

Informe Final

Satisfacción Usuaría

Estudio de Evaluación Ex Post de Salud

627-59-LE11

Ministerio de Desarrollo Social

CONGESA Ltda.

Jorge Ávila Reyes
Sociólogo

Santiago, febrero de 2012

ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN.	3
2	ENCUESTA ESTRUCTURADA.	5
2.1	La población bajo estudio.	5
2.2	Los tiempos de atención.	6
2.2.1	Tiempos de otorgamiento de hora.	7
2.2.2	Tiempos de espera el día del examen.	8
2.2.3	Tiempos entre la orden médica y la realización del examen.	9
2.2.4	Tiempos de entrega de los resultados del examen.	10
2.2.5	Tiempo total entre la orden de examen y la entrega de resultados.	11
2.3	Medios de transporte y tiempos de traslado.	12
2.4	Satisfacción Usuaría.	13
2.4.1	Expectativas sobre tiempos de atención.	13
2.4.2	Niveles de satisfacción sobre los tiempos de atención.	14
2.4.2.1	Sobre los tiempos de obtención de hora para examen.	14
2.4.2.2	Sobre los tiempos de espera el día del examen.	14
2.4.3	Niveles de satisfacción respecto del trato recibido y del espacio físico.	15
2.4.3.1	Sobre el trato recibido.	15
2.4.3.2	Sobre el lugar y espacio físico.	16
2.4.4	Niveles de satisfacción general.	18
2.4.4.1	Según examen.	18
2.4.4.2	Según examen y género del paciente.	18
2.4.4.3	Según examen y edad del paciente.	19
2.4.4.4	Según establecimiento.	19
2.4.4.5	Según tiempos, medios y costos de traslado el día del examen.	20
3	ENTREVISTAS ABIERTAS.	22
3.1	Aspectos metodológicos.	22
3.2	Resultados de la entrevista.	22
3.2.1	Expectativas.	22
3.2.2	Calificación general.	23
3.2.3	Tiempos de atención.	23
3.2.4	Calidad atención.	24
3.2.5	Espacios e infraestructura.	24
3.2.6	Problemas / Dificultades.	24
4	CONCLUSIONES	26
4.1	Anexo 1: Encuesta de satisfacción usuaria.	27
4.2	Anexo 2: Pauta de entrevista abierta.	30
4.3	Anexo 3. Entrevistas realizadas.	31

1 PRESENTACIÓN.

El presente Informe describe y analiza la información obtenida respecto de los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de imaginología estudiados dentro del marco del estudio de evaluación expost solicitado por el Ministerio de Desarrollo Social. Los hospitales en los que se desarrolló el estudio fueron 8:

Servicio de Salud Coquimbo:

- Hospital San Juan de Dios (La Serena).
- Hospital San Pablo (Coquimbo).

Servicio de Salud Valparaíso – San Antonio:

- Hospital Carlos Van Buren (Valparaíso).
- Hospital Claudio Vicuña (San Antonio).

Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota:

- Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar).

Servicio de Salud Metropolitano Norte:

- Complejo Hospitalario San José (Santiago, Independencia).

Servicio de Salud Metropolitano Sur:

- Hospital Barros Luco Trudeau (Santiago, San Miguel).

Servicio de Salud Metropolitano Oriente:

- Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo.

El objetivo del estudio es el de conocer el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de imaginología respecto de los tiempos de atención y entrega de resultados, y respecto de la calidad del servicio proporcionado.

Para los efectos, se aplicó una encuesta estructurada a usuarios de los servicios de imaginología con fines diagnósticos, y una entrevista en profundidad a usuarios del servicio de radioterapia en el Hospital Carlos Van Buren.

El cuestionario de la encuesta fue aplicado por estudiantes universitarias que habían sido previamente capacitadas en la aplicación del instrumento. La encuesta se llevó a cabo al momento en que el paciente retiraba el examen respectivo. Se pretendía con ello recoger la evaluación del usuario una vez recorrido el proceso completo del servicio recibido, hasta la recepción del resultado del examen. Se coordinó con cada establecimiento los horarios más adecuados, y se obtuvo la autorización respectiva para la realización de la actividad.

En algunos casos los exámenes no eran entregados en el propio establecimiento sino que enviados a los consultorios de origen del paciente para que fueran entregados allí. Se trata de los hospitales San Juan de Dios y San Pablo, de la región de Coquimbo. En esos casos, la encuesta se aplicó al momento en que el paciente asistía para la toma de examen.

El universo corresponde a los usuarios que retiran su examen el mes de enero de 2012, por cuanto la encuesta se aplicó en ese período. Para efectos de cálculo del tamaño de la muestra tomamos como tamaño del universo (N) los usuarios que el DEIS registra para enero del año 2010.

Respecto del procedimiento de selección, se aplicó un muestreo por cuotas: consiste en reproducir en la muestra la proporcionalidad que, de ciertas características relevantes para el estudio, se observan en el universo. Para ello, se subdivide el tamaño de la muestra según la proporcionalidad que se observa en el universo para las características que se considere relevantes. El encuestador recibe una cantidad y tipología de sujetos a encuestar (cuotas); la selección individual del encuestado la realiza el propio encuestador in situ, hasta completar la cuota respectiva.

Se trata de una muestra no probabilística: lo sujetos no son elegidos al azar: que teniendo a todos los sujetos “a la mano”, se establezca un procedimiento aleatorio para seleccionar al encuestado. No es posible, por tanto, conocer la probabilidad que tiene cada individuo de ser incluido en la muestra, y entonces no es posible determinar el error muestral.

Se diseñó una muestra para los usuarios de todos los establecimientos globalmente considerados (67.697), y no para cada establecimiento por separado. Ello significa que la muestra no permite concluir respecto de cada establecimiento, pero sí para el conjunto.¹

La cobertura lograda sobre el tamaño muestral teórica fue de un 74%, según el siguiente detalle:

Tipo examen	Menores de 15			Entre 15 y 65			65 o más			Total
	Hombres	Mujeres	Total 1	Hombres	Mujeres	Total 2	Hombres	Mujeres	Total 3	
Mamografía		0%	0%		97%	97%		247%	247%	102%
TC	31%	25%	28%	80%	78%	79%	81%	76%	78%	68%
RN	80%	84%	82%	107%	121%	115%	120%	94%	104%	107%
Total	37%	27%	32%	83%	85%	84%	85%	101%	95%	74%

Se destaca en color rojo las coberturas inferiores al promedio, todas ellas entre los usuarios menores de 15 años, para los cuales se obtuvo poco casos en la muestra lograda.

El siguiente cuadro presenta la distribución muestral por tipo de examen, edad, sexo, según establecimiento, de las personas encuestadas:

Distribución de la muestra

Establecimiento	Mamografía		Tomografía Computada						Resonancia Magnética						Total
	De 15 a 65 años		Menor de 15 años		Entre 15 y 65 años		65 años o más		Menor de 15 años		Entre 15 y 65 años		65 años o más		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Barros Luco Trudeau	7	1	5	3	42	49	8	8	0	1	6	8	1	1	140
San José	2	1	2	2	24	25	3	4	0	0	0	0	0	0	63
Inst. de Neurocirugía	0	0	4	4	12	12	3	5	3	2	8	14	2	3	72
Carlos Van Buren	0	0	1	2	19	30	3	7	2	2	5	6	1	1	79
Gustavo Fricke	8	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
Claudio Vicuña	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
San Juan de Dios	1	1	1	1	5	6	1	2	0	0	0	0	0	0	18
San Pablo	1		3	0	8	10	1	0	0	0	0	0	0	0	23
Total	23	15	16	12	110	132	19	26	5	5	19	28	4	5	419

¹

Si se tomase una muestra por establecimiento, cada uno de ellos constituye un universo, en cuyo caso el tamaño aumentaría considerablemente: se requeriría una muestra de más de 7 mil usuarios.

2 ENCUESTA ESTRUCTURADA.

La encuesta se aplicó a una muestra de 419 personas.² Los aspectos considerados en la medición fueron los siguientes:

- Tiempos de atención: se ha considerado la medición de los tiempos de prestación del servicio, y la evaluación que el usuario hace de esos tiempos:
 - Entre la toma de hora y la hora fijada para el examen.
 - Entre la hora fijada y la hora en que fue efectivamente atendido.
 - Entre la orden de examen y la toma de examen.
 - Entre la toma del examen y la entrega del resultado.
 - Tiempo total desde orden de examen hasta entrega de resultados.
- Expectativas respecto de los tiempos de atención.
- Condiciones y características del espacio, infraestructura y equipamiento de la espera y de la prestación misma del servicio.
- Atención proporcionada por el personal clínico y no médico.

Para efectos de caracterización de los niveles de satisfacción usuaria se recoge información sobre el género y edad del paciente.

2.1 La población bajo estudio.

Poco más de dos tercios de los encuestados (75,2%) corresponde a usuarios de tomógrafo, casi un 16% a usuarios de resonador, y un 9% de mamógrafo. La siguiente tabla presenta la distribución por establecimiento de los usuarios encuestados:

Establecimiento	Mamógrafo	Tomógrafo	Resonador	Total	
H. Barros Luco Trudeau	8	115	17	140	
Complejo Hospitalario San José	3	60	0	63	
Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo	0	40	32	72	
H. Carlos Van Buren	0	62	17	79	
H. Dr. Gustavo Fricke	15	0	0	15	
H. Claudio Vicuña	9	0	0	9	
H. San Pablo	1	22	0	23	
H. San Juan de Dios	2	16	0	18	
Total	n	38	315	66	419
	%	9,1%	75,2%	15,8%	100,0%

En la gran mayoría de los casos (71,1%) se encuestó al propio usuario del servicio, especialmente en mamografías (97,4%). En el caso los encuestados por resonancia magnética, la mitad de los encuestados correspondieron al propio usuario, y en el caso de los de tomografías computadas, el 72,1%:

p1. El examen que está retirando ¿es suyo?

	Mamografía	Tomografía Computada	R.N.M.	Total
Sí	97,4%	72,1%	51,5%	71,1%
No	2,6%	27,9%	48,5%	28,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Los encuestados que actuaron como acompañantes del usuario (121 encuestados) lo hicieron principalmente el día del examen, por sobre el 84% en todos los exámenes.

²

En Anexo nº 6 se presenta la distribución de la muestra por establecimiento, tipo de examen, edad y género del paciente.

Acompañamiento que el encuestado realizó al paciente³

	Mamografía		Tomografía Computada		R.N.M.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
p2_1. Acompañó al paciente en atención médica	1	100,0%	71	80,7%	16	50,0%	88	72,7%
p2_2. Acompañó al paciente en solicitud de hora	1	100,0%	63	71,6%	15	46,9%	79	65,3%
p2_3. Acompañó al paciente el día del examen	1	100,0%	74	84,1%	31	96,9%	106	87,6%
Total acompañantes	1	100,0%	88	100,0%	32	100,0%	121	100,0%

Respecto de los usuarios que fueron encuestados al momento de retirar los resultados del examen, el 80% estaba retirando tanto la placa o imagen como el informe respectivo, mientras que sólo un 4% estaba retirando sólo la placa o imagen. En 24 casos (6,5% de quienes respondieron la pregunta) el examen que fueron a retirar no estaba aún disponible, lo que ocurrió con mayor frecuencia (7%) en el caso de los TC.

p4. ¿Qué retiró de la Unidad de Imaginología?

	Mamografía		Tomografía Computada		R.N.M.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Imagen	1	2,9%	11	4,0%	3	4,7%	15	4,1%
Informe del radiólogo		---	28	10,3%	4	6,3%	32	8,6%
Ambos, imágenes e informe	32	94,1%	214	78,7%	53	82,8%	299	80,8%
Resultados de examen no fueron entregados	1	2,9%	19	7,0%	4	6,3%	24	6,5%
Total válidos	34	100,0%	272	100,0%	64	100,0%	370	100,0%
NS/NR/NC ⁴	4	10,5%	43	13,7%	2	3,0%	49	11,7%
Total encuestados	38	100,0%	315	100,0%	66	100,0%	419	100,0%

Los usuarios directos del servicio en la muestra correspondieron en un 58,7% a mujeres y en un 41,3% a hombres. En el caso de las mamografías, las encuestadas fueron sólo mujeres.

p24. Sexo del paciente

	Mamografía		Tomografía Computada		R.N.M.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Masculino			145	46,0%	28	42,4%	173	41,3%
Femenino	38	100,0%	170	54,0%	38	57,6%	246	58,7%
Total	38	100,0%	315	100,0%	66	100,0%	419	100,0%

En relación con la edad, la gran mayoría de los encuestados correspondieron a personas de entre 15 y 65 años (74,5%), mientras que un 9% a menores de 15 años. El 16,5% restante fueron personas de más de 65 años. En el caso de las mamografías, no hubo encuestadas menores de 15 años de edad.

p26. Edad del paciente

Tramo de edad	Mamografía	Tomografía Computada	R.N.M.	Total
Menor de 15 años	---	8,9%	15,2%	9,1%
Más de 15 y menos de 65 años	60,5%	76,8%	71,2%	74,5%
Mayor o igual de 65 años	39,5%	14,3%	13,6%	16,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.2 Los tiempos de atención.

La encuesta consulta a los usuarios información que permite estimar los siguientes indicadores en relación con los tiempos de atención:

- de otorgamiento de hora: indica el tiempo entre el momento de la toma de hora para el examen y la fecha para la cual dicha hora fue fijada;

³ En esta pregunta (nº 2 de la encuesta) el encuestado podía seleccionar más de una alternativa. En la columna “% de casos” se presenta la proporción de personas, respecto del número de encuestados para esta pregunta (121), que representa la cantidad de encuestados que expresó la respuesta señalada.

⁴ Existe 41 encuestados que no corresponde (NC) que respondan a esta pregunta, pues al tratarse de pacientes encuestados en la región de Coquimbo, en donde la encuesta se aplicó al momento de la realización del examen, razón por la cual no procedía aplicar la pregunta.

- de atención el día del examen: entre la hora fijada y la hora en que fue efectivamente atendido;
- de realización de examen desde el momento en que fue emitida la orden médica;
- de entrega de resultado: entre la fecha de la toma de examen y la fecha de entrega del resultado;
- tiempo total de prestación del servicio: entre la fecha de la orden médica para el examen y la fecha en que el examen fue realizado y se entregaron los resultados.

En esta sección se presentan los resultados de la encuesta respecto de estos indicadores.

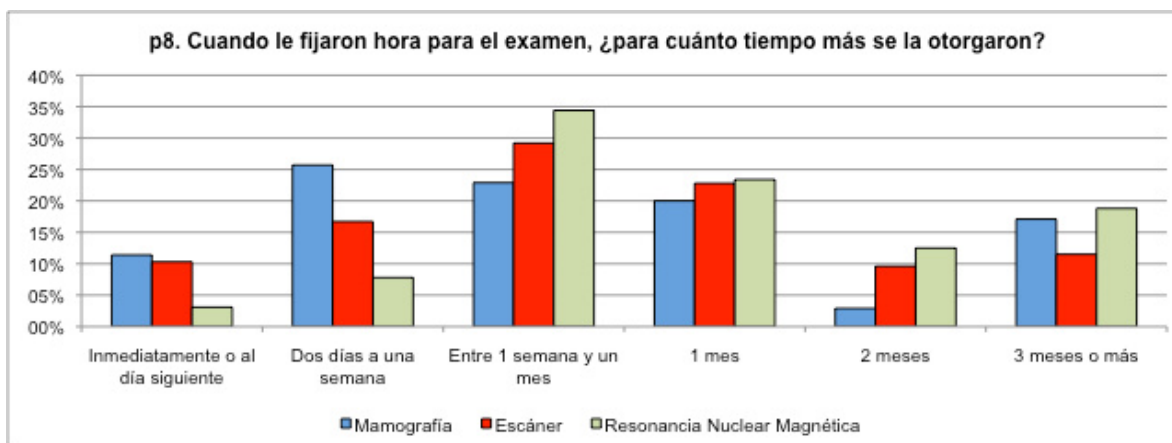
2.2.1 Tiempos de otorgamiento de hora.

En poco más de la mitad de los casos (54,7%) la hora para el examen habría sido otorgada para un plazo inferior a un mes. Del restante 45%, en la mitad de los casos (22,6%) el establecimiento otorgó hora para el plazo de un mes, y en la otra mitad (22,6%) dicho plazo fue de 2 meses (9,5%) y hasta de tres meses o más (13,1%).

p8. Cuando le fijaron hora para el examen, ¿para cuánto tiempo más se la otorgaron?

		N	%	% válidos	% acum.
Válidos	Inmediatamente o al día siguiente	38	9,1	9,2	9,2
	De dos días a una semana	66	15,8	16,1	25,3
	Más de una semana pero menos de 1 mes	121	28,9	29,4	54,7
	1 mes	93	22,2	22,6	77,4
	2 meses	39	9,3	9,5	86,9
	Tres meses o más	54	12,9	13,1	100,0
Total		411	98,1	100,0	
Nulos	No corresponde	8	1,9		
Total		419	100,0		

Al desagregar el indicador por tipo de examen, se observa que para cada una de las prestaciones la tendencia es que la hora se otorgue en un plazo inferior a un mes, excepto para las mamografías, en que predomina un poco más el otorgamiento de hora en el plazo de dos días a una semana. El gráfico ilustra lo que aquí señalamos:



Los tiempos de otorgamiento de hora serían más extensos en la resonancia magnética que en los otros exámenes: sólo para un 10,9% de los usuarios de este servicio la hora para dicho examen se otorgaría en un plazo inferior a 1 semana (esto es, sumadas las categorías “Inmediatamente o al día siguiente” y “De 2 días a una semana”), y menos de la mitad (45,3%) obtendría hora para un plazo inferior a un mes. Para un 23,4% de los usuarios de resonancia el plazo otorgamiento de hora habría sido de 1 mes, en tanto que para el restante 31,3% la hora habría sido otorgada en un plazo superior a 1 mes, entre los que se cuentan aquellos que obtuvieron hora para un plazo de 3 meses o más (18,8%).

p8. Cuando le fijaron hora para el examen, ¿para cuánto tiempo más se la otorgaron?

	Mamografía		Tomografía Computada		Resonancia Magnética	
	%	% acum.	%	% acum.	%	% acum.
Inmediatamente o al día siguiente	11,4%	11,4%	10,3%	10,3%	3,1%	3,1%
De 2 días a una semana	25,7%	37,1%	16,7%	27,0%	7,8%	10,9%
Entre 1 semana y 1 mes	22,9%	60,0%	29,2%	56,2%	34,4%	45,3%
1 mes	20,0%	80,0%	22,8%	79,0%	23,4%	68,7%
2 meses	2,9%	82,9%	9,6%	88,6%	12,5%	81,2%
Tres meses o más	17,1%	100,0%	11,5%	100,1%	18,8%	100,0%
Total	100,0%		100,0%		100,0%	

Para las mamografías los tiempos de otorgamiento de hora serían más bajos: mientras un 60% de los usuarios de mamografía obtendría hora de examen en un plazo inferior a un mes, otro 20% la habría obtenido en 1 mes. Para

el 20% restante la hora habría sido otorgada para un plazo superior a los 2 ó 3 meses (3% y 17%, respectivamente).

En el caso de las TC se presenta una situación similar a la observada para las mamografías, e incluso mejor: un 79% de los usuarios obtendría hora en 1 mes (22,8%) o en menos tiempo (56,2%). Para el 21% restante, la hora habría sido otorgada para un plazo de 2 meses (9,6%) o de 3 meses o más (11,5%).

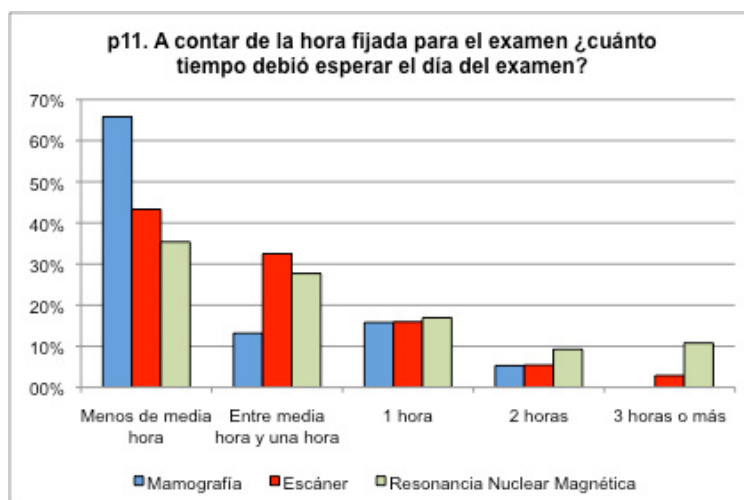
2.2.2 Tiempos de espera el día del examen.

El grueso de los encuestados, tres cuartos de ellos, se distribuye entre quienes declara que el día del examen debió esperar menos de media hora (44%) y entre media hora y 1 hora (30%). Por su parte, del 26% restante la mayoría expresa que debió esperar 1 hora (16%); quienes habrían tenido un tiempo de espera de 2 horas o más alcanzan al 10% de los usuarios consultados.

p11. A contar de la hora fijada para el examen ¿cuánto tiempo debió esperar el día del examen?

		N	%	% válidos	% acum.
Válidos	Menos de media hora	184	43,9	44,1	44,1
	Entre media hora y una hora	125	29,8	30,0	74,1
	1 hora	67	16,0	16,1	90,2
	2 horas	25	6,0	6,0	96,2
	3 horas o más	16	3,8	3,8	100,0
	Total	417	99,5	100,0	
Nulos	NS/NR	2	,5		
Total		419	100,0		

Por tipo de examen, los tiempos de espera en la atención serían para la mamografía menores que para la TC y, en éstos, menores que los de la resonancia magnética.



En el caso de las mamografías, los tiempos de espera serían principalmente inferiores a la media hora (65,8%). Para un 13,2% de usuarias de mamógrafo sus tiempos de espera de espera son de más de media pero menos de 1 hora. Quienes declaran que deben esperar 1 hora o más corresponden al 21,1% de las usuarias de mamografías.

p11. A contar de la hora fijada para el examen ¿cuánto tiempo debió esperar el día del examen?

	Mamografía	Tomografía Computada	Resonancia Magnética
Menos de media hora	65,8%	43,3%	35,4%
Entre media hora y una hora	13,2%	32,5%	27,7%
1 hora	15,8%	15,9%	16,9%
2 horas	5,3%	5,4%	9,2%
3 horas o más	0,0%	2,9%	10,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Para el caso de las TC se observa una distribución más pareja entre un tiempo de espera inferior a la media hora (43,3%), y más de media pero menos de 1 hora (32,5%). En el caso de los usuarios de tomógrafo, un 24,2% debió esperar 1 hora o más.

En el caso de las resonancias, poco más de un tercio (35,4%) declara haber esperado menos de media hora, y a un 27,7% le correspondió esperar entre media hora y una hora. A diferencia de los otros dos tipos de exámenes, una

proporción bastante mayor de quienes se realizaron resonancia magnética debieron esperar 1 hora o más (36,9%). Entre ellos, un 10,8% debió esperar 3 horas o más para la realización de este tipo de examen.

Lo anterior contrasta con el caso de las mamografías: ninguna de las usuarias declara haber esperado 3 horas o más para la realización de dicho examen, y sólo un 3% de los usuarios de tomógrafo debió esperar ese tiempo.

2.2.3 Tiempos entre la orden médica y la realización del examen.

Para la medición de este tiempo se utilizó la información de la pregunta nº 6 de la encuesta⁵ y la pregunta nº 106. En esta última pregunta se contó con la información para la totalidad de los encuestados. En el caso de la preg. 6, hubo 50 encuestados que no recordaba o no sabía la fecha de la orden médica. De ellos, el mayor número se presentó para las TC: 45 encuestados, esto es, 14,3% del total de encuestados por ese examen. En el caso de los encuestados por resonancia magnética, sólo 4 (6,1%) no recordaba o no sabía la fecha de la orden médica.

p6. ¿En qué fecha aproximadamente el médico le dio la orden para este examen?

	Mamografía	Tomografía Computada	R.N.M.	Total
Con fecha	37	270	62	369
NS/NR	1	45	4	50
Total	38	315	66	419

Considerando todos los exámenes, para el 40% de los usuarios para quienes se tiene información habría transcurrido entre 1 y 2 meses entre la orden de examen y la realización de éste, y casi un 28% de ellos habría recibido el servicio en menos de 1 mes desde el momento de la orden médica.

Cantidad de meses entre orden médica y realización de examen

		N	%	% válidos	% acum.
Válidos	Menos de 1 mes	103	24,6%	27,9%	27,9%
	Entre 1 y 2 meses	148	35,3%	40,1%	68,0%
	Entre 2 y 3 meses	50	11,9%	13,6%	81,6%
	Entre 3 y 4 meses	30	7,2%	8,1%	89,7%
	4 meses o más	38	9,1%	10,3%	100,0%
	Total	369	88,1%	100,0%	
Nulos	No corresponde	50	11,9%		
Total		419	100,0		

Por tanto, aproximadamente un tercio de los usuarios recibiría el servicio de exanimación en 2 o más meses después de emitida la orden médica. Una proporción no menor (10,3%), se realizó el examen en un plazo de 4 meses o más posteriores a la orden de examen.

El tiempo transcurrido entre la orden médica y la realización del examen sería mayor para la resonancia magnética (2,4 meses promedio), seguida de las mamografías (1,8 meses promedio). El menor tiempo entre orden médica y examen se produciría para las TC, los que se realizarían, en promedio, 1,6 meses después de emitida la orden.

Meses promedio entre orden y examen

	Mamografía	Tomografía Computada	Resonancia Magnética	Total
Barros Luco Trudeau	1,7	2,1	3,6	2,3
San José	3,4	1,7	.	1,8
Instituto de Neurocirugía	.	1,1	1,7	1,4
Carlos Van Buren	.	2,0	2,3	2,1
Gustavo Fricke	1,5	.	.	1,5
Claudio Vicuña	2,3	.	.	2,3
San Juan de Dios	,7	,4	.	,4
San Pablo	,0	,6	.	,5
Total	1,8	1,6	2,4	1,8

⁵ Preg. 6: ¿En qué fecha aproximadamente el médico le dio la orden para este examen?

⁶ Preg. 10: ¿En qué fecha aproximadamente se realizó este examen?

La resonancia magnética se estaría realizando en un mayor tiempo especialmente en los Hospitales Barros Luco y Carlos Van Buren. En el primer caso, los tiempos serían los mayores de los registrados en el estudio: dichos exámenes se realizarían en promedio en ese hospital 3,6 meses después de la orden médica. Por su parte, los tiempos de realización de examen de resonancia en el Hospital Carlos Van Buren, contados desde el momento de la orden médica, serían de 2,3 meses.⁷

Por su parte, los exámenes de TC administrados por los establecimientos de la región de Coquimbo (San Juan de Dios y San Pablo) serían los que menor tiempo tomarían contados desde la orden médica. En el caso del Instituto de Neurocirugía los TC se administrarían aproximadamente 1 mes después de emitida la orden médica, y en el Hospital San José dicho tiempo sería poco más de 1 mes y medio (1,7 meses promedio).

2.2.4 Tiempos de entrega de los resultados del examen.

En términos globales, para el conjunto de usuarios de los distintos exámenes, los tiempos de entrega de resultados es de entre 1 y 2 meses, principalmente: más de la mitad de los usuarios para quienes se tiene esta información (57,6%) declara que los resultados fueron entregados en ese plazo. Sólo para un 14,6% el tiempo de entrega de los resultados sería inferior a 1 mes, en tanto que para el 28% dicho tiempo superaría los 2 meses:

Cantidad de meses entre la realización del examen y la entrega de resultados⁸

		N	%	% válidos	% acum.
Válidos	Menos de 1 mes	47	11,2	14,6	14,6
	Entre 1 y 2 meses	186	44,4	57,6	72,1
	Entre 2 y 3 meses	56	13,4	17,3	89,5
	Entre 3 y 4 meses	16	3,8	5,0	94,4
	4 meses o más	18	4,3	5,6	100,0
	Total	323	77,1	100,0	
Nulos	No corresponde	96	22,9		
	Total	419	100,0		

Los tiempos promedio de entrega de resultados según tipo de examen serían similares para las mamografías y las resonancias magnéticas: 1,2 meses promedio, en tanto que serían levemente superiores (1,4 meses promedio) para la entrega de resultados de tomografía computada.

Se observan mayores diferencias si el indicador es desagregado por establecimiento:

Meses promedio entre la realización del examen y la entrega de resultados⁹

	Mamografía	Tomografía Computada	Resonancia Magnética
Barros Luco Trudeau	1,4	1,1	1,0
San José	,5	1,3	.
Instituto de Neurocirugía	.	1,3	1,0
Carlos Van Buren	.	2,1	1,9
Gustavo Fricke	.	.	.
Claudio Vicuña	.	.	.
San Juan de Dios	.	.	.
San Pablo	.	.	.
Total	1,2	1,4	1,2

⁷ Aunque hemos registrado en la tabla los tiempos promedio de mamografías para cada establecimiento, hemos optado por no comentar el guarismo para ese tipo de examen según establecimiento, en atención al pequeño tamaño muestral sobre el cual esos promedios están calculados. Dado que el tamaño muestral fue calculado por tipo de examen y no por establecimiento, sólo en el caso del H. Gustavo Fricke el promedio de tiempo de realización de mamografías (las de tamaño muestral más pequeño) está calculado en base a un número relativamente mayor (15 casos); para los demás establecimientos, dicho promedio está calculado con 9 casos o menos, una cantidad que nos parece insuficiente para realizar afirmaciones razonablemente sólidas respecto de los tiempos de administración de exámenes de mamografías.

⁸ Dato calculado a partir de la fecha de entrega del resultado (la encuesta se aplicó a quienes retiraban el examen) y la fecha del examen (preg. N° 10 de la encuesta). En los establecimientos de la región de Coquimbo (H. San Pablo y H. San Juan de Dios) la encuesta fue aplicada al momento en que el usuario asistió a realizarse el examen, por cuando el procedimiento habitual en dichos establecimientos es el de enviar los resultados al establecimiento de origen, de manera que el flujo de personas que retiraba resultados en el propio hospital era extremadamente bajo. En el caso del H. Claudio Vicuña y del H. Dr. Gustavo Fricke, en los que también el flujo de personas que retiraba examen era muy bajo, se contó con un listado de usuarios y sus teléfonos, por lo que la encuesta fue aplicada telefónicamente. Todo lo anterior redundó en que no fue posible para dichos establecimientos (región de Coquimbo, San Antonio y Viña del Mar) contar con la información que permitiera calcular el tiempo entre la realización del examen y la entrega del resultado. Ello explica la alta proporción de valores "Nulos" (22,9%) para este indicador.

⁹ Respecto de los establecimientos para los cuales no se presenta información, ver nota al pie n° 8.

Los mayores tiempos en la entrega de resultados se presentarían en el H. Carlos Van Buren: en torno a 2 meses promedio tomaría en dicho establecimiento la entrega de resultados, tanto para los TC como para las resonancias. Por su parte, los establecimientos en que los resultados serían entregados más prontamente serían el H. Barros Luco y el Instituto de Neurocirugía: poco más de 1 mes para el caso de los resultados tomografías computadas, y 1 mes para los resultados de resonancia magnética.¹⁰

2.2.5 Tiempo total entre la orden de examen y la entrega de resultados.

Este indicador mide la cantidad de meses promedio que, para los usuarios encuestados, se observa entre el momento en que es emitida la orden médica y aquél en que el usuario obtiene los resultados del examen una vez que éste se ha realizado. Corresponde a la suma de los tiempos presentados y analizados en las dos secciones anteriores, esto es, el que existe entre la orden médica y la realización del examen, y entre éste y la entrega de los resultados. Se trata de un tiempo calculado a partir de las fechas registradas en el marco de la encuesta, y que se presentan en la siguiente tabla:

Proporción de usuarios según tiempo total entre la orden médica y la obtención de resultados del examen, según tipo de examen

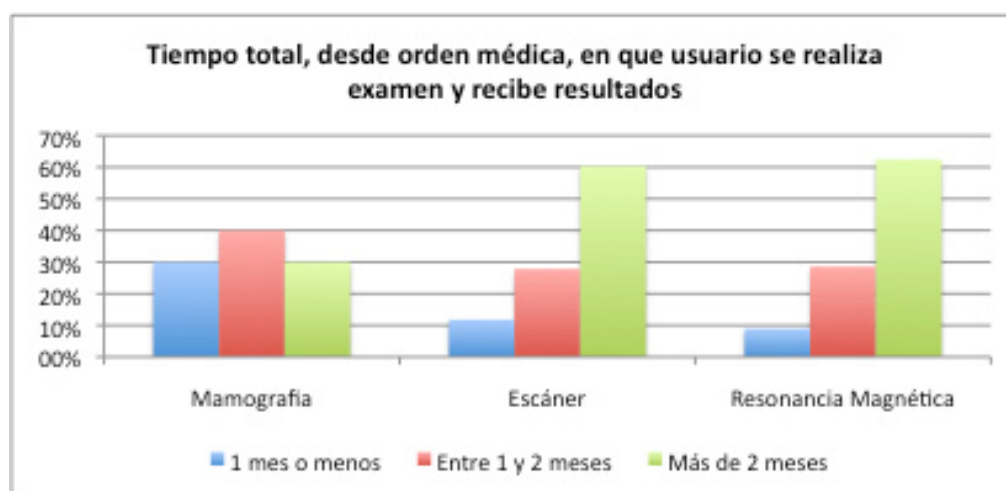
Meses	Mamografía		Tomografía Computada		Resonancia Magnética	
	%	% acum.	%	% acum.	%	% acum.
1 mes o menos	30,0%	30,0%	11,8%	11,8%	8,9%	8,9%
Entre 1 y 2 meses	40,0%	70,0%	27,8%	39,6%	28,6%	37,5%
Entre 2 y 3 meses	0,0%	70,0%	27,8%	67,5%	16,1%	53,6%
Entre 3 y 4 meses	10,0%	80,0%	14,2%	81,6%	21,4%	75,0%
Más de 4 meses	20,0%	100,0%	18,4%	100,0%	25,0%	100,0%
Total	100,0%		100,0%		100,0%	

Es posible observar que sólo para un 11,8% de los usuarios de tomógrafo, y para un 8,9% de los usuarios de resonador, los tiempos totales de realización de examen y entrega de resultados, contados desde la orden médica, son de 1 mes o menos. Sólo para las usuarias de mamógrafo dichos tiempos serían relativamente bajos: un 30% obtendría resultados en 1 mes o menos una vez emitida la orden de examen, y un 70% en 2 meses o menos.

En el caso de los usuarios de tomógrafo, el 60,4% se realizaría el examen y obtendría sus resultados en un plazo superior a los 2 meses, y para casi un tercio de los usuarios (32,6%) ese tiempo sería superior a los 3 meses.

Para los usuarios de resonador los tiempos son aún más extensos: para un 62,5% el tiempo total de realización de examen y entrega de resultados, contados desde la orden médica, sería mayor a los 2 meses, y para cerca de la mitad de ellos (46,4%) dicho tiempo superaría los 3 meses.

El siguiente gráfico presenta de un modo más agregado la misma información de la tabla:



El gráfico ilustra bien el comportamiento de los tiempos totales según tipo de examen: en las mamografías el porcentaje de usuarias aumenta en el rango de entre 1 y 2 meses, pero baja nuevamente en el rango de más de 2 meses; en cambio en las TC y, sobretudo, en las resonancias los porcentajes de usuarios tienden a concentrarse en

¹⁰ Respecto del cálculo de promedios de tiempo de entrega de resultados de mamografías presentados en la tabla que se está comentando, cabe advertir en este caso también lo señalado en la nota al pie nº 7 respecto de los tamaños muestrales sobre los cuales están calculados los tiempos promedios.

tiempos mayores a los 2 meses.

Un indicador complementario al que comentamos es el promedio de meses que, en cada examen, los usuarios se realizan el examen y reciben los resultados: este tiempo es, en promedio, de 3 meses o más para los usuarios de TC y de resonancia magnética, en tanto que para las usuarias de mamografías dicho tiempo sería de 2 meses y medio:

Tiempo total en meses entre orden médica y entrega de resultados de examen

Examen	Meses promedio
Mamografía	2,5
Tomografía Computada	3,0
Resonancia Magnética	3,3

2.3 Medios de transporte y tiempos de traslado.

Los tiempos de traslado al establecimiento para la realización del examen serían principalmente inferiores a 1 hora: ello ocurre así en el 73,7% de las usuarias de mamografía, y en el 71,7% de los usuarios de TC. Para el caso de los usuarios de resonancia este porcentaje disminuye a 62,1%, lo que significa que hay más de un tercio de usuarios de este tipo de examen que se tarda 1 hora o más en llegar al establecimiento para la toma de examen.

p14. Para realizarse el examen ¿cuánto tiempo aproximadamente le tomó trasladarse desde el lugar en que estaba hasta acá?

	Mamografía	Tomografía Computada	R.M.	Total
Menos de media hora	42,1%	34,0%	27,3%	33,7%
Entre media hora y una hora	31,6%	37,8%	34,8%	36,8%
1 hora	21,1%	18,7%	28,8%	20,5%
2 horas	5,3%	7,3%	7,6%	7,2%
3 horas o más	0,0%	2,2%	1,5%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Dichos tiempos son considerados adecuados en más del 70% de los usuarios de TC, y en un 68,2% de los usuarios de resonancia. Una mayor satisfacción expresan aún las usuarias de mamografía, quienes manifiestan en más de un 86% que los tiempos de traslado el día del examen les parecieron adecuados:

p15. ¿Cómo considera dentro de las siguientes categorías que fue ese tiempo de traslado?

	Mamografía	Tomografía Computada	R.N.M.	Total
Muy breve	13,2%	9,3%	7,6%	9,4%
Breve	26,3%	20,4%	16,7%	20,4%
Adecuado	47,4%	40,3%	43,9%	41,5%
Largo	13,2%	24,3%	25,8%	23,5%
Excesivamente largo	0,0%	5,8%	6,1%	5,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Los 3 tipos de usuarios se trasladaron al establecimiento principalmente en transporte público:

p16. El día del examen ¿qué medio(s) de transporte utilizó para llegar al Establecimiento?

	Mamografía	Tomografía Computada	R.N.M.	Total
Transporte público, colectivo	78,9%	78,5%	74,2%	77,9%
Taxi	0,0%	3,3%	3,0%	2,9%
Vehículo particular	10,5%	11,7%	18,2%	12,7%
Bicicleta	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%
A pie	10,5%	5,9%	4,5%	6,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Por su parte, alrededor de la mitad de los usuarios gastó menos de 1.500 pesos en su traslado al establecimiento el día del examen, excepto en las mamografías, en donde tres cuartas partes de los usuarios habrían incurrido en ese gasto. Mayores gastos de traslado debió hacer alrededor de un tercio de los usuarios de TC y los de resonancia: entre 1.500 y 3.000 pesos.

p17. ¿Cuánto dinero gastó Ud. en movilización (ida y vuelta) para asistir al examen?

	Mamografía	Tomografía Computada	R.N.M.	Total
No hubo gastos	7,9%	8,3%	4,5%	7,7%
Menos de 1.500 pesos	68,4%	45,9%	47,0%	48,1%
Entre 1.500 y 3.000 pesos	18,4%	34,7%	31,8%	32,8%
Más de 3 mil pesos	5,3%	11,1%	16,7%	11,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.4 Satisfacción Usuaría.

2.4.1 Expectativas sobre tiempos de atención.

Las expectativas respecto de los tiempos de atención son bastante similares para los distintos tipos de exámenes.

p7. Cuando el médico le dio la orden para este examen, ¿en qué plazo habría esperado que le realizaran el examen y le entregaran los resultados?

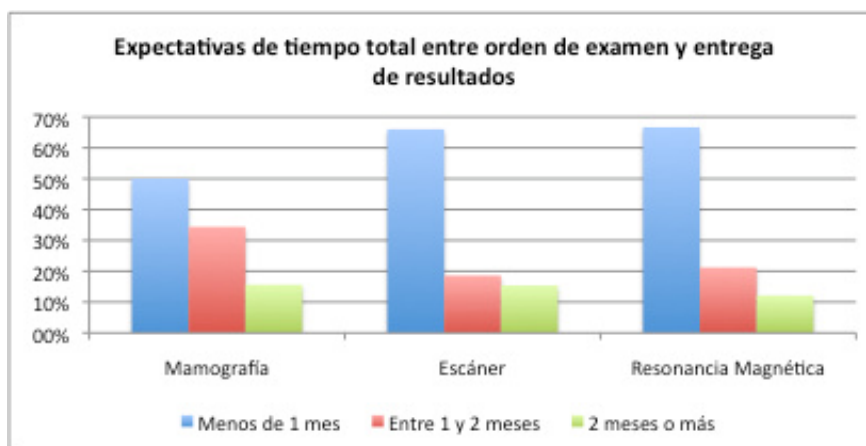
	Mamografía		Tomografía Computada		Resonancia Magnética		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Inmediatamente o al día hábil siguiente	3	9,4%	33	10,6%	8	12,1%	44	10,7
De dos días a una semana	3	9,4%	70	22,4%	13	19,7%	86	21,0
Más de una semana pero menos de 1 mes	10	31,3%	103	33,0%	23	34,8%	136	33,2
1 mes	11	34,4%	58	18,6%	14	21,2%	83	20,2
2 meses	3	9,4%	23	7,4%	3	4,5%	29	7,1
Tres meses o más	2	6,3%	25	8,0%	5	7,6%	32	7,8
Total	32	100,0%	312	100,0%	66	100,0%	410	100,0

Dos tercios de los usuarios tanto de tomografía computada como de resonancia habrían esperado que, emitida la orden médica, la realización del examen y la entrega de resultados se produjera en un plazo inferior a 1 mes. En el caso de las usuarias de mamografía, una proporción más baja habría esperado que examen y resultado ocurrieran en menos de 1 mes: la mitad de ellas.

Si consideramos como tiempo de corte el de 1 mes las expectativas prácticamente se igualan para los tres tipos de exámenes: si bien son los usuarios de resonancia magnética quienes en mayor proporción (87,9%) habrían esperado que tanto examen como resultado se produjeran en 1 mes o menos, un porcentaje muy similar de las usuarias de mamografía y de los usuarios de TC expresaron esas mismas expectativas: 84,4% y 84,6%, respectivamente.

Para un grupo bastante más pequeño (en torno al 15% de los usuarios de mamografía y de TC y 12% de los usuarios de resonancia) las expectativas eran menos ambiciosas: 2 meses o más para la realización del examen y la entrega de resultados.

Lo que señalamos se ilustra bien en el siguiente gráfico:



Como se observa, los usuarios de los distintos tipos de exámenes, sobretodo de resonancia y de TC, principalmente esperan que el tiempo total de la prestación ocurra en menos de 1 mes.

Al contrastar las expectativas descritas con los tiempos efectivos de atención, se observa que éstas se satisfacen en una proporción bastante menor de casos. En efecto, si por una parte más del 84% de las usuarias de mamografía esperaban que la realización del examen y la entrega de resultados se produjera en un plazo máximo de 1 mes, se observa que ello habría sido así (según lo descrito en la sección 2.2.5) sólo para el 30% de las usuarias.

En el caso de los usuarios de TC y de resonancia las expectativas sobre los tiempos de realización y entrega de examen se cumplen en una proporción aún menor de casos: como ya fue señalado más arriba, la proporción de quienes esperaban que la realización del examen y la entrega de resultados se produjera en un plazo máximo de 1 mes fueron el 84,6% de los usuarios de TC y el 87,9% de los usuarios de resonancia, sin embargo, ese plazo se habría cumplido apenas para el 11,8% y el 8,9% de los usuarios, respectivamente.

Lo anterior explica en buena parte los niveles de satisfacción más bien moderados que, respecto de los tiempos de atención, expresaron los usuarios, lo que revisamos en la siguiente sección.

2.4.2 Niveles de satisfacción sobre los tiempos de atención.

2.4.2.1 Sobre los tiempos de obtención de hora para examen.

Tal como señalamos en la sección 2.2.1, los tiempos de otorgamiento de hora serían similares para las mamografías y los TC, aunque algo mejores para estos últimos: la hora de examen habría sido otorgada en un plazo de 1 mes o menos para el 80% de los usuarios de mamografías y para el 79% de los usuarios de tomografías, pero en un plazo superior a los 3 meses sólo para un 11,5% de los usuarios de TC contra un 17% de mamografías.

A pesar de ello, los niveles de satisfacción serían levemente mejores respecto de los tiempos de obtención de hora para las mamografías que para las TC:

p9. ¿Considera que ese tiempo fue adecuado?¹¹

	Mamografía		Tomografía Computada		Resonancia Magnética		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sí, en verdad dieron hora para muy pronto	13	37,1	80	26,8	7	11,5	100	25,3
Sí, fue un tiempo adecuado	15	42,9	120	40,1	25	41,0	160	40,5
No, hora conseguida era algo lejana en el tiempo	3	8,6	61	20,4	16	26,2	80	20,3
No, me parece un tiempo excesivamente largo	4	11,4	38	12,7	13	21,3	55	13,9
Total	35	100,0	299	100,0	61	100,0	395	100,0

En efecto, un 80% de las usuarias de mamografías consideran que el tiempo de obtención de hora para el examen fue muy pronto (37,1%) o adecuado (42,9%), mientras que el restante 20% considera que dicho tiempo fue algo lejano (8,6%) o bien excesivamente largo (11,4%). En tanto, en el caso de los usuarios de TC, una proporción algo menor (dos tercios de ellos) considera que el tiempo de obtención de hora de examen fue muy pronto (26,8%) o adecuado (40,1%). Por su parte, un tercio de los usuarios de TC se expresa insatisfecho con los tiempos de obtención de hora: un 20,4% lo considera lejano en el tiempo, y un 12,7% lo evalúa como excesivamente largo.

Los usuarios de resonancia magnética, si bien se manifiestan menos satisfechos, más de la mitad (52,5%) considera que los tiempos de otorgamiento de hora fueron, principalmente, adecuados (41%), aunque una parte los evalúa como “muy pronto” (11,5%). Cabe recordar que para estos usuarios los tiempos de otorgamiento de hora habrían sido mayores que para los usuarios de los otros tipos de exámenes: si bien poco más de dos tercios (68,7%) habría obtenido hora para el plazo de 1 mes o menos, para el 18,8% de ellos la hora habría sido otorgada para un plazo de 3 meses o más.

De allí que los usuarios de resonancia magnética se expresen, en mayor proporción, insatisfechos con los plazos de obtención de hora para examen: casi la mitad (47,5%) considera que dichos plazos fueron lejanos en el tiempo (26,2%) o bien excesivamente largos (21,3%).

2.4.2.2 Sobre los tiempos de espera el día del examen.

En la sección 2.2.2 se describen los tiempos de espera el día del examen. Allí se señalaba que dichos tiempos serían

¹¹

Esta pregunta en la encuesta se realiza en función de la preg. 8, descrita en la sección 2.2.1 (ver pág. 5).

menores a la media hora para el 65,8% de los usuarios de mamografías, para el 43,3% para los usuarios de TC, y para un 35,4% de los usuarios de resonancia magnética. Por su parte, serían inferiores a 1 hora para el 94,7% de las usuarias de mamografías, para el 91,7% de los usuarios de tomografías y para el 80% de los usuarios de resonancia magnética.

Los niveles de satisfacción de los usuarios se distribuirían de manera equivalente a dichos tiempos.

p12. ¿Cómo considera que fue ese tiempo?¹²

	Mamografía		Tomografía Computada		Resonancia Magnética		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy breve	11	28,9%	62	19,7%	12	18,2%	85	20,3
Breve	13	34,2%	69	22,0%	17	25,8%	99	23,7
Adecuado	9	23,7%	107	34,1%	14	21,2%	130	31,1
Largo	5	13,2%	54	17,2%	15	22,7%	74	17,7
Excesivamente largo	0	0,0%	22	7,0%	8	12,1%	30	7,2
Total	38	100,0%	314	100,0%	66	100,0%	418	100,0

Entre las usuarias de mamografías predomina la opinión de quienes consideran que los tiempos de espera fueron breves (34,2%). En términos más globales, un 86,8% de las usuarias de mamografías los considera adecuados (23,7%), o incluso breves o muy breves (63,2%). Aunque en una proporción bastante más baja, también hay quienes consideran que los tiempos de espera fueron largos o muy largos (13,2%). Éstas no alcanzarían, sin embargo, a todas las usuarias para quienes dicho tiempo fue de 1 hora o más, por cuanto ese tiempo de espera se habría producido, como fue señalado en la sección 2.2.2, para el 21,1% de las usuarias de mamografía.

En el caso de los usuarios de TC, un 75,8% evalúa los tiempos de espera como adecuados o mejor que eso. Si bien predominan quienes sólo los consideran adecuados (34,1%), más del 41% los evalúa como breves o muy breves. No obstante, prácticamente un cuarto de los usuarios de tomógrafo (24,2%) considera que el tiempo de espera fue largo o excesivamente largo, exactamente la misma proporción de quienes debieron esperar 1 hora o más.

Sin llegar a ser mayoritariamente bajos, los niveles de satisfacción de los usuarios de resonador son bastante más moderados. En este caso, un 65,2% considera adecuados o mejor que eso el tiempo de espera el día del examen; entre ellos se encuentra un 25,8% que evalúa como breve ese tiempo, y otro 18,2% que lo evalúa como muy breve. Sin embargo, quienes consideran que el tiempo de espera fue largo o excesivamente largo alcanzan a más de un tercio de los usuarios de resonancia (34,8%), muy similar a la proporción de quienes debieron esperar 1 hora o más el día del examen (36,9%).

2.4.3 Niveles de satisfacción respecto del trato recibido y del espacio físico.

2.4.3.1 Sobre el trato recibido.

En términos generales, los usuarios de los distintos exámenes evalúan bien el trato recibido tanto de parte del personal administrativo como del personal clínico. No obstante aquello, se observan algunas diferencias que conviene destacar. La siguiente tabla muestra el promedio de las notas con que los encuestados calificaron al personal administrativo y al personal clínico:

Pregunta	Mamografía	Tomografía Computada	Resonancia Magnética
p18. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al trato que recibió del personal administrativo el día del examen?	6,0	5,6	5,9
p19. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al trato que recibió del personal clínico el día del examen?	6,5	6,4	6,5

Los usuarios de TC tienden a evaluar más bajo el trato recibido, particularmente en el caso de la evaluación que hacen del personal administrativo, respecto de los cuales la evaluación expresada, sin ser baja, es moderada (5,6).¹³ En la tabla de frecuencia de la nota que los usuarios le pondrían al trato que recibieron del personal

¹² La pregunta está referida a lo informado por el encuestado en la pregunta anterior (nº 11), descrita en la sección 2.2.2 (ver pág. 7).

¹³ Los usuarios de tomógrafo que calificaron con nota relativamente más baja al personal administrativo son los del H. San José (=5,0) y del H. Barros Luco Trudeau (=5,3). Para el resto de los establecimientos, la calificación promedio de los usuarios de TC respecto del personal administrativo fue superior a 5,8.

administrativo el día en que se realizaron el examen se puede observar que los encuestados de TC se concentran en un 18,1% en notas iguales o inferiores a 4,9, en cambio para los usuarios de mamografía y de resonancia ese porcentaje llega a 10,5% y 12,1%, respectivamente.

p18. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al trato que recibió del personal administrativo el día en que se realizó el examen?

Rango de nota	Mamografía		Tomografía Computada		R.N.M.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Menos de 4,0	3	7,9%	23	7,3%	3	4,5%	29	6,9%
Entre 4,0 y 4,9	1	2,6%	34	10,8%	5	7,6%	40	9,5%
Entre 5,0 y 5,9	6	15,8%	71	22,5%	12	18,2%	89	21,2%
Entre 6,0 y 6,9	9	23,7%	9	2,9%	9	13,6%	9	2,1%
Igual a 7,0	19	50,0%	87	27,6%	26	39,4%	132	31,5%
Total	38	100,0%	315	100,0%	66	100,0%	419	100,0%
Promedio	6,0	---	5,6	---	5,9	---	5,6	---
Desv. Std.	1,53	---	1,39	---	1,23	---	1,38	---

Respecto del personal clínico la evaluación de los usuarios de TC, aunque más baja que la expresada por los usuarios de los otros dos tipos de exámenes (6,4 y 6,5, respectivamente), esa diferencia es mínima, e igualmente una buena evaluación.

Como se observa en la tabla, más de un 65% de los encuestados califica con nota 7 el personal clínico, y entre las usuarias de mamografía ese porcentaje llega a 71,1%. Por su parte, las calificaciones inferiores a 4, o incluso inferiores a 5, son menos frecuentes: 5,4% en promedio para todos los tipos de exámenes.

p19. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al trato que recibió del personal clínico en general el día en que se realizó el examen? (Técnicos Paramédicos, Tecnólogos Médicos, Médicos, Enfermeras, etc.)

Rango de nota	Mamografía		Tomografía Computada		R.N.M.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Menos de 4,0	1	2,6%	8	2,5%	0	0,0%	9	2,1%
Entre 4,0 y 4,9		0,0%	11	3,5%	3	4,5%	14	3,3%
Entre 5,0 y 5,9	4	10,5%	22	7,0%	7	10,6%	33	7,9%
Entre 6,0 y 6,9	6	15,8%	68	21,6%	13	19,7%	87	20,8%
Igual a 7,0	27	71,1%	206	65,4%	43	65,2%	276	65,9%
Total	38	100,0%	315	100,0%	66	100,0%	419	100,0%
Promedio	6,5	---	6,4	---	6,5	---	6,4	---
Desv. Std.	1,1	---	1,1	---	0,8	---	1,0	---

Por su parte, la evaluación que hacen los usuarios de mamografías y de resonancia magnética respecto del trato recibido es prácticamente la misma: una mejor evaluación del personal clínico (6,5) y, aunque buena, algo más moderada respecto del personal administrativo (6,0 y 5,9, respectivamente).

2.4.3.2 Sobre el lugar y espacio físico.

En relación con la evaluación que los usuarios hacen del lugar y espacio físico es posible observar mayores diferencias.

En este caso, también los usuarios de TC son quienes expresan una evaluación más moderada sobre de cada uno de los aspectos consultados: la sala de espera, el lugar mismo en que se realizó el examen, y especialmente el acceso al establecimiento y su entorno, en que se observa la calificación promedio más baja (5,2) otorgada por los distintos usuarios en relación con los distintos aspectos consultados en la encuesta.¹⁴

Pregunta	Mamografía	Tomografía Computada	Resonancia Magnética
p20. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al lugar en que debió esperar su atención el día en que se realizó el examen?	6,0	5,7	6,1
p21. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al lugar mismo en que se	6,5	6,4	6,5

¹⁴ Los usuarios de TC que otorgaron menor calificación al establecimiento y su entorno general fueron los del H. San José (=4,7) y los del H. Barros Luco Trudeau (=4,8). Los usuarios de TC del H. Carlos Van Buren calificaron con una nota promedio de 5,4 este aspecto. Para los demás establecimientos, los usuarios de TC calificaron con nota promedio superior a 5,9 el establecimiento y su entorno general.

realizó el examen?			
p22. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al acceso del Establecimiento y su entorno general el día en que se realizó el examen?	5,8	5,2	5,5

En el caso de las usuarias de mamografías y los de resonancia magnética se observa una calificación mejor y prácticamente la misma (6,0 y 6,1, respectivamente), tanto respecto del lugar en que les correspondió esperar su atención el día del examen como en relación a aquél en que se realizó el examen mismo.

Por su parte, en ambos tipos de usuarios la calificación otorgada al acceso al establecimiento y su entorno general el día en que se realizó el examen es más moderada, especialmente entre los usuarios de resonancia magnética (5,5).¹⁵

La distribución de notas respecto de lugar y espacio físico según tipo de examen se detalla en las siguientes tablas. Allí es posible apreciar que para la resonancia magnética existe una mayor homogeneidad, esto es, las notas están menos dispersas, lo que se expresa en desviaciones estándar más bajas en relación con los otros tipos de exámenes:

p20. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al lugar en que debió esperar su atención el día en que se realizó el examen?

Rango de nota	Mamografía		Tomografía Computada		R.N.M.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Menos de 4,0	2	5,3%	16	5,1%	0	0,0%	18	4,3%
Entre 4,0 y 4,9	3	7,9%	29	9,2%	5	7,6%	37	8,8%
Entre 5,0 y 5,9	3	7,9%	61	19,4%	11	16,7%	75	17,9%
Entre 6,0 y 6,9	12	31,6%	110	34,9%	23	34,8%	145	34,6%
Igual a 7,0	18	47,4%	99	31,4%	27	40,9%	144	34,4%
Total	38	100,0%	315	100,0%	66	100,0%	419	100,0%
Promedio	6,0	---	5,7	---	6,1	---	6,0	---
Desv. Std.	1,34	---	1,26	---	0,91	---	1,22	---

p21. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al lugar mismo en que se realizó el examen?

Rango de nota	Mamografía		Tomografía Computada		R.N.M.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Menos de 4,0	1	2,6%	5	1,6%	0	0,0%	6	1,4%
Entre 4,0 y 4,9	0	0,0%	8	2,5%	1	1,5%	9	2,1%
Entre 5,0 y 5,9	4	10,5%	25	7,9%	3	4,5%	32	7,6%
Entre 6,0 y 6,9	6	15,8%	96	30,5%	22	33,3%	124	29,6%
Igual a 7,0	27	71,1%	180	57,1%	40	60,6%	247	58,9%
Total	38	100,0%	315	100,0%	66	100,0%	419	100,0%
Promedio	6,5	---	6,4	---	6,5	---	6,4	---
Desv. Std.	1,1	---	1,0	---	0,7	---	0,9	---

p22. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al acceso del Establecimiento y su entorno general el día en que se realizó el examen?

Rango de nota	Mamografía		Tomografía Computada		R.M.		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Menos de 4,0	4	10,5%	29	9,2%	3	4,5%	36	8,6%
Entre 4,0 y 4,9	3	7,9%	49	15,6%	12	18,2%	64	15,3%
Entre 5,0 y 5,9	6	15,8%	105	33,4%	13	19,7%	124	29,7%
Entre 6,0 y 6,9	7	18,4%	75	23,9%	23	34,8%	105	25,1%
Igual a 7,0	18	47,4%	56	17,8%	15	22,7%	89	21,3%
Total	38	100,0%	314	100,0%	66	100,0%	418	100,0%
Promedio	5,8	---	5,2	---	5,5	---	5,3	---
Desv. Std.	1,6	---	1,4	---	1,2	---	1,4	---

¹⁵ Cabe señalar que la evaluación más moderada que expresan los usuarios de resonador proviene especialmente de quienes el examen fue realizado en el H. Carlos Van Buren (=5,1) y H. Barros Luco Trudeau (=5,2). Quienes se realizaron el examen en el Instituto de Neurocirugía calificaron este aspecto con una nota promedio de 5,9.

2.4.4 Niveles de satisfacción general.

2.4.4.1 Según examen.

Del punto de vista de una evaluación general por parte de los usuarios, se observa una mejor calificación entre las usuarias de mamografía que entre los de tomografía computada y resonancia magnética, aunque en estos dos últimos tipos de usuarios no se observa una calificación verdaderamente baja.

La medición del nivel de satisfacción general se midió al inicio (preg. 5) y al final de la encuesta (preg. 23). El objetivo de esta doble medición fue el de controlar probables efectos de la propia aplicación de la encuesta en los niveles de satisfacción del usuario. Si bien existe una pequeña diferencia, esta es mínima. Los resultados, en ambos casos, fueron muy similares:

Pregunta	Mamografía	Tomografía Computada	Resonancia Magnética
p5. En términos generales: ¿Qué nota de 1 a 7 le pone al servicio que Ud. recibió en esta Unidad en donde se realizó este examen?	6,3	5,6	5,8
p23. Finalmente y en términos generales, considerando todos los aspectos consultados, ¿qué nota le pone, en escala de 1 a 7 al servicio que Ud. recibió en esta Unidad?	6,1	5,7	5,7

En la presente sección comentaremos los resultados obtenidos para la preg. 23, por cuanto ala realizarse hacia el final de la encuesta, el usuario ya ha recordado y evaluado cada uno de los aspectos consultados, de modo que esta evaluación general (la de la preg. 23) debiera expresar de manera más precisa la opinión del encuestado.

Así, se observa que en el caso de las usuarias de mamografía, la calificación general promedio es igual a 6,1, algo mejor que la expresada por los usuarios de TC y de resonancia (5,7).

Entre los usuarios de TC, quienes expresan una más baja calificación son los del H. San José (=5,2) y del H. Barros Luco (=5,4). Para los demás establecimientos, la calificación general expresada por los usuarios de tomografía fue igual o superior a 6,0.

Respecto de los usuarios de resonador quienes expresaron una calificación inferior al promedio fueron los del H. Barros Luco (=5,4). Por su parte, la evaluación de los usuarios de resonador del H. Carlos Van Buren y del Instituto de Neurocirugía estuvo más cercana al promedio: 5,6 y 5,9, respectivamente.

2.4.4.2 Según examen y género del paciente.

Las diferencias del punto de vista del género en la evaluación general que hacen los usuarios se observan especialmente para el caso de los usuarios de resonancia magnética: 6 décimas de diferencia en la calificación promedio que hacen unos y otros. En el caso de los usuarios de TC, las mujeres tendrían una evaluación levemente mejor (5,8) que la que tienen los hombres (5,6).

p23. Finalmente y en términos generales, considerando todos los aspectos consultados, ¿qué nota le pone, en escala de 1 a 7 al servicio que Ud. recibió en esta Unidad?

	Mamografía	Tomografía Computada	R.N.M.	Total
Hombres		5,6	6,1	5,7
Mujeres	6,1	5,8	5,5	5,8
Total	6,1	5,7	5,7	5,7



La diferencia en la evaluación que expresan hombres y mujeres que se realizaron examen de resonancia muy probablemente provenga de la diferente evaluación que expresaron los usuarios del H. Barros Luco respecto del acceso al establecimiento y su entorno general. Al respecto, los usuarios de resonancia varones calificaron con un 5,7 el acceso al establecimiento y su entorno general, en tanto las mujeres lo calificaron con un 4,9. Sería esta diferencia de género la que estaría a la base de la explicación presentada en la nota al pie nº 15.

2.4.4.3 Según examen y edad del paciente.

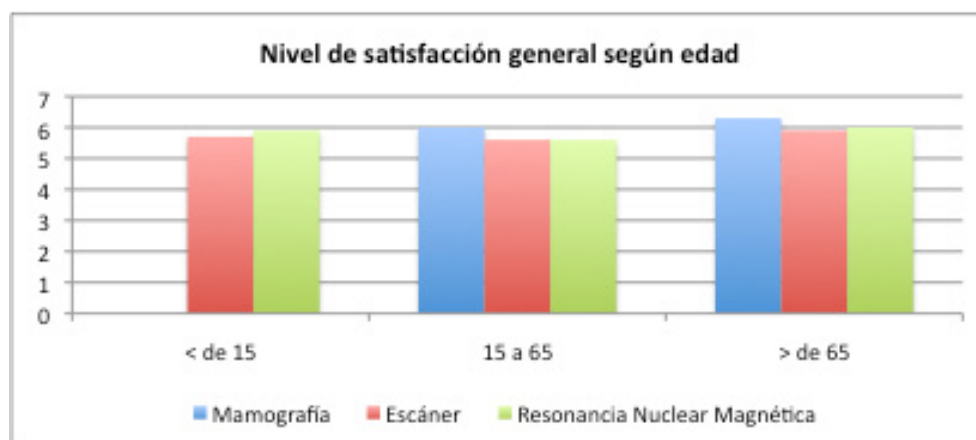
Al desagregar por edad la calificación que hacen los usuarios no se constatan grandes variaciones. En todos los casos, dichas calificaciones son muy cercanas al promedio. Aunque no muy marcada, existiría una cierta tendencia por parte de los usuarios mayores de 65 años a expresar una mejor evaluación.

p23. Finalmente y en términos generales, considerando todos los aspectos consultados, ¿qué nota le pone, en escala de 1 a 7 al servicio que Ud. recibió en esta Unidad?

Rango de edad	Mamografía	Tomografía Computada	R.M.	Total
Menor de 15 años		5,7	5,9	5,8
Más de 15 y menos de 65 años	6,0	5,6	5,6	5,6
Mayor o igual de 65 años	6,3	5,9	6,0	6,0
Total	6,1	5,7	5,7	5,7

En el caso de las usuarias de mamografías, las mayores de 65 años califican en promedio con un 6,3 el servicio, contra el 6,0 con que lo evalúan las de entre 15 y 65 años. Una diferencia similar se observa entre los usuarios de TC: los mayores de 65 años mejoran en 3 décimas la calificación que hacen aquellos que tienen entre 15 y 65 años, y en 2 décimas la que expresan los menores de 15.

Una diferencia levemente mayor se constata en el caso de los usuarios de resonancia: también en este caso los usuarios adultos mayores califican mejor el servicio (6,0), muy similar a los menores de 15 (5,9), pero 4 décimas por sobre la calificación que expresaron los usuarios de entre 15 y 65 años (5,6).



2.4.4.4 Según establecimiento.

La calificación que expresan los usuarios de los distintos establecimientos bajo estudio la presentamos considerando el conjunto de exámenes que en cada caso se realizan. Al respecto, es posible observar que, con excepción del Complejo Hospitalario San José y del H. Barros Luco, los distintos establecimientos obtienen una calificación promedio superior a 5,9 (obtenida por el H. Carlos Van Buren), y llegando hasta un 6,6 en el caso de los establecimientos de la región de Coquimbo, los mejor calificados.

p23. Finalmente y en términos generales, considerando todos los aspectos consultados, ¿qué nota le pone, en escala de 1 a 7 al servicio que Ud. recibió en esta Unidad?

Establecimiento	Calificación promedio
Barros Luco Trudeau	5,4
San José	5,1
Instituto de Neurocirugía	6,0
Carlos Van Buren	5,9
Gustavo Fricke	6,1
Claudio Vicuña	6,6
San Juan de Dios	6,6
San Pablo	6,4
Total	5,7

De aquellos que están bajo el promedio general (=5,7), el Complejo Hospitalario San José es respecto del cual los usuarios (principalmente de tomografía computada) expresan una calificación más baja (5,1). Por su parte, los usuarios del H. Barros Luco califican en promedio con un 5,4 el servicio allí recibido, misma calificación tanto entre los usuarios de tomógrafo como de resonador, que son los mayoritariamente encuestados en dicho establecimiento.

En el caso del Complejo Hospitalario San José el aspecto peor evaluado por los usuarios es el establecimiento y su entorno general (4,6), el trato recibido por parte del personal administrativo (4,9) y el lugar en que debió esperar su atención el día del examen (5,0).

En el caso del H. Barros Luco, los usuarios expresan sus calificaciones más bajas respecto del establecimiento y su entorno general (4,9) y del trato que recibieron por parte del personal administrativo (5,4).

2.4.4.5 Según tiempos, medios y costos de traslado el día del examen.

No se observa una asociación directa o clara entre los tiempos de traslado y los niveles de satisfacción expresados por los usuarios. El promedio de notas con que se califica el servicio en general es muy similar según los distintos tiempos de traslado. Si bien quienes tardan menos de media hora se muestran más satisfechos que quienes tardan 1 hora (la calificación general promedio del servicio es mayor en los primeros), la calificación aumenta también para quienes tardan 3 horas o más. Cabe suponer, por tanto, que hay otras variables que, más que los tiempos de traslado, afectan los niveles de satisfacción usuaria.

p23. Finalmente y en términos generales, considerando todos los aspectos consultados, ¿qué nota le pone, en escala de 1 a 7 al servicio que Ud. recibió en esta Unidad?

Tiempo de traslado	Mamografía	Tomografía Computada	Resonancia Magnética	Total
Menos de media hora	6,1	5,8	5,8	5,8
Entre media hora y una hora	6,0	5,6	5,6	5,6
1 hora	6,2	5,6	5,7	5,6
2 horas	6,3	5,6	6,2	5,7
3 horas o más	.	6,9	6,0	6,8
Total	6,1	5,7	5,7	5,7

Lo mismo ocurre al momento en que los usuarios valoran el tiempo de traslado: no se aprecia una relación directa entre dicha valoración y los niveles de satisfacción expresados respecto del servicio. En efecto, se aprecia una variación de apenas una o dos décimas por sobre o debajo del promedio de calificación que expresan los usuarios de TC según las distintas valoraciones otorgadas al tiempo de traslado, y en el caso de las usuarias de mamografías el nivel de satisfacción expresado es más bajo cuando el tiempo de traslado es considerado “muy breve” que cuando es considerado sólo “adecuado”. Sólo en el caso de los usuarios de resonancia magnética se observa que la calificación del servicio tiende a disminuir a medida que se considera más largo el tiempo de traslado: así, se pasa de una calificación de 5,9 entre quienes consideran que dicho tiempo fue “muy breve”, hasta 5,5 entre quienes consideran que fue “largo”.

p23. Finalmente y en términos generales, considerando todos los aspectos consultados, ¿qué nota le pone, en escala de 1 a 7 al servicio que Ud. recibió en esta Unidad?

Valoración del tiempo de traslado	Mamografía	Tomografía Computada	Resonancia Magnética	Total
Muy breve	5,7	5,8	6,4	5,9
Breve	6,5	5,7	5,6	5,8
Adecuado	6,2	5,8	5,7	5,8
Largo	5,5	5,5	5,6	5,5
Excesivamente largo	.	5,5	6,0	5,6
Total	6,1	5,7	5,7	5,7

Con excepción de las usuarias de mamografía, los encuestados califican más bajo el servicio cuando el traslado el día del examen se produce en transporte público: una calificación general del servicio de 5,6 y 5,7 entre los usuarios de TC y de resonancia, respectivamente, que se trasladaron en transporte público el día del examen. En ambos casos grupos de usuarios es la calificación promedio del servicio más baja, aunque prácticamente igual al promedio de cada grupo de usuarios (5,7). Esta situación se invierte en el caso de las usuarias de mamografía: allí las usuarias de transporte público el día del examen califican mejor el servicio que aquellas que se trasladaron en vehículo particular.

p23. Finalmente y en términos generales, considerando todos los aspectos consultados, ¿qué nota le pone, en escala de 1 a 7 al servicio que Ud. recibió en esta Unidad?

Medio de transporte utilizado día de examen	Mamografía	Tomografía Computada	Resonancia Magnética	Total
Transporte público, colectivo	6,1	5,6	5,7	5,7
Taxi	.	5,9	5,8	5,9
Vehículo particular	5,3	5,9	5,7	5,8
Bicicleta	.	6,3	.	6,3
A pie	7,0	5,8	5,8	6,0
Total	6,1	5,7	5,7	5,7

Por último, tampoco se observan tendencias claras en la variación de la calificación del servicio que hacen los usuarios al momento de contrastarla con la cuantía de los gastos en transporte el día del examen.

p23. Finalmente y en términos generales, considerando todos los aspectos consultados, ¿qué nota le pone, en escala de 1 a 7 al servicio que Ud. recibió en esta Unidad?

p17. ¿Cuánto dinero gastó Ud. en movilización (ida y vuelta) para asistir al examen?	Mamografía	Tomografía Computada	Resonancia Magnética	Total
No hubo gastos	7,0	5,8	5,8	5,9
Menos de 1.500 pesos	6,3	5,7	6,1	5,9
Entre 1.500 y 3.000 pesos	5,1	5,4	5,2	5,4
Más de 3 mil pesos	6,5	6,0	5,8	6,0
Total	6,1	5,7	5,7	5,7

3 ENTREVISTAS ABIERTAS.

Para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios de acelerador lineal que se encuentran en tratamiento de radioterapia se aplicó una entrevista personal en base a preguntas abiertas¹⁶. En esta sección presentamos y analizamos la información obtenida a través de estas entrevistas.

3.1 Aspectos metodológicos.

Las entrevistas fueron realizadas a pacientes que se encuentran en radioterapia en el Hospital Carlos Van Buren. La unidad del establecimiento cuenta con 2 aceleradores lineales para la prestación de este servicio. Los pacientes entrevistados corresponden en igual proporción a usuarios de uno y otro equipo.

Se contó con la colaboración de la Unidad de Imaginología del Hospital, quienes proporcionaron una sala privada para el desarrollo de la entrevista, la que se realizó al momento en que el paciente asistía a su sesión de radioterapia.

Fueron entrevistadas 16 personas elegidas al azar de entre quienes asistieron a radioterapia el día 13 de febrero de 2012. Cada entrevista tuvo una duración de 10 minutos aproximadamente.

3.2 Resultados de la entrevista.

3.2.1 Expectativas.

En términos generales, los pacientes entrevistados expresan expectativas más bien bajas respecto del servicio que suponían habrían de recibir. Si bien algunos entrevistados señalaron no haber tenido expectativa alguna, para la gran mayoría éstas eran bajas: que la atención e inicio de la terapia habría de demorar más de 1 mes.

Al no tener conocimiento respecto de los plazos que habitualmente toma el inicio de una radioterapia en el establecimiento, esperaban que ello ocurriera en el plazo en que se les informó que habría de ocurrir cuando les indicaron el tratamiento que debían tomar: 2 ó 3 semanas y, en algunos casos, 1 mes.

- *me dijeron que me iban a llamar en un mes para iniciar la radioterapia después de terminar la quimioterapia.*

Los motivos de sus bajas expectativas fueron señalados por los propios entrevistados: las malas experiencias anteriores. En términos generales, los servicios públicos de salud son principalmente asociados a largos tiempos de espera.

- *yo pensé que la atención iba a ser mucho más lenta de lo que ha sido.*

El tiempo de espera para el inicio de la radioterapia es uno de los ámbitos en que estas bajas expectativas se expresan, pues respecto de la calidad de la atención y el trato las expectativas eran también bajas. Los entrevistados expresaron que no esperaban haber recibido un trato tan bueno como que el recibieron.

- *yo no pensaba que el servicio no iba a ser tan bueno...*

Estas bajas expectativas son también justificadas por las malas experiencias anteriores.

- *en el lugar de donde yo vengo a veces atienden con mala cara, no le indican a uno lo que tiene que hacer... atienden muy mal.*
- *yo pensaba que era más difícil, porque en otras partes no es buena la atención. En Quinteros, por ejemplo, tratan mal y atienden mal.*

No obstante, excepto los pocos que señalan no haber tenido expectativa alguna, el resto (todos con expectativas bajas) tiende a expresar no haber estado particularmente apremiados por el pronto inicio de la terapia. Se describen como contrariados por la situación de salud que les afecta, lo cual hace que las expectativas no jueguen en ellos un papel muy relevante. Al sentirse más bien víctimas de una situación lamentable (su propia enfermedad), en cierta medida los tiempos de atención (pero no el trato que reciban) pasan a formar parte de las condiciones del destino que les ha tocado vivir, describiéndose como en manos de quienes nos tienen que atender no más.

¹⁶ En Anexo nº 5 se adjunta la pauta de entrevista.

- *venía muy asustada, me saltaba el corazón el primer día.*

Originándose en el mismo sentimiento de estar viviendo un destino fatal, las bajas expectativas respecto del trato, en algunos casos, se confunden y solapan con los temores y miedos de además ser mal atendido.

3.2.2 Calificación general.

Ninguno de los entrevistados expresó una mala evaluación respecto del servicio recibido, más bien todos ellos señalaron tener una excelente opinión y calificación de él, en todos sus aspectos.

- *el servicio ha sido bueno, todos me han atendido muy bien.*
- *bien, encuentro que está todo bien. La atención súper bien, nada que decir.*
- *buena atención, muy buena. Acá no ha habido ningún problema.*
- *el servicio ha sido muy bueno, un siete o más de un siete.*

La terapia se habría iniciado muy pronto desde el momento en que el médico les indicó que debían realizarla, y el trato recibido lo califican como excelente.

- *me atienden regio. Son muy atentos, muy gentiles, muy dedicados a su profesión.*

Algunos pacientes sienten recibir una atención personalizada. Este buen trato proviene tanto del personal administrativo como del clínico.

- *buena atención. Casi no es necesario que avise que llegué, ya me conocen*
- *buen servicio, son buenas personas, nada que decir del personal.*

Contrastando con las bajas expectativas y, en algunos casos, con el temor de ser mal tratados (como ya les ha ocurrido en otros servicios públicos, también de parte del médico con quienes actualmente se tratan), declaran haber recibido muy buena atención, inesperada porque nunca había estado hospitalizado, expresándose agradecidos de ello. Este aspecto lo valoran significativamente dada la condición de vulnerabilidad, física y psicológica, en que se encuentran

- *porque imagínese, una está en esta situación, entonces que la traten bien a una es muy bueno.*

Si bien para algunos el trato recibido es el que se debería siempre entregar, el que corresponde a un profesional, en otros el buen trato y la calidad de la atención la adjudican en parte a la suerte. Se consideran afortunados de recibir un buen trato, aunque no se atreven a afirmar de manera fehaciente que dicho trato sea el que habitualmente se brinda a todos los pacientes en esa Unidad.

- *muy buen servicio. Bien recibida y atendida. Quizá otras personas podrían decir lo contrario, pero yo he sido bien atendida.*

3.2.3 Tiempos de atención

En todos los entrevistados los tiempos de inicio de la terapia, una vez que el médico derivó al paciente para ese tratamiento, fueron de entre 2 ó 3 días a una semana. En todos los casos dichos tiempos fueron menores al que el paciente habría esperado, e incluso menores al tiempo en que el propio establecimiento le indicó al paciente que se iniciaría la terapia. Los pacientes fueron contactados telefónicamente para, después de una primera sesión de simulación, iniciar el tratamiento.

Los tiempos de espera cuando asisten a la terapia ha sido, para los entrevistados, de 10 minutos a 1 hora, aunque en general son menores a media hora. Es también habitual que no deban esperar, muchas veces son atendidos a la hora citada, o antes.

- *si uno respeta la hora hay que esperar muy poco rato.*
- *tuve que esperar menos de una semana para iniciar terapia. Los días de terapia no debo esperar más de 10 minutos, me atienden a la hora, incluso antes a veces.*
- *es rápido. A veces a una le toca esperar un rato, pero nunca más de una hora.*
- *a una la citan a una hora, y a mí no me ha tocado esperar mucho tiempo.*

De allí que la evaluación que los usuarios hacen de los tiempos de espera sea muy positiva.

- *la espera está correcta. A veces toca esperar un poco más, pero en general el tiempo de espera es bueno.*
- *ningún problema. Yo llego adelantada, y me atienden a la hora.*

Los pacientes destacan también el hecho que los tiempos de tramitación hayan sido para ellos breves y fáciles. Sólo debían luego esperar que se les informara telefónicamente el inicio de la terapia.

- *yo tuve algunos problemas para venir a iniciar la terapia, pero ellos estaban súper pendientes, me llamaban todos los días, son súper atentos y preocupados en que uno inicie su tratamiento.*

3.2.4 Calidad atención.

Existe una muy buena evaluación de la calidad de la atención. La misma evaluación hacen tanto del personal clínico como del administrativo. Los pacientes valoran tanto la calidad del trato humano como la del servicio que se presta en sus aspectos técnicos: se les entrega información, se les instruye bien respecto del procedimiento, el personal pone atención y cuidado en hacer bien su trabajo. Además, destacan que les hacen sentirse acogidos, el personal es amable y cariñoso.

- *Gente muy agradable.*
- *Muy buena atención. Me explicaron una y otra vez el tratamiento hasta que pude entender. Siempre atienden con una sonrisa, y eso a uno le levanta el ánimo.*
- *Hay una humanidad muy grande. El personal es muy agradable y atento. Uno se siente cómoda.*
- *El personal administrativo y clínico trata muy bien. Cuando uno hace preguntas la atienden muy bien, lo que sea... Ese es un profesional de tomo y lomo, que la reciben a uno como diciendo "yo estoy aquí para servirle".*
- *Nada que decir. Los niños que atienden tratan súper bien. Cuando uno entra a la máquina te ayudan, te guían, te preguntan cómo te sientes. Tienen harta disponibilidad con la gente.*
- *Las niñas y el radiólogo atienden bien.*
- *La atención ha sido buena, han sido amables y cariñosos.*
- *Un joven me ayuda a salir, me toma del brazo... son atenciones que uno agradece. No tengo nada que decir del personal. Yo le digo "mi ángel".*
- *No tengo nada que decir, la atención ha sido súper buena. El personal es un amor, son cariñosos, no son atrevidos, dan confianza, son como una familia.*

3.2.5 Espacios e infraestructura.

En general la evaluación respecto de la infraestructura y las condiciones de los espacios es buena. El lugar es descrito como cómodo y limpio.

- *Todo limpio y ordenado, los baños, el vestidor...*
- *Todo muy limpio, "impeque".*
- *El espacio está bien. Siempre está ordenado, los baños limpios...todo bien.*

No obstante ello, hay también quienes han observado a veces algo sucios algunos espacios, pero lo destacan como algo inusual, más bien como una falta en el trabajo de quienes hacen el aseo y no como efecto de una deficiente administración del establecimiento.

- *Sin problemas. En una ocasión en que había suciedad el radiólogo ordenó el aseo inmediato.*
- *El vestidor a veces no ha estado muy limpio, se nota a veces que no han limpiado.*

Los entrevistados identifican también algunas limitaciones en la sala de espera. Habría una deficiente ventilación, y las sillas podrían ser mejoradas. Conjuntamente con ello, los medios de entretención en la sala de espera podrían ser mejorados.

- *A la sala de espera le falta ventilación; hay una mezcla de olores, se encierran los olores.*
- *Habría que arreglar los asientos, porque hay personas que son más gordas.*
- *La TV que está puesta no es educativa, no entretiene, falta una parte cultural. Es la misma que uno ve en la casa. Las revistas son muy antiguas, la actualidad no existe. Yo a veces traigo el diario para entretenerme, porque las revistas son muy antiguas.*

3.2.6 Problemas / Dificultades

El servicio debe ser interrumpido cada cierto tiempo para realizar mantención a los equipos, pero los pacientes son informados de ello con anticipación. Esa interrupción no es indicada por los entrevistados como un problema, salvo en el sentido que suponen que ello va a significar que la terapia se prolongará un día más por cada día en que el servicio es interrumpido. El servicio habría sido interrumpido 1 ó 2 veces para los pacientes entrevistados. En

una ocasión se habría producido un corte de la energía eléctrica, lo que significó para el paciente esperar un breve tiempo adicional ese día.

Existen pacientes que viven más lejos, en muchos casos alojan de lunes a viernes en la casa de la Corporación Nacional del Cáncer (CONAC), a unos metros de distancia de la Unidad en que los pacientes se realizan el tratamiento. Los entrevistados tienen una buena evaluación de ese lugar. En otros casos, alojan en casa de familiares o amigos. En distancias no muy grandes el paciente prefiere, en la medida que le sea posible, viajar todos los días.

Respecto de la Unidad en que se tratan no se detecta problemas o dificultades, éstas son señaladas por los pacientes más bien respecto de los respectivos médicos que les atienden.

- *El doctor no deja que el paciente se exprese bien, es muy cortante, y autoritario, como si fuera un dios. No porque uno venga de provincia la debieran tratar así, porque uno tiene un corazoncito que en este momento está bastante herido porque la palabra cáncer es bastante fuerte. Debería usar un poco más de psicología. El médico no es malo, pero no me gusta como me trata.*
- *El doctor del policlínico no es amable, no trata bien.*

4 CONCLUSIONES

La gran mayoría de los usuarios de todos los tipos de exámenes (85% o más) habría esperado que el servicio completo, desde la realización del examen hasta a entrega de resultados, se produjera en un plazo no mayor a 1 mes. No obstante el tiempo total del servicio, contabilizado desde la orden médica, es en promedio de 3 meses para los usuarios de tomografía computada y de poco más de 3 meses para los usuarios de resonancia magnética. Para las usuarias de mamografía ese tiempo es algo más reducido: 2,5 meses promedio.

Respecto de los niveles de satisfacción general expresados, se observa una mayor satisfacción entre las usuarias de mamografía que entre los de TC y resonancia magnética. Los más bajos niveles de satisfacción lo expresan los usuarios del Hospital Barros Luco y del Complejo Hospitalario San José, aunque no se observan verdaderamente bajos niveles de satisfacción en la gran mayoría de los usuarios.

Respecto de los tiempos de atención, la hora para el examen habría sido otorgada principalmente en el plazo de 1 mes o menos. Para casi un cuarto de los usuarios encuestados la hora fue obtenida para un plazo superior a 1 mes. El examen en que los tiempos de otorgamiento de hora serían más extensos es el de resonancia magnética: casi un tercio obtuvo hora para un plazo superior a 1 mes. En usuarios de TC y mamografía ese porcentaje se reduce a un 21% y 20%, respectivamente.

El 80% de las usuarias de mamografía y dos tercios de los usuarios de tomografía se declara satisfecho con esos tiempos, el resto se declara insatisfecho. En el caso de los usuarios de resonancia magnética, poco más de la mitad se expresa satisfecho, mientras que un 47,5% se declara insatisfecho.

Los tiempos de espera el día del examen son mayores a la media hora para el 56% de los usuarios de resonancia magnética y de TC. En el caso de las mamografías ello es así para un tercio de las usuarias. Así, la gran mayoría de ellas (86,8%) se expresa satisfecha con los tiempos de espera. En el caso de los usuarios de TC un 75,8% se declara satisfecho, proporción que se reduce a 65,2% en el caso de los usuarios de resonancia magnética.

Los usuarios de TC califican con una nota promedio de 5,6 el trato recibido por parte del personal administrativo, los únicos que califican con nota inferior a 6 ese trato. El trato del personal clínico es calificado en todos los tipos de usuarios con nota superior a 6,4.

Respecto del lugar y espacio físico, es el acceso al establecimiento y su entorno general el que recibe una evaluación más moderada: 5,2 en los usuarios de TC, y 5,5 y 5,8 en los usuarios de resonancia magnética y mamografía, respectivamente.

Las personas de entre 15 y 65 años se muestran menos satisfechas con el servicio. Del punto de vista del género se observan mayores diferencias entre los usuarios de resonancia magnética, en los que las mujeres se expresan bastante menos satisfechas que los hombres con el servicio recibido.

Se constata que los niveles de satisfacción que manifiestan los usuarios no varían en relación con los tiempos, medios y costos de transporte el día del examen.

Por otra parte, los pacientes de radioterapia se declaran muy satisfechos con el servicio. Tanto los tiempos de atención, como la calidad técnica y humana del personal es muy bien evaluada por los pacientes. Se sienten acogidos y bien tratados, lo que contrasta con las bajas expectativas que tenían. En general, los espacios les parecen adecuados y, salvo algunos casos, muy limpio. De todos los aspectos observados, la sala de espera es el único foco de críticas por parte de los usuarios de radioterapia:

- la ventilación es deficiente, lo que hace que a veces se acumulen malos olores,
- la TV que allí existe no es educativa, y
- las revistas son antiguas.

4.1 Anexo 1: Encuesta de satisfacción usuaria.

Encuesta de Satisfacción Usuaria. Evaluación Ex Post de Inversión en Equipos de Imaginología

Nº de Encuesta	
----------------	--

Código Establecimiento		Encuestador	
Fecha (dd/mm/aa)	___/___/___	Hora	___:___

Buenos días mi nombre es: y soy encuestador de Congesa Ltda.
Realizo un estudio para conocer la satisfacción de las personas en la atención de exámenes de imágenes de este Hospital,
para lo que le solicito algunos minutos de su tiempo.
La información que Usted entregará es anónima y absolutamente confidencial

A. PREGUNTAS INICIALES

1. El examen que está retirando ¿es suyo?

___ 1.Sí [pasar a pregunta N° 3] ; 2. No

2. ¿Acompañó usted a quien se tomó el examen en alguna de las siguientes gestiones?

[Marque con una X el o los casilleros que corresponda]

1		Atención médica en que se entregó la orden para el examen
2		Solicitud de la hora para el examen ordenado
3		Presentación del paciente el día de realización del examen
4		No lo acompañé. Sólo vine a retirar el examen [Agradecer a la persona y dar por terminada la encuesta].
5		No sabe, no responde.

3. ¿A qué tipo de examen corresponde el resultado que Ud. está retirando?

[Marque con una X una o más alternativas según corresponda]

1		Mamografía
2		Tomografía Computada
3		Resonancia Magnética

4. ¿Qué retiró de la Unidad de Imaginología?

1		Imagen (placa o papel impreso, CD, DVD, otro).
2		Informe del radiólogo que acompaña al examen.
3		Ambos, imágenes e informe.
4		Resultados de examen no estaban aún, fueron entregados

5. En términos generales: ¿Qué nota de 1 a 7 le pone al servicio que Ud. recibió en esta Unidad en donde se realizó este examen?

Nota: _____

B. TIEMPOS DE ATENCIÓN

6. ¿En qué fecha aproximadamente el médico le dio la orden para este examen?

Fecha (dd/mm/aa): ___ / ___ / ___

No sabe no responde: ___

7. Cuando el médico le dio la orden para este examen, ¿en qué plazo habría esperado que le realizaran el examen y le entregaran los resultados?

1		Inmediatamente o al día hábil siguiente
2		De dos días a una semana
3		Más de una semana pero menos de 1 mes
4		1 mes
5		2 meses
6		Tres meses o más
7		No sabe, no responde

8. Cuando le fijaron hora para el examen, ¿para cuánto tiempo más se la otorgaron?

1	Inmediatamente o al día hábil siguiente
2	De dos días a una semana
3	Más de una semana pero menos de 1 mes
4	1 mes
5	2 meses
6	Tres meses o más
7	No sabe, no responde

9. ¿Considera que ese tiempo fue adecuado?

1	Sí, en verdad dieron hora para muy pronto.
2	Sí, fue un tiempo adecuado.
3	No, me parece que la hora conseguida era algo lejana en el tiempo.
4	No, me parece un tiempo excesivamente largo

10. ¿En qué fecha aproximadamente se realizó este examen?

Fecha: ___ / ___ / ___

11. A contar de la hora fijada para el examen ¿cuánto tiempo debió esperar el día del examen?

1	Menos de media hora.
2	Entre media hora y una hora.
3	1 hora
4	2 horas
5	3 horas o más
6	No sabe, no responde

12. ¿Cómo considera que fue ese tiempo?

1	Muy breve
2	Breve
3	Adecuado
4	Largo
5	Excesivamente largo

13. Una vez realizado el examen, ¿cuántos días debía esperar para retirar el resultado?

1	Inmediatamente o al día hábil siguiente
2	Desde dos días a una semana
3	Más de una semana pero menos de un mes
4	1 mes
5	2 meses
6	3 meses o más
7	No sabe, no responde

C. ACCESO AL SERVICIO DE IMAGINOLOGÍA EL DÍA EL EXAMEN

14. Para realizarse el examen ¿cuánto tiempo aproximadamente le tomó trasladarse desde el lugar en que estaba hasta acá?

1	Menos de media hora
2	Entre media hora y una hora
3	1 hora
4	2 horas
5	3 horas o más
6	No sabe, no responde

15. ¿Cómo considera dentro de las siguientes categorías que fue ese tiempo de traslado?

1	Muy breve
2	Breve
3	Adecuado
4	Largo
5	Excesivamente largo
6	No sabe, no responde

16. El día del examen ¿qué medio(s) de transporte utilizó para llegar al Establecimiento?

1	Transporte público, colectivo
2	Taxi
3	Vehículo particular
4	Bicicleta
5	A pie
6	Otro:
7	No sabe, no responde

17. ¿Cuánto dinero gastó Ud. en movilización (ida y vuelta) para asistir al examen?

1	No hubo gastos
2	Menos de 1.500 pesos
3	Entre 1.500 y 3.000 pesos
4	Más de 3 mil pesos
5	No sabe, no responde

D. CONDICIONES DEL SERVICIO Y ATENCIÓN PROPORCIONADA

18. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al trato que recibió del personal administrativo el día en que se realizó el examen?

Nota: _____

19. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al trato que recibió del personal clínico en general el día en que se realizó el examen? (Técnicos Paramédicos, Tecnólogos Médicos, Médicos, Enfermeras, etc.)

Nota: _____

20. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al lugar en que debió esperar su atención el día en que se realizó el examen?

Nota: _____

21. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al lugar mismo en que se realizó el examen?

Nota: _____

22. ¿Qué nota de 1 a 7 le pondría al acceso del Establecimiento y su entorno general el día en que se realizó el examen?

Nota: _____

E. PREGUNTAS FINALES

23. Finalmente y en términos generales, considerando todos los aspectos consultados, ¿qué nota le pone, en escala de 1 a 7 al servicio que Ud. recibió en esta Unidad?

Nota: _____

Sexo.

24. Paciente	
1	Masculino
2	Femenino

25. Entrevistado/a	
1	Masculino
2	Femenino

Rango edad.

26. Paciente	
1	Menor de 15 años
2	Mayor o igual a 15 y menor de 65 años
3	Mayor o igual de 65 años

27. Entrevistado	
1	Menor de 15 años
2	Mayor o igual a 15 y menor de 65 años
3	Mayor o igual de 65 años

Comuna de residencia.

28. Paciente	
29. Entrevistado	

Muchas Gracias por su tiempo.

4.2 Anexo 2: Pauta de entrevista abierta.

1. Datos generales:
 - a. Sexo.
 - b. Edad.
 - c. Comuna de residencia.
2. Calificación general del servicio recibido.
3. Expectativas respecto del servicio: calidad, condiciones y tiempos de atención.
4. Niveles de satisfacción respecto de la atención recibida:
 - a. Tiempos espera.
 - b. Procedimientos administrativos y asistenciales de atención.
 - c. Condiciones y características del espacio, infraestructura y equipamiento:
 - i. de la espera;
 - ii. de la prestación misma del servicio.
 - d. Calidad de la atención proporcionada por el personal médico y no médico.

4.3 Anexo 3. Entrevistas realizadas.

N	Nº de sesiones de radioterapia a la fecha	Género	Edad	Comuna de residencia
1	2	Hombre	67	Viña del Mar
2	25	Hombre	66	Quillota
3	7	Mujer	58	Los Andes
4	8	Mujer	51	Puchuncaví
5	15	Hombre	66	Calle Larga
6	14	Hombre	58	Con Con
7	9	Mujer	38	Viña del Mar
8	11	Mujer	65	San Felipe
9	9	Mujer	29	Coquimbo
10	17	Mujer	34	San Felipe
11	17	Hombre	75	Valparaíso
12	21	Mujer	75	Viña del Mar
13	28	Mujer	64	Coquimbo
14	16	Mujer	45	San Antonio
15	25	Mujer	56	Quinteros
16	4	Mujer	71	Valparaíso