Hospital Biprovincial Quillota Petorca dice que sus usuarios han expresado alta satisfacción en atenciones en el nuevo recinto

Desde la apertura al público del Hospital Biprovincial Quillota Petorca, el pasado 21 de marzo, hasta el 31 de mayo, se ha registrado un total de 7 mil 574 atenciones; todas de carácter ambulatorio, de acuerdo al plan de traslado que consideró al Consultorio de Especialidades y de algunas unidades de apoyo, esperándose para los próximos meses el traslado de los servicios de hospitalizados y unidades críticas.

Mes a mes, estas atenciones han ido incrementándose, en mayo se realizaron 5 mil 406 atenciones en áreas del Consultorio de Especialidades, Medicina Física y Rehabilitación, Especialidades Odontológicas e Imagenología, entre otras.

Anuncio Patrocinado

Hospital Biprovincial Quillota Petorca dice que sus usuarios han expresado alta satisfacción en atenciones en el nuevo recinto

Encuesta a comunidad usuaria y acompañantes

En la puesta en marcha del área ambulatoria y unidades de apoyo se buscó conocer la opinión de quienes ya fueron atendidos, provenientes de las Provincias de Quillota y Petorca. El objetivo de analizar la opinión de las y los usuarios es ir mejorando las deficiencias del sistema, como un proceso de mejora continua que genere una mayor satisfacción usuaria en las diversas áreas de atención del Hospital Biprovincial Quillota Petorca.

Así lo manifestó el Director (S) de los Hospitales San Martín de Quillota y Biprovincial Quillota Petorca, Omar Ogalde Bahamondes: “Estamos aplicando este instrumento para poder captar información de nuestros usuarios, con la idea de analizar cómo están los ámbitos de trato, la información que estamos proporcionando, la calidad de atención que estamos brindando y nuestra infraestructura que está debutando. Entonces, es sumamente importante tener una retroalimentación de los usuarios y usuarias con respecto a este proceso de traslado, que ya estamos concretando en un 90% para la atención ambulatoria, y esa es la idea: tener un *feedback* de nuestros usuarios para seguir mejorando”

Durante el mes de mayo se aplicó un cuestionario proporcionado por el Ministerio de Salud y se alcanzó un universo de cien respuestas, a través de la Unidad de Participación Social

del establecimiento. El cuestionario estaba formado por 22 preguntas referidas a 4 ámbitos, como son: trato, información, calidad de la atención e infraestructura.

Mantener una alta satisfacción usuaria

Los resultados de este cuestionario, respondido mayoritariamente por mujeres de un rango de edad entre 30 y 59 años, fue que el nivel de satisfacción usuaria alcanzó un 99 por ciento. Mientras que la nota promedio fue de un 6,9 en escala de 1 a 7; destacando la alta puntuación que tuvo el trato del personal de salud hacia el y la usuaria, así como la comodidad y limpieza de las nuevas instalaciones del Hospital Biprovincial Quillota Petorca.

El objetivo es que la satisfacción de los usuarios se mantenga alta, no solo respecto de la amplitud, comodidad y pulcritud de las nuevas dependencias sino también un trato más humanizado y personalizado hacia usuarios y usuarias. Así lo ratificó la Subdirectora de Gestión al Usuario y Participación Social, Maritza Galaz Plaza, “Nosotros tenemos, desde siempre, la idea de entregar una atención integral; lo cual no sólo se orienta a la entrega de salud. Nosotros, como personas, somos seres integrales, tenemos distintas esferas y, como Subdirección de Usuarios y Participación Social, somos los encargados de velar porque cada una de ellas sea resuelta; de ahí la importancia de aplicar estudios de satisfacción, de trabajar con nuestra comunidad, de realizar Consejos Consultivos de Usuarios, de estar siempre tratando de resolver las necesidades que nuestros usuarios presenten.”

En los comentarios que la comunidad usuaria realizó en esta encuesta, la mayor preocupación de quienes concurrieron a recibir atención ambulatoria al Hospital Biprovincial, se relaciona con la necesidad de mayor cobertura de locomoción colectiva hasta el establecimiento, principalmente de adultos mayores o personas de movilidad reducida, por lo que las autoridades hospitalarias insistirán en que se cumplan los recorridos comprometidos por la locomoción colectiva menor, y que se amplíe, a la locomoción colectiva intercomunal, la ruta hacia el Hospital Biprovincial Quillota Petorca.

y tú, ¿qué opinas?