

# CESFAM: Placeres

El viernes 2 de mayo se realizó una jornada de observación en el  
**CESFAM de Placeres, Valparaíso,**

Durante dos horas, se analizó el funcionamiento del centro, su infraestructura, el flujo de usuarios y su comportamiento. Se aplicó una encuesta a pacientes para conocer su percepción sobre las condiciones térmicas del lugar, identificando factores como ventilación y temperatura en las distintas áreas. Esta información permitirá proponer mejoras en la infraestructura y en la experiencia de atención.

# JORNADA DE OBSERVACIÓN Y REGISTRO

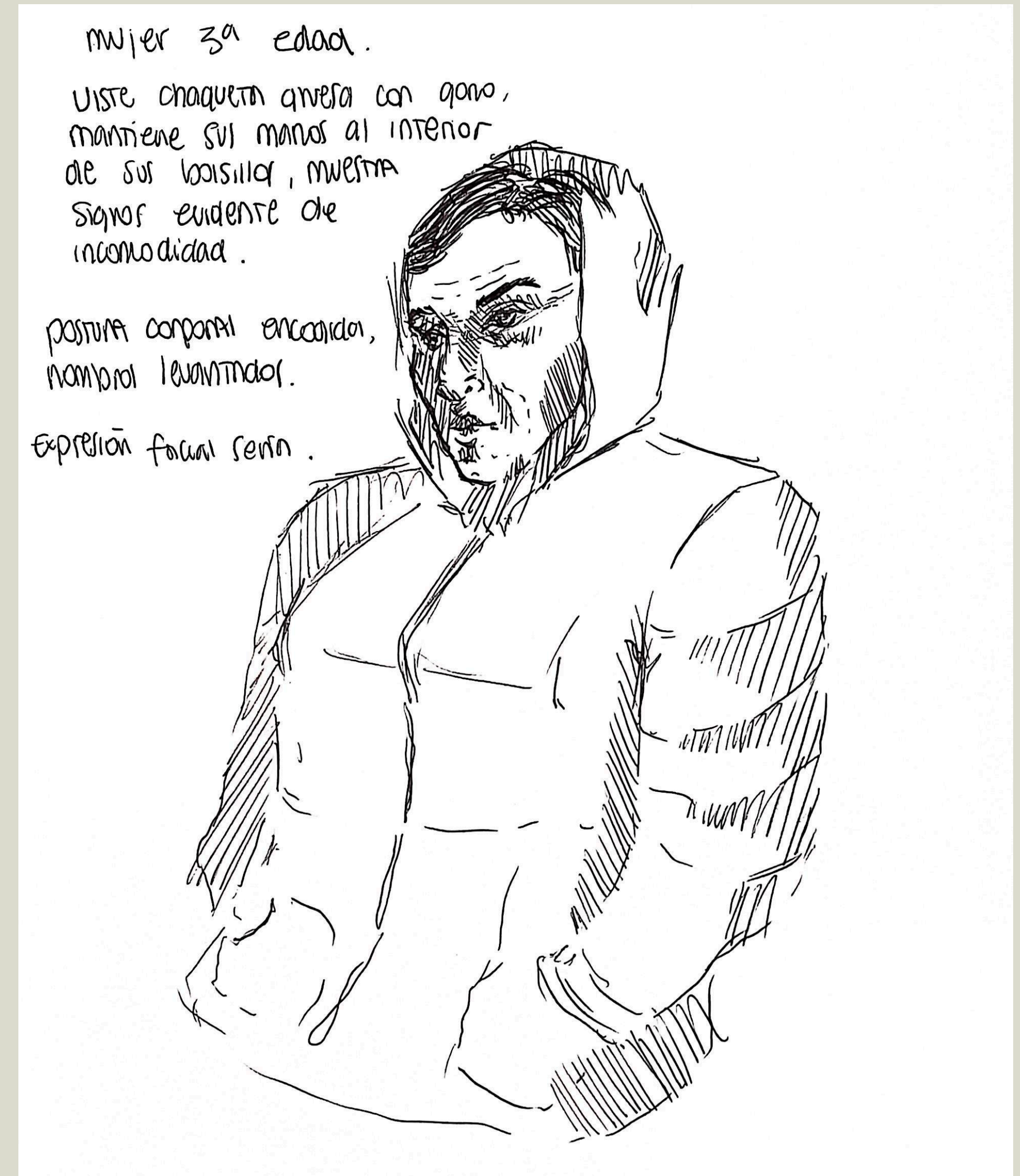
VIERNES 02 DE MAYO 2024

## JORNADA DE OBSERVACIÓN Y REGISTRO

Se observaron diversos factores relacionados con la experiencia de los usuarios dentro del centro de salud, tales como la **vestimenta**, el **lenguaje corporal** y las **expresiones faciales**. Estos elementos permitieron identificar señales no verbales asociadas al confort o malestar durante su permanencia en el recinto. La vestimenta brindó indicios sobre cómo las personas se **adaptaban** a las condiciones térmicas del lugar, mientras que el lenguaje corporal y las expresiones faciales ofrecieron pistas sobre su **nivel de comodidad**, percepción del entorno y posibles tensiones o incomodidades experimentadas.

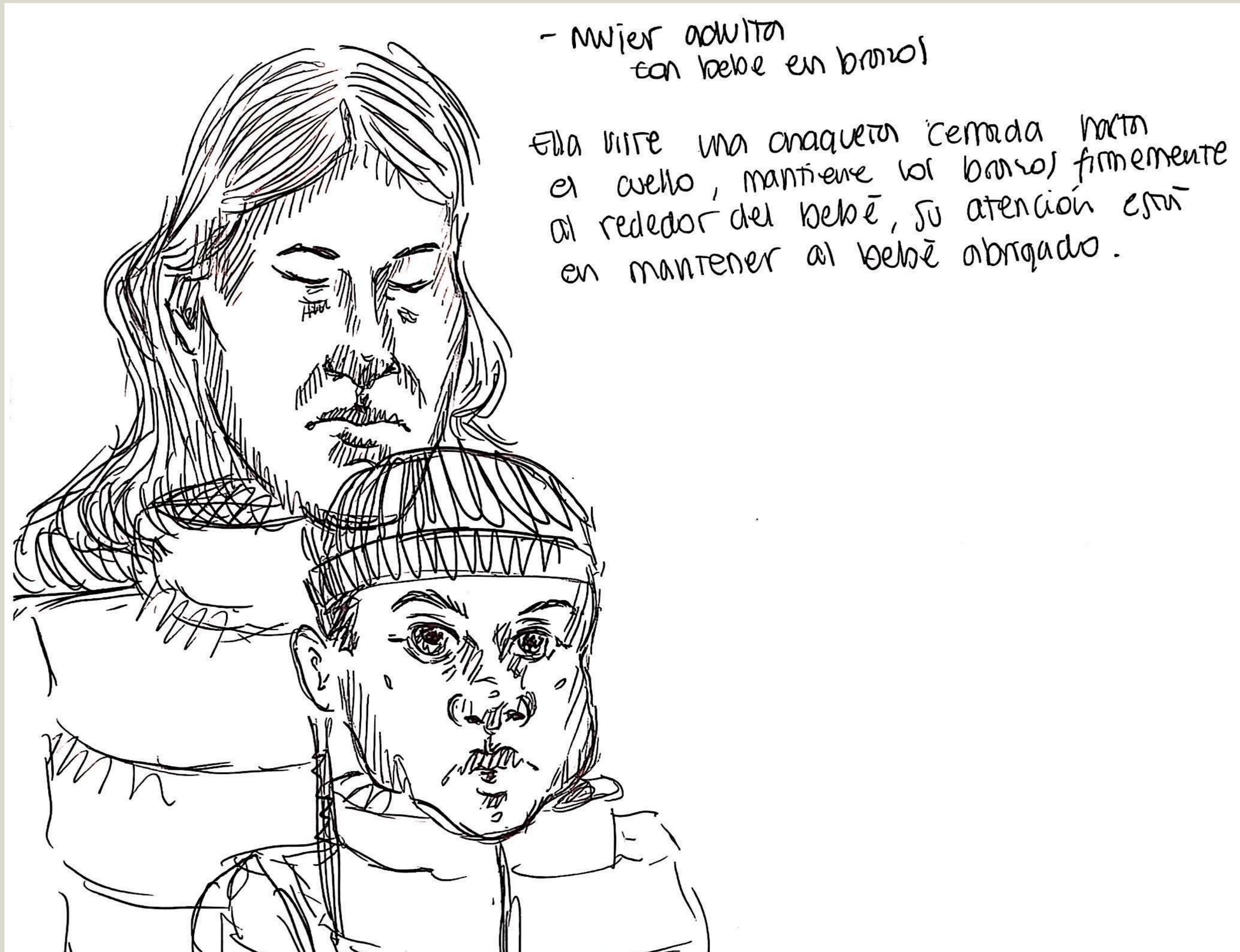
*“Viste chaqueta gruesa con gorro, mantiene sus manos al interior de sus bolsillos, muestra signos evidentes de incomodidad. **Postura corporal encogida**, hombros levantados.*

*Expresión facial seria”*



1. Croquis: Mujer tercera edad en sala de espera.

## JORNADA DE OBSERVACIÓN Y REGISTRO

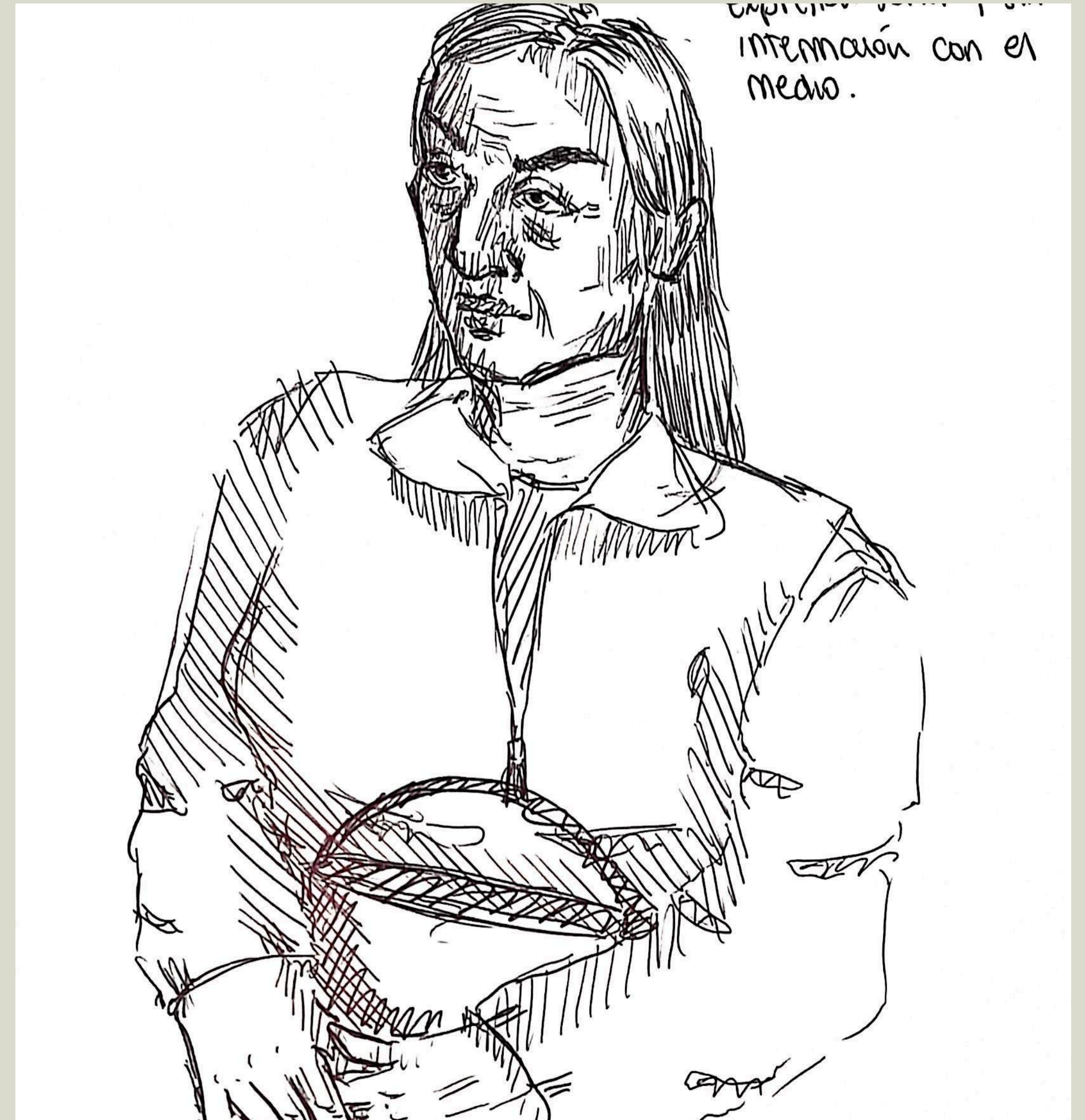


“Ella viste una chaqueta cerrada hasta el cuello, mantiene los brazos firmemente al rededor del bebé, su atención está en **mantener al bebé abrigado**”

2. Croquis: Mujer adulta con bebé en los brazos en sala de espera.

## JORNADA DE OBSERVACIÓN Y REGISTRO

“Viste chaqueta gruesa, se observan signos compatibles con sensación térmica baja: **hombros levemente recogidos, ausencia de de movilidad, manos ocultas bajo las mangas y juntas, sujeción del bolso aporta calor**”



3. Croquis de mujer de tercera edad.

## JORNADA DE OBSERVACIÓN Y REGISTRO



“Se observan **características estructurales** que comprometen el confort térmico, falta de aislamiento en techos y suelos. Suelo de baldosas, paredes de tabiquería. Techo de vigas expuestas.

Único método de ventilación un ventilador, no cuenta con sistema de a.c o calefacción”

“Entorno no presenta calefacción **visible o perceptible**, ni estufas, ni mantas.  
Sólo un ventilador apagado”

1. Croquis de observación características estructurales sala de espera.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Encuesta Cesfam de Placeres

|             | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 |
|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Encuesta 1  | A          | C          | C          | A          | D          | A          | A          | B          | A          |
| Encuesta 2  | B          | B          | D          | B          | E          | A          | A          | A          | C          |
| Encuesta 3  | A          | D          | C          | B          | B          | A          | B          | A          | A          |
| Encuesta 4  | C          | C          | D          | A          | C          | A          | E          | C          | C          |
| Encuesta 5  | D          | B          | C          | B          | C          | C          | A          | C          | C          |
| Encuesta 6  | D          | B          | D          | A          | C          | C          | A          | C          | C          |
| Encuesta 7  | D          | B          | D          | A          | D          | C          | E          | D          | A          |
| Encuesta 8  | A          | D          | C          | B          | B          | A          | B          | A          | A          |
| Encuesta 9  | D          | C          | C          | A          | C          | C          | B          | A          | A          |
| Encuesta 10 | C          | C          | D          | B          | B          | C          | B          | D          | C          |

1. Resultados de la encuesta realizada en cesfam.

A partir de las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada, se puede interpretar que una parte significativa de los **pacientes manifiesta disconformidad con las condiciones de calefacción ofrecidas por el CESFAM Los Placeres**, especialmente durante los meses de bajas temperaturas. Los encuestados destacan que las actuales condiciones térmicas no resultan adecuadas para una experiencia confortable dentro del recinto, lo que afecta negativamente su permanencia en el lugar. En este sentido, sugieren la implementación de un **sistema de calefacción más eficiente** que permita mitigar la sensación de frío, mejorando así tanto el bienestar de los usuarios como la calidad del servicio entregado.

## REFLEXIONES

A partir de lo recabado en las entrevistas, es posible reflexionar que existe una necesidad urgente por parte de la comunidad usuaria del CESFAM Los Placeres de contar con mejores condiciones para enfrentar el frío al interior de las salas de espera. Las personas entrevistadas manifestaron que las actuales **instalaciones no son adecuadas para protegerse de las bajas temperaturas**, lo que genera una experiencia incómoda e incluso **riesgosa para la salud**, especialmente en **población vulnerable** como **adultos mayores, niños y personas con enfermedades crónicas**. Esta situación evidencia una falencia en la infraestructura del centro de salud, y pone de relieve la importancia de implementar medidas concretas como sistemas de calefacción eficientes, aislación térmica o **entrega de elementos de abrigo** que garanticen una atención digna y segura en cualquier época del año.