



S.O.M.E.
Instituto Nacional del Cáncer

Informe Anual Resultados Encuestas Derechos del Paciente 2019

SANTIAGO, ENERO DE 2020

INFORME ANUAL

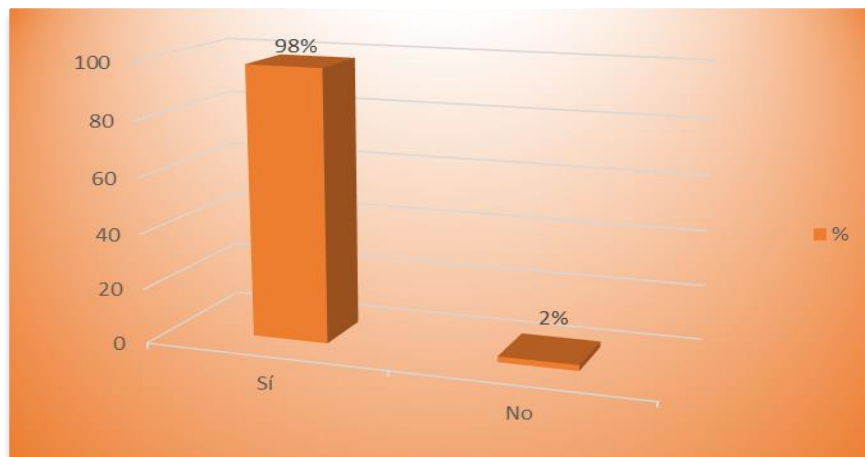
RESULTADOS APLICACIÓN DE ENCUESTA

DERECHOS DEL PACIENTE AÑO 2019

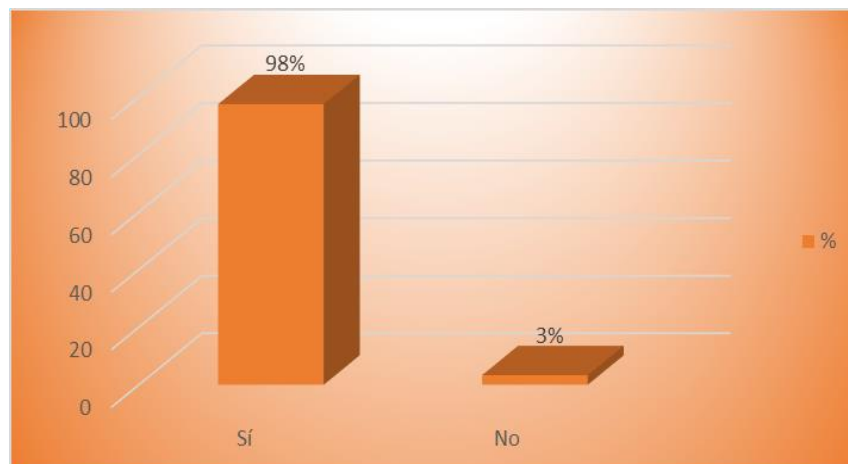
El presente informe tiene por finalidad poner en conocimiento los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas de "Derechos del Paciente", durante el año 2019 esta evaluación se realizó en base 20 encuestas mensuales.

A continuación se presentan las preguntas incluidas en la encuesta de un total de 240 aplicadas en este período los resultados obtenidos, son los que se presentan a continuación:

¿Considera usted que se ha entregado una atención adecuada a las necesidades de su enfermedad?

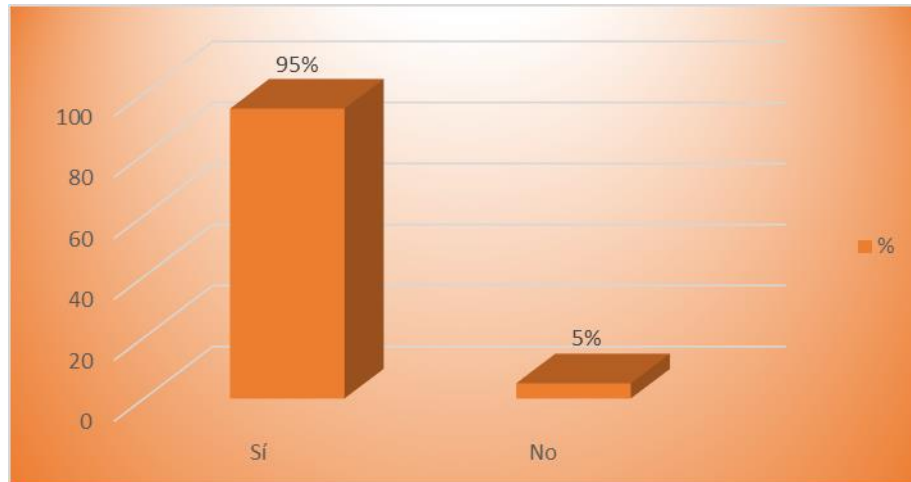


¿Considera usted que se le ha entregado un trato digno y respetuoso?

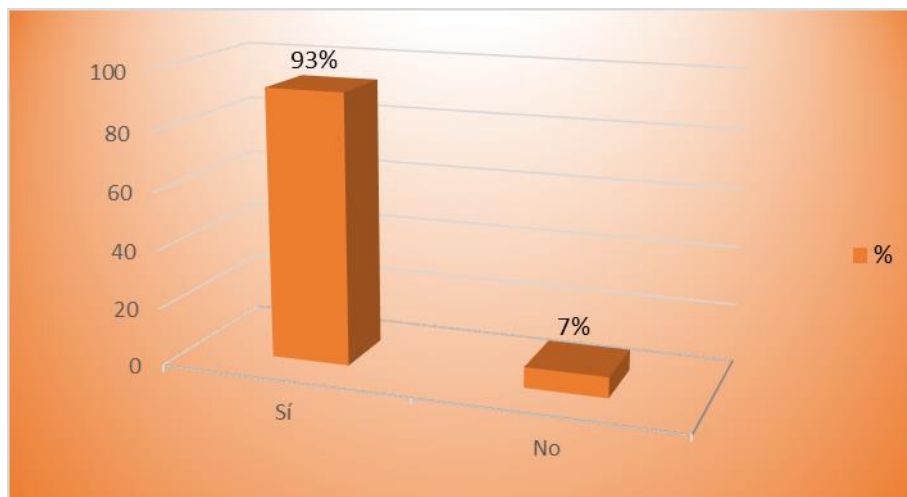


S.O.M.E.
Instituto Nacional del Cáncer

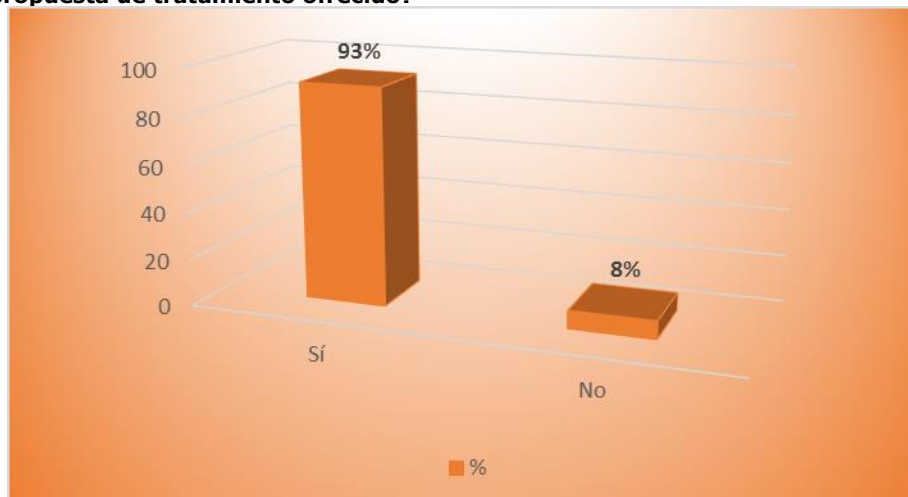
¿Cree usted que se toman todas las medidas necesarias para salvaguardar la información relacionada con su atención?



¿Usted cree que los funcionarios se encuentran debidamente identificados?

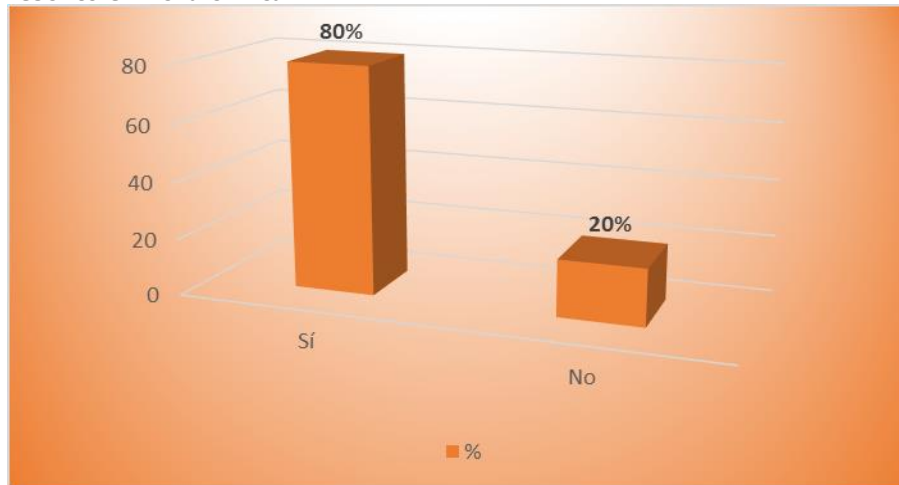


¿Siente usted que se le entrega la información necesaria para aceptar y/o rechazar la propuesta de tratamiento ofrecido?

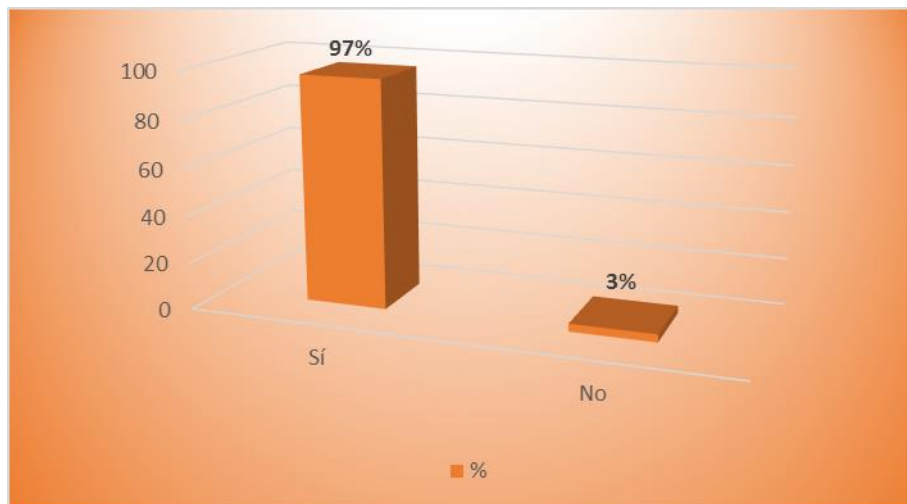


S.O.M.E.
Instituto Nacional del Cáncer

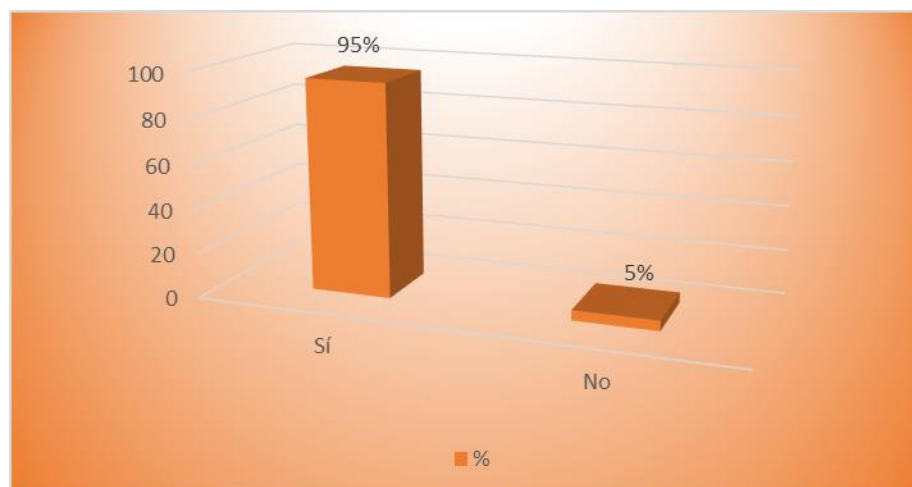
¿Sabe usted que ante cualquier rechazo de una prestación debe quedar por escrito en ficha clínica?



¿Se siente usted conforme con el equipo médico establecido para su atención?

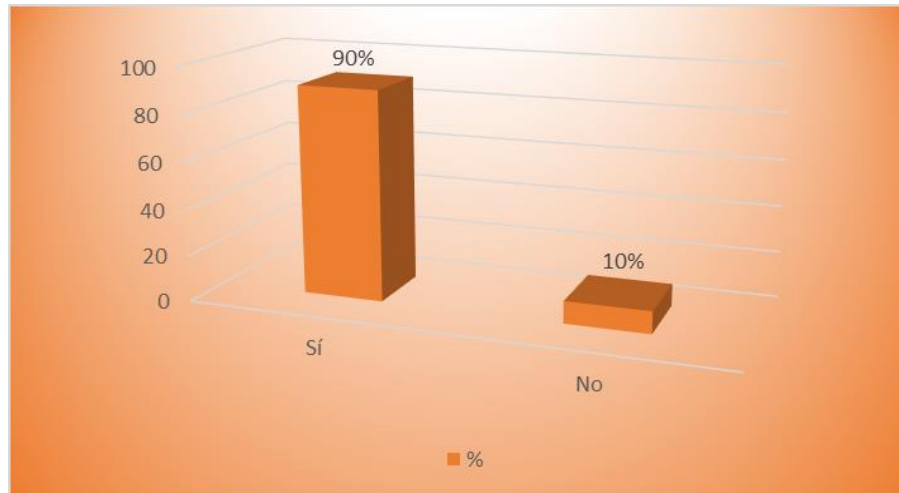


¿Considera usted que se toman las medidas necesarias tanto por escrito, como tecnológicas para el registro de la información en su ficha clínica?

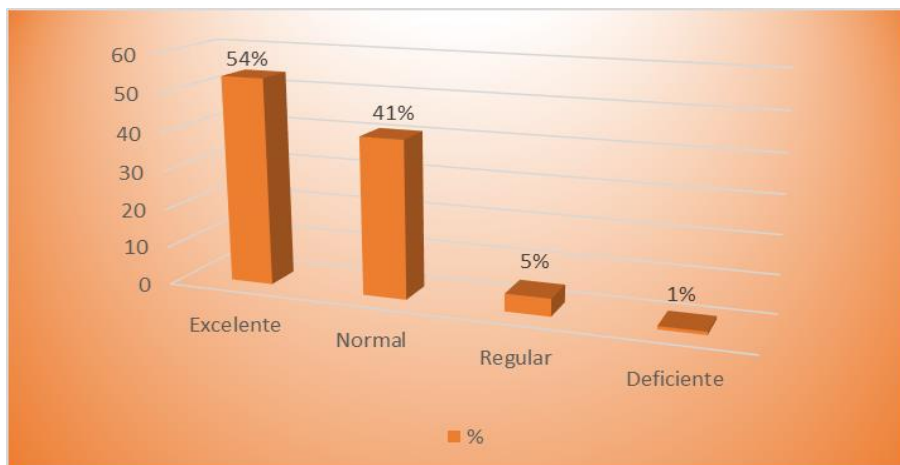


S.O.M.E.
Instituto Nacional del Cáncer

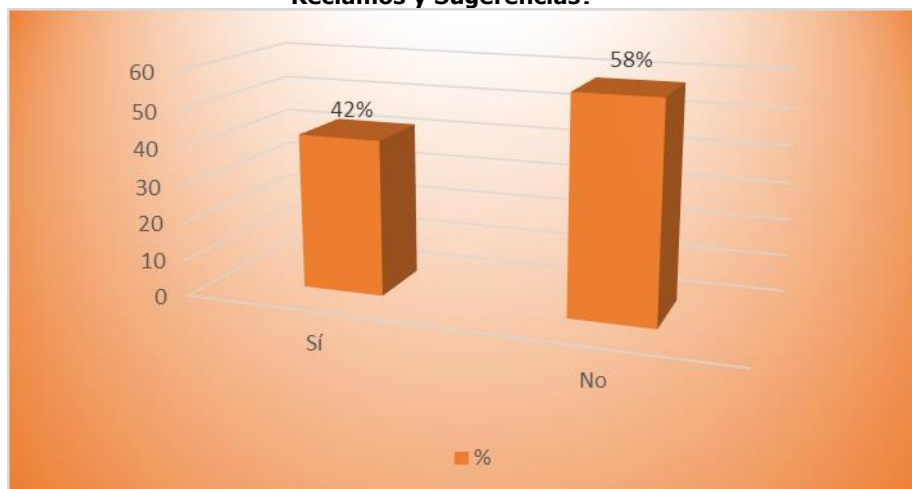
¿Sabe usted que para realizar estudios en su persona, investigaciones y/o ensayos clínicos debe contar con su consentimiento?



¿Cómo considera usted que son las dependencias del Instituto?

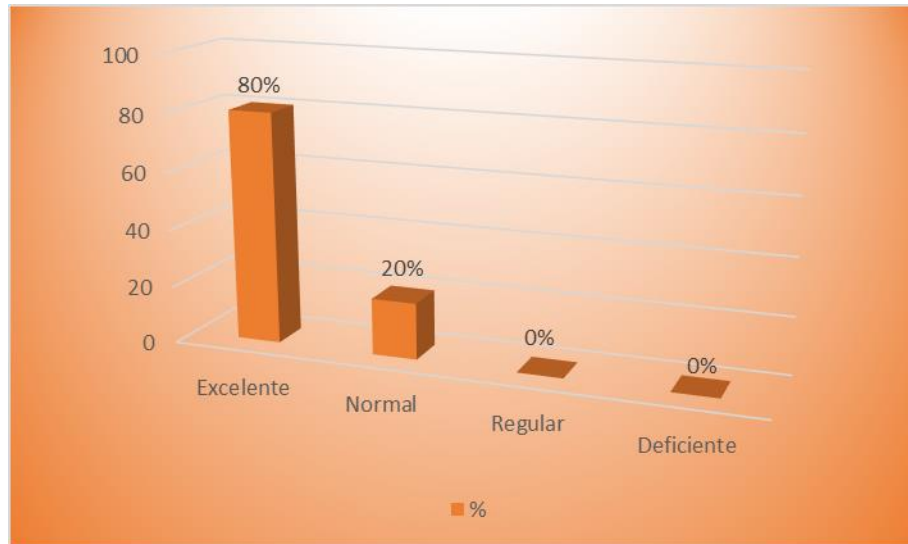


¿Tiene conocimiento de la existencia de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias?

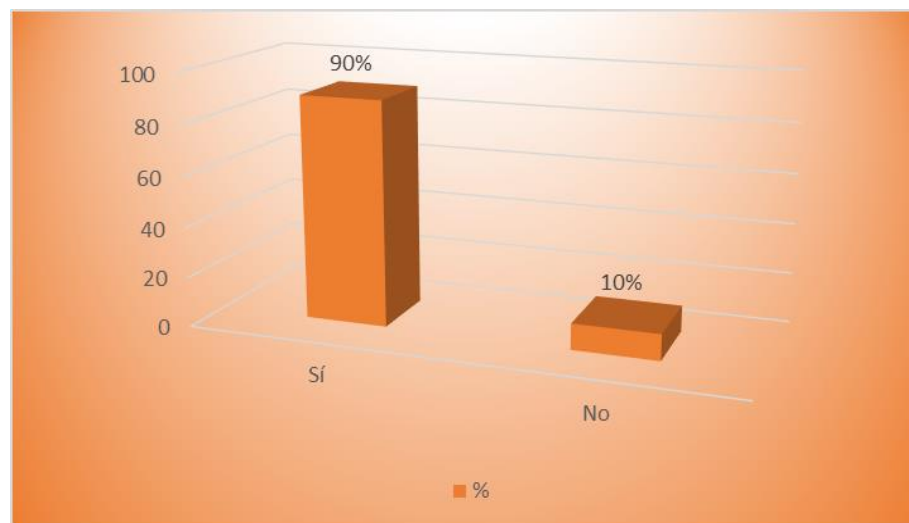


S.O.M.E.
Instituto Nacional del Cáncer

¿Cómo considera usted que ha sido la atención entregada en nuestro instituto?



¿Usted sabe que existen los Derechos de los Pacientes?





S.O.M.E.
Instituto Nacional del Cáncer

Consideraciones de Resultados Obtenidos durante el año 2019

- Cabe destacar que la percepción de nuestros pacientes es que la atención recibida es adecuada a las necesidades de su enfermedad, alcanzando un 98% de aprobación.
- De la revisión de los resultados cabe destacar que la percepción de nuestros usuarios respecto del trato y la atención recibida, alcanza el 98% de aceptación.
- Se considera en un 95% por parte de nuestros usuarios que se toman las medidas necesarias para salvaguardar las información relacionada con su atención.
- Uno de los puntos que registra una disminución en comparación al año anterior es el que dice relación con el cumplimiento del uso de la identificación, llegando en este período a un 93% por parte del personal del Instituto. En comparación al año anterior este alcanzó un 97%, lo que representa un 4% menos de cumplimiento.
- En relación al punto de si se le entrega la información necesaria para aceptar y/o rechazar la propuesta de tratamiento ofrecido, nuestros usuarios consideran en un 93% que se le entrega la información respectiva, lo que en comparación al año anterior disminuye en un 3%. Lo que evidencia que no se está entregando la información de manera adecuada y/o los canales de información no están siendo apropiados a la percepción de nuestros usuarios.
- El punto que mantiene su disminuye en comparación al año anterior de un 84% a un 80% este año obtenido, es el conocimiento por parte de los usuarios, respecto de la obligatoriedad de consignar en ficha clínica, por parte del profesional tratante, de cualquier rechazo de prestaciones que manifieste el paciente. Esta información ha sido incluida en los dípticos de "Derechos de los Pacientes" que está siendo entregado por S.O.M.E. a todos aquellos pacientes que ingresan a la institución. Además se propone mantener las medidas de intervención por parte de la Subdirección Médica, reiterando la obligatoriedad de cumplir con este procedimiento, por parte de los profesionales médicos.
- El 97% de nuestros usuarios se siente conforme con la atención recibida por nuestros equipos de salud, se mantiene este % en los últimos años de evaluación.
- Otro punto importante a destacar es que la percepción de nuestros usuarios alcanzado un 95% dice relación en que se toman las medidas necesarias tanto por escrito, como tecnológicas para el registro de la información en su ficha clínica. Este punto en comparación al año anterior, disminuye en un 4%.



S.O.M.E.
Instituto Nacional del Cáncer

- Nuestros usuarios se encuentran en un 90% en conocimiento que antes de realizar estudios en su persona, investigaciones y/o ensayos clínicos debe contar con su consentimiento, este mantiene un % sobre el 90% en los últimos años.
- En relación a las dependencias, el 41% de nuestros usuarios consideran que las dependencias de nuestro Instituto se encuentran dentro de un ámbito normal, un 54% lo considera excelente, el 5% regular y un 0% deficiente. En comparación a años anteriores este punto marca un aumento en la percepción de nuestros usuarios de las condiciones de infraestructuras adecuadas, esto se debe principalmente al término de las obras de construcción de remodelación de Medicina Nuclear lo que vio afectado el desplazamiento de los servicios que se encuentran al lado de estas dependencias el año anterior.
- Dada la importancia de la labor que realiza la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), el 42% reconoce la existencia de esta, en comparación al año anterior este disminuye en 12%, si bien se han realizado distintas acciones como difusión de trípticos, aplicación de encuestas, entre otras, sin embargo, este % evidencia que a pesar de las medidas implementadas estos últimos años, no han permitido generar impacto para que los usuarios reconozcan la existencia y funcionamiento de la OIRS.
- En relación a la atención entregada en nuestro Instituto, el 20% nuestros usuarios consideran que la atención fue normal, un 80% la considera excelente, 0% regular y el 0% deficiente. Se mantiene el estándar del % de aceptación en los últimos años.
- Para finalizar el punto que dice relación con el conocimiento por parte de nuestros usuarios sobre la existencia de los "Derechos de los Pacientes", el 90% afirma estar en conocimiento de ellos y un 10% dice no conocer información sobre este tema. Se recupera el estándar presentado en últimos años sobre el 90% a excepción del año 2018 que alcanzó solo un 87%.



S.O.M.E.
Instituto Nacional del Cáncer

Medidas de Mejora:

Se puede concluir que mantenemos un % sobre el 90% en los puntos evaluados, lo que refleja que las medidas adoptadas estos últimos años han sido positivas en la difusión de los "Derechos del Paciente", a excepción del desconocimiento de la constatación que debe ser registrada en Ficha Clínica ante un rechazo de tratamiento y/o procedimientos por el paciente, de la disminución del % que desconoce la existencia de la oficina O.I.R.S. en nuestro Instituto la cual se encuentra precisamente en la entrada principal, en conjunto con la disminución de los usuarios en el conocimiento de los Derechos y Deberes del Paciente, lo refleja que se deberán de mantener las medidas adoptadas para ver cómo evoluciona la encuesta con la promoción de información en estos ítem.

- Se mantiene la Promoción de la "Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes", a través de díptico informativo entregado en Admisión y disponibles en O.I.R.S.
- Se mantiene la Promoción de Información del Instituto (incluye O.I.R.S.), a través de Tríptico informativo entregado en Admisión y disponibles en O.I.R.S.
- Se fiscaliza a través de la O.I.R.S., el uso y buen funcionamiento de los buzones con dispensadores para formularios para la gestión de Solicitudes Ciudadanas en áreas de acceso de Hospitalizados y también en Policlínico Ambulatorio, para así resguardar su fácil acceso a realizar una Solicitud Ciudadana.

De los resultados obtenidos durante este año, se mantiene los % en todas las preguntas en comparación al año anterior, por lo cual se mantienen y refuerzan las medidas implementadas de promoción de la "Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes" a través de dípticos entregados en admisión y la fiscalización de la O.I.R.S.