

INFORME SOBRE ENCUESTA
DE SATISFACCION DE LOS
USUARIOS DE LOS CENTROS
DE SALUD DE LA COMUNA.

TALCA, 04 DE JULIO DEL 2011.

DE : SONIA MARGARITA MUNIZAGA REYES
DIRECTORA CONTROL INTERNO

A : JUAN E. CASTRO PRIETO
ALCALDE I. MUNICIPALIDAD DE TALCA

En cumplimiento a la solicitud emanada de la Directora de Control, se realizó una evaluación al grado de satisfacción que aprecian los usuarios de los diferentes Centros de Salud de la Comuna.

El objetivo de la presente revisión tuvo por finalidad encuestar a diferentes pacientes del sistema de salud comunal, los que se escogieron aleatoriamente, con el propósito de aplicarles voluntariamente una serie de preguntas, que permitieran detectar de acuerdo a una valoración el nivel de satisfacción con el que ellos perciben el servicio entregado por nuestros centros.

La metodología aplicada esta de acuerdo a las normas de auditorias generalmente aceptadas, practicándose en consecuencia, una encuesta con respuestas valoradas y tabuladas posteriormente.

El universo de usuarios del sistema esta relacionada al total de personas inscritas en los centros de salud.

La muestra seleccionada fue de 31 usuarios encuestados.

Antecedentes Generales, con la finalidad de tener un antecedente que permita evaluar la gestión de los centros de salud de la comuna y la percepción que mantiene los usuarios de los servicios que estos entregan, se considero necesario aplicar una encuesta que entregara información directa sobre el particular.

I.- Resultados de la encuesta

La interpretación de la información obtenida en la tabulación de datos,(ANEXO N°01) de la encuesta aplicada a los Centros de Salud; Cesfam “Las Américas”, Cesfam “J. D. Astaburuaga”, Cesfam “Carlos Trupp”, Cesfam “Julio Contardo” y Cesfam “La Florida”; permite inferir lo siguiente:

Análisis por Tema:

- 1.- En cuanto a la rapidez de la atención, ¿Cómo la califica?
 - a) En forma general la percepción de los encuestados respecto del tiempo que ellos deben esperar para recibir la atención de salud, esta fue calificada con una nota promedio de 4,25 (cuatro coma veinticinco), correspondiendo a una calificación regular para cuatro de los cinco centros, sin embargo el Cesfam “Carlos Trupp” es calificado con nota 3 (Tres) malo.
 - b) De acuerdo a lo expresado verbalmente por los entrevistados, se puede inferir que esta apreciación se debe a tiempos de espera muy largo, sobre 45 minutos, señalando incluso que estos se debían a la ausencia de profesionales para su atención.
- 2.- Como encuentra que es la atención de los pacientes en este consultorio
 - a) La percepción en general de los encuestados se manifestó en una aprobación, con nota promedio de los centros de salud 5,06 (cinco coma cero seis), correspondiendo a una calificación Buena.
 - b) Al igual que en el tema anterior el Cesfam “Carlos Trupp” fue el que califco con la nota menor, un 4,4 (cuatro coma cuatro), Regular
- 3.- Como es el trato de los funcionario y profesionales con los pacientes.
 - a) En este tema se genera la calificación más alta por parte de los usuarios, con una nota 5,6 (cinco coma seis) obtenida por el Cesfam “J.D. Astaburuaga”, calificación cercana a Muy Buena.
 - b) En general todas las notas se encuentran en una calificación de buena, con un promedio de 5,38 (cinco coma treinta y ocho), manifestando estos que los profesionales generalmente mantienen un trato deferente hacia ellos.
- 4.- En cuanto a la comodidad del lugar de espera, que nota le pondría.
 - a) Si bien esta percepción de los usuarios tiende a una calificación de bueno en tres Centros de Salud (Las Américas, Astaburuaga y Julio Contardo), estas notas, se mantienen en regular, llamando la atención la situación opuesta que presentan los otros centros (Carlos Trupp y La Florida) que mantienen notas con calificación Mala.
 - b) En los Centros calificados con notas malas, se pudo apreciar a través de la manifestación verbal de los entrevistados que las condiciones de sillas de las salas de espera son malas, (sillas en mal estado y salas de espera en malas condiciones)

5.- En cuanto al suministro de medicamentos, como lo califica usted.

- a) Este tema destaca en forma clara al centro de salud Astaburuaga con la nota mas alta obtenida en la encuesta 5,7 (cinco coma siete) calificada como buena, y muy cerca de la calificación muy buena, a diferencia de los otros centros de salud los cuales tienen una calificación un punto inferior al Astaburuaga , siendo calificados en forma general como regular.
- b) La percepción de los usuarios en la calificación de regular se produce a raíz de que en forma frecuente ellos se encuentran con que las recetas despachadas por los facultativos no se completa en la farmacia, por falta de medicamentos.

6.- En cuanto al aseo del recinto, que nota le pondría.

- a) La apreciación general que se puede deducir por parte de los encuestados, es que el aseo de los centros de Salud es de regular a malo, calificado con un promedio de nota 3,64 (tres coma sesenta y cuatro)
- b) Respecto de este tema en particular dos centros (Carlos Trupp y J. Contardo) se encuentran bajo el nivel de aprobación, y el centro Carlos Trupp en particular, califica con nota 2, 4 (dos coma cuatro) muy malo.

Resumen General de La Encuesta.

- ✓ En relación a los tiempos de espera, si bien estos son aprobados en forma regular por los pacientes, se debe tener presente esta opinión a fin de mejorar la gestión de atención de los pacientes de la comuna.
Es importante considerar también, la queja de los pacientes que al llegar al recinto se encuentran con la inasistencia del profesional o el atrasó en la llegada del facultativo, este reclamo se manifestó en la mayoría de los centros de salud.
- ✓ Es importante señalar también que se aprecia dos polos opuestos en relación al grado de satisfacción que experimentan los pacientes de nuestros centros de salud, vale decir que la mejor calificación en todos los temas lo mantiene el Cesfam “J. D. Astaburuaga”, muy por el contrario el centro de salud que es catalogado con mala atención, es el Cesfam “Carlos Trupp”, quien reprueba en 3 de los seis temas considerados en la encuesta.
- ✓ Especial atención reviste el tema de la entrega de medicamentos, en el cual la diferencia es relevante y en más de un punto a favor del centro Astaburuaga (Nota 5,7), con respecto al que le sigue (La Florida Nota 4,6; J. Contardo Nota 4,5; Las Américas Nota 4,2; Carlos Trupp Nota 4,1), lo que puede ser interpretado como ejemplo de una mejor gestión respecto de los demás centros.
- ✓ En relación al tema del aseo este debe ser de especial importancia para la Dirección Comunal de Salud, ya que en general la percepción de los usuarios es de regular a mala.

- ✓ Se debe tener presente lo que dice relación con las salas de espera de los centros de salud Carlos Trupp y La Florida, quienes en la encuesta no aprueban de acuerdo a opinión de los pacientes, los cuales señalan las malas condiciones del aseo y la mantención de las salas.

Junto a esta consulta los pacientes aprovecharon de manifestar su descontento generalizado con los baños de todos los centros de salud, señalando que estos son poco higiénicos, se encontraban generalmente en mal estado y muy mal aseados, lo anterior se señaló para todos los centros. Además los baños del consultorio Sur oriente, existe una persona que cobra por utilizar este servicio.-

II.- Conclusiones:

En consideración a lo expuesto en los párrafos anteriores, cabe concluir que en general la percepción de los usuarios del sistema de salud comunal aprueba con una nota de Regular los servicios entregados, no obstante se hace necesario tener presente las observaciones presentadas por los beneficiarios del sistema, con el propósito de alcanzar un alto grado de eficacia y eficiencia en objetivos y la gestión de estos en cada uno de los centros de salud.

1. Los centros de salud deberán establecer un procedimiento que permita reducir los tiempos de espera de los pacientes. En atención a lo anterior se hace necesario establecer un sistema que permita controlar el cumplimiento y la calidad de atención de las horas entregadas a los beneficiarios del sistema.

2. El Consultorio Carlos Trupp deberá poner énfasis en entregar una mejor atención a los pacientes, motivo a la baja nota que obtuvo en la encuesta, lo que no significa necesariamente que el resto de los centros de Salud se encuentren funcionando con el nivel mas optimo de atención.

3. Analizar el procedimiento que utiliza el Centro de Salud J.D. Astaburuaga en la entrega de medicamento, con la finalidad de implementar un sistema similar acorde a cada centro de salud en particular que permita mejorar el servicio.

4. La Dirección Comunal de salud, con carácter de urgencia deberá coordinar con los Directores y Administradores de cada centro de salud las acciones que sean necesarias para mejorar el aseo de los centros de salud.

5. La Dirección Comunal de salud, con carácter de urgencia deberá establecer con los Directores y Administradores de cada centro de salud las acciones pertinentes que permitan mejorar los servicios higiénicos, de cada centro de salud.

6. La Dirección Comunal de salud, deberá establecer en conjunto con los Directores y Administradores de los Centros de Salud, Carlos Tupp y La Florida, la forma de reparar o cambiar el mobiliario de las salas de espera que se encuentra en mal estado.

Atentamente.

Christián Cofré Adasme
Contador Auditor

Roberto Agurto Gálvez
Contador Auditor

Ileana Bravo Parra
Contador Auditor

Tablas de datos (ANEXO N° 1)

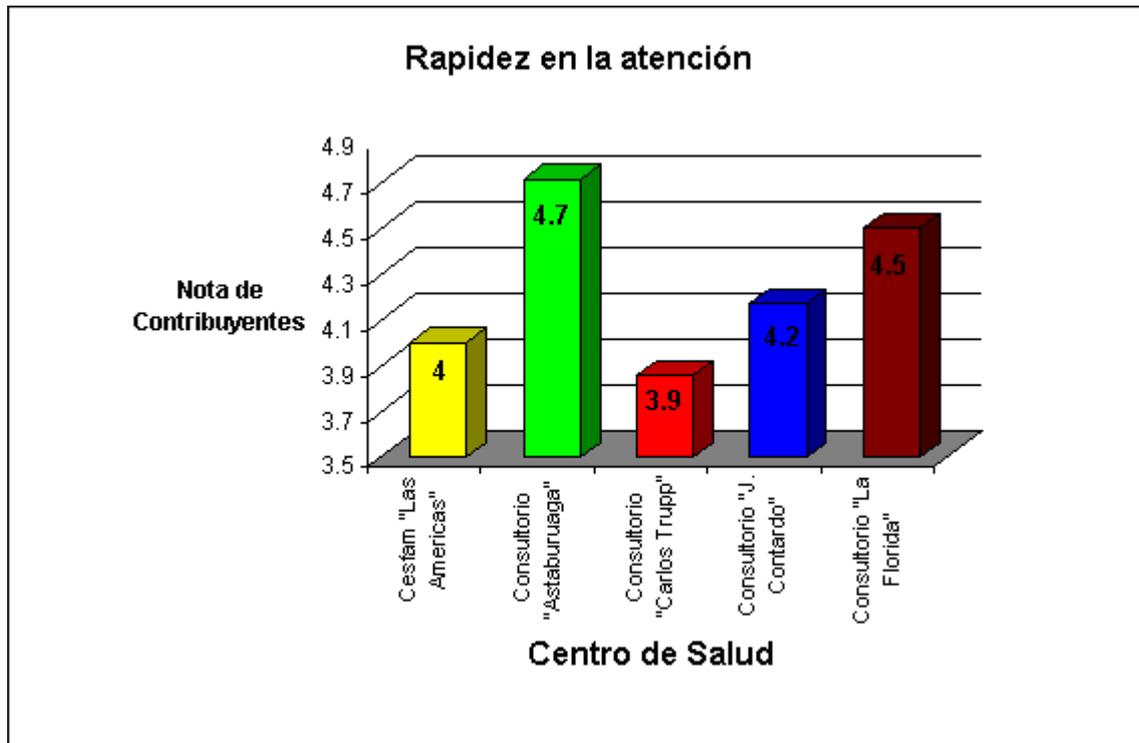
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Pregunta N° 1 "Rapidez de la atención"

N° de Encuestados

	Nota	
Cesfam "Las Americas"	4	20
Consultorio "Astaburuaga"	4.71	33
Consultorio "Carlos Trupp"	3.86	27
Consultorio "J. Contardo"	4.17	25
Consultorio "La Florida"	4.5	27

Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Part 6	Part 7
3	4	6	4	3	0	0
5	5	5	4	5	5	4
3	4	7	2	4	4	3
4	4	4	4	5	4	0
4	6	3	4	5	5	0



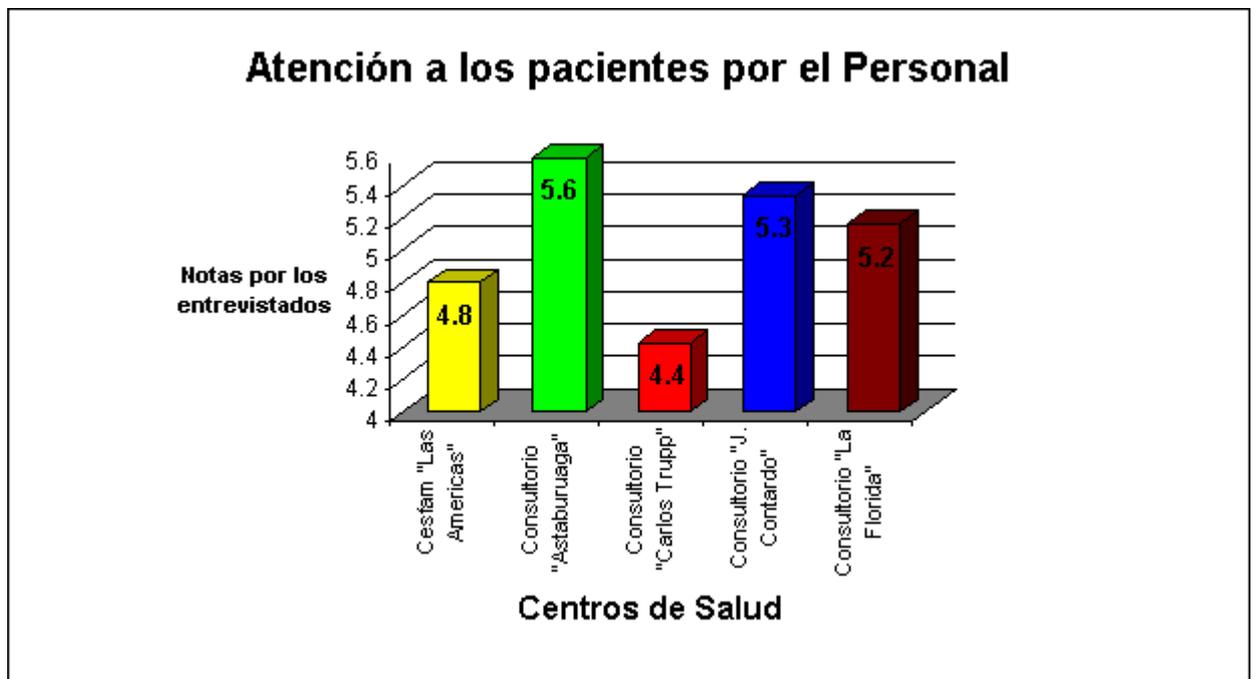
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Pregunta N° 2 "Atención a los Pacientes por el personal"

Nº de Encuestados

	Nota	
Cesfam "Las Americas"	4.8	24
Consultorio "Astaburuaga"	5.57	39
Consultorio "Carlos Trupp"	4.43	31
Consultorio "J. Contardo"	5.33	32
Consultorio "La Florida"	5.17	31

Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Part 6	Part 7
5	6	6	4	3	0	0
5	5	6	6	7	5	5
5	5	7	3	5	5	1
6	5	4	5	5	7	0
5	6	5	5	6	4	0



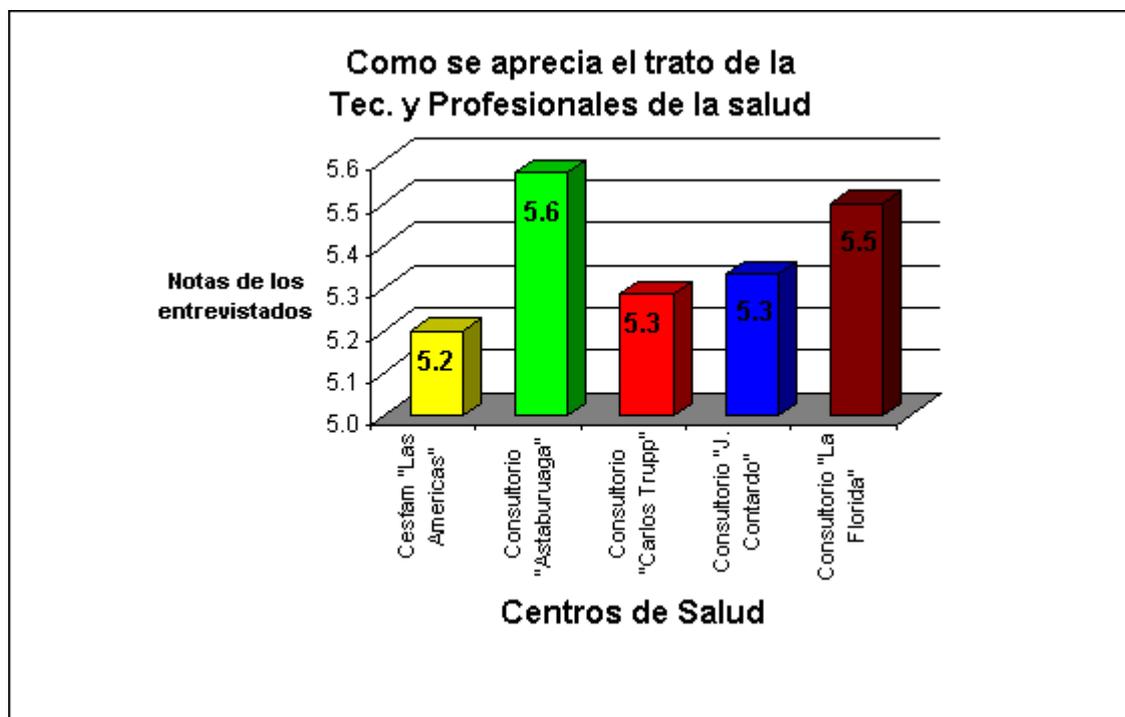
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Pregunta Nº 3 "Como es el trato de los tec y profesionales de la salud"

Nº de Encuestados

	Nota	
Cesfam "Las Americas"	5.2	26
Consultorio "Astaburuaga"	5.6	39
Consultorio "Carlos Trupp"	5.3	37
Consultorio "J. Contardo"	5.3	32
Consultorio "La Florida"	5.5	33

Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Part 6	Part 7
5	4	7	5	5		
5	6	6	7	6	4	5
6	6	7	3	6	5	4
6	6	5	5	5	5	
6	6	5	5	7	4	



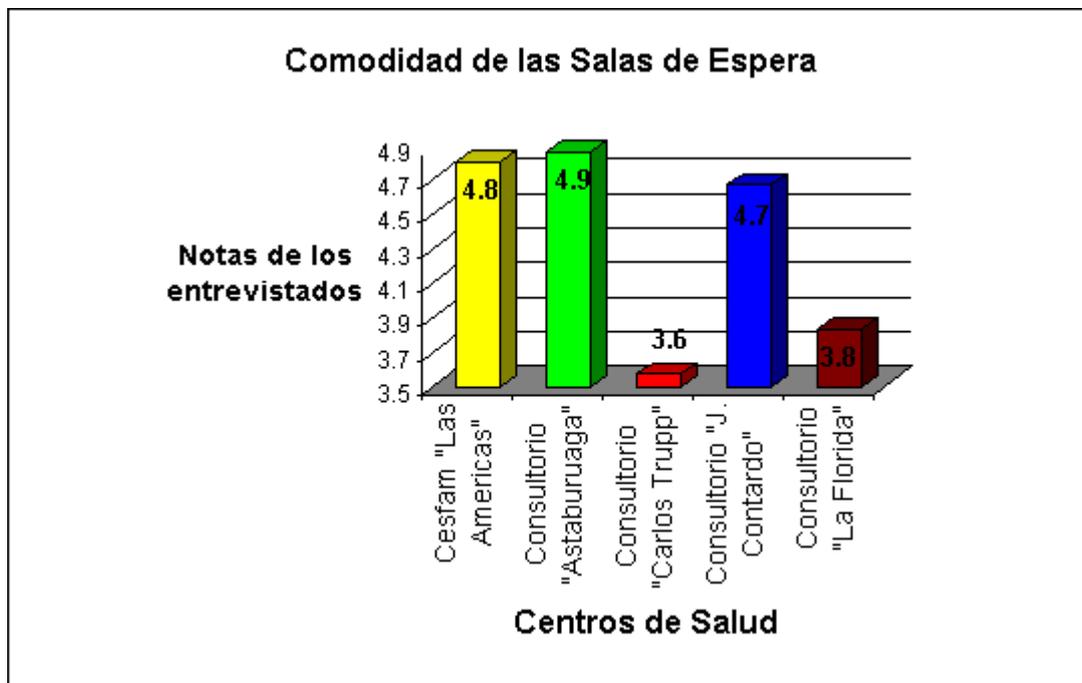
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Pregunta N° 4 "Comodidad de las Salas de Espera"

Nº de Encuestados

	Nota	
Cesfam "Las Americas"	4.8	24
Consultorio "Astaburuaga"	4.9	34
Consultorio "Carlos Trupp"	3.6	25
Consultorio "J. Contardo"	4.7	28
Consultorio "La Florida"	3.8	23

Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Part 6	Part 7
5	4	5	4	6		
5	4	4	6	6	4	5
4	2	5	4	4	3	3
5	4	5	5	5	4	
5	5	4	4	3	2	



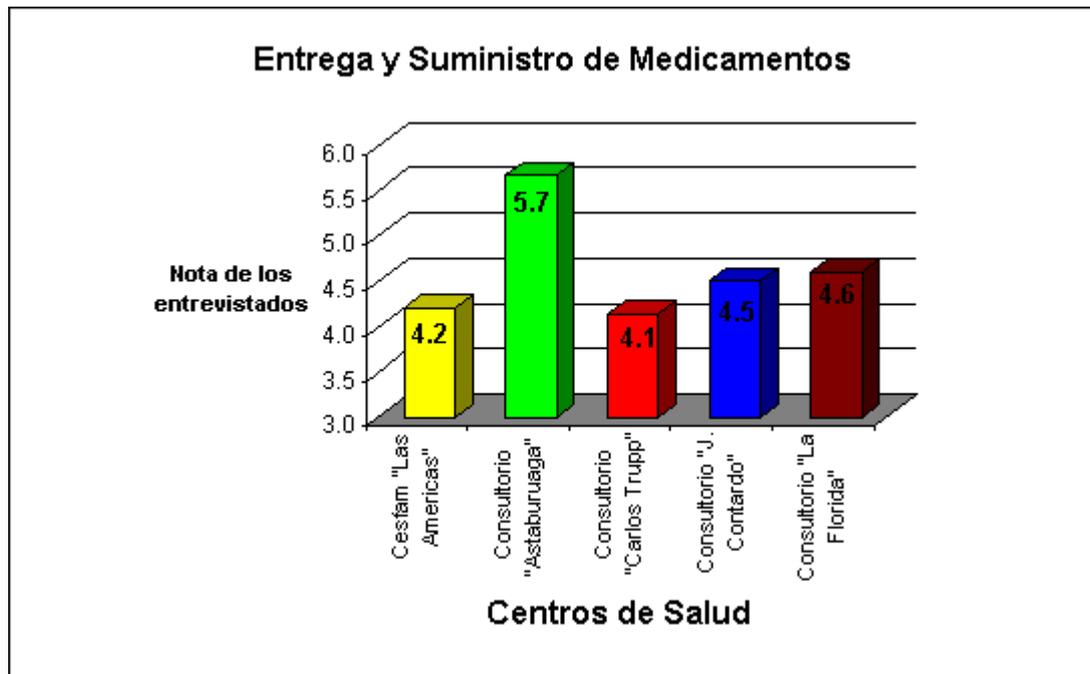
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Pregunta Nº 5 "Entrega y suministro de Medicamentos"

Nº de Encuestados

	Nota	
Cesfam "Las Americas"	4.2	21
Consultorio "Astaburuaga"	5.7	34
Consultorio "Carlos Trupp"	4.1	29
Consultorio "J. Contardo"	4.5	27
Consultorio "La Florida"	4.6	23

Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Part 6	Part 7
4	5	7	1	4		
5	6	0	6	6	5	6
3	4	7	4	5	2	4
4	4	6	4	5	4	
5	0	5	3	6	4	



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Pregunta Nº 6 "Aseo General del Recinto"

Nº de Encuestados

	Nota	
Cesfam "Las Americas"	4.0	20
Consultorio "Astaburuaga"	4.4	31
Consultorio "Carlos Trupp"	2.4	17
Consultorio "J. Contardo"	3.2	19
Consultorio "La Florida"	4.2	25

Part 1	Part 2	Part 3	Part 4	Part 5	Part 6	Part 7
3	4	4	4	5		
5	5	5	6	3	3	4
3	1	4	3	4	1	1
1	1	5	4	7	1	
5	4	5	4	5	2	

