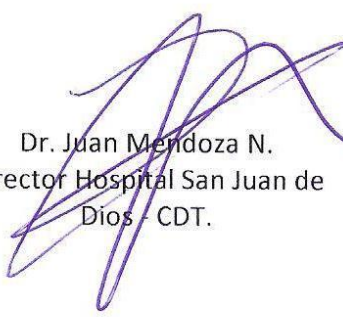

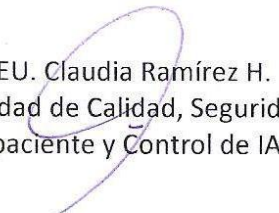
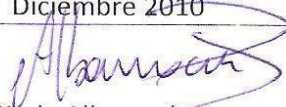

 Asuntos Institucionales	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT Carta de Derechos y Deberes de los pacientes	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 1 de 11
		Vigencia: Mayo 2021


Aprobado	Revisado	Elaborado
Mayo 2016	Marzo 2016	Diciembre 2010
 Dr. Juan Mendoza N. Director Hospital San Juan de Dios - CDT.	 Marcela Cortes B. Unidad de Satisfacción Usuaría.  EU. Claudia Ramírez H. Unidad de Calidad, Seguridad del paciente y Control de IAAS.	 Karla Albarracín P. Jefa (s) Satisfacción Usuaría.  EU. Katherine Bustos M. Unidad de Calidad, Seguridad del paciente y Control de IAAS.
Rs. Nº 2272 del 03 Mayo 2016.		

1. Objetivos:

- Establecer el procedimiento de evaluación del cumplimiento del respeto a los derechos de los pacientes y sus responsables.
- Obtener información relevante respecto a la percepción de los pacientes respecto a la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes.

2. Alcance:

Está dirigido a todos los funcionarios que realizan actividades clínicas y administrativas en el Hospital San Juan de Dios y a la Unidad de Satisfacción Usuaría quienes realizan la evaluación del presente documento.

 <p>Asuntos Institucionales</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los pacientes</p>	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 2 de 11
		Vigencia: Mayo 2021

3. Responsabilidades:

Responsables	Actividades
Funcionarios HSJD	<ul style="list-style-type: none"> Dar cumplimiento a Carta de Derechos y Deberes de los pacientes.
Jefe Unidad de Satisfacción Usuaría	<ul style="list-style-type: none"> Encargado de la evaluación de los Derechos de los pacientes. Realizar charlas de Inducción a funcionarios nuevos que ingresan a la institución sobre la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes.
Profesional de OIRS	<ul style="list-style-type: none"> Atención, recepción y respuesta de todos las Consultas Ciudadanas.
Unidad de Asuntos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Mantener la difusión de la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes, de acuerdo a una planificación entrelazada con los distintos actores involucrados.

4. Definiciones:


4.1 Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes: Documento legal que explicita los derechos y deberes que los usuarios de una organización tienen al interior de ésta especificados en la ley N° 20.584. (Anexo 1).

4.2 Prestador de salud: Toda persona, natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones de salud. Los prestadores son de dos categorías: Institucionales e individuales.

4.3 Prestadores institucionales: Son aquellos que organizan en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad. Corresponde a sus órganos la misión de velar que en los establecimientos indicados se respeten los contenidos de la ley.

4.4 Prestadores individuales: Son las personas naturales que, de manera independiente, dependiente de un prestador institucional o por medio de un convenio con éste, otorgan directamente prestaciones de salud a las personas o colaboran directa o indirectamente en la ejecución de éstas. Se consideran prestadores individuales los profesionales de la salud a que se refiere el libro Quinto del Código Sanitario.

4.5 Percepción: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se pone en práctica la ejecución de los Derechos y Deberes de los pacientes.

 <p>Asuntos Institucionales</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los pacientes</p>	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 3 de 11
		Vigencia: Mayo 2021

5. Desarrollo:

Toda persona tiene derecho, cualquiera que sea el prestador que ejecute las acciones de promoción, protección y recuperación de su salud y de su rehabilitación, a que ellas sean dadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la Constitución y las leyes.


La Carta de Derechos y Deberes de los pacientes del HSJD actualmente vigente en nuestra institución entra en vigencia a partir del día primero de octubre del 2012 con la ley N° 20.584.

La aplicación de la Carta de Derechos y Deberes es de carácter obligatorio para todos los pacientes del establecimiento y se aplica en cuanto a los deberes de los usuarios a todos los funcionarios del establecimiento.

El Hospital San Juan de Dios es una institución ASISTENCIAL - DOCENTE, donde el resguardo del paciente se encuentra contemplado en los convenios docentes-asistenciales y en el reglamento interno de la institución, en el cual se norma la forma de realizar docencia en la institución. Los alumnos, docentes y todo el personal deben acatar lo normado en la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes.

5.1 Derechos y Deberes de las personas:

Derechos de los pacientes
<ul style="list-style-type: none"> • Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud. • Recibir un trato digno, respetando su privacidad. • Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad. • Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos. • Ser informado de los costos de su atención de salud. • No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso. • Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención. • Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria. • Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual. • Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida. • A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza. • Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria. • Que el personal de salud porte una identificación. • Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia. • Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización. • Presentar su caso al Comité de Ética del Hospital para opinión ético clínica. • Autorizar que docentes y alumnos conozcan su estado de salud y conozcan sus antecedentes clínicos, así como negarse a ello.

 <p>Asuntos Institucionales</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los pacientes</p>	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 4 de 11
		Vigencia: Mayo 2021

Deberes de los pacientes
<ul style="list-style-type: none"> • Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección. • Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica. • Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto. • Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago. • Tratar respetuosamente al personal de salud. • Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.

Toda persona podrá reclamar sus derechos ante el prestador. Si la respuesta recibida no le es satisfactoria podrá recurrir a la Superintendencia de Salud.

El trato irrespetuoso grave o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas u otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento a ordenar el alta disciplinaria **del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud.** El Alta disciplinaria sólo procederá por sus propios actos; o a requerir, cuando la situación lo amerite con la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas.


5.2 Difusión de la Carta de derechos y deberes de los pacientes en el personal de salud:

Los actuales funcionarios serán capacitados respecto del contenido de la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes a través de todos los canales que apunten a cumplir con dicho objetivo, así como por las respectivas jefaturas de CR. El conocimiento de esta información deberá ser supervisado por las jefaturas correspondientes.

Los nuevos funcionarios que se incorporen a la institución serán informados del presente documento a través de Charlas de Inducción realizadas con periodicidad bimensual de acuerdo a Programa de Inducción institucional.

5.3 Publicación de la Carta de derechos y Deberes de los pacientes:

La Carta de Derechos y Deberes de los pacientes deberá ser publicada en un lugar visible y de alta concurrencia de público. De acuerdo a requisitos de estándar de acreditación los puntos mínimos de publicación de la Carta de Derechos y Deberes serán los accesos principales de la institución, las salas de espera y el Servicio de Urgencia.

 <p>Asuntos Institucionales</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los pacientes</p>	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 5 de 11
		Vigencia: Mayo 2021

El objetivo de la publicación de la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes es dar a conocer a la población de manera visible algunos de los principales Derechos y Deberes que le corresponden como usuarios de salud, invitándolo si requiere de mayores detalles a profundizar en la ley Nº 20.584.

La Carta de Deberes y Derechos de los pacientes en el Hospital San Juan de Dios –CDT además será difundida a través de:

- Murales.
- En el link www.hsjd.cl
- Intranet.
- Otros como folletería enviada por MINSAL u otra autoridad de salud.

5.4 Características de la Carta de Derechos y Deberes del paciente:

De acuerdo a Manual de Normas gráficas del Ministerio de Salud, el cual define las especificaciones técnicas, con el fin de establecer los parámetros y normas de uso de la carta. La publicación de las Cartas en la institución cumplirá lo establecido en esta normativa.


5.5 Sistema de evaluación de la percepción usuaria del cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes descritos en la Carta de Derechos y Deberes del paciente en la institución:

El Sistema de evaluación del respeto a los derechos de los pacientes en nuestra institución, consiste en la aplicación de una Encuesta que incluye la percepción del usuario en relación a:

- Si usuario conoce la existencia de una carta de derechos y deberes.
- Que reconoce el usuario como derecho en salud.
- Qué derecho en salud considera que no fue respetado.
- Que reconoce el usuario como un deber en salud.

La aplicación de la encuesta (Anexo 2) referente a la medición de percepción del cumplimiento de la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, está dirigida a pacientes que hayan recibido una atención de urgencia, ambulatoria y/o de hospitalización en las dependencias del Hospital San Juan de Dios – CDT.

La encuesta se aplicará en los sectores del hall de edificio CDT y hall de torre hospitalaria, por personal del equipo de Orientadores del establecimiento, bajo las directrices de la Unidad de Satisfacción Usuaria del establecimiento. La evaluación se efectuará mediante la respuesta a encuesta estandarizada en este protocolo.

 <p>Asuntos Institucionales</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los pacientes</p>	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 6 de 11
		Vigencia: Mayo 2021

Las encuestas a aplicar contarán con un tamaño muestral definido por Enfermera (o) del Programa de Calidad según los datos de producción y resultados obtenidos descritos en documento de Monitorización de Indicadores en Satisfacción Usuaria 2015-2016.

El tamaño muestral para la evaluación anual será enviado el mes de Julio de cada año a cada Unidad /Servicio para supervisión de los procesos a evaluar durante doce meses.

Para el cálculo de las muestras a evaluar, se utilizará calculadora de tamaño muestral disponible en SIS Q y para la aleatorización del día de la evaluación se utilizará herramienta “Research Randomizer” (<http://legacy.randomizer.org/form.htm>). La programación del muestreo aleatorio la realizará la Unidad de Calidad, Seguridad del paciente y Control de IAAS quien respaldará los registros realizados para los cálculos señalados.


5.5.1 Mecanismo de sustitución: En el caso que el día seleccionado de la evaluación, no exista la posibilidad de realizar la monitorización (día festivo, la persona responsable de la evaluación no se encuentra, existiera una contingencia que no permitiera la aplicación de la pauta), se deberá realizar la medición el siguiente día hábil correspondiente al periodo designado aleatoriamente. Si se recurre a usar mecanismo de sustitución, este debe quedar registrado en la pauta de evaluación especificando la causa de su uso.

5.5.2 Ejemplo de calendarización de la evaluación:

Medición	Frecuencia de cálculo	Muestra anual	Muestra mensual	Muestra semanal
Evaluación de Percepción de Derechos y Deberes de los Pacientes	Mensual	384	32	8

5.5.3 Ejemplo de Calendarización de aplicación aleatoria de pautas de supervisión por semana:

Mes / Año	Evaluación por semana	Día de la Evaluación *
Enero 2016	Primera semana del mes	Miércoles
	Segunda semana del mes	Jueves
	Tercera semana del mes	Lunes
	Cuarta semana del mes	Lunes
Febrero 2016	Primera semana del mes	Jueves
	Segunda semana del mes	Martes
	Tercera semana del mes	Miércoles
	Cuarta semana del mes	Lunes
*En el día de la evaluación definido se deben aplicar X pautas del indicador determinado		

 <p>Asuntos Institucionales</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los pacientes</p>	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 7 de 11
		Vigencia: Mayo 2021

5.6 Reporte de información de la encuesta carta de derechos y deberes de los pacientes:

En forma semestral la Unidad de Satisfacción Usuaría, elaborará un informe que dé cuenta de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas. Este reporte contará con la evaluación de la recolección de datos que se realice a los usuarios del CDT y de la Torre Hospitalaria y un análisis global de la información recopilada mensualmente.

6. Flujogramas: N/A.


7. Indicador y Método de evaluación: N/A.

8. Distribución del documento:

- 8.1 Dirección.
- 8.2 Subdirección Médica Atención Cerrada.
- 8.3 Subdirección Médica Atención ambulatoria.
- 8.4 Subdirección de Enfermería.
- 8.5 Subdirección de Apoyo Clínico.
- 8.6 Subdirección Administrativa.
- 8.7 Subdirección Desarrollo de las personas.
- 8.8 Unidades asesoras de la Dirección.
- 8.9 Jefaturas de CR y CC.
- 8.10 Unidad de Calidad, Seguridad del paciente y Control de IAAS.
- 8.11 Unidad de Asuntos institucionales.

9. Referencias bibliográficas:

- 9.1 Ley N° 20,584. Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud. MINSAL. 01-10-2013.
- 9.2 Manual de Normas gráficas. Minsal.
- 9.3 Protocolos institucionales:
 - Carta de Derechos y Deberes de los pacientes (Rs. N° 3495 del 17 Octubre 2011).
 - Aplicación de Carta de Derechos y Deberes de los pacientes (Rs. 657 del 22 Marzo 2011).
- 9.4 Exenta N° 605 que determina el contenido de la carta de derechos y deberes de las personas en relación con la atención de salud.


 <p>Asuntos Institucionales</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los pacientes</p>	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 8 de 11
		Vigencia: Mayo 2021

10. Anexos:

10.1 Carta de Derechos y Deberes de los pacientes.

10.2 Encuesta de cumplimiento respeto a los derechos y deberes de los pacientes.

Documento Institucional No Modificar

 <p>Asuntos Institucionales</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los pacientes</p>	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 9 de 11
		Vigencia: Mayo 2021

Anexo 1: Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes.




Exige tus derechos

<p>Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p> 	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p> 	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.</p> 	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p> 	<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p> 
<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p> 	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p> 	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p> 	<p>Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.</p> 	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p> 
<p>A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.</p> 	<p>Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.</p> 	<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p> 	<p>Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.</p> 	<p>Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.</p> 

y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.</p> 	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.</p> 	<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.</p> 	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.</p> 	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p> 	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.</p> 
---	--	---	---	---	--

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

 <p>Asuntos Institucionales</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los pacientes</p>	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 10 de 11
		Vigencia: Mayo 2021

Anexo 2: Encuesta de cumplimiento respeto a los derechos y deberes de los pacientes.

ENCUESTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

Para fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes de los pacientes, le solicitamos su opinión al respecto:

GÉNERO	Femenino		Masculino	
--------	----------	--	-----------	--

EDAD	18-25		26-40		41-60		61 y más	
------	-------	--	-------	--	-------	--	----------	--

LUGAR DE APLICACIÓN	CDT		TORRE HOSPITALARIA	
---------------------	-----	--	--------------------	--

FECHA	
-------	--


Evalúe la siguiente pregunta respondiendo SÍ o No (marque con una X):

1.- ¿Conoce usted la existencia de una Ley que regula los Derechos y Deberes de los Pacientes?

SÍ		NO	
----	--	----	--

2.- Del recuadro que se presenta, marque con una X la o las afirmaciones que usted reconoce como un derecho en salud:

1.-	Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud	SÍ		NO	
2.-	Recibir un trato digno, respetando su privacidad	SÍ		NO	
3.-	Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad	SÍ		NO	
4.-	Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos	SÍ		NO	
5.-	Ser informado de los costos de su atención de salud	SÍ		NO	
6.-	No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso	SÍ		NO	
7.-	Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención	SÍ		NO	
8.-	Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria	SÍ		NO	
9.-	Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual	SÍ		NO	
10.-	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida	SÍ		NO	
11.-	A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza	SÍ		NO	
12.-	Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria	SÍ		NO	
13.-	Que el personal de salud porte una identificación	SÍ		NO	

 <p>Asuntos Institucionales</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los pacientes</p>	Código: DOC – ASI 5 DP 1.1 – DP 1.3
		Edición: 4
		Elaboración: Diciembre 2010
		Página 11 de 11
		Vigencia: Mayo 2021

14.-	Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de residencia	SÍ		NO	
15.-	Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización	SÍ		NO	

3.- De los derechos reconocidos por Usted en la lista anterior, marque con una X él o los números que usted considera no fueron respetados durante su atención de salud ¿Por qué? (desarrolle brevemente) (Marque él o los números y desarrolle brevemente).

1	9
2	10
3	11
4	12
5	13
6	14
7	15
8	NINGUNA

Desarrolle:

4.- Del recuadro que se presenta, marque con una X la o las afirmaciones que usted reconoce como un deber en salud:

1.-	Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección	SÍ		NO	
2.-	Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica	SÍ		NO	
3.-	Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto	SÍ		NO	
4.-	Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago	SÍ		NO	
5.-	Tratar respetuosamente al personal de salud	SÍ		NO	
6.-	Informarse acerca de los procedimientos de reclamo	SÍ		NO	

Gracias por su colaboración.