

III.3. EVALUACIÓN DE LOS CENTROS DE SALUD

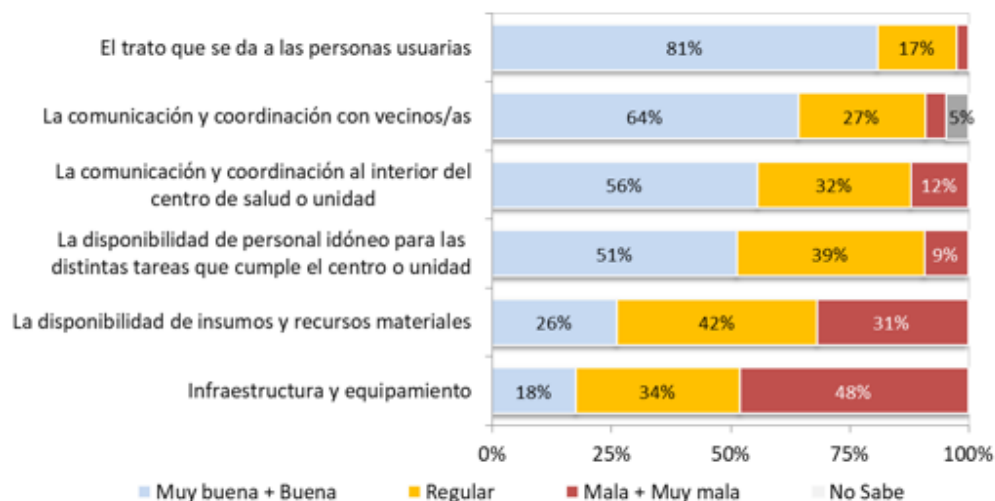
III.3.1. PERCEPCIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE SALUD

El centro de salud es la unidad de atención privilegiada por el MAIS y, por ende, es el espacio donde los propósitos del modelo debieran llegar a realizarse de forma efectiva en las prácticas de salud. Para que aquello suceda, deben existir condiciones adecuadas en ámbitos que son relevantes para el funcionamiento de los recintos de APS. Por esto, resulta relevante conocer la percepción que los/as trabajadores de estos centros manifestaron sobre aspectos centrales en el funcionamiento de sus respectivos espacios laborales.

En primer lugar, según lo que se puede observar en el gráfico siguiente, la valoración que hacen los/as funcionarios respecto de algunos aspectos operacionales, organizativos y de recursos humanos del centro de salud es bastante crítica.

Según el 81% de trabajadores encuestados/as, el trato que se da a las personas usuarias en los centros de salud es “muy bueno” o “bueno”. Por el contrario, un 17% afirma que el trato es regular y un 2% dice que es malo o muy malo. Las personas que trabajan con contrato a plazo fijo APS u honorarios evalúan mejor este aspecto. Quienes tienden a evaluar de manera menos satisfactoria este aspecto son los/as trabajadores que tienen bajo o nulo conocimiento de cómo está organizado el sistema de salud de Recoleta, y de cómo funciona el modelo de “Salud en tu Barrio”.

GRÁFICO 9: EVALÚE LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE SALUD O UNIDAD DONDE TRABAJA

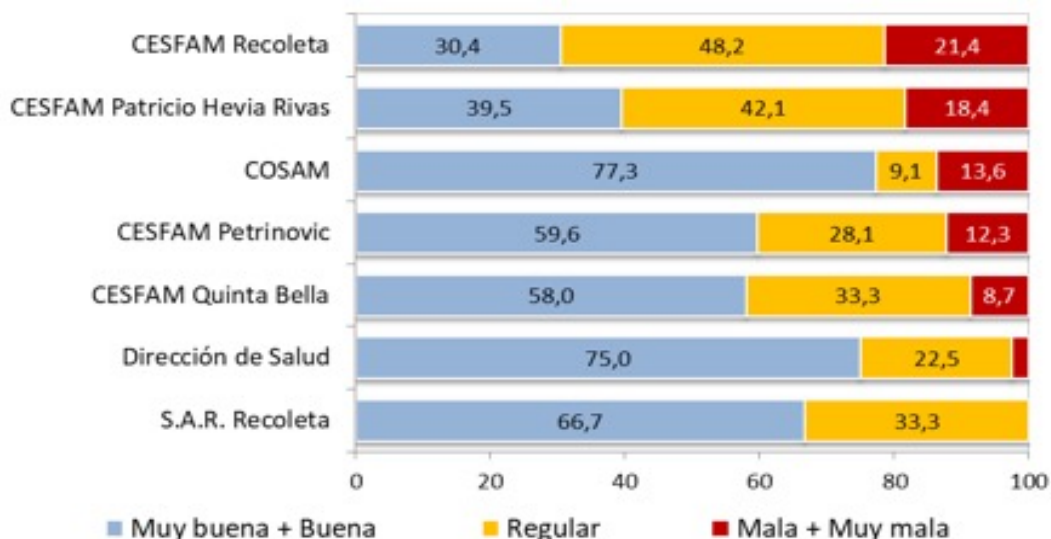


Fuente: Encuesta percepción de trabajadores/as de la salud de Recoleta. N: 318

En otro ámbito, un 64% de las personas encuestadas afirma tener una “muy buena” o “buena” comunicación y coordinación con los/as vecinos/as. Un 27%, en tanto, evalúa este aspecto de manera regular, y solamente un 5% dice que existe una comunicación mala o muy mala.

Respecto de la comunicación y coordinación al interior del centro de salud o unidad, los/as trabajadores declararon en un 56% que es buena o muy buena, mientras que solo un 12% señala que esta es mala o muy mala. Se detectó una mayor tendencia a evaluar este aspecto como “muy bueno” entre quienes trabajan a plazo fijo, como también en los/as trabajadores del SAR Recoleta, en comparación a los CESFAM. Otros aspectos que se relacionan significativamente con una mejor evaluación de la comunicación y coordinación interna son las relaciones positivas con las jefaturas, la satisfacción con las condiciones laborales y el acceso a instancias de capacitación y formación.

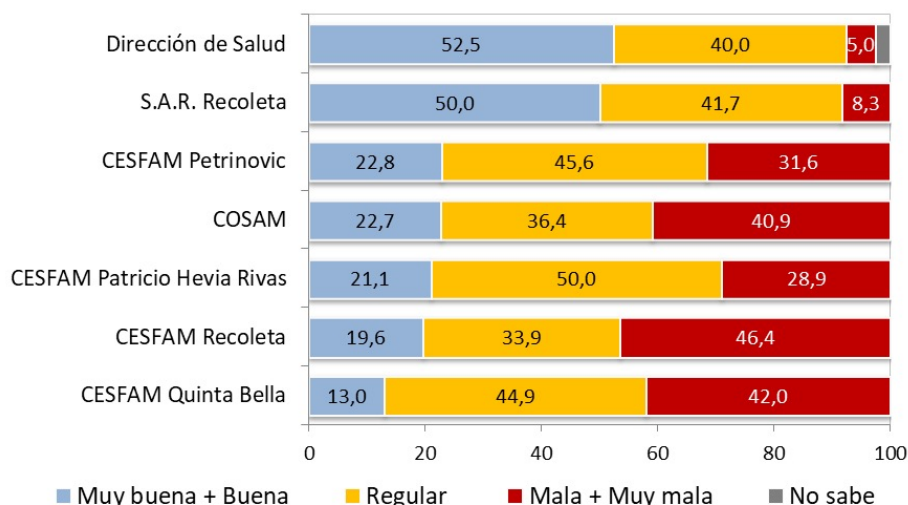
GRÁFICO 10: EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN AL INTERIOR DEL CENTRO DE SALUD O UNIDAD SEGÚN CENTRO DE SALUD DONDE TRABAJA



Fuente: Encuesta percepción de trabajadores/as de la salud de Recoleta. N: 318

Por otra parte, referido a la disponibilidad de insumos, recursos y materiales, un 42,1% la considera regular, un 31,4% afirma que es mala o muy mala y solo un 26,1% la evalúa como buena o muy buena. Como se observa en el gráfico siguiente, la percepción desfavorable es común a los CESFAM y COSAM de Recoleta, donde más de un 70% de trabajadores considera regular o mala la disponibilidad de insumos, recursos y materiales.

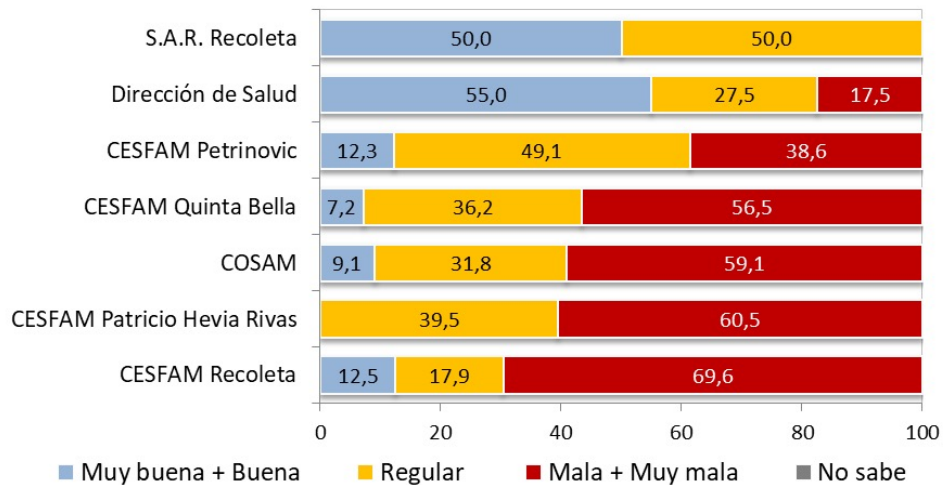
GRÁFICO 11: EVALUACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE INSUMOS, RECURSOS Y MATERIALES SEGÚN CENTRO DE SALUD O UNIDAD DONDE TRABAJA



Fuente: Encuesta percepción de trabajadores/as de la salud de Recoleta. N: 318

Por último, en relación a la infraestructura y equipamiento, un 48% de los/as trabajadores la califica como mala o muy mala, y otro 34,3% la considera regular. Al igual que en el caso anterior, es posible identificar que las evaluaciones más desfavorables se detectaron en los/as trabajadores de los CESFAM y COSAM.

GRÁFICO 12: EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO SEGÚN CENTRO DE SALUD O UNIDAD DONDE TRABAJA



Fuente: Encuesta percepción de trabajadores/as de la salud de Recoleta. N: 318

Respecto a este eje evaluativo, cabe señalar que coincide plenamente con el juicio general de los/as trabajadores de salud recogido en las sesiones grupales de Comunidades Reflexivas y Mapeos colectivos. De esas experiencias se desprende un nudo crítico transversal a todos los centros de salud de Recoleta (Anexo 9): la demanda de atención médica supera a todos los centros de salud de Recoleta. Primero, por el tamaño y antigüedad de los establecimientos. Segundo, por el deterioro de las infraestructuras. Tercero, el personal de salud está actualmente sobrecargado de trabajo.

Para una apreciación general sobre la evaluación de los/as trabajadores de la salud que participaron en las Comunidades Reflexivas sobre las dimensiones de infraestructura, implementos y condiciones para la atención, se presenta una síntesis, señalando en los cuadros marcados las falencias de los Centros por cada aspecto evaluado:

TABLA 23: IDENTIFICACIÓN DE FALENCIAS POR CENTRO DE SALUD

Detección de necesidades	CESFAM Recoleta	CESFAM Petrinovic	CESFAM Patricio Hevia	CESFAM Quinta Bella	CESFAM Cristo Vive	SAR	COSAM
Calefacción y ventilación según época del año							
Iluminación / Luz natural							
Acceso Universal							
Privacidad en box de atención							
Medicamentos					*		
Sillas sala de espera							
Computadores							
Servicios de aseo especializados y certificados							

* Stock de vacunas
Fuente: Elaboración propia.

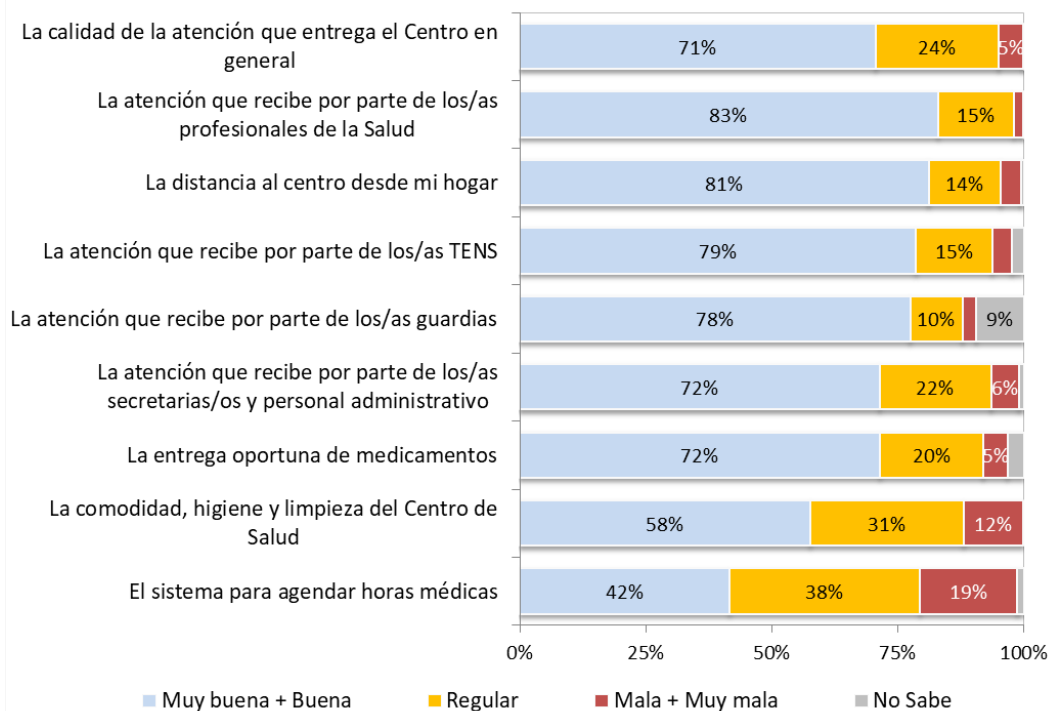
A esta información se suma la emanada de los mapeos colectivos (Anexo 9), donde en general se enfatizó sobre la escasa información y uso de señaléticas que no son claras para la orientación de las personas usuarias, lo que deriva en una experiencia negativa dentro de gran parte de los centros. Asimismo, se detectó precariedad en: iluminación, privacidad, estabilidad en conexión a internet y sistema Rayen, escasa renovación de implementación y enseres para la atención, aspectos que dan cuenta de una mala distribución y administración de los recursos sectoriales.

Asimismo, en cuanto a la interculturalidad orientada a la atención, de acuerdo a la experiencia de los/as trabajadores de los centros de salud, se torna necesaria la figura de un referente migrante que actúe como nexo entre el área de salud y las familias migrantes que acuden a los establecimientos.

III.3.2. EVALUACIÓN USUARIA SOBRE LA ATENCIÓN Y LOS SERVICIOS RECIBIDOS

Los resultados de la “Encuesta de percepción usuaria de los centros de salud de Recoleta” da cuenta de la evaluación que dicho/as actores tienen respecto a la atención y servicio que reciben desde su correspondiente centro de salud. En general los diferentes aspectos de atención y servicio del modelo de salud aparecen como bien evaluados, predominando entre las personas usuarias una calificación “positiva”.

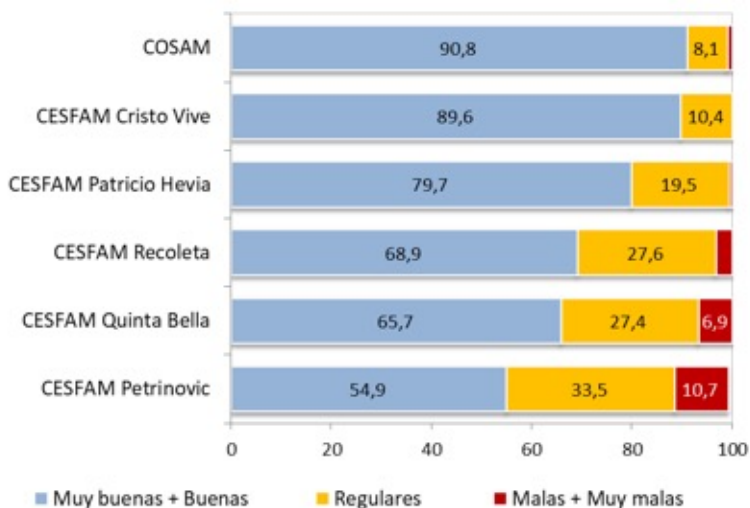
GRÁFICO 13: EVALÚE LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO QUE ENTREGA SU CENTRO DE SALUD



Fuente: Encuesta de percepción usuaria de los centros de salud de Recoleta. N: 633

Respecto a la calidad de la atención en general que se entrega en los centros, un 71% la considera “muy buena o buena”. Al respecto, se destaca una mejor evaluación en el COSAM y en el CESFAM Cristo Vive por sobre otros centros.

GRÁFICO 14: EVALÚE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE ENTREGA EL CENTRO EN GENERAL SEGÚN CENTRO DE SALUD EN EL QUE SE ATIENDE

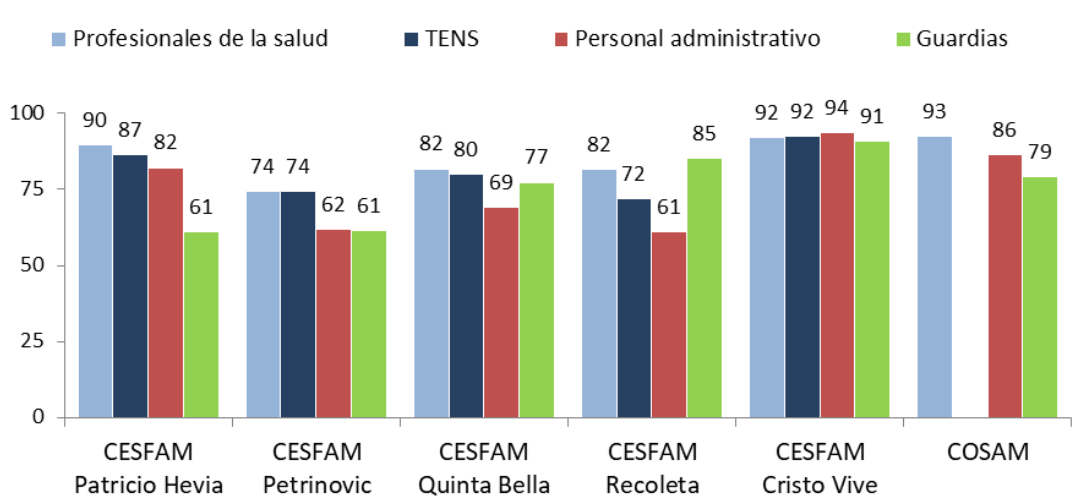


Fuente: Encuesta de percepción usuaria de los centros de salud de Recoleta. N: 633

El aspecto mejor evaluado es la atención que reciben por parte de los/as profesionales de la salud, con un 83% que la califica satisfactoriamente. También se valora positivamente la atención recibida por parte de los/as TENS y los/as guardias de los centros de salud, que alcanza evaluaciones favorables de un 79% y 78% respectivamente; y en menor medida la atención entregada por los/as secretarías/os y personal administrativo, que llega al 72% de evaluaciones “muy buena” o “buena”.

Al respecto, se constató que las personas usuarias del CESFAM Cristo Vive evalúan significativamente mejor que en otros centros la atención recibida, tanto de profesionales de la salud como de TENS y personal administrativo. Además, se detectó que las mujeres tienden a evaluar mejor la atención de los/as TENS que los hombres, y que las personas nacidas en Chile evalúan significativamente mejor el trabajo del personal administrativo que las personas migrantes.

GRÁFICO 15: EVALÚE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DE... (% RESPUESTAS “MUY BUENA” O “BUENA” SEGÚN CENTRO DE SALUD EN EL QUE SE ATIENDE)

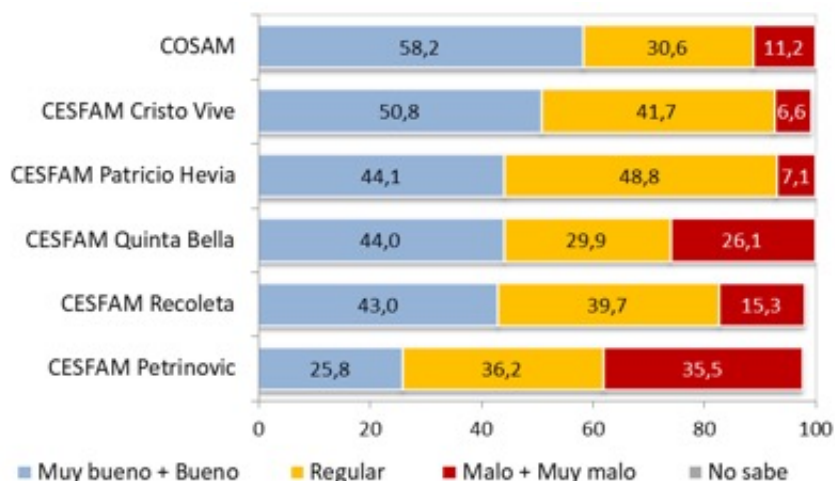


Fuente: Encuesta de percepción usuaria de los centros de salud de Recoleta. N: 633

Otros aspectos bien evaluados son la distancia al centro desde los hogares, con un 81% de calificaciones positivas, y la entrega oportuna de medicamentos, con un 72%. Sobre esto último, las mujeres tienden a calificar mejor la experiencia en comparación a los hombres; y se observó también que en el CESFAM Cristo Vive tienden a observarse más evaluaciones “regulares” de la entrega de medicamentos que en otros centros.

A la inversa, los aspectos con evaluaciones menos favorables fueron la comodidad, higiene y limpieza de los centros de Salud, calificados positivamente por el 58% de las personas usuarias y regular por el 31%; y el sistema para agendar horas médica, al que el solo un 42% considera muy bueno o bueno, y el 38% solo regular. Las evaluaciones más negativas del sistema de agendamiento se concentran en el CESFAM Juan Petrinovic, y en menor medida en Quinta Bella, y las más positivas en el COSAM y CESFAM Cristo Vive.

GRÁFICO 16: EVALÚE LA CALIDAD DEL SISTEMA PARA AGENDAR HORAS MÉDICAS SEGÚN CENTRO DE SALUD EN EL QUE SE ATIENDE



Fuente: Encuesta de percepción usuaria de los centros de salud de Recoleta. N: 633

De manera complementaria a las evaluaciones, se preguntó a las y los encuestados de una lista cerrada de cinco aspectos que indicaran por orden de importancia que aspectos son los más urgentes de mejorar en el centro de salud donde se atiende, obteniéndose los siguientes resultados

TABLA 24: CUÁLES DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS CONSIDERA QUE ES MÁS URGENTE MEJORAR EN ESTE CENTRO DE SALUD? (RANKING)

	Ranking Total
Instalaciones más confortables	21,7%
Horario de atención	21,6%
Trato hacia las personas usuarias	20,7%
Mayor disponibilidad de medicamentos	19,2%
Transporte y movilización de personas usuarias	16,8%
Total	100%

Fuente: Encuesta de percepción usuaria de los centros de salud de Recoleta. N: 633

Observando los porcentajes obtenidos por cada uno de los aspectos rankeados podemos interpretar que no hay un indicador específico que sobresalga demasiado por sobre otros. Ahora bien, teniendo en cuenta estas leves diferencias los aspectos que lideran la demanda de mejoras están las “Instalaciones” y “Horario de atención” con un 22% seguido del aspecto de atención de “Trato hacia las personas usuarias por parte del personal que atiende en el centro de salud” con un 21% y solicitud de “Mayor disponibilidad de medicamentos” con un 19%.