



Proceso de Acreditación HRR
 Noviembre 2015



SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES EN HOSPITAL RANCAGUA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paola Guajardo Contreras Jefe OIRS Hospital Rancagua	Dr. Carlos Ureta Vidal Sub Director Médico Hospital Rancagua EU Carmen Gloria Díaz Asesora Depto. de Calidad e IAAS Hospital Rancagua	Dr. Francisco Daniels Katz Director Hospital Rancagua
Fecha: 13 Junio de 2013	Fecha: 24 de Julio 2013	Fecha: 24 de Julio 2013
Firma	Firma	Firma

1. OBJETIVO

Conocer la percepción de los pacientes y usuarios en cuanto al respeto de sus derechos en Hospital Rancagua, en los servicios de hospitalización.

2. ALCANCE

Aplica a pacientes hospitalizados en HRR dados de alta a su hogar o domicilio. En caso de menores de edad o personas con dificultad de entendimiento aplica a familiares, tutores o representantes de éste.

3. DEFINICIONES

OIRS: Oficina Informaciones Reclamos y Sugerencias

HRR: Hospital Regional Rancagua

ENCUESTA: Es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso.

BSC: Balanced ScoreCard

D.4.4: N° de Característica que pertenece a la Estrategia de Excelencia de la atención

4. RESPONSABLES

Jefe de OIRS

5. DESARROLLO

- a) En el HRR el sistema de evaluación del respeto de los derechos de los pacientes se medirá a través de un instrumento denominado: "Encuesta de satisfacción Usuaría", (recomendada por el MINSAL). La encuesta original consta de 5 preguntas. Hospital Rancagua consideró relevante incorporar una pregunta exclusiva para la evaluación, así se incorpora la pregunta N° 6 correspondiente una sexta que señala textualmente lo siguiente:

"Usted considera que su derecho a "Aceptar o Rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria" ha sido respetado en este Establecimiento de Salud".

- b) El paciente o su familia debe puntuar la pregunta de acuerdo a su nivel de satisfacción, esto es

Calificación	Nivel de Satisfacción
5	Muy Bueno
4	Bueno
3	Regular
2	Malo
1	Muy Malo

- c) La aplicación de las encuestas será realizada una vez entregada el Alta Médica al hogar o domicilio de los pacientes en los distintos Servicios Clínicos.
- d) Personal de los Servicios Clínicos serán responsable de la aplicación de la encuesta y posterior entrega para Sistematización a Sub dirección de Gestión del Cuidado.
- e) Se archivarán en Subdirección de gestión del cuidado todas las encuestas de respaldo en Papel, por posibles auditorias.
- f) Subdirección de gestión del Cuidado ingresa las encuestas en Planilla Excel. Envía planilla a Jefe de Oficina de información y Atención Usuaría para la generación de Informe mensual e ingreso de datos en BSC en indicador de excelencia de la atención D.4.4.
- g) Una vez hecho el análisis y registro de los resultados obtenidos se envía a Departamento Control de Gestión y Calidad y Director HRR.

6. REGISTROS.

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Encuestas Satisfacción usuaria	Subdirección de Gestión del Cuidado	Subdirección de Gestión del Cuidado	Por mes y Año	1 años	Después de 1 año eliminar
Planilla Excel	Subdirección de Gestión del Cuidado	Subdirección de Gestión del Cuidado	Por mes y Año	3 años	Después de 3 años eliminar
Informe mensual Evaluación del Respeto a los derechos de los pacientes de HRR	Oficina Informaciones y Atención al Usuario (OIRS)	Oficina Informaciones y Atención al Usuario (OIRS)	Por mes y Año	3 años	Después de 3 años eliminar

7. INDICADOR:

INDICADOR	% de Satisfacción usuaria \geq a 4 (Bueno) en el respeto de sus derechos
TIPO DE INDICADOR	Proceso
FORMULA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de respuestas } \geq \text{ a 4 pto s en pregunta n}^\circ \text{ 6}}{\text{N}^\circ \text{ total de respuestas en la pregunta N}^\circ \text{ 6}} \times 100$
FUENTE DE INFORMACION	Encuestas de Satisfacción usuaria
UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	\geq o = 80%
PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	Mensual
RESPONSABLE	Paola Guajardo Contreras

8. REFERENCIAS.

METODOLOGIA BSC

9. REVISION Y CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Tipo	Aprobación
21 Marzo 2012	Se libera para su uso	Director HRR
24 Julio 2013	Incorporación de sexta pregunta a encuesta recomendada por el MINSAL.	Director HRR

	Sistema evaluación del respeto de los derechos de los pacientes.	Código: SGC-PR-SER/DP 1.3
		Fecha: 24/07/2013
		Versión: 1
		Vigencia: 24/07/2018
		Página: 4 de 4

10. ANEXOS:



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE SALUD
 SERVICIO DE SALUD O'HIGGINS
 HOSPITAL REGIONAL DE RANCAGUA
 OFICINA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN USUARIA



____/____/____ : ____ Hrs
 Fecha y Hora

ENCUESTA DE SATISFACCION USUARIA

Gracias por realizar esta encuesta. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los Datos que en ella se consignen se tratarán, de forma anónima.

Por favor, indique siempre el tipo de usuario (paciente o familiar en caso de pediatría y el Servicio o Unidad Evaluada)

Servicio o Unidad _____

Tipo de Usuario _____

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

- 5 = Muy Bueno
- 4 = Bueno
- 3 = Regular
- 2 = Malo
- 1 = Muy Malo

1	El Trato del personal es amable y considerado, resguardando los derechos de los usuarios.	
2	Cuando acudo al Servicio/Unidad (Hospital en general), se que encontraré las mejores soluciones con un alto nivel de calidad.	
3	Al personal lo considero bien calificado y técnicamente competente para la labor que realiza.	
4	Recibí información oportuna y completa de las atenciones médicas realizadas.	
5	Considero que el establecimiento está continuamente preocupado en mejorar el nivel de atención que brinda.	
6	Usted considera que su derecho a "Aceptar o Rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria" ha sido respetado en este Establecimiento de Salud.	

Si desea realizar alguna observación, hágalo a continuación:

Muchas Gracias