

# INFORME DEL PLAN DE MEJORA ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025



Elaborado por	Unidad de Gestión al Usuario	Carolina Collao Siles Encargada OIRS
Firmado por		Pedro Iriondo Correa Director (S)
Fecha:	26/01/25	



DR. PEDRO IRIONDO CORREA  
9 382 300-1  
RCM: 17.4181  
MEDICO CIRUJANO



## Índice

1. <i>Introducción</i> .....	3
2. <i>Enfoque y Marco Metodológico para la Medición de la Satisfacción del Usuario</i> .....	4
3. <i>Análisis</i> .....	4-6
4. <i>Plan de Mejora</i> .....	6
5. <i>Conclusión</i> .....	7

## **1.- Introducción**

El presente informe tiene como objetivo presentar un análisis detallado de los resultados obtenidos por el Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique en la Encuesta de Satisfacción Usuaría del Ministerio de Salud correspondiente al año 2025. Dicha encuesta fue aplicada a pacientes atendidos en los servicios de Hospitalización, Urgencias y Consultas de Especialidad, con el propósito de evaluar su experiencia en relación con diversos aspectos clave de la atención recibida.

El análisis de los resultados permite identificar tanto áreas de oportunidad como fortalezas en los servicios otorgados, contribuyendo así al proceso de mejora continua de la calidad de la atención de salud. En este contexto, el informe aborda la percepción de los usuarios respecto de aspectos fundamentales tales como los tiempos de espera, la comunicación con el personal de salud, la calidad del trato recibido, entre otros, con el objetivo de generar información relevante que permita optimizar los procesos de atención y responder de manera más efectiva a las necesidades y expectativas de los pacientes.

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

Encuestas 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.

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

En esta sección se presenta el promedio general de evaluación, expresado en una escala de calificación de 1 a 7, correspondiente a las siguientes dimensiones específicas: utilidad de la información entregada; tiempo de espera en la sala de espera; condiciones del lugar de atención; trato recibido; acompañamiento y orientación brindados durante el proceso de atención; comunicación con el personal que realizó la atención; y resolución del problema que motivó la consulta en el establecimiento de salud.

### Evaluación de la comunicación con el equipo de salud

ÁREA	N° ENCUESTAS	NOTA
URGENCIA	30	6,40
CAE	45	6,69
HOSPITALIZACIÓN	5	6,60

### Evaluación de la solución del problema

ÁREA	N° ENCUESTAS	NOTA
URGENCIA	30	6,60
CAE	45	6,42
HOSPITALIZACIÓN	5	6,60

### Evaluación condiciones del lugar

ÁREA	N° ENCUESTAS	NOTA
URGENCIA	30	5,90
CAE	45	6,02
HOSPITALIZACIÓN	5	6,60

### Evaluación tiempo de Espera en Sala de Espera

ÁREA	N° ENCUESTAS	NOTA
URGENCIA	30	6,40
CAE	45	6,69
HOSPITALIZACIÓN	5	6,60

### Evaluación del Trato

ÁREA	N° ENCUESTAS	NOTA
URGENCIA	30	6,40
CAE	45	6,48
HOSPITALIZACIÓN	5	6,60

### Evaluación de la utilidad de la Información

ÁREA	N° ENCUESTAS	NOTA
URGENCIA	30	6,23
CAE	45	6,30
HOSPITALIZACIÓN	5	6,40

### Evaluación del Acompañamiento y Orientación

ÁREA	N° ENCUESTAS	NOTA
URGENCIA	30	6,20
CAE	45	6,44
HOSPITALIZACIÓN	5	6,60

### Resumen de promedios por dimensiones específicas

DIMENSIONES	URGENCIA	CAE	HOSPITALIZACIÓN
Comunicación	6,40	6,38	6,60
Solución	6,60	6,42	6,60
Lugar	5,90	6,02	6,60
Espera	5,53	5,48	N/A
Trato	6,40	6,48	6,60
Información	6,23	6,30	6,40
Acompañamiento	6,20	6,44	6,60

Los promedios por dimensiones específicas evidencia un alto nivel de satisfacción general en las áreas de Urgencia, CAE y Hospitalización. No obstante, se identifican brechas relevantes entre dimensiones y modalidades de atención que permiten orientar acciones de mejora.

La principal brecha transversal se observa en la dimensión tiempo de espera, que presenta los puntajes más bajos tanto en Urgencia (5,53) como en CAE (5,48), situándose por debajo del resto de las dimensiones evaluadas. Esta situación sugiere la necesidad de revisar los procesos de

admisión, priorización y gestión de flujos de atención, con el fin de reducir los tiempos de espera percibidos por los usuarios.

En Urgencia, además del tiempo de espera, se identifica una brecha en las condiciones del lugar de atención (5,90), en comparación con dimensiones mejor evaluadas como solución del problema y trato recibido. Esto indica oportunidades de mejora en aspectos de infraestructura, comodidad y señalización del espacio físico.

En CAE, si bien los promedios son consistentes y superiores a 6,0 en la mayoría de las dimensiones, el tiempo de espera continúa siendo el principal elemento crítico, lo que refuerza la necesidad de implementar estrategias de optimización de agendas, comunicación de tiempos estimados y reforzamiento de la orientación a los usuarios.

Por su parte, Hospitalización presenta evaluaciones altas y homogéneas, sin brechas significativas entre dimensiones, lo que permite considerarla como un referente de buenas prácticas, especialmente en comunicación, trato y acompañamiento.

#### **4.- Plan de Mejora**

##### **Dimensión: Tiempo de espera**

- Revisar y optimizar los procesos de admisión, priorización y gestión de turnos.
- Implementar estrategias de redistribución de recursos en horarios de mayor demanda.
- Informar de manera clara y periódica a los usuarios sobre tiempos estimados de espera y motivos de eventuales retrasos.

##### **Dimensión: Condiciones del lugar de atención (Urgencia)**

- Evaluar el estado de la infraestructura y mobiliario de la sala de espera.
- Mejorar la señalización interna y la orientación visual para los usuarios.
- Fortalecer medidas de confort, limpieza y privacidad en los espacios de atención.

##### **Dimensión: Información, comunicación y acompañamiento**

- Capacitar al personal en comunicación efectiva y trato centrado en el usuario.
- Reforzar la entrega de información durante todo el proceso de atención, especialmente en períodos de espera prolongada.
- Designar referentes de orientación para usuarios y acompañantes en servicios de alta demanda.

##### **Buenas prácticas (Hospitalización)**

- Sistematizar las estrategias de comunicación, trato y acompañamiento implementadas en Hospitalización.
- Difundir y adaptar estas prácticas a Urgencia y CAE mediante capacitaciones internas y protocolos de atención.

## 5.- Conclusión

Los resultados del análisis de satisfacción usuaria evidencian una evaluación global positiva de la atención entregada en el establecimiento de salud, con promedios elevados en la mayoría de las dimensiones evaluadas. Destacan especialmente las áreas de Hospitalización, donde se observa una alta homogeneidad en las evaluaciones, lo que refleja un desempeño consistente en aspectos clave como el trato, la comunicación, el acompañamiento y la resolución del problema de salud.

No obstante, el análisis por dimensiones permitió identificar brechas relevantes, principalmente asociadas al tiempo de espera en los servicios de Urgencia y CAE, así como a las condiciones del lugar de atención en Urgencia. Estas brechas representan oportunidades concretas de mejora que requieren la implementación de acciones focalizadas y sostenidas en el tiempo.

El Plan de Mejora propuesto se orienta a reducir estas brechas, fortalecer la experiencia usuaria y consolidar las buenas prácticas existentes, promoviendo una atención centrada en las personas. El seguimiento sistemático de los indicadores de satisfacción permitirá evaluar el impacto de las acciones implementadas y asegurar un proceso de mejora continua en la calidad de la atención.