



---

Informe encuesta de satisfacción usuaria 2018

---

Santiago, enero de 2019

## Introducción

A continuación se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción usuaria, realizadas en el periodo enero – diciembre del 2018, 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 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 2018

### Encuestas de Satisfacción Usuaría

#### Encuestas hospitalizados:

Las encuestas fueron aplicadas en el periodo enero a diciembre del año 2018, 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:

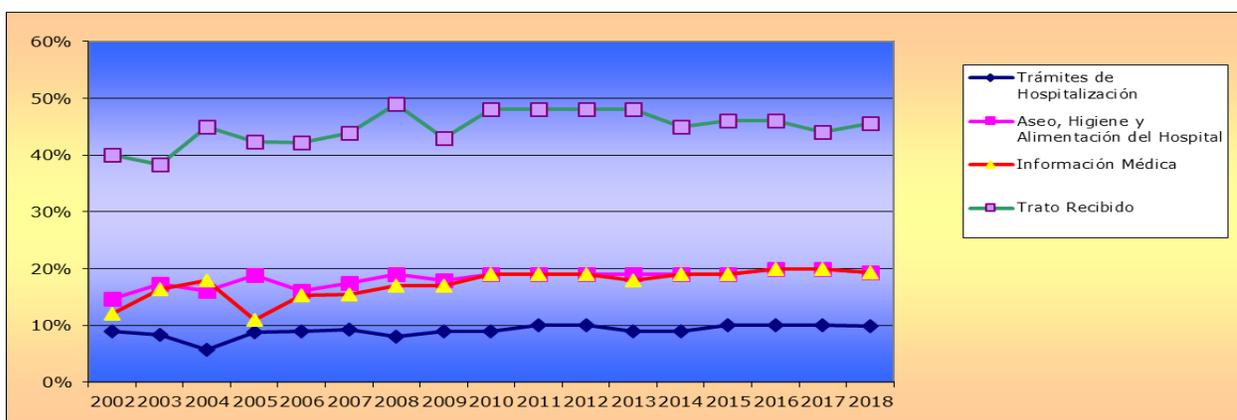
| INDICE GLOBAL SATISFACCION              | Rº % | Promedio | Ponderación % |
|---|------|----------|---------------|
| Trámites de Hospitalización             | 98   | 98       | 10            |
| Aseo e Higiene Salas de Hospitalización | 99   | 96       | 20            |
| Aseo e Higiene Baños de Hospitalizados  | 96   |          |               |
| Alimentación                            | 95   |          |               |
| Información durante hospitalización     | 95   | 97       | 20            |
| Información Médica                      | 95   |          |               |
| Información Procedimientos              | 100  |          |               |
| Trato Recibido                          | 97   | 91       | 50            |
| Manejo del dolor                        | 79   |          |               |
| Familia satisfecha por trato recibido   | 97   |          |               |

| INDICE GLOBAL SATISFACCION                | Rº % | Ponderación % | Rº Ponderado |
|---|------|---------------|--------------|
| Trámites de Hospitalización               | 98   | 10            | 10           |
| Aseo, Higiene y Alimentación del Hospital | 96   | 20            | 19           |
| Información Médica                        | 97   | 20            | 19           |
| Trato Recibido                            | 91   | 50            | 46           |
|   |      |               | <b>94</b>    |

### Cuadro Gráfico Comparativo 2002 – 2018

| INDICE GLOBAL SATISFACCION                | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Trámites de Hospitalización               | 9%   | 8%   | 6%   | 9%   | 9%   | 9%   | 8%   | 9%   | 9%   | 10%  | 10%  | 9%   | 9%   | 10%  | 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%  | 19%  |
| Información Médica                        | 12%  | 16%  | 18%  | 11%  | 15%  | 16%  | 17%  | 17%  | 19%  | 19%  | 19%  | 18%  | 19%  | 19%  | 20%  | 20%  | 19%  |
| Trato Recibido                            | 40%  | 38%  | 45%  | 42%  | 42%  | 44%  | 49%  | 43%  | 48%  | 48%  | 48%  | 48%  | 45%  | 46%  | 46%  | 44%  | 46%  |

### Gráfico Comparativo 2002 – 2018



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 disminuyó en un 1 % de satisfacción, en comparación con el 2017.

Los trámites de hospitalización mantuvo el % de satisfacción en un 10% igual que los últimos tres años de evaluación.

El punto que dice relación al trato recibido este año la evaluación presentó un aumento de 2% en la satisfacción de nuestro usuarios, en comparación con el 2017, esta tendencia no 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 2018, en donde obtuvimos menor nota que el año 2017.

Gráfico índice Global de Satisfacción Encuestas Hospitalizados



El índice global de satisfacción de nuestros pacientes hospitalizados, durante el período, alcanzó un 94%, aumentando en un 1% en comparación con el año 2017.

|                               | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Índice Global de Satisfacción | 76%  | 80%  | 85%  | 81%  | 83%  | 86%  | 93%  | 87%  | 95%  | 95%  | 96%  | 94%  | 92%  | 94%  | 95%  | 93%  | 94%  |

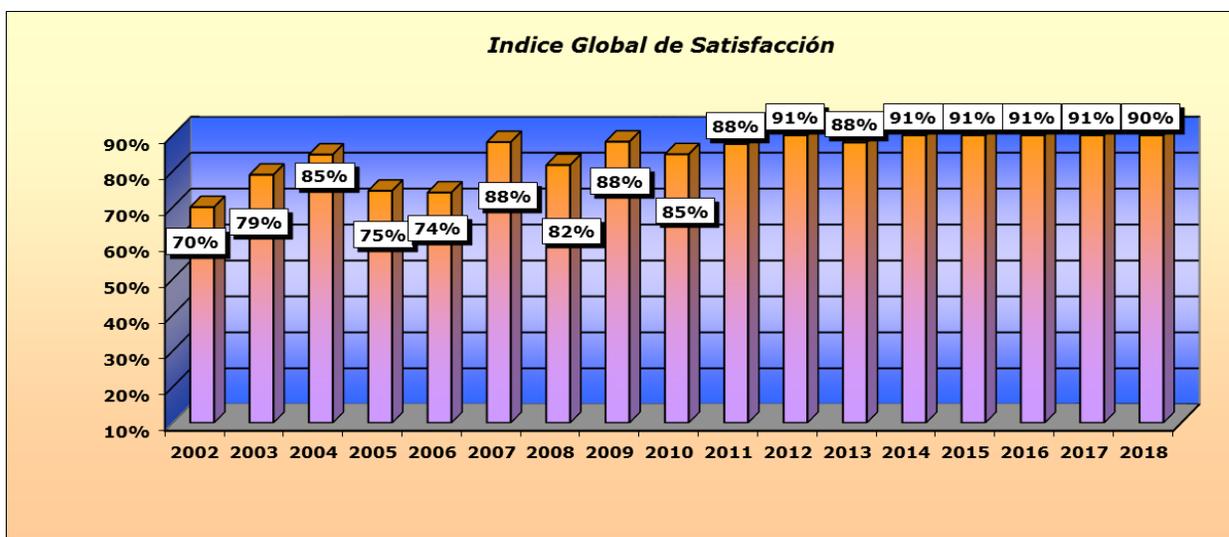
En los últimos años el índice de satisfacción de nuestros usuarios se ha mantenido por sobre el 90%.

**Encuestas ambulatorias:** Las encuestas fueron aplicadas durante el periodo comprendido entre enero a diciembre del año 2018, llegando a un total de 240 encuestas realizadas.

El Índice Global de Satisfacción, del periodo, alcanzó un 90%, disminuye en un 1% en comparación 2018.

|                               | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Índice Global de Satisfacción | 70%  | 79%  | 85%  | 75%  | 74%  | 88%  | 82%  | 88%  | 85%  | 88%  | 91%  | 88%  | 91%  | 91%  | 91%  | 91%  | 90%  |

Gráfico Índice Global de Satisfacción Encuestas Ambulatorias



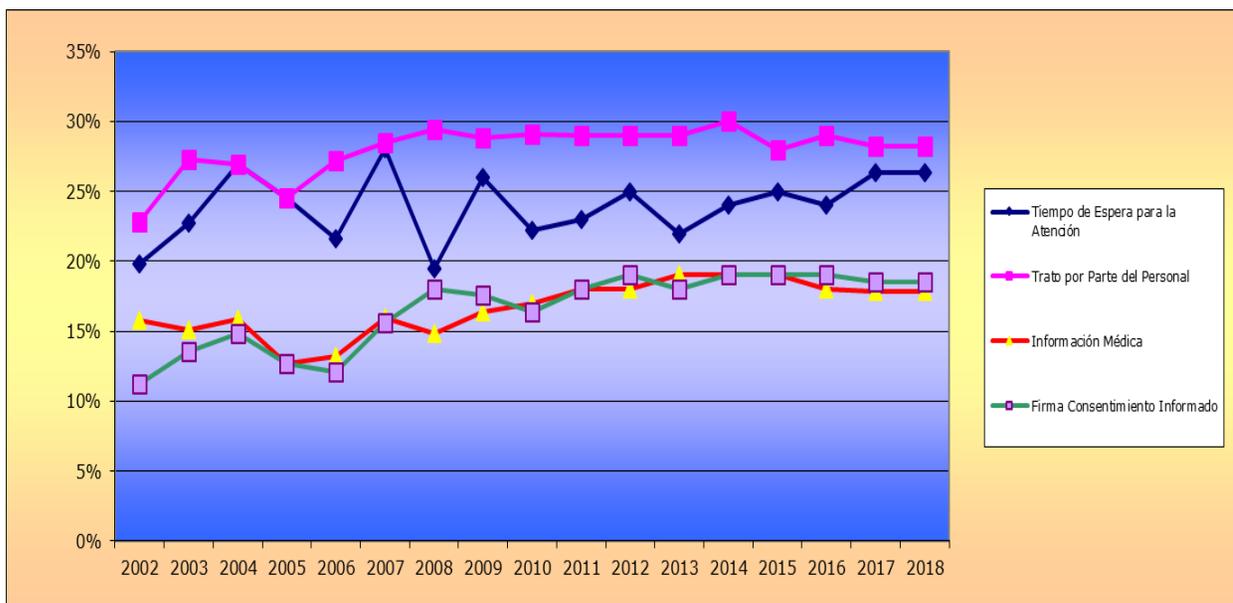
A continuación, se presenta un cuadro resumen con los caracteres que fueron medidos, y la ponderación respecto del total, de cada uno de ellos:

| INDICE GLOBAL SATISFACCION        | Rº % | Ponderación % | Rº Ponderado |
|-----------------------------------|------|---------------|--------------|
| Tiempo de Espera para la Atención | 85   | 30            | 26%          |
| Trato por Parte del Personal      | 94   | 30            | 28%          |
| Información Médica                | 88   | 20            | 18%          |
| Firma Consentimiento Informado    | 94   | 20            | 19%          |
|                                   |      |               | <b>90%</b>   |

Cuadro Comparativo 2002-2018

|                                   | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Tiempo de Espera para la Atención | 20%  | 23%  | 27%  | 25%  | 22%  | 28%  | 20%  | 26%  | 22%  | 23%  | 25%  | 22%  | 24%  | 25%  | 24%  | 26%  | 26%  |
| Trato por Parte del Personal      | 23%  | 27%  | 27%  | 25%  | 27%  | 28%  | 29%  | 29%  | 29%  | 29%  | 29%  | 29%  | 30%  | 28%  | 29%  | 28%  | 28%  |
| Información Médica                | 16%  | 15%  | 16%  | 13%  | 13%  | 16%  | 15%  | 16%  | 17%  | 18%  | 18%  | 19%  | 19%  | 19%  | 18%  | 18%  | 18%  |
| Firma Consentimiento Informado    | 11%  | 14%  | 15%  | 13%  | 12%  | 16%  | 18%  | 18%  | 16%  | 18%  | 19%  | 18%  | 19%  | 19%  | 19%  | 19%  | 19%  |

Gráfico Comparativo 2002-2018



De la revisión del gráfico anterior podemos ver que los puntos evaluados mantienen 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 un hora, equivalente a 178 encuestados, un 24% 1-3 horas correspondiente a 58 encuestados, un 1% más de 3 horas, correspondiente a tres usuarios encuestados, un usuario en esta pregunta no respondió.



En relación a igual período año anterior el IGS se mantiene en igual % IGS en un 26%.

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, este mantiene el IGS en comparación con el año anterior en un 19%.

El IGS en relación al trato por parte del personal, mantiene el % el IGS en comparación con el año anterior, en un 28% durante este año.

De acuerdo a los resultados obtenidos y viendo las tendencia de los últimos dos años del IGS de las diferentes evaluaciones tanto de atención abierta como atención Cerrada, confirma la tendencia de que se mantengan los resultados de la evaluación de trato al usuario, con los resultados obtenidos en este último año.

## Plan de mejora

Se han establecido dos puntos estratégicos sobre los cuales se ha elaborado el plan de mejora de la satisfacción usuaria, 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 se mantienen en comparación al año anterior, esto también se evidenció en los resultados obtenidos en la encuesta de trato al usuario 2018, en donde se mantuvo la calificación del año anterior, lo que mantiene la tendencia a la disminución de los IGS de los últimos dos años, lo cual condice con los resultados obtenidos desde el comienzo de la aplicación de la encuesta, y es un ámbito que se debe trabajar. 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 y no GES y pago de extensión horaria para consultas Lista de Espera de especialidad y tratamientos, las cuales se mantienen para el 2019.