



Estudio Calidad de Servicio Canal de atención telefónico Superintendencia de Salud

Fecha: Septiembre 2007

Cliente:



SUPERINTENDENCIA DE SALUD
POR UNA SALUD FUERTE



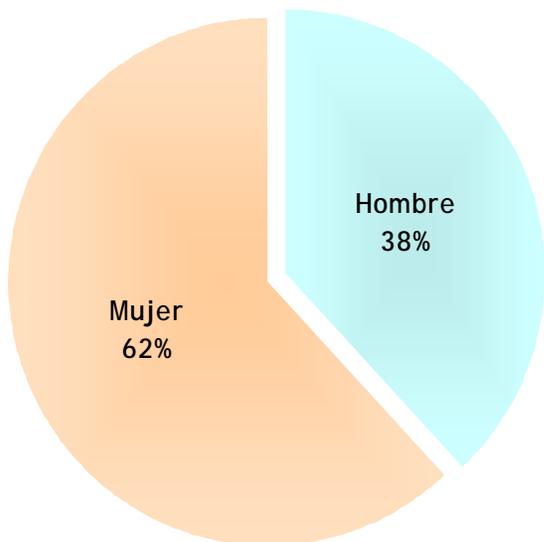
FEEDBACK
■■■■

Aspectos metodológicos

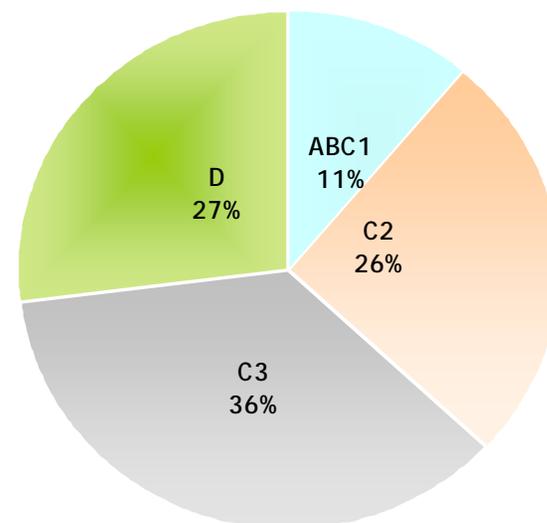
Técnica:	Encuestas telefónicas semi-estructurada a clientes de la Sup. de Salud que solicitaron una consulta o requerimiento telefónico en los últimos 12 meses a las distintas direcciones regionales del País..
Fecha de aplicación:	14 al 24 de agosto de 2007
Población:	Clientes hombres y mujeres de las distintas direcciones regionales de la Superintendencia de Salud que han realizado alguna consulta o requerimiento telefónicamente a las direcciones regionales en los últimos 12 meses.
Tamaño de la muestra:	400 personas, distribuidas en 188 casos de la R.M. y 212 casos del resto de las Dir. Regionales
Técnica de muestreo:	Selección aleatoria de acuerdo al registro de la Sup. de Salud.
Error asociado:	$\pm 4,9\%$ para la muestra total (bajo supuestos de muestreo aleatorio simple, varianza máxima y 95% de confianza).

Descripción de la muestra (Base, n:400)

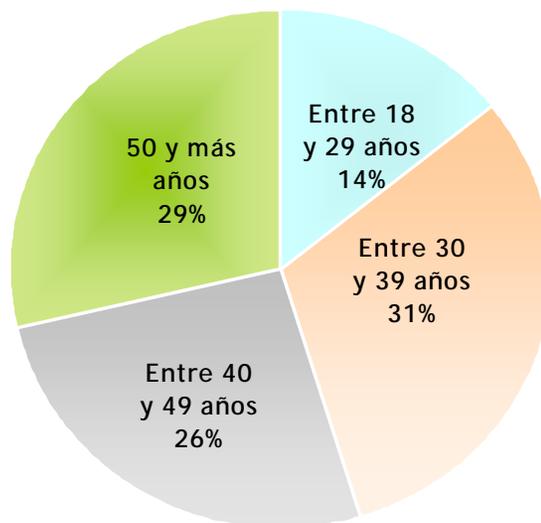
Sexo



NSE

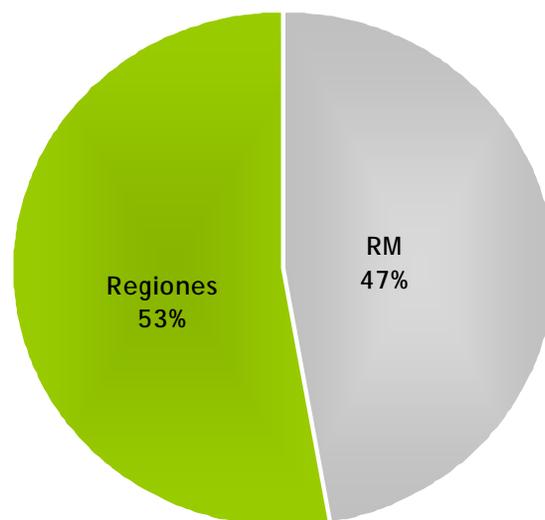


Edad



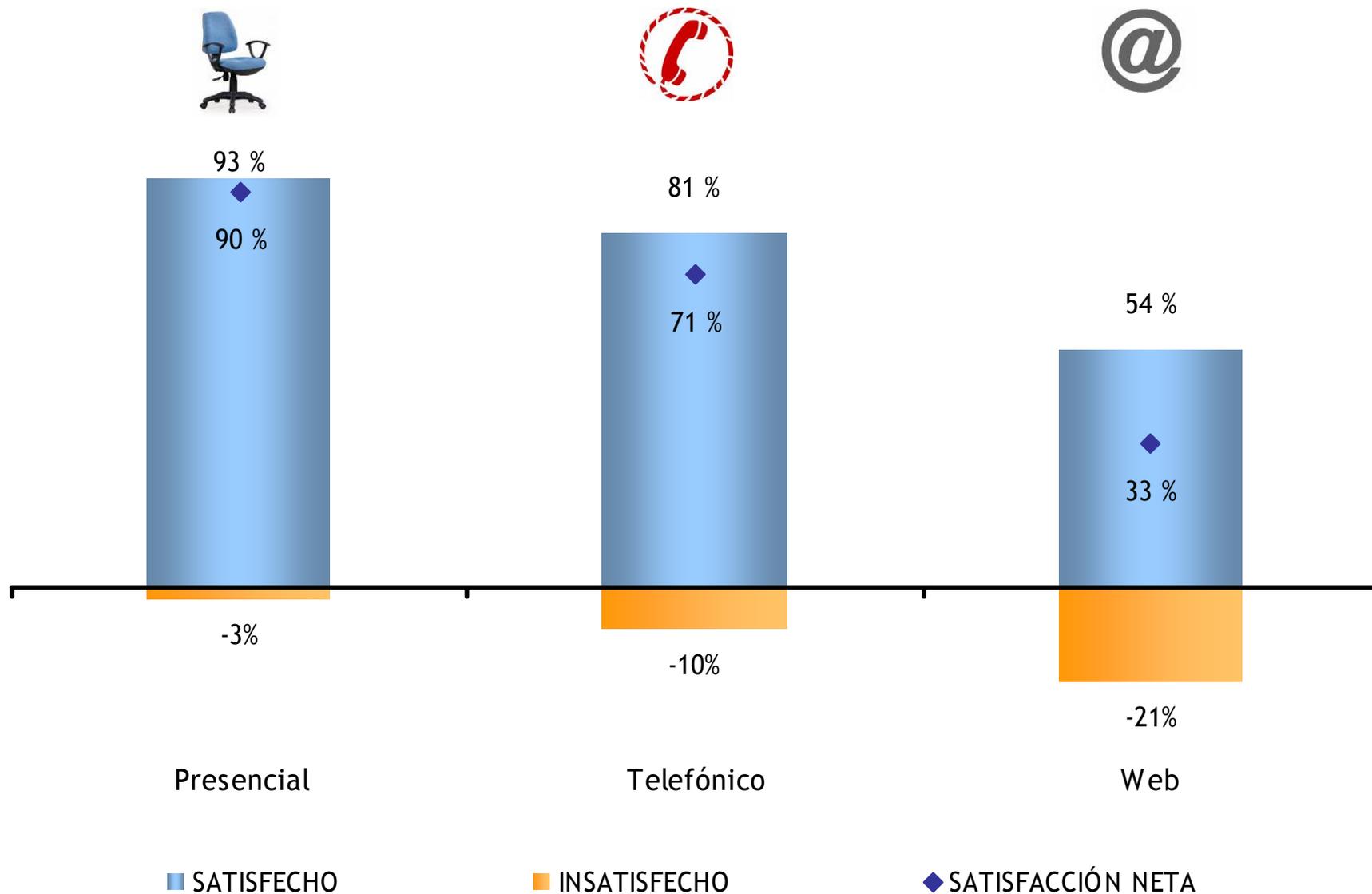
Descripción de la muestra (Base, n:400)

Segmento



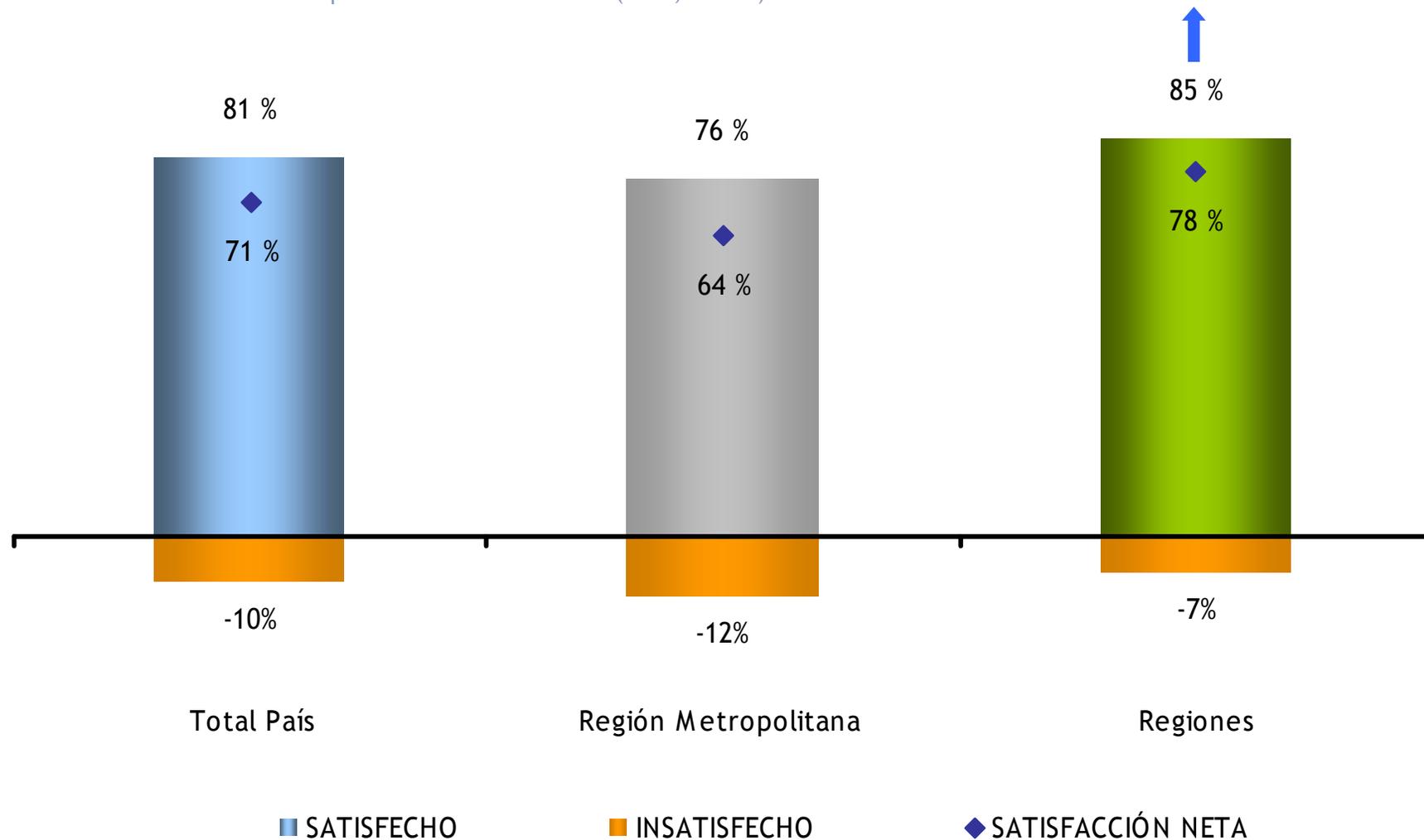
Indicadores Globales

Nivel de satisfacción por canal de atención de la Sup. de Salud



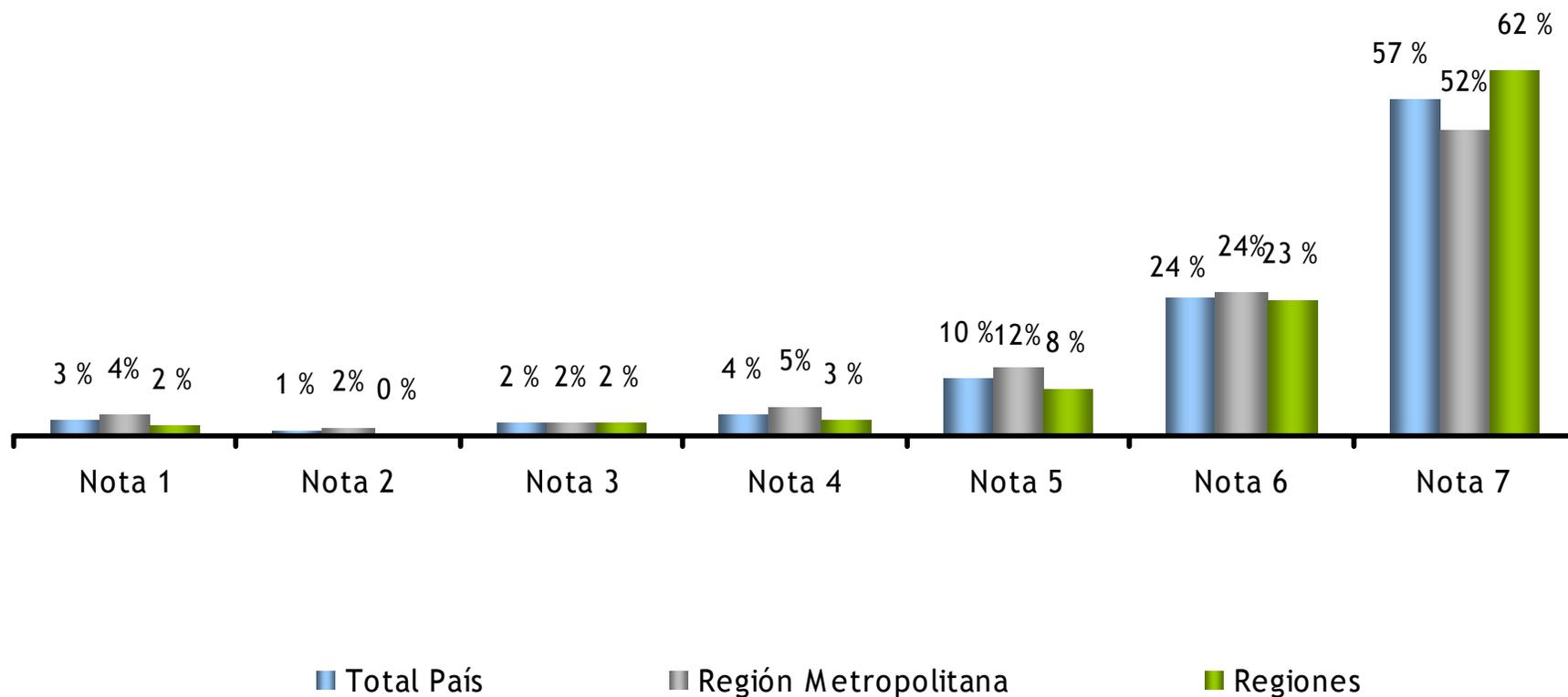
Satisfacción general con la atención telefónica de la Sup. de Salud

Usando una escala de 1 a 7 donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 “muy satisfecho”, ¿cuál es su nivel de satisfacción general con la atención telefónica de la superintendencia de salud? (Base, n: 400)



Distribución satisfacción general con la atención telefónica de la Sup. de Salud

Usando una escala de 1 a 7 donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 “muy satisfecho”, ¿cuál es su nivel de satisfacción general con la atención telefónica de la superintendencia de salud? (Base, n: 400)



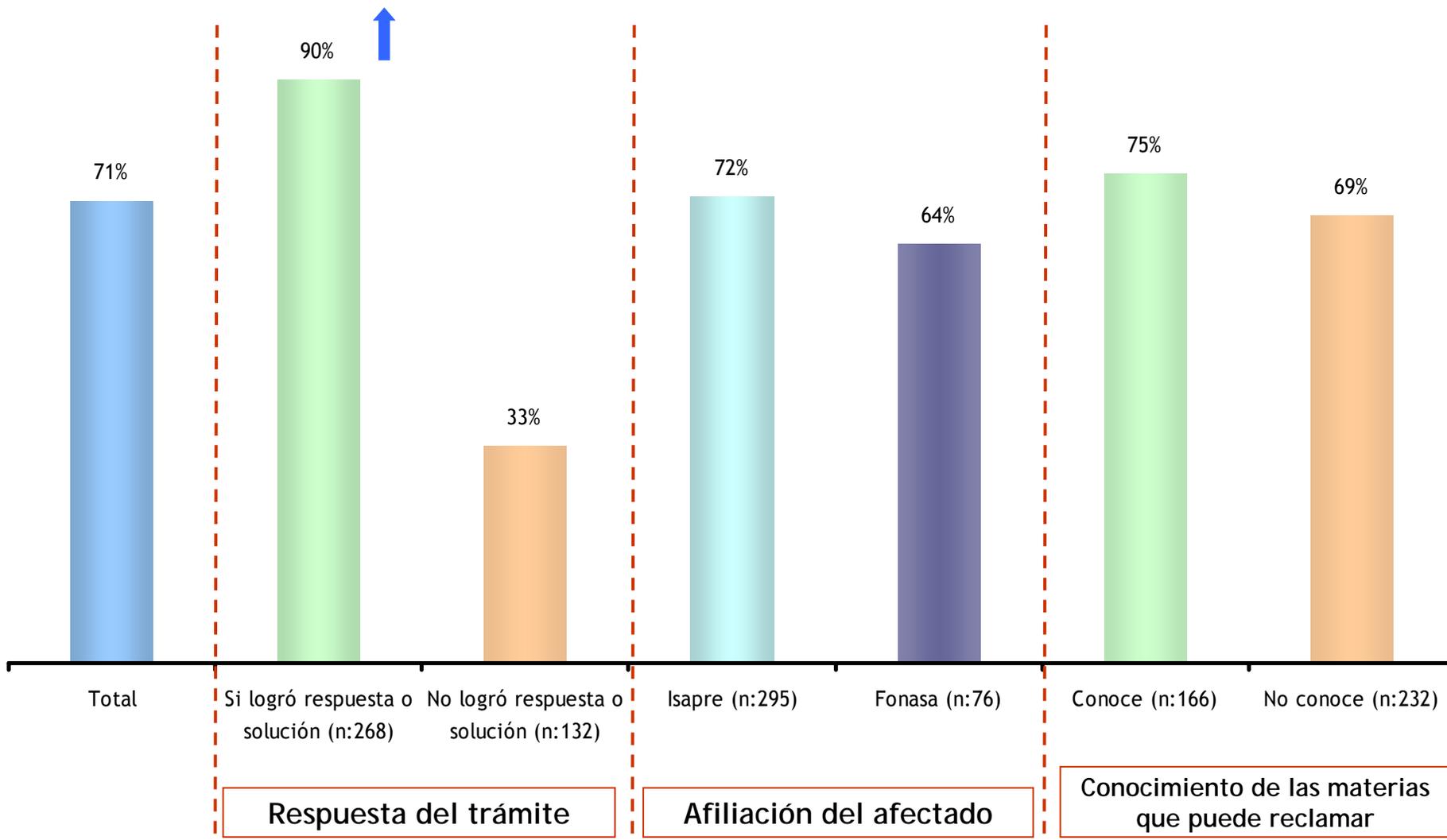
Razones de la evaluación

¿Por qué evalúa con esa nota la atención telefónica de la superintendencia de salud? (Base, n:400)



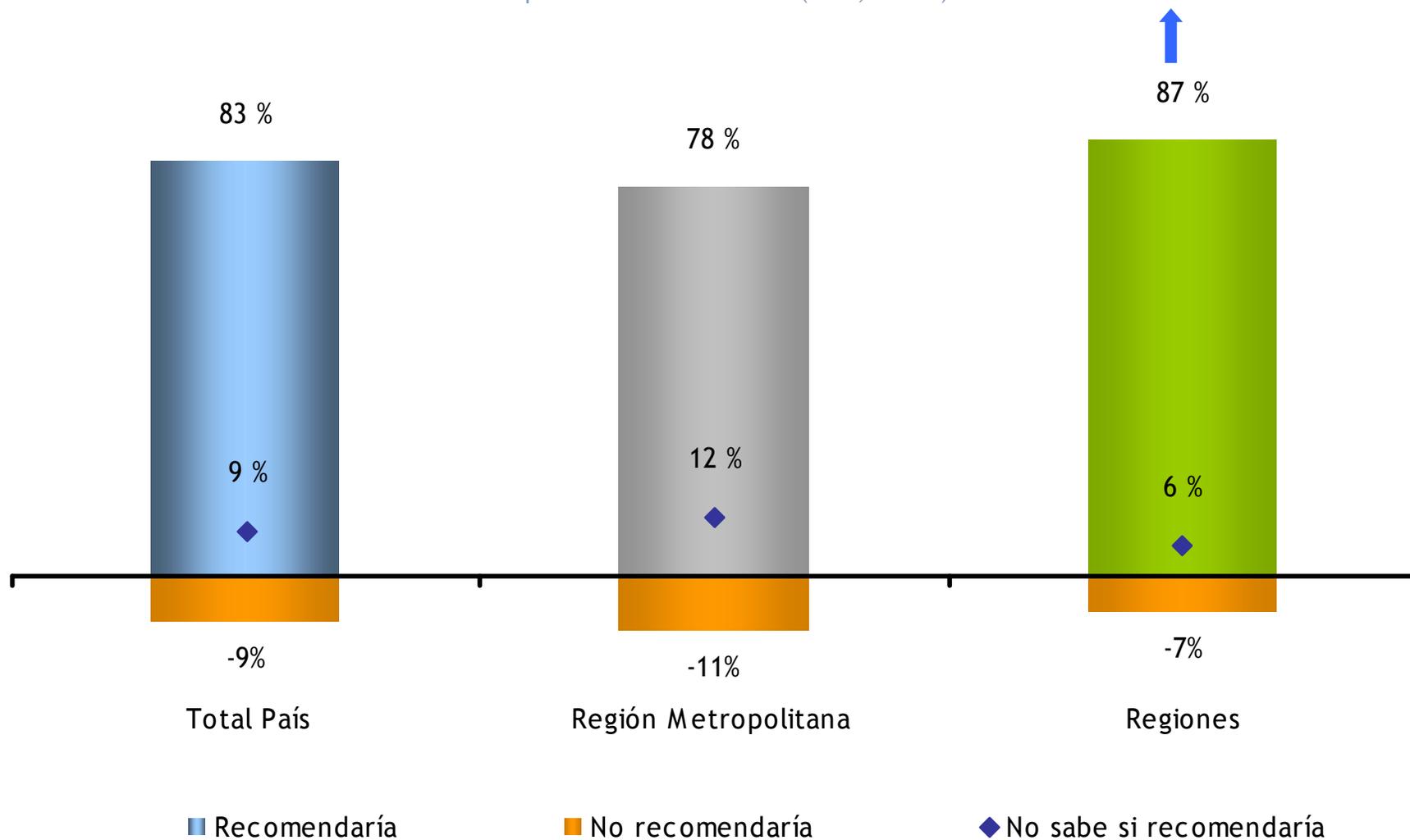
Razones	%
Positivas	76%
Negativas	27%
Neutra	2%

Sat. neta general según variables de interés



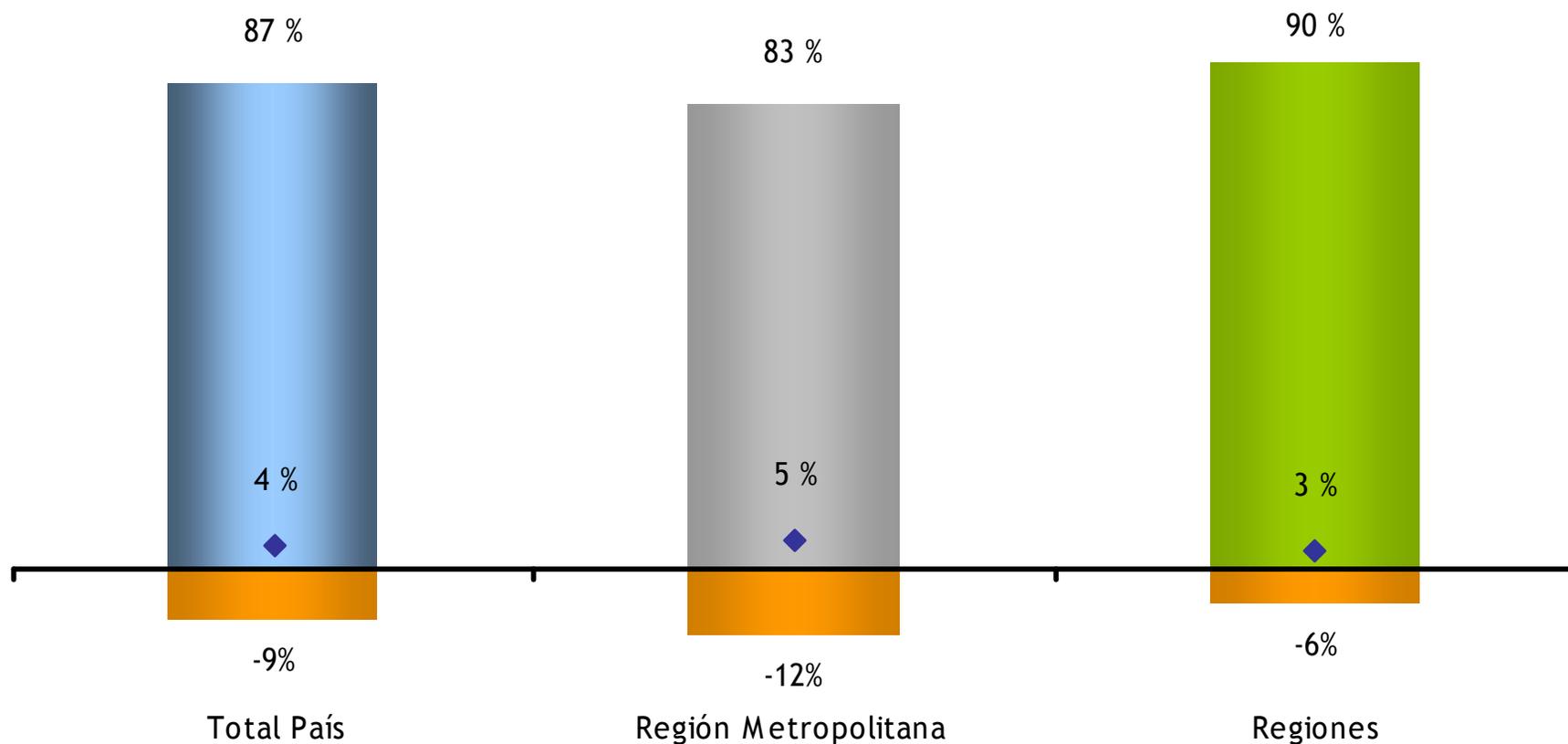
Recomendación de la atención telefónica de la Sup. de Salud

¿Cual de las siguientes alternativas describen mejor su disposición a recomendar el servicio de atención entregado telefónicamente por la superintendencia de salud? (Base, n: 400)



Intención de continuidad en la atención telefónica con la Sup. de Salud

Pensando en una nueva consulta, ¿Usted ...? (Base, n: 400)



■ Volvería a recurrir a la Sup. De Salud

■ No volvería a recurrir a la Sup. De Salud

◆ No esta seguro de recurrir a la Sup. De Salud

Definición del Indicador de Lealtad

- La Lealtad de los clientes es definida por dos variables:

- Intención de Recomendación

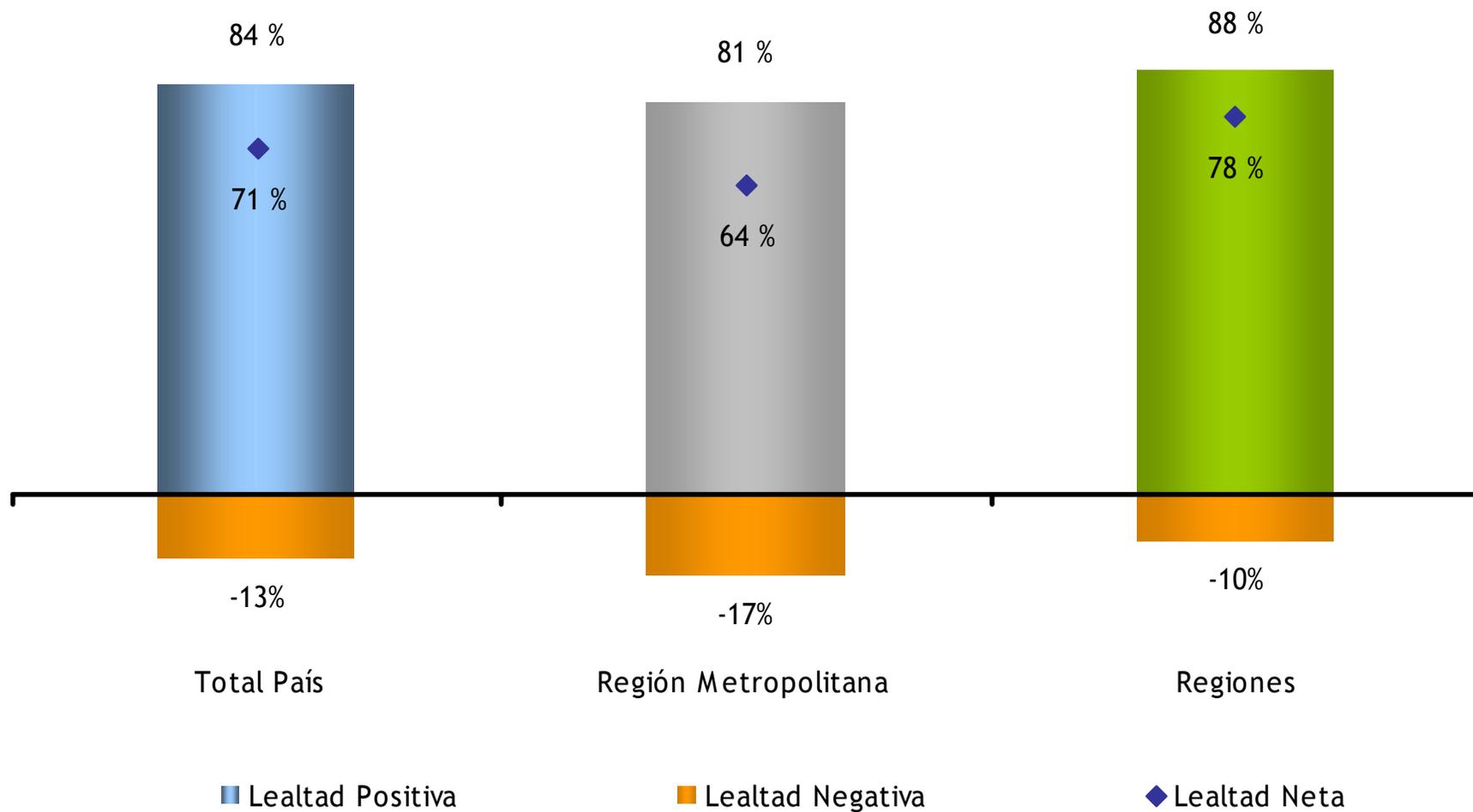
- No recomendaría
- No sabe si recomendaría
- Sí lo recomendaría

- Intención de Continuar

- No volvería a llamar a la Sup. De Salud
- No esta seguro de llamar a la Sup. De Salud.
- Volvería a llamar a la Sup. De Salud

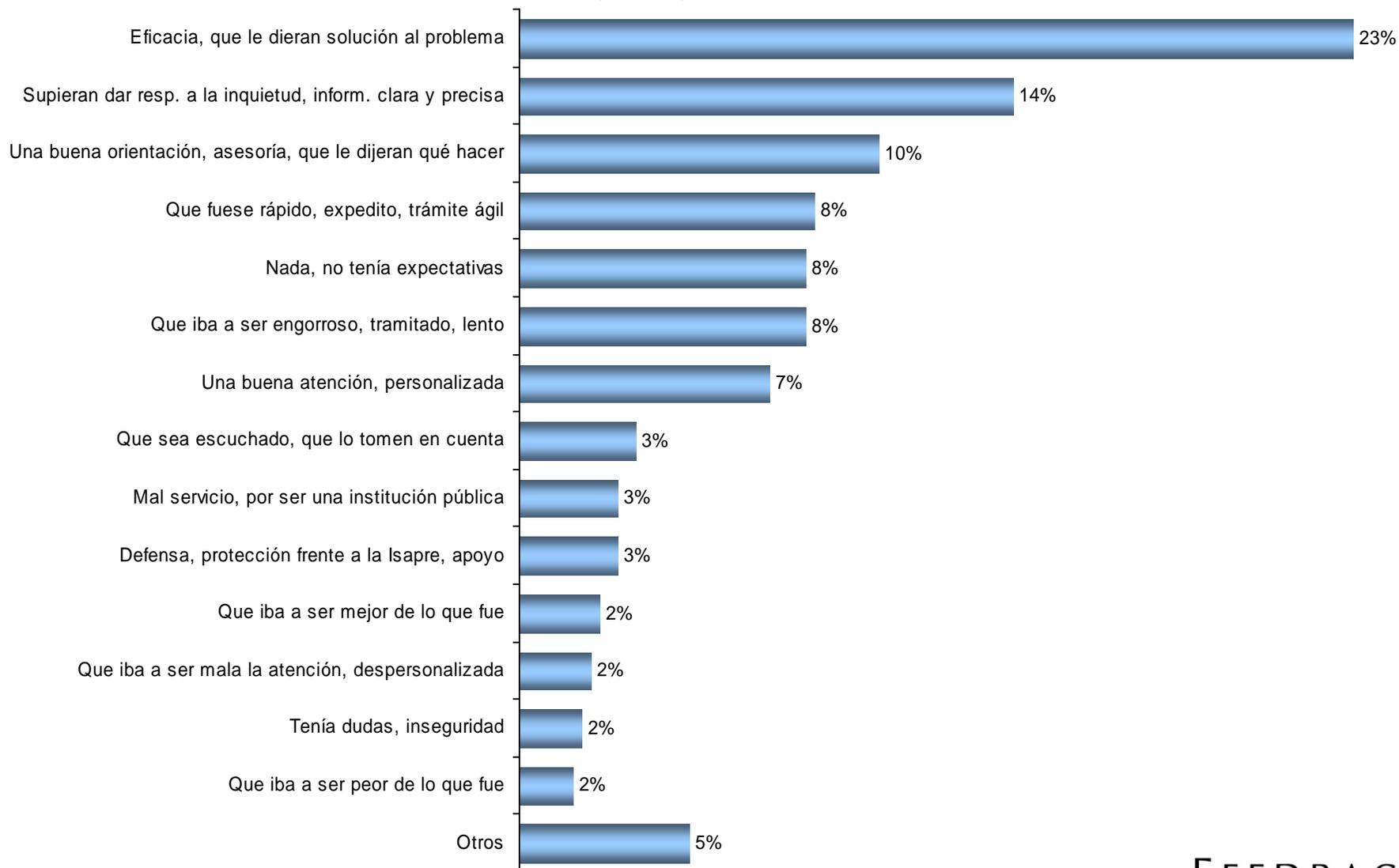
		Intención de Continuar		
		No volvería a llamar a la Sup. De Salud	No esta seguro de llamar a la Sup. De Salud	Volvería a llamar a la Sup. De Salud
Intención de Recomendación	No Recomendaría	1	4	5
	No sabe si Recomendaría	2		6
	Sí lo Recomendaría	3		7

Indicador de Lealtad en la atención telefónica de la Sup. de Salud (Base, n:400)



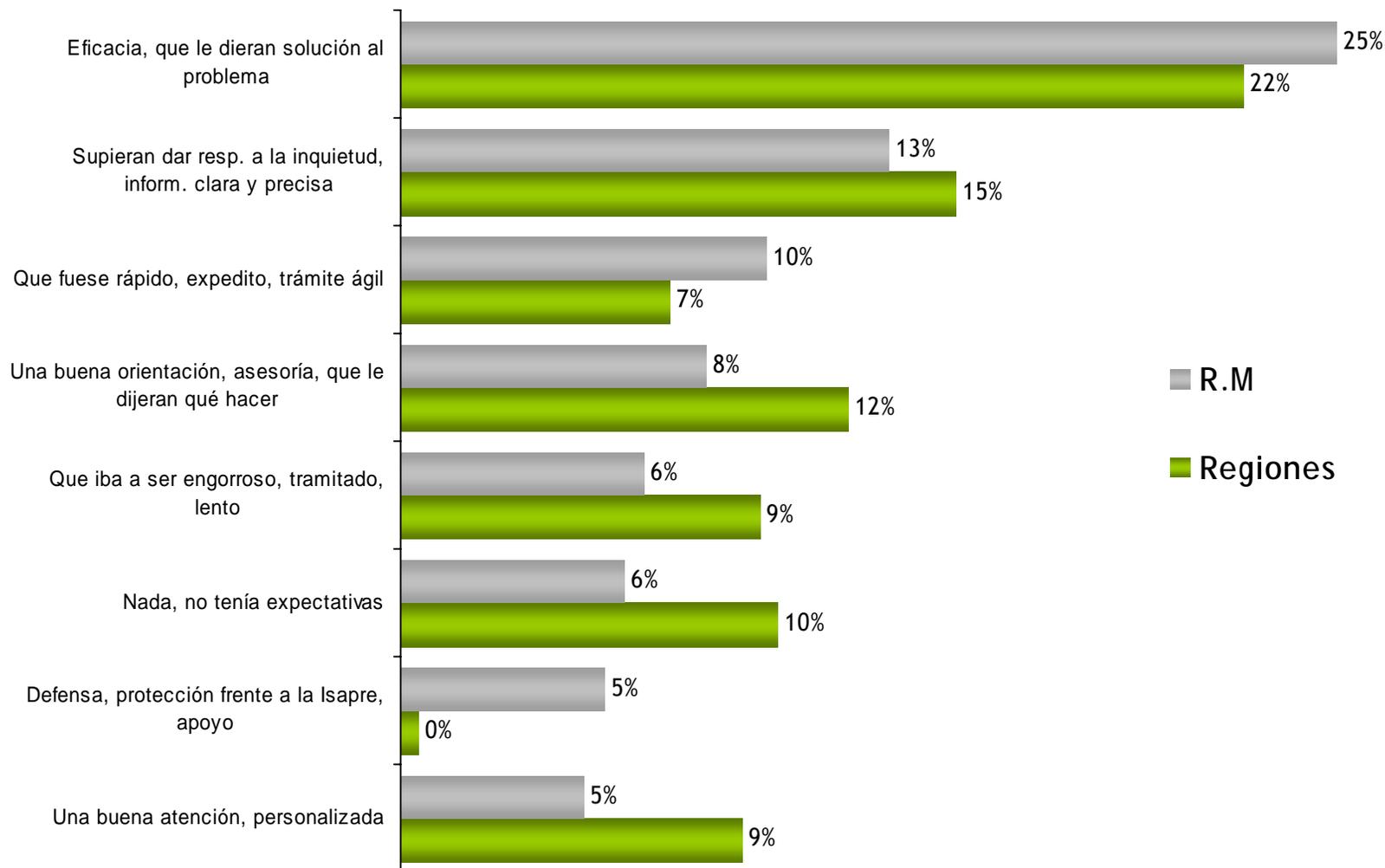
Expectativas del servicio telefónico entregado por la Sup. De Salud

Antes de llamar a la superintendencia de salud, ¿qué esperaba usted del servicio entregado a través de la atención?
(Resp. múltiple, Base n:400)



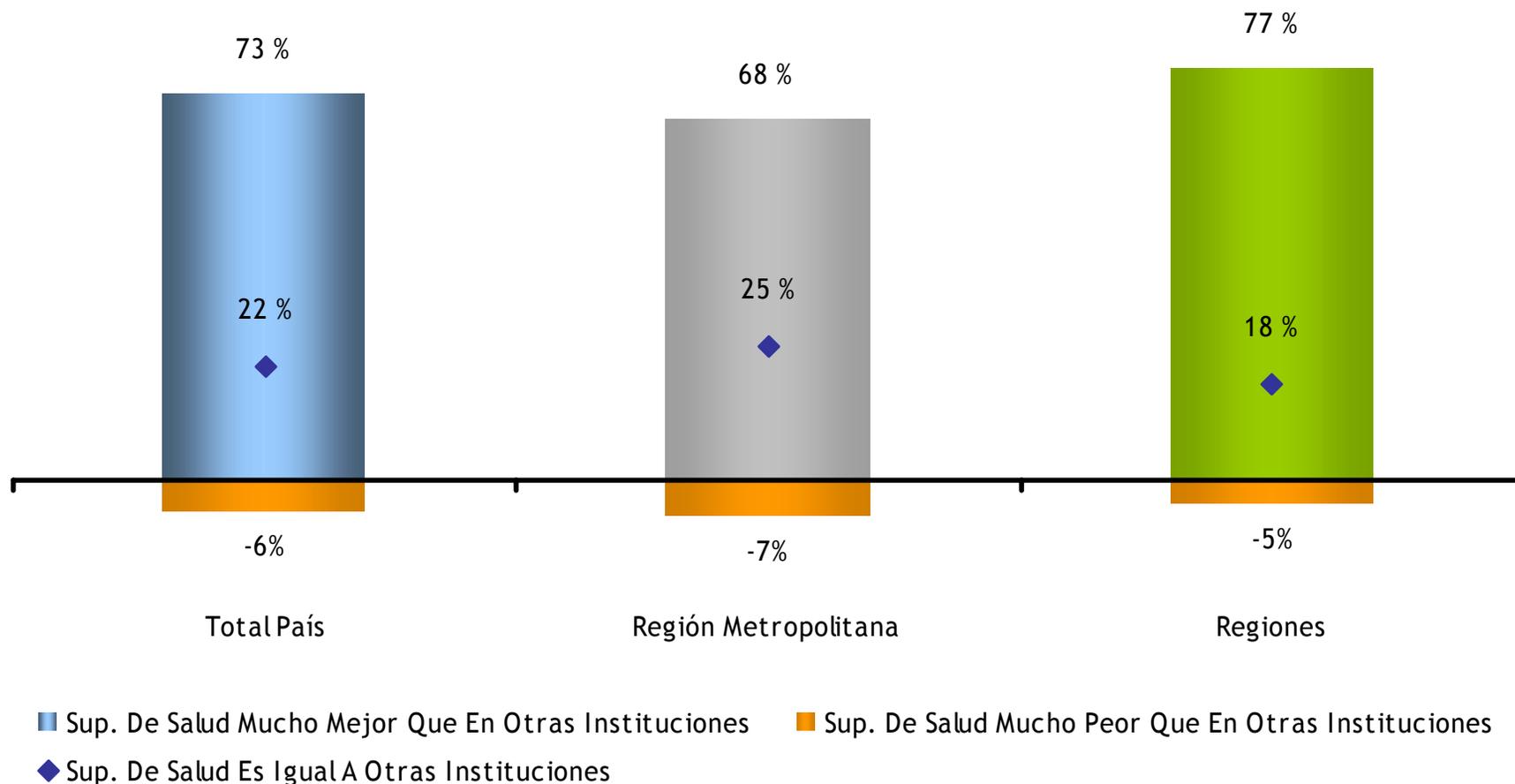
Expectativas del servicio telefónico entregado por la Sup. De Salud

Antes de llamar a la superintendencia de salud, ¿qué esperaba usted del servicio entregado a través de la atención?
(Resp. múltiple, Base n:400)



Comparación con otras Instituciones de atención telefónica

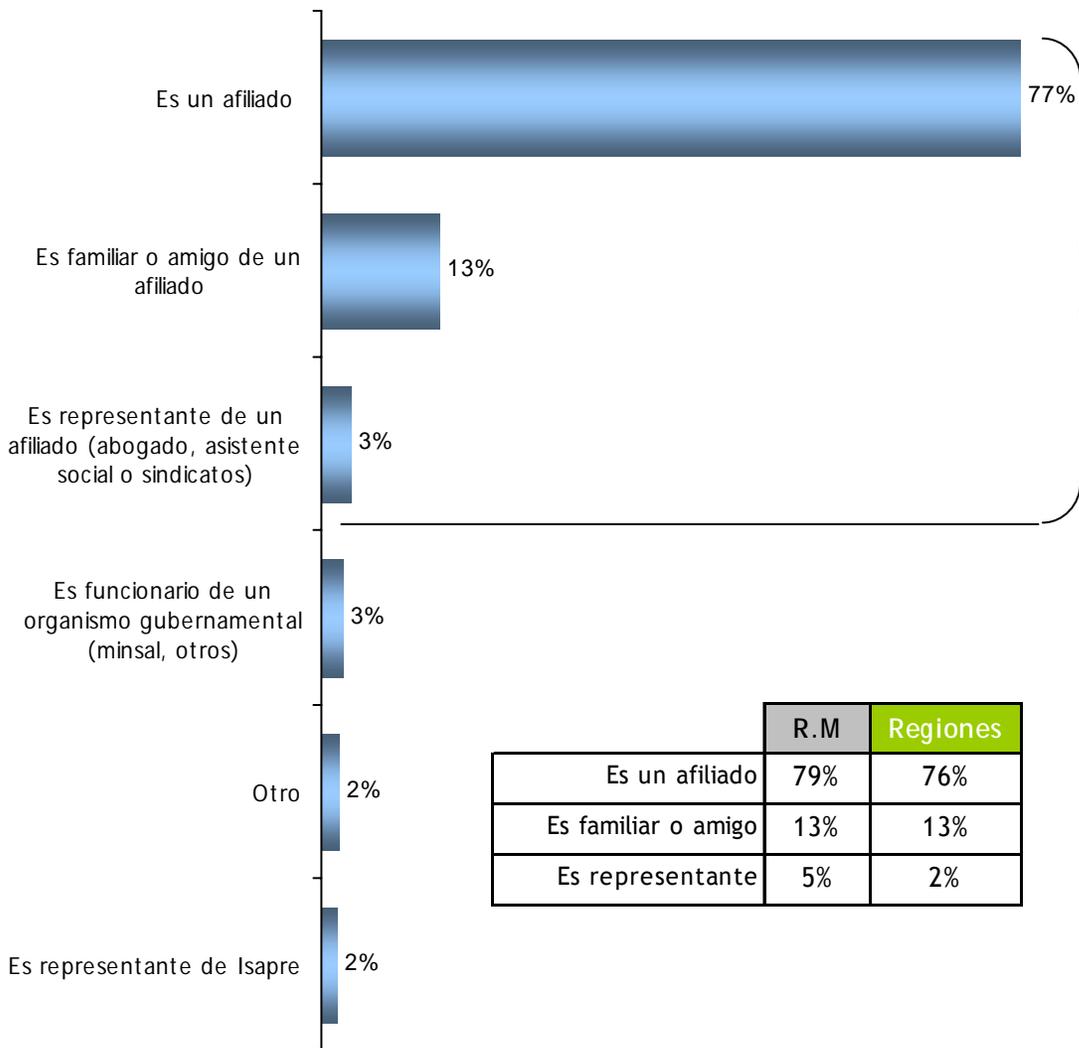
Comparando el servicio entregado por la superintendencia de salud con otras instituciones donde se ha atendido anteriormente vía telefónica, ¿cuál de las siguientes frases describe mejor su experiencia de atención? (Base, n: 400)



Contexto

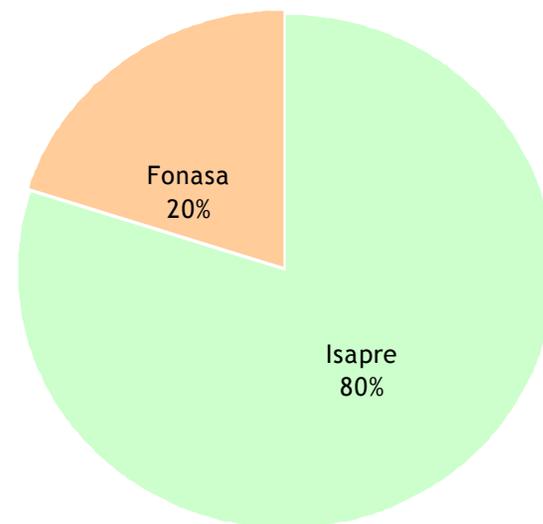
Situación del entrevistado

¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su situación al comunicarse telefónicamente con la superintendencia de salud? (Base, n: 400)



	R.M	Regiones
Es un afiliado	79%	76%
Es familiar o amigo	13%	13%
Es representante	5%	2%

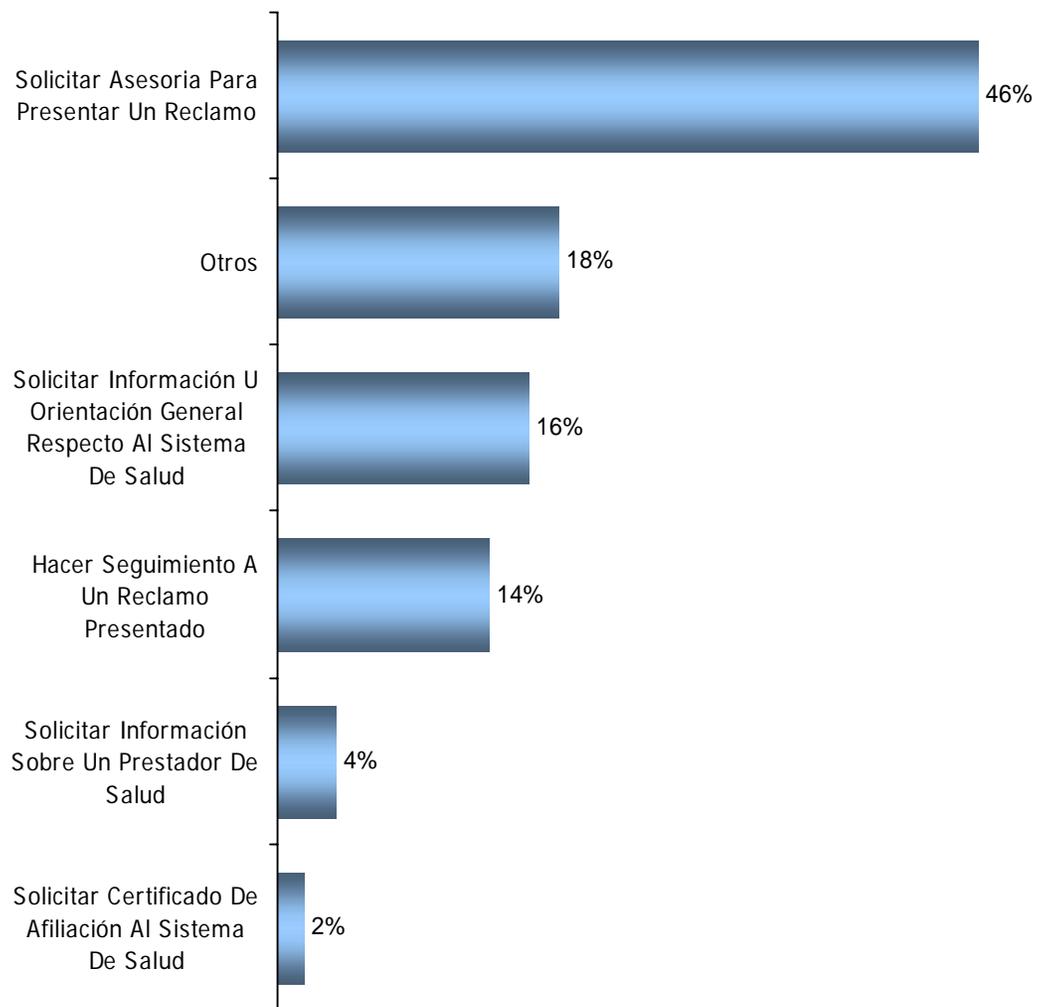
¿Esta usted (o el afectado), afiliado a Fonasa o Isapre? (Base, n: 374)



	R.M	Regiones
Isapre	79%	80%
Fonasa	21%	20%

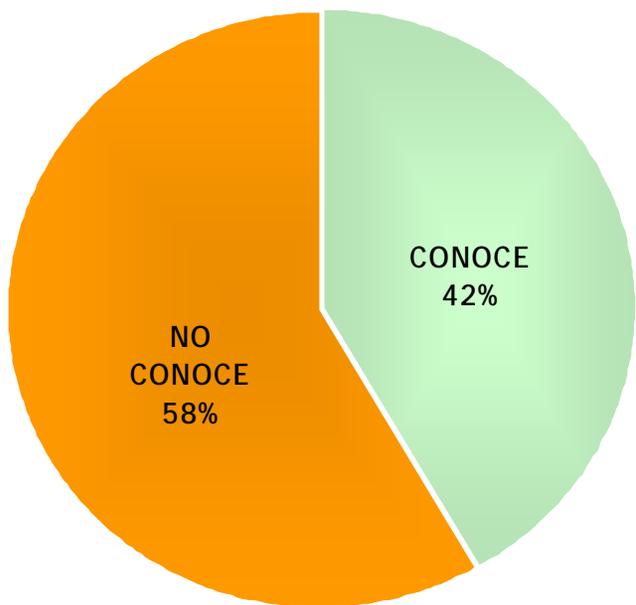
Razón por la cuál llamo a la Sup. de Salud.

¿Por qué razón llamo a la superintendencia de salud? (Base, n: 400)



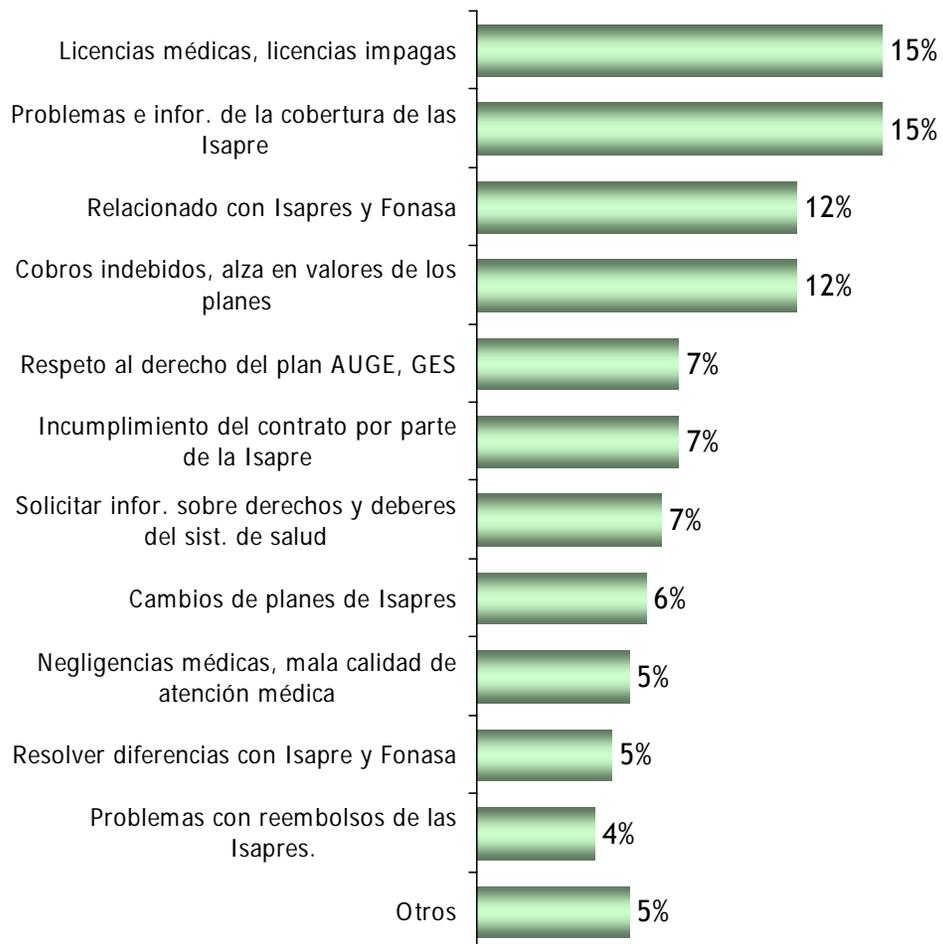
Conocimiento sobre las materias que se reclaman

¿Me podría decir si usted conoce o no conoce las materias que puede reclamar en la Superintendencia de Salud? (Base, n: 400)



	% CONOCE
Región	35
R.M	49

¿Me podría nombrar cuáles son las materias que puede reclamar en la superintendencia de salud? (Resp. Espontánea, Base n: 168)

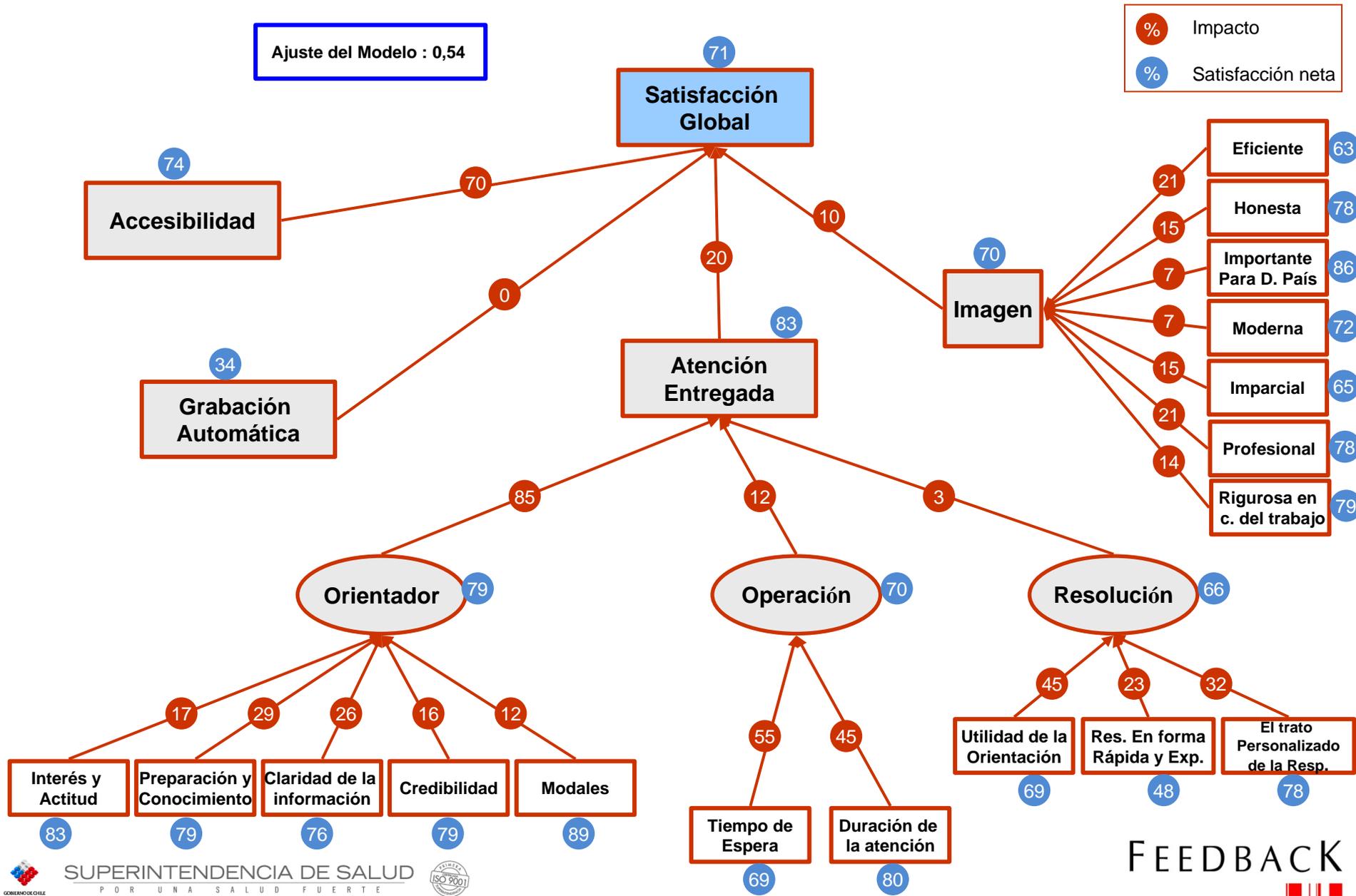


Modelo de calidad de servicio telefónico

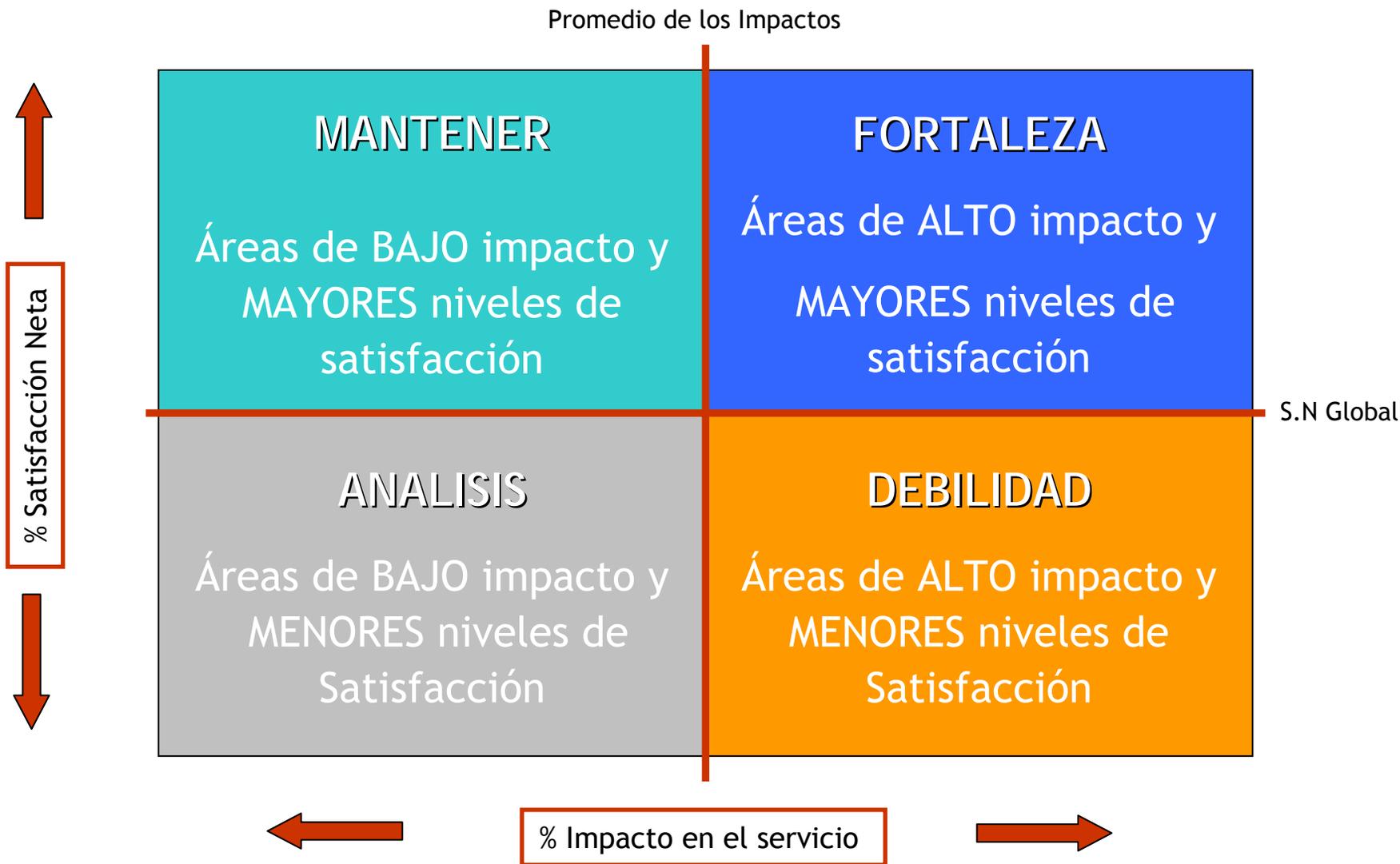
Modelo de calidad de servicio - Atención telefónica de la Sup. de Salud

Ajuste del Modelo : 0,54

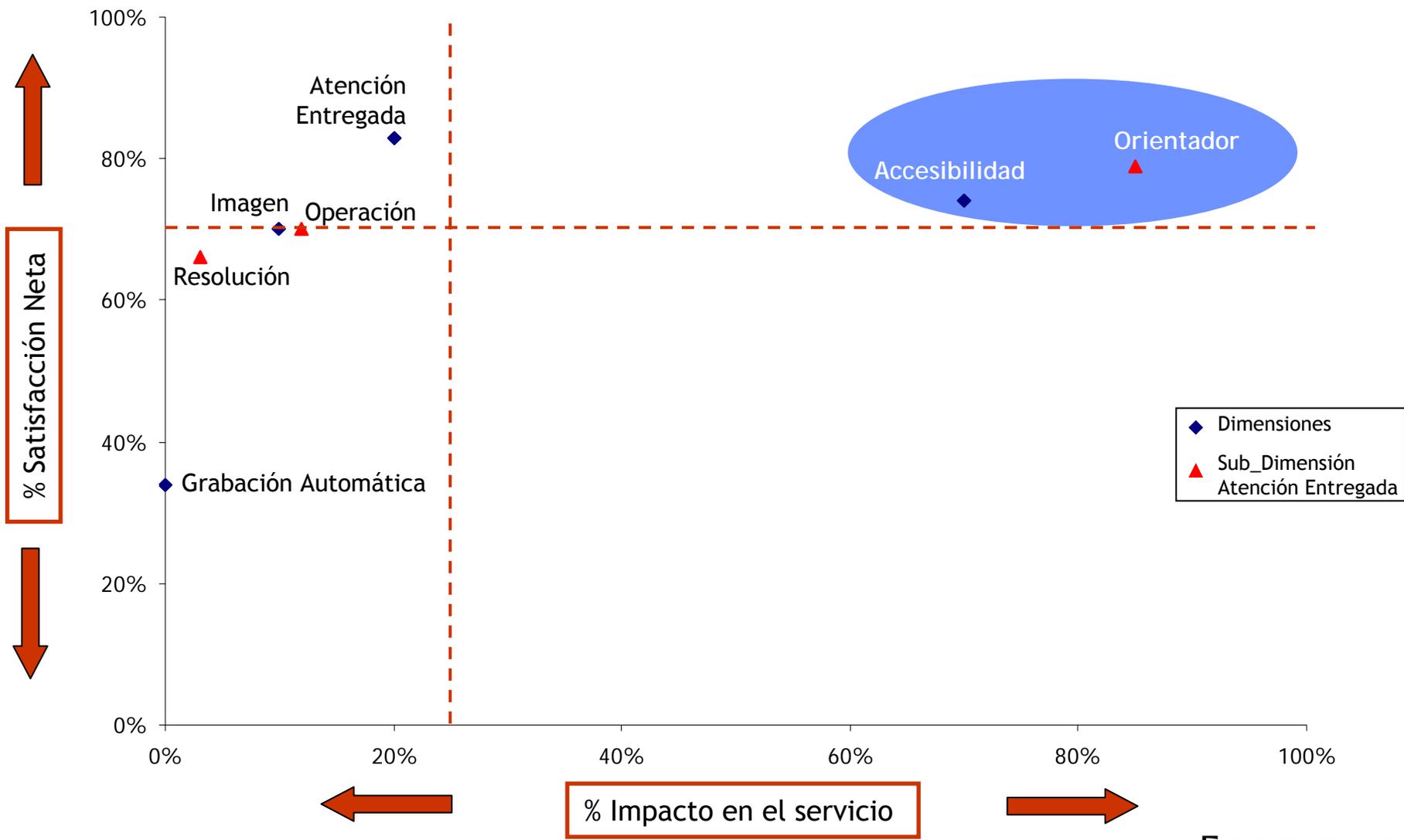
% Impacto
% Satisfacción neta



Definición del mapa de Fortalezas/Debilidades del servicio telefónico



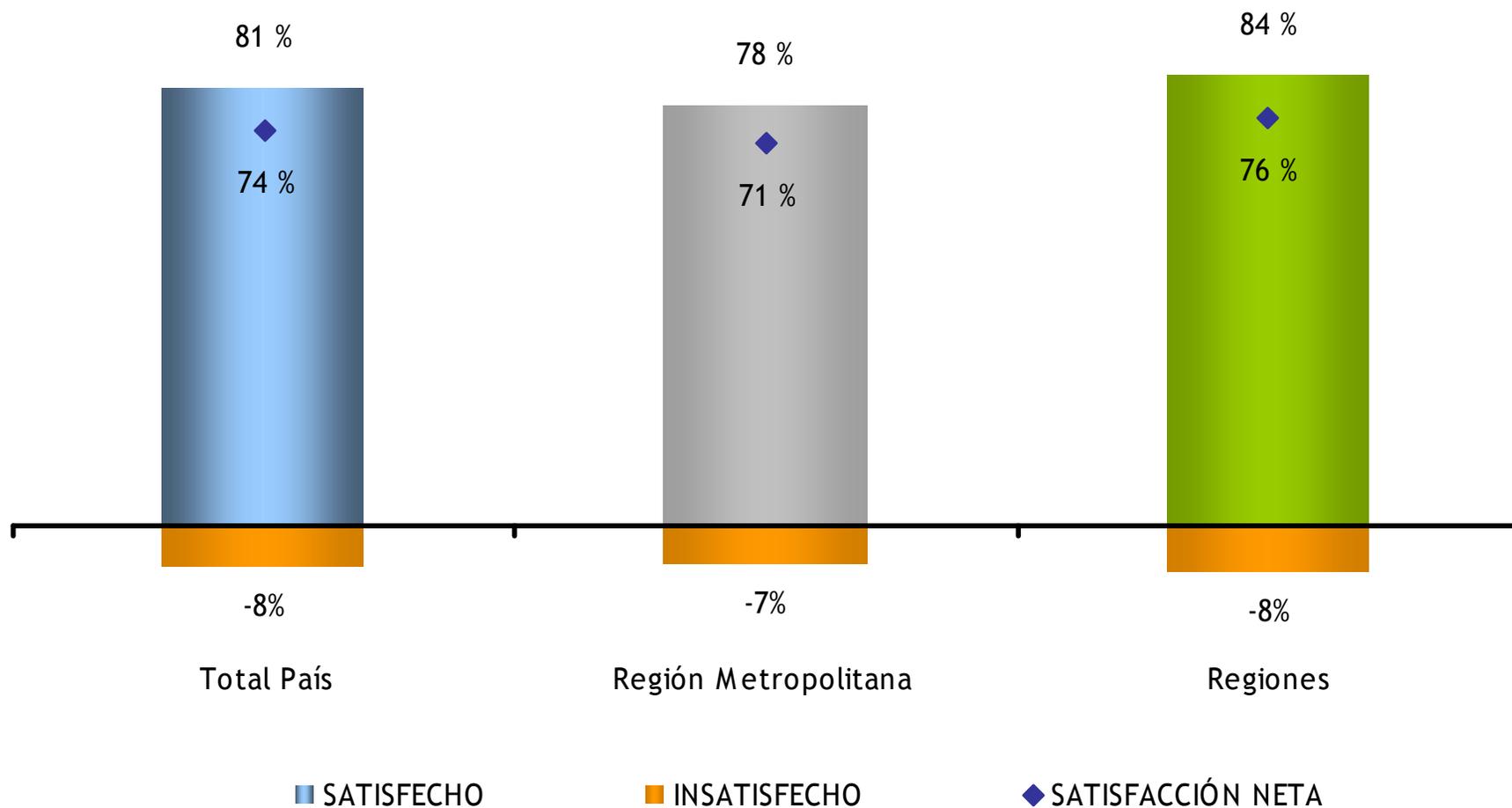
Mapa de Fortalezas/Debilidades del servicio telefónico de la Sup. de Salud



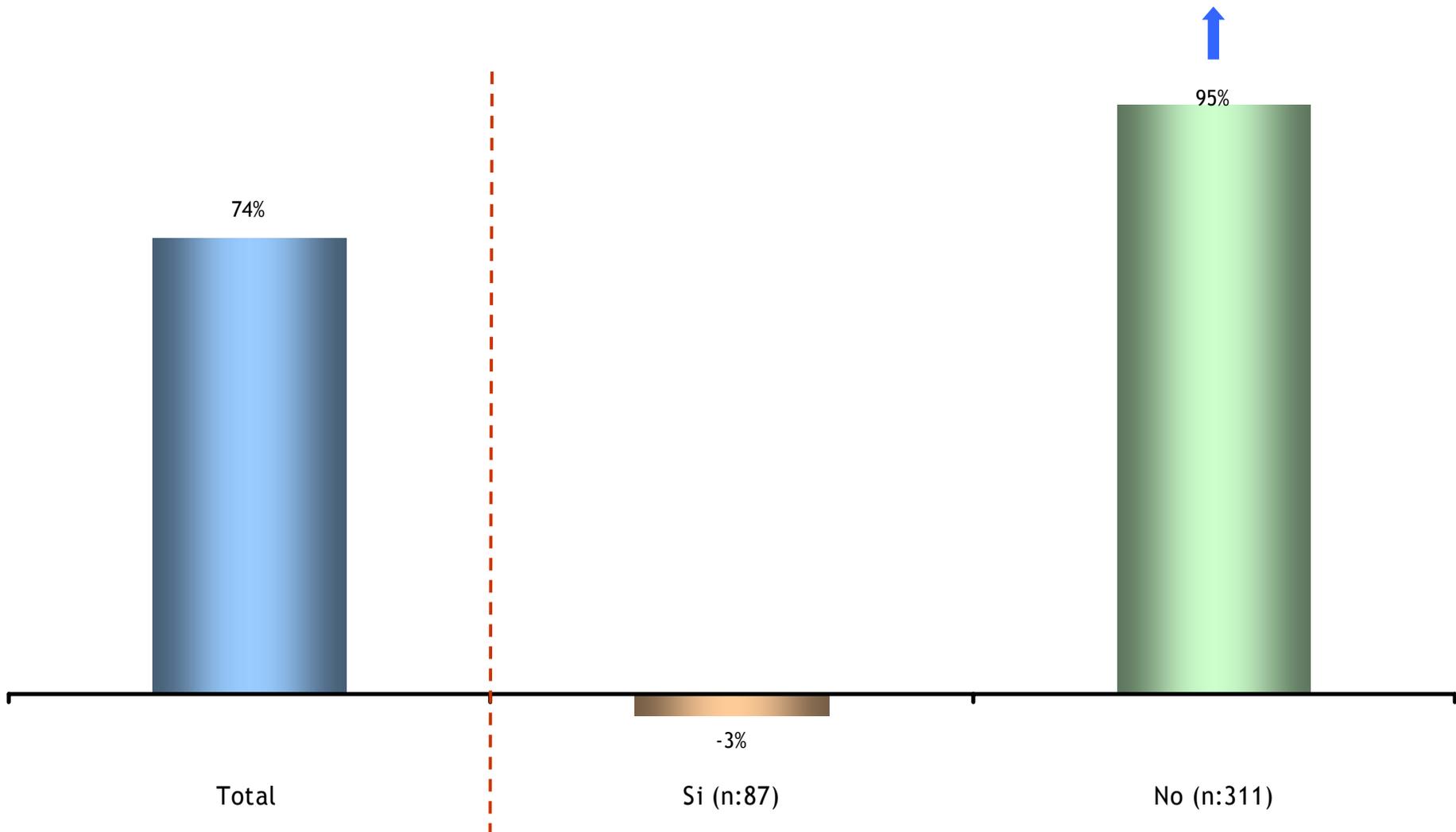
Accesibilidad

Accesibilidad de la atención telefónica de la Sup. de Salud

Usando la misma escala de 1 a 7 ¿cuál es su nivel de satisfacción con la facilidad general para contactarse telefónicamente con la superintendencia de salud? (Base, n: 400)

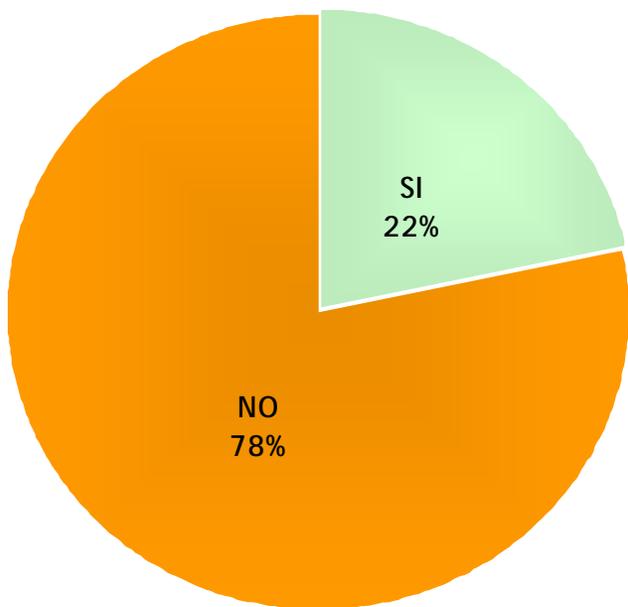


Sat. neta accesibilidad según "Le costo comunicarse con la Sup. de Salud"



Facilidad para comunicarse con la Sup. De Salud.

¿Le costo comunicarse con la superintendencia de salud? (Base, n: 400)



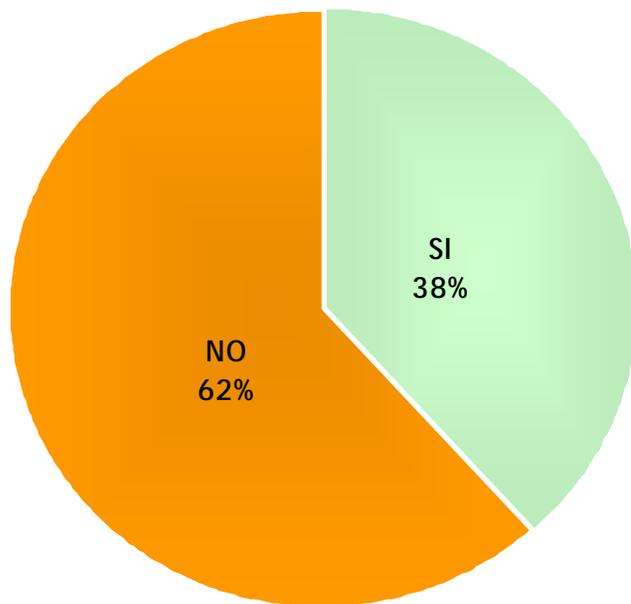
	SI
R.M	27%
Regiones	18%

¿Por qué le costo comunicarse con la superintendencia de salud? (Base, n: 85)



Grabación automática

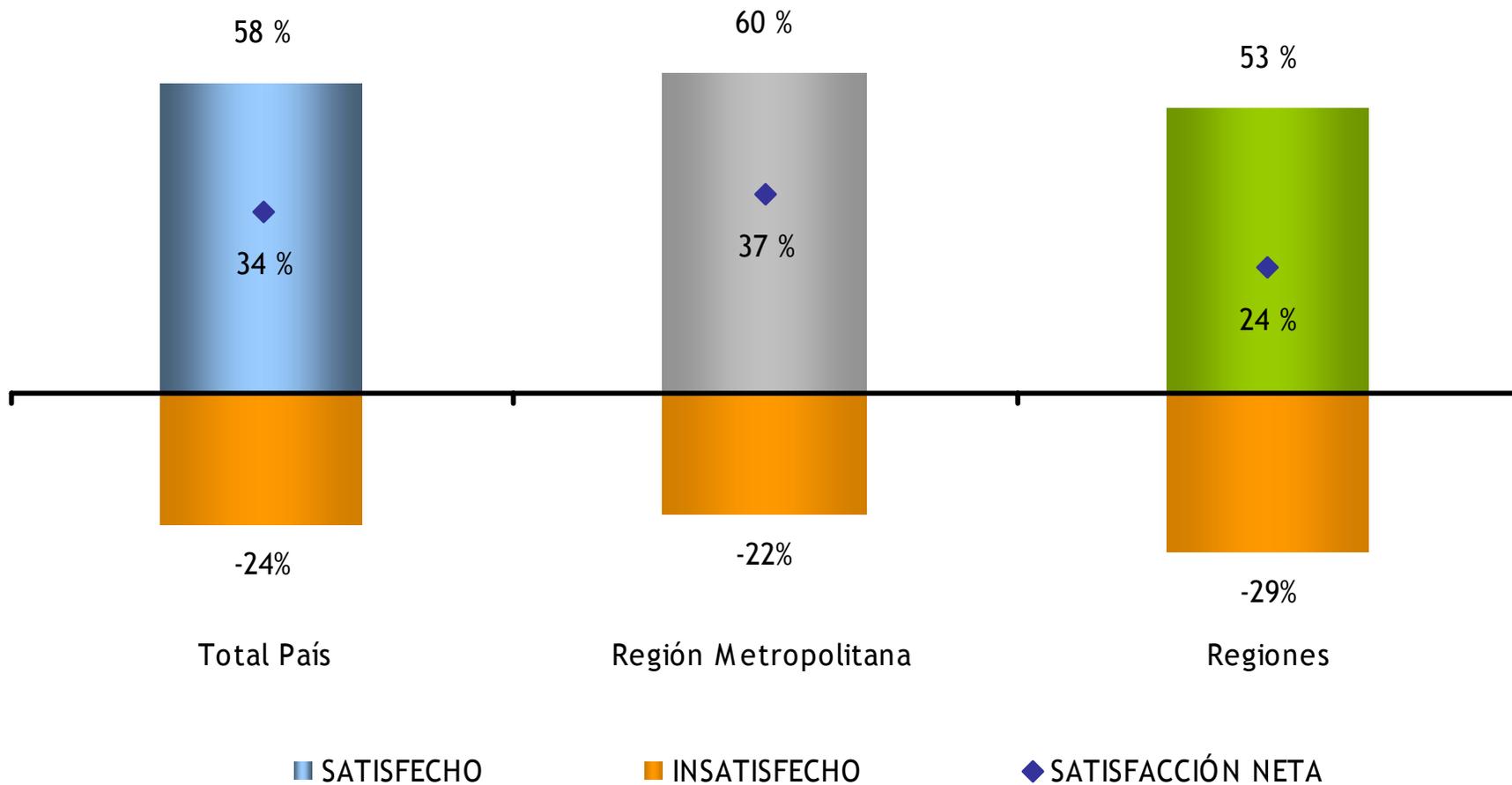
Antes de atenderlo el funcionario de la superintendencia de salud, ¿su llamado fue contestado por una grabación automática? (Base, n: 400)



	SI
R.M	58%
Regiones	20%

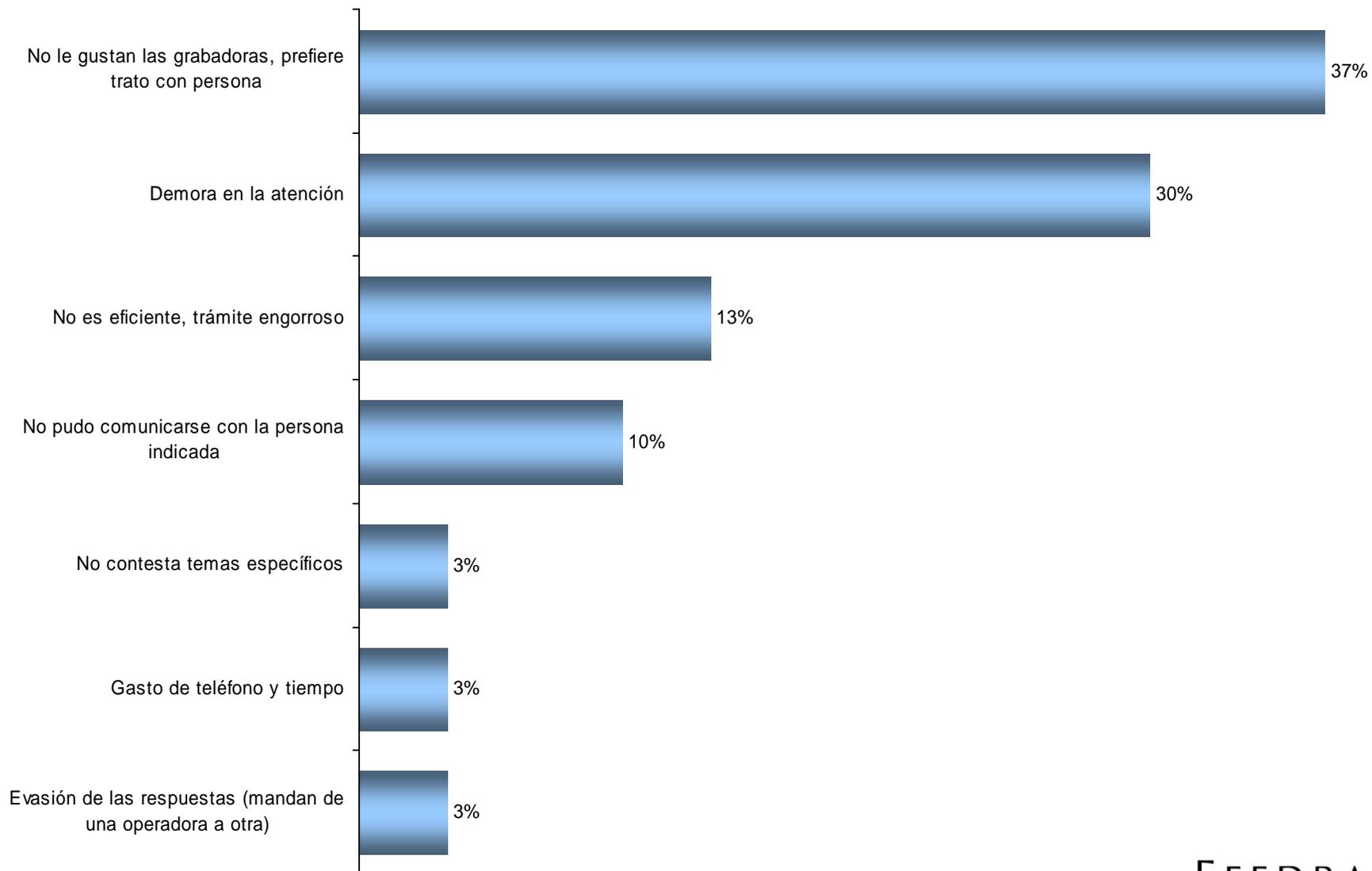
Satisfacción con la grabación automática

Usando la misma escala de 1 a 7 ¿cuál es su nivel de satisfacción con la grabación automática con menú de alternativas ?
(Base, n: 152)



Razones de la evaluación

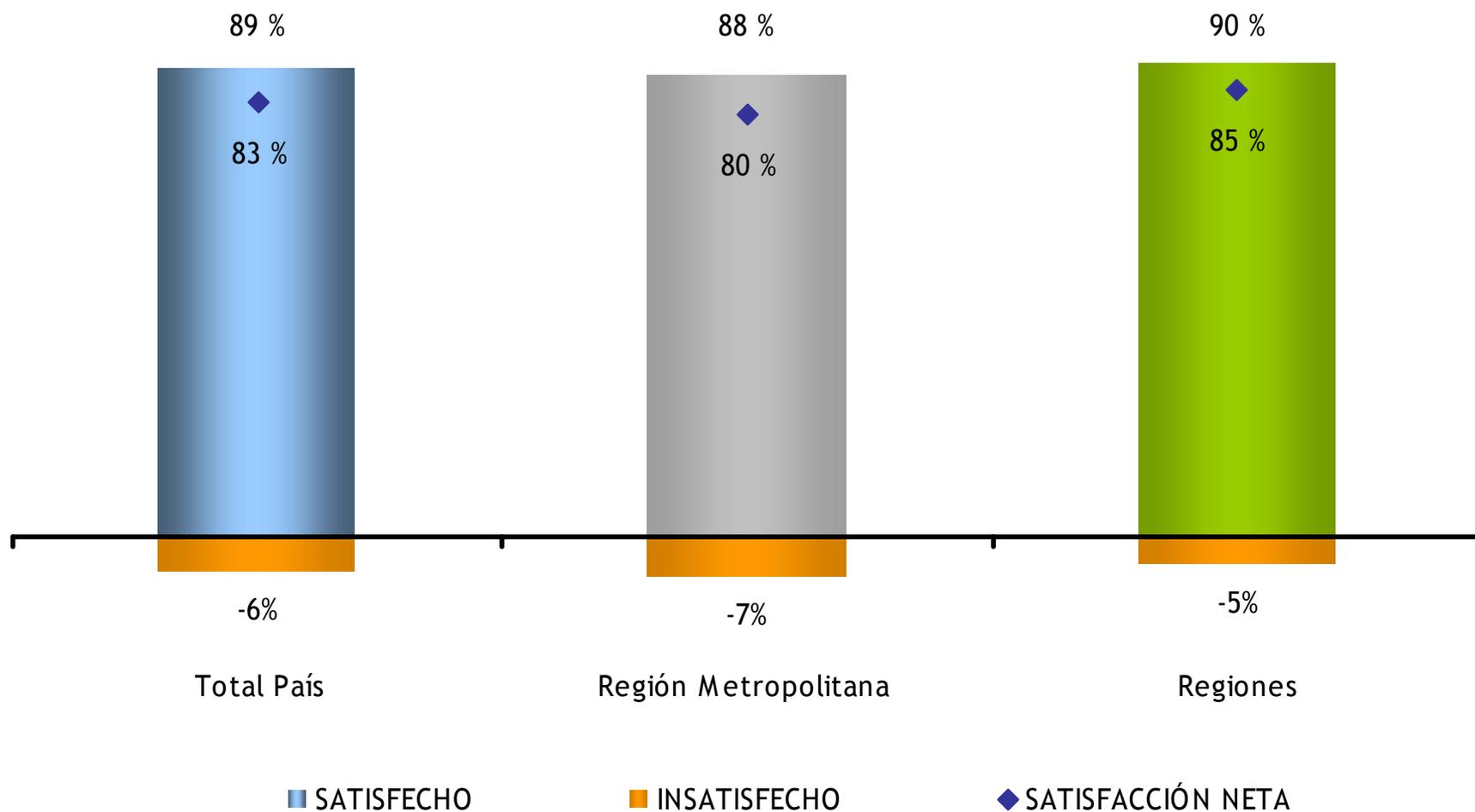
¿Por qué evalúa con esa nota a la grabación automática? (Base: solo si P12 ≤ 4, Base, n:152)



Atención entregada

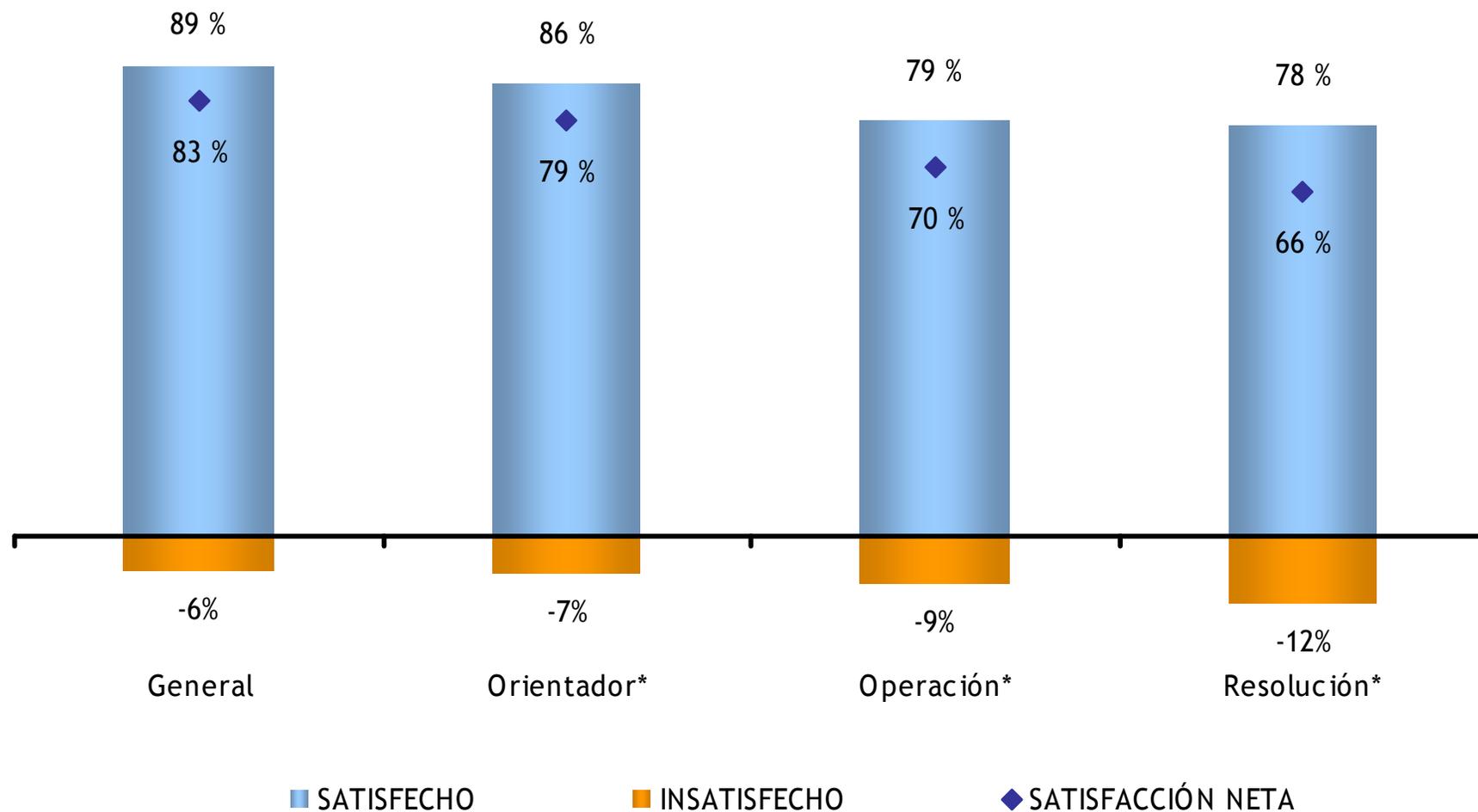
Sat. general con la atención entregada telefónicamente

Usando la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 “muy satisfecho”, en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención entregada por el ejecutivo telefónico que lo atendió? (Base, n: 400)



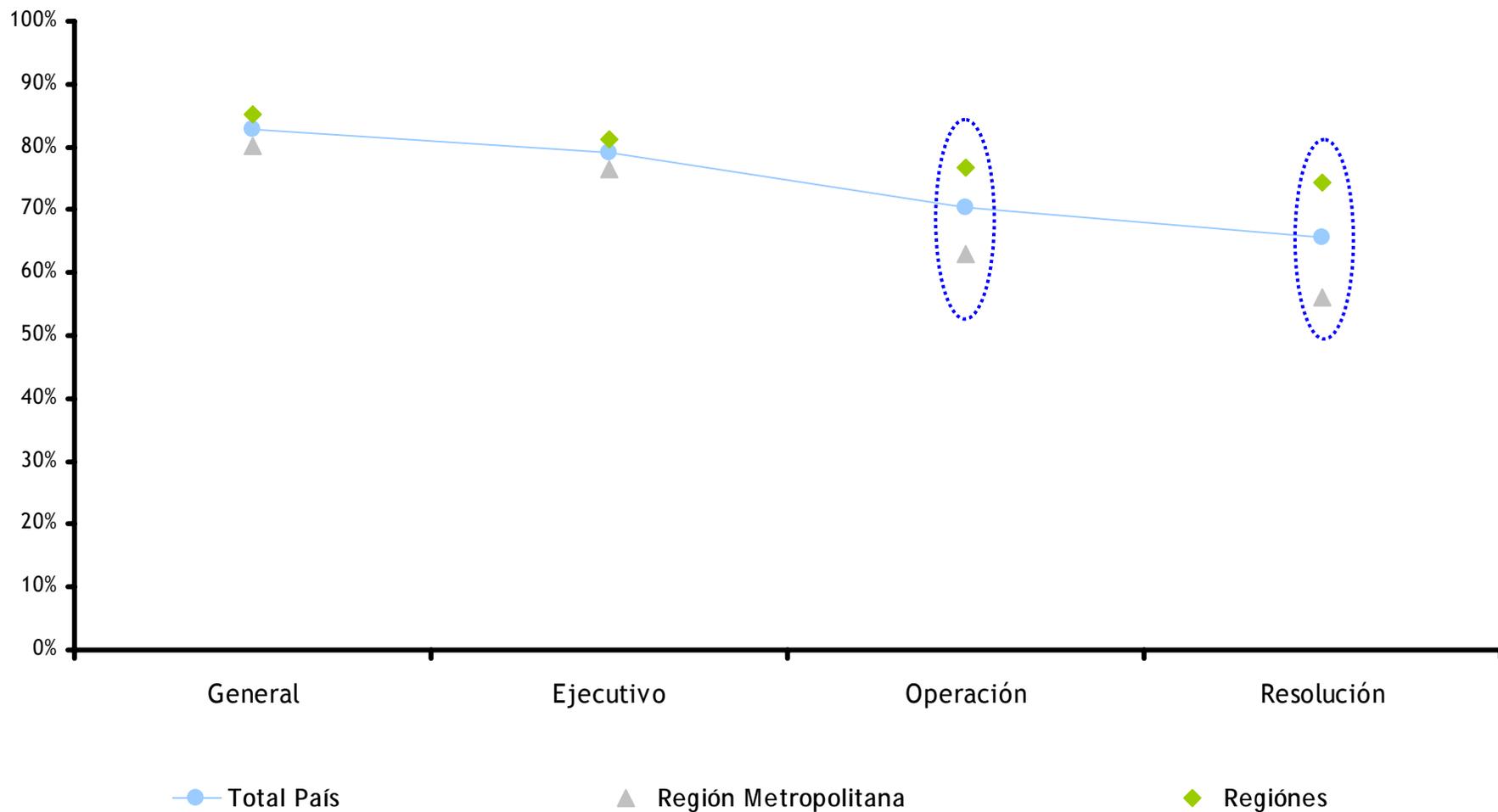
Sat. general y dimensiones de la atención entregada

Usando la misma escala de 1 a 7, donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 “muy satisfecho”, en general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la atención entregada por el ejecutivo telefónico que lo atendió? (Base, n: 400)



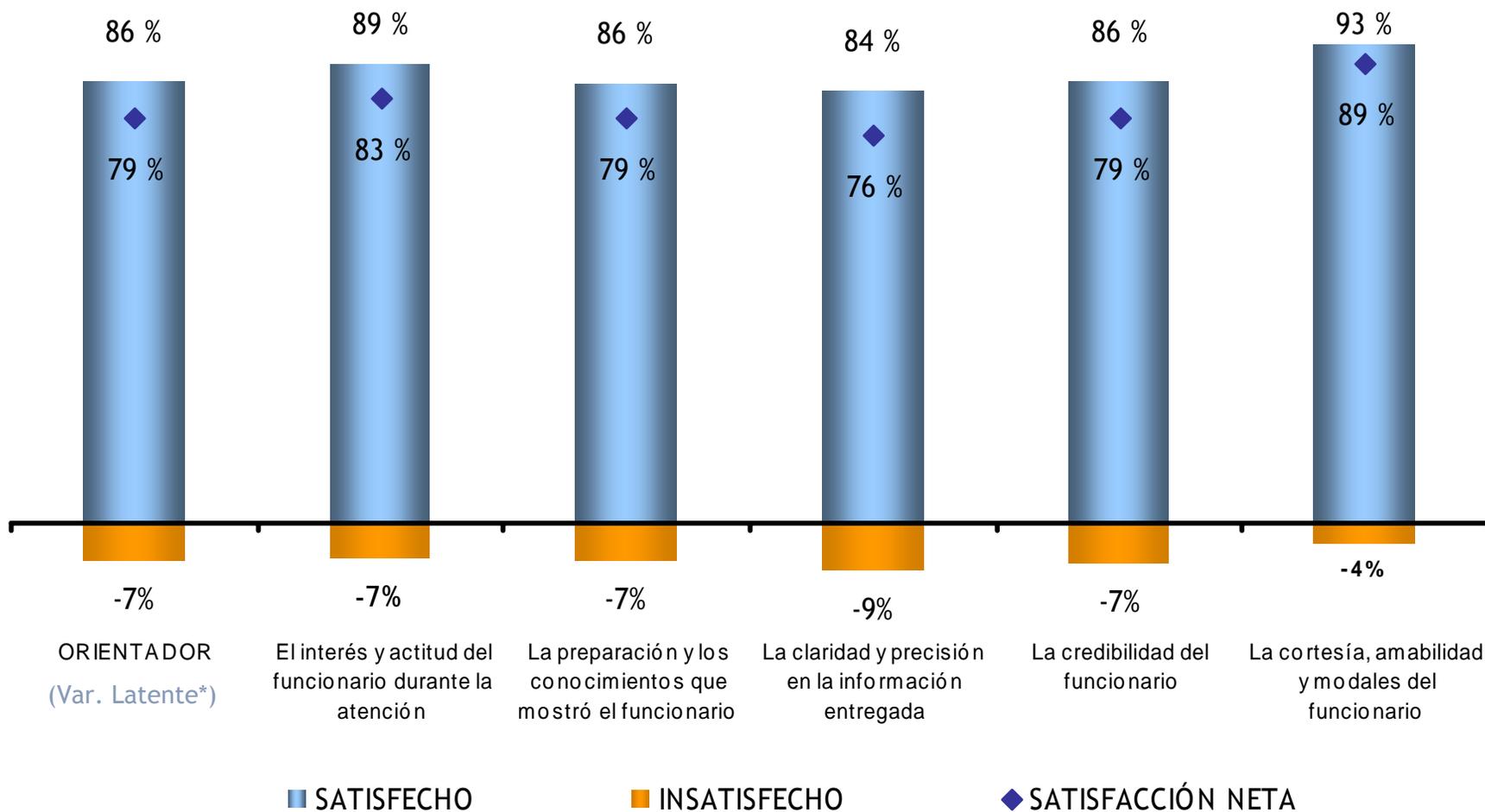
(*: La variable Latente es una variable creada en base a sus atributos)

Sat. neta General y dimensiones de la atención entregada según segmento



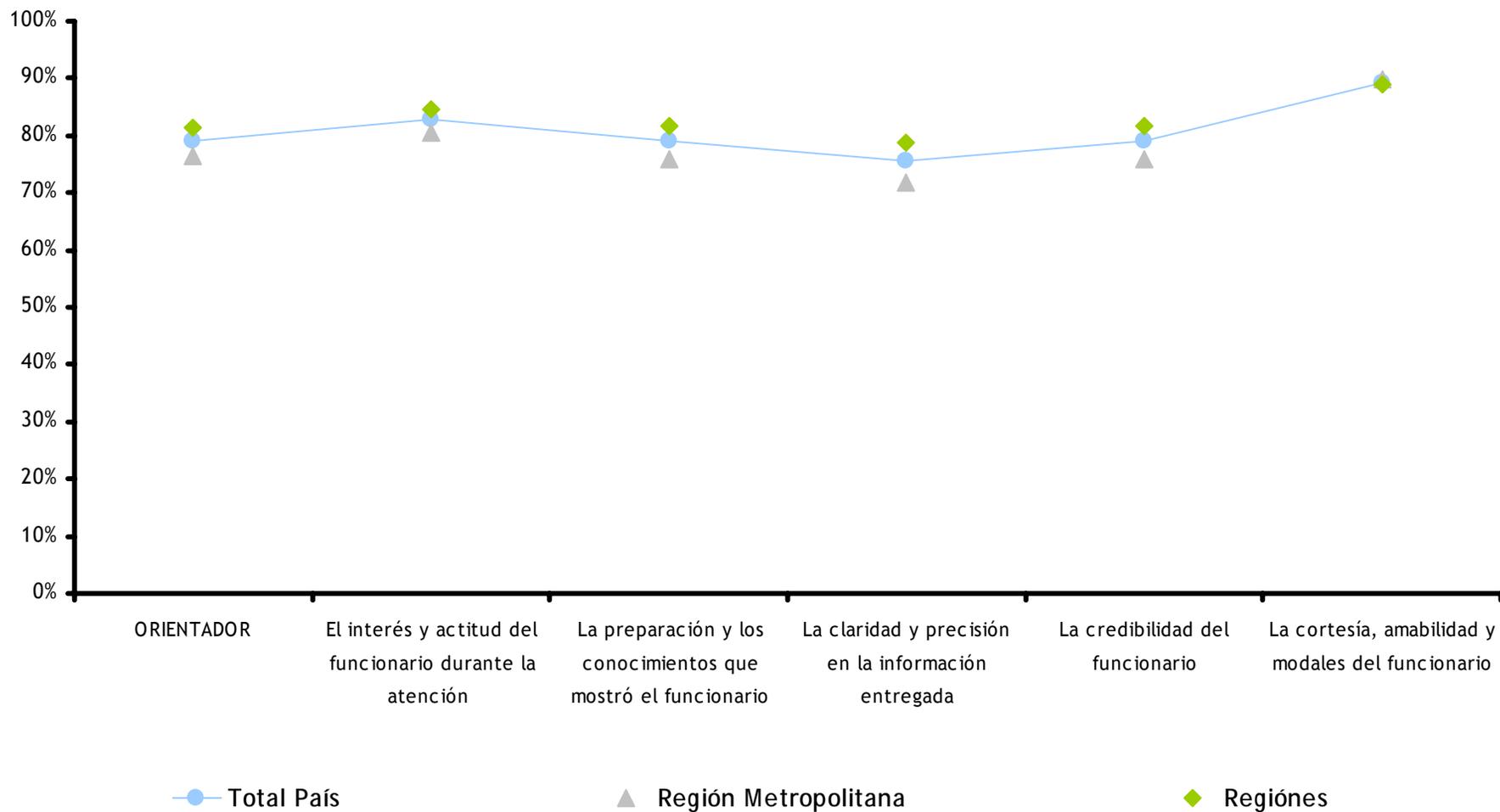
Sat. Orientador y atributos

Usando la misma escala de 1 a 7, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con ...? (Base, n: 400)



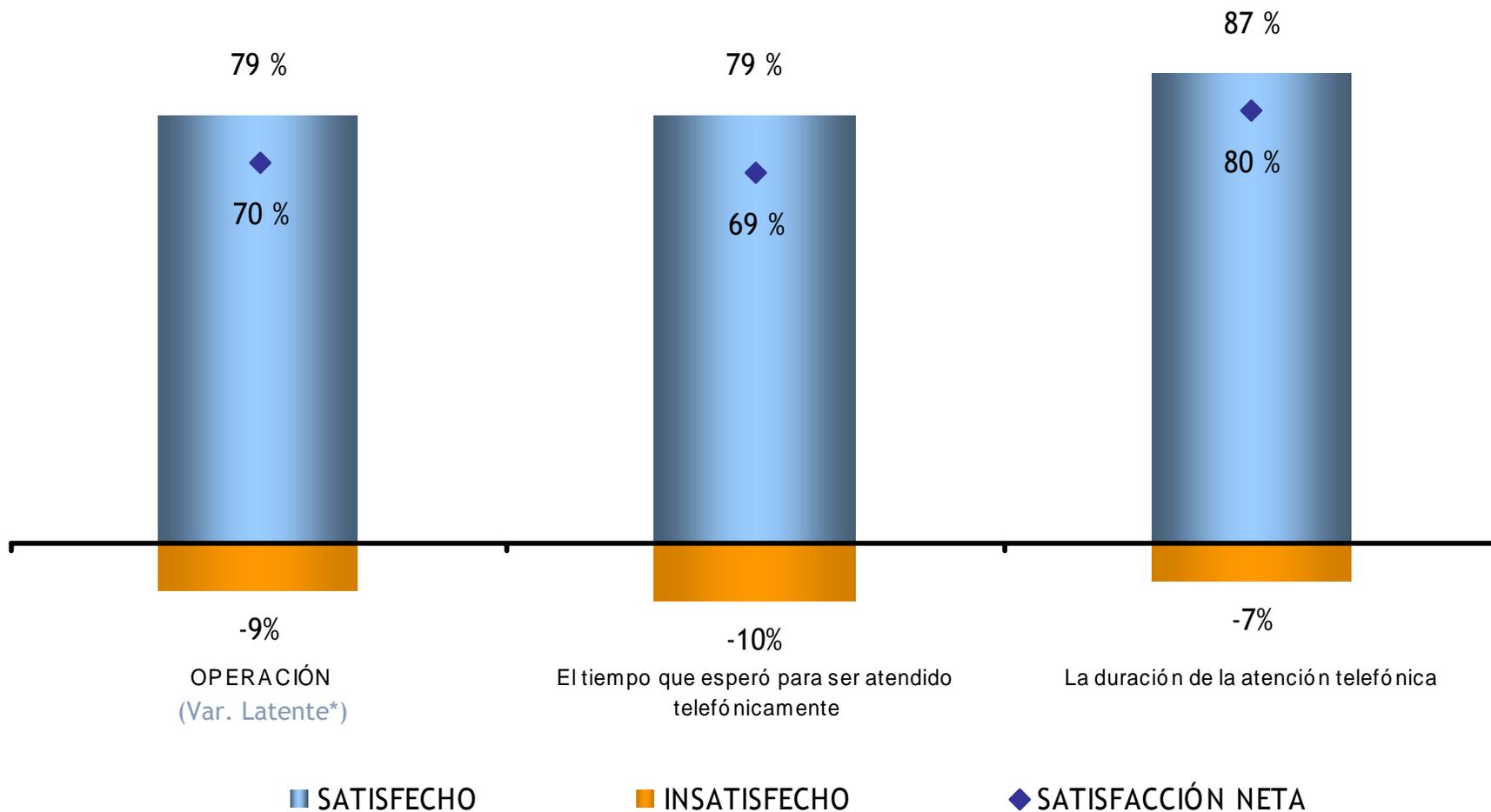
(*: La variable Latente es una variable creada en base a sus atributos)

Sat. neta orientador y atributos según segmento



Sat. Operación y atributos

Usando la misma escala de 1 a 7, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con ...? (Base, n: 400)



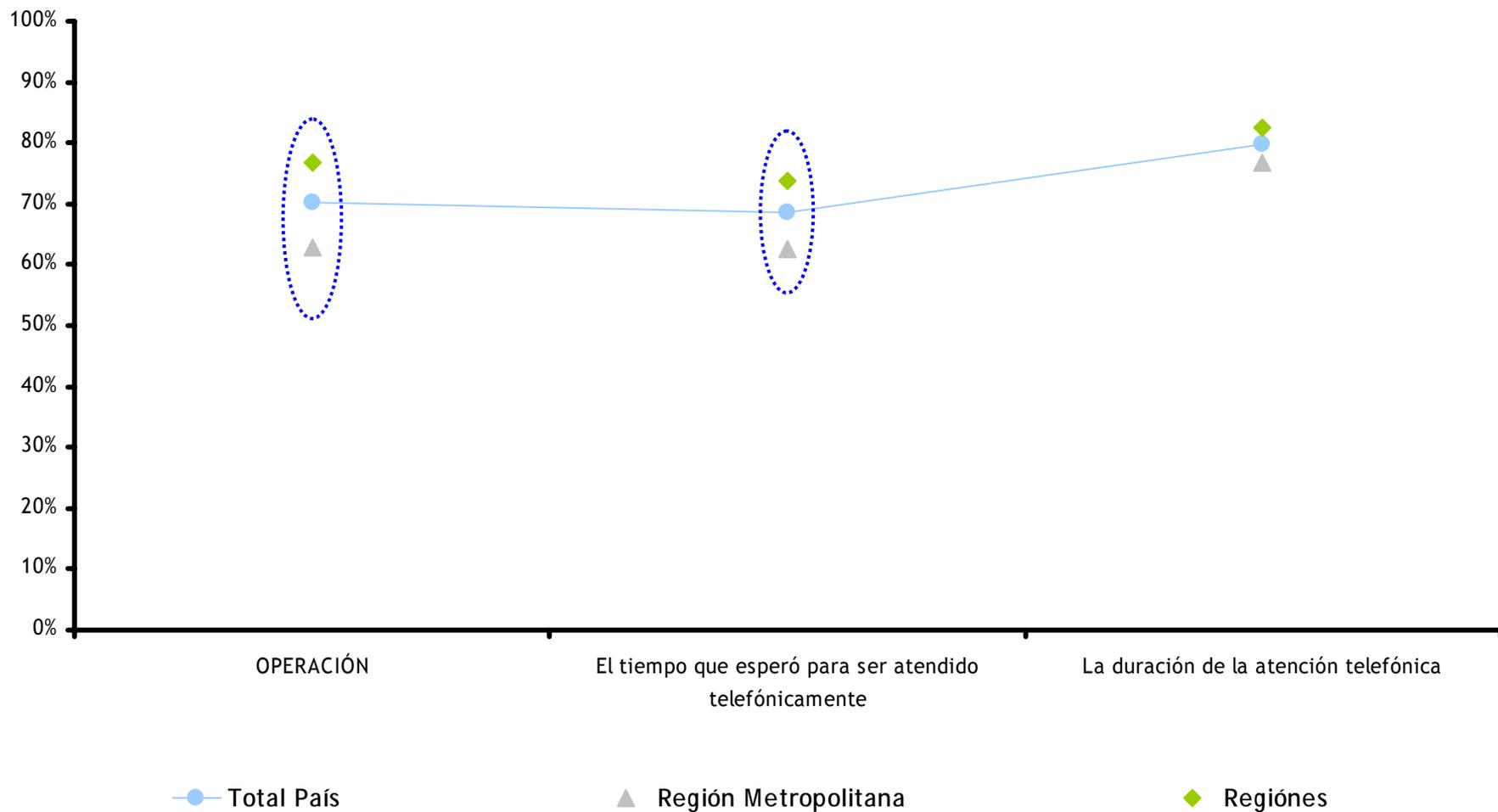
■ SATISFECHO

■ INSATISFECHO

◆ SATISFACCIÓN NETA

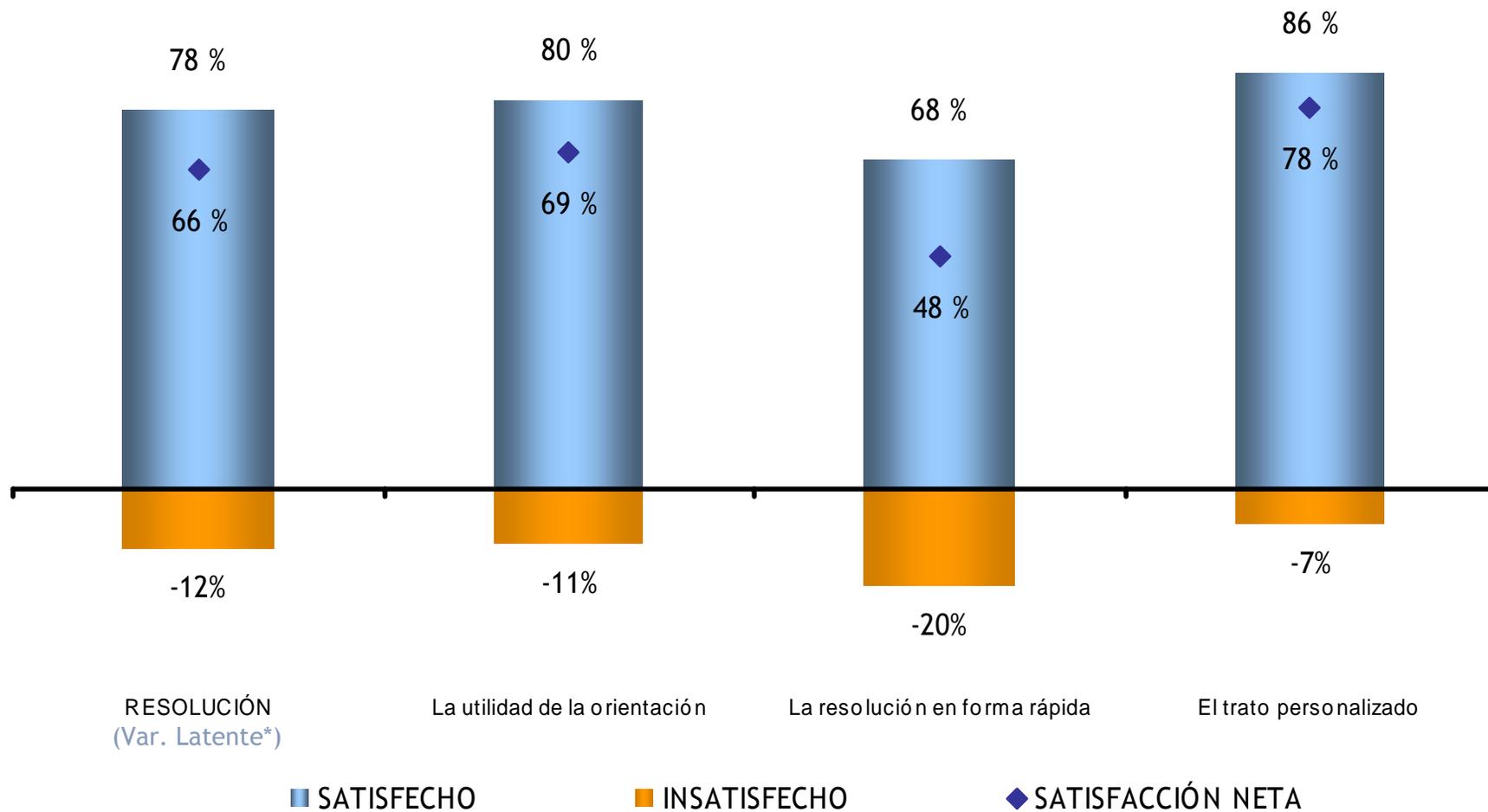
(*: La variable Latente es una variable creada en base a sus atributos)

Sat. neta Operación y atributos según segmento



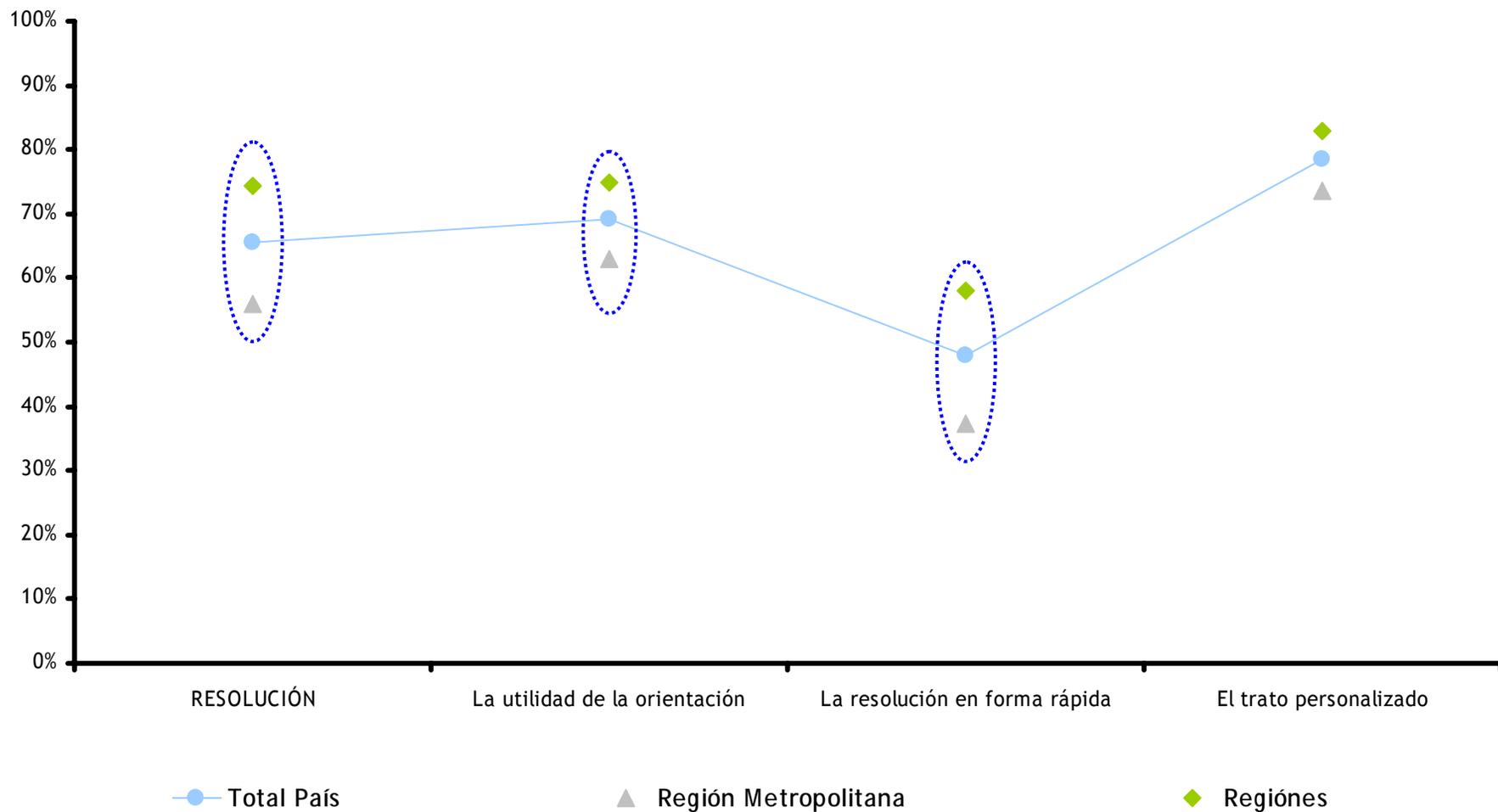
Sat. Resolución y atributos

Usando la misma escala de 1 a 7, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con ...? (Base, n: 400)



(*: La variable Latente es una variable creada en base a sus atributos)

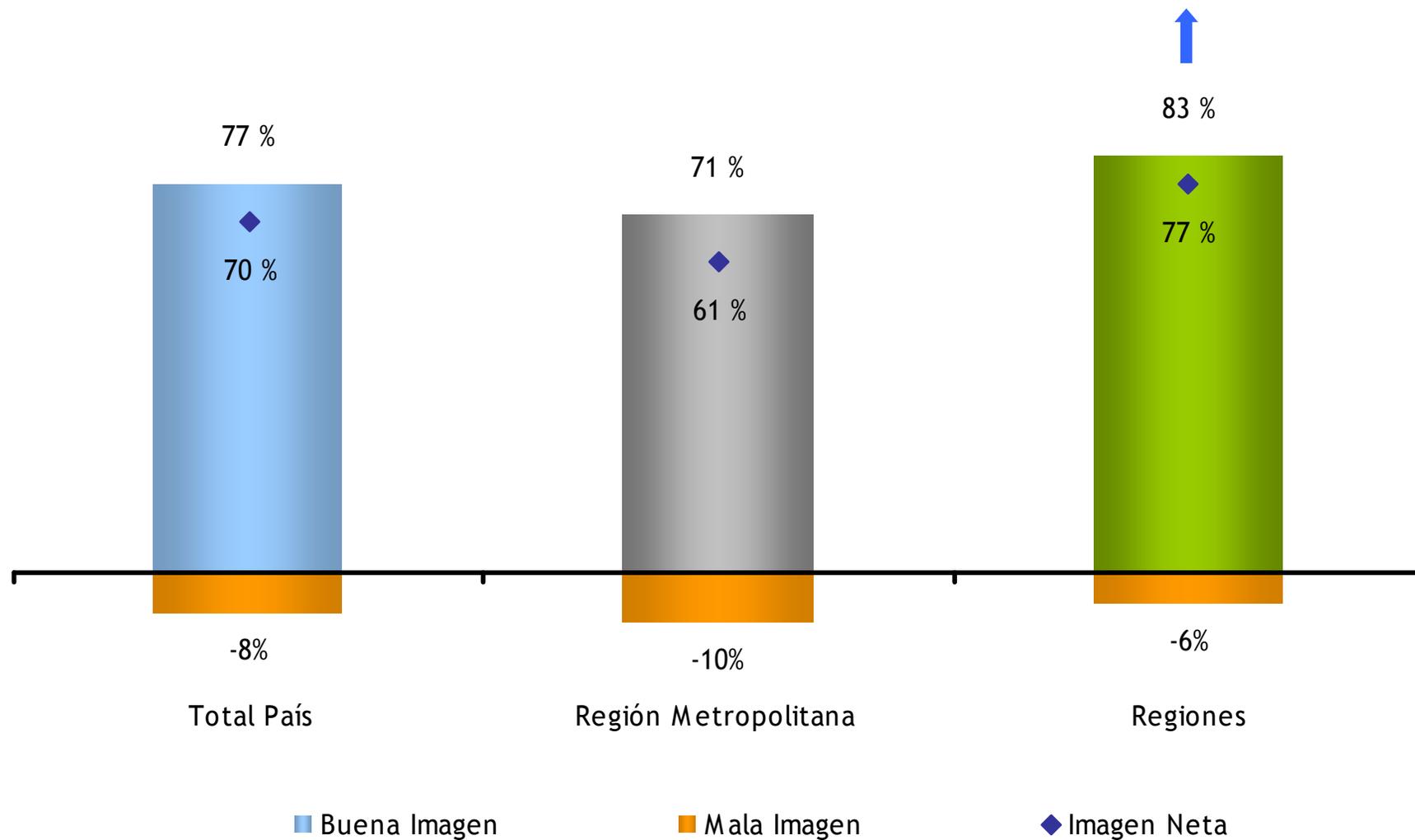
Sat. neta Resolución y atributos según segmento



Imagen

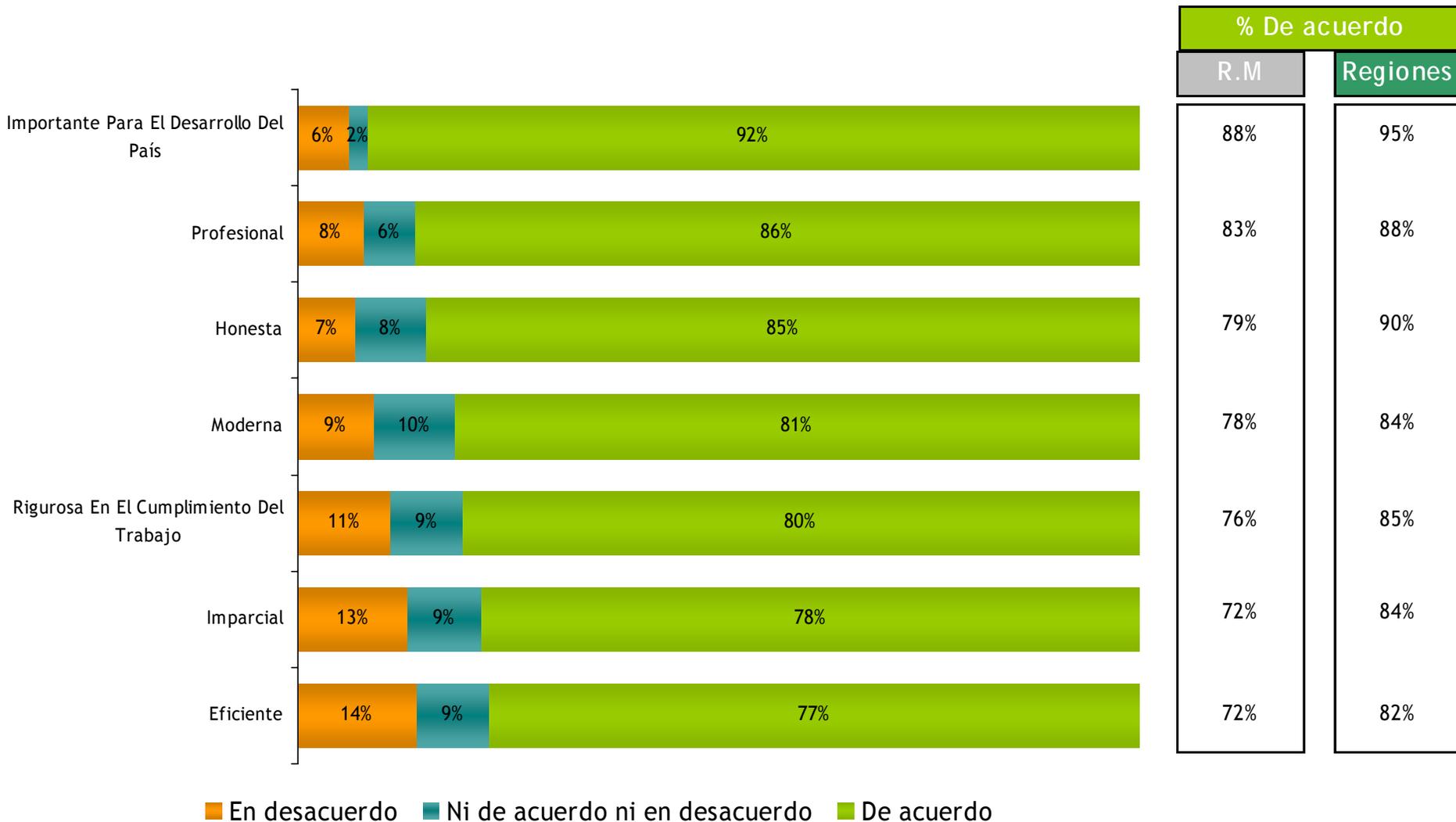
Imagen de la Sup. de Salud

¿Cómo calificaría usted la imagen general que usted tiene de la superintendencia de salud como institución? (Base, n: 400)



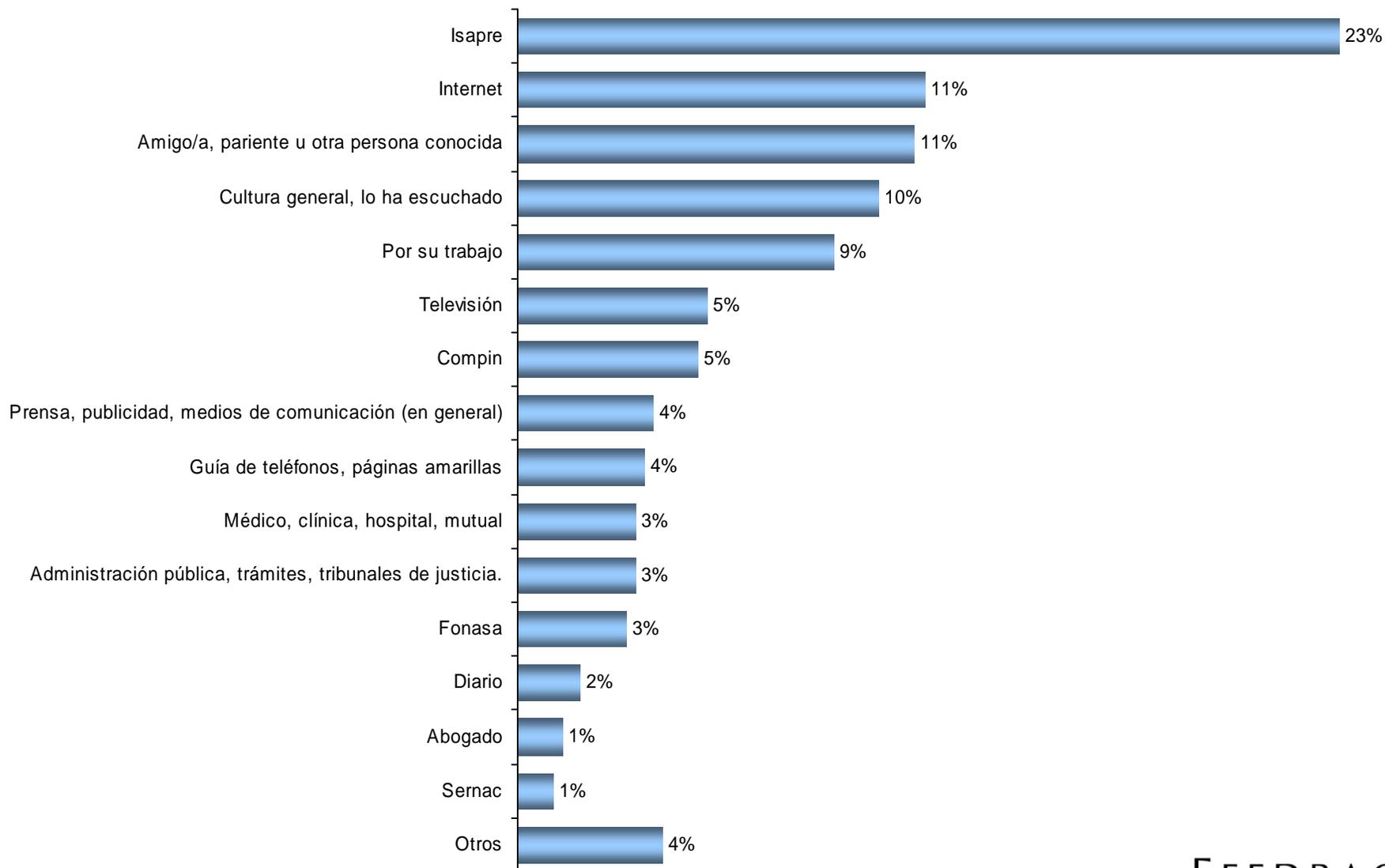
Atributos de imagen de la Sup. De Salud

En una escala de 1 a 5, donde 1 significa “muy en desacuerdo” y 5 significa “muy de acuerdo”, en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones acerca de la superintendencia de salud como institución ...? (Base, n:400)



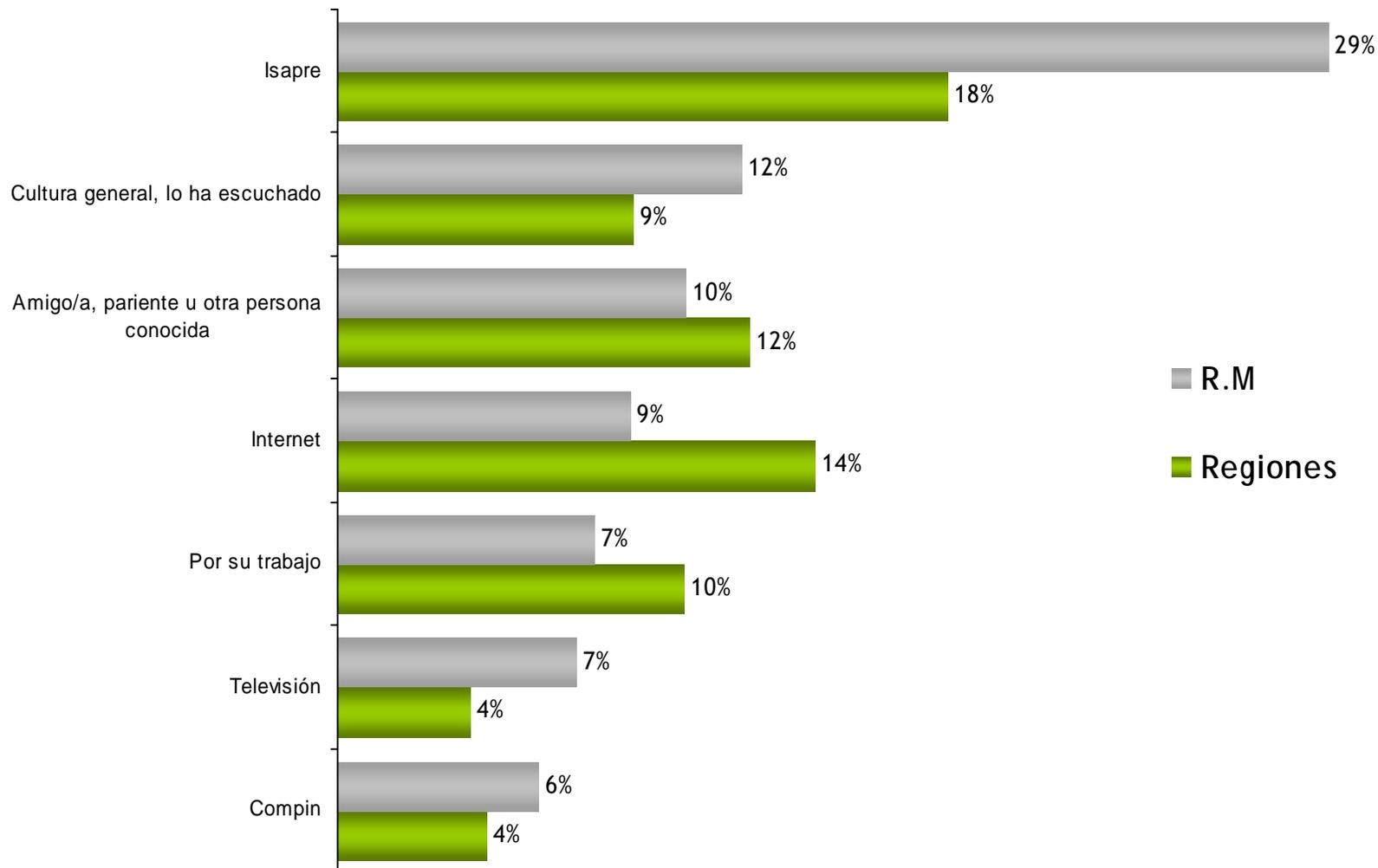
Medio de información

¿Cómo se informó de la existencia de la superintendencia de salud? (Base, n: 400)



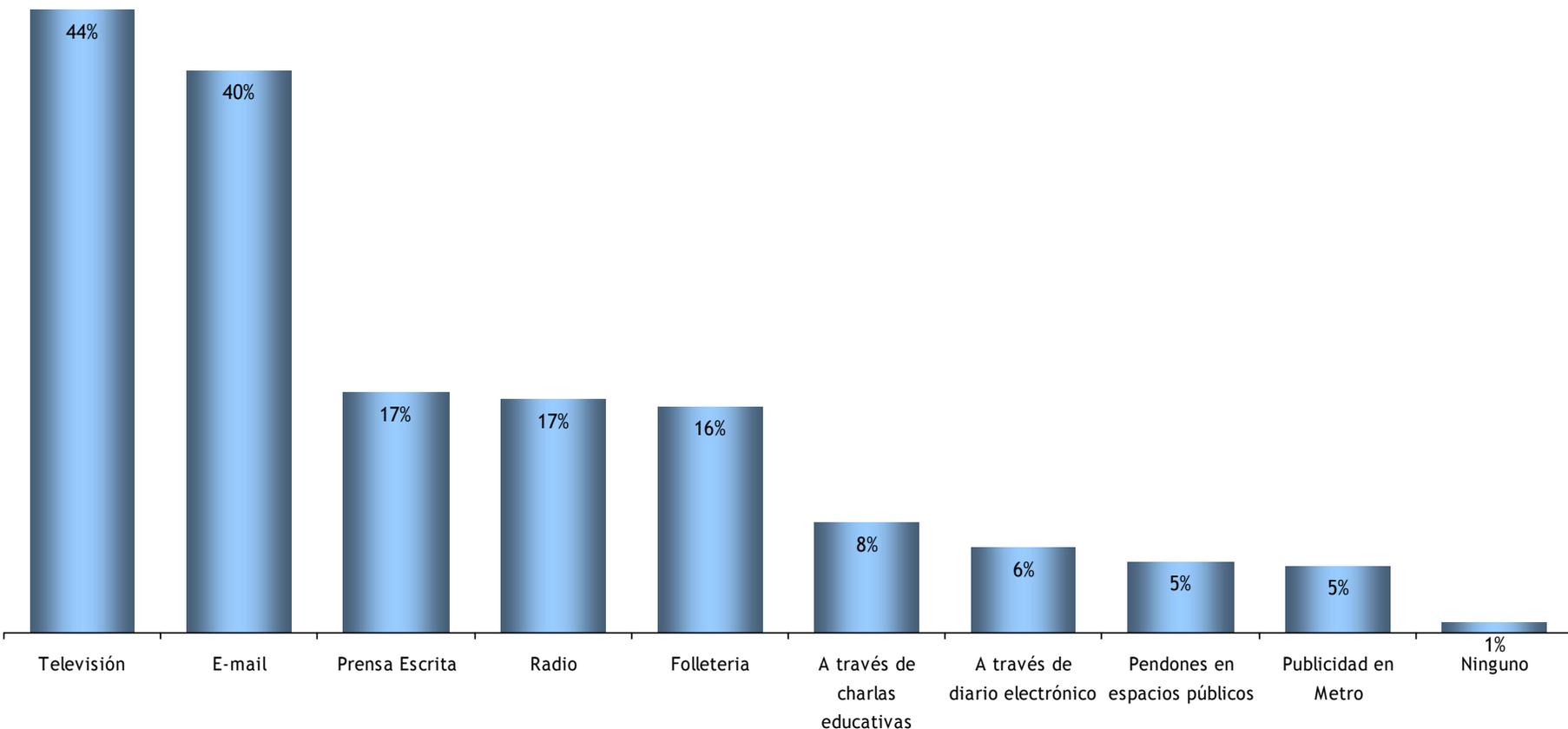
Medio de información según segmento

¿Cómo se informó de la existencia de la superintendencia de salud? (Base, n: 400)



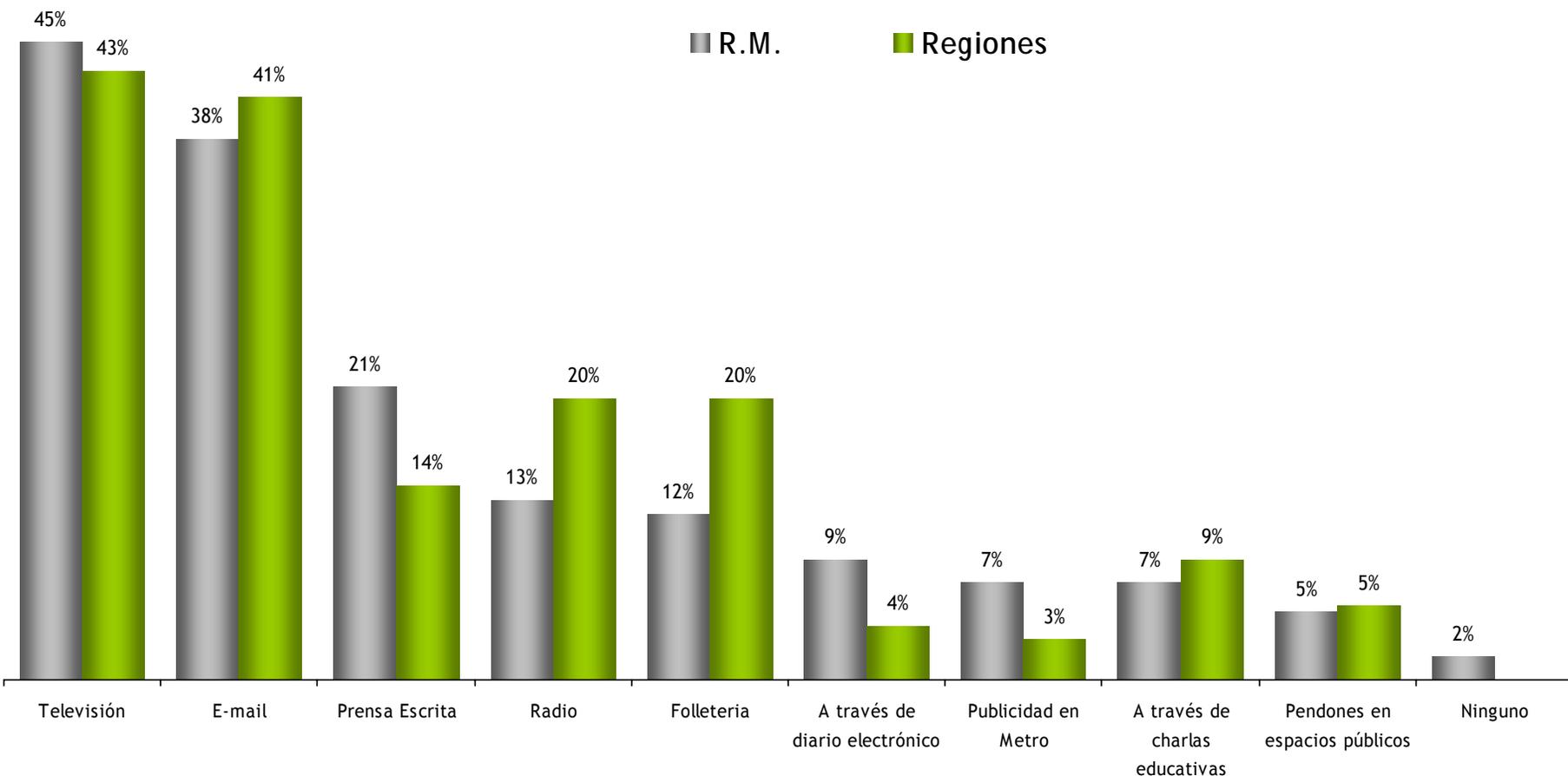
Medios para recibir información

A través de que medio le gustaría recibir información respecto de la Superintendencia de Salud?
(Respuesta Múltiple, Base, n: 400)



Medios para recibir información según segmento

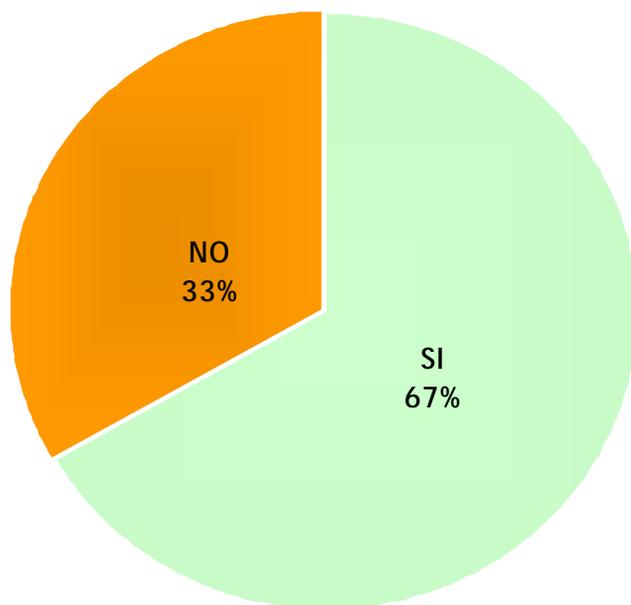
A través de que medio le gustaría recibir información respecto de la Superintendencia de Salud? (Respuesta Múltiple)



Resultados del trámite

Respuesta o solución de su requerimiento

Con su llamado a la Superintendencia de Salud, ¿usted logro respuesta o solución a lo que buscaba? (Base, n: 400)



	SI
R.M.	63%
Región	70%

Conclusiones

Conclusiones

- El nivel de satisfacción de los usuarios del canal de atención telefónico de la Superintendencia de Salud es de 71% neto. En términos generales podemos decir, que ocho de cada diez usuarios se encuentran satisfechos con el servicio entregado. Los usuarios de regiones presentan un mayor porcentaje de usuarios satisfecho que la R.M., la diferencia es estadísticamente significativa. En comparación con los otros canales de atención, el canal presencial presenta los mayores niveles de satisfacción, seguido del canal telefónico y finalmente la atención Web.
- Las principales razones positivas de la evaluación son: Respondieron su consulta, lo atendieron bien y rapidez del trámite. Por otro lado, la principal razón negativa da cuenta de la incapacidad para responder las consultas/problemas.
- Los usuarios que lograron respuesta o solución a su requerimiento telefónico presentan mayor nivel de satisfacción que aquellos que no lograron respuesta o solución. Es importante precisar, que independiente a la respuesta o solución de la consulta/reclamo es importante que el orientador deje claro al usuario su poder de resolución, con la finalidad de no crear mayores expectativas del servicio.
- El nivel de lealtad de los usuarios con el canal telefónico de la Sup. de Salud alcanza 71%, no se presentan diferencias estadísticamente significativas por segmento.
- En términos de expectativas previas del servicio, los usuarios declaraban mayoritariamente expectativas positivas, principalmente en términos de solución a su requerimiento y una buena orientación. No se observan diferencias estadísticamente significativas a nivel de los segmentos analizados (RM y Regiones).
- Respecto a la comparación con otras instituciones con atención telefónica de usuarios, se observa una buena evaluación. Es decir, la Sup. de salud entrega un mejor servicio que otras instituciones en un 73% de los entrevistados.
- Los usuarios que acuden a las oficinas de la Sup. de Salud son principalmente “afiliados” (77%), y de isapres. en segundo lugar “familiares o amigo del afiliado”.

Conclusiones

- Cuatro de cada diez usuarios declara conocer las materias que puede reclamar en la Sup. de Salud. Y las principales materias declaradas son: “licencias médicas/impagas”, “Información de la cobertura de las Isapres”, “cobros indebidos/alza en valores de los planes” y “resolver diferencias con Isapre y Fonasa”.
- De acuerdo al modelo de calidad de servicio del canal de atención telefónico de la Sup. de Salud, podemos decir que la fortaleza del servicio esta dada por la accesibilidad al servicio y por los orientadores, por otro lado, la grabación automática esta considerada como una debilidad relativa.
- En términos de importancia de las distintas dimensiones, la más valorada por los usuarios son:
 - Accesibilidad al servicio
 - Atención entregada, principalmente el orientador.
 - e Imagen de la Sup. de Salud (Eficiente, profesional, honesta e imparcial)
- Respecto al mejoramiento continuo del servicio, se debe poner énfasis en mantener los niveles de accesibilidad al servicio y replantearse o directamente eliminar la grabación automática del servicio.
- La percepción de imagen de la Sup. de Salud por parte de los usuarios del canal de atención telefónico es buena, alcanzando 70% netos; los usuarios de regiones declaran una mejor imagen que los de la R.M. En general, todos los atributos presenta una buena evaluación. Los atributos mejor evaluados dan cuenta de la importancia de la Sup. de Salud para el desarrollo del país y del profesionalismo y honestidad de los orientadores.
- La mayoría de los usuarios declara haberse informado por intermedio de la Isapre, Internet y por alguna persona cercana (amigo/pariente).
- A los usuarios le gustaría recibir información mayoritariamente por televisión, en segundo termino por mail y prensa escrita..
- Finalmente, cerca del 67% de los usuarios del canal telefónico obtuvieron respuesta a su consulta o reclamo.



Estudio Calidad de Servicio Canal de atención telefónico Superintendencia de Salud

Fecha: Septiembre 2007

Ciente:



SUPERINTENDENCIA DE SALUD
POR UNA SALUD FUERTE



FEEDBACK
■■■■