

Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Superintendencia de Salud

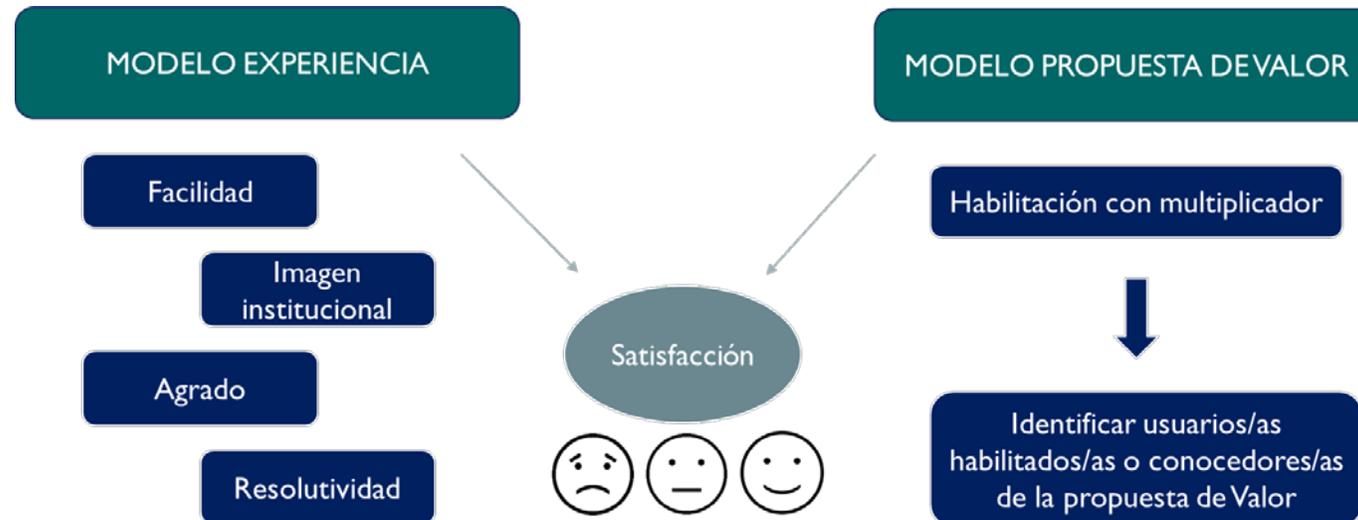


ANTECEDENTES

El presente estudio, que busca medir la satisfacción que otorgan los/as usuarios/as al servicio recibido por SUPERINTENDENCIA DE SALUD, se enmarca dentro del estudio solicitado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual busca aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas, entre ellas la coordinación de la medición de satisfacción mediante una herramienta que sea aplicada de forma independiente y con un formulario y metodologías que favorezcan el aprendizaje de las instituciones en el tiempo (comparándose consigo mismas) y entre funciones/ interacciones similares.

Para ello, se utiliza una metodología desarrollada al alero de los proyectos de modernización apoyados por el BID, que se caracteriza por medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con la institución y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de experiencia del presente estudio busca medir los siguientes aspectos:



Objetivo General

- Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido por los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes.

Objetivos Específicos

- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.

- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.

- Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

FICHA METODOLÓGICA



El estudio implementó como técnica de recolección de información **Encuestas Telefónicas y web** (un 80% mediante CATI y 20% mediante CAWI).



La **unidad de análisis** corresponde a usuarios de la Superintendencia de Salud que hayan realizado trámites entre mayo y junio de 2021.



La **muestra** corresponde a 2.115 , con un error de 2,1% un 95% de confianza, considerando varianza máxima.



El **muestreo** fue probabilístico con cuotas por canal (web, presencial y telefónico) y por trámites (reclamos, consultas e inscripción RNPI)



La **aplicación** de encuestas telefónicas se realizó entre el 25 de septiembre y el 05 de octubre.



Para alcanzar la muestra se realizó un total de **13.503 llamados** y **2.831 envíos** , dando una **tasa de respuesta** de 12,97% y 12,86%, para las aplicaciones CATI y CAWI, respectivamente.

UNIVERSO Y MUESTRA

Logro por canal de atención y trámite

Trámite / Servicio	WEB			TELEFÓNICA			PRESENCIAL			TOTAL		
	Universo	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada	Universo	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada	Universo	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada	Universo	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada
Reclamos contra FONASA, ISAPRES y Prestadores de Salud Institucional	24.980	394	393				767	263	261	25.747	657	654
Consultas y Trámites de Usuarios/as	1.612	321	321	18.242	391	390	3.289	357	357	23.143	1069	1068
Solicitudes de inscripción de títulos y/o especialidades en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud	13.930	389	393							13.930	389	393
TOTAL	40522	1104	1107	26903	391	390	4056	620	618	62820	2115	2115

FACTOR DE EXPANSIÓN E INCIDENCIAS

Ponderador

El ponderador tiene por objetivo extrapolar los resultados obtenidos en función del canal de ingreso y trámite realizado, pudiendo representar los resultados de la muestra alcanzada en función del universo declarado por el servicio.

Trámite/ Servicio	Web	Telefónico	Presencial
Reclamos contra FONASA, ISAPRES y Prestadores de Salud Institucional	2,13999285		0,09893895
Consultas y Trámites de Usuarios/as	0,16907229	1,57478143	0,31017593
Solicitudes de inscripción de títulos y/o especialidades en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud	1,19335871		

Incidencias del Trabajo de Campo

Las incidencias en el Trabajo de Campo consideran el total de llamados y los distintos posibles escenarios ante la forma de contacto.

	Total	Anuladas	Aplazados	Averiado	Cuota completa	Comunica ocupado	Contestado	No contesta	Encuesta correcta	Tasa de respuesta
Canal Telefónico	13503	5476	3516	93	340	0	1621	706	1751	12,97%

	Total	Abandonado	Contactado	Dirección no válida	Lista negra	No entregado	Terminado	Tasa de respuesta
Aplicación Web	2831	228	2143	19	76	1	364	12,86%

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN GENERAL



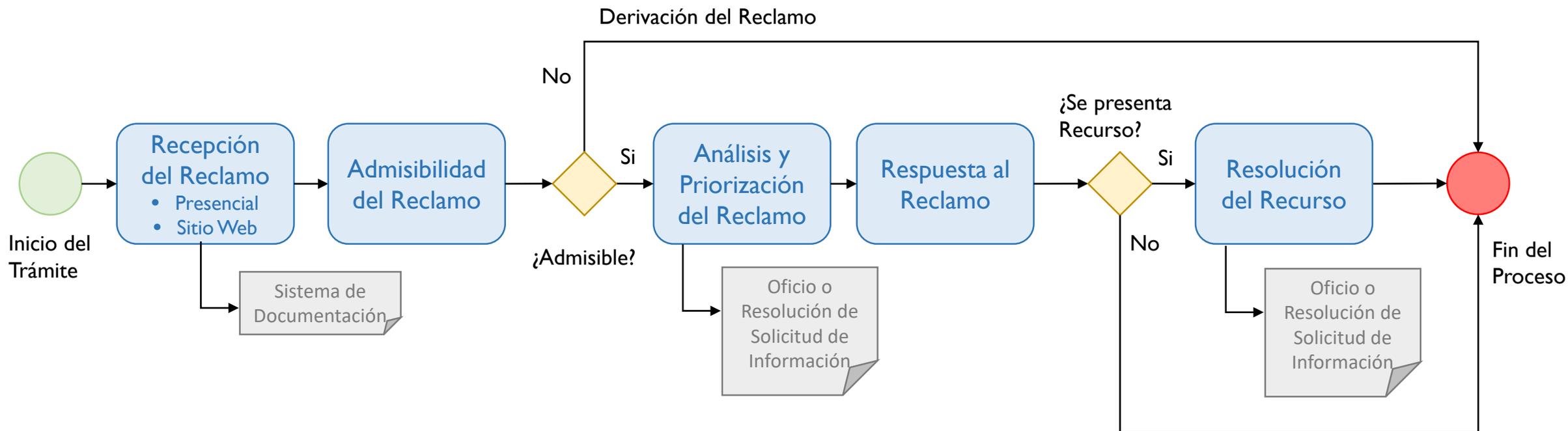
La **Superintendencia de Salud** tiene como misión el proteger, promover, y velar por el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud, con relación a Fonasa, Isapres y prestadores de salud.

Sus funciones principales supervigilar y regular a las Isapres y a Fonasa, en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios, velar por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley como el Régimen de Garantías en Salud, fiscalizar a todos los prestadores de salud públicos y privados, sean éstos personas naturales o jurídicas, respecto de su acreditación y certificación, así como la mantención del cumplimiento de los estándares establecidos, y la función de supervigilar el Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo.

En sus definiciones estratégicas del año 2021, declara que tienen como **beneficiarios/as** a 19.107.216 correspondiente a beneficiarios/as de Fonasa, Isapres y de Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública. En cuanto a los organismos colaboradores se encuentran Fonasa, Isapres (9), Prestadores institucionales (1.562) e individuales (634.844).

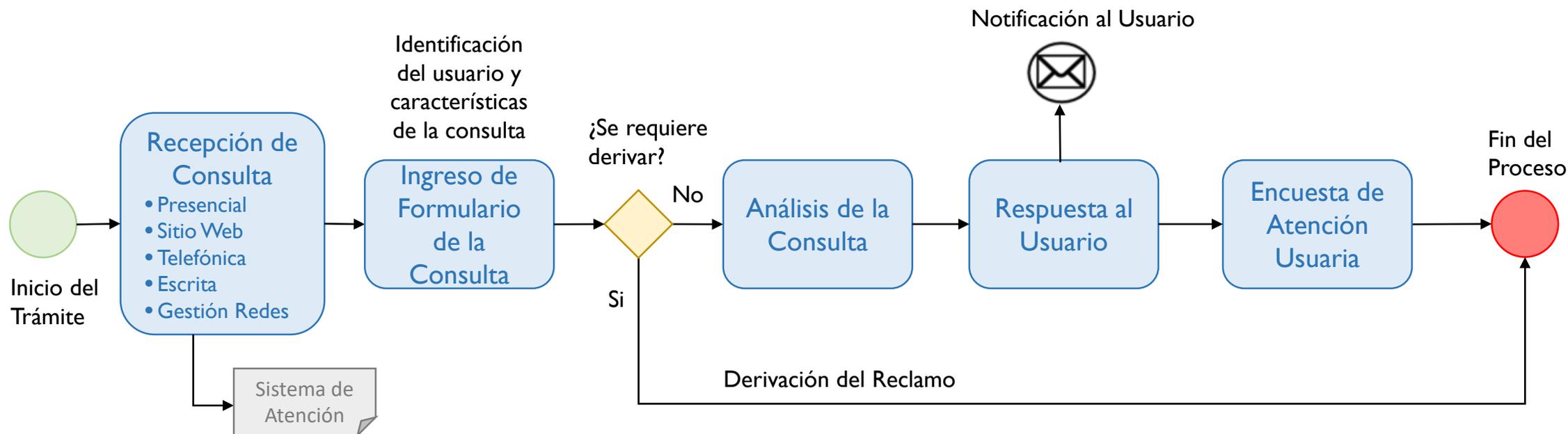
En el año 2020, la institución contaba con una planta de **311 funcionarios/as**, del cual el 63,3% correspondía a mujeres (197); mientras que el 36,6% (114) eran hombres. Además, contaba con presencia de oficinas en todo el territorio nacional.

PROCESO: RESOLUCIÓN DE RECLAMOS



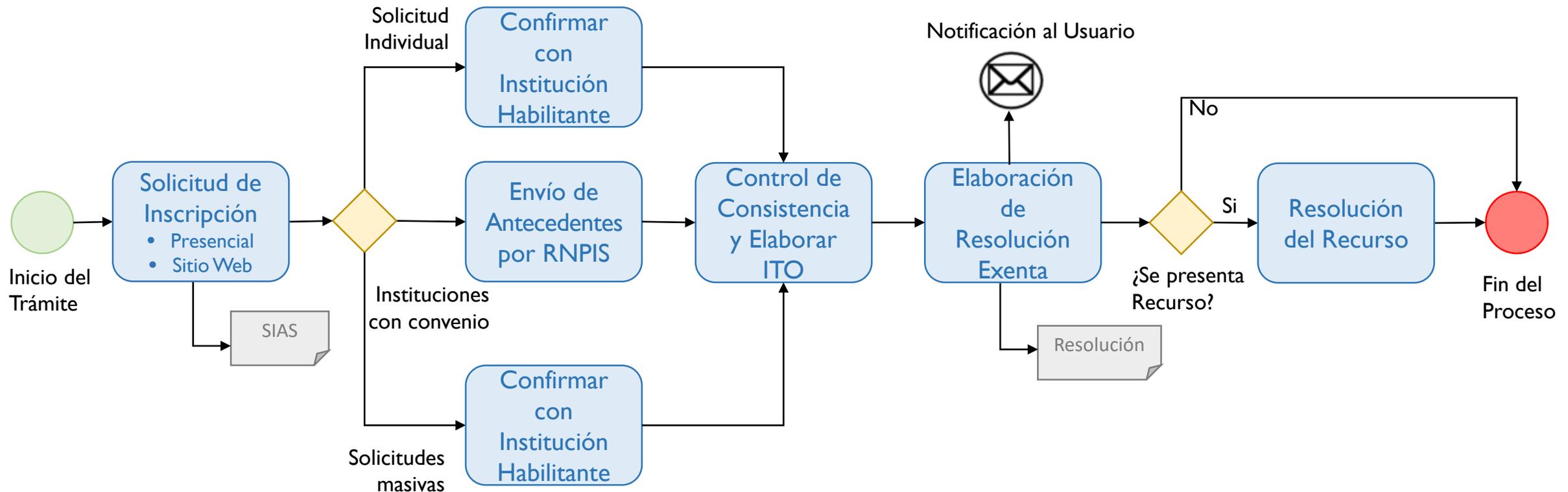
Estos **reclamos** pueden ser efectuado por cotizantes, ex cotizantes, beneficiarios y ex beneficiarios de las Isapres y Fonasa, También puede ser realizado por representantes legales habilitados, adjuntando poder simple. El trámite se puede realizar durante todo el año.

PROCESO: CONSULTAS



En forma presencial y vía correo tradicional también se pueden realizar **consultas**; mientras que vía por teléfono se puede consultar y solicitar orientación sobre información general del Sistema de Salud. Todos los beneficiarios de Fonasa e Isapre puede realizar este contacto en línea, así como el público en general.

PROCESO: REGISTRO DE PRESTADORES INDIVIDUALES DE SALUD

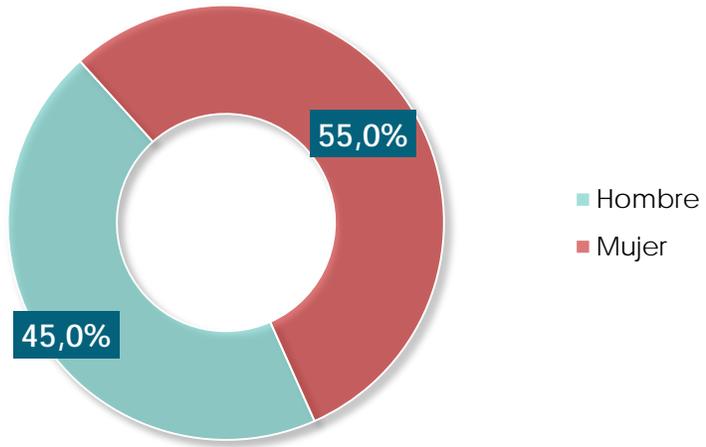


Proceso que permite inscribir **a una persona que está legalmente habilitada para ejercer su profesión en el país**. Contiene información sobre todos los profesionales de la salud que otorgan atención clínica a la población, según lo definido en el "Reglamento sobre los Registros relativos a los Prestadores Individuales de Salud", aprobado por el D.S. N° 16, de 2007, del Ministerio de Salud.

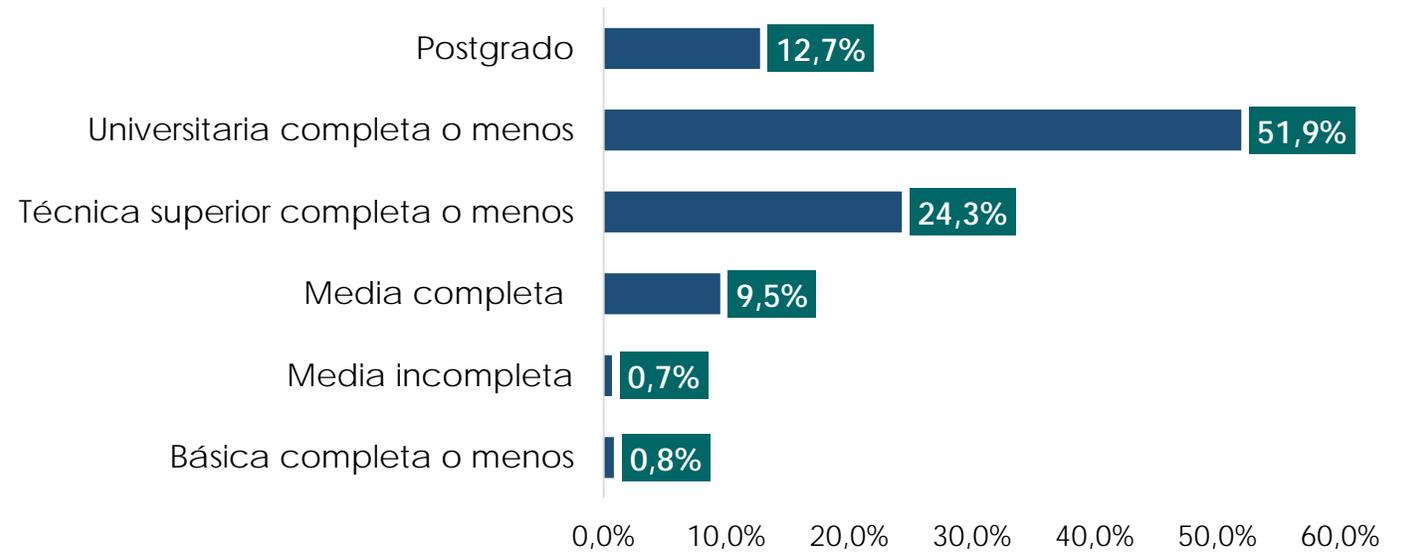
CARACTERIZACIÓN USUARIA

CARACTERIZACIÓN USUARIA

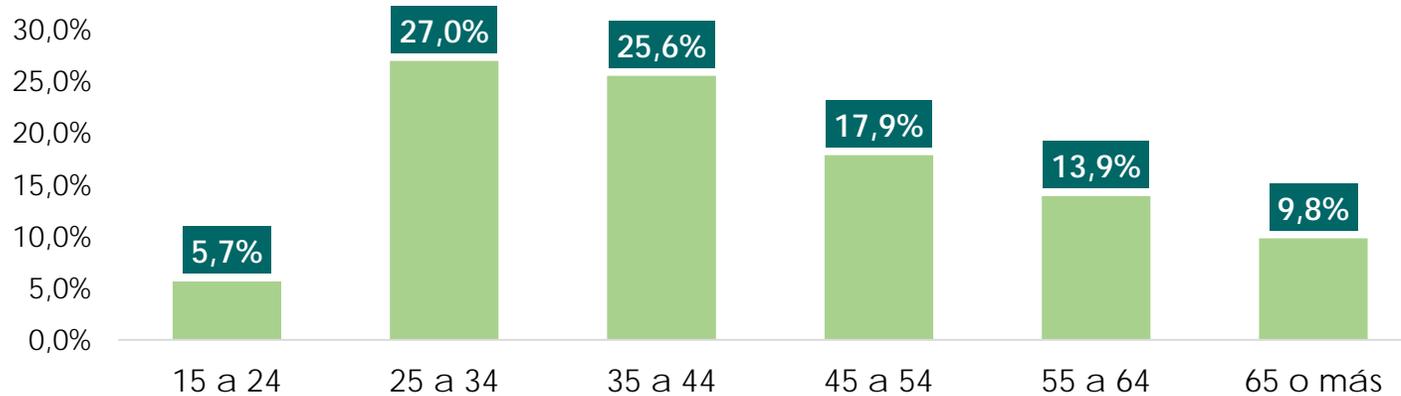
Sexo del entrevistado/a



Nivel Educativo

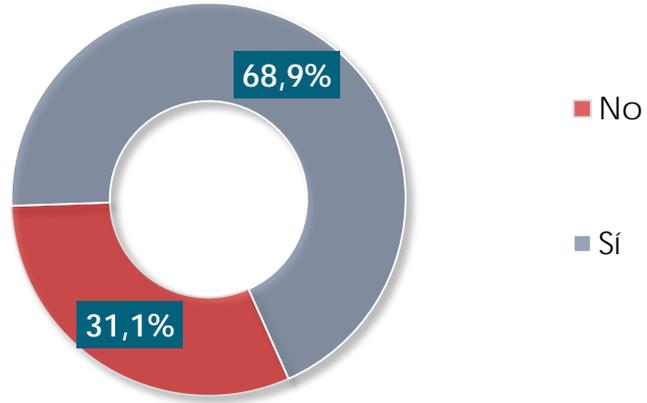


Edad en tramos

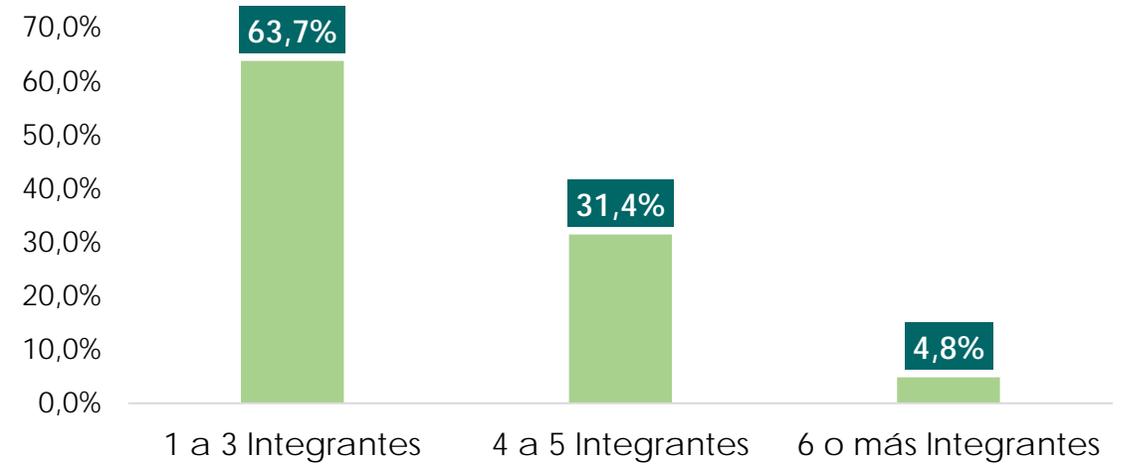


CARACTERIZACIÓN USUARIA

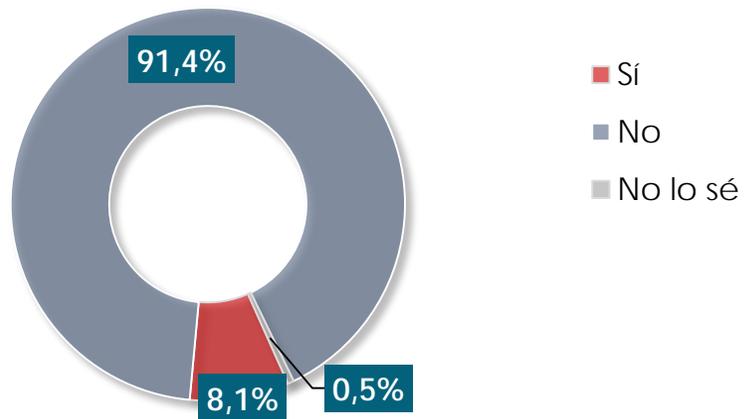
¿Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?



N° Integrantes del Hogar

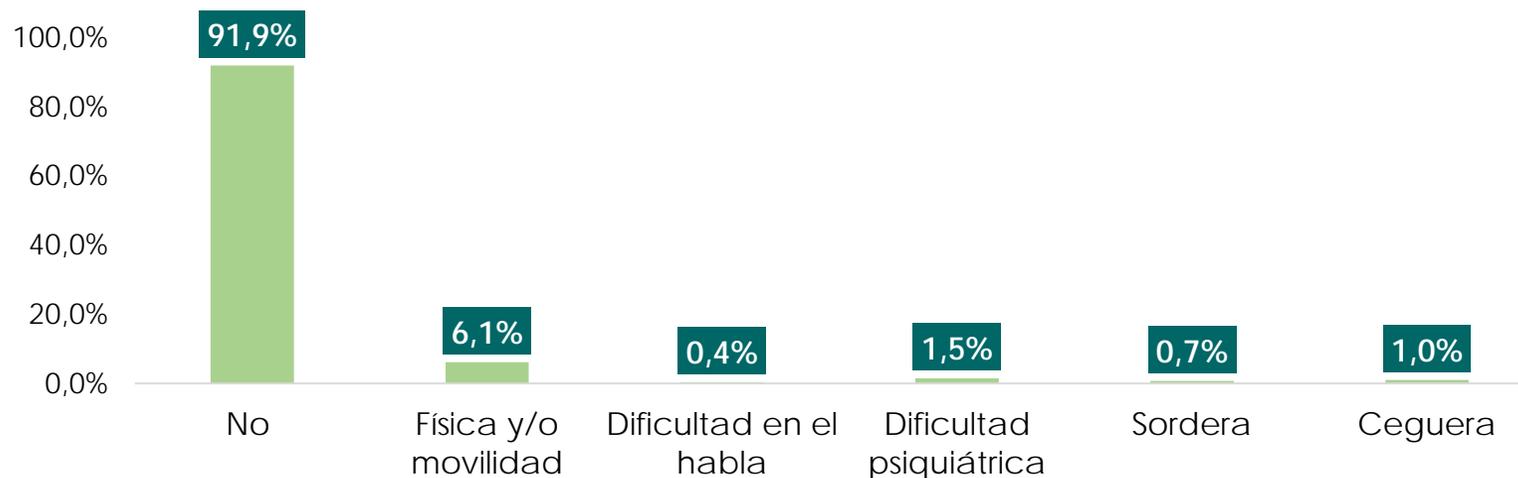


¿Pertenece a algún pueblo indígena u originario?

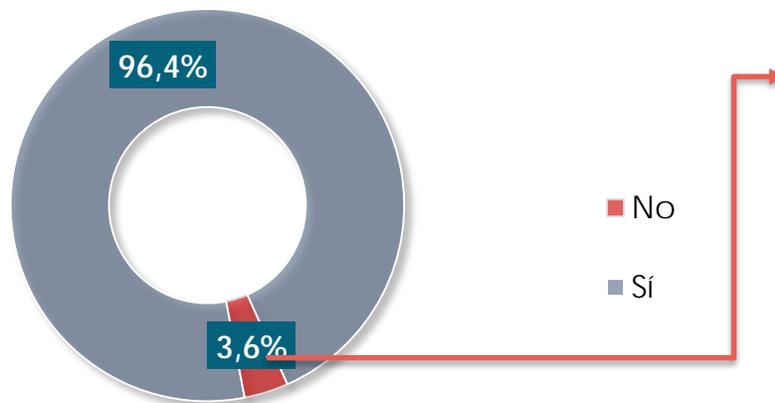


CARACTERIZACIÓN USUARIA

¿Tiene usted alguna discapacidad permanente y/o de larga duración? (Respuesta múltiple)



¿Tiene Clave única?

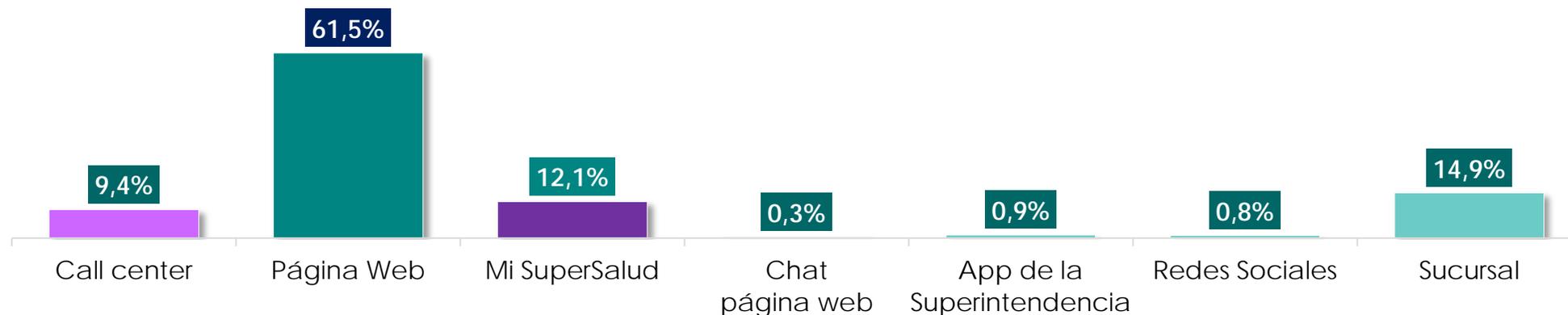


¿Cuál es la principal razón para no tenerla?	Porcentaje (%)
No me interesa/ no quiero tenerla	3,8%
No la necesito	19,8%
No sé cómo funciona	20,5%
Tener que ir a una oficina	6,1%
No tengo tiempo	15,9%
No confío en la clave única	1,2%
Otro	32,7%

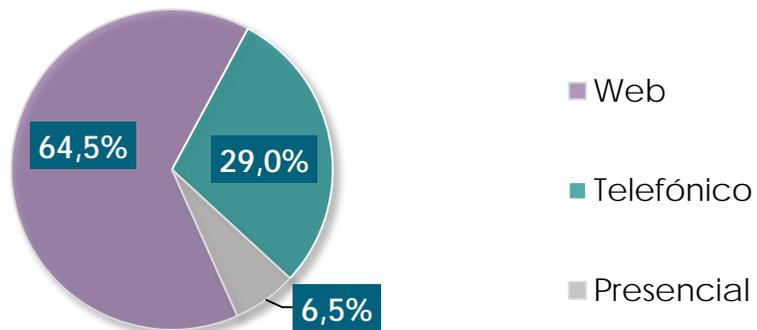
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

PROCESO DE TRÁMITE

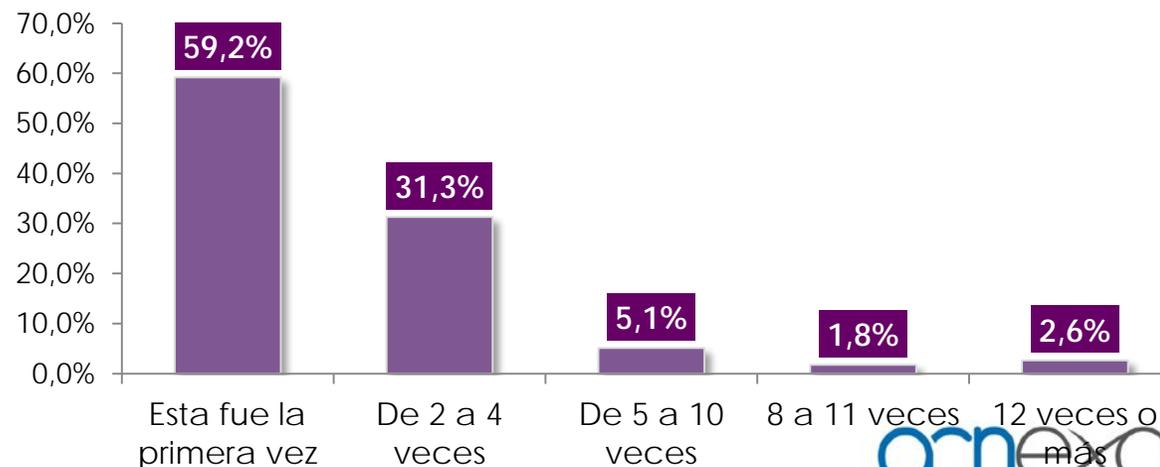
¿A través de qué canal hizo este trámite?



Canal evaluado *

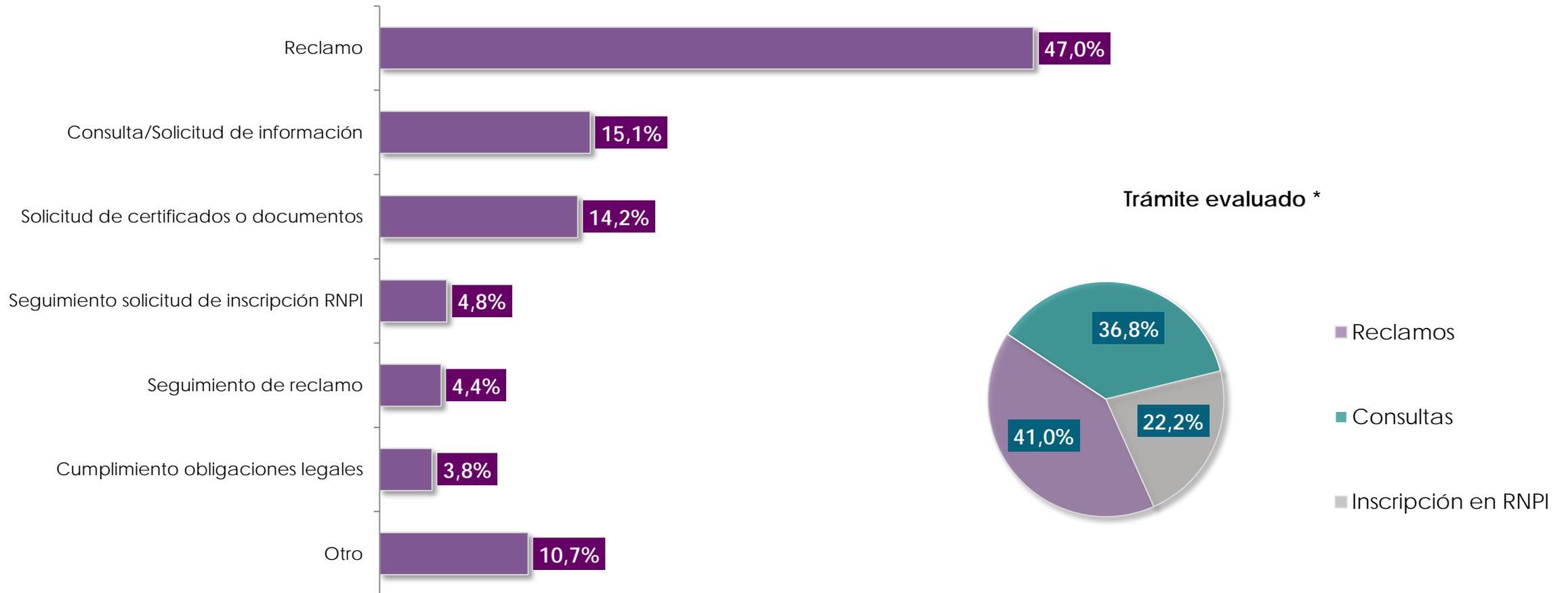


En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Superintendencia de salud?



* El canal evaluado corresponde al canal por el cuál se contactó al encuestado/a

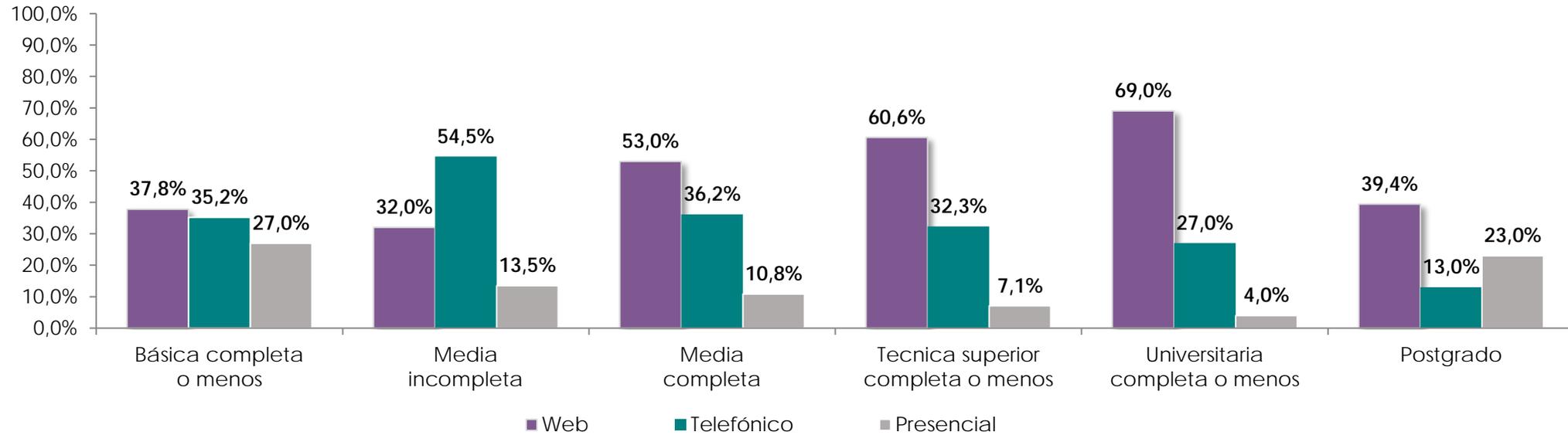
¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó en Superintendencia de Salud?



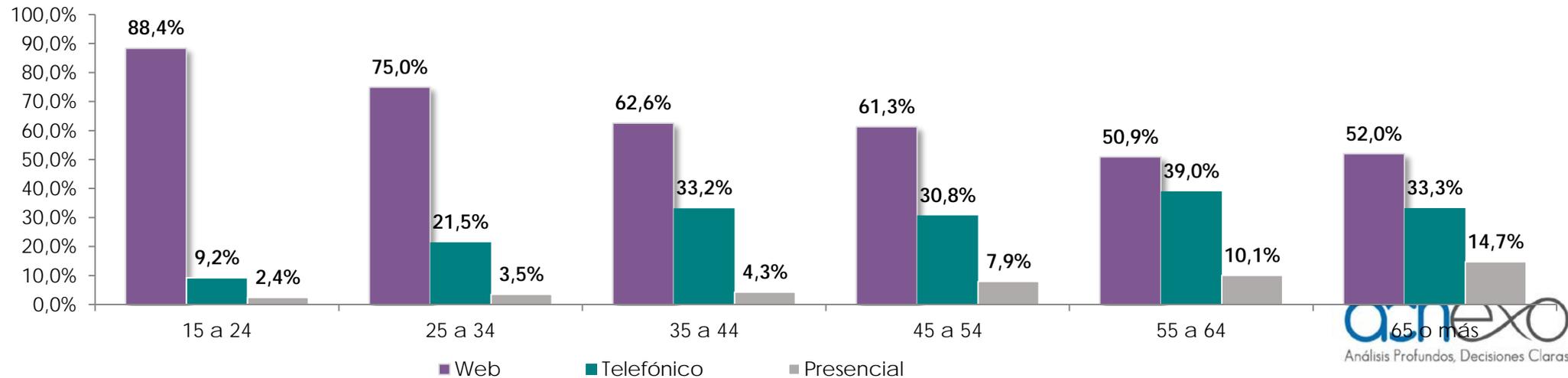
Canal utilizado para realizar el trámite

Apertura según Nivel educacional y Edad

Canal utilizado según Nivel educacional

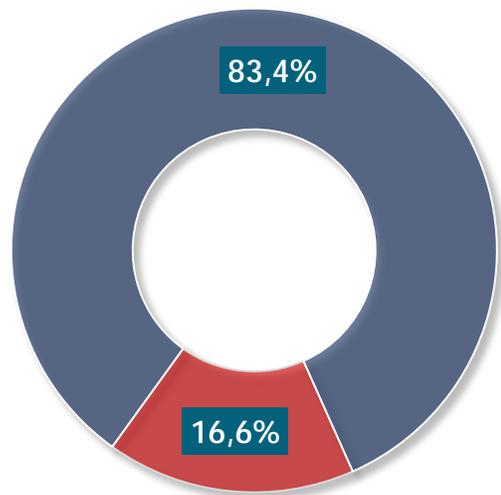


Canal utilizado según Edad



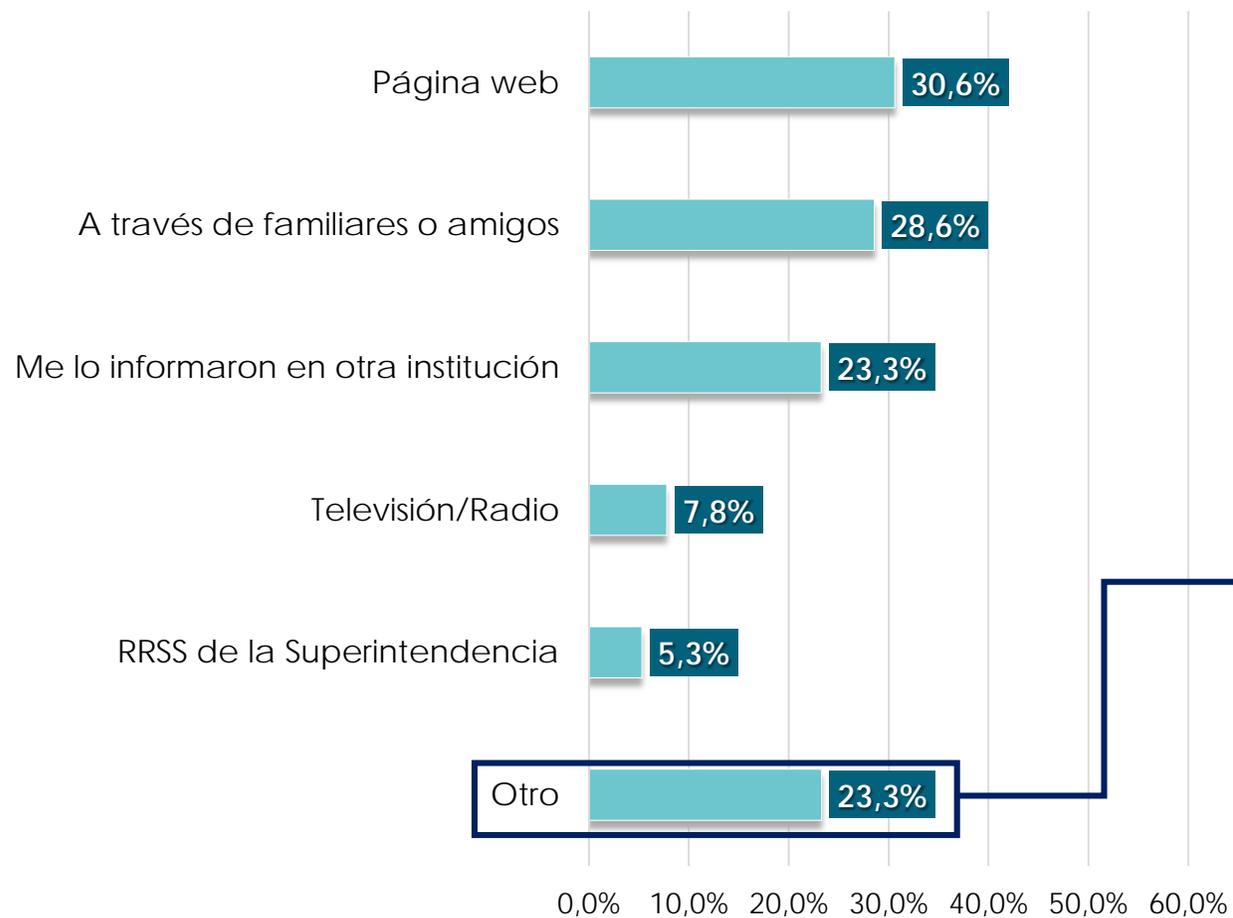
PROCESO DEL TRAMITE

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



■ No lo sabía ■ Sí, ya lo sabía

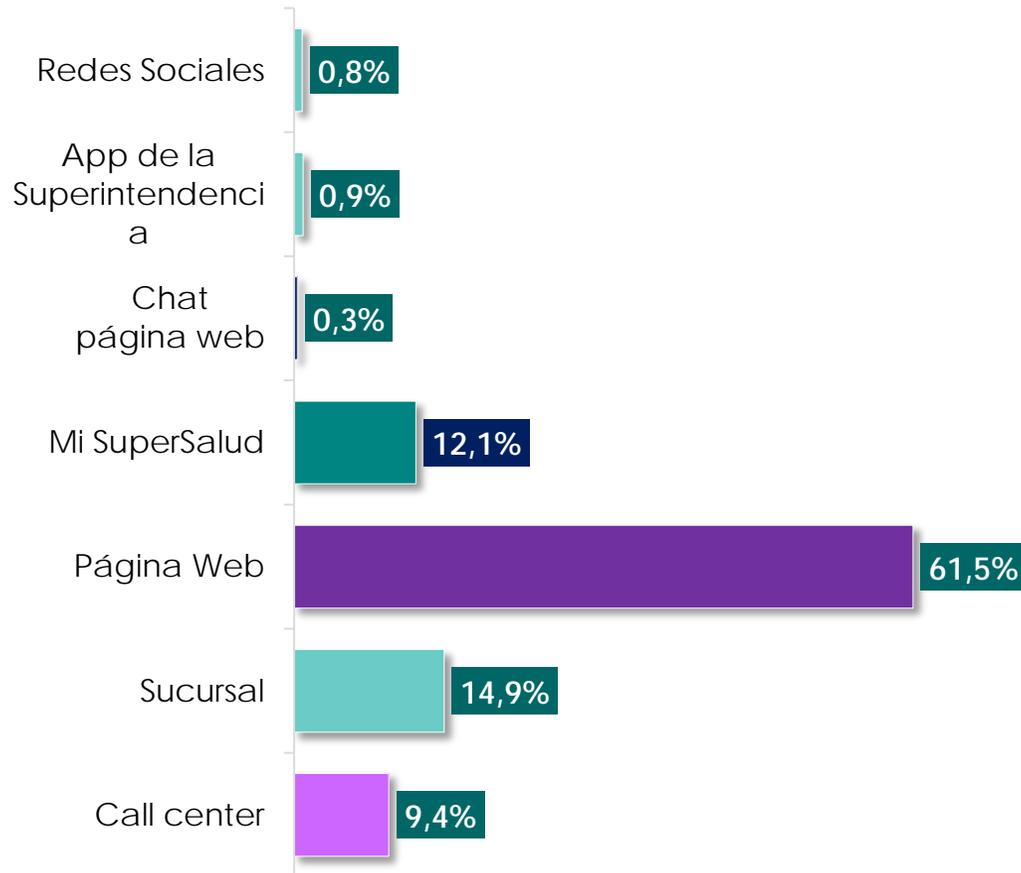
¿Cómo se enteró que debía hacer este trámite en la Superintendencia de Salud? (Respuesta múltiple)



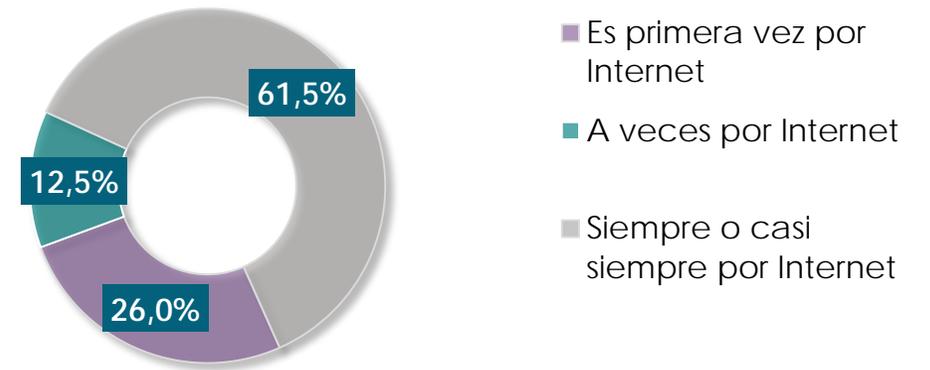
En general corresponde a personas que **ya sabían** dónde realizar el trámite, por **experiencia previa** o mediante **internet** o **call center**

EXPERIENCIA DE USO DIGITAL

¿A través de qué canal hizo este trámite?

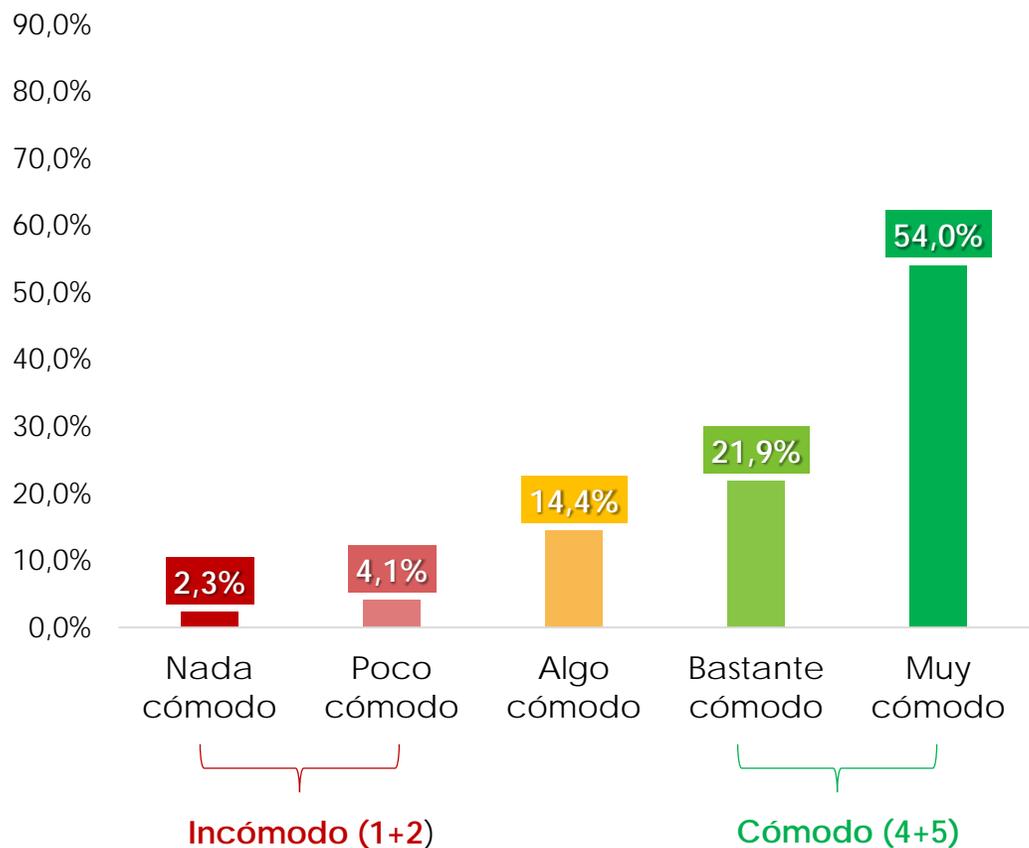


Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámite?

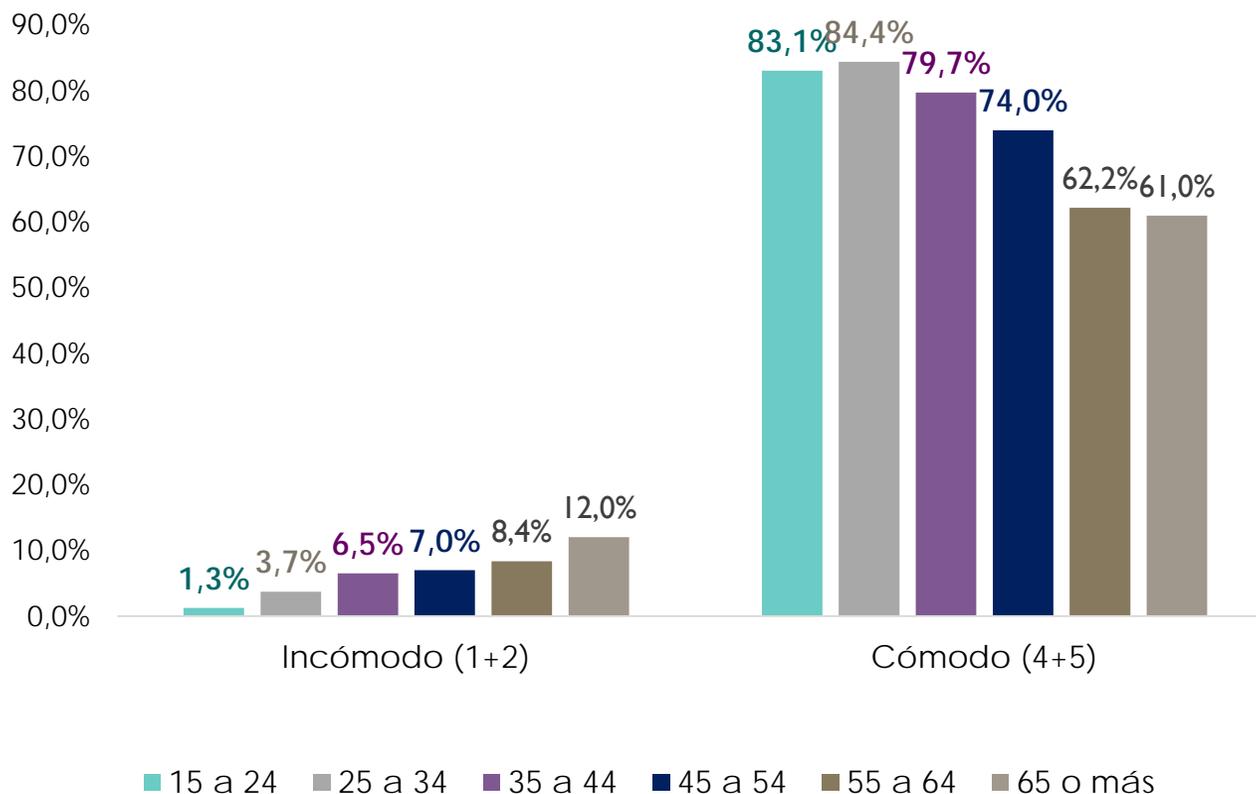


EXPERIENCIA DE USO - Comodidad de conexión a internet

Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



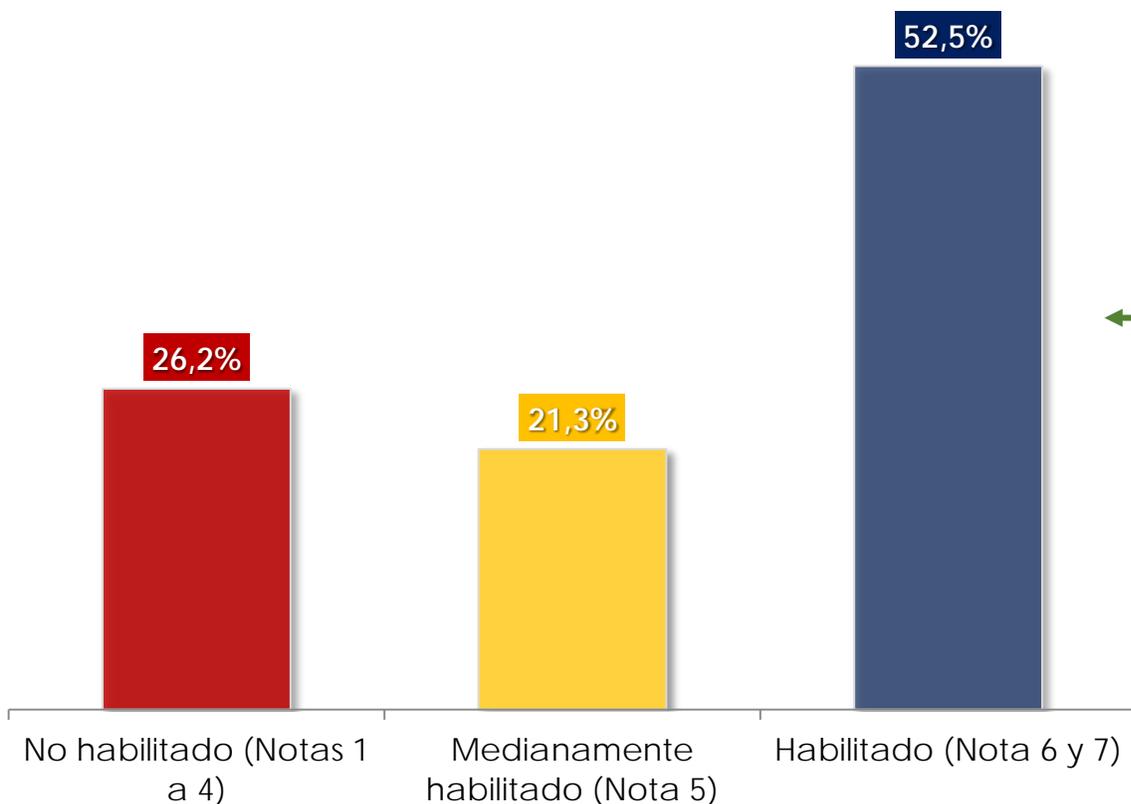
*Un 3,3% declara no usar o usar muy poco internet.

HABILITACIÓN

Indica el nivel de conocimiento de los productos y servicios institucionales

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD (a través de oficinas, televisión, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es "muy en desacuerdo" y 7 "muy de a

Usuarios Habilitados		
No habilitado	Medianamente	Habilitado
Nota 1 a 4	Nota 5	Nota 6 y 7



Promedio de notas de cuatro variables

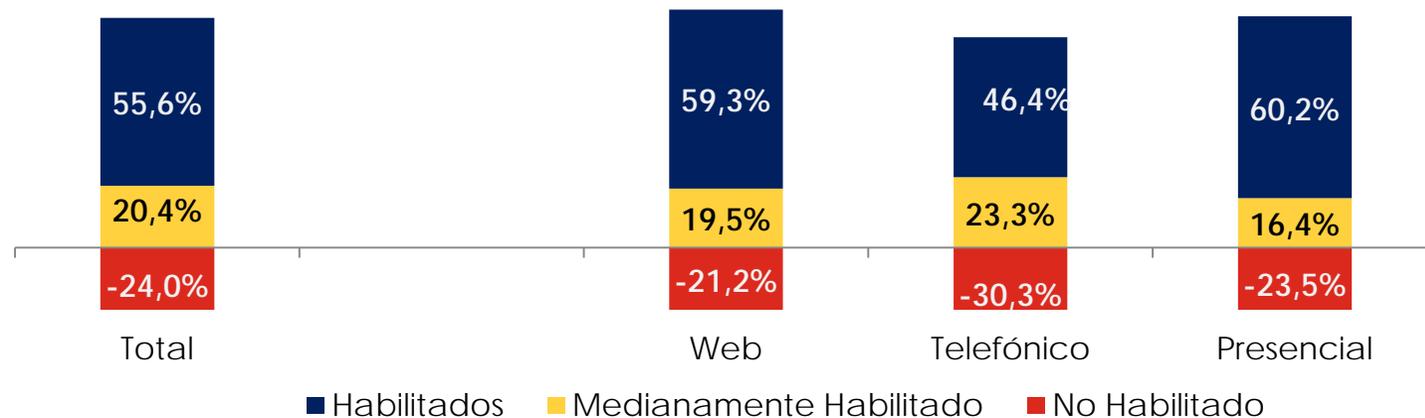
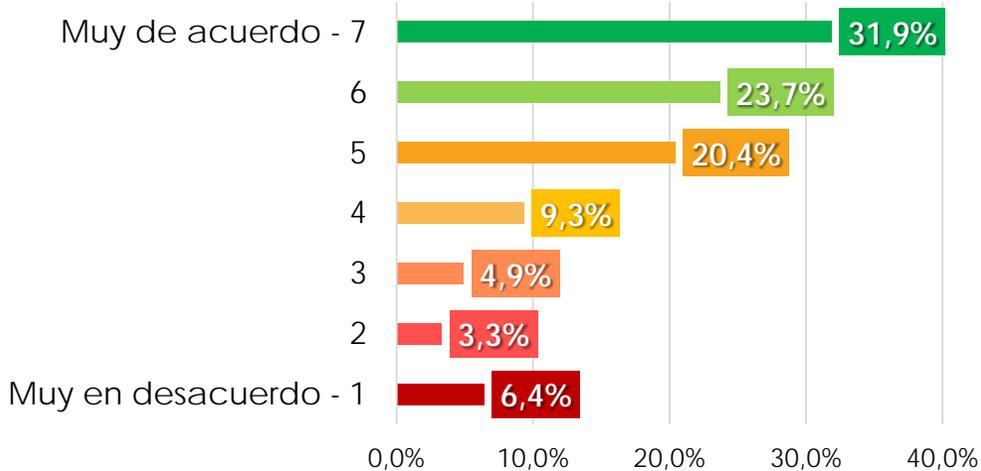
Respecto a la información... Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)

Respecto a la información... Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios (Nota 1 a 7)

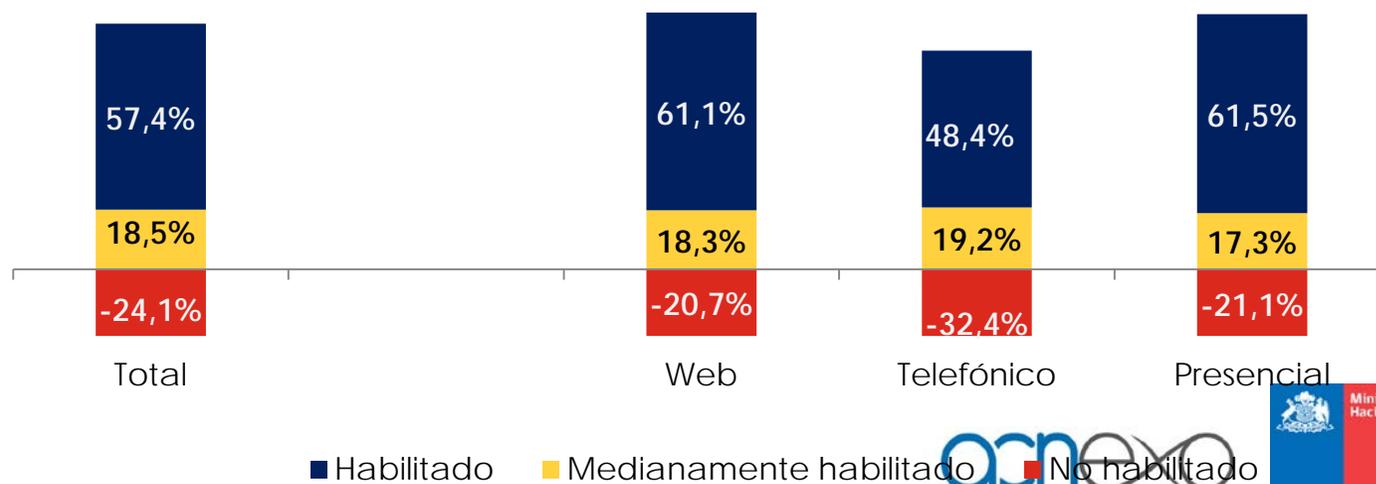
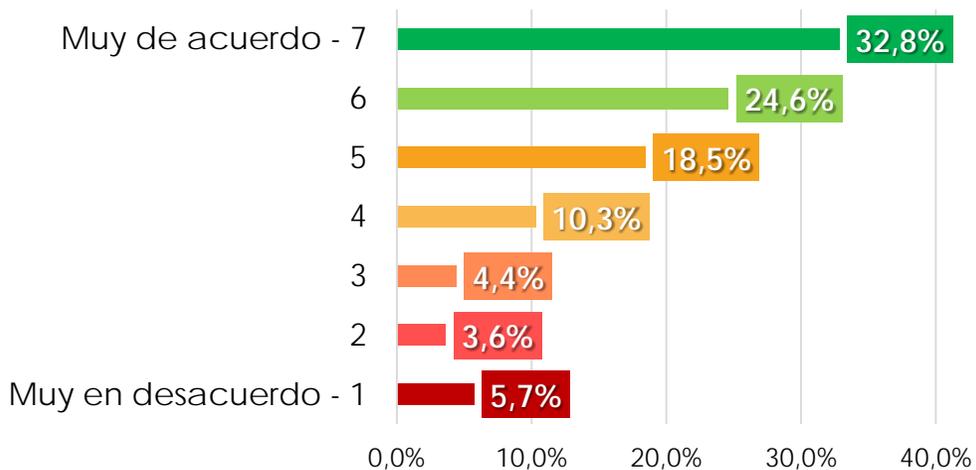
*Se excluyen categorías No sabe / No responde por la poca cantidad de casos.

HABILITACIÓN según canal - La información recibida por parte de SUPERINTENDENCIA DE SALUD le sirve para...

“Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD y aprovechar al máximo sus ventajas”

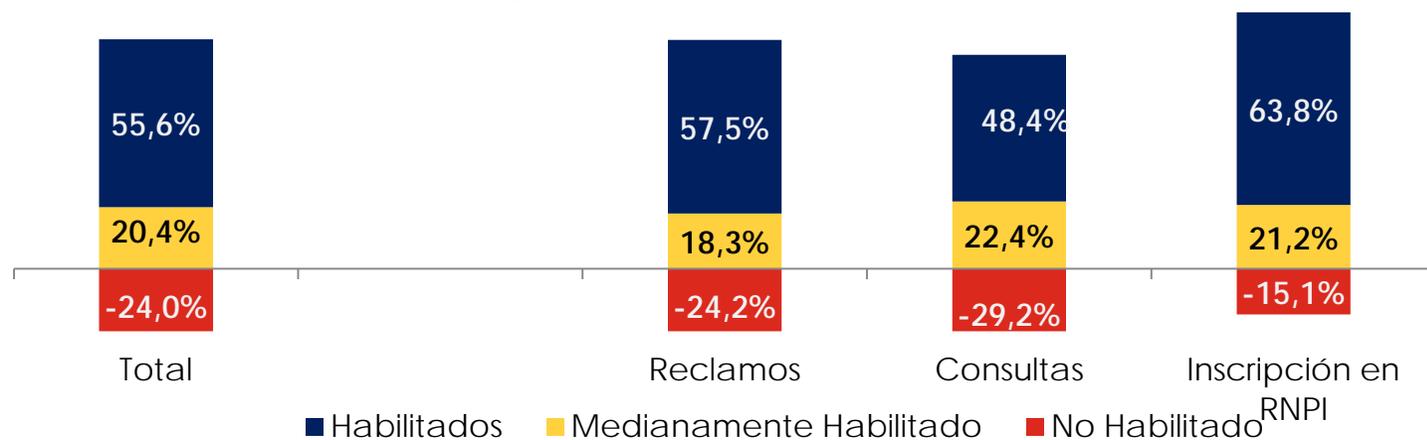
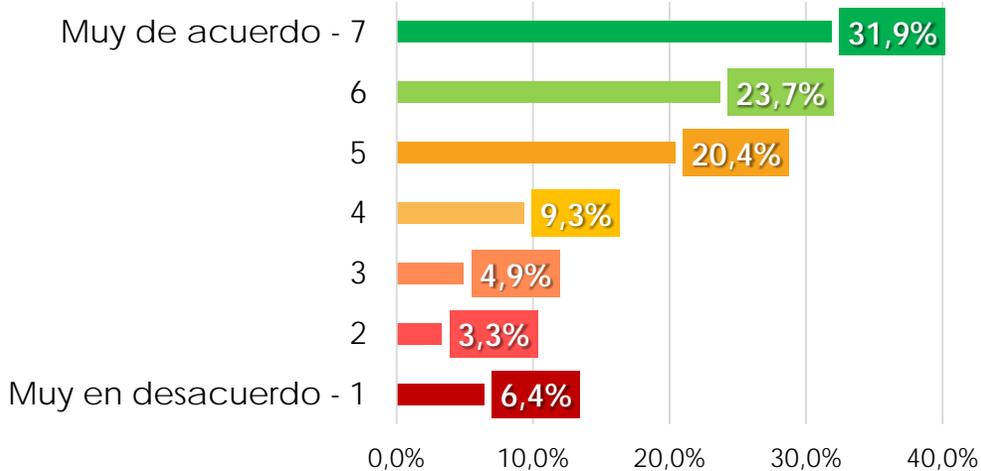


“Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios”

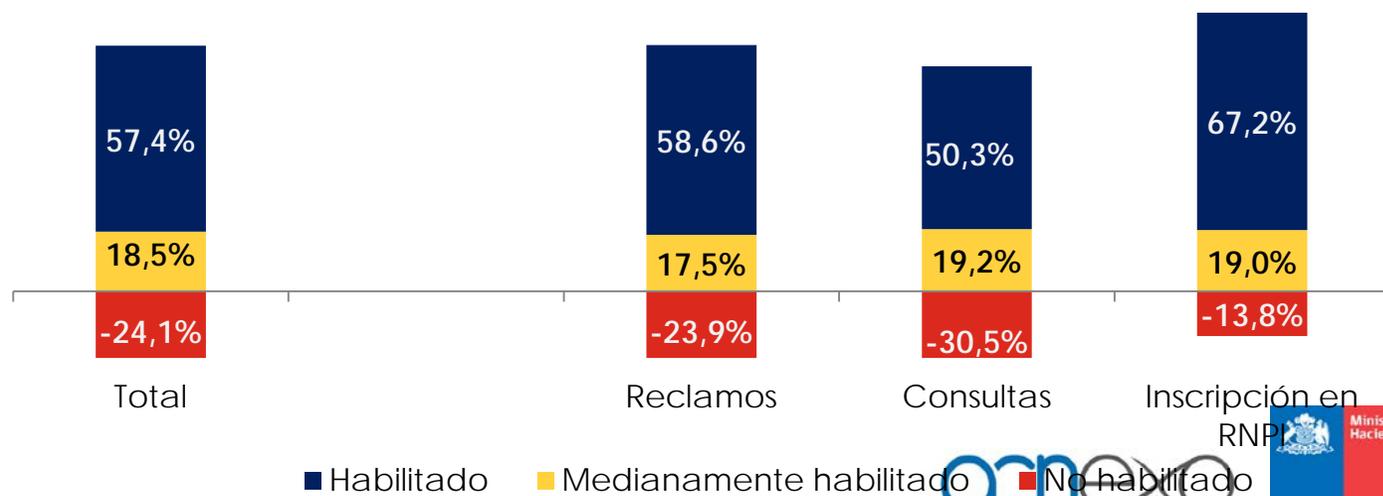
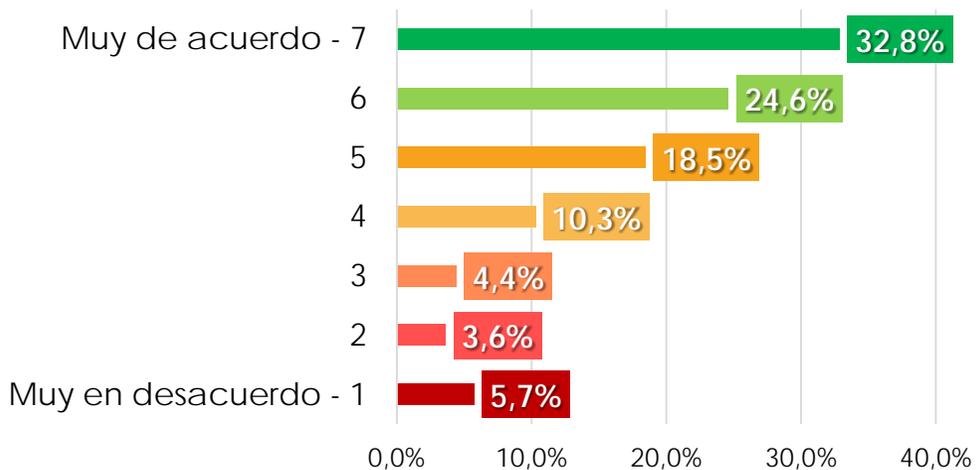


HABILITACIÓN según trámite- La información recibida por parte de SUPERINTENDENCIA DE SALUD le sirve para...

“Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD y aprovechar al máximo sus ventajas”

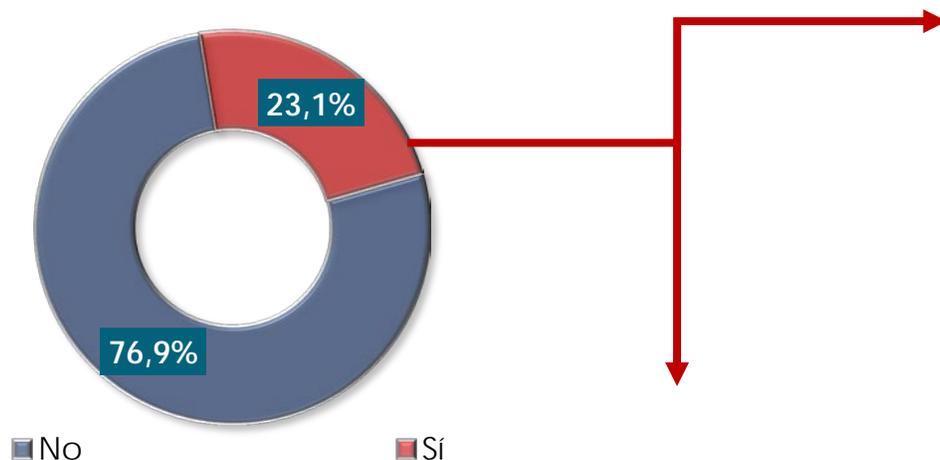


“Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios”

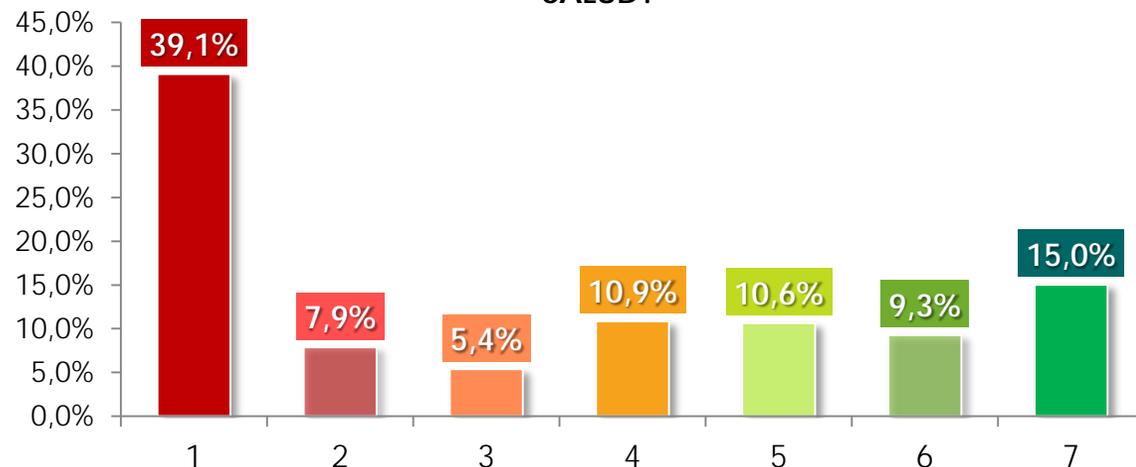


PROBLEMAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la SUPERINTENDENCIA DE SALUD?



En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a su problema por parte de SUPERINTENDENCIA DE SALUD?*



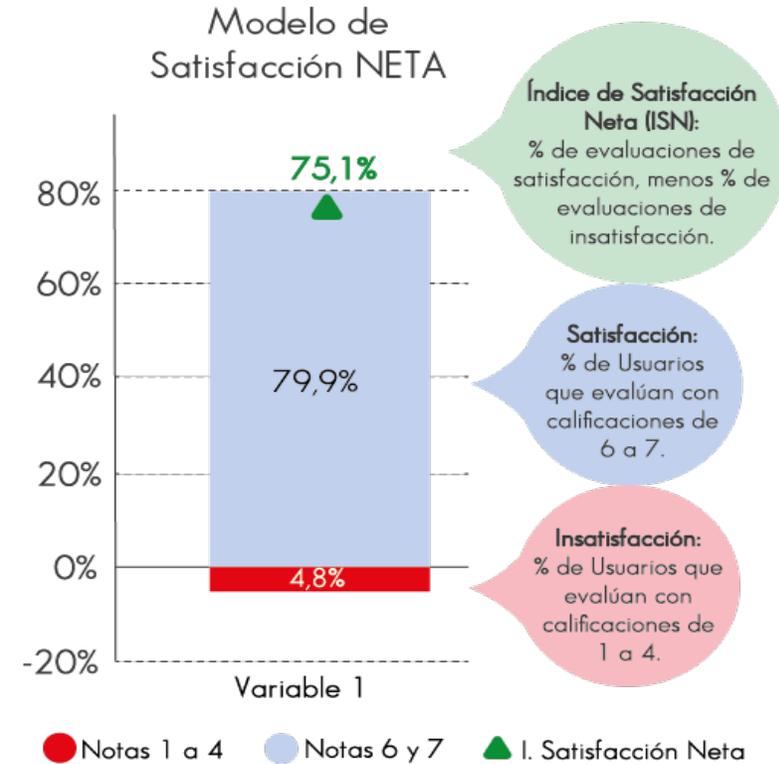
¿Qué problema tuvo?	Recuento no ponderado	Porcentaje
No recibió una respuesta en tiempo prudente	200	45,0%
No recibió atención oportuna y de calidad	127	24,1%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	51	10,5%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	21	5,6%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	21	4,5%
No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron	21	3,4%
Otra	37	7,0%
Total	478	100,0%

* Un 1,9% no solicitó una solución del problema a la institución.

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA ESPECÍFICA Y EVALUACIÓN GENERAL

LECTURA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

La presentación de resultados de satisfacción se compone de tres segmentos: usuarios/as satisfechos/as; usuarios/as insatisfechos/as y usuarios/as con satisfacción neutra. Estos últimos no son representados en los gráficos donde se calcula el **Índice de Satisfacción Neta (ISN)**.

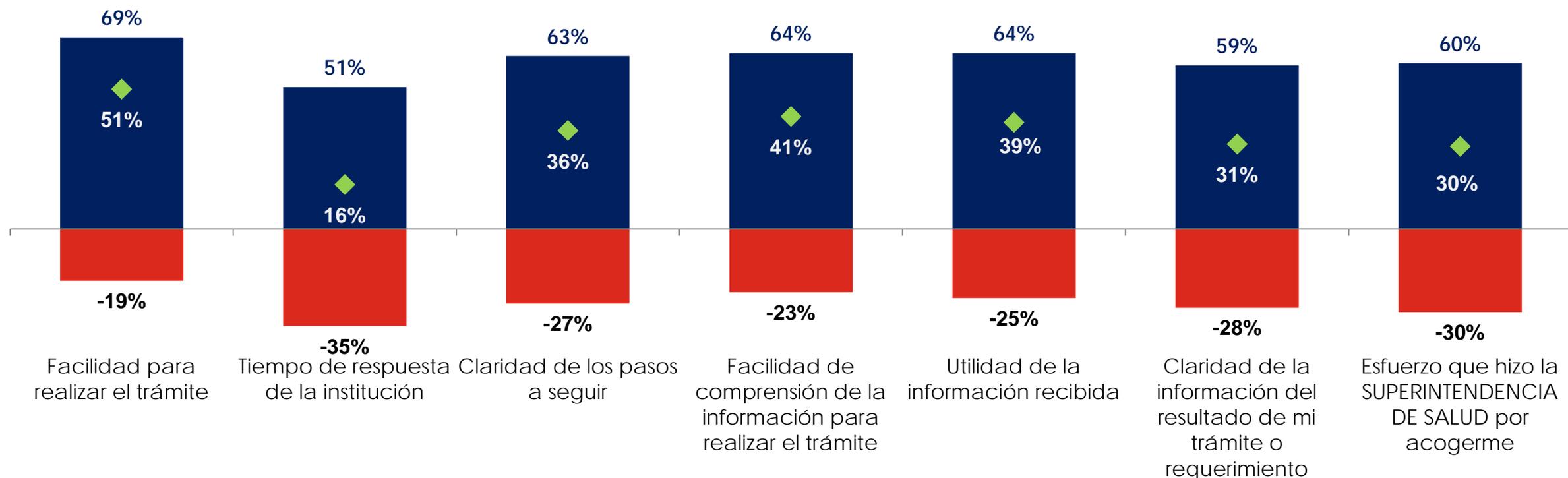


• **Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos (% 6 +7) – Insatisfechos (% 1 + 2 + 3 + 4)**

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario – Experiencia presencial

“Considerando la última experiencia PRESENCIAL haciendo un trámite en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente””

■ Pésimo (notas 1 a 4) ■ Excelente (notas 6 y 7) ◆ Neto (Excelente - Pésimo)

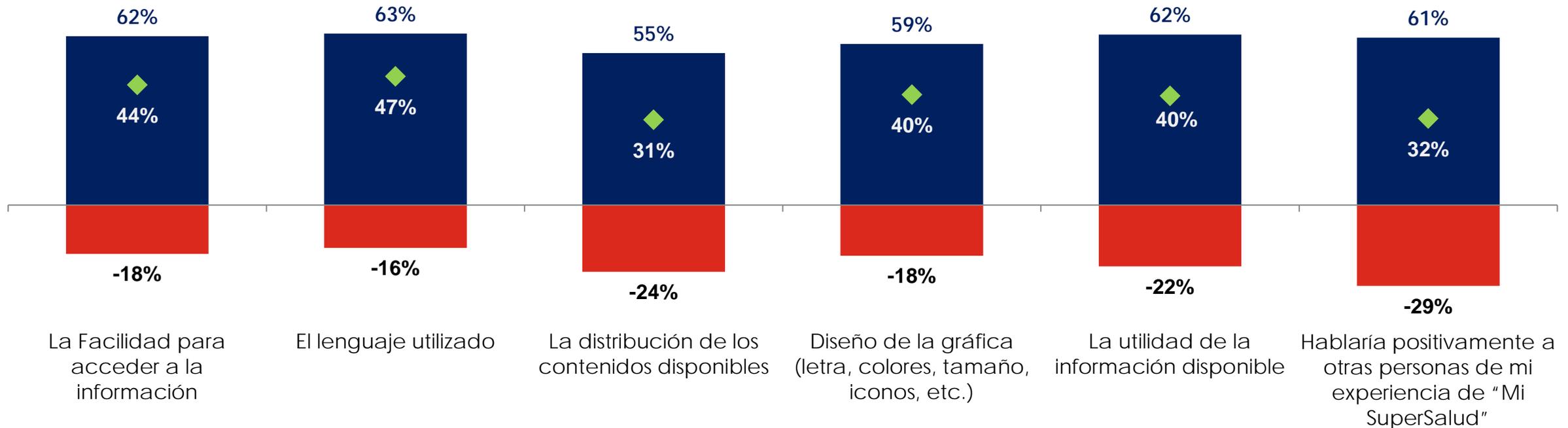


N= 545

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario – Experiencia “Mi súper salud”

“Considerando la última experiencia a través “Mi SuperSalud”- del portal web en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente””

■ Pésimo (notas 1 a 4) ■ Excelente (notas 6 y 7) ◆ Neto (Excelente - Pésimo)

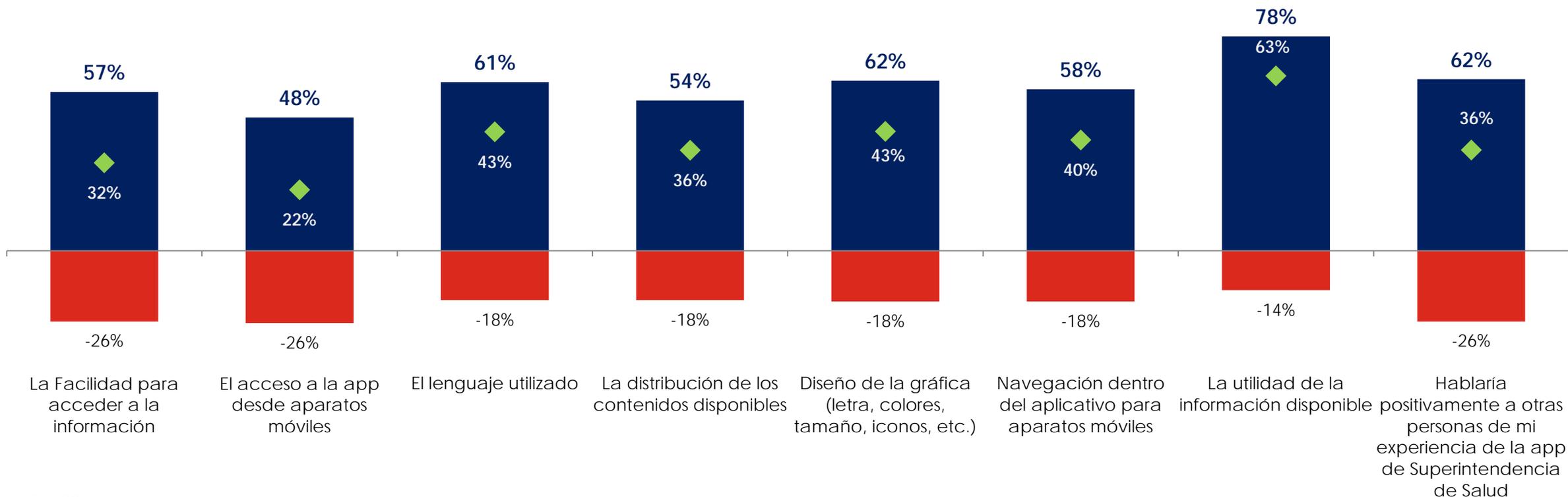


N= 209

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario – Experiencia App Superintendencia de Salud

“Considerando la última experiencia a través la APP SUPERINTENDENCIA DE SALUD evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente””

■ Pésimo (notas 1 a 4) ■ Excelente (notas 6 y 7) ◆ Neto (Excelente - Pésimo)

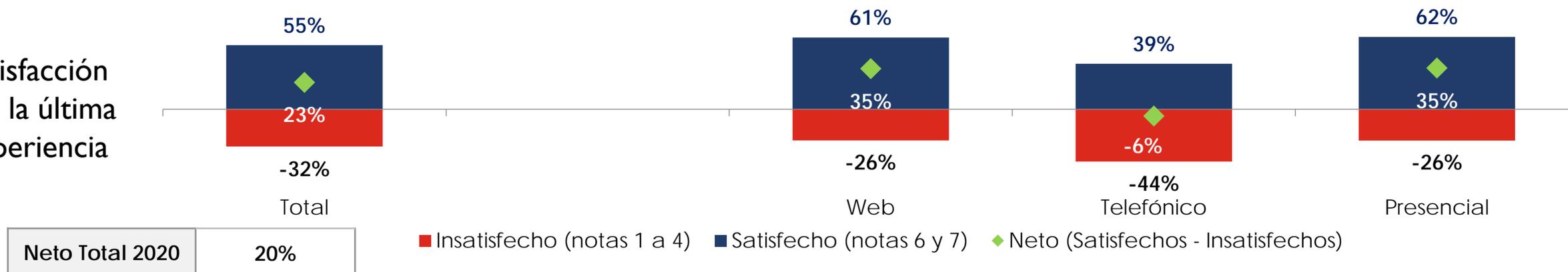


N= 29

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Canal

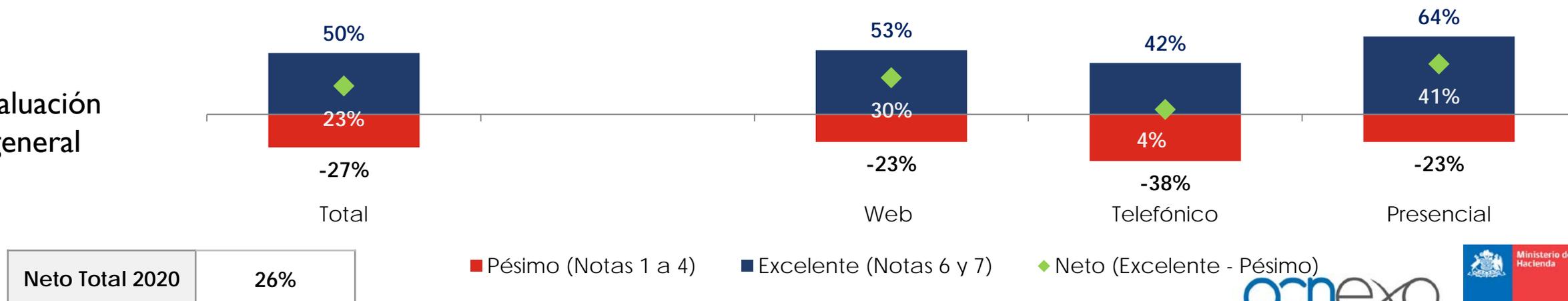
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho”.

Satisfacción con la última experiencia



Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general



SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho”.

Satisfacción con la última experiencia



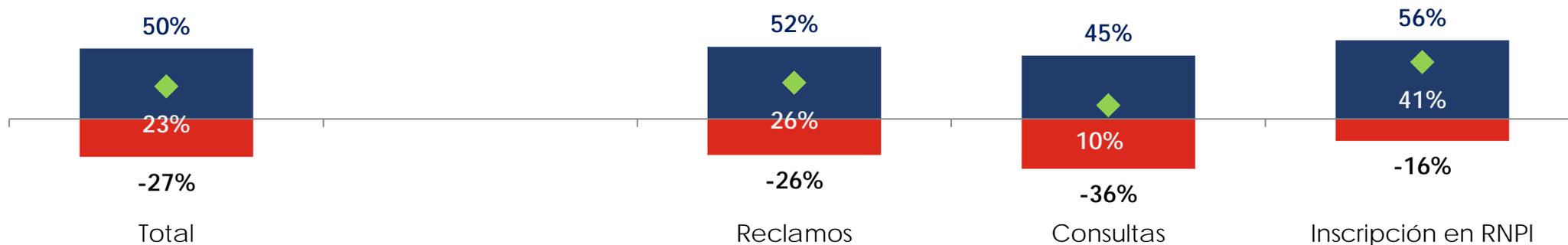
Neto Total 2020

20%

■ Insatisfecho (notas 1 a 4) ■ Satisfecho (notas 6 y 7) ◆ Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general



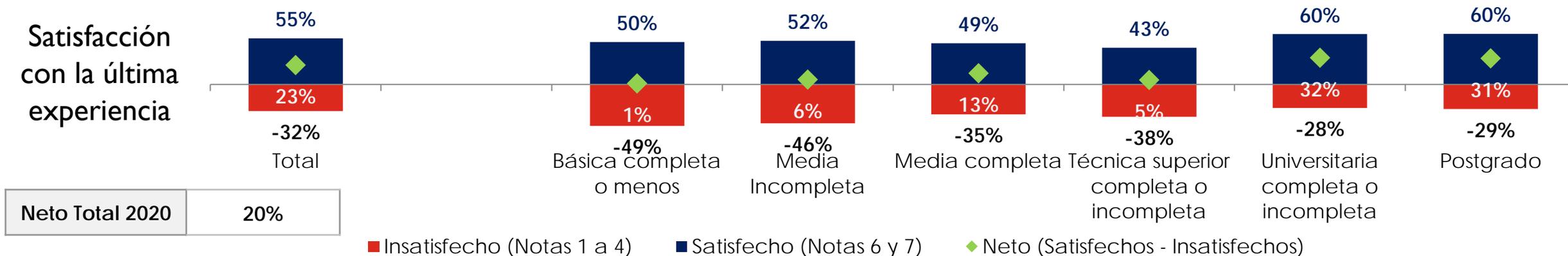
Neto Total 2020

26%

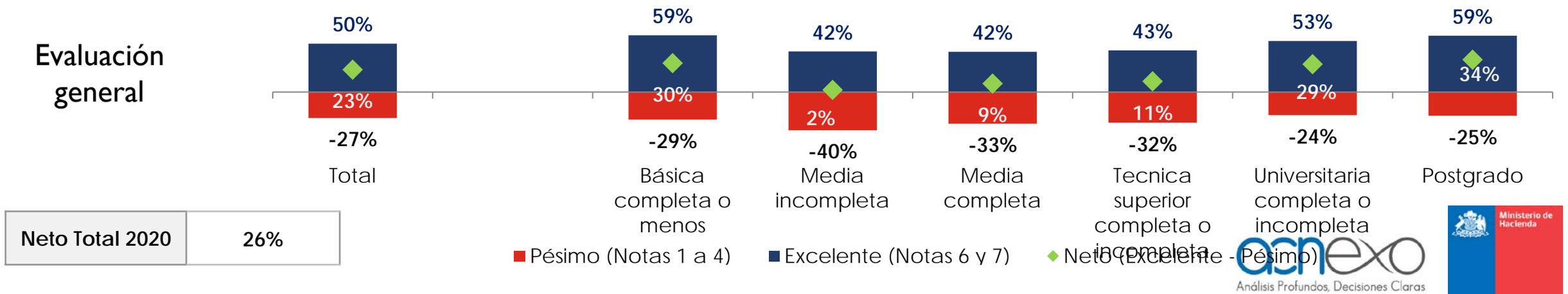
■ Pésimo (Notas 1 a 4) ■ Excelente (Notas 6 y 7) ◆ Neto (Excelente - Pésimo)

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho”.

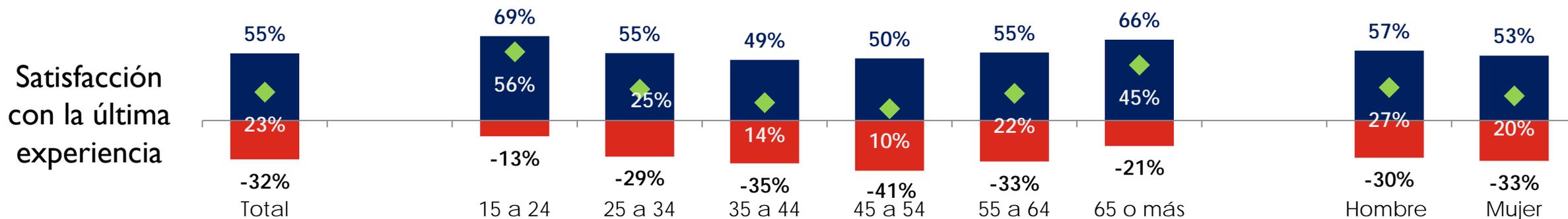


Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Edad y Género

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho”.

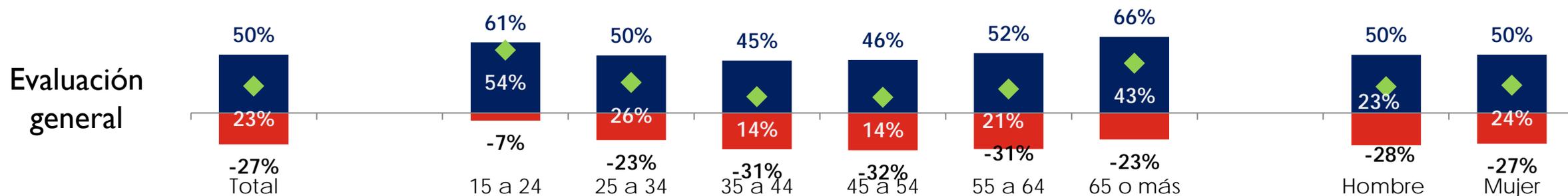


Neto Total 2020

20%

■ Insatisfecho (Notas 1 a 4) ■ Satisfecho (Notas 6 y 7) ◆ Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Neto Total 2020

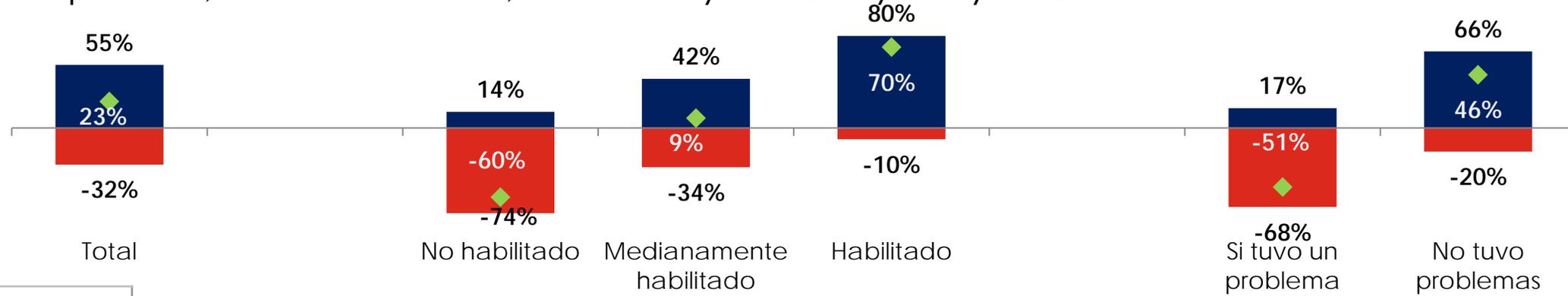
26%

■ Pésimo (Notas 1 a 4) ■ Excelente (Notas 6 y 7) ◆ Neto (Excelente - Pésimo)

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Habilitación y

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SUPERINTENDENCIA DE SALUD ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho”.

Satisfacción con la última experiencia

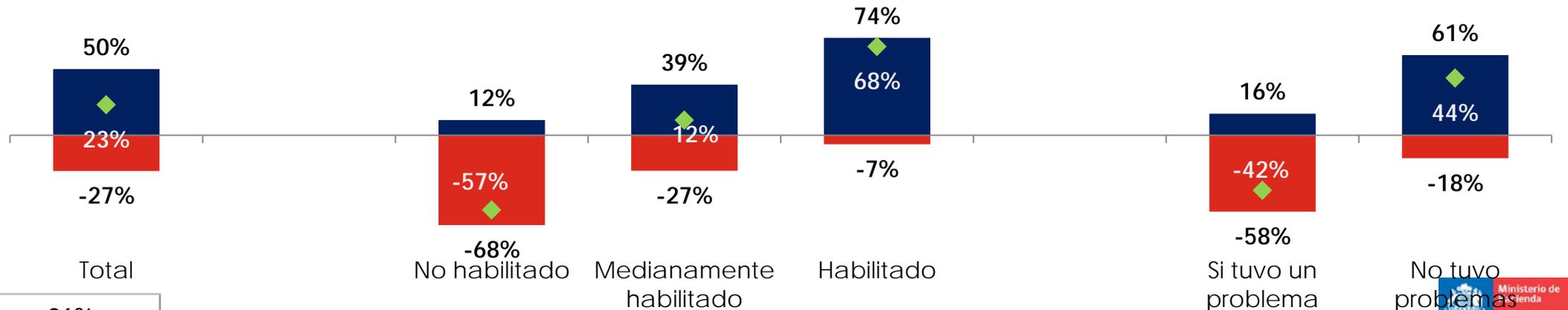


Neto Total 2020 20%

■ Insatisfecho (Notas 1 a 4) ■ Satisfecho (Notas 6 y 7) ◆ Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general



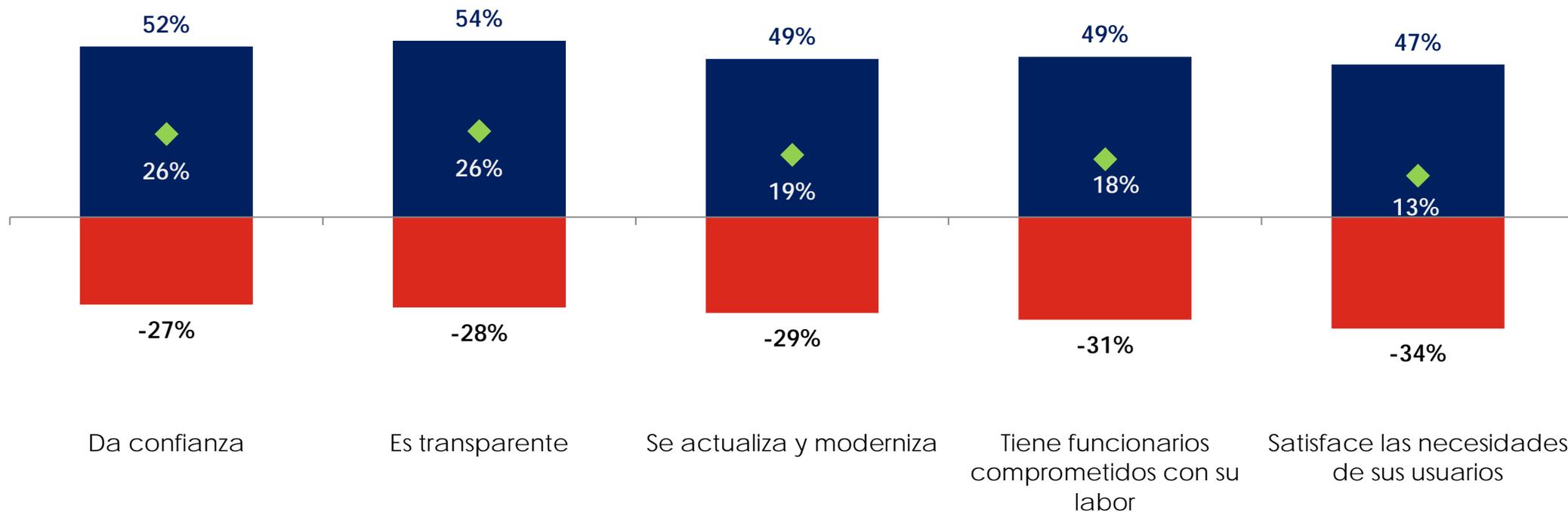
Neto Total 2020 26%

■ Pésimo (Notas 1 a 4) ■ Excelente (Notas 6 y 7) ◆ Neto (Excelente - Pésimo)

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de Acuerdo”, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

■ En desacuerdo (Notas 1 a 4) ■ De acuerdo (Notas 6 y 7) ◆ Neto (Acuerdo - Desacuerdo)

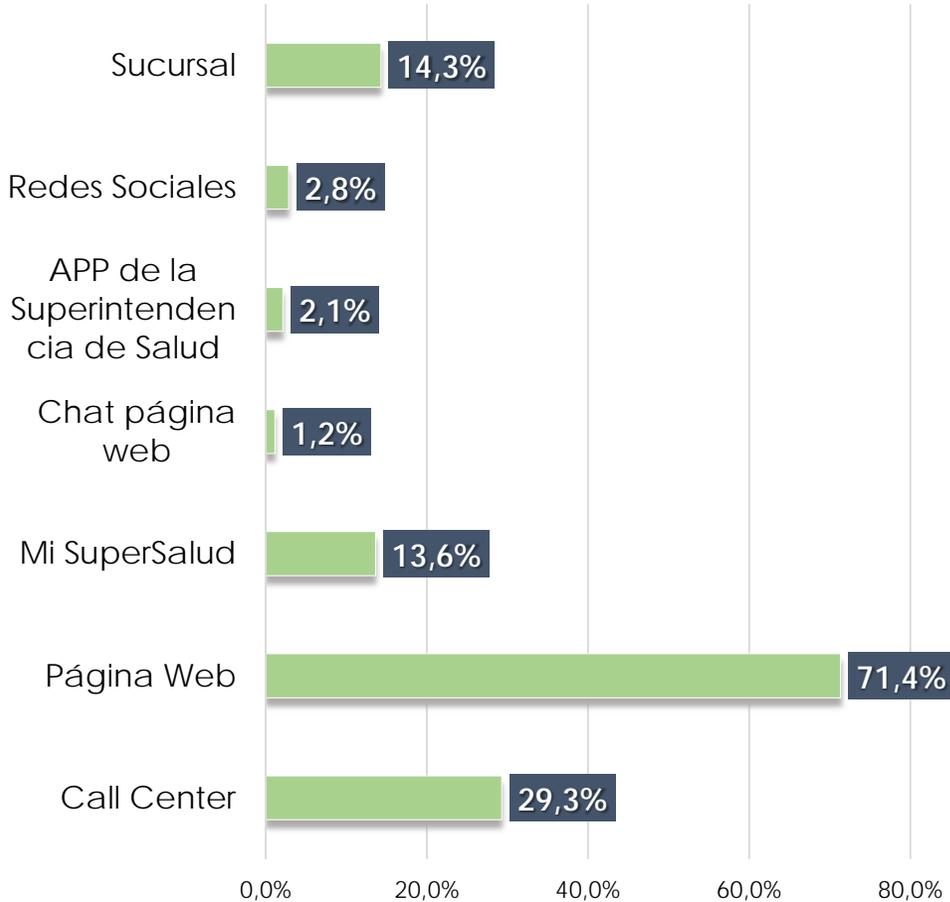


Neto 2020	26%	29%	16%	28%	16%
-----------	-----	-----	-----	-----	-----

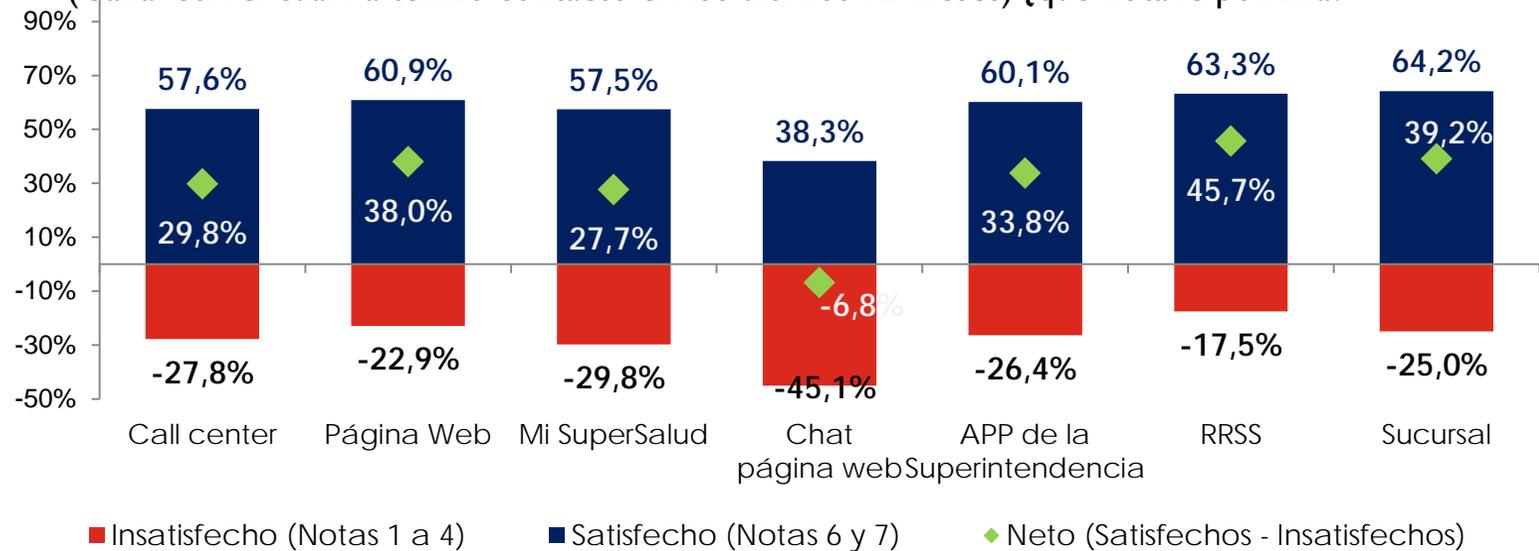
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la SUPERINTENDENCIA DE SALUD?

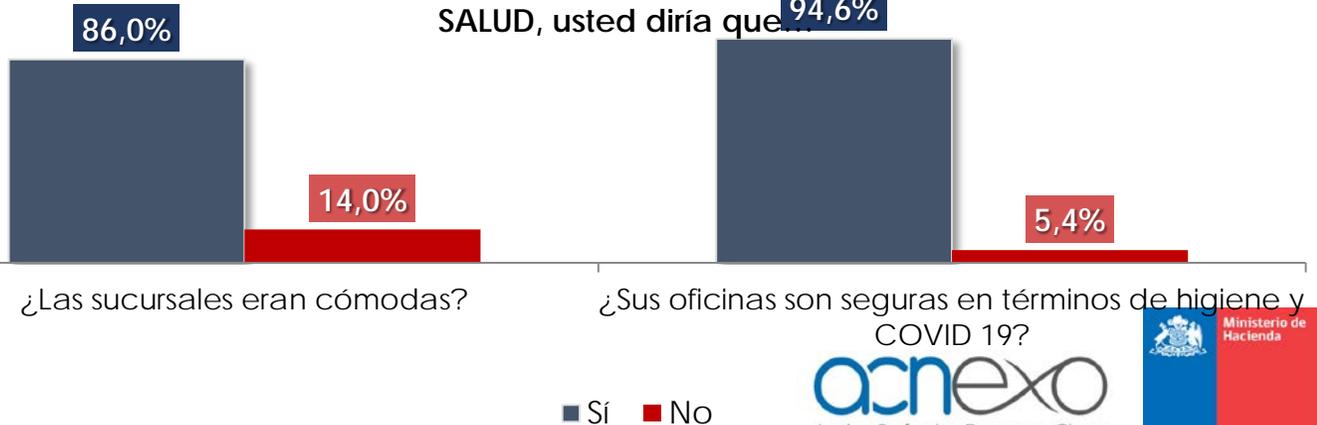


Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en _____ (Canal con el cual ha tenido contacto en los últimos 12 meses) ¿qué nota le pondría?



N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

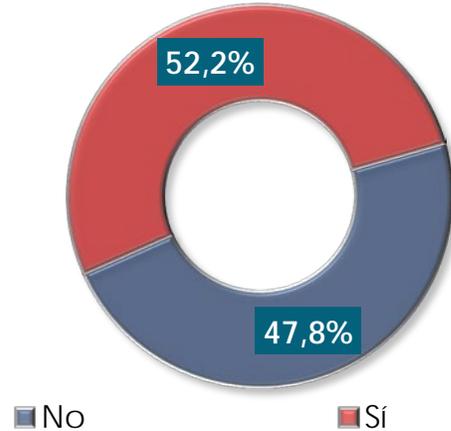
Pensando en su última visita a una Oficina de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, usted diría que...



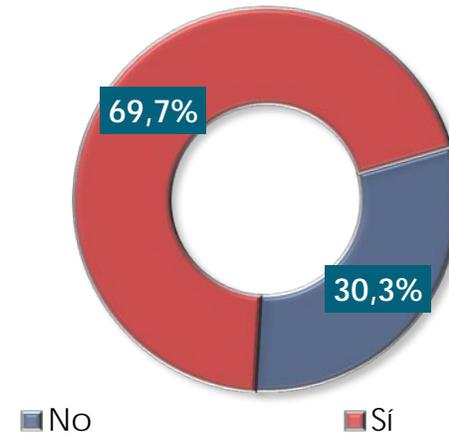
N: solo quienes han visitado una oficina de la Superintendencia de Salud en los últimos 12 meses

CONOCIMIENTO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS

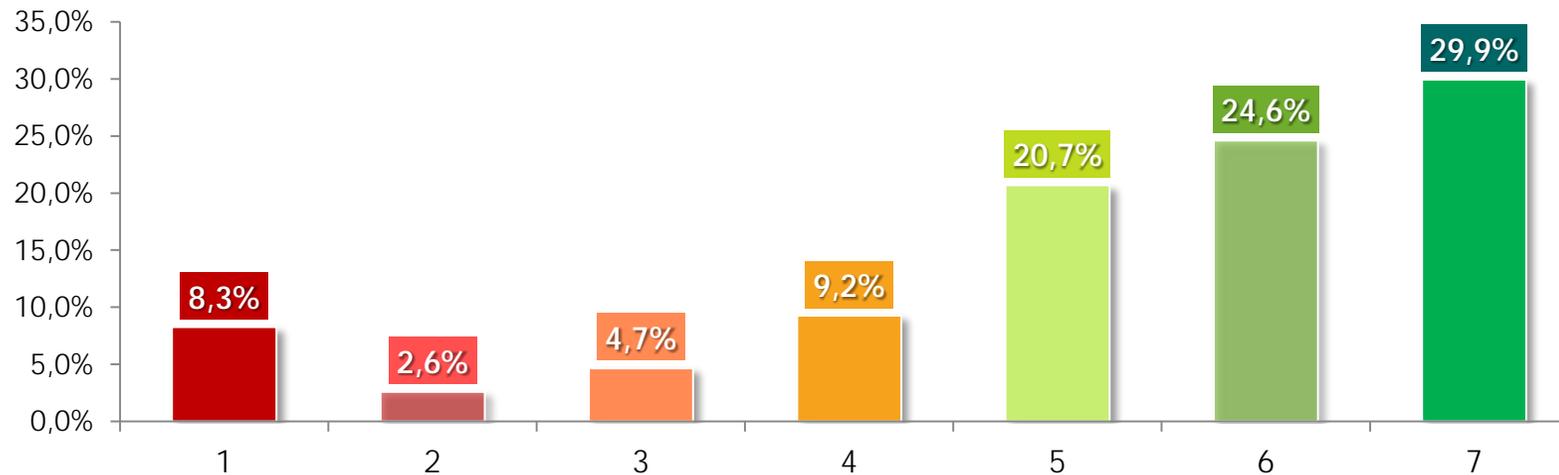
¿Conoce usted el Formulario Único de Reclamos disponible en el Portal Web?



¿Lo ha utilizado?

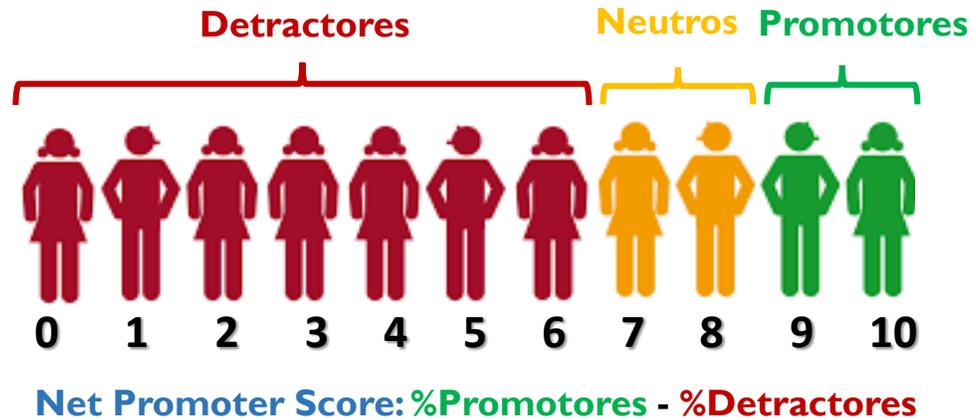


Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el formulario de reclamos disponible en el portal web de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD... ¿qué nota le pondría?



RECOMENDACIÓN SEGÚN CANAL

Considerando su experiencia con la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es “no lo recomendaría” y 10 es “lo recomendaría”, ¿Qué tan probable es que usted recomiende SUPERINTENDENCIA DE SALUD a un familiar o amigo?

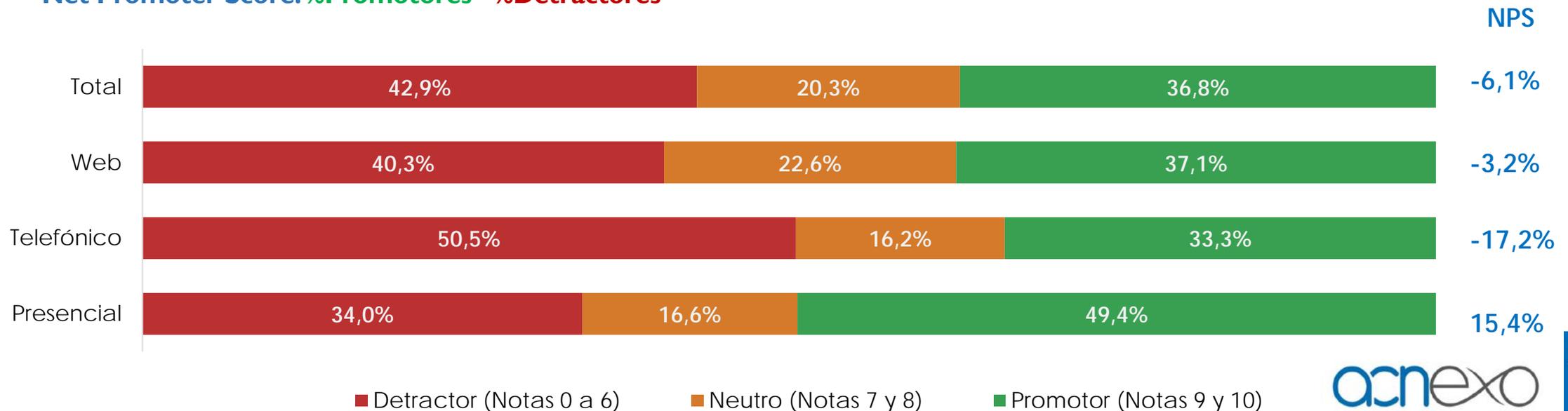


El “**Net Promoter Score**” (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:

- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

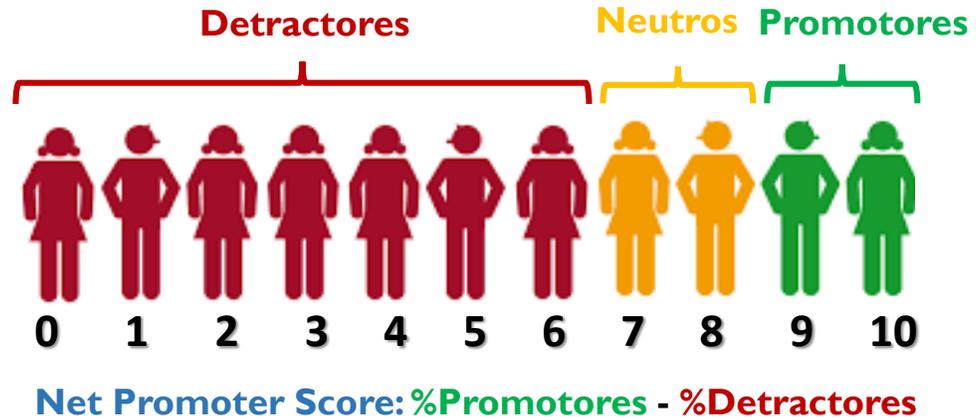
Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



■ Detractor (Notas 0 a 6) ■ Neutro (Notas 7 y 8) ■ Promotor (Notas 9 y 10)

RECOMENDACIÓN SEGÚN TRÁMITE

Considerando su experiencia con la SUPERINTENDENCIA DE SALUD, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es “no lo recomendaría” y 10 es “lo recomendaría”, ¿Qué tan probable es que usted recomiende SUPERINTENDENCIA DE SALUD a un familiar o amigo?

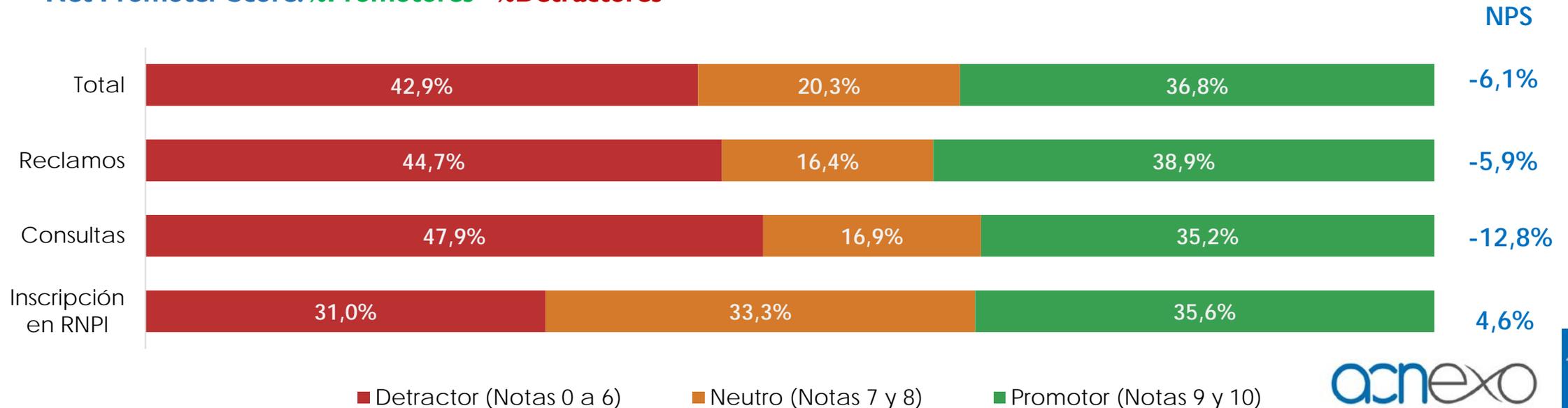


El “**Net Promoter Score**” (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:

- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

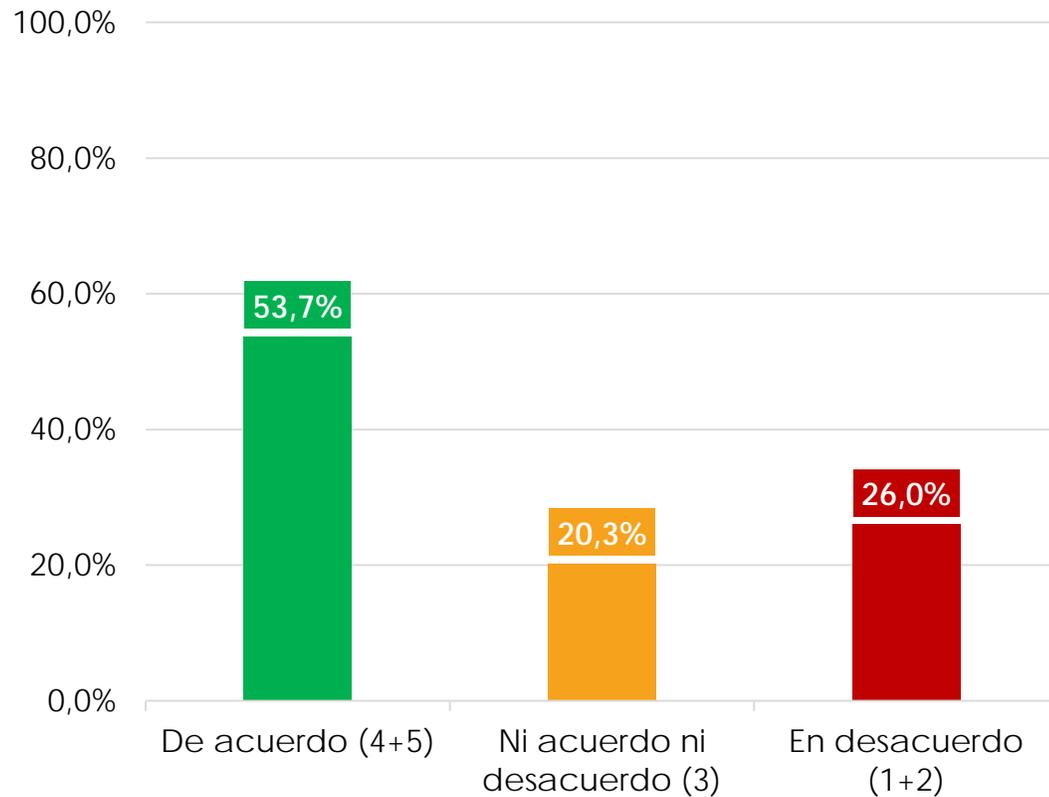
Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



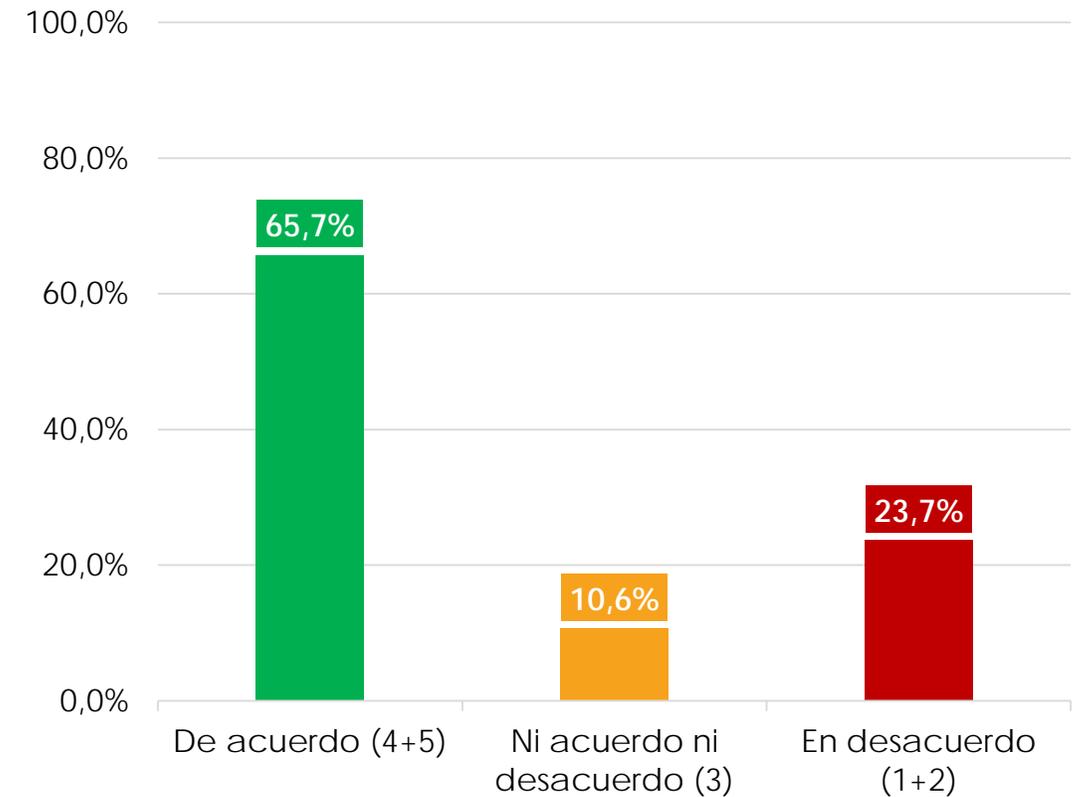
EXPERIENCIA DE SERVICIO

Por favor, indique su grado de desacuerdo o acuerdo con las siguientes afirmaciones, usando una escala de 1 a 5, donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 es “totalmente de acuerdo”.

“Esta experiencia de servicio en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD aumentó mi confianza en el servicio público”



“Habría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la SUPERINTENDENCIA DE SALUD”

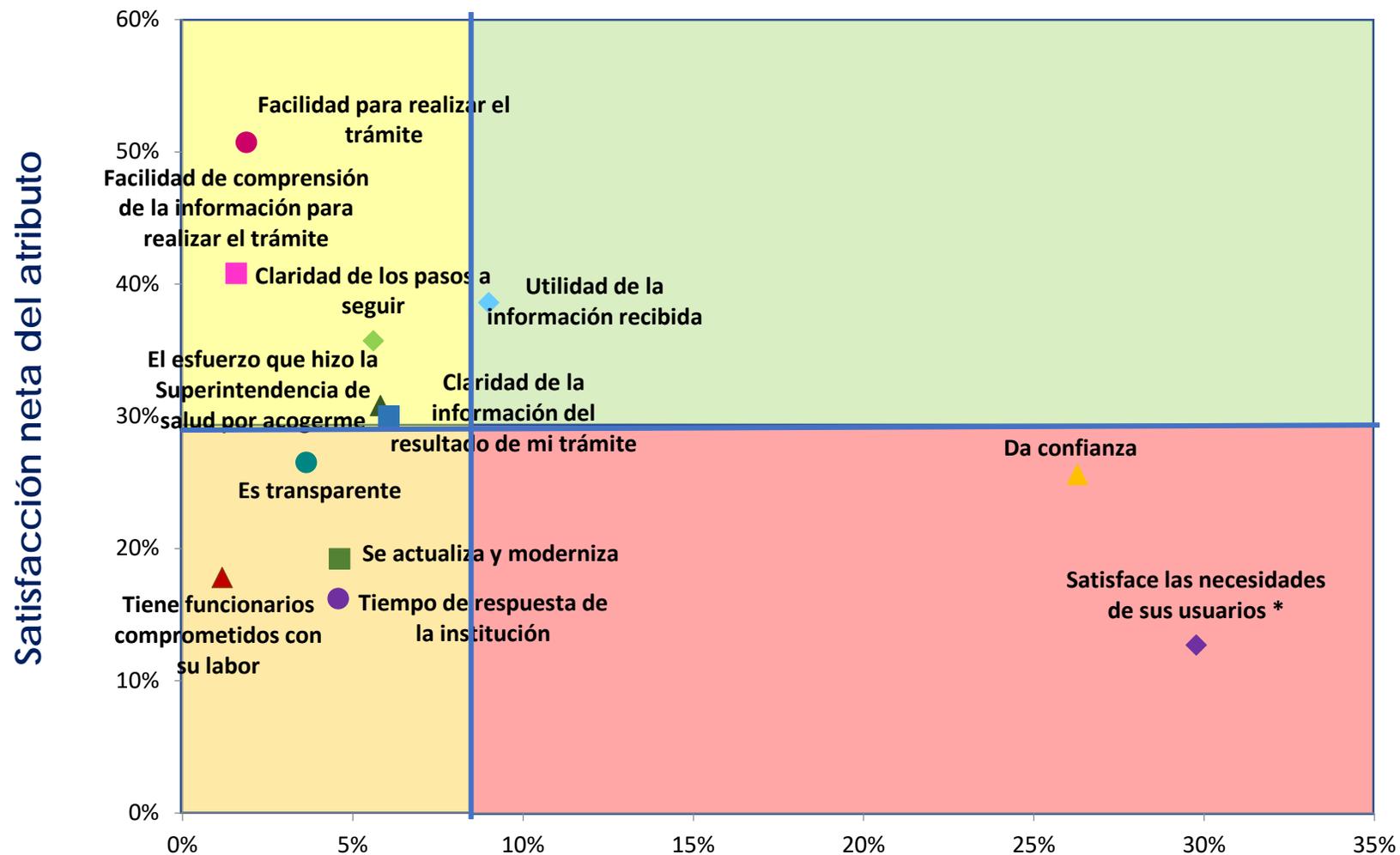


MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia- Canal presencial



(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 77,6%.

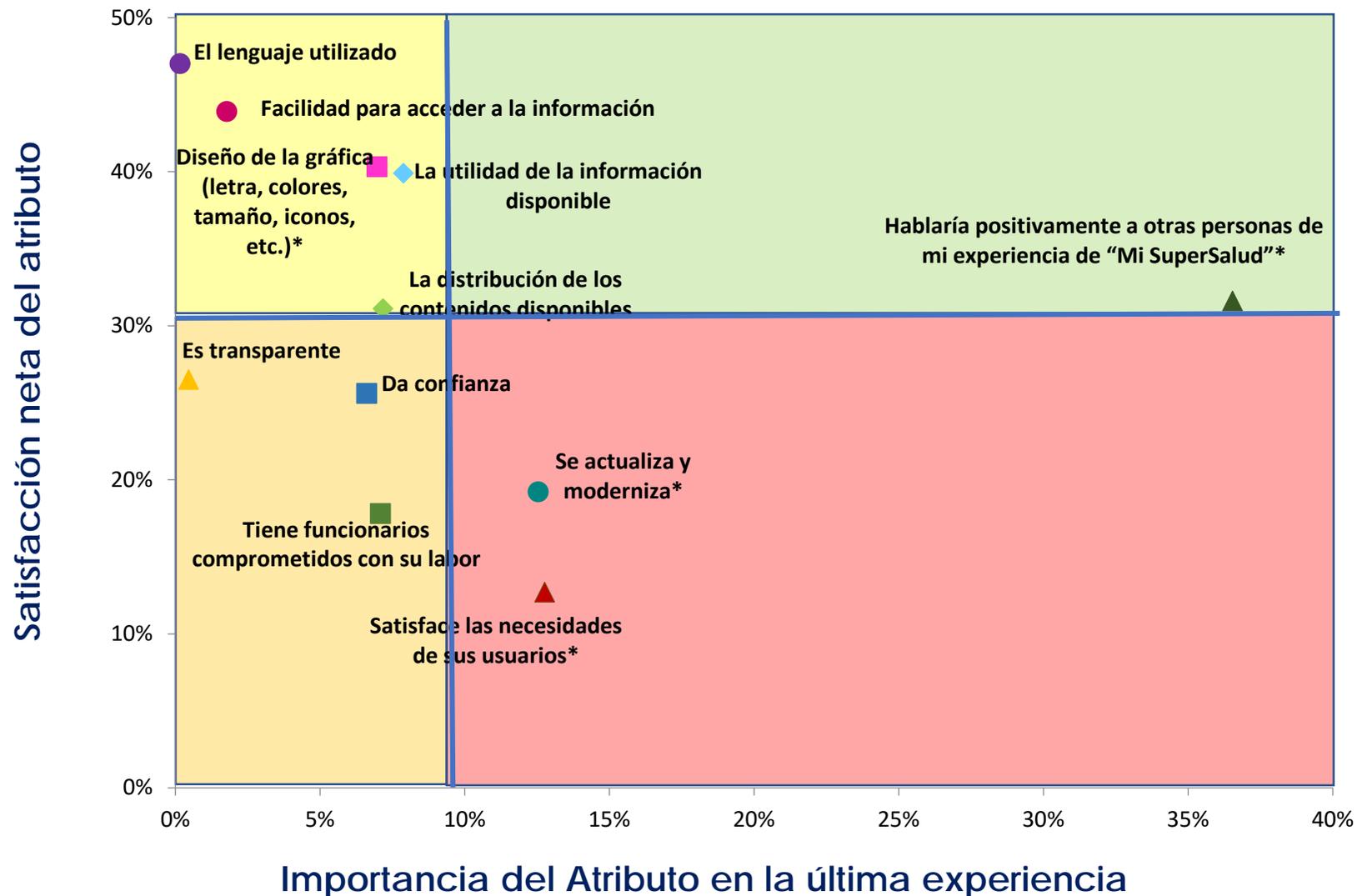
MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general – Canal presencial



Importancia del Atributo en la evaluación general a Superintendencia de Salud

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 88,1%.

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia- Canal “Mi Super Salud”



Focos de mejora

I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora

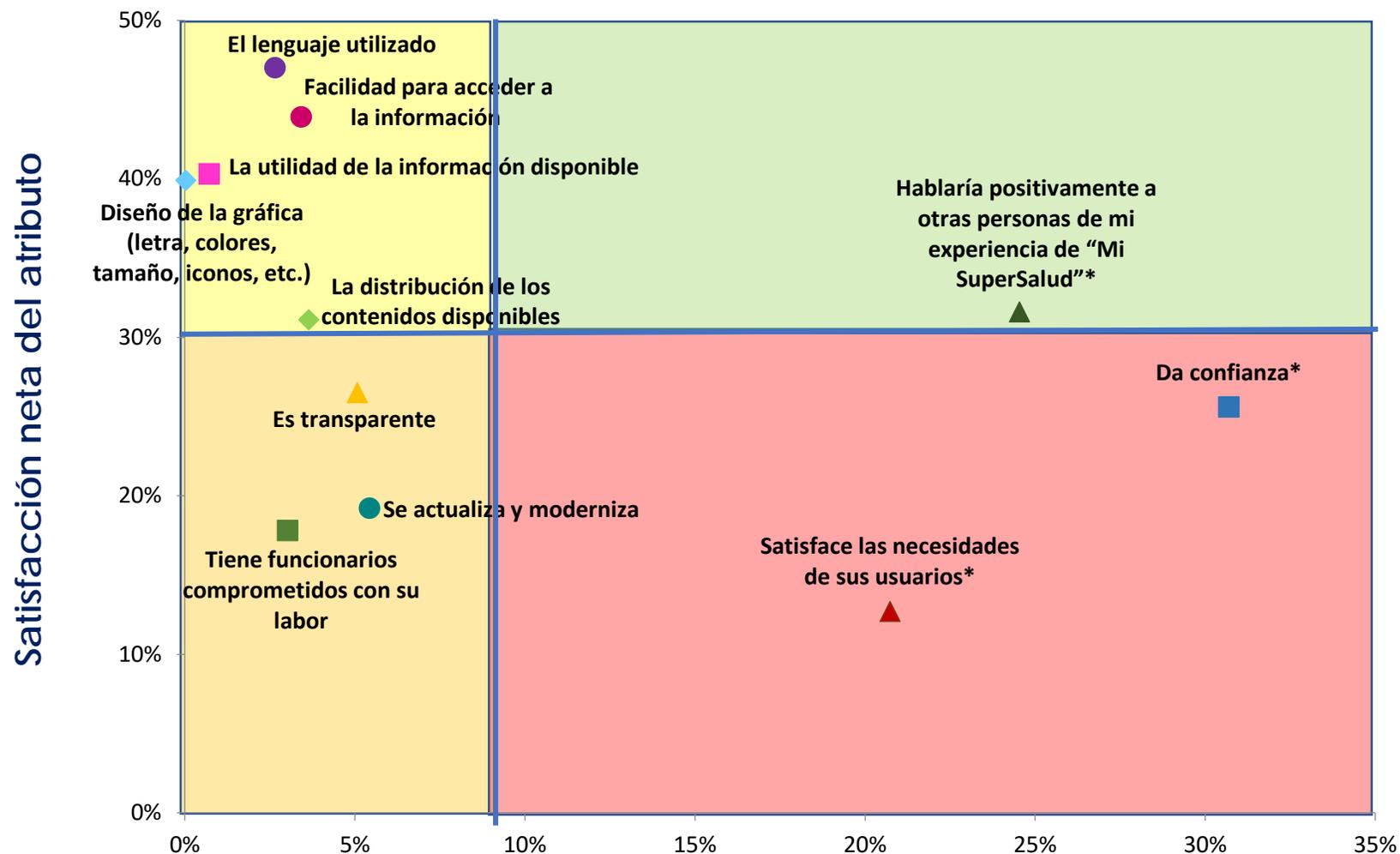
II) Zona de mejora secundaria

III) Zona a mantener

IV) Fortalezas de Superintendencia de Salud

(*). Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 69,6%.

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general – Canal “Mi Super Salud”



Importancia del Atributo en la evaluación general a Superintendencia de Salud

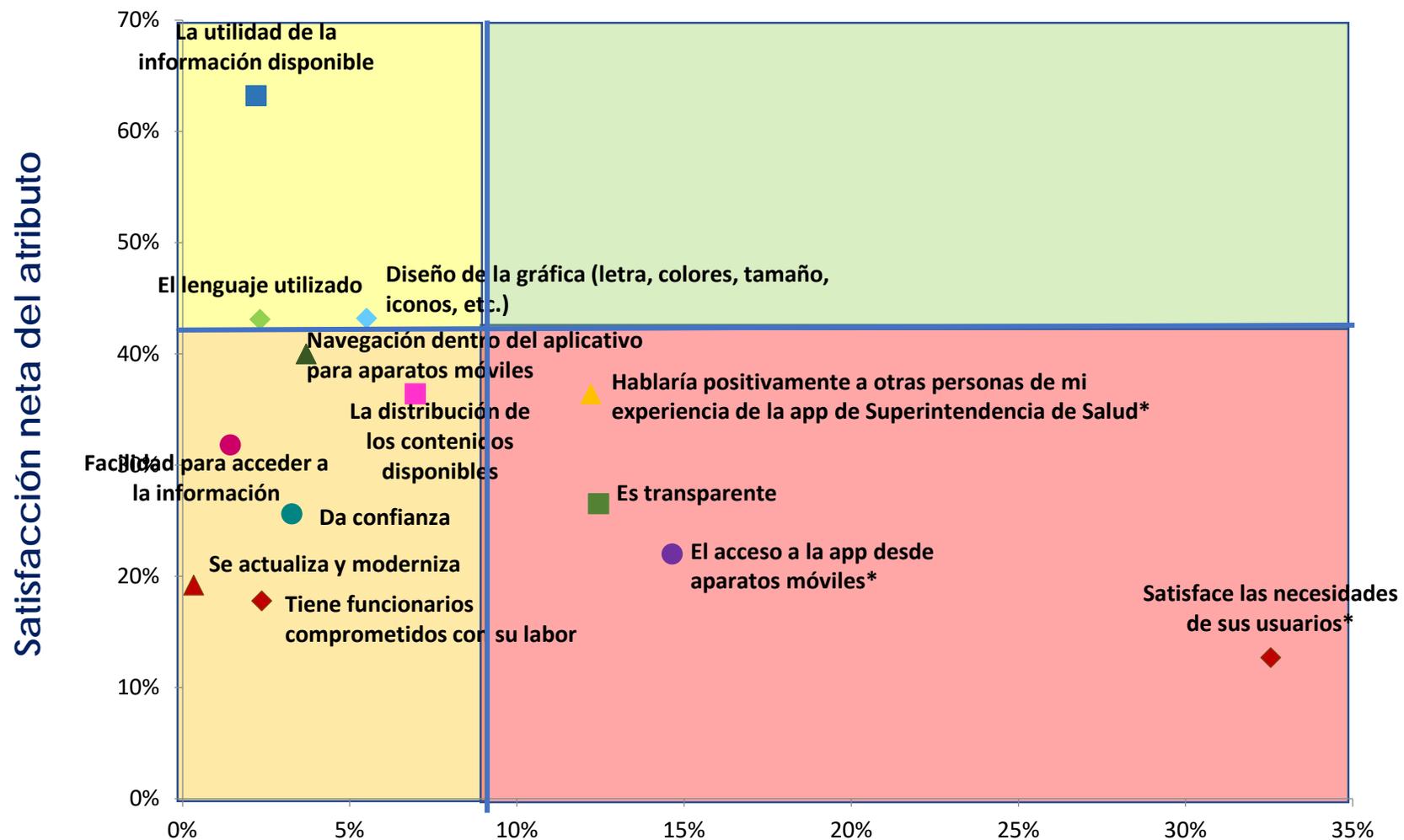
(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 88,1%.

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia- Canal “App Superintendencia de Salud”



(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 93,9%.

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general – Canal “App Superintendencia de Salud”



Importancia del Atributo en la evaluación general a Superintendencia de Salud

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 92,2%.

FOCUS GROUP – Motivo de preferencia

Motivo de preferencia del canal utilizado

Canal presencial

Canal remoto

Cercanía

Por cantidad de documentación solicitada

Por call center colapsado

Para no perder tiempo en sucursal

Para tener un respaldo de los documentos

Por pandemia

Es instantáneo (web)

“Por respaldo, el asunto telefónico o presencial no queda constancia de nada, a no ser que uno le pida un papel de respaldo. Pero ese papel de respaldo, a veces, ni siquiera te lo quieren firmar”

“La gente que está atendiendo en el sistema público no está bien preparada. Para mí son meros receptores de documentos, de digital 2 o 3 palabras en el computador... Entonces están ahí para dar una respuesta que, la verdad, ni siquiera orienta. Porque no tienen que saber todo ni dar todas las respuestas, pero tampoco dan una orientación, entonces para mí es inútil ir a una oficina”

“uno sabe, asume y es parte del conocimiento como de que voy a ir a la superintendencia y voy a perder toda la mañana”

“El internet tiene la facilidad que es instantáneo y que yo no tengo que ir físicamente, sobre todo la gente que está en regiones... Es instantáneo, o sea lo dejo y chao”.

“Yo lo hice porque mi carpeta era muy grande, con los antecedentes médicos que tengo y la verdad es que no me cabía meter tantos archivos”

“A mí se me hacía cómodo, porque estaba muy cerca, vivo muy cerca de las oficinas... pero fui una vez y perdí todo el día”

“Yo lo hice de manera presencial debido a que cuando intenté llamar por vía telefónica sonaba ocupado en todo momento, entonces también para buscar un poco más de información con los ejecutivos que atienden de inscribir un prestador”

FOCUS GROUP – Oportunidades de mejora

“Yo le agregaría más personal, yo creo que eso sería una de las principales cosas. Y online o de manera telefónica, también sería que ojalá hubiesen más operadores disponibles para atender las llamadas, porque los tiempos de espera son muchos... también agregar más canales de comunicación, sobre todo a la digitalización que hay hoy en día”

“Los tiempos de plazos, por lo que yo he escuchado, o sea, 3 meses lo encuentro demasiado para el canal que sea... yo pienso que es demasiado 3 meses. Y las personas que estén ahí que tengan la capacidad de atenderte y darte una solución”

“Que fueran más mano dura. Se supone que la superintendencia vigila a todo, a los hospitales, a todo, entonces yo no puedo entender como ellos no pueden ser mano dura y tomar los casos como corresponden. Si tienen que sancionar, tienen que sancionar... Con la salud no podí jugar”

“No vemos, en la superintendencia, un agente que pueda ir a resguardar los derechos de todos los usuarios de las ISAPRES. Primero que todo tendría que hacer una campaña de difusión, además el rol que cumple la superintendencia de ISAPRES debiera ser muy conocido por toda la población”

¿Qué mejorarían de la Superintendencia de Salud?



“Una traducción al lenguaje simple de las personas, de los usuarios y no un lenguaje técnico de las ISAPRES, o del médico, o del abogado. Esto tiene que ser hecho para las personas. Esto tiene que ser hecho para las personas. Tiene que haber una traducción al lenguaje normal y no técnico.”

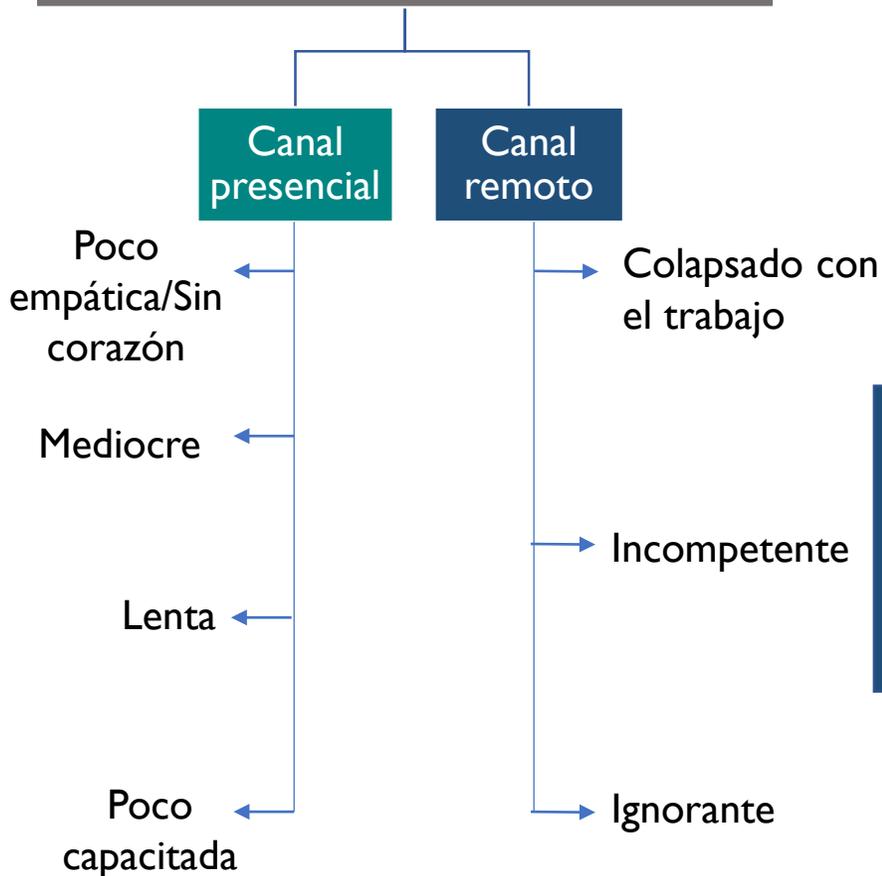
“Capacitación y protocolos a la mano por la plataforma consultable. Existe la ley 1937 y 1933 que dice que la Superintendencia te tiene que proteger, y a ti te derivan entonces eso me hace concluir que eso es falta de capacitación y es falta de que no tengan sistema con todos los procedimientos detallados donde puedan consultar”

Se podría agregar al sitio web el límite... cuando uno sube documentos hay un límite de 4 archivos... y a veces ese espacio se hace chico. Entonces, de pronto, es bueno que se pueda expandir este límite a más archivos o sencillamente no ponerle límites porque muchas veces los antecedentes que uno quiere aportar son más.

“Que se lean bien las leyes, sus obligaciones y que hagan todo el esfuerzo en cumplirlas.”

FOCUS GROUP – Personalidad de Superintendencia de Salud

Si la Superintendencia de Salud fuese una persona, ¿cómo la describirían?



“Sin corazón, lento, déspota, son pocas palabras pa lo que yo vi cuando me pasó todo esto. Porque no lo digo solamente por el caso mío, porque yo vi a varias personas que les pasó lo mismo”

“Poco empática y fría, porque quizás no se ponen en el lugar de la persona que está frente de ellos, de la situación que están viviendo, de la necesidad, por eso fría y poco empática.”

“Una persona lenta y poco capacitada en algunas situaciones”

“Yo diría que es un poco mediocre”

“Poco empática, es como déspota, mediocre también”

“La verdad es que no sé si tiene tanto poder porque como que tiene y no tiene, como que va a pedir por favor las cosas... Es como un sernac de la salud”

“Persona como un poco desalineada de su pelo, que entró en un trabajo donde le dieron mucha más pega que lo que él sabe hacer o que puede hacer y no tiene el tiempo. Entonces tienen su escritorio lleno de papeles... entonces se le empieza a acumular... tiene buenas intenciones el flaco, pero se le hizo grande y necesita ayuda”

“Esta persona incompetente, con poder, no se ha dado cuenta de eso, que el tema no está en mejorar el proceso, no está en mejorar la página web... lo expresé mal. En realidad, esas cosas son importantes, pero hay cosas más importantes, mucho más importante, que es la empatía. Porque las personas que llegan acá son personas que la mayoría que tienen un problema, un problema grave”.

“Yo lo veo como una persona que tiene mucho poder, pero que es ignorante y no sabe el poder que le han dado. Además de tener esta ignorancia son displicentes porque no le interesa averiguar más”.

CONCLUSIONES

- Los/as usuarios/as de la Superintendencia de Salud son mayoritariamente mujeres (55,0%), las edades se concentran entre los 25 y 34 años de edad (27,0%) y entre 35 a 44 años (25,6%). La mayor parte de los usuarios/as declara tener un nivel educativo universitario completo o incompleto (51,9%). El 8,1% declara pertenecer a un pueblo indígena u originario. Por otro lado, un 68,9% son jefes/as de hogar. En cuanto a poseer alguna discapacidad permanente y/o de larga duración, el 91,9% señala que no tener alguna.
- En cuanto a los canales para realizar los trámites, se observa que más de la mitad (64,5%) lo realizó mediante la página web, debido a que, según los entrevistados/as, es más rápido realizar trámites por ese medio y porque, además, tienen un respaldo de los documentos que entregan. Quienes prefieren el canal web son quienes cuentan con mayor nivel educacional y quienes tienen menor edad, siendo el tramo de 65 o más años el más incómodo al usar internet (12,0%). No obstante, la mayoría declara sentirse cómodo usando internet (54,0%).
- Un 52,5% de los/as usuarios/as se encuentra en la categoría de habilitado, teniendo un alto conocimiento sobre los servicios otorgados por la Superintendencia de Salud. Se observa que hay mayor habilitación entre los/as usuarios/as que utilizaron canales presenciales o web para realizar su trámite. A su vez, hay mayor habilitación para quienes realizan tramites relativos a la inscripción RNPI.
- Por otro lado, un 23,1% presentó problemas al realizar su trámite, y el 39,1% de estos quedaron insatisfechos con la respuesta por parte de la Superintendencia de Salud. La mayor causante de problemas fue no recibir una respuesta en un tiempo prudente (45,0%), seguido de no recibir una atención oportuna y de calidad (24,1%).

CONCLUSIONES

- El medio de contacto más utilizado en los últimos 12 meses ha sido la página web (71,4%), seguido del call center (29,3%), sucursal (14,3%), Mi SuperSalud (13,6%), redes sociales (2,8%), App de la Superintendencia de Salud (2,1%) y Chat de la página web (1,2%). Entre estos, el canal con mejor evaluación neta son las redes sociales (45,7%), seguido de la sucursal (39,2%) y la página web (38,0%).
- Se observa una disminución neta en la evaluación general a la Superintendencia de Salud, con un valor neto de 23% (26% en 2020), y un aumento en la satisfacción con la última experiencia, con un neto de 23% (20% en 2020). En cuanto a la recomendación del servicio se presenta con un indicador NPS menor en el canal web de -3,2% y en el telefónico con un -17,2%, a diferencia de la sucursal (15,4%). Entre las razones que dan los/as entrevistados/as para explicar esta diferencia destaca que el canal presencial permite una mejor orientación en cuanto a las instituciones a las cuales poder acudir en caso de requerirlo.
- En suma, las características de quienes dan una peor evaluación son:
 - Usuarios/as del canal telefónico.
 - Quienes realizan consultas.
 - Quienes tienen mayores niveles educacionales.
 - El tramo de 25 a 34 años y de 45 a 54 años.
 - Quienes sí tuvieron problemas al postular.
 - Usuarios/as no habilitados.

CONCLUSIONES

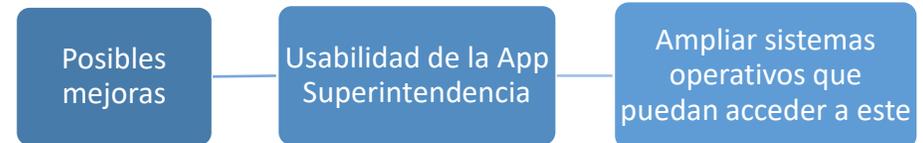
- En cuanto a la imagen institucional de la Superintendencia de Salud, el atributo que da confianza es uno de los mejores evaluados con un valor neto de 26%. Por su parte, la preocupación por satisfacer las necesidades de sus usuarios (13%) y que tiene funcionarios/as comprometidos con su labor (18%) son los peor evaluados. Esto debido a que los/as participantes de las entrevistas grupales señalan que la institución y sus funcionarios tienen poca empatía con los requerimientos de los/as usuarios/as.

POSIBLES ACCIONES DE MEJORAS

- En términos generales, del levantamiento de información se observa que el principal problema del proceso de atención **radica en los tiempos y en la calidad de la respuesta** que se les da a los usuarios.
- Por eso, dentro de las sugerencias se proponen:
 - i. Definir un **tiempo máximo de respuesta** que el usuario conozca previamente y que puedan hacer un efectivo seguimiento al estado en que se encuentra la pregunta.
 - ii. Para mejorar la calidad de la respuesta, se puede hacer un levantamiento del grupo de usuarios (10,5%) que indica que **su respuesta no fue contestada** y revisar, en esos casos, los motivos que se esgrimen por parte de ellos. Esto llevaría a identificar posibles áreas no cubiertas en las respuestas.
 - iii. Asimismo, se sugiere hacer una **revisión del lenguaje con que se comunican la respuestas a los usuarios**. Es decir, quizás un lenguaje mucho más simplificado, sin perder la precisión técnica, puede mejorar la “experiencia del cliente” y la comprensión del usuario de la respuesta que se le da.
 - iv. Se **recomienda incorporar guías, tutoriales o capacitaciones** que permitan transmitir la información de los “pasos a seguir” por cada usuario, en relación a su trámite y a la utilización de estos canales de atención.
- Finalmente, cabe recalcar que existen una **serie de fortalezas de la Superintendencia de Salud** que pueden ser utilizadas para realizar todas estas acciones de mejora, tales como, la confianza, el alto uso del sitio web y la alta comprensión de los trámites que tiene el usuario.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- El día viernes 10 de diciembre de 2021, a las 10.00 horas, se realizó un **Taller de Análisis de los Resultados con la Superintendencia de Salud Pública**, donde se reportaron las principales conclusiones del estudio de satisfacción y se conversó en torno a las distintas evaluaciones obtenidas.
- La primera apreciación se refiere al trámite **“Consulta/Solicitud de Información”** que los usuarios declaran realizar, pues surge la duda si los usuarios lo mencionan en esa categoría o podría ser otro de los trámites disponibles (Por ejemplo, seguimiento de reclamos o solicitud de documentos).
- El servicio aclara que el canal **“Mi SuperSalud”** se refiere a una página web de la institución y es posible que algunos usuarios puedan confundir ese canal con el sitio web institucional. Sin embargo, para efectos de este estudio se reportaron de manera separada pues permite analizar mejor la evaluación de cada sitio en forma independiente.
- También, con respecto a la evaluación de la **“App de la Superintendencia”**, se señala que actualmente solo opera en teléfonos móviles con ambiente Android, provocando que los usuarios con otros sistemas operativos no puedan acceder a la aplicación.
- Finalmente, cabe mencionar que **los hallazgos encontrados están en línea con lo detectado internamente por la institución y con las mejoras que están implementando para subsanarlas.**



Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Fondo Nacional de Salud - FONASA

