

Encuesta de Satisfacción de Usuarios Informe de Resultados – Diciembre de 2011

El presente informe contiene los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a una muestra de usuarios del servicio de hospitalización del INRPAC al momento de su egreso durante el mes de diciembre. A su vez, se presentan los resultados acumulados para el período abril-diciembre de 2011.

a) Descripción general de la muestra

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, la muestra obtenida el mes de diciembre está compuesta por un total de 11 casos, de los cuales el 72,7% son familiares y el 9,1% son pacientes. En el restante 18,2% de los casos no se obtuvo registro de este dato:

Mes * Tipo de Usuario				
Mes	Tipo de Usuario			Total
	Paciente	Familiar	Sin información	
abril	18,2%	54,5%	27,3%	100,0%
mayo		63,2%	36,8%	100,0%
junio	10,0%	70,0%	20,0%	100,0%
julio	5,6%	88,9%	5,6%	100,0%
agosto	8,3%	91,7%		100,0%
septiembre	8,7%	91,3%		100,0%
octubre		100,0%		100,0%
noviembre	14,3%	85,7%		100,0%
diciembre	9,1%	72,7%	18,2%	100,0%
Total	7,9%	81,3%	10,8%	100,0%

En cuanto a la unidad de hospitalización a la que corresponden los usuarios consultados en diciembre, en el 72,7% de los casos se trata de la Unidad de Rehabilitación, y en el 27,3% de la Unidad de Cuidados Especiales (UCE):

Mes * Unidad			
Mes	Unidad		Total
	Rehabilitación	Sala UCE	
abril	90,9%	9,1%	100,0%
mayo	94,7%	5,3%	100,0%
junio	90,0%	10,0%	100,0%
julio	94,4%	5,6%	100,0%
agosto	100,0%		100,0%
septiembre	82,6%	17,4%	100,0%
octubre	92,9%	7,1%	100,0%
noviembre	81,0%	19,0%	100,0%
diciembre	72,7%	27,3%	100,0%
Total	88,5%	11,5%	100,0%

Al observar la composición general de la muestra, con un total de 139 casos, es posible concluir que los usuarios consultados durante el año 2011 corresponden en su gran mayoría (sobre el 80% del total) a familiares de pacientes egresados de las salas de hospitalización para rehabilitación, situación que se verifica mes a mes y que define la tendencia general de participación en la encuesta.

b) Análisis descriptivo de los resultados

Los aspectos considerados en la encuesta de satisfacción son:

- Trato del personal del establecimiento.
- Nivel de calidad de las soluciones ofrecidas por el establecimiento.
- Calificación y competencia técnica del personal del establecimiento.
- Oportunidad y calidad de la información recibida en el establecimiento.
- Preocupación del establecimiento por mejorar el nivel de atención.

Cada uno de dichos aspectos fue calificado por los usuarios según la siguiente escala:

1 = Muy Malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy Bueno
--------------	----------	-------------	-----------	---------------

A continuación se presentan los resultados específicos por aspecto evaluado:

b.1) Trato del personal del establecimiento:

Para este aspecto de la calidad del servicio, durante diciembre se obtuvo sobre el 90% de calificaciones en términos de “Muy bueno”, mientras que el porcentaje restante se ubicó en la categoría de “Bueno”, lo que hace que este mes se obtuviera una de las mejores evaluaciones del trato del personal del Instituto:

Mes * El trato del personal es amable y considerado, resguardando los derechos de los usuarios.					
Mes	El trato del personal es amable y considerado, resguardando los derechos de los usuarios.				Total
	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
abril		9,1%		90,9%	100,0%
mayo		5,3%	21,1%	73,7%	100,0%
junio				100,0%	100,0%
julio		5,6%	5,6%	88,9%	100,0%
agosto			16,7%	83,3%	100,0%
septiembre		4,3%	8,7%	87,0%	100,0%
octubre		7,1%	21,4%	71,4%	100,0%
noviembre	4,8%		19,0%	76,2%	100,0%
diciembre			9,1%	90,9%	100,0%
Total	,7%	3,6%	12,2%	83,5%	100,0%

Los resultados generales muestran que el trato del personal obtuvo su mejor evaluación durante el mes de junio, con el 100% de las calificaciones en la categoría de “Muy bueno”, mientras que los meses con mayor dispersión de las respuestas, fueron mayo, octubre y noviembre. Sin embargo, durante todo el periodo, los más altos porcentajes se registraron en las categorías del extremo positivo de la escala.

b.2) Nivel de calidad de las soluciones ofrecidas por el establecimiento:

La calidad de las soluciones que los usuarios encuentran en el Instituto fue evaluada como “Muy buena” por el 81,8% de los encuestados en diciembre, mientras que el 18,2% restante la calificó como “Buena”, igual situación a la registrada durante el mes de abril:

Mes * Cuando acudo al Servicio/Unidad (Instituto en general), sé que encontraré las mejores soluciones con un alto nivel de calidad.					
Mes	Cuando acudo al Servicio/Unidad (Hospital en general), sé que encontraré las mejores soluciones con un alto nivel de calidad.				Total
	Regular	Bueno	Muy Bueno	No sabe/ no responde	
abril		18,2%	81,8%		100,0%
mayo		21,1%	73,7%	5,3%	100,0%
junio		20,0%	80,0%		100,0%
julio	5,6%	22,2%	72,2%		100,0%
agosto		8,3%	91,7%		100,0%
septiembre	4,3%	39,1%	56,5%		100,0%
octubre	7,1%	14,3%	78,6%		100,0%
noviembre	4,8%	19,0%	76,2%		100,0%
diciembre		18,2%	81,8%		100,0%
Total	2,9%	21,6%	74,8%	,7%	100,0%

También a nivel agregado se observa que las respuestas se concentraron mayoritariamente en las categorías de evaluación “Muy Bueno” y “Bueno”, con el 74,8% y 21,6% del total, respectivamente. Sólo el 2,9% evaluó este aspecto en términos de “Regular”, mientras que no se registraron evaluaciones en las categorías negativas de evaluación.

b.3) Calificación y competencia técnica del personal del establecimiento:

Los resultados muestran que diciembre fue el mes con la mejor evaluación de la calidad técnica del personal del Instituto, con el 100% de calificaciones en la categoría “Muy Bueno”:

Mes * Al personal lo considero bien calificado y técnicamente competente para la labor que realiza.						
Mes	Al personal lo considero bien calificado y técnicamente competente para la labor que realiza.					Total
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
abril			9,1%	9,1%	81,8%	100,0%
mayo			5,3%	15,8%	78,9%	100,0%
junio				10,0%	90,0%	100,0%
julio		5,6%		11,1%	83,3%	100,0%
agosto				16,7%	83,3%	100,0%
septiembre				17,4%	82,6%	100,0%
octubre			7,1%	21,4%	71,4%	100,0%
noviembre	4,8%			14,3%	81,0%	100,0%
diciembre					100,0%	100,0%
Total	,7%	,7%	2,2%	13,7%	82,7%	100,0%

En tanto, durante todo el periodo evaluado, la calidad técnica del personal obtuvo calificaciones altamente positivas, con el 82,7% del total de respuestas en términos de “Muy buena”. Sólo el 1,4% del total de evaluaciones se ubicó en el extremo negativo de la escala (“Mala” y “Muy mala”).

b.4) Oportunidad y calidad de la información recibida en el establecimiento:

Aspecto que adquiere cada vez más relevancia dentro del Instituto, la oportunidad y calidad de la información que se entrega a los usuarios, fue percibida como “Muy buena” por el 90,9% de los consultados en diciembre. El 9,1% restante la calificó de “buena”, no registrándose, por lo tanto, calificaciones negativas en éste ámbito de la calidad:

Mes * Recibí información oportuna y completa de las atenciones médicas realizadas.					
Mes	Recibí información oportuna y completa de las atenciones médicas realizadas.				Total
	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	
abril				100,0%	100,0%
mayo			15,8%	84,2%	100,0%
junio	10,0%		10,0%	80,0%	100,0%
julio			5,6%	94,4%	100,0%
agosto			16,7%	83,3%	100,0%
septiembre		4,3%	13,0%	82,6%	100,0%
octubre		14,3%		85,7%	100,0%
noviembre			28,6%	71,4%	100,0%
diciembre			9,1%	90,9%	100,0%
Total	,7%	2,2%	12,2%	84,9%	100,0%

Como se puede apreciar en la tabla anterior, los meses en que la calidad de la información recibida por los usuarios registra la mejor evaluación son, en orden decreciente, abril, julio y diciembre, obteniendo en cada uno de ellos sobre el 90% de las respuestas ubicadas en el extremo positivo de la escala de evaluación (categoría “Muy buena”).

b.5) Preocupación del establecimiento por mejorar el nivel de atención:

La preocupación del establecimiento por mejorar el nivel de su atención es percibida como “Muy buena” por la gran mayoría de los usuarios consultados durante diciembre (81,8%):

Mes * Considero que el Establecimiento está continuamente preocupado en mejorar el nivel de atención que brinda.					
Mes	Considero que el Establecimiento está continuamente preocupado en mejorar el nivel de atención que brinda.				Total
	Muy Mala	Regular	Buena	Muy Buena	
abril		9,1%	18,2%	72,7%	100,0%
mayo				100,0%	100,0%
junio			10,0%	90,0%	100,0%
julio			11,1%	88,9%	100,0%
agosto			16,7%	83,3%	100,0%
septiembre		4,3%	21,7%	73,9%	100,0%
octubre			21,4%	78,6%	100,0%
noviembre	4,8%		9,5%	85,7%	100,0%
diciembre			18,2%	81,8%	100,0%
Total	,7%	1,4%	13,7%	84,2%	100,0%

El mes que registra los mejores resultados para este aspecto es mayo, con el 100% de las respuestas en la categoría “Muy bueno”. En términos agregados, sólo el 0,7% del total de los consultados durante todo el periodo evaluado, calificó esta preocupación de parte del Instituto como “Muy mala”.

c) Observaciones

Las observaciones realizadas por los usuarios como complemento a la evaluación durante todo el periodo considerado, se agruparon en 9 categorías además de la no respuesta, como se aprecia en la siguiente tabla:

Observaciones	Observaciones * Mes									Total
	Mes									
	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	noviem.	diciem.	
Agradecimiento por el proceso de rehabilitación	27,3%	26,3%	70,0%	44,4%	16,7%	17,4%	35,7%	33,3%	45,5%	33,1%
La atención es muy buena	27,3%	36,8%	10,0%	11,1%	25,0%	39,1%	7,1%	28,6%	18,2%	24,5%
Sugerencia de mejora en infraestructura	9,1%						7,1%		9,1%	2,2%
Sugerencia de mejora en atención nocturna	9,1%			5,6%			7,1%			2,2%
Disconformidad con la atención de las enfermeras	9,1%									,7%
Sugerencia de capacitación del personal en manejo de pacientes con ventilación		5,3%								,7%
Sugerencia de mejora en la comunicación sobre el paciente, entre los familiares y los funcionarios y médicos.					16,7%					1,4%
Sugerencia: permitir que se queden ambos padres durante la noche							7,1%			,7%
Molestia por comentarios y mal ambiente generado por los técnicos								4,8%		,7%
No responde	18,2%	31,6%	20,0%	38,9%	41,7%	43,5%	35,7%	33,3%	27,3%	33,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Los resultados muestran que, entre los usuarios que sí manifestaron observaciones al momento de la consulta, la más frecuente durante todo el periodo de evaluación es aquella que declara la gratitud del usuario y su familia hacia el Instituto, por la experiencia vivida durante el proceso de hospitalización y rehabilitación (33,1% del total), seguida de la observación que constituye un reconocimiento de la buena calidad de la atención recibida (24,5% del total).

En menor cantidad se recibieron observaciones referidas a la infraestructura del establecimiento (sugerencias de mejora en materia de ventilación, espacios para los padres, etc.), a la calidad de la atención nocturna, a la comunicación usuario-funcionario, entre otros.

d) Conclusión:

Los resultados obtenidos para todo el periodo de evaluación permiten afirmar que, entre los usuarios del servicio de hospitalización del Instituto, existe un alto nivel de satisfacción con la atención recibida. En general, la variación de los resultados fue muy leve entre un mes y otro, y en todos ellos los mayores porcentajes de respuesta se registraron siempre, y para todos los aspectos considerados, en las categorías positivas de evaluación (“Bueno” y “Muy bueno”).

Anexo: Indicador de Satisfacción al Alta

A continuación se presentan la evolución del indicador de satisfacción¹, medido cada uno de los meses, según lo siguiente:

Fórmula: Suma Puntaje obtenido en la encuesta / Suma Puntaje total de las encuesta x 100.

Meta: >= 80%

INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS AL ALTA - 2011												
Indicador	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBRE
Total Puntajes obtenidos	0	0	0	264	461	242	433	291	544	329	492	269
Total Puntajes Esperado	0	0	0	275	475	250	450	300	575	350	525	275
% de Satisfacción al alta	0	0	0	96%	97%	97%	96%	97%	95%	94%	94%	98%

Como se puede apreciar, la medición del indicador arroja, para cada uno de los meses evaluados, resultados por sobre el 90% de satisfacción, por lo tanto, se verifica el cumplimiento de la meta definida.

¹ Este indicador mide el porcentaje de satisfacción al alta. Aplicada la escala, se espera alcanzar al menos un 80% de satisfacción de los pacientes encuestados.