

ANÁLISIS GLOBAL ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA

INFORME COMPORTAMIENTO II CORTE MAYO - AGOSTO 2024

Unidad de Gestión del Usuario y Participación Social

INTRODUCCIÓN

Este informe tiene por objetivo dar a conocer el resultado de la Encuesta de Satisfacción Usuaria aplicada el segundo 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.

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: Presencial y telefónica.
- Servicio de Urgencias: Presencial y telefónica.

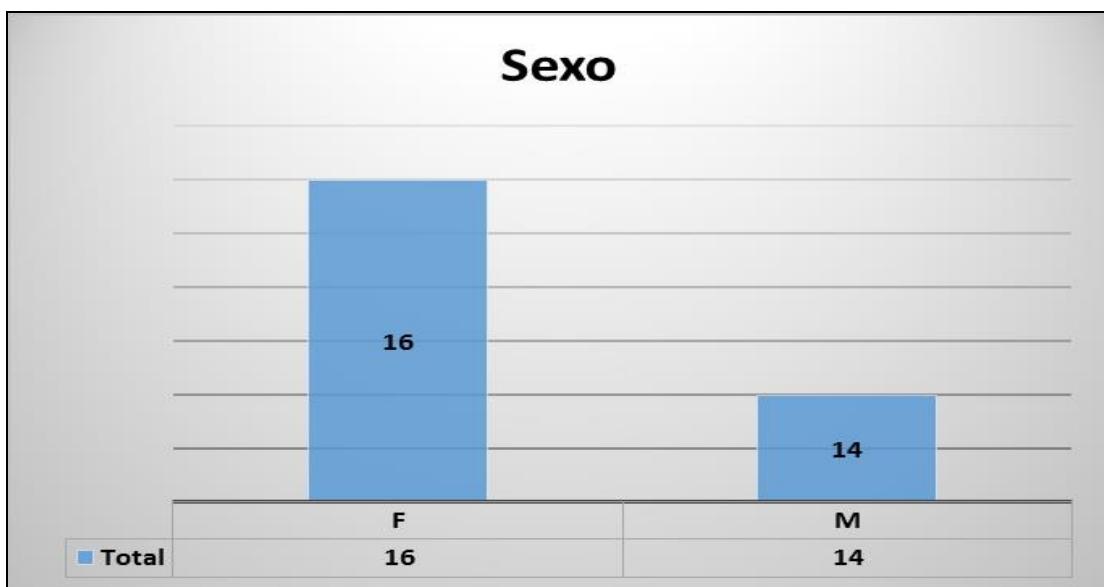
CENTRO DE RESPONSABILIDAD DE ATENCIÓN CERRADA (CRAC)

I.- Perfil Encuestado(a)

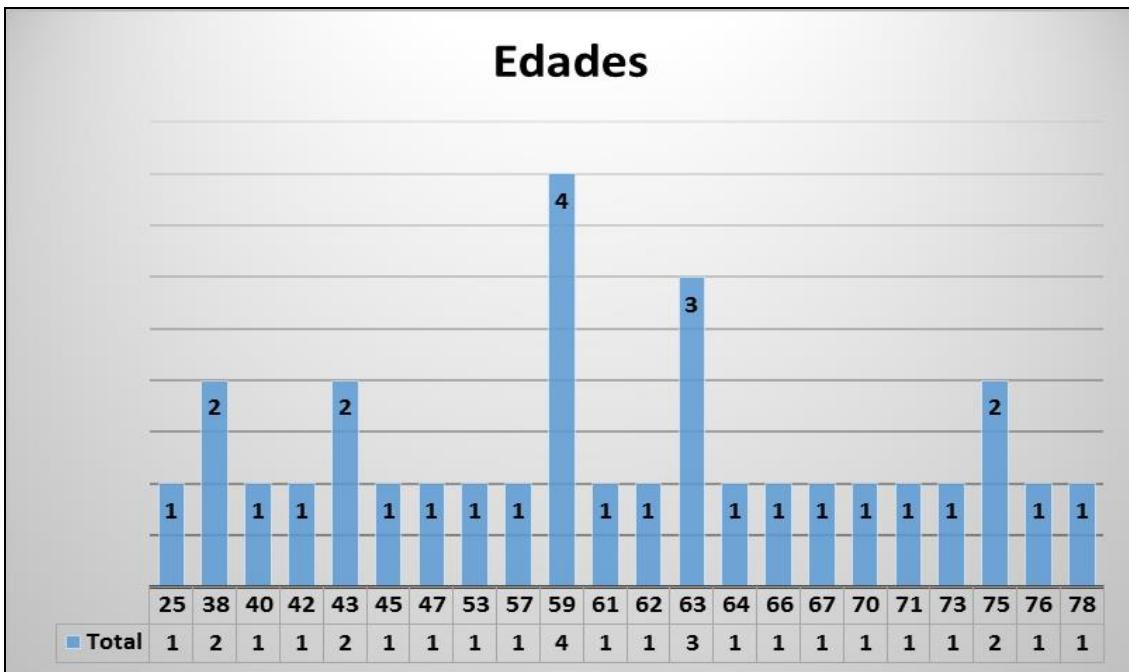
En primer lugar, el perfil de los(as) encuestados(as) es el siguiente:

a) Sexo

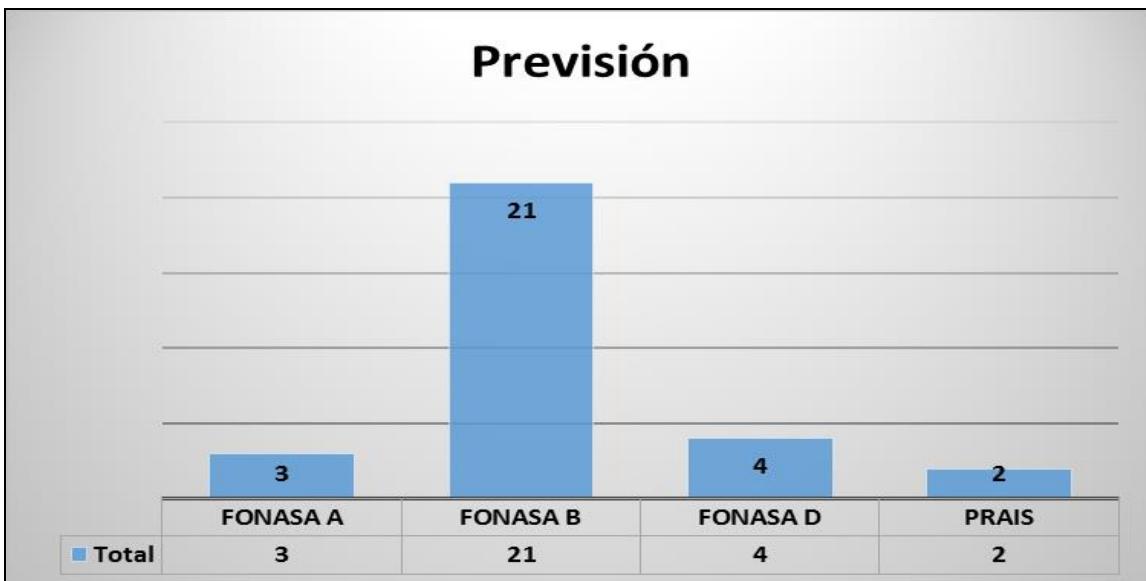
De las 30 personas encuestadas, 16 fueron de sexo femenino, representando el 53% y 14 de sexo masculino, representando el 47%. En este periodo se mantiene la tendencia en comparación al cuatrimestre anterior, la mayor atención a las mujeres, por sobre los hombres.



b) Edades



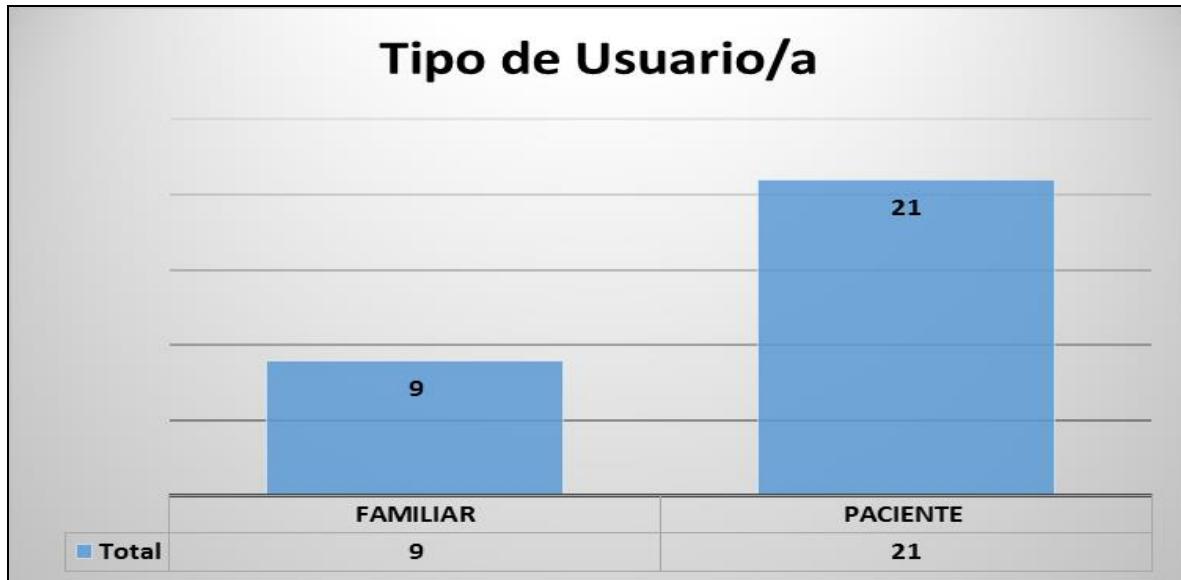
c) Previsión Salud



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, 21 de ellos en la letra B, 4 en la letra D, 3 personas FONASA letra A y 2 personas al sistema Prais.

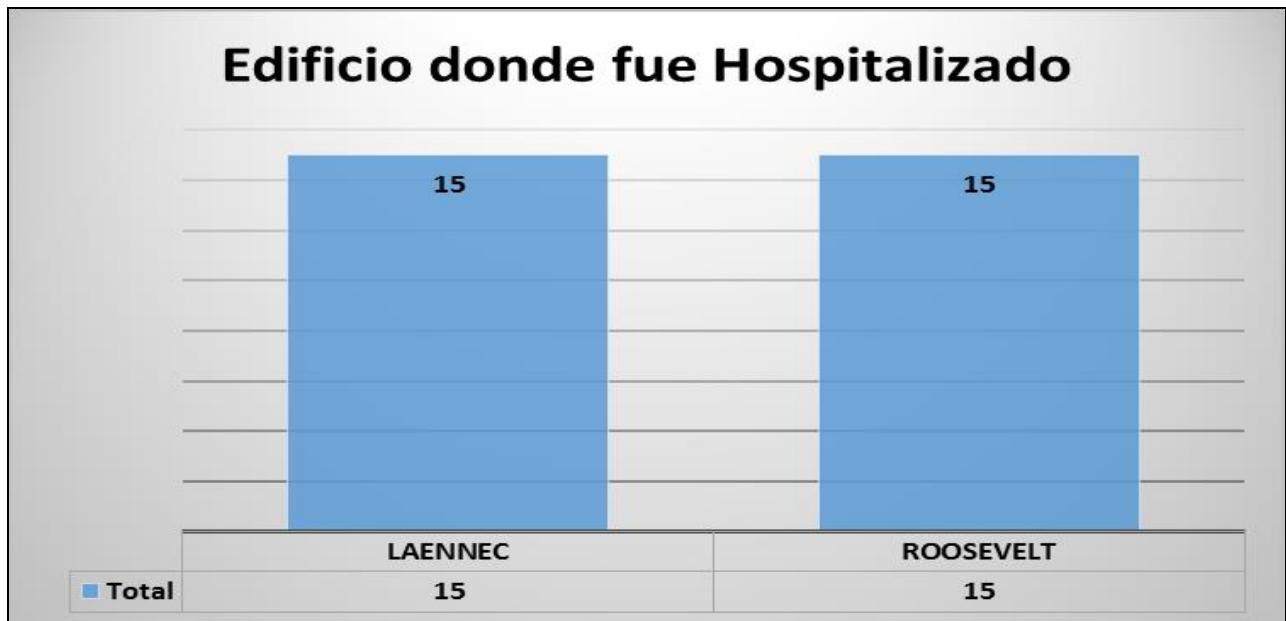
d) **Tipo de encuestado(a)**

La composición del tipo de usuario(a) que fue encuestado(a) es la siguiente: 21 (70%) personas pacientes y 9 (30%) personas familiares.



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).



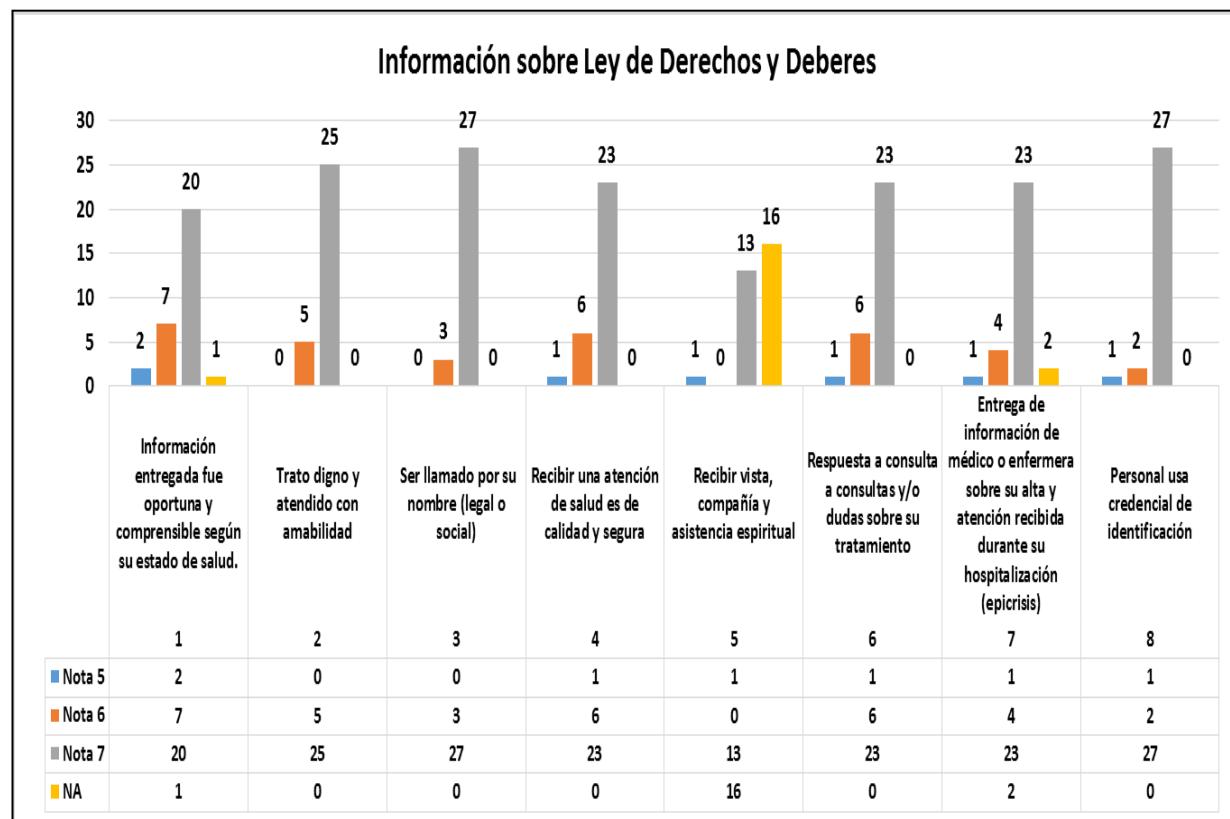
III.- RESPUESTAS CONSULTA SATISFACCIÓN USUARIA

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.	6,6
2	Trato digno y atendido con amabilidad	6,8
3	Ser llamado por su nombre (legal o social)	6,9
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)	6,8
8	Personal usa credencial de identificación	6,9
Promedio General		6,8

Gráficamente se muestra lo siguiente:



OTROS Ley de Derechos y Deberes

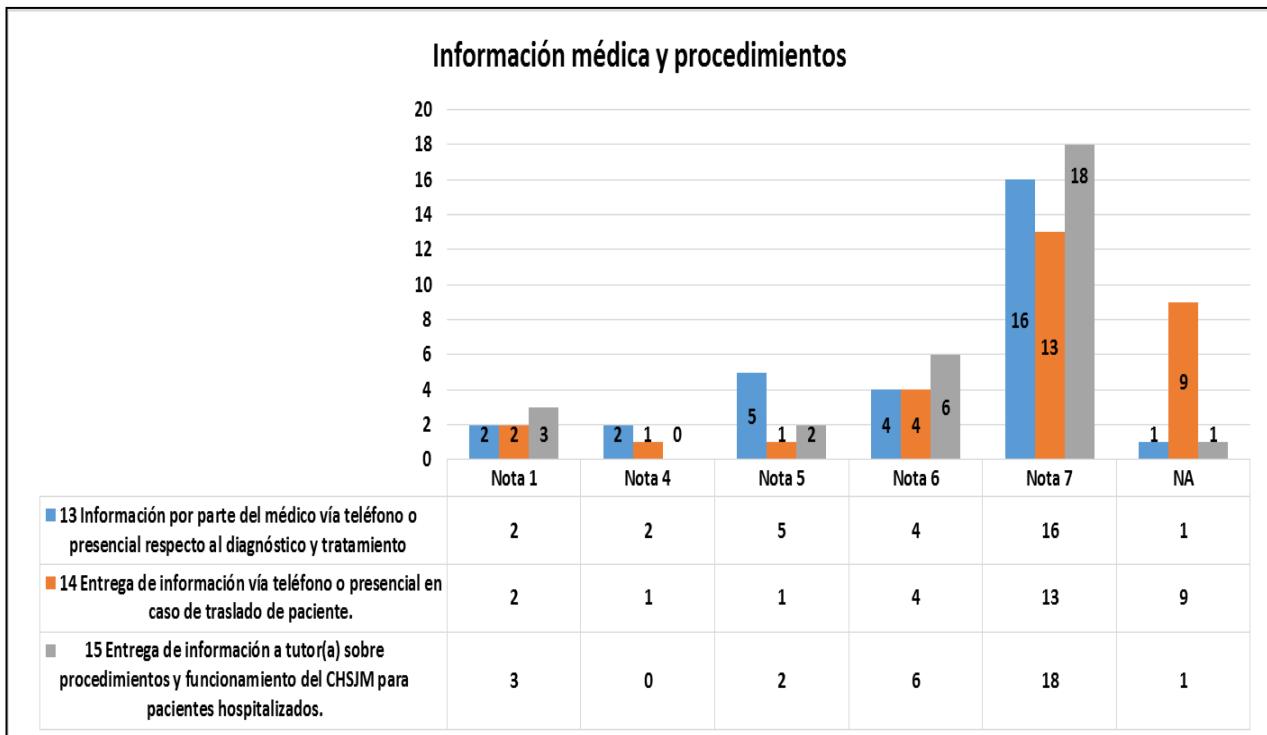
Otros Ley de Derechos y Deberes			SI	NO
9	¿Usted fue grabado o fotografiado en atenciones sin su consentimiento?		0	30
10	¿La información de su estado de salud ha sido entregada a otras personas sin su consentimiento?		1	29
11	¿Usted sabe que tiene derecho a aceptar o rechazar cualquier tratamiento y solicitar su alta voluntaria?		23	7
12	¿Usted sabe que puede ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza?		20	10

IV. Información médica y procedimientos

En relación a las siguientes preguntas sobre la calidad y resolutividad 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	5,9
14	Entrega de información vía teléfono o presencial en caso de traslado de paciente.	6,0
15	Entrega de información a tutor(a) sobre procedimientos y funcionamiento del CHSJM para pacientes hospitalizados.	6,0
Promedio General		6,0

Gráficamente se muestra lo siguiente:



V. Calidad y resolutividad

Calidad y resolutividad		Promedio de nota
16	Calidad general de la atención de salud	6,6
17	Solución general a su problema de salud	6,5
18	Calidad general en la atención administrativa (trámites de ingreso y egreso)	6,5
Promedio General		6,5

Gráficamente se muestra lo siguiente:



VI. Trato

Trato		Promedio de nota
19	Amabilidad y respeto con el que fue tratado por: Médico	6,5
19.2	Otros Profesionales (2)	6,5
19.3	TENS (3)	6,3
19.4	Personal Administrativo (4)	6,5
20	Funcionario/a utilizó lenguaje que le permitió comprender su estado de salud. Medico	6,5
20.2	Otros Profesionales (2)	6,6
20.3	TENS (3)	6,3
21	Funcionario/a se presentó: Médico	6,5
21.2	Otros Profesionales (2)	6,4
21.3	TENS (3)	6,0
22	Funcionario/a resolvió sus dudas. Médico	6,6
22.2	Otros Profesionales (2)	6,5
22.3	TENS (3)	6,4
22.4	Personal Administrativo (4)	6,3
Promedio General		6,4

Consultas trato general

Consultas trato general		Promedio de nota
23	Fue llamado por su nombre (legal o social) y atendido con amabilidad	6,7
Promedio General		6,7

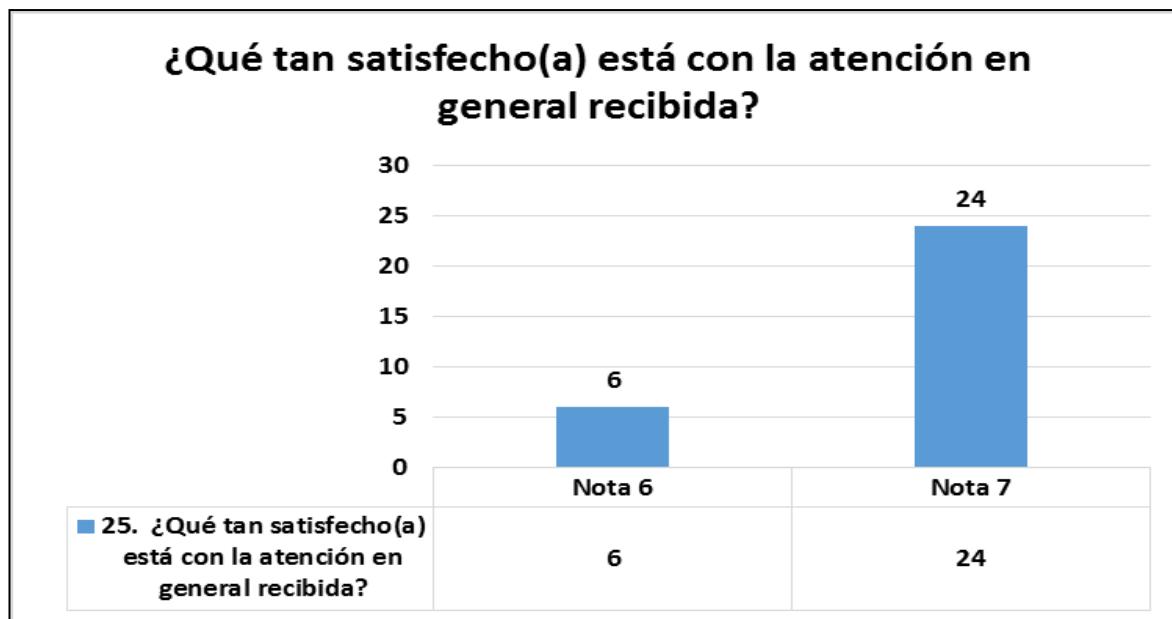
VII. Visitas

Visitas		Promedio de nota
24	Indique su nivel de conformidad con horario de visitas	6,8
Promedio General		6,8

VIII. Satisfacción global

SATISFACCIÓN GLOBAL		Promedio de nota
25	¿Qué tan satisfecho(a) está con la atención en general recibida?	6,8
Promedio General		6,8

Gráficamente se muestra lo siguiente:



IX. 26. SUGERENCIAS

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

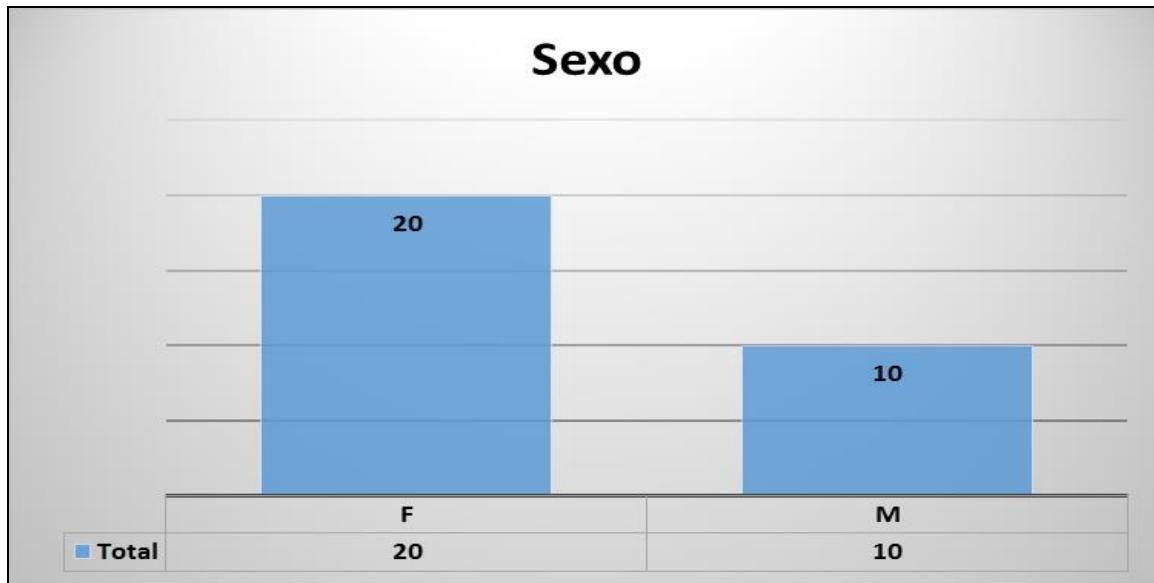
OBSERVACIONES ENCUESTAS HOSPITALIZADOS		
Ley de Derechos y Deberes	Información médica y procedimientos	Sugerencias
	Médico no me llama por su evaluación diaria.	Que los médicos estén más presentes y sean más claros al entregar la información a las familiares o tutor. La alimentación que se entregue más caliente. Dar felicitación al personal por su amabilidad y alegría.
		Buenas tardes, por parte mía y personal solo sugerir que sigan así, se nota claramente que no se equivocaron de vocación, ya que de capitán a paje, todos realizan una tarea con excelente trato, mucha empatía, corazón y vocación. Mis más sinceras felicitaciones y que Dios los bendiga. Gracias.
		Dejar que los pacientes tengan para ver televisión. Nos aburrimos.
		Quería felicitar al equipo de trabajo por la excelente atención que me dieron y quiero destacar a la Doctora Josefa Ramírez, por su excelente vocación como Doctora, ella destaca por su gran vocación en lo que hace, siendo una de las mejores.
		He sido muy bien tratada por todo el personal, TENS Giselle Molina, Paulina Morales, Rosita Ortega, Alejandra Cayul, Ángela Vergara, Sandra, Joselyn Tapia, Daniel Gallardo, Anita Ibáñez, Ana Karina, Miriam Acuña, Kinesiólogo Matías Contreras. Agradezco a todo el hospital de San José por su enorme cariño a todos sus pacientes, gracias, muchas gracias a todos.
		Sin problemas, siempre me atienden súper bien, no tengo problemas para nada todos un 7. La comida siempre llega fría, el té es muy malo y llega helado, esto hay que mejorar. Tratar bien a las personas de visitas, si se juntan 2 o más personas sin saber el reglamento. Pero la atención hacia mi persona excelente, gracias por todo.
		De doctores, enfermeras, auxiliares, todos han sido muy amables y comprensivos con mi estado de salud. Estoy muy agradecida de este hospital y sus funcionarios. Todos sí, mi doctora "Lisaura Calles", muy agradecida de ella, muy carismática y profesional. Sugiero que las comidas las sirvan calientes y sobre el desayuno calentito, siempre me lo sirven frío, este es un detalle muy importante "mejorar este sistema", es muy desagradable y lo otro que tengan variedad de comida, siempre puré con guiso de carne molida, no muy bien preparado.
		En sala de espera s podría tener un microondas, ya que mucha gente viene de lejos y está todo el día igual se hace difícil para almorzar. Felicitaciones al personal que le entrega la atención a mi papá José G. son muy atentos y preocupados por sus pacientes.
		Excelente atención a mi madre.
		Excelente atención de todo el personal. Los felicito.
		Agradecida de todo el personal que me ayudó y trato muy bien.

CENTRO DE RESPONSABILIDAD DE ATENCIÓN ABIERTA (CRAA)

I.- Perfil Encuestado(a)

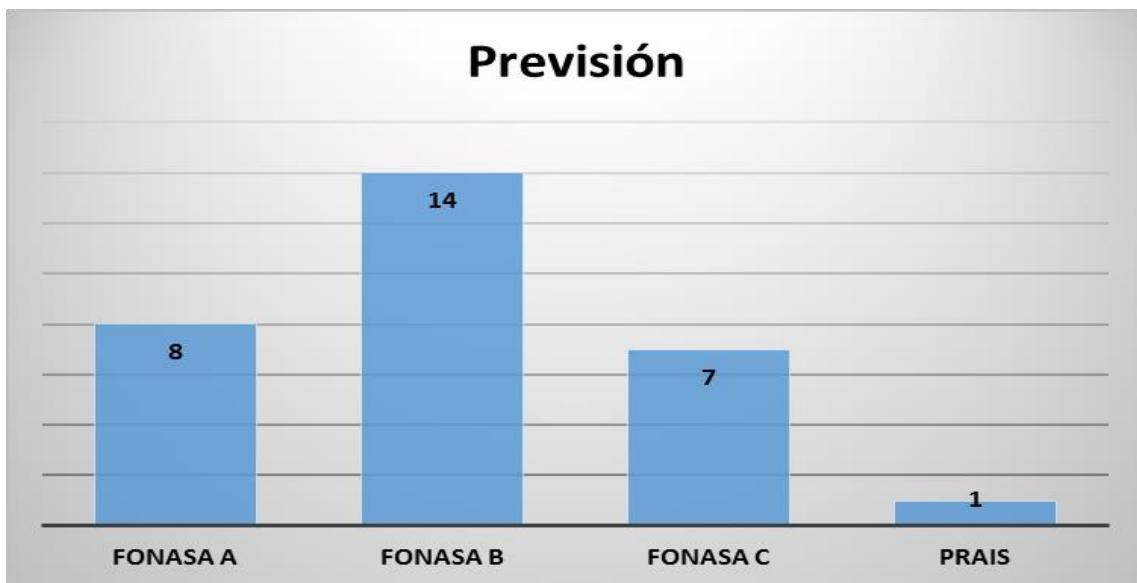
a) Sexo

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, 8 pertenecen a FONASA tramo A; 14 de FONASA tramo B, 7 de FONASA tramo C y 1 de Sistema PRAIS.

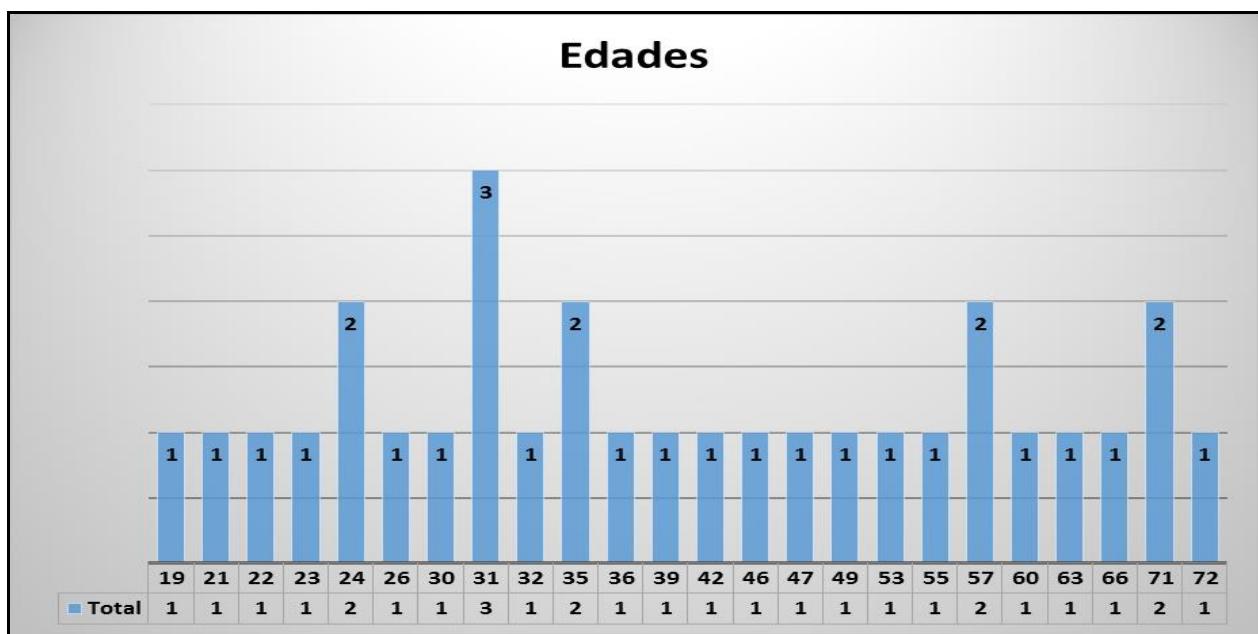


c) Tipo de Atención

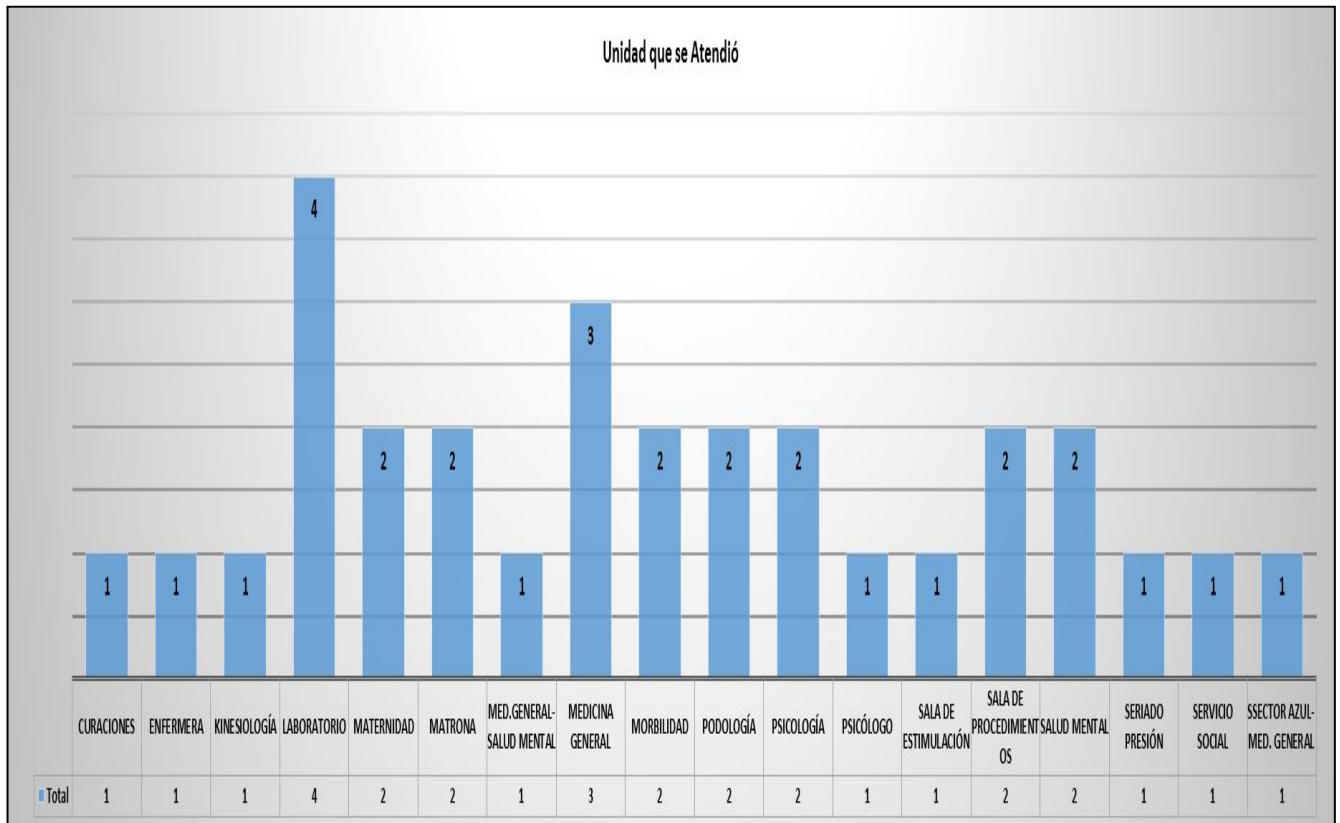
En relación con el tipo de atención que existió, video llamada o presencial, el 100% de los(as) encuestados (as) (30) se atendió de manera presencial.



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 Laboratorio y Medicina general, fue donde más personas fueron encuestadas y que el resto de Unidades tiene una distribución bastante equitativa con las respectivas 30 encuestadas.

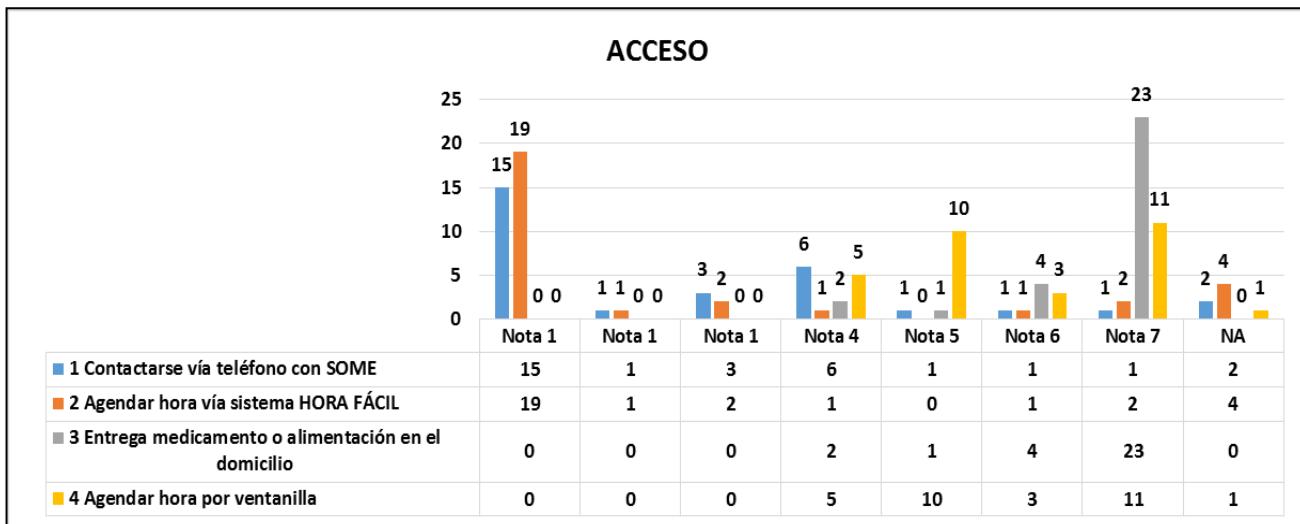
III.- RESPUESTAS CONSULTA SATISFACCIÓN USUARIA

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	2,4
2	Agendar hora vía sistema HORA FÁCIL	2,0
3	Disponibilidad de medicamentos en Farmacia	6,6
4	Agendar por ventanilla	5,7
Promedio General		4,2

Gráficamente se muestra lo siguiente

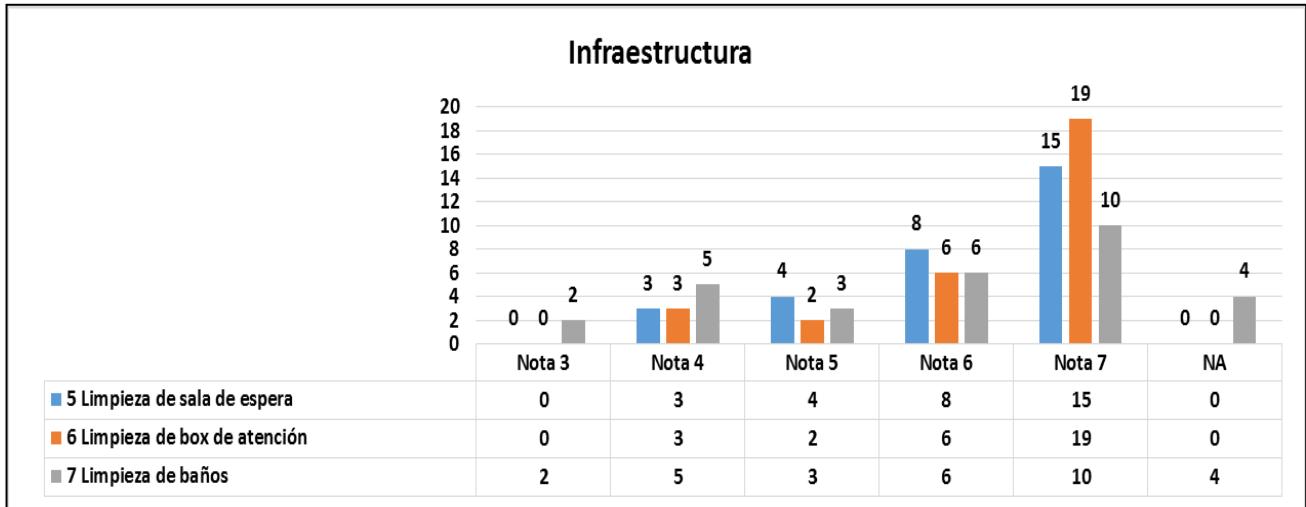


IV. INFRAESTRUCTURA

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	6,2
6	Limpieza de box de atención	6,4
7	Limpieza de baños	5,7
Promedio General		6,1

Gráficamente se muestra lo siguiente

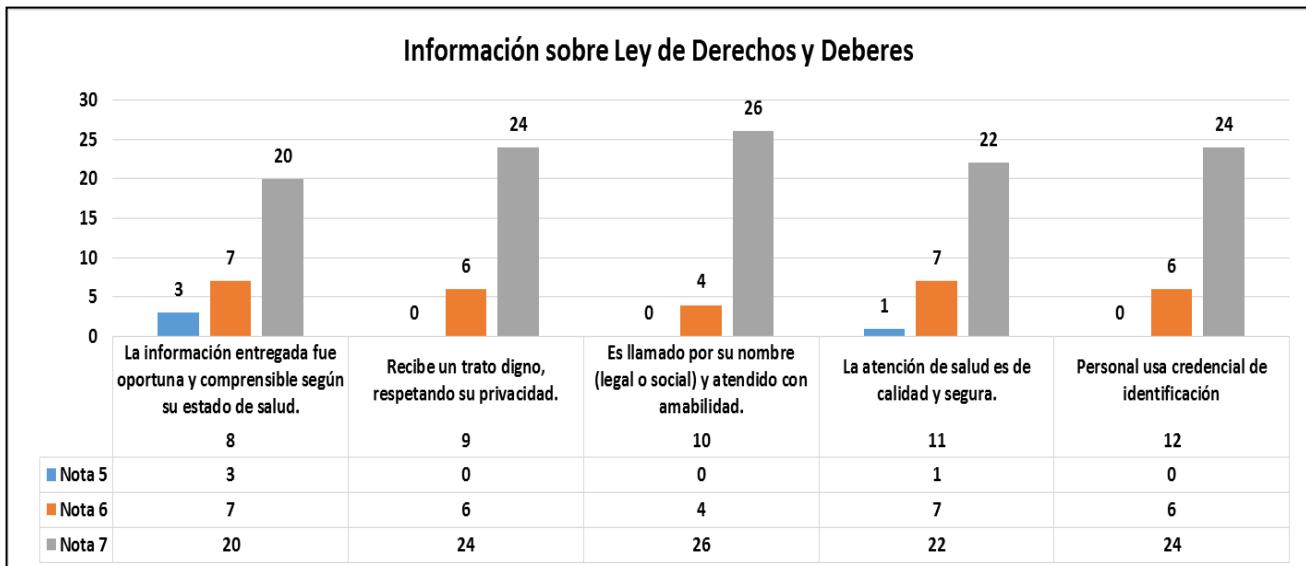


V. LEY DE DERECHOS Y DEBERES

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	6,6
9	Recibe un trato digno, respetando su privacidad	6,8
10	Es llamado por su nombre (legal o social) y atendido con amabilidad	6,9
11	La atención de salud es de calidad y segura	6,7
12	Personal usa credencial de identificación	6,8
Promedio General		6,7

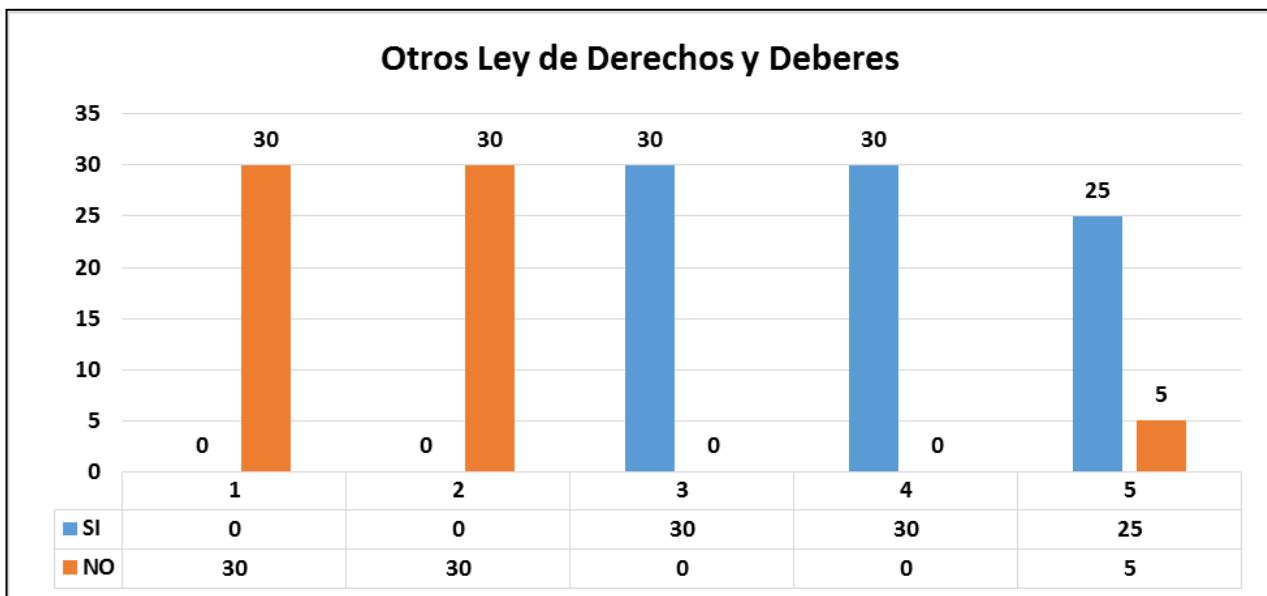
Gráficamente se muestra lo siguiente



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?	30	0
16	¿Usted sabe que tiene derecho a consultar o reclamar respecto de la atención recibida?	30	0
17	¿Usted sabe que puede ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza?	25	5

Gráficamente se muestra lo siguiente

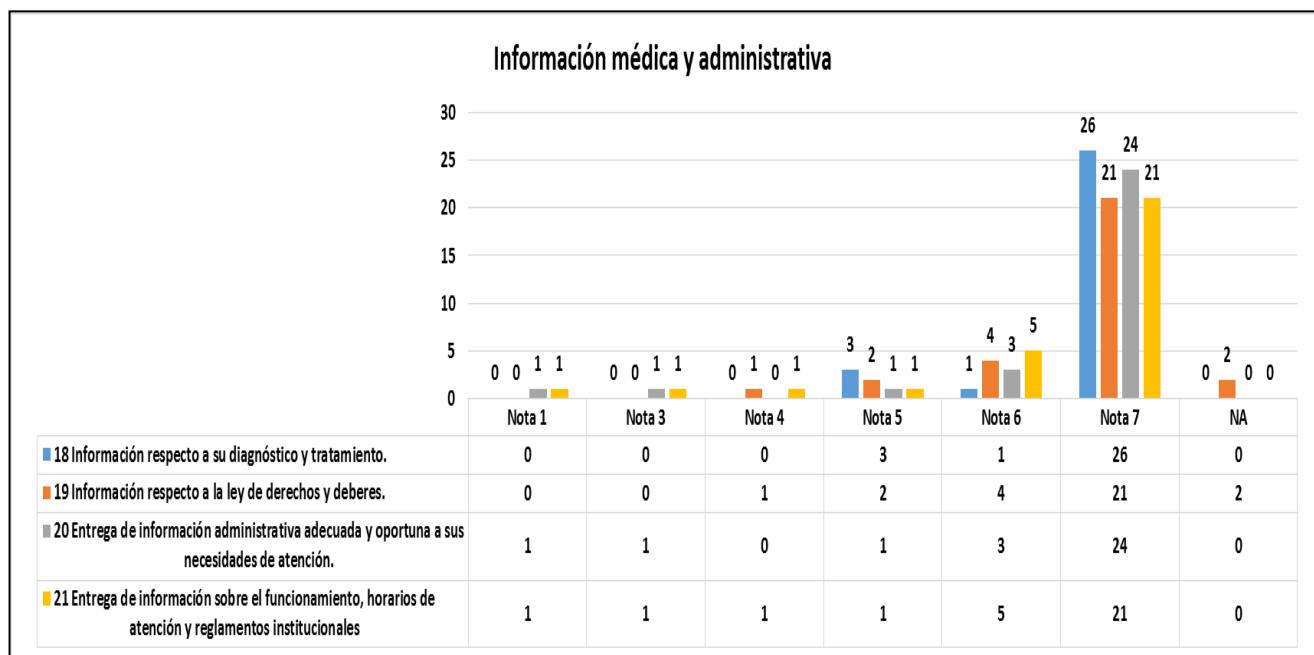


VI. INFORMACIÓN MÉDICA Y ADMINISTRATIVA

En relación con las preguntas sobre Información médica:

Información médica y administrativa		Promedio de nota
18	Información respecto a su diagnóstico y tratamiento	6,8
19	Información respecto a la ley de derechos y deberes	6,6
20	Entrega de información administrativa adecuada y oportuna a sus necesidades de atención.	6,5
21	Entrega de información sobre funcionamiento, horarios de atención y reglamentos institucionales.	6,3
Promedio General		6,6

Gráficamente se muestra lo siguiente



VII. CALIDAD Y RESOLUTIVIDAD

En relación con las preguntas sobre calidad y resolutividad:

Calidad y resolutividad		Promedio de nota
22	Calidad general de la atención de salud	6,4
23	Solución general a su problema de salud	6,5
24	Calidad general en la atención administrativa, vía teléfono o presencial.	6,5
25	Considera que el tiempo de su atención fue el adecuado	6,7
Promedio General		6,5

Gráficamente se muestra lo siguiente



VIII. TRATO

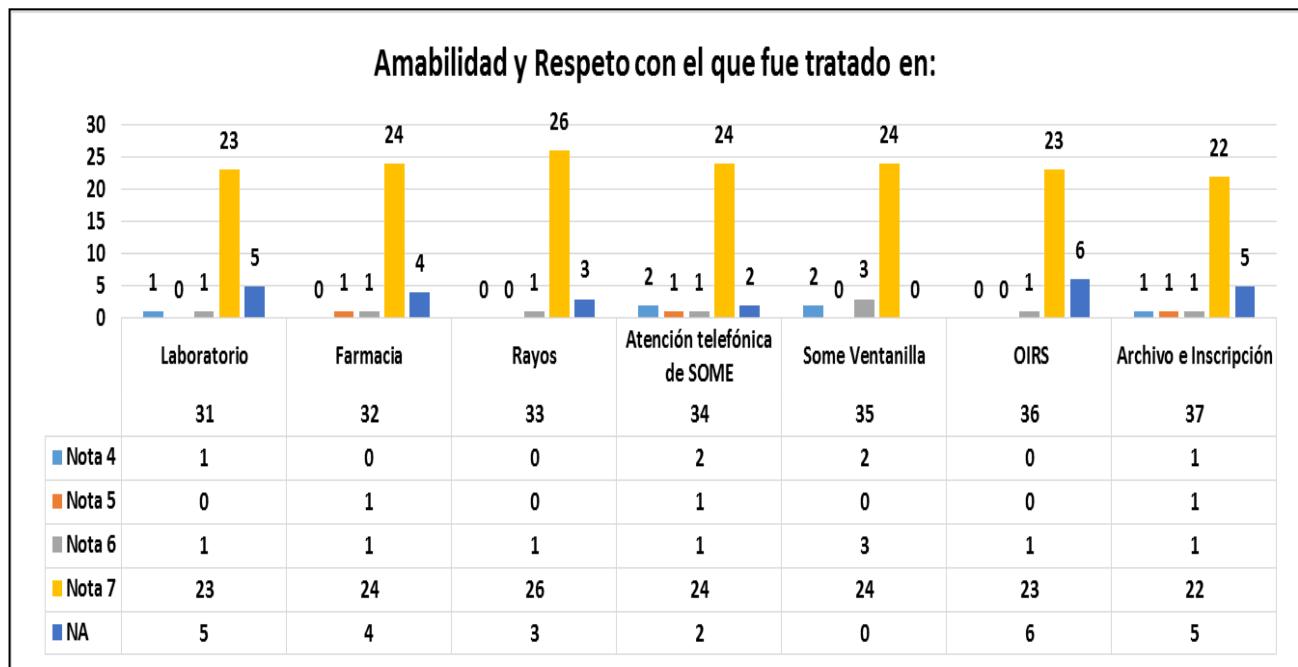
En relación con las preguntas sobre Trato, tenemos las siguientes respuestas: (siendo 1 muy mal y 7 excelente).

Trato		Promedio de nota
26	Amabilidad y respeto con el que fue tratado por: Médico	6,7
26.2	Otros Profesionales (2)	6,9
26.3	TENS (3)	6,7
26.4	Personal Administrativo (4)	6,9
27	Funcionario/a utilizó lenguaje que le permitió comprender su estado de salud: Medico	6,7
27.2	Otros Profesionales (2)	7,0
27.3	TENS (3)	6,8
28	Funcionario/a se presentó: Médico	
28.2	Otros Profesionales (2)	6,7
28.3	TENS (3)	6,9
29	Funcionario/a resolvió sus dudas: Médico	6,7
29.2	Otros Profesionales (2)	
29.3	TENS (3)	6,8
29.4	Personal Administrativo (4)	7,0
30	Privacidad en la atención	6,8
Promedio General		6,8

Amabilidad y respeto con el que fue tratado en:

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

Gráficamente se muestra lo siguiente.



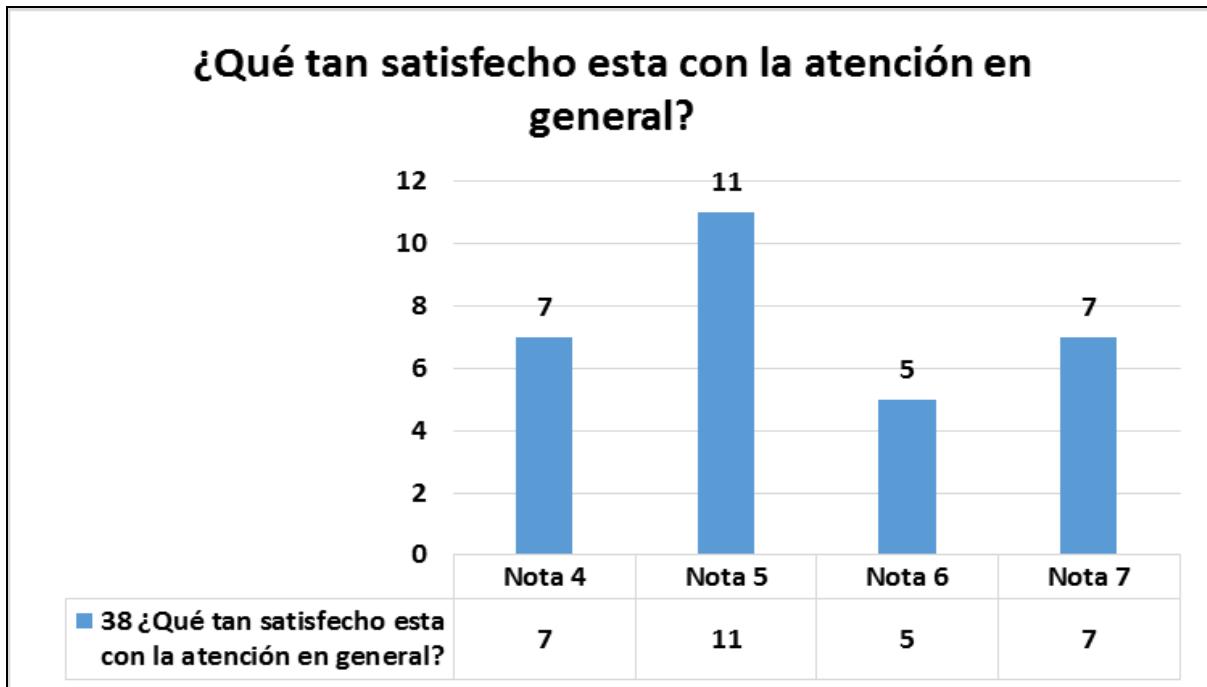
IX. SATISFACCIÓN GLOBAL

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?	5,4
Promedio General		5,4

Gráficamente se muestra lo siguiente.



Es importante mencionar que el promedio general en este ítem fue mejor al del cuatrimestre anterior que fue de 5,0.

X. SUGERENCIAS

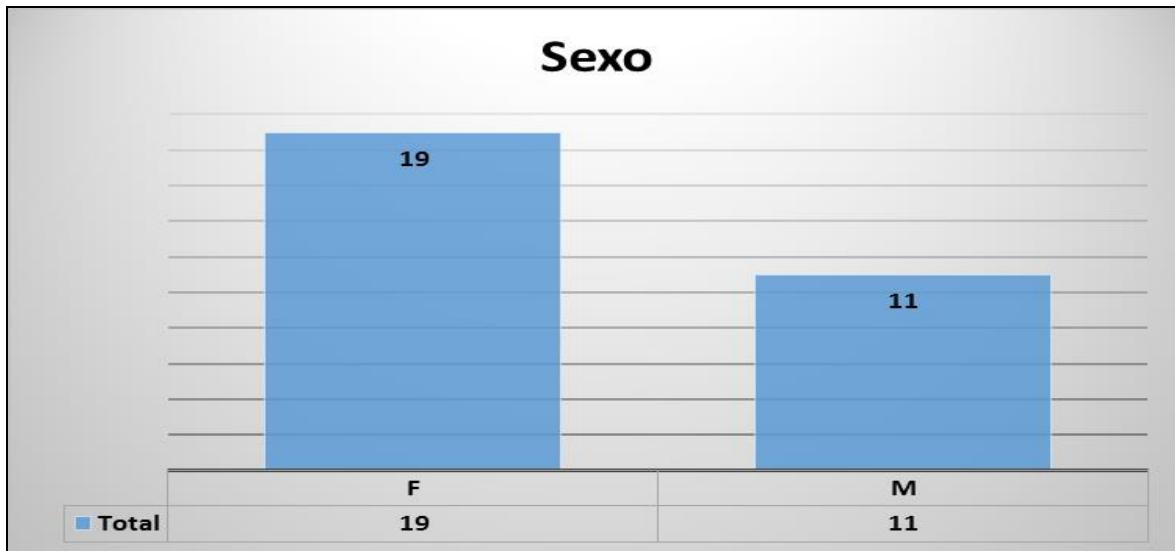
Respecto a las sugerencias, se respeta la forma individual de cada persona al expresarlas, las cuales están plasmadas según el área en las cuales fueron plantadas:

SERVICIO DE URGENCIAS

I.- Perfil Encuestado(a)

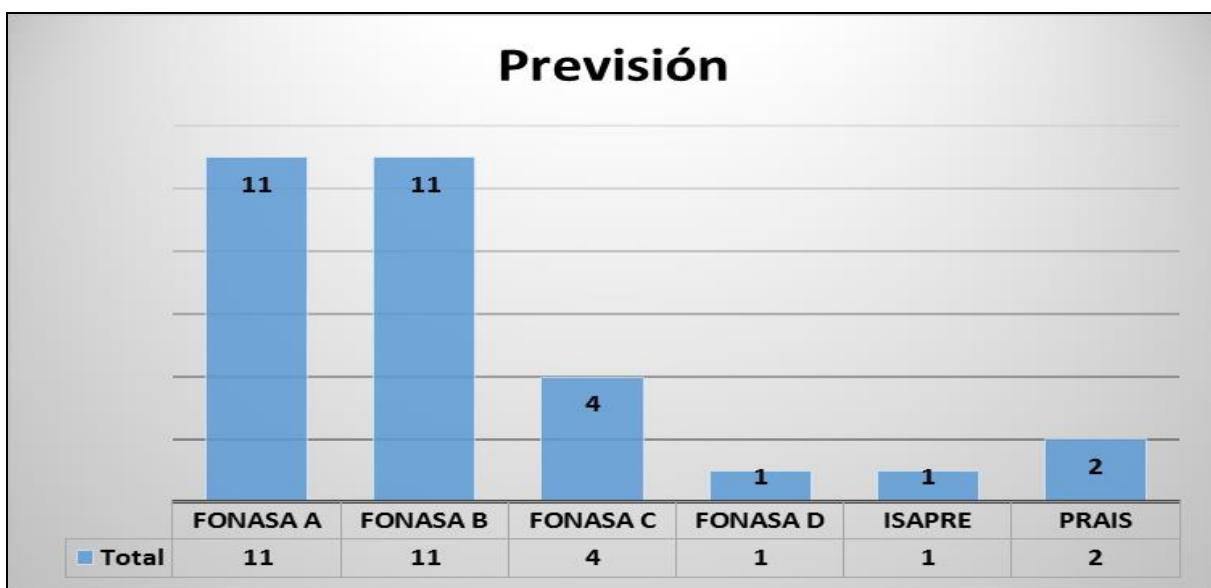
a) Sexo

Respecto al sexo de los(as) encuestados(as), 19 son de sexo femenino, representando el 63% y 11 de sexo masculino, representando el 37% del total de los(as) encuestados(as).

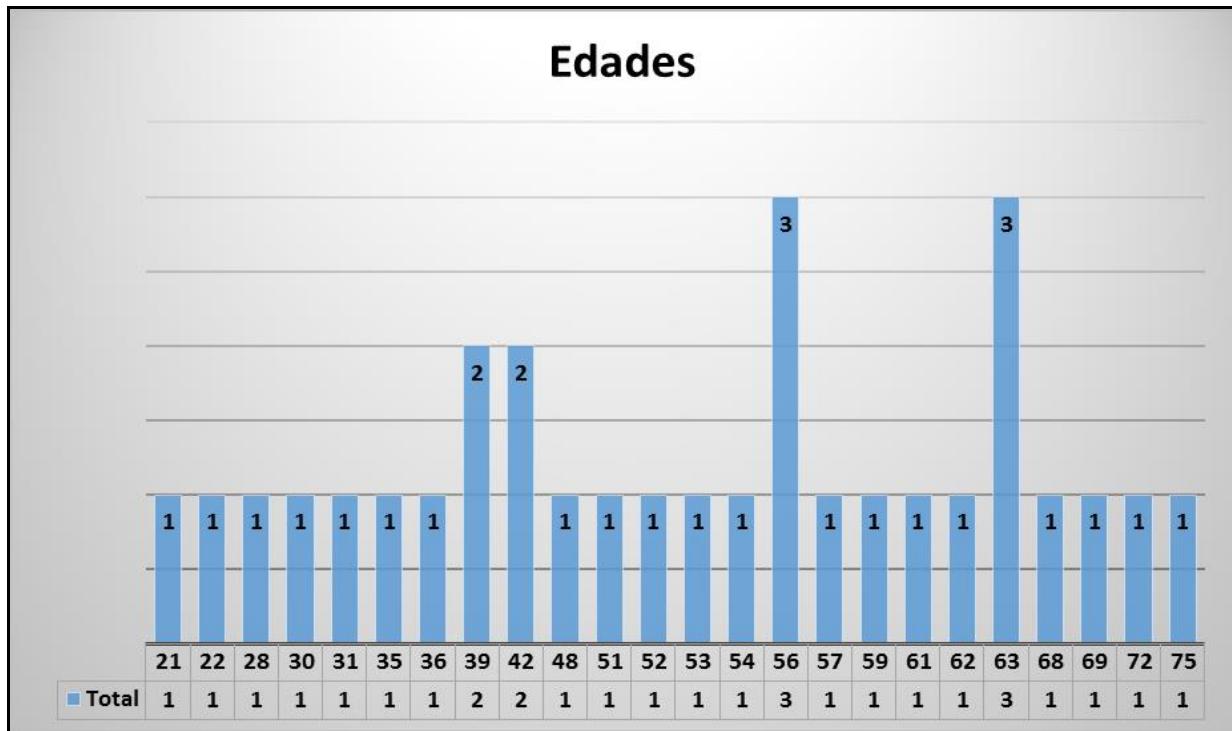


b) Previsión Salud

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



e) Edad

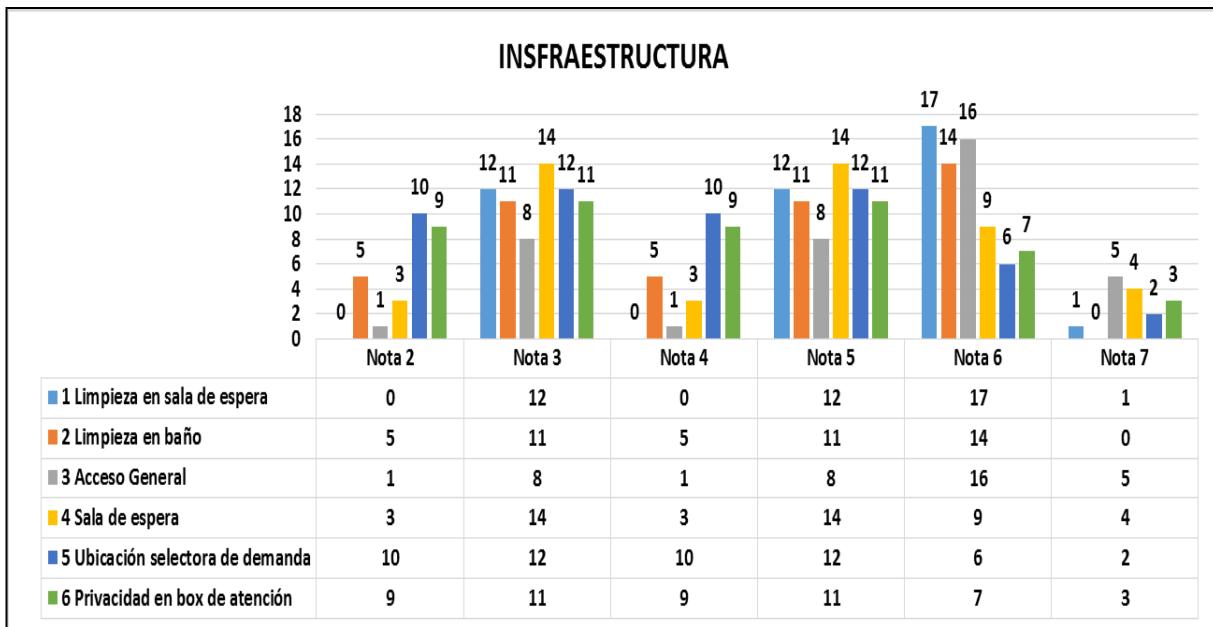


II.- INFRAESTRUCTURA

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

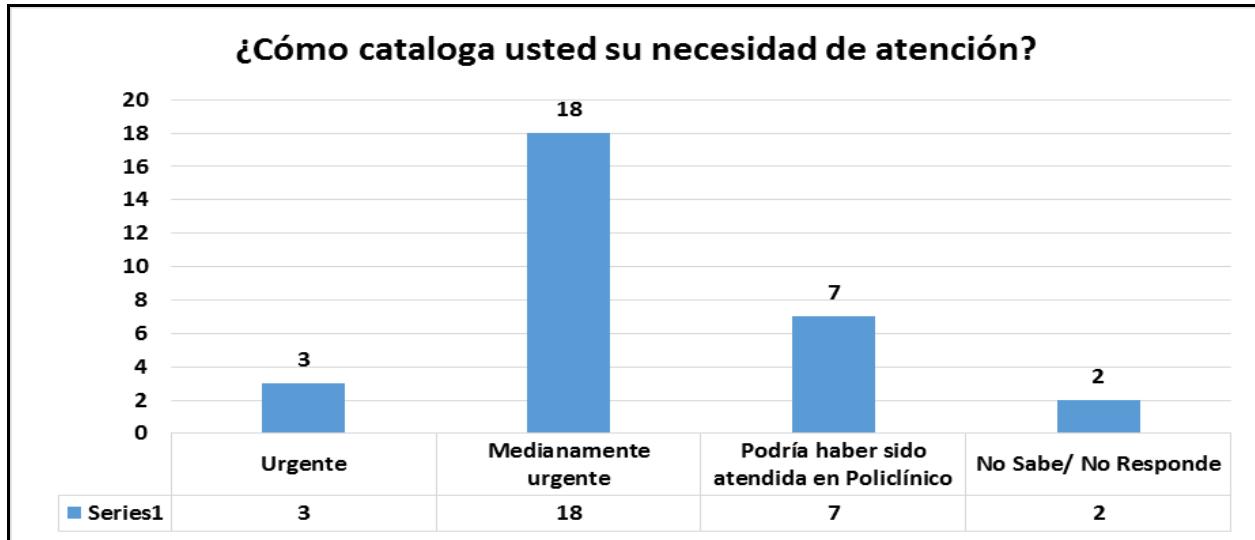
INFRAESTRUCTURA		Promedio de notas
1	Limpieza en sala de espera	5,8
2	Limpieza en baño	5,3
3	Acceso General	5,9
4	Sala de espera	5,7
5	Ubicación selectora de demanda	5,6
6	Privacidad en box de atención	4,3
Promedio General		5,4

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



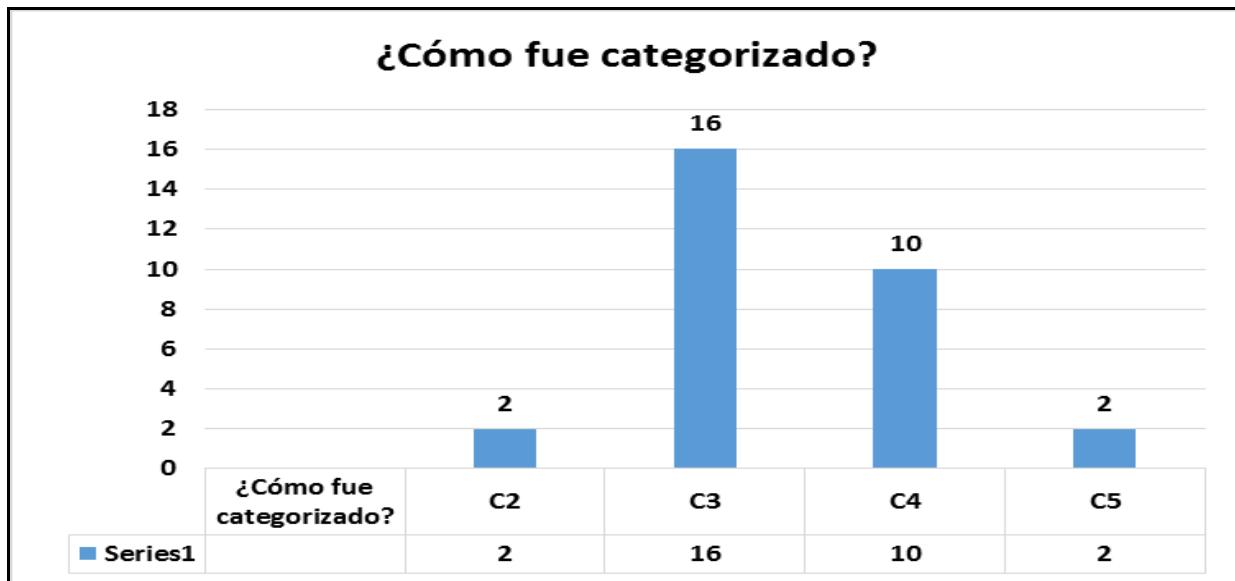
III. ACCESO A LA ATENCIÓN

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



Según estos datos, el 60% cree que su consulta es Medianamente Urgente, 10% Urgente, un 23% que podría haber sido atendido en Policlínico y un 2% No sabe o no responde.

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

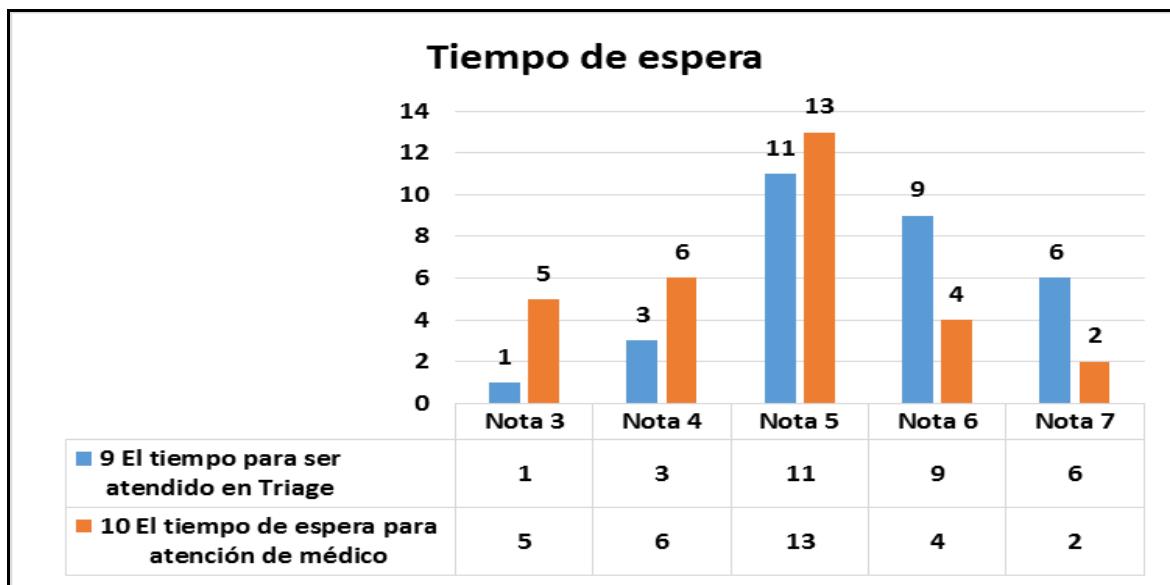


Respecto a necesidad de urgencia y como fue categorizado, el 53% sabe que fue categorizado como C3, 33% sabe que fue categorizado en C4, un 7% en y otro 7% no sabe cómo fue categorizado.

IV. Tiempo de espera

Tiempo de espera		Promedio de notas
9	El tiempo para ser atendido en Triage	5,5
10	El tiempo de espera para atención de médico	4,7
Promedio General		5,1

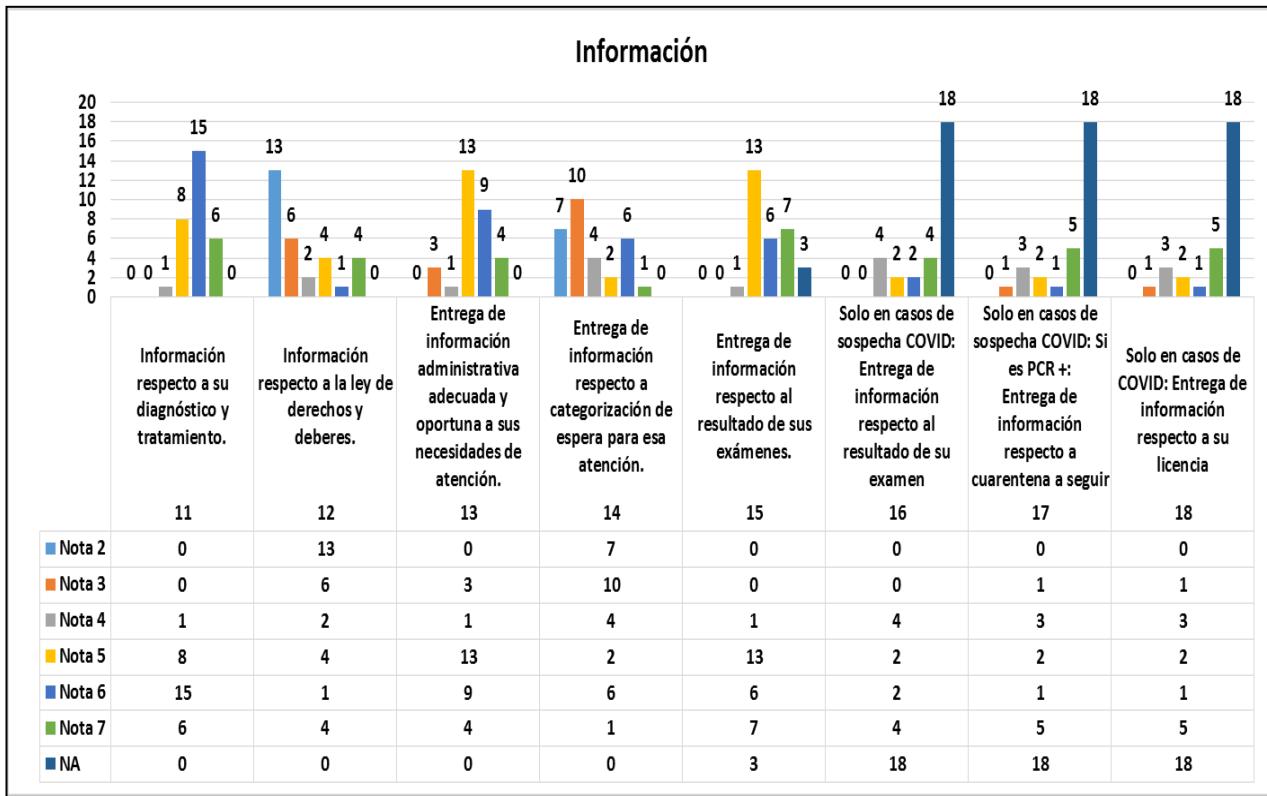
Lo anterior se expresa gráficamente con sus preguntas y cantidad de personas de la siguiente manera:



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.	3,5
13	Entrega de información administrativa adecuada y oportuna a sus necesidades de atención.	5,3
14	Entrega de información respecto a categorización de espera para esa atención.	3,8
15	Entrega de información respecto al resultado de sus exámenes.	5,7
16	Solo en casos de sospecha COVID: Entrega de información respecto al resultado de su examen	5,5
17	Solo en casos de sospecha COVID: Si es PCR +: Entrega de información respecto a cuarentena a seguir	5,5
18	Solo en casos de COVID: Entrega de información respecto a su licencia	5,5
Promedio General		5,0

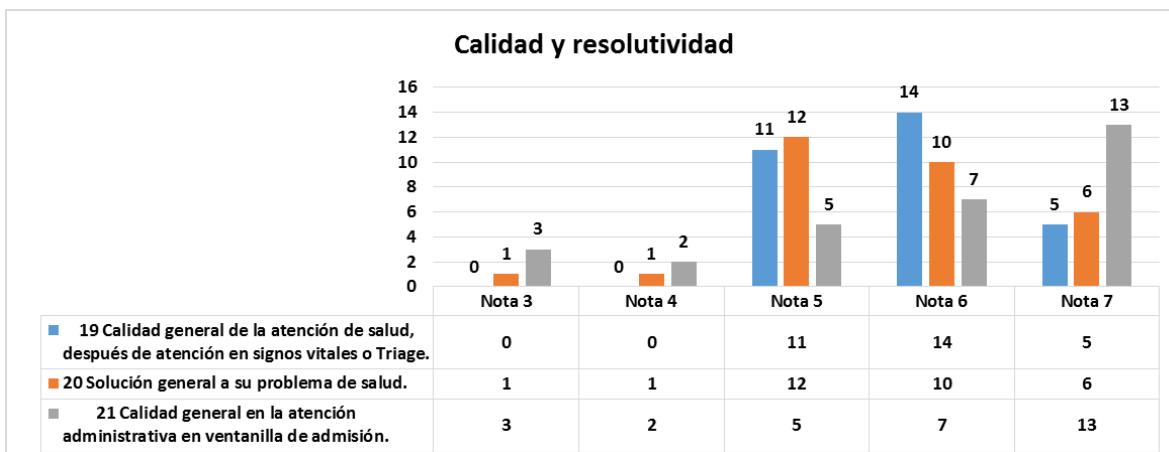
Lo anterior se expresa de la siguiente manera:



VI. Calidad y resolutividad

Calidad y resolutividad		Promedio de notas
19	Calidad general de la atención de salud, después de atención en signos vitales o Triage.	5,8
20	Solución general a su problema de salud.	5,6
21	Calidad general en la atención administrativa en ventanilla de admisión.	5,8
Promedio General		5,8

Lo anterior se expresa de la siguiente manera:

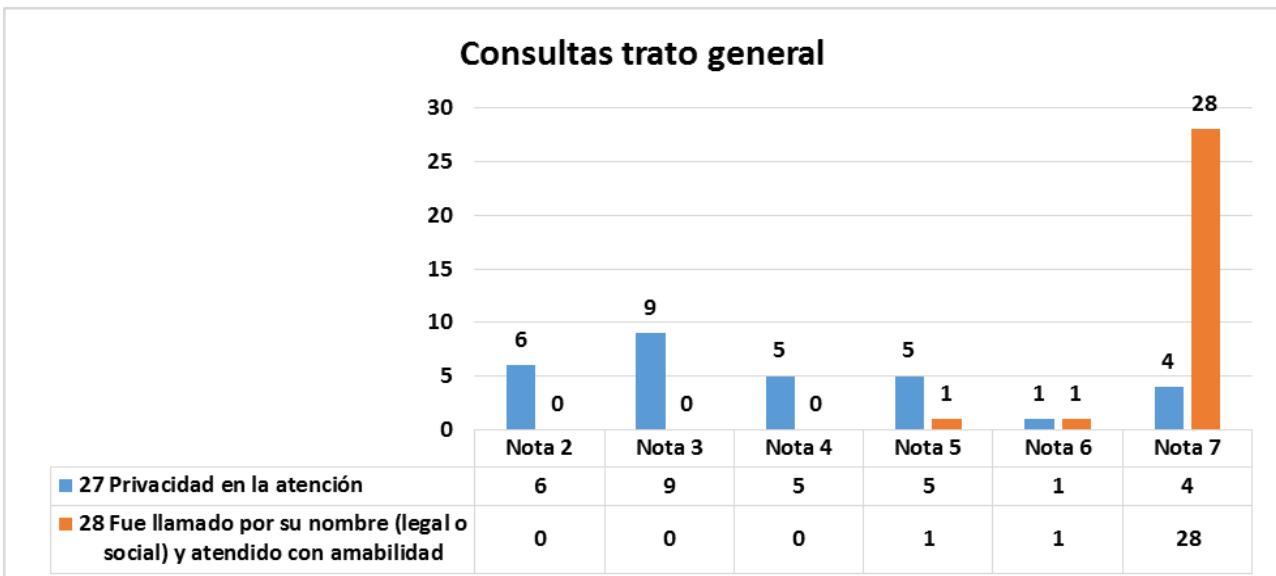


VII. Trato

Trato		Promedio de notas
22	Amabilidad y respeto con el que fue tratado por: Médico	6,3
22.2	Enfermera(o) (2)	6,4
22.3	TENS (3)	6,7
22.4	Personal Admisión (4)	6,7
23	Funcionario/a utilizó lenguaje que le permitió comprender su estado de salud: Medico	6,2
23.2	Enfermera(o) (2)	6,4
23.3	TENS (3)	6,6
24	Funcionario/a se encontraba con su credencial: Medico	6,6
24.2	Enfermera(o) (2)	6,7
24.3	TENS (3)	6,8
24.4	Personal Admisión (4)	6,8
25	Funcionario/a se presentó: Médico	5,9
25.2	Enfermera(o) (2)	6,2
25.3	TENS (3)	6,4
26	Funcionario/a resolvió sus dudas: Médico	6,1
26.2	Enfermera(o) (2)	6,1
26.3	TENS (3)	6,3
26.4	Personal Admisión (4)	6,3
Promedio General		6,4

Consultas trato general.

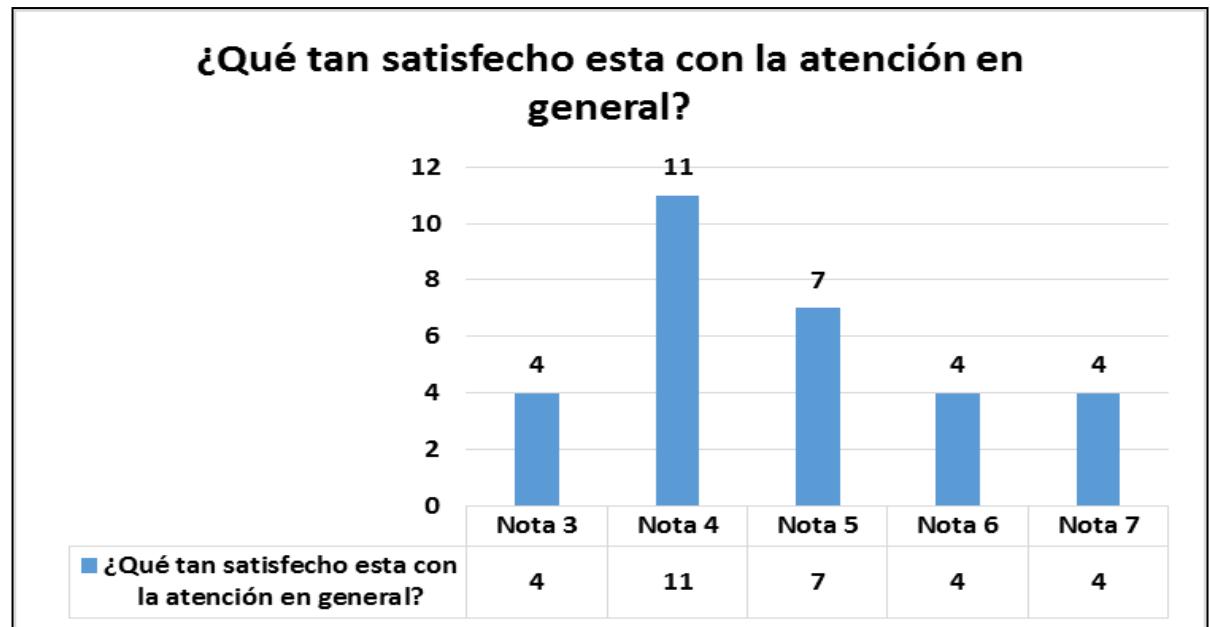
Consultas trato general		Promedio de notas
27	Privacidad en la atención	3,9
28	Fue llamado por su nombre (legal o social) y atendido con amabilidad	6,9
Promedio General		5,4



VII. Satisfacción global

VI. Satisfacción Global		Promedio de notas
29	¿Qué tan satisfecho esta con la atención en general?	4,8

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 URGENCIA				
INFRAESTRUCTURA	TIEMPO DE ESPERA	INFORMACIÓN	CALIDAD Y RESOLUTIVIDAD	SUGERENCIAS
Más privacidad y cambio de cortinas de Box y colchoneta de la camilla.	Que sea más fluida la atención	No informaron categorización	Se explica a médico no tener ingresos para compra de medicamentos, ya que es urgencia, no dan remedios.	La privacidad. El tiempo de espera. Hacer excepción de medicamentos en los adultos mayores, dar medicamentos en urgencias.
Box más privado	Fui en la madrugada y se demoró el médico en atenderme.	No entregan información sobre tiempo de espera en categorización.	Solo el tiempo de espera es demasiado.	Privacidad de los box de atención.
Limpieza de baños.	Deberían categorizar de mejor manera.	No escuchó bien y no entendió información		Box con privacidad y espacios de aseo.
Muy dedicado el personal de aseo.		Por tener problemas de audición, no entendí muy bien el tratamiento y pedí que repitieran información.		Cuando fue atendida le realizaron electro y no fueron cubiertas partes íntimas, siendo expuesta.
Toda la limpieza es buena.		Mucho que mejorar.		Privacidad de box y más empatía con la gente.
No hay privacidad, solo una cortina.				Mejorar los Box de urgencia para que la atención sea más privada.
Se demoraron en entregar resultados, siendo positiva.				Según la enfermedad que llegué, es su categorización.
Limpieza en baños.				No hay privacidad en Box.
Limpieza de baños (mal olor)				No quedo conforme con la atención, ya que tenía que ir a control al otro día y me queda difícil, ya que tengo dificultad para caminar.
No hay privacidad en los box, solo cortinas.				Es extranjero el médico y no entendí como era mi tratamiento, enfermera me ayudo.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta segunda 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 6,8 (promedio general primer cuatrimestre 2024 6,7). Importante indicar que se mantiene la tendencia de buena nota promedio de la entrega de información médica, a pesar de la falta continua de médicos y en ocasiones habiendo el mínimo de personal. En las sugerencias recibidas por la atención en este Centro de Centro de Atención cabe destacar las referidas a que alimentación llega fría.

En CRAA, hubo un aumento en sus notas y promedios finales, este cuatrimestre fue un promedio de 5,4 y el primer cuatrimestre 2024 fue de 5,0, subiendo casi medio punto. Se siguen manteniendo los reclamos y sugerencias es en relación al agendamiento de hora vía sistema telefónico, agendamiento vía sistema HORA FACIL (nota 2,0 aumentando levemente casi medio punto al periodo anterior donde se obtuvo un 1,6 final), además el contacto con SOME, sigue manteniendo su mala nota final (aumentando de un 1,9 el cuatrimestre anterior a un 2,4 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 usuarios.

Otro punto importante a indicar que aumentó el promedio final en cuanto a la infraestructura en relación al 1er cuatrimestre 2024, nota promedio de 5,6 y este 2do cuatrimestre 2024, se obtuvo un 6,1 como promedio final.

Por último, en el Servicio de Urgencias, este cuatrimestre se volvió a evaluar como uno solo, no haciendo la separación que se realizaba anteriormente entre Respiratoria y no Respiratoria, se destaca un mayor conocimiento por parte de los pacientes en cuanto a la categorización y el tipo de urgencia en su atención. En relación a la satisfacción global, disminuyó su promedio en comparación cuatrimestre anterior de un 5,2 promedio general, a un 4,8 este cuatrimestre. Cabe señalar el promedio de la nota en trato que el cuatrimestre anterior alcanzó nota 6,0 este cuatrimestre subió casi medio un punto, quedando con nota final de promedio de un 6,4. Llama la atención la baja en la satisfacción entre I cuatrimestre a este II cuatrimestre: privacidad en el box, de un 5.2 baja a un 3.9; en Información en Ley de derechos y deberes del paciente, baja de 5.6 a un 3,5 y en entrega de información sobre categorización baja de un 4,5 a un 3,8.

En cuanto a las sugerencias en Servicio de Urgencias, destacan la falta de privacidad en los box y mejorar limpieza en baños.
