

Resumen Resultados Primera Encuesta de Satisfacción de Usuarios de las mutualidades (Trabajadores y Empleadores)

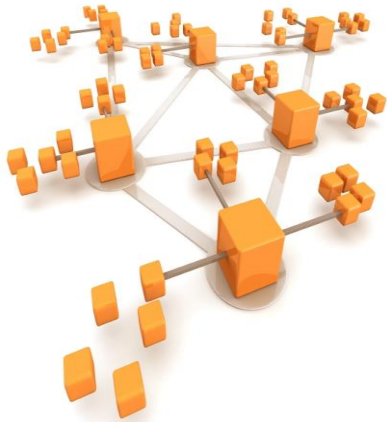


1er Reporte: Mutualidades Segmento Trabajadores

GfK, 30 Enero 2016

Objetivo General del estudio

Contar con información que permita conocer la Percepción y el nivel de Satisfacción que tienen los Trabajadores frente al servicio recibido por las Mutualidades.



Ficha Metodológica del Estudio

Técnica



- Estudios cuantitativos, en base a entrevistas telefónicas por CATI.
- Llamadas a teléfonos de red fija y celulares.
- Base de datos entregada las Mutualidades.

Grupo Objetivo



SEGMENTO TRABAJADORES
Trabajadores (PACIENTES LEY) atendidos en urgencia en el mes de AGOSTO de 2015.

Se consideró los distintos centros/empresas en la zonas definidas (RM, Gran Valparaíso, Gran Concepción, Antofagasta).

Instrumento de Medición



- Encuesta semi estructurada con preguntas cerradas y abiertas (máximo 3 preguntas abiertas).
- Duración promedio de 10 minutos.
- Cuestionarios elaborados por GfK y aprobados por el cliente.

Ponderador

- Muestra se ponderó por el peso que tiene cada Mutualidad y peso del servicio prestado.

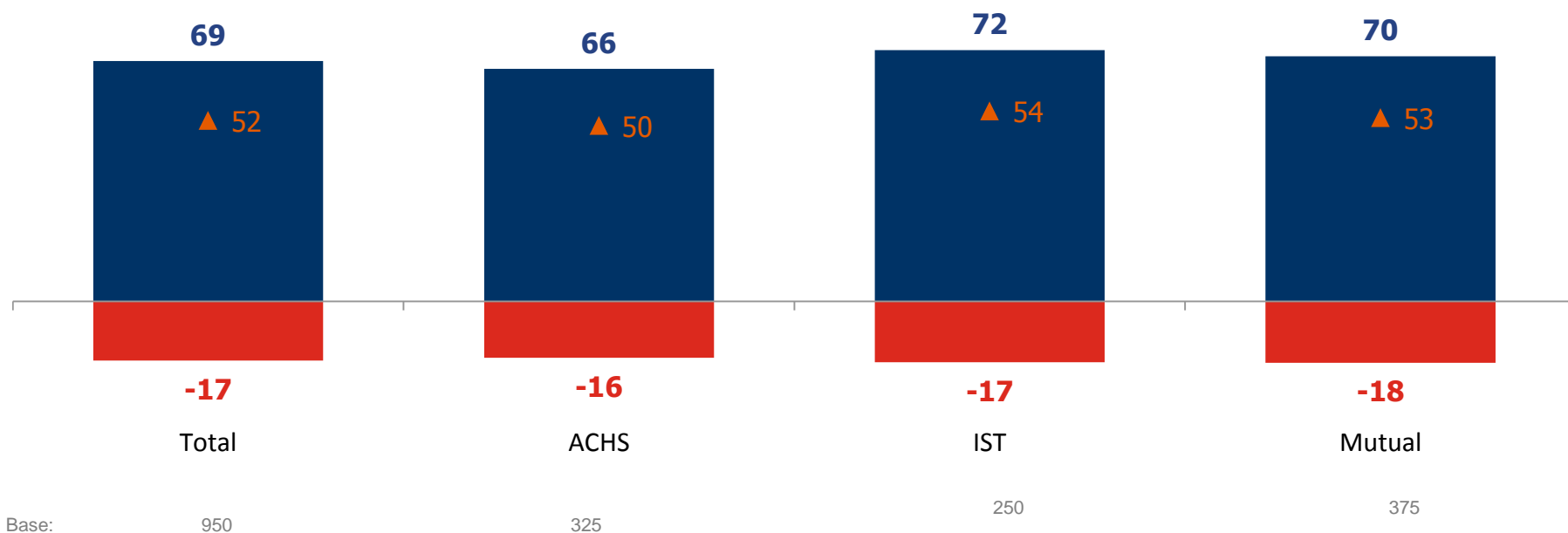
Selección de la Muestra y Muestra

- Se realizó una selección aleatoria del listado trabajadores atendidos.
- La toma de datos se realizo entre el 2 y el 27 de Noviembre.

Satisfacción con el Servicio de Urgencia Mutualidades

En relación al Servicio entregado en su atención URGENCIA ocurrida en el mes de AGOSTO.....Con una escala de 1 a 7, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho... ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Servicio entregado por... (MENCIONAR MUTUALIDAD)

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ Sneta



Razones Satisfacción con el Servicio de Urgencia Mutualidades (6 y 7)

Por qué razón evalúa con esa nota el servicio de...(MENCIONAR MUTUALIDAD)



| Notas 6 + 7 | TOTAL |
|--|------------|
| ASPECTOS POSITIVOS | 63% |
| Buena atención/ conforme con la atención/ buena atención del personal | 58% |
| Atención rápida/ fue rápido/ expedito | 39% |
| Buena atención del médico/ preocupación del médico | 10% |
| Preocupados/ preocupación por parte del personal/ preocupados con el tema | 7% |
| No tuve problemas/ no tengo quejas | 7% |
| Buen servicio/ excelente servicio | 6% |
| Es efectiva/ eficiente | 5% |
| Me explicaron todo/ aclaran dudas | 5% |
| Son profesionales/ personal de calidad/ capacitado | 4% |
| Quedo muy conforme/ satisfecha | 4% |
| Me hicieron todos los exámenes/ realizaron radiografía/ scanner | 4% |
| Me entregaron medicamentos | 4% |
| Ofrecen traslado/ la fueron a dejar en auto a su casa | 3% |
| Buen diagnóstico/ acertado el diagnóstico | 3% |
| Atención completa | 2% |
| Buenos médicos / capacitados | 2% |
| Quedo bien después de la atención del médico/ tuve una recuperación satisfactoria | 2% |
| Buena información/ conforme con la información | 1% |
| Me hicieron curaciones/ citaron a curación | 1% |

| Notas 6 + 7 | TOTAL |
|--|------------|
| ASPECTOS NEGATIVOS | 27% |
| Demora en la atención/ mucha espera/ demora en el ingreso | 11% |
| Mucho trámite para ser atendido/ papeleo | 2% |
| Mala atención/ no esta conforme con la atención/ mala atención del personal | 2% |
| No obtuvo diagnóstico esperado/ mal diagnóstico | 1% |
| No le dieron mucha importancia a lo que tenía la paciente/ poca preocupación | 1% |
| No quedo bien después del tratamiento/ no tuve una recuperación satisfactoria | 1% |
| No le entregaron licencia como esperaba/ sentía dolor pero no le indicaron reposo/ dieron el alta | 1% |
| No me pagaron la licencia | 1% |
| Mala atención del médico/ solo lo revisó/ no le hizo nada | 1% |
| Derivan a otra sucursal | 1% |
| No tomaron radiografías / exámenes | 1% |
| Atención personalizada | 1% |
| No ofrecen transporte / traslado | 1% |
| Demora en urgencia | 1% |
| Le indicaron que su dolor no era laboral | 1% |
| Falta de información | 1% |
| Mucha gente | 1% |
| Base (NP) | 657 |

Razones Insatisfacción con el Servicio de Urgencia Mutualidades (1 a 4)

Por qué razón evalúa con esa nota el servicio de...(MENCIONAR MUTUALIDAD)

| Notas 4 y menos | TOTAL |
|---|-------|
| ASPECTOS NEGATIVOS | 100% |
| Demora en la atención/ mucha espera/ demora en el ingreso | 31% |
| Mala atención del médico/ solo lo revisó/ no le hizo nada | 27% |
| Mala atención/ no está conforme con la atención/ mala atención del personal | 24% |
| No le entregaron licencia como esperaba/ sentía dolor pero no le indicaron reposo | 17% |
| No obtuvo diagnóstico esperado/ mal diagnóstico | 15% |
| No le dieron mucha importancia a lo que tenía la paciente/ poca preocupación | 12% |
| Le indicaron que su dolor no era laboral | 9% |
| No tomaron radiografías / exámenes | 7% |
| No me pagaron la licencia | 7% |
| No quedo bien después del tratamiento/ no tuve una recuperación satisfactoria | 6% |
| Solo entregaron medicamento/ solo me dieron medicamentos | 4% |
| Mucho trámite para ser atendido/ papeleo | 4% |
| No recibí atención | 3% |
| Demora en urgencia | 3% |
| Falta de información | 3% |
| Mal servicio | 3% |
| La enfermera no estaba capacitada para colocar inyecciones | 2% |
| La atención fue muy rápida | 2% |
| No me dieron medicamentos | 2% |
| Base (NP) | 163 |



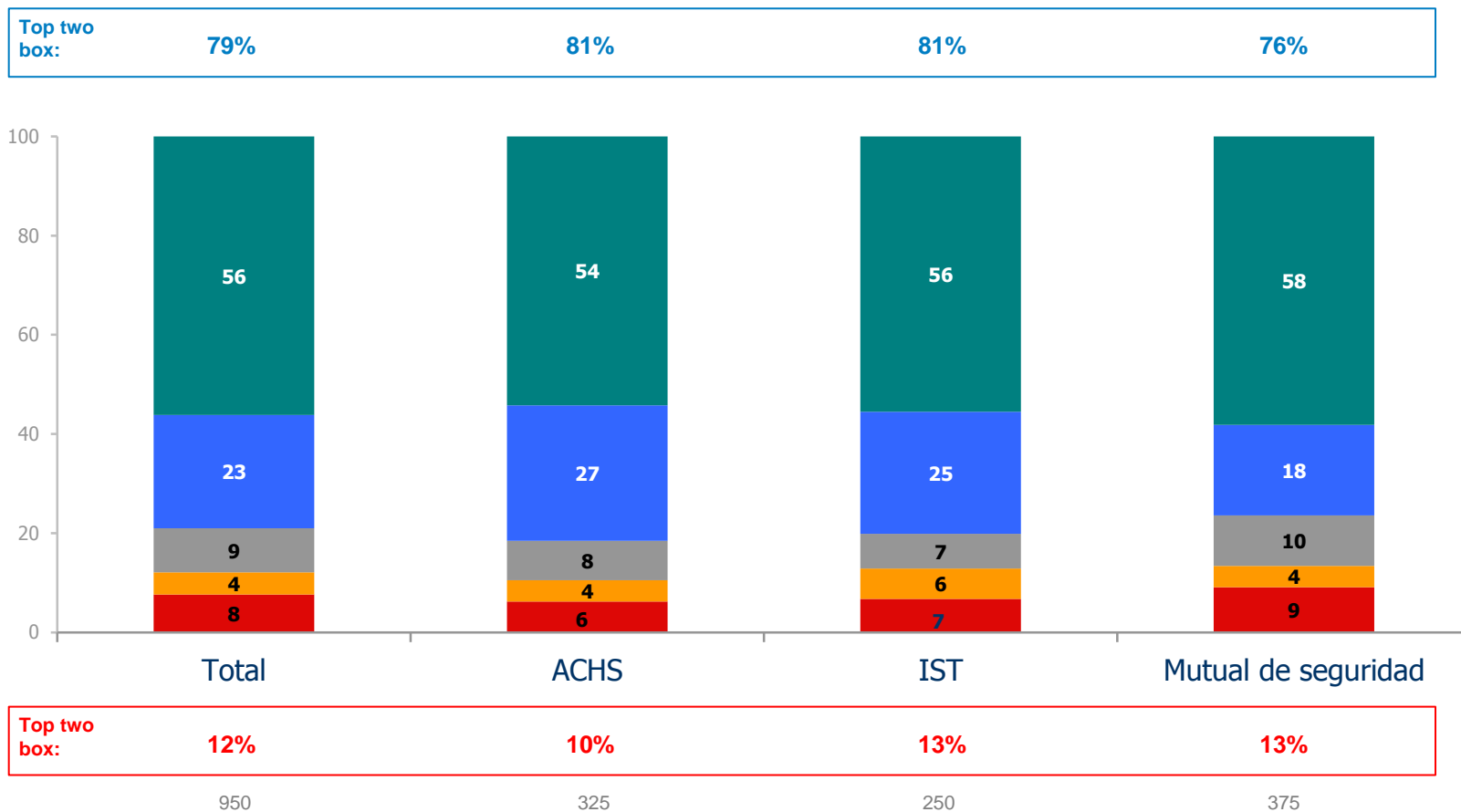
La demora y la mala atención, la no entrega de licencia y problemas de diagnóstico explican las evaluaciones más críticas con notas 4 y menos.

Recomendación Mutualidades Trabajadores



En general, ¿En qué medida usted recomendaría a algún familiar, amigo o conocido la atención de salud entregada por... (MENCIONAR MUTUALIDAD)? EVALÚE EN LA SIGUIENTE ESCALA DE NOTAS DE 1 A 5
LEER ALTERNATIVAS - RESPUESTA ÚNICA.

■ Definitivamente NO ■ Seguramente NO ■ Indiferente ■ Seguramente SÍ ■ Definitivamente SÍ



Base:

Indicadores Generales – Total Muestra

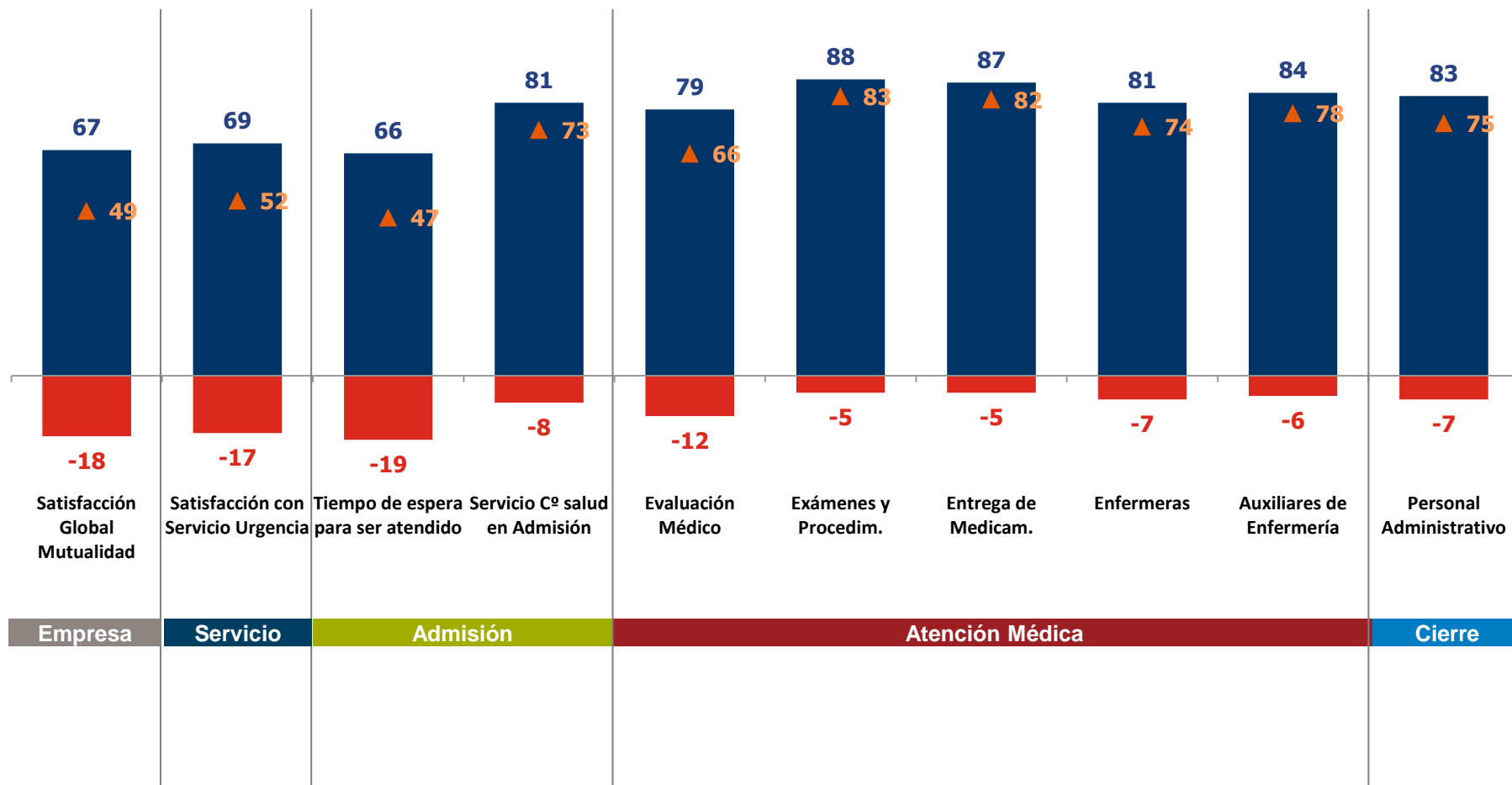
Tota Muestra: 950 casos



■ Notas 6 y 7

■ Notas 1 a 4

▲ Sneta

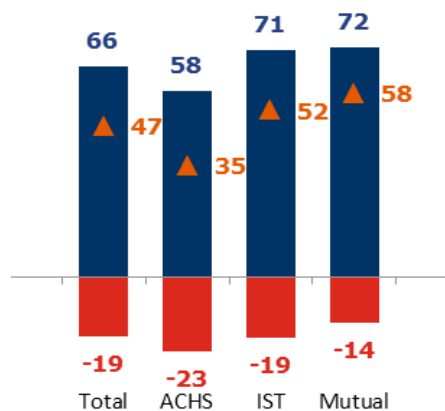


Indicadores Generales – Ejemplo de Aspectos por etapa

■ Notas 6 y 7

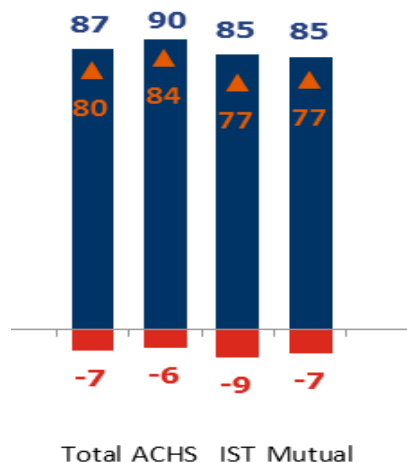
■ Notas 1 a 4

Etapa de Admisión



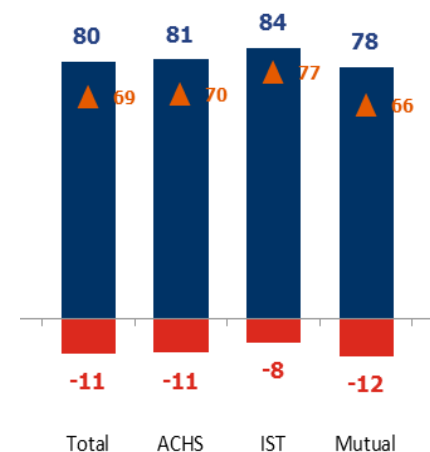
El Tiempo de espera para ser atendido

Etapa de Atención Médica



Amabilidad del médico que lo atendió

Etapa de Cierre de la Atención o Salida

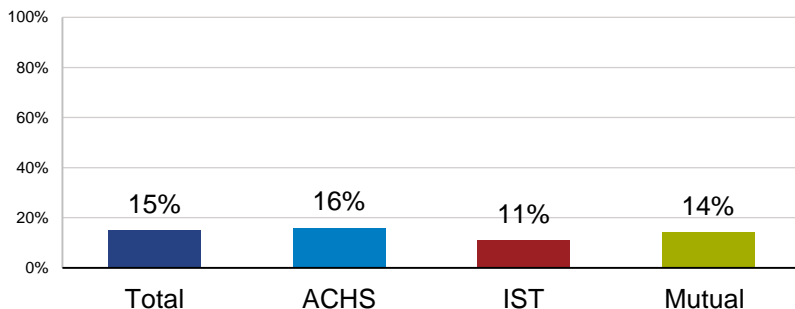


La Claridad en la entrega de información administrativa, por ejemplo: (Información respecto a cobro de subsidio; controles médicos)

Tasa de problemas con servicio de Mutualidades



¿Tuvo algún problema durante su atención en ... (MENCIONAR MUTUALIDAD)?
% SI SEGÚN MUTUALIDAD



¿Qué tipo de problemas ha tenido?

| | |
|--|-----|
| Demora en la atención / mucha espera | 19% |
| Mala atención del médico | 15% |
| No dieron reposo/ dieron de alta y seguía con dolor | 11% |
| Mala atención / mala atención parte administrativa | 9% |
| Servicio de traslados / transporte (demoras, con personal de ambulancias,) | 8% |
| Falta información / mala información | 7% |
| Médicos dan mal diagnóstico | 6% |
| Tramitan | 5% |
| Demora entrega de medicamentos / con el retiro de medicamentos | 5% |
| No reconocen enfermedades como laborales/ derivan | 4% |
| Médico comente error / deja al paciente con problemas | 4% |
| Falta preocupación por el paciente | 4% |
| Con licencias / demora en pago licencias / tramitan licencias | 4% |
| Bases: | 131 |

1 Satisfacción con las Mutualidades y Recomendación del servicio

Se observa un mediano nivel de satisfacción con las Mutualidades, con satisfacción (notas 6+7) del 67%, e insatisfacción del 18%.

A nivel de Mutualidad, las tres están muy parejas con netas del 49% en promedio.

A nivel de tipo de urgencia, no se observan diferencias significativas en ambos segmentos, no obstante CTP tiene una tendencia a evaluar mejor que pacientes STP.

En relación a la Recomendación, a nivel total, el 79% de los pacientes recomienda positivamente a su Mutualidad (Seguramente Sí + Definitivamente Sí).

A nivel de Mutualidad, la ACHS y el IST llegan a un 81%, y la Mutual de seguridad a un 76%.

2 Satisfacción con el Servicio de Urgencia

A nivel total, el nivel de satisfacción también es mediano llegando a un 69% de notas 6+7 y 17% de insatisfacción.

A nivel de Mutualidad, las tres están muy similares con netas del 52% promedio.

En este caso, según tipo de urgencia, sí se aprecian diferencias significativas entre pacientes CTP y STP, siendo estos últimos significativamente más críticos en la evaluación del servicio.

Los drivers de satisfacción del servicio se basan en; la buena atención del personal, atención rápida/ expedita y buena atención del médico. De manera contraria quienes están insatisfechos mencionan estos mismos elementos de manera negativa.

3 Satisfacción con etapas del servicio / Puntos de Contacto

Se observan mayores niveles de satisfacción dentro de las etapas y puntos de contacto en la atención de urgencias, obteniendo netas superiores al 70%. Especialmente altas son las evaluaciones de Servicio de exámenes y procedimientos y Entrega de medicamentos con netas superiores al 80%.

El aspecto más crítico se da en el proceso de Admisión en el *tiempo de demora en ser atendido con neta del 47%*.

En general el personal médico como enfermeras y auxiliares de enfermería también son bien evaluados. Por su parte el médico si bien no obtiene bajos niveles de satisfacción (Neta de 66%) presenta un 12% de notas negativas. Esta insatisfacción se corrobora al revisar la tasa de problemas (15%) ya que una de las menciones más señaladas se refiere a la atención del médico (15%) como también a la demora en la atención (19%).

4



Comentarios Finales

Lo positivo...

- ✓ Se obtienen altos niveles de satisfacción para los procesos evaluados dentro del servicio de urgencia, como etapa de admisión (personal y trámites), atención de enfermeras, auxiliares, y personal administrativo en el cierre.
- ✓ En el indicador de Recomendación se observan altos niveles con 80% (definitivamente sí + probablemente sí).

Espacios de mejora...

- **Tiempos de espera para la atención (etapa de admisión).**
- **Atención de los médicos; claridad de información del diagnóstico, efectividad para resolver problema de salud y tiempo de espera.**



1er Reporte: Mutualidades Segmento Empresas

GfK, 30 Enero 2016

Ficha Metodológica del Estudio

Técnica



- Estudio cuantitativo, en base a entrevistas telefónicas por CATI.
- Llamadas a teléfonos de red fija y celulares.
- Base de datos entregada las Mutualidades.

Grupo Objetivo



SEGMENTO EMPRESAS

- Empresas Casa Matriz y RUT único. Con antigüedad mínima de 6 meses, 6 trabajadores mínimos.
- Encargado del contacto con las Mutualidades (definido por la base de datos entregada por las Mutualidades o en su defecto levantado desde filtro en el cuestionario).

Instrumento de Medición



- Encuesta semi estructurada con preguntas cerradas y abiertas (máximo 3 preguntas abiertas).
- Duración promedio de 10 minutos.
- Cuestionarios elaborados por GfK y aprobados por el cliente.

Ponderador

- Muestra ponderada por el peso- cantidad de empresas que tiene cada Mutualidad y tamaño empresa (según Q de clientes).

Selección de la Muestra



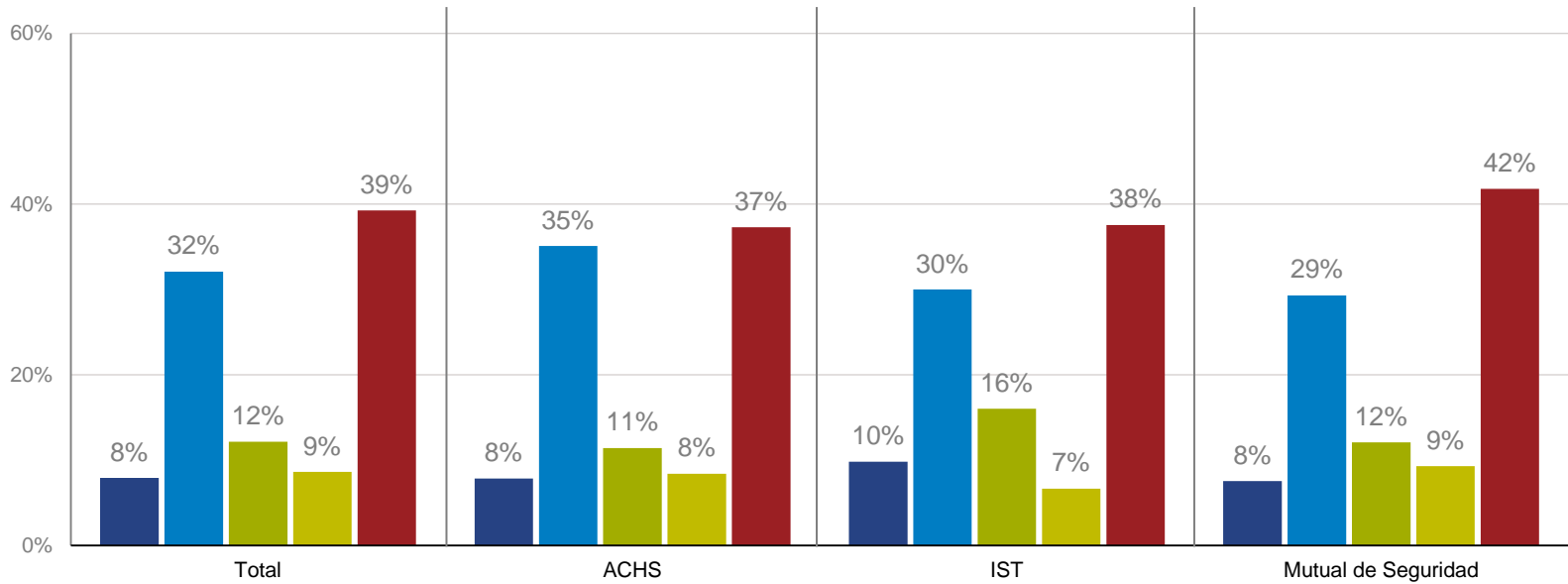
- Se realizó una selección aleatoria del listado de clientes.
- La toma de datos se realizó entre el 2 y el 27 de Noviembre

Situación actual de la empresa en términos de Prevención

Base: Muestra por Mutualidad



Ahora respecto de la situación actual en que está su Empresa respecto de la prevención, me podría indicar cuál frase la representa mejor? RESPUESTA UNICA



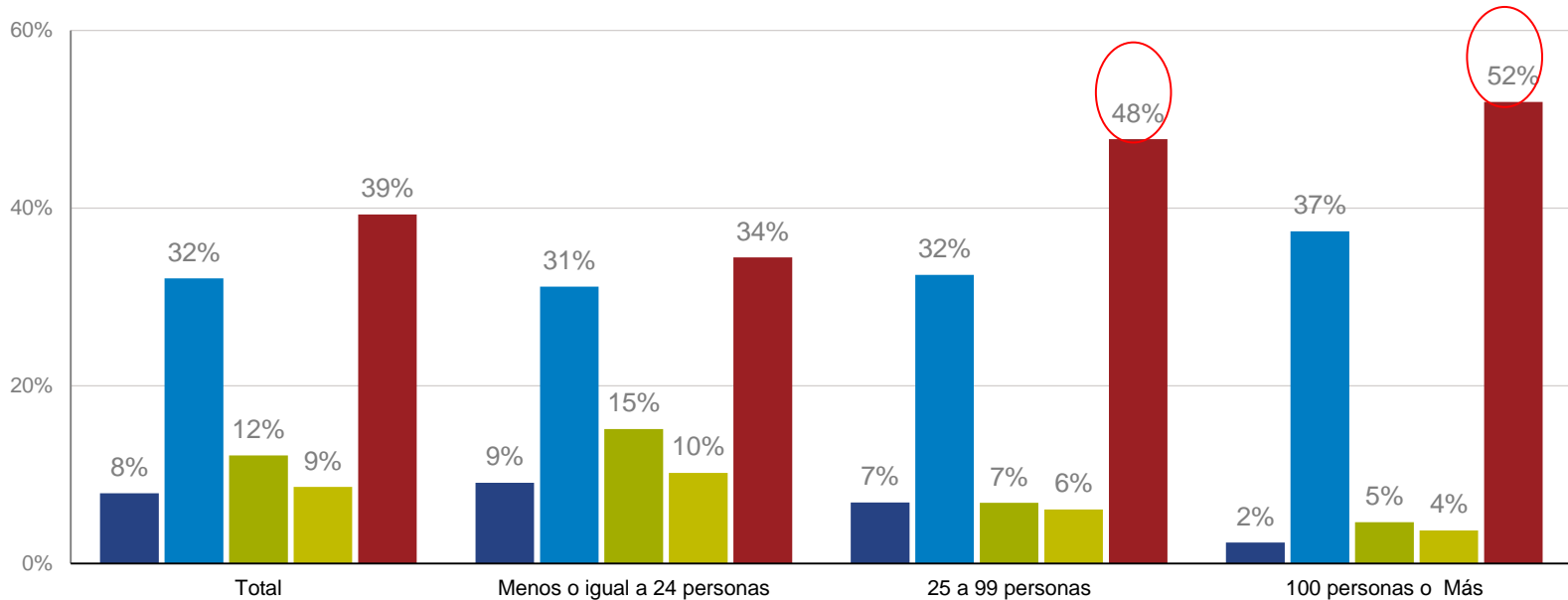
- Estamos partiendo y necesitamos que la (MUTUALIDAD) asesore en instalar el tema de prevención en mi empresa
- Hemos realizado actividades y planes, pero necesitamos el apoyo y conocimiento de (MUTUALIDAD) para desarrollar e implementar
- Sólo nos interesa contar con la atención médica cuando se necesite
- Sólo nos interesa cumplir con la normativa legal
- La prevención es prioritaria y se enmarca en un sistema de gestión y/plan de trabajo corporativo, donde la (MUTUALIDAD) juega un rol activo y vital

Situación actual de la empresa en términos de Prevención

Base: Muestra por Mutualidad - Apertura por tamaño de Empresa



Ahora respecto de la situación actual en que está su Empresa respecto de la prevención, me podría indicar cuál frase la representa mejor? RESPUESTA UNICA



- Estamos partiendo y necesitamos que la (MUTUALIDAD) asesore en instalar el tema de prevención en mi empresa
- Hemos realizado actividades y planes, pero necesitamos el apoyo y conocimiento de (MUTUALIDAD) para desarrollar e implementar
- Sólo nos interesa contar con la atención médica cuando se necesite
- Sólo nos interesa cumplir con la normativa legal
- La prevención es prioritaria y se enmarca en un sistema de gestión y/plan de trabajo corporativo, donde la (MUTUALIDAD) juega un rol activo y vital



El segmento de Empresas de tamaño grande (100 o más) son los que demandan mayormente un rol activo de la Mutualidad.

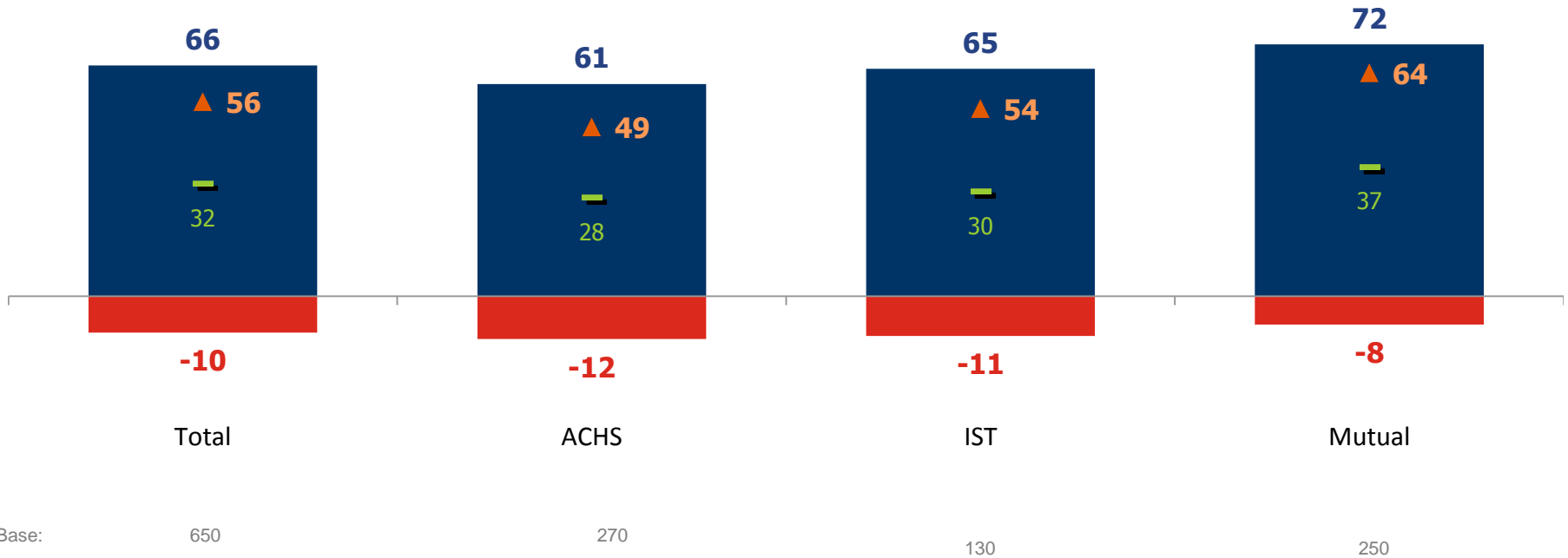
Satisfacción Global Mutualidades Empresas

Base: Muestra por Mutualidad



De acuerdo a su Experiencia, me podría indicar ¿Cuál es su nivel de satisfacción a nivel general -como Empresa- con.... (MENCIONAR MUTUALIDAD)?. Evalúe en una escala de 1 a 7, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho...

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ■ Notas 7 ▲ Sneta



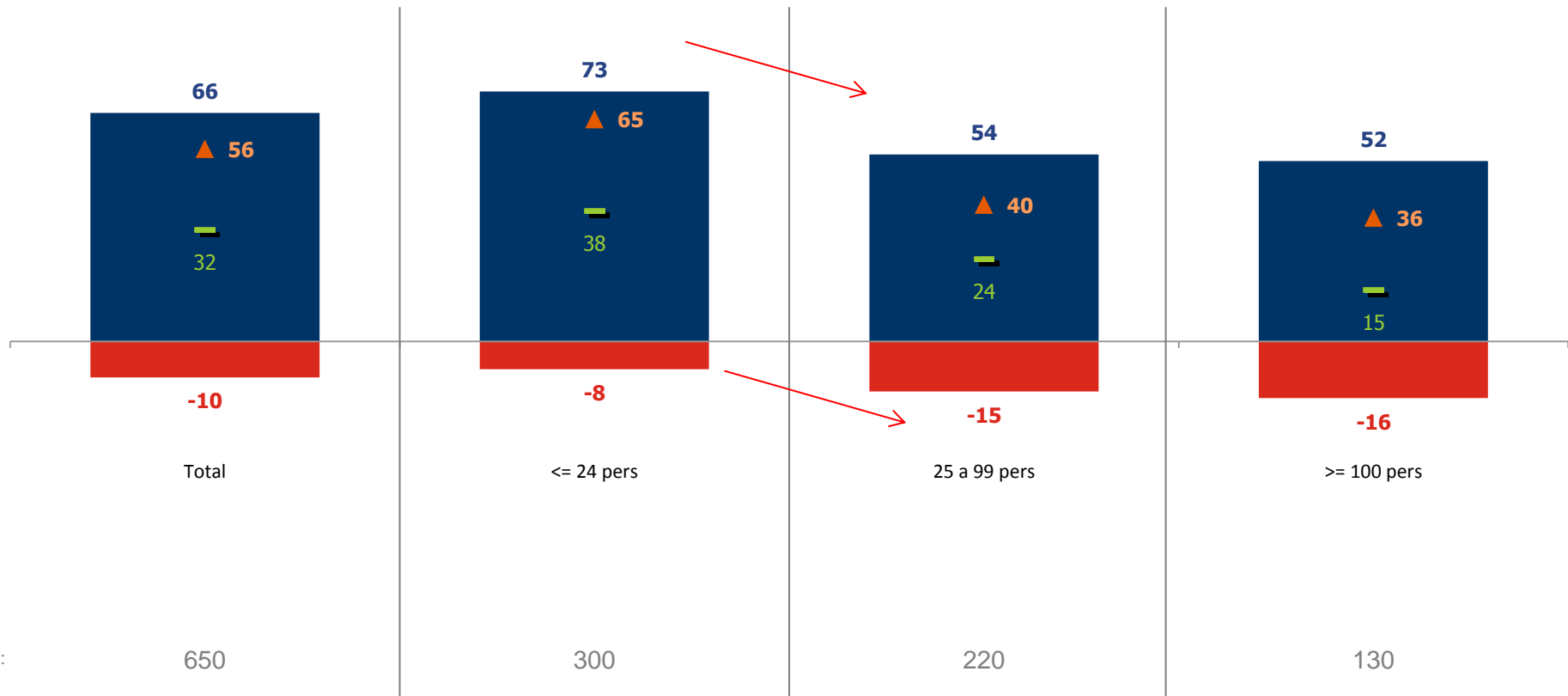
Satisfacción Global Mutualidades Empresas

Base: Apertura por tamaño de Empresa



De acuerdo a su Experiencia, me podría indicar ¿Cuál es su nivel de satisfacción a nivel general -como Empresa- con.... (MENCIONAR MUTUALIDAD)?. Evalúe en una escala de 1 a 7, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho...

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ■ Notas 7 ▲ Sneta



A mayor tamaño de Empresa, menor nivel de satisfacción con la Mutualidad, especialmente disminuyen las notas 7.

Satisfacción Global Mutualidades Empresas

Base: Muestra por Mutual - Apertura por tamaño de Empresa

De acuerdo a su Experiencia, me podría indicar ¿Cuál es su nivel de satisfacción a nivel general -como Empresa- con.... (MENCIONAR MUTUALIDAD)?. Evalúe en una escala de 1 a 7, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho...

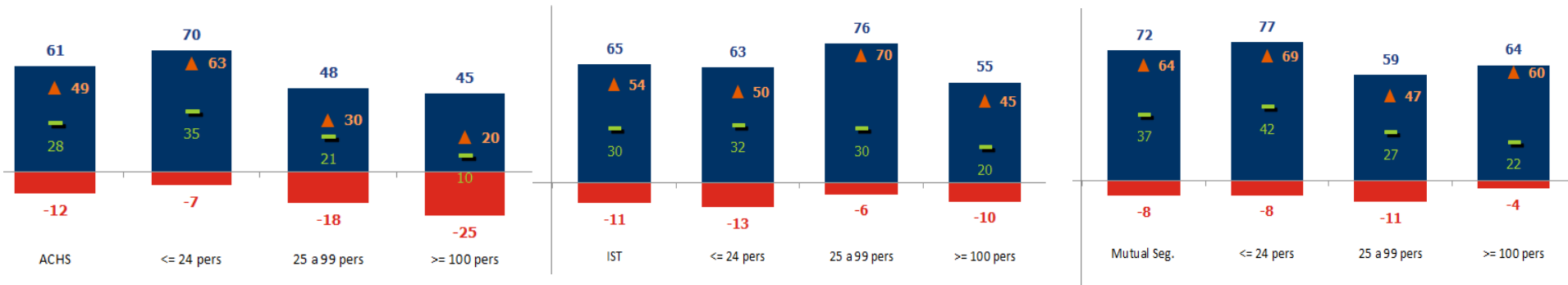


■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 - Notas 7 ▲ Sneta

ACHS

IST

MUSEG



Razones de Satisfacción Global Mutualidades Empresas

Base: Muestra por Mutualidad

| NOTAS 6+7 | TOTAL (66%) |
|---|-------------|
| ASPECTOS POSITIVOS | 62% |
| Buena atención/ eficiente/ atienden bien al trabajador | 24% |
| Solucionan problemas/ resuelven requerimientos/ buenas respuestas | 10% |
| No ha tenido problemas/ todo bien | 10% |
| Atención rápida | 8% |
| Buena información/ mantienen informado/ dan información | 6% |
| Han respondido bien/ me han respondido/ ha funcionado bien | 4% |
| Buen servicio | 4% |
| Buena orientación/ asesorías | 3% |
| Hemos tenido capacitaciones/ buenos cursos/ constantes | 3% |
| Estamos conformes/ satisfechos/ cumplen expectativas | 2% |
| Nos ayudan/ apoyan | 2% |
| Tienen visitas/ visitas anuales | 2% |
| Se preocupan de la empresa | 2% |
| Cumplen lo ofrecido | 2% |
| Buena relación con la ejecutiva/ contacto permanente/ trato personalizado | 2% |
| ASPECTOS NEGATIVOS | 29% |
| Respuestas lentas/ procesos lentos/ demora en soluciones | 5% |
| No recibe información/ falta | 4% |
| Demora en la atención/ lenta/ tiempos de espera | 3% |
| No recibo vivitas/ pocas | 3% |
| Problemas de comunicación/ no se contactan/ no llaman | 3% |
| No solucionan problemas/ no resuelven requerimientos/ no dan respuestas | 2% |
| Base (NP) | 412 |



La atención es un driver de alto peso dentro de las menciones de satisfacción.

Razones de Satisfacción Global Mutualidades Empresas

Base: Muestra por Mutualidad



| Notas 5 | TOTAL |
|--|------------|
| ASPECTOS NEGATIVOS | 91% |
| No he recibido visitas/ pocas visitas | 13% |
| Problemas de comunicación/ no se contactan/ no llaman | 11% |
| Demora en la atención/ lenta/ tiempos de espera | 10% |
| La he usado poco/ no la he necesitado/ servicio mínimo | 9% |
| No recibe información/ falta | 7% |
| Mala atención/ problemas con la atención | 6% |
| Respuestas lentas/ procesos lentos/ demora en soluciones | 6% |
| No tenemos apoyo/ ayuda de la mutual | 6% |
| Mala pagina web/ problemas/ internet no funciona/ sin servicio online | 6% |
| No se preocupan de la empresa/ le falta atención a la empresa/ participación | 5% |
| Cuesta ubicarlos/ no contestan/ no atienden llamados | 5% |
| No cumplen lo ofrecido/ prometido | 4% |
| Tramitan mucho/ burocraticos | 4% |
| No hay personal estable/ fijo (ejecutivo, prevencionista) | 3% |
| No solucionan problemas/ no resuelven requerimientos/ no dan respuestas | 3% |
| Problemas con el pago de licencias | 3% |
| Poco claros en la información/ respuestas | 3% |
| Suben los costos | 3% |
| Mala atención medica/ errores de diagnostico/ no cumplen tratamientos | 3% |
| No tiene ejecutivo asignado | 3% |
| No cumplen condiciones para una buena atencion/ unidades muy primarias | 3% |
| Accidentes mal calificados/ califican accidentes laborales como comunes | 2% |
| Problemas con certificados/ demora | 2% |
| Mala experiencia/ comentarios de trabajadores | 2% |
| Demora en la información | 2% |
| Mala gestión administrativa/ lenta | 2% |
| No hacen capacitaciones/ cursos | 2% |
| Base (NP) | 164 |



La falta de contacto/comunicación, junto a la mala atención y respuesta lentas explican las evaluaciones con nota 5.

En este contexto, se aprecia que casi la totalidad de estos entrevistados entregan menciones negativas, lo que los inclina mayormente a la zona de insatisfacción. Sólo se levanta un 6% de razones positivas.

| | Total |
|--|-----------|
| ASPECTOS POSITIVOS | 6% |
| Buena atención/ eficiente/ atienden bien al trabajador | 4% |
| Buena relación con el prevencionista | 1% |
| Se preocupan de la empresa | 1% |
| Base (NP) | 164 |
| Base (P) | 151 |

Razones de Satisfacción Global Mutualidades Empresas

Base: Muestra por Mutualidad

| NOTAS 4 Y MENOS Aspectos negativos | TOTAL (-10%) 100% |
|--|----------------------|
| Respuestas lentas/ procesos lentos/ demora en soluciones | 10% |
| No solucionan problemas/ no resuelven requerimientos/ no dan respuestas | 10% |
| Demora en la atención/ lenta/ tiempos de espera | 10% |
| No recibe información/ falta | 9% |
| Mala atención médica/ errores de diagnóstico/ no cumplen tratamientos | 9% |
| No recibió visitas/ pocas | 9% |
| Problemas de comunicación/ no se contactan/ no llaman | 8% |
| No tenemos apoyo/ ayuda de la mutual | 8% |
| Mala página web/ problemas/ internet no funciona/ sin servicio online | 8% |
| Mala atención/ problemas con la atención | 7% |
| Mal servicio | 6% |
| Cuesta ubicarlos/ no contestan/ no atienden llamados | 5% |
| Problemas con el pago de licencias | 5% |
| Mala gestión administrativa/ lenta | 4% |
| Mala experiencia con la ejecutiva/ poco preocupada/ no mantiene contacto | 4% |
| No se preocupan de la empresa/ le falta atención a la empresa/ participación | 4% |
| Suben los costos | 4% |
| No cumplen lo ofrecido/ prometido | 3% |
| Poco claros en la información/ respuestas | 2% |
| Tramitan mucho/ burocráticos | 2% |
| Mala experiencia/ comentarios de trabajadores | 2% |
| No tiene ejecutivo asignado | 2% |
| Accidentes mal calificados/ califican accidentes laborales como comunes | 2% |
| No hay personal estable/ fijo (ejecutivo, prevencionista) | 2% |
| Falta asesoría | 2% |
| Base (NP) | 74 |



La mala atención, falta de contacto/comunicación, y la poca información explican las evaluaciones más críticas con notas 4 y menos.

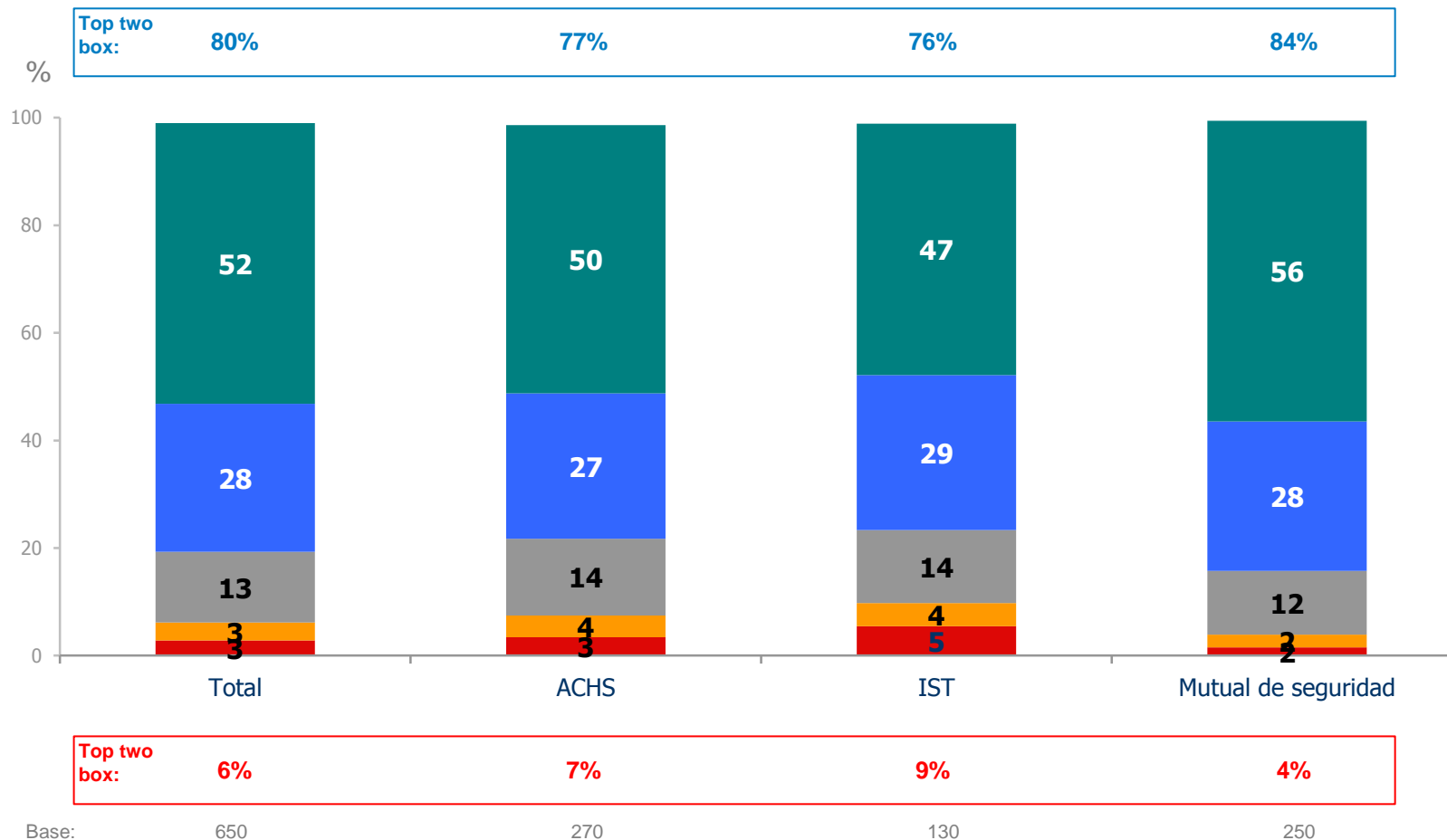
Recomendación Mutualidades Empresas

Base: Muestra por Mutualidad



En general, ¿En qué medida usted recomendaría a otra Empresa afiliarse /adherirse a.... (MENCIONAR MUTUALIDAD)? EVALÚE EN LA SIGUIENTE ESCALA DE NOTAS DE 1 A 5 LEER ALTERNATIVAS - RESPUESTA ÚNICA.

■ Definitivamente NO ■ Seguramente NO ■ Indiferente ■ Seguramente SÍ ■ Definitivamente SÍ



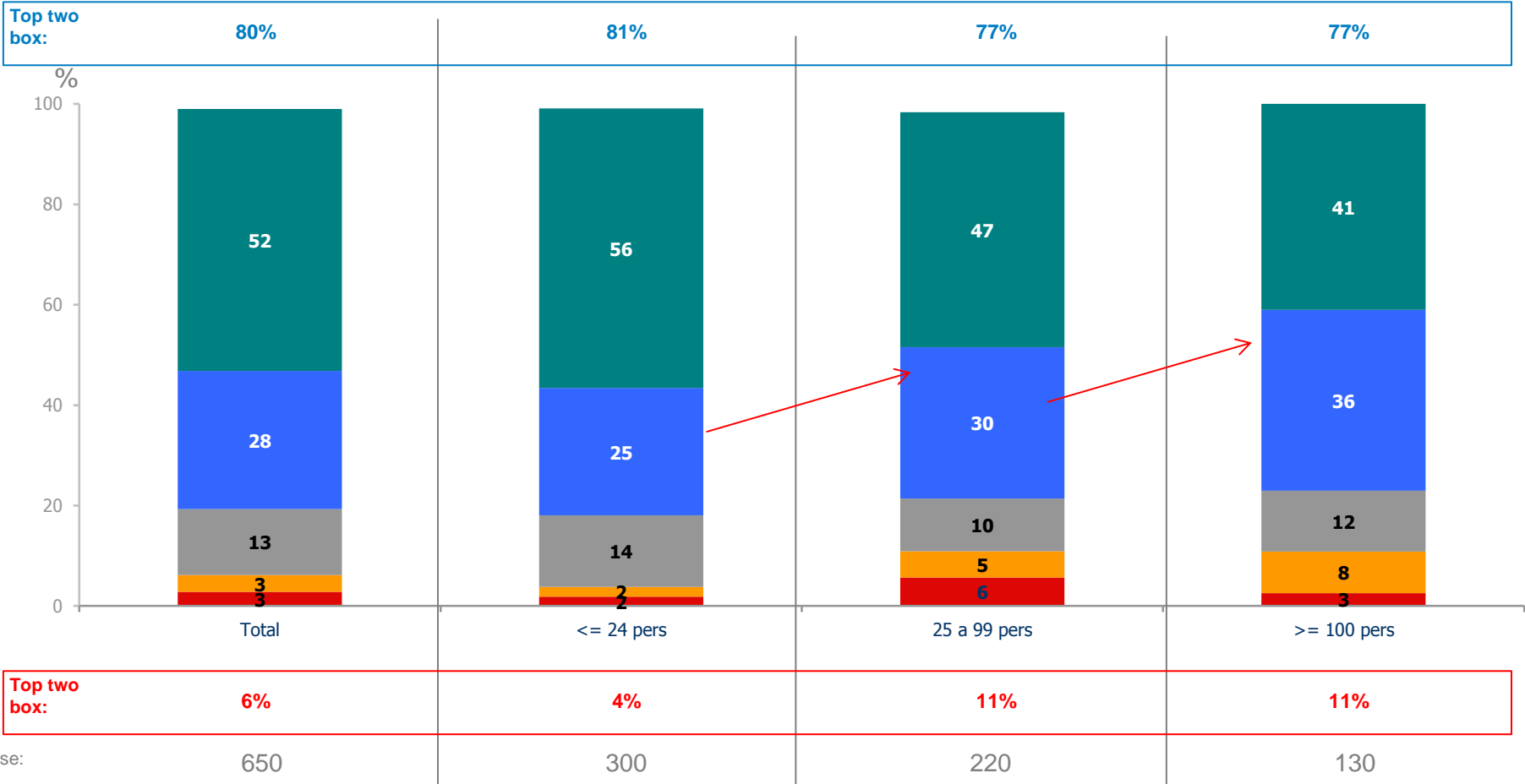
Recomendación Mutualidades Empresas

Base: Apertura por tamaño de Empresa



En general, ¿En qué medida usted recomendaría a otra Empresa afiliarse /adherirse a.... (MENCIONAR MUTUALIDAD)? EVALÚE EN LA SIGUIENTE ESCALA DE NOTAS DE 1 A 5 LEER ALTERNATIVAS - RESPUESTA ÚNICA.

■ Definitivamente NO ■ Seguramente NO ■ Indiferente ■ Seguramente SÍ ■ Definitivamente SÍ



A mayor tamaño de Empresa, menor nivel de Recomendación (Definitivamente Sí), y mayor porcentaje de No Recomendación.

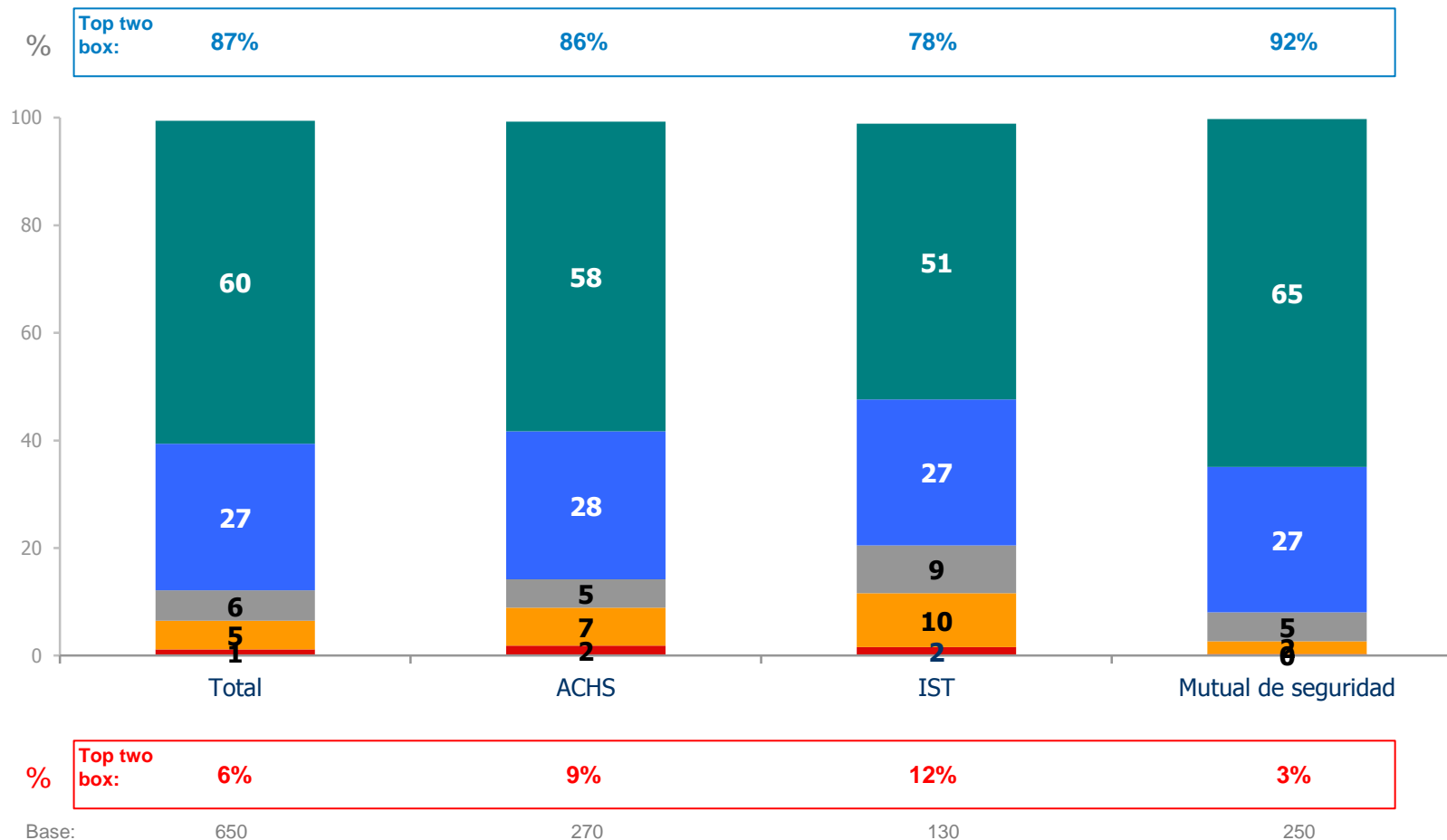
Permanencia Mutualidades Empresas

Base: Muestra por Mutualidad



Respecto de su disposición futura a permanecer como Empresa afiliada/adherida a... (MENCIONAR MUTUALIDAD)?. EVALÚE EN LA SIGUIENTE ESCALA DE NOTAS DE 1 A 5 su intención de permanencia, donde 1 es....LEER ALTERNATIVAS - RESPUESTA ÚNICA.

■ Definitivamente NO ■ Seguramente NO ■ Indiferente ■ Seguramente SÍ ■ Definitivamente SÍ



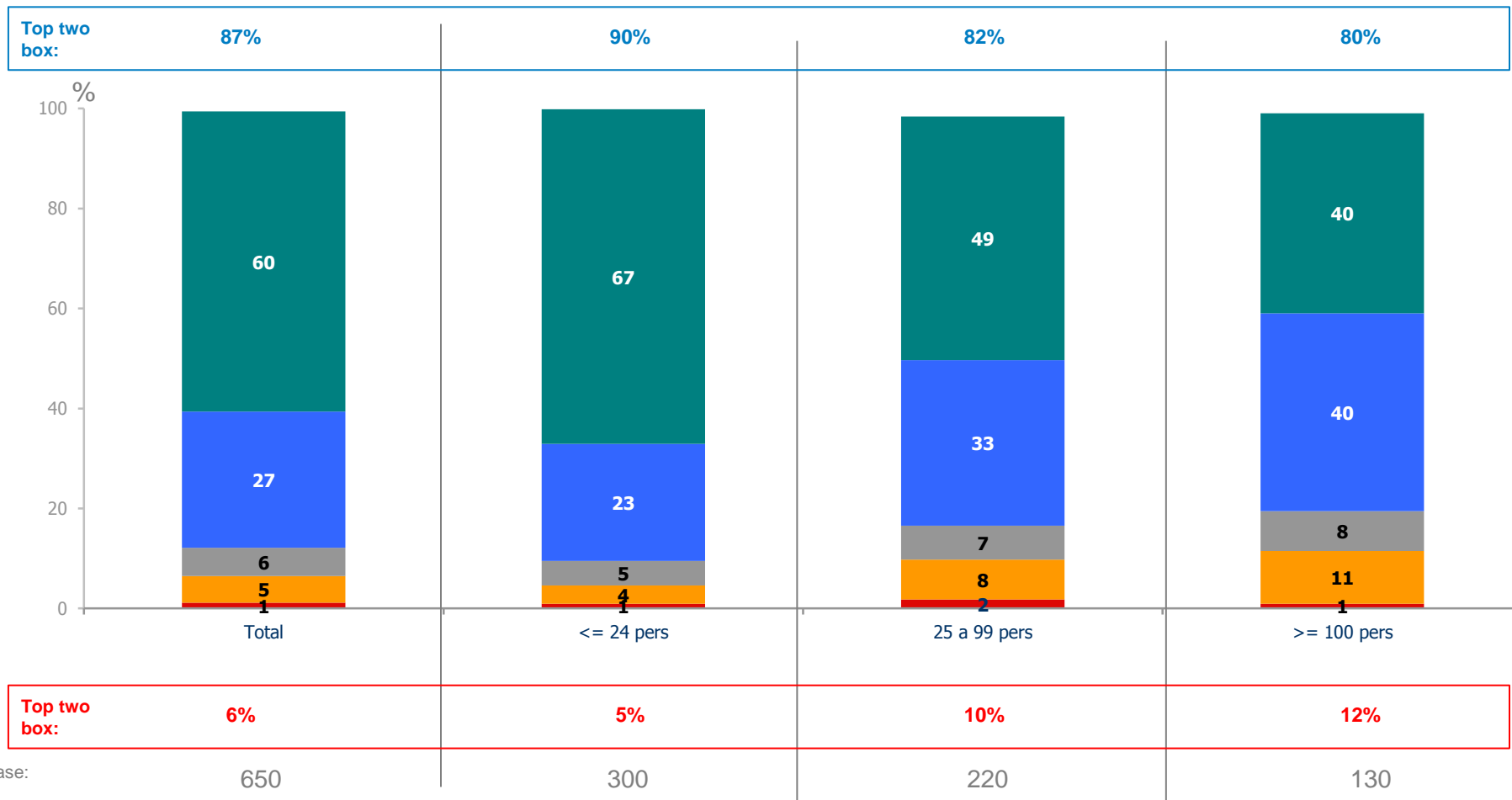
Permanencia Mutualidades Empresas

Base: Apertura por tamaño de Empresa



Respecto de su disposición futura a permanecer como Empresa afiliada/adherida a... (MENCIONAR MUTUALIDAD)? EVALÚE EN LA SIGUIENTE ESCALA DE NOTAS DE 1 A 5 su intención de permanencia, donde 1 es....LEER ALTERNATIVAS - RESPUESTA ÚNICA.

■ Definitivamente NO ■ Seguramente NO ■ Indiferente ■ Seguramente SÍ ■ Definitivamente SÍ

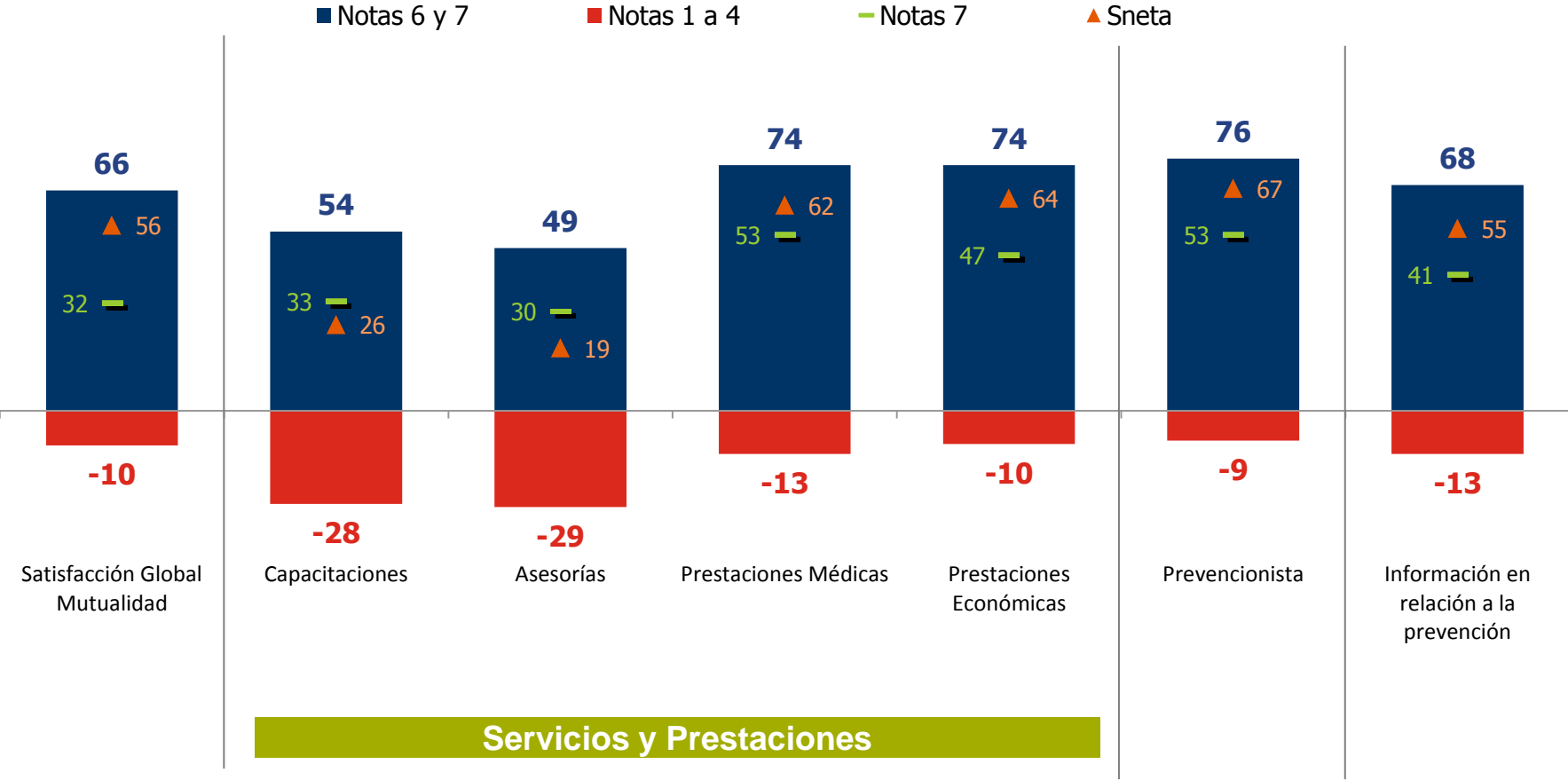


Indicadores Globales

Tota Muestra: 650 casos



De acuerdo a su Experiencia, me podría indicar ¿Cuál es su nivel de satisfacción a nivel general -como Empresa- con.... (MENCIONAR MUTUALIDAD)?. Evalúe en una escala de 1 a 7, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho...



Servicio y Prestaciones

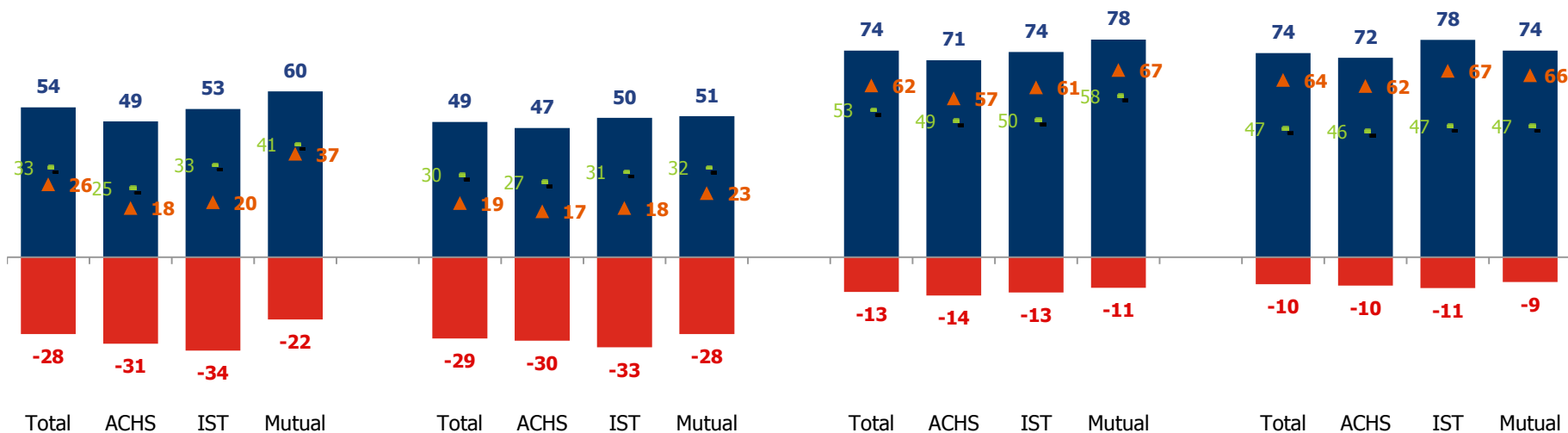
Servicios y Prestaciones

Base: Muestra por Mutualidad

Respecto de los servicios y prestaciones que entrega... (NOMBRAR MUTUALIDAD), ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos.... evalúe en escala de 1 a 7...

Si el cliente no puede evaluar el aspecto, se deja la opción NS/NR y pasa a la siguiente pregunta.

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ■ Notas 7 ▲ Sneta



Base: 520 222 103 195

514 213 104 197

587 250 116 221

473 202 96 175

Con las Capacitaciones realizadas

Con las Asesorías en prevención realizadas (por ejemplo: higiene, ergonomía, seguridad industrial)

Con las Prestaciones médicas por accidentes o enfermedad laboral

Con las Prestaciones económicas (por ejemplo: subsidios, indemnizaciones o pensiones por accidentes laborales o enfermedades profesionales).



Se observa una alta insatisfacción en el servicio de Capacitaciones y Asesorías de prevención (de manera transversal).

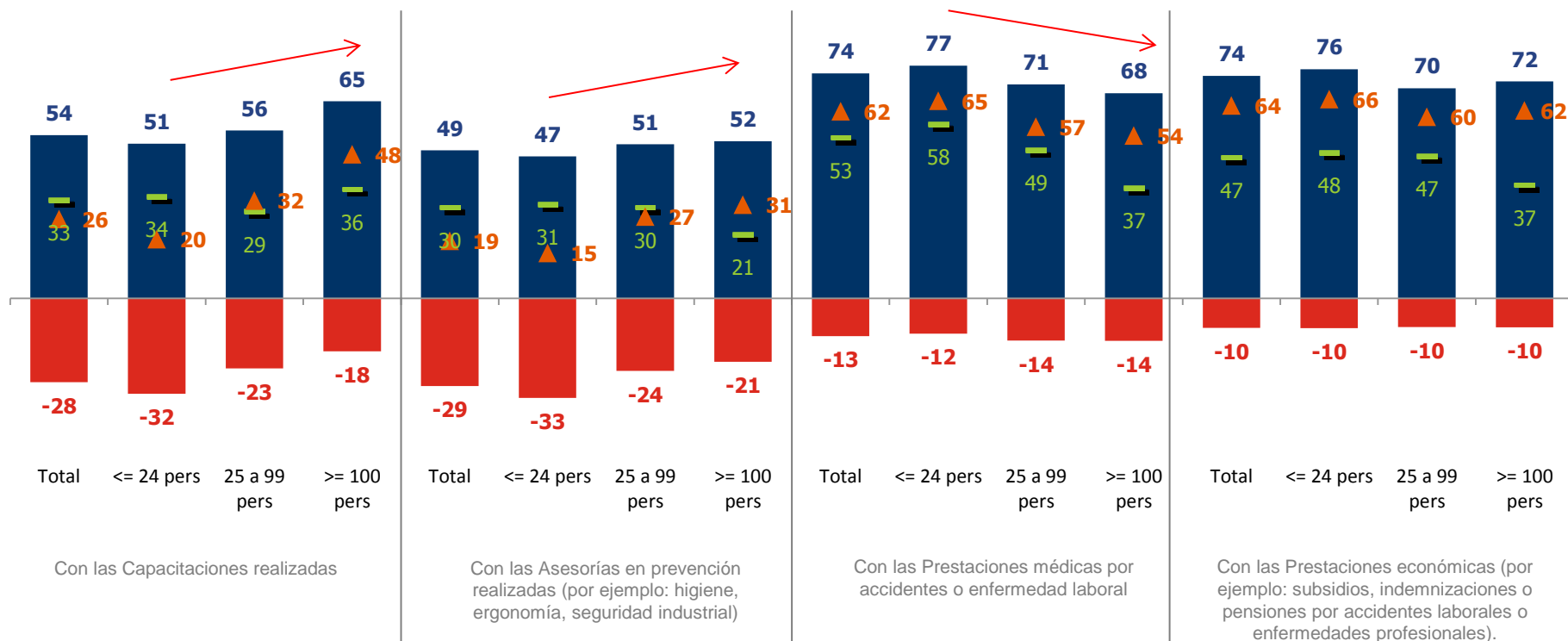
Servicios y Prestaciones

Base: Muestra por Mutualidad - Apertura por tamaño de Empresa

Respecto de los servicios y prestaciones que entrega... (NOMBRAR MUTUALIDAD), ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos....evalúe en escala de 1 a 7...

Si el cliente no puede evaluar el aspecto, se deja la opción NS/NR y pasa a la siguiente pregunta.

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 — Notas 7 ▲ Sneta



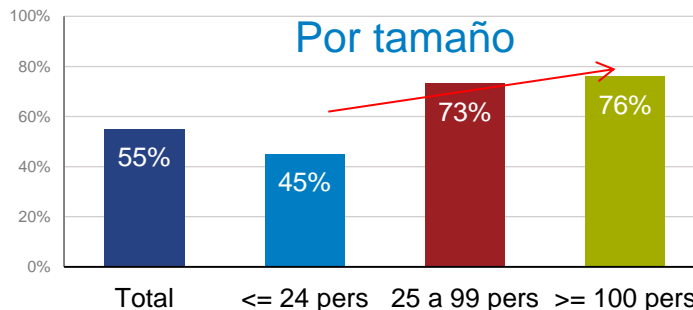
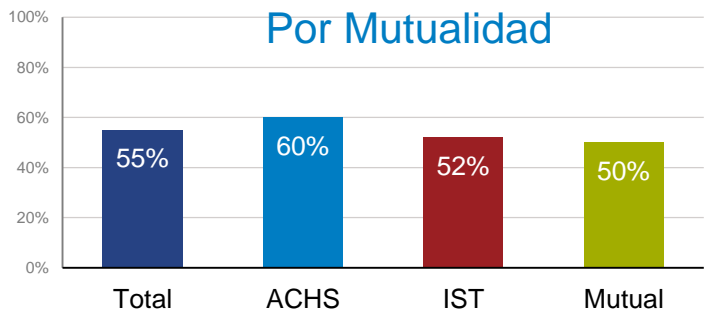
Por tamaño de Empresa, las de mayor dotación (100 trabajadores y más) evalúan mejor el servicio de capacitaciones y las Asesorías. De manera contraria las Prestaciones médicas tienden a ser más bajas en este grupo.

Prevencionista

Prevencionista

Base: Muestra por Mutualidad -Apertura por tamaño empresa

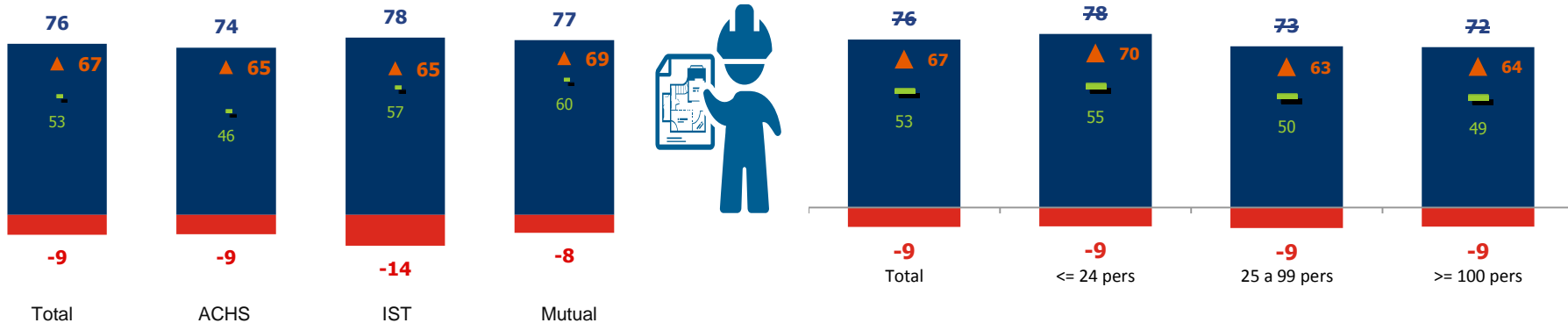
En los últimos 12 meses, ha tenido contacto con algún prevencionista de la ... (NOMBRAR MUTUALIDAD)? %SI



La mitad de las Empresas ha tenido contacto con el prevencionista, entregando altos niveles de satisfacción.

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención y servicio entregado en general por el Prevencionista. Evalúe en escala de 1 a 7.

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ■ Notas 7 ▲ Snet



Prevencionista

Base: Muestra Total

¿Por qué razón evalúa con esa nota al Prevencionista?

SONDEAR

| NOTAS 6+7 | TOTAL |
|---|-------|
| ASPECTOS POSITIVOS - ATENCIÓN | % |
| Entrega asesorías/orienta | 16% |
| Preocupados/pendientes de la empresa | 10% |
| Ayudan /apoyan | 10% |
| Buena información/información clara | 10% |
| Aclara dudas/responde dudas | 10% |
| Buena atención/amable | 9% |
| Atiende requerimientos / satisface requerimientos | 9% |
| Son claros / explican bien | 9% |
| Buena disposición | 9% |
| Profesionales / capacitados | 8% |
| Visita la empresa | 8% |
| Mantiene comunicación / contacto / llaman | 7% |
| Solucionan problemas / dan respuestas | 7% |
| Atención rápida | 5% |
| Entrega capacitaciones, charlas, talleres, | 4% |
| Soluciones rápidas/oportunas | 3% |
| Entregan información nueva/actualizada | 3% |
| Precisos/directos | 3% |
| Nada es perfecto / podría ser mejor | 2% |
| Poco preocupados / falta de interés | 2% |
| Buen servicio / Eficiente | 2% |
| Ha implementado a la empresa / material de apoyo | 2% |
| Entrega buena charlas/capacitaciones | 2% |
| Base (NP) | 295 |



| Notas 4 y menos | TOTAL |
|---|-------|
| Pocas visitas / no visitan | 25% |
| No hay comunicación/contacto / no llaman | 25% |
| No contestan correos / demora en contestar correos | 11% |
| Poco preocupados / falta de interés | 11% |
| No cumplen / ofrecen cosas y no las cumplen | 10% |
| No están capacitados / no tienen experiencia | 8% |
| No entregan toda la información | 5% |
| Falta apoyo | 5% |
| No entregan certificados/demora en la entrega de certificados | 5% |
| Cuesta ubicarlo | 4% |
| Soluciones lentas / demora en solicitudes | 4% |
| No dan soluciones | 3% |
| Mucho cambio de prevencionista | 3% |
| No da abasto con el compromiso de la empresa / mucha carga de trabajo | 3% |
| No hacen seguimiento / solo cumplen con informar y nada mas | 2% |
| No contesta | 2% |
| Capacitaciones cortas / no son seguidas | 2% |
| No dan asesorías | 2% |
| No ha tenido contacto con él/no estuvo con ella en la faena | 2% |
| Base (NP) | 35 |

Vínculo Relacional

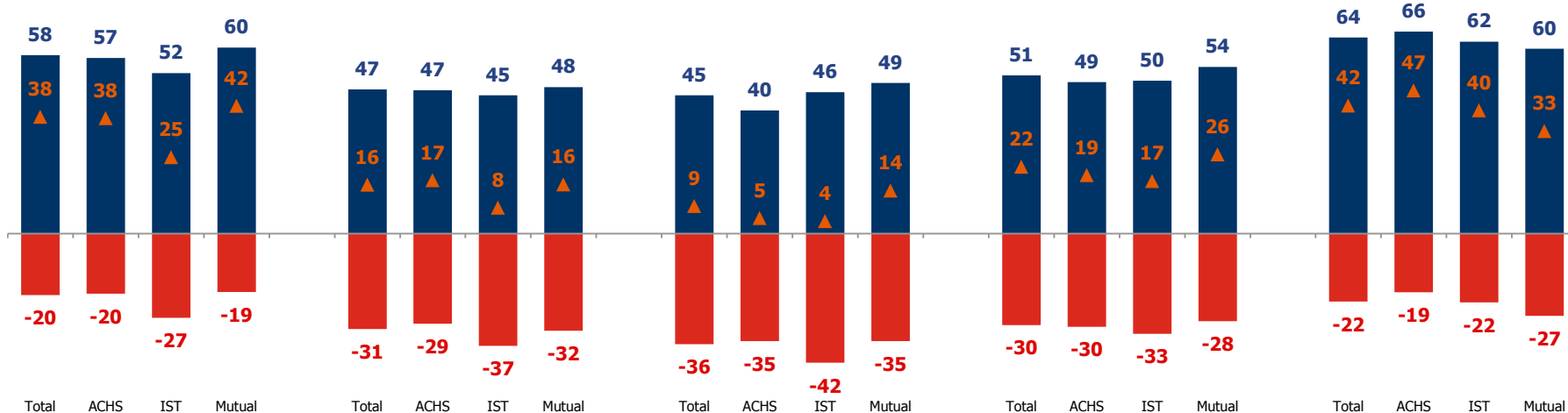
Nivel de apoyo y asesoría Mutualidades Empresas

Base: Muestra por Mutualidad

Ahora respecto del apoyo y asesoría que le brinda... (NOMBRAR MUTUALIDAD), sobre la prevención (entendiendo que no sólo nos referimos a la capacitación), me podría indicar cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos que le leeré a continuación?

Evalúe en una escala de 1 a 7, donde 1 es Totalmente Insatisfecho y 7 es Totalmente Satisfecho...

■ Notas 6 y 7 ■ Notas 1 a 4 ▲ Sneta



Entiende las necesidades específicas de prevención de mi empresa

Ha asesorado a desarrollar el plan de prevención de riesgos vigente de la empresa

Ha asesorado a realizar actividades de prevención y seguridad a los trabajadores

Apoya a cumplir los estándares de prevención en mi empresa

Apoya a cumplir con la legislación vigente en la seguridad contra accidentes



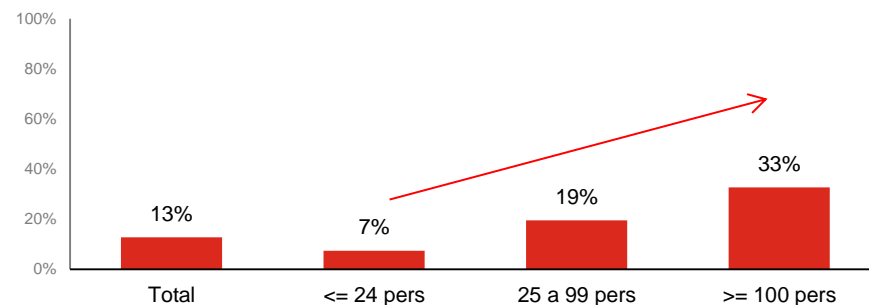
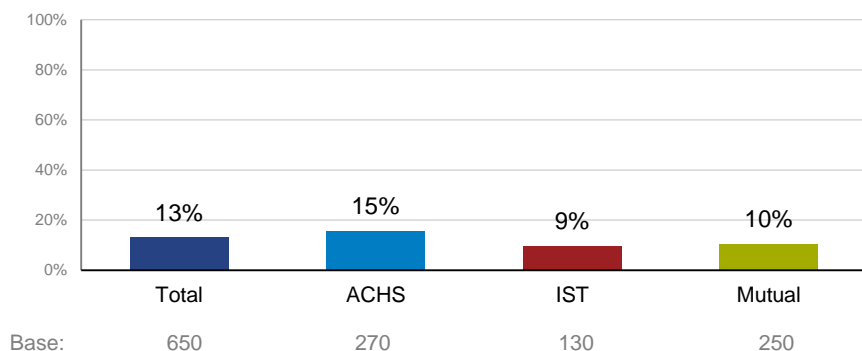
Los niveles de satisfacción con el apoyo brindado por las Mutualidades es bajo (de manera transversal), con altos niveles de insatisfacción.

Tasa de problemas con servicio de Mutualidades

Base: Muestra por Mutualidad – Apertura por tamaño empresa



¿Su empresa, ha tenido algún problema con (NOMBRAR MUTUALIDAD) en los últimos 6 meses? %SI SEGÚN MUTUALIDAD y TAMAÑO DE EMPRESAS



Tipo de problemas que ha tenido?

Base: quienes han tenido problemas con el servicio

| | |
|---|-----|
| Problemas con licencias / no las pagan / rechazan / se demoran | 13% |
| Falta de información y asesoría de prevención / mala información | 12% |
| No califica un accidente como accidente laboral / lo derivan a servicio público, Isapre | 12% |
| Mala atención en la mutua / no atienden como corresponde | 9% |
| No entregan certificados a tiempo | 6% |
| Errores administrativos | 6% |
| La atención es demorosa | 6% |
| Problemas con los pagos de los trabajadores / demoran / no los validan | 5% |
| Errores de cobros | 5% |
| Falta de apoyo / no se siente apoyada | 5% |
| Problemas con la asesoría | 5% |

1

Satisfacción con las Mutualidades

Se observa un mediano nivel de satisfacción con las Mutualidades, con satisfacción (notas 6+7) del 66%, e insatisfacción del 10%.

A nivel de Mutualidad, la Mutua de seguridad presenta la Snetas más alta con 64%, seguida por IST con 54% y ACHS con 49%.

A nivel de tamaño, las de mayor dotación (100 y más) son las más críticas, y de manera contraria las más pequeñas (Pymes) son las más satisfechas.

Los drivers que generan satisfacción (notas 6+7) se relacionan con aspectos del servicio, solución de requerimientos, información y buena atención. Cabe señalar que en estas Empresas igualmente existe un 30% de aspectos negativos que se explican por la mala gestión de los aspectos señalados anteriormente.

2

Recomendación y Permanencia

A nivel total, el 80% de las empresas recomienda positivamente a su Mutualidad (Seguramente Sí + Definitivamente Sí).

A nivel de Mutualidad, la Mutua de seguridad llega a un 84%, seguida de ACHS con 77% e IST con 76%.

A nivel de tamaño, a medida que ésta es de mayor dotación va disminuyendo el porcentaje de Recomendación (específicamente el % Definitivamente Sí).

La intención de Permanencia tiene porcentajes más altos, llegando a nivel total al 87%. Nuevamente la Mutua de seguridad obtiene el porcentaje más alto con 92%, seguido de ACHS con 86% e IST con 78%.

Al igual en la Recomendación, a medida que aumenta el tamaño de la empresa disminuye el indicador (Definitivamente Sí).

3

Nivel de apoyo y Asesoría

A diferencia de los Indicadores anteriores, todos los aspectos evaluados en esta dimensión presentan altos niveles de insatisfacción, lo que se observa de manera más crítica en el IST, pero también en las otras Mutualidades, lo que da cuenta de un espacio de mejora relevante en el servicio a nivel de la categoría.

Este aspecto se torna más relevante al considerar que el 90% de las empresas considera Muy importante que las Mutualidades les brinden ese apoyo y asesoría en prevención.

4

Servicios y prestaciones

Esta dimensión también presenta bajos niveles de satisfacción, especialmente en relación a la Capacitación y las Asesorías en prevención, con niveles de insatisfacción igual o superiores al 30%, y con Snetas cercanas al 20%. No obstante a medida que aumenta el tamaño de la empresa, este indicador va mejorando.

Por otro lado la evaluación de las Prestaciones médicas y económicas son reconocidas con mejor nivel, llegando a Snetas cercanas al 65%.

Sin embargo para las Prestaciones médicas se observa que las empresas de mayor tamaño entregan menores niveles de satisfacción.

5

Prevencionista

El 55% de las empresa ha tenido contacto con este punto de contacto, siendo mayor el porcentaje en empresas medianas y grandes.

La satisfacción con el prevencionista es alta y se reconoce en ellos la buena atención, preocupación y entrega de información. De manera contraria quienes señalan estar insatisfechos aluden principalmente a motivos de contacto; falta de comunicación y preocupación.

6

Canales de comunicación y Entrega de información de prevención

Las empresas en general se comunican de manera remota, a través de la página web, correos electrónicos y call center.

A nivel de información entregada sobre prevención, las empresas entregan una mediana evaluación con una Snetas del 55%, esto se aprecia en la claridad, utilidad y completitud.

A nivel de Mutualidades la mejor evaluada es Mutual de seguridad con Snetas del 59%, seguida por ACHS con 54% e IST con 38%.

7



Comentarios Finales

Lo positivo...

- ✓ Si bien la Satisfacción con las Mutualidades presentan medianos niveles de Satisfacción, se destaca un nivel de insatisfacción controlado con un 10% de notas negativas.
- ✓ Asimismo se aprecia que un 30% de las empresas entregan niveles de notas 7 (notas de excelencia).
- ✓ Se destaca la alta percepción que tienen especialmente las Pequeñas empresas, por sobre las Medianas y Grandes.
- ✓ En los indicadores generales de Recomendación y Recompra se observan altos niveles de “lealtad” hacia las mutualidades.
- ✓ El prevencionista es un punto de contacto de alta satisfacción.

Espacios de mejora...

- **Baja satisfacción en los aspectos de apoyo, asesorías y capacitaciones en prevención a nivel transversal.**
- **Canales de comunicación con medianos niveles de satisfacción con espacios de mejora para aumentar el nivel de notas 6+7.**
- **Nivel de información entregado, tanto en la claridad, utilidad y completitud.**