



Encuesta Satisfacción Usuaría Modelo de Acogida



Gobierno
de Chile

Resultados SSMSO
Abril de 2019

Dpto. de Participación Social y Gestión Integral de Usuario

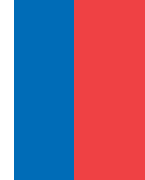
Evaluación Satisfacción Usuaría Centros MAU

- Aplicación de Encuesta desde 2014
- Mínimo un corte evaluativo al año
- Los resultados son devueltos a cada centro en una reunión con el Consejo Técnico o Equipo Gestor en el mismo establecimiento
- La evaluación cuantitativa es complementada con el seguimiento continuo de la implementación



Resultados Corte Marzo 2019

Evaluación Satisfacción Usuaría



- La siguiente información corresponde a los resultados de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Usuaría, enmarcada en la implementación del Modelo de Acogida al Usuario.
- La aplicación fue realizada por encuestadores externos y se efectuaron un total de 1.145 encuestas principalmente entre los días 20 de febrero y 19 de marzo de 2019*.
- Tamaño de muestra: Metodología similar a encuesta “Bono Trato” de MINSAL.

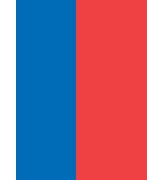
Población asignada	Cuota
14.999 o menos	20
15.000/29.999	30
30.000/39.999	40
40.000-49.999	50
>50.000	60

**Dado un error en la cantidad de encuestas en el Hospital Eloísa Díaz de La Florida, esta fue completada el 26 de abril de 2019.*



Resultados Corte Marzo 2019

Evaluación Satisfacción Usuaría



Centros inicio 2014	N° inscritos	Encuestas realizadas
Jose Alvo	22832	32
La Granja	69546	62
H.S.J. de Maipo	7848	36
Dr. JM Balmaceda	8921	31

Centros inicio 2015	N° inscritos	Encuestas realizadas
Los Castaños	25449	32
Cardenal Raúl Silva Henríquez	33977	40
Granja Sur	47796	54
Malaquias Concha	19275	30
Salvador Allende	25212	31
Principal	8431	32

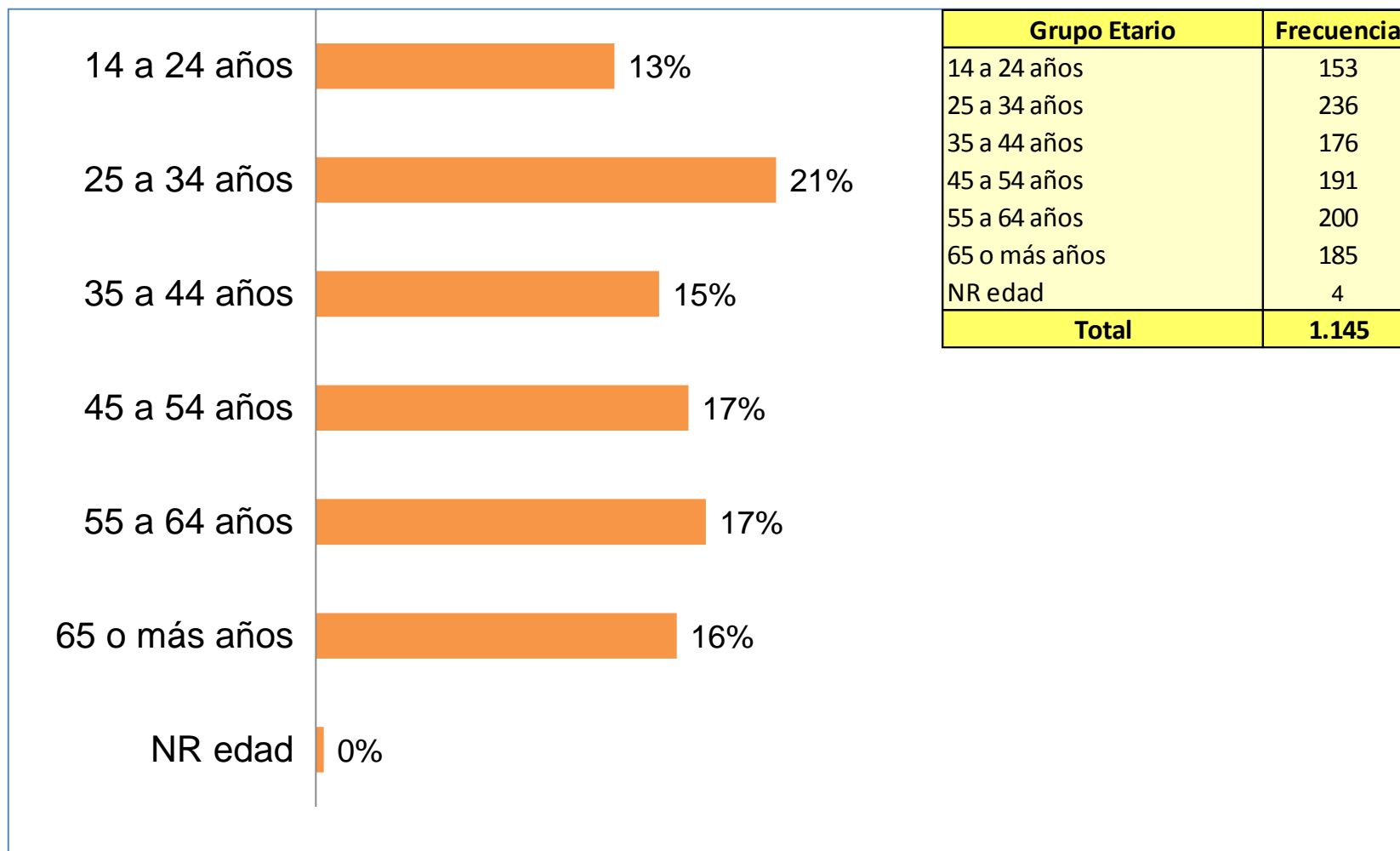
Hospitales	N° inscritos	Encuestas realizadas
H. Eloísa Díaz		67
H. Sótero del Río		112
H. Padre Hurtado		61

Centros inicio 2016 ó +	N° inscritos	Encuestas realizadas
A. del Río	91482	62
B. Leighon	42028	51
CRS Cordillera		40
Gabriela Mistral	32528	41
Karol Wojtyla	27569	30
La Bandera	21790	33
La Florida	30986	43
Las Vertientes	1694	31
Maffioletti	36793	40
P. Manuel Villaseca	62048	61
Quillayes	43382	51
Villa O'Higgins	32260	42



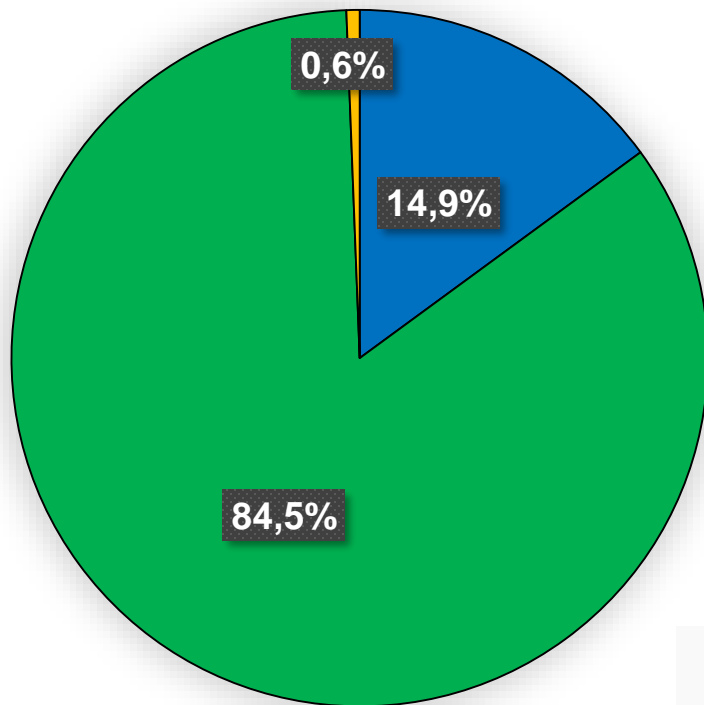
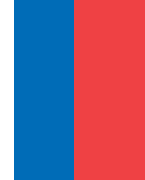
Caracterización de la muestra

Encuestados por grupo etario



Caracterización de la Muestra

Encuestados por sexo



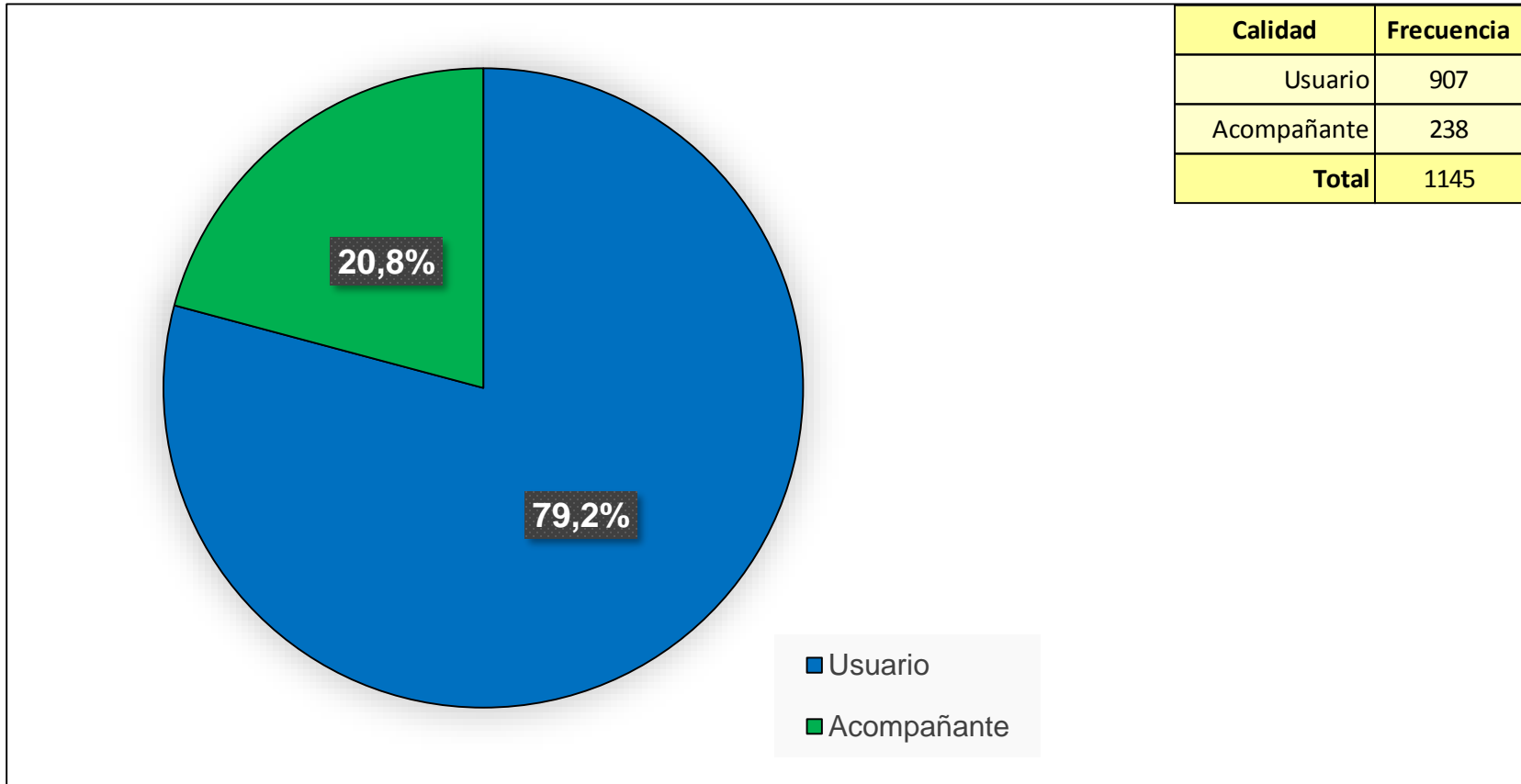
■ Masculino
■ Femenino
■ Intersex

Sexo	Frecuencia
Masculino	171
Femenino	967
Intersex	7
Total	1145



Caracterización de la Muestra

Encuestados por calidad de usuario



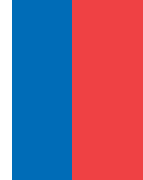
Ámbitos evaluados:



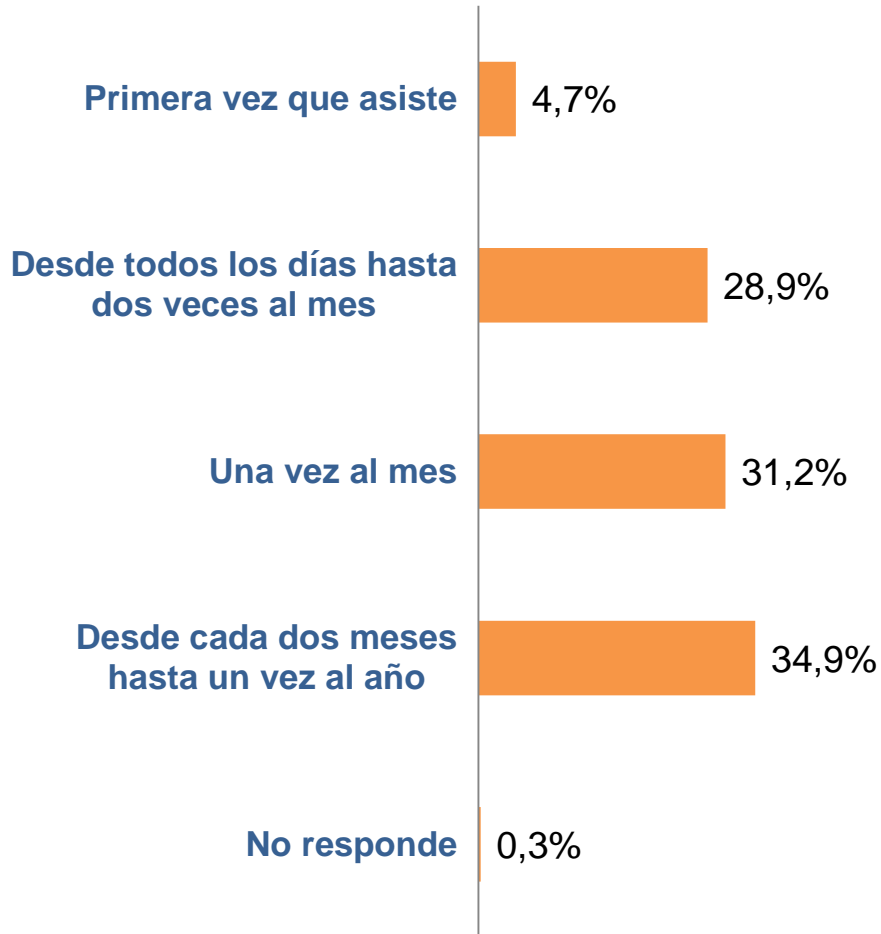
- Motivo de asistencia.
- Frecuencia de asistencia.
- Recepción del personal del establecimiento.
- Orientación e información.
- Sugerencias, felicitaciones o reclamos.
- Solicitud de información.
- Interconsulta.



Motivo de asistencia



Frecuencia de asistencia



Opción	Frecuencia
Primera vez que asiste	54
Desde todos los días hasta dos veces al mes	331
Una vez al mes	357
Desde cada dos meses hasta un vez al año	400
No responde	3
	1.145

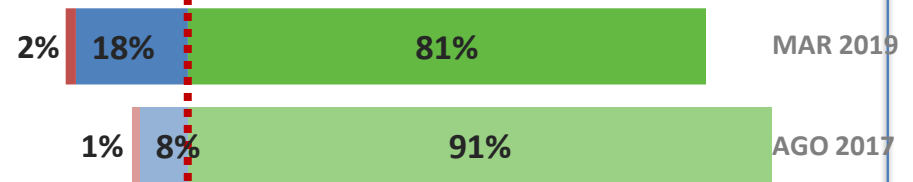
mar-19



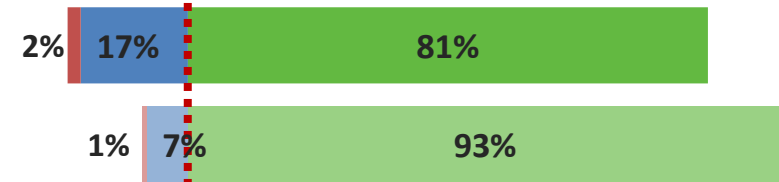
Recepción del personal de Mesón o Ventanilla

El personal de mesón o ventanilla lo/la recibe de forma cordial y amable.

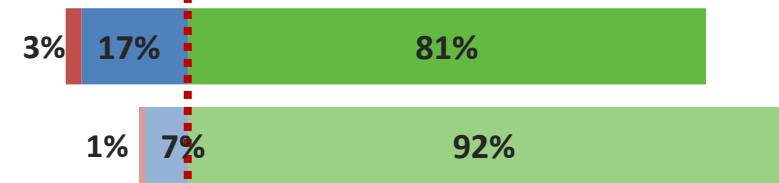
(es decir, lo miró a los ojos, lo escuchó, se aseguró que usted comprendiera la respuesta)



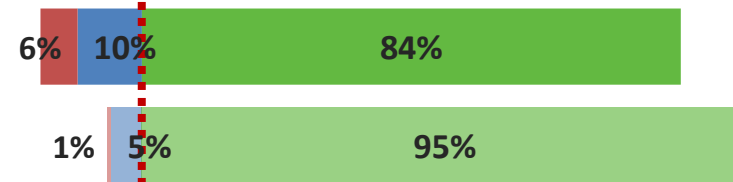
El personal de mesón o ventanilla lo/la orienta y entrega información útil y precisa.



El personal de mesón o ventanilla tiene buena disposición para resolver sus consultas.



El personal de mesón o ventanilla se presenta con su nombre o se identifica a través de su credencial.



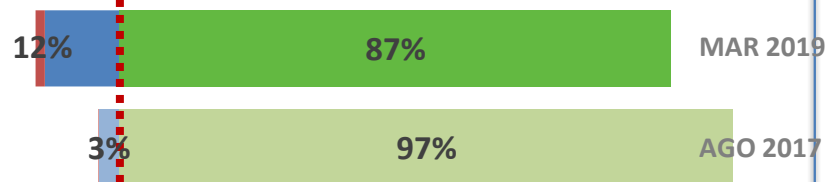
N= 1.145

■ A veces ■ Nunca ■ Siempre

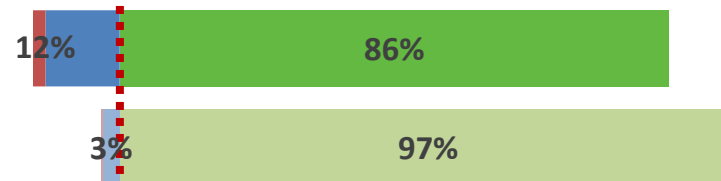
Recepción del personal de Box

El personal de box de atención lo/la recibe de forma cordial y amable

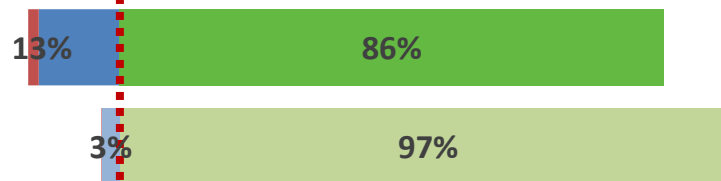
(es decir, lo miró a los ojos, lo escuchó, se aseguró que usted comprendiera la respuesta)



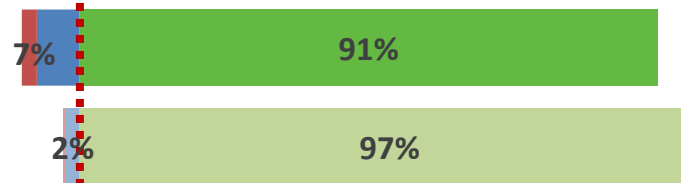
El personal de box de atención lo/la orienta y entrega información útil y precisa.



El personal de box de atención tiene buena disposición para resolver sus consultas.



El personal de box de atención se presenta con su nombre o se identifica a través de su credencial.



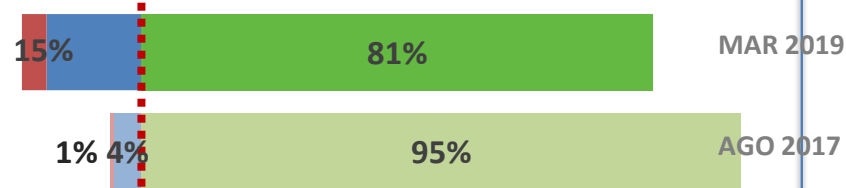
N= 1.038

■ A veces ■ Nunca ■ Siempre

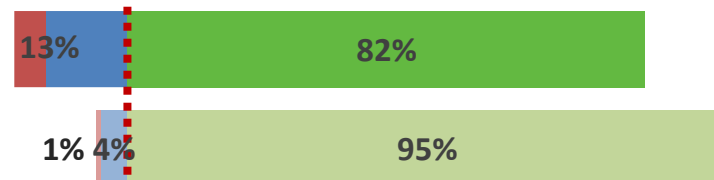
Recepción del personal de Farmacia

El personal de farmacia lo/la recibe de forma cordial y amable.

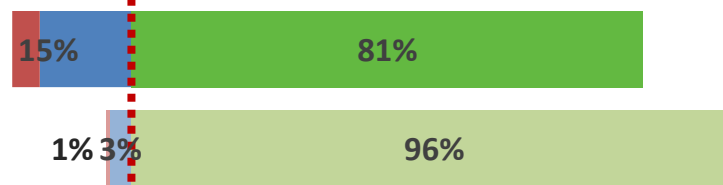
(es decir, lo miró a los ojos, lo escuchó, se aseguró que usted comprendiera la respuesta)



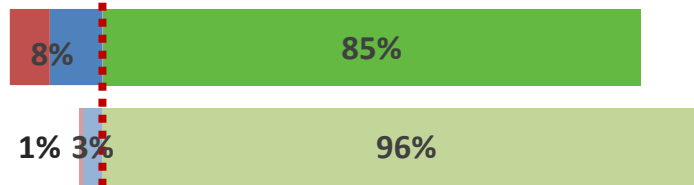
El personal de farmacia lo/la orienta y entrega información útil y precisa.



El personal de farmacia tiene buena disposición para resolver sus consultas.



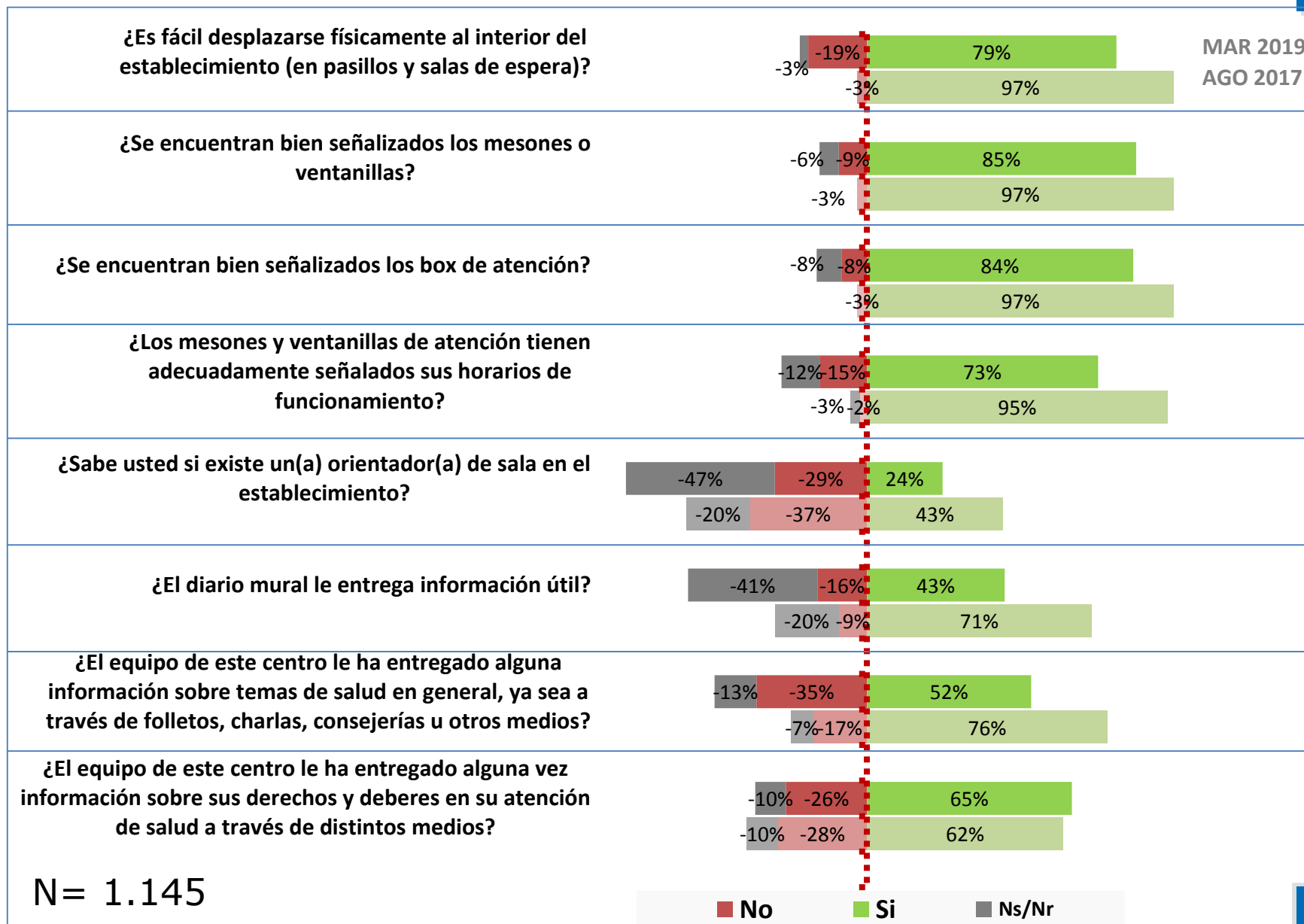
El personal de farmacia se presenta con su nombre o se identificó a través de su credencial



N= 948

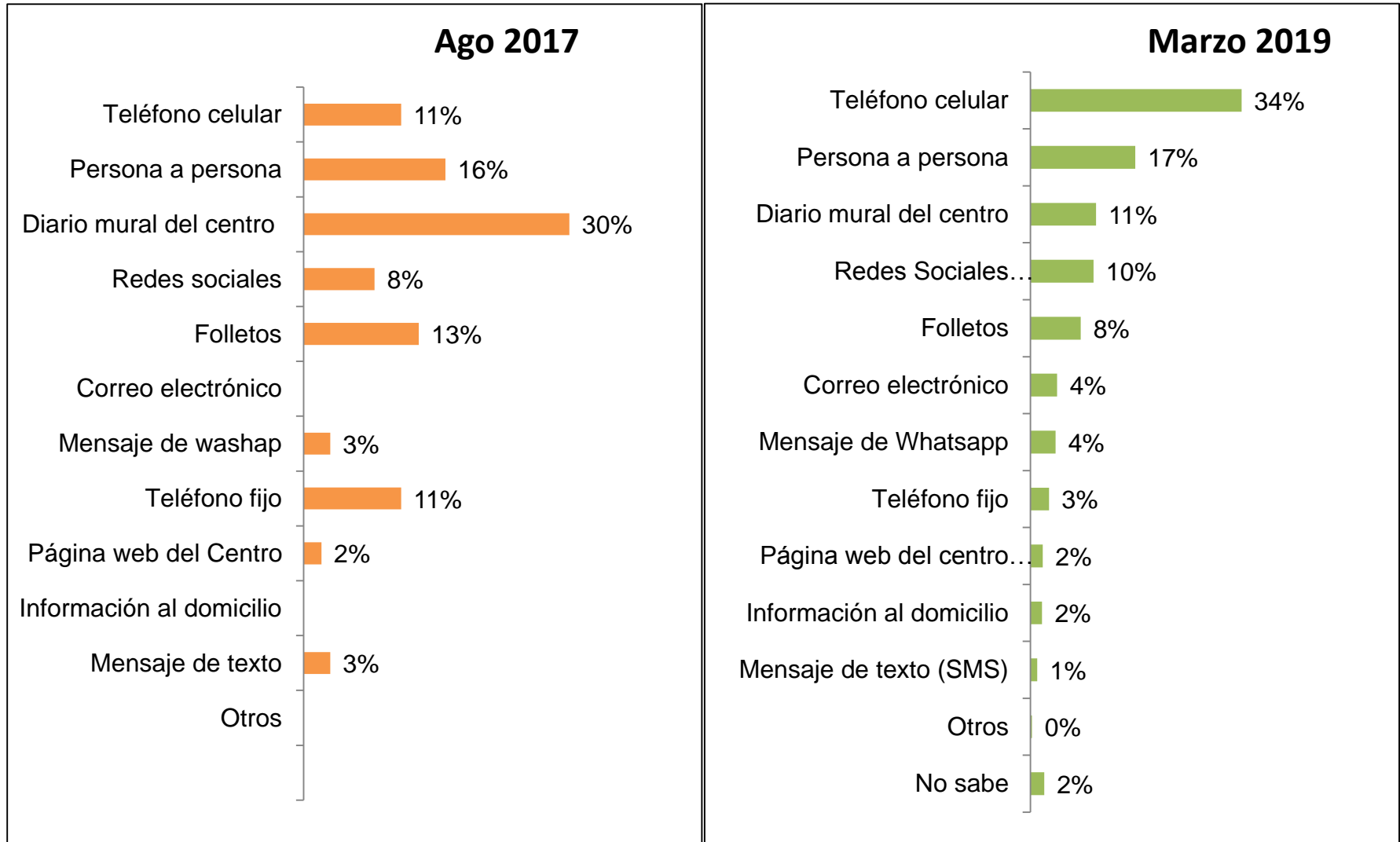
■ A veces ■ Nunca ■ Siempre

Orientación e información



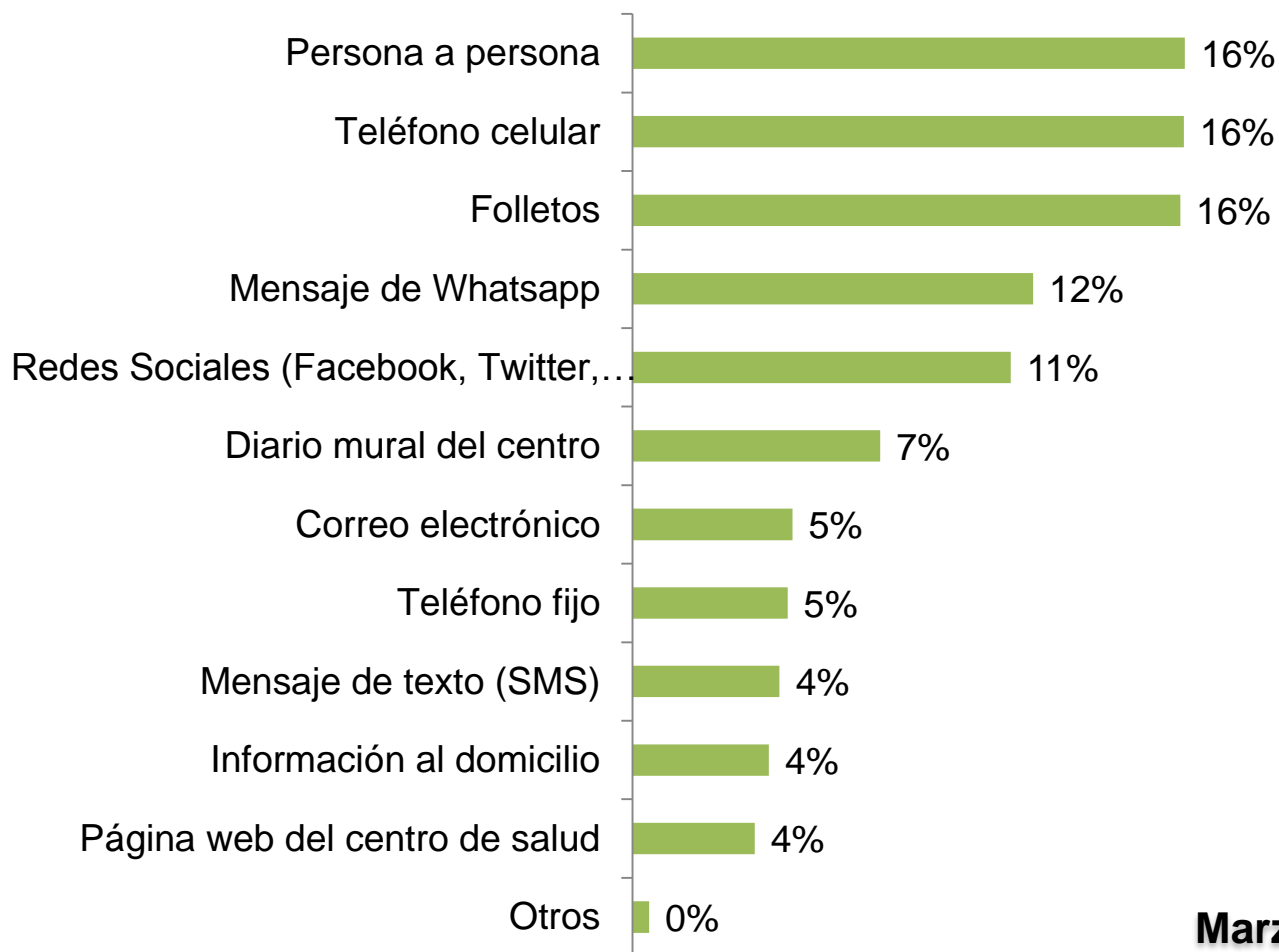
Medios de Información Preferidos

Primera Mención



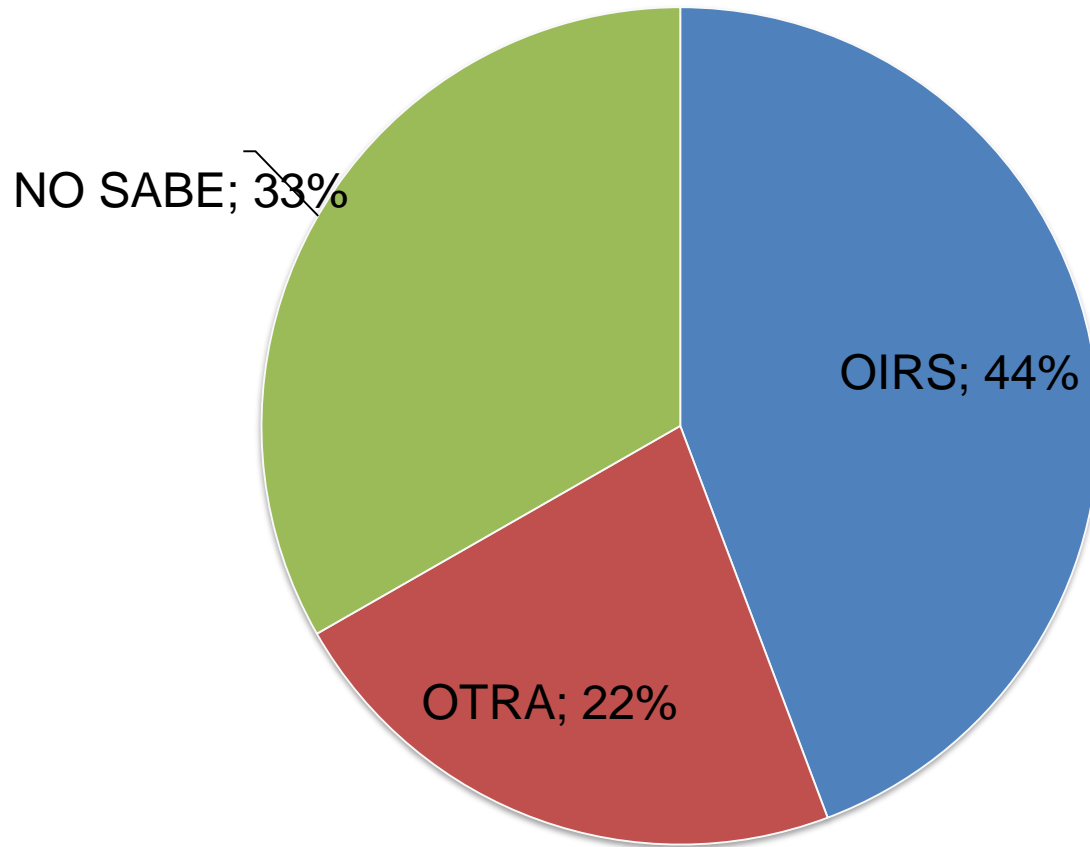
Medios de Información Preferidos:

Base: Total Menciones

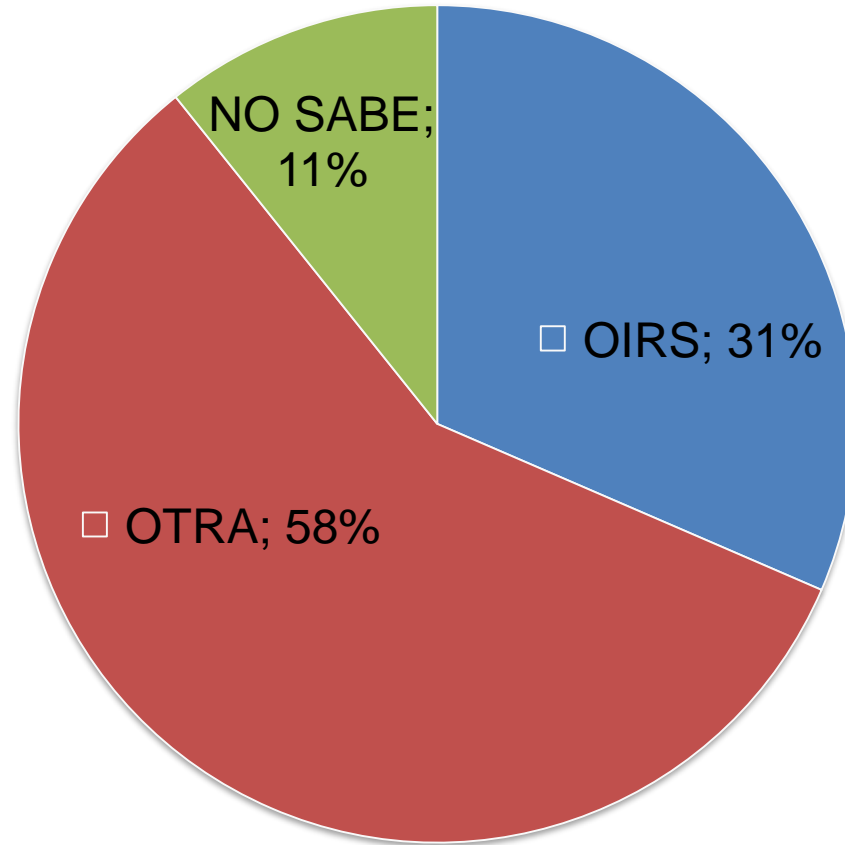


Marzo 2019

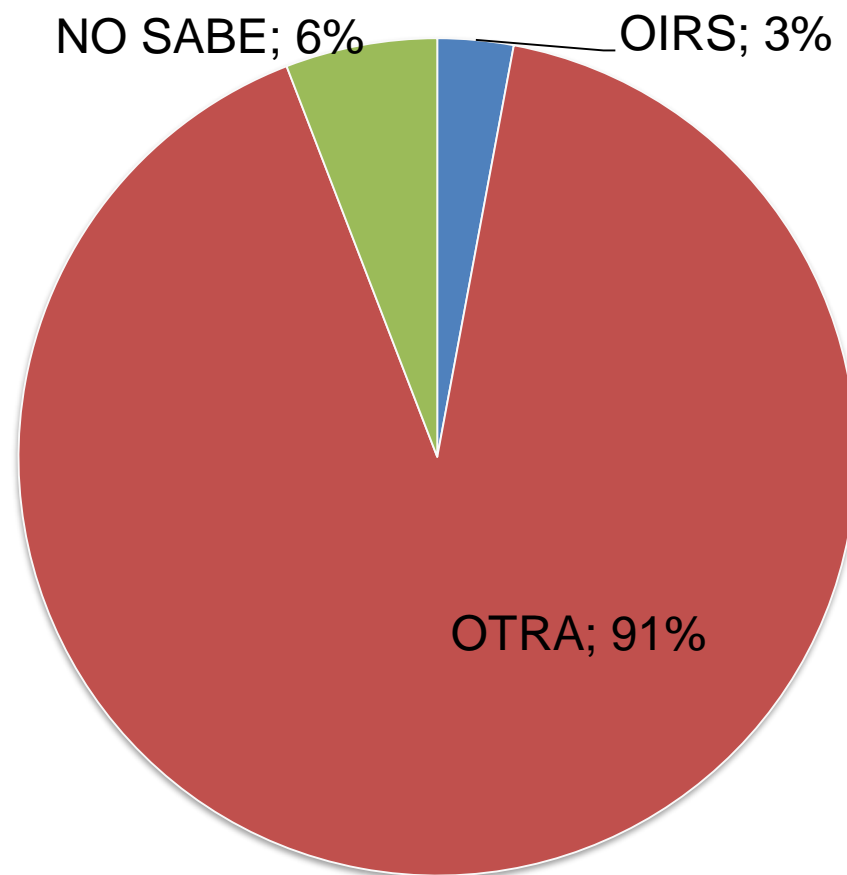
P30 ¿Dónde o a quién acude si desea hacer una sugerencia, una felicitación o un reclamo?



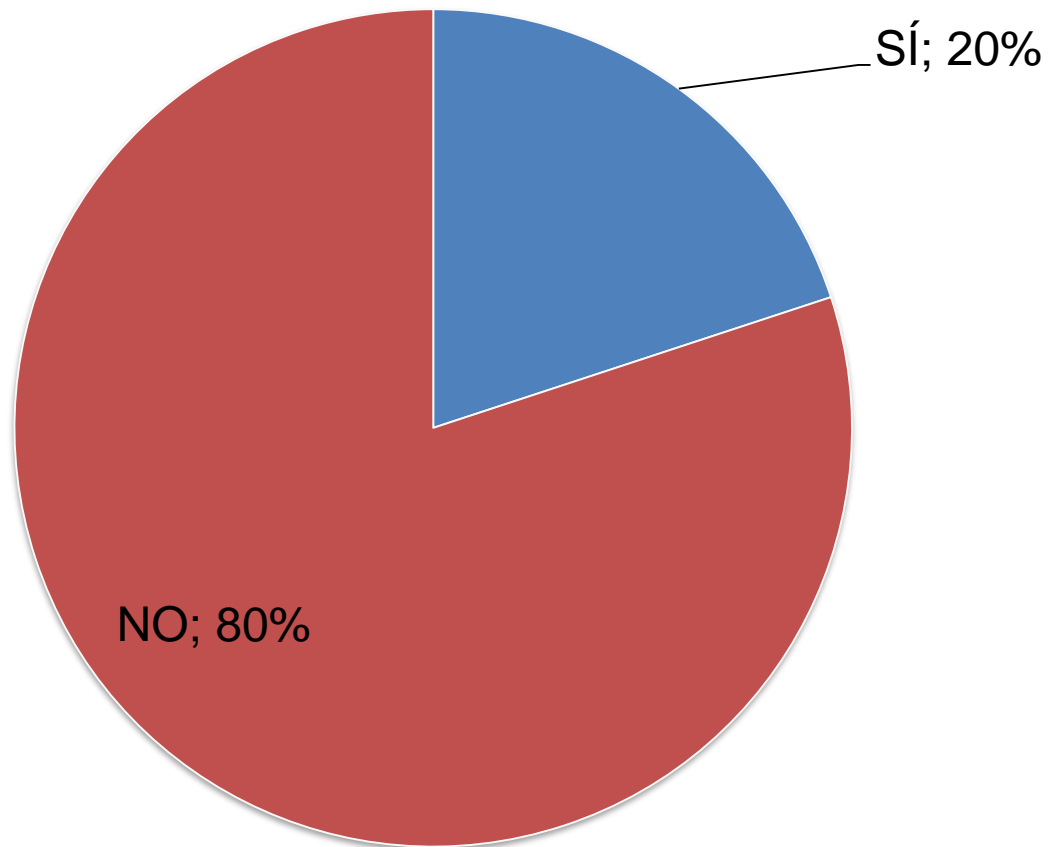
P31. ¿Dónde o a quién se dirige para solicitar información?



P 32 ¿Dónde o a quién se dirige para información sobre el diagnóstico y tratamiento de su problema de salud?

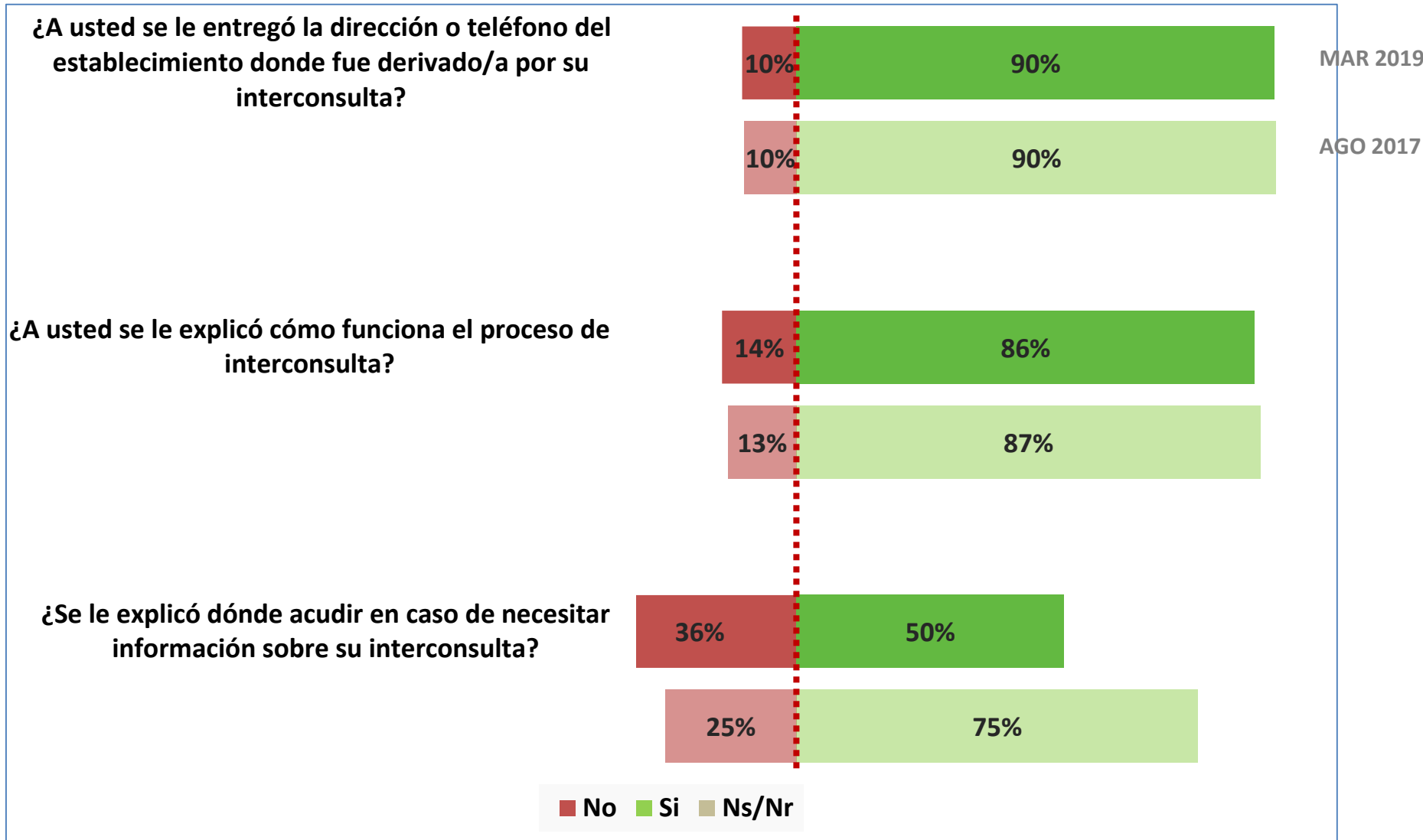


Derivación a Interconsulta en los últimos 12 meses



(SÍ) N=222

Interconsulta



N=222



Centros de Salud inicio MAU en 2014



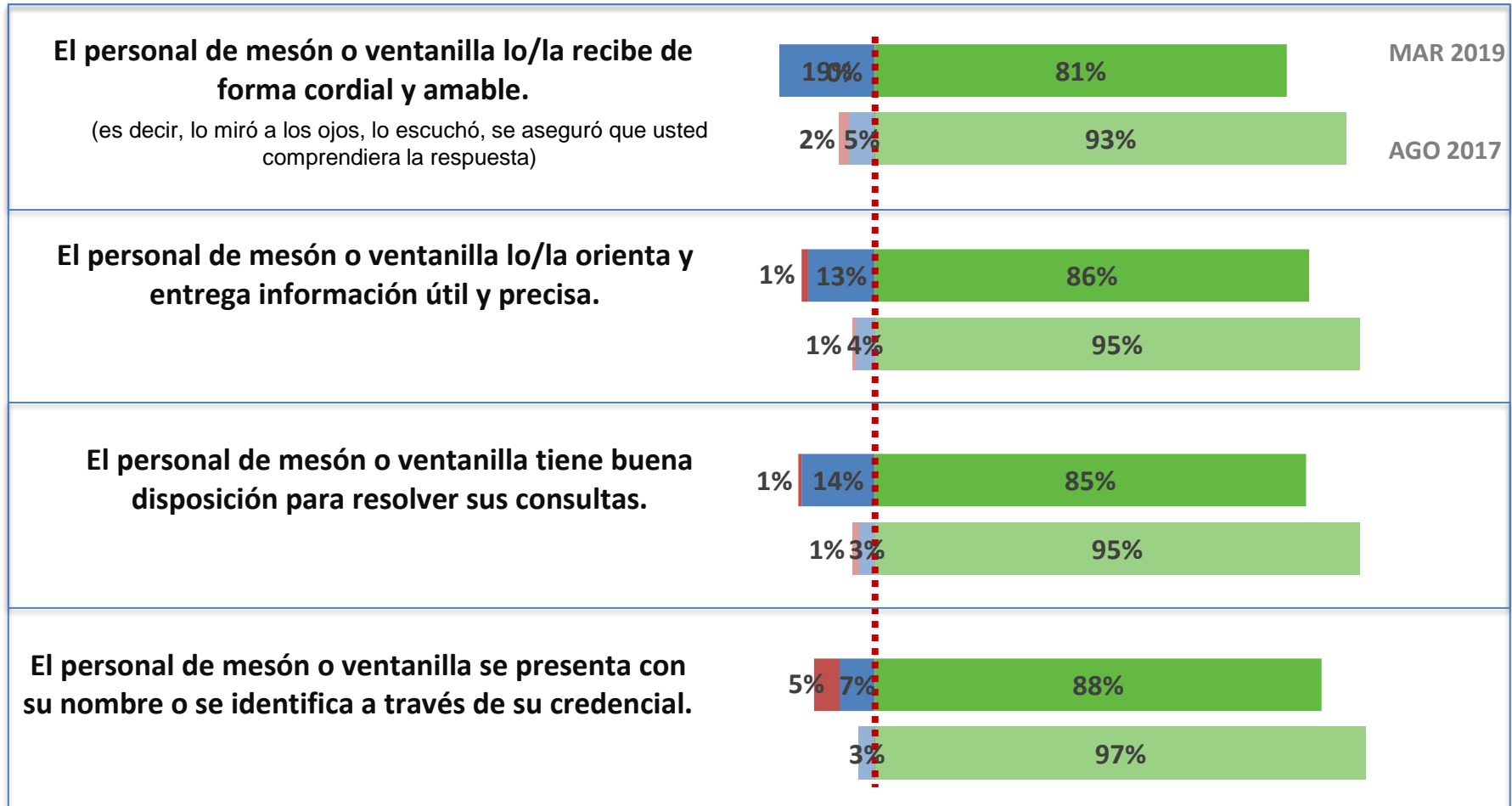
- CESFAM José Alvo, La Florida
- CESFAM La Granja
- CESFAM Balmaceda, Pirque
- Complejo Hospitalario San José de Maipo



Resultados a nivel de la Red

Centros con inicio en 2014

Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019



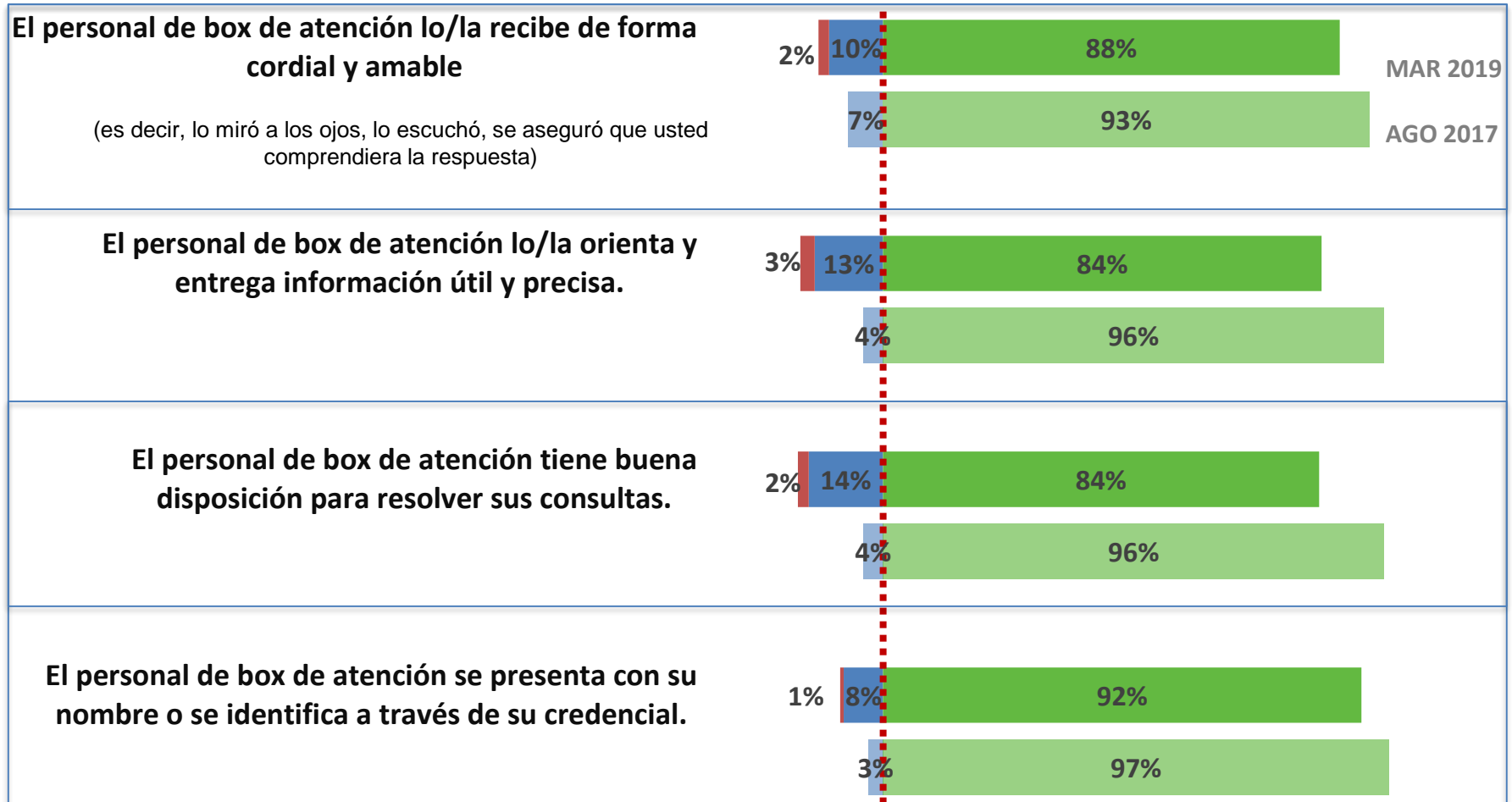
N=161

■ A veces ■ Nunca ■ Siempre

Resultados a nivel de la Red

Centros con inicio en 2014

Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019



N=148

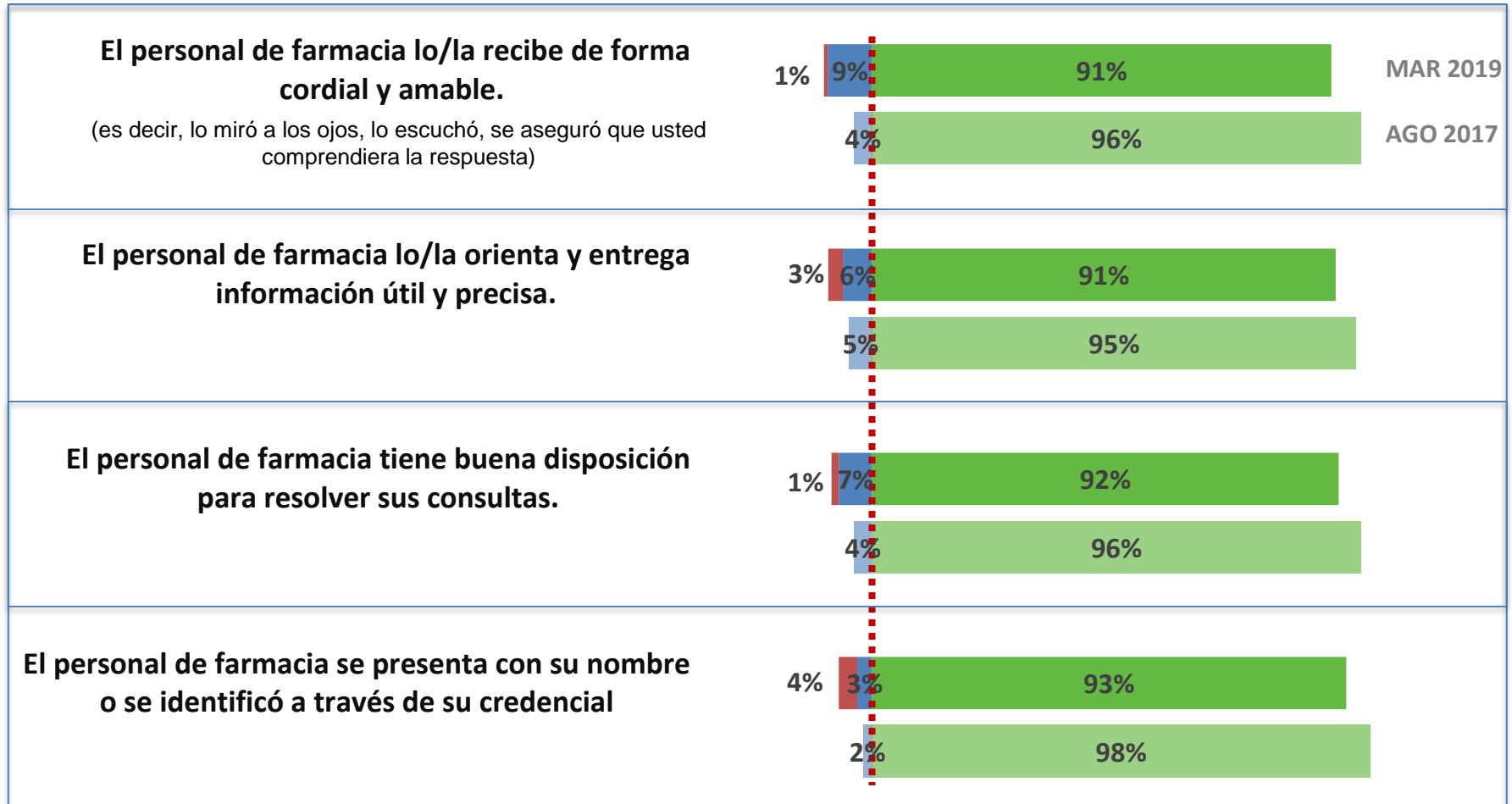
■ A veces ■ Nunca ■ Siempre



Resultados a nivel de la Red

Centros con inicio en 2014

Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019

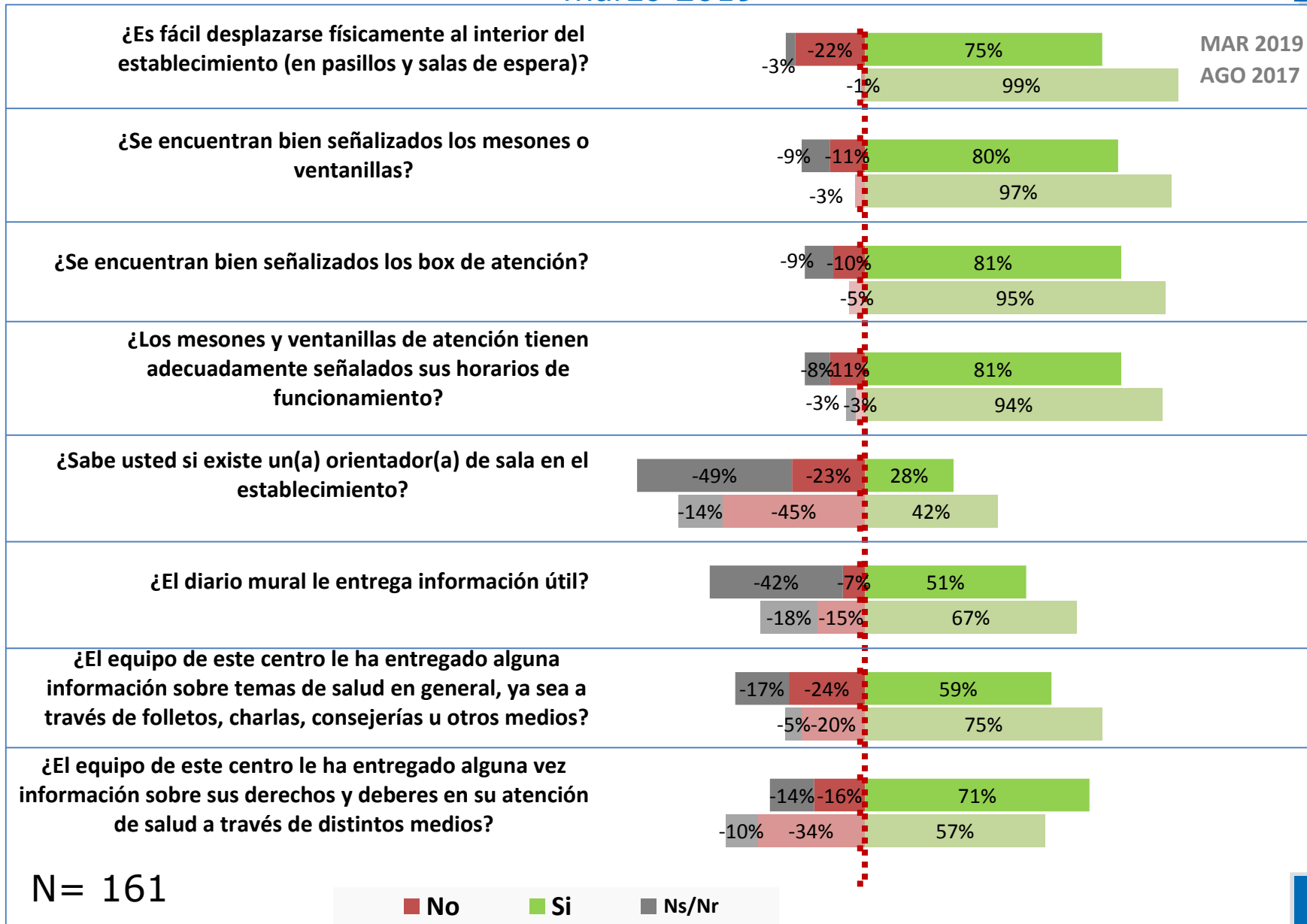


N=139

■ A veces ■ Nunca ■ Siempre

Resultados a nivel de la Red

Centros con inicio en 2014. Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019



Centros de Salud inicio MAU en 2015



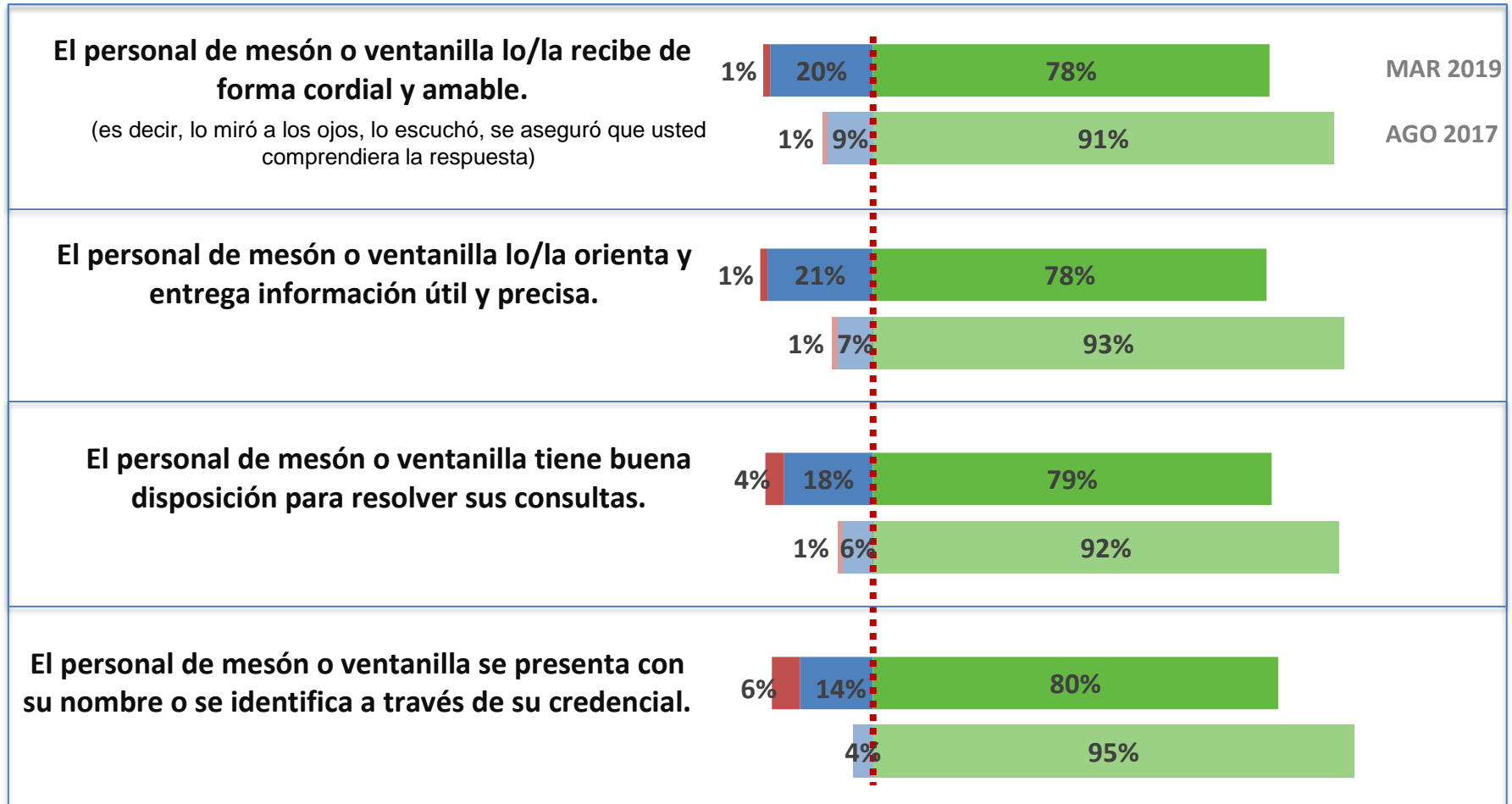
- CEFAM Los Castaños, La Florida
- CEFAM Granja Sur, La Granja
- CEFAM Malaquías Concha, La Granja
- CSR El Principal, Pirque
- CEFAM Salvador Allende, San Ramón
- CEFAM Cardenal Silva Henríquez, Puente Alto



Resultados a nivel de la Red

Centros con inicio en 2015

Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019



N=219

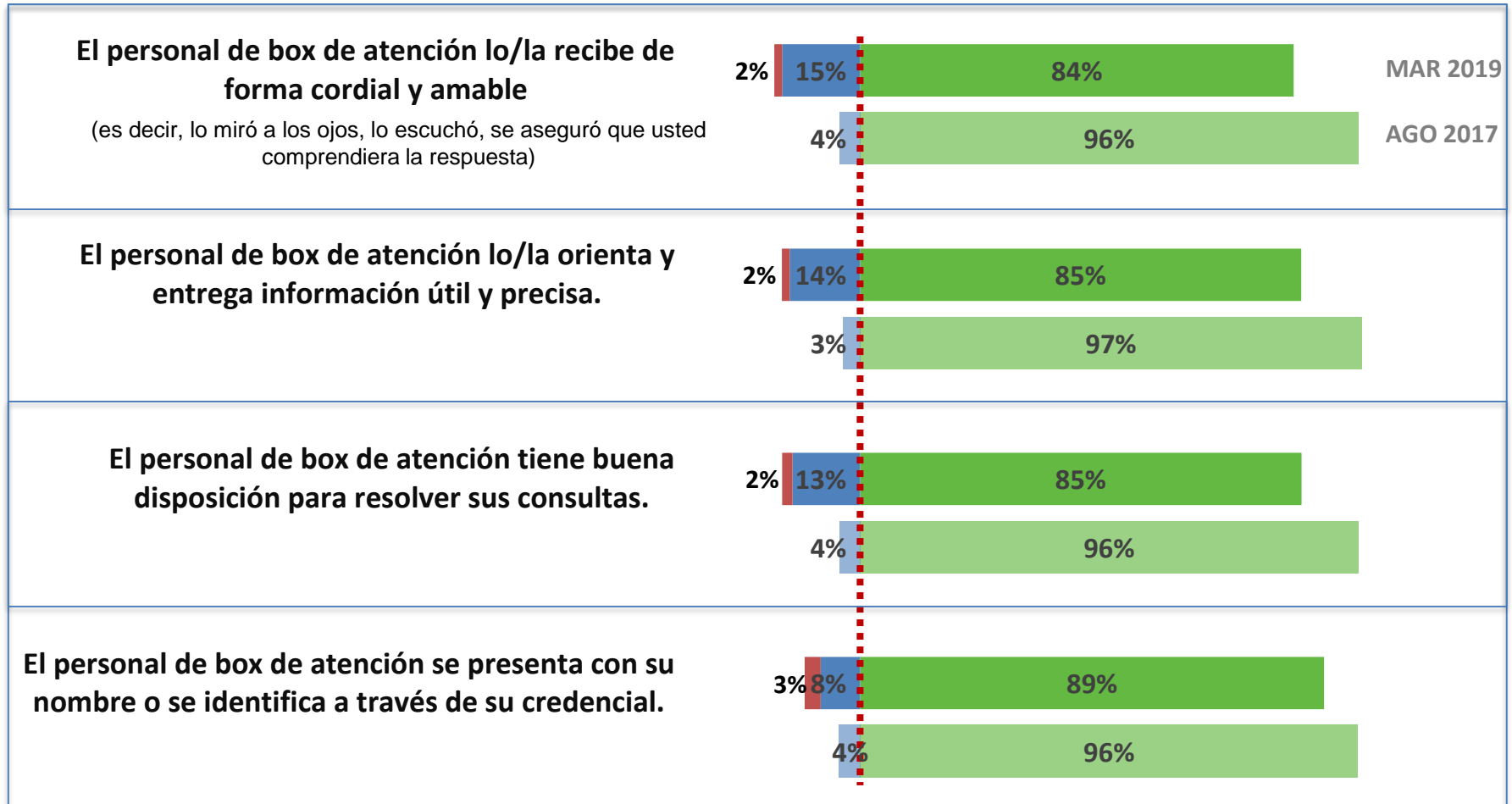
■ A veces ■ Nunca ■ Siempre



Resultados a nivel de la Red

Centros con inicio en 2015

Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019



N=203

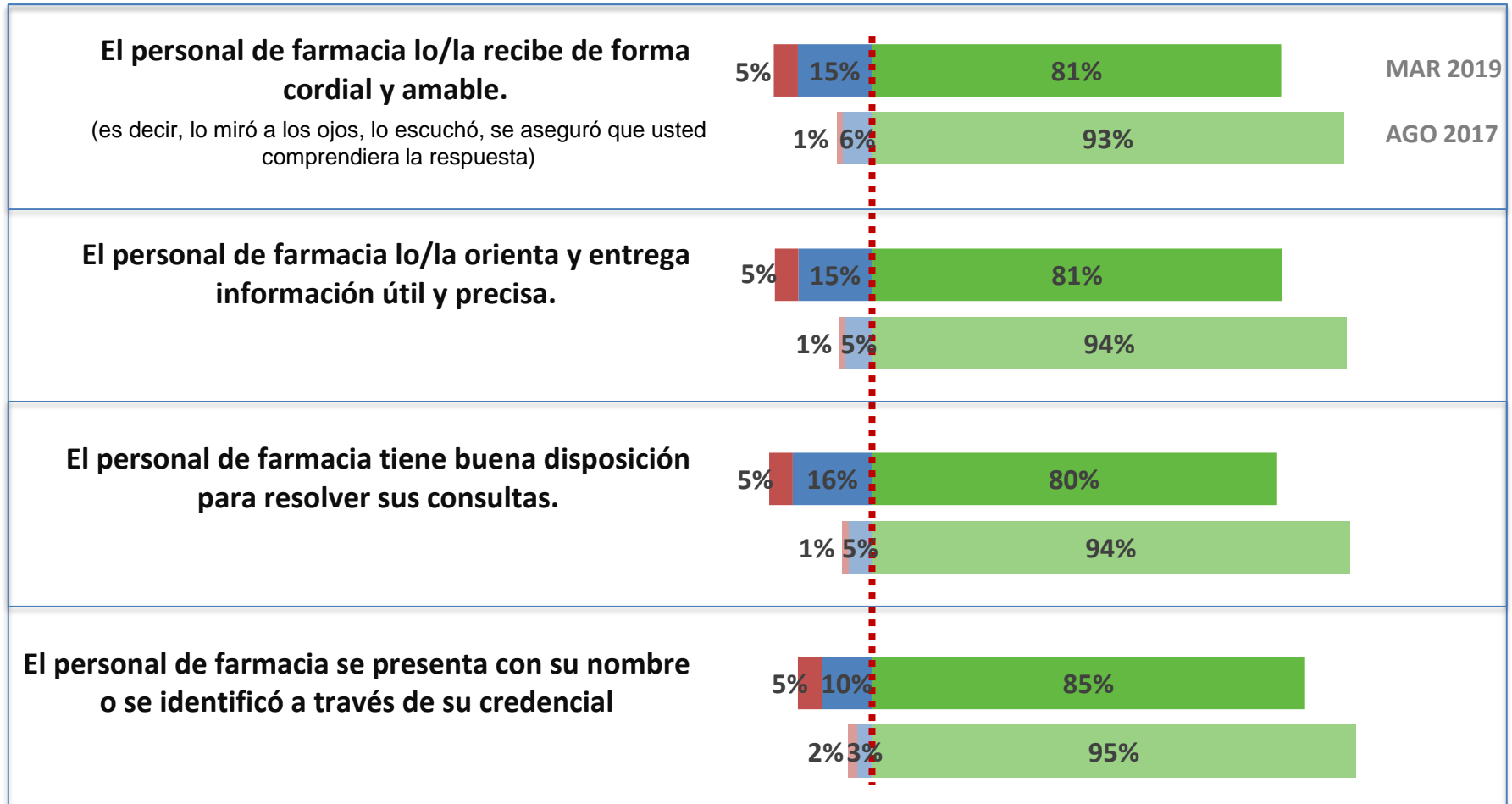
■ A veces ■ Nunca ■ Siempre



Resultados a nivel de la Red

Centros con inicio en 2015

Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019

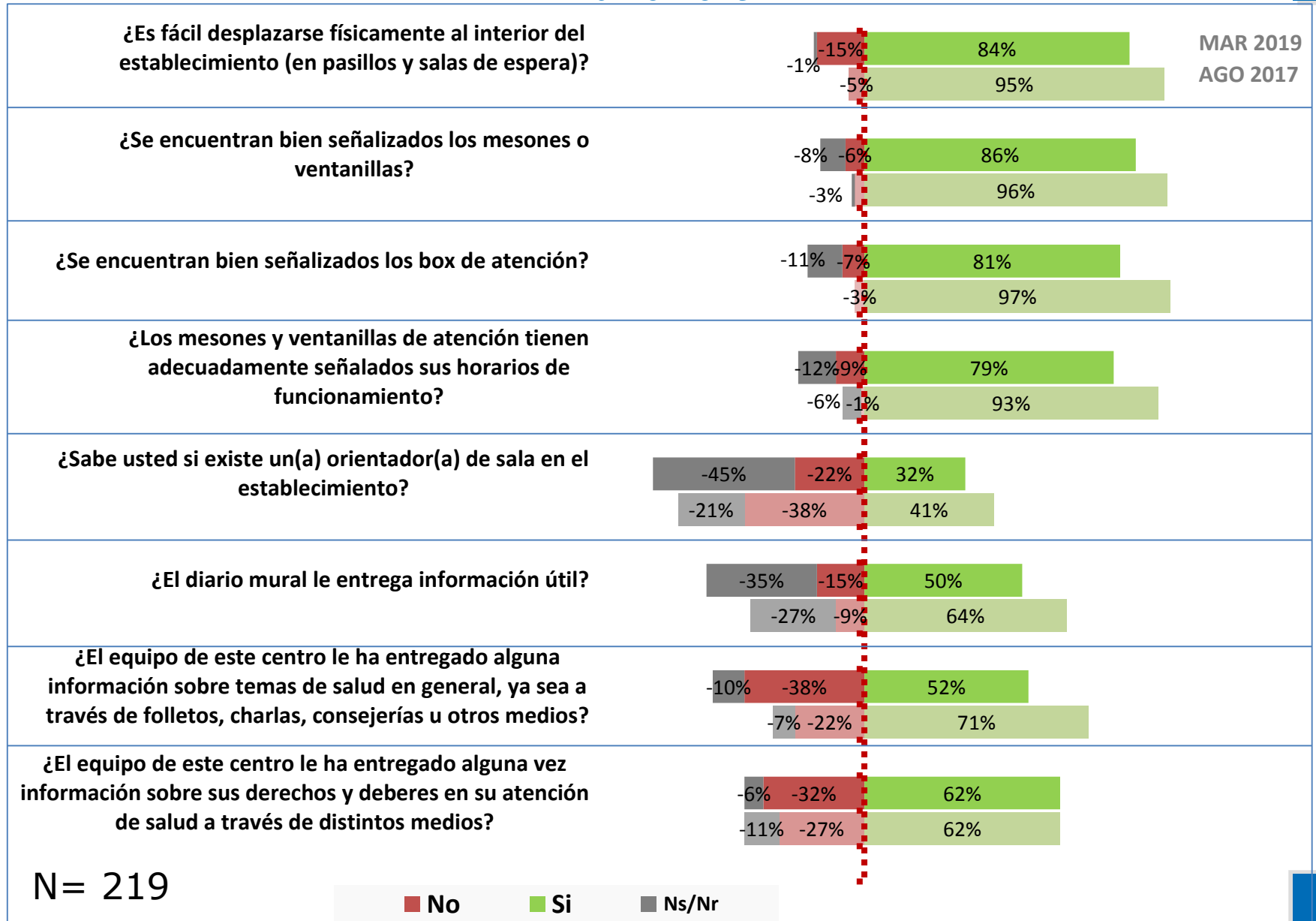


N=195

■ A veces ■ Nunca ■ Siempre

Resultados a nivel de la Red

Centros con inicio en 2015. Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019



Centros de Salud inicio MAU en 2016+

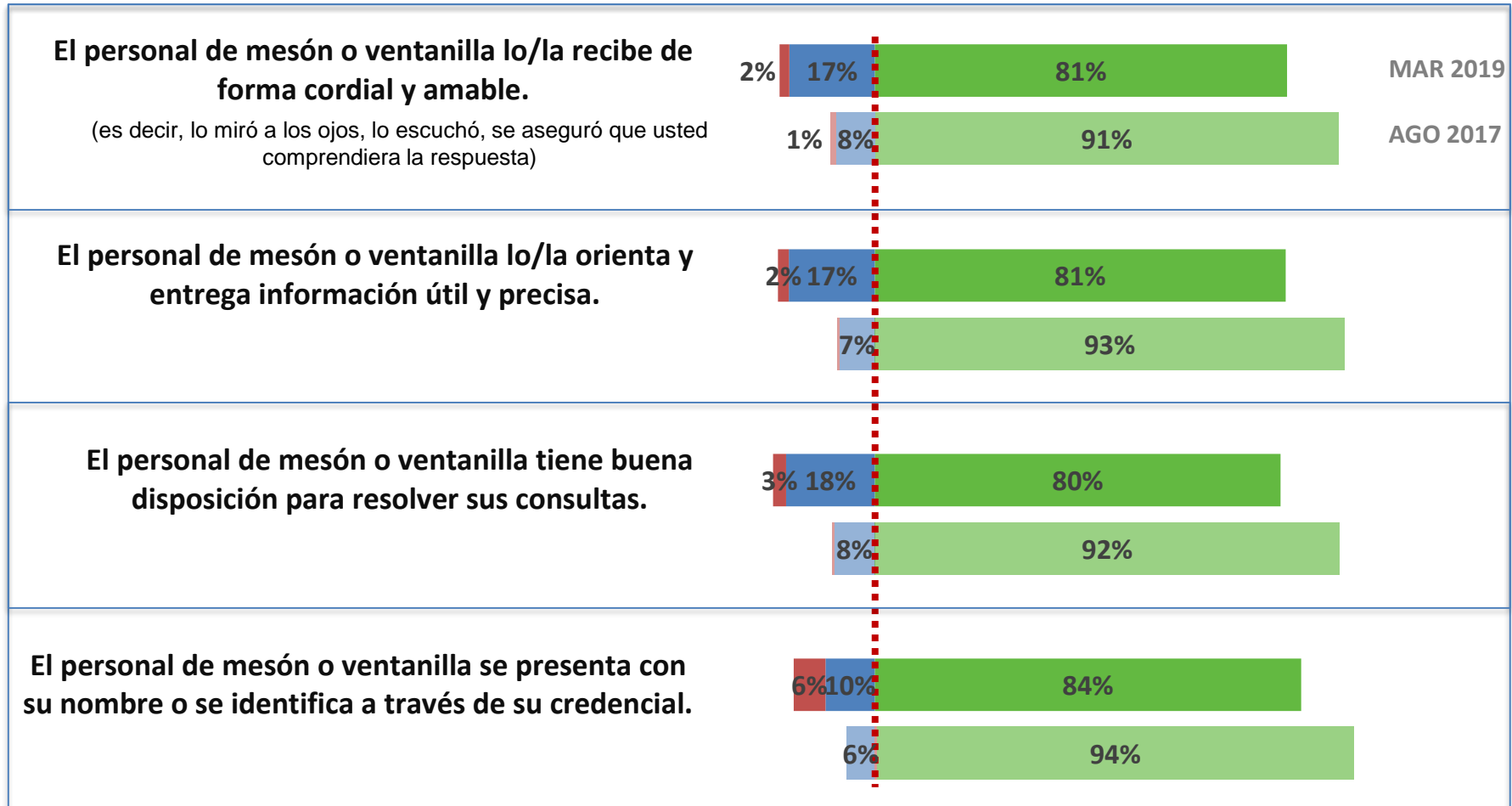
- CESFAM Los Quillayes, La Florida
- CESFAM Villa O´ Higgins, La Florida
- CESFAM Bernardo Leighton, Puente Alto
- CESFAM Karol Wojtyla, Puente Alto
- CES Alejandro del Río, Puente Alto
- CESFAM P. Manuel Villaseca, Puente Alto
- CESFAM La Bandera, San Ramón
- CESFAM Eloísa Díaz
- CRS Cordillera
- CESFAM Las Vertientes
- CESFAM Maffioletti
- CESFAM Gabriela Mistral



Resultados a nivel de la Red

Centros con inicio en 2016+

Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019



N= 525

■ A veces ■ Nunca ■ Siempre

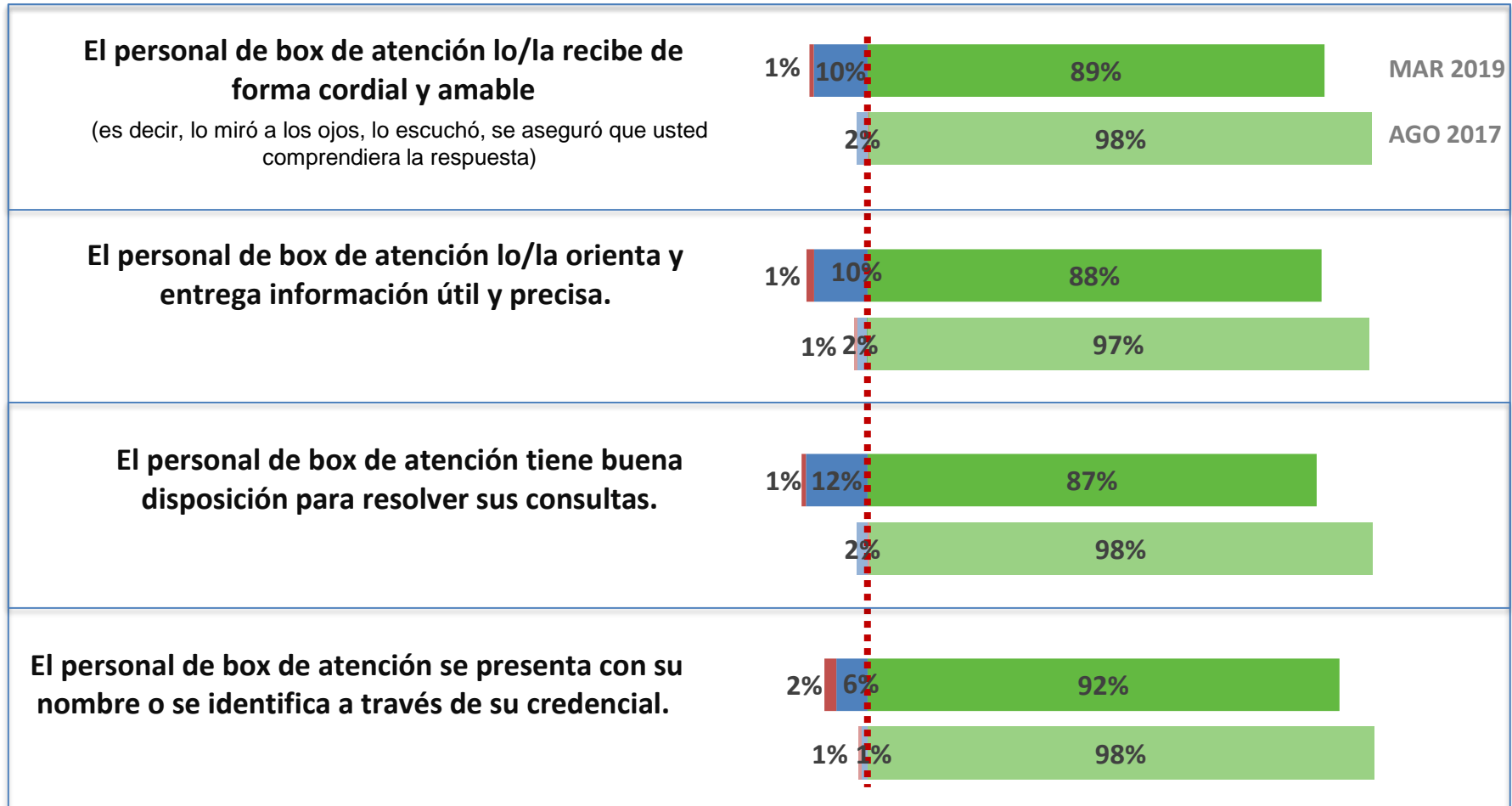


Resultados a nivel de la Red



Centros con inicio en 2016+

Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019



N=484

■ A veces ■ Nunca ■ Siempre



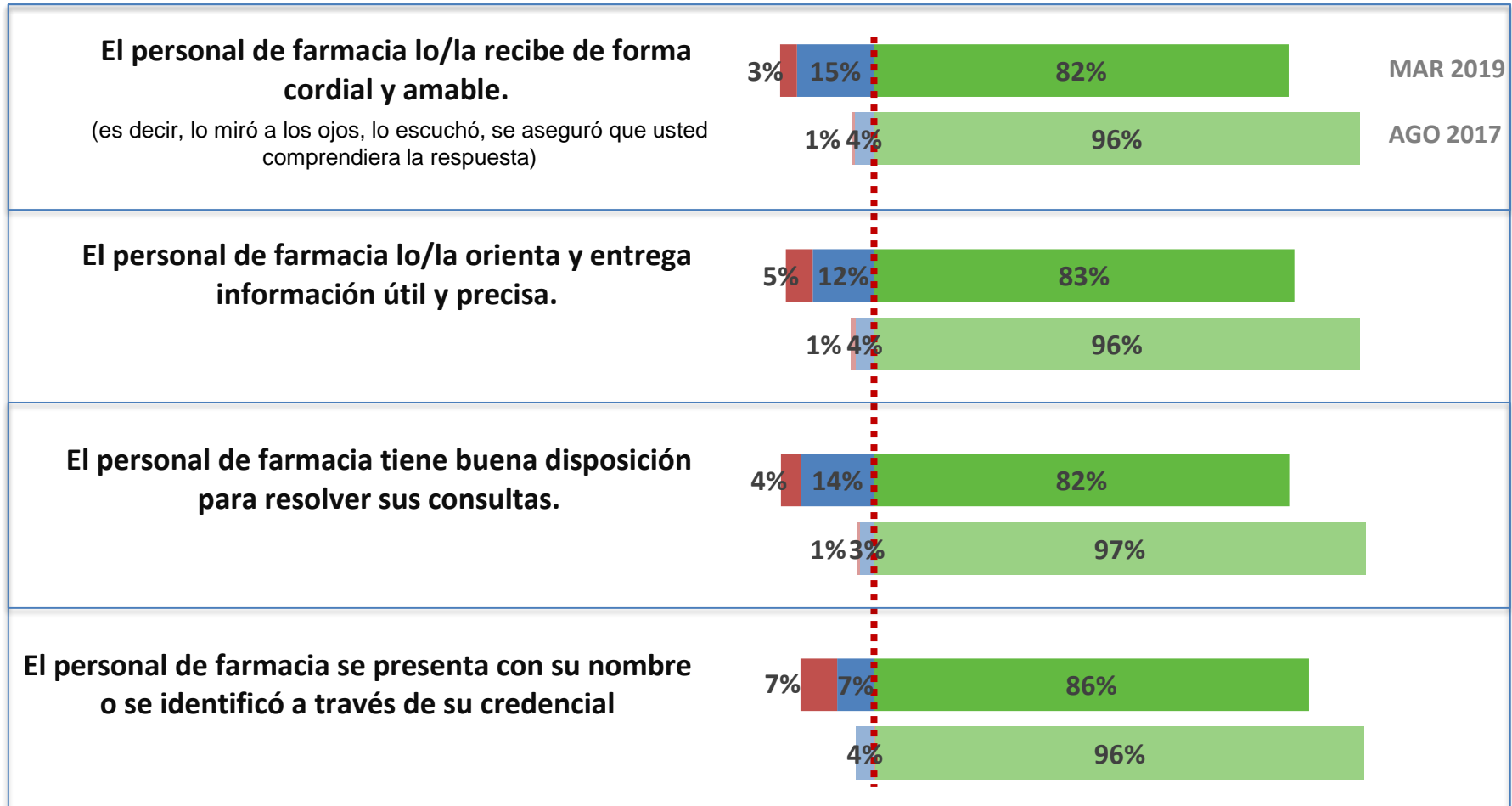


Resultados a nivel de la Red



Centros con inicio en 2016+

Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019



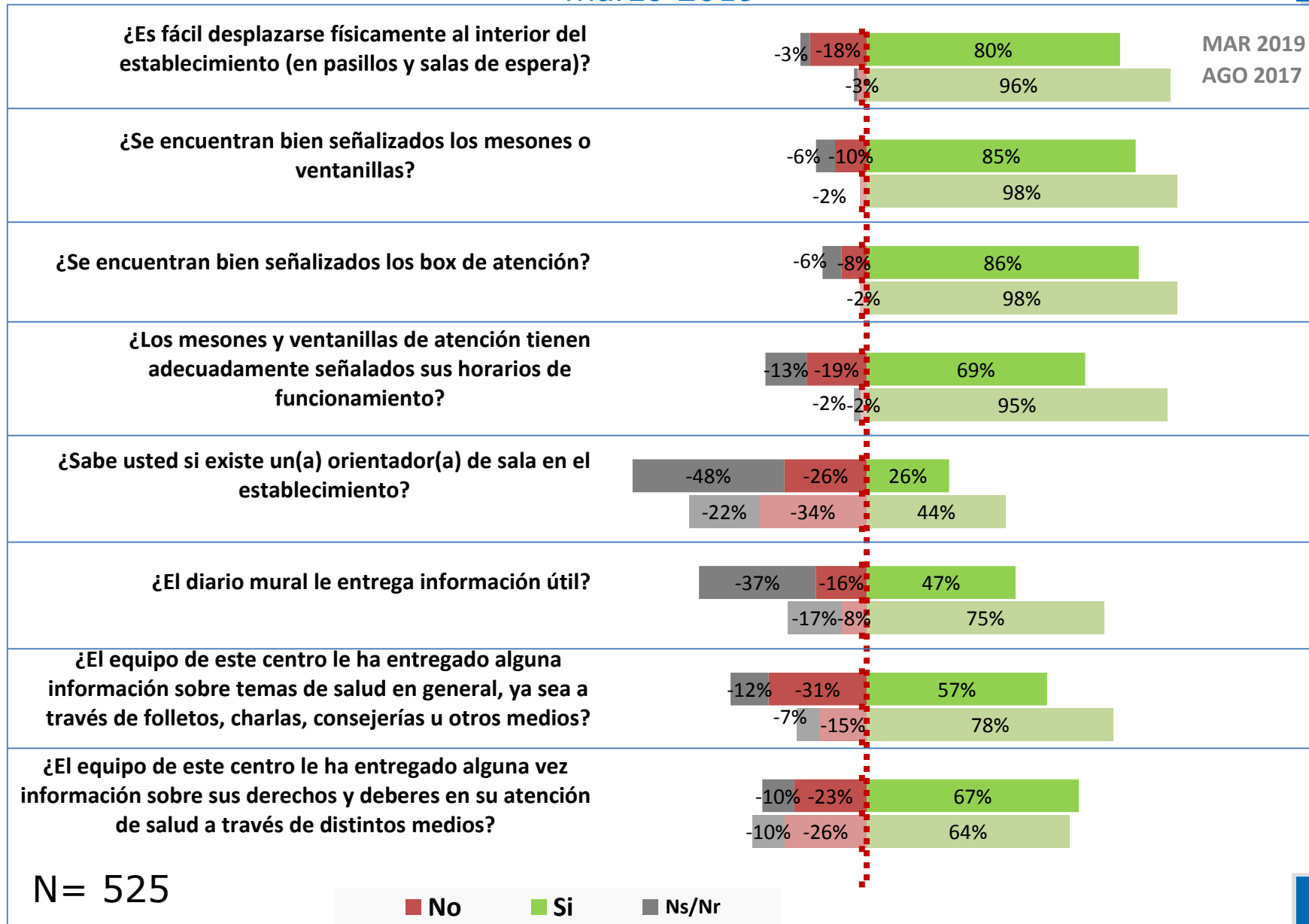
N=462

■ A veces ■ Nunca ■ Siempre



Resultados a nivel de la Red

Centros con inicio en 2016+. Comparación entre corte de agosto 2017 y marzo 2019



Hospitales

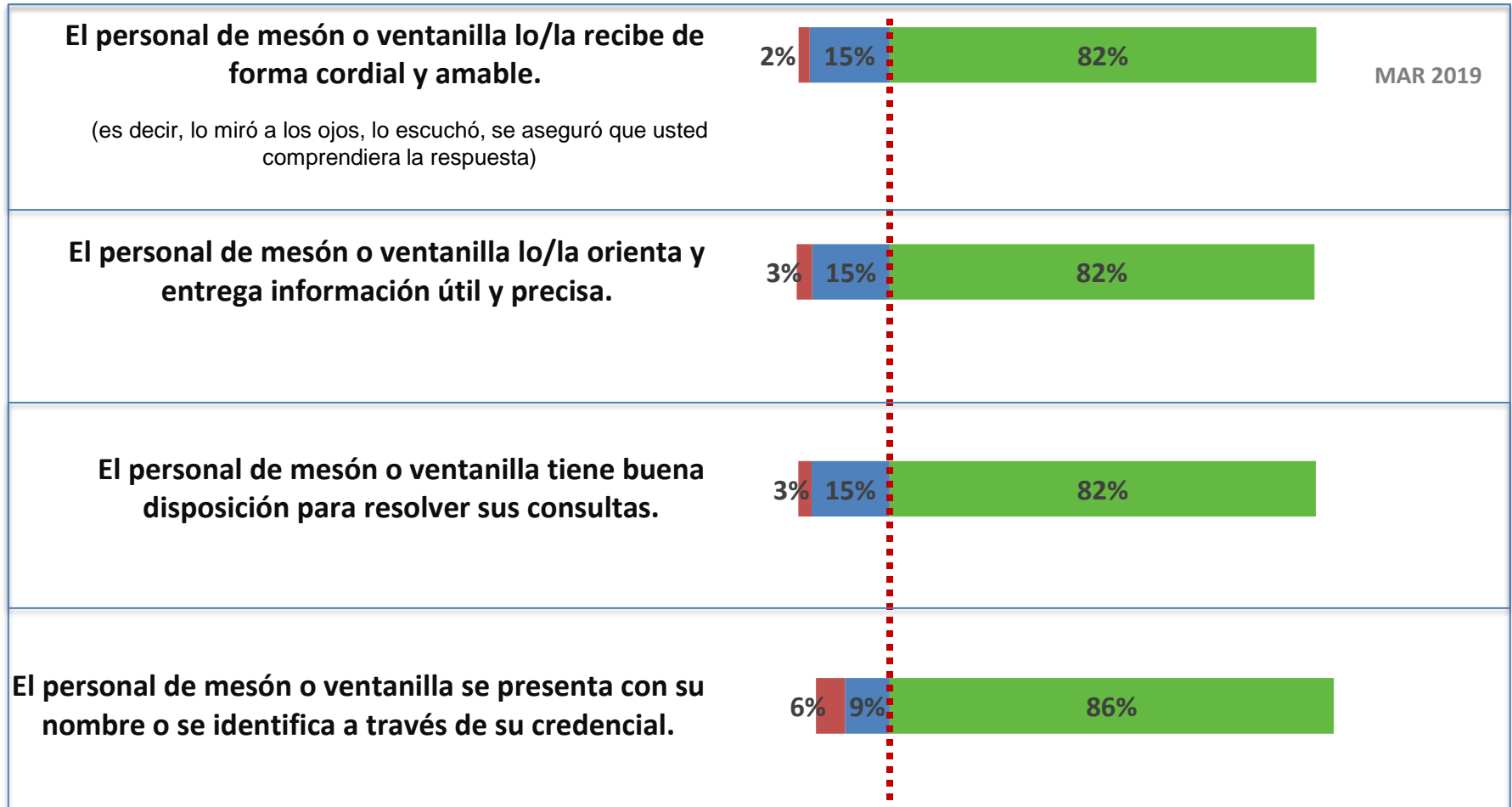
- HOSPITAL DE LA FLORIDA
- HOSPITAL SÓTERO DEL RÍO
- HOSPITAL PADRE HURTADO





Resultados a nivel de la Red

Hospitales



MAR 2019

N= 240

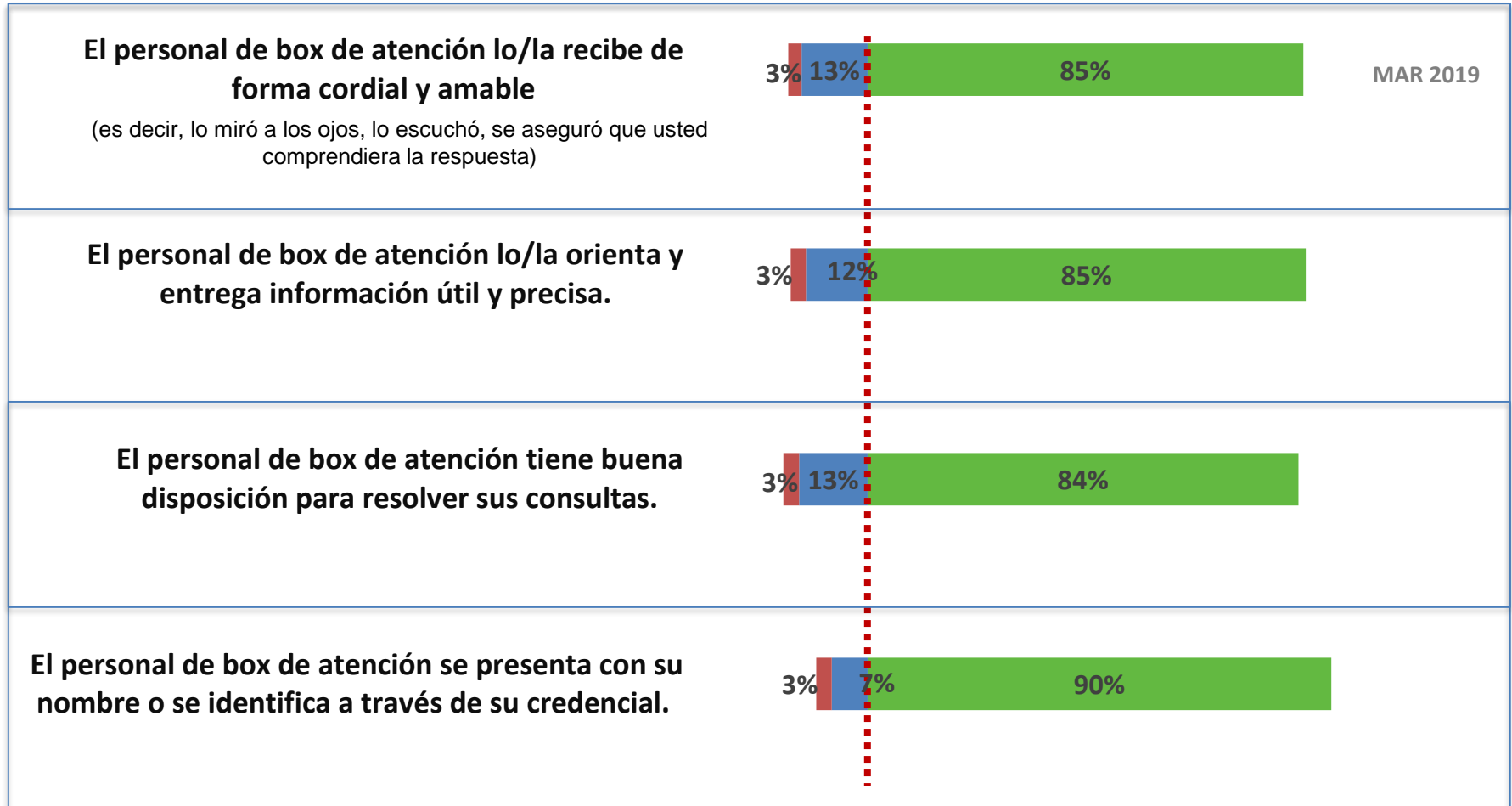
■ A veces ■ Nunca ■ Siempre





Resultados a nivel de la Red

Hospitales



MAR 2019

N=203

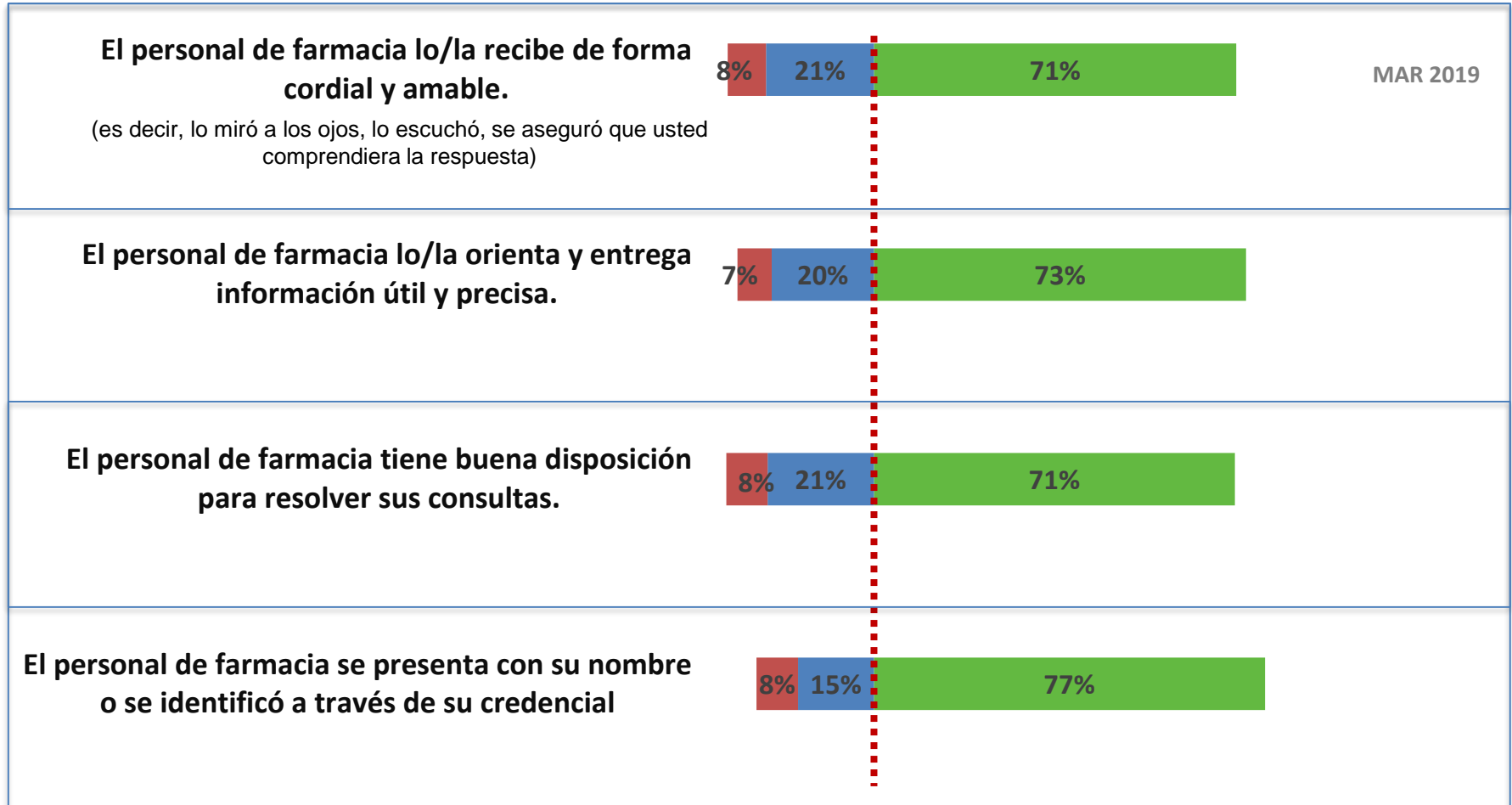
■ A veces ■ Nunca ■ Siempre





Resultados a nivel de la Red

Hospitales



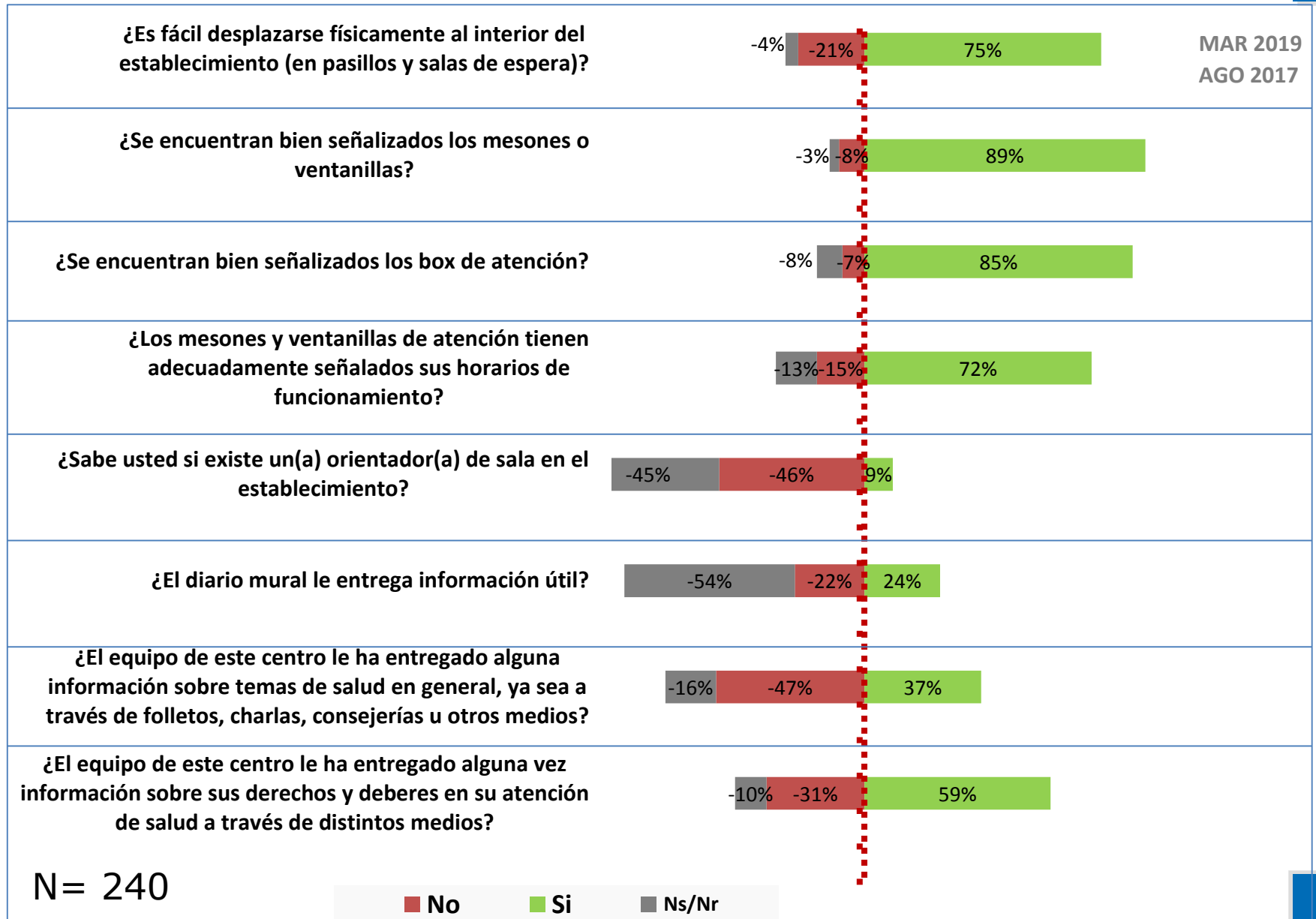
MAR 2019

N=152

■ A veces ■ Nunca ■ Siempre



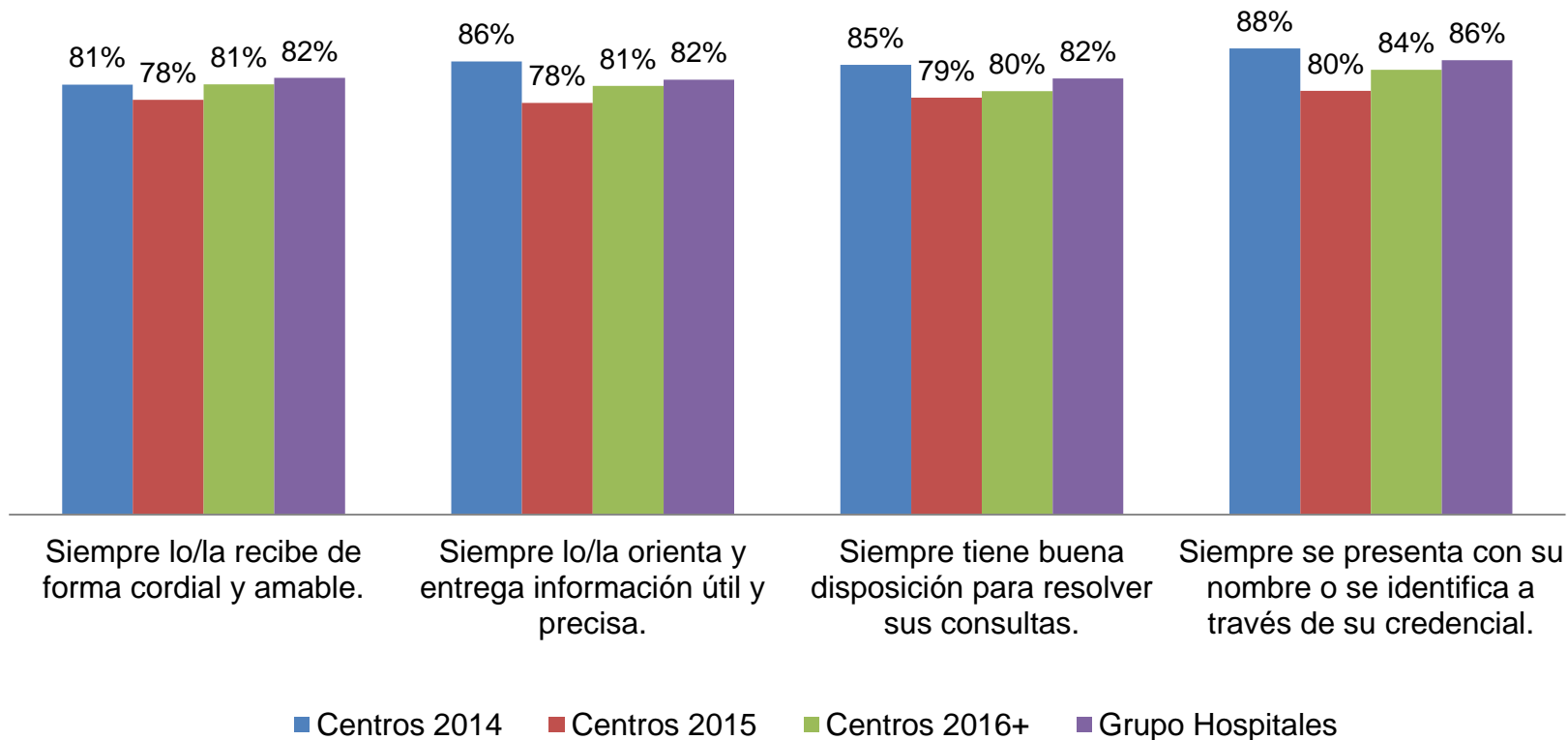
Resultados a nivel de la Red Hospitales



Resultados a nivel de la Red

Comparación de ámbito de recepción con grupo control

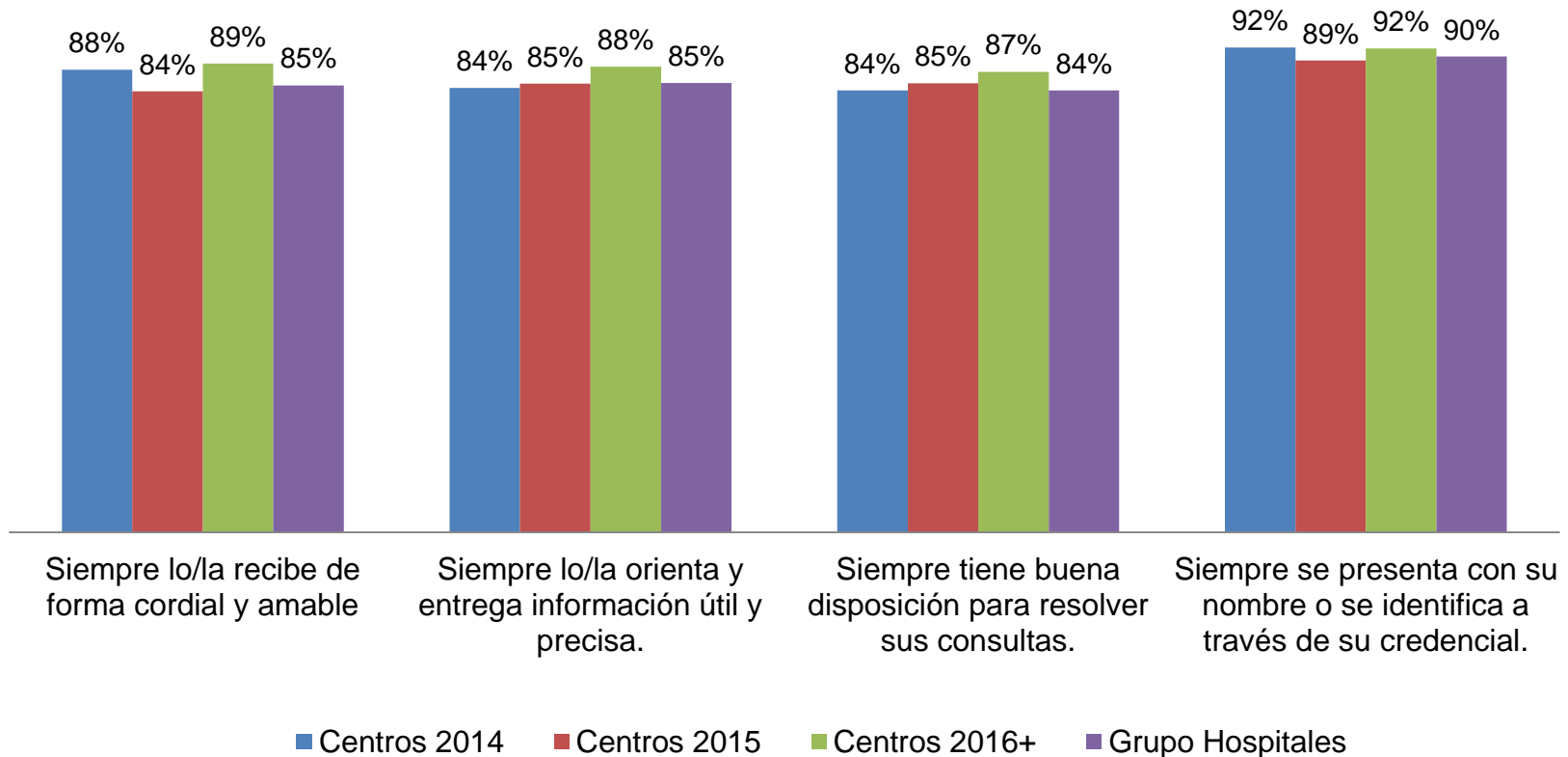
Primera Línea



Resultados a nivel de la Red

Comparación de ámbito de recepción con grupo control

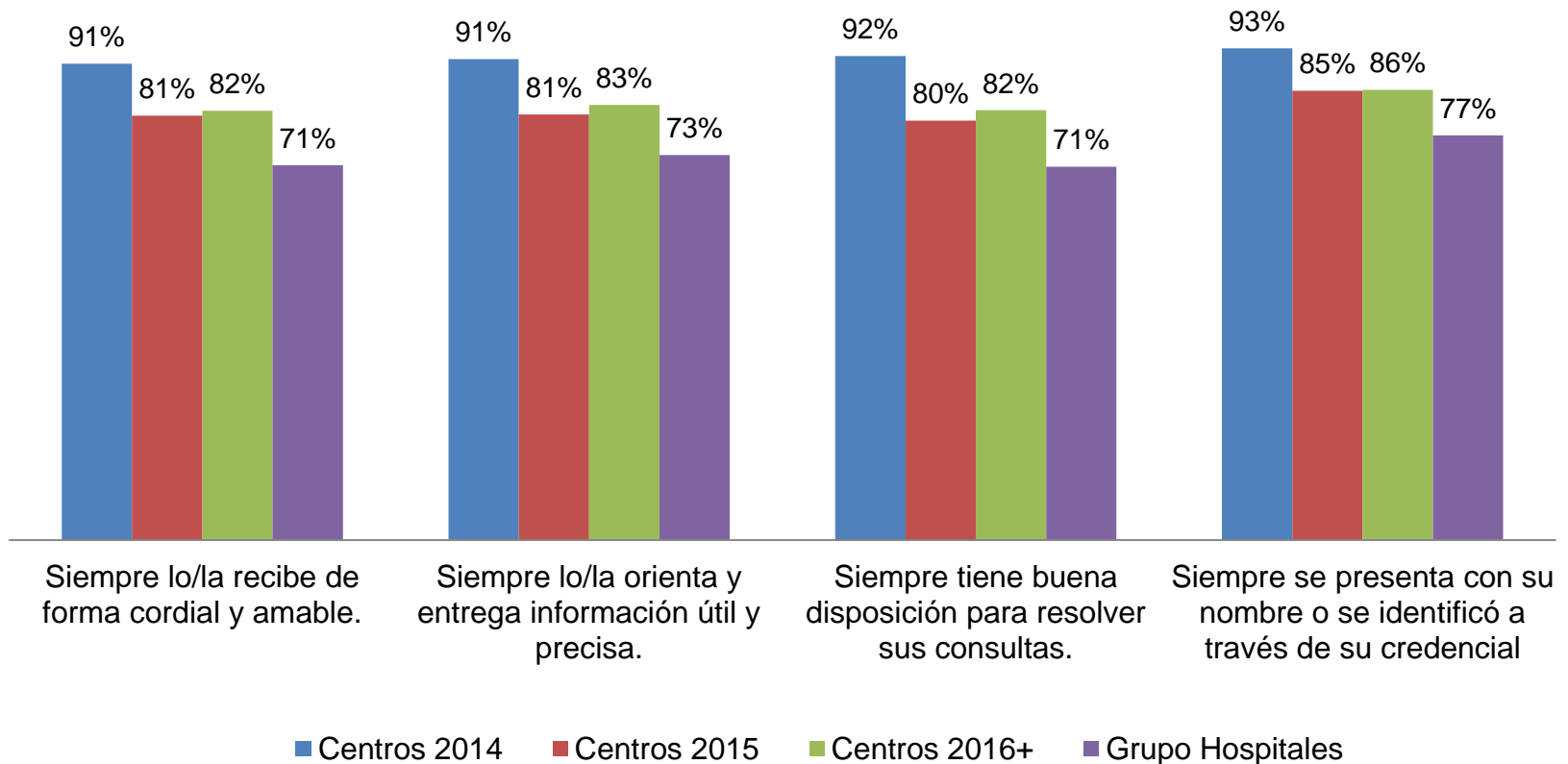
Box



Resultados a nivel de la Red

Comparación de ámbito de recepción con grupo control

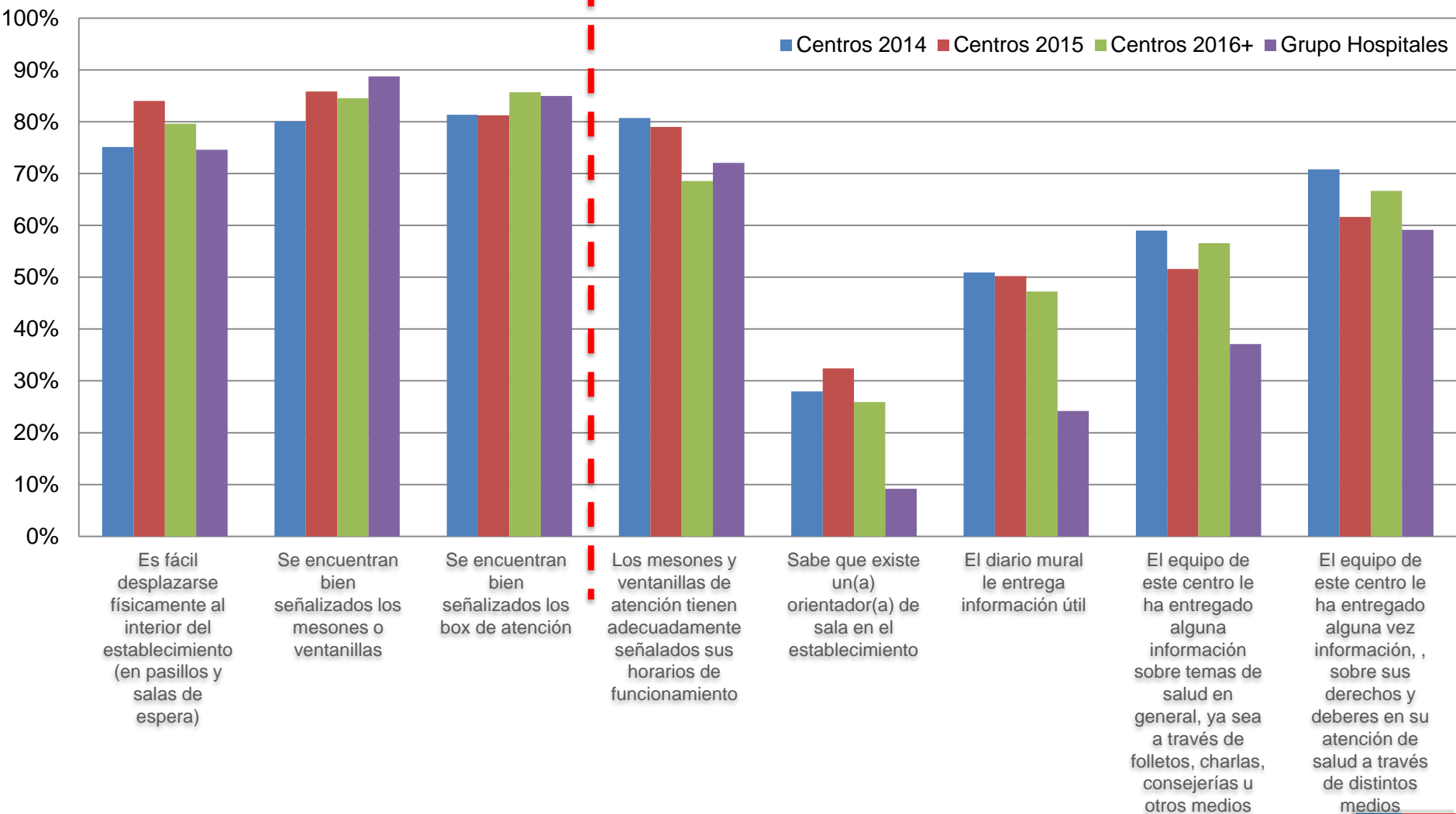
Farmacia





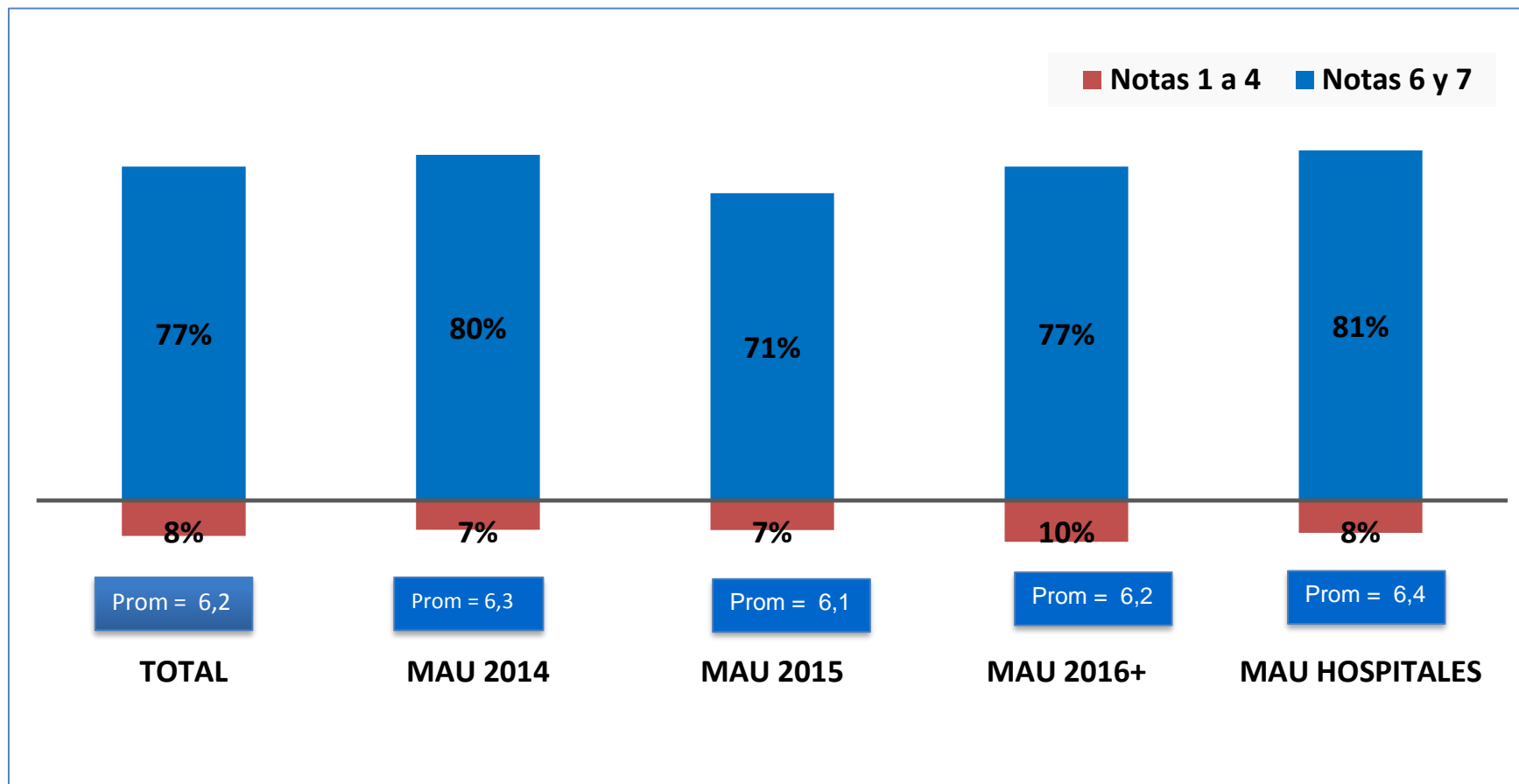
Resultados a nivel de la Red

Comparación de ámbito de Orientación e Información con grupo control



Evaluación del Mesón o Ventanilla

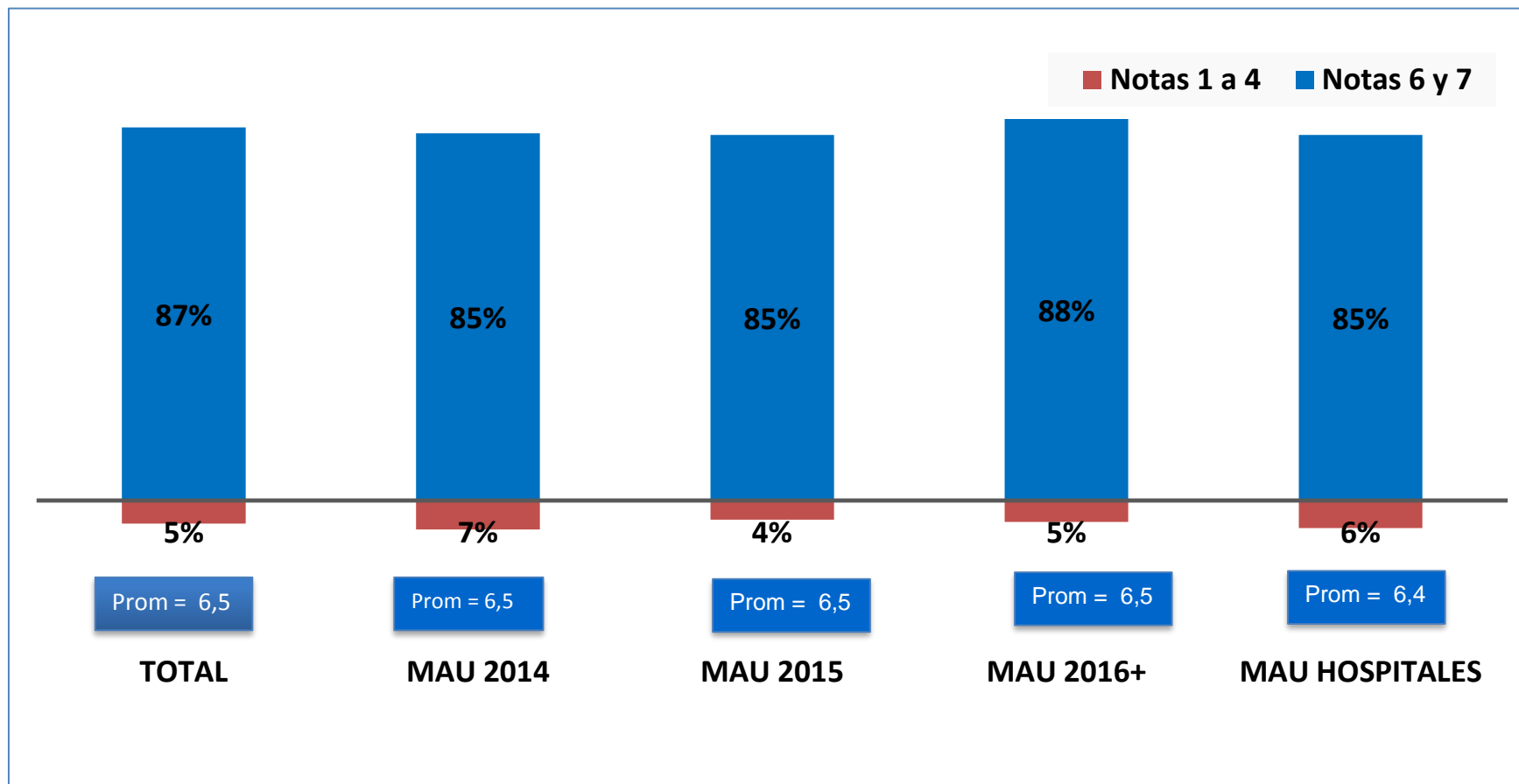
En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo califica el servicio entregado en el Mesón o Ventanilla en general



N=1.145

Evaluación del Box

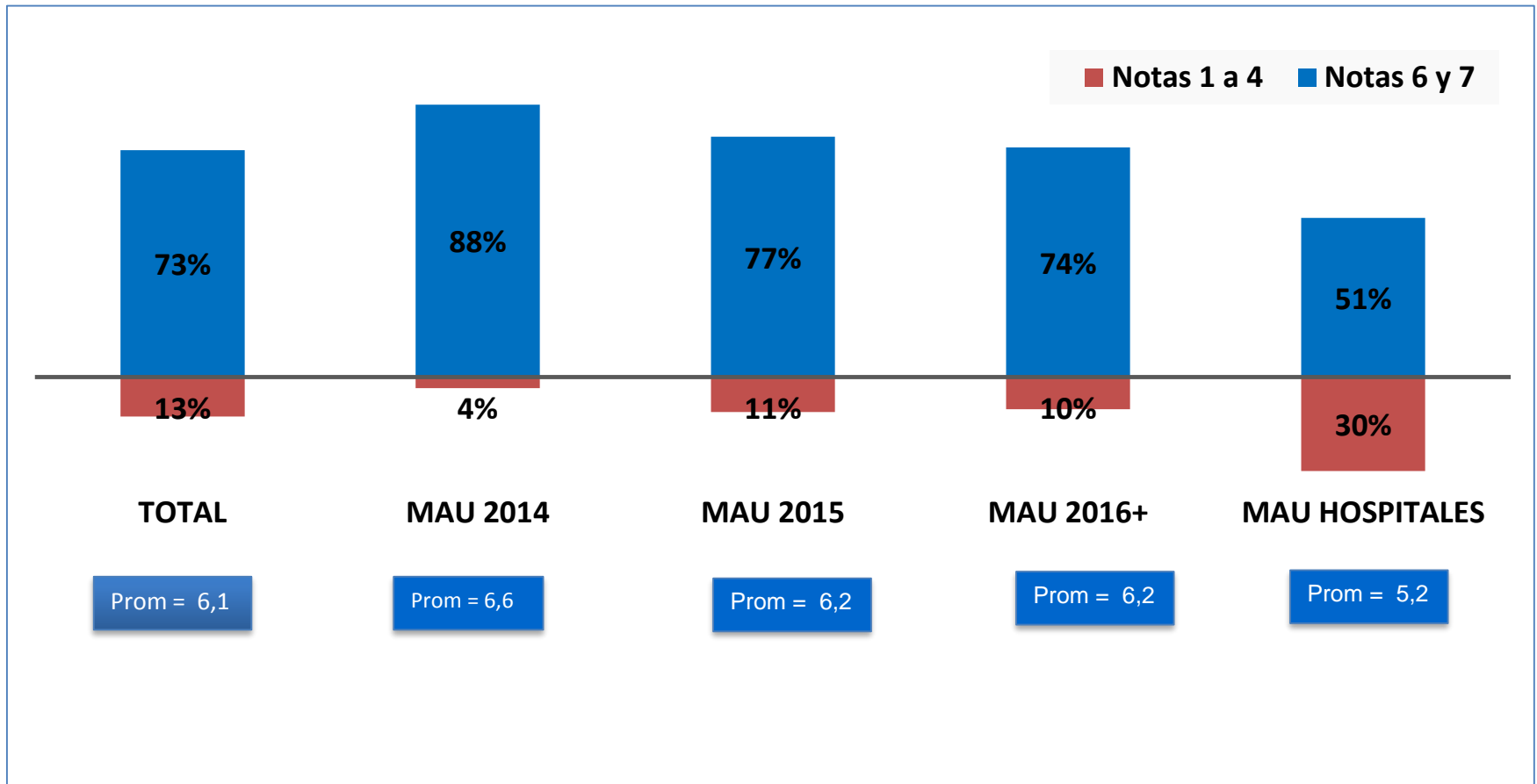
En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo califica el servicio entregado en el Box en general



N=1.038

Evaluación de Farmacia

En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo califica el servicio entregado en Farmacia en general



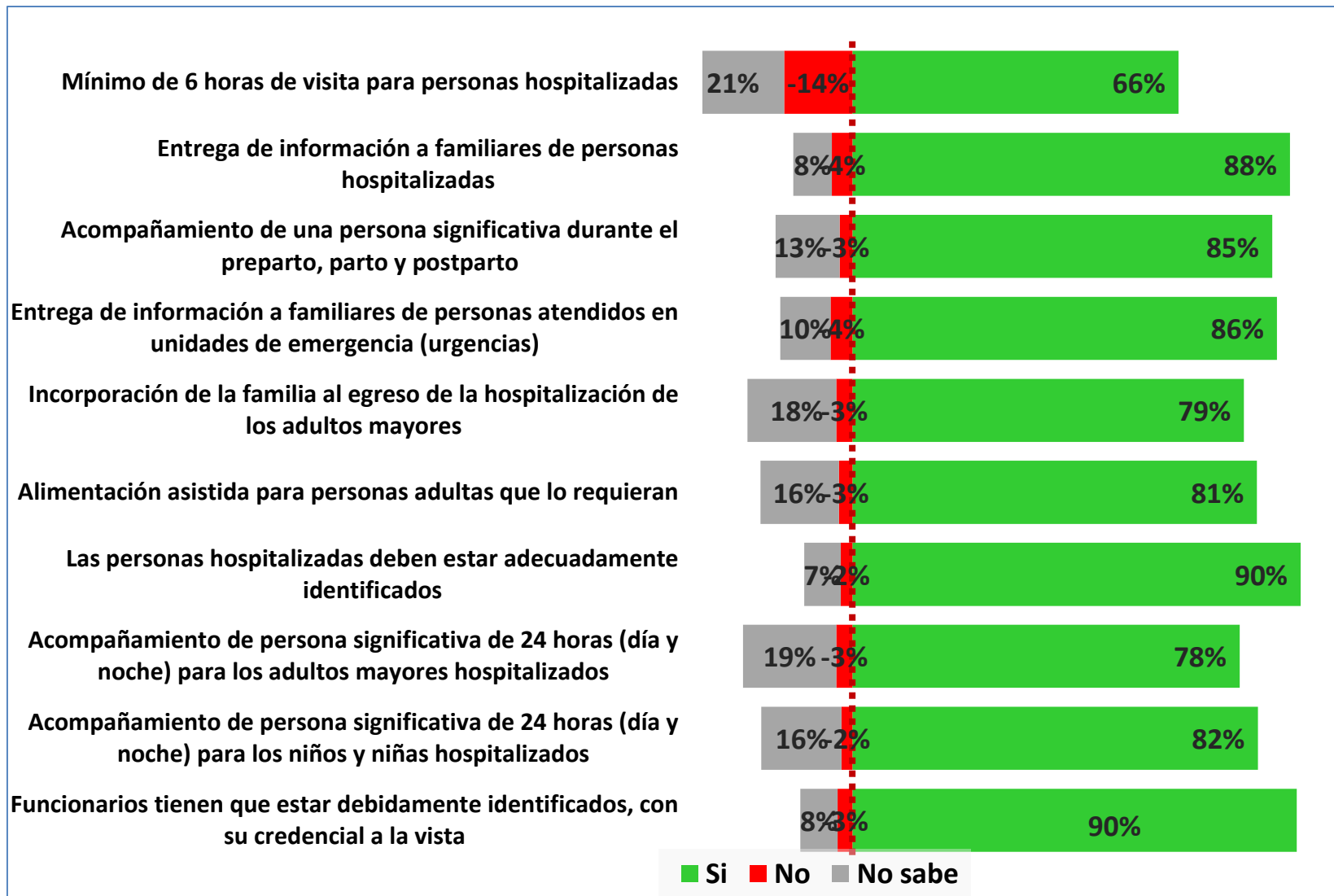
N=948



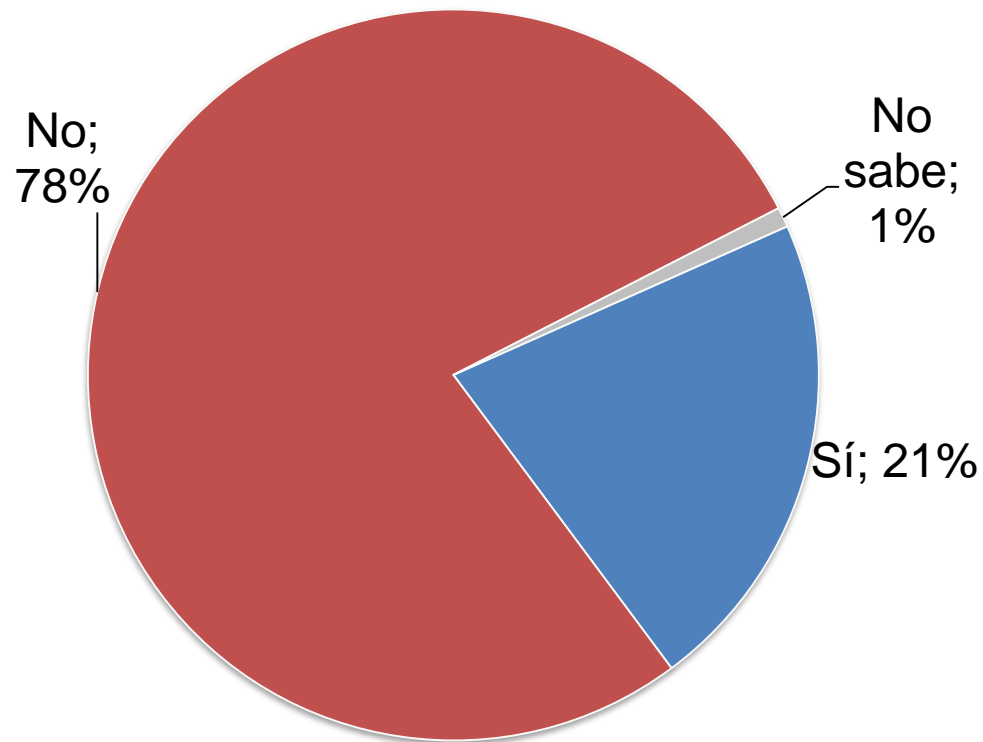
HOSPITAL AMIGO



De las siguientes opciones, ¿cuáles son derechos de las personas durante una hospitalización en un hospital público?

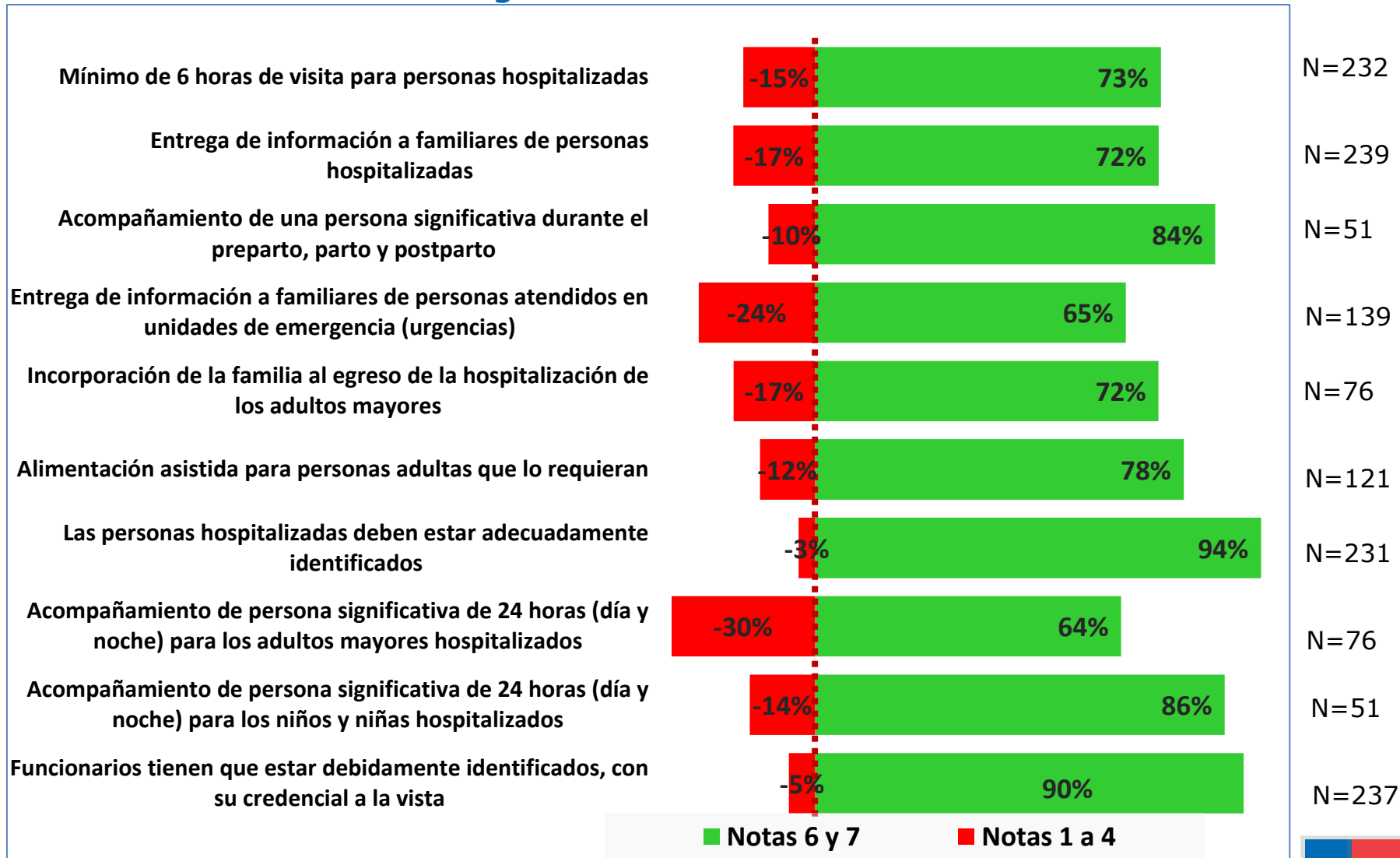


En los últimos 12 meses, ¿ha estado usted o un familiar cercano, hospitalizado en un hospital público?



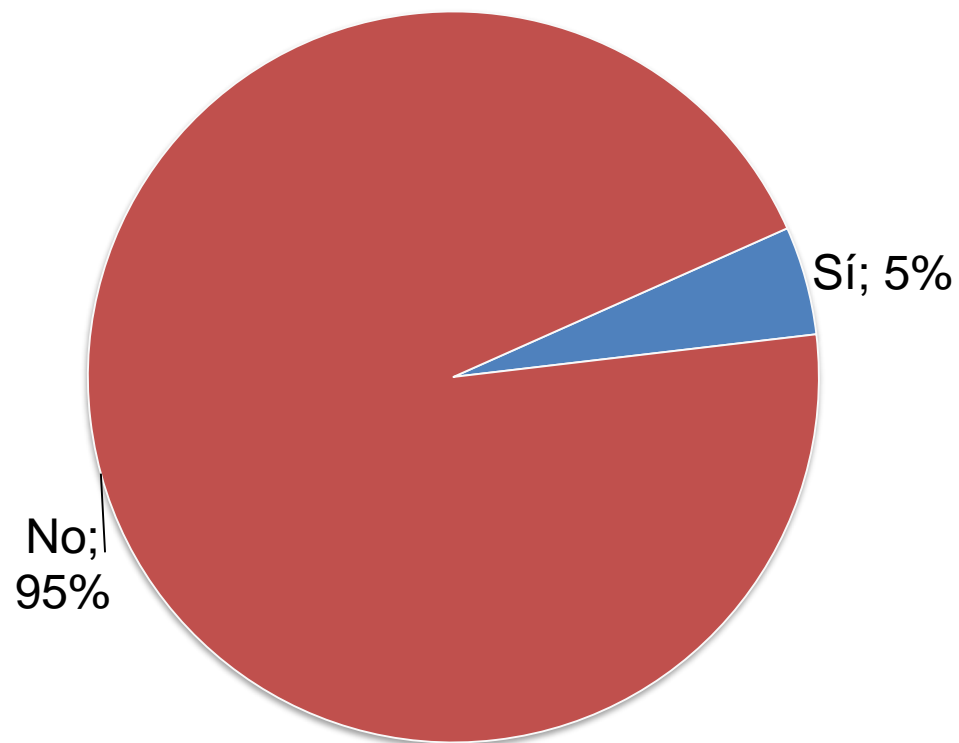
N=1.145

Considerando su experiencia de hospitalización o la de su familiar cercano, en una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa el nivel de respeto por parte del hospital y sus funcionarios a los siguientes derechos...?



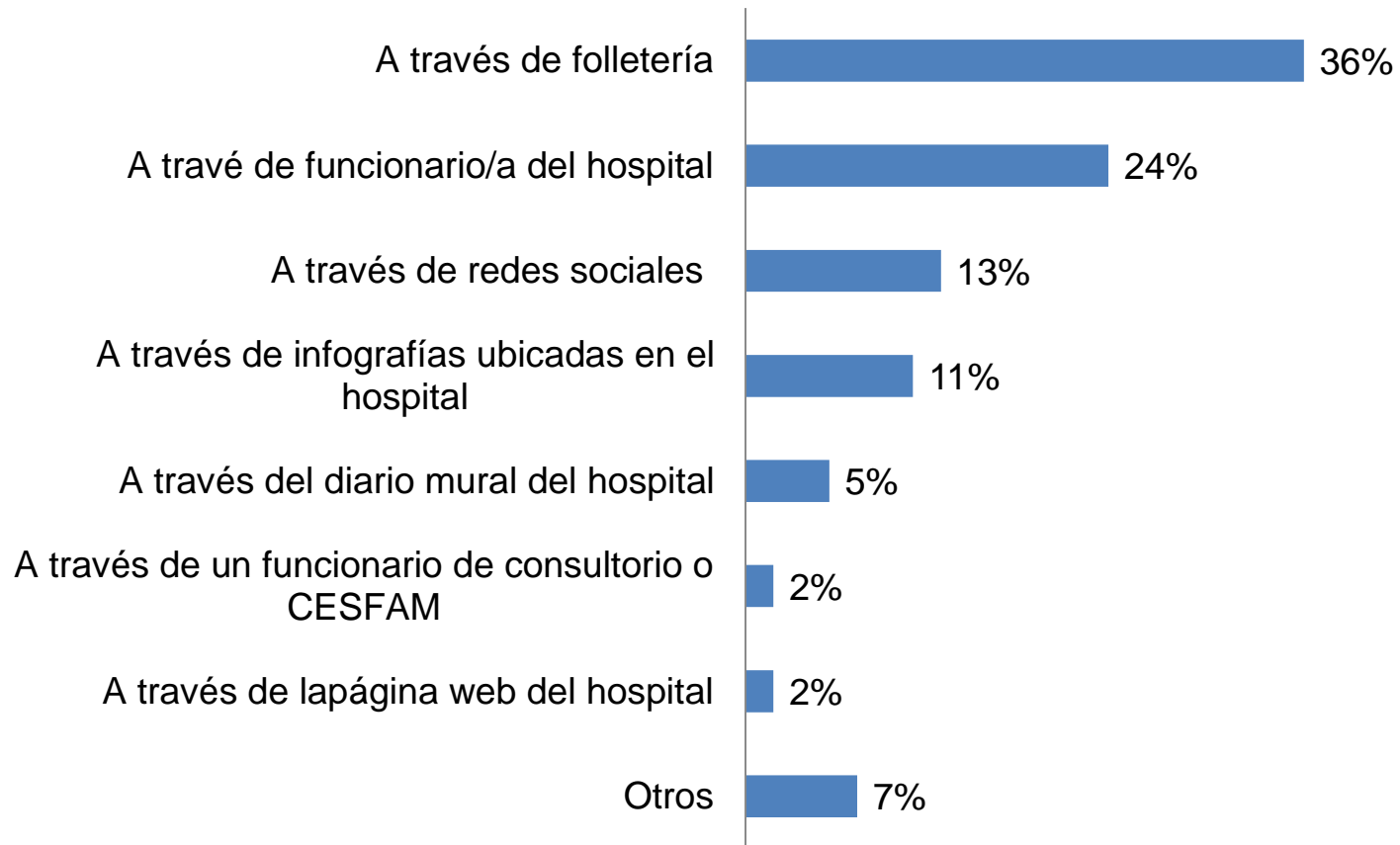
N=246

¿Conoce usted el Programa Hospital Amigo?



N=1.145

¿A través de qué medio se informó del Programa Hospital Amigo



Gracias.



Gobierno
de Chile

www.gob.cl



RED PÚBLICA
SALUD SUR ORIENTE