Análisis encuesta satisfacción usuaria

RESULTADO SEGUNDO CORTE MAYO – AGOSTO 2017
REALIZADO POR DANIELA DIAZ

San José de Maipo, 15 de Septiembre 2017

Introducción

El documento que se presenta contiene la medición de satisfacción usuaria realizada de manera interna al Complejo Hospitalario San José de Maipo, y que se desarrolla en el marco del cumplimiento con la acreditación del Complejo Hospitalario

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 instrumento de medición fue construido a base de los aspectos rescatados en la ley de Derechos y Deberes. A su vez es aplicado en Atención Primaria, Hospitalizados y Urgencia, por las operadoras y orientadoras pertenecientes a la unidad que contiene las oficinas OIRS.

El análisis que aquí se presenta pertenece a los meses de mayo a agosto del 2017 y además de generar un análisis de los datos cuantitativos extraídos del instrumento se busca lograr comparar resultados con el corte anterior, de esta manera optimizar las estrategias que se aplican en la actualidad.

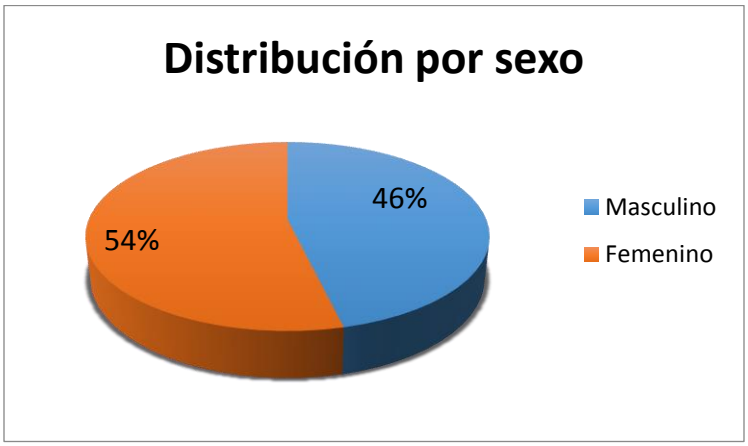
Valores totales de Encuesta:

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

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

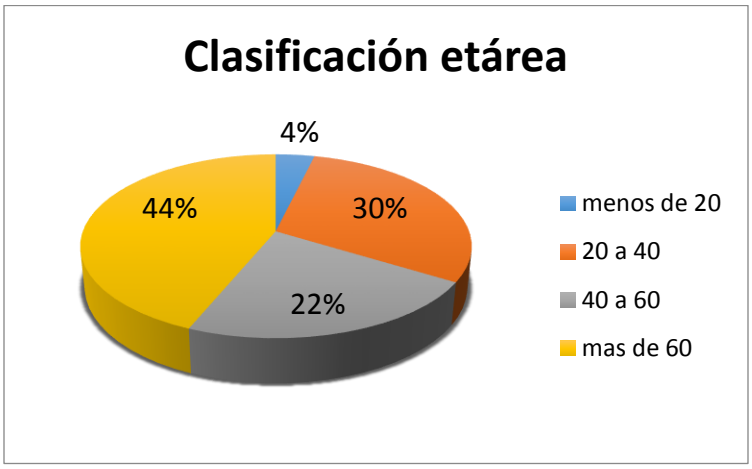
Total de usuarios entrevistados: 80

(I) Clasificación por Género:



Según el gráfico expuesto un 54% de los usuarios entrevistados corresponden al género femenino y un 46% al género masculino. En relación a las mediciones anteriores el porcentaje femenino continua siendo el más alto, notándose una disminución de 11 puntos en el porcentaje femenino en relación al análisis anterior.

(II) Clasificación por grupo Etario

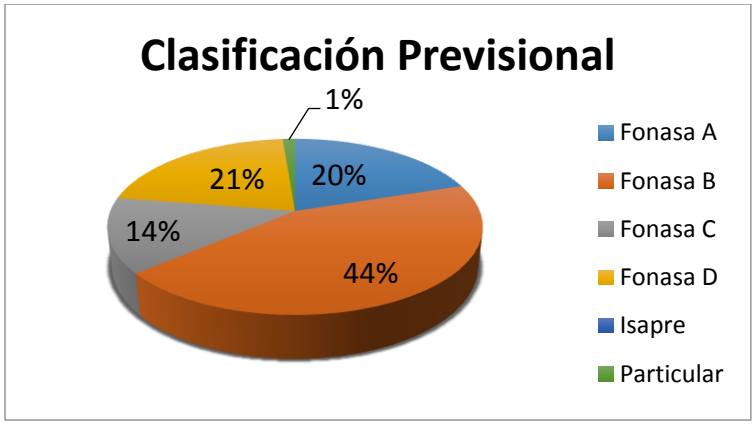


El porcentaje más alto corresponde al rango etario de más de 60 años con un 44%, aumentando 11 puntos en relación a la medición anterior. El rango siguiente perteneciente al 30% corresponde a personas entre 20 y 40 años, al igual que en la medición anterior este porcentaje se mantiene, el

rango de usuarios entre 40 y 60 años en esta medición pasa a tercer lugar con un 22% y una disminución de 12 puntos en relación a la medición anterior

En este sentido es posible señalar que existe un cambio respecto a la muestra perteneciente al análisis anterior, en esta se mantiene mayor cantidad de usuarios mayores de 60 años con una diferencia de 14 puntos con el siguiente rango que es el de usuarios entre 20 y 40 años, se mantiene el rango de menores de 20 siendo el menor, esta vez con un 4% igualando las muestras de análisis anteriores.

(III) Clasificación Previsional



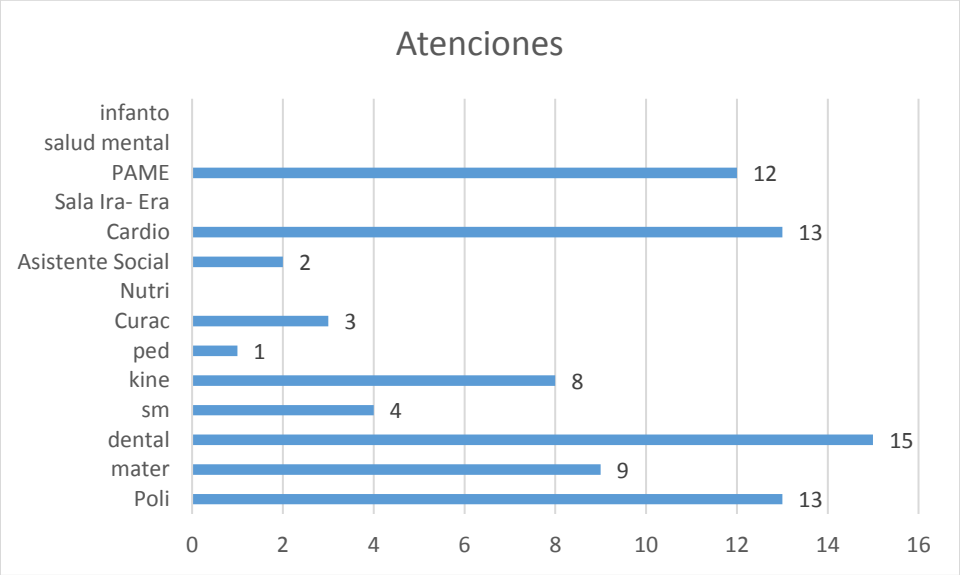
Como se evidencia el 99% de los usuarios entrevistados pertenece al Sector Público de Salud o FONASA.

En relación a las personas entrevistadas pertenecientes al sector público de Salud se evidencia lo siguiente:

- Que la mayor cantidad de entrevistados, 64% es parte de los grupos que conforman la gratuidad para el usuario en la atención de Salud, estos son los grupos A y B.
- Que el sector de Fonasa C y D, grupos con costo asociado al usuario en la atención, representan un 35% de la muestra.
- En estos puntos la muestra se mantiene con los mismos resultados respecto a la muestra de la medición anterior.

Si bien en las mediciones anteriores se mantenía una baja constante de los usuarios particulares o Isapres entrevistados, alcanzando en la medición anterior un 0% de usuarios con este sistema previsional, en esta medición se evidencia un 1% como particular, que corresponde a una sola persona.

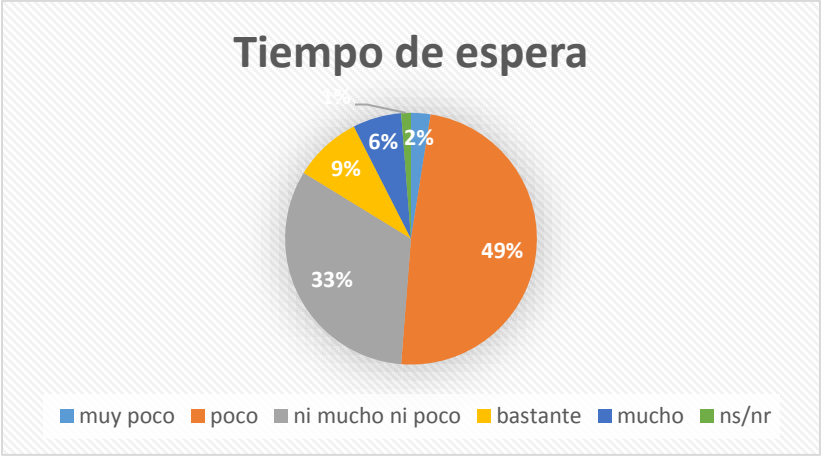
(IV) Programa o unidad donde recibió la atención.



Conforme al gráfico, 13 de los entrevistados informaron que fueron atendidos en policlínico, al igual que en el Programa de cardiovascular y 12 usuarios en PAME, 15 de los entrevistados informa que recibió su atención en Unidad Dental, siendo la mayor cantidad de entrevistados, el resto de los 27 entrevistados se distribuyen en programa Maternidad (9) Curaciones (3), salud Mental (4), y en atenciones de profesionales como Asistente Social (2), Kinesiólogo (8) y podóloga (1).

En relación a la muestra anterior, esta muestra contiene valores similares.

(V) Tiempo de espera por la atención

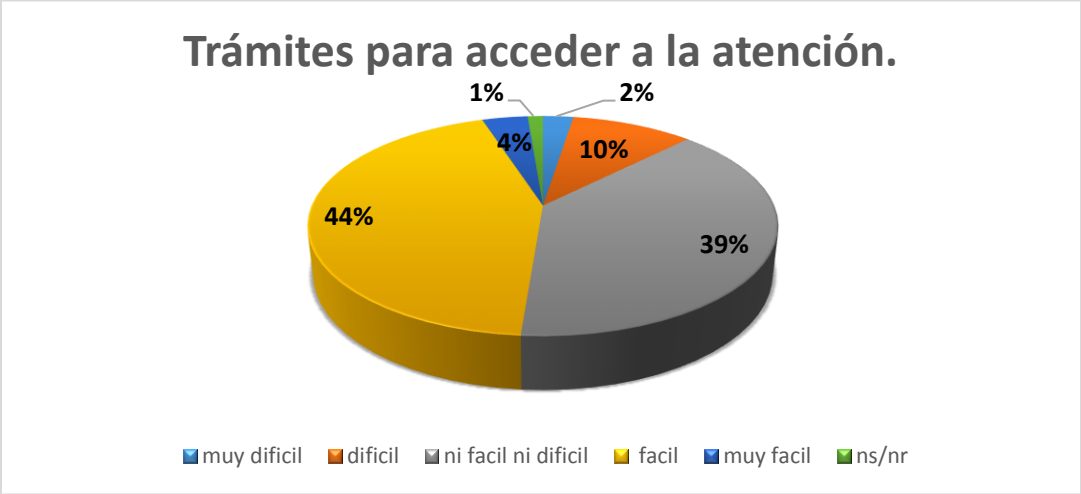


Esta consulta mide la percepción del usuario frente al tiempo de espera antes de que se concrete la atención en el programa o profesional.

En relación a poca espera un 49 % de los entrevistados la indica y un 2% refiere a muy poco, ambas representan el 51% de las preferencias, en relación a la medición anterior se mantiene.

Un 33% refiere a que ni mucho ni poco, es decir se encuentra en una valoración intermedia. Un 15% tiene una valoración de bastante y mucho, en este porcentaje en relación a la medición anterior no se genera un cambio significativo.

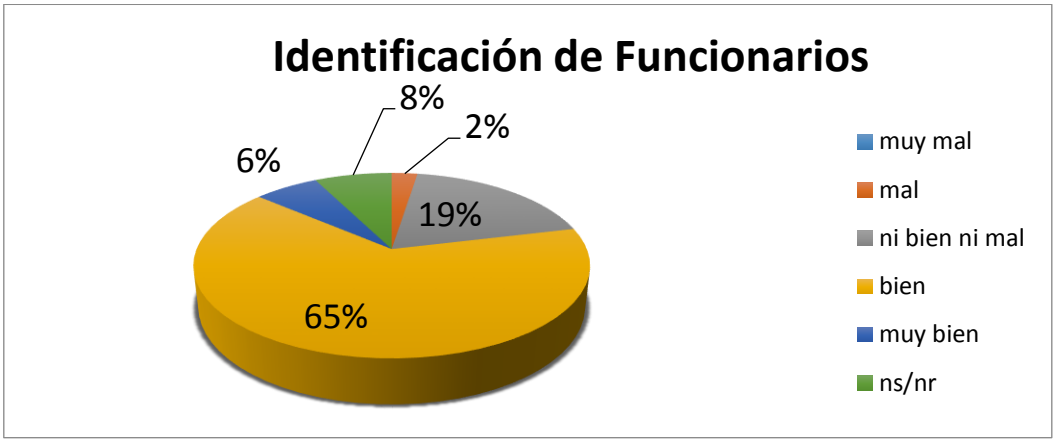
(VI) Trámites para acceder a la atención.



Un 48% de los usuarios entrevistados considera como fácil o muy fácil la realización de trámites, esta elección disminuye 20 puntos en relación a la medición anterior. Un 39% mantiene una postura neutra, así mismo un 12% lo considera difícil o muy difícil.

En general se mantiene una valoración positiva respecto a la realización de trámites para acceder a la atención en salud, aunque este punto haya disminuido.

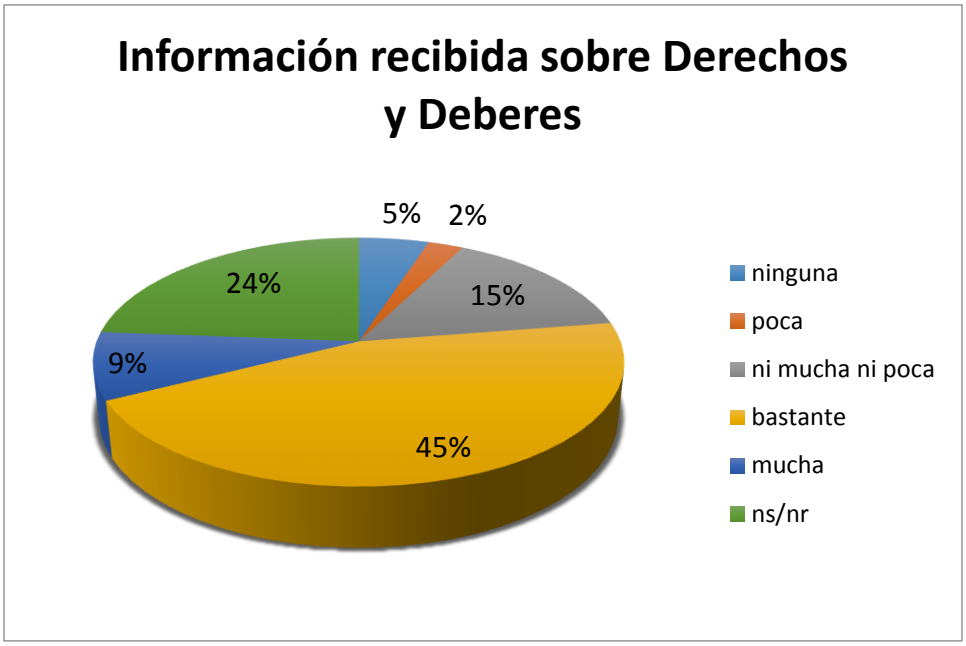
(VII) Respecto a la pregunta sobre la identificación de los funcionarios del establecimiento



Un 81% de los Usuarios entrevistados consideran que los funcionarios se encuentran bien o muy bien identificados. Un 19 % mantiene una postura neutra indicando que no se encuentran ni bien ni mal identificados y un 8% refiere a que están mal identificados.

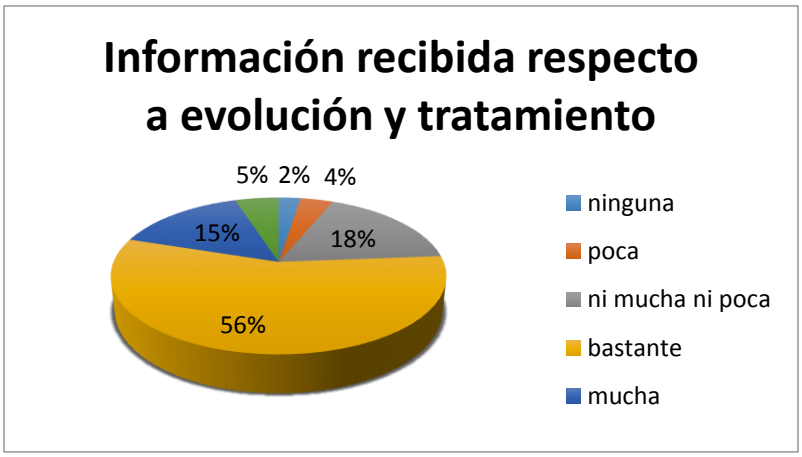
En relación a la medición anterior, se mantienen los porcentajes, al igual que en el gráfico anterior se evidencia un aumento de ni bien ni mal.

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



Un 54% considera que recibió la información adecuada entre mucha y bastante, esta elección baja 14 puntos en relación a la medición anterior, sin embargo aumenta la respuesta de no sabe o no responde en 12 puntos, en relación a la muestra anterior. Un 2% indica que recibió poca información sobres sus derechos y deberes. Un 15% no sabe o no responde.

(IX) Información recibida respecto a evolución y tratamiento.

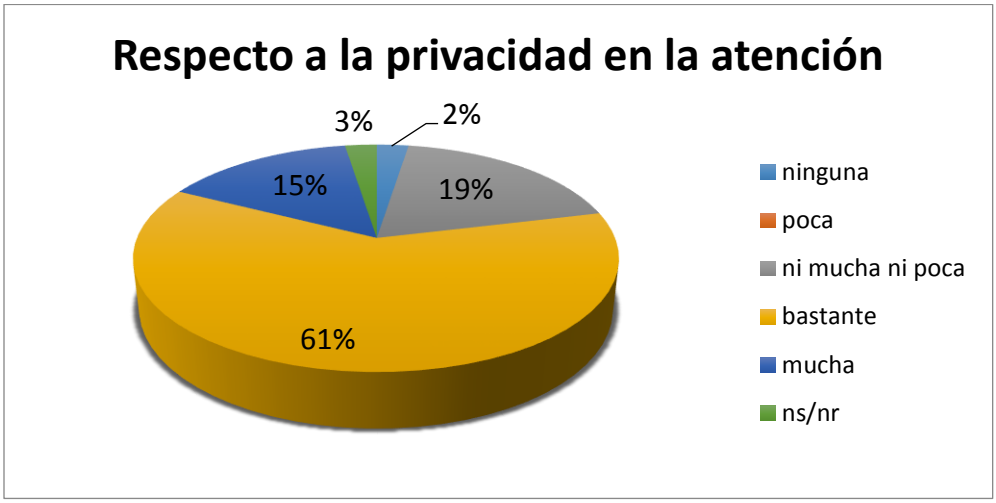


En relación a la información recibida sobre la evaluación y tratamiento, un 71% de los usuarios entrevistados considera que recibe una información adecuada, incluyendo los factores muchos y bastante. Disminuye en 17 puntos en relación a la medición anterior.

A su vez un 18% lo considera como neutra (ni mucha ni poca) subiendo 9 puntos respecto al corte anterior, cabe mencionar que esta opción ha aumetado en los gráficos anteriores. Un 4%

corresponde a la elección de poca, un 2% escoge ninguna y otro 5% no sabe no responde, en esta opción existe una disminución del al menos dos puntos en cada elección.

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

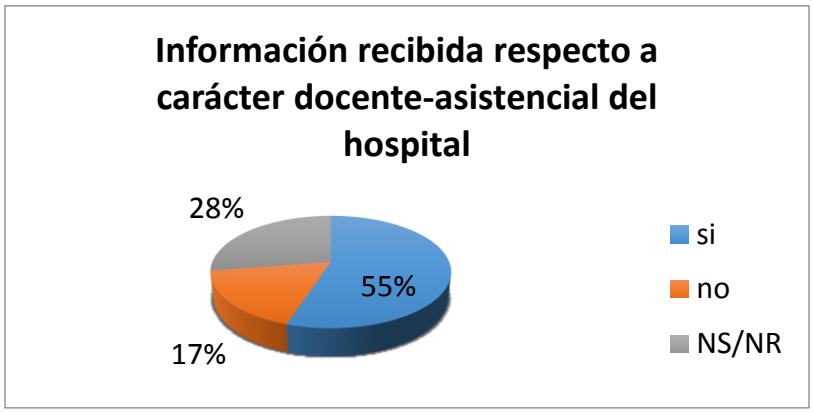


Un 71% de los usuarios entrevistados consideran que existe un adecuado respeto a la privacidad en la atención, bajando el porcentaje respecto a la medición anterior en 20 puntos.

El 29% restante se divide en ni mucha ni poca con un 19%, que nuevamente aumenta, esta vez en 10 puntos, ninguna privacidad un 2%, que aumenta en 2 puntos, no sabe o no responde con un 3%. La opción poca no es escogida.

En este punto existe una valoración positiva de la privacidad, aunque se evidencia una disminución de la satisfacción.

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

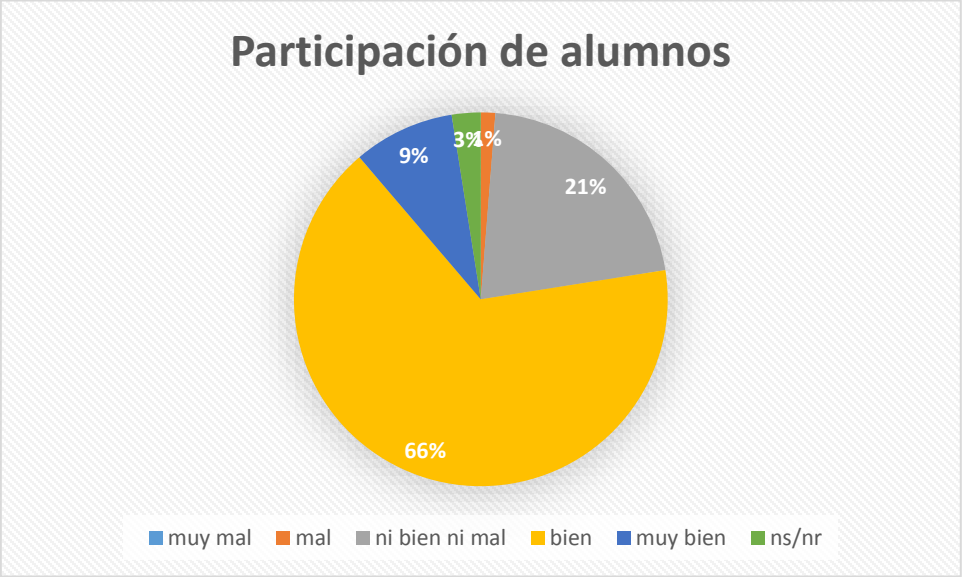


Respecto al conocimiento que refieren las personas en relación al carácter asistencial- docente del hospital es posible señalar que un 59% de los entrevistados indica haber recibido información al respecto, manteniendo el porcentaje respecto a la medición anterior.

Así mismo un17% indicó no recibir información al respecto,. Un 28% indicó que no sabe o no respondió, esta elección se mantiene.

Cabe mencionar que, en la medición pasada se sostuvo un aumento de satisfacción positiva de al menos 20 puntos Que esta medición mantiene.

(XII) Participación de alumnos en proceso de atención



En este punto, las 80 personas entrevistadas evidenciaron la participación de los alumnos en su proceso de atención de salud, de esta manera, un 75% presenta una valoración positiva, siendo un 66% quienes la catalogan de bien y un 9% muy bien. Por último un 21% tiene una postura neutra.

Cabe mencionar que a diferencia de la medición anterior donde no existía valoración positiva en esta medición aumenta un 75%.

(XIII) Evaluación Equipos de Trabajo

	MUY MAL	MAL	NI BIEN NI MAL	BIEN	NO LO HAN ATENDIDO	NS/NR
MÉDICOS		1	11	48	**11**	**9**
ENFERMERAS			2	13	**39**	**26**
TÉCNICOS PARAMÉDICOS	1	2	11	56	**9**	**1**
ADMINISTRATIVO			22	54	**3**	**1**
KINESIOLOGIA		1	2	16	**38**	**23**
NUTRICIÓN		1	1	11	**45**	**22**
MATRONAS		1		6	**53**	**20**
PSICOLOGA				5	**53**	**22**

Respecto a la evaluación de los equipos de trabajos por parte de los entrevistados indicaron que han recibido una buena atención de los equipos. Sin embargo 7 entrevistados indican lo contrario aumentando 6 puntos en relación a la medición anterior.

En relación a los funcionarios administrativos y técnicos Paramédicos son los mejores evaluados.

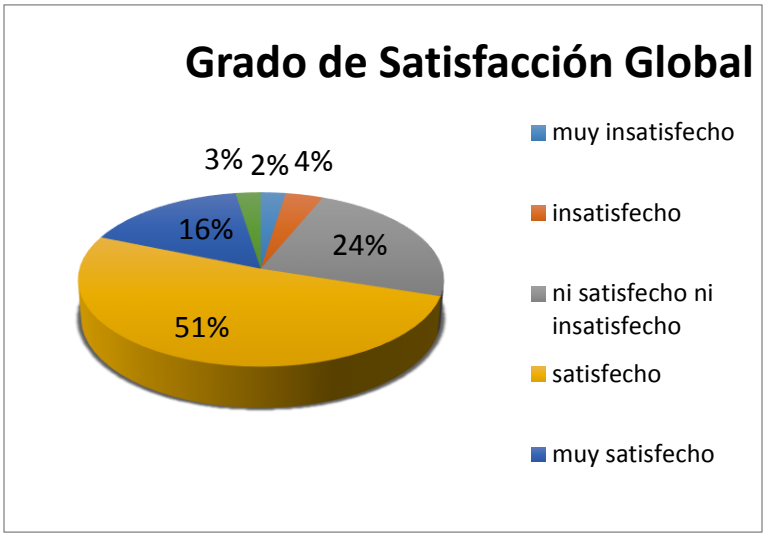
En cuanto a Psicóloga, matrones, kinesiólogo y enfermeras la evaluación se mantiene positiva al igual que en la medición anterior

(XIV) Disposición del personal a escuchar

En relación a disposición del funcionario de APS para escuchar al usuario, se informa que un 9% lo considera muy bien y un 63% bien, ambos factores suman un 72 %, disminuyendo un 18% en relación a la medición anterior. A su vez un 22% lo considera como neutro, aumentando esta opción nuevamente y solo un 5 % lo considera mala, no se escoge la opción muy mal.

Siendo muy bien evaluados este aspecto en APS y que se relaciona con una buena acogida y la aplicación de los protocolos de atención al usuario. Se mantienen cifras similares respecto al año anterior.

(XV) Grado de satisfacción global.



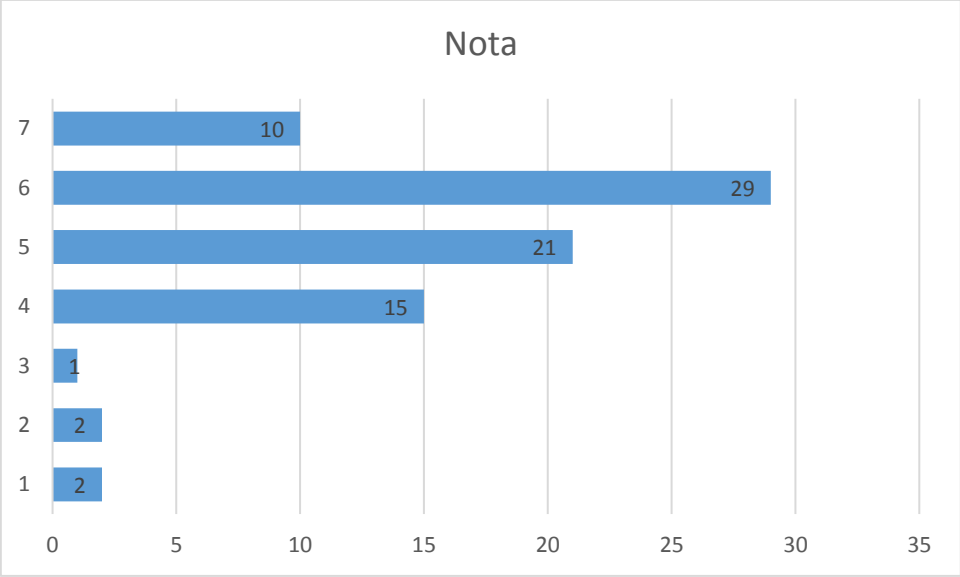
Respecto a la atención integral, un 67% de los usuarios entrevistados consideran satisfactoria o muy satisfactoria la atención brindada en Atención Primaria, disminuyendo en un 18% en relación a la medición anterior.

Un 24% lo considera neutro, aumentando nuevamente esta opción. Respecto a la insatisfacción es posible indicar que un 20% se declara insatisfecho generándose un aumento de 14 puntos respecto a la medición anterior.

En relación al análisis global es posible señalar que existe una evaluación positiva, sin embargo debe evidenciarse que existe una disminución constante de las evaluaciones positivas en todos los gráficos mostrándose un aumento de las personas que escogen la opción ni mucho ni poco.

Al igual que en la medición anterior se presenta un aumento en la insatisfacción que debe ser monitoreado.

(XVI) Nota a la atención primaria



Respecto al cierre de la encuesta con una nota general a la atención primaria es posible señalar que, 10 personas escogieron la nota 7, esto es un 12%, lo que muestra una disminución importante con la medición anterior de un 41% de los entrevistados, Así mismo 29 personas escogen la opción de nota 6, 21 personas la opción de nota 5. Entonces, 50 personas escogieron opciones que comprenden los rangos de excelente y adecuado, siendo un 62%, en este punto existe una disminución de 28%

Así mismo el 22% restante se divide entre los rangos de nota 4 con 15 personas indicando que no es ni bueno ni malo y 8 personas ponen nota rojo lo que indica una valoración de malo y muy malo.

Si comparamos la nota final con la satisfacción global es posible señalar que, existe una disminución la valoración al concretarse la valoración en la nota en relación a la medición anterior.

(XVII) Preguntas Abiertas de Atención Primaria

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

1. Que cuando uno pregunta algo te mandan de un lado a otro
2. No contesta
3. No sabe
4. Que me pusieron muchos problemas para darme una hora en PAME
5. La falta de horas de PAME
6. No puede ser que me costara 3 meses conseguir una hora con el fisiatra
7. Lo difícil de conseguir una hora en PAME
8. Falta mejorar el higiene en los baños
9. No responde
10. La agenda no función para dental
11. Las pocas horas y lo que cuesta conseguirlas
12. La forma de responder de algunos funcionarios muy mala
13. No contesta
14. Ofrecen un servicio que no funciona para tomar horas por internet
15. Falta más espacio para una buena atención
16. La pocas horas que hay
17. La doctora no me reviso no me envió hacerme exámenes de que atención hablamos
18. El retraso de las horas y mi atención en salud mental es importante
19. No responde
20. No sabe
21. No sabe
22. Sentí que la doctora no estaba muy convencida en su diagnostico
23. No responde
24. Baños sucios
25. Lo que cuesta conseguir una hora
26. No contesta
27. No me gusta el trato y forma de atender de la técnico de maternidad
28. No contesta
29. Nada que opinar
30. En la página de Internet nunca horas
31. Mucho tiempo en la lista de espera
32. La falta de máquinas para ejercicios
33. No responde
34. Nada que contestar
35. La falta de horas para todo
36. Falta médicos con especialidad (como cardiólogo)
37. Baños en malas condiciones higiénicas
38. Nada que decir
39. No contesta
40. Lo que me costó conseguir una hora de policlínico

41. La falta de hora para médicos una semana esperando conseguir hora
42. Falta de médicos
43. No contesta
44. Las falta de horas y lo que cuesta conseguir
45. No contesta
46. Falta de baños el día sábado el de urgencia pequeño y asqueroso
47. No sabe
48. No responde
49. No contesta
50. Mejorar los baños y sobre todo la limpieza
51. No responde
52. La pequeña sala de espera de maternidad podrían mejorarla
53. Acá nada es grave para los funcionarios siempre hay que esperar eternamente para una atención digna
54. La manera de contestar la Srta. de Some Camila muy desagradable
55. Nada que decir
56. No contesta
57. Cambian muchos las horas
58. No responde
59. Las maneras de responder de algunos funcionarios nada cuesta ser amable
60. El largo tiempo de espera para una atención
61. No sabe
62. Higiene del baño y sin confort y jabón
63. Nada que decir
64. No responde
65. Nada que decir
66. Cuando uno pregunta nadie da una respuesta concreta
67. No responde
68. No contesta
69. Nada que decir
70. El cambio de hora ya iba en la 3 vez
71. No responde
72. La mala manera de atender Doctor Sperberg
73. La demora en entregar las horas en las mañanas
74. No sabe
75. No responde
76. No sabe
77. Sin comentarios
78. El cambio de horas una y otra vez
79. No responde
80. Que te tramiten mucho para una hora

Respecto a lo que menos le gustó es posible señalar que emergen las siguientes percepciones ordenadas de manera descendente:

- Pocas horas de atención en PAME
- Poca amabilidad y formas de entrega de información.
- Higiene en baños

Cabe mencionar que estos aspectos se mantienen desde la medición anterior.

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

1. Lo mejor Doctor Torres muy simpático y bueno para atender
2. No contesta
3. No sabe
4. Sin contestar
5. No responde
6. Buena la atención que recibí valió la pena la espera
7. El doctor siempre nos atiende muy bien
8. La atención ha sido buena
9. Fue rápido conseguir hora esta vez
10. La doctora González me gusto su atención
11. Todo bien
12. No tengo idea
13. Bien todo
14. Que las niña de la Oirs al fin pudo conseguirme una hora para atención
15. Las hayan vuelto a dar horas para consultas de urgencias en maternidad
16. No responde
17. Que pude obtener una hora
18. No sabe
19. Todo bien
20. Me ha ayudado mucho el doctor Moyano de salud mental
21. Nada que decir nunca he tenido problemas
22. No responde
23. El trato ha mejorado un poco
24. Me gusto que hayan sacado la hora por el computador he de esperar q funciones
25. La Srta. de some Cathy amorosa para atender
26. Todo muy bien
27. Nunca he tenido una mala experiencia en la sala de Ira
28. La matrona muy amigable y preocupada para atender
29. Encuentro más expedita la atención en dental no cuesta nada conseguir numero
30. Excelente atención
31. No sabe
32. Buena la atención cada vez que vengo
33. Muy bien todo y el tratamiento
34. Todos bueno han sido conmigo en poder ayudarme
35. La excelente atención sala era a mí y a mi hijo
36. Bien la atención
37. Poder tomar horas por internet

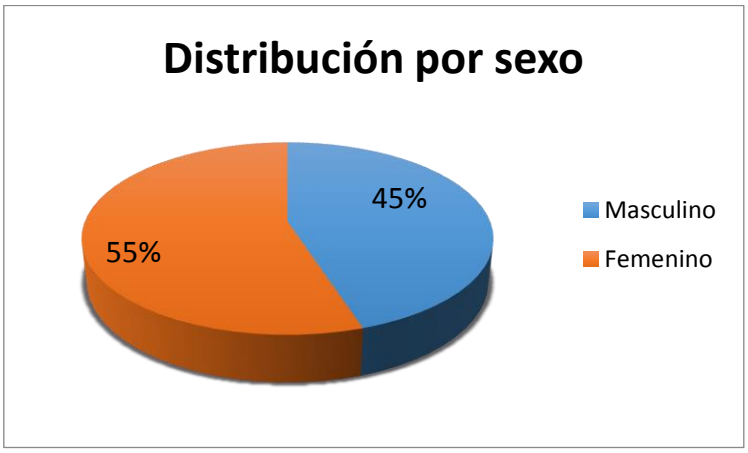
38. Excelente atención como siempre
39. Excelente la interna
40. No sabe
41. No contestan general buena la atención
42. Todo bueno
43. Todo bien
44. No contesta
45. Todo excelente
46. La atención del dentista amable y preocupado
47. No responde
48. Atención muy cordial y amable de toda la gente sala era
49. Todos atienden muy bien
50. Encuentro genial la atención de los días sábados
51. No contesta
52. Nada que decir
53. No sabe
54. Todo bien
55. La atención de calidad del servicio dental en las tardes
56. La preocupación de algunos funcionarios
57. Todo bueno
58. No responde
59. Buen atención
60. Refiere buena atención en general
61. La Srta. cathy de Some , excelente su manera de atender
62. La atención del médico muy claro en todo lo que me dijo
63. Buena atención del medico
64. Sin responder
65. Nada que decir con respecto a esta pregunta
66. Medico dental excelente atención
67. La atención de dental los horarios y trato
68. Todo bien
69. No contesta
70. La destaca la atención del algunos funcionarios
71. La amabilidad y compresión de la funcionaria de some Cathy
72. Trato adecuado hacia los pacientes
73. La disposición
74. La atención de la matrona de Soledad F
75. Todo bien
76. Siento que algo ha mejorado bastante la atención
77. No sabe
78. No responde
79. La atención de kinesiólogo
80. No responde

En relación a lo que más le gusto, los usuarios entrevistados respondieron lo siguiente:

- Buena atención y/o trato destacando al doctores Moyano, Torres, Doctora González, funcionaria Caterina Messina, sala Ira -Era

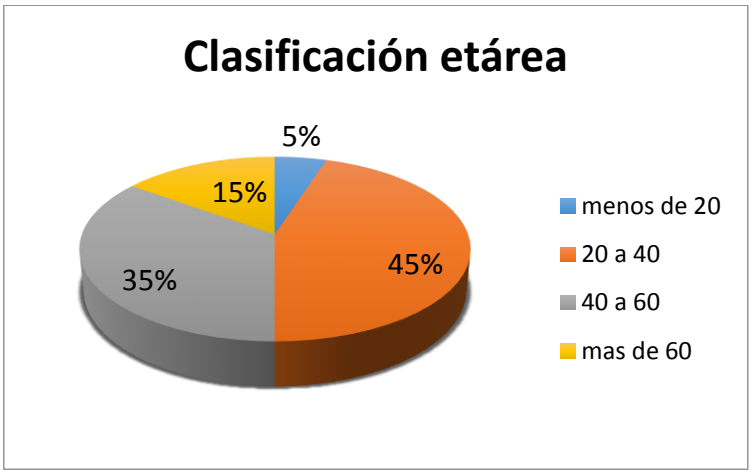
Total de usuarios entrevistados: 80

(I) Clasificación por Genero



Un 55 % de los usuarios entrevistados corresponde al sexo femenino, y un 45% al sexo masculino. Nuevamente se observa una prevalencia del género femenino por sobre el género masculino.

(II) Clasificación por grupo etario

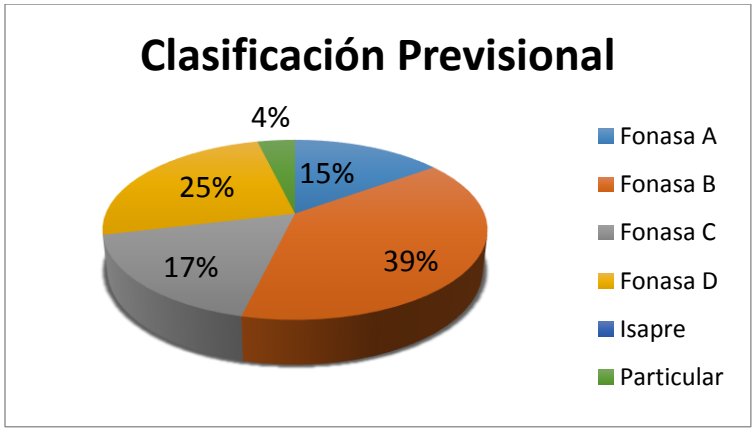


El grupo con mayor representatividad en las entrevistas es el perteneciente al rango de 20 y 40 años con el 45% de la muestra.

Un 35% de los entrevistados corresponde al rango etario entre 40 y 60 años de edad.

Un 15% de la población entrevistada tiene más de 60 años, disminuyendo respecto a los dos cortes anteriores. Un 5% corresponde a usuarios menores de 20 años, disminuyendo en relación a la medición anterior.

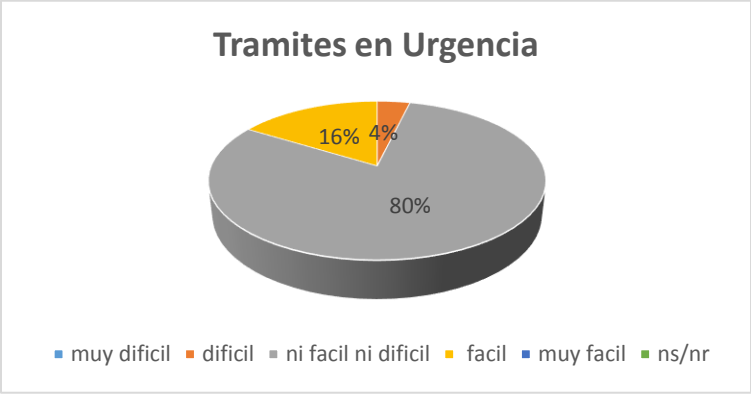
(III) Clasificación Previsional



El 81% de los entrevistados pertenece al sector público de salud (FONASA), siendo el grupo Fonasa B el de más alto porcentaje, 39%, y el grupo A con un 15% ambos son grupos de gratuidad. Respecto a Fonasa C y D (la atención tiene un costo para el usuario) los usuarios entrevistados pertenecen al 42% de la medición.

Respecto a los usuarios atendidos de Isapre y particulares estos constituyen el 19% de la muestra, emergiendo en este corte 14 puntos más que en el anterior.

(IV) Tramites de Ingreso a Servicio de Urgencia



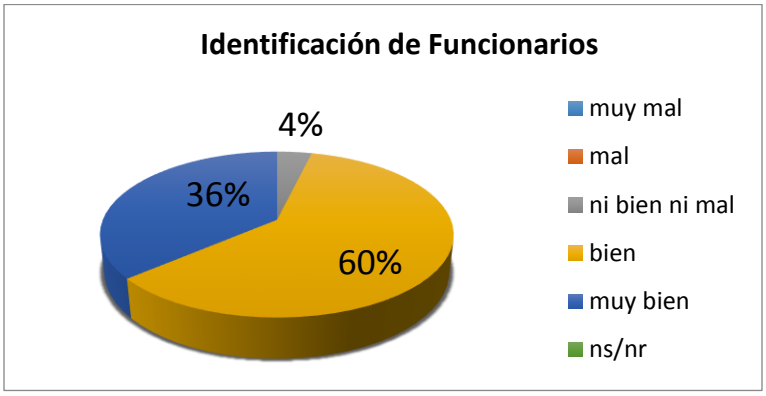
La evaluación respecto a la realización de trámites para ingresar a urgencia la evaluación fácil corresponde al 16%, no emergiendo la valoración muy fácil este porcentaje disminuye en relación

a la medición anterior en 41 puntos. Así mismo un 80% lo considera neutro, aumentando en 39 puntos en relación a la medición anterior y un 4% lo considera difícil.

(V) Tiempo de Espera en Urgencia

En relación al tiempo de espera un 87% de los entrevistados considera que el tiempo de espera es bastante y mucho, aumentando en 30 puntos en relación a la medición anterior, así mismo un 16% lo considera poco, el factor neutro no emerge en esta encuesta.

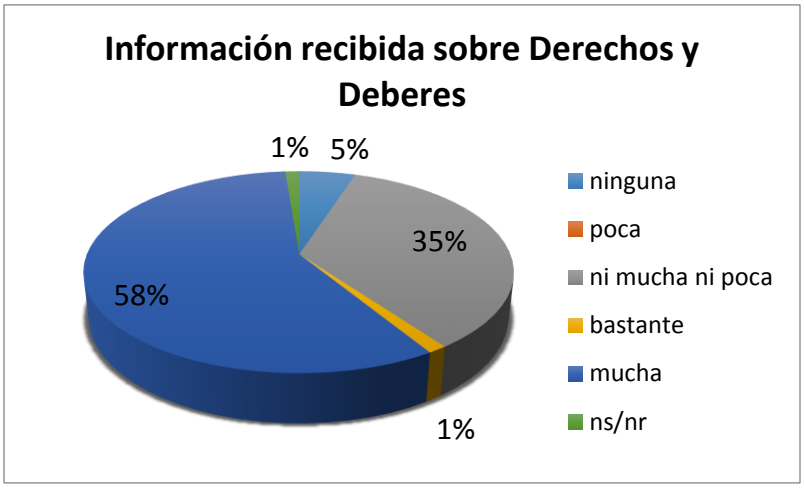
(VI) Respecto a la pregunta sobre la identificación de los funcionarios del establecimiento.



Un 86 % de los entrevistados consideran que están bien o muy bien identificados, resultados que se mantienen respecto a las mediciones anteriores.

Un 4% indica que se encuentran ni bien ni mal identificados. Cabe mencionar que las categorías muy mal, mal no emergen en la aplicación de esta encuesta al igual que en la anterior.

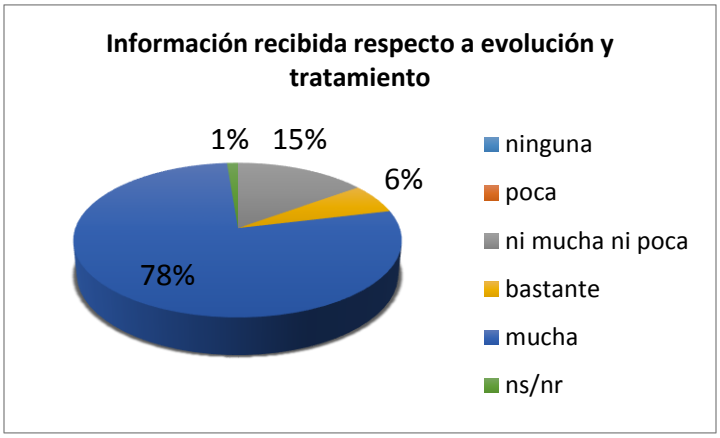
(VII) En relación a si los usuarios reciben información sobre sus derechos y deberes



Un 56% indica que recibió mucha información sobres sus deberes y derechos, este punto baja en un 11puntos con respecto a la medición anterior.

Así mismo un 35% lo considera neutra (ni mucha ni poca), este punto aumenta 22%, se mantiene al alza de la categoría neutra en gran parte de los puntos medidos. En esta medición aumenta 3 puntos respecto a la anterior, la categoría ninguna con un 5%.

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

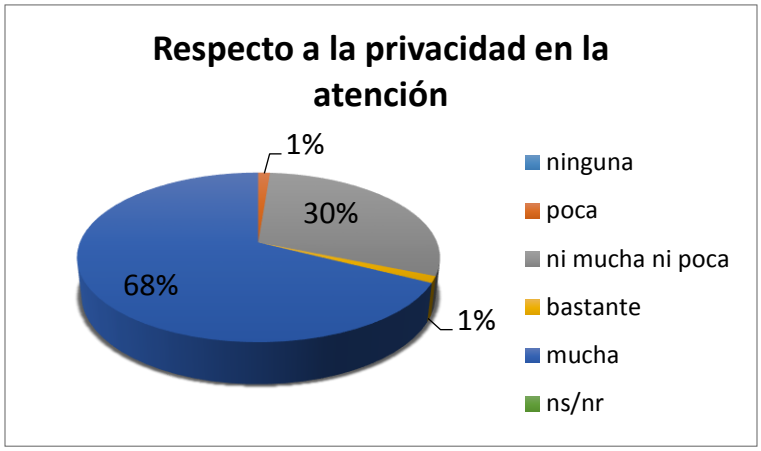


En relación a la información recibida respecto a evaluación y tratamiento, un 84% de los usuarios entrevistados considera que recibe mucha o bastante información, lo que indica una mantención respecto a las dos mediciones anteriores.

Un 15% indica que no es ni mucha ni poca, esta opción emerge en esta medición.

No emerge la opción ninguna o poca.

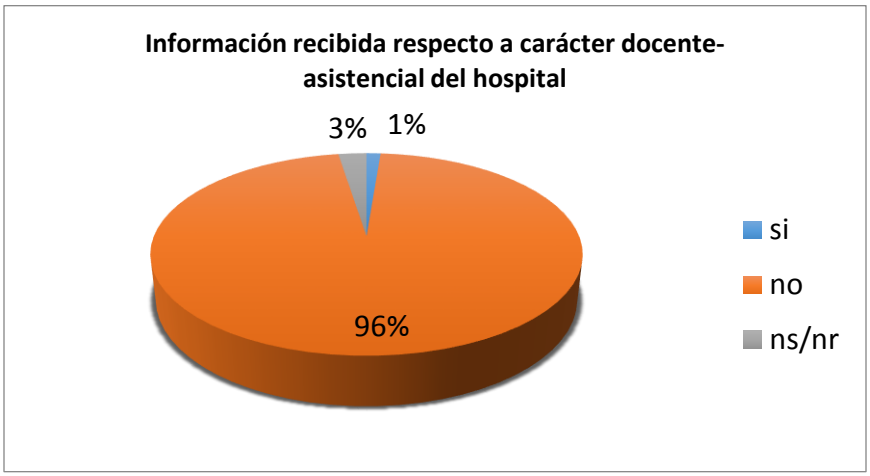
(IX) En relación al ámbito de respeto a la privacidad en la atención.



De los usuarios entrevistados, 69% considera que tiene mucha o bastante privacidad este punto disminuye en 13 puntos respecto a la medición anterior.

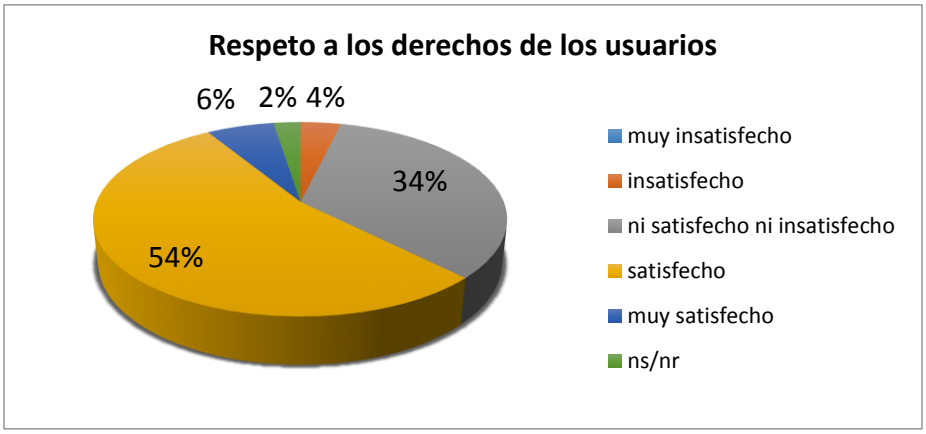
La categoría neutra marca un 30% aumentando al doble respecto de la medición anterior y poca privacidad un 1% la categoría ninguna no emerge en esta medición, manteniéndose igual que la medición anterior.

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



Al igual que en la medición anterior el 96% de los entrevistados indica que no recibió información respecto al carácter docente asistencial del establecimiento, un 1% indico que si existe información hacia al usuario respecto a esta temática y un 3% no sabe o no responde. Este ámbito se muestra en parámetros de medición bajos lo que puede afectar la satisfacción global, continua siendo uno de los aspectos que debe ser trabajado por el servicio de urgencia.

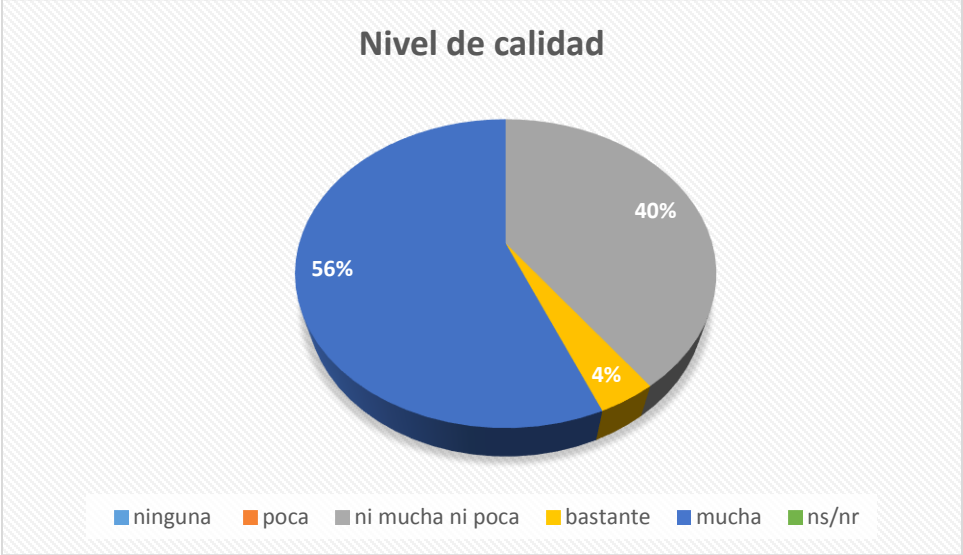
(XI) Respeto a los derechos de los usuarios



En relación al respeto de los derechos de los usuarios en la atención de urgencia, un 60% indica estar satisfecho o muy satisfecho, lo que indica una valoración positiva del respeto a los derechos.

Un 36% escoge la valoración neutra, que nuevamente aumenta. Las categorías de muy insatisfecho e insatisfecho emergen con un 10%, aumentando en relación a la medición anterior.

(XII) Nivel de calidad



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 60% considera que mucho y bastante, lo que implica buena la calidad en la solución, un 40% indica que ni mucha ni poca, no emerge la categoría poca o ninguna.

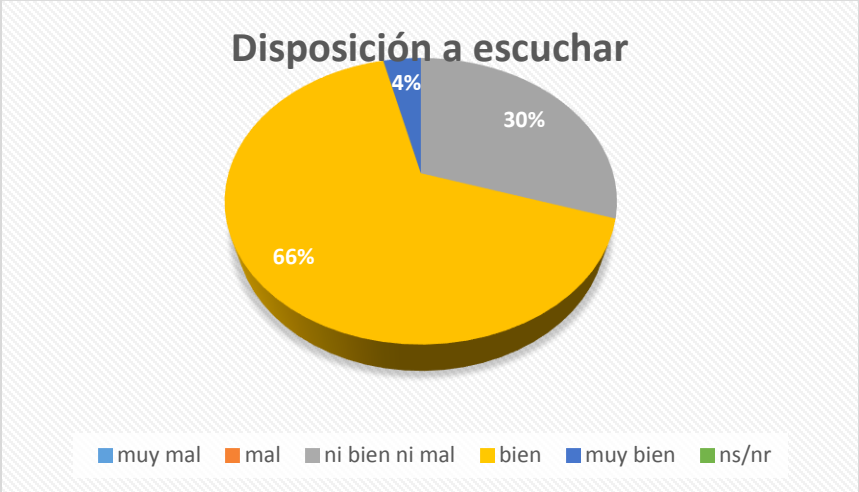
Es posible evidenciar que la categoría neutra sube en casi 40 puntos y la categoría mucha y bastante tiende a la baja en relación al corte anterior.

(XIII) Evaluación equipos de Trabajo.

¿Cómo lo atendió el equipo de trabajo?	muy mal	mal	ni bien ni mal	bien	no lo han atendido	ns/nr
Médicos		2	19	59		
Enfermeras			20	60		
Técnicos paramédicos			17	63		
Admisión		2	8	70		
Guardias				16	**62**	**2**

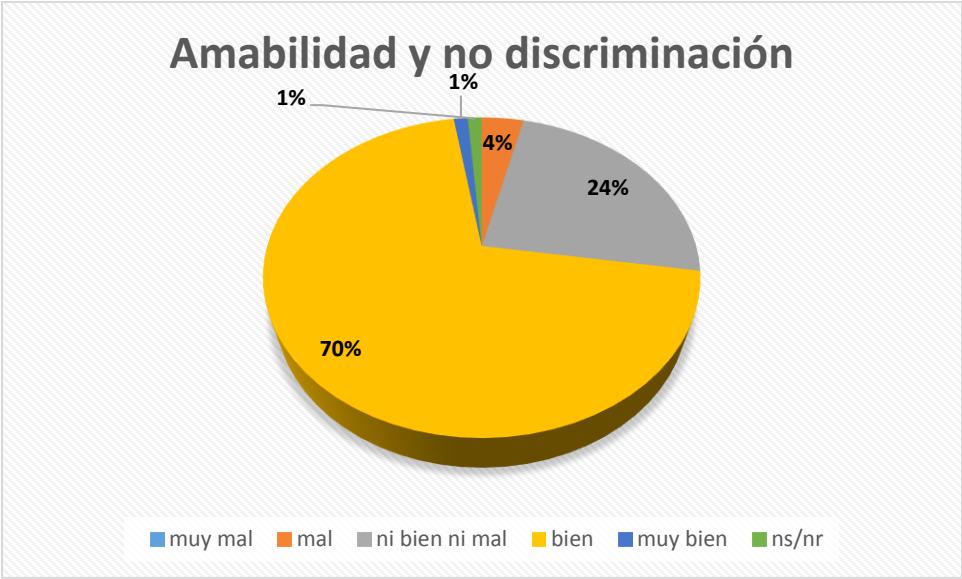
Respecto a la evolución de los equipos de trabajo en Urgencia, se genera una evaluación bastante positiva considerando que en todos los estamentos aproximadamente el 50% de los entrevistados. Sin embargo la medición baja en un 40% de evaluación positiva respecto al periodo anterior.

(XIV) Disposición a Escuchar



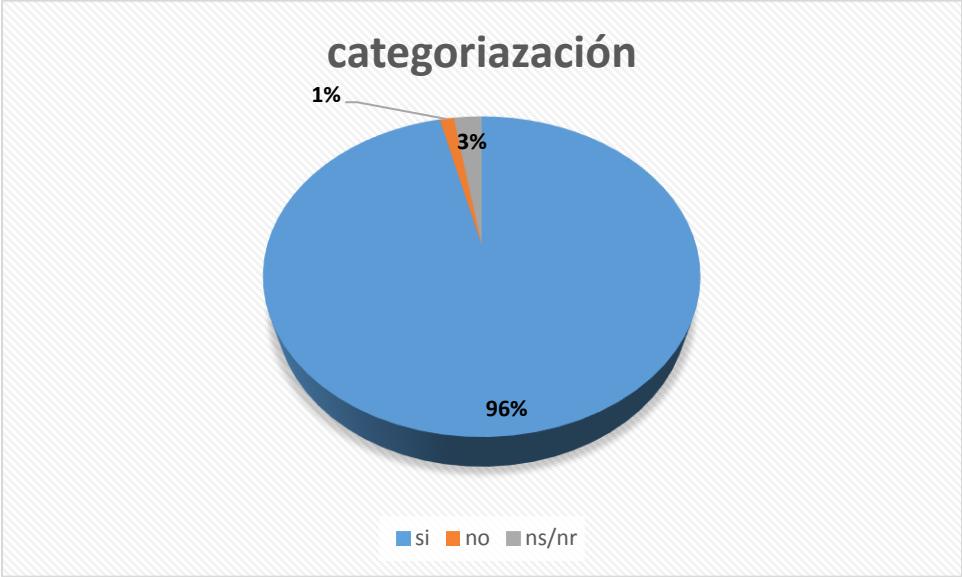
En relación a la pregunta sobre si el personal le escucho o mostró disposición a escuchar al usuario el 70% escogió bien y muy bien, un 30% lo considero neutro y no hubo evaluaciones negativas. Sin embargo se sostiene la baja de evaluación positiva y el aumento de evaluaciones neutras.

(XV) Amabilidad del personal y no discriminación



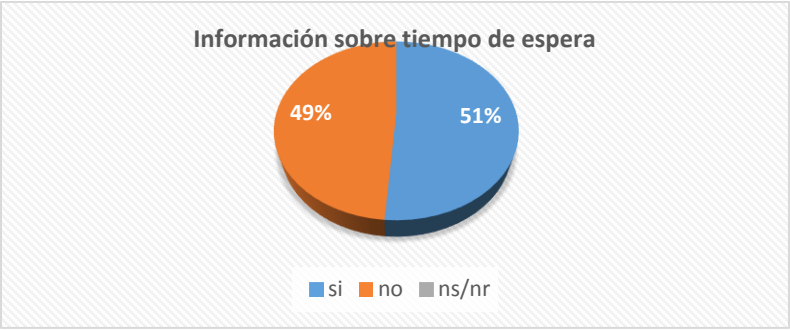
En relación a la amabilidad del funcionario un 71% considera como amable y respetuoso sin discriminación Un 1% escoge no sabe o no conoce. El 4% escoge la categoría mal.

(XVI) Categorización en Urgencia



Consultados los entrevistados sobre si se efectúa la categorización de los pacientes en el servicio de urgencia, un 96% indica que fue categorizado, un 1% indica que no fue categorizado, en comparación con la medición anterior esta valoración aumenta en casi 10 puntos.

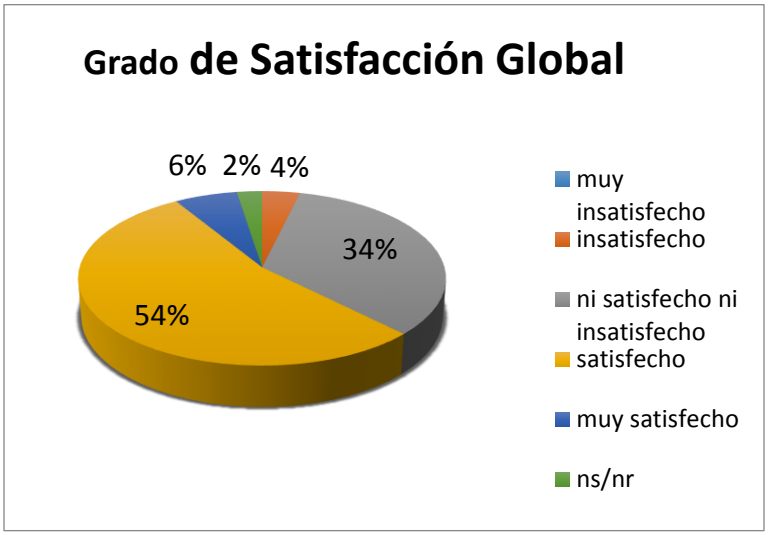
(XVII) Información en Triage sobre tiempo de espera



Como se evidencia en el grafico un 51% de los entrevistados indica haber sido informado del tiempo de espera y un 59% indica no haber sido informado.

En relación a la medición anterior no se evidencia cambios estadístico significativos.

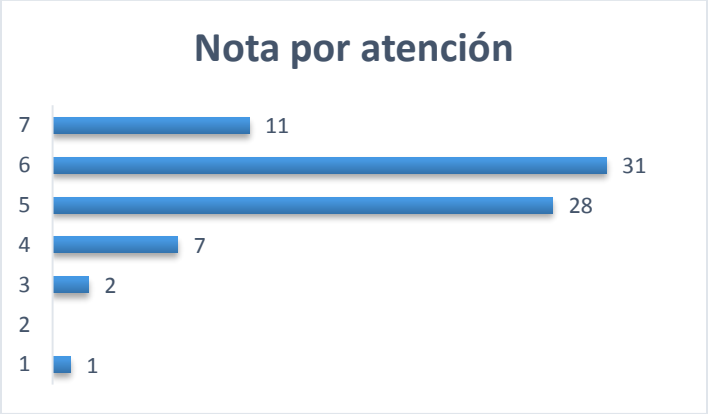
(XVIII) Satisfacción Global



Respecto sensación de satisfacción global un 60% de los usuarios entrevistados consideran satisfactoria la atención brindada en urgencia, (considerando los puntos de satisfecho y muy satisfecho.

Así mismo los usuarios insatisfechos un 4%, existe un 34% de los entrevistados que consideran que la atención fue neutra.

(IXX) Nota por atención



En relación a la nota de atención el servicio de urgencia es evaluado por 11 personas con un 7 y por 31 con un seis, siendo un 33% de los entrevistados, generándose una disminución de 40 puntos respecto a la muestra anterior. Así mismo 3 entrevistados lo catalogan con una nota negativa (menor a tres). La nota que más se repite es un 6 con 31 preferencia

PREGUNTAS ABIERTAS ENCUESTAS DE URGENCIAS

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

1. La buena atención
2. Todos fueron muy amables
3. Buena atención y rápida
4. Todo bien
5. A pesar que no escucho muy bien la doctora fue paciente y me atendió bien
6. Buena atención , buen tratamiento quede conforme
7. A pesar de la larga espera me atendieron bien
8. Buena la atención del médico preocupado
9. Sin responder
10. Me atendieron bien a pesar de la larga espera
11. Buen trato y me gusto que me dieran orden para exámenes
12. Que me hayan dejado en observación , me hicieron exámenes, me gusto la preocupación
13. Me gusto el trato del médico preciso y asertivo en la atención
14. Me voy satisfecha con la atención
15. Me trataron bien
16. La atención y el tratamiento
17. Buena atención del medico
18. La atención que me dieron en rayos sobre todo
19. No responde nada
20. La preocupación
21. La atención y preocupación
22. Nada que decir que me haya gustado

23. La atención a pesar de la espera
24. La atención y conforme con el tratamiento
25. A pesar de las largas horas esperando y no me podía ir por mi estado , se agradece la atención y preocupación
26. La atención
27. No me gustó nada
28. La atención y tratamiento
29. No responde nada
30. Que a pesar de todo me atienden bien
31. La atención
32. La preocupación
33. Que lograron bajarme la fiebre y la preocupación
34. La preocupación
35. Todo bien
36. El trato y la atención
37. La atención recibida de parte de todos
38. Me torcí un pie y me atendieron altiro
39. Que me atendieron altiro , eso me gusto
40. Todo bien
41. Que ahora se nota una mejor atención en comparación hace un tiempo atrás
42. La preocupación de la doctora exámenes, rayos , muy bien
43. Me retiro conforme se notó la preocupación y buen tratamiento
44. Nada me gusto
45. Conforme con la atención
46. Nada que decir
47. Bueno el trato
48. No responde
49. Nada
50. Sin respuesta
51. Que me atendieron rápido
52. Nada que decir
53. Primero la buena recepción de la Sra. de recaudación, yo vengo de Santiago presenté u problema y fue rápida la atención
54. Fue muy rápida la atención , en complejidad de mi problema en la mano actuaron rápido
55. El trato del médico yo vengo del cusco y fueron muy amables todos
56. La amabilidad y preocupación del medico
57. Fue rápida la atención y me calmaron mi dolor de oído
58. La atención y preocupación sobre todo del sector de rayos
59. La buena atención se nota que ha mejorado
60. Note que estaban como apurados atendiendo m pero me atendieron bien
61. Todo bien
62. Nada que decir
63. Todo bien
64. No responde nada

65. Estaba expedito la urgencia así que fue rápida la atención y me voy aliviada
66. Poco tiempo de espera fue muy rápido todo
67. Me atendieron bien , me pudieron estabilizar , ahora me siento mucho más aliviado
68. Sin responder
69. La preocupación de todo el personal por mi picada fue buena y rápida
70. Buena atención
71. Agradecida de la atención en todo sentido
72. Me atendieron muy bien
73. La atención del médico me deja en observación un buen tiempo, me gusta su preocupación
74. Todo bien en la atención
75. Fue rápida la atención , y buen trato
76. Sin responder
77. Todo bien
78. Sin responder
79. Me voy satisfecha con la atención
80. Todo bien y ha mejorado bastante el trato

En relación a lo que más le gusto puede evidenciarse que existe una mejor percepción en relación a la atención en general, así como en el trato y la preocupación, siendo éste es un factor relevante en la evaluación de los usuarios

¿Qué es lo que menos de toda la atención?

1. Falta de preocupación en sala cuando llega un paciente vomitado con alcohol, la sala queda sucia mal olor y que te sigan atendiendo así no me parece
2. Nada que decir
3. No responde
4. El tiempo de espera
5. No me gusta cuando hay muchos funcionarios que entran y sale a cada rato de la urgencia es incómodo, cuando uno se siente mal
6. No me pareció que el doctor no me revisara solo mando a hacer exámenes , tuve que decirle y se molestó más encima
7. El tiempo de espera no se respete, aunque hablen de categorización creo que es falta de respeto para todos, más si viene adulto mayor y tiene que esperar
8. Los tiempos de espera
9. Se ve que hay varios funcionarios en urgencia y así y todo te hacen esperar demasiado
10. Mucho tiempo de espera
11. No me gusto la actitud del médico me atendió muy apurado
12. Tiempo de espera, no debería ser así se notó que algo celebraran adentro mucha bulla y risas
13. Mucho tiempo de espera independiente que mi situación no era de extremo apuro
14. Bastante la demora para la atención

15. Nada que decir
16. A pesar de la larga espera valió la pena la atención
17. Nada que responder
18. El tiempo de espera
19. Nada que responder
20. Mucho tiempo esperando para que me atendieran
21. Debido a que no conseguí número en poli, me viene acá a la urgencia con mi hijo pero no puede ser que la doctora te atienda de malas ganas y disposición
22. Mucho tiempo esperando
23. Mucho tiempo esperando y te ven ahí mal pero no pescan
24. Me molesta que digan que está colapsada urgencia cuando no se ve mucho movimiento acá
25. Nada que responder
26. Me molesto la actitud de la enfermera de triage , diciendo que una fractura de pie no es grave si a ella no le corresponde dar el diagnóstico
27. Algunos son poco amables y se hacen los desentendidos, ni miran cuando unos les hace alguna consulta o requerimiento
28. Nada que decir
29. Mucha gente esperando y nadie dice nada
30. Solo mucho tiempo de espera
31. Tiempo de espera
32. Nada que decir
33. No responde nada
34. Nada que responder
35. Falta más privacidad en urgencia o box
36. No responde nada
37. Nada que decir
38. Nada que decir
39. No responde nada
40. Tiempo de espera
41. Nada que decir
42. No responde nada
43. Nada que responder
44. Tiempo de espera y que den prioridad a otros e igual es molesto
45. La demora en la atención
46. Poca privacidad en urgencia es más escuche que hasta le ponían nombres a algunas las enfermeras
47. Me molesto cuando el medico decía que nos hacia un favor atendiéndonos el resto de los funcionarios se ríe y lo apoya en lo que dice
48. Médico no respeta la privacidad, me dice más encima que no debería atenderme en presencia de más funcionarios y usuarios
49. Mucho tiempo de espera y se ve que no hay gente
50. Me molesto la actitud de la enfermera de triage muy impertinente
51. Nada que decir

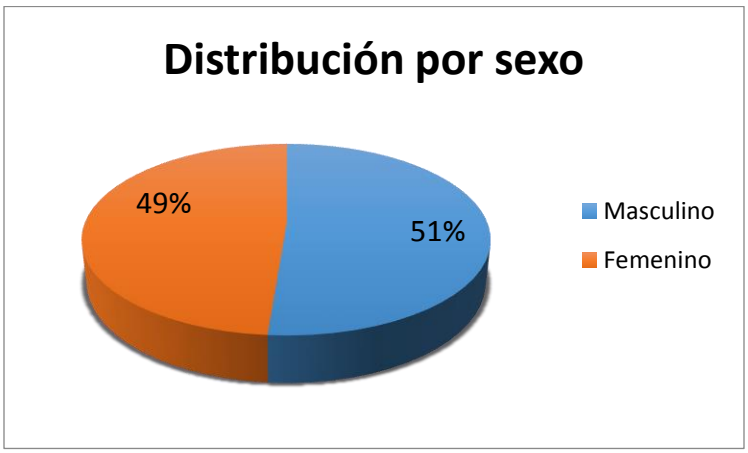
52. No responde
53. No me pareció la diferencia de opinión con el doctor no la idea discutir con el solo saber escuchar a ambas parte y que entendiera mi preocupación
54. Tiempo de espera 3 horas , demasiado
55. Tiempo de espera
56. El tiempo de espera para la atención
57. Que venir a la urgencia es como un calmante no más , aunque agradezco la atención
58. Nada que decir
59. Tiempos de espera
60. Nada que comentar
61. Estuve con demasiado dolor , más tiempo de espera , demasiado
62. Tiempo de espera varias horas
63. Encuentro que son pocos considerados si ven la situación de uno más encima que tengamos que comprar el medicamento , no me parece
64. Tiempo de espera , si la ven a uno complicada o angustiada más consideración
65. No me gusta que no nos puedan dar el remedio , deberían hacer alguna excepción
66. Poca privacidad de box, todos pasan y te preguntan y cuando está enfermo quiere tranquilidad
67. Nada que responder
68. El baño pequeño y sucio faltaba hasta confort
69. No responde
70. Soy un usuario con bastantes complicaciones, me sentía bastante mal por eso acudí a urgencia , creo que debería ser más rápida y agilizada la atención
71. Poca privacidad
72. No responde
73. Demasiado tempo de espera
74. Muy poca privacidad durante la atención
75. Nada que decir
76. Sala de observación hacía mucho calor , sofocante
77. Tiempo de espera
78. Falta más privacidad y conciencia del funcionario al atendernos
79. No responde
80. Tiempo de espera

En relación a lo que menos le gusto es posible evidenciar que los entrevistados refieren en su gran mayoría al tiempo de espera, poca privacidad. Cabe mencionar que al realizar la pregunta respecto a la privacidad ésta es bien evaluada por los entrevistados, sin embargo emerge en las preguntas abiertas en reiteradas ocasiones.

En relación a la encuesta anterior en esta no emerge la poca información que se otorga durante la categorización a diferencia de los puntos que se nombran que se mantienen desde el corte anterio

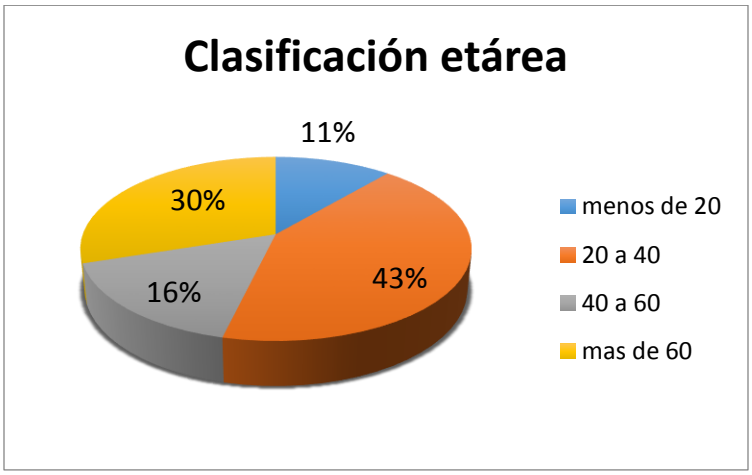
Total de Entrevistados: 80 usuarios

(I) Clasificación por Sexo:



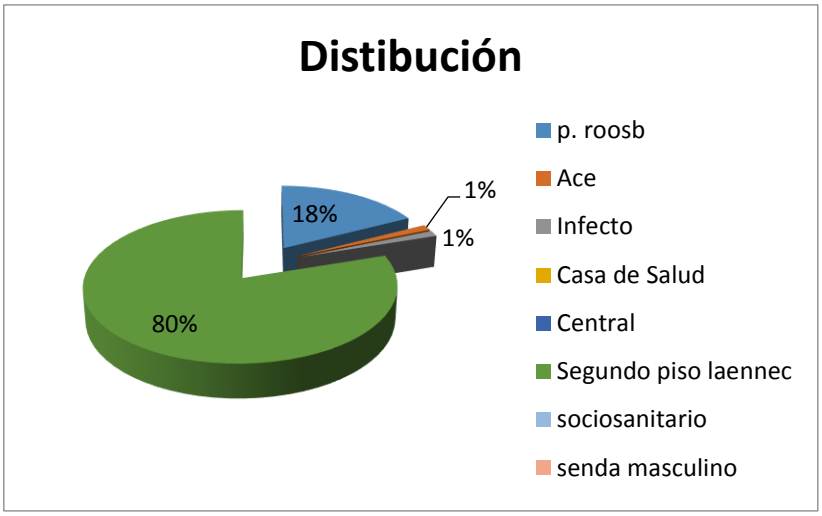
Un 49% de los entrevistados corresponde al género femenino o y un 51% al género masculino. En esta muestra se presenta un homogenización en el género del entrevistado

(II) Clasificación por grupo etario



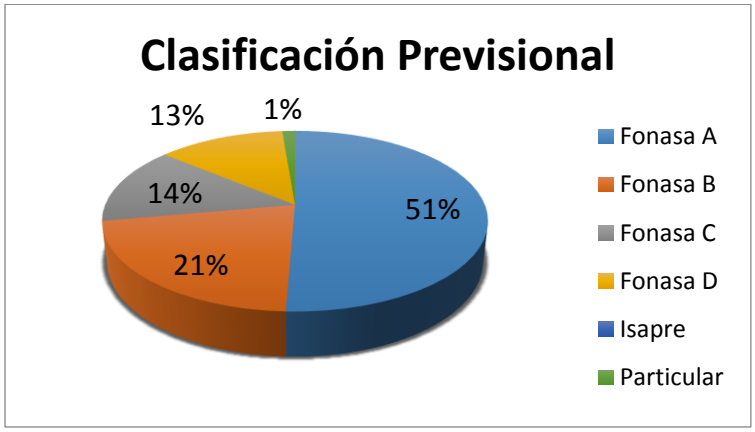
Un 43% corresponde a un grupo etario de entre 20 a 40 años, Un 16% equivale al grupo de entre 40-60 años de edad. Un 11% equivale a personas menores a 20 años y finalmente un 30% pertenecen al rango mayor de 60 años.

(III) Distribución de Encuesta por Pabellones o Sectores



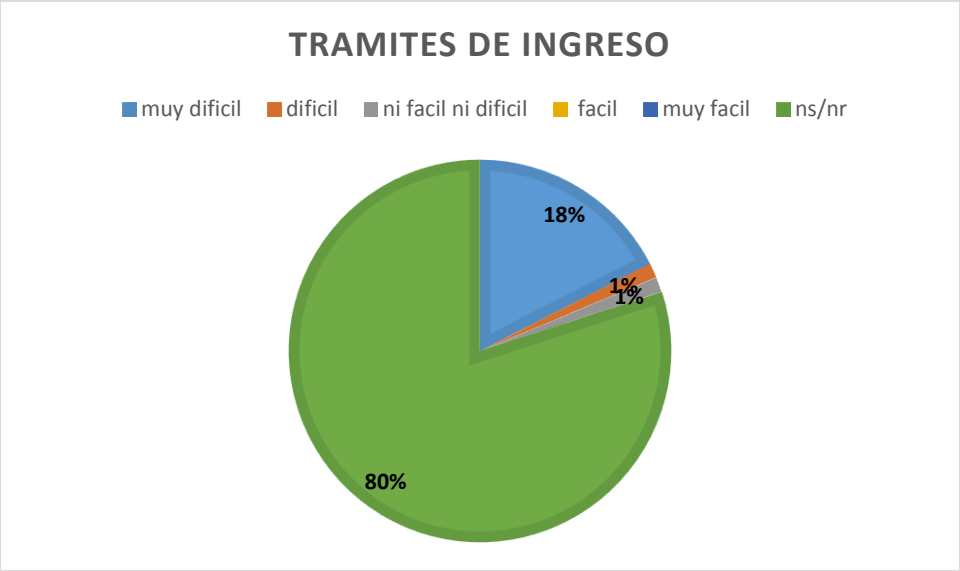
El 80% de los entrevistados pertenecían al pabellón del segundo piso de Laennec, En pabellón Roosevelt se encuesta al 18% de la muestra, un 2% se ubicaba en Infectologia y ACE.

(IV) **Clasificación Previsional**



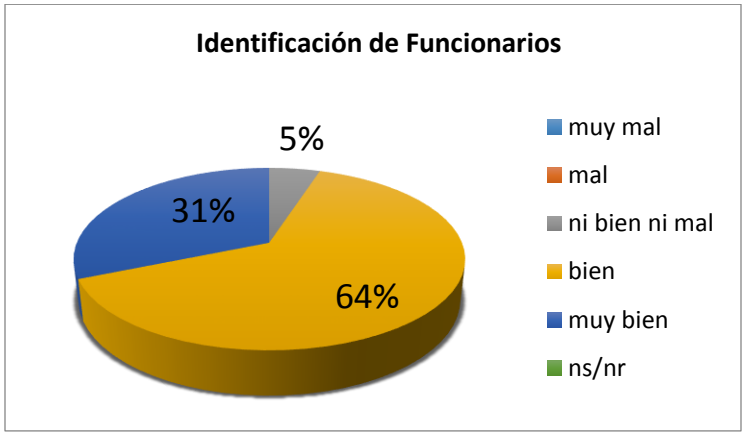
Un 99% pertenece al sector público de salud (FONASA), de ellos un 72% corresponde a los grupos de gratuidad Fonasa A y B. Se presenta un 1% los entrevistados atendidos como Particular.

(V) Trámites de Ingreso a Hospitalizados



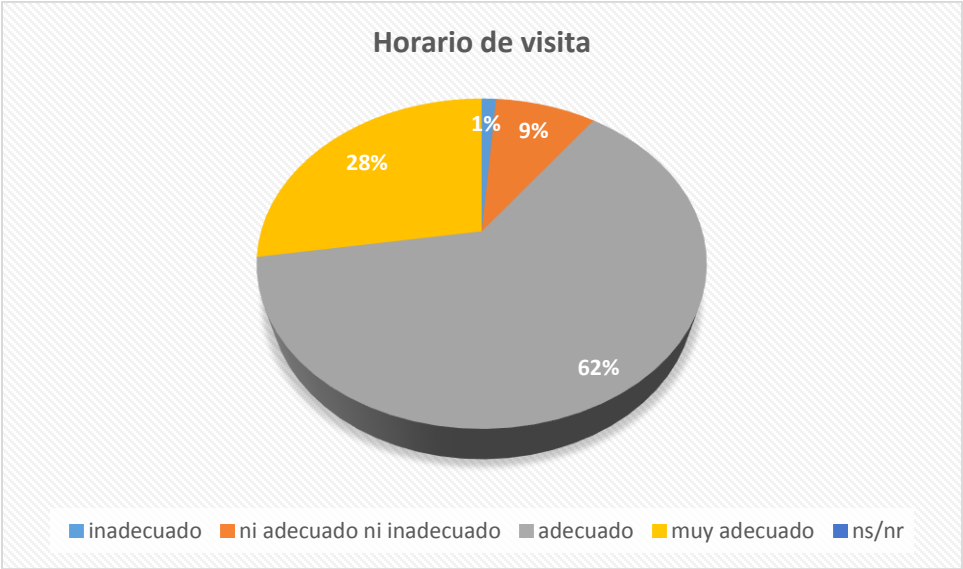
En relación a los trámites de ingreso un 70% no sabe o no responde, un 18% indica que fue muy difícil, un 1% difícil y el 1% restante lo considero ni fácil ni difícil concentrándose un 100% en esta valoración.

(VI) Identificación de los funcionarios del establecimiento



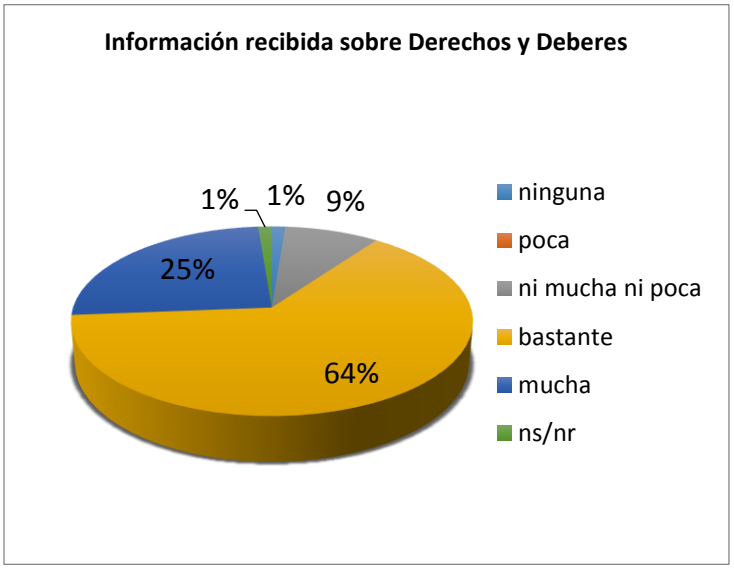
Un 94% de los entrevistados considera que los funcionarios se encuentran bien o muy bien identificados, esta valoración tiene un alza de 6 puntos respecto a la medición anterior. Así mismo 5% indica que ni bien ni mal.

(VII) Horarios de Visita



En relación al horario de visita un 90 %lo considera como adecuado y muy adecuado, un 9% presenta una postura neutra y un 1% no sabe o no responde.

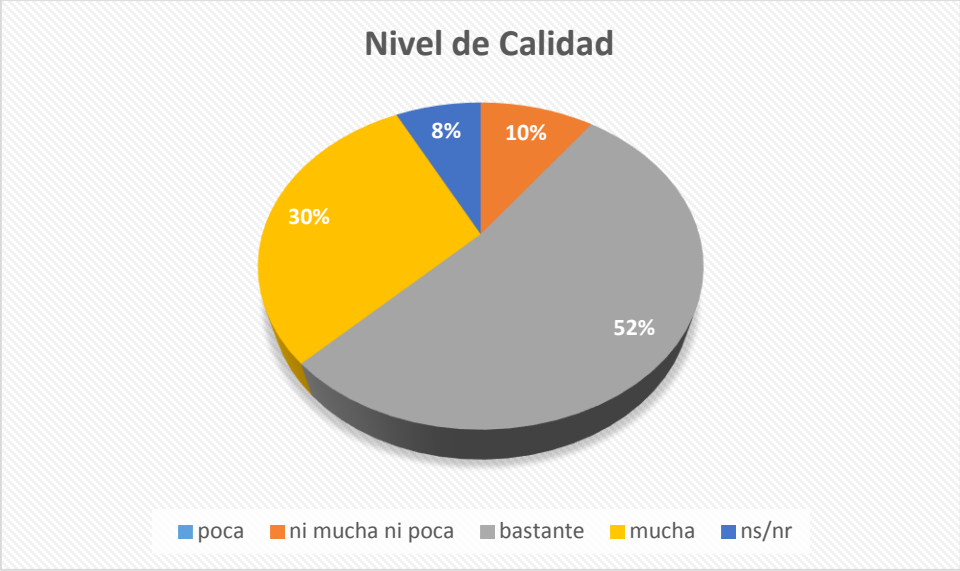
(VIII) Información recibida sobre derechos y deberes



Sobre la entrega de información respecto a sus deberes y derechos genera una similitud en relación a la encuesta anterior.

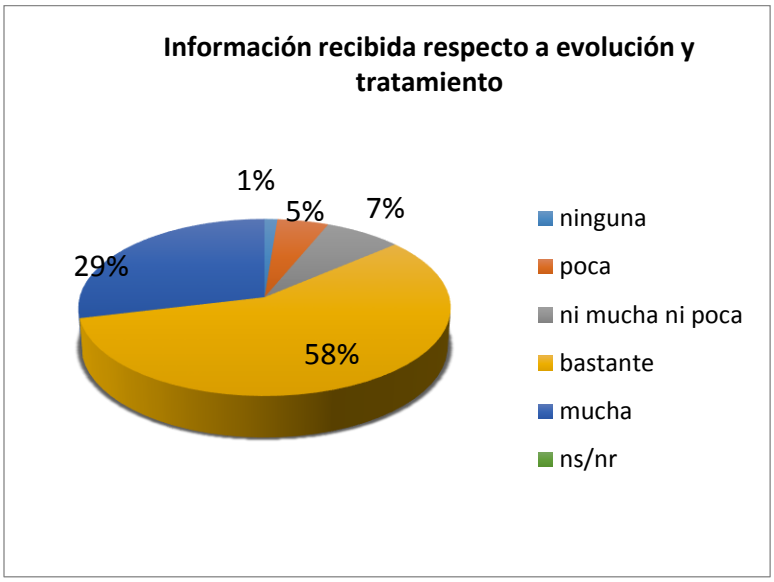
Un 1% considera que recibió ninguna información de sus derechos.

(IX) Nivel de calidad.



En relación a las soluciones entregadas y su calidad en la atención, un 82% considera un alto nivel de calidad, un 10% mantiene una postura neutra y el 8% no sabe o no responde.

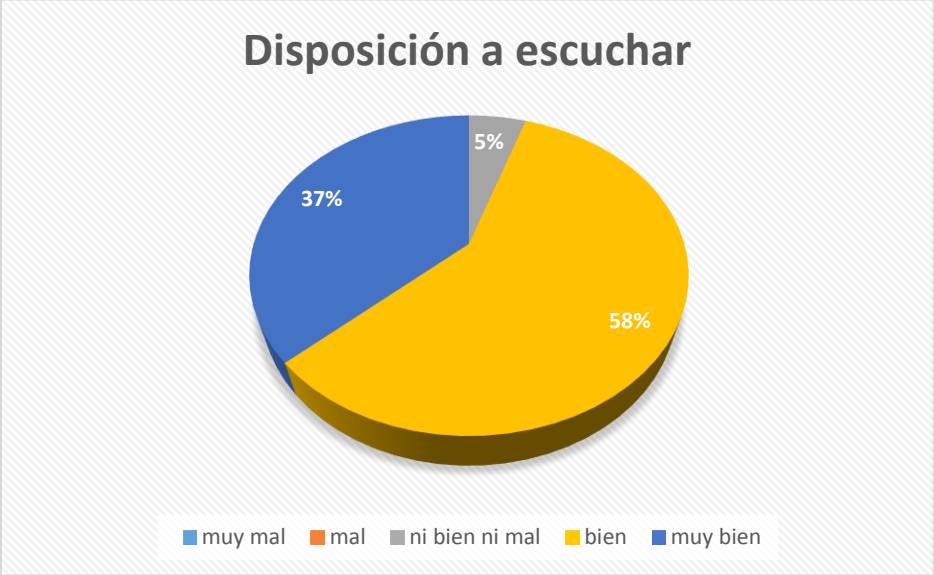
(X) Información recibida respecto a evolución y tratamiento



Respecto a la información recibida en relación a evaluación y tratamiento un 87% de los usuarios entrevistados considera que recibe una información adecuada valorada como mucha y bastante. Un

1% considera que no ha recibido información, disminuyendo este último aspecto, a su vez un 7% lo considera neutro.

(XI) Disposición para escuchar.

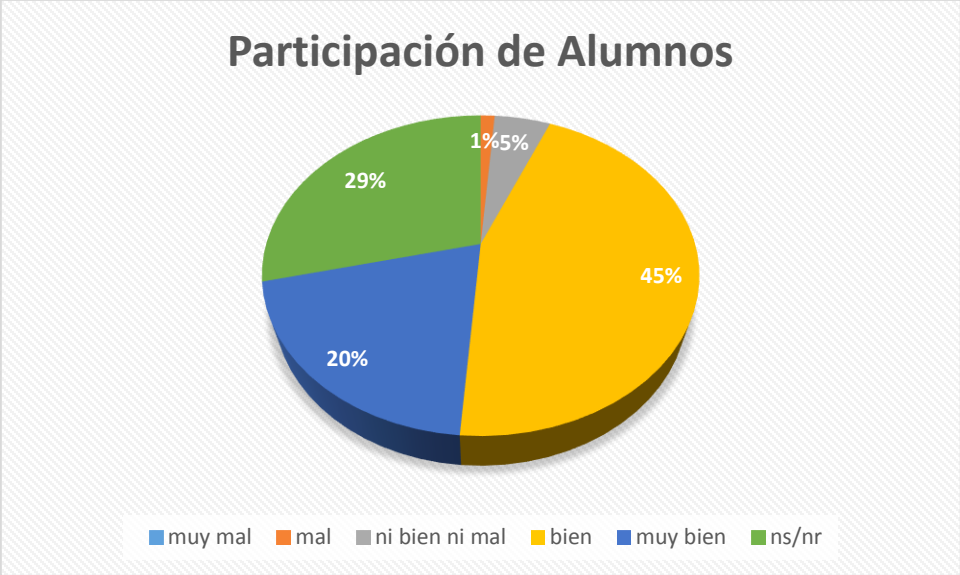


Respecto a la disposición del personal para escuchar al usuario, un 95% lo considera como bien o muy bien, existe un 5 por ciento que lo considero neutro. En esta medición se mantienen los valores anteriores.

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

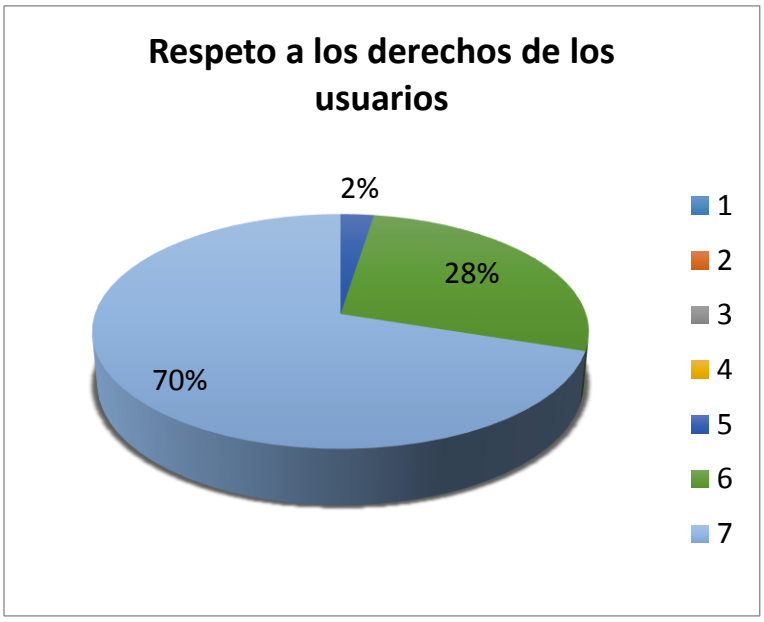
En esta medición existe una postura completamente neutral, manteniéndose la tendencia de las encuestas anteriores

(XIII) Participación de Alumnos



Un 65% de los entrevistados considera que la participación de los alumnos en el proceso clínico es positiva, aumentando en un 30% en relación a la medición anterior. Cabe mencionar que si un 29 % de los entrevistados no responde o no sabe, un 5% no mantiene una valoración respecto a este ámbito y un 1% lo valora negativamente.

(XIV) Nota a la atención



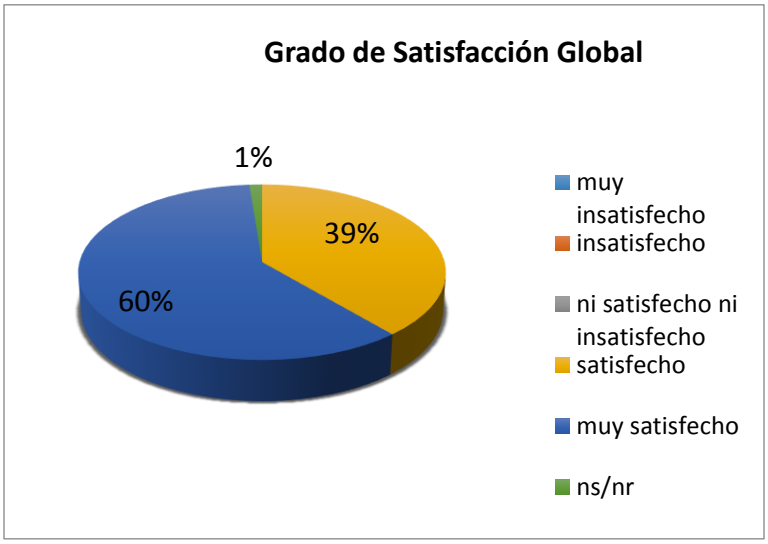
Un 98% de los entrevistados, pone nota 7 y 6 a la atención, un 2% lo valora con nota 4. Cabe mencionar que no existe valoración con nota menor a 4.

(XV) Evaluación equipos de Trabajo.

Cómo evalúa a los siguientes funcionarios del Hospital	muy mal	mal	ni bien ni mal	bien	no lo han atendido	ns/nr
Médicos			2	77	1	
Enfermeras	1	1	1	77		
Técnicos paramédicos			5	74		1
Administrativo			1	77	1	1
Controladores de visita			2	75	1	2
alimentacion	1		2	75		2
rehabilitación			1	77		2
trabajo social				17	58	5
nutricionista			5	69	2	4

Respecto a la evaluación de los funcionarios destacados por estamento, es posible señalar que existe una valoración positiva en general, más del 50% escoge la categoría bien. La categoría no lo han atendido se evidencia con mayor fuerza en trabajo Social con un 46% de la muestra.

(XVI) Satisfacción Global



Respecto a la atención a usuarios hospitalizados, un 99% de los entrevistados indican estar satisfechos o muy satisfecho, esta valoración se mantiene en relación a la medición, un 1% indica no sabe o no responde. 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.

No se presentan valoraciones negativas.

Preguntas abiertas Hospitalizados

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

1. Nada que comentar
2. La atención de los médicos
3. Que durante mi hospitalización no viniera la asistente social a verme para explícale mi situación
4. La suciedad de los baños , aseo
5. Nada
6. Que cuando solicite un médico este nunca llego después de dos días vino a verme
7. Poca disposición del auxiliar cuando pedí ayuda
8. El higiene de los baños muy sucios(Pab Roosevelt)
9. Tiempo de espera cuando pedía una chata simplemente no pescan
10. Personal Tens se hacen las sordas cuando uno las llamas
11. No atienen bien algunos técnicos
12. No responde
13. Nada
14. No responde nada
15. Poca coordinación al momento del alta
16. La comida fría a veces esta incomible
17. Nada que decir
18. No contesta
19. Falta de medico fin de semana, y descoordinación
20. No responde nada
21. Sin responder
22. Mantención mejorar
23. No responde
24. Sin responder
25. Mantención de infraestructura llaves malas
26. Los horarios de la alimentación y falta de información en general del funcionamiento
27. Personal de aseo , no se respetan espacio del paciente
28. Poca la once uno queda con hambre
29. La atención de la trabajadora social no resuelve nada
30. Muchos funcionarios con celular todo el día, además los baños no están en condiciones
31. La comida
32. Cuando solicite ayuda nadie me escucho más bien todos se hacen los indiferentes
33. Nada que no me haya gustado
34. Nada que decir
35. Falta de útiles de aseo en el baño
36. Las respuesta del médico que iba a poder a mover más el brazo y no fue así
37. Nada que decir

38. O responde nada
39. Nada que decir
40. Nada que decir
41. No responde
42. Sin contestar
43. Sin responder
44. El enfermo que intento demasiadas veces colocarme una vía y no fue capaz más encima me deja el brazo morado
45. El ruido de los camiones y motos etc. deberían colocar señaléticas fueras que hay un hospital
46. Ruidos desde afuera de la calle
47. Nada que decir
48. No responde
49. No responde nada
50. La doctora bien pesada para responder
51. Lo retirado que esta este hospital y cuesta que vengan a verlo los familiares
52. Nada que decir
53. Falta más privacidad en el baño mujeres (Laennec)
54. No contestan
55. Sin responder
56. La persecución de todos, guardia , enfermeras , iban aponer problemas hasta cuando estábamos en el comedor conversando
57. No podría decir nada malo
58. Fui a la urgencia y me enviaron la casa sin solución a mi enfermedad , pero me vine acá a Laennec hablar me atendió el doctor Sendra y hospitalizo altiro a mi hijo
59. Nada que comentar
60. Sin responder
61. Nada que decir
62. Solo que no dejan salir a los pacientes ni a las salas de estar a saludar a los familiares
63. Nada que decir
64. Sin responder
65. Sin cometarios
66. Solo deberían informar de los tutores del traslado de los pacientes
67. Falta de empatía de algunos técnicos
68. La kinesióloga
69. El aseo
70. Sin responder
71. La silla de acompañamiento incomoda solo eso, llevo varios días acá con mi hijo
72. Nada que decir
73. No responder
74. Las llaves de las duchas podrían estar en mejores condiciones
75. Sin comentarios
76. Solo mejorar el aseo de los baños
77. Aseo baños, ducha, basurero todo en general sucio

78. Sin responder
79. Sin responder
80. Falta ,más supervisión en el horario de visitas

Respecto a lo que menos le gusto, es posible rescatar que la mantención de la infraestructura, limpieza de baños, ruidos desde la calle, información a la familia al traslado del paciente, son un ámbito que los usuarios valoran negativamente, además de la indiferencia en atención. Es posible señalar que se mantiene laos mismos parámetros de la medición anterior.

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

1. La atención todos siempre atentos
2. La atención de los kinesiólogos
3. No responde
4. La cordialidad, amabilidad, atentos preocupados, todo excelente
5. Amables y simpáticos para atender , muy acogedor el lugar
6. La atención , muy preocupados
7. El orden y limpieza
8. No responde
9. Mo responde, solo agradece por la atención
10. La cercanía y amabilidad de los técnicos, enfermeras y auxiliares
11. Atención , trato , amabilidad y cordialidad, lo recomendaría 100 %
12. En general toda la atención buena
13. La atención de todos los funcionarios
14. La atención en general
15. Atención ,medica, profesional, técnicos auxiliares y de aseo
16. Todo excelente, amables , preocupados y amorosos en la atención
17. No responde
18. Sin responder
19. Toda la atención en general
20. Me gusto que también se preocupen por las mama que uno se sienta cómoda, que nos den alimentos , se agradece
21. La atención muy preocupados
22. Atención de paramecios y kinesiólogos
23. La atención sin duda, se pasaron nos sentimos muy acogidos como en casa
24. La atención y dedicación que nos entregan , destaco además que es un lugar muy limpio
25. Nada que decir
26. Lugar lindo , limpio y ordenado, y muy buena atención
27. Agradecer la atención, yo que soy del pueblo me siento contenta y satisfecha por la atención que se brindada en este establecimiento
28. La excelente comida, de las personas de alimentación muy preocupadas ,
29. Lo mejor la atención , excelente
30. Grato el lugar y la limpieza
31. La limpieza y el trato recibido

32. La atención y amabilidad , muy contenta con este lugar trato excelente , se portaron todo muy bien conmigo
33. La atención yo soy funcionario y viví el otro lado debo agradecer la preocupación y el buen trato
34. Todo bien
35. Todo excelente
36. La limpieza, la amabilidad de algunos funcionarios
37. La comodidad del lugar y excelente atención
38. Sin responder
39. Todo en general
40. Unidad de rehabilitación
41. Atención de los enfermeros/as
42. Atención medica
43. La atención en general
44. El trato excelente
45. El profesionalismo de todos los médicos , además de mencionar la limpieza del lugar
46. La buena atención
47. El trato recibido en general de todos ha sido más que bueno
48. La preocupación de los médicos en general todo bien
49. Unidad de rehabilitación
50. Los kinesiólogos, excelente trabajo que le realizan a los pacientes
51. El trato del personal
52. La atención de la orientadora, el cariño brindado de parte de todos
53. El trato hacia el paciente, la humanidad, la cercanía
54. Todos los funcionarios
55. Sin cometarios
56. No responde
57. Los kinesiólogos, la psicóloga, la Oirs, todos un siete gracias a ellos estoy bien
58. La s terapias en unidad de rehabilitación
59. Todo bueno
60. Atención , enfermeros, kinesiólogos, y técnicos
61. La excelente atención
62. La buena atención
63. El tarto
64. Atención en general
65. Atención médicos y trato
66. La amabilidad y preocupación y dedicación
67. Atención , acogida y cordialidad del personal
68. Enfermeras, médicos, y unidad de rehabilitación
69. Atención en general muy buena
70. La disponibilidad delos alumnos en practica
71. Toda la unidad de rehabilitación destacar a cada uno de ellos
72. Todo muy bien
73. El entorno y además todo el personal

74. La atención del Doctor Villalobos y el fisiatra Carlos Torres
75. La atención de todos en general
76. El trato , la buena alimentación y la limpieza
77. Atención de enfermeros/as , auxiliares , y técnicos
78. Sin responder
79. La atención en general
80. El trato de parte de todos y limpieza del reciento

En relación a lo que más le gusto emerge notablemente la categorización de trato en general como amabilidad, preocupación, entre otros, además la valoración positiva hacia kinesiólogos/as.

Conclusiones Finales

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

- ✓ La prevalencia de encuestados en Atención Primaria y Urgencia sigue manteniéndose respecto al género femenino, en relación a la atención de Hospitalizados se evidencia un mayor cantidad de encuestados masculinos.
- ✓ En Urgencia al igual que en sector de hospitalizados se presenta más entrevistados en el rango etario 20-40, en APS corresponde de adultos correspondientes al rango de más de 60 años.
- ✓ En Urgencia emerge un 4% de usuarios entrevistados pertenecientes al grupo de particulares e Isapres, a su vez en APS un 99% de usuarios pertenecientes a FONASA y en hospitalizados un 1% corresponde al sistema privado.
- ✓ Respecto a los trámites de ingreso para acceder a la atención en APS muy fácil o fácil, lo que implica que en este sentido se está traspasando de manera eficiente la información de procesos administrativos al ingreso hacia los usuarios. En Urgencia existe una valoración neutra, al igual que en hospitalizados con más del 70%, valoración que emerge por primera vez en esta encuesta. Respecto a Hospitalizados.
- ✓ Respecto al tiempo de espera para la atención en APS, la valoración general indica que es el adecuado, conforme a la valoración de los entrevistados. En Urgencia existe una valoración de que es bastante o mucho el tiempo de espera, manteniendo la percepción del corte anterior.
- ✓ En relación al ámbito de identificación del personal, los encuestados de Hospitalizados y APS presentan mayor aceptación que el de urgencia siendo igualmente positiva co el 60% de las elecciones.
- ✓ En relación al horario de visita en atención de hospitalizados, se evidencia una aceptación de un 90%.
- ✓ En relación al ámbito de información de Derechos y Deberes de los pacientes, se evidencia una disminución en las áreas de APS, Hospitalizados y Urgencia. Así mismo emerge en Urgencia y Hospitalizados el factor neutro.
- ✓ En relación al ámbito de información recibida respecto a la evolución y tratamiento, los resultados evidencian una disminución en APS y una mantención del porcentaje en urgencia logrando, ambos, mantener la valoración positiva, hospitalizados se mantiene en los mismos parámetros.

- ✓ Respecto al ámbito de privacidad en la atención, los usuarios entrevistados de atención de APS consideran que en un 71% se cumple con la privacidad, bajando la valoración. En sector de Urgencia existe una valoración positiva, sin embargo se mantiene una baja, lo que implica que el factor de cuidado de la privacidad durante la atención es igualmente relevante que el factor infraestructura, como por ejemplo formas de entrega de diagnóstico o información relevante del procedimiento. De igual manera emerge el factor neutro que antes no se evidenciaba.

- ✓ Respecto a la evaluación de los equipos de trabajos por parte de los entrevistados, usuarios contactados en AP, 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 atención y la nota que el entrevistado coloca al servicio la más altas del complejo corresponden a APS y Urgencia, al igual que en el corte anterior con una valoración general n entre un 7 y un 6.

- ✓ Finalmente, respecto a la Satisfacción Global de los usuarios entrevistados en APS se evidencia un 67% de valoración positiva bajando en casi 20 puntos, sin embargo emergen 20 puntos en la valoración neutra.

  En hospitalizados la satisfacción global es de un 99 %, manteniéndose en relación al corte anterior y siendo la más alta del Complejo. A su vez en Urgencia la satisfacción general llegó a un 60% bajando en 10 puntos, de igual manera, emerge el factor neutro con 34% en relación al corte anterior.

  El factor neutro puede considerarse como parte del proceso de normalización que inician las personas frente a elementos de mejora o nuevos respecto al proceso de atención, debido a que dejan de ser un factor que supere la expectativa del Usuario y se normalice como parte normal del proceso.

- ✓ En relación a las preguntas abiertas es posible mostrar la siguiente categorización:

Atención Cerrada		**Servicio Urgencia**		**Atención Primaria**	
Lo que más le gustó	**Lo que menos le gustó**	**Lo que más le gustó**	**Lo que menos le gustó**	**Lo qué más le gustó**	**Lo que menos le gustó**
El Trato	**Infraestructura** **Limpieza de baños** **Ruido desde la calle** **Información traslado de paciente**	**Mejora Trato** **Mejora atención**	**Aseo** **Tiempo de espera** **Privacidad**	**Buena atención y trato**	**Escases horas de atención y PAME** **Poca amabilidad** **Higiene baños**

No se evidencian cambios sustanciales respecto a la medición anterior.