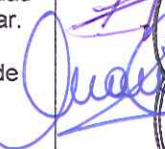
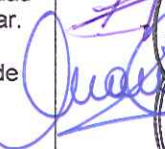
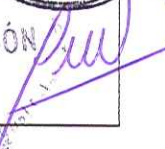


 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025 Fecha De Revisión: Mayo - 2030
	Versión: 3	1 de 24	OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y SU PERCEPCIÓN – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA - CESFAM DR. MIGUEL ANGEL SOLAR

	Nombre	Profesión/Cargo	Firma
Elaborado por:	Jocelyn Cáceres Cáceres	Trabajadora Social, Encargada Participación social y O.I.R.S CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar.	
Revisado por:	Francisco Hervera Ríos	Enfermero, Encargado de Calidad CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar.	
	María Belén Pino Núñez	Enfermera, Asesora Comunal de Calidad y Seguridad Departamento de Salud Paine	
	Ana Gaytán Lazo	Trabajadora Social, Encargada Gestión Clínica Departamento de Salud Paine	
Aprobado por: Fecha:	Cristóbal Sandoval Páez	Químico farmacéutico, Director CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar.	

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaria - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3	2 de 24	Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

I. TABLA DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	Creación del procedimiento.	Ana Gaytán L.	Rossana Pezoa U Francisco Hervera R	Héctor Osorio C.
2	Se cambia el instrumento de evaluación, (preguntas), y rango de evaluación.	Ana Gaytán L.	Rossana Pezoa U Francisco Hervera R	Héctor Osorio C.
3	Modificación de instrumento de encuesta de satisfacción usuaria y evaluación de los derechos de los pacientes. Reestructuración de metodología y análisis	Jocelyn Cáceres C	Francisco Hervera R María Belén Pino N	Cristóbal Sandoval P

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3		3 de 24
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

II. ÍNDICE

I.	TABLA DE CAMBIOS	2
II.	ÍNDICE	3
III.	INTRODUCCIÓN	4
IV.	OBJETIVO GENERAL	4
V.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
VI.	ALCANCE	5
VII.	RESPONSABLES	5
VIII.	DEFINICIONES	6
IX.	MATERIAL Y EQUIPOS	7
X.	DESARROLLO	7
XI.	DISTRIBUCIÓN	10
XII.	ANEXOS	11
XIII.	DOCUMENTACIÓN REFERENCIA	24

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025 Fecha De Revisión: Mayo - 2030
	Versión: 3	4 de 24	OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

III. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como propósito establecer un sistema de evaluación del respeto de los derechos de los usuarios y usuarias, así como de su percepción respecto de la calidad de las atenciones de salud recibidas en el establecimiento.

Este sistema se fundamenta en la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud, vigente desde el 1 de octubre de 2012, y aplicable a todos los prestadores de servicios de salud, tanto públicos como privados.

En este contexto, la encuesta de satisfacción usuaria se presenta como una herramienta clave para recoger la opinión de las personas usuarias, identificar oportunidades de mejora en la gestión del establecimiento y garantizar un trato digno, respetuoso y centrado en las necesidades de la comunidad.

La aplicación de esta encuesta se realizará de forma periódica, utilizando una muestra representativa de la población usuaria del CESFAM Miguel Ángel Solar, con el fin de garantizar resultados válidos y comparables en el tiempo. Los datos obtenidos serán analizados y utilizados como insumo para la planificación, gestión y mejora continua de la calidad de la atención, contribuyendo así al cumplimiento de los principios establecidos en la Ley N° 20.584 y al fortalecimiento del vínculo entre el establecimiento y su comunidad usuaria.

IV. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción de las y los usuarios del CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar respecto al respeto de sus derechos, así como su nivel de satisfacción con las atenciones de salud recibidas.

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3	5 de 24	Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir un instrumento que permita evaluar la satisfacción usuaria de los usuarios y usuarias respecto a su atención de salud.
2. Evaluar la satisfacción usuaria en diferentes dimensiones de la atención, tales como trato recibido, oportunidad, accesibilidad, información, infraestructura y resolutiveidad.
3. Elaborar planes de mejora según los resultados obtenidos.

VI. ALCANCE

El presente sistema de evaluación aplica a los usuarios y usuarias inscritas en el CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar, así como aquellos usuarios/as que hayan recibido atención en el Servicio de Urgencia (SAFU) dependiente del CESFAM.

VII. RESPONSABLES

Profesional Encargado/a O.I.R.S: Gestionar y monitorear el cumplimiento de la realización periódica de la evaluación; evaluar y analizar los datos obtenidos y dar a conocer los resultados a la Dirección del CESFAM, jefas de sector, consejo técnico y comunidad.

Administrativo O.I.R.S: Brindar una atención digna y de calidad al usuario/a y su familia; velando siempre por los derechos de los usuarios/as proporcionando un espacio de acogida y orientación.

Jefes/as de Sector y Unidades trasversales: Supervisar y asegurar el cumplimiento de una atención respetuosa y centrada en el usuario/a.

Director/a CESFAM: Conocer el documento y participar de los planes de mejora según resultados de la encuesta.

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3		6 de 24
			Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Funcionarios/as en general: Conocer y respetar los derechos de los pacientes, colaborar en difusión de la encuesta cuando corresponda.

Encargada de Calidad: Revisión y gestión documental. Colaborar en planes de mejora derivados de los resultados de la encuesta de satisfacción usuaria.

VIII. DEFINICIONES

OIRS: oficina de informaciones, reclamos, sugerencias.

Ley N°20.584: regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, la cual entró en vigencia el 1 de octubre de 2012. Alcances de la Ley: las disposiciones de la Ley 20.584 se aplicarán a cualquier tipo de prestador de acciones de salud, sea público o privado

Prestador de salud: son personas naturales o jurídicas, tales como, consultorios, consultas, centros médicos, hospitales, o clínicas, que otorgan atenciones de salud a las personas beneficiarias.

Medición de Satisfacción Usuaría: es una encuesta anual que utiliza un cuestionario estandarizado para recoger retroalimentación de personas usuarias acerca de su experiencia interactuando con las instituciones, en este caso, con los establecimientos de salud. Su objetivo es identificar oportunidades para la mejora en la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.

Superintendencia de Salud: institución que regula y fiscaliza a los seguros y prestadores de salud del ámbito público y privado, resguardando los derechos de las personas, promoviendo la calidad y seguridad en las atenciones de salud.

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3	7 de 24	Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

IX. MATERIAL Y EQUIPOS

- Encuesta de satisfacción usuaria.
- Computador para análisis de encuesta.

X. DESARROLLO

1. Metodología:

La metodología utilizada para la evaluación de la satisfacción usuaria se basa en la aplicación de una encuesta estructurada, diseñada para medir la percepción de las y los usuarios respecto al respeto de sus derechos y la calidad de las atenciones recibidas en el CESFAM y Servicio de urgencias (SAPU), la cual se **aplicará con periodicidad anual durante el último trimestre de cada año.**

1.1. Población objetivo:

La población objetivo corresponde a las personas usuarias inscritas en el CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar y aquellos usuarios/as del Servicio de urgencias (SAPU).

1.2. Determinación del cálculo muestral:

El tamaño de la muestra se establecerá a partir del universo correspondiente a la **Población Inscrita Validada (PIV)** al corte del **30 de septiembre de cada año** del CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar.

Para determinar la muestra, al universo de **Población Inscrita Validada (PIV)** del establecimiento de salud, correspondiente al **corte del 30 de septiembre de cada año**, se le aplicará una **proporción esperada del 70%** y un **margen de error del 0,1**. Este procedimiento permitirá calcular de manera precisa la **muestra correspondiente**.

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3	8 de 24	Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Para el cálculo muestral, se utilizará la herramienta “*Calculadora de tamaño muestral para indicadores de Calidad*” disponible en la web de la Superintendencia de Salud.

1.3. Instrumento de recolección de datos:

Se aplicará una **encuesta estructurada y anónima (Anexo N°1)**, que incluirá preguntas cerradas con escala de respuesta tipo Likert (“Muy satisfecho/a” a “Nada satisfecho”), además de algunas preguntas abiertas que permitan recoger sugerencias o comentarios.

La encuesta de satisfacción usuaria consta en su primera parte de datos de caracterización de la población, y, por otro lado, preguntas específicas orientadas a evaluar satisfacción usuaria y percepción de los usuarios respecto del respeto a sus derechos.

La encuesta abordará dimensiones tales como:

- Trato y atención contrada en el usuario.
- Acceso, Oportunidad y Continuidad de la atención.
- Condiciones de infraestructura y seguridad.
- Satisfacción Global
- Oportunidades de Mejora

1.4. Procedimiento de Aplicación:

Este instrumento de medición será aplicado de forma mixta (virtual y presencial con formato digital).

Para la aplicación virtual se realizará difusión a través de los distintos canales oficiales de difusión de información virtual, especialmente redes sociales de salud, en las cuales se compartirá link de acceso y código QR, los cuales permitirá la visualización del formulario Google Forms que permitirá llenar la encuesta.

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3		9 de 24
			Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Para la aplicación presencial, se contará con el apoyo del Consejo de Desarrollo Local de Salud (CDLS), quienes difundirán las encuestas en las dependencias del CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar y Servicio de urgencias (SAPU) permitiendo abarcar mayores usuarios.

El levantamiento de datos se realizará durante el último trimestre de cada año hasta completar las muestras definidas. En caso de no completar la muestra en el período definido, se puede extender su aplicación durante el primer mes del año siguiente, realizando las gestiones necesarias para completar la muestra en dicho período.

2. Análisis de los Resultados:

Respecto a la tabulación de los resultados, la Encargada de O.I.R.S deberá realizar la consolidación de los resultados de las encuestas, consolidando los mismos y realizando análisis global de éstos.

Los datos recopilados serán sistematizados y analizados calculando frecuencias, promedios y niveles de satisfacción por dimensión.

Una vez consolidados los datos, enviará un informe vía correo electrónico a Dirección del CESFAM, Jefaturas de sector, Referentes de Participación Social y Encargado de Calidad, con la finalidad de abrir un proceso participativo de análisis y socialización de los resultados para el levantamiento, creación de planes de mejoras según resultados obtenidos y comunicar los hallazgos relevantes a la comunidad usuaria y al equipo de salud.

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3		10 de 24
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

XI. DISTRIBUCIÓN

- Director/a de CESFAM
- Encargada de Calidad del CESFAM
- Referentes Participación Social
- Jefas de Sector
- Todo el equipo de salud

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025 Fecha De Revisión: Mayo - 2030
	Versión: 3	11 de 24	OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

XII. ANEXOS

Anexo N°1: Encuesta de Satisfacción Usuaría basada en la Evaluación del Respeto de los Derechos de los Pacientes, Establecimientos de Salud de la Comuna de Paine.





Encuesta de Satisfacción Usuaría basada en la Evaluación del Respeto de los Derechos de los Pacientes, Establecimientos de Salud de la Comuna de Paine.

Estimado(a) Usuario(a):

El objetivo de esta encuesta es conocer su opinión sobre la atención recibida en los establecimientos de salud de la comuna de Paine.

Sus respuestas son **confidenciales (anónimas)** y nos ayudarán a **mejorar la calidad y el respeto de los derechos en salud.**

No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es que marque la opción que mejor refleje su experiencia personal.

margaritapezoa08@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

 No compartido 

** Indica que la pregunta es obligatoria*

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3		12 de 24
			Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Género *

☐ Masculino

☐ Femenino

☐ Otro: _____

Por favor, indíquenos el N° de veces que se ha atendido en el último año *

☐ 1 vez

☐ 2 a 4 veces

☐ 5 o más

Edad *

☐ Menos de 15 años (responde adulto responsable)

☐ 15 a 29 años

☐ 30 a 44 años

☐ 45 a 64 años

☐ 65 años o más

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3		13 de 24
			Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

País de origen: *

- ☐ Chile
- ☐ Perú
- ☐ Bolivia
- ☐ Venezuela
- ☐ Colombia
- ☐ Ecuador
- ☐ Argentina
- ☐ Haití
- ☐ Otro: _____

Centro de Salud en que está inscrito: *

- ☐ CESFAM Dr. Miguel Solar
- ☐ CESFAM Dr. Raúl Moya
- ☐ Posta de salud de Abrantes
- ☐ Posta de salud de Pintué
- ☐ Posta de salud de Rangue
- ☐ Posta de salud de Huelquén
- ☐ Posta de salud de Chada
- ☐ Sólo he concurrido a SAPU
- ☐ Sólo he concurrido a SUR

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025 Fecha De Revisión: Mayo - 2030
	Versión: 3	14 de 24	OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Si se atiende en el CESFAM Dr. Miguel Solar. Marque seleccione el sector en el que se atiende *

- ☐ Sector 1 (azul)
- ☐ Sector 2 (verde)
- ☐ Sector 3 (rojo)

Pertenece a algún pueblo originario *

- ☐ Si
- ☐ No

Si la respuesta anterior fue si, nos puede señalar a qué pueblo originario pertenece?

Tu respuesta

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3	15 de 24	Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Escalas evaluativas

Por favor, lea cada pregunta y marque la alternativa que corresponda según su experiencia (marque solo (1) alternativa):

Trato y atención centrada en el/la usuario/a

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a
¿Qué tan satisfecho(a) está con la disposición del personal para atender y resolver sus necesidades de salud?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Qué tan satisfecho(a) está con la claridad y comprensión de la información que el personal le entrega habitualmente?	☐	☐	☐	☐	☐

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025 Fecha De Revisión: Mayo - 2030
	Versión: 3	16 de 24	OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

En general,
¿qué tan
satisfecho(a)
se siente con el
trato recibido
por el personal
de salud,
considerando la
dignidad, el
respeto y la
protección de
su privacidad
durante la
atención?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿Qué tan
satisfecho(a)
se siente con la
atención
recibida en
cuanto al
respeto y
consideración
de sus
antecedentes
culturales y
creencias
personales?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿Qué tan
satisfecho(a)
se siente con la
seguridad y la
calidad de la
atención
recibida en el
establecimiento
de salud?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3		17 de 24
		Fecha De Revisión: Mayo - 2030	
		OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial	

¿Qué tan satisfecho(a) se siente con la información disponible en el establecimiento de salud sobre cómo realizar reclamos, consultas u otras gestiones relacionadas con la atención recibida?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

En general, ¿qué tan satisfecho(a) se siente con la información que se entrega, ya sea a través de OIRS, SOME, durante las atenciones de salud o por medio de afiches y paneles informativos?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿Qué tan satisfecho(a) se siente con el cumplimiento por parte de los funcionarios del establecimiento de salud en el uso visible de su credencial de identificación durante la atención?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3		18 de 24
			Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Acceso, Oportunidad y Continuidad de la atención *

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Poco Satisfecho/a	Nada Satisfecho/a
¿Qué tan satisfecho(a) se siente con el tiempo de espera para acceder a una atención médica, desde que solicitó la hora hasta que fue atendido(a)?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Qué tan satisfecho(a) se siente con el tiempo de espera para acceder a una atención de control (por ejemplo: control cardiovascular, control sano, salud mental, matrona, sala IRA/ERA, nutricionista, dental y otros profesionales)?	☐	☐	☐	☐	☐

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3	19 de 24	Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

¿Qué tan
satisfecho(a)
está con la
coordinación y
seguimiento de
sus atenciones
o controles?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿Qué tan
satisfecho(a)
se siente con el
sistema de
acceso a horas
médicas (por
ejemplo,
solicitud
presencial,
telefónica o en
línea)?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿Qué tan
satisfecho(a)
se siente con la
información
disponible
sobre cómo
solicitar horas
de atención de
salud?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025 Fecha De Revisión: Mayo - 2030
	Versión: 3	20 de 24	OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

¿Qué tan satisfecho(a) se siente con la rapidez y facilidad para tomar contacto con el establecimiento de salud (ya sea por teléfono, correo electrónico o redes sociales como Facebook e Instagram)?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿Qué tan satisfecho(a) se siente con la disponibilidad de medicamentos en la farmacia del CESFAM y/o Postas de Salud?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025 Fecha De Revisión: Mayo - 2030
	Versión: 3	21 de 24	OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Condiciones de infraestructura y seguridad *

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Poco Satisfecho/a	Nada Satisfecho/a
¿Qué tan satisfecho(a) está con las condiciones de limpieza, orden y comodidad del establecimiento?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Qué tan satisfecho(a) se siente con las condiciones de seguridad en las dependencias del establecimiento de salud?	☐	☐	☐	☐	☐

◀ ▶

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaria - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025 Fecha De Revisión: Mayo - 2030
	Versión: 3	22 de 24	OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Condiciones de infraestructura y seguridad *

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Poco Satisfecho/a	Nada Satisfecho/a
¿Qué tan satisfecho(a) está con las condiciones de limpieza, orden y comodidad del establecimiento?	☐	☐	☐	☐	☐
¿Qué tan satisfecho(a) se siente con las condiciones de seguridad en las dependencias del establecimiento de salud?	☐	☐	☐	☐	☐



	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3		23 de 24
			Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Oportunidad de mejora:

Para aumentar la satisfacción de los usuarios y usuarias del establecimiento de salud ¿Qué cree usted que debemos mejorar? (Seleccione la alternativa que usted considere como prioridad)

- ☐ Trato al usuario (saludo, buena disposición para resolver consultas, amabilidad)
- ☐ La información que se le entrega a los usuarios (sobre horarios, cómo acceder a citas, inscripción, otros)
- ☐ Limpieza, seguridad y mantención del establecimiento de salud
- ☐ Medios de contacto con el CESFAM (teléfono, correos electrónicos, redes sociales)
- ☐ Acceso a horas de medicina general
- ☐ Acceso a horas de control (cardiovascular, salud mental, matronas, otros)
- ☐ Participación social y comunitaria
- ☐ Otros:

Si lo desea, puede dejar por escrito alguna situación que Ud. considere relevante como: felicitación, reclamo, sugerencia, mejora u otra y que no haya sido considerada en esta encuesta.

Tu respuesta

Atrás

Enviar

Página 2 de 2

Borrar formulario

	CÓDIGO: DP 1.3		Vigencia: 5 años
	Procedimiento de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios y su percepción – Encuesta de Satisfacción Usuaría - CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Mayo - 2025
	Versión: 3	24 de 24	Fecha De Revisión: Mayo - 2030
			OIRS – Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

XIII. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1. Congreso Nacional de Chile. (2012). Ley 20.584 de derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1039348>.
2. Ministerio de Salud de Chile. (2013). Decreto 35, Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley 20.584, https://www.superdesalud.gob.cl/app/uploads/2012/11/articles-8934_recurso_1.pdf.