



CESFAM JOSÉ JOAQUÍN AGUIRRE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALLE LARGA

Código:
Edición: 31 de Agosto 2020
Fecha: 31 de Agosto 2020
Página: 8
Vigencia: Agosto 2023

PROTOCOLO DE EVALUACION DE LA PERCEPCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS SOBRE EL RESPETO DE SUS DERECHOS EN RELACION CON LAS ACCIONES VINCULADAS EN SALUD, SEGÚN LA LEY 20.584.

PROTOCOLO DE EVALUACION DE LA PERCEPCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS SOBRE EL RESPETO DE SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON LAS ACCIONES VINCULADAS EN SALUD, SEGÚN LA LEY 20.584.

| | | |
|--|---|--|
| <p>ELABORADO</p> <p>Arnaldo Pérez Encargado OIR CESFAM José Joaquín Aguirre Ilustre Municipalidad de Calle Larga</p> <p>de agosto de 2020</p> | <p>REVISADO</p> <p>Dina Guerra Encargada de Calidad CESFAM José Joaquín Aguirre Ilustre Municipalidad de Calle Larga</p> <p>10 de Septiembre de 2020</p> | <p>APROBADO</p> <p>Diana Ríos Directora de Salud Coordinadora Técnica CESFAM José Joaquín Aguirre Ilustre Municipalidad de Calle Larga</p> <p>30 de octubre de 2020</p> |
|--|---|--|



CESFAM JOSÉ JOAQUÍN AGUIRRE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALLE LARGA

Código:

Edición: 01/2020

Fecha: 31 de Agosto 2020

Página: 14

Vigencia: Agosto 2023

1. INDICE

| | |
|---|---|
| 1. INDICE | 1 |
| 2. OBJETIVO GENERAL | 2 |
| 3. ALCANCE | 2 |
| 4. RESPONSABLE DE EJECUCION | 2 |
| 5. DEFINICIONES/GLOSARIO | 2 |
| 6. DESARROLLO | 4 |
| 7. DISTRIBUCION | 5 |
| 8. DOCUMENTACION DE REFERENCIA, MARCO REGULATORIO | 6 |
| 9. ANEXOS | 7 |
| 14. TABLE DE CAMBIO | 9 |



2. OBJETIVO GENERAL

Revisión periódica del eje de satisfacción usuaria en el Comité de Satisfacción Usuaría, a través de la revisión de rem19b mensual, informes de gestión y resultados de la Medición de Trato Usuario del MINSAL, en todo lo relativo a la no vulneración de derechos en salud, la recepción, acogida, trato y comunicación de los usuarios en relación a las acciones de salud recibidas durante la atención.

3. ALCANCE:

El presente protocolo está dirigido a los funcionarios de CESFAM José Joaquín Aguirre que se desempeñan en funciones de O.I.R.S y encargadas de sector.

4. RESPONSABLES DE SUPERVISION

Encargado OIRS: Es responsable de controlar y supervisar que se cumpla el protocolo.

Encargada de Sector: Es responsable de apoyar en la aplicación de encuestas e informes. En reuniones con CODELO y comunidad de Calle Larga presentarán esta información (semestralmente).

Comité de Satisfacción Usuaría: Responsable del análisis de resultados obtenidos en encuestas y de elaborar estrategias para la mejora continua de este punto.

5. DEFINICIONES / GLOSARIO Y ABREVIATURAS

O.I.R.S: Oficina Informaciones Reclamos y Sugerencias, dispositivo de participación social, que orienta a los usuarios/as.

Comité de Satisfacción Usuaría: Instancia asesora de la Dirección del establecimiento, compuesta por Equipo Directivo y representantes de la comunidad.

Seguridad de la Atención del Paciente: Proceso que se centra en la reducción de riesgos de eventos adversos, asociados a la atención sanitaria.

Trato Digno: Entendido como la percepción que tiene el paciente acerca del trato y la atención proporcionada por el equipo de salud durante su estadía en el establecimiento.

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 determinado por razones estrictamente justificadas de orden médico, por razones de salud pública o de orden legal.



Acceso Oportuno a la Información: Percepción del paciente de que la información solicitado por él, en relación a su estado de salud, ha sido proporcionada de una forma adecuada, conveniente y entendible.

Autonomía: Derecho que tiene todo ser humano, tanto a decidir como a disponer sobre su tratamiento o estadía en un establecimiento hospitalario, siempre que no coloque en riesgo su vía o la salud pública.

6. DESARROLLO

Funcionarios de OIRS y Encargadas de sector aplicarán encuestas a los usuarios que hayan recibido algún tipo de atención en el Establecimiento.

Posteriormente, comité de Satisfacción usuaria realizará análisis de resultados encontrados y elaborará estrategias para mejorar falencias.

Para calcular la muestra de población a aplicar la encuesta (datos que se expresarán como promedio), se ingresa a la calculadora de la superintendencia los siguientes datos:

Desviación estándar de 2 puntos

Margen de error de 0.5 puntos en la escala de 1 a 7.

El tamaño muestra es de 61 pautas a aplicar en el periodo de evaluación (semestral), en donde 61 se divide en 6 meses que deja un total de 10 pautas mensuales, las cuales serán aplicadas según calendario randomizado por encargada de calidad y por oportunidad.

Las encuestas que sean aplicadas en Posta de San Vicente las realizará encargado de O.I.R.S en un día por oportunidad, debido a realidad local de CESFAM.

Criterios de Calidad del procedimiento:

Paciente percibe que tiene información oportuna y comprensible de su estado de salud.

Paciente percibe que recibe un trato digno, respecto de su privacidad.

Paciente Es llamado por su nombre y atendido con amabilidad.

Paciente percibe que las prestaciones de salud recibidos cumplen con estándares de calidad esperados para establecimiento de salud de atención primaria.

Paciente puede Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.

Paciente percibe que puede aceptar o rechazar el tratamiento que se le indica.

Paciente es capaz de observar al personal de salud usando su respectiva credencial.

Evaluación de calidad del procedimiento de evaluación del respeto de los derechos de los pacientes:

Para que un criterio sea cumplido se considerará que en la encuesta el usuario calificador tipifica opción siempre o generalmente (Anexo 1).

Se considerará como criterio no cumplido a aquellos en que el usuario calificador tipifica opción a veces o nunca.



CESFAM JOSÉ JOAQUÍN AGUIRRE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALLE LARGA

Código:
Edición: 01/2020
Fecha: 31 de Agosto 2020
Página: 14
Vigencia: Agosto 2023

| | |
|-------------------|----------------------|
| Muy Satisfactorio | 6 de 7 |
| Satisfactorio | 4 de 5 |
| No satisfactorio | Igual o menor a tres |

La encuesta será aplicada a mayores de 18 años.

7. DISTRIBUCION

- ✓ Dirección CESFAM
- ✓ Subdirección Médica
- ✓ Subdirección Técnica
- ✓ Subdirección Administrativa
- ✓ Subdirección Gestión de Usuarios
- ✓ Jefe programa Dental
- ✓ Jefe programa de la Mujer
- ✓ Jefe Programa Infantil
- ✓ Jefe programa Adulto
- ✓ Jefe programa Adulto Mayor
- ✓ Jefe programa Salud Mental
- ✓ Encargada Promoción
- ✓ Encargada Participación Social
- ✓ Jefe de SOME
- ✓ Programa Atención Domiciliara
- ✓ Programa Adolescente
- ✓ Programa Atención Respiratoria IRA ERA
- ✓ Programa Rehabilitación Integral Osteomuscular RIO
- ✓ Encargados de Sector e Intersector
- ✓ POSTA
- ✓ Oficina OIRS
- ✓ Box toma de Muestra, JJA
- ✓ Funcionarios CESFAM JJA
- ✓ Intranet CESFAM JJA

8. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA, MARCO REGULATORIO:

Declaración Universal de Derechos Humanos, (artículo 22).
Constitución Política de Chile, (artículo N° 19 y 20).
Código Sanitario.
DFL N° 1/2005 de Salud
Reglamentación del Minsal
Ley 20584 de Derechos y Deberes de las Personas en su Atención en Salud.
Reglamento Ley 20584 de Derechos y Deberes de las Personas en su Atención en Salud.



CESFAM JOSÉ JOAQUÍN AGUIRRE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALLE LARGA

Código:
Edición: 01/2020
Fecha: 31 de Agosto 2020
Página: 14
Vigencia: Agosto 2023

| | |
|-------------------|----------------------|
| Muy Satisfactorio | 6 de 7 |
| Satisfactorio | 4 de 5 |
| No satisfactorio | Igual o menor a tres |

La encuesta será aplicada a mayores de 18 años.

7. DISTRIBUCION

- ✓ Dirección CESFAM
- ✓ Subdirección Médica
- ✓ Subdirección Técnica
- ✓ Subdirección Administrativa
- ✓ Subdirección Gestión de Usuarios
- ✓ Jefe programa Dental
- ✓ Jefe programa de la Mujer
- ✓ Jefe Programa Infantil
- ✓ Jefe programa Adulto
- ✓ Jefe programa Adulto Mayor
- ✓ Jefe programa Salud Mental
- ✓ Encargada Promoción
- ✓ Encargada Participación Social
- ✓ Jefe de SOME
- ✓ Programa Atención Domiciliara
- ✓ Programa Adolescente
- ✓ Programa Atención Respiratoria IRA ERA
- ✓ Programa Rehabilitación Integral Osteomuscular RIO
- ✓ Encargados de Sector e Intersector
- ✓ POSTA
- ✓ Oficina OIRS
- ✓ Box toma de Muestra, JJA
- ✓ Funcionarios CESFAM JJA
- ✓ Intranet CESFAM JJA

8. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA, MARCO REGULATORIO:

Declaración Universal de Derechos Humanos, (artículo 22).
Constitución Política de Chile, (artículo N° 19 y 20).
Código Sanitario.
DFL N° 1/2005 de Salud
Reglamentación del Minsal
Ley 20584 de Derechos y Deberes de las Personas en su Atención en Salud.
Reglamento Ley 20584 de Derechos y Deberes de las Personas en su Atención en Salud.



CESFAM JOSÉ JOAQUÍN AGUIRRE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALLE LARGA

Código:
Edición: 01/2020
Fecha: 31 de Agosto 2020
Página: 14
Vigencia: Agosto 2023

9. ANEXOS

Instrumento de evaluación:

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN USUARIA CESFAM CORDILLERA ANDINA

Fecha: _____ Rut del Usuario: _____

Sexo: Femenino _____ Masculino _____

Sector al que pertenece: Salmón _____ Celeste _____ Posta _____

Se le solicita marcar con una X en la casilla de siempre, generalmente a veces y nunca de acuerdo a su percepción de la atención recibida en CESFAM José Joaquín Aguirre.

| Derechos | Siempre | Generalmente | A veces | Nunca |
|--|---------|--------------|---------|-------|
| Usted percibe que tiene información oportuna y comprensible de su estado de salud. | | | | |
| Usted percibe que recibe un trato digno, respecto de su privacidad. | | | | |
| Usted es llamado por su nombre y atendido con amabilidad. | | | | |
| Usted percibe que las prestaciones de salud recibidos cumplen con | | | | |



CESFAM JOSÉ JOAQUÍN AGUIRRE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALLE LARGA

Código:

Edición: 01/2020

Fecha: 31 de Agosto 2020

Página: 14

Vigencia: Agosto 2023

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| estándares de calidad esperados para establecimiento de salud de atención primaria. | | | | |
| Usted puede Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida. | | | | |
| Usted percibe que puede aceptar o rechazar el tratamiento que se le indica. | | | | |
| Usted es capaz de observar al personal de salud usando su respectiva credencial | | | | |



CESFAM JOSÉ JOAQUÍN AGUIRRE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALLE LARGA

Código:

Edición: 01/2020

Fecha: 31 de Agosto 2020

Página: 14

Vigencia: Agosto 2023

1.- TABLA DE CAMBIOS

| Registro modificaciones | Fecha | Documento |
|-------------------------|----------------------------|----------------------|
| Primera | Elaboración de Documento | 31 de Agosto de 2020 |
| Segunda | Actualización de Documento | |
| Tercera | Actualización de Documento | |

