



# Resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría 2024

50Hospital Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Linares)

Ministerio de Salud

2025-01-07

## Introducción

El presente informe presenta un análisis de los resultados obtenidos por el establecimiento de salud 50Hospital Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Linares) en la Encuesta de Satisfacción Usuaría 2024 del Ministerio de Salud. Esta encuesta fue aplicada a personas atendidas en los servicios de Hospitalización, Urgencias, Consultas de especialidad, con el objetivo de evaluar su experiencia en distintos aspectos clave de la atención recibida.

## Población encuestada

Se aplicó un total de 165 encuestas válidas. La población encuestada fue la siguiente:

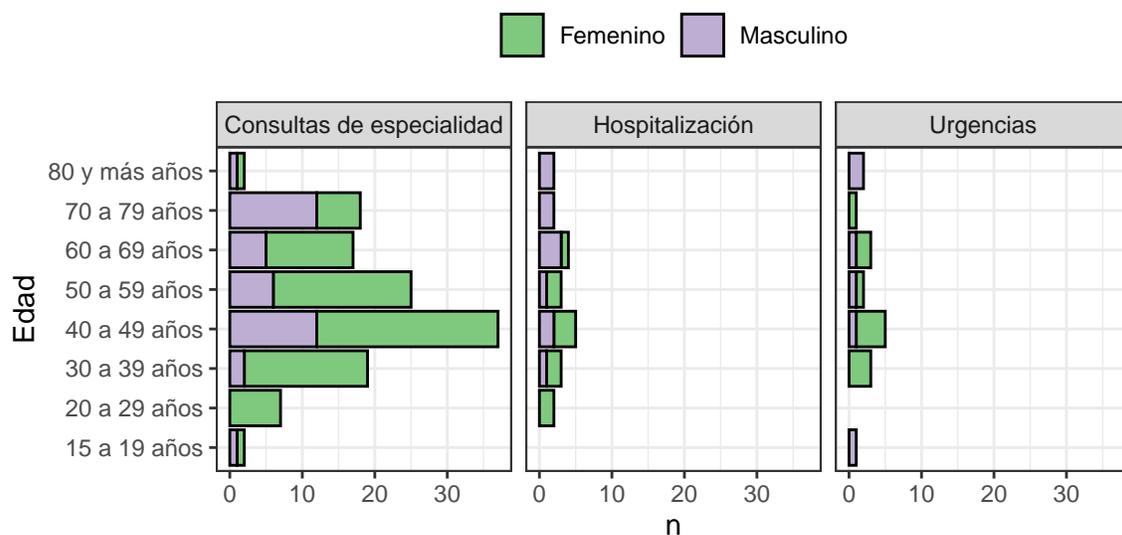


Figura 1: Género y Edad de los usuarios encuestados

## Utilidad de la información

En primer lugar, a los encuestados se les pidió que evaluaran en una escala de 1 a 7 la información que recibieron durante la atención. Los resultados muestran que los usuarios evaluaron la información recibida con una nota promedio de 6.2. La evaluación obtenida por el establecimiento según el tipo de atención prestada al usuario se refleja en el siguiente cuadro.

Cuadro 1: Evalúe con una nota del 1 al 7 la información que recibió, donde 1 es muy malo y 7 es muy bueno

Tipo de usuario	N	Media	Des.Est	Min	Mediana	Max
Consultas de especialidad	127	6.16	0.98	3	6	7
Hospitalización	21	6.71	0.46	6	7	7
Urgencias	17	5.47	1.46	3	6	7

Un análisis más detallado muestra que la evaluación que hacen los encuestado de la información recibida durante la atención está relacionado con diferentes aspectos de la misma. El siguiente cuadro muestra los aspectos que fueron mejor y peor evaluados por los usuarios en esta dimensión.

Cuadro 2: La información que recibió antes, durante y después de la atención en el establecimiento de salud, le fue útil para:

Item	Hospitalización		Urgencias		Consultas de especialidad	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
[Conocer el nombre de quien o quienes le atendieron]	27.56	72.44	14.29	85.71	58.82	41.18
[Conocer los horarios de funcionamiento del establecimiento]	25.98	74.02	4.76	95.24	35.29	64.71
[Pedir hora]	14.17	85.83	0.00	0.00	0.00	0.00
[Recibir indicaciones después para seguir el tratamiento (medicamentos, interconsultas, licencia médica, Otros)]	3.94	96.06	0.00	100.00	5.88	94.12
[Saber dónde atenderse]	3.15	96.85	0.00	100.00	11.76	88.24

*Nota:*

Los porcentajes por tipo de usuario se calcularon a nivel de fila.

## Tiempo en la sala de espera

La segunda dimensión está relacionada con la evaluación que hacen los usuarios del tiempo de espera para la atención de Urgencias o Consultas de especialidad. En general, los usuarios del establecimiento evaluaron su tiempo en la sala de espera con una nota promedio de 4.9, observándose los siguientes resultados según tipo de atención:

Cuadro 3: Evalúe con una nota del 1 al 7 el tiempo de espera en la sala de espera, donde 1 es muy malo y 7 es muy bueno

Tipo de usuario	N	Media	Des.Est	Min	Mediana	Max
Consultas de especialidad	127	4.95	1.36	1	5	7
Urgencias	17	4.76	2.22	1	5	7

Es importante destacar que el promedio de satisfacción usuaria con el tiempo en sala de espera muestra una relación directa con la duración reportada por los encuestados en minutos u horas de espera antes de ser atendidos, tanto en los servicios de Urgencias como en las Consultas de Especialidad

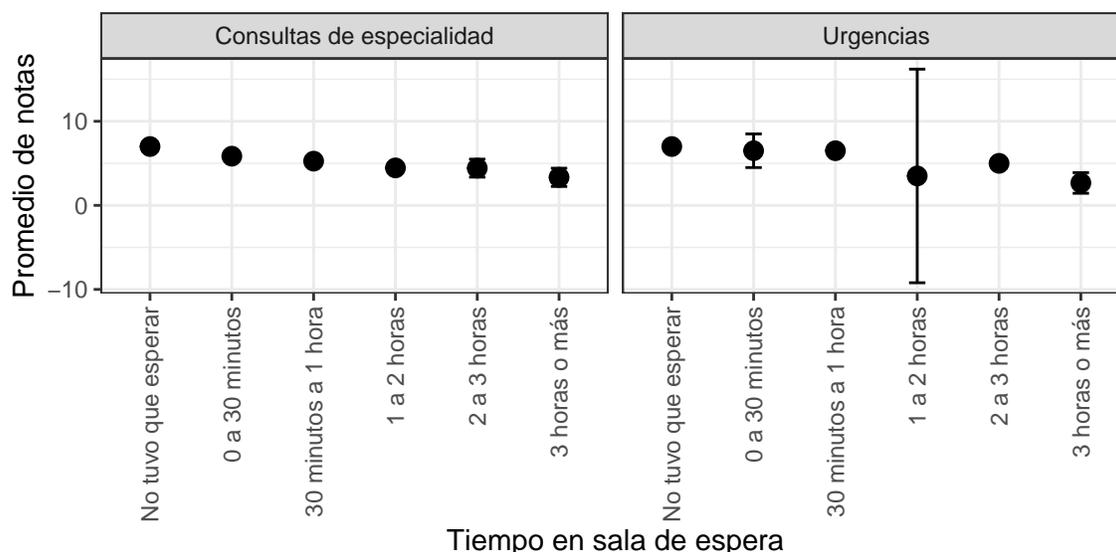


Figura 2: ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido/a en el establecimiento? vs Evalúe con una nota del 1 al 7 el tiempo de espera en la sala de espera

### Lugar de Atención u Hospitalización

La tercera dimensión de la satisfacción tiene que ver con la percepción que tienen los usuarios del lugar de atención u hospitalización. Al ser consultados sobre este tema, los encuestados evaluaron con una nota promedio de 5.8 el lugar de atención u hospitalización, observándose las siguientes diferencias según tipo de atención.

Cuadro 4: Evalúe con una nota del 1 al 7 el lugar de atención/hospitalización, donde 1 es muy malo y 7 es muy bueno

Tipo de usuario	N	Media	Des.Est	Min	Mediana	Max
Consultas de especialidad	127	5.80	1.06	2	6	7
Hospitalización	21	6.57	0.51	6	7	7
Urgencias	17	5.29	1.57	3	6	7

Los resultados de la encuesta muestran que la evaluación general que hacen los usuarios del lugar de atención u hospitalización está fundado en una percepción positiva o negativa de diferentes aspectos del mismo. El cuadro siguiente resume estos resultados.

Cuadro 5: El lugar de atención contaba con:

Item	Hospitalización		Urgencias		Consultas de especialidad	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
[Baños públicos adecuados]	23.62	76.38	9.52	90.48	5.88	94.12
[Espacio suficiente para movilizarse dentro del establecimiento]	37.80	62.20	0.00	100.00	17.65	82.35

[Facilidad de acceso a la sala de hospitalización para sus acompañantes]	8.66	91.34	9.52	90.48	5.88	94.12
[Limpieza e higiene]	9.45	90.55	0.00	100.00	17.65	82.35
[Luz suficiente]	3.15	96.85	4.76	95.24	5.88	94.12
[Mobiliario adecuado (sillas, sillón, camilla, banca u otro)]	23.62	76.38	4.76	95.24	11.76	88.24
[Señalética]	7.87	92.13	14.29	85.71	52.94	47.06
[Un nivel de ruido aceptable]	14.17	85.83	0.00	100.00	11.76	88.24
[Ventilación y temperatura agradable]	11.02	88.98	9.52	90.48	29.41	70.59

*Nota:*

Los porcentajes por tipo de usuario se calcularon a nivel de fila.

## Trato y no discriminación hacia los usuarios

La cuarta dimensión de la satisfacción usuaria está relacionada con el trato recibido por parte del personal del establecimiento de salud. En este ámbito, los encuestados evaluaron el trato recibido durante su atención u hospitalización con una nota promedio de 6.4, observándose las siguientes diferencias según tipo de atención.

Cuadro 6: Evalúe con una nota del 1 al 7 el trato recibido, donde 1 es muy malo y 7 es muy bueno

Tipo de usuario	N	Media	Des.Est	Min	Mediana	Max
Consultas de especialidad	127	6.44	0.80	3	7	7
Hospitalización	21	6.81	0.40	6	7	7
Urgencias	17	6.06	1.09	4	7	7

La evaluación del trato recibido por los usuarios varió según el tipo de atención, con diferencias en aspectos como sentirse seguros, considerados y respetados durante el proceso. Asimismo, se exploraron percepciones de discriminación relacionadas con diversos factores, cuyos resultados también presentan variaciones según el servicio evaluado.

Cuadro 7: Durante el proceso de hospitalización o atención usted:

Item	Hospitalización		Urgencias		Consultas de especialidad	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
[Le llamaron por su nombre]	0.79	99.21	0	100	5.88	94.12
[Se sintió bien tratado/tratada]	2.36	97.64	0	100	5.88	94.12
[Se sintió segura/seguro en la atención]	1.57	98.43	0	100	11.76	88.24
[Sintió confianza en la persona que le atendió]	3.15	96.85	0	100	11.76	88.24
[Su opinión fue considerada para el diagnóstico]	7.09	92.91	0	100	23.53	76.47
[Su opinión fue considerada para el tratamiento]	7.09	92.91	0	100	23.53	76.47

*Nota:*

Los porcentajes por tipo de usuario se calcularon a nivel de fila.

Cuadro 8: ¿Se sintió discriminada/discriminado por alguna de estas razones?

Item	Hospitalización		Urgencias		Consultas de especialidad	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
[Aspecto físico]	100.00	0.00	100	0	100	0
[Discapacidad]	100.00	0.00	100	0	100	0
[Edad]	99.21	0.79	100	0	100	0
[Lugar de residencia]	99.21	0.79	100	0	100	0
[Nacionalidad]	100.00	0.00	100	0	100	0
[Pueblo originario]	100.00	0.00	100	0	100	0
[Sexo/Género]	99.21	0.79	100	0	100	0

*Nota:*

Los porcentajes por tipo de usuario se calcularon a nivel de fila.

## Asistencia y acompañamiento

La quinta dimensión de la satisfacción usuaria está relacionada con la orientación y apoyo recibido durante el proceso de atención. Los encuestados evaluaron este aspecto con una nota promedio de 6.1, observándose las siguientes diferencias según el tipo de atención.

Cuadro 9: Evalúe con una nota del 1 al 7 el acompañamiento y orientación recibida durante el proceso de atención, donde 1 es muy malo y 7 es muy bueno

Tipo de usuario	N	Media	Des.Est	Min	Mediana	Max
Consultas de especialidad	127	6.09	1.04	1	6	7
Hospitalización	21	6.67	0.48	6	7	7
Urgencias	17	5.71	1.36	3	6	7

Además, se evaluaron aspectos específicos relacionados con la orientación y asistencia durante el proceso de atención, cuyos resultados se presentan a continuación, desagregados por tipo de usuario.

Cuadro 10: En caso de necesitarlo, durante el proceso de hospitalización o atención pudo contar con:

Item	Hospitalización		Urgencias		Consultas de especialidad	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
[Acompañamiento de personas cercanas o significativas]	21.26	78.74	14.29	85.71	35.29	64.71
[Acompañamiento nocturno]	0.00	0.00	47.62	52.38	0.00	0.00
[Alimentación asistida]	0.00	0.00	42.86	57.14	0.00	0.00
[Apoyo de funcionario/a ante situación de movilidad reducida]	46.46	53.54	9.52	90.48	70.59	29.41
[Asistencia espiritual y/o religiosa]	91.34	8.66	61.11	38.89	94.12	5.88
[Facilitadora/facilitador intercultural]	61.42	38.58	83.33	16.67	70.59	29.41
[Interprete de lenguaje de señas]	96.06	3.94	89.47	10.53	100.00	0.00

[Orientación en el uso de los servicios del establecimiento]	14.96	85.04	15.00	85.00	52.94	47.06
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------

*Nota:*

Los porcentajes por tipo de usuario se calcularon a nivel de fila.

## Comunicación con el personal

La sexta dimensión de la satisfacción usuaria es la calidad de la comunicación con el personal de salud, la cual fue evaluada por los usuarios con una nota promedio de 6.4, con diferencias observadas según el tipo de atención.

Cuadro 11: Evalúe con nota de 1 al 7 la comunicación con el personal que la/o atendió, donde 1 es muy malo y 7 es muy bueno

Tipo de usuario	N	Media	Des.Est	Min	Mediana	Max
Consultas de especialidad	127	6.40	0.91	3	7	7
Hospitalización	21	6.76	0.44	6	7	7
Urgencias	17	6.12	1.05	4	7	7

Adicionalmente, se evaluaron aspectos específicos relacionados con la calidad de la comunicación, como la claridad de las explicaciones, el tiempo dedicado y la disposición para responder preguntas, cuyos resultados se presentan a continuación.

Cuadro 12: La comunicación con el personal de salud durante el proceso de atención fue:

Item	Hospitalización		Urgencias		Consultas de especialidad	
	No	Sí	No	Sí	No	Sí
[Amable y cordial]	6.30	93.70	0.00	100.00	0.00	100.00
[Confidencial]	3.15	96.85	0.00	100.00	17.65	82.35
[Empática (ponerse en el lugar del otro)]	9.45	90.55	0.00	100.00	17.65	82.35
[La información que recibió fue clara y útil]	5.51	94.49	0.00	100.00	5.88	94.12
[Respetuosa de su opinión]	1.57	98.43	0.00	100.00	0.00	100.00
[Respetuosa de su privacidad]	1.57	98.43	0.00	100.00	0.00	100.00
[Sin discriminación]	3.15	96.85	9.52	90.48	11.76	88.24
[Tuvo posibilidad de hacer preguntas]	8.66	91.34	0.00	100.00	5.88	94.12

*Nota:*

Los porcentajes por tipo de usuario se calcularon a nivel de fila.

## Solución de problemas

Como parte del cierre de la encuesta, se consultó a los usuarios sobre su percepción respecto a la solución del problema por el cual solicitaron atención en el establecimiento. Esta pregunta se evaluó con una nota promedio de 6.1, con diferencias según el tipo de atención recibida.

Cuadro 13: Evalúe con nota de 1 al 7 la solución al problema por el cual fue hospitalizado/a o por el cual solicitó atención en el establecimiento, donde 1 es muy malo y 7 es muy bueno

Tipo de usuario	N	Media	Des.Est	Min	Mediana	Max
Consultas de especialidad	127	6.09	1.09	2	6	7
Hospitalización	21	6.57	0.75	4	7	7
Urgencias	17	5.65	1.77	2	7	7

## Conclusión

Los resultados de la encuesta permiten identificar áreas clave de satisfacción y posibles oportunidades de mejora en la atención brindada por el establecimiento. Cada dimensión evaluada ofrece información valiosa sobre la percepción de los usuarios, destacando aspectos como el trato recibido, la comunicación con el personal y la solución de problemas.

Estos hallazgos proporcionan una base sólida para orientar futuras acciones destinadas a mejorar la experiencia usuaria, adaptándose a las necesidades específicas de los diferentes tipos de atención y usuarios evaluados. La información presentada servirá como herramienta para el diseño e implementación de estrategias que fortalezcan la calidad del servicio ofrecido.