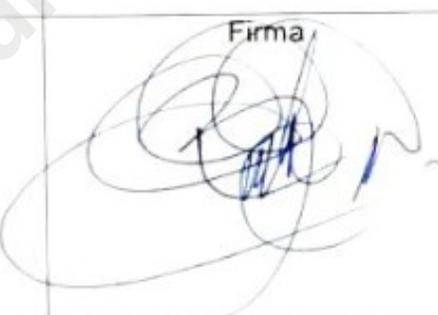
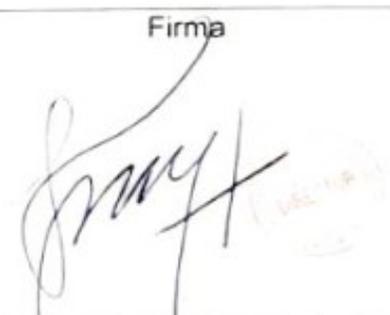




**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL  
RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS  
PACIENTES**

Código: DP 1.3  
Edición: Tercera  
Fecha elaboración:  
Enero 2021  
Vigencia: Enero 2026  
Página 1 de 8

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPETO A  
LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
MT. Carolina Quinteros Torrent E U Susana Aravena M. Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	Dr. Luis Lopez Dubó Director Medico	Ricardo Alvear Leal Director General
Firma  	Firma 	Firma 
Fecha de Aprobación	14/01/2021	

Oficina de Calidad  
y Seguridad  
Hospital San Francisco Pucon

 <b>HOSPITAL CLÍNICO</b> SAN FRANCISCO·PUCÓN	<b>EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL          RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS          PACIENTES</b>	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026
		Página 2 de 8

## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABLES.....</b>	<b>3</b>
<b>5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>6. DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>7.1 DIFUSIÓN DE LA CARTA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>7.2 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>7.3 ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....</b>	<b>5</b>
<b>8. DISTRIBUCION.....</b>	<b>5</b>
<b>9. REGISTROS.....</b>	<b>6</b>
<b>10. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>11. ANEXOS.....</b>	<b>7</b>

 HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN	<b>EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL  RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS  PACIENTES</b>	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026 Página 3 de 8

## 1. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de evaluar la percepción de los pacientes frente al respeto de sus derechos, en el Hospital Clínico San Francisco de Pucón, se ha desarrollado una encuesta de evaluación para su aplicación en los diferentes servicios de hospitalización.

Mediante esta encuesta se podrá evaluar la opinión de los pacientes, observar si se están vulnerando sus derechos como pacientes y permitirá establecer puntos de mejora con la finalidad de otorgarles siempre una atención de Salud segura y de Calidad.

## 2. OBJETIVO

Evaluar el efectivo respeto de los derechos de los pacientes en el Hospital Clínico San Francisco de Pucón.

## 3. ALCANCE

A pacientes hospitalizados en los diferentes servicios clínicos y funcionarios que participen del proceso de evaluación de la percepción del respeto de los derechos del paciente del hospital Clínico San Francisco de Pucón.

## 4. RESPONSABLES

### 4.1 DE LA EJECUCIÓN:

Profesionales de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente o a quien se delegue esta función.

### 4.2 RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN:

- Dirección General

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, Ministerio de Salud, Chile.
- Ley n° 20.584 “Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud”, Diario Oficial, Santiago, Chile, 2012.

 HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN	<b>EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL  RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS  PACIENTES</b>	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026
		Página 4 de 8

## 6. DEFINICIONES

**Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer cuestiones que les afecten.

**HCSFP:** Hospital Clínico San Francisco de Pucón

**Ley 20.584:** Ley promulgada el año 2012 que busca regular los derechos y deberes que las personas tienen en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

**Satisfacción usuario:** Grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario, en relación a los servicios que éste les ofrece.

## 7. DESARROLLO

### 7.1 DIFUSIÓN DE LA CARTA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

- Con la finalidad de lograr la difusión de la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes y conocer su conocimiento por parte de los usuarios internos y externos, se publicó este instrumento en los lugares de mayor acceso de público en el Establecimiento: la sala de espera del servicio de urgencia y en la sala de espera del Centro Médico.
- Igualmente se entregan trípticos informativos a pacientes, familiares o acompañantes al momento que los pacientes ingresan a los servicios de hospitalización para complementar esta difusión (anexo 3).

### 7.2 SISTEMA DE EVALUACIÓN

- Se aplicará una encuesta de evaluación de la percepción del Respeto a los Derechos de los pacientes (anexo 1), un día al mes, randomizado mediante sistema ([www.randomizer.org](http://www.randomizer.org)), a todos los pacientes hospitalizados, con excepción de:
  - Pacientes con compromiso de conciencia que se encuentren sin acompañante.
  - Pacientes post-operados, que estén bajo efecto de anestesia.
  - Pacientes solos o que, dado su contexto clínico, no estén en condiciones de contestar.

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN</p>	<b>EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES</b>	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026
		Página 5 de 8

- El objetivo de la actividad como se mencionó será evaluar la percepción de los usuarios respecto al conocimiento de sus derechos.
- Esta encuesta aborda los siguientes derechos establecidos en la carta de derechos y deberes de los pacientes (anexo 2):
  - Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud (pregunta 1).
  - Recibir un trato digno, respetando su privacidad (pregunta 2).
  - Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad (pregunta 3).
  - Que el personal porte una identificación (pregunta 4).
  - Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir alta voluntaria (pregunta 5).
  - Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual (preguntas 6 y 8).
  - Conocer la existencia de una oficina de informaciones, reclamos, felicitaciones o sugerencias (pregunta 7).

### 7.3 ANALÍISIS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

- Luego de aplicar la encuesta mensualmente, se procede a su tabulación.
- Los resultados serán clasificados según sector de Hospitalización y tipo de paciente: pediátrico, cirugía (hombres y mujeres), medicina (sector hombres, sector mujeres, sector rehabilitación y sector indiferenciado), gineco - obstetricia, Neonatología).
- Los resultados son compartidos trimestralmente en reuniones de Comité de Calidad.
- Anualmente se realiza un informe y los resultados son difundidos en reunión informativa de Oficina de Calidad con la Comunidad Hospitalaria.

### 8. DISTRIBUCION

- Dirección General
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente

### 9. REGISTROS

- Encuesta evaluación de la percepción del respeto a los derechos de los pacientes (anexo 1).

 HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO·PUCÓN	<b>EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL          RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS          PACIENTES</b>	Código: DP 1.3
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Enero 2021
		Vigencia: Enero 2026 Página 6 de 8

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Corrección	Fecha	Descripción de la modificación	Documento que se deja sin efecto
1	04/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio de logo institucional</li> <li>- Cambio de Director General</li> <li>-</li> </ul>	Primera
2	01/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza encuesta</li> </ul>	Segunda

## 11. ANEXOS

**11.1 Anexo 1:** Encuesta evaluación de la percepción del respeto a los derechos de los pacientes



**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL  
RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS  
PACIENTES**

Código: DP 1.3  
Edición: Tercera  
Fecha elaboración:  
Enero 2021  
Vigencia: Enero 2026  
Página 7 de 8

**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO DE LOS DERECHOS  
DE LOS PACIENTES**

Servicio: \_\_\_\_\_

RUN: \_\_\_\_\_ Fecha aplicación: \_\_\_\_\_

Evaluador \_\_\_\_\_

Sexo encuestado: Masculino  Femenino

N°	Pregunta:	SI	NO
1	¿He recibido de manera oportuna y comprensible información sobre su estado de Salud?		

**Exige tus derechos**

**Observación:** .....

**y cumple tus deberes**

TODO 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).

11.2 Anexo 2: Carta de los deberes y derechos de los pacientes



## EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

Código: DP 1.3  
 Edición: Tercera  
 Fecha elaboración: Enero 2021  
 Vigencia: Enero 2026  
 Página 8 de 8

Documento Controlado

### Exige tus derechos

<p>1</p> <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 sólo si lo autoriza.</p>	<p>Donde sea pertinente, se cuente con intérprete 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 los informes de la atención recibida durante su hospitalización.</p>

### y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, historia y dirección.</p>	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y guardar 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 SATISFACITORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).



**INFORMATIVO  
 PARA EL PACIENTE Y  
 SUS FAMILIARES  
 DURANTE SU  
 HOSPITALIZACIÓN**