



CONSULTA CIUDADANA

JUNIO 2021

I. Introducción

La Dirección de Servicio de Salud Coquimbo a través del Sub-departamento de Participación Ciudadana y Satisfacción Usuaría realiza un trabajo permanente con la comunidad en diversos aspectos, bajo lineamientos Ministeriales que propenden acercar los establecimientos de salud hacia la comunidad y mejorar permanentemente el trato hacia los usuarios.

La Red Asistencial es evaluada constantemente por quienes acceden a los Centros de Salud en diversas áreas, utilizando para ello distintos instrumentos entre los cuales destacan las encuestas, grupos focales, conversatorios, entre otros.

Ante la permanente evaluación existen aspectos que se repiten constantemente como es mejorar aspectos de infraestructura, trato, información y especialistas en la Red de Salud. Para ello se establecen lineamientos de trabajo en forma continua desde el nivel central que involucran acciones de trabajo en la Atención Primaria y Secundaria, y se ajustan al avance y percepción de las personas que asisten a dichos establecimientos.

Una línea de trabajo continua y permanente son los Compromisos de Gestión con lineamientos relacionados con incentivar la Participación de la comunidad en diversos aspectos de la gestión de salud y la mejora constante en aspectos que permitan mejorar la percepción del usuario durante su atención de salud a nivel nacional.

II. Desarrollo

Durante los años 2020 y 2021 nos encontramos en período de pandemia por COVID-19, lo cual ha modificado la forma de relacionarnos, de comunicarnos y de interactuar entre pares. Esto ha exigido mantenernos alerta y adoptar medidas de autocuidado y cuidado hacia los demás, sobre todo hacia los grupos de riesgo.

Por lo anterior, la manera de evaluar aspectos de atención y trato se ha visto modificada en relación a lo vivido en tiempos de normalidad, debiendo ajustar metodologías y estrategias para lograr los objetivos propuestos, recoger información y mantener una atención adecuada a la realidad actual.

A nivel regional se han realizado acciones de seguimiento con los equipos de salud según lineamientos Ministeriales, y se han realizado acciones de trabajo en paralelo para levantar información sobre algunos aspectos generales de atención.

Por la dinámica establecida por pandemia, los usuarios y usuarias de la Red Asistencial pública han visto disminuidas sus posibilidades de ingresar a los establecimientos de salud como



estaban acostumbrados, lo cual ha generado diversas reacciones, ya sean positivas o negativas a la hora de requerir atención.

Por lo anterior, durante el segundo semestre 2020 se realizó una consulta regional para conocer aspectos relacionados con la información entregada por los centros de salud hacia su población objetivo, canales de comunicación utilizados y respuesta a sus demandas. La consulta se enmarcó en el Plan estratégico de Participación Ciudadana regional, en conjunto con las áreas de Satisfacción Usuaría y OIRS. Del mismo modo, en junio de 2021 se repite la aplicación del instrumento para análisis y comparación.

III. Resultados

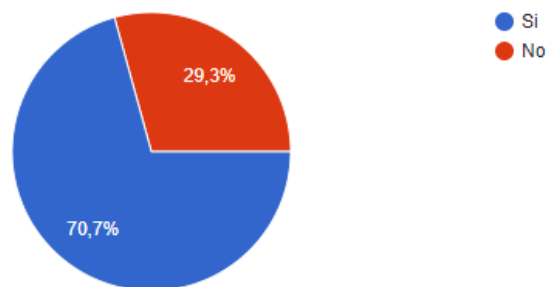
La Consulta Ciudadana fue realizada a través de formulario google, siendo enviada a los contactos de los representantes e integrantes de las agrupaciones, consejos consultivos, voluntariados, etc., además de enviar a través de los y las encargadas de Participación, OIRS y Satisfacción Usuaría a nivel regional, para ser bajada a las agrupaciones y comunidades locales.

En la aplicación junio 2021 se logró un total de 123 encuestas respondidas. El instrumento consta de 10 preguntas y 3 antecedentes de identificación. Para evitar duplicidad de repuestas se asoció el correo electrónico de la persona como filtro.

Respecto a la primera pregunta, sobre la posibilidad de contar con información sobre horarios y formas de acceso a su centro de salud, el 70,7% de los encuestados señala que sí lo ha obtenido.

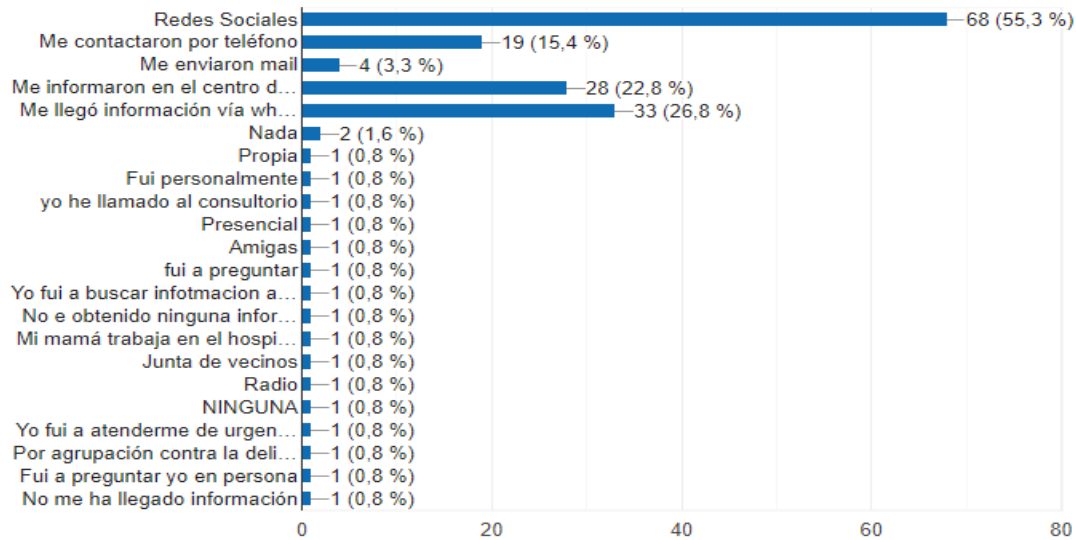
Durante la pandemia, ¿Ha obtenido información respecto a horarios y formas de acceso a la atención de su centro de salud?

123 respuestas



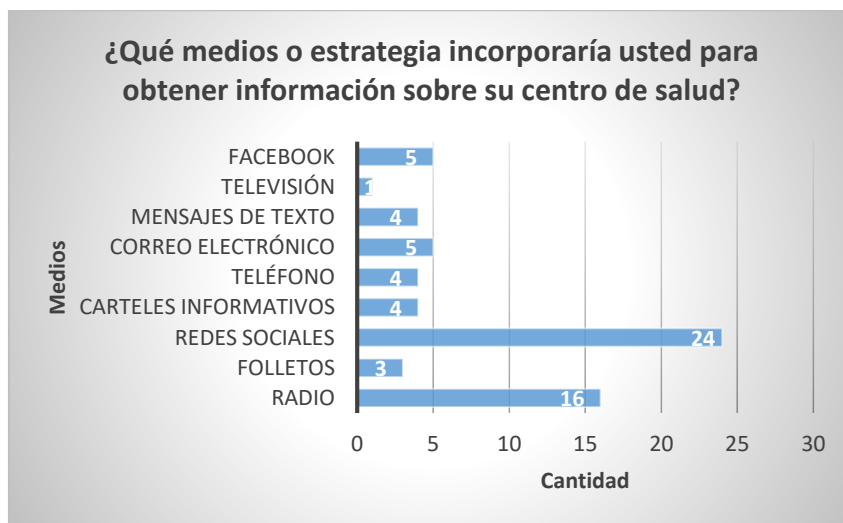
¿A través de qué medios pudo obtener información sobre la atención de su centro de salud?

123 respuestas



Los medios de información reconocidos por los usuarios/as que, mayoritariamente les permitieron acceder a la información han sido; las redes sociales (55,3%), vía WhatsApp (26,8%) y un 22,8% que fue informado en el centro de salud.

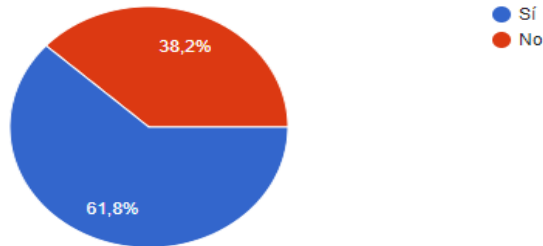
Por su parte, las estrategias o medios que más reiteran los consultados para obtener información de su centro de salud, están relacionados con las radios y redes sociales. A su vez, refieren que los medios utilizados son los adecuados y exponen la necesidad de mejorar el trato en la entrega de información.



En cuanto a la posibilidad de comunicarse con el establecimiento de salud, se obtuvieron los siguientes resultados: un 61,8% conoce los números telefónicos, sin embargo, un 52,8% no ha logrado tener contacto cuando llama a dichos números.

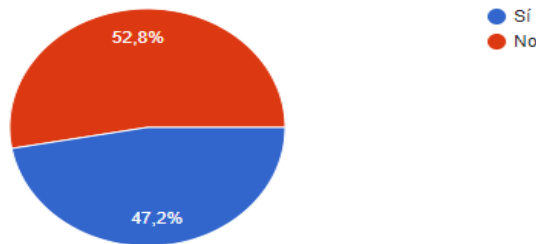
¿Conoce los números telefónicos de atención de su centro de salud?

123 respuestas

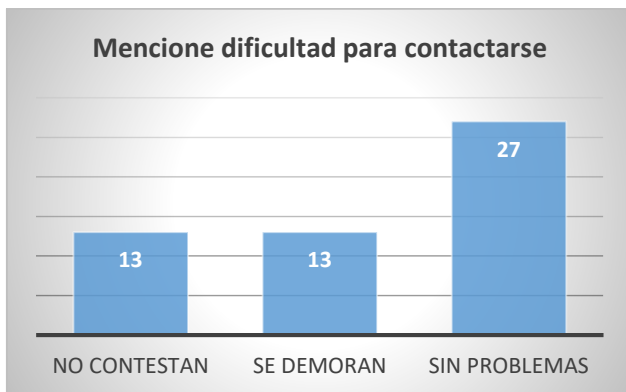


¿Usted se ha podido contactar telefónicamente con el establecimiento?

123 respuestas



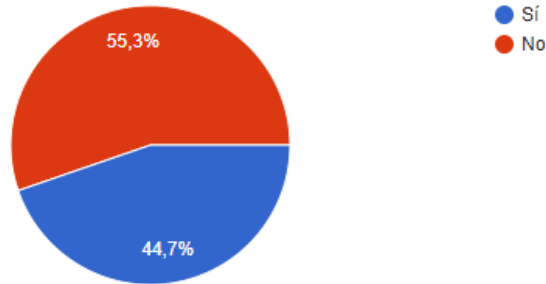
En cuanto a la consulta a quienes lograron contactarse con su centro de salud, donde se solicita que mencione si tuvo dificultad para ello, 27 señalan no tener problemas al contactarse, mientras que 13 usuarios señalan que los teléfonos no son contestados y otros 13 que se demoran en responder.



Continuando con la consulta, se indaga sobre la necesidad de contactarse con las oficinas OIRS durante este tiempo de pandemia donde prima la opción no.

Durante estos últimos meses requirió apoyo de la oficina de OIRS de su centro de salud?

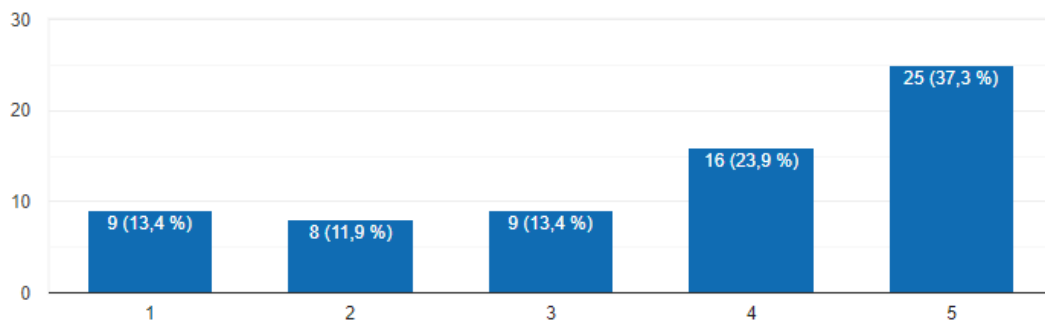
123 respuestas



Al considerar la atención recibida con nota del 1 al 5, donde 1 es peor evaluado y 5 la mejora calificación, se observa el siguiente resultado en las personas que requirieron dicho espacio:

Si en la pregunta anterior respondió sí: En una escala de 1 a 5 ¿Cómo calificaría la atención que recibió en oficina OIRS?

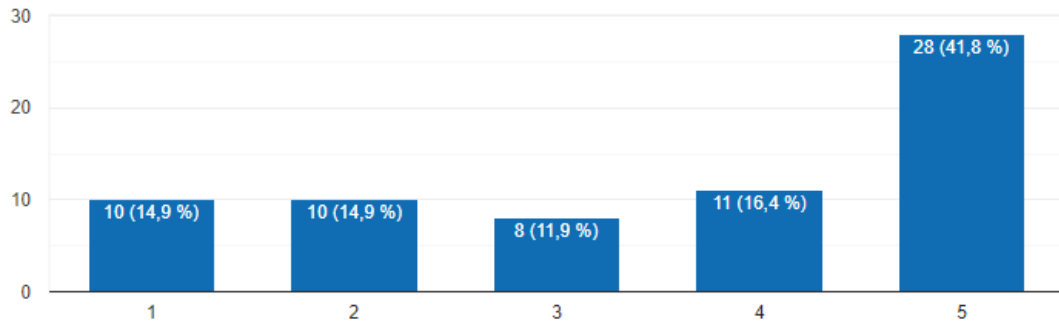
67 respuestas



Y en cuanto a la resolución del problema, donde 1 es no resuelto y 5 resuelto, se observa lo siguiente:

Si obtuvo ayuda de oficina de OIRS. En una escala de 1 a 5 ¿lograron resolver su problema?

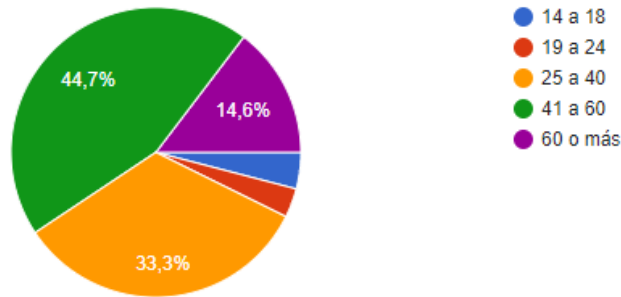
67 respuestas



Finalmente se observan los datos de identificación de las personas que contestaron la encuesta a nivel regional donde podemos observar edad, género y comunas.

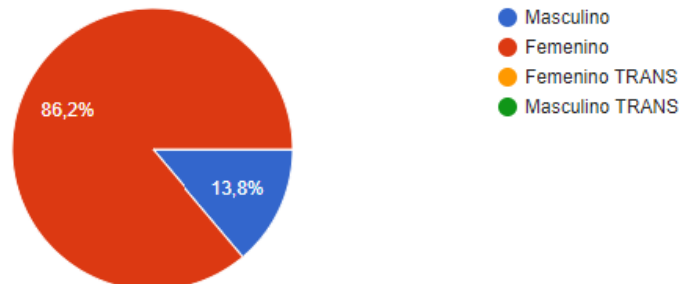
¿Podría indicarnos su edad?

123 respuestas



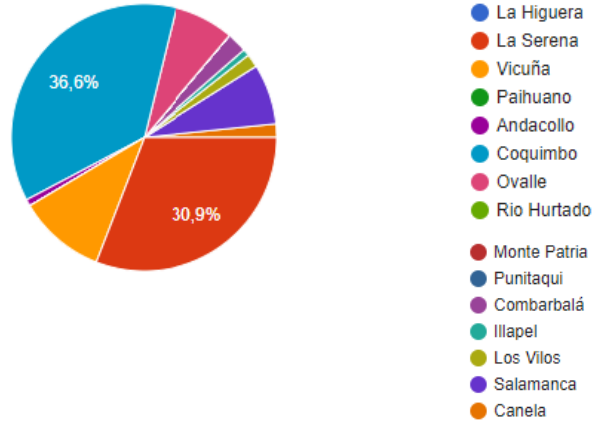
¿Podría indicarnos su género?

123 respuestas



¿Podría indicarnos en qué comuna vive?

123 respuestas



IV. Conclusión:

A través del instrumento aplicado, podemos observar que, durante el tiempo de pandemia, las personas han logrado mantener contacto con los centros de salud, que las redes sociales y grupos de WhatsApp han facilitado la difusión de la información y que un 28% de los encuestados señala haber obtenido una respuesta satisfactoria en las oficinas OIRS.

De igual forma se considera que en aspectos relacionados con otras formas de entregar información a la comunidad serían las radios locales a fin de lograr mayor cobertura de población.

En cuanto a la población que responde se mantiene un público que está entre los 25 y 60 años y mayoritariamente de sexo femenino.