# Encuesta a Prestadores Institucionales

## Percepción del desempeño de las Entidades Acreditadoras

Gobierno de Chile

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

supersalud.gob.cl

Ma. Elena Alvarez
Profesional Analista
Unidad de Asesoría Técnica
Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud
**Intendencia de Prestadores**
**Superintendencia de Salud**
Santiago, 4 de Julio 2014

# Encuesta de Percepción del desempeño realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

## Objetivo

**Conocer la percepción de Prestadores Sometidos a un Proceso de Acreditación, sobre el desempeño de la Entidad Acreditadora que realizó la evaluación.**

# Encuesta de Percepción de desempeño realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

## Metodología

**Encuesta enviada a todos los Prestadores que han sido sometidos a un proceso de Acreditación al día 23 Junio 2014 (vía electrónica).**

- **Total de Prestadores Encuestados = 115**
- **Total de Prestadores que contestan Encuesta = 56 (49%)**

# Encuesta de Percepción de desempeño realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

## Contenidos Encuesta

**6 Preguntas**

- 2 relacionadas con la satisfacción de los Prestadores con trabajo de la Entidad.
- 1 (14 ítem) sobre valoración de criterios específicos de desempeño de EA durante Proceso de evaluación.
- 3 sobre cumplimiento de expectativas propias del Prestador y recomendaciones.

# Encuesta de Percepción de desempeño realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

Intendencia de Prestadores
Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud

**ENCUESTA A PRESTADORES INSTITUCIONALES DE SALUD: PERCEPCIÓN DEL TRABAJO DE LA ENTIDAD ACREDITADORA**

**Estimados(as) profesionales Encargados de Calidad/Representantes de Prestadores Institucionales de Salud:**

Con el objetivo de contribuir al proceso de mejora continua de la fiscalización a Entidades Acreditadoras por parte de la Intendencia de Prestadores solicitamos responder esta encuesta en relación al trabajo de la Entidad Acreditadora durante su proceso de Acreditación.

**Cargo del profesional que responde la encuesta:** Haga clic aquí para escribir texto.

**En las siguientes preguntas (1,2) señale la opción que le parezca más adecuada:**

1. **Como Prestador nos encontramos satisfechos con el trabajo de la Entidad Acreditadora durante todo el proceso de acreditación.**

☐ **1**(Muy en desacuerdo) ☐ **2**(En desacuerdo) ☐ **3**(De Acuerdo) ☐ **4**(Muy de acuerdo)

2. **Como Prestador nos encontramos satisfechos con el trabajo de la Entidad Acreditadora durante el proceso de evaluación en terreno.**

☐ **1**(Muy en desacuerdo) ☐ **2**(En desacuerdo) ☐ **3**(De Acuerdo) ☐ **4**(Muy de acuerdo)

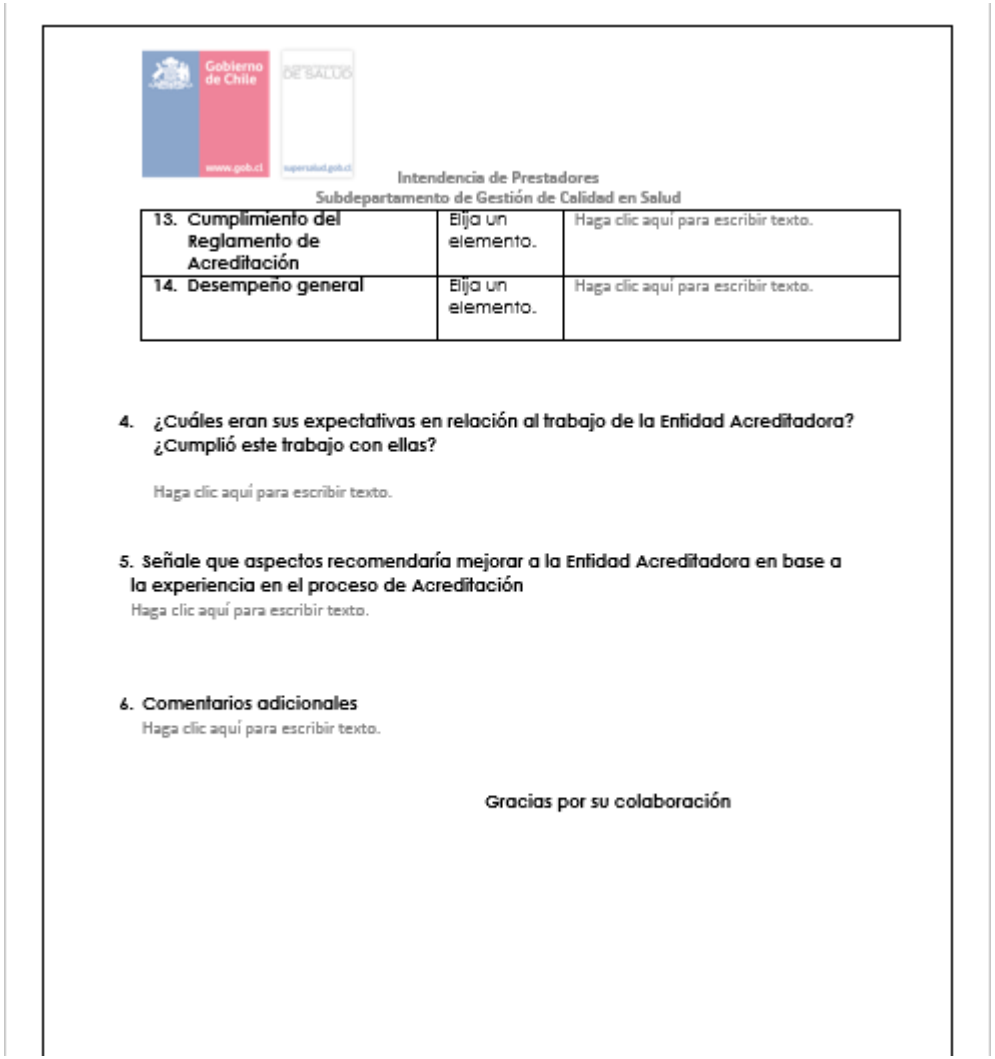
# Encuesta de Percepción de desempeño realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

Intendencia de Prestadores
Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud

3. Valore de 1 a 7 (siendo 7 la mejor valoración) los siguientes dominios en relación a su percepción del trabajo de la Entidad Acreditadora durante el proceso de acreditación

| Dominios | Nota (1 a 7) | Comentarios |
|---|---|---|
| 1. Organización del trabajo | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 2. Cumplimiento del cronograma de evaluación | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 3. Competencia técnica (Dominio del Estándar) | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 4. Comunicación y trato con el equipo directivo | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 5. Comunicación y trato con el personal del Prestador (entrevistados) | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 6. Coordinación entre sus profesionales | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 7. Objetividad e imparcialidad en la evaluación | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 8. Claridad en sus solicitudes durante el proceso de evaluación en terreno | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 9. Resolución de imprevistos presentados durante la evaluación en terreno | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 10. Aplicación de metodología idónea para la constatación en terreno | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 11. Claridad y consistencia de la información entregada (Informe de acreditación) | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 12. Liderazgo del Director(a) Técnico | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |

# Encuesta de Percepción de desempeño realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales



Intendencia de Prestadores
Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud

| | | |
|---|---|---|
| 13. Cumplimiento del Reglamento de Acreditación | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |
| 14. Desempeño general | Elija un elemento. | Haga clic aquí para escribir texto. |

4. ¿Cuáles eran sus expectativas en relación al trabajo de la Entidad Acreditadora? ¿Cumplió este trabajo con ellas?

Haga clic aquí para escribir texto.

5. Señale que aspectos recomendaría mejorar a la Entidad Acreditadora en base a la experiencia en el proceso de Acreditación

Haga clic aquí para escribir texto.

6. Comentarios adicionales

Haga clic aquí para escribir texto.

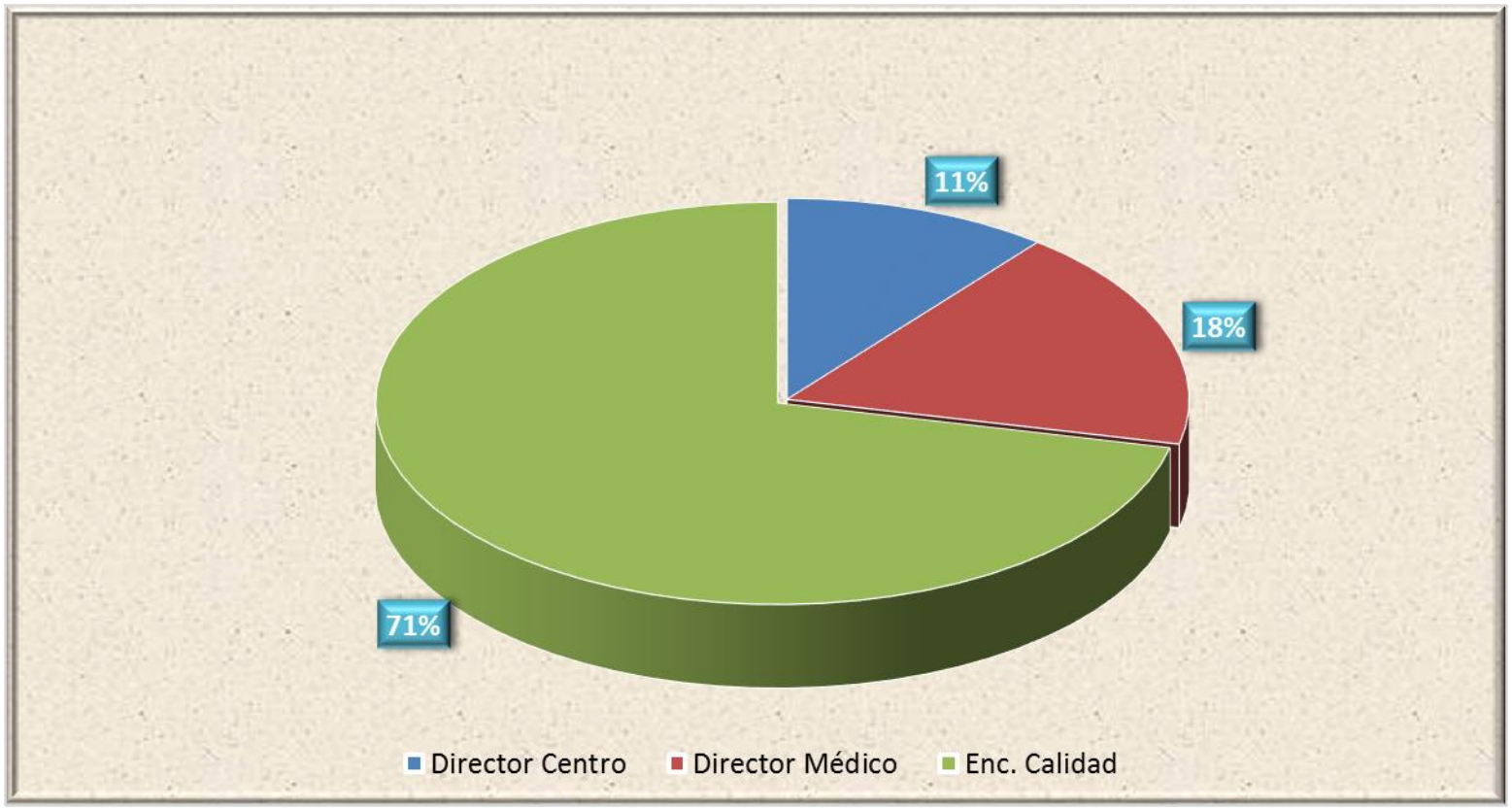
Gracias por su colaboración

# Encuesta de Percepción de desempeño realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

# Encuesta de Percepción de desempeño realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

## Profesionales que responden Encuesta

Directores de Centros (gerentes), Directores Médicos y  Encargados de Calidad



# Encuesta de Percepción de desempeño realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

**Pregunta N° 1**

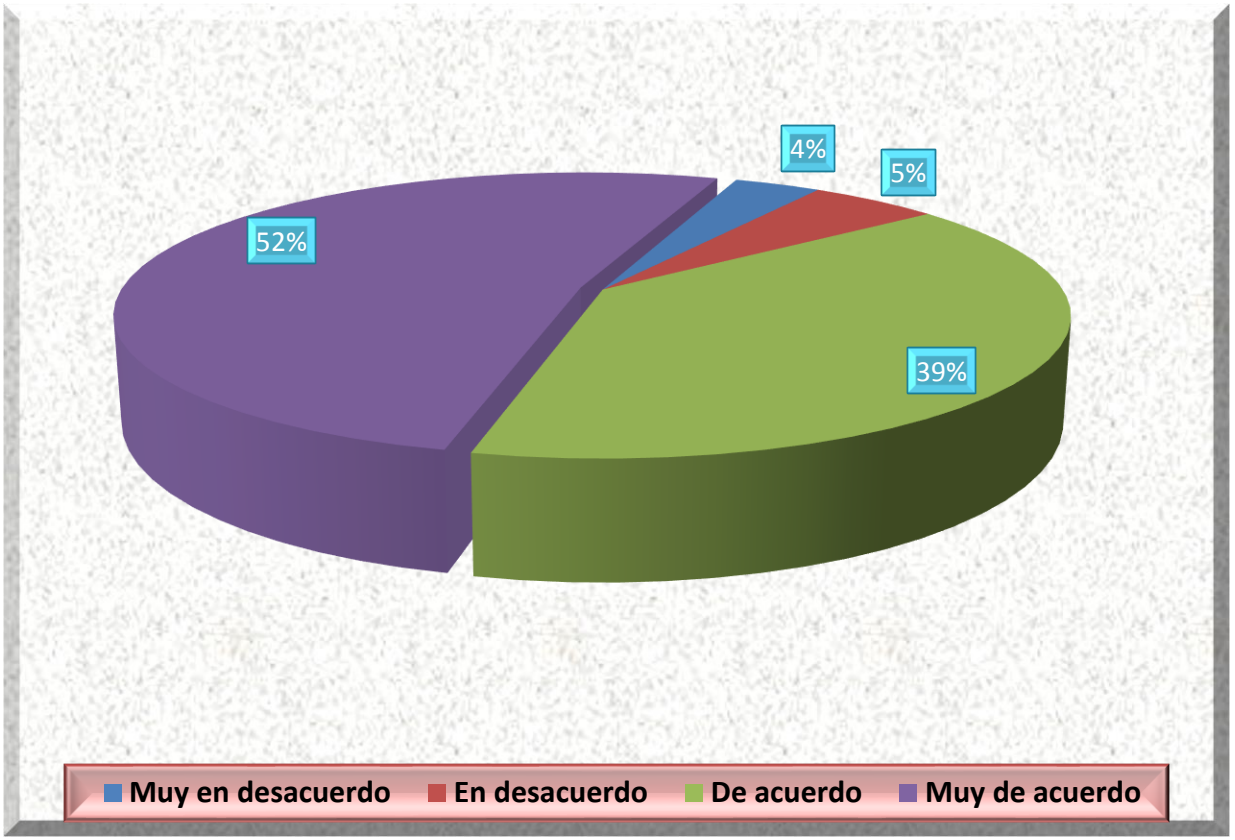
**Como Prestador nos encontramos satisfechos con el trabajo de la Entidad Acreditadora durante todo el proceso de Acreditación**

**Escala de Evaluación:**

- **Muy en desacuerdo (1)**
- **En desacuerdo (2)**
- **De acuerdo (3)**
- **Muy de acuerdo (4)**

# Pregunta N° 1

## Como Prestador nos encontramos satisfechos con el desempeño de la Entidad Acreditadora durante todo el proceso de Acreditación



# Encuesta de Percepción del desempeño realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

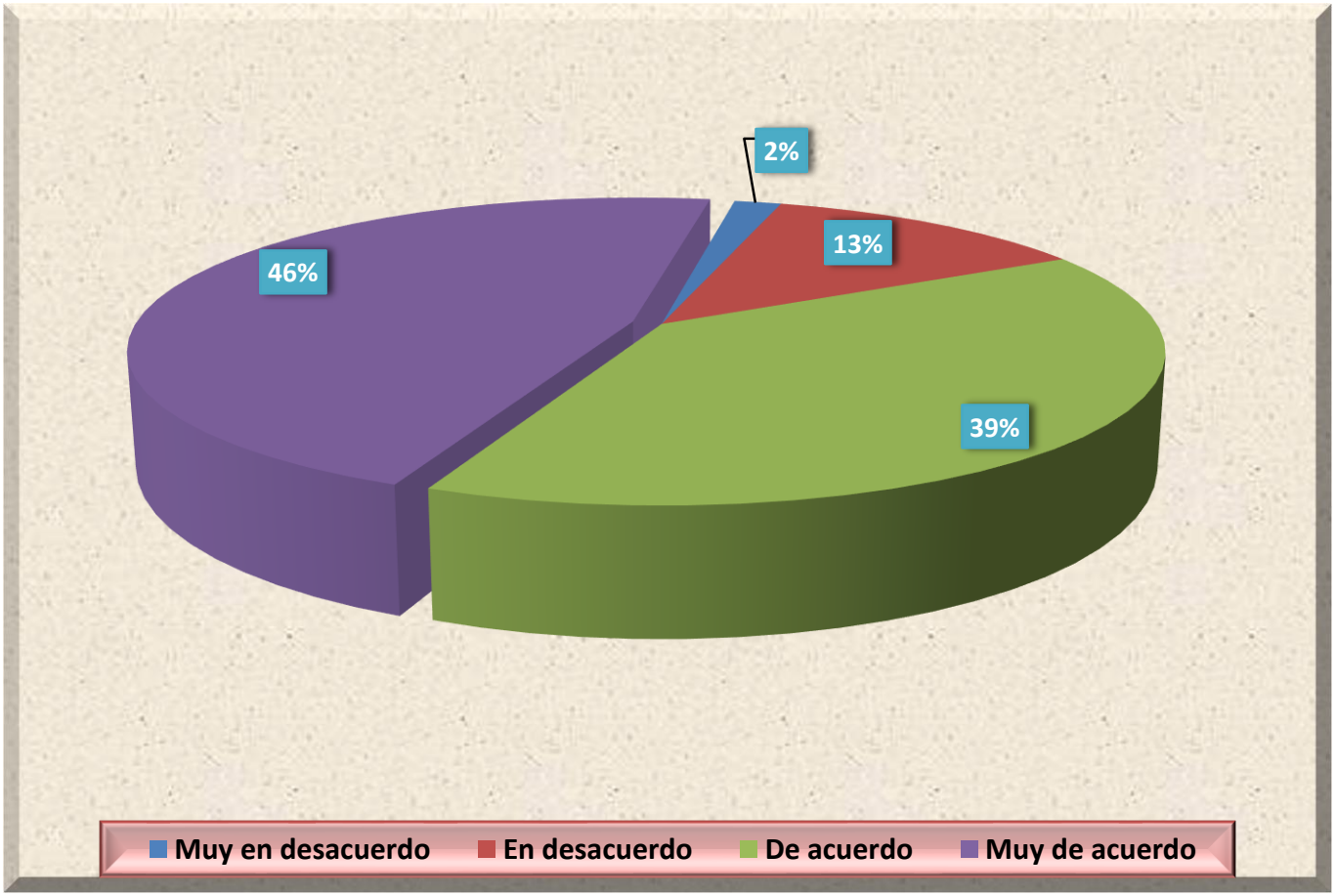
**Pregunta N° 2**

**Como Prestador nos encontramos satisfechos con el desempeño de la Entidad Acreditadora durante el proceso de evaluación en terreno.**

**Escala de Evaluación:**

- **Muy en desacuerdo (1)**
- **En desacuerdo (2)**
- **De acuerdo (3)**
- **Muy de acuerdo (4)**

# Pregunta N° 2
# Como Prestador nos encontramos satisfechos con el desempeño de la Entidad Acreditadora durante el proceso de evaluación en terreno.



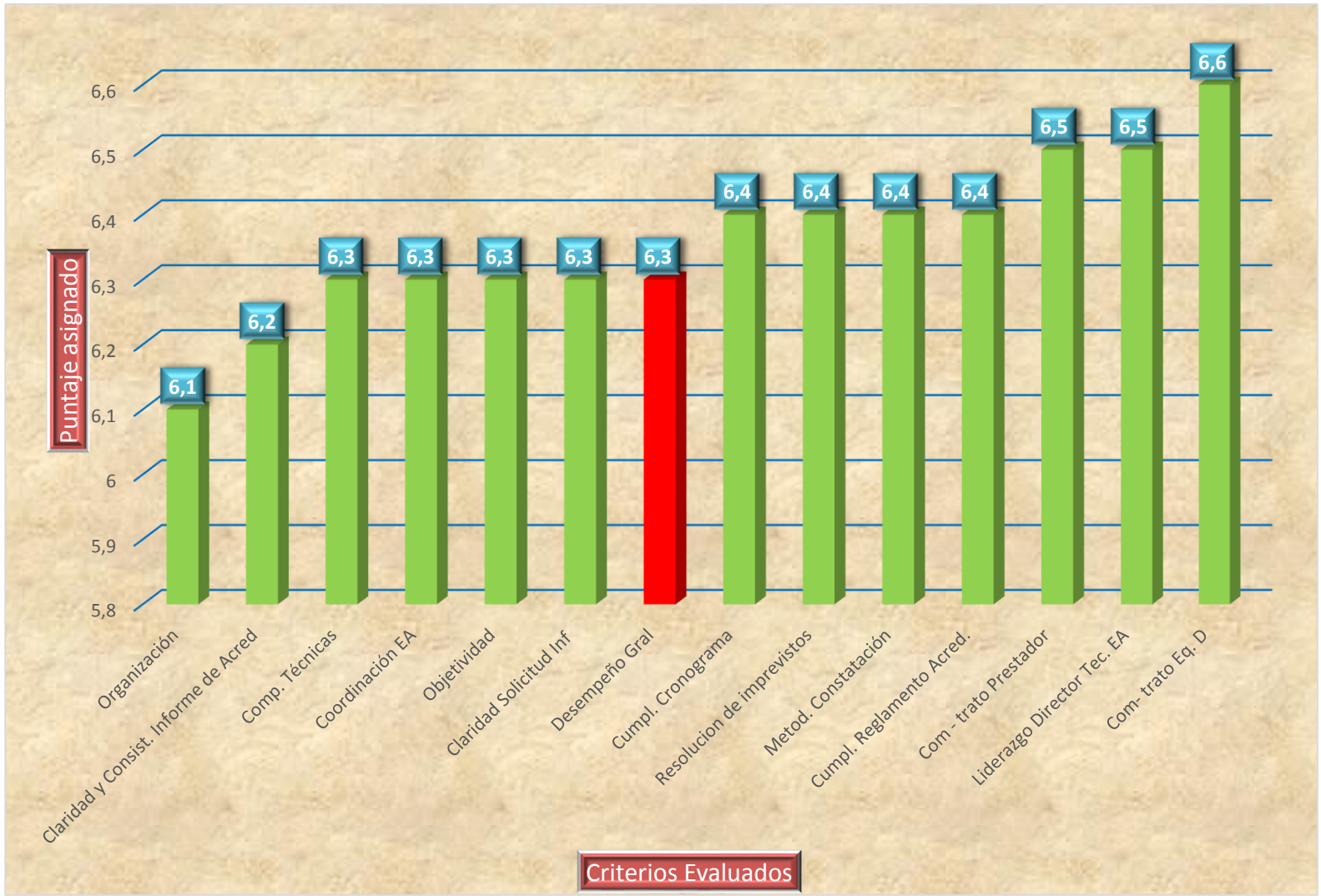
# Pregunta N° 3
# Valore (1 a 7) los siguientes dominios en relación a la percepción del desempeño de la EA durante el Proceso de Acreditación

- Organización del trabajo
- Cumplimiento del cronograma de evaluación.
- Competencias Técnicas (Estándar).
- Comunicación y trato con Eq. Dir.
- Comunicación y trato con Prestador
- Coordinación entre Evaluadores.
- Objetividad e imparcialidad en la evaluación.

# Pregunta N° 3
# Valore (1 a 7) los siguientes dominios en relación a la percepción del trabajo de la EA durante el Proceso de Acreditación

- Claridad en la solicitud de antecedentes.
- Resolución de imprevistos.
- Metodología aplicada de constatación.
- Claridad y consistencia de Informes de Acreditación.
- Liderazgo de Director Técnico.
- Cumplimiento de Reglamento de Acreditación.
- Desempeño General.

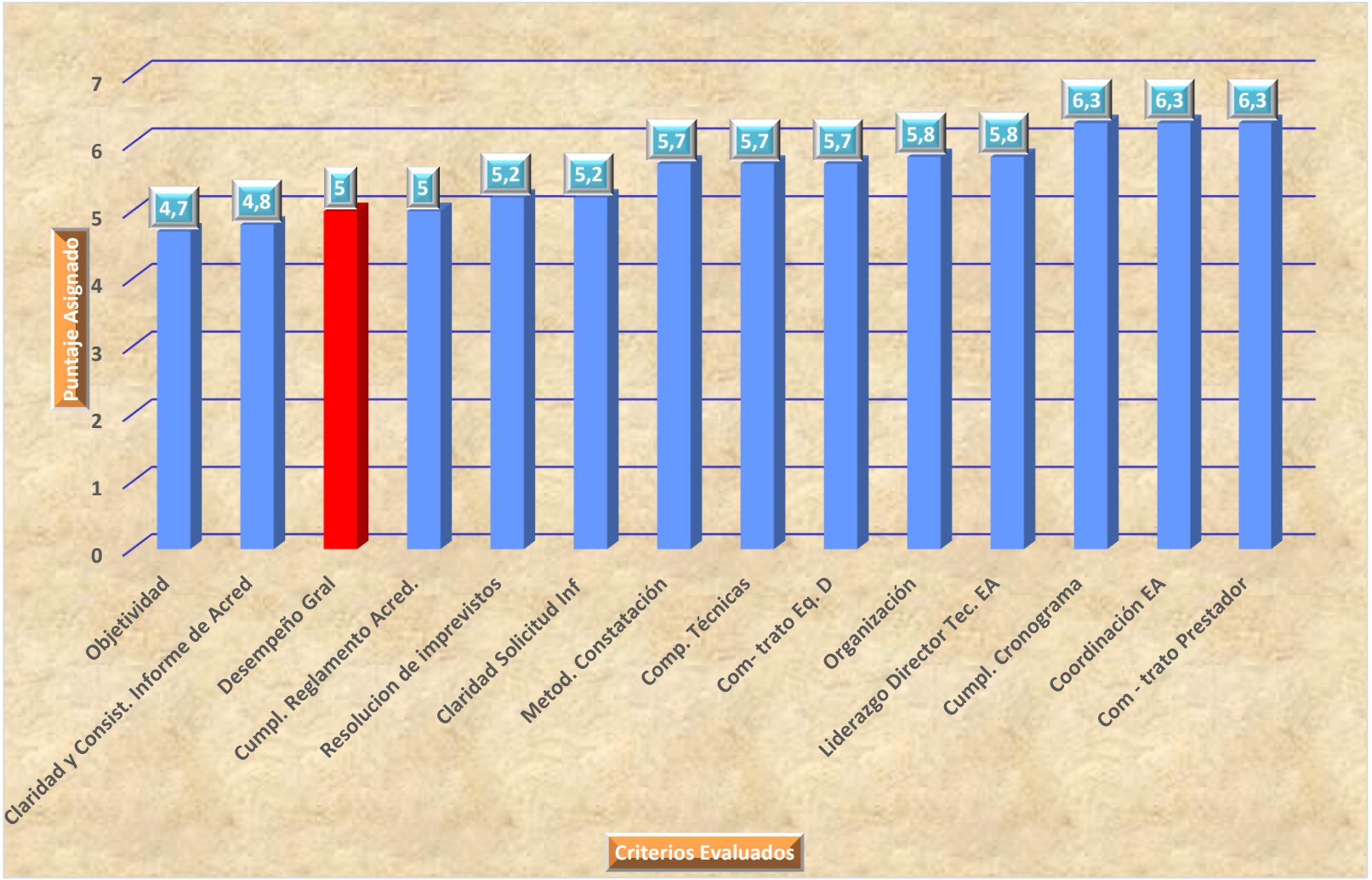
# Percepción de Prestadores sobre el desempeño de EA Durante el Proceso de Acreditacion



# Percepción de **Prestadores Acreditados** sobre el desempeño de EA Durante el Proceso de Acreditacion

## n=50 (89% de la muestra/ 54% del universo)

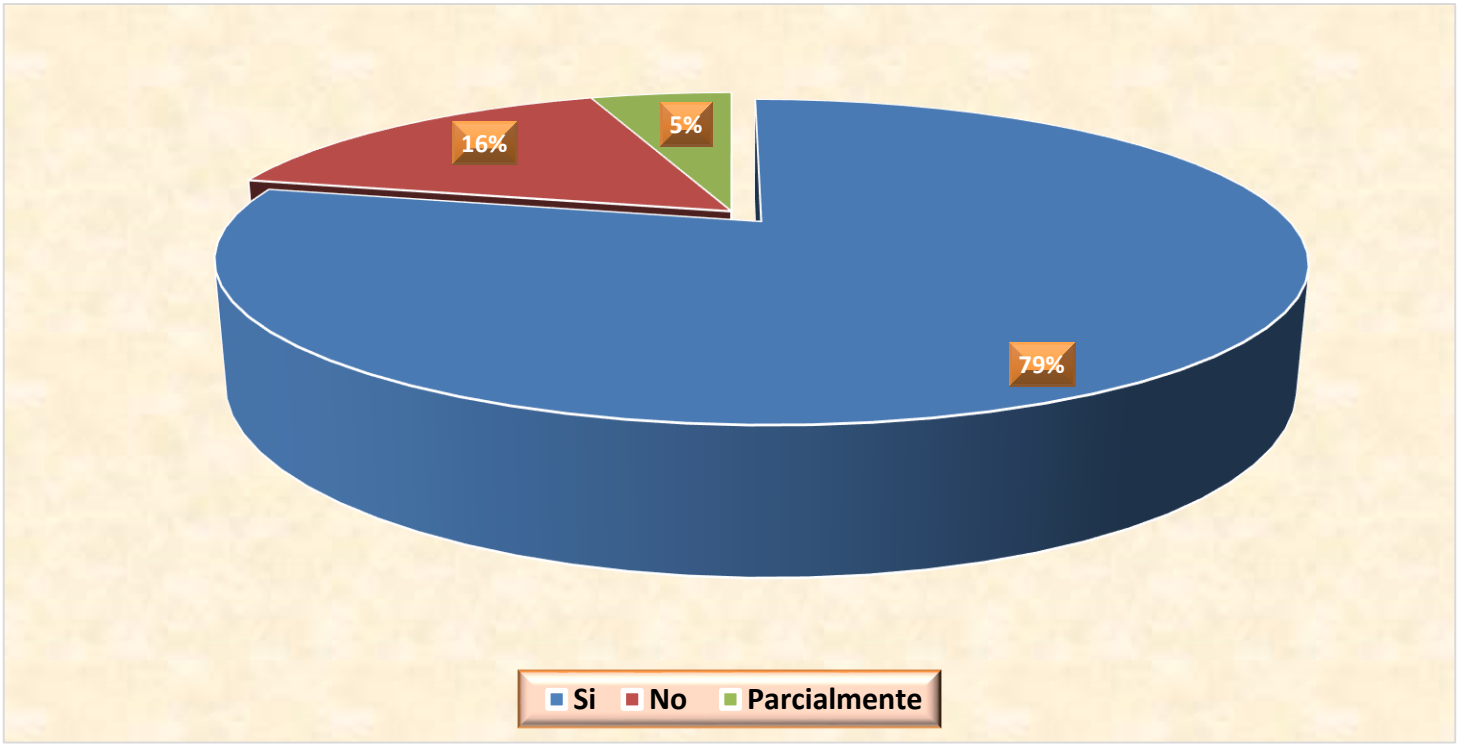
# Percepción de **Prestadores No Acreditados** sobre el desempeño de EA Durante el Proceso de Acreditacion (n=6, 11% de la muestra, 40% del universo)



# Encuesta de Percepción de Trabajo realizado por EA durante Proceso de Acreditación de Prestadores Institucionales

## Pregunta N° 4

**Expectativas del Prestador en relación a trabajo de la Entidad ¿Se cumplieron?**



# Pregunta N° 4
# Expectativas del Prestador en relación a trabajo de la Entidad ¿Se cumplieron?

## Cumplidas

- Buen Trato
- Objetividad en la Evaluación.
- Competencias Técnicas del Evaluador
- Empatía
- Comunicación Fluida entre EA y Prestador

# Pregunta N° 4
# Expectativas del Prestador en relación a trabajo de la Entidad ¿Se cumplieron?

## No Cumplidas

- Cumplimiento del Cronograma.
- Evaluación basada en exigencias de Estándar
- Trabajo coordinado entre evaluadores.
- Presencia de Director Técnico Permanente.

# Pregunta N° 5 y 6
# Recomendaciones a EA y comentarios Adicionales

- Mayor orden en trabajo de EA (entre evaluadores).
- Comunicación más clara entre EA y Prestador.
- Presencia Permanente de Director Técnico (Liderazgo).
- Distribución equitativa entre evaluadores.
- Mayor tiempo destinado a la evaluación en terreno
- Respetar Cronograma.
- Mayor claridad en los hallazgos en el informe de Acreditación

# Gracias.

Gobierno de Chile

www.gob.cl

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

supersalud.gob.cl