

Estudio de Impacto y Evaluación de Charla Educativa sobre Plan GES

Presentación

Marzo 2009

Objetivos

- Conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios, que asisten a las charlas educativas, impartidas por los relatores de la Superintendencia de Salud a lo largo de todo el país de acuerdo al Plan Nacional de difusión y educación.

Metodología

- Se implementó un diseño metodológico cuantitativo basado en encuestas y un diseño cualitativo basado en focus groups.
- Las conclusiones de este estudio ha sido obtenidas partir de la triangulación de ambas metodologías.

Ficha Técnica de la Encuesta

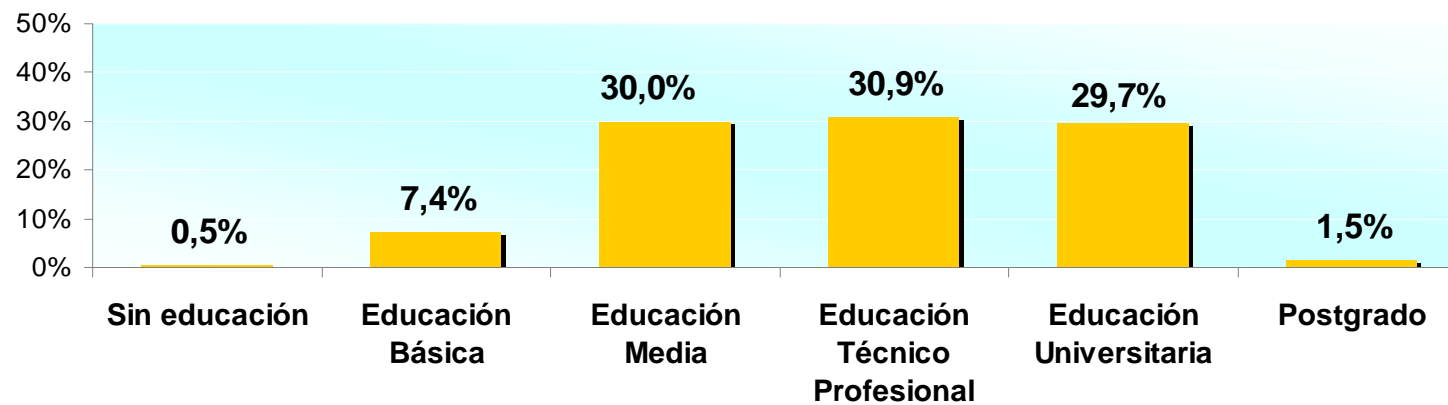
Tipo de Estudio	Encuesta Probabilística
Tipo de Aplicación	Presencial
Tamaño Muestral Nacional	1.801 casos
Período del Trabajo de Campo	13 de enero al 15 de febrero
Margen de Error muestra nacional	1,6% para la muestra total a $p=q=0.5$ a 95% de confianza.

Tamaños Muestrales

	Tamaños Muéstrales	Error Muestral Absoluto (puntos porcentuales) (95% confianza)
Regiones del Norte (I-V)	714	3,6
Región Metropolitana	502	4,3
Regiones del Sur (VI- XII)	585	4,0
Fonasa	1.219	2,7
Isapre y otros	582	4,0
Hombre	572	4,0
Mujer	1.229	2,7
Total	1.801	1,6

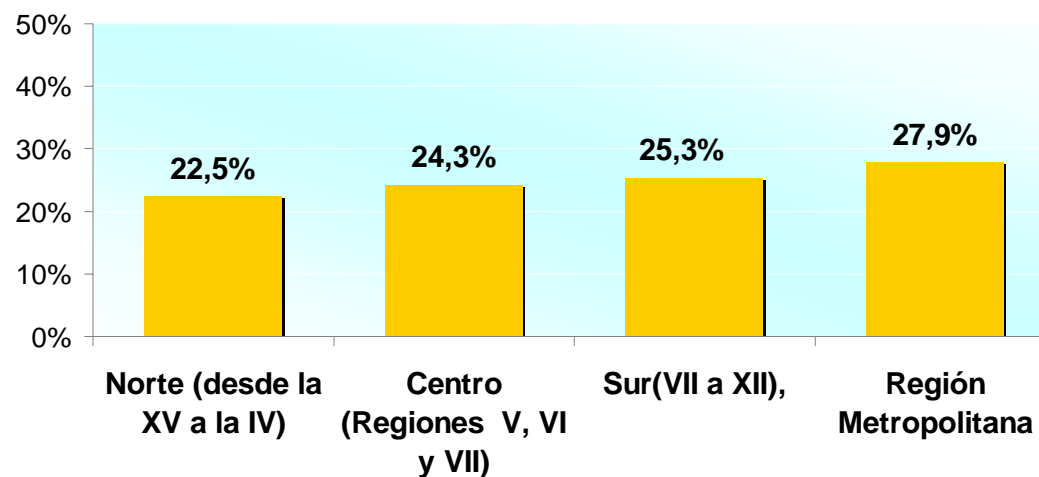
Descripción de la Muestra

Nivel Educativo



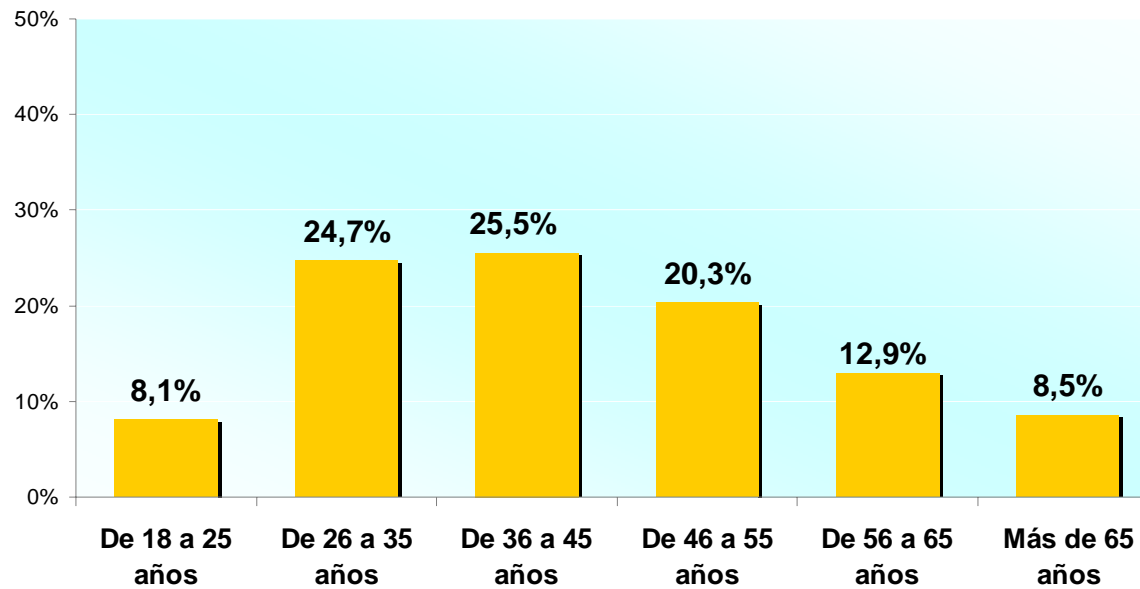
Base: Todos los asistentes a las charlas

Ubicación Geográfica



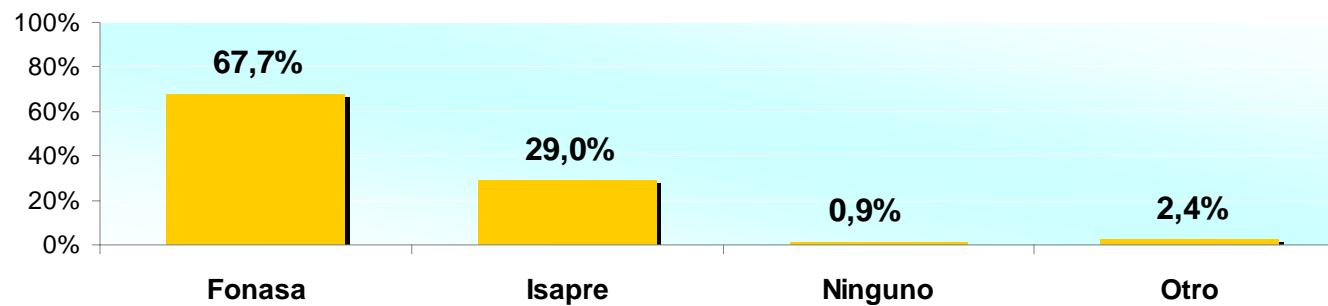
Base: Todos los asistentes a las charlas

Entrevistados Según Grupos de Edad



Base: Todos los asistentes a las charlas

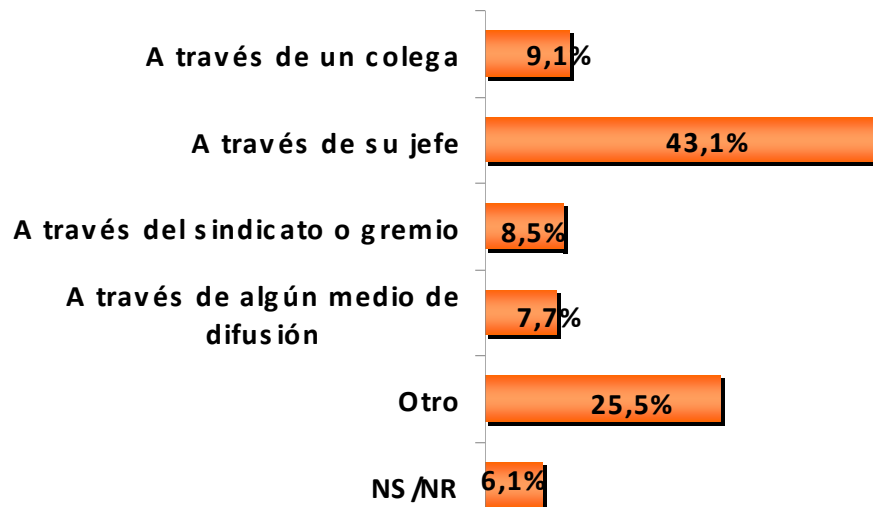
Sistema de Salud



Base: Todos los asistentes a las charlas

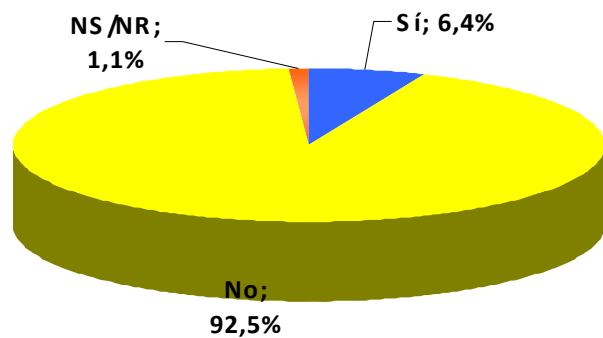
RESULTADOS

¿Cómo se informó de la charla?



Base: Todos los asistentes a las charlas

¿Solicitó usted la charla directamente a la Superintendencia de Salud?

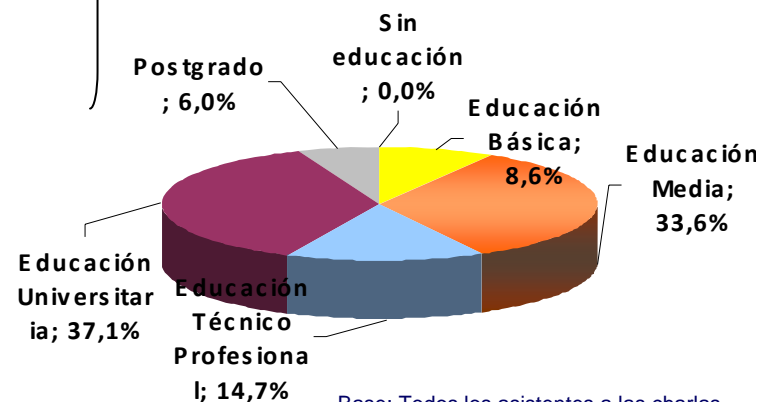


Base: Todos los asistentes a las charlas

El 6,4% corresponden a:



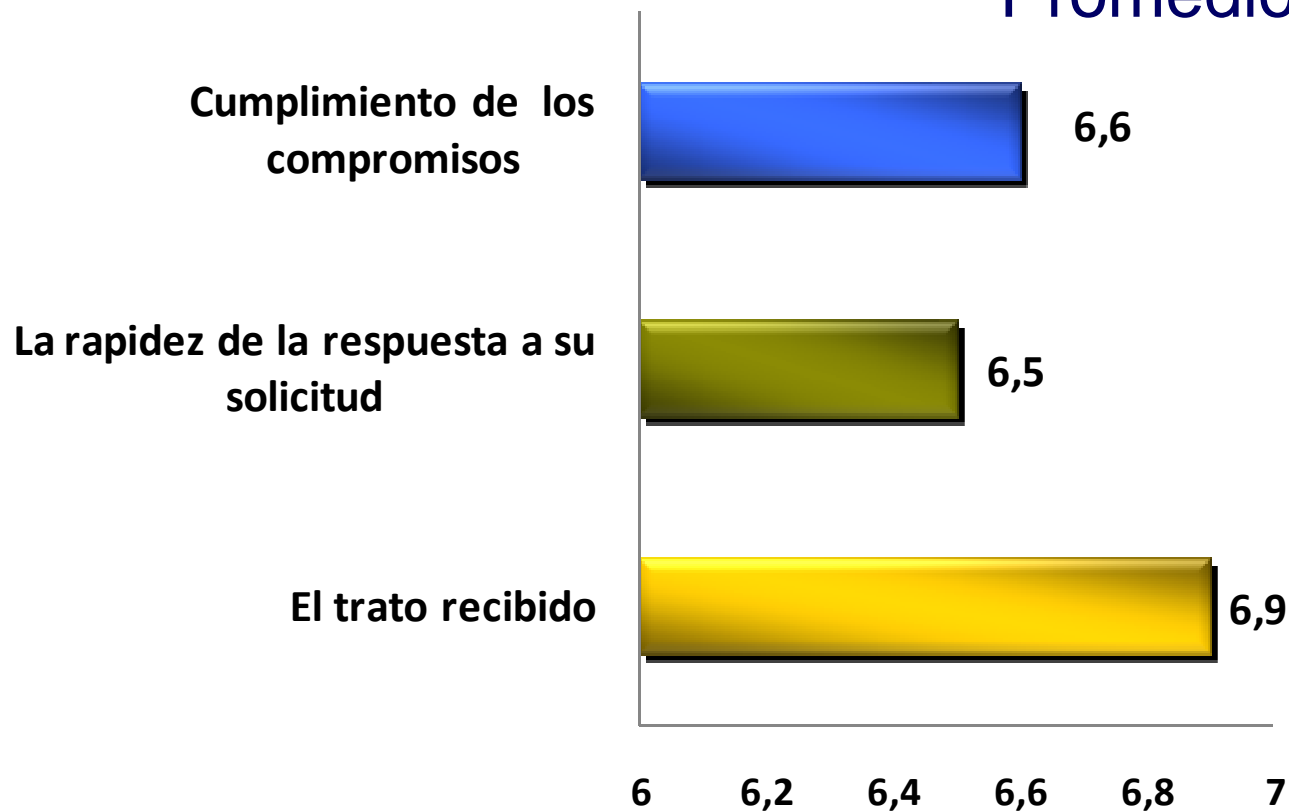
Base: Todos los asistentes a las charlas



Base: Todos los asistentes a las charlas

Evaluación del Proceso de Solicitud de la Charla:

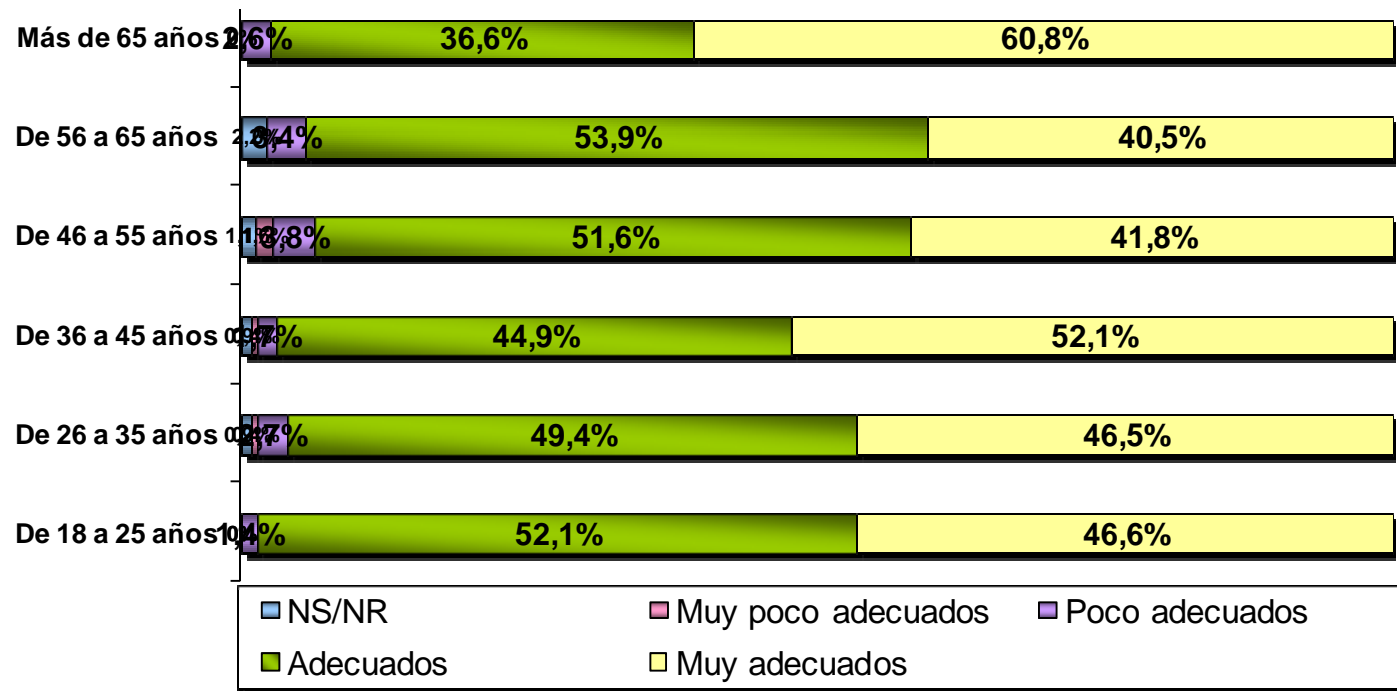
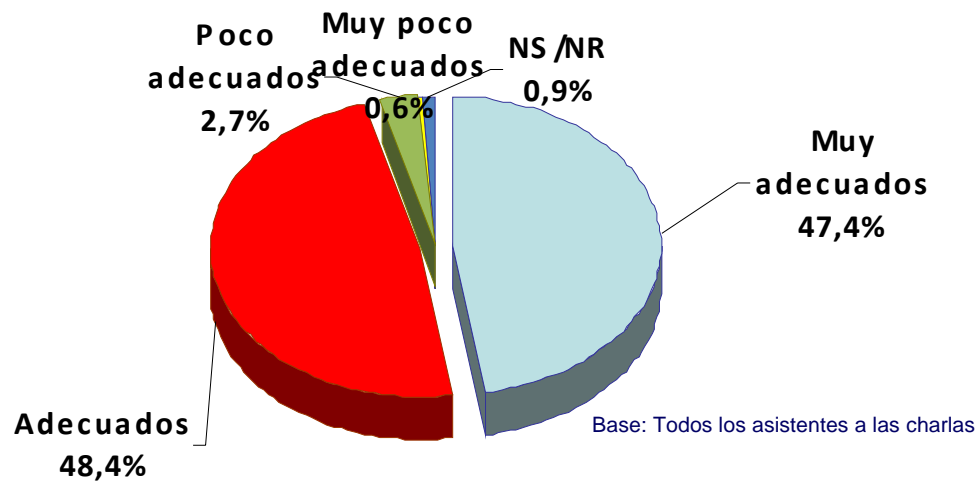
Promedio: 6,66



Base: Todos los asistentes a las charlas que solicitaron la charla directamente a la Superintendencia de Salud

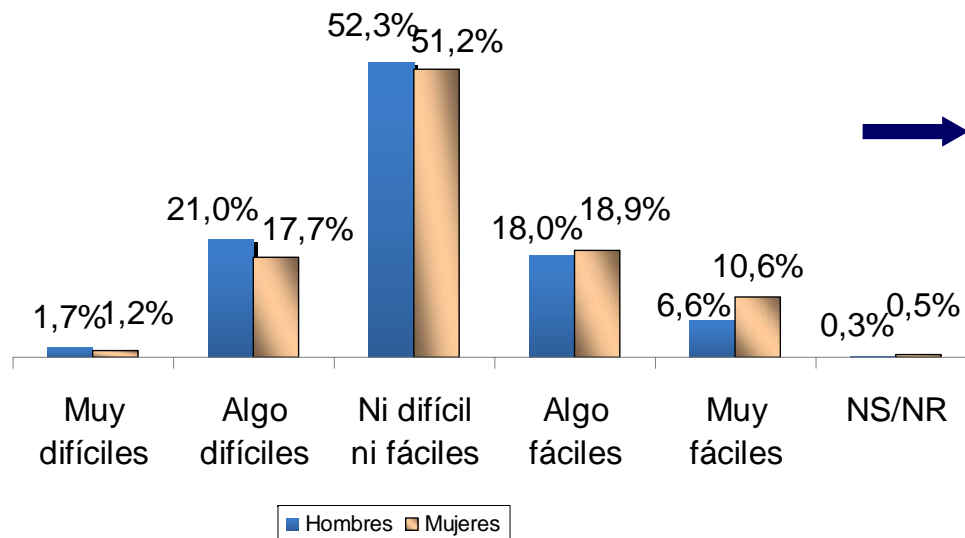
Evaluación de los contenidos la Charla

En relación a la charla ¿Cómo evaluaría usted los contenidos recibidos?

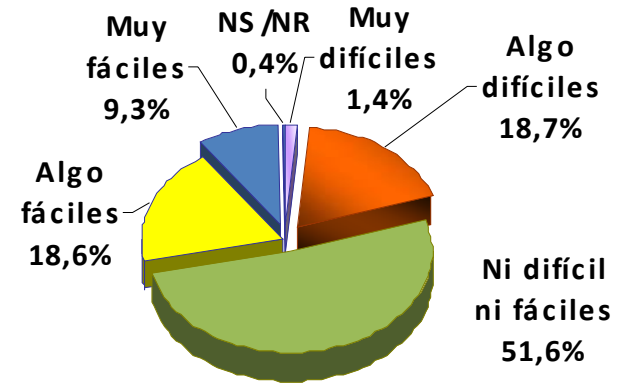


Dificultad de los Contenidos

¿En relación al nivel de dificultad de los contenidos de la charla, usted los evaluaría como...?:

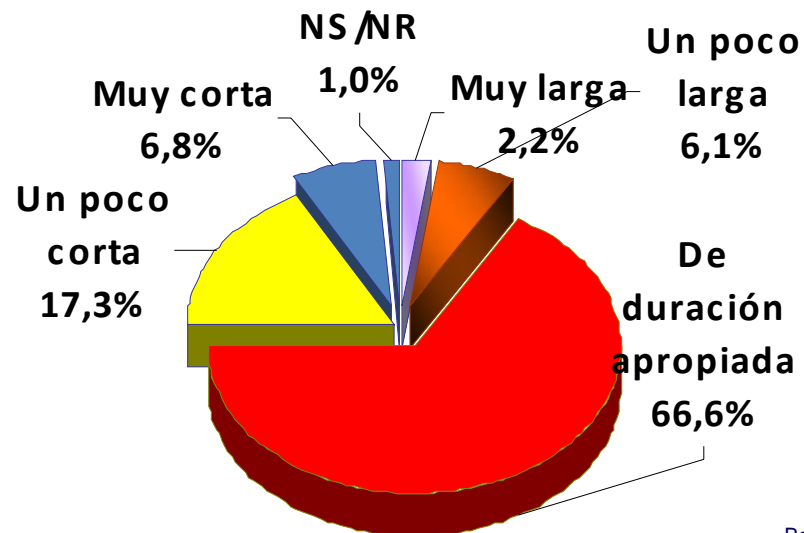


Base: Todos los asistentes a las charlas



Base: Todos los asistentes a las charlas

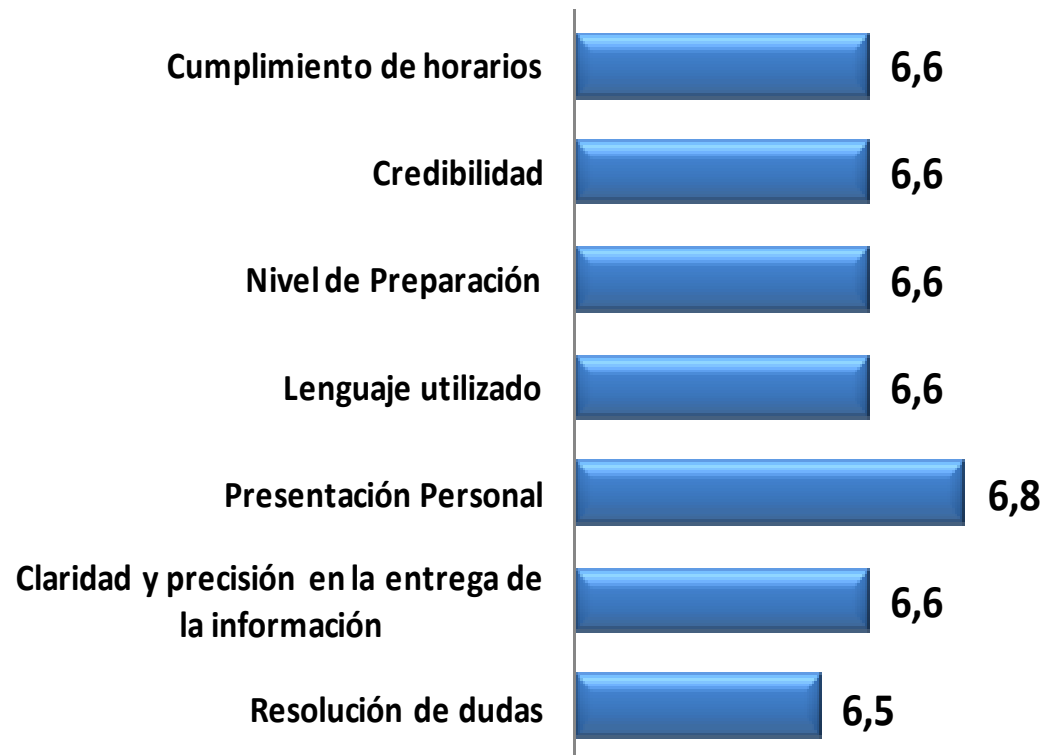
Duración de la Charla



Base: Todos los asistentes a las charlas

Evaluación de Relatores

Promedio: 6,6

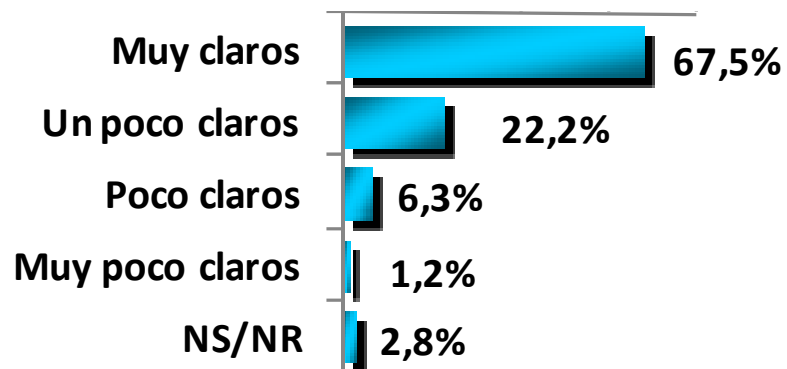


Base: Todos los asistentes a las charlas

Regiones	Nota
Primera	6,77
Segunda	6,64
Tercera	6,61
Cuarta	6,77
Quinta	6,67
Sexta	6,25
Séptima	6,83
Octava	6,52
Novena	6,50
Décima	6,45
Décima Primera	6,54
Décima Segunda	6,48
Región Metropolitana	6,67
Total	6,60

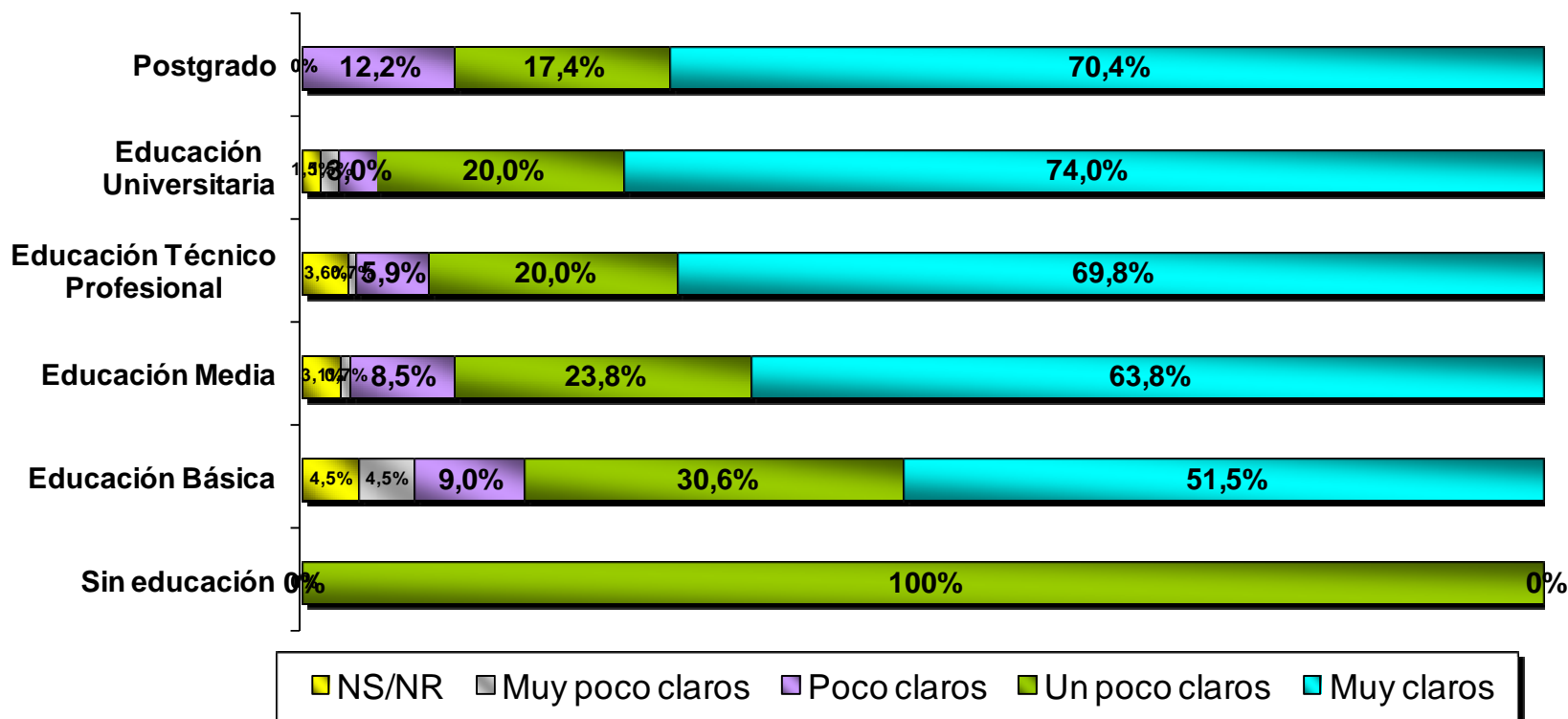
Folletos de Difusión

En relación a los contenidos de los folletos de difusión, ¿considera usted que son..?:



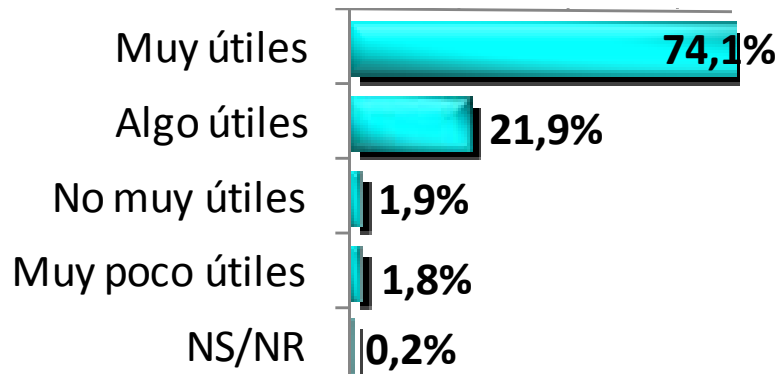
Base: Todos los asistentes a las charlas

0% 20% 40% 60% 80%



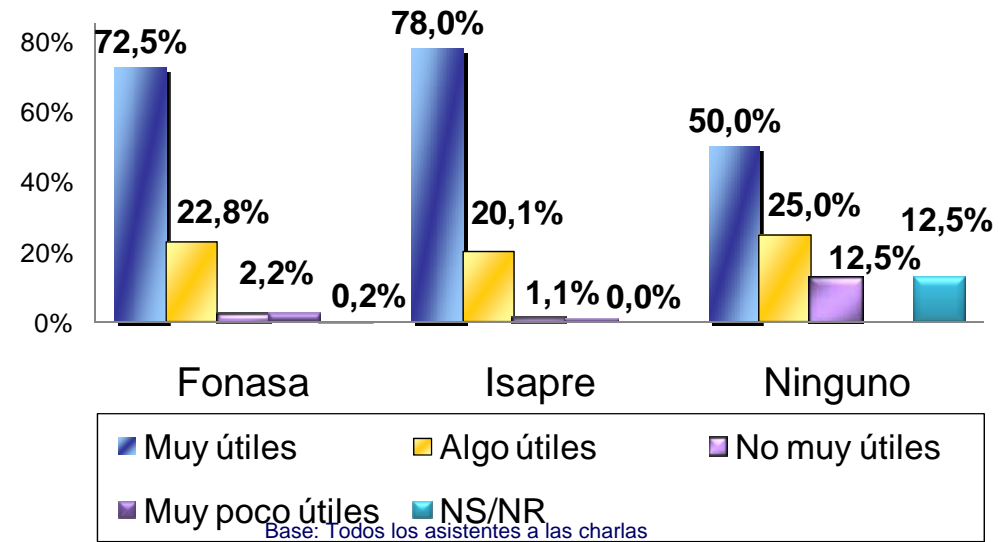
Base: Todos los asistentes a las charlas

¿Cuán útiles considera usted que fueron los conocimientos adquiridos en la charla?



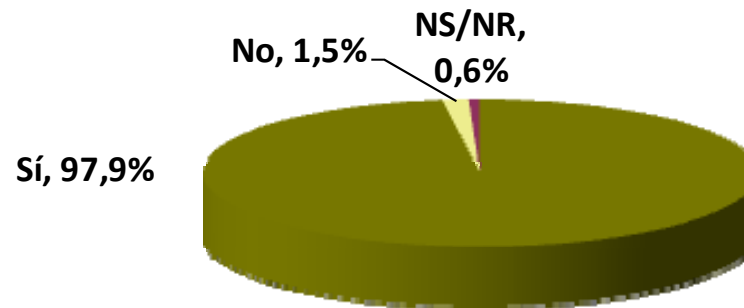
Base: Todos los asistentes a las charlas

0% 20% 40% 60%



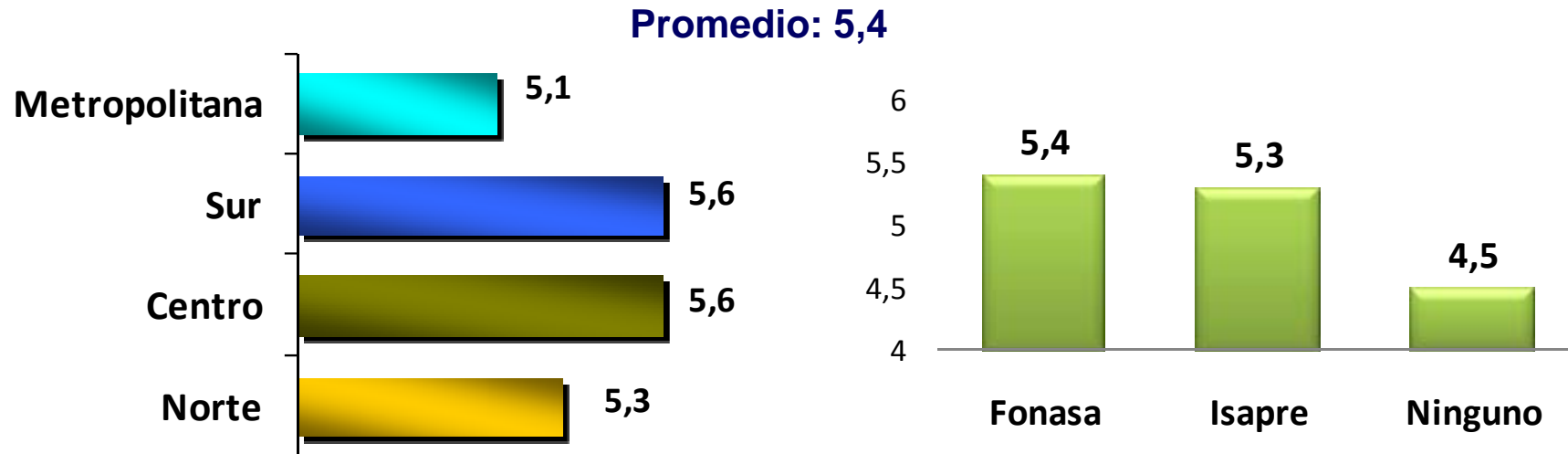
Base: Todos los asistentes a las charlas

¿Recomendaría la charla a otras personas?



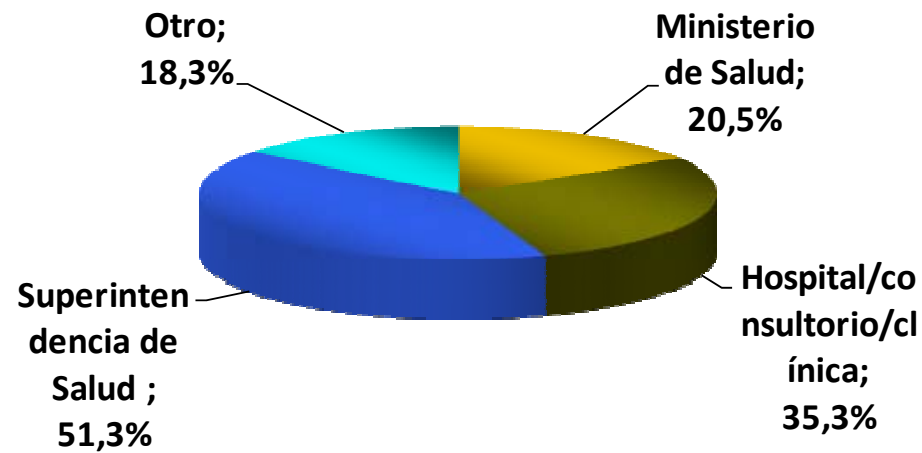
Base: Todos los asistentes a las charlas

De lo que usted sabe, ¿con qué nota del 1 al 7 evalúa usted el Plan AUGE- GES?



Base: Todos los asistentes a las charlas

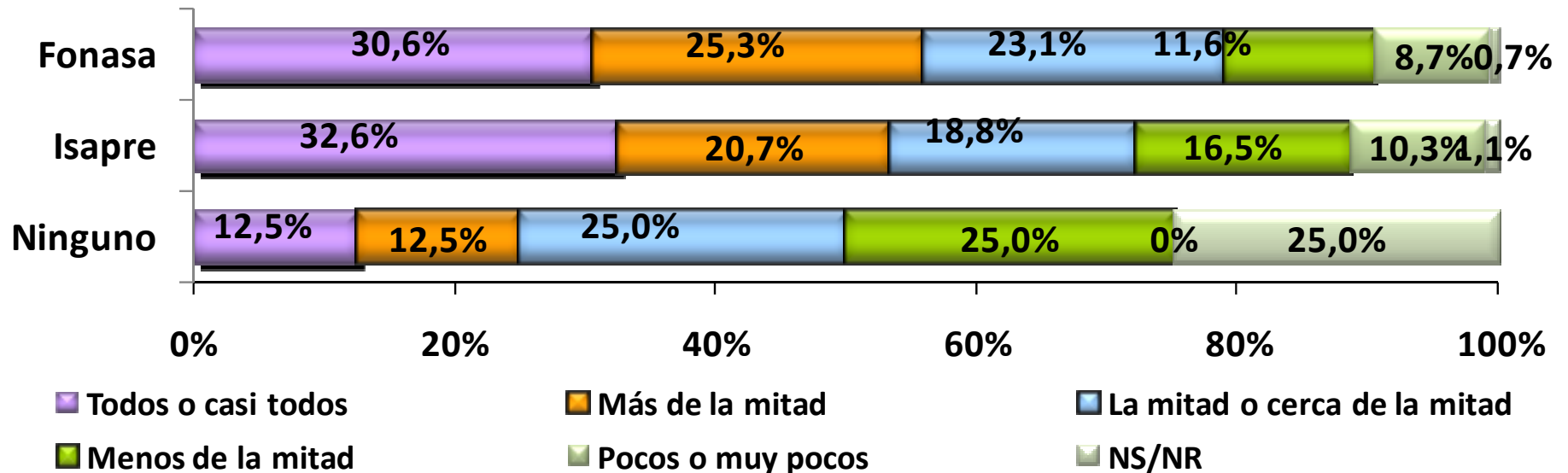
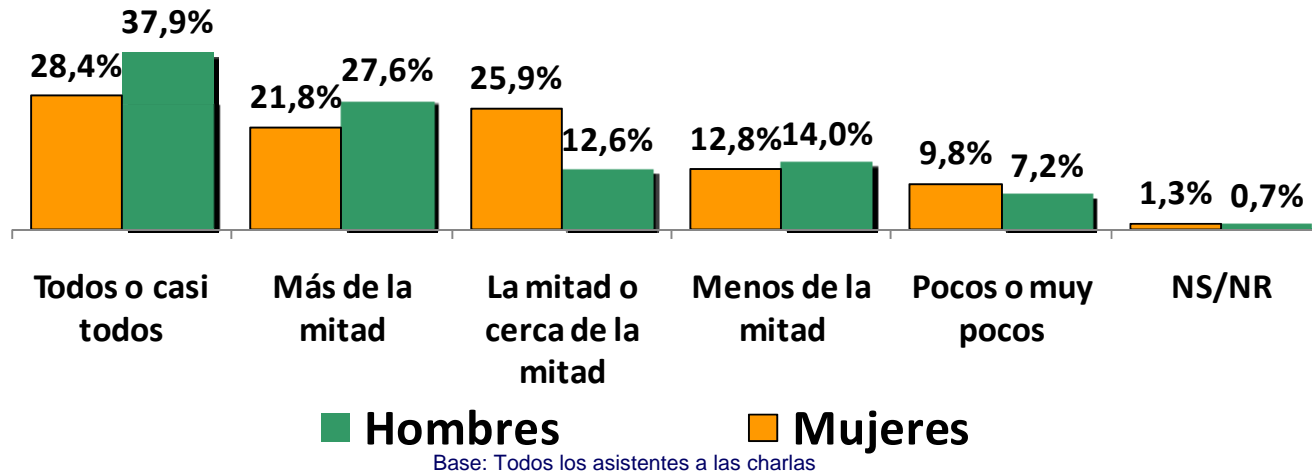
Instituciones para Información Sobre el Plan Auge



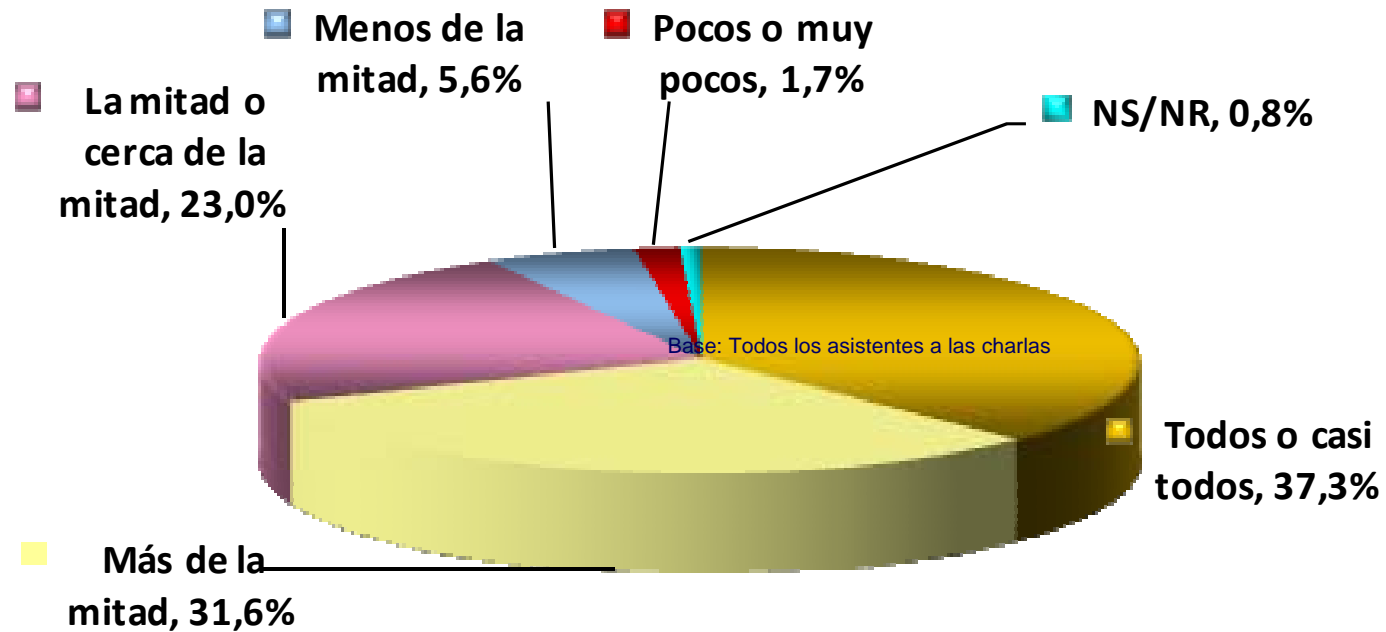
Base: Todos los asistentes a las charlas

Autoevaluación del Conocimiento

De todos los contenidos presentados en la charlas, ¿cuántos de ellos eran aspectos nuevos para usted?



De todos los contenidos presentados en la charlas, ¿cuántos cree usted que logró entender adecuadamente?

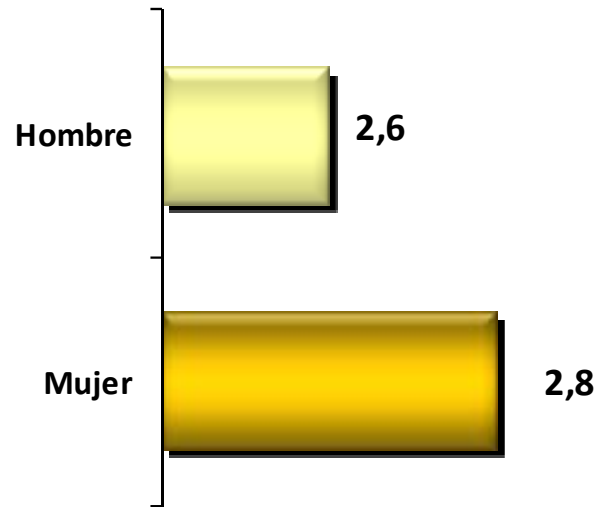


Evaluación del Conocimiento

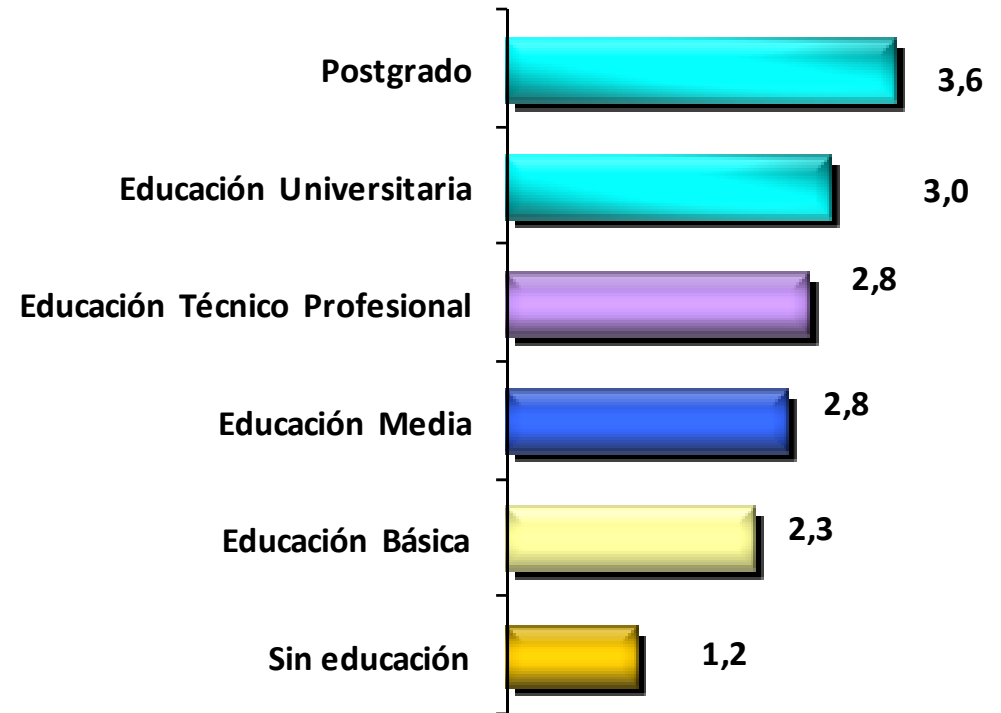
Respuestas Correctas

Total de preguntas: 5

Promedio respuestas correctas 2,7 = 54% logro

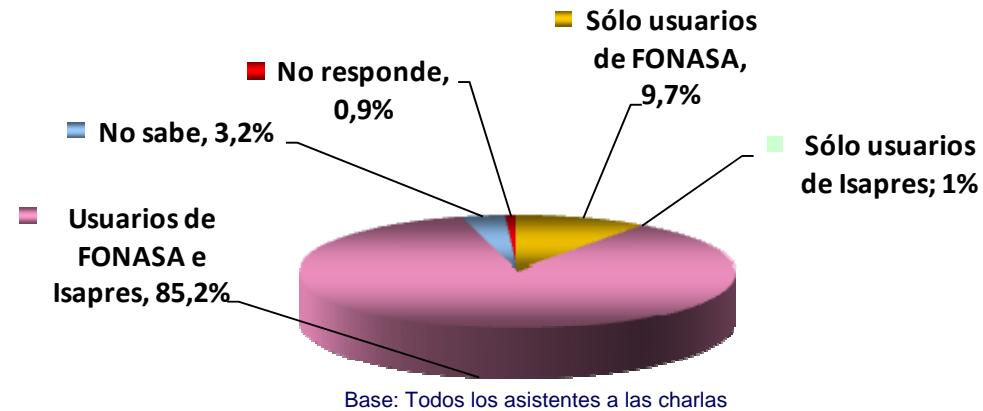


Base: Todos los asistentes a las charlas

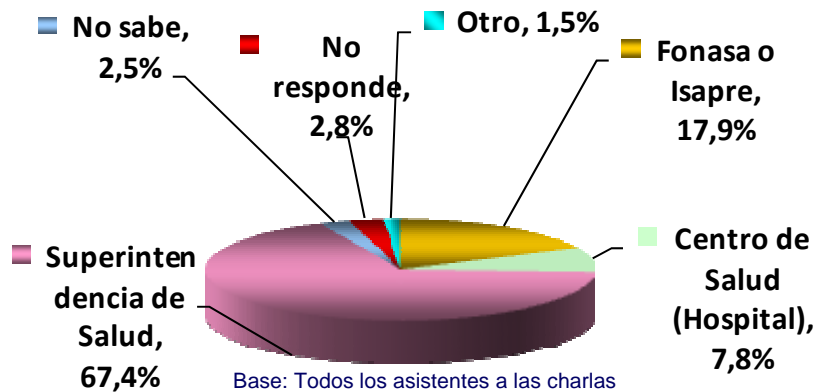


Base: Todos los asistentes a las charlas

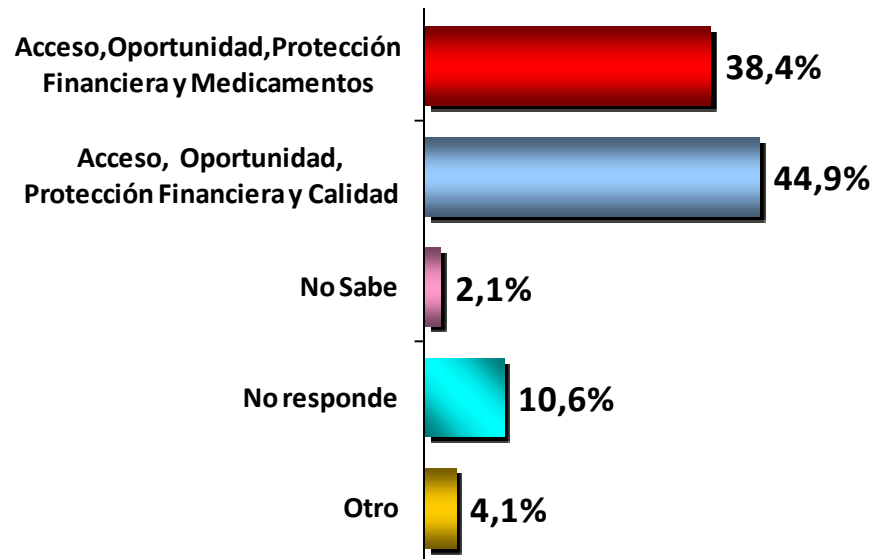
De acuerdo a lo que usted aprendió en la charla, ¿Quiénes son beneficiarios del Plan AUGE- GES?



De acuerdo a lo que usted aprendió en la charla, ¿ante quién hay que reclamar frente a un incumplimiento de Garantías AUGE-GES?:

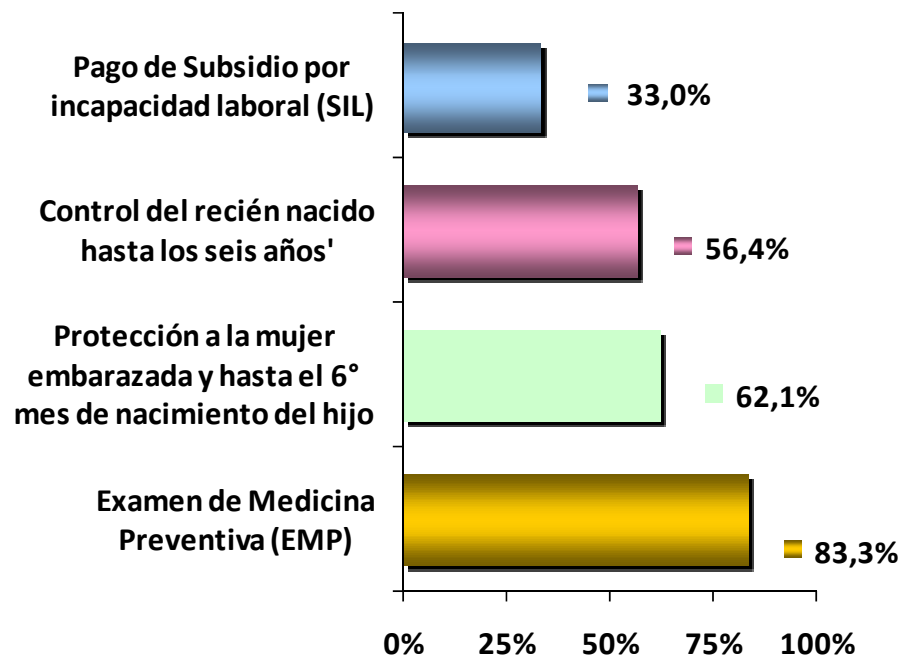


De acuerdo a lo que usted aprendió en la charla, ¿Cuáles son las Garantías Explícitas en Salud?



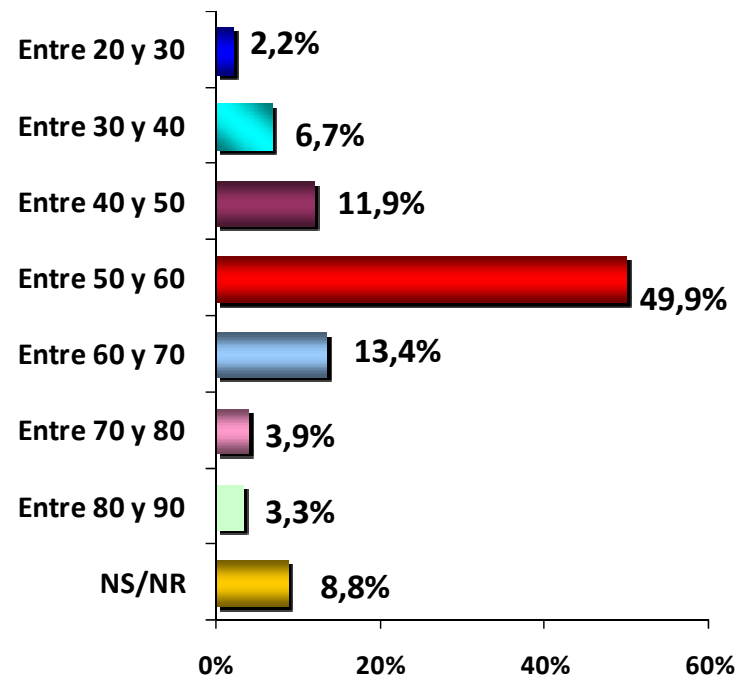
Base: Todos los asistentes a las charlas

De los siguientes servicios, ¿Cuál o cuáles son los beneficios mínimos que establece la ley sin costo para el afiliado de Fonasa o Isapre?



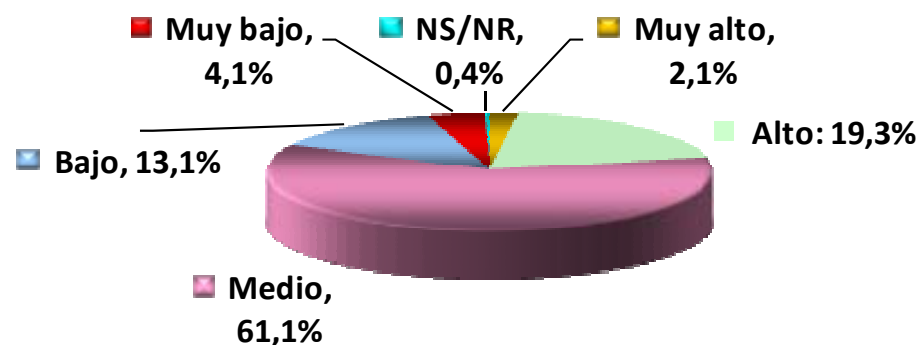
[1] La suma es más de 100% porque es pregunta de respuesta múltiple.

¿Podría mencionarme cuántos problemas de salud cubre actualmente el Plan AUGE-GES aproximadamente?



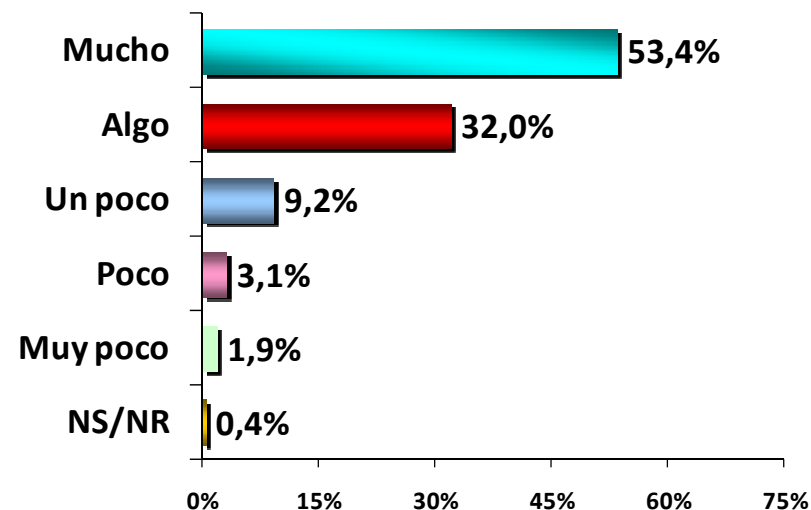
Base: Todos los asistentes a las charlas

En general, ¿cómo evaluaría su nivel ACTUAL de conocimiento sobre el Plan AUGE-GES y sus derechos?



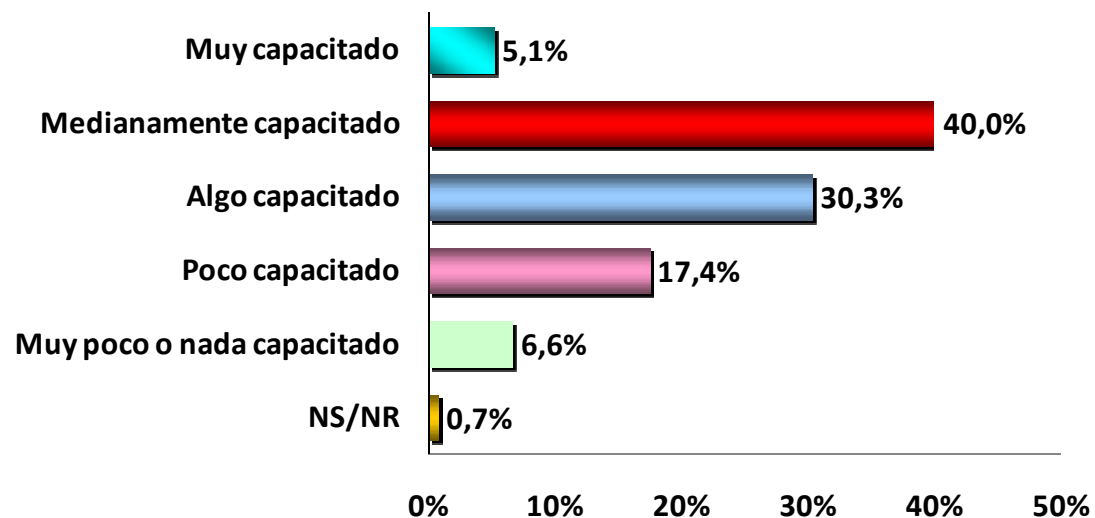
Base: Todos los asistentes a las charlas

¿Cuánto cree usted que la charla le ayudó a lograr ese nivel de conocimiento?



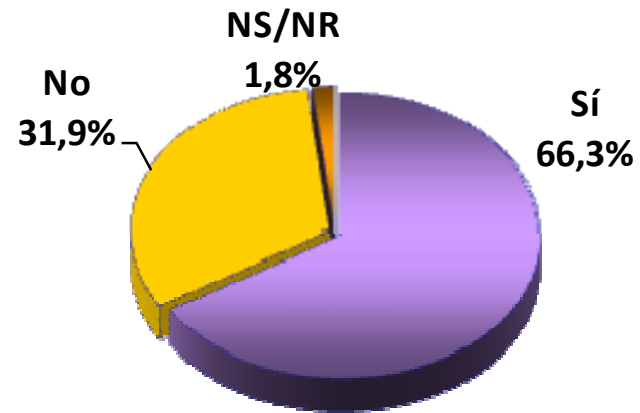
Base: Todos los asistentes a las charlas

¿Cuán capacitado se siente usted para orientar a otros sobre los temas de: AUGE-GES, sus derechos y el rol de la Superintendencia de Salud?



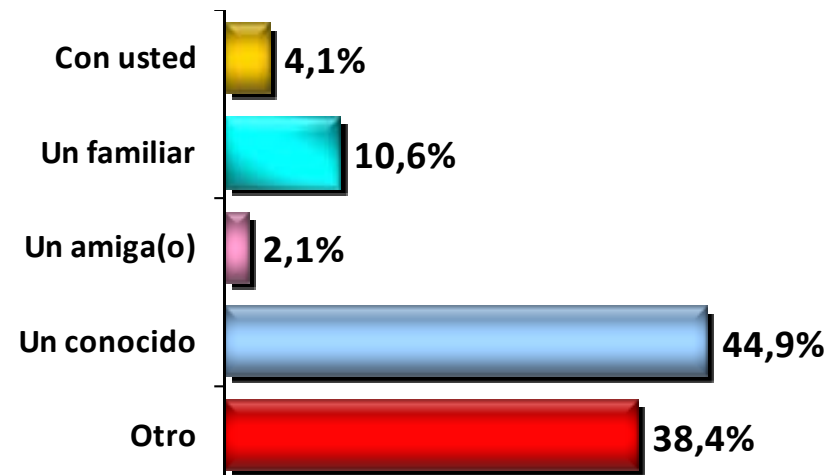
Base: Todos los asistentes a las charlas

¿Pudo aplicar lo aprendido en la charla en su vida?



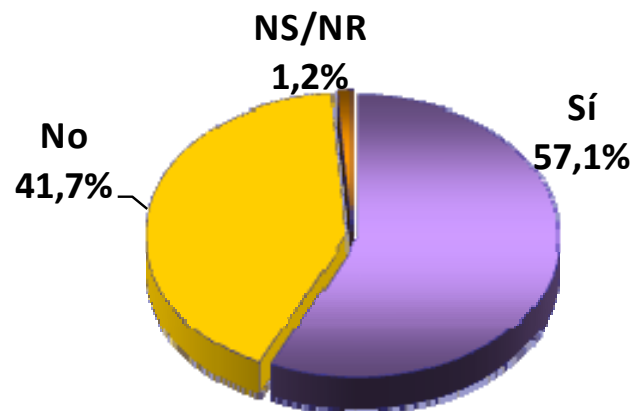
Base: Todos los asistentes a las charlas

¿Con quién ha aplicado lo aprendido en la charla?



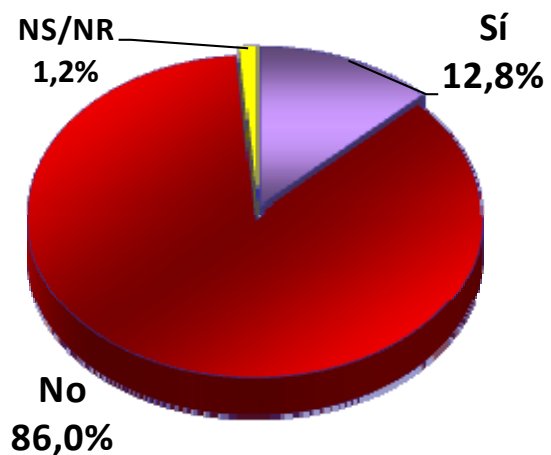
Base: Todos los asistentes a las charlas que aplicaron lo aprendido

DESPUÉS de su participación en la charla, ¿usted ha informado o respondido alguna duda o pregunta sobre temas del AUGE- GES o la Superintendencia de salud dentro de su lugar de trabajo o Comunidad?



Base: Todos los asistentes a las charlas

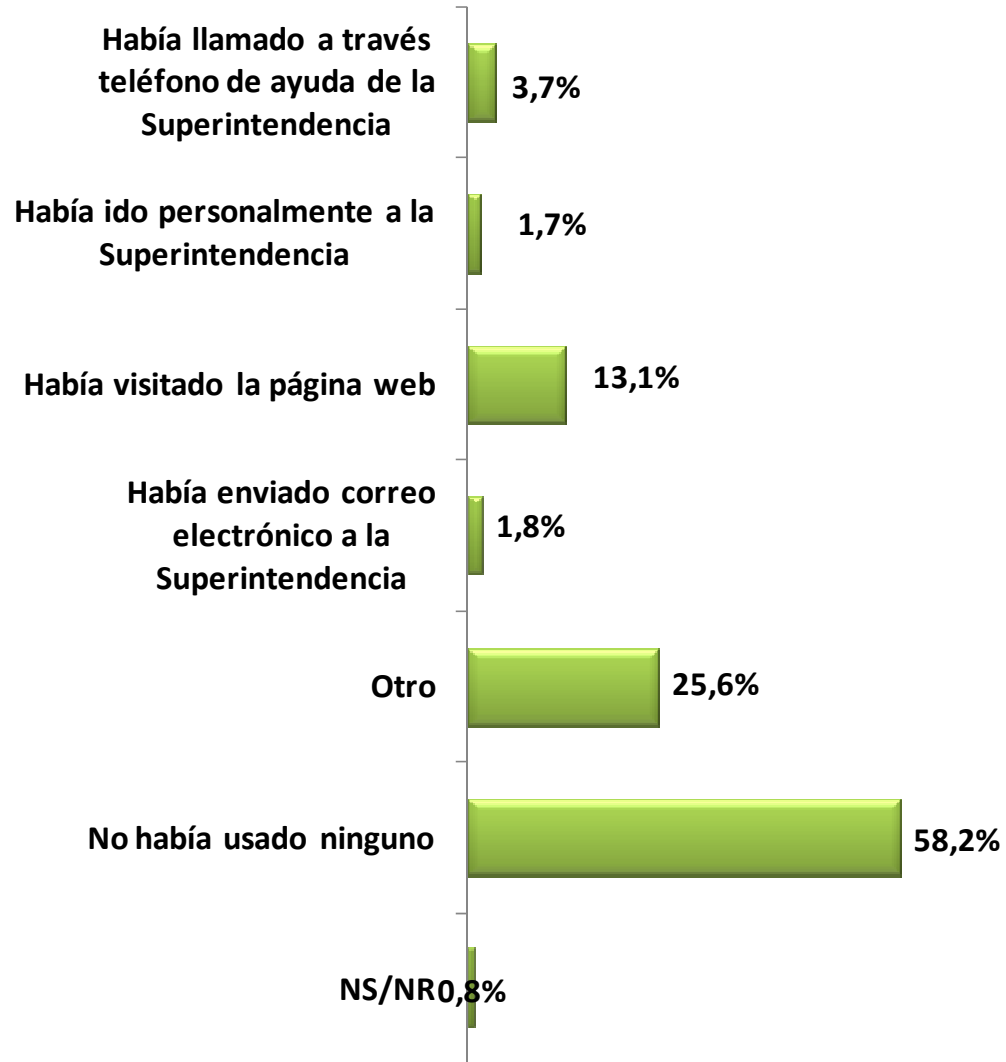
DESPUÉS de su participación en la charla, ¿ha organizado usted alguna actividad para informar o capacitar sobre el tema fuera de su hogar y su familia?



Base: Todos los asistentes a las charlas

Medios de Información usados antes y después de la charla

Antes



Base: Todos los asistentes a las charlas

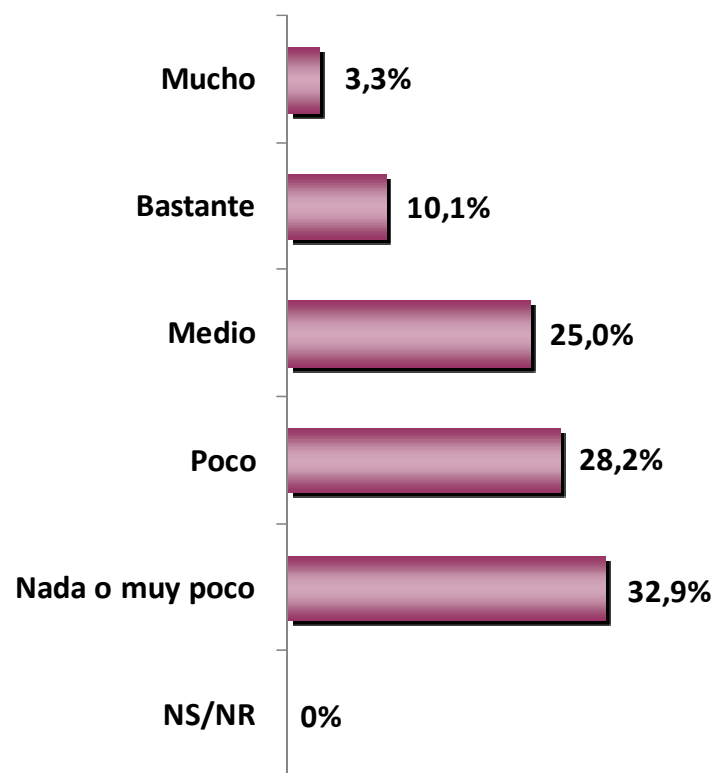
Después



Base: Todos los asistentes a las charlas

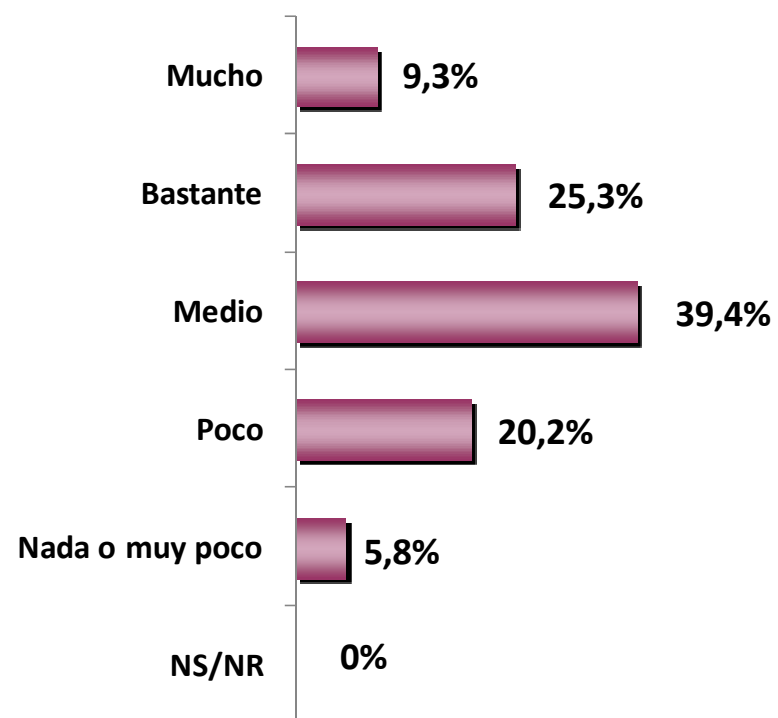
¿Cuál era su nivel de conocimiento sobre las funciones de la Superintendencia de Salud?

Antes



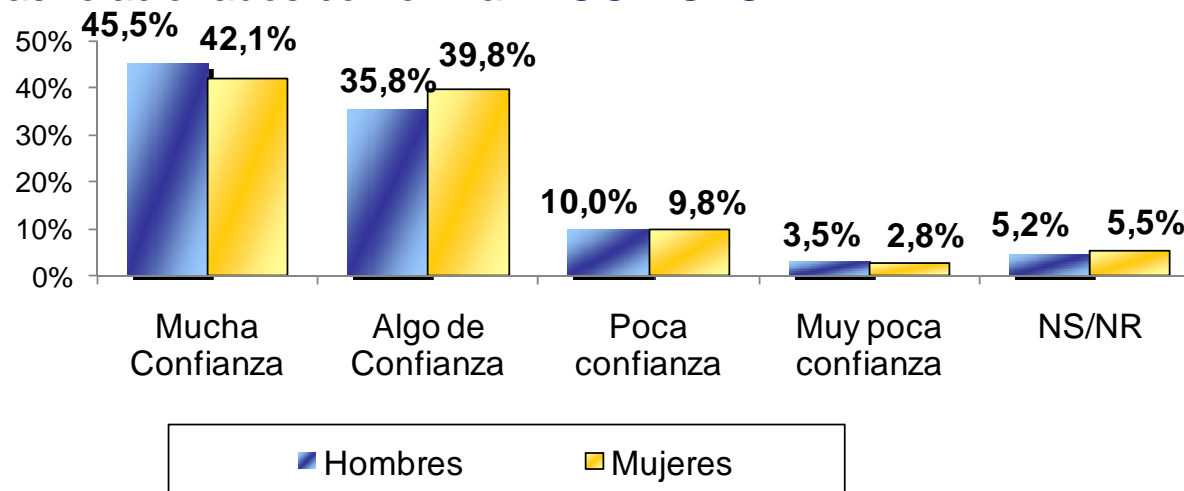
Base: Todos los asistentes a las charlas

Después

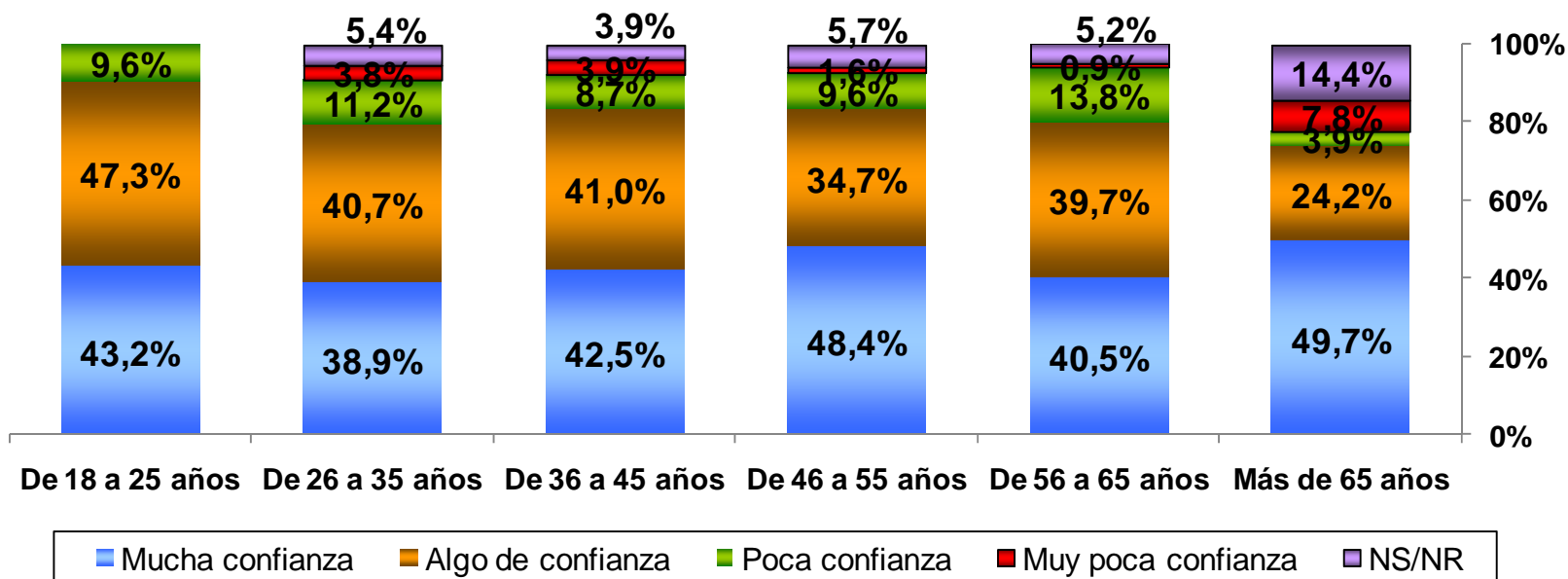


Base: Todos los asistentes a las charlas

¿Cuál es el nivel de confianza que tiene usted en la Superintendencia de Salud para resolver sus problemas relacionados con el Plan AUGE-GES?

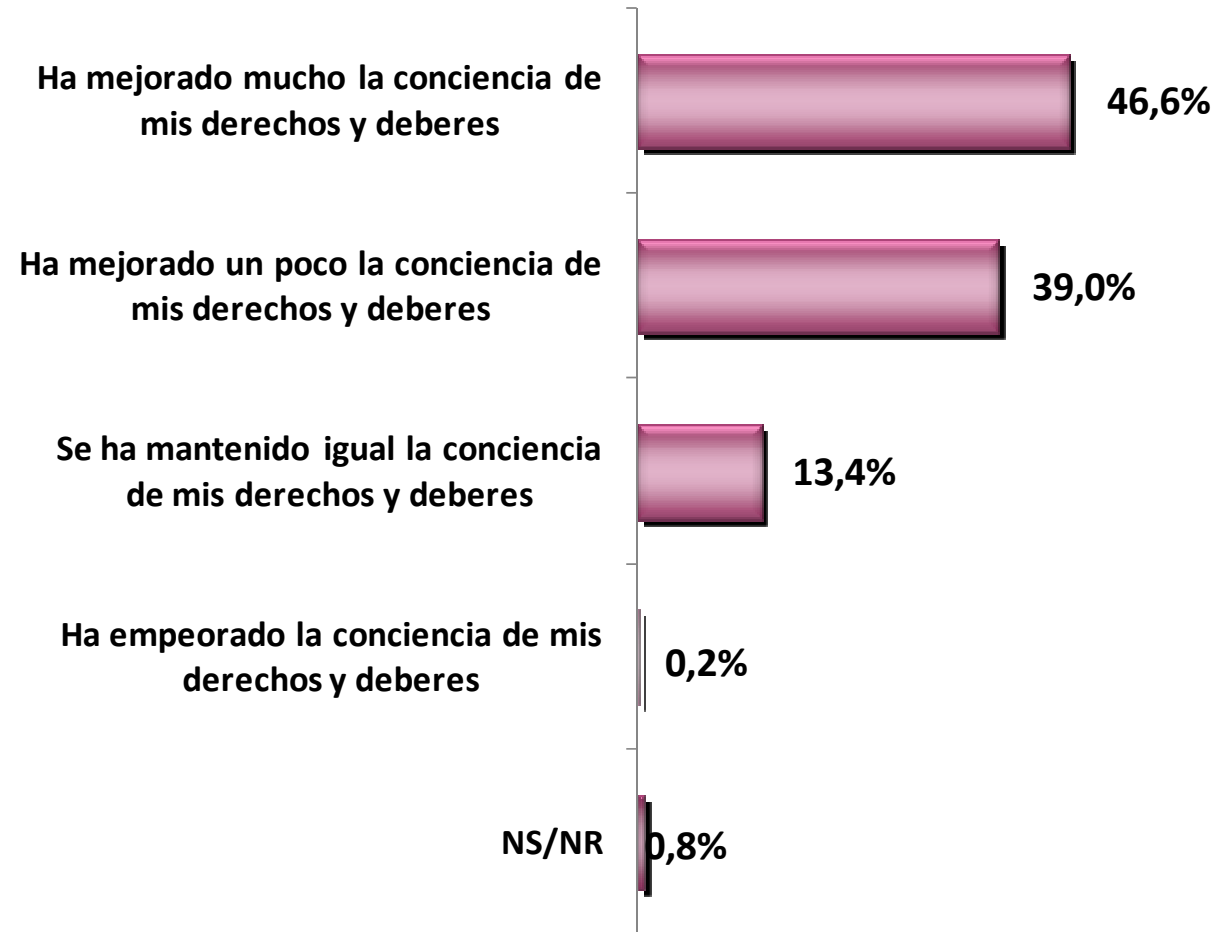


Base: Todos los asistentes a las charlas



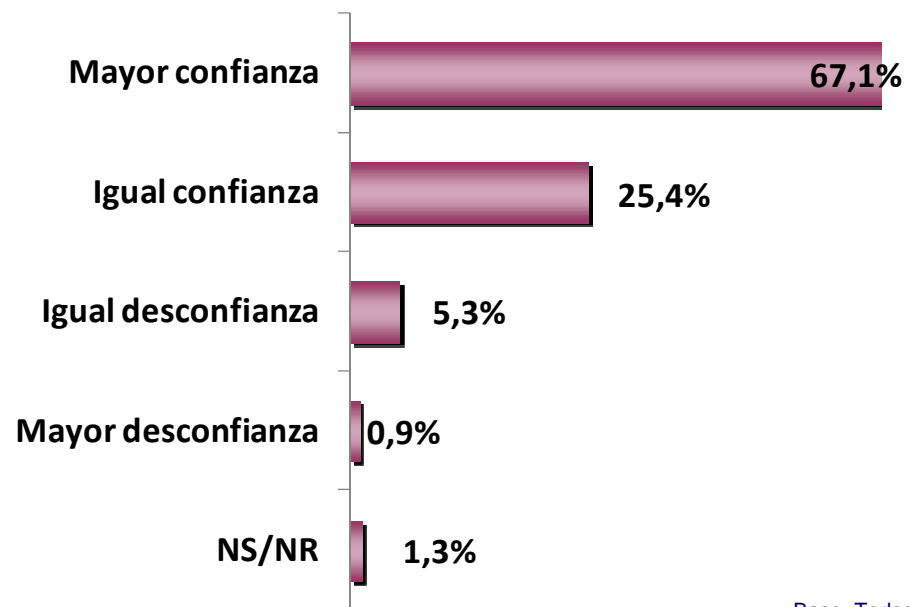
Base: Todos los asistentes a las charlas

Como resultado de la charla, ¿cuánto ha aumentado su conciencia sobre sus deberes y derechos en relación al sistema de salud?

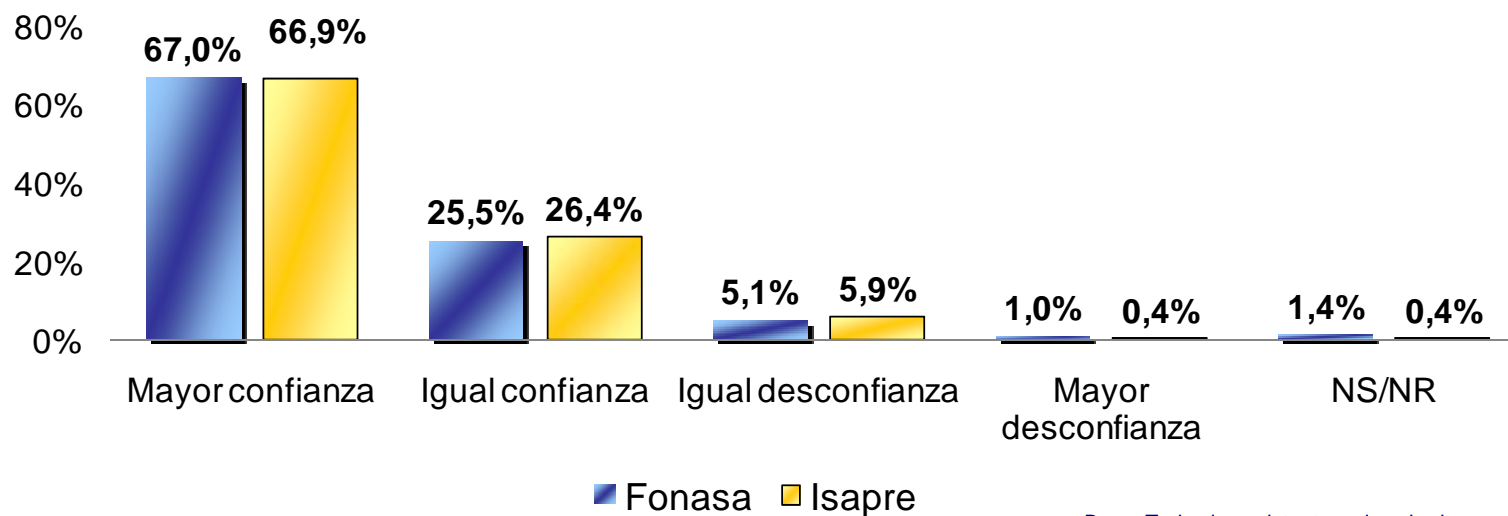


Base: Todos los asistentes a las charlas

Si en la actualidad tuviera un problema de salud AUGE-GES y tuviera que realizar un reclamo por algún incumplimiento, ¿usted al reclamar se sentiría con...?:



Base: Todos los asistentes a las charlas



Base: Todos los asistentes a las charlas

Conclusiones

- La actividad es evaluada en forma muy positiva por parte de los participantes tanto en lo que respecta a los contenidos, los relatores, la duración, el material de apoyo así como otras dimensiones relevantes.
- Estas evaluaciones son bastante uniformes a lo largo del país lo que deja en evidencia de que se trata de un servicio altamente organizado, estandarizado y bien coordinado centralmente. También muestra que los relatores poseen similares destrezas en los distintos lugares del país, lo que también habla en favor de un proceso estandarizado de selección y capacitación.
- En el plano del conocimiento, tanto por medio de la evaluación como de la autoevaluación, se observa que existieron cambios favorables, es decir, que las personas incrementaron su nivel de conocimiento en diversos temas relacionados con el Plan Auge, la Superintendencia de Salud y sus derechos.

- En cuanto a la autoevaluación, se constatan que la mayoría describe que sus conocimientos se han incrementado “algo” o “mucho” después de haber participado en la charla. Además, un grupo mayoritario se siente bastante preparado para orientar a otros en temas relacionados con el Plan AUGE-GES y la Superintendencia.
- En el plano de los cambios de conducta e implementación de acciones, se lograron verificar una serie de cambios individuales como organizacionales. El estudio dejó en evidencia que una parte importante de los participantes ha seguido vinculado a los temas de salud ya sea por medio de la búsqueda de información o por la realización de actividades.
- Además, un grupo mayoritario menciona que ha aplicado los contenidos aprendidos en la charla ya sea con familiares, consigo mismo o con amigos.

- En relación a algunas variables de tipo más psicológicas, también se lograron verificar cambios deseables. Por ejemplo, un porcentaje mayoritario declara poseer 'algo' o 'mucho' confianza hacia la Superintendencia de Salud para resolver problemas relacionados con el Plan AUGE-GES.
- En la misma dirección, un alto porcentaje de los participantes menciona que si en la actualidad tuvieran algún problema de salud relacionado con el Plan AUGE-GES y tuvieran que reclamar, tendrían mucha más confianza en la realización de dicho reclamo. También se lograron identificar cambios positivos a nivel de la conciencia de deberes y derechos en relación al sistema de salud.
- En conclusión, todos los indicadores evaluados a través de la encuestas, así como la información provenientes de los focus groups, muestran que existe una alta conformidad y satisfacción con las charlas de parte de los participantes e indican que éstas poseen un fuerte impacto en quienes asisten a ellas como en su entorno más cercano.

Recomendaciones

- El aspecto a mejorar más coincidente entre los participantes tiene que ver con la duración y frecuencia de las charlas. La mayoría espera que las charlas sean de una un poco mayor extensión de tal forma que se puedan abarcar con mayor profundidad ciertos temas. En cuanto a la frecuencia, las personas mencionan que las charlas debieran desarrollarse con una mayor periodicidad. Varios mencionan que debieran desarrollarse una vez al año, especialmente debido a que el Plan Auge cambia constantemente y que, por lo tanto, se requería una actualización permanente de los contenidos.
- Tomando en cuenta estas opiniones, se sugiere una revisión de la duración de las charlas y la posibilidad de ser extendida unos 30 minutos.

- Un segundo aspecto que fue bastante mencionado tiene que ver con el nivel de dificultad de las charlas. No obstante, las opiniones son diversas. Una mayoría considera que los contenidos debieran ser más simples y en un lenguaje menos técnico. Sin embargo, también existe un grupo no menor, que considera que las charlas debieran ser desarrolladas en forma más técnica y con un lenguaje más especializado. Considerando estas opiniones, se podría analizar la posibilidad de desarrollar distintos formatos de charlas con niveles de dificultad diferenciado de acuerdo al tipo de público de que se trate.
- En relación a la metodología de la charlas, si bien la mayoría está conforme con la metodología con que ésta se desarrolla, se plantearon dos aspectos centrales: mayor participación de la personas por medio de algunas dinámicas que involucre directamente a los participantes y que las charlas se pudieran realizar en base a situaciones reales, analizando todo el proceso paso por paso. Es decir, analizar los contenidos con un mayor número de ejemplos concretos.



FIN