



Informe encuesta de Satisfacción Usuaría 2017

Santiago, enero de 2018



Introducción

A continuación se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción usuaria, realizadas en el periodo enero – diciembre del 2017, tanto a pacientes ambulatorios como hospitalizados. Cabe destacar que se mantiene el formato de encuestas, que fue realizado por los alumnos de la Universidad de Harvard, durante una pasantía por nuestro establecimiento. Esto nos permite continuar realizando análisis comparativos desde el año 2002 a la fecha.

Este informe tiene por finalidad la adopción de medidas correctivas, por parte de la Dirección, permitiendo con ello el mejoramiento continuo de la calidad de la atención brindada.

Las evaluaciones de la Satisfacción Usuaria, se realizan tanto en la atención abierta como cerrada, para lo cual se han establecido cuatro áreas de análisis, que se describen a continuación:

- **Atención Abierta:**
 - * Tiempo de espera para la atención
 - * Trato por parte del personal
 - * Información médica
 - * Firma consentimiento informado

- **Atención Cerrada:**
 - * Trámites de hospitalización
 - * Aseo, higiene y alimentación del hospital
 - * Información médica
 - * Trato recibido

Y a las cuales se les ha asignado una ponderación con el fin de medir el índice global de satisfacción de nuestros usuarios.

Resumen Período enero – diciembre año 2017

Encuestas de Satisfacción Usuaría

Encuestas hospitalizados:

Las encuestas fueron aplicadas en el periodo enero a diciembre del 2017, 20 encuestas aplicadas mensual, llegando a un total de 240 encuestas realizadas.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los caracteres que fueron medidos, y la ponderación respecto del total, de cada uno de ellos:

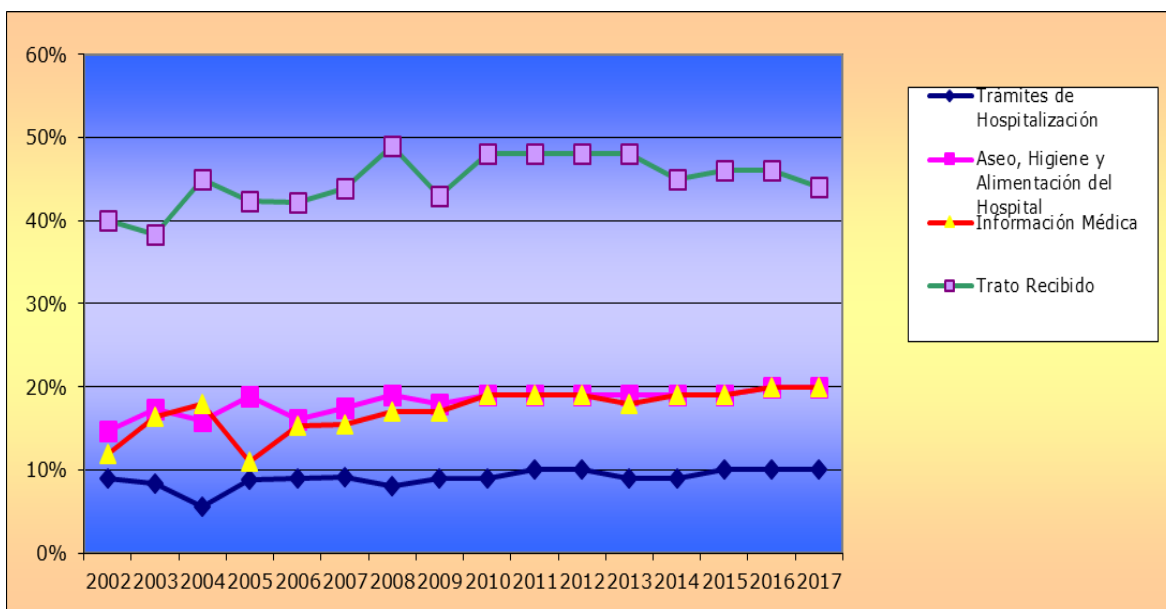
INDICE GLOBAL SATISFACCION	Rº %	Promedio	Ponderación %
Trámites de Hospitalización	98	98	10
Aseo e Higiene Salas de Hospitalización	100	98	20
Aseo e Higiene Baños de Hospitalizados	99		
Alimentación	95		
Información durante hospitalización	98	99	20
Información Médica	99		
Información Procedimientos	100		
Trato Recibido	100	88	50
Manejo del dolor	66		
Familia satisfecha por trato recibido	100		

INDICE GLOBAL SATISFACCION	Rº %	Ponderación %	Rº Ponderado
Trámites de Hospitalización	98	10	10
Aseo, Higiene y Alimentación del Hospital	98	20	20
Información Médica	99	20	20
Trato Recibido	88	50	44
			93

Cuadro Gráfico comparativo 2002 – 2017

INDICE GLOBAL SATISFACCION	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Trámites de Hospitalización	9%	8%	6%	9%	9%	9%	8%	9%	9%	10%	10%	9%	9%	10%	10%	10%
Aseo, Higiene y Alimentación del Hospital	15%	17%	16%	19%	16%	18%	19%	18%	19%	19%	19%	19%	19%	19%	20%	20%
Información Médica	12%	16%	18%	11%	15%	16%	17%	17%	19%	19%	19%	18%	19%	19%	20%	20%
Trato Recibido	40%	38%	45%	42%	42%	44%	49%	43%	48%	48%	48%	48%	45%	46%	46%	44%

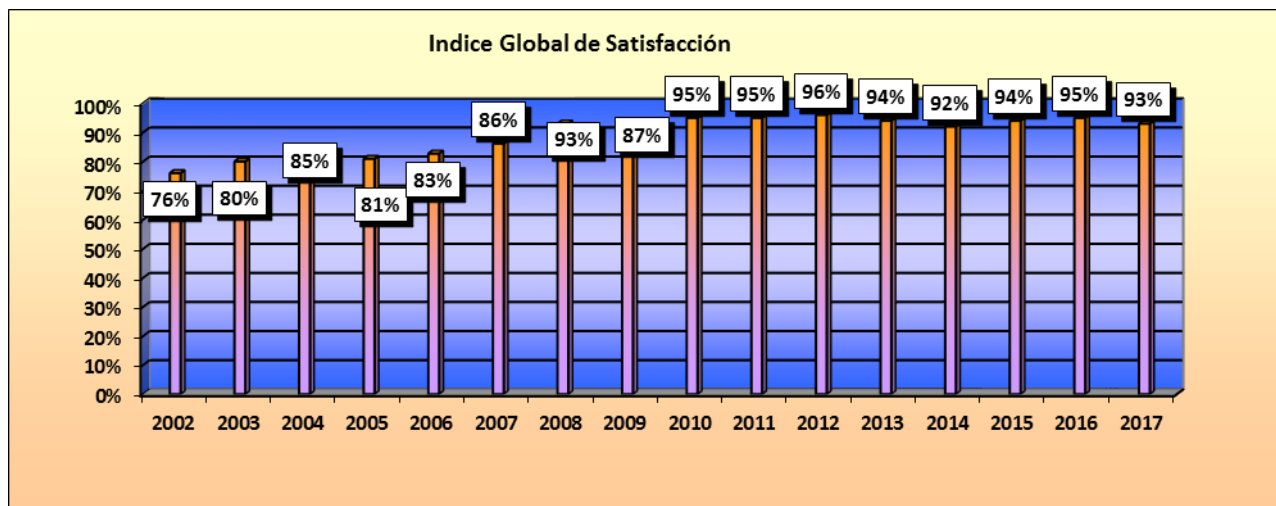
Gráfico Comparativo 2002 – 2017



Al revisar el gráfico anterior cabe destacar, que la percepción de nuestros usuarios, en lo que dice relación a los trámites de hospitalización, aseo, higiene y alimentación del hospital e información médica recibida se mantuvo el % de satisfacción, en comparación con el 2016.

El punto que dice relación al trato recibido, este año la evaluación presentó una disminución de 2% en la satisfacción de nuestro usuarios, en comparación con el 2016, esta tendencia quedó reflejada en los resultados obtenidos en la encuestas de trato al usuario realizada por la Escuela de Salud Pública, de la Universidad de Chile, en noviembre del 2017, en donde obtuvimos menor nota que el 2016.

Gráfico Índice Global de Satisfacción Encuestas Hospitalizados



El índice global de satisfacción de nuestros pacientes hospitalizados, durante el período, alcanzó un 93%, disminuyendo en un 2% en comparación con el 2016.

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Índice Global de Satisfacción	76%	80%	85%	81%	83%	86%	93%	87%	95%	95%	96%	94%	92%	94%	95%	93%

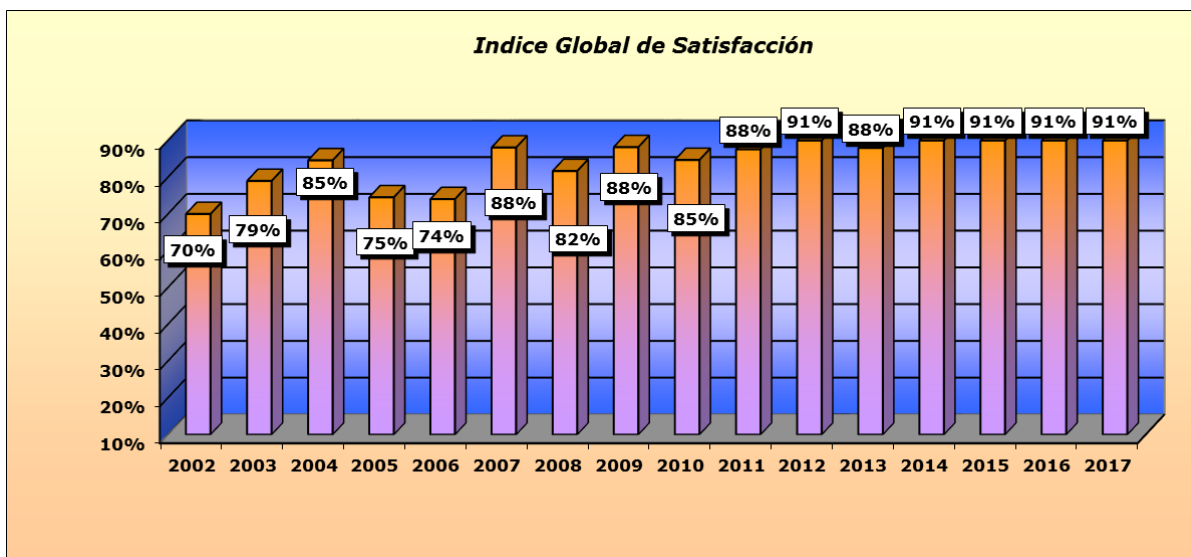
En los últimos cinco años el índice de satisfacción de nuestros usuarios se ha mantenido por sobre el 90%.

Encuestas ambulatorias: Las encuestas fueron aplicadas durante el periodo comprendido entre enero a diciembre del 2017, llegando a un total de 240 encuestas realizadas.

El Índice Global de Satisfacción del periodo alcanzó un 91% se mantiene el mismo % en comparación año 2016.

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Índice Global de Satisfacción	70%	79%	85%	75%	74%	88%	82%	88%	85%	88%	91%	88%	91%	91%	91%	91%

Gráfico Índice Global de Satisfacción Encuestas Ambulatorias



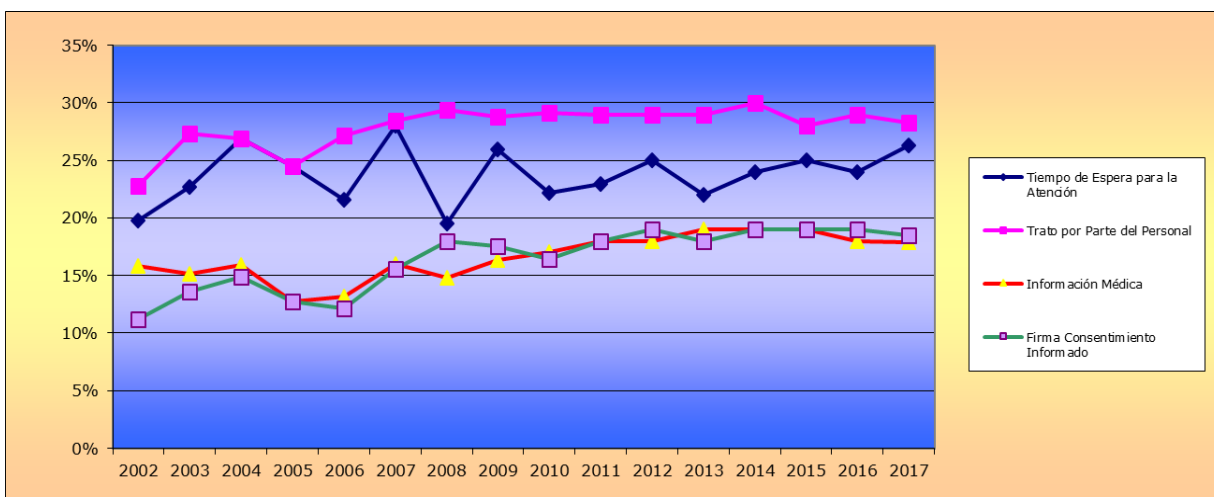
A continuación, se presenta un cuadro resumen con los caracteres que fueron medidos, y la ponderación respecto del total, de cada uno de ellos:

INDICE GLOBAL SATISFACCION	Rº %	Ponderación %	Rº Ponderado
Tiempo de Espera para la Atención	88	30	26
Trato por Parte del Personal	94	30	28
Información Médica	89	20	18
Firma Consentimiento Informado	93	20	19
			91

Cuadro Comparativo 2002-2017

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tiempo de Espera para la Atención	20%	23%	27%	25%	22%	28%	20%	26%	22%	23%	25%	22%	24%	25%	24%	26%
Trato por Parte del Personal	23%	27%	27%	25%	27%	28%	29%	29%	29%	29%	29%	29%	30%	28%	29%	28%
Información Médica	16%	15%	16%	13%	13%	16%	15%	16%	17%	18%	18%	19%	19%	19%	18%	18%
Firma Consentimiento Informado	11%	14%	15%	13%	12%	16%	18%	18%	16%	18%	19%	18%	19%	19%	19%	19%

Gráfico Comparativo 2002-2017





De la revisión del gráfico anterior podemos ver que los puntos evaluados han mantenido en general su comportamiento respecto de años anteriores. Sin embargo, en lo que dice relación con el tiempo de espera para la atención, en los diferentes policlínicos, un 74% de nuestros usuarios encuestados refiere haber esperado menos de una hora, equivalente a 177 encuestados, aumentando el % de satisfacción en 14% en comparación al año anterior, un 21% 1-3 horas correspondiente a 50 encuestados, aumentado en 1% en comparación al año anterior y un 5% más de tres horas, correspondiente a 12 usuarios encuestados, lo que aumenta 1% a los resultados obtenidos en el 2016, todos los encuestados respondieron esta pregunta.

El aumento de un 2% en relación al año 2016 en el IGS en el punto tiempo de espera de la atención, radica principalmente en las medidas implementadas en mejorar los tiempos de espera de los pacientes, esto a través de la programación de agendas de acuerdo a los tiempos de atención de cada espacialidad, así como también la incorporación de especialistas, a los distintos equipos y servicios de apoyos, para absorber la demanda de nuestros usuarios.

En relación a la información médica, este mantiene el índice global de satisfacción (IGS) en un 24% en comparación al año anterior.

El punto de firma de consentimiento informado mantiene el IGS en comparación con el año anterior en un 19%.

El IGS en relación al trato por parte del personal disminuye en un 1% el IGS en comparación con el año anterior, de un 29% obtenido el 2016 disminuye a un 28% durante este año.



Plan de mejora

Se han establecido dos puntos estratégicos sobre los cuales se ha elaborado el plan de mejora de la Satisfacción Usuaría, el cual se ha mantenido en estos últimos años:

1.- Uno de ellos, que es de gran importancia tanto en la atención abierta como cerrada, es el trato usuario y mejora en la calidad de atención. Durante este período de evaluación si bien se mantiene un % sobre el 90% en el IGS, en ambas encuestas aplicadas tanto en el ámbito hospitalizados como ambulatorio, los resultados obtenidos presentan una baja en comparación al año anterior, esto también se evidenció en los resultados obtenidos en la encuesta de trato al usuario 2017, en donde se obtuvo una calificación inferior al año anterior.

Siendo este ámbito fundamental en la mejoría continua, se ha puesto énfasis en incluir en el plan anual de capacitación, las de trato usuario dirigidas a todos nuestros funcionarios.

2.- En lo que dice relación con los tiempos de espera para atención en policlínicos, dada la gran demanda de pacientes, desde la Subdirección Médica, se mantendrán las medidas implementadas para mejorar los tiempos de atención, tanto de consultas, tratamiento como de exámenes, tales como, pago de prestaciones para pacientes de lista de espera GES, compra de tratamiento de radioterapia y pago de extensión horaria, las cuales se mantienen para el 2018.