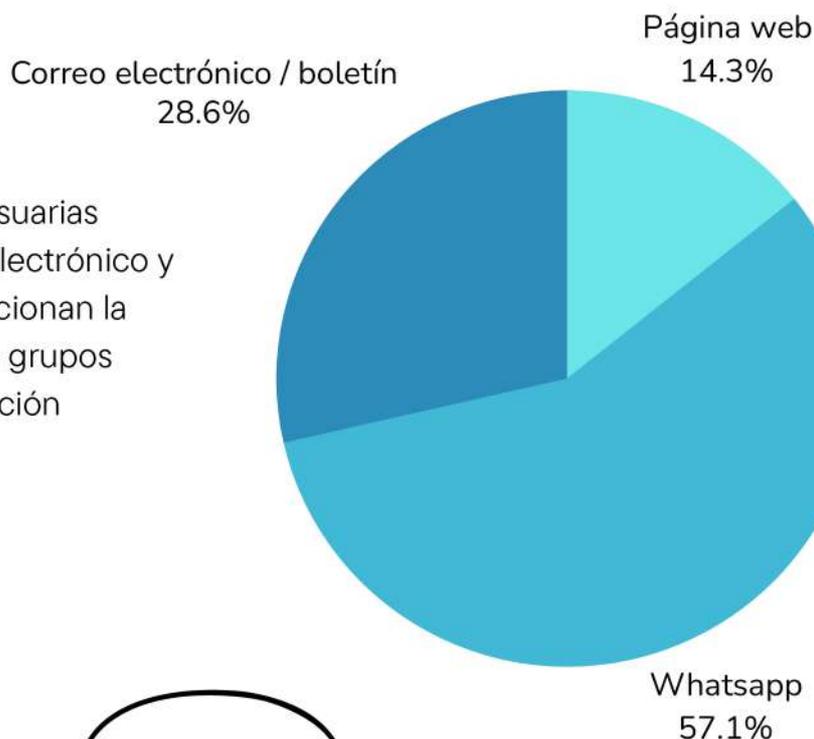
			30%	70%
--	--	--	-----	-----

Las personas usuarias se sienten más escuchadas y comprendidas, en promedio, que los/as familiares, con un 3,75 sobre 4 frente a un 3,5.

## ¿Cómo nos conociste?



## ¿Por qué canal te gustaría recibir información?



Mientras que las personas usuarias hacen referencia al correo electrónico y al boletín, las familiares mencionan la página web. Además, ambos grupos coinciden en recibir información a través de Whatsapp.

**100% sí**

## ¿Recomendarías nuestros servicios a tus amigos/as y conocidos/as?

### Sugerencias:

- Mejora de los vehículos
- Mejora de las rutas de transporte
- Pizza en el menú



# RESIDENCIA

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?	1%	19%	59%	21%
--	----	-----	-----	-----

Satisfacción general de las personas usuarias: 2,74

Satisfacción general de los/as familiares: 3,25

## Atención personalizada



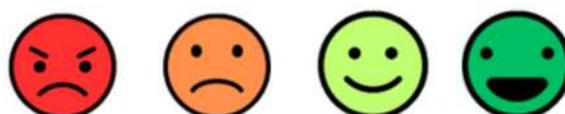
¿El personal muestra empatía y comprensión hacia sus necesidades individuales durante la estancia?	1%	24%	53%	22%
En caso de solicitarlo, ¿recibe información clara y completa sobre las ayudas y prestaciones disponibles para personas con discapacidad y dependencia?	9%	21%	35%	35%

## Calidad de los servicios



¿Se siente cómodo con las instalaciones y las condiciones de habitabilidad en la residencia? (limpieza, orden, mobiliario...)	4%	26%	52%	18%
¿Recibe asistencia adecuada para sus necesidades diarias, como alimentación, higiene personal y movilidad?	1%	13%	65%	21%

## Bienestar emocional y social



¿Considera que las actividades y programas ofrecidos en la residencia contribuyen a su bienestar y calidad de vida?	4%	13%	47%	36%
---	----	-----	-----	-----

## Autonomía y empoderamiento



¿Se le proporciona apoyo para mantener su autonomía y tomar decisiones sobre su vida diaria en la residencia?	1%	16%	67%	16%
---	----	-----	-----	-----

## Accesibilidad y seguridad



¿Las instalaciones son cómodas y accesibles?	4%	5%	56%	35%
--	----	----	-----	-----

## Información y asesoramiento



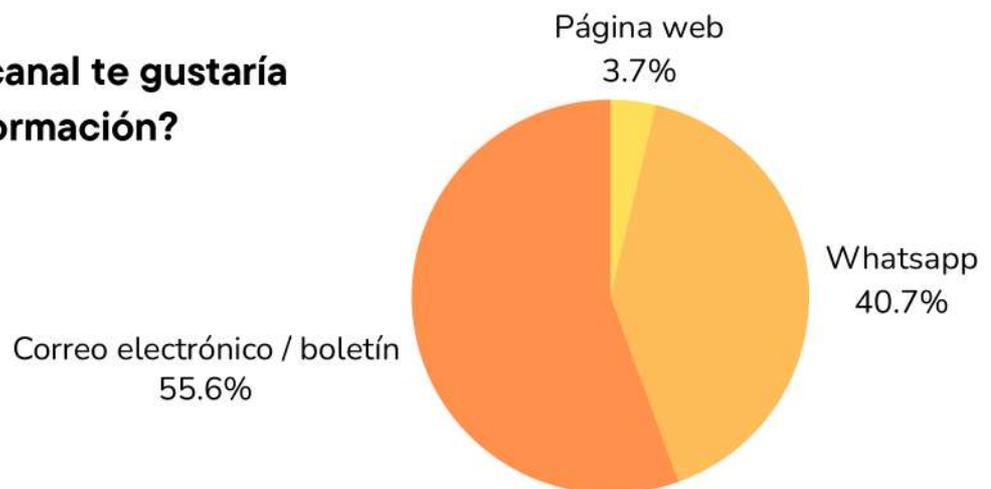
¿Se sintió escuchado/a y comprendido/a cuando expresó una queja o preocupación al personal del centro?	3%	42%	36%	18%
--	----	-----	-----	-----

Las personas familiares se sienten más escuchadas y comprendidas, en promedio, que los/as usuarios/as, con un 2,7 sobre 4, frente a un 2,4.

### ¿Cómo nos conociste?

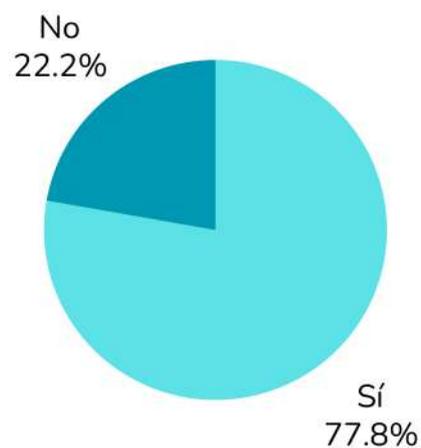


### ¿Por qué canal te gustaría recibir información?



Al igual que en Centro de Día, mientras que las personas usuarias hacen referencia al correo electrónico y al boletín, las familiares mencionan la página web. Ambos grupos coinciden en recibir información a través de Whatsapp.

### ¿Recomendarías nuestros servicios a tus amigos/as y conocidos/as?



## Sugerencias:

- *Cuando se ponen normas de gestión del día a día en la residencia como el comedor que se cumplan por qué se ponen normas que no se cumplen, hay residentes que no cumplen ninguna norma tocan la comida del carro.*
- *Que nos den mejor de comer.*
- *La comida es muy mala*
- *Que se molesten más en hacer este centro un centro vivo a día de hoy está muerto, la comida que venga antes y la cena. Que dejen más libertad.*
- *Que haya vida, mas cosas sobretodo los findes por ejemplo una mesa de pimpón, que no sean actividades infantiles.*
- *En cuanto a las presentaciones y mejoras necesitamos información sobre todo lo que nos puede valer, no se toca esos temas al menos para mí y una sugerencia personal es que si no hay trabajadores y es por qué van a todo ritmo alto laboral tanto yo y los demás compañeros los cuidados disminuyen ojo con esto*
- *El centro no debería ser para todas las personas por qué en este centro hay ladrones, ciegos y trastornados entonces esa gente debería estar en otros centros adecuados para ellos no aquí que es una residencia para gente con movilidad reducida.*
- *Sobre la alimentación*

# FISIOTERAPIA Y E. PERSONAL

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?		1%	11%	87%
--	--	----	-----	-----

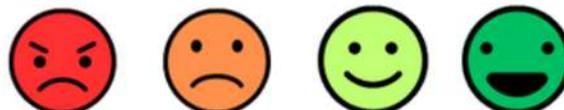
Satisfacción general de las personas usuarias: 3,86 / Satisfacción general de los/as familiares: 3,95

## Atención personalizada



¿El personal muestra empatía y comprensión hacia las necesidades individuales durante las sesiones de tratamiento?		1%	5%	94%
En caso de solicitarlo, ¿ha recibido información clara y completa sobre las ayudas y prestaciones disponibles para personas con discapacidad y dependencia?	2%	2%	17%	79%

## Calidad de los servicios



¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y la calidad de los materiales y equipos utilizados durante el tratamiento?	1%	3%	12%	84%
--	----	----	-----	-----

## Impacto en la calidad de vida



¿Siente que el/la profesional de atención estaba bien informado y capacitado para satisfacer sus necesidades?			9%	91%
¿Sientes que las sesiones de rehabilitación han mejorado su autonomía funcional? (O sido testigo, si usted es familiar de una persona usuaria)		1%	22%	74%

\* Tanto familiares como usuarios/as tienen muy buena consideración de este área, con un 3,6 y un 3,7 sobre 4 respectivamente.

\* Hay mayor diferencia entre quienes presentan discapacidad o no, con un 3,6 y un 3,8 respectivamente.

## Condiciones del servicio

\* El precio es mucho mejor valorado por personas sin discapacidad (3,8 sobre 4), que por quienes tienen discapacidad (3,5)



¿Considera que el precio asociado con el servicio de rehabilitación son justos y razonables en relación con la calidad y la efectividad del tratamiento?	1%	3%	24%	72%
--	----	----	-----	-----

## Accesibilidad y seguridad



¿Las instalaciones son cómodas y accesibles?	1%	3%	14%	82%
--	----	----	-----	-----

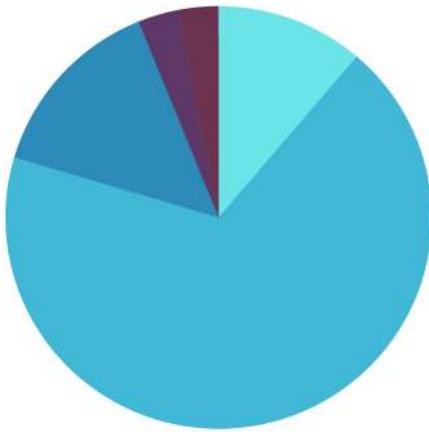
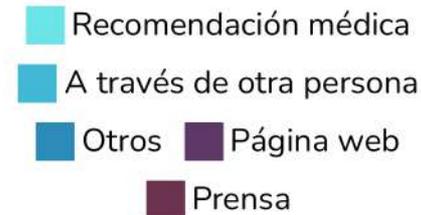
## Información y asesoramiento

\* En información y asesoramiento, los/as usuarios/as puntúan con un 3,7 sobre 4, mientras que los/as familiares un 3,8.

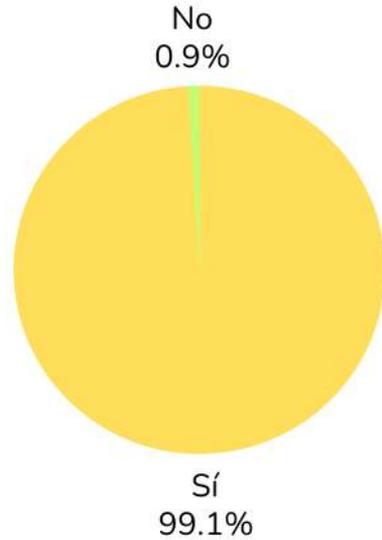


¿Se sintió escuchado/a y comprendido/a cuando expresó una queja o preocupación al personal del centro?	1%	3%	16%	80%
--	----	----	-----	-----

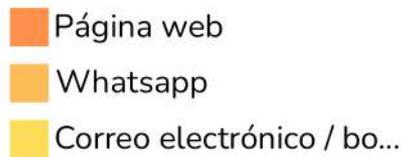
### ¿Cómo nos conociste?



### ¿Recomendarías nuestros servicios a tus amigos/as y conocidos/as?



### ¿Por qué canal te gustaría recibir información?

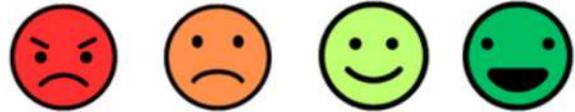


Un 45% de los/as familiares indican el correo electrónico y el boletín, mientras que un 38% indican Whatsapp.

Sin embargo, en el caso de los/as usuarios/as, el grupo mayoritario son quienes apuntan a Whatsapp (un 45%), mientras que el 37% prefiere el correo electrónico o boletín.

# LOGOPEDIA

## Satisfacción general



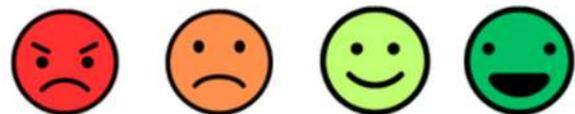
¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?			16%	84%
--	--	--	-----	-----

Satisfacción general de las personas usuarias: 3,76

Satisfacción general de los/as familiares: 3,85

## Atención personalizada

Familiares y usuarios/as tienen opiniones similares en este campo.



¿El personal muestra empatía y comprensión hacia las necesidades individuales durante las sesiones?			14%	86%
¿Se sintió escuchado/a y comprendido/a cuando expresó una queja o preocupación al personal del centro?		4%	20%	76%

# Comunicación y transparencia



<b>¿Recibe información clara y comprensible sobre el tratamiento y los objetivos del mismo?</b>		2%	24%	<b>74%</b>
---	--	----	-----	------------

Los usuarios puntúan con un 3,6 sobre 4, mientras que los/as familiares un 3,7.

# Calidad de los servicios



<b>¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y la calidad de los materiales y equipos utilizados durante las sesiones?</b>		1%	20%	<b>79%</b>
<b>¿Siente que el/la profesional de atención estaba bien informado y capacitado para satisfacer sus necesidades?</b>		1%	14%	<b>84%</b>

Los/as familiares puntúan más positivamente este área, con un 3,8, frente al 3,7 de las personas usuarias.

## Impacto en la calidad de vida



<b>¿Ha experimentado mejoras en su capacidad para realizar actividades de la vida diaria de manera independiente y eficaz? (O sido testigo de ellas, si usted es familiar de una persona usuaria)</b>	1%	10%	20%	<b>69%</b>
---	----	-----	-----	------------

Tanto familiares como personas usuarias valoran este área con un 3,35 y 3,36 respectivamente.

## Condiciones del servicio



<b>¿Considera que el precio asociado con el servicio son justos y razonables en relación con la calidad y la efectividad del tratamiento?</b>		9%	29%	<b>62%</b>
---	--	----	-----	------------

Los/as familiares valoran más positivamente esta dimensión, con un 3,7 sobre 4, mientras que los usuarios puntúan un 3,4.

## Accesibilidad y seguridad



¿Las instalaciones son cómodas y accesibles?		1%	18%	81%
--	--	----	-----	-----

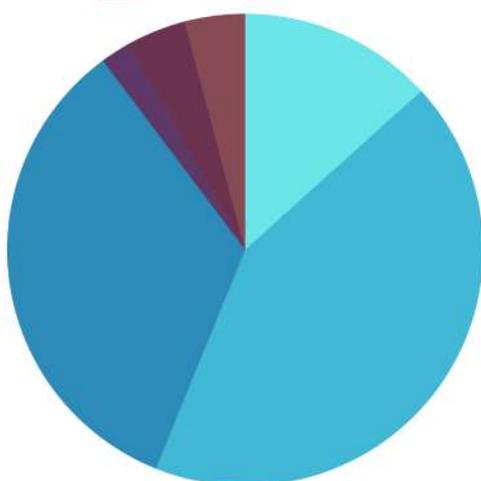
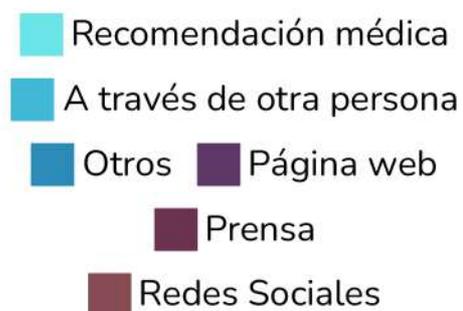
## Información y asesoramiento



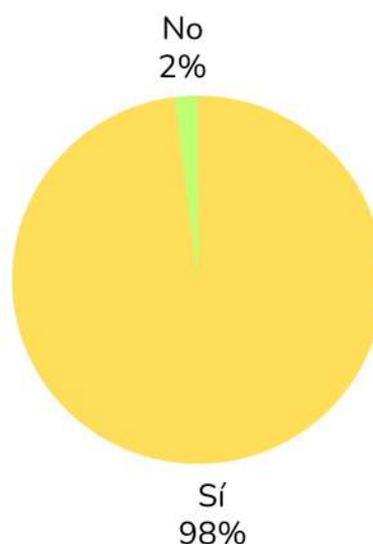
En caso de solicitarlo, ¿ha recibido información clara y completa sobre las ayudas y prestaciones disponibles para personas con discapacidad y dependencia?		4%	18%	78%
---	--	----	-----	-----

De media, usuarios/as y familiares puntúan con un 3,6 y 3,7 respectivamente.

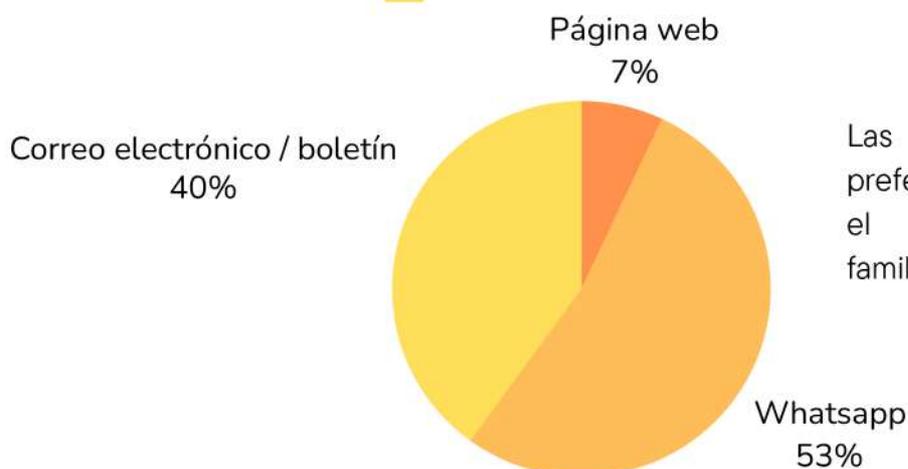
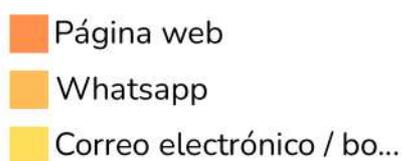
## ¿Cómo nos conociste?



## ¿Recomendarías nuestros servicios a tus amigos/as y conocidos/as?



## ¿Por qué canal te gustaría recibir información?



Las vías de comunicación preferidas son casi idénticas en el caso de usuarios/as y familiares.

# PSICOLOGÍA Y NEUROPSICOLOGÍA

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?		10%	20%	70%
--	--	-----	-----	-----

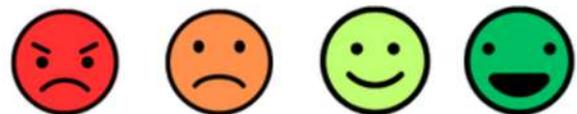
Satisfacción general de las personas usuarias: 3,81

Satisfacción general de los/as familiares: 3,6

## Atención personalizada

Puntuaciones de familiares: 3,9 sobre 4

Puntuaciones de los/as usuarios/as: 3,7



¿El personal muestra empatía y comprensión hacia las necesidades individuales durante las sesiones?			12%	88%
¿Se sintió escuchado/a y comprendido/a cuando expresó una queja o preocupación al personal del centro?		8%	15%	77%

# Comunicación y transparencia



¿Recibe información clara y comprensible sobre el tratamiento y los objetivos del mismo?		4%	15%	81%
--	--	----	-----	-----

Los usuarios puntúan con un 3,9 sobre 4; los/as familiares un 3,6.

# Calidad de los servicios



¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y la calidad de los materiales y equipos utilizados durante las sesiones?			31%	69%
¿Siente que el/la profesional de atención estaba bien informado y capacitado para satisfacer sus necesidades?			15%	85%

Los usuarios puntúan con un 3,9 sobre 4; los/as familiares un 3,7.

## Impacto en la calidad de vida



<b>¿Ha experimentado mejoras en su capacidad para realizar actividades de la vida diaria de manera independiente y eficaz? (O sido testigo de ellas, si usted es familiar de una persona usuaria)</b>		8%	34%	<b>58%</b>
---	--	----	-----	------------

Los/as familiares y personas usuarias valoran este área con un 3,3 y 3,6 respectivamente.

## Condiciones del servicio



<b>¿Considera que el precio asociado con el servicio son justos y razonables en relación con la calidad y la efectividad del tratamiento?</b>			35%	<b>65%</b>
---	--	--	-----	------------

Los/as familiares valoran más positivamente esta dimensión, con un 3,7 sobre 4, mientras que los usuarios puntúan un 3,6.

## Accesibilidad y seguridad



¿Las instalaciones son cómodas y accesibles?			31%	69%
--	--	--	-----	-----

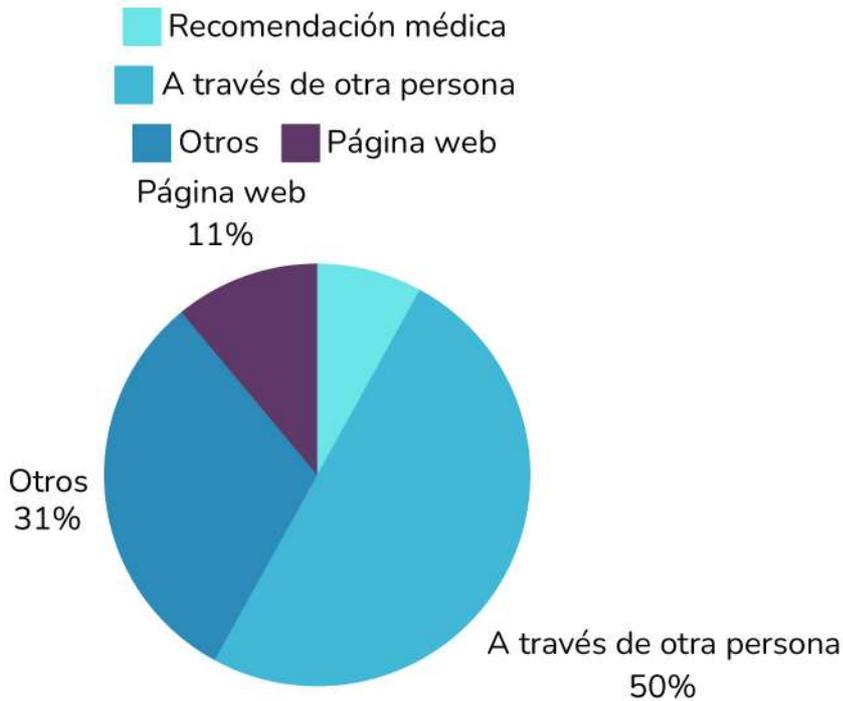
## Información y asesoramiento



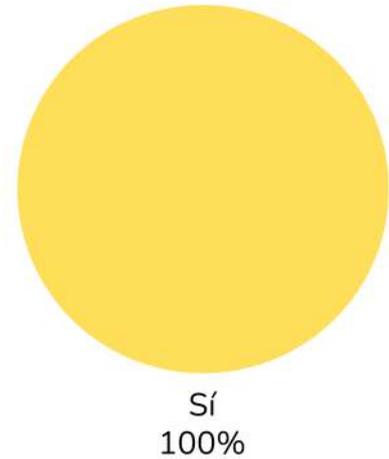
En caso de solicitarlo, ¿ha recibido información clara y completa sobre las ayudas y prestaciones disponibles para personas con discapacidad y dependencia?		4%	11%	85%
---	--	----	-----	-----

De media, usuarios/as y familiares puntúan con un 3,9 y 3,7 respectivamente.

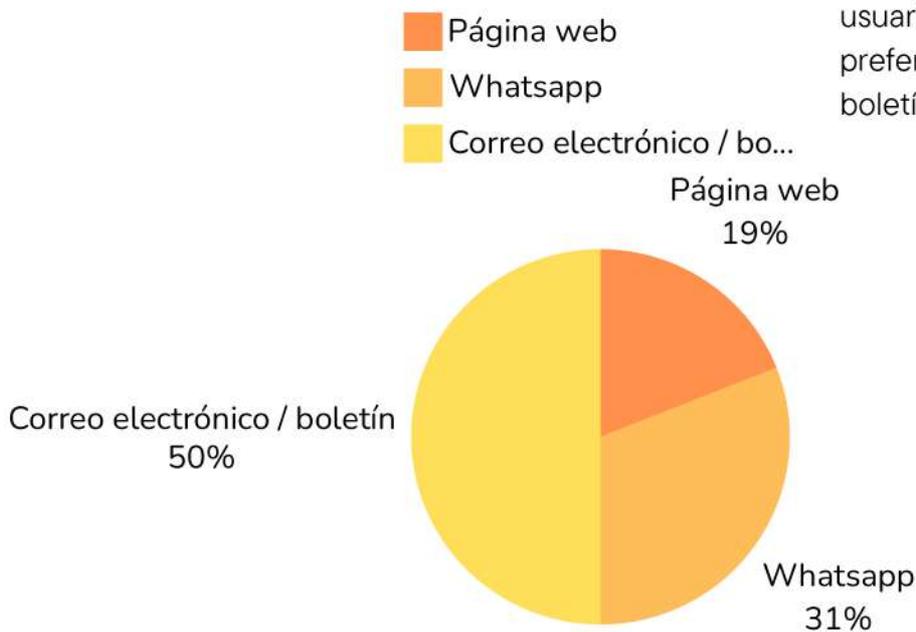
### ¿Cómo nos conociste?



### ¿Recomendarías nuestros servicios a tus amigos/as y conocidos/as?



### ¿Por qué canal te gustaría recibir información?



Mientras que el 50% de familiares prefieren Whatsapp como vía de contacto, menos del 20% de usuarios/as lo prefiere, siendo su vía preferida el correo electrónico / boletín (56%).

# TERAPIA OCUPACIONAL

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?		5%	18%	77%
--	--	----	-----	-----

Satisfacción general de las personas usuarias: 3,63

Satisfacción general de los/as familiares: 3,81

## Atención personalizada

Familiares y usuarios/as tienen opiniones similares en este campo.



¿El personal muestra empatía y comprensión hacia las necesidades individuales durante las sesiones?			27%	73%
¿Se sintió escuchado/a y comprendido/a cuando expresó una queja o preocupación al personal del centro?		4%	23%	73%

# Comunicación y transparencia



<b>¿Recibe información clara y comprensible sobre el tratamiento y los objetivos del mismo?</b>		4%	32%	<b>64%</b>
---	--	----	-----	------------

Los usuarios puntúan con un 3,6 sobre 4, mientras que los/as familiares un 3,7.

# Calidad de los servicios



<b>¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y la calidad de los materiales y equipos utilizados durante las sesiones?</b>		9%	27%	64%
<b>¿Siente que el/la profesional de atención estaba bien informado y capacitado para satisfacer sus necesidades?</b>		5%	18%	<b>77%</b>

Los/as familiares puntúan más positivamente este área, con un 3,6, frente al 3,7 de las personas usuarias.

## Impacto en la calidad de vida



<b>¿Ha experimentado mejoras en su capacidad para realizar actividades de la vida diaria de manera independiente y eficaz? (O sido testigo de ellas, si usted es familiar de una persona usuaria)</b>			41%	59%

Los/as familiares y personas usuarias valoran este área con un 3,63 y 3,54 respectivamente.

## Condiciones del servicio



<b>¿Considera que el precio asociado con el servicio son justos y razonables en relación con la calidad y la efectividad del tratamiento?</b>	4%	14%	41%	41%

Los/as familiares valoran más positivamente esta dimensión, con un 4,45 sobre 4, mientras que los usuarios puntúan un 2,9.

## Accesibilidad y seguridad



¿Las instalaciones son cómodas y accesibles?	4%		32%	64%
--	----	--	-----	-----

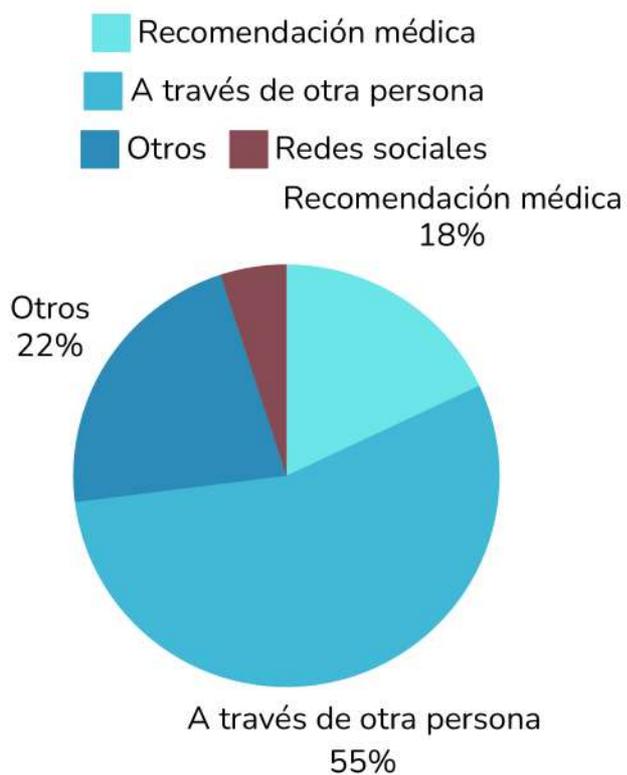
## Información y asesoramiento



En caso de solicitarlo, ¿ha recibido información clara y completa sobre las ayudas y prestaciones disponibles para personas con discapacidad y dependencia?		5%	36%	59%
---	--	----	-----	-----

De media, usuarios/as y familiares puntúan con un 3,5 y 3,6 respectivamente.

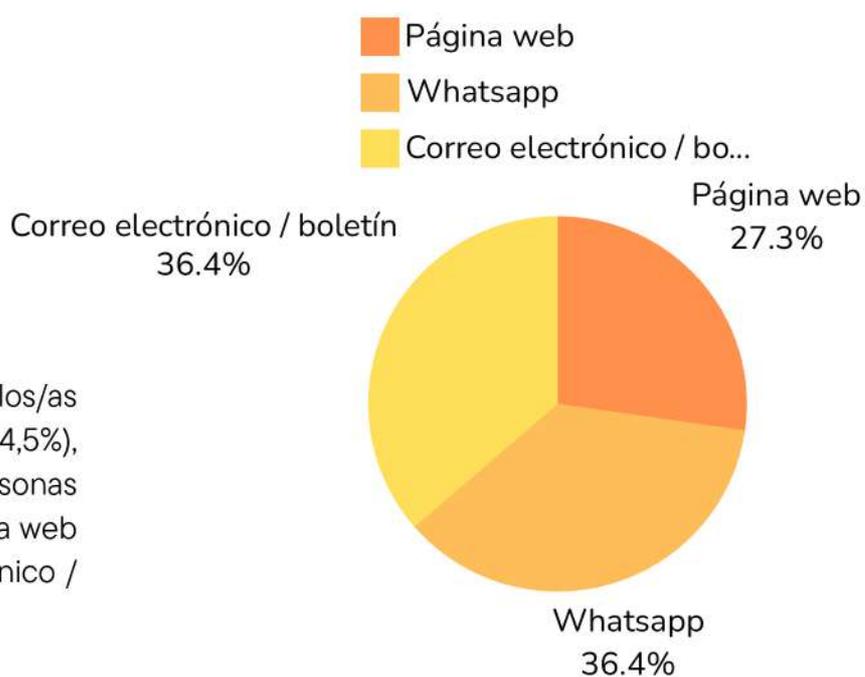
## ¿Cómo nos conociste?



## ¿Recomendarías nuestros servicios a tus amigos/as y conocidos/as?



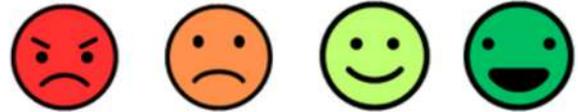
## ¿Por qué canal te gustaría recibir información?



La vía preferida de los/as familiares es Whatsapp (54,5%), mientras que las personas usuarias prefieren la página web (45,4%) y el correo electrónico / boletín (36,3%).

# PROGRAMA INDIVIDUALIZADO DE RECUPERACIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD SOBREVENIDA (PIRI)

## Satisfacción general



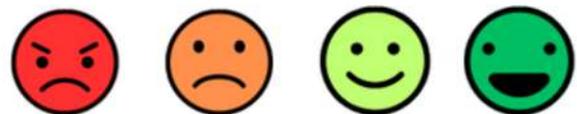
¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?				100%
--	--	--	--	------

Satisfacción general de las personas usuarias: 4

Satisfacción general de los/as familiares: 4

## Atención personalizada

Familiares y usuarios/as tienen opiniones similares en este campo.



¿El personal muestra empatía y comprensión hacia las necesidades individuales durante las sesiones?				100%
¿Se sintió escuchado/a y comprendido/a cuando expresó una queja o preocupación al personal del centro?				100%

# Comunicación y transparencia



<b>¿Recibe información clara y comprensible sobre el tratamiento y los objetivos del mismo?</b>			10%	<b>90%</b>
---	--	--	-----	------------

Los usuarios puntúan con un 3,6 sobre 4, mientras que los/as familiares un 3,7.

# Calidad de los servicios



<b>¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y la calidad de los materiales y equipos utilizados durante las sesiones?</b>			14%	<b>86%</b>
<b>¿Siente que el/la profesional de atención estaba bien informado y capacitado para satisfacer sus necesidades?</b>			5%	<b>95%</b>

Los/as familiares puntúan más positivamente este área, con un 4, frente al 3,9 de las personas usuarias.

## Impacto en la calidad de vida



<b>¿Ha experimentado mejoras en su capacidad para realizar actividades de la vida diaria de manera independiente y eficaz? (O sido testigo de ellas, si usted es familiar de una persona usuaria)</b>				
		9%	24%	67%

Los/as familiares y personas usuarias valoran este área con un 3 y 3,7 respectivamente.

## Información y asesoramiento



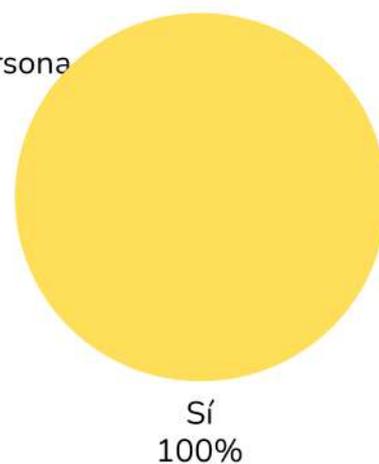
<b>En caso de solicitarlo, ¿ha recibido información clara y completa sobre las ayudas y prestaciones disponibles para personas con discapacidad y dependencia?</b>				
			6%	94%

De media, usuarios/as y familiares puntúan con un 3,9 y 4 respectivamente.

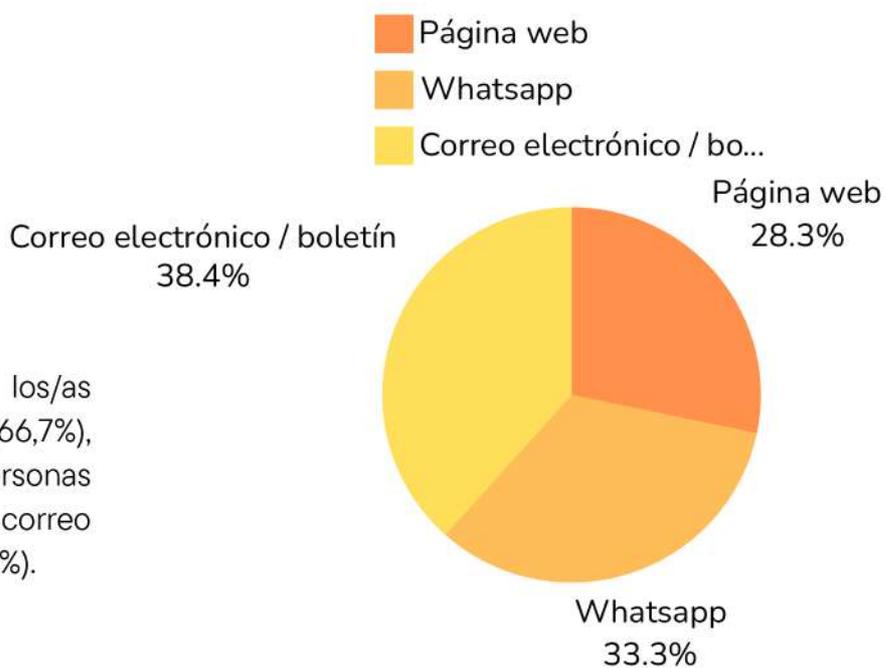
## ¿Cómo nos conociste?



## ¿Recomendarías nuestros servicios a tus amigos/as y conocidos/as?



## ¿Por qué canal te gustaría recibir información?



La vía preferida de los/as familiares es Whatsapp (66,7%), mientras que las personas usuarias prefieren el correo electrónico / boletín (38,9%).



# EMPLEO

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?	6%	5%	14%	<b>75%</b>
--	----	----	-----	------------

## Proceso de búsqueda de empleo



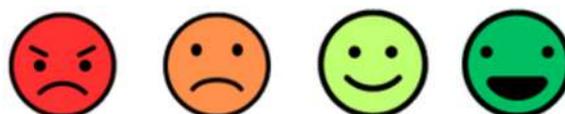
¿Considera de calidad de la orientación y el apoyo que recibe durante el proceso de búsqueda de empleo?	4%	6%	17%	<b>73%</b>
¿Recibe asesoramiento útil sobre estrategias efectivas para buscar empleo en el mercado laboral actual?	5%	11%	17%	<b>67%</b>

# Apoyo y acompañamiento personalizados



¿Está satisfecho/a con la disponibilidad y la atención que recibe por parte del equipo de inserción laboral durante su proceso de búsqueda de empleo?	4%	8%	16%	<b>72%</b>
¿Se siente escuchado/a y comprendido/a en relación con sus necesidades y objetivos laborales?	4%	6%	16%	<b>74%</b>
¿Se adapta el equipo de inserción laboral sus servicios y recomendaciones a sus circunstancias individuales?	5%	3%	20%	<b>72%</b>

# Accesibilidad y seguridad



¿Las instalaciones son cómodas y accesibles?	1%	4%	18%	<b>77%</b>
--	----	----	-----	------------

## Resultados y efectividad



¿Experimenta mejoras en su situación laboral o perspectivas de empleo después de recibir el servicio de inserción laboral?	8%	11%	20%	<b>61%</b>
¿El personal muestra empatía y comprensión hacia las necesidades individuales durante las sesiones?	5%	2%	17%	<b>76%</b>

## Información y asesoramiento

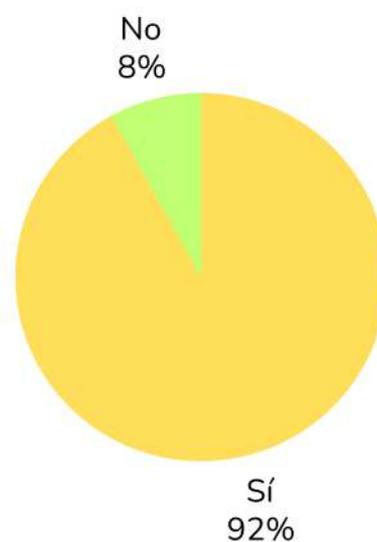


¿Se sintió escuchado/a y comprendido/a cuando expresó una queja o preocupación al personal del centro?	2%	6%	18%	<b>74%</b>
--	----	----	-----	------------

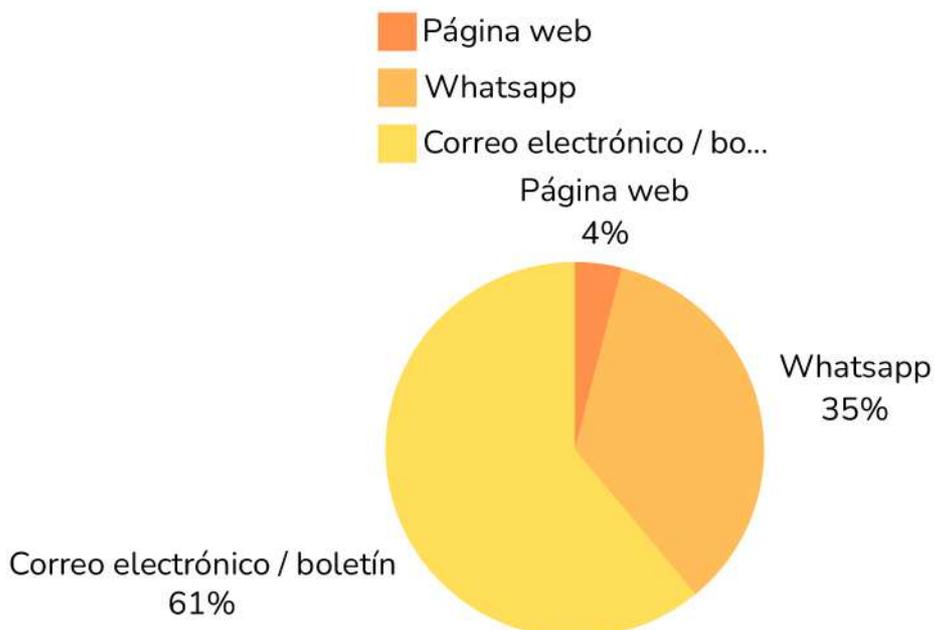
## ¿Cómo nos conociste?



## ¿Recomendarías nuestros servicios a tus amigos/as y conocidos/as?



## ¿Por qué canal te gustaría recibir información?



# ORTOPEDIA CETEO



4,3



15 reseñas



- *Tienen de todo para movilidad. Eva la que me atendió me informó y asesoró muy bien. Estoy muy contento con ellos.*
- *Atención profesional y rápida. Agradezco la implicación y su forma personalizada de trato. Gracias por la solución*
- *Pedí una silla de ruedas y me tardó un año en venir, después de traerla no estaba bien hecha, todo tarda mucho en servir,*
- *Ortopedia de total confianza, muy recomendable y la atención inmejorable. Solicitamos una grúa y una silla de WC. Estaban en perfecto estado y cuando llegamos al destino ya la habían entregado.*



## CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO



5,0



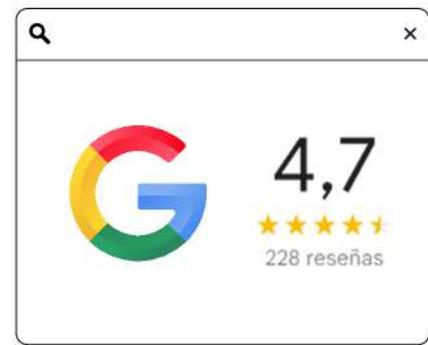
12 reseñas



- Gran empresa con un gran propósito que aportan trabajadores a un mercado tan necesitado liderados por Roberto.

# EL BOSQUE DE LOS SUEÑOS

- *Es MUY bonito. Merece la pena visitarlo.*
- *Me parece muy bueno y lindo*
- *Excelente sitio acogedor lo recomiendo .*
- *Maravilloso*
- *Muy buena, me encanta el hotel fue un regalo de cumpleaños y lo mejor que me pudo aver pasado*
- *Antonio fue muy amable. Todo fueron facilidades y el sitio estaba muy bien*
- *Nuestra experiencia en las cabañas del bosque de los Sueños ha sido estupenda. Hemos disfrutado de un fin de semana familiar en un lugar muy acogedor con unas instalaciones muy accesibles para todos y con una ubicación muy buena, que te permite conocer toda la zona del Bierzo. Limpias, cómodas, tranquilas, con todos los servicios y una excelente atención a nuestra llegada por parte de Toño. Sin duda alguna volveremos.*
- *Unas vacaciones diferentes se le echa de menos que no tenga un pequeño bar en el interior pero bueno la piscina de al lado la tiene por lo demás todo perfecto*
- *Un lugar inolvidable, muy bonito y encantador*
- *No la conocía, pero me lo quedaría todo. Especial.*
- *Buen sitio para gente minusválida, aunque precios caros. Instalaciones en buen estado.*
- *Se alojaron un grupo de niñas. Los padres no lo llegamos a visitar muy a fondo, pero Enas estuvieron muy a gusto. Tranquilo y acogedor era.*



- *Cabañas muy bonitas, bien equipadas, limpias y muy calentitas a pesar del mal tiempo que hacía fuera, en una ubicación perfecta para visitar desde allí toda la zona de El Bierzo. Destacar la amabilidad y el trato recibido por parte de Toño, gracias por facilitarnos las cosas en todo momento.*
- *Completamente adaptado y muy cómodo. Espacioso y acogedor. La calefacción perfecta, estuvimos en días con frío. El trato por parte del personal es excepcional. Repetiremos*
- *Una estancia genial! Hemos estado dos días con la familia y no podemos estar más contentos. Increíble la acogida de Toño, lugar tranquilo, precioso, cómodo y limpio.*
- *Destaca la amabilidad del personal, Toño siempre atento, limpieza exquisita... Siempre las cabañas calientes cuando llegamos (nos da incluso rabia que haga tanto calor y se desperdicie energía). Un 10 para todo y para todos.*
- *Estuve este fin de semana con unos amigos y los niños. Es un lugar fantástico para descansar y que lo niños se lo pasen a lo grande. Organizamos una búsqueda del tesoro para los niños en el propio recinto, pues es amplio, seguro y da pie a este tipo de actividades. El lugar está muy bien ubicado y tienes muchos lugares de interés cerca, como el museo del cuento, el castillo de Ponferrada o la fábrica de chocolate de Astorga. Lo visitamos todo. Toño, el señor que nos atendió en el Bosque, muy atento en todo momento para hacer nuestra estancia muy agradable.*
- *Estuve este fin de semana con unos amigos y los niños. Es un lugar fantástico para descansar y que lo niños se lo pasen a lo grande. Organizamos una búsqueda del tesoro para los niños en el propio recinto, pues es amplio, seguro y da pie a este tipo de actividades. El lugar está muy bien ubicado y tienes muchos lugares de interés cerca, como el museo del cuento, el castillo de Ponferrada o la fábrica de chocolate de Astorga. Lo visitamos todo. Toño, el señor que nos atendió en el Bosque, muy atento en todo momento para hacer nuestra estancia muy agradable.*
- *Económico, limpio y tranquilo*
- *Un lugar encantador donde poder disfrutar de la naturaleza en un ambiente increíble. Repetiré*



# **RESULTADOS POR CENTRO**

# ÁVILA

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?		2%	12%	86%
--	--	----	-----	-----

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as	3,84	4
Familiares	3,73	4
Menos de 1 año siendo usuario/a	3,92	4
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a	3,7	4
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a	4	4
Más de 3 años siendo usuario/a	3,66	4

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.

## Sugerencias:

- *El personal es muy agradable y muy empático lo que conlleva q las sesiones de trabajo se lleven mejor ya que te sientes muy a gusto. Mi sugerencia principal es q se siga contando con la misma /.mismo fisio en cada sesión , siempre que la asistenta sea prolongada ,ya q crea una buena comunicación y relacion interpersonal entre ambas: profesional y paciencia.*
- *Música clásica.*
- *Son súper amables.*
- *Quedada con personas del mismo motivo*





**4,9**  
★★★★★  
75 reseñas

**¿Qué opinan nuestros/as usuarios/as?**

- *Grandes y muy buen@s profesionales,y equipo de trabajadores, se implican con el paciente*
- *Personal muy amables, buen trato y buen servicio.*
- *Voy cada 2-3 meses y la verdad que siempre salgo mucho mejor de lo que entré. Las chicas que me atienden siempre son un amor y las instalaciones a mí me encantan. Super recomendable.*

# BURGOS

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?		3%	31%	66%
--	--	----	-----	-----

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad
Usuarios/as	3,52
Familiares	3,9
Menos de 1 año siendo usuario/a	3,6
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a	3,12
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a	3,66
Más de 3 años siendo usuario/a	3,84

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.

## Sugerencias:

- *Más cercanía del centro a la ciudad, está alejado*
- *En varias ocasiones se me han cobrado las sesiones en las que el profesional se encuentra de vacaciones y se me ponen trabas para recuperar mi dinero.*
- *Falta de material y en caso de ausencia del profesional por motivos varios sustituirla.*
- *Centro más cercano a la ciudad*
- *Solo hay una furgoneta para hacer todo el transporte y paso mucho tiempo en el centro. Podía estar ubicado más cerca de la ciudad.*
- *El centro de burgos está muy mal ubicado. Es necesaria una nueva ubicación. La gestión del centro es muy mejorable . La información de los usuarios sobre la facturación de los servicios es nefasta por inexistente*
- *Regularizar los horarios*
- *Cambiar la coordinación del centro. Por otro lado, el servicio de transporte tampoco está bien coordinado con las terapias ya que muchos pacientes tienen que esperar horas para volver a sus domicilios.*
- *Mejorar la disponibilidad del transporte y no cambiar los horarios y días de las personas que venimos fijas*
- *Facturas más detalladas y claras, si un usuario no acude al centro por indisposición no se debería cobrar la sesión y mejor organización.*
- *El centro está alejado de la ciudad, en un polígono y paso mucho tiempo entre que vengo con la furgoneta y vuelvo a casa con la misma furgoneta. Solo tienen una furgoneta para hacer transporte.*
- *A nivel de personal fenomenal buen trato y responsables con su trabajo .A nivel local siempre se puede mejorar pues yo creo que se está quedando pequeño pero lo mismo es pedir demasiado .gracias a un equipo tan humano y tan especial*
- *Reuniones trimestrales con los profesionales para que nos informen de los avances o retrocesos de nuestro familiar, ya que la información que nos llega x correo al final del mes no explica nada*
- *Cuando el profesional falta por motivos varios cubrir su puesto.*
- *Todo perfecto*
- *Las instalaciones son accesibles, pero (por añadir) mi única disponibilidad de acudir es en transporte público, dado que (por mi patología) no puedo conducir, y este aspecto (la conducción) me ha cerrado varias puertas laborales. Un saludo muy cordial.*
- *Muchas gracias a Elsa, Burgos*



4,8



32 reseñas

### ¿Qué opinan nuestros/as usuarios/as?

- *Tuve un accidente de coche y tuve la suerte de hacer la rehabilitación en Aspaym. Estoy encantada, mi codo ha vuelto a la normalidad (apenas podía moverlo ni estirarlo) y durante estos meses me han tratado increíble:) Muchas muchas gracias a todos!❤*
- *Este centro lo conocí en Burgos cuando se inauguró por mi problema de fibromialgia y 6 hernias discales y la verdad es que me fue muy bien. Ahora tengo a mi marido debido a una hemorragia cerebral que tuvo en Junio estando hospitalizado tres meses y medio . Lo puse en manos de estos grandes profesionales y a recuperado bastante*
- *Mi mujer, Asunción, sufrió un derrame cerebral. Tras la operación, quedó paralizado su lateral izquierdo. Gracias a Aspaym Burgos, ha recuperado bastante movilidad.*

# CAMPONARAYA

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?			3%	97%
--	--	--	----	-----

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as	3,92	3,97
Familiares	4	
Menos de 1 año siendo usuario/a	3,80	3,88
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a	4	
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a		
Más de 3 años siendo usuario/a		

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.

## Sugerencias:

- *La puerta de la entrada muy mal, para abrir y cerrar, y para entrar con silla no esta adaptada*
- *Mi hijo está en silla de ruedas y no puede entrar el solo y el acceso es estrecho*
- *A veces me cuesta entrar por la puerta con la silla*
- *Tengo que pedir ayuda para entrar con mi silla por la puerta*
- *La puerta no es accesible para la silla y una persona sola sin acompañante*
- *Luchar más por las enfermedades raras y cardiopatías que aquí en cyl no ay alludaa.*
- *Sí, que nos envíen boletín de ofertas de empleo a través de email o Whatsapp como hacen otras plataformas como Alfaem a sus usuarios.*
- *Me han ayudado mucho*
- *Estoy muy agradecido a Soraya y sus compañeras. Gracias*



# LEÓN

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?		3%	12%	85%
--	--	----	-----	-----

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as	3,77	4
Familiares	3,84	3,5
Menos de 1 año siendo usuario/a	3,81	3,66
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a	3,94	4
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a	4	4
Más de 3 años siendo usuario/a	3,58	4

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.



## ASPAYM CASTILLA Y LEÓN



4,7  
★★★★★  
51 reseñas

### ¿Qué opinan nuestros/as usuarios/as?

- Gran asociación para rehabilitar lesiones y tratar patologías físicas. También ayudan a la inclusión de personas con minusvalía. Gran trato y muy buen grupo humano al servicio de los clientes.
- Hace 2 años acudí a por 2 sesiones para reforzar la recuperación de una lesión. Aunque solo quería 2 sesiones me convencieron para coger un bono de más sesiones ya que no caducan y se pueden transferir a familiares o amigos. Lógicamente no agote todas las sesiones. Las navidades pasadas intenté realizar alguna sesión, pero me trasladaron que estaban hasta arriba y sin horas libres a uno o dos meses vista. Intenté otra vez más en Abril, necesitaba una semana concreta y tampoco lo conseguí. Ahora vuelvo y me dicen que ha caducado, como ha pasado tanto tiempo... No doy crédito. Además, al solicitar mis datos personales, informes y seguimiento de sesiones, me dicen que ya están destruidos, no han pasado ni 2 años, cuando tienen la obligación del salvaguardo de datos personales de alta sensibilidad, veremos qué opina la APDE sobre el tema cuando reciban la denuncia.
- Gran asociación para rehabilitar lesiones y tratar patologías físicas. También ayudan a la inclusión de personas con minusvalía. Gran trato y muy buen grupo humano al servicio de los clientes.
- Me gusta el trato humano y la profesionalidad en el trabajo



## UNIDAD REHABILITACIÓN NEUROLÓGICA



5,0  
★★★★★  
8 reseñas

### ¿Qué opinan nuestros/as usuarios/as?

- En mi caso, una tendinitis calcificante. En una sola sesión pase de no poder ni mover el brazo y un dolor insoportable, a un alivio total y en tres sesiones, la recuperación está siendo casi milagrosa. Diego es un gran profesional y el resto del equipo fantástico. El ambiente es muy alegre lo que es de agradecer. Sólo puedo sentir admiración por todos ellos.

## Sugerencias:

- *En ocasiones no e estado de acuerdo con el alta del paciente.*
- *Muy atenta y disponible a aclarar todas las dudas*
- *Que haya más Natys y más Lydias*
- *Sería muy conveniente contar con un pasamanos o barandilla en el exterior, donde se encuentra el banco. Cuando llueve o hay nieve el acceso es muy resbaladizo.*
- *Necesitamos más material*
- *Sería conveniente y necesario un servicio de rehabilitación de bobat*
- *No necesito hacer ninguna sugerencia*
- *Gracias por tu empatía y compresion hacia mi tio Agustín.*
- *Creo que estaría bien que dataran al centro de otro Logopeda ya q es un servicio con mucha demanda y la logopeda q está es maravillosa y trata muy bien a los pacientes pero creo q tiene mucha carga y hay lista de espera para poder dar el servicio. Por otro lado agradecer a la logopeda toda la labor que hace y el cariño con el q trata a todos sus pacientes, adultos y niños*

# MATAPOZUELOS

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?				100%
--	--	--	--	------

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as		4
Familiares		4
Menos de 1 año siendo usuario/a		4
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a		4
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a		4
Más de 3 años siendo usuario/a		4

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.

## Sugerencias:

- *Cinta de andar*
- *Maquina de agua y cafe*
- *Maquina de agua,. Cinta de andar*
- *Maquina de agua, cinta adar*
- *Maquina de agua, y cinta de andar*
- *Maquina andadora, maquinade agua*





**5,0**  
★★★★★  
9 reseñas

**¿Qué opinan nuestros/as usuarios/as?**

- *La atención muy buena y agradable, un trato fantástico y sobre todo buenos profesionales.*
- *Muy buenos profesionales, un trato excelente!! Fui con un esguince y unos dolores... y Carlos es un fenómeno!!! Muchas gracias, volveré pero que no sea por un esguince 😊 Gracias, Carlos, Alicia y Álvaro un buen equipo...*

# PALENCIA

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?		2%	8%	90%
--	--	----	----	-----

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as	3,83	4
Familiares	4	
Menos de 1 año siendo usuario/a	3,9	4
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a	3,8	4
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a	4	4
Más de 3 años siendo usuario/a	3,78	4

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.

## Sugerencias:

- *Aparcamiento discapacitados*
- *Aparcamientos discapacitados*
- *Aparcamientos discapacitados*
- *Aparcamiento discapacitados*
- *Aparcamiento discapacitados*
- *Mejoras en medios mecánicos, por ejemplo se necesita un arnés Para colgarse en suspensión y reanudar la marcha, también una jaula para poder poner suspensiones y realizar infinidad de ejercicios. Se han comprado cosas de gimnasio básicas que no se utilizan para los pacientes, cómo por ejemplo un banco de abdominales y no se piden otras cosas necesarias en este tipo de rehabilitaciones, como aquí os describo.*
- *Mejorar la puerta de acceso a las instalaciones, por ejemplo una puerta automática*

X



**5,0**

★★★★★

6 reseñas

**¿Qué opinan nuestros/as usuarios/as?**

- *Trato impecable*
- *Muy buenos profesionales y personas*
- *Muy amables. Muy Buenos profesionales con buenas herramientas para tratar cualquier dolencia. Recomendados.*

# PAREDES DE NAVA

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?			11%	89%
--	--	--	-----	-----

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as	3,92	3,83
Familiares	4	4
Menos de 1 año siendo usuario/a	3,9	4
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a	4	4
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a	4	4
Más de 3 años siendo usuario/a	4	3,76

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.

## Sugerencias:

- *La sesión es muy corta*
- *Subir El sueldo Ha la CeladoraQue Me Ayuda Mucho y Es muy Simpática Encima Me Ayuda Mucho*
- *Se necesitaría un fisioterapeuta más*
- *Que pongan plantas y más decoración.*
- *Que contraten a más personal*
- *Que pongan aire acondicionado y que pongan más maquinaria*
- *Estoy encantada por tenerlo en el pueblo*
- *Hace falta otra persona ,es decir dos profesionales xq a veces una persona es poco aparte de la persona ayudante. Es decir tres personas*



# SAHAGÚN

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?			10%	90%
--	--	--	-----	-----

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as	3,85	3,9
Familiares	4	
Menos de 1 año siendo usuario/a	4	3,5
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a	4	4
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a	3,66	4
Más de 3 años siendo usuario/a	4	3,94

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.

🔍 ✕

---



**5,0**

★★★★★

6 reseñas

**¿Qué opinan nuestros/as usuarios/as?**

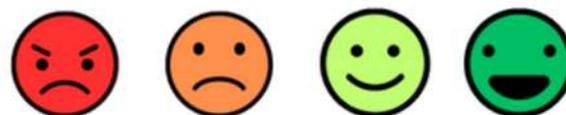
- *Gente muy profesional y amable*
- *Llegué sin cita previa y esperé solo 15 minutos. ¡Me trataron muy bien! Recomendaría este lugar a los peregrinos.*
- *Muy profesionales y amables! 100%*

## Sugerencias:

- *Muy satisfecha. Gracias*
- *Todo bien pero se necesita más personal. Muy agradecida.*
- *Más gente profesional*
- *Más personal*
- *Satisfecho*
- *Satisfecha en general, pero me gustaría corrigieran la entrada donde se forma un charco que puede helarse. Gracias*
- *Correcto, todo bien.*
- *Satisfecho y, a seguir como hasta ahora.*
- *Conforme y satisfecha.*
- *Satisfecho totalmente*
- *Muy bien todo y, muy contenta*
- *Más personal*
- *Muy satisfecha, y agradecida*
- *Agradecido y escuchado*
- *Satisfecho totalmente*
- *Muy contenta, son muy amables y me siento muy querida*
- *Siempre el personal de 10, pero falta personal por lo que tardan en darte cita.*
- *Siempre escuchada y, bien atendida*
- *Creo que se necesitan más fisioterapeutas*
- *Me gustaría que hubiera más profesionales para que no hubiera tanta lista espera. gracias.*
- *Más personal para el centro de Sahagún.*
- *Muy satisfecha, encantada con el servicio, muy cariñosos.*
- *Los precios por sesión individual nos parecen muy ajustados a la baja. Como clientes eso nos beneficia, pero nos parece que la institución y probablemente los profesionales no están adecuadamente compensados para todo lo que aportan a los pacientes. Sería ideal que Ictia tuviera una sucursal en el centro de la ciudad en la que pudiéramos recibir la terapia. Es difícil venir hasta aquí.*

# SIMANCAS

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?			17%	83%
--	--	--	-----	-----

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as	3,71	4
Familiares	4	4
Menos de 1 año siendo usuario/a	3,85	4
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a	3,87	4
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a	4	4
Más de 3 años siendo usuario/a	3,62	4

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.

## Sugerencias:

- *El tener que pagar el mes de vacaciones para que te guarden plaza*
- *Me gustaría recibir algún informe más a menudo de la evolución del paciente.*
- *Que sigáis así .gracias*
- *Me parece muy mal el que te cobren los días festivos.*

X



3,9

★★★★★  
40 reseñas

### ¿Qué opinan nuestros/as usuarios/as?

- *Un excelente equipo de trabajo multidisciplinar*
- *Muy buen sitio, trabajan excelente y el trato con sus pacientes es muy bueno*
- *Una experiencia inolvidable vengo con ganas al centro de rehabilitación y tengo que decir además que Natalia y Sofía son dos personas extraordinarias como no las hay iguales. Animo a todas las personas que tengan un problema como el mio a que acudan a este centro.*
- *Gran equipo profesional, durante mis años de rehabilitación no puedo estar más satisfecho.*

# VALLADOLID

## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?	1%	3%	22%	74%
--	----	----	-----	-----

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as	3,64	3,86
Familiares	3,75	4
Menos de 1 año siendo usuario/a	3,96	3,93
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a	3,7	3,57
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a	3,73	4
Más de 3 años siendo usuario/a	3,52	3,9

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.



**ASPAYM CASTILLA Y LEÓN**

---


4,8
★★★★★  
 13 reseñas

**¿Qué opinan nuestros/as usuarios/as?**

- *No reponden a los mensajes(en este caso quizá sea una fisioterapeuta particular) estando la agenda llamé al centro y otra persona me dijo hay más fisios,soy socia y pago al año para que me atiendan aqui(sino no pagaria),al menos recibir la educación de una explicación y apuntarme en la lista de espera o hacerme hueco,asi que ultimamente no puedo decir que esté satisfecha con sus servicios.*
- **MARAVILLOSO**



**SERVICIO DE FISIOTERAPIA**

---


5,0
★★★★★  
 6 reseñas



**CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO**

---


5,0
★★★★★  
 12 reseñas

- *Gran empresa con un gran propósito que aportan trabajadores a un mercado tan necesitado liderados por Roberto.*

## Sugerencias:

- *En general bien pero harían falta alguna bici de coordinación de brazos más porque con dos solamente siempre hay gente que se queda sin la posibilidad de usarla, siempre hay cola para poder hacerla, muchas gracias, un saludo*
- *Cambio en 1 año de fisioterapeuta en vez de 6 meses*
- *Más tiempo de tratamiento con el fisio y que estén reconocidos como merecen. Carlos Hitos un profesional 20 en escala 10*
- *Que haya más aparatos para realizar ejercicios y más tiempo con CARLOS H*
- *Me gustaría que compran más materiales*
- *Me gustaría que comprara más materiales: nueva bicicleta, camillas, cuñas, el suelo y la limpieza,*
- *Estoy muy satisfecho*
- *Se necesitan más bicicletaS Y SOBRE TODO DE SPINING QUE SOLO HAY UNA, MAQUINA DE VIBRACION TAMBIEN HARIA FALTA ALGUNA MAS. Los fisios son muy profesionales y empaticos pero a veces están sobrepasados de trabajo y creo que la dirección del centro debe de tenerlo en cuenta y cuidar de ellos*
- *Un poco más de fisioterapeuta*
- *Que den bocadillo/almuerzo a las 11am*
- *Arreglar el suelo del gimnasio y otros desperfectos*
- *- alguna camilla está un poco rota y cuarteada ( con cinta americana ) y las cuñas están cuarteadas, no dan buena imagen. - la plataforma en algún momento no estaba disponible o no funcionaba correctamente. - la temperatura del centro por las tardes es un poco fría, conviene poner la calefacción.*
- *En comparación con otras clínicas de fisioterapia a las cuales también acudo actualmente, el mobiliario y equipos de tratamiento de Aspaym es más deficiente y obsoleto.*
- *Crear más plazas de aparcamiento en el garaje.*
- *Más bicis de coordinación*
- *Falta bicicleta de coordinación*
- *Hacen falta más aparatos en el gimnasio... Como más bicicletaS de coordinación*
- *Más servicio de celadores*
- *El material es escaso, faltan bicis*
- *Más limpieza*
- *No tener a disposición un vestuario*
- *Un poco más de limpieza*
- *Un poco sucio el centro*
- *Un poco sucio el suelo*

- Se necesitan más bicicletas de coordinación en el gimnasio y más limpieza
- Poca limpieza
- Las cuñas de la cabeza están muy estropeadas
- Tapicería de las las uñas de la cabeza están para cambiarlas están para cambiarlas
- El material está un poco gastado, hace un poco de frío y la limpieza es mejorable
- En alguna ocasión en el servicio de Rhb hace frío.
- En ocasiones la limpieza en Rhb no es suficiente y el suelo está sucio.
- Las cuñas de las camillas están rotas y deberían cambiarlas.
- Alguna camilla es necesario tapizarla y renovarla
- Mejorar las almohadillas y cojines del Standing.
- Limpieza del gimnasio
- Algunos aparatos como las bicis de coordinación grandes son escasas y hay mucha espera para acceder a ellas y la otra que hay normal el sillín que tiene es insufrible, gracias
- Que pongan más bicicletas
- Pocas bicicletas
- Que pongan una bicicleta mas
- Que pongas más bicicletas
- Carlos Hitos muy bueno ,pero muy ocupado
- El suelo resbala y estropeado
- Mejorar instalación eléctrica, mucho cable por el suelo, la parte de la las camillas mucho frío, y el gimnasio muy pequeño, pocas bicis , y mucho ruido en momentos puntuales
- Una de las bicicletas grandes tiene algún botón roto y me ha pasado que alguna vez las presos no funcionaban correctamente. Por lo demás, indicar que en ua pregunta dicotómica de si/no resulta cuanto menos extraño valorar en escala, en lo que al cuestionario se refiere, está todo ok,
- Renovar Ciertos materiales que están algo deteriorados
- Hace frio en los boxes
- Limpieza
- Cambiar más a menudo de fisio,
- Que nos tengan informados de ayudas y prestaciones
- Felicitar al personal por su dedicación y amabilidad. Sería interesante quizás entregar un informe cada seis meses para conocer evolución del paciente.
- Más limpieza en los BAÑOS

- Necesitaría,el centro,aumentar material como bicis
- No es una sugerencia e Sino una apreciación, el personal del gimnasio es muy amable y resolutivos además de simpáticos y nos hacen la terapia más llevadera.
- Baños sucios, bicicletas con botones undido
- La ultima vez que me entrevistaron me hicieron una radiografia de arriba a bajo, como diciendo las 2 señoras que me entrevistaron de donde se a escapado este, sin escucha, ni empatia ni sensibilidad conmigo, en ningun momento me ayudaron ni se preocuparon por mi situacion ni laboral ni personal, yven 3 o rñ4 años que llevo conociendoos, ni un solo empleo, ni una oportunidad, ni una ayuda para encontrarlo, ni una recomendacion.. hay que ser mas delicado con las personas, mas empatico y mas cercano
- Estoy encantada con la persona me atiende cuando voy gracias
- El trato es excelente. Atiende de maravilla
- Programa de cursos más actualizados y recomendar más paginas de empleo que no sean InfoJobs o Today
- Solo dar las gracias al equipo que formáis, y en especial a Cristina, en su apoyo y comprensión de mi situación actual.
- Que sepáis así y que prevalezca siempre siempre la persona en si
- Qué salga alguna oferta adoptada a mis necesidades
- Vuestros asesores hacen todo lo posible para la in sección en el mundo laboral, ofertando muchas ofertas de trabajo, pero claro luego depende de la empresa. Yo con Cristina que es mi asesora estoy contentísimo se desvive por intentar encontrarme un puesto de trabajo, además es una persona maravillosa y con muy buen corazón y gran comprensión.
- Que , por favor nos cuenten, que nos falla,para seguir mejorando.
- Todo muy bien
- Deben hacer un seguimiento más esahustivo en el proceso de seguimiento de búsqueda laboral o al menos estar pendientes de ofertas /cursos que me pudieran interesar.NO simplemente rellenar un formulario,presentar titulos, certificado,y ADIÓS como es mi caso .FUI hace más de medio año casi y aún sigo esperando a que llamen para una oferta /curso/seguimiento... Yo creo que tiraron mis datos para un cajón y que pase el siguiente....

# VILLADIEGO

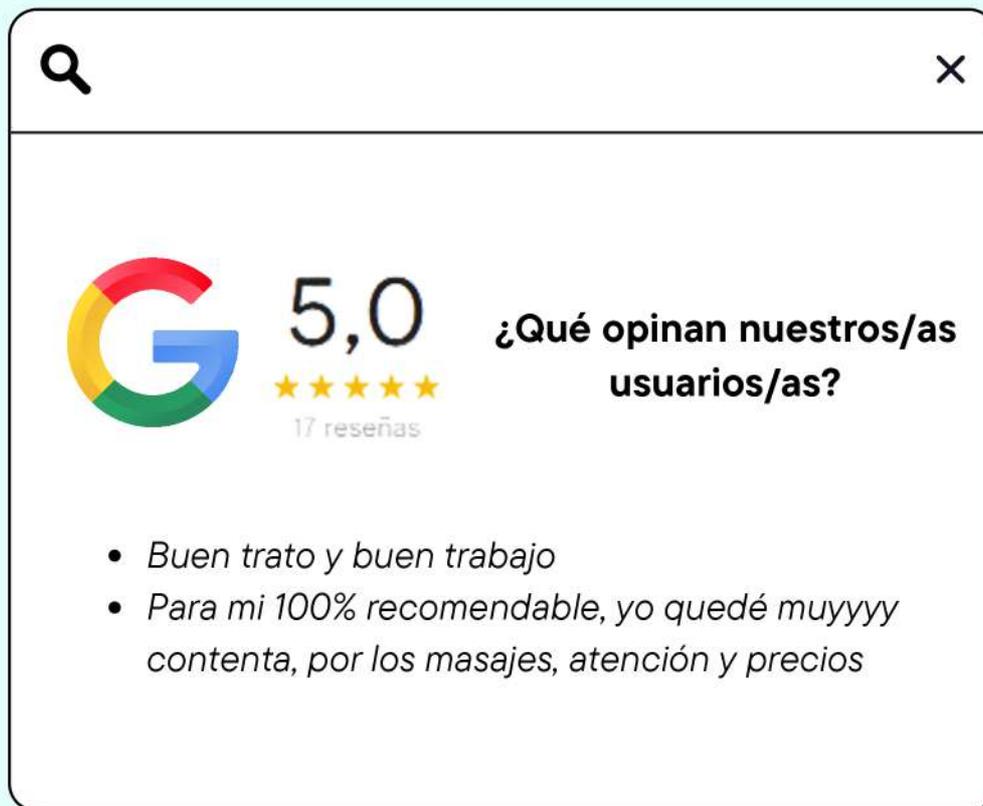
## Satisfacción general



¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?			2%	98%
--	--	--	----	-----

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as	4	3,96
Familiares	4	
Menos de 1 año siendo usuario/a	4	4
Entre 1 y 2 años siendo usuario/a	4	4
Entre 2 y 3 años siendo usuario/a	4	4
Más de 3 años siendo usuario/a	4	3,92

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.



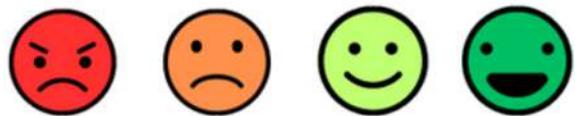
## Sugerencias:

- *Continuar en la misma línea de trabajo. Personal cualificado, atento y profesional. Muy recomendable.*
- *Ante el exceso de demanda, sería positivo un refuerzo de los-as profesionales*
- *Más calor en el centro*
- *Un ecógrafo sería necesario para que la ayuda fuese perfecta*
- *Estaría bien que en vez de cortinas, los cuartos estuvieran separados con paredes para dar más privacidad.*
- *Me rese la pena venir*
- *Es muy buen servicio el que prestan en la comarca. Muy buena relación calidad precio*
- *Tienen demasiada demanda y poca disponibilidad. Faltan fisios para dar más servicio.*
- *Que las condiciones laborales mejoren constantemente en términos salariales, de horario y de vacaciones y que estos servicios sean accesibles para todo el mundo, mejorando así la calidad de vida de la comunidad.*
- *Estoy muy satisfecha con el servicio prestado*
- *Gracias por atender las zonas rurales*



# VILLALPANDO

## Satisfacción general



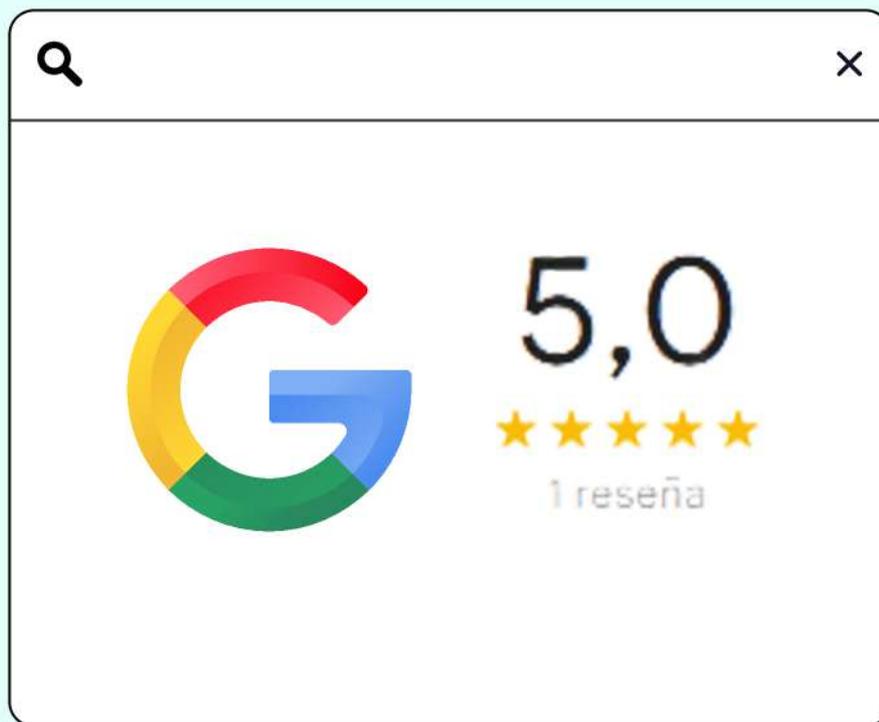
¿En general, está satisfecho/a con nuestros servicios?				100%
--	--	--	--	------

SATISFACCIÓN GENERAL	Con discapacidad	Sin discapacidad
Usuarios/as	4	4
Menos de 1 año siendo usuario/a	4	4

\*Los resultados se muestran en una escala de 1 a 4 puntos, siendo 4 la valoración más positiva y 1 la más negativa.

## Sugerencias:

- *Conocí este centro por unos amigos y la verdad es una experiencia extraordinaria lugar muy cuidado y fisio súper amable y profesional lo recomiendo gracia susana*
- *Estoy muy contenta como está todo y la chica es muy simpática y muy atenta para todo y el trabajo lo hace muy bien*
- *Susana me trató la ciática y estoy encantada*



# ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

El **servicio de fisioterapia** de ASPAYM Castilla y León es altamente valorado por las personas usuarias, especialmente por la profesionalidad, el trato humano y la implicación del equipo. La empatía y el compromiso del personal han sido destacados en numerosas ocasiones como un factor clave en la experiencia de quienes reciben tratamiento. Sin embargo, se han identificado áreas de mejora relacionadas con la continuidad de los/as fisioterapeutas asignados a cada persona usuaria, la comunicación sobre la evolución de los tratamientos y la necesidad de reuniones periódicas con las familias para mantenerles informadas.

Por otro lado, las principales sugerencias de mejora están vinculadas a la accesibilidad del centro, la dotación de recursos materiales y la organización de horarios. Se menciona la necesidad de mejorar el acceso para personas con movilidad reducida (Camponaraya), la incorporación de más material terapéutico, la renovación de equipos desgastados y la limpieza del centro (Valladolid). Además, se evidencian dificultades en la gestión de horarios y transporte (Burgos), lo que genera tiempos de espera prolongados para algunas personas. La transparencia en la facturación y la mejora de la información sobre tarifas y devoluciones también han sido señaladas como aspectos a optimizar.

El **servicio de rehabilitación neurológica** de ASPAYM Castilla y León es valorado positivamente por la profesionalidad y la atención del equipo, destacando su cercanía y empatía en el trato con las personas usuarias y sus familias. No obstante, hay varias áreas de mejora señaladas por quienes utilizan el servicio, especialmente en aspectos organizativos, acceso al centro y disponibilidad de profesionales.

Las principales preocupaciones se centran en la ubicación del centro (Burgos), que resulta alejada para muchas personas, y en la gestión de las ausencias del personal, lo que en ocasiones afecta la continuidad de los tratamientos. También se menciona la falta de material adecuado para la rehabilitación y la necesidad de reforzar servicios con alta demanda, como logopedia (León). Además, se ha expresado descontento con la política de cobros, particularmente en los casos en que las sesiones no se pueden realizar debido a vacaciones del personal o festivos.

El **programa PIRI** también es muy bien valorado, especialmente con el trato recibido. Se menciona de manera positiva a algunas profesionales y el enfoque cercano y familiar del equipo. No hay comentarios sobre mejoras o aspectos negativos, lo que indica que las personas usuarias están contentas con la atención.

El **servicio de empleo** de ASPAYM Castilla y León es valorado positivamente en cuanto a la atención y el esfuerzo del equipo de asesoramiento. Varias personas destacan el trato cercano, la dedicación y la empatía de las asesoras, en especial Cristina, Elsa y Soraya, quienes han brindado apoyo y acompañamiento en la búsqueda de empleo. Sin embargo, hay preocupaciones importantes en cuanto a la efectividad del servicio, ya que muchas personas llevan un largo tiempo sin encontrar trabajo y sienten que el proceso de seguimiento podría mejorar. Algunas mencionan la falta de respuestas tras entrevistas, la necesidad de más oportunidades adaptadas a sus capacidades y más información sobre cursos o formación relevante. También se señala que el transporte y la accesibilidad pueden ser barreras para acceder a ciertos empleos.

Según nuestros/as usuarios/as, ¿cuales son...

## ... NUESTROS PUNTOS FUERTES?



**Atención del personal, amabilidad, y compromiso**



**Calidad del servicio de rehabilitación**



**Trato accesible, las personas se sienten escuchadas y apoyadas**



**Impacto en la comunidad, atención a zonas rurales**

## ... NUESTRAS ÁREAS DE MEJORA?



**Más personal, para reducir listas de espera**



**Mejora de las rutas de transporte y aumento de vehículos**



**Mejora de la accesibilidad de las instalaciones, así como de las condiciones**



**Falta de material de rehabilitación y renovación de material desgastado**

# Contacto

## RESPONSABLE DE CALIDAD

Alicia Caravantes  
987 80 73 90 (Ext. 418)  
calidad@aspaymcyll.org

 **aspaym**  
castilla y león