HOSPITAL PADRE HURTADO
Creciendo juntos

CALIDAD EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN SALUD
ACREDITADO
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Medición Trato Usuario

06 de octubre de 2025

Medición de Satisfacción Usuaria

- Ley N° 20.646 estableció Reglamento para el otorgamiento de la asignación asociada al mejoramiento de Trato Usuario
- Instrumento elaborado por MINSAL y considera las dimensiones de Trato Usuario: empatía, presentación personal, cortesía y confianza, disponibilidad, interés y confiabilidad.
- Se licita a empresa o instituto para aplicación en octubre, con rango de fechas, sin precisar días exactos por establecimiento. Año 2024 fue IPSOS.
- 13 preguntas con una pregunta de evaluación global final
- Se dividen los establecimientos hospitalarios entre: alta, mediana y baja complejidad.
- 80 encuestas aplicadas a pacientes al egreso de su hospitalización en CR Adulto y CR Mujer, durante la cantidad de días necesarios para alcanzar la meta.

Medición de Satisfacción Usuaria

- HPH corresponde a hospitales de alta complejidad, que son 65 en total
- Tramos 1: 33% desde 1 a 21
- Tramo 2: 33% desde 22 a 43
- Tramo 3: 34% desde 44 a 65

Nombre establecimiento	NOTA	Posición año 2024	TRAMO
Hospital La Florida	6,966346	2	1
Hospital Padre Alberto Hurtado	6,724038	44	3
Complejo Hospitalario Dr. Sótero del Río	6,694318	50	3

Medición de Satisfacción Usuaria

HOSPITAL PADRE HURTADO
Creciendo juntos

	Preguntas	
1	La forma en que el personal de este establecimiento le saludó durante su periodo en el hospital	6,787500
2	El vestuario y presentación del personal de este establecimiento, como por ejemplo el uniforme.	6,850000
3	La identificación que porta el personal de este establecimiento para que usted fácilmente les pueda reconocer.	6,662500
4	El cuidado y esmero con que le aplicaron los procedimientos (ejemplo: curación, toma de presión, inyecciones, etc.)	6,712500
5	El tiempo que el personal dedicó a atenderle.	6,725000
6	El interés del personal para que usted comprendiera la información que le dieron.	6,750000
7	La rapidez con que el personal respondió a los requerimientos que usted hizo durante su hospitalización	6,437500
8	La seguridad o confianza que le generó el personal de este establecimiento.	6,687500
9	La amabilidad y cortesía del personal que le atendió en este centro	6,737500
10	La claridad del lenguaje usado por el personal al entregarle información.	6,837500
11	El apoyo brindado por el personal frente a las necesidades que Ud. tuvo durante su periodo en el hospital	6,712500
12	La disposición del personal para escuchar y comprender lo que usted les dijo.	6,712500
13	Considerando todo lo anterior y en términos generales ¿con que nota calificaría usted el trato que ha recibido de parte del personal de este hospital	**6,800000**
		6,724038

Medición de Satisfacción Usuaria

Campaña informativa: “Con una actitud positiva, todo mejora”

-Anunciar que durante el mes de va a aplicar la encuesta

-Informar que resultado está asociado a pago de Bono Trato Usuario y respectivos tramos

-Recordar posición obtenida el año 2024 (lugar 43 y 1° en tramo 3)

-Plantear que es posible avanzar en dicha posición si el personal refuerza los aspectos mejor evaluados y mejora aquéllos en que obtuvimos menor nota.

Medición de Satisfacción Usuaria

Conceptos de la campaña: “Con una actitud positiva, todo mejora”

-Respondamos con más rapidez a los requerimientos de los usuarios cuando solicitan ayuda o asistencia. ¡Apoyémoslos!

-Identifiquémonos al dirigirnos a los usuarios, indicando nuestro nombre y estamento. Ellos deben saber con quien están hablando. ¡Portemos siempre nuestra credencial!

-Seamos cuidadosos al realizar un procedimiento clínico al usuario. Consideremos que puede ser molesto para él. Por eso, expliquémosle antes en qué consiste y si le va a producir dolor o molestias.

-Preocupémonos de escuchar a los usuarios y de ser claros en nuestra comunicación para que comprendan. Preguntémosle si le quedó alguna duda para aclarársela.

Medición de Satisfacción Usuaria

Conceptos de la campaña: “Con una actitud positiva, todo mejora”

Reforcemos las conductas que más han valorado los usuarios en nosotros:

-Nuestra presentación personal.

-El saludo, porque hace sentir bien al usuario, y mejor si es por su nombre.

-La preocupación para que el usuario comprenda la información que le entregamos.

-El tiempo dedicado a la atención de cada persona.

-La transmisión de seguridad y confianza en los procedimientos realizados.

-La cortesía y amabilidad.