



Gobierno  
de Chile

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

www.gob.cl

supersalud.gob.cl

Departamento de Desarrollo Corporativo

## Diálogo Participativo "Derecho a un trato digno y respetuoso" Ley de Derechos y Deberes de los pacientes

### Propuestas de los Grupo de trabajo

01 de diciembre de 2014

En este documento se presenta el consolidado de propuestas del trabajo de taller del diálogo presencial, su desarrollo se basó en dar respuesta a tres preguntas.

## Propuestas

### Grupo 1



#### 1. ¿Qué entienden por un buen trato o un trato digno, desde su realidad?

- Amabilidad, empatía.
- Conciencia del tiempo de los usuarios respecto a que exista coincidencia entre la hora dada para la consulta, y la que realmente son atendidos. Atención más preocupada del médico. Respeto de los sobrecupos, no se informa del horario que comienzan a atender en esta modalidad.
- Respeto de las intervenciones programadas canceladas por fuerza mayor, reprograma una nueva fecha conocida e inmediata, si no, que la persona vuelve a la lista de espera.
- Discriminar preferentemente la atención de salud a los adultos mayores.
- Humanizar la atención de parte de los administrativos, particularmente en las OIRS.
- Mayor cantidad y calidad de información.
- Evitar la discriminación arbitraria de usuarios FONASA en la atención de urgencia en los establecimientos privados.
- Falta de humanidad en la atención post operatoria en los servicios clínicos.
- Capacitación a los trabajadores en temas de trato para que realicen una atención digna, evaluada que asegure el aprendizaje.
- Que los médicos atiendan sin displicencia a los pacientes, que miren a los ojos, informen de sus tratamientos, etc., un trato personalizado.
- Que quienes están encargados de las OIRS sean personas capacitadas y con habilidades necesarias para entregar un trato integral y adecuado.
- Que las interconsultas a los hospitales desde los CESFAM, que no son aprobadas, sean debidamente y oportunamente informadas a los usuarios.

- Que los dirigentes sociales participen de las OIRS
- Evitar el conflicto de interés e independencia de quien responde los reclamos, no sea quien es reclamando.
- Prevención en salud,
- Trato especial para adultos mayor, en términos de entregar una atención en armonía con su condición.
- Respeto en la atención por parte de los funcionarios.
- Que los funcionarios posean ciertos requisitos mínimos, estándares, básicos de formación, psicológicos, de vocación, para estar en un cargo de alto estrés.
- Orden en la administración de Interconsultas, a fin de evitar pérdidas, y dilación con las atenciones.
- Informar al paciente como procedimientos, tiempos de atención, modalidad de la atención, sobrecupos.

**2. Según su experiencia ¿Qué medidas debiese implementar el Establecimiento de Salud, para entregar un trato adecuado a su comunidad?**

- Capacitar a los trabajadores de los establecimientos, en técnicas de atención usuario, empatía, psicología, buen trato, paciencia, manejo de conflictos.
- Cursos de humanización, entrega de información en términos claros y simples y paso a paso, de manera que el paciente comprenda con claridad su patología, tratamiento, pronóstico y diagnóstico.
- Selección adecuada del personal, idónea, con vocación de servicio, que posean habilidades y competencias para el cargo.
- Que el cuerpo médico entregue un trato igualitario sin discriminación (estándar mínimo) a los distintos pacientes, independiente de su condición.
- Posibilidad de rotación de los funcionarios que atienden al público, de manera de evitar el sobre estrés, y así evitar situaciones de trato inadecuado.
- Promover una comunicación fluida y efectiva entre los CDL y la Dirección.
- Entregar información a los CDL de a OIRS.
- Documentar los acuerdos entre los CDL y la dirección de los establecimientos, a fin que éstos cumplan con ellos.
- Autoevaluación de los establecimientos, usuario incógnito.
- Atención para casos especiales, de manera de resguardar la dignidad y pudor de los pacientes.
- Metodología o mecanismos eficientes para entrega de recetas y medicamentos, en términos de tiempo y stock. Respeto del tiempo de las personas.
- Sistema de control de entrega de números, de manera de evitar situaciones de abuso y venta de éstos.
- Orientadores.
- Encuestas a los pacientes, de qué inquietudes existen y tomar medidas de mejora.
- Involucramiento de la dirección respecto de la realidad de cada paciente.
- Empoderar a los Consejos de Desarrollo Social.

**3. ¿Cuál cree que es el mecanismo más efectivo para informar a las personas sobre la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes?**

- La TV, medios de comunicación en general.
- A través de las juntas de vecinos.
- Mediante los consejos consultivos.
- Capacitar a los CDL respecto a los derechos de las personas.
- Video en circuito cerrado.
- Educar en los colegios respecto al Sistema de salud y materias de ley de interés

- Que la Superintendencia de Salud entreguen información a los Consejos de Desarrollo Local de Salud, de manera de reproducirlos en los establecimientos.
- Educar de manera didáctica, simple y concreta, animación.
- Entregar a los Consejos de Desarrollo Local de Salud, en un pendrive, toda la información para difundir.
- Persona especializada en el establecimiento, que pueda orientar personalizada mente a los pacientes.
- Mejorar lo amigable de la Página Web, para acceder más didácticamente a la información.

## Grupo 2



### 1. ¿Qué entienden por un buen trato o un trato digno, desde su realidad?

- Sonrisa, saludar, preguntar.
- Identificación del funcionario a la vista.
- Que el funcionario conteste las dudas de buena manera.
- Trato con cortesía de TODOS los funcionarios, saludo.
- Respetar la privacidad en la entrega de exámenes.
- Empatía, orientación, respeto y amabilidad mutua.
- Entrega de información completa.
- Mirar a las personas, dar el tiempo en la atención.
- Que el usuario no sea considerado como un número más, médico no examina, piden exámenes de más.
- Disminuir los tiempos de espera en diferentes áreas.
- Coordinación e información entre los diferentes niveles de atención (Hospital-CESFAM)

### 2. Según su experiencia ¿Qué medidas debiese implementar el Establecimiento de Salud, para entregar un trato adecuado a su comunidad?

- Tener la disponibilidad suficiente de medicamentos en los Hospitales y Atención Primaria.
- Que los recursos sean usados de manera adecuada.
- Que se respeten los conductos para acceder a las atenciones.
- Optimizar los recursos.
- Evaluaciones de desempeño, con objetivos y metas. Sanciones y premios.
- Apoyo psicológico a los funcionarios para mejorar la atención.
- Trabajo de los directores con los Consejos de Desarrollo Local y la comunidad organizada.

### 3. ¿Cuál cree que es el mecanismo más efectivo para informar a las personas sobre la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes?

- Mesones de Información de los Centros de Salud, OIRS.
- Organismos sociales de la comunidad.
- Capacitación a todos los funcionarios sobre la Ley.
- Publicidad masiva.
- Trabajo con los diversos Servicios de Salud para entregar la información en los consejos consultivos.
- Programas de inducción a los funcionarios nuevos.

#### Grupo 3



### 1. ¿Qué entienden por un buen trato o un trato digno, desde su realidad?

- Respeto por los horarios de atención, atender a la hora citada.
- Tiempo de atención centrada en paciente.
- Tiempos de entrega en la atención otorgada al paciente.
- Entregar una mejor atención a los pacientes, informando especialmente a adultos mayores.
- Reciprocidad en el trato tanto al paciente como viceversa.
- Ver al otro como un igual, información adecuada y cuando corresponde, si existe tardanza o no lo van a atender informar al paciente.
- Acceso a la atención de salud enfermedades raras y huérfanas.
- Atención más amigable, igualitaria.
- Formas como se entregan los medicamentos, largas esperas para retirarlos.
- Trato a las personas saludar, mirar cuando se dirigen a las personas.
- Empatía con las personas, ponerse en el lugar del otro.
- Poder ser oídos cuando el trato no sea adecuado.
- Respeto por el derecho a recibir salud a partir desde el ingreso al prestador de parte administrativo.
- Tratar a las personas de acuerdo a sus condiciones particulares y las que requiere por ejemplo en caso de adultos mayores informarles claramente, establecer horarios diferentes para ellos.
- Empatía, amabilidad y que le informen a las personas.
- Espacio físico adecuado a la atención digna del paciente.

**2. Según su experiencia ¿Qué medidas debiese implementar el Establecimiento de Salud, para entregar un trato adecuado a su comunidad?**

- Informar y educar al usuario respecto a las prestaciones que se otorgan y donde se otorgan, los horarios de atención y conceptos tales como triage.
- Extender el horario de atención a las personas, las atenciones en los hospitales están concentradas principalmente en las mañanas.
- Existencia de incentivos a los profesionales para que trabajen en los prestadores públicos y mayor formación de médicos de familia.
- Informar a los usuarios respecto de la Ley de Derechos y Deberes en las salas de espera a través de tv y entrega de folletos.
- Existencia de monitores que informen a las personas y refuercen la información.
- Cumplir con compromiso ministerial Ministra de Salud, de otorgar información en línea a través de los televisores de los establecimientos 11 de octubre red de salud.
- Educar al paciente para que asistan a las horas médicas otorgadas, lo cual perjudica al sistema la pérdida de horas.
- Existencia de un usuario consejero de manera que aporten a la información.
- Educar a los funcionarios respecto a la atención y revisar los incentivos y sanciones.

**3. ¿Cuál cree que es el mecanismo más efectivo para informar a las personas sobre la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes?**

- Elaborar un manual para el usuario con la información.
- Uso de medios internos para informar por ejemplo televisores de circuito cerrado.
- Usar a las agrupaciones de pacientes para apoyar en este ámbito, trabajo conjunto con los equipos de salud.
- Trabajo preventivo, incorporar este tema y otros relacionados con salud en los colegios.
- Equipo de salud conjuntamente con las agrupaciones de pacientes salir a terreno por ejemplo a ferias libres, jardines infantiles, colegios a difundir.
- Diálogos participativos también con los funcionarios de salud.

