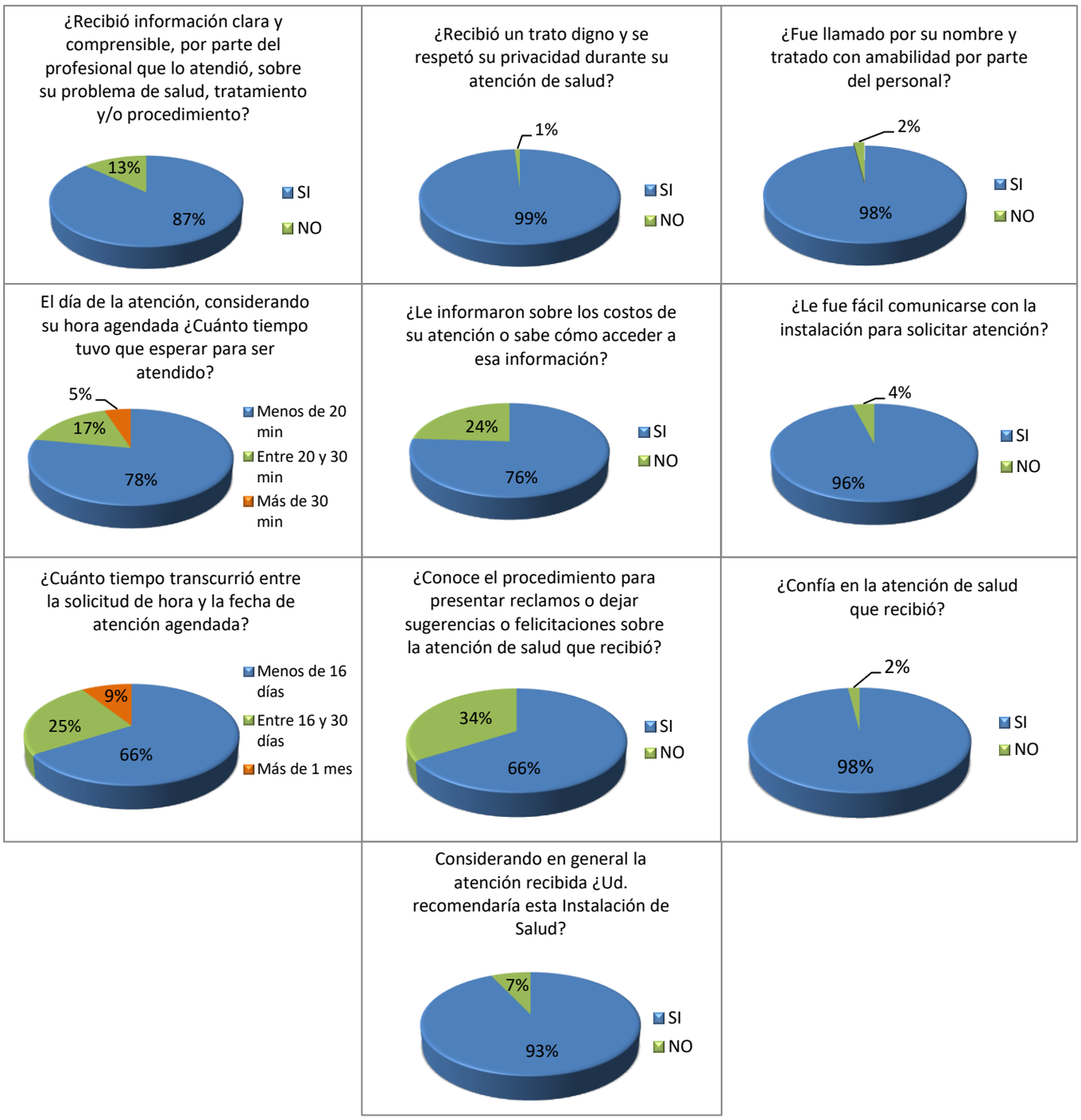
RESULTADO ENCUESTA DE OPINIÓN USUARIA RED DIVSAL
CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"
AÑO 2026

El año 2026, durante los meses de mayo - octubre, el CCM Punta Arenas 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 grafica a continuación:



Descripción de resultados obtenidos:

Los resultados obtenidos evidencian fortalezas importantes en aspectos como el trato digno, el respeto, la confianza y la accesibilidad de la atención. No obstante, también se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la entrega de información sobre los costos de las prestaciones y los mecanismos disponibles para recurrir a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del centro de salud para efectuar reclamos, felicitaciones y/o sugerencias. Asimismo, se reconoce la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación para favorecer una mejor comprensión de la información clínica por parte de los beneficarios.

En este contexto, el centro implementará nuevas estrategias de información y orientación, con el propósito de mejorar continuamente la calidad de la atención y experiencia del beneficiario.

En relación con la última pregunta, orientada a evaluar el nivel de satisfacción general con la atención recibida, el 93% de los encuestados señaló que recomendaría esta Instalacion de Salud. Este resultado constituye un indicador positivo y un incentivo para mantener los estandares de calidad alcanzados, así como para continuar trabajando en la mejora continua de los procesos de atención

Finalmente, agradecemos la participación de los usuarios y los dejamos invitados a participar en la próxima encuesta de opinión usuaria del año 2027, que se realizará durante el periodo mayo – septiembre, con la misma metodología a través del código QR ubicado en las dependencias de nuestra instalación de salud.