

Según datos del Ministerio de Salud:

# Hospitales del norte y sur del país registran las notas más bajas en encuesta de trato a usuarios

Un denominador común es la falta de especialistas en esas zonas. No obstante, todos los recintos de Chile lograron notas sobre 6. La evaluación implica bonos al personal.

C. CERDA, S. NEIRA Y C. FRÍAS

Los hospitales regionales de los extremos norte y sur del país enfrentan hoy como factor común los resultados obtenidos en la Encuesta Trato Usuarios 2024 del Ministerio de Salud (Minsal), que los ubican entre los recintos con las evaluaciones más bajas del país.

Este ranking reconoce las prácticas de buen trato y calidad de atención ofrecida a los usuarios del sistema de salud que forman parte de la red pública asistencial. Según sus resultados, los trabajadores de los establecimientos que otorguen un mejor trato a los usuarios y pacientes reciben un incentivo económico.

Considerando todos los recintos de salud de alta complejidad del sistema público, los que recibieron las tres peores evaluaciones fueron los hospitales Dr. Leonardo Guzmán (6,40), de Antofagasta; Doctor Carlos Cisternas, de Calama (6,38), ambos en la Región de Antofagasta; y el Hospital Regional de Coyhaique (6,15), en la Región de Aysén. Los siguen en la parte baja del ranking los centros asistenciales de Puerto Montt, Punta Arenas e Iquique.

Sobre los malos resultados, Jacqueline Echeverría, presidenta del Consejo Consultivo de Usuarios del Hospital Carlos Cisternas, de Calama, plantea que faltan especialistas en este centro asistencial. "Como somos una zona minera, considerada como una zona de sacrificio, es difícil que los profesionales quieran venir a servir a nuestra ciudad", explica.

Mientras que Jaime Vásquez,



Fuente: Encuesta Trato Usuarios 2024 del Ministerio de Salud

vecino de Coyhaique, afirma que no se sorprendió con el resultado que ubica en el último lugar de la evaluación al hospital regional de su ciudad.

"Tiene problemas graves de condiciones laborales, de infraestructura y en especialidades médicas. Y lo otro que falta es resolución de los procesos. Cuando uno se va a tomar un examen, hay gente que espera entre tres a

ocho meses para hacerse una resonancia y un escáner y, lamentablemente, cuando el paciente va a ver al médico para que le tome el diagnóstico y tratamiento, ya es tarde", agrega.

Y aunque el ranking clasifica a los recintos entre los mejor y peor evaluados, llama la atención que las calificaciones para todos ellos se ubiquen sobre la nota seis. Frente a este escenario, Luis

Castillo, exsubsecretario de Redes Asistenciales y decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la U. Autónoma, expresa que las encuestas a nivel hospitalario debieran perfeccionarse.

"Es muy difícil que alguien califique mal a un hospital de complejidad o de referencia, cuando yo me estoy atendiendo ahí. Además, este es el promedio del hospital. Debería hacerse una segmentación, una diferenciación de la encuesta, respecto a

## SONDEO

La encuesta busca premiar los servicios con funcionarios valorados como agentes de buena atención.

servicios clínicos".

Además, Castillo cuestiona que para los gremios esta encuesta ha pasado a ser una parte esencial de sus sueldos y no un bono excepcional: "En muchos gremios esto ha sido interpretado e incorporado como una renta más, más que como un incentivo de desarrollo para premiar a los mejores funcionarios".

Sin embargo, la seremi de Salud de Los Lagos, Karin Solís, asegura que la encuesta es licitada por el Minsal y la realiza un organismo externo y que, por lo tanto, puede definirse como independiente. "En general, que a nivel nacional todos tengan más de 6 es positivo. Después, en una segunda etapa, esto desencadena ciertas asignaciones de bono (...). A mejor tramo, un mejor bono de asignación, y se van alejando en la medida en que tienen menos nota", afirma la seremi.