



Estudio Calidad de Servicio Canal de atención presencial Superintendencia de Salud

Fecha: Septiembre 2007

Ciente:



SUPERINTENDENCIA DE SALUD
POR UNA SALUD FUERTE



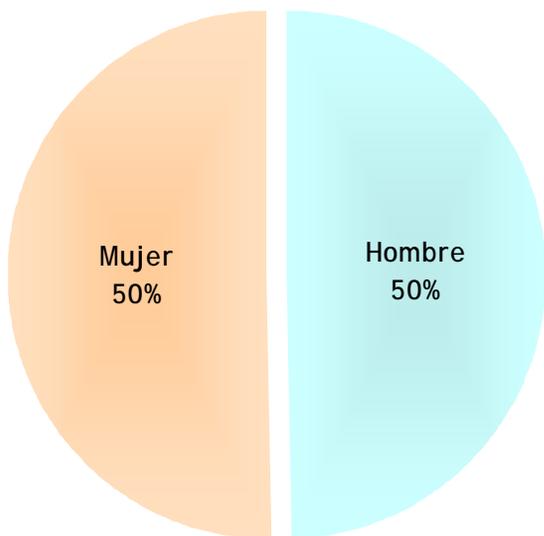
FEEDBACK
■■■■

Aspectos metodológicos

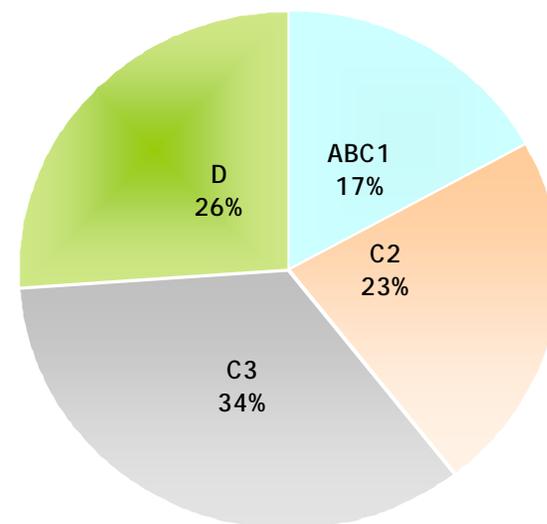
Técnica:	Encuestas presenciales en la R.M. y telefónicas para el resto de las Dir. Regionales, bajo un cuestionario semi-estructurado a clientes de la Sup. de Salud que solicitaron una consulta o requerimiento en los últimos 12 meses.
Fecha de aplicación:	14 al 24 de agosto de 2007
Población:	Clientes hombres y mujeres de las distintas direcciones regionales de la Superintendencia de Salud que han realizado alguna consulta o requerimiento en las oficinas de las direcciones regionales en los últimos 12 meses.
Tamaño de la muestra:	400 personas, distribuidas en 180 casos de la R.M. y 220 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

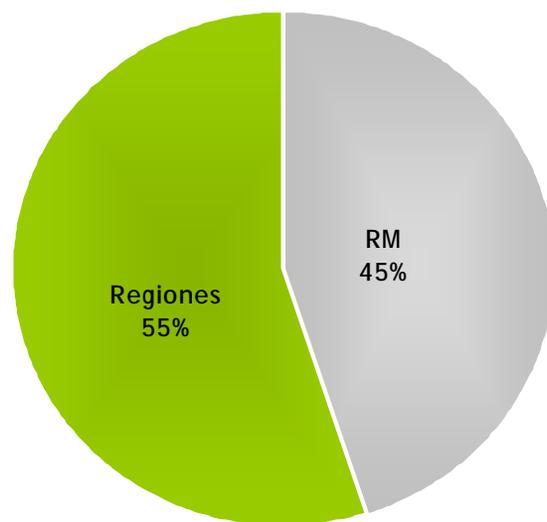


Edad



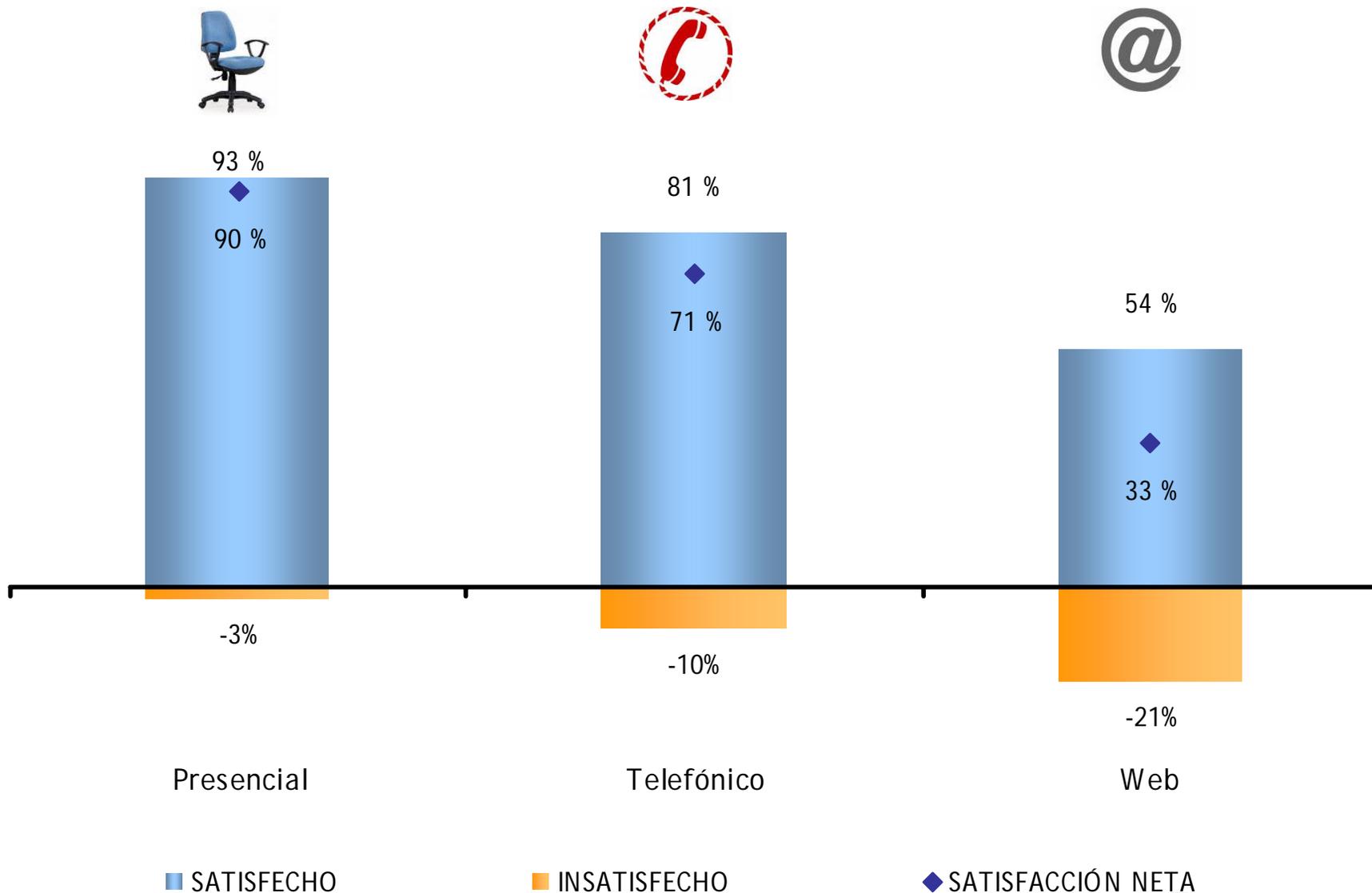
Descripción de la muestra (Base, n:400)

Segmento



Indicadores Globales

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



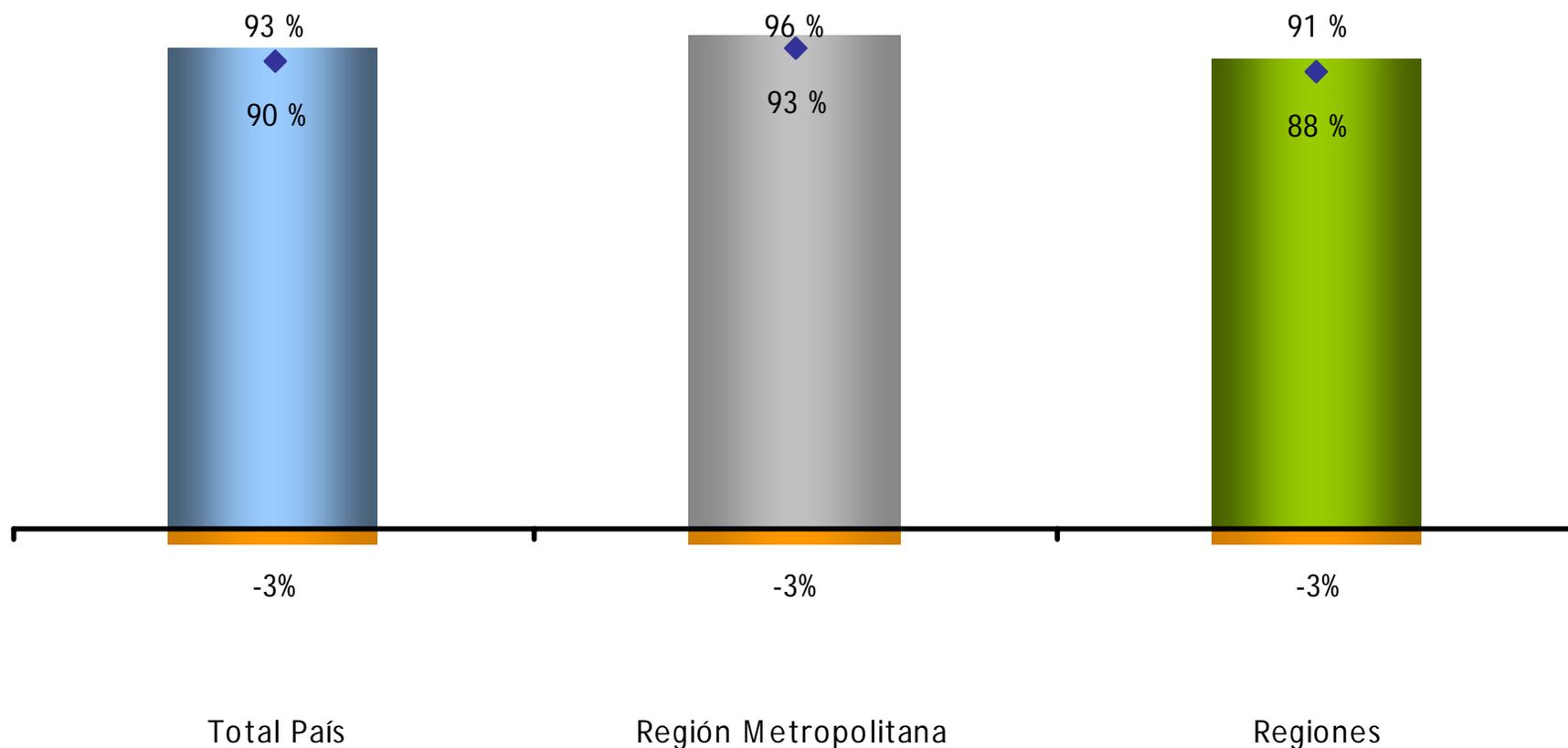
■ SATISFECHO

■ INSATISFECHO

◆ SATISFACCIÓN NETA

Satisfacción general con la atención presencial 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 con la atención presencial en general en la oficina de la Superintendencia de Salud? (Base, n: 400)



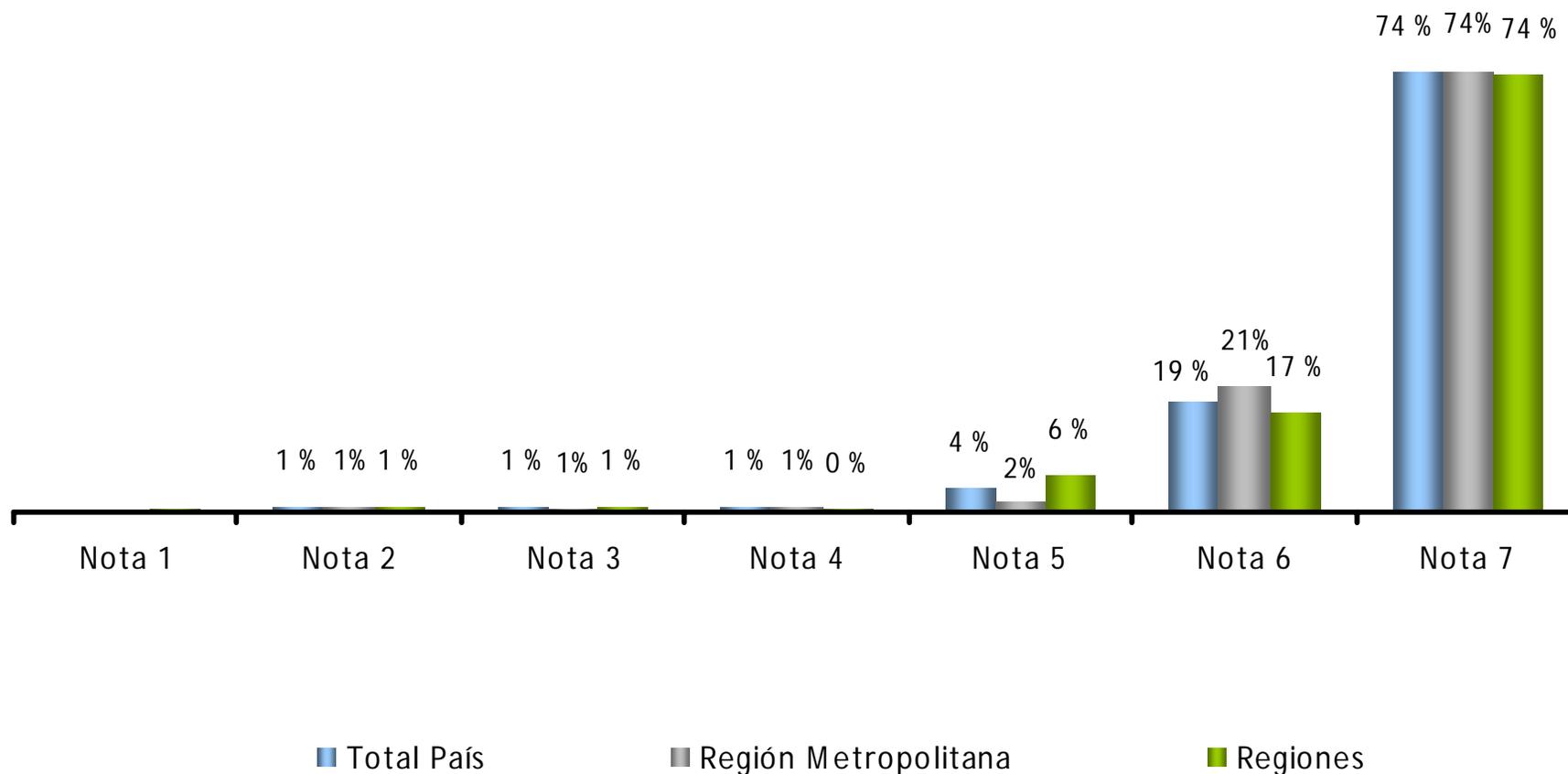
■ SATISFECHO

■ INSATISFECHO

◆ SATISFACCIÓN NETA

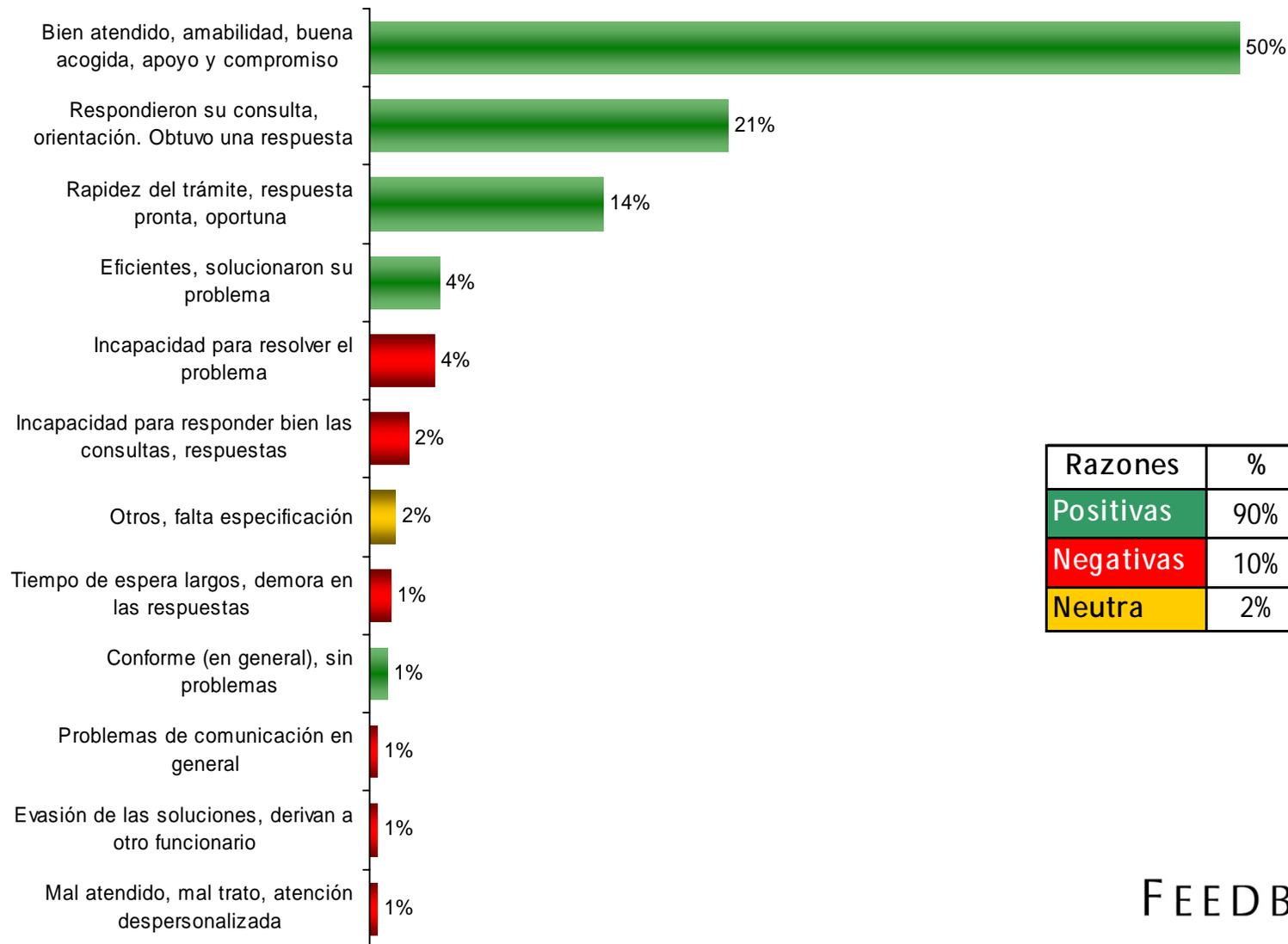
Distribución satisfacción general con la atención presencial de la Sup. de Salud

Usando una escala de 1 a 7 donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho", ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención presencial en general en la oficina de la Superintendencia de Salud? (Base, n: 400)

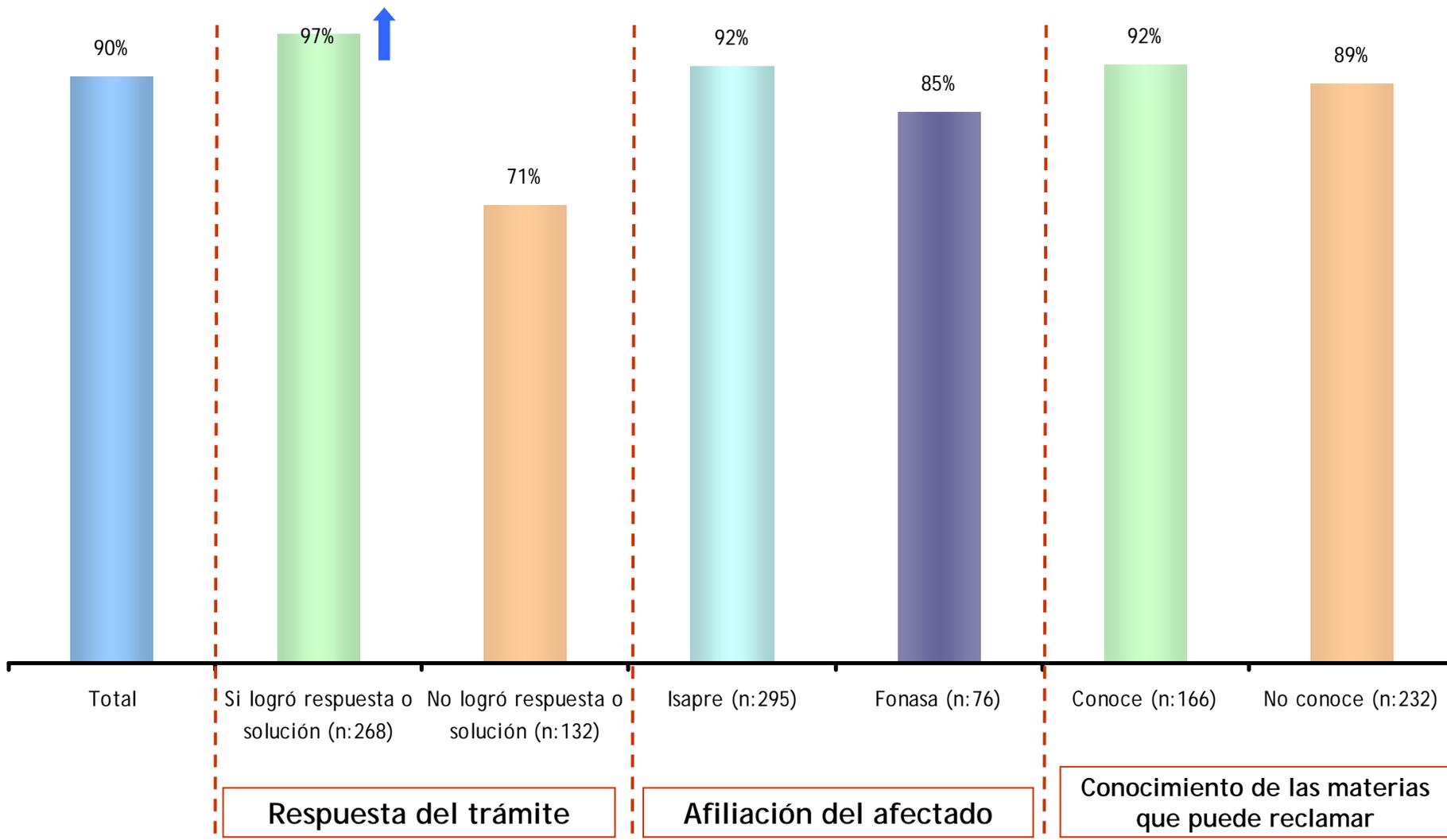


Razones de la evaluación

¿Por qué evalúa con esa nota la atención presencial general de la Superintendencia de Salud? (Base, n:400)

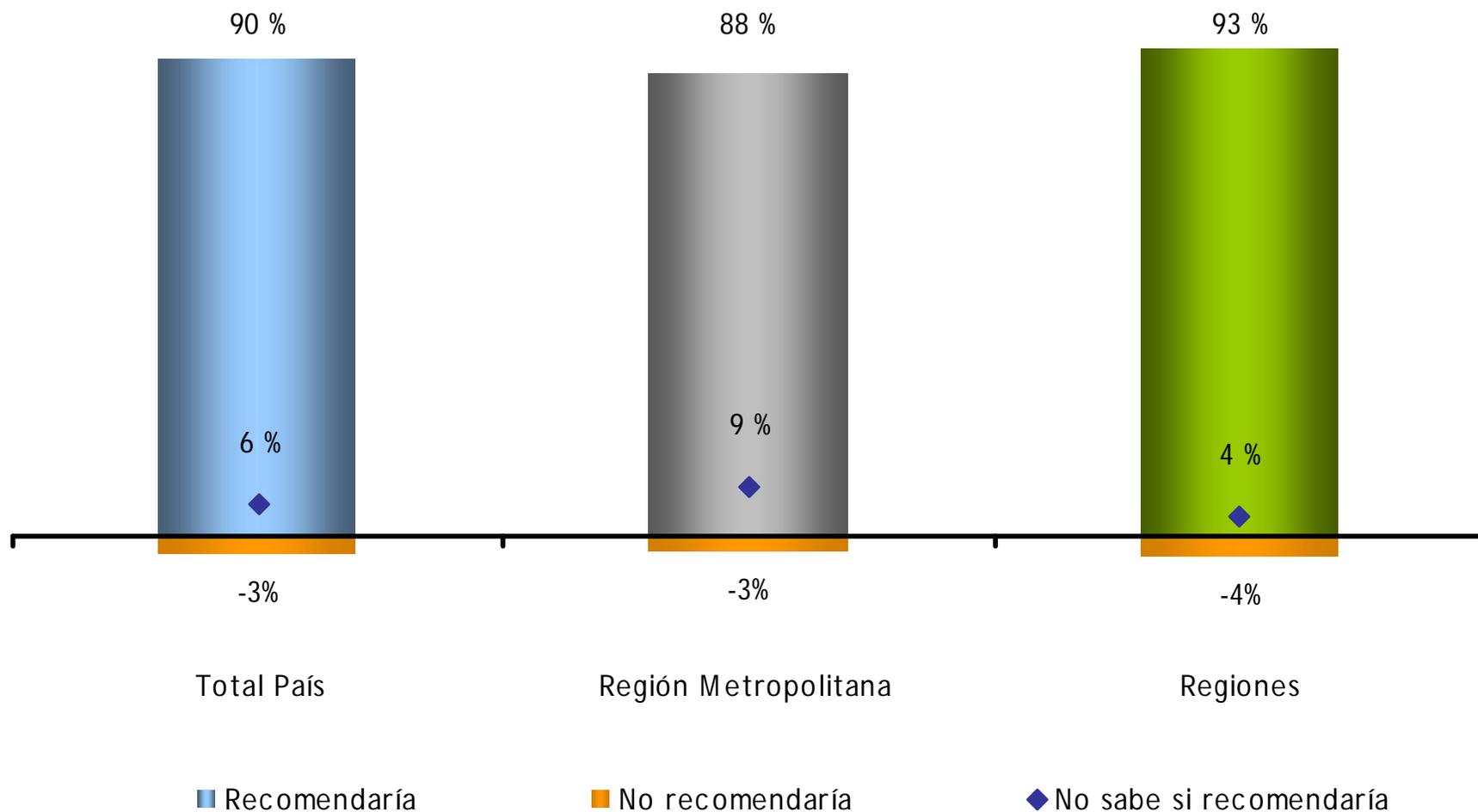


Sat. Neta general según variables de interés



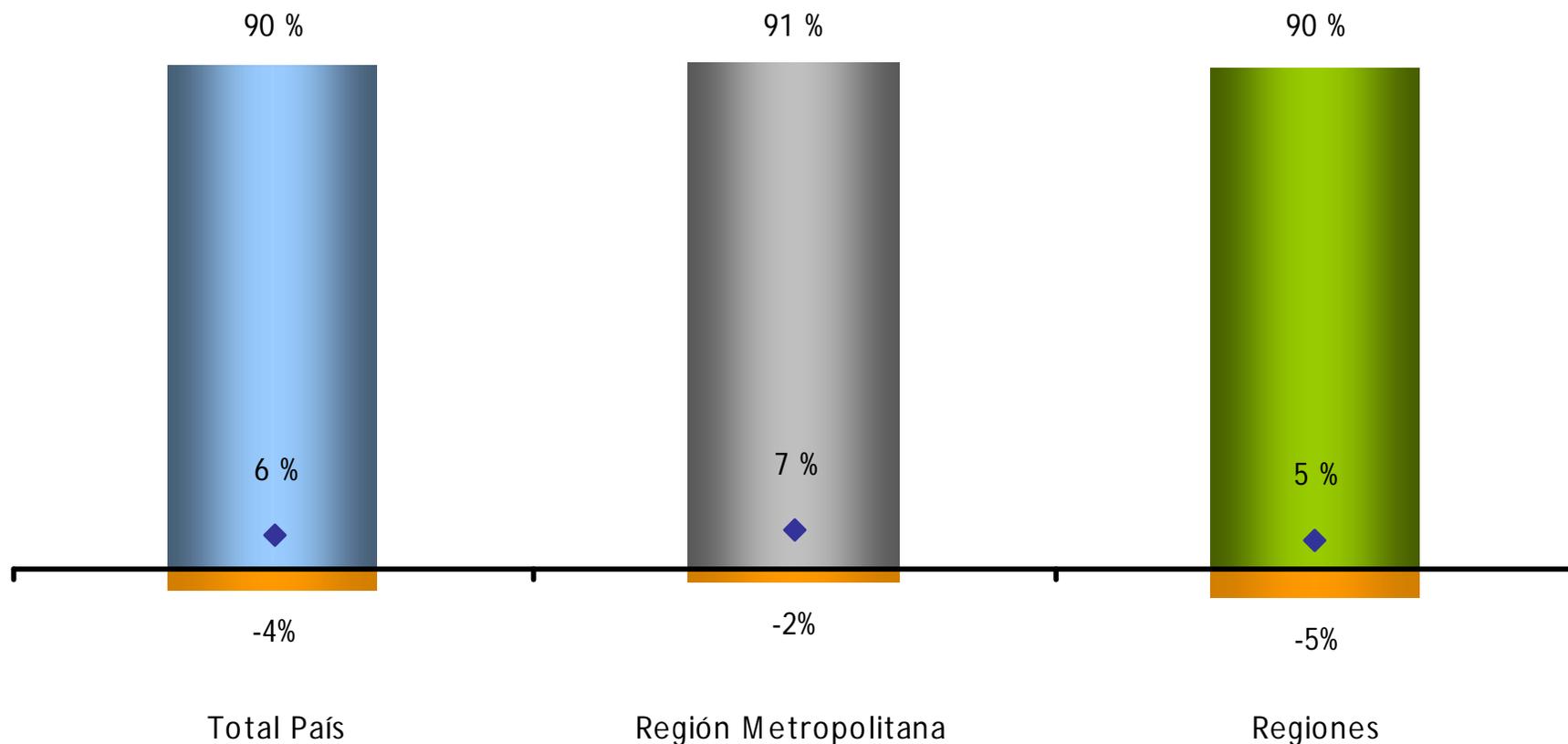
Recomendación de la atención presencial de la Sup. de Salud

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



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

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

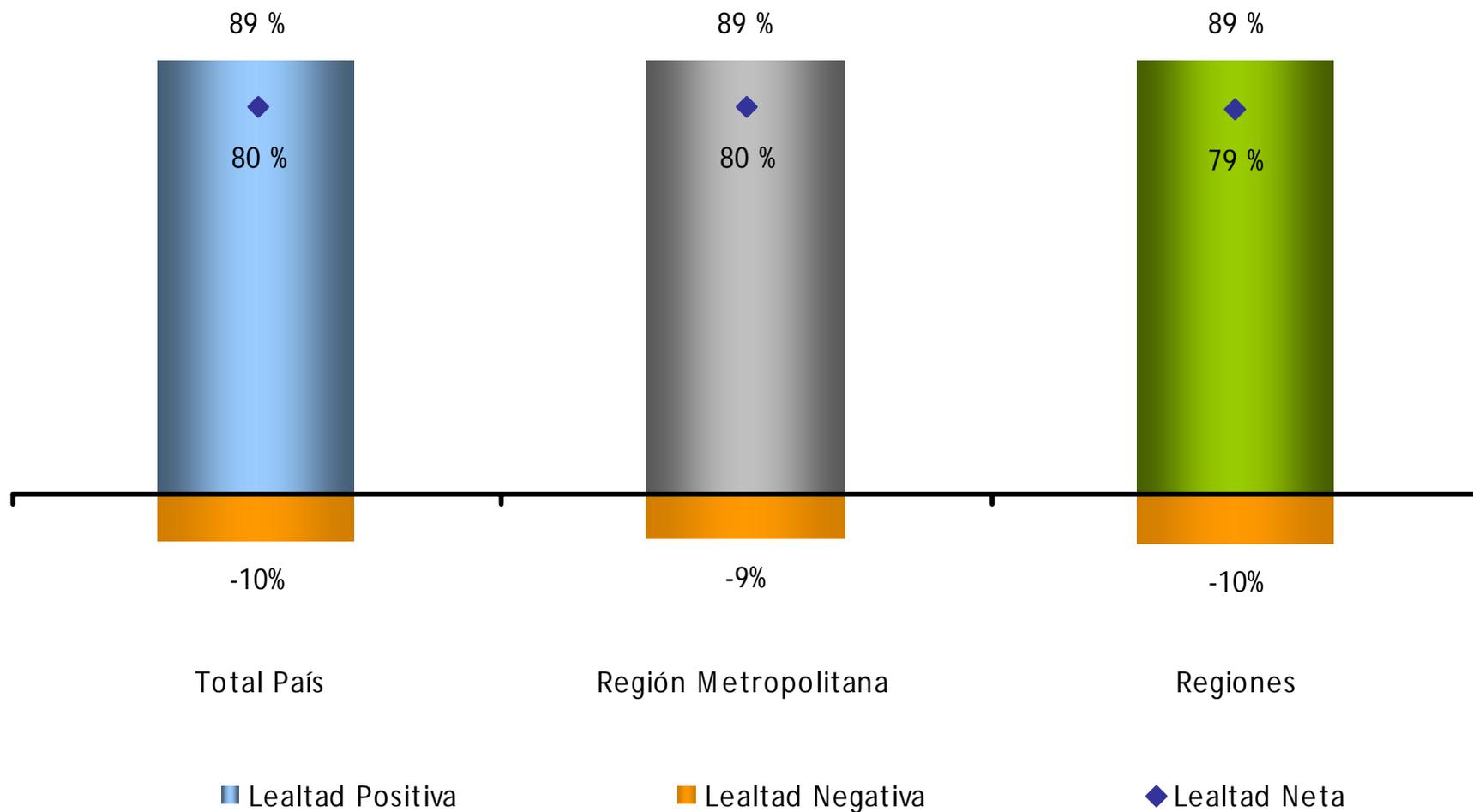


■ Volvería a recurrir a la Sup. De Salud

■ No volvería a recurrir a la Sup. De Salud

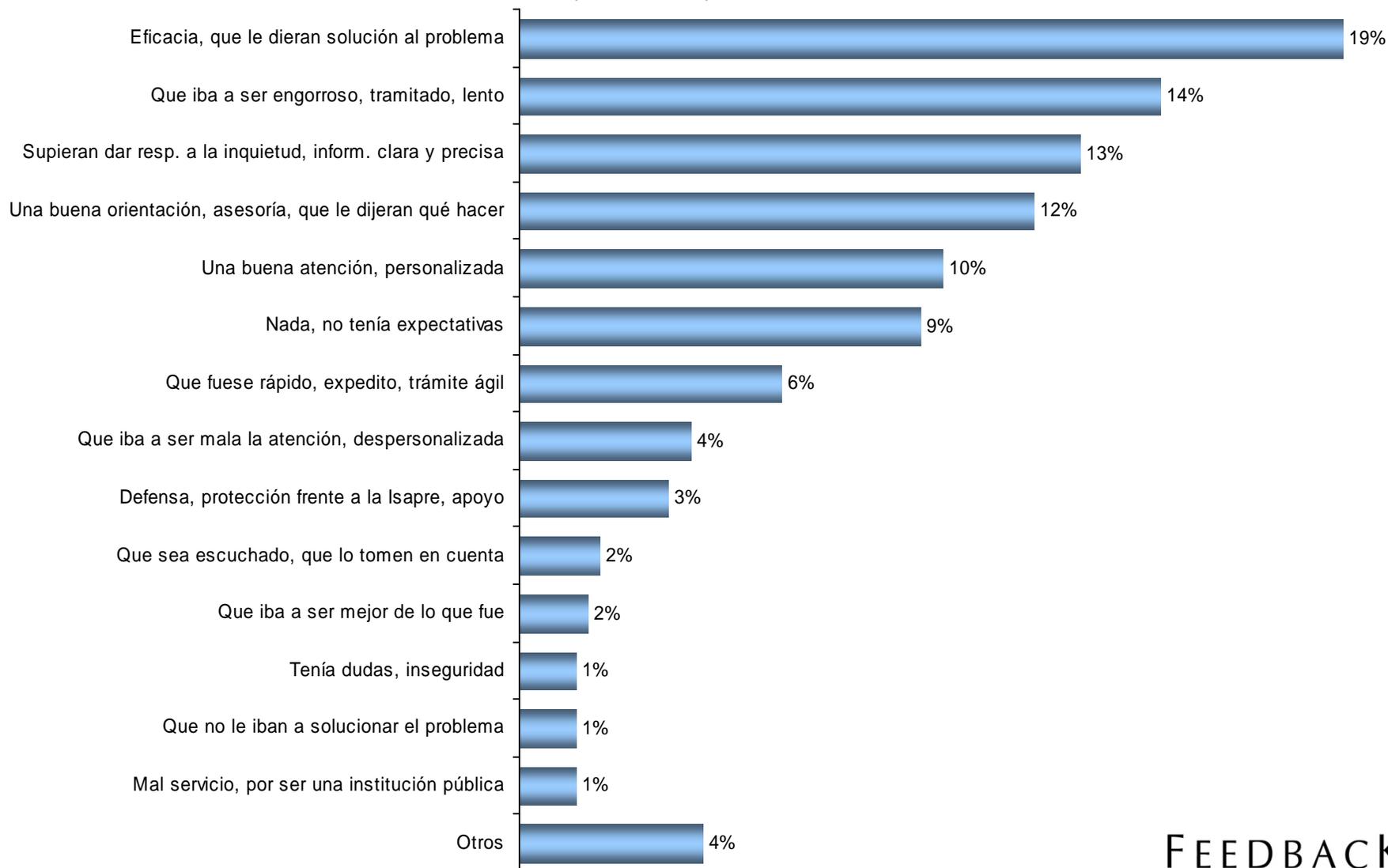
◆ No esta seguro de recurrir a la Sup. De Salud

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



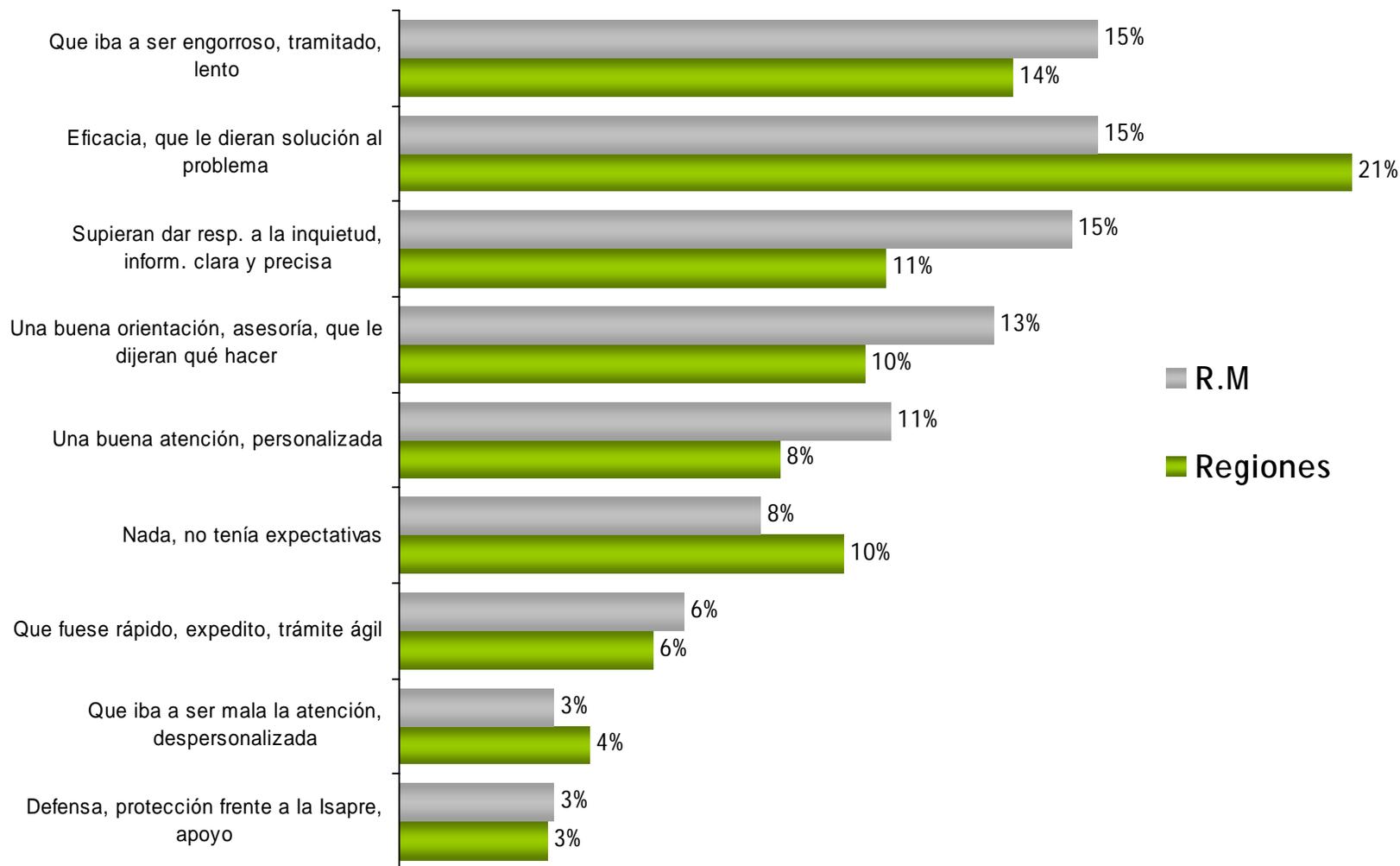
Expectativas del servicio presencial entregado por la Sup. De Salud

Antes de acudir a la superintendencia de salud, ¿qué esperaba usted del servicio entregado en sus oficinas?
(Respuesta múltiple, Base n:400)



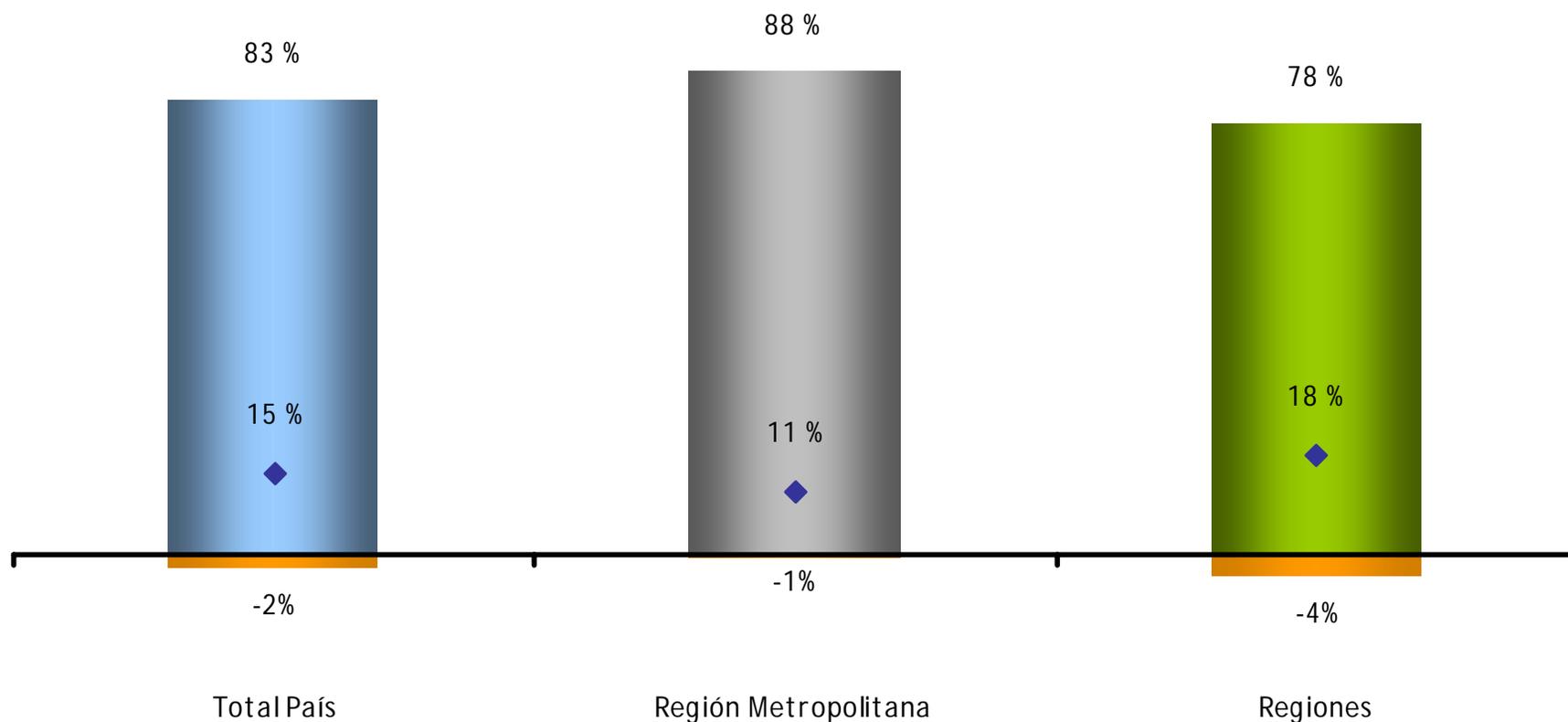
Expectativas del servicio presencial entregado por la Sup. De Salud

Antes de acudir a la superintendencia de salud, ¿qué esperaba usted del servicio entregado en sus oficinas?
(Respuesta múltiple, Base n:400)



Comparación con otras Instituciones de atención presencial

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

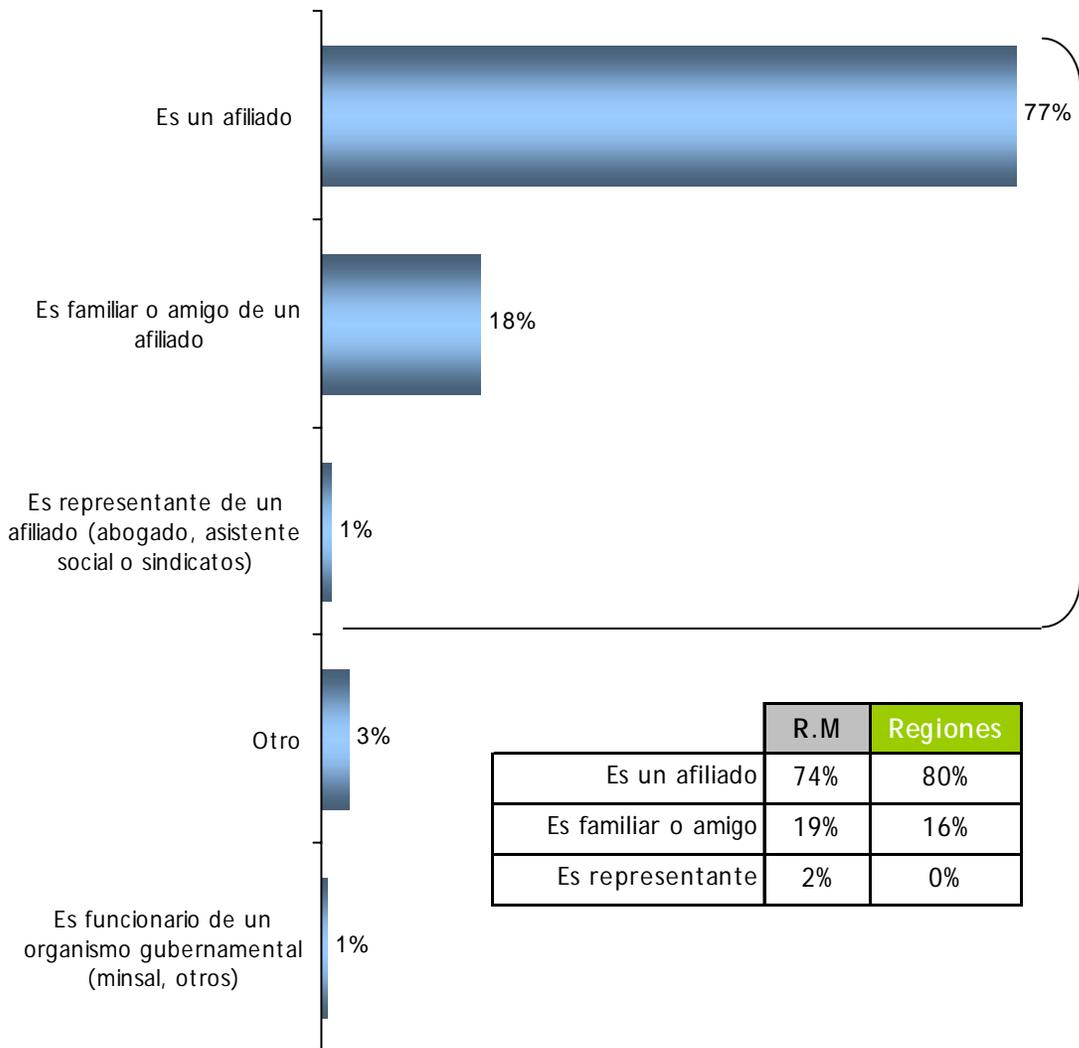


- Sup. De Salud Mucho Mejor Que En Otras Instituciones
- Sup. De Salud Mucho Peor Que En Otras Instituciones
- ◆ Sup. De Salud Es Igual A Otras Instituciones

Contexto

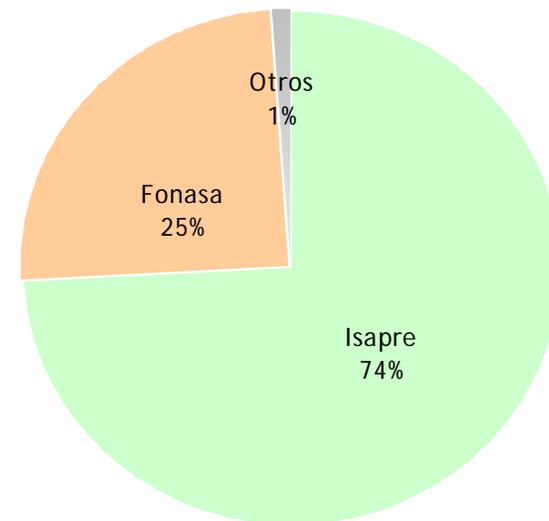
Situación del entrevistado

¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su situación al acudir a la Superintendencia de Salud? (Base, n: 400)



	R.M	Regiones
Es un afiliado	74%	80%
Es familiar o amigo	19%	16%
Es representante	2%	0%

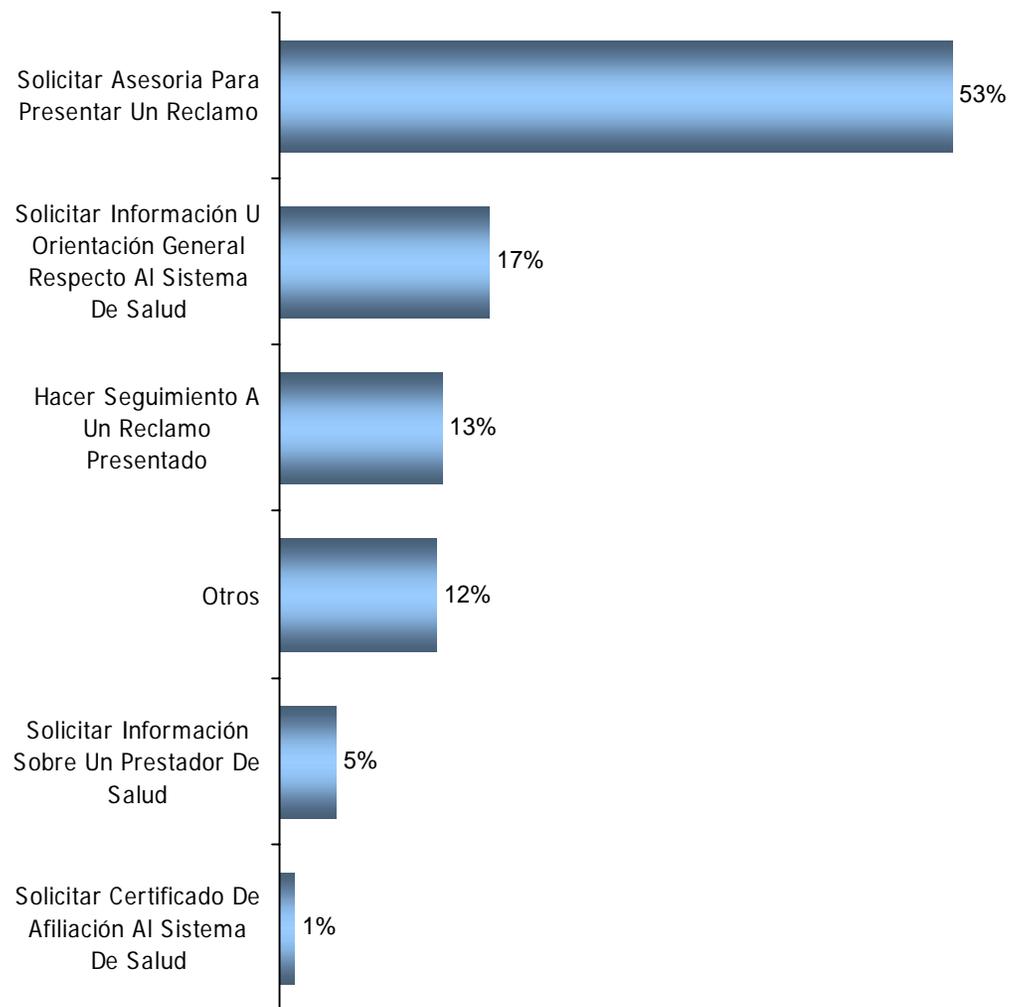
¿Esta usted (o el afectado), afiliado a Fonasa o Isapre? (Base, n: 374)



	R.M	Regiones
Isapre	81%	68%
Fonasa	17%	31%

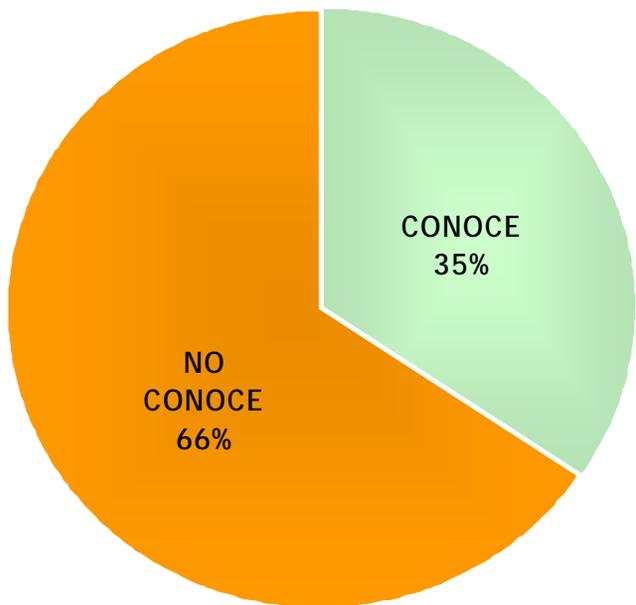
Razón por la cuál acudió a la oficina de la Sup. de Salud.

¿Por qué acudió a la oficina de la Superintendencia de Salud? (Base, n: 400)



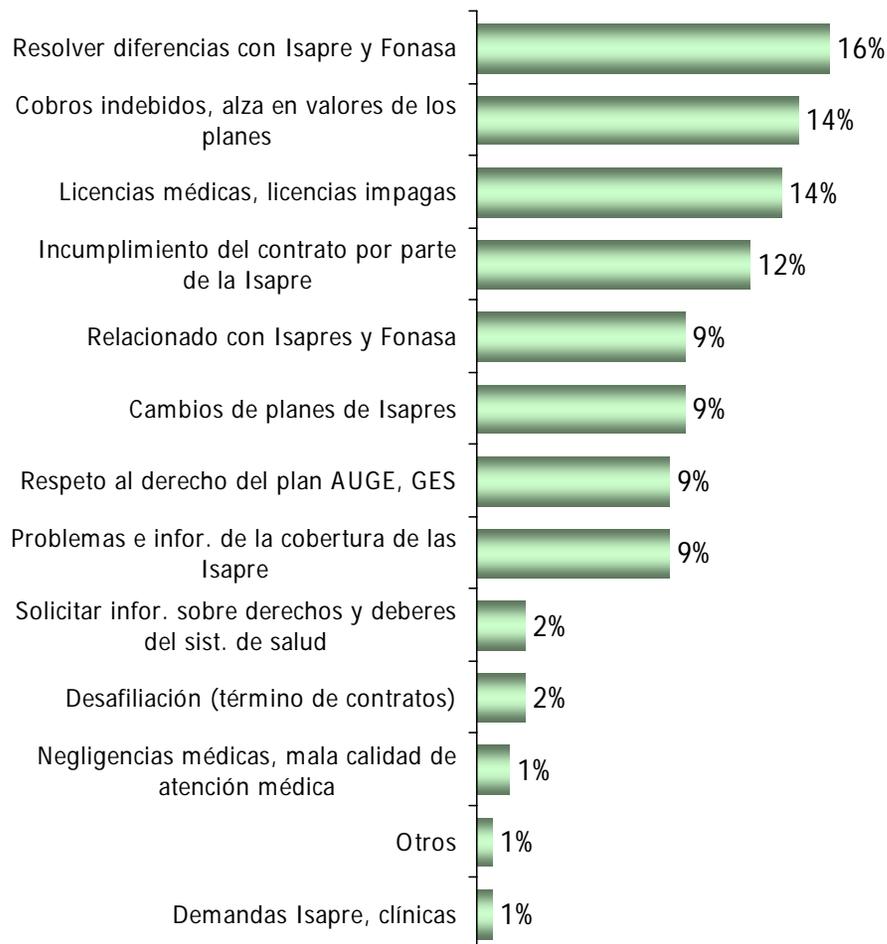
Conocimiento sobre las materias que se reclaman

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



Región	% CONOCE
Región	35%
R.M	34%

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

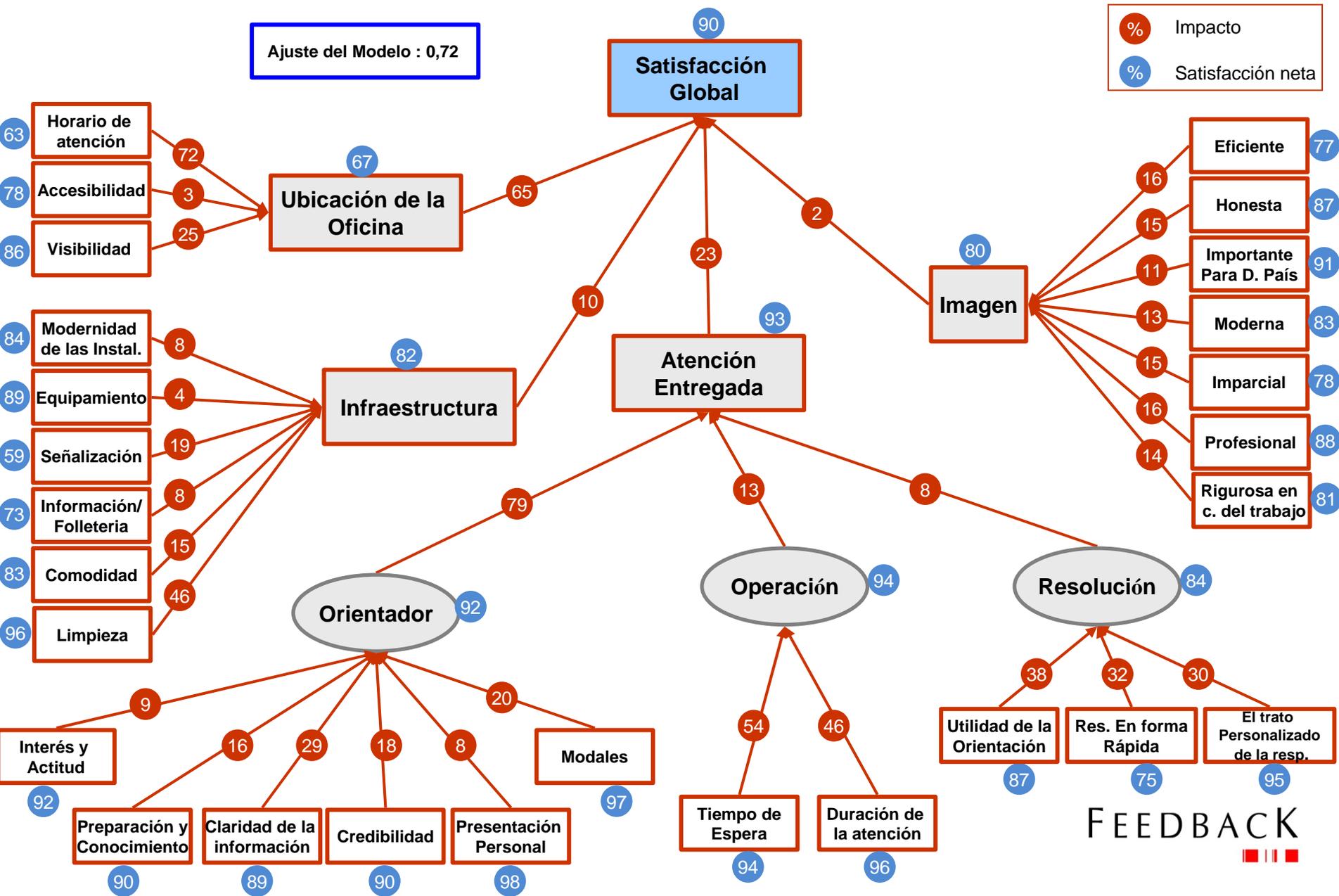


Modelo de calidad de servicio presencial

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

Ajuste del Modelo : 0,72

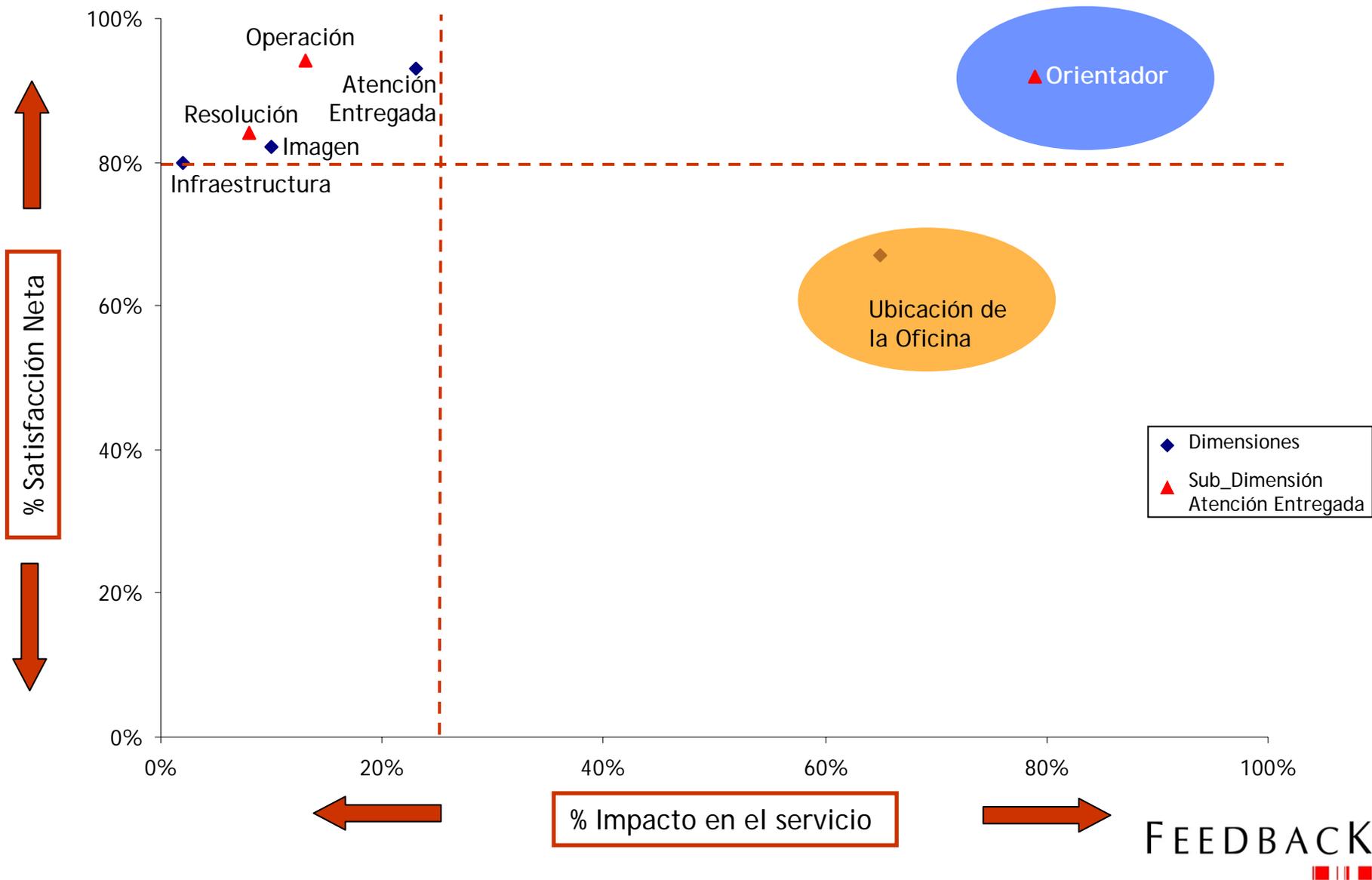
% Impacto
% Satisfacción neta



Definición del mapa de Fortalezas/Debilidades del servicio presencial



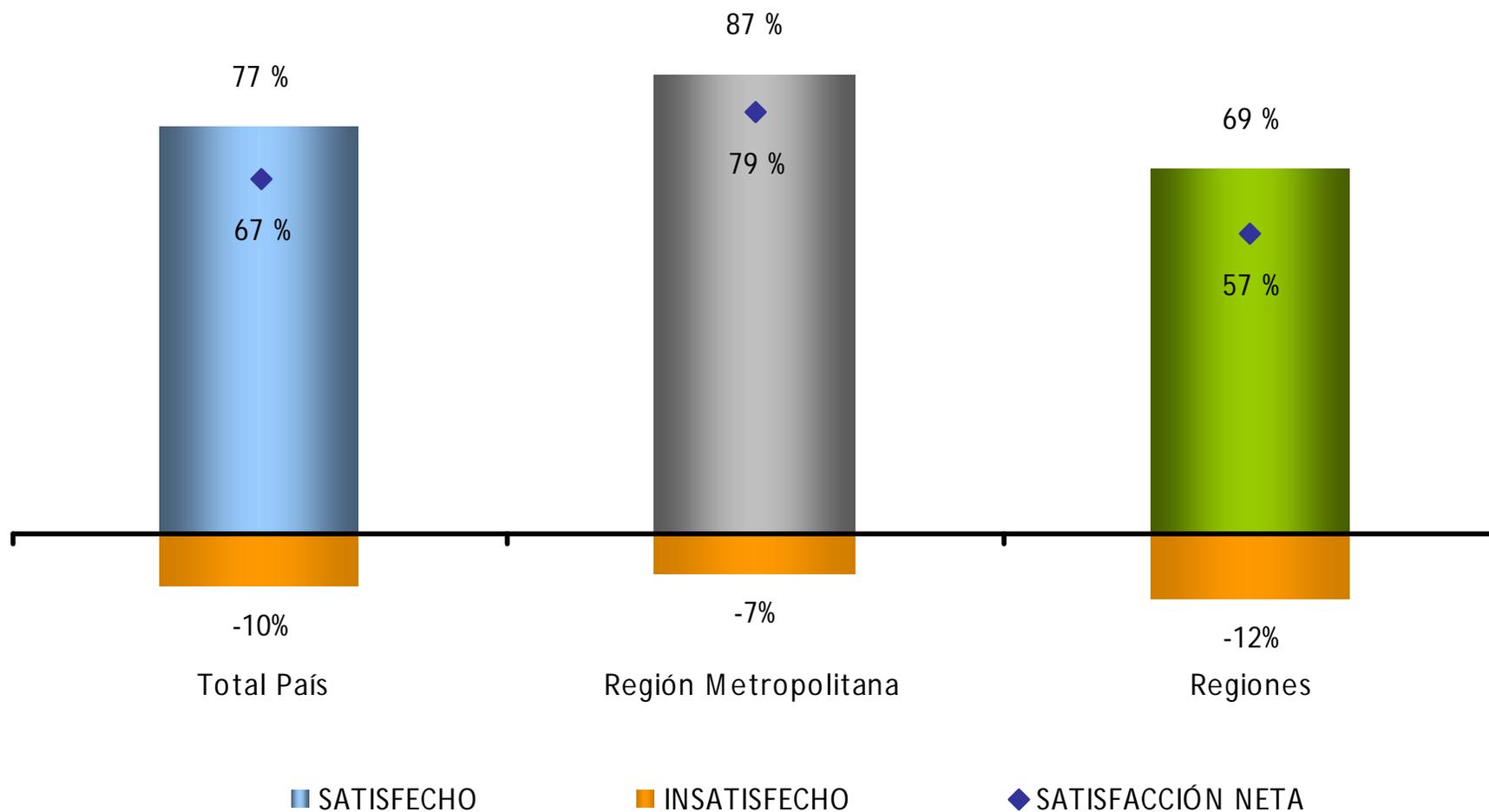
Mapa de Fortalezas/Debilidades del servicio presencial de la Sup. de Salud



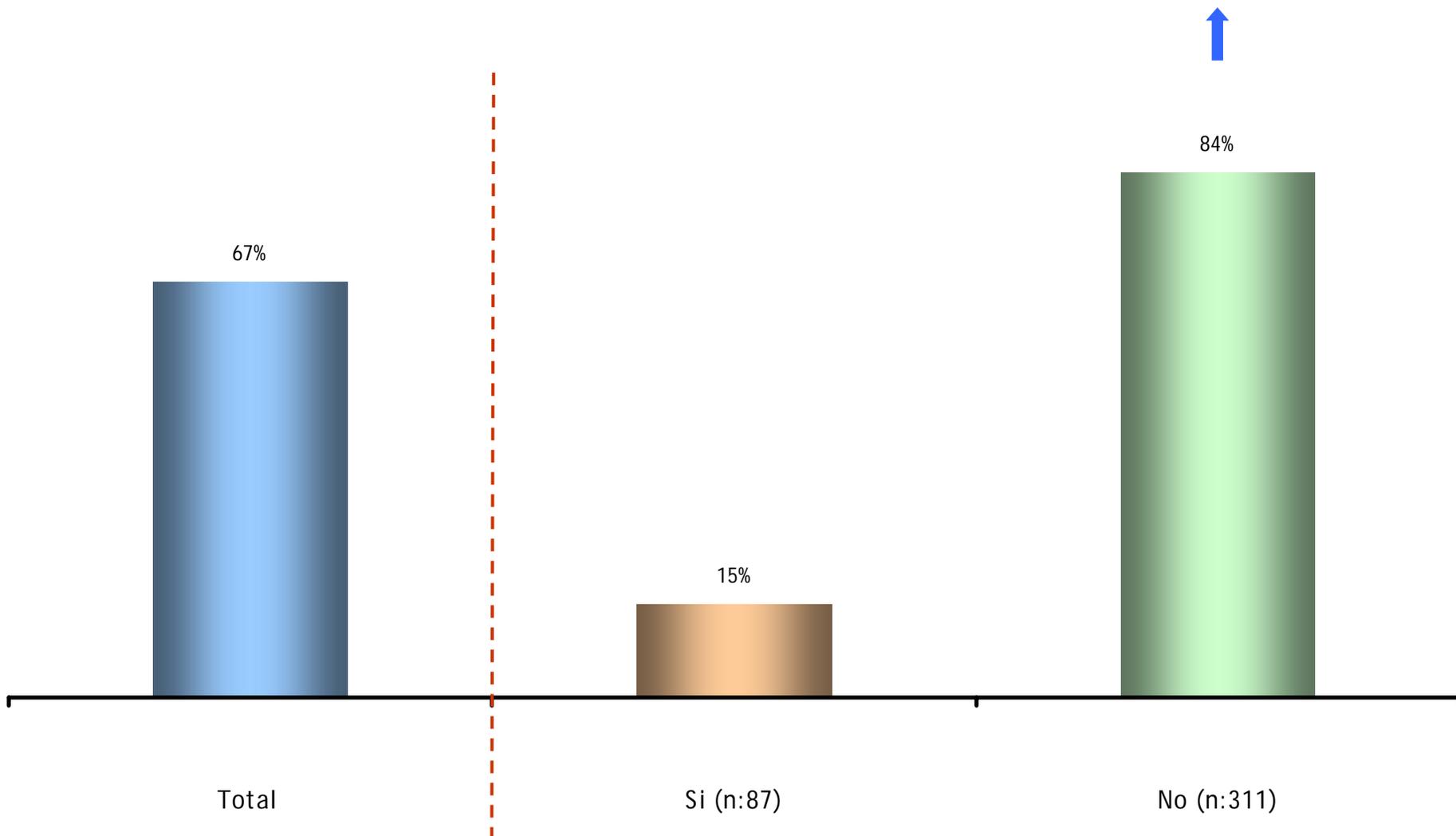
Ubicación de las oficinas

Ubicación de las oficinas de la Sup. de Salud

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

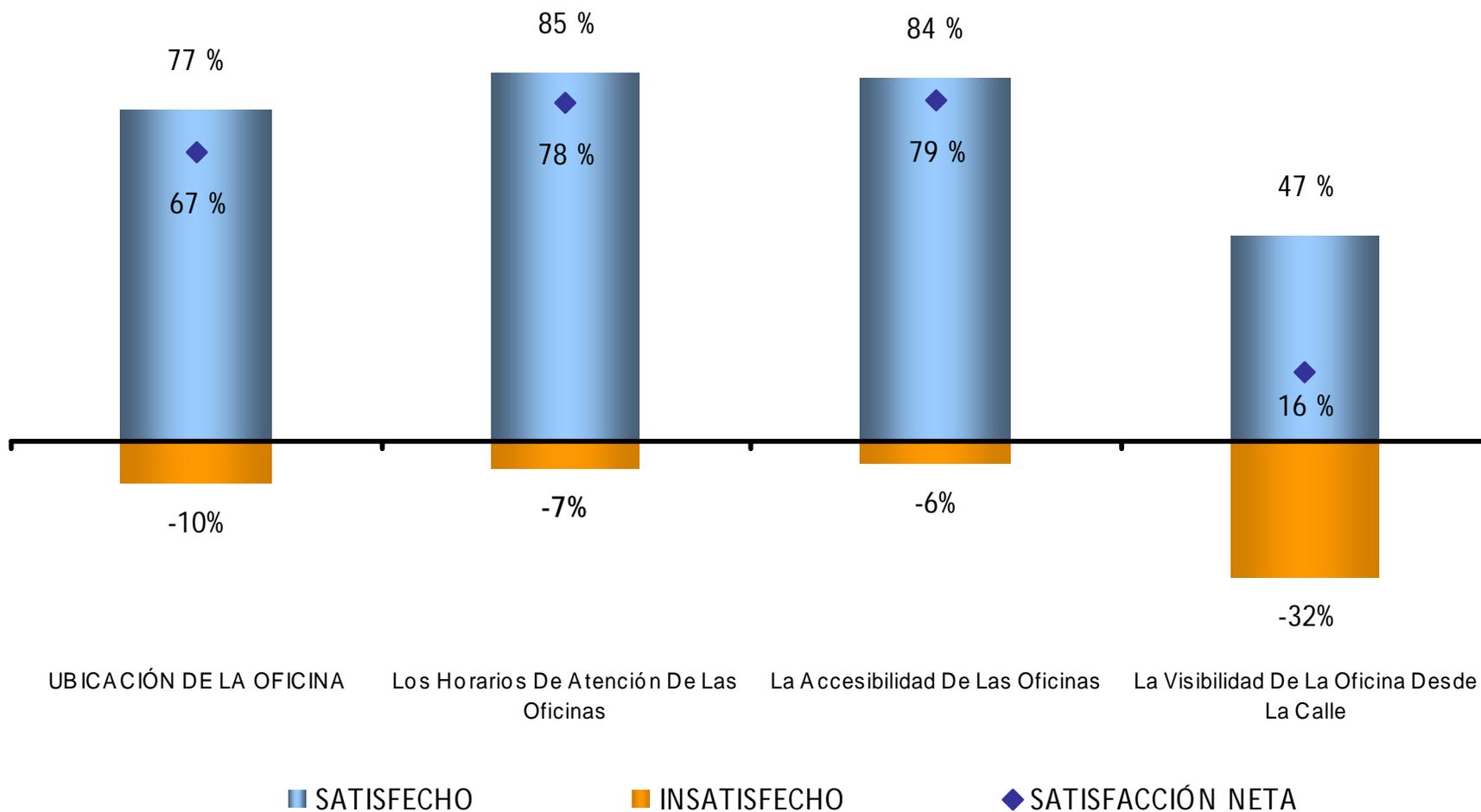


Sat. neta Ubicación según "Le costo llegar a la oficina de la Sup. de Salud"

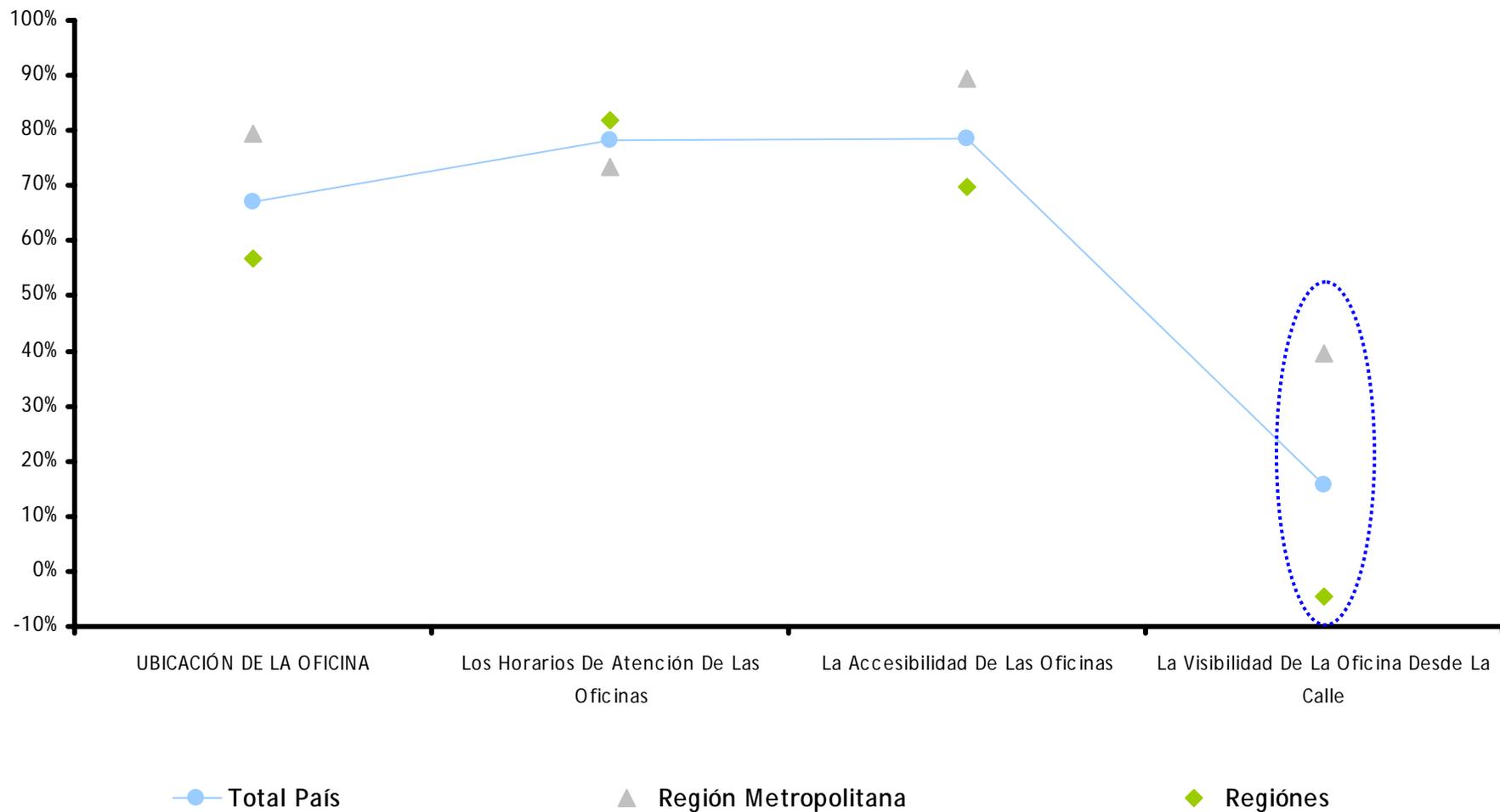


Sat. Ubicación y atributos

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

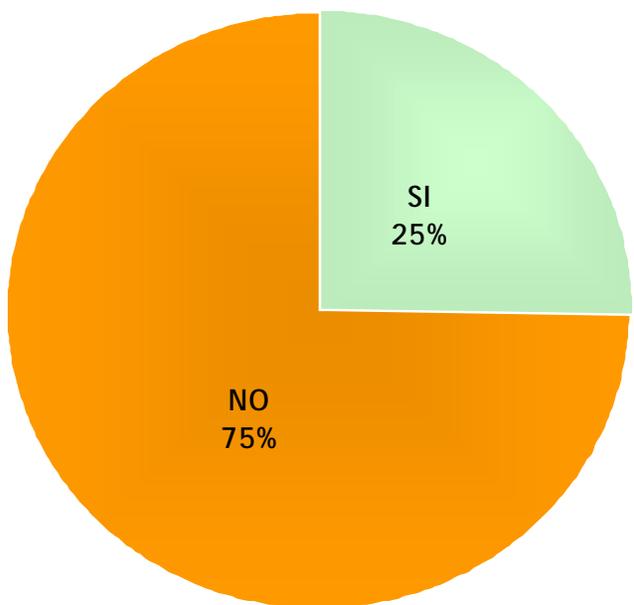


Sat. neta ubicación de la oficina y atributos según segmento



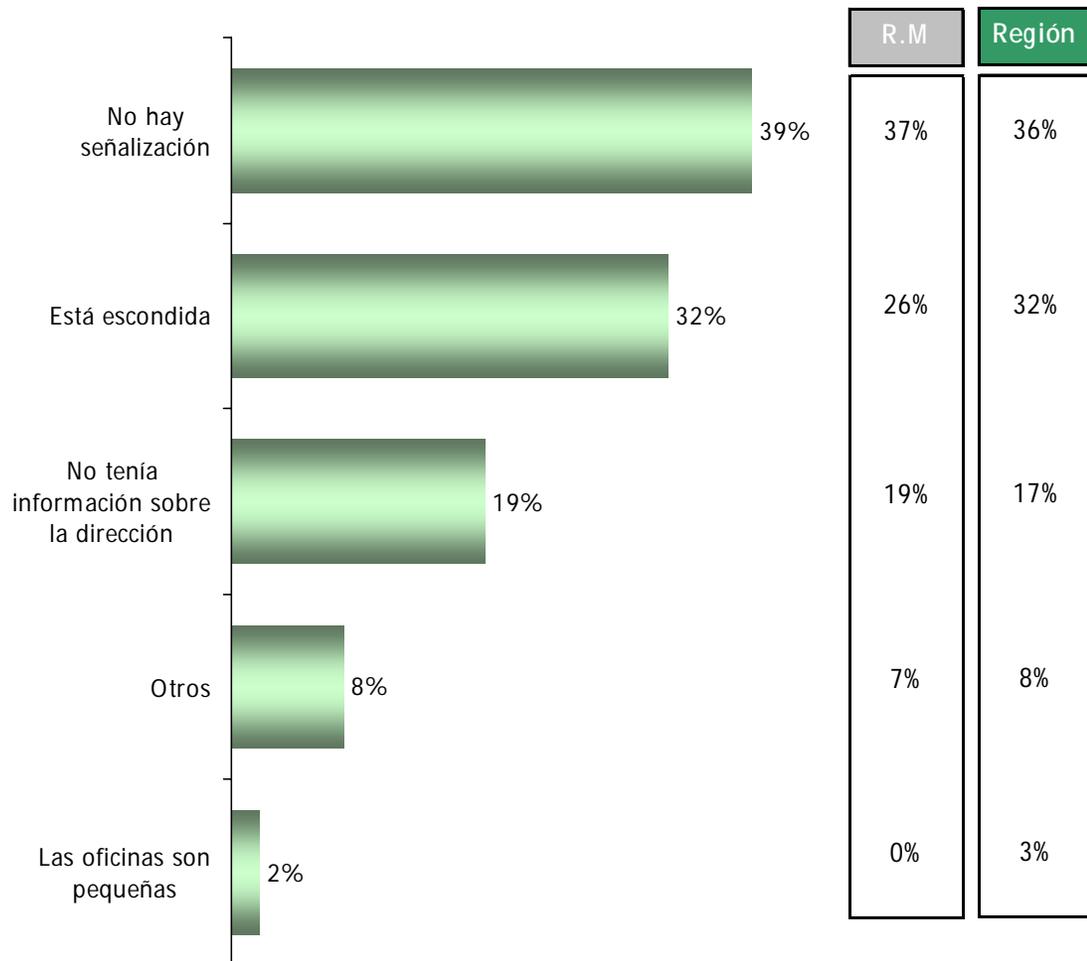
Facilidad para llegar a la oficina de la Sup. De Salud.

¿Le costo ubicar o llegar a la oficina de la Superintendencia de Salud? (Base, n: 400)



	SI
R.M	14%
Regiones	34%

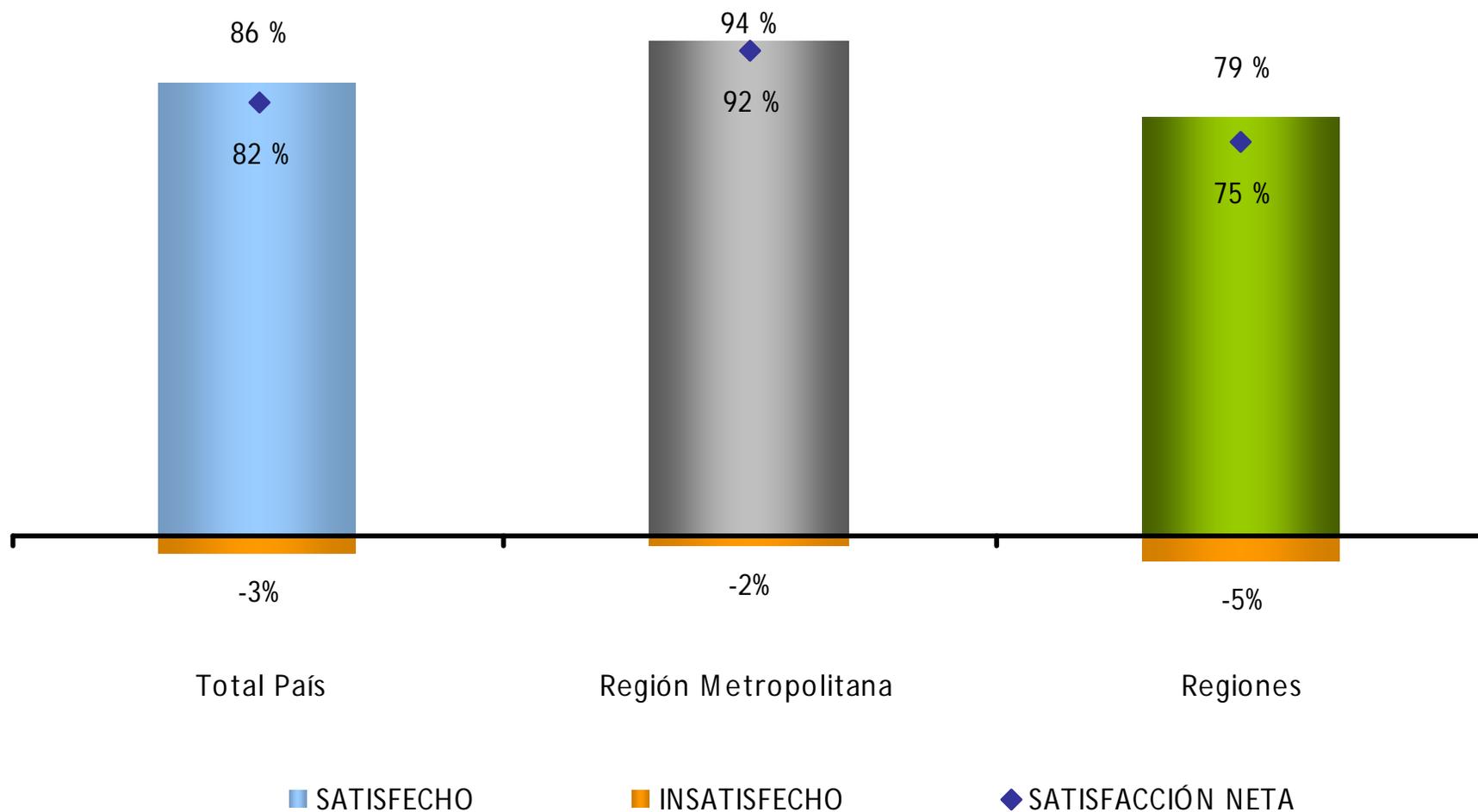
¿Por qué le costo ubicar o llegar a la oficina de la Superintendencia de Salud ? (Base, n: 85)



Infraestructura

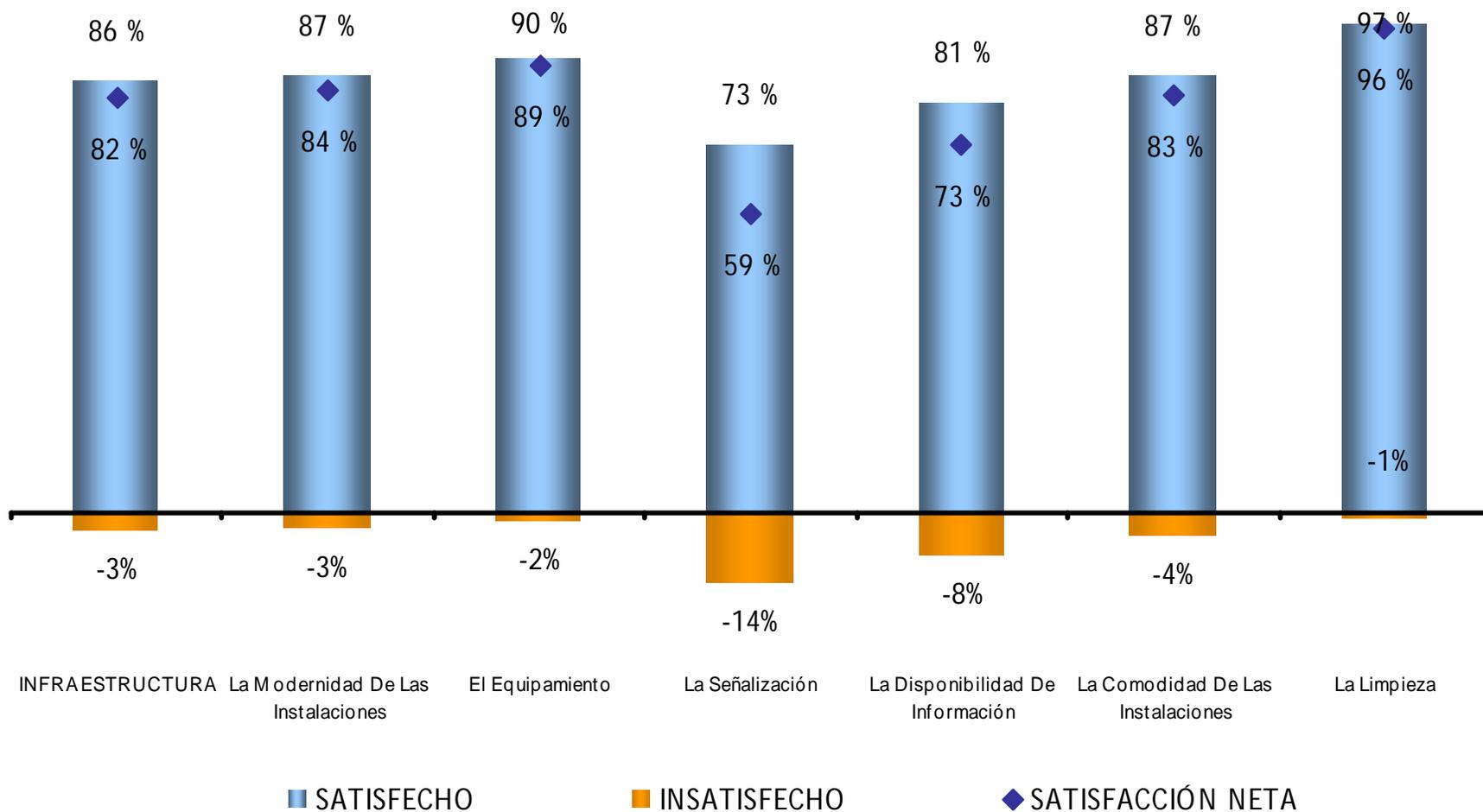
Infraestructura de la Sup. de Salud

Usando la misma escala de 1 a 7 ¿cuál es su nivel de satisfacción con las instalaciones en general de las oficinas de la superintendencia de salud? (Base, n: 400)



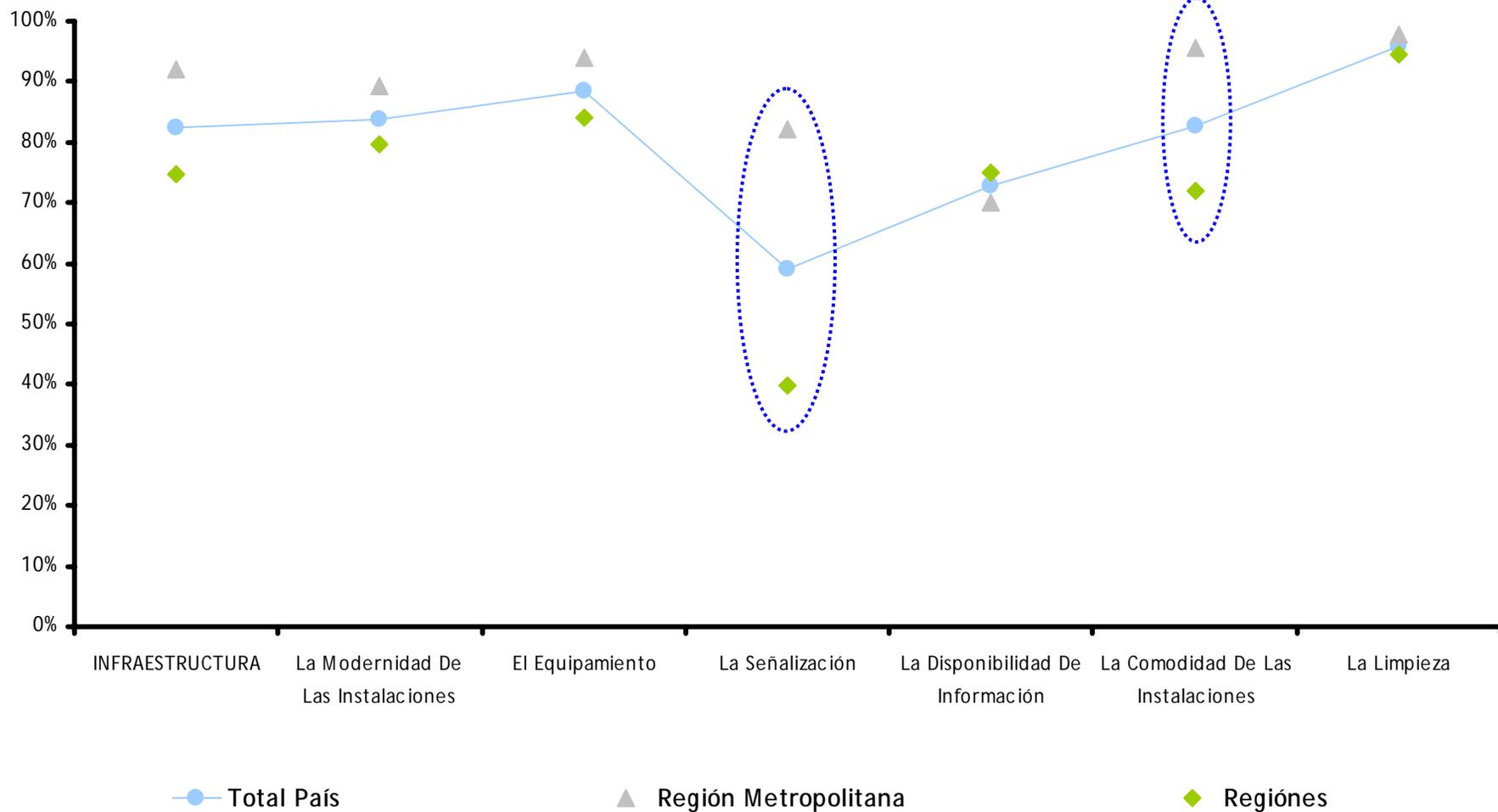
Sat. Infraestructura y atributos

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 Infraestructura y atributos según segmento

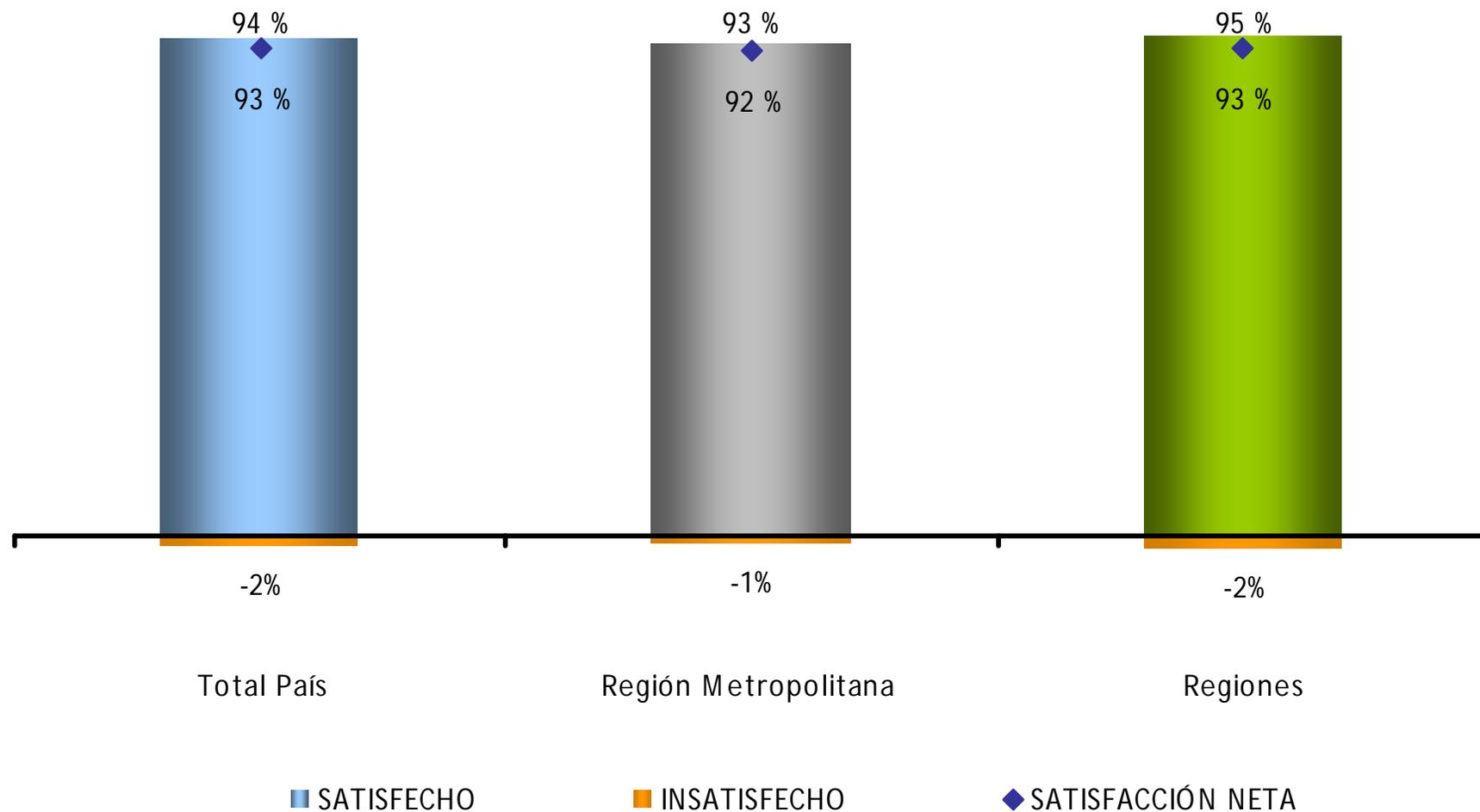


Atención entregada

Sat. general con 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 los funcionarios que lo atendieron?

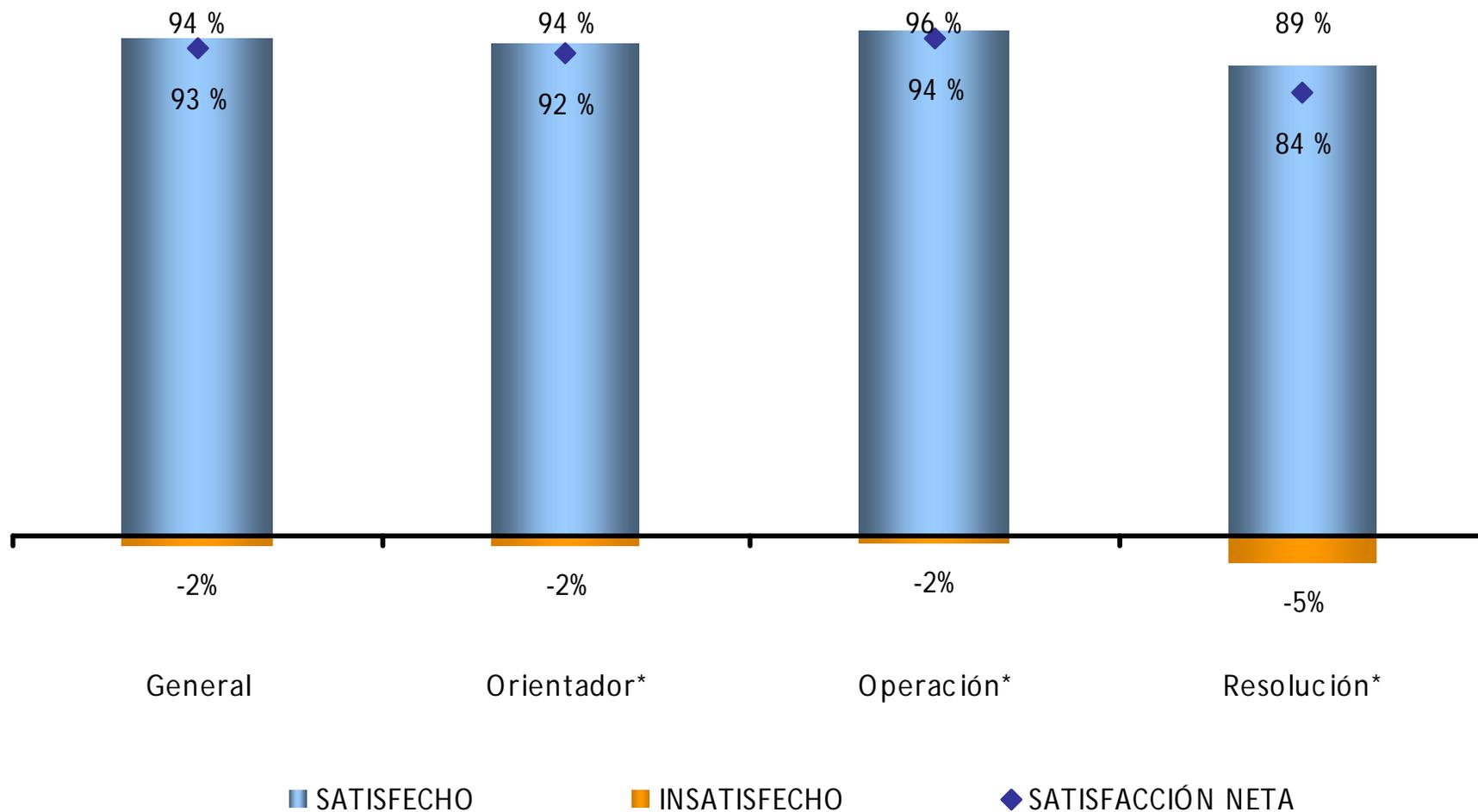
(Base, n: 400)



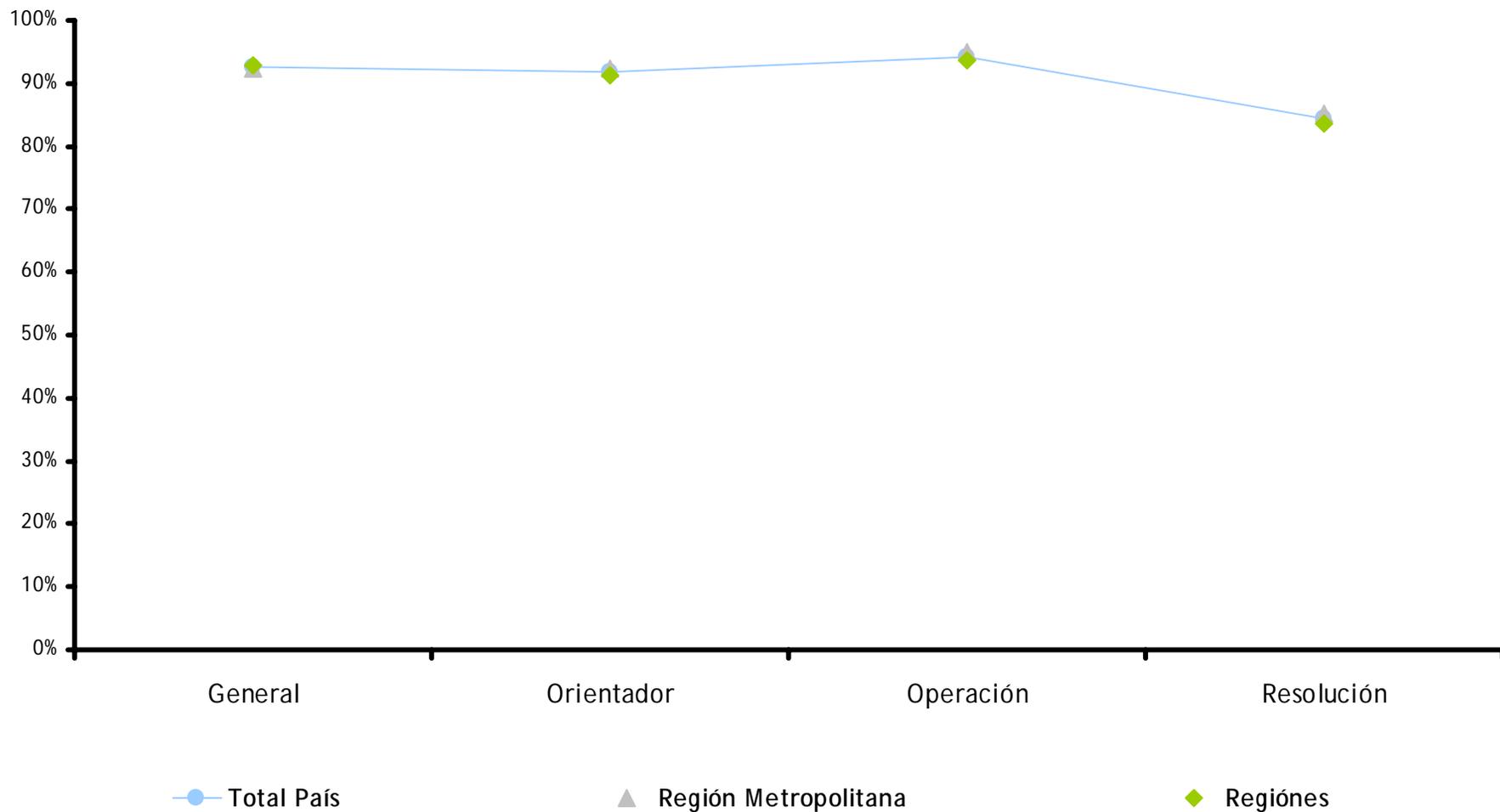
Sat. General y dimensiones de la atención presencial

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 los funcionarios que lo atendieron?

(Base, n: 400)

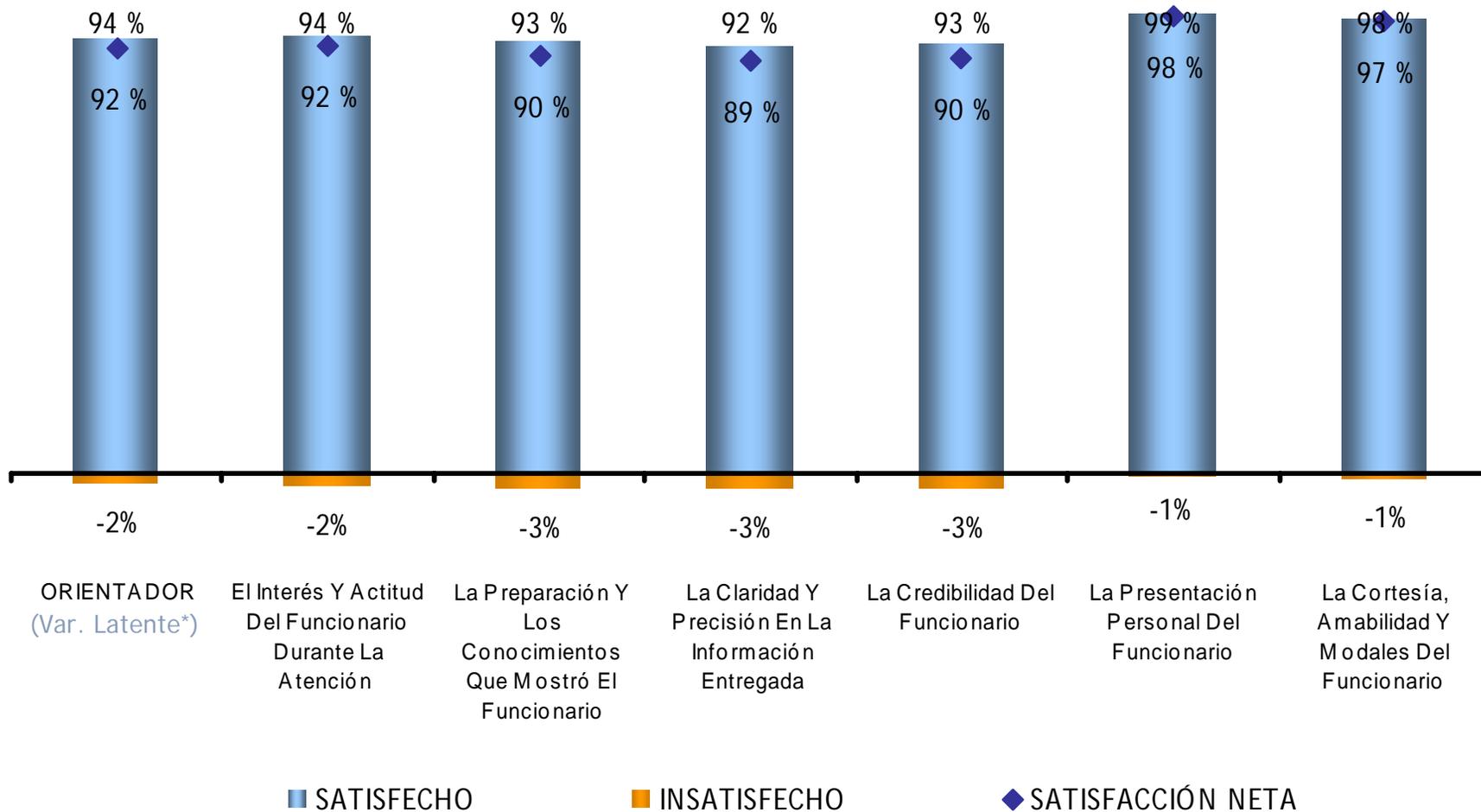


Sat. neta general y dimensiones de la atención según segmento



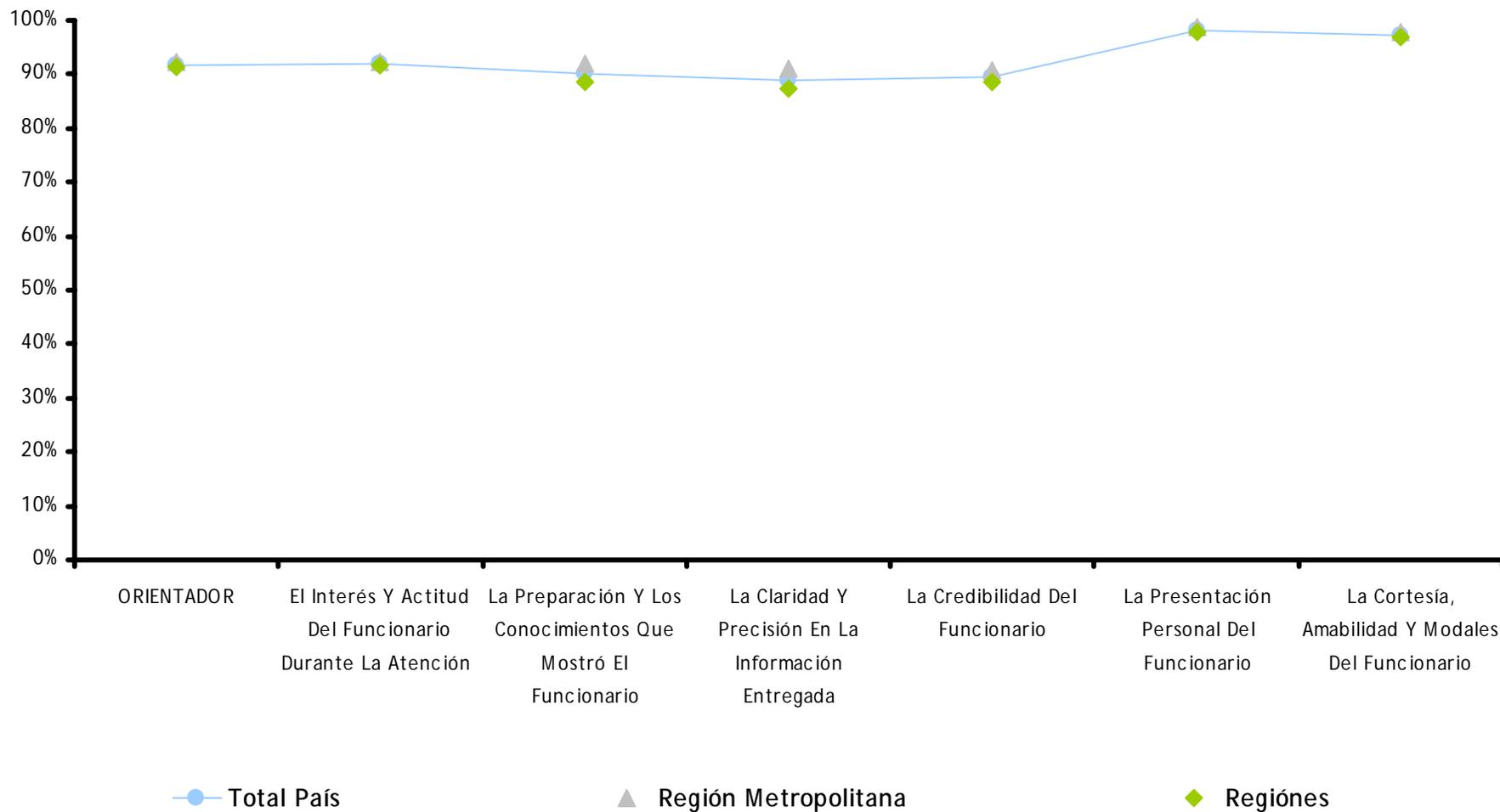
Sat. Orientador y atributos

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



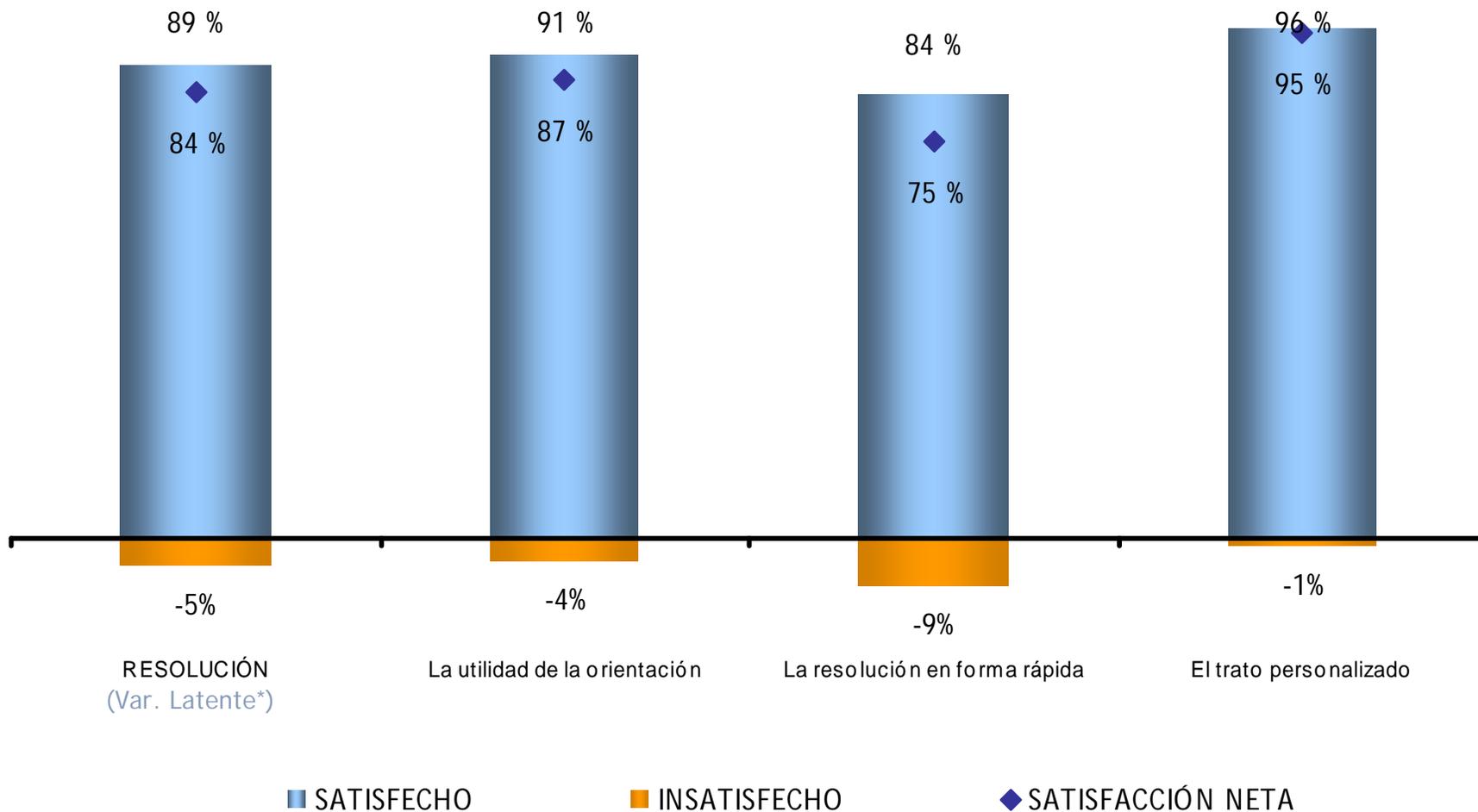
(*: La variable Latente es una variable creada en base a sus atributos)

Sat. neta orientador y atributos según segmento

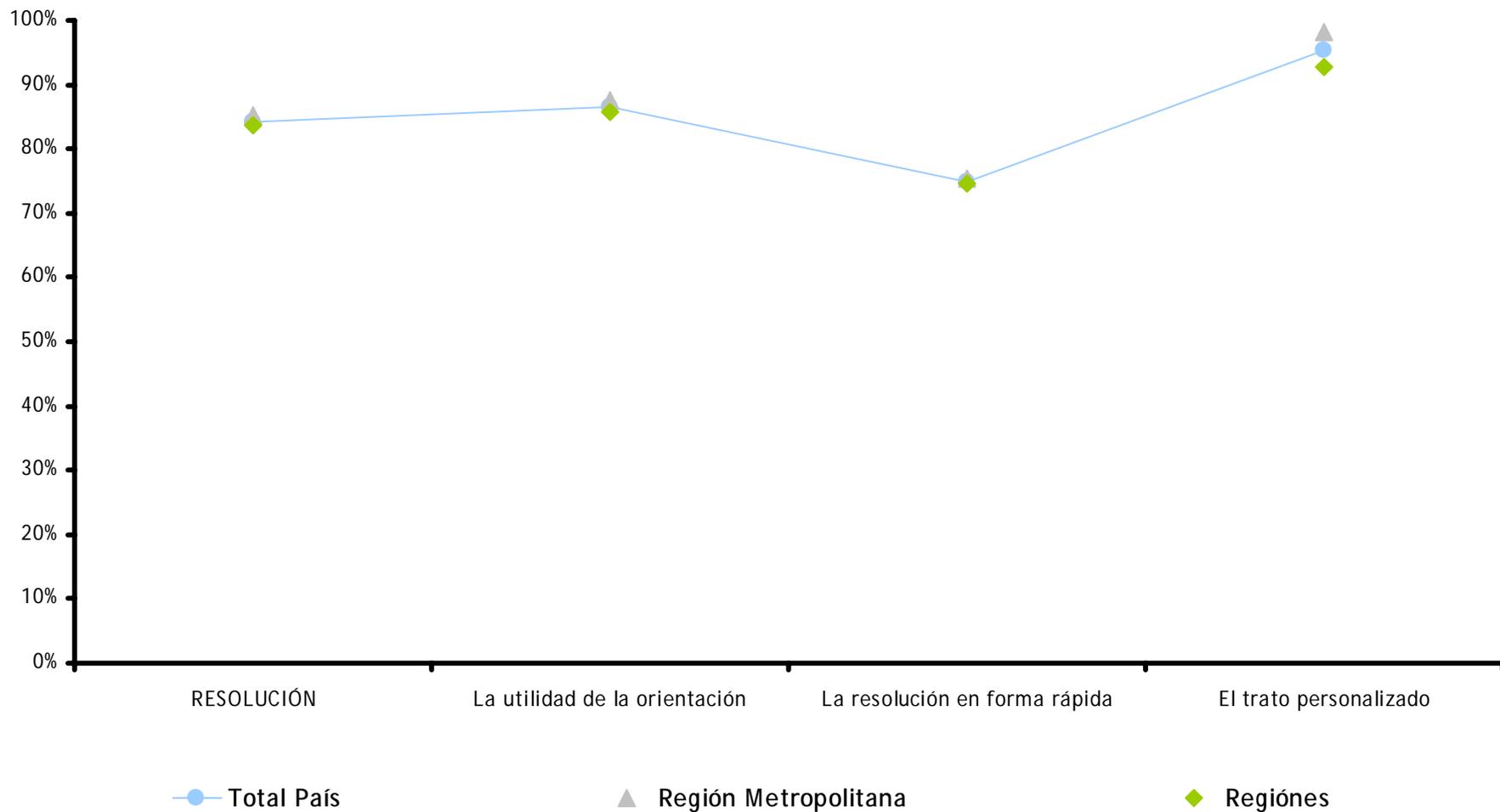


Sat. Resolución y atributos

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



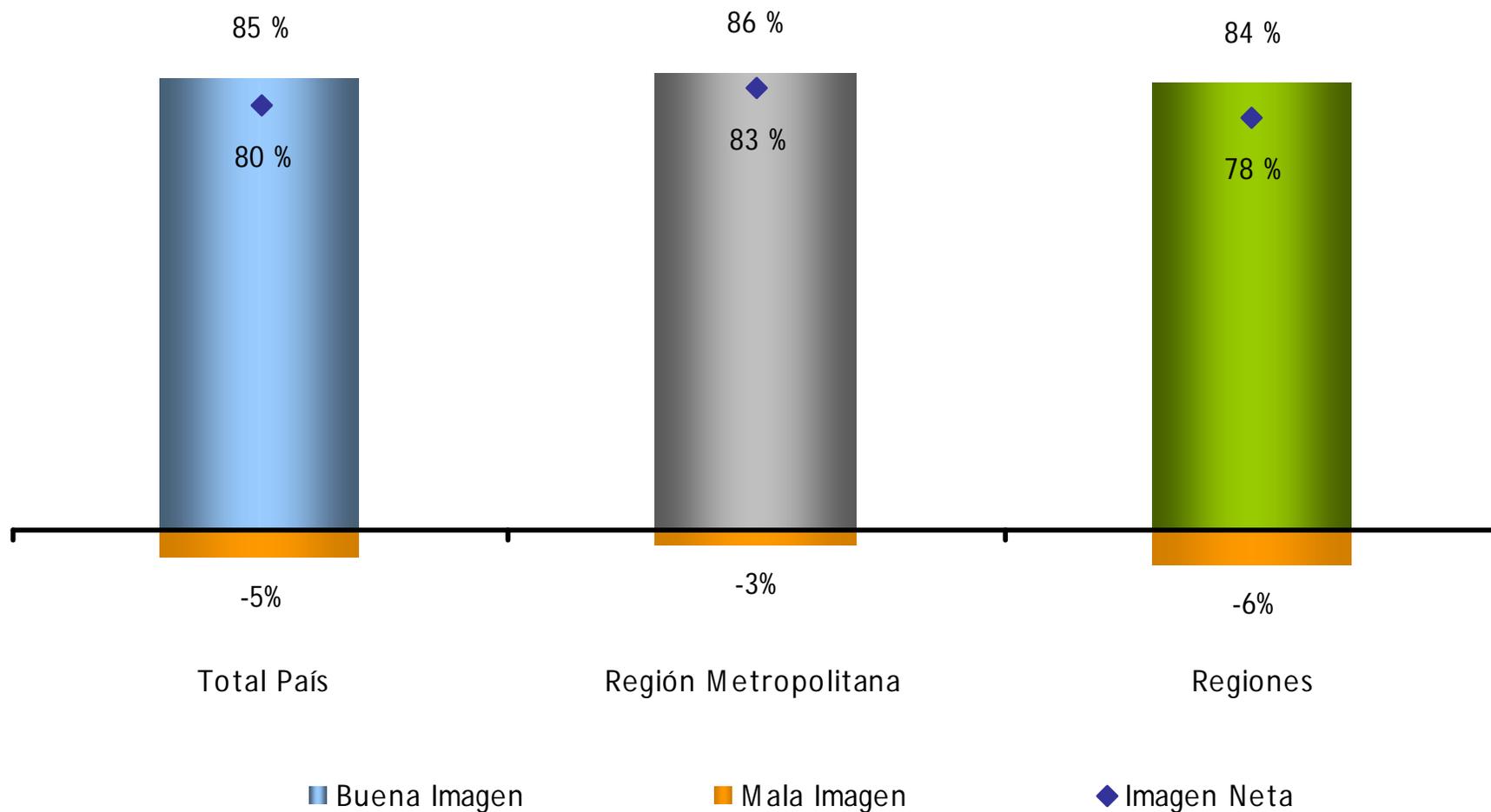
Sat. neta Resolución y atributos según segmento



Imagen

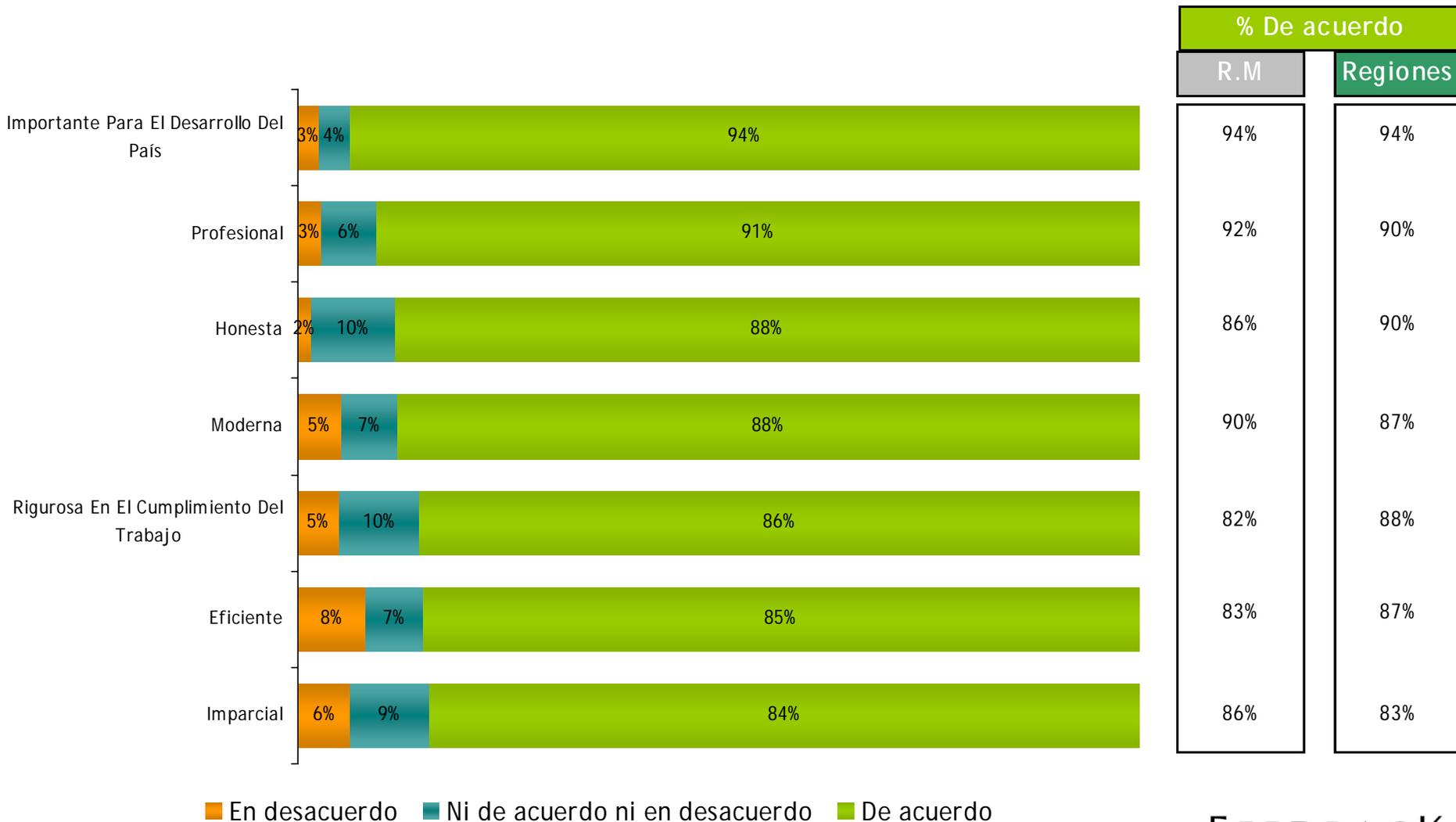
Imagen de la Sup. de Salud

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



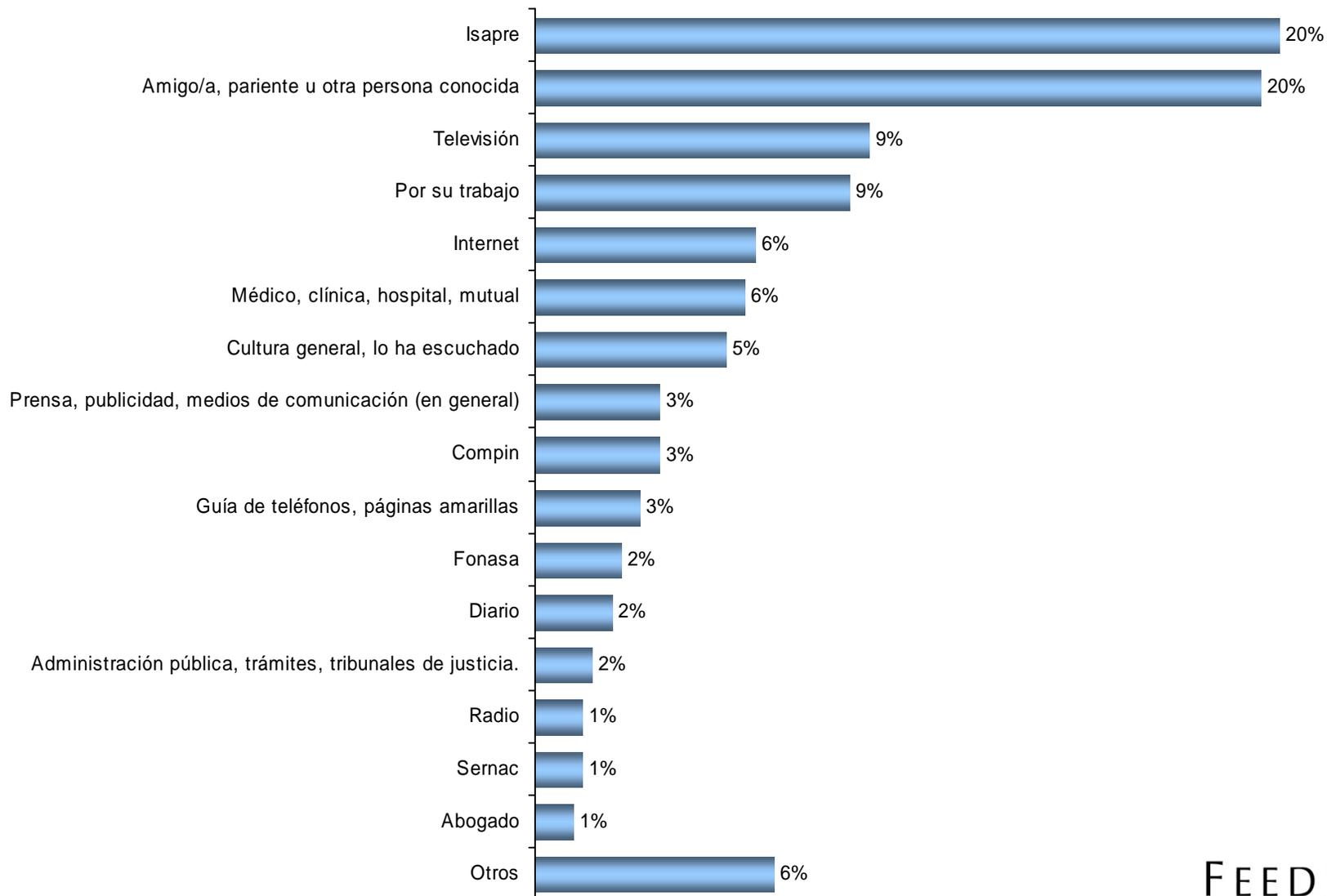
Atributos de imagen de la Sup. De Salud

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)



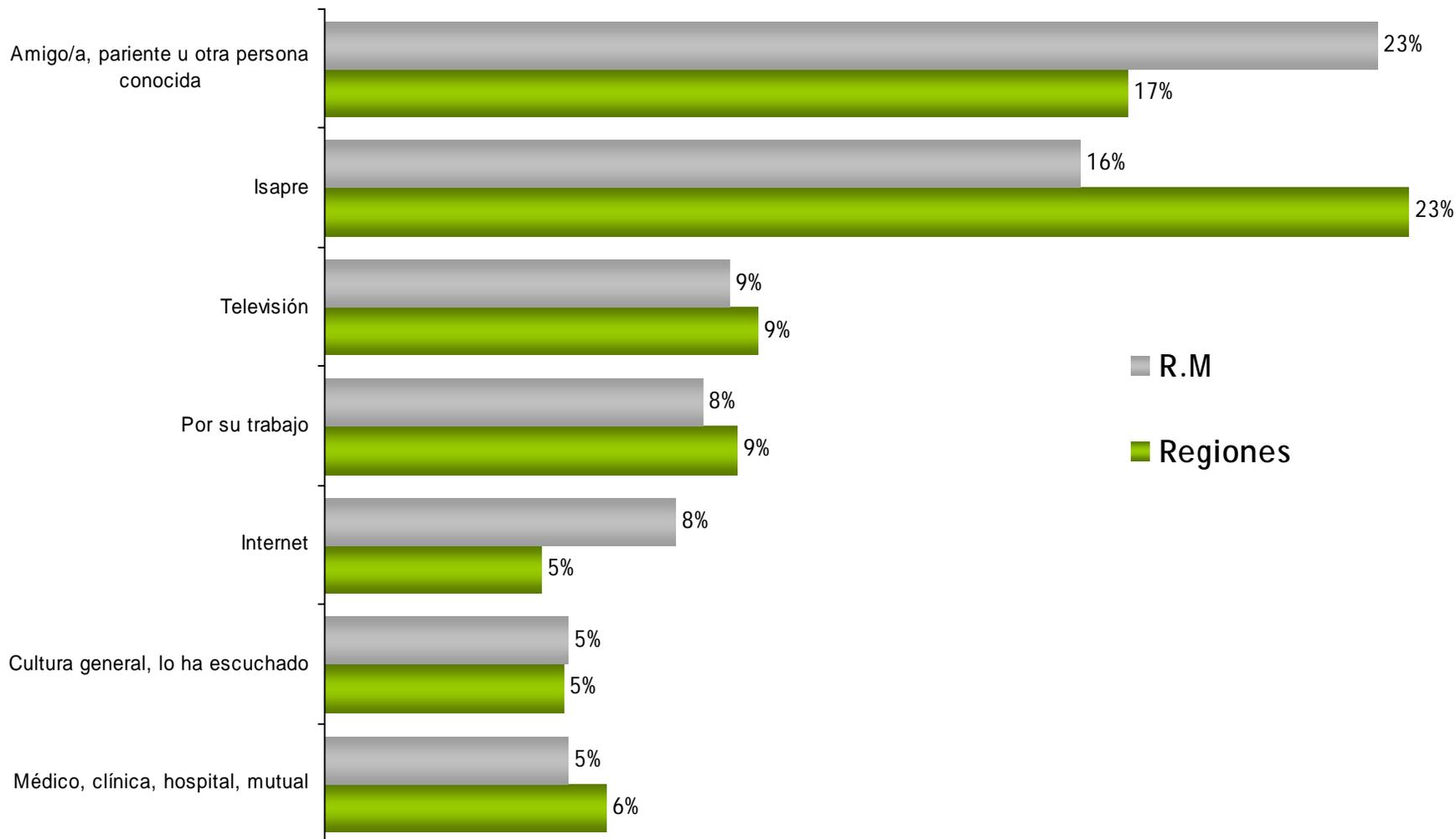
Medio de información

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



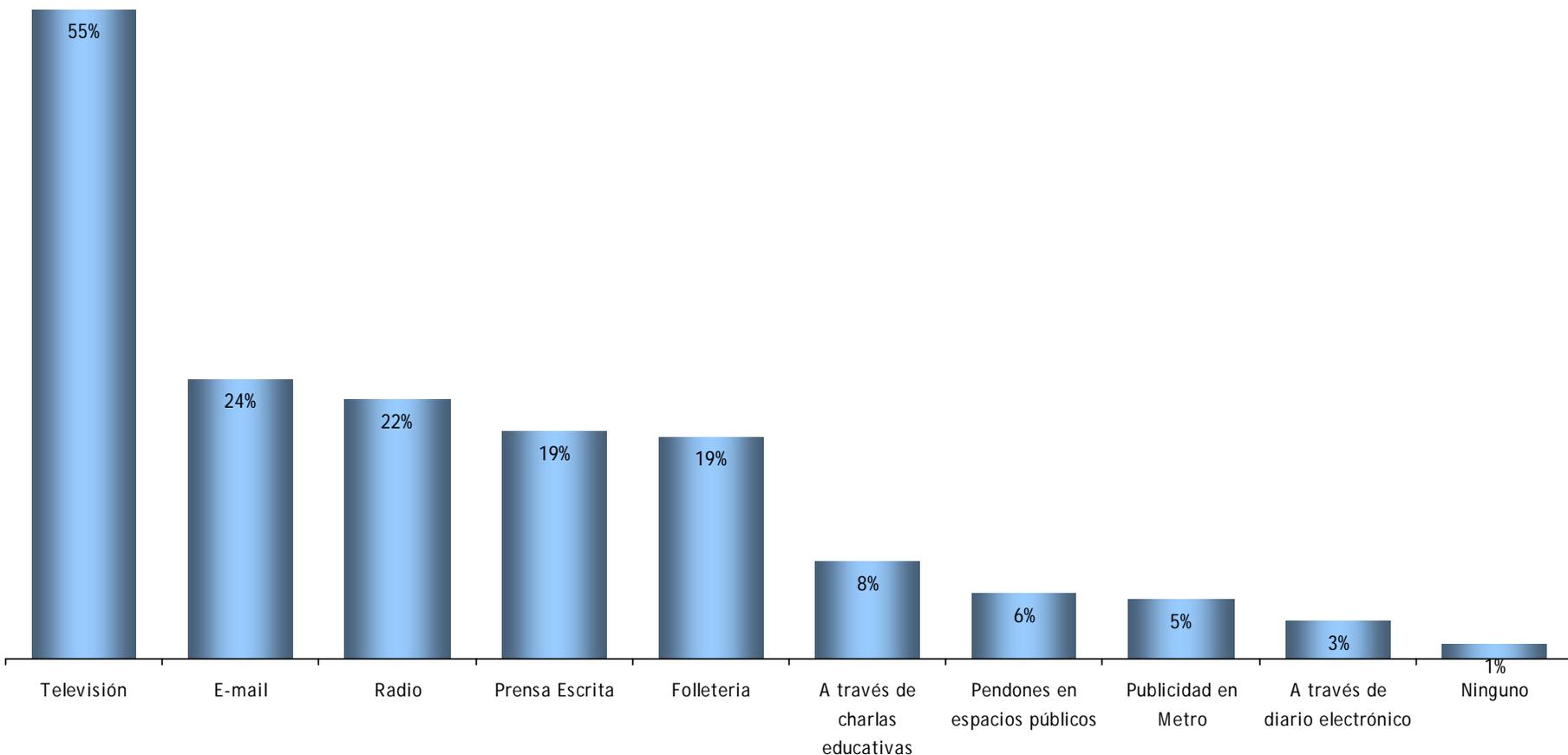
Medio de información según segmento

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



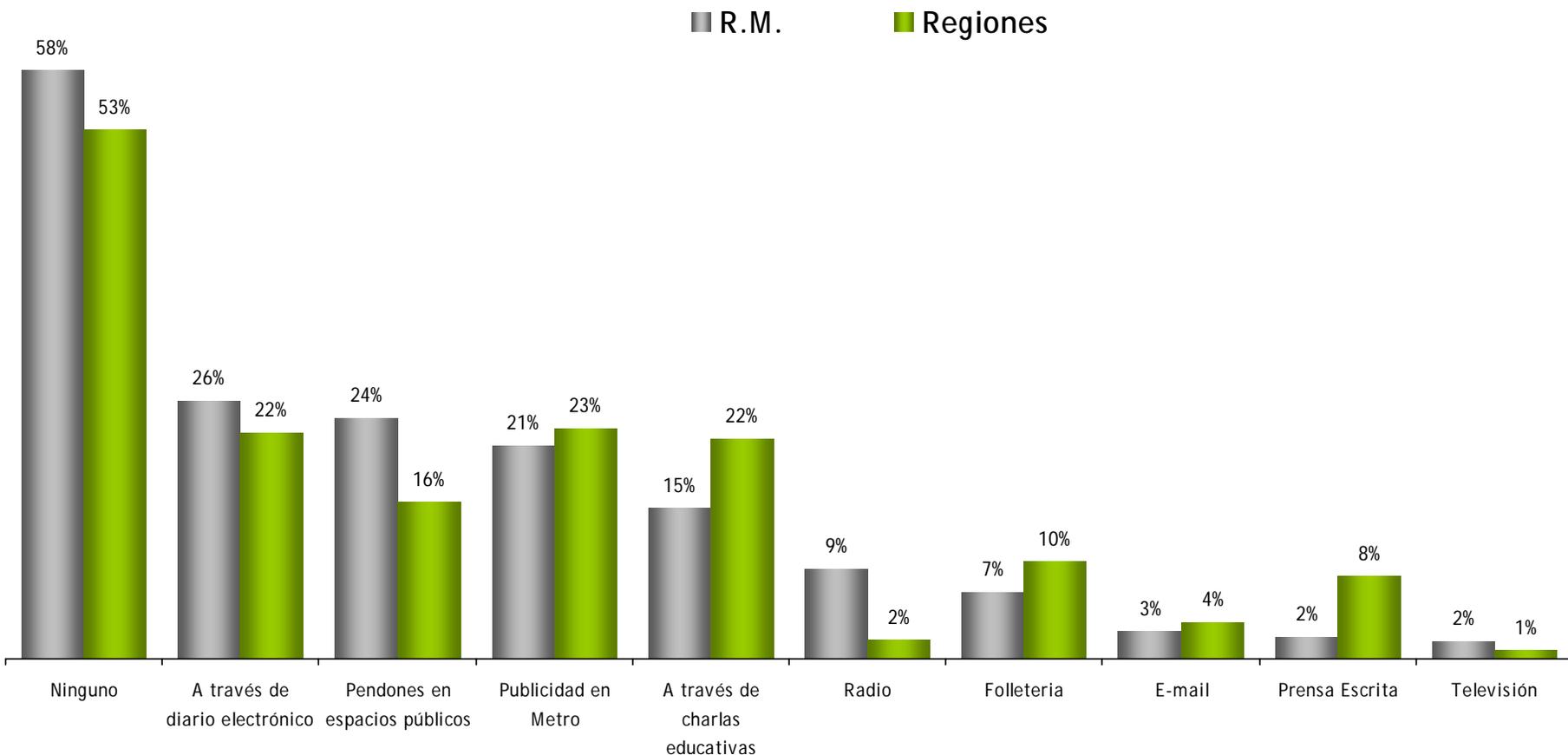
Medios para recibir información

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



Medios para recibir información según segmento

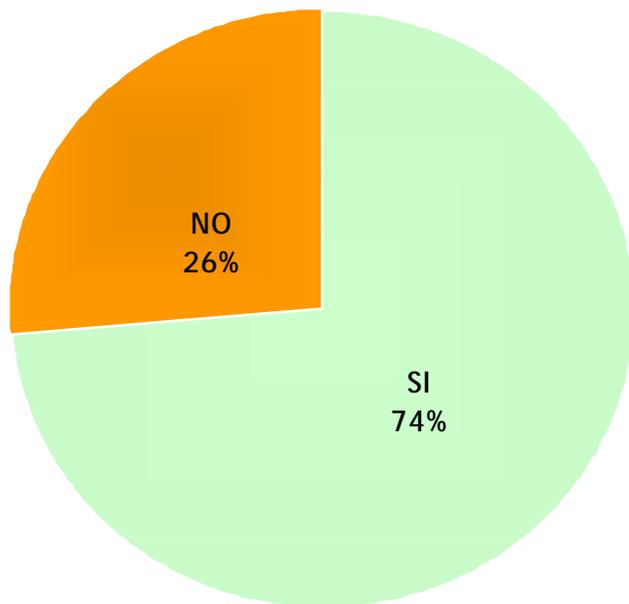
A través de que medio le gustaría recibir información respecto de la Superintendencia de Salud? (Respuesta Múltiple)



Resultados del trámite

Respuesta o solución de su requerimiento

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



	SI
R.M.	76%
Región	72%

Conclusiones

Conclusiones

- Se observa un alto nivel de satisfacción en los usuarios del canal de atención presencial de la Superintendencia de Salud (90% neto). No se observan diferencias estadísticamente significativas por segmento. 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: Bien atendido/amabilidad, respondieron su consulta/obtuvo respuesta y rapidez del trámite. Por otro lado, la principal razón negativa da cuenta de la incapacidad para responder el problema.
- Los usuarios que lograron respuesta o solución a su requerimiento 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 80% de los usuarios es definido como "Leales" al servicio presencial entregado por la Sup. de Salud.
- En términos de expectativas previas del servicio, los usuarios declaraban mayoritariamente expectativas positivas, principalmente: "eficacia en la solución", "le dieron respuesta" y "buena orientación". En términos negativos se declara "que iba a ser engorroso/lento el trámite". No se observan diferencias estadísticamente significativas a nivel de los segmentos analizados (RM y Regiones).
- Respecto a la comparación con otras instituciones con atención presencial de usuarios, se observa una buena evaluación. Es decir, la Sup. de salud entrega un mejor servicio que otras instituciones en un 83% de los entrevistados.
- Los usuarios que acuden a las oficinas de la Sup. de Salud son principalmente "afiliados" (71%), y de isapres. en segundo lugar "familiares o amigo del afiliado". En el segmento regiones, se observa una mayor cantidad de usuarios de Fonasa.
- La principal razón declarada por los usuarios para acudir a las oficinas de la Sup. de Salud es "solicitar asesoría para presentar un reclamo". En segundo término, "Solicitar información" y "Hacer seguimiento a un reclamo presentado".

Conclusiones

- Tres de cada diez usuarios declara conocer las materias que puede reclamar en la Sup. de Salud. Y las principales materias declaradas son: “Incumplimiento del contrato por parte de la Isapre”, “licencias médicas/impagas”, “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 presencial de la Sup. de Salud, podemos decir que la fortaleza del servicio esta dada por los orientadores, por otro lado, la ubicación de las oficinas esta considerada como una debilidad.
- En términos de importancia de las distintas dimensiones, la más valorada por los usuarios son:
 - Ubicación de las oficinas (horario de atención y visibilidad)
 - Atención entregada, principalmente el orientador.
 - e Infraestructura (limpieza, señaletería y comodidad)
- Respecto al mejoramiento continuo del servicio, se debe poner énfasis en la ubicación de las oficinas principalmente en el horario de atención y visibilidad de las oficinas en las oficinas regionales. Por otro lado, mejorar la señalización y disponibilidad de información/folletería.
- La percepción de imagen de la Sup. de Salud por parte de los usuarios del canal presencial es alta, alcanzando 80% netos. 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 y por alguna persona cercana (amigo/pariente).
- A los usuarios le gustaría recibir información mayoritariamente por televisión, en segundo termino por mail y radio.
- Finalmente, cerca del 75% de los usuarios del canal presencial obtuvieron respuesta a su consulta o reclamo.