



INFORME RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES LEY N°20584

Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente – IAAS
Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Norte Región Metropolitana</p>  <p>Instituto Psiquiátrico DR. JOSÉ HORWITZ BARAK</p>	<p>INSTITUTO PSIQUIÁTRICO DR. JOSÉ HORWITZ BARAK</p> <p>INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL RESPECTO DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES</p>	Septiembre 2025
		Página 2 de 23

Informe de resultados de la aplicación de la Encuesta de Percepción del Respeto de los Derechos de los Pacientes del Instituto Psiquiátrico 2º cuatrimestre 2025.

Autor.

TM. Rafael Quiñones Arriagada, profesional de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente – IAAS.

Colaboradora.

Gabriela Ramírez López, Subdirección de Gestión del Cuidado.

Validadora de metodología.

Patricia Villarroel Hernández, jefa Desarrollo Institucional y Control de Gestión.

Aprueba.

Claudia Jaramillo Fuentes, encargada de Trato Usuario, encargada Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente – IAAS.

Instituto Psiquiátrico José Horwitz Barak
Servicio de Salud Metropolitano Norte
Ministerio de Salud
Santiago de Chile
Actualizado a septiembre de 2025.

1. INTRODUCCIÓN.

La medición de la percepción sobre los Derechos y Deberes del Paciente (DDPP) constituye un componente esencial en la evaluación de la calidad de los servicios de salud en Chile. Esta obligación se fundamenta en la Ley N.º 20.584, que “Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud”, y se encuentra directamente relacionada con el Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud.

Dicha ley establece que las instituciones de salud deben asegurar el respeto a los derechos fundamentales de los pacientes, tales como la dignidad, la privacidad y el acceso a información clara y oportuna. En este contexto, la medición de la percepción de los usuarios se convierte en un indicador clave para evaluar el cumplimiento efectivo de estos derechos.

Asimismo, la Acreditación de Prestadores Institucionales exige la implementación de sistemas que evalúen la satisfacción de los usuarios, incluyendo aspectos específicos relacionados con el respeto a los DDPP. Esta exigencia se encuentra recogida en el Manual del Estándar General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Psiquiátrica Cerrada, específicamente en el Ámbito “Respeto a la Dignidad del Paciente”, característica DP 1.3: “Se evalúa el efectivo respeto de los Derechos de los Pacientes, incluyendo mediciones de la percepción de los pacientes y demás usuarios”.

- **Objetivo del informe:**

Evaluar la percepción y el nivel de satisfacción de las y los usuarios hospitalizados del Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak respecto al respeto y cumplimiento de sus derechos como pacientes, conforme a lo establecido en la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, contenida en la Resolución Exenta N°605 del Ministerio de Salud, de fecha 28 de septiembre de 2012.

- **Período de la encuesta:**

1 de mayo de 2025 al 31 de agosto de 2025.

- **Población encuestada:**

La muestra estuvo compuesta por pacientes hospitalizados en las unidades de Corta Estadía, Servicio de Estabilización de Trastornos Adictivos (SETA) y Psiquiatría Forense, seleccionados mediante criterios de representatividad estadística. Se excluyeron los pacientes pertenecientes al Servicio de Urgencia, debido a la naturaleza aguda de su condición psicopatológica, que imposibilita la aplicación adecuada de instrumentos de evaluación. Asimismo, se excluyó la unidad de Larga Estadía Varones, actualmente en proceso de cierre, la cual cuenta con un número reducido de pacientes (n=10), cuya condición clínica limita la factibilidad de aplicar el número de encuestas determinado por unidad.

2. METODOLOGÍA.

Se utilizó la metodología Net Promoter Score (NPS) basada en la pregunta:

Las respuestas se calificaron en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho); y para la evaluación de 7 derechos; se utilizará la interpretación de la escala en:

- Satisfecho (9-10).
- Indiferente (7-8).
- Insatisfecho (1-6).

El NPS se calculó utilizando la fórmula:

$$\text{NPS} = (\% \text{ de Promotores}) - (\% \text{ de Detractores})$$

La metodología Net Promoter Score (NPS) se ha convertido en un estándar global para medir la satisfacción de los usuarios, ofreciendo ventajas clave frente a las escalas tradicionales como la de 1 a 7, especialmente cuando se evalúa la satisfacción de un servicio. El NPS categoriza a los usuarios en promotores (9-10), pasivos (7-8) y detractores (1-6), para nuestro caso se interpreta como Satisfechos, Indiferentes e Insatisfechos; una escala de 1 a 7 no ofrece una segmentación clara ni permite interpretar fácilmente las acciones derivadas de los puntajes intermedios.

Desde el 3º cuatrimestre del año 2024, se realizó un cambio en la encuesta y la metodología utilizada; se seleccionaron los 7 derechos más relevantes y aplicables a nuestros pacientes.

Los derechos evaluados para este período son los siguientes:

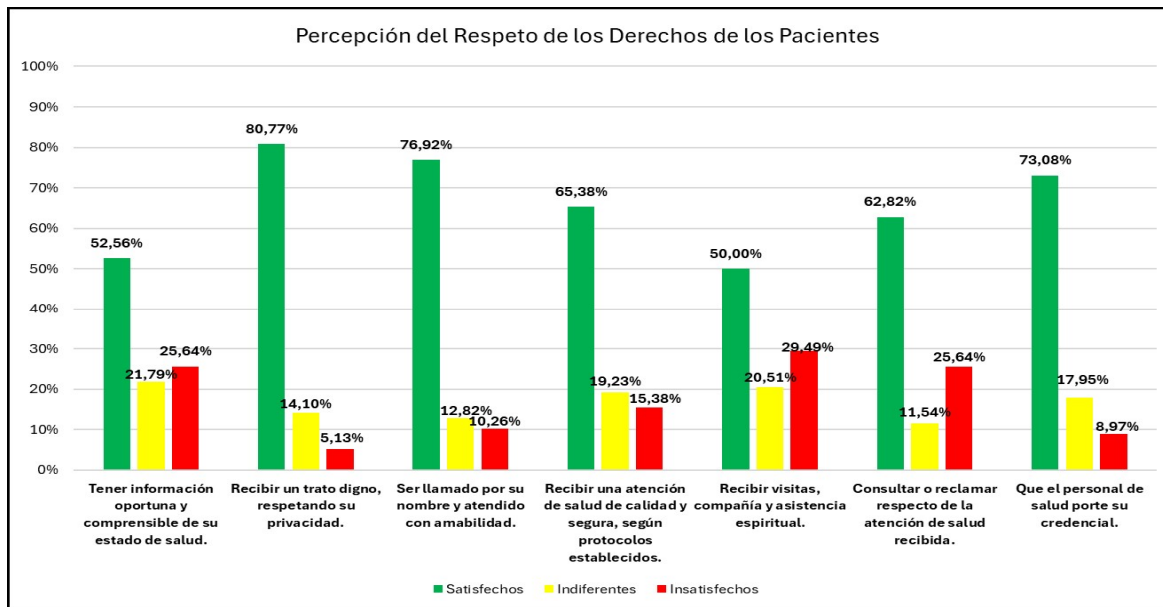
- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- Que el personal de salud porte su credencial.

Con el objetivo de incorporar una dimensión evaluativa relacionada con la fidelización y lealtad de las y los usuarios hospitalizados, se incluyó una octava pregunta en el instrumento de medición; esta herramienta permite estimar el grado de satisfacción del Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak por parte de nuestros pacientes, lo que constituye un indicador indirecto del posicionamiento institucional y de la calidad percibida en la atención recibida. La aplicación del NPS se considera pertinente en contextos de salud pública, ya que facilita la identificación de oportunidades de mejora desde la perspectiva del usuario.

3. RESULTADOS.

Para el período de análisis, a nivel de Instituto se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 1: Resultados globales del Instituto.



Para el período de análisis, se observa que el derecho a recibir un trato digno y respetando la privacidad, presenta el mayor nivel de satisfacción entre los ítems evaluados, con un 80,77% de respuestas positivas. Este resultado refleja una percepción ampliamente favorable sobre el trato recibido, lo que sugiere una consolidación de prácticas institucionales centradas en la dignidad del paciente. Solo un 5,13% manifestó insatisfacción, lo que refuerza la consistencia de este indicador.

Respecto a ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad, el 76,92% de los pacientes se declaró satisfecho, aspecto especialmente relevante en contextos de salud mental, donde el reconocimiento de la identidad y la calidez en la atención son fundamentales para la experiencia usuaria.

En cuanto a la identificación del personal de salud, un 73,08% de los encuestados manifestó satisfacción. Si bien este porcentaje es elevado, la presencia de un 17,95% de respuestas indiferentes y un 8,97% de insatisfacción sugiere que aún existe margen de mejora en la percepción de transparencia y confianza hacia el equipo clínico.

La percepción relacionada con recibir una atención de salud de calidad y segura obtuvo un 62,96% de satisfacción. Aunque la mayoría de los pacientes valoró positivamente este aspecto, el nivel de satisfacción es menor en comparación con los ítems vinculados al trato personal.

En el caso de consultar o reclamar sobre la atención recibida, el 60,49% de los pacientes se mostró satisfecho. Sin embargo, un 35,80% se manifestó entre indiferente e insatisfecho; se debe hacer la

aclaración que este derecho evaluado corresponde a la posibilidad de reclamar en el día a día y no a sistema de Reclamos implementado por la OIRS.

El derecho a recibir información oportuna y comprensible sobre el estado de salud presenta una de las tasas más bajas de satisfacción (50,62%), acompañado de un 24,69% de insatisfacción. Este resultado evidencia una necesidad crítica de fortalecer la comunicación clínica, especialmente en lo que respecta a la entrega de información, por parte del médico tratante, clara, accesible y adaptada al contexto del paciente.

Finalmente, el ítem recibir visitas y compañía obtuvo un 48,15% de satisfacción, siendo el más bajo de los derechos evaluados. Esta baja valoración está relacionada con las restricciones institucionales, barreras estructurales o falta de información sobre la disponibilidad de estos apoyos.

En comparación con el período de análisis anterior, se observan disminuciones relevantes en varios ítems que merecen un análisis crítico.

Uno de los descensos más significativos se presenta en el ámbito de Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud, donde la satisfacción cae de 58,02% a 50,62%, lo que refleja una deficiencia en la comunicación clínica durante el segundo cuatrimestre. Esta disminución es preocupante considerando que la información clara es un pilar fundamental en la relación médico-paciente; además, la insatisfacción aumenta levemente de 23,46% obtenido en el primer período de análisis a un 24,69% con un aumento de 3 puntos porcentuales en la indiferencia.

Otro punto crítico es el ámbito de Recibir visitas y Compañía, que muestra una baja en satisfacción de 70,37% a un 48,15%, acompañada de un aumento en la insatisfacción, pasando de un 9,88% a un 28,40% durante este período de análisis. Esta dimensión tiene un impacto directo en el bienestar emocional del paciente; su descenso está relacionado con el sistema de visitas institucional y la falta de comunicación del porqué se realiza de esta forma; sin embargo, siempre se pueden revisar los procesos y adoptar cambios sin que se vea afectado el tratamiento del paciente.

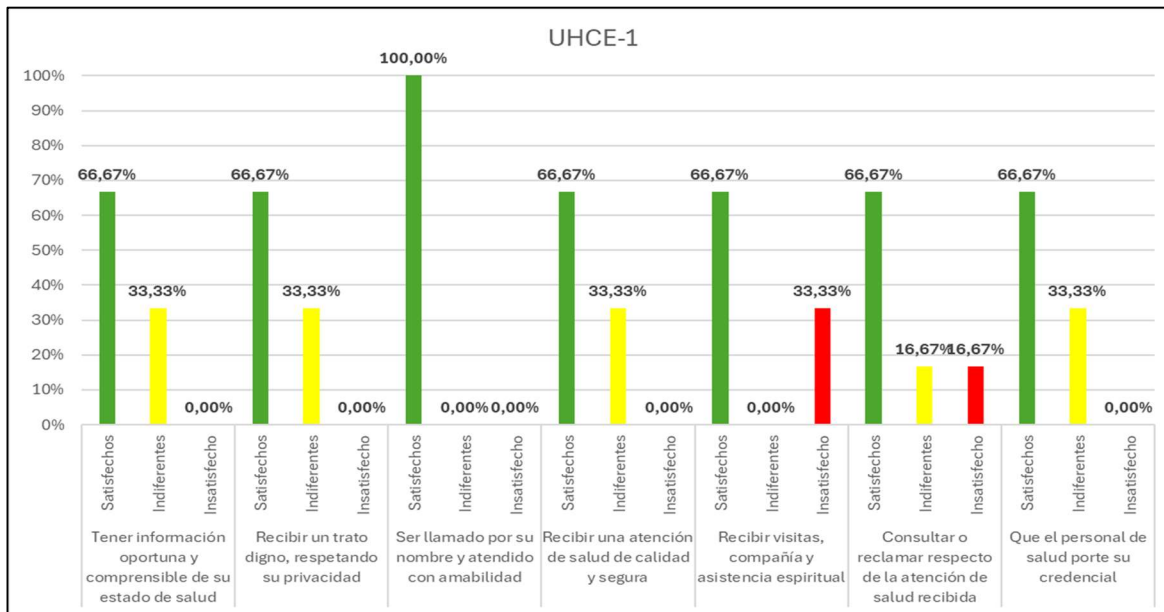
También se observa una leve disminución en la percepción de Recibir una atención de salud de calidad y segura, bajando de 67,90% a 65,38%.

En contraste, algunos ámbitos como Recibir un trato digno, respetando su privacidad y Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad mantienen niveles altos de satisfacción, lo que sugiere que las dimensiones relacionales del cuidado siguen siendo bien valoradas por los pacientes.

3.1. UHCE-1.

Los resultados para UHCE-1 son los siguientes.

Gráfico 2: Resultados UHCE-1.



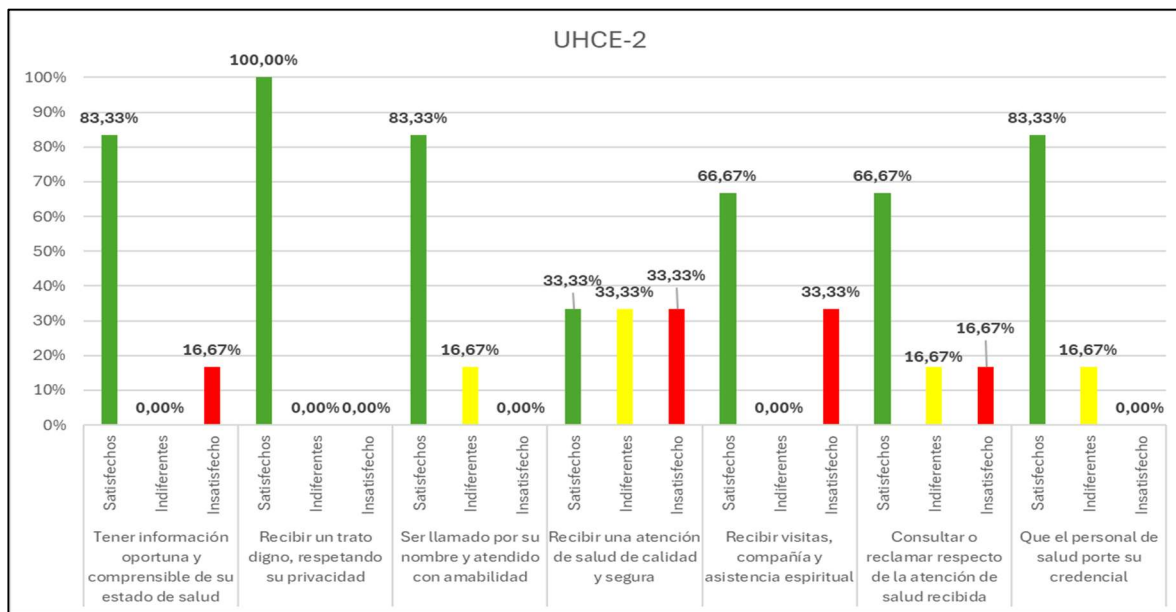
Para el período de análisis el ámbito de Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad alcanza un 100% de satisfacción, lo que indica una excelente percepción en el trato personalizado. Los ámbitos Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud, Recibir un trato digno, respetando su privacidad, Recibir atención de salud de calidad y segura, y Recibir visitas y compañía presentan todas un 66,67% de satisfacción y un 33,33% de indiferencia, sin reportes de insatisfacción, lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva, pero con espacio para mejorar en la comunicación y el acompañamiento. Por otro lado, los ámbitos de Consultar o reclamar respecto de la atención recibida y Recibir visitas y compañía son los únicos que insatisfacción (alrededor de 16,7% y 33,33% respectivamente).

En comparación con el período de análisis anterior, se observa un aumento en la satisfacción de los usuarios en los ámbitos de la información entregada por el equipo de salud y ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad (ambas con un aumento de 16,67 puntos porcentuales). Por otra parte, el uso de la credencial por parte de los funcionarios mostró un descenso de 16,67 puntos porcentuales en la percepción respecto del cuatrimestre anterior.

3.2. UHCE-2.

Los resultados para UHCE-2 son los siguientes.

Gráfico 3: Resultados UHCE-2.



Para este período de análisis, se observa una percepción mayoritariamente positiva en los aspectos evaluados, aunque hay áreas que requieren atención. Los ámbitos mejor evaluados son Recibir un trato digno, respetando su privacidad con un 100% de satisfacción, y Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad con un 83,33%. También destacan Tener información oportuna y comprensible y Que el personal le salude por su credencial ambas con 83,33% de satisfacción y sin insatisfacción, lo que refleja una buena percepción en comunicación y trato personalizado. Por otro lado, el ámbito de Recibir una atención de salud de calidad y segura muestra una distribución equitativa entre satisfacción, indiferencia e insatisfacción, lo que indica una percepción dividida y una oportunidad clara de mejora en la calidad técnica de la atención. Asimismo, Recibir visitas y compañía presenta un 33,33% de insatisfacción, lo que podría estar relacionado con restricciones o falta de acompañamiento durante la hospitalización. Finalmente, Consultar o reclamar respecto de la atención recibida tiene un 66,67% de satisfacción, pero también un 16,67% de insatisfacción, lo que demuestra que aún existen dificultades en los canales de retroalimentación y resolución de problemas inmediatos.

Respecto al período de análisis anterior, se observa una mejora significativa en la percepción de satisfacción de los pacientes aspectos. El ámbito Recibir un trato digno, respetando su privacidad alcanza un 100% de satisfacción, superando el 66,67% registrado en el período anterior. También se

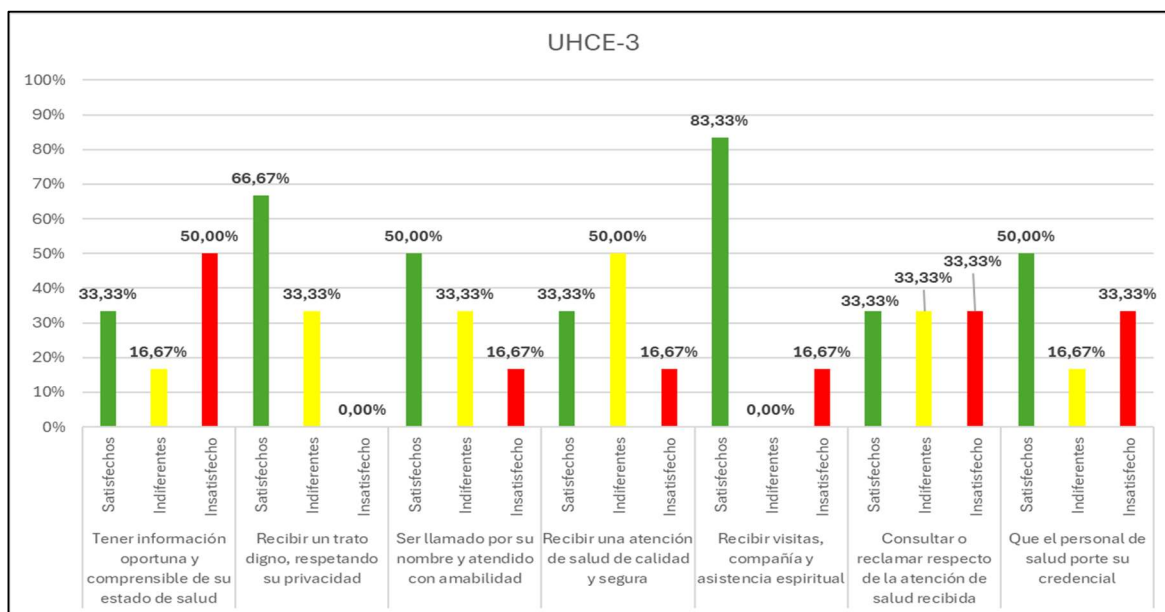
incrementa la satisfacción en Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad (de 66,67% a 83,33%) y en Que el personal de salud porte su credencial (de 66,7% a 83,3%), lo que refleja avances en el trato personalizado y la identificación del personal; se observa una mejora en Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud, que sube de 66.67% a 83,33%.

Por otra parte, el Recibir visitas y compañía, pasa de 83,33% a 66,67%, lo refleja un retroceso en el proceso de acompañamiento. La dimensión Recibir una atención de salud de calidad y segura muestra una caída en la satisfacción (de 83,33% a 33,33%), con una distribución equitativa entre satisfacción, indiferencia e insatisfacción en el período actual, lo que indica una percepción más crítica respecto a la calidad técnica.

3.3. UHCE-3.

Los resultados para UHCE-3 son los siguientes.

Gráfico 4: Resultados UHCE-3.



Para el período de análisis revela que el ámbito con mayor insatisfacción es la entrega de información oportuna y comprensible sobre el estado de salud, con un 50% de respuestas negativas, lo que indica una necesidad urgente de mejorar la comunicación clínica. En contraste, el trato digno y el respeto a la privacidad muestran un desempeño positivo, con un 66,67% de satisfacción y sin respuestas de insatisfacción. A diferencia del resto del Instituto, destaca positivamente el proceso de recibir visitas, con un 83,33% de satisfacción. Otros aspectos como el ser llamado por su nombre y ser atendido con amabilidad y recibir una atención de calidad y segura presentan niveles intermedios de satisfacción, con un 50,0% de respuestas positivas y un 16,67% de insatisfacción. En cuanto a la posibilidad de

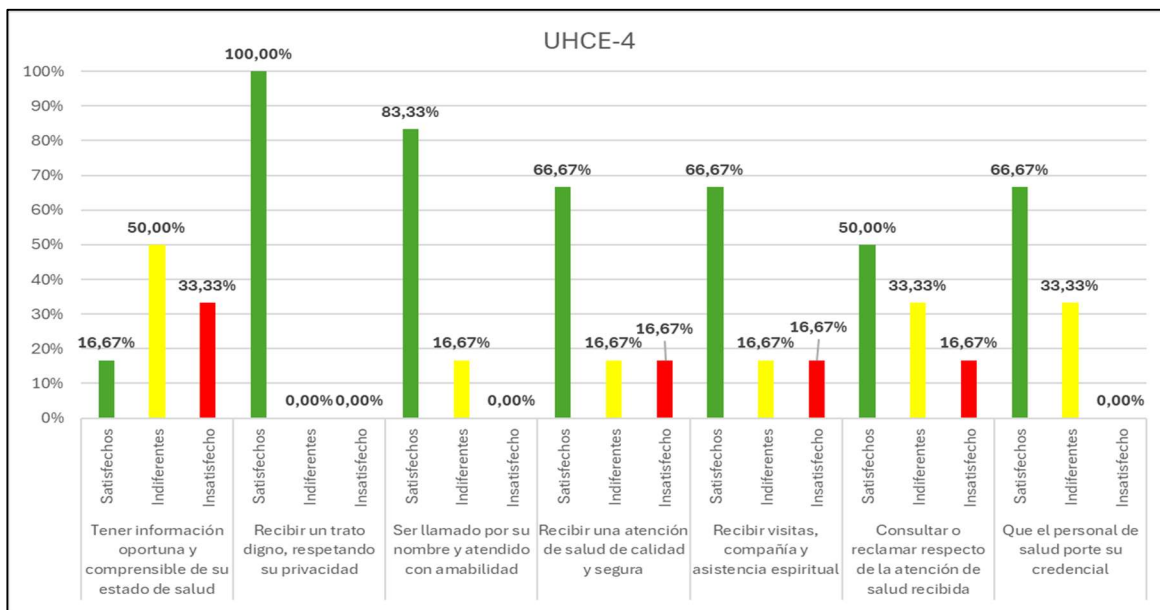
consultar o reclamar respecto de la atención recibida, se observa una distribución equitativa de satisfacción, indiferencia e insatisfacción lo que sugiere una experiencia variada entre los pacientes. La identificación del personal mediante credencial presenta un 50,0% de satisfacción, 16,67% de indiferencia y 33,33% de insatisfacción, lo que indica que aún existe una proporción significativa de pacientes que no perciben adecuadamente este aspecto.

En comparación con el período de análisis anterior, se observan que, en cuanto a la información oportuna y comprensible sobre el estado de salud, la percepción de los pacientes no presentó variación en ambos períodos, lo que demuestra que no hubo ningún cambio. El trato digno y respeto a la privacidad mostró un aumento en la satisfacción, pasando de 50,0% a 66,67%. En el ámbito de ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad, la satisfacción se mantuvo en 50,0%, pero lo preocupante es la aparición de insatisfacción en 16,67%. Respecto a la calidad y seguridad de la atención, se observa una crítica disminución de la satisfacción de un 66,67% a un 33,33%, aumentando la indiferencia. Sobre recibir visitas y acompañamiento se mantuvo como el aspecto mejor evaluado en ambos períodos. En cuanto a la posibilidad de consultar o reclamar sobre la atención recibida, se observa una leve tendencia hacia la satisfacción ya que se mantuvo en un 33,33%, pero disminuyó la insatisfacción de 50,0% a un 33,33% aumentando la indiferencia.

3.4. UHCE-4.

Los resultados para UHCE-4 son los siguientes.

Gráfico 5: Resultados UHCE-4.



Para el período de análisis el ámbito mejor evaluado es el trato digno y respeto a la privacidad, con un 100,0% de satisfacción, lo que refleja una percepción muy positiva del trato. También destaca el

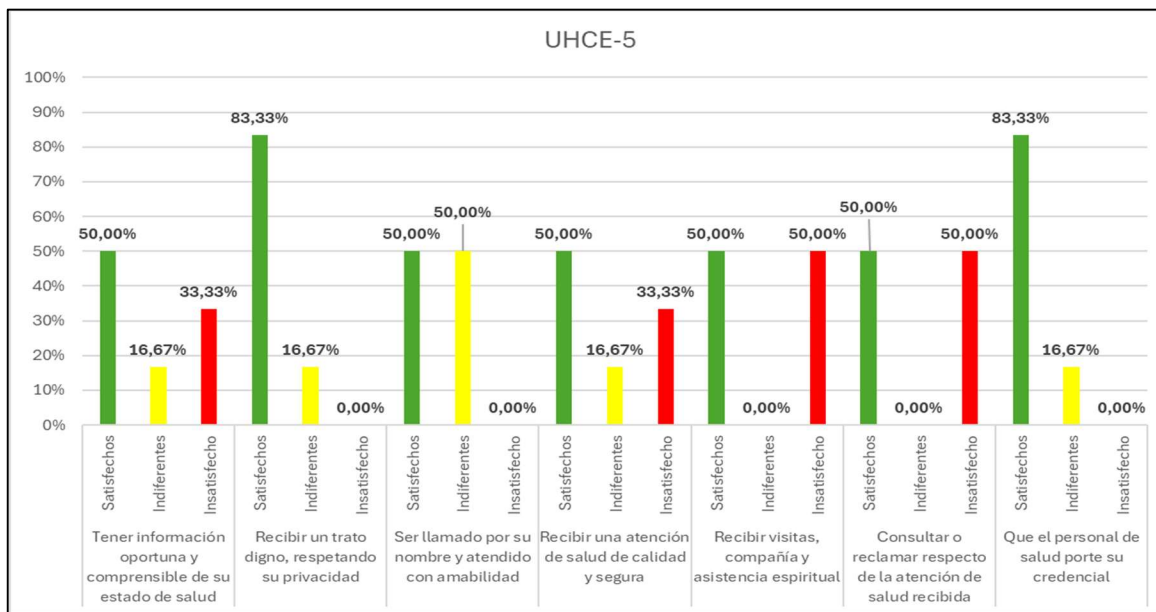
ámbito de ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad, con un 83,33% de satisfacción sin insatisfacción. En contraste, el aspecto tener información oportuna y comprensible sobre el estado de salud muestra una paupérrima performance con un 16,67% de satisfacción, con un 50,0% de indiferencia, lo que evidencia una debilidad persistente en la comunicación clínica. La calidad y seguridad de la atención y el acceso a visitas, y compañía presentan una distribución idéntica: 66,67% de satisfacción, 16,67% de indiferencia y 16,67% de insatisfacción, lo que indica una percepción mixta. La identificación del personal mediante credencial alcanza un 66,67% de satisfacción y un 33,33% de indiferencia.

En comparación con el período de análisis anterior, se observan cambios relevantes en la percepción de los usuarios sobre distintos aspectos de la atención en salud. El aspecto tener información oportuna y comprensible sobre el estado de salud muestra una leve mejora, sube de 0% en el período anterior a 16,67% en el más reciente, pero de igual forma preocupante. En cuanto al trato digno y respeto a la privacidad, se observa una gran mejora: la satisfacción aumenta de 33,33% a 100%. El ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad mejora de 33,33% a 83,33% en satisfacción, desapareciendo la insatisfacción desaparece. En el ámbito de recibir una atención de salud de calidad y segura, se observa una mejora significativa pasando de un 33,33%, mientras que en el último período evaluado sube a 66,67%, duplicando la percepción positiva de los usuarios; además, la indiferencia disminuye de 50,0% a 16,67%. Respecto a la posibilidad de consultar o reclamar sobre la atención recibida, la satisfacción se mantiene en 50,0%, mientras que la insatisfacción disminuye de 33,33% a 16,67%, lo que sugiere avances en los canales de retroalimentación. Finalmente, la identificación del personal mediante credencial mejora de 33,33% a 66,67% en satisfacción desapareciendo la insatisfacción.

3.5. UHCE-5.

Los resultados para UHCE-5 son los siguientes.

Gráfico 6: Resultados UHCE-5.



Durante el período de análisis, el derecho mejor evaluado fue el de recibir un trato digno y respetuoso, alcanzando un 83,33% de satisfacción y sin reportes de insatisfacción; este resultado muestra una percepción positiva generalizada. En paralelo, la identificación del personal de salud obtuvo el mismo nivel de satisfacción (83,33%), lo que evidencia que conocer el nombre de quien brinda la atención contribuye significativamente a fortalecer la confianza en el proceso asistencial. El Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida muestra una tendencia dicotómica, con un 50,0% de satisfacción y 50,0% de insatisfacción; esto evidencia dificultades en los canales de retroalimentación o resolución de conflictos inmediatos. Otros ámbitos como Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud, Recibir una atención de salud de calidad y segura y Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad presentan un 50,0% de satisfacción, pero también porcentajes significativos de indiferencia (33,33% y 50%), lo que indica oportunidades de mejora en la comunicación y el trato cotidiano. El Recibir visitas y compañía muestra una distribución equitativa entre satisfechos e insatisfechos (50,0% cada uno), lo que indica que es un aspecto crítico para los pacientes.

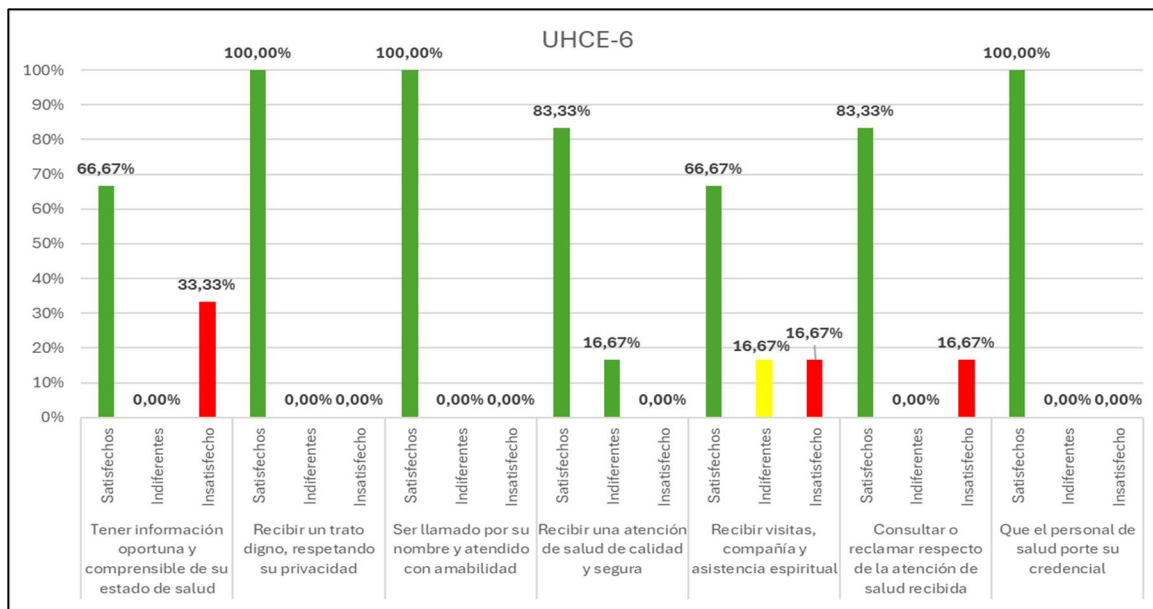
En comparación con el período de análisis anterior, se observa una tendencia estable de la percepción de los pacientes. Destaca el aumento recibir un trato digno que aumenta de 66,67% a 83,33%,

desapareciendo la insatisfacción. Tener información oportuna y comprensible sobre el estado de salud muestra un leve aumento evidenciado disminución de la insatisfacción aumentando la indiferencia. En cuanto a la calidad y seguridad de la atención, se observa una leve mejora en el último período: la indiferencia disminuye de 50,0% a 33,33% y aparece un 16,67% de insatisfacción. Por otro lado, el ámbito sobre visitas y compañía se polariza con un 50,0% de satisfacción e insatisfacción, lo que evidencia una necesidad persistente de revisar las políticas institucionales en torno a este tema.

3.6. UHCE-6.

Los resultados para UHCE-6 son los siguientes.

Gráfico 7: Resultados UHCE-6.



Para el período de análisis se observa una alta satisfacción, especialmente en los ítems relacionados con el trato, ser llamado por nombre e identificación del personal, todos con un 100% de satisfacción. No obstante, se identifican áreas que presentan oportunidades de mejora; el ámbito referido a la entrega de información oportuna evidencia un 33,33% de insatisfacción, sin presencia de indiferencia, este resultado muestra una brecha en los procesos de comunicación clínica. Asimismo, el aspecto de recibir visitas, compañía y asistencia espiritual presenta una distribución más equilibrada, con 66,67% satisfechos, 16,67% indiferentes y 16,67% insatisfechos. En cuanto a la posibilidad de consultar o reclamar sobre la atención recibida, aunque el 83,33% está satisfecho, el 16,67% insatisfecho indica que aún hay barreras en los canales de retroalimentación.

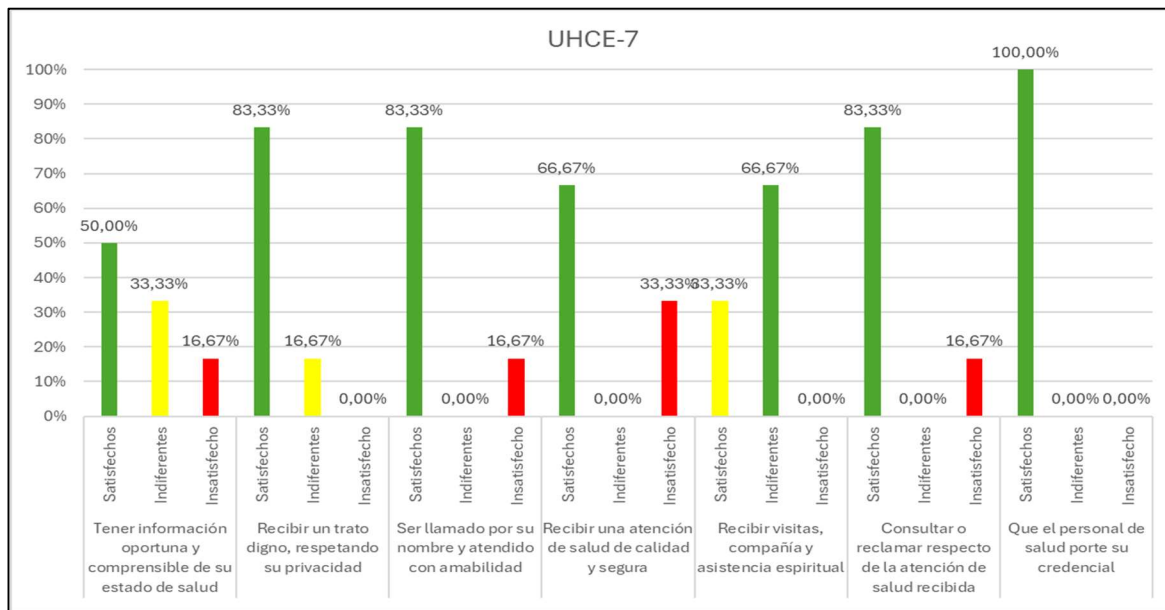
Respecto del período de análisis anterior, se observa una mejora generalizada en la percepción de los pacientes respecto a la calidad de la atención recibida. Se evidenció un aumento en los niveles de satisfacción en casi todos los ítems evaluados, destacando avances significativos en aspectos como

el trato digno, el llamado por nombre. Se mantiene en 100,0% en el correcto uso de la credencial. Se redujeron los niveles de insatisfacción en áreas críticas como la entrega de información clínica, que pasó de un 50% de insatisfacción a un 33,33%, y aumentó la satisfacción de 33,33% a 66,67%; también se eliminaron las respuestas indiferentes en varios ítems.

3.7. UHCE-7.

Los resultados para UHCE-7 son los siguientes.

Gráfico 8: Resultados UHCE-7.



Para el período de análisis se observa una predominancia de respuestas positivas, pero con algunas brechas que atender. El ámbito Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud muestra una distribución equilibrada, con 50% de satisfacción, 33,33% de indiferencia y 16,67% de insatisfacción, lo que indica que existe una brecha en la comunicación clínica. Los ámbitos Recibir un trato digno, respetando su privacidad y Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad presentan altos niveles de satisfacción (83,33%) y una proporción menor de indiferencia (16,67%), lo que refleja una percepción positiva en el trato humano recibido. En cuanto a la calidad y seguridad de la atención, el 66,67% de los usuarios se declara satisfecho, pero un 33,33% manifiesta insatisfacción, lo que indica una percepción crítica en este aspecto. De manera similar, el ítem sobre visitas y compañía presenta la misma distribución.

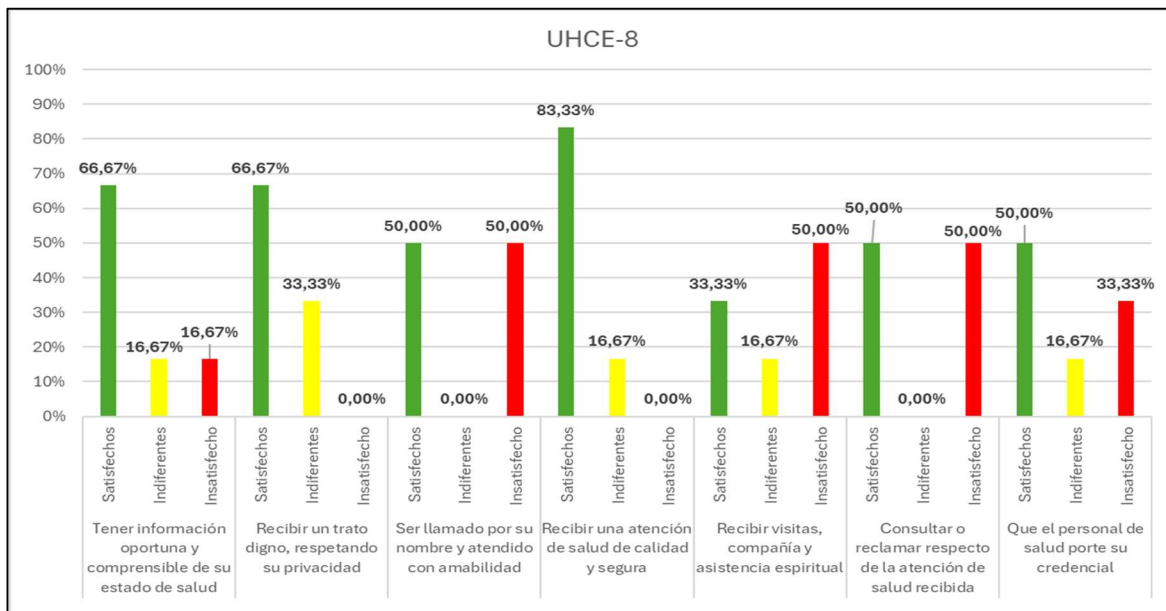
Respecto del período de análisis anterior, se observa un gran retroceso en el ámbito de la información oportuna y comprensible pasando de un nivel de satisfacción de 83,33% a 50,0%, disminuyendo la indiferencia y apareciendo un 16,67% de insatisfacción. También se observa un retroceso en Recibir un trato digno, que pasó de un 100% de satisfacción a un 83,33% y 16,67% de indiferencia. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad, baja de un 100% a 83,33% con una insatisfacción

de 16.67%. De la misma forma, se observa una disminución en la satisfacción en Recibir una atención de salud de calidad y segura, pero con la diferencia que aparece un 16,67% de insatisfacción. Con respecto a Consultar o reclamar respecto de la atención recibida aumenta la satisfacción de 66,67% a 83,33% desapareciendo la indiferencia.

3.8. UHCE-8.

Los resultados para UHCE-8 son los siguientes.

Gráfico 9: Resultados UHCE-8.



Para este período de análisis se observa una distribución heterogénea, con presencia significativa de respuestas indiferentes e insatisfechas. El aspecto mejor evaluado es Recibir una atención de calidad y segura, con 83,33% de satisfacción y sin respuestas insatisfechas. Le sigue Recibir un trato digno, respetando su privacidad y Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud, ambas con 66,67% de satisfacción, 33,33% y 16,67% de indiferencia respectivamente. En contraste, el ítem Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad, y Consultar o reclamar respecto de la atención recibida, presenta una polarización marcada con 50% de satisfacción y 50% de insatisfacción, lo que evidencia una experiencia desigual entre los usuarios. También se observan niveles críticos en la identificación del personal, donde solo 50% está satisfecho, mientras que 33,33% está insatisfecho. Otros aspectos como la entrega de información clínica, el sistema de visitas y acompañamiento. En conjunto, el gráfico refleja una percepción fragmentada de la experiencia en el sector.

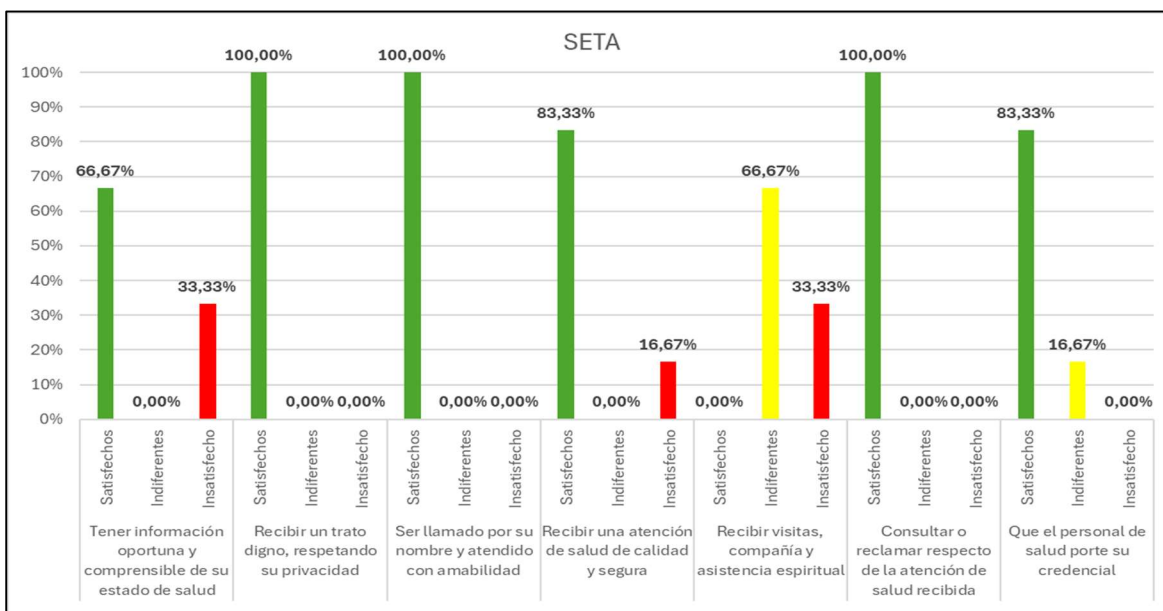
Con respecto al período de análisis anterior, se observan variaciones relevantes en la percepción de los usuarios con tendencia a la disminución de la satisfacción. Recibir una atención de salud de calidad y segura aumentó de 66,67% a 83,33%, eliminando la insatisfacción. Recibir un trato digno, incrementa la satisfacción de 50% a 66,67%, y desaparece la insatisfacción, aunque se mantiene un 33,33% de indiferencia. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad disminuye de 83,33%

a 50%, el aumento de insatisfacción (de 16.67% a 50%) indica polarización que requiere atención específica. Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud se mantiene estable en ambos períodos, lo que indica una persistente necesidad de fortalecer la comunicación clínica. Consultar o reclamar respecto de la atención recibida presenta una polarización de 50,0% de satisfacción e insatisfacción entre ambos períodos. Recibir visitas y compañía disminuye abruptamente de 83,33% a 50,0%, apareciendo un preocupante 50,0% de insatisfacción, lo que está vinculado a restricciones.

3.9. SETA.

Los resultados para SETA son los siguientes.

Gráfico 10: Resultados SETA.



Para el período de análisis se observa una tendencia positiva, aunque con áreas que requieren mejora. Los ámbitos mejor evaluados fueron el trato digno y respetuoso, así como ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad, y consultar o reclamar respecto de la atención recibida, todos con un 100% de satisfacción. En cuanto a la calidad y seguridad de la atención de salud, el 83,33% de los pacientes se mostraron satisfechos, mientras que un 16,67% expresó insatisfacción. Un resultado similar se observa en el ítem sobre uso de credencial por parte del personal de salud, con 83,33% de satisfacción y un 16,67% de indiferencia. El tener información oportuna y comprensible presenta un 66,67% de satisfacción con un 33,33% de insatisfacción. Por otro lado, el ámbito de recibir visitas y compañía presenta 0,0% de satisfacción ya que, por normativa de la unidad, los pacientes no pueden recibir visitas, lo que es tomado como algo negativo en algunos casos.

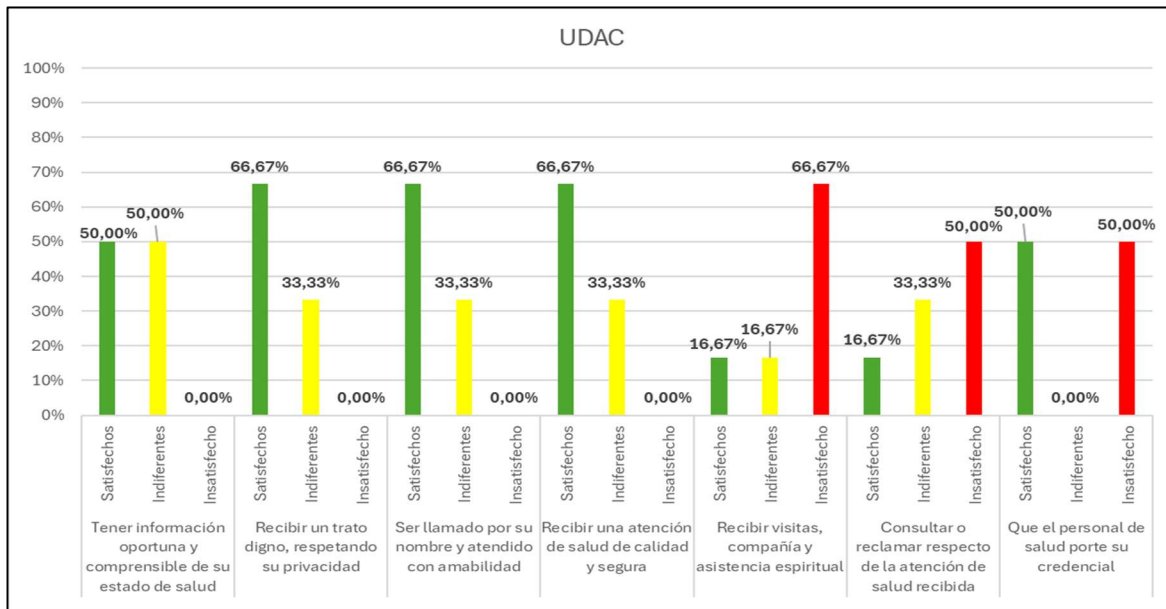
Respecto del período de análisis anterior, se observa una continuación en la percepción positiva de los usuarios, manteniendo los porcentajes del 100% de satisfacción en Trato Digno y Privacidad, Ser llamado por su nombre y amabilidad, y la posibilidad de reclamar y consulta. Se observa con

preocupación en el descenso de tener información clara y oportuna pasando del 100% de satisfacción a 66,67% con una insatisfacción del 33,33%.

3.10. UDAC.

Los resultados para UDAC son los siguientes.

Gráfico 11: Resultados UDAC.



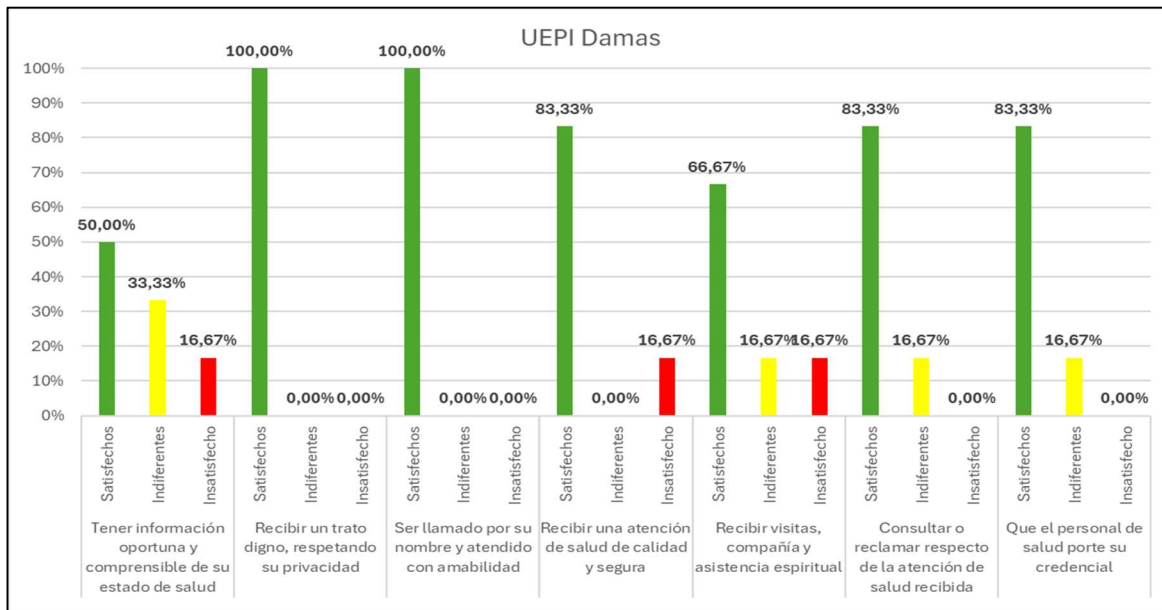
Para el período de análisis se observa una distribución variada de percepciones, con algunos ítems bien evaluados y otros que evidencian importantes oportunidades de mejora. Los aspectos mejor valorados fueron recibir un trato digno, ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad, y Recibir una atención de calidad y segura con un 66,67% de satisfacción y 33,33% de indiferencia. También destaca positivamente el ítem tener información oportuna y comprensible de su estado de salud, aunque con una división equitativa entre satisfacción (50%) e indiferencia (50%). En contraste, los aspectos con mayor insatisfacción fueron recibir visitas y compañía, donde el 66,67% de los usuarios se manifestaron insatisfechos, y que el personal porte su credencial, con un 50% de insatisfacción y solo un 50% de satisfacción. También se observa una percepción negativa en consultar o reclamar respecto a la atención recibida, con apenas un 16,67% de satisfacción y 50% de insatisfacción.

Respecto del período de análisis anterior, se observan una disminución generalizada en los niveles de satisfacción, especialmente en aspectos como la información clínica, el trato personalizado, la posibilidad de reclamar y el sistema de visitas. Solo el ítem relacionado con la calidad y seguridad de la atención se mantiene estable.

3.11. UEPI Damas.

Los resultados para UEPI Damas son los siguientes.

Gráfico 12: Resultados UEPI Damas.



Para el período de análisis se observa una percepción mayoritariamente positiva, con algunos aspectos destacados y otros que muestran oportunidades de mejora. Los ámbitos de recibir un trato digno, respetando su privacidad y ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad, ambos con un 100% de satisfacción, evidencia un trato humano y respetuoso por parte del equipo de salud. También se destacan positivamente consultar o reclamar respecto de la atención recibida y que el personal de salud porte su credencial, con un 83.33% de satisfacción y solo un 16.67% de indiferencia. En cuanto a la calidad y seguridad de la atención, el 83.33% de las usuarias se mostraron satisfechas con un 16.67% de insatisfacción. Por otro lado, el ítem recibir visitas y compañía presenta una distribución más equilibrada, con un 66.67% de satisfacción, 16.67% de indiferencia y 16.67% de insatisfacción, lo que sugiere que este aspecto podría fortalecerse. El ítem con menor satisfacción fue tener información oportuna y comprensible de su estado de salud, con solo un 50% de satisfacción, 33.33% de indiferencia y 16.67% de insatisfacción, lo que indica una necesidad de mejorar la comunicación clínica y el acceso a información clara para las pacientes.

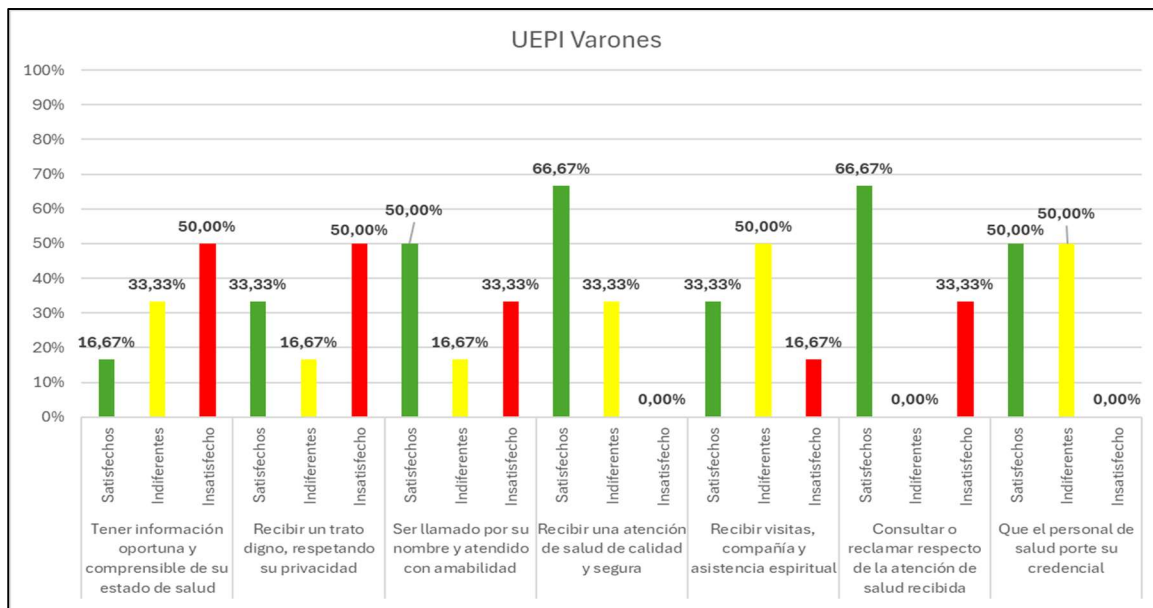
Respecto al período de análisis anterior, se observan variaciones relevantes en la percepción de la atención recibida, lo que permite identificar tanto avances como retrocesos en aspectos clave. Se presentan un marcado aumento en la satisfacción en los ámbitos de Recibir un trato digno y ser llamado por su nombre llegando al 100% de satisfacción. Recibir una atención de calidad y segura, junto a Consultar o reclamar respecto de la atención recibida muestran un aumento en la satisfacción

llegando a 83,33%. En cuanto a tener información oportuna y comprensible, se observa un aumento considerable del 50,0% disminuyendo la indiferencia. En cuanto a la identificación del personal de salud, no se registra variación.

3.12. UEPI Varones.

Los resultados para UEPI Varones son los siguientes.

Gráfico 13: Resultados UEPI Varones.



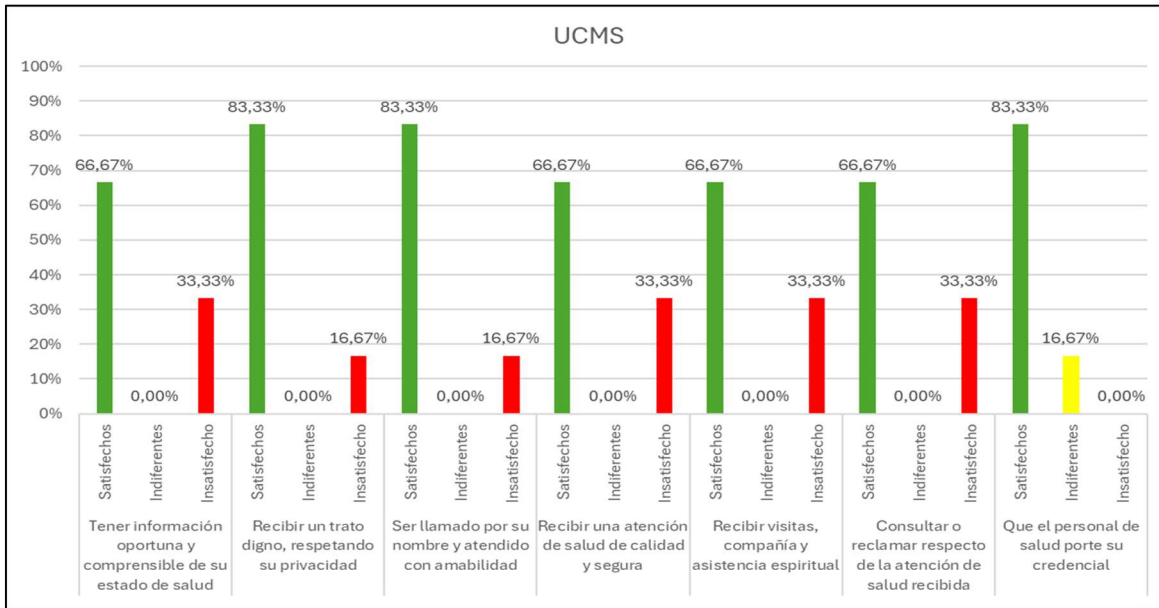
Para el período de análisis, el peor derecho evaluado es tener información oportuna y comprensible del estado de salud con un 16,67% de satisfacción y un rechazo de 83,33% (sumados indiferentes e insatisfechos). El resto de los derechos evaluados mantiene una distribución homogénea en la percepción de los pacientes.

En comparación con el período de análisis anterior, se observa un descenso de 66,66% en la satisfacción de tener información oportuna y comprensible sobre el estado de salud, situación preocupante que debe ser atendida con urgencia por la unidad. El resto de los derechos evaluados no presenta una variación significativa en la percepción.

3.13. UCMS.

Los resultados para UCMS son los siguientes.

Gráfico 14: Resultados UCMS.



Para el período de análisis se observa una percepción mayoritariamente positiva, aunque con áreas que evidencian oportunidades de mejora importantes. Los aspectos mejor evaluados fueron Recibir un trato digno, respetando su privacidad, Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad, y que El personal de salud porte su credencial, todos con un 83.33% de satisfacción y un 16.67% de insatisfacción en los dos primeros, mientras que el último no presenta registros de insatisfacción. En cuanto a Tener información oportuna, Recibir una atención de calidad y segura, recibir visitas y acompañamiento y el poder Consultar o reclamar respecto de la atención; presentan una satisfacción del 66.67% y una insatisfacción del 33.33%, lo que refleja una percepción dividida y señala la necesidad de mejorar tanto la comunicación clínica como la confianza en la atención recibida.

En comparación con el período de análisis anterior, se observa una disminución en la satisfacción de los usuarios.

Con respecto al período de análisis anterior, se observa una disminución generalizada en los niveles de satisfacción, especialmente en aspectos críticos como la calidad de la atención, la entrega de información clínica y el acompañamiento. Aunque algunos ítems mantienen niveles altos de satisfacción, la aparición de insatisfacción en varios aspectos indica una percepción más crítica por parte de los pacientes en el período más reciente.

4. TENDENCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Distribución de respuestas NPS:

- Satisfechos (Promotores): 67,95%.
- Indiferentes (Pasivos): 19,23%.
- Insatisfechos (Detractores): 12,82%

Gráfico 15: Tendencia de la satisfacción del usuario.

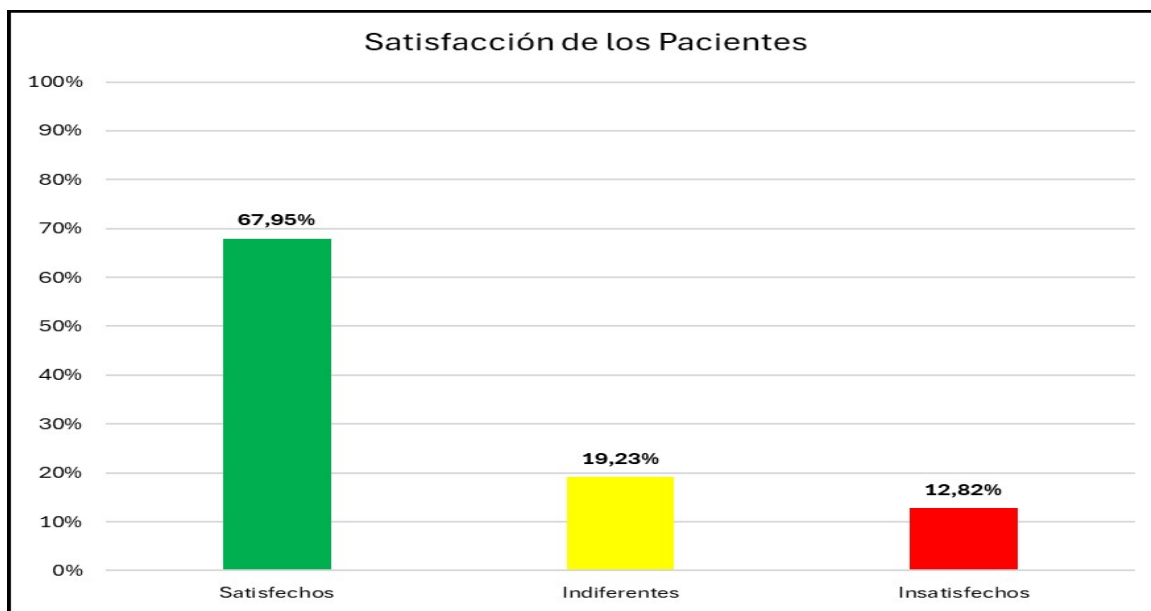
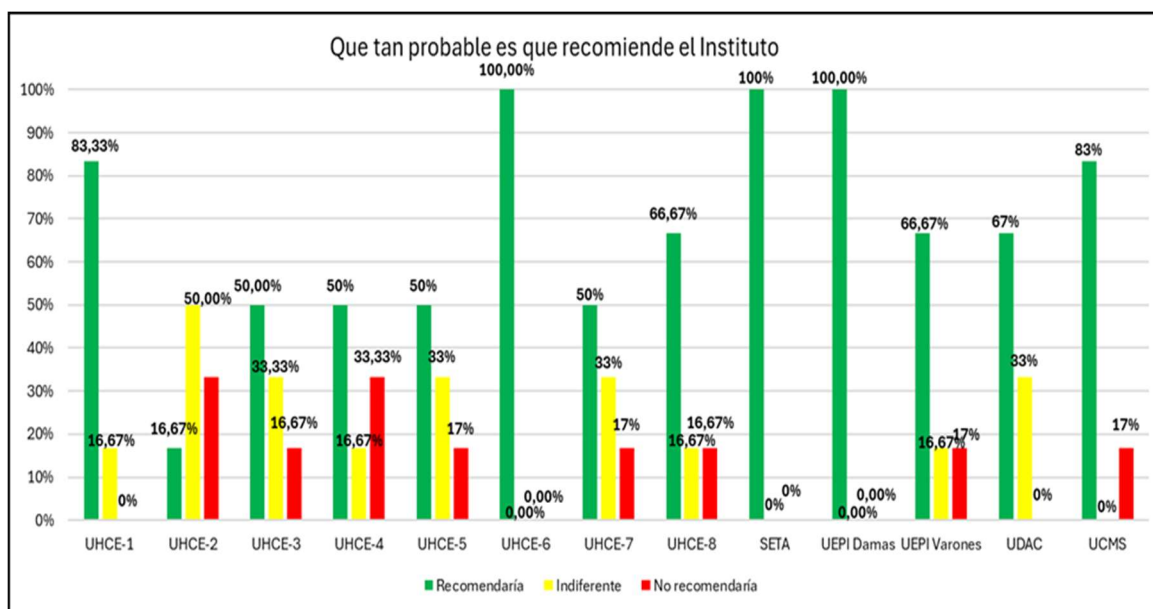


Gráfico 16: Recomendación por parte de los pacientes del Instituto para una hospitalización psiquiátrica, por sector.



Interpretación:

- **Satisfechos/Promotores (67,95%)**, este grupo representa a los pacientes que, según su experiencia de hospitalización, están altamente dispuestos a recomendar el Instituto. Este porcentaje es positivo y sugiere una percepción favorable de la atención recibida, lo que puede traducirse en una buena reputación institucional y mayor fidelización. Sin embargo, en contextos de salud pública, se espera que los niveles de promotores superen el 75% para considerar una experiencia altamente satisfactoria. Por tanto, aunque el resultado es alentador, aún hay margen para fortalecer la experiencia del paciente.
- **Indiferentes/Pasivos (19,23%)**, los pacientes indiferentes no expresan una clara intención de recomendar ni de rechazar el servicio. Este grupo es crítico porque representa una zona de oportunidad, con intervenciones adecuadas, pueden convertirse en promotores. Su presencia también puede indicar que ciertos aspectos de la atención no generan impacto suficiente o que hay falta de diferenciación en la experiencia hospitalaria.
- **Insatisfechos/Detractores (12,82%)**, este grupo de pacientes refleja que no recomendarían el Instituto, lo cual representa un riesgo para la imagen institucional. En el contexto de hospitalización psiquiátrica, esta cifra puede estar influida por factores clínicos, pero también puede evidenciar deficiencias en el trato, infraestructura y comunicación. Es fundamental investigar las causas específicas de esta insatisfacción para implementar mejoras focalizadas.

Este indicador no debe interpretarse de forma aislada, es un insumo de trabajo valioso, pero debe contextualizarse con los factores clínicos del paciente, tipo de internación y factores externos que influyen directamente sobre la percepción de los pacientes. Un 67,95% de pacientes satisfechos indica que existe una base sólida en la cual se debe seguir trabajando. Sin embargo, la presencia de casi un tercio de los pacientes indica la necesidad de mejorar la forma de abordar la estadía de los usuarios, con enfoque principal en la comunicación clínica. Este indicador nos permite ver cómo los pacientes valoran su experiencia más allá de los aspectos clínicos. La percepción de calidad está estrechamente ligada al trato, la comunicación, el entorno y la seguridad.

En comparación con el período de análisis anterior, se observa una disminución en la satisfacción con una variación de 6,12 puntos porcentuales, un aumento en la indiferencia con una variación de 9,35 puntos porcentuales, y una disminución en la insatisfacción con una variación de 3,23 puntos porcentuales. La disminución de la satisfacción demuestra una incipiente pérdida de la confianza en la Institución por parte de nuestros usuarios, se debe tomar como una alerta temprana sobre el compromiso de los pacientes con el servicio entregado.

La indiferencia casi se duplicó, pasando de 9,88% a 19,23%. Este cambio es significativo y sugiere que más pacientes están adoptando una postura neutral frente a su experiencia, lo que refleja una atención que no logra diferenciarse o generar impacto emocional positivo.