



## INFORME DE FISCALIZACIÓN EXTRAORDINARIA N° 15 LEY N° 20.584

### I. ANTECEDENTES GENERALES

Con fecha 1 de octubre de 2012 entró en vigencia la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

El propósito de la referida ley es resguardar, por un lado, las garantías de las personas en sus prestaciones de salud, y por la otra, hacer cumplir las obligaciones de los prestadores de salud, individuales e institucionales. Dicha norma encarga su fiscalización a la Superintendencia de Salud, a través de su Intendencia de Prestadores.

La citada ley, en su párrafo 2°, sobre el derecho a un trato digno, establece que los prestadores deben disponer de medidas que permitan velar porque las personas, en su atención de salud, reciban un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia.

Esta Unidad, en razón de la instrucción impartida por el Sr. Superintendente de Salud, en orden a fiscalizar de forma extraordinaria, respecto de la materia en comento, debido a las malas condiciones físicas que mantendrían algunos prestadores de salud públicos de la Región Metropolitana, en sus salas de espera, baños públicos, ascensores, entre otros, procedió, en respuesta al requerimiento en cuestión, al diseño de un módulo relativo a "Dignidad del Paciente y Espacios Físicos", aplicándolo primeramente en prestadores de la Región Metropolitana y posteriormente en otras regiones del país, este informe da cuenta de los resultados obtenidos respecto de los prestadores de regiones.

### II. OBJETIVO

Verificar que los prestadores institucionales de salud públicos, dentro de sus Servicios de Atención Ambulatoria y Servicios de Urgencia, cuenten con aspectos físicos adecuados para la atención de los usuarios, otorgando las condiciones de dignidad a las personas que acuden a sus dependencias.

Entrevistar a un representante del consejo consultivo local del prestador, con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios respecto de algunos aspectos generales de las condiciones del espacio físico e instalaciones de los baños.

## III. DESARROLLO DE LA FISCALIZACIÓN

### 3.1 Metodología de fiscalización:

Al respecto, es preciso indicar que este módulo fue aplicado entre el 04 de septiembre al 16 de septiembre del 2015, en 24 prestadores públicos de atención cerrada, pertenecientes a los 23 Servicios de Salud del país.

Sobre el particular, cabe señalar que se visitaron los Servicios, tanto de Atención Ambulatoria, como los Servicios de Urgencia, recorriendo sus dependencias, con el objeto de realizar una evaluación general, y una evaluación específica, de las salas de espera, baños públicos y ascensores. El recorrido en comento se ejecutó en compañía de un funcionario representante del prestador fiscalizado.

Cada visita fue realizada por un fiscalizador de las diferentes agencias regionales, considerando para la valoración de estos aspectos la elaboración de un instructivo de fiscalización por parte de la Unidad de Fiscalización de los Derechos del Paciente, con el cual se instruyó a cada agencia. Esto en consideración a que no existe un marco regulatorio expreso que respalde la apreciación efectuada.

La fiscalización se organizó en los siguientes ítems, evaluando la existencia de cada uno de los atributos en las dos dependencias seleccionadas:

#### 1. Distribución y diseño (acceso)

- ✓ La señalética es clara y visible
- ✓ Existe una rampa u otro mecanismo para ingreso de personas con discapacidad

#### 2. Aspectos generales (salas de espera)

- ✓ La ventilación del recinto es la adecuada
- ✓ La luminosidad del recinto es la adecuada
- ✓ La temperatura del recinto es la adecuada
- ✓ Hay sillas disponibles y en buen estado
- ✓ Se observa presencia de animales
- ✓ Se observa presencia de personas con conducta inapropiada

#### 3. Aspectos específicos, limpieza del recinto (salas de espera)

- ✓ En términos generales, el recinto se ve limpio y ordenado
- ✓ Se observa personal de aseo limpiando

#### 4. Aspectos específicos, instalaciones de los baños

- ✓ Hay baños disponibles para el público en el establecimiento
- ✓ Los baños están debidamente señalizados
- ✓ Los artefactos sanitarios están funcionando
- ✓ Existe disponibilidad de jabón
- ✓ Existe disponibilidad de papel (de manos y/o higiénico)
- ✓ En términos generales, el baño se ve limpio y ordenado
- ✓ Se observa personal de aseo limpiando
- ✓ Esta buena la cerradura de los baños
- ✓ Existen baños disponibles para personas discapacitadas
- ✓ Los baños disponen de mudadores
- ✓ Los baños están separados por sexo
- ✓ Los basureros se ven limpios y sin basura de rebalse

## 5. Aspectos específicos, ascensores

- ✓ Los ascensores se encuentran en buen estado
- ✓ La mantención de estos se encuentra al día

### 3.2 Criterio de evaluación de cumplimiento

Es importante hacer presente que la visita de fiscalización se realizó en dos dependencias del prestador, a saber, el Servicio de Urgencia y el Servicio de Atención Ambulatoria, y en ambos sectores fueron evaluados los mismos aspectos. La visita se realizó por un fiscalizador de cada agencia regional en presencia de un representante del prestador, a quien se le entregó la información recogida en la visita, de manera verbal y mediante copia del acta ejecutada.

El primer aspecto a evaluar fue la señalética del área de sala de espera, asimismo, se constató, la existencia de rampa u otro mecanismo para que personas con discapacidad puedan acceder a las dependencias del prestador.

Asimismo, se evaluó la ventilación, luminosidad y temperatura del recinto, inspeccionándose estos tres atributos en la sala de espera del área evaluada, y el cumplimiento estuvo dado por el juicio que los fiscalizadores se formaron respecto de los atributos en general y las condiciones particulares de éstos.

Respecto de la existencia de sillas, para evaluar este atributo, se consideró la existencia de "asientos" en general –bancas, sillas, sillones, entre otros-, y que éstos cumplieran con su finalidad, vale decir, en buen estado, y que su cantidad fuera acorde con el tamaño de cada servicio (criterio de razonabilidad). Es importante aclarar que, si bien, en varios prestadores existen una o más sillas en mal estado, no obstante ello, y existiendo otras sillas suficientes, disponibles y en buen estado para ser utilizadas, este atributo se entendió por cumplido.

Respecto de la presencia de animales, esto se evaluó exclusivamente al interior de las salas de espera del prestador, y no en el sector externo, como por ejemplo, en estacionamientos o patios exteriores.

En cuanto a la presencia de personas con conducta inapropiada, se llegó a la convicción de considerar en este atributo, a personas cuyas actitudes provocaran desorden y/o alteración del normal funcionamiento del servicio, como también, a aquellas cuya conducta, correspondía a un uso indebido de las dependencias del establecimiento, a saber, personas en situación de calle que pernoctan en las salas de espera. Es importante recalcar que se evaluó exclusivamente la presencia de estas personas durante la visita realizada por los fiscalizadores, y no según lo relatado por los representantes del prestador.

Posteriormente se evaluó, en términos generales, la limpieza y orden de la sala de espera de la unidad visitada, además, de constatar en tal oportunidad personal de aseo limpiando, específicamente en la referida sala de espera.

En la evaluación específica de las instalaciones de los baños, el primer atributo evaluado fue la existencia de servicios higiénicos para los usuarios, ya sea al interior del servicio o bien, cercano a éste. Si los baños se encontraban en otro servicio distinto al inspeccionado, se consideró que éste no le pertenecía, por lo que no contaba con servicios higiénicos propios, por tanto, este atributo resultaba no cumplido.

Respecto de la debida señalización de los baños, se entendió por tal, la existencia de señalética clara que orientara hacia el lugar en que se encontraban los servicios higiénicos. Lo anterior, sumado a que en las vías de ingreso se visualizara alguna simbología entendible que indicara que se trataba de baños, o refiriera simplemente "Baños".

En relación al funcionamiento de los artefactos sanitarios, se consideró cumplida la exigencia si estos, durante la visita, respondieron adecuadamente a su utilización. Los artefactos evaluados fueron llaves de lavamanos, lavamanos, cadenas de los estanques de agua de las tazas del baño. En el evento, que alguno de ellos no funcionó debidamente, se registró como no cumplida esta exigencia.

En relación a la disponibilidad de jabón, se constató que existieran dispensadores para ello y que éstos contuvieran efectivamente jabón, o bien, existieran funcionarios del prestador o personas externas proporcionándolo (por ejemplo, voluntariado).

Junto a ello, se evaluó la disponibilidad de papel en los baños, entendiéndose por cumplido si existía posibilidad de acceder a ello mediante dispensadores o bien si era entregado por funcionarios del prestador o personas externas (por ejemplo, voluntariado). Paralelamente, se evaluó, en general, la limpieza y orden de los baños públicos de la unidad visitada. Además, se constató durante la visita, la presencia de personal de aseo limpiando, específicamente los baños, independiente de las condiciones de aseo en que se encontraban éstos.

Para la evaluación del funcionamiento de la cerradura de los baños, se revisaron todas ellas y si alguna de éstas se encontró mal estado o no existía, se consideró como no cumplida esta exigencia.

Se verificó la existencia de baños para personas con discapacidad, dándose por cumplida la exigencia si existía dicha instalación disponible al público en el área visitada.

Se constató la disponibilidad de al menos un mudador en las dependencias visitadas o cercanas a éstas.

Respecto de la evaluación de los baños separados por sexo, se dio por cumplido el atributo en el caso que ellos estaban señalizados y su acceso diferenciado por sexo.

Respecto de la limpieza de los basureros, se evaluó que los basureros inspeccionados al interior de los baños se encontraran limpios y sin basura de rebalse en el suelo.

Sobre el buen estado de los ascensores, se dio por cumplido este atributo si todos los ascensores disponibles en el servicio evaluado se hallaron funcionando correctamente. En el caso de que alguno de ellos se encontró "Fuera de Servicio" o "En mantención", se llegó a la conclusión de dar por no cumplida la exigencia. Para constatar que la mantención estuviera en regla, se exigió la exhibición del certificado respectivo.

Finalmente es importante señalar que se evaluó la funcionalidad de los aspectos antes descritos según corresponda y no su estética o apariencia.

#### **IV. RESULTADOS**

Los resultados de la fiscalización se presentan en las siguientes tablas, mostrando el nivel de desempeño obtenido en cada uno de los ítems evaluados por los 24 prestadores inspeccionados, desagregado en los 24 atributos. Se expone el resultado del Servicio de Urgencia, luego el resultado del Servicio de Atención Ambulatoria, para finalizar promediando el cumplimiento de ambas dependencias.

Tabla N°1: Resultados de la fiscalización respecto de la distribución y diseño del espacio físico, según servicio visitado.

1. Distribución y diseño							
Atributo	Servicio de Urgencia			Atención Ambulatoria			TOTAL
	%	N°*	Total	%	N°*	Total	%
La señalética es clara y visible	83	20	24	92	22	24	88
Existe una rampa u otro mecanismo para ingreso de personas con discapacidad	96	23	24	96	23	24	96
Total	90			94			92

\* Número de prestadores que cumplen con el atributo evaluado.

Tabla N°2: Resultados de la fiscalización respecto de aspectos generales del espacio físico, según servicio visitado.

2. Aspectos generales							
Atributo	Servicio de Urgencia			Atención Ambulatoria			TOTAL
	%	N°*	Total	%	N°*	Total	%
La ventilación del recinto es la adecuada	75	18	24	79	19	24	77
La luminosidad del recinto es la adecuada	79	19	24	71	17	24	75
La temperatura del recinto es la adecuada	79	19	24	83	20	24	81
Hay sillas disponibles y en buen estado	79	19	24	96	23	24	88
No se observa presencia de animales	96	23	24	92	22	24	94
No se observa presencia de personas con conducta inapropiada	83	20	24	100	24	24	92
Total	82			87			85

\* Número de prestadores que cumplen con el atributo evaluado.

Tabla N°3: Resultados de la fiscalización respecto de aspectos específicos de la limpieza del recinto, según servicio visitado.

3. Aspectos específicos, limpieza del recinto							
Atributo	Servicio de Urgencia			Atención Ambulatoria			TOTAL
	%	N°*	Total	%	N°*	Total	%
En términos generales, el recinto se ve limpio y ordenado	<b>96</b>	23	24	<b>100</b>	24	24	<b>98</b>
Se observa personal de aseo limpiando	<b>33</b>	8	24	<b>42</b>	10	24	<b>38</b>
Total	<b>65</b>			<b>71</b>			<b>68</b>

\* Número de prestadores que cumplen con el atributo evaluado.

Tabla N°4: Resultados de la fiscalización respecto de aspectos específicos de las instalaciones de los baños, según servicio visitado.

4. Aspectos específicos, instalaciones de los baños							
Atributo	Servicio de Urgencia			Atención Ambulatoria			TOTAL
	%	N°*	Total	%	N°*	Total	%
Hay baños disponibles para el público en el establecimiento	<b>100</b>	24	24	<b>100</b>	24	24	<b>100</b>
Los baños están debidamente señalizados	<b>71</b>	17	24	<b>75</b>	18	24	<b>73</b>
Los artefactos sanitarios están funcionando	<b>88</b>	21	24	<b>63</b>	15	24	<b>75</b>
Existe disponibilidad de jabón	<b>8</b>	2	24	<b>8</b>	2	24	<b>8</b>
Existe disponibilidad de papel (de manos y/o higiénico)	<b>29</b>	7	24	<b>33</b>	8	24	<b>31</b>
En términos generales, el baño se ve limpio y ordenado	<b>83</b>	20	24	<b>83</b>	20	24	<b>83</b>
Se observa personal de aseo limpiando	<b>42</b>	10	24	<b>54</b>	13	24	<b>48</b>
Esta buena la cerradura de los baños	<b>79</b>	19	24	<b>58</b>	14	24	<b>69</b>
Existen baños disponibles para personas discapacitadas	<b>75</b>	18	24	<b>83</b>	20	24	<b>79</b>
Los baños disponen de mudadores	<b>63</b>	15	24	<b>67</b>	16	24	<b>65</b>
Los baños están separados por sexo	<b>75</b>	18	24	<b>83</b>	20	24	<b>79</b>
Los basureros se ven limpios y sin basura de rebalse	<b>96</b>	23	24	<b>88</b>	21	24	<b>92</b>
Total	<b>67</b>			<b>66</b>			<b>67</b>

\* Número de prestadores que cumplen con el atributo evaluado.

Tabla N°5: Resultados de la fiscalización respecto de aspectos específicos de los ascensores, según servicio visitado.

5. Aspectos específicos, ascensores							
Atributo	Servicio de Urgencia			Atención Ambulatoria			TOTAL
	%	N°*	Total	%	N°*	Total	%
Los ascensores se encuentran en buen estado(1)	90	9	10	88	15	17	89
La mantención de estos se encuentra al día	80	8	10	88	15	17	84
<b>Total</b>	<b>85</b>			<b>88</b>			<b>87</b>

\* Número de prestadores que cumplen con el atributo evaluado.

NOTA: De los 24 prestadores visitados solo 10 disponen de ascensores en el servicio de urgencia y 17 en el servicio de atención ambulatoria.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por cada prestador en particular, agrupados por Servicio de Salud al que pertenecen, desagregado por las dos dependencias visitadas, registrándose el porcentaje de cumplimiento. Además se consigna en las columnas "observaciones" el atributo fiscalizado que no cumplió con los estándares de evaluación.

Tabla N°6: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Arica, según servicio visitado.

Región	Prestador	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio de ambos servicios
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
15	HOSPITAL REGIONAL DE ARICA DR. JUAN NOE CREVANI	68,2	En sala de espera se observó personas con conducta inapropiada, no se observó personal de aseo limpiando en la sala de espera ni baños, los baños no están limpios y ordenados, no se encuentran debidamente señalizados, no dispone de jabón ni papel.	83,3	Los baños no se encuentran debidamente señalizados, no dispone de jabón ni papel, no cuenta con baños para personas con discapacidad.	75,8

Tabla N°7: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Iquique, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
1	HOSPITAL DR ERNESTO TORRES GALDAMES	62,5	La ventilación, luminosidad y temperatura no es adecuada, no se observó personal de aseo limpiando en sala de espera y baños, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no dispone de jabón ni papel, ascensores no se encuentran con mantenciones al día.	62,5	La ventilación, luminosidad y temperatura no es adecuada, no se observó personal de aseo limpiando en sala de espera y baños, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no dispone de jabón ni papel, ascensores no se encuentran funcionando.	62,5

Tabla N°8: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Antofagasta, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
2	HOSPITAL REGIONAL DR. LEONARDO GUZMAN DE ANTOFAGASTA	68,2	No cuenta con sillas disponibles y en buen estado, se observó personas con conducta inapropiada en sala de espera, no se observó personal de aseo limpiando en sala de espera y baños, no dispone de jabón ni papel, no cuenta con mudadores.	83,3	No se observó personal de aseo limpiando en sala de espera, no dispone de jabón ni papel, no cuenta con mudadores.	75,8

Tabla N°9: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Atacama, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
3	HOSPITAL REGIONAL DE COPIAPO "SAN JOSE DEL CARMEN"	75,0	No cuenta con sillas disponibles y en buen estado, no se observó personal de aseo limpiando en sala de espera, no cuenta con baños para personas con discapacidad, no cuenta con mudadores, los baños no se encuentran separados por sexo, ascensores no se encuentran funcionando.	87,5	No se observó personal de aseo limpiando en sala de espera, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón.	81,3

Tabla N°10: Resultados de la fiscalización de los prestadores del Servicio de Salud Coquimbo, según prestador y servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS (LA SERENA)	63,6	No se observó personal de aseo limpiando en sala de espera y baños ,los baños no se encuentran debidamente señalizados, no disponen de jabón ni papel, no se encuentran limpios y ordenados, no cuentan con mudadores y los baños no se encuentran separados por sexo.	90,9	La señalética no es clara y visible, la luminosidad no es adecuada.	77,3

4	HOSPITAL SAN PABLO (COQUIMBO)	95,5	Los baños no disponen de jabón.	54,5	La luminosidad no es adecuada, no se observó personal de aseo limpiando en sala de espera y baños, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no disponen de jabón, los baños no se encuentran limpios y ordenados, las cerraduras de los baños no funcionan, no disponen de baños para personas con discapacidad, no cuentan con mudadores y los baños no están separados por sexo.	75,0
---	-------------------------------	------	---------------------------------	------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

Tabla N° 11: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Aconcagua, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
5	HOSPITAL SAN CAMILO (SAN FELIPE)	72,7	No se observó personal de aseo limpiando en la sala de espera ni baños, no dispone de jabón ni papel, no cuenta con baños para personas con discapacidad, los baños no están separados por sexo.	86,4	Los baños no disponen de jabón ni papel, la cerradura de los baños no se encuentran en buen estado.	79,5

Tabla N° 12: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
5	HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE	86,4	Los baños no disponen de jabón ni papel, no cuenta con mudadores	91,7	No todos los artefactos sanitarios están funcionando, la cerradura de los baños no se encuentran en buen estado.	89,0

Tabla N°13: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
5	HOSPITAL CARLOS VAN BUREN	59,1	La señalética no es clara y visible, la ventilación, luminosidad y temperatura no es adecuada, se observó presencia de animales, los baños no están debidamente señalizados, no dispone de jabón ni papel, no cuenta con baños para personas con discapacidad.	54,5	La señalética no es clara y visible, la ventilación, luminosidad y temperatura no es adecuada, se observó presencia de animales, los baños no están debidamente señalizados, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón ni papel, no cuenta con baños operativos para personas con discapacidad.	56,8

Tabla N°14: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud O'Higgins, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
6	HOSPITAL REGIONAL DE RANCAGUA	66,7	La señalética no es clara y visible, no cuenta con rampa para ingreso personas con discapacidad, se observó personas con conducta inapropiada en sala de espera, no se observó personal de aseo limpiando, los baños no disponen de jabón ni papel, no cuenta con baños para personas con discapacidad, no dispone de mudadores.	75,0	La ventilación no es adecuada, los baños no disponen de jabón ni papel, no se observó personal de aseo en los baños, no cuenta con baños para personas con discapacidad, no dispone de mudadores	70,8

Tabla N°15: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Maule, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
7	HOSPITAL DR. CESAR GARAVAGNO BUROTTTO DE TALCA	36,4	La ventilación, luminosidad y temperatura no son adecuadas, no cuenta con sillas disponibles y en buen estado, se observó personas con conducta inapropiada en sala de espera, no se observó personal de aseo limpiando en sala de espera ni baños, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, los baños no están limpios y ordenados, no disponen de jabón ni papel, la cerradura de los baños no se encuentran en buen estado, no cuenta con mudadores, se observó basureros sucios y con basura de rebalse.	83,3	La ventilación no es adecuada, los baños no disponen de jabón ni papel, se observó basureros sucios y con basura de rebalse.	59.8

Tabla N°16: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Ñuble, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
8	HOSPITAL CLINICO HERMINDA MARTIN	81,8	No cuenta con sillas disponibles y en buen estado, no se observó personal de aseo limpiando, no dispone de jabón ni papel.	63,6	La ventilación, luminosidad y temperatura no son adecuados, no cuenta con sillas disponibles y en buen estado, no se observó personal de aseo limpiando, no todos los artefactos sanitarios se encuentran funcionando, los baños no disponen de jabón ni papel.	72,7

Tabla N°17: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Arauco, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
8	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA (CURANILAHUE)	66,7	La señalética no es clara y visible, no se observó personal de aseo limpiando en sala de espera ni baños, no dispone de jabón ni papel, la cerradura de los baños no se encuentran en buen estado, no cuenta con baños para personas con discapacidad, los baños no se encuentran separados por sexo	72,7	No se observó personal de aseo limpiando en sala de espera ni baños, no dispone de jabón ni papel, las cerraduras de los baños no se encuentran en buen estado, los baños no se encuentran separados por sexo.	69,7

Tabla N°18: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Bio-Bio, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
8	COMPLEJO ASISTENCIAL DR. VICTOR RIOS RUIZ (LOS ANGELES)	79,2	La temperatura no es adecuada, los baños no se encuentran debidamente señalizados, los baños no se encuentran limpios y ordenados, no dispone de jabón, la cerradura de los baños no se encuentran en buen estado.	91,7	Los baños no disponen de jabón, no cuenta con mudadores.	85,4

Tabla N°19: Resultado de la fiscalización de prestadores del Servicio de Salud Concepción, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
8	HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO GRANT BENAVENTE (CONCEPCIÓN)	86,4	Los baños no disponen de jabón ni papel, no se observó personal de aseo limpiando los baños.	70,8	No se observó personal de aseo limpiando en la sala de espera, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, los baños no se encuentran limpios y ordenados, no dispone de jabón ni papel, la cerradura de los baños no se encuentran en buen estado, no cuenta con mudadores.	78,6

Tabla N°20: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Talcahuano, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
8	HOSPITAL LAS HIGUERAS (TALCAHUANO)	72,7	La ventilación no es adecuada, la sala de espera no se observó limpia y ordenada, no se observó personal de aseo limpiando, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, los baños no disponen de jabón ni papel.	79,2	No se observó personal de aseo limpiando la sala de espera ni baños, los baños no disponen de jabón ni papel, no cuenta con mudadores.	75,9

Tabla N°21: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Araucanía Norte, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
9	HOSPITAL DR. MAURICIO HEYERMANN (ANGOL)	77,3	No se observó personal de aseo limpiando la sala de espera y baños, no dispone de jabón ni papel, no cuenta con baños para personas con discapacidad.	54,5	La luminosidad no es adecuada, no se observó personal aseo limpiando la sala de espera y baños, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón ni papel, los baños no se encuentran limpios y ordenados, la cerradura de los baños no se encuentran en buen estado, no cuenta mudadores, se observó basureros sucios y con basura de rebalse.	65,9

Tabla N°22: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Araucanía Sur, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
9	HOSPITAL DR. HERNÁN HENRÍQUEZ ARAVENA DE TEMUCO	79,2	La luminosidad no es adecuada, los baños no disponen de jabón ni papel, la cerradura de los baños se encuentran en mal estado, no cuenta mudadores.	79,2	La luminosidad no es adecuada, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón ni papel, la cerradura de los baños no se encuentran en buen estado.	79,2

Tabla N°23: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Valdivia, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
14	HOSPITAL BASE DE VALDIVIA	86,4	No todos los artefactos sanitarios están funcionando, los baños no disponen de jabón ni papel.	79,2	No todos los artefactos sanitarios están funcionando, los baños no disponen de jabón, la cerradura de los baños no se encuentra en buen estado, no están funcionando todos los ascensores y la mantención no se encuentra al día.	82,8

Tabla N°24: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Osorno, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
10	HOSPITAL BASE SAN JOSÉ DE OSORNO	87,5	La ventilación no es adecuada, no se observó personal de aseo limpiando en la sala de espera y baños.	58,3	La temperatura no es adecuada, no se observó personal de aseo limpiando la sala de espera y baños, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no dispone de jabón ni papel, los baños no se encuentran limpios y ordenados, la cerradura de los baños no están en buen estado, los baños no se encuentran separados por sexo, se observó basureros sucios y con basura de rebalse.	72,9

Tabla N°25: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud del Reloncaví, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
10	HOSPITAL DE PUERTO MONTT	75,0	La temperatura no es adecuada, no se observó personal de aseo limpiando en sala de espera y baños, no dispone de jabón, no cuenta con mudadores, los baños no se encuentran separados por sexo.	79,2	No cuenta con rampla para ingreso personas con discapacidad, no se observó personal de aseo limpiando en sala de espera y baños, no dispone de jabón, los baños no están separados por sexo 4.	77,1

Tabla N°26: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Chiloé, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
10	HOSPITAL AUGUSTO RIFFART (CASTRO)	81,8	No se observó personal de aseo limpiando sala de espera y baños, no dispone de jabón ni papel.	83,3	No se observó personal de aseo limpiando sala de espera y baños, no dispone de jabón ni papel.	82,6

Tabla N°27: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Aysén, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
11	HOSPITAL REGIONAL DE COYHAIQUE	62,5	La señalética no es clara y visible. la ventilación y luminosidad no son adecuadas, no cuenta con sillas disponibles y en buen estado, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no dispone de jabón, no se observó personal de aseo limpiando los baños, la cerradura de los baños se encuentran en mal estado, la mantención de ascensores no se encuentra al día.	70,8	No se observó personal de aseo limpiando sala de espera y baños, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no dispone de jabón ni papel, la cerradura de los baños se encuentran en mal estado, la mantención de ascensores no se encuentra al día.	66,6

Tabla N°28: Resultado de la fiscalización de prestador del Servicio de Salud Magallanes, según servicio visitado.

Región	Prestadores	URGENCIA		AMBULATORIO		% cumplimiento promedio ambos lugares
		% cumplimiento	observaciones	% cumplimiento	observaciones	
12	HOSPITAL CLINICO DE MAGALLANES	75,0	No se observó personal de aseo limpiando sala de espera y baños, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no dispone de jabón, no cuenta con mudadores, los baños no se encuentran separados por sexo.	75,0	Se observó presencia de animales, no se observó personal de aseo limpiando sala de espera y baños, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no dispone de jabón, no cuenta con mudadores.	75,0

## V. CONCLUSIONES

Respecto del ítem “Distribución y diseño”, el cumplimiento de los dos atributos evaluados es de 88% respecto a la existencia de señalética clara y visible, y de 96% en la existencia de rampa u otro mecanismo para el ingreso de personas con discapacidad.

En el ítem “Aspectos generales”, sobre la ventilación, luminosidad y temperatura del recinto, se observa un cumplimiento de un 77% respecto de la ventilación, 75% en la luminosidad y 81% en relación a la temperatura de las salas de espera.

Respecto a la disponibilidad de sillas en buen estado, el promedio general observado en ambos servicios es de 88 %, siendo menor, 79 %, en los servicios de urgencia, que en las áreas ambulatorias que alcanza el 96% de cumplimiento.

En lo referente a la presencia de animales en las salas de espera de los servicios de urgencia, así como, en las áreas de atención ambulatoria, se encontró presencia de animales en tres de ellos, representando un 6% del total.

Se observó presencia de personas con conducta inapropiada en un promedio del 8% de los prestadores; describiéndose presencia de personas en situación de calle en el 17% de las salas de espera de los servicios de urgencia fiscalizados. Mientras que en el caso de los servicios ambulatorios o áreas de espera de los CDT, CRS o Policlínicos no se encontró presencia de personas en conducta inapropiada o en situación de calle.

Sobre los “Aspectos específicos, limpieza del recinto”, en relación al orden y limpieza general del recinto, sólo un prestador en la sala de espera del servicio de urgencia, no cumplió con este atributo, donde tampoco se visualizó personal de aseo limpiando. En el 38% de los prestadores se observó personal de aseo limpiando en las salas de espera, sin embargo, en promedio el 98% de ellas se encontró en términos generales, limpias y ordenadas.

En el ítem “Aspectos específicos, instalaciones de los baños”, la totalidad de los prestadores disponen de baños para el público en ambas dependencias visitadas, y éstos se encuentran debidamente señalizados en el 73% de los prestadores. En relación al estado de los artefactos sanitarios, solo en el 75% de ellos, estaban funcionando adecuadamente, el 88% de los servicios de urgencia versus el 63% de los servicios

ambulatorios. En lo que respecta al estado de la cerradura de los baños, estas se encontraban en buen estado en un promedio del 69% de los servicios visitados. Por su parte, seis Servicios de Urgencia y cuatro de Atención Ambulatoria no cuentan con baños para personas con discapacidad lo que da un cumplimiento de 79% en este atributo. El 65% de los prestadores dispone de mudadores en las dependencias evaluadas. Sólo el 79% de los baños se encuentran separados por sexo.

En lo referente a la limpieza de los baños estos se encontraban en términos generales limpios y ordenados en un 83%, los basureros estaban limpios y sin basura de rebalse en un 92%, se observó personal de aseo limpiando durante la fiscalización solo en un 48% de los prestadores visitados.

Cabe señalar que en lo referente a la disponibilidad de jabón y papel en los baños, son los atributos con menor cumplimiento de parte de los prestadores, 8% y 31% respectivamente.

En relación al ítem "Aspectos específicos, ascensores", diez de los veinticuatro Servicios de Urgencia visitados cuentan con ascensores, el 90% se encuentra en buen estado y el 80% tiene las mantenciones al día. En los servicios de atención ambulatoria visitados existen en total diecisiete con presencia de ascensores, dos de éstos no estaban funcionando, lo que da un cumplimiento del 88% y la mantención se encontró al día en el 88% de los casos.

El mayor cumplimiento general, lo que corresponde a 89%, se observa en el Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña Del Mar, le sigue el Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz de Los Ángeles con el 85%.

Por otra parte, los prestadores que mostraron un menor nivel de cumplimiento, inferior al 59,8%, es el Hospital Dr. Cesar Garavagno Burotto de Talca y el Hospital Carlos Van Buren de Valparaíso con el 59,8% y 56,8%, respectivamente.

Es importante destacar que los aspectos que más deficitarios en la evaluación de la presente fiscalización, corresponden, en primer lugar, a la disponibilidad de insumos (jabón y papel) en los baños de los establecimientos, así como la presencia de personal de aseo limpiando tanto en las salas de espera como en los baños.

En tal sentido, es del caso mencionar que a pesar del bajo resultado en cuanto a la presencia de personal de aseo limpiando tanto en las salas de espera -38%-, como en los baños -48%-, no obstante, la evaluación general del aseo de estas dependencias alcanza un resultado por sobre el 80%, vale decir, de 98% y 83%, respectivamente.

## VI. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS REPRESENTANTES DEL CONSEJO CONSULTIVO O CONSEJO DE DESARROLLO LOCAL

Con el objetivo de conocer la opinión de los usuarios respecto de algunos aspectos generales de las condiciones del espacio físico e instalaciones de los baños, el fiscalizador entrevistó a un representante del consejo consultivo local del prestador.

La entrevista se realizó en base al siguiente formato organizado en dos ítems, en el primero al entrevistado se le solicitó que calificara cada atributo del listado de la sala de espera y los baños de acuerdo a la siguiente escala Bueno, Regular o Malo, en el segundo ítem se mostró un listado de atributos de la sala de espera y de los baños y se le requirió que indicara tres de ellos en orden de prioridad, siendo el número 1 el más importante, que le parece de debe mejorar en el prestador.

1. Respecto de las condiciones de la **sala de espera** del establecimiento, califique los siguientes aspectos en: bueno, regular o malo. Marque con una **X** lo que más se acerca a su opinión.

Aspecto	Bueno	Regular	Malo
1. Señalética			
2. Ventilación			
3. Luminosidad			
4. Temperatura			
5. Disponibilidad y condiciones de las sillas			
6. Limpieza y orden			

2. Respecto de las condiciones de los **baños públicos** del establecimiento, califique los siguientes aspectos en: bueno, regular o malo. Marque con una **X** lo que más se acerca a su opinión.

Aspecto	Bueno	Regular	Malo
1. Señalética			
2. Funcionamiento de los artefactos sanitarios (ejemplo: cadena del estanque, llave de lavamanos, etc.)			
3. Disponibilidad de jabón			
4. Disponibilidad de papel			
5. Limpieza y orden			
6. Cerradura de los baños			

3. De los siguientes aspectos señale 3 de ellos, en orden de prioridad, siendo el número 1 el más importante, que a usted le parece se debe mejorar de la **salas de espera** del hospital.

Aspecto	Número
1. Señalética	
2. Ventilación	
3. Luminosidad	
4. Temperatura	
5. Disponibilidad y condiciones de las sillas	
6. Presencia de animales	
7. Presencia de personas con conducta inapropiada	
8. Limpieza y orden	

4. De los siguientes aspectos señale 3 de ellos, en orden de prioridad, siendo el número 1 el más importante, que a usted le parece se debe mejorar de los **baños públicos** del hospital.

Aspecto	Número
1. Señalética	
2. Funcionamiento de los artefactos sanitarios (ejemplo: cadena del estanque, llave de lavamanos, etc.)	
3. Disponibilidad de jabón	
4. Disponibilidad de papel	
5. Limpieza y orden	
6. Cerradura de los baños	

Tabla N°29: Resultado de la calificación realizada por el representante del consejo consultivo local del prestador de acuerdo a la escala de evaluación bueno, regular o malo según lugar y atributo, en porcentaje.

Lugar	Atributo	Bueno	Regular	Malo
Salas de Espera	Señalética	58%	42%	0%
	Ventilación	63%	33%	4%
	Luminosidad	79%	13%	8%
	Temperatura	54%	46%	0%
	Disponibilidad y condiciones de las sillas	33%	46%	21%
	Limpieza y orden	71%	29%	0%
Baños Públicos	Señalética	71%	25%	4%
	Funcionamiento de los artefactos sanitarios	46%	42%	13%
	Disponibilidad de jabón	21%	33%	46%
	Disponibilidad de papel	29%	29%	42%
	Limpieza y orden	50%	46%	4%
	Cerradura de los baños	29%	46%	25%

Tabla N°30: Resultado de la calificación de atributos de la sala de espera realizada por el representante del consejo consultivo local del prestador de acuerdo a la escala de evaluación bueno, regular o malo, según hospital y atributo.

Región	Prestadores	SS	Calificación de atributos de sala de espera		
			Bueno	Regular	Malo
15	HOSPITAL REGIONAL DE ARICA DR. JUAN NOE CREVANI (ARICA)	ARICA	Luminosidad, temperatura, limpieza y orden	Señalética, ventilación, disponibilidad y condiciones de las sillas	No refiere
1	HOSPITAL DR ERNESTO TORRES GALDAMES (IQUIQUE)	IQUIQUE	Señalética, limpieza y orden	Ventilación, luminosidad, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas	No refiere
2	HOSPITAL REGIONAL DR. LEONARDO GUZMAN DE ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA	Ventilación, luminosidad, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas	No refiere	No refiere

3	HOSPITAL REGIONAL DE COPIAPO "SAN JOSE DEL CARMEN"	ATACAMA	Señalética, ventilación, luminosidad, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden	No refiere	No refiere
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS (LA SERENA)	COQUIMBO	Luminosidad	Señalética, ventilación, temperatura, limpieza y orden	Disponibilidad y condiciones de las sillas
4	HOSPITAL SAN PABLO (COQUIMBO)	COQUIMBO	Señalética, ventilación, luminosidad, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden	No refiere	No refiere
5	HOSPITAL SAN CAMILO (SAN FELIPE)	ACONCAGUA	Señalética, ventilación, luminosidad, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden	No refiere	No refiere
5	HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE	VIÑA DEL MAR - QUILLOTA	No refiere	Señalética, ventilación, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden	Luminosidad
5	HOSPITAL CARLOS VAN BUREN	VALPARAISO - SAN ANTONIO	Luminosidad, limpieza y orden	Señalética, ventilación, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden	No refiere

6	HOSPITAL REGIONAL DE RANCAGUA	O'HIGGINS	Temperatura, limpieza y orden	Señalética, ventilación, luminosidad	Disponibilidad y condiciones de las sillas
7	HOSPITAL DR. CESAR GARAVAGNO BUROTTO DE TALCA	MAULE	Señalética	Temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden	Ventilación y luminosidad
8	HOSPITAL CLINICO HERMINDA MARTIN	ÑUBLE	Señalética, limpieza y orden	Ventilación, luminosidad, temperatura.	Disponibilidad y condiciones de las sillas
8	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA (CURANILAHUE)	ARAUCO	Ventilación, luminosidad, limpieza y orden	Señalética, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas	No refiere
8	COMPLEJO ASISTENCIAL DR. VICTOR RIOS RUIZ (LOS ANGELES)	BÍO BÍO	Señalética, ventilación, luminosidad, limpieza y orden	Temperatura	Disponibilidad y condiciones de las sillas
8	HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO GRANT BENAVENTE (CONCEPCIÓN)	CONCEPCIÓN	Señalética, ventilación, luminosidad, temperatura	Disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden.	No refiere
8	HOSPITAL LAS HIGUERAS (TALCAHUANO)	TALCAHUANO	Ventilación, luminosidad, temperatura, limpieza y orden	Señalética, disponibilidad y condiciones de las sillas.	No refiere

9	HOSPITAL DR. MAURICIO HEYERMANN (ANGOL)	ARAUCANIA NORTE	Señalética, ventilación, luminosidad, temperatura	Limpieza y orden.	Disponibilidad y condiciones de las sillas
9	HOSPITAL DR. HERNÁN HENRÍQUEZ ARAVENA DE TEMUCO	ARAUCANIA SUR	Señalética, luminosidad, limpieza y orden	Ventilación, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas.	No refiere
14	HOSPITAL BASE DE VALDIVIA	VALDIVIA	Señalética, ventilación, luminosidad, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden	No refiere	No refiere
10	HOSPITAL BASE SAN JOSE DE OSORNO	OSORNO	Señalética, ventilación, luminosidad, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden	No refiere	No refiere
10	HOSPITAL DE PUERTO MONTT	DEL RELONCAVÍ	Señalética, ventilación, luminosidad, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden	No refiere	No refiere
10	HOSPITAL AUGUSTO RIFFART (CASTRO)	CHILOE	Ventilación, luminosidad	Señalética, temperatura, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden.	No refiere

11	HOSPITAL REGIONAL DE COYHAIQUE	AYSÉN	Ventilación, luminosidad, temperatura, limpieza y orden	Señalética, disponibilidad y condiciones de las sillas.	No refiere
12	HOSPITAL CLINICO DE MAGALLANES	MAGALLANES	Señalética, ventilación, luminosidad, disponibilidad y condiciones de las sillas, limpieza y orden	Disponibilidad y condiciones de las sillas.	No refiere

Tabla N°31: Resultado de la calificación de los atributos de los baños públicos realizada por el representante del consejo consultivo local del prestador de acuerdo a la escala de evaluación Bueno, Regular o Malo, por hospital y atributo.

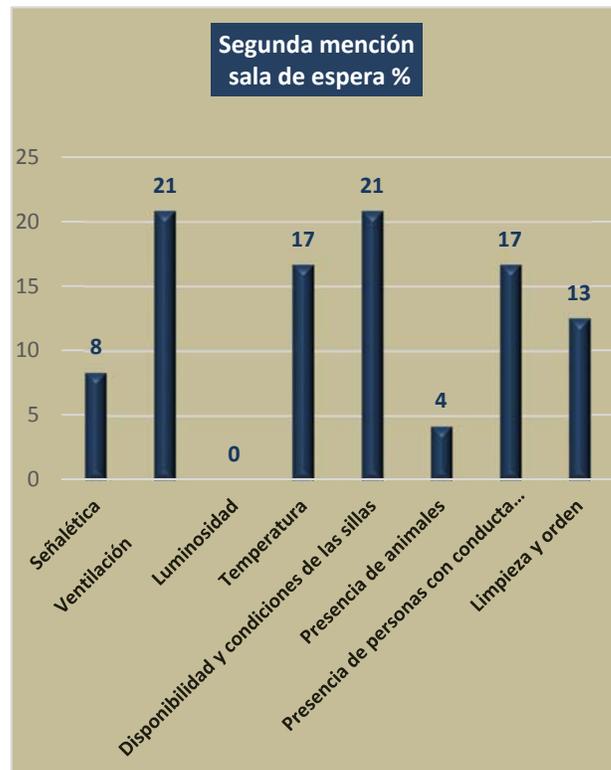
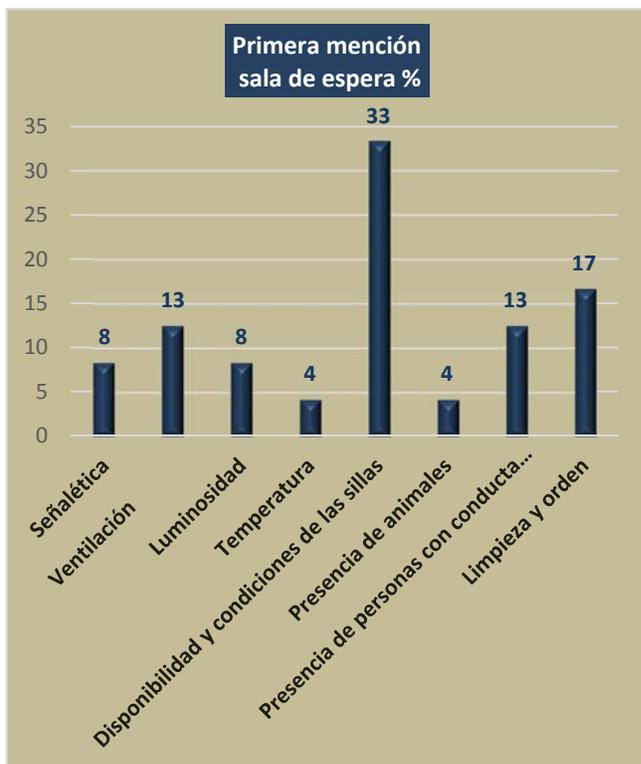
Región	Prestadores	SS	Calificación de atributos de baños públicos		
			Bueno	Regular	Malo
15	HOSPITAL REGIONAL DE ARICA DR. JUAN NOE CREVANI (ARICA)	ARICA	Señalética	Limpieza y orden, cerradura.	Funcionamientos de los artefactos sanitarios, disponibilidad de jabón, disponibilidad de papel.
1	HOSPITAL DR ERNESTO TORRES GALDAMES (IQUIQUE)	IQUIQUE	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios, limpieza y orden	Cerradura	Disponibilidad de jabón, disponibilidad de papel.
2	HOSPITAL REGIONAL DR. LEONARDO GUZMAN DE ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios, limpieza y orden, cerradura de los baños	Disponibilidad de jabón y disponibilidad de papel.	No refiere
3	HOSPITAL REGIONAL DE COPIAPO "SAN JOSE DEL CARMEN"	ATACAMA	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios, Disponibilidad de jabón, limpieza y orden, cerradura de los baños	Disponibilidad de papel.	No refiere

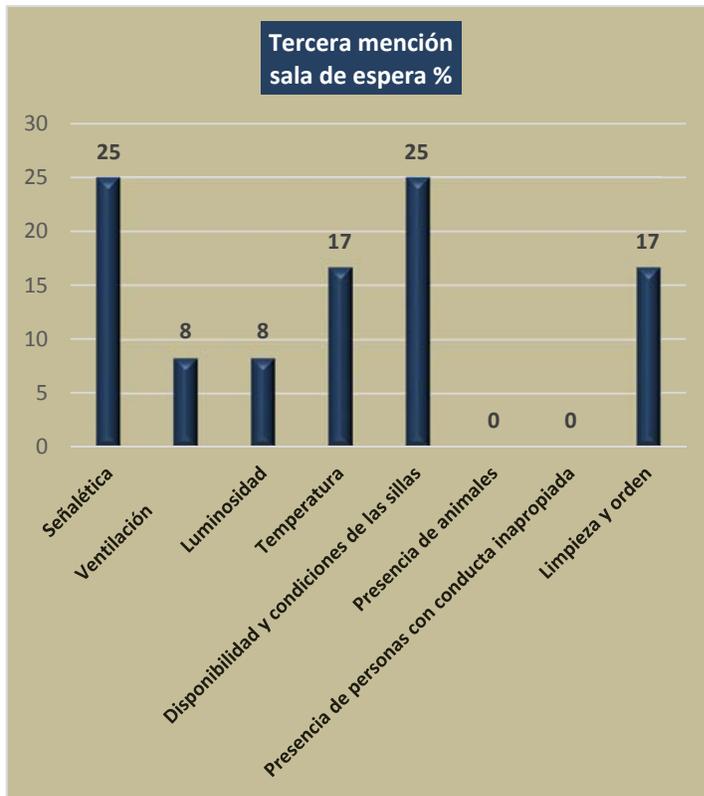
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS (LA SERENA)	COQUIMBO	No refiere	Señalética, limpieza y orden.	Funcionamientos de los artefactos sanitarios, disponibilidad de jabón, disponibilidad de papel, cerradura.
4	HOSPITAL SAN PABLO (COQUIMBO)	COQUIMBO	Señalética, disponibilidad de papel, limpieza y orden, cerradura de los baños	Funcionamiento de los artefactos sanitarios, disponibilidad de jabón.	No refiere
5	HOSPITAL SAN CAMILO (SAN FELIPE)	ACONCAGUA	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios	Disponibilidad de jabón.	Disponibilidad de papel, limpieza y orden, cerradura.
5	HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE	VIÑA DEL MAR - QUILLOTA	Disponibilidad de papel	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios, limpieza y orden.	Disponibilidad de jabón, cerradura.
5	HOSPITAL CARLOS VAN BUREN	VALPARAISO - SAN ANTONIO	No refiere	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios, limpieza y orden, cerradura.	Disponibilidad de jabón, disponibilidad de papel.
6	HOSPITAL REGIONAL DE RANCAGUA	O'HIGGINS	Funcionamiento de los artefactos sanitarios, Disponibilidad de jabón, disponibilidad de papel, limpieza y orden, cerradura de los baños	Señalética.	No refiere

7	HOSPITAL DR. CESAR GARAVAGNO BUROTTO DE TALCA	MAULE	No refiere	Limpieza y orden, cerradura.	Señalética, funcionamiento artefactos sanitarios, disponibilidad de jabón, disponibilidad de papel.
8	HOSPITAL CLINICO HERMINDA MARTIN	ÑUBLE	Señalética, limpieza y orden	Funcionamiento de los artefactos sanitarios, disponibilidad de papel, cerradura.	Disponibilidad de jabón
8	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA (CURANILAHUE)	ARAUCO	Señalética, disponibilidad de papel, limpieza y orden	Funcionamiento de los artefactos sanitarios, disponibilidad de jabón.	Cerradura
8	COMPLEJO ASISTENCIAL DR. VICTOR RIOS RUIZ (LOS ANGELES)	BÍO BÍO	Señalética, disponibilidad de papel	Funcionamiento de los artefactos sanitarios, limpieza y orden.	Disponibilidad de jabón y cerradura.
8	HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO GRANT BENAVENTE (CONCEPCIÓN)	CONCEPCIÓN	Señalética	Funcionamiento de los artefactos sanitarios, limpieza y orden, cerradura.	Disponibilidad de jabón y disponibilidad de papel.
8	HOSPITAL LAS HIGUERAS (TALCAHUANO)	TALCAHUANO	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios, limpieza y orden, cerradura de los baños	Disponibilidad de jabón.	Disponibilidad de papel
9	HOSPITAL DR. MAURICIO HEYERMANN (ANGOL)	ARAUCANIA NORTE	Señalética	Funcionamiento de los artefactos sanitarios, disponibilidad de jabón, disponibilidad de papel, limpieza y orden, cerradura de los baños.	No refiere

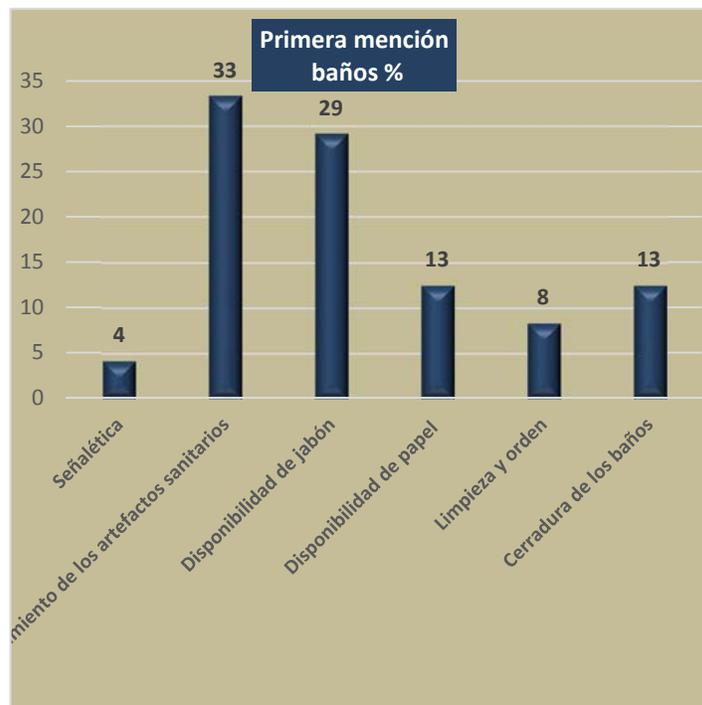
9	HOSPITAL DR. HERNÁN HENRÍQUEZ ARAVENA DE TEMUCO	ARAUCANIA SUR	Disponibilidad de jabón, limpieza y orden, cerradura de los baños	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios, disponibilidad de papel.	No refiere
14	HOSPITAL BASE DE VALDIVIA	VALDIVIA	Funcionamiento de los artefactos sanitarios, disponibilidad de papel, limpieza y orden, cerradura de los baños	Señalética, disponibilidad de jabón.	No refiere
10	HOSPITAL BASE SAN JOSE DE OSORNO	OSORNO	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios, disponibilidad de jabón	Disponibilidad de papel, limpieza y orden, cerradura.	No refiere
10	HOSPITAL DE PUERTO MONTT	DEL RELONCAVÍ	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios, disponibilidad de jabón, disponibilidad de papel	Limpieza y orden, cerradura.	No refiere
10	HOSPITAL AUGUSTO RIFFART (CASTRO)	CHILOE	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios	Limpieza y orden, cerradura.	Disponibilidad de jabón y disponibilidad de papel.
11	HOSPITAL REGIONAL DE COYHAIQUE	AYSÉN	Señalética, funcionamiento de los artefactos sanitarios, limpieza y orden	Disponibilidad de jabón, disponibilidad de papel, cerradura.	No refiere
12	HOSPITAL CLINICO DE MAGALLANES	MAGALLANES	Señalética, limpieza y orden	Funcionamientos de los artefactos sanitarios.	Disponibilidad de jabón, disponibilidad de papel y cerradura.

Resultado de la elección realizada por el representante del consejo consultivo local del prestador de los atributos de la sala de espera que consideran deben mejorar en la instalación. La elección se realizó en orden de prioridad de 1 al 3, siendo el 1 el más importante, para efectos de mostrar los resultados nos referiremos a 1 como primera mención, 2 segunda mención y 3 tercera mención.





Resultado de la elección realizada por el representante del consejo consultivo local del prestador de los atributos de los baños públicos, que consideran deben mejorar en la instalación. La elección se realizó en orden de prioridad de 1 al 3 siendo el 1 el más importante, para efectos de mostrar los resultados nos referiremos a 1 como primera mención, 2 segunda mención y 3 tercera mención.



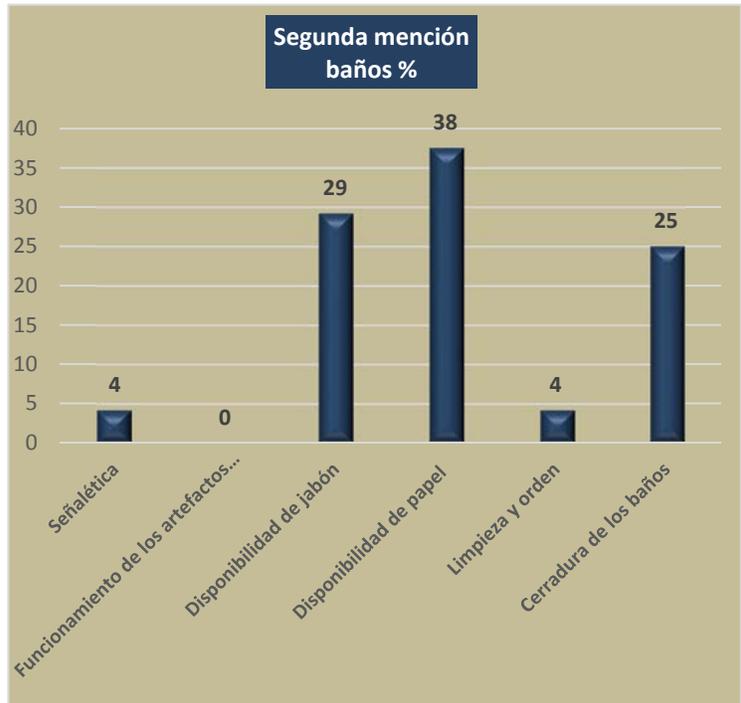


Tabla N°32: Resultado de la elección realizada por el representante del consejo consultivo local según prestador, lugar y atributos. La elección se realizó en orden de prioridad de 1 al 3, siendo el 1 el más importante.

Región	Prestador	SS	Priorización de atributos de la sala de espera	Priorización de atributos de los baños públicos
15	HOSPITAL REGIONAL DE ARICA DR. JUAN NOE CREVANI (ARICA)	ARICA	1. Disponibilidad de sillas 2. Limpieza y orden 3. Señalética	1. Funcionamiento artefactos sanitarios 2. Disponibilidad de papel 3. Cerradura
1	HOSPITAL DR ERNESTO TORRES GALDAMES (IQUIQUE)	IQUIQUE	1. Disponibilidad de sillas 2. Ventilación 3. Temperatura	1. Disponibilidad de jabón, 2. Disponibilidad de papel 3. Señalética
2	HOSPITAL REGIONAL DR. LEONARDO GUZMAN DE ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA	1. Señalética 2. Limpieza y orden 3. Disponibilidad y condiciones de las sillas	1. Disponibilidad de jabón 2. Disponibilidad de papel 3. Limpieza y orden
3	HOSPITAL REGIONAL DE COPIAPO "SAN JOSE DEL CARMEN"	ATACAMA	1. Personas conducta inadecuada 2. Presencia animales 3. Disponibilidad y condiciones de las sillas	1. Disponibilidad de jabón 2. Señalética 3. Disponibilidad de papel
4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS (LA SERENA)	COQUIMBO	1. Ventilación 2. Disponibilidad y condiciones de las sillas 3. Limpieza y orden	1. Funcionamiento artefactos sanitarios 2. cerradura 3. limpieza y orden
4	HOSPITAL SAN PABLO (COQUIMBO)	COQUIMBO	1. Limpieza y orden 2. Señalética 3. Disponibilidad y condiciones de las sillas	1. Funcionamiento artefactos sanitarios 2. Disponibilidad de jabón 3. Disponibilidad de papel
5	HOSPITAL SAN CAMILO (SAN FELIPE)	ACONCAGUA	1. Limpieza y orden 2. Personas en conducta inapropiada 3. Disponibilidad y condiciones de las sillas	1. Limpieza y orden 2. Disponibilidad de jabón 3. Cerradura
5	HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE	VIÑA DEL MAR - QUILLOTA	1. Disponibilidad y condiciones de las sillas 2. Ventilación 3. Luminosidad	1. Disponibilidad de jabón 2. Cerradura 3. Limpieza y orden
5	HOSPITAL CARLOS VAN BUREN	VALPARAISO - SAN ANTONIO	1. Señalética 2. Disponibilidad y condiciones de las sillas 3. Ventilación	1. Disponibilidad de jabón 2. Disponibilidad de papel 3. Funcionamiento de artefactos sanitarios
6	HOSPITAL REGIONAL DE RANCAGUA	O'HIGGINS	1. Disponibilidad y condiciones de las sillas 2. Ventilación 3. Señalética	1. Disponibilidad de jabón 2. Disponibilidad de papel 3. Funcionamiento de artefactos sanitarios

7	HOSPITAL DR. CESAR GARAVAGNO BUROTTO DE TALCA	MAULE	1. Luminosidad 2. Ventilación 3. Temperatura	1. Funcionamiento de artefactos sanitarios 2. Disponibilidad de papel 3. Limpieza y orden.
8	HOSPITAL CLINICO HERMINDA MARTIN	ÑUBLE	1. Luminosidad 2. Disponibilidad y condiciones de las sillas 3. Temperatura.	1. Funcionamiento de artefactos sanitarios 2. Cerradura 3. Disponibilidad de jabón
8	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA (CURANILAHUE)	ARAUCO	1. Disponibilidad y condiciones de las sillas, 2. Temperatura 3. Señalética	1. Cerradura, 2. Disponibilidad de jabón, 3. Señalética.
8	COMPLEJO ASISTENCIAL DR. VICTOR RIOS RUIZ (LOS ANGELES)	BÍO BÍO	1. Disponibilidad y condiciones de las sillas 2. Personas conducta inapropiada 3. Limpieza y orden	1. Limpieza y orden 2. Cerradura 3. Disponibilidad de jabón
8	HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO GRANT BENAVENTE (CONCEPCIÓN)	CONCEPCIÓN	1. Limpieza y orden 2. Señalética 3. Temperatura	1. Funcionamiento artefactos sanitarios 2. Cerradura 3. Limpieza y orden
8	HOSPITAL LAS HIGUERAS (TALCAHUANO)	TALCAHUANO	1. Limpieza y orden 2. Temperatura 3. Luminosidad	1. Funcionamiento artefactos sanitarios 2. Limpieza y orden 3. Cerradura
9	HOSPITAL DR. MAURICIO HEYERMANN (ANGOL)	ARAUCANIA NORTE	1. Ventilación 2. Disponibilidad y condiciones de las sillas 3. Limpieza y orden	1. Funcionamiento artefactos sanitarios 2. Disponibilidad de papel 3. Limpieza y orden
9	HOSPITAL DR. HERNÁN HENRÍQUEZ ARAVENA DE TEMUCO	ARAUCANIA SUR	1. Disponibilidad y condiciones de las sillas 2. Personas en conducta inapropiada 3. Señalética	1. Disponibilidad de papel 2. Cerradura 3. Funcionamiento de artefactos sanitarios
14	HOSPITAL BASE DE VALDIVIA	VALDIVIA	1. Disponibilidad y condiciones de las sillas 2. Personas en conducta inadecuada 3. Ventilación	1. Señalética 2. Disponibilidad de jabón 3. Disponibilidad de papel
10	HOSPITAL BASE SAN JOSE DE OSORNO	OSORNO	1. Ventilación 2. Temperatura 3. Limpieza y orden	1. Disponibilidad de jabón 2. Disponibilidad de papel 3. Limpieza y orden
10	HOSPITAL DE PUERTO MONTT	DEL RELONCAVÍ	1. Personas conducta inadecuada 2. Limpieza y orden 3. Disponibilidad y condiciones de las sillas	1. Cerradura 2. Disponibilidad de jabón 3. Funcionamiento de artefactos sanitarios

10	HOSPITAL AUGUSTO RIFFART (CASTRO)	CHILOE	1. Temperatura 2. Ventilación 3. Disponibilidad y condiciones de las sillas	1. Disponibilidad de papel 2. Disponibilidad de jabón 3. Cerradura
11	HOSPITAL REGIONAL DE COYHAIQUE	AYSÉN	1. Presencia de animales 2. Disponibilidad y condiciones de las sillas, 3. Señalética	1. Cerradura 2. Disponibilidad de papel 3. Disponibilidad de jabón
12	HOSPITAL CLINICO DE MAGALLANES	MAGALLANES	1. Personas en conducta inadecuada 2. Temperatura 3. Señalética	1. Disponibilidad de papel 2. Disponibilidad de jabón 3. Cerradura

### Observaciones anexas de los Representantes de los Consejos Consultivos

Tres de los veinticuatro miembros del consejo consultivo se refirieron al problema que se presenta en las dependencias de los servicios de urgencia y en las áreas ambulatorias con las personas en situación de calle que pernoctan en ellas.

En cinco encuestas señalaron que la percepción que tienen respecto de la disponibilidad de papel y jabón en los baños, es que los prestadores los colocan pero los usuarios u otras personas los roban.

Cuatro encuestados se refirieron a la falta de señalética y orientación para los usuarios.

En dos encuestas mencionaron que las sillas en la sala de espera son incómodas o que las salas de espera son pequeñas, lo que impide aumentar el número de sillas disponibles.

En un caso particular un representante del consejo consultivo se refirió a la presencia de palomas en las dependencias del hospital que son focos de infecciones.

## VII. ANEXO

Tabla N°33: Ranking de cumplimiento por prestadores fiscalizados en regiones.

N°	Región	Prestadores	SS	% Cumplimiento
1	5	HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE	VIÑA DEL MAR - QUILLOTA	89
2	8	COMPLEJO ASISTENCIAL DR. VICTOR RIOS RUIZ (LOS ANGELES)	BÍO BÍO	85
3	14	HOSPITAL BASE DE VALDIVIA	VALDIVIA	83
4	10	HOSPITAL AUGUSTO RIFFART (CASTRO)	CHILOE	83

5	3	HOSPITAL REGIONAL DE COPIAPO "SAN JOSE DEL CARMEN"	ATACAMA	<b>81</b>
6	5	HOSPITAL SAN CAMILO (SAN FELIPE)	ACONCAGUA	<b>80</b>
7	9	HOSPITAL DR. HERNÁN HENRÍQUEZ ARAVENA DE TEMUCO	ARAUCANIA SUR	<b>79</b>
8	8	HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO GRANT BENAVENTE (CONCEPCIÓN)	CONCEPCIÓN	<b>79</b>
9	4	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS (LA SERENA)	COQUIMBO	<b>77</b>
10	10	HOSPITAL DE PUERTO MONTT	DEL RELONCAVÍ	<b>77</b>
11	8	HOSPITAL LAS HIGUERAS (TALCAHUANO)	TALCAHUANO	<b>76</b>
12	15	HOSPITAL REGIONAL DE ARICA DR. JUAN NOE CREVANI (ARICA)	ARICA	<b>76</b>
13	2	HOSPITAL REGIONAL DR. LEONARDO GUZMAN DE ANTOFAGASTA	ANTOFAGASTA	<b>76</b>
14	4	HOSPITAL SAN PABLO (COQUIMBO)	COQUIMBO	<b>75</b>
15	12	HOSPITAL CLINICO DE MAGALLANES	MAGALLANES	<b>75</b>
16	10	HOSPITAL BASE SAN JOSÉ DE OSORNO	OSORNO	<b>73</b>
17	8	HOSPITAL CLINICO HERMINDA MARTIN	ÑUBLE	<b>73</b>
18	6	HOSPITAL REGIONAL DE RANCAGUA	O'HIGGINS	<b>71</b>
19	8	HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA VALENZUELA (CURANILAHUE)	ARAUCO	<b>70</b>
20	11	HOSPITAL REGIONAL DE COYHAIQUE	AYSÉN	<b>67</b>
21	9	HOSPITAL DR. MAURICIO HEYERMANN (ANGOL)	ARAUCANIA NORTE	<b>66</b>
22	1	HOSPITAL DR ERNESTO TORRES GALDAMES (IQUIQUE)	IQUIQUE	<b>63</b>
23	7	HOSPITAL DR. CESAR GARAVAGNO BUROTTO DE TALCA	MAULE	<b>60</b>
24	5	HOSPITAL CARLOS VAN BUREN	VALPARAISO - SAN ANTONIO	<b>57</b>