



RESOLUCION EXENTA:

1433

CORONEL, 26 MAY 2017

VISTOS: Los antecedentes de la Resolución N° 10/2017 de la Contraloría General de la República, D.L. 2763/79, Resolución N°557/81, Resolución Exenta N° 1935/96 sobre facultades delegadas en materia de personal, Encargado Oficina de Calidad Hospital Coronel:

RESOLUCION:

1. **APRUEBASE** Norma Sistema de Evaluación de Respeto de los Derechos de los Pacientes en el Hospital San José de Coronel, a contar del 01 de Marzo de 2017.-
2. **DEJESE**, sin efecto Norma sistema de Evaluación del Respeto de los Derechos de los Pacientes Hospital San José de Coronel, Resolución N° 1670 del 07 de Octubre de 2017.-

ANOTESE Y COMUNIQUESE




DR. HUGO ARCE REBOLLEDO
DIRECTOR
HOSPITAL DE CORONEL

Transcribo fielmente,

Dr.HAR/Dr.LDSZ/gac
RES. EXTENTA INT. N°49/2017

Distribución:

- Dirección
- SDA- Sr. Carlos Hidalgo
- SDM- Dr. Alex Cleveland
- EU. Miriam Soto -Encargada Gestión
- Dr. Luis de los Santos Z., Enc. Of. de Calidad
- Sra. Ximena Campos A. Jefe Oficina DE Personal
- A.S. Alejandra Chávez Montecino, Enc. OIRS
- E.U. Carolina Palma- Enfermera Calidad
- Oficina de Partes





**Norma Sistema de Evaluación del Respeto
de los Derechos de los Pacientes Hospital
San José de Coronel**

**Realizado por: OIRS
Versión: Tercera
Fecha Aplicación: 01/03/2017
Vigencia máxima: 01/03/2022
Número de Páginas: 13**

NORMA SISTEMA DE EVALUACION DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES HOSPITAL CORONEL

PROCEDIMIENTO ASOCIADOS: Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los Usuarios			
REDACTADO:	VERIFICADO	APROBACIÓN OFICINA CALIDAD	APROBACIÓN DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
 A.S. Alejandra Chávez M. Encargada OIRS y Participación Social  A.S. Luz Neira V. Encargada Servicio Social (S)	 E.U. Miriam Soto Asken Encargada Gestión del Cuidado	 Dr. Luis de los Santos Zarraga Encargado Oficina de Calidad	 Dr. Hugo Arce Rebolledo Director Hospital de Coronel 
Fecha: 13/02/2017	Fecha: 22/02/2017	Fecha: 28/02/2017	Fecha: 01/03/2017

I. INTRODUCCION

Chile vive un periodo de Reforma que busca lograr una mejor salud para todos los chilenos, garantizando igualdad de derechos e implementando políticas basadas en la equidad, solidaridad, efectividad técnica, eficiencia en el uso de los recursos y programas sectoriales.

El proceso de reforma de Salud Chileno tiene como objetivo:

- Mejorar la salud de la Población, prolongando la vida y los años de vida Libres de enfermedad
- Reducir las desigualdades en salud
- Mejorar la salud de los grupos menos favorecidos de la sociedad

Para dar cumplimiento a estos objetivos se legisla en:

1. Autoridad Sanitaria y gestión
2. Régimen en garantías de Salud
3. Ley de Isapres
4. Financiamiento
5. Deberes y Derechos del Paciente

Este documento de declaración de derechos y deberes del hospital de san Jose de Coronel se ha elaborado en conformidad a la legislación vigente y aplicable.

II. OBJETIVOS

- Establecer un documento consensuado que fija las normas de consentimiento de los usuarios interno y externo del establecimiento.
- Difundir los derechos y deberes de los usuarios en Salud
- Asegurar el derecho a la protección de la salud de todas las personas

III. ALCANCE

- Usuarios y/o pacientes
- Personal de Salud y Administrativo de Establecimiento hospitalaria

IV. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes
- Acreditación y Evaluación de calidad
- Régimen de garantías explícitas en salud

V. DEFINICIONES

- **Discriminación:** Es el Trato diferenciado hacia personas en similares casos, por motivos de raza, religión, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o antipatía personal, etc.
- **Dignidad Humana:** Consideración de todas las personas como fines en si mismo y nunca como medios. Implica el reconocimiento y la promoción del ejercicio de la autonomía de las personas.
- **Ficha Clínica:** Documento reservado y confidencial de utilidad para el enfermo, el establecimiento, la investigación, la docencia y la justicia, en el cual se registra información del paciente y su proceso de atención médica.
- **Confidencialidad:** Derecho que tiene una persona, en su calidad de paciente, a que su enfermedad no sea de dominio público. En este sentido es el paciente quien autoriza la divulgación de la información asociada a su enfermedad. El límite de la confidencialidad está determinada por razones estrictamente justificadas de orden médico, de salud pública o de orden legal.
- **Indicaciones Claras:** Todo documento clínico debe ser elaborado con letra clara y legible con todos sus contenidos. Asimismo la explicación verbal en términos sencillos y un lenguaje comprensible por el paciente o su representante legal respecto del seguimiento de las indicaciones y conocimientos de los efectos colaterales, si existe.
- **Placa o tarjeta de identificación:** Corresponde a la credencial otorgada por el establecimiento de atención de salud para identificar a su personal.
- **Privacidad:** Ámbito de la vida personal de un individuo desarrollado en un espacio que debe mantenerse confidencial.

VI. RESPONSABLES

Responsable de Aplicación: Enfermera Jefe de Urgencia, Enfermera CR Ambulatorio.

Responsable de Monitoreo: OIRS Hospital San Jose de Coronel.

VII. DESARROLLO

- a) En Hospital San Jose de Coronel, el sistema de evaluación del respeto de los derechos de los pacientes se medirá a través de Instrumento denominado "ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIA", recomendado por MINSAL. Posee preguntas, que apuntan directamente a la evaluación de Resguardo de los derechos de los pacientes y satisfacción con la atención proporcionada por los diversos estamentos que laboran en el Establecimiento e incorpora aspectos relacionados con la limpieza del mismo.
- b) Es importante destacar que esta Encuesta está sujeta a evaluación permanente, produciéndose modificaciones emanadas de Ministerio de Salud.
- c) El usuario(a) o su familia deben puntuar la pregunta de acuerdo a su nivel de satisfacción

CALIFICACION	NIVEL DE SATISFACCION
5	Muy satisfecho
4	Satisfecho
3	Más o menos satisfecho
2	Insatisfecho
1	Muy Insatisfecho
NA	No Aplica
NC	No contesta



Norma Sistema de Evaluación del Respeto
de los Derechos de los Pacientes Hospital
San José de Coronel

Realizado por: OIRS
Versión: Tercera
Fecha Aplicación: 01/03/2017
Vigencia máxima: 01/03/2022
Número de Páginas: 13

- d) La aplicación de las Encuestas se realizara en Servicio de urgencia y Policlínico Adosado.
- e) Personal de las Unidades mencionadas será responsable de la aplicación de la encuesta y posterior entrega a Jefe de CR Ambulatorio y Enfermera Jefe Servicio de urgencia
- f) Estas encuestas serán registradas y tabuladas en planilla Excel por responsable designada en BSC en indicador de Excelencia de la atención D.4.4
- g) El resultado de estas encuestas será ingresado mensualmente en BSC en SIS_Q por el responsable designado
- h) Se archivarán todas las encuestas de Respaldo en papel, por posibles auditorias.
- i) El resultado de la tabulación de la Encuesta será recepcionada vía ordinario por la responsable del ámbito para su análisis posterior
- j) Una vez hecho el análisis y registro de los resultados obtenidos, serán enviados a Unidad de auditoria.

VIII. INDICADOR

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de respuestas evaluadas con nota 5 y 4} * 100}{\text{N}^\circ \text{ total de Respuestas evaluadas}}$$

IX. REFERENCIAS METODOLOGIA BSC

X. PERIODICIDAD EVALUACION

En forma mensual Enfermera Jefe de Servicio de Urgencia y Jefe de CR AMBULATORIO, enviaran consolidado mensual de aplicación de Encuestas de Satisfacción Usuaría a OIRS de nuestro establecimiento, debiendo estas últimas unidades elaborar un Informe Trimestral que será remitido a Unidad de calidad de Hospital San José de Coronel con los resultados obtenidos.

XI. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE PACIENTES Y USUARIOS DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL-Basada en la ley de Derechos y Deberes de los usuarios 20 584 de 24 de Abril de 2012.

1. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y/O PACIENTES

- **DERECHO A UN TRATO DIGNO**

Todo paciente tiene derecho a recibir un trato digno donde se utilice un lenguaje adecuado y comprensible durante su atención

Todo paciente tiene derecho a ser tratado con amabilidad, como por ejemplo ser tratado por su nombre.

Todo paciente tiene derecho a ser atendido con privacidad, respetando su pudor

Todo paciente tiene derecho a ser atendido en un ambiente limpio

Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado

- **DERECHO A TENER COMPAÑÍA Y ASISTENCIA ESPIRITUAL**

Todo paciente tiene derecho a que se le facilite la compañía de un familiar y/o amigo por vez, durante su hospitalización y en ocasión de prestaciones ambulatorias, en los horarios establecidos en el reglamento. Todo paciente tiene derecho a recibir Consejería, asistencia Religiosa o Espiritual, si así lo solicita.

- **EL DERECHO A LA INFORMACION**

Todo paciente tiene derecho a que se le proporcione información oportuna, veraz y comprensible respecto de las atenciones y acciones de salud que el Hospital ofrece: los documentos que se puede acceder a ellos y los documentos previsionales requeridos.


Todo paciente hospitalizado tiene derecho a que el médico le informe acerca de las opciones terapéuticas y diagnosticas disponibles, sus beneficios y riesgos.

Todo paciente tiene derecho a saber el nombre del profesional o medios que lo atiende.

- **DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD DE LA HISTORIA CLINICVA**
El Hospital debe velar por la custodia y el resguardo de la historia clínica manteniendo su confidencialidad.
Las personas autorizadas para acceder a la historia clínica de unos pacientes son responsables de mantener la confidencialidad de su contenido y la identidad del titular, reservando la información exclusivamente al uso para el cual se permite su conocimiento clínico.
- **DERECHO A LA AUTONOMIA EN SU ATENCION DE SALUD**
Todo paciente tiene derecho a otorgar o denegar por escrito su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud. Todo paciente tiene derecho a expresar su decisión en la participación de protocolos de investigación científica.
- **DERECHO A FORMULAR RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS**
Todo paciente tiene derecho a formular reclamos, felicitaciones y Sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios y a recibir Respuesta. Tiene derecho a ser informado sobre el carácter Docente asistencial del establecimiento.
- **DERECHO A SER INFORMADO SOBRE EL CARÁCTER DOCENTE ASISTENCIAL DEL ESTABLECIMIENTO:** Todo paciente será informado del carácter Docente asistencial de este Establecimiento y la posibilidad de ser atendido por un estudiante durante su estadía en Hospital San Jose de Coronel. Nuestro establecimiento velara para que la actividad docente no afecte la calidad de la atención médica y respete los derechos de los usuarios, de acuerdo a Normativa vigente.

2. DEBERES DE LOS USUARIOS

- **DEBER DE COLABORAR CON EL EQUIPO CLINICO Y ADMINISTRATIVO DE SALUD**
El paciente y sus familiares deben colaborar con a los integrantes del equipo de salud y administrativo que lo atiende informando de forma veraz y oportuna acerca de sus necesidades .Deben acudir a las citaciones del equipo de salud en los horarios establecidos e informar oportunamente sus inasistencias y Respetar las indicaciones dadas por el equipo de salud.

	<p align="center">Norma Sistema de Evaluación del Respeto de los Derechos de los Pacientes Hospital San José de Coronel</p>	<p>Realizado por: OIRS Versión: Tercera Fecha Aplicación: 01/03/2017 Vigencia máxima: 01/03/2022 Número de Páginas: 13</p>
--	---	--

- **DEBER RESPETAR LAS NORMAS VIGENTES DEL HOSPITAL SAN JOSE**

Respetar el horario de funcionamiento según carta de Modalidad de Atención, el horario de Visitas y cantidad de personas. Así también el deber de no interferir en el quehacer intrahospitalario, respetando los espacios de acceso restringido.

- **DEBER DE TRATO DIGNO A LOS FUNICIONARIOS**

Los pacientes, familiares y amigos deberán tratar con respeto al equipo de salud clínico, administrativo y de los demás pacientes. Deben usar un lenguaje adecuado con el equipo de salud.

- **DEBER DE CUIDAR EL ESTABLECIMIENTO**

Todos los pacientes que ingresan al hospital san José de Coronel, deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que se mantiene a disposición para su atención.

- **DEBER DE PARTICIPAR E INFORMARSE**

Deber de informarse de los distintos programas ofrecidos por la Red de salud de los distintos usuarios, así también de informarse de la cartera de servicios que ofrece el hospital y su red Asistencial.

3. ANEXOS

- **Anexo N°1** Ley 20584 de Derechos y deberes de los usuarios
- **Anexo N°2** Encuesta de Satisfacción usuaria Unidad de emergencia y Área Ambulatoria

ANEXO N°1
Ley 20584 de Derechos y deberes de los usuarios

Exige tus derechos



<p>Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p> 	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p> 	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.</p> 	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p> 	<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p> 
<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p> 	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p> 	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p> 	<p>Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.</p> 	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p> 
<p>A ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza.</p> 	<p>Donde sea pertinente, se cuente con intérpretes y facilitadores en lengua originaria.</p> 	<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p> 	<p>Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.</p> 	<p>Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.</p> 

y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.</p> 	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y regirse a su información médica.</p> 	<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.</p> 	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.</p> 	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p> 	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.</p> 
---	---	---	---	---	--

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE, SI LA RESPUESTA NO ES SATISFATORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).



**Norma Sistema de Evaluación del Respeto
de los Derechos de los Pacientes Hospital
San José de Coronel**

Realizado por: OIRS
Versión: Tercera
Fecha Aplicación: 01/03/2017
Vigencia máxima: 01/03/2022
Número de Páginas: 13

ANEXO N°2
Encuesta de Satisfacción usuaria Urgencia y Área Ambulatoria

Anexo 27
Encuesta de Satisfacción Usuaría
 Documento de apoyo para el indicador D.4.4
 Porcentaje de Satisfacción Usuaría en Urgencia y Área Ambulatoria

Folio			
-------	--	--	--

Encuesta de Satisfacción Usuaría Área Urgencia

Buenos días/Tardes. ¿Usted otorgaría unos minutos para hacerle unas preguntas que permitan conocer y mejorar la calidad de la atención que entrega este establecimiento? Responder la encuesta no le compromete ya que los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Servicio o Unidad: _____ Fecha: ___/___/___ Hora: ___:___

Tipo de usuario: Paciente__ Acompañante__ Parentesco: _____

Sexo: M F Edad: 18 - 29 30 - 59 60 o más

Nacionalidad o país de origen: _____

Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción con algunos aspectos de la atención de urgencia que ha recibido usted (o su paciente) en esta oportunidad. En caso que la pregunta no corresponda, registrar "No Aplica" o "No Contesta".

- 5 = Muy Satisfecho
- 4 = Satisfecho
- 3 = Mas o menos Satisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 1 = Muy Insatisfecho
- NA= No Aplica
- NC= No contesta

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto del trato recibido por parte del personal que le atendió?	1. Muy Insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Más o menos	4. Satisfecho	5. Muy Satisfecho	No aplica	No contesta
1.1 Médico							
1.2 Enfermero/a							
1.3 Matron (a)							
1.4 Técnico Paramédico							
1.5 Personal de Admisión							
1.6 Personal de Recaudación							
1.7 Personal de informaciones/OIRS							
1.8 Personal de guardias							
1.9 Otro (Ej.: Auxiliar de servicio, Personal de aseo)							
Especificar _____							

Página 178

2. Respeto de la información ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se siente usted con...?	1. Muy Insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Más o menos	4. Satisfecho	5. Muy Satisfecho	No aplica	No contesta
2.1 La disposición del médico a recibir sus preguntas o inquietudes sobre la atención y tratamiento.							
2.2 La explicación del médico sobre su estado de salud con lenguaje claro y sencillo (diagnóstico, pronóstico, tratamiento, otros)							
2.3 La disposición del médico a involucrarlo en las decisiones sobre su cuidado y tratamiento.							
2.4 La claridad de la información entregada por el personal al paciente y su(s) acompañante(s)							

3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a...?	1. Muy Insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Más o menos	4. Satisfecho	5. Muy Satisfecho	No aplica	No contesta
3.1 La limpieza/aseo de sala de espera							
3.2 La limpieza/aseo en box de atención							
3.3 La limpieza/aseo de los baños							
3.4 La comodidad durante la espera de atención (iluminación, sillas, otros).							

4. En general ¿Cuán satisfecho o insatisfecho se siente usted con la atención recibida en el área de urgencia?						
1. Muy Insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Más o menos Satisfecho	4. Satisfecho	5. Muy Satisfecho	No aplica	No contesta

5. Finalmente, ¿Qué aspecto(s) del funcionamiento y atención en esta unidad necesita(n) ser mejorado(s)?

Trato del personal Calidad de la información entregada

Infraestructura del lugar Organización del lugar

¿Qué nos sugiere para mejorar?

Datos para supervisión

Nombre del encuestado/a (voluntario): _____ Teléfono o e-mail encuestado/a (voluntario): _____

Nombre completo encuestador/a (obligatorio): _____

AGRADEZCA Y CIERRE



**Norma Sistema de Evaluación del Respeto
de los Derechos de los Pacientes Hospital
San José de Coronel**

**Realizado por: OIRS
Versión: Tercera
Fecha Aplicación: 01/03/2017
Vigencia máxima: 01/03/2022
Número de Páginas: 13**

REGISTRÓ DE TOMA DE CONOCIMIENTO

**Norma Sistema de Evaluación del Respeto de los Derechos de los Pacientes Hospital
San José de Coronel**

- 1. Tengo conocimiento de la Norma Sistema de Evaluación del Respeto de los Derechos de los Pacientes Hospital San José de Coronel.**
- 2. He leído y conozco dicha Norma.**

NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA



Norma Sistema de Evaluación del Respeto
de los Derechos de los Pacientes Hospital
San José de Coronel

Realizado por: OIRS
Versión: Tercera
Fecha Aplicación: 01/03/2017
Vigencia máxima: 01/03/2022
Número de Páginas: 13

FORMULARIO DE MODIFICACIONES
Norma Sistema de Evaluación del Respeto de los Derechos de los Pacientes
Hospital San José de Coronel

Modificación.	Fecha	Descripción de Modificación	N° pág.