

Informe de Resultados

Encuesta SUSESO 2023

Segmento Pacientes

Cliente: Asociación de Mutualidades

Noviembre 2023

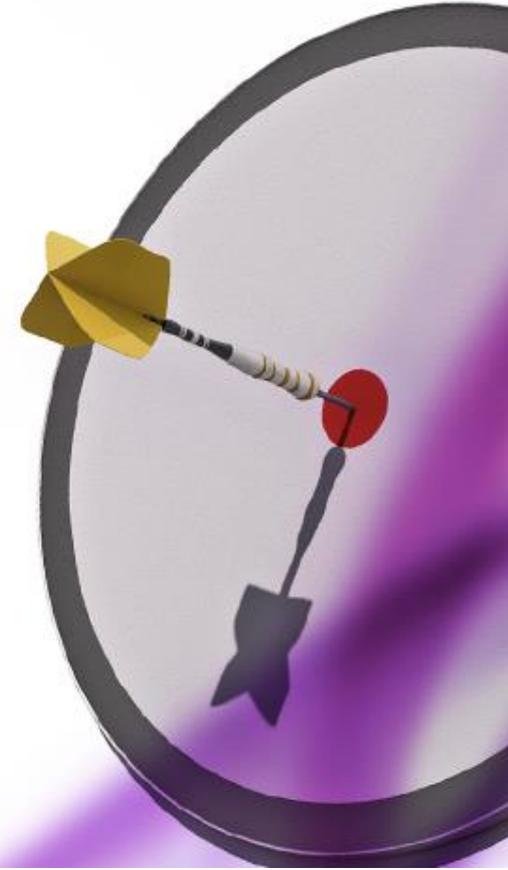
Código: 2010423



Asociación de
Mutualidades

OBJETIVOS

- Medir la satisfacción de las Personas con el servicio entregado por las 3 mutualidades privadas.



METODOLOGÍA

➤ TIPO DE ESTUDIO

- Cuantitativo. Tracking, con periodicidad anual.
- Cuestionario semiestructurado (cinco preguntas abiertas) con una duración promedio aproximada de 8 minutos de aplicación.
- El estudio cubre Pacientes y Empresas de las siguientes mutualidades:
 - Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)
 - Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
 - Mutual de Seguridad CChC (MUSEG)

➤ GRUPO OBJETIVO

- Pacientes.
 - Trabajadores, con cobertura del seguro Ley 16.744.
 - *Que se hayan atendido en un centro de salud de su mutualidad a partir de accidentes laborales (no incluye enfermedades profesionales).*



➤ TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Encuestas telefónicas (CATI).
 - *Encuestas aplicadas por encuestador con el uso de software de apoyo para encuestas telefónicas.*

➤ PERÍODO DE CAMPO

- Del 17 de Julio al 22 de Septiembre del 2023.
 - *En base a atenciones realizadas entre el 01 de Julio y el 31 de Agosto del 2023.*
 - *Cabe notar que no necesariamente corresponden a accidentes ocurridos en este mismo período.*



➤ MARCO MUESTRAL

- Para Pacientes (Trabajadores):
 - BD provistas por cada Mutualidad.
 - *Atenciones ambulatorias.*
 - *Con cobertura.*
 - *Excluye enfermedades profesionales y COVID.*
 - *El tamaño de la base enviada quincenalmente por cada Mutualidad correspondía al total de atenciones con estas características realizadas en los últimos 15 días.*
 - *Las bases contenían los datos de contacto de la persona atendida (nombre, fono), lugar de atención y fecha de atención.*

➤ MÉTODO DE SELECCIÓN MUESTRAL

- Para el segmento Pacientes (Trabajadores), estatificado por Mutualidad.



➤ DISEÑO Y ERROR MUESTRAL

- **PACIENTES (TRABAJADORES):**

- **1.282** casos a nivel total, distribuidos de la siguiente manera:

	Muestra (n)	Error Muestral
Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)	430	4,7%
Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	428	4,7%
Mutual de Seguridad CChC (MUSEG)	424	4,8%
Total	1.282	2,7%

- Error muestral calculado asumiendo un nivel de confianza de 95% y suponiendo varianza máxima y universo que tiende a infinito (mayor o igual a 3.000).

La muestra solicitada por la Asociación de Mutualidades consideraba muestra iguales de 420 casos aprox. por Mutualidad.

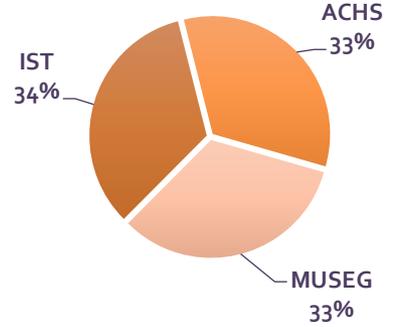
DATOS DE LA MUESTRA

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

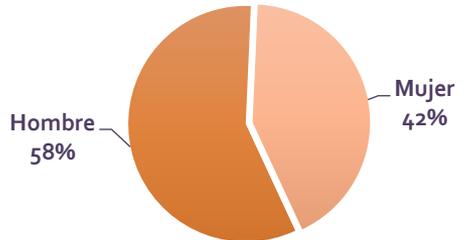
TRABAJADORES(AS)

Datos No Ponderados

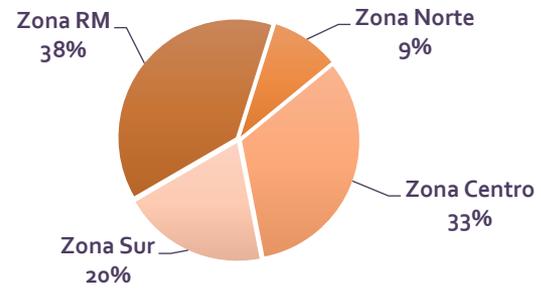
MUTUALIDAD



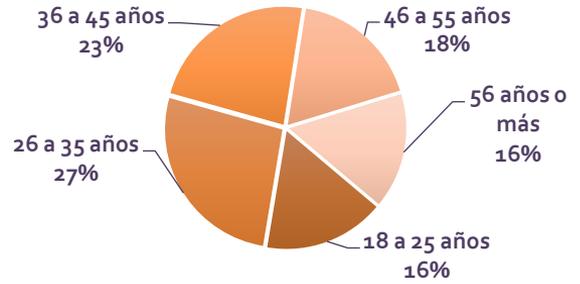
SEXO



ZONA



EDAD



PRINCIPALES RESULTADOS

MÓDULO 1:
SATISFACCIÓN INICIAL Y
RECOMENDACIÓN

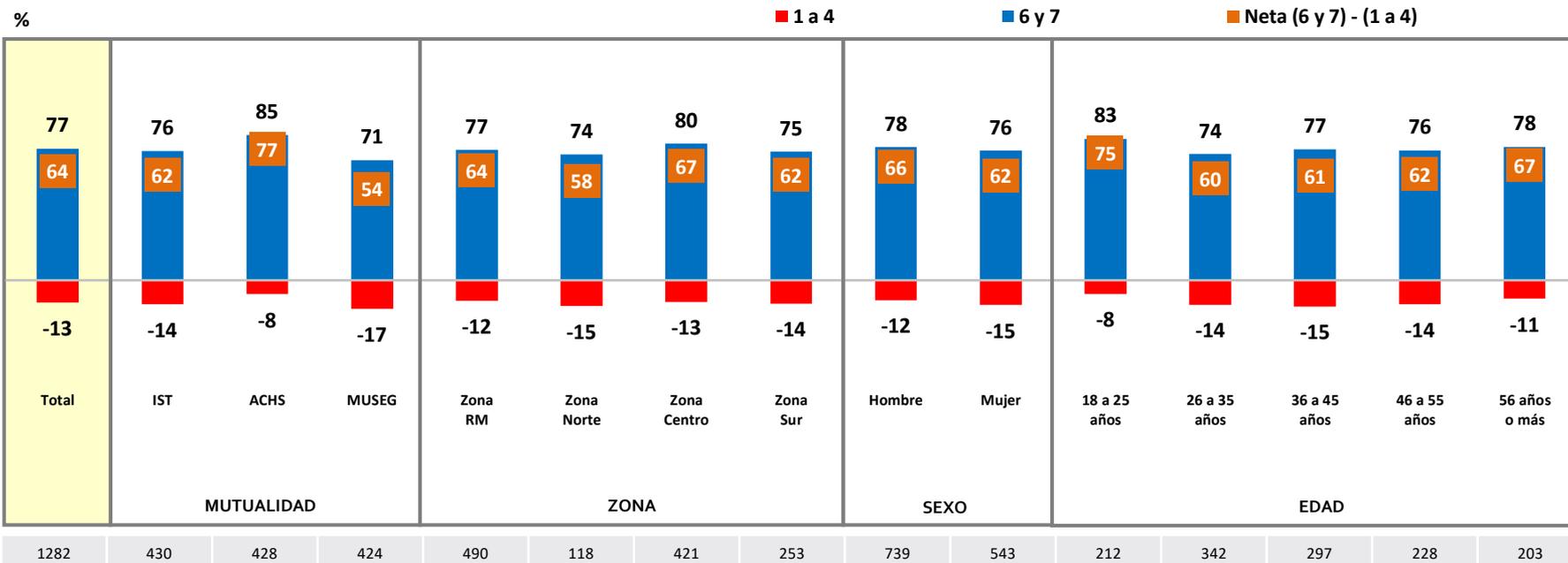
SATISFACCIÓN INICIAL (GENERAL)

En una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)", ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra general con la atención recibida en (mencionar Mutualidad según BD)?

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

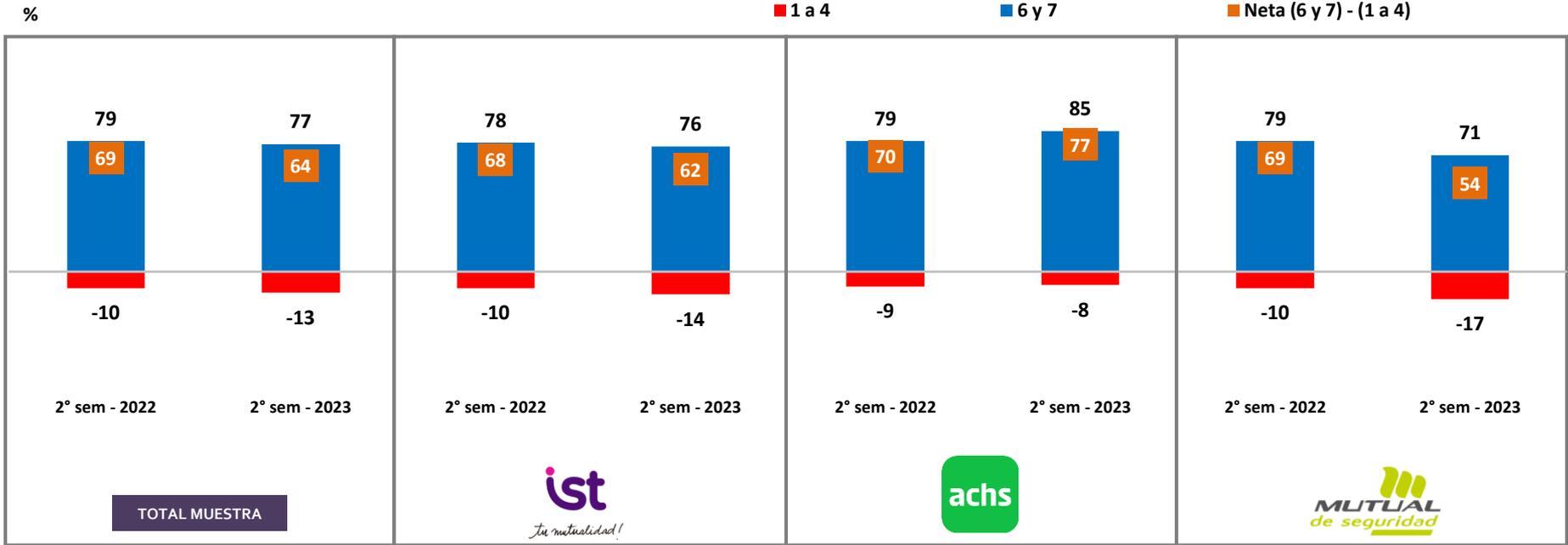
TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



EVOLUTIVO INDICADOR DE SATISFACCIÓN INICIAL (GENERAL)

TRABAJADORES(AS)

COMPARATIVO Y EVOLUTIVO



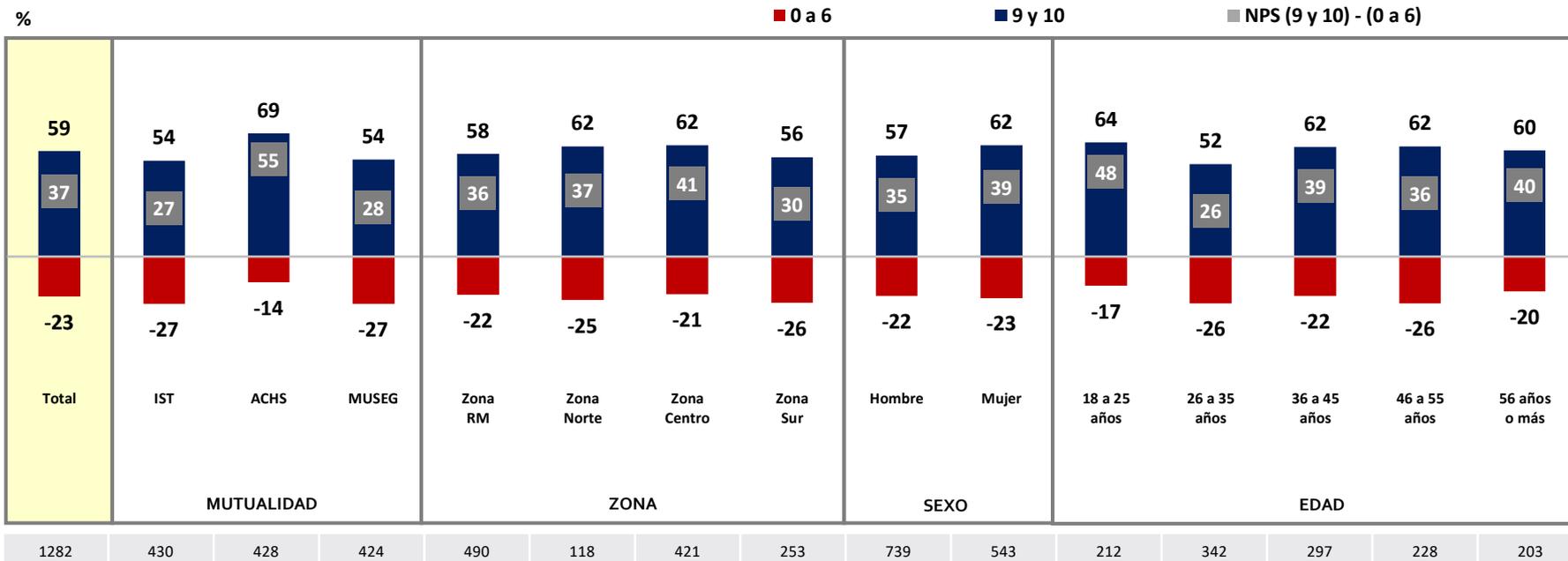
RECOMENDACIÓN (NPS)

¿Qué tan probable es que recomiende (mencionar Mutualidad según BD) a un familiar a o un amigo? Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es "nada probable" y 10 es "muy probable".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



SATISFACCIÓN GLOBAL POR ETAPA

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el centro de salud de (mencionar Mutualidad según BD), en el momento de XX?
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

COMPARATIVO POR ETAPA



MÓDULO 2:
SATISFACCIÓN CON
LA ETAPA DE ADMISIÓN

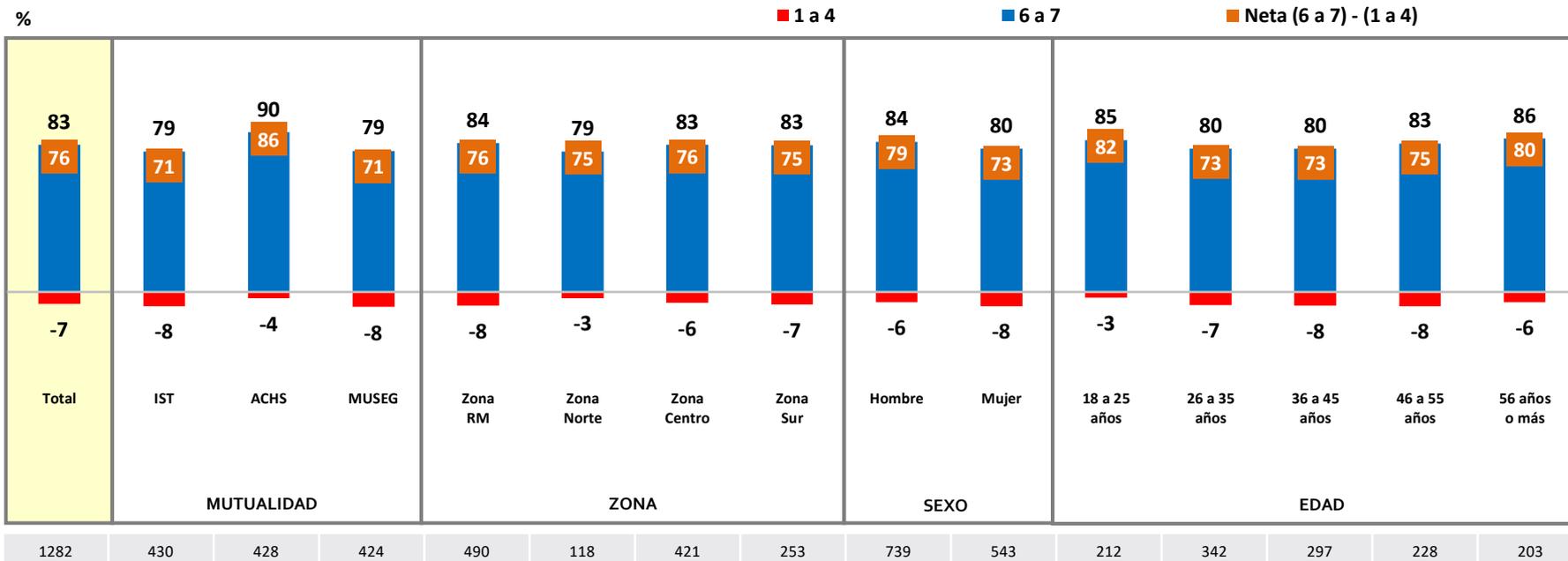
SATISFACCIÓN - ETAPA DE ADMISIÓN

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el centro de salud de (mencionar Mutualidad según BD), en el momento de la Admisión? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

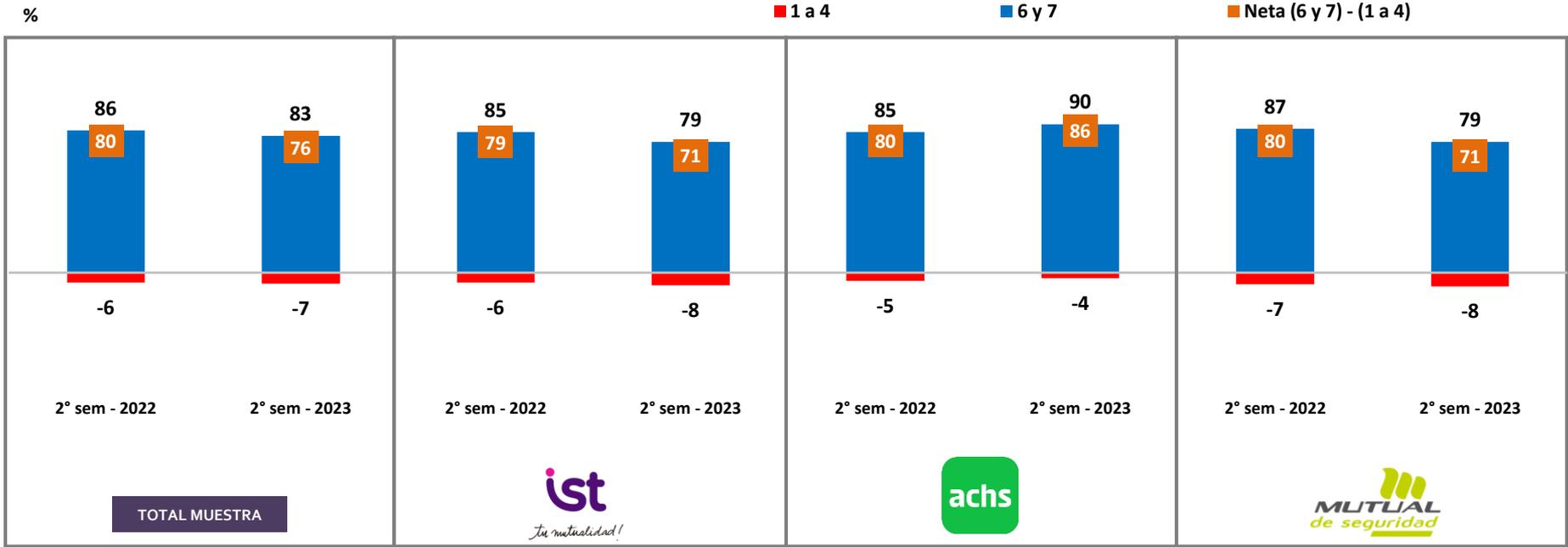
TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



EVOLUTIVO INDICADOR DE SATISFACCIÓN ETAPA DE ADMISIÓN

TRABAJADORES(AS)

COMPARATIVO Y EVOLUTIVO



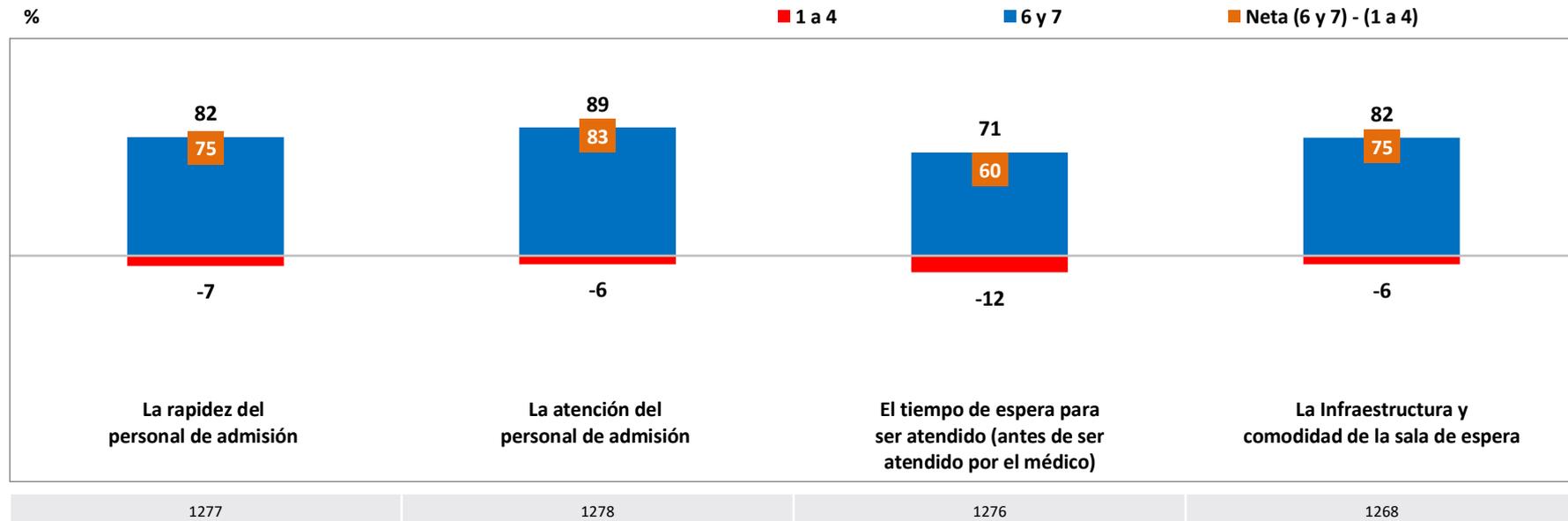
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ADMISIÓN

Respecto al momento de la admisión al centro de salud / centro asistencial de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Admisión

TRABAJADORES(AS)

COMPARATIVO POR ATRIBUTO



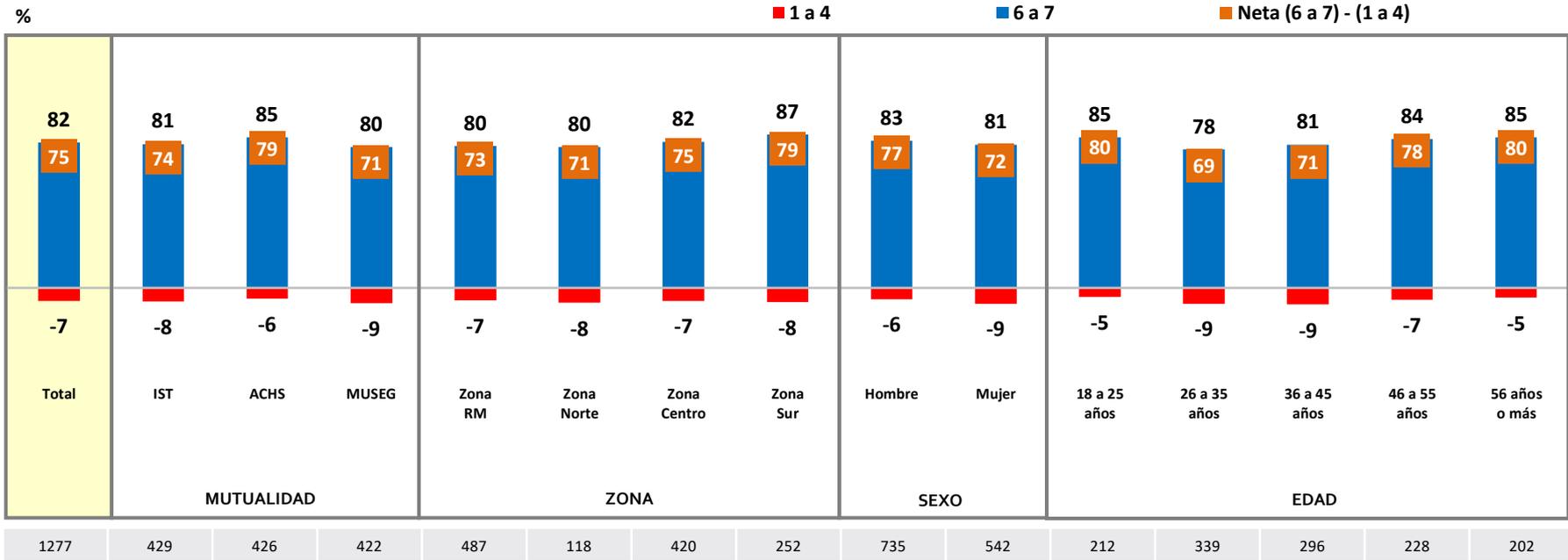
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ADMISIÓN

Respecto al momento de la admisión al centro de salud / centro asistencial de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

La rapidez del personal de admisión



Base

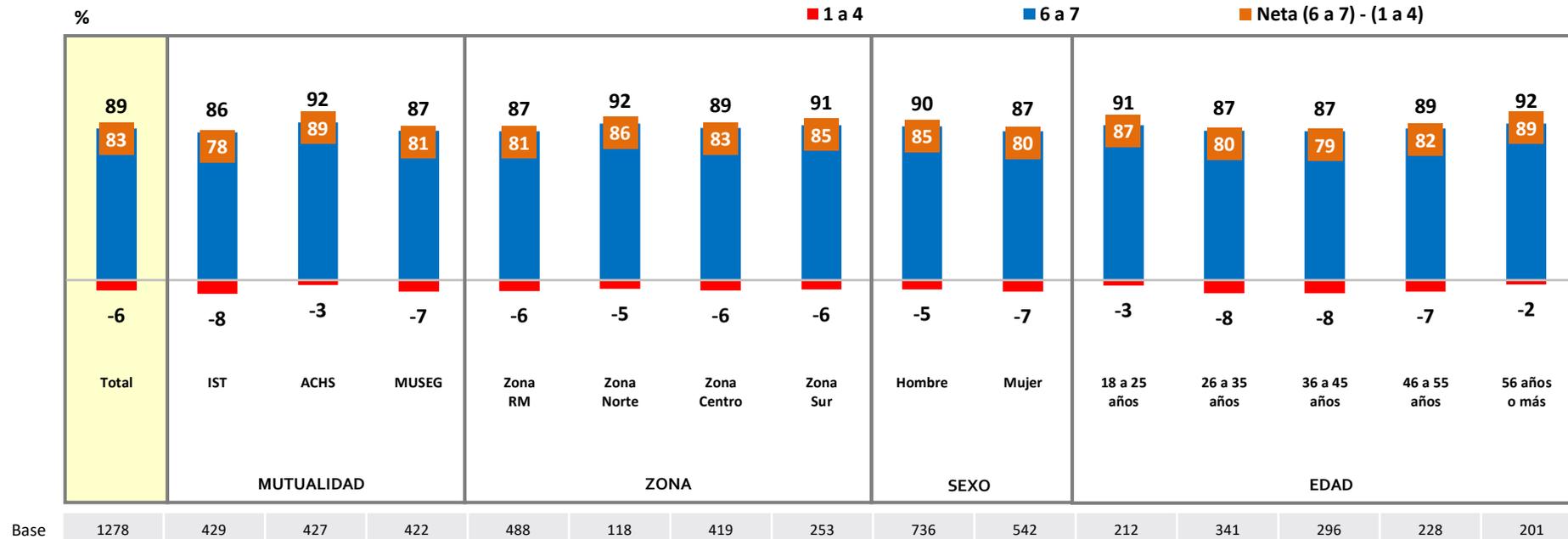
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ADMISIÓN

Respecto al momento de la admisión al centro de salud / centro asistencial de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

La atención del personal de admisión



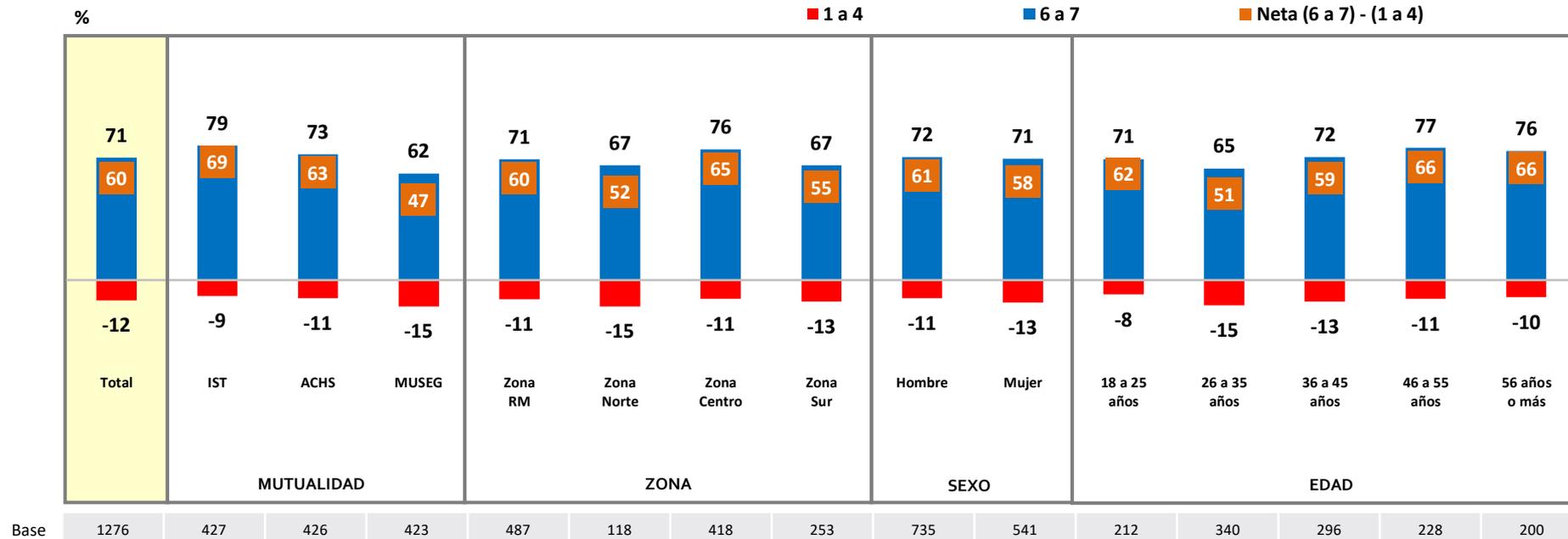
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ADMISIÓN

Respecto al momento de la admisión al centro de salud / centro asistencial de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

El tiempo de espera para ser atendido (antes de ser atendido por el médico)



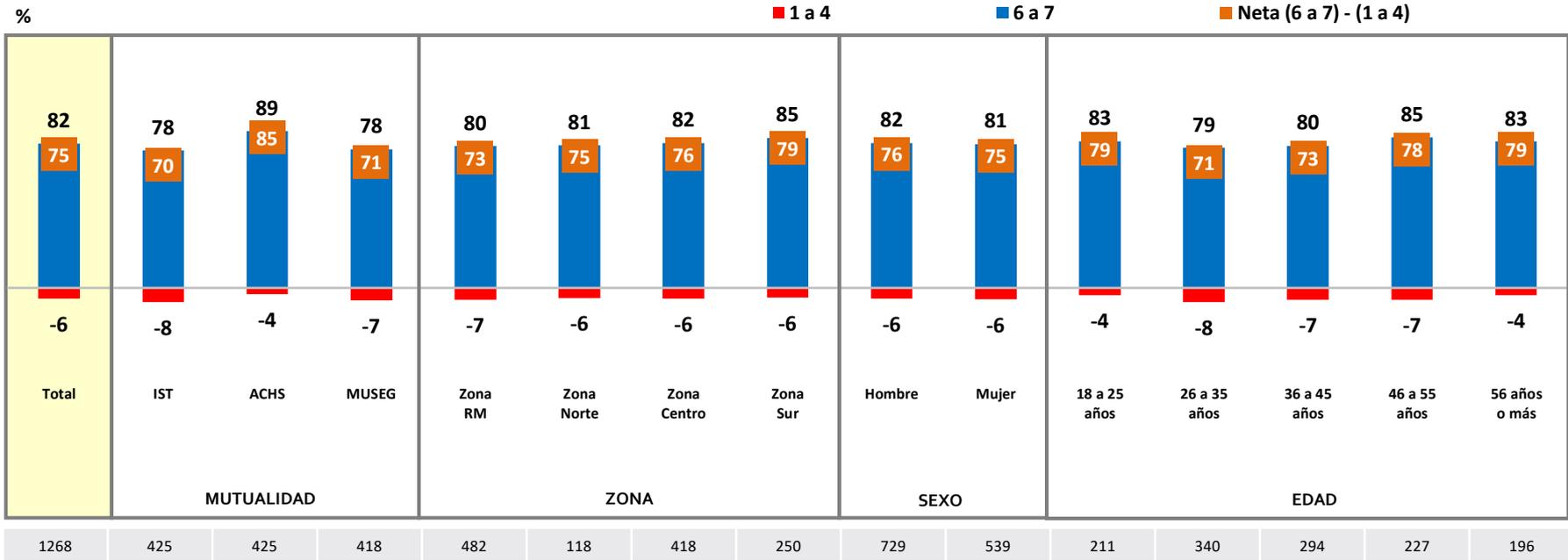
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ADMISIÓN

Respecto al momento de la admisión al centro de salud / centro asistencial de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

La Infraestructura y comodidad de la sala de espera



SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ADMISIÓN

Respecto al momento de la admisión al centro de salud / centro asistencial de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Admisión

TRABAJADORES(AS)

EVOLUTIVO POR SERVICIO

SATISFACCIÓN NETA	2017	2022	2023	Dif. Actual vs Ult. Medición
	La rapidez del personal de admisión	80	80	75
La atención del personal de admisión	88	88	83	↓ -5
El tiempo de espera para ser atendido (antes de ser atendido por el médico)	63	62	60	↓ -2
La Infraestructura y comodidad de la sala de espera	86	79	75	↓ -4

MÓDULO 3:
SATISFACCIÓN CON
LA ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA

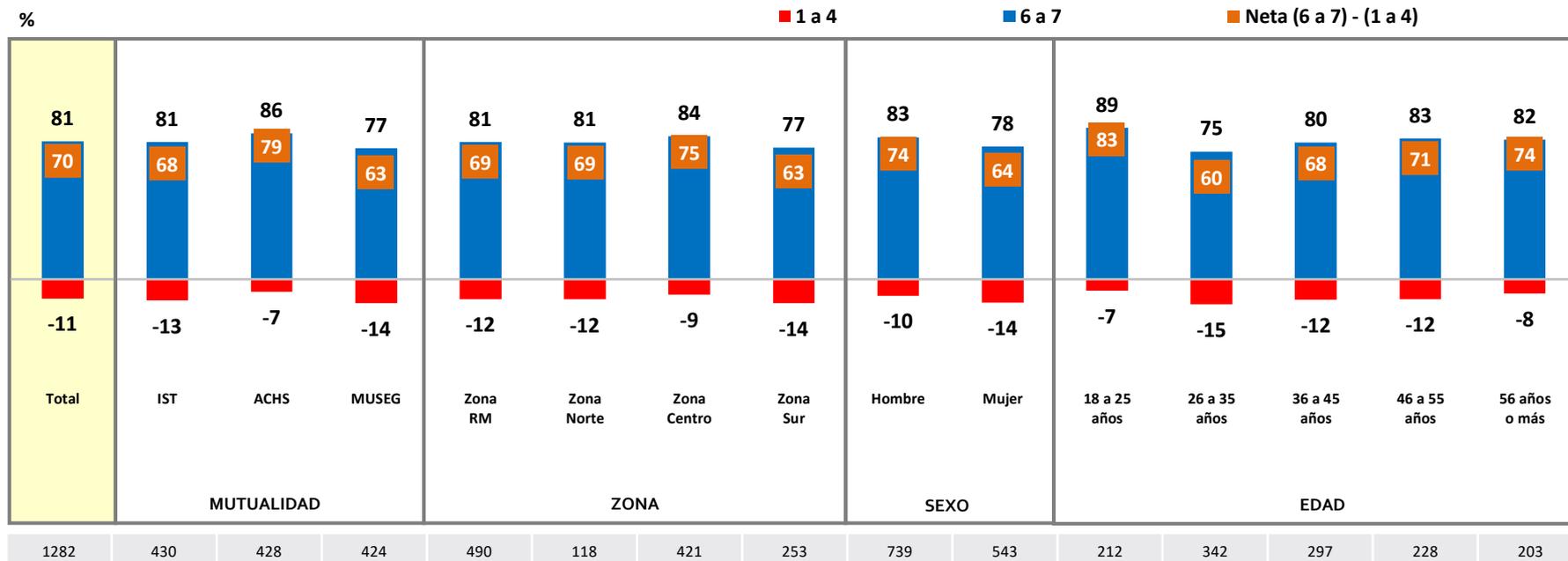
SATISFACCIÓN - ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA - MÉDICO

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el servicio brindado por el o la Médico que lo(a) atendió en (mencionar Mutualidad según BD)? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

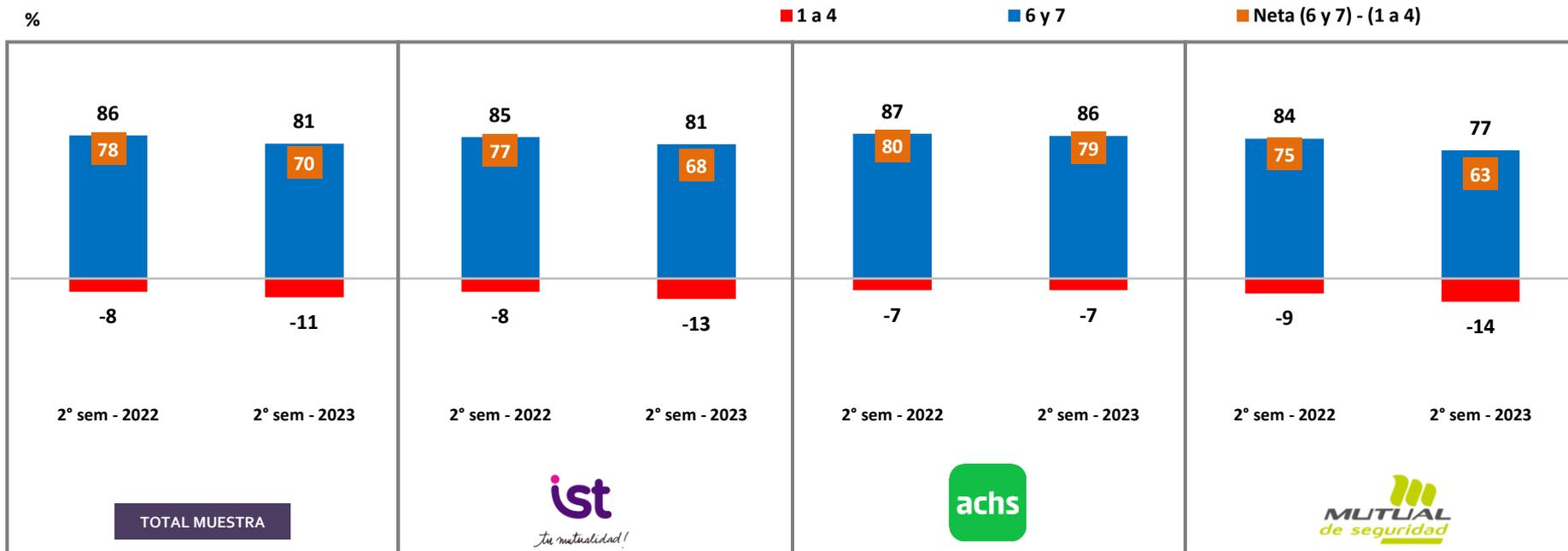
TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



EVOLUTIVO INDICADOR DE SATISFACCIÓN ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA MÉDICO

TRABAJADORES(AS)

COMPARATIVO Y EVOLUTIVO



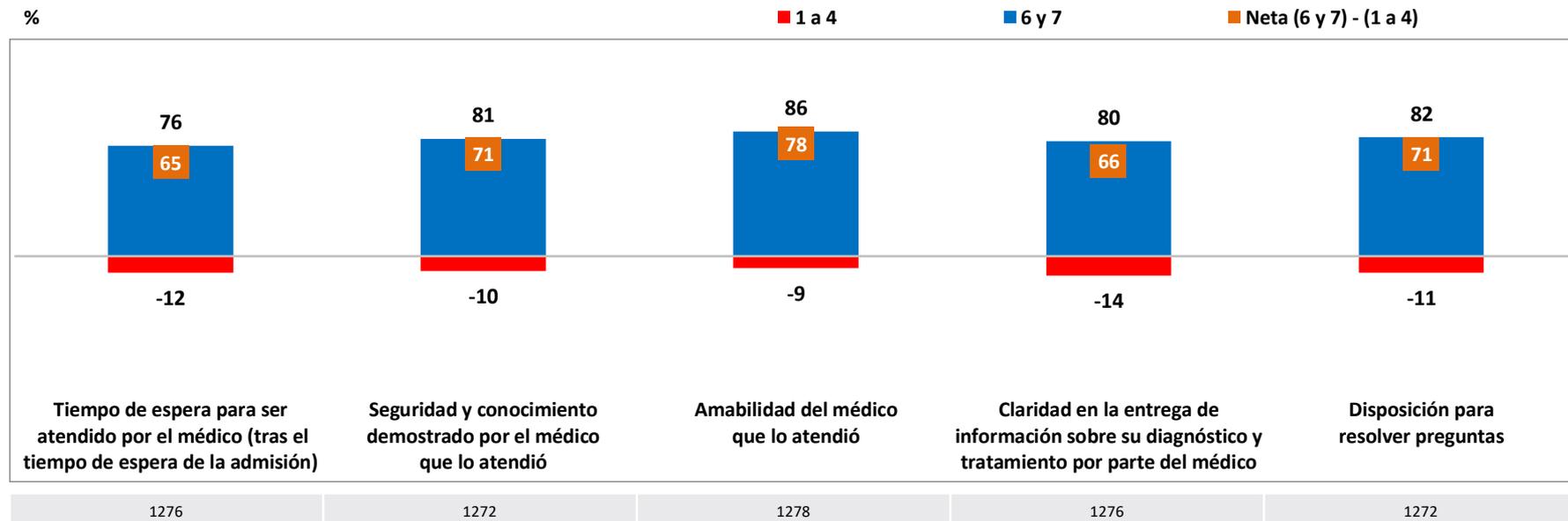
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA - MÉDICO

Respecto al servicio entregado por el o la Médico que lo atendió cuando usted ingresó al servicio de urgencia de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Atención Médica

TRABAJADORES(AS)

COMPARATIVO POR ATRIBUTO



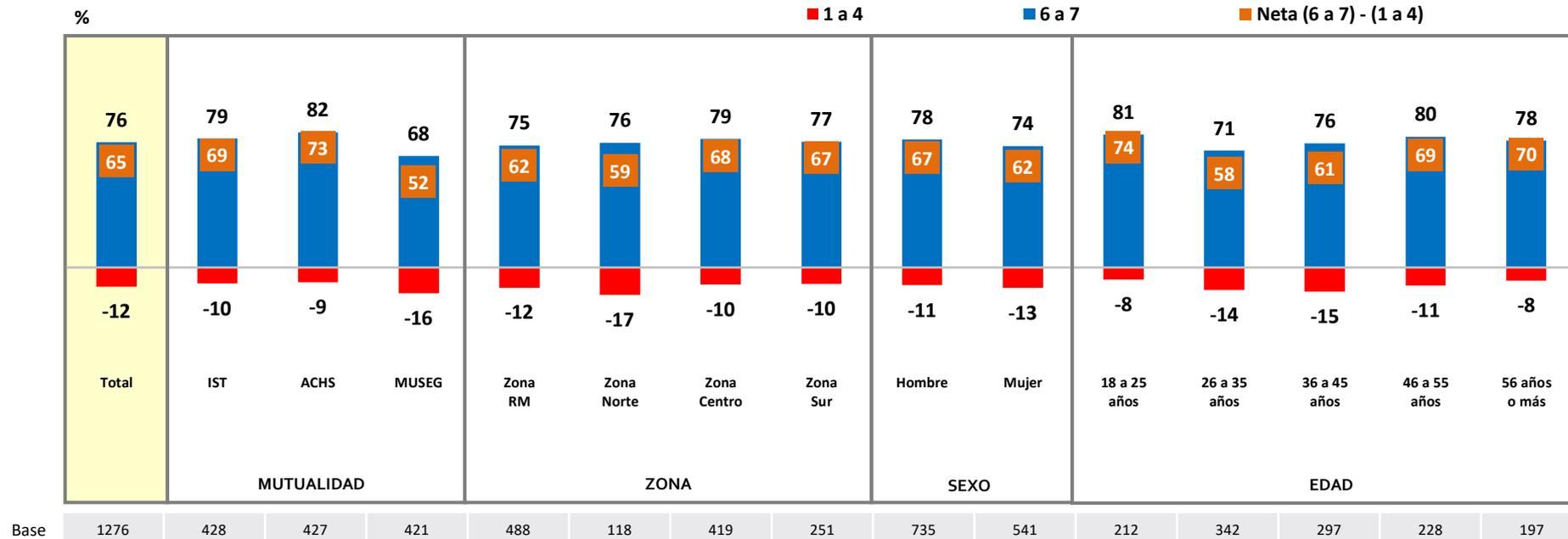
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA - MÉDICO

Respecto al servicio entregado por el o la Médico que lo atendió cuando usted ingresó al servicio de urgencia de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Atención Médica

TRABAJADORES(AS)

Tiempo de espera para ser atendido por el médico (tras el tiempo de espera de la admisión)



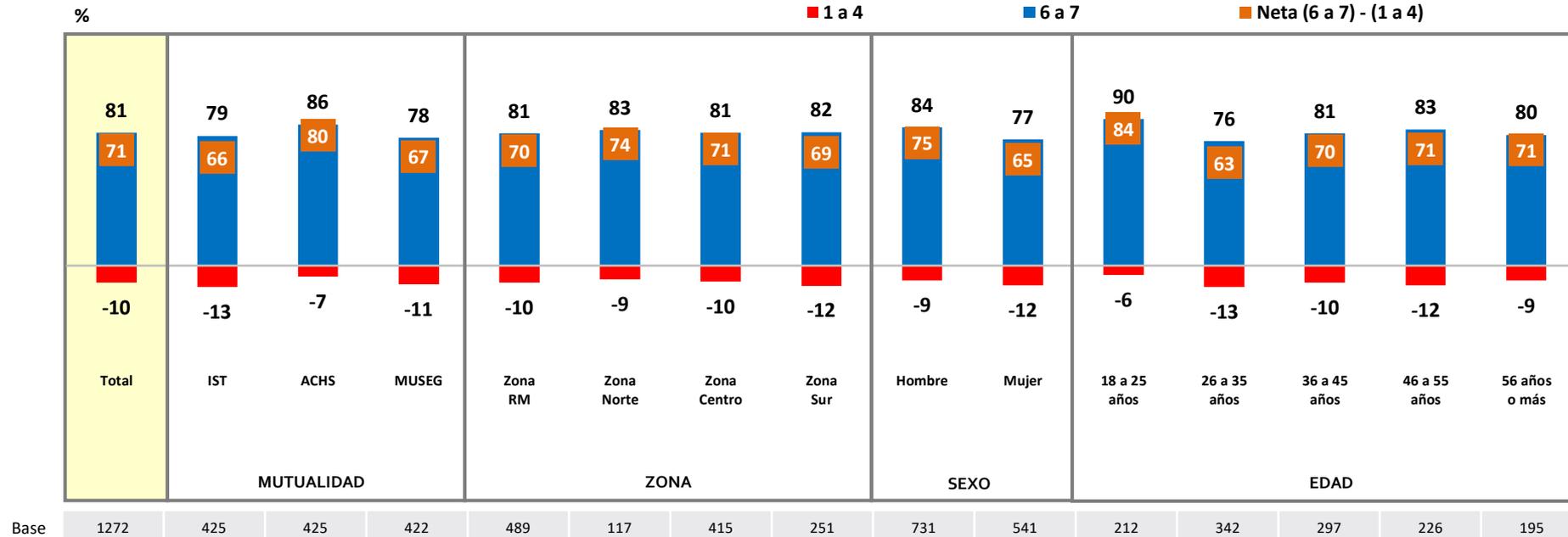
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA - MÉDICO

Respecto al servicio entregado por el o la Médico que lo atendió cuando usted ingresó al servicio de urgencia de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Atención Médica

TRABAJADORES(AS)

Seguridad y conocimiento demostrado por el médico que lo atendió



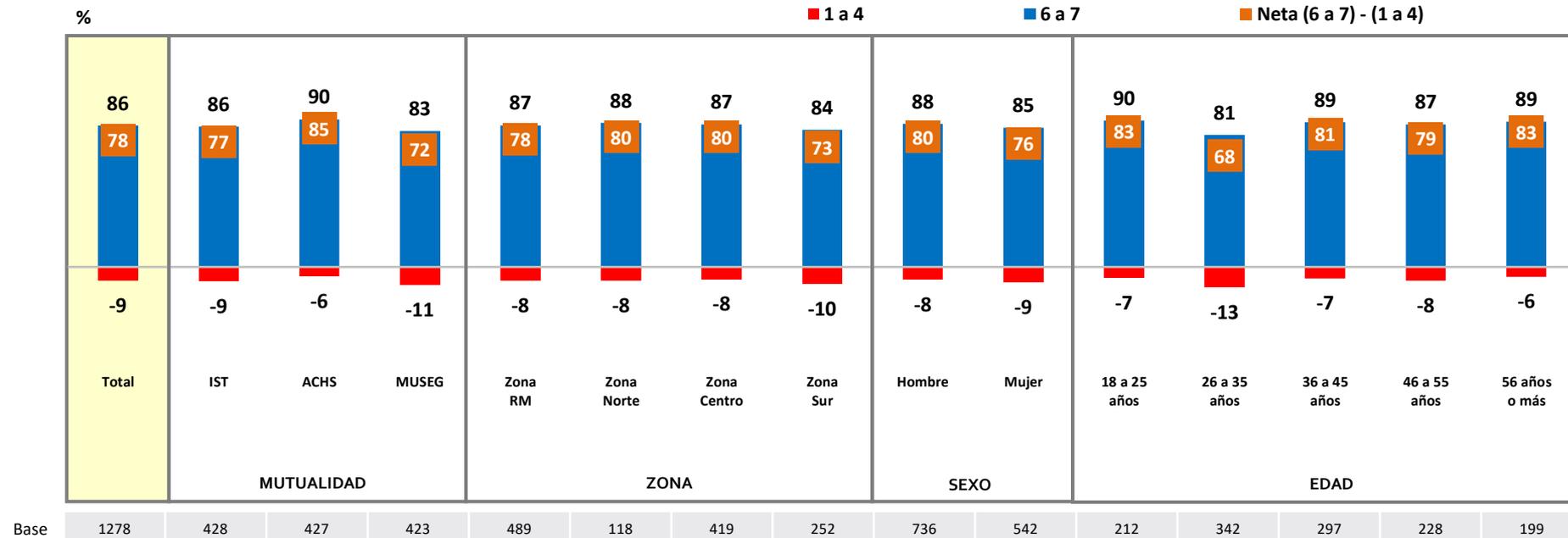
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA - MÉDICO

Respecto al servicio entregado por el o la Médico que lo atendió cuando usted ingresó al servicio de urgencia de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Atención Médica

TRABAJADORES(AS)

Amabilidad del médico que lo atendió



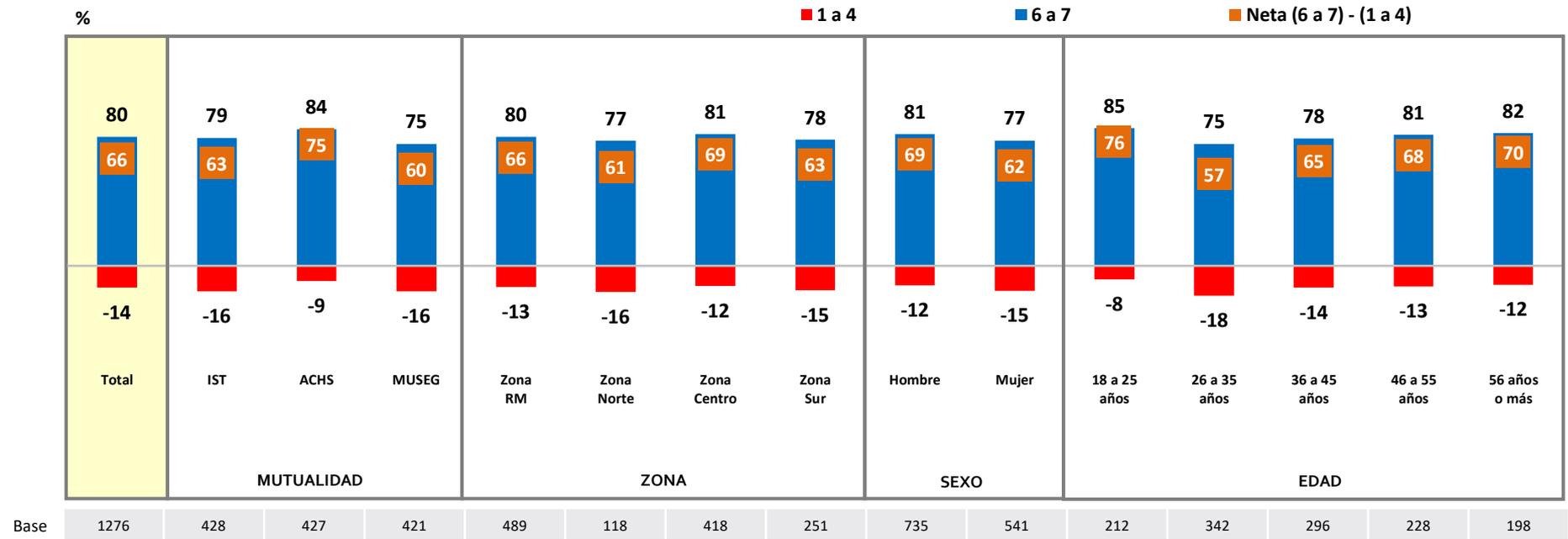
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA - MÉDICO

Respecto al servicio entregado por el o la Médico que lo atendió cuando usted ingresó al servicio de urgencia de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Atención Médica

TRABAJADORES(AS)

Claridad en la entrega de información sobre su diagnóstico y tratamiento por parte del médico



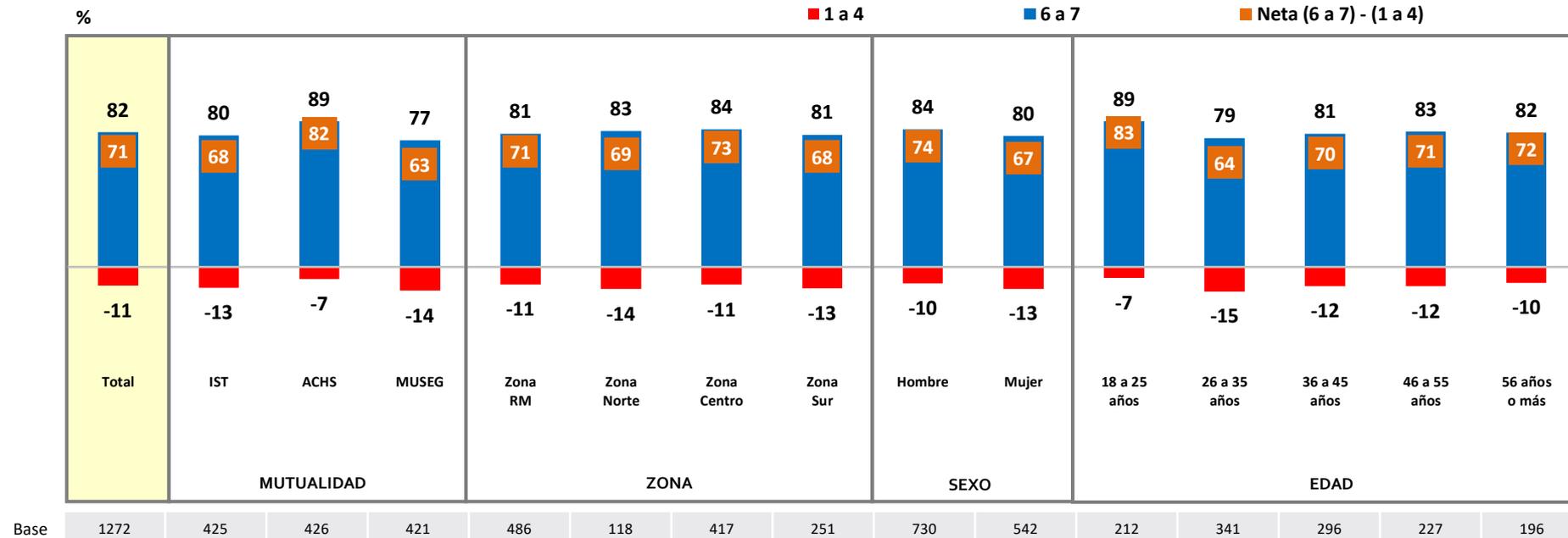
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA - MÉDICO

Respecto al servicio entregado por el o la Médico que lo atendió cuando usted ingresó al servicio de urgencia de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Atención Médica

TRABAJADORES(AS)

Disposición para resolver preguntas



SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA - MÉDICO

Respecto al servicio entregado por el o la Médico que lo atendió cuando usted ingresó al servicio de urgencia de (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Atención Médica

TRABAJADORES(AS)

EVOLUTIVO POR SERVICIO

SATISFACCIÓN NETA

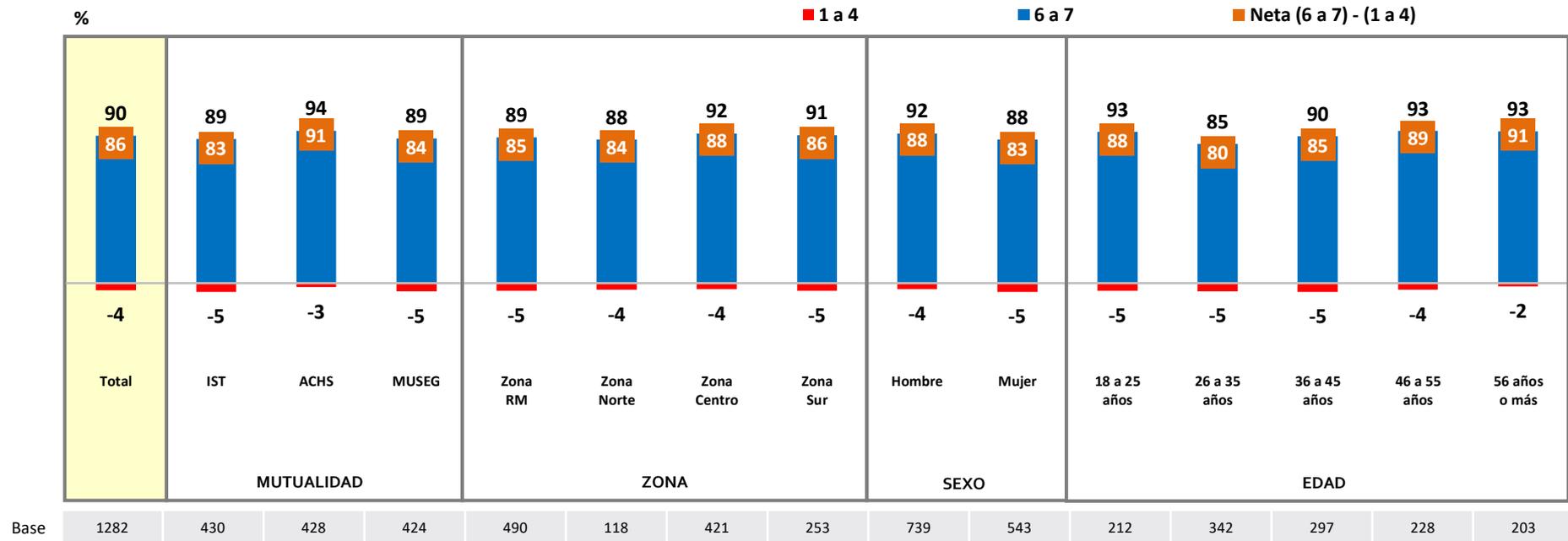
	2017	2022	2023	Dif. Actual vs Ult. Medición
Tiempo de espera para ser atendido por el médico (tras el tiempo de espera de la admisión)	72	67	65	↓ -2
Seguridad y conocimiento demostrado por el médico que lo atendió	81	79	71	↓ -8
Amabilidad del médico que lo atendió	86	84	78	↓ -6
Claridad en la entrega de información sobre su diagnóstico y tratamiento por parte del médico	78	75	66	↓ -9
Disposición para resolver preguntas	81	78	71	↓ -7

SATISFACCIÓN - ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA - PERSONAL DE ENFERMERÍA

Respecto del personal de Enfermería (incluyendo a auxiliares de enfermería), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la atención y el servicio entregado por el personal de Enfermería (mencionar Mutualidad según BD)? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)". Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

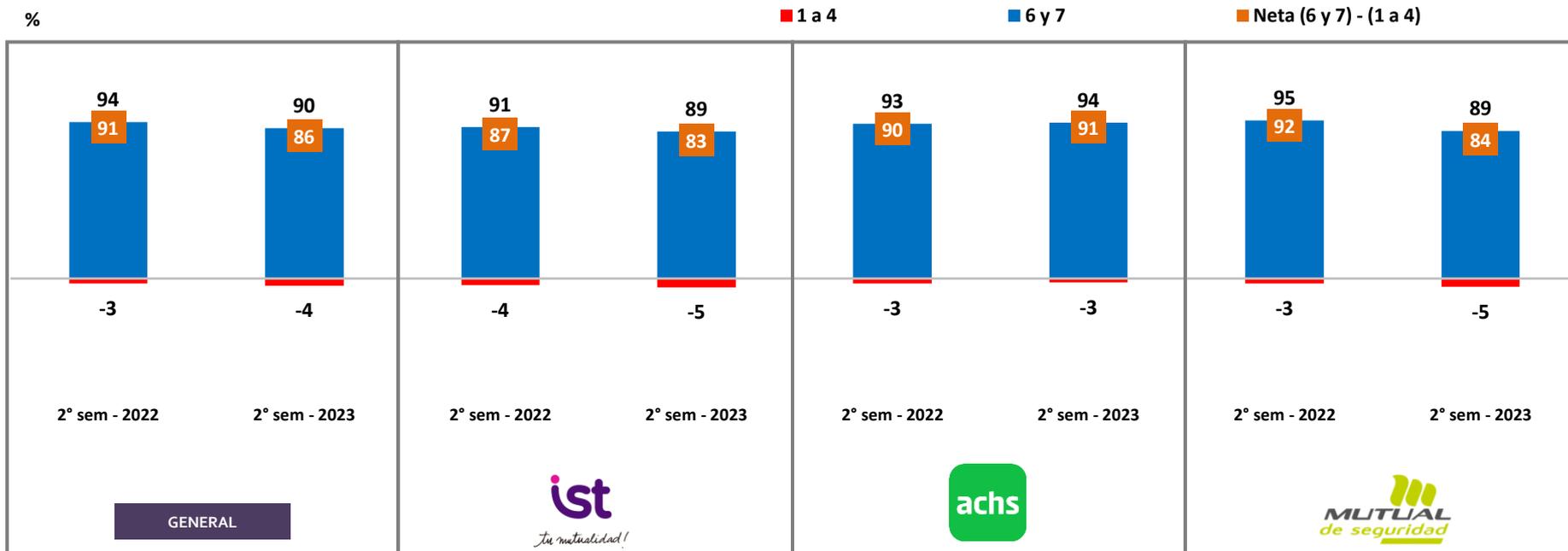
TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



EVOLUTIVO INDICADOR DE SATISFACCIÓN ETAPA DE ATENCIÓN MÉDICA PERSONAL DE ENFERMERÍA

TRABAJADORES(AS)

COMPARATIVO Y EVOLUTIVO



MÓDULO 4:
SATISFACCIÓN CON LA ETAPA DE
CIERRE DE LA ATENCIÓN O SALIDA

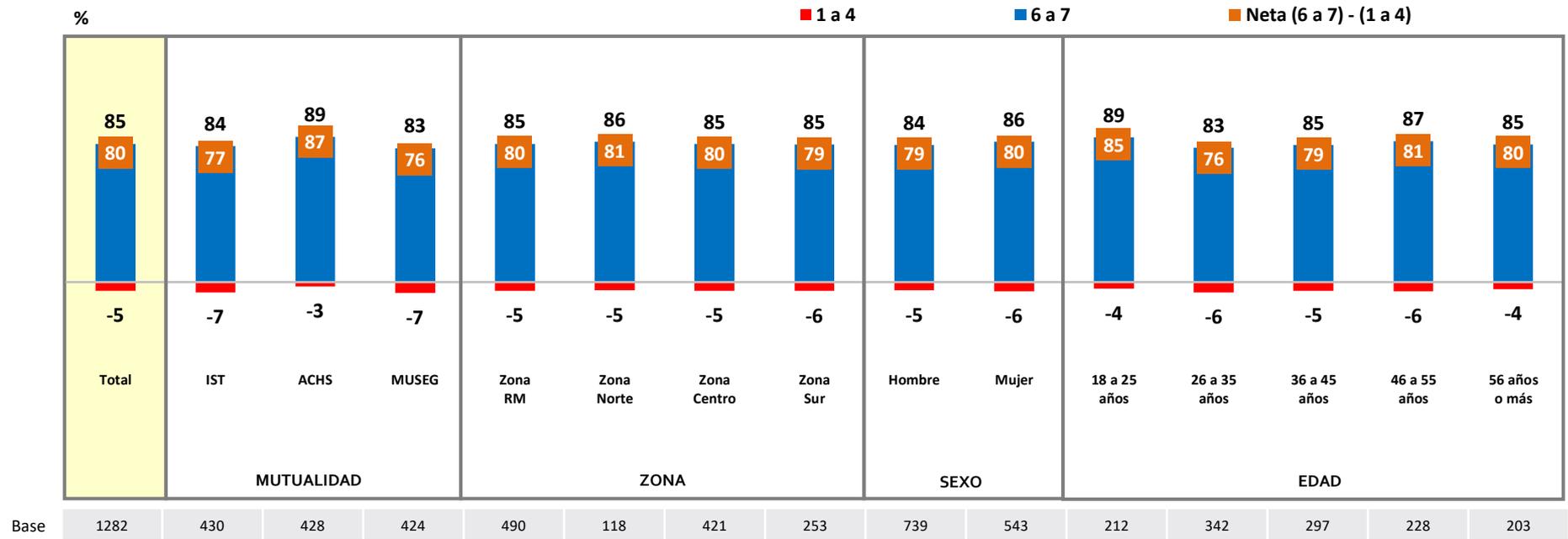
SATISFACCIÓN - ETAPA DE CIERRE DE LA ATENCIÓN O SALIDA

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el servicio brindado por el personal administrativo que lo atendió en su Salida / alta en (mencionar Mutualidad según BD)? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

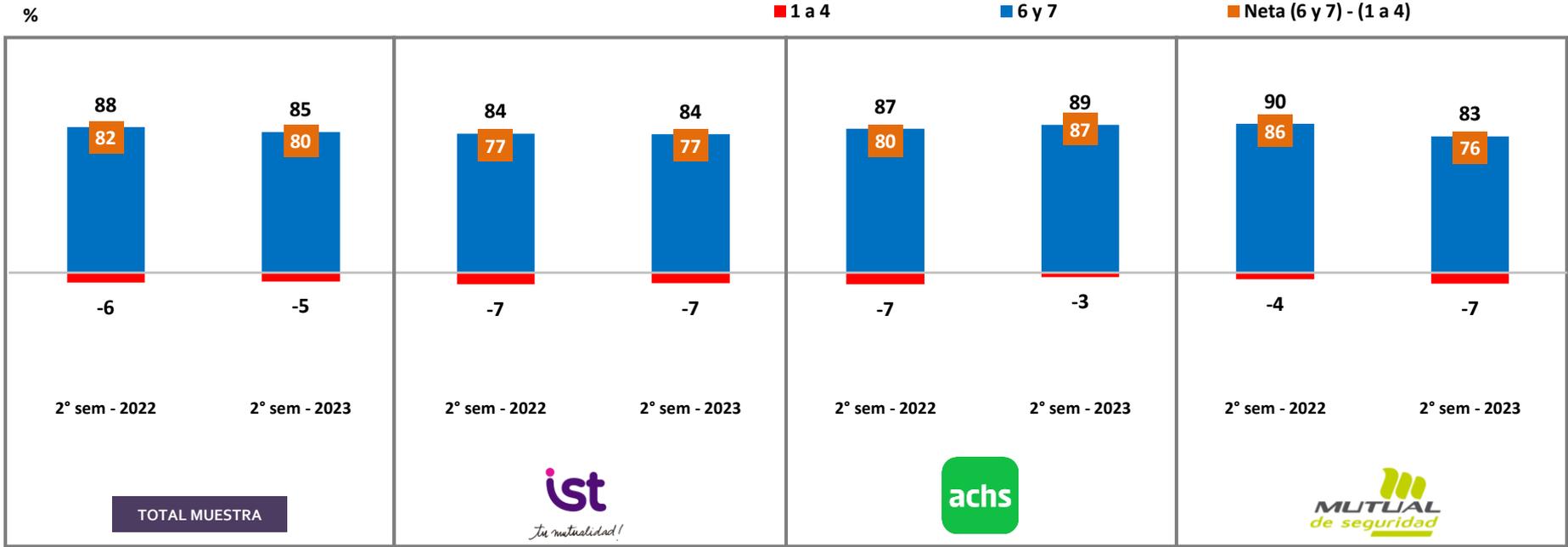
TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



EVOLUTIVO INDICADOR DE SATISFACCIÓN ETAPA DE CIERRE DE LA ATENCIÓN O SALIDA

TRABAJADORES(AS)

COMPARATIVO Y EVOLUTIVO



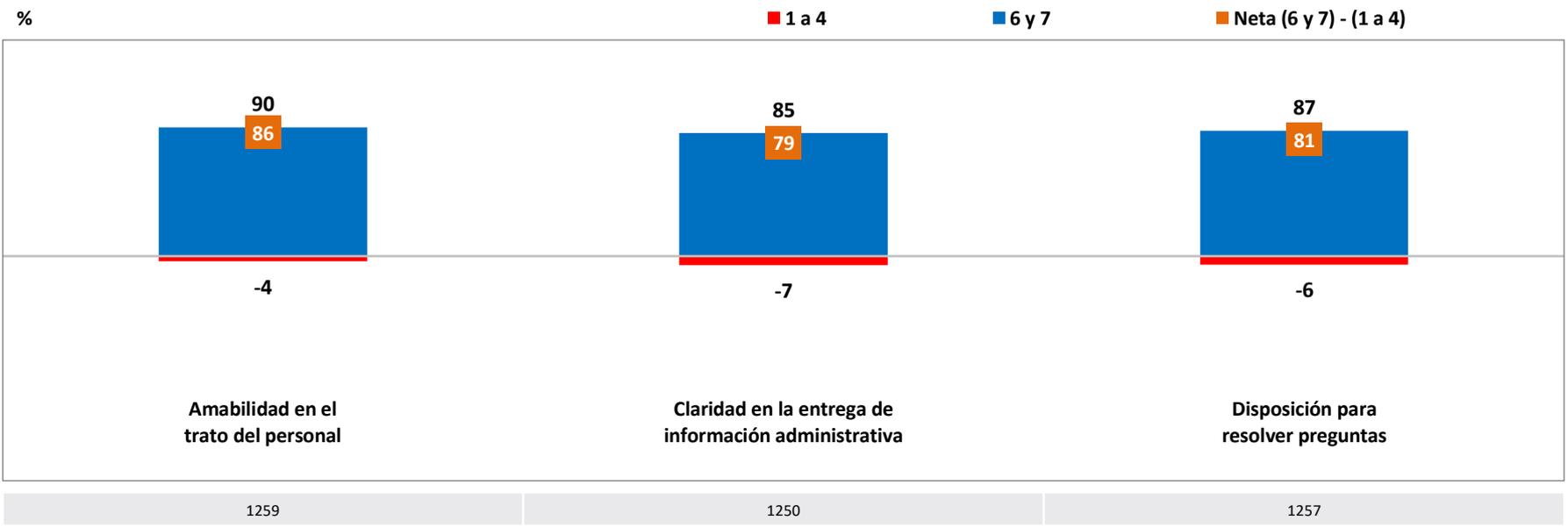
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE CIERRE DE LA ATENCIÓN O SALIDA

Respecto al servicio entregado por el personal administrativo que lo atendió en el cierre de su atención / alta en (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Admisión

TRABAJADORES(AS)

COMPARATIVO POR ATRIBUTO



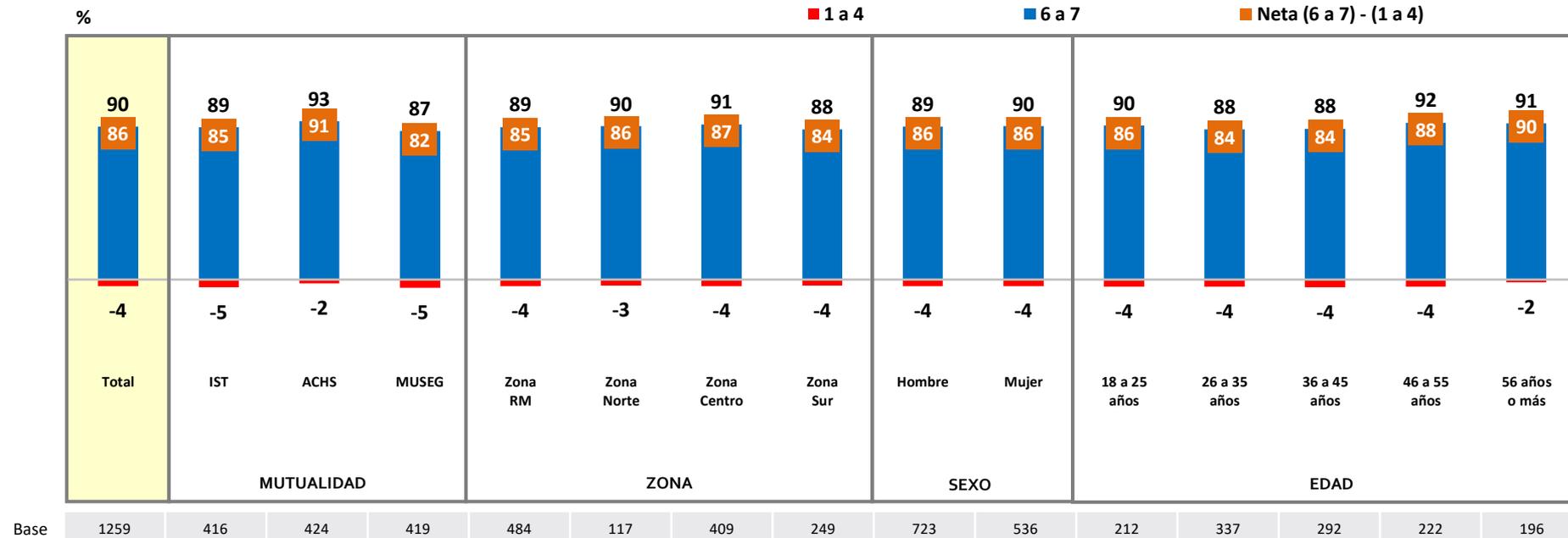
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE CIERRE DE LA ATENCIÓN O SALIDA

Respecto al servicio entregado por el personal administrativo que lo atendió en el cierre de su atención / alta en (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

Amabilidad en el trato del personal



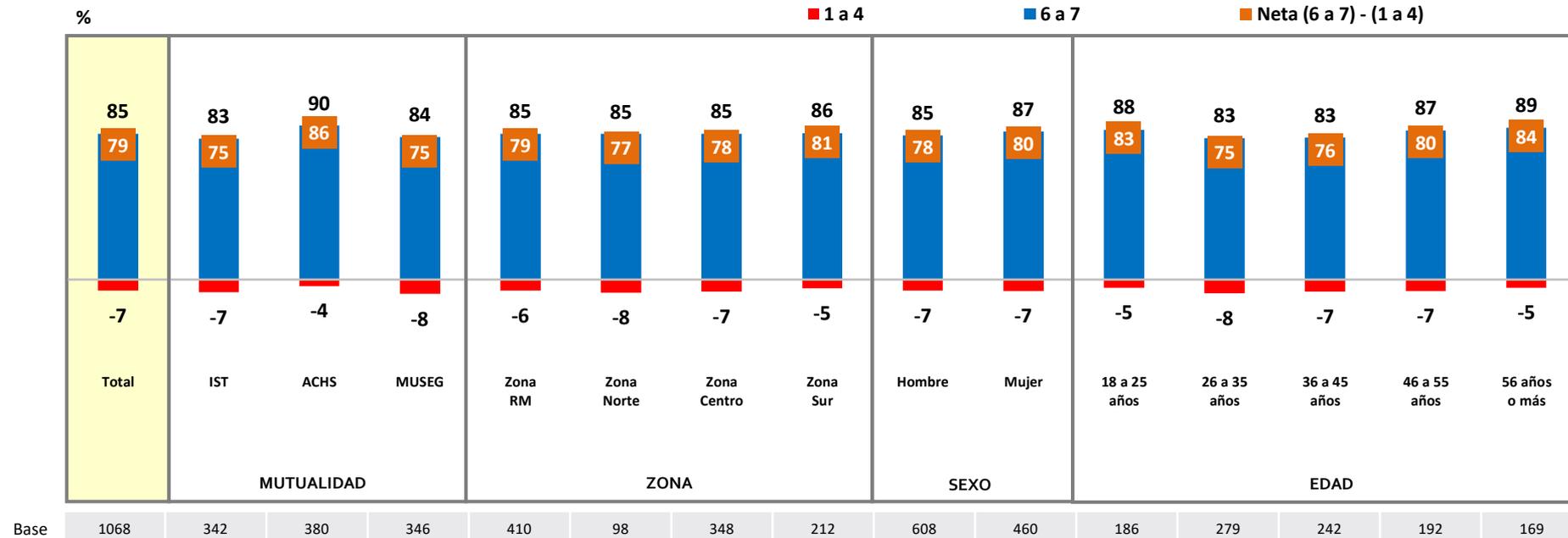
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE CIERRE DE LA ATENCIÓN O SALIDA

Respecto al servicio entregado por el personal administrativo que lo atendió en el cierre de su atención / alta en (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

Claridad en la entrega de información administrativa
Por ejemplo: información respecto a cobro de subsidio, controles médicos



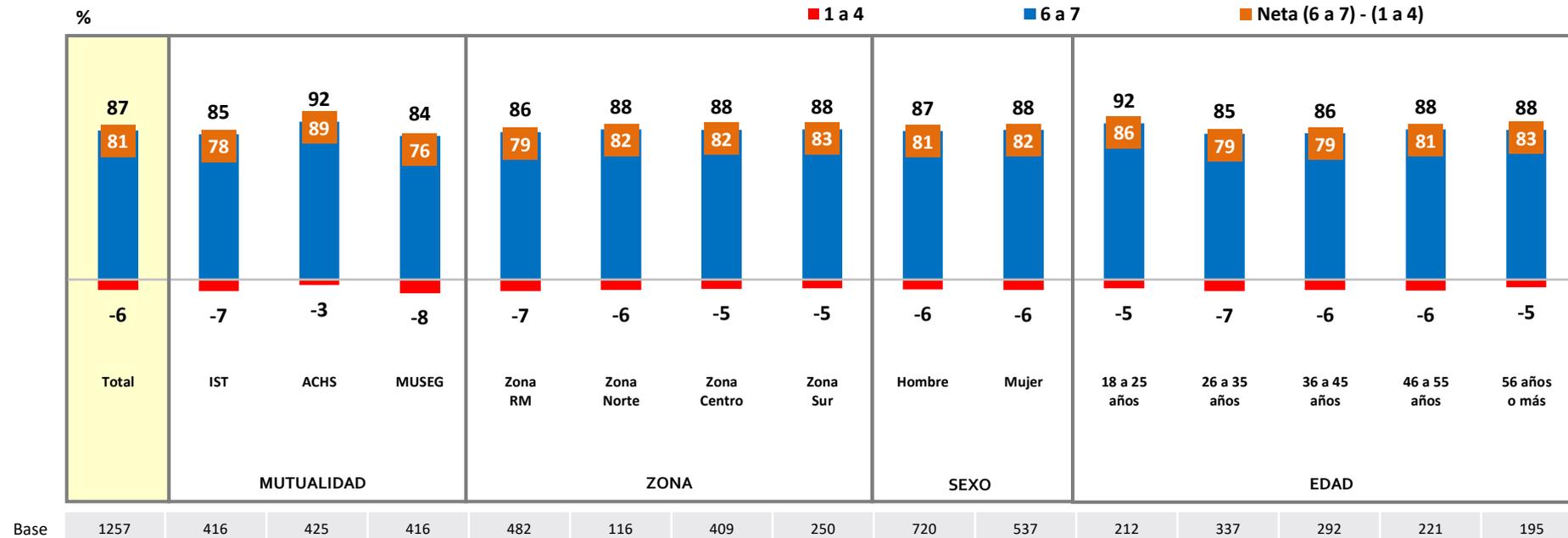
SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE CIERRE DE LA ATENCIÓN O SALIDA

Respecto al servicio entregado por el personal administrativo que lo atendió en el cierre de su atención / alta en (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

Disposición para resolver preguntas



SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - ETAPA DE CIERRE DE LA ATENCIÓN O SALIDA

Respecto al servicio entregado por el personal administrativo que lo atendió en el cierre de su atención / alta en (mencionar Mutualidad según BD), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Admisión

TRABAJADORES(AS)

EVOLUTIVO POR SERVICIO

SATISFACCIÓN NETA	2017	2022	2023	Dif. Actual vs Ult. Medición
Amabilidad en el trato del personal	89	87	86	 -1
Claridad en la entrega de información administrativa	77	76	79	 3
Disposición para resolver preguntas	84	81	81	 0

MÓDULO 5:
SATISFACCIÓN GENERAL
(FINAL)

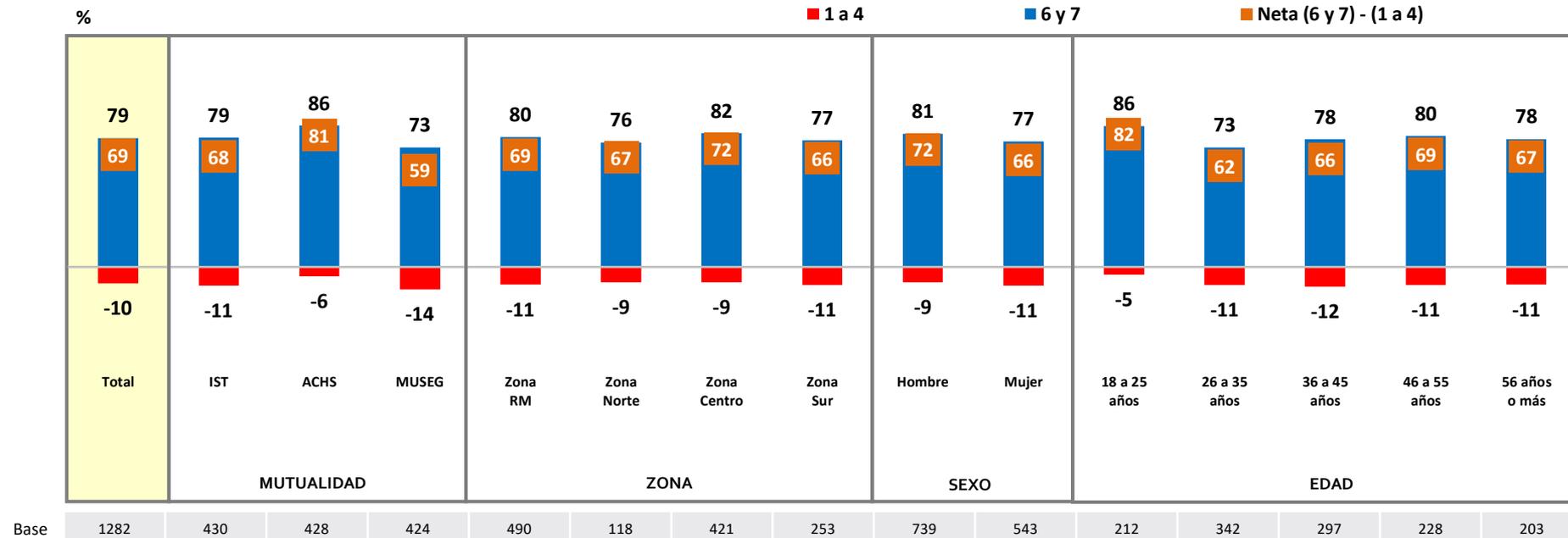
SATISFACCIÓN GENERAL (FINAL)

Considerando todos los aspectos evaluados anteriormente, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, EN GENERAL, con la atención recibida en (mencionar Mutualidad según BD)? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



MÓDULO 6:
PROBLEMAS

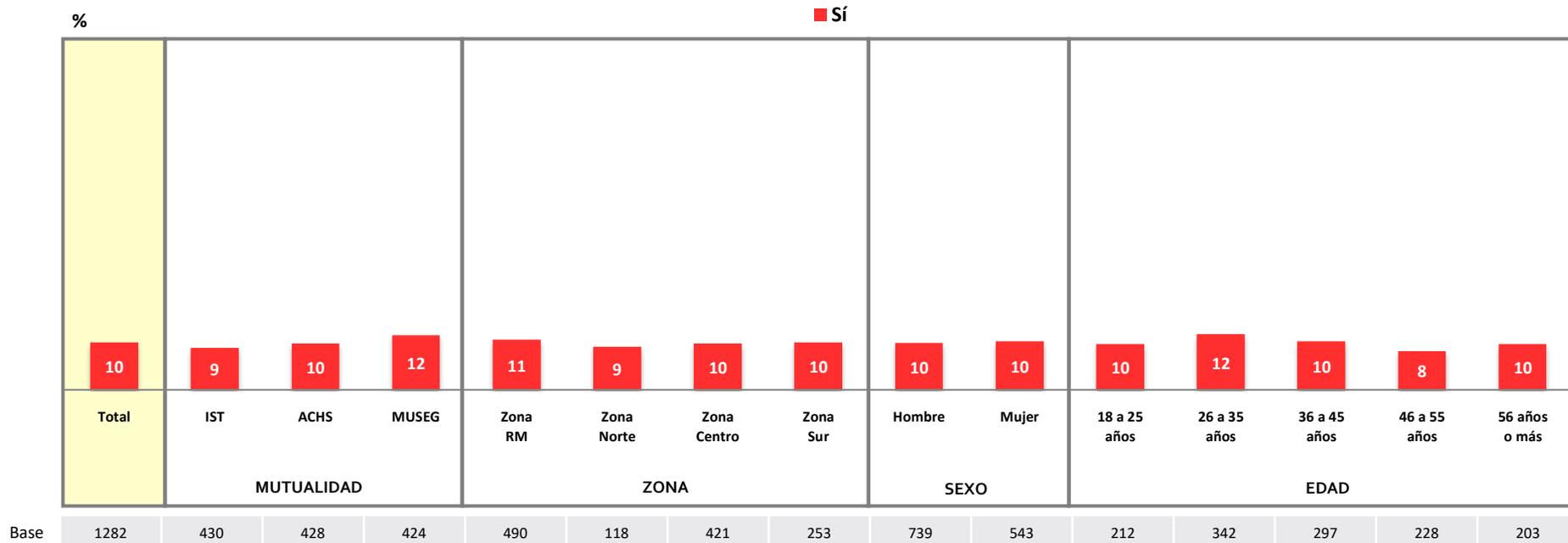
TENENCIA DE PROBLEMAS

¿Tuvo algún problema durante su atención en (mencionar Mutualidad según BD)?

Base: Total Muestra Trabajadores(as) = 1282

TRABAJADORES(AS)

TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



TIPOS DE PROBLEMAS MENCIONADOS

¿Cuál fue el problema que tuvo? (Si tuvo más de uno, considere el último)

(R. Espontánea) (R. Múltiple)

Base: entre quienes tuvieron algún problema durante su atención = 132

TRABAJADORES(AS)

Literales codificados.

Primero, se generan códigos mediante análisis semántico y de contenido de las respuestas de los encuestados.

Luego, se asignan los literales de los encuestados a estos códigos.

Este es un proceso de trabajo iterativo de aprendizaje supervisado que es realizado por expertos en codificación de preguntas abiertas y que cuenta con el apoyo de text analytics.



Menciones mayores a 1%

Base: 132 casos

Error: 8,5%

COMUNICACIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

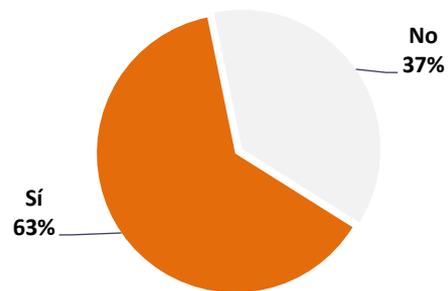
¿Comunicó su problema a... (mencionar Mutualidad según BD)?

¿El problema fue solucionado?

Base: entre quienes tuvieron algún problema durante su atención = 132

TRABAJADORES(AS)

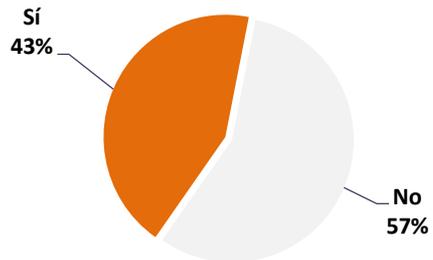
¿Comunicó su problema?



Base: 132 casos
Error: 8,5%

¿Fue solucionado?

Base: entre quienes comunicaron su problema = 83



Error: 10,8%

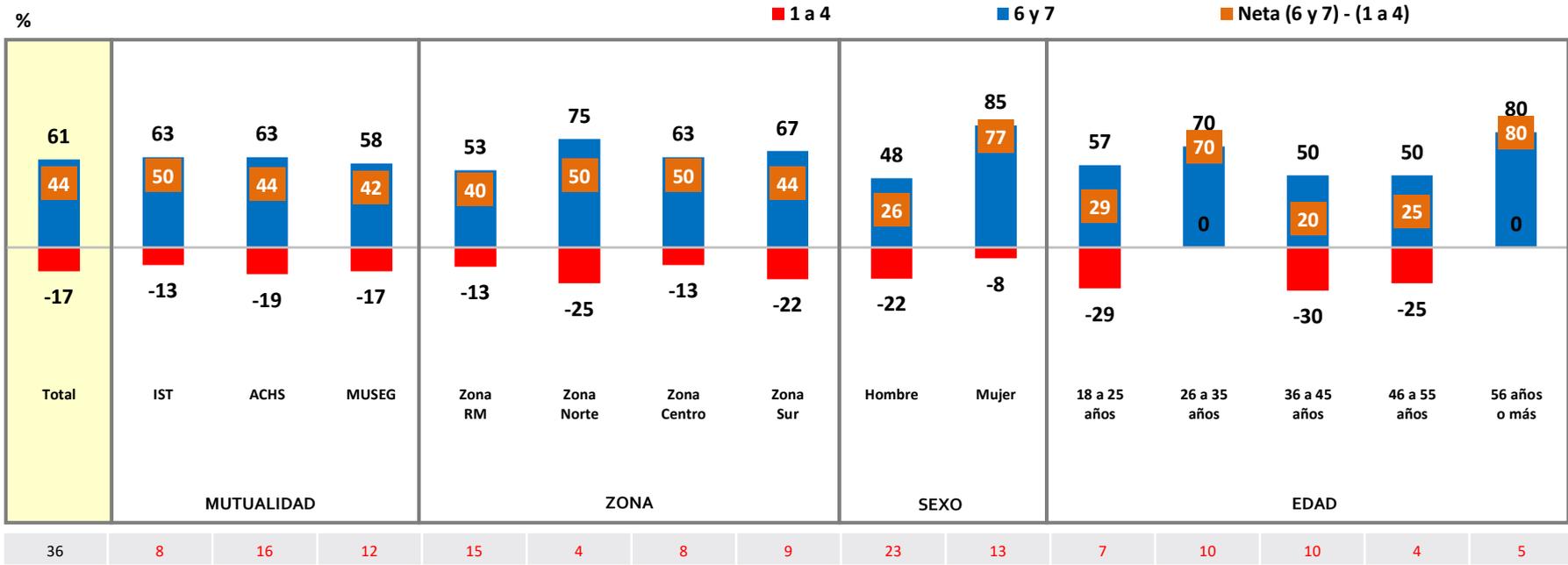
SATISFACCIÓN CON LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

En una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)", ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la solución entregada?

Base: entre quienes obtuvieron una solución = 36

TRABAJADORES(AS)

TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



Base: 36, 8, 16, 12, 15, 4, 8, 9, 23, 13, 7, 10, 10, 4, 5

Error: 16,3%



CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- Considerando la satisfacción inicial, se observa que las mutualidades privadas, a nivel industria, obtienen 64 puntos de S. Neta (77% de satisfechos y 13% de insatisfechos). Lo anterior, representa una baja de 5 puntos respecto del año anterior.
- Considerando la satisfacción global (final) de los pacientes con el servicio entregado por las mutualidades, se observa que estas alcanzan 69 puntos de S. Neta (79% de satisfechos y 10% de insatisfechos).
- Comparativamente por segmento de la población, se observa que los hombres se encuentran más satisfechos que las mujeres con el servicio entregado por las mutualidades. A su vez, se puede observar que el grupo etario con menor satisfacción con el servicio entregado por las mutualidades son las personas de 26 a 35 años. También, comparando por zona, se evidencia que los(as) pacientes más satisfechos(as) a nivel general se encuentran en la Zona Centro y que aquellos(as) que presentan los menores niveles de satisfacción habitan en las zonas Norte y Sur del país.
- A nivel industria, las mutualidades alcanzan un NPS de 37 puntos (59% de promotores y 23% de detractores).
- Considerando el “viaje” del paciente, se observa que la etapa de Atención Médica es la con menor satisfacción (70 puntos de S. Neta a nivel general). Las etapas de Admisión y Salida, obtienen 76y 80 puntos de S. Neta, a nivel general, respectivamente.
- A nivel industria, la tasa de problemas es de 10%.



fibra

RESEARCH

Insights | Analytics | Consulting

www.fibraresearch.cl