

**“METODOLOGIA DE EVALUACION DEL INDICADOR
DP 1.3 EVALUACION EFECTIVA DEL RESPETO DE LOS
DERECHOS DE LOS PACIENTES 2025”
CESFAM DR. ALBERTO REYES, TOME**

**CAROLINA VILLARROEL
ENCARGADA OIRS
CESFAM DR. ALBERTO REYES, TOME**

Enero 2025



“EVALUACION EFECTIVA DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTE CESFAM DR. ALBERTO REYES 2025”

Tomé, Enero 2025

El CESFAM Dr. Alberto Reyes en su preocupación por velar por el buen funcionamiento de la atención que respeta la dignidad del paciente en un marco de respeto por los derechos del paciente, ha priorizado contar en forma permanente con información sobre la percepción de los usuarios respecto del respeto recibido en el CESFAM y ambos CECOSF.

El objetivo primordial de la realización de esta tarea es la de contar con un sistema de medición que permita conocer la percepción de los usuarios y realizar su posterior análisis.

Aspectos metodológicos

Contenidos de la encuesta:

La encuesta contempla 9 preguntas en total. Los nueve ítems que contempla la encuesta corresponden a cada uno de los derechos de la carta de derechos y deberes que nos competen como atención primaria. Para hacer la evaluación de las respuestas se utiliza: SI, NO o NA (no aplica)

1. Validación de la encuesta:

Se realizó un proceso de validación, en el mes de Septiembre 2013, donde se aplicaron las siguientes encuestas en el sector verde del CESFAM Dr. Alberto Reyes:

Edad	Hombre	Mujer
15 a 35	10	10
36 a 59	10	10

60 y más	4	4
----------	---	---

El instrumento se aplicó después de recibida la atención, lo mismo que se realizará con la encuesta definitiva, para poder responderlo las personas deben tener más de 18 años.

2. Definición del Universo:

Se tomará como Universo la población validada por FONASA a agosto 2024 (válida para el año 2025), en el CESFAM, separada por cada dispositivo de salud (CESFAM, CECOSF El Santo y CECOSF Cerro Estanque).

3. Definición de la muestra:

Para el cálculo de la muestra se utilizará muestreo aleatorio por dispositivo.

El criterio de inclusión para responder la encuesta será tener más de 18 años y haber recibido atención durante el día de aplicación en el sector o bien ser acompañante de persona adulto mayor, en caso que este no pueda responder la encuesta o menor de 18 años. Para efectos de esta evaluación los CECOSF se considerará como un dispositivo.

4. Cálculo muestra año 2025:

La muestra se calculó utilizando calculadora internet (SIS-Q) con:

Nivel de confianza: 90%

Error máximo esperado: +/- 6%

Proporción esperada de cumplimiento: 80%

CÁLCULO DE MUESTRA

Población	CESFAM		CECOSF El Santo		CECOSF C. Estanque	
universo	26305		2443		2305	
muestra	170		160		159	
N° de encuesta a aplicar por vez	1	2	1	2	1	2
	85	85	80	80	80	79

5. SELECCIÓN SEMANA Y DIAS DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Se procedió a randomizar la semana y el día en que se aplicará la encuesta en forma semestral, considerando 1° semestre de la semana 1 a la 27, 2° semestre de la semana 28 a la 52, 3°. Cada semana con sus días hábiles de lunes a viernes, en que lunes corresponde a día 1, martes corresponde a día 2, miércoles a día 3, jueves a día 4 y viernes a día 5. Para esto se utilizó "Random Number Generator", arrojando lo siguiente:

Las semanas del año y días en que se aplicara la encuesta son los siguientes:

Semestre	Semana	Día	Fecha
1°	25	3	17 de junio
2°	46	4	12 de noviembre

El horario de aplicación será desde las 8:30 hrs. hasta completar el número diario. Si las encuestas no logran ser aplicadas en su totalidad, se deberán



continuar el día hábil siguiente a la fecha de su aplicación hasta completar la totalidad.

6. DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Se utilizará como recurso humano para la aplicación de las encuestas los Alumnos y/o internos que se encuentren realizando práctica profesional a través de convenio docente asistencia en el Establecimiento al momento de la Aplicación.

Es importante señalar que en los casos en que el establecimiento no cuente con Alumnos para la realización de la aplicación de la encuesta, esta quedará a cargo de los Administrativos de SOME que el Coordinador de Sector y/o CECOSF determine, liderados por el operador/a OIRS.

Respecto de lo mismo, se suspenderá la aplicación de la encuesta si la comuna se encuentre en fase 1 del plan paso a paso de la pandemia, misma razón por la que se determinó que aplicación por el periodo 2024 se realizará semestralmente. No obstante si existiera impedimento para aplicar la encuesta presencialmente esta se realizara vía online, a través de aplicación desde DISAM.

7. EVALUACIÓN DE LOS DATOS

Los datos serán tabulados y analizados por la Encargada de OIRS, para el vaciado de estos se llevará una base de datos (planilla Excel) para cada sector con los resultados de las encuestas aplicadas, donde se registrarán las encuestas asignando números correlativos según se apliquen las encuestas. En esta base de datos se registrarán los datos generales de cada encuesta y las respuestas de cada una de las preguntas. Las encuestas a evaluar serán el total de la muestra de encuestas aplicadas en el trimestre.

Ejemplo:

Numero de Encuesta	Edad	Sexo	Sector	Calidad encuestado	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4
1	34	1	A	A	1	0	0	1
2	45	2	A	P	1	1	1	1
3	21	2	R	P	1	1	1	1
4	34	1	V	P	1	1	1	1
5	23	2	C	A	1	0	1	1
6								
7								
8								
9								
10								

El primer encuestado corresponde a un acompañante de 34 años de sexo masculino del sector azul. La encuesta número 3 corresponde a un paciente de 21 años, sexo femenino del sector rojo que respondió si a las preguntas 1,2, 3 y 4.

8. SISTEMA DE EVALUACIÓN E INFORME:

Tras la evaluación de los datos, se realizará un informe semestral que dé cuenta de los resultados de la aplicación de la encuesta, el cual será entregado a gerencia.



ENCUESTA PARA EVALUACION EFECTIVA DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTE.

Folio:

SECTOR:

N°:

FECHA

DIA

MES

AÑO

Introducción

Buenos días/tardes mi nombre es _____,
alumno en práctica del/a o funcionarios del sector _____.

Estimado usuario, el (CESFAM o CECOSF), se encuentra actualmente **REACREDITADO** en calidad y seguridad del paciente, uno de sus ámbitos es la **DIGNIDAD DEL PACIENTE**, para lo cual queremos conocer su opinión en relación al grado de cumplimiento del respeto de los derechos del paciente. Le solicitamos que colabore respondiendo algunas preguntas que consisten en: **SI**, **NO** o **No Aplica** de acuerdo a lo que usted estime más correcto.

Las preguntas no tomaran más de 10 minutos.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

Es de responsabilidad del Coordinador de Sector asegurarse de que este completa la información del entrevistado.

EDAD EN AÑOS:	RUN	SEXO	HOMBRE	1
CALIDAD	PACIENTE: P		MUJER	2
ENCUESTADO:	ACOMPAÑANTE: A			

Nº	PREGUNTA	SI	NO	NA
1	Conoce usted la Carta de derechos y deberes del pacientes del paciente.			
2	¿Considera que se respeta la confidencialidad de la información disponible en su ficha clínica, sobre su diagnóstico y tratamiento?			
3	Si fue examinado ¿Considera que se le respetó su privacidad y pudor?			
4	¿Considera que la atención que recibió hoy por los funcionarios se realizó en forma oportuna?			
5	¿El personal que lo atendió hoy, se encontraba identificado con su credencial y/o lo hizo verbalmente cuando lo atendió?			
6	En nuestro establecimiento participan alumnos de carreras de la salud ¿Se le ha informado y solicitado autorización para ser atendido por ellos?			
7	Si se le realizó una ecografía o procedimiento invasivo, Responda: ¿Se le informó previamente y solicitó su autorización antes de realizarse el procedimiento?			
8	¿Considera clara la información que le fue entregada durante esta atención en relación a su estado de salud y tratamiento realizado?			
9	¿En general evalúa bien la atención brindada por el personal de la unidad donde se atendió?			

Comentarios: _____

INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN

Introducción



Este instrumento busca medir la percepción del respeto de los derechos por los usuarios del CESFAM y CECOSF

Se divide en dos partes: datos del entrevistado y Evaluación

Condiciones de Aplicación

El folio corresponde al sector el que se indicará de la siguiente forma:

A (mayúscula) sector azul

R (mayúscula) sector rojo

V (mayúscula) sector verde

CS (mayúscula) CECOSF El Santo

CE (mayúscula) CECOSF Cerro Estanque

El contacto con los usuarios se realiza en la sala de espera, luego de que él/ella haya tenido la experiencia de atención en ese mismo día. La aplicación de la encuesta no debería tomar más de 10 minutos.

En general la aplicación de la encuesta no debería presentar grandes dificultades. Cualquier elemento fuera de lo común, así como cualquier comentario que la persona que está aplicando la encuesta considere que debe incluirse, debería ser registrado al final de la encuesta, en el espacio dedicado a ello.

¿A quién se aplica la encuesta?

- La encuesta se aplica a personas mayores de 18 años
- La encuesta puede ser aplicada a un acompañante siempre y cuando haya estado presente en toda la atención recibida por el usuario. Se debe registrar en la sección datos generales, calidad del encuestado esto es importante para usuarios menores de 18 años, quienes siempre requerirán que un informante responda por ellos. En el caso de adultos mayores, esto ocurrirá si presenta alguna discapacidad auditiva, al igual que para personas de otras edades que presente alguna discapacidad.

El encuestador/a registra su nombre y cualquier comentario que le parezca importante: problema en la aplicación, elementos que pueden facilitar el desarrollo de la encuesta, algún elemento del usuario que respondió, las condiciones en que tuvo que ser realizada la encuesta, etc. (la sección comentarios se utilizará en la etapa de validación de la encuesta).

Calculo muestral:

1. CESFAM Dr. Alberto Reyes

Cálculo de tamaño muestral para indicadores clínicos de calidad			
Aplicable a: indicadores de datos agregados con variables dicotómicas (aquellos que se expresan en porcentajes o proporciones)			
Escenario 1: Usted conoce o tiene una estimación del número total de fichas o casos			
Por ejemplo: El indicador se calcula semestralmente, y usted sabe que en el semestre se realizarán alrededor de 2.000 cirugías			
PASO 1:	Ingrese el número total de casos (2.000 en nuestro ejemplo)	26.305	
PASO 2:	Seleccione cuál es el porcentaje esperado de cumplimiento del proceso o el resultado. Por ejemplo, si espera que un 80% de las fichas de pacientes operados posean consentimiento informado, seleccione 0,8	0,8	
PASO 3:	Seleccione el margen de error con el que desea trabajar. Por ejemplo, si desea que el resultado del indicador tenga $\pm 5\%$ de error, ingrese 0,05 (ello implica que si la medición arrojó un 60% de cumplimiento, el resultado verdadero podría estar entre 55% y 65%, con un 95% de confianza)	0,06	
TAMAÑO DE MUESTRA		170	

2. CECOSF El Santo

Cálculo de tamaño muestral para indicadores clínicos de calidad	
Aplicable a: indicadores de datos agregados con variables dicotómicas (aquellos que se expresan en porcentajes o proporciones)	
Escenario 1: Usted conoce o tiene una estimación del número total de fichas o casos	
Por ejemplo: El indicador se calcula semestralmente, y usted sabe que en el semestre se realizarán alrededor de 2.000 cirugías	
PASO 1: Ingrese el número total de casos (2.000 en nuestro ejemplo)	2.443
PASO 2: Seleccione cuál es el porcentaje esperado de cumplimiento del proceso o el resultado. Por ejemplo, si espera que un 80% de las fichas de pacientes operados posean consentimiento informado, seleccione 0,8	0,8
PASO 3: Seleccione el margen de error con el que desea trabajar. Por ejemplo, si desea que el resultado del indicador tenga $\pm 5\%$ de error, ingrese 0,05 (ello implica que si la medición arrojó un 60% de cumplimiento, el resultado verdadero podría estar entre 55% y 65%, con un 95% de confianza)	0,06
TAMAÑO DE MUESTRA	160

3. CECOSF

Cerro

Estanque:

Cálculo de tamaño muestral para indicadores clínicos de calidad	
Aplicable a: indicadores de datos agregados con variables dicotómicas (aquellos que se expresan en porcentajes o proporciones)	
Escenario 1: Usted conoce o tiene una estimación del número total de fichas o casos	
Por ejemplo: El indicador se calcula semestralmente, y usted sabe que en el semestre se realizarán alrededor de 2.000 cirugías	
PASO 1: Ingrese el número total de casos (2.000 en nuestro ejemplo)	2.317
PASO 2: Seleccione cuál es el porcentaje esperado de cumplimiento del proceso o el resultado. Por ejemplo, si espera que un 80% de las fichas de pacientes operados posean consentimiento informado, seleccione 0,8	0,8
PASO 3: Seleccione el margen de error con el que desea trabajar. Por ejemplo, si desea que el resultado del indicador tenga $\pm 5\%$ de error, ingrese 0,05 (ello implica que si la medición arrojó un 60% de cumplimiento, el resultado verdadero podría estar entre 55% y 65%, con un 95% de confianza)	0,06
TAMAÑO DE MUESTRA	159



Carolina Villarroel V.
Encargada OIRS