



ANÁLISIS GLOBAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA

INFORME COMPORTAMIENTO I CORTE ENERO – ABRIL 2024

Unidad de Gestión del Usuario y Participación

INTRODUCCIÓN

Este informe tiene por objetivo dar a conocer el resultado de la Encuesta de Satisfacción Usuaría aplicada en el primer cuatrimestre 2024, en el Centro de Responsabilidad de Atención Abierta, Centro de Responsabilidad de Atención Cerrada y Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de San José de Maipo.

En comparación a años anteriores, se realizaron modificaciones en las encuestas, en cuanto a la estructura de las preguntas y el contexto actual del CHSJM una vez terminada la alerta sanitaria debido a la pandemia vivida en los años 2020 a 2023.

La muestra se mantiene en cada Centro de Atención, con 30 encuestas, por lo que la forma como se aplicaron fue la siguiente.

- Centro de Responsabilidad de Atención Abierta: Presencial.
- Centro de Responsabilidad de Atención Cerrada: Telefónica.
- Servicio de Urgencias: Presencial y telefónica.

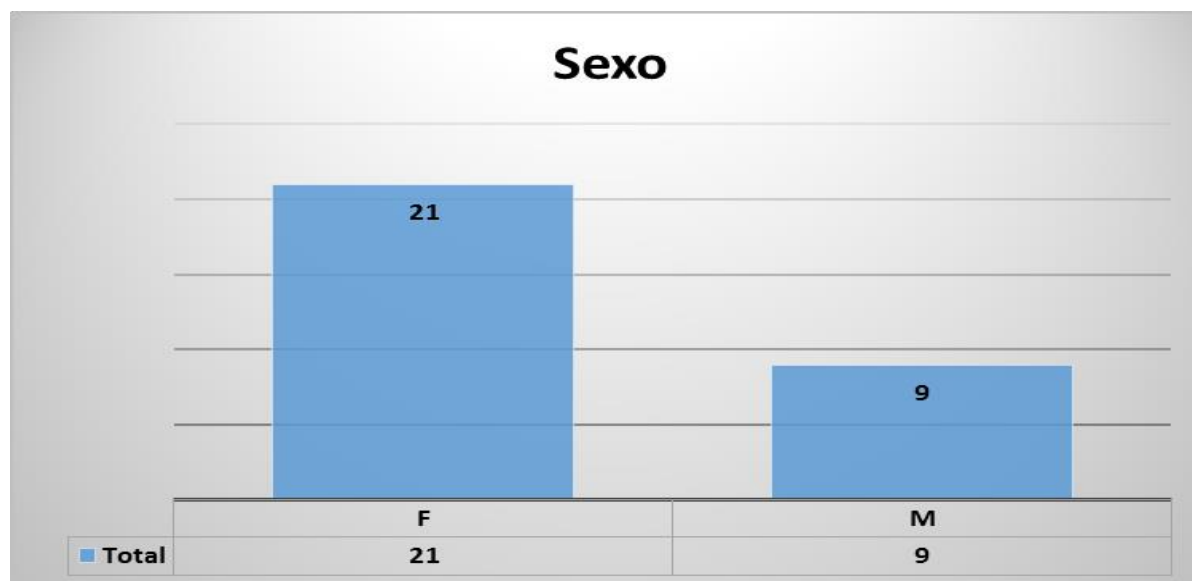
CENTRO DE RESPONSABILIDAD DE ATENCIÓN CERRADA (CRAC)

I.- Perfil Encuestado(a)

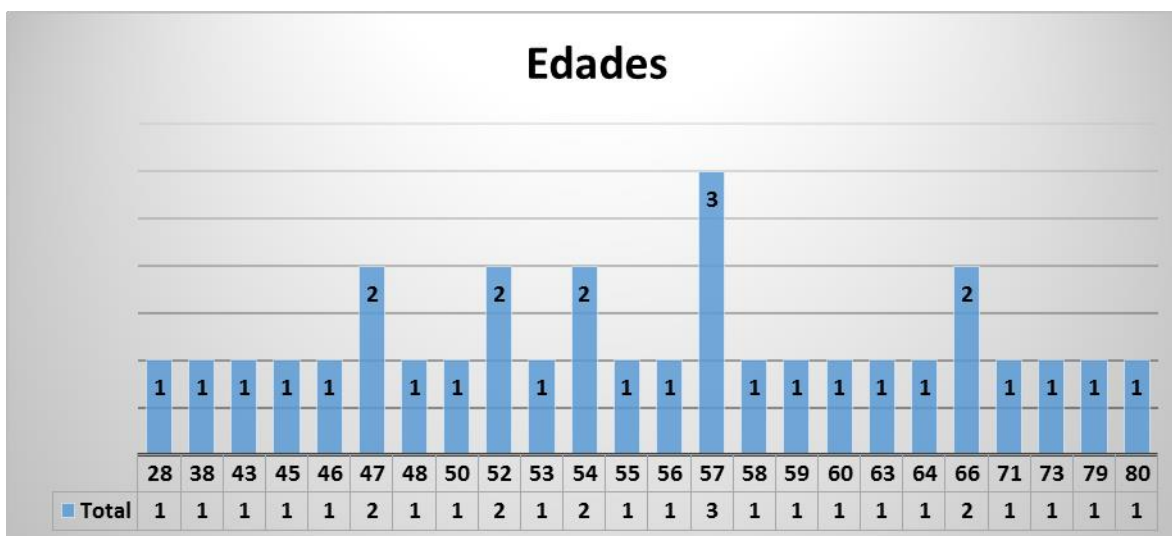
En primer lugar, el perfil de los(as) encuestados(as) es el siguiente:

a) Sexo

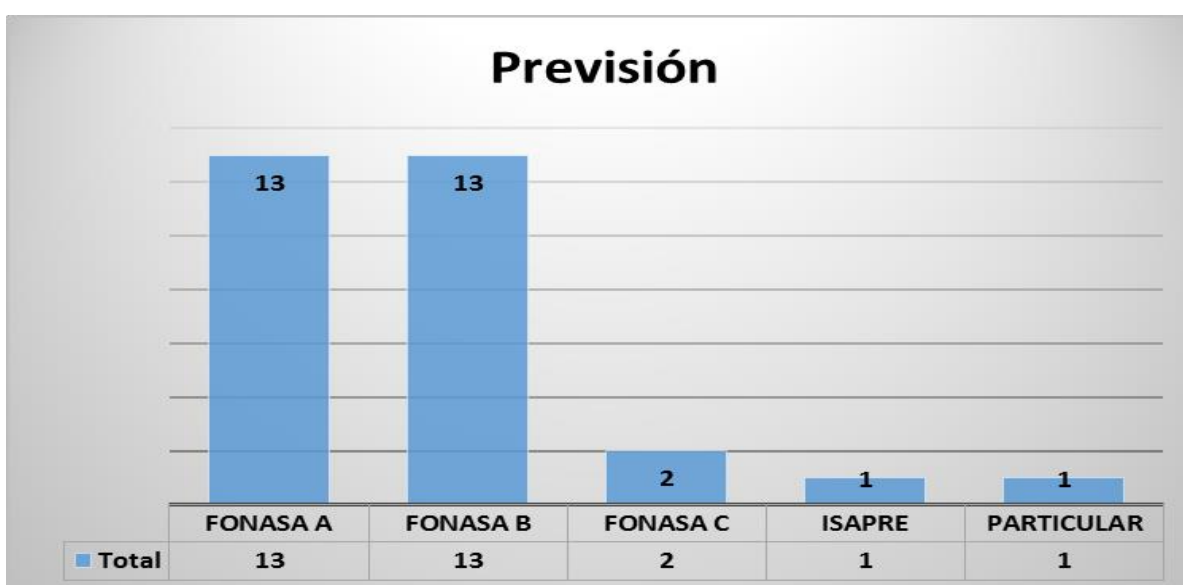
De las 30 personas encuestadas, 21 fueron de sexo femenino, representando el 70% y 9 de sexo masculino, representando el 30%. En este periodo se observa un aumento en las atenciones a las mujeres, en comparación al tercer cuatrimestre de 2023.



b) Edades



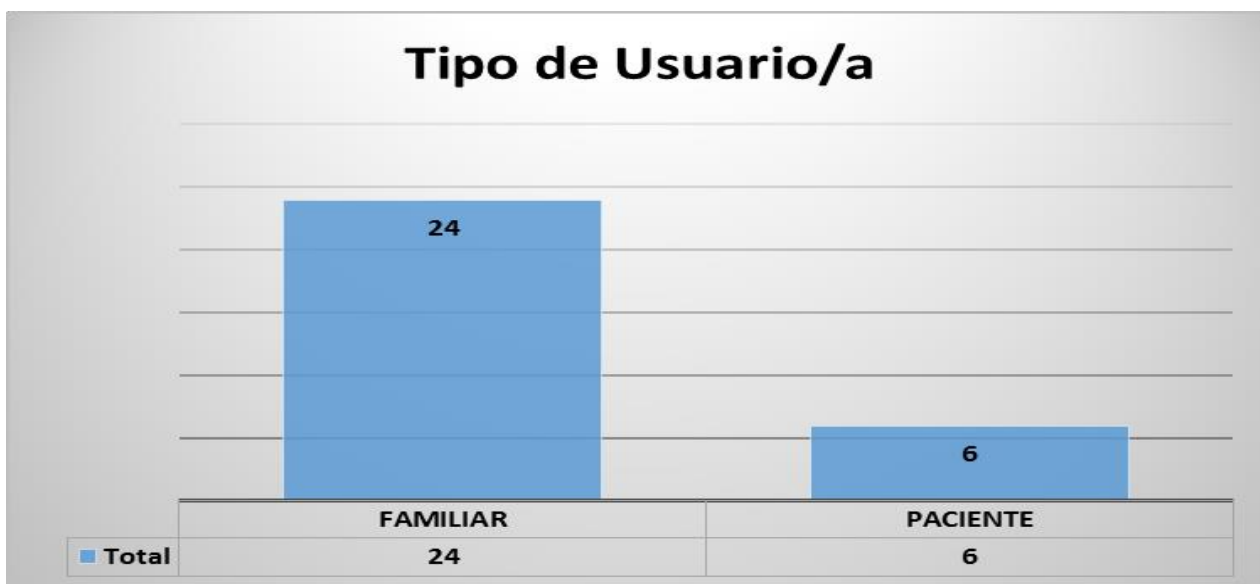
c) Previsión Salud



En relación con otras características del perfil del (a) encuestado(a), tenemos que la composición de la previsión de salud está dada de la siguiente forma: 28 personas encuestadas pertenecen al sistema de salud público FONASA, 13 de ellos en la letra A, 13 en la letra B, 2 personas FONASA letra C, 1 encuestados pertenecen al sistema privado de Isapre y 1 Atención Particular.

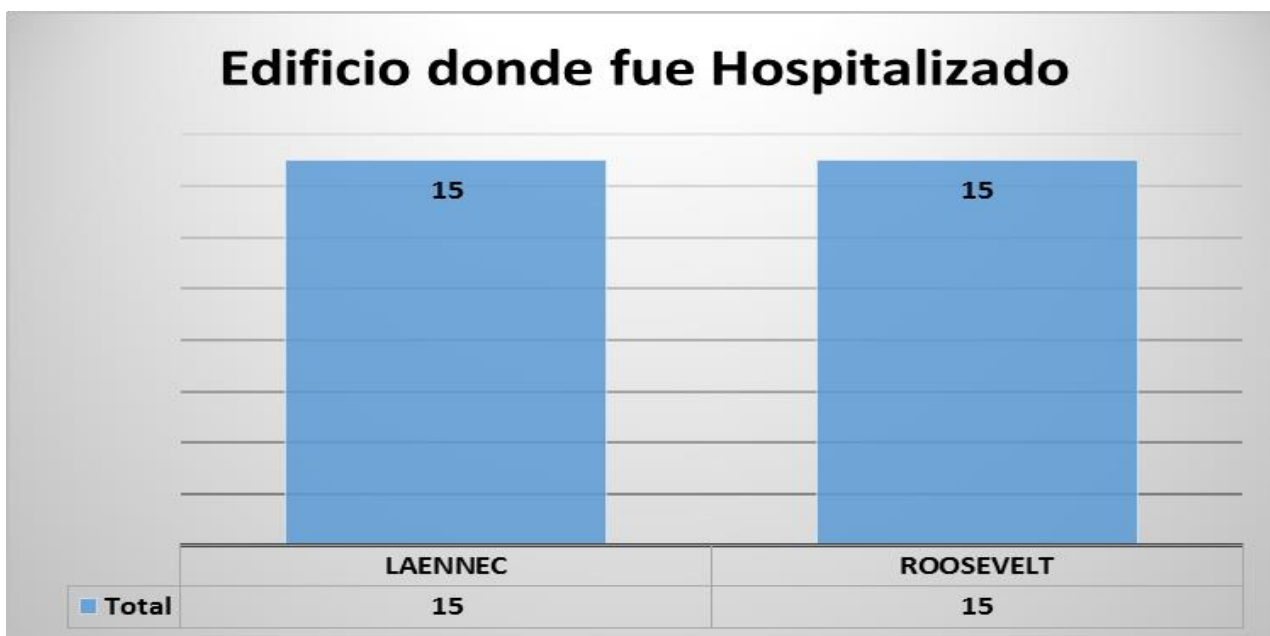
d) Tipo de encuestado(a)

La composición del tipo de usuario(a) que fue encuestado(a) es la siguiente: 24 (80%) personas familiares y 6 (20%) personas pacientes.



II.- Lugar de atención y/o Hospitalización.

En relación al lugar donde fue atendido el(la) paciente, tenemos que en el Edificio Roosevelt hubo 15 pacientes encuestados(as) y en Edificio Laennec hubo 15 pacientes encuestados(as) (as).



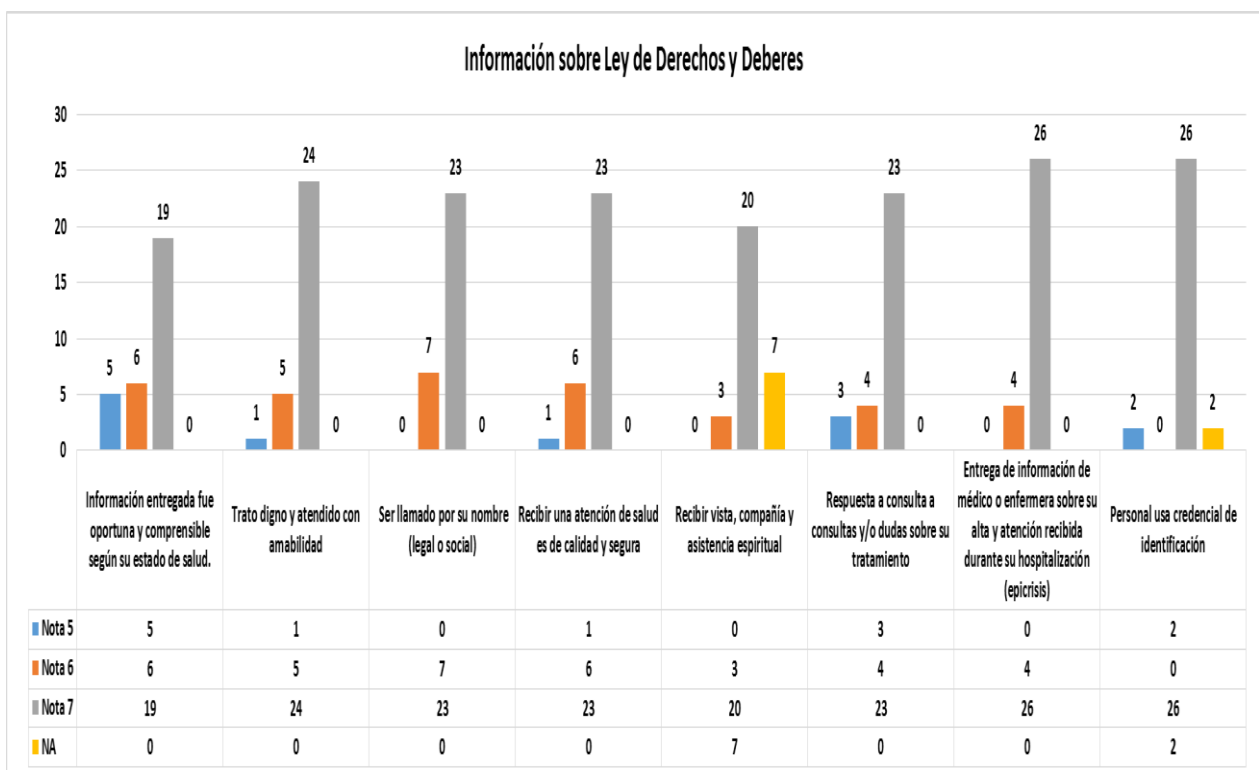
III.- RESPUESTAS CONSULTA SATISFACCIÓN USUARIA

Información sobre Ley de Derechos y Deberes

Con respecto a las preguntas de información, tenemos los siguientes promedios por cada pregunta.

Pregunta	Información sobre Ley de Derechos y Deberes	Promedio de nota
1	Información entregada fue oportuna y comprensible según su estado de salud.	6,5
2	Trato digno y atendido con amabilidad	6,8
3	Ser llamado por su nombre (legal o social)	6,8
4	Recibir una atención de salud es de calidad y segura	6,7
5	Recibir vista, compañía y asistencia espiritual	6,9
6	Respuesta a consulta a consultas y/o dudas sobre su tratamiento	6,7
7	Entrega de información de médico o enfermera sobre su alta y atención recibida durante su hospitalización (epicrisis)	6,9
8	Personal usa credencial de identificación	6,9
Promedio General		6,7

Gráficamente se muestra lo siguiente:



OTROS Ley de Derechos y Deberes

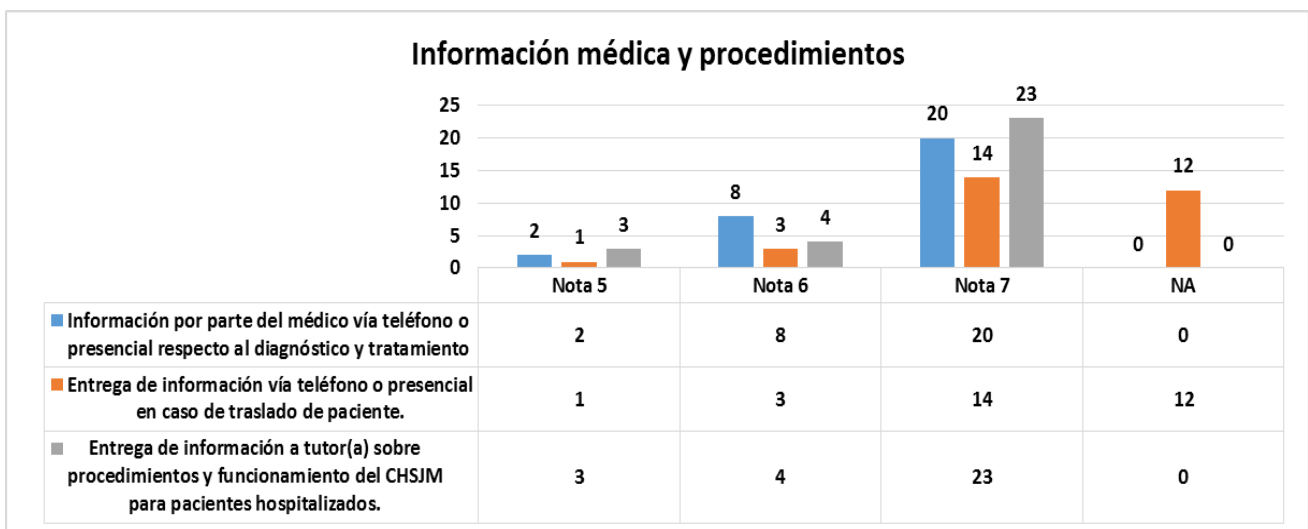
OTROS Ley de Derechos y Deberes		SI	NO
9	¿Usted fue grabado o fotografiado en atenciones sin su consentimiento?	0	30
10	¿La información de su estado de salud ha sido entregada a otras personas sin su consentimiento?	1	29
11	¿Usted sabe que tiene derecho a aceptar o rechazar cualquier tratamiento y solicitar su alta voluntaria?	20	10
12	¿Usted sabe que puede ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza?	13	17

IV. Información médica y procedimientos

En relación a las siguientes preguntas sobre la calidad y resolutiveidad en la atención.

Pregunta	Información médica y procedimientos	Promedio de nota
13	Información por parte del médico vía teléfono o presencial respecto al diagnóstico y tratamiento	6,6
14	Entrega de información vía teléfono o presencial en caso de traslado de paciente.	6,7
15	Entrega de información a tutor(a) sobre procedimientos y funcionamiento del CHSJM para pacientes hospitalizados.	6,7
Promedio General		6,7

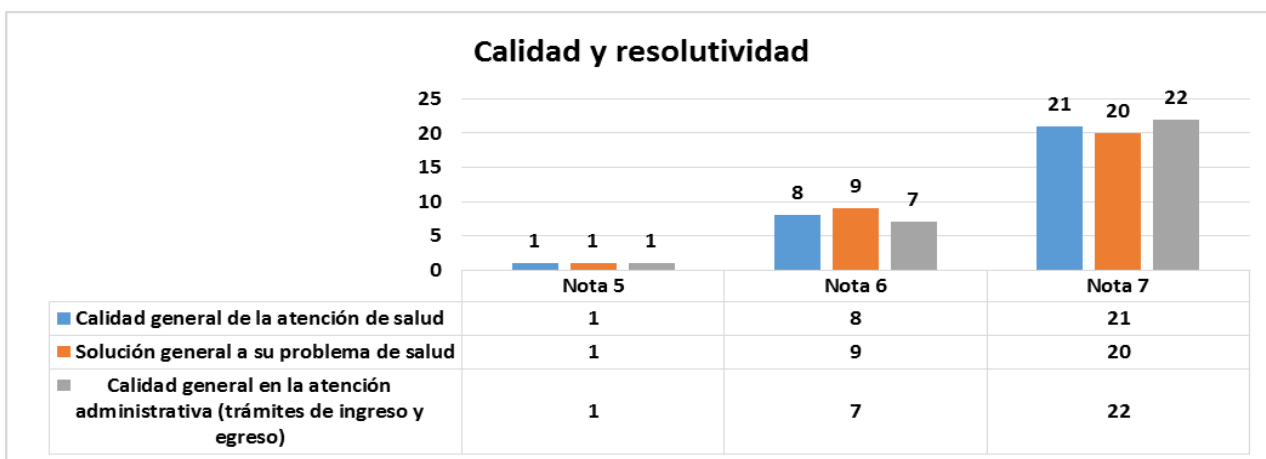
Gráficamente se muestra lo siguiente:



V. Calidad y resolutiveidad

Calidad y resolutiveidad		Promedio de nota
16	Calidad general de la atención de salud	6,7
17	Solución general a su problema de salud	6,6
18	Calidad general en la atención administrativa (trámites de ingreso y egreso)	6,7
Promedio General		6,7

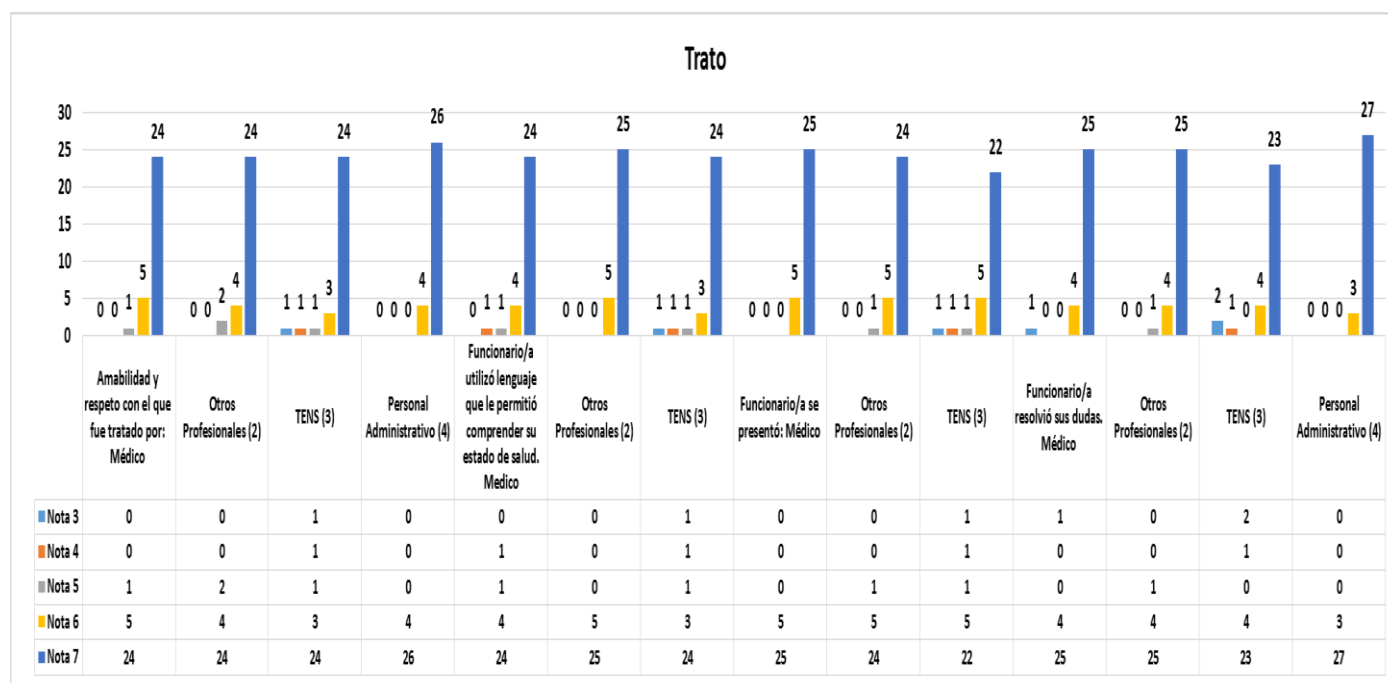
Gráficamente se muestra lo siguiente:



VI. Trato

Trato		Promedio de nota
19	Amabilidad y respeto con el que fue tratado por: Médico	6,8
19.2	Otros Profesionales (2)	6,7
19.3	TENS (3)	6,6
19.4	Personal Administrativo (4)	6,9
20	Funcionario/a utilizó lenguaje que le permitió comprender su estado de salud. Medico	6,7
20.2	Otros Profesionales (2)	6,8
20.3	TENS (3)	6,6
21	Funcionario/a se presentó: Médico	6,8
21.2	Otros Profesionales (2)	6,8
21.3	TENS (3)	6,5
22	Funcionario/a resolvió sus dudas. Médico	6,7
22.2	Otros Profesionales (2)	6,8
22.3	TENS (3)	6,5
22.4	Personal Administrativo (4)	6,9
Promedio General		6,7

Gráficamente se muestra lo siguiente:



Consultas trato general

Consultas trato general		Promedio de nota
23	Fue llamado por su nombre (legal o social) y atendido con amabilidad	6,9
Promedio General		6,9

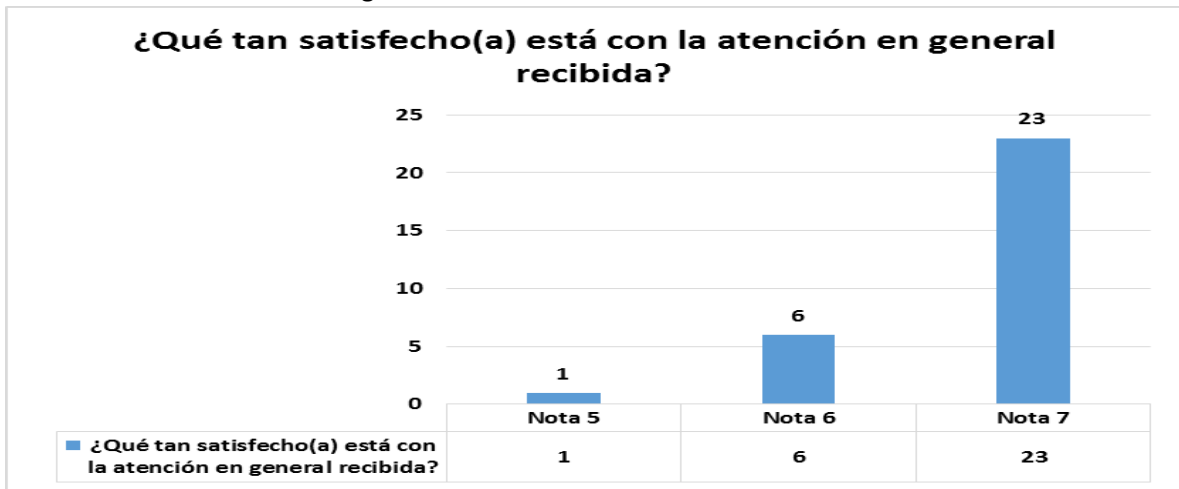
VII. Visitas

Visitas		Promedio de nota
24	Indique su nivel de conformidad con horario de visitas	6,7
Promedio General		6,7

VIII. Satisfacción global

SATISFACCIÓN GLOBAL		Promedio de nota
25	¿Qué tan satisfecho(a) está con la atención en general recibida?	6,7

Gráficamente se muestra lo siguiente:



IX. 26. SUGERENCIAS

Las sugerencias por áreas, están expresadas con sus respectivas diferencias:

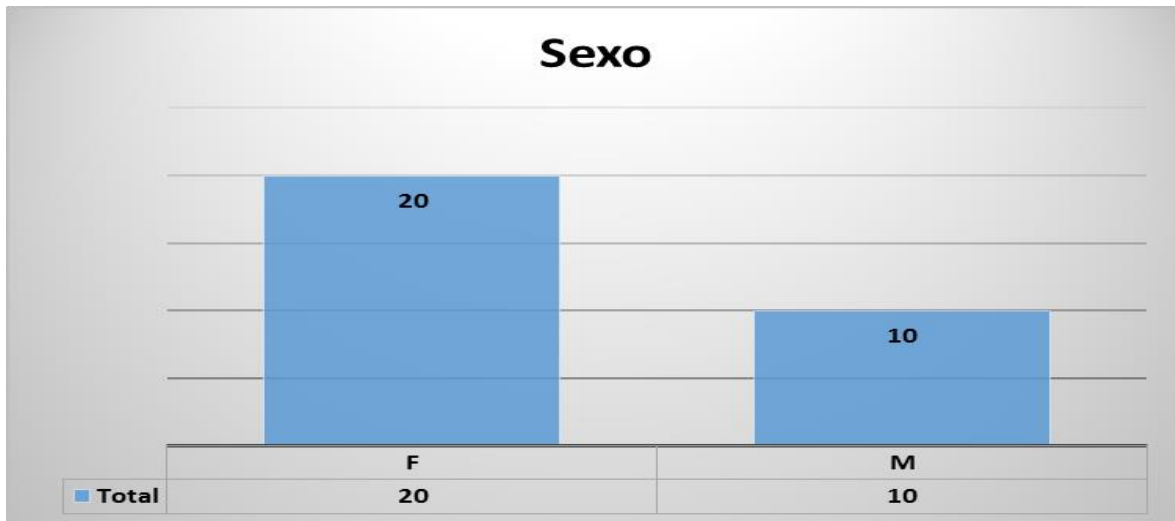
OBSERVACIONES ENCUESTAS HOSPITALIZADOS		
Ley de Derechos y Deberes	Información médica y procedimientos	Sugerencias
No todos usaban la credencial.	El Sótero del Río no dio aviso del traslado a Hospital de San José.	Me parece súper el horario de hoy.
	Médicos no atendían todos los días como está estipulado.	Estoy conforme con el nuevo horario de visitas
		Muy bien en los horarios, porque si no alcanzamos en la mañana vamos en la tarde. Conforme y agradecida. Nada que decir, gracias a todos.
		Para nutricionista y alimentación: Nutricionista, no realizan encuesta de alimentación (que me gusta, que no me gusta) ya que de igual manera envían alimentos y comidas que no son de agrado de los pacientes, no preguntan si consumes leche, de los 5 días que estuve en este servicio ni un día tomé leche. Favor entregar al menos 2 botellas de agua diaria, durante mi estadía tuve que comprar, favor entregar vasos para el consumo diario y cambiarlos diariamente.
		Todo bien, gracias por la atención.
		Se sugiere que el personal se le dé más apoyo al usuario, como empatía y le den más aliento.
		Solo agradecer nos atendieron muy bien.
		Estoy conforme con la atención de todo el personal son muy amable y profesional todos y todas gracias.
		El sistema de visitas cuando uno como paciente es de lugares distante me refiero fuera de San Jose de Maipo hacer un horario especial pero bueno. Lo demás todo excelente. Felicitaciones
		No fue mala la atención solo que las TENS dejan el almuerzo o la colación del paciente sin entregar y se enfría.
		Médico siempre, genial con los horarios
		Muy agradecida con la atención de salud, todos cordiales comprensibles y amables.
		Falta de información clara por parte de los médicos y falta de empatía del mismo.
		Faltan médicos para entrega de la información médica presencial.
		Ser más coordinados ya que mencionan alta en ambulancia y por falta de ella tuve que contratar vehículo

CENTRO DE RESPONSABILIDAD DE ATENCIÓN ABIERTA (CRAA)

I.- Perfil Encuestado(a)

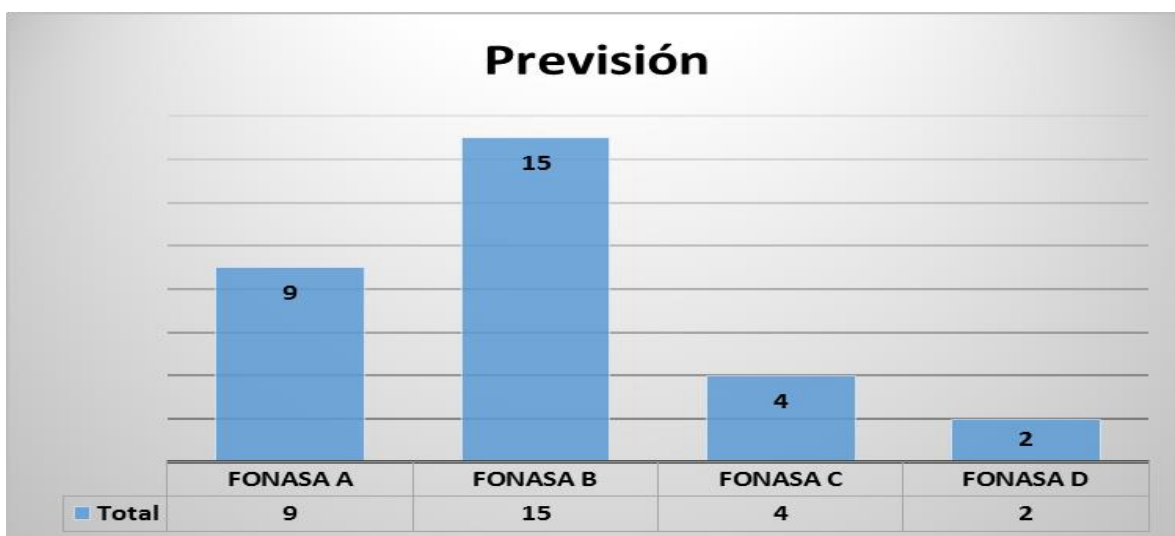
a) Sexo

De las 30 personas encuestadas, 20 fueron de sexo femenino, representando el 67% y 10 de sexo masculino, representando el 33%.



b) Previsión de Salud

En relación a la previsión de salud, todas las personas encuestadas tienen previsión de salud pública, de los(as) cuales, 9 pertenecen a FONASA tramo A; 15 de FONASA tramo B, 4 de FONASA tramo C y 2 de FONASA tramo D.

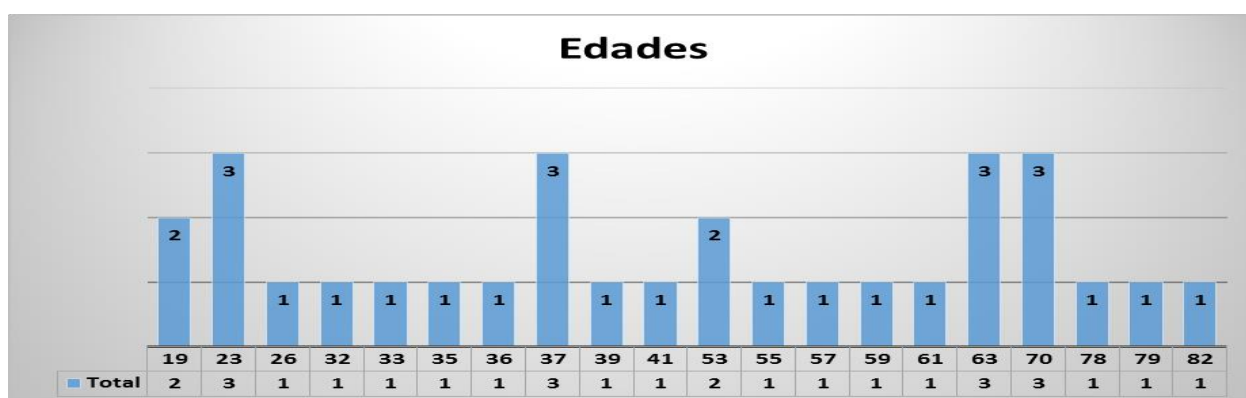


c) Tipo de Atención

En relación con el tipo de atención que existió, video llamada o presencial, el 100% de los(as) encuestados (as) (30) se atendió de manera presencial.



d) Edad



e) ¿Dónde fue atendido?



En relación con el lugar en donde fueron atendidas las personas encuestadas, se muestran las Unidades de atención, y la cantidad de personas que fueron encuestadas. Se puede destacar que, en Medicina general y Maternidad, fue donde más personas fueron encuestadas y que el resto de Unidades tiene una distribución bastante equitativa con las respectivas 30 encuestas.

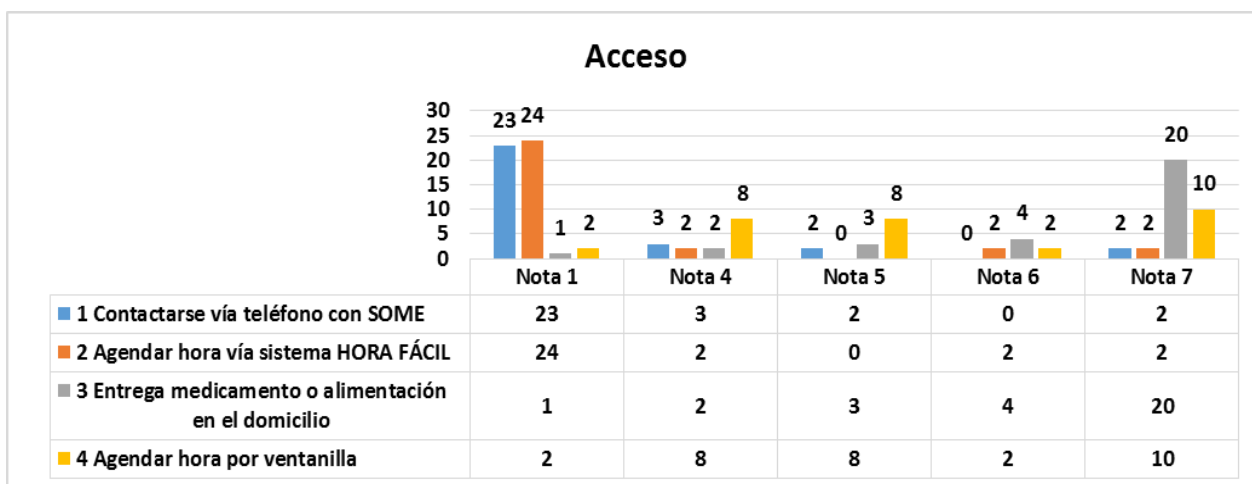
III.- RESPUESTAS CONSULTA SATISFACCIÓN USUARIA

ACCESO

Indique del 1 al 7 (siendo 1 muy mal y 7 excelente) su experiencia en relación a:

Acceso		Promedio de nota
1	Contactarse vía teléfono con SOME	2,0
2	Agendar hora vía sistema HORA FÁCIL	1,9
3	Disponibilidad de medicamentos en Farmacia	6,3
4	Agendar hora por ventanilla	5,2
Promedio General		3,8

Gráficamente se muestra lo siguiente

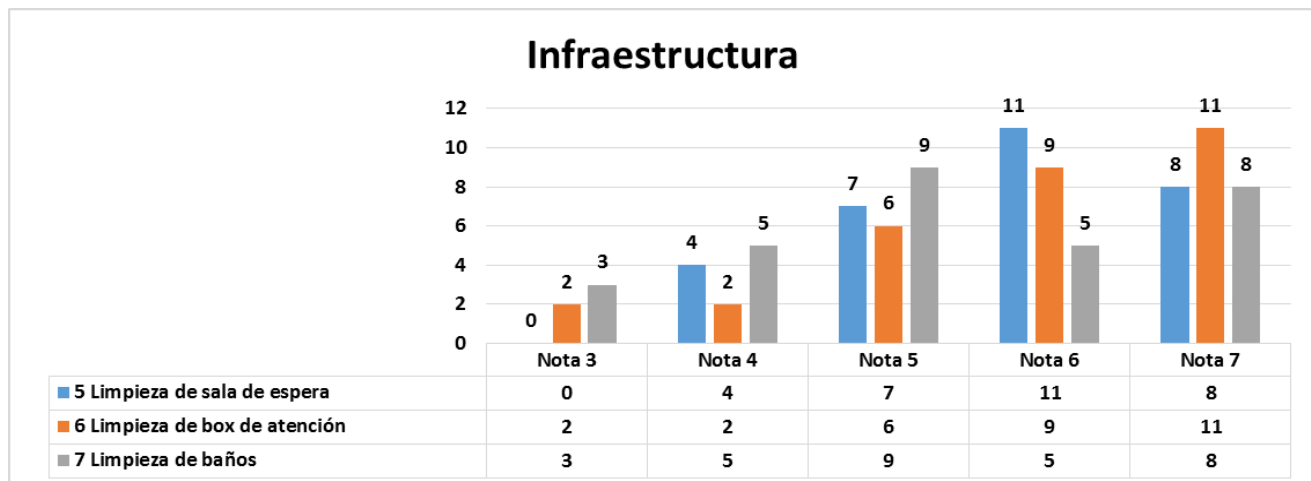


IV. INFRAESTRUCTURA

En relación con las preguntas sobre Infraestructura, tenemos las siguientes respuestas: (siendo 1 muy mal y 7 excelente)

Infraestructura		Promedio de nota
5	Limpieza de sala de espera	5,8
6	Limpieza de box de atención	5,8
7	Limpieza de baños	5,3
Promedio General		5,6

Gráficamente se muestra lo siguiente

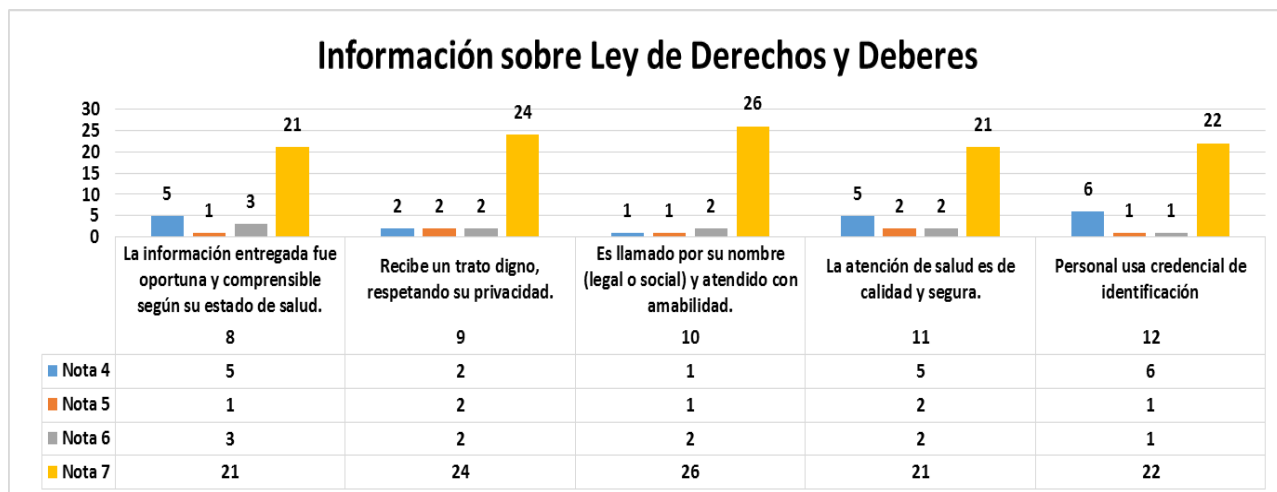


V. LEY DE DERECHOS Y DEBERES

En relación con las preguntas sobre la ley de derechos y deberes, la evaluación fue la siguiente: (siendo 1 muy mal y 7 excelente)

Información sobre Ley de Derechos y Deberes		Promedio de nota
8	La información entregada fue oportuna y comprensible según su estado de salud.	6,3
9	Recibe un trato digno, respetando su privacidad.	6,6
10	Es llamado por su nombre (legal o social) y atendido con amabilidad.	6,8
11	La atención de salud es de calidad y segura.	6,3
12	Personal usa credencial de identificación	6,3
Promedio General		6,5

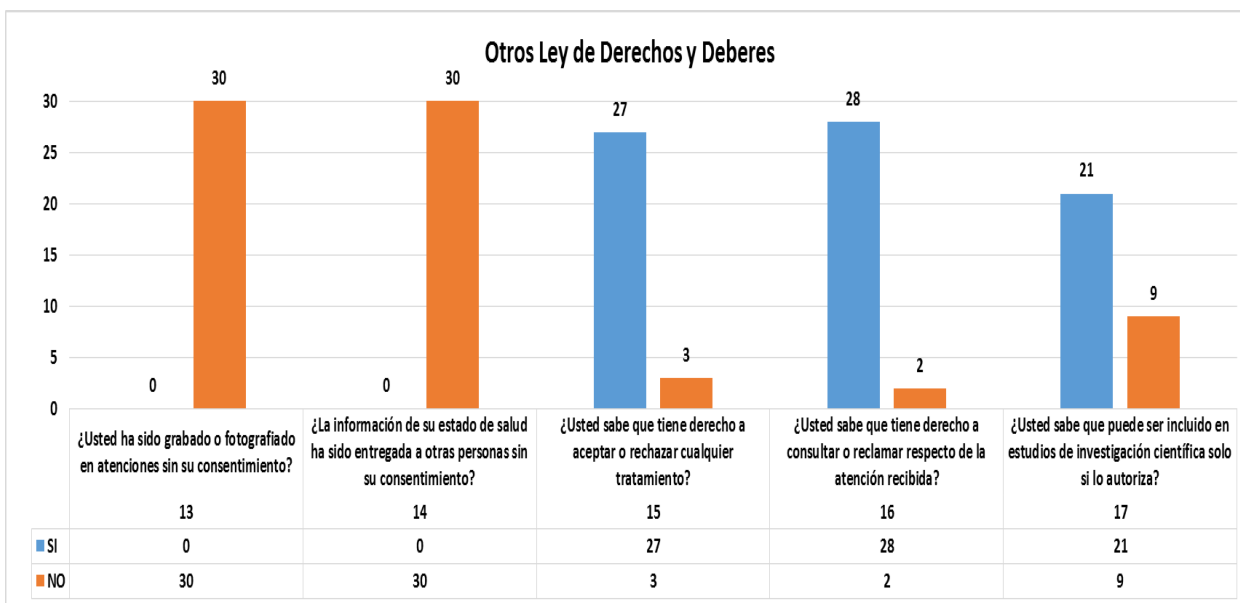
Gráficamente se muestra lo siguiente



Otros Ley de Derechos y Deberes

OTROS Ley de Derechos y Deberes		SI	NO
13	¿Usted ha sido grabado o fotografiado en atenciones sin su consentimiento?	0	30
14	¿La información de su estado de salud ha sido entregada a otras personas sin su consentimiento?	0	30
15	¿Usted sabe que tiene derecho a aceptar o rechazar cualquier tratamiento?	27	3
16	¿Usted sabe que tiene derecho a consultar o reclamar respecto de la atención recibida?	28	2
17	¿Usted sabe que puede ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza?	21	9

Gráficamente se muestra lo siguiente

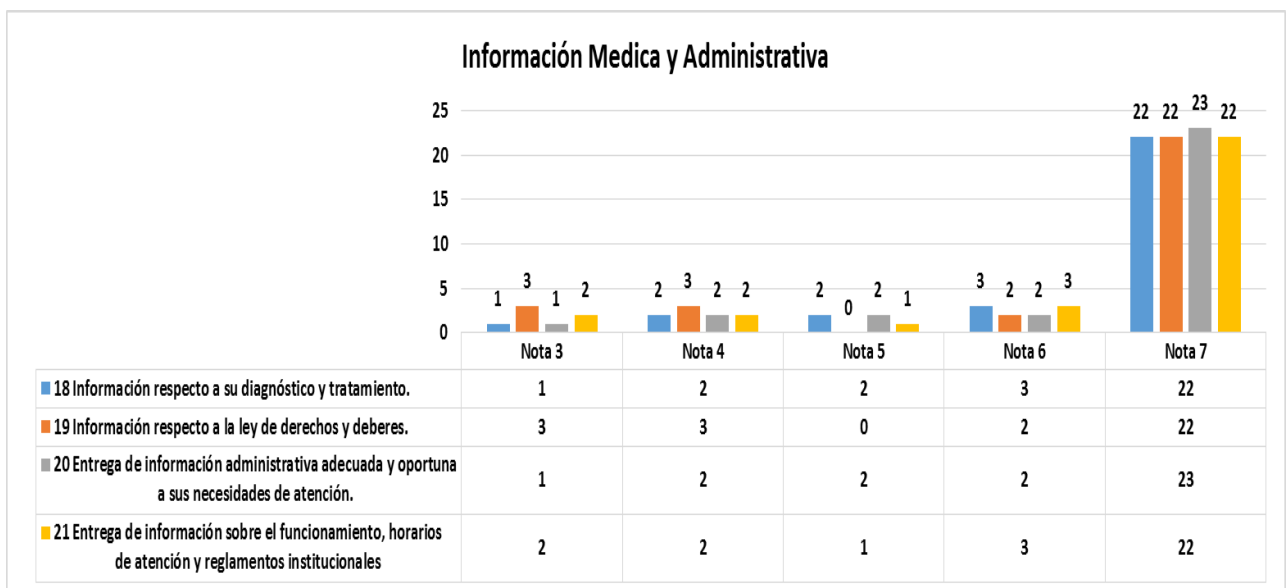


VI. INFORMACIÓN MÉDICA Y ADMINISTRATIVA

En relación con las preguntas sobre Información médica:

Información médica y administrativa		Promedio de nota
18	Información respecto a su diagnóstico y tratamiento.	6,4
19	Información respecto a la ley de derechos y deberes.	6,2
20	Entrega de información administrativa adecuada y oportuna a sus necesidades de atención.	6,5
21	Entrega de información sobre el funcionamiento, horarios de atención y reglamentos institucionales	6,4
Promedio General		6,4

Gráficamente se muestra lo siguiente

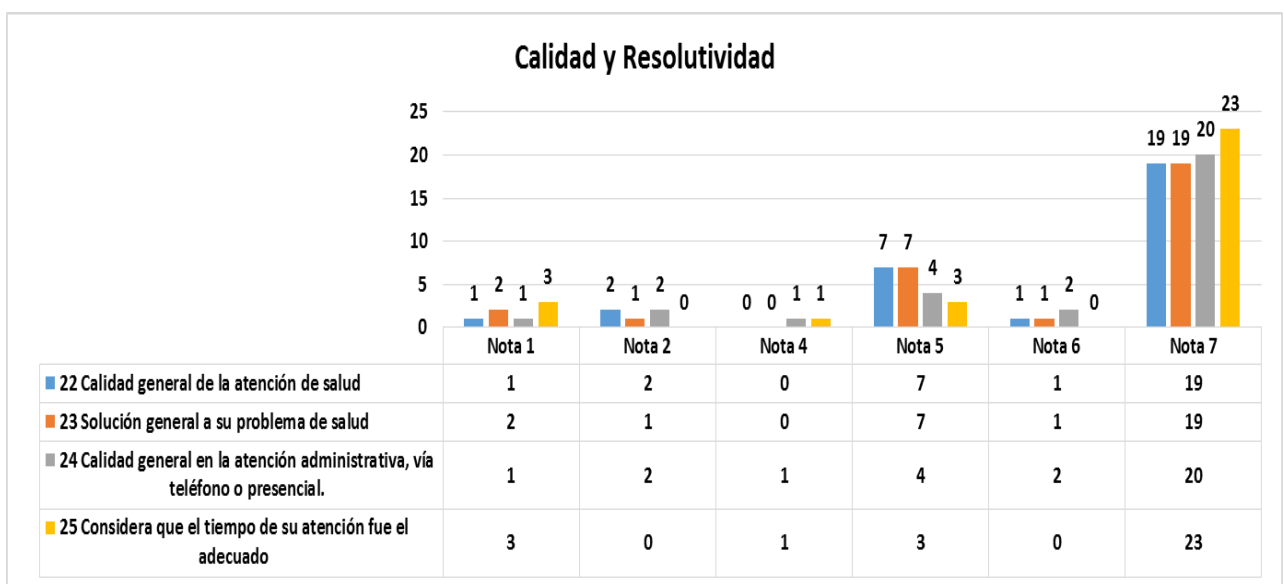


VII. CALIDAD Y RESOLUTIVIDAD

En relación con las preguntas sobre calidad y resolutiveidad:

Calidad y resolutiveidad		Promedio de nota
22	Calidad general de la atención de salud	6,0
23	Solución general a su problema de salud	6,0
24	Calidad general en la atención administrativa, vía teléfono o presencial.	6,1
25	Considera que el tiempo de su atención fue el adecuado	6,1
Promedio General		6,1

Gráficamente se muestra lo siguiente

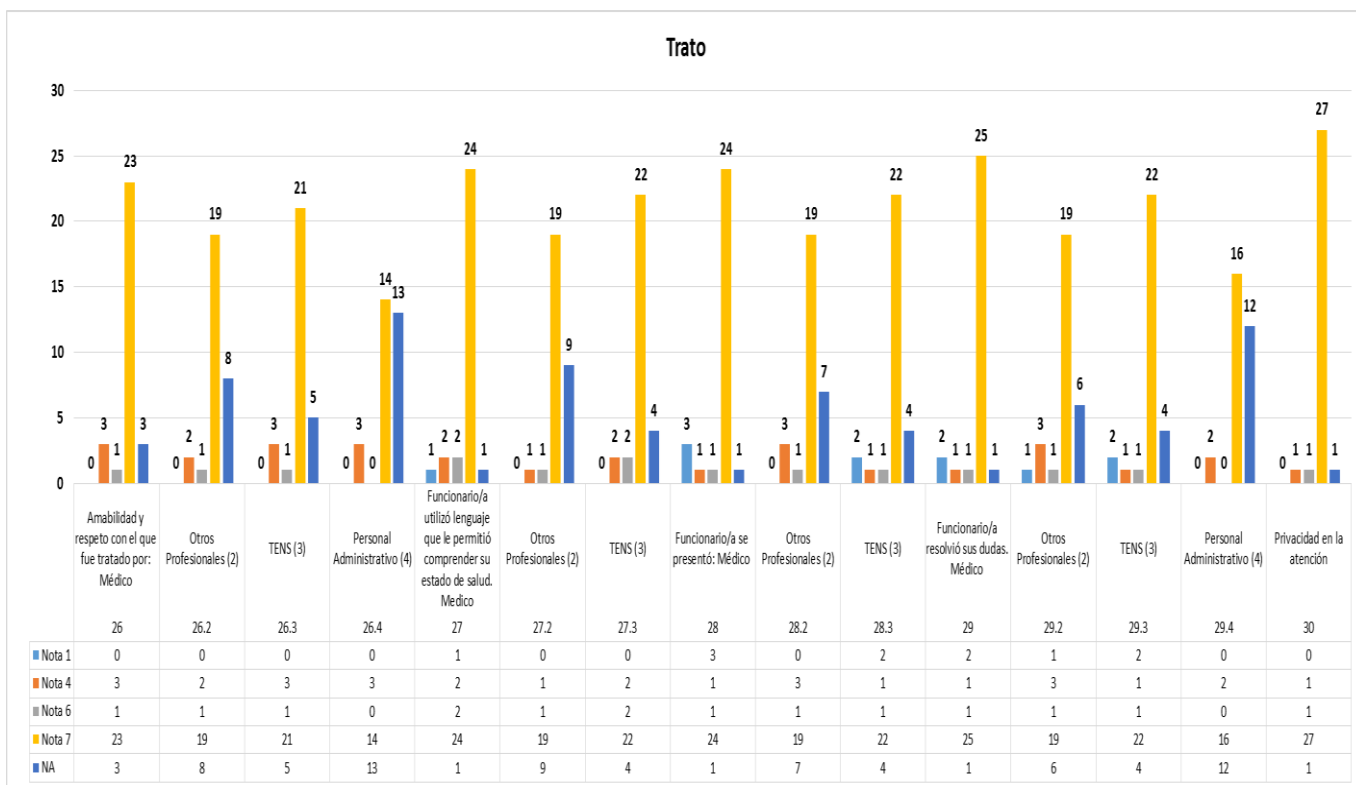


VIII. TRATO

En relación con las preguntas sobre Trato, tenemos las siguientes respuestas: (siendo 1 muy mal y 7 excelente).

	Trato	Promedio de nota
26	Amabilidad y respeto con el que fue tratado por: Médico	6,6
26.2	Otros Profesionales (2)	6,7
26.3	TENS (3)	6,6
26.4	Personal Administrativo (4)	6,5
27	Funcionario/a utilizó lenguaje que le permitió comprender su estado de salud: Médico	6,5
27.2	Otros Profesionales (2)	6,8
27.3	TENS (3)	6,7
28	Funcionario/a se presentó: Médico	6,2
28.2	Otros Profesionales (2)	6,6
28.3	TENS (3)	6,4
29	Funcionario/a resolvió sus dudas: Médico	6,4
29.2	Otros Profesionales (2)	6,3
29.3	TENS (3)	6,4
29.4	Personal Administrativo (4)	6,7
30	Privacidad en la atención	6,9
Promedio General		6,6

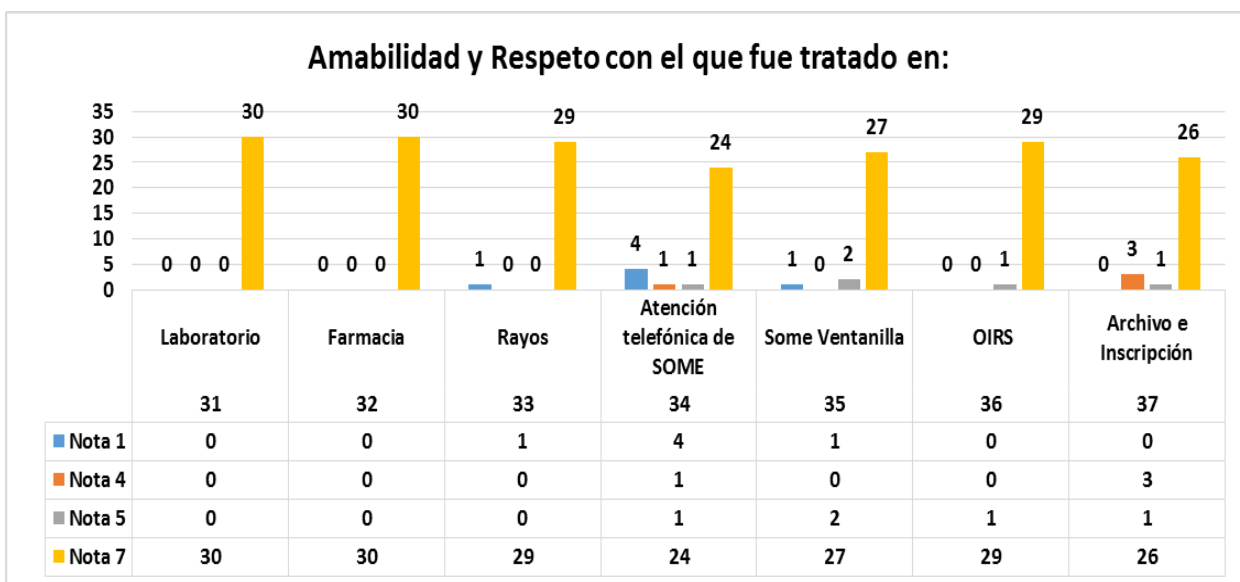
Gráficamente se muestra lo siguiente.



Amabilidad y respeto con el que fue tratado en:

Amabilidad y Respeto con el que fue tratado en:		Promedio de nota
31	Laboratorio	7,0
32	Farmacia	7,0
33	Rayos	6,8
34	Atención telefónica de SOME	6,0
35	Some Ventanilla	6,7
36	OIRS	6,9
37	Archivo e Inscripción	6,6
Promedio General		6,7

Gráficamente se muestra lo siguiente.



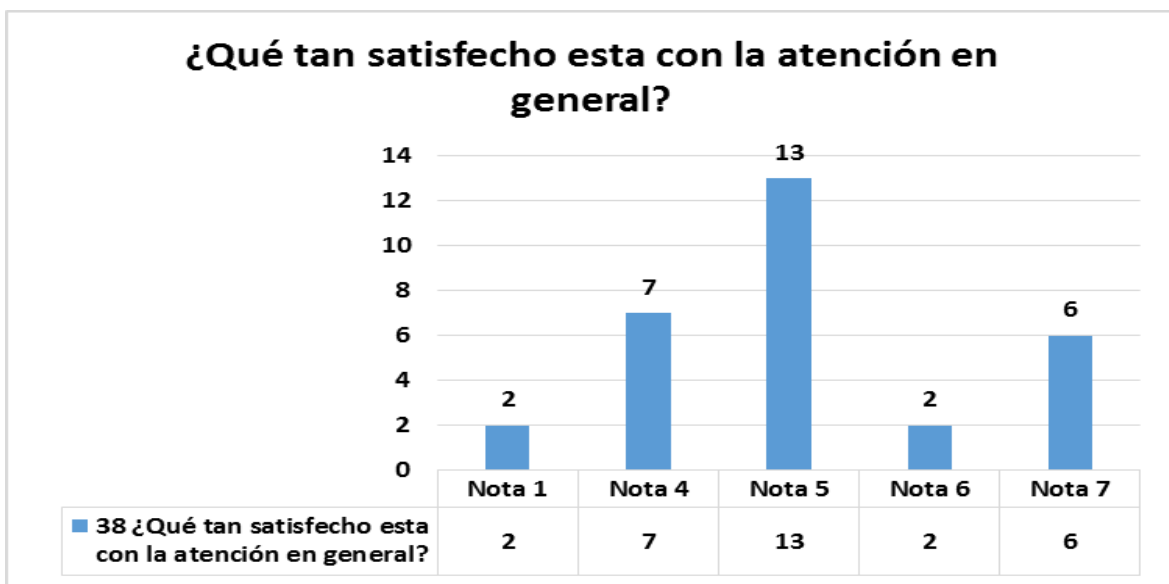
IX. SATISFACCIÓN GLOBAL

En relación a la satisfacción global tenemos el siguiente promedio: siendo 1 muy mal y 7 excelente.

Esto se expresa de la siguiente forma gráfica con notas por cada pregunta individual:

Satisfacción global		Promedio de nota
38	¿Qué tan satisfecho esta con la atención en general?	5,0
Promedio General		5,0

Gráficamente se muestra lo siguiente.



Es importante mencionar que el promedio general en este ítem fue mucho menor al del cuatrimestre anterior que fue de 5,6.

X. SUGERENCIAS

Respecto a las sugerencias, se respeta la forma individual de cada persona al expresarlas, las cuales están plasmadas según el área en las cuales fueron plantadas:

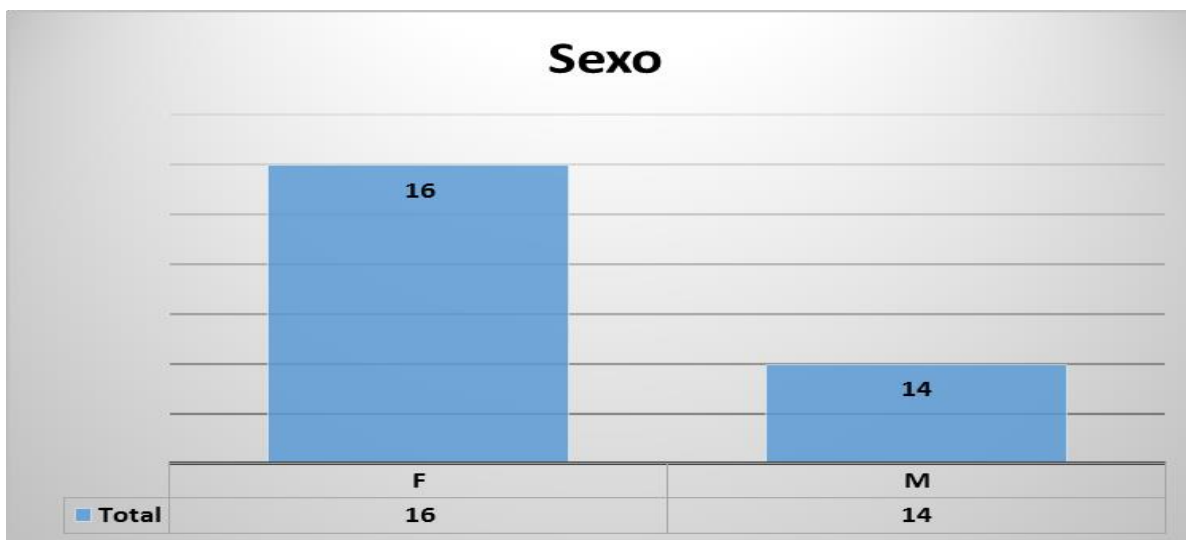
OBSERVACIONES DE ENCUESTAS CRAA				
ACCESO	INFRAESTRUCTURA	INF. MÉDICA Y ADMINISTRATIVA	CALIDAD Y RESOLUTIVIDAD	SUGERENCIAS
Ahora no hay médicos, por lo tanto, no hay horas	Mejorar infraestructura y limpieza	Más información sobre toma de examen cardiológico	Fue muy rápida mi atención	Mejorar cupos disponibles para medicina
Muy pocos cupos para el adulto mayor	Mejorar infraestructura y colocar, papel higiénico y jabón		Extender tiempo de atención sobre todo en el adulto mayor	Mejorar cupos de medicina general
Muy pocos cupos para el adulto mayor			Tiempo de medicina general es muy corto	Tener especialidades médicas y capacitar a los médicos en el hospital Sotero del Rio, sobre todo a los de urgencia
Mejorar línea fácil, nunca tienen horas				Mejorar los baños
				Mejorar los baños y la higiene ya que pasamos hace poco por una pandemia y más horas en general para la atención
				Línea 800 nunca tiene horas
				Preocupación del aseo
				Me ha costado mucho encontrar horas cuando lo he necesitado
				Es muy recurrente la caída del sistema mejorar, muy pocos cupos
				Capacitación general a funcionarios sobre el trato y forma de informar al adulto mayor para que tenga mejor comprensión
				Habilitar más cupos para medicina general
				Línea hora fácil, debe tener más cupos, traigan más médicos la población lo necesita

SERVICIO DE URGENCIAS

I.- Perfil Encuestado(a)

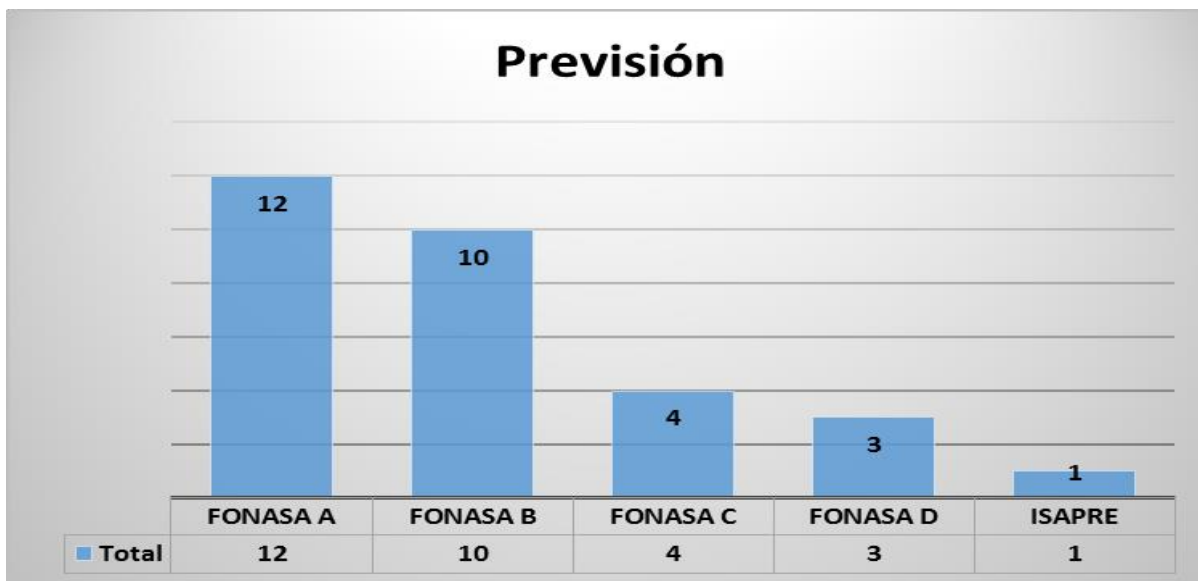
a) Sexo

Respecto al sexo de los(as) encuestados(as), 16 son de sexo femenino, representando el 53% y 14 de sexo masculino, representando el 47% del total de los(as) encuestados(as).

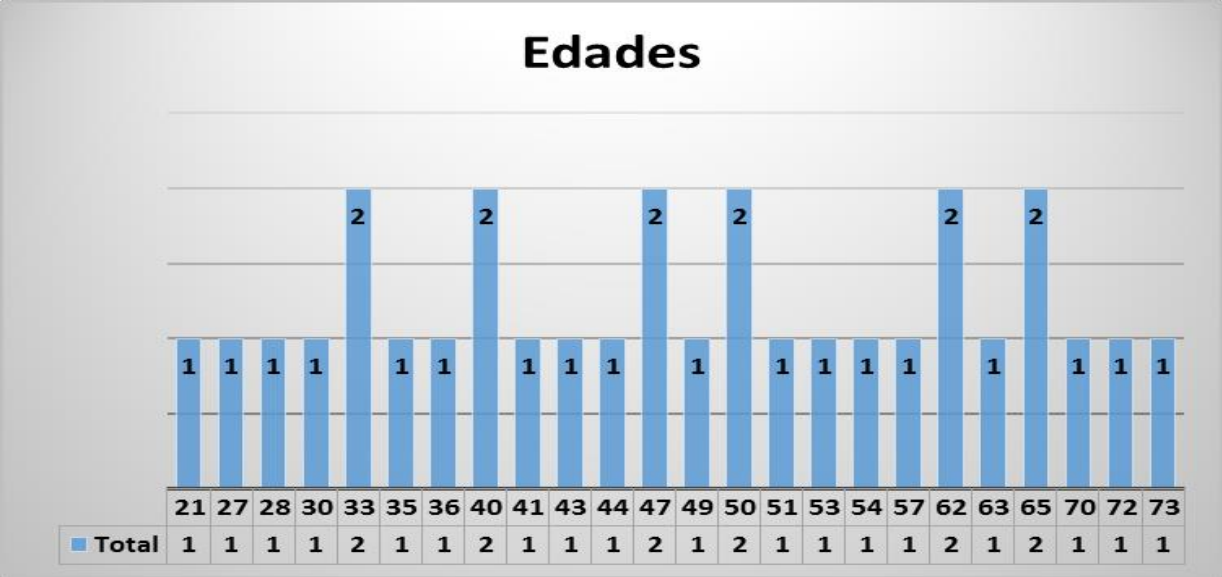


b) Previsión Salud

Por otra parte, la población encuestada respecto a su previsión en salud, tiene las siguientes características:



e) Edad

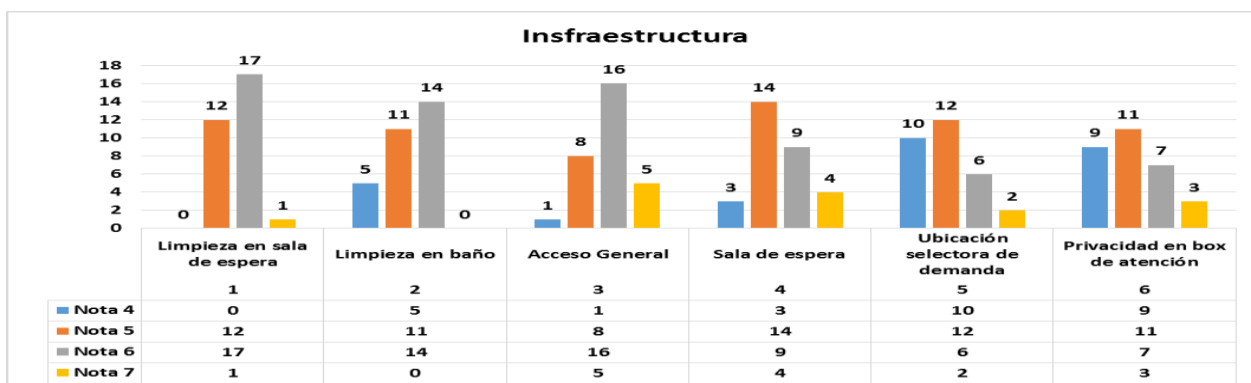


II.- INFRAESTRUCTURA

Siendo 1 muy mal y 7 excelente, tenemos que el promedio de notas de las preguntas de Infraestructura en urgencia son las siguientes:

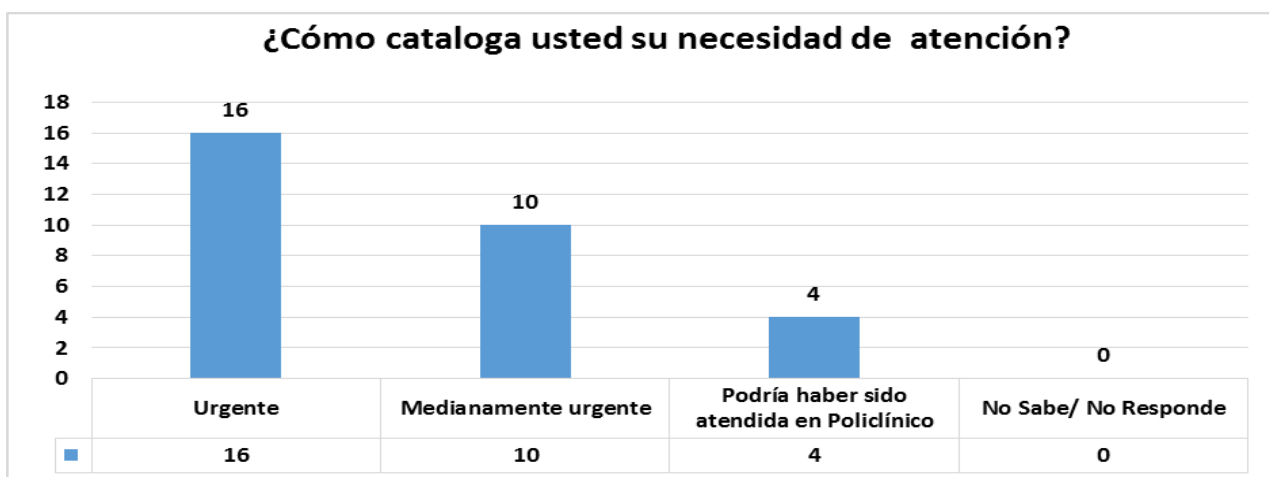
INFRAESTRUCTURA		Promedio de notas
1	Limpieza en sala de espera	5,6
2	Limpieza en baño	5,3
3	Acceso General	5,8
4	Sala de espera	5,5
5	Ubicación selectora de demanda	5,0
6	Privacidad en box de atención	5,1
Promedio General		5,4

Lo anterior se expresa gráficamente con sus preguntas y cantidad de personas de la siguiente manera:



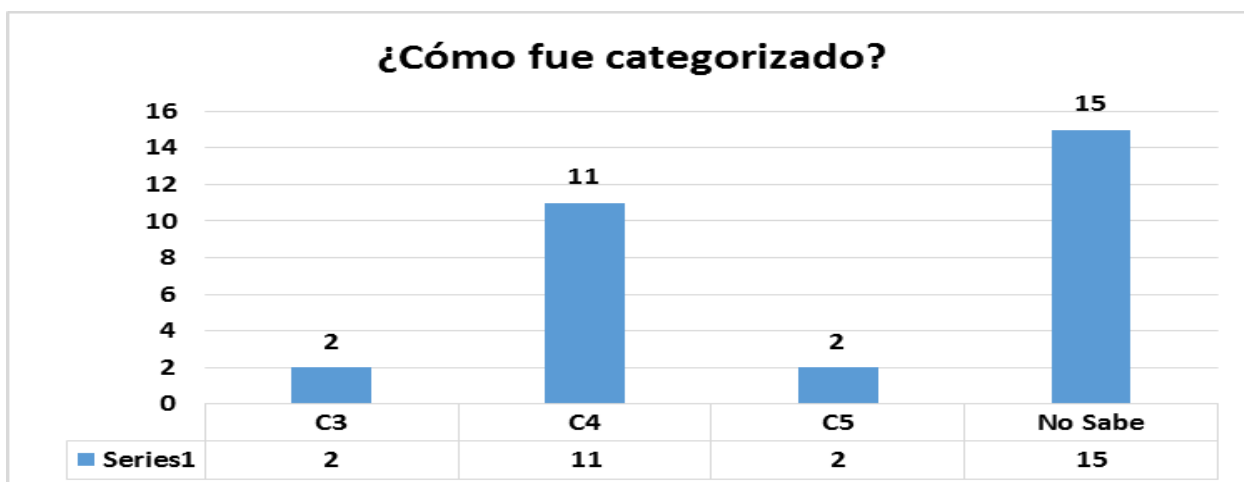
III. ACCESO A LA ATENCIÓN

6. ¿Cómo catalogaría Ud. su necesidad de atención?



Según estos datos, el 53% creo que su consulta es Urgente, 33% medianamente urgente y un 13% que podría haber sido atendido en Policlínico.

8. ¿Cómo fue categorizado? Tenemos la siguiente gráfica:

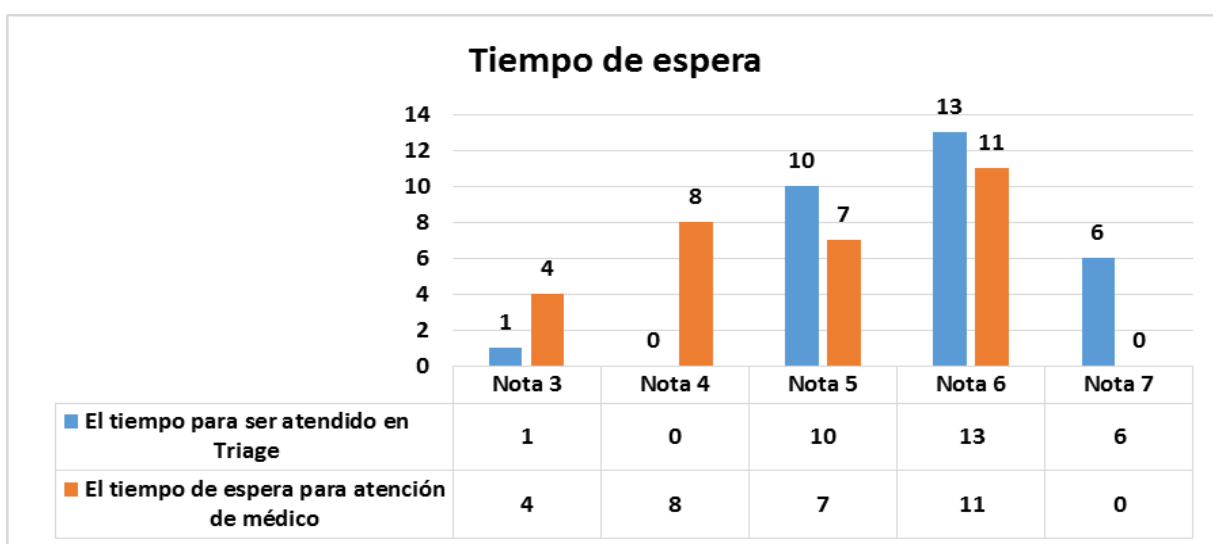


Respecto a necesidad de urgencia y como fue categorizado, el 50% no sabe cómo fue categorizado, 11% sabe que fue categorizado en C4, y un 7% para cada uno en C3 y C5.

IV. Tiempo de espera

Tiempo de espera		Promedio de notas
9	El tiempo para ser atendido en Triage	5,8
10	El tiempo de espera para atención de médico	4,8
Promedio General		5,3

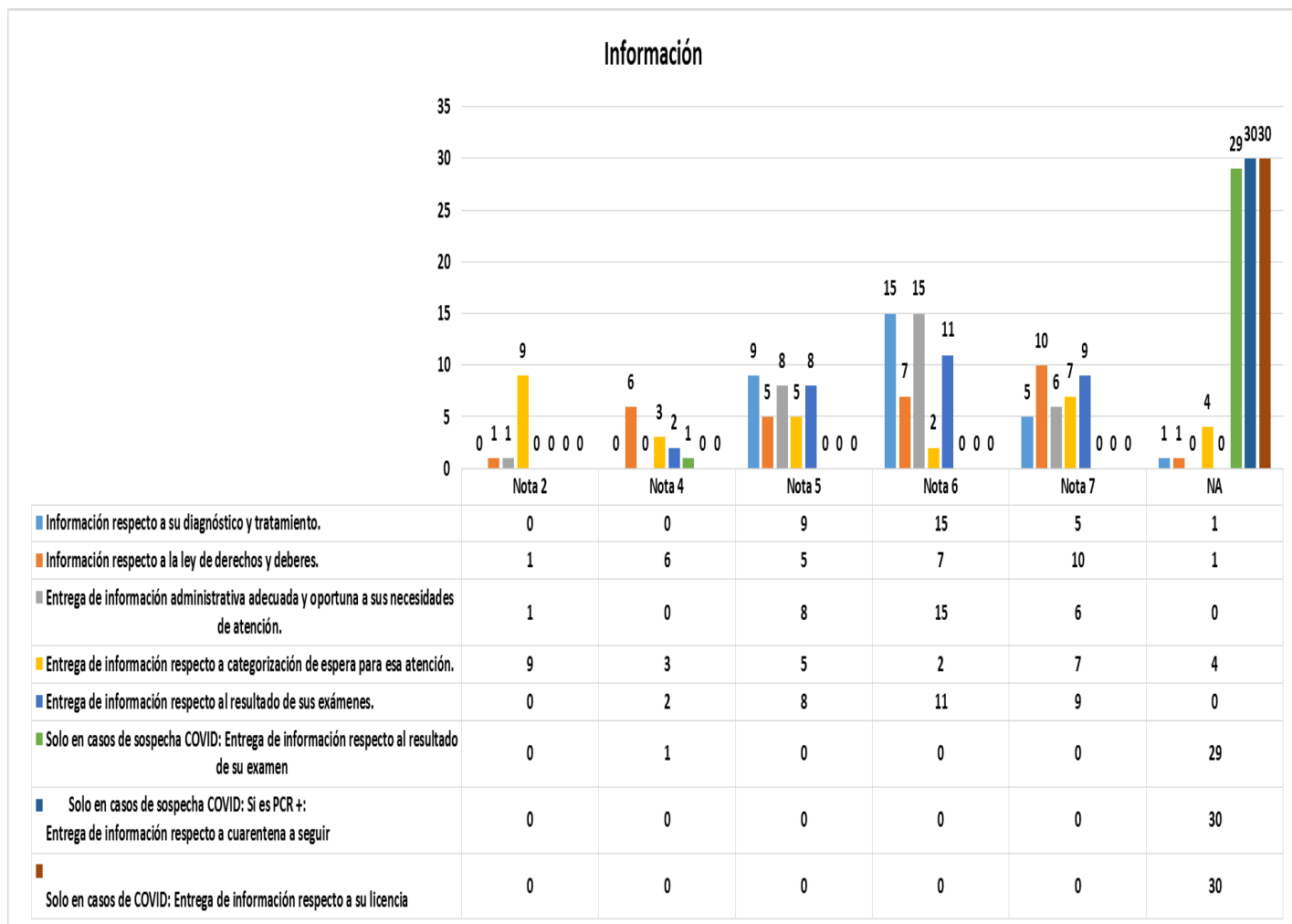
Lo anterior se expresa gráficamente con sus preguntas y cantidad de personas de la siguiente manera:



V. Información

Información		Promedio de notas
11	Información respecto a su diagnóstico y tratamiento.	5,9
12	Información respecto a la ley de derechos y deberes.	5,6
13	Entrega de información administrativa adecuada y oportuna a sus necesidades de atención.	5,8
14	Entrega de información respecto a categorización de espera para esa atención.	4,5
15	Entrega de información respecto al resultado de sus exámenes.	5,9
16	Solo en casos de sospecha COVID: Entrega de información respecto al resultado de su examen	4,0
17	Solo en casos de sospecha COVID: Si es PCR +: Entrega de información respecto a cuarentena a seguir	NA
18	Solo en casos de COVID: Entrega de información respecto a su licencia	NA
Promedio General		5,3

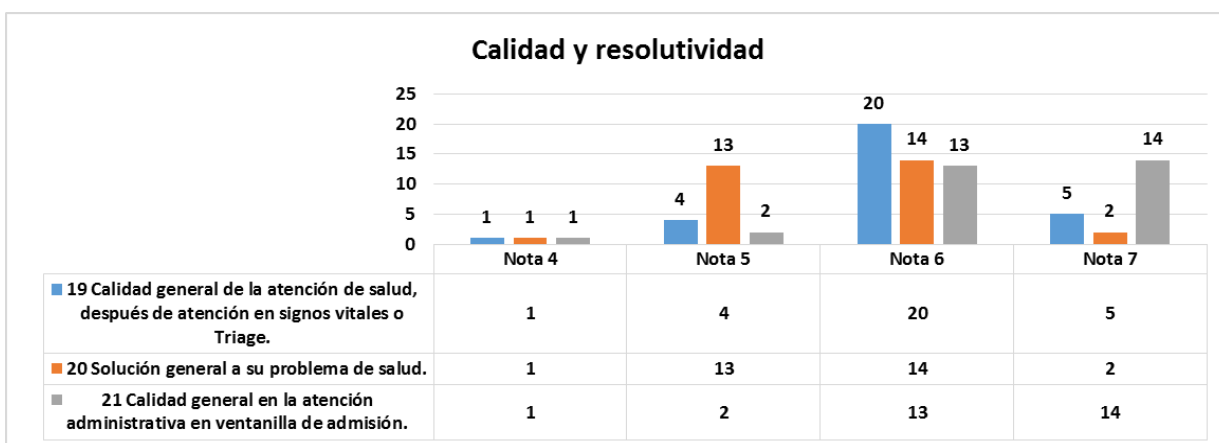
Lo anterior se expresa de la siguiente manera:



VI. Calidad y resolutiveidad

Calidad y resolutiveidad		Promedio de notas
19	Calidad general de la atención de salud, después de atención en signos vitales o Triage.	6,0
20	Solución general a su problema de salud.	5,6
21	Calidad general en la atención administrativa en ventanilla de admisión.	6,3
Promedio General		6,0

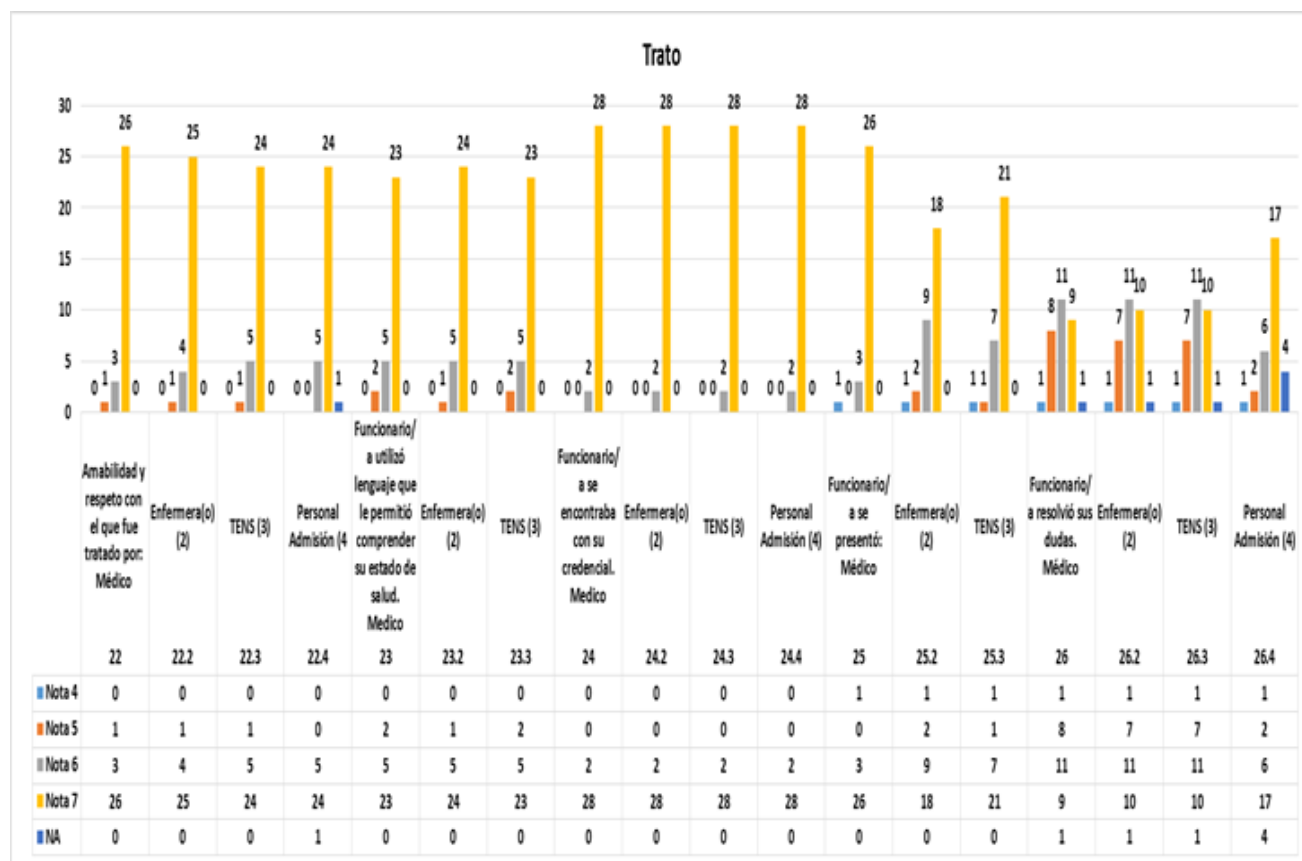
Lo anterior se expresa de la siguiente manera:



VII. Trato

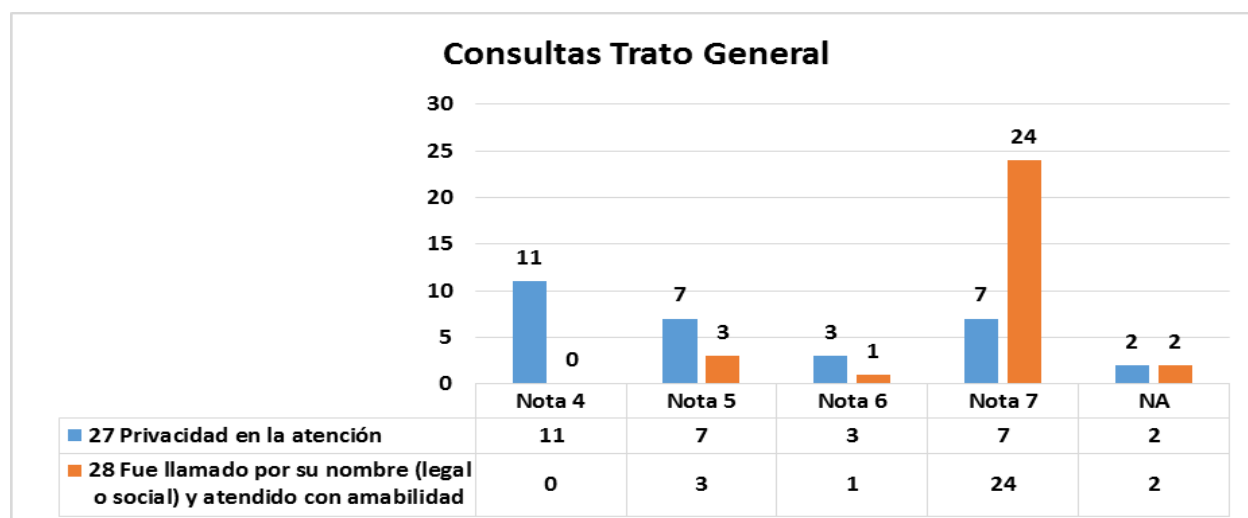
Trato		Promedio de notas
22	Amabilidad y respeto con el que fue tratado por: Médico	6,8
22.2	Enfermera(o) (2)	6,8
22.3	TENS (3)	6,8
22.4	Personal Admisión (4)	6,8
23	Funcionario/a utilizó lenguaje que le permitió comprender su estado de salud: Medico	6,7
23.2	Enfermera(o) (2)	6,8
23.3	TENS (3)	6,7
24	Funcionario/a se encontraba con su credencial: Medico	6,9
24.2	Enfermera(o) (2)	6,9
24.3	TENS (3)	6,9
24.4	Personal Admisión (4)	6,9
25	Funcionario/a se presentó: Médico	6,8
25.2	Enfermera(o) (2)	6,5
25.3	TENS (3)	6,6
26	Funcionario/a resolvió sus dudas: Médico	6,0
26.2	Enfermera(o) (2)	6,0
26.3	TENS (3)	6,0
26.4	Personal Admisión (4)	6,5
Promedio General		6,6

Lo anterior se expresa de la siguiente manera:



Consultas trato general.

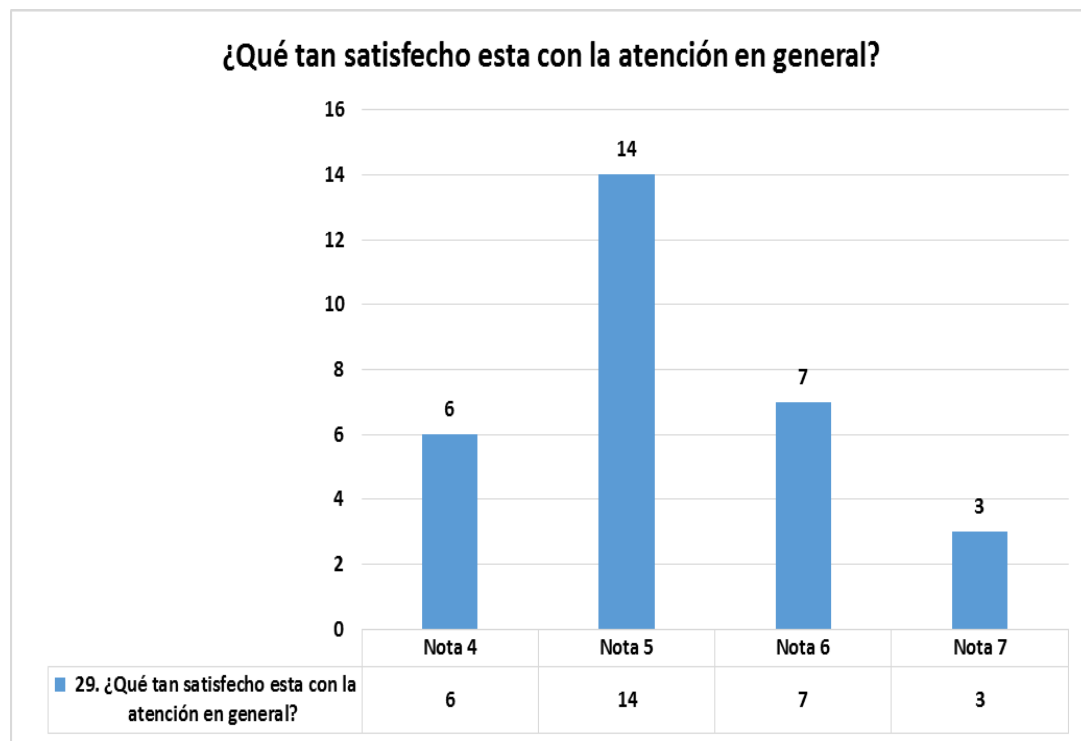
Consultas trato general		Promedio de notas
27	Privacidad en la atención	5,2
28	Fue llamado por su nombre (legal o social) y atendido con amabilidad	6,8
Promedio General		6,0



VII. Satisfacción global

VI. Satisfacción Global		Promedio de notas
29	¿Qué tan satisfecho esta con la atención en general?	5,2

Gráficamente se muestra de la siguiente manera.



VIII. Sugerencias

Se presentan algunas de las sugerencias vertidas en las diferentes áreas de interés de atención abierta. Estas son expresadas de la forma textual como fueron sugeridas.

OBSERVACIONES URGENCIAS	
INFRAESTRUCTURA	Tiempo de espera
Sugiero mejorar los espacios, la limpieza de baños.	Que puedan agilizar la atención en la categorización, ya que muchas veces está vacía la Urgencia y no hay personal en el triage para categorizar.
	Mejorar tiempo de espera en Urgencia.
	Se sugiere más rapidez en llamar en Urgencias ya que no se encontraba tanta gente en Urgencias.
	Podrían haberme llamado con más rapidez por mi enfermedad y mi edad.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta primera encuesta cuatrimestral del 2024 entrega datos significativos, entre estos podemos mencionar lo siguiente.

En CRAC, nuevamente hubo un aumento en su promedio general, quedando con nota final de 6,7 (promedio general tercer cuatrimestre 2023 6,3). Importante indicar que mejoró la nota promedio de la entrega de información médica, ya que, en periodos anteriores, éste había sido tema sensible, por lo que se le prestó mucha atención para una mejora continua.

Cabe señalar que en este cuatrimestre se extiende horario de visitas en tiempo, días y menos procedimientos obteniendo un 6.7 de satisfacción con estas medidas.

En cuanto a las sugerencias, no se presenta una tendencia en algún tema o área en especial, solo agradecimientos y conformidad.

En CRAA, hubo una disminución considerable en sus notas y promedios finales, este cuatrimestre la satisfacción global tuvo un promedio de 5,0 y el tercer cuatrimestre 2023 fue de 5,6, bajando más de medio punto. Se siguen manteniendo el bajo nivel de satisfacción es en relación al agendamiento de hora vía sistema telefónico, agendamiento vía sistema HORA FACIL (nota 1,6, bajando dos puntos al periodo anterior donde se obtuvo un 3,6 final), además el contacto con SOME, disminuyó considerablemente su nota final (de un 4,3 el cuatrimestre anterior a un 1,9 final este cuatrimestre). Por lo anterior, continúa el desafío de poder aumentar disponibilidad de horas para consultas médicas y también mejorar la comunicación del área SOME con los/las usuarios/as.

Otro punto importante a indicar que casi se mantiene el promedio en cuanto a la infraestructura en relación al 3er cuatrimestre 2023, nota promedio de 5,8 y este 1er Cuatrimestre 2024, se obtuvo un 5,6 como promedio final.

En relación a las sugerencias para CRAA, éstas tienen que ver principalmente con aumento horas médicas, aseo y sistema Hora Fácil.

Por último, en el Servicio de Urgencias, que este cuatrimestre se evaluó como uno solo, no haciendo la separación que se realizaba anteriormente entre Respiratoria y no Respiratoria, se mantiene en general en todos sus ítems, pero en relación a la satisfacción global, disminuyó su promedio en comparación cuatrimestre anterior de un 6,3 promedio general, a un 5,2 este cuatrimestre. Cabe señalar el promedio de la nota en trato que el cuatrimestre anterior alcanzó el nivel de máximo con un 7.0, este cuatrimestre bajó un punto, quedando con nota final de promedio de un 6,0.

En cuanto a las sugerencias recibidas, estas apuntan principalmente a la disminución del tiempo de espera en la atención