INFORME SATISFACCIÓN USUARIA

Resultado primer corte enero – abril 2018

17 de mayo del 2018

Daniela Díaz Henriquez

Introducción

A continuación, se presenta el resultado de la medición de satisfacción usuaria cuatrimestral, realizada en el Complejo Hospitalario.

El trabajo de medición es realizado con el despliegue de recursos locales y comprende el primer cuatrimestre del año 2018.

La aplicación de la encuesta en Atención Primaria, así como la compilación y análisis de sus resultados fueron realizados de manera autónoma, aplicando la encuesta a través de la oficina OIRS que ahí se dispone y la realización de la compilación y análisis correspondió a la unidad de SOME de Atención Primaria, quienes otorgan los resultados a la unidad de gestión de Usuarios para realización del informe final, de esta manera se incorpora nuevamente Atención Primaria en informes correspondientes al Complejo Hospitalario con una mirada más cercana a la unificación, siendo así, el verificador del registro inicial se encuentra en manos de los realizadores de la medición.

En relación a Atención Cerrada, incorporando pabellón Roosevelt, Casa de Salud, Pabellón Central y pabellón Laennec, y urgencia, la medición y posterior análisis se realizó a través de la unidad de Gestión de Usuarios.

Se ha mantenido el mismo instrumento construido a base de los aspectos rescatados en la ley de Derechos y Deberes y su objeto es medir la percepción de cumplimiento desde los usuarios respecto a los ámbitos de la ley de Derechos y Deberes, N° 20584 de manera local aplicándola cuatrimestralmente.

El análisis que aquí se presenta pertenece a los meses enero a abril del año 2018 y tiene por objetivo otorgar mediciones respecto a la satisfacción usuaria.

Valores totales de Encuesta:

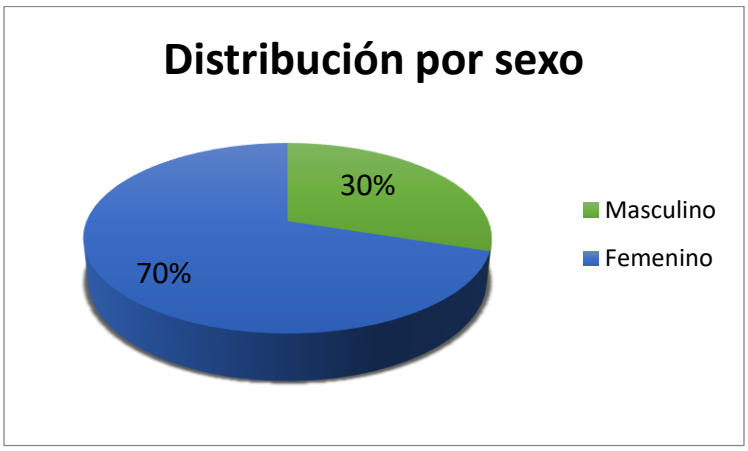
Encuesta	**Total de entrevistados**
Atención de Urgencia	80 entrevistas
Atención en Hospitalizados	80 entrevistas
Atención Primaria	80 entrevistas

Margen de error de la muestra	**5%**
Nivel de confianza	95%

Análisis resultados Urgencia

Total de usuarios entrevistados: 80

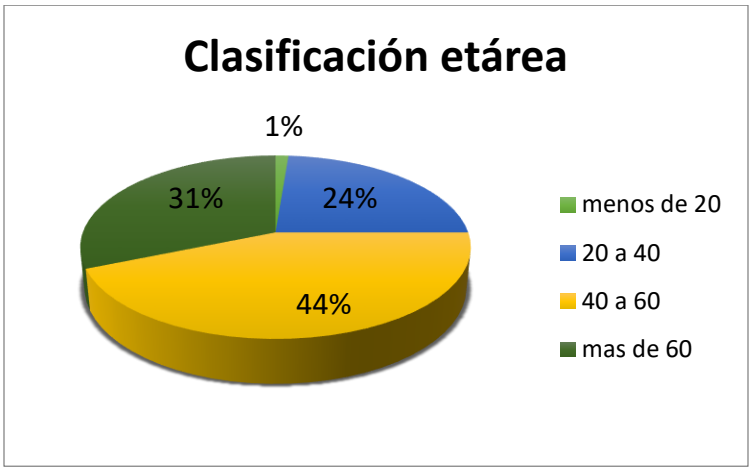
(I) Clasificación por Genero



Un 70 % de los usuarios entrevistados corresponde al sexo femenino, y un 30 % al sexo masculino.

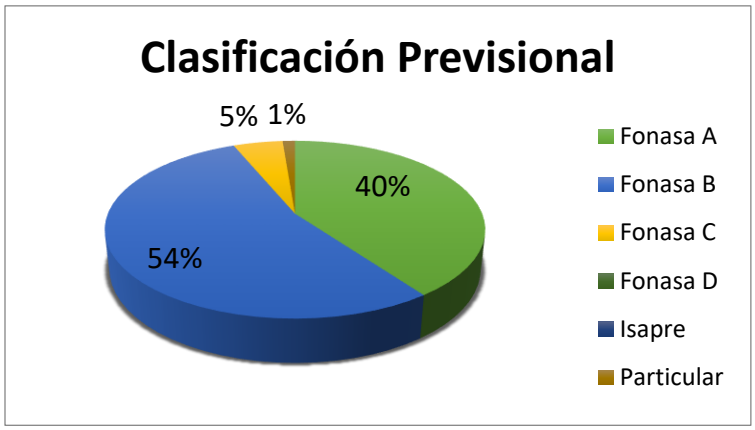
Como en las encuestas anteriores se observa una prevalencia del género femenino por sobre el género masculino.

(II) Clasificación por grupo etario



A diferencia del corte anterior, en este la mayor representatividad en las entrevistas pertenece al rango entre 40 y 60 años a diferencia del corte anterior que se presentó el rango de 20 y 40 años con el 43% de la muestra, disminuyendo un 19%.

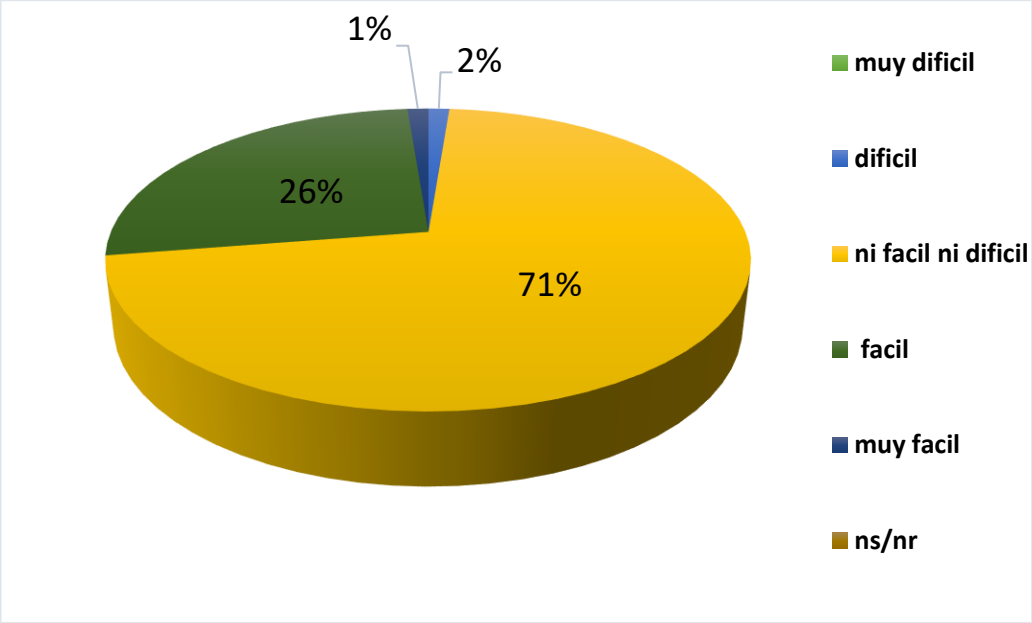
(III) Clasificación Previsional



Al igual que el corte anterior el 99% de los entrevistados pertenece al sector público de salud (FONASA), siendo el grupo Fonasa B, el de más alto porcentaje, 54%, y el grupo A con un 40% ambos son grupos de gratuidad. Respecto a Fonasa C y D (la atención tiene un costo para el usuario) los usuarios entrevistados pertenecen al 5% de la medición, no registrándose usuarios con letra D, a diferencia del corte anterior, esta calificación disminuye un 28%.

Respecto a los usuarios atendidos como particulares estos constituyen un 1% de la muestra, no emergen usuarios de ISAPRES.

(IV) Tramites de Ingreso a Servicio de Urgencia

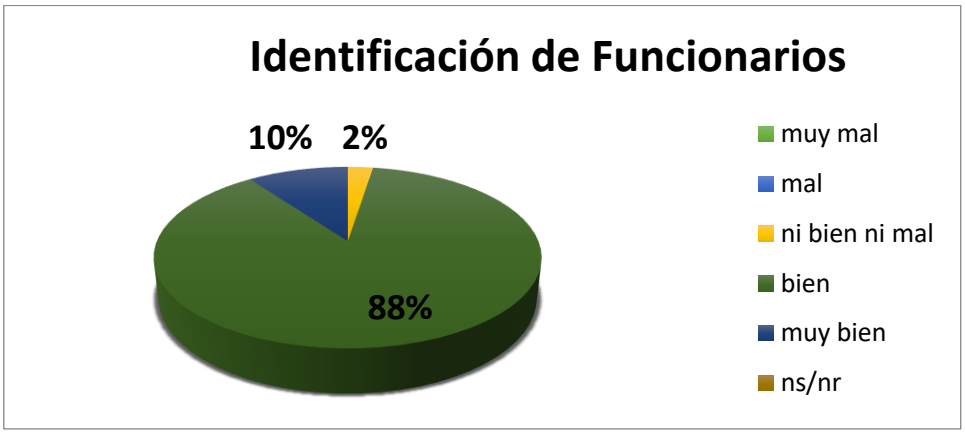


La evaluación respecto a la realización de trámites para ingresar a urgencia es evaluada en su gran mayoría como ni fácil ni difícil correspondiendo al 71% de la muestra, aumentando un 19% en relación al corte anterior. Un 2% lo considera fácil, un 1% lo consideró muy fácil. No emerge la categoría muy difícil.

(V) Tiempo de Espera en Urgencia

En relación al tiempo de espera un 80% de los entrevistados considera que el tiempo de espera es bastante y mucho, Aumentando en un 23% en relación al corte anterior que había logrado disminuir el 20%. Así mismo un 20 % lo considera poco, manteniendo el aumento del corte el factor neutro y muy poco no emerge en esta encuesta.

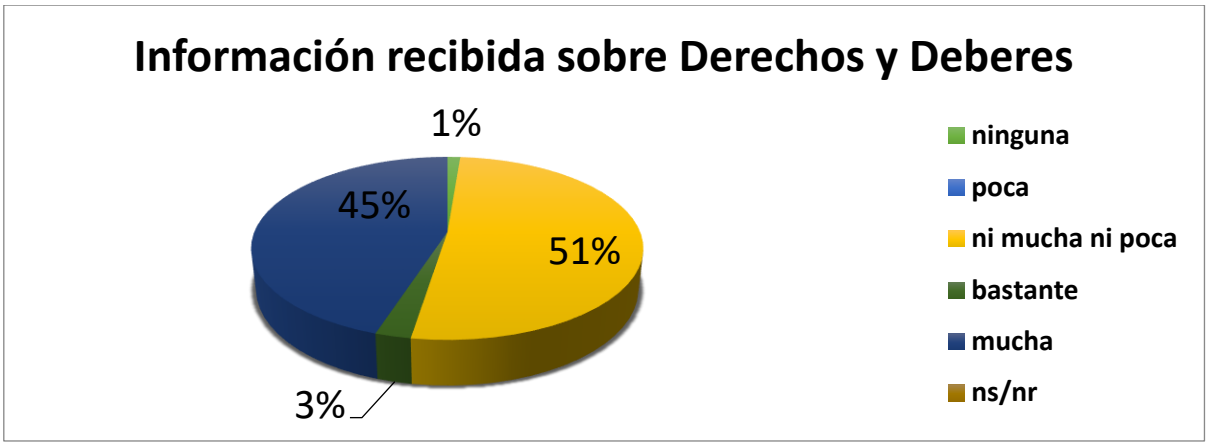
(VI) Respecto a la pregunta sobre la identificación de los funcionarios del establecimiento.



Un 98 % de los entrevistados consideran que están bien o muy bien identificados, resultados que se mantienen respecto a las mediciones anteriores.

Un 2% indica que se encuentran ni bien ni mal identificados. Cabe mencionar, que al igual que el corte anterior, la categoría muy mal no emerge.

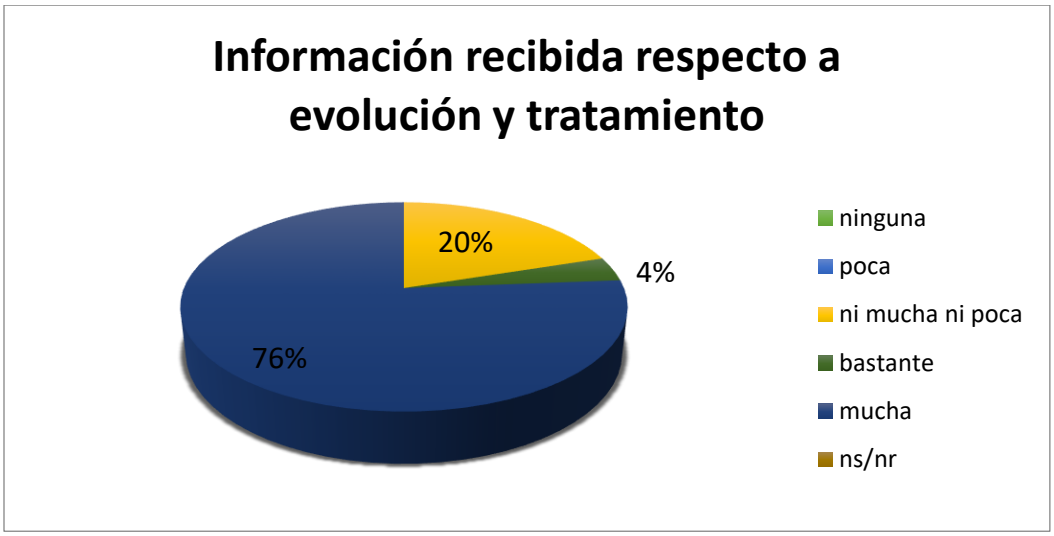
(VII) En relación a si los usuarios reciben información sobre sus derechos y deberes



Un 45% indica que recibió mucha información sobres sus deberes y derechos, este punto se mantiene respecto a la medición anterior.

Así mismo un 51% lo considera neutra (ni mucha ni poca), este punto aumenta en un 27% en relación al corte anterior respecto a ninguna se presenta como el 1% de la muestra, no emerge la opción ninguna.

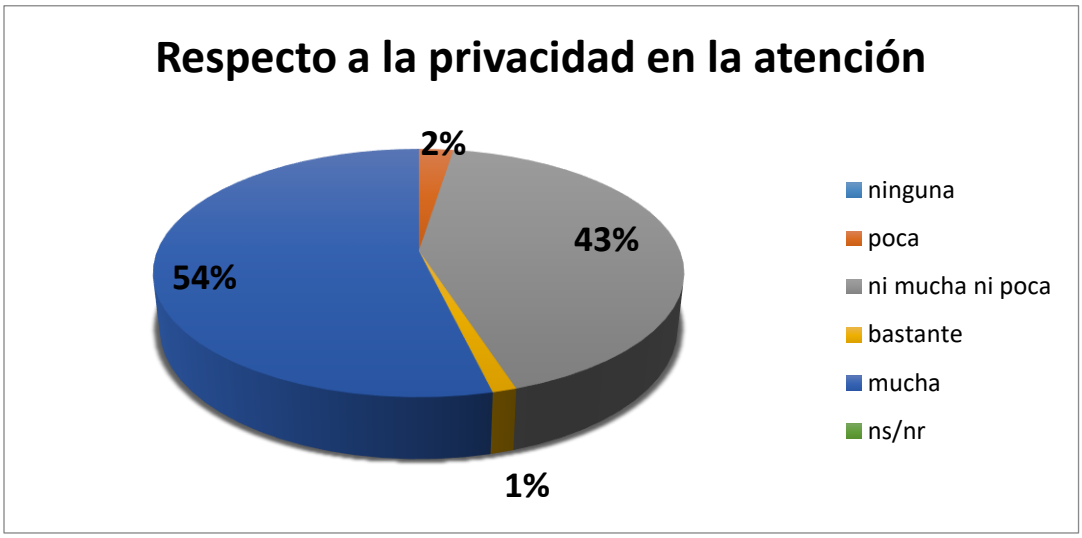
(VIII) **Información recibida respecto a evolución y tratamiento.**



En relación a la información recibida respecto a evolución y tratamiento, un 80% de los usuarios entrevistados considera que recibe mucha o bastante información, lo que indica una mantención respecto a las dos mediciones anteriores.

Un 20% indica que no es ni mucha ni poca, no emerge la opción ninguna o poca, mejorando en este punto en relación a la medición anterior.

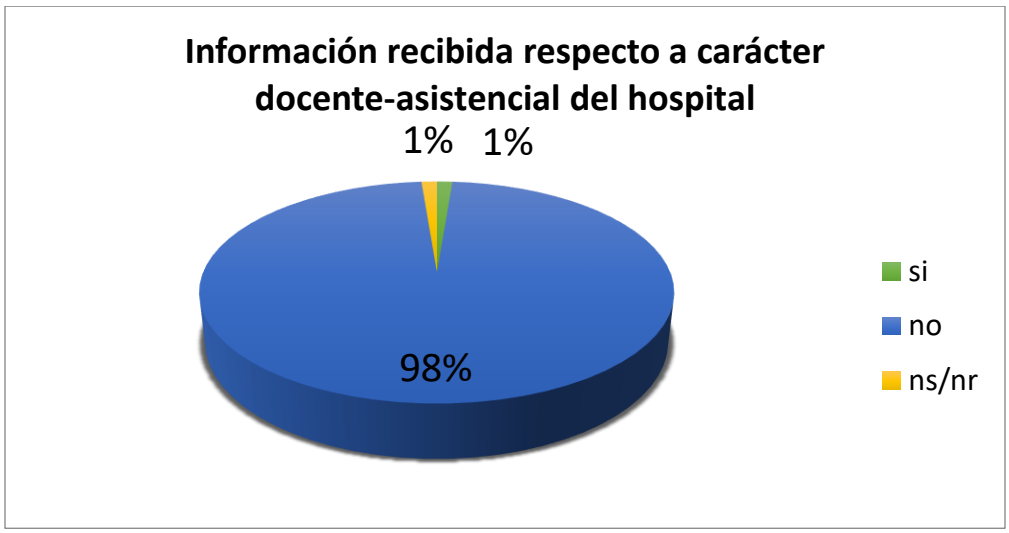
(IX) En relación al ámbito de respeto a la privacidad en la atención.



De los usuarios entrevistados, 55% considera que tiene mucha o bastante privacidad este se mantiene respecto a la medición anterior.

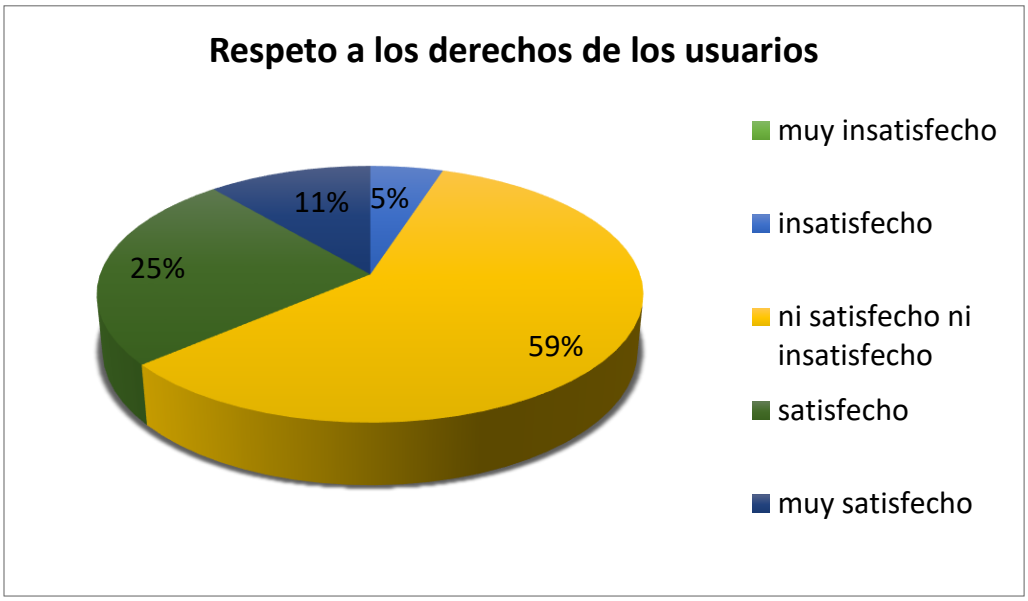
La categoría neutra marca un 43% manteniendo respecto de la medición anterior y poca privacidad un 2% la categoría ninguna no emerge en esta medición.

(X) Información recibida respecto al carácter asistencial- docente del hospital



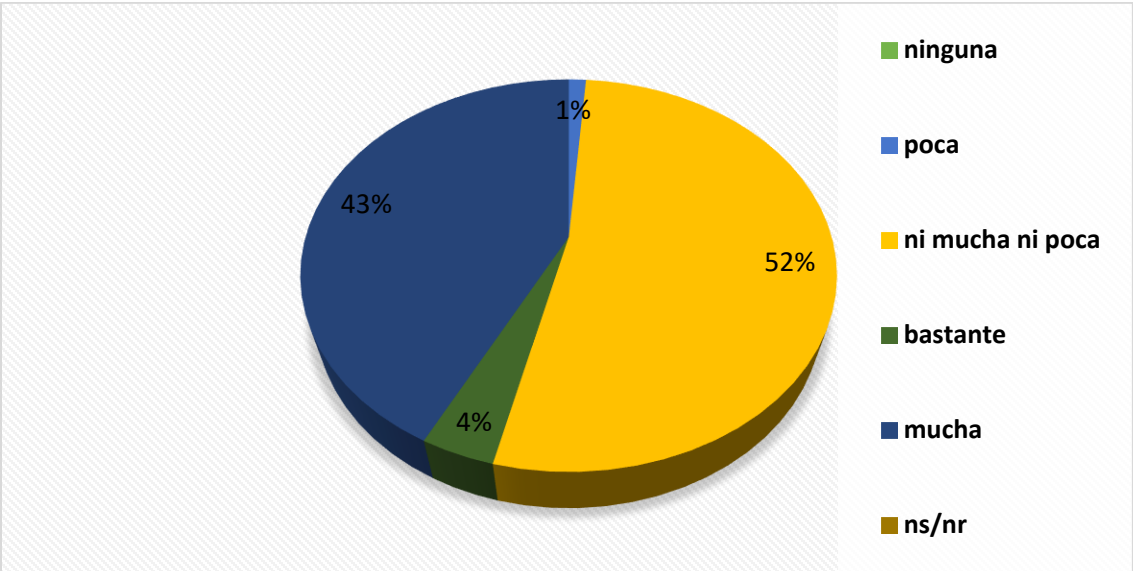
Un 98% de los entrevistados indica que no recibió información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento, en relación a la muestra anterior este punto aumentó en un 43%, un 1% indico que, si existe información hacia al usuario respecto a esta temática, disminuyendo un 9%.

(XI) Respeto a los derechos de los usuarios



En relación a la percepción de respeto de los derechos de los usuarios en la atención de urgencia, un 36% indica estar satisfecho o muy satisfecho, este punto disminuye un 34% en relación a la muestra anterior. Un 59% escoge la valoración neutra, que nuevamente aumenta. Las categorías de muy insatisfecho e insatisfecho emergen con un 5%.

(XII) Nivel de calidad en cuanto a resolutividad



En relación a la pregunta respecto al nivel de calidad que brinda en la resolutividad la unidad de Urgencia es posible indicar lo siguiente: Un 47% considera que mucho y bastante, un 52% indica que ni mucha ni poca, emerge la categoría poca o ninguna con un 5%.

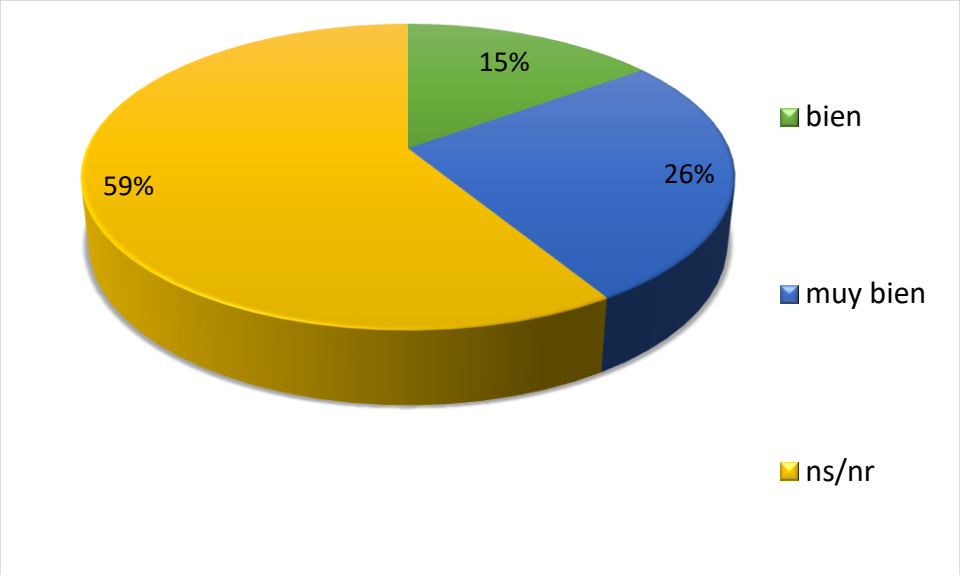
Es posible evidenciar que no emergen grandes cambios en relación a la medición anterior.

(XIII) Evaluación equipos de Trabajo.

	muy mal	mal	ni bien ni mal	bien	no lo han atendido
Médicos		5	13	62	
Enfermeras		1	13	65	1
Técnicos paramédicos		1	13	65	1
Admisión		1	9	70	
Guardias			1	12	67

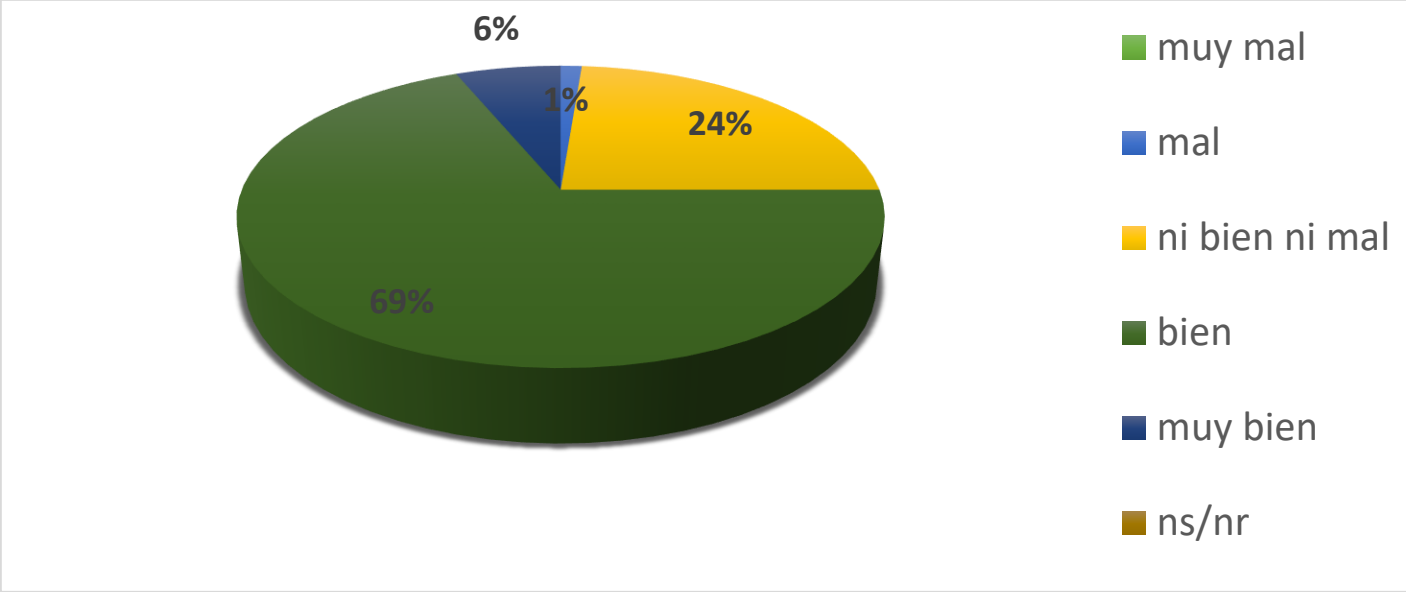
Respecto a la evaluación de los equipos de trabajo en Urgencia, es bastante positiva considerando que en todos los estamentos aproximadamente el 50% de los entrevistados los evalúa bien o muy bien y la categoría muy mal no emerge, de igual manera la categoría mal tiene un aumento de 6 puntos en relación al corte anterior.

(XIV) Disposición a Escuchar



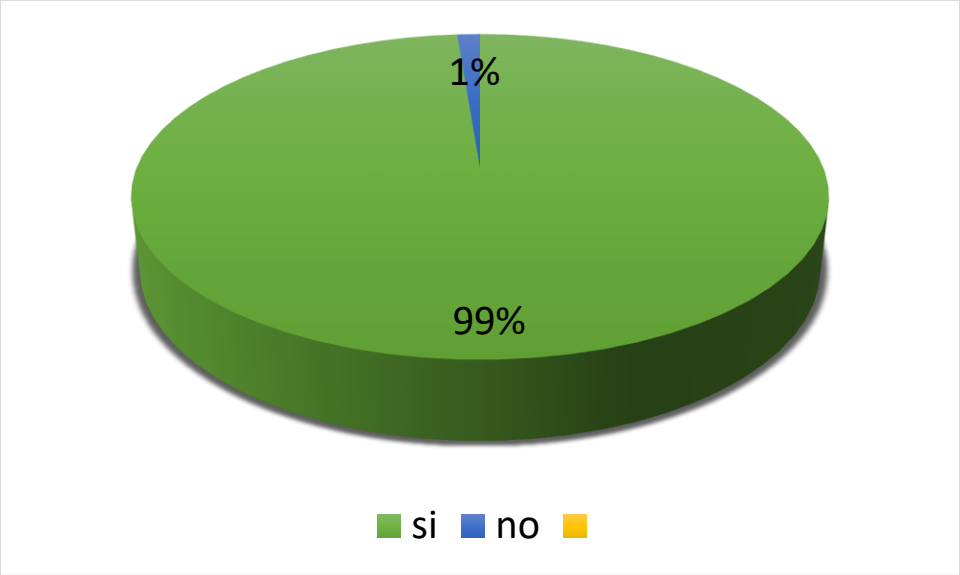
En relación a la pregunta sobre si el personal le escucho o mostró disposición a escuchar al usuario el 41% escogió bien o muy bien disminuyendo un 45% en relación a la muestra anterior, un 59% lo considero neutro, no hubo evaluaciones negativas.

(XV) Amabilidad del personal y no discriminación



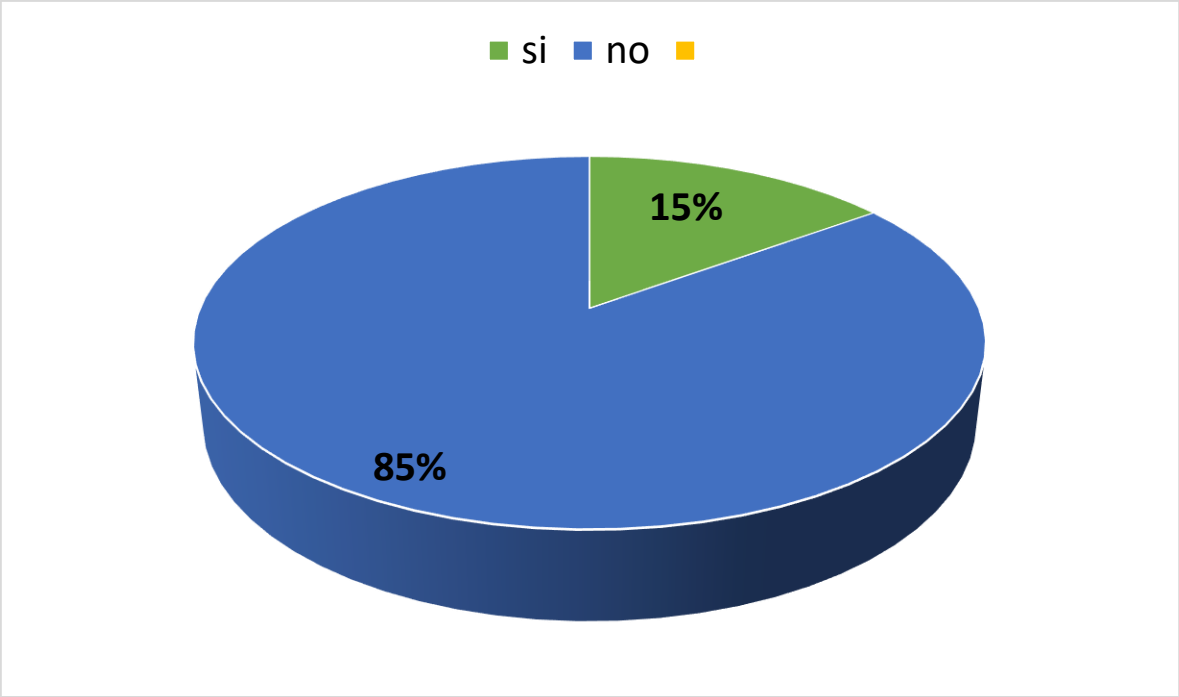
En relación a la amabilidad del funcionario un 75% considera como amable y respetuoso refiriendo que el trato en relación a esto estuvo muy bien y bien. Un 1% indicó que estuvo mal.

(XVI) Categorización en Urgencia



Consultados los entrevistados sobre si se efectúa la categorización de los pacientes en el servicio de urgencia, un 99% indica que fue categorizado, un 1% indica que no fue categorizado, en comparación con la medición anterior se mantiene la valoración.

(XVII) Información en Triage sobre tiempo de espera

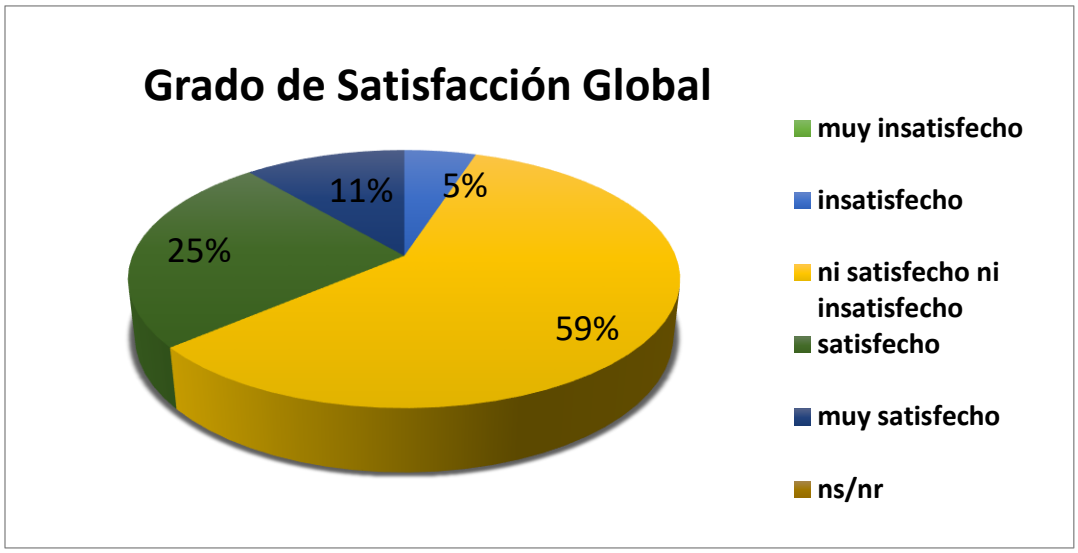


Como se evidencia en el grafico un 85% de los entrevistados indica no haber sido informado del tiempo de espera y un 15% indica haber sido informado.

En relación a la medición anterior aumenta considerablemente, 60%, la categoría no.

En La última medición se evidenció un aumento de la entrega de esta información en 20 puntos.

(XVIII) Satisfacción Global

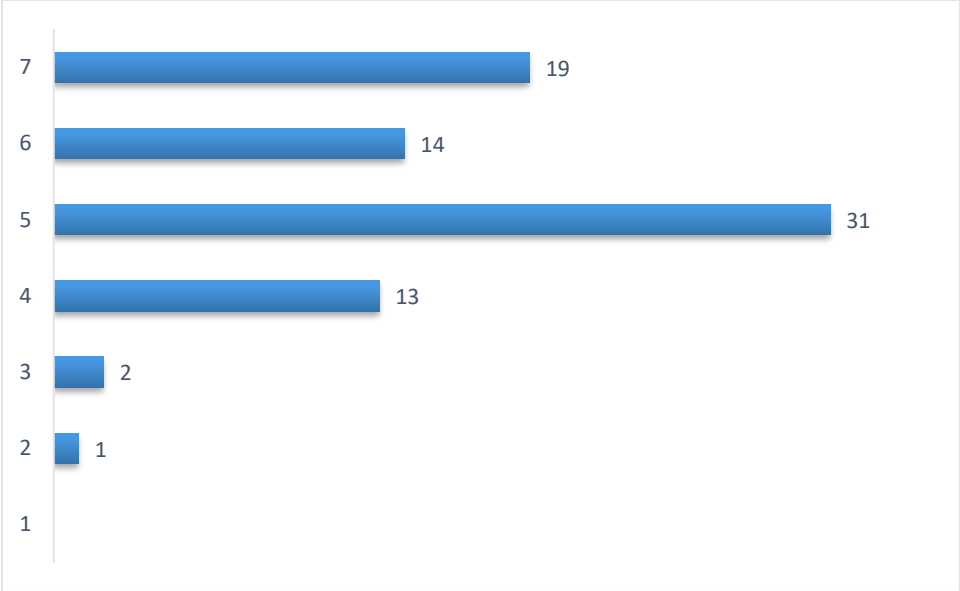


Respecto sensación de satisfacción global un 36% de los usuarios entrevistados consideran satisfactoria la atención brindada en urgencia, (considerando los puntos de satisfecho y muy satisfecho. En relación al último corte la satisfacción global disminuye 35%

Así mismo los usuarios insatisfechos corresponden al 25%, aumentando un 23%, existe un 59% de los entrevistados que consideran que la atención fue neutra, aumentando 37%.

Se evidencia una baja importante en la satisfacción global.

(IXX) Nota por atención



En relación a la nota de atención el servicio de urgencia es evaluado por 19 personas con un 7 y por 14 con un seis, siendo un 26% de los entrevistados, disminuyendo 60% en relación al corte anterior.

PREGUNTAS ABIERTAS ENCUESTAS DE URGENCIAS

¿Qué es lo que más le gusto de toda la atención?

1. Solución a mi problema de salud, junto con el tratamiento, gracias por todo eso.
2. Me atendieron muy bien, estaba desocupado, fue rápida la atención, gracias.
3. Gracias por todo me atendieron muy bien en la urgencia todos los que trabajan ahí.
4. Todos me trataron muy bien, valió toda la espera.
5. Me trataron muy bien, buena atención.
6. Los únicos amables y conscientes fueron los paramédicos, auxiliares y enfermeros.
7. La atención, gracias por eso, todos me dieron una atención buena.
8. Se me dio solución a mi problema
9. Me atendieron bien
10. Me atendieron bien
11. Estoy muy contenta con todo, gracias por la atención.
12. Estoy muy agradecido con toda esta atención.
13. Nada
14. Con respecto a la atención junto al médico, todo bien
15. Estoy muy contenta y agradecida.
16. Atención del médico y todo muy bien
17. Me atendieron muy bien
18. El trato con todo el tratamiento
19. Me atendieron excelente todas muchas gracias.
20. Médico me dio solución a mi problema que me aqueja mucho
21. Con la atención que se brindó para mí, todo muy bien
22. Nada
23. Me atendieron muy bien gracias a todos por ver mi estado de salud, con todos los exámenes que el médico me hizo hacer.
24. Al momento de la atención luego para evaluar y entregarme tratamiento, nada que decir en eso, se portaron muy bien.
25. Todos me atendieron muy bien
26. Gracias por todas sus atenciones
27. El tratamiento y solución en ese momento en mi estado de salud.
28. La atención del médico fue excelente su atención, también con el resto de todos los funcionarios. Gracias por su ayuda y comprensión ante este problema de salud y todos los malestares
29. Nada bueno que decir
30. No tengo nada bueno que decir, todo es muy irregular
31. Lo único más agradable fue la atención en recaudación.
32. Nada que decir
33. La señorita de recaudación fue muy amable, nada que decir de ella.

34. La enfermera con los técnicos y funcionarios de urgencia me atendieron muy bien.
35. Nada bueno que referir
36. La atención del médico muy bien
37. El médico atendió bien
38. nada
39. Todos me atendieron muy bien
40. Se me entrego atención más el tratamiento a seguir
41. La atención del médico y el tratamiento a seguir
42. Gracias me atendieron muy bien
43. Me retiro muy satisfecho con la atención, muy agradecido
44. Absolutamente nada, totalmente desconforme con la atención y la información
45. Gracias por todo del médico hasta las personas de aseo, me atendieron muy bien
46. Estoy muy satisfecho porque me atendieron muy bien.
47. Con respecto a la atención que me brindó el médico y el tratamiento para mi salud, estoy bien tranquila
48. En TRIAGE la atención es buena, hay amabilidad y empatía, se agradece la atención.
49. A pesar de las circunstancias, el médico me atendió muy bien y me dio solución a mi problema de salud.
50. En la primera entrada me atendieron muy bien al igual que en la toma de signos vitales.
51. No hay nada que me haya gustado
52. No tengo nada bueno que decir
53. Lo único bien atendido en urgencia, es recaudación
54. Estoy muy agradecido con todo en urgencias.

En relación a lo que más le gusto puede evidenciarse que existe una buena percepción en relación a la atención en general, así como en el trato, la resolutividad y la preocupación que se muestra hacia el usuario, siendo estos factores relevantes en la evaluación de los usuarios.

En este punto a diferencia de encuestas anteriores emergen situaciones de insatisfacción.

¿Qué es lo que menos que le gusto de toda la atención?

1. Por favor movilizar gestión para el llamado de atención en urgencia, es demasiado la demora
2. Nada que decir
3. Nada que decir
4. La espera en sala, ya controlados, es demasiado el tiempo de espera
5. Al momento de controlar muy bien, al llamado de urgencia, se demoran mucho.
6. El medico de turno que estaba hoy, fue poco empático, hasta con los mismos funcionarios de la urgencia.
7. Nada que decir.
8. Son altas las horas en espera, más consideración, no habiendo tanta gente.
9. Se demoran mucho tiempo para ser atendidos, Las horas de espera no bajan de 4 a 5 horas, es demasiado.
10. Al momento de ya estar controlado con tus signos vitales estables, esperas una cantidad de horas en sala de espera, se pasan de los límites.
11. Nada que decir.
12. Nada, me atendieron muy bien
13. El médico no da ninguna solución y te manda para la casa, como si un dolor renal fuera nada importante.
14. El tiempo de espera, fuera de urgencia se demoran mucho tiempo en llamar para ser atendido.
15. No tengo nada que decir
16. Con el llamado donde esperas, mucho tiempo.
17. Por favor llamen más seguido, se espera mucho tiempo fuera de urgencias.
18. Lo único no tan bueno es el tiempo de espera, fuera de urgencias.
19. No tengo nada que decir, sobre esta pregunta
20. Es muy molesto eta situación en donde se espera demasiado tiempo, fuera de urgencias para ser llamado
21. Ellos nos piden respeto y paciencia, pero el personal no respeta a nadie, todos muertos de la risa a carcajadas y hablan cosas de los mismos pacientes, que esperan afuera y se ve muy feo, mal educados.
22. Estoy con mucho dolor abdominal, el medico coloca dosis para aliviar dolor intenso, pero así y todo sigo con dolor.
23. Tardan mucho tiempo para ser llamados por urgencias. Entiendo que no es de vida o muerte a pesar de estar con mucho dolor, pero no hay horas en policlínico y queremos ser atendidos.
24. No tengo nada que decir al respecto
25. No tengo nada malo que decir, me trataron muy bien.
26. Te hacen esperar mucho tiempo de urgencia, es la demora.
27. Por favor llamen más seguido de urgencia
28. No tengo nada que decir

29. El tiempo para ser llamados para luego ser atendidos, es demasiado el tiempo que pasa.
30. Nada que decir sobre esta pregunta
31. El personal de urgencias hace esperar demasiado tiempo fuera de urgencias y lo otro que todos escuchamos como están muertos de la risa y hablan muy fuerte, cero respeto y nos piden silencio a los usuarios.
32. Lo doctores te atienden, cuando ellos quieren, pasan y pasan las horas, es demasiado.
33. Desde el médico terminando por las enfermeras, no se preocupan de nada más que estar en desayunos y de eso, pasaron hacer banquetes, es una lástima.
34. Llegamos a urgencia para ser atendidos lo antes posible, se pasó toda la mañana y nos atienden de muy malas ganas.
35. Encuentro que son poco preocupados por la higiene de los baños de urgencia, están, muy sucios y casi siempre se ven así, el olor es muy desagradable.
36. Estoy tan desconforme con la atención, el médico es muy apático, por favor más comprensión.
37. Encuentro que es una falta de respeto que, como usuaria o paciente, este escuchando que las enfermeras y todos están hablando de la gente como si los conocieran y lo más feo les colocan apodos.
38. Me trajeron del trabajo y no vengo con mi ropa limpia, porque trabajo en construcción y las funcionarias hacen gestos molestos e incomodos
39. Demasiada la espera.
40. Se demoran demasiado
41. Mucha demora al ser atendidos.
42. Al momento de ser llamado es donde cuesta mucho ingresar
43. Horas de espera, se sobrepasa de lo esperado.
44. Largo tiempo de espera
45. Lo único malo y desagradable, estando la urgencia desocupada no más de 4 personas en espera no llaman más ligero.
46. Fue que, en la sala de observación, entró y salió mucha gente por las puertas de atrás.
47. Nada que decir
48. Agradecería que por favor sacaran al doctor de apellido Malla, diagnóstico erróneo, no sirve. Como usuario uno desea saber quién atiende y no quieren decir
49. Por favor, los baños están muy sucios, no había confort
50. Lo único que, en la sala de espera, para luego ser llamados pasan muchas horas.
51. Lo único que me pareció no tan bueno que las personas les pedían información a las enfermeras y no respondían bien y no daban una respuesta adecuada.
52. El tiempo de espera
53. Las enfermeras y los técnicos, son poco empáticos con toda la gente que entra a urgencias que están enfermos
54. Los médicos se demoran mucho en llamar para ser atendido, es demasiado el tiempo de espera
55. Todas las personas que trabajan en urgencia, están más preocupadas de que van a comer y nada más.

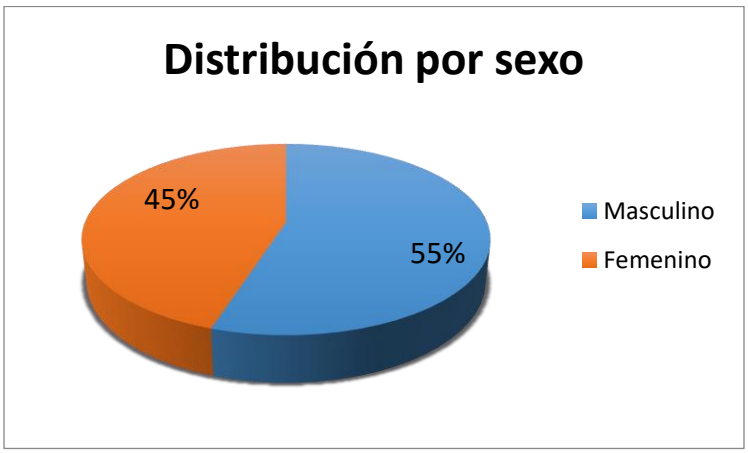
56. El tiempo de llamado se marca demasiado, por favor más consideración, ya que, no hay mucha gente en espera.
57. El tiempo de demora para atender a toda la gente es demasiado.
58. No tengo nada que decir

En relación a lo que menos le gusto es posible evidenciar que los entrevistados refieren en su gran mayoría al tiempo de espera, emergen respuestas en las que se indica estar muy molesto.

Análisis Resultados en usuarios Hospitalizados

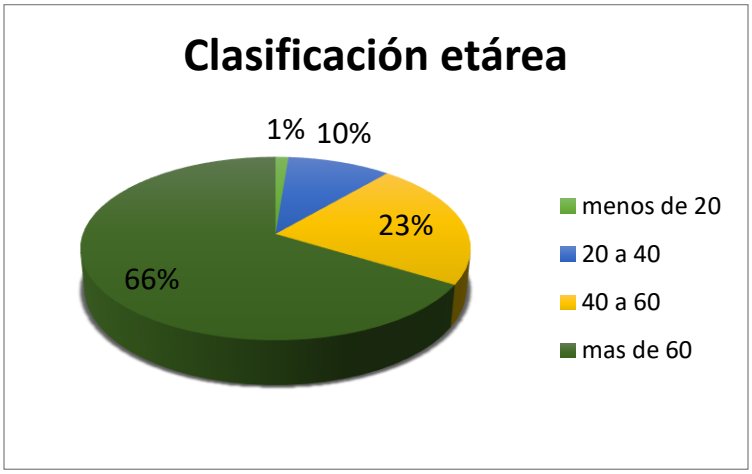
Total de Entrevistados: 80 usuarios

(I) Clasificación por género:



Un 45% de los entrevistados corresponde al género femenino o y un 55% al género masculino.

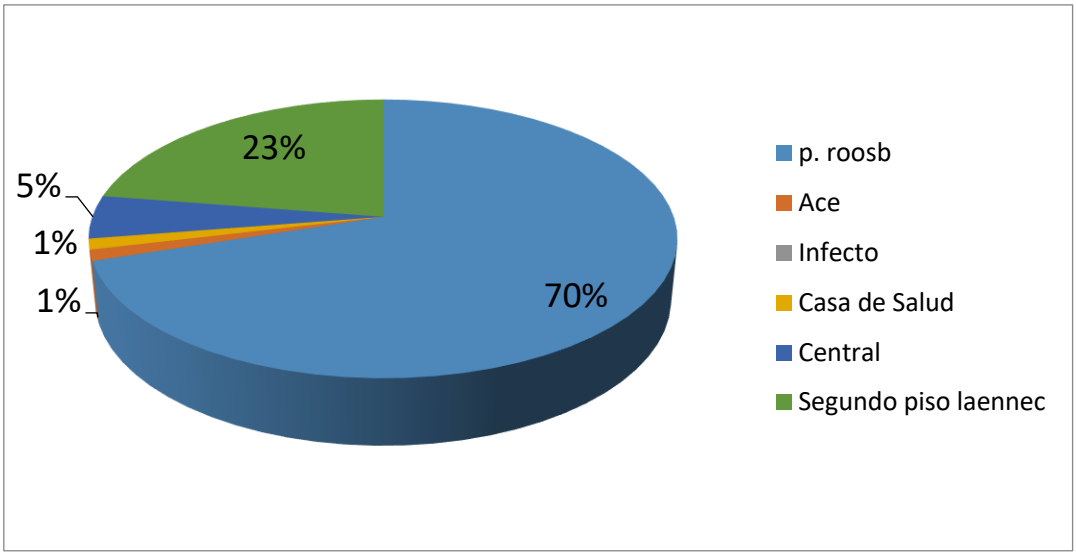
(II) Clasificación por grupo etario



Un 10% corresponde a un grupo etario de entre 20 a 40 años, Un 23% equivale al grupo de entre 40-60 años de edad.

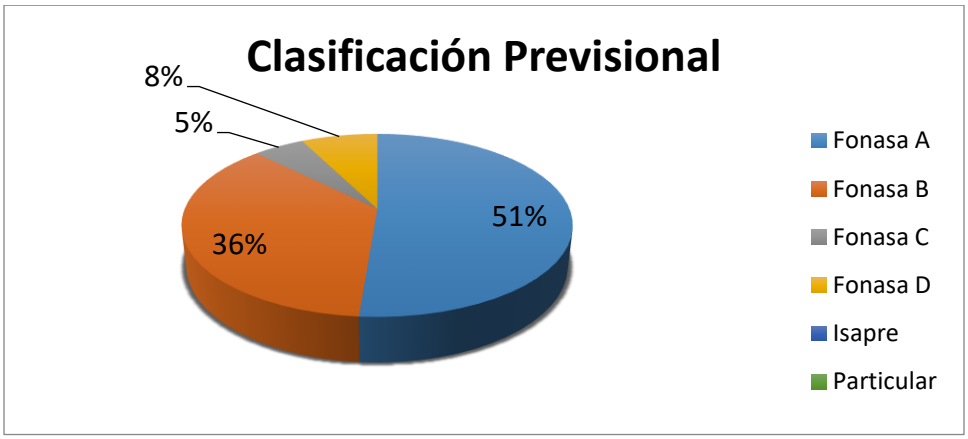
Un 1% equivale a personas menores a 20 años y finalmente un 66% pertenecen al rango mayor de 60 años. En esta muestra no se evidencia cambios significativos en relación a la muestra anterior.

(III) Distribución de Encuesta por Pabellones o Sectores



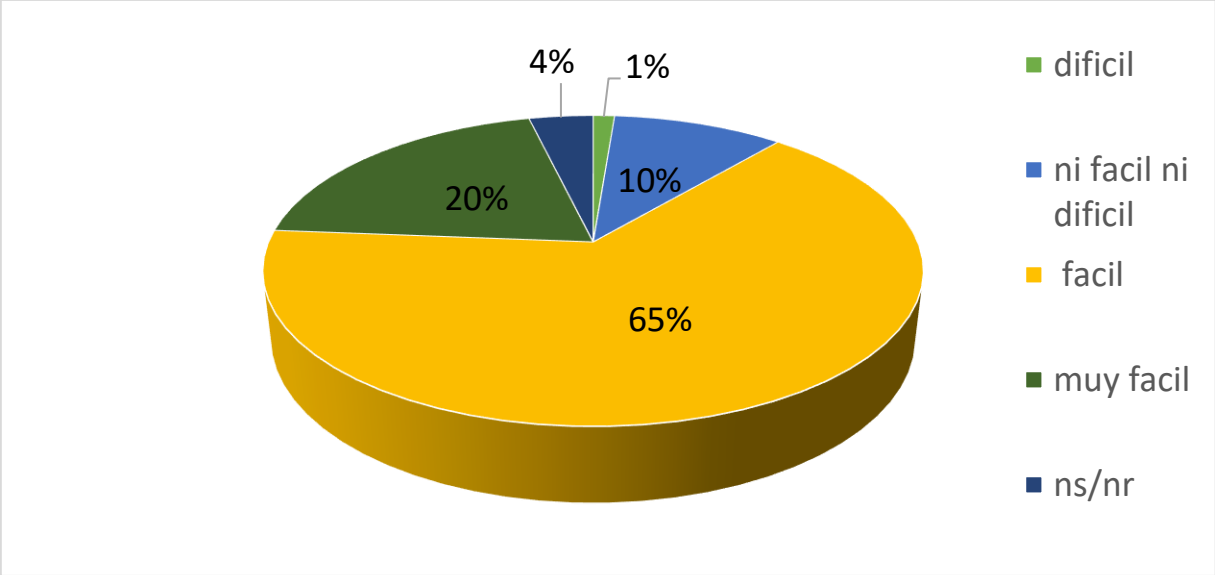
El 23% de los entrevistados pertenecían al pabellón del segundo piso de Laennec, En pabellón Roosevelt se encuesta al 70% de la muestra, un 7% se ubicaba en pabellón Central, Casa de Salud y ACE.

(IV) **Clasificación Previsional**



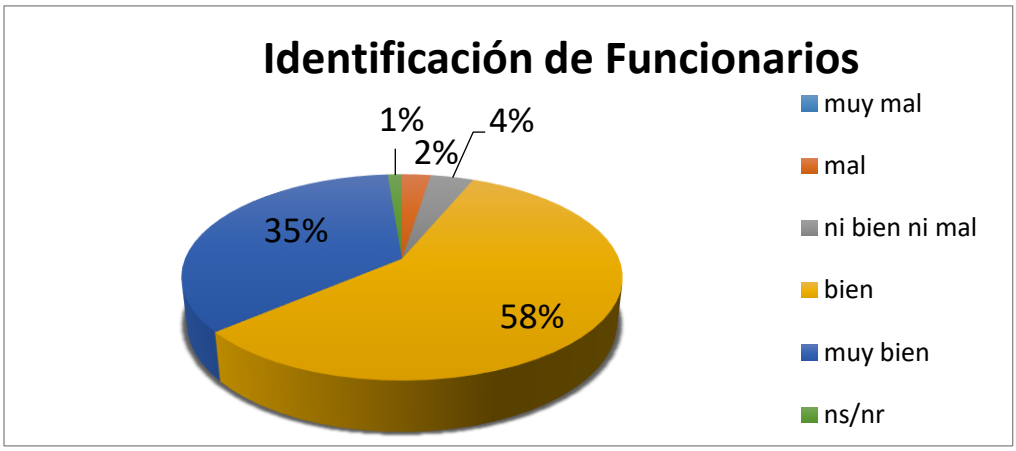
Un 100% pertenece al sector público de salud (FONASA).

(V) Trámites de Ingreso a Hospitalizados



En relación a los trámites de ingreso un 85% indica que fue muy fácil o fácil, un 1% difícil y el 1% restante lo considero ni fácil ni difícil.

(VI) Identificación de los funcionarios del establecimiento

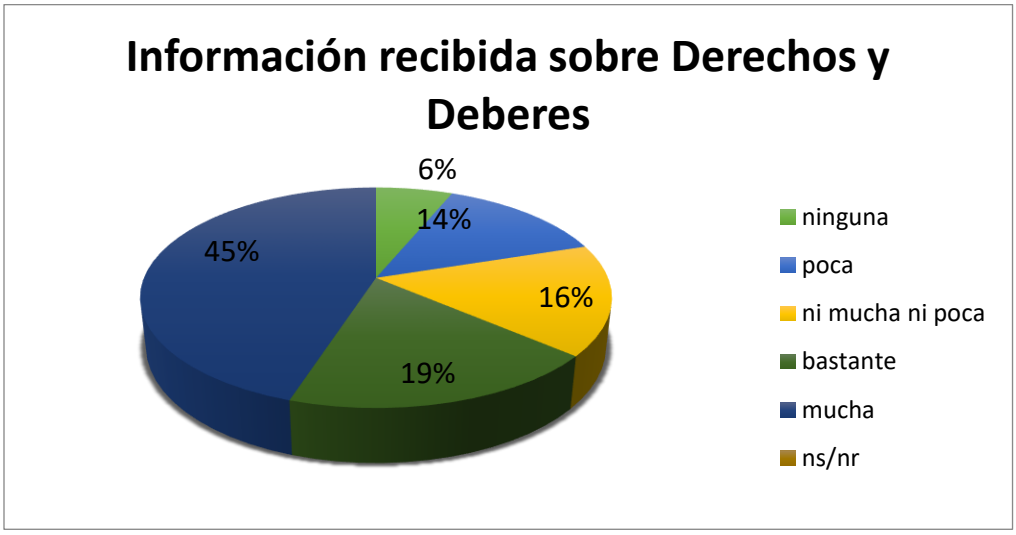


Un 93% de los entrevistados considera que los funcionarios se encuentran bien o muy bien identificados. Así mismo 4% indica que ni bien ni mal y un 2% indica que mal.

(VII) Horarios de Visita

En relación al horario de visita un 94 %lo considera como adecuado y muy adecuado, un 6% presenta una postura neutra, no emergen la categoría inadecuado.

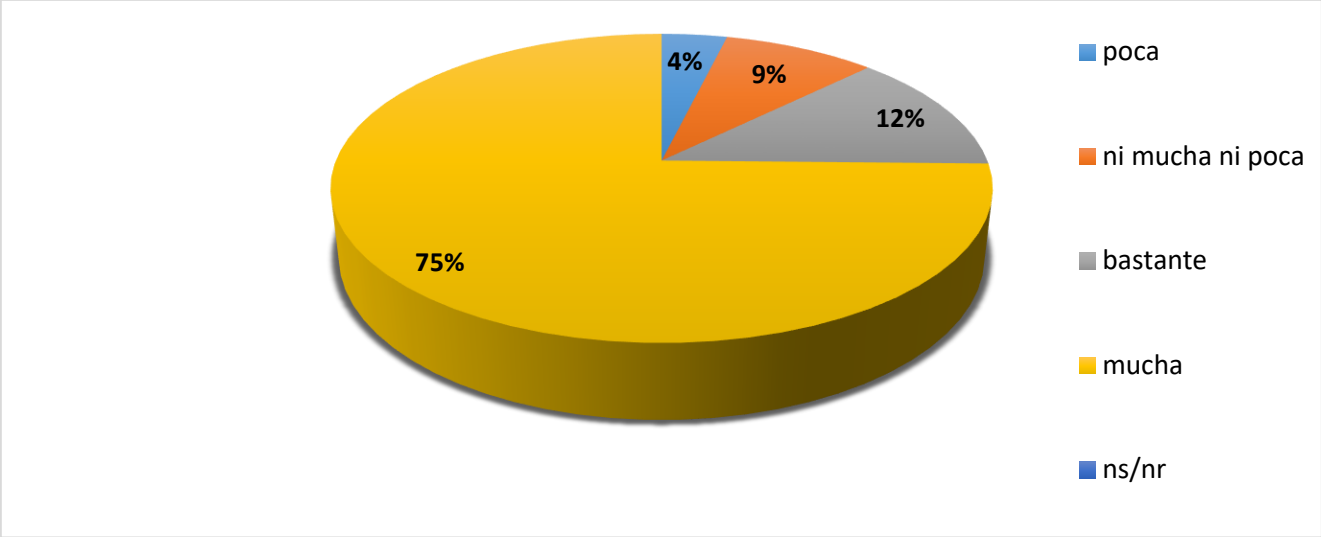
(VIII) Información recibida sobre derechos y deberes



Sobre la entrega de información respecto a sus deberes y derechos se genera una disminución en relación a la encuesta anterior, un 64% indicó que recibió bastante o mucha.

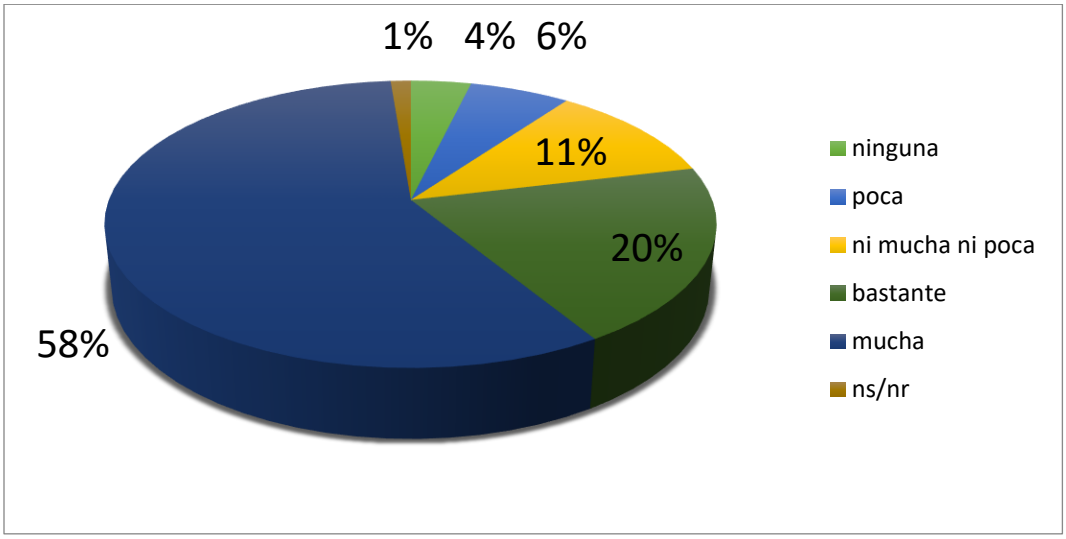
Un 20% considera que recibió ninguna o poca información de sus derechos, aumentando 11% en relación al último corte.

(IX) Nivel de calidad.



En relación a las soluciones entregadas y su calidad en la atención, un 87% considera un alto nivel de calidad, un 9% mantiene una postura neutral y el 4% considera que es poca. En este punto la medición se mantiene neutra. Este punto se mantiene en rango similares a la encueta anterior.

(X) Información recibida respecto a evolución y tratamiento

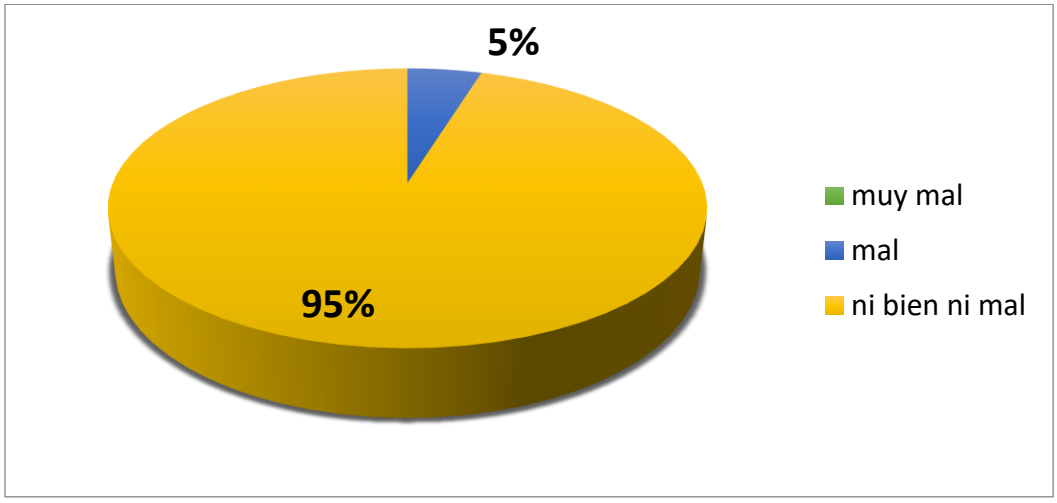


Respecto a la información recibida en relación a evaluación y tratamiento un 79% de los usuarios entrevistados considera que recibe una información adecuada valorada como mucha y bastante. Un 4% considera que no ha recibido información, a su vez un 6% la considera poca. Este punto se mantiene en rango similares a la encueta anterior.

(XI) Disposición para escuchar.

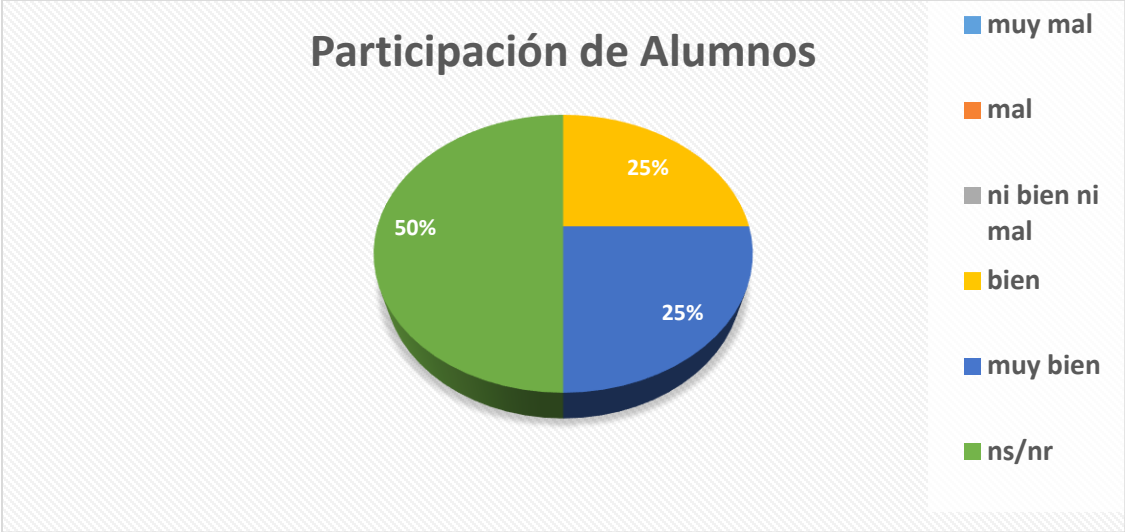
Respecto a la disposición del personal para escuchar al usuario, un 86% lo considera como bien o muy bien, existe un 14 % que lo considero neutro. En esta medición se mantienen los valores anteriores.

(XII) Información recibida respecto al carácter docente-asistencial del hospital



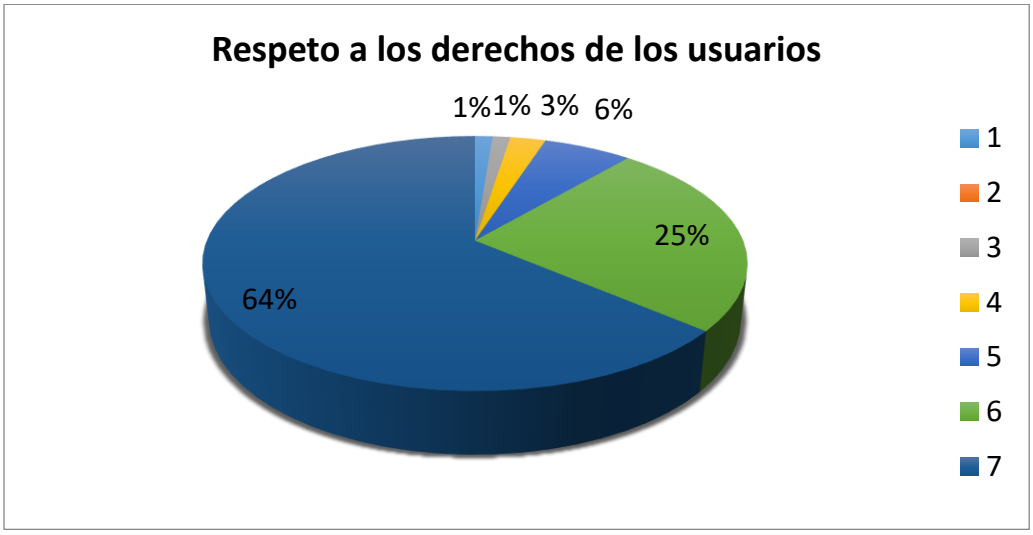
En esta medición existe una postura mayormente neutra con un 95%, manteniéndose la tendencia de las encuestas anteriores. Sin embargo, emerge en este corte un 5% indicando como mal informado. No emerge valoración positiva.

(XIII) Participación de Alumnos



Un 50% de los entrevistados no sabe o no responde respecto a la participación de los alumnos en el proceso clínico es neutra, un 50 % lo cataloga como muy bien o bien, no emergen valoraciones negativas.

(XIV) Nota Respeto a los derechos del usuario



Un 84% de los entrevistados, pone nota 7 y 6 a la atención, manteniendo los parámetros de la encuesta anterior.

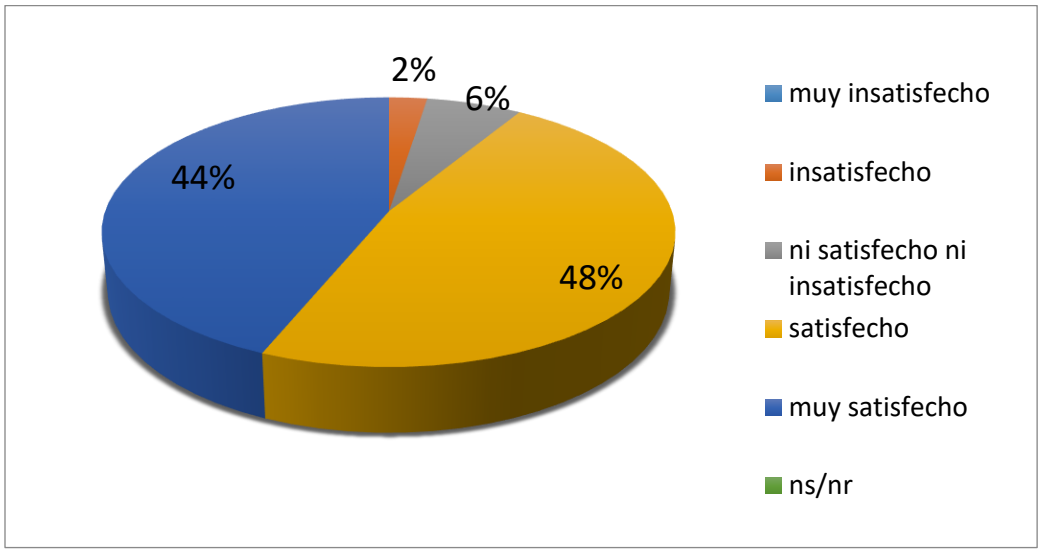
Respecto a la nota menor o igual a 4 corresponde al 5%.

(XV) Evaluación equipos de Trabajo.

	muy mal	mal	ni bien ni mal	bien	no lo han atendido
Médicos			**6**	**74**	
Enfermeras			**3**	**77**	
Técnicos paramédicos			**7**	**73**	
Administrativo			**4**	**72**	**4**
Controladores de visita			**4**	**71**	**5**
Alimentación		**1**	**3**	**75**	**1**
Rehabilitación		**1**	**4**	**54**	**21**
Trabajo social			**7**	**51**	**22**
Nutricionista			**3**	**71**	**6**

Respecto a la evaluación de los funcionarios destacados por estamento, es posible señalar que existe una valoración positiva en general, más del 80% escoge la categoría bien. La categoría no lo han atendido se evidencia con mayor fuerza en trabajo Social y rehabilitación.

(XVI) Satisfacción Global



Respecto a la atención a usuarios hospitalizados, un 92% de los entrevistados indican estar satisfechos o muy satisfecho, esta valoración se mantiene en relación a la medición anterior. Cabe

mencionar que al igual que en la medición anterior el área de hospitalización es donde mayor grado de satisfacción global existe, lo que ha sido una tendencia en la aplicación de esta encuesta.

Preguntas abiertas Hospitalizados

¿Qué es lo que menos le gusto de toda la atención?

1. Lo único que no me gustaba algunas veces es que me hacían las curaciones cuando ellos querían
2. Nada que decir
3. Nada que decir
4. Solo encontré que la alimentación, la porción es muy poca
5. Solo que algunos turnos no siempre son muy empáticos con todos
6. Nada que decir
7. Por favor agregar más sal a las comidas
8. Nada que decir
9. La comida
10. Poca atención hacia el paciente de parte de los técnicos
11. Solo la poca cantidad de sal en las comidas
12. Lo único que dejo como observación, que entraran más de dos visitas a las salas, solo 2 es muy poco
13. Nada que decir
14. Nada que decir
15. Nada que decir
16. La comida
17. Los perros afuera de la sala de espera, es poco higiénico y peligroso
18. -La atención de los médicos.
19. -Poca atención de Dr. Lillo, en ocasiones no sabía cómo estaba su paciente
20. La lejanía
21. Que me dejaban esperando cuando yo llamaba por ayuda
22. La condición de la entrega del alta
23. -Varias veces estaba hecho y no me cambiaban de inmediato.
24. -Me aislaban un poco.
25. -Mucha pérdida de pertenencias.
26. La poca comida
27. Nada que decir
28. Nada que decir
29. Lo único como un detalle a mejorar son las comidas con más sal.
30. Nada que decir

31. Solo había un fonoaudiólogo
32. -La poca atención al paciente
33. -Mucho paseo de los técnicos
34. Las comidas
35. Las comidas
36. El sistema de apoyo al paciente, ya que hacían esperar mucho para ir al baño o en otro requerimiento.
37. La doctora a cargo, no me solucionaba mi petición y no me evaluaba, no me gustó el cambio de médico, ya que, el anterior era muy bueno y preocupado
38. El baño de la sala de espera, que lo utilizan pacientes mujeres y visitas hombres, mujeres y niños.
39. Poco espacio para desplazar a los pacientes, dentro del hospital
40. -A veces se corta el agua en las mañanas.
41. -Un paciente de otra sala que gritaba.
42. Que estuvimos varias semanas comiendo pan solo sin nada, en once y desayuno
43. Faltó cantidad de tiempo por terapias
44. La atención

Respecto a lo que menos le gusto, es posible rescatar que se reitera la sensación de poca atención de los pacientes, cantidad de terapias o tiempo para realizarlas y alimentación considerando la poca cantidad y escasa sal.

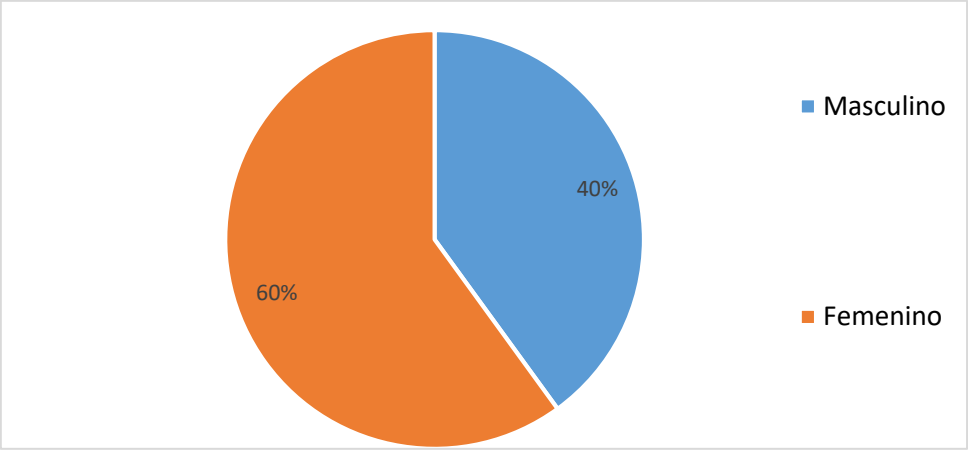
¿Qué es lo que más le gusto de toda la atención?

1. Todo bien con todo
2. Estoy muy agradecida por todo
3. Muy agradecida y complacida
4. En general todo
5. A pesar de estar hospitalizada, muy agradecida por la atención
6. Todo, estoy muy agradecido por la atención en el hospital
7. Gracias por la atención
8. Gracias por todo, estoy satisfecho con la atención
9. La atención
10. Los kinesiólogos, el área de rehabilitación
11. Todos los funcionarios bien atentos
12. Todo bien
13. El entorno
14. La calidez del personal de salud, trato muy digno
15. Todo bien, atención, comida y disposición.
16. La atención, todos muy profesionales, siempre dando ánimo.
17. La atención de kinesiólogos

18. Los profesionales
19. Todo
20. Las enfermeras (algunas) buena atención
21. La atención
22. Me atendieron muy bien todos
23. Gracias por toda la atención que se me brindo, hasta el último momento hospitalizado
24. Me retiro del 2° piso de Laennec bastante conforme y satisfecho con todo
25. Me retiro enormemente agradecida por toda la buena voluntad y comprensión, con mi persona
26. Estoy muy conforme y muy bien atendido, gracias por todo.
27. La atención en general
28. El ambiente del hospital, el trato del personal
29. La atención de la oficina OIRS y de los funcionarios en general
30. El lugar
31. La rehabilitación, compartir y aprender junto a mis compañeros hospitalizados
32. La atención en general de los funcionarios
33. La técnico Angie, muy preocupada
34. Agradezco todo lo que por mi hicieron
35. Me retiro del hospital muy satisfecha con toda la atención, gracias a todos.
36. Me voy muy contenta, agradezco todo lo que hicieron por mi
37. Me retiro muy conforme con la atención, me trataron excelente. Gracias a todos
38. Todo bien
39. La rehabilitación
40. La amabilidad para atender
41. La amabilidad, la disposición de todos en general
42. Todo en general
43. La atención, la paciencia de los técnicos y el cariño que le tomaron en general
44. Todo
45. La atención
46. El hospital amigo, la preocupación por los usuarios
47. -La buena atención de la mayoría de los funcionarios
48. -Las respuestas a las dudas
49. La atención en general
50. La limpieza, el orden
51. -El trato bueno que dan los kinesiólogos y psicólogos
52. -Los médicos tienen mucha voluntad para contestar
53. La rehabilitación, se pasa bien y me ayudaron mucho
54. Haber recibido harta comida
55. La atención en general
56. La cercanía del personal con el paciente
57. La atención es buena

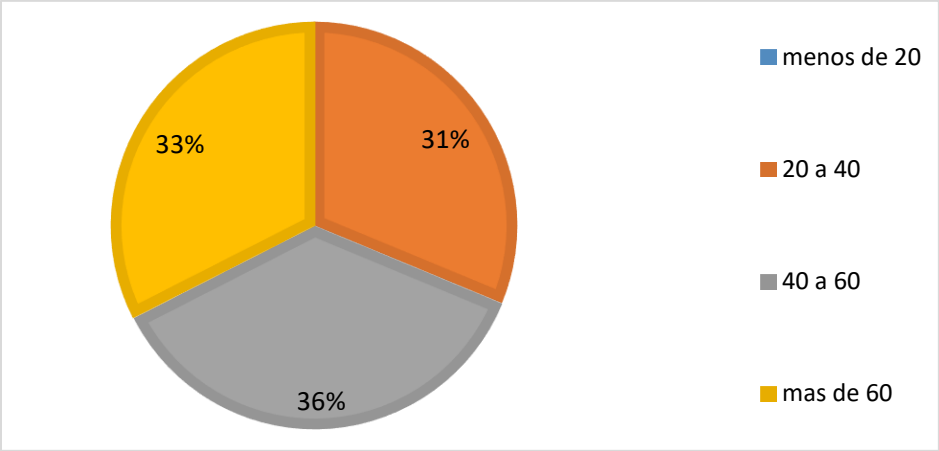
En relación a lo que más le gusto emerge notablemente la categorización de trato en general como amabilidad y preocupación, además la valoración positiva hacia los equipos clínicos.

(I) Clasificación por genero



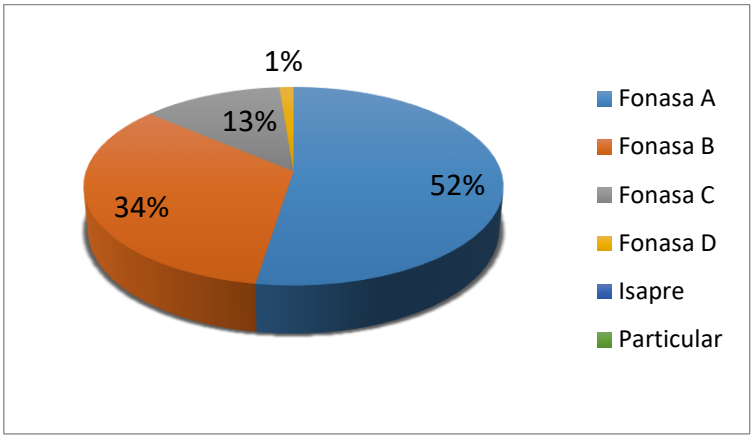
De acuerdo al gráfico expuesto un 60% de los entrevistados corresponde al género femenino, siendo el rango mayor.

(II) Clasificación por grupo etario



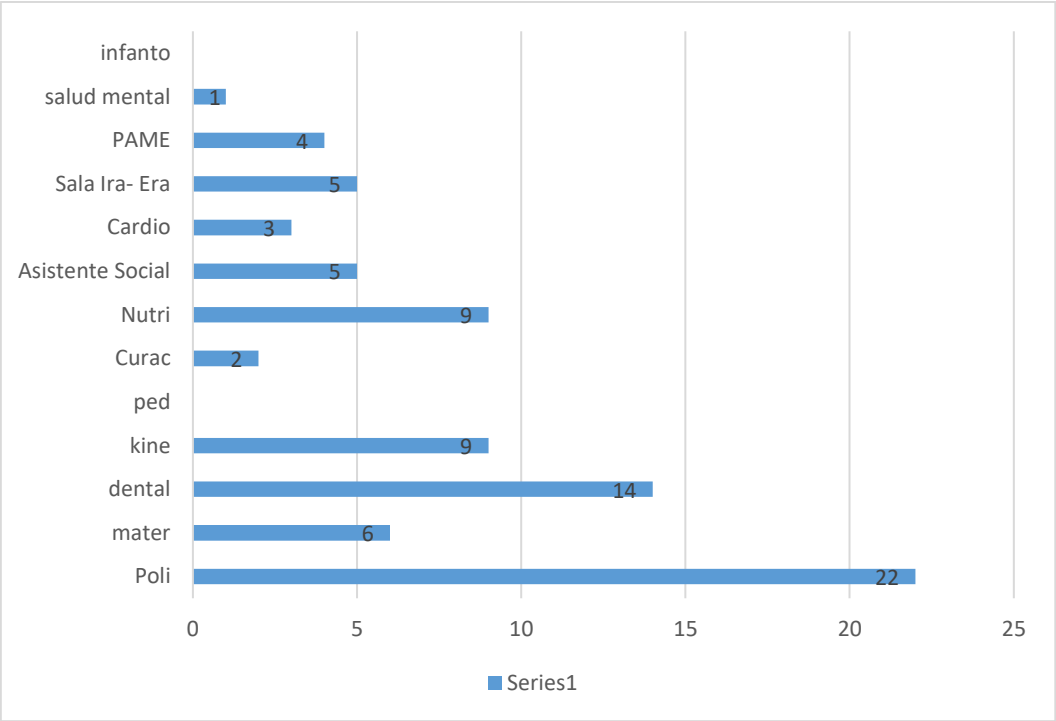
De acuerdo a lo expuesto en el gráfico existe una similitud entre los tres únicos rangos presentes, ausentándose el rango menor de 20 años.

(III) Clasificación Previsional



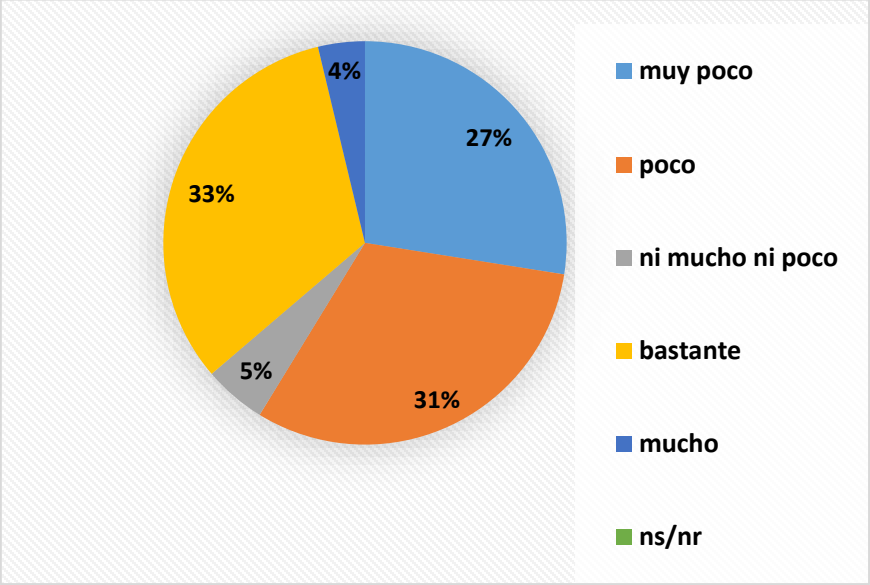
De acuerdo a lo expuesto el 100% de los usuarios entrevistados corresponden a FONASA.

(IV) Programa o Unidad donde recibió la atención.



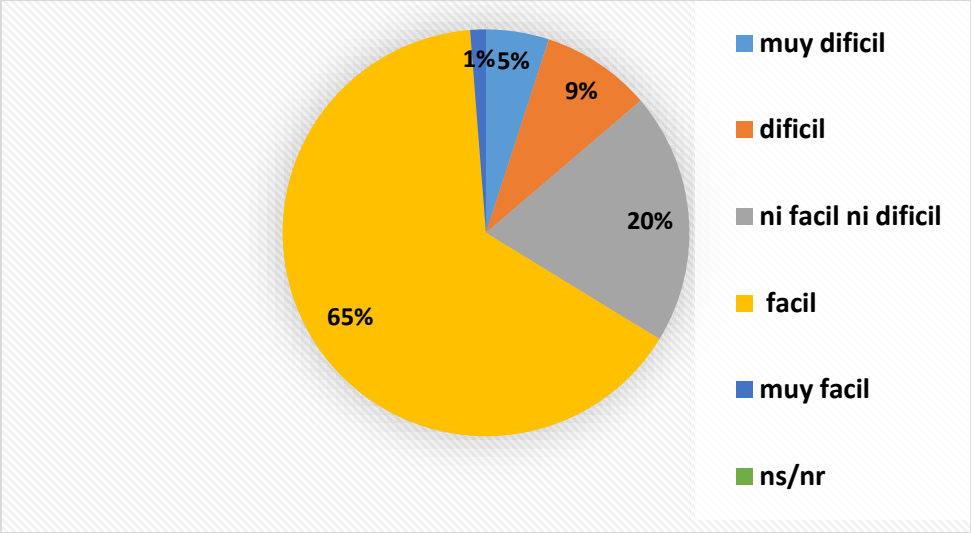
La mayor cantidad de usuarios entrevistados corresponden a Policlínico y unidad dental con 22 y 14 respectivamente.

(V) Tiempo de Espera



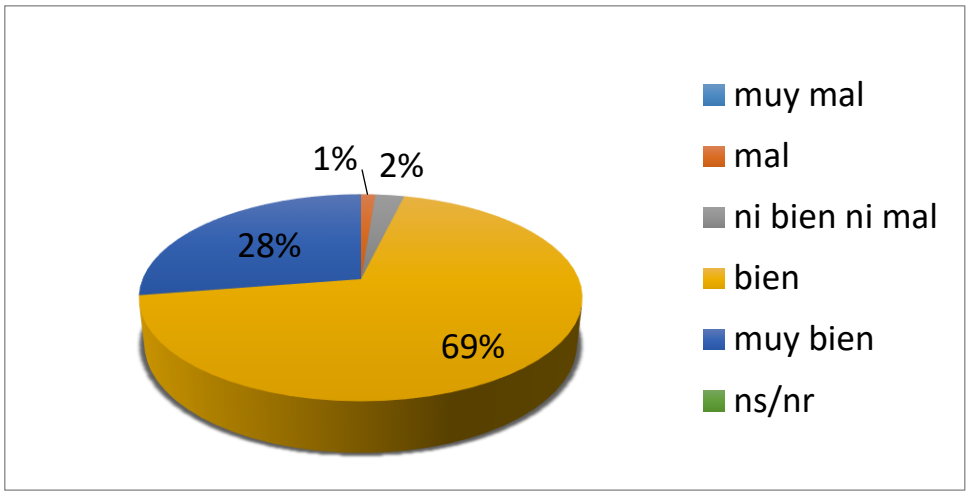
Respecto al tiempo de espera, tal como se evidencia en el gráfico un 37% lo considera mucho y bastante y un 58% considera poco o muy poco.

(VI) Trámites para acceder a la atención



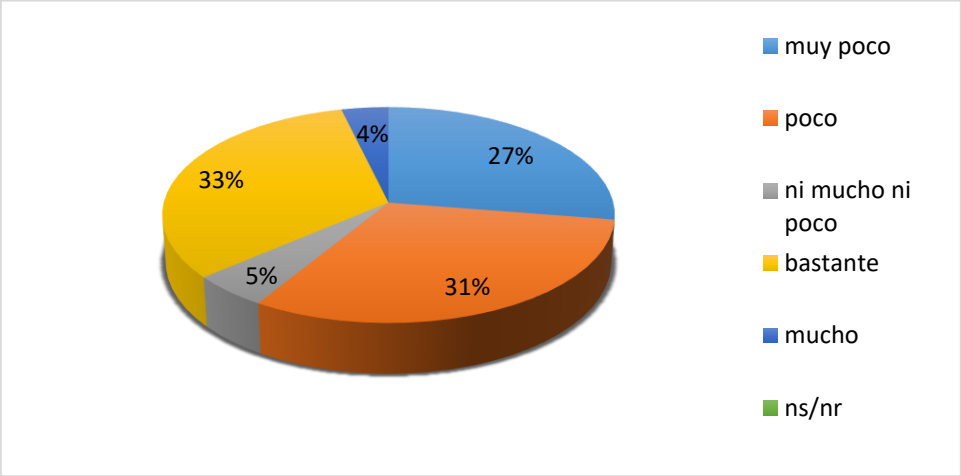
Como se evidencia en el detalle un 66% de los entrevistados lo considera fácil o muy fácil y un 14% lo considera difícil o muy difícil.

(VII) Identificación de los funcionarios.



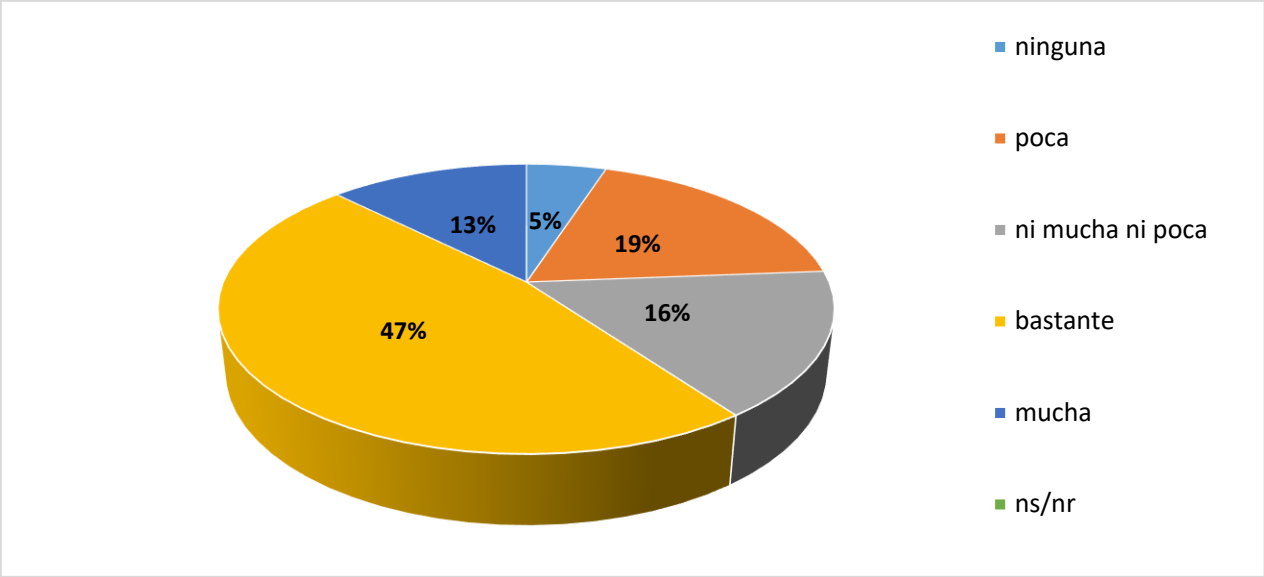
De acuerdo a la información detallada en el gráfico el 90% de los funcionarios se encuentra bien identificado.

(VIII) Información recibida sobre ley de Derechos y Deberes



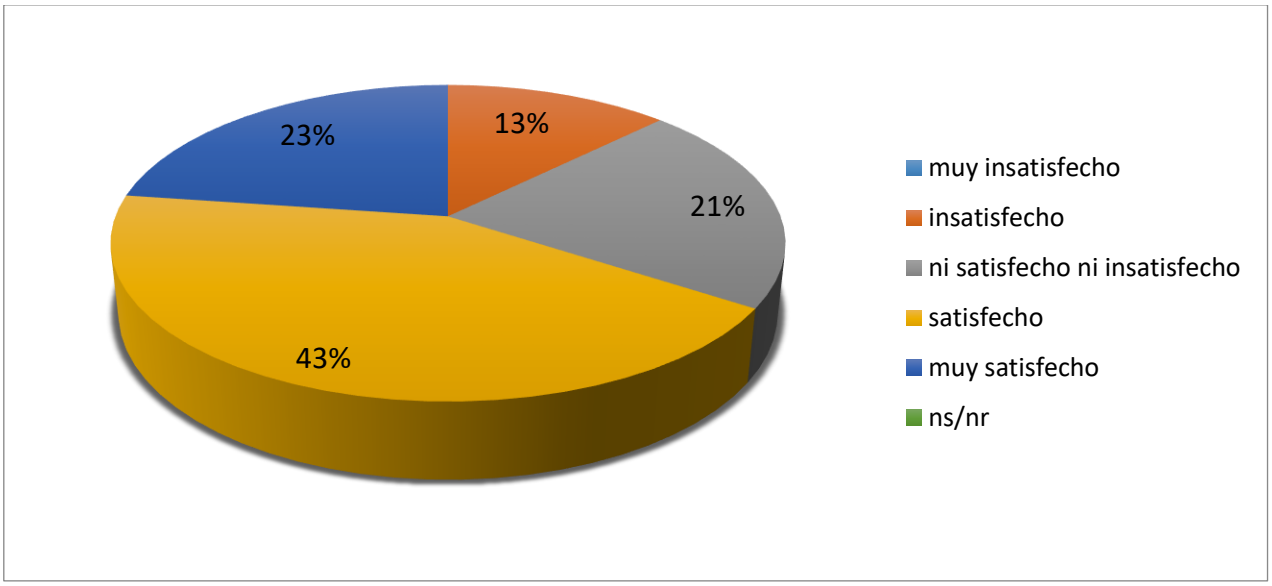
De acuerdo al gráfico un 37% recibió información respecto a los Derechos y Deberes del Usuario, un 58% consideró que la información que recibió fue poca o muy poca.

(IX) Información recibida respecto evolución y tratamiento.



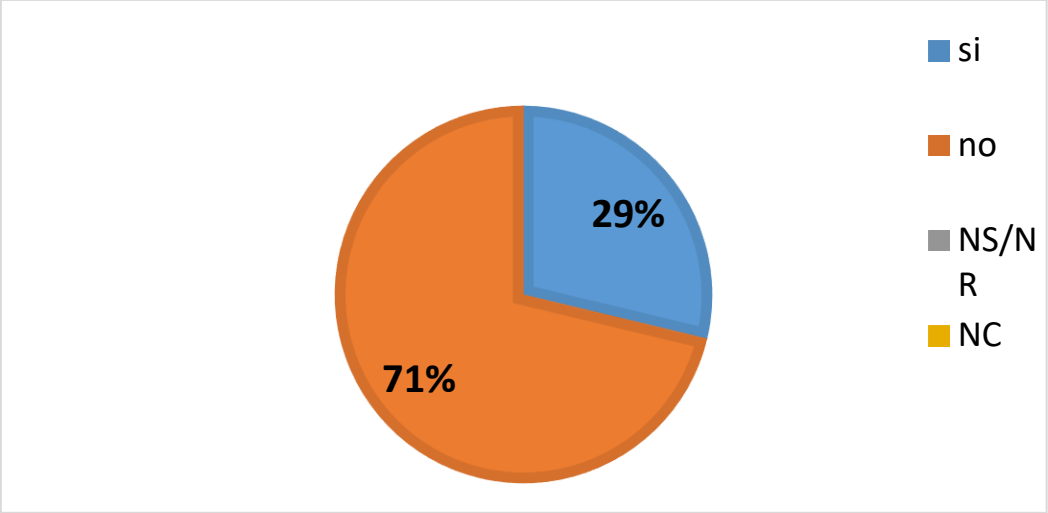
De acuerdo a lo señalado en el gráfico, el 60% de los entrevistados indicó que recibió mucha y bastante información y el 24% indicó todo lo contrario.

(X) Respeto de la privacidad en la atención



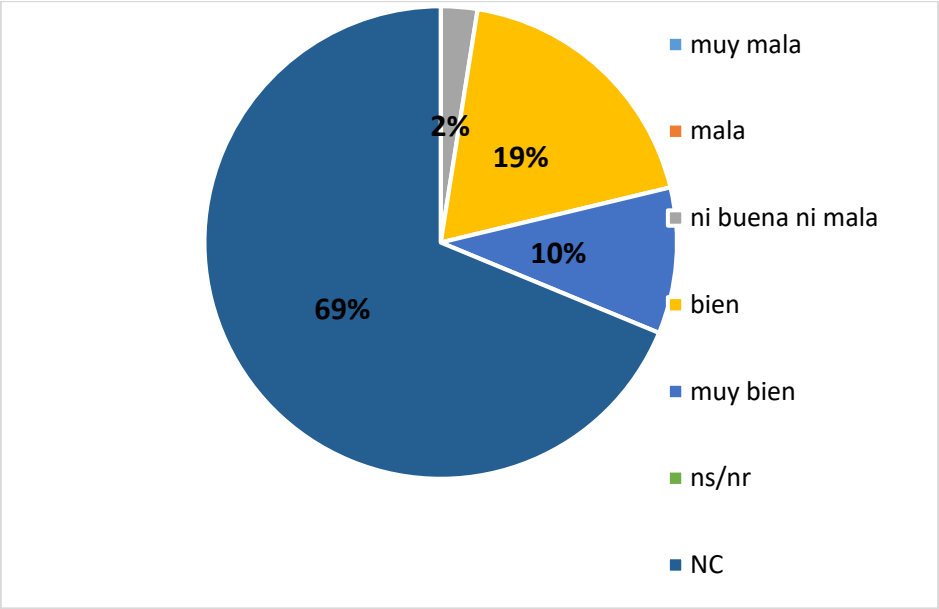
En relación al gráfico expuesto el 66% de los entrevistados se encuentra satisfecho respecto a la privacidad de la atención, un 13% se encontró insatisfecho y un 21% se encontraba en una postura neutral.

(XI) Información recibida respecto al carácter asistencial- docente del hospital



Se evidencia que el 71% de usuarios indicó que no se le informó respecto al carácter asistencial docente y un 29% si recibió información, siendo el porcentaje más alto del Complejo Hospitalario.

(XII) Participación de los alumnos en el proceso de atención.



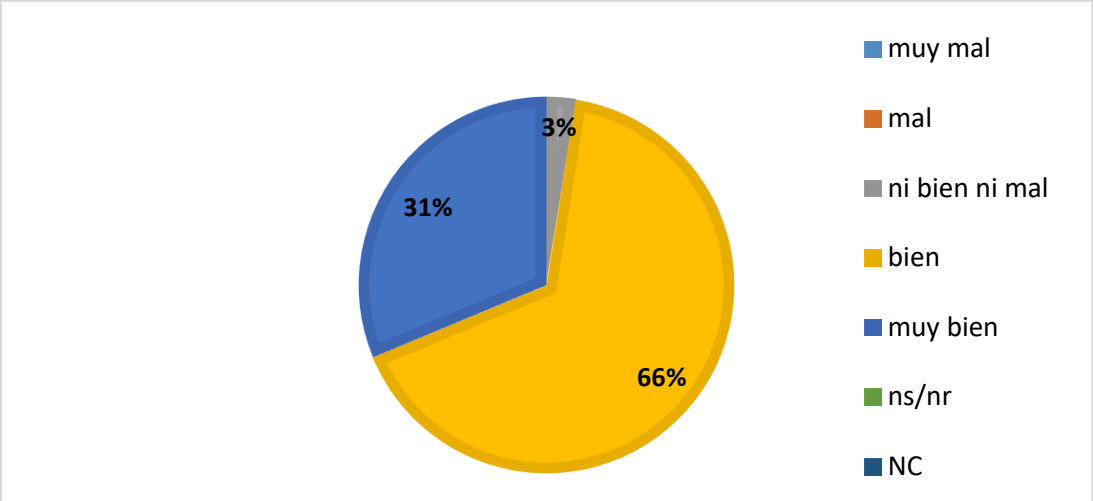
Se evidencia que un 88% de los entrevistados catalogó como bien o muy bien la atención de los alumnos, las categorías mala o muy mala no emergen en esta medición.

(XIII) Evaluación equipo de trabajo

	muy mal	mal	ni bien ni mal	bien	no lo han atendido	NS	NR
Médicos	2	3	16	59			
Enfermeras	1	3	21	49			**6**
Técnicos Paramédicos			15	64			**1**
Administrativo			18	56	**1**	**1**	**4**
Kinesiología		1	18	49			**12**
Nutrición		2	22	42	**1**		**13**
Matronas	1		14	49	**1**		**15**
Psicóloga		3	21	41		**1**	**14**

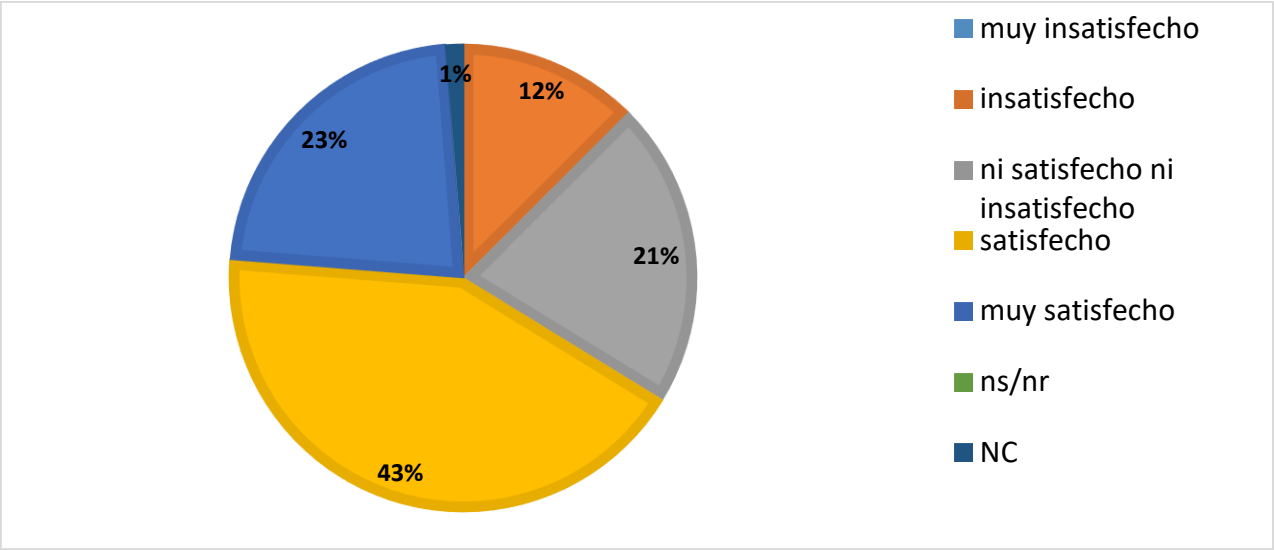
De acuerdo con el detalle la categoría bien es la de más alta elección en todos los profesionales, los estamentos donde emerge la categoría mal y muy mal más alta son médicos, enfermeras, siendo los técnicos paramédicos en conjunto con los administrativos los que no cuentan con evaluaciones negativas.

(XIV) Disposición del personal a escuchar



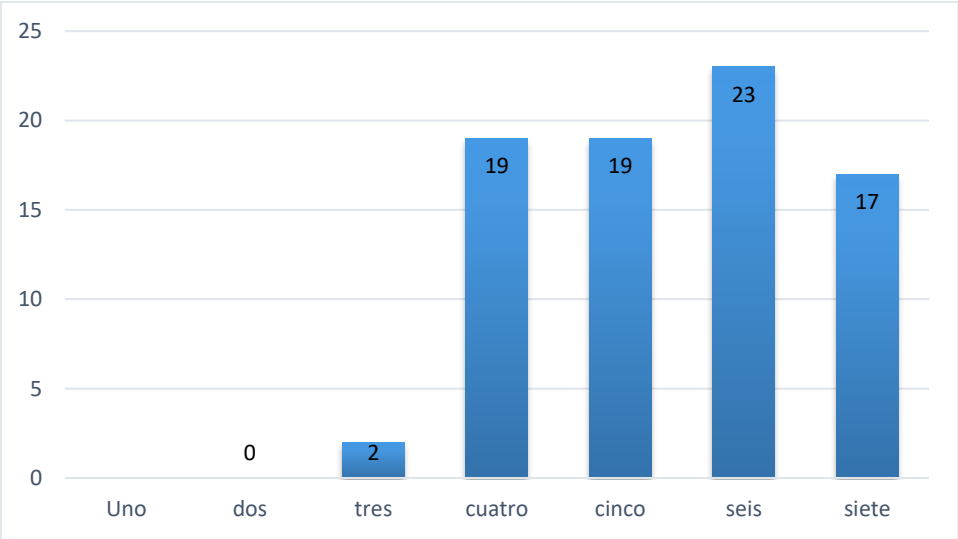
En relación a la disposición de escuchar de los funcionarios en APS, un 97% lo catalogó como bien y muy bien, un 3% mantuvo una postura neutra y no emergieron categorías negativas.

(XV) Grado de satisfacción global



Respecto al grado de satisfacción global en relación a la atención recibida un 66% se declaró satisfecho y muy satisfecho, un 13% refirió estar muy insatisfecho e insatisfecho.

(XVI) Nota a la atención.



La mayor cantidad de elecciones las obtiene nota 6, quedando en igualdad de condiciones la nota 4 y 5, la nota 7 obtuvo 17 preferencias, no existiendo notas menores a tres.

PREGUNTAS ABIERTAS ENCUSTAS DE ATENCIÓN PRIMARIA

¿Qué es lo que menos le gusto de toda la atención?

1.- La demora, pero vale la pena esperar al Dr. Torres

2.- Los aparatos de tratamiento de los kinesiólogos, ya están bastante usados, deben cambiarlos.

3.- La remodelación se ve mucho desorden

4.- Falta de Especialistas

5.- Faltan números para dental, cuesta mucho encontrar número

6.- Muy corta como 10 minutos la atención

7.- Baños higiénicos poner más condiciones, no de ase sino El estado de materiales

8.- Los médicos muy fríos y calculadores, falta de humanidad de los médicos y trato

9.- Falta de Técnico en la Sala Ira Era

10.- Lo que cuesta conseguir un numero en dental son muy pocos

11.-A los problemas no le buscan solución

12.- Falta horas para matrona y Programas

13.- Los baños falta remodelar

14.- Poco personal Técnico en la tarde

15.- Falta señalizar zonas de peligros en la remodelación

16.- Falta de medicamentos

17.- Todo bien

18.- Falta Especialistas

19.- Poco tiempo de Atención

20.- Falta de números para dental

21.- Falta de números para programas y respuestas no son las indicadas

22.- El acceso al Hospital

23.- La entrada del Hospital en pésimas condiciones, poner en tercera edad sillas de ruedas etc.

24.- El aseo de los alrededores del Hospital muy sucio

25.- Falta de equipos para pacientes en rehabilitación, siempre es lo mismo

26.- Todo bien

27.- Conseguir numero para dental, muy pocos 8 diarios

28.- La remodelación se tarda mucho hace más de 7 meses

29.- Cuesta mucho conseguir número a dentista son muy pocas horas

30.- Muy poco tiempo en la atención

31.- Falta aire acondicionado por el calor

32.- Todo bien

33.- La demora de la remodelación

34.- La remodelación que lleva mucho tiempo

35.- Muy bien el matron, atiende bien

36.- Que remodelen los baños públicos del Hospital

37.- Falta supervisión en la remodelación hay zonas de peligro y mucho polvo

38.- Todo bien

39.- Falta arreglar los equipos de la Unidad Kine, están viejos

40.- Falta de señaléticas e imaginación

41.- Falta de Especialistas

42.- Nada

43.- Los Baños Malos

44.- La remodelación es muy lenta

45.- Los baños malos

46.- Muy lenta la atención

47.- Se demora mucho la remodelación

48.- La remodelación

49.- La separación del Hospital con la maternidad

50.- Todo Bien

51.- A veces cambio de agenda

52.- La pintura del Hospital

53.- La atención es muy corta

54.- Demasiado rápida la atención

55.- Todo bien

56.- Muy poca atención en el tiempo (15 min) no es nada

57.- Muy poco tiempo en la atención

58.- A veces los baños sucios

59.- La atención en la Unidad Maternal

60.- Deben traer equipos nuevos sobre todo las bicicletas

61.- El ingreso muy feo, falta áreas verdes, veredas etc.

62.- La remodelación

63.- Falta acceso para sillas de ruedas

64.- No responden

65.- Todo bien

66.- La profesional no sabe cómo ayudarme

67.- Falta hora para dental, revisar el sistema de agenda más, mejorar los baños

68.- Faltan ventiladores

69.- Falta de empatía de los médicos, cuando llega atrasada

70.- Los tramites se demoran mucho y no hay donde ir

71.- La Técnica de Farmacia, el trato

72.- Falta de horas dentales

73.- El poco tiempo que le dedican al paciente los médicos

74.- La remodelación se ha demorado mucho más de siete meses

75.- Los cambios de agenda sin previo aviso, cambios de hora

76.- Falta hora de dental vino cinco veces para lograr número de hoy

77.- La atención de los medico muy breve y por cada enfermedad hay que venir no son capaces de resolver el problema de inmediato por ejemplo me duele los huesos y aparte de ello me siento mareado y debo volver a venir por los mareos

78.- Pocas soluciones al problema y se tiran los casos del Hospital a la Municipalidad y no hay solución

79.- A veces falta de materiales para realizar procedimientos

80.- Las horas de los programas, cuesta mucho conseguir

En Esta consulta emerge la categoría de infraestructura y limpieza, falta de horas para policlínico, dental y programas.

¿Qué es lo que más le gusto de toda la atención?

1.- Lo mejor del Hospital el Dr. Torres

2.- El trato y la cantidad de números que hay

3.- Atención en general

4.- No hacer filas y tener atención de inmediato

5.- El trato del personal

6.- Que numero para médico

7.- El respeto del personal

8.- La atención del Dr. Silvio, el mejor dentista, hacía mucho tiempo que no tenía el Hospital un dentista así.

9.- No responde

10.- El trato del Dr. Torres muy bueno

11.- La atención de ventanilla

12.- La atención de los funcionarios

13.- El trato

14.- La atención de la Dra. Vidal

15.- Bastantes números

16.- La atención del Personal

17.- No responde

18.- La atención y el trato de educación de la Srta. Cata de los Electros

19.- Se encuentra limpio el lugar y bonito

20.- La atención del Dr. Silvio

21.- La atención de los Kinesiólogos es muy buena

22.- Toda la atención

23.- En general a mejorado todo bastante

24.- La atención del Sector Rojo

25.- La hora de entrada de los funcionarios temprano sobre todo de laboratorio

26.- Los técnicos del Sector Rojo

27.- El trato

28.- La atención del Matron

29.- La atención Médica

30.- El trato

31.- Atención de la Srta. Paz, nutricionista se dedica más tiempo a nosotros

32.- Atención de la Unidad Maternidad

33.- El trato y la atención

34.- El trato de los funcionarios

35.- Que se esté remodelando el hospital

36.- El trato de la Técnico Srta. Natalia

37.- Se nota un cambio positivo

38.- El trato de los Técnicos

39.- La atención de los funcionarios

40.- El trato de los funcionarios

41.- El trato de los Técnicos Sector Rojo

42.- El trato de los Técnicos de Kine

43.- El Dr. Silvio, muy bueno y la atención a mejorado mucho

44.- El trato

45.- No responde

46.- El lugar muy adecuado y limpio en LAENEC

47.- El trato

48.- La atención de Técnicos

49.- La cantidad de números que hay hoy

50.- Los Técnicos de los Kine

51.- Que el Hospital cuenta con horas medicas ahora

52.- El trato de los funcionarios

53.- La atención y trato de los Técnicos destacando a Sta. Cata Torres

54.- El Dr. Silvio, en dental

55.- El trato

56.- El trato de la Srta. Naty técnico de kinesiología

57.- La atención del Dr. Torres, el mejor medico

58.- Tengo la mejor impresión de OIRS, Farmacia, Rayos y Laboratorio

59.- El Dr. Torres

60.- La atención de Kinesioterapia su Técnico

61.- Que por fin lo están remodelando

62.- El trato de los técnicos paramédicos

63.- El trato de los técnicos

64.- Todo bien

65.- De haber logrado un número para dental, porque nunca hay

66.- Se encuentran los baños limpios y hay números para medico

67.- Las niñas de Some

68.- Atención del personal (técnicos)

69.- El trato del personal

70.- Que por lo menos me atendió, aunque no solucionan nada

71.- La atención del laboratorio

72.- Trato del personal

73.- La atención de OIRS y Some

74.- La atención de los funcionarios de Admisión

75.- La atención de Some

76.- La atención de la Técnico de Dental

77.- La atención de la gente de ventanilla muy buen trato

78.- El trato de las funcionarias de Some

79.- Que están remodelando al Hospital

80.- El trato del personal

En esta pregunta emerge la categoría de trato, siendo valorada positivamente.

Conclusión.

Respecto a los resultados generales de la Encuesta de Satisfacción Usuaria puede señalarse lo siguiente:

- ✓ La prevalencia de encuestados sigue manteniéndose respecto al género femenino.
- ✓ En Urgencia al se presenta más entrevistados en el rango etario 40-60, en área hospitalizados existe mayor cantidad de entrevistados en el rango de 60 años y más.
- ✓ En atención primaria existe equivalencia entre los rangos entrevistados mayores de 20 años.
- ✓ Respecto al tiempo de espera en Urgencia existe una valoración de bastante o mucho aumentando la percepción de la cantidad de tiempo de espera en relación al corte anterior.
- ✓ En relación al ámbito de información de Derechos y Deberes de los pacientes, se evidencia una mantención respecto al corte anterior con un 45% en urgencia y un 64% indicó que recibió información en atención cerrad, disminuyendo un 25%.

  En atención primaria un 37% del universo, indicó que recibió información respecto a los Derechos y deberes.
- ✓ En relación al ámbito de información recibida respecto a la evolución y tratamiento, los resultados en atención cerrada se mantienen en los mismos parámetros que el corte anterior con un 79% y en urgencia con 89%. Por otro lado, en Atención primaria un 60% indicó que recibió mucha o bastante información, este punto es liderado por urgencia.
- ✓ Respecto a la evaluación de los equipos de trabajos por parte de los entrevistados, usuarios contactados en Urgencia y Hospitalizados indicaron que han recibido una buena atención de los equipos en general, manteniendo la tendencia de las encuestas anteriores.
- ✓ En relación a la información de carácter asistencial docente del Hospital tanto en atención cerrada como en urgencia, emerge una valoración negativa mayor al 90%, en Atención primaria el 29% indicó haber recibido la información.
- ✓ Respecto a la Satisfacción Global de los usuarios entrevistados En hospitalizados la satisfacción global es de un 92 %, manteniéndose en relación al corte anterior y siendo la más alta del Complejo. A su vez en Urgencia la satisfacción general llegó a un 36% disminuyendo un 35% en comparación al 71% del corte anterior, esta baja debe considerarse, puesto que no se había registrado en los últimos tres cortes.
- ✓ En atención primaria un 66% se declaró satisfecho y muy satisfecho, en relación al mismo corte del año 2017 se evidencia una baja de 19% y una mantención respecto al segundo corte del año 2017.

.