



Universidad de Concepción

**Encuesta Telefónica
Satisfacción Usuaría
Intendencia de Prestadores
Superintendencia de Salud**

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Abril 2011**



I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Medir el **Grado de Satisfacción**, expectativas y percepciones, de clientes externos, en relación al proceso de solicitud de inscripción de su especialidad y/o subespecialidad e identificar las variables o dimensiones que inciden en una insatisfacción.

Para ello, se evalúa el Grado de Satisfacción de cada estrato respecto a:

- Atención recibida,
- Cumplimiento de plazos e informe del estado de gestión
- Resolución final de reconocimiento e inscripción de la especialidad solicitada.



II. METODOLOGÍA

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Estudio de carácter cuantitativo, mediante entrevista telefónica a Médicos- Cirujanos y/o Cirujanos-Dentistas, que corresponden a Clientes Externos de la Superintendencia de Salud.

2.2 UNIVERSO

El universo está compuesto por todos los Clientes Externos, Médicos- Cirujanos y/o Cirujanos-Dentistas, que solicitan la inscripción de su especialidad y/o subespecialidad y que tengan una resolución final emitida entre Agosto de 2009 y Agosto de 2010

Con el fin de obtener información más detallada, se definieron 4 estratos de clientes externos: FONASA, Universidades, Servicios de Salud y Corporaciones Privadas.

ESTRATIFICACIÓN	N° RESOLUC.	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
FONASA	901	38,0%
Universidades	1417	60,1%
Servicios de Salud	28	1,2%
Corporaciones de Derecho Privado	11	0,5%
TOTAL	2357	100%

2.3 TAMAÑO DE LA MUESTRA.

De acuerdo al muestreo de proporciones con varianza máxima ($p=0,5$) y nivel de confianza de 95% se propuso un tamaño muestral de 330 solicitudes, lo cual significa un error muestral de 5%. La distribución de la muestra para cada estrato de causal invocada y fuente de información de atención será proporcional al tamaño del universo. En la siguiente tabla se detalla la distribución de la muestra para cada estrato.

ESTRATIFICACIÓN	TAMAÑO MUESTRAL	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
FONASA	126	38%
Universidades	198	60%
Servicios de Salud	4	1%
Corporaciones de Derecho Privado	2	1%
TOTAL	330	100%

2.5 TRABAJO DE TERRENO

El trabajo de campo se realizó durante dos periodos, entre el 20 y 28 de Enero de 2011 y entre el 2 y 17 de Marzo de 2011, por un equipo de encuestadores de la **Facultad de Economía de la Universidad de Concepción** para su aplicación efectiva. Para realizar el trabajo de campo se dispuso de dos bases de datos proporcionadas por la Superintendencia de Salud, la primera contenía 314 casos y la segunda un total 1.931.

En total se logró una muestra efectiva de 341 casos, cuya distribución por causal invocada se detalla en la tabla siguiente.

Causal Invocada	Frecuencia	Porcentaje
Corporaciones de Derecho	20	6%
Fonasa	122	36%
Servicio de Salud	5	1%
Universidades	193	57%
Sin Información	1	0,3%
Total	341	100%

2.6 PROCESO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Toda la información fue codificada, digitada, validada y procesada en las oficinas de **Facultad de Economía de la Universidad de Concepción** mediante software estadísticos, especialmente diseñados para ello.



III. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN USUARIOS

3.1 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN USUARIO (ISU)

En este estudio se han calculado dos indicadores de satisfacción para los Clientes Externos de la Superintendencia de Salud, que han solicitado la inscripción de su especialidad o subespecialidad.

- **Calificación Promedio**
- **Porcentaje de Satisfacción e Insatisfacción (Índice Satisfacción Neta)**

A.- Calificación Promedio.

Se calcula como el promedio simple de las calificaciones promedio individuales de los prestadores en la muestra. (promedio vertical). Además, este promedio es desagregado según las variables de estratificación, obteniendo así las calificaciones promedio según Causal Invocada y según Resultado de la Resolución.

También se calcula verticalmente las calificaciones promedio para cada una de las preguntas específicas y promedios parciales por Dimensión.

Usuario	Dimensión 1: Calidad Atención			Dimensión 2: Gestión Solicitud	Dimensión 3: Resolución Final		Calificación Global
	Cordialidad	Claridad	Tiempo Espera	Orientación	Plazo	Claridad Resolución	
Usuario 1	5	4	6	4	6	6	5,2
Usuario 2	6	6	6	5	6	7	6,0
Usuario 3	5	5	6	4	3	4	4,5
Usuario 4							
Usuario 5							
Usuario 6							
.							
.							
.							
.							
Usuario 330	5	5	5	5	5	6	5,2
TOTAL	5,3	5,0	5,8	4,5	5,0	5,8	5,2

B.- Porcentaje de Satisfacción e Insatisfacción (Índice Satisfacción Neta)

Para todas las calificaciones globales de los prestadores médicos se calcula:

- porcentaje de calificación mayor o igual 6, clasificados como Satisfechos,
- porcentaje de prestadores con calificación menor que 4, Insatisfechos, y
- porcentaje de prestadores con calificación menor que 6 y mayor o igual a cuatro, clasificados como Indiferentes

Estos indicadores de Satisfacción e Insatisfacción son desagregados por las variables de estratificación, Causal Invocada y según Resultado de la Resolución.

El Índice de Satisfacción Neta es calculado como la diferencia entre los Prestadores Satisfecho y los Prestadores Insatisfechos.



IV. PRINCIPALES RESULTADOS

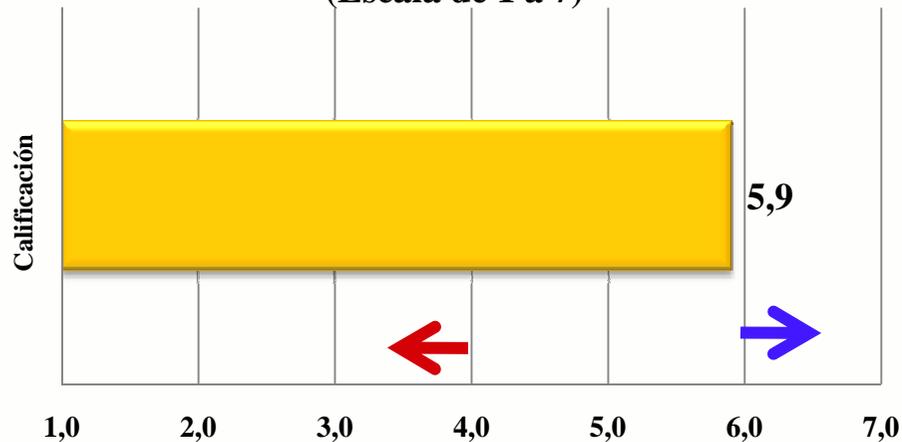


IV.1. ANÁLISIS GLOBAL

1. Satisfacción Global

Calificación Promedio Global

(Escala de 1 a 7)

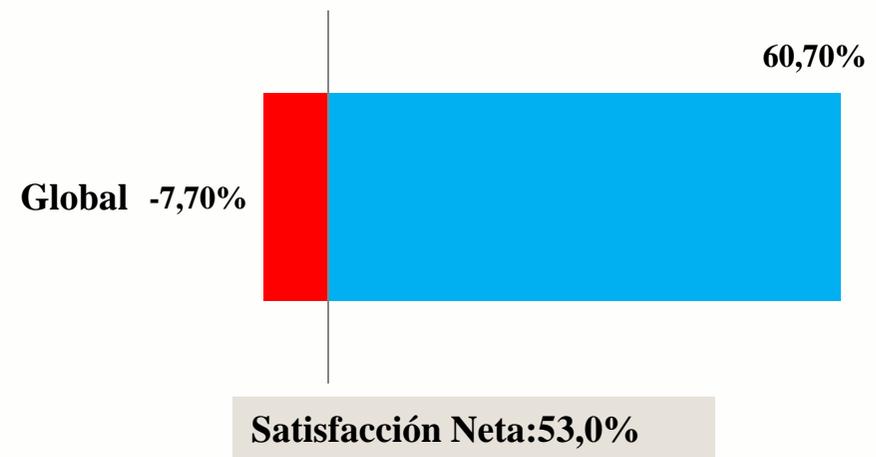


La calificación promedio otorgada por los prestadores médicos en el proceso de solicitud de inscripción de su especialidad es **5.9**

En relación a los usuarios Satisfechos, el **60.7%** de los usuarios que participaron en este proceso se declaran Satisfechos y solo un **7.7%** Insatisfechos, de manera que la Satisfacción Neta es **53%**.

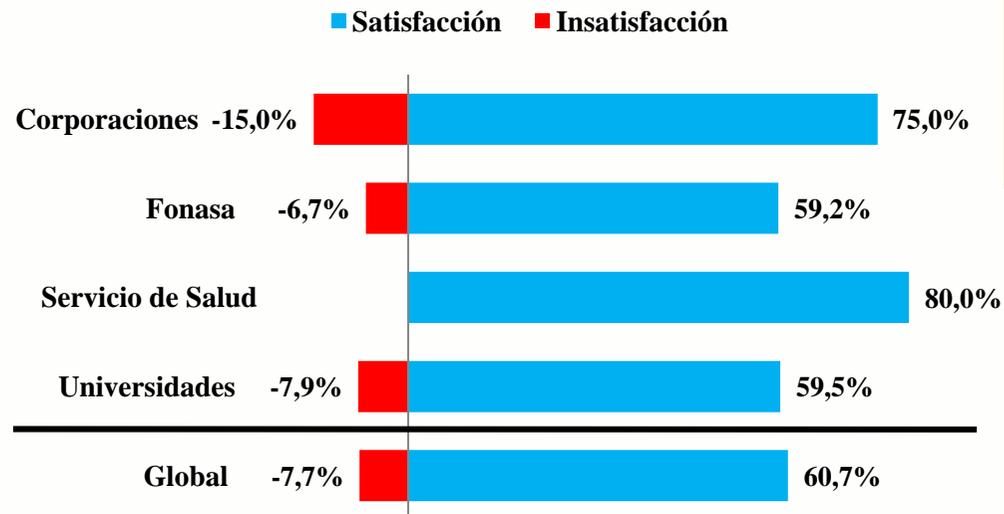
Índice de Satisfacción Neta

■ Satisfacción (Nota \geq a 6) ■ Insatisfacción (Nota $<$ a 4)



2. Satisfacción Global – Causal Invocada

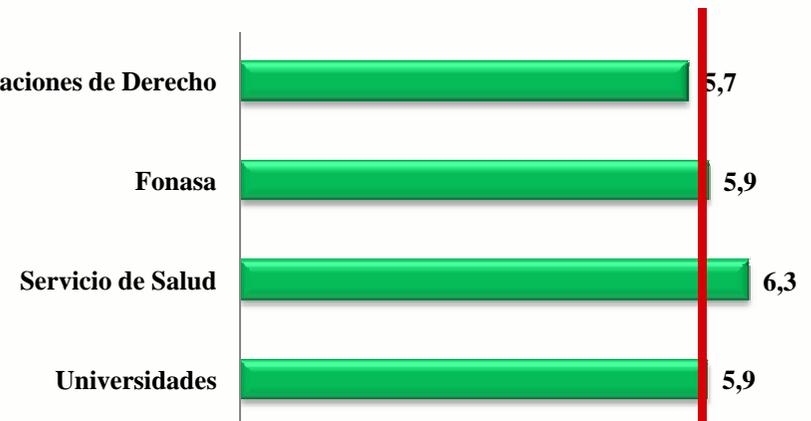
Índice de Satisfacción



Los Usuarios de Corporaciones presentan la menor calificación promedio (5.7) y también el mayor porcentaje de Insatisfacción (15.0%)

Calificaciones Promedio

Escala de 1 a 7



Calificación Global :5.9

Causal Invocada	Frecuencia	Porcentaje
Corporaciones de Derecho	20	6%
Fonasa	122	36%
Servicio de Salud	5	1%
Universidades	193	57%
Total	340	100%

3. Satisfacción Global – Resolución

Calificaciones Promedio (Escala de 1 a 7)



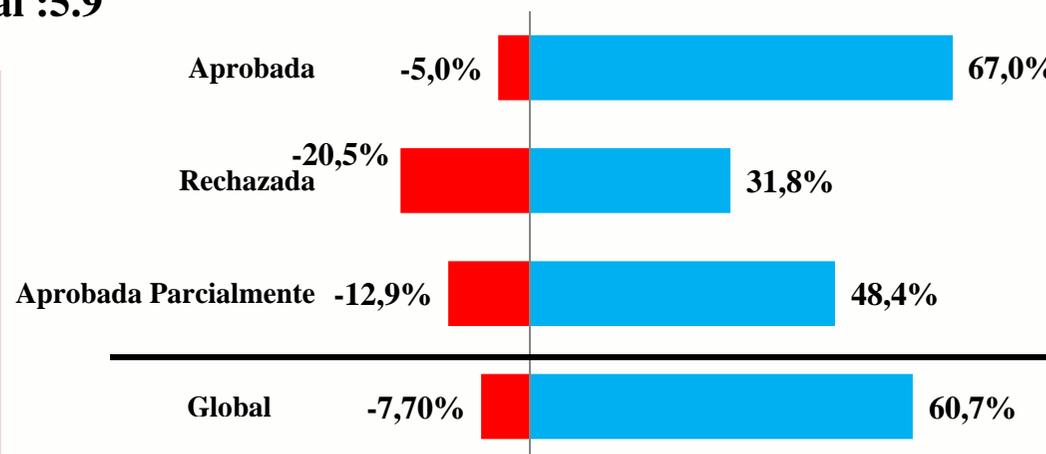
Calificación Global :5.9

El nivel de Satisfacción de los usuarios tiene directa relación con la Aprobación o Rechazo de la Solicitud. Si la Solicitud fue Aprobada el porcentaje de Satisfacción alcanza al 67%, en cambio si esta es rechazada se reduce a solo al 31.8%, siendo el nivel de Insatisfacción de 20.5%, bastante superior al 5% en el caso de Aprobadas.

Resolución	Frecuencia	Porcentaje
Aprobada	265	78%
Rechazada	44	13%
Aprobada Parcialmente	32	9%
Total	341	100%

Índice de Satisfacción

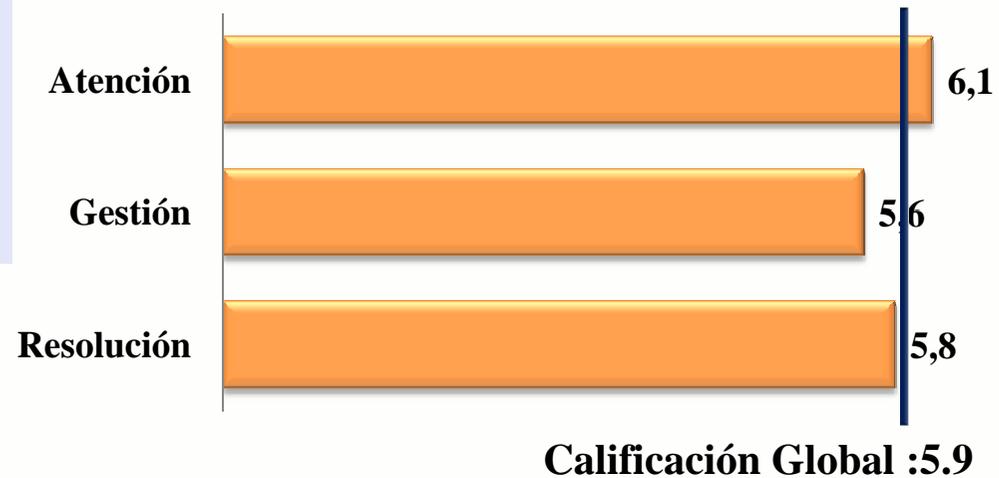
■ Satisfacción ■ Insatisfacción



4. Satisfacción Global – Dimensiones Evaluadas

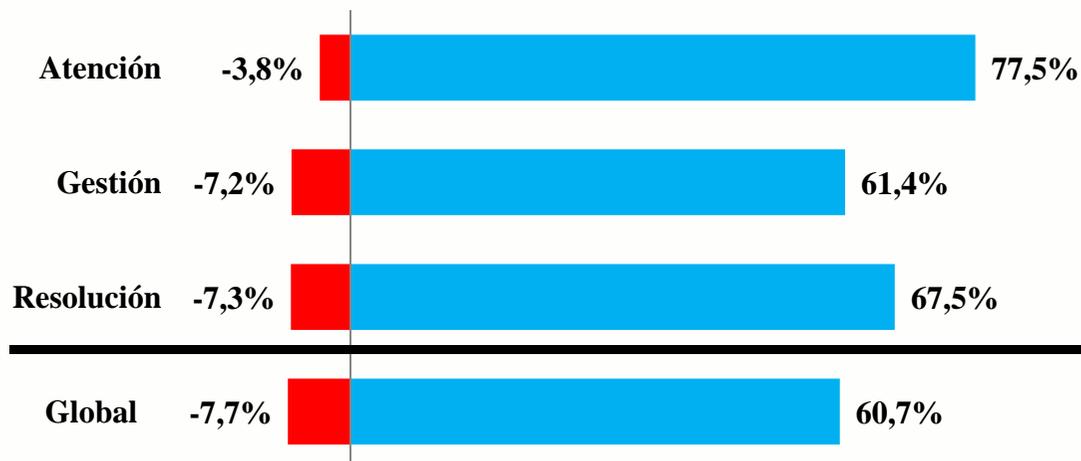
La Atención, es la Dimensión mejor evaluada con un promedio de **6,1**. Por otro lado, el porcentaje de usuarios Satisfechos en esta dimensión es de **77,5%**.

Calificaciones Promedio (Escala de 1 a 7)



Índice de Satisfacción

■ Satisfacción ■ Insatisfacción

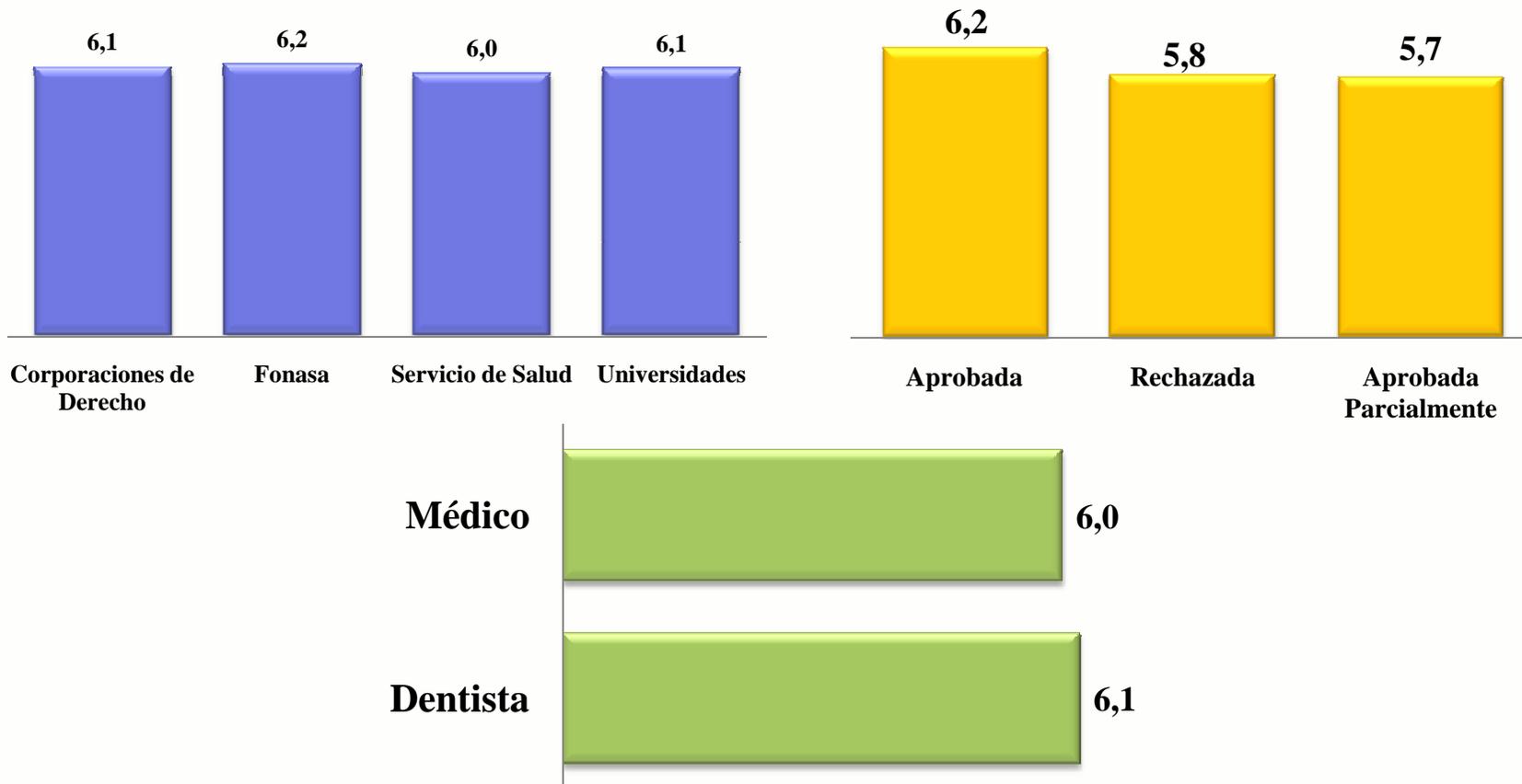




IV.2. ANÁLISIS POR DIMENSIÓN

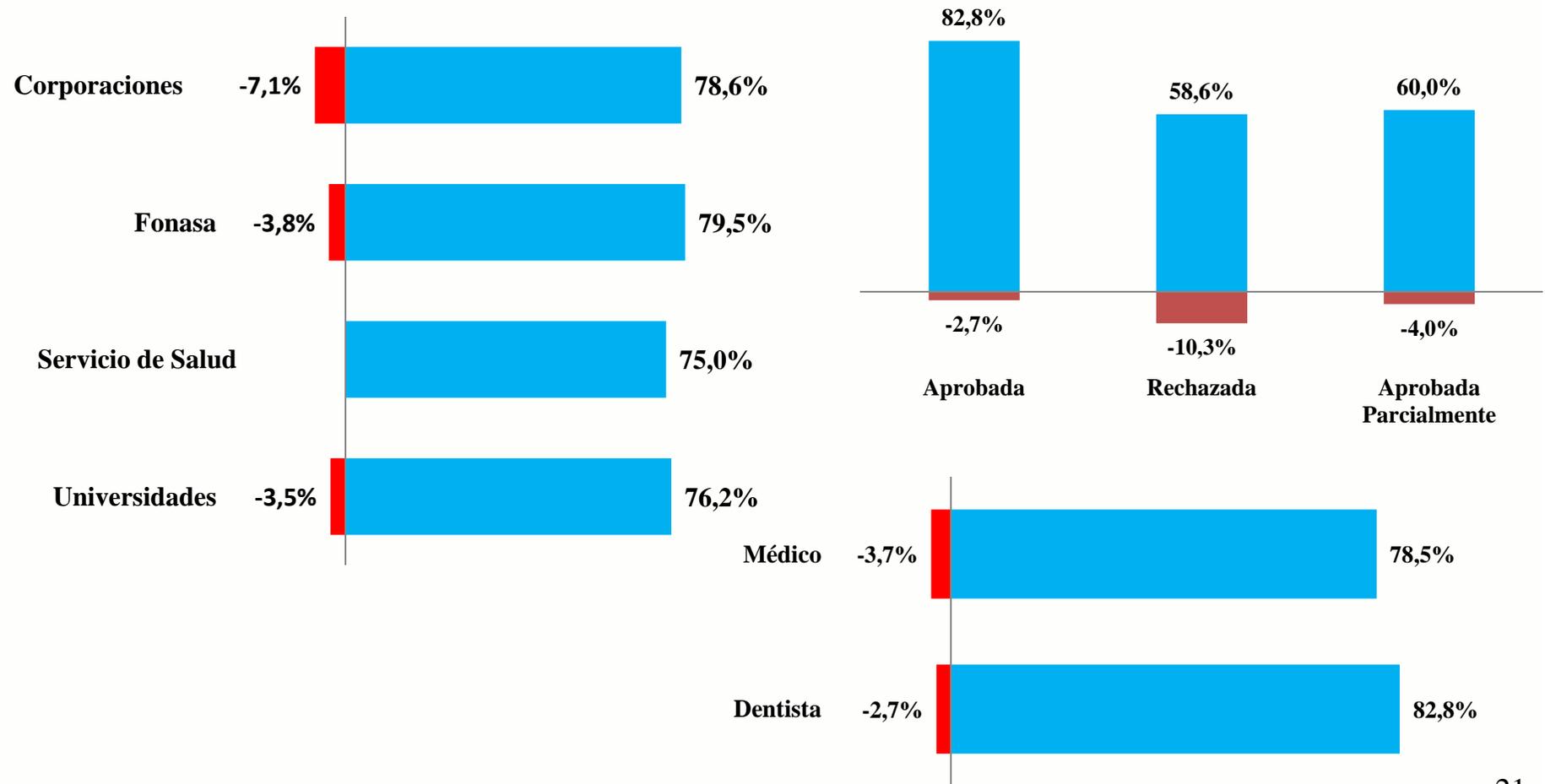
5. Satisfacción Dimensión Atención

Calificaciones Promedio Atención : 6.1
(Escala de 1 a 7)



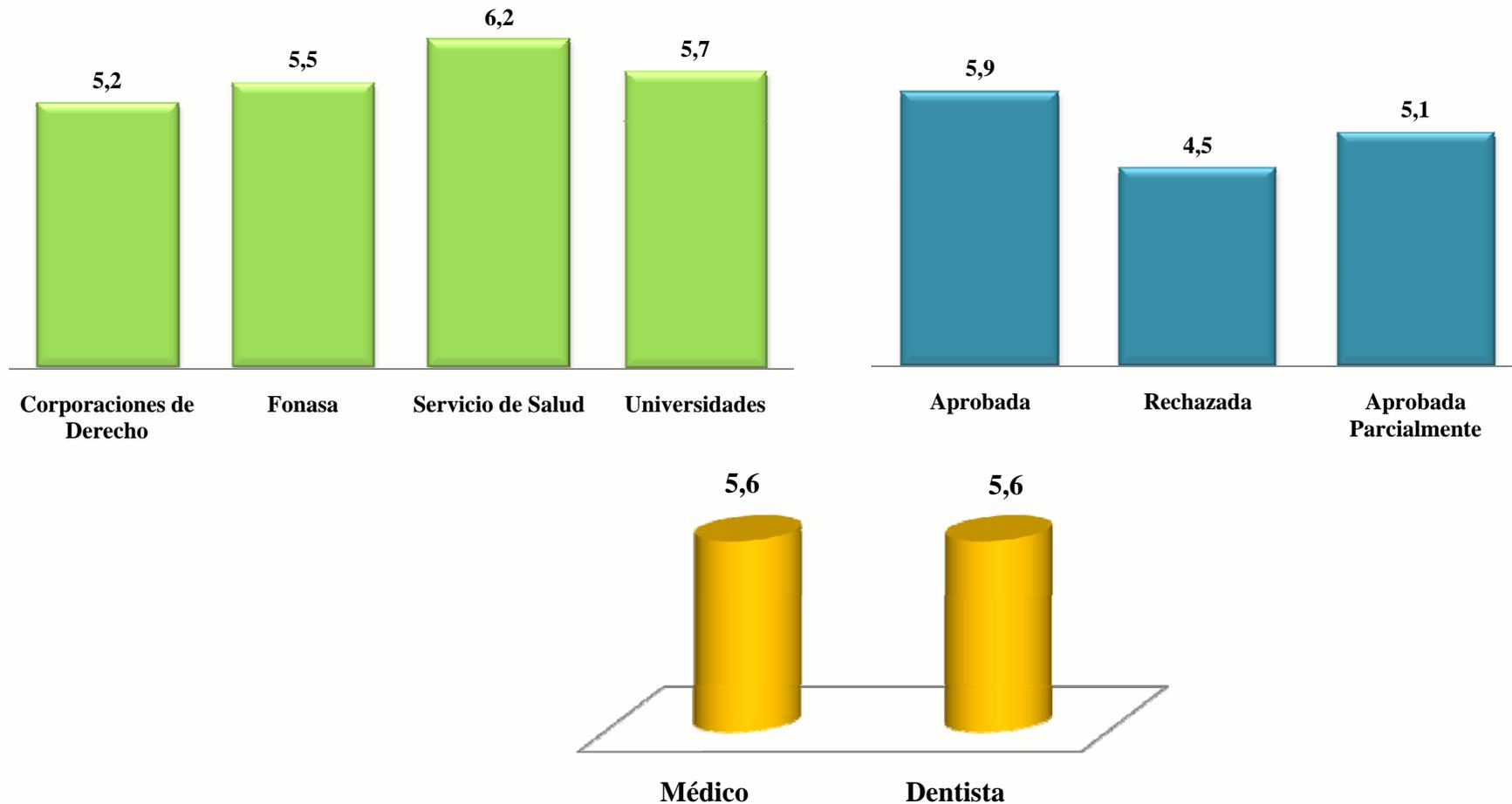
6. Satisfacción Dimensión Atención (% Satisfacción)

■ Satisfacción: 77,5% ■ Insatisfacción: 3,8%



7. Satisfacción Dimensión Gestión

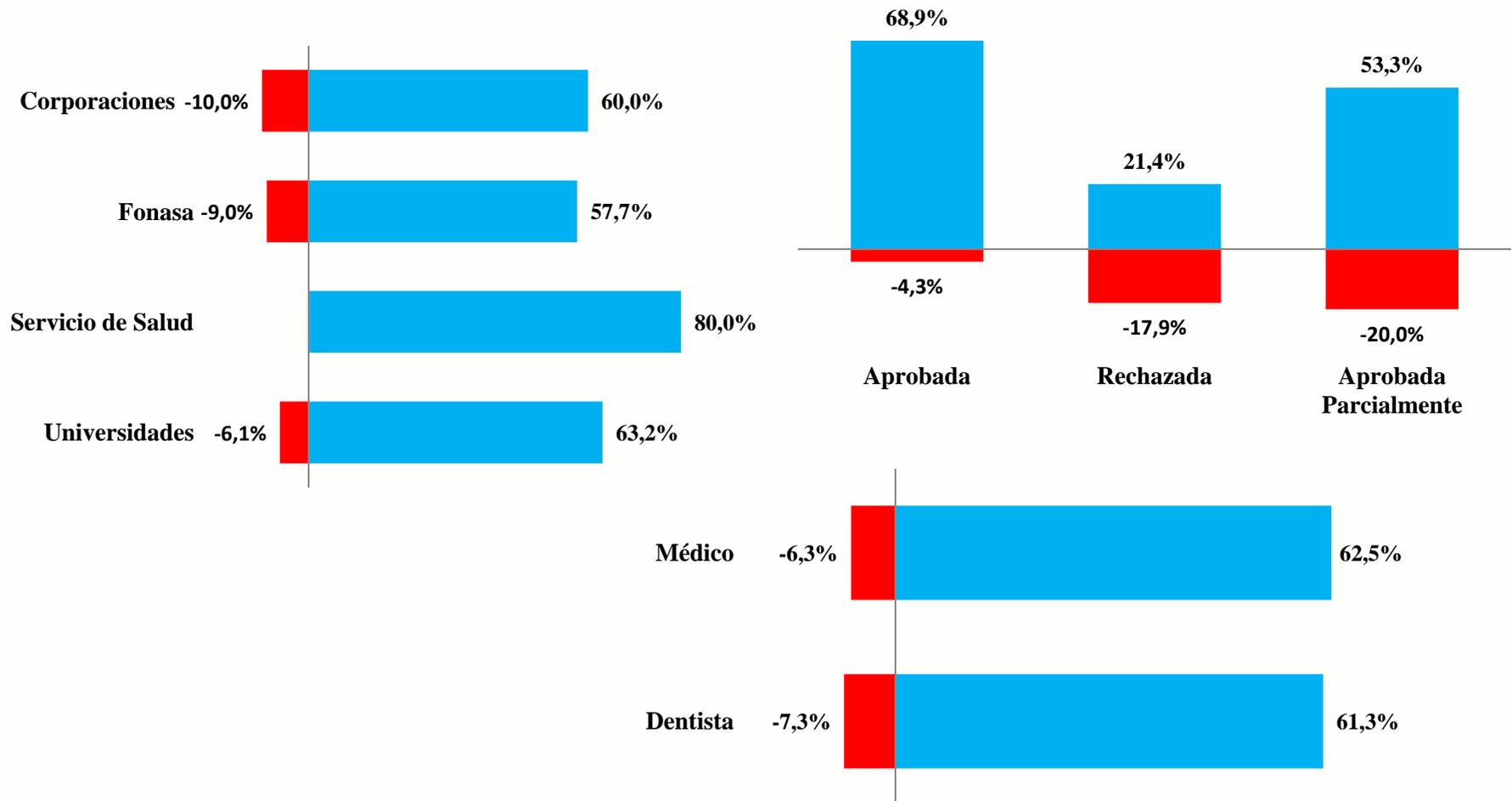
Calificación Gestión: 5.6 (Escala de 1 a 7)



8. Satisfacción Dimensión Gestión

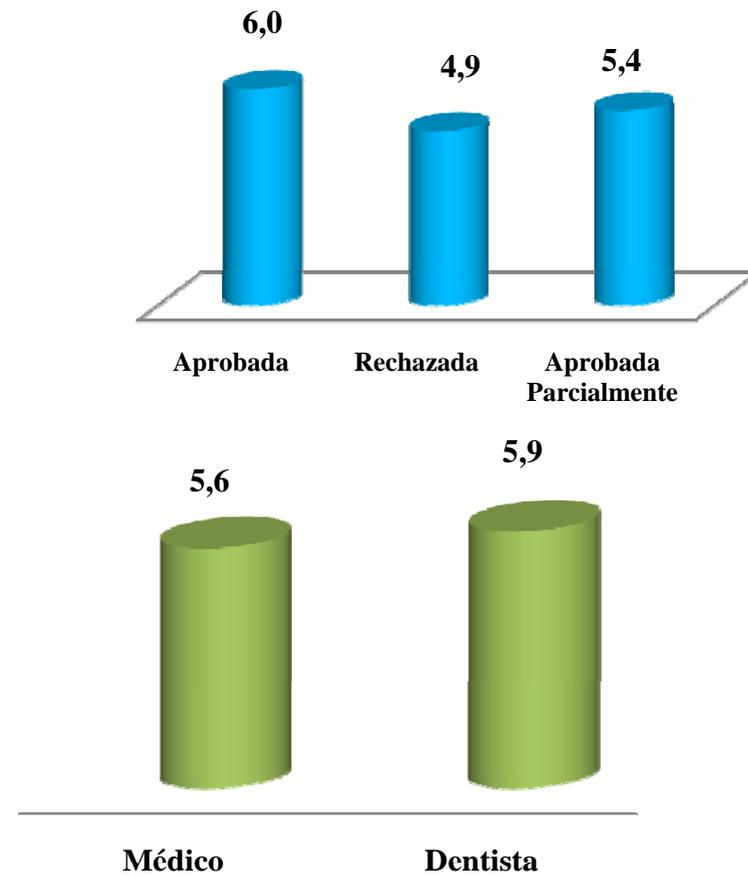
Satisfacción: 61,4%

Insatisfacción: 7,2%



9. Satisfacción Dimensión Resolución

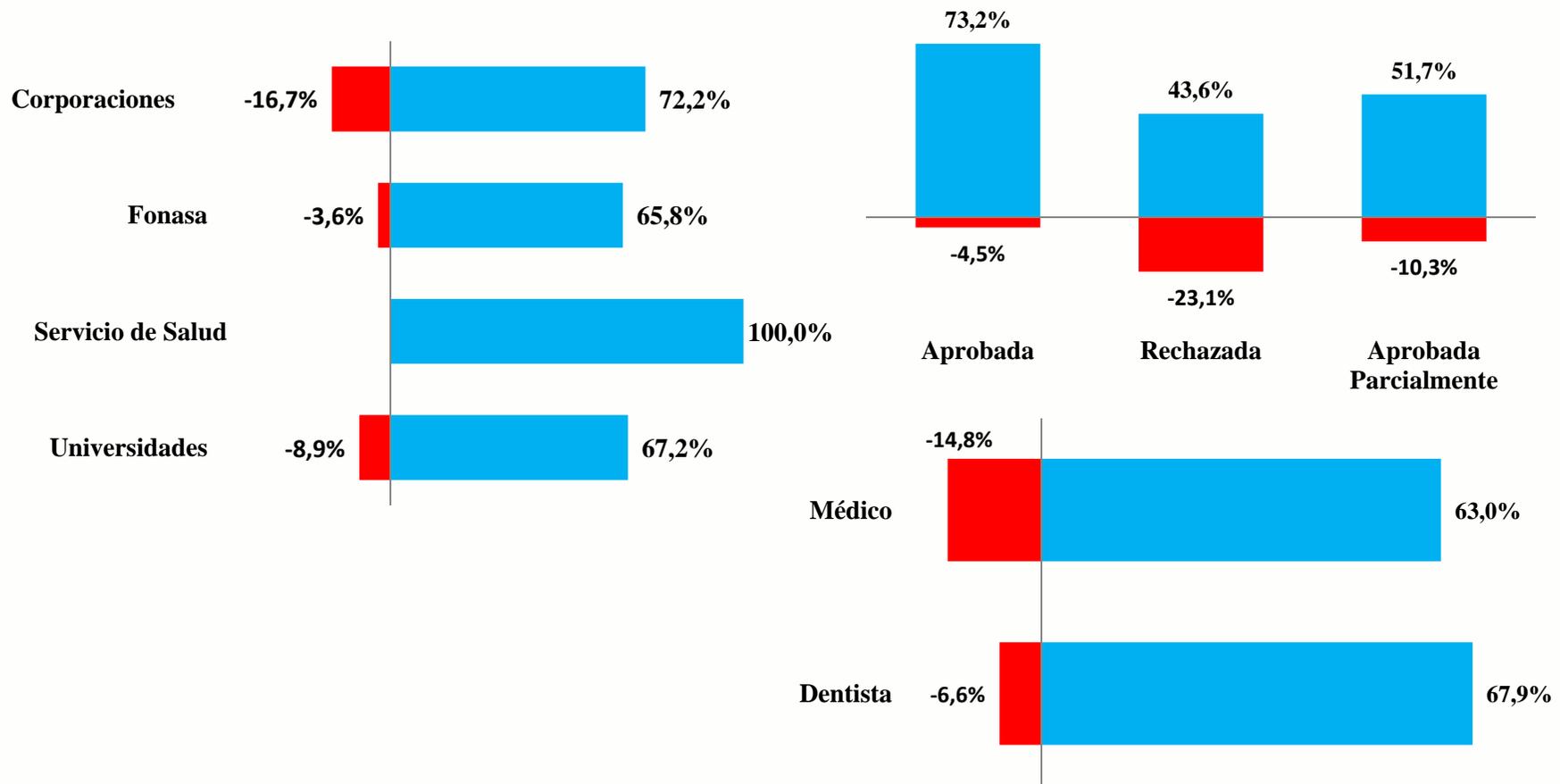
Calificación Resolución: 5.8
(Escala de 1 a 7)



10. Satisfacción Dimensión Resolución

■ Satisfacción: 67,5%

■ Insatisfacción: 7,3%

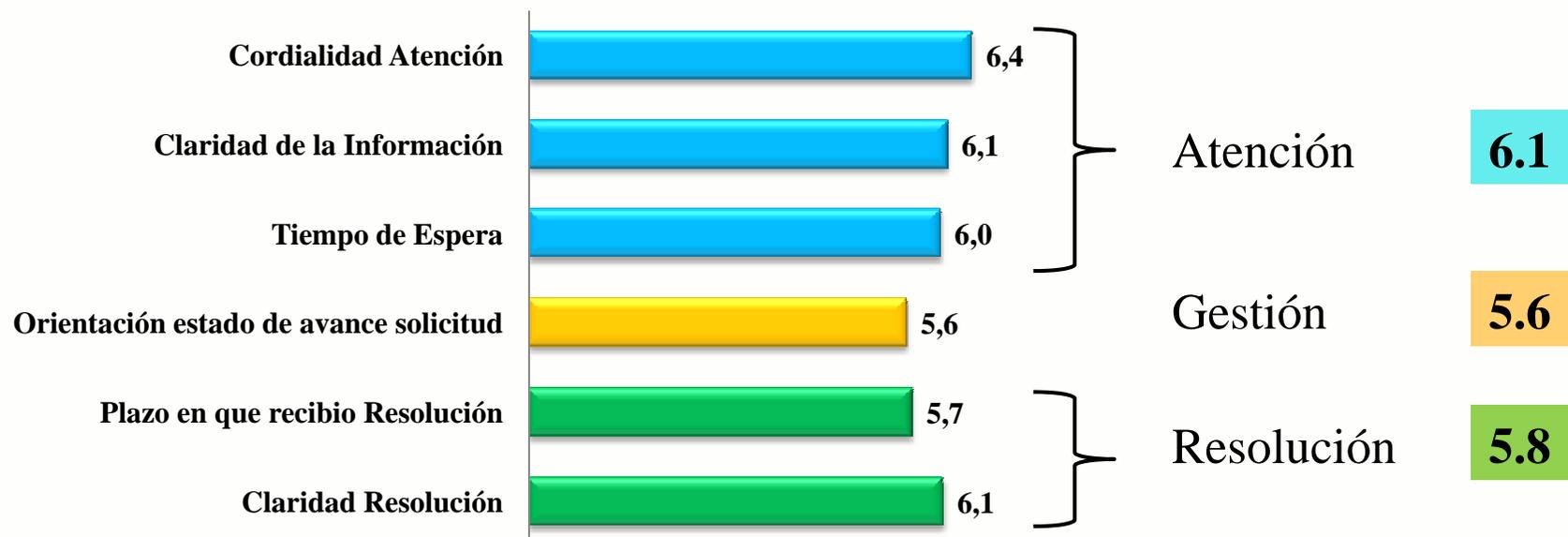




IV.3. ANÁLISIS POR PREGUNTA

11. Calificación por Pregunta

Calificación Promedio (Escala de 1 a 7)

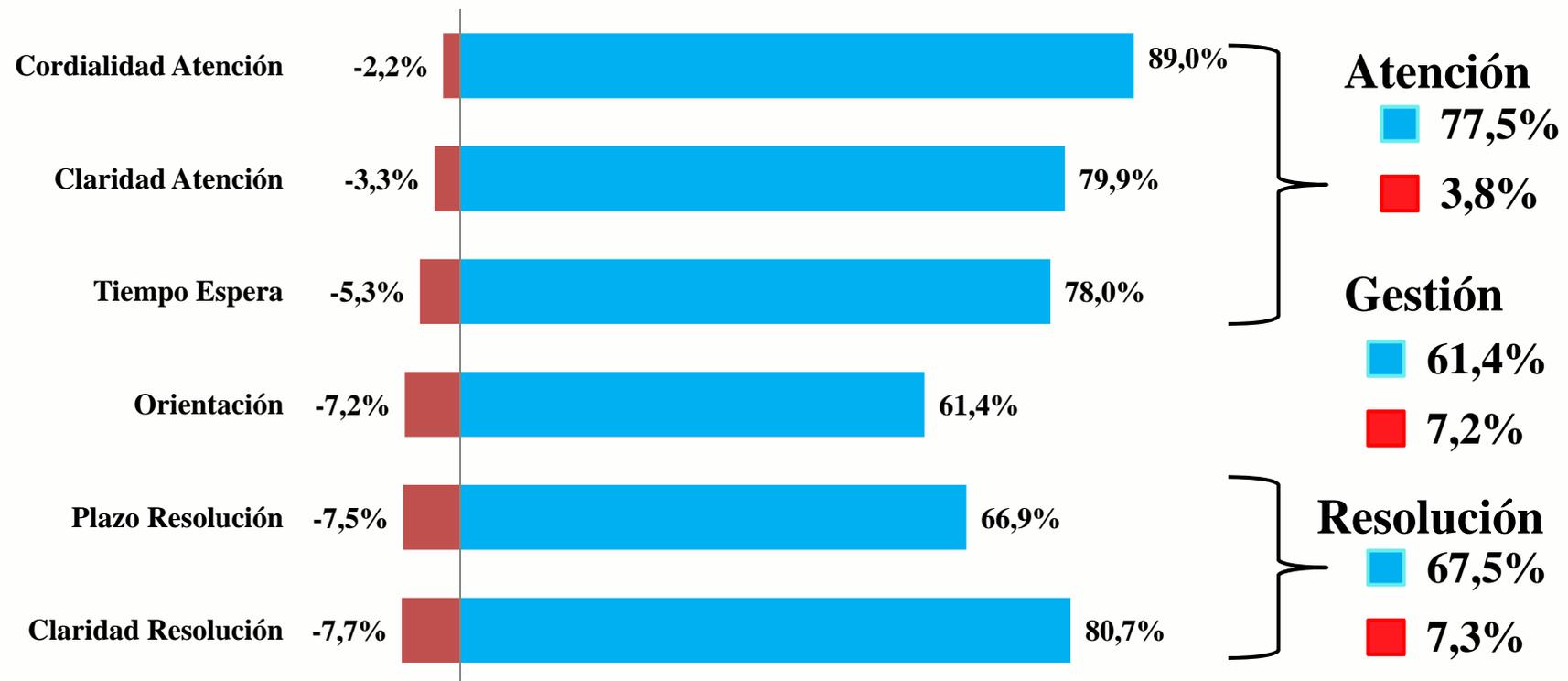


Preguntas	Estrato				Profesión		Resolución			Total
	Corp.	Fonasa	SS	Univer	Médico	Dentista	Aprobada	Rechazad	A. Parc	
Cordialidad Atención	6,3	6,5	6,3	6,4	6,2	6,4	6,4	6,3	6,3	6,4
Claridad de la Información	5,8	6,2	6,0	6,1	6,0	6,1	6,3	5,6	5,5	6,1
Tiempo de Espera	6,3	6,0	6,3	6,0	5,6	6,1	6,1	5,7	5,6	6,0
Orientación estado de avance solicitud	5,2	5,5	6,2	5,7	5,6	5,6	5,9	4,5	5,1	5,6
Plazo en que recibio Resolución	5,4	5,8	6,6	5,7	5,4	5,7	5,9	4,8	5,3	5,7
Claridad Resolución	5,8	6,1	6,6	6,1	5,9	6,1	6,3	4,9	5,6	6,1

12. Satisfacción por Pregunta

Índice de Satisfacción

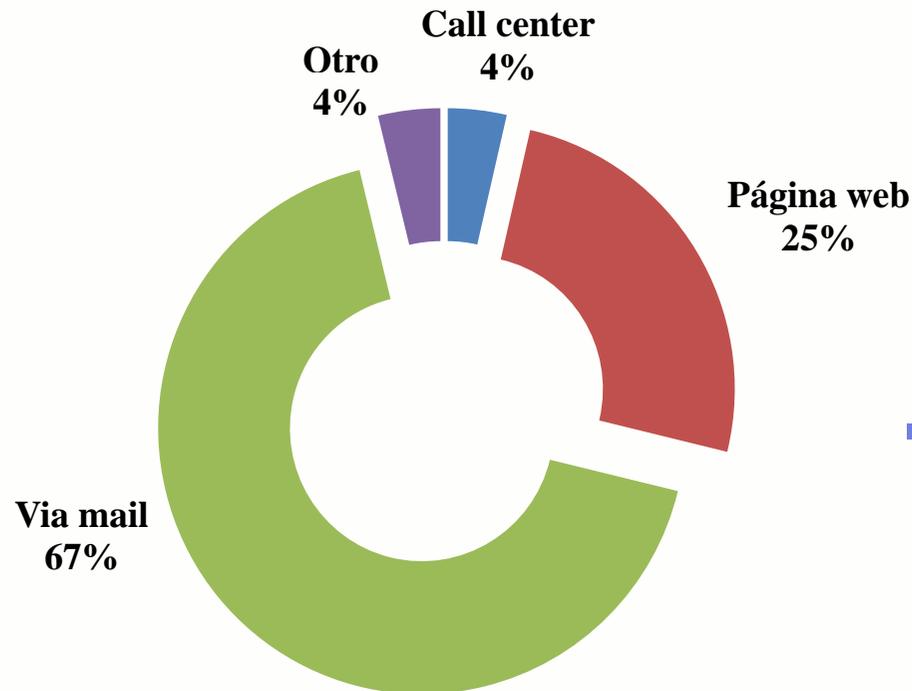
■ Satisfacción ■ Insatisfacción



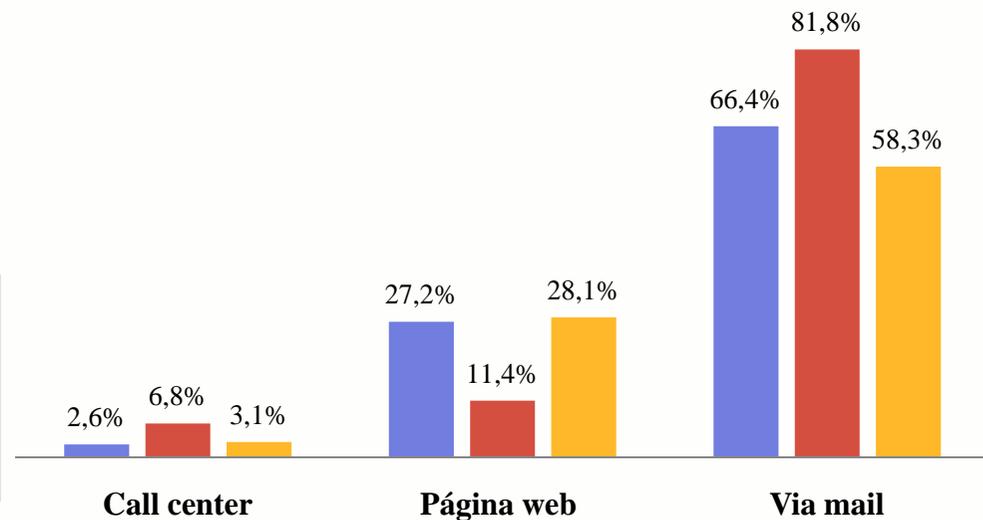


IV.3. MEDIOS DE INFORMACIÓN

13. Por que Medios le gustaría informarse sobre estado de avance de su solicitud



■ Aprobada ■ Rechazada ■ Aprobada Parcialmente



El 67% de los usuarios encuestados les gustaría informarse del estado de avance de su solicitud vía mail y 25% visitando la página web de la Superintendencia de Salud.



V. CONCLUSIONES

Conclusiones.

- En una escala de 1 a 7, la calificación promedio asignada al proceso de Solicitud de inscripción de especialidad por parte de los prestadores médicos, alcanza a **5.9**, la cual es relativamente Buena .
- En términos de porcentaje, el **60.7%** de los prestadores médicos que hicieron una solicitud de inscripción, calificaron este proceso con nota igual o superior a **6.0**, con lo cuál se clasifican como Satisfechos y solo un **7.7%** califican con nota inferior a 4.0 y se clasifican como Insatisfechos.
- En estos términos, la Satisfacción Neta, definida como la diferencia entre Usuarios Satisfechos y Usuarios Insatisfechos es de **53%**.
- La dimensión de Satisfacción mejor evaluada es la **Atención**, que tiene una calificación Promedio de **6.1** y un porcentaje de usuarios satisfechos de **77.5%**, significativamente superior al Global de **60.7%**.

...Conclusiones

- Por otro lado la dimensión Gestión, referida a la Orientación recibida respecto del estado de avance de la solicitud, es la peor evaluada, con una calificación promedio de **5.6** y un porcentaje de usuarios satisfechos de **61.4%**.
- En relación a los temas específicos evaluados, el que presenta la mejor evaluación corresponde a **Cordialidad en la Atención** con un promedio de **6.4** y un porcentaje de usuarios satisfechos (≥ 6) de **89%**.
- En cuanto a los medios por los cuales les gustaría informarse sobre el estado de avance de su solicitud, el **67%** de los encuestados menciona “vía mail”, mientras que el **25%** preferiría hacerlo visitando la página web de la Superintendencia de Salud.



VI. ANEXOS



VI.1 CALIFICACIONES PROMEDIO



VI.2 PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN



VI.3 TABLAS POR PREGUNTA.