



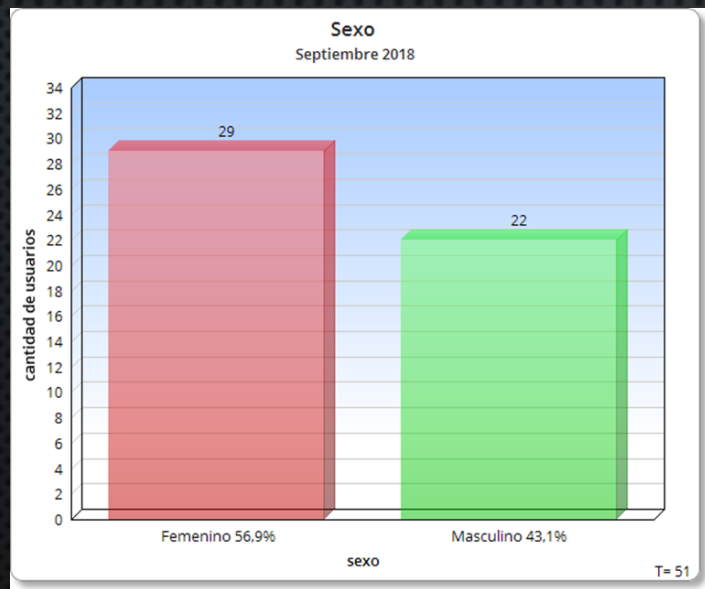
# PRIMERA ENCUESTA TACO 2018

## GESTIÓN DEL USUARIO Y PARTICIPACIÓN

APLICADA EN CRS HOSPITAL PROVINCIA CORDILLERA

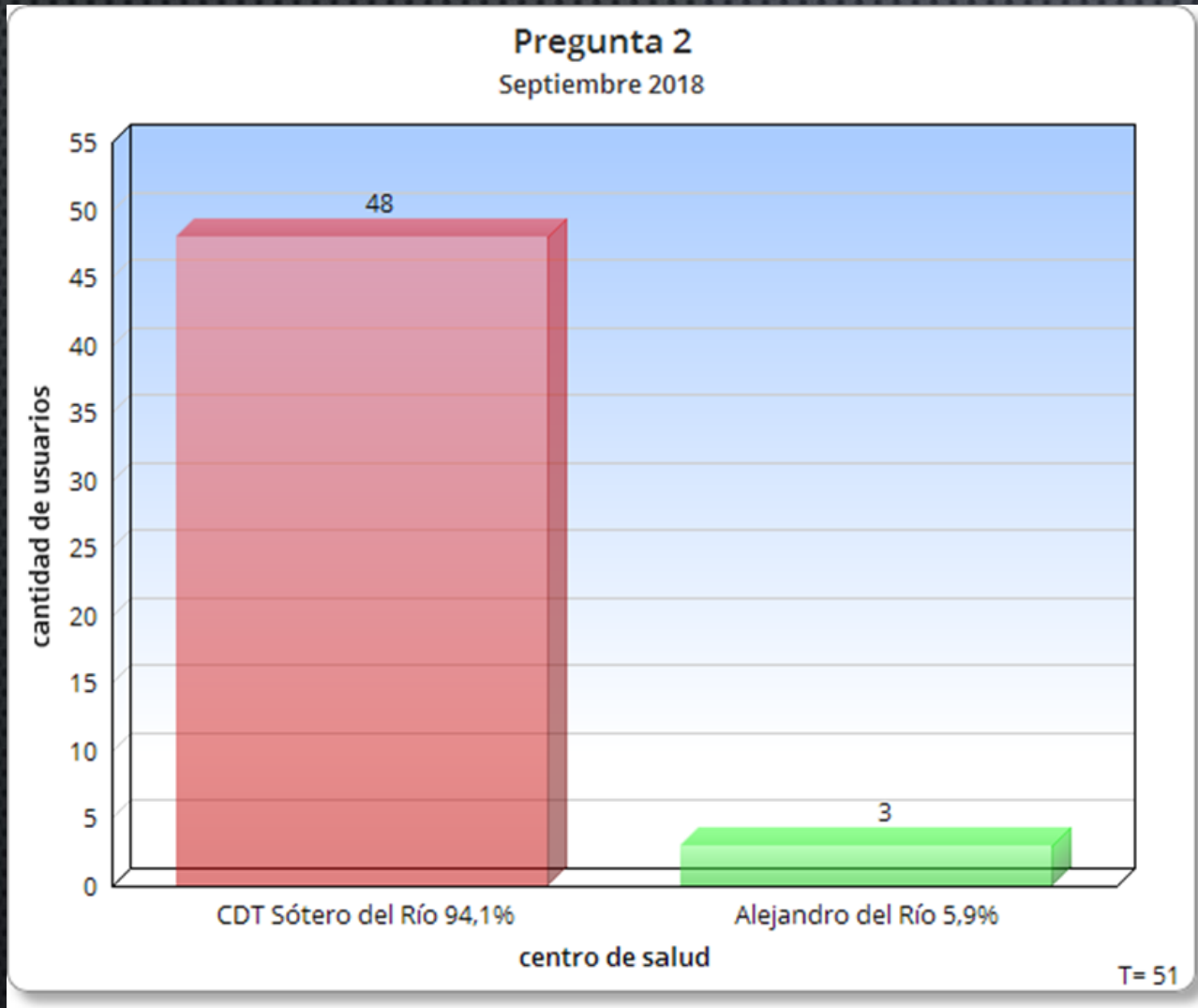
## ENCUESTA: ANTECEDENTES GENERALES

- Conocer la calidad de atención entregada en toma de muestras, específicamente en el tratamiento anticoagulante oral de paciente, (Taco).
- 51 personas usuarios/as en toma de muestras fueron encuestadas, luego de su atención en Taco, por Orientadora de Piso de la Asesoría gestión de Usuario y Participación.
- La encuesta se aplicó desde el lunes 03 de septiembre al viernes 07 de septiembre de 2018, en horario continuado de atención.



- Del total de encuestados (51)
- El 56,9% es de sexo femenino.
- El 43,1% es de sexo masculino.

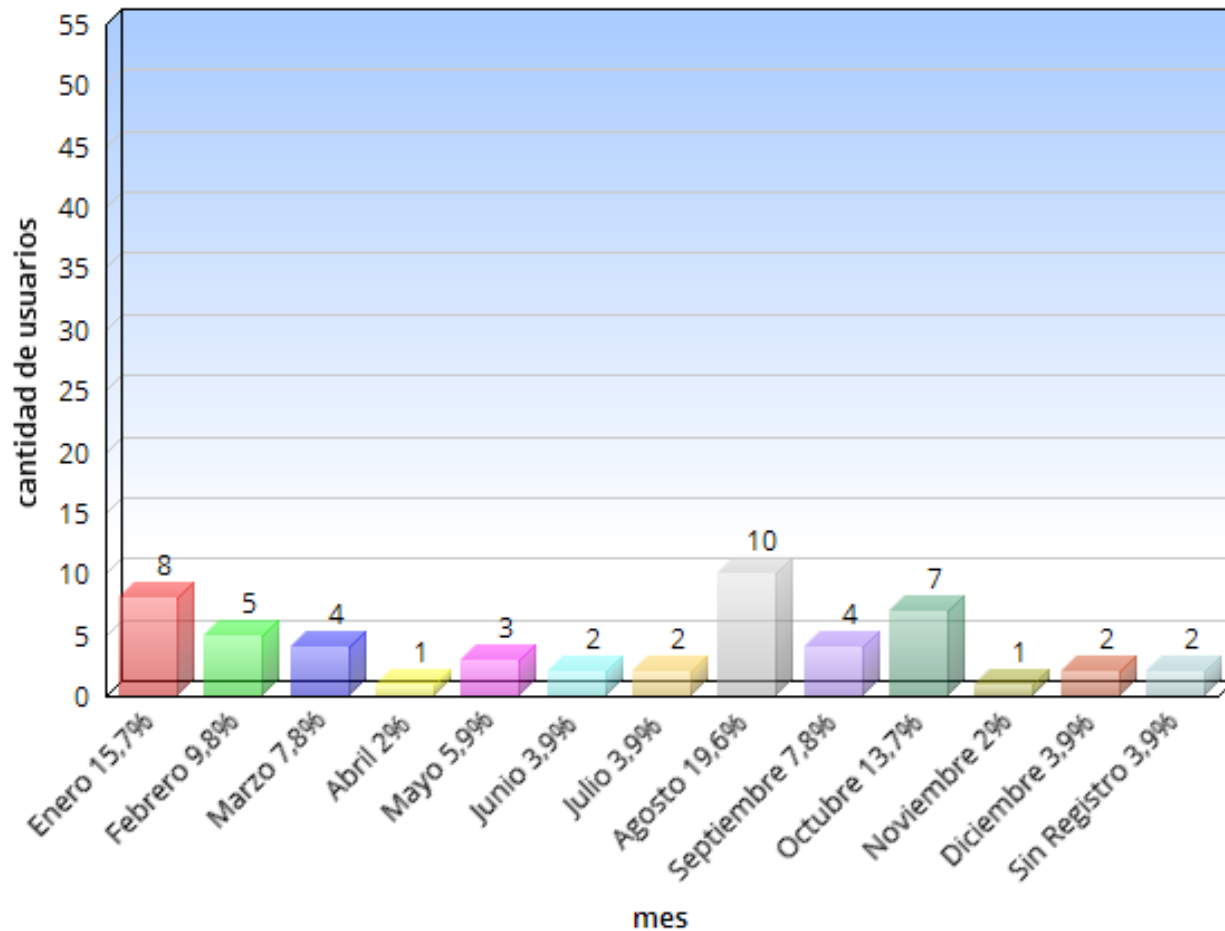
# ENCUESTA: PARTE A: PREGUNTA 2



- Para su atención en Taco, en que centro de salud se atendía antes de atenderse en CRS?
- 94,1% en el CDT.
- 5,9% en Cesfam Alejandro del Río.

# ENCUESTA: PARTE A: PREGUNTA 3

Pregunta 3  
Septiembre 2018

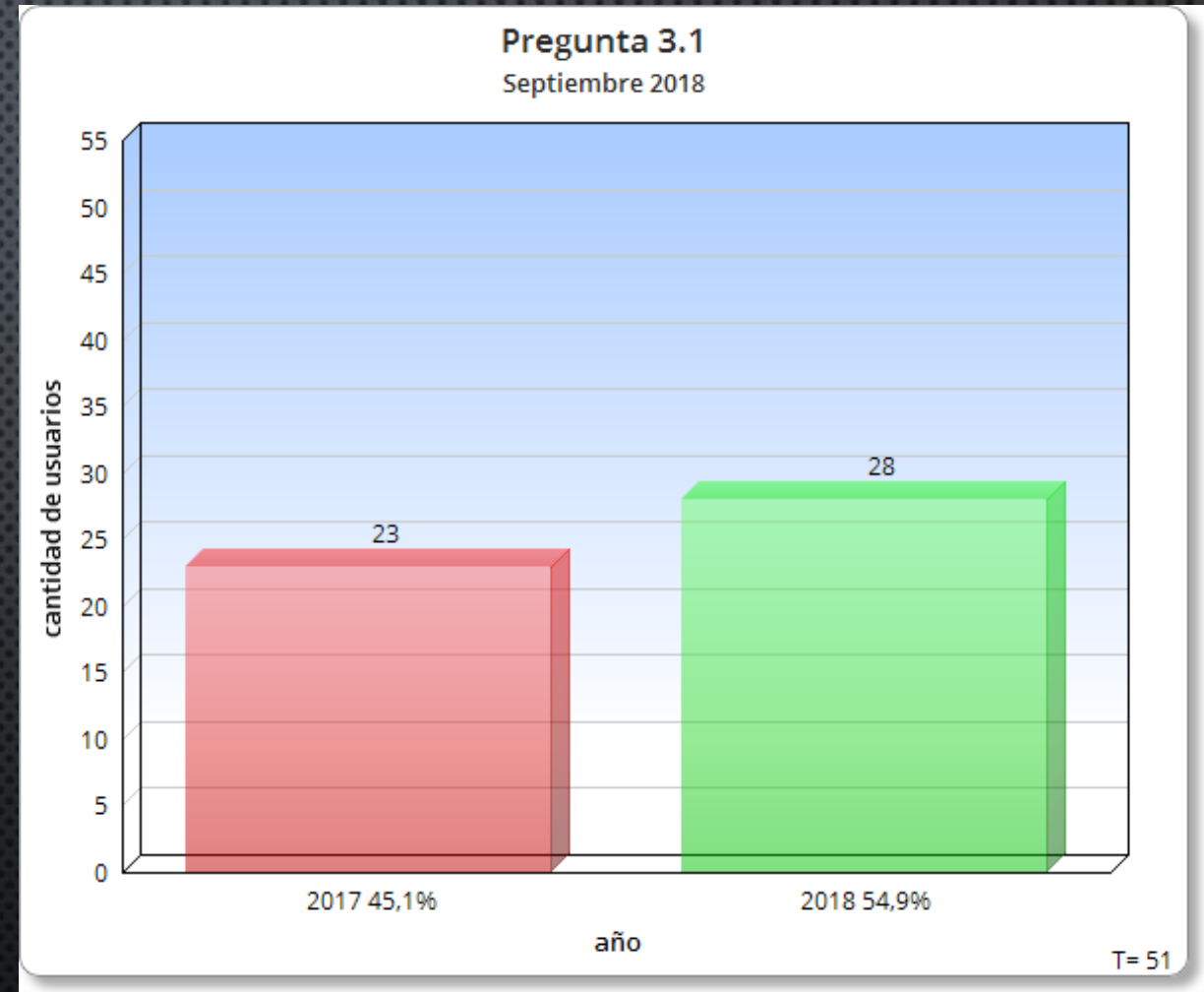


T= 51

- En que mes fue trasladado Usted al CRS, para su atención en Taco?
- Los meses de mayor traslado correspondieron: agosto, enero y octubre, con un 19,6%, 15,7% y 13,7% respectivamente

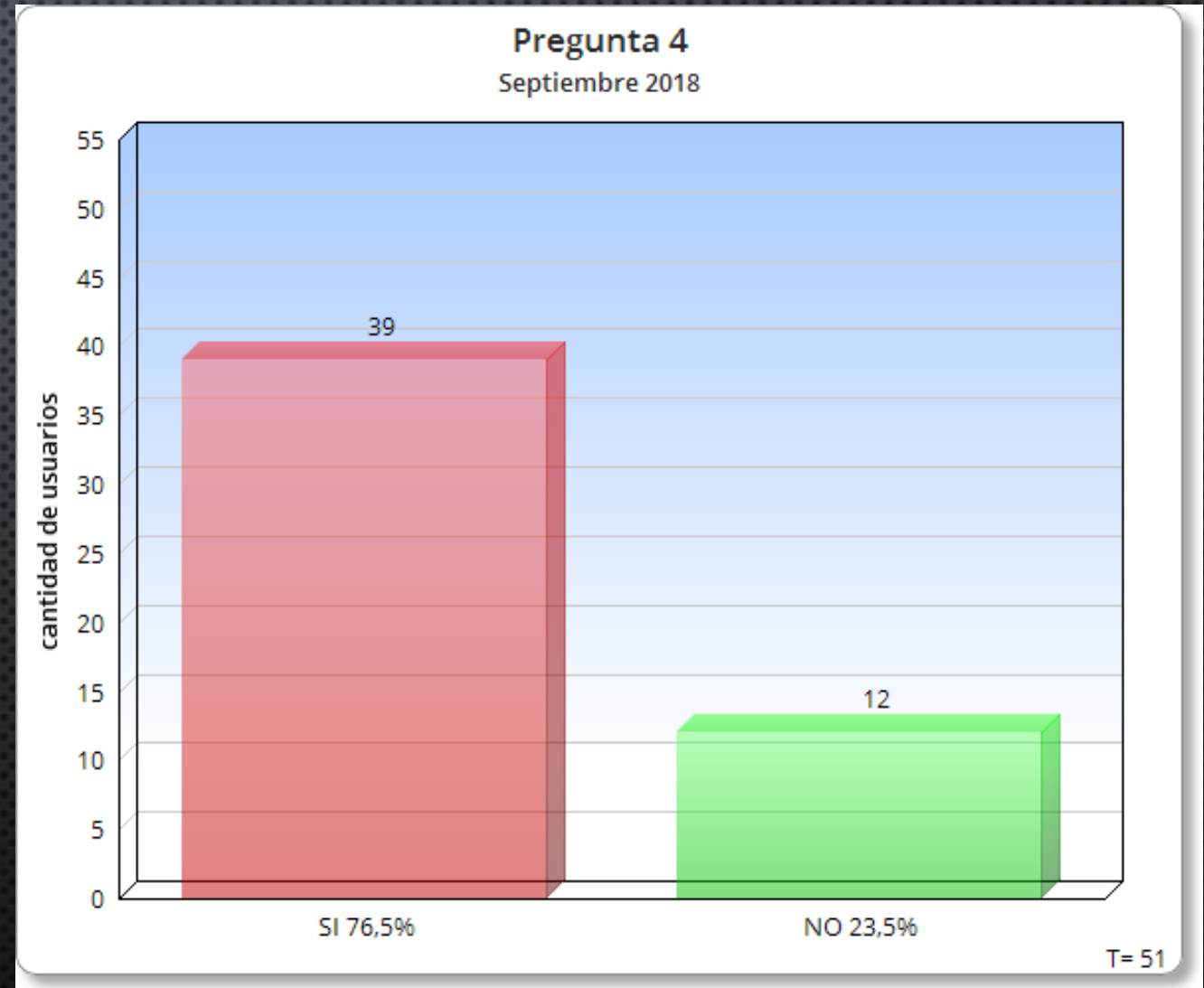
# ENCUESTA: PARTE A: PREGUNTA 3.1

- En que año fue trasladado Usted al CRS, para su atención en Taco?
- El 54,9% de los encuestados señaló que fue el año 2018.
- El 45,1%, indicó año 2017.



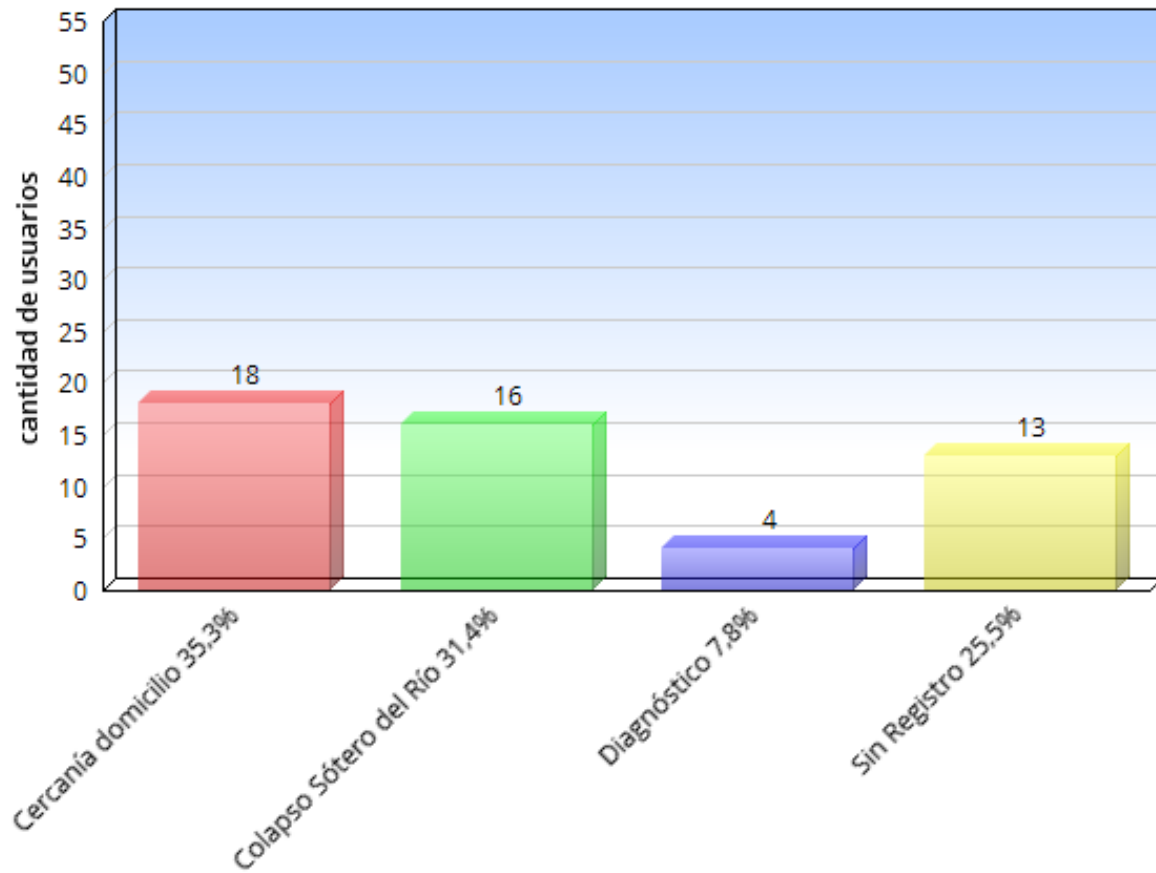
## ENCUESTA: PARTE A: PREGUNTA 4

- Conoce la causa por la cual usted fue trasladado/a CRS, para su atención en Taco?
- El 76,5% dice conocer la causa por la cual fue trasladado a CRS.
- El 23,% no conoce su causa.



# ENCUESTA: PARTE A: PREGUNTA 4.1

Pregunta 4.1  
Septiembre 2018

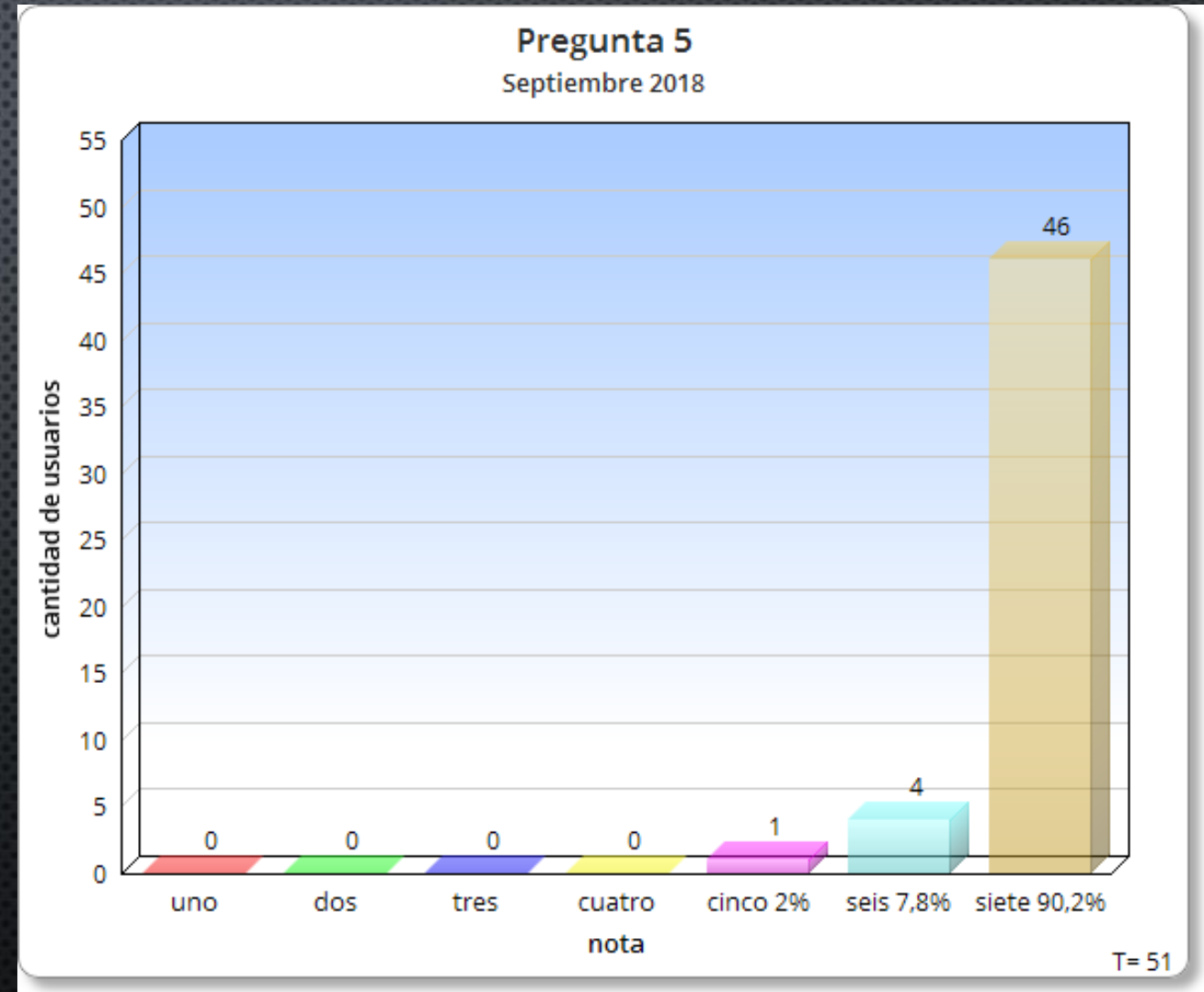


T= 51

- Entre las principales causas de traslado mencionadas por los encuestados, respecto a su traslado a CRS se encuentra:
- Cercanía a domicilio con 35,3%.
- Colapso de Hospital Sótero del Río 31,4%.
- Diagnóstico 7,8%.
- El 25,5% desconoce la causa

## ENCUESTA: PARTE B: PREGUNTA 5

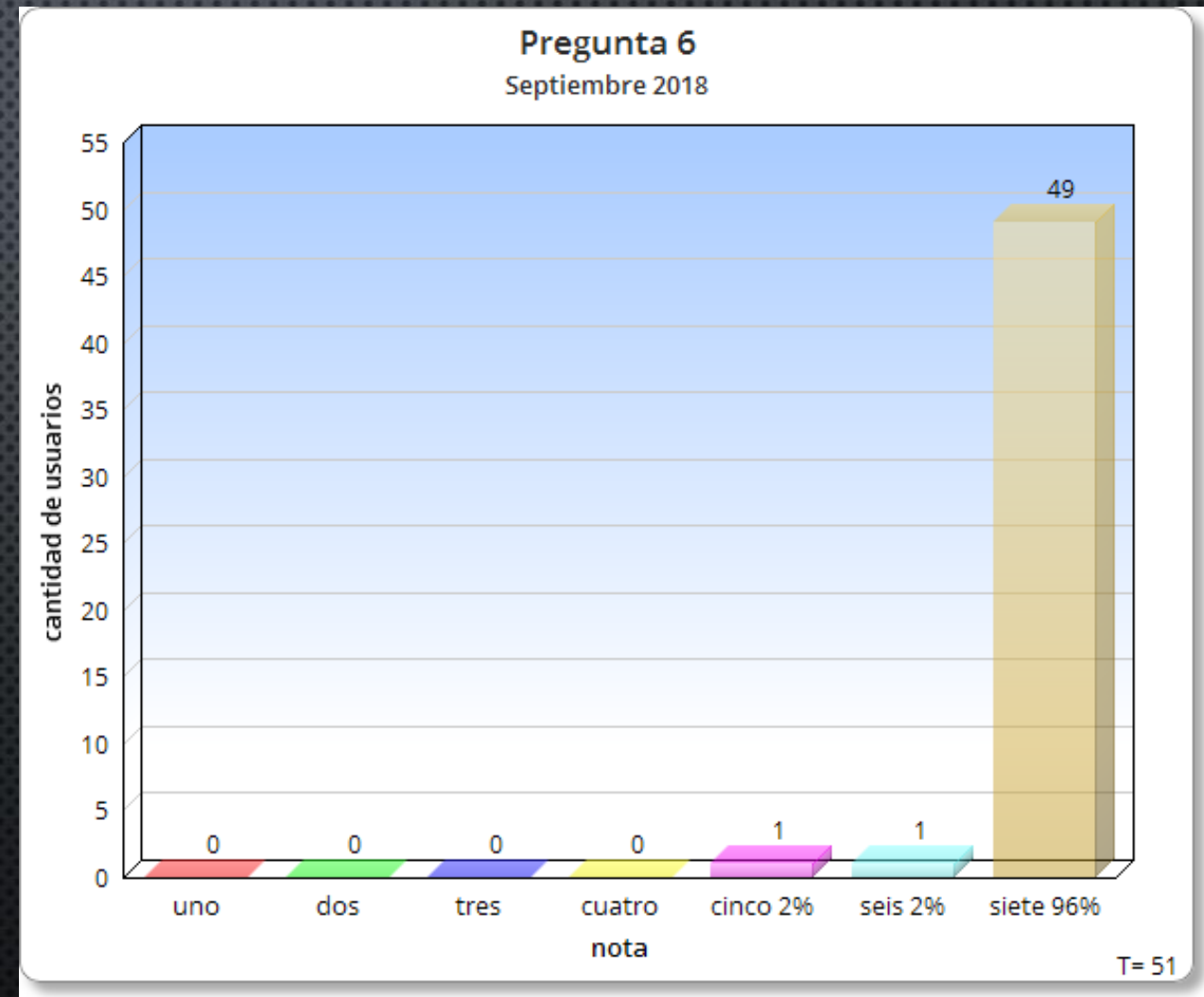
- El personal de admisión, lo recibió de forma cordial y amable, lo escuchó y aseguró que usted comprendiera la respuesta?
- El 90,2% de los encuestados lo calificó con nota 7 al personal de admisión.
- El 7,8%, lo calificó con nota 6.
- El 2%, lo calificó con nota 5.





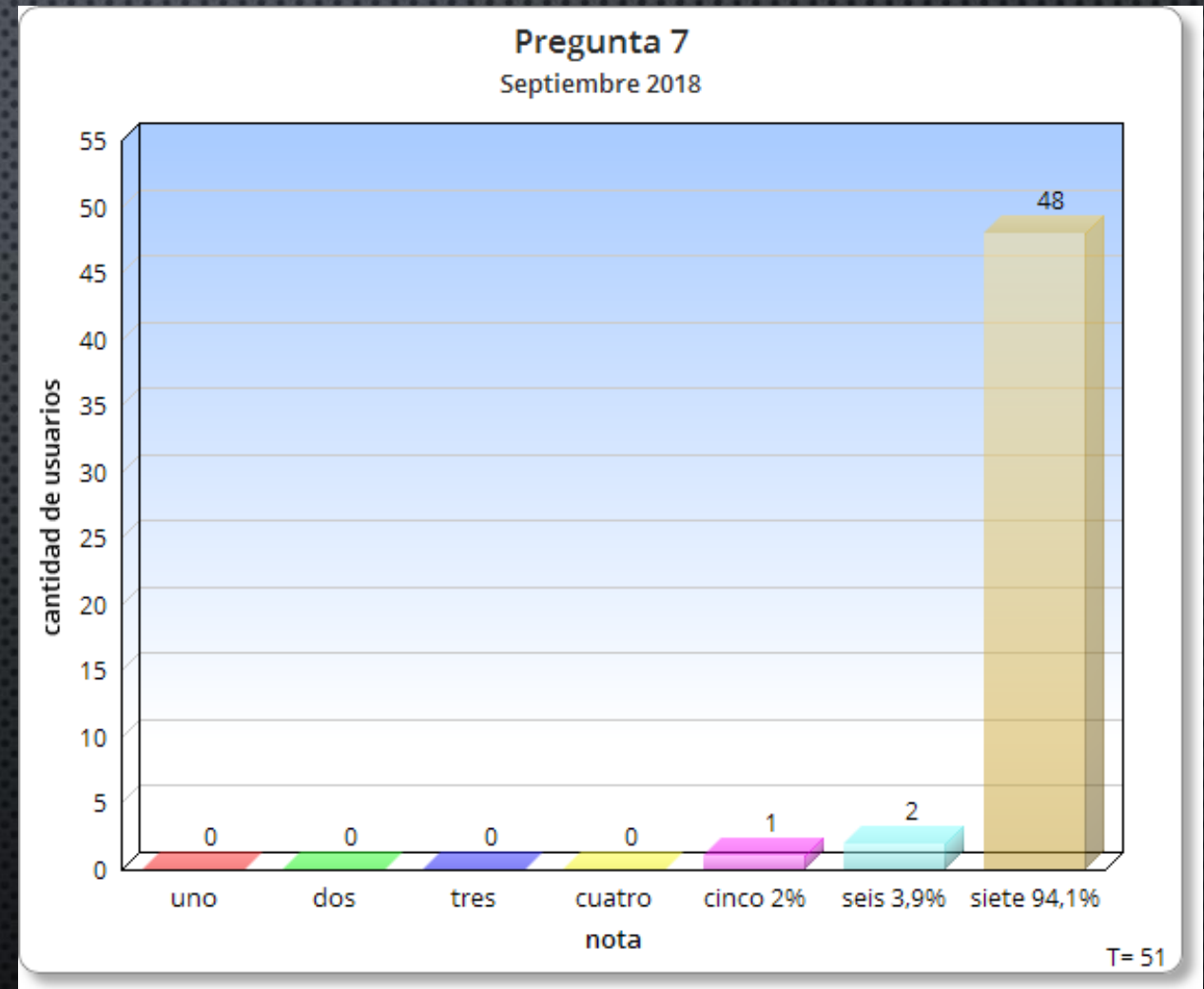
## ENCUESTA: PARTE B: PREGUNTA 6

- En su atención de salud, ¿cómo calificaría el trato, amabilidad y respeto recibido por el personal que lo atendió en la especialidad?
- El 96%, de los encuestados, lo calificó con nota 7 al personal de la especialidad.
- El 2%, lo calificó con nota 6.
- El 2%, lo calificó con nota 5.



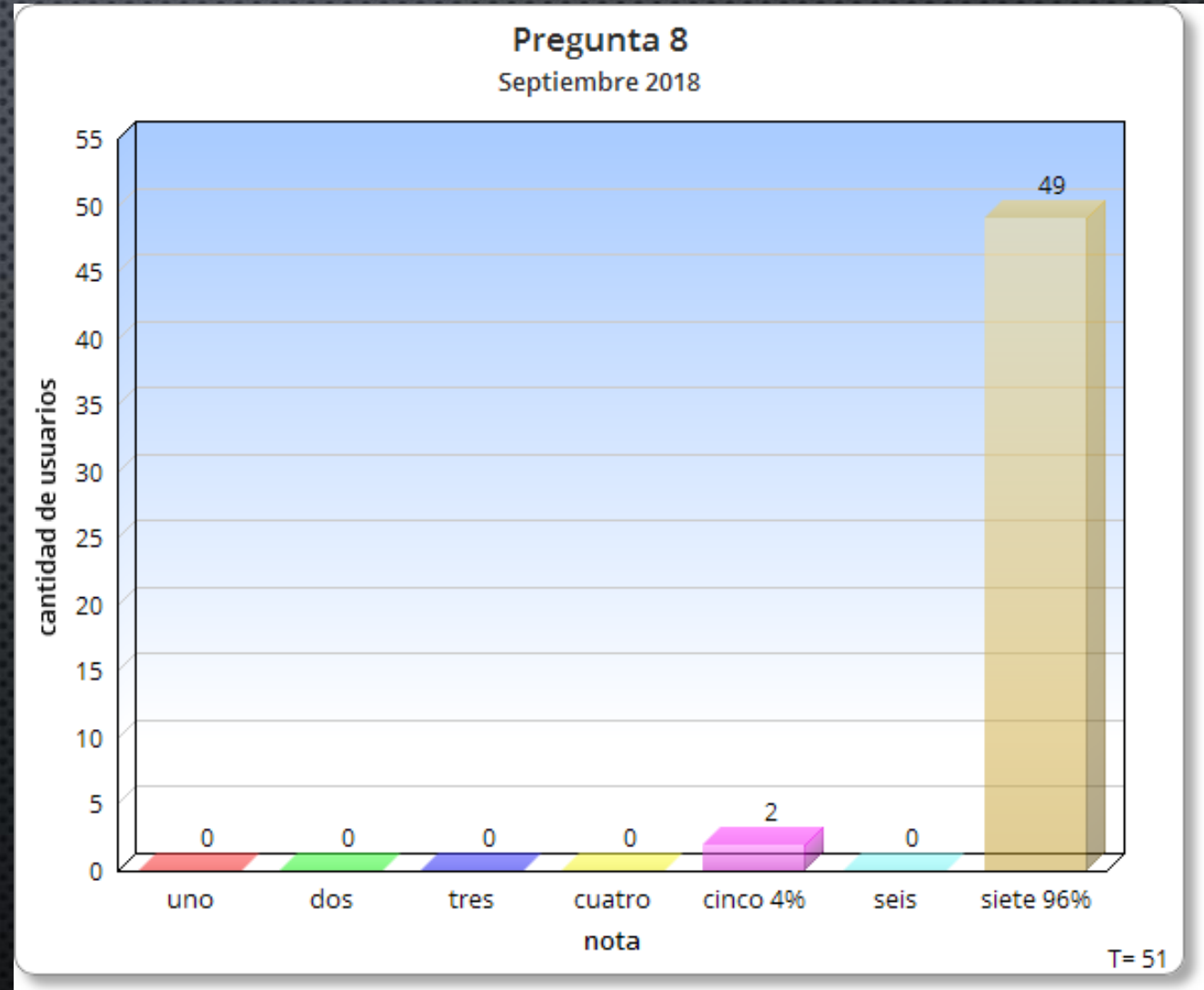
## ENCUESTA: PARTE B: PREGUNTA 7

- En su atención en salud, ¿cómo calificaría la entrega de información por el personal que lo atendió en la especialidad?
- Un 94,1% de los encuestados, lo calificó con nota 7.
- Un 3,9%, lo calificó con nota 6.
- Un 2%, lo calificó con nota 5.



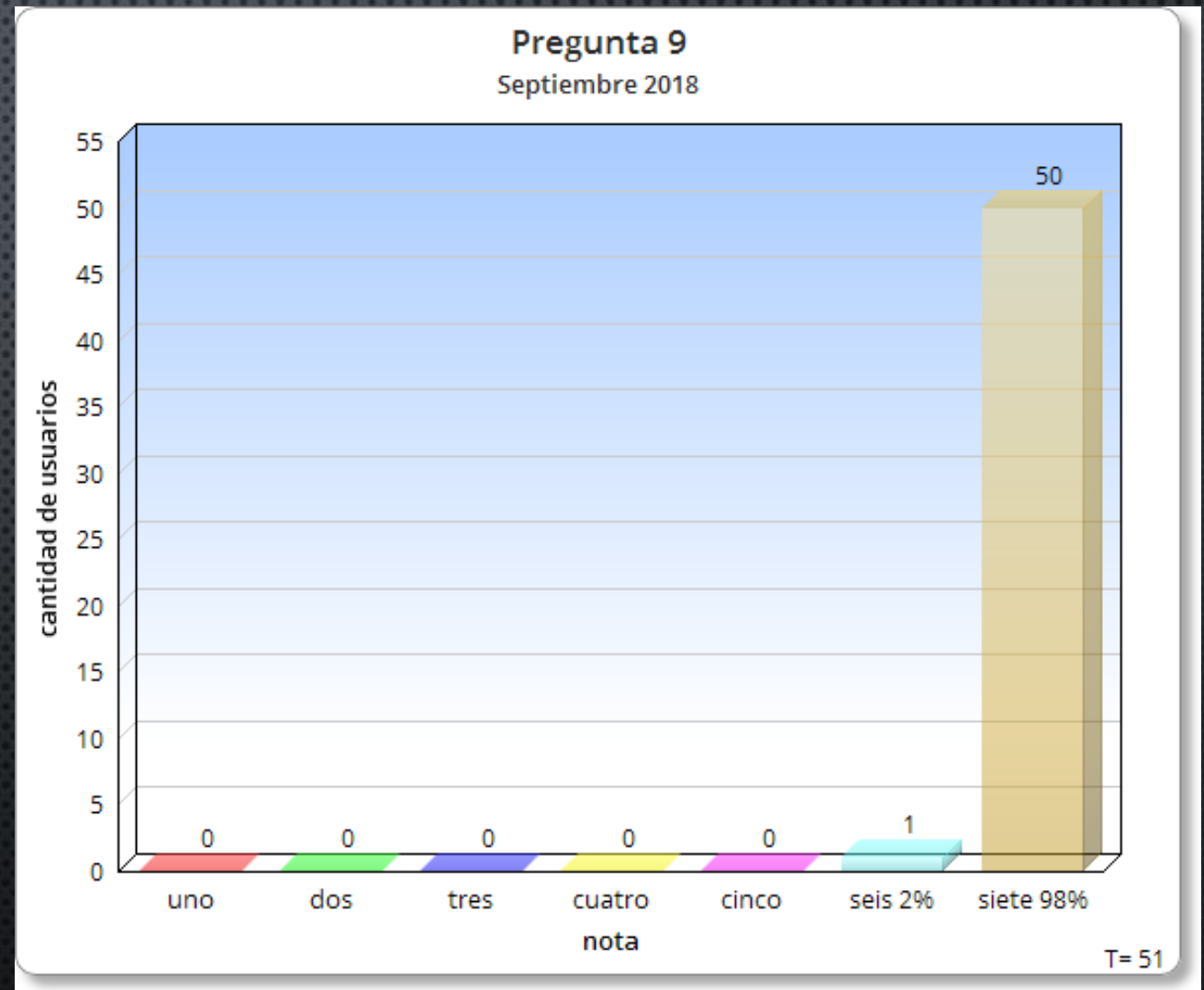
## ENCUESTA: PARTE B: PREGUNTA 8

- En su atención en salud, ¿cómo calificaría la disposición del personal para resolver sus consultas e inquietudes?
- El 96% de los encuestados, lo calificó con nota 7 la disposición del personal.
- El 4% lo calificó con 5.



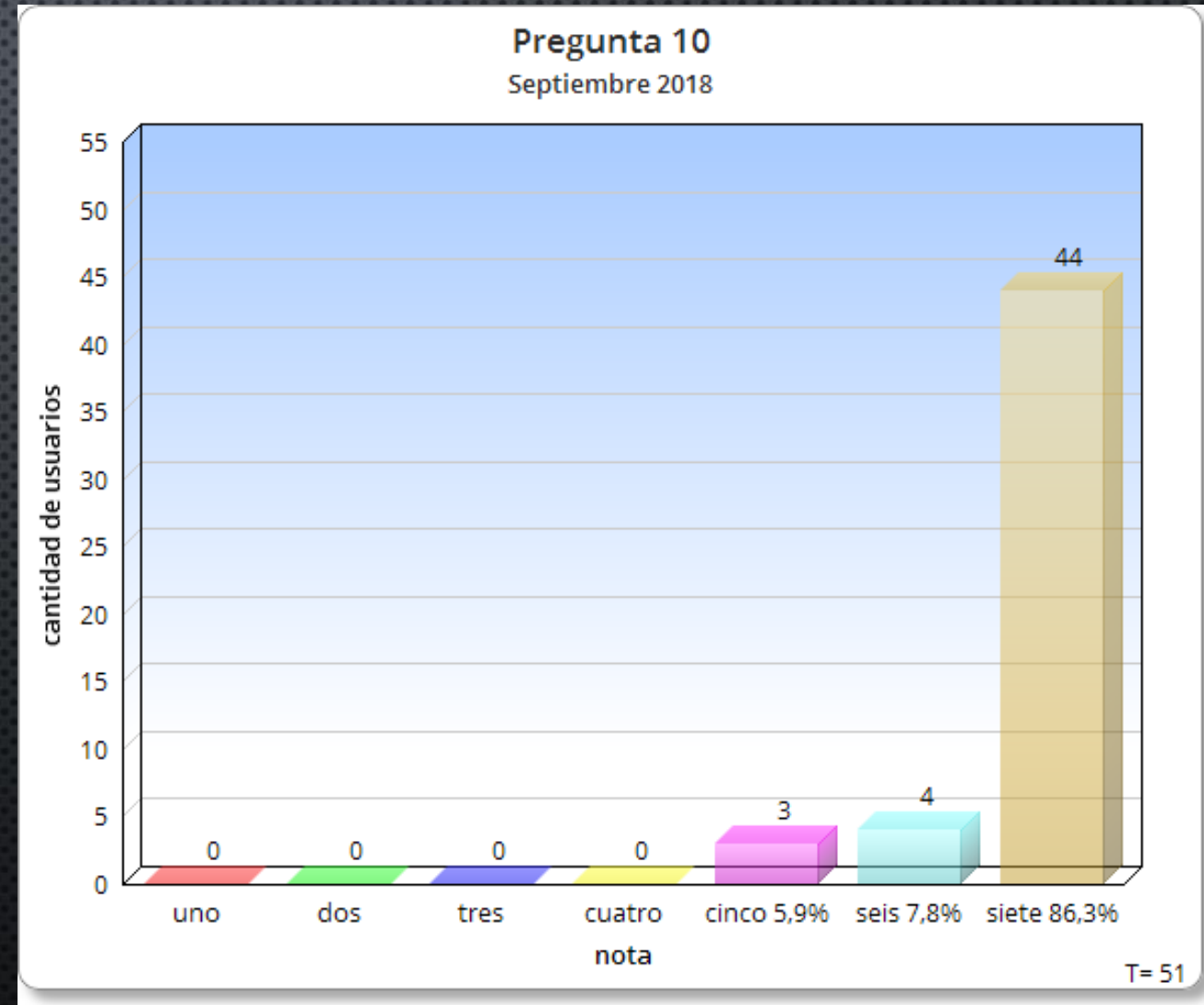
## ENCUESTA: PARTE A: PREGUNTA 9

- En su atención de salud, ¿cómo calificaría la infraestructura, equipamiento y tecnología que le brindó la especialidad?
- El 98% de los encuestados, lo califico con nota 7 la infraestructura de la Especialidad.
- El 2%, lo calificó con nota 6.



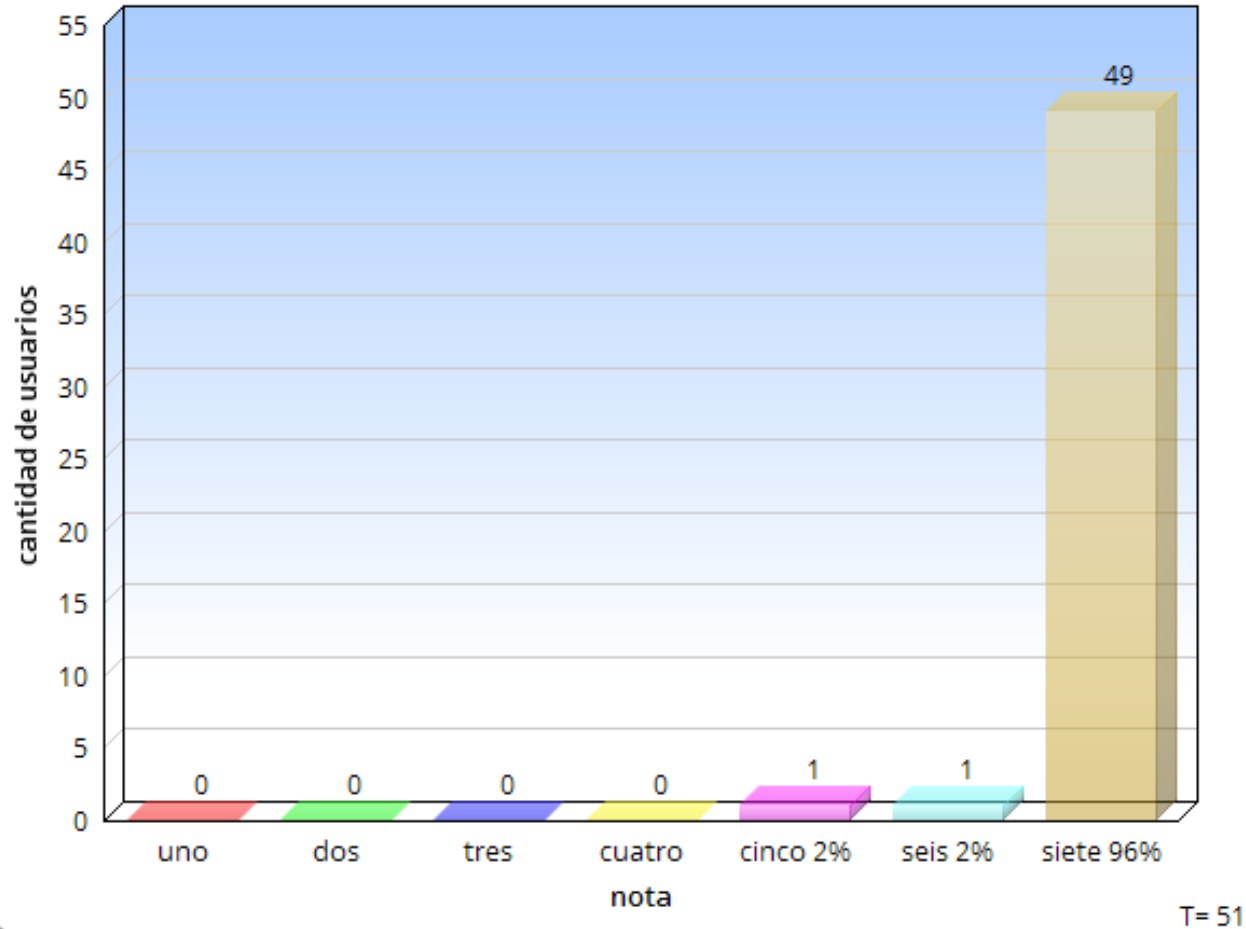
## ENCUESTA: PARTE A: PREGUNTA 10

- ¿Cómo calificaría el tiempo de espera al Interior de la Especialidad?
- EL 86,3% lo calificó con nota 7.
- El 7,8% lo calificó con nota 6.
- El 5,9% lo calificó con nota 5.



# ENCUESTA: PARTE A: PREGUNTA 11

Pregunta 11  
 Septiembre 2018



- De forma general, ¿Cómo calificaría la atención entregada por el equipo de salud en la especialidad?
- **EL 96% lo calificó con nota 7.**
- **El 2% lo calificó con nota 6.**
- **El 2% lo calificó con nota 5.**

## PARTE C: PREGUNTA 12.

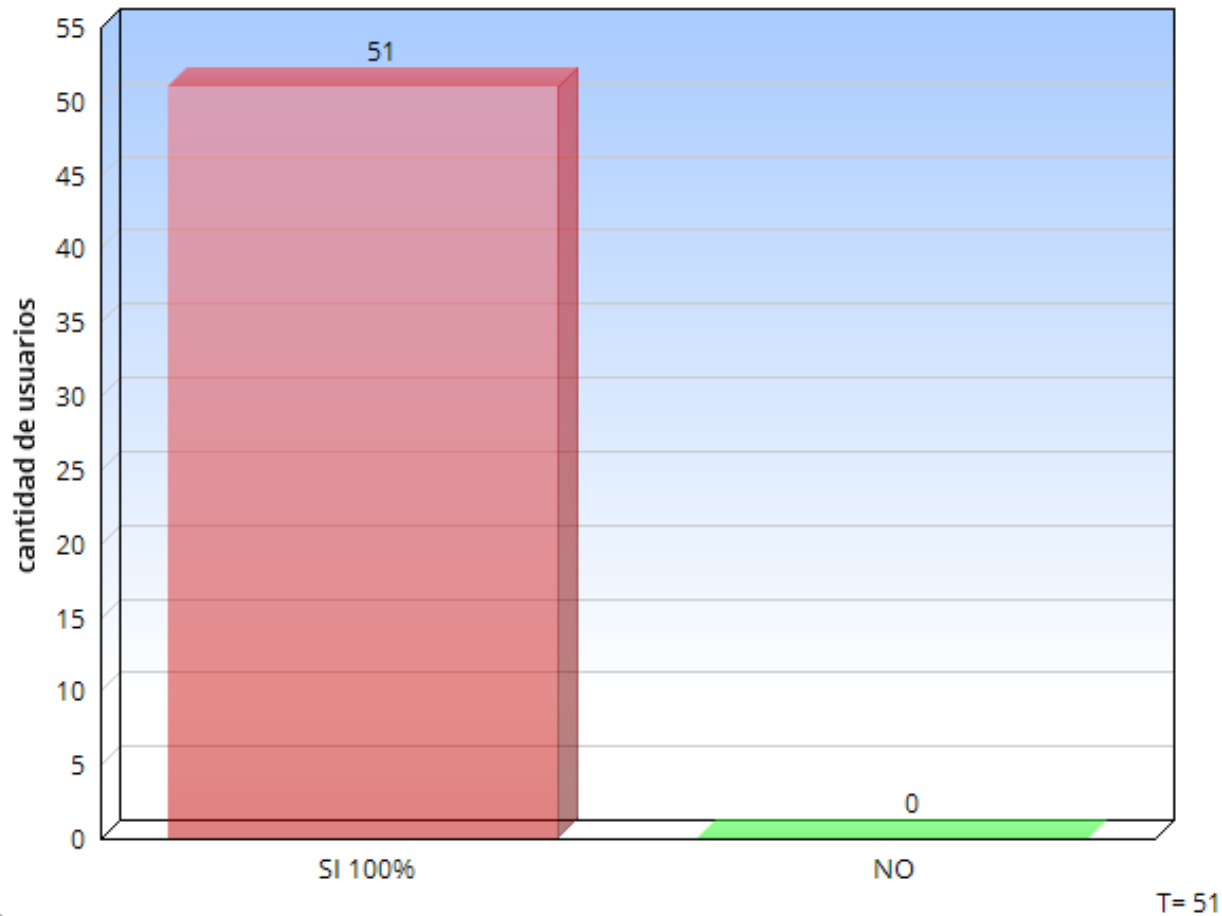
(Si la nota anterior no es un 7)¿Qué faltaría al servicio entregado por la especialidad, para ser evaluado con nota 7?

Solo 2 comentarios mencionados, por las 2 personas que pusieron nota 6 y 5:

- *Que el personal que me toma la muestra, llega tarde. No me atienden a las 8:00. Yo llego a las 7:30 horas.*
- *Se demoran mucho en dar la receta.*

# ENCUESTA: PARTE A: PREGUNTA 13

Pregunta 13  
 Septiembre 2018

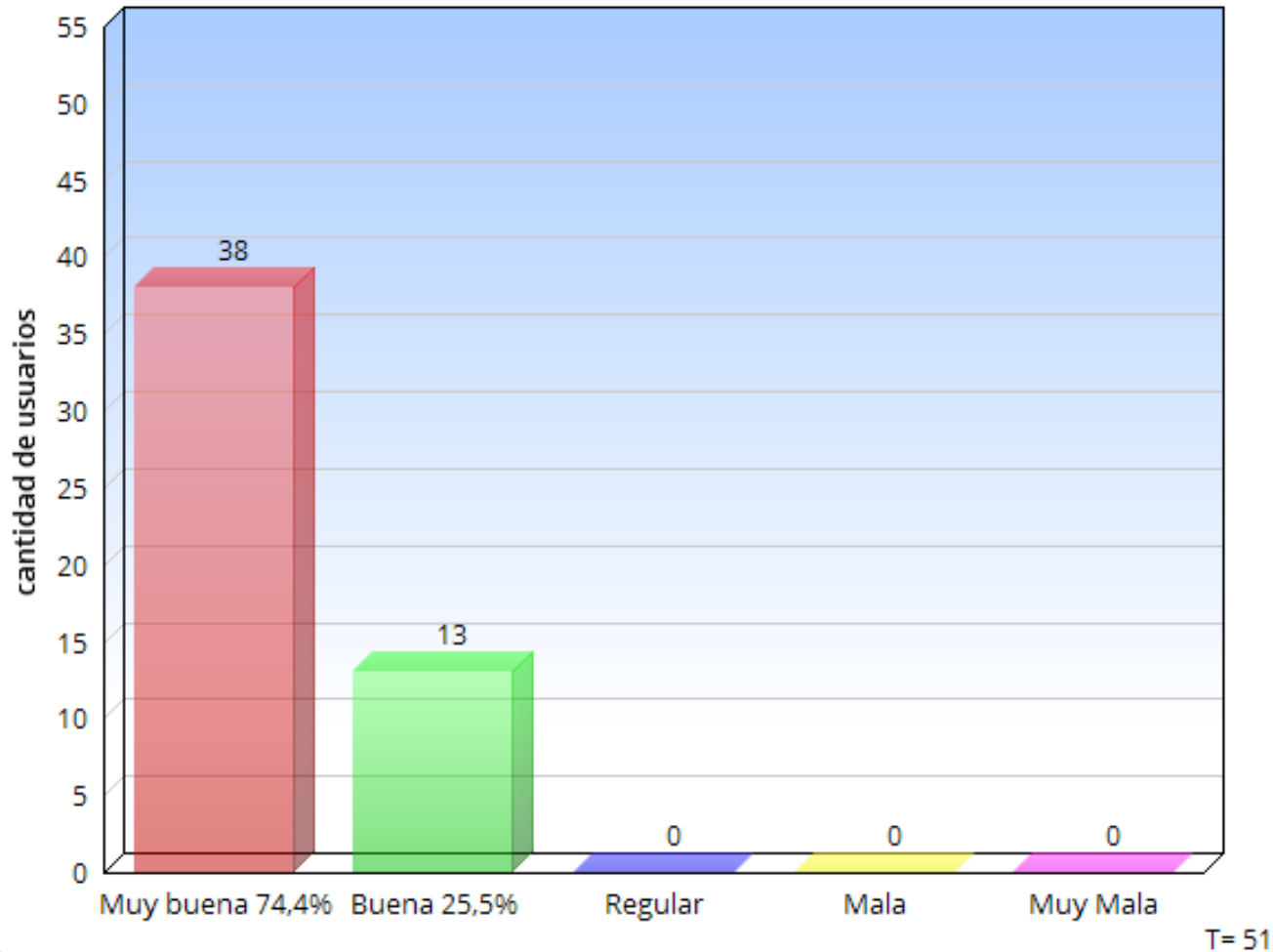


- De forma general, ¿Está conforme con el traslado desde CDT u otro centro, al CRS para su atención en Taco?
- El 100% de los encuestados, declara estar conforme con su traslado a CRS HPC.



# ENCUESTA: PARTE A: PREGUNTA 14

Pregunta 14  
 Septiembre 2018



- De forma cualitativa, ¿que le ha parecido su traslado desde el CDT u otro centro, al CRS para su atención en Taco?
- El 74,4% le ha parecido Muy Buena.
- El 25,5 % restante, le ha parecido Buena.
- Regular, mala y muy mala no registran preferencias.

## PARTE C: PREGUNTA 15.

Finalmente, ¿Quisiera comentar algo sobre su experiencia con el quipo de la especialidad de Taco, en el CRS Hospital Provincia Cordillera?.

### Comentarios mas mencionados:

- *Excelente atención, infraestructura y limpieza.*
- *Solo el paradero esta muy alejado de la entrada del CRS HPC.*
- *Ha sido una buena experiencia, me gustaría que todas mis atenciones sean así.*
- *Buena y rápida experiencia, no hay aglomeraciones de personas.*
- *He tenido una buena experiencia, harto espacio.*
- *Excelente atención y es muy lindo*
- *Estoy conforme con la atención, a excepción de un percance con un doctor (dosificación).*
- *Que ojalá siempre siga, el personal siga siendo como es.*
- *Todo bien, recaudación muy lento a menudo.*
- *Todo bien, me encanta.*
- *Excelente atención.*
- *Atención muy buena y buena disposición.*
- *Todo bien*

## PARTE C: UNA VEZ TERMINADA SU ATENCIÓN EN CRS HPC.

Finalmente, ¿quisiera comentar algo sobre su experiencia con el quipo de la especialidad de tacho, en el CRS Hospital Provincia Cordillera?

### Comentarios mas mencionados:

- Buena atención, falta profesional de apoyo para las dudas que poseemos los usuarios.
- Todo bien.
- Todo bien.
- Todo bien, le gusta la atención.
- Todo bien.
- Buena atención.
- Excelente atención.
- La atención de la mujer del mesón, se hecha de menos la atención de las personas antiguas. El joven es el más amable, deberían cambiar a la admisionista.
- Buena atención.
- Es buena y rápida.
- Conforme con el servicio entregado.
- El paradero está muy lejos en comparación a la puerta de entrada, debería estar más cerca, sobre todo para adultos mayores.

## PARTE C: UNA VEZ TERMINADA SU ATENCIÓN EN CRS HPC.

Finalmente, ¿quisiera comentar algo sobre su experiencia con el quipo de la especialidad de tacho, en el CRS Hospital Provincia Cordillera?

### Comentarios mas mencionados:

- *Nada, todo bien, buena atención.*
- *Todo bien, atención acertada.*
- *Feliz por el cambio.*
- *Encuentro magnífico la atención aquí, y no ir al Sótero.*
- *Muy buena la atención, todo impecable felicitaciones a todos.*
- *Es más rápido, ordenado y muy atentos con los funcionarios.*
- *Todo bien, sólo la demora de la doctora.*
- *Atención muy buena.*
- *Admiración por la atención e infraestructura.*
- *Todo bien.*
- *Todo bien.*
- *Excelente atención.*
- *Excelente atención.*
- *Son todos muy simpáticos y todo muy limpio.*

## PARTE C: UNA VEZ TERMINADA SU ATENCIÓN EN CRS HPC.

Finalmente, ¿quisiera comentar algo sobre su experiencia con el quipo de la especialidad de tacco, en el CRS Hospital Provincia Cordillera?.

### Comentarios mas mencionados:

- *Muy buena atención.*
- *Buena atención.*
- *Todos muy amables.*
- *Todo bien*
- *El examen me salió alterado, pero por la atención, nada que decir.*
- *Muy lindo y limpio.*
- *Todo bien.*
- *Ojalá que siga igual.*
- *Nada malo todavía.*
- *Excelente atención.*



# PRIMERA ENCUESTA TACO 2018

## GESTIÓN DEL USUARIO Y PARTICIPACIÓN

APLICADA EN CRS HOSPITAL PROVINCIA CORDILLERA