



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile



COMGES N°13

Satisfacción Usuaría



Servicio de Salud Coquimbo

Departamento de participación ciudadana y satisfacción usuaria

Objetivo

Fortalecer la Satisfacción Usuaría en los ámbitos de recepción y acogida, trato e información y comunicación a los usuarios y usuarias, en el contexto de la implementación del plan cuatrienal, Estrategia Hospital Amigo y otras iniciativas en desarrollo en los establecimientos (UAE).



Desarrollo

Año 2015: Elaboración del Plan Cuatrienal.

Año 2016: Implementación del 50% del Plan Cuatrienal.

Año 2017: Implementación del 100% del Plan Cuatrienal.

Año 2018: Evaluación en relación a situación Inicial y cierre de brechas.

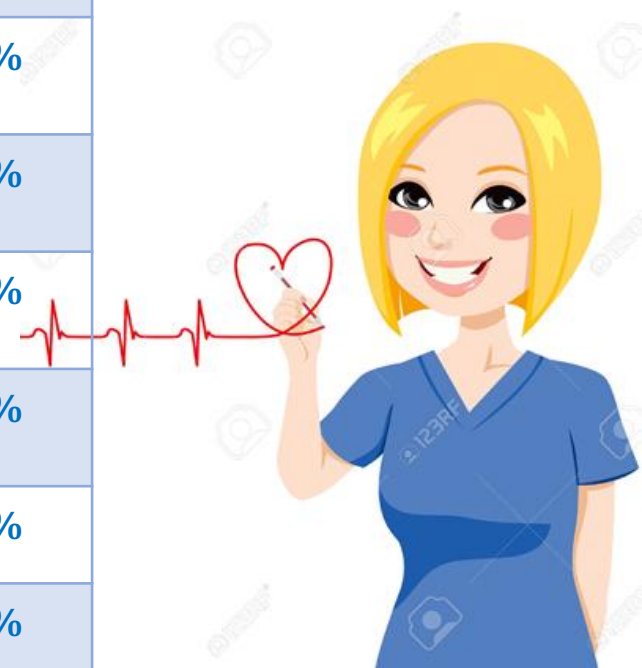
MÁS SALUD, MEJOR TRATO



HOSPITAL AMIGO

Plan Satisfacción Usuaría

Establecimiento	% logrado a dic. 2016	% logrado a Marzo 2017	% logrado a Junio 2017	% logrado a Septiembre 2017	% logrado a Dic. 2017
Hospital de Combarbalá	50%	56.25%	87,5%	90%	100%
Hospital de Salamanca	57%	68%	72,7%	80%	100%
Hospital de Coquimbo	70%	79.5%	79.5%	80%	100%
Hospital de Los Vilos	60%	67.7%	71%	92%	100%
Hospital de La Serena	50%	70%	80%	90%	100%
Hospital de Ovalle	50%	70%	84%	98,4%	100%
Hospital de Illapel	55%	66.6%	82,5%	90%	100%
Hospital de Andacollo	58,8%	76.4%	87,6%	100%	100%
Hospital de Vicuña	60%	70%	73%	90%	100%

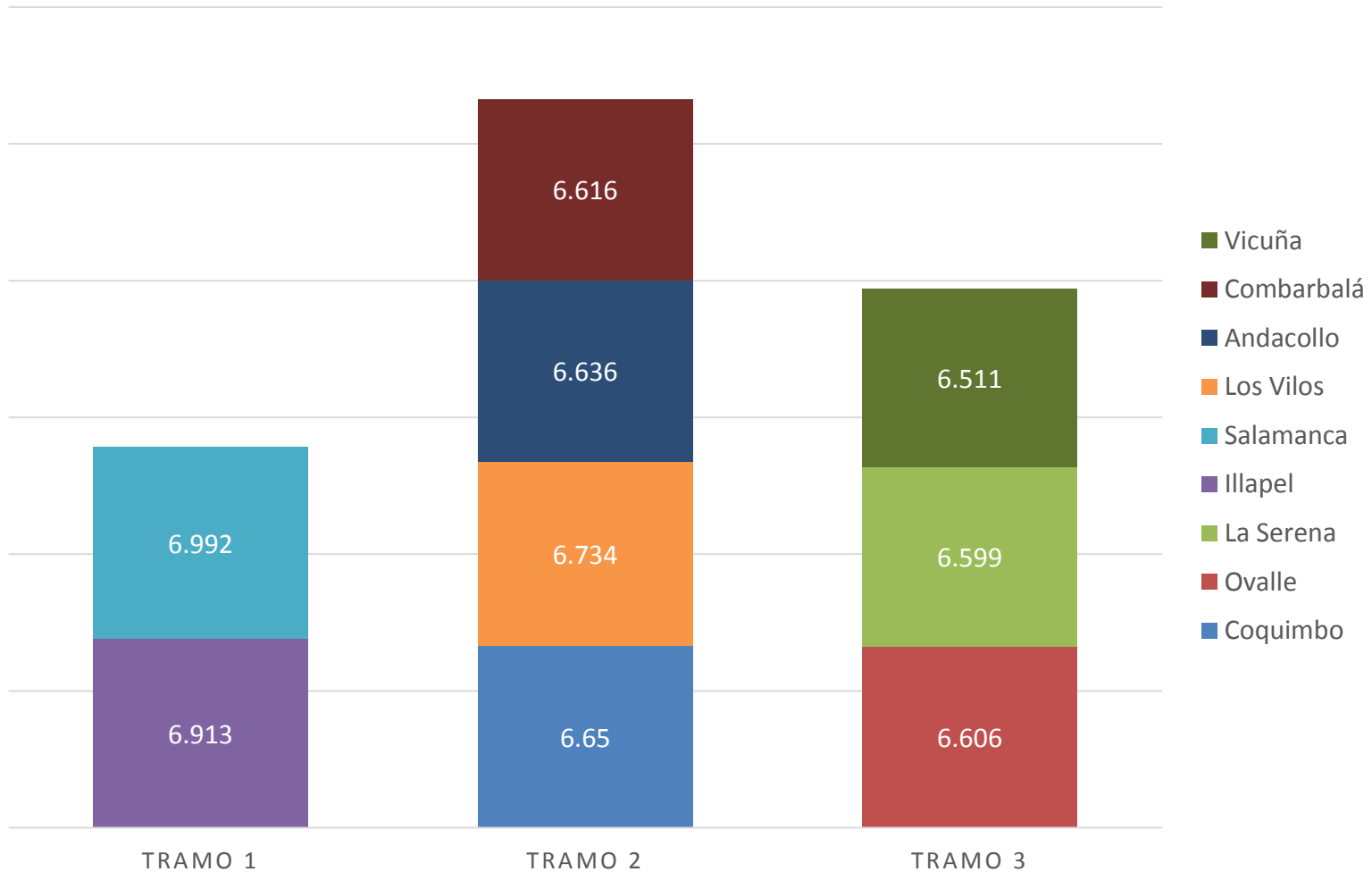


Estrategia Hospital Amigo

Hospital	Medidas Exigidas por MINSAL	Medidas exigidas por SSC	Porcentaje de Cumplimiento
Hospital de Combarbalá	10	13	95,8%
Hospital de Illapel	10	12	91,6%
Hospital de La Serena	10	14	100%
Hospital de Andacollo	10	12	91,6%
Hospital de Coquimbo	10	12	91,6%
Hospital de Salamanca	10	10	83,3%
Hospital de Vicuña	10	11	87,5%
Hospital de Ovalle	10	14	100%
Hospital de Los Vilos	9	7	66,6%



MEDICIÓN TRATO USUARIO HOSPITALES



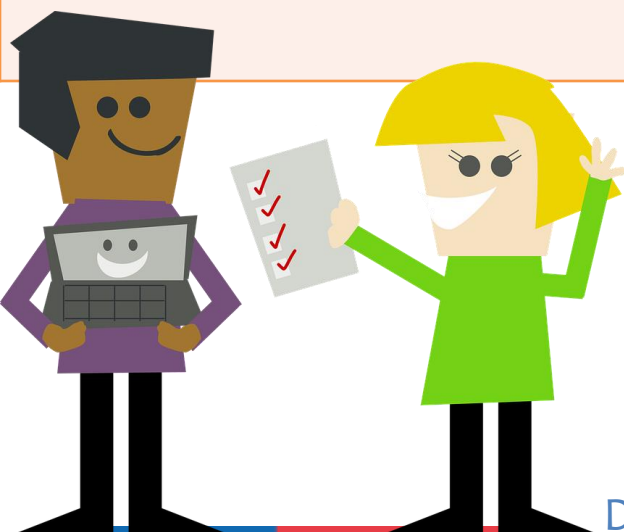
Destacable 2017.

- Estrategias informativas constantes con el fin de mejorar la satisfacción usuaria, tales como: difusión a usuarios y funcionarios a través de medios audiovisuales como: televisión en salas de espera, boletines informativos y paneles; radios locales; ferias de la salud y plazas ciudadanas.
- Hospital de Combarbalá realizó trabajo con niños y niñas usuarios del establecimiento, implementando durante una jornada juego de roles con funcionarios que se desempeñen en el sector salud, buscando crear una percepción de lugar amigable para los niños y con ello mejorar la asistencia a controles, y bajar la resistencia de estos mismos a asistir al establecimiento.
- Hospital de Ovalle logró realizar capacitaciones al estamento médico para incrementar y mejorar la calidad de la información fortificando la relación entre médico-paciente.
- Hospital La Serena y Hospital de Coquimbo pudieron incorporar a orientadores en sala de espera, con el fin de duplicar la cobertura de orientación en áreas ambulatorias al 2018.



1er Corte: Marzo 2017

Acciones	Verificadores
Ejecutar actividades para el diseño participativo del proceso de evaluación del plan cuatrienal, y las áreas a considerar, (recepción y acogida, trato e información a usuarios, articulado con la línea programática Hospital Amigo)	Informe Ejecutivo del Equipo Directivo y Referente Técnico sobre el diseño del proceso de evaluación a desarrollar, en los establecimientos hospitalarios, indicando áreas priorizadas al efecto. (Anexo 1)
Ejecutar actividades para la definición y diseño participativo de los instrumentos de evaluación del plan cuatrienal a aplicar: (encuestas, focus group, entrevistas, análisis de casos, otros)	Instrumentos a utilizar en la evaluación, (encuesta, pauta entrevista, pauta de grupo focal, otros), por cada establecimiento hospitalario
	Acta y lista de asistencia instancia de definición y diseño participativo de instrumentos de evaluación.





Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

**TODOS
XCHILE!**