



Estudio de Satisfacción de Usuarios

Principales resultados

OBJETIVOS

OBJETIVOS

El objetivo del presente estudio es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de primer nivel de atención (policlínica, médico general y/o especialista, médico a domicilio o urgencia centralizada) ofrecidos por los prestadores que hoy conforman el Seguro Nacional Integrado de Salud.

De acuerdo a lo establecido en los TDR, se evaluaría el nivel de satisfacción de los usuarios de los prestadores del SNIS en torno a las siguientes dimensiones:

- ❖ ***Trato personal de los distintos actores del sistema, personal administrativo, enfermería y médicos: amabilidad, respeto, no diferenciación en el trato, etc.***
- ❖ ***Accesibilidad (organizativo-funcional, económica, geográfica): cercanía de los centros de atención, facilidad de acceso a los profesionales, disponibilidad de especialistas y de medicamentos, tiempos de espera, complejidad de las gestiones, capacidad económica de uso, etc.***
- ❖ ***Confort y amenidades del entorno físico: comodidad de los espacios, limpieza, ventilación, señalización, etc.***

OBJETIVOS (ii)

- ❖ *Información sobre derechos y obligaciones: ¿reciben información al respecto de su centro de salud? ¿conocen los procedimientos para presentar una queja?*
- ❖ *Competencias de los profesionales médicos: tiempo dedicado, disposición a escuchar y claridad y cantidad de la información que le brinda, eficacia para solucionar problemas*
- ❖ *Continuidad asistencial: ¿los diferentes profesionales cuentan con toda la información sobre el paciente?*
- ❖ *Conocer el nivel de satisfacción global de los usuarios con la institución en la que se atiende y su predisposición a continuar en la institución.*

OBJETIVOS (iii)

- ❖ La búsqueda de la satisfacción de los usuarios debe ser parte fundamental de la gestión de los servicios de salud. En tanto dimensión de la calidad de los servicios (calidad percibida), su evaluación ayuda a esclarecer las fortalezas y debilidades, permitiendo reorientar la acción. [TDR]
- ❖ Las evaluaciones de satisfacción constituyen una herramienta estandarizada que permitan aproximarse a la evaluación global de los usuarios sobre los servicios, a la vez que permiten generar un flujo informativo de doble sentido, promoviendo el intercambio y la retroalimentación entre prestadores, usuarios y trabajadores. [TDR]

LA SATISFACCIÓN COMO INDICADOR DE CALIDAD

- ❖ Tradicionalmente el concepto de calidad asistencial se relacionaba con el cumplimiento de normas y estándares científico – técnicos: **calidad objetiva**.
- ❖ Hoy en día se incluye una nueva dimensión que ocupa un sitio de especial **relevancia: la satisfacción de necesidades y expectativas del usuario: calidad percibida**.
- ❖ La OMS ha incluido esta perspectiva al definir el concepto de calidad asistencial como “el nivel de realización de los objetivos intrínsecos para mejorar la salud por los sistemas sanitarios y de receptividad a las expectativas legítimas de la población” (OMS, 2000).
- ❖ La satisfacción según distintos enfoques es una dimensión principal del concepto de calidad, en la medida en que la percepción de los usuarios tiene un rol principal en la definición del “concepto” de calidad.
- ❖ Del mismo modo diversos estudios demuestran una asociación entre calidad percibida y calidad objetiva.
- ❖ Si bien la "calidad percibida" NO constituye una medida "objetiva" de desempeño (se formula desde la subjetividad de las personas que llevan a cabo la evaluación) NO por ello es menos importante que otras medidas de medición de calidad.
- ❖ Es una medición que complementa otros indicadores de desempeño de naturaleza diferente, ya sea de cumplimientos de metas, de dotación de stocks de tecnologías o personal, y también de mecanismos institucionales tales como las Oficinas de Atención al Usuario por ejemplo.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

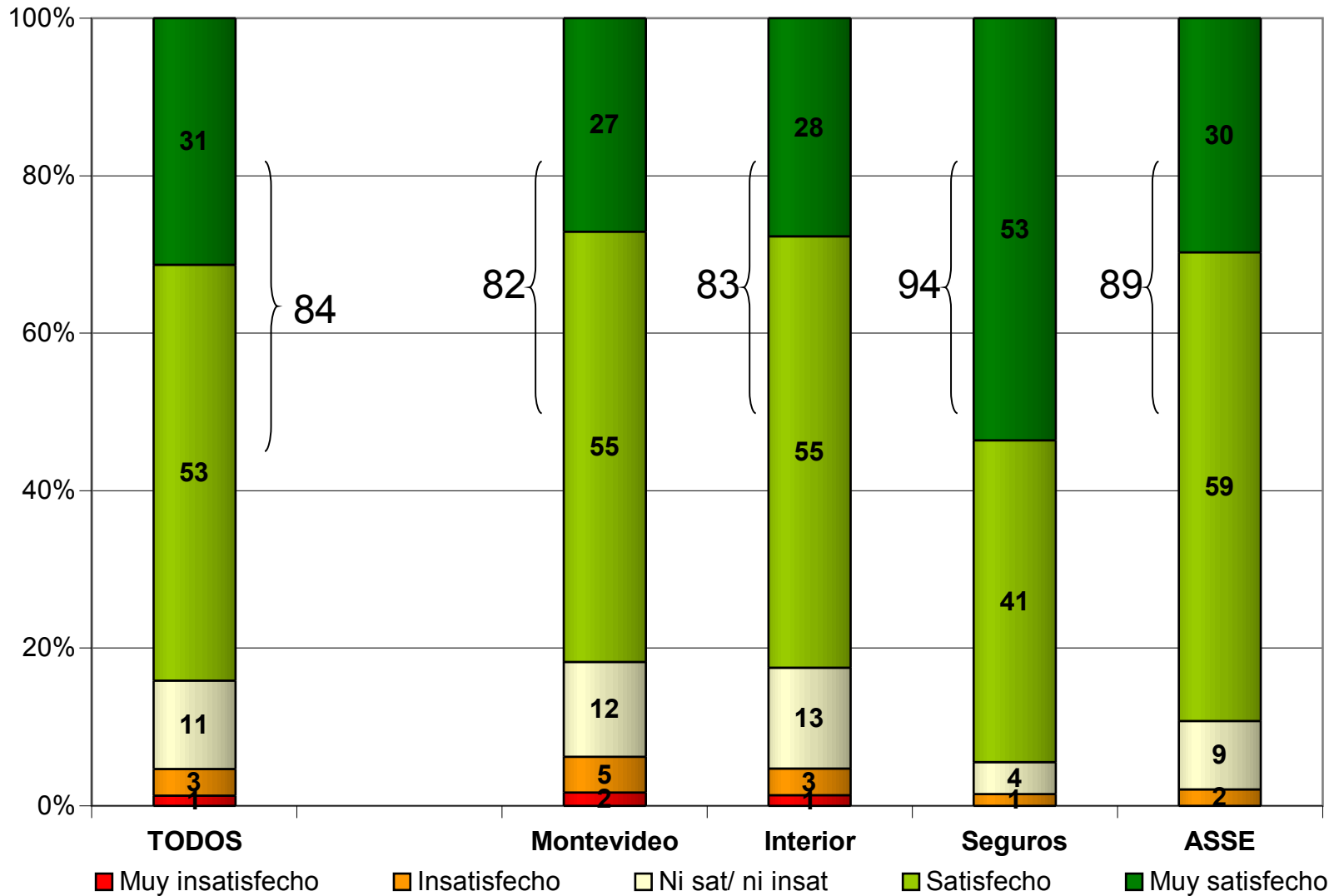
Para cumplir con los objetivos antes mencionados, se aplicó una encuesta a los usuarios del sistema, según las siguientes características:

- ❖ Universo: Usuarios del primer nivel que se hayan atendido en su centro en el último año.
- ❖ Resultados de 42 instituciones distribuidas en todo el país (incluyendo ASSE).
- ❖ Tamaño muestral de cada institución: 350 casos, con un margen de error aproximado +/- 5 puntos según el tamaño de cada institución (salvo Asse con N=600).
- ❖ Modo de aplicación: telefónica.
- ❖ Marco muestral: provisto por cada institución (usuarios de la institución, se entrevista a aquellos que se hayan atendido en el último año).
- ❖ Modo de selección de la muestra: la muestra es probabilística y se aplican cuotas de sexo y edad para asegurar que los resultados ajusten a la composición del universo mencionado.
- ❖ Los resultados incluyen la información de **3** instituciones que NO trabajaron con las empresas responsables del estudio. Dichos resultados son de exclusiva responsabilidad de esas instituciones.

PRINCIPALES RESULTADOS

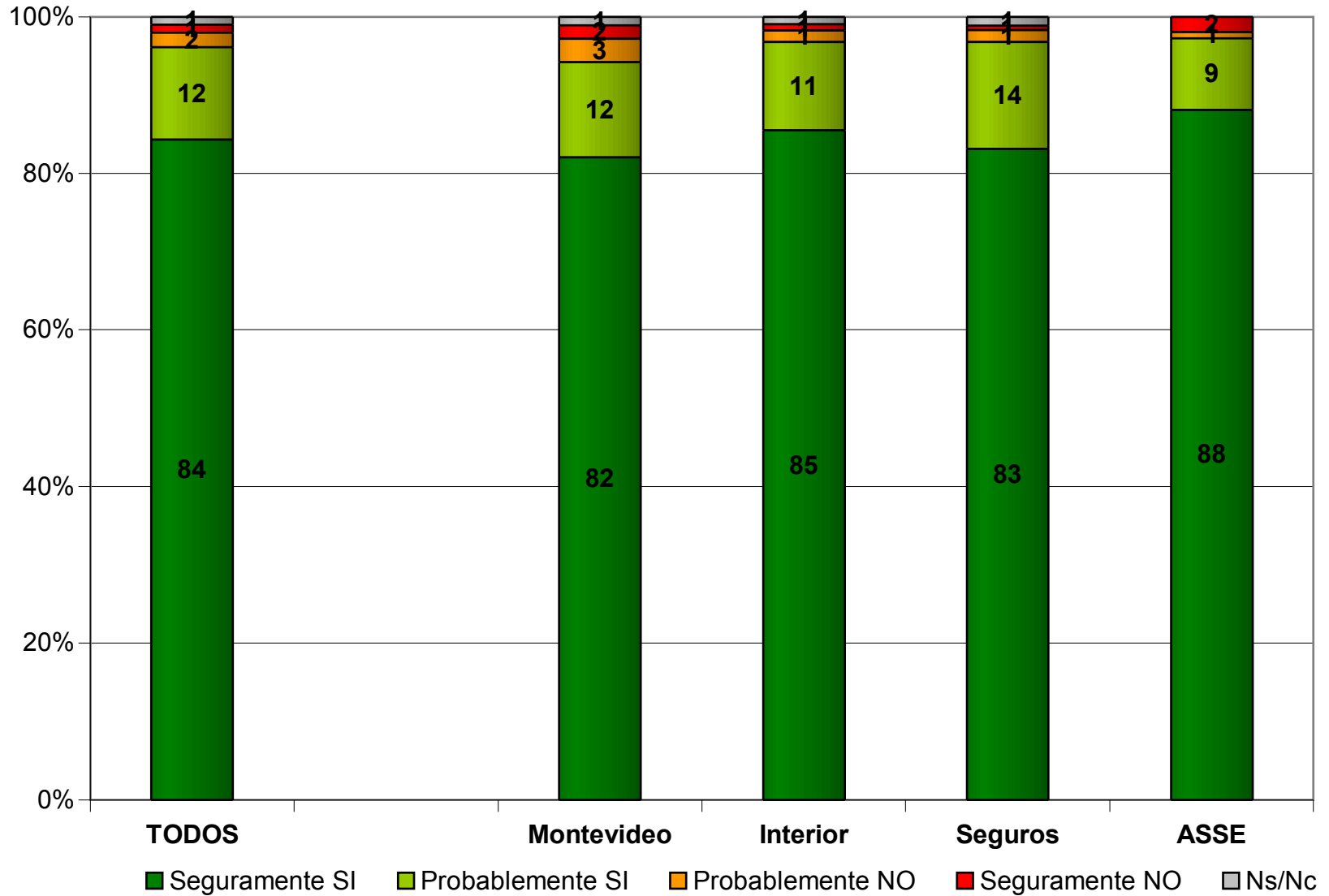
SATISFACCIÓN GENERAL: LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA

Satisfacción General



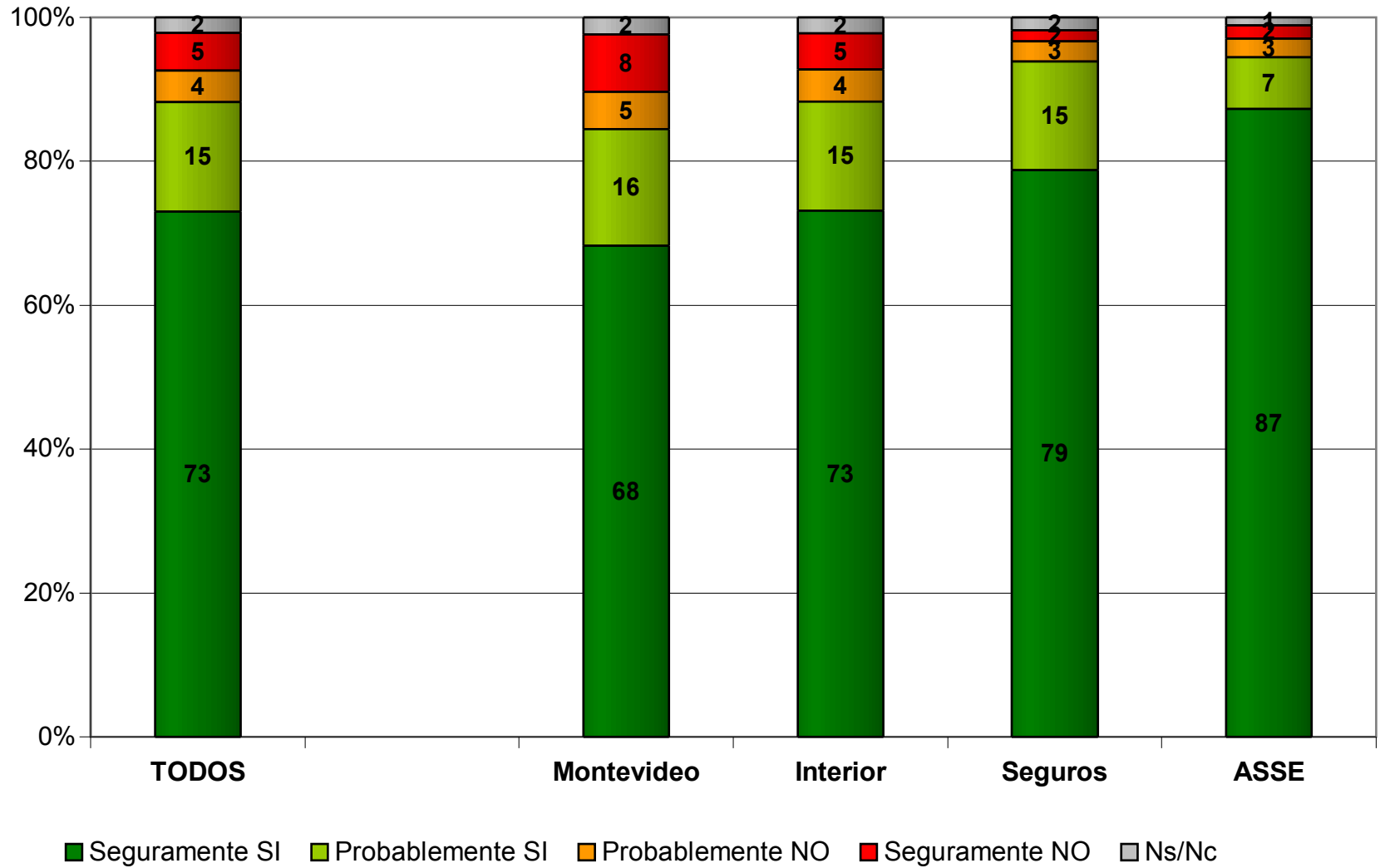
Teniendo en cuenta todos los aspectos evaluados ¿Cuán satisfecho se encuentra con ____: ¿Muy satisfecho, Satisfecho, Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, Insatisfecho, Muy Insatisfecho?

Disposición a continuar en la Institución en los próximos 12 meses



En los próximos 12 meses ¿seguirá siendo socio de _____?

Recomendación del Servicio

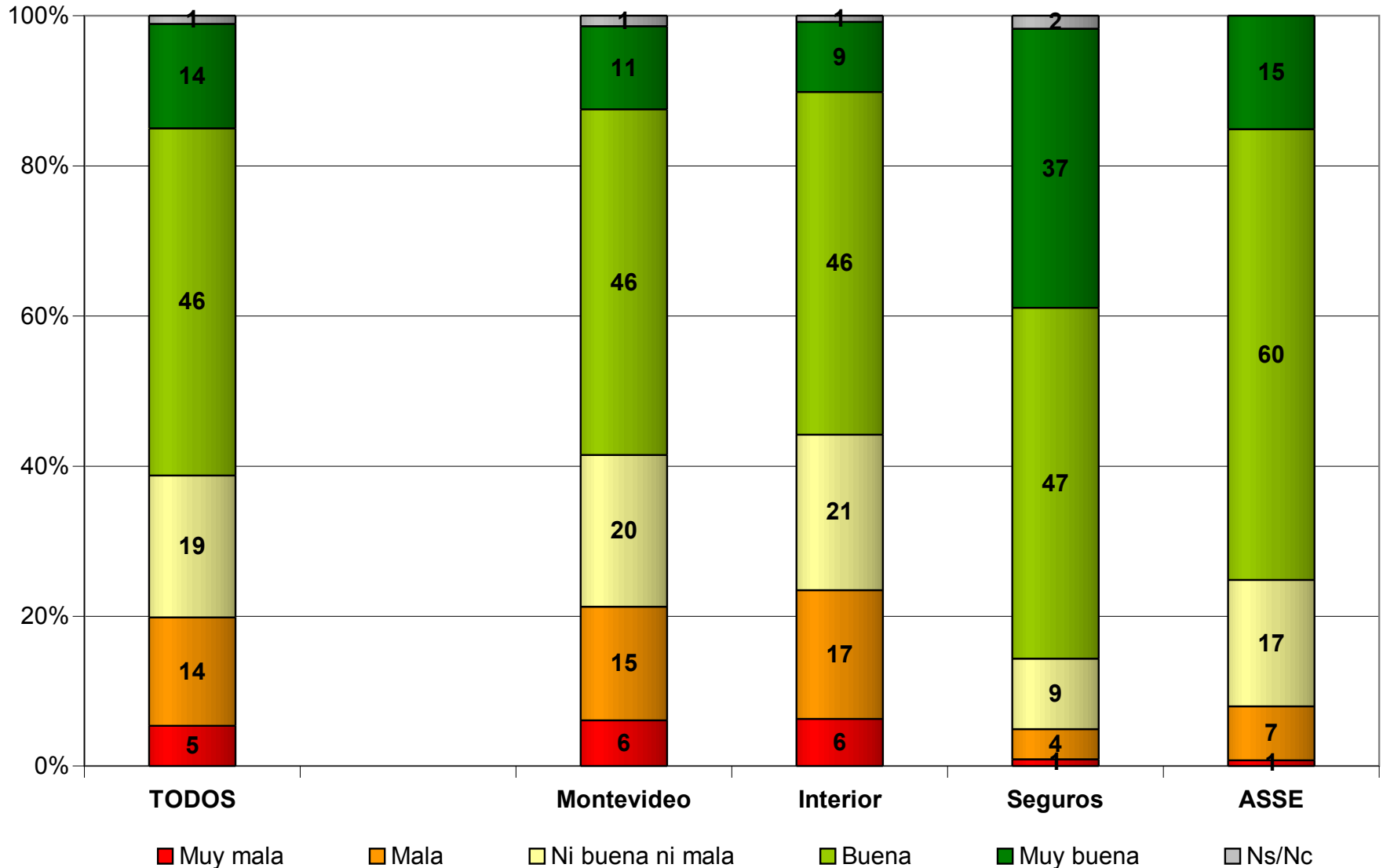


Si HOY tuviera que recomendarle a un amigo o familiar que atendiera su salud en ... ¿la recomendaría?

LA EVALUACION QUE HACEN LOS USUARIOS DE LOS DIFERENTES ASPECTOS DEL SISTEMA

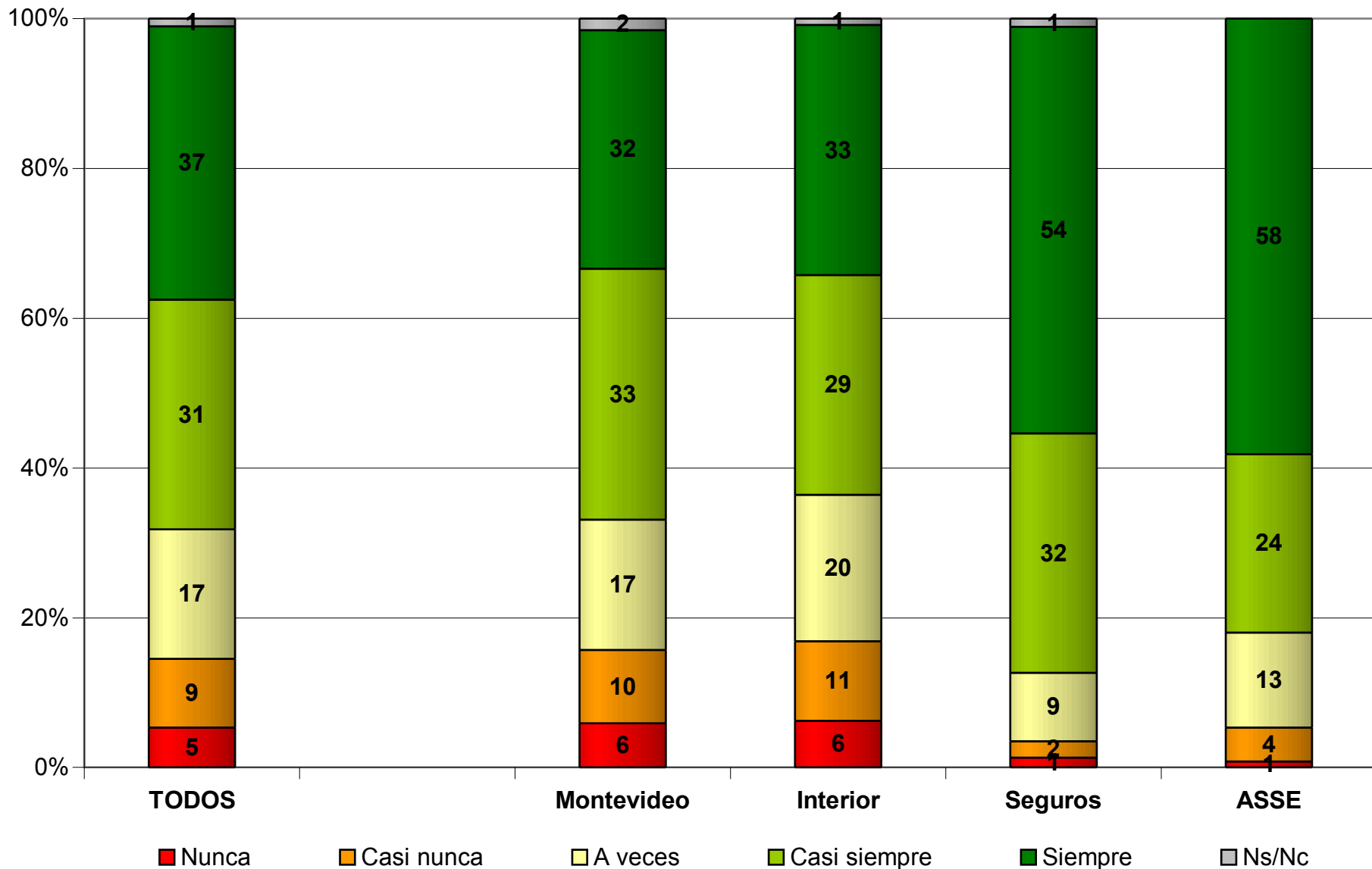
ACCESIBILIDAD

Disponibilidad de horarios para consultar médicos



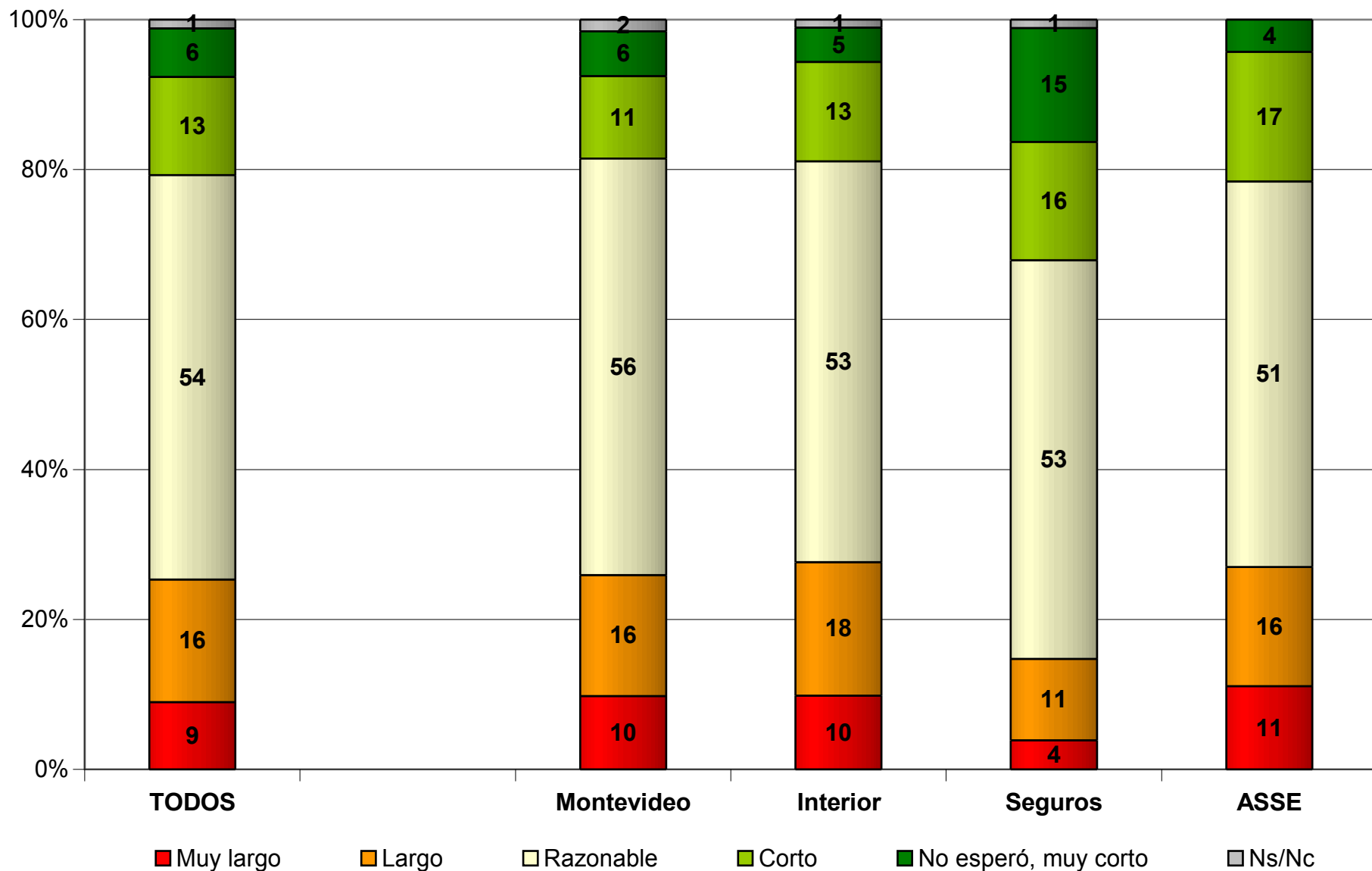
Quando Ud. pide hora en ... para consultar médico (personalmente, por teléfono o por Internet) ¿Cómo diría que es la disponibilidad de horarios para ver al médico/especialista que quiere consultar? ¿Es buena o es mala? 16

Accesibilidad a la consulta en momento deseado



Pensando en las veces que en estos últimos doce meses ha solicitado (personalmente, por teléfono o por Internet) hora con el médico -general y/o especialista- ¿con qué frecuencia consiguió hora para cuando a Ud. le convenía? ¿Consiguió siempre o nunca consiguió?

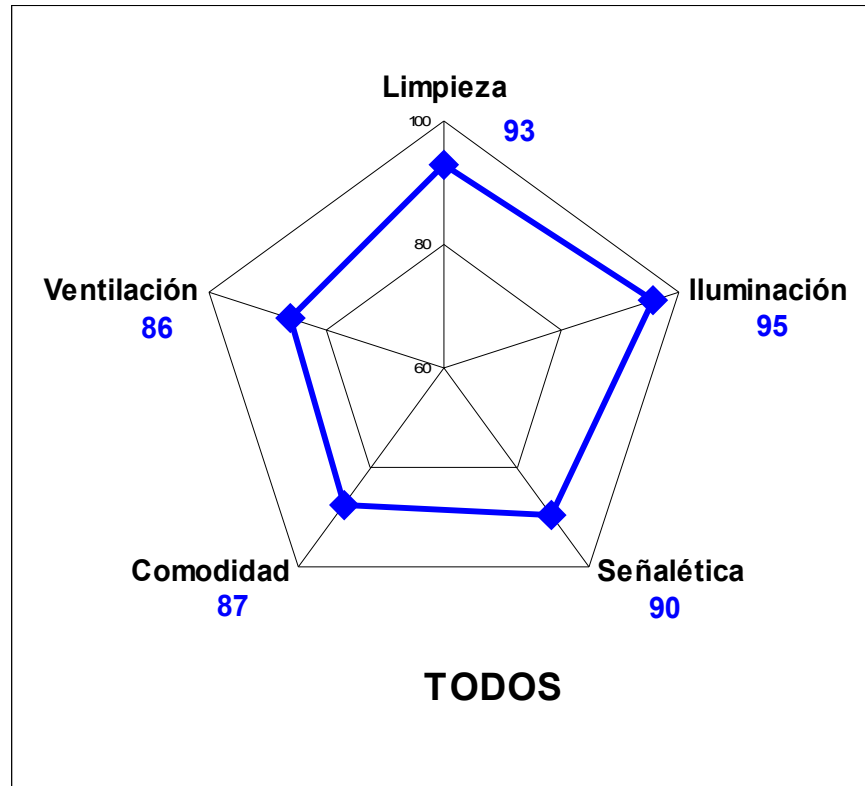
Evaluación Tiempo de Espera



La última vez que fue al médico general o especialista, el tiempo de espera desde la hora que le dieron hasta la hora en que lo/la atendió, ¿le pareció corto, razonable o largo?

INSTALACIONES

Evaluación de las Instalaciones



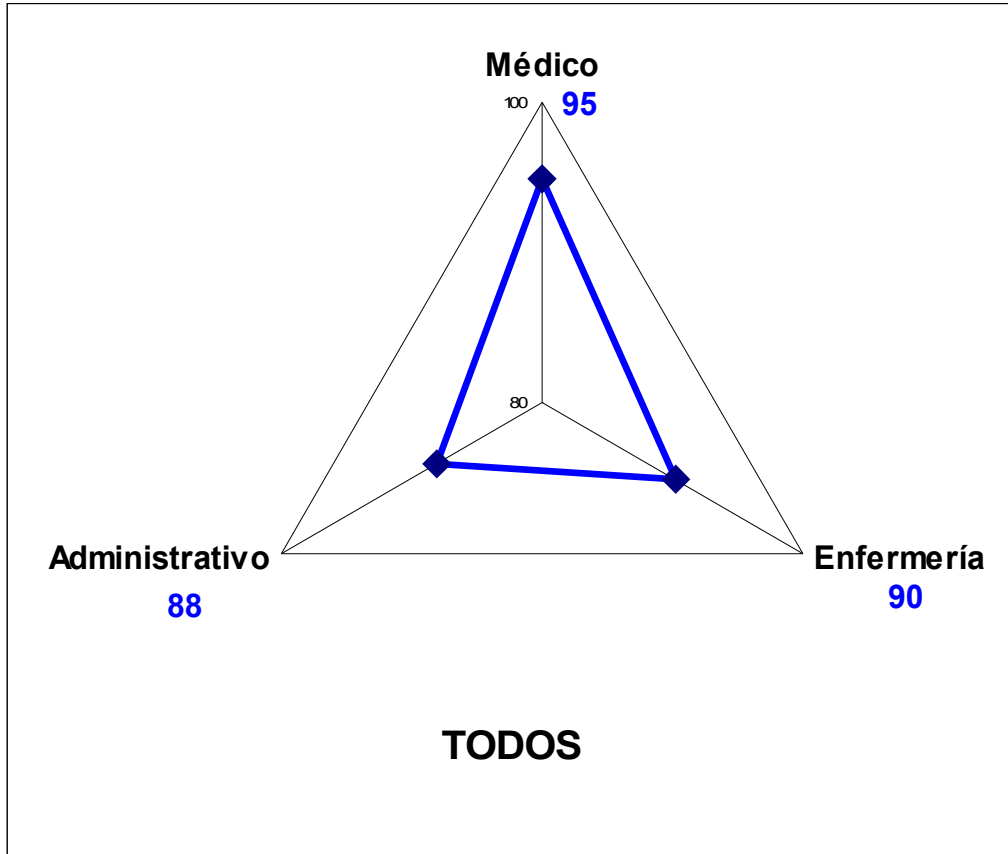
Este grafico esta compuesta de las suma de evaluaciones positivas: Muy Bueno "mas" Bueno

	Limpieza	Iluminación	Señalética	Comodidad	Ventilación
Montevideo	90	93	85	85	80
Interior	93	97	92	86	88
Seguros	98	96	89	97	92
ASSE	90	93	85	86	81

Pensando en el Centro de Salud en el que se atiende habitualmente, ¿cómo lo evalúa en materia de ...: Muy bueno; Bueno; Ni bueno, Ni malo; Malo o Muy malo? ¿Y en materia de comodidad?, ¿y en materia de ... ?

TRATO PERSONAL

Evaluación del Trato del Personal



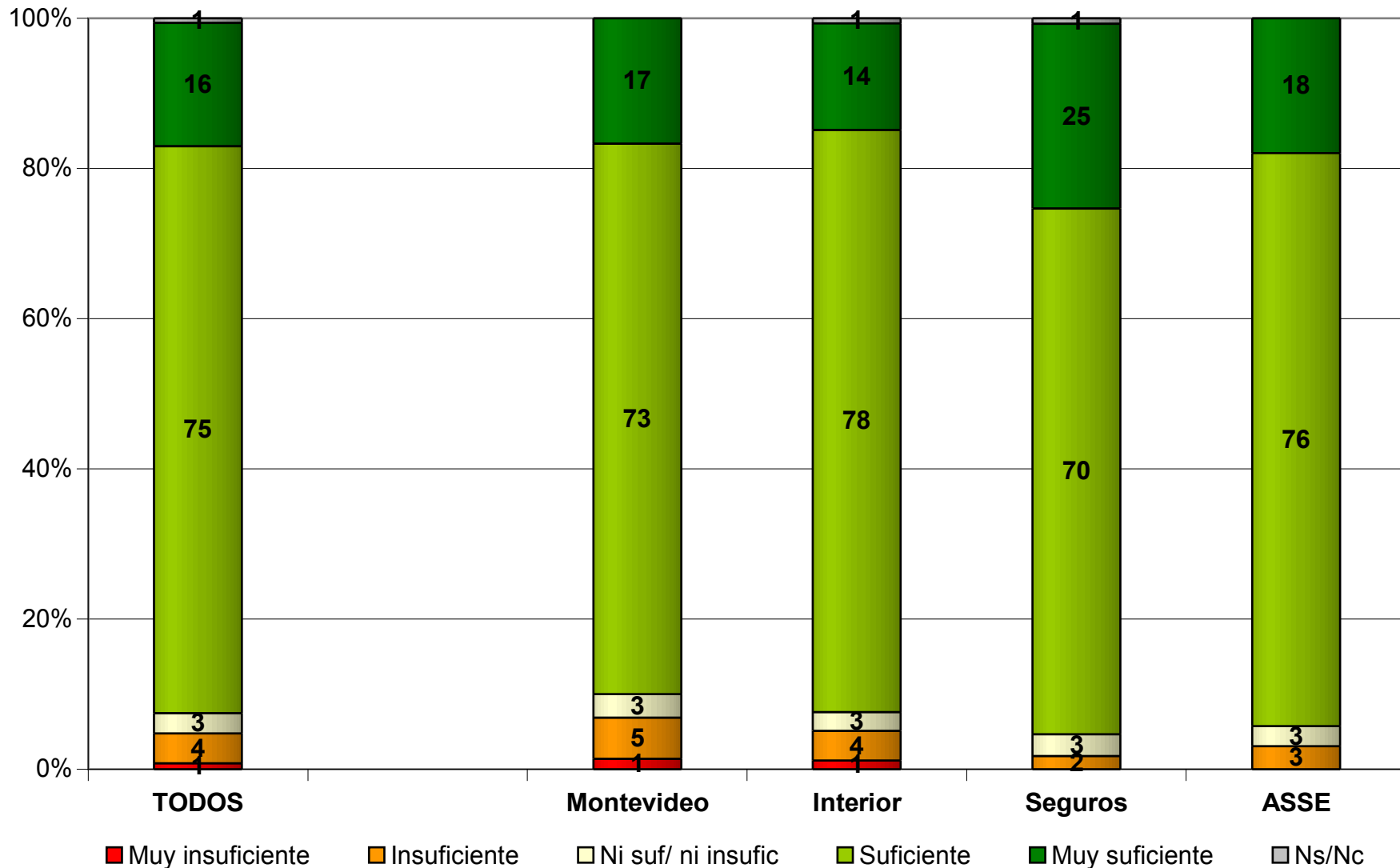
Este grafico esta compuesto de las suma de evaluaciones positivas: "Muy Bueno" más "Bueno"

	Médico	Enfermería	Administrativo
Montevideo	94	87	82
Interior	94	92	89
Seguros	98	89	95
ASSE	97	87	87

Y pensando en la forma en que lo atienden en el lugar donde va habitualmente, ¿cómo evalúa el trato que le brinda el personal ... (amabilidad, respeto, etc.): Muy bueno; Bueno; Ni bueno, Ni malo; Malo o Muy malo? ¿Y el personal de enfermería? ¿Y el médico que lo atiende más frecuentemente?

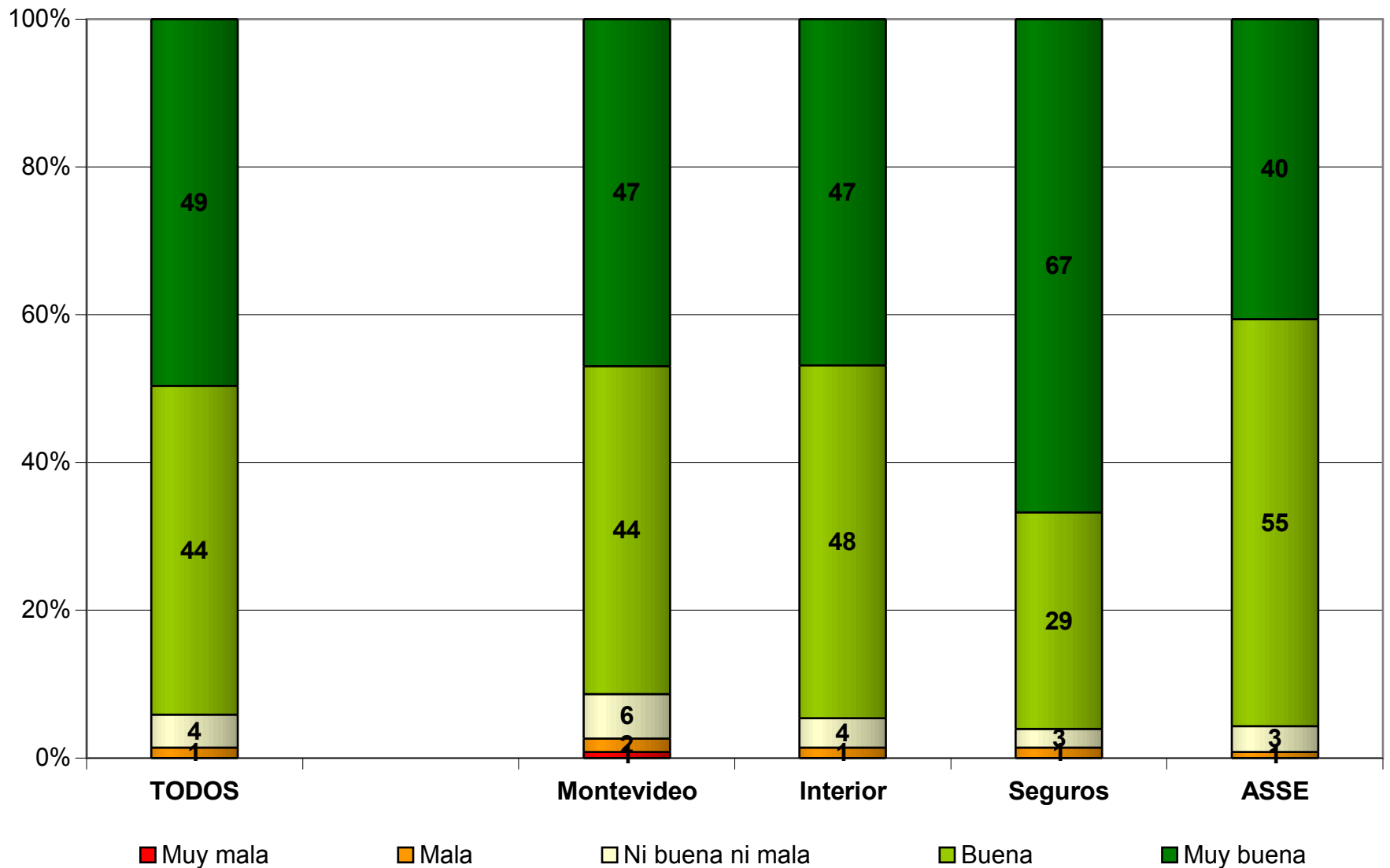
PROFESIONALES DE LA SALUD

Evaluación Duración de la Consulta



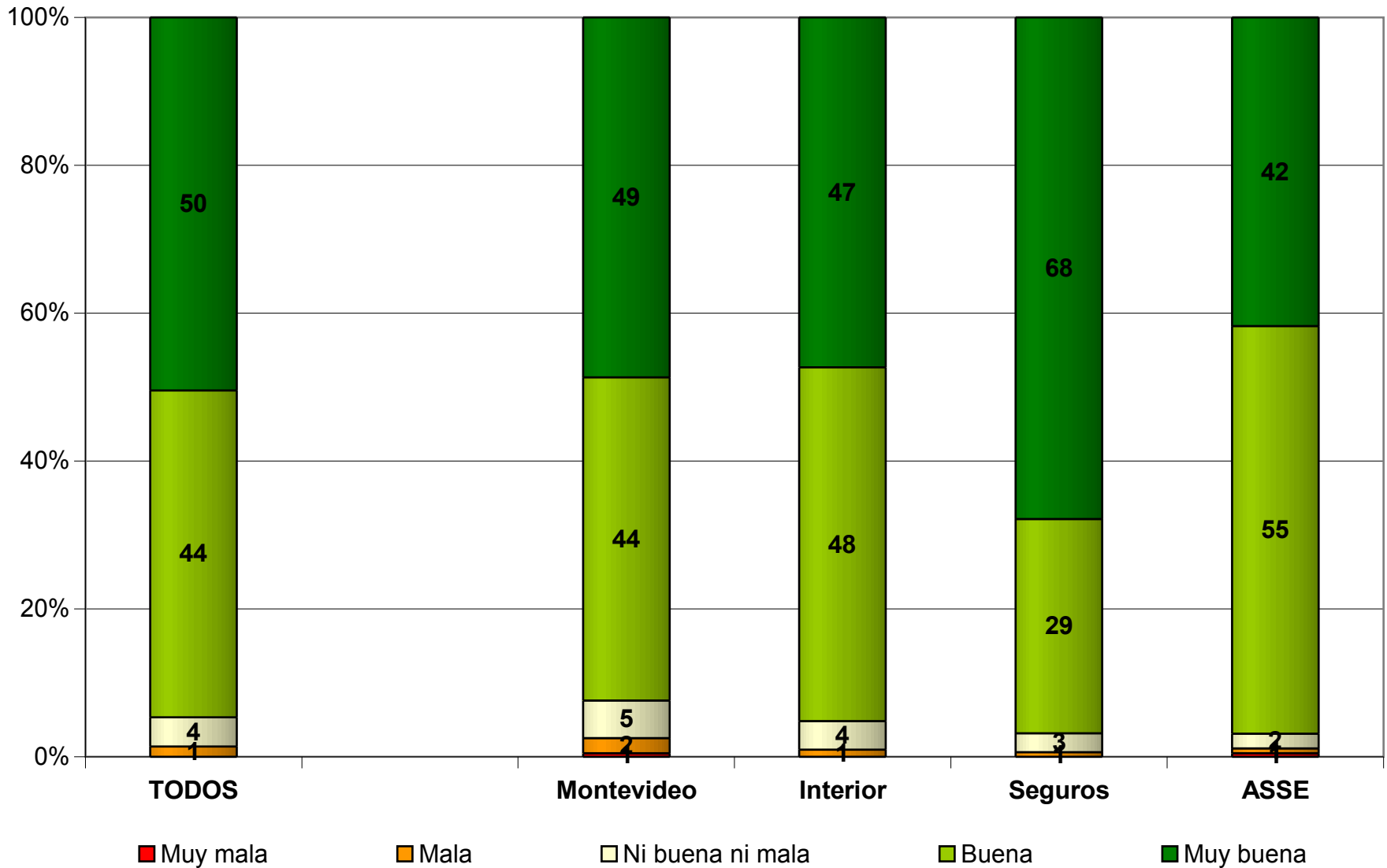
Y el tiempo que le dedicó el doctor en la consulta, ¿fue suficiente o insuficiente?

Disposición del Médico a Escuchar



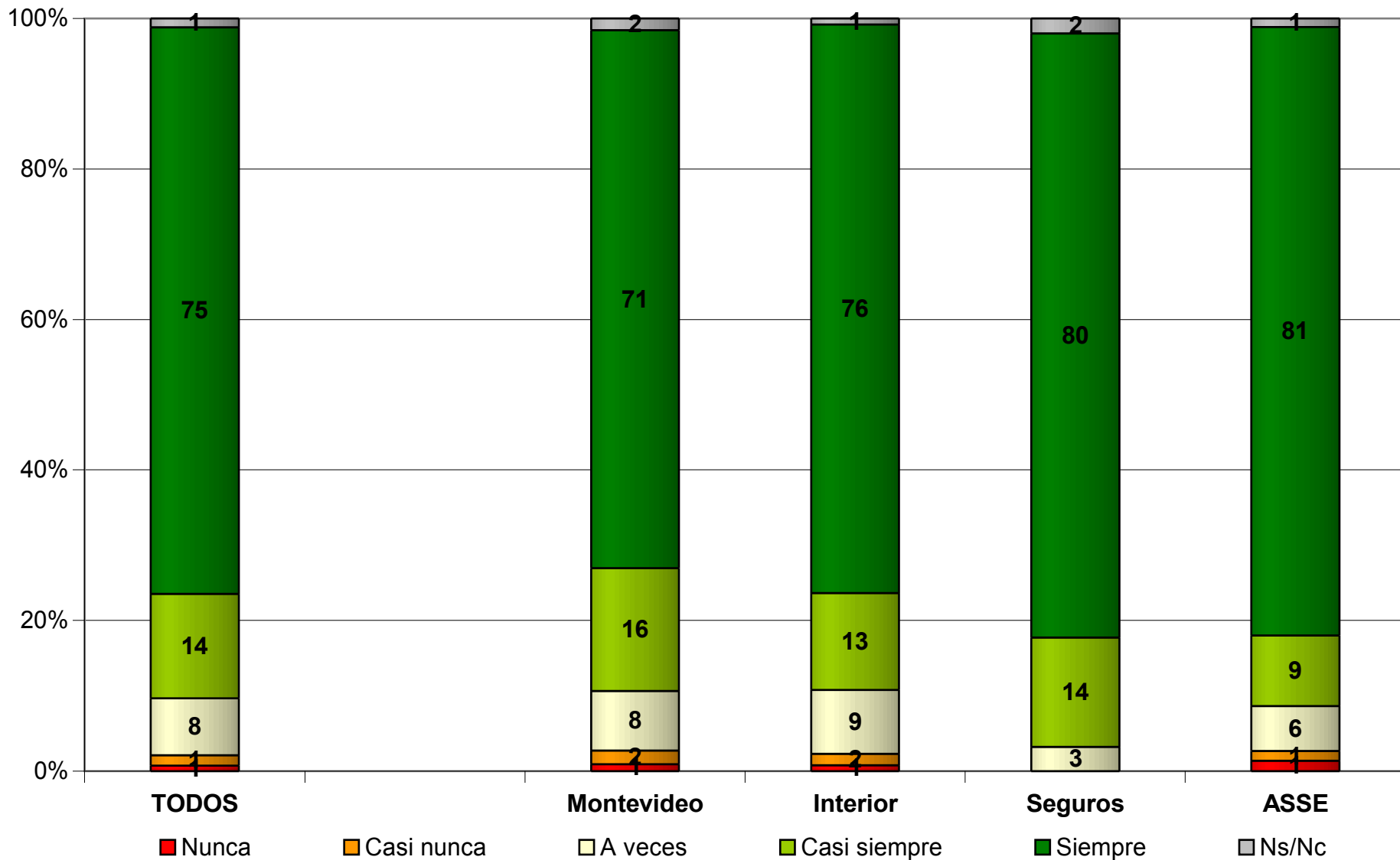
Y para esa misma vez que fue al médico ¿cómo evalúa la... Disposición a escucharlo y tener en cuenta su opinión?

Claridad de las Explicaciones



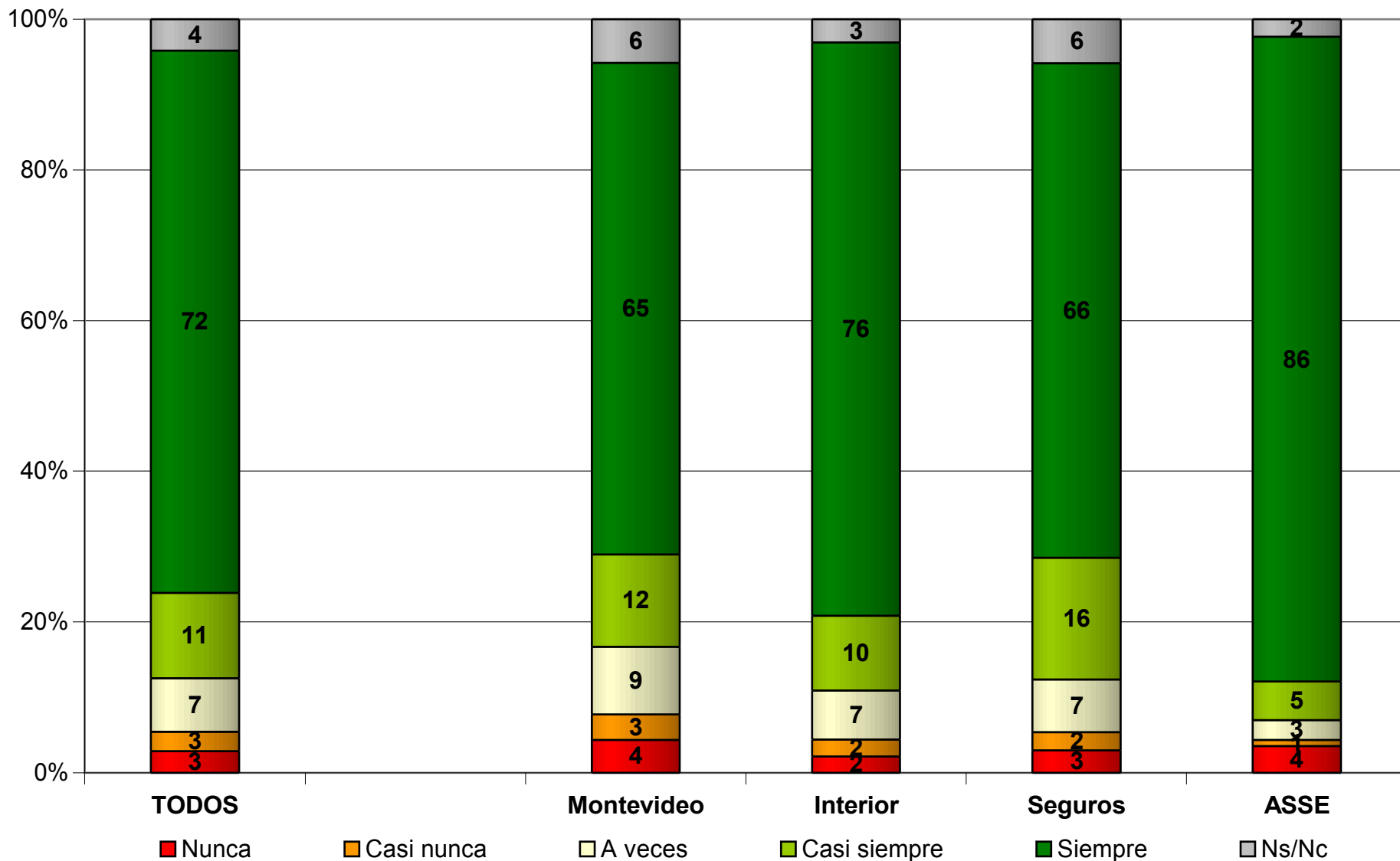
Y para esa misma vez que fue al médico ¿cómo evalúa la... Claridad de las explicaciones dadas por el médico?

Disposición a Explicar Procedimientos



En general los médicos de ... ¿le explican claramente los procedimientos y tratamientos que le van a realizar?

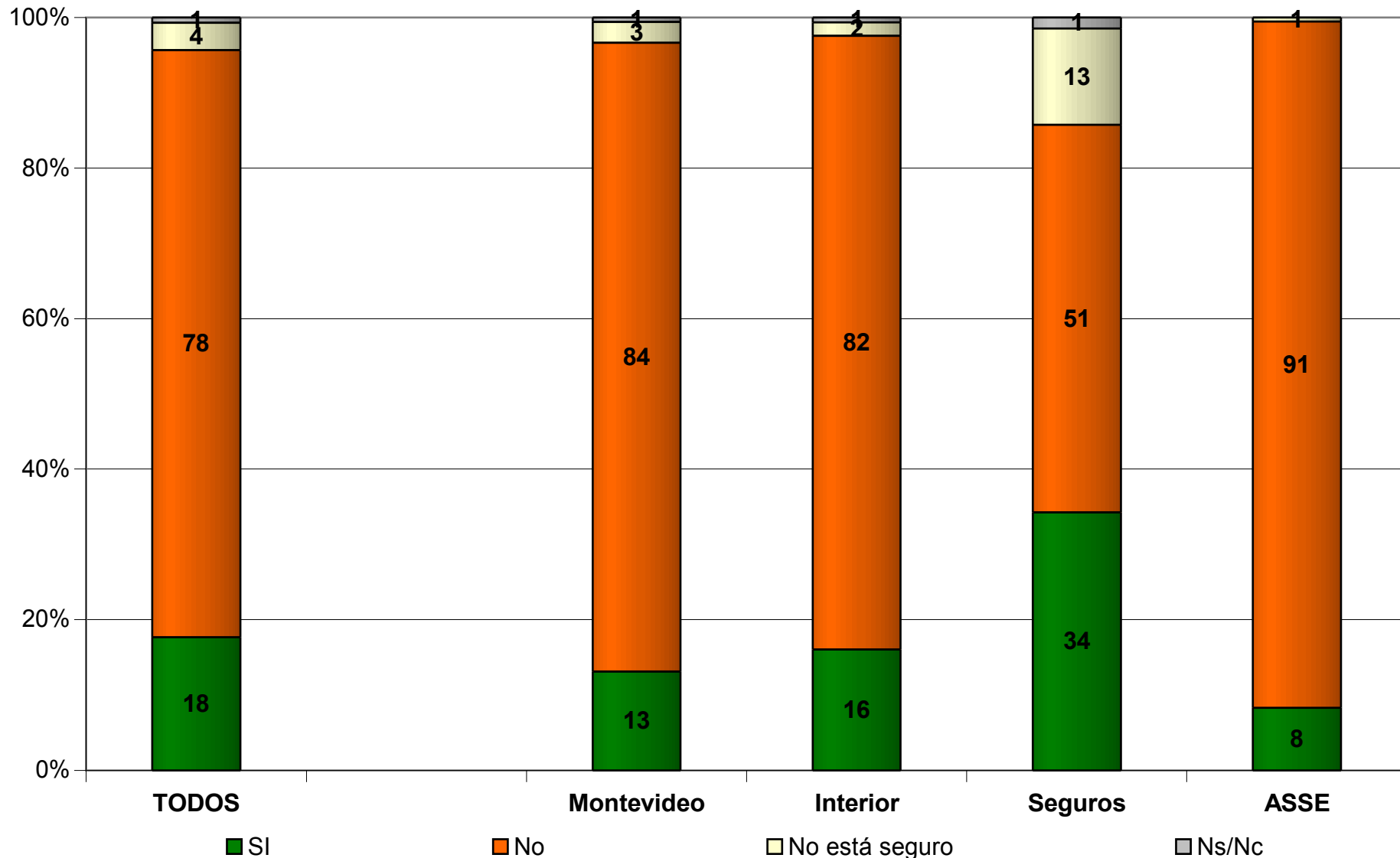
Conocimiento Médico de la Historia Clínica



Quando Ud. concurre al médico que la(o) atiende, ¿el doctor conoce su historia clínica, está informado sobre los resultados de su consulta con otros médicos (Especialistas, Médicos de Urgencia, Emergencia u otros)?

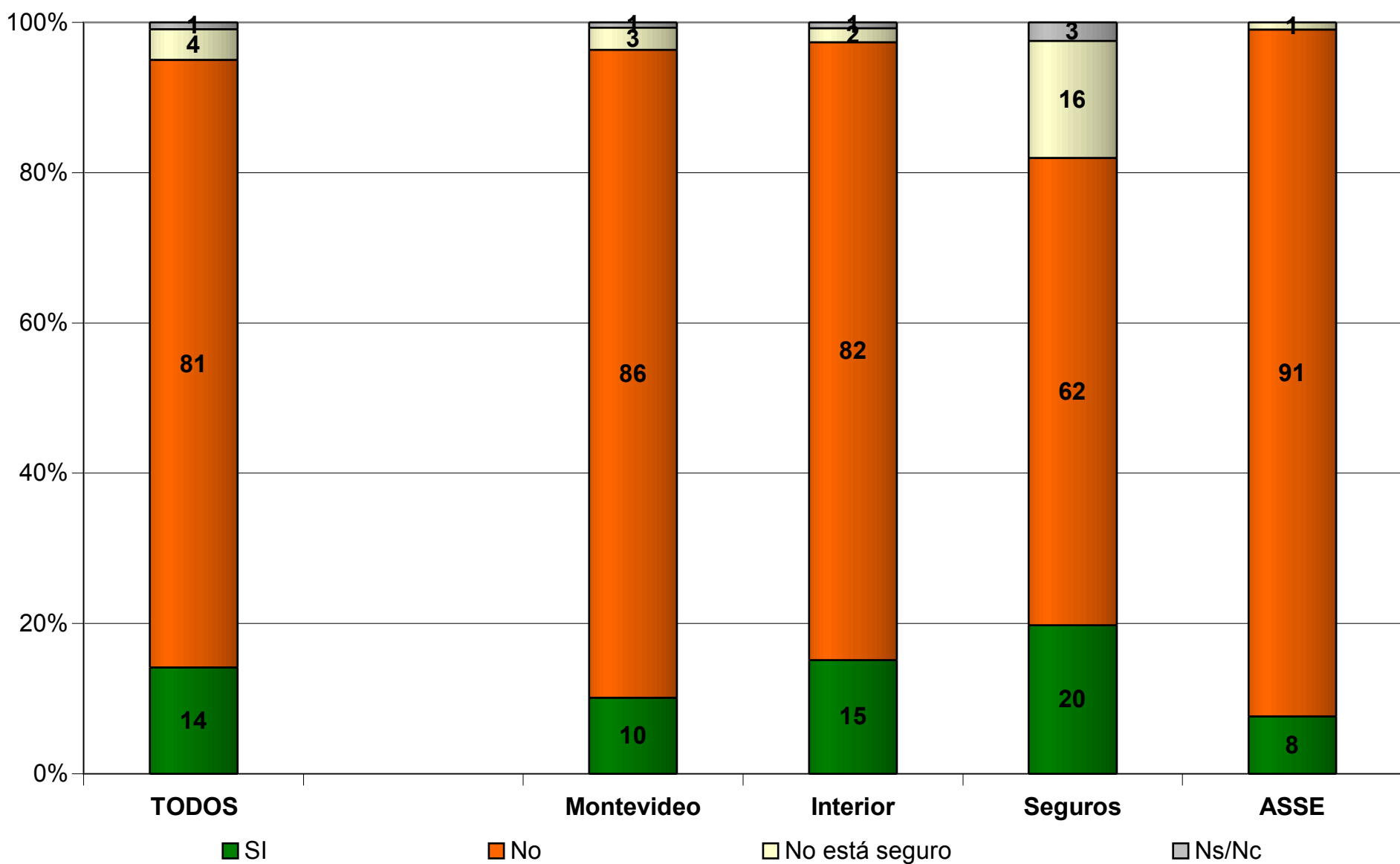
DERECHOS Y OBLIGACIONES

Información sobre Derechos de Usuario



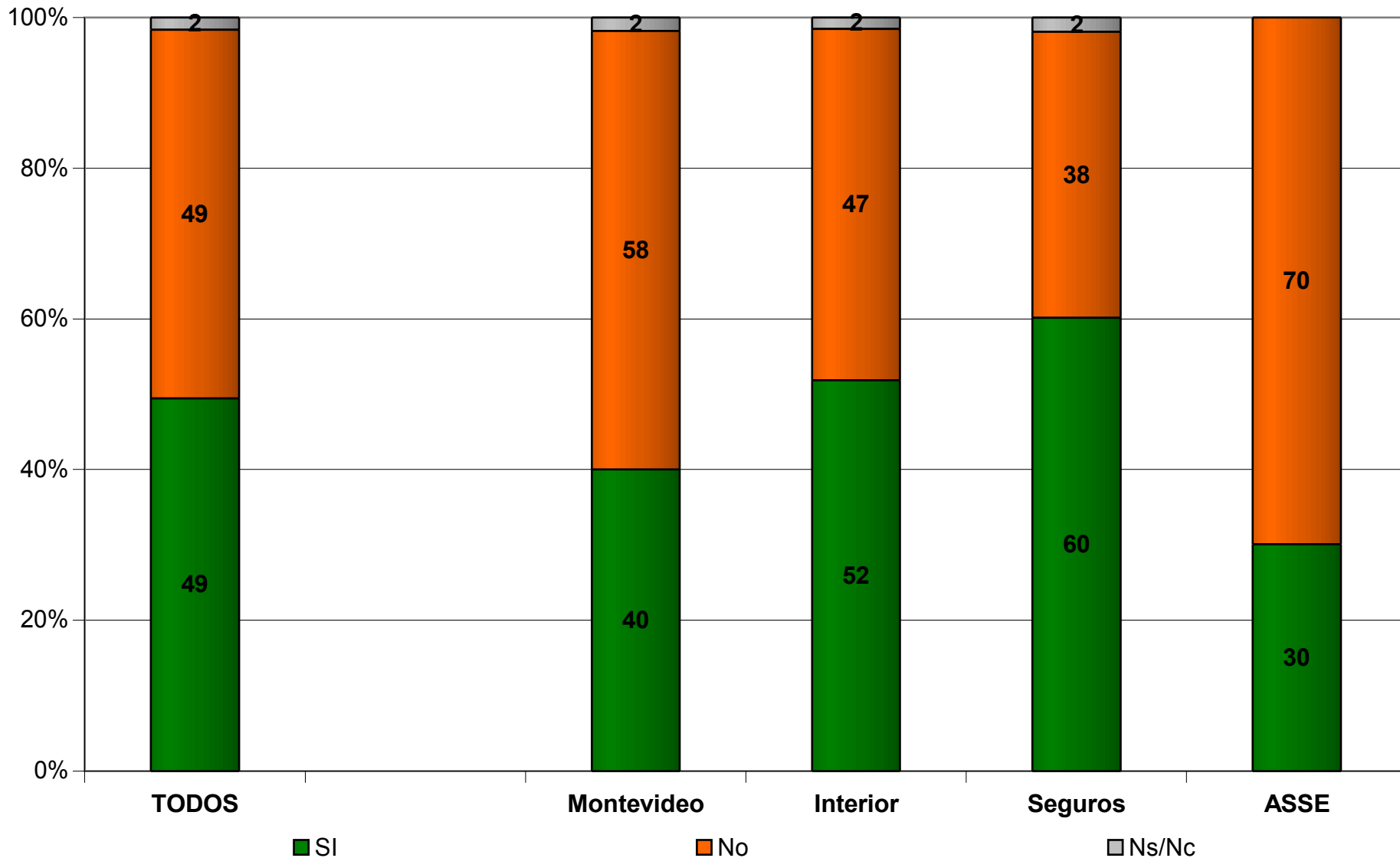
En los últimos doce meses, ¿ha recibido por parte de ... alguna información respecto a sus derechos como usuario?

Información sobre Obligaciones de Usuario



¿... y respecto de cuáles serían sus obligaciones como usuario?

Quejas o Sugerencias: Dónde dirigirse



Si hoy tuviese una queja o sugerencia para hacerle a ... ¿sabe qué tiene que hacer, a dónde se debe dirigir?

A MODO DE SÍNTESIS

Algunas consideraciones importantes

- Este estudio recoge el nivel de satisfacción de los usuarios que han consultado médico en los últimos meses. Refleja la percepción de los usuarios sobre el servicio efectivamente prestado por las instituciones participantes. Esta “percepción” se construye a través de experiencias que reflejan hechos “objetivos” y la subjetividad de quién las vive.
- Su riqueza radica en ser uno de los insumos utilizados para tomar decisiones como usuarios y ser también lo que se transmite a otros como referencia (positiva o negativa) sobre la institución.
- La medición de satisfacción está ligada al nivel de expectativas de quien evalúa. A expectativas más altas, mayores exigencias. Aquellos que esperan menos, son menos severos la hora de evaluar y tienden a conformarse con una menor calidad de servicio. El público de más recursos suele ser más exigente para todos los servicios y el público con menos recursos suele ser más benevolente. Además, estos últimos están expuestos a servicios de menor calidad, y por lo tanto, en las comparaciones, también “miden” con una vara menos exigente.
- A esto hay que sumarle que las evaluaciones de los médicos suelen estar cargadas (sobre todo entre los menos educados) del “halo positivo” que rodea a los médicos. Numerosos estudios muestran que suelen ser vistos como profesionales muy respetables que desempeñan una tarea muy vocacional y entregada, estresante e intensa y a los que las personas confían sus vidas.

Satisfacción

- **La gran mayoría de los usuarios del sistema de salud está satisfecho con la institución donde se atiende.** Este nivel es elevado en todos los segmentos estudiados, pero se lo puede considerar alto en los seguros privados (más de la mitad está MUY satisfecho) y ASSE y moderado en las mutualistas, sobre todo en las de Montevideo (un poco mejor en las del interior).
- **El nivel de satisfacción más bajo es en Montevideo,** y dentro del departamento, es **más bajo aún entre las mutualistas más grandes.** En la capital el nivel de satisfacción deja casi a dos de diez usuarios no satisfechos con lo que reciben de su institución.
- **Los usuarios muestran una alta predisposición a quedarse en la institución en la cual hoy se atienden, muy pocos expresan su predisposición a cambiarse en los próximos meses.** A pesar de la satisfacción y la predisposición a quedarse en la institución, es un poco más baja la predisposición a recomendar su institución a otro posible usuario. Esto debilita un poco el nivel de satisfacción inicial y abre brechas que pueden mostrar insatisfacción y/o preocupación. Esta tendencia se acentúa entre los montevideanos.
- **Los niveles de satisfacción se sustentan en una aprobación sobre todo, de la actuación de los médicos.** Y los problemas más notorios se dan en el **plano administrativo, por problemas de disponibilidad y cumplimiento de los horarios.**

Accesibilidad

- La mayoría (60%) considera que es buena la disponibilidad de horarios para consultar profesionales médicos en su institución y suele conseguir hora para ver al médico cuando le conviene (68%). Pero hay un grupo minoritario que expresa quejas al respecto. Es en esta dimensión donde los juicios negativos son más relevantes.
 - Casi uno de cinco usuarios cree que es mala la disponibilidad de horas para consultar médicos y/o especialistas. Este es un problema más grave en las mutualistas que en los seguros y en ASSE.
 - Además, casi un tercio ha tenido problemas para acceder al médico en un horario que era de su conveniencia.
- Y los problemas no parecen terminar cuando se consigue la hora. Un poco más de un cuarto de los usuarios entrevistados considera que tuvo una espera larga en el consultorio antes de ser atendido (y después de haber pasado al hora indicada).
- Los menos descontentos con este aspecto son los usuarios de los seguros. Los de mutualistas y ASSE presentan similares niveles de disconformidad con los tiempos de espera.

Instalaciones y Trato personal

- **Instalaciones:** unánimemente bien evaluadas como una fortaleza desde la óptica de los usuarios. Los aspectos mejor evaluados son la iluminación y la limpieza (más de nueve de diez lo ven con buenos ojos). Los principales aspectos a mejorar serían la comodidad de los locales y consultorios y la ventilación. Los seguros tiene un mejor desempeño que el resto, y luego le siguen las mutualistas del interior.
- **La atención:** los médicos alcanzan evaluaciones muy positivas a nivel de los usuarios, siendo por lo general inmunes a la evaluación negativa, posiblemente en base a un buen desempeño de su vínculo con los usuarios y una imagen de la figura del médico muy elevada a nivel de la población. El principal aspecto en el que se vislumbran oportunidades de mejora en la atención médica, refiere al conocimiento de la historia clínica y también en la explicación por parte del médico de los tratamientos y procedimientos indicados. En ambos aspectos, pero sobre todo en el conocimiento de la historia clínica, los usuarios de las mutualistas de Montevideo están más desconformes que el resto.
- Los restantes actores que participan en el sistema de salud son bien evaluados, pero generan menor nivel de satisfacción en relación a la evaluación de la figura médica.

Derechos y obligaciones

- El nivel de información y conocimiento de canales de información sobre derechos, obligaciones y quejas puede evaluarse como malo. Para este aspecto los seguros alcanzan una mejor evaluación.
- La gran mayoría de los usuarios de las mutualistas y de ASSE no ha recibido información sobre sus derechos en la institución. En el caso de los seguros la situación parece ser un poco mejor, pero sólo un tercio recuerda haber recibido algo.
- Respecto a las obligaciones, el desconocimiento es mayor aún, incluso entre los usuarios de seguros de salud.