



INFORME DE FISCALIZACIÓN EXTRAORDINARIA N° 10 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 "Dignidad del Paciente y Espacios Físicos".

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.

III. DESARROLLO DE LA FISCALIZACIÓN

3.1 Metodología de fiscalización:

Al respecto, es preciso indicar que este módulo fue aplicado desde el 24 de junio al 02 de julio del 2015, en 12 prestadores públicos de atención cerrada de la Región Metropolitana, pertenecientes a los 6 Servicios de Salud de la región (2 por cada servicio). Es preciso aclarar que para efectos del análisis estadístico se consideró el

Hospital Dr. Luis Tisné y el CRS Cordillera como un prestador, aun cuando cuentan con Direcciones diferentes. En el Hospital Dr. Luis Tisné se evaluó el Servicio de Urgencia y en el CRS Cordillera se evaluó el Servicio de Atención Ambulatoria.

Sobre el particular, cabe señalar que se visitaron los Servicios, tanto de Atención Ambulatoria, como los Servicio 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 dos fiscalizadores de esta Unidad, de manera de disminuir la variabilidad en la evaluación de las dependencias, considerando que para los aspectos a valorar 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 dos fiscalizadores de esta Unidad y 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 escogió al azar alguno de los cubículos, comprobándose si en aquél funcionaba correctamente la cerradura.

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.

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 12 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	100	12	12	91,7	11	12	95,8
Existe una rampa u otro mecanismo para ingreso de personas con discapacidad	100	12	12	100	12	12	100,0
Total	100			96			97,9

* 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	100	12	12	100	12	12	100,0
La luminosidad del recinto es la adecuada	100	12	12	100	12	12	100,0
La temperatura del recinto es la adecuada	100	12	12	100	12	12	100,0
Hay sillas disponibles y en buen estado	100	12	12	91,7	11	12	95,8
Se observa presencia de animales	100	12	12	100	12	12	100,0
Se observa presencia de personas con conducta inapropiada	83,3	10	12	100	12	12	91,7
Total	97,2			99			97,9

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	100	12	12	91,7	11	12	95,8
Se observa personal de aseo limpiando	58,3	7	12	50	6	12	54,2
Total	79,2			71			75,0

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	100	12	12	100	12	12	100,0
Los baños están debidamente señalizados	75	9	12	75	9	12	75,0
Los artefactos sanitarios están funcionando	66,7	8	12	58,3	7	12	62,5
Existe disponibilidad de jabón	25	3	12	50	6	12	37,5
Existe disponibilidad de papel (de manos y/o higiénico)	58,3	7	12	50	6	12	54,2
En términos generales, el baño se ve limpio y ordenado	100	12	12	100	12	12	100,0
Se observa personal de aseo limpiando	33,3	4	12	50	6	12	41,7
Esta buena la cerradura de los baños	100	12	12	100	12	12	100,0
Existen baños disponibles para personas discapacitadas	83,3	10	12	83,3	10	12	83,3
Los baños disponen de mudadores	66,7	8	12	83,3	10	12	75,0
Los baños están separados por sexo	100	12	12	91,7	11	12	95,8
Los basureros se ven limpios y sin basura de rebalse	91,7	11	12	100,0	12	12	95,8
Total	75,0			78,5			76,7

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)	100	2	2	66,7	6	9	83,3
La mantención de estos se encuentra al día	100	2	2	100	9	9	100,0
Total	100			83			92

NOTA: 2 Servicio de Urgencia disponen en sus instalaciones de ascensores, los demás 10 Servicios de Urgencia no tienen en su planta física ascensores. Por su parte, 9 Servicios de Atención Ambulatoria disponen en sus instalaciones de ascensores, los demás 3 Servicios de Atención Ambulatoria no tienen en su planta física ascensores.

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 "obs." el atributo fiscalizado que no cumplió con los estándares de evaluación.

Tabla N°6: Resultados de la fiscalización de los prestadores del Servicio de Salud Metropolitano Norte, según prestador y servicio visitado.

PRESTADORES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO NORTE					
Prestadores	Servicio de Urgencia		Atención Ambulatoria		% Promedio
	% cumplimiento	Obs.	% cumplimiento	Obs.	
Hospital San José	90,9	No dispone de jabón ni papel en los baños.	70,8	No se observa personal de aseo en sala de espera ni baños, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón ni papel en los baños, no cuenta con mudadores, no todos los ascensores están funcionando.	80,9
Hospital Dr. Roberto del Río	86,4	No dispone de jabón ni papel en los baños, no se observa personal de aseo en los baños.	75,0	No se observa personal de aseo en sala de espera ni baños, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón ni papel en los baños, no cuenta con baños para personas discapacitadas.	80,7

Tabla N°7: Resultados de la fiscalización de los prestadores del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, según prestador y servicio visitado.

PRESTADORES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE					
Prestadores	Servicio de Urgencia		Atención Ambulatoria		% Promedio
	% cumplimiento	Obs.	% cumplimiento	Obs.	
Hospital Clínico Metropolitano de La Florida	95,5	No se observa personal de aseo en los baños.	87,5	El recinto no se observa limpio y ordenado, no se observa personal de aseo en sala de espera ni baños.	91,5
Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río	86,4	Se observan personas con conducta inapropiada, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no cuenta con mudadores.	75,0	La señalética no es clara ni visible, no cuenta con sillas disponibles y en buen estado, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón, no todos los ascensores están funcionando.	80,7

Tabla N°8: Resultados de la fiscalización de los prestadores del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, según prestador y servicio visitado.

PRESTADORES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE					
Prestadores	Servicio de Urgencia		Atención Ambulatoria		% Promedio
	% cumplimiento	Obs.	% cumplimiento	Obs.	
Hospital Dr. Félix Bulnes Cerda	95,5	No dispone de jabón.	81,8	No dispone de jabón ni papel en los baños, no se observa personal de aseo en los baños, los baños no se encuentran separados por sexo.	88,6
Hospital San Juan de Dios	72,7	No se observa personal de aseo en sala de espera ni baños, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón ni papel en los baños.	91,7	No dispone de jabón ni papel en los baños.	82,2

Tabla N°9: Resultados de la fiscalización de los prestadores del Servicio de Salud Metropolitano Sur, según prestador y servicio visitado.

PRESTADORES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR					
Prestadores	Servicio de Urgencia		Atención Ambulatoria		% Promedio
	% cumplimiento	Obs.	% cumplimiento	Obs.	
Complejo Asistencial Barros Luco Trudeau	72,7	No se observa personal de aseo en sala de espera ni baños, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón, no cuenta con baños para personas discapacitadas, no cuenta con mudadores.	95,8	No se observa personal de aseo en sala de espera.	84,3
Hospital Dr. Exequiel González Cortés	77,3	No se observa personal de aseo en sala de espera ni baños, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón, no cuenta con baños para personas discapacitadas.	72,7	No se observa personal de aseo en sala de espera ni baños, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón ni papel en los baños, no cuenta con baños para personas discapacitadas.	75

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

PRESTADORES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL					
Prestadores	Servicio de Urgencia		Atención Ambulatoria		% Promedio
	% cumplimiento	Obs.	% cumplimiento	Obs.	
Hospital Clínico San Borja Arriarán	90,9	No dispone de jabón ni papel en los baños.	91,7	No todos los artefactos sanitarios están funcionando, no todos los ascensores están funcionando.	91,3
Hospital El Carmen de Maipú	79,2	Se observan personas con conducta inapropiada, los baños no se encuentran debidamente señalizados, no se observa personal de aseo en los baños, no cuenta con mudadores, los basureros se encuentran con basura de rebalse.	87,5	Los baños no se encuentran debidamente señalizados, no se observa personal de aseo en los baños, no cuenta con mudadores.	83,3

Tabla N° 11: Resultados de la fiscalización de los prestadores del Servicio de Salud Metropolitano Oriente, según prestador y servicio visitado.

PRESTADORES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO ORIENTE					
Prestadores	Servicio de Urgencia		Atención Ambulatoria		% Promedio
	% cumplimiento	Obs.	% cumplimiento	Obs.	
Hospital del Salvador	83,3	No se observa personal de aseo en sala de espera ni baños, no dispone de jabón, no cuenta con mudadores.	86,4	Los baños no se encuentran debidamente señalizados, no se observa personal de aseo en la sala de espera, no dispone de papel.	84,8
Hospital Dr. Luis Tisné - CRS Cordillera	77,3	No se observa personal de aseo en sala de espera ni baños, no todos los artefactos sanitarios están funcionando, no dispone de jabón ni papel en los baños.	100		88,6

V. CONCLUSIONES

Respecto del ítem “Distribución y diseño”, los dos atributos evaluados tienen un cumplimiento por sobre el 90%, esto es, existencia de señalética clara y visible, y existencia de rampa u otro mecanismo de ingreso de personas con discapacidad. Es del caso destacar que sólo uno de los prestadores fiscalizados no cuenta con la señalética clara y visible, particularmente en el servicio de atención ambulatoria.

En el ítem “Aspectos generales”, sobre la ventilación, luminosidad y temperatura del recinto, se observa un cumplimiento satisfactorio de un 100% en todos los prestadores evaluados. Por su parte, destacar que no se encontró en ningún prestador presencia de animales en sus dependencias durante la visita de fiscalización. Señalar que solamente un establecimiento no tenía sillas disponibles y en buen estado, por lo que el cumplimiento general es sobre un 90%.

Se constató la presencia de personas con conducta inapropiada en el Servicio de Urgencia de solo dos prestadores, particularmente, personas en situación de calle que pernoctan y pasan parte del día al interior de la sala de espera. Cabe destacar que, en general, los prestadores refieren que normalmente pasan la noche en el servicio de urgencia varias personas en situación de calle, lo que en muchos casos ha sido abordado por el establecimiento en colaboración con instituciones de la comunidad, con éxito parcial de la medida. Algunos prestadores señalaron que estas personas abandonan las dependencias muy temprano por la mañana, es por esta razón, que en el horario en que se efectuó la fiscalización, no fueron evidenciadas.

Sobre los “Aspectos específicos, limpieza del recinto”, en relación al orden y limpieza general del recinto, sólo un prestador en su servicio de atención ambulatoria, no cumplió con este atributo, donde tampoco se visualizó personal de aseo limpiando. En alrededor del 50% de los prestadores se observó personal de aseo limpiando en las salas de espera, sin embargo, más del 90% 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 encontraron en términos generales, limpios y ordenados, y con las cerraduras funcionando correctamente. En el 75% de los casos fiscalizados los baños se encontraban correctamente señalizados.

Alrededor del 60% de los prestadores tenía todos sus artefactos sanitarios funcionando. En menos del 40% de los prestadores se encontró jabón disponible en los baños, y en un 54% se encontró papel. Respecto de estos dos últimos atributos, es importante señalar que varios prestadores refirieron que son víctimas de robos frecuentes de ambos insumos, por lo que les resulta complejo mantener un stock permanente de ellos en los servicios higiénicos. Además, en algunos prestadores, se ha abordado ésta problemática con grupos de voluntariados, de manera que son ellos quienes proporcionan papel y/o jabón a los usuarios, en algunos casos a cambio de una propina.

En el 40% de los casos se observó personal de aseo limpiando los baños, sin embargo, el 100% de los baños se encontraban limpios. Dos Servicios de Urgencia y dos Servicio de Atención Ambulatoria no cuentan con baños para personas con discapacidad, lo que da un cumplimiento del 83% en éste atributo. El 75% de los prestadores dispone de mudadores en las dependencias evaluadas. Sobre el 90% de cumplimiento se observa en los baños separados por sexo, sólo un prestador, en su Servicio de Atención Ambulatoria, no tiene los baños separados por sexo. En más del 90% de los casos, los basureros se encuentran limpios y sin basura de rebalse.

En relación al ítem "Aspectos específicos, ascensores", sólo dos Servicios de Urgencia cuentan con ascensores, éstos se encontraron en buen estado y con las mantenciones al día. En el Servicio de Atención Ambulatoria se encontraron 9 ascensores, de ellos 3 no estaban funcionando, lo que da un cumplimiento del 66%. Los ascensores que estaban funcionando correctamente tenían sus mantenciones al día.

El mayor cumplimiento general, lo que corresponde a sobre el 91%, se observa en dos prestadores, Hospital Clínico Metropolitano de La Florida y el Hospital Clínico San Borja Arriarán.

Por otra parte, el prestador que mostró el menor nivel de cumplimiento, con un 75%, es el Hospital Dr. Exequiel González Cortés, el detalle de los aspectos incumplidos se muestran en la tabla N° 9.

Es importante destacar que los aspectos que más afectan la evaluación, corresponden en primer lugar, a la disponibilidad de insumos (jabón y papel) y el estado de mantenimiento de los artefactos sanitarios.

Otro aspecto que afecta significativamente la evaluación es la presencia física visible de personal de aseo, sin embargo este punto se ve contrarrestado con la evaluación general positiva del aseo, donde sobre el 95% de los prestadores cumple con este atributo.

VI. ANEXO

Tabla N°12: Ranking de cumplimiento por prestadores fiscalizados.

N°	Prestadores	Servicio de Salud	% Cumplimiento
1	HOSPITAL CLÍNICO METROPOLITANO DE LA FLORIDA	SUR ORIENTE	91,5
2	HOSPITAL CLÍNICO SAN BORJA ARRIARÁN	CENTRAL	91,3
3	HOSPITAL FÉLIX BULNES CERDA	OCCIDENTE	88,6
4	HOSPITAL SANTIAGO ORIENTE-CRS CORDILLERA	ORIENTE	88,6
5	HOSPITAL DEL SALVADOR	ORIENTE	84,8
6	COMPLEJO ASISTENCIAL BARROS LUCO TRUDEAU	SUR	84,3
7	HOSPITAL EL CARMEN DE MAIPÚ	CENTRAL	83,3
8	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	OCCIDENTE	82,2
9	HOSPITAL SAN JOSÉ	NORTE	80,9
10	HOSPITAL ROBERTO DEL RÍO	NORTE	80,7
11	COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SÓTERO DEL RÍO	SUR ORIENTE	80,7
12	HOSPITAL DR. EXEQUIEL GONZÁLEZ CORTÉS	SUR	75,0