

I.MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD
MUNICIPAL
CENTRO DE SALUD FAMILIAR
DR. SERGIO AGUILAR DELGADO
Fono: (051) 324509



**PLAN DE MEJORA ENCUESTA
SATISFACCION USUARIA CESFAM DR.
SERGIO AGUILAR DELGADO DE
COQUIMBO
AÑO 2015**

1. Antecedentes

La satisfacción usuaria, constituye una dimensión de la Calidad relevante tanto a nivel Nacional, Regional y Comunal, considerada como un eje orientador en las distintas políticas de las instituciones públicas. En el sector salud se mide frecuentemente en instancias externas e internas, entregando insumos para la confección de herramientas de gestión y mejora continua.

La percepción de la calidad de los servicios recibidos y la satisfacción en la solución de los requerimientos por parte de los usuarios, pareciera que constituyen uno de los factores más influyentes en la evaluación de los establecimientos, incluso por sobre evaluaciones económicas o de productividad que habitualmente se realizan por parte de las entidades administradoras.

Con la finalidad de conocer el pensamiento de nuestros usuarios respecto a los servicios que se entregan en el Centro de Salud Familiar (CESFAM) Dr. Sergio Aguilar de Coquimbo, durante el mes de diciembre del año 2014 se realizó, al igual que el resto de establecimientos del País, la aplicación de la "Encuesta de Satisfacción Usuaria" por parte del Ministerio de Salud (MINSAL). Los resultados fueron recibidos por la Dirección del establecimiento durante el primer trimestre del año 2015, constituyendo una potente insumo a considerar en el planeamiento estratégico de nuestra institución. A lo anterior se suma la aplicación de otra encuesta interna, la cual además consideró la percepción de los funcionarios respecto a su lugar de trabajo y a los procesos de los cuales son partícipes día a día. Esta última encuesta fue realizada por alumnos de las carreras de Kinesiología, Enfermería y Nutrición de la Universidad Católica del Norte en el marco de su pasantía por la asignatura de Salud Pública de sus mallas curriculares.

2. Resultados

2.1 Encuesta Satisfacción Usuaria MINSAL: (se desconoce el universo total de la muestra incluida)

La encuesta fue aplicada a los usuarios externos durante el mes de diciembre del año 2014 y consideró lo siguientes aspectos:

- Calidad percibida en relación a los aspectos generales del establecimientos:

A fin de medir este factor se incluyeron los siguientes aspectos:

- La forma en que lo recibieron y saludaron
- Vestuario y presentación del personal
- Identificación (o piocha), que porta el personal
- La limpieza de este consultorio
- Tiempo de espera desde llegar has ser atendido

Los resultados observados en nuestro CESFAM fueron los siguientes:

La forma en que lo recibieron y saludaron	Vestuario y presentación del personal	La identificación (o piocha) que porta el personal	La limpieza de este consultorio	Tiempo de espera desde llegar hasta ser atendido/a	Promedio
5,46	5,46	5,48	4,67	5,88	5,39

Al comparar los resultados con el resto de establecimientos, nuestro establecimiento resulta con el peor promedio regional, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

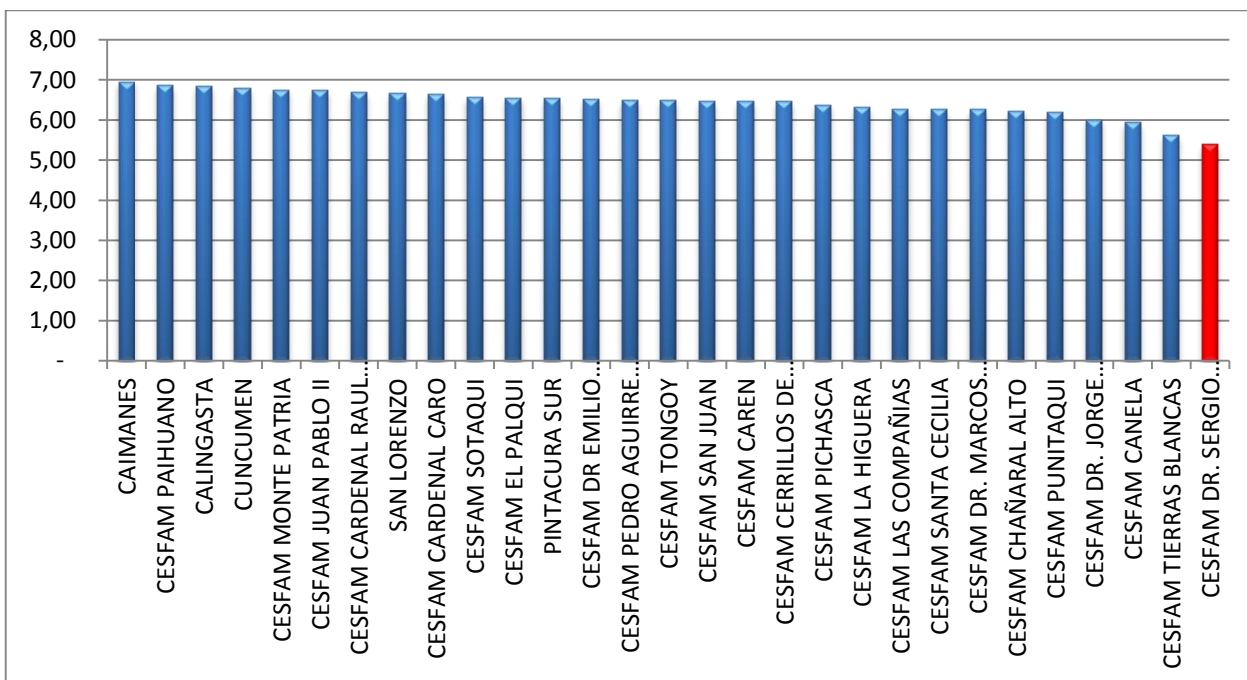


Gráfico 1: Promedio obtenido por todos los establecimientos de la IV Región en el factor Calidad percibida en relación a los aspectos generales, según encuesta de satisfacción usuaria 2014.

- Calidad percibida en relación al personal administrativo: Los factores considerados en la medición de este aspecto fueron los siguientes:
 - Amabilidad y cortesía.
 - Rapidez con que fue atendido/a
 - El interés para que comprender la información que se entrega.
 - La disposición para escuchar y comprender lo que el usuario manifiesta
 - La confianza que genera el personal del Servicio de Orientación Médico y Estadística (SOME)

Los resultados observados en nuestro establecimiento fueron los siguientes:

La amabilidad y cortesía	La rapidez con que fue atendido/a	El interés para que usted comprendiera la información que le dieron	La disposición para escuchar y comprender lo que usted les dijo	La confianza que le generó el personal del SOME	Promedio
5,60	5,40	5,58	5,50	5,44	5,50

Al comparar los resultados con el resto de establecimientos, nuestro establecimiento resulta con uno de los peores promedios regional, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

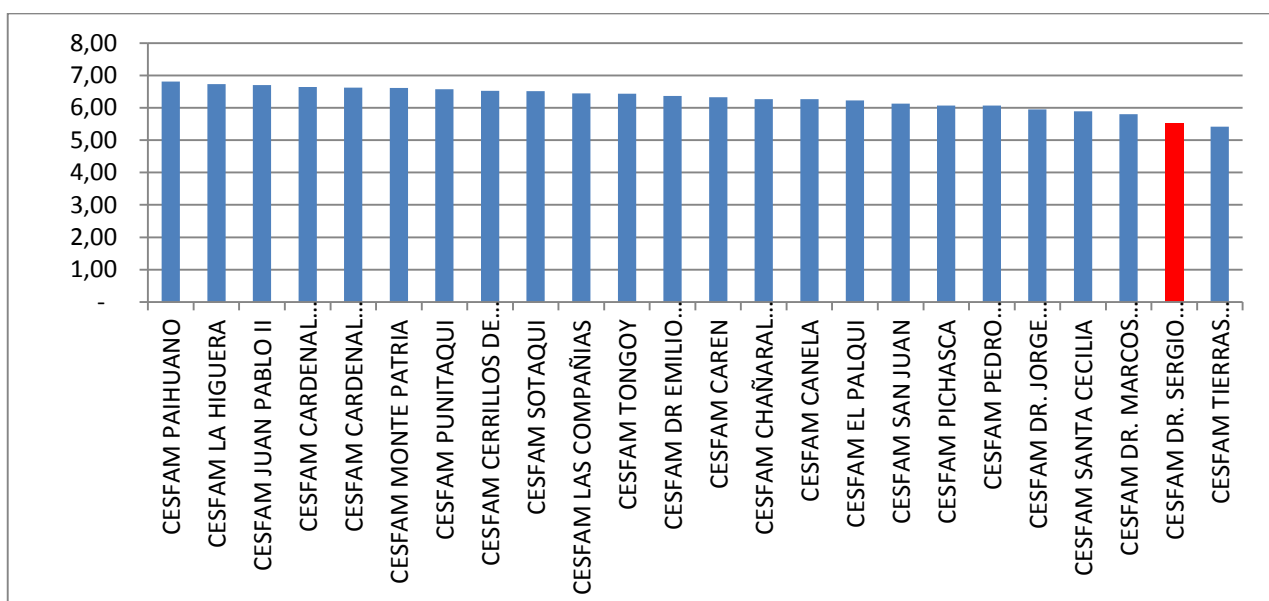


Gráfico 2: Promedio obtenido por todos los establecimientos de la IV Región en el factor calidad percibida en relación al personal administrativo, según encuesta de satisfacción usuaria 2014.

- Calidad percibida en relación al personal Técnico Paramédico: Los factores considerados en la medición de este aspecto fueron los siguientes:
 - Amabilidad y cortesía.
 - Tiempo dedicado a la atención.
 - Las respuestas a las preguntas formuladas por el usuario.
 - La disposición para escuchar y comprender lo que el usuario manifiesta.
 - La confianza que genera el personal técnico – paramédico.

Los resultados observados en nuestro establecimiento fueron los siguientes:

La amabilidad y cortesía	El tiempo que dedicó a atenderle	Las respuestas a las preguntas que usted le hizo	La disposición para escuchar y comprender lo que usted le dijo	La confianza que le generó el personal técnico-paramédico	Promedio
5,92	5,77	5,85	5,87	5,87	5,85

Al comparar los resultados con el resto de establecimientos, nuestro establecimiento resulta con el peor promedio regional, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

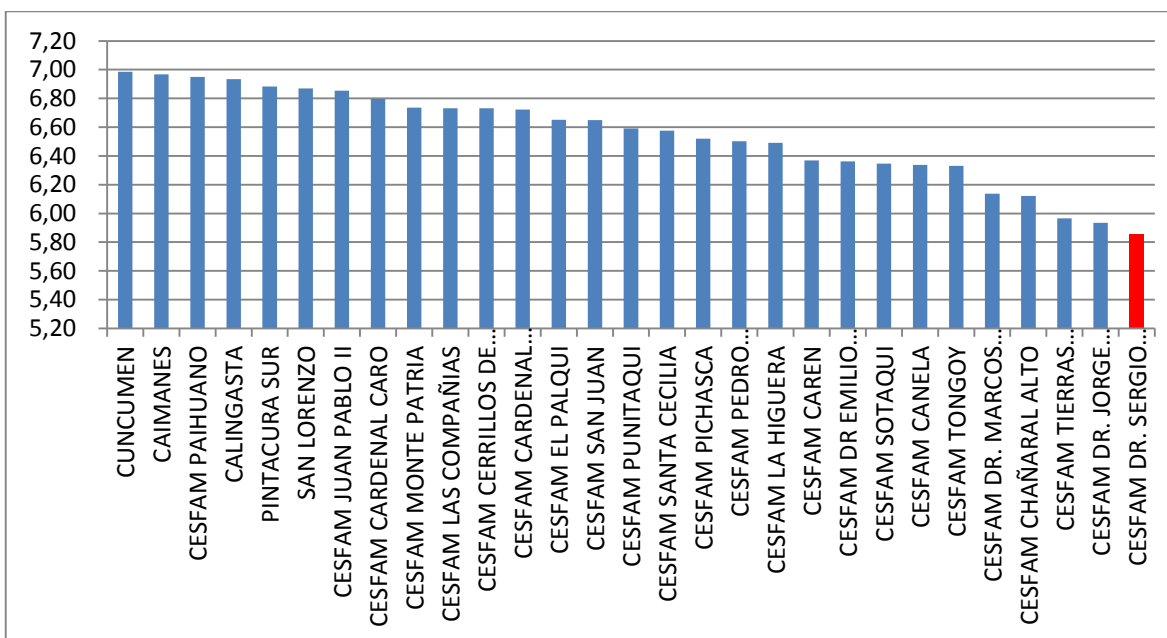


Gráfico 3: Promedio obtenido por todos los establecimientos de la IV Región en el factor calidad percibida en relación al personal técnico – paramédico, según encuesta de satisfacción usuaria 2014.

- Calidad percibida en relación al personal Profesional: Los factores considerados en la medición de este aspecto fueron los siguientes:
 - Interés y amabilidad.
 - Explicación sobre el problema de salud y tratamiento.

- Posibilidad que brinda para que el usuario pudiera opinar sobre su problema de salud y tratamiento.
- La disposición para escuchar y comprender lo que el usuario manifiesta.
- La confianza que genera el/la profesional.

Los resultados obtenidos en nuestro establecimiento fueron los siguientes:

El interés y amabilidad	La explicación sobre su problema de salud y tratamiento	Posibilidad que le brindó para que pudiera opinar sobre su problema de salud y tratamiento	Disposición para escuchar y comprender lo que usted le dijo	La confianza que le generó el/la profesional que le atendió	Promedio
6,62	6,50	6,52	6,50	6,48	6,52

Al comparar los resultados con el resto de establecimientos, nuestro establecimiento resulta con un promedio por debajo del promedio regional, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

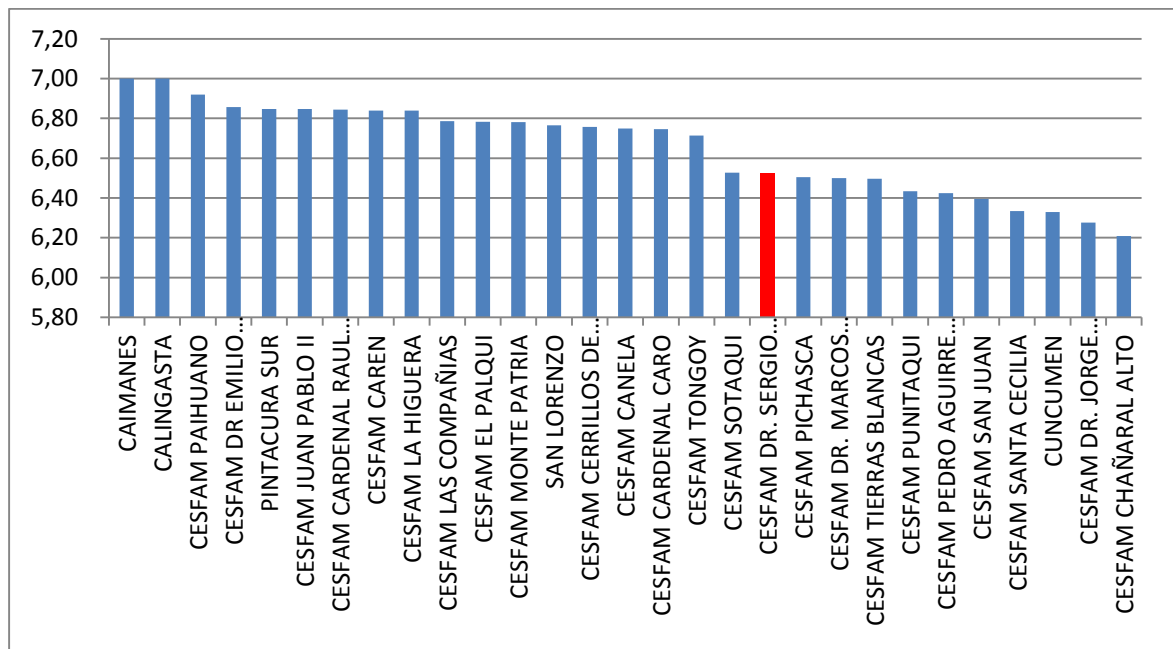


Gráfico 4: Promedio obtenido por todos los establecimientos de la IV Región en el factor calidad percibida en relación al personal profesional, según encuesta de satisfacción usuaria 2014.

Al promediar todos los factores, nuestro establecimiento fue evaluado con una nota de 5.82, la cual al compararla con el resto de establecimientos de la IV región nos sitúa en el último lugar a nivel regional, tal como se presenta en el siguiente gráfico:

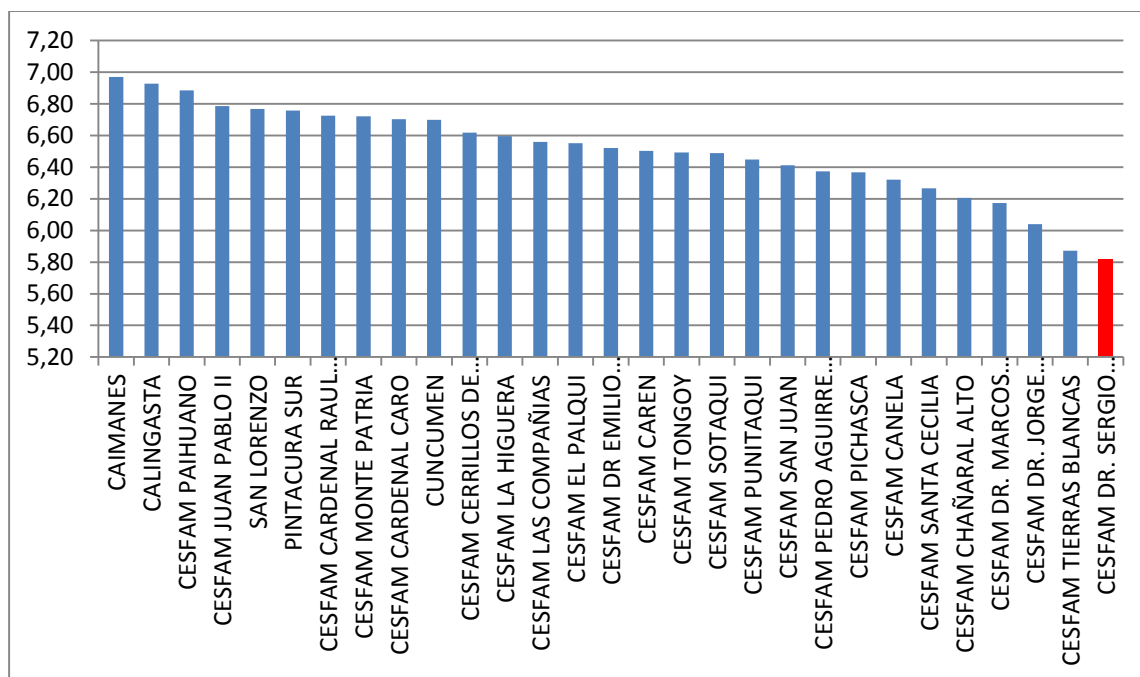


Gráfico 5: Promedio de todos los factores evaluados obtenido por todos los establecimientos de la IV Región, según encuesta de satisfacción usuaria 2014.

2.2 Encuesta de Satisfacción Usuaria Interna:

Esta evaluación fue realizada durante el mes de junio del año 2015 y consideró dos universos:

- 300 Usuarios externos
- 100 Usuarios internos (personal del establecimiento), es necesario destacar que la dotación actual del establecimiento es de 148 funcionarios, por lo que la muestra considerada corresponde al 68% del total de funcionarios.

La metodología para la aplicación, tabulación y análisis de ambas encuestas fue realizada por alumnos de la Universidad Católica del Norte correspondientes a las carreras de enfermería, kinesiología y nutrición de segundo año, en el marco de la práctica básica de la asignatura de Salud Pública

El instrumento aplicado a los usuarios externos correspondió a un previamente validado según la bibliografía disponible, y es el que a continuación se muestra

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA

Buenas días/tardes. Mi nombre es, estudiante de la carrera de de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica del Norte, nos encontramos realizando una encuesta a los usuarios sobre el buen trato de la atención de salud. Respecto a su experiencia durante su última visita al consultorio (CESFAM), le agradeceré que me conteste algunas preguntas, la encuesta es de carácter anónimo, confidencial en donde la información se registrará en una base de datos (computador) y es totalmente voluntaria, su sinceridad y disposición serán de gran ayuda para mejorar las condiciones de la atención en su consultorio.

RECUERDE SÓLO ENCUESTAR A USUARIOS CON 18 AÑOS O MÁS

IDENTIFIQUE LOS DATOS DEL ENCUESTADO: REGISTRAR SEXO Y PREGUNTAR LA EDAD, ASEGURADORA

SEXO	
FEMENINO	<input type="checkbox"/>
MASCULINO	<input type="checkbox"/>

EDAD	
	<input type="text"/>

ASEGURADORA	
FONASA	<input type="checkbox"/>
ISAPRE	<input type="checkbox"/>
OTRO	<input type="checkbox"/>

A. ACCESO A LA ATENCIÓN

Marque de 1 a 7, el grado de acuerdo con la afirmación planteada, donde 1 es nunca y 7 es siempre

1.- Es fácil contactar por teléfono al consultorio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
2.- Le fue fácil conseguir la hora que usted necesitaba	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
3.- Las consultas médicas se atienden con puntualidad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
4.- Los medicamentos están oportunamente en la farmacia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

B. TRATO AL USUARIO

Utilizando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos de la atención de salud recibida?

5.- La amabilidad y respeto con que fue tratado(a) por los médicos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
6.- La amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal de enfermería/auxiliares	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
7.- La amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal administrativo (dación de horas, informaciones, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
8.- Claridad con que el personal de salud le informa su diagnóstico, las causas y su tratamiento	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
9.- Comodidad y limpieza de la sala de espera, box, baños y pasillos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

C. RECOMENDACIÓN

Cuál es su disposición a recomendar. En una escala de 1 a 7, donde 1 es NO lo recomendaría y 7 es Sí lo recomendaría

10.- Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría este consultorio?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

D. EXPECTATIVAS

Respecto a lo que usted esperaba

11.- La atención que ha recibido en este consultorio ha sido...	<input type="checkbox"/> 1. Mucho peor	<input type="checkbox"/> 2. Peor	<input type="checkbox"/> 3. Igual	<input type="checkbox"/> 4. Mejor	<input type="checkbox"/> 5. Mucho mejor
---	--	----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---

E. SATISFACCIÓN GLOBAL

Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfactorio y 7 es muy satisfactorio

12.- Marque la alternativa con el grado de Satisfacción Global con la atención de salud recibida en este consultorio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Por otra parte la encuesta aplicada al personal fue la siguiente:

ENCUESTA DE SATISFACCION DE FUNCIONARIOS

Centro de Salud Familiar

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recopilar información que permita conocer el nivel de satisfacción y conformidad de los funcionarios de este Centro de Salud Familiar, para incluir los datos en un informe de Diagnóstico de Situación de Salud Participativo, que está realizando estudiantes de las carreras de Enfermería, Kinesiología y Nutrición y Dietética de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica del Norte. Esta información cualitativa es confidencial y de uso exclusivo para el Diagnóstico, por lo tanto solicitamos contestar las preguntas con seriedad y sinceridad. De antemano, agradecemos su buena disposición.

Marque con una cruz (X) o encierre en un círculo las siguientes preguntas. Ponderación: 5: Siempre/excepcionalmente bien; 4: Frecuentemente/bien; 3: A veces/ regular; 2: Escasamente/deficientemente; 1: Nunca/deficiente

1. Información general

Sexo:

a) Femenino	b) Masculino
-------------	--------------

Indique la categoría funcionaria a la que usted pertenece:

a) Médico o Cirujano Dentista	d) Auxiliar Paramédico
b) Profesional de salud no médico	e) Administrativo
c) Técnico de Nivel Superior	f) Auxiliar de servicio o conductor

2. Objetivos de la Institución

¿Están claramente definidos los objetivos del CESFAM?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Conoce usted estos objetivos?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

3. Eficacia, eficiencia y productividad

¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

4. Comunicación, coordinación interna y externa

¿Trabajamos en equipo?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Realizamos reuniones efectivas?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Trabajamos bien con el resto de los servicios del CESFAM?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Sabe usted lo que los usuarios de su servicio requieren?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

Continúa atrás

5. Entorno Físico

¿El espacio físico de su servicio es suficiente?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Cuenta con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

6. Conciencia de calidad

¿Conocemos nuestras fortalezas y debilidades?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Evaluamos regularmente la calidad de nuestras actividades?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

7. Compromiso funcionario

¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Trabajamos todos para impulsar mejoras y desarrollar nuestro servicio?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

8. Reconocimiento y recompensas

¿La Jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios más que en sus puntos débiles?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Los funcionarios de su servicio son frecuentemente elogiados más que criticados y corregidos?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

9. Capacitación

¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

10. Relaciones interpersonales

¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

¿Existen regularmente conflictos entre los funcionarios del centro de salud?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

Respecto a los resultados obtenidos, la encuesta realizada a nuestros usuarios externos se confirma en parte los resultados que se obtuvieron en diciembre recién pasado, ya que los principales aspectos mal evaluados corresponden a trato por el estamento administrativo y aspectos generales del establecimiento. Los resultados finales se presentan en la siguiente tabla:

Pregunta	Promedio
Teléfono	2,94
Hora	4,49
Puntualidad	4,76
Medicamentos en farmacia	6,09
Amabilidad y Respeto médicos	6,54
Amabilidad y Respeto Enfermeras/Auxiliares	6,36
Amabilidad y Respeto administrativo	5,68
Claridad	6,19
Comodidad	5,88
Recomendación	5,67
Atención	3,67
Grado de satisfacción global	5,55

En relación a los resultados obtenidos por el personal del establecimiento, éstos demuestran que el aspecto mejor evaluado tiene relación con la percepción que tiene el personal respecto a que su labor está bien realizada (pregunta 7), también fue bien evaluado que los funcionarios entienden lo que los usuarios externos requieren (pregunta 4). Por el contrario los aspectos mal evaluados tienen relación con el espacio físico (pregunta 5), los conflictos que se presentan al interior de los equipos (pregunta 10) y que perciben que su actuar es más criticado que elogiado (pregunta 8). La totalidad de las evaluaciones se presentan en la tabla siguiente:

Aspecto	Promedio
¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer?	4,26
Requerimiento de usuarios	4,22
Capacitación	4,06
Trabajo con el resto del CESFAM	4,04
Trabajo para mejoras y desarrollo	4,03
Definición de objetivos	3,95
Fortalezas y debilidades	3,93
Reuniones efectivas	3,92
Trabajo en equipo	3,91
Realización de tareas	3,81
Conoce objetivos	3,81
Desarrollo personal	3,76
Evaluación de calidad	3,74
Ayuda y Animo	3,69
Respeto de tiempo	3,65
Habilidad vs debilidad (según jefe)	3,47
Ventilación e iluminación	3,32
Equipos e insumos	3,31
Conflictos	3,19
Elogiados vs criticados	3,19
Espacio físico	3,14

3. Análisis y propuesta de mejoras

Considerando los resultados de ambas instancias de evaluación presentadas, se estima que los aspectos más deficitarios tienen relación con tres aspectos fundamentalmente:

- El trato hacia los usuarios, sobre todo por parte de los estamentos administrativos y técnico paramédico.
- El aspecto general del establecimiento, en especial el aseo general y la vestimenta del personal, sobre todo aquellas que es considerada como la primera línea de contacto (administrativos y/o técnico paramédico).
- El espacio físico disponible en el establecimiento.

Las propuestas para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios deberían contemplar todos los aspectos que puedan ser perfectibles, este plan considerará aquellos que contemplan una inversión para concretarlas.

3.1 El trato hacia los usuarios :

Es necesario destacar que uno de los aspectos más preocupantes dice relación con la incongruencia que se muestra respecto a la percepción de los usuarios en relación a que su requerimiento es entendido y solucionado y la percepción de los funcionarios en relación a que su labor está bien realizada y que ésta cumple con los requerimientos de los usuarios. Este aspecto será intervenido por el equipo de salud mental, a quienes se les solicitó un plan de trabajo con el equipo de salud, el cual considere actividades potenciadoras del trato usuario y la resolución de conflictos al interior de las personas que laboran en el establecimiento. Paralelamente se solicitará que ambas temáticas sean consideradas en el Plan Anual de Capacitación (PAC) del Departamento de Salud de Coquimbo.

3.2 El aspecto general del establecimiento:

En este ámbito se proponen dos intervenciones:

- Abastecer de uniformes a la totalidad del estamento administrativo (primera línea de contacto) , uniformes para el personal de aseo, chaquetas para actividades de terreno (EMPA, PADI) e identificación a todo el personal del establecimiento. Respecto a los uniformes se propone la adquisición de dos tenidas por funcionario administrativo.
- Mejoras en el aseo general: En este ámbito se propone intervenir el pasillo central del establecimiento y los baños destinados al uso de usuarios externos. El pasillo central actualmente se presenta desordenado con exceso de bancas y sillas (en muy mal estado), lo que se traduce en una dificultad para realizar un aseo prolijo y la poca funcionalidad, ya que en caso de requerir trasladar a una persona desde un box de atención hacia el Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU), no se podría por los distinto elementos obstructivos (bancas). A continuación se muestra la actual distribución y presentación del pasillo central





Distribución actual del pasillo central con bancas y elementos de obstrucción para un correcto aseo y traslado de pacientes si fuese necesario, además dificulta un aseo prolijo, ya sea manual o con maquinaria industrial como las abríllantadoras



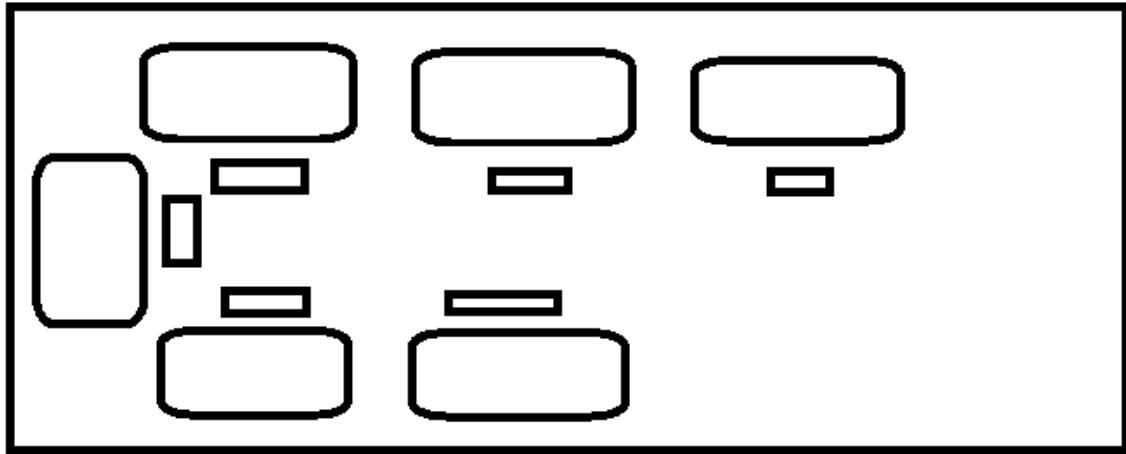
Actual estado de las sillas dispuesta en el pasillo central

La propuesta para mejorar este aspecto consiste en dividir las actuales bancas, eliminar las sillas en mal estado y ubicar las nuevas bancas a través del perímetro del pasillo central, de manera de ampliar la zona de circulación, pudiendo extender además las zonas de aseo prolijo y permitir la circulación de camillas y/o sillas de ruedas. La división de las bancas permitiría obtener dos de éstas a partir de las que actualmente se cuenta.

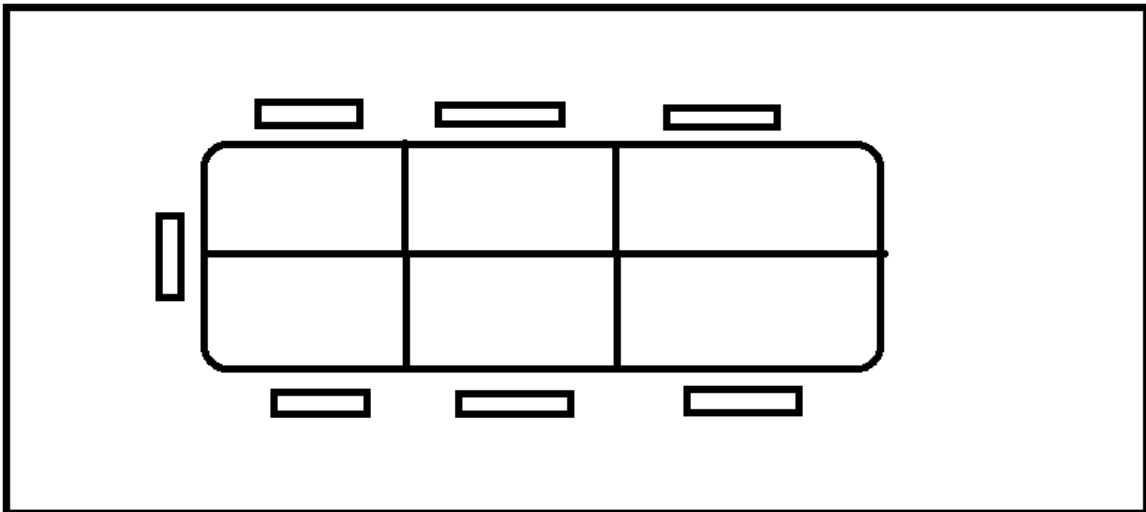


La foto muestra las actuales bancas del establecimiento (bidireccional). La propuesta corresponde a dividir en el centro de manera de obtener dos bancas unidireccionales.

- Mejoras en el espacio físico disponible en el establecimiento
Como se indicó anteriormente, uno de los aspectos peores evaluados por los funcionarios corresponde a la disponibilidad de espacios físicos para cumplir con las distintas labores. Esta situación compromete principalmente a los estamentos profesionales (médico y profesionales no médicos). La actual dotación del establecimiento genera que los espacios disponibles para labores asistenciales (box de atención) sean ocupados, en su mayoría, por múltiples profesionales. Por otro lado las funciones administrativas, principalmente relacionadas con jefaturas de programas quedan supeditadas a la disponibilidad de espacio físico disponible, ya sea por ausencia de algún profesional u otra causa. La propuesta de mejora radica en aprovechar un espacio disponible sin uso, de manera de implementar una oficina de jefaturas de programas y/o destinadas a funciones administrativas diversas, la cual cuente con al menos 6 puntos de red y seis escritorios dispuestos en el contorno de la sala de manera de poder transformar el espacio en una sala de reunión cuando sea necesario. Los siguientes esquemas grafican la propuesta detallada



Sala con escritorios dispuestos en el contorno del espacio



Transformación a sala de reunión



Actual espacio en el cual se dispondría la sala de jefaturas de programas y sala de reuniones

- Mejora en baños públicos:

El actual estado de los baños destinados a los usuarios externos se encuentra sucio, con elementos deficientes, en mal estado o inexistente, como por ejemplo los mudadores, puertas en mal estado, piso manchado, paredes rayadas, etc. A continuación se muestra el actual estado de los servicios higiénicos del establecimiento.





El plan de mejora considera lo siguiente:

- Reparación y/o instalación de mudador.
- Adquisición de útiles de aseo para correcta limpieza del baño.
- Pintura
- Reparación general (puertas, pisos)

4. Presupuesto

La ejecución del plan de mejora detallado en los puntos precedentes requiere de los siguientes montos:

Aspecto	Plan	Fecha	Responsable	Monto
Trato usuarios	Talleres	Segundo semestre 2015	Eq. S. Mental CESFAM	0
	Capacitación (PAC)	2016	Unidad Capacitación	0
Aspectos Generales	Uniformes Administrativo	Segundo semestre 2015	Dpto de Salud - Dirección	\$ 1.500.000
	Uniformes Personal de Aseo	Segundo semestre 2015	Dpto de Salud - Dirección	\$ 400.000
	Chaquetas salidas a terreno	Segundo semestre 2015	Dpto de Salud - Dirección	\$ 300.000
	Arreglo pasillo central	Segundo semestre 2015	Dpto de Salud - Dirección	\$ 1.100.000
	Implementación sala reuniones	Segundo semestre 2015	Dpto de Salud - Dirección	\$ 2.180.000
Mejora baños públicos	Reparación general	Segundo semestre 2015	Dpto de Salud - Dirección	\$ 400.000
			Total	\$5.880.000

Como es sabido, en la actualidad no se cuenta con presupuesto disponible para implementar este plan, no obstante por concepto de disminuir las brechas existentes en la implementación del Modelo de Atención Integral da Salud Familiar y Comunitaria (MAIS), se dispone de dineros asignados desde el Servicio de Salud Coquimbo por un total de \$10.645.568. Este modelo considera 9 ejes, dentro de los cuales está la calidad, que en su principio de integralidad establece como objetivo desarrollar una cultura de calidad y mejora continua en el establecimiento de salud, con el fin de abordar los constantes desafíos que exige la Salud Pública de hoy. Este principio es evaluado a través de un documento de plan de mejora continua elaborado localmente en el establecimiento y/o en la entidad administradora de salud, que incorpore las necesidades de los usuarios. Dado lo anterior estimamos que el presente plan de trabajo puede ser considerado en los montos MAIS disponibles.