



# Encuesta Satisfacción Usuaría



## Usuarios que No se Presentaron a su Atención de Salud en CRS:

Clasificados como NSP

A decorative graphic in the bottom-left corner consisting of several overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of light blue and light red, arranged in a pattern that suggests the CRS logo.

### CRS Hospital Provincia Cordillera

Presentación de resultados  
Abril 2021

Asesoría Gestión del Usuario y Participación

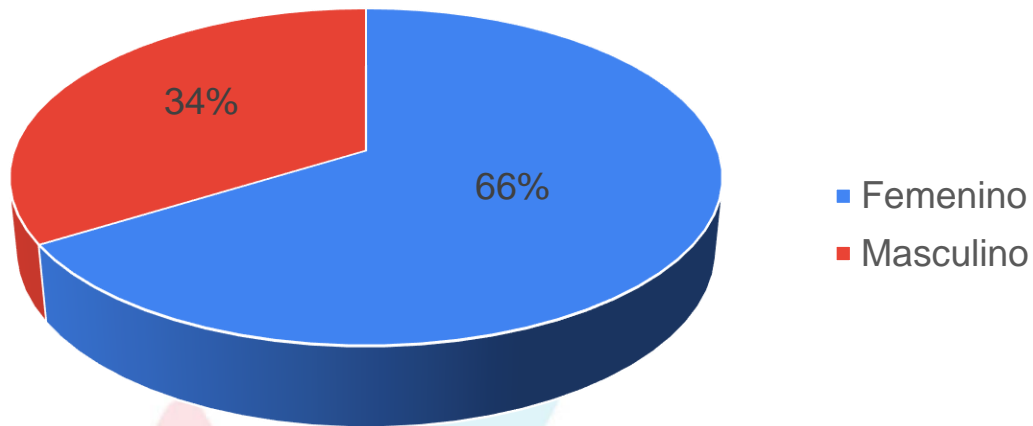
# Antecedentes generales



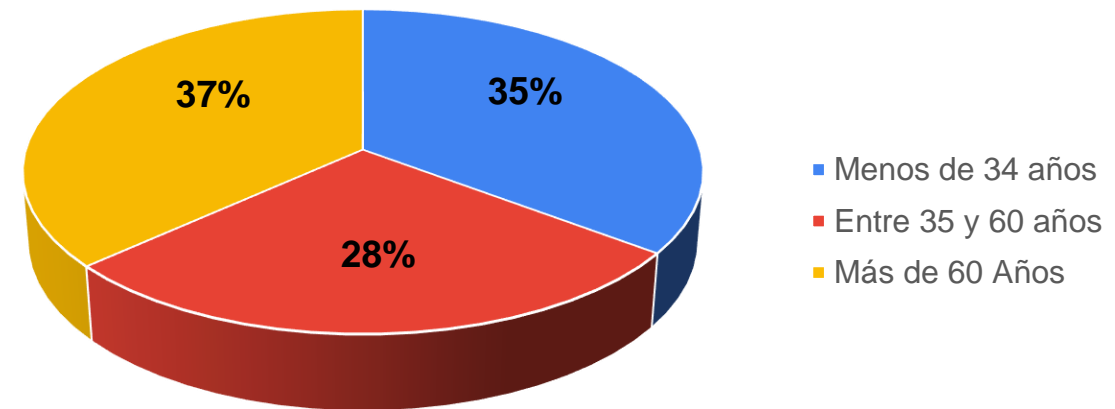
- La encuesta se aplicó por orientadores y orientadoras del Departamento de Gestión del Usuario y Participación, entre el 09 y 15 de marzo de 2021.
- 142 Usuarios/as fueron encuestados/as mediante llamados telefónicos.
- El universo, correspondió a 2.251 usuarios/as que no se presentaron a sus atenciones de salud en Febrero del 2021.

# Sociodemografía de los encuestados/as

a) Sexo del Usuario/a  
142 respuestas



b) Indique Edad del Usuario  
142 respuestas

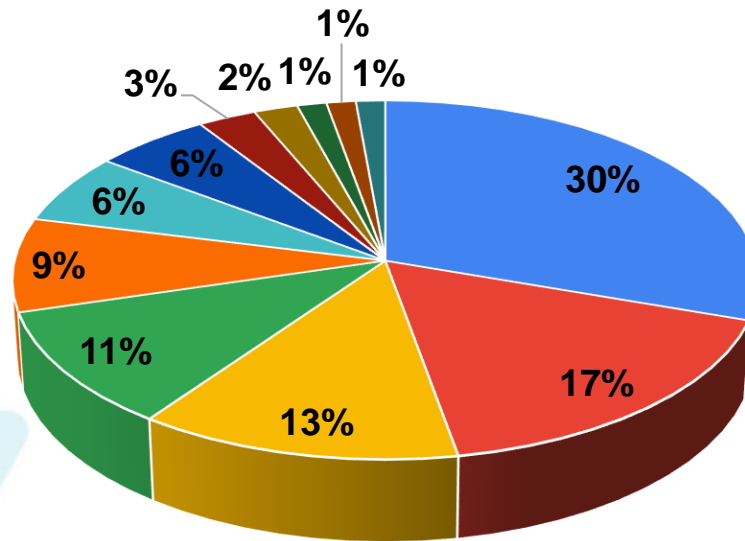


# No Asistió a CRS



## 1) ¿Por qué motivo no se presentó a su hora de citación en el CRS?, el día x.

- Me olvidé que tenía una hora agendada ese día
- Tuve asuntos personales que atender
- No me avisaron que tenía una hora agendada
- Otra
- Tuve otra hora en otro centro de salud
- Fuí al CRS, pero llegué tarde a la hora
- Por miedo a infectarme de COVID
- Por trabajo no pude asistir
- Sintomas Covid
- Me reagendaron la hora y no me avisaron



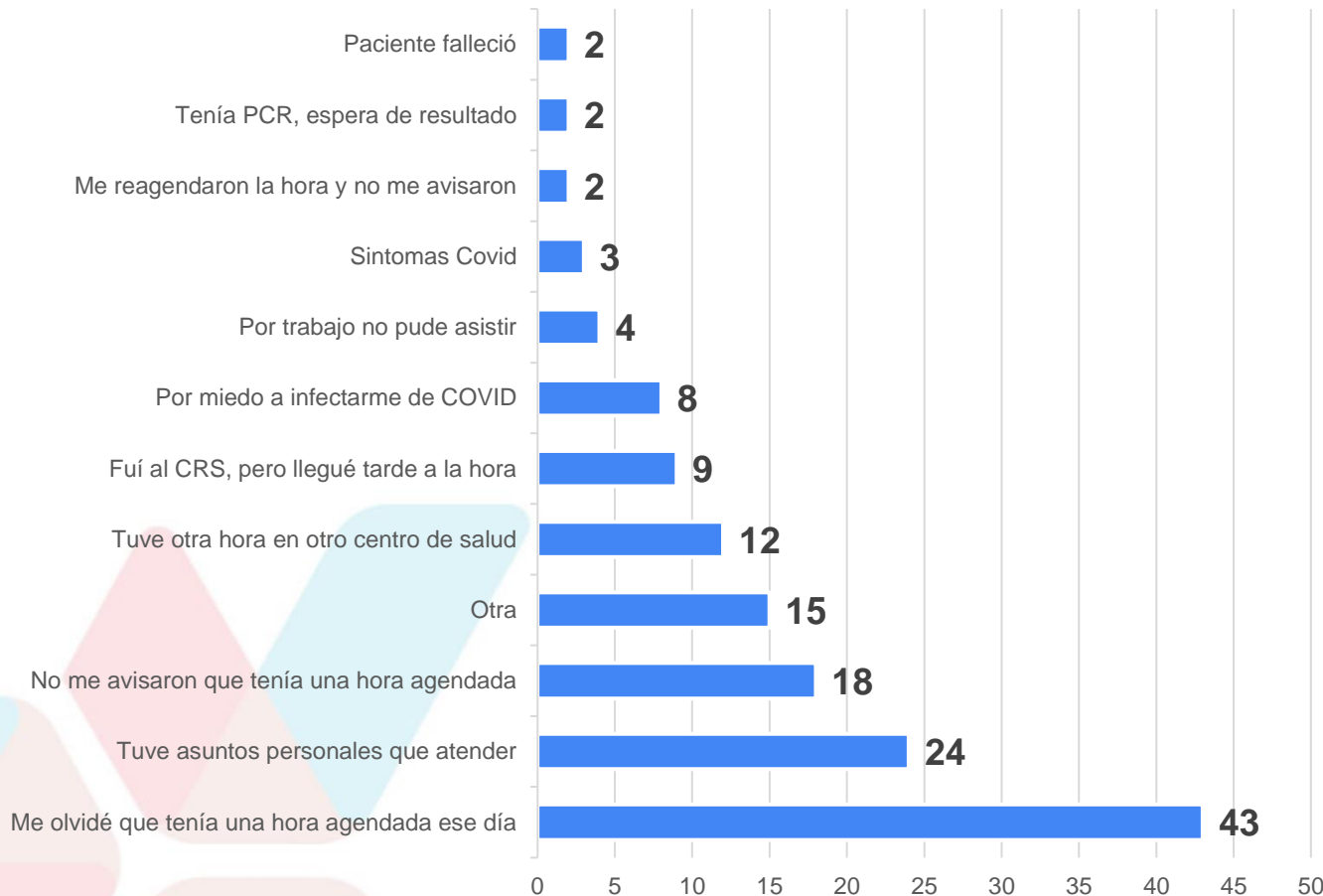
142 respuestas

- *Un 30% olvidó que tenía una hora agendada.*
- *Un 17% tuvo asuntos personales que atender.*
- *Un 13% no le avisaron que tenía una hora agendada.*
- *Un 11% indicó otra razón.*
- *Un 9% tuvo otra hora en otro centro de Salud.*
- *Un 6% fue al CRS, pero llegó tarde a su atención.*
- *Un 6% no fue por miedo a contagiarse de Covid.*
- *Un 3% por trabajo laboral no pudo asistir a su hora.*
- *Un 2% por presentar síntomas covid.*
- *Un 1% le reagendaron la hora y no le avisaron.*
- *Un 1% Tenía PCR, y estaba a espera de resultado.*
- *Un 1% paciente, había fallecido.*

# No Asistió a CRS



## 1) ¿Por qué motivo no se presentó a su hora de citación en el CRS?, el día x.



142 respuestas

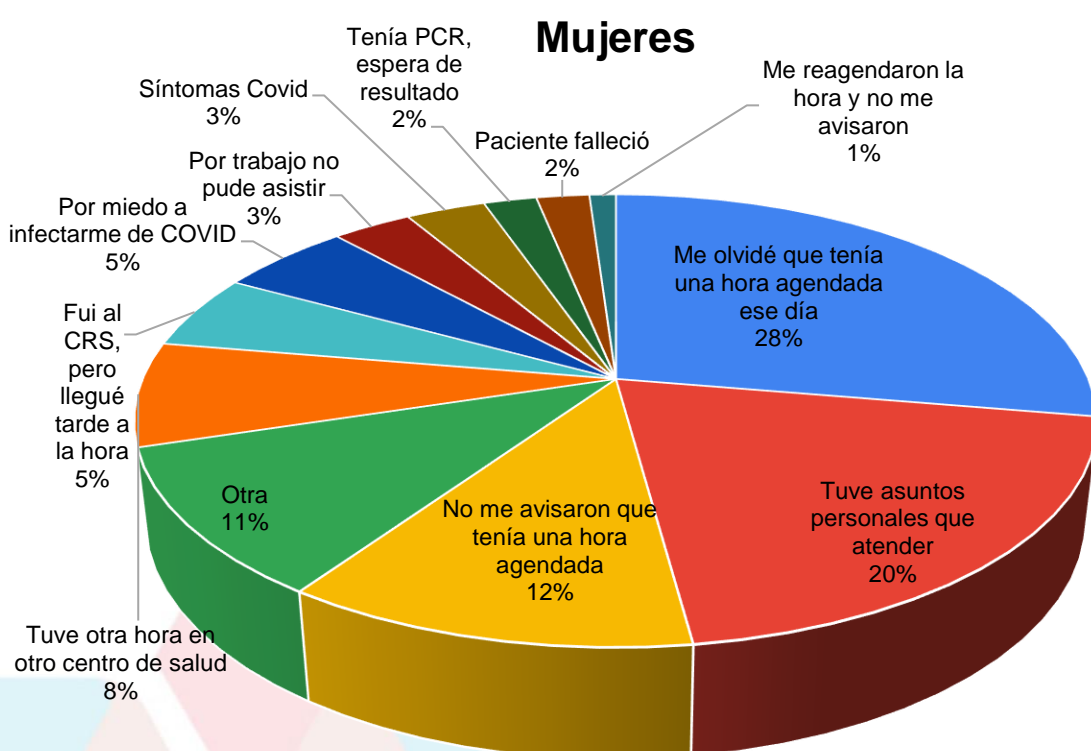
Asesoría Gestión del Usuario y Participación

- 43 personas olvidaron que tenía una hora agendada.
- 24 personas tuvieron asuntos personales que atender.
- 18 personas no le avisaron que tenía una hora agendada.
- 15 personas indicaron otra razón.
- 12 personas tuvieron otra hora, en otro centro de Salud.
- 9 personas acudieron al CRS, pero llegaron tarde.
- 8 personas no vinieron por miedo a contagiarse de Covid.
- 4 personas por trabajo laboral, no pudieron asistir a su hora.
- 3 personas presentaban síntomas covid.
- 2 personas le reagendaron la hora y no le avisaron.
- 2 personas tenían PCR, y estaba a espera de resultado.
- 2 personas habían fallecido.

# No Asistió a CRS – Sexo



1) ¿Por qué motivo no se presentó a su hora de citación en el CRS?, el día x.



142 respuestas

Olvido que tenía una hora agendada, **es superior en Hombres que en Mujeres**, con una cifra de un 35% y 28% respectivamente.

Tuvo asuntos personales que atender, **es mayor en Mujeres que en Hombres**, con una cifra de un 20% y 11% respectivamente.

No me avisaron que tenía una hora agendada **es levemente superior en hombres que en mujeres**, con una cifra de 15% y 12%.

Tuvo otra hora en otro centro de salud, fui al CRS pero llegué tarde a la hora, otra, miedo a infectarse del COVID **se mantienen en porcentajes similares en ambos**

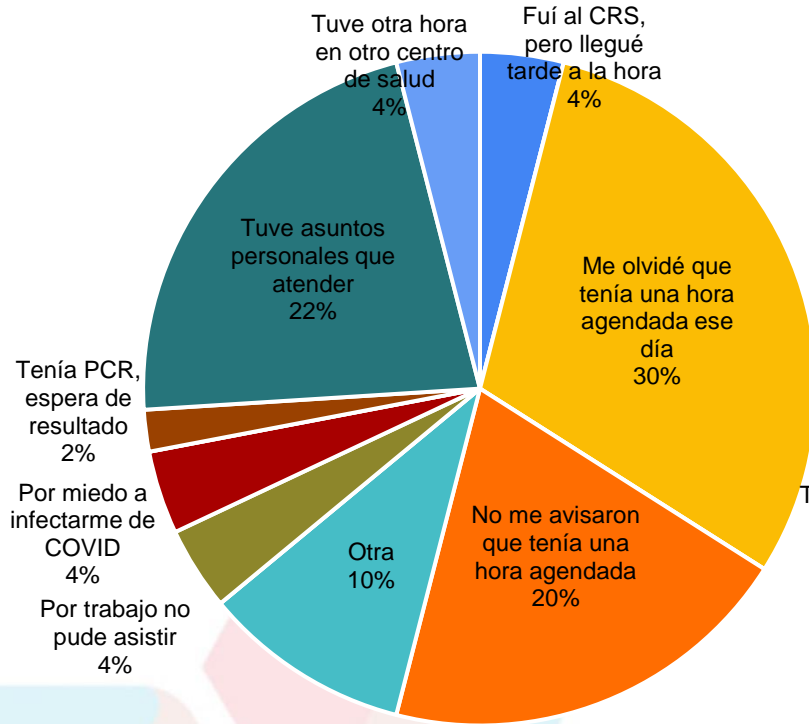
sexos

# No Asistió a CRS - Edad

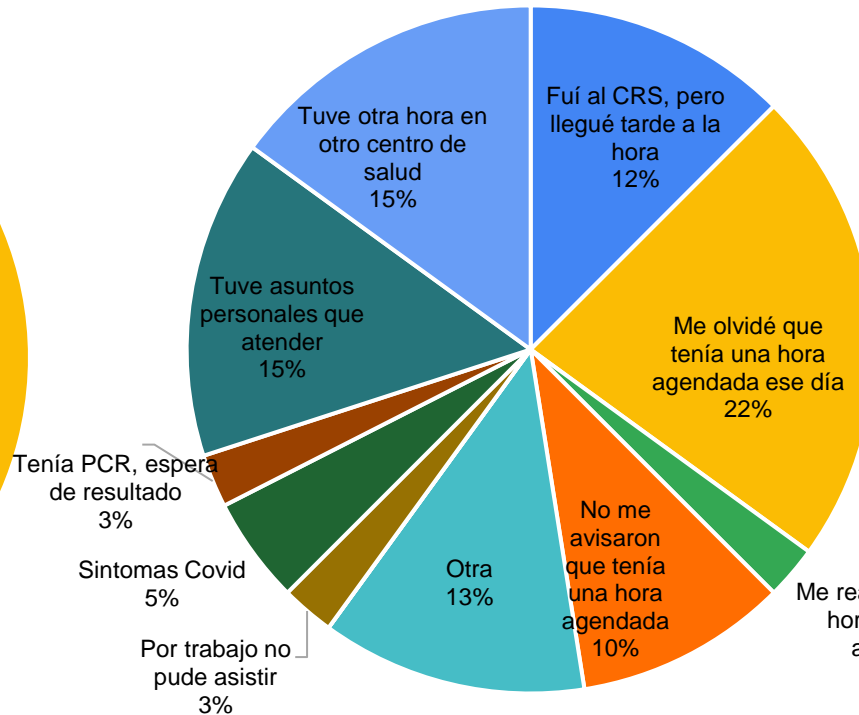


1) ¿Por qué motivo no se presentó a su hora de citación en el CRS?, el día x.

**Menos de 34 años**

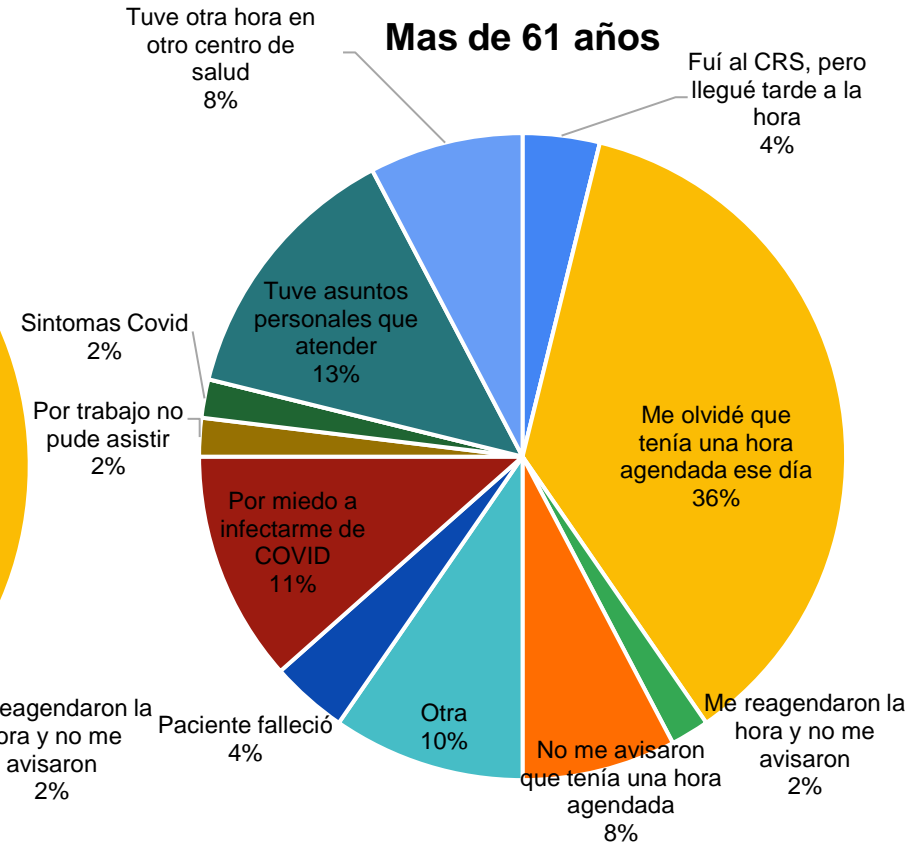


**35 años a 60 años**



142 respuestas

**Mas de 61 años**



Los olvidos de horas agendadas, se incrementan en adultos mayores.

Asuntos personales que atender, es superior en grupos jóvenes y decrece con la edad

Miedo a infectarse de COVID se triplica en los grupos de adultos mayores.

- Los temas laborales, disminuyen levemente con el aumento de edad.
- Los menores de 34 años, presentan un porcentaje mayor de personas que no fueron avisados de su hora.
- Fui al CRS pero llegue tarde, se triplica en adultos medios.

- Adultos medios privilegian horas en otros centros de salud, por sobre los otros grupos etareos.
- Síntomas covid, es mas alto en adultos medios.

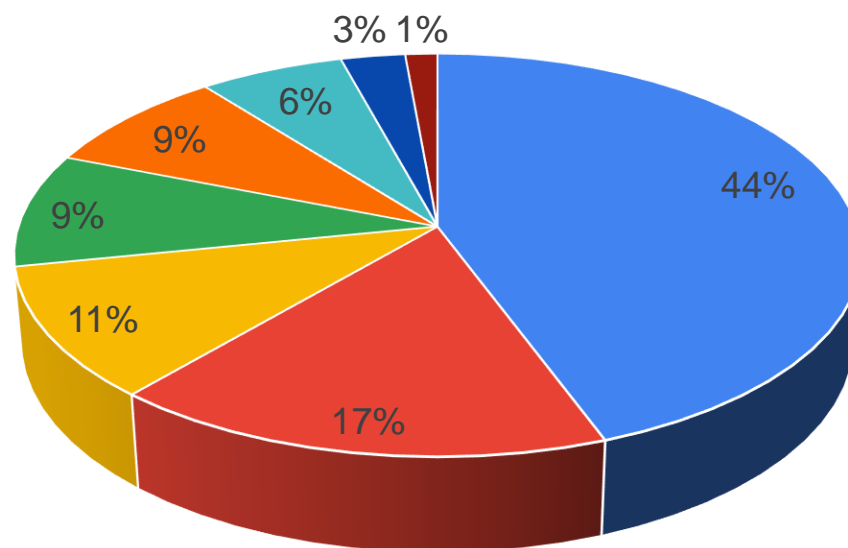
# No Asistió a CRS



1) ¿Por qué motivo no se presentó a su hora de citación en el CRS?, el día x.

**Se agruparon algunas categorías similares asociado a agenda y covid.**

- Olvido hora, No me avisaron de la hora, Me reagendaron hora y no avisaron
- Tuve asuntos personales que atender
- Otra
- Asociado al COVID, síntomas, miedo, PCR en curso
- Tuve otra hora en otro centro de salud
- Fuí al CRS, pero llegué tarde a la hora
- Por trabajo no pude asistir
- Paciente falleció



142 respuestas

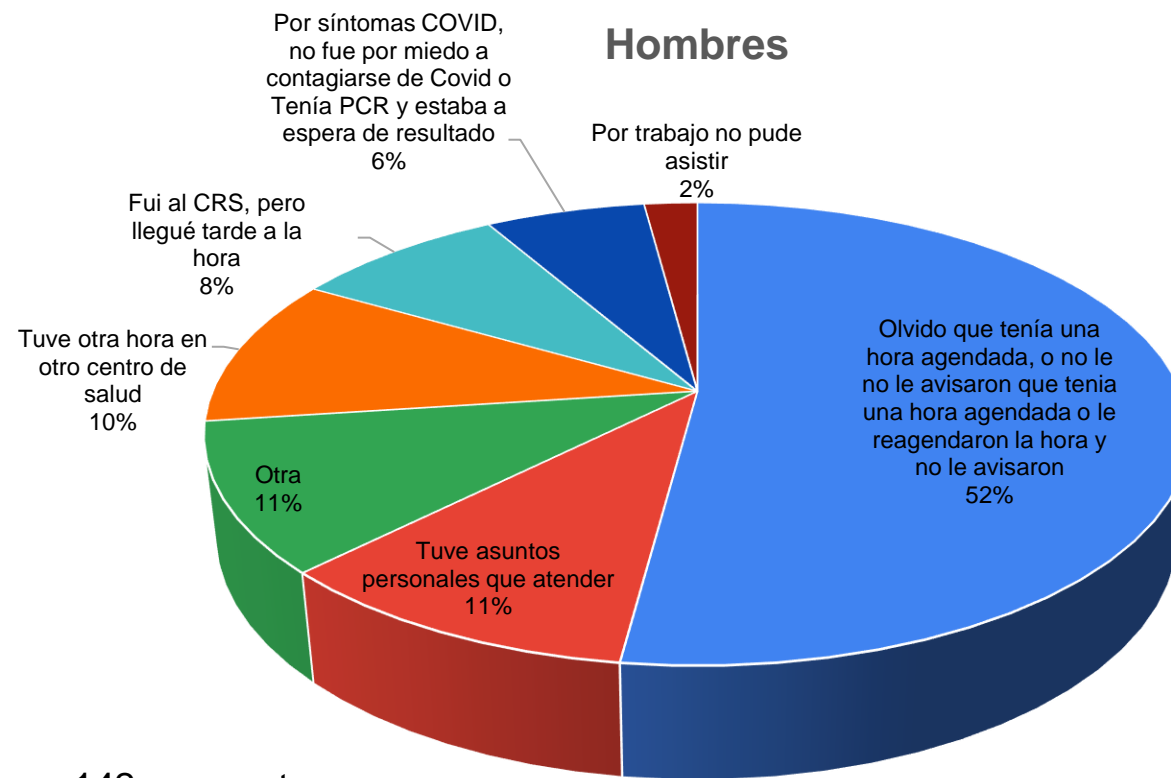
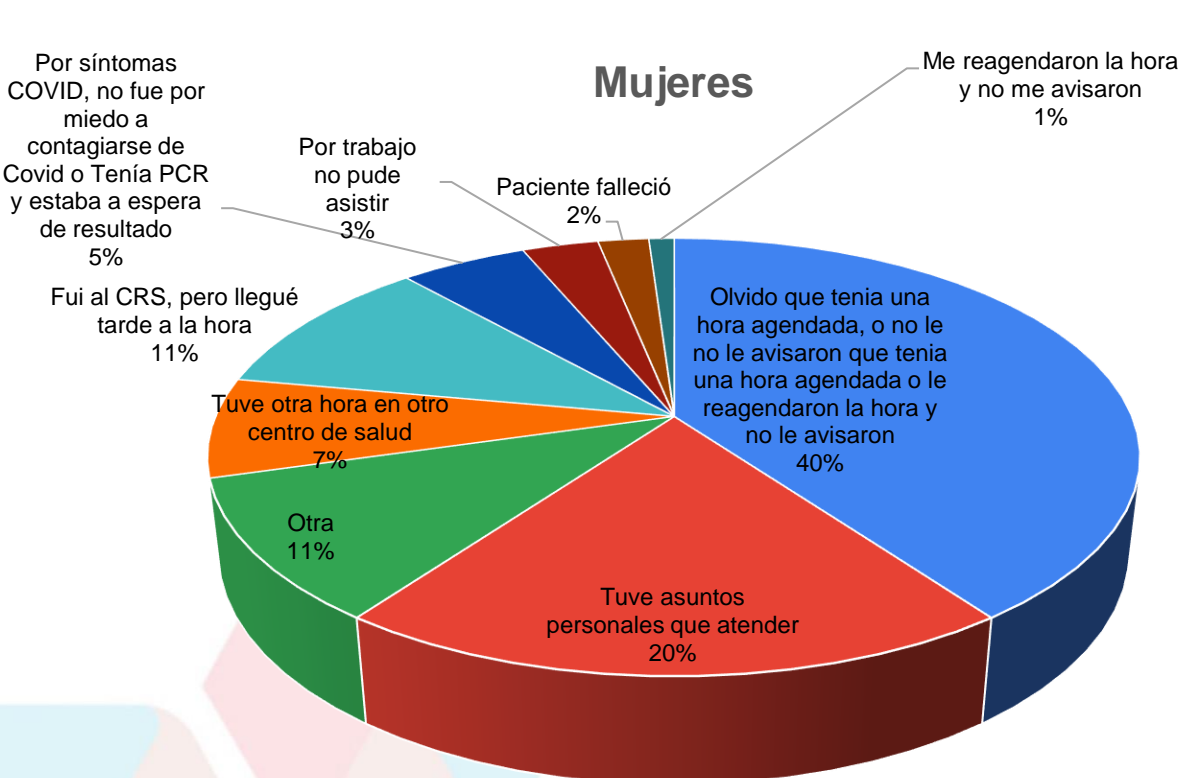
- *Un 44%, olvidó que tenía una hora agendada, o no le avisaron que tenía una hora agendada o le reagendaron la hora y no le avisaron.*
- *Un 17% tuvo asuntos personales que atender.*
- *Un 11% tuvo Otra razón*
- *Un 9% no asistió por síntomas covid, no fue por miedo a contagiarse de Covid o tenía PCR y estaba a espera de resultado*
- *Un 9% tuvo otra hora, en otro centro de Salud*
- *Un 6% fue al CRS, pero llegó tarde.*
- *Un 3% por trabajo laboral no pudo asistir*
- *Un 1%, paciente había fallecido*

# No Asistió a CRS – Sexo



1) ¿Por qué motivo no se presentó a su hora de citación en el CRS?, el día x.

Se agruparon algunas categorías similares asociado a agenda y covid.



142 respuestas

Olvido que tenía una hora agendada, o no le avisaron que tenía hora, o reagendaron la hora **es superior en Hombres que en Mujeres, con una cifra de un 52% y 40% respectivamente.**

Tuvo asuntos personales que atender, **es mayor en Mujeres que en Hombres, con una cifra de un 20% y 11% respectivamente**

Tuvo otra hora en otro centro de salud, fui al CRS pero llegue tarde a la hora, miedo a infectarse del COVID **se mantienen en porcentajes similares en ambos sexos**

# No Asistió a CRS - Edad



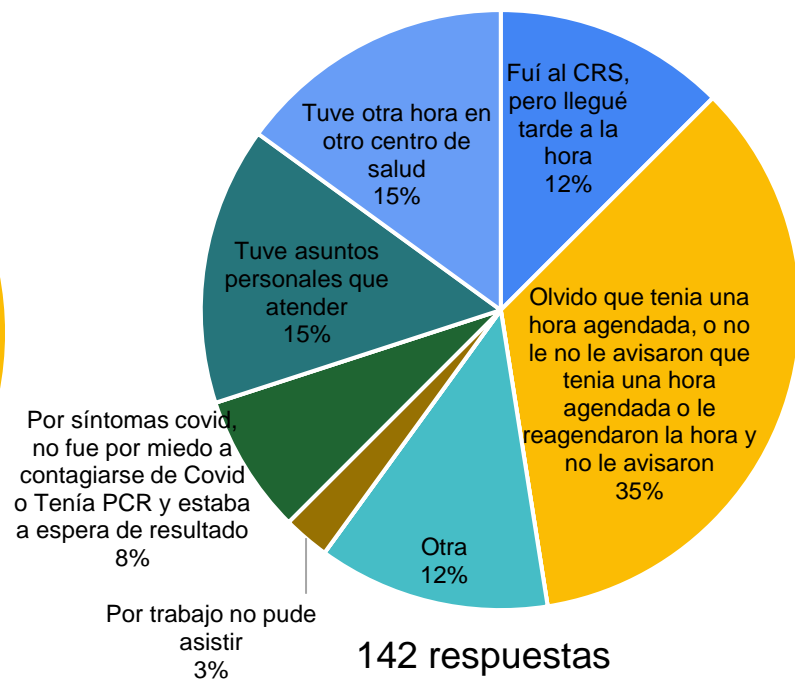
1) ¿Por qué motivo no se presentó a su hora de citación en el CRS?, el día x.

Se agruparon algunas categorías similares asociado a agenda y covid.

Menor de 34 años

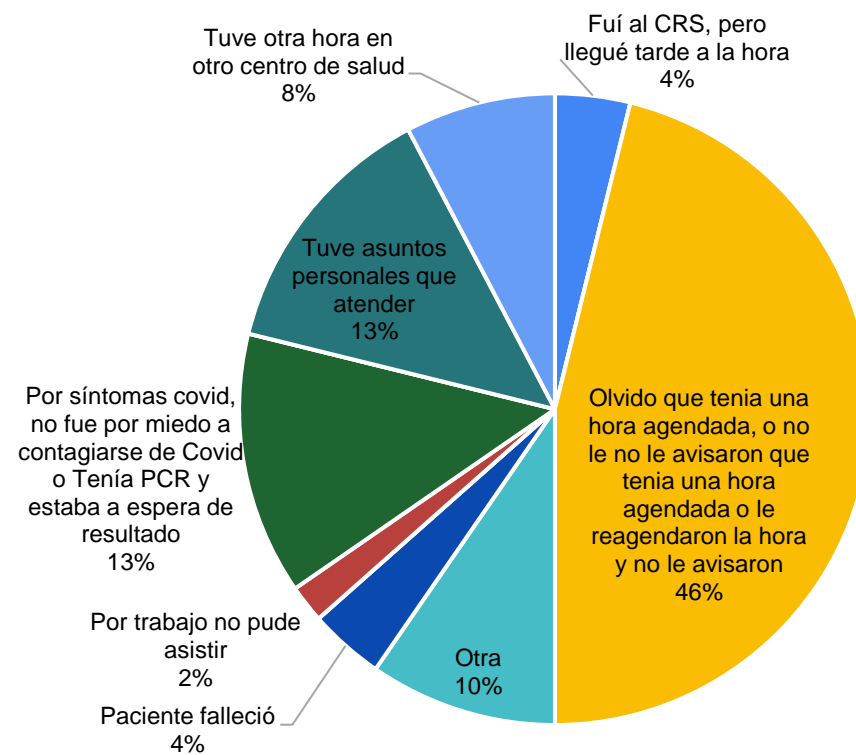


35 años a 60 años



142 respuestas

Mas de 60 años



- Asuntos personales que atender, es superior en grupos jóvenes y decrece con la edad
- Los olvidos de horas agendadas, o que no le avisaron, o le reagendaron la hora sin avisar, presenta valores altos en grupos jóvenes y en adultos mayores.

- Síntomas covid, espera resultado a PCR o miedo a contagiarse, aumenta con la edad
- Los temas laborales, disminuyen levemente con el aumento de edad

- Pacientes fallecidos sobre 60 años, aparecen sobre 60 años.
- Adultos medios privilegian horas en otros centros de salud, por sobre los otros grupos etareos.
- Fui al CRS pero llegue tarde, se triplica en adultos medios

# No Asistió a CRS y su Respuesta fue “Otra”



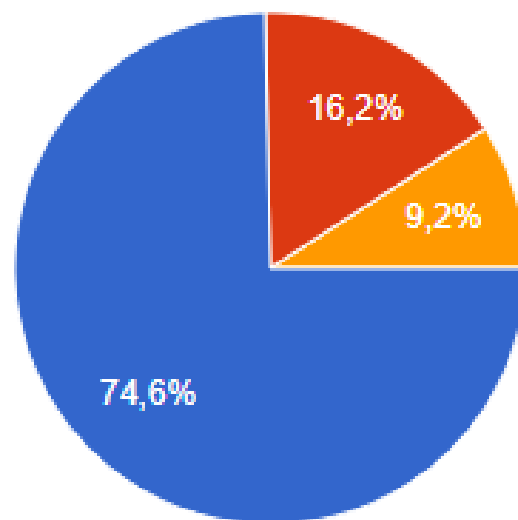
1) ¿Por qué motivo no se presentó a su hora de citación en el CRS?, el día x.

- a) *Ya no vive en Santiago, hice cambio de domicilio. Avise a CRS que no podía ir.*
- b) *Estaba en otro país.*
- c) *Ese día había una manifestación en el metro por lo cual me atrase y llegue varios minutos tardes y por ende no fui atendida.*
- d) *Siempre he asistido al CRS, que raro que salga que no fui.*
- e) *Llame para cambiar la hora, pero mi hijo quedó igual como no atendido.*
- f) *Se fueron de vacaciones todo el mes de febrero.*
- g) *El niño se accidentó, no pudimos asistir a la hora agendada.*
- h) *Su hija no la podía cuidar y la mandaron al sur .*
- i) *Lo hospitalizaron.*
- j) *Ya no le duele la zona en donde le debían hacer el examen.*
- k) *Me iba a acompañar un familiar que me trasladaría en auto, pero no pudo llegar a buscarme.*
- l) *La llamó el médico comentando que no la podían operar de la mano ya que tiene problemas con su peso.*
- m) *Tuvo que cuidar a su hijo el día de la cita.*

# Contactabilidad

2) ¿Antes de la citación, ¿Usted fue contactado/a para confirmar la hora que tenía en el CRS?.

142 respuestas



- Si
- No
- No sabe/no responde

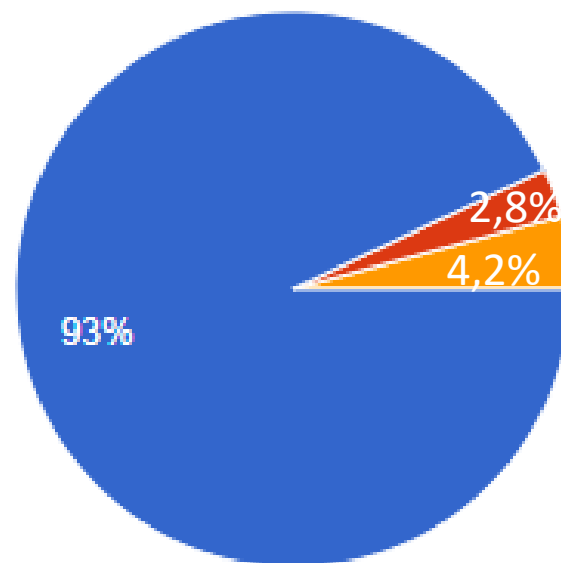
- *74,6% de los encuestados fue contactado para su cita.*
- *16,2% asegura que No fue contactado para su cita.*
- *9,2% no sabe, no responde, no se acuerda.*

# Próxima Cita



3) ¿En su próxima cita al CRS, ¿usted asistirá??

142 respuestas



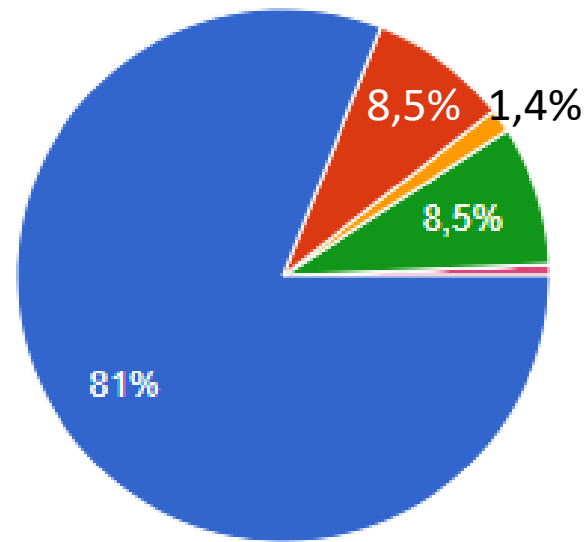
- Si
- No
- Tal Vez

- *93% de los encuestados indica que asistirá.*
- *4,8% Tal vez asistirá.*
- *2,2% No Asistirá a su próxima cita.*

# Como le recordamos

4) ¿A su criterio, como le gustaría que le recordasen su próxima cita en el CRS?

142 respuestas



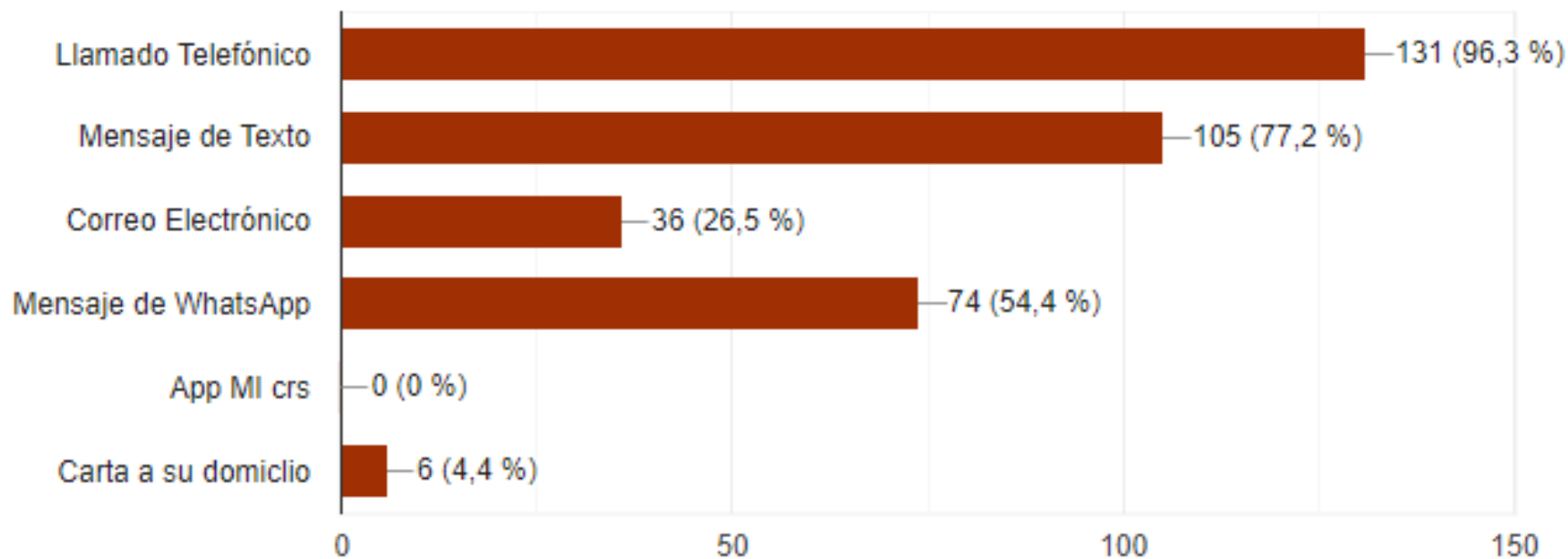
- Llamado telefónico
- Mensaje de Texto
- Correo Electrónico
- Mensaje de WhatsApp
- App MI crs
- Carta a su domicilio
- Otra

- *81% de los encuestados por llamado telefónico.*
- *8,5% por mensaje de texto.*
- *8,5% por WhatsApp*
- *1,4% por correo electrónico.*
- *0% APP MI CRS*

# Preferencias

5) ¿Elija TRES opciones que mas le gustan, para que le recuerden su cita en el CRS.?

136 respuestas

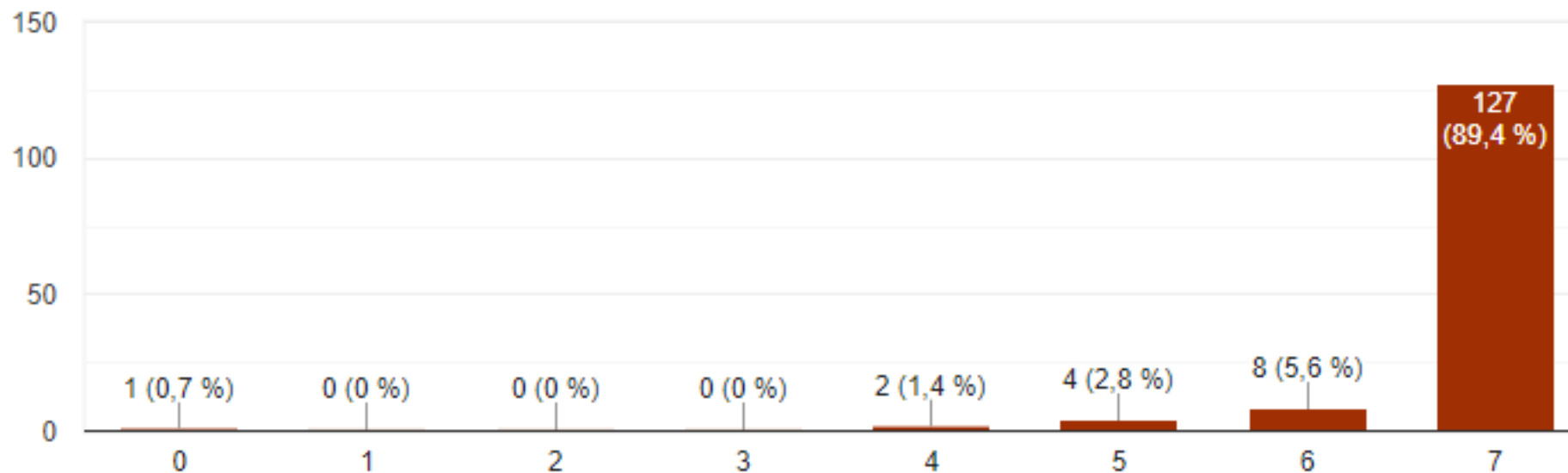


- *A tres opciones, la preferencia absoluta es el llamado telefónico.*
- *Mensajes de Texto y WhatsApp, marcan en segunda y tercera opción con el 77% y 54% respectivamente.*
- *APP mi Crs, nunca fue seleccionado como opción por los usuarios/as.*
- *Correo electrónico con un 26,6% de las preferencias en el cuarto lugar.*

# Confianza

6) ¿Usted confía en el CRS como institución de salud. En escala de 1 a 7, donde 7 es excelente y 1 es Pésimo , marque solo una respuesta.?

142 respuestas



- *La confianza de estos usuarios, a pesar de que no fueron atendidos se mantiene alta, con casi 90% marcan la confianza con nota 7.0.*
- *Las notas de confianza 4,0, 5.0 y 6.0 alcanza a un 9,8%.*

# Comentarios Finales



7) Si la nota fue inferior a 7,0 ¿qué debiéramos mejorar para que usted aumente su confianza en nosotros?

- .- He tenido horas pero me ha pasado, que llego y no esta el profesional ,podrían avisar con anticipación.*
- .- Nada que decir, que nos cuidemos todos, para que esto pase luego.*
- .- Todo bien, lo que cambiaria seria el robot que llama ya que uno a veces necesita interactuar con una operadora.*
- .- Tener mas flexibilidad cuando uno se atrasa un poco.*
- .- Me cancelan las horas y no me avisan con anticipación que la cancelaron.*
- .- Nada que decir, excelente atención pero debería avisar por otro medio, no solo llamado telefónico ya que en la casa hay niños.*
- .- Se demoraron mucho en llamarme , si yo no me acerco todavía estoy esperando, pero una vez adentro en la atención todo magnifico.*
- .- Excelente todo, pero solo cambiaría al robot que llama porque no se le entiende.*
- .- Que la atención de la tercera edad sea más rápida ya que a veces esperan mucho.*
- .- Esta iba a ser la primera vez que me atenderían, favor informar bien las horas.*
- .- Falta más personal, las especialidades que tengan mas doctores, pero todo lo demás nada que decir.*

# Comentarios Finales



## 7) Otros comentarios

- Nada que decir
- Hasta el momento confió 100% en el CRS.
- Muy buena atención
- Excelente atención
- Nada que decir.
- Nada que decir, que nos cuidemos todos, para que esto pase luego
- No he tenido ningún problema .
- Atienden muy bien.
- Excelente atención
- Gracias por ser tan amables ojala sigan así
- No tiene nada que decir, esta agradecido
- Buen trato con los pacientes
- Nada
- Nada.
- Me han atendido super bien.
- Excelente atención

- Super bueno.
- Nada que decir
- Excelente todo
- Todo bien
- Excelente atención
- Buena la atención de los médicos.
- Muy buena la atención.
- Nada que decir
- Nada que decir ya que me han atendido super bien.
- No nada
- Felicitar, muy buena atención.
- Muy buena atención.
- Me han tratado bien, me traen los remedios estoy muy agradecida.
- Excelente atención muy agradecida

- Muy amables.
- Excelente atención.
- Los felicito.
- Esta bien, excelente atención.
- Felicitar, muy buen trabajo el que hacen.



# Encuesta Satisfacción Usuaría



## Usuarios que No se Presentaron a su Atención de Salud en CRS:

Clasificados como NSP



### CRS Hospital Provincia Cordillera

Presentación de resultados  
Abril 2021

Asesoría Gestión del Usuario y Participación