

Informe Encuesta de Satisfacción Usuaría año 2015



Resultado de las encuestas de satisfacción usuaria, realizadas en enero – diciembre del año 2015, tanto a pacientes ambulatorios como hospitalizados.

Se mantiene el formato de encuestas 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.

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

Encuestas Hospitalizados:

Las 240 encuestas, 20 mensuales, fueron aplicadas en el periodo enero a diciembre del año 2015.

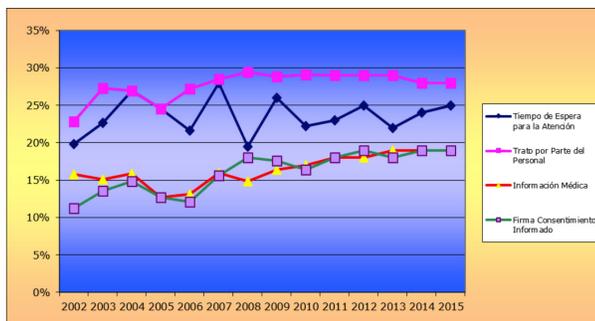
| INDICE GLOBAL SATISFACCION | Rº % | Promedio | Ponderación % |
|---|------|----------|---------------|
| Trámites de Hospitalización | 98 | 98 | 10 |
| Aseo e Higiene Salas de Hospitalización | 99 | 97 | 20 |
| Aseo e Higiene Baños de Hospitalizados | 97 | | |
| Alimentación | 96 | | |
| Información durante hospitalización | 96 | 96 | 20 |
| Información Médica | 94 | | |
| Información Procedimientos | 97 | | |
| Trato Recibido | 98 | 91 | 50 |
| Manejo del dolor | 77 | | |
| 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 | 97 | 20 | 19 |
| Información Médica | 96 | 20 | 19 |
| Trato Recibido | 91 | 50 | 46 |
| | | | 94 |

Cuadro Gráfico Comparativo 2002 – 2015

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

Gráfico Comparativo 2002 – 2015



En relación al Trato Recibido por parte de nuestro personal y los Trámites de Hospitalización, ambos aumentaron en un 1% en comparación con el año 2014. Los puntos referidos a Aseo, Higiene y Alimentación del Hospital e Información Médica recibida han mantenido su comportamiento desde los últimos años a la fecha.

Gráfico Índice Global de Satisfacción Encuestas Hospitalizados



El índice global de satisfacción de nuestros pacientes hospitalizados, durante el período, alcanzó un 94%, aumenta en un 2% en comparación con el año 2014.

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

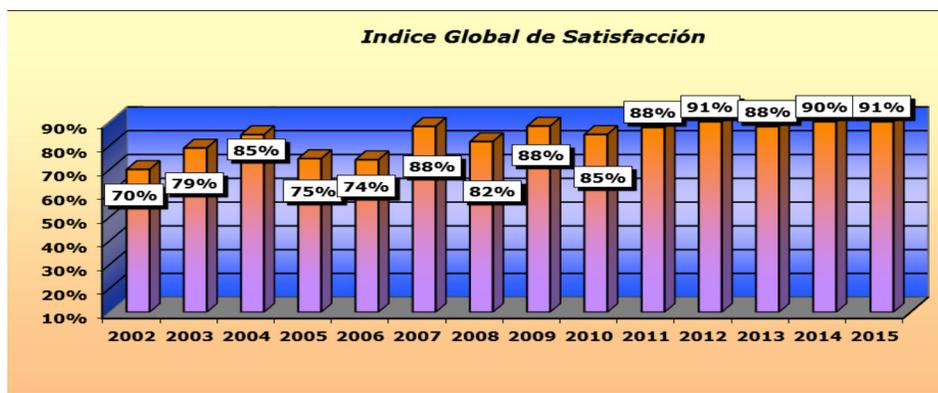
En los últimos cinco años el índice de satisfacción de nuestros usuarios se ha mantenido por sobre el 90%.

Encuestas Ambulatorias: Las encuestas fueron aplicadas durante el periodo comprendido entre enero a diciembre del año 2015, llegando a un total de 240.

El Índice Global de Satisfacción, del periodo, alcanzó un 90%, aumenta un 1% en comparación año 2014.

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

Gráfico Índice Global de Satisfacción Encuestas Ambulatorias

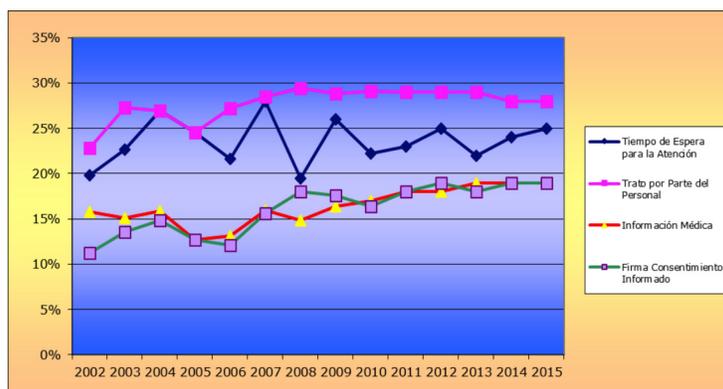


| INDICE GLOBAL SATISFACCION | Rº % | Ponderación % | Rº Ponderado |
|-----------------------------------|------|---------------|--------------|
| Tiempo de Espera para la Atención | 82 | 30 | 25 |
| Trato por Parte del Personal | 95 | 30 | 28 |
| Información Médica | 93 | 20 | 19 |
| Firma Consentimiento Informado | 96 | 20 | 19 |
| | | | 91 |

Cuadro Comparativo 2002-2015

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

Gráfico Comparativo 2002-2015



Los puntos evaluados han mantenido 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 55% de nuestros usuarios encuestados refiere haber esperado menos de 1 hora, equivalente a 131 encuestados, un 39% 1-3 horas correspondiente a 94 encuestados, y un 6% más de 3 horas, correspondiente a 15 usuarios encuestados.

El aumento de un 1% en relación al año 2014 en el IGS en el punto Tiempo de Espera de la Atención, radica principalmente en la complejidad que presentan algunos pacientes los cuales en sus horas de ingreso o controles requieren de un tiempo superior al programado por consulta.

Otro factor a considerar es la espera que tiene que realizar el paciente de Oncología Médica, que por su patología debe ser evaluado con exámenes de Laboratorio y para ello debe ser citado a primera hora para la toma de muestra de examen y debe esperar el resultado para la evaluación médica, lo que posterga su hora de atención en más de 1 hora. De igual forma se realizan las coordinaciones pertinentes para que la demora en los procesos administrativos no retrase la atención médica y así mejorar el tiempo de espera de nuestros pacientes.

En relación a la Información Médica, este mantiene el IGS del año anterior en un 19%.

El punto de Firma de Consentimiento Informado se mantiene el del año anterior en un 19%.

El IGS en relación al Trato por Parte del Personal mantiene el IGS del año anterior en un 28%.