



Diploma en

# Gestión de Calidad en Salud

Facultad de Medicina  
Universidad de Chile



**MONOGRAFIA**  
**TEMA: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO.**  
**FANNY CAMPOS BECERRA**  
**Neonatología. Hospital de Iquique.**

# SATISFACCION USUARIO EXTERNO



SE HAN IDO ADAPTANDO A TODA ORGANIZACIÓN  
(HOSPITALES-BANCOS-UNIVERSIDADES- EMPRESAS )

**EVALUACIÓN** → **CALIDAD** → **S.U.E.**

# CALIDAD

OMS : Desempeño adecuado de intervenciones confirmadas como seguras , que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición.

EN CHILE



MINISTERIO DE SALUD



Provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo con los recursos disponibles, logrando la adhesión y satisfacción del usuario.

# DIMENSIONES DE LA CALIDAD

- EQUIDAD
- COMPETENCIAL PROFESIONAL
- OPORTUNIDAD
- EFECTIVIDAD
- EFICIENCIA
- SEGURIDAD
- ACCESIBILIDAD
- CONTINUIDAD
- COMODIDAD O CONFORT
- **SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO**

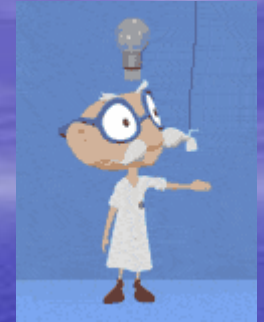
# SATISFACCION USUARIO EXTERNO

**DEFINICION** : Grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.(programa de calidad)

**MINSAL (1998)** —————→ “Conjunto de acciones que permiten cumplir con calidad, equidad y eficiencia los requisitos, necesidades y exigencia de los beneficiarios del sector publico de salud.

# METODOS PARA MEDIR SATISFACCION USUARIA

- Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Buzón de opiniones y sugerencias
- Grupos focales
- Encuesta



## UTILIDAD DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION USUARIA

- Conocer aspectos de la atención que el usuario vincula con la calidad de atención.
- Priorizar para educar a los pacientes.
- Reconocer a aquellos funcionarios que el usuario identifica como sobresaliente.
- Ajustar los servicios que se otorgan a las características del usuario; a sus necesidades y expectativas.
- Medir la reacción de los usuarios ante los cambios.
- Medir, si la imagen pública del servicio es congruente con su filosofía y misión.
- Representan un primer paso para conocer necesidades, expectativas y en base a ello mejorar la calidad de atención.

# DESCRIPCION DE LA MUESTRA

Periodo de estudio	: 2 meses
Numero de ingresos	: 50
Numero de egresos	: 39 (altas – traslados – fallecimientos)
Numero de altas	: 34
Total de encuestas	: 33

## OBJETIVOS

1. Conocer la satisfacción del usuario externo a través de la percepción que tienen los padres de los recién nacidos atendidos en la Unidad de Neonatología.
2. Realizar un diagnóstico de las falencias en la atención, a través de una encuesta aplicada a los padres, con el fin de establecer las mejoras necesarias.

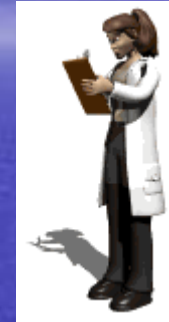


# TABLA DE RESULTADOS "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO"

Nº	PREGUNTA	SI		NO		S/CONTESTAR	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	¿Identifica al personal por su nombre?	7	21%	25	76%	1	3%
2	Si Ud. viene desde Urgencia. ¿Quién recibió a su bebe fue la matrona?	20	61%	8	24%	5	15%
3	¿Fue recibida por un paramédico?	13	39%	16	48%	4	13%
4	Se le entrego un tríptico informativo sobre el funcionamiento de la unidad.	20	61%	11	33%	2	6%
5	Cuando ingresó su hijo al servicio, la información sobre su enfermedad:						
	5. a ¿Fue clara?	31	94%	2	6%	---	
	5. b ¿La entendió?	26	79%	4	12%	3	9%
6	Le dieron información clara sobre los horarios de visitas.	33	100%	---		---	
7	Tiene el teléfono de la Unidad.	6	18%	25	76%	2	6%
8	La información que dio el médico en las visitas:						
	8. a ¿Fue suficiente?	31	94%	2	6%	---	
	8. b ¿La entendió?	29	88%	2	6%	2	6%

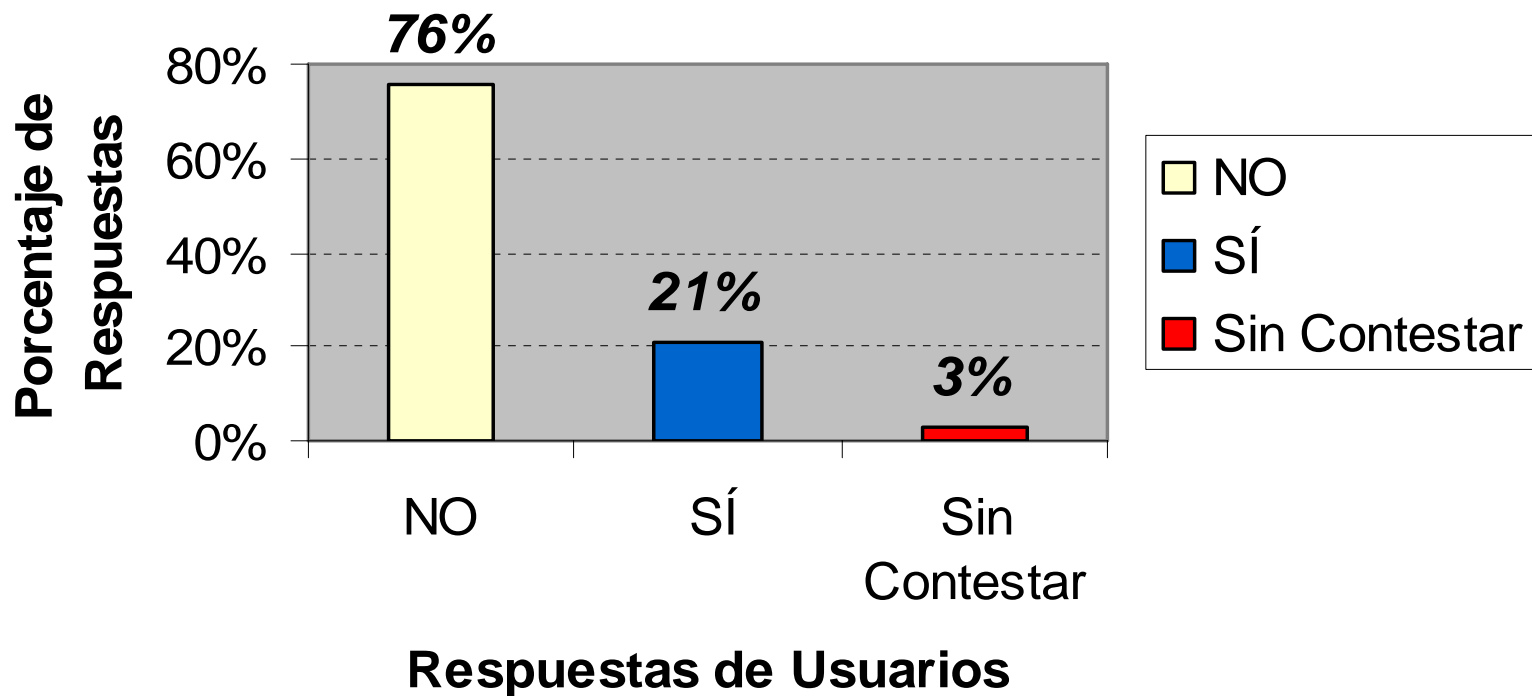
9	Cree Ud. que es adecuado implementar una pequeña escuela para padres para enseñar y contestar dudas acerca de la atención del bebé en casa.	30	91%	1	3%	2	6%	
10	Respecto de sus dudas, fueron contestadas oportunamente y de buena forma.	30	91%	3	9%	---		
11	Cree que el horario de visita es suficiente dado la complejidad de las pacientes.	15	45%	17	52%	1	3%	
12	Fue bien tratado en la unidad	31	94%	1	3%	1	3%	
13	El personal está preparado en lo que hace.	33	100%	---		---		
14	Conforme con la atención prestada.	30	91%	2	6%	1	3%	
15	Esperaba más de la atención otorgada.	9	27%	23	70%	1	3%	
16	Le molesta traer una toalla nova diaria	4	12%	29	88%	---		
17	La atención es igual para todos.	30	91%	3	6%	---		
18	Tiene algún conocimiento sobre el Plan AUGE.	11	33%	21	64%	1	3%	
19	El aseo de la Unidad lo considera satisfactorio	31	94%	2	6%	---		
20	¿Sabía usted que existe un libro de sugerencias y reclamos?	16	48.5%	16	48.5%	1	3%	
21	La información al ingreso fue dada por:							
			Médico 19 - 58%		Matrona 10 - 30%		Paramédico 4 - 12%	

# VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



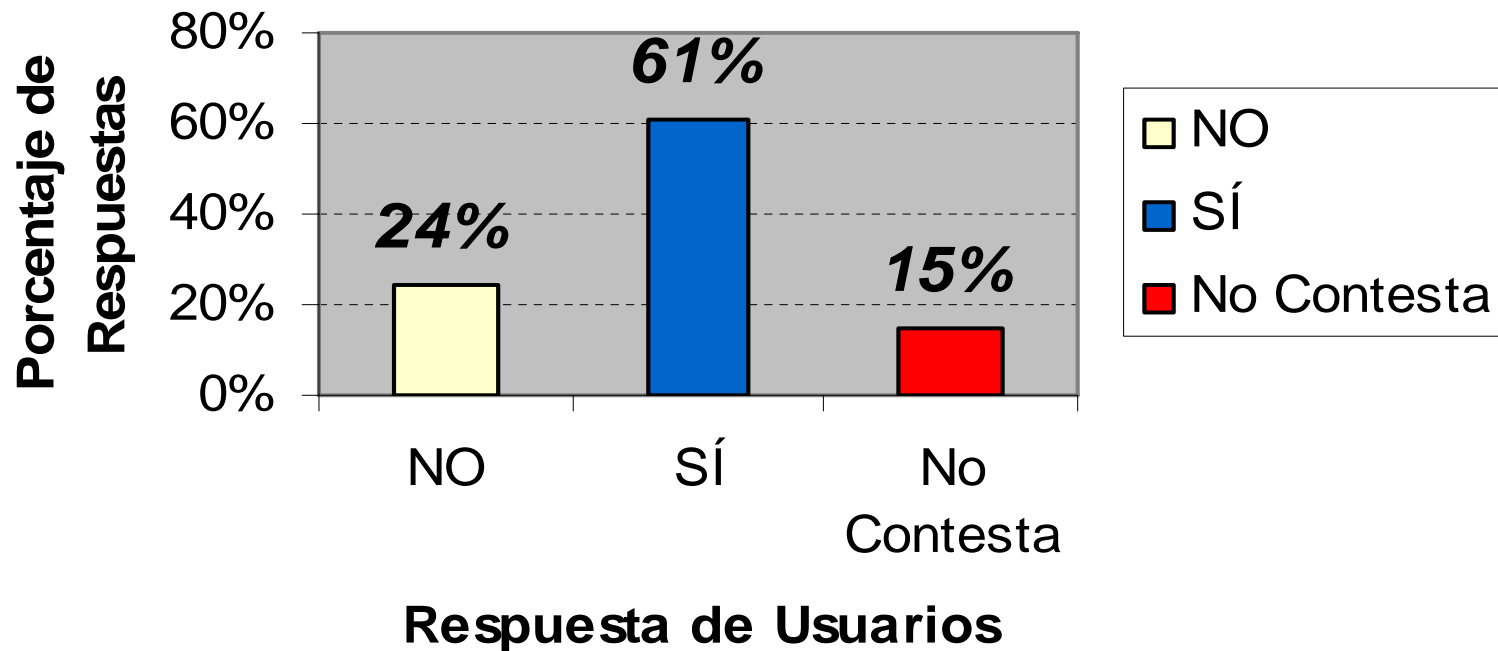
- Excelente : 90 a 100%
- Muy bueno : 80 a 89%
- Bueno : 70 a 79%
- Regular : 60 a 69%
- Malo : Menos de 59

## Usuarios que identifican al personal por su nombre



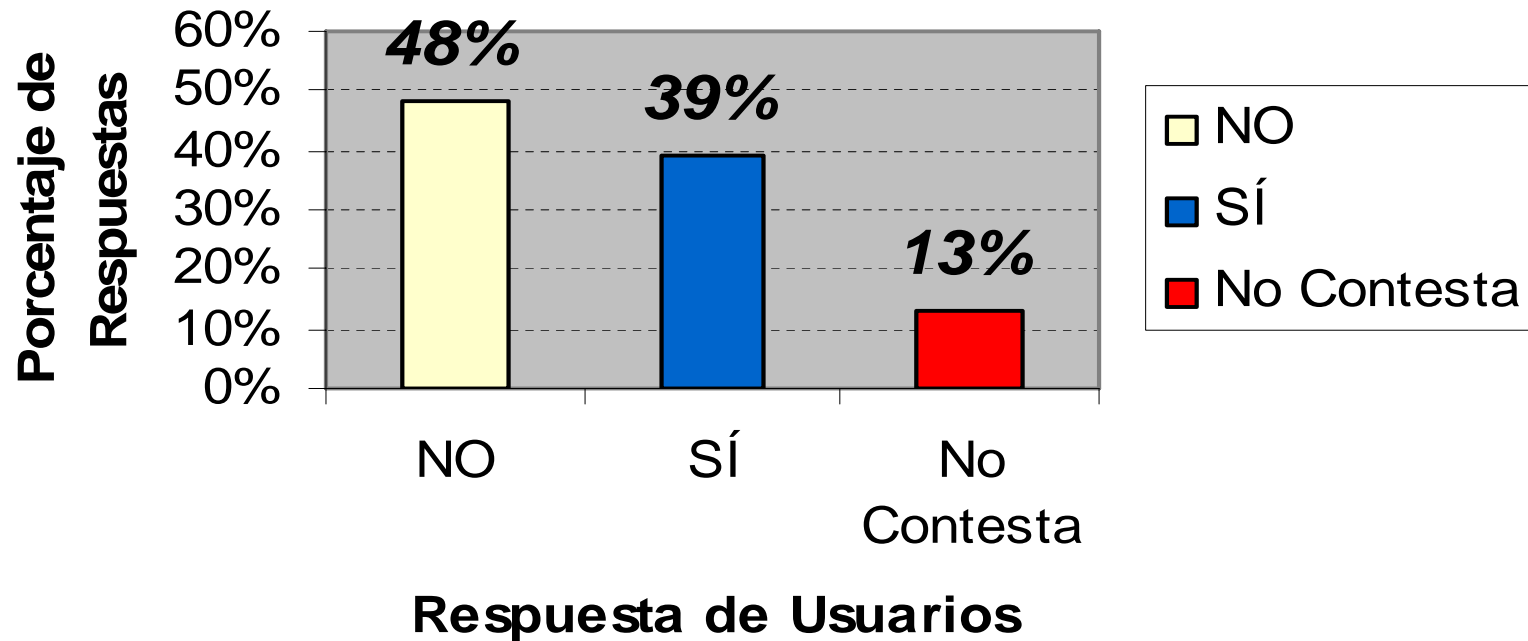
1. Como se puede apreciar en el gráfico anterior, solo 21% de los encuestados identifica por su nombre al personal que los atendió y un significativo 76% no logra conocer o identificar el nombre del personal de atención. Este es un dato importante a considerar ya que se debe normar el uso de identificación en todo momento.

## Pacientes Recepcionados por Matronas



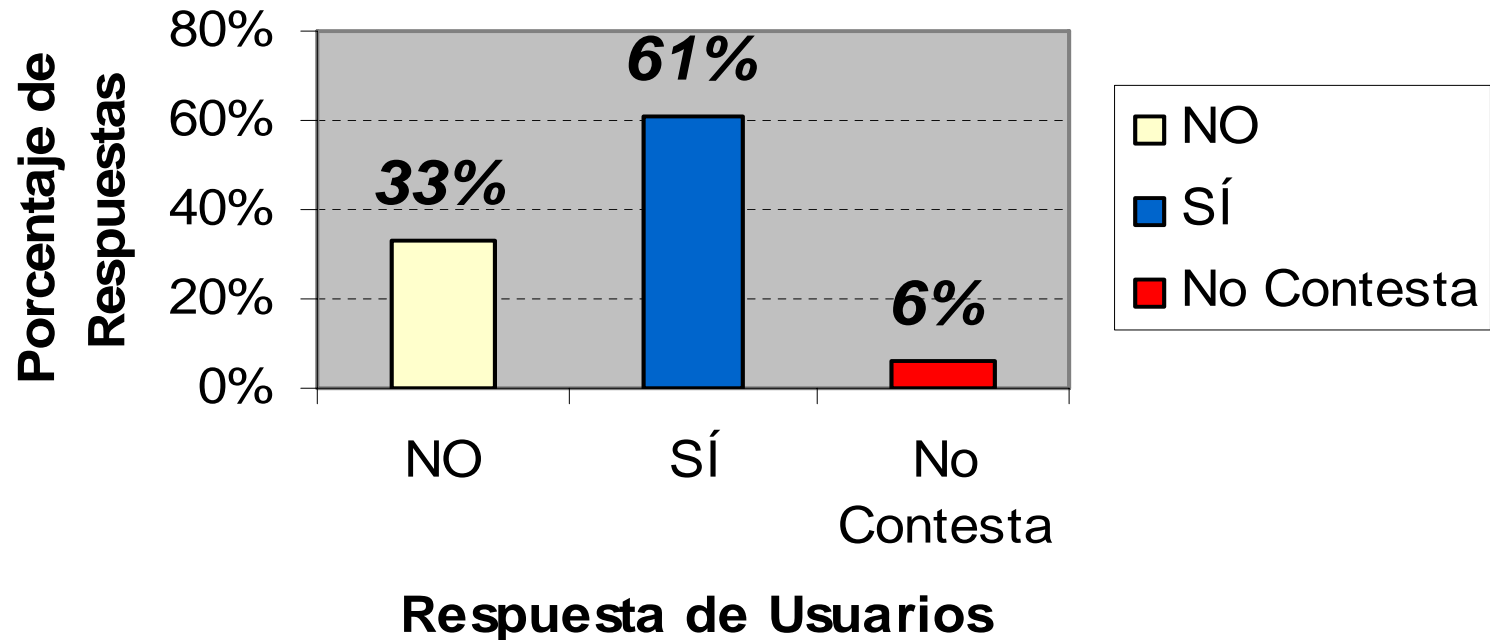
2. Como se logra apreciar en el gráfico anterior, el 61% de los padres encuestados que llegaron con su hijo desde Urgencia fue recibido por la matrona al ingreso, por el contrario un 24% señaló que no fue de esa forma. Este dato es importante para saber quien dio la información al ingreso del paciente.

## Pacientes Recepcionados por Paramédicos



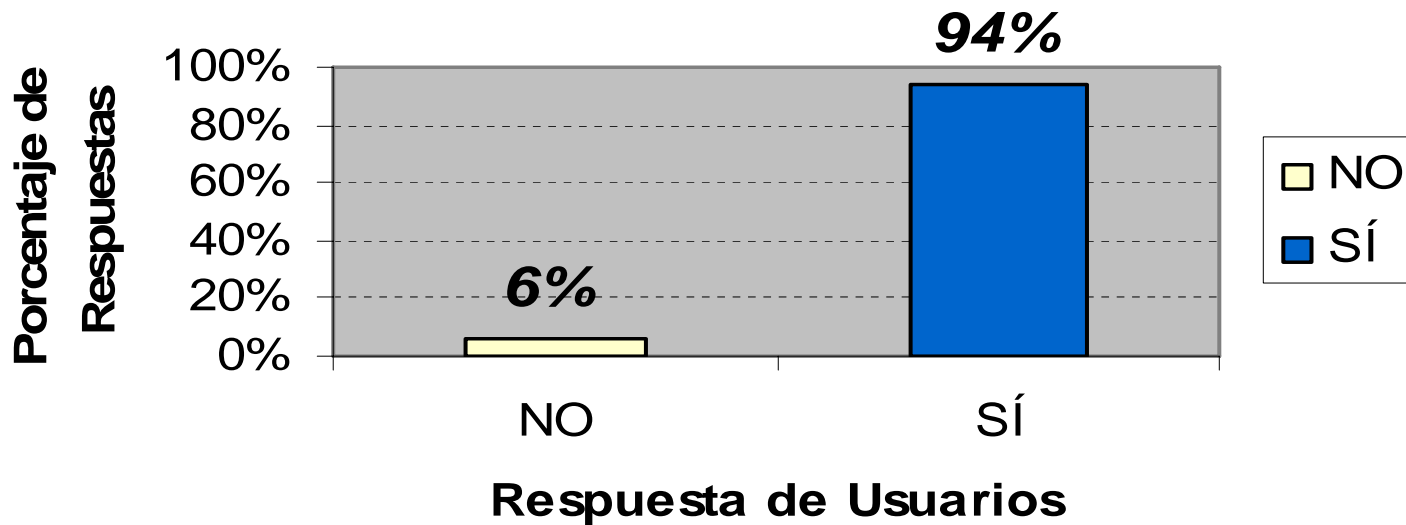
3. En el grafico anterior, podemos apreciar que un 39% de los padres refiere que al ingreso fue recibido por un Técnico Paramédico y 48% refiere que no fue recibido por un Técnico Paramédico, el 12% deja la pregunta sin contestar. En este punto es importante destacar que en el servicio muy pocos funcionarios usan su identificación, lo cual no permite a los padres saber quien es la persona que los recibe.

## Pacientes que reciben Tríptico Informativo



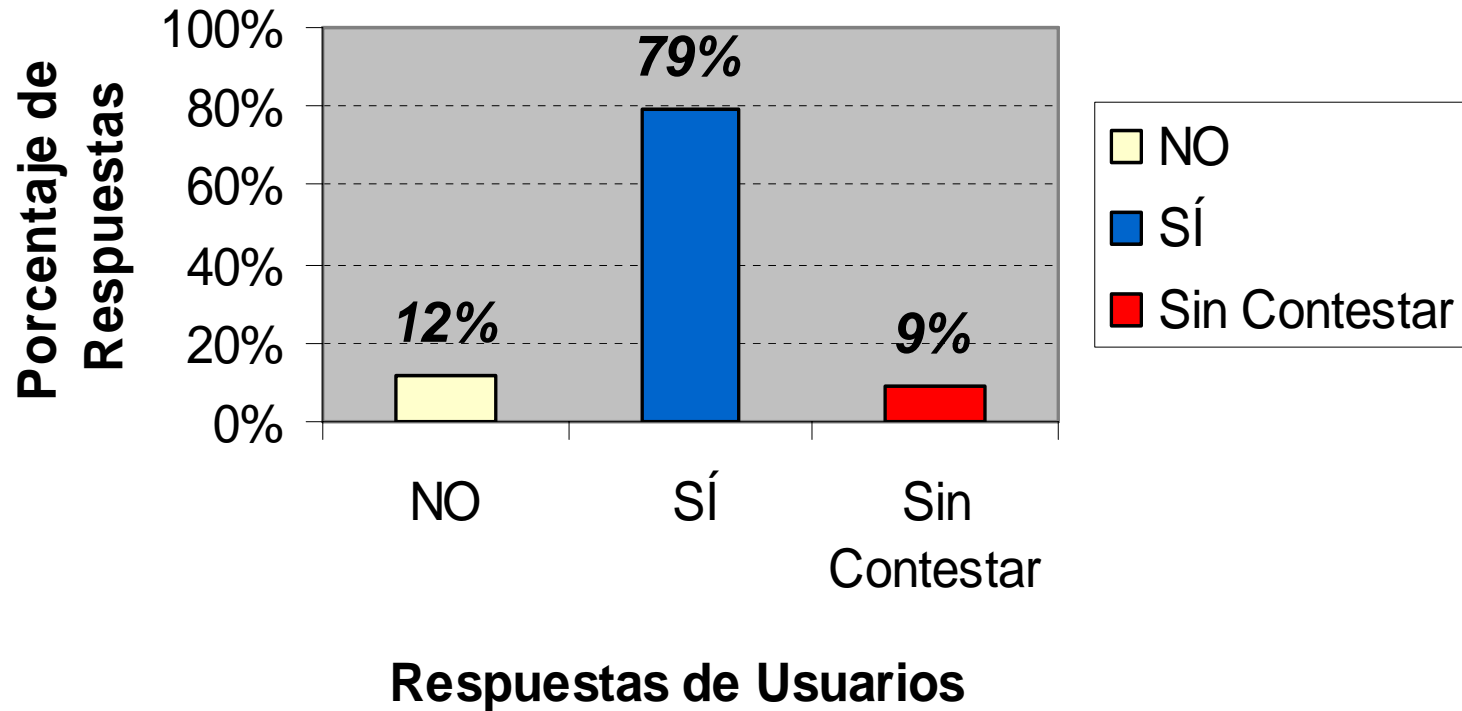
- El 61% de los padres refiere haber recibido un tríptico informativo al ingreso y un 33 % dice no haber recibido, un 6% deja la pregunta sin responder.

## Porcentaje de usuarios que refiere haber recibido información clara



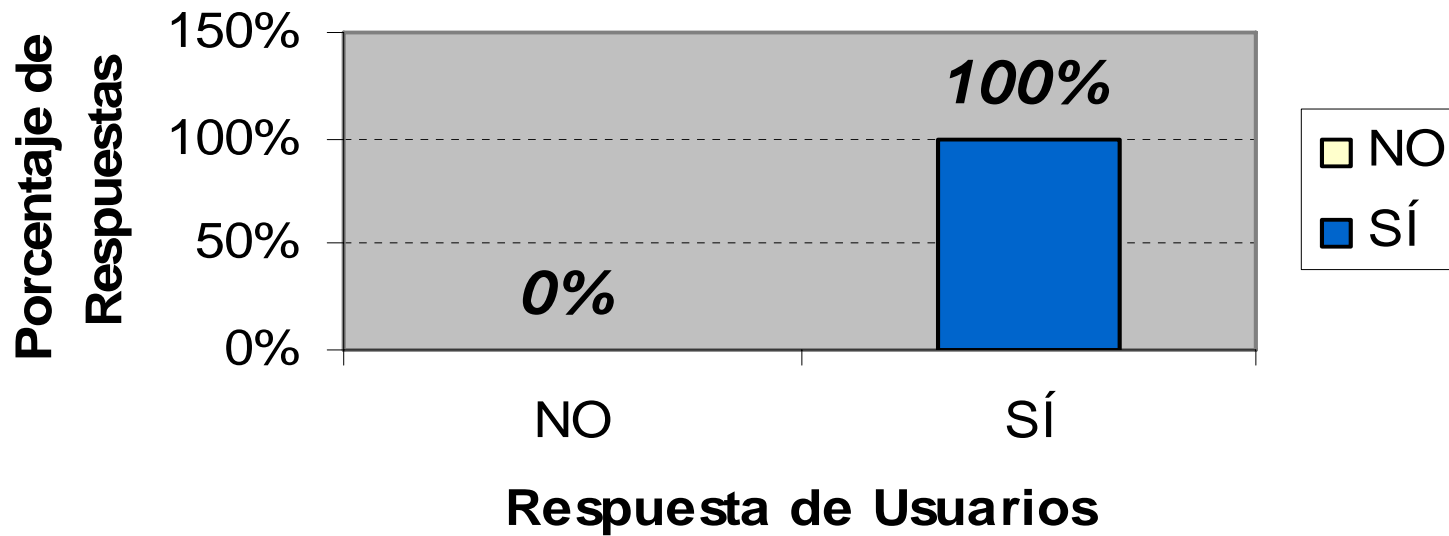
5<sup>a</sup>. El 94% de los padres opina que la información fue clara y un 6% opina lo contrario.

## Usuarios que declaran haber entendido la información



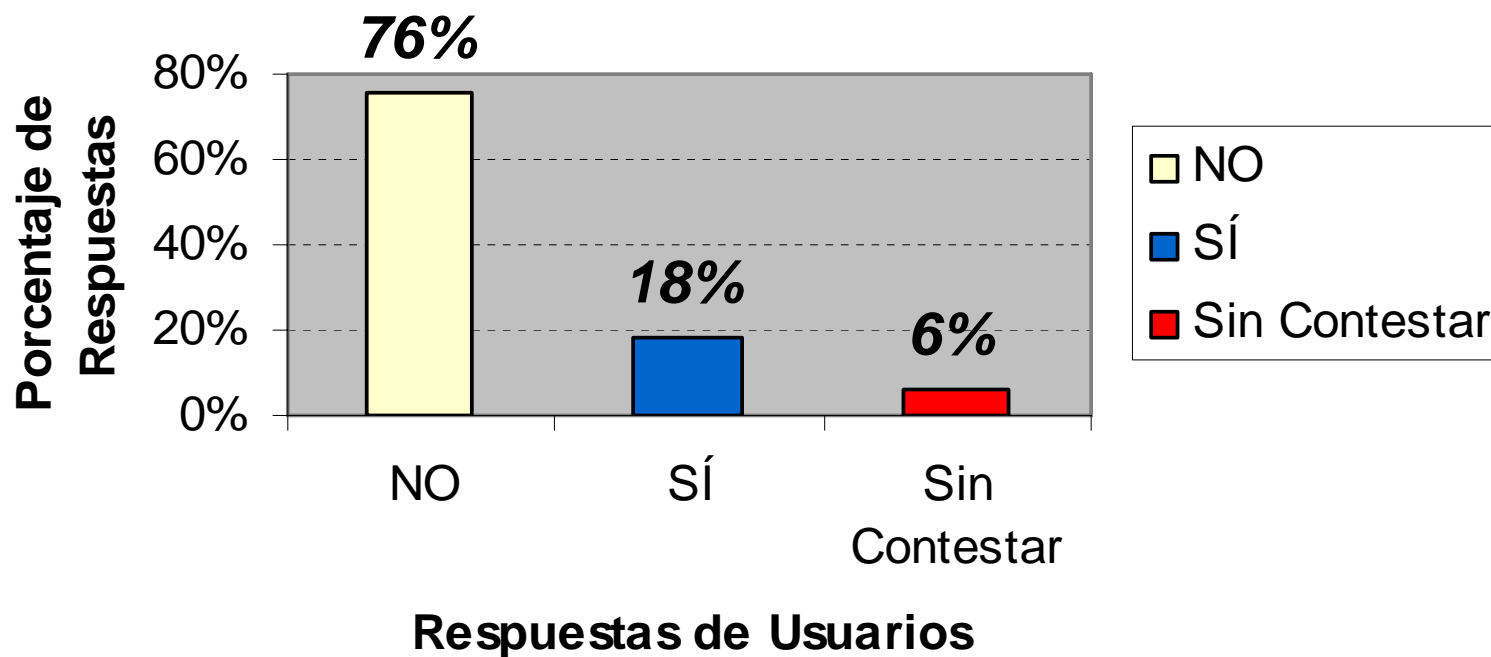
5b.El 79% de los padres entendió la información y el 12% opina que no entendió la información sobre la enfermedad de su hijo al ingreso al servicio.

## Grado de satisfacción referente a la información sobre las visitas



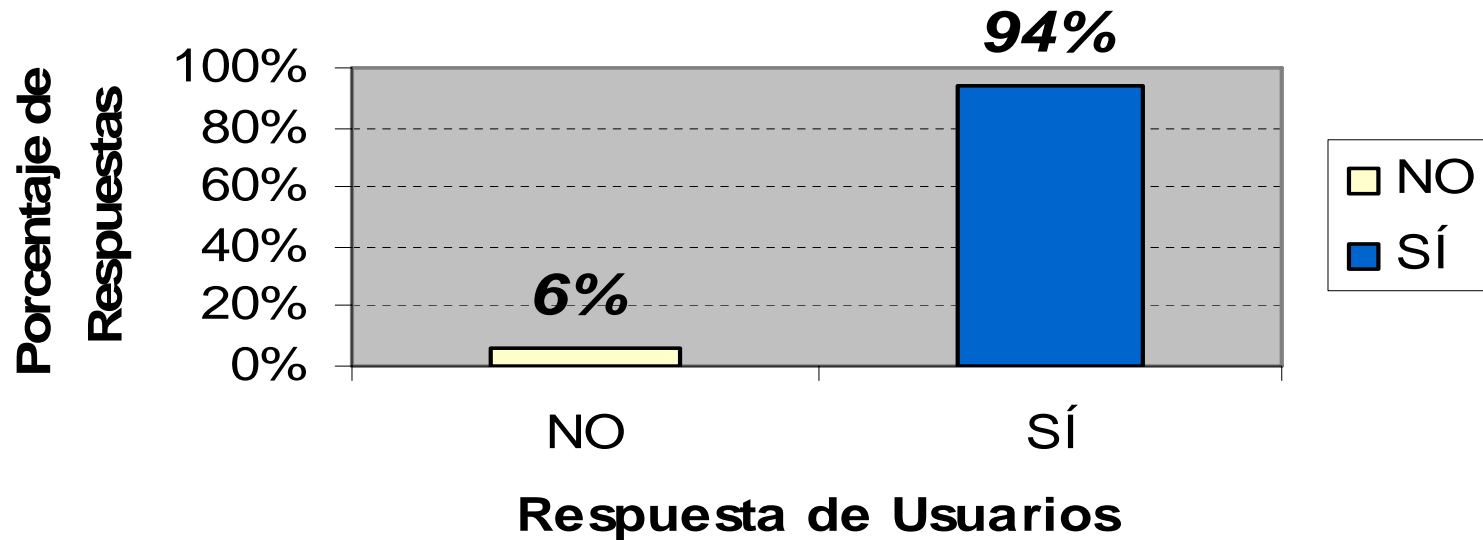
6. Un 100% de los padres opina que recibió una información clara sobre los horarios de visita.

## Usuarios que tienen el telefono de la Unidad



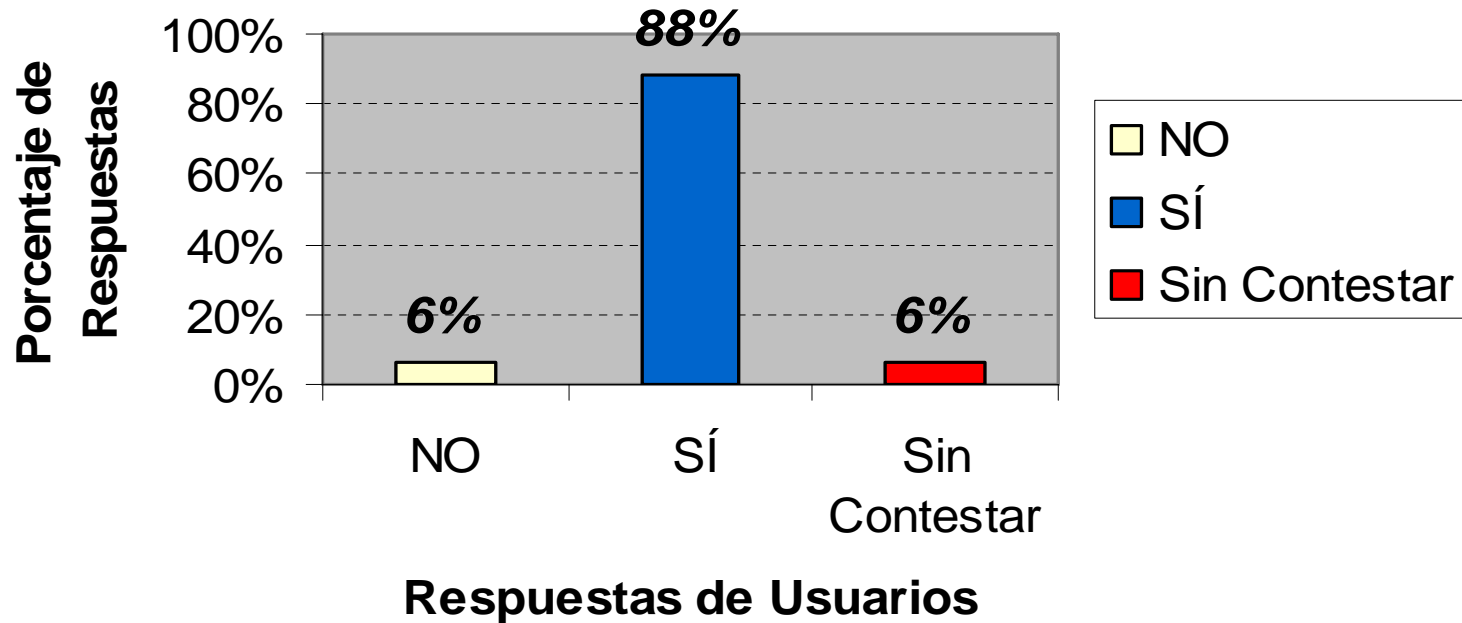
7. El 76% de los padres encuestados no conoce el teléfono de la Unidad. Y solo un 18% lo tiene.

## Grado de Satisfacción referente a información entregada durante las visitas al paciente



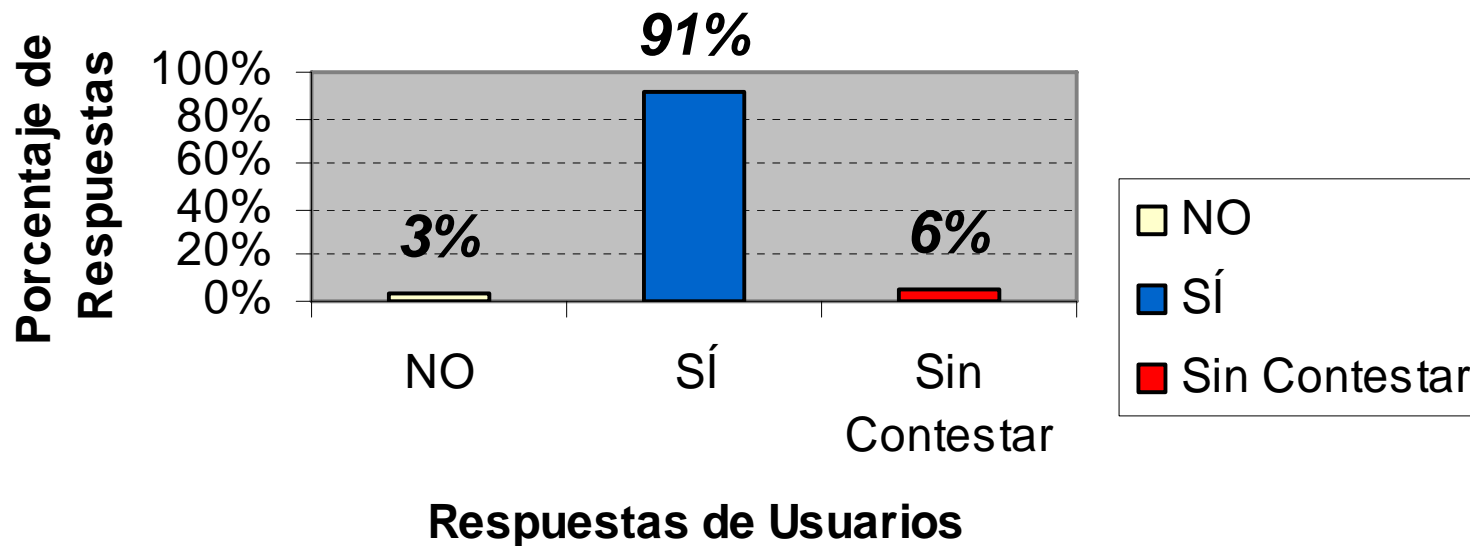
8<sup>a</sup>. Respecto a la información entregada por el médico en las visitas 94% piensa que fue suficiente y un 6% opina lo contrario.

## Grado de Satisfacción referente a la comprensión de la información recepcionada



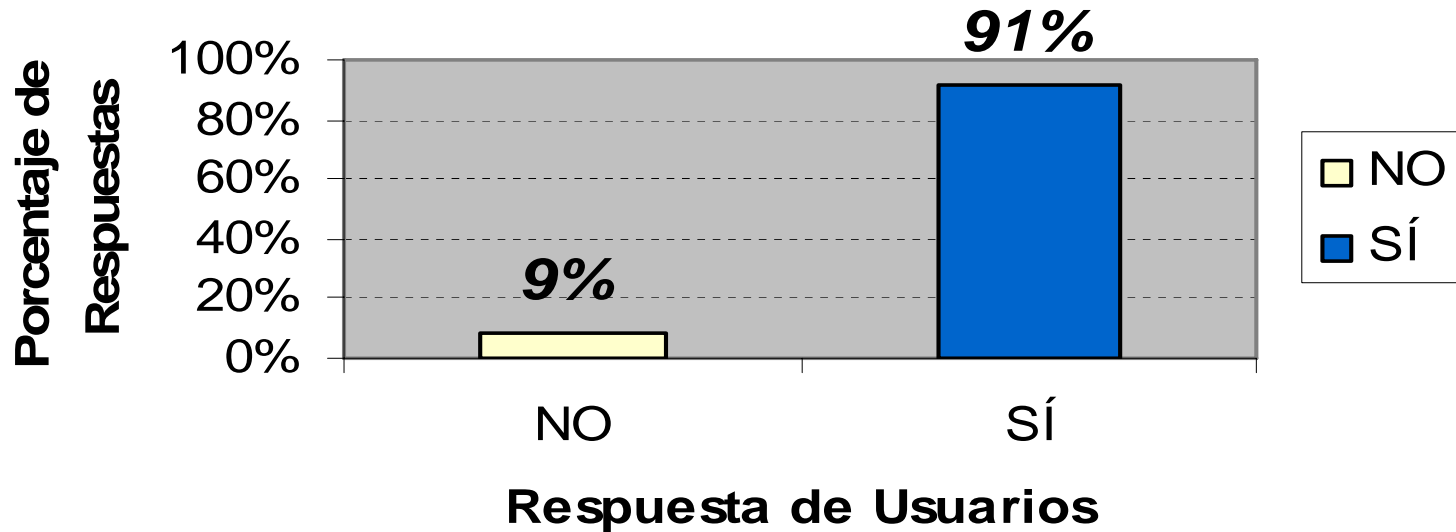
8b. Un 88% opina que entendió la información entregada durante las visitas y un 6 % no la entendió.

## Porcentaje de usuarios que considera adecuado implementar una escuela para Padres



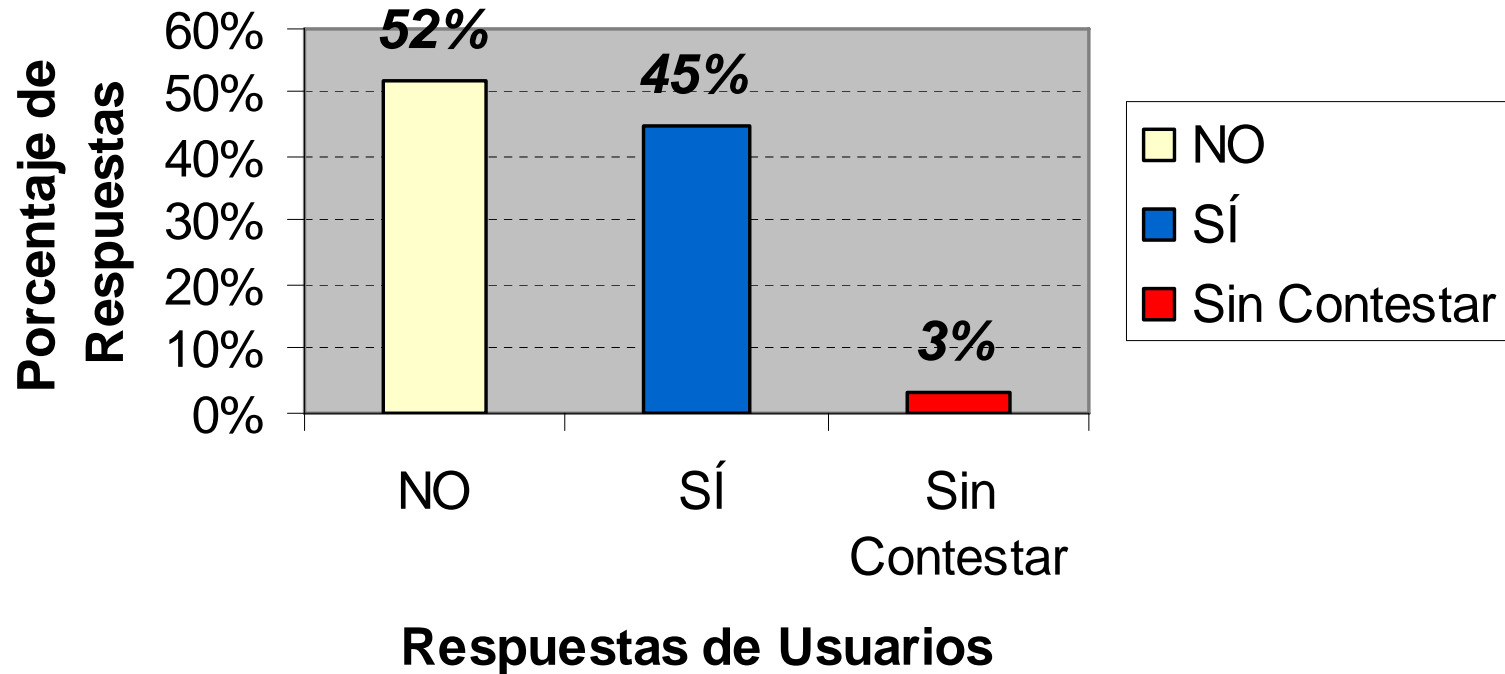
9. Un 91% de los padres cree que es adecuado una pequeña escuela para padres y un 3% opina lo contrario; el 6% no contestó la pregunta.

## Grado de satisfacción referente a la información entregada en forma oportuna y de buena manera



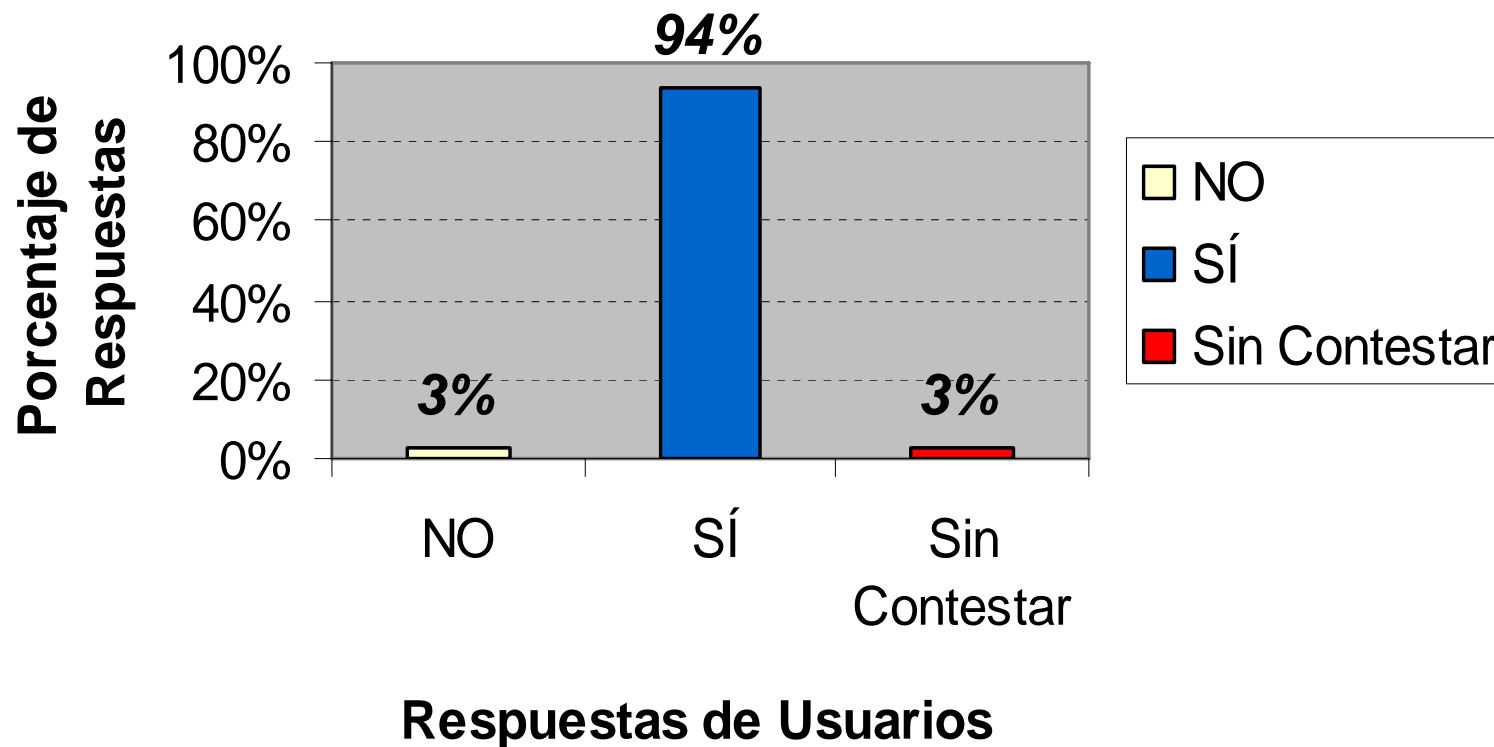
10. Respecto de las dudas un 91% opina que fueron contestadas oportunamente y un 9% opina lo contrario.

## Grado de Satisfacción referente al horario de Visitas a los pacientes



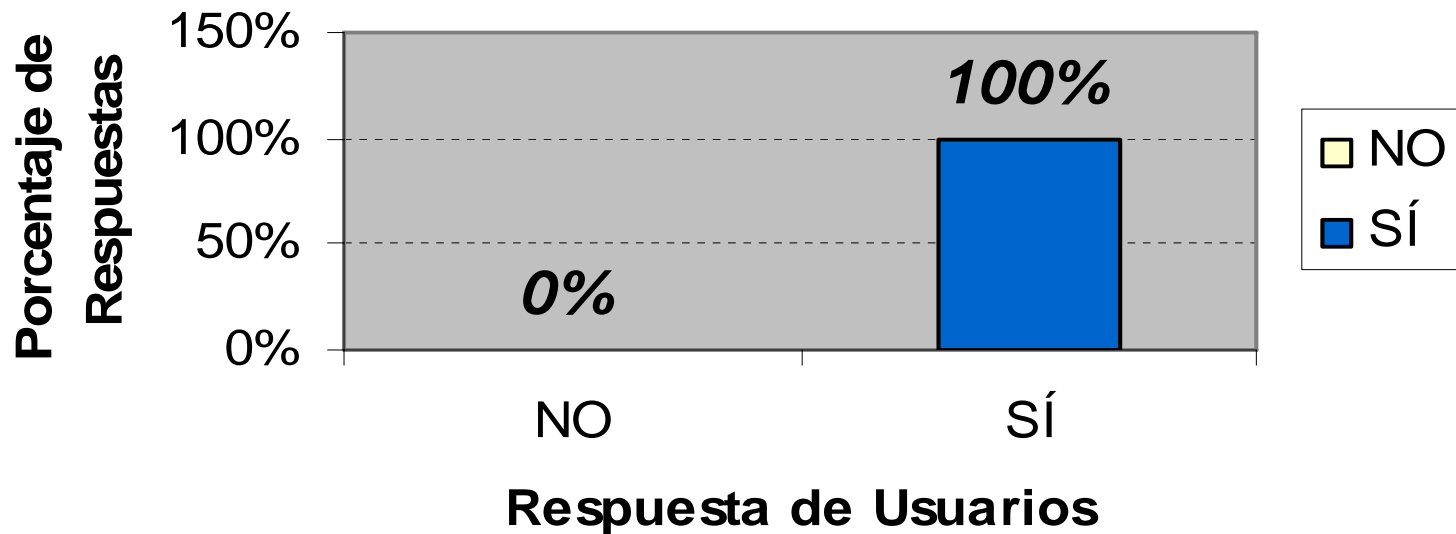
11. 45% de los padres encuestados opina que el horario de visitas es suficiente y un 52% piensa que no es suficiente dado la complejidad de los pacientes.

## Grado de satisfacción del usuario si fue bien tratado en la Unidad



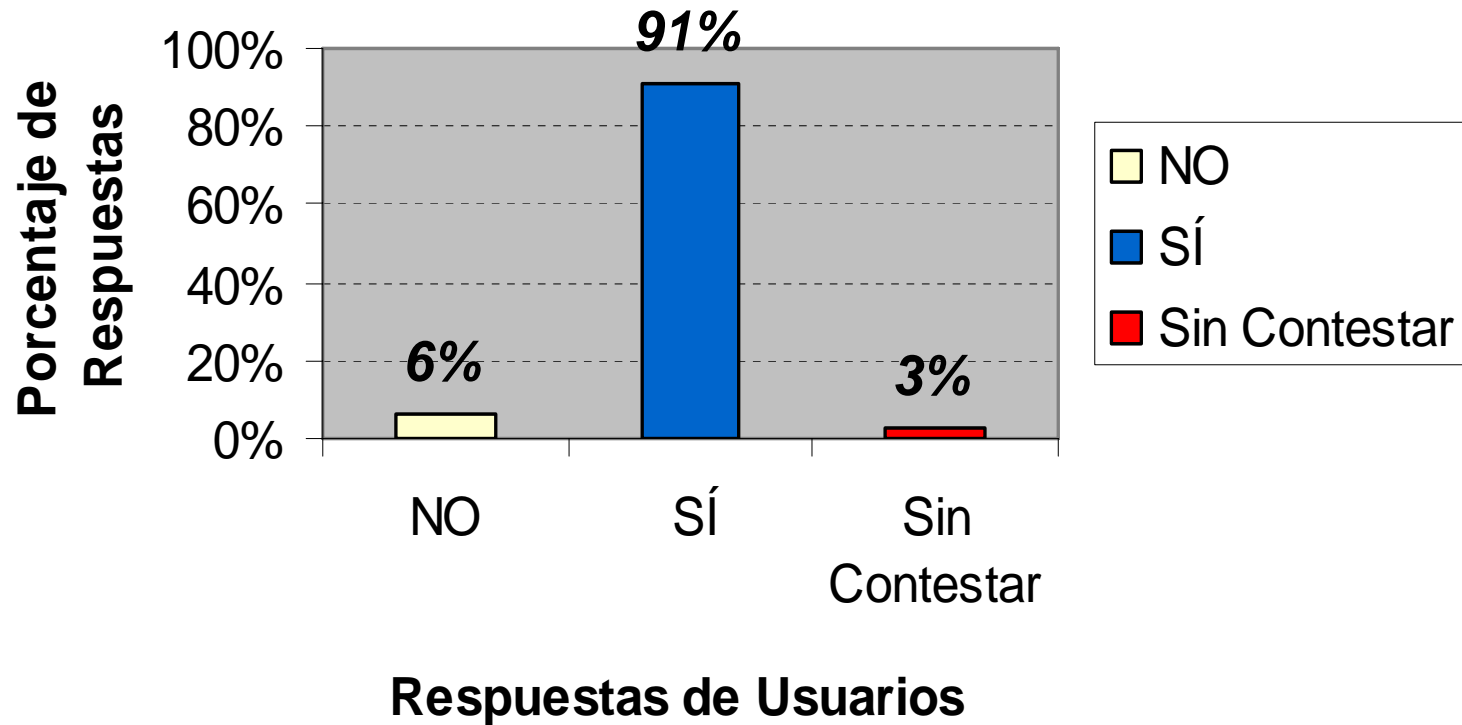
12. El 94% de los padres se sintió bien en relación al trato recibido en la Unidad y un 3% opina lo contrario.

## Usuarios que considera que el personal esta bien preparado



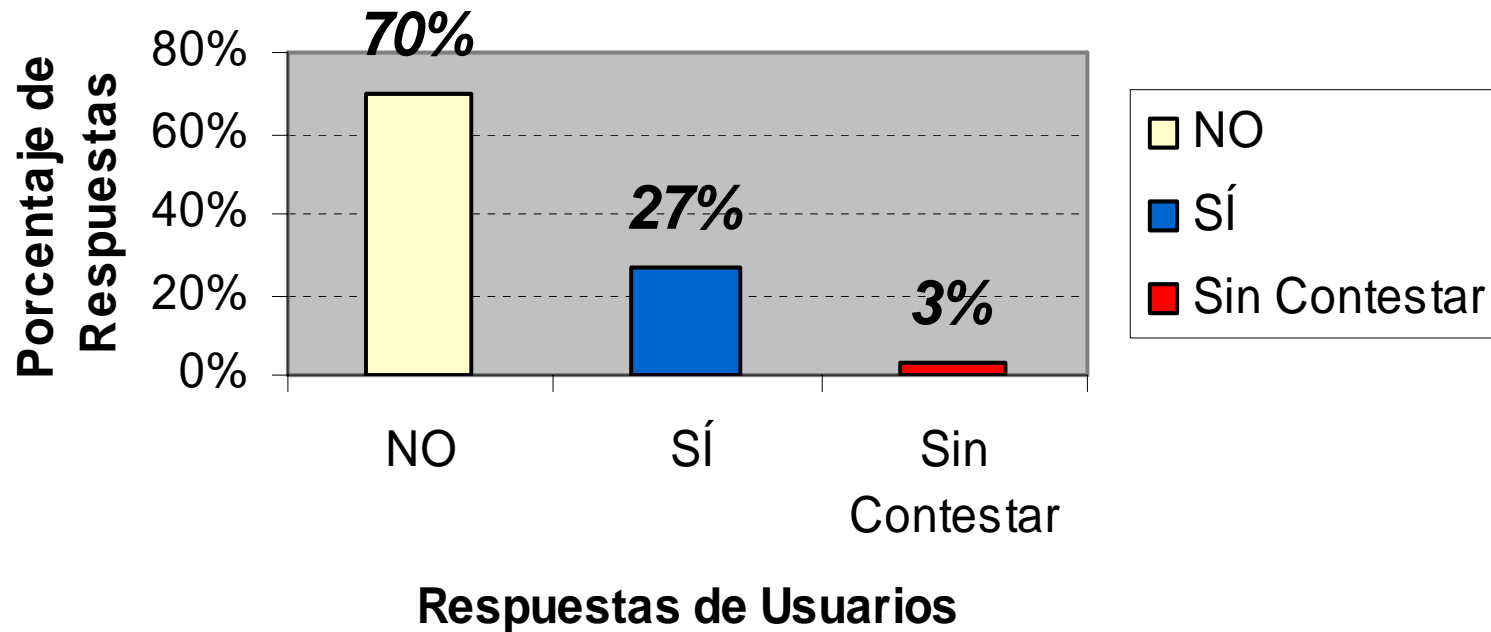
13. El 100% de los padres opina que el personal está preparado para la atención del recién nacido

## Grado de satisfacción en relación a si esta conforme con la atención recibida



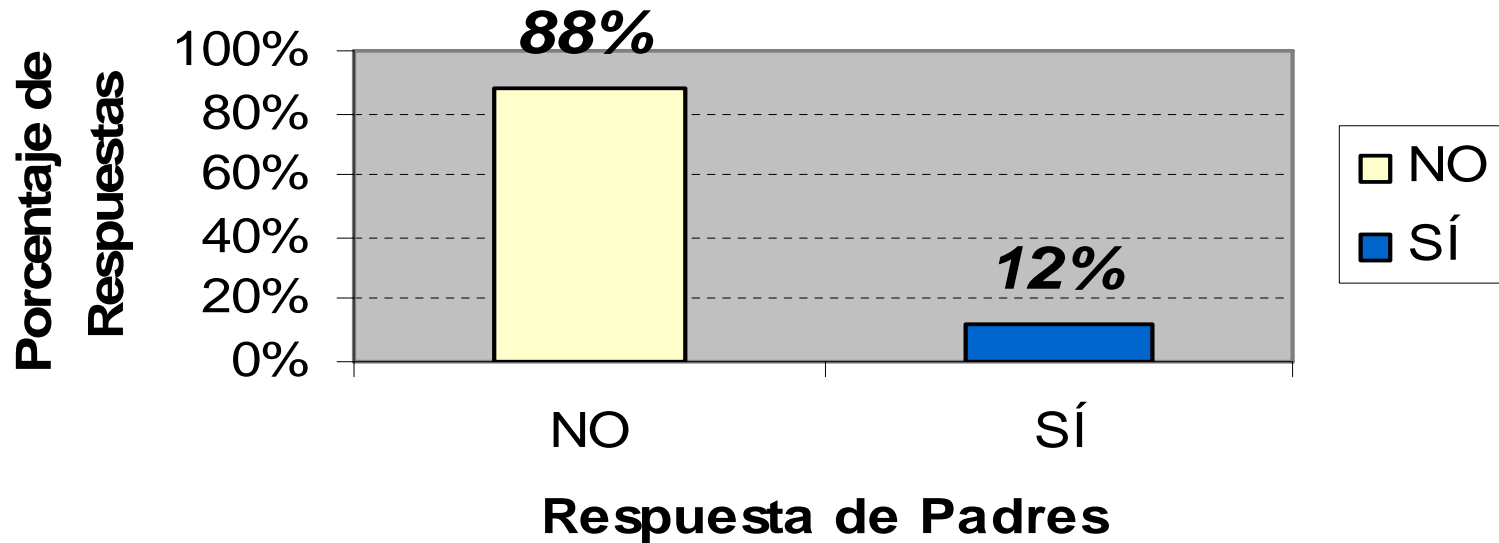
14. En cuanto a la atención otorgada el 91% está conforme, mientras que el 6% opina lo contrario, un 3% omitió la respuesta.

## Usuarios que esperaban más de la atención recibida



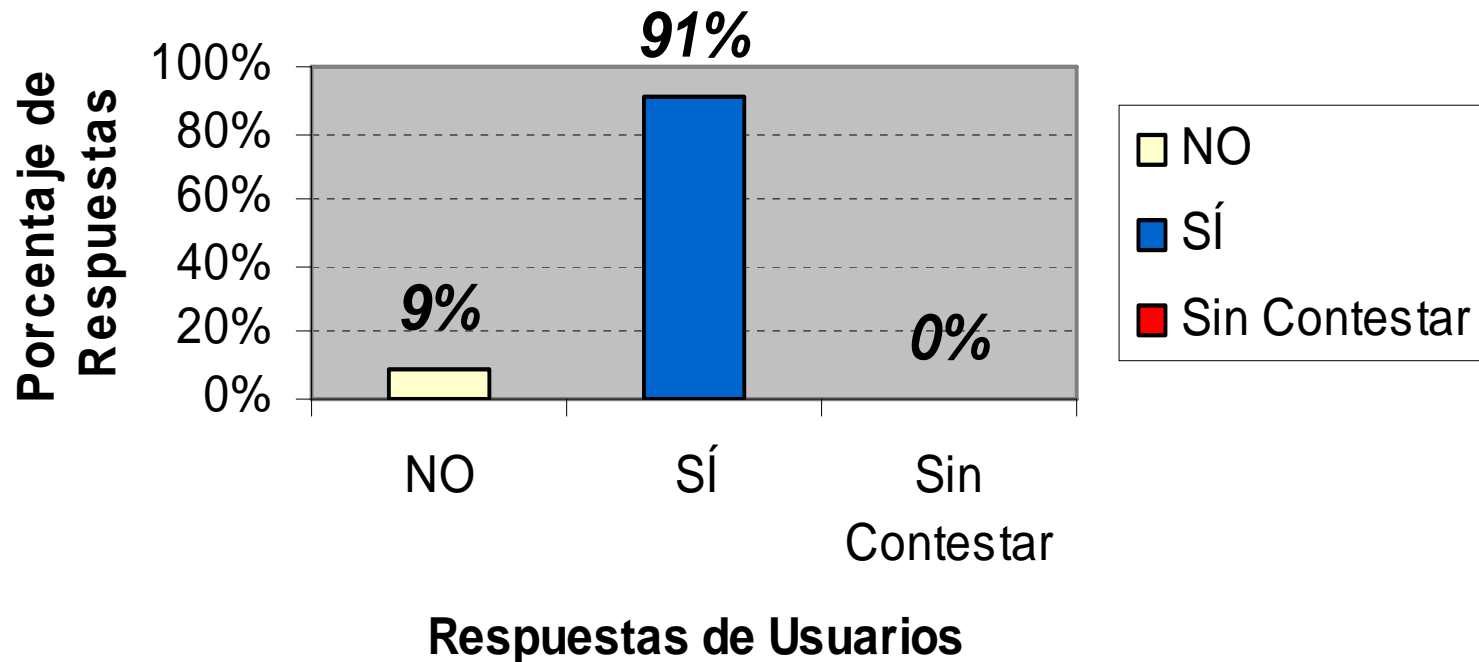
15. El 27% de los padres esperaba más de la atención recibida y el 70% está conforme, un 3% omitió la respuesta.

## Padres con grado de molestia al traer toalla Nova Diariamente



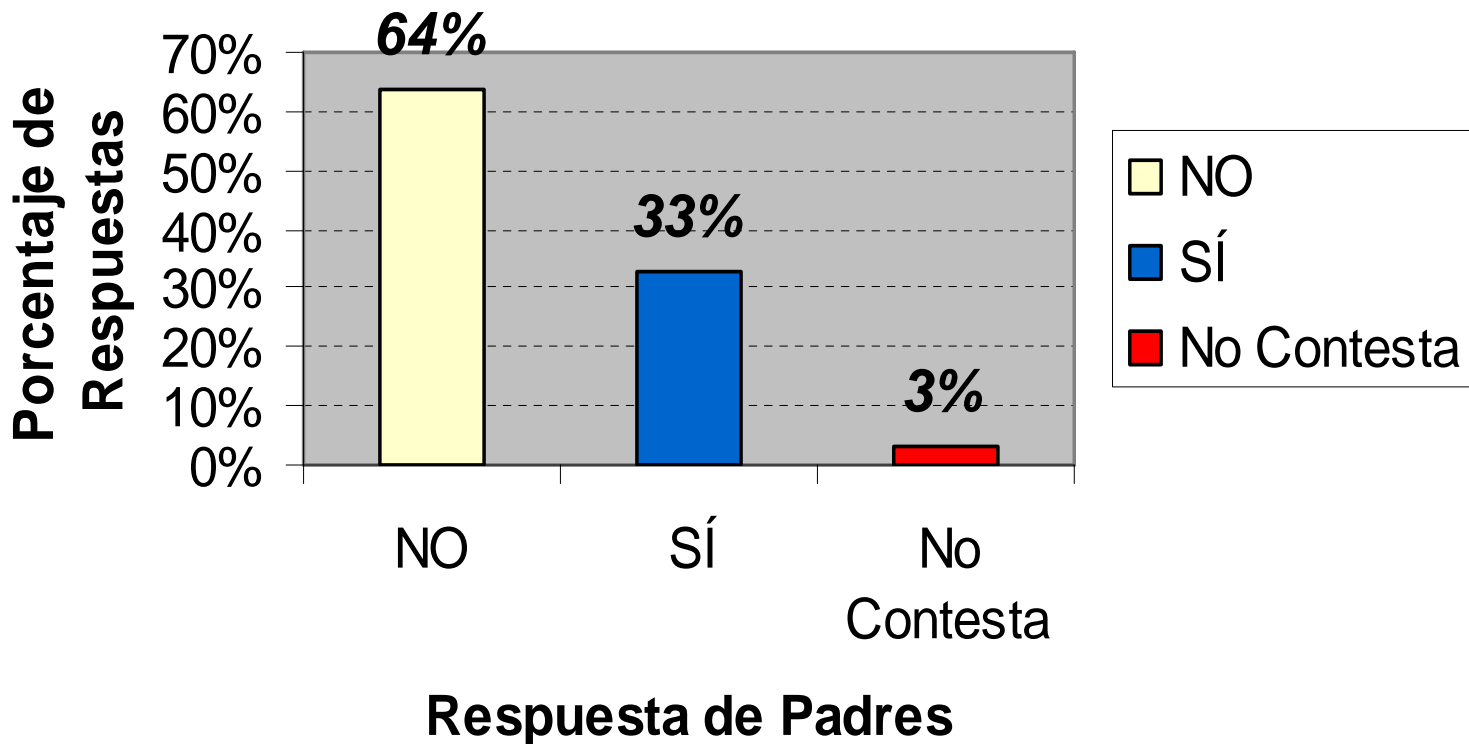
16. El 88% de los padres manifestó que no le molestaba llevar una toalla nova diaria y el 12% opina que si le molesta tener que llevarla.

## Usuarios que perciben igualdad en la atención



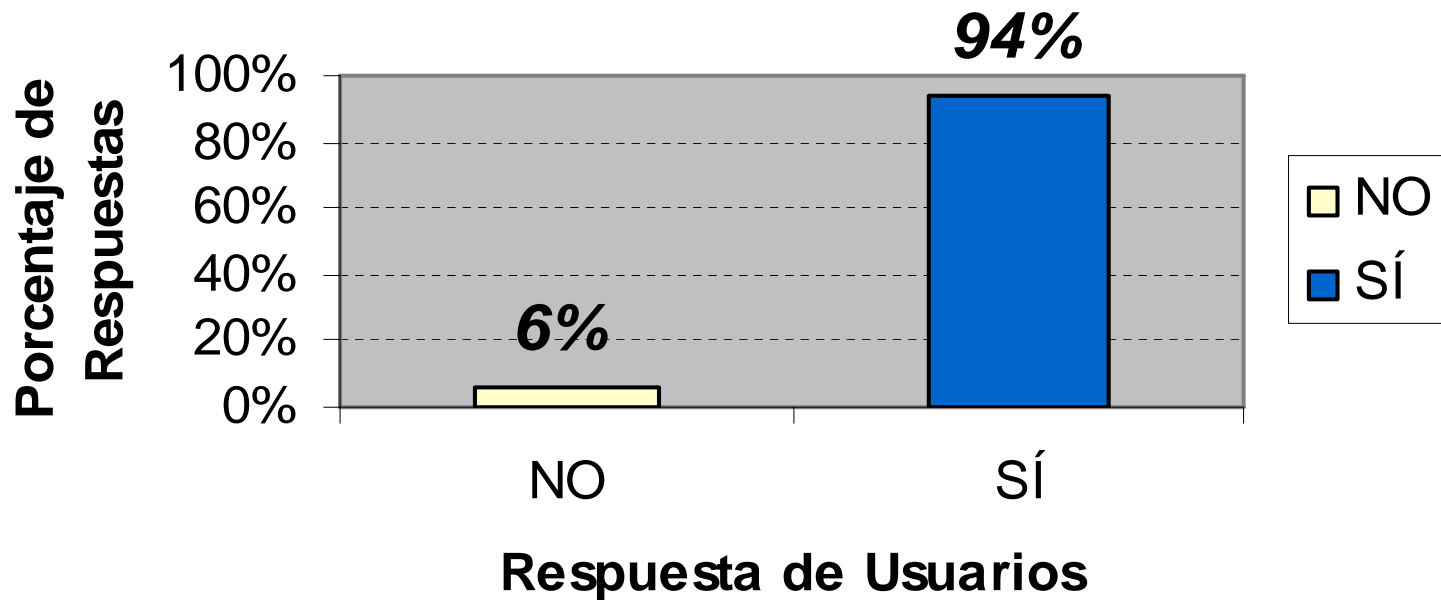
17. El 91de los encuestados piensa que la atención es igual para todos y el 9% refiere que no es igual

## Padres que tienen Conocimiento acerca del Plan Auge



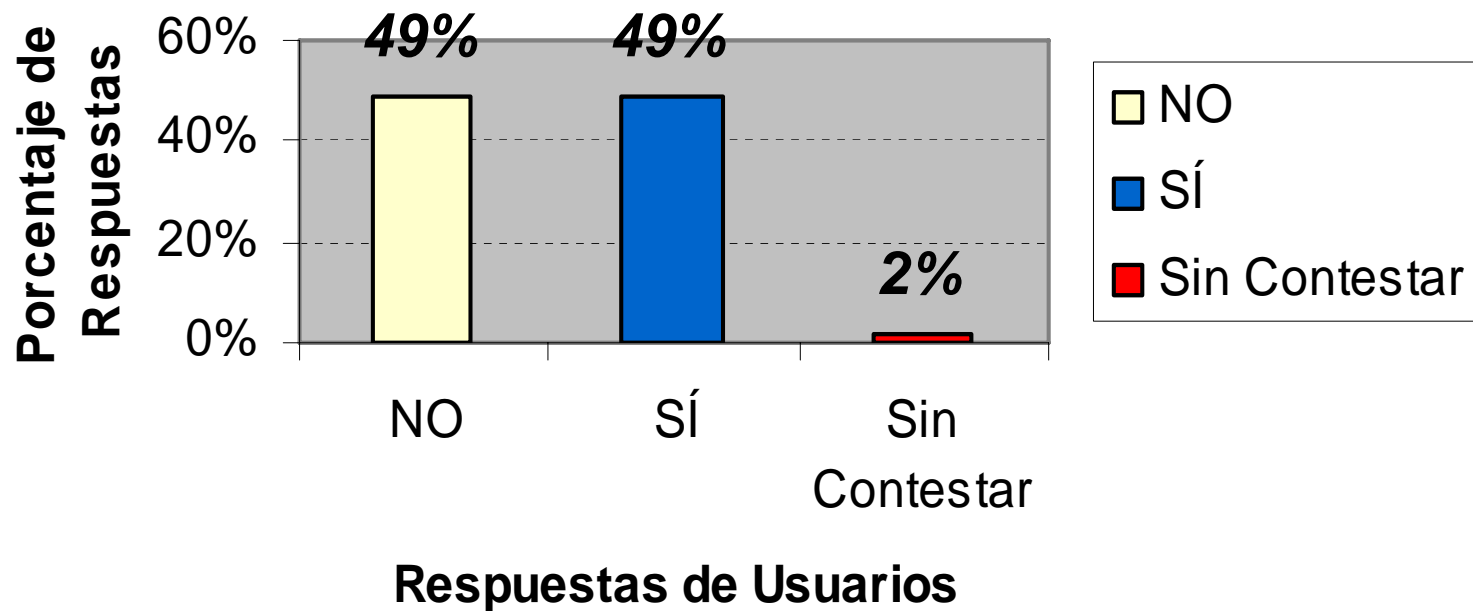
18. Solo un 33% de los padres refiere tener conocimiento acerca del plan Auge (actualmente GES) Y EL 64% manifestó no tener conocimientos

## Grado de Satisfacion referente a un aseo adecuado en la unidad

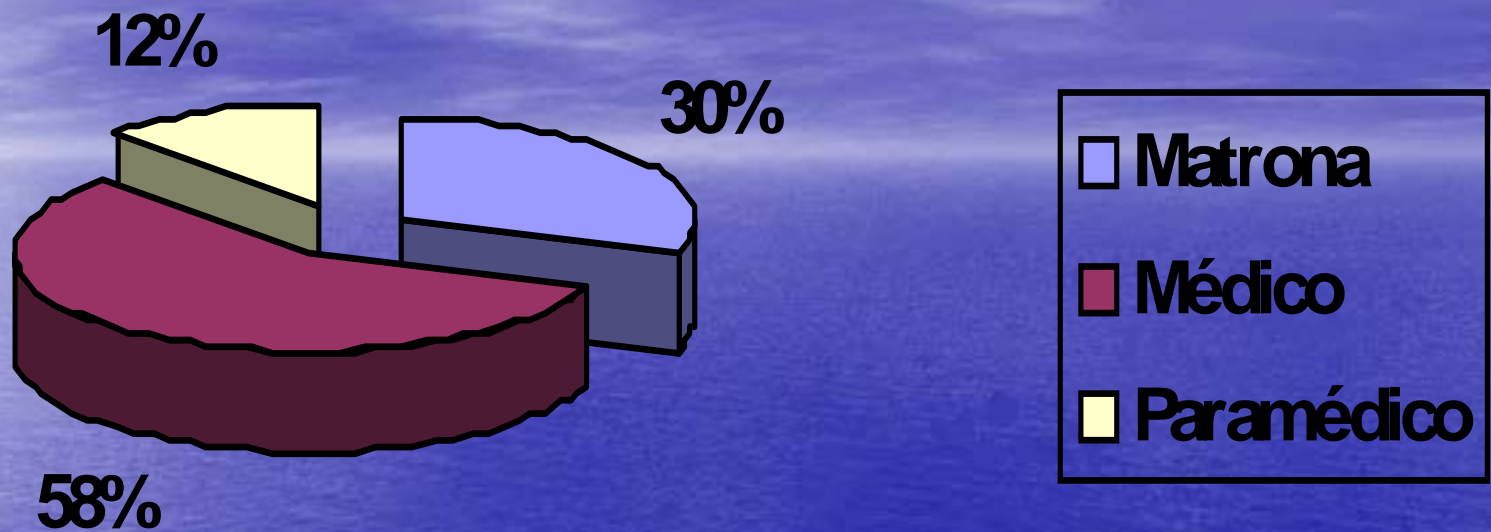


19. El 94% de los padres considera satisfactorio el aseo de la Unidad y el 6% opina lo contrario.

## Padres que tienen conocimiento de la existencia de un libro de reclamos



20. Un 49% de los padres sabe que existe un libro de sugerencias y reclamos y un 49% no sabe de su existencia un 3% omitió la respuesta



21. Podemos observar que el 58% de los padres refiere haber sido informado al ingreso por el médico, un 30% por la matrona y el 12% por el Técnico Paramédico. Estos datos nos orientan para evaluar quien dio más la información al ingreso del paciente.

# TABLA DE SUGERENCIAS DE LOS PADRES

Nº	SUGERENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	No suspender visitas, al no tener tramitada previsión.	1	3%
2	Ampliar Horario de visitas.	8	24%
3	Permitir el ingreso a otros familiares (abuelos, tíos, etc.)	1	3%
4	Horario especial para padres que trabajan.	1	3%
5	Mejorar el acceso a información.	2	6%
6	Que la atención sea igual para todos.	1	3%
7	Horario más flexible los fines de semana.	1	3%
8	Ampliar el horario de lactancia materna.	1	3%
9	Información más clara y precisa.	1	3%
10	Mejor trato a las mamás.	1	3%
11	Todo muy bien.	5	15%
12	Sin sugerencias.	10	31%

# CONCLUSIONES

Satisfacción del usuario externo → Base de toda organización que aspire a cumplir con los objetivos planteados.

↓  
Lograr metas acorde a las expectativas del paciente tanto en lo físico, psicológico y social.

↓  
Enfocando el esfuerzo de todo el equipo de salud en la búsqueda de la calidad.

# TRABAJO EN EQUIPO



- ☐ Excelente
  - Buen trato.
  - Información
  - Conformidad con la atención
  
- ☐ Insuficiente
  - Identificación del personal
  - Horario de visitas ( información)
  - Numero de teléfono
  
- ☐ Cambios
  - Modificación del instrumento
  - Visitas para abuelos
  - Flexibilidad con los padres que trabajan

# SUGERENCIAS

- Revisión semestral, flujograma e informe.
- Circulo de Calidad.
- Encuesta con firmas de Jefatura, más timbre.
- Encuesta entregada por secretaria (agente externo a la atención).
- Normar uso de identificación.
- Normar la práctica de identificación verbal.
- Informar existencia del libro de reclamos y buzón.
- Monitoreo permanente, incorporando la opinión de los usuarios para un mejoramiento de la calidad.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EXTERNO

" Sr. Usuario, su opinión a través de esta encuesta es muy importante para poder evaluar nuestro trabajo que va dirigido a sus hijos, su ayuda es necesaria para mejorar día a día nuestra labor.

Marque con una cruz donde corresponda, según su opinión:

1.- El funcionario que lo recibió (cuando su hijo ingresó al servicio),llevaba su identificación.

Si\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

2.-Identifica al funcionario que lo atendió al ingreso?

Si\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

3.-Qué funcionario lo recibió al ingreso:

a.-Matrona

b.-Médico

c.-Técnico Paramédica

4.-Como calificaría la información que le dieron cuando su hijo ingresó a la unidad.

a.-Excelente

b.- Muy Buena

c.- Buena

d.- Regular

e.- Mala

5.-Recibió el tríptico o folleto informativo al ingresar el recién nacido al servicio

Si\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

6.-Quién le dio la información al ingresar su hijo al servicio

a.-Matrona

b.-Médico

c.-Técnico Paramédico

7.-Como calificaría la información sobre los horarios de visita

a.- Excelente

b.- Muy Buena

c.- Buena

d.- Regular.- Mala

8.-Tiene el teléfono de la unidad

Si\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

9.-Como calificaría la información que le dio el medico durante la visita diaria de recién nacido

- a.- Excelente
- b.- Muy Buena
- c.- Buena
- d.- Regular
- e.- Mala

10.- Le gustaría participar en una escuela para padres, donde se le informe sobre los cuidados de la atención del recién nacido en casa

Si\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

11.- Cuando tuvo dudas; fueron aclaradas en forma:

- a.- excelente
- b.- Muy Buena
- c.- Buena
- d.- Regular
- e.- Mala

12.-Considera que la duración del horario de visita diario a su hijo es:

- a.- Suficiente
- b.- Insuficiente

13.-Como calificaría el trato que recibió durante la estadía de su hijo en la unidad:

- a.- Excelente
- b.- Muy Buena
- c.- Buena
- d.- Regular
- e.- Mala

14.-Como encuentra la preparación Profesional de los funcionarios del servicio:

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
MÉDICO					
MATRÓN					
TÉCNICO PARAMÉDICO					

15.-Como califica la atención recibida por el recién nacido durante su Estadía:

- a.- Exelente
- b.- Muy Buena
- c.- Buena
- d.- Regular
- e.- Mala

16.-Le molesta traer una toalla nova diaria:

Si\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

17.-Considera que la atención es igual para todos

Si\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

18.-Como califica sus conocimientos sobre el plan AUGE

- a.- Adecuado Conocimiento
- b.- Conocimiento insuficiente
- c.- no tengo conocimiento alguno.

19.-Como considera el aseo de la unidad

- a.- Exelente
- b.- Muy bueno
- c.- Bueno
- d.- Regular
- e.- Malo

20.-Como encuentra la comodidad de la sala de espera de los padres:

- a.-Exelente
- b.- Muy Buena
- c.- Buena
- d.- Regular
- e.- Mala

21.-Finalmente como considera las indicaciones que recibió al alta de su hijo :

- a.- Exelente
- b.- Muy Buena
- c.- Buena
- d.- Regular
- e.- Mala

22.-Considera necesario un baño en la sala de espera

Si\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

¿QUÉ SUGIERE MEJORAR?

---

---

---

---