



Ministerio
**de Salud
Pública**

Encuesta de satisfacción de Usuarios: Sistema de Gestión de Recetarios

Período de encuesta activa para los usuarios
comprendido entre el 11 de julio al 11 de
octubre 2022



msp.gub.uy

Introducción

La División Sustancias Controladas lanzó una nueva versión del sistema para la gestión de recetarios para prescripción de sicofármacos y estupefacientes, a los efectos de conocer el impacto que la misma tiene sobre nuestros usuarios, así como su grado de satisfacción respecto al servicio que se brinda, es que se incorporó durante un período de 3 meses, un cuestionario a ser completado por aquellos usuarios con perfil *Profesional* o *Institución*, que accedían a la plataforma a realizar su solicitud de recetarios.

Como requisito indispensable para acceder al cuestionario, el usuario debía de tener al menos una solicitud previa de recetarios entregados.

El cuestionario constó de 6 preguntas obligatorias y una abierta a sugerencias o comentarios:

1. *¿Cómo califica usted a la herramienta informática disponible para solicitar recetarios?*
2. *¿Cómo califica usted el soporte recibido desde el Área de Gestión de Recetarios de la División Sustancias Controladas?*
3. *¿Cómo califica la entrega del pedido a través del Correo Uruguayo?*
4. *¿Cómo califica el empaque de su pedido de recetarios?*
5. *¿Cómo califica la calidad de impresión y material de los recetarios?*
6. *¿Cómo califica el servicio en general brindado por la División Sustancias Controladas para gestionar los recetarios?*
7. *Comentarios y sugerencias. (campo para texto abierto)*

Las preguntas del 1 al 6 debían responderse eligiendo alguna de las siguientes opciones:

Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo

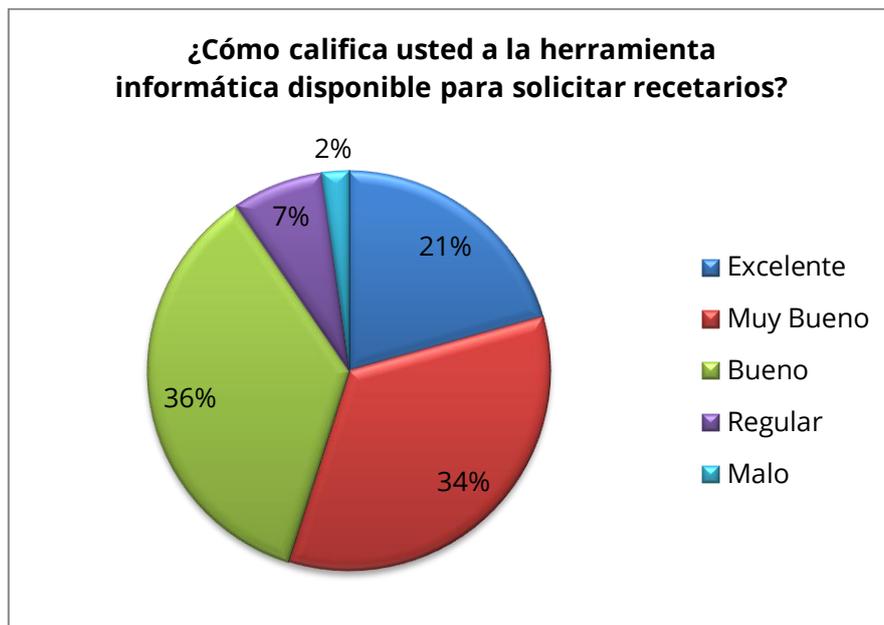
El **número total** de usuarios encuestados fue: **368**.

Resultados

Pregunta 1

¿Cómo califica usted a la herramienta informática disponible para solicitar recetarios?

El resultado de la encuesta muestra que el 21% considera a la herramienta informática excelente, el 34% muy bueno, el 36% bueno, el 7% regular y un 2% malo. Este resultado nos da la pauta de que el 91% de los encuestados (333 usuarios) se encuentran satisfechos contra un 9% (35 usuarios) cuya respuesta se distribuye entre *regular* y *malo*.

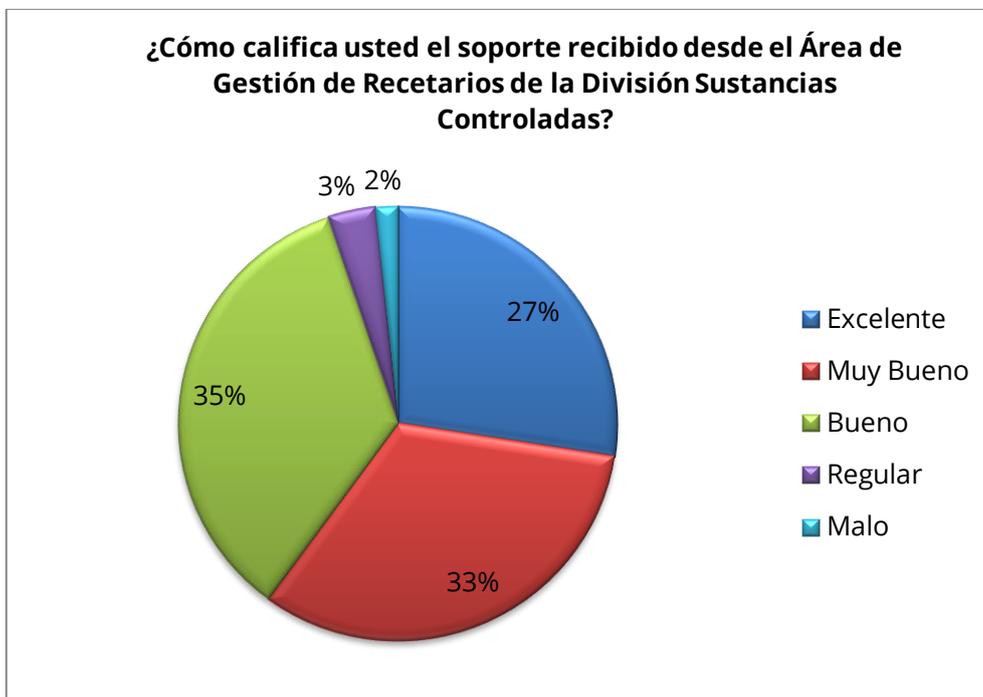




Pregunta 2

¿Cómo califica usted el soporte recibido desde el Área de Gestión de Recetarios de la División Sustancias Controladas (DSC)?

El resultado obtenido apunta a que el 95% de los entrevistados se considera satisfecho con el soporte técnico recibido desde la DSC, en cambio un 5% lo considera entre regular y malo.

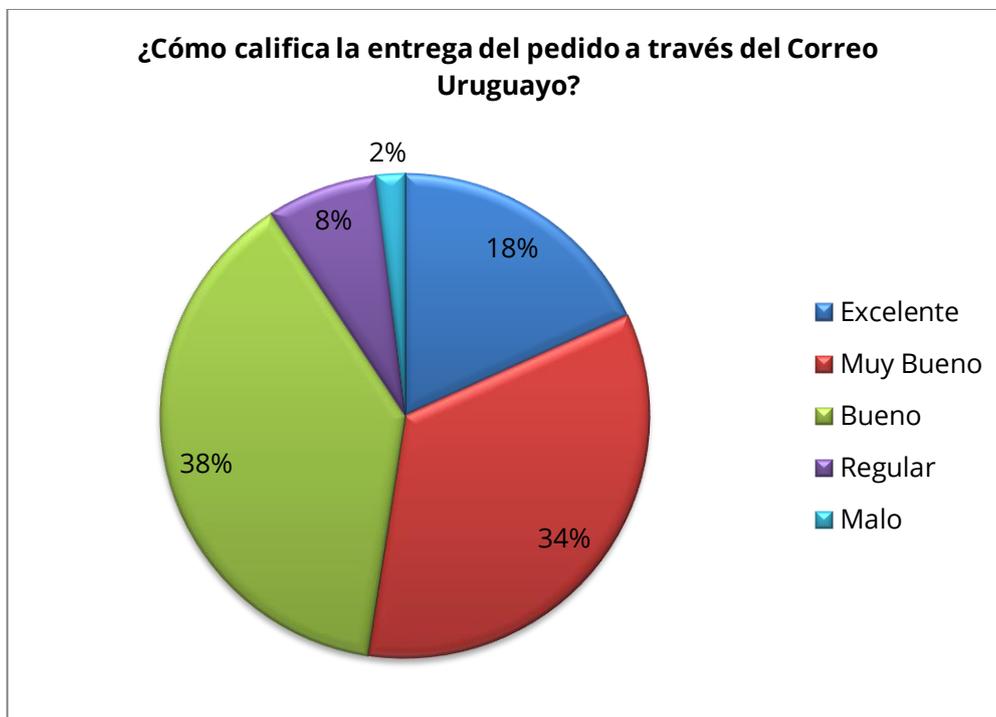




Pregunta 3

¿Cómo califica la entrega del pedido a través del Correo Uruguayo?

El resultado muestra que el 90% de los encuestados considera encontrarse satisfecho con el servicio de entrega a través del Correo Uruguayo, mientras que el 10% restante lo considera entre regular y malo.

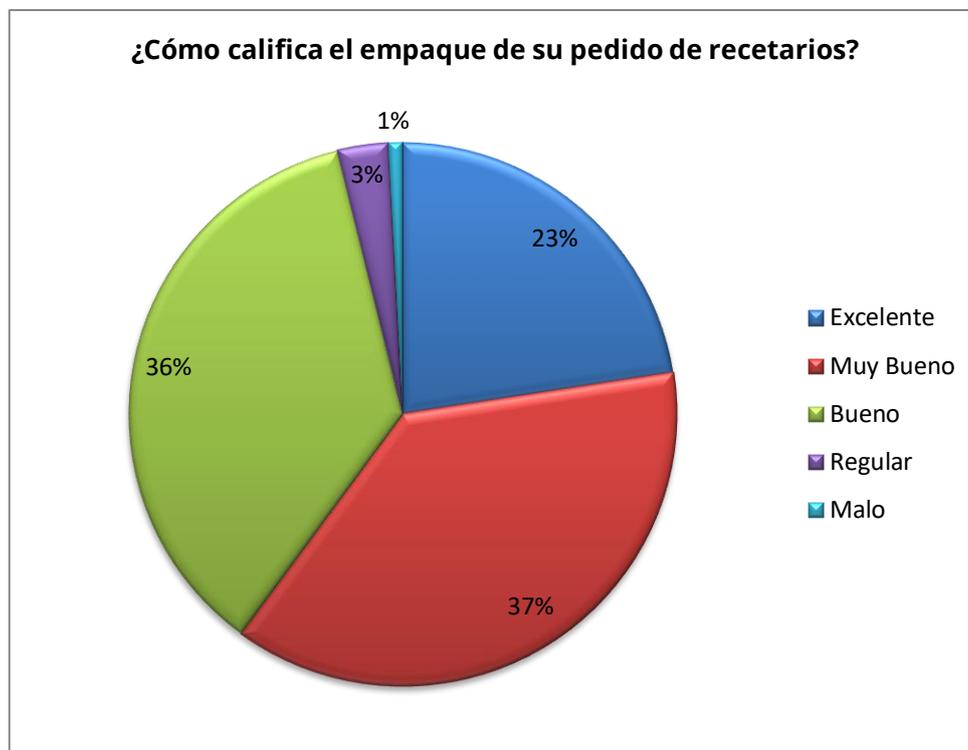




Pregunta 4

¿Cómo califica el empaque de su pedido de recetarios?

Del total de entrevistados, el 97% se muestra satisfecho con el empaque de los pedidos, mientras que un 3% lo considera regular y un 1% lo considera malo.

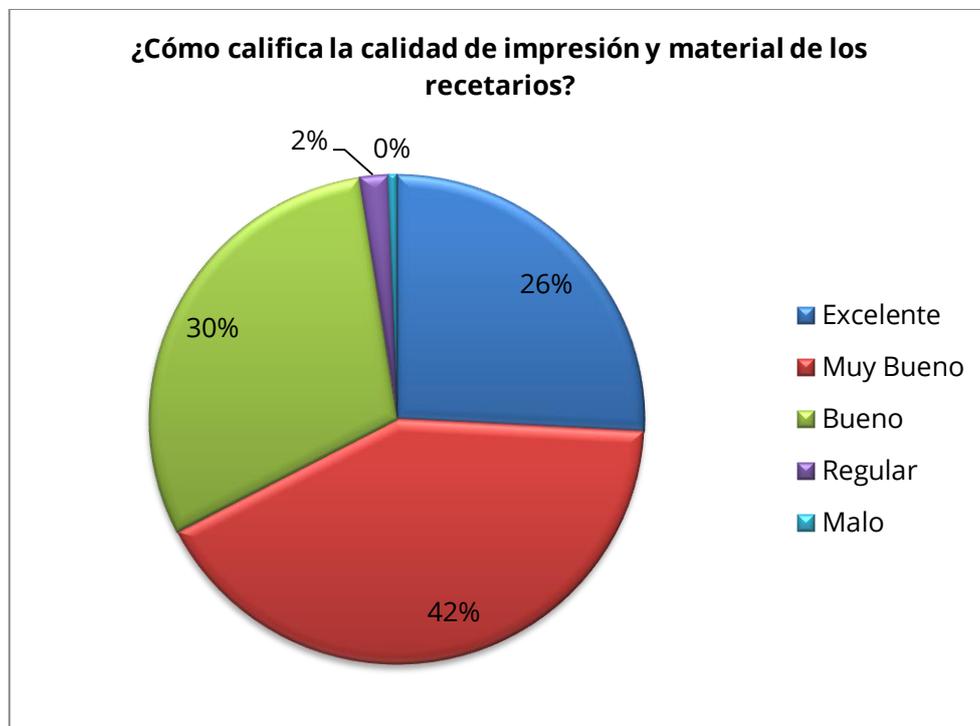




Pregunta 5

¿Cómo califica la calidad de impresión y material de los recetarios?

En relación a la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la impresión y material de los recetarios, el resultado obtenido arrojó que el 98% de los usuarios se encuentra satisfecho contra un 2% que lo considera regular.

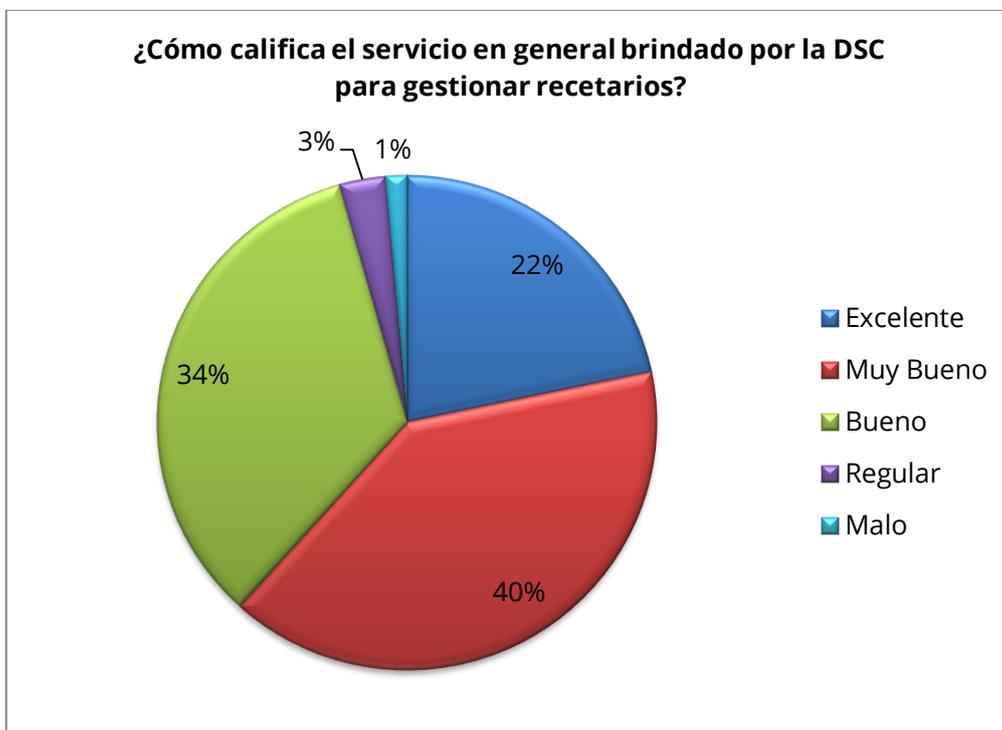




Pregunta 6

¿Cómo califica el servicio en general brindado por la División Sustancias Controladas para gestionar recetarios?

Respecto al servicio en general que brinda la DSC a los usuarios del proceso, la percepción transmitida a través de la encuesta arroja un resultado del 96% de satisfacción frente a un 4% que considera el servicio regular o malo.



Sugerencias y comentarios:

De las sugerencias y comentarios recibidos identificamos las siguientes oportunidades de mejora:

1. Promover la comunicación vía correo electrónico (recetarios@msp.gub.uy) en lugar de la vía telefónica a los efectos de dejar registros que puedan luego ser analizados en busca de mejoras.
2. Medir los tiempos de: solicitud aprobada hasta el cierre del pedido, desde el cierre al final de proceso de empaquetado, desde el fin del empaquetado hasta la entrega a Courier, desde el retiro de la imprenta de los paquetes hasta su entrega al destinatario final.
3. Analizar esa medición en busca de mejora en alguna de las etapas del proceso.
4. Instruir a los usuarios respecto al comportamiento de la pasarela de pagos al seleccionar pago en redes de cobranza, plazos vencimientos, tareas en el sistema.

Otras sugerencias y comentarios que serán debidamente analizadas con quien corresponda:

1. El Correo:
 - a. Agregar más receptores de recetarios a la etiqueta.
2. Futuras especificaciones a tener en cuenta en llamado a licitación:
 - a. Aplicación para celulares.
 - b. Posibilidad de seleccionar datos de envíos precargados.
 - c. Posibilidad de que la especialidad del profesional quede precargada cuando se está realizando un pedido.
3. Receta digital nacional.
4. Aumentar los límites de recetarios por especialidad/pedido.

Conclusiones

Del análisis de resultado podemos concluir que si bien alcanzamos el 94% global de respuestas satisfactorias y un 6% de respuestas que no alcanzan el nivel aceptable de satisfacción, existen varios aspectos que son posibles de mejorar y otros que, si bien están por fuera de nuestro alcance por el momento, se discutirán en el equipo de trabajo explorando oportunidades de mejora a corto, mediano y largo plazo.

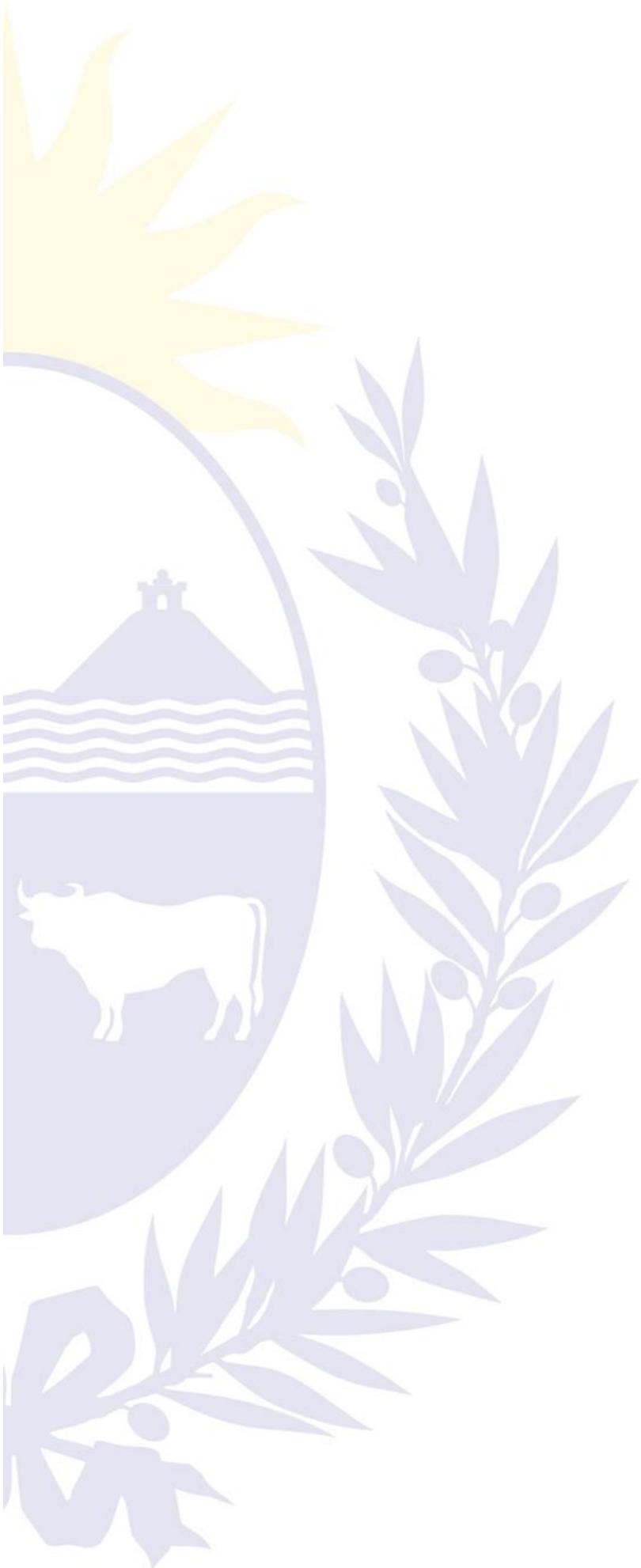
Las mejoras incorporadas a la nueva versión del sistema, como ser la inclusión de la pasarela de pagos al trámite y la conexión con la plataforma *AHíVa* del Correo, le brindan al usuario una mayor amplitud en la selección del medio de pago y le brinda accesibilidad a la trazabilidad de sus pedidos.

Existen otras mejoras de cara a los controles internos del MSP para minimizar errores en el procesamiento de las solicitudes que han demostrado ser eficaces.

La División Sustancias Controladas agradece a todos sus usuarios por el tiempo dedicado a contestar la encuesta así como por sus comentarios y sugerencias.

Continuamos con el compromiso de avanzar en la mejora continua de los procesos.





Avenida 18 de Julio 1892,
Montevideo, Uruguay.
Tel.: 1934.



msp.gub.uy