

Satisfacción Población Usuaria Hospitales

Minsal
Enero 2012

Objetivos y Metodología

Tipo de Estudio

- Estudio Cuantitativo basado en entrevistas presenciales a la salida de cada servicio, de cada uno de los 66 Hospitales seleccionados (60 de Mayor complejidad y 6 de Mediana y Menor Complejidad).
- 6 Hospitales corresponden a Hospitales Autogestionados.

Muestra

- La muestra total lograda es de 5.307 casos, seleccionados aleatoriamente **Post-atención** de cada servicio (HOSPITALIZACION, ATENCION AMBULATORIA).

Ponderación de resultados

- Los resultados fueron corregidos por el peso relativo de las atenciones en los servicios de cada hospital bajo estudio.

Fecha Medición

- La toma de información fue durante la última semana de Diciembre de 2011

Características de la muestra

Base: Total muestra

Sexo del entrevistado

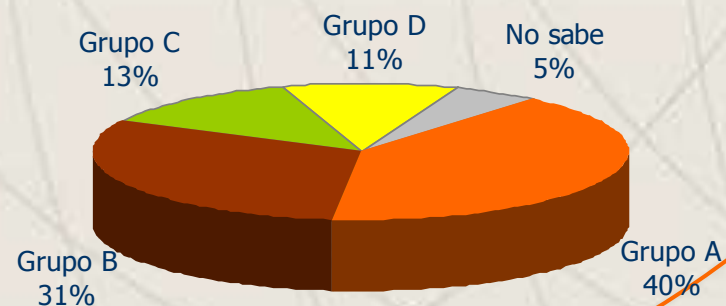


¿Es usted afiliado o beneficiario de ...?



¿En qué grupo está clasificado en FONASA?

Base: quienes son beneficiarios de FONASA

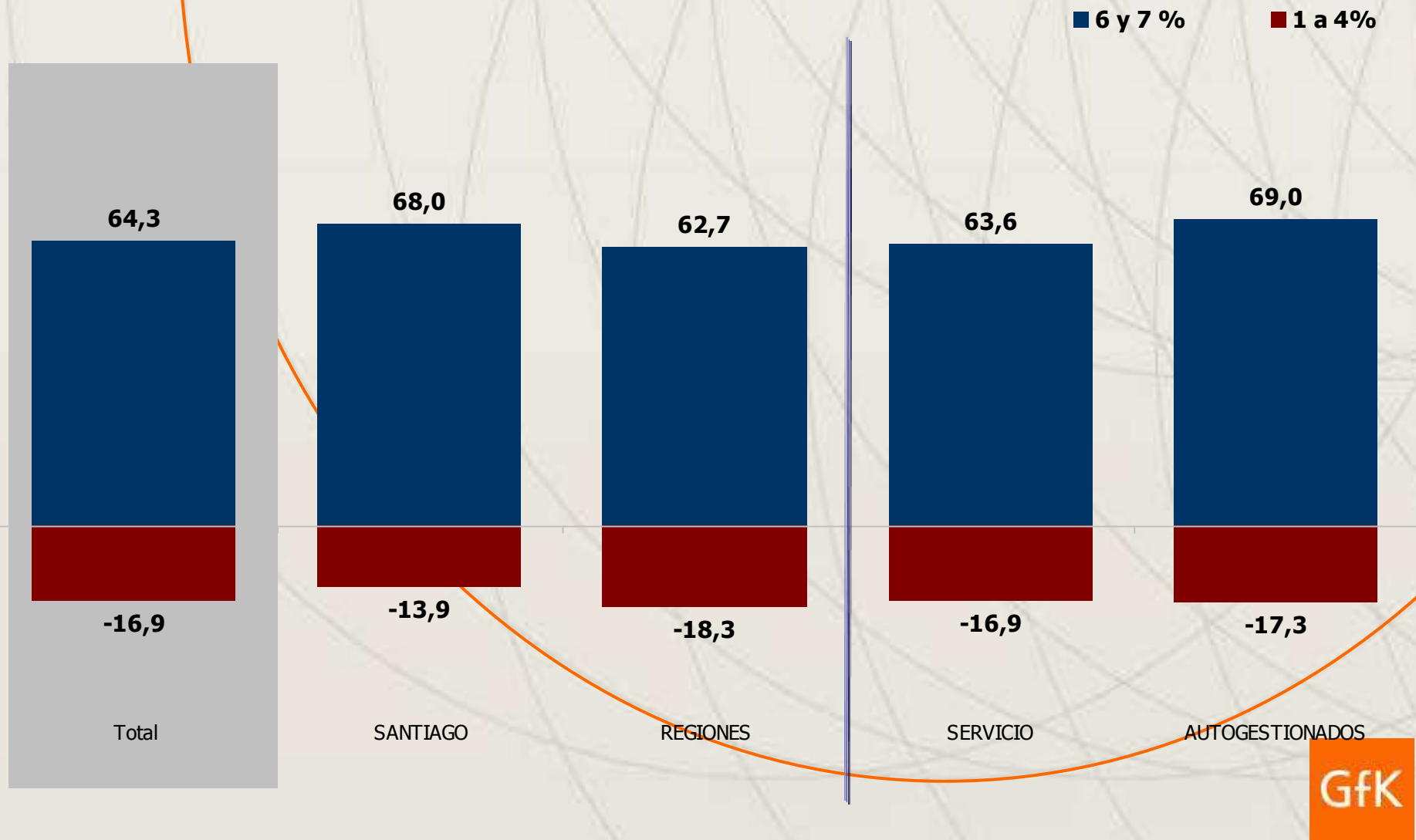


2. Satisfacción General Hospital

Evaluación general Hospital

Según Regionalidad y Tipo de Hospital

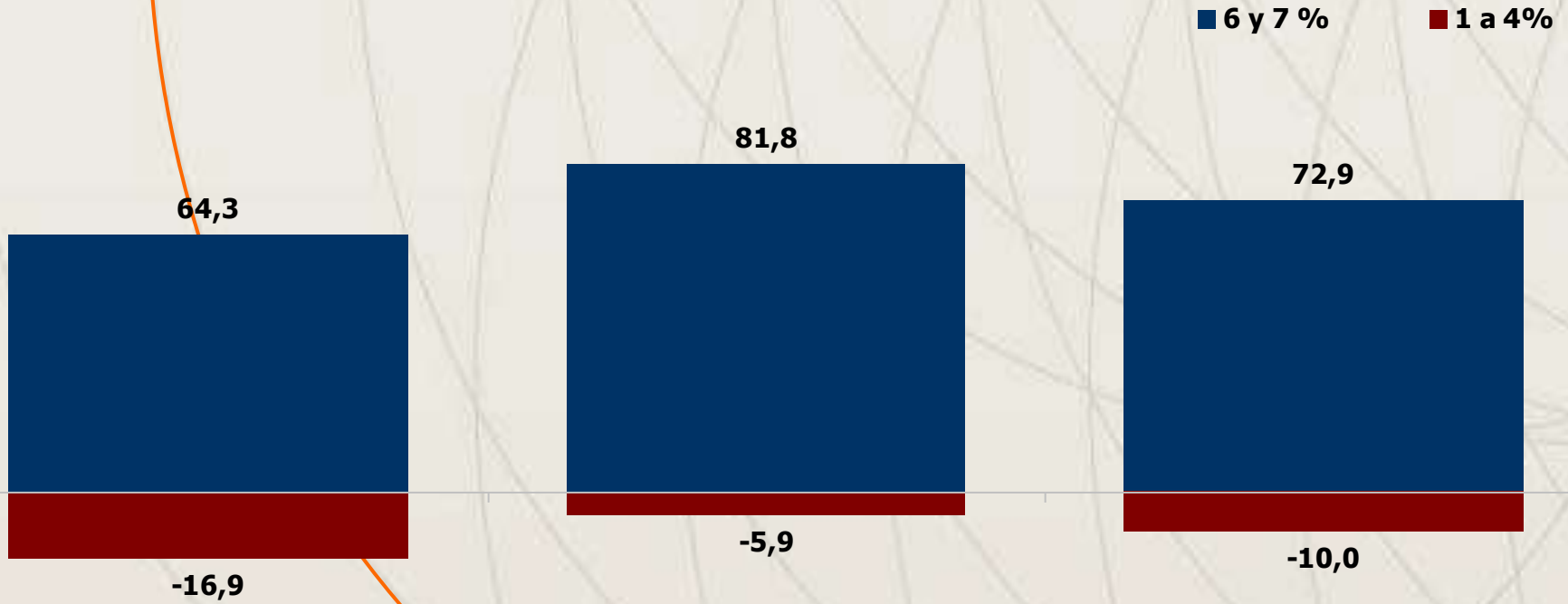
Base: Total muestra



Evaluación general Hospital

Según Servicio utilizado

Base: Total muestra



TOTAL

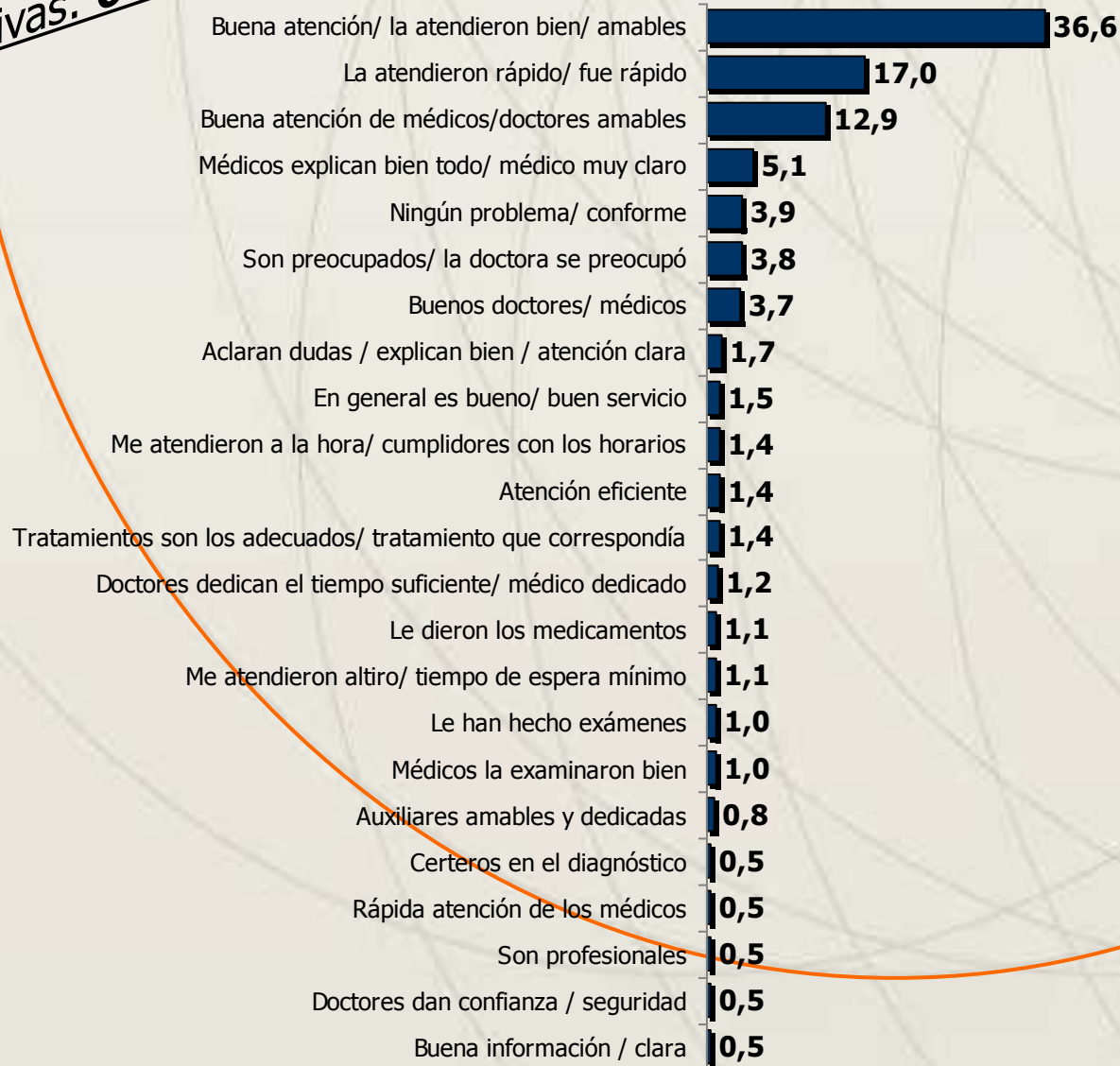
AT. HOSPITALIZACION

AT. AMBULATORIA

Razones Espontáneas de Satisfacción: *Positivas*

Total muestra

Razones Positivas: 60%



Razones Espontáneas de Satisfacción: *Negativas*

Total muestra

Razones Negativas: 47%

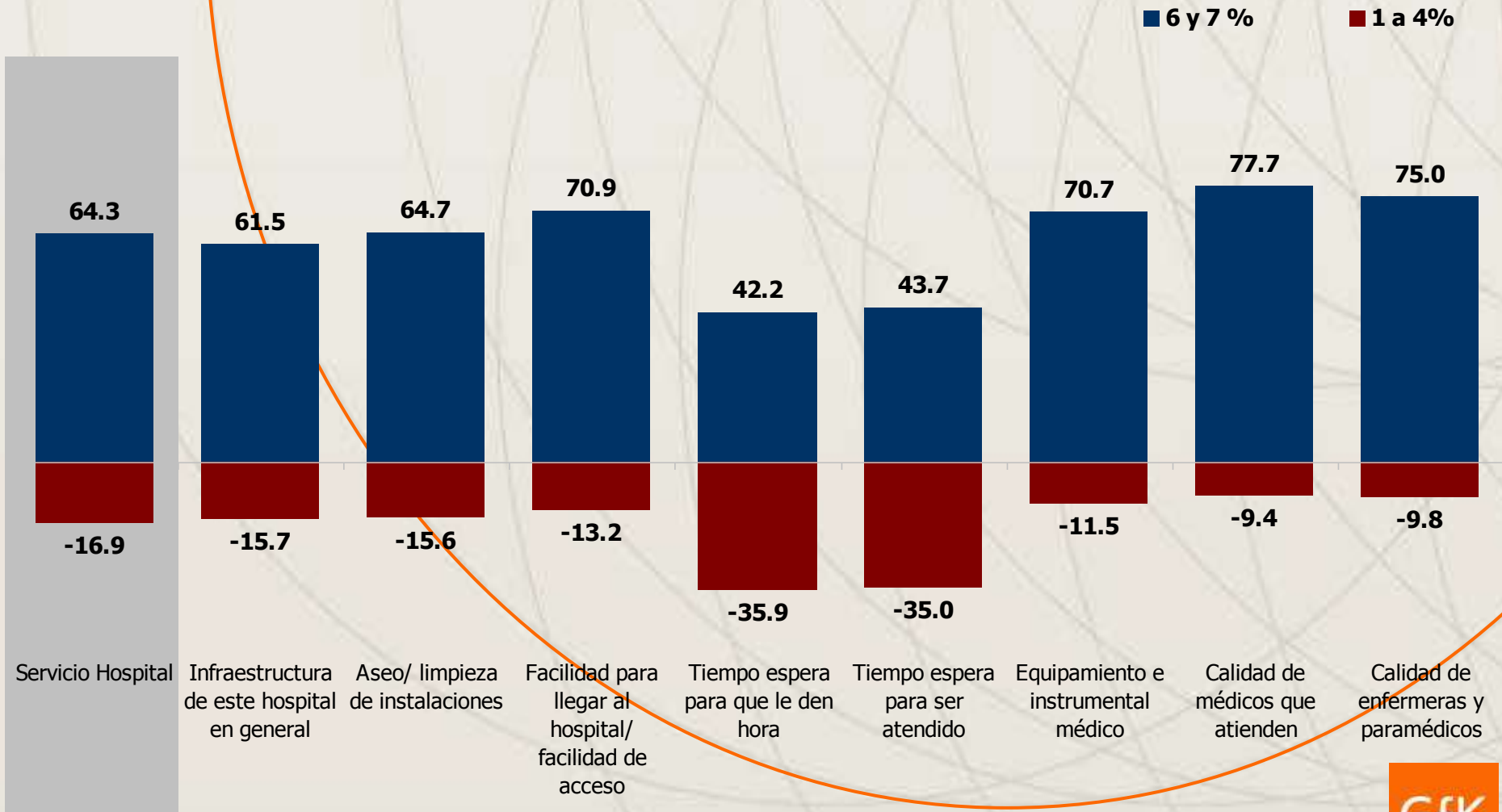


3. Aspectos Generales

Evaluación Aspectos Generales

A nivel total

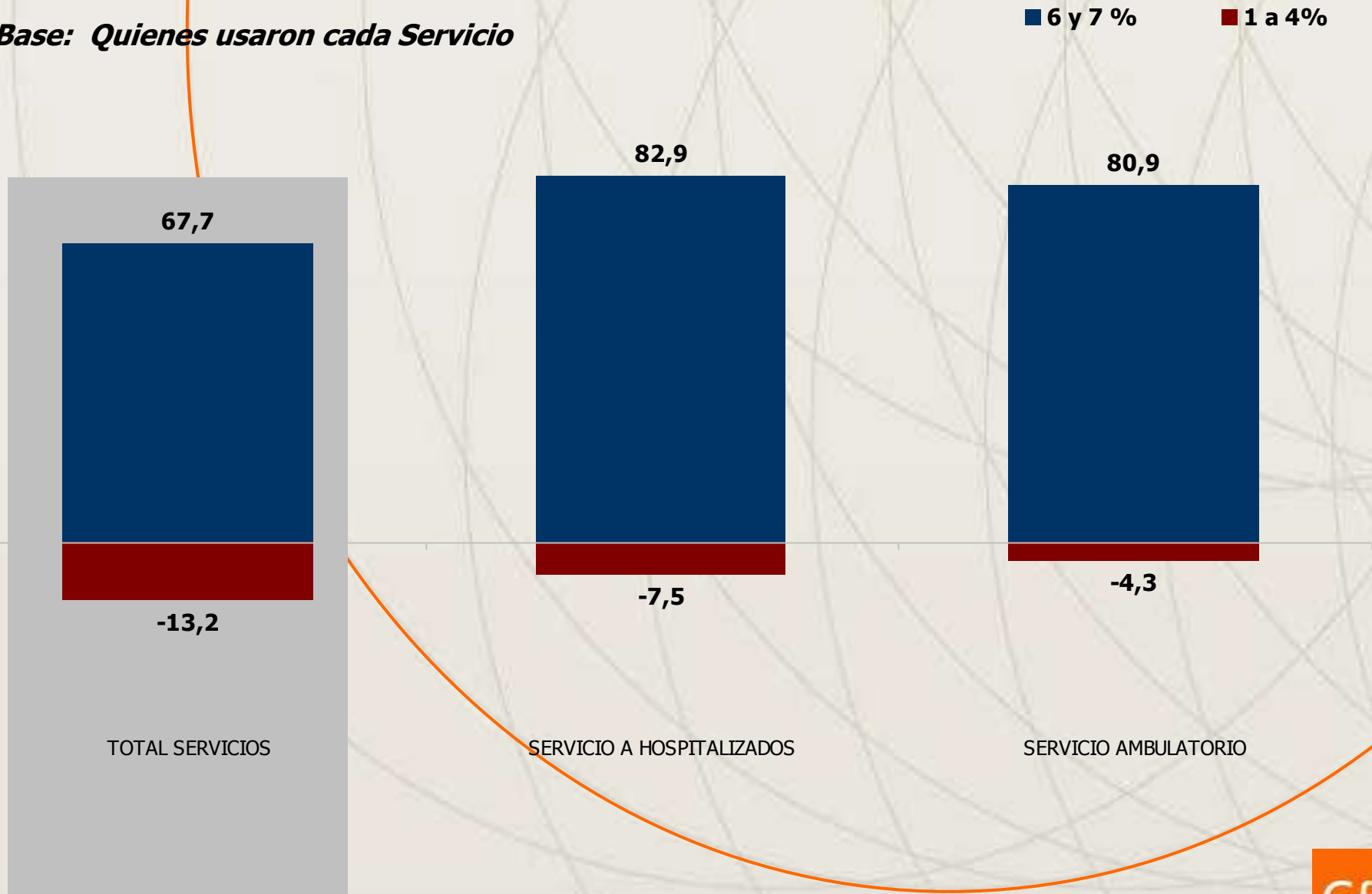
Base: Total muestra



4. Dimensiones del Servicio

Evaluación general Servicio utilizado

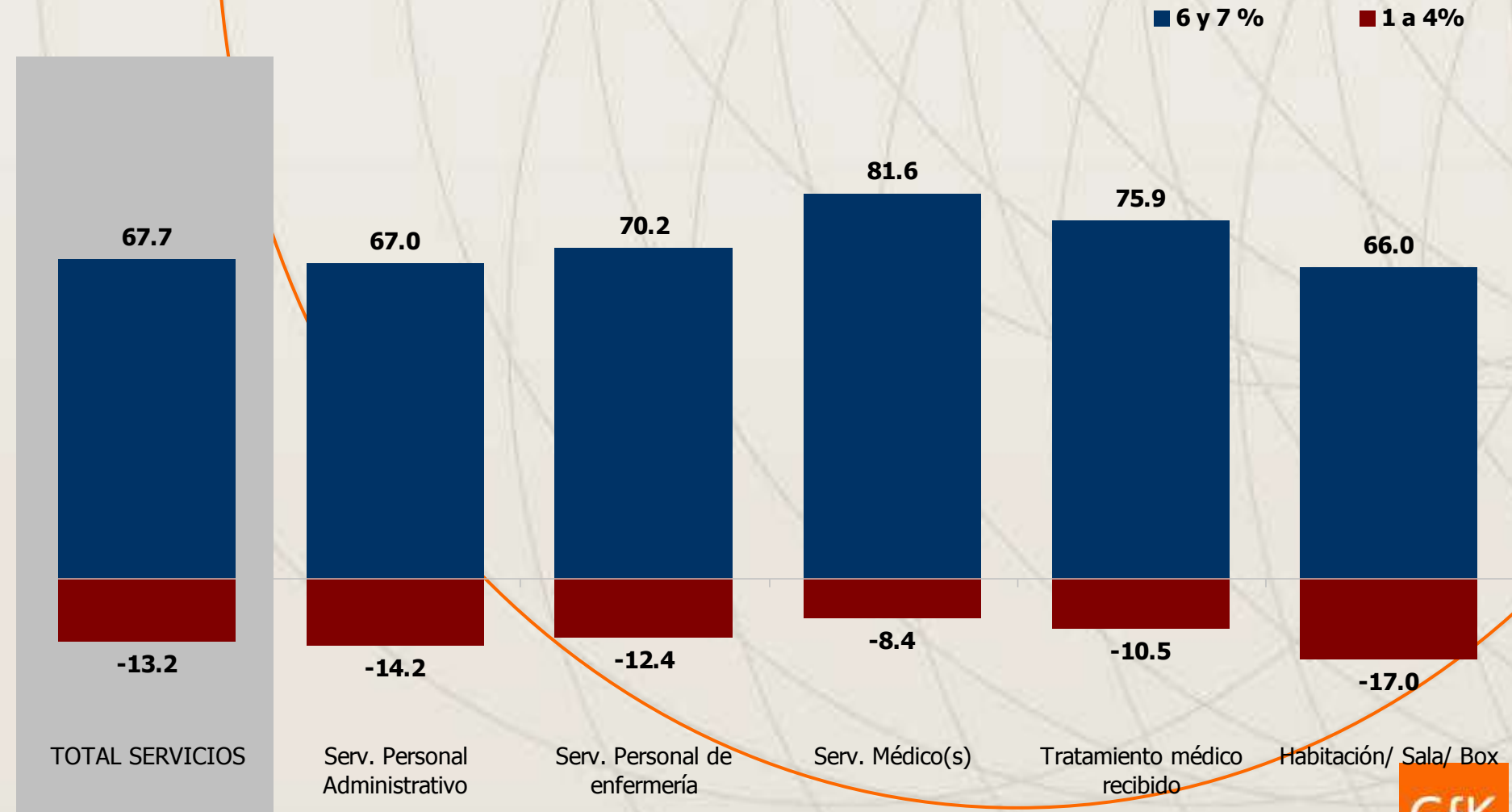
Base: Quienes usaron cada Servicio



Evaluaciones Generales Dimensiones del Servicio

A nivel total

Base: Total muestra

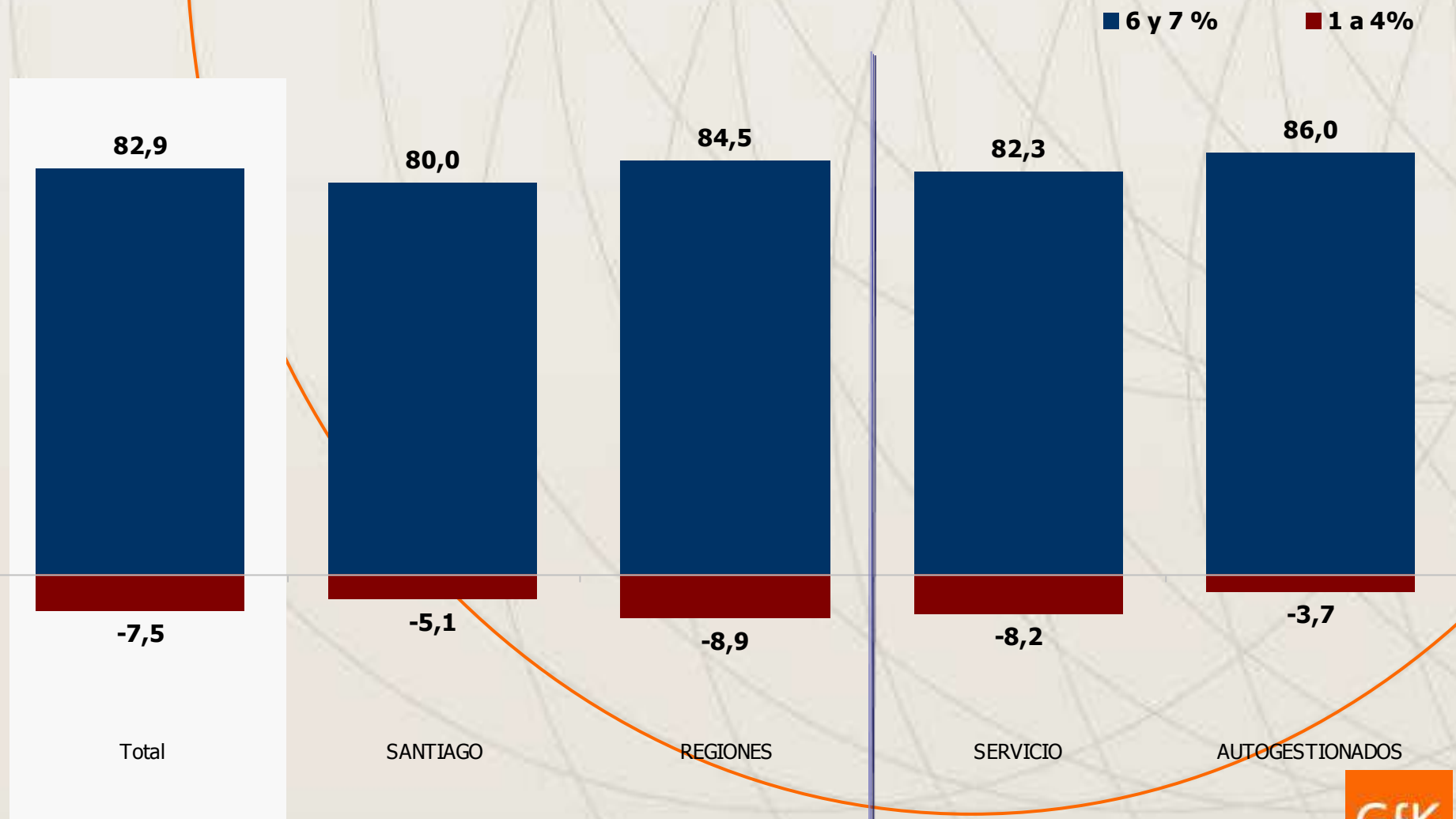


Servicio a Hospitalizados

Evaluación Servicio de Hospitalización

Según Regionalidad y Tipo de Hospital

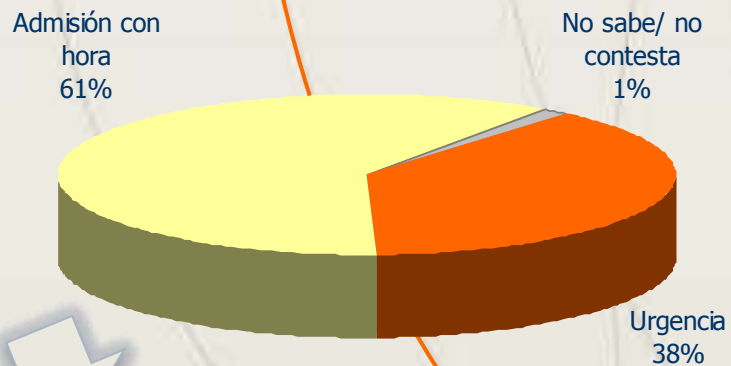
Base: Quienes utilizan el Servicio de Hospitalización



Forma de Ingreso y su evaluación

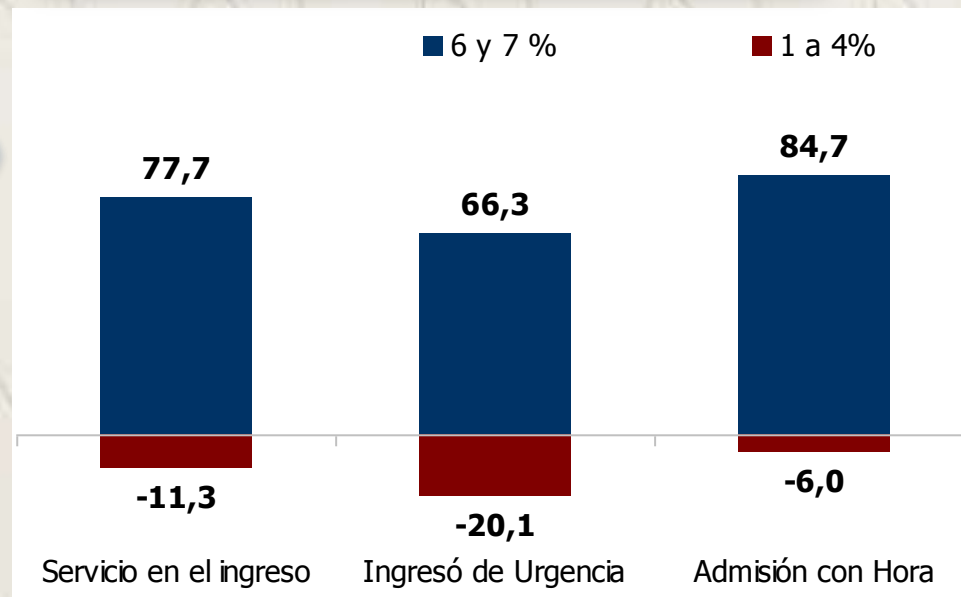
Base: Quienes utilizan el Servicio de Hospitalización

Cuando ingresó al hospital, ¿fue a través de Urgencia o Admisión con hora?



Evaluación Servicio entregado en el momento del ingreso

Según Forma de Ingreso: urgencia o admisión con hora



71,9



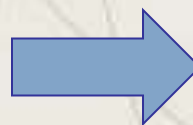
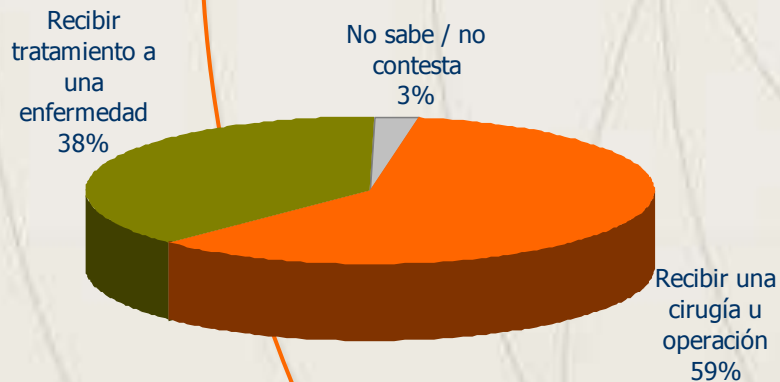
-15,8

Tiempo de espera para que le dieran hora

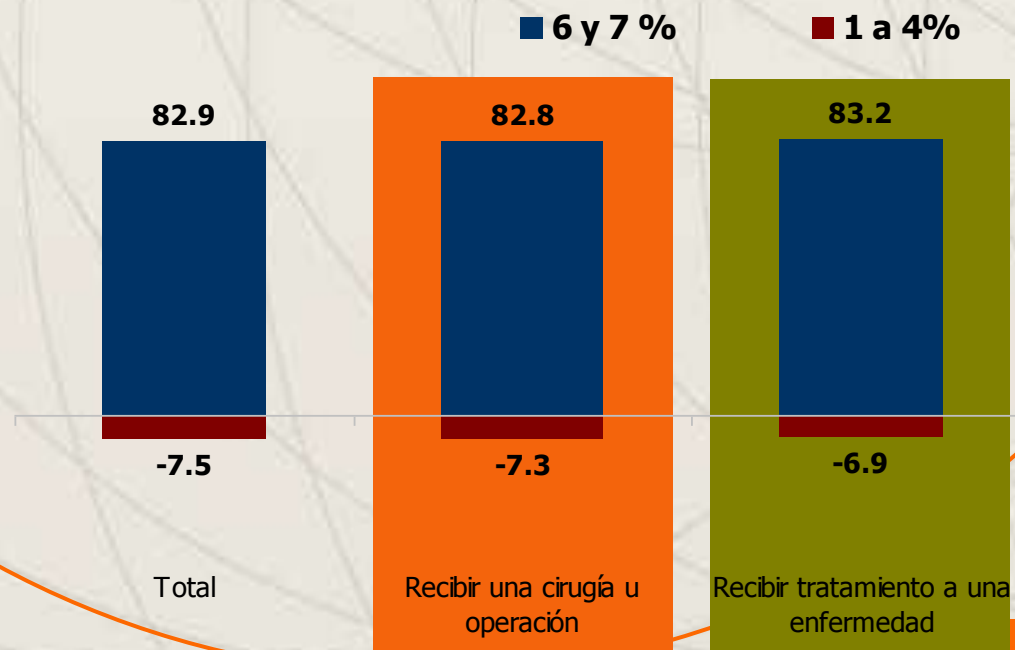
Motivo de la hospitalización y Evaluación Servicio de Hospitalización

¿usted fue hospitalizado para recibir una cirugía u operación o para recibir tratamiento a una enfermedad?

Base: Quienes utilizan el Servicio de Hospitalización

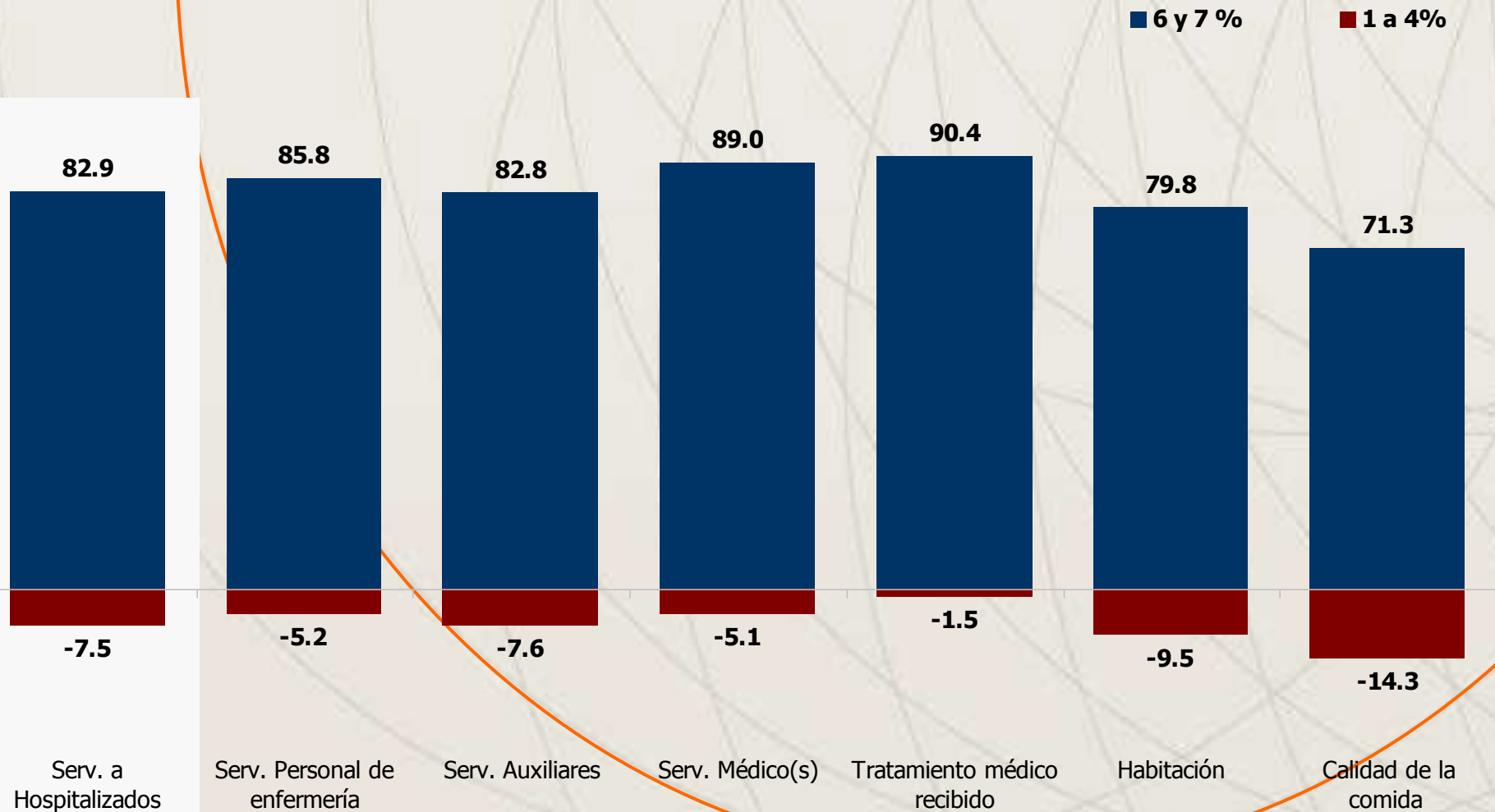


Evaluación Servicio de Hospitalización
Según Motivo hospitalización



Evaluación Generales Dimensiones del Servicio: Serv. a Hospitalizados

Base: Quienes utilizan el Servicio de Hospitalización

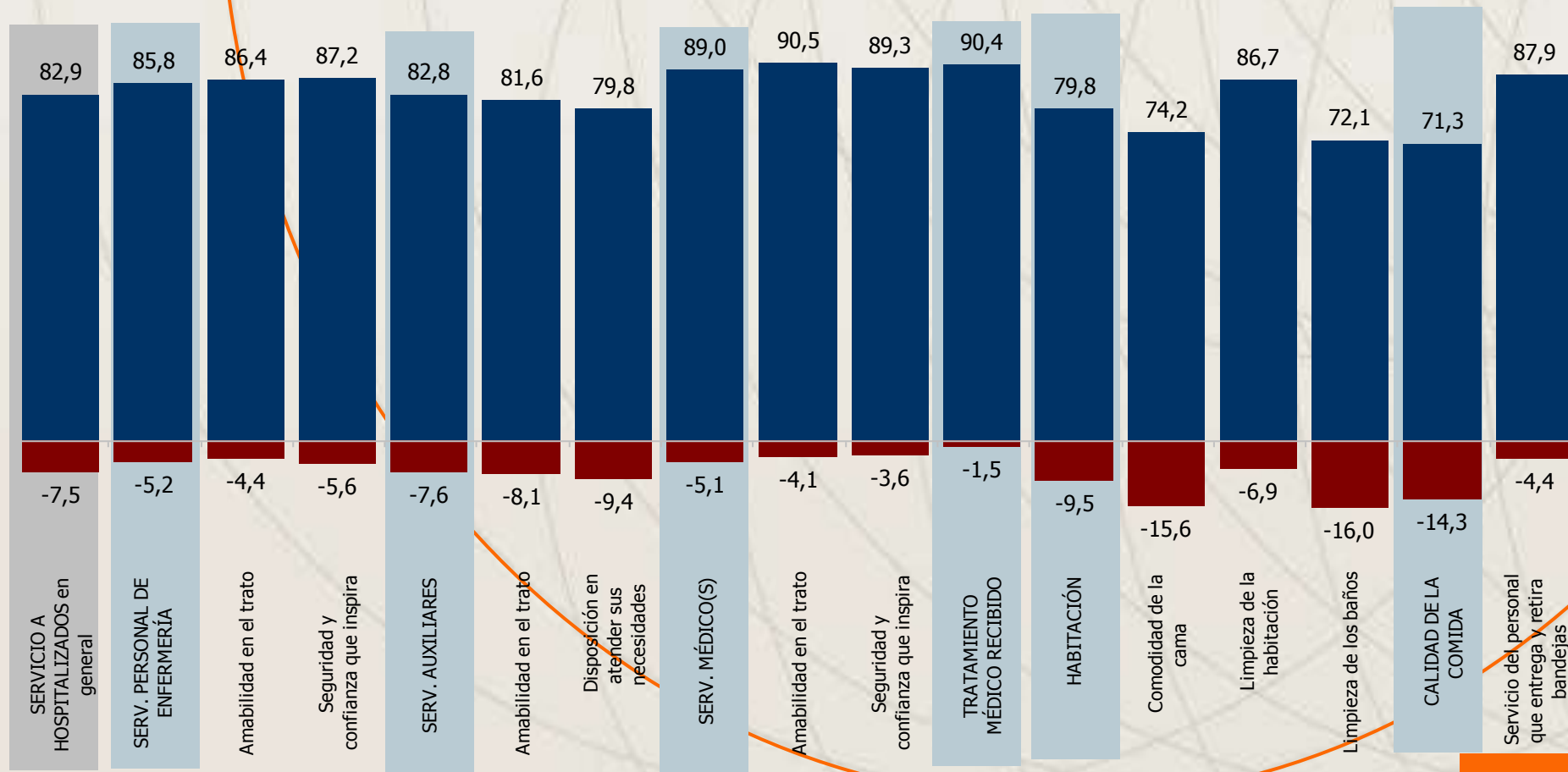


Evaluación Dimensiones y atributos del Servicio: Serv. a Hospitalizados

Base: Quienes utilizan el Servicio de Hospitalización

■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%

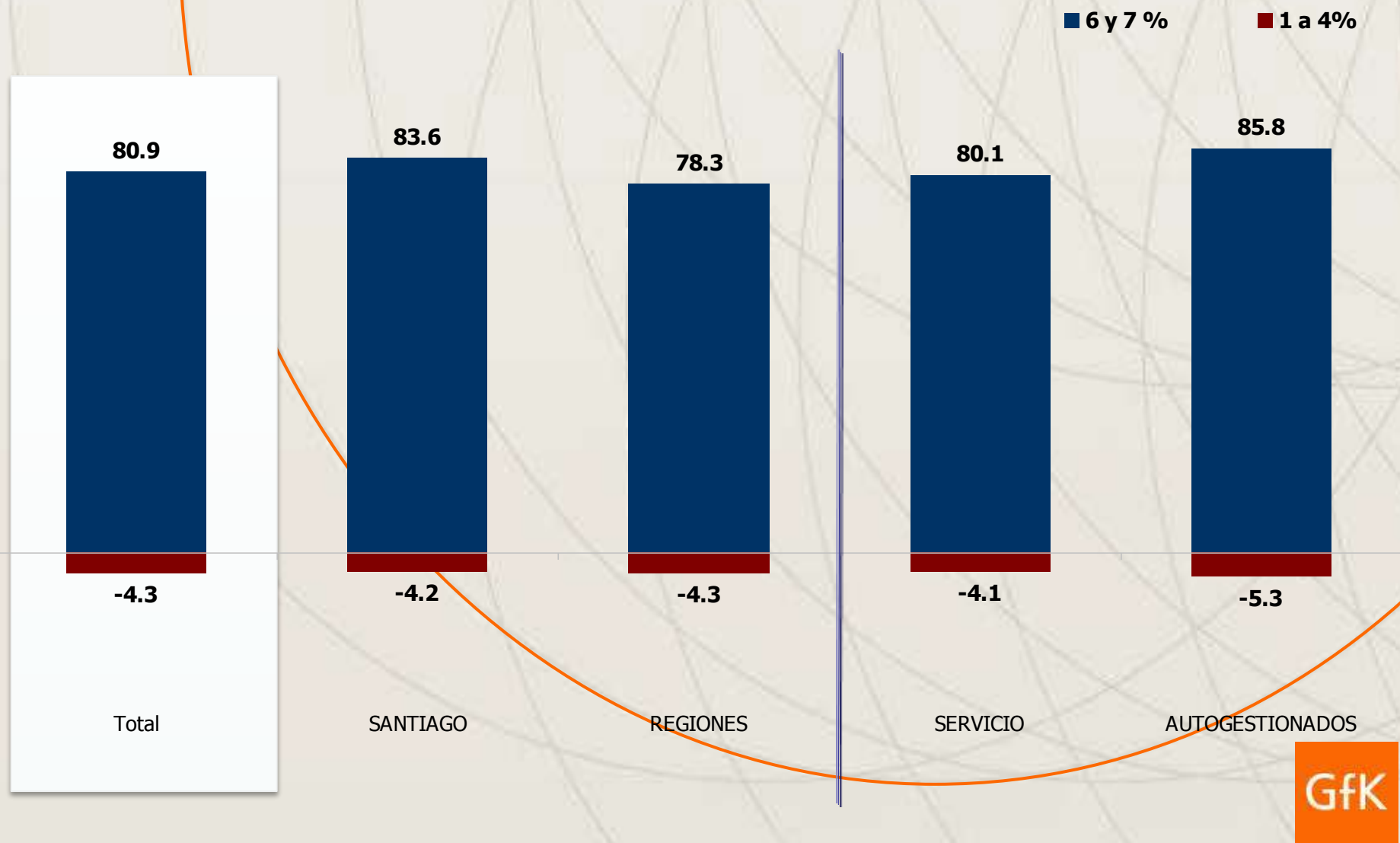


Servicio Ambulatorio

Evaluación Servicio Atención Ambulatoria

Según Regionalidad y Tipo de Hospital

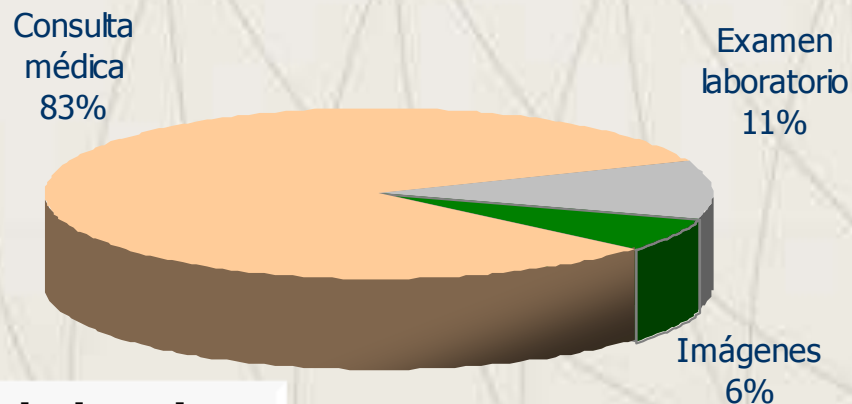
Base: Quienes utilizan el Servicio de Atención Ambulatoria



Tipo de atención recibida

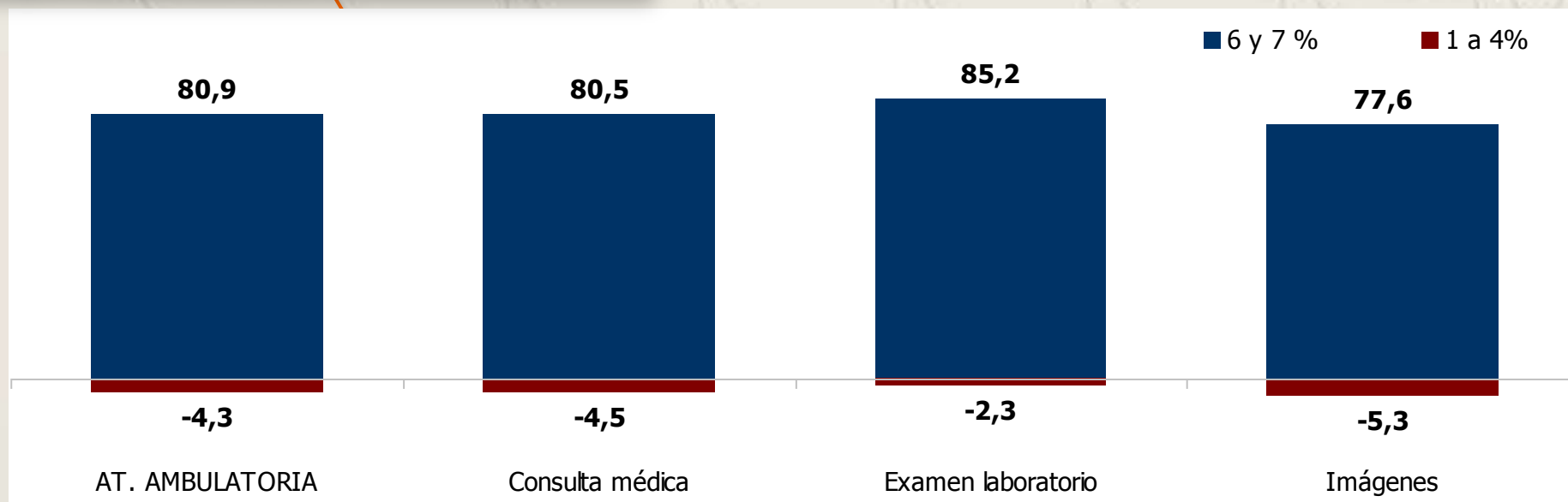
¿Qué tipo de atención recibió hoy?

Base: Quienes utilizan el Servicio de Atención Ambulatoria



Evaluación atención ambulatoria

según tipo de atención

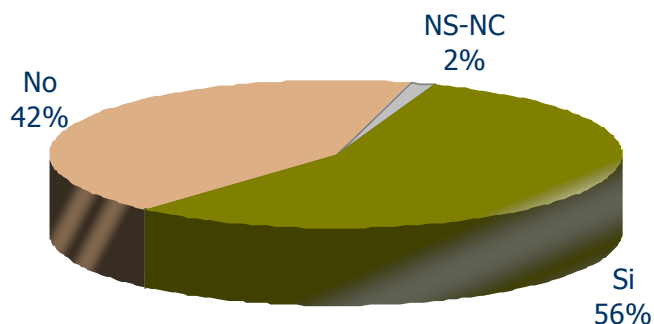


Derivación y Evaluación Atención Ambulatoria

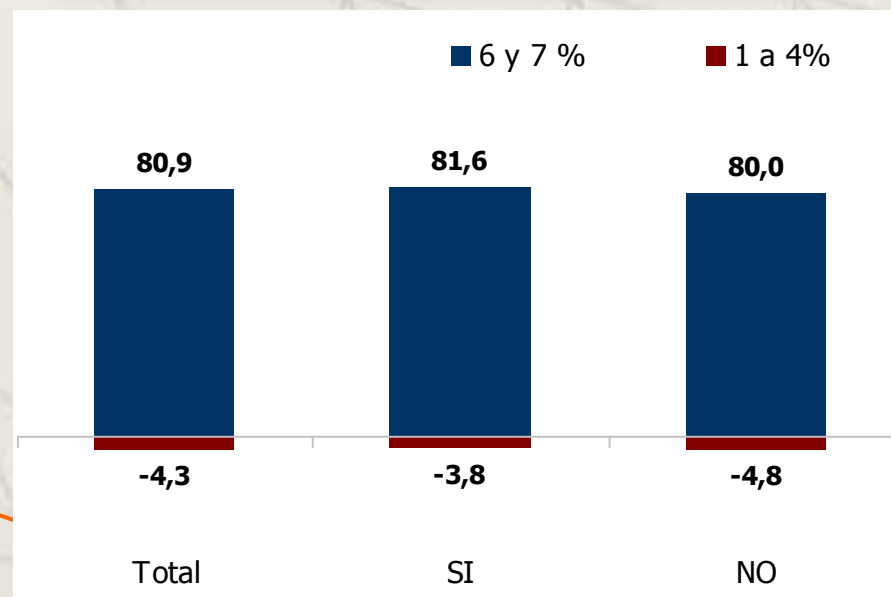
Para la atención de hoy, ¿ud venía con una interconsulta o derivado de un consultorio o centro de atención primaria?

Base: Quienes utilizan el Servicio de Atención Ambulatoria

Para la atención de hoy, ¿Ud. venía con una interconsulta o derivado de un consultorio o centro de atención primaria?



Evaluación Servicio Atención Ambulatoria
Según Si fue Derivado

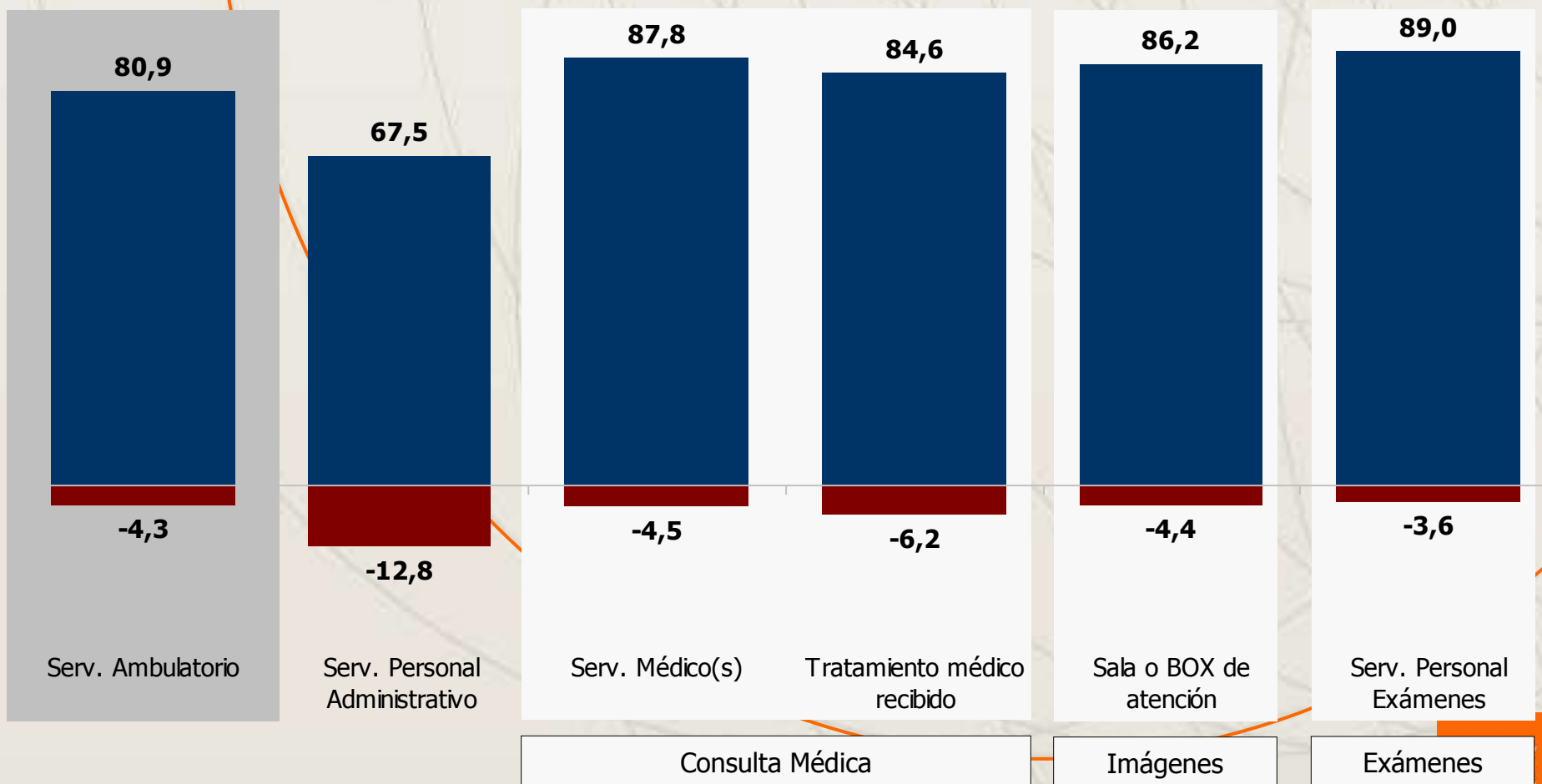


Evaluación Generales Dimensiones del Servicio: Atención Ambulatoria

Base: Quienes utilizan el Servicio Ambulatorio

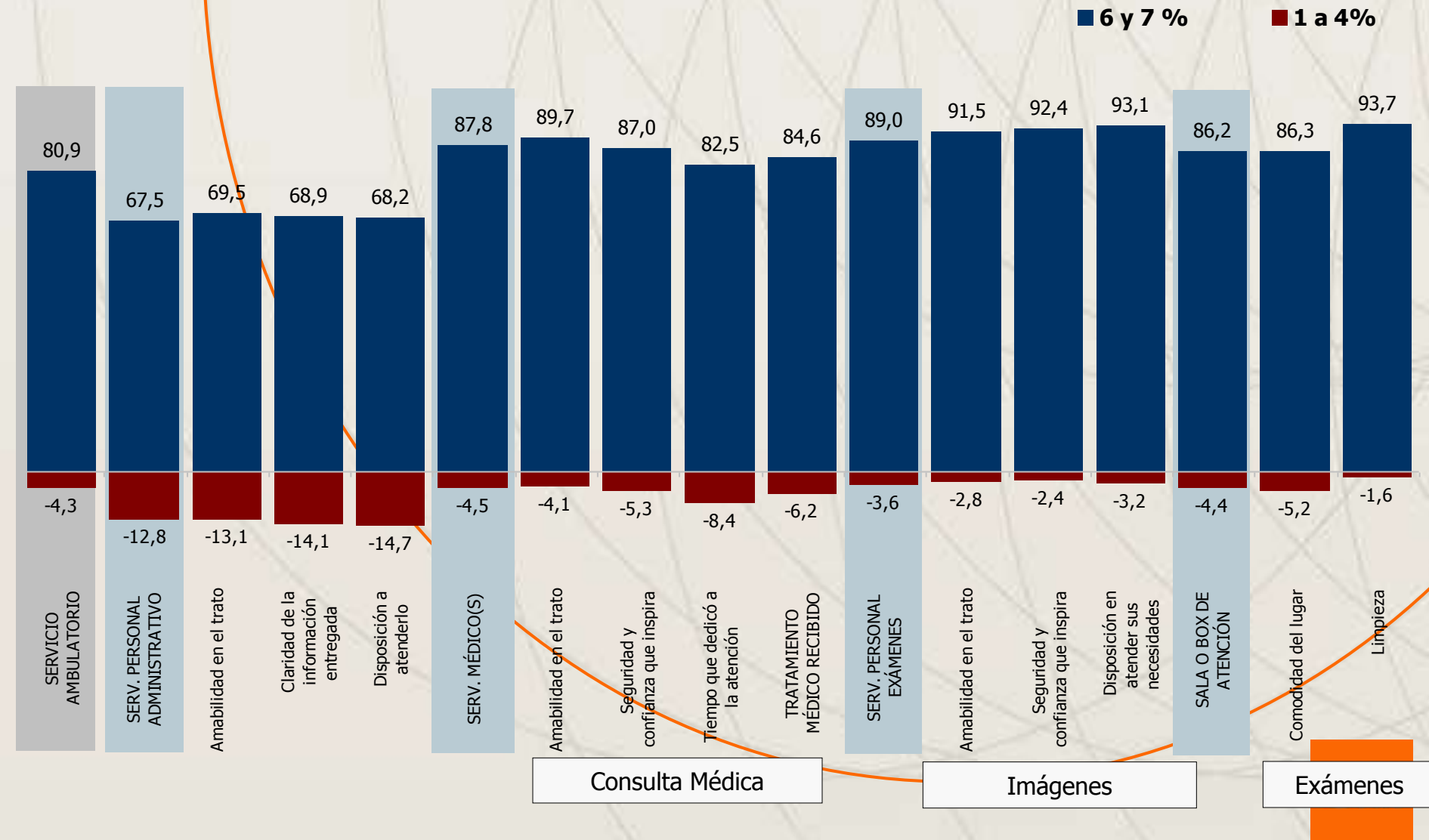
■ 6 y 7 %

■ 1 a 4%



Evaluación Dimensiones y Atributos del Servicio: Atención Ambulatoria

Base: Quienes utilizan el Servicio Ambulatorio

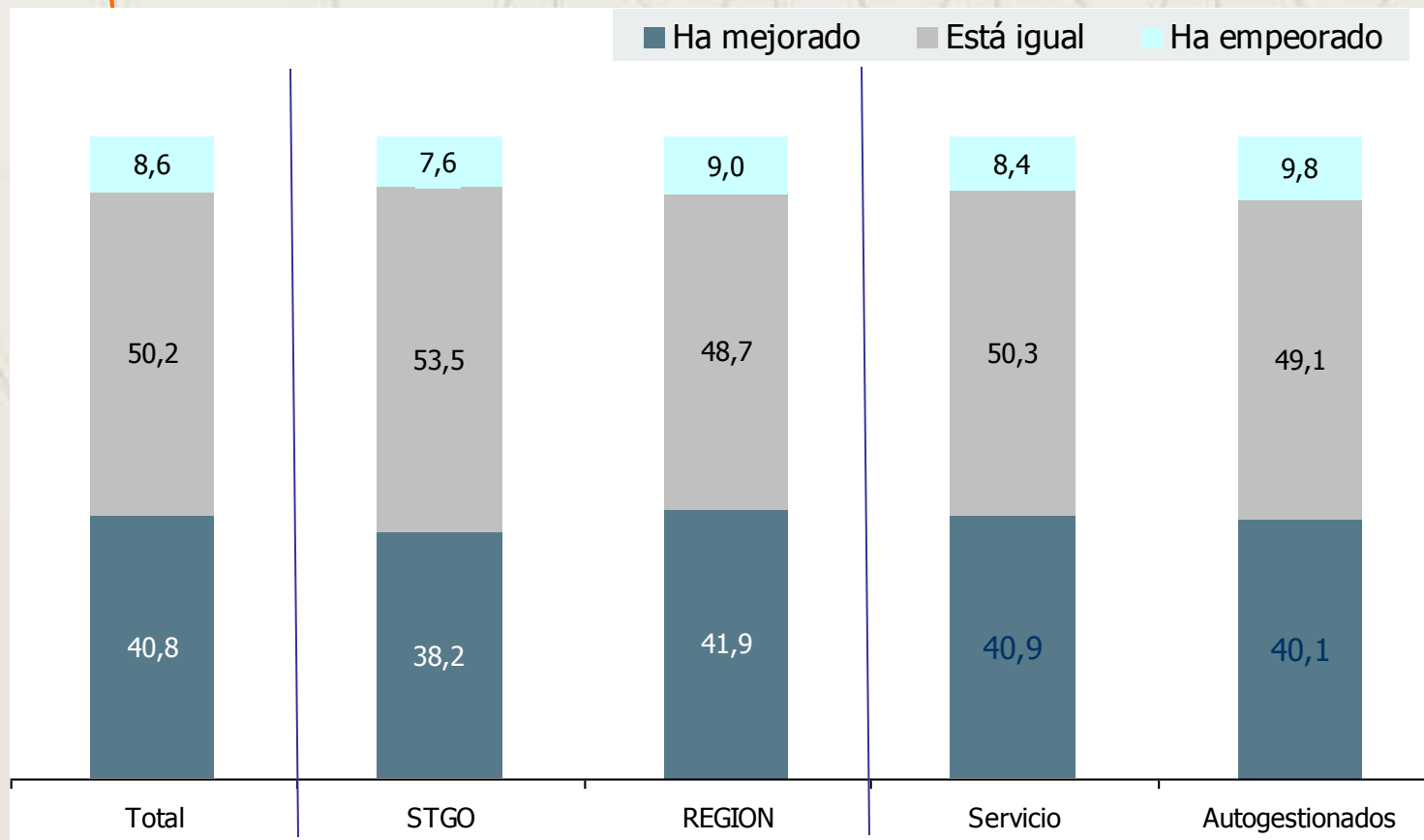


5. Evolución del Servicio

Percepción evolución Servicio *Según Regionalidad y Tipo de Hospital*

En los últimos 6 meses, ¿ud diría que el servicio entregado en este hospital?

Base: Quienes han asistido antes al Hospital: 88%



Conclusiones

Comentarios Generales

- A nivel general se aprecia que las fortalezas del servicio de hospitales, radica en la atención dada por el cuerpo médico.
 - Las oportunidades de mejoramiento van en la línea de la pre atención: tiempos de espera.
 - A nivel de tipo de atención, el servicio de hospitalización es satisfactorio para la población usuaria.
 - Dentro del PEC, es el personal administrativo (de ventanilla) el que alcanza mayores niveles de insatisfacción.
- Cabe señalar, que todo lo anterior es a partir de la opinión de los usuarios que recibieron atención pasando por todas sus etapas: desde ingreso hasta el egreso.

La realidad de la no atención se refleja en lo desigual de las evaluaciones cuando un usuario no es atendido

