



SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

INFORME EVALUACION MEDICION SATISFACCION USUARIA AÑO 2009 EN EL SERVICIO DE SALUD VALPARAISO-SAN ANTONIO

CONCEPTUALIZACIÓN

La satisfacción usuaria constituye un objetivo y también un resultado en la atención de usuarios y usuarias de las redes asistenciales de salud. Desde esta perspectiva, en forma progresiva se ha convertido en una preocupación permanente de los Servicios de Salud tanto públicos como privados. La información proporcionada por usuarios y usuarias, es una herramienta de utilidad para el conocimiento y diagnóstico más certero de las necesidades y expectativas de la población y la posterior toma de decisiones orientada a su satisfacción.

Existirían, a partir de lo señalado, condicionantes de la satisfacción usuaria de diverso origen y naturaleza. Así podríamos distinguir aquellas vinculadas con las características propias de los usuarios y usuarias, como: Utilización efectiva de los servicios; patrones de uso de los servicios y manejo de la información por parte de usuarias y usuarios; nivel de instrucción, condición socio económica, sexo, raza o etnia, cultura; costo y tiempo invertido en relación al servicio prestado.

Por otra parte, podrían señalarse algunos condicionantes de los propios Servicios de Salud como: tipo de establecimiento; ubicación geográfica; acceso; patrón de interacción con la comunidad usuaria; Modelo de atención; Modelo de gestión, entre otros.

Es importante considerar que la satisfacción usuaria tiene, una dimensión subjetiva aportada por los sujetos en interacción (intersubjetividad) y una dimensión objetiva dada por las características del contexto en que opera esta interacción.

1.- OBJETIVO GENERAL:

Contar con un local de medición de la satisfacción usuaria que permita conocer de manera confiable la percepción de los usuarios del sistema frente a determinados servicios prestados por la red asistencial del servicio de salud Valparaíso-San Antonio y contribuir al estudio nacional sobre satisfacción usuaria 2009.

2.- METODOLOGIA

Estudio cuantitativo, no experimental y seccional. Según naturaleza del análisis de los resultados y conclusiones se trata de un estudio descriptivo respecto de las variables de análisis.

3.- NUMERO DE ENCUESTAS Y TAMAÑO DE LA MUESTRA :

Total de encuestas a aplicar 1850

Nivel Atención	Cantidad
Hospitales	1350
Atención Primaria	500
Total	1850

Detalle por establecimiento y Comuna

HOSPITALES	Urgencias	Ambulatorio	Hospitalizados	Total
Hospital Carlos Van Buren (Valparaíso)	338	339	331	1008
Hospital Claudio Vicuña (San Antonio)	112	111	119	342
Totales	450	450	450	1350

Centros Atención Primaria	Comuna	Cantidad a aplicar
07045 QUEBRADA VERDE	VALPARAISO	79
07047 REINA ISABEL I	VALPARAÍSO	53
07031 BARON	VALPARAÍSO	48
07039 MARCELO MENA	VALPARAÍSO	47
07041 LOS PLACERES	VALPARAISO	42
07048 RODELILLO	VALPARAISO	31
07043 PLACILLA	VALPARAISO	24
07044 PUERTAS NEGRAS	VALPARAISO	23
07020 BARRANCAS	SAN ANTONIO	22
07023 DR. NESTOR FER	SAN ANTONIO	44
07052 DIPUTADO MANUE	SAN ANTONIO	27
07021 SAN ANTONIO	SAN ANTONIO	27
07004 CARTAGENA	CARTAGENA	31
Totales		500

4.- FECHA DE APLICACIÓN La aplicación de encuesta fue realizada entre el 31 de Agosto y 9 de Septiembre del 2009, en el horario de atención de cada establecimiento, previa coordinación con la dirección del mismo.

5.- ENCUESTAJE Dada la complejidad y extensión de los instrumentos de medición, el servicio de encuestaje se hizo mediante licitación pública, ID 956-236-L109, la cual se adjudicó la empresa Antel Investigaciones de Mercado Ltda. De Santiago.-

En cuanto a la cantidad de encuestas aplicadas y las metas estimadas según muestra, se logró en 14 establecimientos la aplicación del 100% de los instrumentos, sólo en pacientes hospitalizados del Carlos Van Buren se dificultó alcanzar el Número de encuestas totales, debido a que debían ser pacientes de alta, cantidad que a diario por los días de aplicación permitió alcanzar un total de 73% del N muestral.

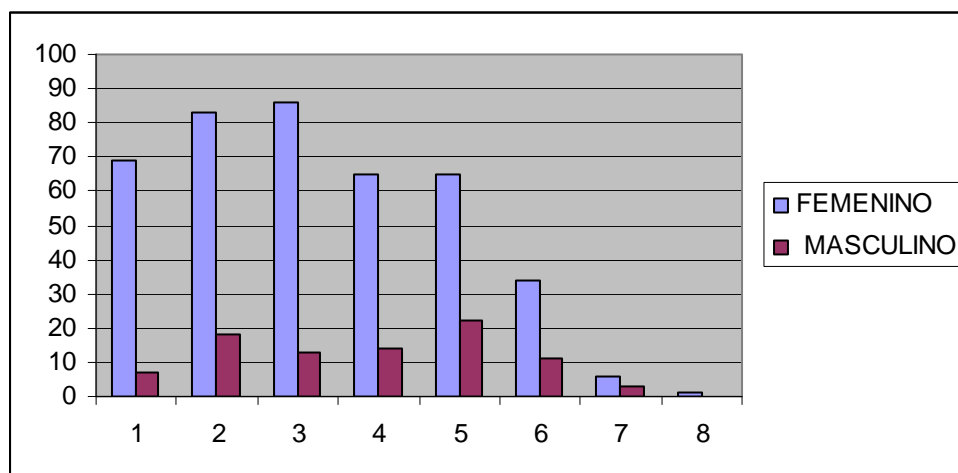
De acuerdo a lo solicitado por el nivel central, con fecha 14 de Septiembre del 2009 se hizo entrega a la Unidad de Participación Social del Ministerio de Salud la cantidad de **1762**

encuestas debidamente completas, identificadas por establecimiento y nivel de atención. Dicha Unidad recepciona conforme, para la tabulación y análisis de los instrumentos, toda vez que forman parte de estudio nacional de satisfacción usuaria.

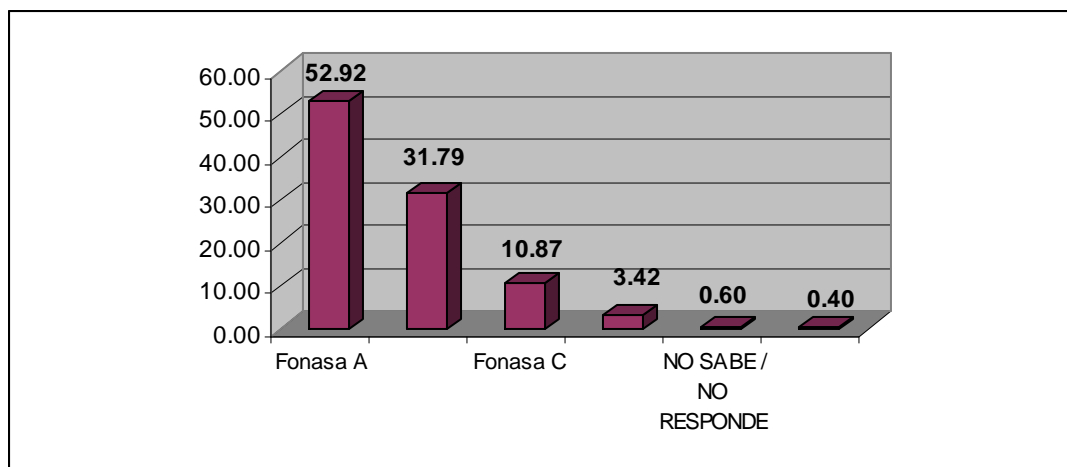
6.- CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

6.1.- ATENCION PRIMARIA

TRAMO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	Total	%
15-20	69	7	76	15.29
21-34	83	18	101	20.32
35-44	86	13	99	19.92
45-54	65	14	79	15.90
55-64	65	22	87	17.51
65-74	34	11	45	9.05
75-84	6	3	9	1.81
85-94	1	0	1	0.20
Total general	409	88	497	100



Del cuadro se desprende que en éste nivel de atención el 15,29 % de los usuarios/as encuestados correspondió a población de 24 años y menos, en tanto la atención se concentra en la población adulta, 56,14 % y adulta mayor 28,57%. En todos los grupos etáreos la presencia de mujeres es notablemente superior a varones.

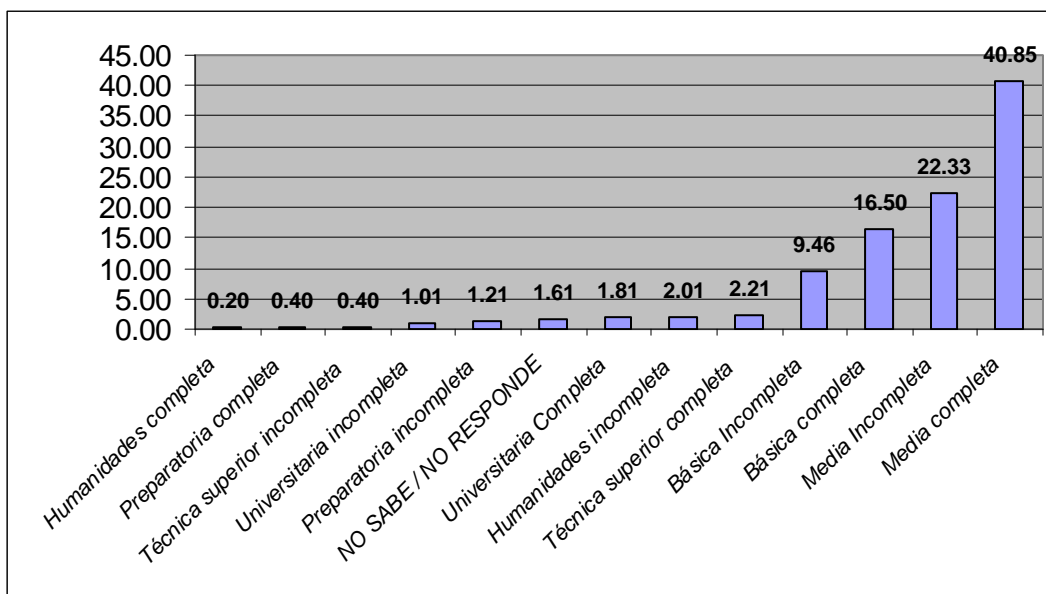


En cuanto al sistema previsional de los usuarios encuestados tenemos que el 99,4% corresponde a beneficiarios FONASA lo cual refiere una adecuada focalización de las

atenciones. Llama la atención que un 0,6% de los encuestados refirió desconocer o no respondió a ésta consulta, información que es de entrada al sistema.

ACTIVIDAD ENTREVISTADO	\$460.000 a menos de \$580.000	\$350.000 a menos de \$460.000	\$230.000 a menos de \$350.000	\$115.000 a menos de \$230.000	\$46.000 a menos de \$115.000	Menos de \$46.000	Rechaza	Total	%
Dueña de Casa		3	32	111	122	3	29	300	60.36
Empleados asalariados (dependientes) administrativos/ vende		3	14	13	5		2	37	7.44
Empleados asalariados (dependientes) profesionales y técnico	1		4	3			1	9	1.81
Estudiantes				11	1	1	5	18	3.62
Feria / almacén / persa / comerciante		1		8	3		1	13	2.62
Jubilado Pensionado			3	8	8			19	3.82
Microempresario			1					1	0.20
NO SABE / NO RESPONDE			2	3	4		1	10	2.01
No trabaja / Cesante			2	6	1		6	15	3.02
Obrero calificado / Capataz / Chofer / Guardia / Peluquera			2	8	10		2	22	4.43
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, pescador, m		1	1	11	10		1	24	4.83
Servicio Doméstico (empleadas, nanas, etc.)			1	2	4			7	1.41
Trabajos menores / ocasionales e informales / vendedor ambulante		1	1	10	8		2	22	4.43
Total general	1	9	63	194	176	4	50	497	100.00
% ingresos	0.20	1.81	12.68	39.03	35.41	0.80	10.06	100.00	

En cuanto a la actividad de la población encuestada en éste nivel, un 60,3% corresponde a dueñas de casa, lo cual es concordante con lo señalado en cuanto a la mayor presencia de mujeres. Así mismo un 17,72 % refirió desempeñarse en actividades de carácter informal.- El 46,27 % de los usuarios/as encuestados, refirió percibir un ingreso económico inferior a \$115.000 y el 51,71 percibe ingresos entre \$115.000 y \$350.000.-

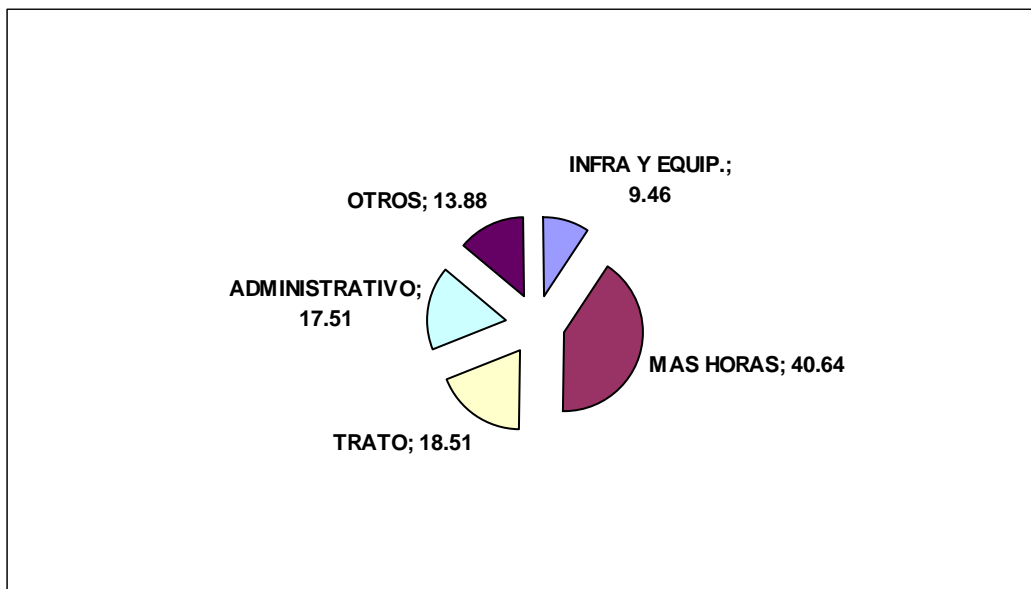


En cuanto al Nivel educacional de los usuarios/as encuestados en la atención primaria, tenemos que el 40,85% refirió haber cursado la enseñanza media completa, con educación básica incompleta un 9,46%.-

Frente a la consulta al usuario/a encuestado acerca de su pertenencia o no a algún pueblo originario, el 100% refirió No pertenecer.-

Qué esperaba obtener con la consulta o atención	%
Controlar evolución problema	0.20
Resultado exámenes	0.20
SOLUCIONAR PROBLEMAS	0.20
Hacerse exámenes	0.60
Le den / hagan tratamiento	0.60
Estar sano / encontrarme mejor	0.80
NO SABE / NO RESPONDE	0.80
Que lo examinen (bien)	4.02
Control embarazo	4.23
Le den medicamentos	4.43
Solucionar problema dental	5.03
Rapidez en atención	15.90
Buen diagnóstico / estado de salud	17.51
Buena atención	45.47

En cuanto a las expectativas de los usuarios/as encuestadas tenemos que el 45,47% refirió esperar “buena atención”.- Siendo junto a las categorías, “buen diagnóstico y “rapidez de la atención”, dimensiones asociadas al mismo tema, alcanzando un 78.88%.-

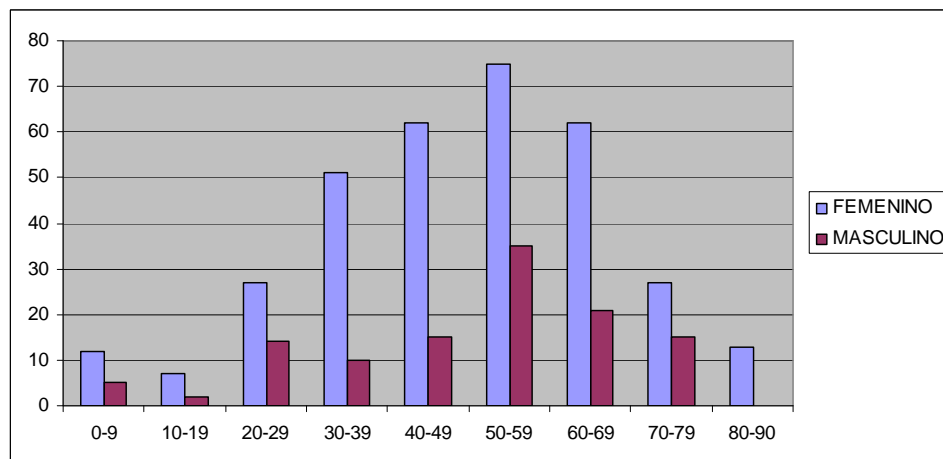


En cuanto a la pregunta, ¿qué mejoraría de la atención?, el 40%64 de los usuarios/as encuestados señaló que dispondría mayor cantidad de horas de atención de médica y demás profesionales, la segunda categoría se concentra en mejorar aspectos relacionados al trato recibido por parte del personal que labora en los establecimientos, 18,51%.-

6.2.- ATENCIÓN HOSPITALARIA

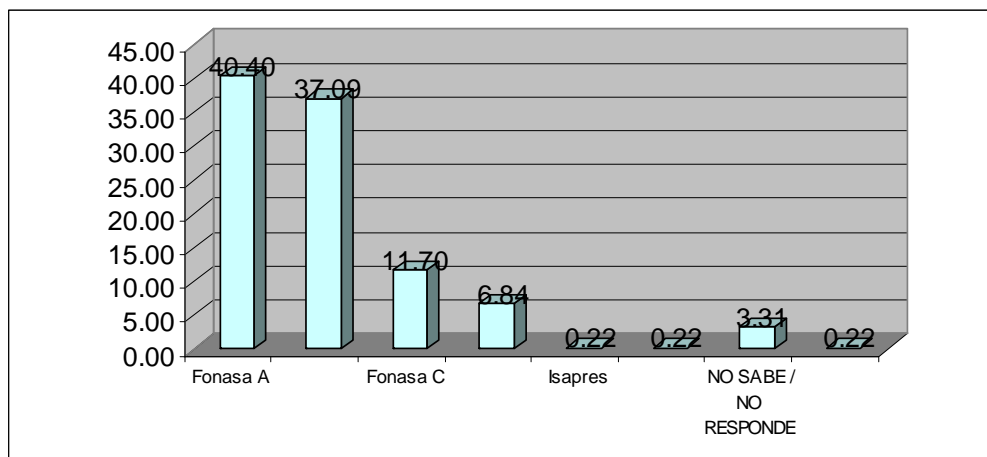
6.2.1.- AMBULATORIA

EDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
0-9	12	5	17	3.75%
10-19	7	2	9	1.99%
20-29	27	14	41	9.05%
30-39	51	10	61	13.47%
40-49	62	15	77	17.00%
50-59	75	35	110	24.28%
60-69	62	21	83	18.32%
70-79	27	15	42	9.27%
80-90	13		13	2.87%
Total general	336	117	453	100.00%



Del cuadro se desprende que en éste nivel de atención, el 5,74% de los usuarios/as encuestados correspondió a población de 19 años y menos, en tanto la atención se concentra

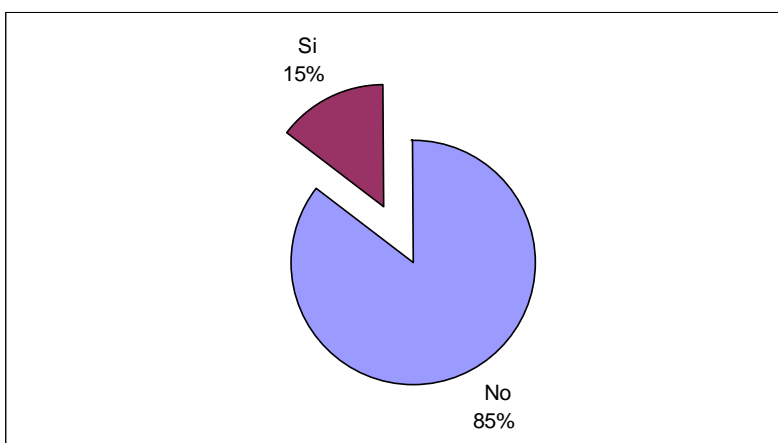
en la población adulta, 63,8% y adulta mayor 30,46%. En todos los grupos etáreos la presencia de mujeres es notablemente superior a varones.



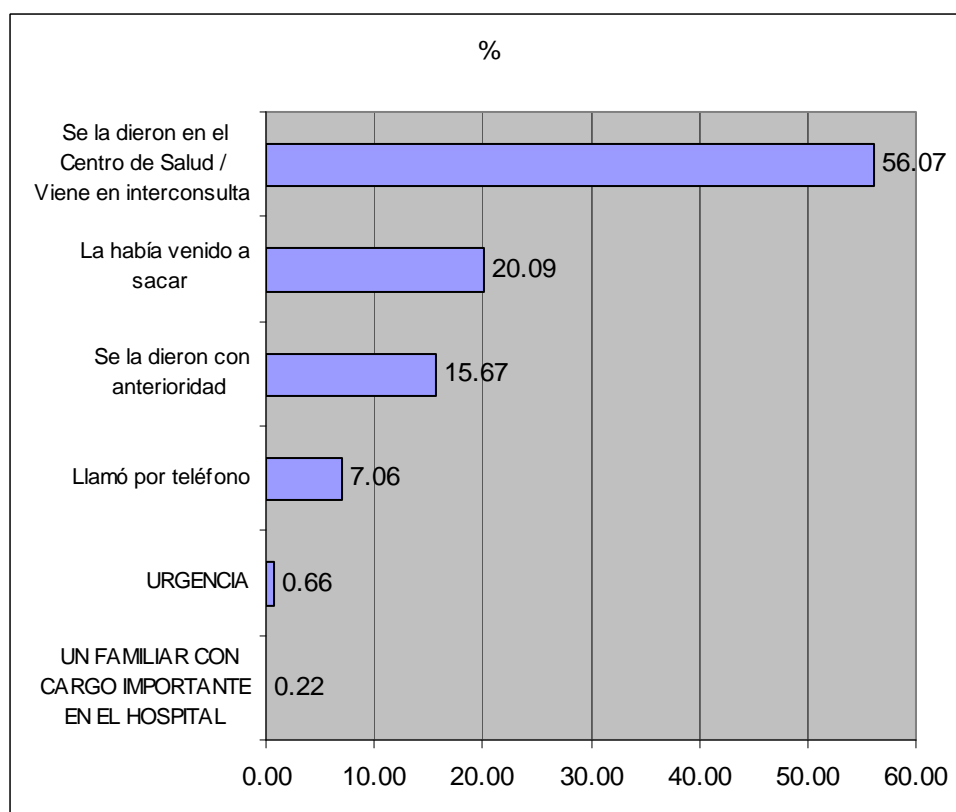
En cuanto al sistema previsional de los usuarios/as encuestados, tenemos que el 96% corresponde a beneficiarios FONASA lo cual refiere una adecuada focalización de las atenciones. Llama la atención que un 3,3% de los encuestados refirió desconocer o no respondió a ésta consulta, información que es de entrada al sistema.

ACTIVIDAD	%
Dueña de Casa	44.91
Empleados asalariados (dependientes) administrativos/ vende	3.10
Empleados asalariados (dependientes) profesionales y técnicos	4.20
Estudiantes	1.99
Feria / almacén / persa / comerciante	1.11
Jefes profesionales o técnicos	0.22
Jubilado Pensionado	14.38
Microempresario	0.66
NO SABE / NO RESPONDE	4.65
No trabaja / Cesante	3.32
Obrero calificado / Capataz / Chofer / Guardia / Peluquera	9.07
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, pescador, m	3.32
Servicio Doméstico (empleadas, nanas, etc.)	1.99
Trabajos menores / ocasionales e informales / vendedor ambulatorio	7.08
Total general	100.00

En cuanto a la actividad de la población encuestada en éste nivel, un 45% corresponde a dueñas de casa, lo cual es concordante con lo señalado en cuanto a la mayor presencia de mujeres en éste nivel de atención. En tanto, un 22,57 % refirió desempeñarse en actividades de carácter informal.-



De los usuarios/as encuestados en éste nivel, un 15% refirió pertenecer a algún pueblo originario.

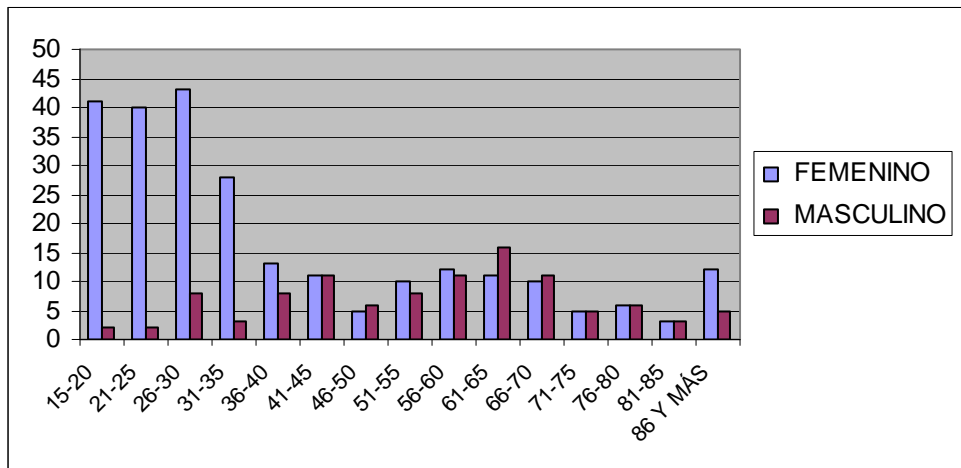


De los usuarios/as encuestados en éste nivel, un 56.07% refirió que la hora se la dieron en su centro de salud de origen, un mínimo de 0.66 % refirió una forma de obtención de hora fuera de norma.-

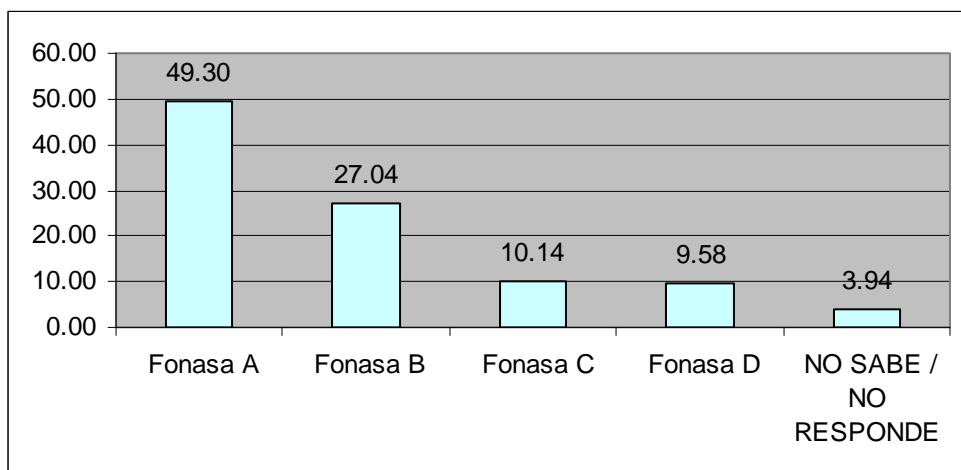
6.2.2.- HOSPITALIZADOS

TRAMO EDAD	FEMENINO	MASCULINO	Total general	%
15-20	41	2	43	12.11
21-25	40	2	42	11.83
26-30	43	8	51	14.37
31-35	28	3	31	8.73
36-40	13	8	21	5.92
41-45	11	11	22	6.20
46-50	5	6	11	3.10
51-55	10	8	18	5.07

56-60	12	11	23	6.48
61-65	11	16	27	7.61
66-70	10	11	21	5.92
71-75	5	5	10	2.82
76-80	6	6	12	3.38
81-85	3	3	6	1.69
86 Y MÁS	12	5	17	4.79
Total	250	105	355	100.00



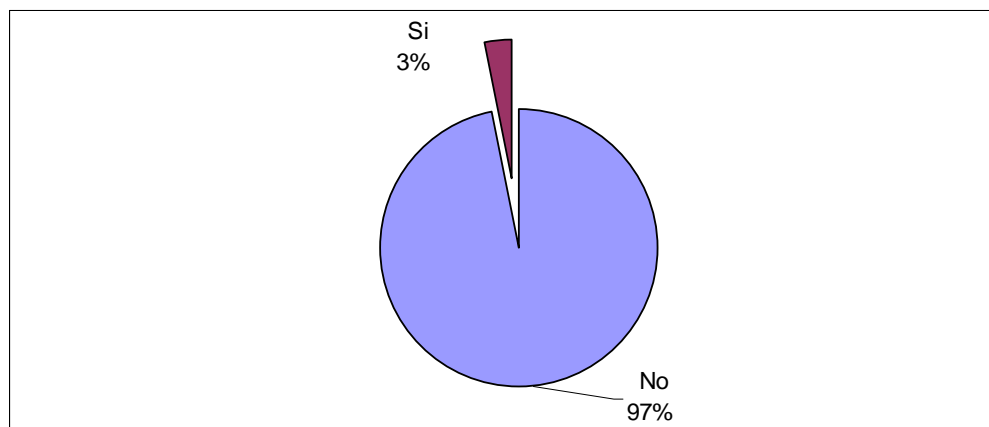
Del cuadro se desprende que en éste nivel de atención, el 12,11% de los usuarios/as encuestados correspondió a población de 20 años y menos, en tanto la atención se concentra en la población adulta, 61,7% y adulta mayor 26,21 %. A diferencia de la atención ambulatoria, en este nivel la concentración de usuarias es notablemente superior a usuarios en los grupos etáreos, de 15 a 35 años y de 86 y más, a contar de los 36 años hombres y mujeres reciben atención hospitalaria cerrada en similares proporciones.



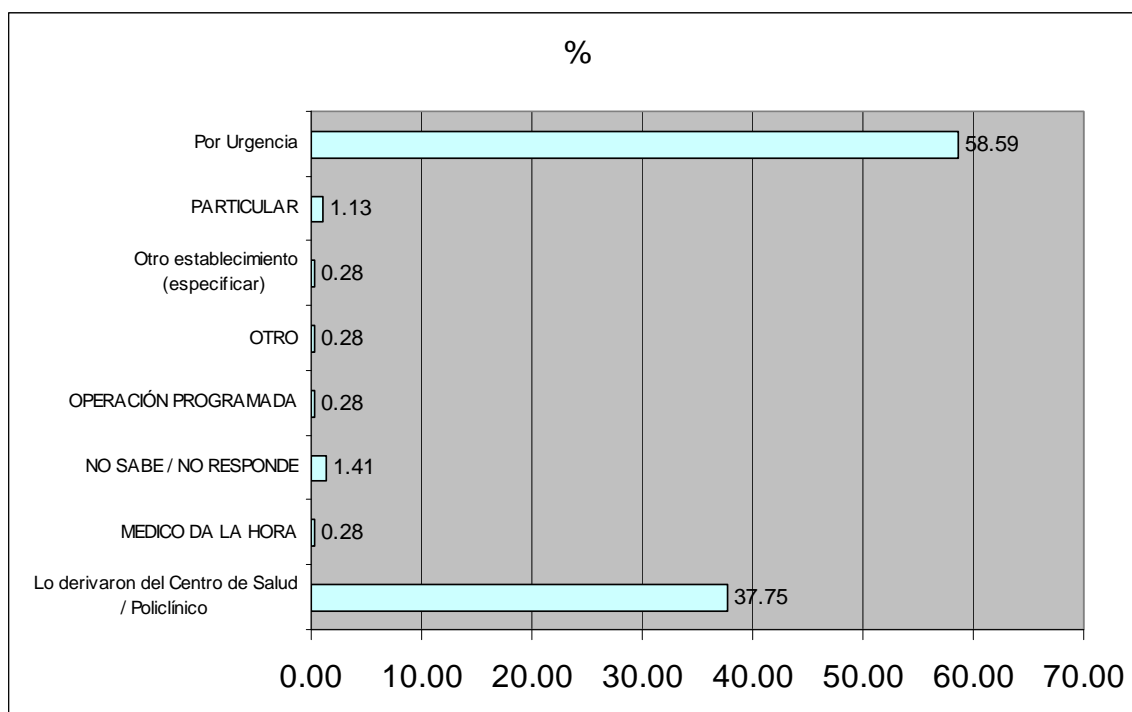
En cuanto al sistema previsional de los usuarios encuestados en el nivel de atención hospitalaria cerrada, tenemos que el 96% corresponde a beneficiarios FONASA lo cual refiere una adecuada focalización de las atenciones. Llama la atención que un 4% de los encuestados refirió desconocer o no respondió a ésta consulta, información que es de entrada al sistema.

ACTIVIDAD ENCUESTADO	%
Dueña de Casa	36.90
Empleados asalariados (dependientes) administrativos/ vende	8.73
Empleados asalariados (dependientes) profesionales y técnicos	3.66
Estudiantes	6.76
Feria / almacén / persa / comerciante	2.54
Jefes profesionales o técnicos	0.28
Jubilado Pensionado	15.21
NO SABE / NO RESPONDE	1.69
No trabaja / Cesante	5.07
Obrero calificado / Capataz / Chofer / Guardia / Peluquera	11.83
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, pescador, m	3.66
Servicio Doméstico (empleadas, nanas, etc.)	0.56
Trabajos menores / ocasionales e informales / vendedor ambulantes	3.10
Total general	100

En cuanto a la actividad de la población encuestada en éste nivel, un 37% corresponde a dueñas de casa. Así mismo un 21,69 % refirió desempeñarse en actividades de carácter informal.-



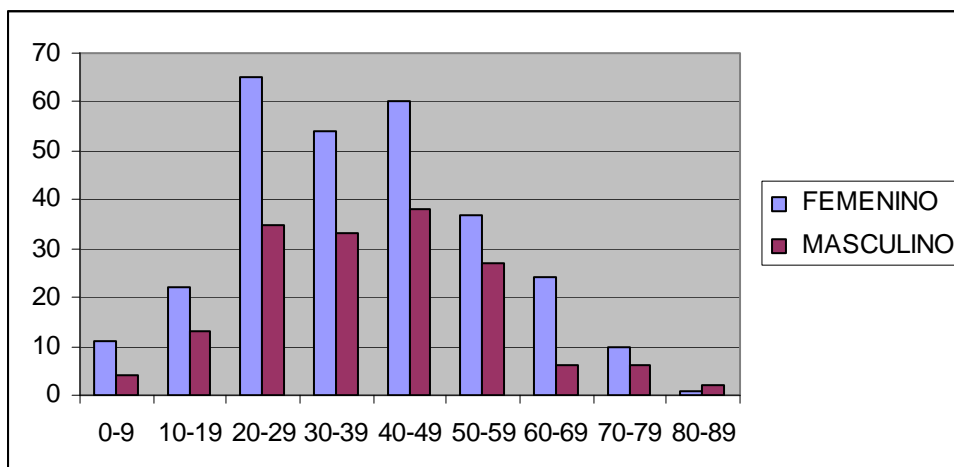
De los usuarios/as encuestados en éste nivel, sólo un 3% refirió pertenecer a algún pueblo originario.



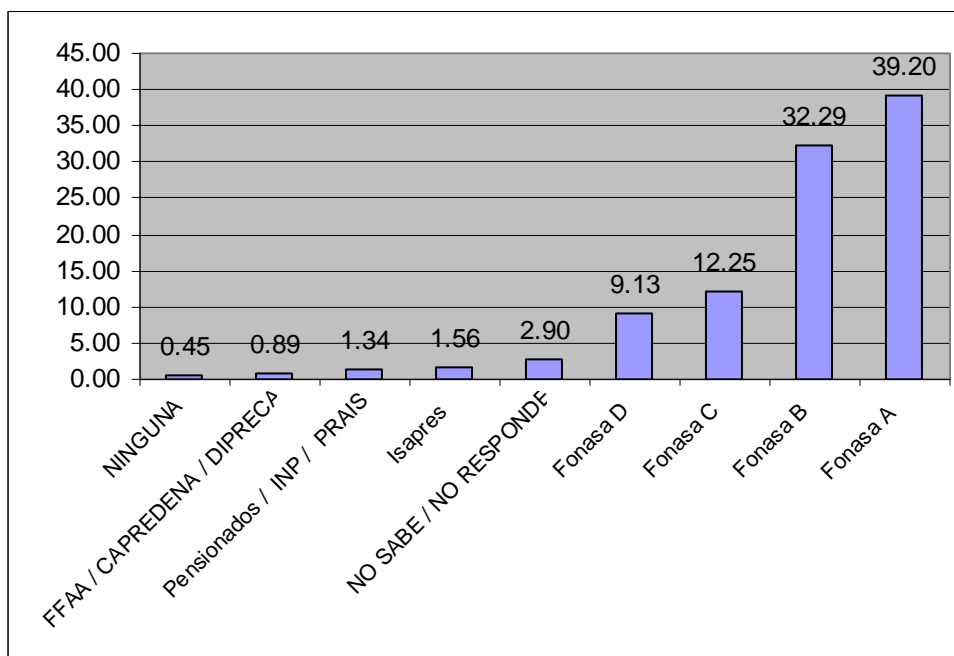
De los usuarios encuestados en éste nivel, un 37,75% refirió que la hora se la dieron en su centro de salud de origen, el 58,59 % de los usuarios/as encuestadas refirió que fue hospitalizado derivado del servicio de urgencia.-

6.2.3. –URGENCIA

TRAMO/SEXO	FEMENINO	MASCULINO	Total	%
0-9	11	4	15	3.35
10-19	22	13	35	7.81
20-29	65	35	100	22.32
30-39	54	33	87	19.42
40-49	60	38	98	21.88
50-59	37	27	64	14.29
60-69	24	6	30	6.70
70-79	10	6	16	3.57
80-89	1	2	3	0.67
Total general	284	164	448	100.00



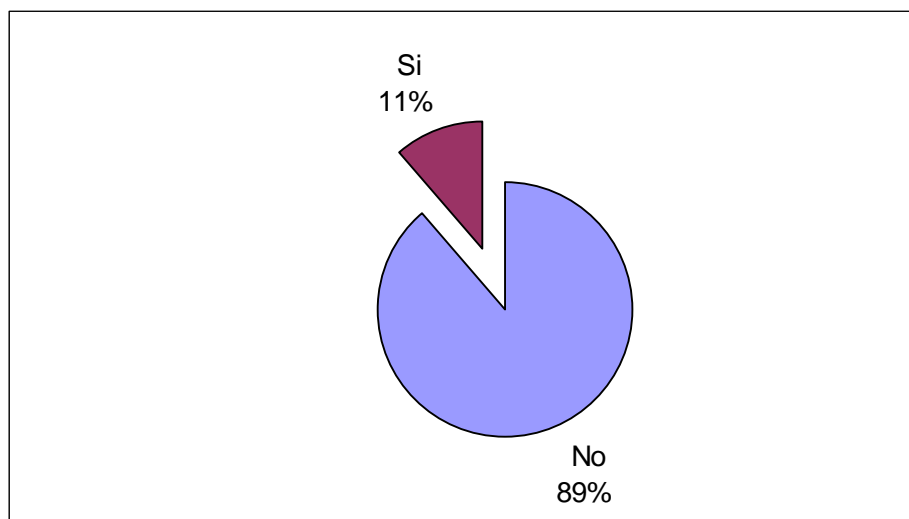
Del cuadro se desprende que en éste nivel de atención, el 11,16% de los usuarios/as encuestados correspondió a población de 19 años y menos, en tanto al igual que los niveles anteriores, la atención se concentra en la población adulta, 77,91% y adulta mayor 10,94%. Al igual que en la atención ambulatoria, en este nivel la concentración de usuarias es superior en distintos grados, a usuarios en todos los grupos etáreos.



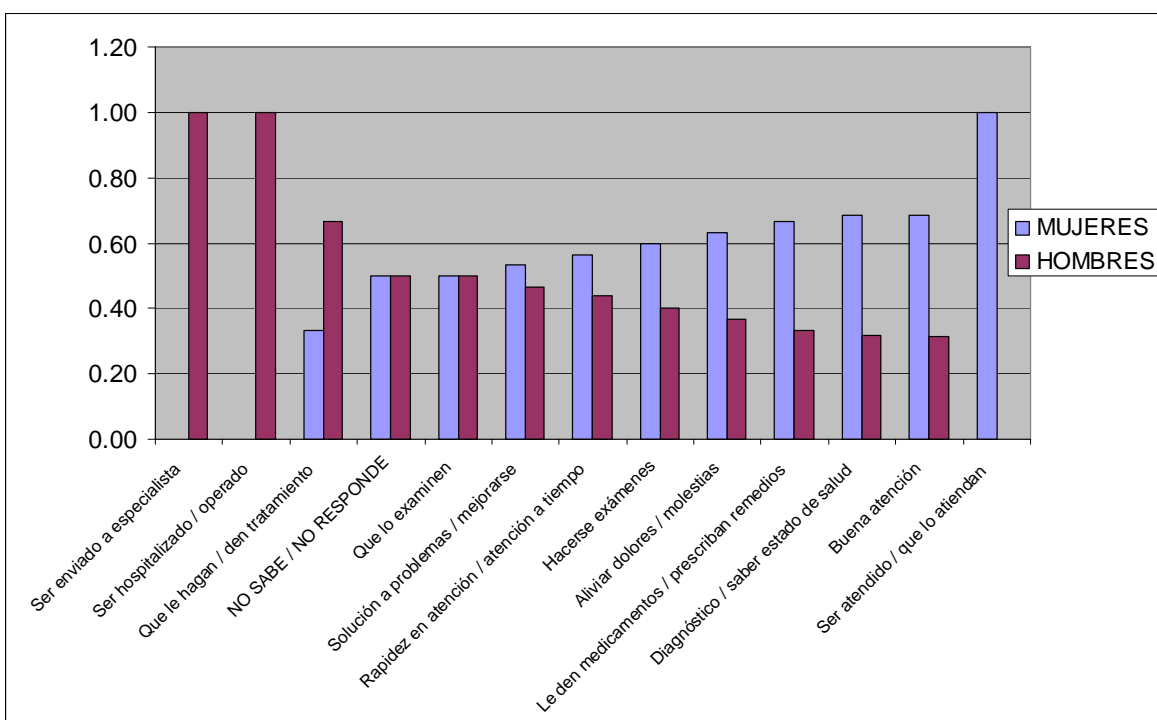
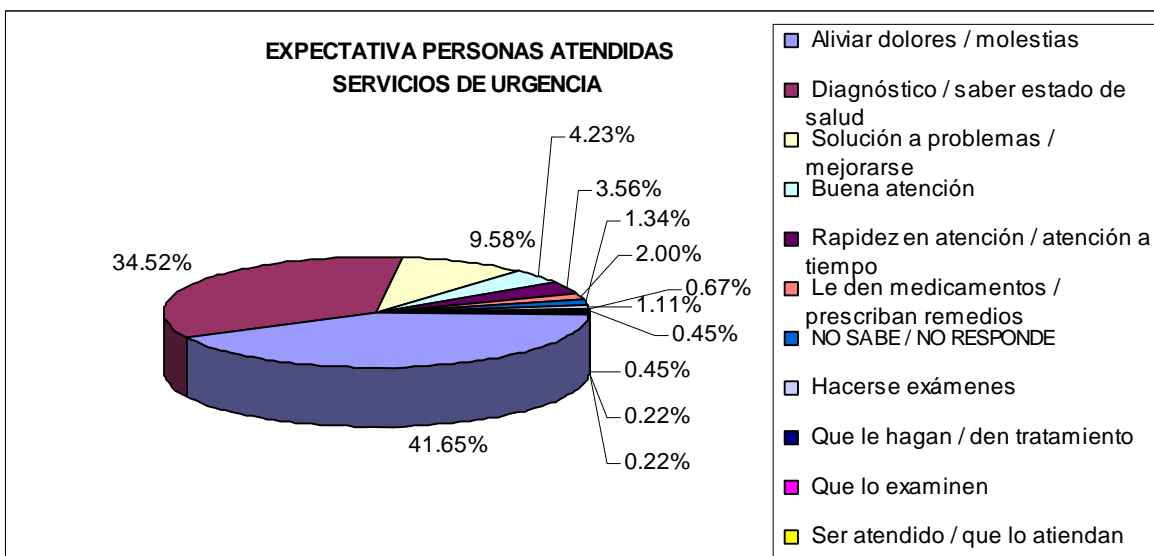
En cuanto al sistema previsional de los usuarios encuestados en el nivel de atención de urgencia, existe un abanico mayor de posibilidades que en los niveles anteriores. Un 94,21% corresponde a beneficiarios FONASA, porcentaje levemente más bajo que en los otros niveles de atención. Un 2,45% de los usuarios/as encuestadas dijo pertenecer a otro sistema previsional (Isapre, FFAA).-

ACTIVIDAD ENTREVISTADO	%
Dueña de Casa	25
Empleados asalariados (dependientes) administrativos/ vende	5.80
Empleados asalariados (dependientes) profesionales y técnico	6.47
Estudiantes	7.59
Feria / almacén / persa / comerciante	3.57
Jefes profesionales o técnicos	0.22
Jubilado Pensionado	5.80
NO SABE / NO RESPONDE	12.28
No trabaja / Cesante	3.35
Obrero calificado / Capataz / Chofer / Guardia / Peluquera	13.62
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, pescador, m	9.60
Servicio Doméstico (empleadas, nanas, etc.)	1.34
Trabajos menores / ocasionales e informales / vendedor ambulante	5.36
Total general	100.00

En cuanto a la actividad de la población encuestada en éste nivel, un 25% corresponde a dueñas de casa. Así mismo un 33,49 % refirió desempeñarse en actividades de carácter informal.-



De los usuarios/as encuestados en éste nivel, un 11% refirió pertenecer a algún pueblo originario.



En este nivel las expectativas de los usuarios/as encuestados se concentran en 2 categorías ambas corresponden al 76.17%: aliviar dolores y molestias y en obtener un diagnóstico acerca de su estado de salud. Expectativas varían en cuanto al sexo de los usuarios, así para los varones se concentra en ser atendido por especialistas, para las mujeres fue ser atendida.-

6.- RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN USUARIA 2009

INDICE DE SATISFACCION	<p>Para cumplir con este objetivo se aplicó un cuestionario a los usuarios, por tipo de atención, el que contenía preguntas de escalamiento ordinal, es decir de 7 elementos, desde el Muy Satisfecho al Muy Insatisfecho.</p> <p>Para obtener el Índice de Satisfacción Usuario, previamente se transforman las calificaciones a una escala de 0 a 100, donde la nota 7 representa 100% de satisfacción y la nota 1 nula satisfacción.</p> <p>Para el cálculo del índice, se promedian las calificaciones por Dimensión y luego se calcula el Índice como un promedio de los Índices por Dimensión.</p> <p>El índice de Satisfacción se calcula para cada usuario y luego se agrega para el total, de esta manera es posible evaluar el grado de variabilidad en la calificación que asignan los distintos grupos de usuarios y es posible desagregarlo según las variables de interés, por ejemplo Servicio de Salud, Hospitales y Centros de Salud.</p>
ESCALA	
Mayor a 83.3%	Calificación positiva. Se registran escasas críticas
Menor a 83.3% y mayor a 66.7%	Calificación moderadamente positiva. Significa que un 20% de usuarios entrega calificaciones con notas inferiores a las positivas (neutra o directamente negativas). Esta calificación lleva asociada la emergencia de elementos de inconformidad.
Menor a 66.7% y mayor a 50%	Calificación moderadamente baja
Menor a 50%	Calificación baja. Más de un 30% de los sujetos califica con notas inferiores a 6. Lleva siempre asociado aspectos críticos.

6.1.- RESULTADOS ATENCION PRIMARIA POR COMUNA Y ESTABLECIMIENTO

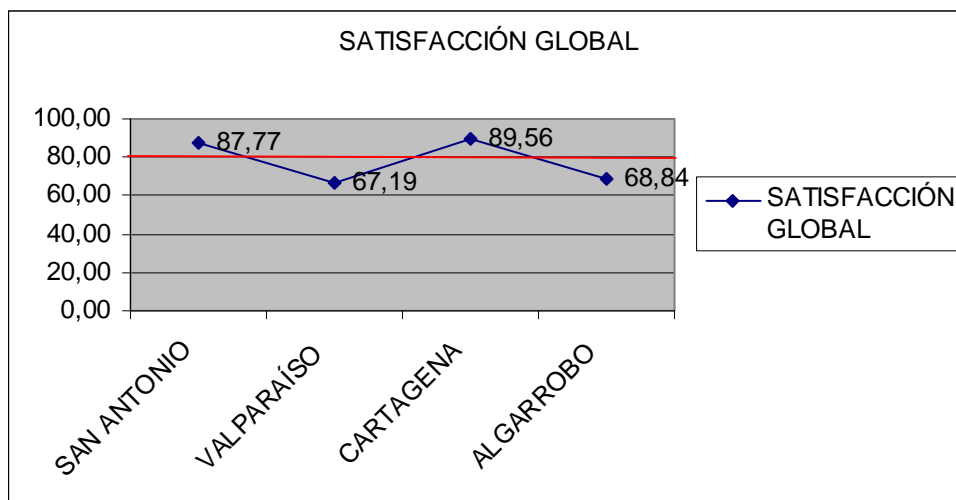
Dimensión/Establecimiento	Satisfacción Global	Pre Atención	Atención Personal Administrativo	Atención Personal Profesional	Acceso	Infraestructura Baño- Sala espera	Infra. Sala consulta	Area de Apoyo	Post Atención	Satisfacción Posterior	Cumplimiento de objetivos	Índice de Satisfacción
COMUNA DE SAN ANTONIO												
Cons. San Antonio	82.69	90.72	82.13	90.2	64	87.08	87.2	97.22	89.72	84.54	83.93	85.43
CESFAM Barrancas	85.6	85.88	75	86.38	74.99	55.9	74.68	79.66	86.48	81.8	85.58	79.6
CESFAM Néstor Fernández Thomas	81.81	82.53	82.81	89.12	94.69	68.34	85.54	91.97	93.45	85.23	81.8	85.23
CESFAM Manuel Bustos	76.54	73.45	78.42	82.68	79.62	79.81	82.65	76.98	74.69	77.16	76.93	78
CECOSF Bellavista	100						100				100	100
Posta Rural San Juan de S.A.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO COMUNA DE SAN ANTONIO	87.77	86.52	83.67	89.68	82.58	78.23	88.35	89.17	88.87	85.75	88.04	88.04
COMUNA DE VALPARAISO												
CESFAM Placeres	69.85	69.05	66.79	72.96	78.16	63.44	71.71	72.39	72.22	67.95	69.45	70.38
Cons. Barón	74.83	73.95	75.14	85.7	81.24	62.26	77.17	80.95	83.33	75	73.4	76.54
CESFAM R. Isabel II	66.05	61.38	67.98	84.19	64.78	48.58	64.1	72.24	76.22	68.87	68.87	67.49
Cons. Placilla	68.13	67.38	68.59	81.99	78.25	68.43	77.02	74.39	81.16	71.74	68.19	73.18
Cons. Marcelo Mena	70.56	67.66	72.86	87.17	61.58	47.94	75.39	72.33	82.01	71.28	75.53	71.13
Cons. Puertas Negras	63.77	63.75	66.95	81.53	79.7	54	75.12	71.19	77.24	69.56	71.02	70.04
Cons. Rodelillo	63.34	62.35	64.96	84.88	74.18	52.36	73.44	72.3	75.75	62.07	63.45	68.08
SAPU Q. VERDE	60.97	60.68	60.29	82.95	80.85	56.22	72.19	69.7	75.32	64.53	65.39	68.28
PROMEDIO COMUNA DE VALPARAISO	67.19	65.78	67.95	82.67	74.84	56.65	73.27	73.19	77.91	68.88	69.41	70.64
COMUNA DE CARTAGENA												
Cons. Cartagena	89.56	95.3	94.1	95.82	67.73	92.94	95.36	100	98.43	86.96	88.52	91.08
COMUNA DE ALGARROBO												
Cons. Algarrobo	64.14	74.51	78.38	87.12	77.81	59.96	75.16	76.78	91.32	81.67	85.64	76.75
SAPU Algarrobo	66.15	74.11	61.49	83.64	86.82	57.11	86.76	72.97	87.47	68.23	70.44	74.59
Posta Rural El Yeco	71	85.56	80.6	92.51	92.21	69.06	84.29	84.44	86.85	91.36	90.65	84.75
Posta Rural San José	74.07	91.38	89.13	93.97	85.92	68.78	86.21	97.62	89.85	83.33	87.13	85.36
PROMEDIO COMUNA DE ALGARROBO	68.84	81.39	77.40	89.31	85.69	63.73	83.11	82.95	88.87	81.15	83.47	80.36
PROMEDIO SS	78.34	82.25	80.78	89.37	77.71	72.89	85.02	86.33	88.52	80.68	82.36	

INDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN EVALUADA

1.-Satisfacción Global: Este ítem específico de imagen institucional, referido a “El Servicio de Salud Público” en general, considerando todos los tipos de establecimientos que este comprende, no sólo el establecimiento donde se está atendiendo en el momento de la entrevista.

COMUNA	SATISFACCIÓN GLOBAL
SAN ANTONIO	87,77
VALPARAÍSO	67,19
CARTAGENA	89,56
ALGARROBO	68,84

Grafico N° 1 SATISFACCIÓN GLOBAL

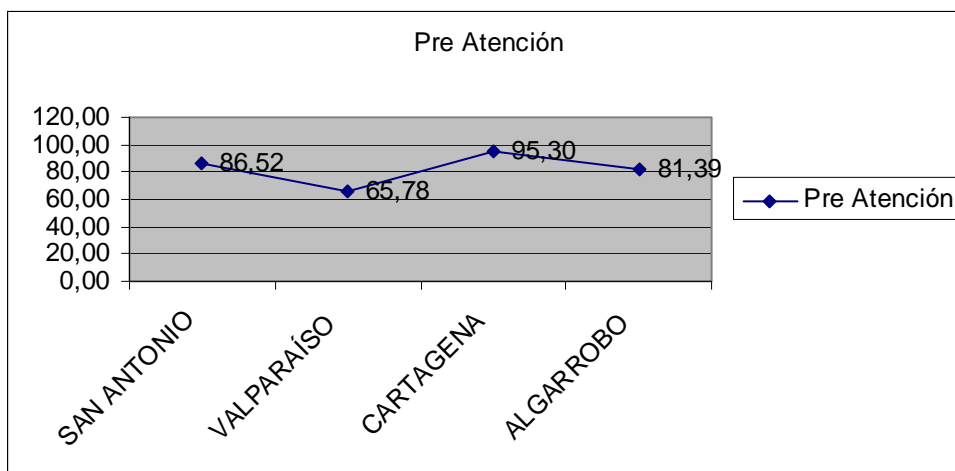


En esta dimensión 2 de las cuatro comunas evaluadas, se ubican en el rango de Calificación positiva (San Antonio y Cartagena). Se registran escasas críticas.- En ésta dimensión hay 2 establecimientos con la calificación más alta, CECOSF Bellavista y Posta Rural San Juan de San Antonio y el de calificación más baja para ésta dimensión fue SAPU Quebrada Verde de la comuna de Valparaíso (60.97).

2.-Pre atención: Este ítem busca identificar y evaluar las instancias de servicio previas a la atención profesional en el centro de salud.

COMUNA	Pre Atención
SAN ANTONIO	86,52
VALPARAÍSO	65,78
CARTAGENA	95,30
ALGARROBO	81,39

Grafico N° 2 PRE ATENCIÓN

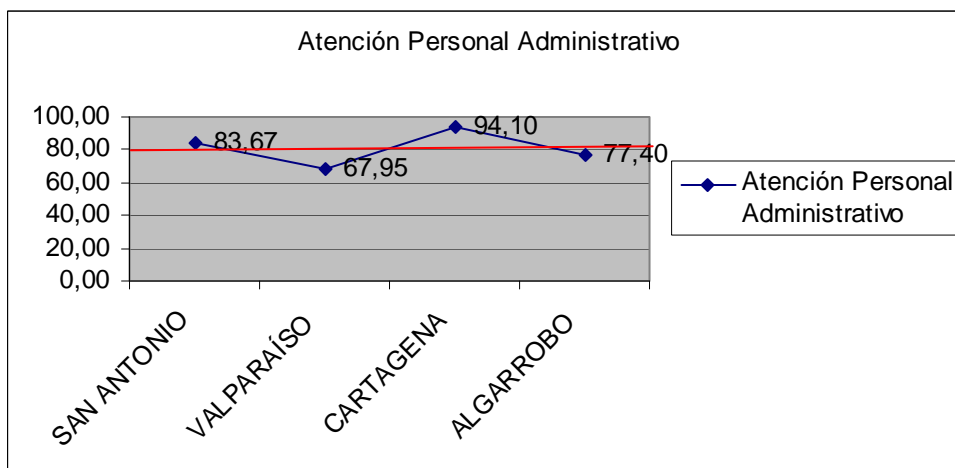


En esta dimensión 3 de las cuatro comunas se ubican en el rango de de Calificación positiva y moderadamente positiva (San Antonio, Algarrobo y Cartagena). Se registran escasas críticas.- En ésta dimensión el establecimiento con la calificación más alta fue la Posta Rural San Juan de San Antonio y el con la más baja para ésta dimensión fue SAPU Quebrada Verde de la comuna de Valparaíso (60.68).

3.-Atención: Con este ítem, se pretende evaluar la satisfacción alcanzada con cada uno de los aspectos de servicio involucrados en la relación con el personal auxiliar y profesionales del establecimiento. Diferenciando evaluación por estamento.

COMUNA	Atención Personal Administrativo
SAN ANTONIO	83,67
VALPARAÍSO	67,95
CARTAGENA	94,10
ALGARROBO	77,40

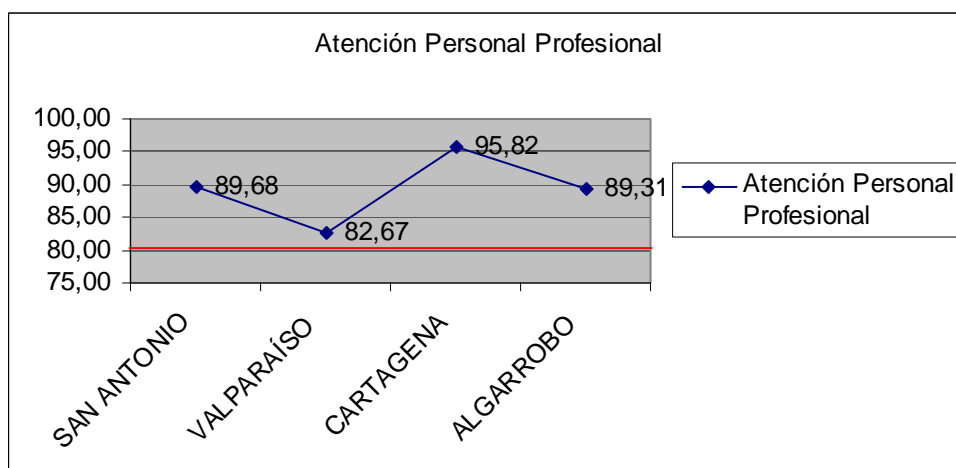
Grafico N° 3 ATENCIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO



En esta dimensión 2 de las cuatro comunas se ubican en el rango de de Calificación positiva (San Antonio y Cartagena). En tanto Valparaíso y Algarrobo deben mejorar este indicador.- En ésta dimensión el establecimiento con la calificación más alta fue la Posta Rural San Juan de San Antonio y el con la más baja SAPU Quebrada Verde de la comuna de Valparaíso (60.29), seguido de SAPU de la comuna de Algarrobo (61.49).

COMUNA	Atención Personal Profesional
SAN ANTONIO	89,68
VALPARAÍSO	82,67
CARTAGENA	95,82
ALGARROBO	89,31

Grafico N° 4
ATENCIÓN PERSONAL PROFESIONAL

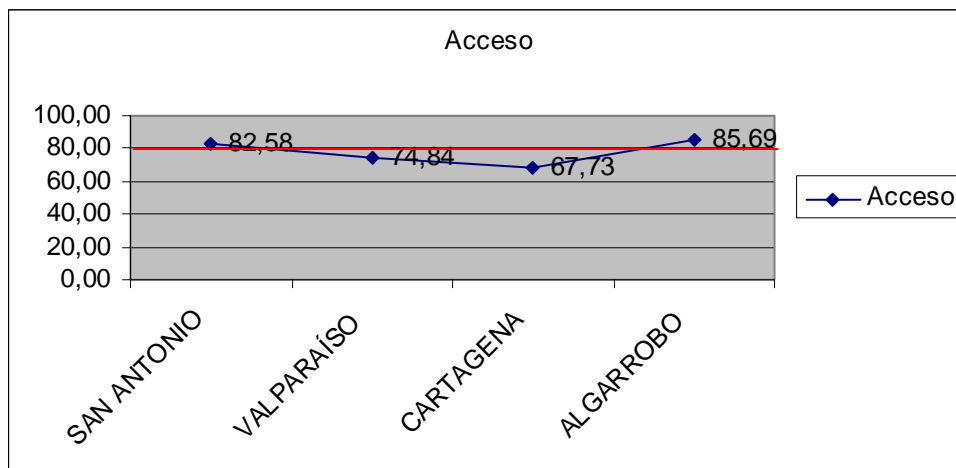


En ésta dimensión las 4 comunas evaluadas se ubican en el rango de Calificación positiva. Se registran escasas críticas.- En ésta dimensión el establecimiento con la calificación más alta fue la Posta Rural San Juan de San Antonio y el con la más baja CESFAM Placeres (72.96).-

4.-Acceso: Este ítem busca conocer la evaluación que hacen los usuarios de la ubicación y acceso al centro de salud.-

COMUNA	Acceso
SAN ANTONIO	82,58
VALPARAÍSO	74,84
CARTAGENA	67,73
ALGARROBO	85,69

Grafico N° 5 ACCESO

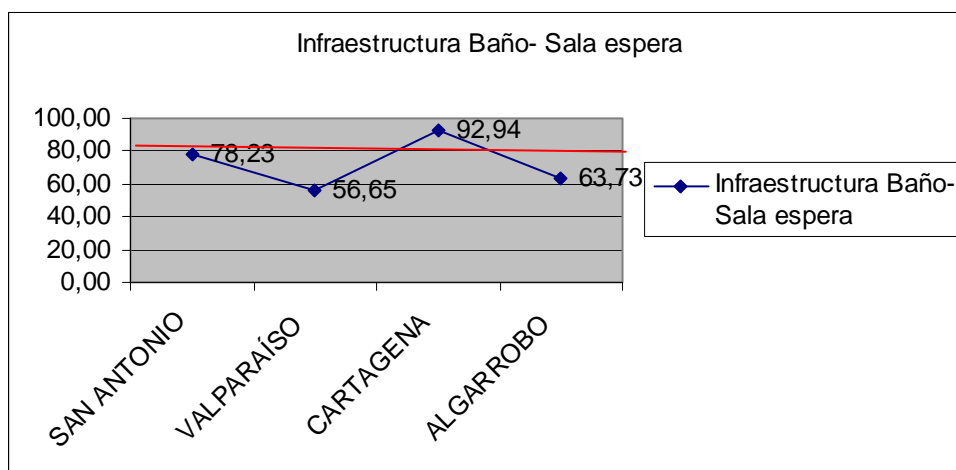


En éste dimensión 2 comunas de las evaluadas se ubican en el rango de Calificación positiva. (San Antonio y Algarrobo). En ésta dimensión el establecimiento con la calificación más alta fue la Posta Rural San Juan de San Antonio y el con la más baja en Consultorio Marcelo Mena (61.58), seguido del Consultorio San Antonio (64).-

5.-Infraestructura: Este ítem se enfoca a identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con las instalaciones en las cuales estuvo durante el proceso de atención, lugares de uso común y de consultas profesionales en el establecimiento.

COMUNA	Infraestructura Baño- Sala espera
SAN ANTONIO	78,23
VALPARAÍSO	56,65
CARTAGENA	92,94
ALGARROBO	63,73

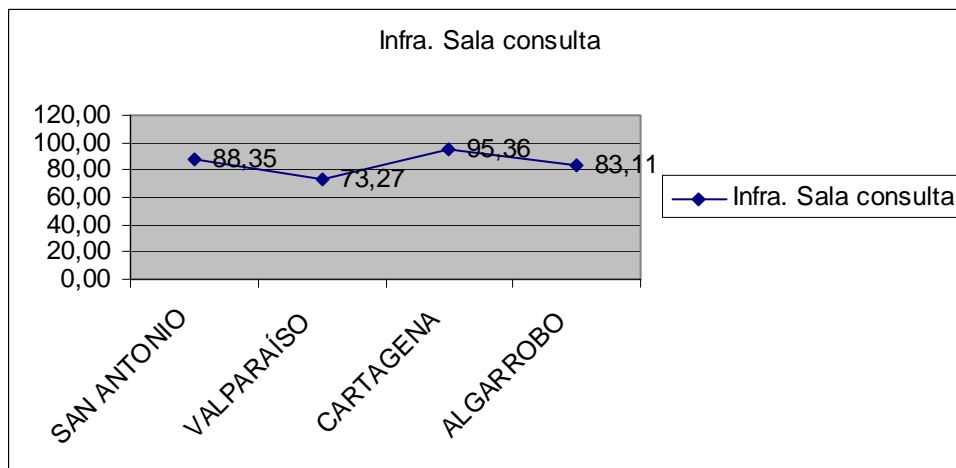
Grafico N° 6 INFRAESTRUCTURA BAÑO- SALA ESPERA



En ésta dimensión 1 comuna de las evaluadas se ubica en el rango de Calificación positiva, tratándose de Cartagena.- Las demás comunas se ubican en rangos que denotan una calificación moderadamente positiva y moderadamente baja, por ende grado de insatisfacción usuaria. En ésta dimensión el establecimiento con la calificación más alta fue la Posta Rural San Juan de San Antonio y el con la más baja el consultorio Marcelo Mena (47.94).- Lo cual es concordante con la urgente necesidad que avaló la reposición de dicho establecimiento, actualmente en construcción.-

COMUNA	Infra. Sala consulta
SAN ANTONIO	88,35
VALPARAÍSO	73,27
CARTAGENA	95,36
ALGARROBO	83,11

Grafico N° 7 INFRAESTRUCTURA SALA CONSULTA

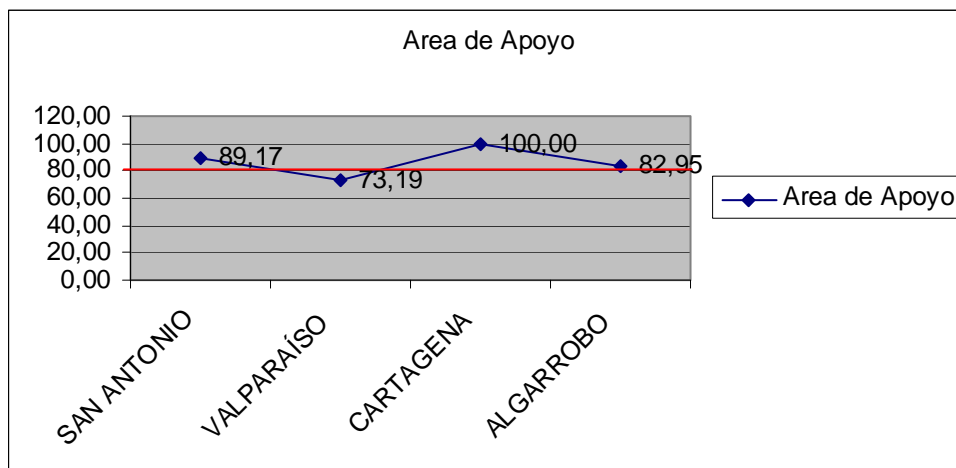


En ésta dimensión 3 comunas de las evaluadas se ubican en el rango de Calificación positiva. En tanto la comuna de Valparaíso tiene Calificación moderadamente positiva. En ésta dimensión los establecimientos con la calificación más alta fueron la Posta Rural San Juan de San Antonio y CECOSF Bellavista de la misma comuna, el con la más baja el CESFAM Reina Isabel de la comuna de Valparaíso (64.1).- Lo cual es concordante, ya que, al momento de aplicación de la encuesta dicho centro de salud, funcionaba en dependencias transitorias, pues estaba en construcción por reposición.-

6.-Áreas de apoyo: Este ítem evalúa la satisfacción con diversas áreas de índole administrativa. ejemplo, atención telefónica para solicitar hora de atención, la atención del SOME o Admisión, la orientación del OIRS y la forma de obtener una nueva hora (si obtuvo).

COMUNA	Area de Apoyo
SAN ANTONIO	89,17
VALPARAÍSO	73,19
CARTAGENA	100,00
ALGARROBO	82,95

Grafico N° 8 AREAS DE APOYO

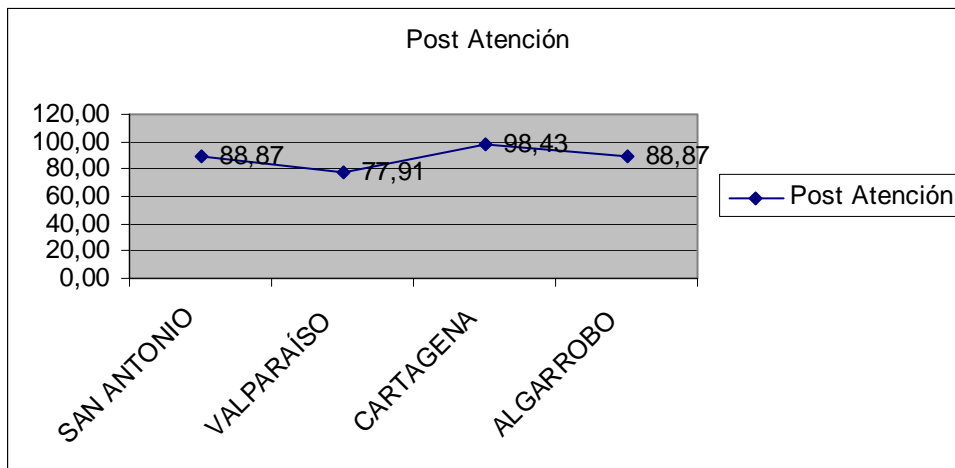


En ésta dimensión 3 comunas de las evaluadas se ubican en el rango de Calificación positiva. Se registran escasas críticas.- Se destaca la comuna de Cartagena con un 100%.- Valparaíso en tanto tiene Calificación moderadamente positiva.- En ésta dimensión los establecimientos con la calificación más alta fueron la Posta Rural San Juan de San Antonio y el Consultorio de Cartagena, en tanto el establecimiento con la más baja el SAPU Quebrada Verde de la comuna de Valparaíso(69.7).-

7.-Post atención: Corresponde al nivel de satisfacción alcanzado con la información para continuar el tratamiento y la fecha de una próxima consulta. Si el paciente no tiene una próxima consulta o tratamiento específico, “no aplica”.

COMUNA	Post Atención
SAN ANTONIO	88,87
VALPARAÍSO	77,91
CARTAGENA	98,43
ALGARROBO	88,87

Gráfico N° 9 POST ATENCIÓN

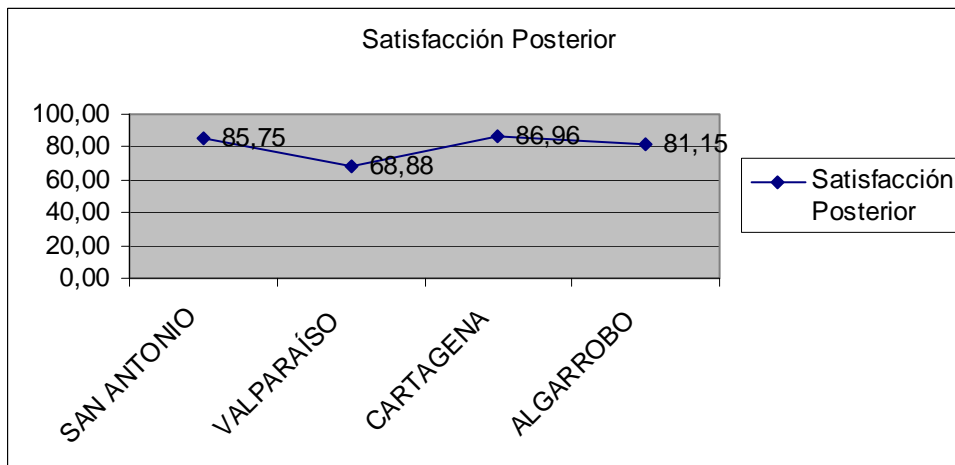


En ésta Dimensión 3 comunas de las evaluadas se ubican en el rango de Calificación positiva. Se registran escasas críticas.- Valparaíso en tanto tiene Calificación moderadamente positiva.- En ésta dimensión el establecimiento con la calificación más alta fue la Posta Rural San Juan de San Antonio, el con la más baja el CESFAM Placeres de la comuna de Valparaíso (72,22).-

8.-Satisfacción Global posterior: Este ítem registra el nivel de satisfacción total alcanzado con el servicio recibido en esta oportunidad en el establecimiento, considerando todos los aspectos evaluados con anterioridad. Captura la apreciación subjetiva del usuario/a.-

COMUNA	Satisfacción Posterior
SAN ANTONIO	85,75
VALPARAÍSO	68,88
CARTAGENA	86,96
ALGARROBO	81,15

Grafico N° 10 SATISFACCIÓN GLOBAL POSTERIOR

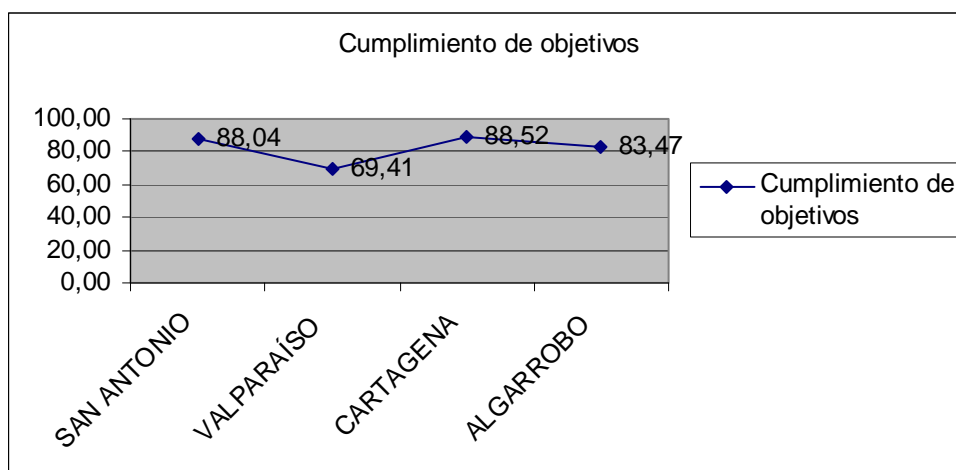


En ésta dimensión 3 comunas de las evaluadas se ubican en el rango de Calificación positiva. Se registran escasas críticas.- Valparaíso en tanto tiene Calificación moderadamente positiva. En ésta dimensión el establecimiento con la calificación más alta fue la Posta Rural San Juan de San Antonio, el con la más baja el Consultorio de Rodelillo de la comuna de Valparaíso (62,07).-

9.-Cumplimiento de objetivos: Este ítem se enfoca a conocer el nivel de problemas tenidos por los usuarios en los establecimientos de la red de salud en alguna oportunidad y la gestión que se hizo en dichos casos.

COMUNA	Cumplimiento de objetivos
SAN ANTONIO	88,04
VALPARAÍSO	69,41
CARTAGENA	88,52
ALGARROBO	83,47

Grafico N° 11 Cumplimiento de objetivos



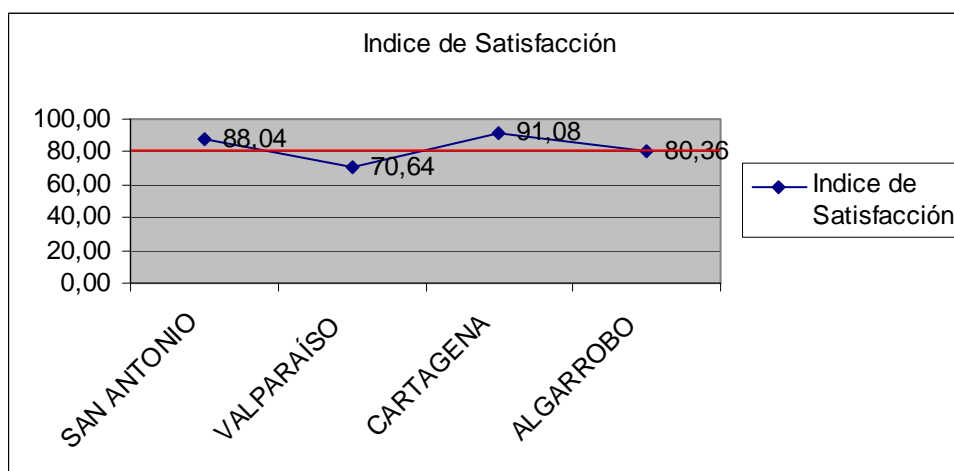
En ésta Dimensión 3 comunas de las evaluadas se ubican en el rango de Calificación positiva. Se registran escasas críticas.- Valparaíso en tanto tiene Calificación moderadamente positiva. En ésta dimensión los establecimientos con la calificación más alta fueron la Posta Rural San Juan y CECOSF Bellavista ambos de San Antonio, el con la más baja el Consultorio de Rodelillo de la comuna de Valparaíso (63,45).-

Indice de Satisfacción

Para el cálculo del índice, se promedian las calificaciones por Dimensión y luego se calcula el índice como promedio de los índices por Dimensión

COMUNA	Indice de Satisfacción
SAN ANTONIO	88,04
VALPARAÍSO	70,64
CARTAGENA	91,08
ALGARROBO	80,36

Grafico N° 12 Índice de Satisfacción



En el ámbito nacional en cuanto al índice de satisfacción usuaria en los centros de salud de atención primaria fue de 80,9. El mejor índice a nivel nacional fue de 87,3, en orden descendente este servicio ocupa el lugar N°24 de un total de 26 Servicios y a nivel regional ocupa el tercer lugar, con un índice de satisfacción de 74,7, que lo ubica en un rango moderadamente positivo, no obstante el menor índice de satisfacción usuaria en los centros de salud (APS) a nivel regional.

Como evaluación General, 3 comunas de las evaluadas se ubican en el rango de Calificación positiva, Cartagena, San Antonio y Algarrobo. Valparaíso en tanto tiene Calificación moderadamente positiva.- Siendo la Comuna con mejor índice de satisfacción usuaria, Cartagena y con índice de satisfacción moderadamente positivo Valparaíso.- Por comuna podemos señalar que en San Antonio, Valparaíso y Algarrobo la dimensión con mejor evaluación fue la atención del personal Profesional y la dimensión de menor evaluación fue de Infraestructura de espacios comunes (baño y sala de espera). En la Comuna de Cartagena en tanto, la dimensión mejor evaluada fue la atención brindada por personal de las áreas de apoyo y la dimensión de menor evaluación en ésta comuna fue el acceso al establecimiento.-

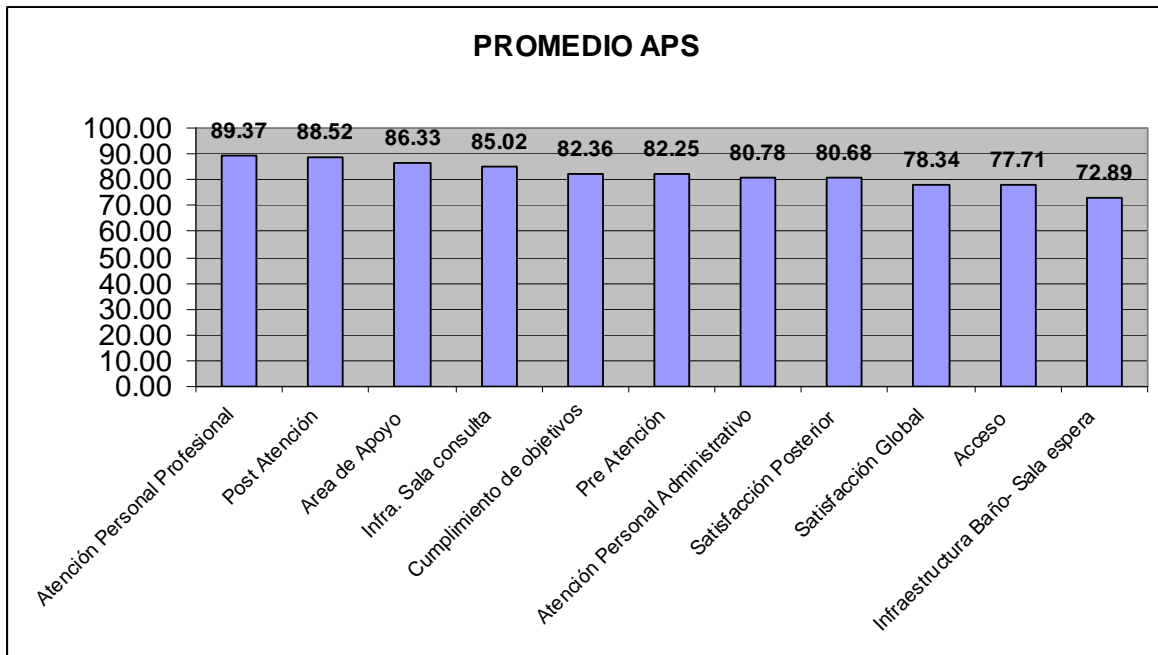
Cabe indicar que el establecimiento que obtuvo índices de satisfacción en todas las dimensiones evaluadas en su rango máximo (100%), fue la posta Rural de San Juan, seguido del Centro Comunitario de salud Familiar Bellavista, ambos establecimientos de la comuna de San Antonio.

Comparativamente el Índice de Satisfacción Usuaria promedio entre establecimientos acreditados como centros de Salud Familiar es de 79.60% y de establecimientos que no cuentan con esa acreditación es de 72.62%.-

Establecimiento acreditados CESFAM Noviembre 2009	Indice de Satisfacción
CESFAM R. Isabel II	67.49
CESFAM Placeres	70.38
CESFAM Manuel Bustos	78
CESFAM Barrancas	79.6
CESFAM Néstor Fernández Thomas	85.23
CESFAM San Antonio	85.43
CESFAM Cartagena	91.08
PROMEDIO	79.60

Establecimientos sin acreditar	Indice de Satisfacción
Cons. Rodelillo	68.08
Cons. Puertas Negras	70.04
Cons. Marcelo Mena	71.13
Cons. Placilla	73.18
Cons. Barón	76.54
Cons. Algarrobo	76.75
Promedio	72.62

Gráfico N°13 Promedio Indice Satisfacción por Dimensión APS



En el gráfico se observa que la dimensión mejor evaluada en los centros de atención Primaria de la Red, es la Atención del personal profesional y la dimensión con el índice más disminuido es la infraestructura de los espacios comunes.-

En cuanto a la evaluación del trato, podemos señalar que de las dimensiones indicadas en el estudio, a lo menos 5 de ellas se relacionan directamente con la relación entre usuarios/as con el personal del establecimiento de salud, a decir:

INDICADOR/Establecimiento	Pre Atención	Atención Personal Administrativo	Atención Personal Profesional	Area de Apoyo	Post Atención	Indice de Satisfacción Solo trato
COMUNA DE SAN ANTONIO						
Cons. San Antonio	90.72	82.13	90.2	97.22	89.72	90.00
CESFAM Barrancas	85.88	75	86.38	79.66	86.48	82.68
CESFAM Néstor Fernández						
Thomas	82.53	82.81	89.12	91.97	93.45	87.98
CESFAM Manuel Bustos						
	73.45	78.42	82.68	76.98	74.69	77.24
CECOSF Bellavista						
Posta Rural San Juan de S.A.						
	100	100	100	100	100	100.00
PROMEDIO COMUNA DE SAN ANTONIO	86.52	83.67	89.68	89.17	88.87	87.58
COMUNA DE VALPARAÍSO						
CESFAM Placeres						
	69.05	66.79	72.96	72.39	72.22	70.68
Cons. Barón	73.95	75.14	85.7	80.95	83.33	79.81
CESFAM R. Isabel II						
	61.38	67.98	84.19	72.24	76.22	72.40
Cons. Placilla						
	67.38	68.59	81.99	74.39	81.16	74.70
Cons. Marcelo Mena						
	67.66	72.86	87.17	72.33	82.01	76.41
Cons. Puertas Negras						
	63.75	66.95	81.53	71.19	77.24	72.13
Cons. Rodelillo						
	62.35	64.96	84.88	72.3	75.75	72.05
SAPU Q. VERDE						
	60.68	60.29	82.95	69.7	75.32	69.79
PROMEDIO COMUNA DE VALPARAÍSO	65.78	67.95	82.67	73.19	77.91	73.50
COMUNA DE CARTAGENA						
Cons. Cartagena						
	95.3	94.1	95.82	100	98.43	96.73
COMUNA DE ALGARROBO						
Cons. Algarrobo						
	74.51	78.38	87.12	76.78	91.32	81.62
SAPU Algarrobo						
	74.11	61.49	83.64	72.97	87.47	75.94
Posta Rural El Yeco						
	85.56	80.6	92.51	84.44	86.85	85.99
Posta Rural San José						
	91.38	89.13	93.97	97.62	89.85	92.39
PROMEDIO COMUNA DE ALGARROBO	81.39	77.40	89.31	82.95	88.87	83.99
Promedio SS						85,45



SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

En estas dimensiones la comuna con mejor índice es Cartagena (96,73%) y la comuna con menor índice es Valparaíso (73,50%). El promedio de las 4 comuna evaluadas es de 85,45, que se ubica en un rango de Calificación positiva. Se registran escasas críticas.-

En cuanto a la evaluación de la infraestructura, podemos señalar que de las dimensiones indicadas en el estudio, a lo menos 3 de ellas se relacionan directamente con el espacio físico y material, donde los usuarios/as reciben las distintas prestaciones de salud, a decir:

INDICADOR/Establecimiento	Acceso	Infraestructura Baño- Sala espera	Infra. Sala consulta	Indice de Satisfacción Infraestructura
COMUNA DE SAN ANTONIO				
Cons. San Antonio	64	87.08	87.2	79
CESFAM Barrancas	74.99	55.9	74.68	69
CESFAM Néstor Fernández				
Thomas	94.69	68.34	85.54	83
CESFAM Manuel Bustos				
	79.62	79.81	82.65	81
CECOSF Bellavista			100	100
Posta Rural San Juan de S.A.				
	100	100	100	100
PROMEDIO COMUNA DE SAN ANTONIO	82.58	78.23	88.35	83
COMUNA DE VALPARAÍSO				
CESFAM Placeres				
	78.16	63.44	71.71	71.10
Cons. Barón	81.24	62.26	77.17	73.56
CESFAM R. Isabel II				
	64.78	48.58	64.1	59.15
Cons. Placilla				
	78.25	68.43	77.02	74.57
Cons. Marcelo Mena				
	61.58	47.94	75.39	61.64
Cons. Puertas Negras				
	79.7	54	75.12	69.61
Cons. Rodelillo				
	74.18	52.36	73.44	66.66
SAPU Q. VERDE				
	80.85	56.22	72.19	69.75
PROMEDIO COMUNA DE VALPARAÍSO	74.84	56.65	73.27	68.25
COMUNA DE CARTAGENA				
Cons. Cartagena	67.73	92.94	95.36	85.34
COMUNA DE ALGARROBO				
Cons. Algarrobo				
	77.81	59.96	75.16	70.98
SAPU Algarrobo				
	86.82	57.11	86.76	76.90
Posta Rural El Yeco				
	92.21	69.06	84.29	81.85
Posta Rural San José				
	85.92	68.78	86.21	80.30
PROMEDIO COMUNA DE ALGARROBO	85.69	63.73	83.11	77.51
PROMEDIO SS				78.53



SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

En estas dimensiones la comuna con mejor índice en éstas dimensiones es Cartagena (85,34%) y la comuna con menor índice es Valparaíso (68,25%). El promedio de las 4 comuna evaluadas es de 78,53 que se ubica en un rango de Calificación moderadamente positiva. Esta calificación lleva asociada la emergencia de elementos de inconformidad.

6.2.- RESULTADOS ATENCION CENTROS HOSPITALARIOS: CARLOS VAN BUREN Y CLAUDIO VICUÑA

DIMENSIONES EVALUADAS EN LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN: URGENCIAS, AMBULATORIO Y HOSPITALIZACIÓN (pacientes de alta).

Pre atención: Este ítem busca identificar y evaluar las instancias de servicio previas a la atención profesional en el establecimiento.

Satisfacción Global: Se considera un ítem específico de imagen institucional, referido a “El Servicio de Salud Público” en general, considerando todos los tipos de establecimientos que este comprende, no sólo el establecimiento donde se está atendiendo en el momento de la entrevista.

Atención: Con las respuestas del ítem, se pretende evaluar la satisfacción alcanzada con cada uno de los aspectos de servicio involucrados en la relación con el personal auxiliar y profesionales del establecimiento.

Acceso: Se busca conocer la evaluación que hacen los usuarios de la ubicación y acceso al establecimiento.-

Infraestructura: El ítem de Infraestructura se enfoca a identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con las instalaciones en las cuales estuvo durante el proceso de atención, lugares de uso común y de atenciones profesionales en el establecimiento.

Áreas de apoyo: Este ítem evalúa la satisfacción con diversas áreas de índole administrativa. Ejemplo, atención telefónica para solicitar hora de atención, la atención del SOME o Admisión, la orientación del OIRS y la forma de obtener una nueva hora (si obtuvo).

Post atención: Corresponde al nivel de satisfacción alcanzado con la información para continuar el tratamiento y la fecha de una próxima consulta. Si el paciente no tiene una próxima consulta o tratamiento específico, “no aplica”.

Cumplimiento de objetivos: Este ítem se enfoca a conocer el nivel de problemas tenidos por los usuarios en los establecimientos de la red de salud en alguna oportunidad y la gestión que se hizo en dichos casos.

Índice de Satisfacción: Para el cálculo del índice, se promedian las calificaciones por Dimensión y luego se calcula el Índice como un promedio de los Índices por Dimensión

Expectativas: En la pregunta N°3 se pretende aclarar cuál fue el motivo por el que el usuario fue al servicio de urgencia en esta oportunidad, excluyendo otras dolencias que pudiese tener el paciente

Satisfacción posterior: La evaluación global del servicio recibido, en forma posterior a la evaluación del distinto ítem de servicio, busca conocer la satisfacción general con la atención recibida en esta oportunidad en el servicio de Urgencia.

Solución de problemas: Este ítem se enfoca a conocer el nivel de problemas tenidos por los usuarios en los establecimientos de la red de salud en alguna oportunidad y la gestión que se hizo en dichos casos.

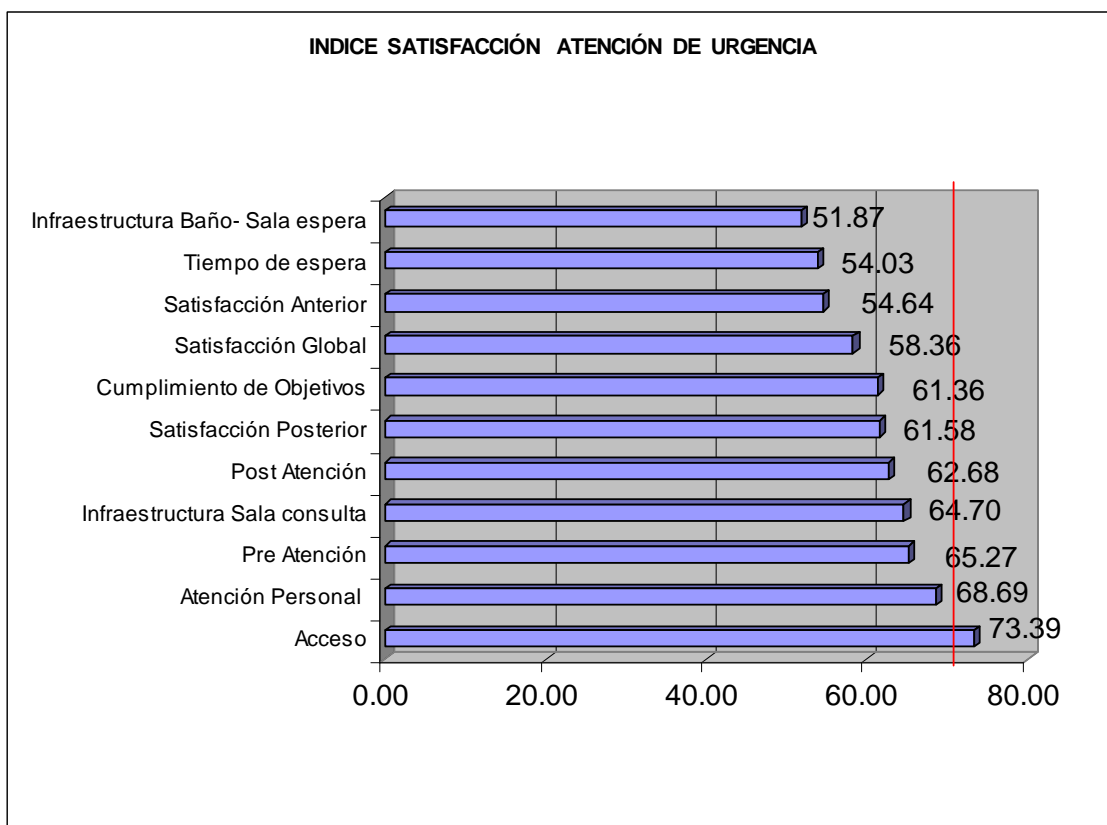
Comida o alimentación: Se busca conocer la percepción tanto de la comida recibida como con el proceso de alimentación durante la hospitalización. Si el usuario señala que “no sabe” o no contesta la pregunta de un aspecto evaluado, se omite.

Visitas: La evaluación del ítem visitas busca identificar el nivel de satisfacción con el sistema de visitas, ya sea que el entrevistado haya recibido o no, puesto que se evalúan aspectos que se pueden apreciar aunque no haya recibido visitas personalmente.

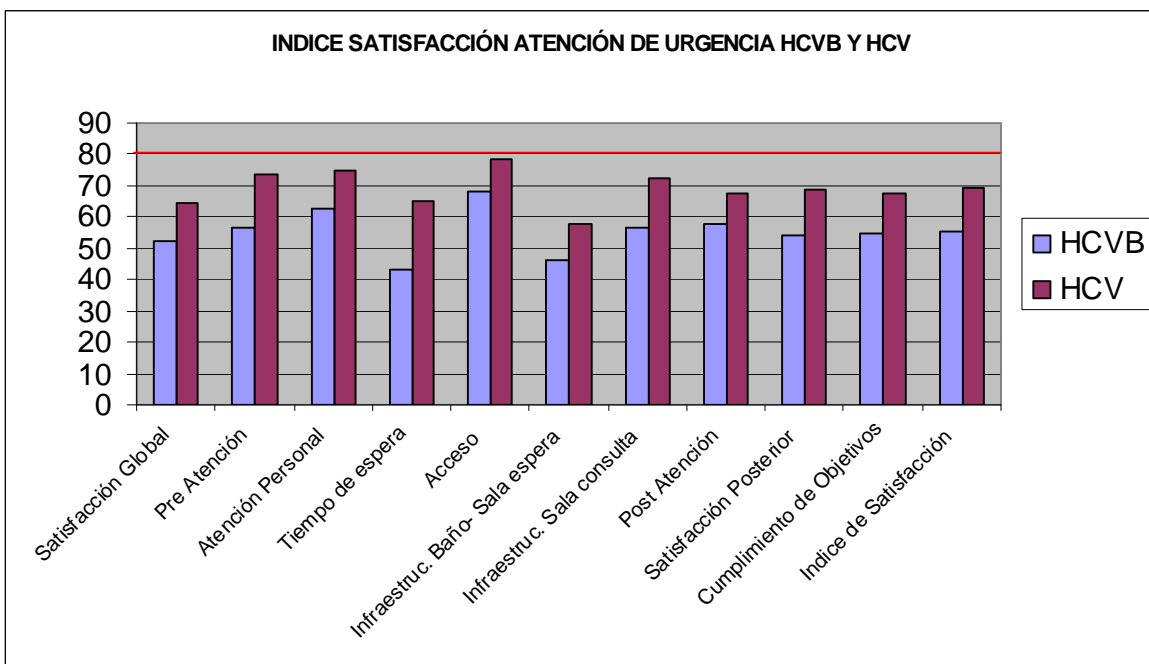
1.-ATENCIÓN URGENCIA

INDICADOR Establec	Satisfacción Global	Pre Atención	Atención Personal	Tiempo de espera	Acceso	Infraestruct. Baño- Sala espera	Infraestruct. Sala consulta	Post Atención	Satisfacción Posterior	Cumplimiento de Objetivos	Índice Satisfacción
HCB	5241	5685	6257	43	6823	4599	5682	5807	544	5195	5538
HCV	643	7368	748	655	7854	575	7257	6728	6876	6776	6941
Promedio	5836	6527	6869	5408	7339	5187	6470	6268	6158	6136	6237

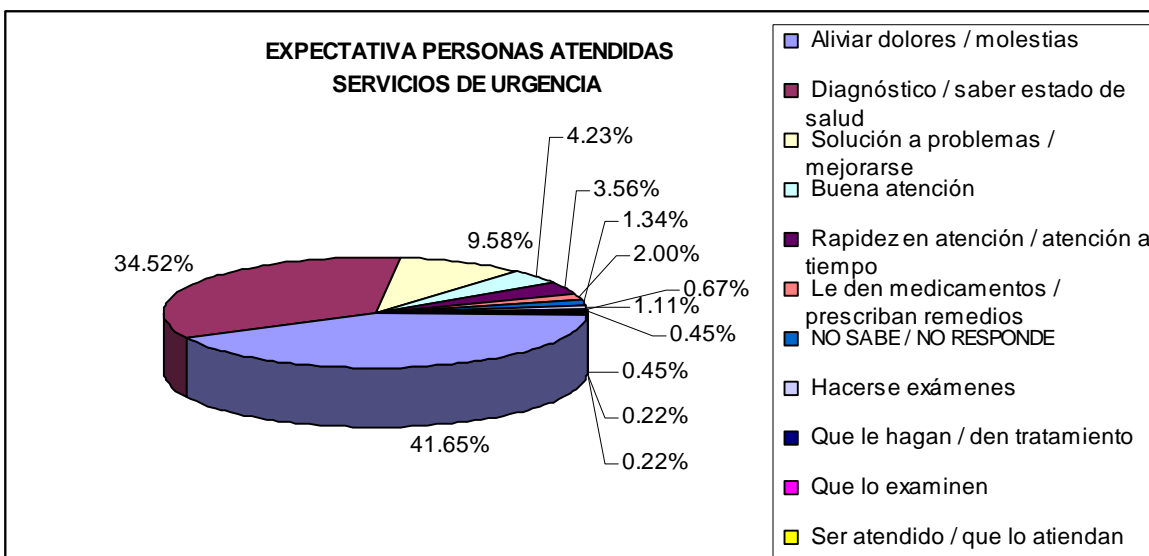
Gráfico N° 14 INDICE SATISFACCIÓN ATENCIÓN DE URGENCIA



La Atención de urgencia se ubica en rango de **Calificación moderadamente baja**. Más de un 30% de los sujetos califica con notas inferiores a 6. Esta calificación lleva asociada la emergencia de elementos de inconformidad. La dimensión mejor evaluada fue el acceso a los establecimientos y la más baja fue Infraestructura de espacios comunes, como Baño y Sala espera, los cuales comprensiblemente asumen una mayor importancia cuando el tiempo de espera por una atención es significativo.



Comparativamente entre el HCVB y el HCV, este último se ubica en todas las dimensiones en mejores rangos de calificación.- En ambos establecimientos la dimensión mejor evaluada de este nivel fue el acceso y la mas baja para el HCVB fue el tiempo de espera para ser atendido, en tanto en el HCV la más baja es infraestructura de espacios comunes.-.



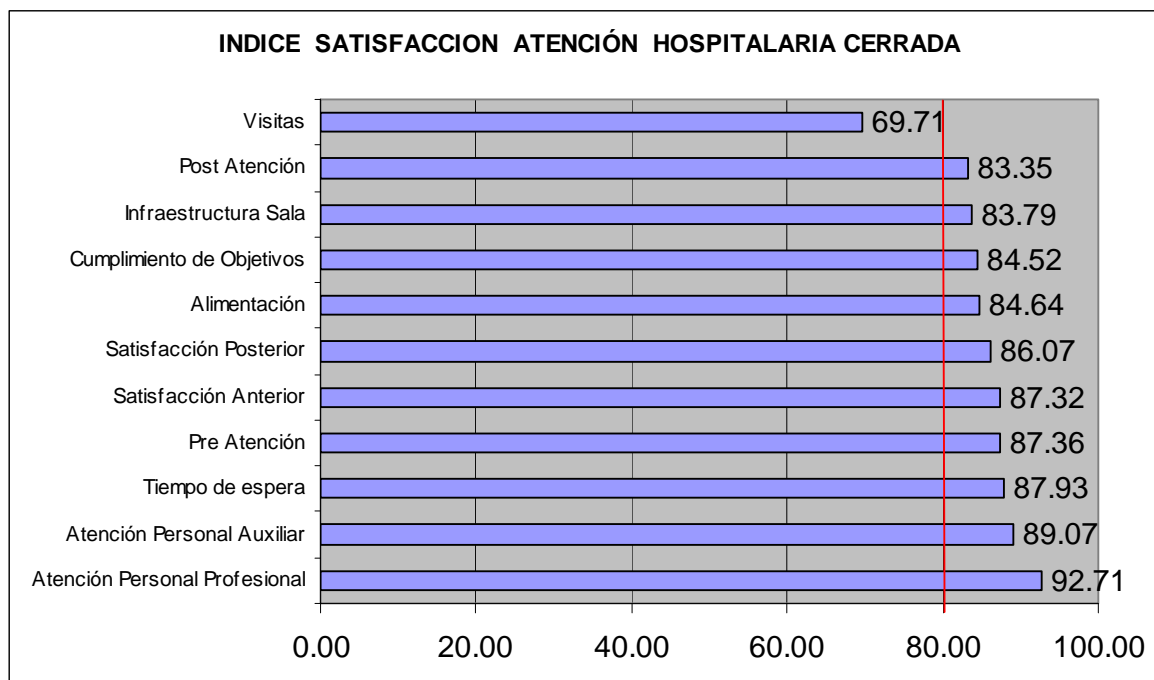
Como se observa las mayores expectativas de la población tanto femenina como masculina que recibió atención en servicios de urgencia fueron: Aliviar dolores o molestias y tener un diagnóstico sobre su estado de salud, 76.17%.

En el ámbito nacional, el índice de satisfacción usuaria para la atención de los servicios de urgencia evaluados fue de 71,1. El mejor índice a nivel nacional fue de 82,6, en orden descendente este servicio ocupa el lugar N°24 de un total de 24 Servicios y a nivel regional ocupa el tercer lugar, con un índice de satisfacción de 53,5, que lo ubica en un rango de moderadamente bajo, con el de menor índice de satisfacción usuaria a nivel nacional.

2.- ATENCIÓN HOSPITALARIA

INDICADOR Estabac	Satisfacción Anterior	Pre Atención	Atención Personal Auxiliar	Atención Personal Profesional	Tiempo de espera	Infraestructura Sala	Alimentación	Visitas	Post Atención	Satisfacción Posterior	Cumplimiento de Objetivos	Indice Satisfacción
HCB	8637	8786	8968	9318	8733	8184	8375	6681	8565	8754	8825	8530
HCV	8827	8671	8843	9200	8829	8529	8557	7229	8104	846	8079	8484
Promab	8732	8736	8907	9271	8793	8379	8464	6971	8335	8607	8452	8507

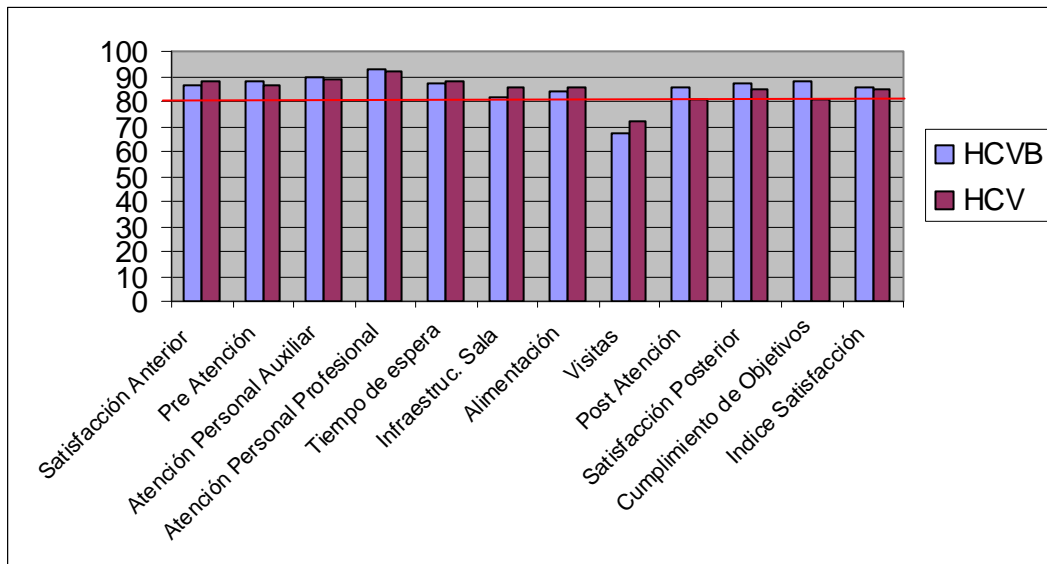
Gráfico N° 15 INDICE SATISFACCIÓN ATENCIÓN HOSPITALARIA CERRADA



La Atención Hospitalaria cerrada se ubica en rango de **Calificación positiva**. Se registran escasas críticas. La dimensión mejor evaluada en este nivel fue la atención del personal profesional y la más baja fue el sistema de visitas, el cual asume importancia dado el tiempo de permanencia por la hospitalización del paciente en el establecimiento y la relación con su red familiar y/o social.- Cualitativamente la molestia registrada en ésta dimensión esta referida a la cantidad de personas circulando por sala, lo cual impacta directamente el la posibilidad de descanso y recuperación del paciente.

Comparativamente en la Dimensión mejor evaluada, en ambos establecimientos la categoría es bastante similar y en la dimensión de baja evaluación es levemente menor el porcentaje de satisfacción en el HCVB.- En este nivel de atención 10 de las 11 dimensiones evaluadas están en rango positivo, lo cual es destacable.-

Gráfico N° 16 INDICE SATISFACCIÓN ATENCIÓN HOSPITALARIA CERRADA HCVB Y HCV



En el ámbito nacional en cuanto al índice de satisfacción usuaria para la atención de pacientes dados de alta de la atención hospitalaria cerrada fue de 83,8. El mejor índice a nivel nacional fue de 90,1, en orden descendente este servicio ocupa el lugar N°12 de un total de 24 Servicios y a nivel regional ocupa el segundo lugar, con un índice de satisfacción de 83,1, que lo ubica en un rango de calificación moderadamente positiva. Cabe indicar que a nivel nacional, de los 4 niveles de atención, este fue el mejor evaluado.-

3.-ATENCIÓN AMBULATORIA

INDICADOR/ Establec.	Satisfacción Global	Pre Atención	Atención Personal Auxiliar	Atención Personal Profesional	Tiempo de espera	Acceso	Infraestruc. Baño- Sala espera	Infraestruc. Sala consulta	Areas de Apoyo	Post Atención	Satisfacción Posterior	Cumplimiento de Objetivos	Índice de Satisfacción
HCVB	75.45	71.4	84.16	87.23	64.93	82.01	72.44	83.28	75.93	82.77	79.41	80.4	78.28
HCV	65.46	56.53	75.22	75.51	53.79	67.79	68.14	73.93	90.79	74.36	67.74	65.6	69.6
Promedio	70.46	63.97	79.69	81.37	59.36	74.90	70.29	78.61	83.36	78.57	73.58	73.00	73.94

Gráfico N° 17 INDICE SATISFACCIÓN ATENCIÓN HOSPITALARIA AMBULATORIA

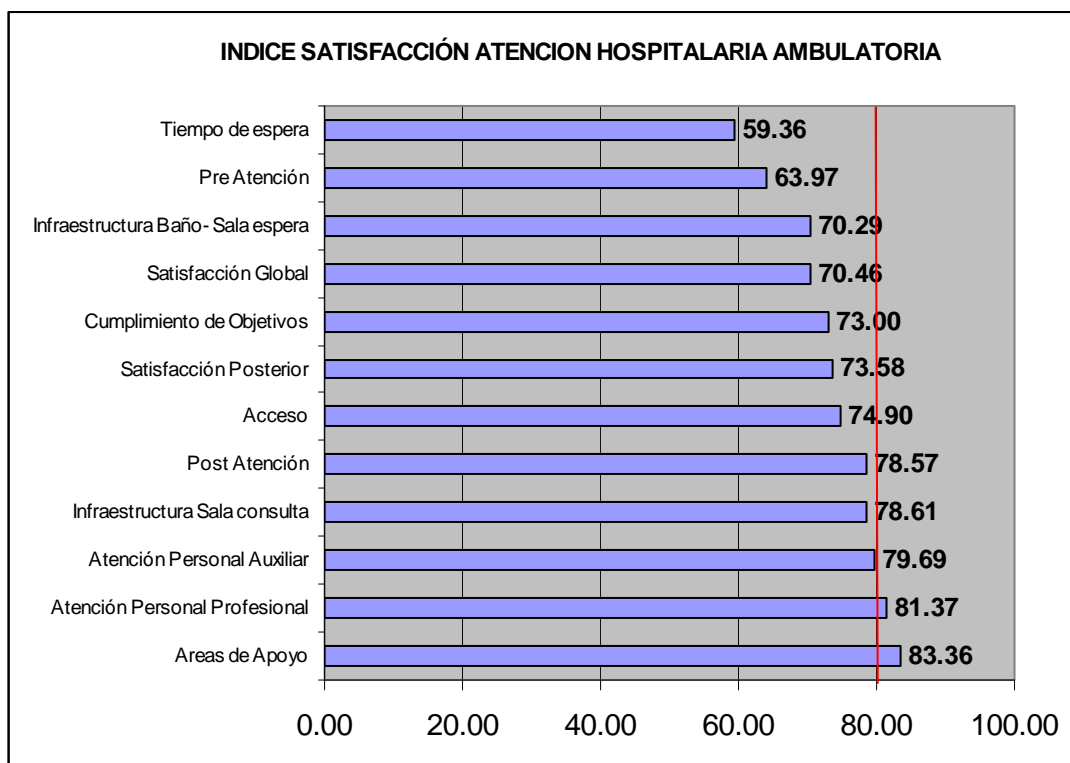
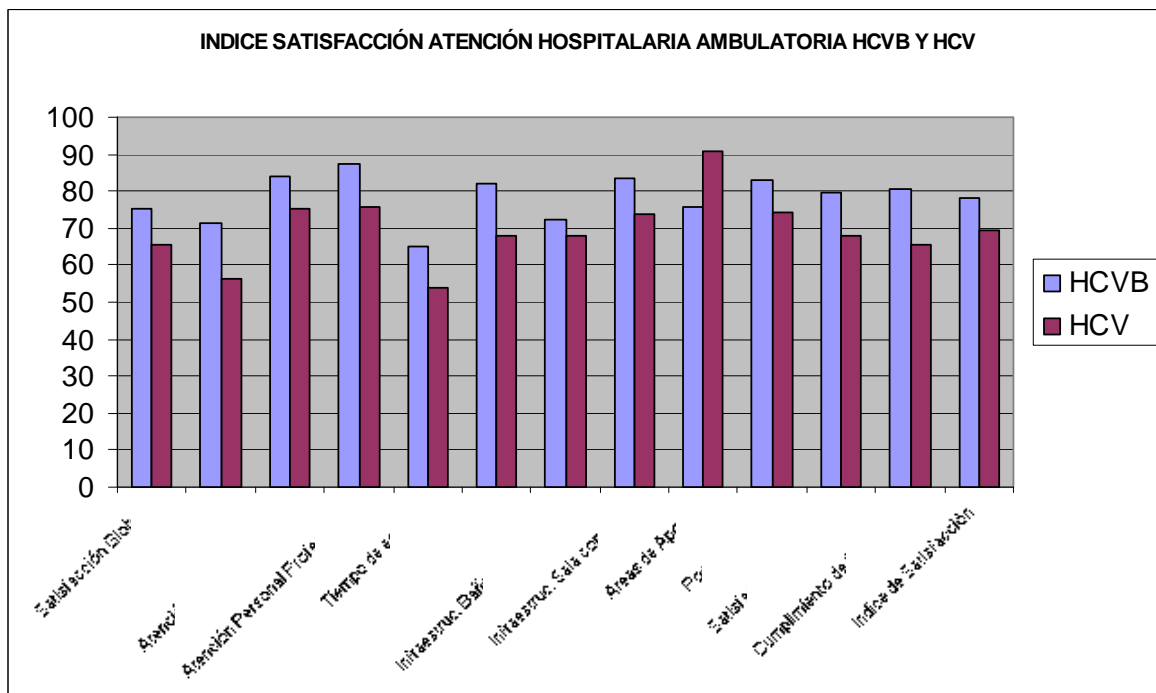


Gráfico N° 18 INDICE SATISFACCIÓN ATENCIÓN HOSPITALARIA AMBULATORIA HCVB Y HCV

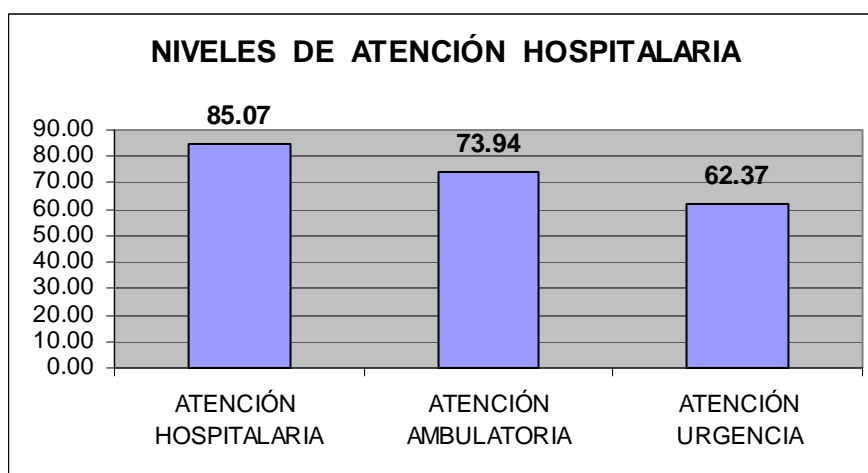


La Atención Hospitalaria ambulatoria se ubica en rango de **Calificación moderadamente positiva**. Significa que un 20% de usuarios entrega calificaciones con notas inferiores a las positivas (neutra o directamente negativas). Esta calificación lleva asociada la emergencia de elementos de inconformidad. En este nivel la dimensión mejor evaluada fue las áreas de apoyo y la más baja fue el tiempo de espera para la atención por parte del especialista.-

Comparativamente en la Dimensión mejor evaluada, en ambos establecimientos la categoría es bastante mejor evaluada en el HCV y en la dimensión de baja evaluación es levemente mejor el porcentaje de satisfacción en el HCVB.- En este nivel de atención 10 de las 12 dimensiones evaluadas están en rango de moderadamente positivo y calificación moderadamente baja, sólo 2 se encuentran en rango positivo: Área de apoyo y atención personal profesional.-

En el ámbito nacional el índice de satisfacción usuaria para la atención ambulatoria fue de 76,6. El mejor índice a nivel nacional fue de 84,3, en orden descendente este servicio ocupa el lugar N°19 de un total de 24 Servicios y a nivel regional ocupa el tercer lugar, con un índice de satisfacción de 72,5, que lo ubica en un rango de calificación moderadamente positiva.

Gráfico N° 19 INDICE SATISFACCIÓN POR NIVEL DE ATENCIÓN HOSPITALARIA



El gráfico evidencia las calificaciones generales obtenidas por cada nivel de atención en este servicio de salud.- Desde el nivel mejor evaluado (atención hospitalaria cerrada), la evaluada positivamente en forma moderada (atención hospitalaria ambulatoria) y la evaluada con una calificación moderadamente baja (atención de urgencia).- Lo anterior también se ha dado a nivel nacional.-

CONCLUSIONES GENERALES

- 1.- Si bien en 3 de los 4 niveles de atención evaluados el servicio de salud ocupa el tercer lugar a nivel regional, se deben tener presente factores como:
 - a.- Este servicio es centro de referencia a nivel regional e interregional, lo cual impacta en cuanto a la cantidad de usuarios atendidos en comparación con los 2 servicios de la región.-
 - b.- La aplicación de la encuesta se realizó en período de pandemia por influenza humana H1 N1, lo cual evidentemente resintió los resultados en cuanto a la percepción de los usuarios tanto en el nivel de atención primaria, como servicios de urgencia.
- 2.- Se espera que la información que ha aportado la medición de satisfacción Usuaria 2009 a nivel nacional y local, pueda ser utilizada como un instrumento de apoyo en la toma de decisiones de modo de contribuir a mejorar los aspectos deficitarios en el proceso de atención. Siendo una oportunidad para revisar procesos e introducir cambios en pos de la satisfacción de los usuarios y usuarias que acuden a nuestra Red.-
- 3.-La aplicación sistemática de estos instrumentos y su posterior análisis y difusión de resultados, sin duda contribuirá al mejoramiento continuo de la atención en salud.