

ESTUDIO EXPLORATORIO Y PERCEPCIÓN HOSPITAL CLÍNICO LA FLORIDA

ESTUDIO CUANTITATIVO

Noviembre, 2023



**tú
influyes
.com**



Fecha de terreno

La información acopiada se registró entre el jueves 5 de octubre al miércoles 25 del mismo mes de 2023, entre las 7:30 y las 16:00 hrs.

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO



Universo de estudio

Usuarios, acompañantes y visitantes del hospital de La Florida, mayores de 18 años de edad.



Tipo de estudio

Estudio cuantitativo “cara a cara” por intercepción in situ.

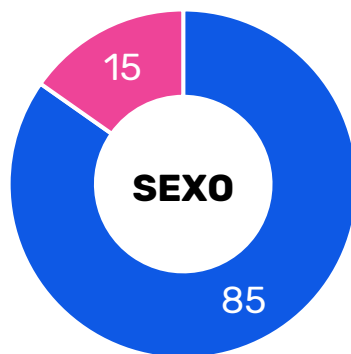


Número de encuestados

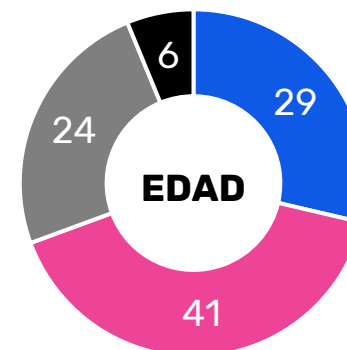
Respondieron un total de 820 encuestas.

Nota: Eventualmente, por aproximación de decimales del software, algunos valores podrían enterarse a 101%.

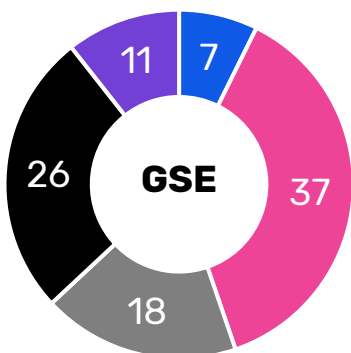
PERFIL DE LOS ENCUESTADOS



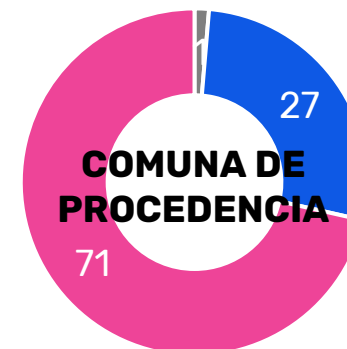
■ Hombre ■ Mujer



■ De 18 a 34 años ■ De 35 a 54 años
■ De 55 a 74 años ■ 75 años o más



■ ABC1 ■ C2 ■ C3 ■ D ■ E



■ Comuna de otra región ■ Otra comuna de la RM
■ La Florida

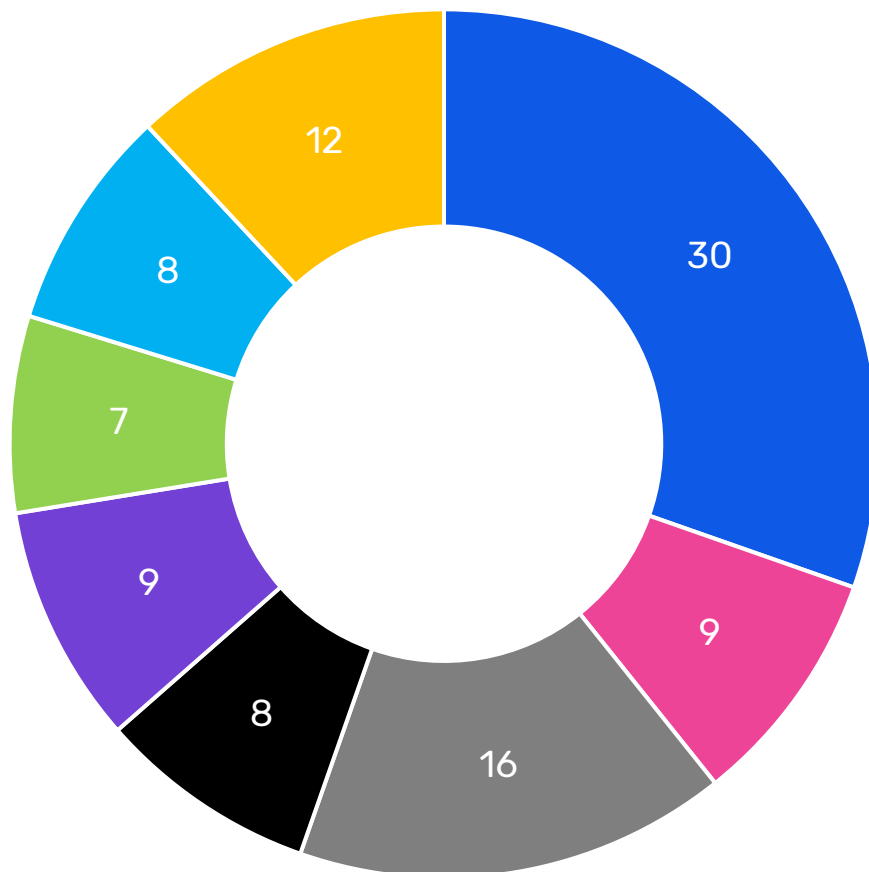
RESULTADOS DEL ESTUDIO





BARRIO DE RESIDENCIA

¿En qué parte de la comuna vive Ud.?



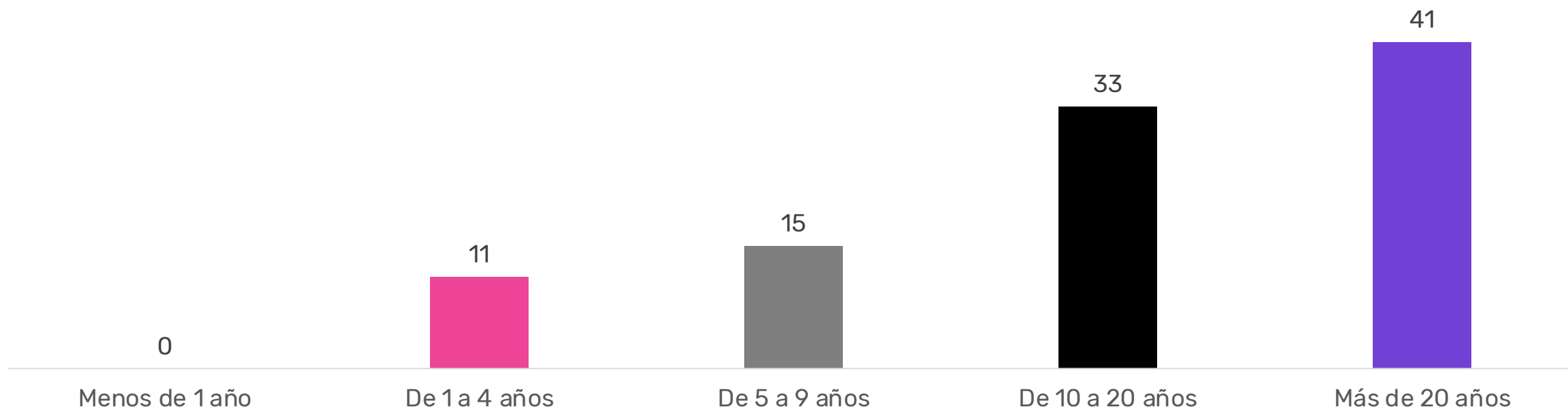
- Nororiente: Los Copihues – Las Araucarias – Nuevo Amanecer – Los Cerros – Los Husares
- Oriente: Altomacul – Lo Cañas – Jardines y Cumbres de la Viña
- Norte: Mall – Villa Perú – entre las 2 vicuñas – Villa Tokio – Villa La Florida – Alonso de Ercilla
- Centro Norte: Perpetua Freire – Loteo Santa Julia – Gerónimo – Mexico
- Centro Sur: La Alborada – Los Andes del Sur – Diego Portales
- Villa O'Higgins: Villa O'Higgins Sector 1 y 2; Villa O'Higgins Sector 3 y 4 – Sector 5
- Poniente: Los Peumos – Los Alamedas – Ma Elena – Elisa Correa
- Surponiente: Los Navios – Los Quillayes – Santa Maria de la Estrella – Punta Arenas

RESULTADOS



ANTIGÜEDAD EN LA COMUNA

¿Hace cuánto tiempo vive Ud. en ese lugar?



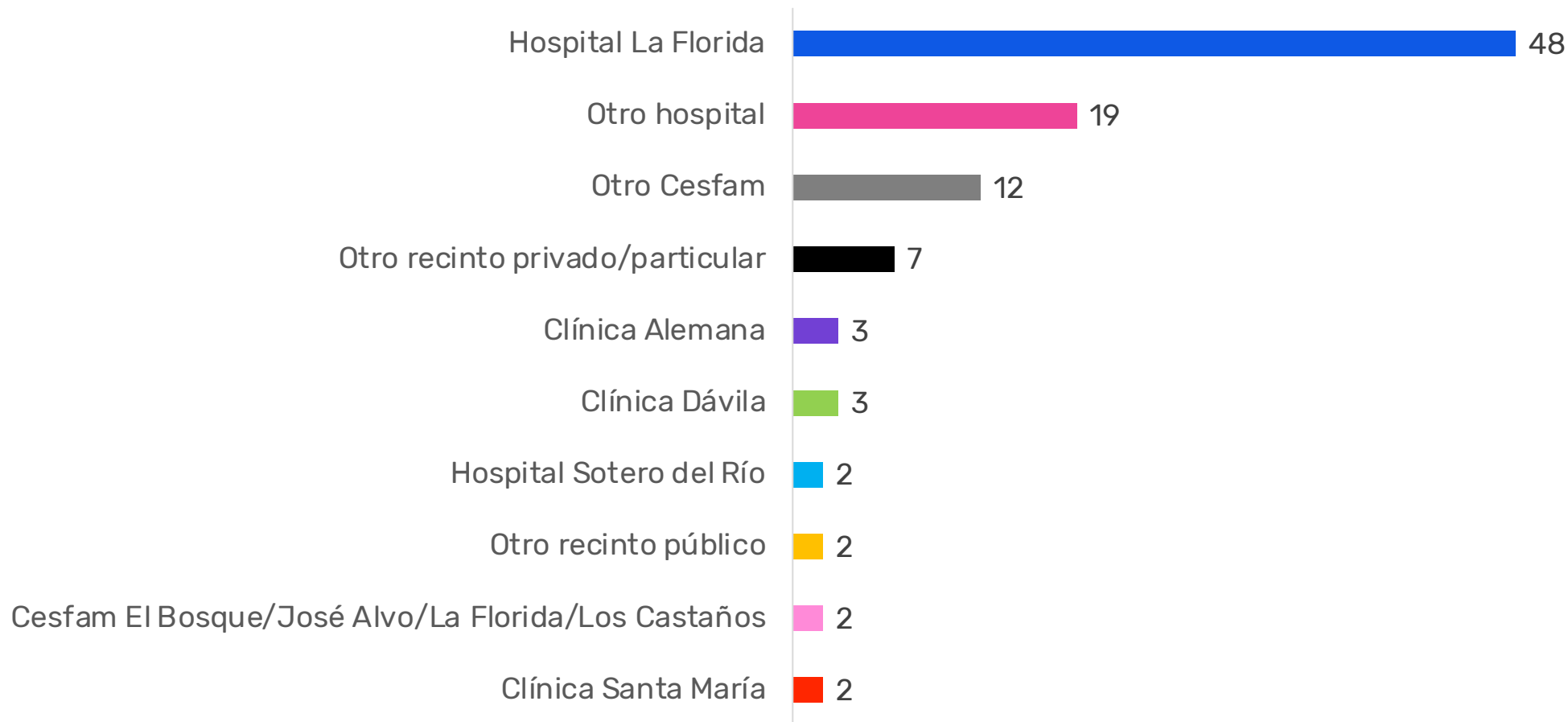
RESULTADOS



TOM INSTITUCIÓN DE SALUD

Si tuviera que mencionarme una institución de salud, **¿cuál es la primera en la que Ud. piensa?**

(Pregunta abierta TOM)



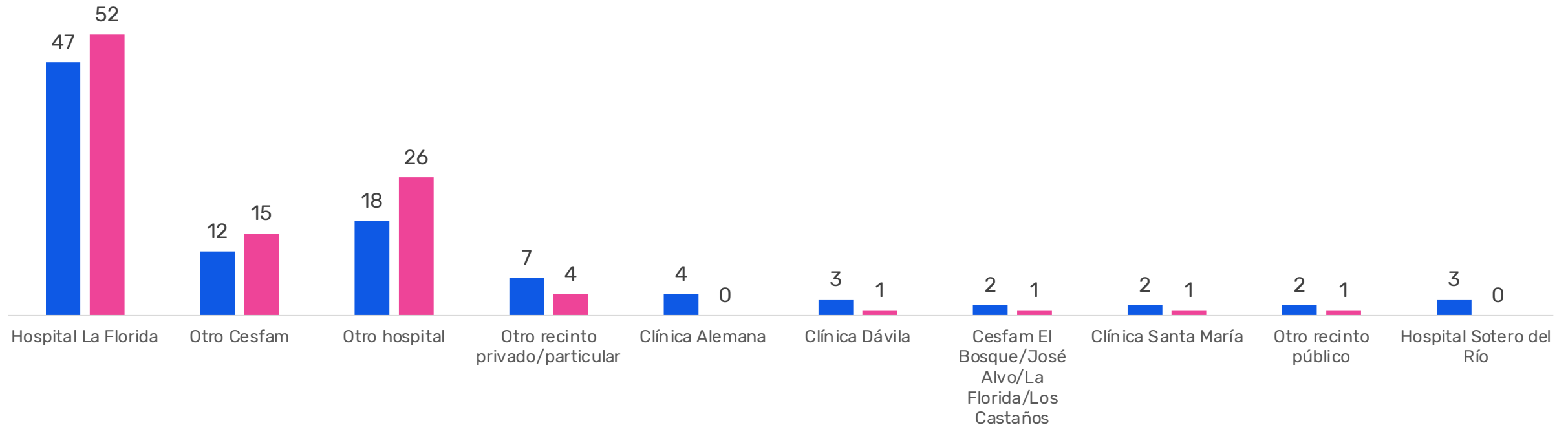
RESULTADOS



TOM INSTITUCIÓN DE SALUD

Si tuviera que mencionarme una institución de salud, ¿cuál es la primera en la que Ud. piensa? SEXO
(Pregunta abierta TOM)

■ Hombre ■ Mujer

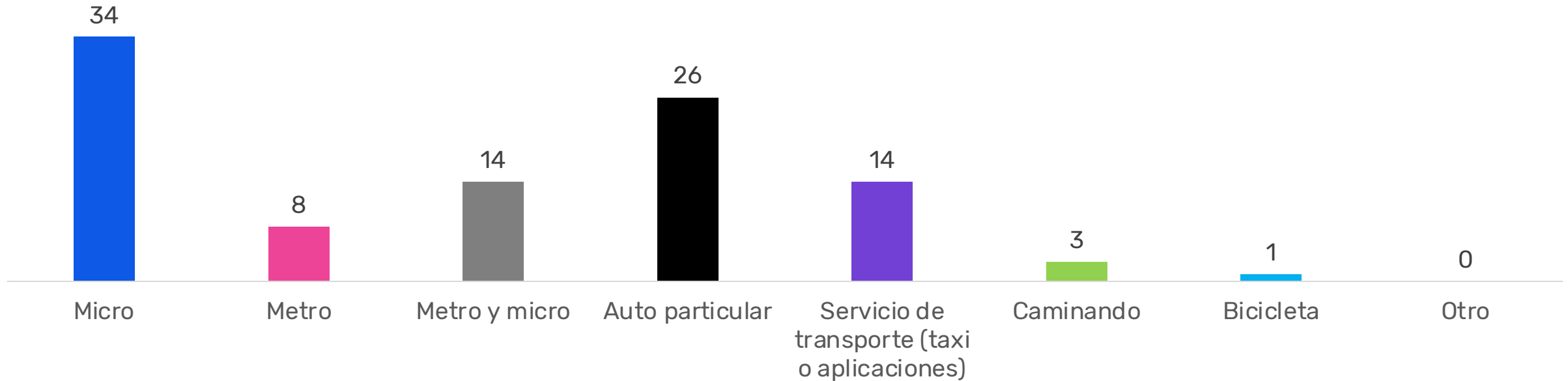


RESULTADOS



MEDIO DE TRANSPORTE

¿En qué medio de transporte llegó Ud. al hospital?



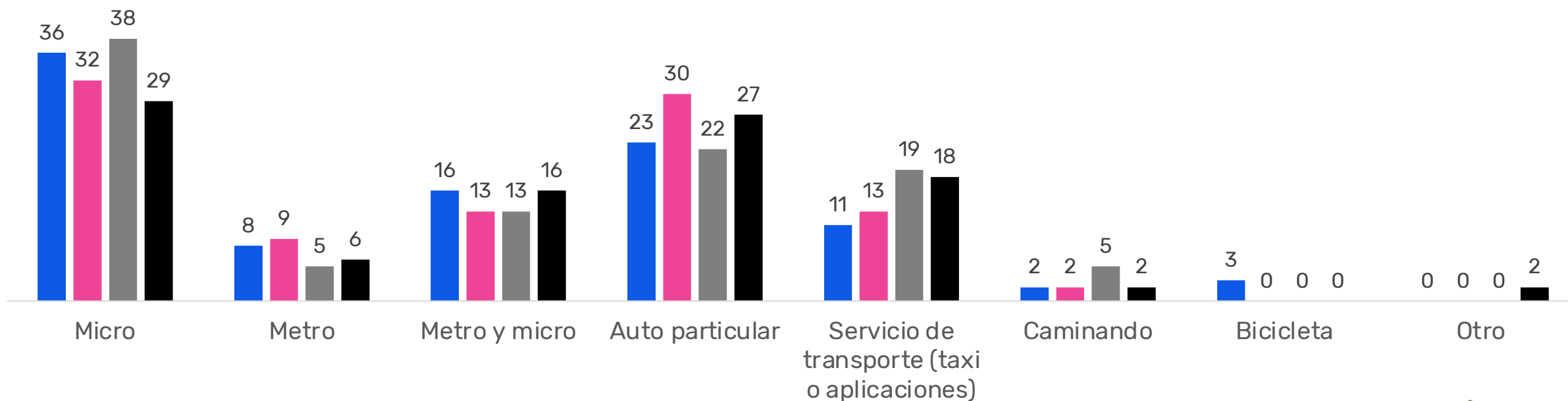
RESULTADOS



MEDIO DE TRANSPORTE

¿En qué medio de transporte llegó Ud. al hospital? EDAD

■ De 18 a 34 años ■ De 35 a 54 años ■ De 55 a 74 años ■ 75 años o más

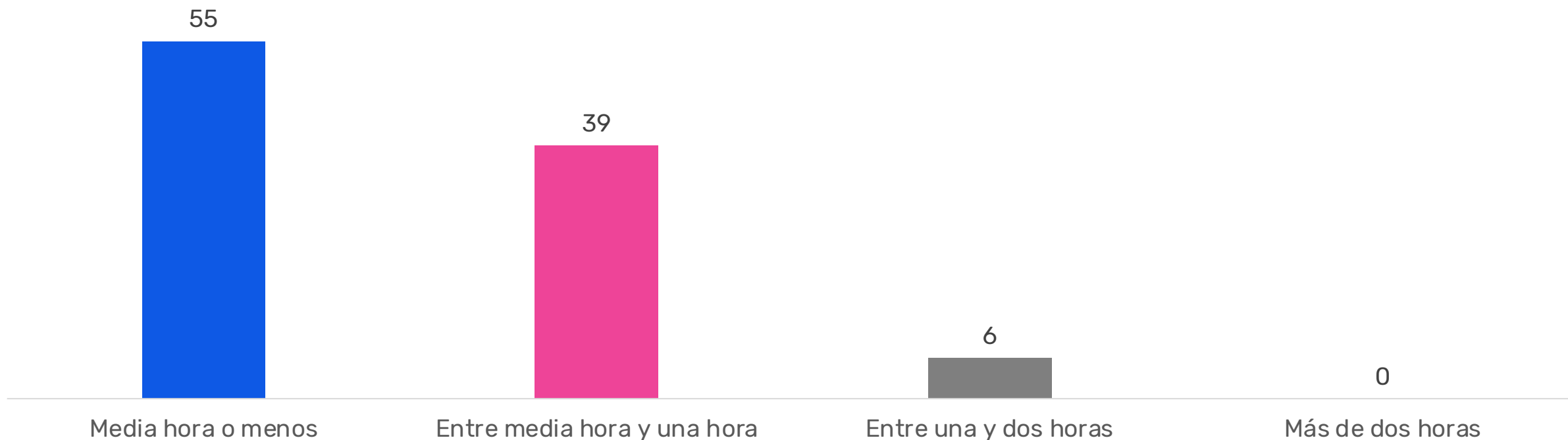


RESULTADOS



DEMORA EN EL TRAYECTO AL HOSPITAL

¿Cuánto se demoró en el trayecto desde su vivienda hasta el hospital?



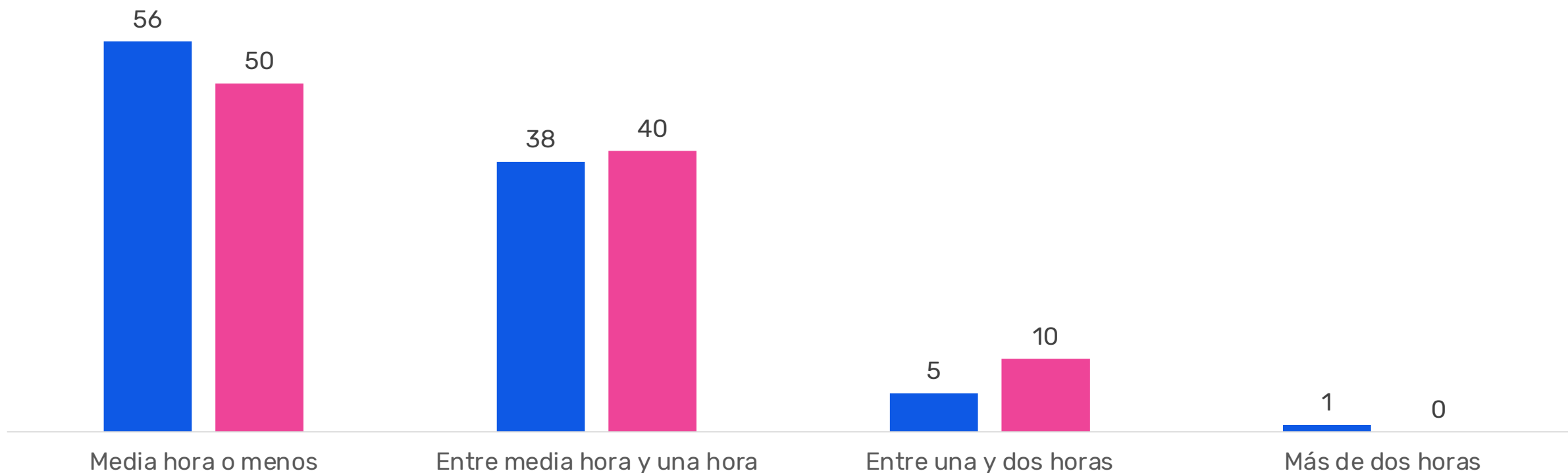
RESULTADOS



DEMORA EN EL TRAYECTO AL HOSPITAL

¿Cuánto se demoró en el trayecto desde su vivienda hasta el hospital? SEXO

■ Hombre ■ Mujer



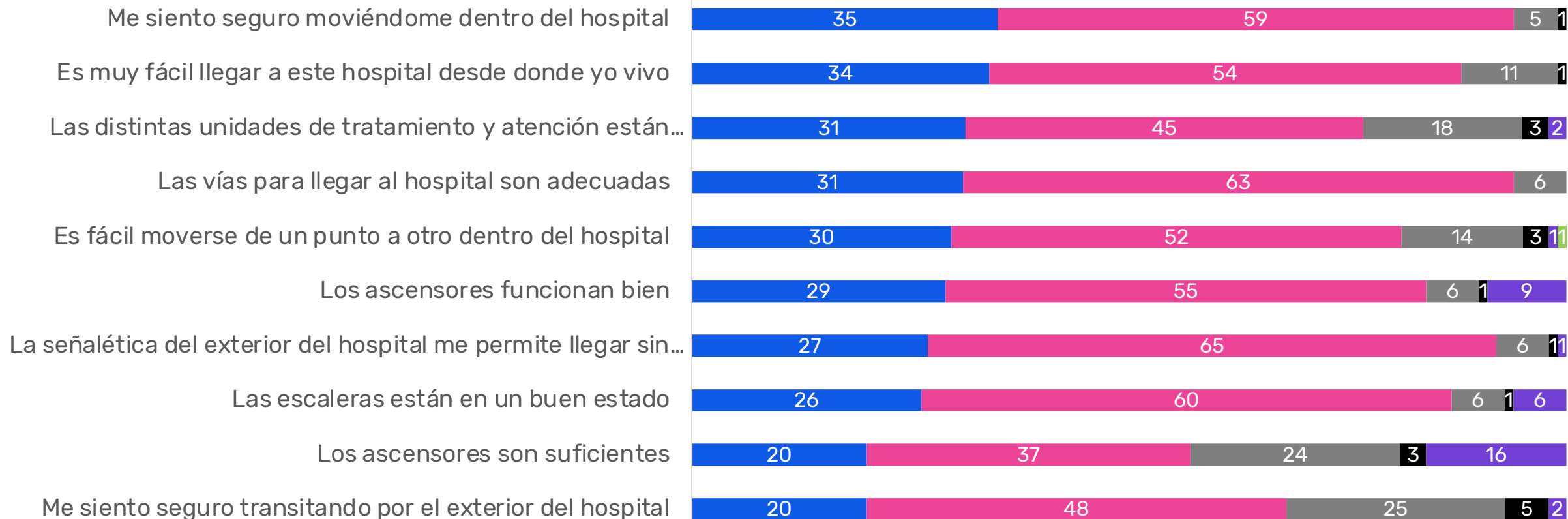
RESULTADOS



ACCESIBILIDAD Y MOVILIDAD DENTRO DEL HOSPITAL

A continuación, le mencionaré una serie de afirmaciones sobre la accesibilidad a este hospital, ¿podría decirme Ud. qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada una de ellas?

■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo ■ No sabe ■ No responde

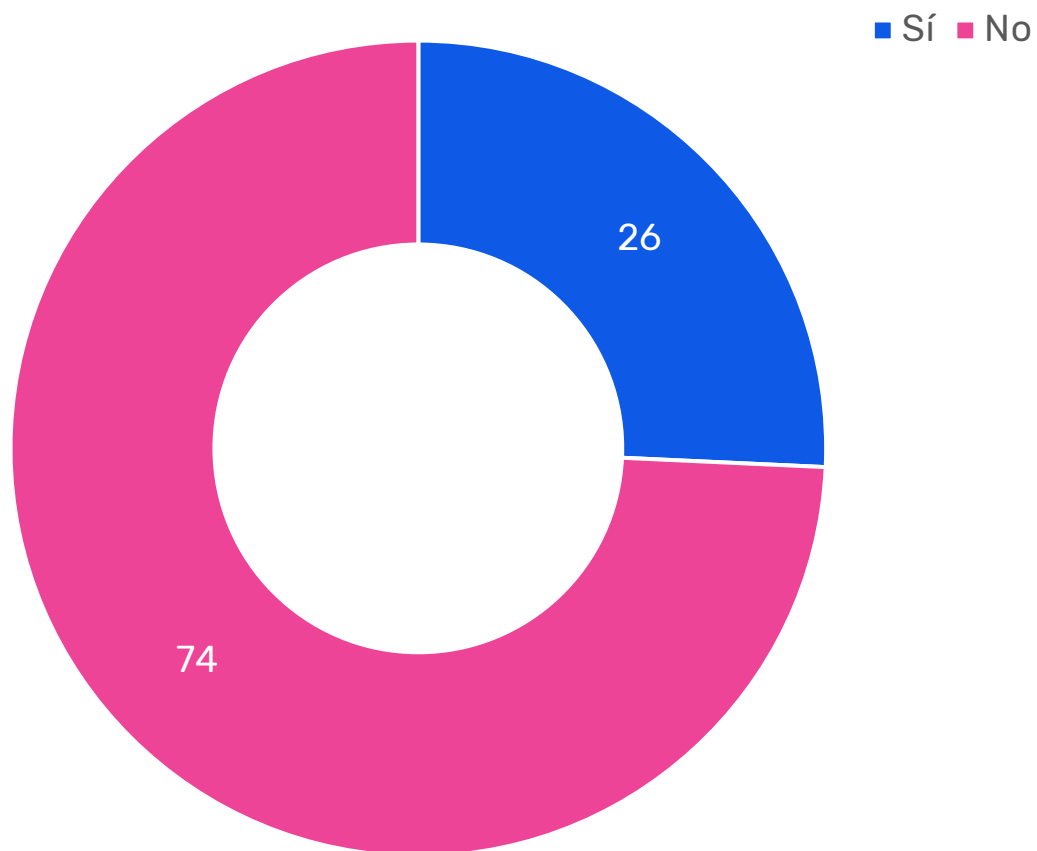


RESULTADOS



PRIMERA VEZ EN HOSPITAL

¿Es la primera vez que viene a este hospital?

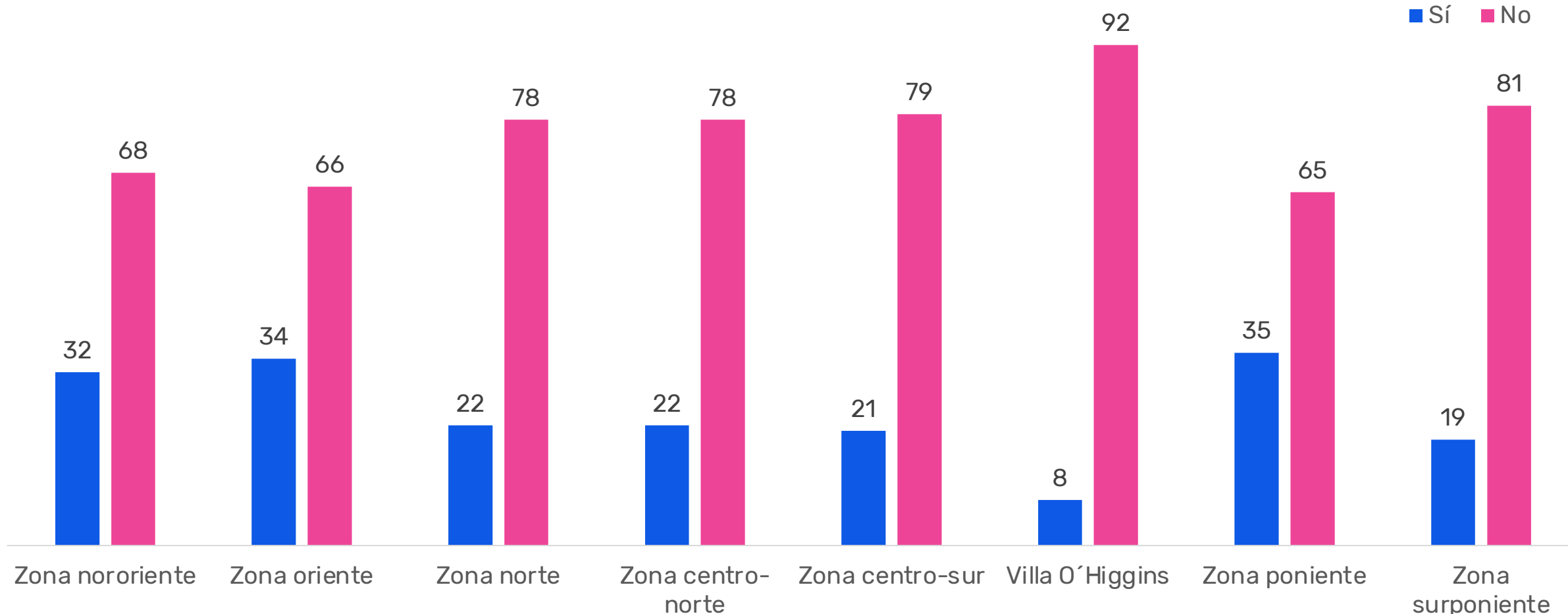


RESULTADOS



PRIMERA VEZ EN HOSPITAL

¿Es la primera vez que viene a este hospital? BARRIO DE RESIDENCIA



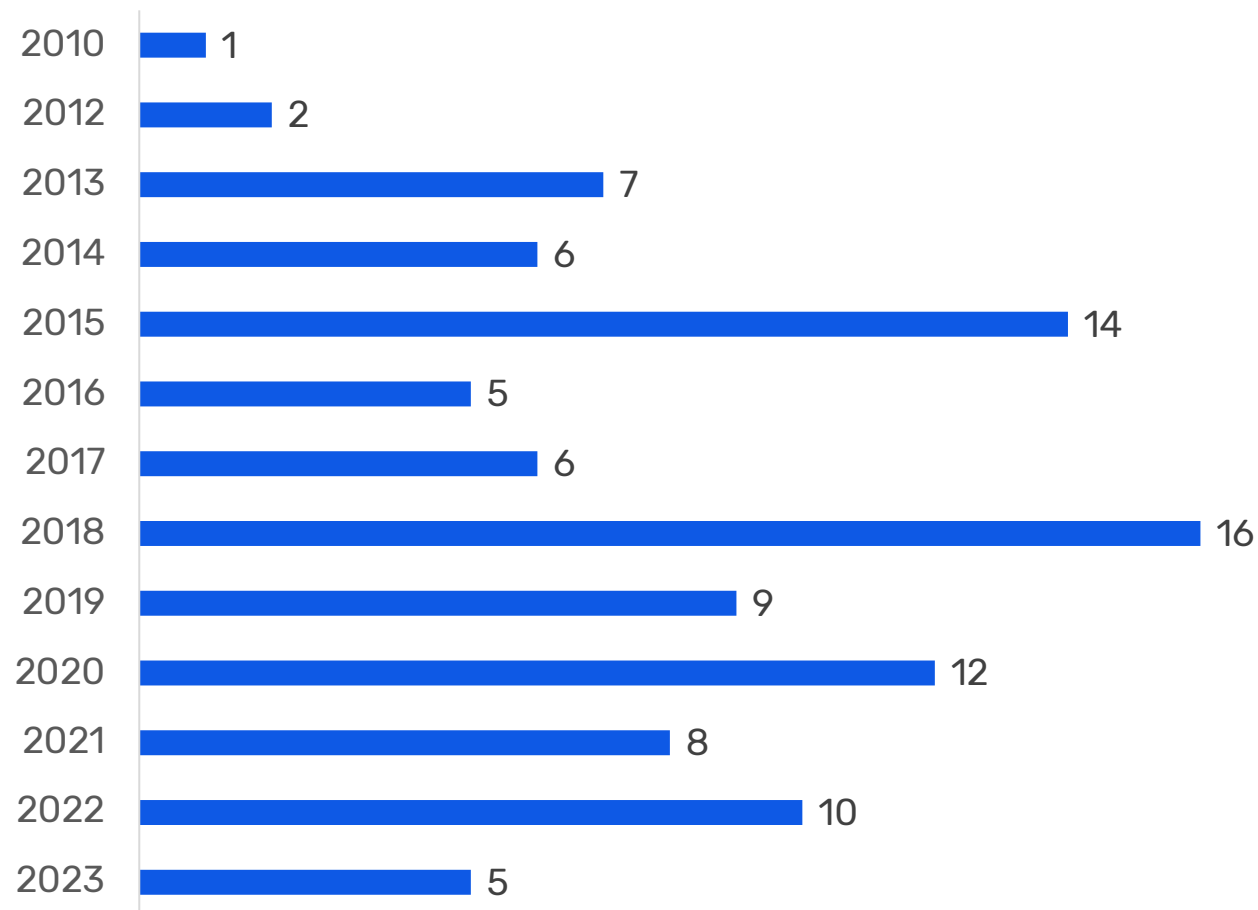
RESULTADOS



AÑO DE PRIMERA VISITA

¿En qué año vino Ud. por primera vez a este hospital?

(Responde 74% que indica que no es su primera visita)



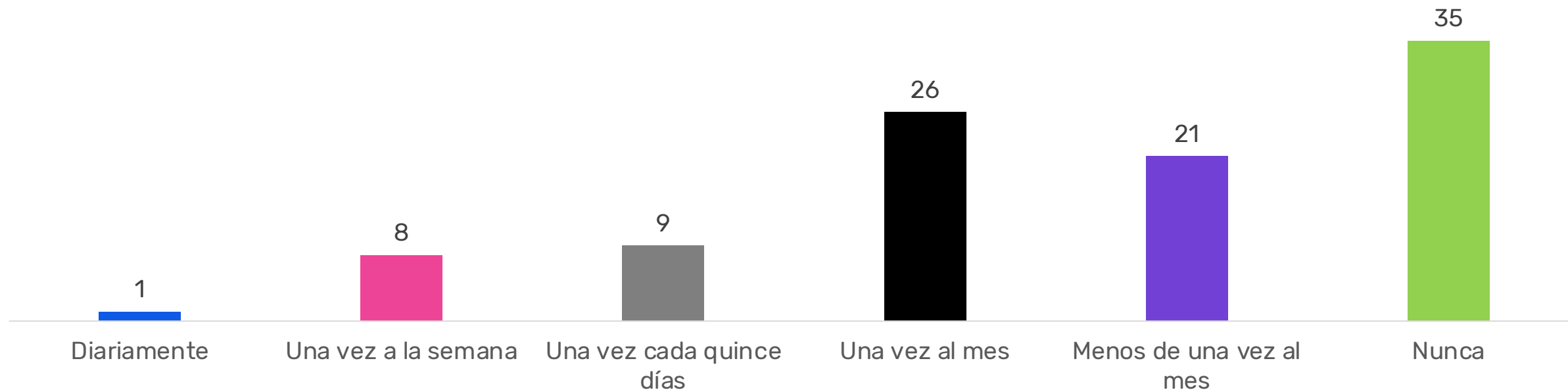
RESULTADOS



FRECUENCIA DE VISITAS

Durante los últimos 6 meses, ¿cuántas veces ha asistido Ud. a este hospital?

(Responde 74% que indica que no es su primera visita)



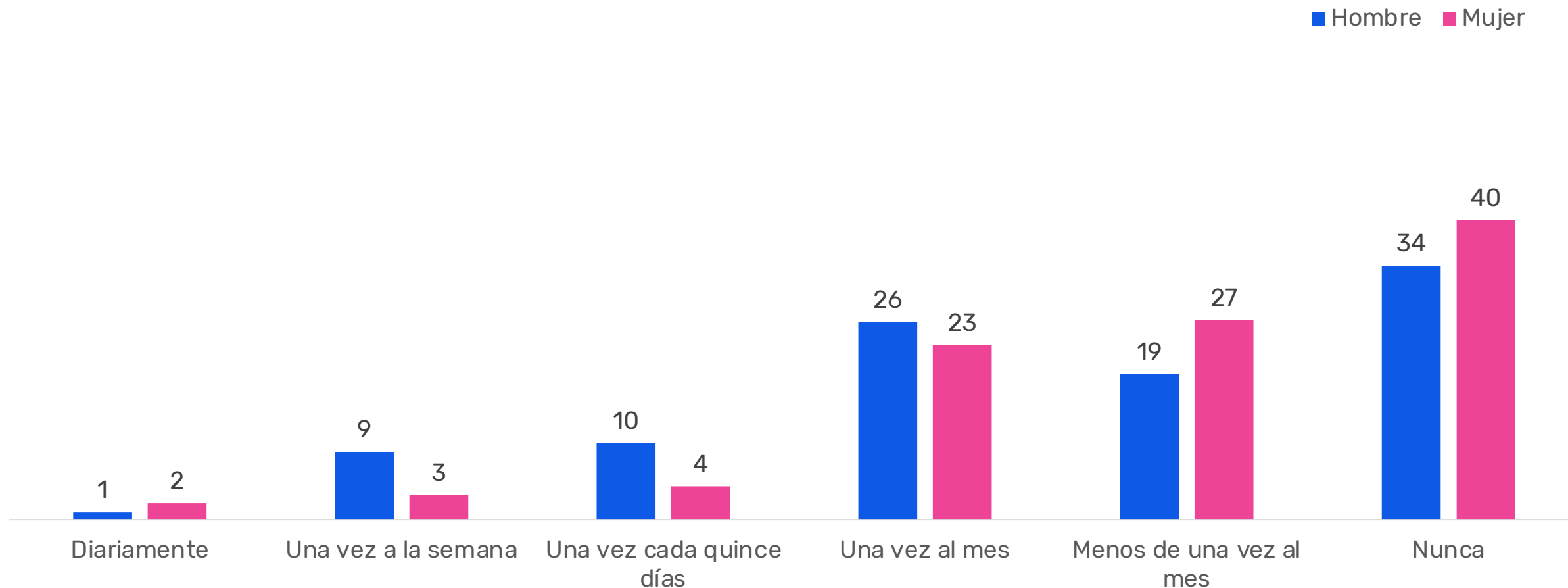
RESULTADOS



FRECUENCIA DE VISITAS

Durante los últimos 6 meses, ¿cuántas veces ha asistido Ud. a este hospital? SEXO

(Responde 74% que indica que no es su primera visita)



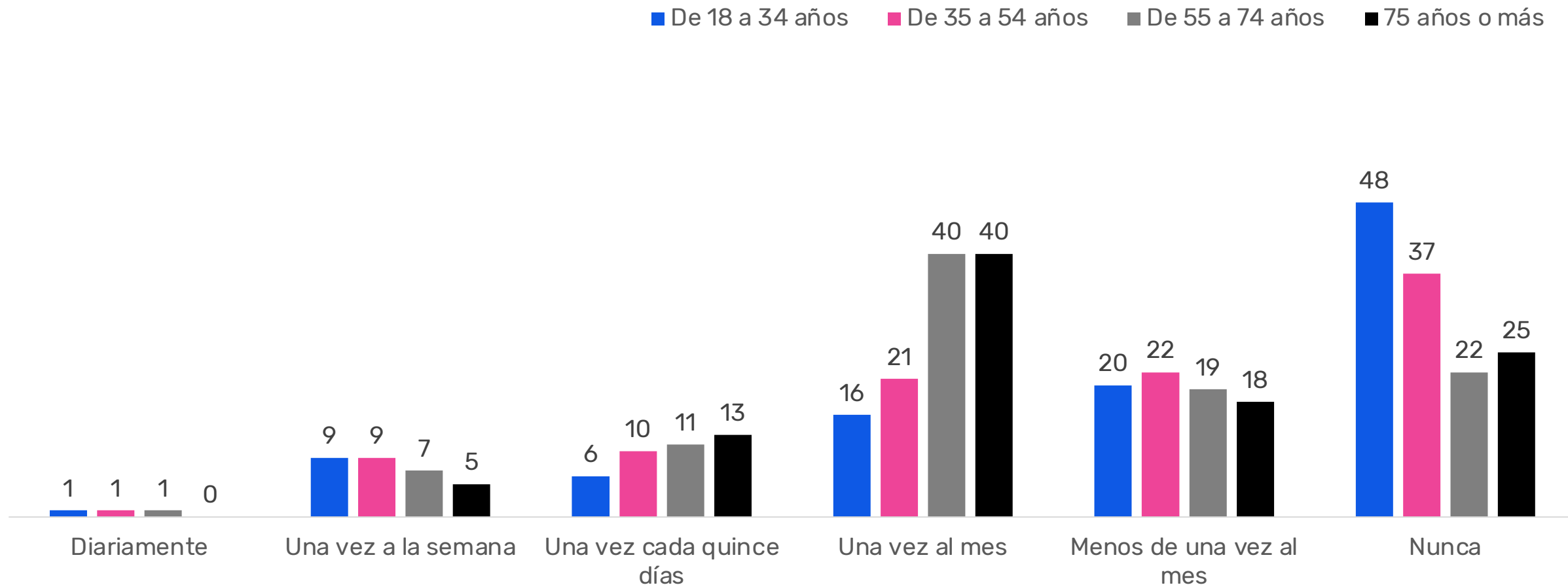
RESULTADOS



FRECUENCIA DE VISITAS

Durante los últimos 6 meses, ¿cuántas veces ha asistido Ud. a este hospital? EDAD

(Responde 74% que indica que no es su primera visita)

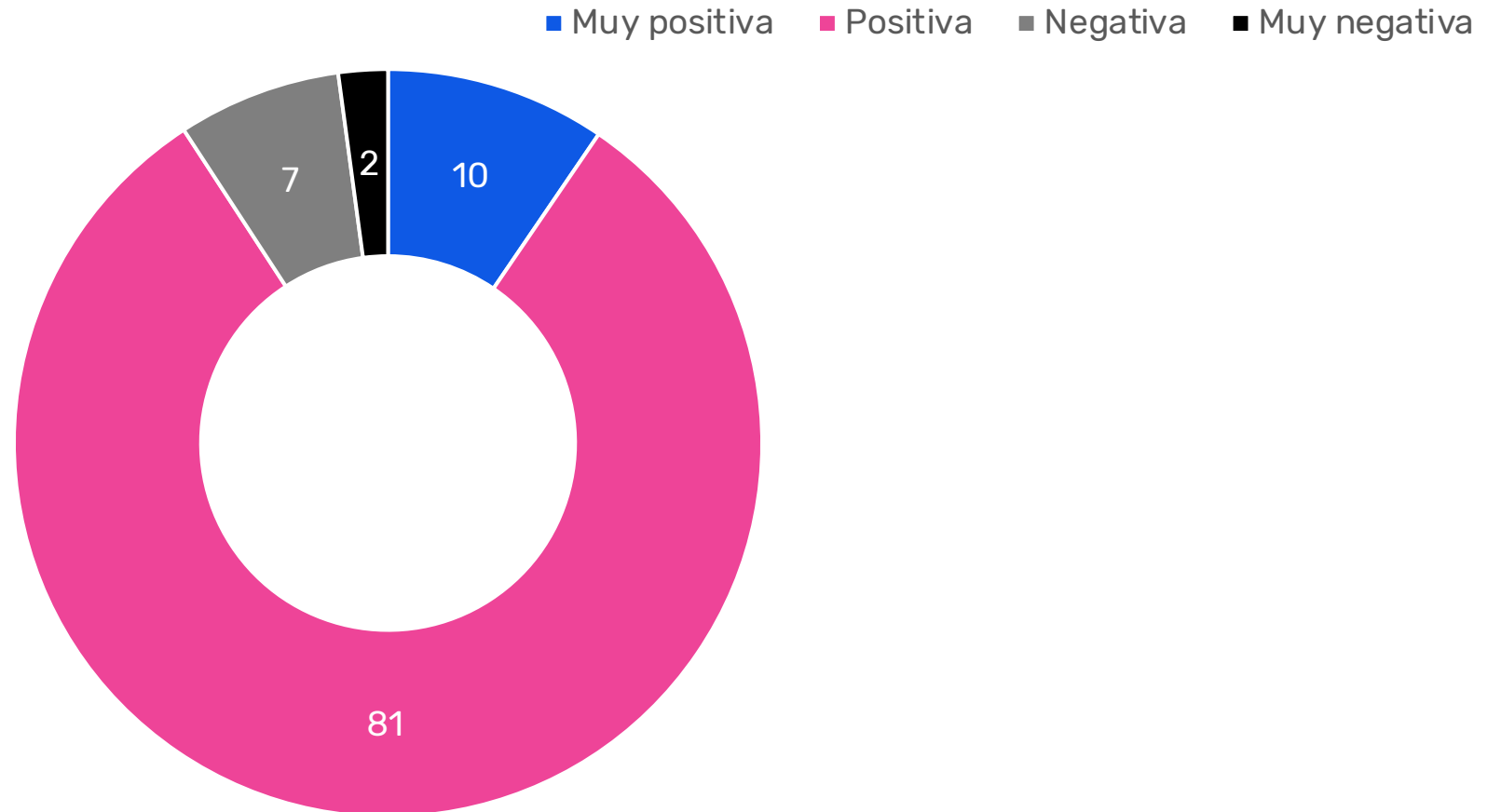


RESULTADOS



PRIMERA IMPRESIÓN

Cuando vino por primera vez a este hospital, ¿cuál fue su primera impresión de este hospital?
(Responde 74% que indica que no es su primera visita)



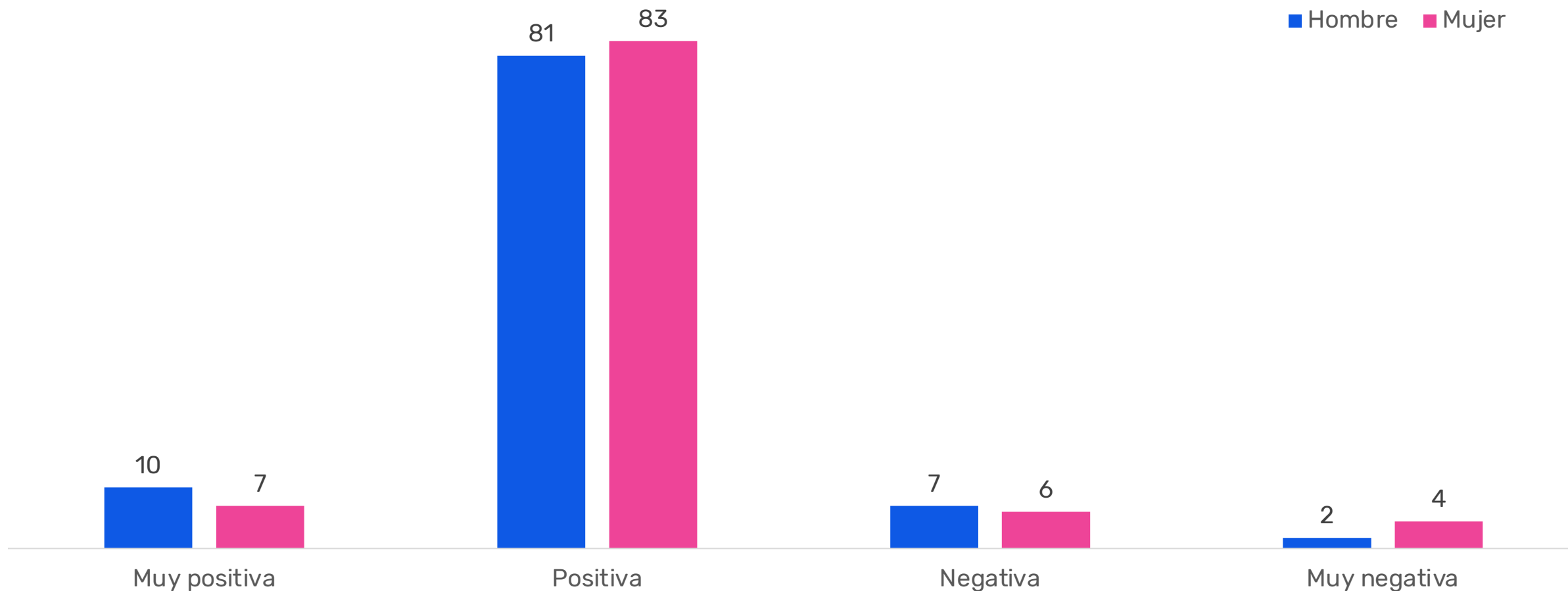
RESULTADOS



PRIMERA IMPRESIÓN

Cuando vino por primera vez a este hospital, ¿cuál fue su primera impresión de este hospital? SEXO

(Responde 74% que indica que no es su primera visita)

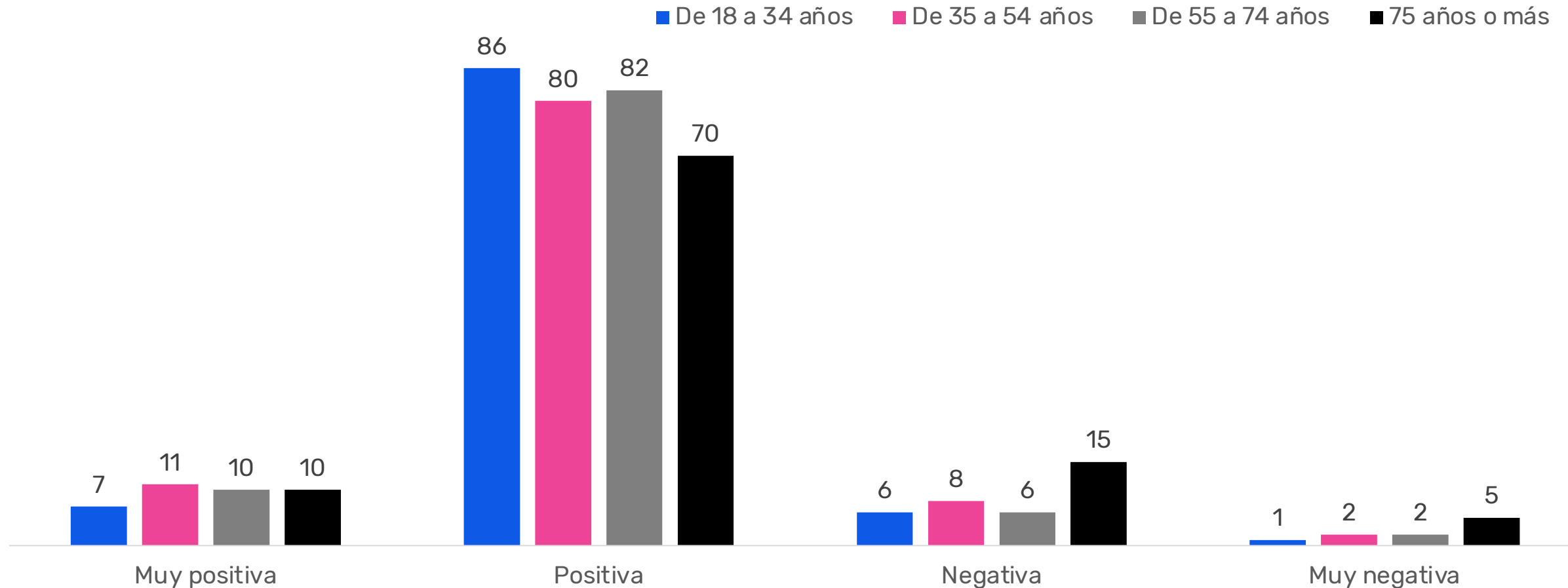


RESULTADOS



PRIMERA IMPRESIÓN

Cuando vino por primera vez a este hospital, ¿cuál fue su primera impresión de este hospital? EDAD
(Responde 74% que indica que no es su primera visita)



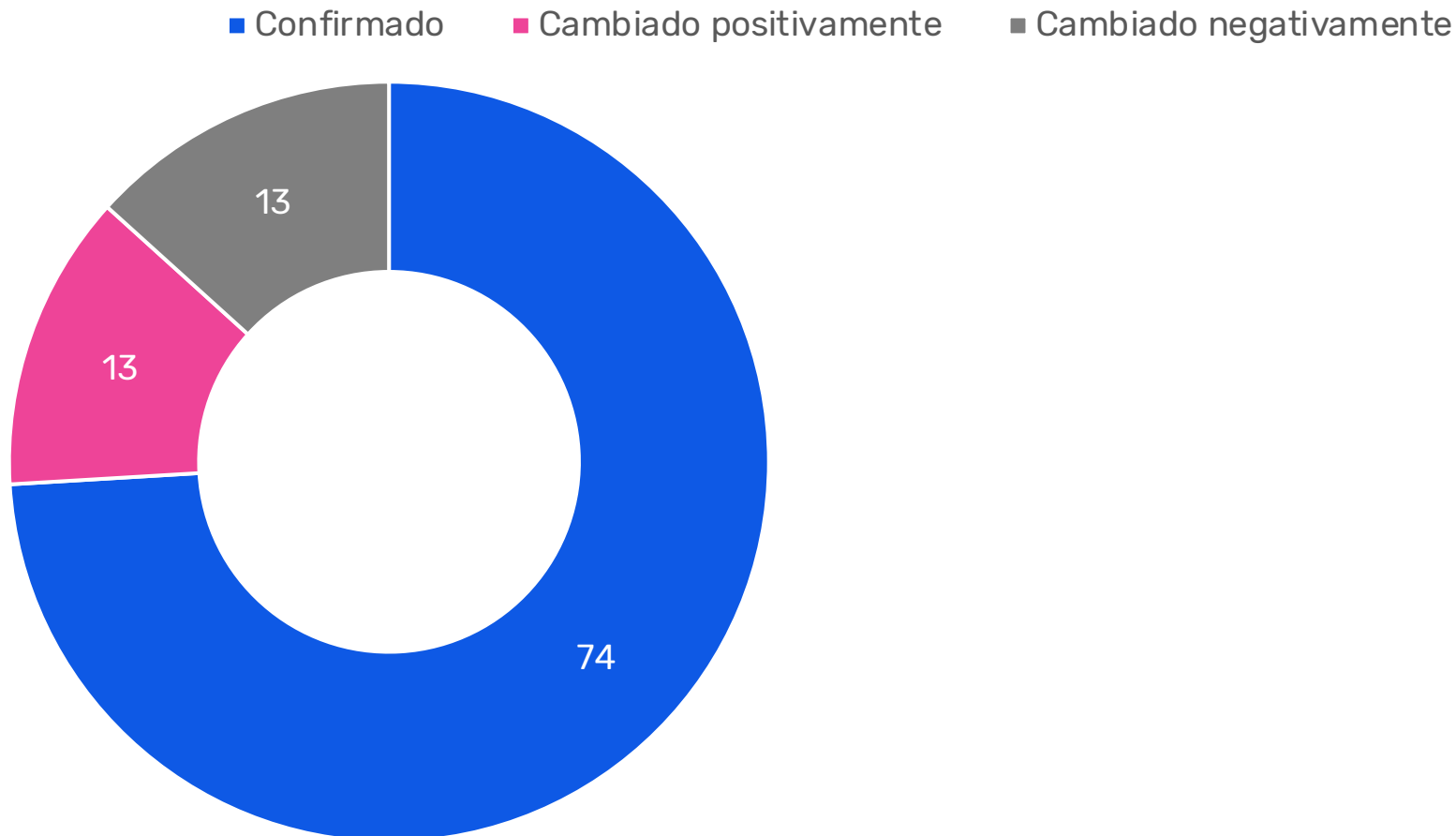
RESULTADOS



CONFIRMACIÓN DE PRIMERA VISITA

Con respecto a la primera visita, su primera impresión, con el tiempo, se ha:

(Responde 74% que indica que no es su primera visita)



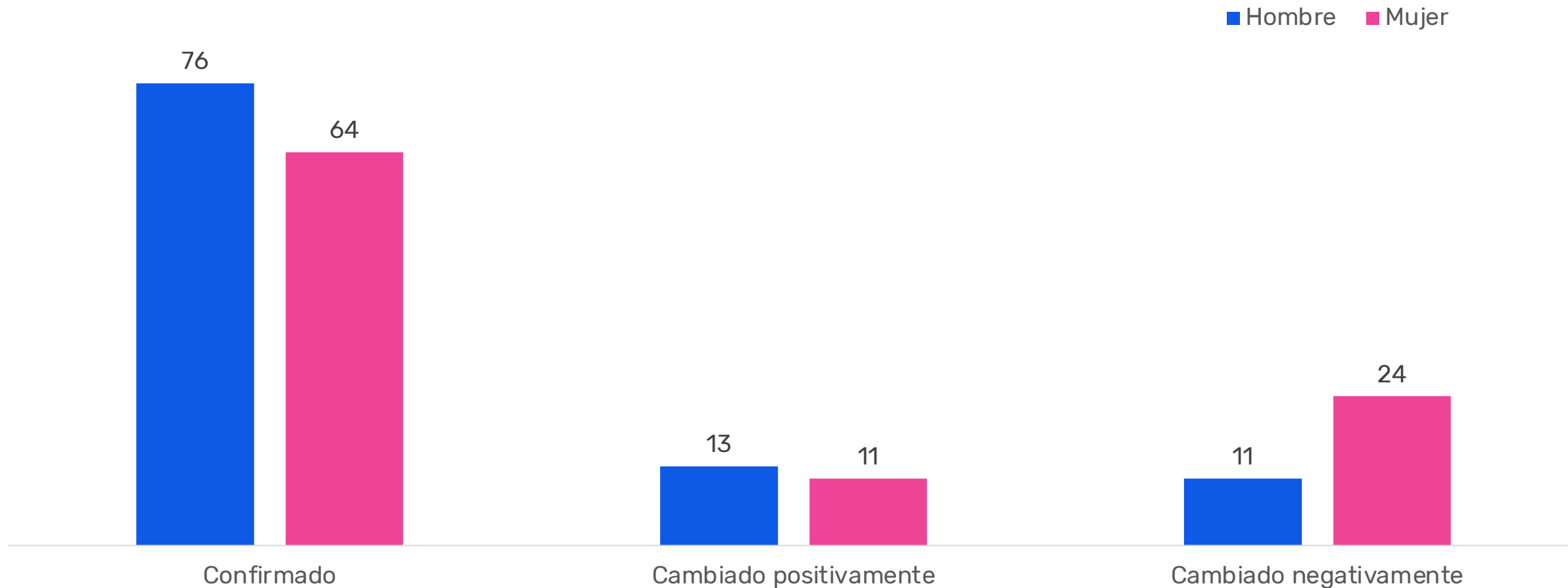
RESULTADOS



CONFIRMACIÓN DE PRIMERA VISITA

Con respecto a la primera visita, su primera impresión, con el tiempo, se ha: SEXO

(Responde 74% que indica que no es su primera visita)



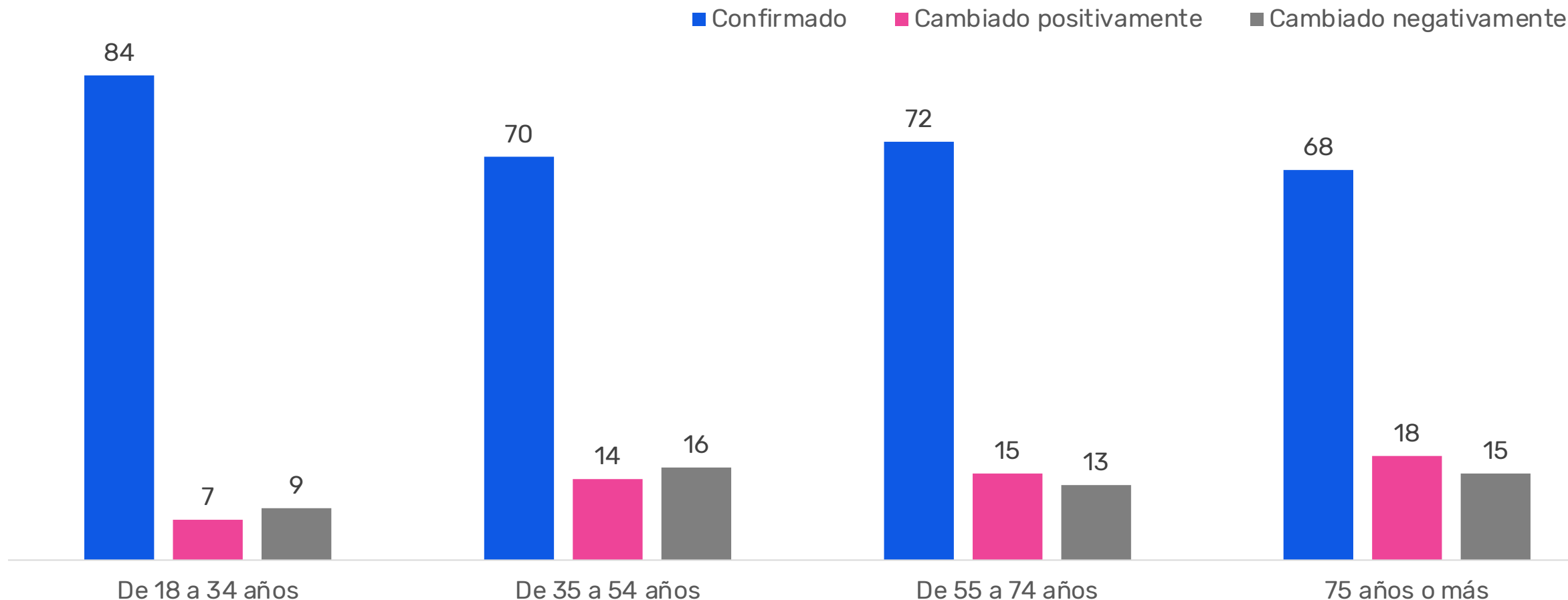
RESULTADOS



CONFIRMACIÓN DE PRIMERA VISITA

Con respecto a la primera visita, su primera impresión, con el tiempo, se ha: EDAD

(Responde 74% que indica que no es su primera visita)

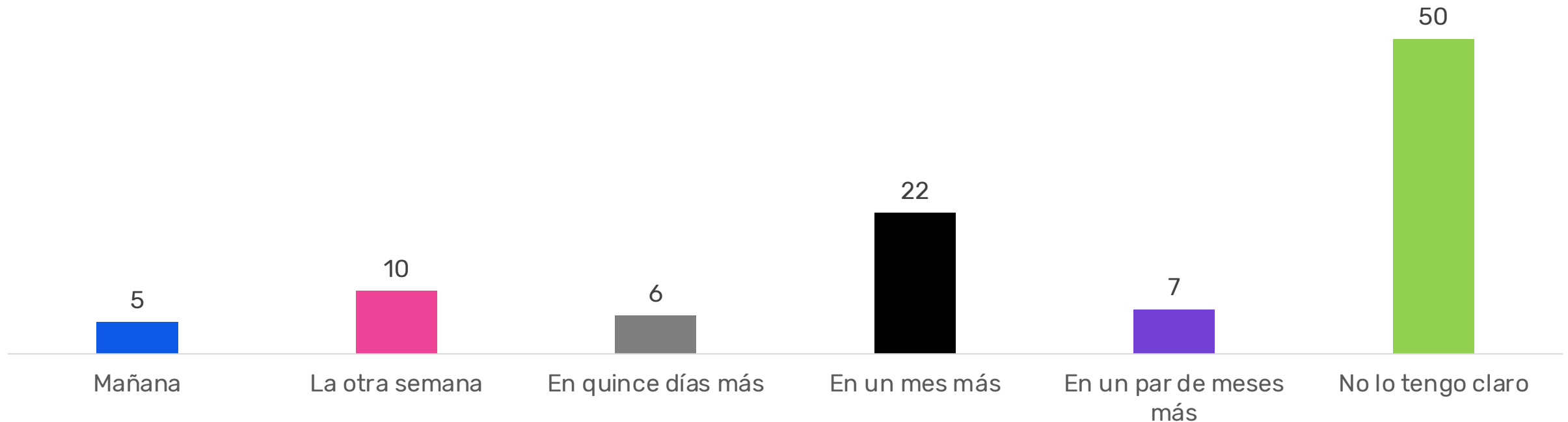


RESULTADOS



EVENTUAL PRÓXIMA VISITA

¿En cuánto tiempo más cree Ud. que deberá volver a asistir a este lugar?



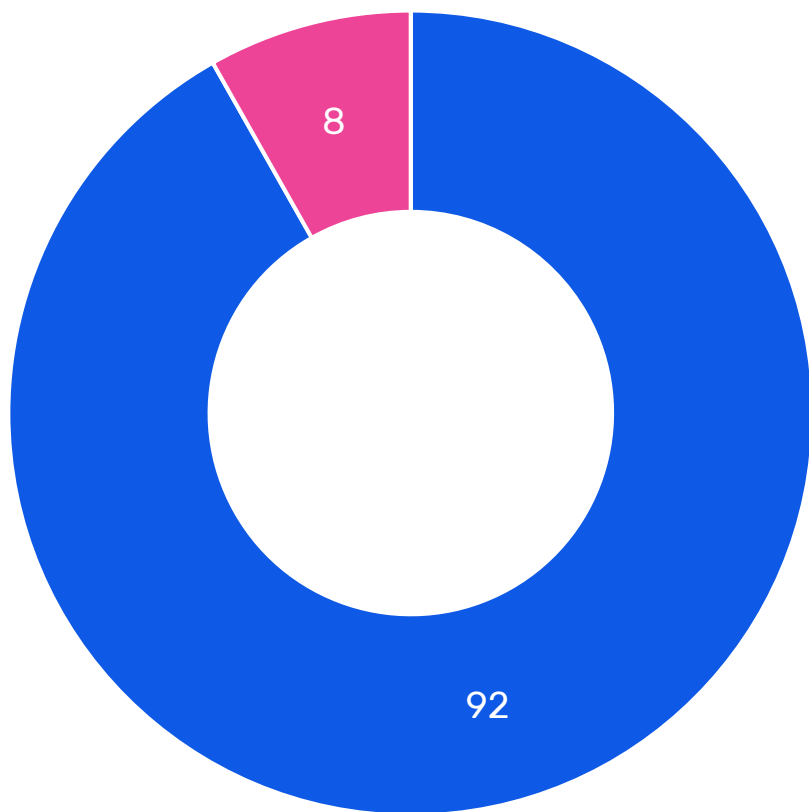
RESULTADOS



TIPO DE PREVISIÓN

¿Cuál es su previsión de salud?

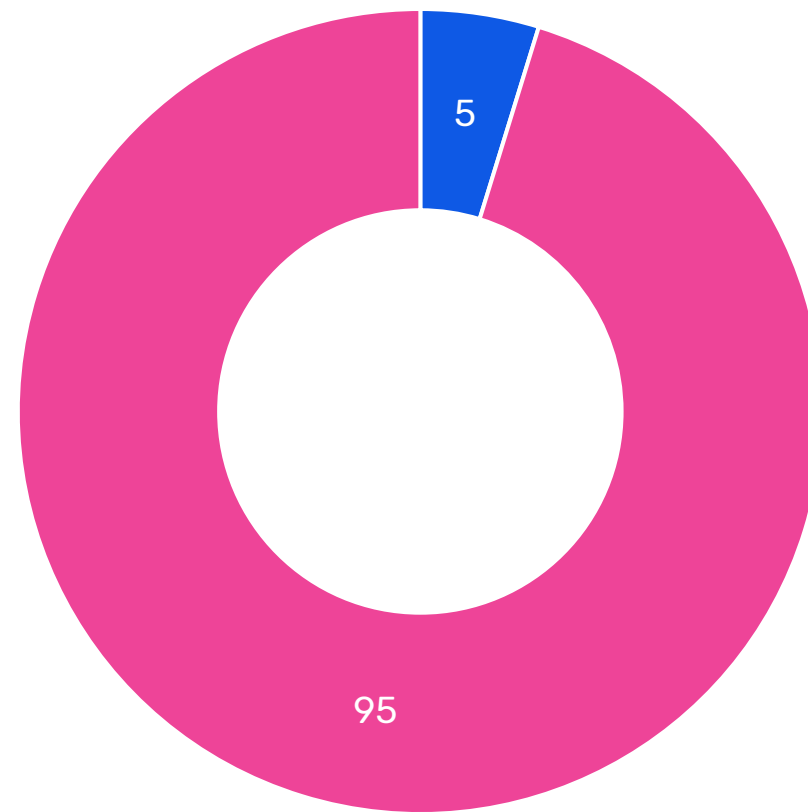
■ Fonasa ■ Isapre ■ Otro



SEGUROS DE SALUD CONTRATADOS

¿Tiene Ud. seguros complementarios de salud?

■ Sí ■ No



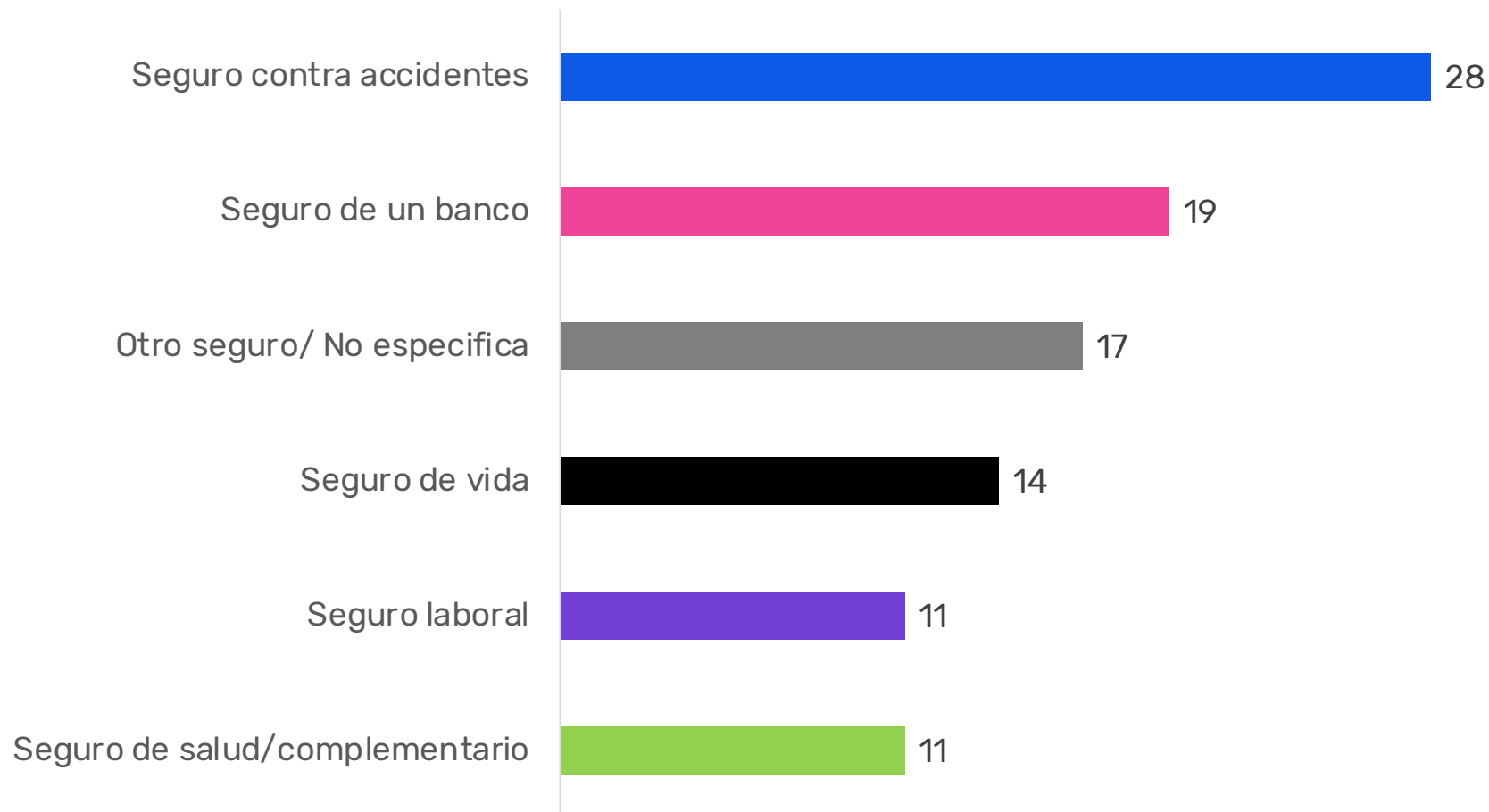
RESULTADOS



TIPO DE SALUD COMPLEMENTARIO

¿Qué tipo de seguro complementario tiene? Nombre el principal:

(Pregunta abierta)



RESULTADOS

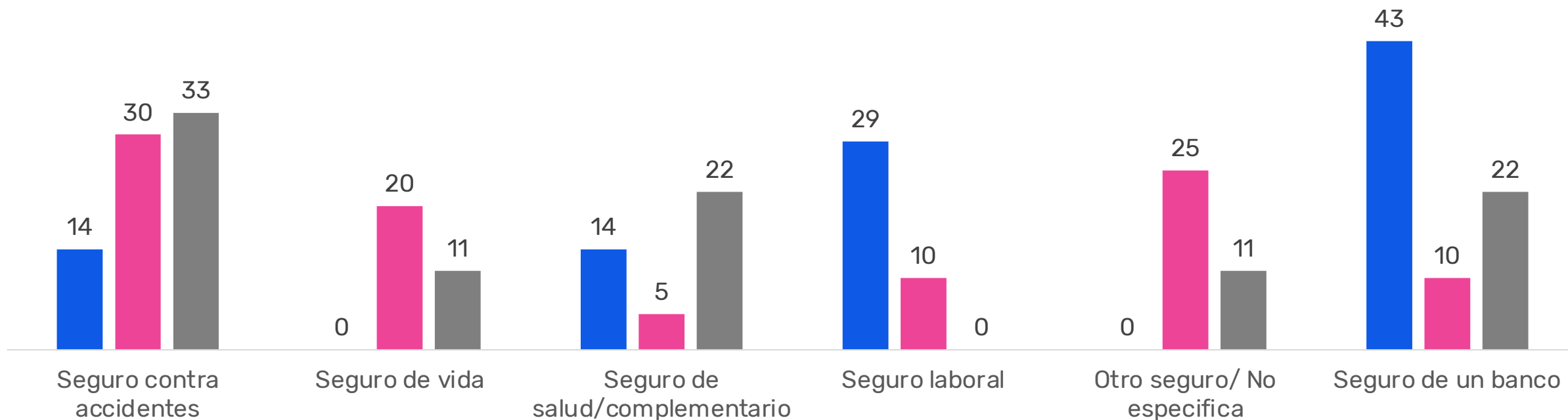


TIPO DE SALUD COMPLEMENTARIO

¿Qué tipo de seguro complementario tiene? Nombre el principal: EDAD

(Pregunta abierta)

■ De 18 a 34 años ■ De 35 a 54 años ■ De 55 a 74 años

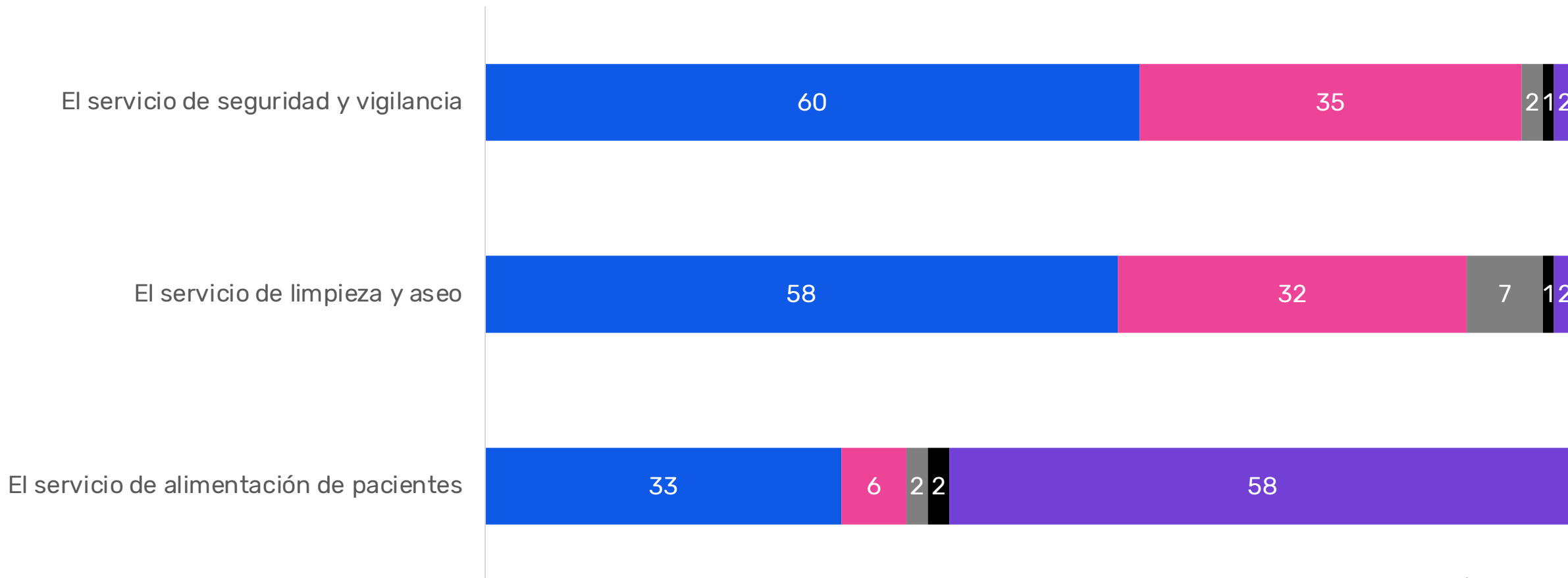




SATISFACCIÓN CON SERVICIOS EN HOSPITAL

Por favor, ¿podría indicarme Ud. qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con los siguientes servicios en general?

■ Muy satisfecho ■ Algo satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Nada satisfecho ■ No aplica



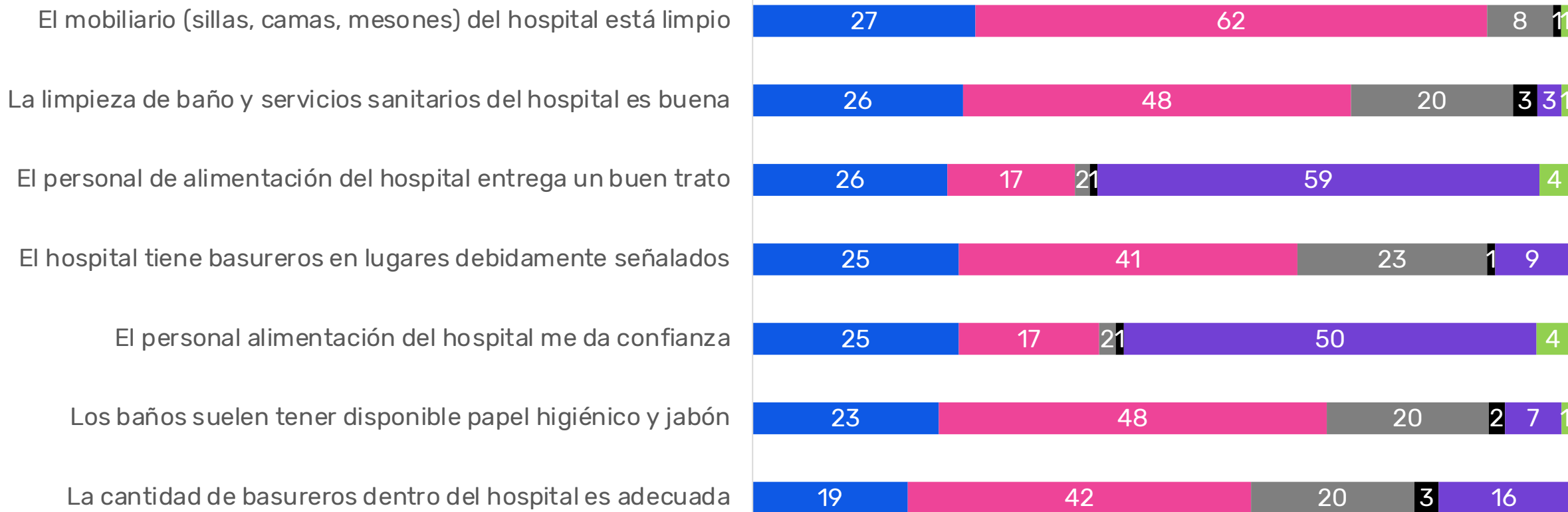
RESULTADOS



SATISFACCIÓN CON SERVICIOS EN HOSPITAL

A continuación, realizaré una serie de afirmaciones respecto a distintos servicios. ¿Podría decirme Ud. qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada una de ellas?

■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo ■ No sabe ■ No responde



RESULTADOS



SATISFACCIÓN CON SERVICIOS EN HOSPITAL

A continuación, realizaré una serie de afirmaciones respecto a distintos servicios. ¿Podría decirme Ud. qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada una de ellas?

■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo ■ No sabe ■ No responde

El personal de seguridad y vigilancia del hospital me da confianza



El personal de limpieza y aseo del hospital entrega un buen trato



El personal de seguridad y vigilancia del hospital entrega un buen trato



El personal de limpieza y aseo del hospital me da confianza



Las salas de espera del hospital tienen una higiene adecuada



Los pisos, muros y cielos del hospital están limpios



Los lugares de atención del hospital están limpios

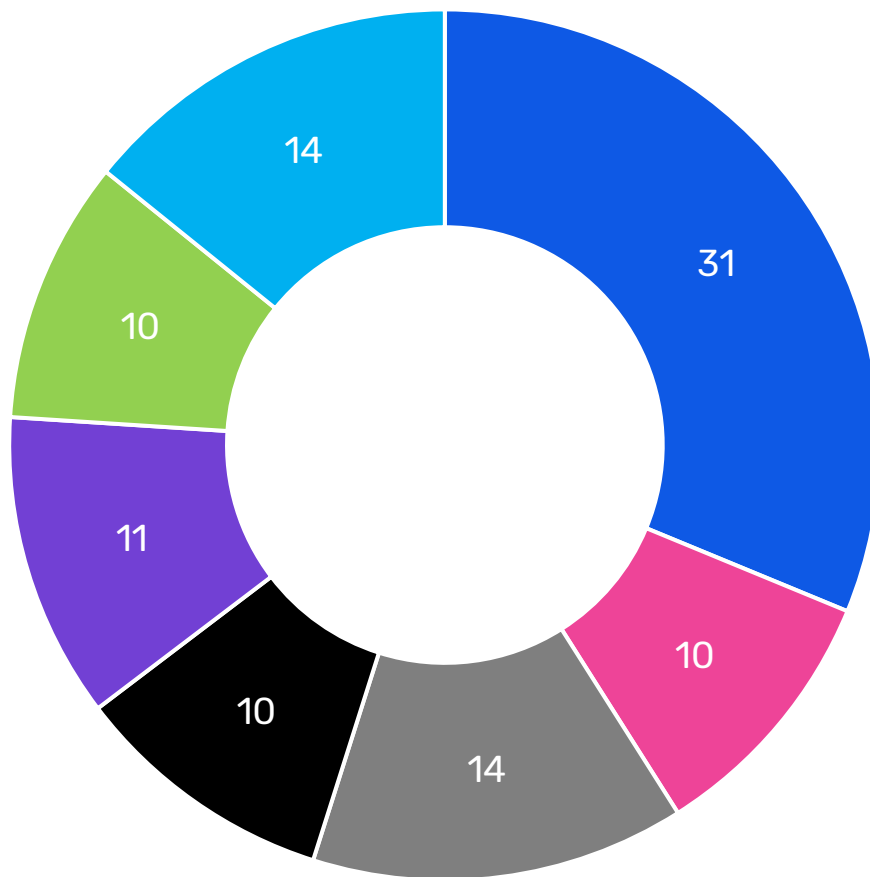




EVENTUALES ACCIONES EN HOSPITAL

A continuación, **le preguntaré si ha visto alguna de las siguientes acciones al interior del hospital:**

(Porcentaje de personas que declaran haber visto vendedores)



- vendedores ambulantes de alimento
- vendedores ambulantes de regalos
- vendedores ambulantes de flores
- vendedores de seguros médicos
- vendedores de cuentas bancarias
- vendedores de servicios funerarios
- vendedores de otros servicios (por ejemplo, telefonía, internet, tv cable)

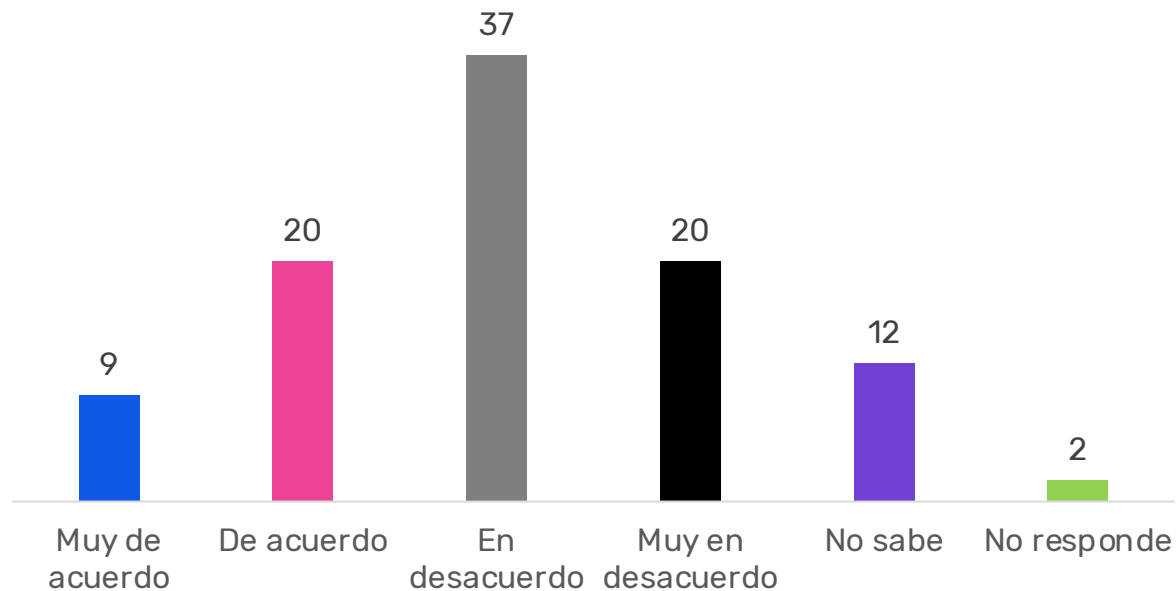
RESULTADOS



VENEDORES AL INTERIOR DE HOSPITAL

¿Qué tan de acuerdo está Ud. con que esas personas trabajen al interior del hospital?

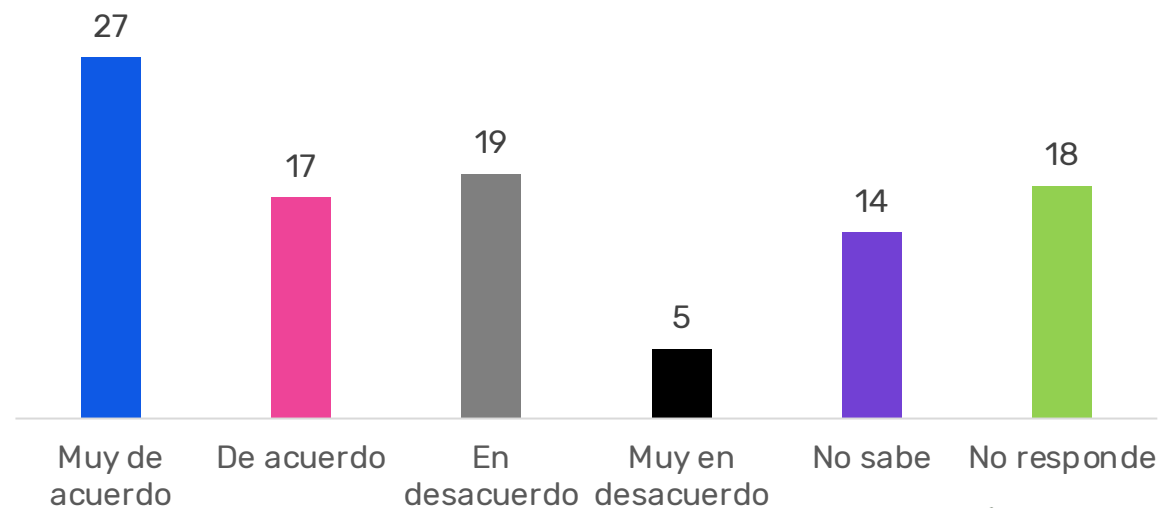
(Responden quienes indicaron haber visto algunas de las acciones mencionadas anteriormente)



PROHIBICIÓN DE VENTAS EN HOSPITAL

¿Qué tan de acuerdo está Ud. con que se prohíban este tipo de actividades al interior del hospital?

(Responden quienes indicaron haber visto algunas de las acciones mencionadas anteriormente)

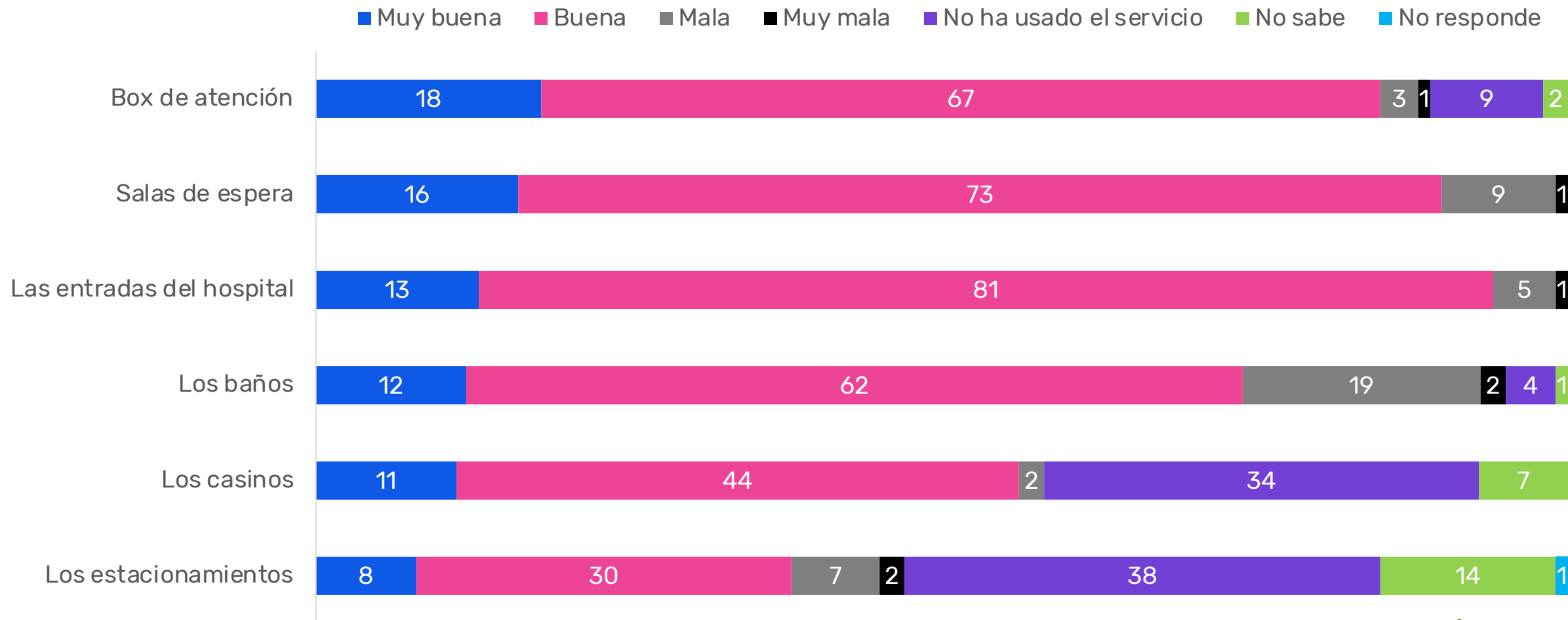


RESULTADOS



EVALUACIÓN DE LUGARES EN HOSPITAL

¿Cómo evalúa los siguientes lugares del hospital?

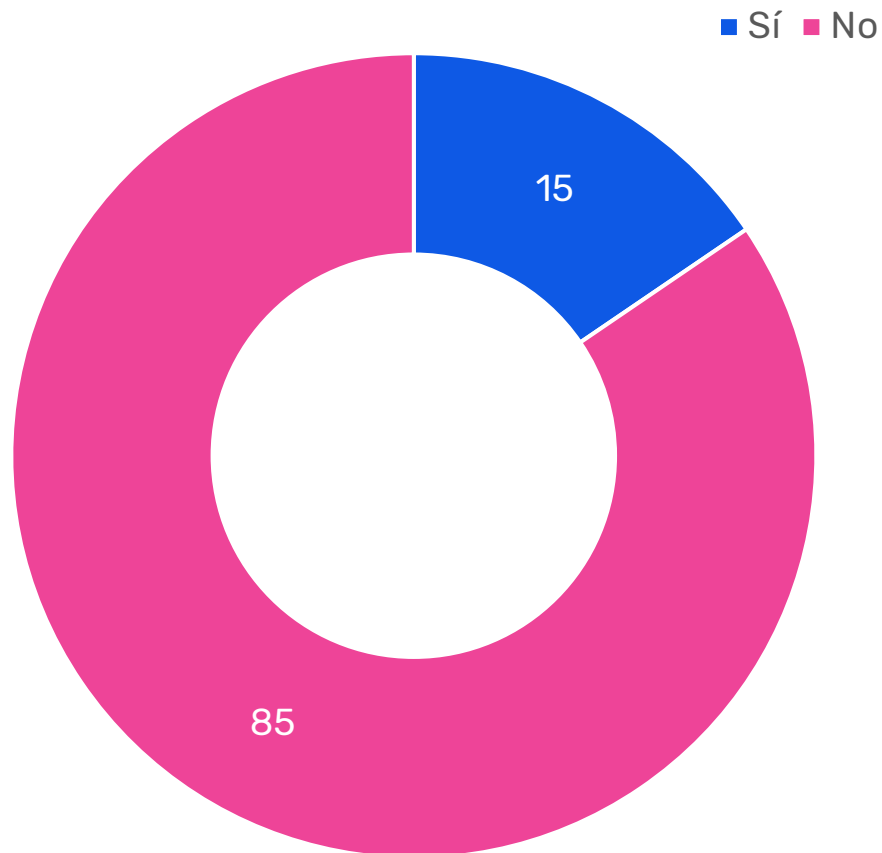


RESULTADOS



USO DE SITIO WEB DEL HOSPITAL

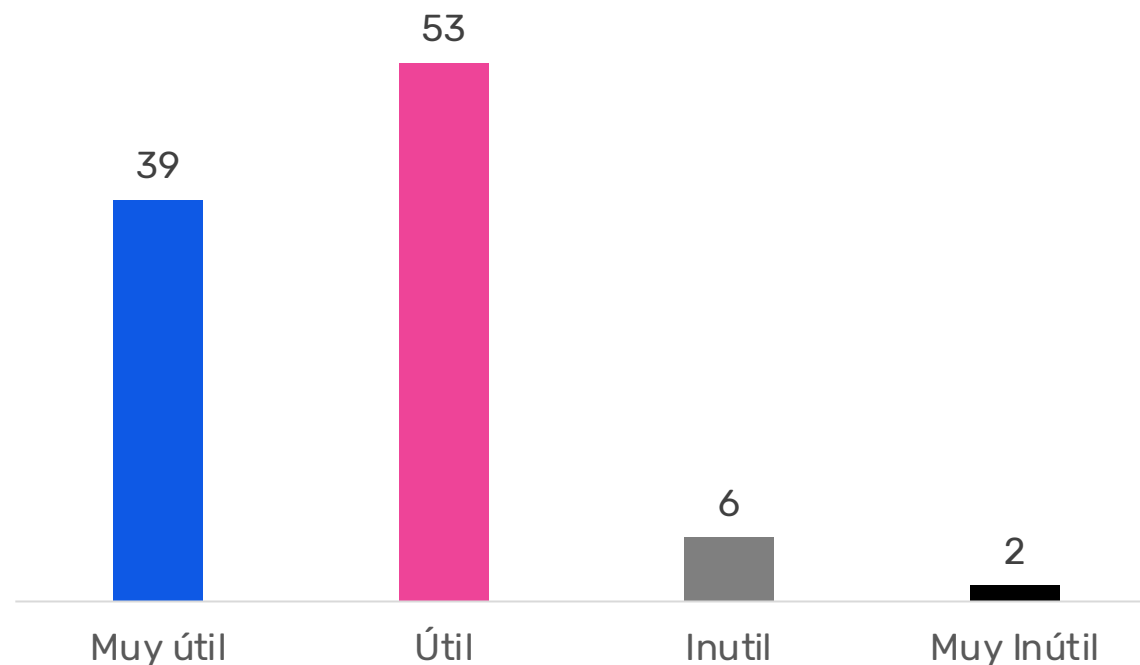
¿Ha utilizado Ud. la página web del hospital?



UTILIDAD DE SITIO WEB DEL HOSPITAL

¿Qué tan útil fue para Ud. la información de la página web?

(Responde 15% que dice haber visitado la página web del hospital)

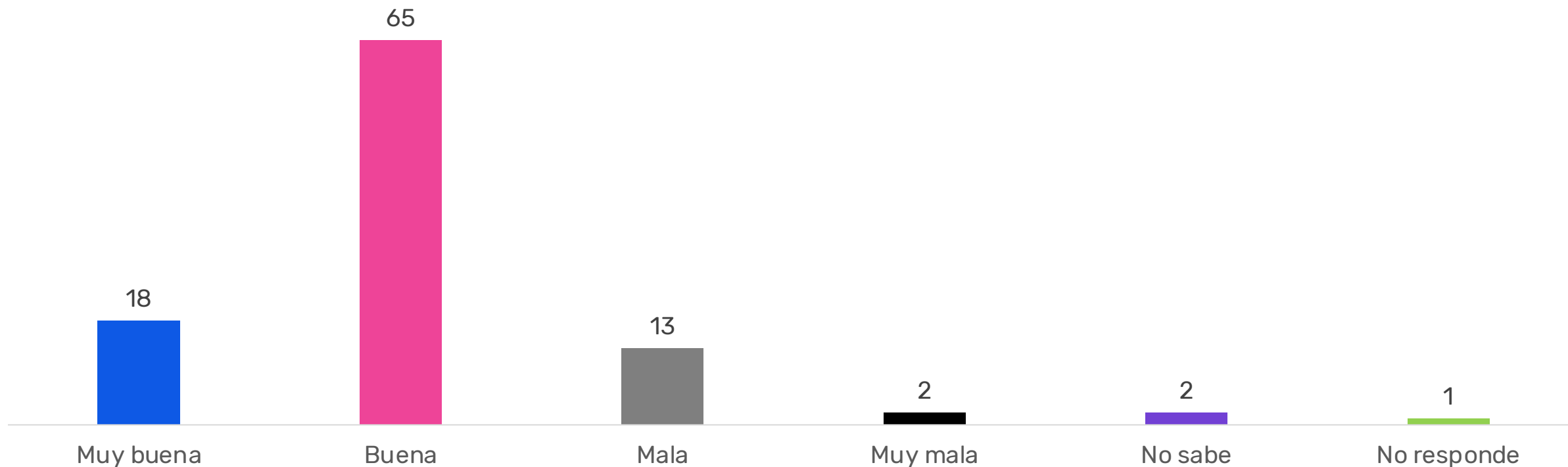


RESULTADOS



CONDICIÓN DE SALUD

En general, Ud. diría que su salud es...



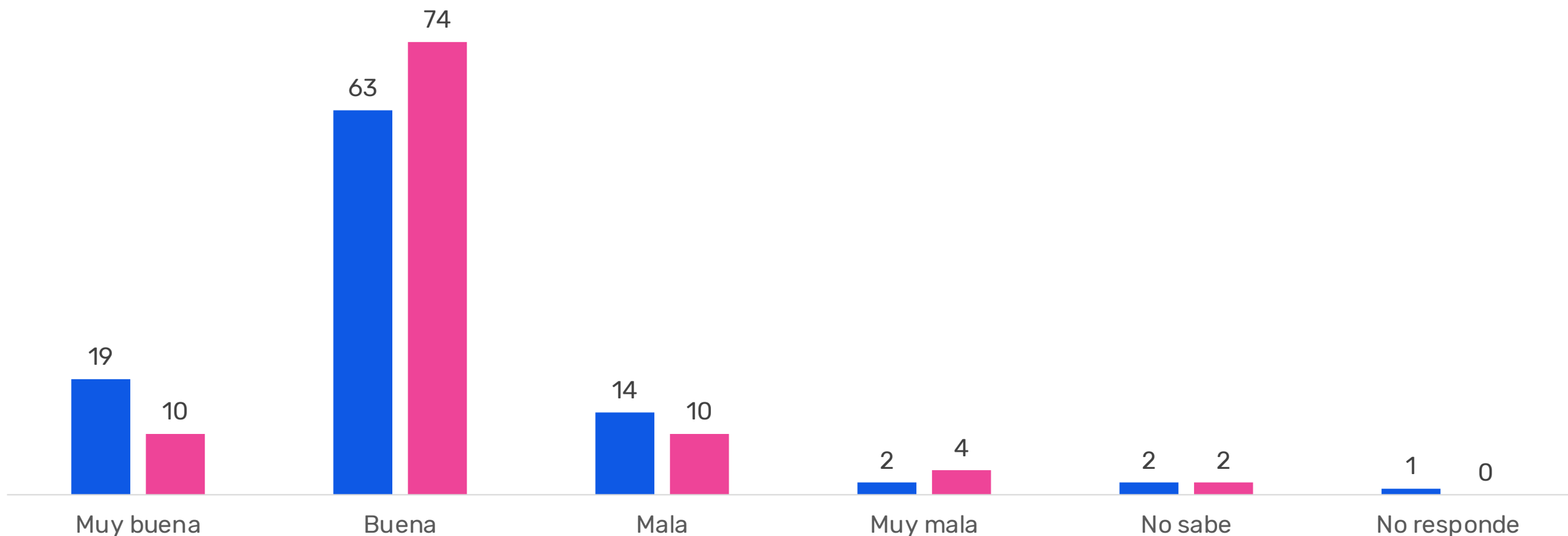
RESULTADOS



CONDICIÓN DE SALUD

En general, Ud. diría que su salud es... SEXO

■ Hombre ■ Mujer



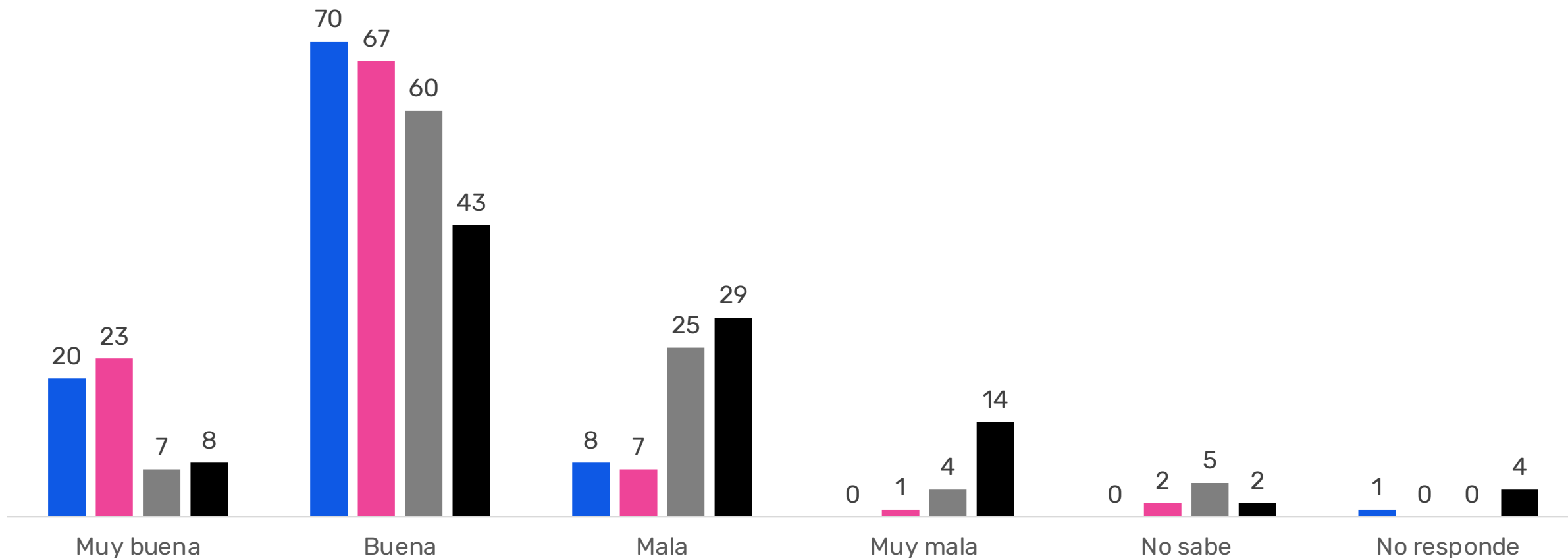
RESULTADOS



CONDICIÓN DE SALUD

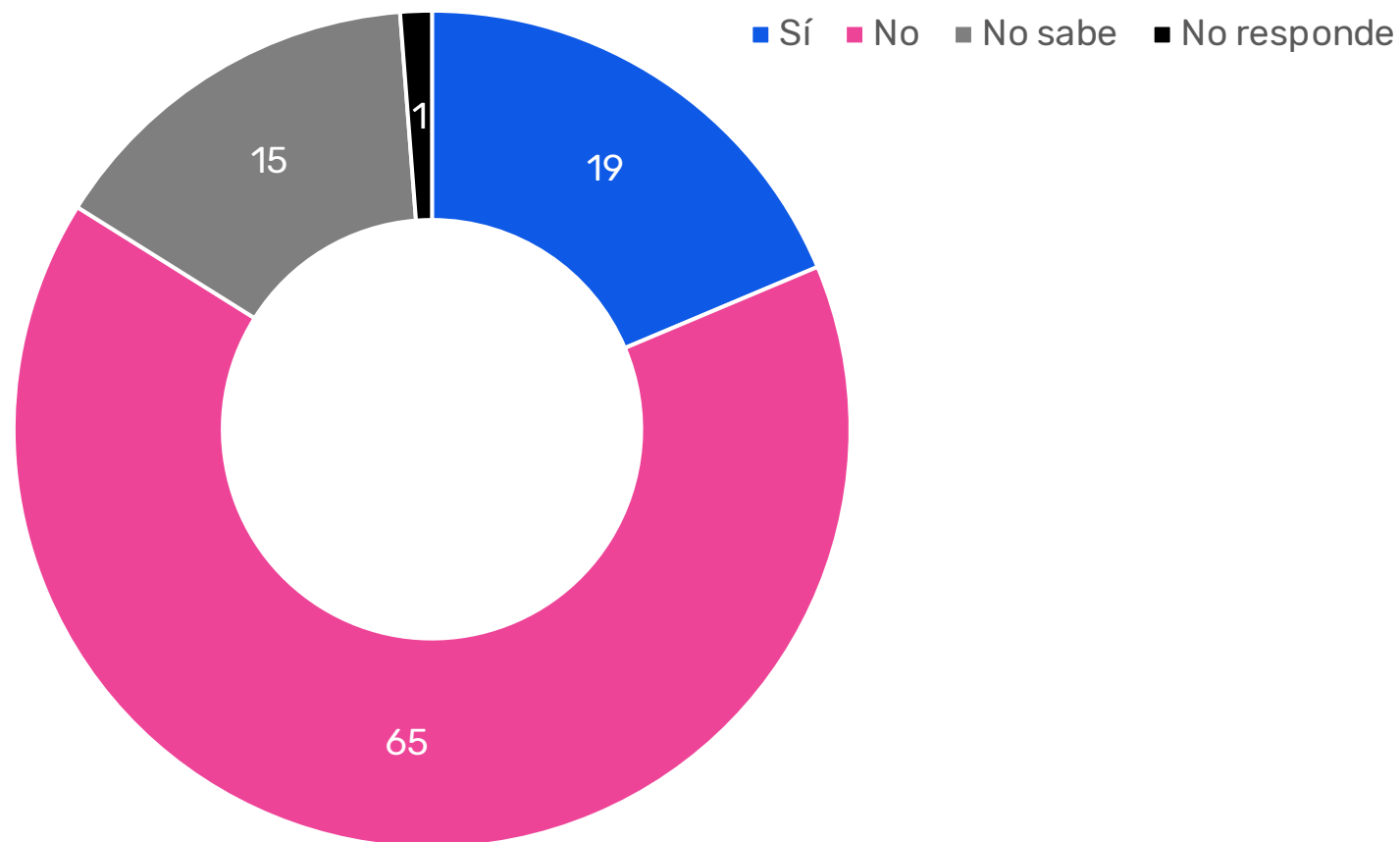
En general, Ud. diría que su salud es... EDAD

■ De 18 a 34 años ■ De 35 a 54 años ■ De 55 a 74 años ■ 75 años o más





CONOCIMIENTO SOBRE COPAGO CERO ¿Conoce Ud. el “copago cero”?



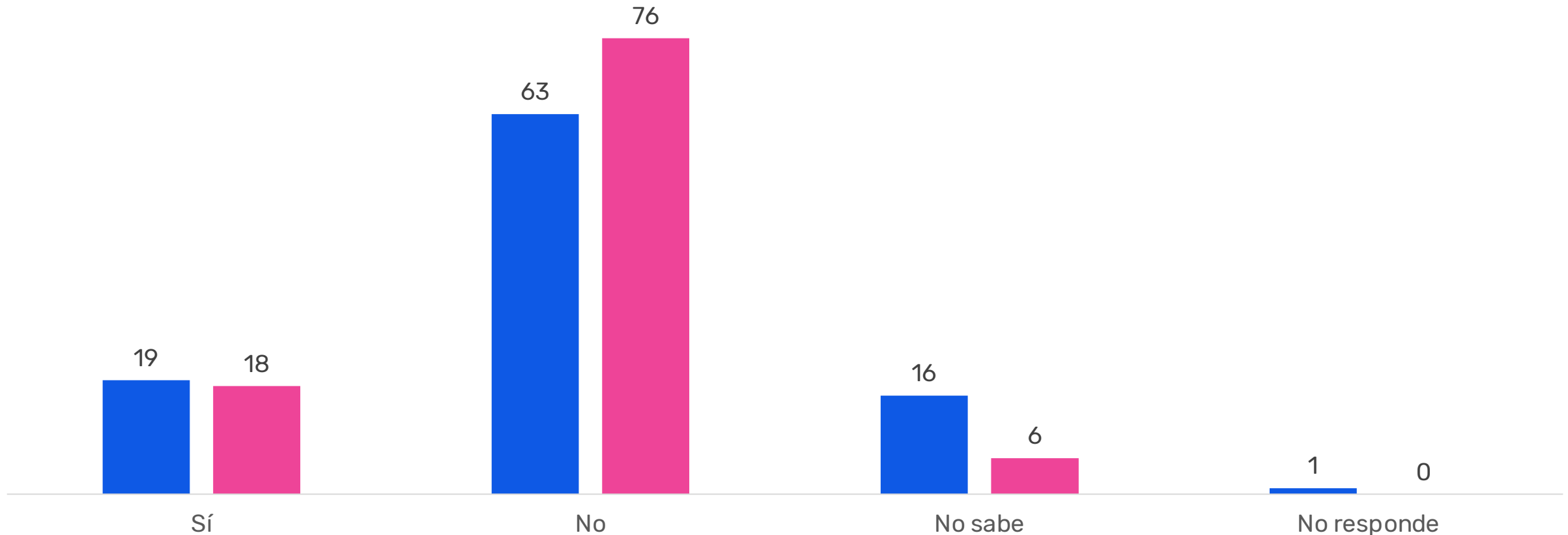
RESULTADOS



CONOCIMIENTO SOBRE COPAGO CERO

¿Conoce Ud. el “copago cero”? SEXO

■ Hombre ■ Mujer



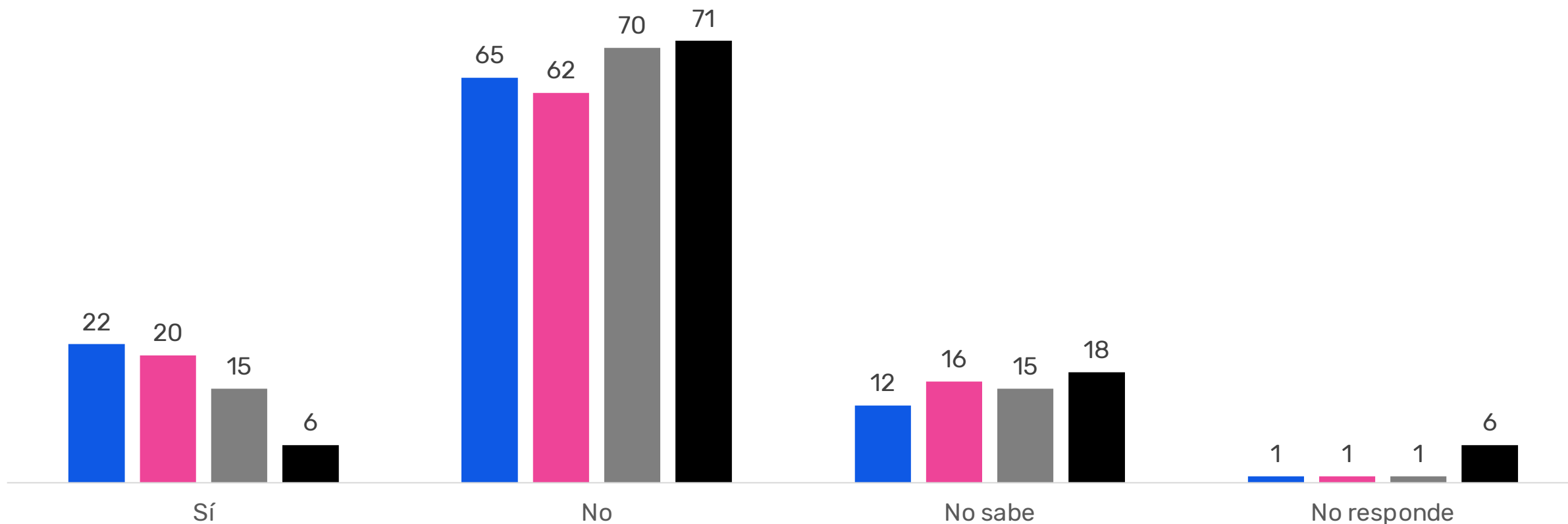
RESULTADOS



CONOCIMIENTO SOBRE COPAGO CERO

¿Conoce Ud. el "copago cero"? EDAD

■ De 18 a 34 años ■ De 35 a 54 años ■ De 55 a 74 años ■ 75 años o más



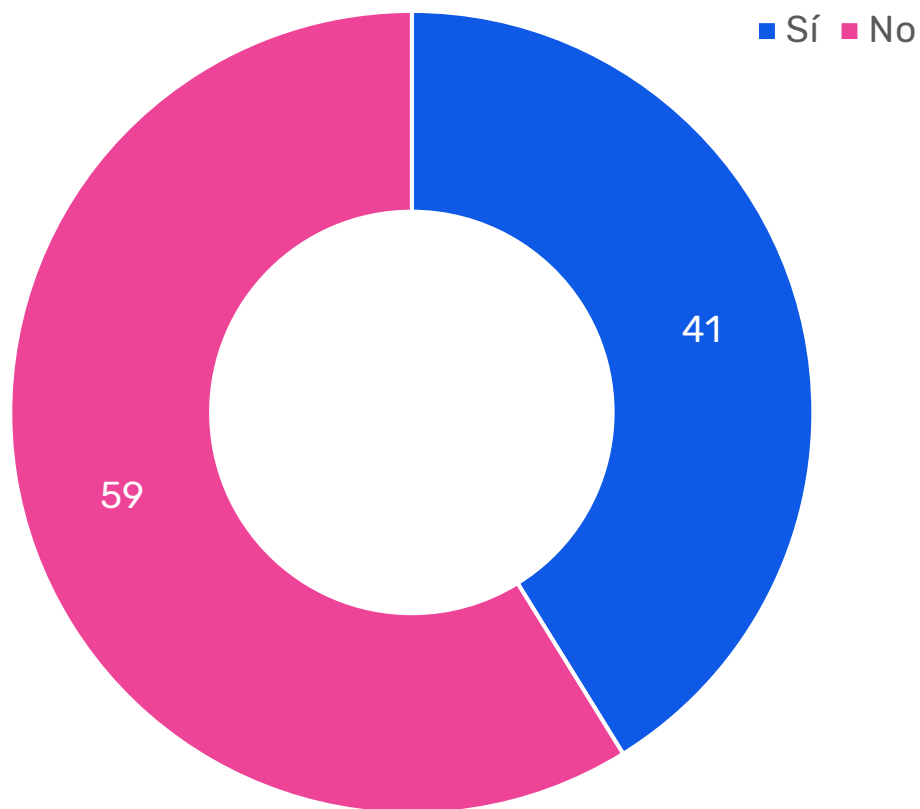
RESULTADOS



BENEFICIARIOS DE COPAGO CERO

¿Es beneficiario del “copago cero”?

(Responde 19% que dice conocer “copago cero”)



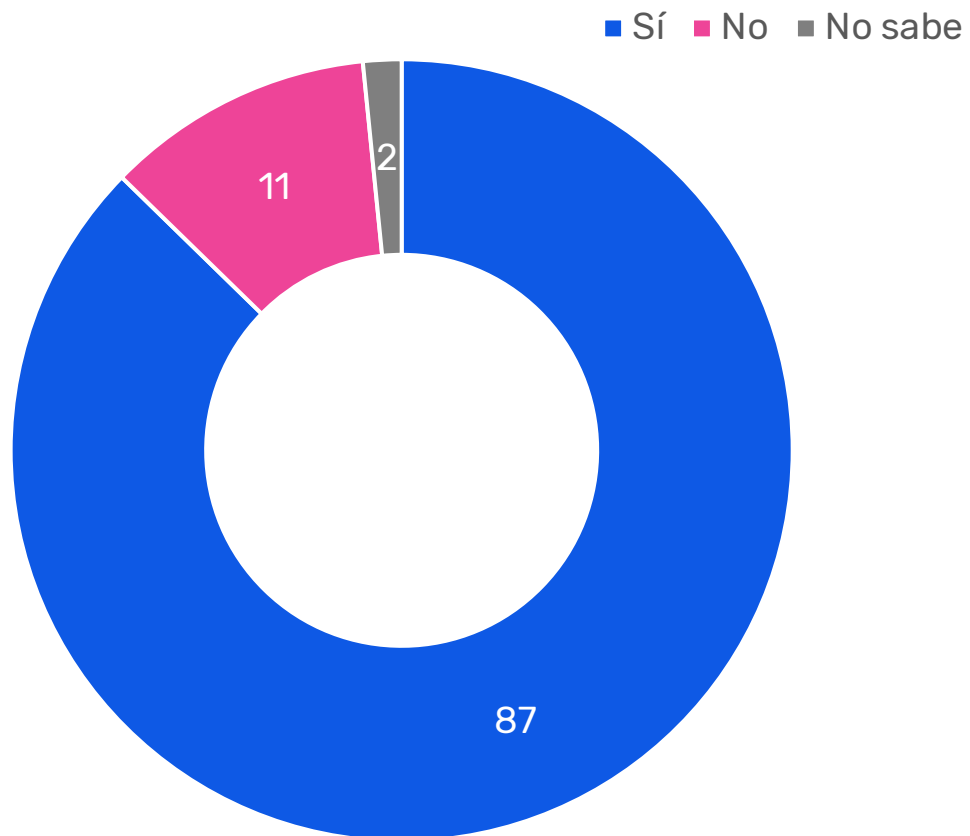
RESULTADOS



USO DE COPAGO CERO

¿Ha utilizado el “copago cero”?

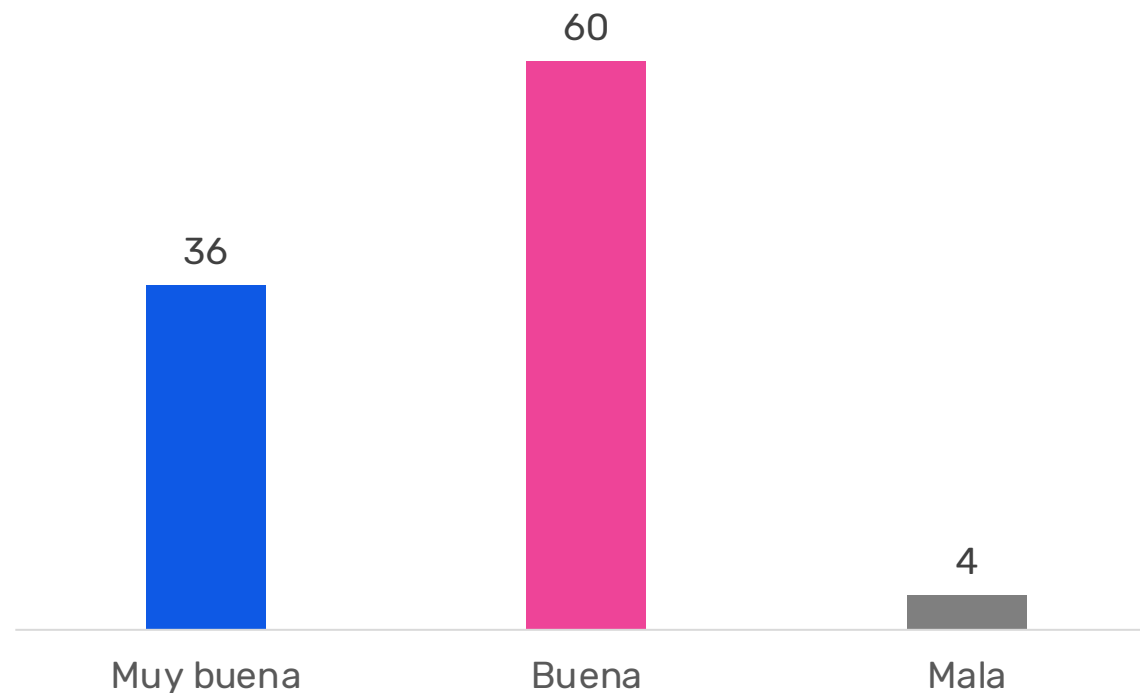
(Responde 41% que dice ser beneficiario de “copago cero”)



EXPERIENCIA CON COPAGO CERO

¿Cómo ha sido su experiencia con “copago cero”?

(Responde 87% que dice haber utilizado “copago cero”)



RESULTADOS



AFIRMACIONES SOBRE HOSPITAL EL CARMEN

A continuación, le mencionaré una serie de afirmaciones, ¿podría indicarme Ud. qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con ellas?

■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo ■ No sabe ■ No responde

Este hospital es uno de los que ofrece mayor cantidad de servicios médicos en la región



Este hospital debería atender a más pacientes



Este es uno de los hospitales más avanzados del país



Las clínicas privadas siempre tienen mejor atención que este hospital público



Con total seguridad puedo afirmar que una clínica privada tiene mejor atención que este hospital público



Este hospital tiene mejor atención que algunas clínicas privadas



Este hospital me parece igual a todos los otros hospitales públicos



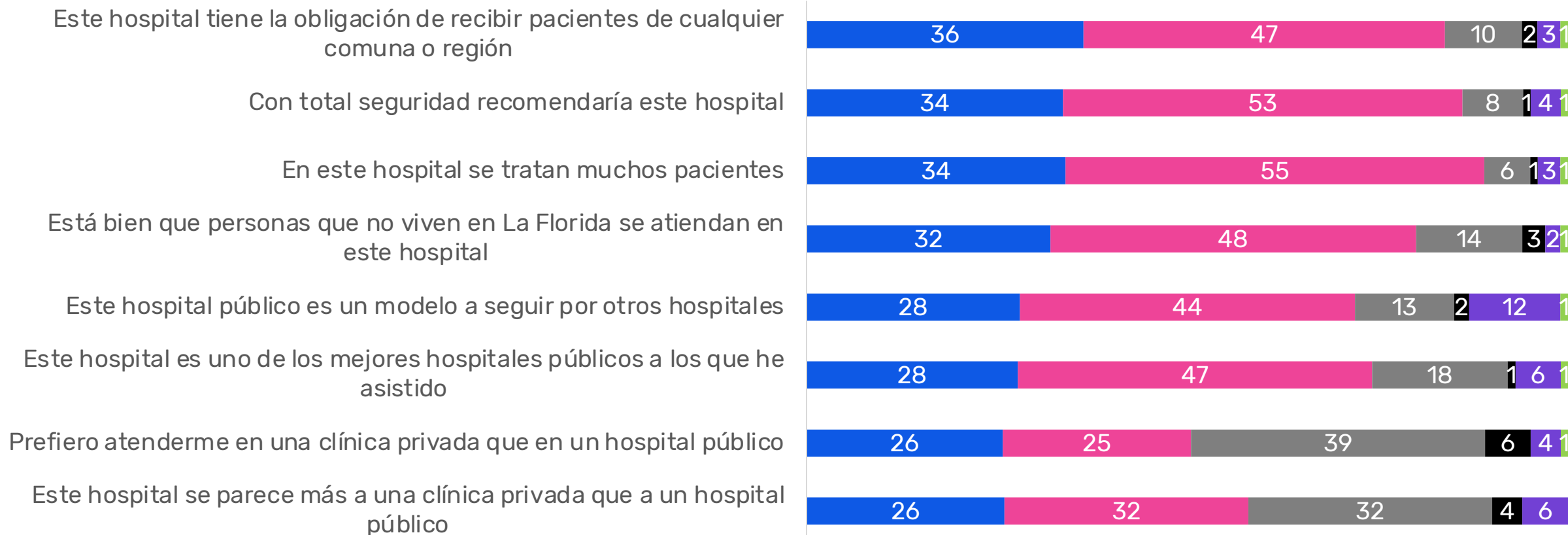
RESULTADOS



AFIRMACIONES SOBRE HOSPITAL EL CARMEN

A continuación, le mencionaré una serie de afirmaciones, ¿podría indicarme Ud. qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con ellas?

■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo ■ No sabe ■ No responde



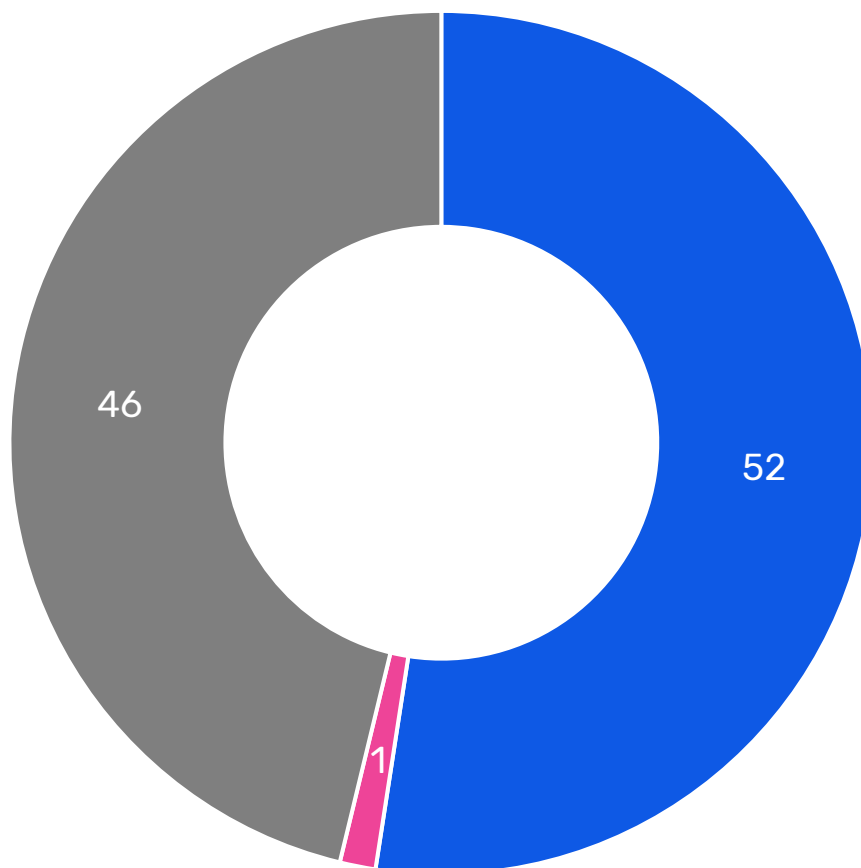
RESULTADOS



TIPO DE VISITANTE

¿Cuál es el motivo principal de su visita?

■ Paciente ■ Visita ■ Acompañante



RESULTADOS DEL ESTUDIO

52%
Pacientes



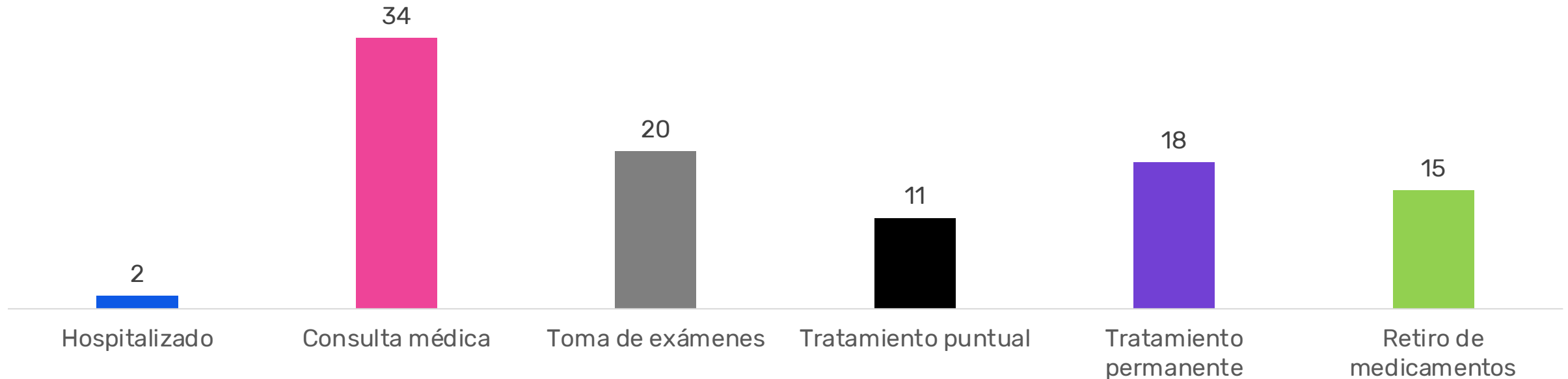
RESULTADOS: PACIENTES



TIPO DE PACIENTE

¿Qué tipo de paciente es Ud.?

(Responde 52% que dice ser paciente)



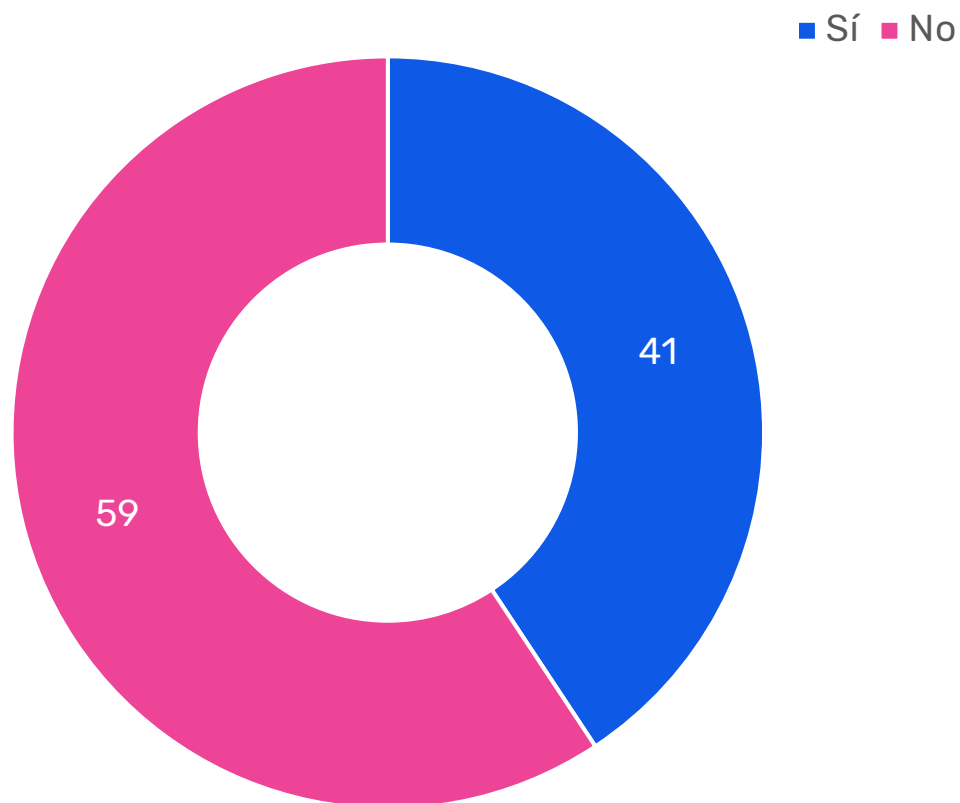
RESULTADOS: PACIENTES



REGULARIDAD DE ATENCIÓN EN OTRO RECINTO

Antes de acudir a este lugar, ¿se atendía regularmente en otro recinto?

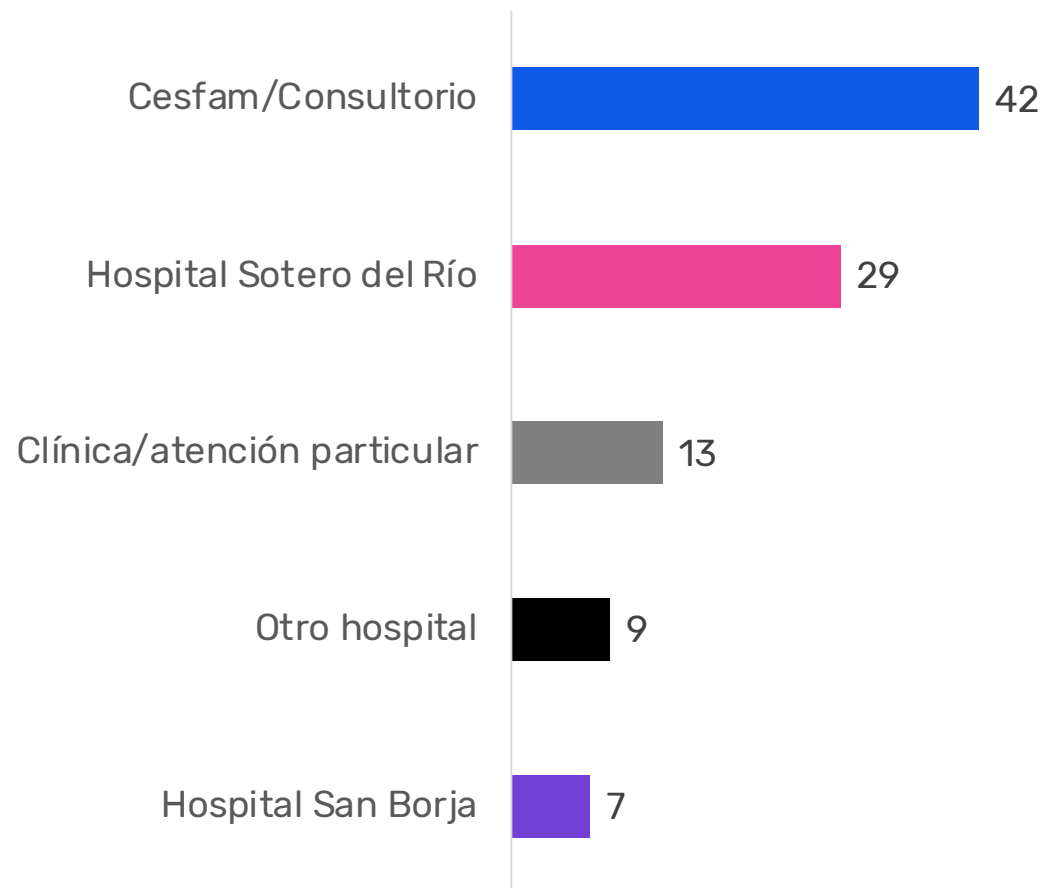
(Responde 52% que dice ser paciente)



IDENTIFICACIÓN DE OTRO RECINTO DE VISITA

¿En cuál?

(Pregunta abierta) (Responde 41% que indica haberse atendido en otro recinto)



RESULTADOS: PACIENTES



COMPARACIÓN CON OTROS RECINTOS

En comparación al lugar anterior, **por favor indíqueme qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones:**

(Responde 41% que indica haberse atendido en otro recinto)

■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo ■ No sabe ■ No responde

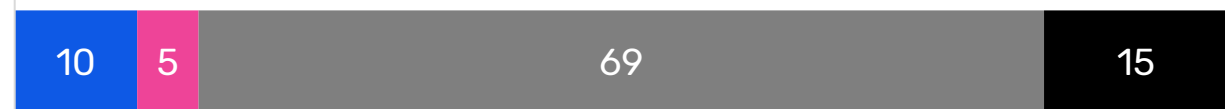
Prefiero atenderme en el lugar anterior



Los trámites administrativos en el lugar anterior eran más rápido



El lugar anterior tenía mejor infraestructura



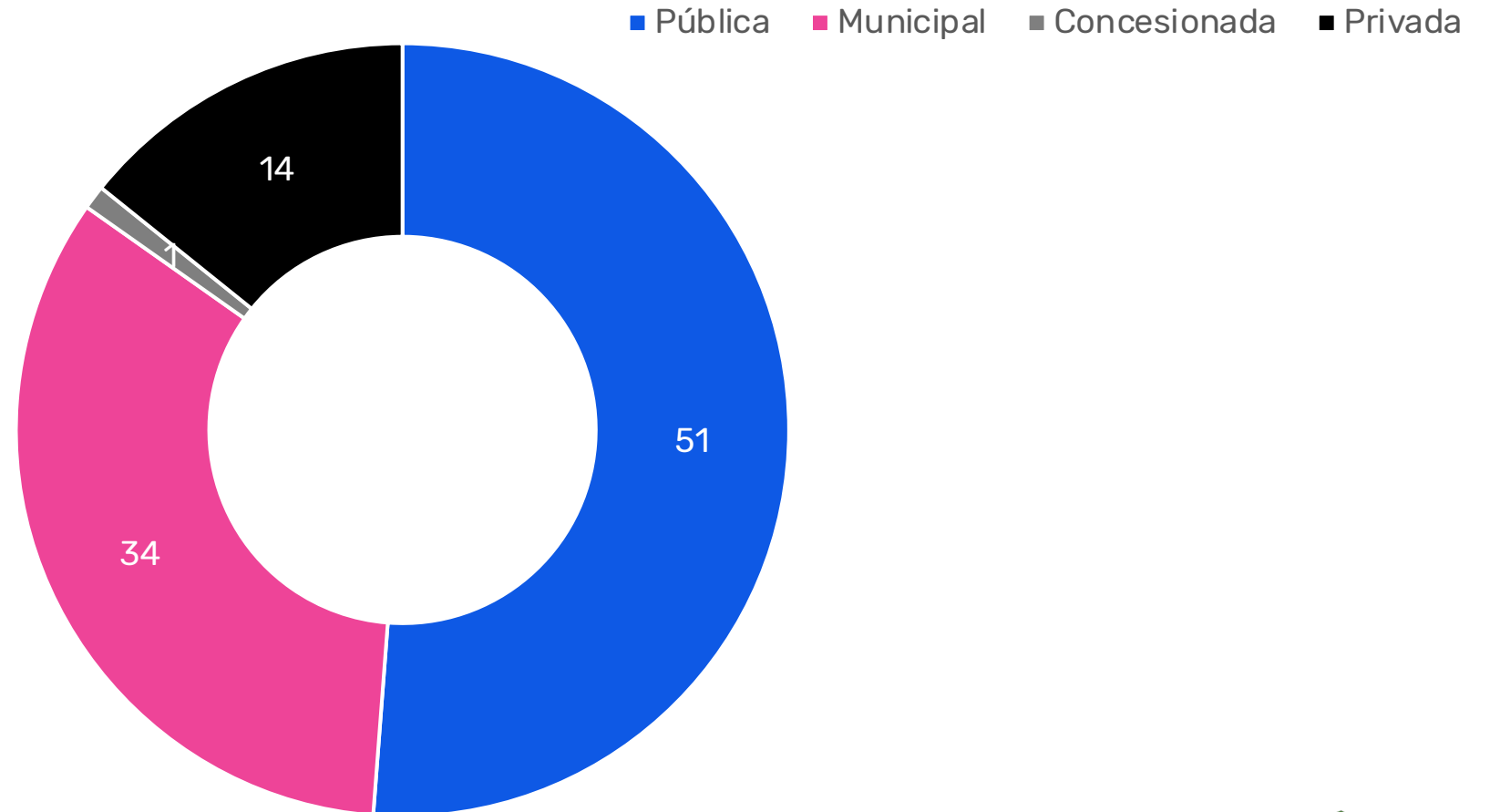
RESULTADOS: PACIENTES



TIPO DE RECINTO VISITADO

¿Era una institución pública/municipal/concesionada o privada?

(Responde 41% que indica haberse atendido en otro recinto)



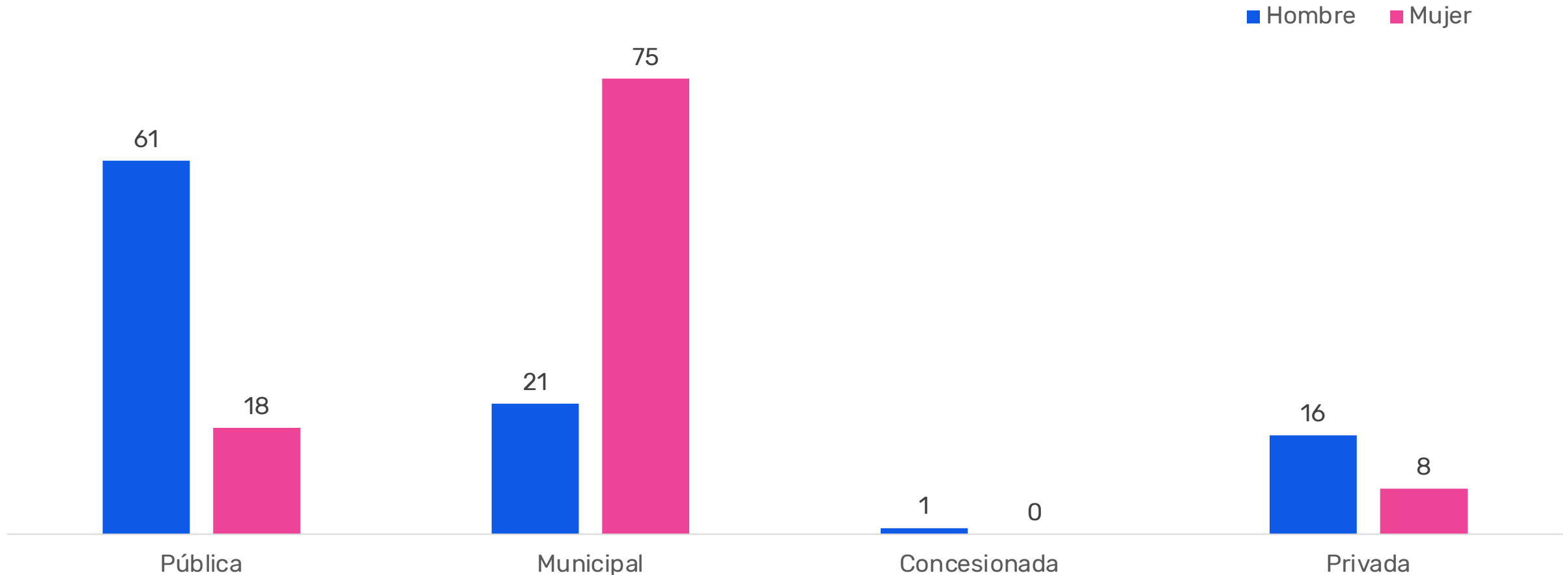
RESULTADOS: PACIENTES



TIPO DE RECINTO VISITADO

¿Era una institución pública/municipal/concesionada o privada? SEXO

(Responde 41% que indica haberse atendido en otro recinto)



RESULTADOS: PACIENTES

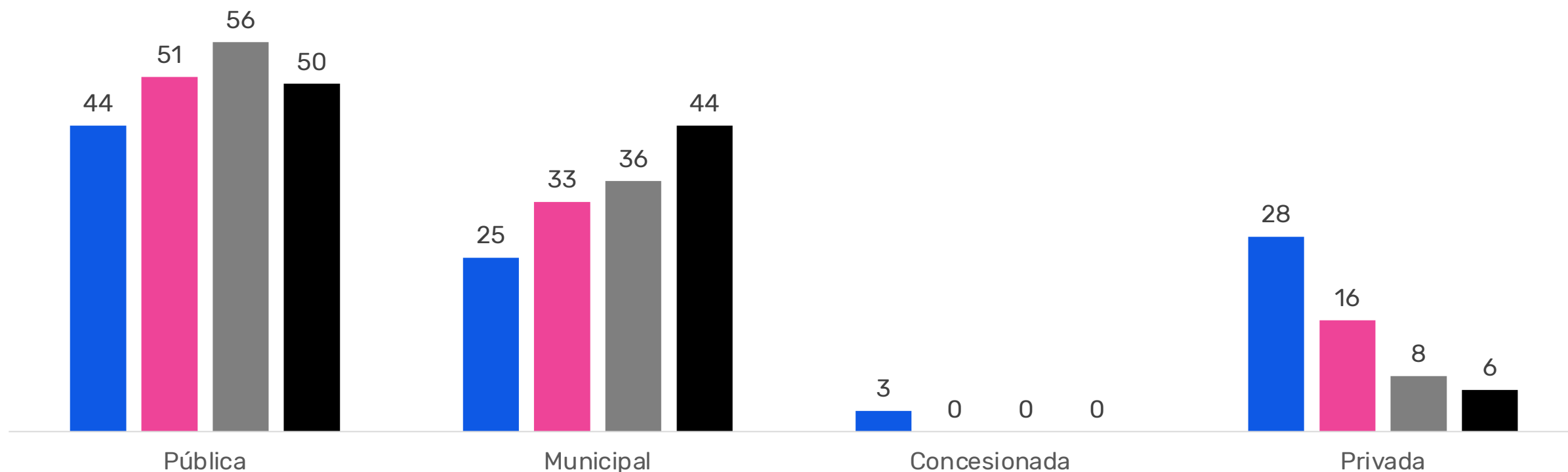


TIPO DE RECINTO VISITADO

¿Era una institución pública/municipal/concesionada o privada? EDAD

(Responde 41% que indica haberse atendido en otro recinto)

■ De 18 a 34 años ■ De 35 a 54 años ■ De 55 a 74 años ■ 75 años o más



RESULTADOS DEL ESTUDIO

1%
Visita



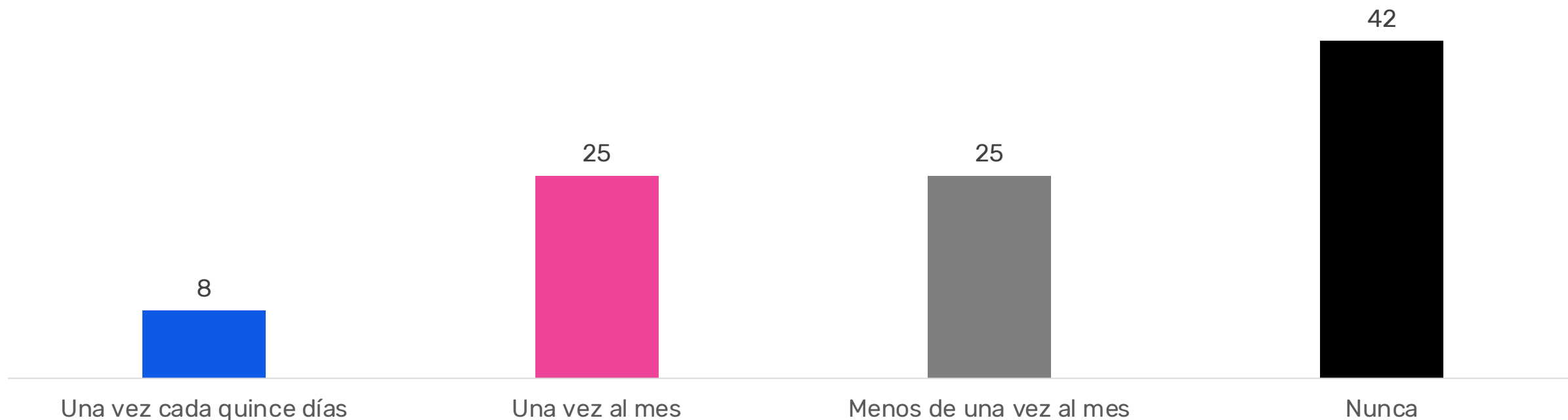
RESULTADOS: VISITAS



REGULARIDAD COMO VISITA EN HOSPITAL

Durante los últimos 6 meses, ¿cuántas veces ha visitado un familiar/amigo/conocido en este hospital?

(Responde 1% que dice ser visita)



RESULTADOS: VISITAS



SITUACIONES DE VISITA EN HOSPITAL

¿Qué tan de acuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?

(Responde 1% que dice ser visita)

■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo ■ No sabe ■ No responde

La seguridad para visitar pacientes es insuficiente

27

36

27

9

Los requisitos para visitar a un paciente son exigentes

27

55

18

Los horarios de visitas son adecuados

27

36

27

9

El tiempo de visita es adecuado

18

27

55

Me siento cómodo cuando visito a un amigo/familiar/conocido en este hospital

18

64

18

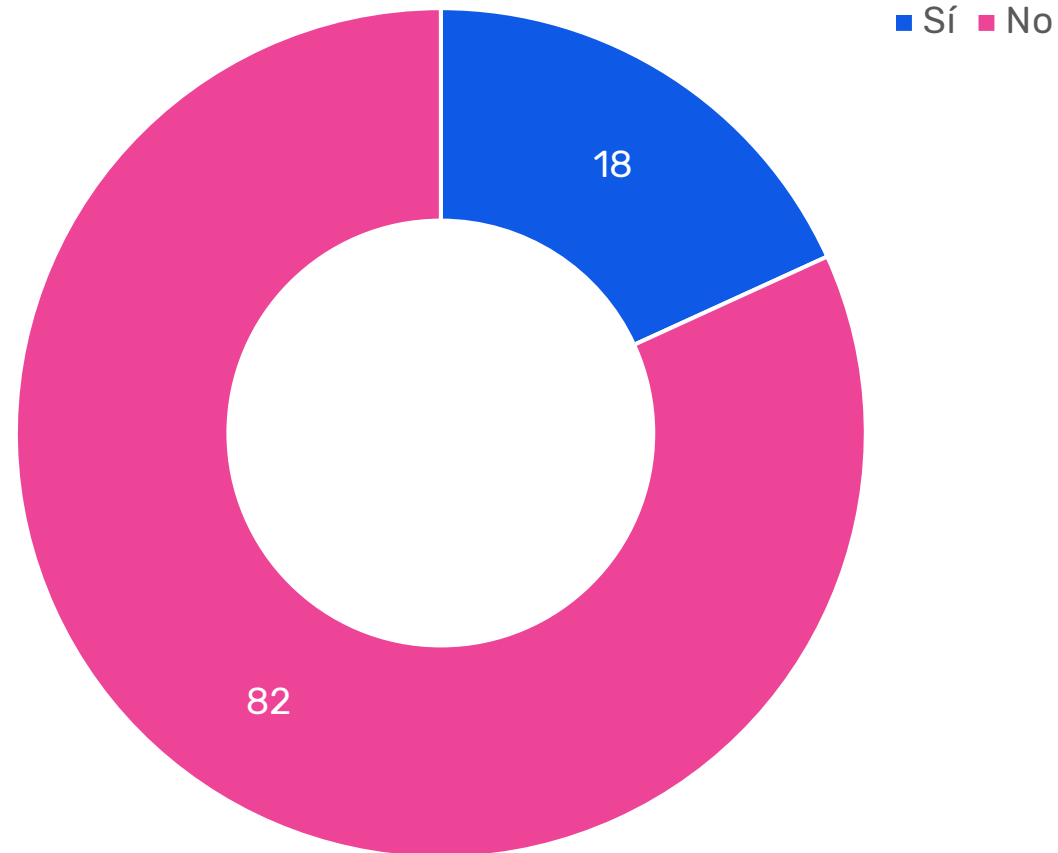
RESULTADOS: VISITAS



VISITA EN OTROS RECINTOS

¿Visitó Ud. algún paciente en otro recinto hospitalario o clínico en el último año?

(Responde 1% que dice ser visita)



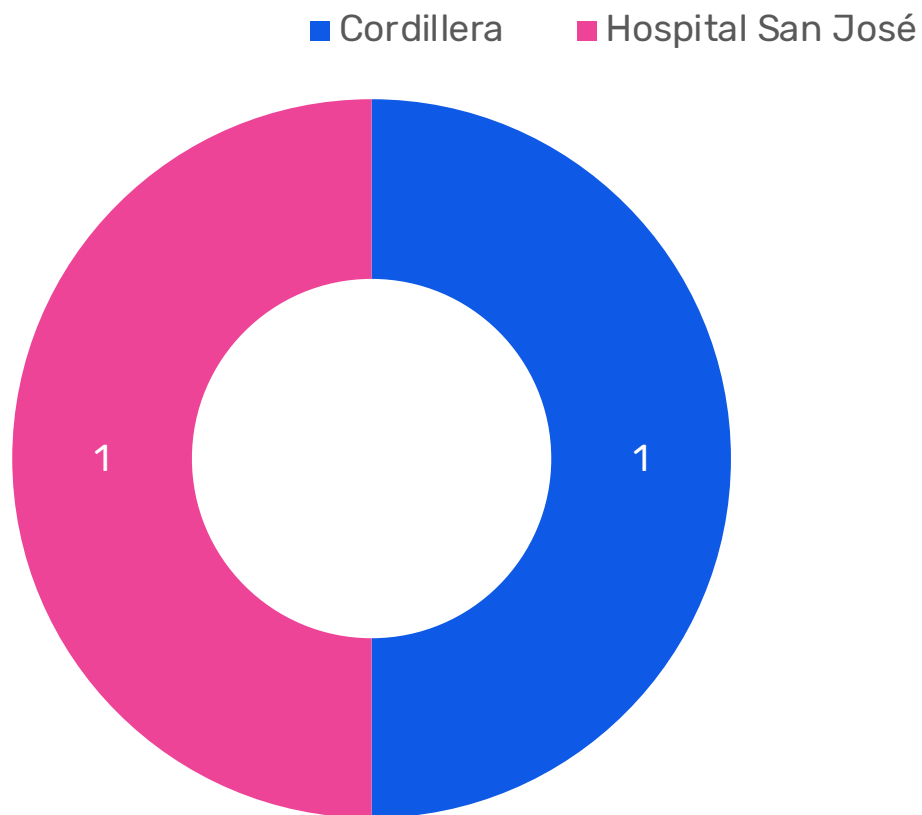
RESULTADOS: VISITAS



IDENTIFICACIÓN DE OTROS RECINTOS COMO VISITA

¿En qué recinto?

(Pregunta abierta en frecuencias) (Responde 18% que dice haber visitado a algún paciente en otro recinto)



VISITA EN OTROS RECINTOS

¿Era público o privado?

(En frecuencias) (Responde 18% que dice haber visitado a algún paciente en otro recinto)



RESULTADOS: VISITAS



SITUACIÓN COMO VISITA EN HOSPITAL U OTROS RECINTOS

En comparación al recinto anterior, **por favor indíqueme qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones:**

(En frecuencias) (Responde 18% que dice haber visitado a algún paciente en otro recinto)

■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo ■ No sabe ■ No responde

Prefiero visitar a un familiar/amigo/conocido en el lugar anterior que en este

2

En el lugar anterior era más accesible visitar pacientes

2

En el lugar anterior era más accesible visitar pacientes

2

El lugar anterior tenía mejor infraestructura

2

**tú
influyes
.com**

**ESTUDIOS Y ENCUESTAS
DE OPINIÓN, MERCADO Y
CONSUMO.**

Innovación, economía y confiabilidad



+569 92197858



@tuinfluyes



Miembros de la Asociación de
Investigadores de Mercado y Opinión
Pública de Chile

Este y otros estudios realizados por TúInfluyes, los puedes encontrar en: www.tuinfluyes.com/estudios