



**EXTRACTO INFORME
ESTUDIO SATISFACCIÓN USUARIA
RED DE SALUD SISAN
2012**

DIRECCIÓN DE SANIDAD DE LA ARMADA



OBJETIVOS

1. Objetivo General:

Generar análisis comparativo en relación a estudio de satisfacción usuaria 2011, realizado en el contexto del proceso Mejoramiento Continuo, orientado a entregar un servicio de calidad a los usuarios del SISAN

2. Objetivos Específicos:

- Realizar estudio comparativo focalizado en áreas críticas detectadas el año 2011.
- Describir el impacto de Planes de Mejora implementados en las UU.EE.

3. Características del Estudio:

- Cuantitativo.
- Descriptivo.
- Exploratorio.
- Método de recolección de información: encuesta presencial y/o telefónica.



ALCANCE DEL ESTUDIO

UNIDAD EJECUTORA	ATENCIÓN PRIMARIA	ESPECIALIDAD	URGENCIAS	HOSPITALIZADOS	ODONTOLOGÍA	ENCUESTAS APLICADAS	%
HOSPVIÑA		629	148	186		963	100
CAPS VALPARAÍSO	93		42			135	100
CAPS VIÑA DEL MAR	235				30	265	100
CAPS VILLA ALEMANA	156		63			219	100
POLISAN	102				60	162	100
DENTAPRIM					166	166	100
HOSPITALC	224	283	82	72	13	670	97
CC.OO. (T)					88	88	100
HOSPMAG	118	150	48	53		369	100
HOSPWILL	114				36	150	100
CC.OO. (M)					73	73	100
POLIQUE	109				54	163	100
POLIMONTT	87				31	118	100
TOTAL	1.244	1.062	383	311	572	3541	99,1



ASPECTOS EVALUADOS

Dimensiones en Estudio	Indicadores
<p>Pre atención:</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">• La atención telefónica para solicitar hora atendió su solicitud (atención ambulatoria).• El tiempo que tuvo que esperar desde la hora de citación hasta que lo atendieran fue apropiado.• El tiempo que demoró en conseguir la hora fue apropiado a sus necesidades (fue lo que esperaba).• La cantidad de profesionales odontólogos permite que pueda elegir con quien atenderse.(sólo C. odontológica)
<p>Atención</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>1.-Percepción de Identificación del Personal.</p> <ul style="list-style-type: none">• El Médico u Odontólogo antes de atenderlo, se identificó por su nombre y profesión/especialidad.• La Enfermera antes de atenderlo, se identificó por su nombre y profesión.• El Enfermero Naval y/o Aux. de Sanidad se identificó por su nombre y estamento antes de atenderlo.



ASPECTOS EVALUADOS

Dimensiones en Estudio	Indicadores
<p>Infraestructura 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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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.• La sala de espera es cómoda, limpia y bien ventilada.• El ambiente o área física de la consulta (box de atención) es cómodo y confortable.• La consulta en que fue atendido favoreció la privacidad de su atención.• Los baños están limpios y en buenas condiciones de funcionamiento.• La cantidad de baños disponibles es apropiada
<p>Resolución Necesidad de Salud Este ítem busca conocer grado de satisfacción general del paciente frente a lo que esperaba obtener en la atención profesional en la UU.EE.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Las molestias o la causa de su consulta han disminuido luego del tratamiento.• Califique nivel de satisfacción, según resultados obtenidos.• La atención recibida le ha dado confianza y seguridad, profesional demostró dominio técnico. (sólo atención dental y urgencia).
<p>Pregunta complementaria</p>	<p>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.</p>



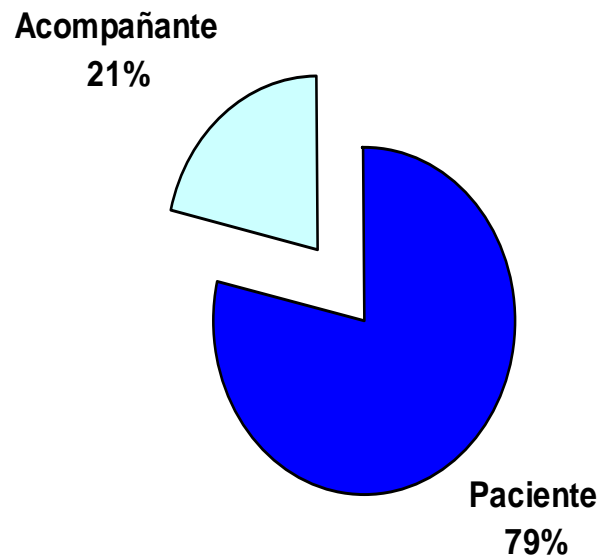
ESCALA DE SATISFACCIÓN USUARIA

TRAMOS INDICES DE SATISFACCIÓN EXPRESADO EN %	CATEGORIA
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.



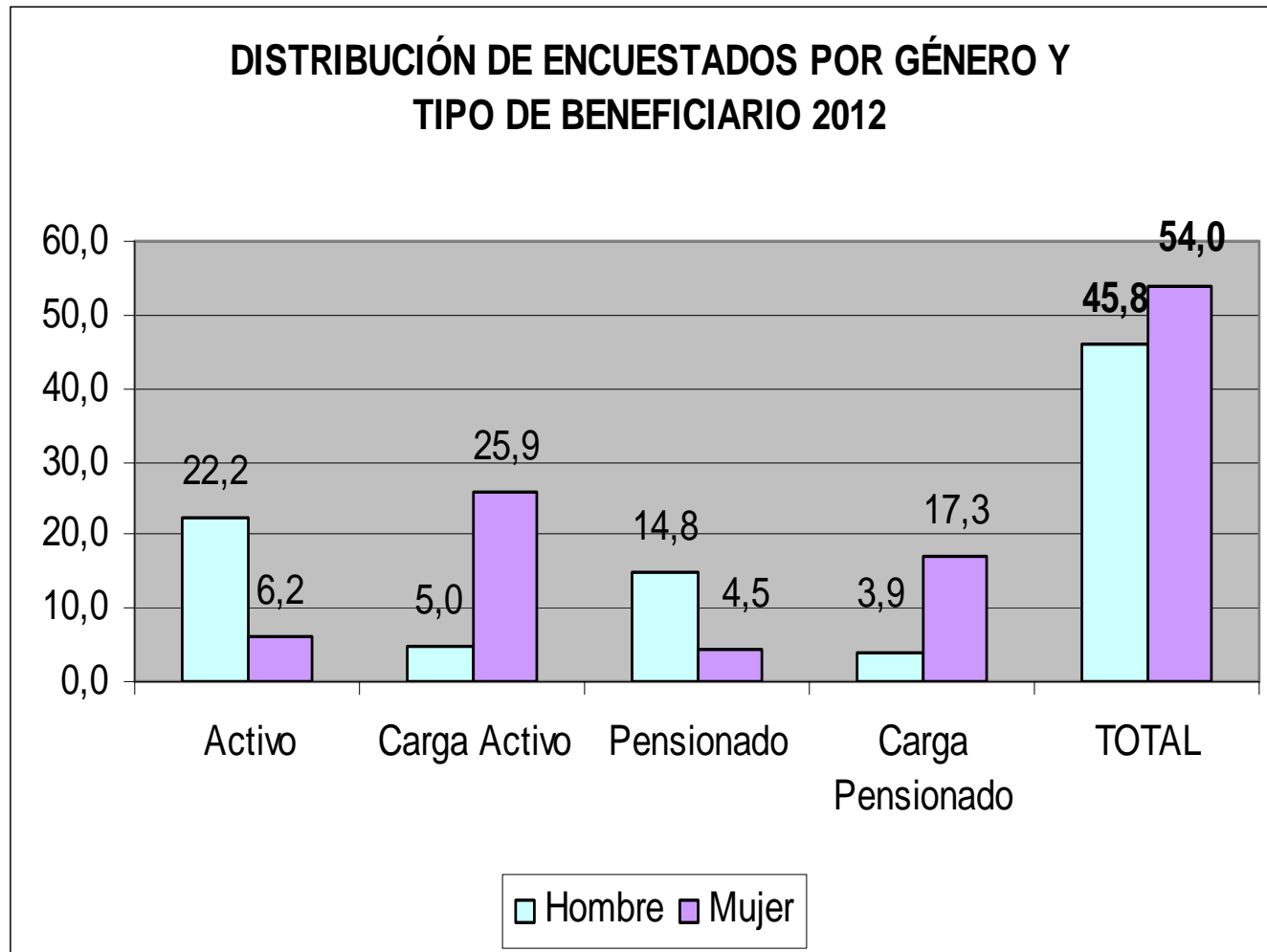
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

DISTRIBUCIÓN ENCUESTADOS POR TIPO DE USUARIO 2012





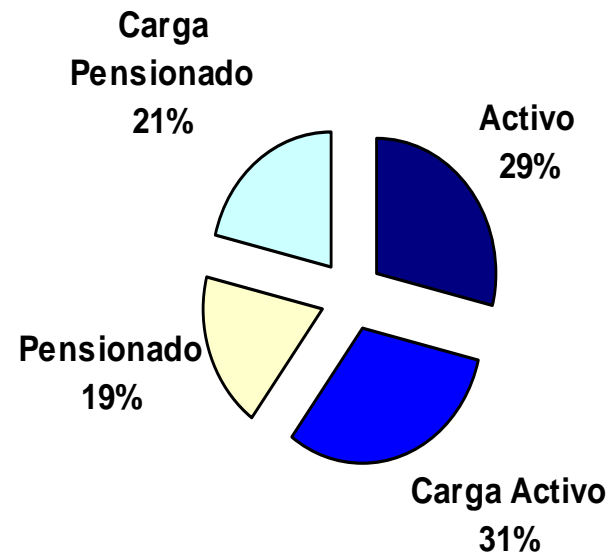
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA





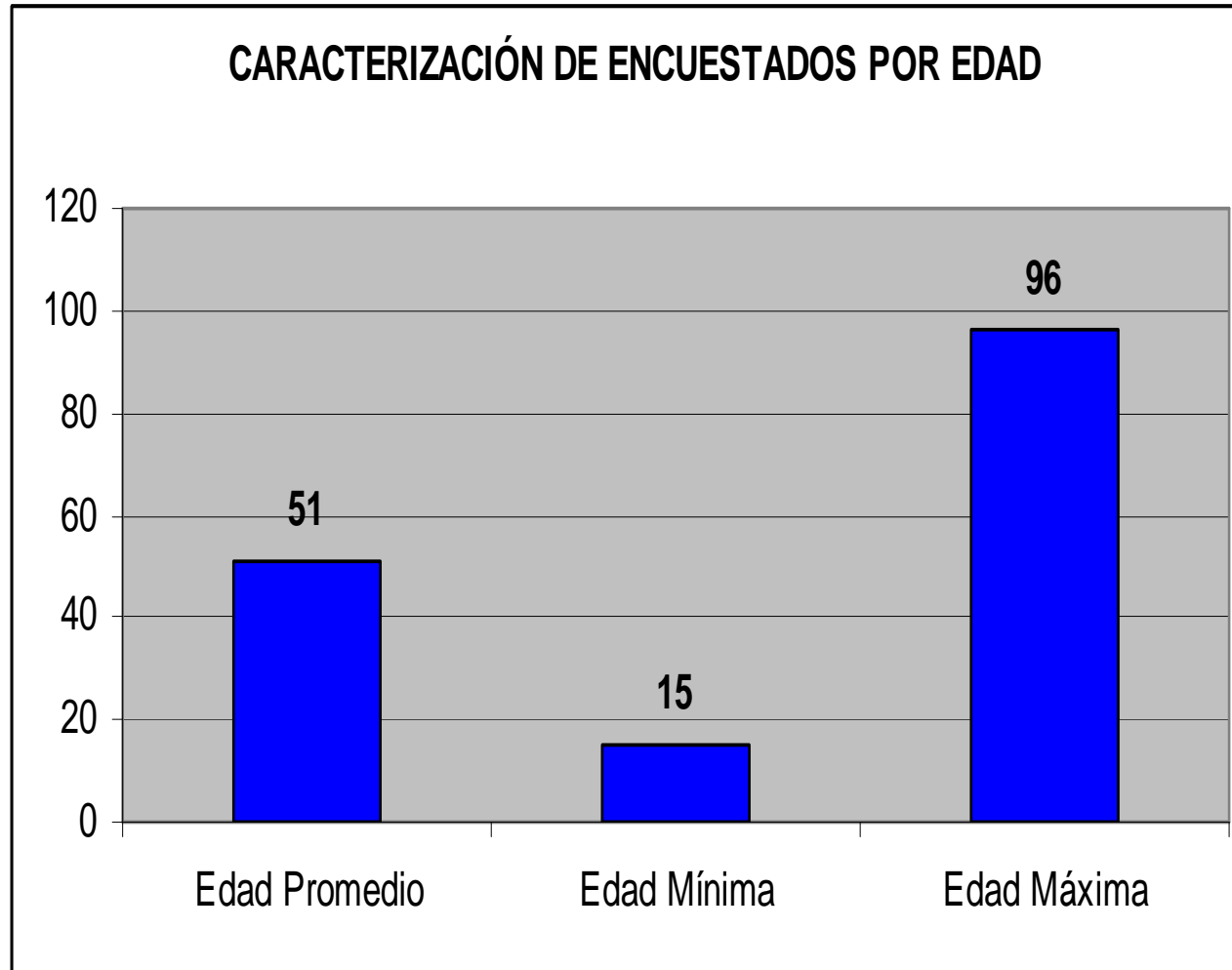
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS POR TIPO DE BENEFICIARIO
2012





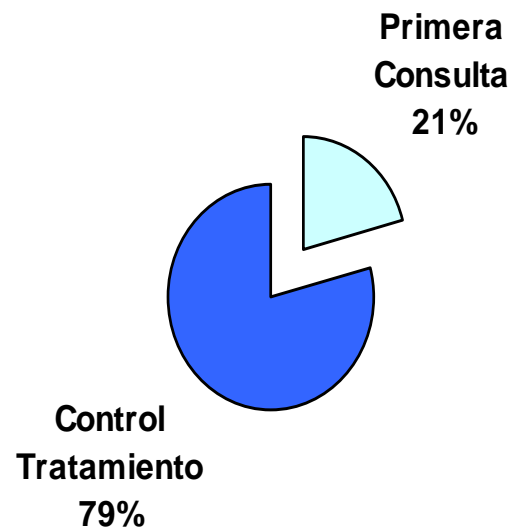
CARACTERÍSTICAS POBLACIÓN ENCUESTADA





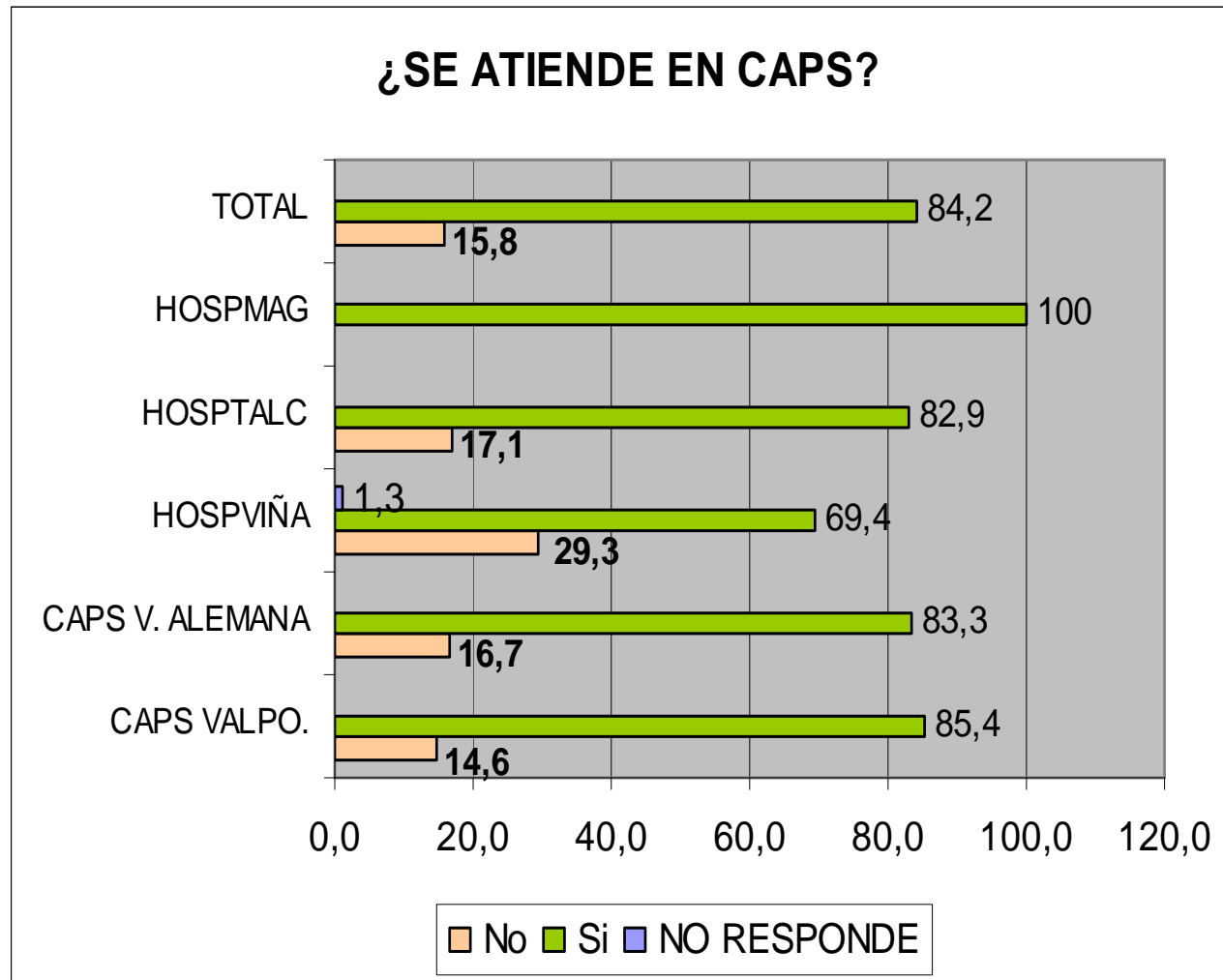
CARACTERÍSTICAS POBLACIÓN ENCUESTADA

DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS POR TIPO DE CONSULTA NIVELES
ATENCIÓN AMBULATORIA 2012
APS-ESPECIALIDAD-DENTAL





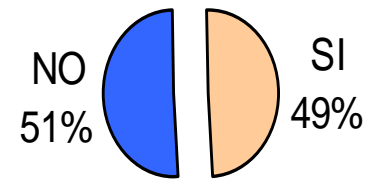
ENCUESTADOS QUE SE ATIENDEN EN CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA SISAN





ENCUESTADOS ATENCIÓN CERRADA (HOSPITALIZADOS)

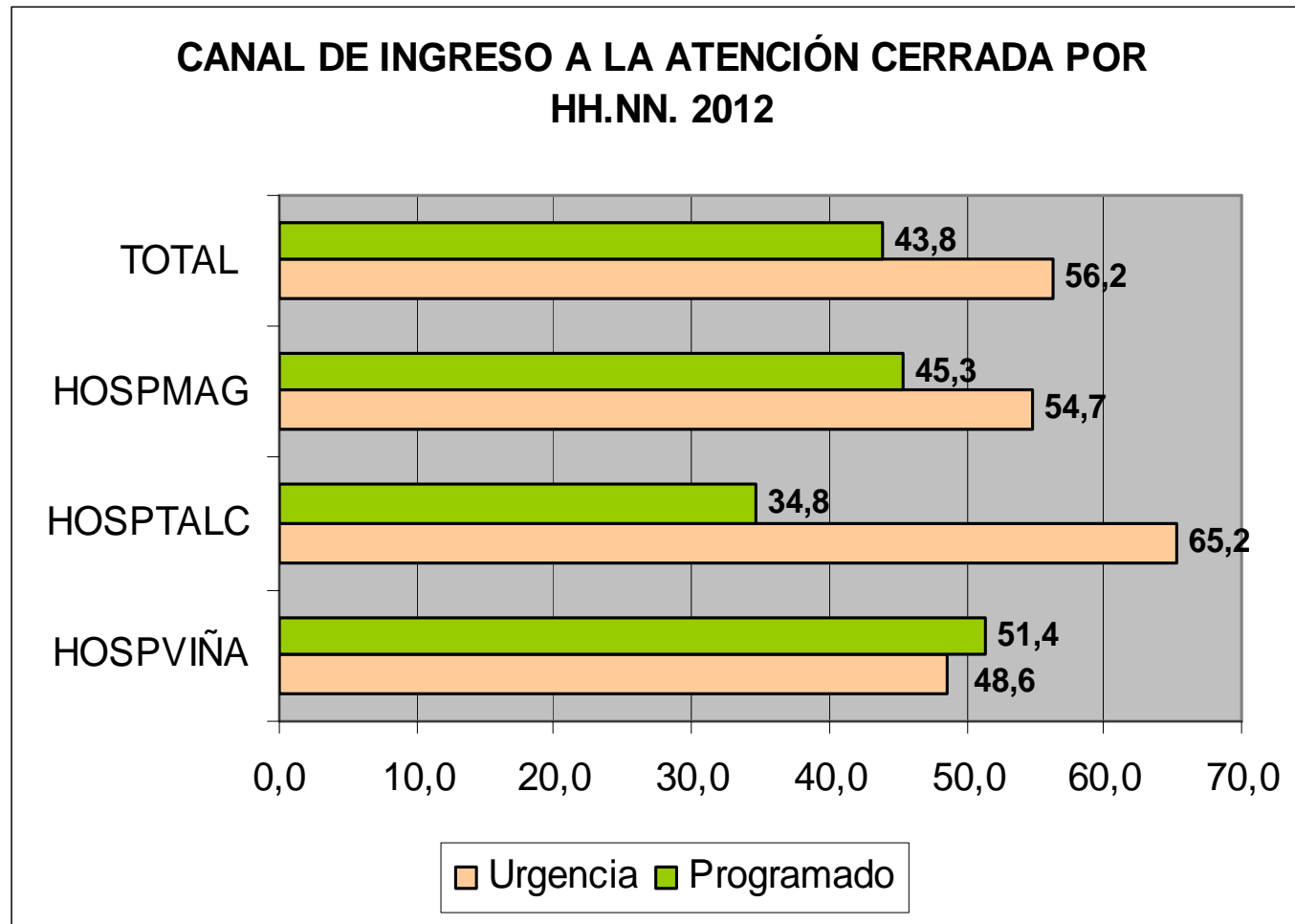
DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS PRIMERA HOSPITALIZACIÓN 2012



■ SI ■ NO

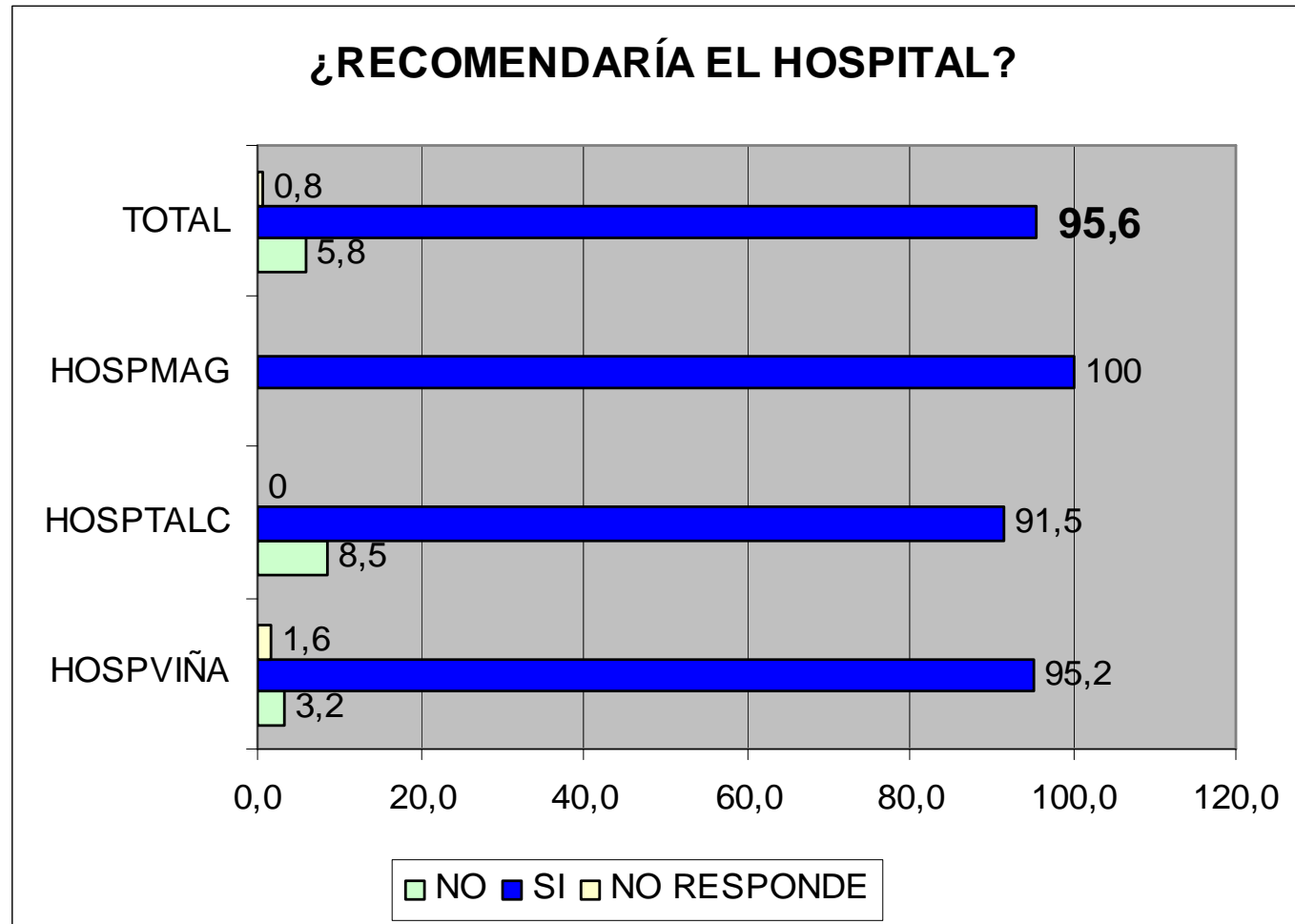


ENCUESTADOS ATENCIÓN CERRADA (HOSPITALIZADOS)





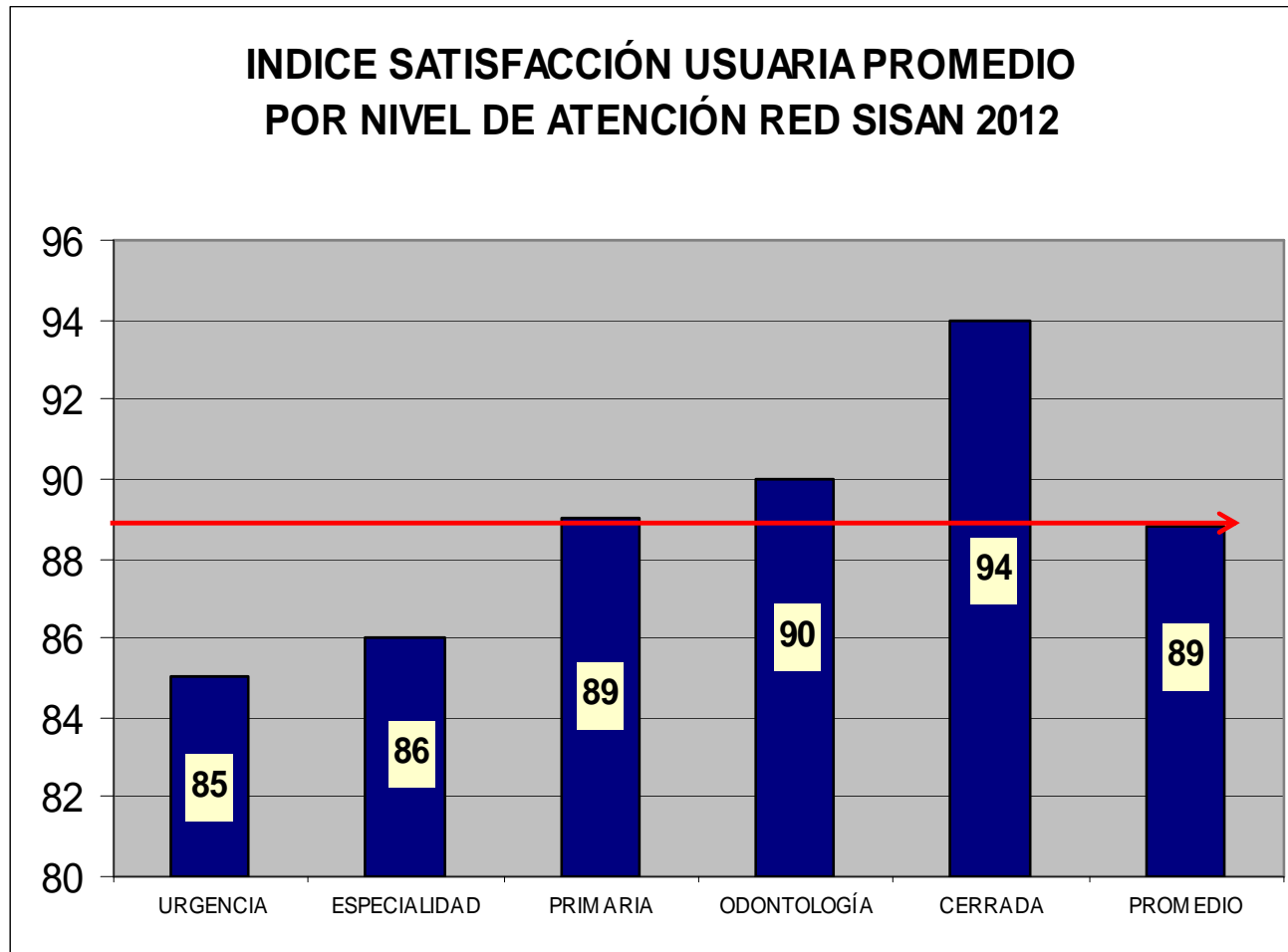
ENCUESTADOS ATENCIÓN CERRADA (HOSPITALIZADOS)





RESULTADOS ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA

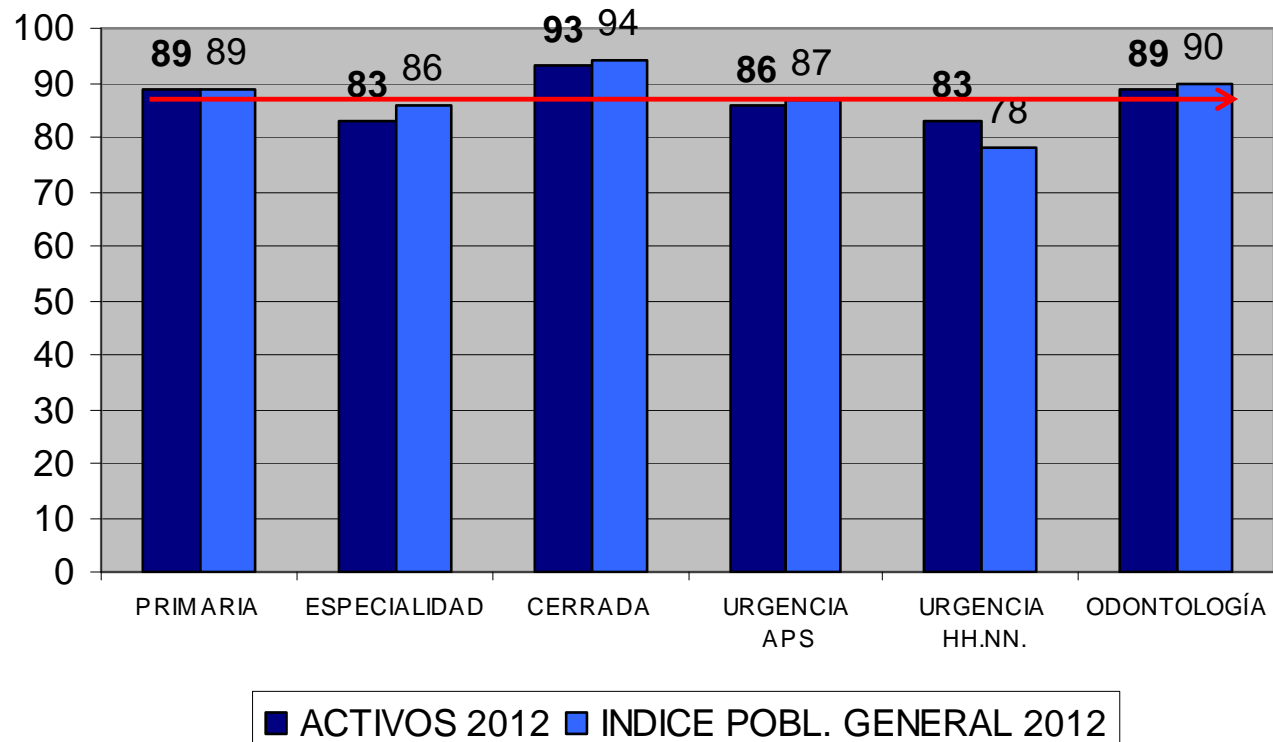
RED SALUD SISAN





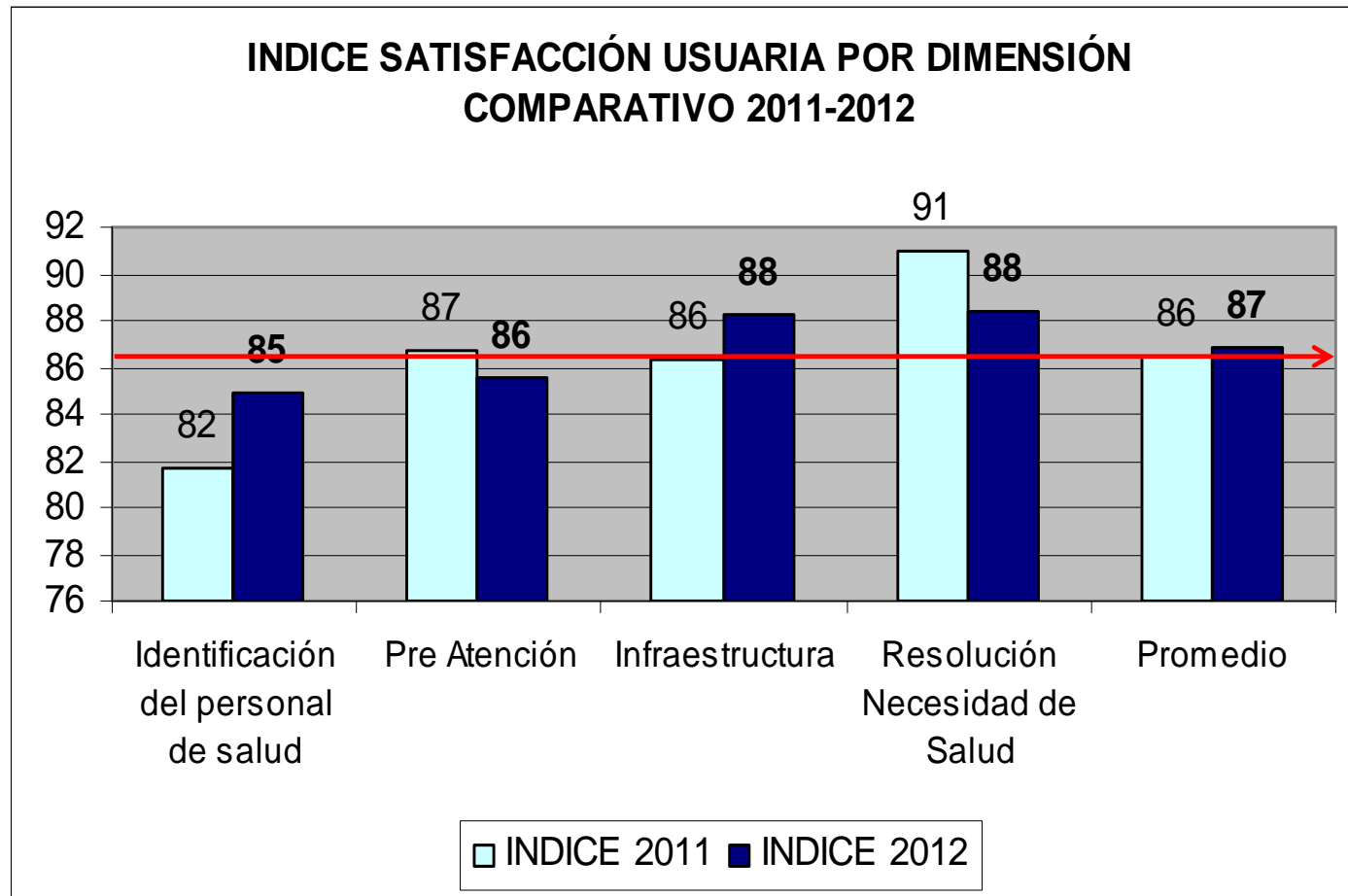
RESULTADOS ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA RED SALUD SISAN

INDICE SATISFACCIÓN USUARIA PROMEDIO POR NIVEL DE ATENCIÓN
POBLACIÓN GENERAL Y ACTIVOS Y CARGAS FAMILIARES COMPARATIVO
AÑOS 2011-2012





RESULTADOS INDICE SATISFACCIÓN USUARIA RED SALUD SISAN

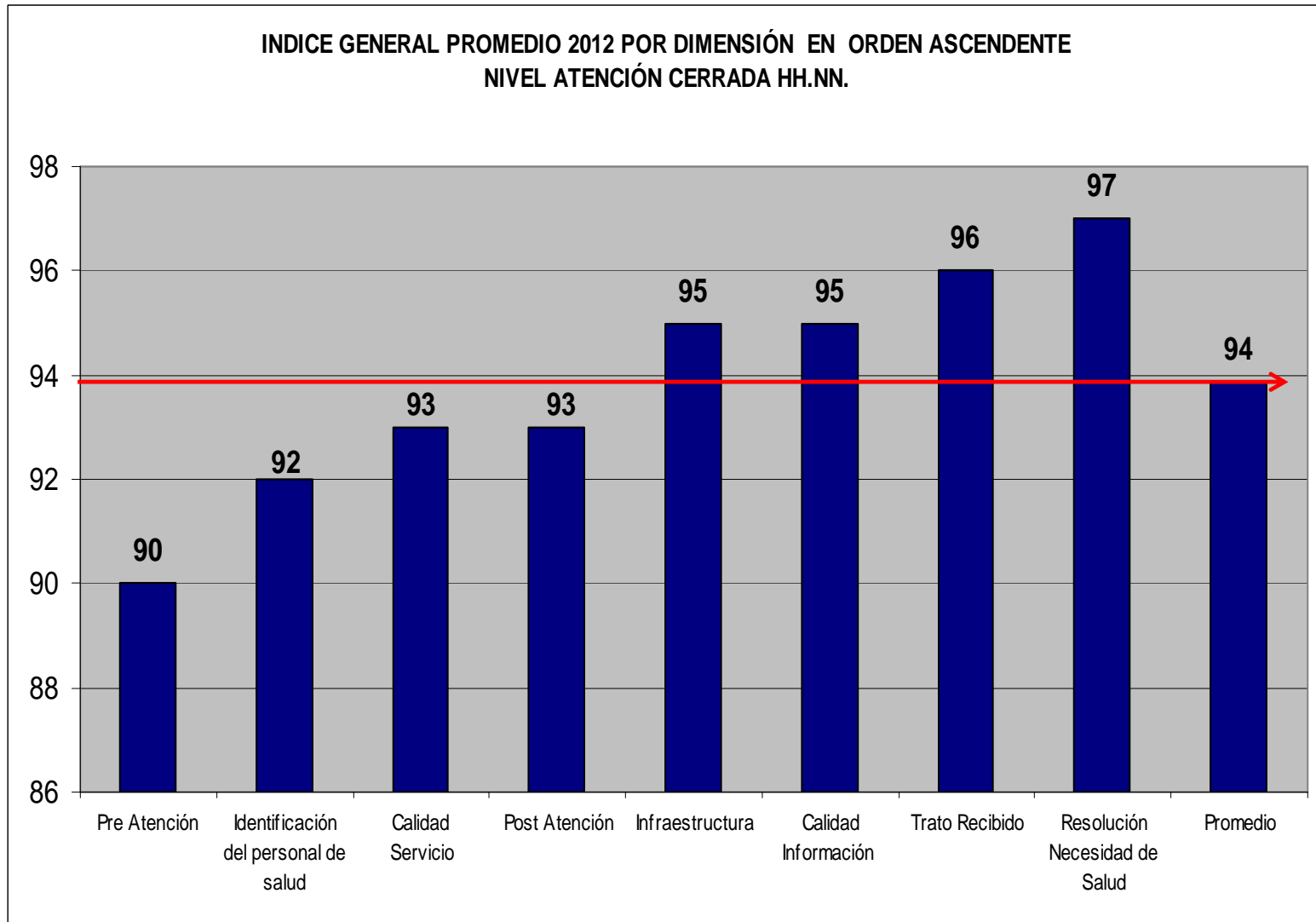


Sólo dimensiones evaluadas ambos años



RESULTADOS INDICE SATISFACCIÓN USUARIA

RED SALUD SISAN





RESULTADOS INDICE SATISFACCIÓN USUARIA

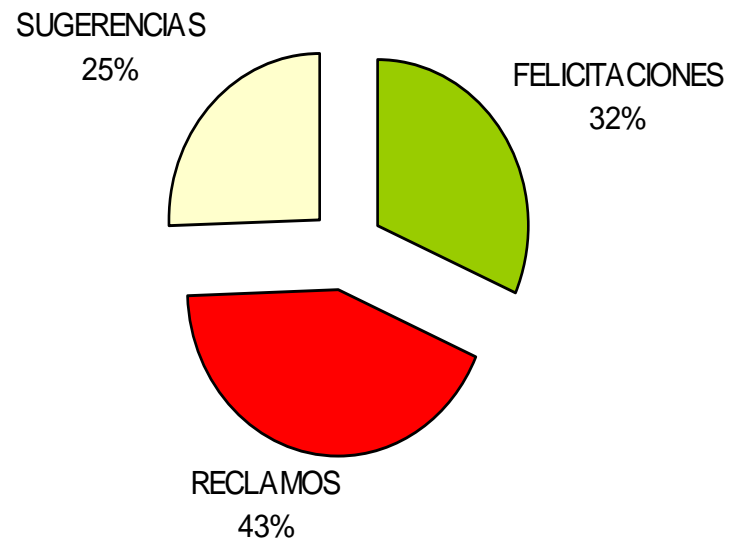
RED SALUD SISAN

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">➤ ATENCIÓN CERRADA (94)➤ ODONTOLOGÍA(90)➤ ATENCIÓN PRIMARIA(89)➤ ESPECIALIDAD (86)➤ URGENCIA CAPS I ZONA(87)➤ URGENCIA HH.NN.(83)	Calificación positiva, si bien hay satisfacción, se registran críticas.
Igual o mayor a 66.8% - Igual o Menor a 83.3 %	NO HAY	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.



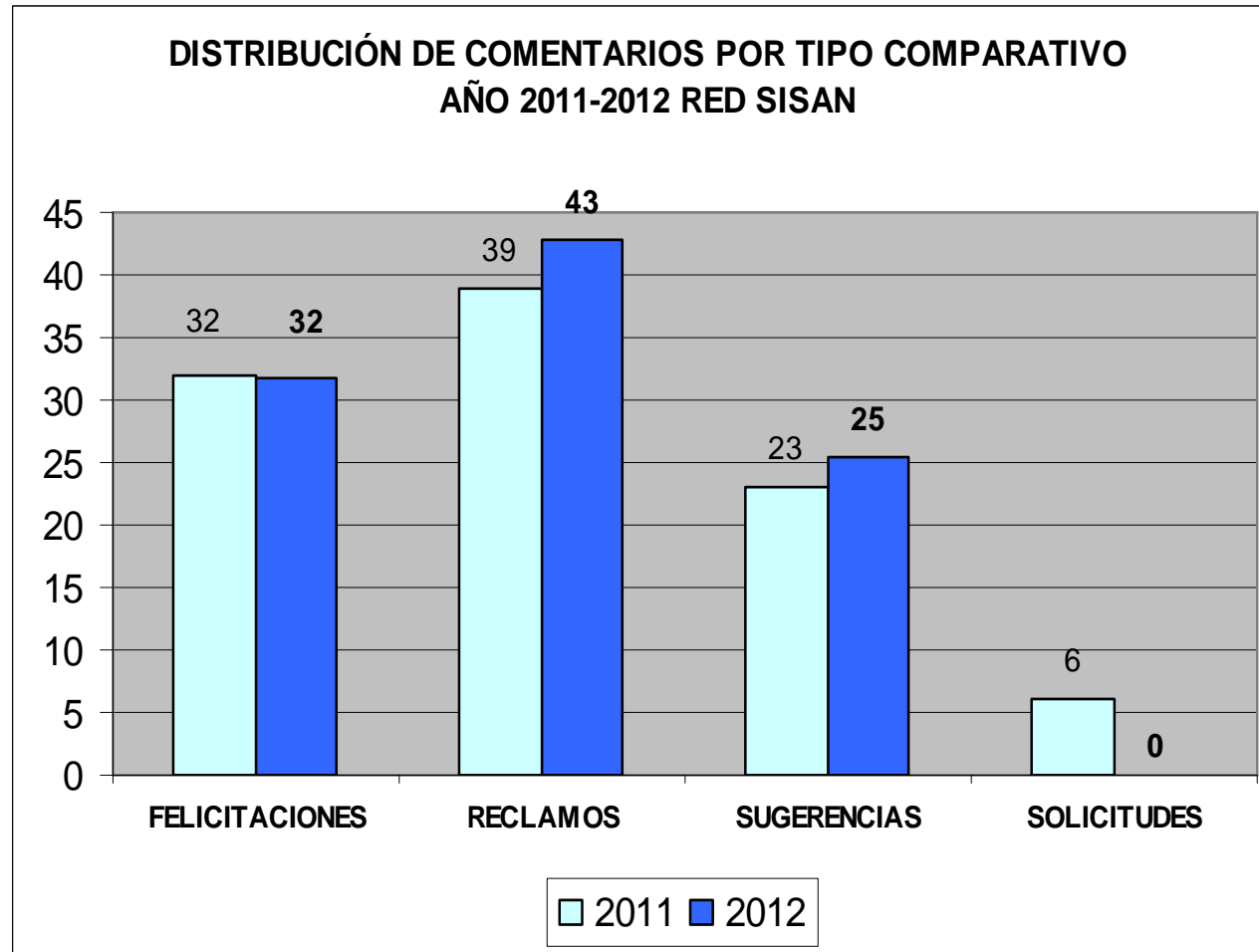
PREGUNTA COMPLEMENTARIA

DISTRIBUCIÓN DE COMENTARIOS RED SALUD SISAN 2012





PREGUNTA COMPLEMENTARIA





PRINCIPALES CONCLUSIONES

1. El estudio 2012 **recogió la percepción de la población objetivo**, siendo un **79%** de los encuestados **pacientes**, lo cual contribuye a la validez de la información obtenida. Así mismo, un **60% de los encuestados** correspondió a personal en servicio **activo y sus cargas familiares**.
2. A nivel general los usuarios de las Unidades Ejecutoras que componen el Sistema de Salud Naval, han calificado el servicio recibido en la categoría de “**calificación positiva**”, con un **índice de 89**, es decir, si bien hay satisfacción por parte de los usuarios, existe en la percepción de los mismos algunos elementos del servicio brindado que generan críticas y por ende algún grado de insatisfacción.
3. Comparativamente el índice de la **Red 2012 se incrementó en un punto** en relación al año anterior, considerando los 5 niveles de atención evaluados el presente año. Si consideramos sólo los cuatro niveles de atención evaluados el año pasado el índice se mantuvo.
4. Las **dimensiones mejor evaluadas** para este período, teniendo en consideración que sólo se midió las dimensiones disminuidas el año anterior, fueron las dimensiones **Resolución de la necesidad de Salud e Infraestructura**, y la **dimensión disminuida identificación del personal de salud**.
5. El **Nivel de atención mejor evaluado** para el año en curso correspondió a la **Atención Cerrada**, brindada a los pacientes hospitalizados, lo cual se atribuye a que efectivamente en este nivel de atención los usuarios perciben una solución concreta y más inmediata a su problema de salud puntual, recordemos que la percepción es subjetiva y está asociada al ajuste entre el resultado obtenido por el servicio recibido versus las expectativas de las personas. Destacándose que en promedio **el 96%** de los encuestados en éste nivel refirió que **Si recomendaría al hospital naval**.



PRINCIPALES CONCLUSIONES

6. El **Nivel de atención** que obtuvo el presente año el **menor índice de satisfacción** correspondió al **nivel de urgencia** (promedio CAPS y HH.NN.), sin embargo, el índice igualmente se incrementó en un punto en relación al año anterior. Es destacable que fue **urgencia hospitalaria** la que **registró incremento** de 5 puntos **ascendiendo a categoría de calificación positiva**. No así **urgencia de los CAPS** que **disminuyó su índice en siete puntos**.

7. En relación al **índice comparado** entre encuestados población general y población en servicio activo y sus cargas familiares, el estudio arrojó que **existe una percepción disminuida** por parte de los encuestados **activos y sus cargas, en los niveles de especialidad ambulatoria, atención cerrada, atención urgencia CAPS y atención odontológica**. En la atención primaria no hay diferencias entre ambos grupos y en la atención de urgencia hospitalaria es mejor la percepción de los activos y sus cargas que la de población general, en relación al año 2011.

8. Si bien como Red este año se recibieron más comentarios tipificados como **reclamos, un 4% adicional**, se recibieron un **32% de felicitaciones y/o agradecimientos** y las **sugerencias se incrementaron un 2%**.

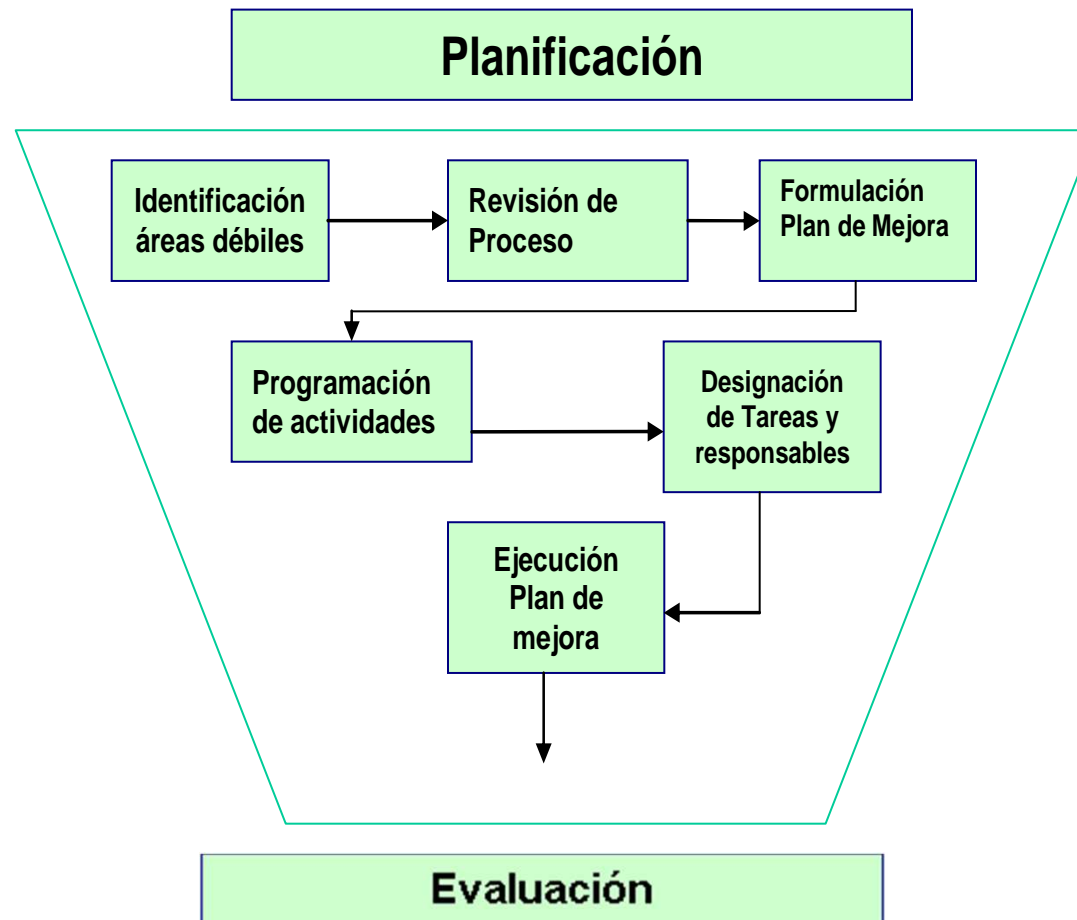
9. El estudio comparado permitió detectar las dimensiones que si bien pueden haber incrementado su índice de satisfacción en relación al año 2011, continúan bajo el promedio para cada UU.EE., lo cual **implica ir escalando en el mejoramiento continuo** para cada área crítica detectada, desde la visión de los usuarios-clientes del sistema de salud.

10. Como Red de Salud SISAN, debemos trabajar para lograr la mayor satisfacción posible y lealtad de los beneficiarios y/o usuarios del sistema, procurando ofrecerles un **“servicio con valor”**, es decir, que el contacto de las personas con las distintas UU.EE. resulte para éstas una experiencia grata, oportuna e informada, que contribuya a mantener y/o recuperar su estado de salud.



PLAN DE MEJORAMIENTO

Estudio de satisfacción de usuarios, ha arrojado las áreas que presentan mayor grado de insatisfacción por parte de los usuarios del sistema de salud naval. UU.EE. las intervendrán por medio de planes de mejoramiento, a fin de generar cambios a los procesos y eliminar o aminorar las condiciones que generan insatisfacción en nuestros usuarios.





PLANES DE MEJORAMIENTO 2012

ZONA NAVAL	UNIDAD EJECUTORA	PLANES RECEPCIONADOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
I ZONA	HOSPVIÑA	X		TRES NIVELES DE ATENCIÓN
	CAPS VALPARAÍSO	X		
	CAPS VIÑA DEL MAR	X		INCLUYE ATENCIÓN DENTAL
	CAPS VILLA ALEMANA	X		
	POLISAN	X		INCLUYE ATENCIÓN DENTAL
	DENTAPRIM	X		INCLUYE POLISALINAS, LIBERTAD, VALPARAÍSO Y V. ALEMANA
II ZONA	HOSP TALC	X		
	CC.OO. (T)	X		
III ZONA	HOSPMAG	X		ESTA JUSTIFICADO ENVIO DESFASADO DE PLAN DE NIVEL DE URGENCIA POR PROYECTO PATAGONIA FASE III-B.
	HOSPWILL	X		
	CC.OO. (M)	X		TIENE MÁS PLAZO PARA ENTREGAR POR DESFASE EN ENVÍO DE INFORME
IV ZONA	POLIQUE	X		
V ZONA	POLIMONTT	X		