



INFORME DEL PLAN DE MEJORA ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIA PRIMER SEMESTRE 2024

Elaborado por Unidad de Gestión al Usuario	Carolina Collao Siles Encargada OIRS
Firmado por	Aldo Cañete Soto Director (S)
Fecha: 30/01/25	



Aldo Cañete Soto
10.395.467-3
Médico Cirujano



Índice

1. <i>Introducción</i>	3
2. Enfoque y Marco Metodológico para la Medición de la Satisfacción del Usuario en Salud..	4
3. <i>Plan de Mejora</i>	4-5
4. <i>Conclusión</i>	6

Introducción:

La satisfacción del usuario en salud se refiere a la medida en que el sistema de salud y sus profesionales cumplen con las expectativas y necesidades de los pacientes en cuanto a la atención recibida. Es un indicador clave de la calidad de los servicios prestados, ya que refleja la percepción y la experiencia de los usuarios con respecto a aspectos como la amabilidad del personal, la eficiencia de los servicios, la accesibilidad y la calidad de la atención.

Las encuestas de satisfacción tienen como propósito principal conocer de manera directa y precisa la opinión de los pacientes sobre su experiencia en el sistema de salud. A través de estas encuestas, se recogen datos valiosos que permiten identificar áreas de mejora, reconocer fortalezas y establecer estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios.

El objetivo de las encuestas de satisfacción es, por lo tanto, recopilar información relevante que sirva de base para tomar decisiones informadas y focalizadas en la mejora continua de los procesos de atención. De esta manera, se busca ofrecer un servicio de salud más eficiente, personalizado y alineado con las expectativas de los pacientes, promoviendo su bienestar y garantizando su satisfacción con los servicios recibidos.

2.- Enfoque y Marco Metodológico para la Medición de la Satisfacción del Usuario en Salud

1. Encuestas Periódicas: La implementación de encuestas de satisfacción de manera periódica, específicamente en los meses de mayo y diciembre, es una excelente práctica para obtener retroalimentación constante y realizar los ajustes necesarios en los procesos de atención. Este enfoque permitirá monitorear la evolución de la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo, identificando mejoras y áreas que aún requieren atención.

2. Encuestas Estructuradas para Datos Cuantitativos: Las encuestas estarán estructuradas para obtener datos cuantitativos que faciliten el análisis estadístico de la satisfacción de los usuarios. Medir aspectos clave como la amabilidad del personal, la eficiencia en el tiempo de atención, la claridad de la información brindada, entre otros, permitirá obtener una visión clara y objetiva de cómo se percibe el servicio.

3. Análisis de Datos y Ajustes: El enfoque metodológico será cuantitativo, lo que permitirá detectar patrones y tendencias en la satisfacción del usuario. Al contar con datos numéricos, será posible realizar un análisis más detallado e identificar áreas específicas que requieran mejoras. Los resultados de las encuestas servirán para ajustar las estrategias de atención, ofreciendo así respuestas más oportunas y adecuadas a las necesidades de los pacientes.

4. Segmentación de la Muestra: Las encuestas estarán diseñadas para abordar de manera representativa a diferentes grupos de usuarios que se atienden en el Hospital, especialmente en el área ambulatoria, hospitalizados y urgencias. Esta segmentación permitirá obtener una visión integral de la satisfacción, considerando las diversas perspectivas de los usuarios. Al hacerlo, se podrá detectar áreas específicas que podrían pasarse por alto si solo se midiera la satisfacción de un único grupo homogéneo.

5. Análisis de Tendencias: La aplicación periódica de las encuestas permitirá realizar un análisis de tendencias a lo largo del tiempo. Comparando los resultados obtenidos en cada período, será posible identificar si ha habido mejoras en la satisfacción del usuario y qué factores han influido en estos cambios. Este análisis será clave para determinar qué iniciativas o cambios implementados en el hospital están generando un impacto positivo en la experiencia de los pacientes.

3.- Plan de Mejora

1. Participación en la Encuesta: Se respondieron un total de 23,964 encuestas en 71 Establecimientos Autogestionados en Red, lo que representa un 96% del universo de establecimientos, reflejando una alta participación en el proceso de retroalimentación.

2. Distribución por Lugar de Atención: Las encuestas fueron respondidas principalmente por usuarios atendidos en diferentes áreas, con las siguientes distribuciones:

- Consultas de Especialidad: 56% de las respuestas.
- Servicio de Urgencia: 28% de las respuestas.
- Hospitalización: 16% de las respuestas.

3. Hospitalización y Especialidades: Dentro del área de hospitalización, se destacan cuatro especialidades:

- Cirugía: 23.15% de los encuestados.
- Medicina General: 20.27% de los encuestados.
- Ginecología/Maternidad: 19.90% de los encuestados.
- Otras especialidades sin especificar: 18.97% de los encuestados.

4. Utilidad de la Información Entregada: Los resultados reflejan una alta valoración de la información proporcionada a los usuarios, particularmente en lo que respecta a:

- Las indicaciones post-atención.

- La información para pedir hora.

5. Tiempo de Espera: En cuanto al tiempo de espera antes de la atención, los resultados fueron los siguientes:

- 41.90% de los encuestados esperaron hasta 30 minutos.
- 23.50% de los encuestados reportaron una espera de entre 1 y 3 horas.

6. Evaluación de la Atención: Los aspectos más valorados en la atención fueron:

- Ser llamado por el nombre.
- Sentirse bien tratado/a.
- Sentir seguridad en la atención.

7. Discriminación Percibida: Aunque el porcentaje de usuarios que experimentaron discriminación es bajo, las formas de discriminación más mencionadas fueron:

- Aspecto físico.
- Nacionalidad.
- Edad.

8. Comunicación con el Personal de Salud: En términos de comunicación, los aspectos mejor valorados fueron:

- Respeto por la privacidad.
- Confidencialidad.
- Amabilidad y cordialidad del personal.

9. Promedios Generales:

- Mayor puntuación: El aspecto con la mayor nota promedio fue la comunicación con el personal de salud, indicando una valoración positiva del trato recibido.
- Menor puntuación: El aspecto con la menor nota fue el tiempo de espera en la sala de espera, lo que resalta una oportunidad de mejora en la optimización de los tiempos de atención.

4.- Conclusiones y Acciones Recomendadas:

- Es crucial continuar trabajando en la mejora de los tiempos de espera, específicamente en las áreas que han recibido una menor calificación, como las salas de espera.
- La comunicación con el personal es un área destacada, lo que refleja un nivel positivo de interacción entre los usuarios y los profesionales de salud, y debe mantenerse o reforzarse.
- La percepción de discriminación, aunque en niveles bajos, sugiere que es necesario seguir promoviendo la igualdad de trato en todas las áreas de atención, especialmente en lo que respecta a aspecto físico, nacionalidad y edad.
- Seguir recopilando información periódica permitirá evaluar la efectividad de las acciones implementadas y seguir ajustando los procesos para ofrecer una atención aún más centrada en el usuario.

Este análisis permite identificar áreas clave para mejorar la experiencia del usuario, lo que contribuirá a una atención más eficiente y satisfactoria para todos.