

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

ELABORA	REvisa	Autoriza	Aprueba
TS. PAULINA RIVERAS SALAZAR ENCARGADA OIRS	PATRICIA CONTRERAS INOSTROZA INTEGRANTE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	DRA. MARÍA JOSÉ INZUNZA ACEVEDO SUBDIRECTORA DE GESTIÓN ASISTENCIAL	HORACIO LÓPEZ ROJAS DIRECTOR
HOSPITAL FAMILIAR Y COMUNITARIO SAN JOSÉ DE CASABLANCA			



Firmado por:
Patricia Cecilia Contreras Inostroza
Cirujano Dentista
Fecha: 04-09-2026 10:48 CLT
Hospital San José (Casablanca)



Firmado por:
Paulina Nicol Riveras Salazar
Trabajadora Social-jefatura Oirs
Fecha: 07-09-2026 08:54 CLT
Hospital San José (Casablanca)



Firmado por:
María José Valentina Inzunza
Acevedo
Subdirectora de Gestión Asistencial
Fecha: 08-09-2026 07:52 CLT
Hospital San José (Casablanca)



Firmado por:
Manuel Horacio López Rojas
Director Hospital San José
Fecha: 08-09-2026 11:12 CLT
Hospital San José (Casablanca)



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETIVOS.....3

3. ALCANCE 3

4. RESPONSABLES 4

5. DEFINICIONES 5

6. DESARROLLO 6

 I. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS DEL USUARIO 6

 II. APLICACIÓN DE ENCUESTA.....6

 III. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN 7

7. DISTRIBUCIÓN.....8

8. ANEXOS 8

9. PLANILLA DE ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO 10



1. INTRODUCCIÓN

Con fecha 1 de octubre de 2012 entró en vigencia la Ley N.º 20.584, que regula los Derechos y Deberes de las Personas en relación con acciones vinculadas a su Atención en Salud. Su finalidad es establecer el marco normativo que resguarda los derechos de los usuarios y define los deberes asociados al proceso de atención sanitaria.

Toda persona tiene derecho, independiente del prestador que ejecute acciones de promoción, protección, recuperación o rehabilitación de la salud, a recibir dichas prestaciones de manera oportuna y sin discriminación arbitraria, conforme a las condiciones y garantías establecidas en la Constitución y las Leyes.

2. OBJETIVOS

Objetivo General:

Evaluar sistemáticamente el cumplimiento del respeto a los derechos de los usuarios en todas las unidades del Hospital San José de Casablanca, mediante la aplicación periódica de una encuesta de percepción al finalizar la atención, con el fin de identificar brechas, fortalecer la calidad del trato y asegurar el cumplimiento de la Ley N°20.584.

Objetivos Específicos:

1. Aplicar semestralmente una encuesta estandarizada que permita medir la percepción de los usuarios y/o acompañantes respecto al respeto de sus derechos durante la atención en salud.
2. Recolectar, consolidar y analizar la información obtenida desde las unidades abiertas y cerradas, asegurando representatividad mediante una muestra aleatoria significativa.
3. Identificar oportunidades de mejora en ámbitos como acceso, oportunidad, trato digno, autonomía, información, calidad y seguridad del paciente.
4. Generar informes semestrales que presenten resultados, tendencias y brechas detectadas, para ser revisados por la Dirección y las jefaturas de unidades.
5. Implementar acciones de mejora continua en las unidades del establecimiento, basadas en los resultados de la evaluación y alineadas con los lineamientos institucionales.
6. Promover la participación activa del usuario en la evaluación de su experiencia de atención, reforzando el enfoque de derechos y el trato humanizado.

3. ALCANCE

Este protocolo aplica a todas las unidades abiertas y cerradas del Hospital San José de Casablanca que otorguen atención directa a usuarios, incluyendo:

- Atención Primaria (APS, sectores 1, 2 y 3)
- Unidad de Urgencia
- Unidad de Medicina
- Cualquier otra unidad clínica o de apoyo que finalice un proceso de atención al usuario

El alcance incluye a todos los funcionarios responsables de ofrecer, aplicar, recolectar, consolidar y analizar las encuestas, así como a las jefaturas y a la Dirección del establecimiento, quienes deben velar por el cumplimiento del sistema de evaluación.



4. RESPONSABLES

Las responsabilidades del Sistema de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Pacientes se distribuyen entre los distintos actores del Hospital San José de Casablanca, asegurando la correcta aplicación de la encuesta, la gestión de la información y la implementación de mejoras derivadas del análisis de resultados.

1) Director del Establecimiento

- Aprobar el presente protocolo y velar por su cumplimiento en todas las unidades del hospital.
- Garantizar que existan las condiciones necesarias para la aplicación, análisis y seguimiento del sistema de evaluación.

2) Jefes de Unidades Abiertas y Cerradas

- Supervisar que la Encuesta de Evaluación de Derechos de los Usuarios sea aplicada al finalizar cada atención.
- Asegurar que el personal cumpla con la entrega y explicación de la encuesta a los usuarios o acompañantes.
- Facilitar la implementación de mejoras derivadas de los informes semestrales.

3) Funcionarios de Unidades Abiertas y Cerradas

- Ofrecer la encuesta al usuario y/o acompañante al finalizar la atención, explicando su importancia y asegurando la confidencialidad del proceso.
- Garantizar que se aplique una encuesta por atención.
- Entregar las encuestas completadas a la Operadora OIRS al finalizar la jornada.

4) Operadora OIRS

- Recibir diariamente las encuestas aplicadas en las distintas unidades.
- Registrar y organizar las encuestas para su entrega al Encargado/a OIRS.
- Asegurar la integridad y resguardo de los documentos recibidos.

5) Encargado/a OIRS

- Consolidar la información obtenida de las encuestas aplicadas en el semestre.
- Realizar la tabulación y análisis de los datos en la planilla Excel institucional.
- Elaborar el Informe Semestral con resultados, tendencias y oportunidades de mejora, para ser presentado a la Dirección del Hospital.
- Proponer modificaciones al protocolo según lineamientos institucionales y resultados obtenidos.
- Coordinar la difusión de los resultados a las unidades involucradas.

6) Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente

- Recibir los informes semestrales y apoyar la implementación de acciones de mejora derivadas de los resultados.
- Acompañar a las unidades en el fortalecimiento del respeto de los derechos de los usuarios.

7) Usuarios y/o Acompañantes

- Participar voluntariamente en la encuesta, aportando información relevante para la mejora continua del trato y la atención.



5. DEFINICIONES

Acompañante: Persona que acompaña al usuario durante su atención y que puede responder la encuesta cuando el paciente no pueda hacerlo por sí mismo.

Atención Abierta: Prestación de salud otorgada en modalidad ambulatoria, sin requerir hospitalización (APS, consultas, procedimientos ambulatorios).

Atención Cerrada: Prestación de salud otorgada en unidades de hospitalización, donde el usuario permanece internado para recibir cuidados continuos.

Encuesta de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Usuarios: Instrumento aplicado al finalizar la atención, compuesto por preguntas cerradas y una pregunta abierta, que permite medir la percepción del usuario o acompañante respecto al trato recibido y al cumplimiento de los derechos establecidos en la Ley N.º 20.584.

Informe Semestral: Documento elaborado por el Encargado/a OIRS que consolida, analiza y presenta los resultados de las encuestas aplicadas en el periodo, identificando brechas y oportunidades de mejora para la gestión institucional.

Muestra Aleatoria Significativa: Número mínimo de encuestas calculado en función del volumen mensual de atenciones del establecimiento, el margen de error y el porcentaje de cumplimiento esperado, que garantiza representatividad estadística de los resultados.

OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones): Unidad encargada de gestionar las consultas, solicitudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, así como de coordinar la aplicación, consolidación y análisis de la encuesta de evaluación del respeto a los derechos de los pacientes.

Percepción del Usuario: Opinión expresada por el usuario o acompañante respecto a la calidad del trato, oportunidad, información, dignidad, autonomía y seguridad durante la atención recibida.

Unidades Abiertas y Cerradas: Corresponden a todas las unidades del Hospital San José de Casablanca que brindan atención directa a usuarios, tanto en modalidad ambulatoria (abierta) como en hospitalización (cerrada).

Usuario: Persona que recibe atención de salud en cualquiera de las unidades del establecimiento, incluyendo pacientes ambulatorios, hospitalizados y quienes acuden al Servicio de Urgencia.



6. DESARROLLO

I. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS DEL USUARIO

Para cumplir con el objetivo del sistema, se ha diseñado una encuesta (Anexo N.º 2) compuesta por seis preguntas cerradas y una pregunta abierta, orientadas a medir la percepción de los usuarios y/o acompañantes respecto de los siguientes ámbitos: Acceso a la atención, Oportunidad, Trato, Dignidad, Autonomía e Información, y Calidad y Seguridad del Paciente. La encuesta se aplica al finalizar la atención en el Hospital San José de Casablanca, y su evaluación, análisis y consolidación de resultados son responsabilidad del/la Encargado/a de OIRS.

Con el fin de asegurar que los resultados representen una muestra aleatoria significativa, se definió el universo de estudio en función del volumen mensual de atenciones otorgadas en unidades abiertas y cerradas, que asciende aproximadamente a 5.000 prestaciones mensuales. A partir de este universo, se calculó la muestra mediante la herramienta de la Superintendencia de Salud, considerando:

- i. Medición semestral del indicador.
- ii. Margen de error de ±10 %.
- iii. Porcentaje de cumplimiento esperado de 70 %.

El cálculo determina una muestra mínima de 80 encuestas semestrales, las cuales deben ser aplicadas en los siguientes ámbitos de atención:

- i. Atención Primaria de Salud (APS), Sectores 1, 2 y 3
- ii. Unidades de Hospitalización
- iii. Servicio de Urgencia

II. APLICACIÓN DE ENCUESTA

1. La encuesta será aplicada el segundo miércoles de cada mes.
2. Su aplicación estará a cargo del personal designado, quien realizará esta tarea durante toda la jornada establecida.
3. Los usuarios serán encuestados al finalizar sus atenciones en APS, Servicio de Urgencia y unidades de hospitalización.
4. El personal encargado deberá explicar la importancia de la participación del usuario y garantizar la confidencialidad del proceso.
5. El usuario y/o acompañante completará la encuesta, asegurando que se aplique una encuesta por atención.
6. Al término de la jornada, todas las encuestas deberán ser entregadas a la Operadora OIRS para su registro y consolidación.



III. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

- La tabulación de las encuestas se realiza ingresando la información en una planilla Excel, registrando día, mes, tipo de respondedor (usuario o acompañante) y las respuestas de cada pregunta contenida en todas las encuestas recopiladas.
- Para el análisis se considerarán únicamente aquellas encuestas que contengan la totalidad de las respuestas a las preguntas planteadas.
- La ausencia de datos de identificación del usuario o acompañante no será motivo de exclusión del instrumento.
- Los informes semestrales serán elaborados durante el mes siguiente al cierre del periodo de evaluación, correspondiente a enero y julio de cada año.
- Se excluirá toda encuesta que presente una o más preguntas sin respuesta o que registre doble respuesta en cualquiera de los ítems cerrados.

La escala de clasificación se presenta en el siguiente cuadro:

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
Pregunta 1	1	0
Pregunta 2	1	0
Pregunta 3	1	0
Pregunta 4	1	0
Pregunta 5	1	0
Pregunta 6	1	0
Pregunta 7	Abierta	
TOTAL	7	

Cálculo del Indicador y Elaboración del Informe Semestral

- Para el cálculo del indicador se establece un puntaje máximo de 7 puntos por encuesta. Una vez ingresadas todas las encuestas completas en la planilla, se obtiene el puntaje real sumando las respuestas afirmativas de cada instrumento. Este puntaje real se multiplica por 100 y se divide por el puntaje ideal, definido como el número total de encuestas completas multiplicado por 7. El resultado corresponde al porcentaje de percepción del debido respeto de los derechos de los usuarios.
- Se elaborará un Informe Semestral que incluirá el análisis de los datos, el desglose de cada pregunta, los puntajes obtenidos y la identificación de brechas o áreas de mejora, con el propósito de implementar las acciones correctivas y preventivas que correspondan.



7. DISTRIBUCIÓN

- 1. Dirección
- 2. Subdirección de Gestión Asistencial
- 3. Calidad y Seguridad del Paciente
- 4. Jefaturas de Unidades
- 5. Oficina OIRS

8. ANEXOS

ANEXO 1. Informativo para el funcionario para aplicación de Encuesta respeto a los Derechos de los Usuarios



Informativo funcionario para aplicación Encuesta Respeto a los Derechos de los Usuarios

- 1.- Saludar y presentarse al usuario/a
- 2. Encuestar a los usuarios que han finalizado su atención.
- 3. Explicar el objetivo de la encuesta – (Conocer la percepción de los usuarios respecto a sus derechos), dando a conocer además que esta es anónima.
- 4. Leer cada una de las preguntas y contestar el total de preguntas para que el resultado sea válido. Todas las respuestas son dicotómicas (SI/NO).
- 5. Al finalizar, entregar todas las encuestas a Encargada OIRS o en su defecto a Operadora de dicha unidad.

Acceso a la Atención
1-. ¿Usted considera que las dependencias del Hospital San Jose de Casablanca se encuentran correctamente señalizadas?
Oportunidad de Atención
2-. ¿Usted se sintió atendido/a oportunamente por el personal de Salud?
Trato al Usuario
3-¿Usted fue tratado/a con cordialidad por el personal del Hospital San José de Casablanca?
Dignidad del Usuario
4-. ¿Usted fue tratado/a por su nombre durante la atención de salud?
Autonomía e Información
5-. ¿Usted recibió información respecto a su estado de salud?
Calidad de la Atención y Seguridad del Usuario
6-. ¿Usted considera que la atención brindada por el personal del Hospital San Jose de Casablanca fue segura y de calidad?



ANEXO 2. Encuesta de percepción del servicio entregado en el Hospital San José de Casablanca.



FOLIO N°
FECHA:
ÁREA:

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO ENTREGADO EN EL
HOSPITAL "SAN JOSÉ" DE CASABLANCA

Estimado/a Usuario/a, lo invitamos a contestar este cuestionario, que no tardará más de cinco minutos, el cual será de gran ayuda para poder mejorar nuestros servicios. Los datos que se consignen se tratarán de forma anónima.
Marque con una X la opción que considere correcta para cada pregunta.

Género:

Masculino	
Femenino	
Otro	

Edad:

1.- ¿Usted considera que las dependencias del Hospital San José de Casablanca se encuentran correctamente señalizadas?]

SI _____ NO _____

2.- ¿Usted se sintió atendido/a oportunamente por el personal de Salud?

SI _____ NO _____

3.- ¿Usted fue tratado/a por su nombre durante la atención de salud?

SI _____ NO _____

4.- ¿Usted fue tratado/a con respeto y cordialidad por el personal del Hospital San José de Casablanca?

SI _____ NO _____

5.- ¿Usted recibió información respecto a su estado de salud?

SI _____ NO _____

6.- ¿Usted considera que la atención brindada por el personal del Hospital "San José" de Casablanca fue segura y de calidad?

SI _____ NO _____

7. Para finalizar, le invitamos a compartir brevemente sus comentarios, observaciones o sugerencias de mejora que le gustaría que se implementaran en nuestro Hospital (Opcional).

!!!MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!!!



9. PLANILLA DE ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Nº CORRECCIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	22/12/2015	CREACIÓN	Rosalía Díaz Jefa de OIRS
2	28/12/2016	MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	María E. Vera Herrera Jefa (s) de OIRS
3	20/07/2017	MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	Claudio Pérez-García Jefe de OIRS
4	Enero 2021	MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	María Fernanda Díaz P Encargada OIRS Dra. Andrea Verdessi Roco Residente Med. Familiar
5	18/11/2021	MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	María Fernanda Díaz P Encargada OIRS
6	13/08/2026	MODIFICACION Y ACTUALIZACIÓN	TS. Paulina Riveras Salazar Encargada OIRS

