INFORME SATISFACCIÓN USUARIA

Resultado segundo corte septiembre- diciembre 2018

22 de enero del 2019

Daniela Díaz Henriquez

Introducción

A continuación, se presenta el resultado de la medición cuatrimestral correspondiente a satisfacción usuaria realizada en el Complejo Hospitalario, durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

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

La aplicación de la encuesta en Atención Primaria, así como la tabulación de la información para el análisis de sus resultados fueron realizados a través de la oficina OIRS que ahí se dispone, quienes fueron responsables de aplicar la encuesta y la compilación de la información, entregando los resultados a la unidad de gestión de Usuarios para realización del análisis e informe final.

En relación a Atención Cerrada, incorporando pabellón Roosevelt, Casa de Salud, Pabellón Central y pabellón Laennec, además de 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 tiene por objetivo otorgar mediciones respecto a la percepción del usuario en relación al cumplimiento de la ley de Derechos y Deberes por parte del Hospital, conducente a evaluar la satisfacción usuaria general.

Valores totales de Encuesta:

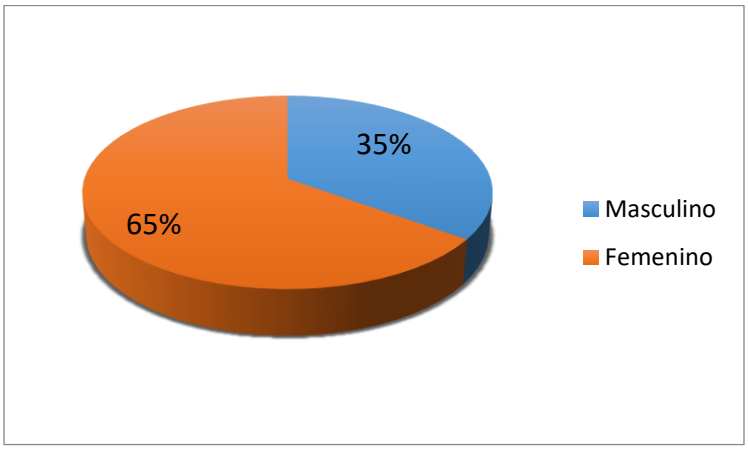
Encuesta	**Total, de entrevistados**
Atención de Urgencia	80 entrevistas
Atención en Hospitalizados	80 entrevistas
Atención Primaria	80 entrevistas

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

Análisis resultados Urgencia

Total, de usuarios entrevistados: 80

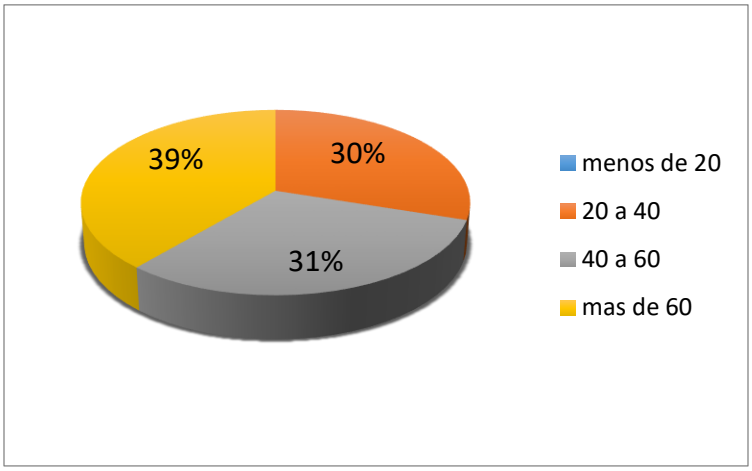
(I) Clasificación por género



Un 65 % de los usuarios entrevistados corresponde al género femenino, y un 35 % al género masculino.

Como en la generalidad de las mediaciones de satisfacción usuaria realizada anteriormente, se observa una prevalencia del género femenino por sobre el género masculino.

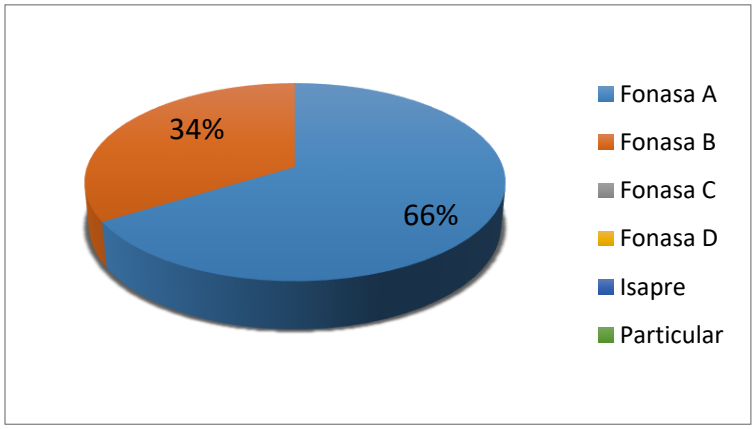
(II) Clasificación por grupo etario



Así como en el corte anterior, en este, existe uniformidad en los porcentajes de usuarios pertenecientes a los rangos etarios correspondientes a 20 a 40, 40 a 60, con un leve aumento de usuario mayores de 60 años.

No se presentan usuarios menores de 20 años.

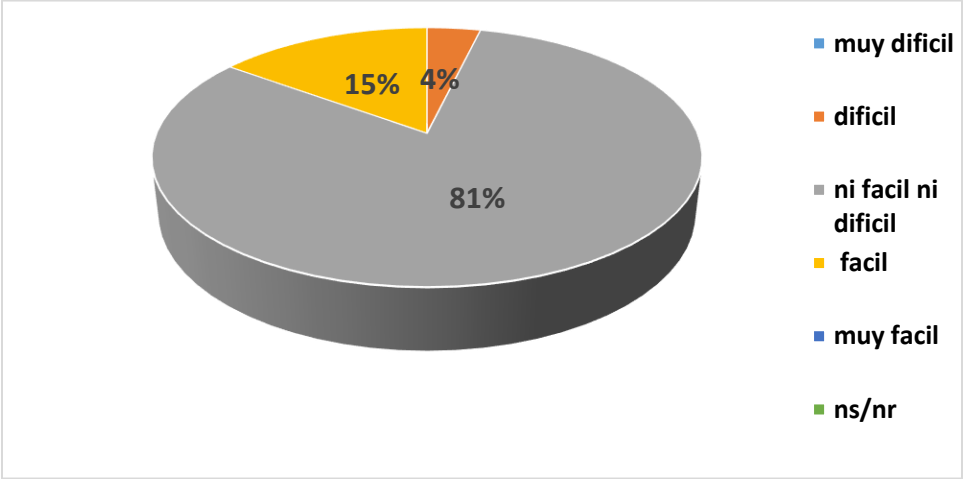
(III) Clasificación Previsional



El 100% de los usuarios entrevistados se encuentran asegurados en Fonasa, en concordancia al corte anterior.

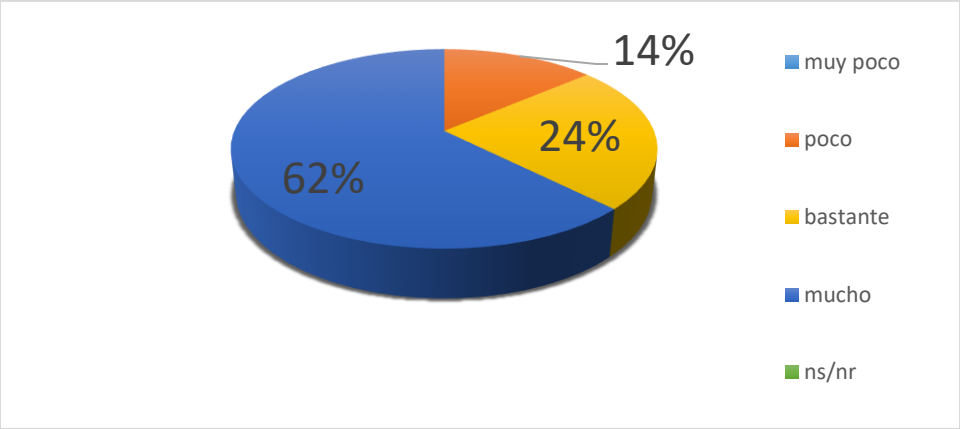
No emergen usuarios de ISAPRES ni atendidos bajo la denominación de particular.

(IV) Tramites de Ingreso a Servicio de Urgencia



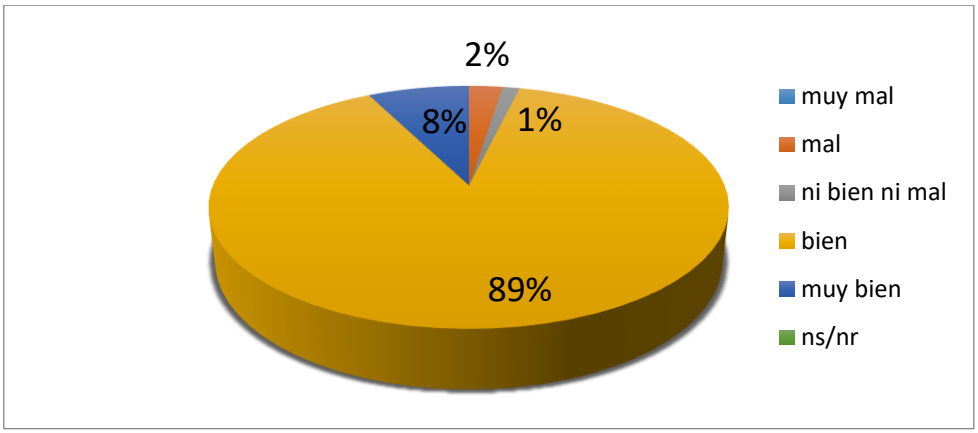
La evaluación respecto a la realización de trámites para ingresar a urgencia es evaluada en su gran mayoría como ni fácil ni difícil correspondiendo a 65 personas. 12 personas lo consideran fácil y 3 personas lo catalogan como difícil. Las valoraciones se mantienen desde la medición anterior.

(V) Tiempo de Espera en Urgencia



En relación al tiempo de espera un 62% de los entrevistados considera que el tiempo de espera es bastante y mucho, disminuyendo en 9 puntos en relación al corte anterior. Así mismo un 14 % lo considera poco, disminuyendo en 14 puntos respecto al corte anterior, el factor muy poco emerge por segunda vez durante el año 2018 con un 14%, aumentando 13 puntos, en relación al corte anterior.

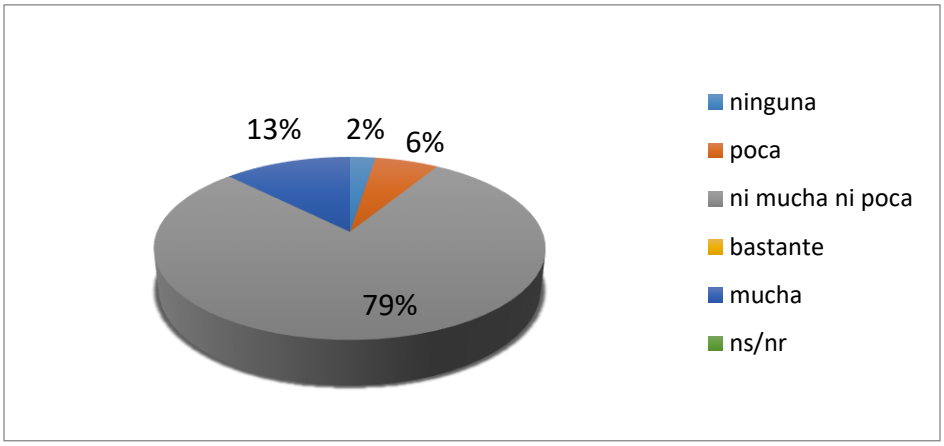
(VI) Respecto a la pregunta sobre la identificación de los funcionarios del establecimiento.



Un 97 % de los entrevistados consideran que están bien o muy bien identificados (71 personas), resultados que se mantienen respecto a las mediciones anteriores.

Un 1% indica que se encuentran ni bien ni mal identificados (2 personas). Cabe mencionar, que al igual que el corte anterior, la categoría muy mal no emerge.

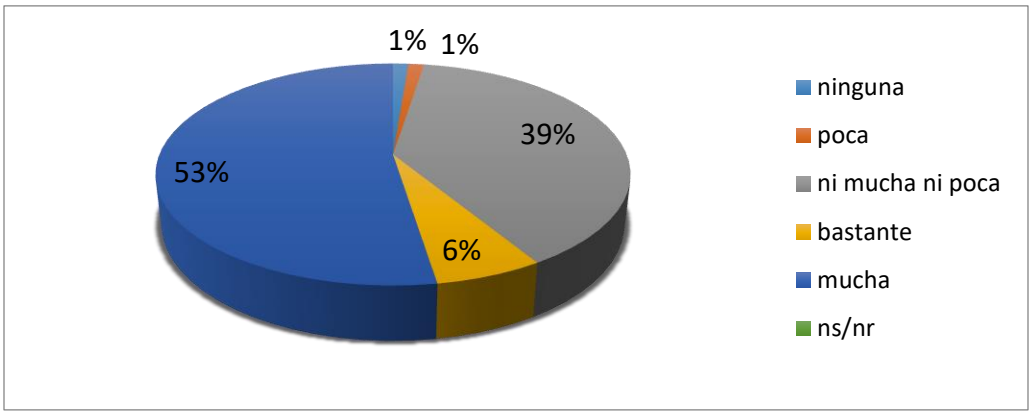
(VII) En relación a si los usuarios reciben información sobre sus derechos y deberes



Un 13% indica que recibió mucha información, disminuyendo en 15 puntos en relación al corte anterior, la opción poca información corresponde a un 6%

Así mismo, un 79% escoge la opción ni mucha ni poca, aumentando en 13 puntos respecto al corte anterior, la opción ninguna, se presenta como el 2% de la muestra, siendo el mismo porcentaje del corte anterior.

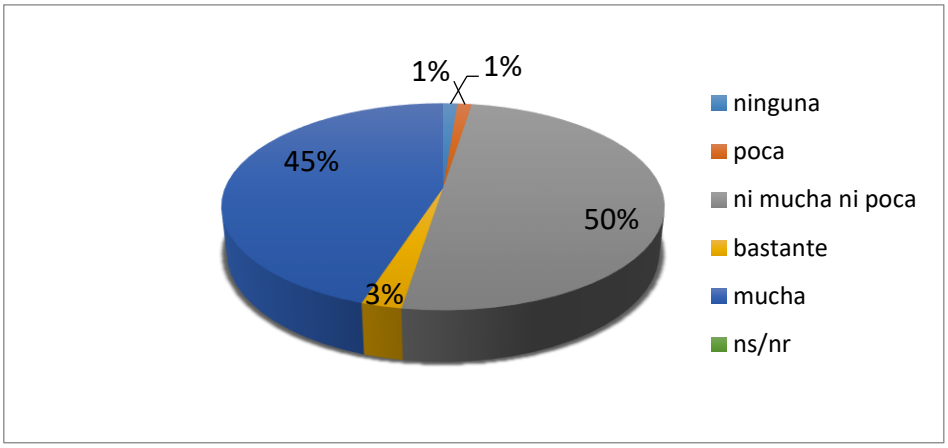
(VIII) **Información recibida respecto a evolución y tratamiento.**



En relación a la información recibida respecto a evolución y tratamiento, un 59% de los usuarios entrevistados considera que recibe mucha o bastante información, disminuyendo esta opción en 14 punto en relación al corte anterior.

Un 39% indica que no es ni mucha ni poca, emerge la opción ninguna o poca con un2% de la muestra (2 personas), manteniendo en este punto en relación a la medición anterior.

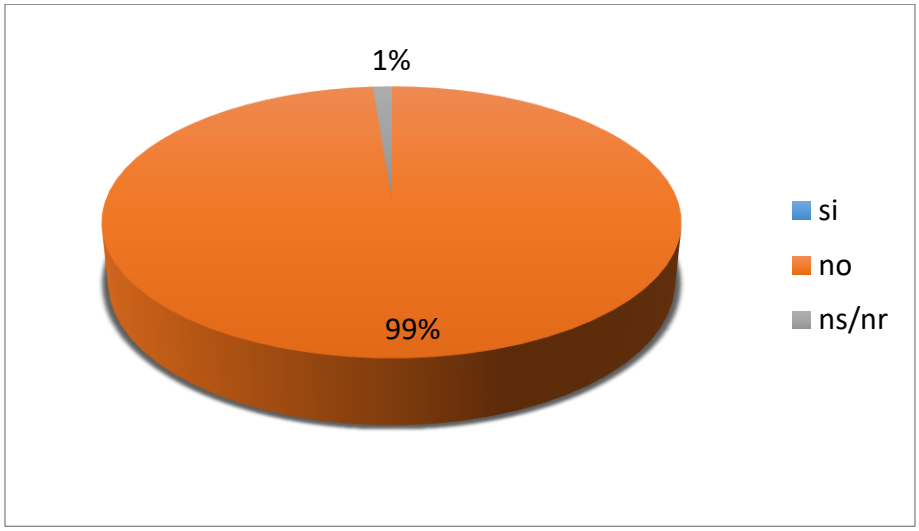
(IX) En relación al ámbito de respeto a la privacidad en la atención.



De los usuarios entrevistados, un 48% considera que tiene mucha o bastante privacidad, este punto se mantiene respecto a la medición anterior.

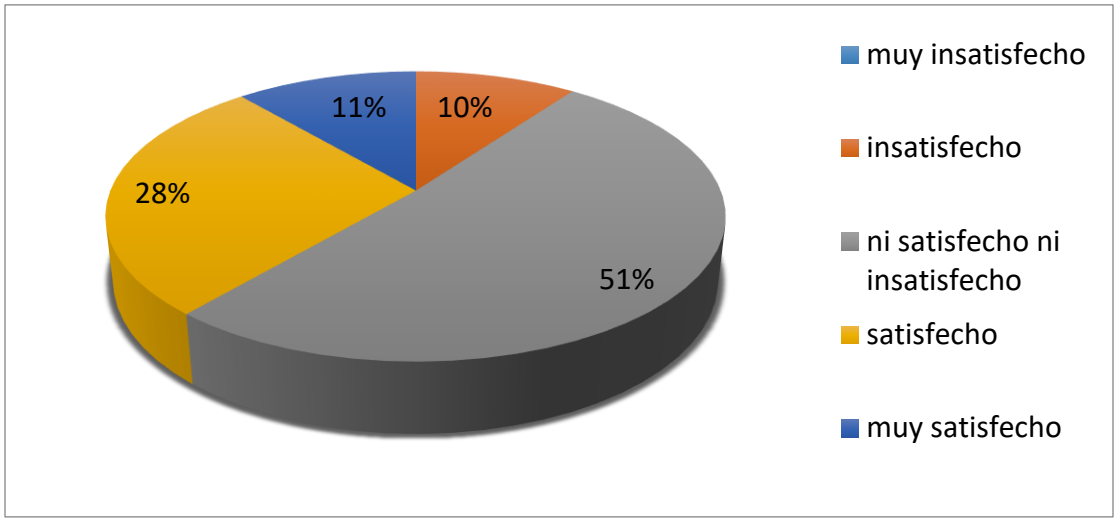
La categoría neutra contiene un 50% de las elecciones, manteniendo respecto de la medición anterior. Un 2% corresponde a las categorías poca y ninguna.

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



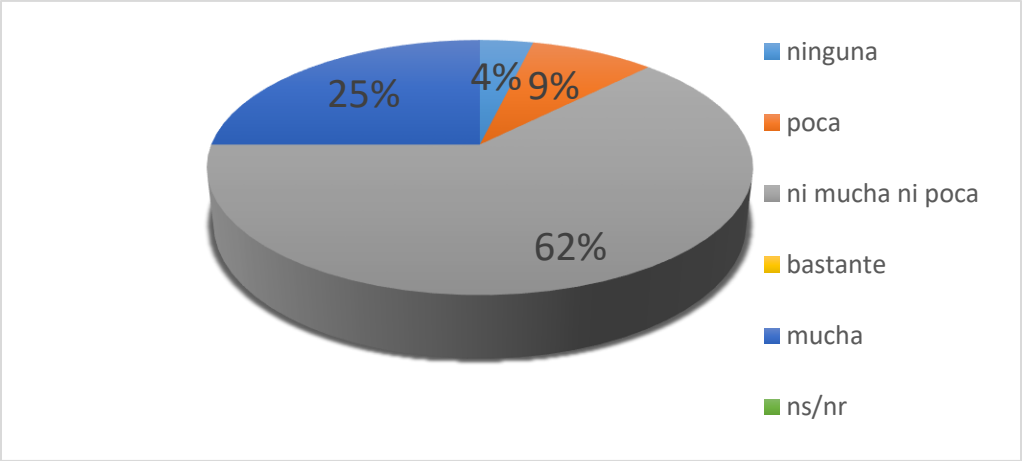
Un 99% de los entrevistados indica que no recibió información respecto al carácter asistencial docente del establecimiento, en relación a la muestra anterior este punto se mantuvo.

(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 39% indica estar satisfecho o muy satisfecho, este punto disminuye en relación a la muestra anterior, 7 puntos. Un 51% escoge la valoración neutra. Las categorías de muy insatisfecho e insatisfecho emergen con un 21% manteniéndose respecto a la medición anterior.

(XII) Nivel de calidad en cuanto a resolutividad



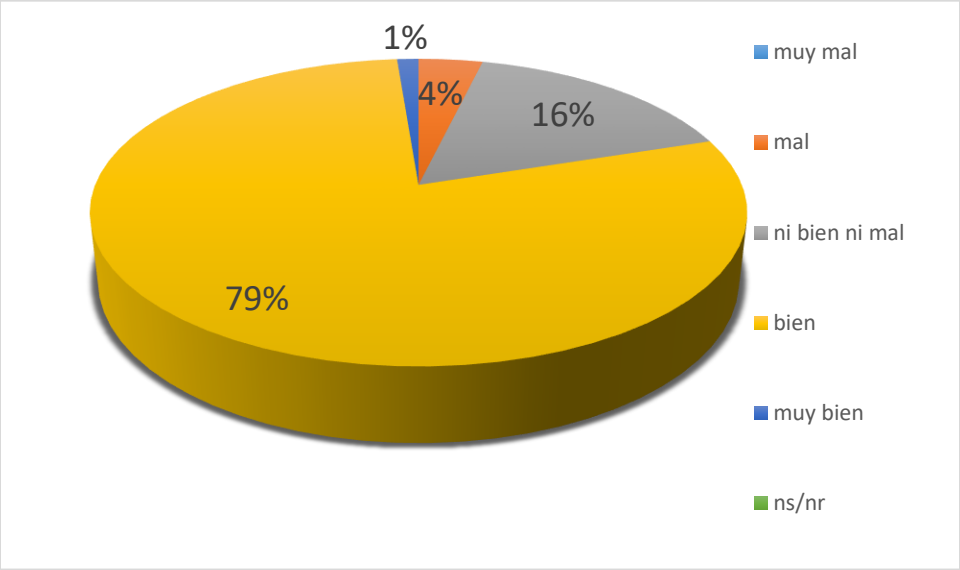
En relación a la pregunta respecto al nivel de calidad que brinda en la resolutividad la unidad de Urgencia es posible indicar lo siguiente: Un 25% considera que mucho y bastante disminuyendo en un 50 punto respecto a la medición anterior, un 62% indica que ni mucha ni poca, aumentando en 37 puntos, la categoría poca o ninguna corresponde en un 13%.

(XIII) Evaluación equipos de Trabajo.

	MUY MAL	MAL	NI BIEN NI MAL	BIEN	NO LO HAN ATENDIDO
Médicos		7	29	44	
Enfermeras	1		29	50	
Técnicos paramédicos			28	52	
Admisión			20	60	
Guardias				33	46

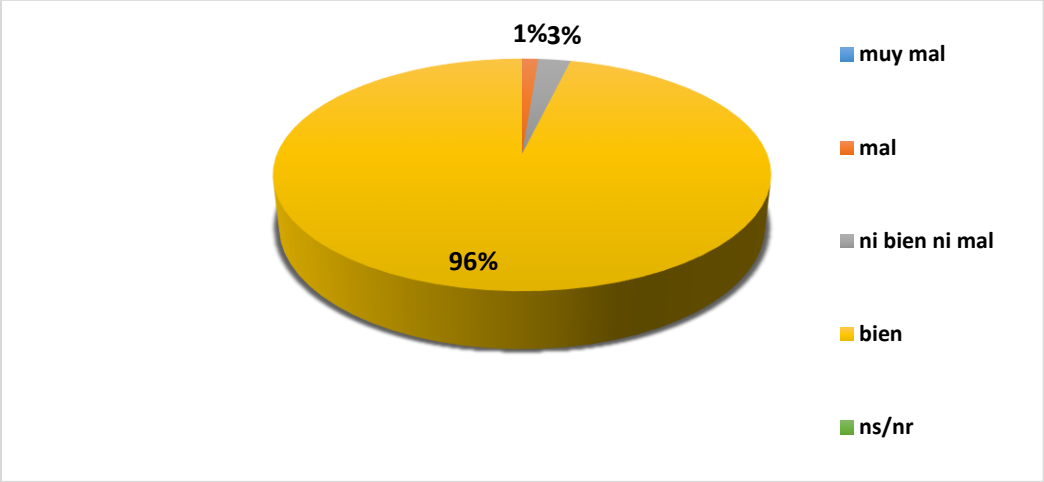
Respecto a la evaluación de los equipos de trabajo en Urgencia, se evidencia que el mayor porcentaje de opciones se centra en las categorías neutra y bien, 8 personas indican haber sido mal atendidos por médico y enfermera.

(XIV) Disposición a Escuchar



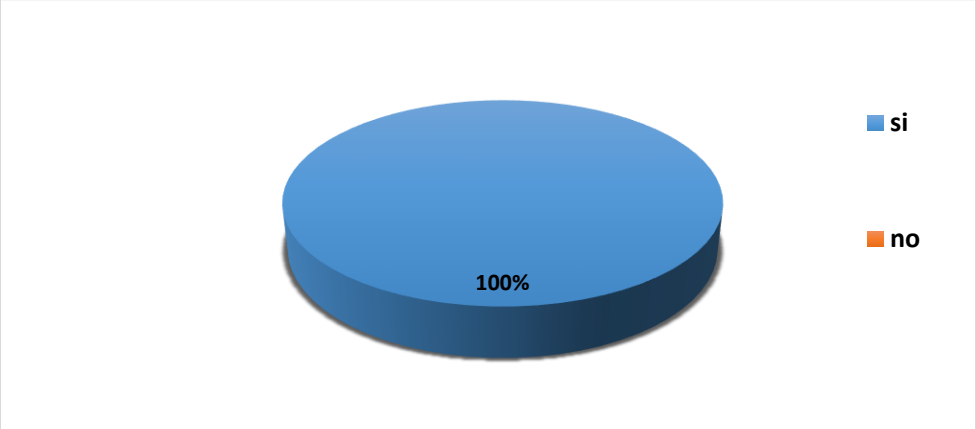
En relación a la pregunta sobre si el personal le escucho o mostró disposición a escuchar al usuario el 79% escogió bien o muy bien manteniéndose en relación a la muestra anterior, un 16% lo considero neutro, un 5% (3 personas) evaluó negativamente.

(XV) Amabilidad del personal y no discriminación



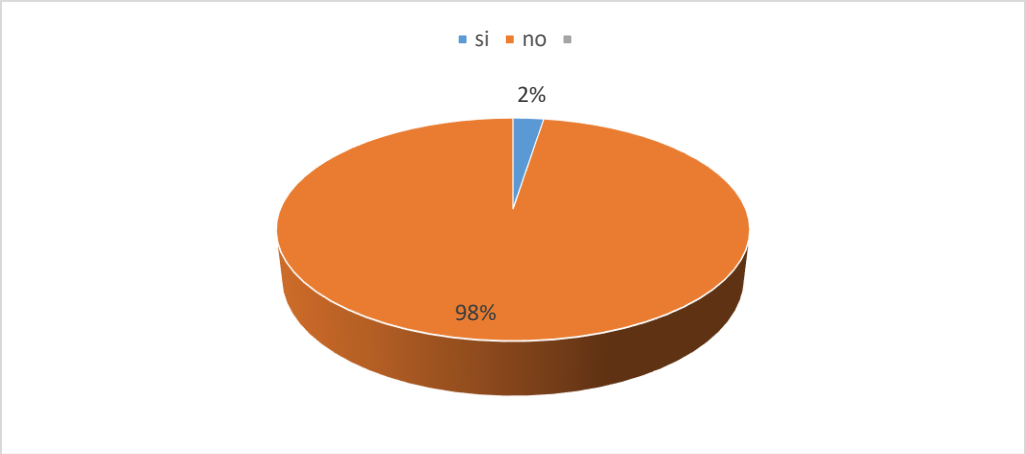
En relación a la amabilidad del funcionario un 96% considera como amable y respetuoso refiriendo que el trato en relación a esto estuvo bien. Un 1% indicó que estuvo mal, no emerge la categoría muy mal.

(XVI) Categorización en Urgencia



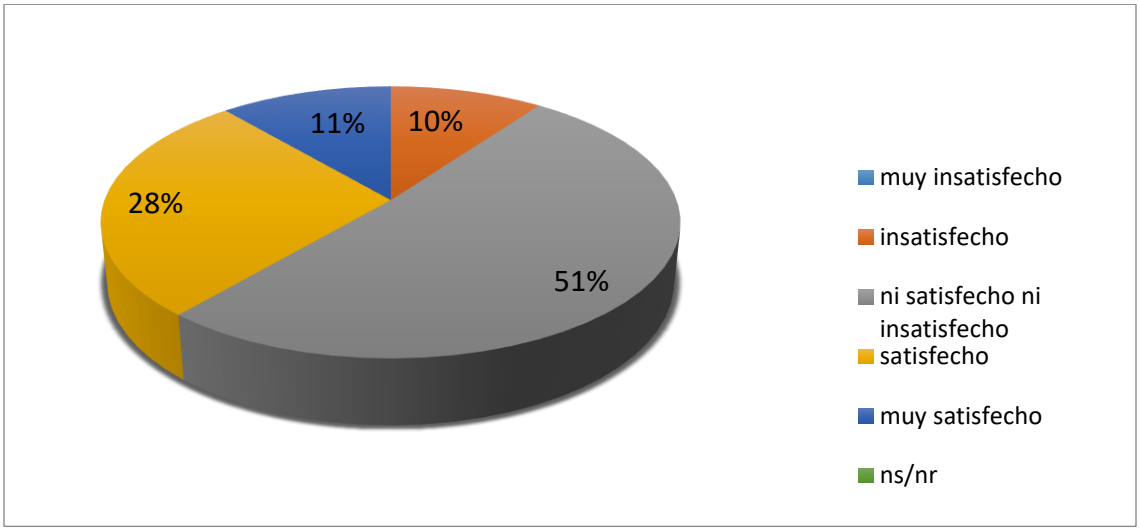
Consultados los entrevistados sobre si se efectúa la categorización de los pacientes en el servicio de urgencia, un 100% indica que fue categorizado, en comparación con la medición anterior se mantiene la valoración.

(XVII) Información en Triage sobre tiempo de espera



Como se evidencia en el grafico un 98% de los entrevistados indica no haber sido informado del tiempo de espera aumentando manteniéndose la relación a la medición anterior y un 2% indica haber sido informado.

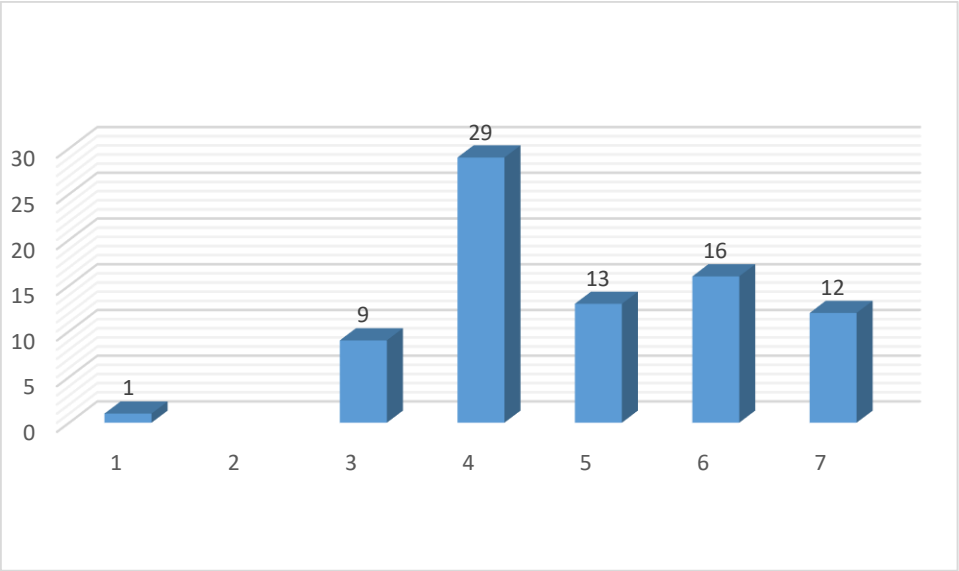
(XVIII) Satisfacción Global



Respecto sensación de satisfacción global un 39% 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 un 6%

Así mismo los usuarios insatisfechos corresponden al 10%, disminuyendo la brecha evidenciada en la medición anterior, existe un 51% 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 12 personas con un 7 y por 16 con un seis, siendo un total de 28 entrevistados, 29 evaluaron con nota 4, manteniendo la baja evidenciada en los cortes anteriores.

PREGUNTAS ABIERTAS ENCUESTAS DE URGENCIAS

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

1. Me trataron muy bien, me calmaron mi dolor estomacal por el cual venía
2. Me atendieron muy bien en urgencias
3. Me atendieron muy bien todos
4. Estoy muy satisfecha, me atendieron excelente todos
5. Por la atención brindada en urgencia y en recaudación
6. nada
7. La única persona que nos brindó una atención buena y nos dio una explicación por todas las horas en espera fue la señora de recaudación.
8. Nada que decir, poco confiable la atención
9. En esta oportunidad, me atendieron muy bien gracias por la atención.
10. Me atendieron excelente, gracias por todo
11. Toda la buena disposición y buena voluntad del caballero de recaudación

12. No me gustó nada de urgencias, no te tratan como si estuvieras enferma, sino para que creen que vamos a urgencias.
13. Todos me atendieron muy bien, buen trato.
14. Sus atenciones por mi estado de salud
15. Toda la buena disposición del señor de recaudación
16. Toda la atención que se me brindó en urgencias. Agradecida por su atención.
17. El médico junto con todo el personal me atendió muy bien, tranquilizó bastante mi malestar y me cuidaron por mucho rato.
18. La señorita de recaudación, fue amable y preocupada.
19. Solo los programas que te enseñan por la televisión sobre cómo detectar las enfermedades
20. Agradecido por toda la excelente atención que me dieron, me sentía muy mal. Gracias por todo
21. Saber la situación de mi consulta, su tratamiento y la comprensión de todos.
22. El trato y su amabilidad de recepción en recaudación
23. Me atendieron todos muy bien. Médico me consultó varias cosas para aclarar mejor mi malestar.
24. Estoy muy contento con todo, me atendieron excelente. Gracias a todos
25. Satisfecha con la atención y el tratamiento para mi malestar
26. Lo que más me gustó fue la atención de todos
27. Fui tratada muy amablemente por todos, ahora me siento mucho mejor al tratar mi enfermedad.
28. Me gustó que el medico consulto m nombre y me explicó el por qué tenía esos síntomas den mi malestar. Me atendieron muy bien.
29. Todos fueron muy amables por llamarme por mi nombre al ser atendido y por darle respuesta a mi consulta
30. Me entregaron resultados para mi problema de salud, médico me preguntó todos mis síntomas al dolor consultante
31. Estoy muy agradecido porque todos me han atendido muy bien, sobre mi estado de salud.
32. Nada bueno que decir en la atención de urgencias
33. El personal de rayos nos atendió muy bien, y no paso mucho tiempo
34. La buena voluntad de la señorita de recaudación
35. Con respecto a la atención por mi estado de salud y persona, todo eso muy bien
36. Bueno todos me trataron muy bien, y trataron mi problema de salud
37. Medico aserto muy bien a mi problema, entendió mi quejar.
38. Todos fueron muy amables, la atención también me dejo bien satisfecho
39. La atención de los paramédicos, me atendieron muy bien.
40. La señorita de recaudación fue muy amable en responder todas nuestras consultas
41. Todos me atendieron muy bien al momento que ingrese
42. La señorita de TRIAGE y recaudación que nos explicaron amablemente que tuviéramos paciencia por toda la gente que consultaba.
43. Toda la amabilidad de la persona de recaudación
44. No tengo nada grato que decir
45. Gracias por todo y por la atención, me trataron excelente

46. Todos me atendieron muy bien
47. Nada, todos me tratan apáticamente
48. La atención de la enfermera de TRIAGE muy bien
49. La total buena voluntad de la persona de recaudación
50. Lo que más me gusto de la atención, que nos informaron del personal que estaba en turno.
51. Las personas que me atendieron fueron muy amables al momento del llamado
52. Todos me atendieron muy bien
53. La persona de recaudación y TRIAGE, atendieron muy bien
54. La buena voluntad de la persona de recaudación.
55. La atención brindada por todos, fueron bien amables
56. Todos me atendieron y trataron muy bien
57. La atención recibida por las personas de TRIAGE y recaudación
58. Me atendieron rápido porque estaba expedito
59. La atención brindada por todos, me trataron muy bien
60. Gracias por todo, me atendieron excelente
61. Es muy agradable llegar a urgencias y que todos te traten muy amables y cuiden de tu salud
62. Medico entendió por lo que consultaba y me entregó solución
63. Estoy muy satisfecho con todos, me atendieron muy bien
64. Los resultados del tratamiento indicado por el medico
65. Buena atención en recaudación y de parte de algunos técnicos
66. Amable el personal
67. Fueron muy amables en atender a una adulta mayor. Me costaba hasta caminar y ellos me ayudaron a entrar y me atendieron bien. En todo me acompañaron
68. Me atendieron todos muy bien
69. Gracias por toda la buena atención y la ayuda en mi dolencia.
70. Me atendieron muy bien, gracias
71. Las personas de recaudación fueron muy amables conmigo, cuando les hice una consulta

En relación a las respuestas de la consulta, qué es lo que más le gusto, puede evidenciarse que existe una preocupación por parte del usuario por la forma en la entrega de información y la comunicación que pueda generar con los funcionarios que los atienden, por esta razón emerge la pregunta abierta.

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

1. Se demoran mucho en atender la urgencia, llena hasta afuera
2. El médico que se encontraba no examina a fondo y solo me da un paracetamol y nada más, no averigua más allá
3. El tiempo de espera en urgencias
4. Nada que decir
5. Pasan muchas horas en urgencia para ser llamados
6. No me pareció buena la atención, entras y sales tan rápido que al final ni entiendes lo que te dicen, porque te hablan tan rápido y con palabras que nunca escuche

7. Como es posible que habiendo tanta gente con mucho dolor haya solo un médico y las horas son eternas.
8. Con la mala información que entrega el medico ya es bastante. Te realiza un diagnostico que al final no es.
9. Ningún interés en comprender un poco a la gente, el medico cero aporte, súper indiferente, nada de empatía.
10. Vengo a urgencia por qué no encontré hora en policlínico, me retenía el dolor y el frío. No alcance hora y en urgencia te tratan como una verdadera molestia.
11. El doctor Malla no entrega lo que de verdad tiene la persona y por lo que vine a consultar, te entrega diagnósticos erróneos.
12. Lo único demoroso es todo el tiempo que esperas fuera de urgencias para que te llamen, habiendo poca gente también en esta ocasión.
13. No tengo nada que decir
14. El tiempo de espera, la urgencia llena, sobrepasada y no avanza nunca, pasan muchas horas.
15. La urgencia repleta, un solo médico y nos atienden mal.
16. Ningún tratamiento solo paracetamol
17. La urgencia llena de gente hasta afuera. Nos llaman a pulso y toda la gente se molesta por tantas horas de espera.
18. Nada me gustó de urgencias
19. Lo único que pasan largas horas antes de ser llamados
20. Nada que decir
21. El médico no sabía descifrar la radiografía al final solo quería salir, ni él se entendía. Muy desconforme
22. No tengo nada que decir.
23. No tengo nada que decir.
24. El tiempo de espera, la demora para atender, los médicos se dan todo el tiempo.
25. El tiempo de espera. Medico te da un tratamiento y te manda a comprar los medicamentos afuera y no siempre hay para comprar. Ninguna solución.
26. Nada que decir
27. Se demoran mucho tiempo en llamar
28. El tiempo de urgencias. Horas de esperas
29. El tiempo de espera, mucha gente en urgencias
30. No tengo nada que decir
31. Cero privacidad, todos entran y salen y a nadie le importa, pasan por toda la urgencia.
32. Molesta por el tiempo de espera. Demasiada gente en urgencias. Los baños de urgencia muy sucios
33. Tanta gente que transita por la parte de atrás, eso molesta es incomodo
34. La urgencia está muy llena, mucha gente en espera, las horas se hacen interminables, mucha demora.
35. Un poco la demora para ser atendidos, pasa mucho tiempo.
36. Los baños no tenían papel higiénico, ni jabón, ni toallas para secar las manos. Falta más aseo higiénico.

37. Las horas de espera fuera de urgencias, las personas se impacientan por tantas horas de espera.
38. Un poco de incomodidad en el tiempo de espera
39. Encuentro muy injusto que, esperando horas con mi hija pequeña con fiebre, llega un carabinero con un golpe de puño en su cara con 5 carabineros más en su cuidado y lo hagan pasar de inmediato.
40. Muy mal atendidos
41. A los funcionarios, no les importa que como usuarios los califiquemos mal, les da lo mismo y debería importarles nuestro pensar por qué no realizan su labor tan bien.
42. Exceso de gente en urgencias y el espacio se hace muy pequeño para atender tanta gente y más los niños que se multiplican horas tras horas
43. La cantidad de tiempo que se espera en urgencias, tiempo perdido, tiempo muerto en los atrasos de los demás
44. Lo único que encontré irregular y malo, que pasan muchas situaciones fuera de urgencias y el personal no se hace muchas complicaciones ante nada y muy molesto
45. Encuentro que no hay privacidad, porque en el lado que me tenían queda al frente de un pasillo y es usado como sala de observación, entra y sale gente de esa puerta hacia el pasillo o hacia fuera de la entrada de urgencias, todos ven todo.
46. Lo único malo que se demoran mucho en llamar para ser atendidos, la urgencia estaba repleta, mucha gente.
47. La doctora que estaba de turno, todo lo que trato de explicar no se le entendió nada y no responde cuando uno le pide que explique de nuevo.
48. La atención del personal de TRIAGE y de urgencias, todos muy poco empáticos.
49. La cantidad de tiempo que se espera para poder ser atendido
50. El tiempo de espera, es demasiado el tiempo
51. El tiempo de espera es demasiado
52. La cantidad de tiempo que pasamos afuera de urgencias para ser atendidos y la falta de empatía de la gente que atiende ahí.
53. Nada que decir
54. Lo único que tenía en ese momento para comprar los remedios y nada mas
55. Son muy poco empáticos y no están al cien en su labor, solo escuche malos rumores de sus mismos pares y de la otra gente que ya había salido.
56. El tiempo de espera fuera de urgencias
57. La poca comprensión de los funcionarios que nos atienden en urgencia.
58. El médico en turno, la Dra. Rincón no sabe
59. El atochamiento de gente para ser atendidos en urgencias.
60. La demora para ser tendidos y cuando estas ya adentro tiene que esperar buen tiempo más. Te das cuenta que están todos en el celular.
61. Es muy incómodo ver gente entrando y saliendo por todos lados, y a nadie le provoca nada.
62. Se esperó bastante tiempo para ser llamado
63. El tiempo de espera fue demasiado, y sin haber emergencias.
64. El medico muy poco explicativo, usó palabras que no entendí
65. La espera

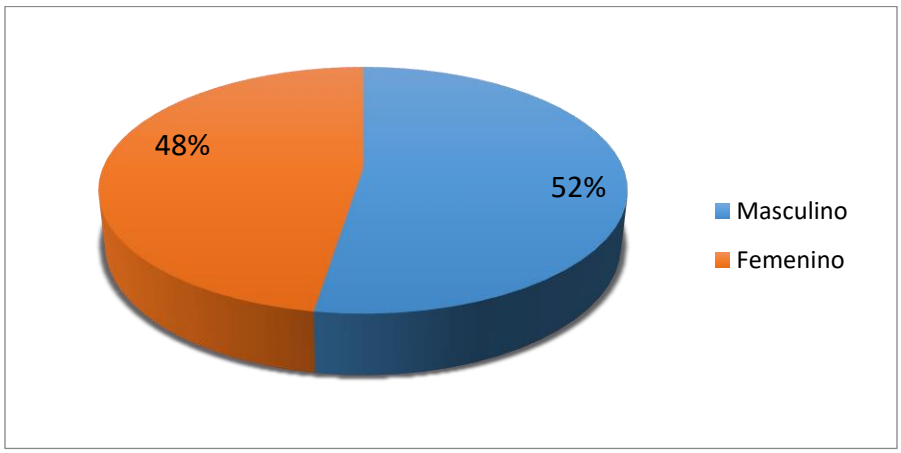
66. No tan conforme con la solución a mi problema de salud. Solo para mejorar el dolor y pedir hora a policlínico.
67. Que penoso, es una latina ver a los trabajadores desconforme con su labor y que todos lo notemos
68. Es un lastima rogar que no tiene dinero para comprar el medicamento que no te pueden dar en urgencia y te miran con cara de enojados.
69. Bastante la demora para ser atendidos.
70. La actitud de todos en urgencias, todavía ni preguntas y ya te miran mal como diciendo que no lo necesitas.
71. No tengo nada que decir
72. El tiempo de espera, se demoran mucho en ser llamados.
73. Nada que decir
74. Los baños de la sala de espera estaban sucios y sin papel higiénico. Mucha gente en espera
75. Poco interés de solucionar la dolencia, más bien apurarse en la atención para quedar desocupados. No están haciendo un favor, están cumpliendo con un trabajo remunerado.
76. Al parecer el medico era nuevo, porque era muy niño y se veía muy tímido.
77. Quede un poco desconforme con el resultado que me dio el médico. Entras y sales del box.
78. Los baños estaban muy sucios, por favor limpiar.
79. El tiempo de espera
80. No me agradó mucho que el médico no me dio más solución a mi problema, no me envió a hacer ningún examen ni nada.

En relación a lo que menos le gusto es posible evidenciar que los entrevistados refieren mayoría al tiempo de espera, problemáticas de aseo en los baños, escasa empatía y diagnóstico médico.

Análisis Resultados en Usuarios Hospitalizados

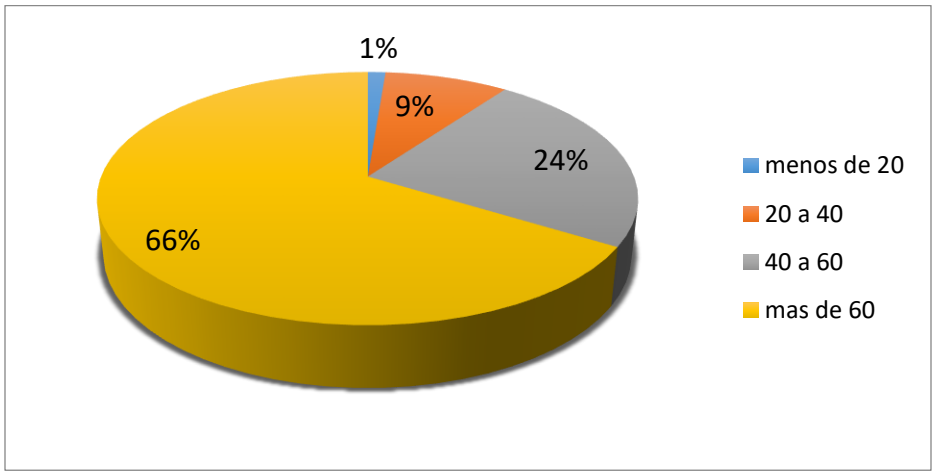
Total, de Entrevistados: 80 usuarios

(I) Clasificación por género:



Un 48% de los entrevistados corresponde al género femenino y un 52% al género masculino.

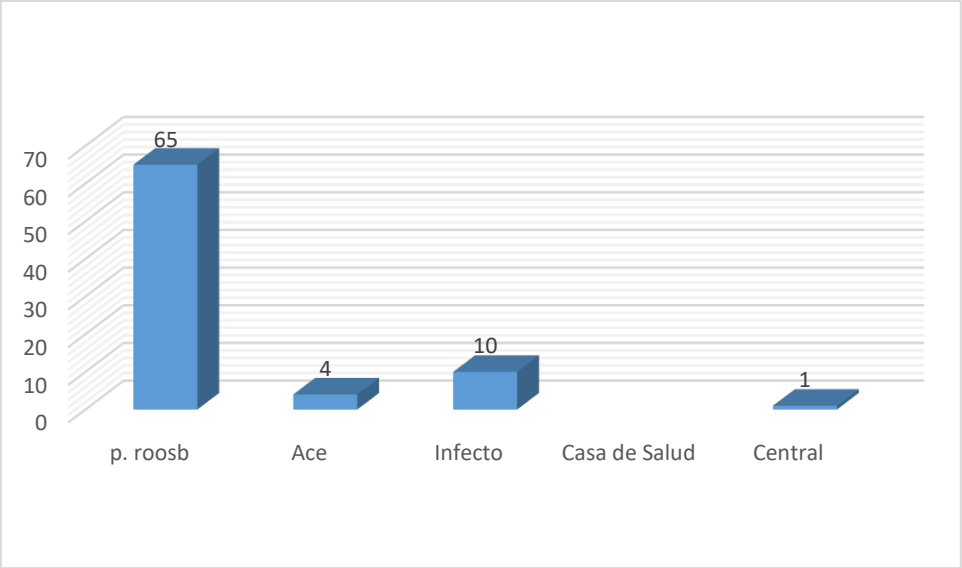
(II) Clasificación por grupo etario



Un 1% corresponde al grupo etario menores de 20 años, un 9% de la muestra corresponde al rango entre 20 a 40 años, Un 24% equivale al grupo de entre 40-60 años de edad.

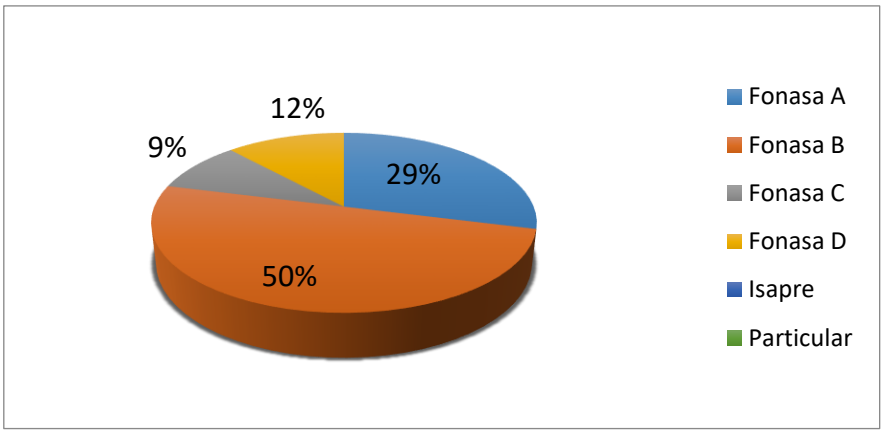
Finalmente, un 66% pertenecen al rango mayor de 60 años. En esta muestra no se evidencia cambios significativos en relación a la muestra anterior.

(III) Distribución de Encuesta por Pabellones o Sectores



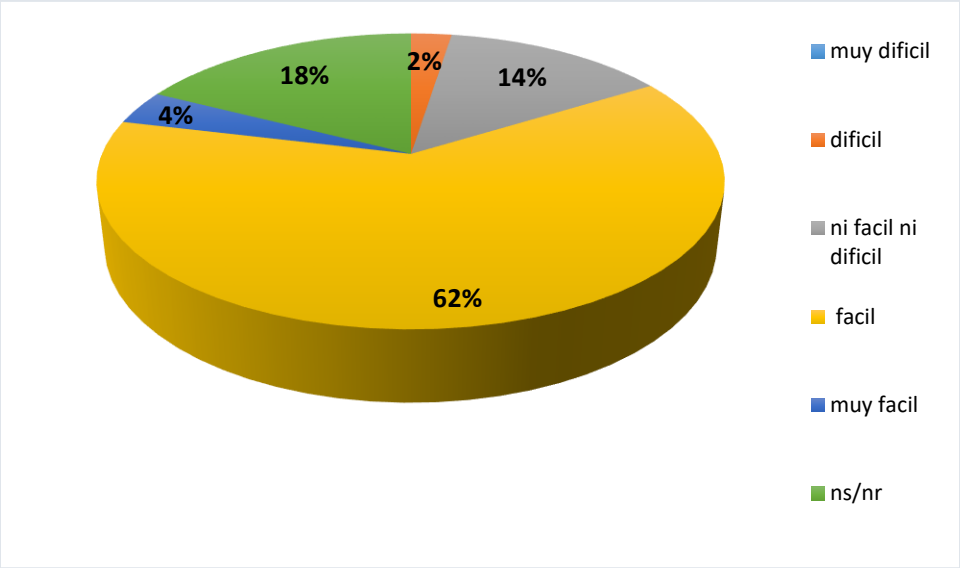
En pabellón Roosevelt se centra el 65% de la muestra, un 15% se se divide entre pabellón Central, Infectología y ACE.

(IV) **Clasificación Previsional**



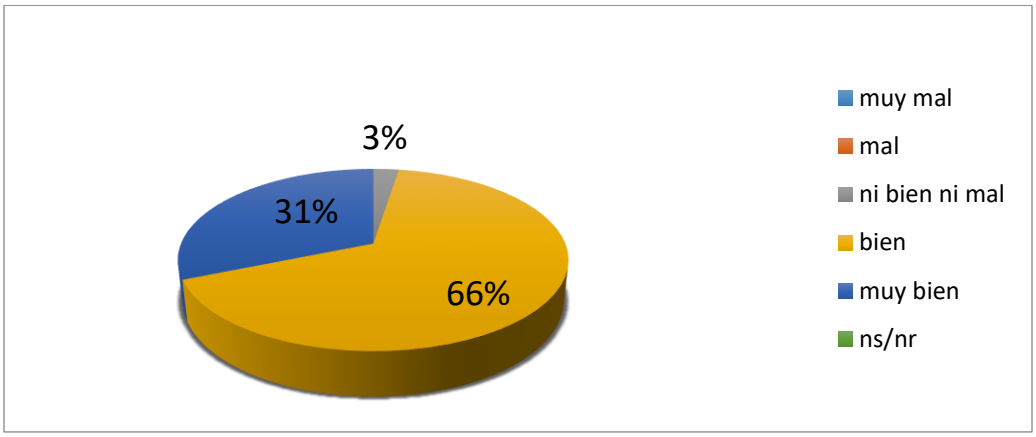
Un 100% pertenece al sector público de salud (FONASA).

(V) Trámites de Ingreso a Hospitalizados



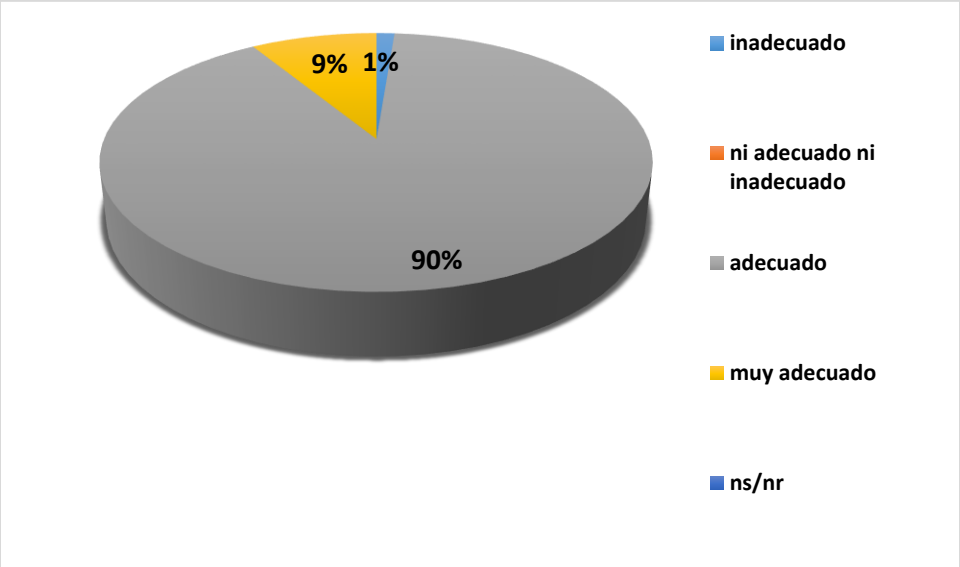
En relación a los trámites de ingreso un 66% indica que fue muy fácil o fácil, un 14% escoge la valoración neutra y un 18% indica no saber o no responde. Respecto a la medición anterior no se evidencian cambios significativos.

(VI) Identificación de los funcionarios del establecimiento



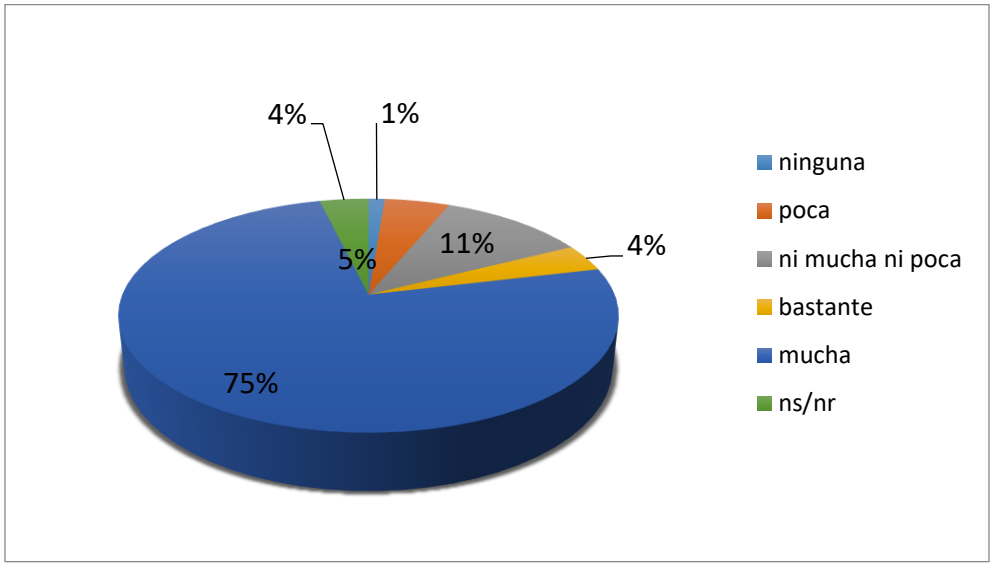
Un 97% de los entrevistados considera que los funcionarios se encuentran bien o muy bien identificados. No emergen valoraciones negativas. En relación al corte anterior de evidencia una baja de 3% en esta opción.

(VII) Horarios de Visita



En relación al horario de visita un 99 %lo considera como adecuado y muy adecuado, un 1% lo considera inadecuado. No se evidencian cambios significativos respecto al corte anterior.

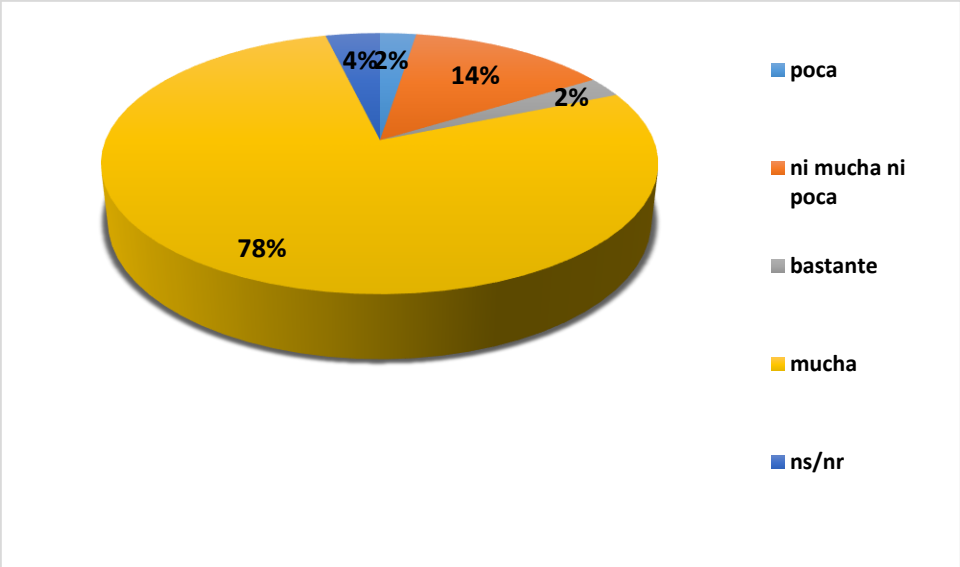
(VIII) Información recibida sobre derechos y deberes



Sobre la entrega de información respecto a sus deberes y derechos se genera un aumento en relación a la encuesta anterior, un 79% indicó que recibió bastante o mucha.

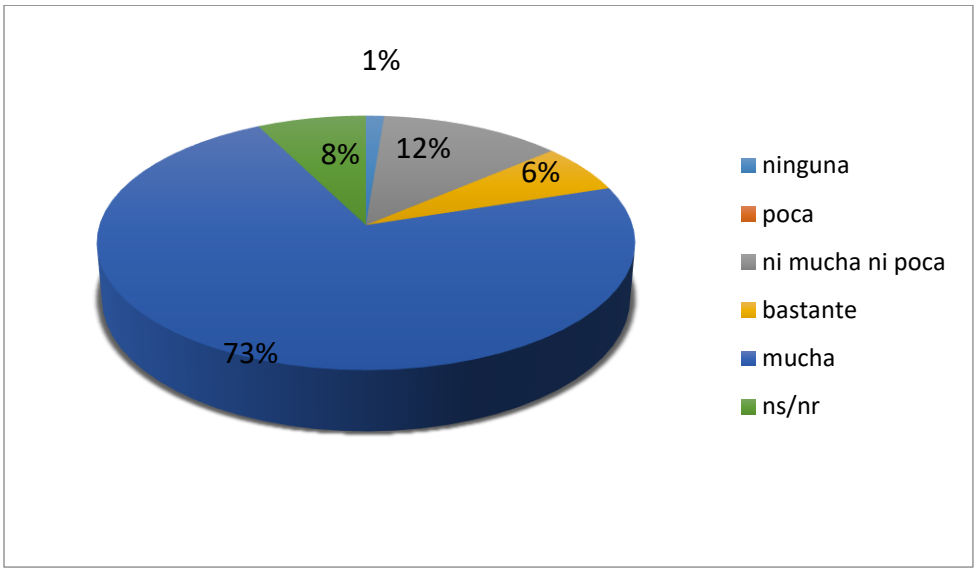
Un 6% considera que recibió ninguna o poca información de sus derechos.

(IX) Nivel de calidad.



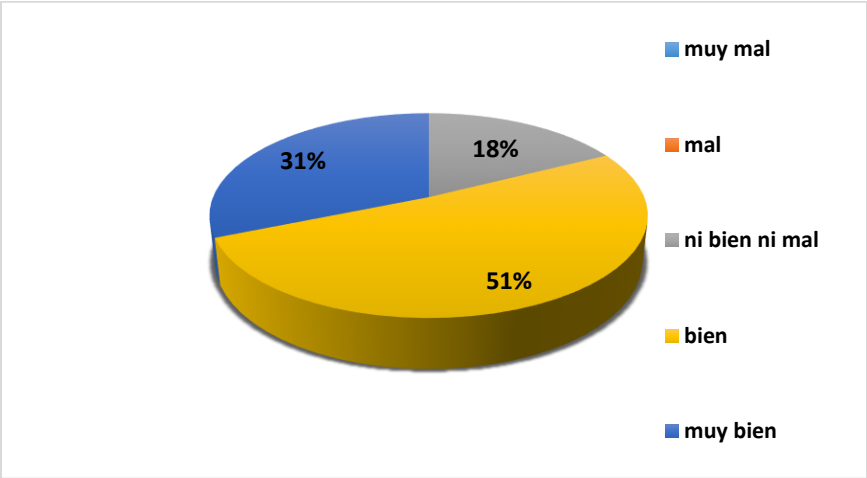
En relación a las soluciones entregadas y su calidad en la atención, un 80% considera un alto nivel de calidad, este punto mantiene una baja de un 11% respecto a la encuesta anterior, un 14% mantiene una postura neutra. Emerge la categoría poca, a diferencia del corte anterior con un 2%.

(X) Información recibida respecto a evolución y tratamiento



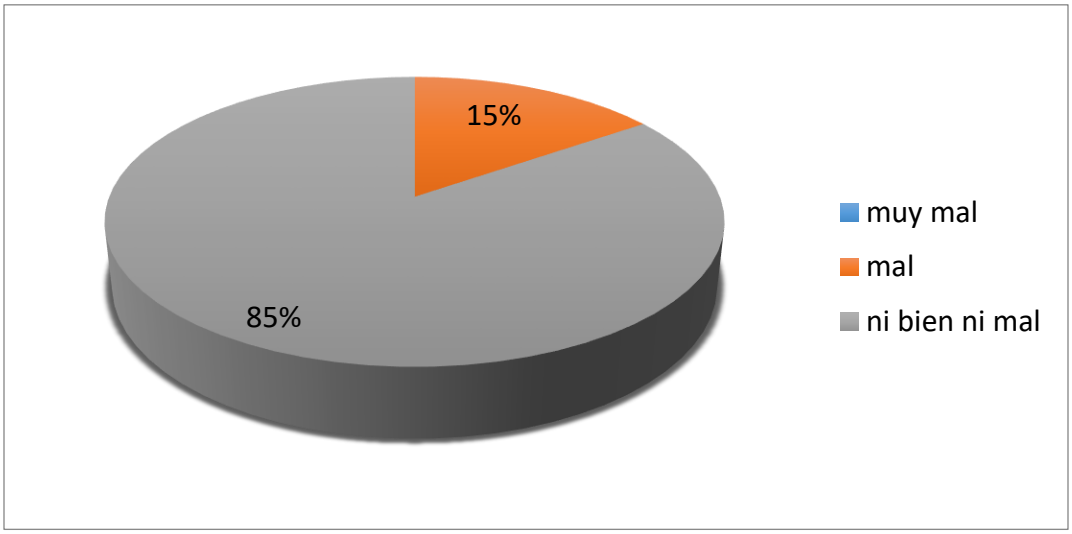
Respecto a la información recibida en relación a evolución y tratamiento un 79% de los usuarios entrevistados considera que recibe una información adecuada valorada como mucha y bastante. Un 1% considera que no ha recibido información. Este punto se mantiene en rango similares a la encuesta anterior.

(XI) Disposición para escuchar.



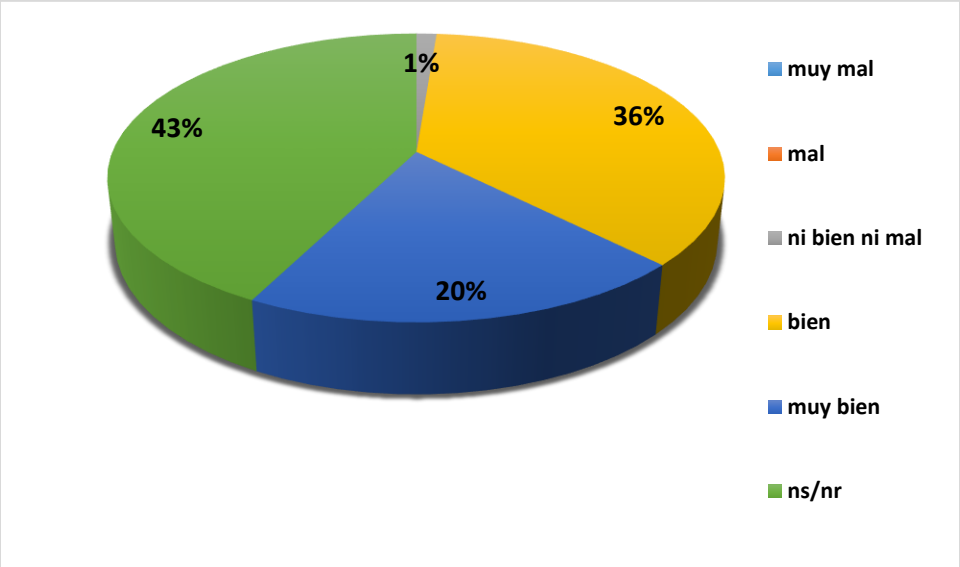
Respecto a la disposición del personal para escuchar al usuario, un 82% lo considera como bien o muy bien, existe un 18 % que mantiene una postura neutra.

(XII) Información recibida respecto al carácter asistencial- docente



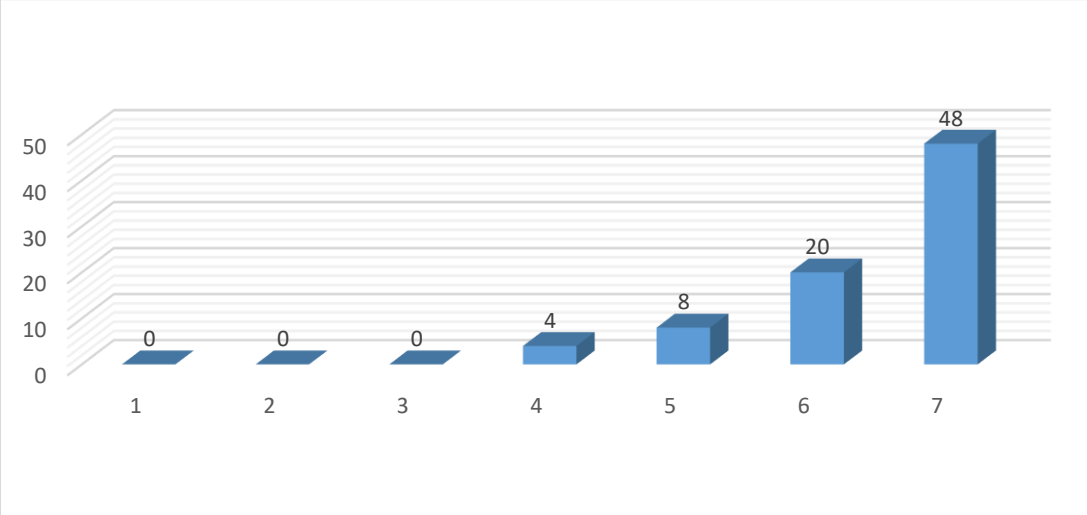
Respecto a la entrega de información como Hospital Asistencial Docente un 85% indica que no estuvo ni bien ni mal informado. En este corte un 15% indica a ver sido mal informado. No emerge valoración positiva.

(XIII) Participación de Alumnos



Respecto a la participación de los alumnos en el proceso de atención un 56% de los entrevistados indica que estuvo bien o muy bien, esta opción tiene una baja de un 20% respecto a la medición anterior, aunque no emergen valoraciones negativas.

(XIV) Nota Respeto a los derechos del usuario



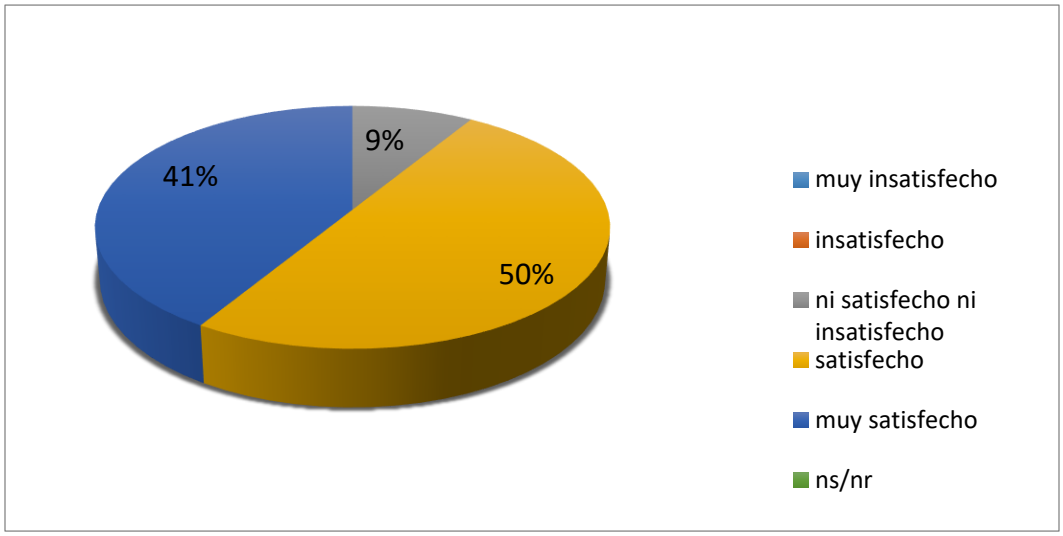
Respecto a la nota otorgada de acuerdo a la percepción de respeto por los derechos de los usuarios, puede evidenciarse que 68 entrevistados otorgaron un 6 o 7, siendo el 85% de la muestra. No emergen valoraciones negativas (notas rojas)

(XV) Evaluación equipos de Trabajo.

	muy mal	mal	ni bien ni mal	bien	no lo han atendido	NS/NR
Médicos			3	77		
Enfermeras			3	77		
Técnicos paramédicos			13	67		
Administrativo			2	74	3	1
Controladores de visita			3	73	2	2
Alimentación			2	78		
Rehabilitación			2	76	2	
Trabajo social			3	73	4	
Nutricionista			2	71	3	4

Respecto a la evaluación de los funcionarios destacados por estamento, es posible señalar que existe una valoración positiva en general, el 80% escoge la categoría bien. La categoría mal o muy mal no emerge en ningún estamento.

(XVI) Satisfacción Global



Respecto a la atención a usuarios hospitalizados, un 91% 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 más le gusto de toda la atención?

1. Las terapias
2. La atención
3. La preocupación de los funcionarios
4. La buena atención brindada y la ayuda entregada en los momentos más difíciles
5. La atención
6. La atención
7. todo
8. todo
9. Personal desde médicos hasta personal de aseo, atentos.
10. La atención
11. La atención de Kinesiólogo Jorge Villalobos
12. El gimnasio de rehabilitación.
13. La atención en general de todo el personal
14. Las terapias
15. todo
16. El lugar, la vista
17. La atención de todos los funcionarios del hospital
18. Las terapias en el gimnasio y la atención en general
19. La atención de todo el personal de rehabilitación
20. La atención de los funcionarios especialmente de controladora de visitas y OIRS, siempre estuvieron conmigo en un momento más difícil que tuve.
21. Las comidas
22. La atención por parte de rehabilitación.
23. Toda la atención en general
24. todo
25. Todos me atendieron muy bien.
26. Con respecto a lo demás, atención en general todo muy bien, agradecido
27. Estoy muy agradecido de todo y con todo, me atendieron muy bien, me trataron excelente. Gracias a todos.
28. En general todo muy bueno, todos con muy buena disposición
29. La amabilidad de funcionarios a colaborar preocupación hacia los pacientes y familiares. La atención muy buena hacia los pacientes generando conformidad.
30. Que pudo rehabilitarse dentro de lo que pudo, se va caminando
31. La ayuda entregada por funcionarios.

32. La atención de todo el personal
33. La atención en general y la alimentación en general
34. La atención, cuando uno necesita a alguien acude al llamado
35. La atención en general, escuchan lo que uno quiere decir.
36. Todo desde aseo en adelante
37. La buena atención de parte de médicos y enfermeras
38. Rehabilitación, son amables y preocupados
39. La atención de todo el personal
40. La preocupación de enfermeros, técnicos y administrativos.
41. La buena atención.
42. La atención de todo el personal
43. El lugar y la alimentación
44. La atención del personal

En relación a lo que más le gusto emerge notablemente la atención en general como amabilidad, además de la valoración positiva hacia los equipos clínicos, personal administrativo y la terapia recibida.

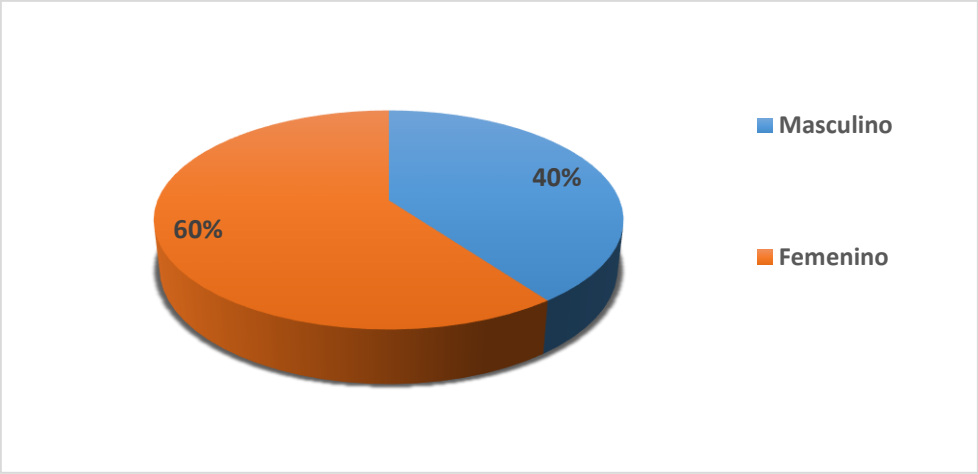
¿Qué es lo que menos le gusto de toda la atención?

1. Los baños
2. La atención de los técnicos
3. Los baños
4. Los baños de los pacientes, se inundan
5. Mi paciente se cayó afuera por lo tanto deben arreglar la salida de la sala de espera
6. Los baños de pacientes, se inundan y no tienen barandas
7. Los baños de pacientes, sin barandas
8. Falta insumos
9. nada
10. El baño de vistas que son utilizados por pacientes y visitas, ya que, es el único que cuenta con baranda.
11. Las piezas no fueron limpiadas (pisos sucios)
12. Todos los días pan con mermelada
13. Los baños, se inundan
14. Falta mejor atención por parte de algunos funcionarios, sobre todo técnicos
15. nada
16. No avisan de los traslados de los pacientes
17. Los baños
18. Los baños
19. Los baños se mojan enteros siendo un peligro y los otros baños lo usan pacientes y visitas.
20. Los baños de pacientes que están al medio del pabellón, se mojan y son un peligro para nosotros.
21. nada
22. No tengo nada que decir, sobre esta pregunta

23. Lo único que la alimentación era con muy pocos ingredientes y a veces no sabía agradable
24. Nada que decir sobre esta pregunta, nada malo que tenga que decir, solo que me hubiera gustado haberme quedado más tiempo aquí
25. La atención de algunos técnicos que no son capaces de ver lo vulnerables que somos
26. El aviso improvisto de alta médica
27. Los baños que están en sala de espera, que lo usan usuarios y pacientes
28. Que los baños que están a mitad de pasillo, lo usan pacientes y familiares
29. Que arreglen los baños de pacientes que se sale el agua cuando se bañan (ducha)
30. El personal de aseo, siempre andan enojadas entre ellas mismas y se nota en los pacientes
31. Que los baños sean utilizados por pacientes y visitas
32. La descoordinación de los profesionales.
33. El dejar a los pacientes con sonda que no pueden comer en conjunto con los que si lo hacen (les da hambre)
34. Que se arreglara los baños y duchas de los pacientes, el baño que está en la mitad del pasillo de P. Roosevelt
35. Los baños de pacientes
36. Los baños

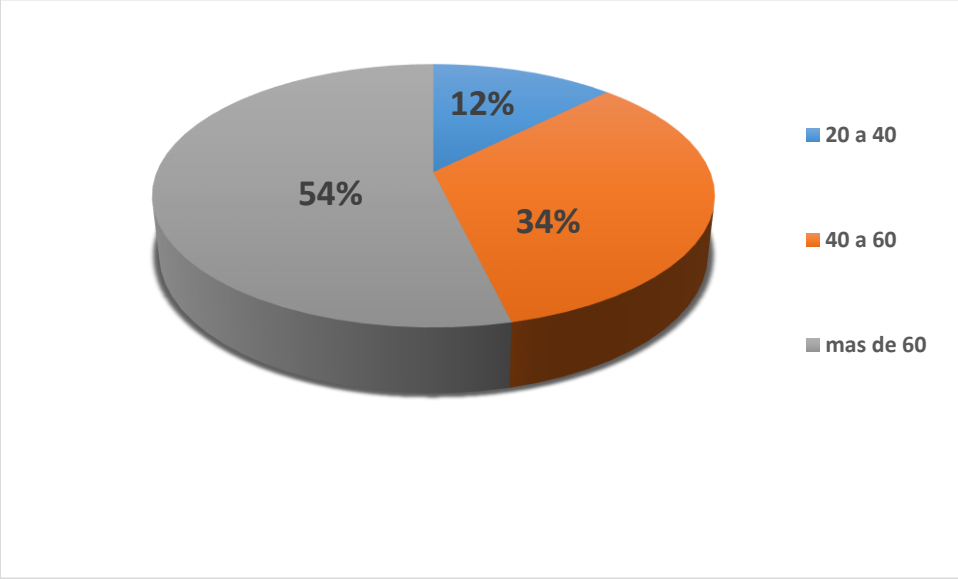
En relación a lo que menos le gusto emerge la categoría de infraestructura indicando el baño como punto de quiebre.

(I) Clasificación por genero



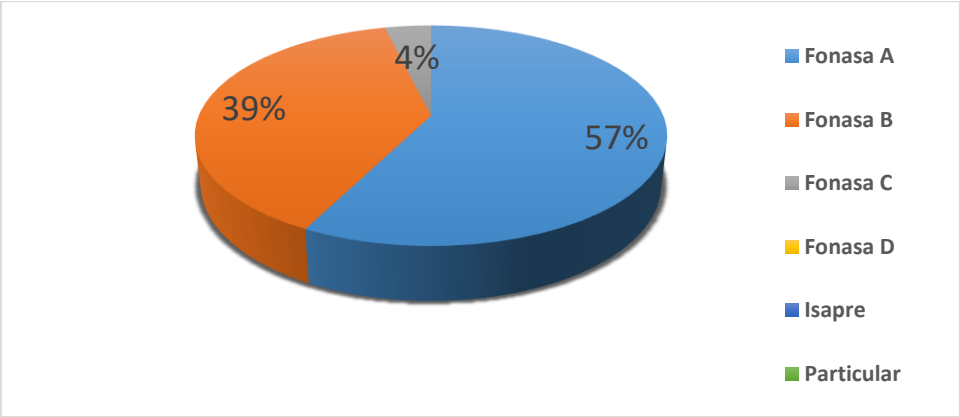
De acuerdo al gráfico expuesto un 60% de los entrevistados corresponde al género femenino, siendo el rango mayor.

(II) Clasificación por grupo etario



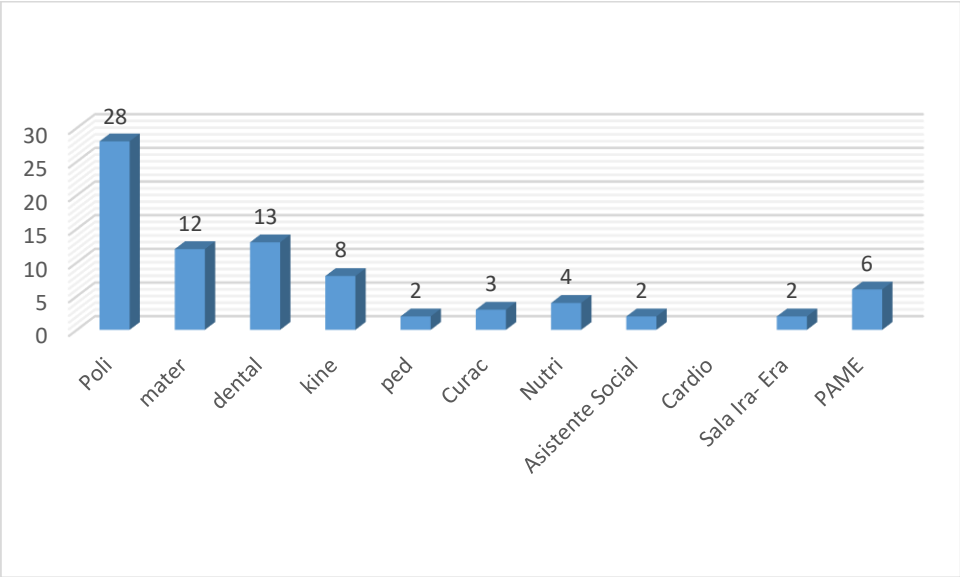
De acuerdo a lo expuesto en el gráfico el rango con mayor representatividad es el de mayor de 60 años, el rango con menor representatividad es el de 20 años.

(III) Clasificación Previsional



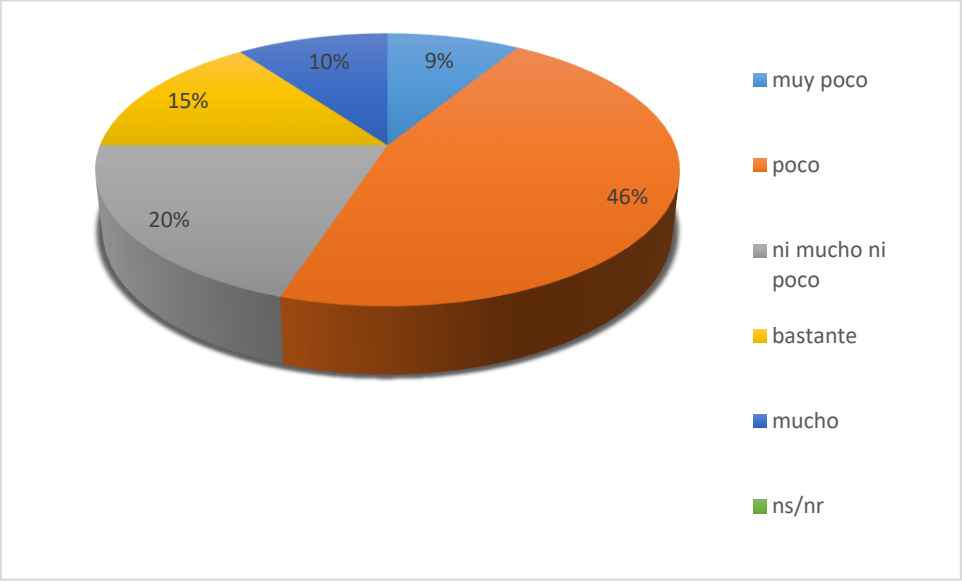
De acuerdo a lo expuesto el 100% de los usuarios entrevistados corresponden a FONASA.

(IV) Programa o Unidad donde recibió la atención.



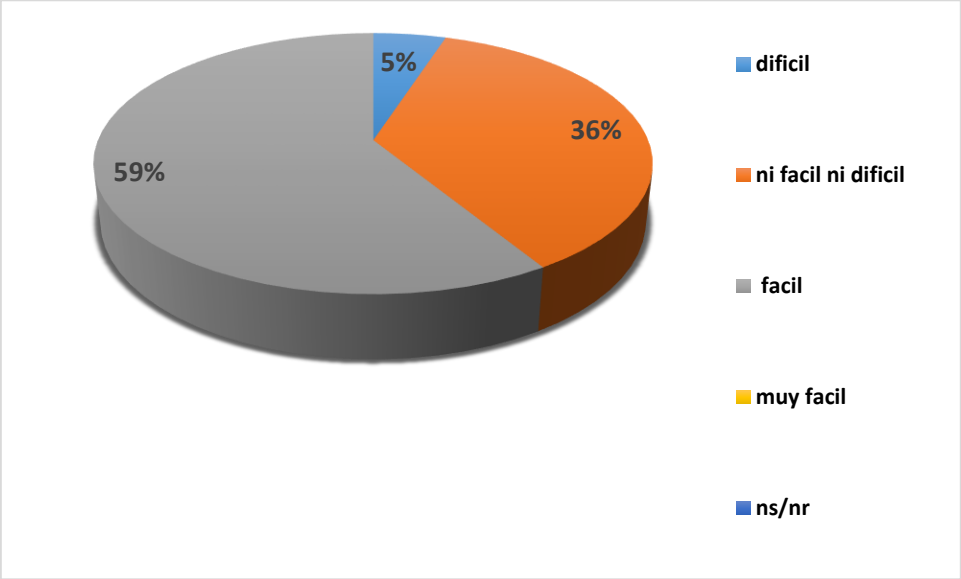
La mayor cantidad de usuarios entrevistados indicaron ser atendidos en Policlínico y unidad dental con 28 y 13 entrevistados respectivamente.

(V) Tiempo de Espera



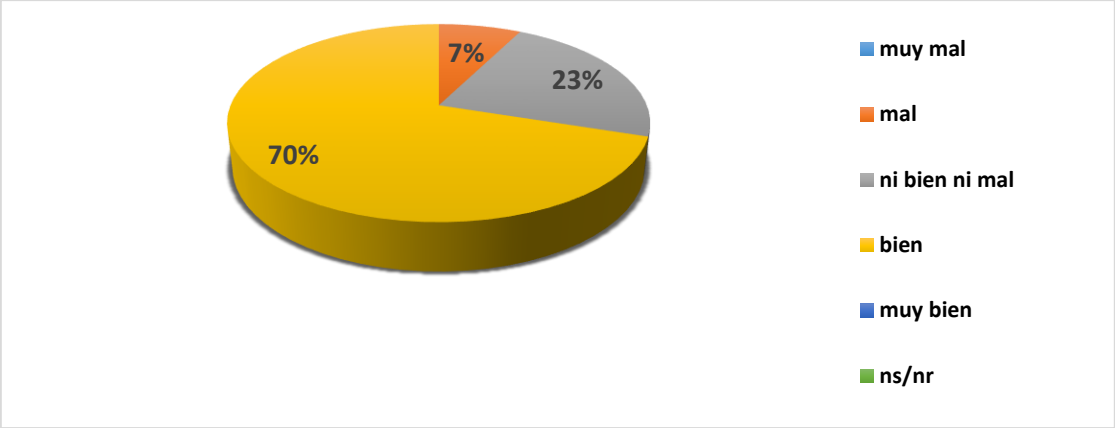
Respecto al tiempo de espera, tal como se evidencia en el gráfico un 25% lo considera mucho y bastante y un 55% considera poco o muy poco, disminuyendo esta percepción en 20 puntos.

(VI) Trámites para acceder a la atención



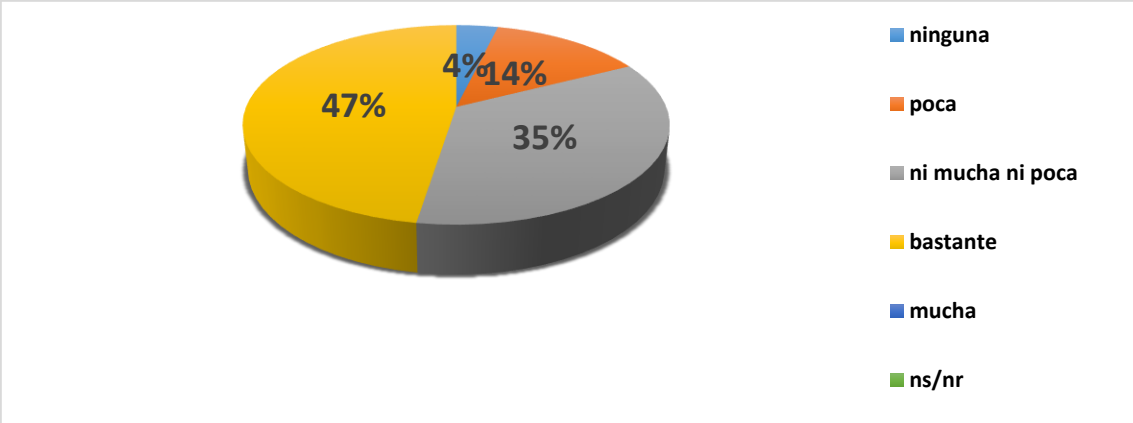
Como se evidencia en el detalle un 59% de los entrevistados lo considera fácil, en relación a la medición anterior este punto bajo un 13% y un 5% lo considera difícil, bajando esta valoración en 15%.

(VII) Identificación de los funcionarios.



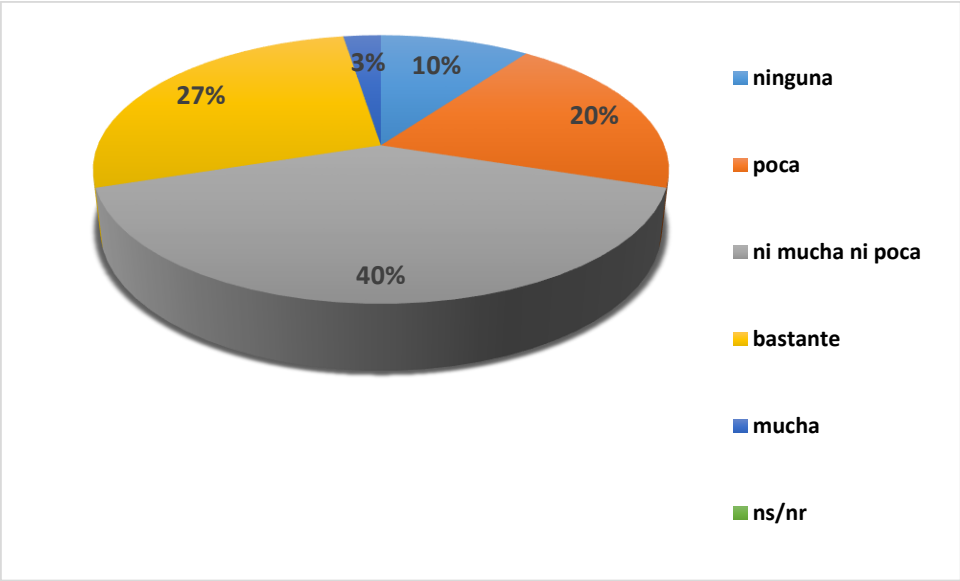
De acuerdo a la información detallada en el gráfico el 70% de los funcionarios se encuentra bien identificado, esta opción se mantiene en relación al corte anterior.

(VIII) Información recibida sobre ley de Derechos y Deberes



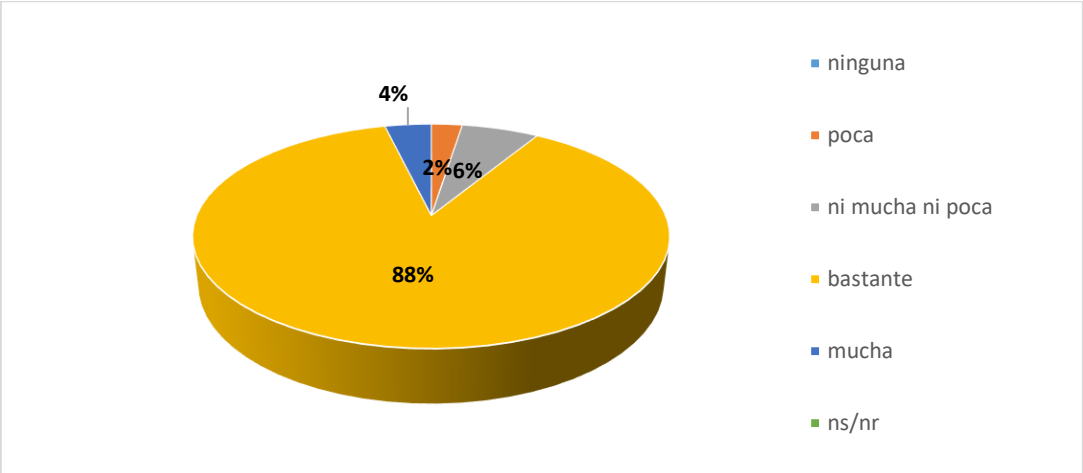
De acuerdo al gráfico un 47% recibió bastante información respecto a los Derechos y Deberes del Usuario, un 18% consideró que la información que recibió fue poca o ninguna, esta opción disminuye en 17 puntos respecto al corte anterior. Un 35% de los entrevistados indicó que no recibió ni mucha ni poca información.

(IX) Información recibida respecto evolución y tratamiento.



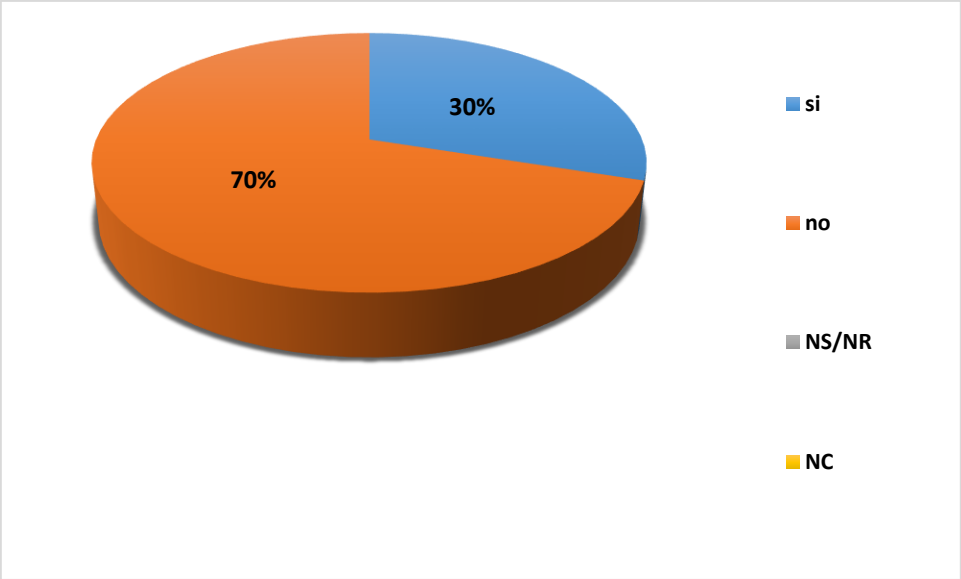
De acuerdo a lo señalado en el gráfico, el 30% de los entrevistados indicó que recibió mucha y bastante información y el 30% indicó poca o ninguna, esta opción disminuye en 13 puntos en relación al corte anterior, aumentando la percepción de recibir ni mucha ni poca información**.**

(X) Respeto de la privacidad en la atención



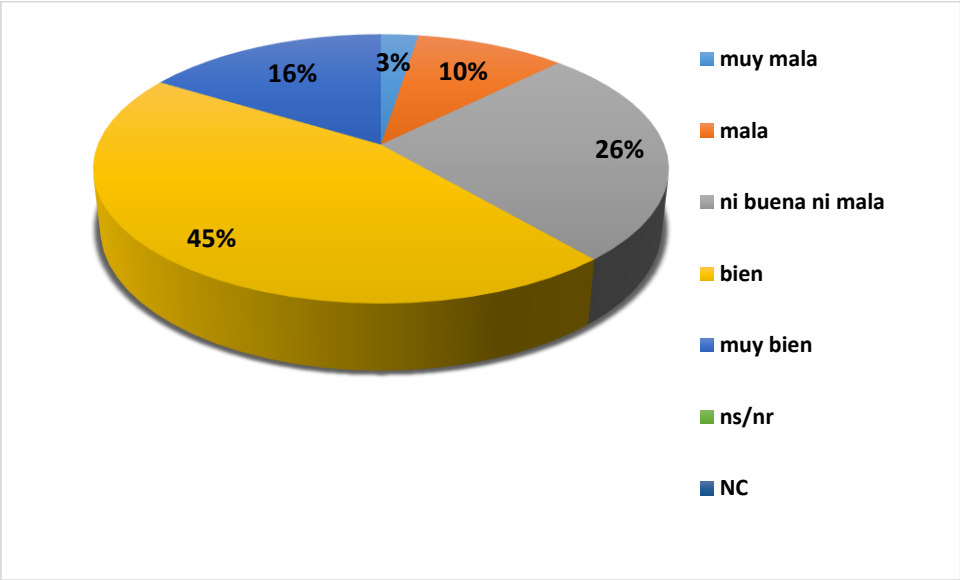
En relación al gráfico expuesto el 92% de los entrevistados se encuentra satisfecho respecto a la privacidad de la atención, un 6% se encontró insatisfecho.

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



Se evidencia que el 70% de usuarios indicó que no se le informó respecto al carácter asistencial docente y un 30% si recibió información, no se evidencia cambios significativos en relación al corte anterior.

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



Se evidencia que un 61% de los entrevistados catalogó como bien o muy bien la atención de los alumnos, este punto disminuye en un 20% en relación al corte anterior, las categorías mala o muy mala, a diferencia de la medición anterior que no emergen, en esta constituyen un 13% de las opciones.

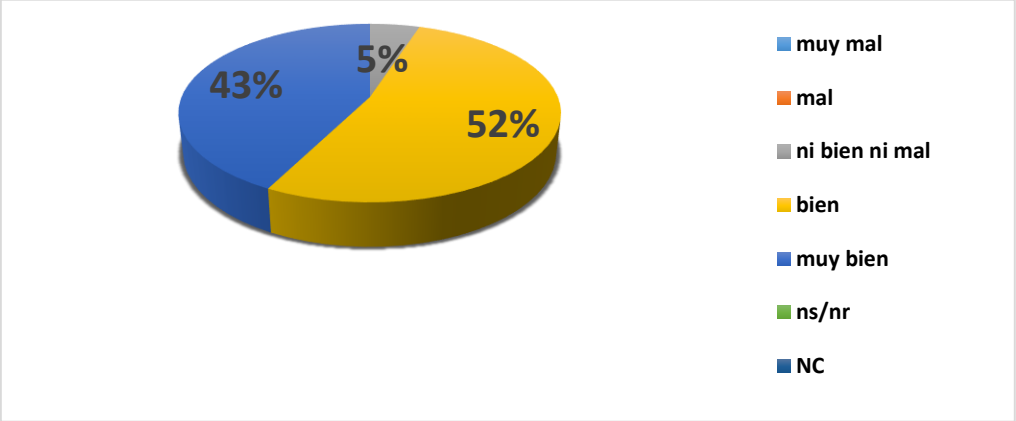
(XIII) Evaluación equipo de trabajo

	muy mal	mal	ni bien ni mal	bien	no lo han atendido	NS	NR
Médicos	2	17	29	34			
Enfermeras		3	35	42			
Técnicos Paramédicos		2	47	31			
Administrativo			32	48			
Kinesiología			25	55			
Nutrición			56	24			
Matronas			32	48			
Psicóloga	1	3	42	34			

De acuerdo con el detalle la categoría bien es la de más alta elección en todos los estamentos, con excepción de nutrición y técnicos Paramédicos donde la opción ni bien ni mal es la más alta.

El estamento donde emerge la categoría mal y muy mal más alta es el médico.

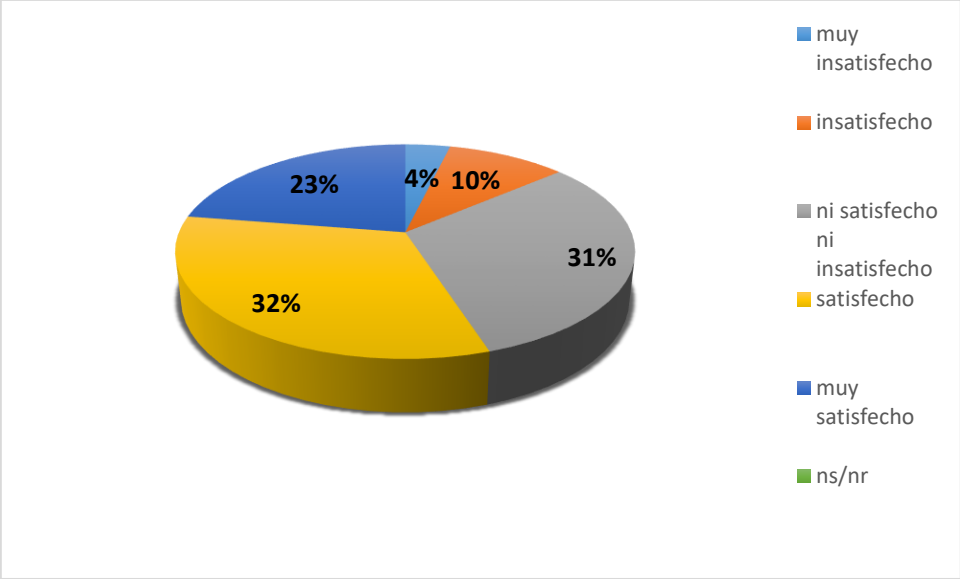
(XIV) Disposición del personal a escuchar



En relación a la disposición de escuchar de los funcionarios en APS, un 95% lo catalogó como bien y muy bien, esta opción aumenta en 20 puntos en relación al corte anterior.

No emergen categorías negativas

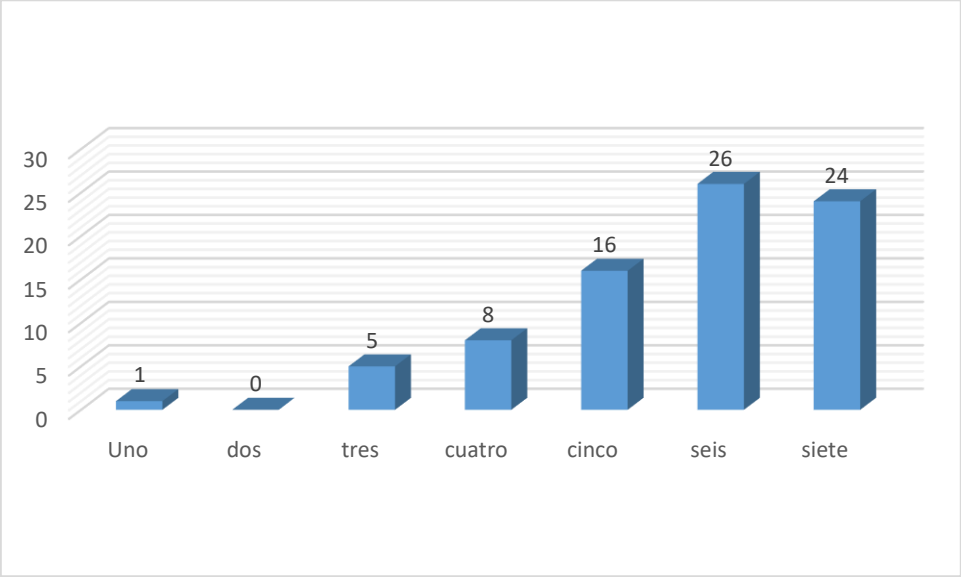
(XV) Grado de satisfacción global



Respecto al grado de satisfacción global en relación a la atención recibida un 55% se declaró satisfecho y muy satisfecho, esta percepción baja 11 puntos respecto a la medición anterior.

un 14% refirió estar insatisfecho o muy insatisfecho, esta valoración no genera cambios significativos en relación al corte anterior, subiendo un 4%.

(XVI) Nota a la atención.



La mayor cantidad de elecciones las obtiene nota 6, la nota 6 y 7 conjuntamente obtuvieron 50 preferencias.

PREGUNTAS ABIERTAS ENCUSTAS DE ATENCIÓN PRIMARIA

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

1.-Falta de papel higiénico en baños de hospital

2.-Baños sucios y estanque malo

3.-Atención de matrona muy a la rápida

4.-El cambio de técnico en la unidad de curaciones sin experiencia

5.-La unidad de kinesiología no está bien ubicada y la remodelación aún no se termina y la

Atención no es la más adecuada por el lugar.

6.-El difícil acceso al hospital y mal estado del camino, eso hace que el adulto mayor se demore y pueda caer.

7.-faltan horas para los programas de salud y la remodelación lleva mucho tiempo más de un año

8.-falta de especialista o preparación a los médicos, los diagnósticos no son muy acertados y cometen errores habitualmente y no responden.

9.-La espera en la atención del policlínico

10.-La lejanía del hospital con la maternidad

11.-Que terminen pronto la remodelación

12.-Las Dra. Estaba apurada y nunca me atendió como corresponde

13.-La remodelación mucho ruido

14.-La remodelación sin ninguna seguridad

15.-El hospital no cuenta con vía de evacuación, además no se ven adelantos

16.-La Unidad de Kinesiología muy chica y cuesta mucho realizar los ejercicios y tratamientos, además la máquina de la luz está en malas condiciones.

17.-La falta de hora para salud mental, dra. Mulett

18.-La remodelación mucha demora

19.-El hospital un laberinto, sin vía de escape

20.-La falta de horas de dental

21-No hay solución de nada cuando uno viene al dentista

22.-la atención muy corta, los baños sucios, sin papel higiénico, falta de jabón y toalla nova y mucho polvo.

23.-falta de pintura en el hospital y limpieza

24.-Que termine pronto la remodelación, produce un gran desorden y desorientación

25.-El trato del personal

26.--A veces el trato de técnicos nos es el más adecuado, ya que llaman la atención en forma brusca

27.-La atención de la Dra. Quiroz, hare un reclamo

28.-El tiempo es muy acotado

30.--Creo que debe haber prioridad a los adultos mayores, niños y embarazadas.

31.--La atención de la Dra. Mulett no debe trabajar con pacientes en salud mental no es adecuada

32.--Atención muy corta.

33.-La atención de la Dra. Quiroz

34-Cada día peor este hospital

35.-poco tiempo de atención

36.-El tiempo de espera en el servicio de urgencia

37.-El acceso al hospital a las diferentes unidades muy dispersas

38.-- la atención del personal

39.-Faltan horas para los programas cardiovascular98

40.-La poca información, o la poca claridad cuando el paciente sale de la consulta del médico. Falta de mayor claridad para salir satisfecho en términos generales.

En Esta consulta emerge principalmente la categoría de infraestructura orientada a la remodelación y la higiene y limpieza de los baños, emerge escasa resolutividad.

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

1.-La atención del personal

2.-El lugar en donde atienden en Laennec

3.-Los profesionales Kinesiólogos excelente

4.- Dr. Torres excelente medico

5.-- Dr. Silvio el mejor dentista junto a su técnico

6.--la atención Dr. Moyano

7.--La atención del Dr. Torres

8.--los técnicos paramédicos son todos muy buena voluntad y trato

9.-Excelente atención Sra. Soledad Fonseca

10.--nada

11.--La Atención Dr. Silvio excelente

12.---La atención de José y Loreto, kinesiólogos

13.--La atención de los técnicos del sector azul

14.-La atención del técnico dental

15.-La atención del técnico del sector azul Srta. Ruby

16.-La atención de Matrona excelente

17.-La atención de los Técnicos

18.--La atención del medico

19.-La atención del Dr. Moyano excelente persona y felicitación al técnico de sector azul

20.-La remodelación es un gran adelanto, pero la demora¡¡¡¡¡¡

21.--El trato de la Unidad de Maternidad muy agradable

22.-Atención en general excelente

23.-Las Unidades de Kinesiología Y laboratorio lo más destacado del hospital

24.-La atención de técnico de sector rojo Srta. Vanessa López

25.-La atención de los médicos y asistente social

26.-La preocupación del médico al acompañamiento a la puerta y el trato con mi persona.

27.-La atención de técnico Alejandra Acevedo excelente

Emerge principalmente la categoría trato y atención de funcionarios.

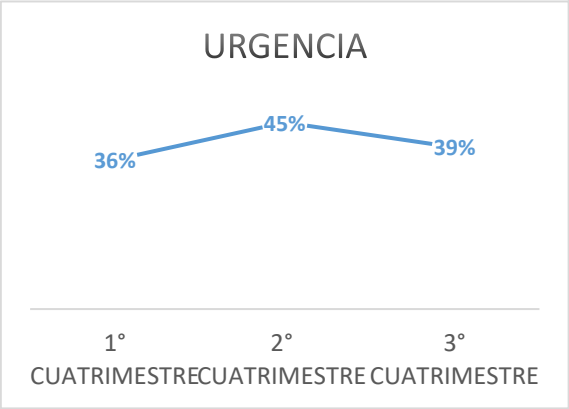
Conclusión.

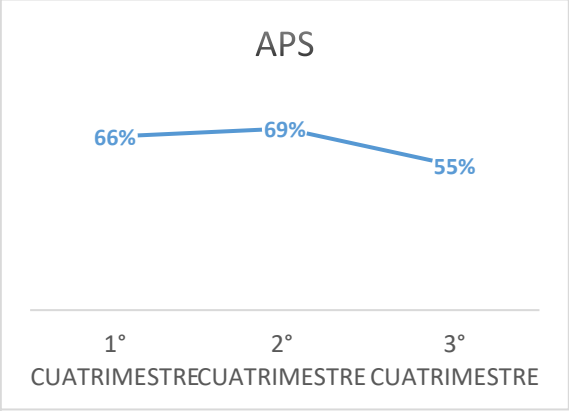
Respecto a los resultados generales de la Encuesta de Satisfacción Usuaria puede señalarse lo siguiente:

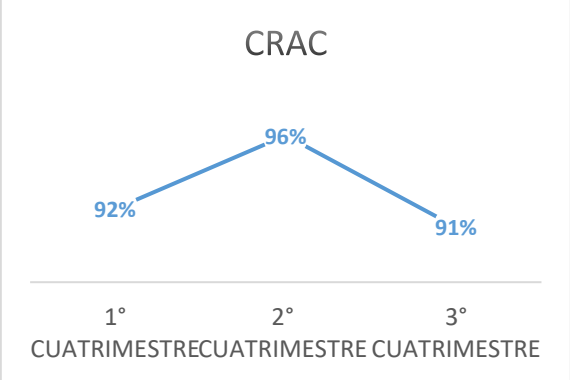
- ✓ La prevalencia de encuestados sigue manteniéndose respecto al género femenino.
- ✓ En Urgencia al se presenta una uniformidad en el rango etario de los usuarios entrevistados.
- ✓ En atención primaria el rango con mayor representatividad es el de mayor de 60 años.
- ✓ Respecto al tiempo de espera en Urgencia existe una valoración de un 62% asociada a bastante o mucho, disminuyendo 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 en urgencia una valoración positiva de un 13%, un 79% indicó que recibió información en atención cerrada, en atención primaria se presenta con un 47% indicó que recibió bastante o mucha. Este punto es liderado por Atención Cerrada.
- ✓ En relación al ámbito de información recibida respecto a la evolución y tratamiento, el resultado en atención cerrada se mantiene en los mismos parámetros que el corte anterior con un 79% y en urgencia con 59%, manteniéndose a la baja. Por otro lado, en Atención primaria un 30% 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, emergiendo 8 valoraciones negativas sólo en urgencia. En atención primaria emerge la valoración mal muy mal en cuatro estamentos evaluados con 28 elecciones, sin embargo, la mayor valoración la obtiene la categoría bien.
- ✓ En relación a la información recibida respecto al carácter asistencial docente del Complejo Hospitalario:
    - En urgencia un 99% de los entrevistados indicó que no recibió información.
    - En Atención cerrada se evidencia que no emerge valoración positiva, un 85% mantiene una postura neutra.
    - En Atención Primaria el 70% de los entrevistados indicó que no fue informado.
- ✓ Respecto a la entrega de información de tiempo de espera en urgencia, un 98% de los entrevistados indicó que no se le fue informado.
- ✓ Respecto a la Satisfacción Global de los usuarios entrevistados En hospitalizados la satisfacción global es de un 91 %, manteniéndose en relación al corte anterior y siendo la más alta del Complejo. A su vez en Urgencia la satisfacción general llegó a un 39%

manteniendo una baja constante en relación a cortes anteriores. En atención primaria un 55% se declaró satisfecho y muy satisfecho.

En relación a la medición de Satisfacción Global durante el año 2018:







La satisfacción global comprende la elección de la valoración por parte del Usuario frente a la consulta, ¿qué tan satisfecho se siente con la atención entregada por el Hospital?, las elecciones son:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Los gráficos anteriores se construyen con la suma de las opciones muy satisfecho y satisfecho en cortes cuatrimestrales.