

cadem^o



R E S E A R C H I N S I G H T
I N N O V A T I O N



Informe **Satisfacción con la Infraestructura** **de Hospitales Concesionados de** **La Florida y Maipú**

ENERO 2016



Ficha técnica



TÉCNICA

Estudio cuantitativo con aplicación de encuestas cara a cara por medio de tablets dentro de los hospitales: Eloísa Díaz de La Florida y El Carmen de Maipú. Cuestionario semi-estructurado con duración de 10 minutos

GRUPO OBJETIVO

Hombres y mujeres, mayores de 18 años. Usuarios de los hospitales mencionados en las modalidades: Ambulatorios, Hospitalizado de Alta y Familiar del paciente.

CAMPO

El campo se realizó del 5 al 12 de Enero de 2016.

MUESTRA

Se realizaron 382 encuestas en Hospital Eloísa Diaz de La Florida y 390 encuestas en Hospital El Carmen de Maipú.



Perfil de entrevistados



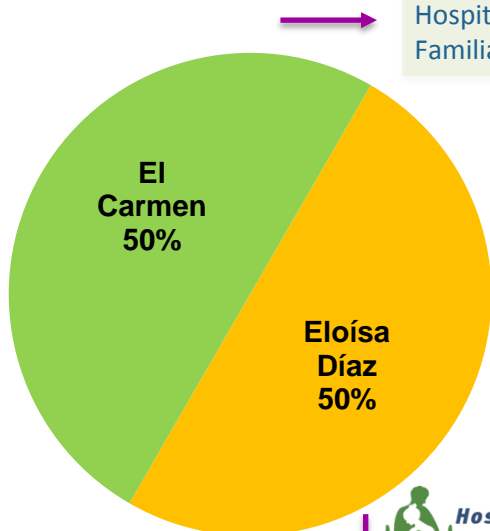
Perfil de Usuarios de los hospitales

- P3. Registre el hospital
- P4. ¿Cuál es el motivo de permanencia hoy en el hospital? Leer alternativas
- P2. Registre el género del entrevistado
- P1. ¿Qué edad cumplió usted en su último cumpleaños?

BASE: Total entrevistados (n=772)



Hospital

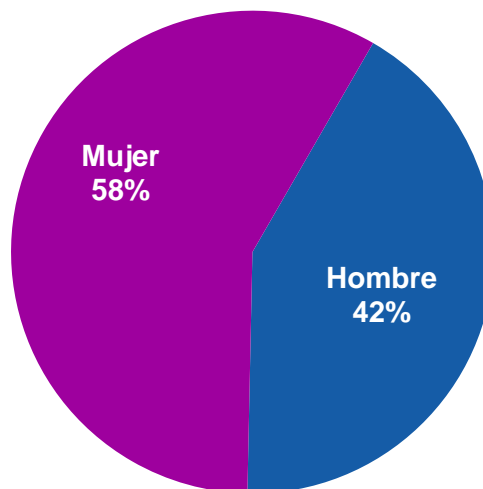


Ambulatorio: 41% (n=390)
Hospitalizado de alta: 22%
Familiar: 37%

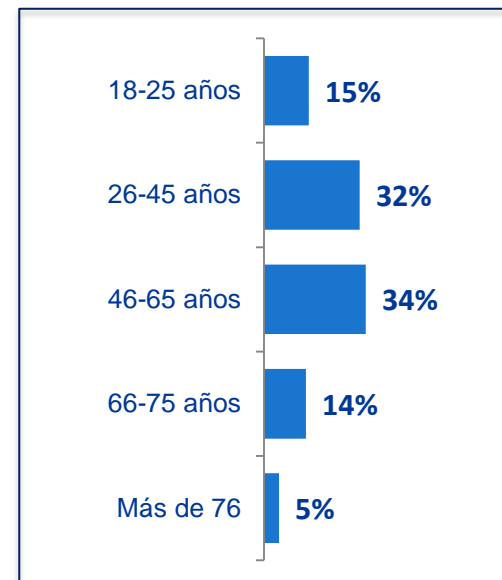


Ambulatorio: 38% (n=382)
Hospitalizado de alta: 26%
Familiar: 36%

Género



Edad



El estudio recoge encuestas en los hospitales concesionados de La Florida y Maipú representado por 3 tipos de usuarios: Ambulatorios, hospitalizados de alta y familiares.

Hospital habitual Eloísa Díaz/El Carmen



P5. ¿Es este el Hospital habitual de usted o algún miembro de su familia?

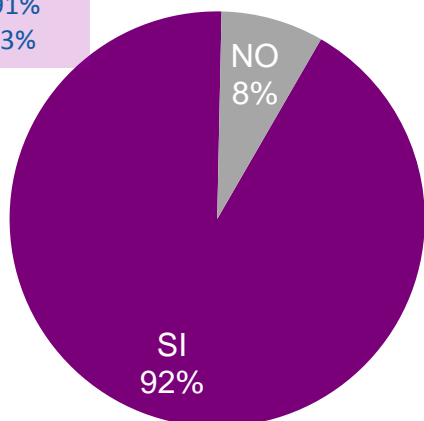
P6. Usted o algún familiar, ¿visitan el hospital frecuentemente, para consultas médicas, pedir medicamentos, atenciones médicas ambulatorias o visita el hospital sólo para tratar una urgencia o una enfermedad compleja que requiera hospitalización? ¿ambas?

Hospital Habitual

BASE: Total entrevistados (n=772)

Sí

Eloísa Díaz: 91%
El Carmen: 93%



Tipo de Atención

BASE: Total entrevistados usuarios habituales (n=708)

Visita Frecuentemente el hospital para at. Ambulatoria 39%

Sólo lo visita para emergencias o enfermedades complejas 17%

Para ambas 44%

	Eloísa Díaz (n=346)	El Carmen (n=362)
Visita Frecuentemente el hospital para at. Ambulatoria	41%	36%
Sólo lo visita para emergencias o enfermedades complejas	8%	25%
Para ambas	51%	39%

9 de cada 10 de los usuarios encuestados declara que Eloísa Díaz y El Carmen es su hospital habitual o de algún miembro de su familia, siendo más frecuente la visita por motivos de índole ambulatoria, en especial en el Hospital Eloísa Díaz.

Visita a otros hospitales públicos



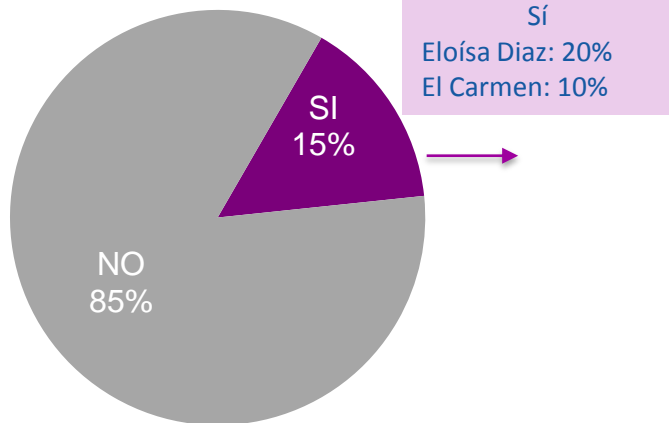
P7. Usted, ¿se ha atendido o ha visitado algún otro hospital público en los últimos 6 meses?

P8. ¿Cuál fue el último hospital en el que usted se atendió o visitó? ¿Alguno más?

P9. ¿Me podría decir cuál es el hospital más habitual para usted o su familia o sea los que visitan frecuentemente, para consultas médicas, pedir medicamentos, atenciones médicas ambulatorias o los que visitan sólo para tratar una urgencia o una enfermedad compleja que requiera hospitalización?

Atención/visita otro hospital

BASE: Total entrevistados (n=772)



Hospital Habitual

BASE: Entrevistados no habituales Maipú/La Florida en P5 y que responden más de 1 hospital en P8 (n=18)

- Hospital Sótero del Río (11 menciones)
- Hospital San Borja Arriarán (2 menciones)
- Urgencia Asistencia Pública (1 mención)
- Centro de referencia de salud Maipú (1 mención)
- Hospital del Salvador (1 mención)
- Complejo asistencial Barros Luco (1 mención)
- Hospital Padre Hurtado (1 mención)

Último hospital público visitado

BASE: Total entrevistados que se atiende o visita otro hospital (n=96)

(n=62)
Eloísa Díaz

(n=34)
El Carmen

Hospital	Porcentaje Total	Eloísa Díaz	El Carmen
Sótero del Río	48%	71%	6%
San Borja Arriarán	23%	-	65%
S. O. Dr. Luis Tisné	5%	3%	9%
Padre Hurtado	5%	8%	-
Salvador	4%	3%	6%
El Carmen Dr. Luis Valentín Ferrada	3%	-	9%
H. de Urgencia Asistencia Pública	3%	2%	6%
San José	2%	2%	3%
Barros Luco	2%	3%	-

Un 15% se ha atendido o ha visitado otro hospital público en los últimos 6 meses. El principal hospital visitado para los usuarios de Eloísa Díaz es el Sotero del Río. En el caso de los usuarios del hospital El Carmen el principal es San Borja Arriarán.

Última visita a otros hospitales públicos

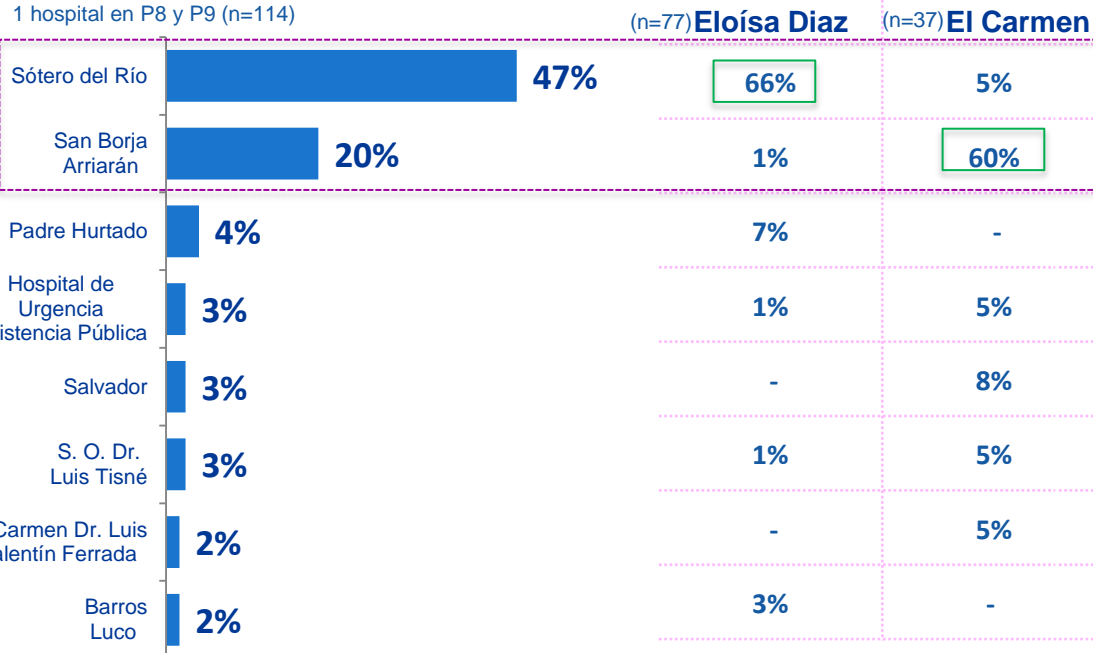


P12. De los Hospitales que me mencionó, ¿cuál fue el último que visitó?

P12a. Y, ¿Cuál es motivo de su visita a ese hospital?

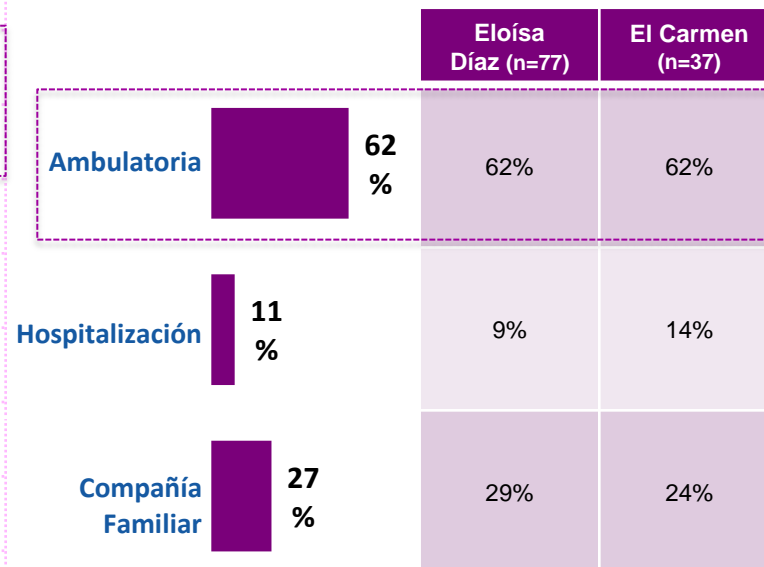
Último hospital visitado

BASE: Entrevistados que mencionan más de 1 hospital en P8 y P9 (n=114)



Motivo última visita

BASE: Entrevistados que mencionan más de 1 hospital en P8 y P9 (n=114)



A los que mencionaron más de un hospital público le preguntamos ¿cuál fue el último que visitó? Y se repite la importancia del Sótero del Río y San Borja Arriarán. Las visitas a estos hospitales son principalmente para consultas ambulatorias.

Comparación con hospitales públicos

P10. Y, pensando en este hospital, Eloísa Díaz/El Carmen, ¿usted diría que la infraestructura hospitalaria, como por ejemplo la comodidad de los espacios físicos, la amplitud de las salas de espera, la limpieza y la mantención de la infraestructura, es mejor, igual o peor que el hospital _____?

P11. ¿Por qué razón diría que es _____ (según P10)?

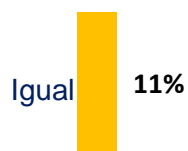
Eloísa Díaz /Sotero del Río

BASE: Entrevistados que hayan visitado otro hospital durante los últimos 6 meses según P8 y P9 (Sotero del Río =55 casos)

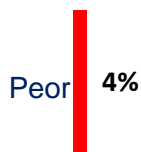
Razón de la comparación



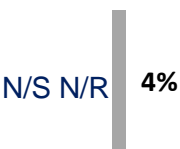
- Salas de espera (19 menciones)
- Limpieza (17 menciones)
- Construcción edificio (16 menciones)
- Servicios higiénicos (13 menciones)
- Consultas y box atención (7 menciones)
- Amplitud de espacios (6 menciones)



- Atención de los médicos (2 menciones)
- Pabellones Quirúrgicos (1 mención)
- Servicios higiénicos (1 mención)
- Limpieza (1 mención)
- Amplitud de espacios (1 mención)
- Tiempos de espera (1 mención)



- Tiempo de espera (2 menciones)



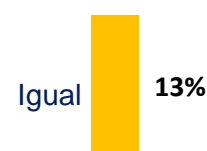
El Carmen /San Borja Arriarán

BASE: Entrevistados que hayan visitado otro hospital durante los últimos 6 meses según P8 y P9 (San Borja Arriarán =23 casos*)

Razón de la comparación



- Construcción edificio (8 menciones)
- Servicios Higiénicos (6 menciones)
- Limpieza (5 menciones)
- Atención enfermeras (4 menciones)
- Salas de espera (3 menciones)
- Equipos y tecnología (3 menciones)



- Atención de las enfermeras (2 menciones)
- Servicios Higiénicos (1 mención)



- Tiempo de espera (1 mención)
- Atención recepcionistas (1 mención)
- Atención personal administrativo (1 mención)



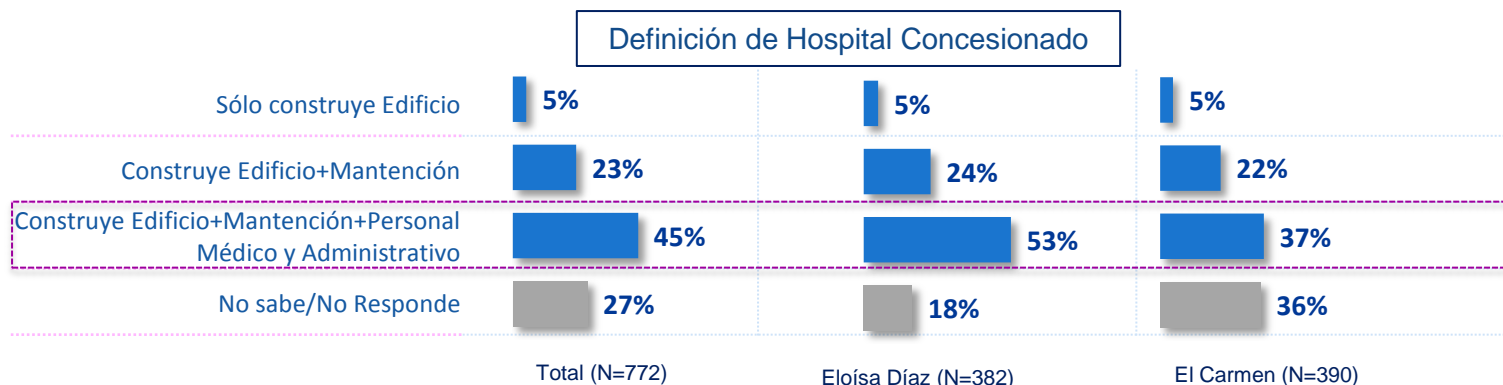
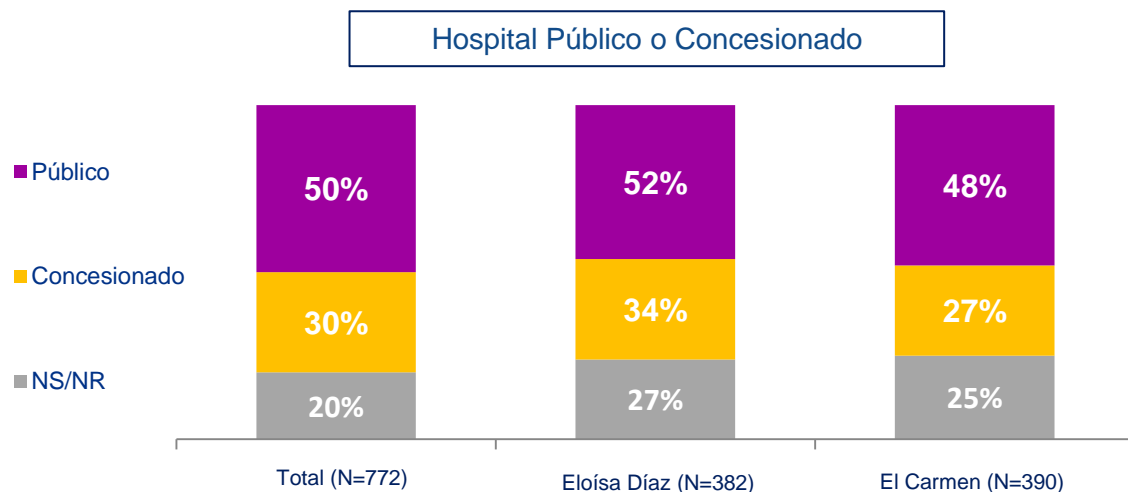
Los usuarios de Eloísa Díaz consideran en su gran mayoría que éste hospital es mejor que el Sótero del Río. Destacan las salas de espera, la limpieza y la construcción del edificio. Para los usuarios de El Carmen, este hospital también es mejor que el San Borja Arriarán. Destacan la construcción del edificio, los servicios higiénicos y la limpieza.

(*) Bases insuficientes para análisis estadístico, usar sólo como referencia

Conocimiento hospitales concesionados

P20. Según la información que usted tiene, ¿este hospital es público o concesionado?

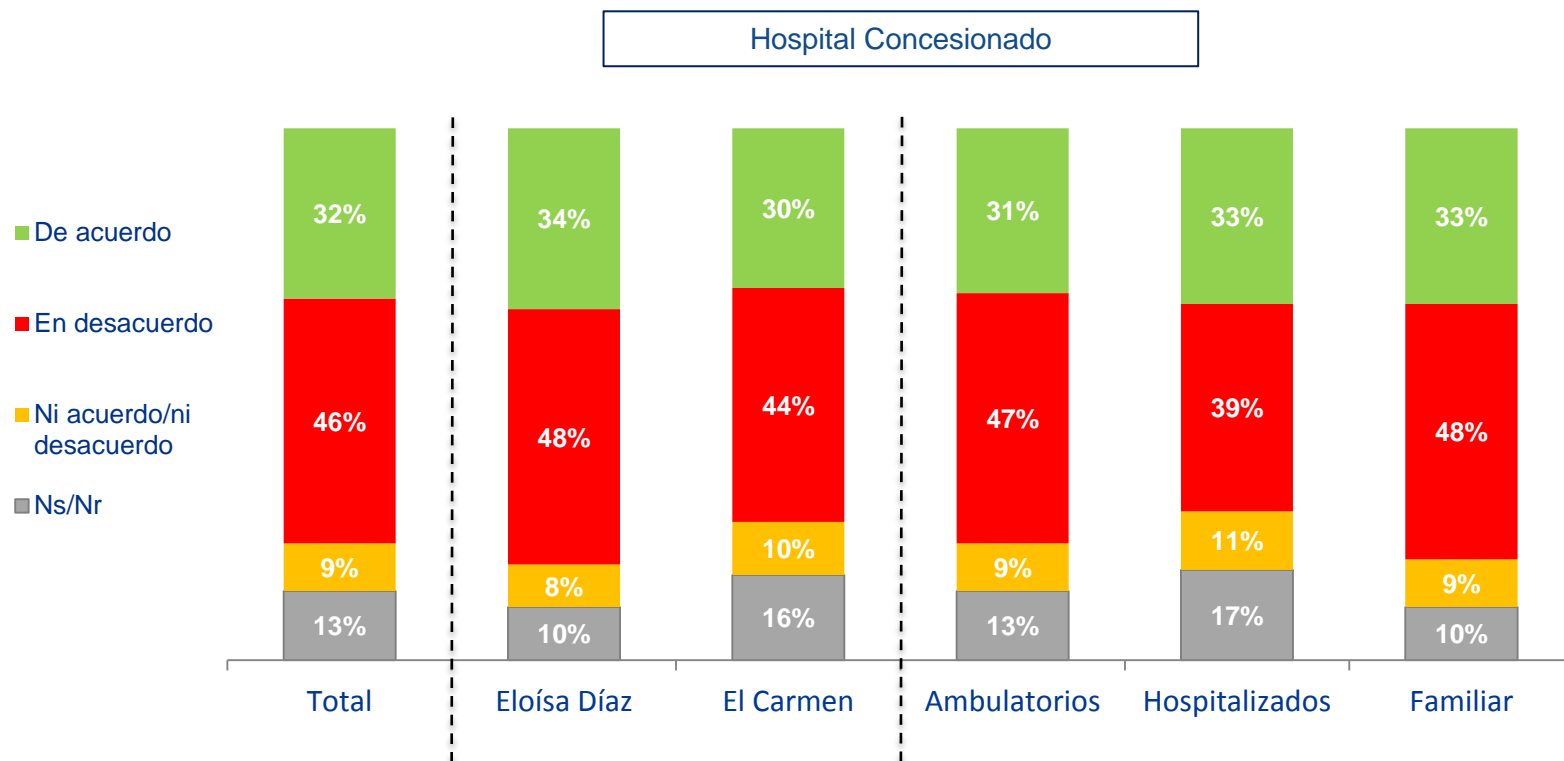
P21. Entre las alternativas que le leeré, ¿cuál cree usted que se ajusta mejor a la descripción de un Hospital Concesionado?



Un tercio de los usuarios de ambos hospitales, reconoce que éstos son concesionados, mientras que es mayor el porcentaje que los percibe como hospitales públicos (5 de cada 10), visualizándose una errónea o desconocida definición de las funciones que deben asumir los concesionarios de estas instituciones.

Nivel de acuerdo con hospitales concesionados

P22. ¿Usted está de acuerdo o en desacuerdo con que este hospital sea concesionado, es decir, que sea una institución privada la que ejecute la construcción del edificio diseñado por la autoridad pública y también de la mantención diaria de la infraestructura?



Si bien 1/3 de los encuestados está de acuerdo con la idea de un hospital concesionado, casi la mitad está en desacuerdo con esta modalidad de ejecución de proyectos hospitalarios. En los diferentes segmentos tanto a nivel de hospitales y tipo de pacientes se mantiene la misma relación.



Desempeño Infraestructura, Acondicionamiento y Servicio

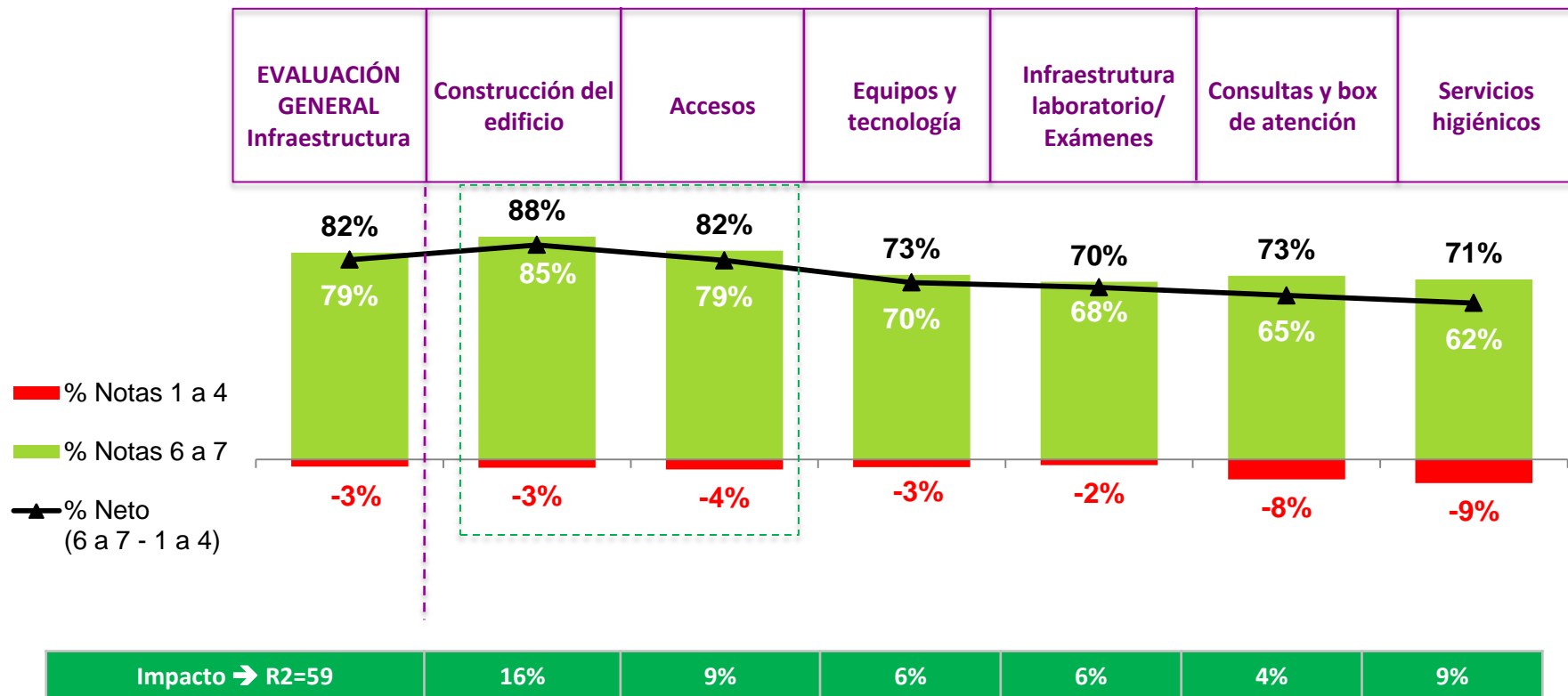


Evaluación de la INFRAESTRUCTURA hospitalaria

Total Hospitales – Dimensiones más valoradas

Preg. 13.- Pensando en la infraestructura del hospital, como por ejemplo en la comodidad de los espacios físicos, la amplitud de las salas de espera, etc, y aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

BASE: Total entrevistados (n=772)



- ✓ A nivel general, se observa una alta valoración por la infraestructura de ambos Hospitales, resultando muy bien evaluada y con escasos niveles de crítica por parte de sus usuarios.
- ✓ Su gran fortaleza se encuentra en la construcción de su edificio, siendo la dimensión más impacta en la satisfacción general, seguida de los Accesos dentro de los aspectos de mayor valoración.

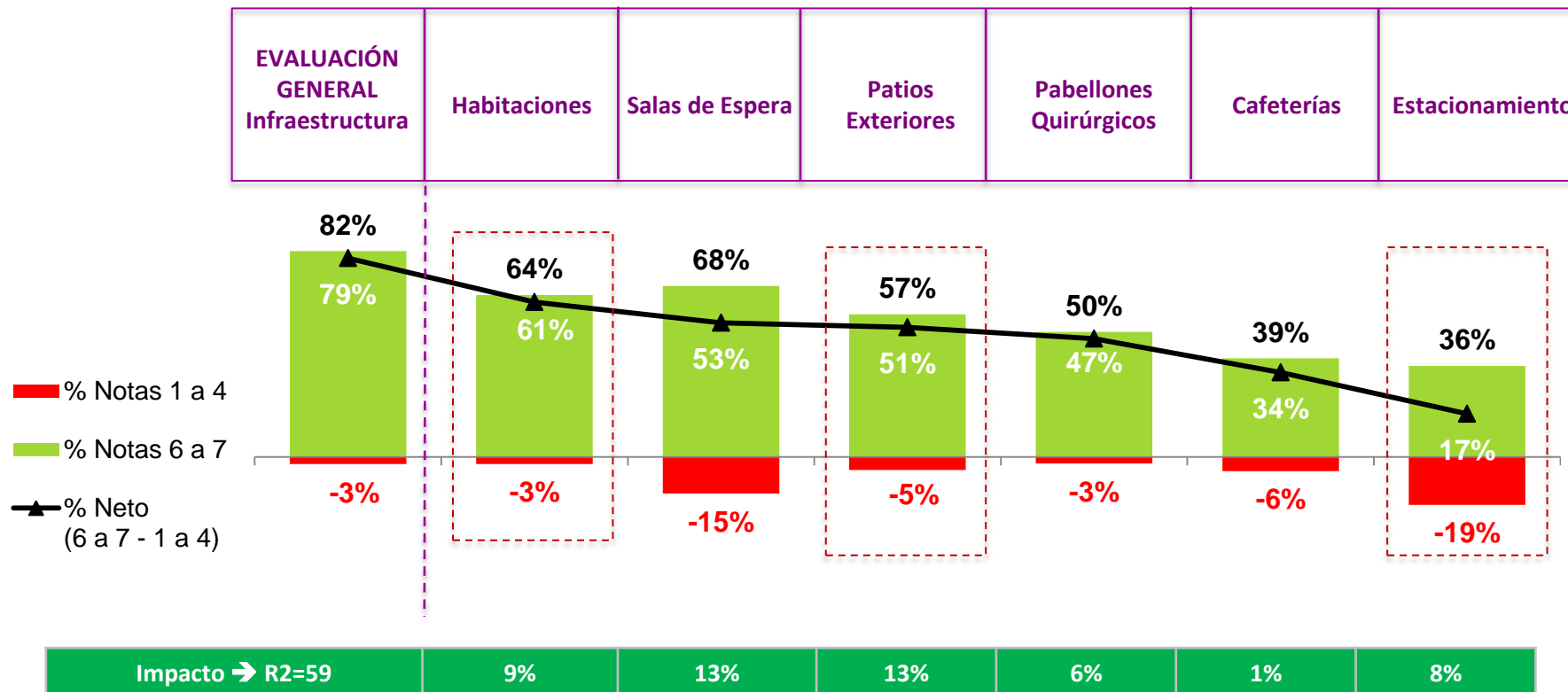
Evaluación de la INFRAESTRUCTURA hospitalaria

Total Hospitales – Dimensiones menos valoradas



Preg. 13.- Pensando en la infraestructura del hospital, como por ejemplo en la comodidad de los espacios físicos, la amplitud de las salas de espera, etc, y aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

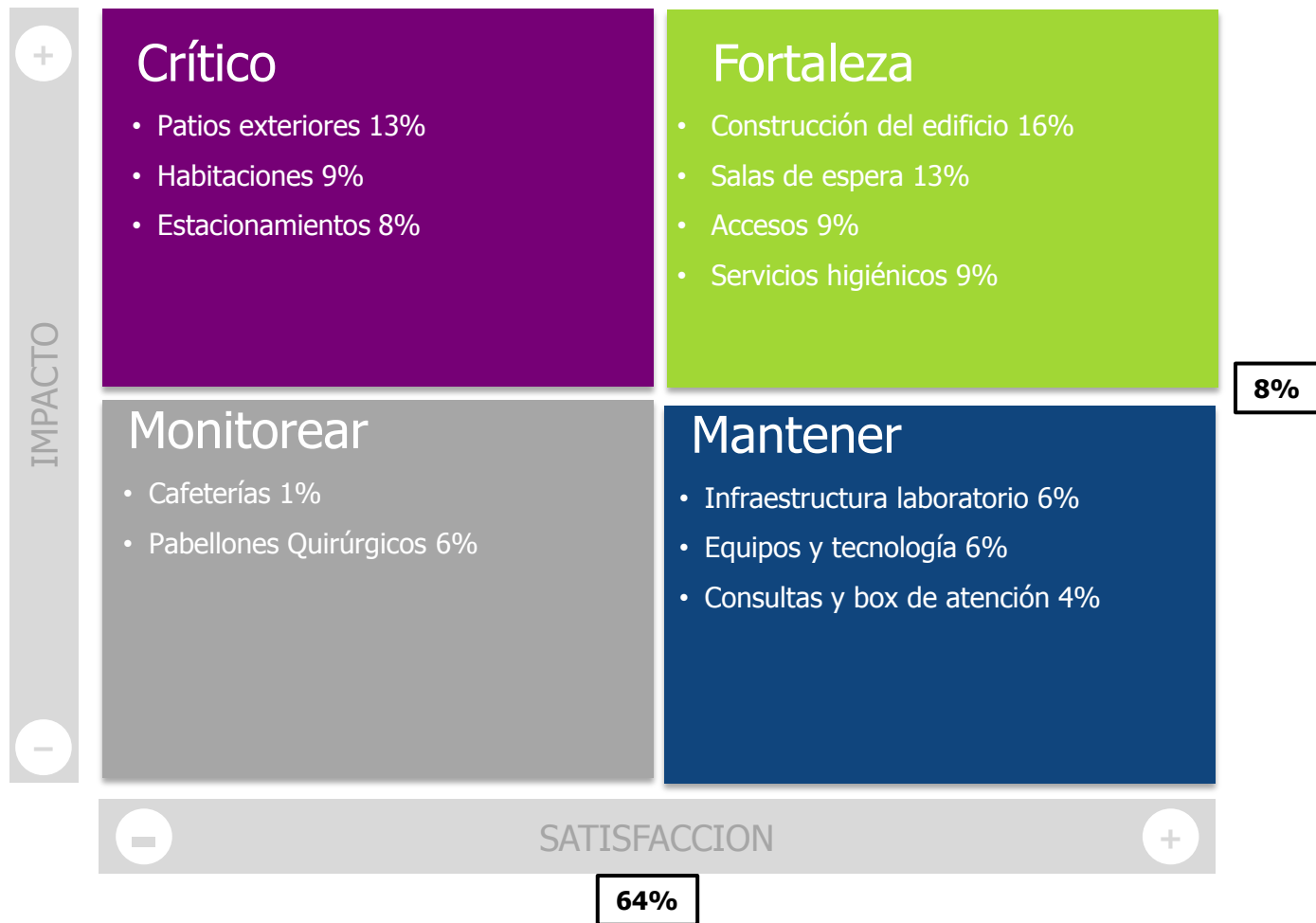
BASE: Total entrevistados (n=772)



- ✓ No obstante, la gran valoración de la infraestructura en general, hay dimensiones, comunes a ambos hospitales, que reportan menor valoración, debiendo ser revisadas.
- ✓ Los patios exteriores, habitaciones y, en menor medida, los estacionamientos, se tornan más críticos debido a la baja evaluación y peso que tienen en la satisfacción de esta dimensión. Sin embargo, destacan, adicionalmente, otros puntos débiles, que también requieren atención, tales como las cafeterías y pabellones quirúrgicos.

Matriz de gestión: INFRAESTRUCTURA

Total Hospitales



$R^2 = 59$

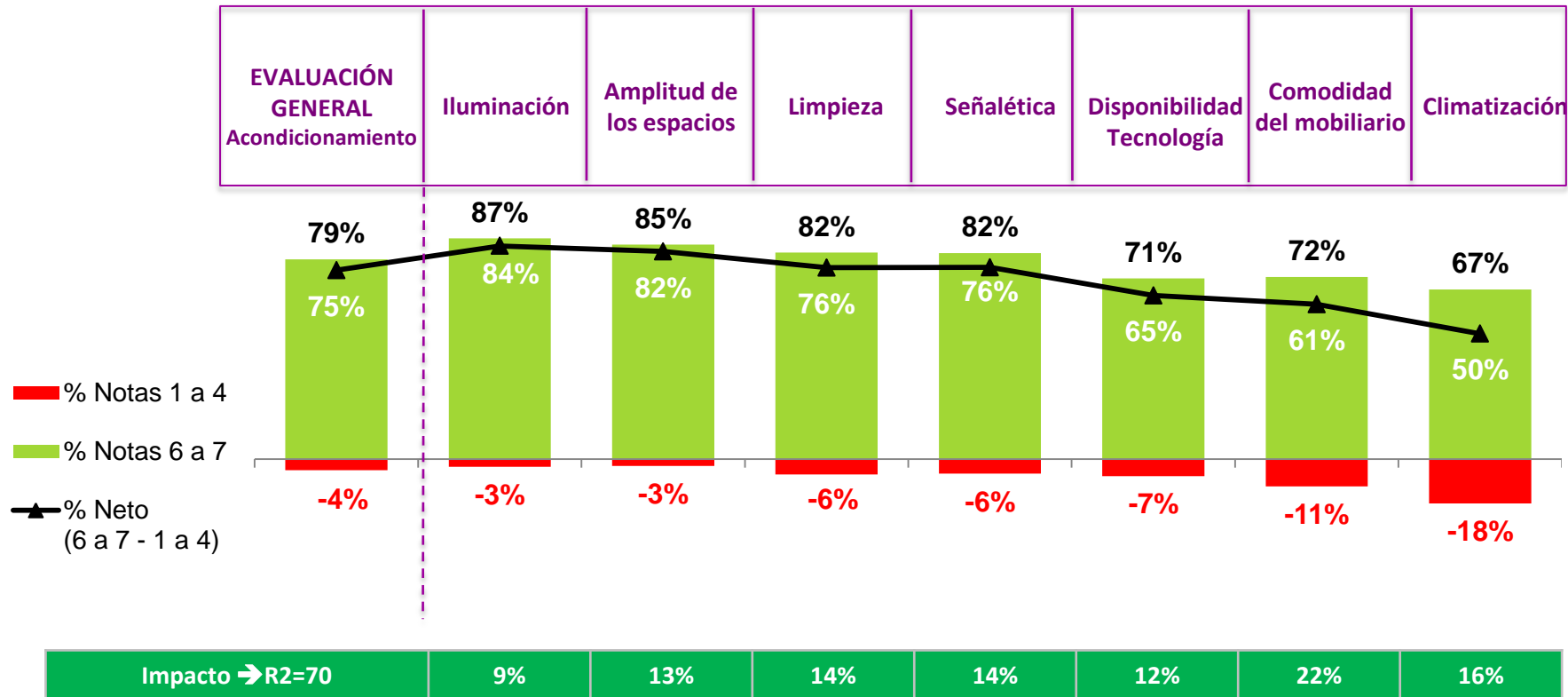
Punto de corte: Promedio satisfacción de notas 6+7 de cada atributo y promedio de Impacto

Evaluación del ACONDICIONAMIENTO del hospital

Total Hospitales



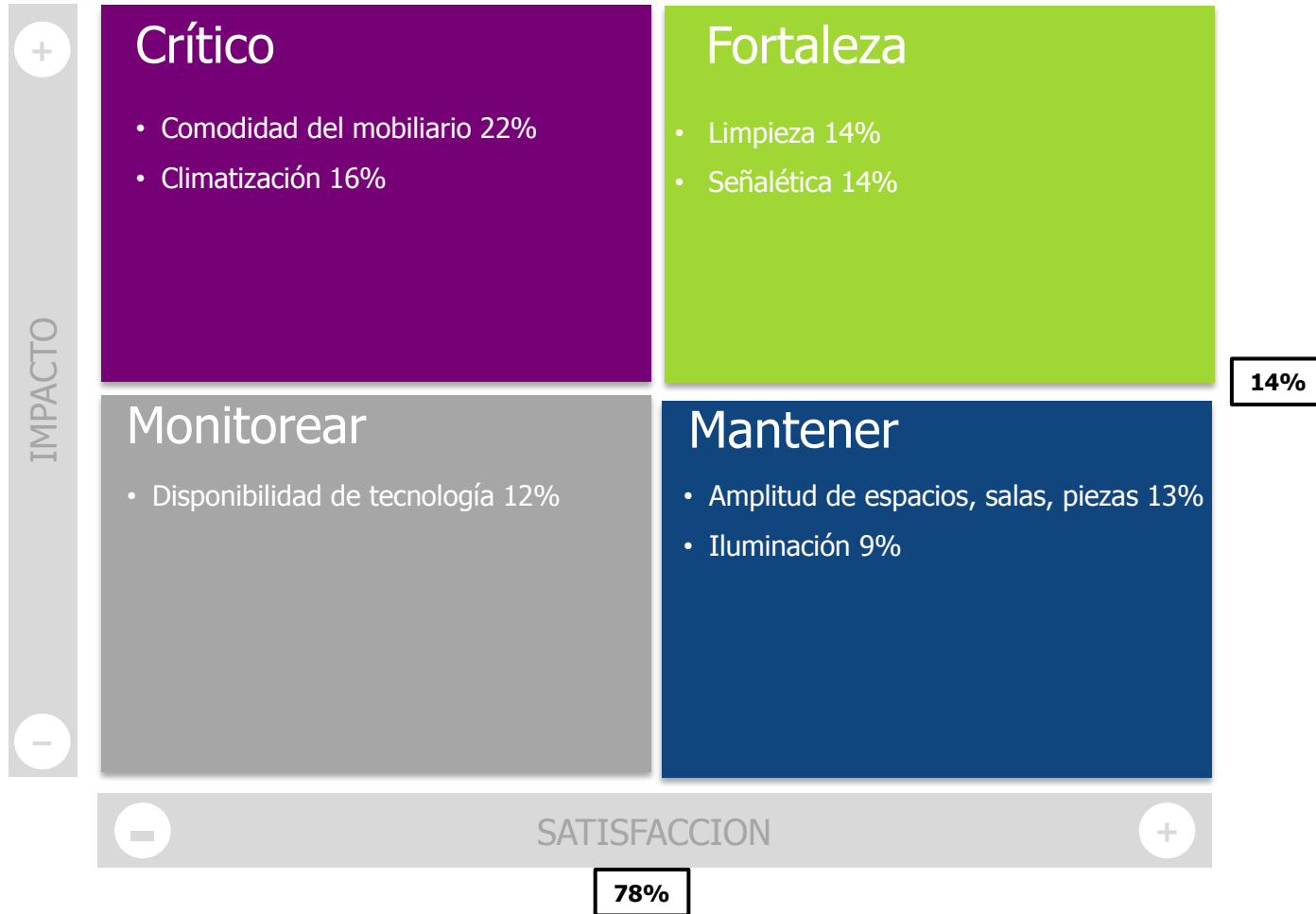
Preg. 14.-Pensando en el acondicionamiento del hospital como por ejemplo la limpieza y la mantención de la infraestructura y, aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa a este hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?
 BASE: Total entrevistados (n=772)



- ✓ En materia de acondicionamiento, ambos hospitales reportan una evaluación positiva, destacando la limpieza y la señalética, seguidas de la iluminación y la amplitud de espacios.
- ✓ La comodidad del mobiliario y la climatización (calefacción y aire acondicionado) son los atributos que se tornan más críticos en esta dimensión, presentan mayor porcentaje de evaluaciones de 1 a 4.

Matriz de gestión: ACONDICIONAMIENTO

Total Hospitales



$R^2 = 70$

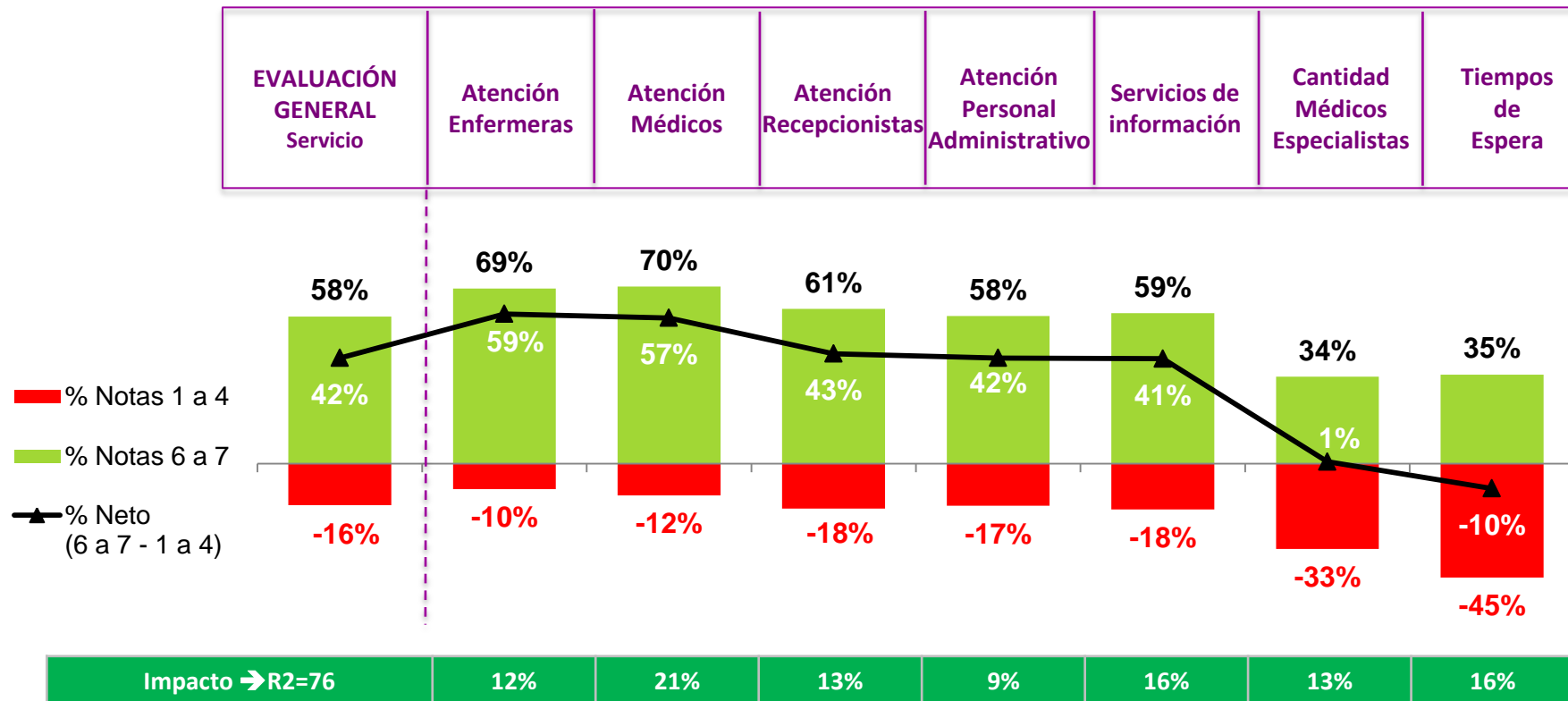
Punto de corte: Promedio satisfacción de notas 6+7 de cada atributo y promedio de Impacto

Evaluación del SERVICIO entregado en el hospital

Total Hospitales

Preg. 15.-Pensando en el servicio que ofrece este hospital y, aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

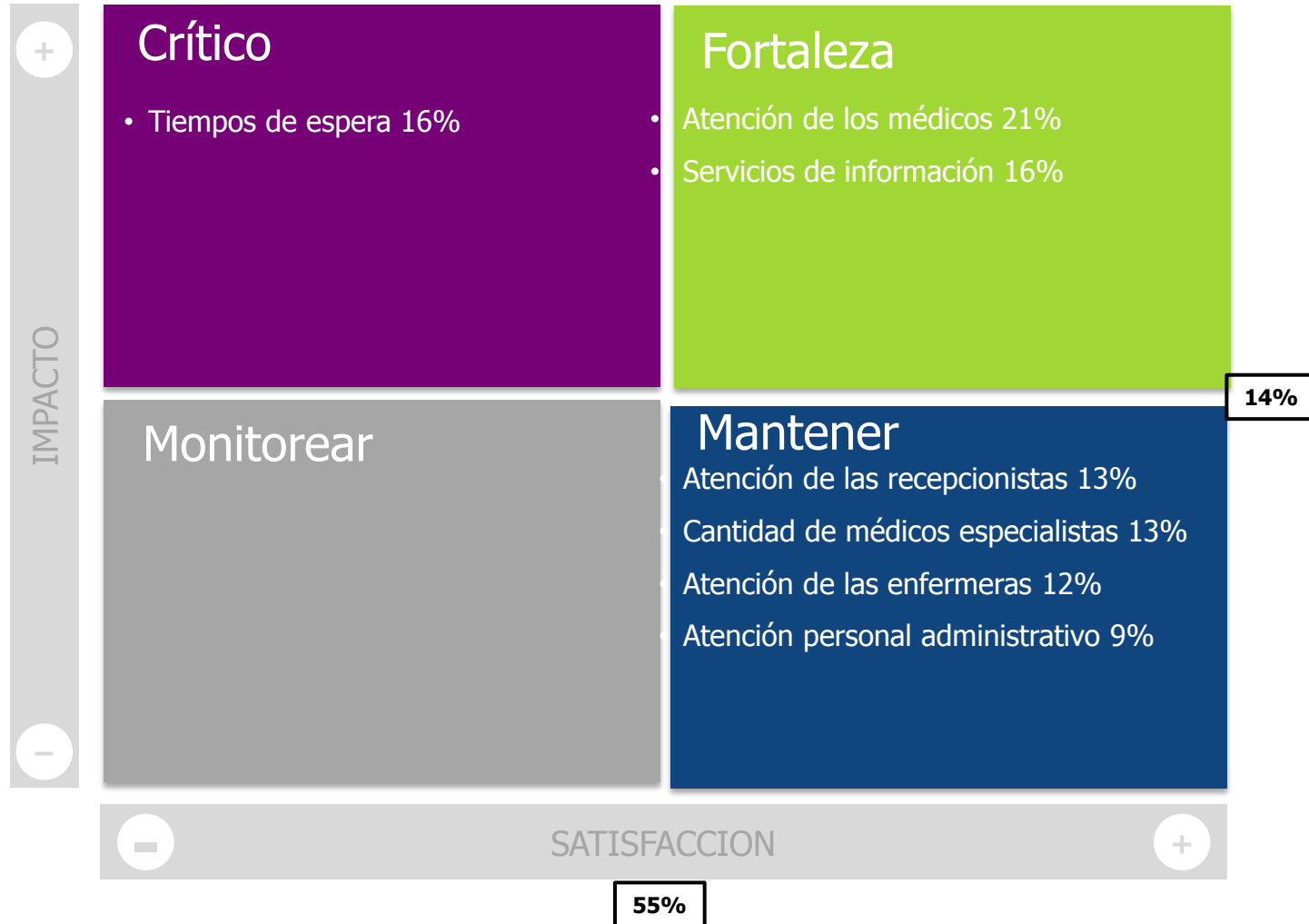
BASE: Total entrevistados (n=772)



- ✓ El servicio entregado en ambos Hospitales, es la dimensión que recibe menor valoración y mayor nivel de críticas entre las tres grandes áreas de evaluación que comprende el estudio (Infraestructura, acondicionamiento y servicio). Los atributos mejor evaluados son la atención de los profesionales de la salud (enfermeras, médicos), mientras que los más críticos son la cantidad de médicos especialistas y los tiempos de espera que tiene mayor cantidad de evaluaciones negativas.

Matriz de gestión: SERVICIO

Total Hospitales



Punto de corte: Promedio satisfacción de notas 6+7 de cada atributo y promedio de Impacto

R² = 76



Lealtad



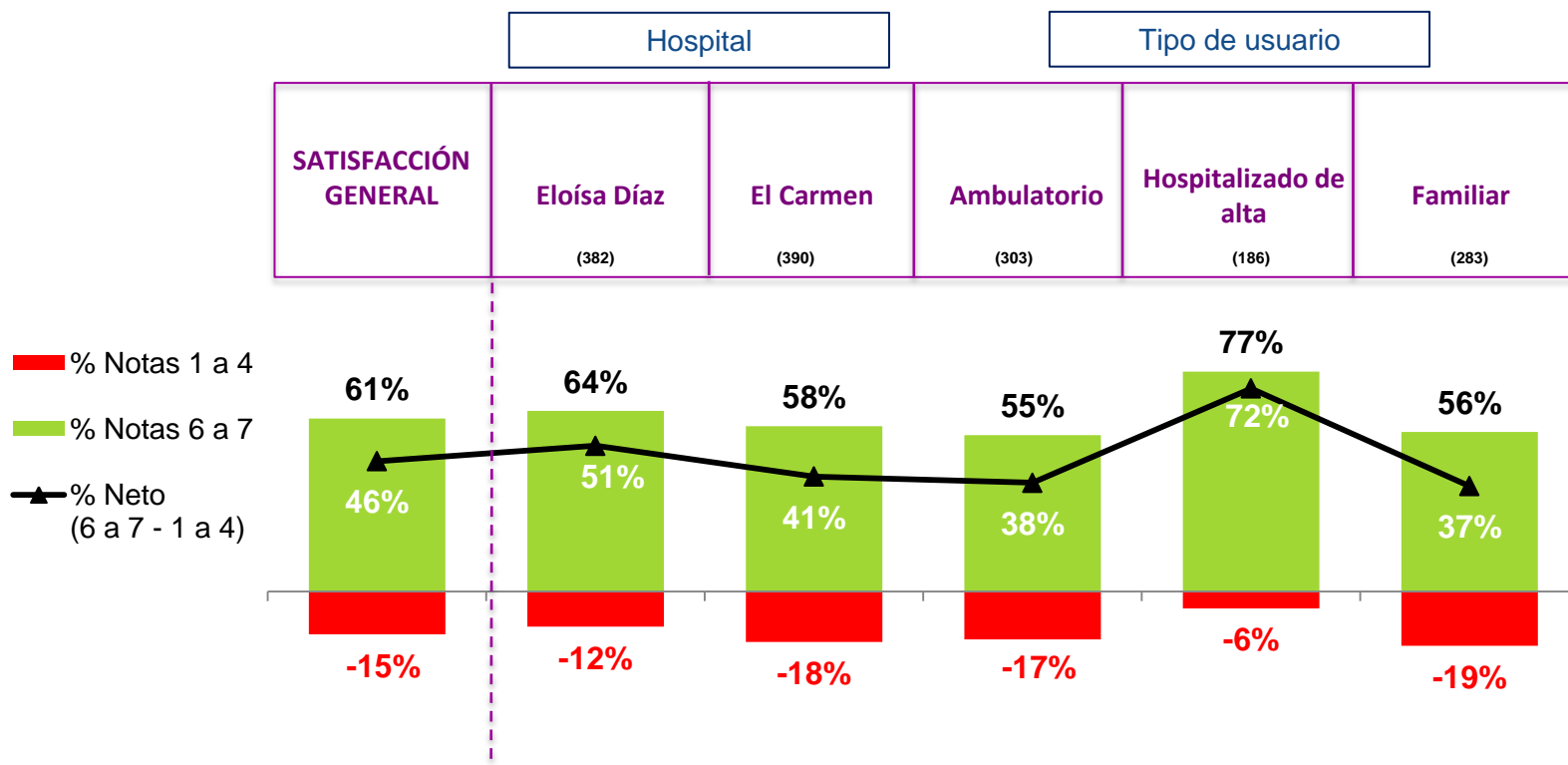
R E S E A R C H I N S I G H T
I N N O V A T I O N

Satisfacción General Hospital



Preg. 16.-Con la ayuda de esta tarjeta, donde 1 significa nada satisfecho y 7 significa totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho está, en general, con este hospital_____ (MENCIONE HOSPITAL EN EL QUE SE ENCUENTRA)?

BASE: Total entrevistados (n=772)

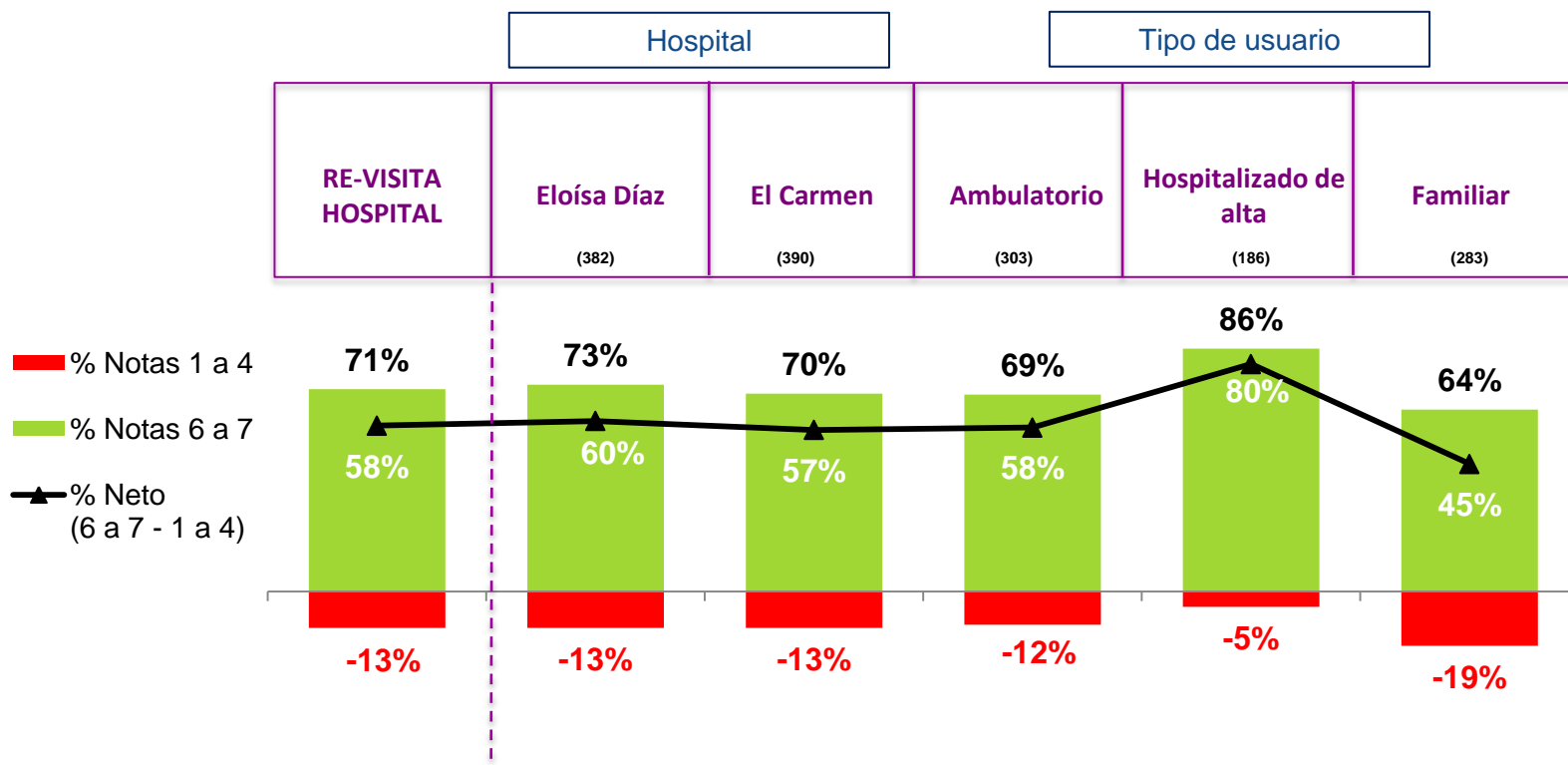


- ✓ En forma general, dos tercios de los usuarios se declaran satisfechos con los Hospitales, presentando una mejor evaluación de los usuarios del hospital Eloísa Díaz. Respecto a los tipos de usuarios, en los hospitalizados de alta, se percibe una mayor satisfacción.
- ✓ No se debe descuidar que, en general, se reportan niveles de insatisfacción que superan los dos dígitos.

Re-Visita al hospital

Preg. 17. Si Ud. tuviera que volver a atenderse en un hospital, y, continuando con la misma escala de 1 a 7 ¿qué tan probable es que usted lo haga nuevamente en este hospital _____ (MENCIONE HOSPITAL EN EL QUE SE ENCUENTRA)?

BASE: Total entrevistados (n=772)



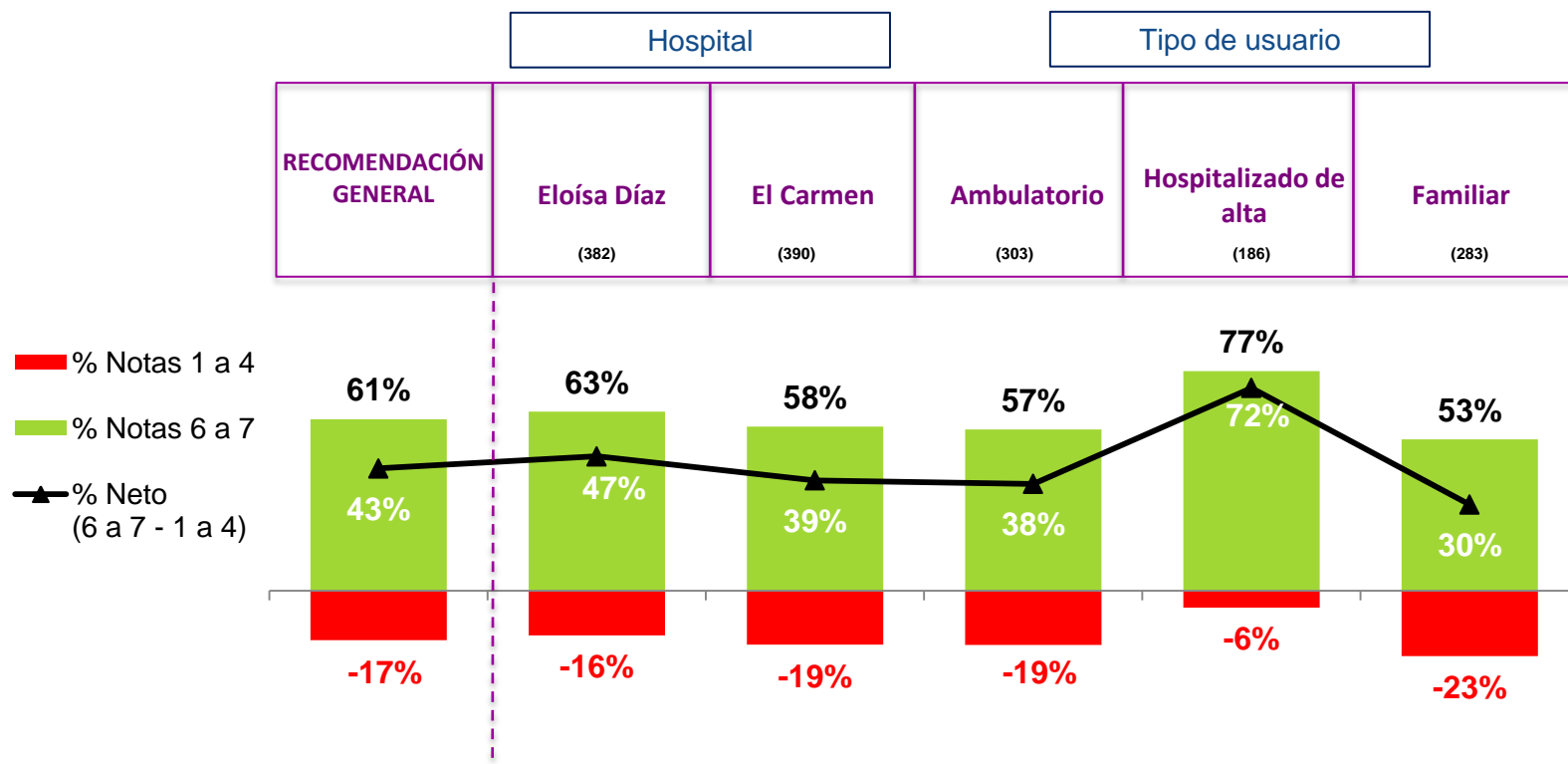
✓ La intención de re-visita a los hospitales es positiva, siendo muy similar el comportamiento entre Eloísa Díaz y El Carmen. En relación a los tipos de usuarios, la re-visita, nuevamente presenta una alta incidencia en los hospitalizados de alta.

Recomendación del Hospital



Preg. 18.-Y, si tuviera que recomendar un hospital a un familiar o amigo y, continuando con la misma escala de 1 a 7 ¿qué tan probable es usted recomendar este hospital _____ (MENCIONE HOSPITAL EN EL QUE SE ENCUENTRA)?

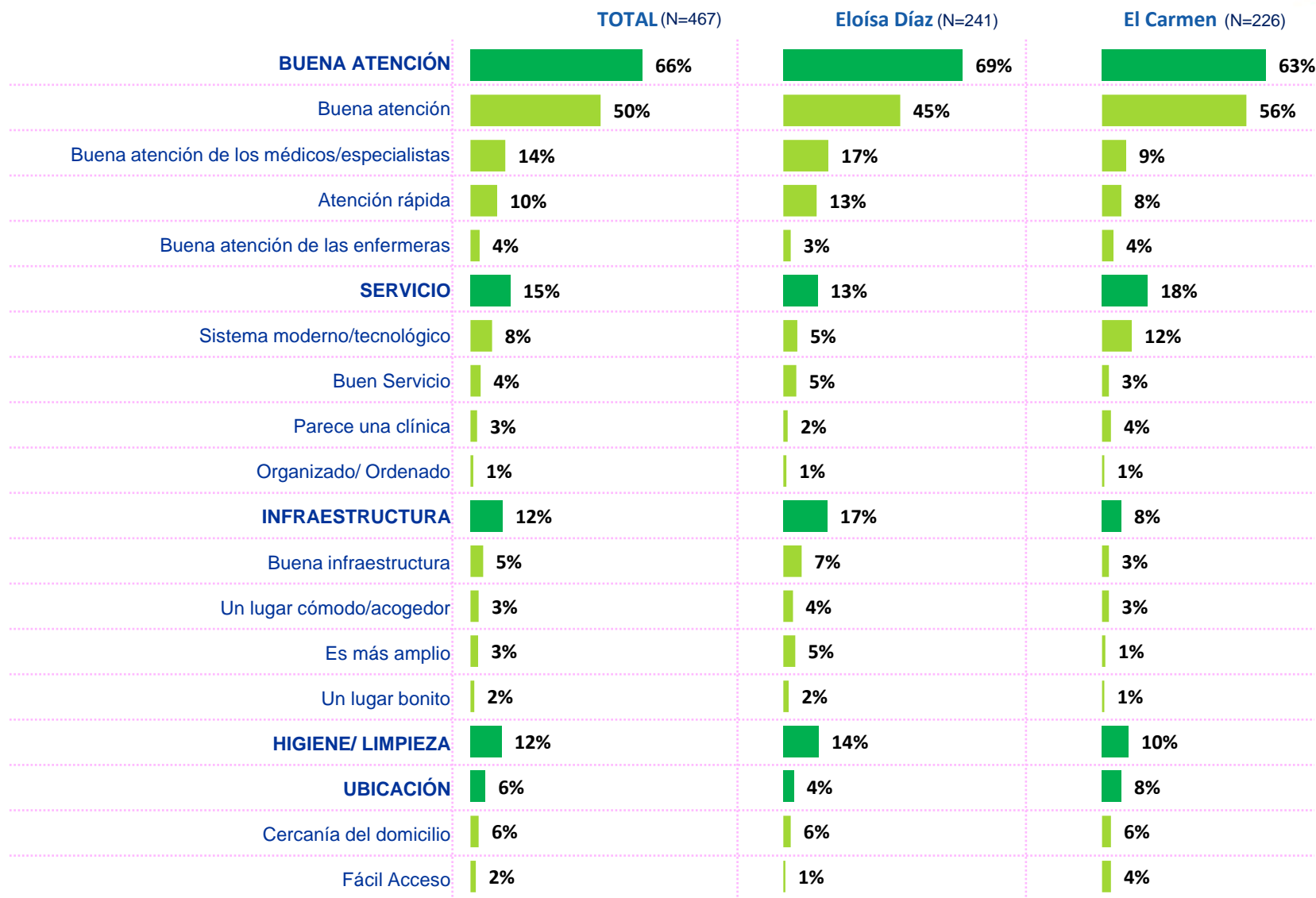
BASE: Total entrevistados (n=772)



✓ La recomendación presenta un mejor desempeño en el hospital Eloísa Díaz. Respecto a tipos de usuarios, los hospitalizados de alta presentan una recomendación mucho más alta que los pacientes ambulatorios y los familiares de pacientes, siendo el servicio entregado, la dimensión más sensible, tanto para el promotor como para el detractor.

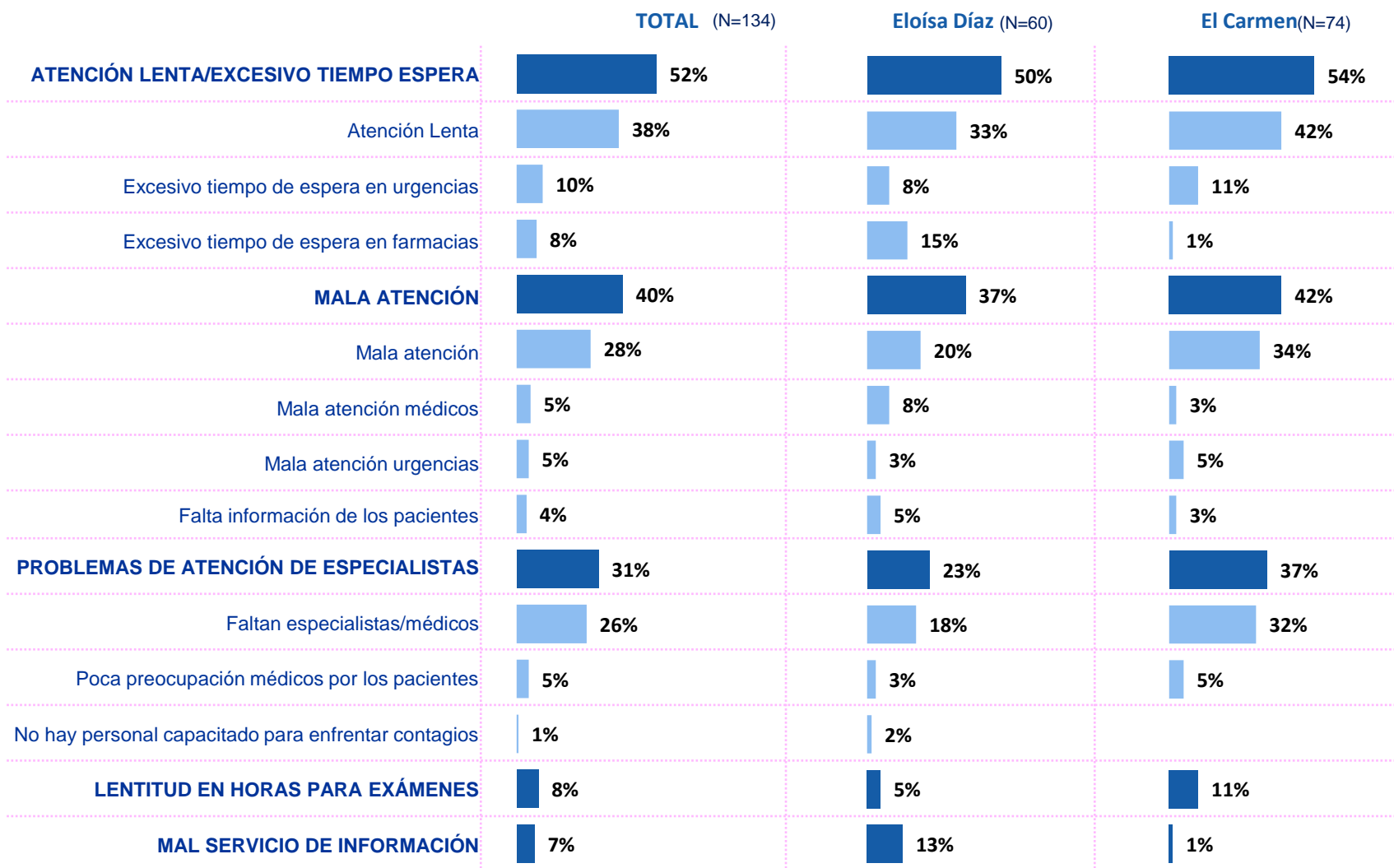
Recomendación del Hospital Notas 6 y 7

Preg. 19.-¿Por qué razón recomienda con esa nota? ¿Por algo más?



Recomendación del Hospital Notas 1 a 4

Preg. 19.-¿Por qué razón recomienda con esa nota? ¿Por algo más?



Matriz de Lealtad

Se utilizó un modelo que permite conocer la matriz de lealtad.

Dicho modelo se construye con las siguientes preguntas:

- Re-visita
- Recomendación
- Satisfacción Global

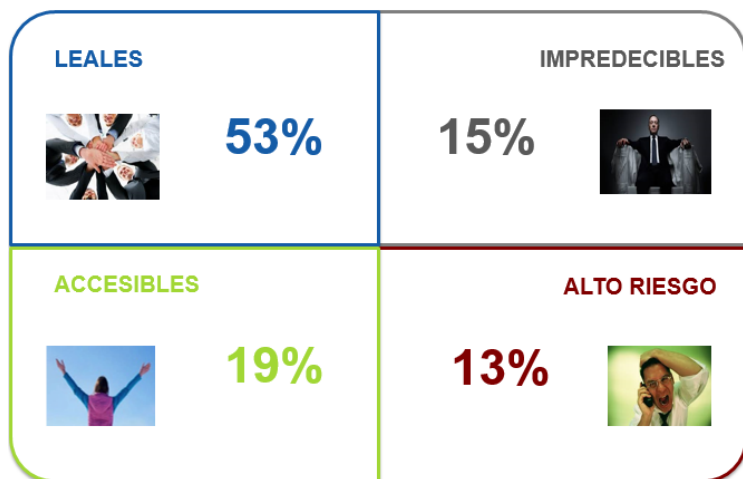


ÍNDICE DE LEALTAD = LEALES + ACCESIBLES – ALTO RIESGO

Matriz de Lealtad Hospitalares



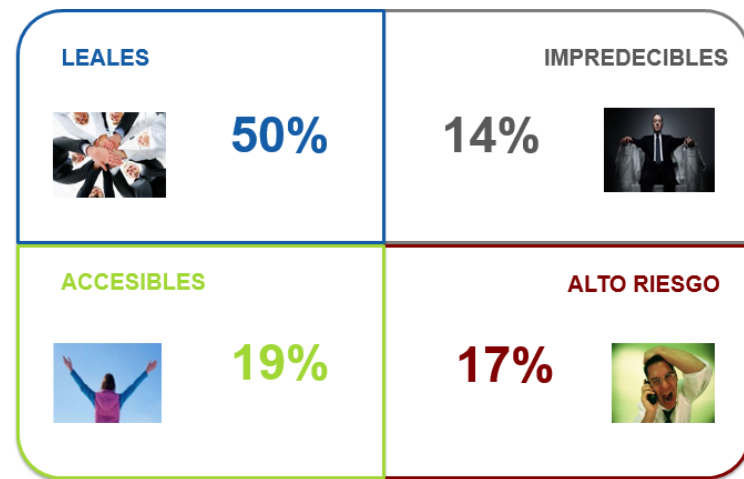
Hospital Eloísa Díaz



ÍNDICE DE LEALTAD :
59%



Hospital El Carmen



ÍNDICE DE LEALTAD:
52%

- ✓ Los usuarios de ambos hospitales reportan un similar nivel de Lealtad hacia cada uno de los recintos, siendo algo mayor para El Eloísa Díaz, debiendo ambos minimizar el segmento de alto riesgo a través de brindar un servicio más ágil y con mejor atención.



Conclusiones



R E S E A R C H I N S I G H T
I N N O V A T I O N

Conclusiones



1 >

Casi la totalidad de los usuarios de cada uno de los hospitales abordados en el estudio lo consideran su Hospital habitual, existiendo un bajo cruce de atención con Hospitales Públicos. En este sentido, los más mencionados corresponden al Hospital Sótero del Río como alternativo al Eloísa Díaz y al Hospital San Borja Arriarán como alternativo al Hospital El Carmen de Maipú.

Comparativamente, los Hospitales Eloísa Díaz y El Carmen reportan un mejor desempeño que los Hospitales Públicos, en el área de la infraestructura y el acondicionamiento pero una baja diferenciación en cuanto al servicio brindado.

En general, la asistencia a dichos Hospitales muestra una mayor recurrencia de consultas y atención ambulatoria, principalmente en el Eloísa Díaz de la Florida.

2 >

A nivel general, se visualiza una baja claridad en la definición de las funciones o atribuciones de los Hospitales Concesionados, siendo, por un lado, mayor el porcentaje de usuarios que reconocen a su Hospital habitual como de carácter Público y, por el otro, hay una mayor inclinación a concebir al Hospital Concesionado como responsable, tanto de la construcción y mantención, como del Personal Médico y Administrativo.

Conclusiones



3 >

Ambos Hospitales presentan un similar índice de Lealtad, debiendo focalizarse en movilizar a los usuarios de Alto Riesgo, a través de la gestión, principalmente, de la atención y servicio brindado, dimensión que escapa a los Concesionados y que es, la mayor causa de detracción de los usuarios.

No obstante, es positiva la tasa de proyección de atención futura entre los pacientes / visitantes, principalmente entre los hospitalizados de alta, pudiendo hipotetizar que existe un vínculo emocional más estrecho entre estos y los Hospitales donde fueron internados.

4 >

Si bien, para ambos Hospitales, el servicio brindado se presenta como el foco de mayores críticas, se visualizan, de forma similar en ambos, las siguientes fortalezas y debilidades en cada dimensión:

	DIMENSIÓN	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Mayor valoración ↑	Infraestructura 82% (6+7)	<ul style="list-style-type: none">• Construcción edificio• Salas de Espera• Accesos• Servicios higiénicos	<ul style="list-style-type: none">• Patios Exteriores• Habitaciones• Estacionamientos
↓	Acondicionamiento 79%	<ul style="list-style-type: none">• Limpieza• Señalética	<ul style="list-style-type: none">• Comodidad del mobiliario• Climatización
Menor valoración ↓	Servicio 58%	<ul style="list-style-type: none">• Atención de los Médicos• Servicio de Información	<ul style="list-style-type: none">• Tiempos de espera



Anexo: Desempeño Infraestructura, Acondicionamiento y Servicio por cada Hospital



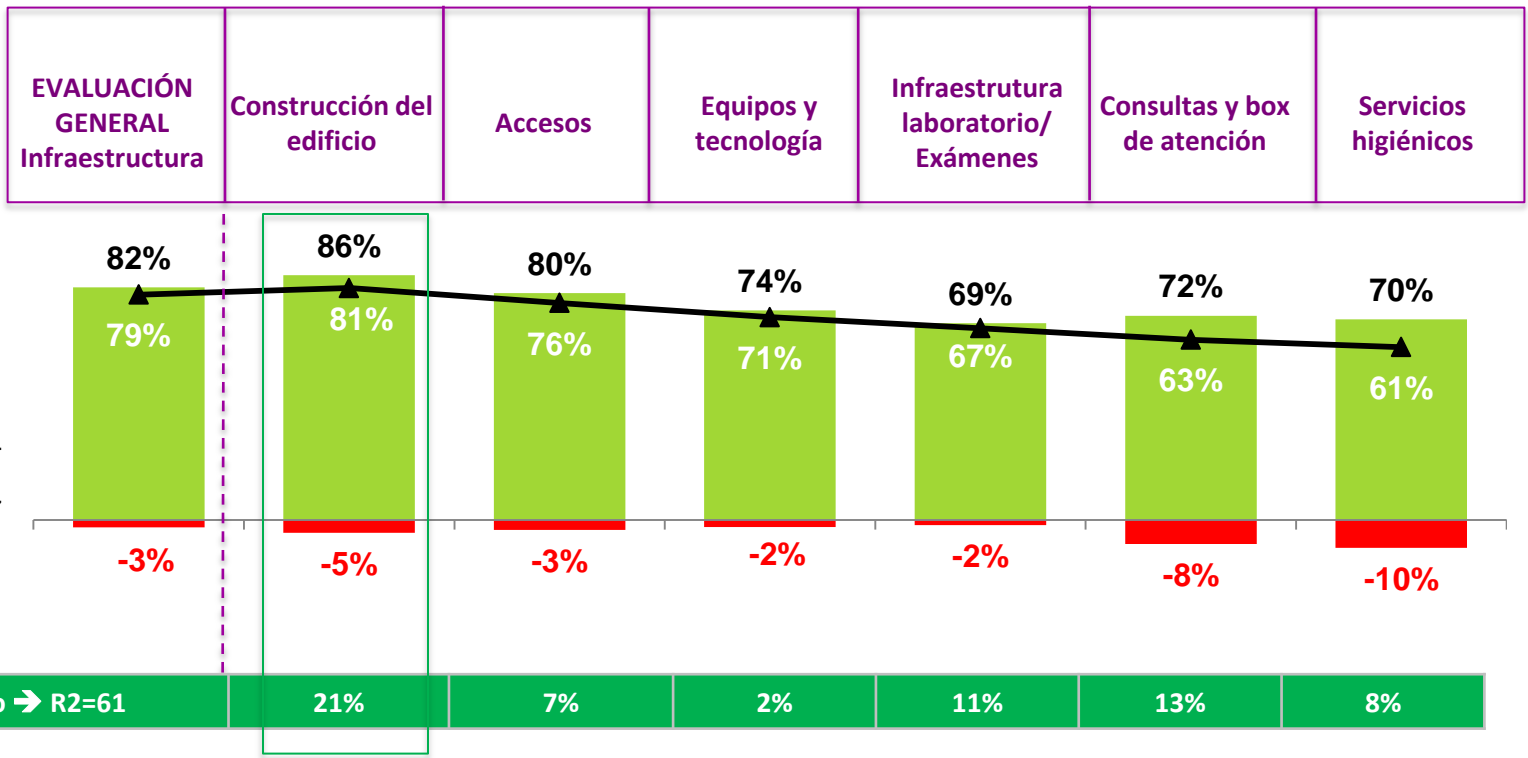
Evaluación de la INFRAESTRUCTURA hospitalaria

H. ELOÍSA DÍAZ DE LA FLORIDA – Dimensiones más valoradas



Preg. 13.- Pensando en la infraestructura del hospital, como por ejemplo en la comodidad de los espacios físicos, la amplitud de las salas de espera, etc, y aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

BASE: Total entrevistados (n=382)



✓ A nivel general, la evaluación de la infraestructura del Hospital Eloísa Díaz de La Florida, resulta muy bien evaluada por parte de sus pacientes / visitantes. Su gran fortaleza se encuentra en la construcción de su edificio, siendo la dimensión que reporta mayor satisfacción e impacto en la satisfacción general.

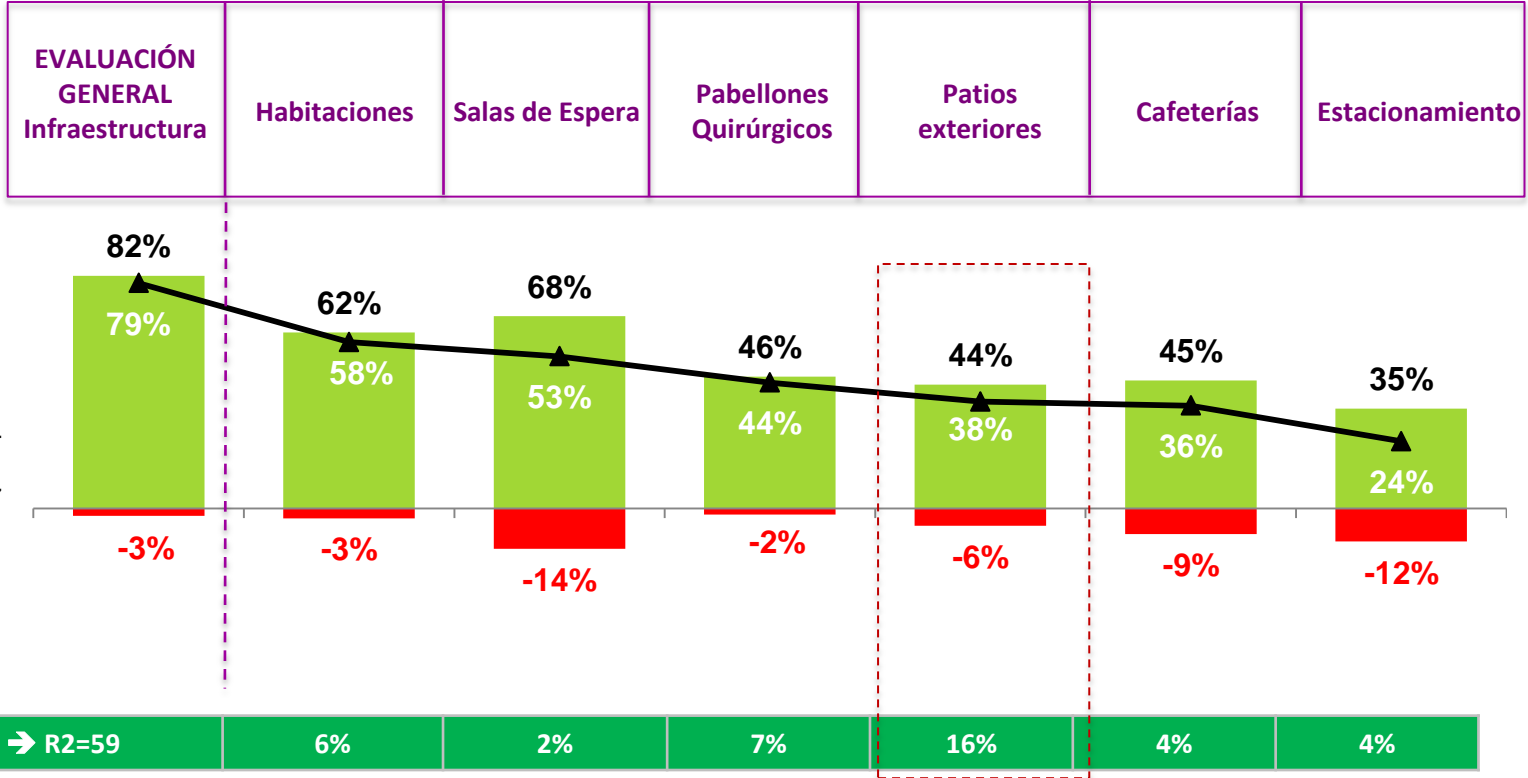
Evaluación de la INFRAESTRUCTURA hospitalaria

H. ELOÍSA DÍAZ DE LA FLORIDA – Dimensiones menos valoradas



Preg. 13.- Pensando en la infraestructura del hospital, como por ejemplo en la comodidad de los espacios físicos, la amplitud de las salas de espera, etc, y aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

BASE: Total entrevistados (n=382)



✓ Entre las dimensiones de menor valoración de la infraestructura, los patios exteriores se presenta como la más crítica debido a la baja satisfacción y mayor impacto en evaluación. No obstante, los pabellones quirúrgicos, las cafeterías y los estacionamientos también se reportan como puntos débiles en materia de infraestructura.

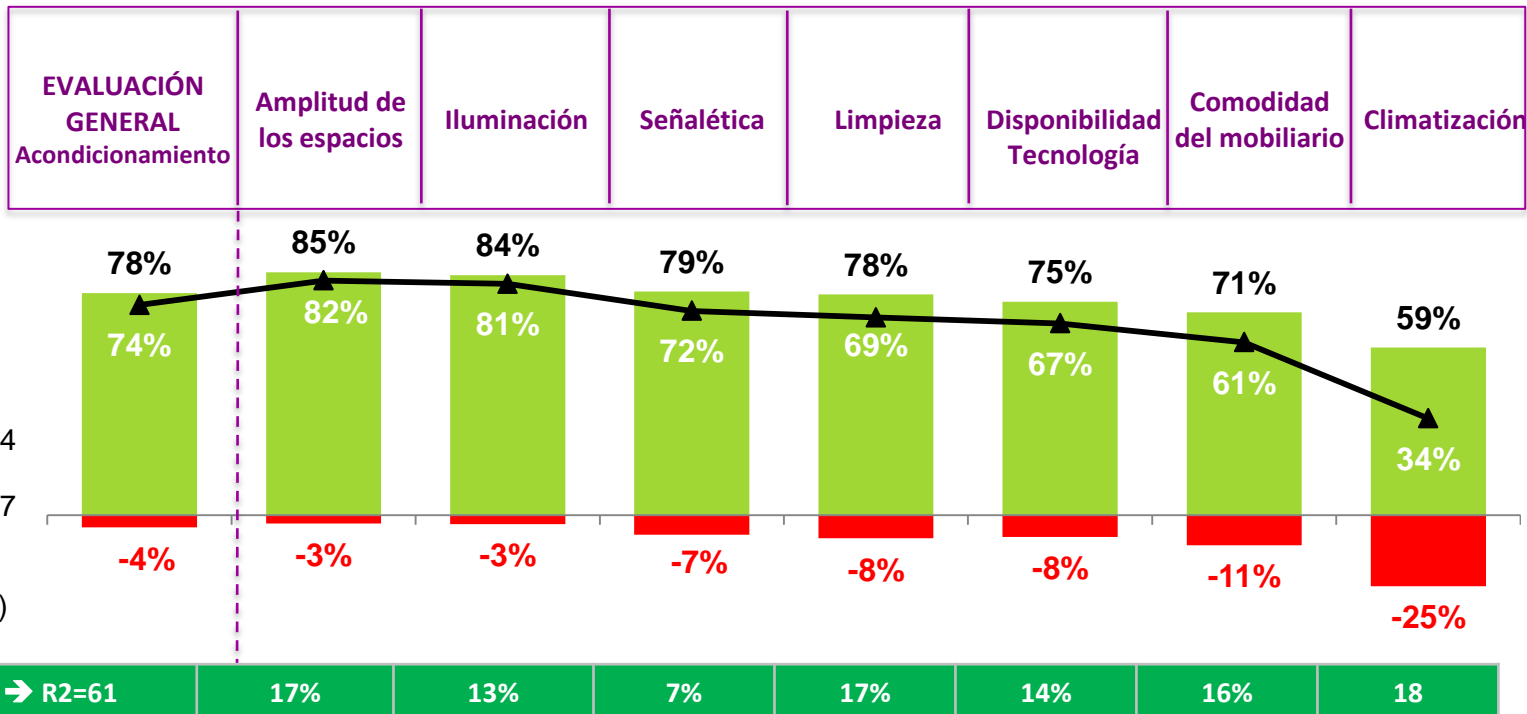
Evaluación del ACONDICIONAMIENTO del hospital

H. ELOÍSA DÍAZ DE LA FLORIDA



Preg. 14.-Pensando en el acondicionamiento del hospital como por ejemplo la limpieza y la mantención de la infraestructura y, aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa a este hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

BASE: Total entrevistados (n=382)



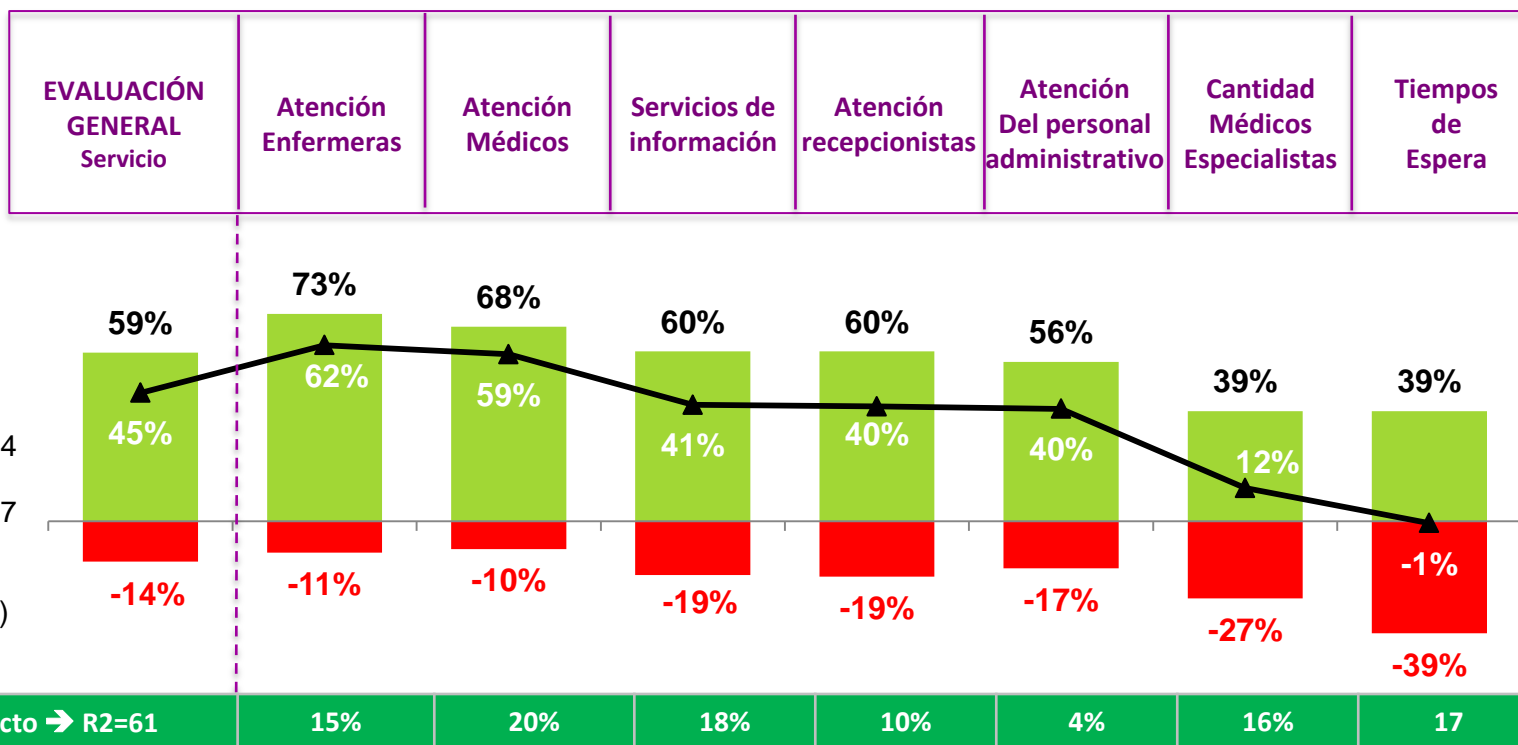
- ✓ La evaluación general del acondicionamiento del hospital reporta evaluaciones positivas, destacando la amplitud de espacios, iluminación, señalética y limpieza. Si bien presentan buenas notas, la comodidad del mobiliario y la climatización (calefacción y aire acondicionado) son los atributos que presentan mayor porcentaje de evaluaciones de 1 a 4.

Evaluación del SERVICIO entregado en el hospital H. ELOÍSA DÍAZ DE LA FLORIDA



Preg. 15.- Pensando en el servicio que ofrece este hospital y, aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

BASE: Total entrevistados (n=382)



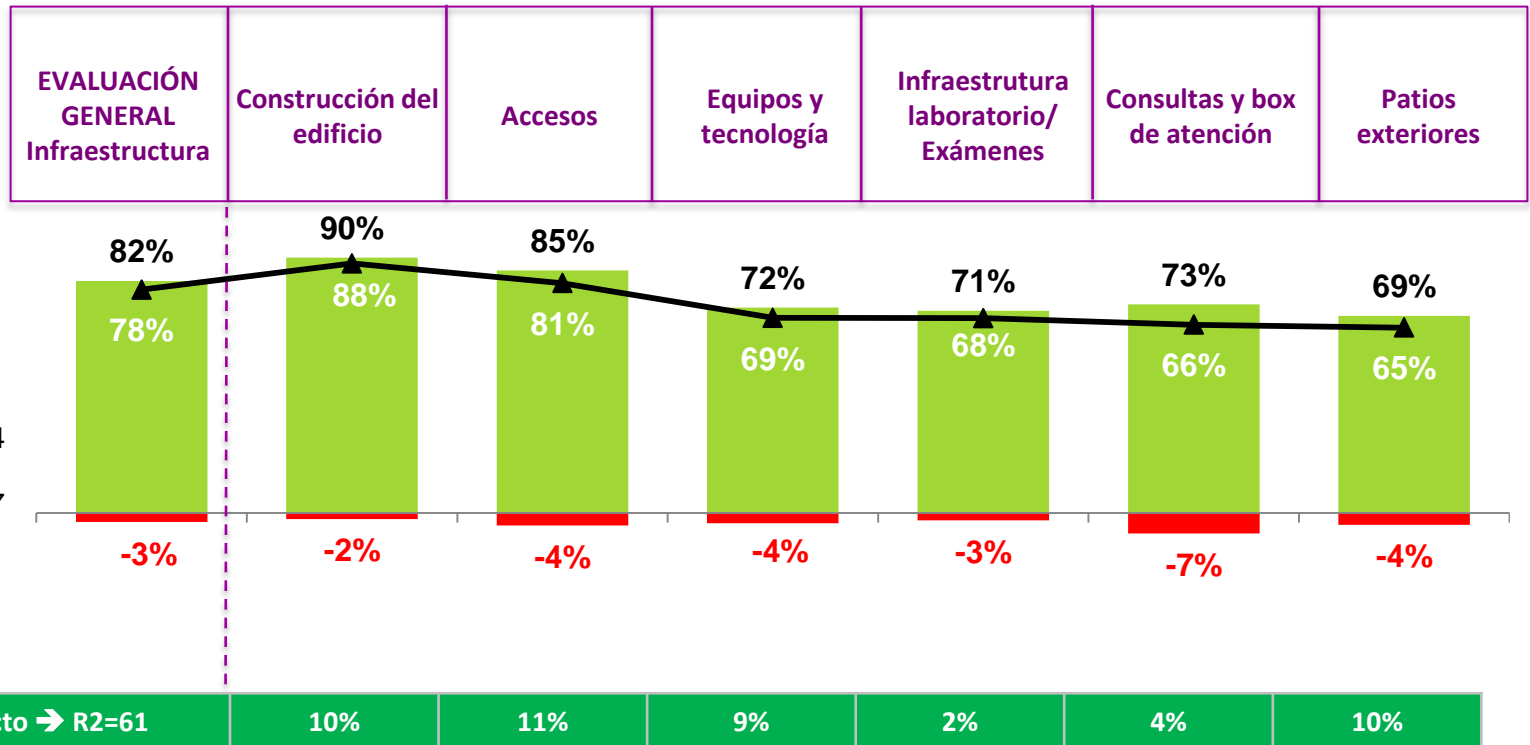
✓ La evaluación general del servicio es más baja que la evaluación realizada para la infraestructura y el acondicionamiento. Los atributos mejor evaluados son la atención de enfermeras, médicos, recepcionistas y personal administrativo. Los aspectos peor evaluados son la cantidad de médicos especialistas y los tiempos de espera que tiene mayor cantidad de evaluaciones negativas.

Evaluación de la INFRAESTRUCTURA hospitalaria

H. DEL CARMEN DE MAIPÚ – Dimensiones más valoradas

Preg. 13.- Pensando en la infraestructura del hospital, como por ejemplo en la comodidad de los espacios físicos, la amplitud de las salas de espera, etc., y aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

BASE: Total entrevistados (n=390)



✓ La evaluación general de la infraestructura alcanza un 78% de notas 6 y 7. Los atributos que más destacan son la construcción del edificio, los accesos, los equipos y la tecnología.

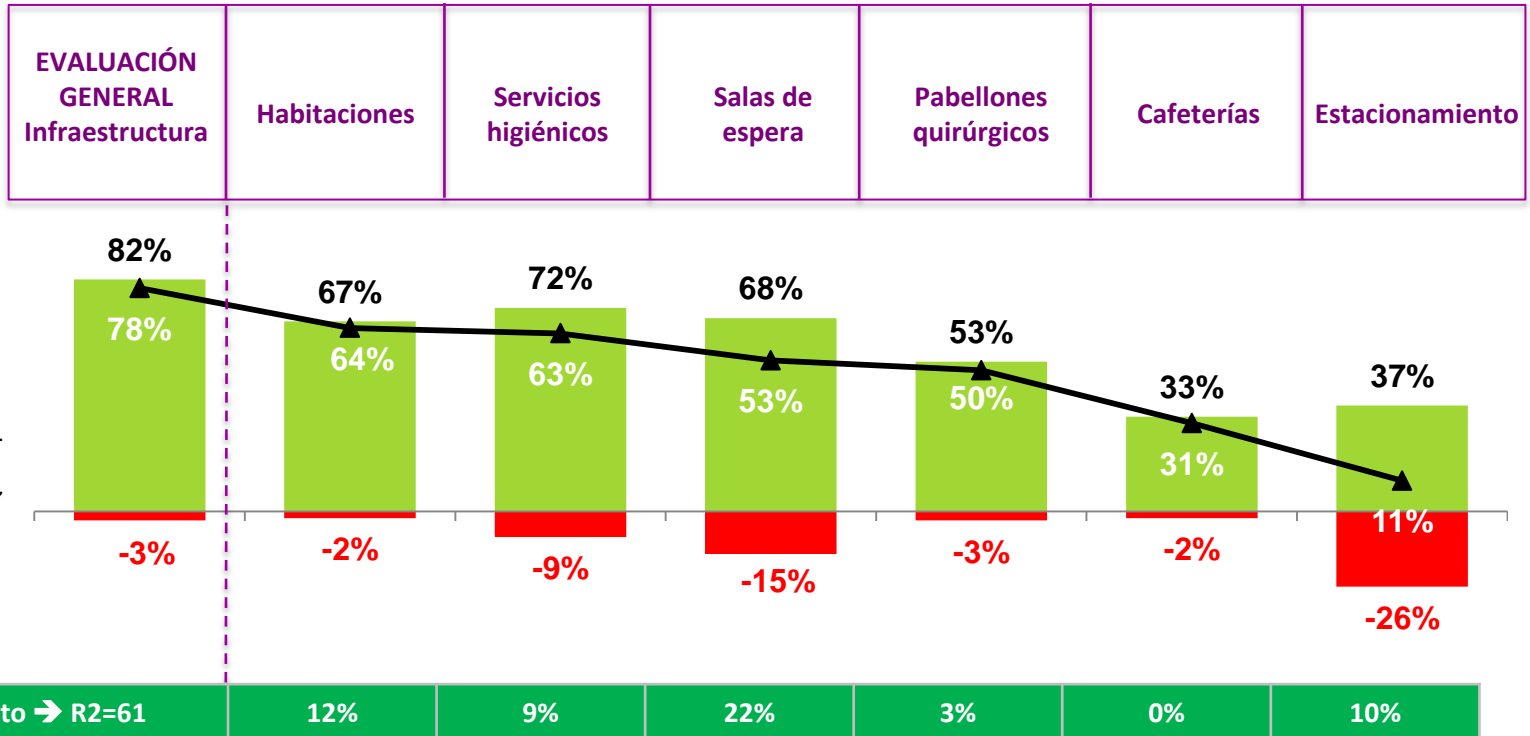
Evaluación de la INFRAESTRUCTURA hospitalaria

H. DEL CARMEN DE MAIPÚ – Dimensiones menos valoradas



Preg. 13.- Pensando en la infraestructura del hospital, como por ejemplo en la comodidad de los espacios físicos, la amplitud de las salas de espera, etc, y aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

BASE: Total entrevistados (n=390)



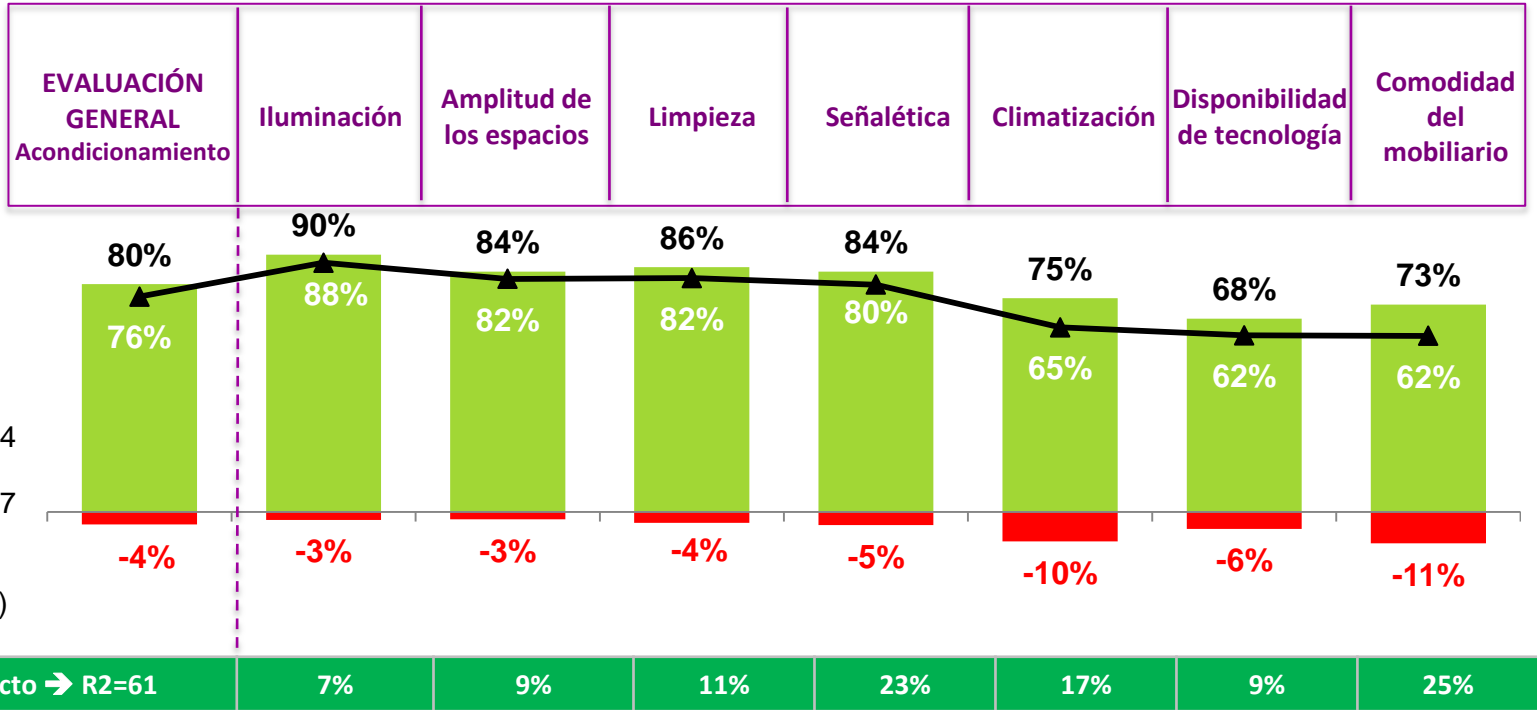
✓ Los puntos más débiles de la infraestructura según la perspectiva de los usuarios son las cafeterías y los estacionamientos.

Evaluación del ACONDICIONAMIENTO del hospital H. DEL CARMEN DE MAIPÚ



Preg. 14.-Pensando en el acondicionamiento del hospital como por ejemplo la limpieza y la mantención de la infraestructura y, aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa a este hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

BASE: Total entrevistados (n=390)



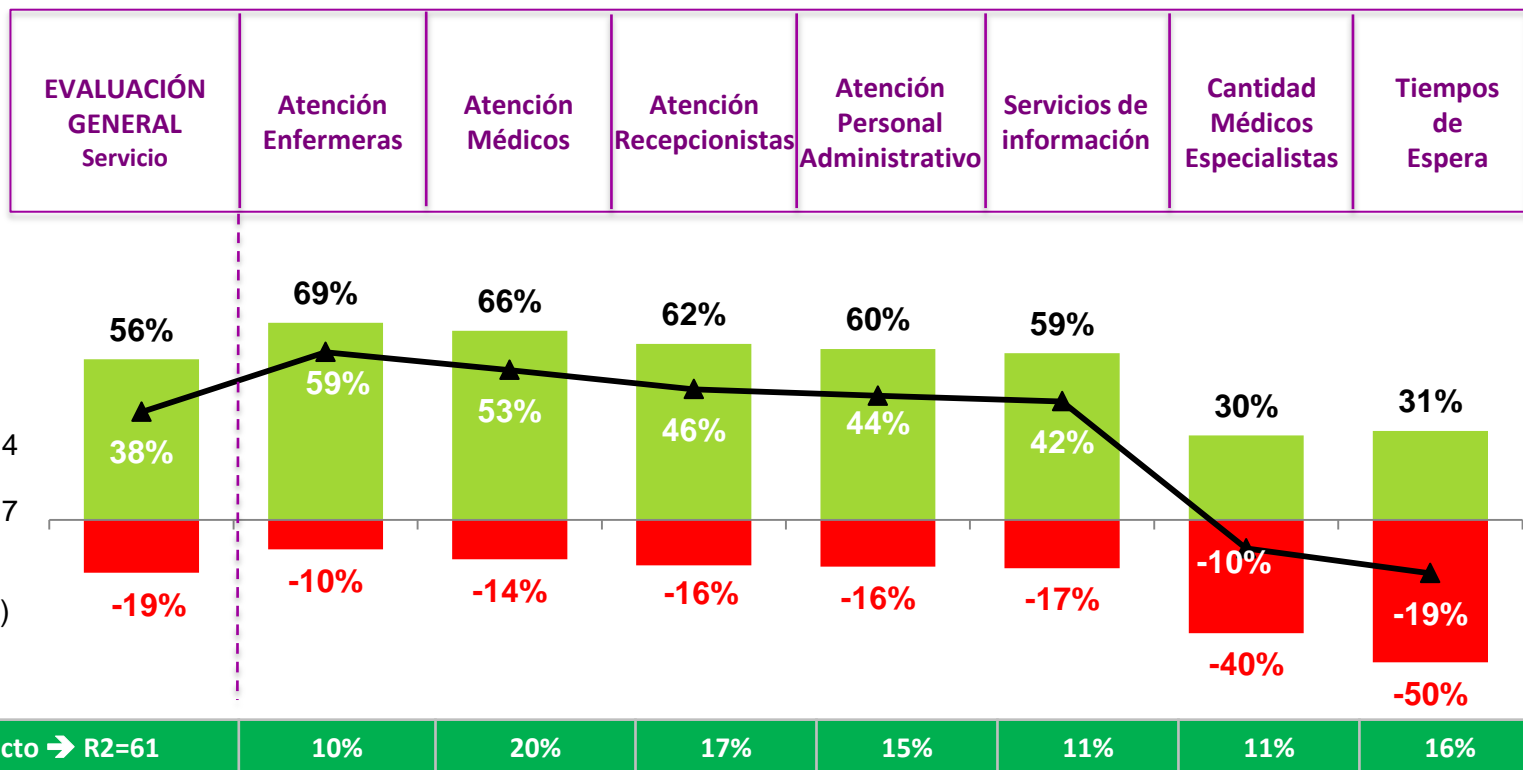
✓ La evaluación general del acondicionamiento del hospital presenta evaluaciones positivas, destacando la iluminación, amplitud de espacios, limpieza y señalética.

Evaluación del SERVICIO entregado en el hospital H. DEL CARMEN DE MAIPÚ



Preg. 15.- Pensando en el servicio que ofrece este hospital y, aplicando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿cómo evalúa al hospital en relación a los siguientes aspectos que se mencionan aquí?

BASE: Total entrevistados (n=390)



✓ Al igual que en el Hospital de la Florida, el servicio brindado en el Hospital Del Carmen reporta una menor valoración que las dimensiones infraestructura y acondicionamiento. Los atributos mejor evaluados son la atención de enfermeras, médicos, recepcionistas y personal administrativo. Los aspectos peor evaluados son la cantidad de médicos especialistas y los tiempos de espera que tiene mayor cantidad de evaluaciones negativas.



Av. Nueva de Lyon 145 piso -1 y 2
Providencia Santiago Chile
Tel: 562 24386500 Fax: 562 24386500
www.cadem.cl

