



---

Informe encuesta de Satisfacción Usuaría 2016

---

Santiago, enero 2017



## Introducción

A continuación se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción usuaria, realizadas en el periodo enero – diciembre del 2016, 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 2016

### Encuestas de satisfacción usuaria

#### Encuestas hospitalizados:

Las encuestas fueron aplicadas en el periodo enero a diciembre del año 2016, 20 encuestas aplicadas mensualmente, 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:

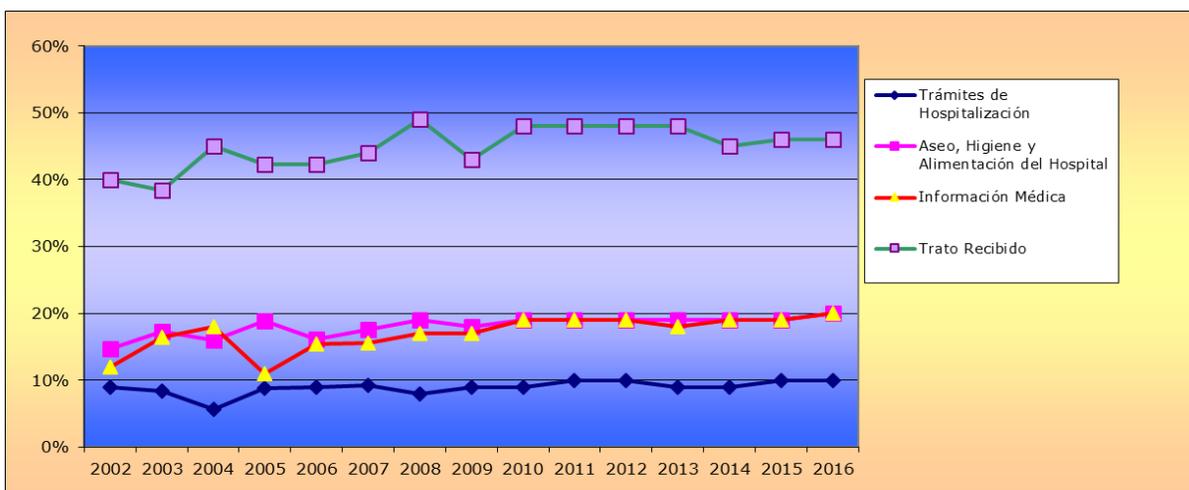
INDICE GLOBAL SATISFACCION	Rº %	Promedio	Ponderación %
Trámites de Hospitalización	98	98	10
Aseo e Higiene Salas de Hospitalización	100	99	20
Aseo e Higiene Baños de Hospitalizados	98		
Alimentación	99		
Información durante hospitalización	98	98	20
Información Médica	97		
Información Procedimientos	99		
Trato Recibido	99	92	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	99	20	20
Información Médica	98	20	20
Trato Recibido	92	50	46
			<b>95</b>

Cuadro gráfico comparativo 2002 – 2016

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

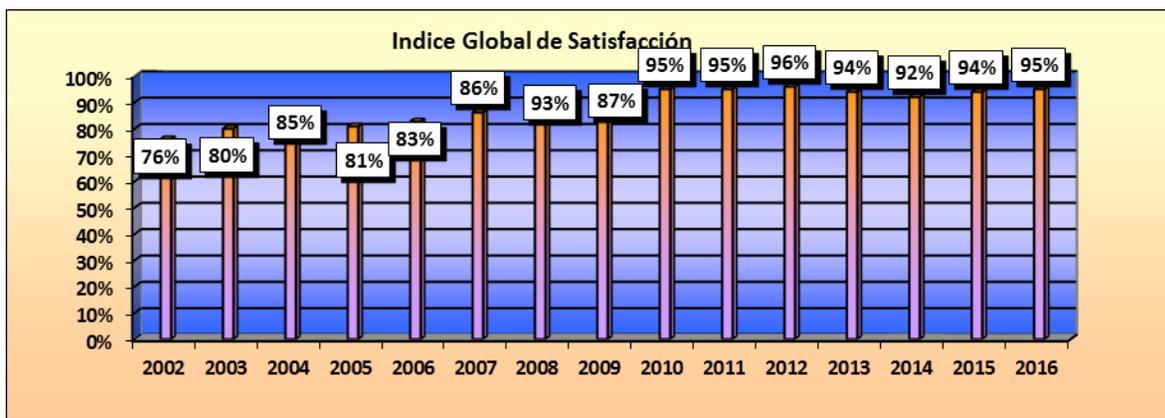
Gráfico Comparativo 2002 – 2015



Al revisar el gráfico anterior destaca que la percepción de nuestros usuarios, en lo que dice relación al trato recibido por parte de nuestro personal y los trámites de hospitalización, ambos mantuvieron su % de satisfacción, en comparación con el 2015.

Los dos otros puntos evaluados, que dicen relación al aseo, higiene y alimentación del hospital e información médica recibida, aumentaron en un 1% el porcentaje de satisfacción en comparación con el 2015.

Gráfico índice global de satisfacción encuestas hospitalizados



El índice global de satisfacción de nuestros pacientes hospitalizados, durante el período, alcanzó un 95% y aumenta en un 1% en comparación con el año 2014.

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

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 2016, llegando a un total de 240 encuestas realizadas.

El índice global de satisfacción del periodo alcanzó un 91%, se mantiene el mismo % en comparación 2015.

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

Gráfico índice global de Satisfacción Encuestas Ambulatorias



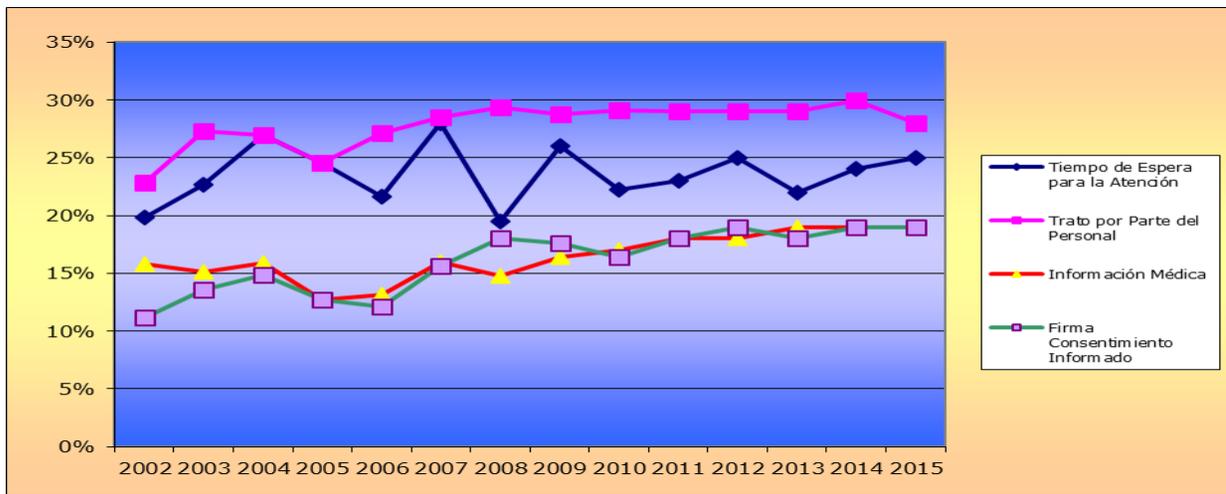
A continuación, se presenta un cuadro resumen con los caracteres que fueron medidos, y la ponderación respecto del total, de cada uno de ellos:

INDICE GLOBAL SATISFACCION	Rº %	Ponderación %	Rº Ponderado
Tiempo de Espera para la Atención	81	30	24
Trato por Parte del Personal	98	30	29
Información Médica	92	20	18
Firma Consentimiento Informado	94	20	19
			<b>91</b>

Cuadro Comparativo 2002-2016

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

Gráfico Comparativo 2002-2016



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 60% de nuestros usuarios encuestados refiere haber esperado menos de 01 hora, equivalente a 145 encuestados, un 20% 1-3 horas correspondiente a 49 encuestados, un 4% más de tres horas, correspondiente a nueve usuarios encuestados, no respondieron cuatro usuarios encuestados que corresponden al 2%.

La disminución de un 1% en relación al 2015 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, el cual por su patología debe ser evaluado con exámenes de laboratorio, para ello debe ser citado a primera hora para la toma de muestra de su examen y posterior debe esperar el resultado para la evaluación médica lo que posterga su hora de atención en todo este proceso en más de 1 hora, de igual forma se realizan las coordinaciones pertinentes para que la demora en los procesos administrativos no retrasen la atención médica y así mejorar el tiempo de espera de nuestros pacientes.

Los resultados de la encuesta en evaluación en este punto tiempo de espera de la atención, refieren que el IGS disminuye en un 1%, de un 25% de IGS obtenido el 2015, disminuye a un 24% IGS durante 2016.

En relación a la información médica, este disminuye el índice global de satisfacción (IGS) en un 1% en comparación al año anterior, de un 25% obtenido en el 2015, baja a un 24% durante este año.

El IGS en relación al trato por parte del personal, este aumenta en un 1% el IGS en comparación con el año anterior, de un 28% obtenido el año 2015 aumenta a un 29% durante este año.

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



## 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. Si bien la percepción de los usuarios ha mejorado en comparación con años anteriores, es de gran importancia la mejoría continua, para lo cual 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 y la disminución de la oferta en Oncología Médica, ha generado que la Subdirección Médica esté buscando alternativas para la el aumento de horas médicas y la incorporación de nuevos profesionales médicos para esta especialidad, además del pago de prestaciones para pacientes de lista de espera GES, compra de tratamiento de radioterapia y extensión horaria, las cuales se mantienen para el 2017.