

# Trato a Usuarios: Hospital Regional



**Coyhaique.-** Como un verdadero balde de agua fría cayó en todo el sector Salud, el reciente estudio sobre percepción de los usuarios respecto a la atención que se les brinda en el Hospital Regional Coyhaique, siendo la peor del país tras la medición de 65 establecimientos asistenciales de diversa resolutiveidad.

En el caso del principal hospital de la región de Aysén, el de mayor resolutiveidad de la zona, la evaluación lo sitúa en el último lugar, el peor de todo Chile, una realidad que sin duda debe generar un necesario debate en torno a este sensible tema.

La evaluación mide varios aspectos, como empatía, dignidad en el trato, oportunidad y amabilidad, presentación personal y otras aristas, por lo que esta ubicación deja en evidencia que, en lo concerniente a trato, hay mucho que mejorar, muchas brechas que revertir, pero fundamentalmente, mucho que corregir y mejorar para que la percepción de los usuarios mejore.

Diario El Divisadero abordó este tema tras conocerse los resultados del estudio, realizado entre septiembre y octubre de este año y cuyos resultados se conocieron la semana pasada.

Al respecto, la Seremi de Salud, Carmen Gloria Monsalve señaló que esta evaluación se relaciona con un bono que se cancela a los funcionarios por mejor trato en salud.

“Es una legislación que define estas bonificaciones de acuerdo a los resultados que se obtienen de estas encuestas de percepción usuaria que son elaboradas y aplicadas por organismos externos anualmente, y en ese sentido mencionar que evidentemente la evaluación en tramo 3 de nuestro Hospital Regional Coyhaique debe significar una alerta importante, pues es el reflejo, cierto, de la satisfacción que tiene la ciudadanía, las personas que en ese momento se encuestaron respecto de la atención que se otorga”.

La autoridad sectorial agregó “en ese sentido quisiera mencionar que como sector sanitario estamos permanentemente desafiados respecto de la calidad de la atención y del trato al usuario, porque además es un sector muy sensible en donde se trabaja con la situación más compleja de una persona que puede ser la enfermedad, y por ese motivo existen muchas herramientas que yo sé hoy día se están perfilando y reforzando, como por ejemplo la conformación esta semana recién pasada del Cosoc del Servicio de Salud Aysén, que es una instancia justamente de regulación desde



la comunidad en donde este tipo de materias deben ser abordadas de manera prioritaria”.

Carmen Monsalve indicó que todas las acciones en el marco del programa anual de capacitación, de formación, de evaluación interna respecto de la calidad de la atención que se otorga a los usuarios, son relevantes, “y en ese sentido también hay mecanismos importantes de implementación, como son la acreditación de los establecimientos de salud, en donde uno de los ámbitos a evaluar es justamente la satisfacción usuaria. Los mecanismos están instalados en el sector sanitario, tenemos oficinas de información, reclamos y sugerencias. Lo que necesitamos es que esa información se transforme en soluciones concretas que efectivamente generen un cambio en la percepción de la atención que entregamos, y ese es un desafío permanente que asumimos como sector”, cerró la Seremi.

Por su lado Juan Pablo Bravo Quintana, director del Servicio de Salud Aysén, también se refirió a los resultados de este estudio, señalando “en relación con el ranking de la Encuesta Trato Usuario 2024, conocido recientemente por la opinión pública y que no se realizaba desde el año 2018 hasta la fecha, es importante señalar que los resultados actuales son preliminares y no han sido notificados de manera oficial mediante una resolución definitiva a los servicios de salud del país. Una vez que recibamos dichos resultados, activaremos los planes de mejora necesarios para abordar y revertir eventuales resultados negativos. En este contexto, como Red Asistencial, trabajaremos de manera colaborativa con los funcionarios, asociaciones gremiales, directivos y usuarios de la Red Asistencial con el objetivo de seguir avanzando para mejorar la relación y la experiencia de nuestros usuarios de los establecimientos de salud de la región de Aysén”.

Finalmente, el directivo jefe del SSA sostuvo, “es relevante destacar que durante la semana pasada se eligió a los integrantes de la Sociedad Civil Regional del Servicio de Salud Aysén, organismo que se encontraba en activo desde el año 2019, donde los representantes del Cosoc representan un papel clave en la implementación de los planes de mejora que llevaremos a cabo. Por último, mencionar que como Red tenemos el desafío permanente y constante de aumentar los niveles de satisfacción de las y los usuarios de nuestra red”.



**Otra opinión es la que nos entregó el director (s) del Hospital Regional Coyhaique, Daniel Jara**

Espinoza, al señalar “este ranking no se realizaba desde el año 2018, es decir, hace seis años, previo a la pandemia. Es un ranking que aparece públicamente, pero que es extraoficial, es decir, oficialmente nosotros como hospital no hemos recibido una notificación respecto a este ranking. Y sí estamos atentos porque necesitamos saber cuál fue el instrumento de evaluación para poder implementar los planes de mejora e identificar cuáles son los aspectos que como hospital podemos mejorar para obviamente escalar en este ranking que se refiere al Trato del Usuario. Si es sabido extraoficialmente, este ranking no sólo evalúa el cómo al paciente lo trata un funcionario del hospital, sino también evalúa aspectos que incluyen incluso hasta cómo los funcionarios de nuestro hospital andan vestidos, si llevan su credencial, hay una serie de otros aspectos que no tienen una relación directa de persona a persona”, enfatizó.

Añadió Jara que “independiente de eso, como les digo, estamos esperando que nos hagan la retroalimentación, que nos envíen los elementos verificadores de la encuesta, ver e identificar esos aspectos que tendríamos que mejorar o que estuvimos en baja nota, pese a que el hospital tuvo una nota 6.1 a nivel nacional de 7, es decir, no es que tengamos una terrible nota, pero hay que ser súper objetivo que nos dejó mal dentro de la escala de calificación que se generó producto de esta encuesta. Así que, como vuelvo a repetir, estamos a la espera de los resultados oficiales, identificar lo que tenemos que mejorar y obviamente esa es la intención y que haremos coordinadamente con todos los funcionarios de nuestro hospital”.

## Las críticas del Colegio Médico

Quien también se sumó con su opinión a este trabajo periodístico fue Francisco Chacano Quijanes, médico del Hospital Coyhaique y consejero regional del Colegio Médico de Aysén. Preciso que “los resultados de la evaluación de satisfacción de usuarios del único hospital de alta complejidad en la región de Aysén, que lo ubicaron como el último a nivel nacional, reflejan serias falencias en la gestión del establecimiento, más allá de lo asistencial o del desempeño del personal de salud. Desde el Colegio Médico de Aysén hemos reiterado la importancia de realizar cambios reales en su gestión. Sin embargo, el concurso de alta