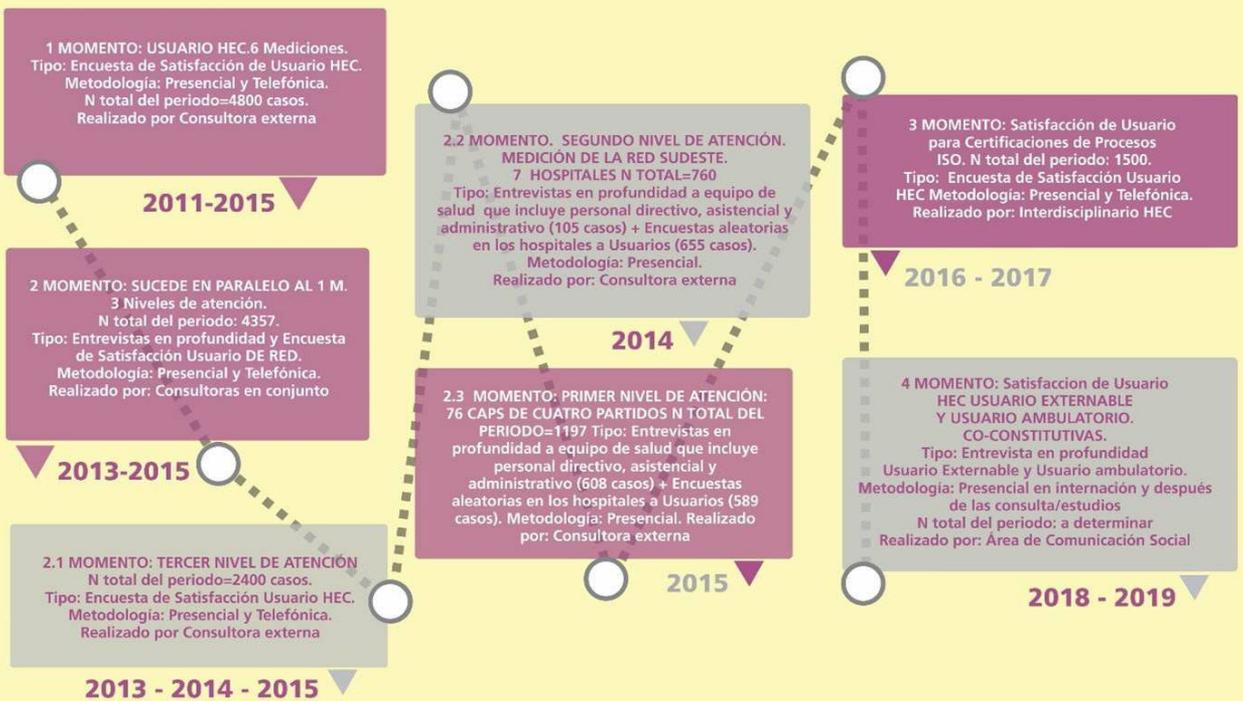


Satisfacción de Usuario "Análisis de Recorrido, Metodologías adaptadas y prioridades estratégicas"

Borturo Melisa, Turi Juan José

OBJETIVO:

Dar cuenta de las estrategias metodológicas empleadas para medir satisfacción del usuario desde 2011 hasta el presente. Este estudio expone la progresión de los diferentes estudios y su adaptación a las necesidades planteadas en 3 diferentes planes estratégicos con una línea de tiempo metodológica a medida que transcurren todas las mediciones realizadas



RESULTADOS

Durante 7 años de 11 mediciones sostenidas de Satisfacción de Usuario, entre todos momentos por los que transito este proceso, se trabajo con un sub total de 11,901 encuestas y 713 Entrevistas en Profundidad.

CONCLUSIONES

La satisfacción del usuario resulta una variable fundamental en una institución centrada en el usuario y sus derechos, permitiendo encontrar los puntos más fuertes y débiles de todo el proceso de atención identificando los públicos específicos según cada servicio. No solo como garantía de calidad de atención y de procesos eficientes, sino como política institucional y como herramienta elocuente de los objetivos de la planificación estratégica.

El recorrido de estos 7 años muestra el compromiso y responsabilidad del HEC con los usuarios y familiares que pasaron y pasan por nuestra institución, con la atención sanitaria pública de calidad, con la gestión comprometida en tanto herramienta a disposición del usuario como sujeto de derechos y la apuesta futuro de modelos de atención sustentables y humanizados.

Esta herramienta de medición nos permite supervisar, evaluar y planificar en torno a las decisiones estratégicas en cuanto a la atención y gestión de pacientes.

Es indispensable su periodicidad y continuidad para poder establecer parámetros mínimos de calidad en los procesos que nos ayuden a sostener los valores de la institución con miras al cumplimiento de nuestra misión.