



ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO
CESFAM MARCO MALDONADO
OCTUBRE 2008

Rodrigo Chacón C.
Alena Gajardo K.
Constanza Velasco C.
Jeanette Guerra A.

Introducción

- ⦿ Países con **APS fuerte** → **mejor salud y menor gasto** (Starfield, 1992),
- ⦿ Mejor APS → SS más eficientes (Weiner, 1990).
- ⦿ Chile
 - Reforma de salud centrada en fortalezas de APS

Introducción

Calidad de la atención en salud



Mejoramiento de los procesos (Control continuo de calidad)

Ministerio de Salud
de Chile (MINSAL)



Accesibilidad
Equidad
Competencia
profesional
Satisfacción usuaria

Introducción

SATISFACCIÓN USUARIA

“Grado de cumplimiento por parte del sistema de salud, respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios que este ofrece”

(MINSAL, 1998)

◎ Evaluación de usuarios

- Fundamental en **mejora continua** que debe tener toda institución de salud
- Permite al equipo de salud conocer **fortalezas y debilidades**, y cómo éstas son percibidas por la comunidad
- Permite que usuario se **involucre** con su centro de salud → participación como una contribución a su **propia salud**.

Encuesta Satisfacción del Usuario 2008

- 2ª evaluación desde transferencia del SSVQ a CMVM en Enero de 2007
- Vivencia de Algunos Cambios:
 - Cambios de Dependencia Administrativa
 - Cambio Equipo de Salud
 - Cambio en la Dotación
 - Implementación de nueva tecnología: AVIS
 - SOME Centralizado

Tanto el personal de salud como el usuario deben ajustarse.

Objetivos

● *Objetivo General*

- Continuar el proceso evaluativo del CESFAM Marco Maldonado en cuanto a la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario

● *Objetivos Específicos*

1. Conocer la opinión y el grado de satisfacción que presenta los usuarios del respecto a la atención, administración e infraestructura de este centro de salud primaria.
2. Comparar los resultados obtenidos este año con los obtenidos en años anteriores.

Pacientes y Método

- ⦿ Estudio descriptivo transversal
- ⦿ Cálculo tamaño muestral con fórmula de tamaño de la muestra para la frecuencia de una población
 - (seguridad del 95% y precisión del 5%, $p < 0.05$)
- ⦿ Encuesta validada “Satisfacción del Usuario” realizada en Octubre 2008

Pacientes y Método

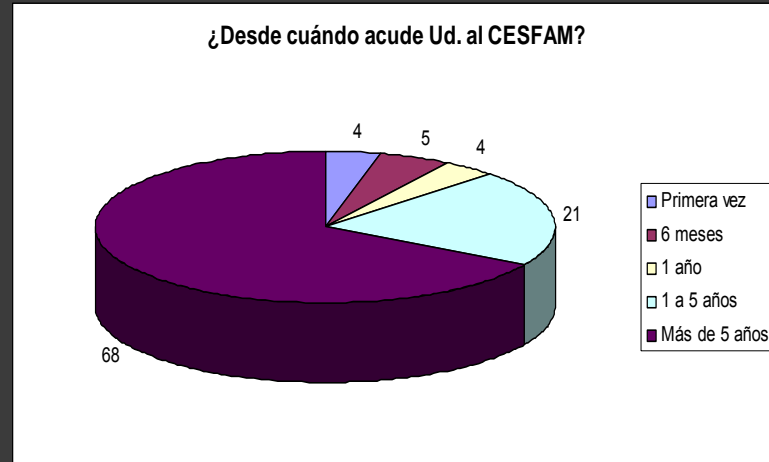
- ⦿ Criterios de inclusión
 - Paciente usuario del CESFAM Marco Maldonado
 - Atendido durante la jornada de la mañana
 - Mayor de 18 años de edad
 - Responder encuesta voluntariamente
- ⦿ Usuarios elegidos al azar
- ⦿ Confidencialidad de datos obtenidos
- ⦿ Resultados
 - Tabulados en Microsoft Excel y analizados con SPSS 15
 - Presentados en número absoluto, promedio, mediana, porcentajes
 - Pruebas estadísticas → Chi cuadrado y T Student
 - Significativo $p < 0.05$

Resultados

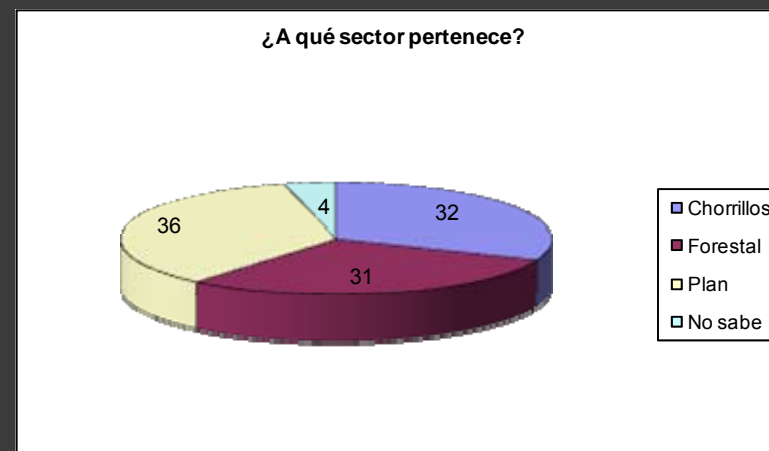
- Pacientes atendidos en 09/08 → 3202
- Según esto → tamaño muestral representativo mínimo de 72 pacientes
- Encuesta aplicada a 103 pacientes en total
- Sexo
 - 73,78% ♀
 - 26,22% ♂
- Edad
 - Mediana → 54 años
 - Rango → 19-86 años

Resultados

¿Desde cuándo acude Ud. al CESFAM?

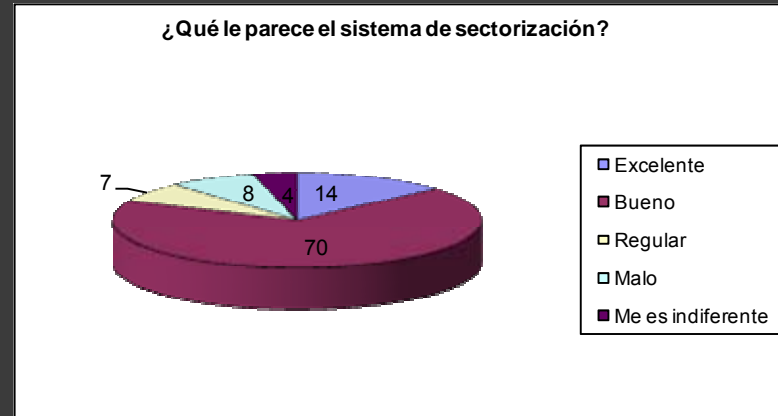


¿A qué sector pertenece?

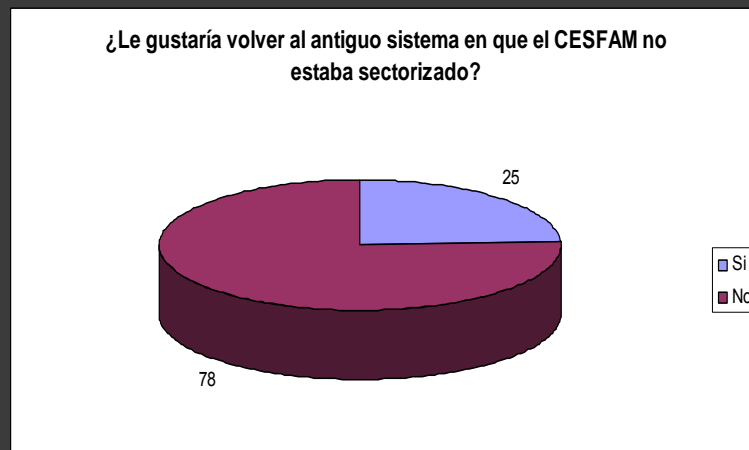


Resultados

- ¿Qué le parece el sistema de sectorización?



- ¿Le gustaría volver al antiguo sistema en que el CESFAM no estaba sectorizado?



Resultados

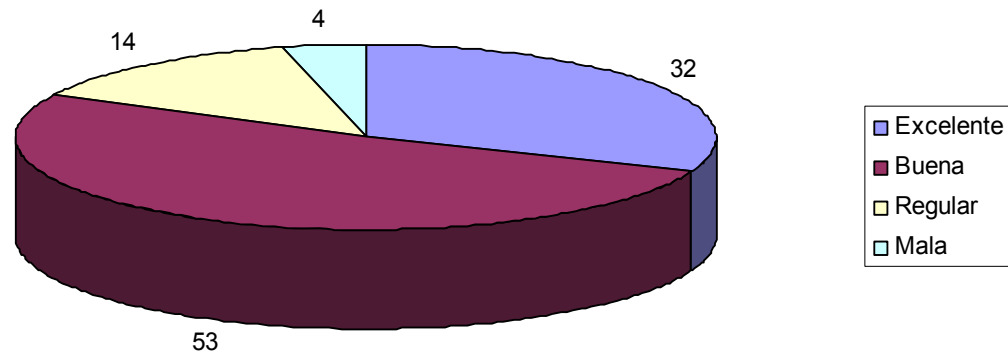
- ¿Dónde o por quién fue atendido?

Calidad de atención	Servicio	n	%
Excelente	Farmacia	8	57,1
	SOME	6	42,9
	Total	14	
Bueno	Toma de exámenes	11	39,3
	Farmacia	10	35,7
	SOME	7	25,0
	Total	28	
Regular	SOME	3	60,0
	Toma de exámenes	1	20,0
	Farmacia	1	20,0
	Total	5	
Malo	SOME	2	66,7

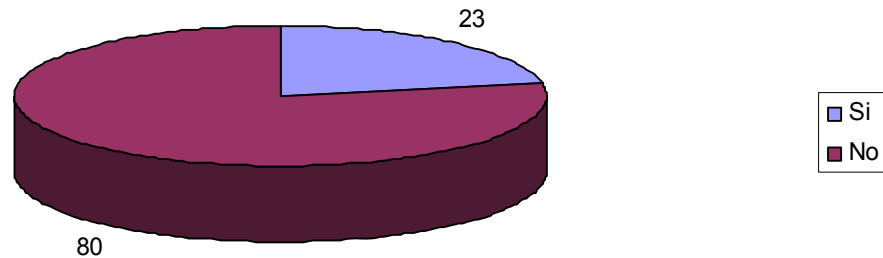
Calidad de atención	Profesional	n	%
Excelente	Médico	7	41,2
	Kinesiólogo	2	11,8
	Matrona	2	11,8
	Nutricionista	2	11,8
	Enfermera	2	11,8
	Asistente social	1	5,9
	Psicólogo	1	5,9
	Total	17	
Bueno	Médico	11	44,0
	Kinesiólogo	3	12,0
	Paramédico	3	12,0
	Nutricionista	2	8,0
	Enfermera	2	8,0
	Dentista	1	4,0
	Pediatra	1	4,0
	Psicólogo	1	4,0
	Matrona	1	4,0
	Total	25	
Regular	Médico	4	44,4
	Enfermera	1	11,1
	Dentista	1	11,1
	Kinesiólogo	1	11,1
	Psicólogo	1	11,1
	Matrona	1	11,1
	Total	9	
Malo	Médico	1	100

Resultados

¿Cómo calificaría su atención?



¿Piensa Ud. que existe un número adecuado de profesionales de la salud para la atención de las necesidades de los pacientes?



Resultados

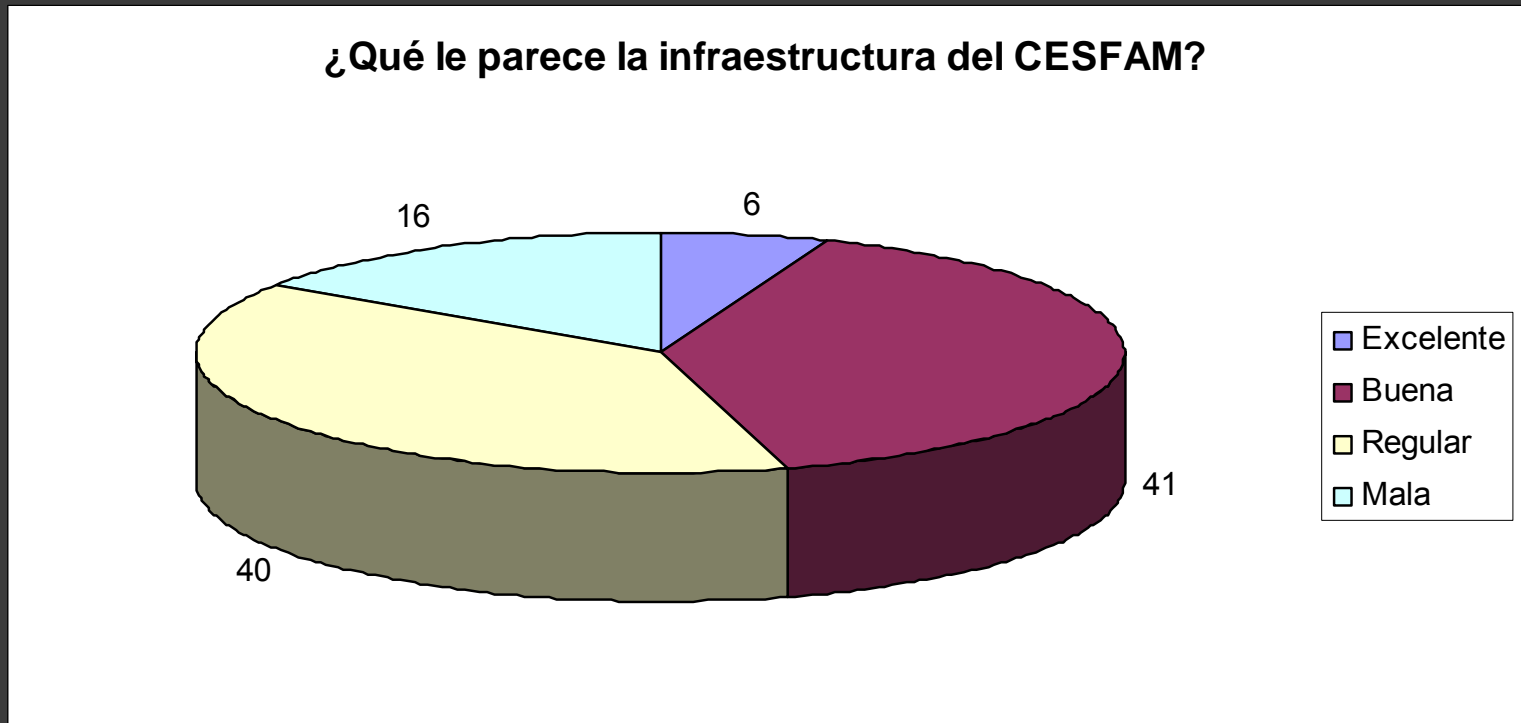
- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?



- ¿Le parece adecuado el tiempo de espera?
 - **Si: 57**
 - **No: 46**

Resultados

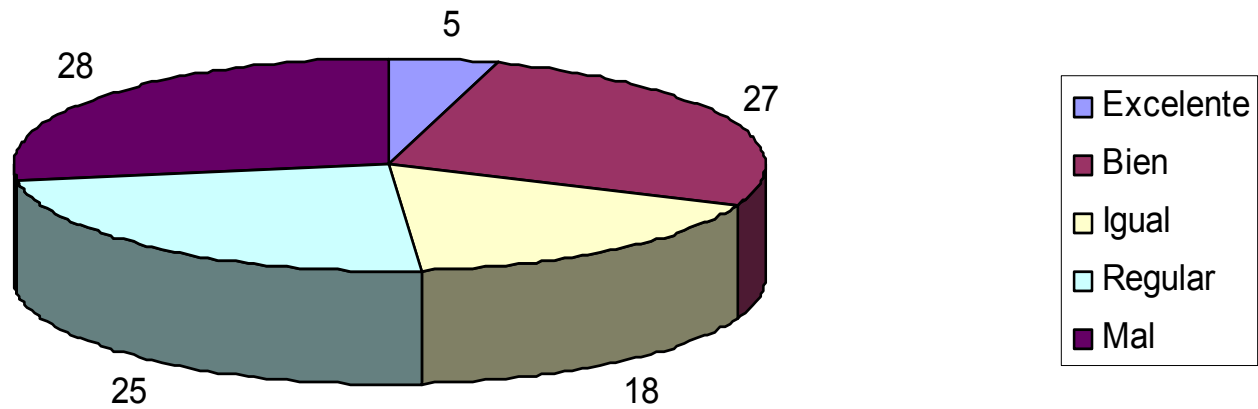
- ¿Qué le parece la infraestructura del CESFAM?



Resultados

- Este centro de salud fue transferido desde el SSVQ a la Municipalidad de Viña del Mar hace más de un año ¿Cómo ha percibido Ud. este cambio?

¿Cómo ha percibido la transferencia del CESFAM desde el SSVQ a la Municipalidad de Viña del Mar?

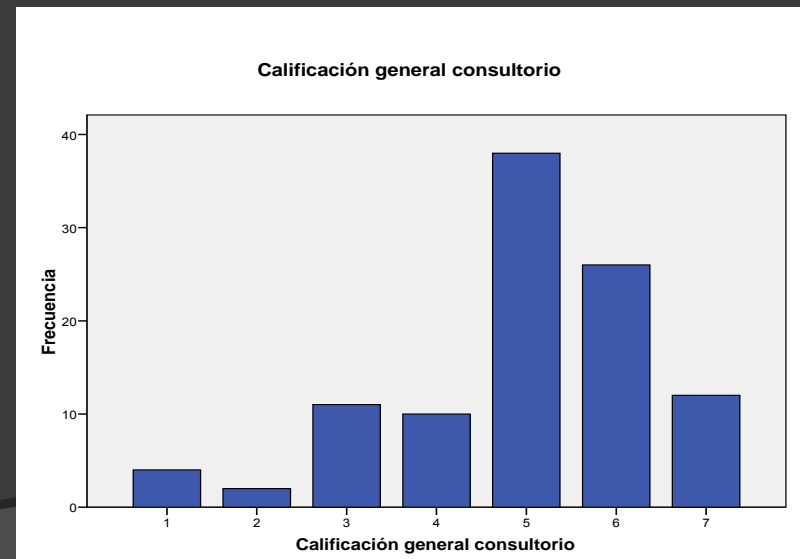
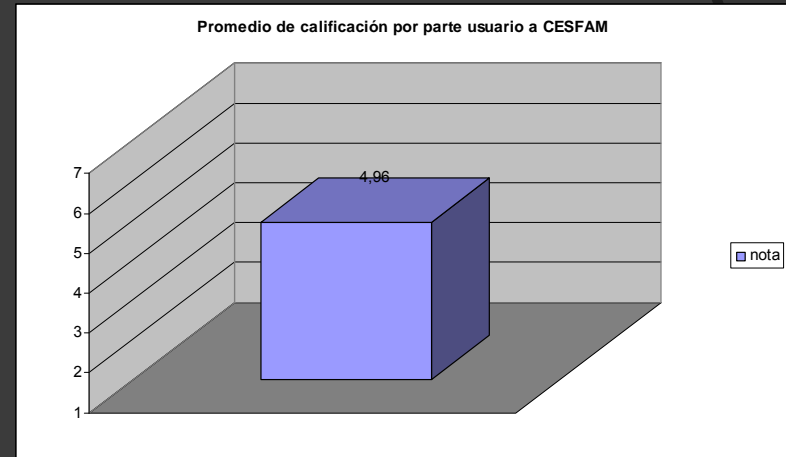


Resultados

- Del 1 al 7, ¿con qué nota califica a su CESFAM?

→ **Promedio: 4,96**

→ **Moda: 5**

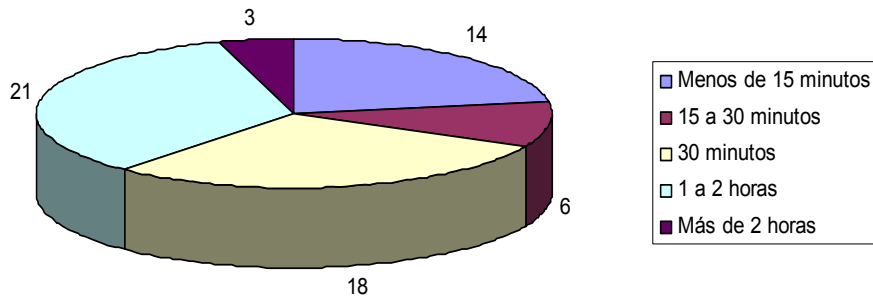


Resultados

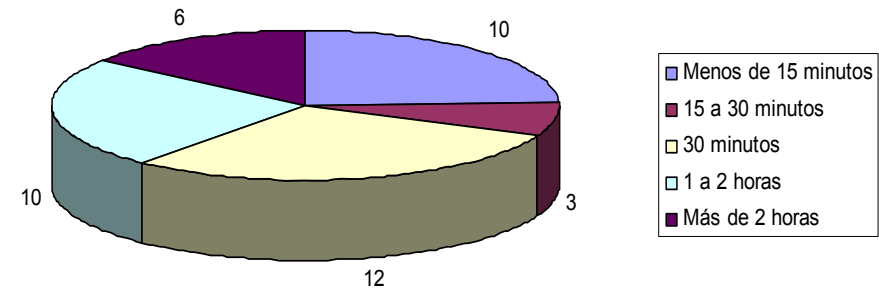
- ⦿ Tiempo de espera v/s Calificación atención de salud
 - Chi cuadrado: $p > 0.05$

Resultados

Tiempo de espera con citación



Tiempo de espera sin citación

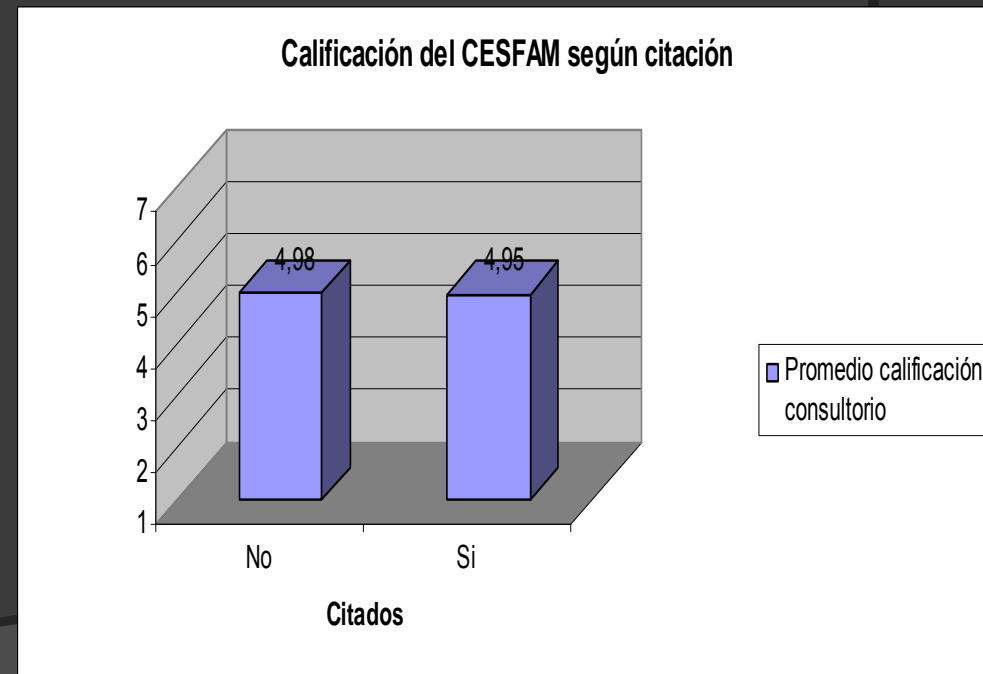


⦿ Tiempo espera v/s Citación previa

- Chi cuadrado: $p=0.457$

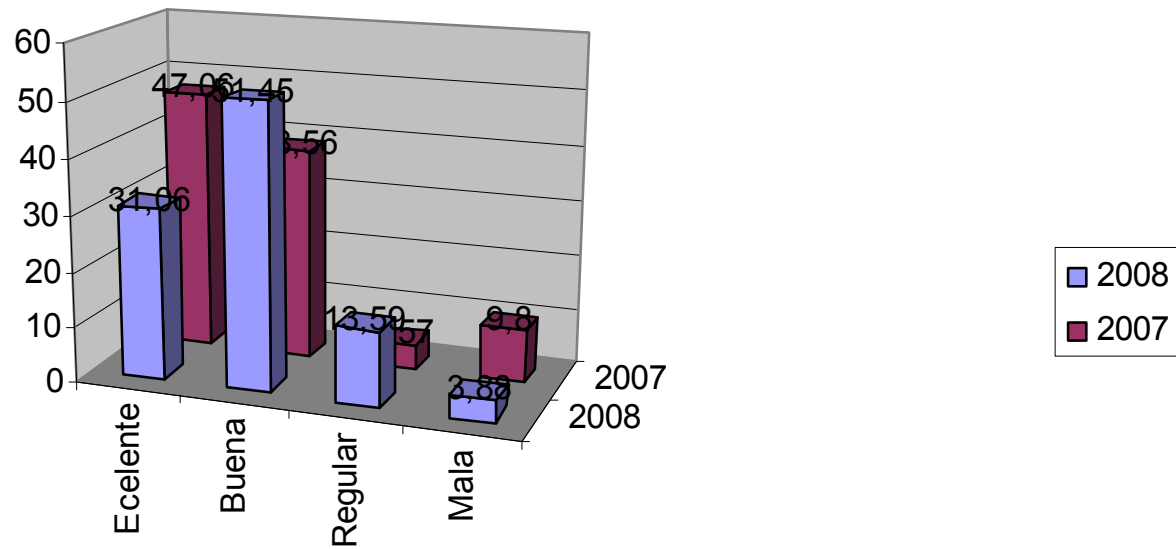
Resultados

- Promedio de Calificación
 - Pacientes citados: 4,97.
 - Pacientes no citados: 4,95.
- T Student: $p = 0.934$

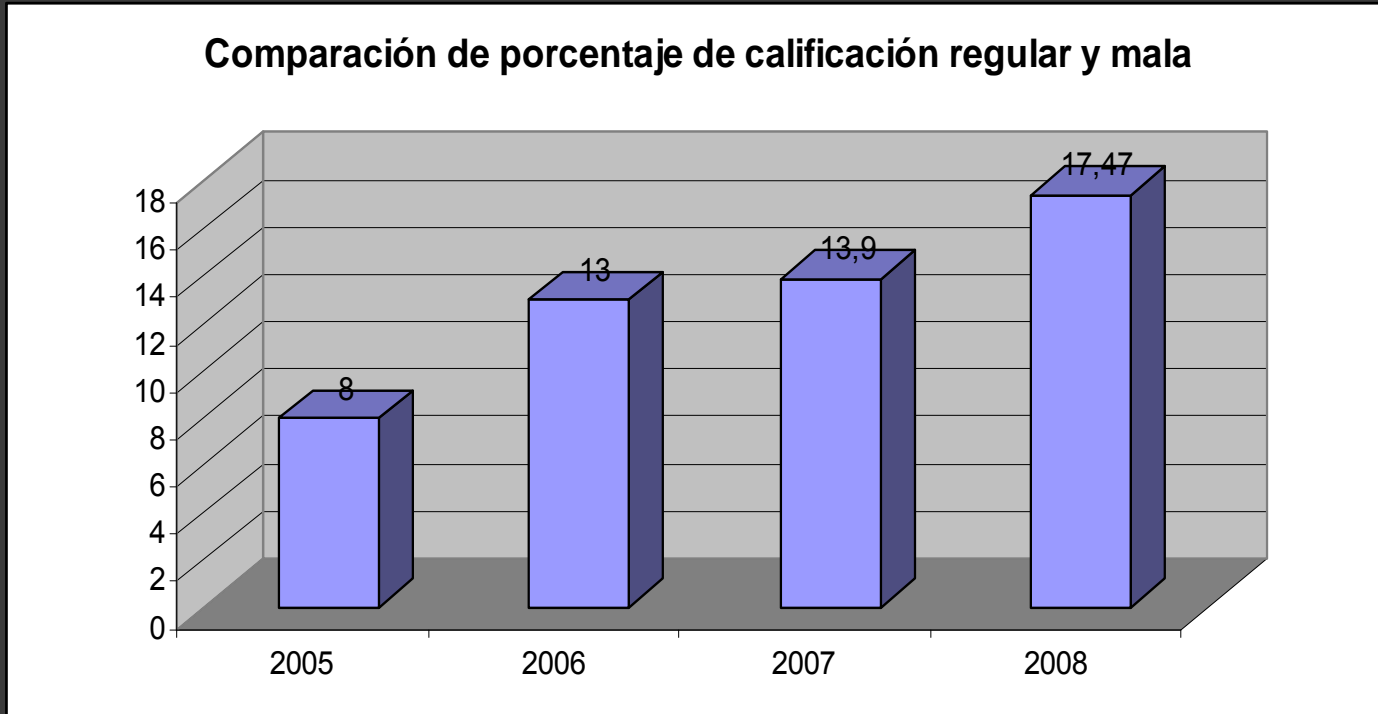


Resultados

Comparación de Calidad de la Atención 2007 vs 2008



Resultados



2005: 8,0%

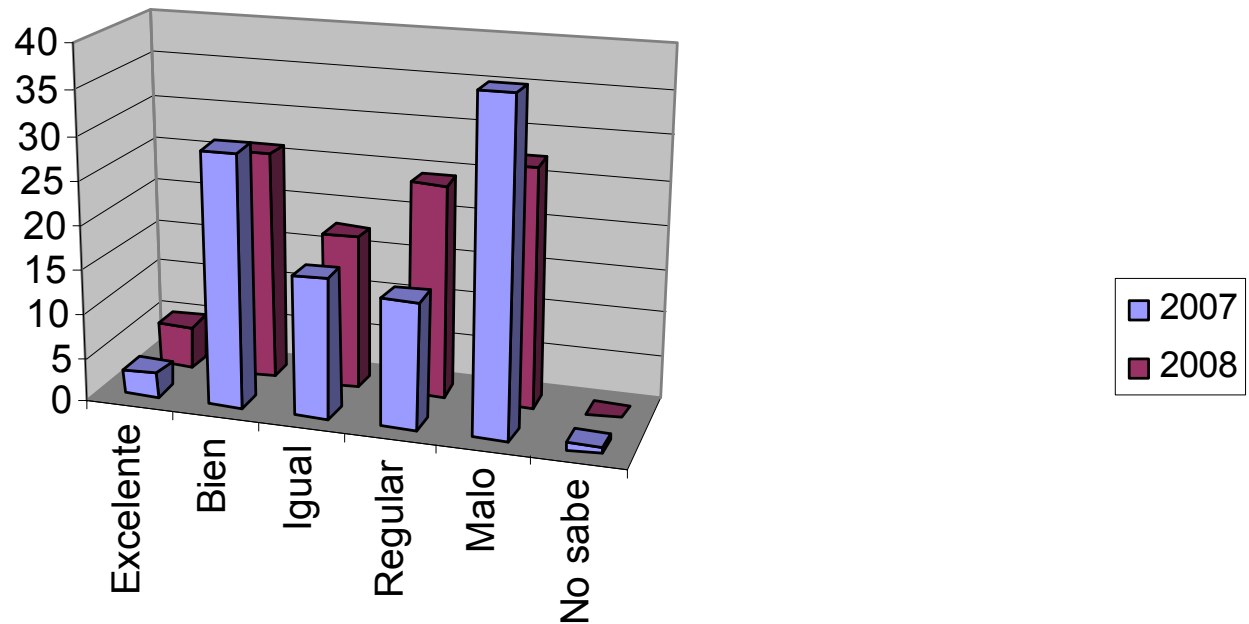
2006: 13,0%

2007: 13,9%

2008: 17,47%

Resultados

Percepción de la atención post cambio de Administración



Discusión

- Mediana de edad 54 años.
- Dispersión homogénea respecto a los sectores
- La gran mayoría (75,72%) se siente conforme con el sistema de sectorización.

Discusión

- ⊙ Evaluación de calidad de la prestación:
 - “buena” (51,45%).
- ⊙ Dentro de la categoría “excelente”
 - médico: 41,17%
- ⊙ **17,47%** de atenciones catalogadas como “regular” y “malas” → deterioro percepción
 - año 2007: 13,9%

Discusión

⦿ Calificación a la atención por:

- Profesionales de salud

- “excelente”: 32,69%

- “buena”: 48,07%

- Servicios asistenciales

- “excelente”: 28%

- “bueno”: 56%,

⦿ Promedio de calificación: 4,96

Discusión

- ⦿ **Citación previa v/s menor tiempo de espera:**
 - No existe asociación significativamente estadística.
 - Existencia de horas de atención de morbilidad
 - La atención en salud se retrasa, lo que impide cumplir los horarios de citación de manera estricta.
- ⦿ A pesar de lo variable del tiempo de espera de atención, el 55,33% de los encuestados encuentra que el tiempo de espera fue adecuado.

Discusión

- ⦿ Percepción del usuario respecto al cambio de administración del CESFAM SSVQ hacia la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar:
 - “bien” : 26,21%
 - “regular”: 24,27%
 - “malo”: 27,18%
- ⦿ Corto período desde este cambio (21 meses):
 - Proceso de **adaptación** por parte del **usuario** como del **personal** del centro, lo que impide extraer conclusiones definitivas en tan corto período

Conclusión

- ⦿ Existe un deterioro en la calificación global de los usuarios hacia el funcionamiento de este CESFAM.
- ⦿ Se infiere que esto se enmarca dentro de un periodo de transición y de ajuste,
 - Cambios administrativos y de gestión,
 - Implementación de nuevas tecnologías.
- ⦿ Todos estos cambios implican un **proceso de aprendizaje** para el personal, lo que es apreciado como una **debilidad** a los ojos del usuario.

Gracias



“ Esperamos que todos los cambios instaurados en este período beneficien a los usuarios y se vean reflejados de forma positiva en las futuras evaluaciones. ”