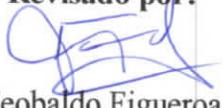
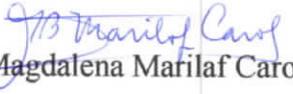




**CESFAM
NUEVA IMPERIAL**

Código	CNIDP 1.3
Versión	1
Fecha	julio 2021
Vigencia	julio 2026
Páginas	1 de 9

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

<p>Elaborado por:</p>  <p>A.S. Millaray Carrillo Huaiquilaf Encargada de OIRS</p> <p>Slgo. Jorge Hinrichsen Cárdenas Unidad de Estadística</p> <p>Fecha: junio 2021</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Nut. Teobaldo Figueroa Leal</p>  <p>E.U. Magdalena Marilaf Caro</p> <p>Unidad de Estadística</p> <p>Fecha: julio 2021</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Bernarda Neira Bastías</p>  <p>Directora CESFAM Nueva Imperial</p> <p>Fecha: julio 2021</p>
---	--	---



	CESFAM NUEVA IMPERIAL		Código	CNIDP 1.3
			Versión	1
			Fecha	julio 2021
			Vigencia	julio 2026
			Páginas	2 de 9

1.- INTRODUCCIÓN

Los prestadores institucionales deben proveer una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarde los principios éticos esenciales y el trato que se le otorga. Para esto el CESFAM Nueva Imperial posee un sistema que evalúa el efectivo respeto de los pacientes, incluyendo mediciones de la percepción de éstos y demás usuarios que asisten al CESFAM.

2.- OBJETIVO

Evaluar el efectivo respeto de los derechos de los pacientes, a través de mediciones de la percepción de los pacientes y demás usuarios.

3.- ALCANCE

Aplica a pacientes y demás usuarios que acuden al CESFAM Nueva Imperial.

4- RESPONSABLES

Director:

- Proveer las condiciones para el cumplimiento del presente documento.
- Velar por el cumplimiento del presente documento.

Subdirector:

- Velar por el cumplimiento del presente documento en los dispositivos a su cargo.

Profesional Encargada OIRS:

- Evaluar el efectivo respeto de los derechos del paciente que incorpora la percepción de éstos.
- Velar por el cumplimiento del presente documento.
- Realizar las actualizaciones cuando corresponda.
- Realizar análisis de los resultados de las encuestas aplicadas e informe trimestral.
- Difundir, supervisar, aplicar el presente documento.

Funcionarios:

- Conocer el sistema de evaluación de derechos de los pacientes.

Unidad de calidad:

- Colaborar en la formulación de planes de mejora.

Unidad de estadística:

- Apoyar a encargado OIRS en la tabulación y análisis de los resultados de las encuestas aplicadas e informe trimestral.
- Apoyar a encargada a OIRS en la actualización el presente documento.

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.3
		Versión	1
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	3 de 9

5.- DEFINICIONES:

OIRS: oficina de Informaciones, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Encuesta: Es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Percepción: Proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

Respeto: El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos.

Derecho: Es un conjunto de normas que regulan la conducta externa de las personas y para cuyo cumplimiento el Estado puede emplear la fuerza.

Derecho de las personas en su atención de salud: Corresponde a los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Aplica a pacientes del Sistema Público y Privado de acuerdo a lo establecido en el Título II de la Ley N°20.584.

6.- ACTIVIDADES A REALIZAR

6.1.- Metodología.

Investigación: Cuantitativa.

Tipo de estudio: Descriptivo.

VARIABLES DE ANÁLISIS: Se considerarán dos.

- Respeto a los derechos de los pacientes: Paciente percibe y manifiesta que se han respetado sus derechos.
- No Respeto a los derechos de los pacientes: Paciente percibe y manifiesta que no se han respetado sus derechos.

Universo: Considerará a todas las personas atendidas presencialmente en el CESFAM de Nueva Imperial durante el último trimestre.

	CESFAM NUEVA IMPERIAL		Código	CNIDP 1.3
			Versión	1
			Fecha	julio 2021
			Vigencia	julio 2026
			Páginas	4 de 9

Muestra: Para la obtención de la muestra se accederá al siguiente link en el cual se procederá a incorporar los datos que permitan obtenerla:

<https://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/w3-article-7652.html>

Criterios de inclusión:

- Ser adulto.
- Haber sido atendido presencialmente por un profesional clínico el día que se aplica la encuesta.
- Cuando el usuario es menor de edad o tiene alguna discapacidad que le impide manifestar su percepción se procederá a consultar a su acompañante.

Criterios de exclusión:

- Personas que acuden al CESFAM por otro motivo.

Instrumento

La encuesta será foliada manualmente con números en orden correlativos asignados por Encargada de OIRS. Constará de 5 preguntas cerradas (Ver Anexo 1) con respuestas dicotómicas: SI y NO, incorporará algunas exigencias que establece la Ley de deberes y derechos de los pacientes, permitirá cuantificar y medir la percepción de los pacientes y/o acompañantes respecto a:

Escalas de medición:

- a) Ser llamado por su nombre.
- b) Sin discriminación.
- c) Con respeto a su privacidad.
- d) Con la posibilidad de rechazar o aceptación algún procedimiento o tratamiento
- e) Acceso a formular su/s solicitud/es ciudadana/as.

La medición se realizará de acuerdo a dos criterios:

- (1) Cumple con el respeto a los derechos de los pacientes y usuarios
- (2) No cumple.

Indicadores de respeto de los derechos de los pacientes y usuarios:

Se considera de acuerdo a puntuación obtenida:

Puntuación: 0 a 4 = no cumple.

Puntuación: 5 = cumple.

Aspectos éticos:

- La encuesta que se aplicará es confidencial y voluntaria.

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.3
		Versión	1
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	5 de 9

6.2.- Desarrollo del procedimiento

a.- Recolección de información: Para evaluar el respeto de los derechos de los usuarios se aplicará una encuesta de percepción usuaria.

b.- Definición de muestra significativa: Para obtener el número de encuestas a aplicar se determinará con la calculadora de tamaño muestral. El margen de error a utilizar es de un 5% y un nivel de confianza de 90%.

c.- Aplicación de la encuesta de percepción usuaria: Trimestralmente la encargada de la OIRS del CESFAM Nueva Imperial aplica una encuesta de percepción usuaria (ver anexo 1), a una muestra representativa de usuarios que hayan recibido atención presencial por algún profesional clínico.

d.- Selección de encuestadores: Para la aplicación de las encuestas la encargada de la OIRS solicitará trimestralmente la colaboración a los alumnos de pregrado de las carreras de la salud de instituciones en convenio docente-asistencial para que apliquen la encuesta a pacientes y/o acompañantes que estén dispuestos a acceder en forma voluntaria y anónima.

e.- Inducción a encuestadores: La encargada de la OIRS realizará una jornada de inducción o preparación para los encuestadores, con al menos 1 semana de anticipación a la fecha de la aplicación.

f.- Aplicación de la encuesta: La encuesta se aplicará trimestralmente. Para completar el tamaño muestral estimado se pretende que sea aplicada durante 10 días hábiles entre lunes y viernes, entre las 9 y las 16:00 hrs. El encuestador aplicará el cuestionario a los usuarios al momento de finalizar su atención en alguno de los policlínicos del CESFAM en los pasillos, o salas de espera, registrará las respuestas y al final de la jornada entregará las encuestas aplicadas a la encargada de OIRS.

g.- Tabulación de los datos: Las encuestas serán proporcionadas por la encargada de la OIRS al sociólogo de apoyo de la unidad de estadística. Para la tabulación de las encuestas, estas serán ingresadas en archivo Excel con número correlativo (Ver Anexo 2). Para la tabulación solo se considerarán las encuestas que estén contestadas en su totalidad.

h.- Análisis de los datos: La evaluación, análisis e informes de los resultados serán realizados por encargado OIRS en conjunto con el sociólogo de la unidad de estadística dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la finalización del trimestre.

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.3
		Versión	1
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	6 de 9

La escala de clasificación se presenta en el siguiente cuadro:

Pregunta	SI	NO	TOTAL
1	1	0	1
2	0	1	1
3	1	0	1
4	1	0	1
5	1	0	1
TOTAL	4	1	5

Para definir el indicador se ha establecido un puntaje ideal que corresponde a 5 puntos por encuesta, por lo tanto, se da por cumplido el respeto a los derechos de los pacientes cuando su valor es 5. Si el valor obtenido es menor a 5, entonces no se da por cumplido. La pregunta N° 2 tiene puntuación inversa respecto de las otras preguntas por lo que el puntaje 1 será asignado cuando el encuestado o encuestada conteste con un NO a esta pregunta.

Se registrará con 0 cuando la respuesta a la pregunta sea NO excepto en la número 2 que se registrará 1 cuando la respuesta sea SI.

Se ingresarán la totalidad de las encuestas respondidas completamente a una planilla Excel (Ver anexo 2) y por cada trimestre se realizará un informe con los resultados con cada una de las preguntas a fin de identificar las áreas de mejora e implementar las soluciones respectivas.

i.- Presentación y análisis de los resultados: La encargada OIRS en conjunto al sociólogo de la unidad de estadística elaborarán informe trimestral de los resultados de la encuesta de percepción del respeto de los derechos de los usuarios, el cual se presentará por escrito al director y unidad de calidad dentro de los 10 días hábiles siguientes a la finalización del período de evaluación. Considerará un formato descriptivo de los resultados.

i.- Elaboración de plan de mejora: Trimestralmente se elaborará plan de mejora, el cual considerará las propuestas realizadas por el equipo directivo, unidad de calidad, y equipo técnico asesor.

7.- DISTRIBUCIÓN

- Dirección CESFAM.
- Oficina OIRS.
- Unidad de calidad.

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.3
		Versión	1
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	7 de 9

8.- REGISTRO DE CAMBIOS

Versión que se modifica	Fecha del cambio	Descripción de la modificación	Responsable del cambio	Publicado en

9.- REFERENCIAS

- Manual del Estándar General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Abierta.
- Ley N° 20.584 sobre “Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su Atención en Salud”
- Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes.

10.- AUTORES

- Millaray Carrillo Huaiquilaf, Asistente social. Encargada OIRS.
- Jorge Hinrichsen Cárdenas, Sociólogo. Unidad de Estadística.

11.- ANEXOS



**CESFAM
NUEVA IMPERIAL**

Código	CNIDP 1.3
Versión	1
Fecha	julio 2021
Vigencia	julio 2026
Páginas	8 de 9

**Anexo 1
Encuesta de percepción
“Respeto de los Derechos del paciente”**

Estimado usuario(a)

La presente encuesta nos permite contar con su opinión acerca del debido respeto de los derechos de los pacientes durante su atención. La información que usted nos aporta es de gran importancia y será considerada como voluntaria, anónima y confidencial. **Marque con una X la opción que más lo representa.**

Unidad:			
Fecha:			
Usted es:	<input type="checkbox"/> PACIENTE	<input type="checkbox"/> FAMILIAR O ACOMPAÑANTE	<input type="checkbox"/>

1.- ¿USTED FUE LLAMADO POR SU NOMBRE DURANTE SU ATENCIÓN?

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------	-----------------------------

2.- ¿SE SINTIÓ DISCRIMINADO DURANTE SU ATENCIÓN?

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------	-----------------------------

3.- ¿SE RESPETÓ SU PRIVACIDAD DURANTE SU ATENCIÓN?

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------	-----------------------------

4.- ¿SE LE INFORMÓ DE LA POSIBILIDAD DE ACEPTAR O RECHAZAR UN PROCEDIMIENTO O TRATAMIENTO?

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------	-----------------------------

5.- ¿ESTÁ CONFORME CON EL ACCESO A MANIFESTAR SUS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES O RECLAMOS U OTRO TIPO DE SOLICITUDES POR ESCRITO?

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------	-----------------------------

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.3
		Versión	1
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	9 de 9

Anexo 2

Tabulación de encuestas

Pregunta	¿Usted fue llamado por su nombre durante su atención?		¿Se sintió discriminado durante su atención?		¿Se respetó su privacidad durante su atención?		¿Se le informó de la posibilidad de aceptar o rechazar un procedimiento o tratamiento?		¿Durante su atención fue informado del acceso a dejar felicitaciones, sugerencias o reclamo por escrito?	
	1		2		3		4		5	
Encuestado N°	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
Total										

- Se completa con un **1** cuando la respuesta es **SI**
- Se completa con un **0** cuando la respuesta es **NO**