
	<b>PROTOCOLO</b> <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_06
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 1 de 8
		Vigencia : 2023- 2028

## Sistema de evaluación del respeto a los Derechos y Deberes de los pacientes

<p><b>Elaborado por:</b></p>  <p>Alfredo Vera Pizarro Encargado de Promoción y Participación Fecha: Mayo 2023</p>	<p><b>Revisado por:</b></p>   <p>Cristóbal Meneses Solari Encargado de Calidad Fecha: Mayo 2023</p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>  <p>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES Dirección 342-501005 342-901952 direccion@cesfamputaendo.cl</p> <p>Alfredo Elías Vera Pizarro Director CESFAM Valle de los Libertadores (S) Fecha: JULIO 2023</p>
--	--	---

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_06
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Vigencia : 2023- 2028
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES</b>		

### 1. Objetivo.

Definir un sistema de evaluación continuo del respeto a los Derechos y deberes del paciente, incluyendo su percepción sobre estos.

#### Objetivo Específico.

- Estandarizar un instrumento específico de evaluación en materias de derechos y deberes de los usuarios.
- Definir responsables de la ejecución del sistema de evaluación.
- Crear instancias de mejora en materias de derecho y deberes de los pacientes considerando su percepción sobre estas.

### 2. Alcance.

Este documento será aplicado por la Oficina de OIRS y se podrá aplicar a cualquier usuario que se atendido en las Dependencias del CESFAM Valle de los Libertadores.

### 3. Asignación de responsabilidades.

- Dirección; conocer el siguiente documento y gestionar los recursos humanos y organizacionales para su aplicación. Evaluación del informe semestral otorgado por este sistema.
- Encargado de OIRS; será el responsable técnico de este sistema de evaluación y será el responsable de realizar el informe semestral con los resultados.
- Operario OIRS; será el responsable de la aplicación del instrumento de evaluación.
- Técnico en Enfermería Nivel Superior (TENS); será el responsable de la aplicación del instrumento de evaluación, en Postas de Salud Rural y CECOSF, además de subrogar las funciones del Operario OIRS.
- Oficina de Calidad; ente fiscalizador tendrá como responsabilidad asegurar la implementación y continuidad del sistema de evaluación.


### 4. Desarrollo.

Con el fin de evaluar la correcta aplicación de la ley 20.584 y sobre todo la percepción que los usuarios tienen de estos, acorde a nuestra atención. Para esto el CESFAM Valle de los Libertadores implementa un sistema de evaluación consistente en una encuesta escrita la cual se utilizará para levantar brechas en la percepción y cumplimiento de estos derechos por parte de los usuarios.

#### Sistema de evaluación.

El sistema de evaluación consiste en un instrumento escrito que fue realizado en el establecimiento, Encuesta de Derechos y Deberes de los Usuarios (Anexo 1), el cual será aplicado en las dependencias del CESFAM Valle de los Libertadores; CECOSF Estación las Coimas y las Postas de Salud Rural de Quebrada Herrera; La Orilla; Rinconada de Guzmanes y Piguchén. Esta aplicación será realizada por el operario de OIRS o un subrogante en caso de que este se encuentre ausente.

El instrumento es una encuesta en el usuario debe consignar:

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_06
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 3 de 8
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES</b>		Vigencia : 2023- 2028

- Fecha de aplicación.
- Nombre
- Rut

Y luego a través de una escala de Likert se mide su percepción el respeto de sus derechos y deberes, medido por 7 preguntas; 5 referente a sus derechos y 2 referente a sus deberes.

**Modo de respuesta.**

El encuestado tiene 5 opciones de respuesta **1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) Ocasionalmente, 4) Casi siempre o 5) Siempre.** y registrara con una X en la casilla seleccionada acorde a cada pregunta.

**Aplicación y Selección de Casos.**

Como se explico anteriormente esta encuesta será aplicada en todos los dispositivos de salud del CESFAM Valle de los libertadores y será responsabilidad del operario OIRS y los TENS de cada dispositivo su aplicación.

La muestra se realizará acorde a la población percapitada por cada sector, mientras que la selección de casos será por oportunidad del funcionario que aplica la encuesta y deberá cumplir un número de encuestas que será requerido por la oficina de calidad Mensualmente, de igual manera para evitar sesgos por él encuestador, en algunos periodos serán los encargados de la oficina de Calidad quienes realicen la encuesta o designen a otros encuestadores.

Para calcular la muestra por dispositivo de salud se tomo el total de población percapitada y se estratifico en proporción a la población asignada a cada dispositivo, de igual manera la muestra de la población total se dividió en relación a la proporción de dichos estratos.

El tamaño muestral se calculó con la población total de 17.149 en una calculadora de tamaño muestral (link: <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10%.

La población percapitada por sector es:

- CECOSF: 2.134
- La Orilla: 731
- Quebrada Herrera: 738
- Piguchén: 618
- Rda. Guzmanes 745
- Putando Centro: 12.183
- Total: 17.149



**PROTOCOLO**  
**CESFAM VALLE DE LOS**  
**LIBERTADORES**

Código : PRO\_CAL\_06

Edición : 02

Fecha : MAYO 2023

Página : 4 de 8

Vigencia : 2023- 2028

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS**  
**PACIENTES**

**Calculadora de muestra**

Nivel de confianza:  95%  99%

Margen de Error:

Población:

Limpiar

Calcular Muestra


Tamaño de Muestra:

Dispositivo	Población	%	Evaluación Anual	Evaluación Mensual
CECOSF	2134	12%	47	4
La Orilla	731	4%	16	1
Quebrada Herrera	738	4%	16	1
Piguchén	618	4%	14	1
Rda. Guzmanes	745	4%	16	1
Putando Centro	12183	71%	268	22
Total	17149			

Tamaño de Muestra

Todos los meses se aplicarán encuestas dividiendo la muestra en los doce meses que componen el año, con un total de 377 encuestas, cada dispositivo deberá realizar la cantidad de encuestas acorde a la ponderación de su población a cargo.

Considerando que la tasa de crecimiento demográfico para Chile, según datos del Banco Mundial, es de un 0,6%, lo que daría una población proyectada a 2028 de 17.564 lo cual no variaría el tamaño muestral hasta el fin de la vigencia de este documento.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_06
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Vigencia : 2023- 2028
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES</b>		

### **Resultados**

Los resultados de esta encuesta se analizarán semestralmente, donde se tabularán los resultados por el responsable institucional del respeto a los derechos de los pacientes (Anexo 2) y con esto se enviará un informe a dirección y la oficina de calidad para la implementación de mejoras.

### **5. Registro de Información.**

- Encuesta de Derechos y Deberes de los Usuarios, fuente primaria
- Planilla Excel, fuente secundaria.
- Informe Semestral.

### **6. Normas y Referencias.**

MINISTERIO DE SALUD; SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA. (2012). DERECHOS Y DEBERES QUE TIENEN LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON ACCIONES VINCULADAS A SU ATENCIÓN EN SALUD. 2019, de Gobierno de Chile  
 Sitio web: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1039348>



# PROTOCOLO

## CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_06

Edición : 02

Fecha : MAYO 2023

Página : 6 de 8

Vigencia : 2023- 2028

### SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

#### 7. Anexos.

##### Anexo 1: Encuesta de Derechos y Deberes de los Usuarios.



MUNICIPALIDAD DE PUTAENDD  
CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES  
Oficina de Calidad

FECHA: \_\_\_\_\_

#### Encuesta de Derechos y Deberes de los Usuarios

Nombre: \_\_\_\_\_ Rut: \_\_\_\_\_

La siguiente encuesta tiene como finalidad evaluar su percepción sobre el respeto de sus derechos y deberes con él objetivo de poder mejorar constantemente nuestra atención. Para esto debe marcar con una X la casilla correspondiente según su percepción y acorde a la siguiente escala:

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) Ocasionalmente
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre.

	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
1) Usted percibe que el establecimiento respeta sus derechos.					
2) Usted considera que tiene acceso de manera oportuna y clara a la información de su estado de salud.					
3) Al momento de ser atendido el personal de salud porta su identificación.					
4) Al ser atendido recibe un trato digno y se respeta su privacidad.					
5) Cuando es atendido es llamado por su nombre y tratado con amabilidad.					
6) Usted considera que cumple con sus deberes para la atención en salud.					
7) Usted trata respetuosamente al personal de salud.					



**PROTOCOLO**  
**CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES**

Código : PRO\_CAL\_06

Edición : 02

Fecha : MAYO 2023

Página : 7 de 8

Vigencia : 2023- 2028

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES**

**Anexo 2: Tabulación de Resultados.**

```
FRECUENCIAS VARIABLES=sexo respeto acceso identificacion Trato Llamado Deberes
Trato_respetuoso
/ORDER=ANALYSIS.
```

**Frecuencias**

Estadísticos

		sexo	Usted percibe que el establecimiento respeta sus derechos	Usted considera que tiene acceso de manera oportuna y clara a la información de su estado de salud	Al momento de ser atendido el personal de salud porta identificación	Al ser atendido recibe un trato digno y se respeta su privacidad	Cuando es atendido es llamado por su nombre y tratado con amabilidad	Usted considera que cumple con sus deberes para la atención en salud	Usted trata respetuosamente al personal de salud
N	Valido	19	19	19	19	19	19	19	19
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0

**Tabla de frecuencia**

sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	masculino	5	26,3	26,3	26,3
	femenino	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Usted percibe que el establecimiento respeta sus derechos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	1	5,3	5,3	5,3
	Casi siempre	3	15,8	15,8	21,1
	Siempre	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



**PROTOCOLO**  
**CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES**

Código : PRO\_CAL\_06  
Edición : 02  
Fecha : MAYO 2023  
Página : 8 de 8  
Vigencia : 2023- 2028

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES**

**8. Distribución.**

- Dirección.
- Encargado de OIRS.
- Operario OIRS.
- Posta de Salud Rural La Orilla.
- Posta de Salud Rural Quebrada Herrera.
- Posta de Salud Rural Piguchén.
- Posta de Salud Rural Rinconada de Guzmanes.
- CECOSF Estación las Coimas.
- Oficina de Calidad.
- Archivo.

**9. Revisión.**

Registro de Modificaciones

Revisión	Registro de Modificaciones	Memorando <b>que dispone</b> (si corresponde)	
Nº	Detalle	Nº	Fecha
01	Creación Protocolo		12/2019
02	Actualiza a segunda edición, se modifica desarrollo		05-2023