



**DIRECCIÓN DE SANIDAD DE LA ARMADA**  
**RESUMEN RESULTADOS**  
**EVALUACIÓN**  
**SATISFACCIÓN USUARIA 2014**  
**UU.EE. SISAN**



**DEPARTAMENTO DE SALUD**  
**DIVISIÓN SALUD PREVISIONAL**

**Viña del Mar, 20 de Octubre 2014**





# OBJETIVOS

## **Objetivo del Estudio:**

**Medir el nivel de satisfacción de los usuarios y de los beneficiarios, respecto a la atención recibida en las UU.EE. del Sistema de Salud Naval e identificar debilidades en la atención brindada susceptibles de ser intervenidas con acciones de mejora.**

## **Objetivos Específicos:**

- 1. Identificar nivel de satisfacción de los usuarios en las UU.EE. tanto médicas como odontológicas de dependencia directa del SISAN.**
- 2. Detectar la(s) área(s) con nivel de satisfacción de usuarios disminuida(s), la(s) cual(es) deberá(n) ser intervenida(s), por medio de plan de mejoramiento elaborado por el centro médico y odontológico respectivo.**



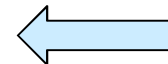
# POBLACIÓN ENCUESTADA

ZONA	UU.EE. MEDICAS	N1	N2	N3	URGENCIA	N TOTAL
I ZONA NAVAL	HOSPVIÑA		365	108	86	559
I ZONA NAVAL	CAPSVALPO	79				79
I ZONA NAVAL	CAPSVIÑA	137				137
I ZONA NAVAL	CAPSVALEM	90			37	127
I ZONA NAVAL	POLISAN	59				59
II ZONA NAVAL	HOSPITALC	113	145	49	44	351
III ZONA NAVAL	HOSPMAG	24	31	11	10	76
<b>SUBTOTAL AREA MÉDICA</b>		<b>502</b>	<b>541</b>	<b>168</b>	<b>177</b>	<b>1388</b>

ZONA	UU.EE. ODONTOLOGIA	Nº TOTAL
I ZONA NAVAL	DENTAPRIM POLIVALP	46
I ZONA NAVAL	DENTAPRIM V.ALEMANA	13
I ZONA NAVAL	DENTAPRIM SALINAS	12
I ZONA NAVAL	DENTAPRIM LIBERTAD	25
I ZONA NAVAL	SERMEDMET	35
I ZONA NAVAL	CAPS VIÑA	17
<b>SUBTOTAL AREA ODONTOLÓGICA</b>		<b>148</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1536</b>

N1: Atención Primaria, N2: Especialidad Ambulatoria y N3: Hospitalizados.

100% TAMAÑO MUESTRA





# METODOLOGÍA

## Características del Estudio:

Tipo de investigación: Descriptiva, puesto que determina la ocurrencia de una situación específica (fotografía del momento) y Cuantitativa, mide magnitudes en la población objetivo.

Fuentes de información: Primaria ( usuarios)

Métodos de recolección de la información: Encuestas presenciales diferenciada por Nivel de atención. (excepto hospitalizados existió algún porcentaje de encuestas telefónicas).

Método de contacto: Entrevista personal.

## Índice de Satisfacción Usuaría:

Con la finalidad de realizar un estudio comparado la escala de medición se ha mantenido. De tal forma cada encuesta contenía afirmaciones de escalamiento ordinal, es decir de 7 elementos, desde el Muy Satisfecho nota 7 al Muy Insatisfecho nota 1.

Luego para obtener el Índice de Satisfacción Usuario, previamente se transformaron las calificaciones a escala de 0 a 100, donde la nota 7 representa 100% de satisfacción y la nota 1 representa 0% satisfacción.

## Análisis y Validación Estadística:

El diseño muestral con representatividad nacional y validación estadística, ha sido aportado por Unidad de Estudios e Investigación del Departamento de Planes de la D.S.A. Para el cálculo de  $n$ , se utilizó un nivel de significancia del 5%, una confianza del 95%, y un error muestral del 2,5%. El tamaño de la población, son los beneficiarios del SISAN dentro del país, es decir 105.894 personas.

La construcción de la base de datos estuvo a cargo de empresa que se adjudicó licitación "Consultora Dimensión" quien utilizó programa estadístico SPSS 20.0, adicionalmente como aporte al análisis desarrolló gráficos de Fortalezas y Debilidades por nivel de atención con el Modelo paso a paso.

Posteriormente Unidad de Estudios e Investigación del Departamento de Planes de la D.S.A. utilizó programa STATA 11.2 para cálculo de desviaciones estándar y significancia estadística de resultados obtenidos.

Análisis de índices de satisfacción usuaria 2014 y comparativo años anteriores por UU.EE. y Niveles de Atención, se han consolidado en el respectivo informe general como Sistema de Salud y particular por UU.EE, los cuales han sido desarrollados por Jefe División Salud Previsional y profesional de esa División responsable del todo el proceso, dependiente del Departamento de Salud de la D.S.A.



# DIMENSIONES EVALUADAS

<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.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percepción de tiempo de espera.</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. Distinguiendo en percepción sobre Identificación del personal, trato brindado, calidad de información y atención recibida.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percepción de Identificación del Personal.</li><li>• Percepción de Calidad de Información Recibida.</li><li>• Percepción de Trato Recibido.</li></ul>
<p><b>Infraestructura</b></p> <p>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"><li>• Señalización.</li><li>• Comodidad, limpieza y ventilación.</li><li>• Confort y privacidad.</li><li>• Cantidad de baños.</li></ul>
<p><b>Post atención (sólo hospitalizados)</b></p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información para continuidad atención.</li></ul>
<p><b>Resolución Necesidad de Salud</b></p> <p>Este ítem busca conocer grado de satisfacción de las expectativas del paciente frente a lo que esperaba obtener en la atención profesional en la UU.EE.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percepción de disminución de problemas de salud.</li><li>• Expectativas.</li></ul>
<p><b>Satisfacción Global</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ítem relativo a percepción de imagen institucional.</li></ul>



# ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA

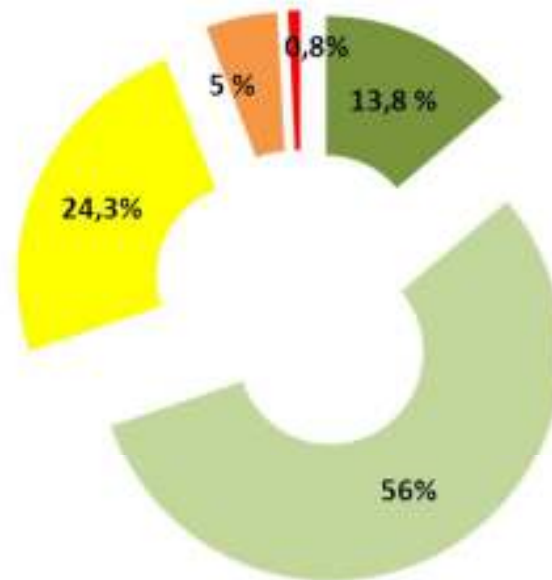
TRAMOS INDICES DE SATISFACCIÓN EXPRESADO EN %	CATEGORIA
100 %	Calificación Muy Positiva. Alto grado de Satisfacción.
Igual o mayor a 83,4% - Igual o Menor a 99 %	Calificación positiva, si bien hay satisfacción, se registran críticas.
Igual o mayor a 66,8% - Igual o Menor a 83,3 %	Calificación moderadamente positiva, aun 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.

El estándar esperado para las UU.EE. es obtener ISU de 83,34 y más, es decir, calificación Positiva y Muy Positiva.





## DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN ENCUESTADA DE ACUERDO A CATEGORÍA DEL ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA 2014



■ Calificación Muy Positiva.

■ Calificación positiva.

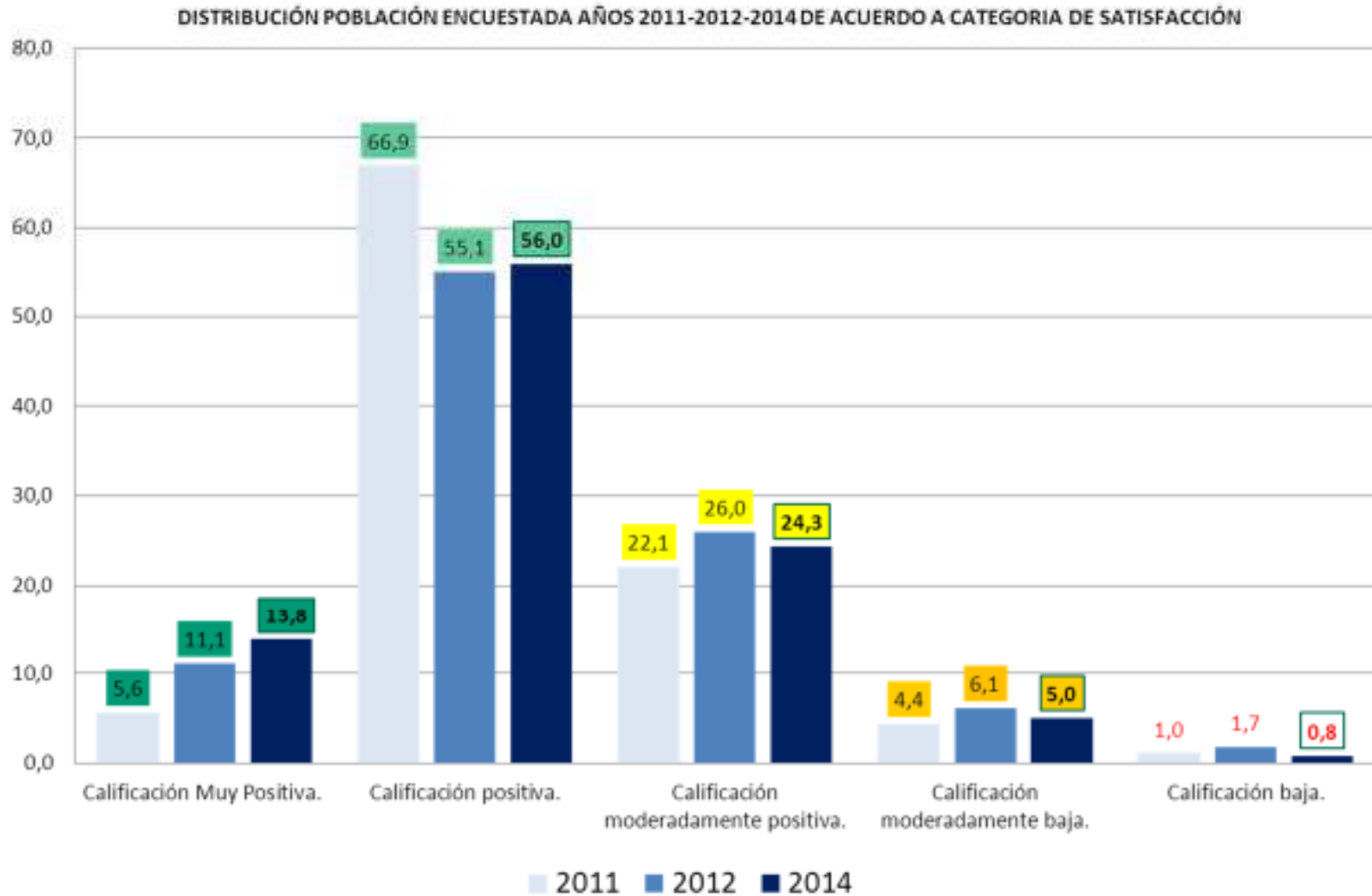
■ Calificación moderadamente positiva.

■ Calificación moderadamente baja.

■ Calificación baja.



## DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN ENCUESTADA DE ACUERDO A CATEGORÍA DEL ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA 2011-2012-2014



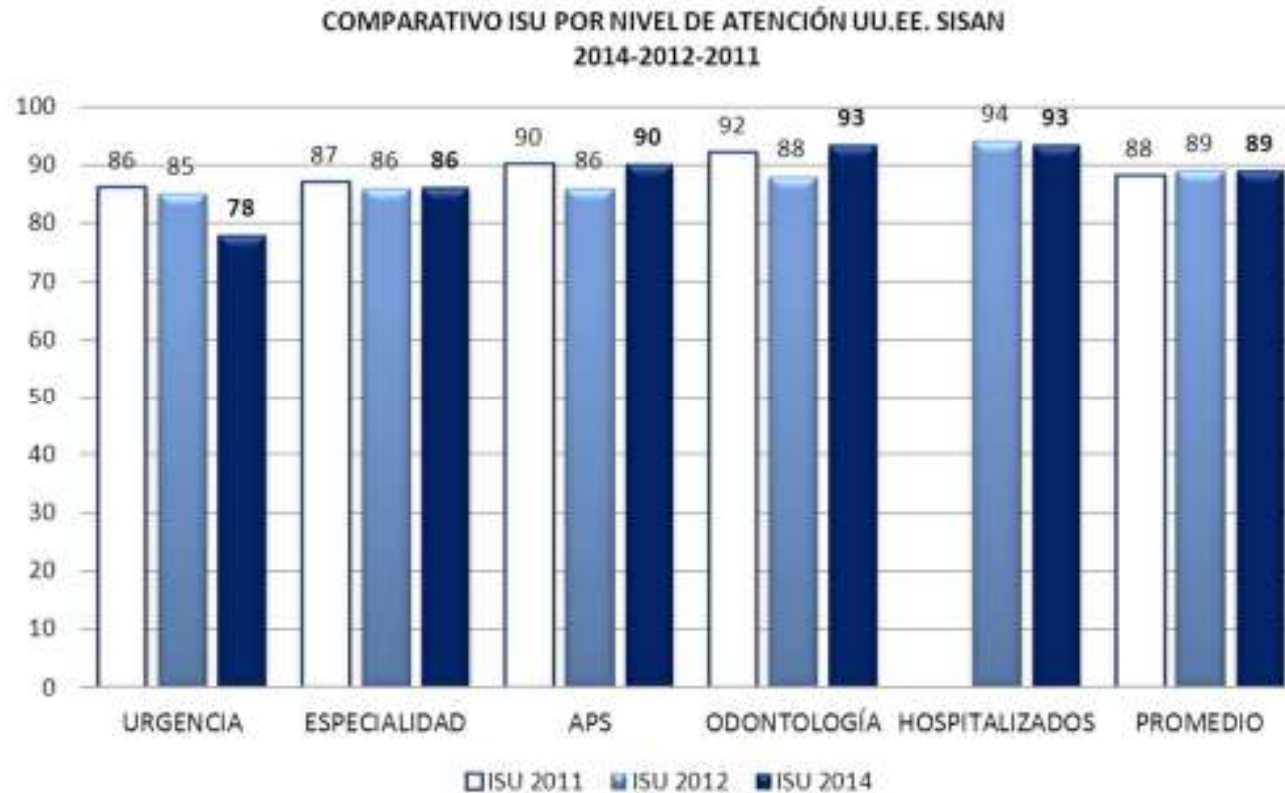




# RESULTADOS ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA(ISU) 2014



## ISU POR NIVEL ATENCIÓN

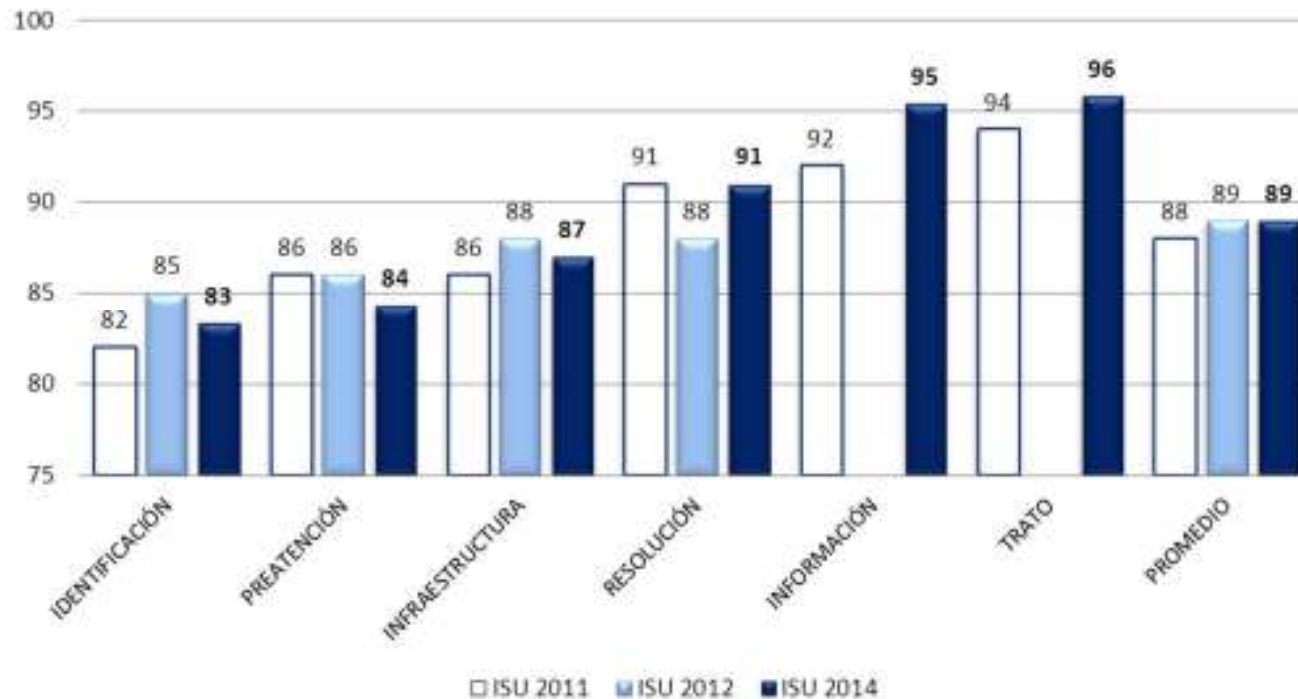


- Como se observa los niveles de atención que obtuvieron una mejor calificación por parte de los usuarios son Hospitalizados y Odontología, lo cual se asocia a mayor resolución de la necesidad de salud en estos niveles, lo cual genera una percepción positiva y por ende mayor satisfacción para el usuario. El nivel de odontología (I Z.N.) sufrió un incremento significativo en relación a evaluación 2012. Nivel de hospitalizados sufrió disminución en relación al 2012 estadísticamente no es significativo.
- La Atención Primaria se ha mantenido en rangos fluctuantes de satisfacción con tendencia al alza respecto a evaluación 2012.
- Urgencia de los HH.NN. se ha mantenido como el nivel con el índice de satisfacción más disminuido, con una tendencia a la baja desde 2011. El nivel de especialidad se ha mantenido como el segundo nivel con ISU disminuido, en ambos niveles la tendencia ha sido sostenida en el tiempo.



## ISU POR DIMENSIÓN

INDICE SATISFACCIÓN USUARIA POR DIMENSIÓN COMPARADO 2014-2012-2011  
UU.EE. SISAN



- Las Dimensiones que el 2014 obtuvieron una mejor calificación por parte de los usuarios de las UU.EE. evaluadas son Trato e Información, las cuales han mantenido una tendencia al aumento, siendo muy positivo toda vez que aportan significativamente a generar una percepción positiva y por ende mayor satisfacción para el usuario. Por lo mismo no se incluyeron en evaluación 2012.
- La Infraestructura y la Resolución de la Necesidad de Salud con calificación positiva el 2014, han presentado una tendencia al aumento desde evaluación 2011.
- Identificación obtuvo el índice de satisfacción más bajo, manteniéndose como área disminuida desde evaluación 2011. La misma tendencia se aprecia en Pre Atención. Estas dos Dimensiones indirectamente se relacionan con aspectos que involucran trato al usuario y la calificación refleja el alto impacto que éstas tienen en la percepción de satisfacción por parte de los usuarios.

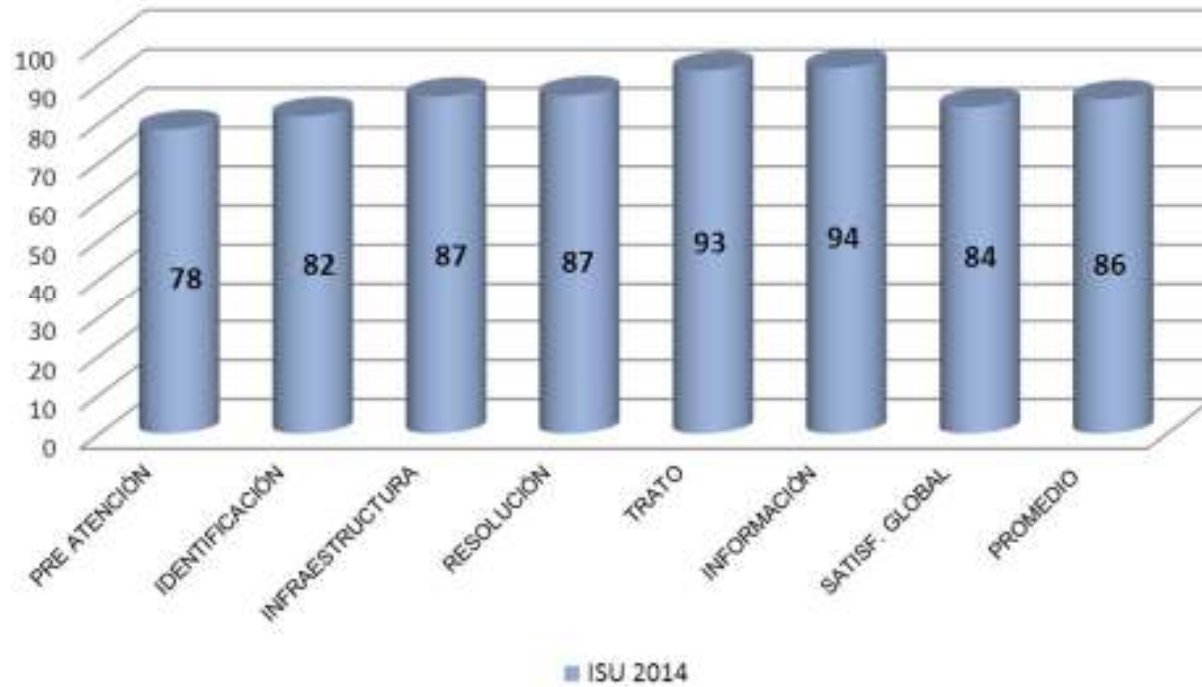


## **ANALISIS POR NIVEL DE ATENCIÓN Y DIMENSIÓN**

**Se han identificado por Nivel de Atención las dimensiones o áreas disminuidas en relación al promedio del ISU para cada Nivel, la(s) cual(es) deberá(n) ser intervenida(s), por medio de plan de mejoramiento elaborado por el centro médico y odontológico respectivo.**



### INDICE SATISFACCIÓN USUARIA POR DIMENSIÓN NIVEL ESPECIALIDAD HH.NN. 2014

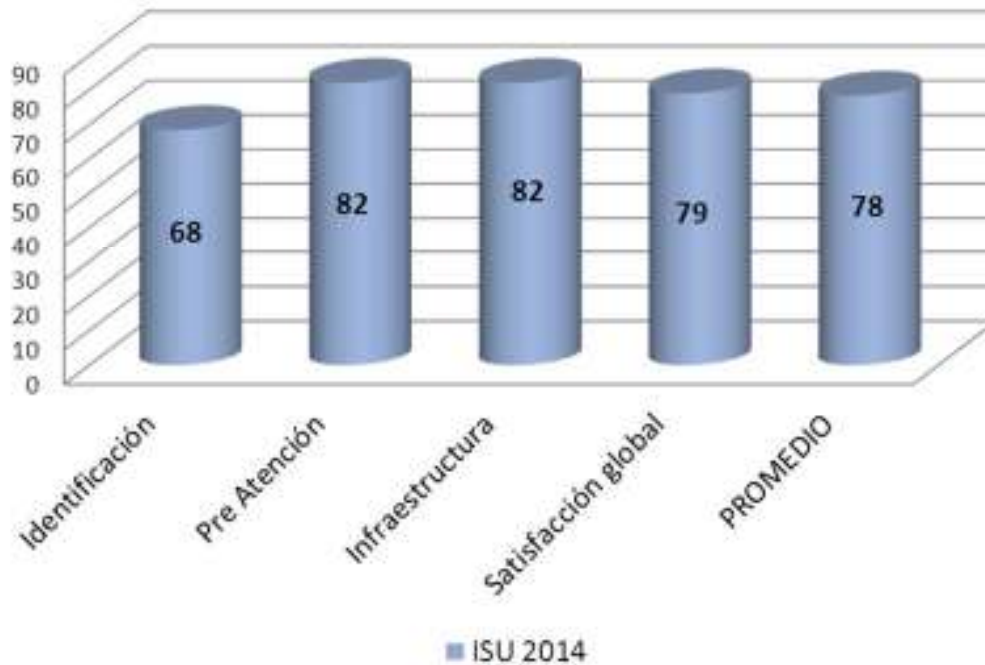


DIMENSIÓN	INDICE 2011	INDICE 2012	INDICE 2014
PRE ATENCIÓN	81	82	78
IDENTIFICACIÓN	81	80	82
TRATO	93		93
INFORMACIÓN	92		94
INFRAESTRUCTURA	86	87	87
RESOLUCIÓN	87	85	87
SATISFACCIÓN GLOBAL			84
<b>PROMEDIO</b>	<b>87</b>	<b>83</b>	<b>86</b>

**NOTA: EL COLOR ROJO DIMENSIÓN DISMINUIDA 2014.**



**ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA POR DIMENSIÓN  
NIVEL DE URGENCIA HH.NN.  
RED SISAN 2014**

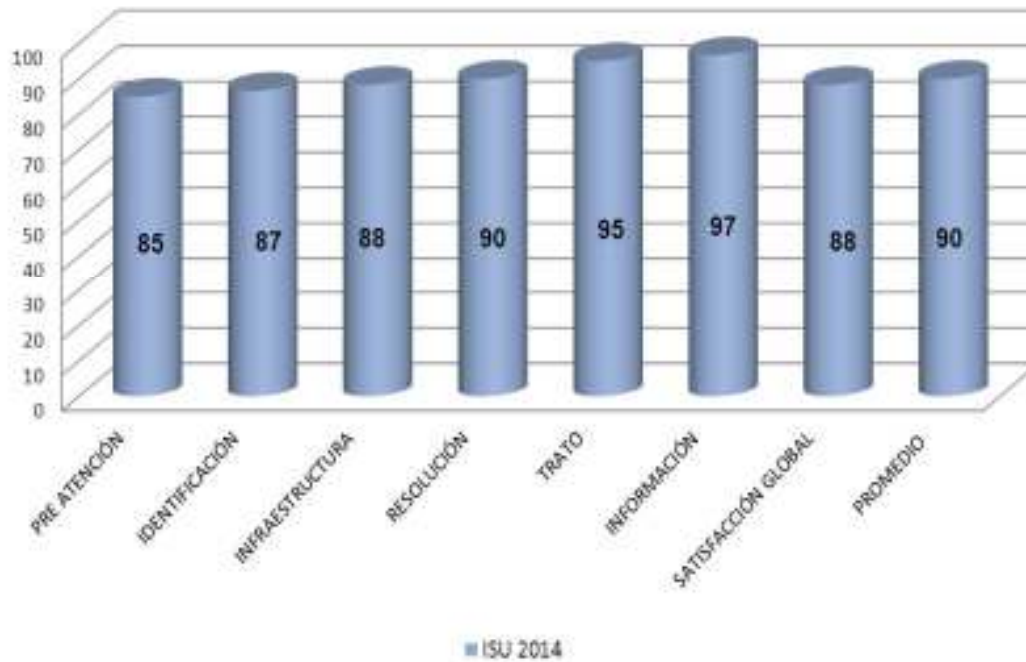


Dimensión	INDICE 2011	INDICE 2012	INDICE 2014
Pre Atención	82	78	82
Identificación del personal de salud	67	85	68
Infraestructura	79	84	82
Satisfacción Global	84	86	79
Promedio	78	83	78

**NOTA: EL COLOR ROJO DIMENSIÓN MÁS DISMINUIDA 2014.**



ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA POR DIMENSIÓN  
NIVEL ATENCIÓN PRIMARIA RED SISAN 2014



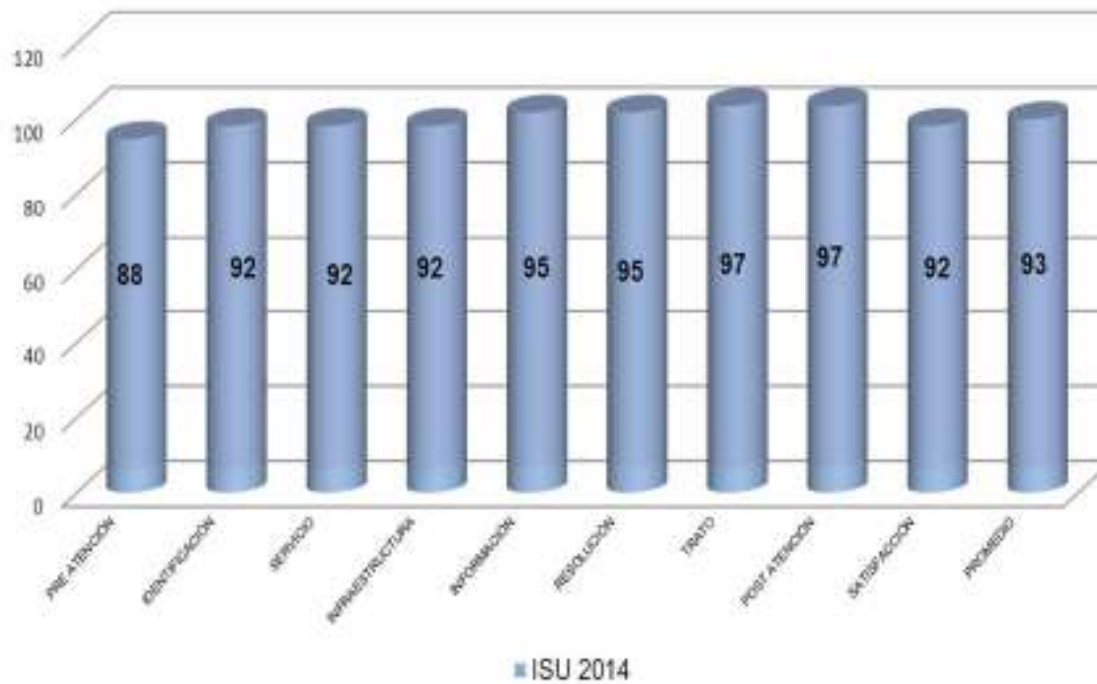
DIMENSIÓN	INDICE 2011	INDICE 2012	INDICE 2014
PRE ATENCIÓN	87	88	85
IDENTIFICACIÓN	89	90	87
TRATO	96		95
INFORMACIÓN	94		97
INFRAESTRUCTURA	89	90	88
RESOLUCIÓN	91	88	90
SATISFACCIÓN GLOBAL			88
<b>PROMEDIO</b>	<b>91</b>	<b>89</b>	<b>90</b>

NOTA: EL COLOR ROJO DIMENSIÓN DISMINUIDA 2014





ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA POR DIMENSIÓN  
NIVEL HOSPITALIZADOS HH.NM. 2014

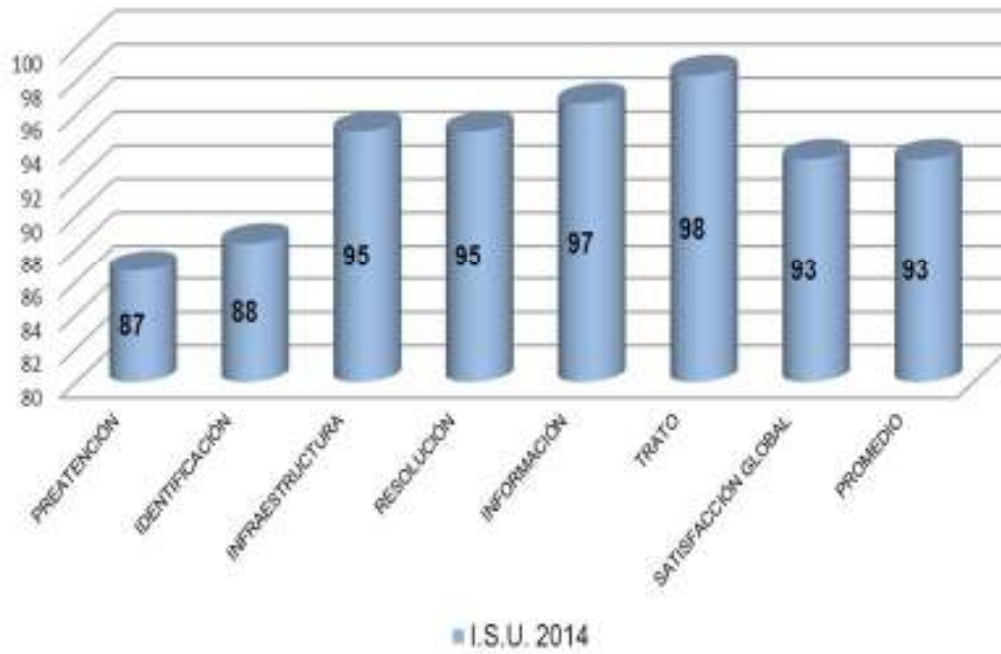


DIMENSIÓN	INDICE 2012	INDICE 2014
PRE ATENCIÓN	90	88
IDENTIFICACIÓN	92	92
INFORMACIÓN	95	95
SERVICIO	93	92
TRATO	96	97
INFRAESTRUCTURA	95	92
POST ATENCIÓN	93	97
RESOLUCIÓN	97	95
SATISFACCIÓN GLOBAL		92
<b>PROMEDIO</b>	<b>94</b>	<b>93</b>

NOTA: EL COLOR ROJO DIMENSIÓN DISMINUIDA 2014



ÍNDICE SATISFACCIÓN USUARIA  
NIVEL DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA  
IRA.ZONA NAVAL 2014



DIMENSIÓN	INDICE 2011	INDICE 2012	INDICE 2014
PREATENCIÓN	90	88	87
IDENTIFICACIÓN	85	86	88
TRATO	97		98
INFORMACIÓN	94		97
INFRAESTRUCTURA	89	90	95
RESOLUCIÓN	96	94	95
PROMEDIO	88	90	93

NOTA: EL COLOR ROJO DIMENSIÓN DISMINUIDA 2014



# PRINCIPALES CONCLUSIONES

- Las Dimensiones Trato e Información, tienen un alto impacto en la satisfacción de los usuarios del Sistema de Salud Naval y han mantenido una tendencia al alza, lo cual es muy positivo y permiten tener en la Red de UU.EE. del SISAN un Índice de Satisfacción Usuaría –ISU- 2014 en categoría de calificación positiva.
- La Infraestructura ha presentado una tendencia al aumento, obtiene una calificación intermedia y también aporta a la satisfacción global de los usuarios.
- Las dimensiones de Identificación y Pre Atención se mantienen con índices disminuidos y bajo la media para las UU.EE. evaluadas, lo cual es significativo, ya que, ambas corresponden a las etapas iniciales del proceso de atención en salud y pueden estar influenciando negativamente la percepción de otros aspectos de la atención que son posteriores en cuanto a proceso y cómo se ha señalado indirectamente también pueden ser consideradas aspectos referidos al trato, toda vez que involucra la relación equipo de salud -paciente.
- En cuanto a los Niveles de Atención la Urgencia Hospitalaria tiene tendencia a la baja, en este nivel la satisfacción global de los usuarios es levemente mayor que el promedio para ese nivel.
- El nivel de Hospitalización continúa siendo el con mejor ISU, no obstante a diferencia del nivel de urgencia, la satisfacción global es levemente inferior al promedio del nivel, lo cual indica que hospitales deben mejorar su imagen con los usuarios de ese nivel.
- El Índice de Satisfacción Usuaría se ha mantenido durante los tres años evaluados en calificación positiva, es decir, si bien hay satisfacción, se registran críticas. Lo cual refleja oportunidades de mejora en cuanto a la percepción que tienen los usuarios de su sistema de salud y de la atención que reciben.
- Es destacable que desde el 2011 aumentó en 8,2 puntos porcentuales el % de población encuestada que calificó atención en categoría muy positiva y disminuyó en 0,2 puntos porcentuales el % población que la calificó en categoría baja.