



**EXTRACTO INFORME  
ESTUDIO  
SATISFACCIÓN USUARIA  
RED DE SALUD SISAN  
2011**

**DIRECCIÓN DE SANIDAD DE LA ARMADA**



# OBJETIVOS

---

1. **Objetivo General:** Detectar las necesidades de atención en salud de los usuarios de Medicina Curativa del Sistema de Salud de la Armada.
  
2. **Objetivos Específicos:**
  - Dotar al Sistema de Salud de la Armada de un sistema de medición de la satisfacción usuaria permanente, que favorezca la detección de brechas y sea un insumo para toma de decisiones y proceso de mejora continua.
  - Disminuir brechas detectadas, mediante el diseño y aplicación de Planes de Mejora, orientados a entregar un servicio de calidad a los usuarios del SISAN.
  
3. **Características del Estudio:**
  - Cuantitativo.
  - Descriptivo.
  - Exploratorio.
  - Método de recolección de información: encuesta presencial.



## ALCANCE DEL ESTUDIO

ZONA NAVAL	UNIDAD EJECUTORA	ATENCIÓN PRIMARIA	ESPECIALIDAD	URGENCIAS	ODONTOLOGÍA	TOTAL MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS	% CUMPLIMIENTO
I ZONA	HOSPVIÑA		629	148		777	777	100
	CAPS VALPARAÍSO	93		42		135	177	100
	CAPS VIÑA DEL MAR	235			30	265	257	97
	CAPS VILLA ALEMANA	156		63		219	203	93
	POLISAN	102			60	162	143	88
	DENTAPRIM					166	165	99
II ZONA	HOSP TALC	230	283	82	34	629	629	100
	CC.OO. (T)				88	88	88	100
III ZONA	HOSPMAG	118	150	48		316	307	97
	HOSPWILL	114			36	150	150	100
	CC.OO. (M)				73	73	73	100
IV ZONA	POLIQUE	109			54	163	163	100
V ZONA	POLIMONTT	87			31	118	116	98
	TOTAL	1.244	1.062	383	572	<b>3.261</b>	<b>3.248</b>	<b>99,6</b>



# ASPECTOS EVALUADOS

Dimensiones en Estudio	Indicadores
<p><b>Pre atención:</b></p> <p>Este ítem busca identificar y evaluar las instancias de servicio y/o apoyo previas a la atención profesional en la unidad ejecutora. Incorpora variables de calidad de atención y percepción de tiempo de espera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención telefónica para solicitar hora atendió su solicitud (atención ambulatoria).</li> <li>• El tiempo que tuvo que esperar desde la hora de citación hasta que lo atendieran fue apropiado.</li> <li>• El tiempo que demoró en conseguir la hora fue apropiado a sus necesidades (fue lo que esperaba).</li> <li>• La cantidad de profesionales odontólogos permite que pueda elegir con quien atenderse.(sólo C. odontológica)</li> </ul>
<p><b>Atención</b></p> <p>Con las preguntas de éste ítem, se pretende evaluar la satisfacción alcanzada por parte del usuario con cada uno de los aspectos del servicio involucrados en relación con la atención del médico, profesionales de la salud, personal de admisión, enfermeros navales, y odontológicos de las unidades ejecutoras.</p> <p>Distinguiendo en percepción sobre Identificación del personal, trato brindado, calidad de información y atención recibida.</p>	<p><b>1.-Percepción de Identificación del Personal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Médico u Odontólogo antes de atenderlo, se identificó por su nombre y profesión/especialidad.</li> <li>• La Enfermera antes de atenderlo, se identificó por su nombre y profesión.</li> <li>• El Enfermero Naval y/o Aux. de Sanidad se identificó por su nombre y estamento antes de atenderlo.</li> </ul> <p><b>2.-Percepción de Calidad de Información y Servicio Recibido.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Médico u Odontólogo informó a Ud. y/o familia su diagnóstico y su condición de salud.</li> <li>• El Médico u Odontólogo fue claro al entregar las indicaciones y estuvo dispuesto a aclarar dudas que Ud. le planteó.</li> <li>• La Enfermera Univ. le explicó el procedimiento antes de efectuarlo.</li> <li>• El Enf. Naval y/o Aux. de Sanidad antes de efectuarle un procedimiento le explicó previamente.</li> <li>• El personal de admisión demostró disposición a dar respuesta a sus inquietudes.</li> </ul> <p><b>3.- Percepción de Trato Recibido</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Médico u Odontólogo mantuvo un trato cortés y amable.</li> <li>• La Enfermera Universitaria mantuvo un trato cortés y amable</li> <li>• El Enfermero Naval y/o Aux. de Sanidad mantuvo un trato cortés y amable.</li> <li>• El Personal de Admisión y Alta mantuvo un trato cortés y amable</li> </ul>



## ASPECTOS EVALUADOS

<b>Dimensiones en Estudio</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Infraestructura</b> El ítem de Infraestructura se enfoca a identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con las instalaciones en las cuales estuvo durante el proceso de atención en la UU.EE.	<ul style="list-style-type: none"><li>• La señalización o letreros dentro del hospital, Central odontológica, Policlínico Médico Naval, Centro de Atención Primaria de salud facilitaron su orientación al interior del recinto.</li><li>• La sala de espera es cómoda, limpia y bien ventilada.</li><li>• El ambiente o área física de la consulta (box de atención) es cómodo y confortable.</li><li>• La consulta en que fue atendido favoreció la privacidad de su atención.</li><li>• Los baños están limpios y en buenas condiciones de funcionamiento.</li><li>• La cantidad de baños disponibles es apropiada</li></ul>
<b>Post atención</b> Estas preguntas corresponden al nivel de satisfacción alcanzado por el paciente con la información entregada por el personal de salud para continuar el tratamiento y la fecha de una próxima consulta. Si el paciente no tiene una próxima consulta o tratamiento específico, se señala que “no aplica”.	<ul style="list-style-type: none"><li>• La información que le entregaron para continuar su tratamiento.</li><li>• La información que le entregaron sobre la fecha de la próxima consulta o tratamiento específico a realizarse.</li><li>• Información que usted conoce para obtener nueva hora (atención ambulatoria y dental)</li></ul>
<b>Resolución Necesidad de Salud</b> Este ítem busca conocer grado de satisfacción general del paciente frente a lo que esperaba obtener en la atención profesional en la UU.EE.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las molestias o la causa de su consulta han disminuido luego del tratamiento.</li><li>• Califique nivel de satisfacción, según resultados obtenidos.</li><li>• La atención recibida le ha dado confianza y seguridad, profesional demostró dominio técnico. (sólo atención dental y urgencia).</li></ul>
<b>Pregunta complementaria</b>	Esta pregunta abierta buscó complementar alguna respuesta anterior de las entregadas en la encuesta e indagar sobre otras inquietudes que desee manifestar el usuario, fue tipificada como felicitación, solicitud, sugerencia o reclamo.



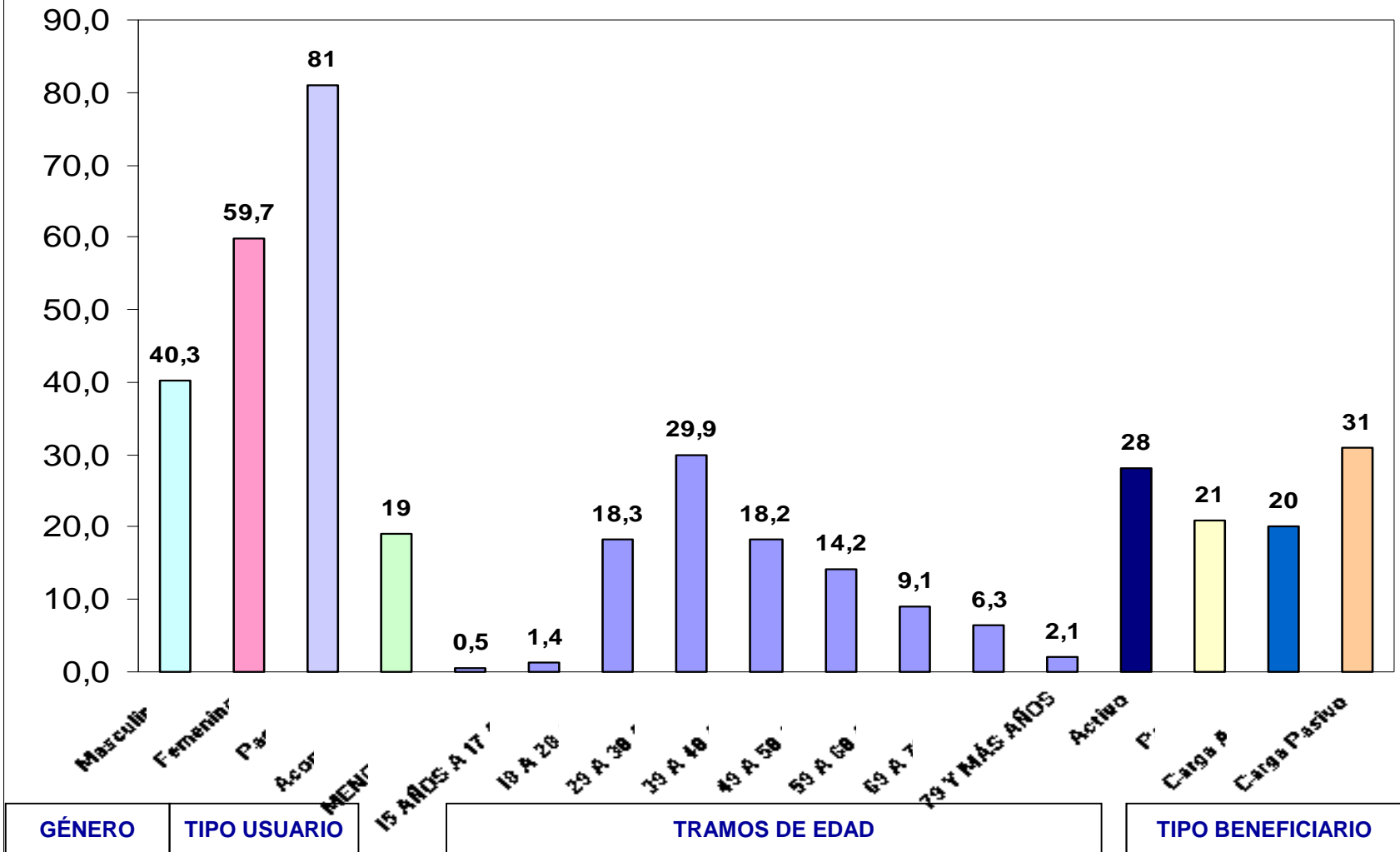
## ESCALA DE SATISFACCIÓN USUARIA

<b>TRAMOS INDICES DE SATISFACCIÓN EXPRESADO EN %</b>	<b>CATEGORIA</b>
100%	Calificación Muy Positiva. Alto grado de Satisfacción.
Igual o mayor a 83.4% - Igual o Menor a 99%	Calificación positiva, si bien hay satisfacción, se registran críticas.
Igual o mayor a 66.8% - Igual o Menor a 83.3 %	Calificación moderadamente positiva, aún cuando existen elementos de insatisfacción, predominan elementos de satisfacción.
Igual o mayor a 50 % - Igual o menor a 66.7 %	Calificación moderadamente baja, predominan elementos de insatisfacción.
Igual o menor a 49 %	Calificación baja, Insatisfacción Alta.



# CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA EN %



GÉNERO

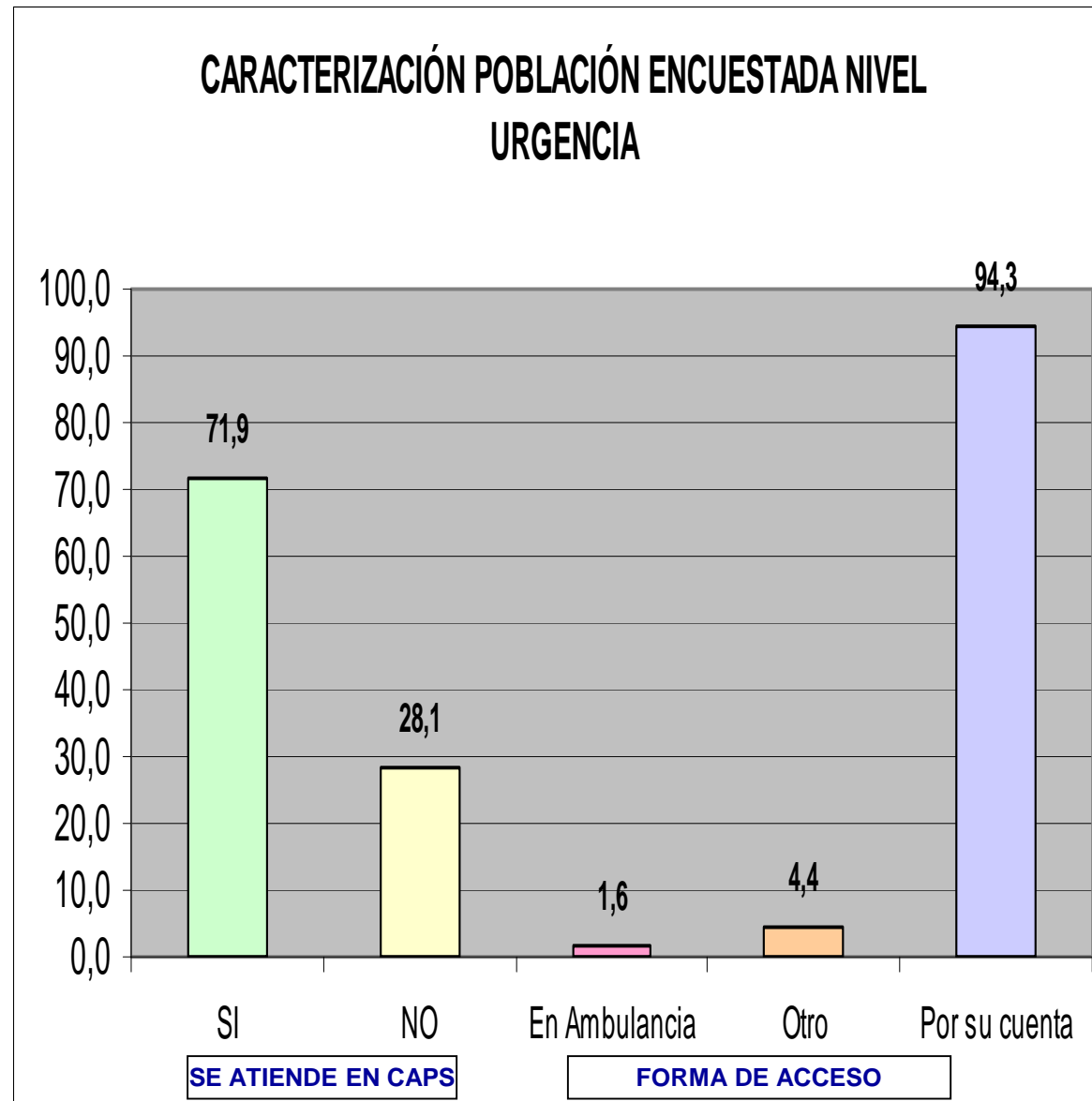
TIPO USUARIO

TRAMOS DE EDAD

TIPO BENEFICIARIO



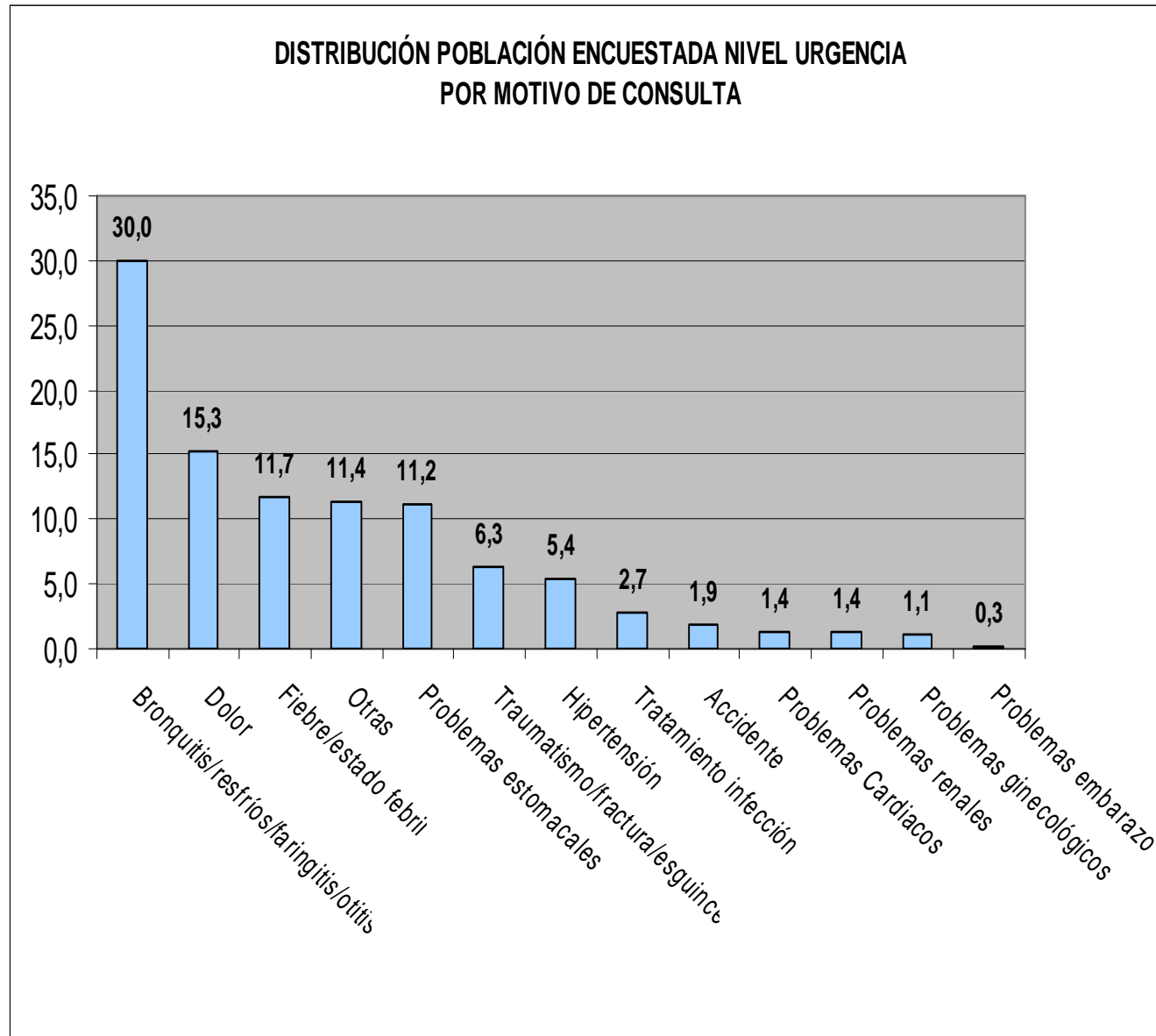
# CARACTERÍSTICAS POBLACIÓN ENCUESTADA ATENCIÓN URGENCIA







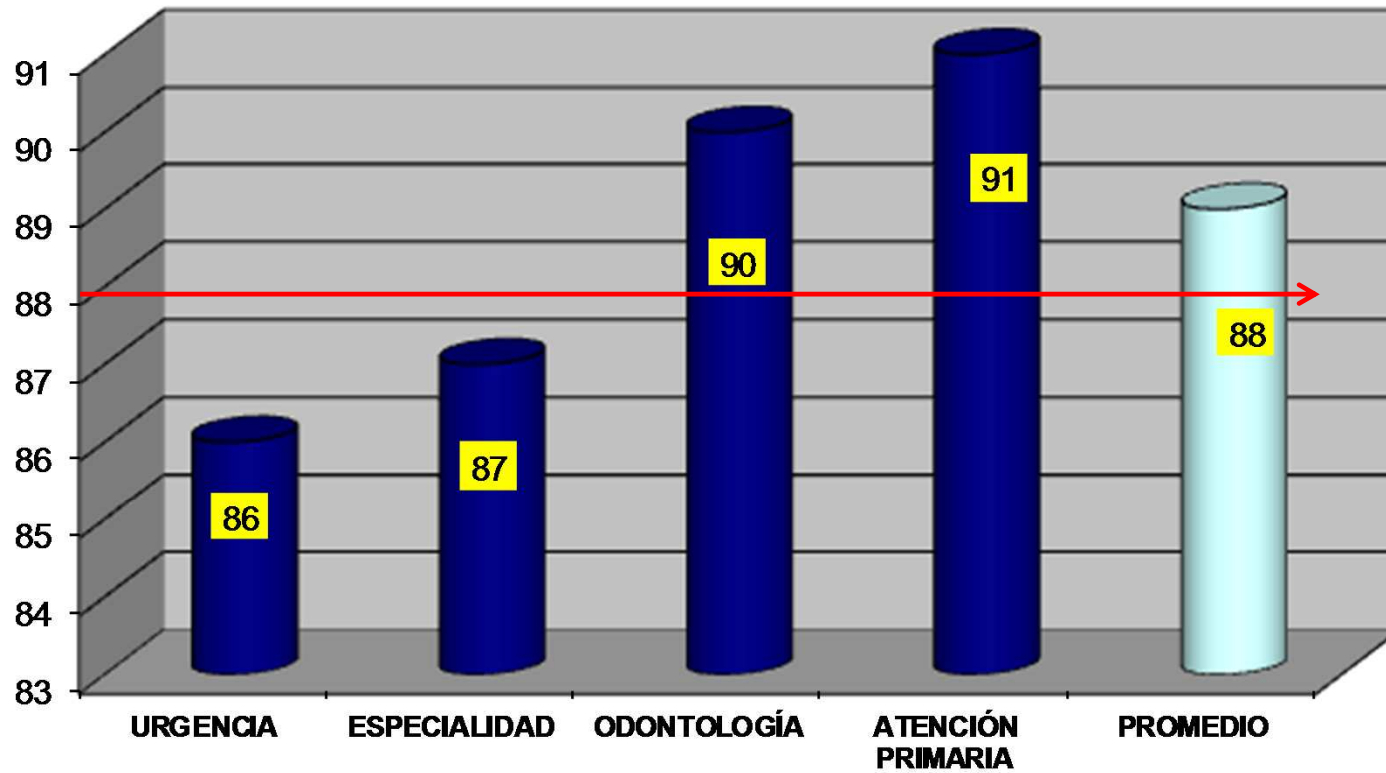
# CARACTERÍSTICAS POBLACIÓN ENCUESTADA ATENCIÓN URGENCIA





## RESULTADOS INDICE SATISFACCIÓN USUARIA

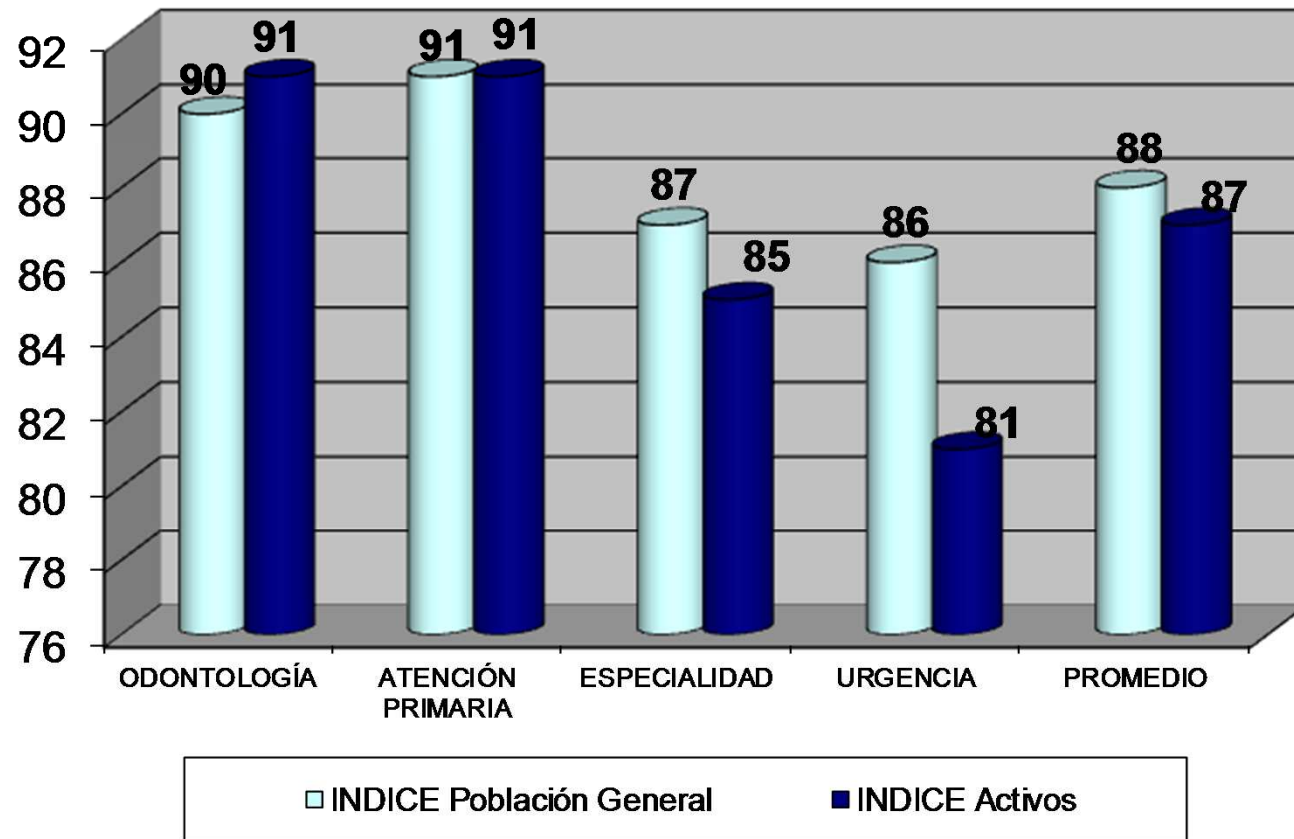
INDICE SATISFACCIÓN USUARIA PROMEDIO POR NIVEL DE ATENCIÓN  
RED SALUD SISAN





## RESULTADOS ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA

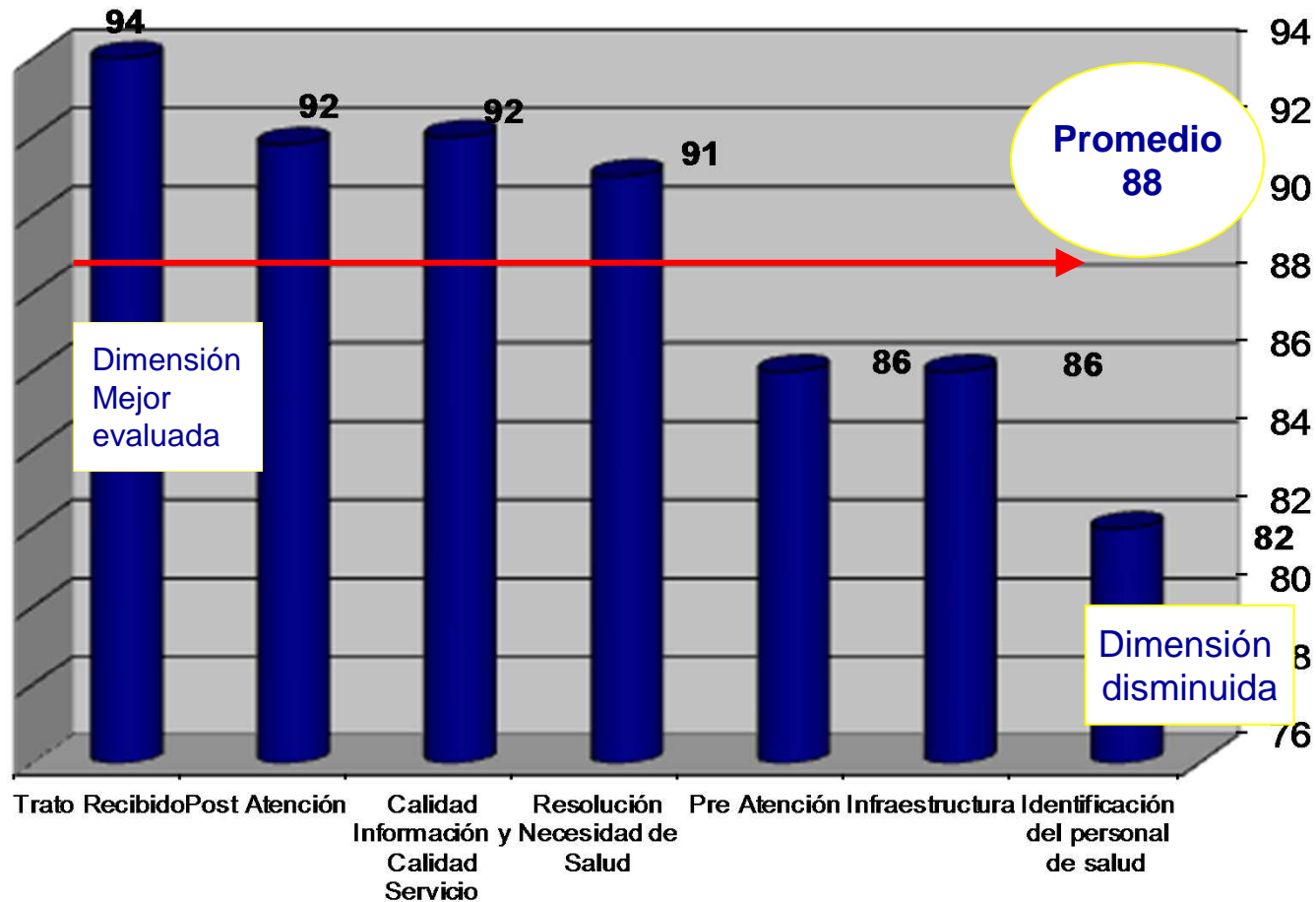
Comparativo Índice Satisfacción Usuaría Encuestados Población General y Activos por Nivel de Atención





# RESULTADOS ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA

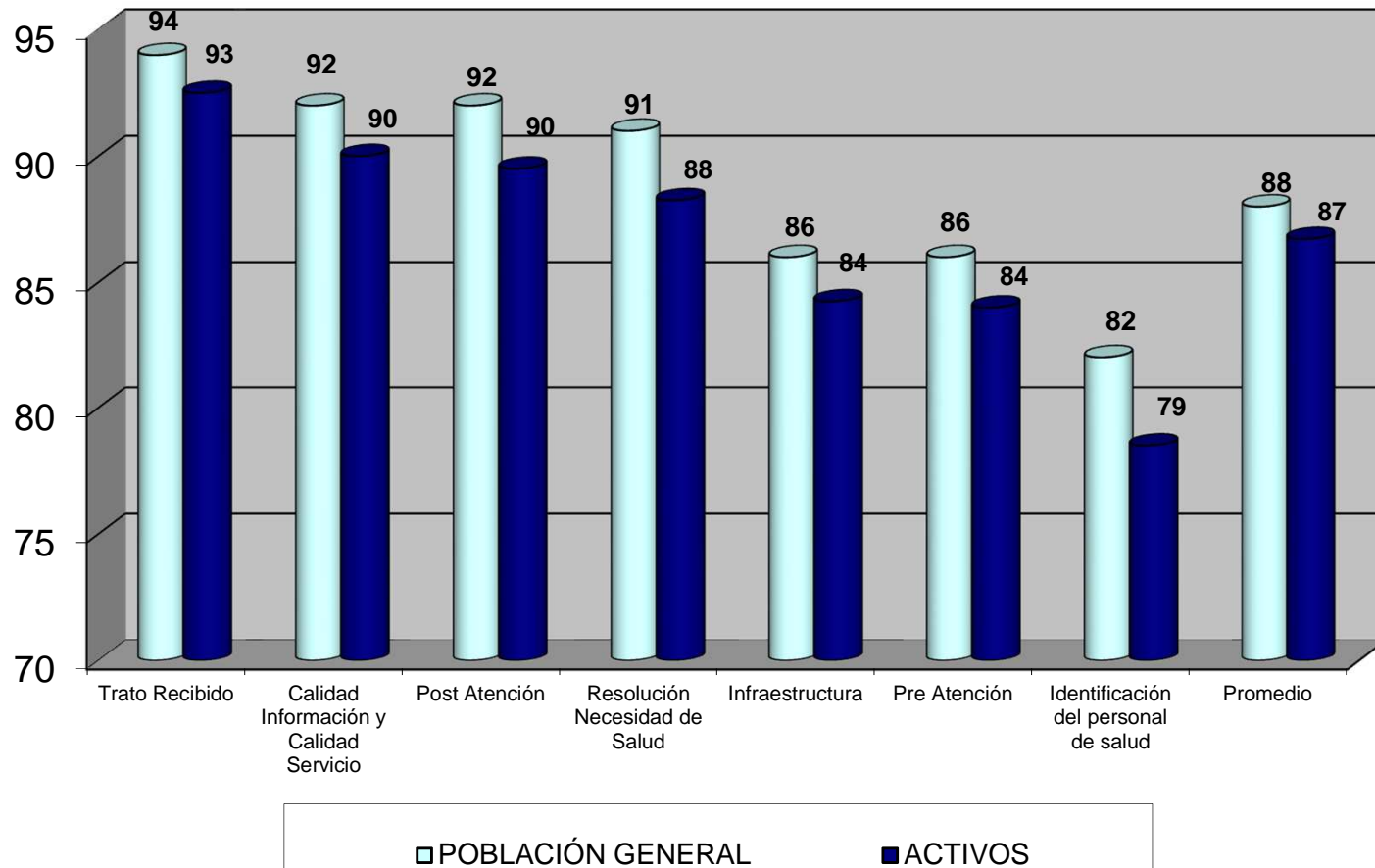
INDICE S. U. POR DIMENSIÓN RED SALUD SISAN





# RESULTADOS ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA

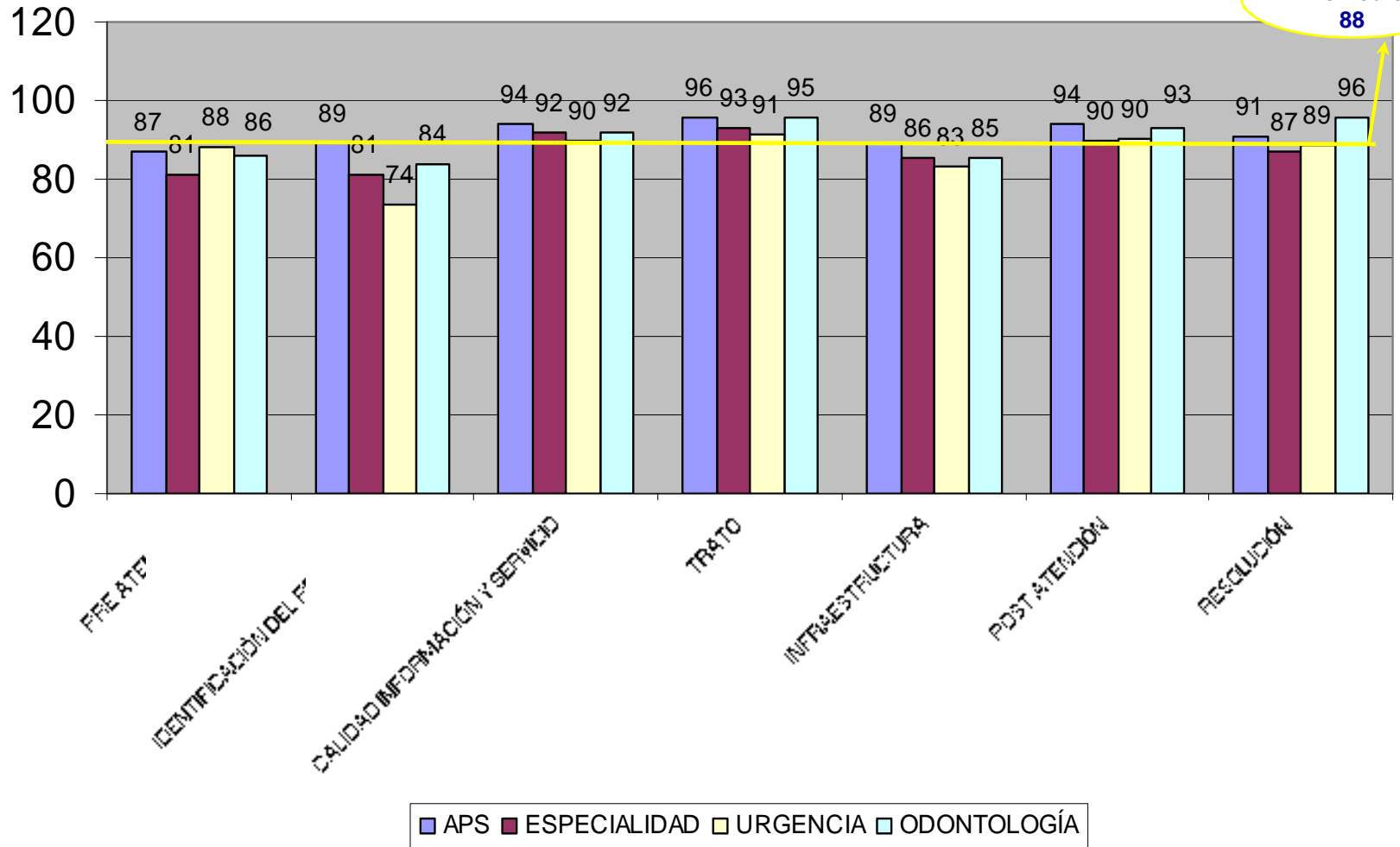
COMPARATIVO INDICE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN POBLACIÓN GENERAL Y ACTIVOS





# RESULTADOS ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA

INDICE S.U. POR DIMENSIÓN COMPARATIVO POR NIVEL DE ATENCIÓN





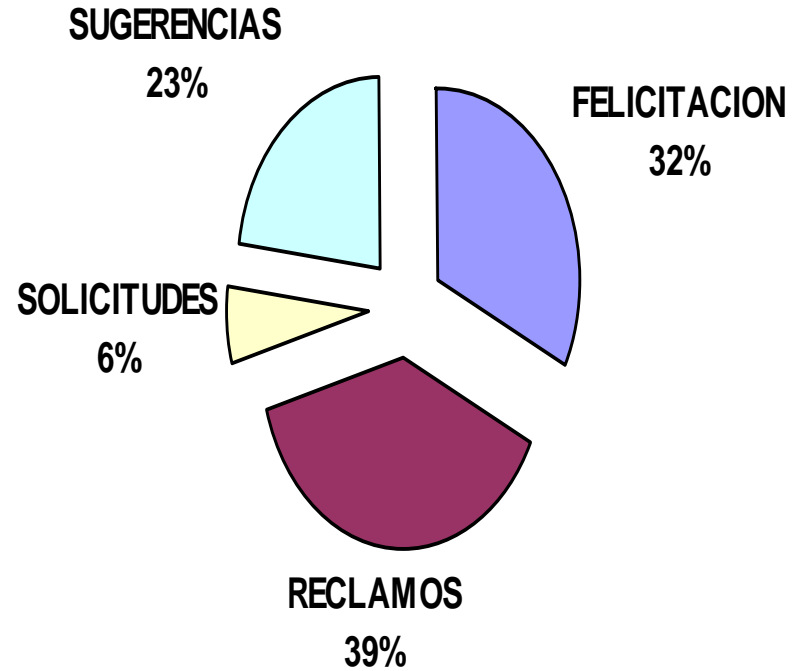
## RESULTADOS ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA

TRAMOS INDICES DE SATISFACCIÓN EXPRESADO EN %	NIVEL DE ATENCIÓN	CATEGORIA
100%	NO HAY	Calificación Muy Positiva. Alto grado de Satisfacción.
Igual o mayor a 83.4% - Igual o Menor a 99%	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ATENCIÓN PRIMARIA</li><li>➤ ODONTOLOGÍA</li><li>➤ ESPECIALIDAD</li><li>➤ URGENCIA CAPS I ZONA</li></ul>	Calificación positiva, si bien hay satisfacción, se registran críticas.
Igual o mayor a 66.8% - Igual o Menor a 83.3 %	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ URGENCIA HH.NN.</li></ul>	Calificación moderadamente positiva, aún cuando existen elementos de insatisfacción, predominan elementos de satisfacción.
Igual o mayor a 50 % - Igual o menor a 66.7 %	NO HAY	Calificación moderadamente baja, predominan elementos de insatisfacción.
Igual o menor a 49 %	NO HAY	Calificación baja, Insatisfacción Alta.



## PREGUNTA COMPLEMENTARIA

DISTRIBUCIÓN COMENTARIOS EMITIDOS POR TIPO







## PRINCIPALES CONCLUSIONES

---

1. A nivel general los usuarios del Sistema de Salud Naval, independientemente de su tipología de beneficiario han calificado en rango “positivo” el servicio brindado por las unidades ejecutoras del Sistema de Salud de la Armada de Chile.
2. La dimensión mejor evaluada por los usuarios del SISAN, en 3 de los 4 niveles de atención, correspondió al “Trato Recibido” por parte del equipo de salud.
3. La dimensión disminuida común a todos los niveles de atención fue la Identificación del Personal de Salud.
4. El Nivel de Atención mejor evaluado fue la Atención Primaria y el con índice de satisfacción disminuido fue el nivel de Urgencia Hospitalaria.
5. El estudio permitió la identificación de dimensiones disminuidas en relación a la situación de cada UU.EE., frente a las cuales deberán formular planes de mejora, en el contexto de mejoramiento continuo.
6. Como Red de Salud SISAN, el desafío es mantener y aumentar el estándar alcanzado en las Dimensiones mejor evaluadas, de modo de entregar un servicio de calidad con calidez a los usuarios.
7. Es destacable que en general la evaluación desde la perspectiva de los usuarios del sistema fue positiva y en relación a medición realizada en el año 2009 con igual metodología en el Sistema de Salud Pública (promedio 78,1), los niveles de satisfacción resultantes en la Red SISAN, son considerados **favorables**.
8. Si bien la percepción usuaria es subjetiva en su esencia, ya que, es afectada por las características y condiciones de las personas encuestadas, la metodología empleada hace posible objetivarla y dirigir las intervenciones a las áreas críticas detectadas.



# PLAN DE MEJORAMIENTO

---

## CONTENIDOS BÁSICOS DEL PLAN DE MEJORA

- 1.- Identificar y priorizar áreas a intervenir, de acuerdo a estudio de investigación satisfacción usuaria, áreas que presentan mayor grado de insatisfacción por parte de los usuarios del sistema de salud naval y de acuerdo a realidad de cada UU.EE.
- 2.- Revisar el proceso o los procesos involucrados en el área o áreas detectadas.
- 3.- Formular el Plan de Mejora, estableciendo objetivos y metas factibles de alcanzar en el período de 3 meses (corto plazo).
- 4.- Programar las actividades del Plan, es decir, designar tareas a responsables específicos y en un tiempo o plazo definido.
- 5.- Ejecutar el Plan de mejora, de acuerdo a programación.
- 6.- Evaluación, se evaluará impacto del plan de mejora, de acuerdo a resultados de segunda aplicación de encuesta de satisfacción



# PLANES DE MEJORAMIENTO 2011

ZONA NAVAL	UNIDAD EJECUTORA
I ZONA	HOSPVIÑA
	CAPS VALPARAÍSO
	CAPS VIÑA DEL MAR
	CAPS VILLA ALEMANA
	POLISAN
	DENTAPRIM
II ZONA	HOSP TALC
	CC.OO. (T)
III ZONA	HOSPMAG
	HOSPWILL
	CC.OO. (M)
IV ZONA	POLIQUE
V ZONA	POLIMONTT