

2024

INFORME ANÁLISIS ENCUESTA DERECHOS DE LOS USUARIOS Segundo Semestre 2024

CESFAM DR. ALBERTO REYES



I. INTRODUCCIÓN

Los Derechos en Salud son las facultades mínimas exigibles por parte del usuario en relación al servicio de salud y que implica inherentemente obligaciones (deberes) de los funcionarios como respuesta a los requerimientos asociados.

Considerando que todo ser humano tiene derecho a la vida y acceder al sistema de salud de nuestro país, se puede definir que los derechos en salud están íntimamente ligados al proceso de interrelación existente entre los usuarios con los funcionarios del establecimiento. Estos derechos se fundamentan principalmente en estimular la participación del usuario, de ser un actor pasivo a uno activo, armonizando los deberes y derechos de los distintos actores para propender a las mejores condiciones del estado óptimo de bienestar físico, mental y social y las garantías del mantenimiento de dichas condiciones.

El 01 de octubre de 2012 entra en vigencia la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes que establece cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud. La iniciativa legal resguarda principios básicos de atención en salud, disposiciones que se aplican tanto en el sector público como privado.

Esta ley viene a fortalecer el eje principal de la salud pública en nuestro país: los usuarios. Los derechos y deberes establecidos en esta ley deben estar plasmados de manera visible y clara en la "**Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes**" en donde se especifica cada uno de los aspectos señalados en la nueva ley.

A continuación se entrega el resultado de análisis realizado tras la aplicación de la Encuesta De Evaluación Del Respeto De Los Derechos De Los Usuarios Del CESFAM Dr. Alberto Reyes, correspondiente al segundo semestre del año 2024.

Informe elaborado por la Asistente Social Carolina Villarroel, Encargada de la OIRS del CESFAM Dr. Alberto Reyes.

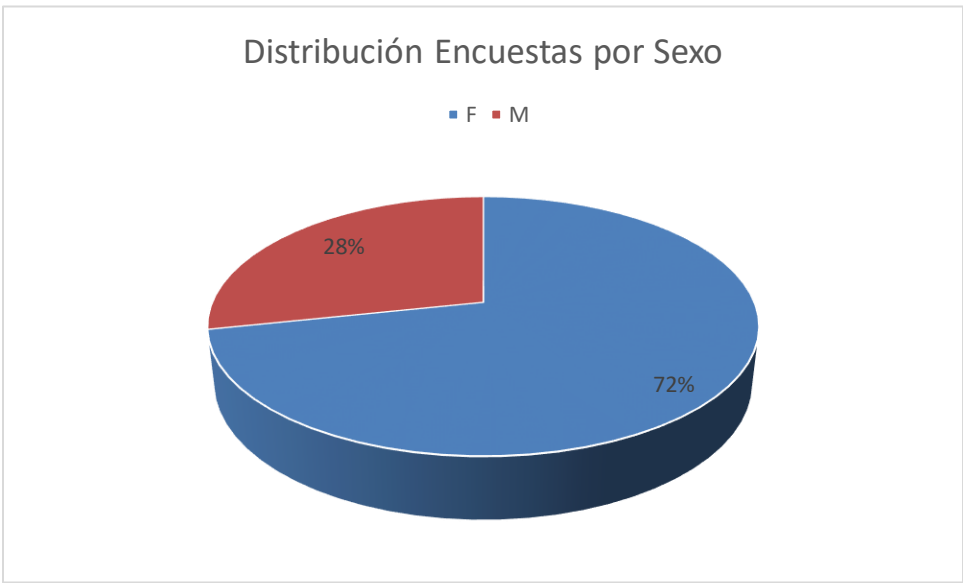
II. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos analizados corresponden al segundo semestre del año 2024, aplicados desde el día martes 10 de diciembre hasta completar la muestra de 180 usuarios, correspondientes a 62 del CESFAM Dr. Alberto Reyes; 59 CECOSF El Santo; 59 CECOSF Cerro Estanque, de acuerdo a la muestra determinada por la Unidad de Calidad del Establecimiento, con un margen de error del 7%. A través de la calculadora SISQ.

Respecto de la aplicación de la encuesta, esta fue aplicada por Administrativos de Sectores, y sus respectivos apoyos administrativos que se desempeñan en los SOMES.

Unidad/ Sector	Sexo Encuestados		Total general
	F	M	
CESFAM DR. ALBERTO REYES	46	16	62
CECOSF C. ESTANQUE	47	12	59
CECOSF EL SANTO	36	23	59
Total general	129	51	180

Gráfico 1



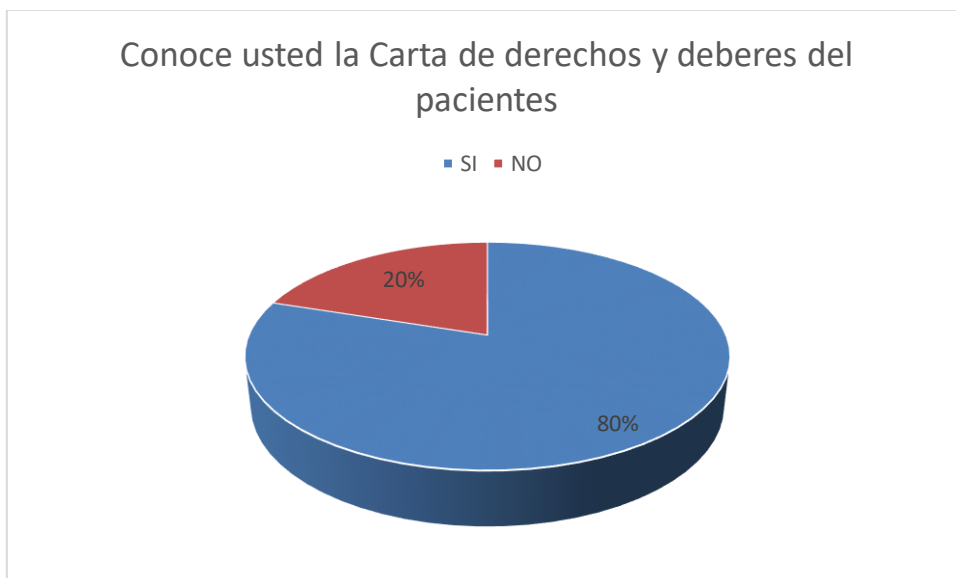
Se aplicaron un total de 180 encuestas a los usuarios del Establecimiento. De los cuales 129 corresponden a Mujeres (72%) y sólo 51 fueron realizadas a hombres (28%).

En el siguiente cuadro se aprecian las preguntas y las respuestas consolidadas de los usuarios encuestados:

Nº	PREGUNTA	SI	NO	NA
1	Conoce usted la Carta de derechos y deberes del pacientes	144	36	0
2	¿Considera que se respeta la confidencialidad de la información disponible en su ficha clínica, sobre su diagnóstico y tratamiento?	178	1	1
3	Si fue examinado ¿Considera que se le respeto su privacidad y pudor?	180		
4	¿Considera que la atención que recibió hoy por los funcionarios se realizó en forma oportuna?	174	5	1
5	¿El personal que lo atendió hoy, se encontraba identificado con su credencial y/o lo hizo verbalmente cuando lo atendió?	180		
6	En nuestro establecimiento participan alumnos de carreras de la salud ¿Se le ha informado y solicitado autorización para ser atendido por ellos?	107	34	39
7	Si se le realizó una ecografía o procedimiento invasivo, Responda: ¿Se le informó previamente y solicito su autorización antes de realizarse el procedimiento?	133	20	27
8	¿Considera clara la información que le fue entregada durante esta atención en relación a su estado de salud y tratamiento realizado?	178	1	1
9	En general evalúa bien la atención brindada por el personal de la unidad donde se atendió?	179	1	

Pregunta 1: *Conoce usted la Carta de derechos y deberes de los pacientes:*

Gráfico N° 2:

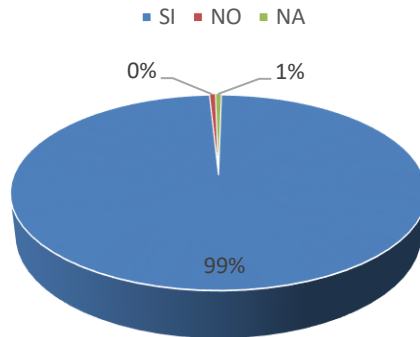


El mayor porcentaje de encuestados manifiesta que si conocen la existencia de la Carta de Deberes y Derechos, con un 80%, mientras que el 20% restante manifiesta desconocerla. Lo cual muestra un aumento de un 2% el conocimiento de la existencia de la carta de deberes y derechos.

Pregunta 2: *¿Considera que se respeta la confidencialidad de la información disponible en su ficha clínica, sobre su diagnóstico y tratamiento?*

Gráfico N° 3

¿Considera que se respeta la confidencialidad de la información disponible en su ficha clínica, sobre su diagnóstico y tratamiento?

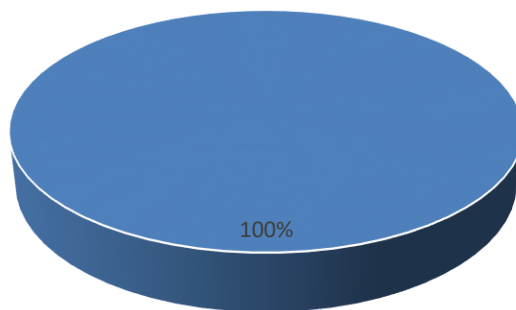


Del total de 180 personas encuestadas, el 99% considera que en el Establecimiento se respeta la confidencialidad de la información de su ficha clínica, respecto a sus diagnósticos y tratamiento.

Pregunta 3: Si fue examinado ¿Considera que se le respeta su privacidad y pudor?

Gráfico N° 4:

Si fue examinado ¿Considera que se le respeta su privacidad y pudor?



El 100% considera que se le ha respetado su privacidad y pudor durante la atención.

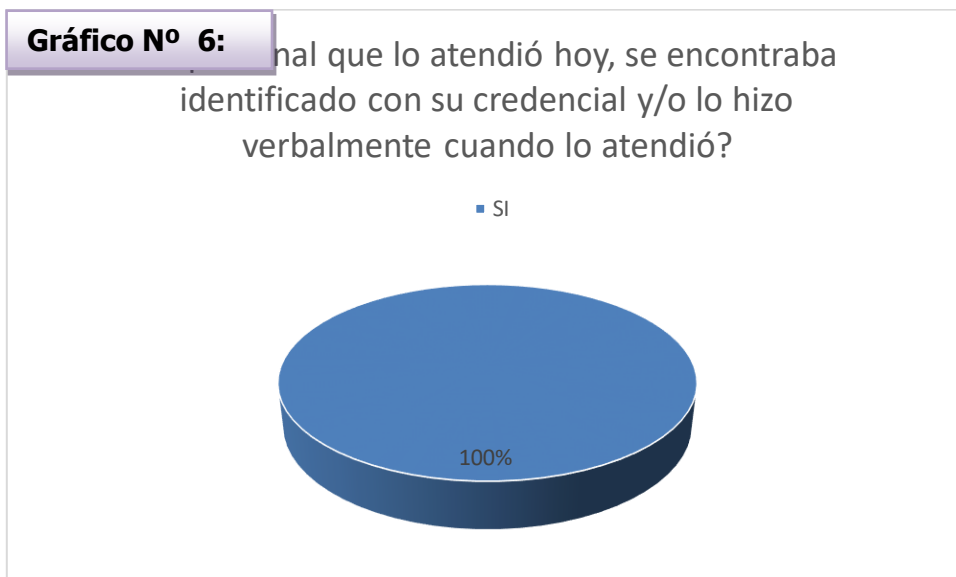
Pregunta 4: ¿Considera que la atención que recibió hoy por los funcionarios se realizó en forma oportuna?

Gráfico N° 5:



Del 100% de los usuarios encuestados, un 97% (174 usuarios) consideran que la atención brindada por los funcionarios se realiza en forma oportuna, mientras que sólo un 3% manifiestan que no es oportuna su atención, ya sea por tiempo de espera en sala o por acceso a atención.

Pregunta 5: *¿El personal que lo atendió hoy, se encontraba identificado con su credencial y/o lo hizo verbalmente cuando lo atendió?*

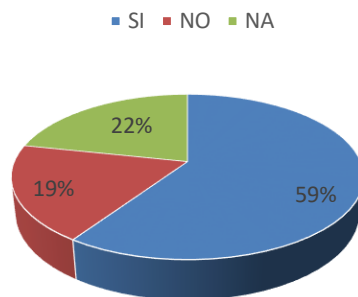


El total de los encuestados (180 personas) señalan que el personal que lo atendió se encontraba identificado con su credencial o lo hizo verbalmente en el momento de la atención.

Pregunta 6: *En nuestro establecimiento participan alumnos de carreras de la salud ¿Se le ha informado y solicitado autorización para ser atendido por ellos?*

Gráfico N° 7

En nuestro establecimiento participan alumnos de carreras de la salud ¿Se le ha informado y solicitado autorización para ser atendido por ellos?

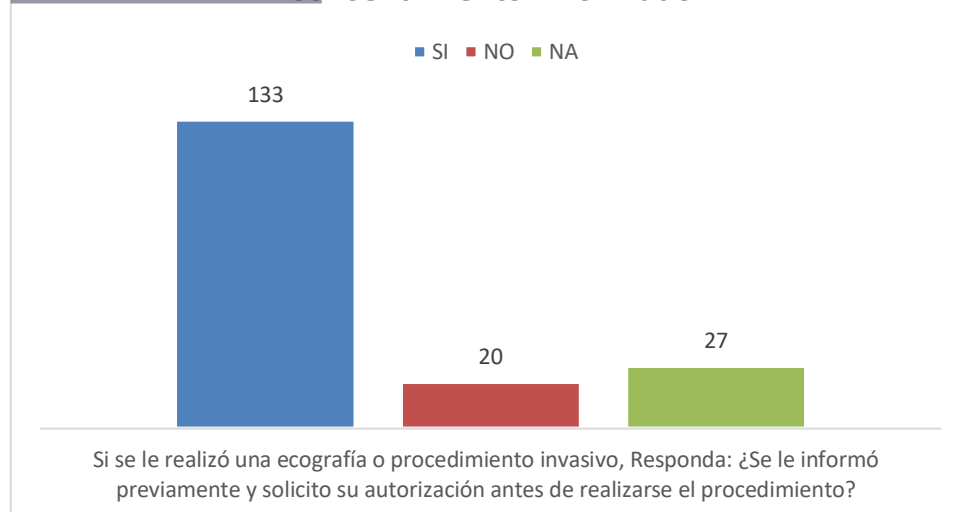


De los usuarios encuestados, un 22% desconoce si fue atendido por algún alumno de las carreras de la salud o el profesional, el 19% dice que no se le ha pedido autorización ni se le informó sobre la participación de alumnos, y por último un 59% informa que el profesional le pidió autorización para ser atendido por los alumnos de las carreras de salud que participan en el establecimiento. Lo cual muestra una mejora, tras la aplicación de mejoras en los procesos con los funcionarios.

Pregunta 7: Si se le realizó una ecografía o procedimiento invasivo, Responda: ¿Se le informó previamente y solicito su autorización antes de realizarse el procedimiento?

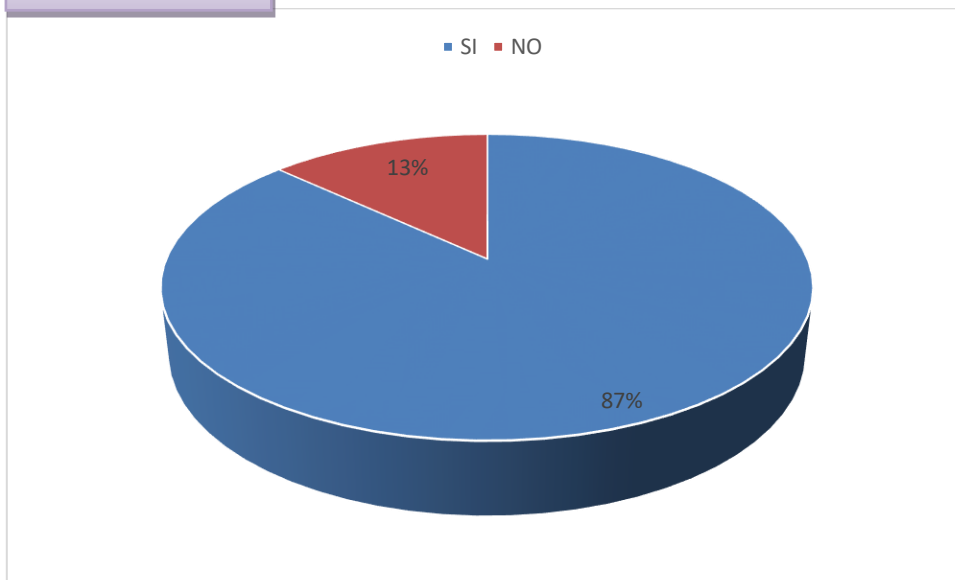
Gráfico N° 8:

Consentimiento Informado



Del total de los encuestados, sólo 133 personas se han realizado un procedimiento invasivo.

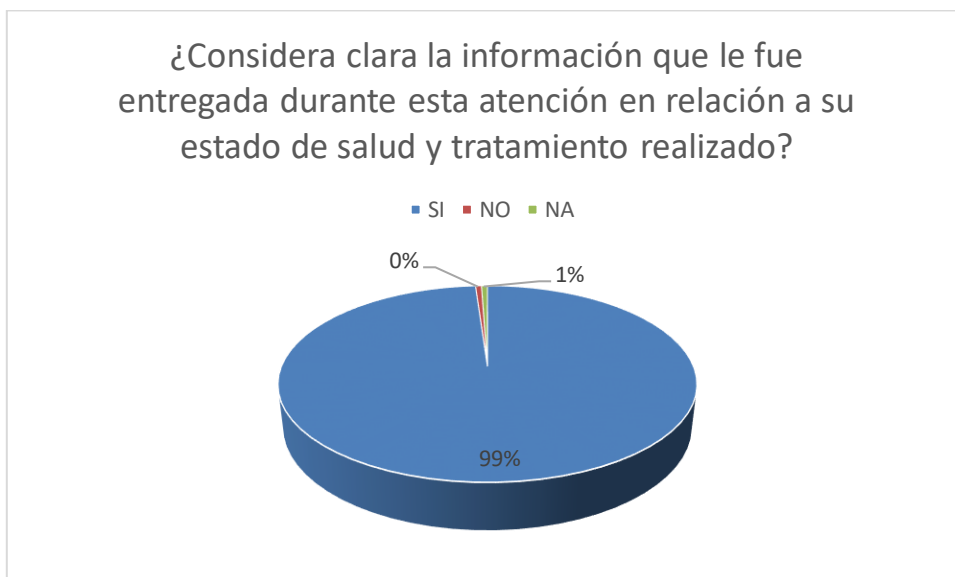
Gráfico N° 9:



Del total de usuarios que se desarrollaron un procedimiento invasivo, el 87% se les informó previamente y solicitó autorización antes de realizarse el procedimiento, y sólo un 13% de las personas que se han realizado procedimientos reconocen que no se les solicitó consentimiento informado.

Pregunta 8: *¿Considera clara la información que le fue entregada durante esta atención en relación a su estado de salud y tratamiento realizado?*

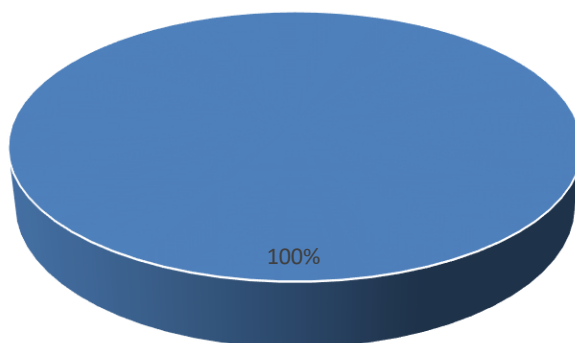
Gráfico N° 10:



El 99% de los usuarios encuestados consideran que la información entregada durante su última atención en relación a su estado de salud y tratamientos realizados fue buena, y sólo un 0,5% señala que no le explicaron su diagnóstico y tratamiento.

Pregunta 9: En general evalúa bien la atención brindada por el personal de la unidad donde se atendió?

Gráfico N° 11: ¿Al evalúa bien la atención brindada por el personal de la unidad donde se atendió?



Para finalizar, al realizar una evaluación de la atención brindada, el 99% de los usuarios encuestados considera que la atención brindada en la unidad que se atendió del establecimiento fue buena.

III. CONCLUSIÓN:

Tras la aplicación del instrumento correspondiente a la medición de la característica DP 1.3, **Evaluación efectiva del Respeto de los derechos de los pacientes**, del proceso de acreditación, es posible concluir que:

1. Fue efectivo el proceso de educación a los funcionarios que realizan el proceso de aplicación de las encuestas, las cuales se realizaron de acuerdo a la metodología establecida.
2. Se constata que la capacitación tanto a usuarios internos como externos respecto de los deberes y derechos contenidos en la Ley 20.584, ha mostrado mejoras sostenida en el tiempo.
3. Es importante destacar que se ha trabajado en los puntos más débiles observados, siendo estos, la difusión de la Existencia de la Carta de Derechos y Deberes; y la información entregada a usuarios en relación a la atención o participación de alumnos ella. Además de actualización y difusión de Protocolo de trato al usuario

Respecto del análisis de la información se puede concluir que:

- Del total de encuestados 129 corresponden a Mujeres (72%) y sólo 51 fueron realizadas a hombres (28%).
- El mayor porcentaje de encuestados manifiesta que si conocen la existencia de la Carta de Deberes y Derechos, con un 80%, mientras que el 20% restante manifiesta desconocerla. Lo cual muestra un aumento de un 2% el conocimiento de la existencia de la carta de deberes y derechos.
- el 99% considera que en el Establecimiento se respeta la confidencialidad de la información de su ficha clínica, respecto a sus diagnósticos y tratamiento.
- El 100% de los encuestados expresa que se respeta su privacidad y pudor y además portaba credencial.
- el 99% de los usuarios encuestados considera que la atención brindada en la unidad que se atendió del establecimiento fue buena.



Carolina Villarroel V.
Asistente Social
Encargada OIRS

III. CONCLUSIÓN:

Después de la aplicación del instrumento correspondiente a la medición de la capacidad de la carabinera DP 1.3, la evaluación efectiva del respeto de los derechos de los pacientes, del proceso de atención, es posible concluir que:

1. Fue efectivo el proceso de educación a los funcionarios que realizan el proceso de aplicación de las encuestas, las cuales se realizaron de acuerdo a la metodología establecida.
2. Se constata que la capacitación tanto a usuarios internos como externos respecto de los deberes y derechos contenidos en la Ley 20.284, ha mostrado mejoras sostenidas en el tiempo.
3. Es importante destacar que se ha trabajado en los puntos más débiles observados, siendo estos, la difusión de la Existencia de la Carta de Deberes y Derechos, y la información entregada a usuarios en relación a la atención o participación de algunos ellos. Además de actualización y difusión de Protocolo de Paso al usuario.