



Informe de Resultados

1ª Encuesta de Satisfacción Usuaría

2025



Unidad de Participación Ciudadana y Satisfacción Usuaría
Departamento de Coordinación de la Red Asistencial y Territorial.
Alemania 3240, Alto Hospicio, Tarapacá.

1. Análisis General de Resultados

La encuesta de satisfacción usuaria realizada durante el año evalúa tanto el cumplimiento de los derechos de los pacientes según la Ley 20.584, como la calidad del trato recibido por parte del personal del hospital.

Nota promedio general del establecimiento: 6.26 / 7

- Evaluación Derechos del Paciente (Ley N° 20.584): 6,18 / 7
- Evaluación Trato al Usuario (Encuesta trato usuario MINSAL): 6,35 / 7

2. Resultados por Área de Atención

Atención Cerrada

- Promedio general de satisfacción: 5,74 / 7

Puntos destacados:

- Identificación visible del personal: 6,1
- Confidencialidad de la información médica: 6,01

Ámbitos a mejorar:

- Acceso a canales para realizar reclamos: 4,06
- Acompañamiento espiritual: 4,83
- Explicación del alta voluntaria: 5,17

Atención de Urgencia

- Promedio general de satisfacción: 6,27 / 7

Puntos destacados:

- Presentación del personal: 6,6
- Trato digno: 6,43
- Confidencialidad: 6,59

Ámbitos a mejorar:

- Información sobre costos: 5,68
- Información para realizar reclamos: 5,00
- Respuesta a requerimientos del usuario: 5,92

Atención Abierta

- Promedio general de satisfacción: 6,79 / 7

Puntos sobresalientes:

- Presentación y saludo del personal: 6,95 y 6,94
- Claridad del lenguaje: 6,85
- Trato digno: 6,85

Aspectos a fortalecer:

- Atención preferente a mayores y personas con discapacidad: 6,27

Notas promedio por área:

Área	Nota Promedio
Atención Abierta	6.79
Atención Cerrada	5.74
Atención Urgencia	6.27

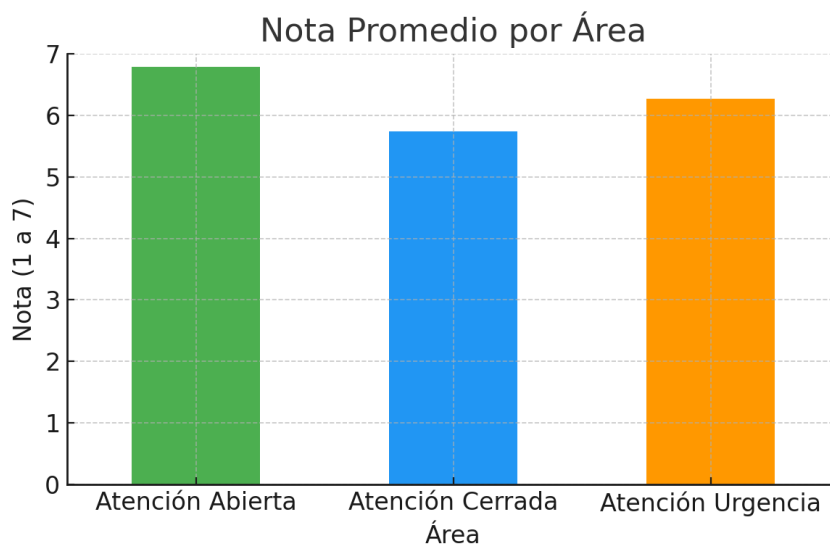
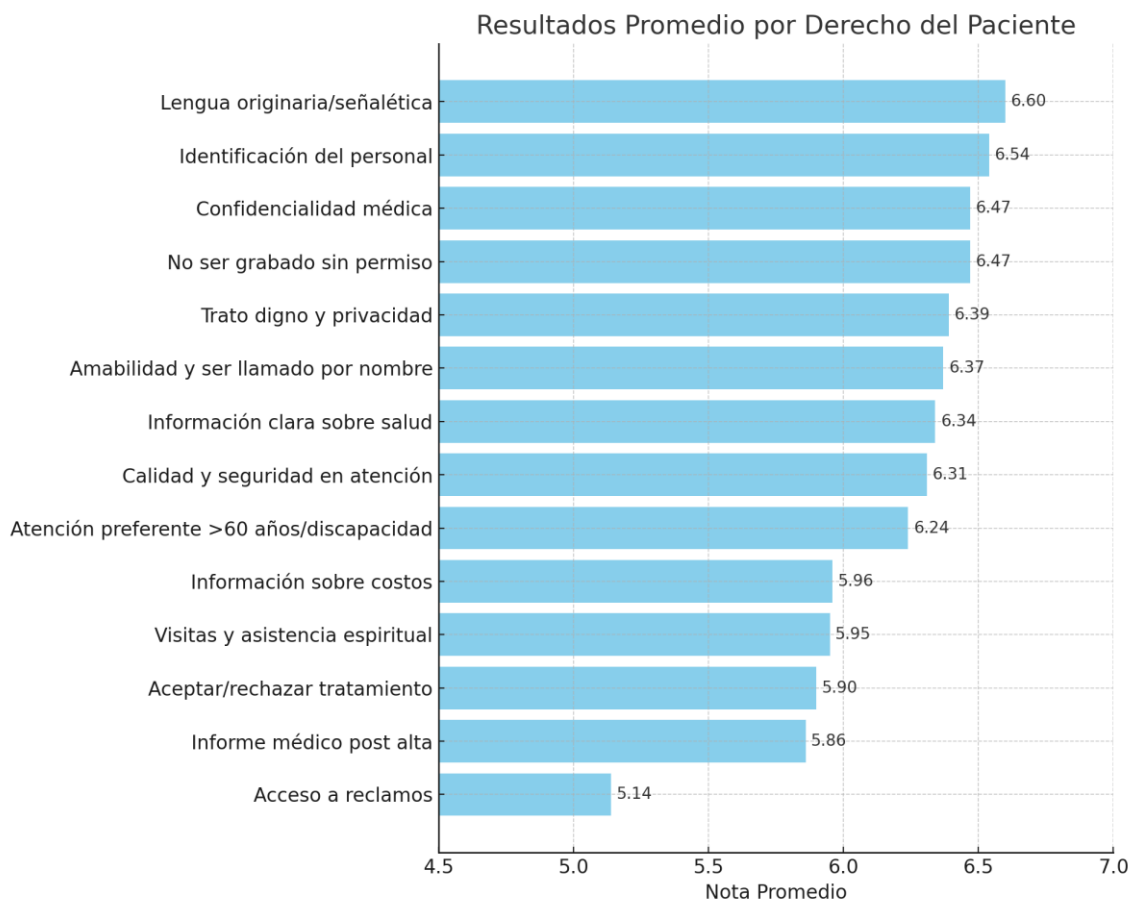


Gráfico 1: Nota promedio por área según resultados de la encuesta.

3. Resultados por Derecho del Paciente

El siguiente gráfico resume las evaluaciones promedio por cada derecho evaluado:



4. Áreas a Mantener

Los resultados indican que el hospital ha logrado instalar una cultura organizacional basada en el respeto y amabilidad, reflejada en puntuaciones sobresalientes en:

- Trato digno, cordialidad y presentación personal.
- Claridad en la información y seguridad entregada.
- Compromiso con la privacidad y confidencialidad.

Estos indicadores deben mantenerse como estándares mínimos de excelencia institucional.

5. Áreas a Mejorar

Se observan brechas en:

1. Accesibilidad a canales de reclamo.
2. Atención espiritual y acompañamiento.
3. Comunicación sobre derechos como el alta voluntaria.
4. Información financiera sobre la atención.

Estas áreas pueden ser abordadas mediante refuerzo de protocolos, capacitación en derechos del paciente, y mejoras comunicacionales.

6. Conclusión General

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría del Hospital de Alto Hospicio evidencian un alto nivel de cumplimiento de los estándares de calidad y derechos del paciente, con una valoración promedio general superior a 6,0 en la mayoría de los ítems evaluados. Esta tendencia positiva es especialmente marcada en el área de Atención Abierta, donde se observa una excelente percepción del trato recibido, la amabilidad del personal, la claridad del lenguaje utilizado y la presentación profesional.

Asimismo, el trato al usuario es ampliamente valorado, con resultados que reflejan profesionalismo, empatía y respeto. Estos aspectos son claves para fortalecer el vínculo terapéutico y mejorar la experiencia usuaria, siendo elementos distintivos del trabajo que realiza el equipo hospitalario.

No obstante, el análisis también permite identificar áreas críticas que requieren atención institucional. En el área de Atención Cerrada, se evidencian oportunidades de mejora en la rapidez con que se responde a los requerimientos, la entrega clara de información clínica, el acceso a canales de reclamos y el acompañamiento espiritual. Estos aspectos, si bien no son mayoritarios, representan dimensiones sensibles que afectan la percepción de seguridad, confianza y dignidad del paciente hospitalizado.

Un aspecto particularmente relevante es la accesibilidad real que tienen los pacientes y sus familias para realizar consultas o presentar reclamos respecto a la atención recibida, especialmente en contextos de hospitalización. Si bien existe infraestructura y normativa para canalizar estas inquietudes, los resultados evidencian que esta información no siempre es clara, visible o accesible para quienes se encuentran hospitalizados o acompañando a un familiar. Esto representa una brecha significativa en el ejercicio del derecho a la participación y la retroalimentación en salud, por lo que se hace necesario reforzar activamente la visibilidad, comprensión y uso de los mecanismos formales de consulta y reclamo en estas unidades.

Recomendaciones Institucionales

1. Consolidar buenas prácticas observadas en Atención Abierta como modelo de referencia para el resto de las áreas, especialmente en relación al trato digno, claridad comunicacional y presentación del personal.
2. Capacitar a todos los funcionarios del establecimiento en el conocimiento integral de los canales formales de la OIRS, incluyendo:
 - Los lugares físicos donde se encuentran disponibles los formularios de OIRS.
 - Las diversas formas de acceso que tienen los usuarios para realizar sus consultas, solicitudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones.
 - El marco normativo asociado y los derechos de los usuarios en relación con la OIRS.
 - Capacitar permitirá que cada funcionario cuente con la información necesaria para brindar un apoyo efectivo y oportuno a los usuarios, orientándolos con seguridad y conocimiento sobre sus derechos y los procedimientos disponibles para ejercerlos.
3. Diseñar capacitaciones específicas para equipos de Atención Cerrada, con foco en:
 - Comunicación efectiva y explicativa.
 - Humanización del trato.
 - Manejo emocional del paciente hospitalizado.
4. Revisar procesos internos en Urgencia y Hospitalización que puedan estar generando demoras en la respuesta a requerimientos y solicitudes, reforzando así la oportunidad y eficiencia de la atención.
5. Estandarizar protocolos de interacción con el usuario, tales como:
 - Llamado por el nombre con cual se identifica.
 - Explicación comprensible de procedimientos.
 - Confirmación de la comprensión por parte del paciente o su familia.
5. Fortalecer el acceso y la comprensión de los canales de consulta, solicitud, sugerencia, felicitación y reclamo, especialmente en salas de hospitalización y áreas de atención, mediante:
 - Señalética visible, clara, cercana y accesible en todas las unidades, destacando la existencia y uso de los canales OIRS.
 - Información verbal entregada de manera sistemática por el personal clínico y de apoyo durante la atención y al alta.
 - Integración del canal OIRS en las rutinas de atención médica y de enfermería, incluyendo la entrega de orientación sobre su uso y beneficios.
 - Implementación de estrategias de difusión comunicacional reforzadas de los canales OIRS, incorporando:

- ❖ Videos informativos sobre formularios y tipos de solicitudes, sugerencias, consultas, reclamos y felicitaciones, transmitidos en los televisores de salas de espera, hospitalización y áreas comunes.
- ❖ Publicación permanente y rotativa de información en las redes sociales institucionales y la página web, con indicaciones claras sobre su uso, acceso y beneficios.
- ❖ Coordinación con Atención Primaria de Salud (APS) para difundir entre sus comunidades la existencia y funcionamiento de los canales OIRS del hospital, fomentando el conocimiento en la población usuaria general.
- ❖ Campañas comunicacionales periódicas para visibilizar los canales de información, solicitudes, reclamos y felicitaciones, asegurando su accesibilidad y comprensión para todos los usuarios y sus familias, de manera física y digital.
- ❖ Instalación de infografías claras, accesibles y cercanas, diseñadas considerando el perfil multidimensional de la población del área de influencia del hospital. Siendo ubicadas estratégicamente en todos los accesos, salas de espera y áreas de circulación de usuarios, utilizando un lenguaje simple, inclusivo y acompañado de elementos visuales comprensibles para personas con distintos niveles de alfabetización. El objetivo final es lograr una vinculación y cercanía efectiva con la OIRS.

6. Socializar estos resultados con los equipos clínicos y administrativos, utilizando este análisis como insumo para jornadas de reflexión, planificación de calidad y generación de compromisos por servicio, orientados a la mejora continua.

7. Anexos

Se adjunta en hoja adicional el análisis detallado por pregunta, con sus respectivos promedios por área y observaciones si corresponde.

Encuesta Satisfacción Atención Cerrada

Categoría	Derecho o tema	Pregunta	Nota promedio
Derecho	Derecho a tener información oportuna y comprensible de su estado de salud	¿Cómo evaluaría la claridad y comprensión de la información entregada sobre su estado de salud durante su estadía en el hospital?	5,94
Derecho	Derecho a recibir un trato digno, respetando su privacidad.	¿Cómo evaluaría el trato recibido por parte del personal de salud en cuanto a dignidad y respeto a su privacidad durante la atención?	5,91
Derecho	Derecho a ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.	¿Cómo evaluaría usted la amabilidad y cordialidad del personal de salud al atenderle y llamarle por su nombre?	5,88
Derecho	Derecho a recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.	¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida?	5,9
Derecho	Derecho a ser informado de los costos de su atención de salud.	¿Cómo evaluaría la información entregada sobre los costos de la atención que recibió en el hospital?	5,54
Derecho	Derecho a no ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.	¿Cómo evaluaría el respeto a su derecho a no ser grabado ni fotografiado sin su autorización durante la atención?	6,05
Derecho	Derecho a que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.	¿Cómo evaluaría el manejo confidencial de su información médica por parte del personal de salud?	6,01
Derecho	Derecho de aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria	¿Cómo evaluaría la oportunidad que tuvo para aceptar o rechazar los tratamientos propuestos durante su atención?	5,9
		¿Cómo evaluaría la claridad con la que le fue explicado su derecho a solicitar el alta voluntaria?	5,17
Derecho	Derecho a recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.	¿Cómo evaluaría el respeto al derecho de recibir visita y compañía durante su atención?	5,95
		¿Cómo evaluaría el respeto a su derecho de recibir acompañamiento espiritual durante su atención?	4,83
Derecho	Derecho a consultar o reclamar respecto a la atención de salud recibida.	¿Cómo evaluaría el acceso a información sobre cómo presentar consultas o reclamos respecto a la atención recibida?	4,06

Derecho	Derecho a que el personal de salud porte una identificación.	¿Cómo evaluaría la visibilidad de la identificación del personal de salud durante su atención?	6,1
Derecho	Derecho a que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.	¿Cómo evaluaría el informe entregado al finalizar su hospitalización respecto a los procedimientos realizados y la atención recibida?	5,86
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la disposición del personal para escuchar y comprender lo que Ud. les dijo?	5,83
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue el apoyo brindado por el personal frente a las necesidades que Ud. tuvo durante su periodo de hospitalización?	5,69
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la claridad del lenguaje usado por el personal al entregarle información?	5,83
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la amabilidad y cortesía del personal que le atendió durante su hospitalización?	5,74
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la Seguridad que le generó el personal del hospital?	5,94
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la rapidez con que el personal respondió a los requerimientos que Ud. Hizo durante su hospitalización?	5,77
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue el interés del personal para que Ud. Comprendiera información que le dieron?	5,78
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue el tiempo que el personal dedico a atenderle?	5,87
Trato	Trato al Usuario	En los procedimientos que recibí, ¿cómo fue el esmero y cuidado por parte del personal?	5,77
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo evalúa el vestuario y presentación del personal al momento de interactuar con Ud?	6,17
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la forma en que el personal del hospital le saludo?	6
			5,74

Encuesta Satisfacción Atención Urgencia

Categoría	Derecho o tema	Pregunta	Nota Promedio
Derecho	Derecho a tener información oportuna y comprensible de su estado de salud	¿Cómo evaluaría la claridad y comprensión de la información entregada sobre su estado de salud durante su atención?	6,34
Derecho	Derecho a recibir un trato digno, respetando su privacidad.	¿Cómo evaluaría el trato recibido por parte del personal de salud en cuanto a dignidad y respeto a su privacidad durante la atención?	6,43
Derecho	Derecho a ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.	¿Cómo evaluaría usted la amabilidad y cordialidad del personal de salud al atenderle y llamarle por su nombre?	6,42
Derecho	Derecho a recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.	¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida?	6,27
Derecho	Derecho a ser informado de los costos de su atención de salud.	¿Cómo evaluaría la información entregada sobre los costos de la atención que recibió en el hospital?	5,68
Derecho	Derecho a no ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso	¿Cómo evaluaría el respeto a su derecho a no ser grabado ni fotografiado sin su autorización durante la atención?	6,53
Derecho	Derecho a que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.	¿Cómo evaluaría el manejo confidencial de su información médica por parte del personal de salud?	6,59
Derecho	Derecho de aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria	¿Cómo evaluaría la oportunidad que tuvo para aceptar o rechazar los tratamientos propuestos durante su atención?	6,03
		¿Cómo evaluaría la claridad con la que le fue explicado su derecho a solicitar el alta voluntaria?	6,02
Derecho	Derecho a consultar o reclamar respecto a la atención de salud recibida.	¿Cómo evaluaría el acceso a información sobre cómo presentar consultas o reclamos respecto a la atención recibida?	5
Derecho	Derecho a que donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.	¿Cómo evaluaría la presencia de señalización en lenguas originarias y/o la disponibilidad de facilitadores para quienes lo necesitaran en las instalaciones del hospital?	6,4

Derecho	Derecho a que el personal de salud porte una identificación.	¿Cómo evaluaría la visibilidad de la identificación del personal de salud durante su atención?	6,6
Derecho	Derecho de toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a atención preferente	¿Cómo evaluaría la entrega de atención preferente a personas mayores de 60 años o con condición de discapacidad en el hospital?	6,21
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la disposición del personal para escuchar y comprender lo que Ud. les dijo?	6,36
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue el apoyo brindado por el personal frente a las necesidades que Ud. tuvo durante su atención?	6,29
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la claridad del lenguaje usado por el personal al entregarle información?	6,41
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la amabilidad y cortesía del personal que le atendió durante su atención?	6,51
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la Seguridad que le generó el personal del hospital?	6,54
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la rapidez con que el personal respondió a los requerimientos que Ud. Hizo durante su hospitalización?	5,92
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue el interés del personal para que Ud. Comprendiera información que le dieron?	6,37
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue el tiempo que el personal dedico a atenderle?	6,1
Trato	Trato al Usuario	En los procedimientos que recibió, ¿cómo fue el esmero y cuidado por parte del personal?	6,31
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo evalúa el vestuario y presentación del personal al momento de interactuar con Ud?	6,53
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la forma en que el personal del hospital le saludo?	6,6
			6,27

Encuesta Satisfacción atención Abierta

Categoría	Derecho o tema	Pregunta	Nota Promedio
Derecho	Derecho a tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.	¿Cómo evaluaría la claridad y comprensión de la información entregada sobre su estado de salud durante la atención?	6,75
Derecho	Derecho a recibir un trato digno, respetando su privacidad	¿Cómo evaluaría el trato recibido por parte del personal de salud en cuanto a dignidad y respeto a su privacidad durante la atención?	6,85
Derecho	Derecho a ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.	¿Cómo evaluaría usted la amabilidad y cordialidad del personal de salud al atenderle y llamarle por su nombre?	6,82
Derecho	Derecho a recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.	¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida?	6,78
Derecho	Derecho a ser informado de los costos de su atención de salud.	¿Cómo evaluaría la información entregada sobre los costos de la atención que recibió en el hospital?	6,67
Derecho	Derecho a no ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.	¿Cómo evaluaría el respeto a su derecho a no ser grabado ni fotografiado sin su autorización durante la atención?	6,83
Derecho	Derecho a que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.	¿Cómo evaluaría el manejo confidencial de su información médica por parte del personal de salud?	6,82
Derecho	Derecho de aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.	¿Cómo evaluaría la oportunidad que tuvo para aceptar o rechazar los tratamientos propuestos durante su atención?	6,72
	Derecho a consultar o reclamar respecto a la atención de salud recibida	¿Cómo evaluaría el acceso a información sobre cómo presentar consultas o reclamos respecto a la atención recibida?	6,38

Derecho	Derecho a que donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.	¿Cómo evaluaría la presencia de señalización en lenguas originarias y/o la disponibilidad de facilitadores para quienes lo necesitaran en las instalaciones del hospital?	6,88
Derecho	Derecho a que el personal de salud porte una identificación.	¿Cómo evaluaría la visibilidad de la identificación del personal de salud durante su atención?	6,92
Derecho	Derecho de toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a atención preferente.	¿Cómo evaluaría la entrega de atención preferente a personas mayores de 60 años o con condición de discapacidad en el hospital?	6,27
Derecho	Trato al Usuario	¿Cómo evaluaría la disposición del personal para escuchar y comprender lo que usted les expresó?	6,81
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue el apoyo brindado por el personal frente a las necesidades que Ud. tuvo durante su atención?	6,82
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la claridad del lenguaje usado por el personal al entregarle información?	6,85
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la amabilidad y cortesía del personal que le atendió en el hospital?	6,93
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la Seguridad que le generó el personal del hospital?	6,91
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la rapidez con que el personal respondió a los requerimientos que Ud. Hizo durante su atención en el hospital?	6,69
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue el interés del personal para que Ud. Comprendiera información que le dieron?	6,86
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue el tiempo que el personal dedico a atenderle?	6,82
Trato	Trato al Usuario	En la atención y/o procedimientos que recibió, ¿cómo fue el esmero y cuidado por parte del personal?	6,9
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo evalúa el vestuario y presentación del personal al momento de interactuar con Ud.?	6,95
Trato	Trato al Usuario	¿Cómo fue la forma en que el personal del hospital le saludo?	6,94
			6,79

Evaluación según Derechos del Paciente (Ley N° 20.584) – 6,18 / 7

Categoría	Derecho o tema	Promedio Derecho	por
Derecho	Derecho a tener información oportuna y comprensible de su estado de salud	6,34	
Derecho	Derecho a recibir un trato digno, respetando su privacidad.	6,39	
Derecho	Derecho a ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.	6,37	
Derecho	Derecho a recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.	6,31	
Derecho	Derecho a ser informado de los costos de su atención de salud.	5,96	
Derecho	Derecho a no ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.	6,47	
Derecho	Derecho a que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.	6,47	
Derecho	Derecho de aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria	5,9	
Derecho	Derecho a recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.	5,95	
Derecho	Derecho a consultar o reclamar respecto a la atención de salud recibida.	5,14	
Derecho	Derecho a que el personal de salud porte una identificación.	6,54	
Derecho	Derecho a que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.	5,86	
Derecho	Derecho a que donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.	6,6	
Derecho	Derecho de toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a atención preferente.	6,24	

(*) Derecho a ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza, y Derecho a Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de residencia, son formaron parte de la evaluación de cumplimiento debido a que este recinto asistencial no brinda dicho alcance en la actualidad.

Evaluación según Encuesta medición trato usuario MINSAL – 6,35 / 7

Categoría	Derecho o tema	Nota Promedio
Trato Usuario	¿Cómo evaluaría la disposición del personal para escuchar y comprender lo que usted les expresó?	6,33
Trato Usuario	¿Cómo fue el apoyo brindado por el personal frente a las necesidades que Ud. tuvo durante su atención?	6,26
Trato Usuario	¿Cómo fue la claridad del lenguaje usado por el personal al entregarle información?	6,36
Trato Usuario	¿Cómo fue la amabilidad y cortesía del personal que le atendió en el hospital?	6,39
Trato Usuario	¿Cómo fue la Seguridad que le generó el personal del hospital?	6,46
Trato Usuario	¿Cómo fue la rapidez con que el personal respondió a los requerimientos que Ud. Hizo durante su atención en el hospital?	6,22
Trato Usuario	¿Cómo fue el interés del personal para que Ud. Comprendiera información que le dieron?	6,33
Trato Usuario	¿Cómo fue el tiempo que el personal dedico a atenderle?	6,26
Trato Usuario	En la atención y/o procedimientos que recibió, ¿cómo fue el esmero y cuidado por parte del personal?	6,32
Trato Usuario	¿Cómo evalúa el vestuario y presentación del personal al momento de interactuar con Ud.?	6,47
Trato Usuario	¿Cómo fue la forma en que el personal del hospital le saludo?	6,51

