






	<b>DP 1.3 Sistema que evalúa la percepción del respeto a los Derechos del Paciente 1er Semestre 2021</b>	Fecha Elaboración	Julio 2021	
		Página	1 de 8	

## Informe: DP 1.3 Sistema que evalúa la percepción del respeto a los Derechos del Paciente 1er Semestre 2021

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Caroline Ponce G. Asistente Social, Encargada de Satisfacción Usaria 	Consuelo Hernández T. Encargada de Calidad Y Seguridad del paciente (S) 	 Dr. Darwin Letelier E. Director 



	<b>DP 1.3 Sistema que evalúa la percepción del respeto a los Derechos del Paciente 1er Semestre 2021</b>	Fecha Elaboración	Julio 2021	
		Página	2 de 8	

La encuesta se comienza aplicar a los pacientes desde el mes de enero a junio del año en curso, cabe destacar que durante este semestre se continuó con el nuevo modelo de encuesta, en la cual hay una identificación general de nuestro usuario asociado a su Sexo, Edad, Previsión

(Incorporando en este aspecto a PRAIS), servicio o especialidad requerida por el usuario y la fecha.

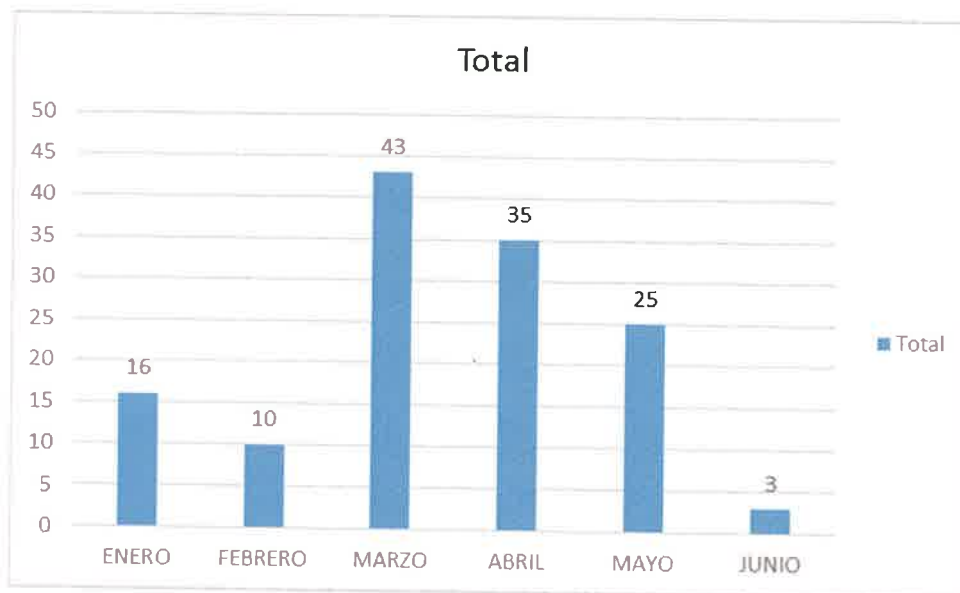
La actual encuesta de satisfacción usuaria permite medir tres aspectos principales, como son:

1. **Acceso a la atención:** corresponde a las dos primeras preguntas de la encuesta , que tiene como objetivo evaluar la percepción de nuestros usuarios en cuanto a los tiempos en que debe esperar para ser atendido por el profesional de la salud y cuan accesible fue el poder acceder a la hora con el especialista. A la cual se le asigna 3 alternativas valorativa que va desde el nunca, a veces y siempre.
2. **Trato al usuario:** corresponde a seis preguntas relacionadas con los derechos de los pacientes y enmarcadas en los contextos de atención, trato por parte del equipo médico y no médico que interactuaron en la cadena de atención del usuario, las explicaciones claras por parte del profesional médico tratante de la condición de salud del usuario y la identificación del equipo interviniente( se refiere a portar la credencial de identificación ) y la limpieza de los espacios físicos de atención de usuarios. A la cual se le asigna una alternativa valorativa que va desde el nunca, a veces y siempre.
3. **Las expectativas del usuario y su satisfacción con la atención:** corresponde a las últimas dos preguntas, que pretende medir desde la mirada del usuario la atención. Por lo cual se mide y compara la última atención tenida por el paciente con la actual atención y se le asigna una respuesta valorativa que va de mucho peor a mucho mejor y por último se mide la satisfacción del usuario a la cual se le asigna una nota valorativa que va desde el 1 (nada satisfecho) al 7 (muy satisfecho).

	<b>DP 1.3 Sistema que evalúa la percepción del respeto a los Derechos del Paciente 1er Semestre 2021</b>	Fecha Elaboración	Julio 2021	
		Página	3 de 8	

## 1. Análisis por Mes



Los meses considerados para este resumen corresponden al intervalo de enero – Junio 2021. Durante este período se registraron **132** encuestas respondidas, las cuales fueron recibidas en cada uno de estos meses de acuerdo a la siguiente distribución:



Se observa a los meses de marzo y abril, tuvieron mayor número de aplicación; respecto al mes que tuvo menor aplicación es el mes de junio.

## 2. Resultados obtenidos:



El detalle completo de los resultados obtenidos en las encuestas de este período se presenta a continuación, para facilitar la gráfica se han enumerado las preguntas del uno y dos (**Acceso a la atención**); de tres a ocho (**Derechos de los pacientes**) y posteriormente la respuesta Nueve y Diez (**Las expectativas del usuario y su satisfacción con la atención**) y así presentar de mejor forma los resultados:

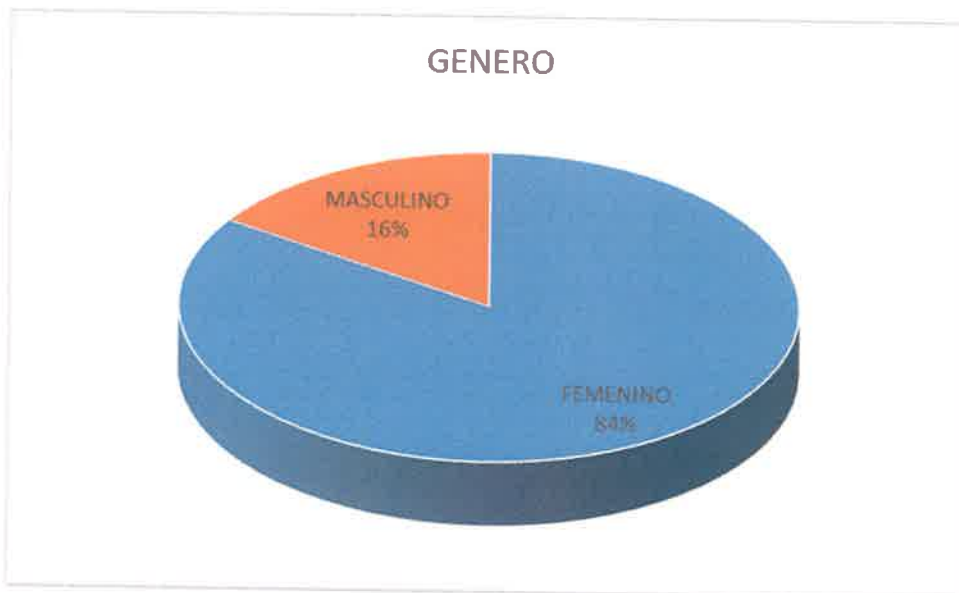
	<b>DP 1.3 Sistema que evalúa la percepción del respeto a los Derechos del Paciente 1er Semestre 2021</b>	Fecha Elaboración	Julio 2021	
		Página	4 de 8	

Pregunta	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SIN RESPUESTA				
Le fue fácil obtener la cita que usted necesitaba	110 83%	13 10%	9 7%	0 0%	132			
Usted fue atendido con puntualidad	110 83%	15 11%	7 5%	0 0%	132			
El Médico le otorgó un trato amable y respetuoso en su atención	127 96%	4 3%	1 1%	0 0%	132			
El personal de enfermería (TENS, Auxiliares y Enfermeras) le entregaron un trato amable y respetuoso.	127 96%	4 3%	1 1%	0 0%	132			
El personal administrativo lo trato con respeto y amabilidad	127 96%	3 2%	2 2%	0 0%	132			
El personal de salud fue claro al explicarle su condición de salud, procedimientos, entre otros.	124 94%	7 5%	1 1%	0 0%	132			
Las comodidades y limpieza de la infraestructura son adecuadas	123 93%	7 5%	2 2%	0 0%	132			
El personal que lo atendió portaba su credencial de identificación	128 97%	3 2%	1 1%	0 0%	132			
Respecto a lo que usted esperaba la atención que este hospital le otorgó en su última atención fue:		MUCHO MEJOR	IGUAL	PEOR	MUCHO PEOR			
	103 78%	19 14%	9 7%	1 1%	0 0%	132		
Utilizando una escala del 1 al 7, donde 1 es NADA SATISFECHO y 7 es MUY SATISFECHO, evalué la atención	0 0%	0 0%	0 0%	1 1%	3 2%	17 13%	111 84%	132 100%



### Respecto del análisis de las preguntas podemos señalar:

Es importante destacar que durante este semestre fue Servicio de Ginecología y Obstetricia en su mayoría y Médico Quirúrgico (Pediatria) quienes aportaron información para el levantamiento de esta encuesta en este período; respecto al resto de las unidades: Urgencia, CAE no existió un planteamiento a nula aplicación, sin embargo, una de las razones expuestas en conversaciones con sus jefaturas, fueron por la vivencia de la pandemia COVID-19 y los cambios que esto contrajo.

	<b>DP 1.3 Sistema que evalúa la percepción del respeto a los Derechos del Paciente 1er Semestre 2021</b>	Fecha Elaboración	Julio 2021	
		Página	5 de 8	



Debido a que el Servicio de Ginecología y Obstetricia fue quien aplicó en mayor medida la encuesta en sus usuarios/as, el gráfico anterior demuestra que la mayoría de los pacientes fueron de género femenino.

	<b>DP 1.3 Sistema que evalúa la percepción del respeto a los Derechos del Paciente 1er Semestre 2021</b>	Fecha Elaboración	Julio 2021	
		Página	6 de 8	





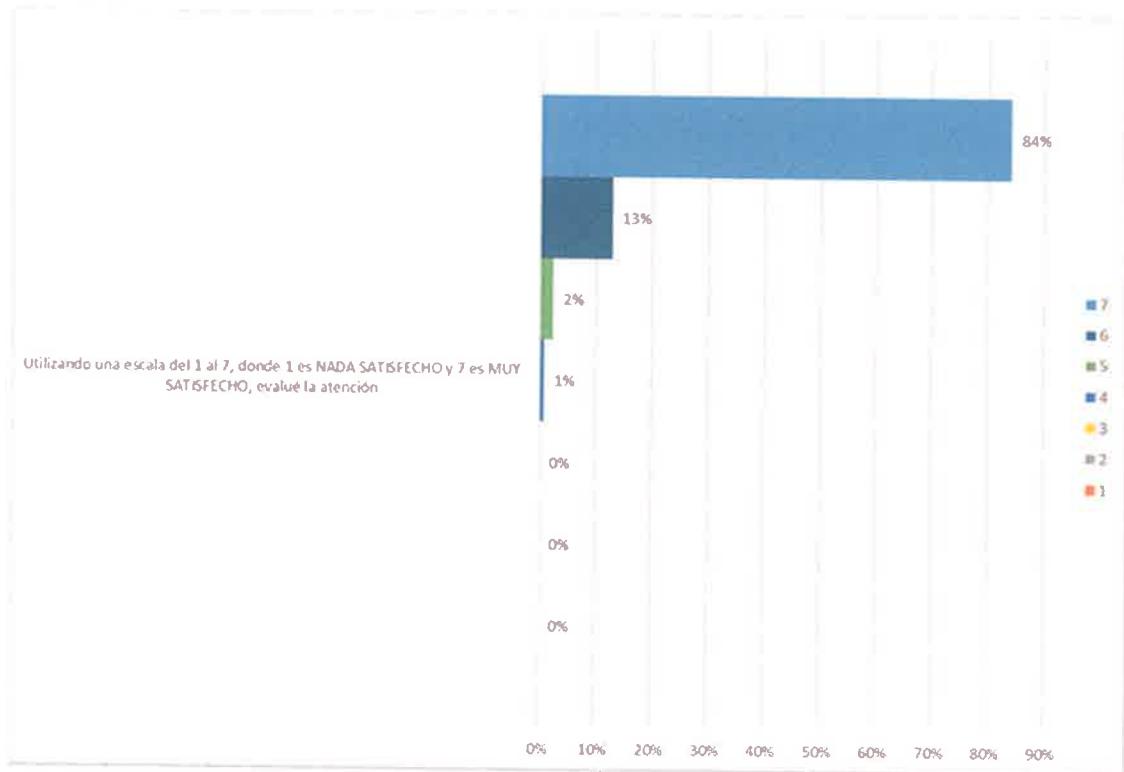
Respecto de la pregunta si el usuario se siente perteneciente algún pueblo originario el 30% indica que si, siendo las etnias mapuche y kaweskar.

**Respecto a las preguntas relacionadas con los derechos de los pacientes, sus expectativas y el acceso**

Las preguntas en su gran mayoría fueron respondidas de manera satisfactoria por parte de nuestros usuarios, destacándose de que las primeras ocho están sobre el 83% con respuesta satisfactoria”, Respecto a las preguntas con mayores respuestas positiva, son **la pregunta N°3, “relacionada con el trato del profesional médico en contexto de respeto y amabilidad “y la pregunta N° 4, “relacionada con el trato entregado por el del equipo TENS, enfermería”.**

**Expectativas de los usuarios de la atención en relación a experiencias anteriores de consulta, Pregunta N° 9: se puede afirmar que las respuestas en un 84%, son mejor y mucho mejor.**

	<b>DP 1.3 Sistema que evalúa la percepción del respeto a los Derechos del Paciente 1er Semestre 2021</b>	Fecha Elaboración	Julio 2021	
		Página	7 de 8	





**En conclusión:**

La percepción de nuestros usuarios en cuanto a las variables de la encuesta tuvieron los siguientes porcentajes:

**Acceso a la atención:** Tienen como respuesta SIEMPRE (siendo esta la más favorable dentro de las alternativas) un 83% lo que da cuenta de la percepción positiva que tiene el usuario del acceso.

**Trato al usuario:** tiene como respuesta SIEMPRE (siendo esta la más favorable dentro de las alternativas) un 93% y 97 %, lo que da cuenta de la percepción positiva que tiene el usuario del acceso.

**Las expectativas del usuario y su satisfacción con la atención:** tiene como respuesta Mucho mejor (siendo esta la más favorable dentro de las alternativas) un 78 %, lo que da cuenta de la percepción positiva que tiene el usuario del acceso y con nota 7 en un 84%, siendo la nota más baja 4 en un 1%.

	<b>DP 1.3 Sistema que evalúa la percepción del respeto a los Derechos del Paciente 1er Semestre 2021</b>	Fecha Elaboración	Julio 2021	
		Página	8 de 8	

Por lo cual podemos concluir en estas dos variables que prima la percepción positiva por parte de la población Usuaría.

**Como acciones de mejoras para una mayor aplicabilidad de la encuesta se propone lo siguiente:**

- **Enviar correo a las jefaturas de Médico Quirúrgico, Urgencia, CAE y Farmacia. Esta última se incorpora debido a que en COMGES 16 pide incorporar la encuesta de satisfacción usuaria en Farmacia y Lista de espera.**

Este correo se enviará los primeros 5 días del mes con el ajunto del formato de la encuesta con el fin de recordar y propiciar la aplicación del instrumento, así como además la última semana de cada mes se retirará de cada unidad las encuestas aplicadas.

- Con la Unidad de Farmacia y responsable de Lista de Espera se deberá realizar reunión para explicar la aplicación y posible mejora de encuesta de satisfacción usuaria.