

8.3b Satisfacción Usuaría

Objetivo de Impacto

Indicador:

Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención en las oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) del Ministerio de Salud.

Objetivo:

Mejorar la satisfacción usuaria.

Frecuencia:

Anual

Unidad:

Personas

Polaridad:

Valores mayores son mejores.

Fuente:

Encuesta de satisfacción de usuarios OIRS

Responsable recolección de datos:

Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias del Ministerio de Salud

Numerador:

Número de usuarios satisfechos con la atención en las oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias del Ministerio de Salud.

Denominador:

Total usuarios encuestados por OIRS

Línea de base (2010):

95,31%.

Meta (2020):

≥95%.

Desagregación:

Según sexo, edad, región, servicio de salud, urbano/rural y nivel educacional.

Unidad responsable:

Oficina de información, reclamo y sugerencias del Ministerio de Salud

Justificación:

La satisfacción usuaria como una dimensión de la calidad se constituye en una línea estratégica que requiere evaluar, entre otras variables asociadas a la infraestructura, tiempo de espera, información, el trato a los usuarios, entre otros. El perfil de las/os usuarias/os de los sistemas públicos en salud ha evolucionado, nos encontramos con personas beneficiarias mayoritariamente informadas y empoderadas de sus derechos, por tal razón, más demandantes en la solución de sus necesidades.

Método:

Para calcular el indicador se recopila la información reportada por las SEREMI de Salud sobre la medición de trato usuario.

El instrumento utilizado es una encuesta estandarizada y abarca la medición de tres dimensiones:



FICHAS TECNICAS INDICADORES PARA LOS OBJETIVOS SANITARIOS 2011-2020

Departamento de Estrategia Nacional de Salud

División de Planificación Sanitaria

Ministerio de Salud

Infraestructura, Proceso de Atención y Resultado. Se trata de una encuesta autoaplicada por los usuarios atendidos en las OIRS de SEREMIS y nivel central. cada OIRS gestiona la recopilación de las encuestas y reporta la información al nivel central. En el nivel central se tabulan los resultados donde en el denominador se suman los usuarios que respondieron como "muy satisfechos" y "satisfechos" para todas las dimensiones y en el denominador se suma el total de usuarios que contestaron la encuesta.