

2026

INFORME ANÁLISIS ENCUESTA DERECHOS DE LOS USUARIOS Segundo Semestre 2025

CESFAM DR. ALBERTO REYES



I. INTRODUCCIÓN

Los Derechos en Salud corresponden a las facultades mínimas exigibles por parte de los usuarios en relación con la atención que reciben en los servicios de salud, las cuales implican, de manera inherente, obligaciones y deberes por parte de los funcionarios como respuesta a dichos requerimientos.

Considerando que todo ser humano tiene derecho a la vida y a acceder al sistema de salud de nuestro país, los derechos en salud se encuentran estrechamente vinculados al proceso de interrelación existente entre los usuarios y los funcionarios de los establecimientos de salud. Estos derechos se fundamentan principalmente en promover la participación activa del usuario, transitando desde un rol pasivo a uno activo, armonizando los deberes y derechos de los distintos actores, con el fin de propender a las mejores condiciones de bienestar físico, mental y social, así como a la mantención de dichas condiciones en el tiempo.

El 01 de octubre de 2012 entra en vigencia la Ley N° 20.584, sobre Derechos y Deberes de los Pacientes, la cual establece los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud. Esta normativa resguarda principios básicos de la atención sanitaria y es aplicable tanto al sector público como al privado.

Dicha ley viene a fortalecer uno de los ejes centrales de la salud pública en nuestro país: los usuarios. En este contexto, los derechos y deberes establecidos deben encontrarse plasmados de manera visible, clara y accesible en la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, documento que detalla cada uno de los aspectos contemplados en la normativa vigente.

A continuación, se presentan los resultados del análisis realizado tras la aplicación de la Encuesta de Evaluación del Respeto de los Derechos de los Usuarios del CESFAM Dr. Alberto Reyes, correspondiente al segundo semestre del año 2025.

Informe elaborado por la Asistente Social Carolina Villarroel, Encargada de la OIRS del CESFAM Dr. Alberto Reyes.

II. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos analizados corresponden al segundo semestre del año 2025, aplicados desde el día 14 de noviembre hasta completar la muestra de 244 usuarios, según metodología día establecido correspondía al 12 noviembre, pero por ausencias de encuestadores se realiza el día 14

Correspondientes a 85 del CESFAM Dr. Alberto Reyes; 80 CECOSF El Santo; 79 CECOSF Cerro Estanque, de acuerdo a la muestra determinada a través de calculadora SISQ, con un margen de error del 6%.

Respecto de la aplicación de la encuesta, esta fue aplicada por Administrativos de Sectores, y sus respectivos apoyos administrativos que se desempeñan en los SOMES.

UNIDAD	Nº
SECTOR VERDE	29
SECTOR AZUL	28
SECTOR ROJO	28
CECOSF EL SANTO	80
CECOSF CESTANQUE	79
TOTAL MUESTRA	244

En el siguiente cuadro se aprecian las preguntas y las respuestas consolidadas de los usuarios encuestados:

PREGUNTA	SI	NO	NA
1. Conoce usted la Carta de derechos y deberes del pacientes	208	35	1
2. ¿Considera que se respeta la confidencialidad de la información disponible en su ficha clínica, sobre su diagnóstico y tratamiento?	234	8	2
3. Si fue examinado ¿Considera que se le respeto su privacidad y pudor?	244		
4. ¿Considera que la atención que recibió hoy por los funcionarios se realizó en forma oportuna?	236	4	4
5. ¿El personal que lo atendió hoy, se encontraba identificado con su credencial y/o lo hizo verbalmente cuando lo atendió?	243		1
6. En nuestro establecimiento participan alumnos de carreras de la salud ¿Se le ha informado y solicitado autorización para ser atendido por ellos?	167	12	65
7. Si se le realizó una ecografía o procedimiento invasivo, Responda: ¿Se le informó previamente y solicito su autorización antes de realizarse el procedimiento?	177	5	62
8. ¿Considera clara la información que le fue entregada durante esta atención en relación a su estado de salud y tratamiento realizado?	241	2	1
9. En general evalúa bien la atención brindada por el personal de la unidad donde se atendió?	244		

Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos evidencian una evaluación altamente favorable por parte de los usuarios respecto al respeto de sus derechos durante la atención de salud recibida en el CESFAM Dr. Alberto Reyes.

1. Conocimiento de la Carta de Derechos y Deberes

Un total de 208 usuarios declara conocer la Carta de Derechos y Deberes del Paciente, mientras que 35 señalan no conocerla, lo que indica la necesidad de

reforzar estrategias de difusión y educación respecto a este instrumento, pese a la alta visibilidad existente.

2. Confidencialidad de la información clínica

La gran mayoría de los encuestados (234 usuarios) considera que se respeta la confidencialidad de la información contenida en su ficha clínica, diagnóstico y tratamiento, registrándose solo 8 respuestas negativas, lo que refleja un adecuado cumplimiento de este derecho fundamental.

3. Respeto de la privacidad y pudor

El 100 % de los usuarios que fueron examinados manifiesta que se respetó su privacidad y pudor durante la atención, lo cual constituye un indicador muy positivo del trato entregado por los equipos de salud.

4. Oportunidad de la atención

Respecto a la oportunidad de la atención, 236 usuarios evalúan positivamente este aspecto, con solo 4 respuestas negativas y 4 NA, lo que da cuenta de una percepción mayoritariamente satisfactoria en relación a los tiempos de atención.

5. Identificación del personal

Un total de 243 usuarios señala que el personal se encontraba debidamente identificado o se presentó verbalmente durante la atención, reforzando la transparencia y el trato digno hacia los usuarios.

6. Autorización para atención por alumnos

En relación con la participación de alumnos de carreras de la salud, 167 usuarios indican haber sido informados y haber otorgado su autorización, sin embargo, se observa un número relevante de respuestas NA (65), lo que se explica porque no todos los usuarios fueron atendidos en estas condiciones. Este aspecto sugiere la importancia de mantener y reforzar la información previa, cuando corresponda.

7. Información y consentimiento en procedimientos

De los usuarios que se realizaron ecografías o procedimientos invasivos, 177 señalan haber sido informados previamente y haber otorgado su autorización, registrándose un bajo número de respuestas negativas (5) y un número significativo de NA (62), asociado a usuarios que no fueron sometidos a dichos procedimientos.

8. Claridad de la información entregada

La claridad de la información entregada sobre el estado de salud y tratamiento es evaluada positivamente por 241 usuarios, evidenciando una adecuada comunicación entre el equipo de salud y los usuarios.

9. Evaluación general de la atención

Finalmente, la evaluación general de la atención brindada por el personal de la unidad es altamente positiva, con 244 respuestas afirmativas, reflejando un alto nivel de satisfacción usuaria.

CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados de la Encuesta de Evaluación del Respeto de los Derechos de los Usuarios del CESFAM Dr. Alberto Reyes, correspondiente al segundo semestre del año 2025, se concluye que el establecimiento presenta un alto nivel de cumplimiento de los derechos consagrados en la Ley N° 20.584, evidenciándose una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios respecto a la atención recibida.

Se destaca especialmente el respeto a la confidencialidad de la información clínica, la privacidad y el pudor durante los procedimientos, la identificación del personal de salud, la claridad de la información entregada y la evaluación general de la atención, aspectos fundamentales establecidos en la normativa vigente y que son valorados de manera transversal por los usuarios.

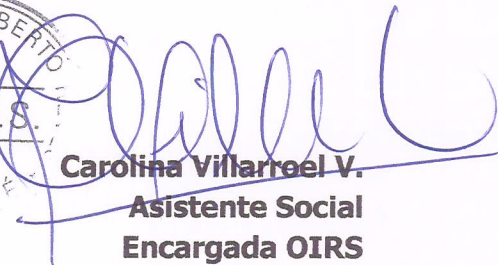
No obstante, los resultados también evidencian la necesidad de reforzar las estrategias de difusión y educación en relación con la Carta de Derechos y Deberes del Paciente, considerando que un porcentaje de usuarios declara no conocerla, lo cual es un eje prioritario del rol de la OIRS en el fortalecimiento de la participación informada de la comunidad.

Asimismo, en situaciones específicas como la atención por alumnos de carreras de la salud y la realización de procedimientos invasivos, si bien la evaluación es mayoritariamente favorable, se hace necesario fortalecer los procesos de información y solicitud de consentimiento, asegurando que estos se realicen de manera sistemática y comprensible, conforme a lo establecido por la Ley N° 20.584.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer la difusión de la Carta de Derechos y Deberes del Paciente, mediante estrategias permanentes de educación en sala de espera, material gráfico visible y acciones informativas lideradas por la OIRS.
- Reforzar la información y el consentimiento informado en atenciones realizadas por alumnos y en procedimientos invasivos, asegurando que los usuarios comprendan claramente su derecho a aceptar o rechazar dichas atenciones, sin que ello afecte la calidad de la prestación recibida.
- Mantener y reforzar las buenas prácticas relacionadas con la confidencialidad, privacidad, trato digno, identificación del personal y claridad en la entrega de información, promoviendo una cultura institucional centrada en el respeto de los derechos de los usuarios.
- Utilizar los resultados de la encuesta como insumo para la mejora continua, incorporándolos en los procesos de retroalimentación interna, planificación y capacitación de los equipos de salud, en coherencia con el rol de la OIRS como canal de participación ciudadana.




Carolina Villarroel V.
Asistente Social
Encargada OIRS