

¿Cómo incide la satisfacción usuaria en la evaluación de la gestión sanitaria?



Servicio de Salud
Antofagasta

Ministerio de
Salud

Ma. Paz Poblete
Depto. Calidad y Tecnologías
Servicio de Salud Antofagasta
Antofagasta, junio de 2014

Pensemos en un servicio cualquiera...



¿Qué ideas nos surgen al respecto?

Placentero

Felicidad

Relajo

Tranquilidad

Eficiencia

¿En general, las personas coincidimos sobre los atributos que le otorgamos a un producto o servicio?

Si



NO!

¿De qué depende?



¿De qué depende?

- ✓ Gustos
- ✓ Intereses
- ✓ Experiencias previas
- ✓ Sexo
- ✓ Edad
- ✓ Otros varios



**Percepciones
sobre los
atributos**



Expectativas

1. Percepciones sobre los atributos

*Si hablamos de un restaurant y dependiera del dueño,
¿Qué atributos quisiera él que nosotros tuviéramos de
su producto?*

Rico

Felicidad

Placentero

**Excelencia en
la atención**

Eficiencia

Celeridad

Identidad

Pero nosotros no necesariamente incorporaremos esos atributos en nuestra mente y puede que parte de ellos no estén en el repertorio de nuestra experiencia...

Rico

Incomodidad

Estresante

**Actitud
soberbia**

Lentitud

Eficiencia

Imagen

Identidad



Imagen

Sin embargo, el reto siempre está puesto en intentar homologar nuestra identidad con la imagen que tiene de nosotros el consumidor/usuario

Identidad
=
Imagen

Finalmente, ¿cuál es el propósito?

- ✓ Cliente feliz
- ✓ Cliente satisfecho
- ✓ Usuario conforme



¿Por qué? ¿Qué efectos produce un cliente/usuario satisfecho?

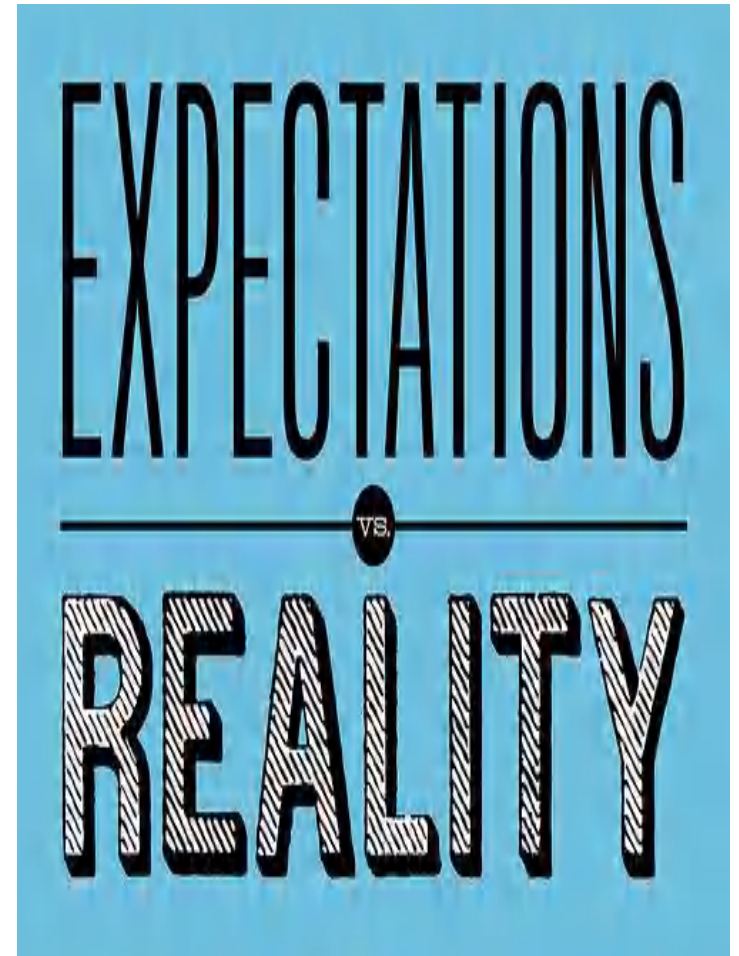
- Fidelidad
- Reconocimiento
- Confianza
- Se recomienda el servicio (el “boca a boca”)
- Consumo repetido
- Posicionamiento frente a otros oferentes



2. Expectativas

¿Qué es una expectativa?

- Se refiere a una suposición centrada en el futuro, que puede o no ser realista.
- Está vinculada a las predicciones y previsiones sobre un objeto/servicio.
- Así, a mayor cantidad de certezas en el futuro, mayor será la probabilidad de que se cumpla la expectativa.



¿Son las expectativas idénticas para cada persona?

Si

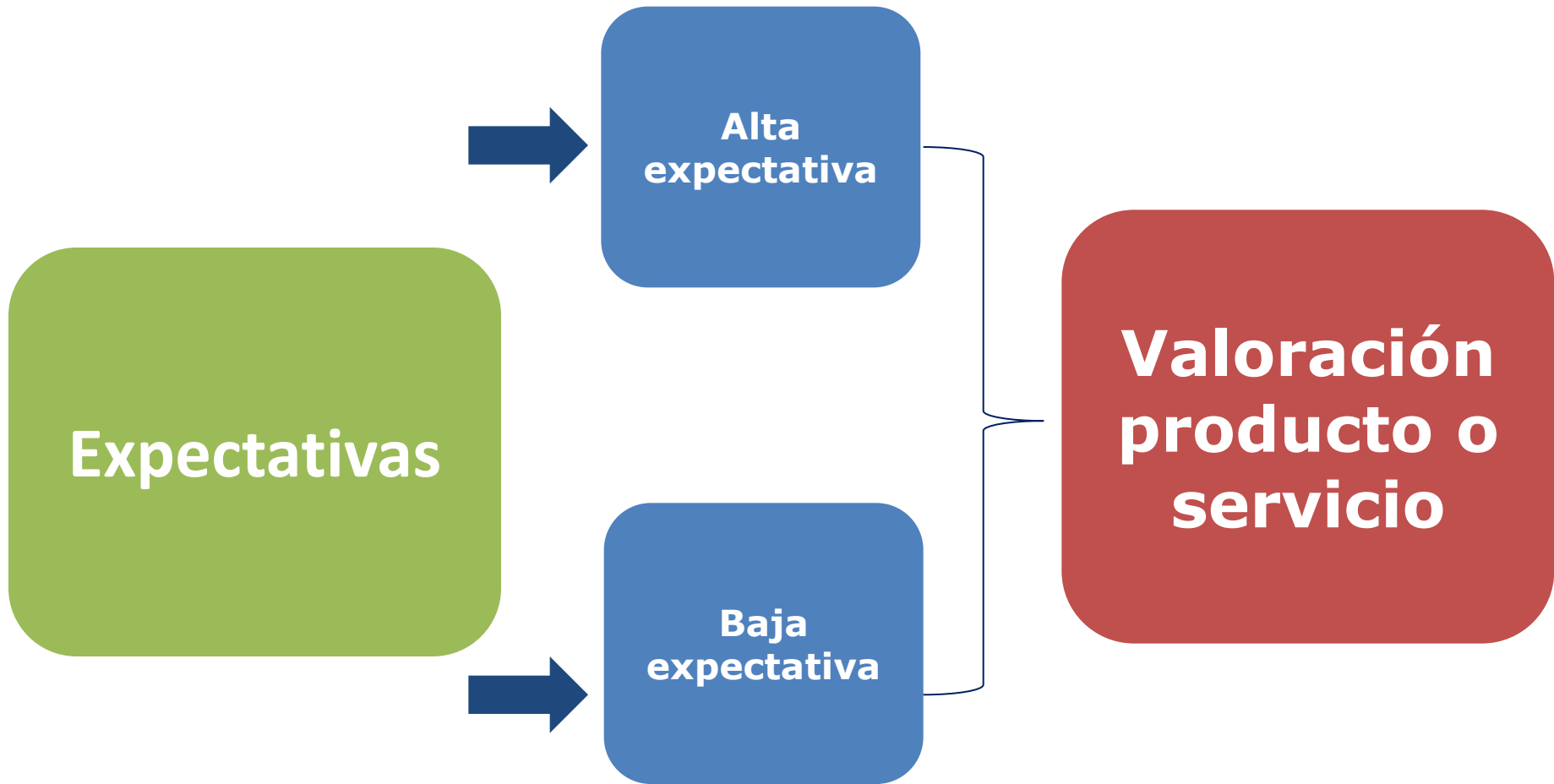
NO!

- Historia
- Experiencias previas
- Sexo
- Edad
- Gustos
- Intereses

EXPECTATIONS

vs.

REALITY



***Tenemos el mismo caso del restaurant antes comentado. Es la primera vez que vamos y lo cierto es que no hemos escuchado nada de él.
Luego, nos vamos dando cuenta que el servicio es impecable y todo ha sido de lujo***

Rico

Comida interesante

Eficiencia

Buena atención

Lindo el lugar

**Expectativa =
1/10**

**Valoración =
10/10**



Si volvemos a asistir al mismo restaurant, nuestras expectativas habrán aumentado y esperamos que la experiencia se iguale o esté cerca de nuestras expectativas

Rico

Comida interesante

Un poco más
lento

Buena atención

Lindo el lugar

Expectativa =
10/10

Valoración =
9/10



Ahora, quien asiste al restaurant es un amigo a quien le hemos recomendado este lugar. Le hemos evidenciado nuestra experiencia y le hemos generado expectativas de acuerdo a nuestra percepción.....

Rico

Comida nada fuera
de lo común

Lento

Mala atención

Lugar oscuro

Expectativa =
8/10

Valoración =
5/10



¿Son las expectativas idénticas para cada persona?



- Son una medida subjetiva para cada individuo y muy probablemente no hayan cumplimientos de expectativas idénticas para diferentes personas.

¿Y qué tiene que ver la satisfacción usuario con todo esto?



La satisfacción usuaria

- Es el grado de aceptación que tenemos respecto del consumo de un producto o servicio.
- Por tanto, es una medida **SUBJETIVA** que tiene un cliente o un usuario de acuerdo a sus propias percepciones.

La satisfacción usuaria

- Por ende, un servicio que haya sido catalogado como satisfactorio por una persona, podrá ser evaluado como insatisfactorio por otra persona, aunque el producto o el servicio sean el mismo.





**¡Qué frustrante!
Entonces no hay
nada que podamos
hacer!!!**

La verdad es que sí se pueden hacer cosas!



- Si nos centramos en el ámbito sanitario, la satisfacción usuaria depende de múltiples factores.
- Una encuesta del MINSAL realizada el año 2011 arrojó los siguientes resultados:
- De los 10 aspectos valorados por los usuarios, en **NINGUNO** de ellos se menciona la capacidad técnica de los equipos médicos, ya que es difícil para los usuarios poder calificar una buena o una mala atención en temas clínicos.



- Por tanto, todas las evaluaciones se basan en la percepción cualitativa y personal que el usuario realiza respecto al servicio recibido.
- Y particularmente, respecto del **TRATO**.
- El trato es un elemento central a la hora de valorar y catalogar un servicio en salud, sin importar la edad, el sexo o la condición socioeconómica del usuario.



- Es así como el usuario tenderá a evaluar positivamente un servicio y una atención no sólo cuando las competencias médicas sean las adecuadas, sino que tendrán una incidencia central en el usuario la contención, la preocupación, el tono de voz y la calidez.



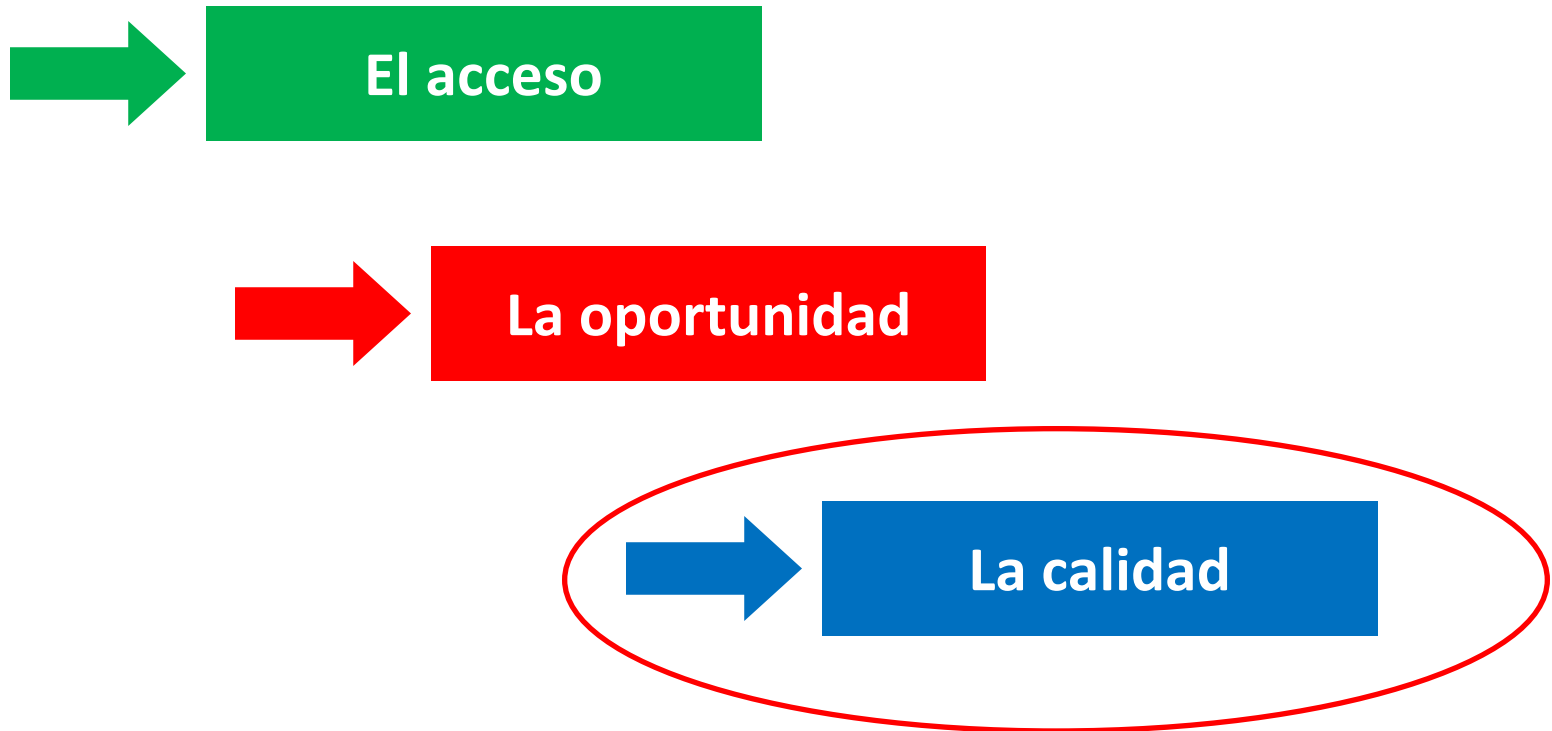
Un usuario podrá sentirse satisfecho cuando:

- Sienta que el personal se ha preocupado para que no haya tenido que esperar mucho tiempo para ser atendido.
- En caso de haber esperado, el usuario considere que el tiempo que ha esperado para ser atendido ha valido la pena.
- Considere que la atención otorgada es igualitaria y no discriminatoria para todos los pacientes y/o usuarios.
- Considere que se le ha permitido exponer adecuadamente su(s) problema(s).
- Considere que los funcionarios del establecimiento han sido honestos y sinceros con él.
- Se le ha entregado información de manera sencilla y comprensible.
- El personal médico y no médico le ha inspirado confianza.
- Considere que se le ha dedicado el tiempo que su caso requería.
- Considere que ha sido tratado con respeto y consideración.
- Considere que el personal que lo atendió es competente y está calificado.
- Los funcionarios médicos y no médicos comprueben que el usuario ha entendido correctamente la información entregada y los médicos se cercioren que haya entendido el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico posterior.

¿Cómo nos hemos hecho cargo de este tema en nuestro país, al menos en el ámbito sanitario?


En Chile, la salud es un bien social, reconocido por la Constitución Política.

Actualmente, la salud pretende garantizar:



Nos centraremos en la calidad y una de sus dimensiones.





La imagen anterior nos evidencia que la atención centrada en los usuarios es la base y el punto de partida de la calidad, transformándose en la razón de ser de las instituciones de salud.

Por ende, la búsqueda de su satisfacción es (o bien debiera ser) el objetivo central de nuestras acciones.

***¿Qué opinas de esta idea?
¿Pienzas que esto ocurre?***



Entonces, la atención centrada en el usuario y por tanto su satisfacción es una dimensión de la calidad...

- Puesto que todas nuestras acciones en salud apuntan hacia nuestros usuarios, ya que son nuestra razón de ser. Sin usuarios que requieren de atención en salud, no se justificaría la presencia de instituciones de salud.
- Y puesto que la atención estará centrada en el usuario, ésta deberá ser respetuosa de las preferencias, necesidades y valores de los pacientes, quienes debieran ser, además, nuestra carta de navegación a la hora de evaluar nuestra gestión.
- Esto significa entonces no sólo centrar nuestra labor en los usuarios, sino que sobre todo, en maximizar nuestros esfuerzos para que la evaluación final de ellos sea óptima.

¿Cómo logramos todos estos principios y valores?

A través de la elaboración de un Estándar de Acreditación

A través de la promulgación de una Ley de Derechos y Deberes

A través de la elaboración de un reglamento interno

Exige tus derechos

Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.



Recibir un trato digno, respetando su privacidad.



Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.



Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.



Ser informado de los costos de su atención de salud.



No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.



Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.



Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.



Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.



Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.



A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.



Donde sea pertinente, se cuenta con señalética y facilidades en lengua originaria.



Que el personal de salud porte una identificación.



Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.



Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.



y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.



Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.



Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.



Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.



Tratar respetuosamente al personal de salud.



Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.



PÍLDORAS DE Voluntad

POTENCIA DEL ALMA

UNA PÍLDORA DIARIA PODRÍA CAMBIAR SU VIDA







Departamento de Calidad y Tecnologías

Servicio de Salud Antofagasta

C.P. Ma. Paz Poblete (Encargada Satisfacción Usuaría Depto.
Calidad) (Fono red MINSAL 555451)
maria.pobletev@redsalud.gov.cl

