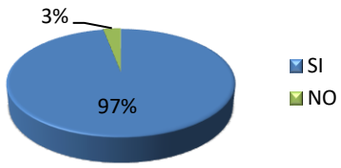
RESULTADO ENCUESTA DE OPINIÓN USUARIA RED DIVSAL
CENTRO CLÍNICO MILITAR "CONCEPCIÓN"
AÑO 2026

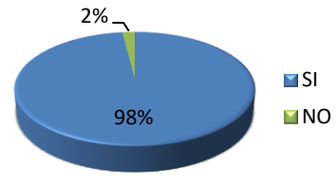
Durante el periodo junio - septiembre, el Centro aplicó nuevamente la Encuesta de Opinión Usuaria de la Red DIVSAL, cuyo propósito es conocer la percepción de los usuarios sobre el cumplimiento de los derechos del paciente, consignados en la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes de la Ley 20.584 y su satisfacción general respecto a la atención recibida en esta instalación.

Los resultados obtenidos este año, se grafican a continuación:

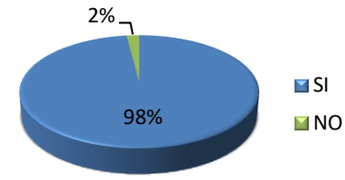
¿Recibió información clara y comprensible, por parte del profesional que lo atendió, sobre su problema de salud, tratamiento y/o procedimiento?



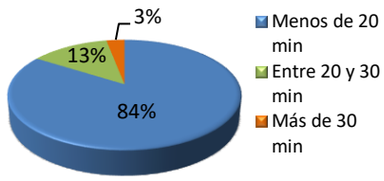
¿Recibió un trato digno y se respetó su privacidad durante su atención de salud?



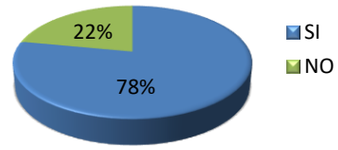
¿Fue llamado por su nombre y tratado con amabilidad por parte del personal?



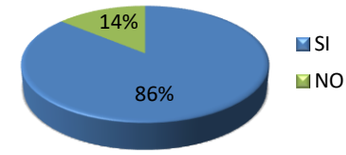
El día de la atención, considerando su hora agendada ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?



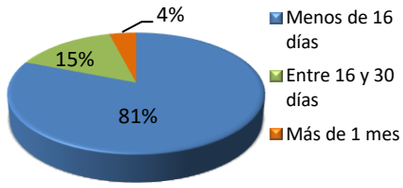
¿Le informaron sobre los costos de su atención o sabe cómo acceder a esa información?



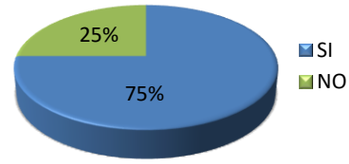
¿Le fue fácil comunicarse con la instalación para solicitar atención?



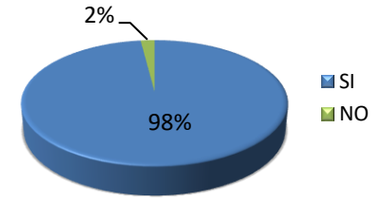
¿Cuánto tiempo transcurrió entre la solicitud de hora y la fecha de atención agendada?



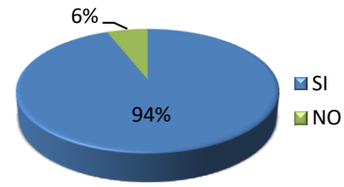
¿Conoce el procedimiento para presentar reclamos o dejar sugerencias o felicitaciones sobre la atención de salud que recibió?



¿Confía en la atención de salud que recibió?



Considerando en general la atención recibida ¿Ud. recomendaría esta Instalación de Salud?



<u>Descripción de resultados obtenidos:</u>

Como se observa en los gráficos, los aspectos mejor evaluados por quienes participaron de la encuesta este año 2026, se refieren al trato con amabilidad y ser llamado por su nombre, seguido del trato digno y respeto por la privacidad durante la atención, así como también, sobre la claridad de la información de salud recibida. Por otro lado, los ámbitos con un menor nivel de satisfacción, corresponden a aspectos administrativos de la atención relacionados con conocer el procedimiento de reclamos felicitaciones o sugerencias y ser informado de los costos de la atención.

Respecto de la última pregunta, que evalúa el nivel de satisfacción general respecto de la atención recibida, el 94% afirmó que recomendaría esta instalación de salud y un 98% confía en la atención de salud recibida. Estos resultados nos impulsan, tanto a mantener los buenos resultados alcanzados, como a seguir trabajando para superar aquellos aspectos más deficitarios, bajo el concepto de "mejora continua".

Finalmente, agradecemos a quienes colaboraron respondiendo esta encuesta de opinión e invitamos desde ya, a todos nuestros usuarios, a participar de la encuesta a realizarse durante el periodo mayo – agosto del próximo año, bajo la misma metodología de código QR.