

INFORME PRELIMINAR

# Estudio de Usuarios de Salud respecto de la Ley de Derechos y Deberes



Director de proyecto: Víctor Allan  
Contraparte técnica: Marcela Pezoa  
Marzo de 2015



# Ficha Técnica

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<p>Conocer las percepciones, experiencias, grado de satisfacción, expectativas y valoración que tienen los usuarios del sistema de salud respecto de la Ley de derechos y deberes de los pacientes con relación a la atención de salud.</p>
<b>GRUPO OBJETIVO</b>	<p>Hombres y mujeres mayores de 18 años, pertenecientes a FONASA e ISAPRES abiertas, que se hayan atendido en los últimos 12 meses en centros de salud, residentes en las siguientes ciudades y conurbaciones: Gran Santiago, Antofagasta, Gran Coquimbo, Gran Valparaíso, Gran Concepción, Temuco, Puerto Montt y Coyhaique.</p>
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Entrevistas presenciales en hogares a una muestra probabilística y estratificada de 1180 casos, con asignación no proporcional de casos por región, sistema de salud y tipo de atención.</p> <p>Se aplicó selección trietápica: aleatoria de manzanas, sistemática de hogares y aleatoria de individuos al interior del hogar.</p> <p>El error muestral máximo, considerando el efecto del diseño, se estima en <math>\pm 4.42\%</math> (95% de confianza).</p>
<b>FECHA DE LA MEDICIÓN</b>	<p>8 de enero al 20 de febrero de 2015</p>

# Objetivos Generales

- Conocer las percepciones, experiencias, grado de satisfacción, expectativas y valoración que tienen los usuarios del sistema de salud respecto de la Ley de derechos y deberes de los pacientes con relación a la atención de salud. Lo anterior, con el fin de establecer estrategias de mejoramiento y a su vez, propiciar el empoderamiento de las personas en este ámbito.
- Construir un conjunto de indicadores para elaborar la línea basal respecto de las dimensiones consideradas en la ley de derechos y deberes del paciente, tales como: trato digno, seguridad, información de eventos adversos, información sobre su estado de salud, consentimiento informado y privacidad en la atención de salud.

# Población objetivo

- Hombres y mujeres mayores de 18 años, pertenecientes a FONASA e ISAPRES abiertas, **que se hayan atendido en los últimos 12 meses en centros de salud**, residentes en las siguientes ciudades y conurbaciones:
  - Gran Santiago
  - Antofagasta
  - Gran Coquimbo
  - Gran Valparaíso
  - Gran Concepción
  - Temuco
  - Puerto Montt
  - Coyhaique.

# Metodología

- Se realizaron 1180 entrevistas en hogares.
- La muestra fue probabilística y estratificada con asignación no proporcional de casos por región, sistema de salud y tipo de atención.
- Se aplicó selección trietápica: aleatoria de manzanas, sistemática de hogares y aleatoria de individuos al interior del hogar.
- El error muestral máximo, considerando el efecto del diseño, se estima en  $\pm 4.42\%$  (95% de confianza).

	FONASA		ISAPRE		TOTAL
	Hospitalario	Ambulatorio	Hospitalario	Ambulatorio	
Gran Santiago	100	100	60	60	320
Antofagasta, Temuco	40	40	20	20	120
La Serena / Coquimbo, Puerto Montt, Coyhaique	50	50	10	10	120
Valparaíso / Viña del Mar, Concepción	60	60	5	5	130
<b>TOTAL</b>	450	450	140	140	<b>1180</b>

# A. Derechos y deberes de los pacientes

# El sentido común acerca de derechos y deberes

En este módulo indagamos:

- **En los derechos y deberes que los usuarios sienten que tienen**, ya que el sentido común sobre lo que se debe hacer o no, suele ser mucho más elaborado que el conocimiento “instructivo” de la ley, que es comparativamente débil.
- **En las experiencias de vulneración de derechos**, ya que este sentido común se activa también frente a quiebres en la experiencia de los usuarios, en que éstos sienten vulnerados sus derechos.
- **En la creencia de que los derechos de los pacientes son respetados o no, especificando cuáles lo son más o menos.**

A partir de estas preguntas, determinamos **en qué medida los usuarios conocen sus derechos y deberes**, y cuáles temáticas **se desconocen o juzgan erróneamente** y, por tanto, requieren **campañas educativas**. Todo esto sin haber entrado todavía en el conocimiento “instructivo” de la LDD.

# Derechos que cree tener como paciente

## RESPUESTAS ESPONTÁNEAS

A1. ¿Qué derechos cree que debería tener usted cuando busca atención en salud?

A2. Y de estos derechos que me mencionó, ¿cuáles son los que más se respetan?

A3. ¿Cuáles son los que menos se respetan?

A4. En los últimos 2 años, ¿ha sentido vulnerado alguno de estos derechos al buscar atención en salud? ¿Cuál o cuáles?

La conciencia de los derechos aparece estrechamente ligada al **quiebre en su cumplimiento**.

Destaca el respeto a las horas de atención como el principal derecho que se vulnera y, por ende, más presente para los usuarios de salud.

En segundo lugar, está el trato amable, que sobre todo los usuarios de FONASA perciben que se respeta menos.

	%	TOTAL (1180)	Usuarios FONASA (897)	Usuarios ISAPRE (283)
<b>Derechos que cree tener</b>				
Respeto a las horas / atención puntual / oportuna		70		
Atención de calidad /amable / respetuosa		56		
Buenos médicos / profesionales / especialistas		30		
Diagnóstico / información clara / que el médico explique bien		20		
Acceso a medicamentos y exámenes		15		
<b>Se respetan más</b>				
Respeto a las horas / atención puntual / oportuna		26		
Atención de calidad /amable / respetuosa		21		
Buenos médicos / profesionales / especialistas		8		
Diagnóstico / información clara / que el médico explique bien		5		
Acceso a medicamentos y exámenes		2		
<b>Se respetan menos</b>				
Respeto a las horas / atención puntual / oportuna		50		
Atención de calidad /amable / respetuosa		39		
Buenos médicos / profesionales / especialistas		22		
Diagnóstico / información clara / que el médico explique bien		9		
Acceso a medicamentos y exámenes		8		
<b>Ha sentido vulnerados</b>				
Respeto a las horas / atención puntual / oportuna		26		
Buenos médicos / profesionales / especialistas		14		
Atención de calidad /amable / respetuosa		14		
Diagnóstico / información clara / que el médico explique bien		4		
Acceso a medicamentos y exámenes		1		

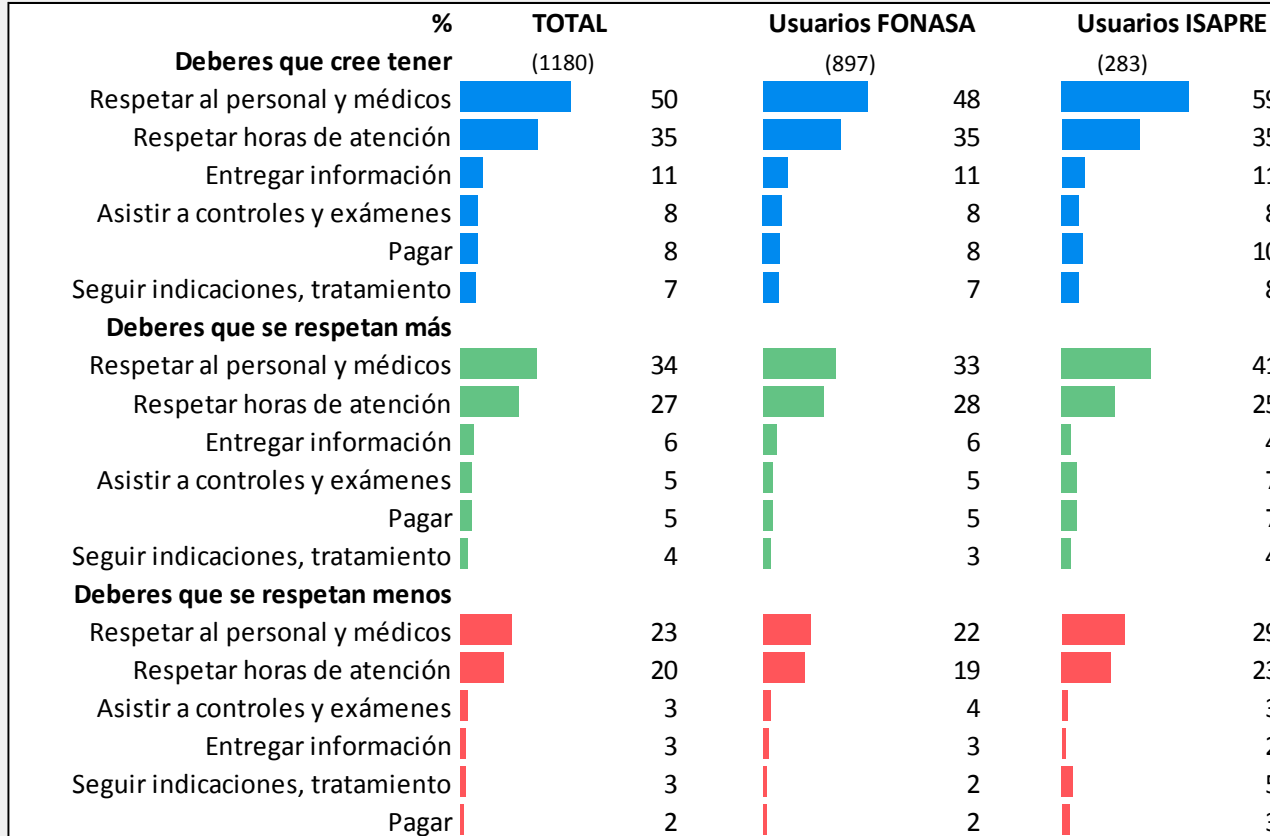


# Deberes que cree tener como paciente

A11. ¿Qué deberes cree que tiene usted cuando busca atención en salud?

A12. Y de estos deberes que mencionó, ¿cuáles son los que más respetan los pacientes?

A13. ¿Cuáles son los que menos respetan los pacientes?



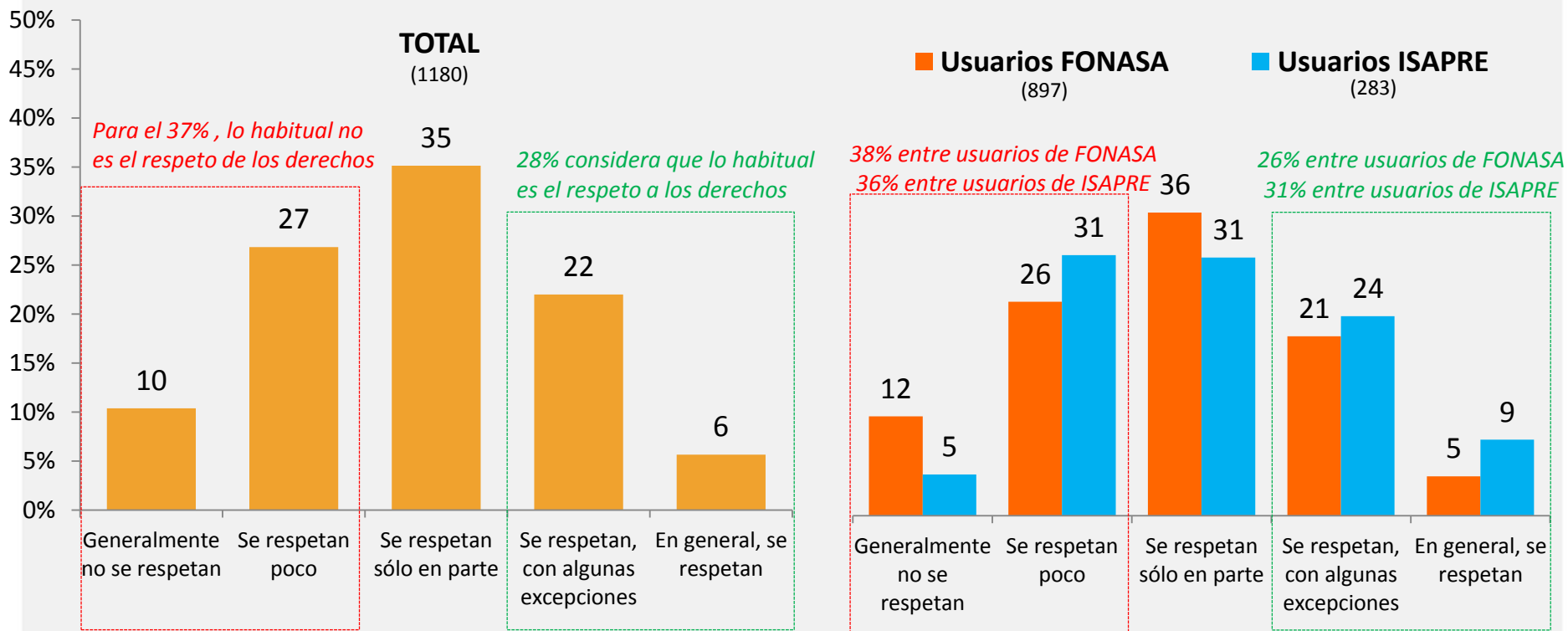
El respeto al personal y médicos es el principal deber que tienen en mente los usuarios de salud. Se complementa con el derecho a recibir un trato amable, formando una **expectativa recíproca de buen trato.**

En segundo lugar, aparece el deber de respetar las horas de atención, que también se complementa con el derecho a ser atendido oportunamente, en una **expectativa recíproca de puntualidad.**

# Percepción de respeto a los derechos

A5. ¿En qué medida diría usted que se respetan estos derechos?

Usuarios de FONASA y de ISAPRE concuerdan en la percepción de que es frecuente la vulneración de derechos en el sistema de salud chileno. Los usuarios de ISAPRE son levemente menos críticos.



# Percepción de respeto a los derechos

## DIFERENCIAS POR SEGMENTOS

A5. ¿En qué medida diría usted que se respetan estos derechos?

	TOTAL	TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Hospitalización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
Bases	1180	584	596	320	120	120	130	130	120	120	120
Generalmente no se respetan	10	18	8	9	6	15	18	19	6	22	21
Se respetan poco	27	25	27	28	19	32	25	12	20	33	27
Se respetan solo en parte	35	31	36	37	38	40	22	27	41	21	25
Se respetan, con algunas excepciones	22	20	23	23	36	11	16	22	28	17	11
En general, se respetan	6	7	5	4	2	1	20	21	6	8	16
SE RESPETAN EN GENERAL / CON ALGUNAS EXCEPCIONES	28	27	28	26	38	12	35	43	34	24	27
SE RESPETAN POCO / NO SE RESPETAN	37	43	36	37	25	47	42	31	26	55	48

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

# Percepción de la contribución de instituciones al respeto de los derechos de los pacientes

Base total (1180)

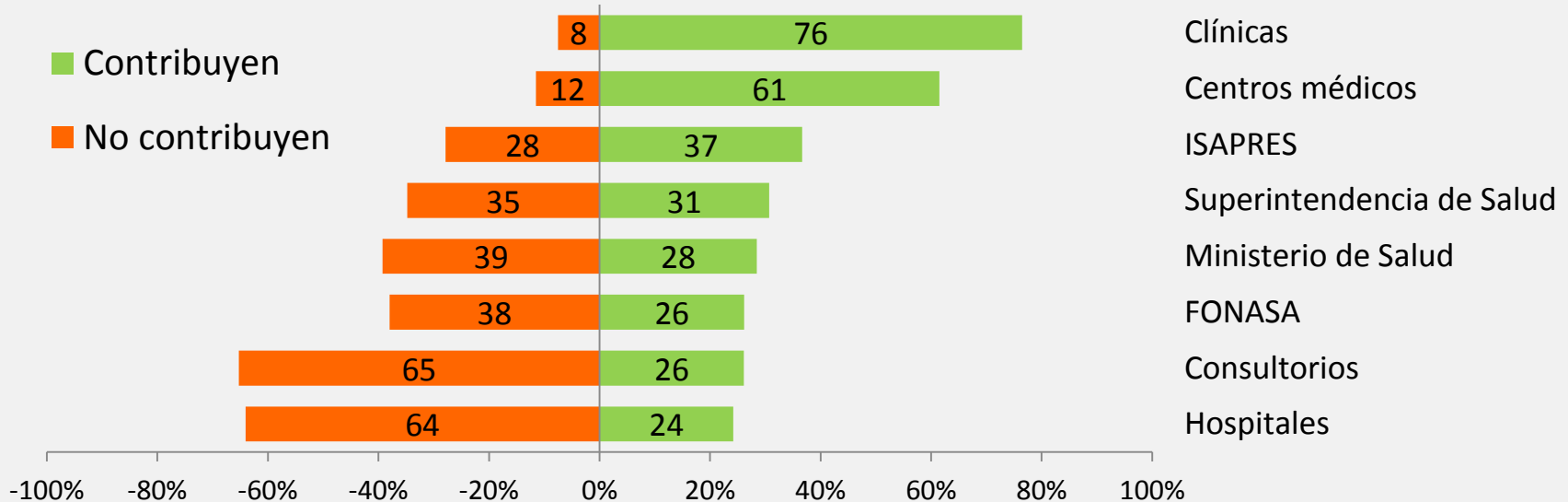
A6. De las siguientes instituciones, ¿cuáles contribuyen positivamente a que se respeten los derechos de los pacientes?

A7. ¿Y cuáles no están contribuyendo a que se respeten los derechos de los usuarios de salud?

La percepción de la contribución de las instituciones se segmenta principalmente por el tipo de prestador de salud, donde clínicas y centros médicos (privados) tienen la percepción más positiva, mientras hospitales y consultorios (públicos) tienen la más negativa.

Esta diferencia se reproduce, atenuada, para el seguro de salud (ISAPRE vs. FONASA).

Superintendencia y Ministerio de Salud figuran con un rol débil, tendiendo a no contribuir.



# Percepción de la contribución de instituciones SEGÚN SISTEMA DE SALUD

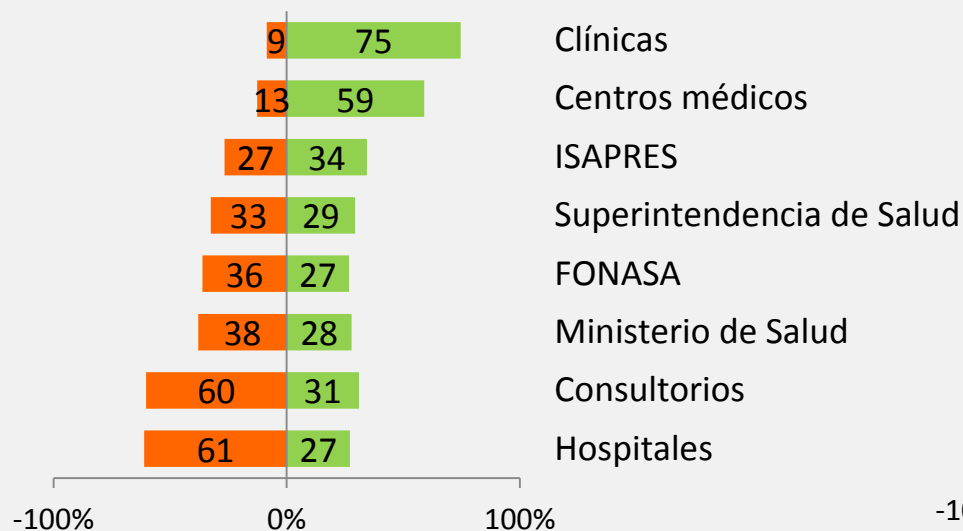
A6. De las siguientes instituciones, ¿cuáles contribuyen positivamente a que se respeten los derechos de los pacientes?

A7. ¿Y cuáles no están contribuyendo a que se respeten los derechos de los usuarios de salud?

## Usuarios de FONASA

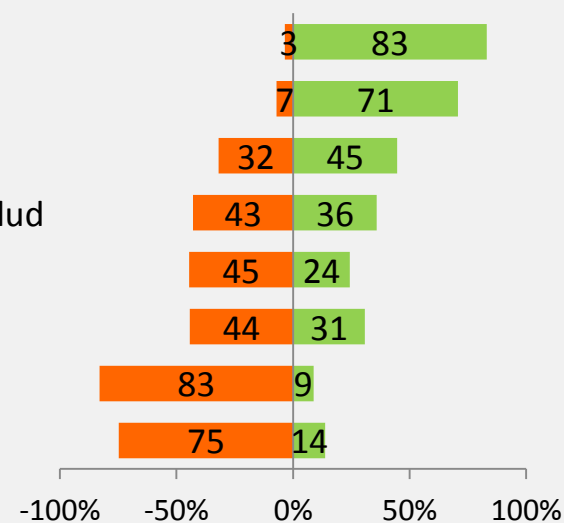
(897)

■ Contribuyen ■ No contribuyen



## Usuarios de ISAPRE

(283)



La percepción de las instituciones es similar entre usuarios de FONASA e ISAPRE.

Los usuarios de ISAPRE califican mejor que los de FONASA a las clínicas, centros médicos, Superintendencia y Ministerio de Salud, y peor a los consultorios y hospitales, lo que sugiere un prejuicio negativo hacia el sistema público, del que no son usuarios.

# Percepción de la contribución de instituciones

## DIFERENCIAS POR SEGMENTOS

A6. De las siguientes instituciones, ¿cuáles contribuyen positivamente a que se respeten los derechos de los pacientes?

A7. ¿Y cuáles no están contribuyendo a que se respeten los derechos de los usuarios de salud?

	TOTAL	TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Hospitalización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
Bases	1180	584	596	320	120	120	130	130	120	120	120
<b>CONTRIBUYEN MÁS</b>											
Clínicas	76	79	76	83	58	71	49	68	43	70	53
Centros médicos	61	59	62	69	24	56	44	46	37	51	40
ISAPRES	37	42	35	40	21	38	26	29	24	19	24
Superintendencia de Salud	31	33	30	33	26	33	15	27	45	14	12
Ministerio de Salud	28	30	28	30	24	25	19	26	46	11	14
FONASA	26	28	26	26	18	31	29	29	31	13	29
Consultorios	26	15	29	25	19	29	34	40	26	22	36
Hospitales	24	24	24	23	22	31	35	32	17	4	30
<b>NO CONTRIBUYEN</b>											
Consultorios	65	76	62	71	51	62	53	32	52	44	45
Hospitales	64	64	64	69	46	59	43	49	57	76	48
Ministerio de Salud	39	41	39	49	14	42	6	7	13	3	20
FONASA	38	35	39	46	30	35	5	2	27	4	14
Superintendencia de Salud	35	32	35	43	13	32	6	4	14	1	18
ISAPRES	28	24	29	32	28	29	7	12	17	8	14
Centros médicos	12	13	11	12	15	12	6	3	19	2	8
Clínicas	8	6	8	6	11	12	7	6	20	8	10

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

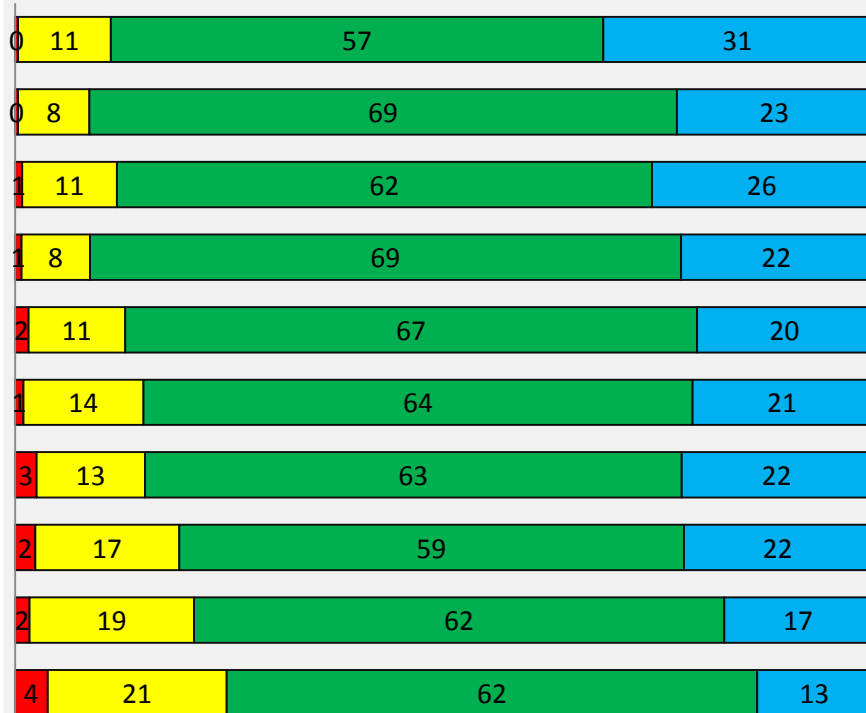
Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

# Expectativa de cumplimiento de derechos

A8. Ahora voy a leer algunas situaciones que podrían cumplirse cuando usted busca atención en salud. Para cada una de ellas, dígame cuál es su actitud de acuerdo a la siguiente escala:

- No espera que se cumpla
- Espera que se cumpla, pero si no se cumple, lo pasa por alto
- Espera que se cumpla y está dispuesto a exigir
- Está dispuesto a elevar un reclamo si no se cumple su exigencia

La mayoría de los usuarios está dispuesto a exigir el cumplimiento de sus derechos, pero no a pasar a la instancia de reclamo formal.



Que reciba una atención segura y de calidad

Que el médico le entregue un informe con su diagnóstico, exámenes realizados y medicamentos que tomó, si es el caso

Que respeten su privacidad al atenderle

Que el médico le explique claramente su diagnóstico, alternativas de tratamiento y riesgos

Que el médico le trate con amabilidad y de manera digna

Que el personal de enfermería y auxiliares le dé un trato digno y amable

Que la atención sea oportuna, respetando la hora acordada

Que el personal administrativo le explique claramente y con buena disposición qué hacer

Que el personal administrativo le responda con amabilidad y respeto cuando requiera información

Que al momento de ingresar al centro de salud le informen si es que debe pagar, cuánto debe pagar y cómo puede hacerlo

# Disposición a exigir derechos

## DIFERENCIAS POR SEGMENTOS

A8. Ahora voy a leer algunas situaciones que podrían cumplirse cuando usted busca atención en salud. Para cada una de ellas, dígame cuál es su actitud de acuerdo a la siguiente escala:

% QUE ESPERA QUE SE CUMPLA Y ESTÁ DISPUESTO A EXIGIR + ELEVAR UN RECLAMO	TOTAL	SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Fonasa	Isapre	Hospitalización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
	1180	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120	120
Que al momento de ingresar al centro de salud le informen si debe pagar, cuánto y cómo puede hacerlo	75	73	82	73	76	82	50	69	56	45	56	76	41
Que el personal administrativo le responda con amabilidad y respeto cuando requiera información	79	77	85	76	80	82	49	84	73	73	65	78	47
Que el personal administrativo le explique claramente y con buena disposición qué hacer	81	79	87	77	82	84	57	90	69	75	71	83	54
Que la atención sea oportuna, respetando la hora acordada	85	83	92	82	86	89	65	79	77	73	77	80	50
Que respeten su privacidad al atenderle	88	87	92	85	89	91	74	90	78	82	81	86	65
Que reciba una atención segura y de calidad	89	87	94	85	90	91	85	88	77	88	87	79	58
Que el personal de enfermería y auxiliares le dé un trato digno y amable	85	84	90	83	85	87	74	81	76	83	78	89	55
Que el médico le trate con amabilidad y de manera digna	87	85	93	82	89	90	73	87	82	78	79	91	55
Que el médico le explique claramente su diagnóstico, alternativas de tratamiento y riesgos	91	90	97	88	92	93	86	94	79	89	89	97	60
Que el médico le entregue un informe con su diagnóstico, exámenes realizados y medicamentos	91	90	97	87	92	93	84	95	83	87	86	94	59

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos



# Disposición a elevar un reclamo

## DIFERENCIAS POR SEGMENTOS

A8. Ahora voy a leer algunas situaciones que podrían cumplirse cuando usted busca atención en salud. Para cada una de ellas, dígame cuál es su actitud de acuerdo a la siguiente escala:

% QUE ESPERA QUE SE CUMPLA Y ESTÁ DISPUESTO A ELEVAR UN RECLAMO	TOTAL	SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Fonasa	Isapre	Hospitalización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
		1180	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120
Que al momento de ingresar al centro de salud le informen si debe pagar, cuánto y cómo puede hacerlo	13	8	31	16	13	16	10	12	6	11	4	2	8
Que el personal administrativo le responda con amabilidad y respeto cuando requiera información	62	65	52	55	64	62	40	68	66	59	57	76	44
Que el personal administrativo le explique claramente y con buena disposición qué hacer	59	64	41	53	60	57	49	71	65	56	63	78	42
Que la atención sea oportuna, respetando la hora acordada	63	67	48	59	64	63	50	59	72	57	63	66	40
Que respeten su privacidad al atenderle	26	21	44	27	25	30	21	19	6	18	17	15	13
Que reciba una atención segura y de calidad	57	60	47	58	57	53	55	71	71	67	76	70	46
Que el personal de enfermería y auxiliares le dé un trato digno y amable	21	16	39	23	20	23	15	19	12	20	7	16	13
Que el médico le trate con amabilidad y de manera digna	20	16	37	21	20	22	15	21	8	25	7	22	10
Que el médico le explique claramente su diagnóstico, alternativas de tratamiento y riesgos	22	17	40	22	22	23	33	23	7	36	6	30	6
Que el médico le entregue un informe con su diagnóstico, exámenes realizados y medicamentos	23	17	42	20	23	23	38	23	6	41	5	30	9

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

# Análisis de redes semánticas

La **técnica de redes semánticas** es un método para estudiar cuantitativamente el significado de los conceptos, a partir de su conexión con otros conceptos.

Su principal ventaja metodológica es que permiten conocer los atributos que estructuran la percepción social:

- a) empíricamente, a diferencia de los métodos cuantitativos tradicionales en que los atributos se determinan a priori, sin saber si son importantes o siquiera considerados por el consumidor; y
- b) estadísticamente, determinando probabilidades de asociación, a diferencia de los métodos cualitativos que no prejuzgan los atributos, pero tampoco arrojan resultados representativos.

En el contexto de este estudio, se aplicó la técnica de redes semánticas para estudiar el significado de “**trato digno**”. El objetivo fue determinar en qué piensan espontánea y automáticamente las personas cuando se habla de “trato digno”.

# Significado de “trato digno”

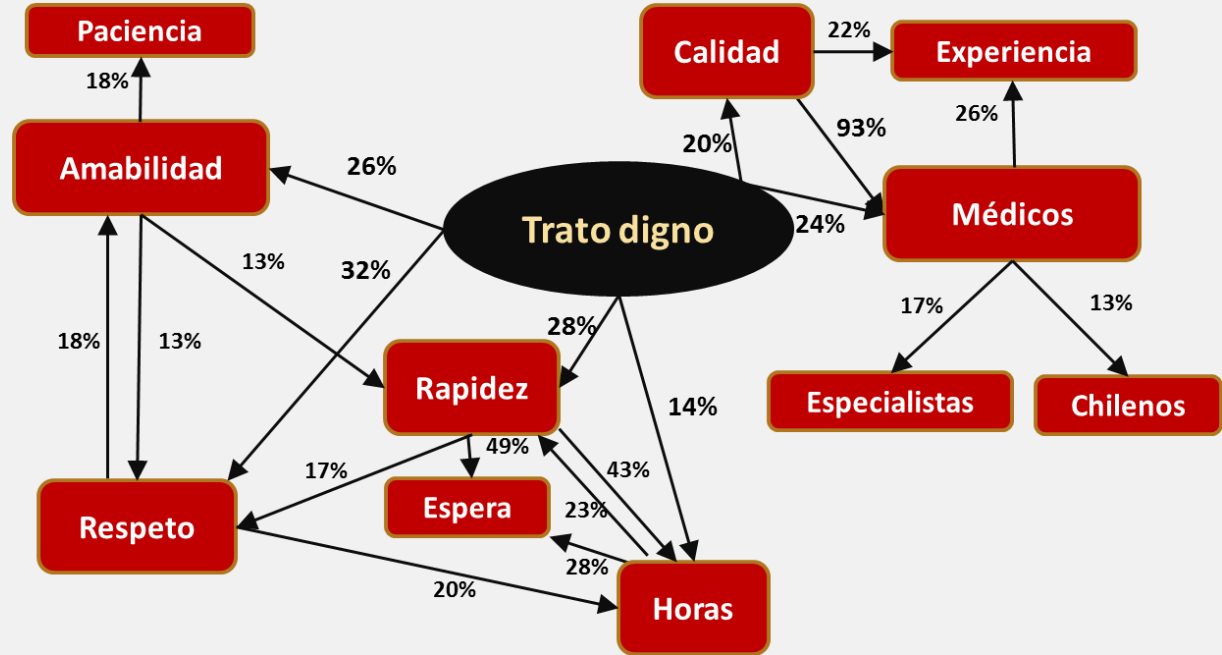
## RED SEMÁNTICA (asociaciones espontáneas y múltiples)

Base total (1180)

A9. Hablemos de lo que significa para usted recibir un TRATO DIGNO EN LA ATENCIÓN EN SALUD. ¿Qué ideas vienen a su mente cuando piensa en TRATO DIGNO EN LA ATENCIÓN EN SALUD?  
A10. ¿Y qué ideas representa [MENCIONAR IDEA] para usted?

El trato digno se asocia a dos familias de significados:

- Una articulada por el respeto, que se refiere a la amabilidad en el trato, pero también al manejo del tiempo.
- Otra centrada en los médicos, que apunta a su calidad profesional, a su vez vinculada a experiencia y a especialidad.



# Asociaciones primarias a “trato digno”

## DIFERENCIAS POR SEGMENTOS

A9. Hablemos de lo que significa para usted recibir un TRATO DIGNO EN LA ATENCIÓN EN SALUD. ¿Qué ideas vienen a su mente cuando piensa en TRATO DIGNO EN LA ATENCIÓN EN SALUD?

	TOTAL	SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Fonasa	Isapre	Hospita- lización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
	1180	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120	120
Respeto	32	34	23	30	32	26	33	44	52	38	59	65	35
Rapidez	28	24	42	34	27	35	1	12	7	19	5	25	2
Amabilidad	26	26	25	31	25	29	19	18	19	9	31	6	8
Médicos	24	22	28	26	23	30	11	8	6	12	4	6	18
Calidad	20	19	26	22	20	24	9	8	3	29	18	2	2
Horas	14	17	4	14	14	15	8	8	12	8	17	1	18

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

## B. Conocimiento de la Ley

## II. Conocimiento de la LDD

Indagamos:

- En la creencia o expectativa de que los derechos y deberes que las personas se atribuyen intuitivamente, están recogidos en una ley.
- En el conocimiento de la existencia de la LDD, como marco que garantiza derechos y deberes, para lo cual abordamos el hito de su promulgación para determinar si el saber es específico o difuso y presuntivo.
- Conocimiento de los principales aspectos recogidos en la LDD.
- Creencia o expectativa de que la LDD tenga un impacto en la protección de los derechos de los usuarios y en el ejercicio de los deberes.

# ¿Sabe usted si los derechos de los pacientes están definidos por alguna ley que sirva para protegerlos?

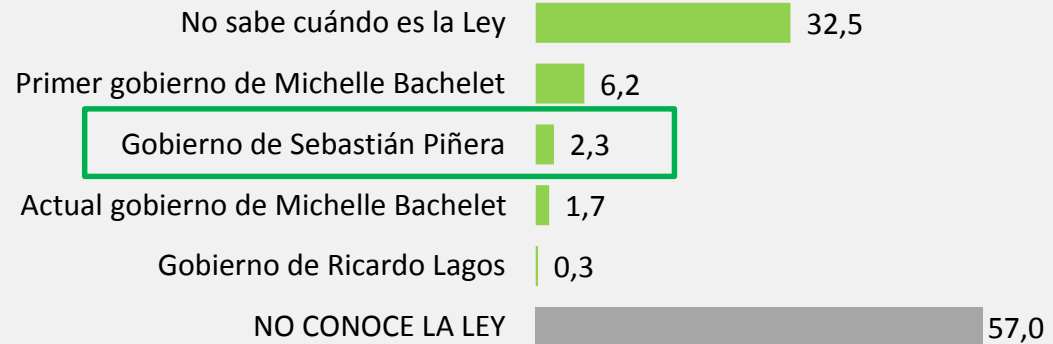
B1. ¿Sabe usted si los derechos de los pacientes están definidos por alguna ley que sirva para protegerlos?

B2. En efecto, esta ley se llama "Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes". ¿Sabe de qué año es esta ley o al menos de qué gobierno?



## ¿Sabe de qué año o gobierno es esta Ley?

Base total (1180)



En 2013, un 47% declaró conocer la Ley de Derechos y Deberes, si bien la pregunta inducía sobre la existencia de dicha Ley, aumentando la probabilidad de una respuesta afirmativa.

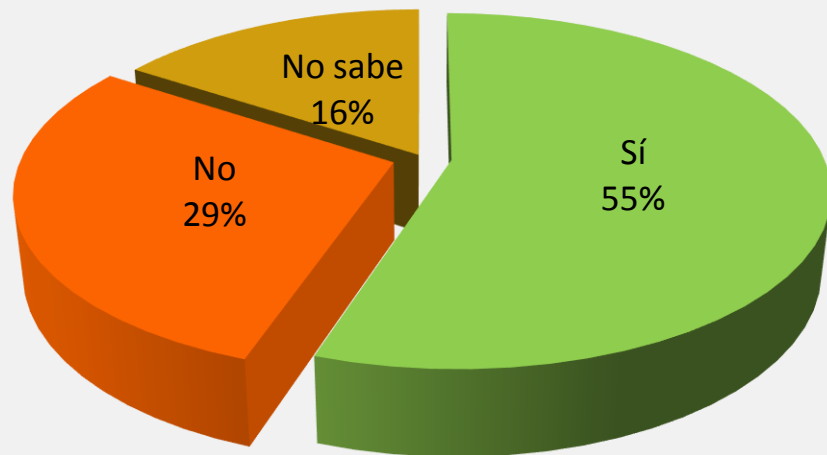
Actualmente hay un conocimiento restringido (**43%**), pero además **presuntivo** de la existencia de la Ley: se supone que debe existir una, pero el hito específico de su promulgación es recordado apenas por el 2% (5% del 43% que declara que existe).

# ¿Tendrá esta Ley algún impacto significativo en la protección de los derechos del paciente?

B3. ¿Cree usted que esta ley tendrá algún impacto significativo en la protección de los derechos de los pacientes?

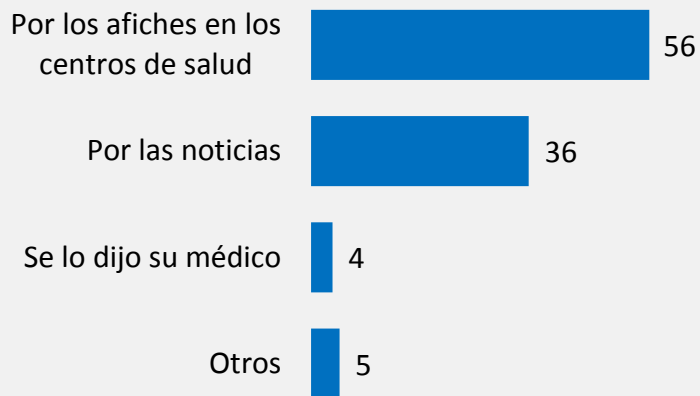
B4. ¿Cómo supo de la existencia de la Ley?

Base: quienes saben o suponen que hay una ley (583)



## ¿Cómo supo de esta Ley?

Base: quienes saben o suponen que hay una ley (583)



Entre quienes dicen conocer la Ley (43%), la mayoría (55%) considera que tendrá un impacto significativo en la protección de derechos. Esto cifra la expectativa positiva sobre la Ley en un 24% de la muestra total, por lo que **es necesario potenciar su conocimiento.**

Se reconoce a los afiches como la principal fuente de información sobre la Ley.



# Conocimiento de la Ley

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

- B1. ¿Sabe usted si los derechos de los pacientes están definidos por alguna ley que sirva para protegerlos?  
 B2. En efecto, esta ley se llama "Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes". ¿Sabe de qué año es esta ley o al menos de qué gobierno?  
 B3. ¿Cree usted que esta ley tendrá algún impacto significativo en la protección de los derechos de los pacientes?  
 B4. ¿Cómo supo de la existencia de la Ley?

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

	TOTAL	SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Fonasa	Isapre	Hospitalización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
		1180	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120
<b>¿SABE SI LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES ESTÁN DEFINIDOS POR UNA LEY QUE LOS PROTEJA?</b>													
• Sí, están en una ley	43	40	54	47	42	41	35	36	59	72	58	22	48
• No, no están una ley	5	6	4	4	6	4	7	15	4	3	10	9	8
• No sabe	52	54	42	49	52	55	58	49	37	25	31	69	45
<b>¿SABE DE QUÉ AÑO O GOBIERNO ES ESTA LEY?</b>													
• No sabe	75	76	74	68	78	81	63	73	79	38	64	57	87
• 1° gobierno de M. Bachelet	14	15	13	20	13	11	25	12	13	30	36	30	7
• Gobierno de S. Piñera	5	5	7	6	5	2	8	13	7	28	1	6	6
• Actual gobierno de M. Bachelet	4	4	5	6	3	5	4	2	2	3	0	0	0
• Gobierno de R. Lagos	1	0	2	0	1	1	0	0	0	2	0	6	0
<b>¿CREE QUE ESTA LEY TENDRÁ ALGÚN IMPACTO SIGNIFICATIVO EN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS ?</b>													
• Sí	55	55	55	52	56	46	52	68	76	77	82	78	82
• No	29	30	25	28	29	37	22	15	14	8	10	4	15
• No sabe	16	14	20	20	14	17	26	17	10	15	8	18	3
<b>¿CÓMO SUPO DE LA EXISTENCIA DE LA LEY?</b>													
• Afiches en los centros de salud	56	56	55	51	57	61	29	66	42	51	36	32	33
• Noticias	36	36	36	36	36	31	61	23	47	40	59	62	51
• Se lo dijo su médico	4	3	6	10	1	5	0	0	0	2	1	6	7

# Exposición de los entrevistados a la Carta de Derechos y Deberes

## PACIENTES

### Derechos



<p>Su médico debe informarle en lenguaje comprensible los alcances de su enfermedad, las alternativas de tratamiento y los riesgos que puede enfrentar.</p> 	<p>Debe ser atendido oportunamente respetando su hora de consulta y de cirugía.</p> 	<p>Debe ser atendido con dignidad y respetando su privacidad.</p> 	<p>El médico o funcionario que lo atiende debe identificarse y portar una credencial con su nombre y cargo.</p> 	<p>Debe recibir una atención segura y de calidad, en cumplimiento a las normas establecidas.</p> 	<p>El médico tratante debe entregarle un informe que contenga su diagnóstico, exámenes realizados y qué medicamentos tomó.</p> 
<p>No puede ser grabado ni fotografiado si usted no lo ha autorizado por escrito.</p> 	<p>No pueden entregarse antecedentes médicos suyos a otras personas sin su autorización.</p> 	<p>Usted puede aceptar o rechazar un tratamiento o cualquier procedimiento médico. Pero en ningún caso, eso podrá significar provocarle la muerte.</p> 	<p>El personal de salud debe responderle con amabilidad y respeto cuando requiera información.</p> 	<p>Al momento de ingresar al establecimiento de salud deben informarle cuánto debe pagar y como puede cancelar.</p> 	<p>No puede ser incluido en estudios de investigación científica sin que usted lo apruebe informadamente.</p> 
<p>Puede inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar donde vive y no sólo en la ciudad donde nació.</p> 	<p>Usted puede recibir visitas y asistencia espiritual mientras está hospitalizado.</p> 	<p>En lugares de alta concentración indígena, los centros de salud deben contar con señalización y facilitadores en la lengua del pueblo originario.</p> 			

## Deberes



<p>Tiene que entregar información veraz acerca de su identidad, dirección y enfermedad.</p> 	<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto de salud.</p> 	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p> 
<p>Respetar el reglamento del establecimiento y resguardar su información médica.</p> 	<p>Informarse acerca de los horarios de funcionamiento, modalidades de atención y formas de pago.</p> 	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamos y consultas establecidos.</p> 

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

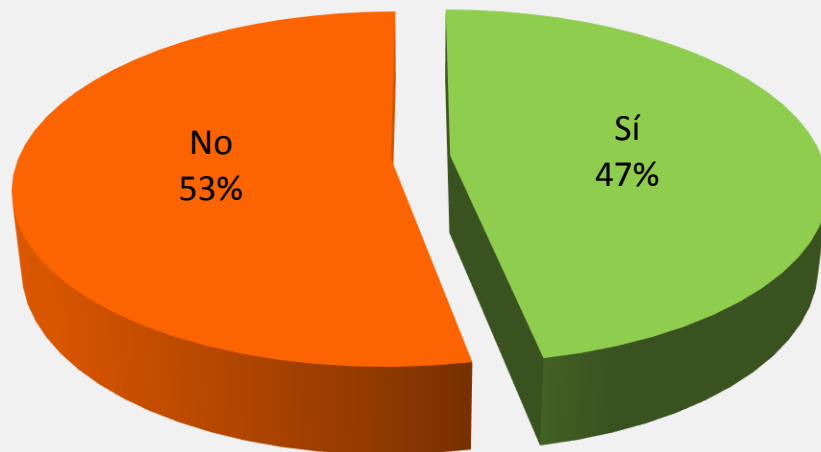
 chilecumple

# ¿Ha visto esta Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes en los centros de salud?

B5. ¿Ha visto esta Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes que está publicada como afiche en los centros de salud?

B6. ¿La ha leído antes en detalle?

Base total (1180)



## ¿La ha leído en detalle?

Base: quienes han visto la Carta (581)



Cerca de la mitad (47%) de los usuarios reconoce haber visto la Carta, de los cuales una proporción similar (45%) declara haberla leído detalladamente.

Esto arroja, a nivel total, sólo un 21% que declara haber leído la Carta.

# ¿Qué recuerda específicamente de la Carta?

(DESPUÉS DE MOSTRÁRSELA BREVEMENTE PARA QUE LA RECONOZCA)

B7. ¿Qué recuerda específicamente de la Carta?

Base: quienes han visto la Carta (581)



Los principales elementos recordados de la Carta son, en primer lugar, dos elementos de identificación o reconocimiento:

- Lo que es (un listado de derechos y deberes)
- Características visuales que la hacen reconocible

En segundo lugar, aquellos contenidos que coinciden con los derechos que los usuarios tienen más presentes: la oportunidad en la atención y el buen trato recíproco.

# Reconocimiento de la Carta de Derechos y Deberes

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

B5. ¿Ha visto esta Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes que está publicada como afiche en los centros de salud?

B6. ¿La ha leído antes en detalle?

B7. ¿Qué recuerda específicamente de la Carta?

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

	TOTAL	SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Fonasa	Isapre	Hospitalización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
		1180	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120
<b>¿HA VISTO ESTA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES QUE ESTÁ PUBLICADA COMO AFICHE EN LOS CENTROS DE SALUD?</b>													
• Sí	47	46	50	46	47	45	31	38	62	71	59	34	44
• No	53	54	50	54	53	55	69	62	38	29	41	66	56
<b>¿LA HA LEÍDO ANTES EN DETALLE?</b>													
• Sí	45	48	35	49	45	45	29	61	53	43	38	41	36
• No	55	52	65	51	55	55	71	39	47	57	62	59	64
<b>¿QUÉ RECUERDA ESPECÍFICAMENTE DE LA CARTA?</b>													
• Indica los Derechos y Deberes de los pacientes	24	21	34	22	24	27	14	16	9	18	26	27	20
• Describe el letrero	15	15	14	4	18	19	36	2	0	3	12	0	0
• Debe ser atendido oportunamente...	13	13	13	20	11	14	8	7	11	10	15	5	9
• Debe ser atendido con dignidad...	10	10	10	10	10	8	18	16	16	13	19	1	15
• Tratar respetuosamente al personal de salud	5	6	3	4	6	5	3	1	12	5	3	0	13
• El médico tratante debe entregarle un informe...	3	2	7	4	3	3	2	11	3	5	1	1	3
• No corresponde a la realidad	1	1	1	1	0	0	2	0	2	1	0	15	0
• Nada	32	32	32	33	32	30	26	39	39	44	30	48	35

# Exposición de los entrevistados a la Carta de Derechos



Hospital Clínica Regional  
Guillermo Gaast Bravares

## PACIENTES

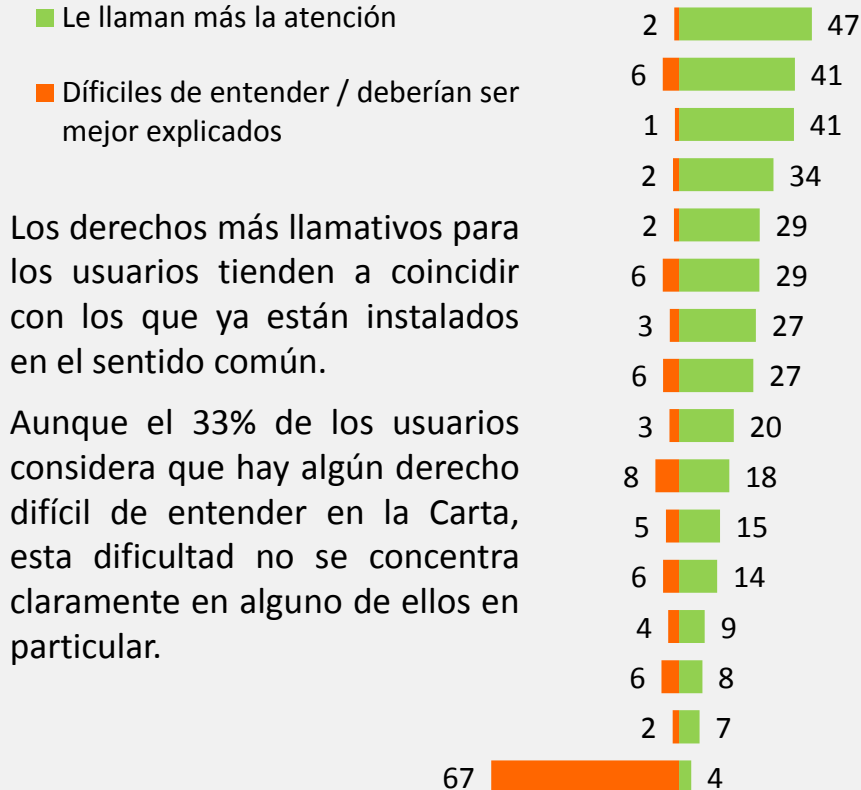
### Derechos

<p>Su médico debe informarle en lenguaje comprensible los alcances de su enfermedad, las alternativas de tratamiento y los riesgos que puede enfrentar.</p> 	<p>Debe ser atendido oportunamente respetando su hora de consulta y de cirugía.</p> 	<p>Debe ser atendido con dignidad y respetando su privacidad.</p> 	<p>El médico o funcionario que lo atiende debe identificarse y portar una credencial con su nombre y cargo.</p> 	<p>Debe recibir una atención segura y de calidad, en cumplimiento a las normas establecidas.</p> 	<p>El médico tratante debe entregarle un informe que contenga su diagnóstico, exámenes realizados y qué medicamentos tomó.</p> 
<p>No puede ser grabado ni fotografiado si usted no lo ha autorizado por escrito.</p> 	<p>No pueden entregarse antecedentes médicos suyos a otras personas sin su autorización.</p> 	<p>Usted puede aceptar o rechazar un tratamiento o cualquier procedimiento médico. Pero en ningún caso, eso podrá significar provocar la muerte.</p> 	<p>El personal de salud debe responderle con amabilidad y respeto cuando requiera información.</p> 	<p>Al momento de ingresar al establecimiento de salud deben informarle cuánto debe pagar y como puede cancelar.</p> 	<p>No puede ser incluido en estudios de investigación científica sin que usted lo apruebe informadamente.</p> 
<p>Puede inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar donde vive y no sólo en la ciudad donde nació.</p> 	<p>Usted puede recibir visitas y asistencia espiritual mientras está hospitalizado.</p> 	<p>En lugares de alta concentración indígena, los centros de salud deben contar con señalización y facilitadores en la lengua del pueblo originario.</p> 			

# Notoriedad de derechos y facilidad de comprensión

B8. ¿Cuáles de los derechos que aparecen en esta Carta llaman más la atención al mirarla?  
 B9. ¿Cuáles de estos derechos le parecen difíciles de entender o que deberían estar mejor explicados?

Base total (1180)



- Debe ser atendido con dignidad...
- Su médico debe informarle en lenguaje comprensible...
- Debe ser atendido oportunamente...
- Debe recibir una atención segura y de calidad...
- El personal de salud debe responderle con amabilidad...
- No puede ser grabado ni fotografiado...
- El médico o funcionario que lo atiende debe identificarse...
- Usted puede aceptar o rechazar un tratamiento...
- No pueden entregarse antecedentes médicos suyos...
- No puede ser incluido en estudios de investigación...
- El médico tratante debe entregarle un informe...
- Deben informarle al ingresar cuánto debe pagar y cómo...
- Puede inscribir el nacimiento de su hijo...
- En lugares de alta concentración indígena...
- Usted puede recibir visitas y asistencia...
- NINGUNO



# Notoriedad de derechos

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

B8. ¿Cuáles de los derechos que aparecen en esta Carta llaman más la atención al mirarla?

	TOTAL	SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Fonasa	Isapre	Hospita- lización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
		1180	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120
<b>LE LLAMAN MÁS LA ATENCIÓN</b>													
• Su médico debe informarle en lenguaje comprensible...	41	41	43	40	42	47	18	20	31	36	33	2	32
• Debe ser atendido oportunamente...	41	41	41	39	42	45	29	14	37	57	33	5	25
• Debe ser atendido con dignidad...	47	48	44	42	49	53	22	13	43	53	40	1	24
• No puede ser grabado ni fotografiado...	29	30	25	27	29	29	30	20	26	31	26	42	33
• No pueden entregarse antecedentes médicos suyos...	20	20	19	19	20	19	12	21	28	22	25	0	27
• Usted puede aceptar o rechazar un tratamiento...	27	25	34	29	26	28	25	22	19	37	22	2	32
• El médico o funcionario que lo atiende debe identificarse...	27	26	32	26	28	30	19	14	21	32	28	7	33
• Debe recibir una atención segura y de calidad...	34	32	38	31	34	39	14	9	29	20	31	1	24
• El médico tratante debe entregarle un informe...	15	14	16	17	14	14	18	21	8	22	24	2	12
• El personal de salud debe responderle con amabilidad...	29	26	37	30	28	34	12	8	26	17	23	0	19
• Al momento de ingresar al establecimiento....	14	14	14	11	14	16	9	9	13	5	6	0	14
• No puede ser incluido en estudios de investigación...	18	17	20	20	17	18	18	13	11	38	17	12	11
• Puede inscribir el nacimiento de su hijo...	9	10	6	7	10	10	12	3	5	14	8	5	8
• Usted puede recibir visitas y asistencia....	7	7	8	9	7	7	15	9	7	3	16	6	11
• En lugares de alta concentración indígena...	8	8	10	9	8	7	27	14	12	9	4	4	13
• NINGUNO	4	5	4	6	4	3	3	13	4	2	14	16	5

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos



# Dificultad de comprensión de derechos

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

B9. ¿Cuáles de estos derechos le parecen difíciles de entender o que deberían estar mejor explicados?

	TOTAL	SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Fonasa	Isapre	Hospita- lización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
Bases	1180	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120	120
<b>DIFÍCILES DE ENTENDER</b>													
• No puede ser incluido en estudios de investigación...	8	8	9	10	8	6	15	19	9	21	13	16	12
• En lugares de alta concentración indígena...	6	7	2	6	6	5	14	12	2	19	17	0	18
• No puede ser grabado ni fotografiado...	6	7	3	9	5	4	14	7	5	14	12	4	9
• Su médico debe informarle en lenguaje comprensible...	6	7	2	8	5	5	7	6	7	5	10	2	7
• Al momento de ingresar al establecimiento....	6	6	6	7	5	4	13	22	8	3	11	1	3
• Usted puede aceptar o rechazar un tratamiento...	6	6	3	8	5	4	10	14	6	16	8	2	8
• El médico tratante debe entregarle un informe...	5	5	3	4	5	4	11	2	6	7	7	0	8
• Puede inscribir el nacimiento de su hijo...	4	3	5	4	4	3	7	18	1	1	12	0	10
• No pueden entregarse antecedentes médicos suyos...	3	4	3	6	3	1	21	8	7	9	15	0	4
• El médico o funcionario que lo atiende debe identificarse...	3	3	3	5	3	2	5	10	7	3	8	0	4
• Usted puede recibir visitas y asistencia....	2	2	3	3	2	2	8	7	0	0	2	3	1
• Debe recibir una atención segura y de calidad...	2	2	1	4	2	1	13	6	4	0	3	1	6
• El personal de salud debe responderle con amabilidad...	2	2	2	3	2	1	9	5	4	0	8	0	3
• Debe ser atendido con dignidad...	2	2	1	3	1	0	9	5	7	1	4	0	4
• Debe ser atendido oportunamente...	1	1	1	3	1	0	4	1	10	0	3	1	5
• NINGUNO	67	65	74	64	68	74	21	38	75	40	45	71	45

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

Pregunta B9

# ¿Cuáles de estos derechos le parecen más/menos importantes?

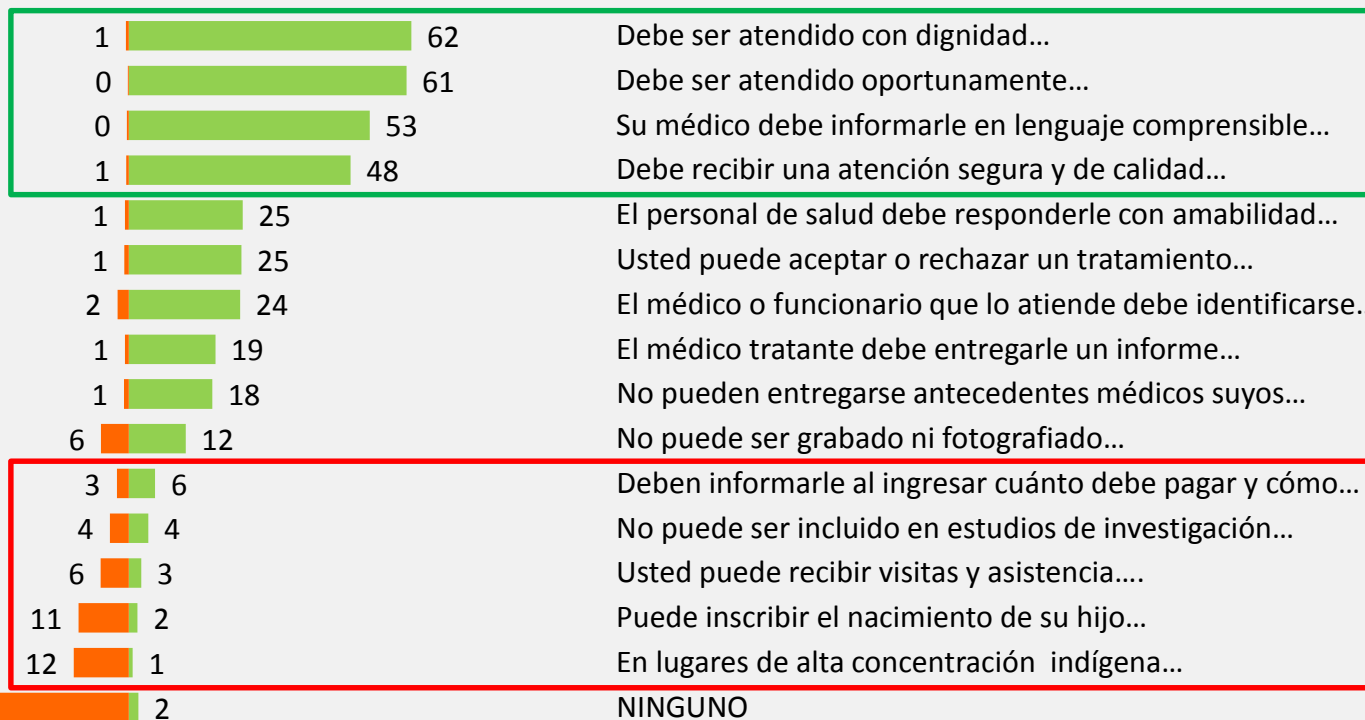
B10. ¿Cuáles de estos derechos le parecen MÁS IMPORTANTES para usted como paciente?

B11. ¿Cuáles de estos derechos le parecen MENOS IMPORTANTES?

Base total (1180)

■ Más importantes

■ Menos importantes



Preguntas B10 y B11

# Jerarquía de derechos, según importancia

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

B10. ¿Cuáles de estos derechos le parecen MÁS IMPORTANTES para usted como paciente?

B11. ¿Cuáles de estos derechos le parecen MENOS IMPORTANTES?

% de menciones como “más importante” – % de menciones como “menos importante”	TOTAL	SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Fonasa	Isapre	Hospita- lización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
Bases	1180	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120	120
Debe ser atendido con dignidad...	61	60	65	65	60	64	43	62	58	49	58	58	34
Debe ser atendido oportunamente...	60	59	65	66	59	64	36	63	51	51	50	62	41
Su médico debe informarle en lenguaje comprensible...	52	52	52	56	51	53	33	52	67	28	51	70	49
Debe recibir una atención segura y de calidad...	48	47	51	46	48	54	13	59	25	31	50	23	15
El personal de salud debe responderle con amabilidad...	24	24	24	20	25	27	8	20	15	14	24	5	13
Usted puede aceptar o rechazar un tratamiento...	24	22	31	28	23	27	16	27	14	1	17	4	20
El médico o funcionario que lo atiende debe identificarse...	22	20	29	24	21	27	4	6	19	-6	23	7	21
El médico tratante debe entregarle un informe...	18	17	21	20	18	19	18	25	17	3	24	13	20
No pueden entregarse antecedentes médicos suyos...	17	16	21	20	16	19	7	11	29	1	16	4	18
No puede ser grabado ni fotografiado...	6	6	8	9	6	5	18	1	29	1	-1	7	2
Al momento de ingresar al establecimiento...	3	3	2	0	4	4	1	9	-1	0	-2	2	7
No puede ser incluido en estudios de investigación...	0	0	1	1	0	0	13	2	5	-3	-14	-6	-5
Usted puede recibir visitas y asistencia....	-3	-4	0	-4	-3	-3	-6	1	-2	0	-18	-7	-6
Puede inscribir el nacimiento de su hijo...	-9	-9	-7	-9	-9	-6	-7	-25	-11	-25	-17	-20	1
En lugares de alta concentración indígena...	-11	-12	-8	-10	-11	-11	-5	-8	-12	-15	-20	-3	-1

Valores estadísticamente superiores a la  
media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la  
media de los segmentos

## C. Cumplimiento de derechos en última atención

# Reclamos por atención en salud

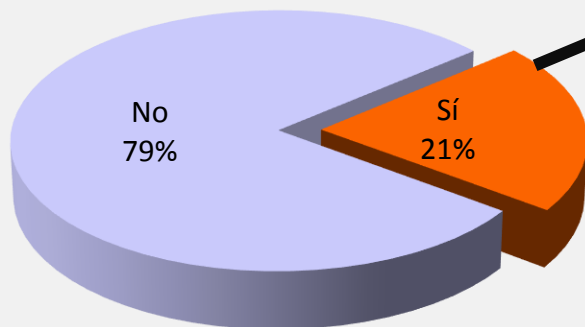
- C6. ¿Quedó satisfecho con su atención en salud?
- C7. ¿Hubo alguna situación en la que sintió que se pasaron a llevar sus derechos como paciente?
- C9. ¿Reclamó usted o alguien a nombre suyo, al centro de salud donde se atendió por esta situación?
- C10. ¿Recibió una respuesta satisfactoria al reclamo o alguna solución a su problema por parte del centro de salud donde se atendió?
- C11. ¿Reclamó usted o alguien a nombre suyo, a otra instancia o institución de salud o fiscalización?
- C13. ¿Recibió una respuesta satisfactoria a su reclamo o alguna solución a su problema?

La declaración de conducta en la última atención confirma que:

- Hay una proporción importante de incidencias (insatisfacción o violación a derechos)
- Pese a eso, hay una baja disposición a concretar reclamos y una muy baja probabilidad de solución, que podría ser su explicación.

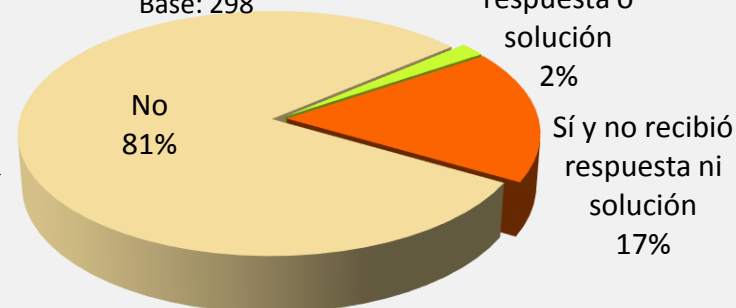
## ¿Quedó insatisfecho o sintió pasados a llevar sus derechos?

Base total (1180)



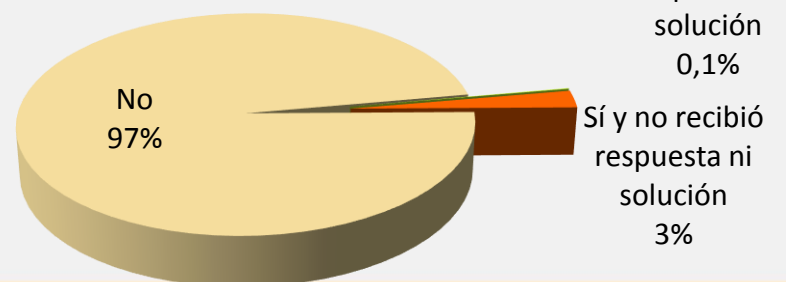
## ¿Reclamó al centro de salud?

Base: 298



## ¿Reclamó a otra institución de salud o fiscalización?

Base: 284



# Reclamos por atención en salud

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

C6. ¿Quedó satisfecho con su atención en salud?

C7. ¿Hubo alguna situación en la que sintió que se pasaron a llevar sus derechos como paciente?

C9. ¿Reclamó usted o alguien a nombre suyo, al centro de salud donde se atendió por esta situación?

C10. ¿Recibió una respuesta satisfactoria al reclamo o alguna solución a su problema por parte del centro de salud donde se atendió?

C11. ¿Reclamó usted o alguien a nombre suyo, a otra instancia o institución de salud o fiscalización?

C13. ¿Recibió una respuesta satisfactoria a su reclamo o alguna solución a su problema?

	TOTAL	SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Fonasa	Isapre	Hospita- lización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
Bases	1180	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120	120
¿QUEDÓ SATISFECHO CON SU ATENCIÓN EN SALUD?													
• Sí	84	82	94	85	84	85	92	82	86	87	82	62	76
• No	16	18	6	15	16	15	8	18	14	13	18	38	24
¿HUBO ALGUNA SITUACIÓN EN LA QUE SINTIÓ QUE SE PASARON A LLEVAR SUS DERECHOS COMO PACIENTE?													
• Sí	17	20	5	18	16	16	9	15	23	13	25	18	26
• No	82	79	94	81	83	83	86	85	77	79	75	81	71
INCIDENCIAS	19	23	8	20	18	18	10	19	22	14	27	48	33
Reclamó al centro de salud	4	4	3	5	3	3	2	3	8	5	5	1	12
Reclamó a otra instancia	1	0	2	2	0	0	2	0	2	1	0	0	3

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

# Incidencias en la atención en salud

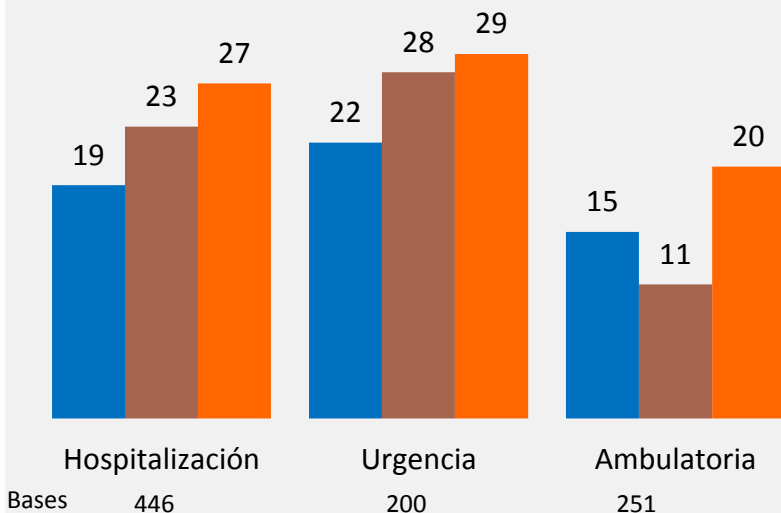
C6. ¿Quedó satisfecho con su atención en salud?

C7. ¿Hubo alguna situación en la que sintió que se pasaron a llevar sus derechos como paciente?

%

■ No quedó satisfecho con su atención en salud    ■ Pasaron a llevar sus derechos como paciente    ■ Total incidencias

## Usuarios FONASA



## Usuarios ISAPRE



\* “Total incidencias” se refiere al total de personas que no quedaron satisfechas o sintieron pasados a llevar sus derechos, es decir, la suma no duplicada de estas dos categorías, que surgen de preguntas independientes.

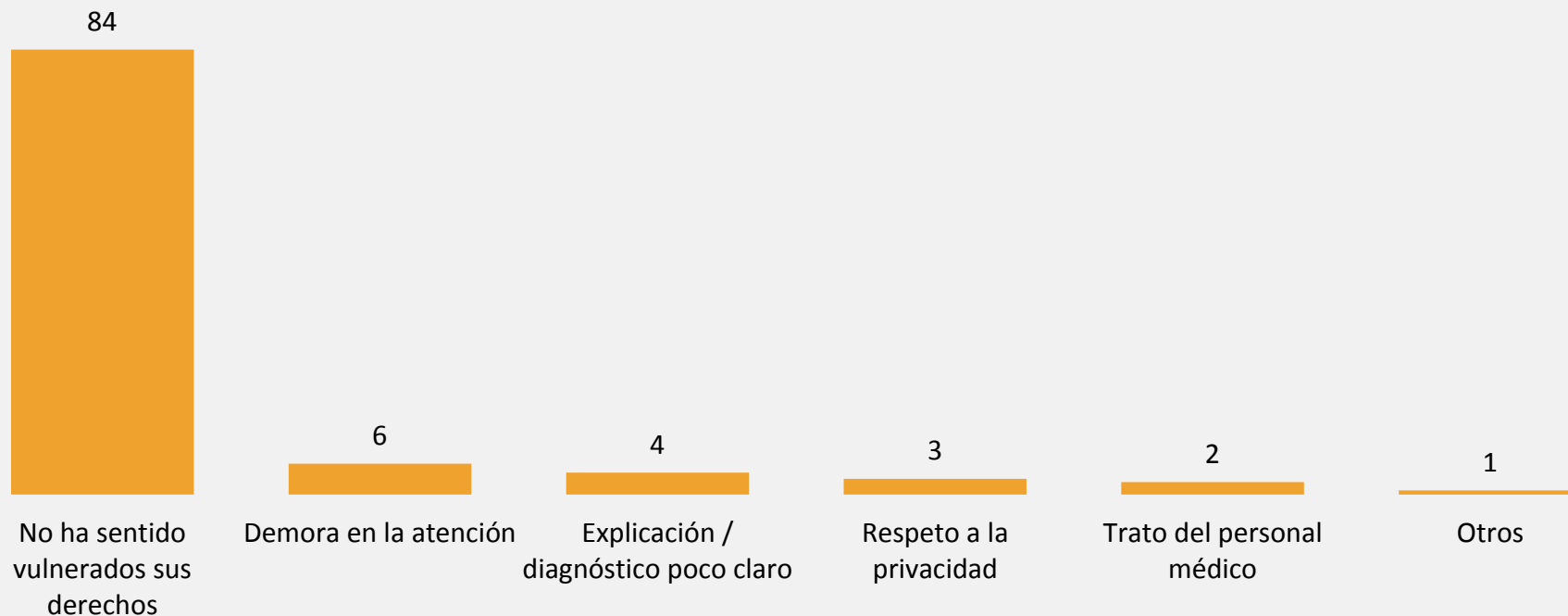
# Principales situaciones en que sintió pasados a llevar sus derechos

RESPUESTA ESPONTÁNEA

Base total (1180)

C8. ¿Puede describirme esa situación?

% de la muestra total





# Cumplimiento de derechos en última atención

C4. Hablemos ahora de la última vez que usted **estuvo hospitalizado(a) / fue a urgencia / fue a una consulta médica**. Le voy a leer algunas situaciones para que usted me diga si se cumplieron o no.

% CUMPLIMIENTO	USUARIOS FONASA			USUARIOS ISAPRE			PROMEDIO FILA (no ponderado)
	Hospitalización	Urgencia	Ambulatoria	Hospitalización	Urgencia	Ambulatoria	
Bases	446	200	251	138	55	90	
Respetaron su privacidad al atenderle	83	79	91	98	99	93	91
El médico le dio un trato digno y amable	79	75	91	97	100	93	89
El personal de enfermería y auxiliares le dio un trato digno y amable	78	81	87	97	100	84	88
El médico le explicó claramente su diagnóstico, alternativas de tratamiento y riesgos	74	80	88	96	95	93	88
Recibió una atención segura y de calidad	77	80	85	98	94	88	87
El médico le entregó un informe con su diagnóstico, exámenes realizados y medicamentos que tomó, si es el caso	76	79	81	96	98	89	87
El personal administrativo le dio un trato digno y amable cuando le pidió información	73	76	88	93	91	95	86
El personal administrativo le explicó claramente y con buena disposición qué hacer	68	75	79	93	85	91	82
La atención fue oportuna o respetando la hora acordada	66	60	71	93	95	82	78
Al ingresar al centro de salud le informaron si es que debía pagar, cuánto debía pagar y cómo podía hacerlo*	50	46	63	79	74	80	65
PROMEDIO	72	73	82	94	93	89	84

\* No varía estadísticamente al excluir al grupo A de FONASA, que recibe atención gratuita; probablemente porque la pregunta es sobre información y no sobre pago.

Niveles de cumplimiento críticos (< 70)

# Cumplimiento de derechos en última atención

C4. Hablemos ahora de la última vez que usted **estuvo hospitalizado(a) / fue a urgencia / fue a una consulta médica**. Le voy a leer algunas situaciones para que usted me diga si se cumplieron o no.  
C5. ¿Dónde se atendió?

% CUMPLIMIENTO	DÓNDE SE ATENDIÓ				
	Hospital Público	Clínica privada	Consultorio	Centro de salud	Hospital Universitario
	Bases	619	232	242	38*
Respetaron su privacidad al atenderle	81	96	87	100	100
El médico le dio un trato digno y amable	80	94	83	100	98
El médico le explicó claramente su diagnóstico, alternativas de tratamiento y riesgos	79	94	83	95	100
Recibió una atención segura y de calidad	79	95	82	94	100
El personal de enfermería y auxiliares le dio un trato digno y amable	79	94	84	97	95
El personal administrativo le dio un trato digno y amable cuando le pidió información	73	94	86	96	98
El médico le entregó un informe con su diagnóstico, exámenes realizados y medicamentos que tomó, si es el caso	78	95	76	94	100
El personal administrativo le explicó claramente y con buena disposición qué hacer	73	89	75	92	100
La atención fue oportuna o respetando la hora acordada	62	92	63	87	100
Al momento de ingresar al centro de salud le informaron si es que debía pagar, cuánto debía pagar y cómo podía hacerlo	51	77	49	94	90

\* Bases pequeñas, datos solamente ilustrativos y no concluyentes

Niveles de cumplimiento críticos (< 70)

# Cumplimiento de derechos en última atención

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

C4. Hablemos ahora de la última vez que usted **estuvo hospitalizado(a) / fue a urgencia / fue a una consulta médica**. Le voy a leer algunas situaciones para que usted me diga si se cumplieron o no.

% que declara que se cumplió cada ítem	TOTAL	SISTEMA DE SALUD		CIUDAD							
		Fonasa	Isapre	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
	1180	897	283	320	120	120	130	130	120	120	120
Respetaron su privacidad al atenderle	87	85	97	88	87	87	87	86	86	73	83
El médico le dio un trato digno y amable	86	82	97	84	83	93	86	93	91	84	89
El personal de enfermería y auxiliares le dio un trato digno y amable	85	83	93	86	69	81	85	91	82	84	82
El médico le explicó claramente su diagnóstico, alternativas de tratamiento y riesgos	85	82	95	87	82	79	75	92	85	66	81
Recibió una atención segura y de calidad	84	81	93	86	82	69	83	86	82	57	78
El personal administrativo le dio un trato digno y amable cuando le pidió información	83	81	93	84	82	82	78	84	80	80	88
El médico le entregó un informe con su diagnóstico, exámenes realizados y medicamentos que tomó	82	79	94	84	93	76	73	90	83	47	90
El personal administrativo le explicó claramente y con buena disposición qué hacer	78	75	89	80	78	69	76	80	71	68	71
La atención fue oportuna o respetando la hora acordada	71	66	90	74	56	57	71	67	67	59	66
Al momento de ingresar al centro de salud le informaron si es que debía pagar, cuánto y cómo podía hacerlo	59	54	77	67	25	56	33	54	37	20	34

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

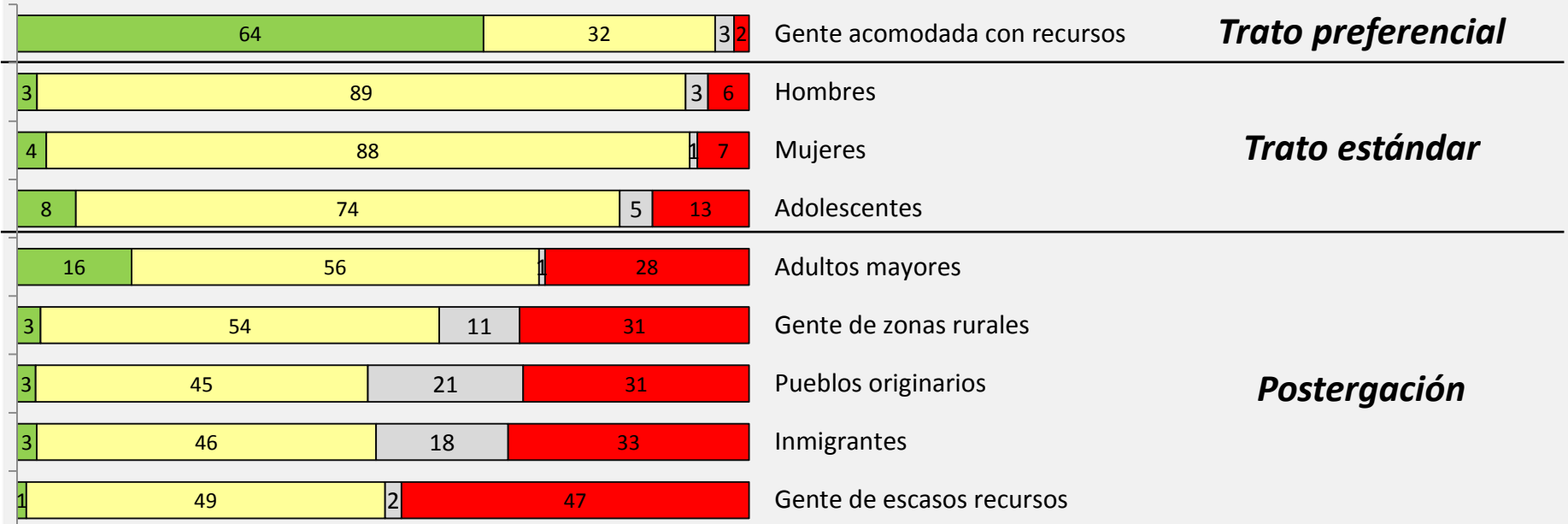
## D. Barreras al ejercicio de derechos

# Diferencia en el trato según tipo de persona

Base total (1180)

D1. De acuerdo a su experiencia y la de las personas que conoce, ¿cómo se trata los siguientes tipos de personas cuando buscan atención en salud?

■ Mejor que a los demás   
 ■ Igual que a los demás   
 ■ No sabe   
 ■ Peor que a los demás



**Trato preferencial**

**Trato estándar**

**Postergación**

Se percibe una gran discriminación socioeconómica en la atención en salud, donde se daría trato preferencial a las personas de más recursos y se postergaría a los pobres, adultos mayores, gente de zonas rurales, pueblos originarios e inmigrantes.

Pregunta D1

# Diferencia en el trato según tipo de persona

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

D1. De acuerdo a su experiencia y la de las personas que conoce, ¿cómo se trata los siguientes tipos de personas cuando buscan atención en salud?

% que declara que hay un trato mejor - % que declara que hay un trato peor	TOTAL	SEXO		SISTEMA DE SALUD		CIUDAD							
		Hombre	Mujer	Fonasa	Isapre	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
Bases	1180	388	792	897	283	320	120	120	130	130	120	120	120
Gente acomodada con recursos	60	55	62	60	60	61	84	63	45	37	53	55	61
Hombres	-3	-3	-2	-3	-2	-3	4	0	-8	-3	-1	-7	-3
Mujeres	-3	1	-5	-3	-3	-6	5	0	10	4	4	3	-2
Adolescentes	-5	0	-8	-4	-10	-4	-13	1	-9	1	-14	-47	-27
Adultos mayores	-12	-5	-15	-15	-4	-18	-33	5	2	44	1	3	-3
Gente de zonas rurales	-29	-27	-30	-27	-33	-30	-34	-11	-25	-23	-49	-28	-35
Pueblos originarios	-29	-26	-30	-26	-37	-34	-28	-11	-15	-2	-33	-36	-20
Inmigrantes	-30	-22	-34	-28	-34	-35	-39	-9	-8	-13	-18	-29	-30
Gente de escasos recursos	-46	-40	-48	-45	-47	-48	-62	-26	-49	-31	-34	-39	-47

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

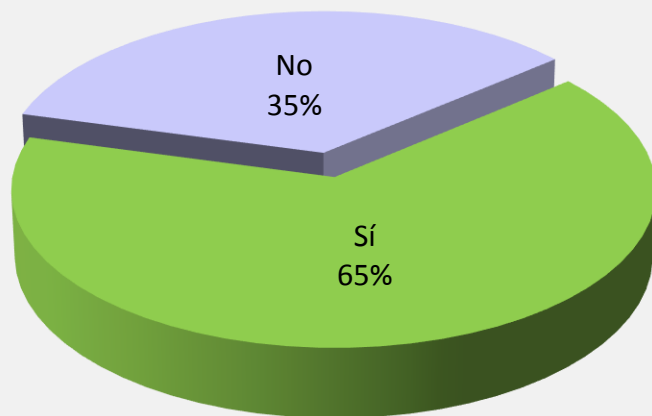
- Valor cero o cercano a cero: indica trato igualitario o estándar para la categoría (hombres, mujeres y adolescentes)
- Valor positivo: indica trato preferencial para la categoría (gente acomodada con recursos)
- Valor negativo: indica postergación o trato inferior para la categoría (gente de escasos recursos, inmigrantes, etc.)

# Médicos extranjeros

D2. ¿Le ha tocado recibir en aquí en Chile atención de médicos extranjeros, de otros países latinoamericanos?  
D3. Y en su opinión, ¿estos médicos extranjeros dan una atención mejor, igual o peor que los médicos chilenos?

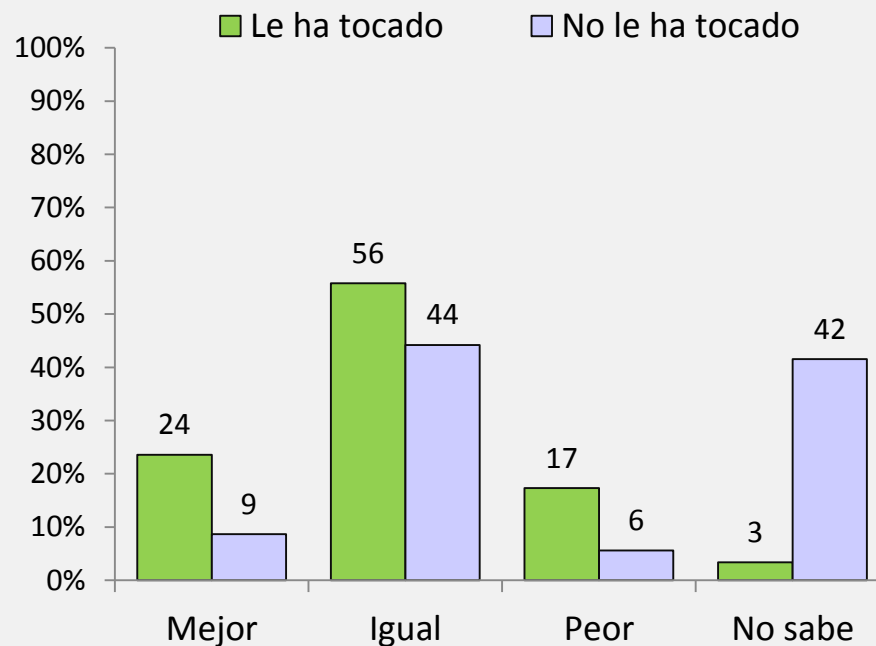
## ¿Le ha tocado recibir en Chile atención de médicos extranjeros, de otros países latinoamericanos?

Base total (1180)



La mayoría ha recibido atención de médicos de otros países latinoamericanos y considera su atención similar o incluso mejor.

## Y en su opinión, ¿estos médicos extranjeros dan una atención mejor, igual o peor que los médicos chilenos?



# Médicos extranjeros

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

D2. ¿Le ha tocado recibir en aquí en Chile atención de médicos extranjeros, de otros países latinoamericanos?

D3. Y en su opinión, ¿estos médicos extranjeros dan una atención mejor, igual o peor que los médicos chilenos?

	TOTAL	SEXO		SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD								
		Hombre	Mujer	Fonasa	Isapre	Hospita- lización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique	
		1180	388	792	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120	120
<b>¿LE HA TOCADO RECIBIR EN AQUÍ EN CHILE ATENCIÓN DE MÉDICOS EXTRANJEROS, DE OTROS PAÍSES LATINOAMERICANOS?</b>																
• Sí	65	51	71	68	56	65	65	71	55	56	64	18	42	57	71	
• No	35	49	29	32	44	35	35	29	45	44	36	82	58	43	29	
<b>Y EN SU OPINIÓN, ¿ESTOS MÉDICOS EXTRANJEROS DAN UNA ATENCIÓN MEJOR, IGUAL O PEOR QUE LOS MÉDICOS CHILENOS?</b>																
• Mejor	19	15	20	20	12	15	20	17	22	30	31	9	20	18	48	
• Igual	51	51	52	48	62	55	50	55	51	35	20	58	60	42	32	
• Peor	13	9	15	15	6	10	14	15	4	12	22	2	4	9	3	
• No sabe	17	25	13	16	19	20	16	13	23	24	27	31	16	30	17	

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos



# Médicos extranjeros vs. chilenos

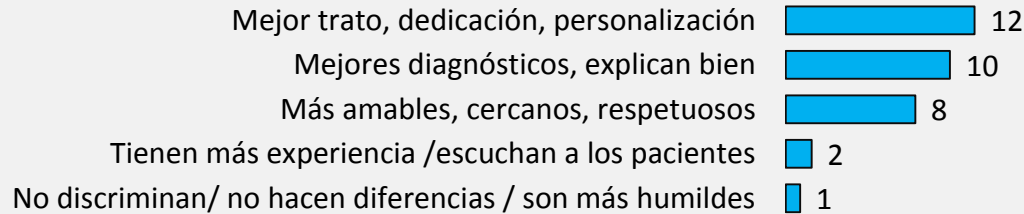
D4. ¿En qué aspectos dan una MEJOR ATENCIÓN que los médicos chilenos?

D5. ¿En qué aspectos dan una PEOR ATENCIÓN que los médicos chilenos?

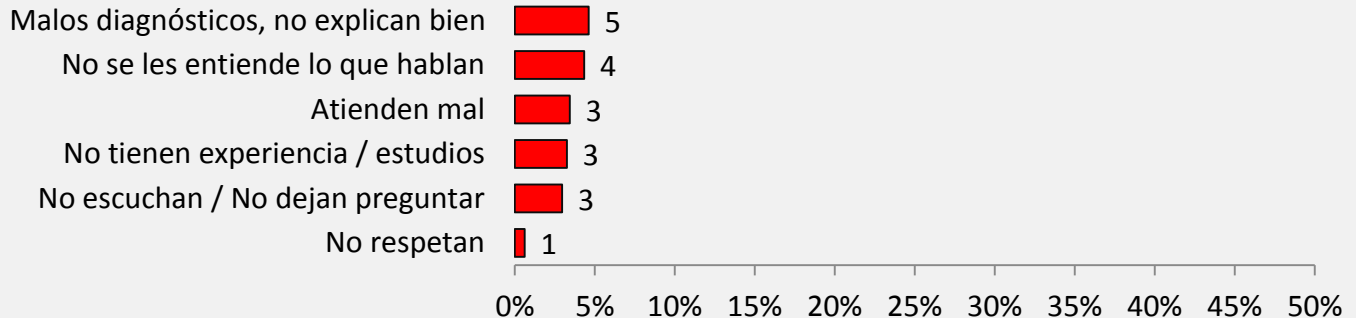
(Estas preguntas se aplican a quienes contestaron que los médicos extranjeros atienden mejor/peor, pero los porcentajes se presentan en base total)

Base total (1180)

## ¿En qué aspectos los médicos extranjeros dan una MEJOR ATENCIÓN que los chilenos?



## ¿En qué aspectos los médicos extranjeros dan una PEOR ATENCIÓN que los chilenos?



## E. Consentimiento informado

# Consentimiento informado

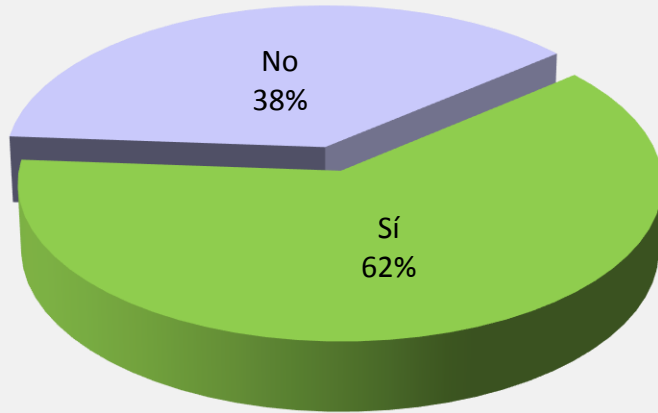
E1. Pensando en el contexto de una operación o procedimiento médico con algún riesgo, ¿sabe usted lo que es el consentimiento informado?

E2. En los últimos 12 meses, ¿ha firmado un documento autorizando una operación o procedimiento médico para usted?

E3. En los últimos 12 meses, ¿ha firmado un documento autorizando una operación o procedimiento médico para un familiar?

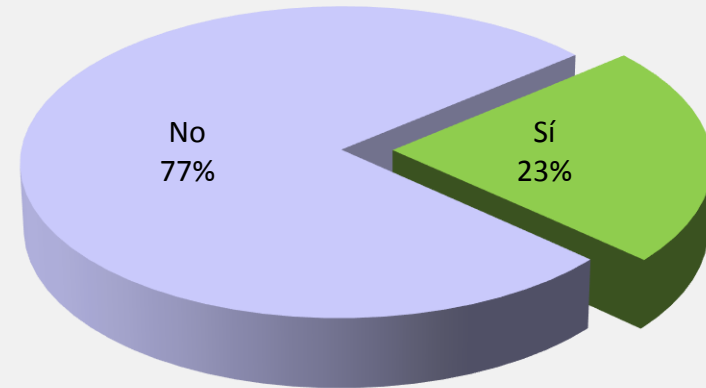
## Pensando en el contexto de un procedimiento médico con algún riesgo, ¿sabe qué es el CONSENTIMIENTO INFORMADO?

Base total (1180)



## En los últimos 12 meses, ¿ha firmado un documento autorizando una operación o procedimiento médico para usted o un familiar?

Base total (1180)



Contextualizados en una situación médica riesgosa, la mayoría de los usuarios declara saber lo que es el consentimiento informado.

# Consentimiento informado

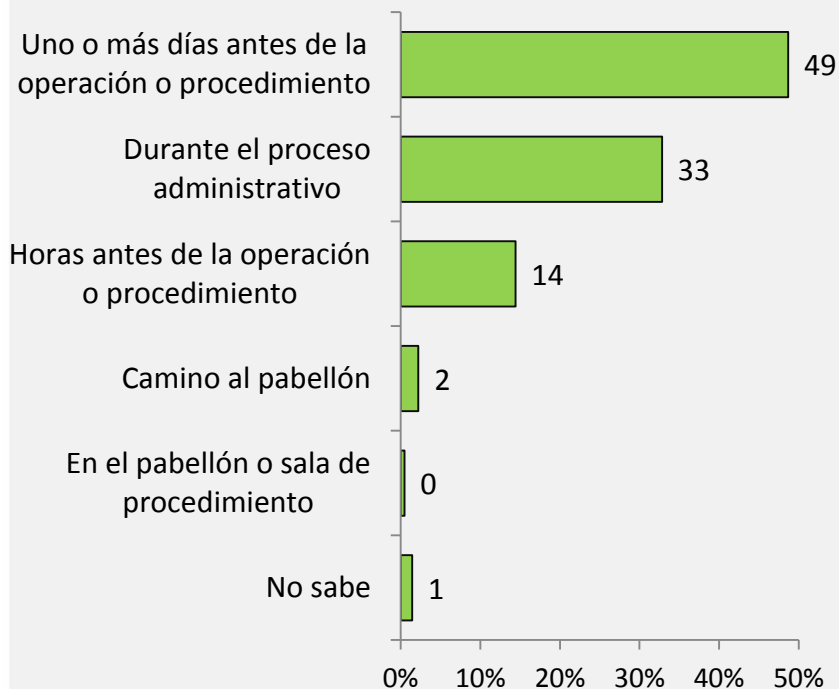
E5. ¿Con cuánta anticipación fue firmado este documento?

E6. ¿Y esta operación o procedimiento fue planificada o de urgencia?

E7. Según lo que le transmitió el personal médico, esta operación o procedimiento era...

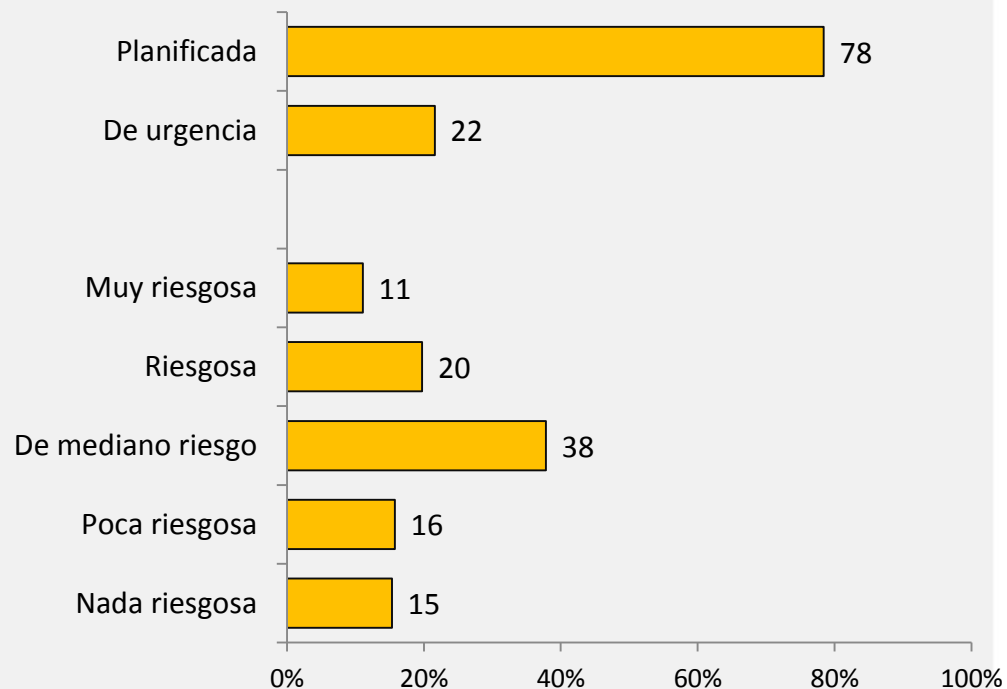
## ¿Con cuánta anticipación fue firmado el documento?

Base: quienes firmaron autorización (333)



## Características de la operación / procedimiento

Base: quienes firmaron autorización (333)



Preguntas E5, E6 y E7

# Consentimiento informado

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

E1. Pensando en el contexto de una operación o procedimiento médico con algún riesgo, ¿sabe usted lo que es el consentimiento informado?

E2. En los últimos 12 meses, ¿ha firmado un documento autorizando una operación o procedimiento médico para usted?

E3. En los últimos 12 meses, ¿ha firmado un documento autorizando una operación o procedimiento médico para un familiar?

E5. ¿Con cuánta anticipación fue firmado este documento?

	TOTAL	SEXO		SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN		CIUDAD							
		Hombre	Mujer	Fonasa	Isapre	Hospita- lización	Consulta Ambulatoria	Gran Santiago	Antofagasta	Gran Coquimbo	Gran Valparaíso	Gran Concepción	Gran Temuco	Puerto Montt	Coyhaique
		1180	388	792	897	283	584	596	320	120	120	130	130	120	120

Pensando en el contexto de una operación o procedimiento médico con algún riesgo, ¿sabe usted lo que es el consentimiento informado?

• Sí	62	65	61	58	78	71	60	64	55	43	58	68	68	47	48
• No	38	35	39	42	22	29	40	36	45	57	42	32	32	53	52

HA FIRMADO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES

• Sí	23	26	22	21	28	54	14	26	9	17	19	12	15	9	22
• No	77	74	78	79	72	46	86	74	91	83	81	88	85	91	78

¿Con cuánta anticipación fue firmado este documento?

Base: quienes han firmado en los últimos 12 meses	270	84	186	182	88	216	54
• Uno o más días antes del procedimiento	49	54	46	49	47	44	53
• Durante el proceso administrativo	33	25	36	34	29	35	31
• Horas antes del procedimiento	14	18	13	12	20	18	10
• Camino al pabellón	2	0	3	3	0	1	4
• En el pabellón o sala de procedimiento	0	0	1	1	0	1	0
• No sabe	1	3	1	1	3	1	2

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos	Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos
---	---

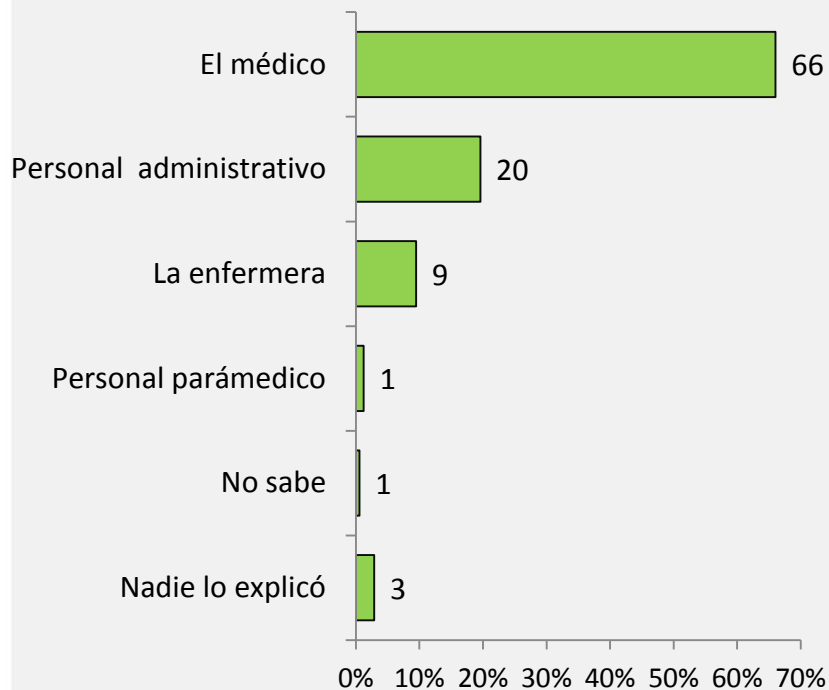
# Explicación y solicitud de firma

E8. ¿Quién le explicó el contenido de este documento?

E9. ¿Quién le pidió la firma del documento?

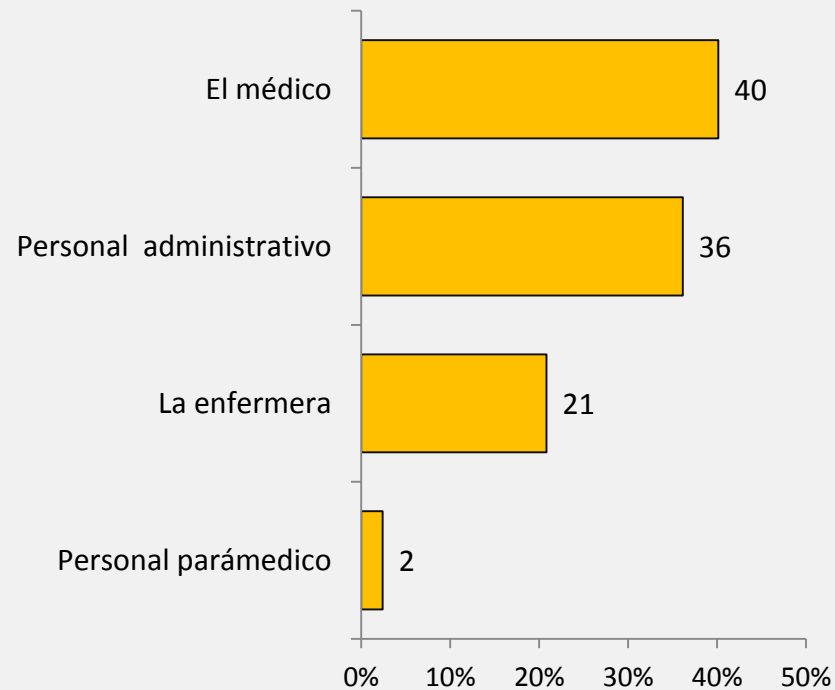
## ¿Quién explicó el contenido del documento?

Base: quienes firmaron autorización (333)



## ¿Quién le pidió la firma del documento?

Base: quienes firmaron autorización (333)



# Consentimiento informado

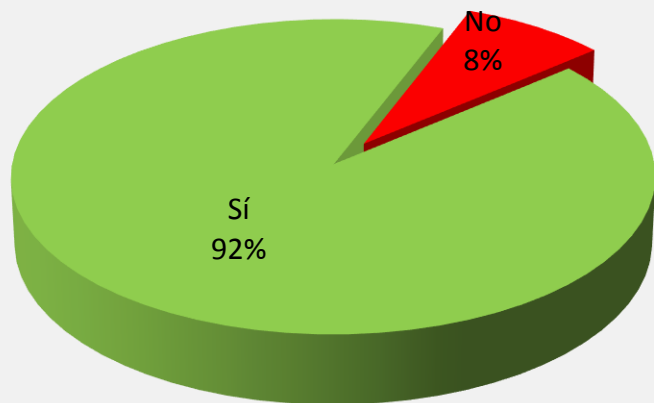
E10. ¿Entendió el contenido del documento?

E11. ¿Tenía usted algún motivo para rechazar la operación o procedimiento médico?

E12. ¿Cuál o cuáles?

## ¿Entendió el contenido del documento?

Base: quienes firmaron autorización (333)

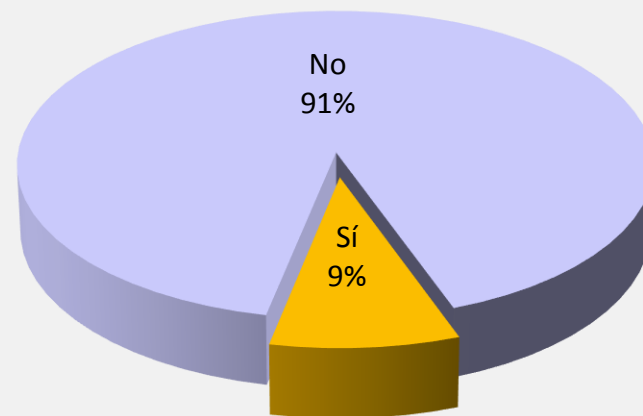


Los usuarios no declaran problemas significativos de comprensión del documento.

Sin embargo, a la luz de otras respuestas, esta comprensión parece estar limitada al aspecto normativo (dar autorización); no implica que se comprenda el aspecto médico que se describe en el documento.

## ¿Tenía algún motivo para rechazar la operación o procedimiento médico?

Base: quienes firmaron autorización (333)



MOTIVO PRINCIPAL	%
Riesgo de que causara daños permanentes	6

# Consentimiento informado

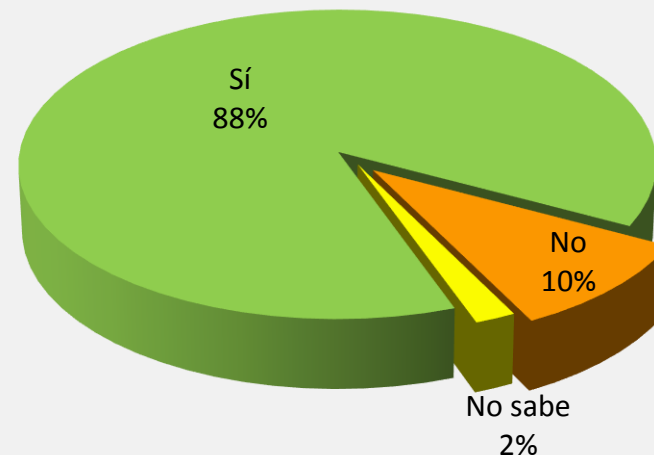
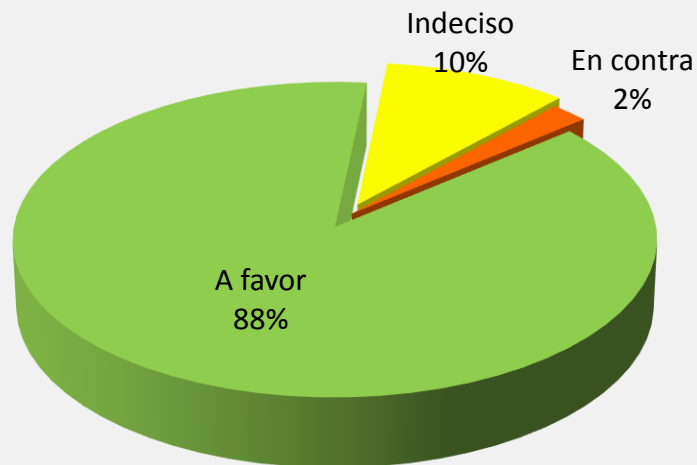
E13. Cuando le solicitaron la firma, ¿usted estaba a favor, en contra de la operación o procedimiento médico, o estaba indeciso?

E14. Cuando le solicitaron la firma, ¿sintió usted que le dieron la información suficiente para que pudiera tomar una buena decisión?

Base: quienes firmaron autorización (333)

**Quando le solicitaron la firma, ¿usted estaba a favor, en contra o indeciso respecto del procedimiento?**

**¿Sintió que le dieron información suficiente para tomar una buena decisión?**



Predomina la declaración de confianza en la decisión médica.



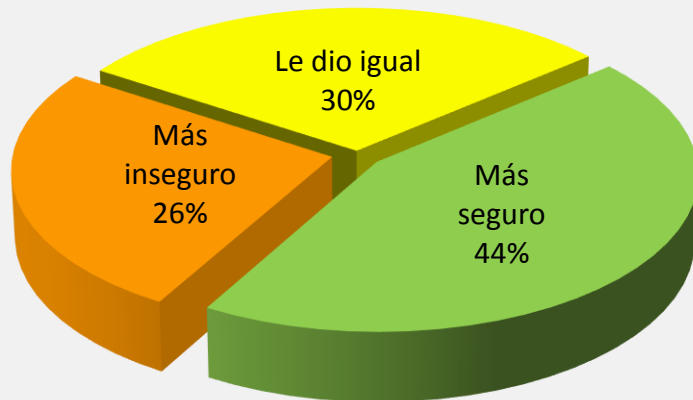
# Consentimiento informado

E15. Que le pidieran firmar, lo hizo sentir...

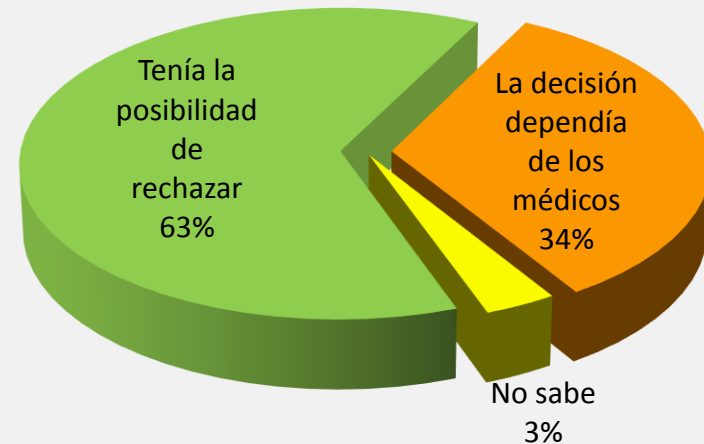
E16. ¿Sintió que tenía la posibilidad de rechazar la operación o procedimiento o esa decisión estaba completamente en manos del personal médico?

Base: quienes firmaron autorización (333)

## Que le pidieran firmar, lo hizo sentir:



## ¿Sintió que tenía la posibilidad de rechazar el procedimiento o esa decisión estaba completamente en manos del personal médico?



Al indagar en el estado emocional asociado a la situación, emerge un 26% que reconoce haberse insegurizado y un 34% que sintió que la decisión no dependía de ellos, sino enteramente de los médicos.

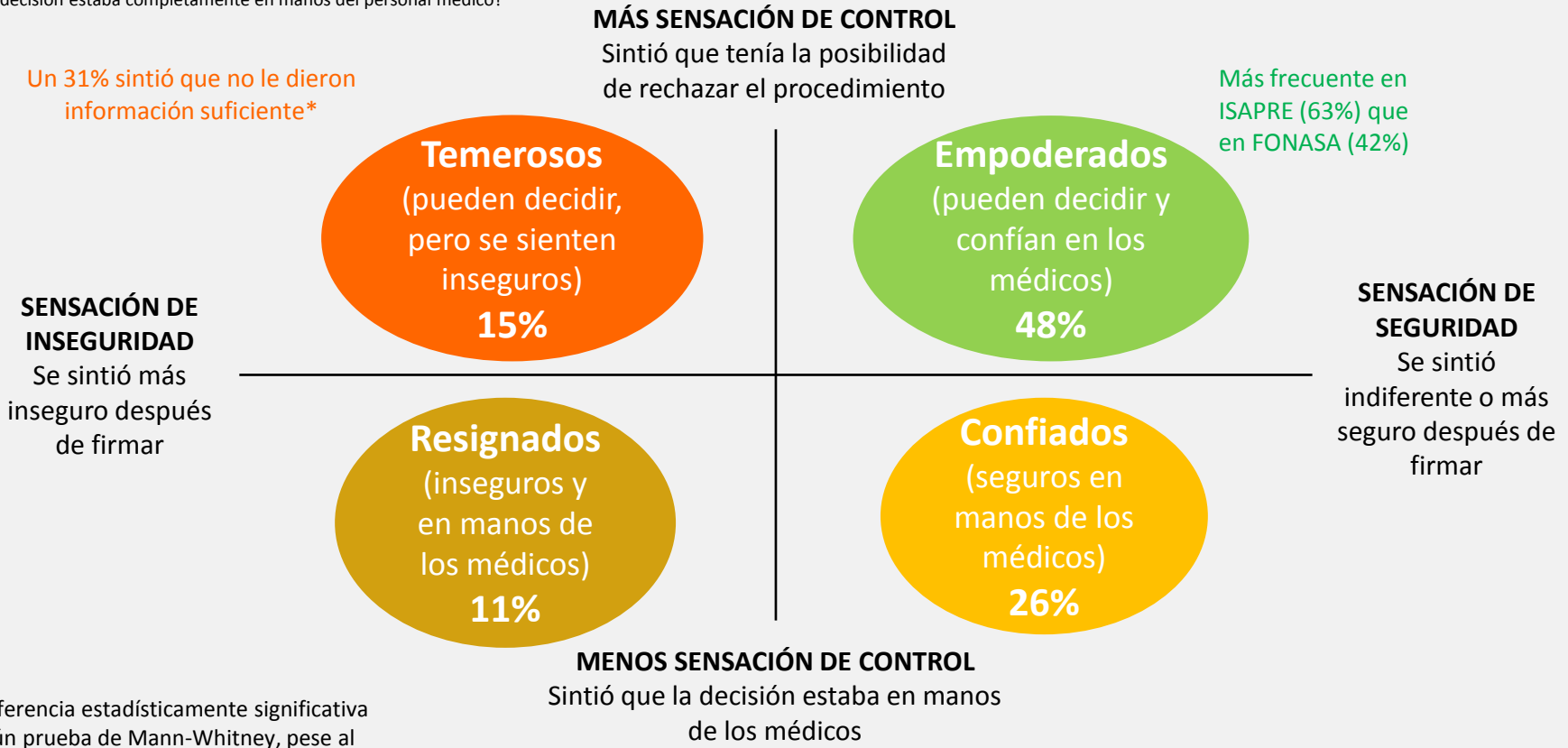
El cruce de las sensaciones declaradas de seguridad y de control permite identificar cuatro actitudes diferentes hacia el consentimiento informado, que se ocultaban bajo racionalizaciones en las preguntas anteriores.

# Actitudes hacia el consentimiento informado

E15. Que le pidieran firmar, lo hizo sentir...

E16. ¿Sintió que tenía la posibilidad de rechazar la operación o procedimiento o esa decisión estaba completamente en manos del personal médico?

Base: quienes firmaron autorización (333)



\* Diferencia estadísticamente significativa según prueba de Mann-Whitney, pese al pequeño tamaño de la submuestra.

# Procedimiento de consentimiento informado

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

E8. ¿Quién le explicó el contenido de este documento?

E9. ¿Quién le pidió la firma del documento?

E10. ¿Entendió el contenido del documento?

	TOTAL	SEXO		SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN	
		Hombre	Mujer	Fonasa	Isapre	Hospitalización	Consulta Ambulatoria
	270	84	186	182	88	216	54
<b>¿QUIÉN LE EXPLICÓ EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO?</b>							
• El médico	66	57	70	63	73	69	63
• Personal administrativo	20	29	15	20	17	21	19
• La enfermera	9	11	9	11	6	6	13
• Personal paramédico	1	2	1	1	2	1	2
• Nadie lo explicó	3	1	4	4	1	2	4
<b>¿QUIÉN LE PIDIÓ LA FIRMA DEL DOCUMENTO?</b>							
• El médico	40	36	42	39	42	39	42
• Personal administrativo	36	42	33	37	33	36	36
• La enfermera	21	19	21	21	20	21	20
• Personal paramédico	2	2	2	2	5	3	2
<b>¿ENTENDIÓ EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO?</b>							
• Sí	92	96	90	91	93	91	93
• No	7	3	8	7	6	6	7

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos

Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos

# Procedimiento de consentimiento informado

## DIFERENCIAS POR SEGMENTO

E11. ¿Tenía usted algún motivo para rechazar la operación o procedimiento médico?

E13. Cuando le solicitaron la firma, ¿usted estaba a favor, en contra de la operación o procedimiento médico, o estaba indeciso?

E14. Cuando le solicitaron la firma, ¿sintió usted que le dieron la información suficiente para que pudiera tomar una buena decisión?

E15. Que le pidieran firmar, lo hizo sentir...

E16. ¿Sintió que tenía la posibilidad de rechazar la operación o procedimiento o esa decisión estaba completamente en manos del personal médico?

Valores estadísticamente superiores a la media de los segmentos	Valores estadísticamente inferiores a la media de los segmentos
---	---

	TOTAL	SEXO		SISTEMA DE SALUD		TIPO DE ATENCIÓN	
		Hombre	Mujer	Fonasa	Isapre	Hospitalización	Consulta Ambulatoria
		270	84	186	182	88	216
<b>¿TENÍA USTED ALGÚN MOTIVO PARA RECHAZAR LA OPERACIÓN O PROCEDIMIENTO MÉDICO?</b>							
• Sí	9	6	10	6	16	6	12
• No	91	94	90	94	84	94	88
<b>CUANDO LE SOLICITARON LA FIRMA, ¿USTED ESTABA A FAVOR, EN CONTRA DE LA OPERACIÓN O PROCEDIMIENTO MÉDICO, O ESTABA INDECISO?</b>							
• A favor	88	90	87	89	86	92	83
• En contra	2	0	3	3	0	0	4
• Indeciso	10	10	10	9	14	8	13
<b>CUANDO LE SOLICITARON LA FIRMA, ¿SINTIÓ USTED QUE LE DIERON LA INFORMACIÓN SUFICIENTE PARA QUE PUDIERA TOMAR UNA BUENA DECISIÓN?</b>							
• Sí	88	96	85	86	94	88	89
• No	10	3	13	11	6	9	11
• No sabe	2	2	2	3	0	3	1
<b>QUE LE PIDIERAN FIRMAR, LO HIZO SENTIR...</b>							
• Más seguro	44	43	45	41	54	51	37
• Mas inseguro	26	20	28	27	22	17	35
• Le dio igual	30	37	27	32	25	32	28
<b>¿SINTIÓ QUE TENÍA OPCIÓN?</b>							
• Tenía la posibilidad de rechazar la operación o procedimiento	63	69	60	58	78	66	60
• La decisión estaba completamente en manos de los médicos	34	30	35	38	22	33	34
• No sabe	3	1	5	5	0	1	6

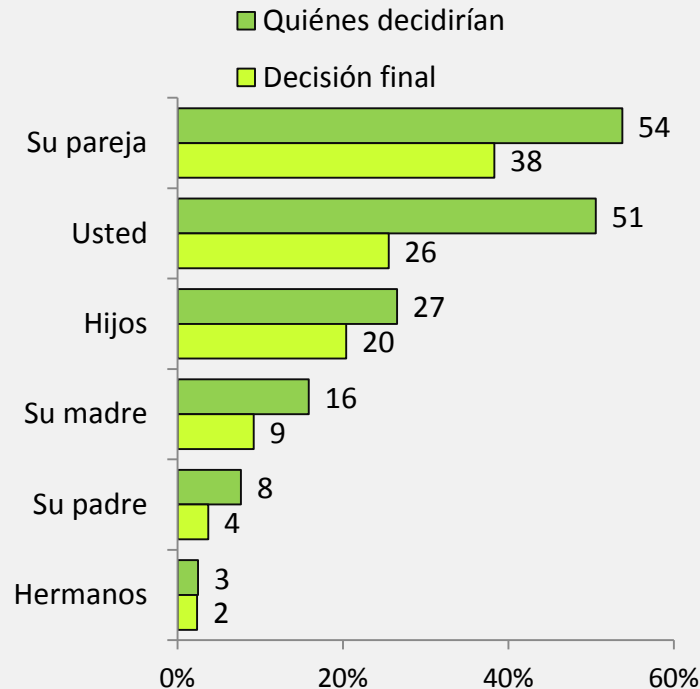
## F. Decisiones de salud y donación de órganos

# ¿Quiénes autorizarían un procedimiento médico si usted tuviera un problema grave de salud?

F1. ¿Cuál es su rol en el hogar?

F2. En la eventualidad de que usted tuviera un problema grave de salud y hubiera que autorizar una operación o procedimiento médico, ¿quién o quiénes decidirían?

F3. ¿Y quién tendría la última palabra?



%	Jefe de hogar Bases 279	Jefa de hogar / dueña de casa 667	Hijo / hija 216
<b>QUIÉNES DECIDIRÍAN</b>			
Usted mismo	61	47	52
Su pareja	69	57	18
Su madre	8	8	67
Su padre	2	3	41
Hijos	16	34	1
Hermanos	3	2	4
<b>QUIÉN TENDRÍA LA DECISIÓN FINAL</b>			
Usted mismo	39	22	21
Su pareja	44	43	11
Su madre	4	4	46
Su padre	0	2	17
Hijos	10	28	1
Hermanos	3	2	4

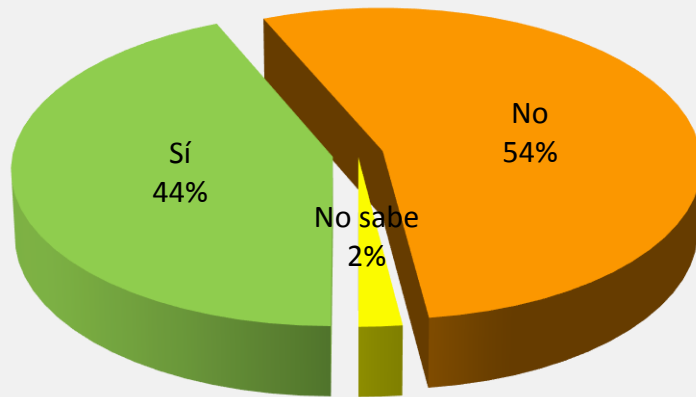
Quiénes dependen de sus progenitores, dan mayor poder de decisión a la madre. En los adultos, la decisión recae en la pareja y secundariamente en los hijos, en el caso de mujeres de mayor edad.

# Donación de órganos

F4. ¿Usted es donante de órganos?  
 F5. ¿Y estaría de acuerdo con ser donante de órganos?  
 F6. ¿Por qué no?

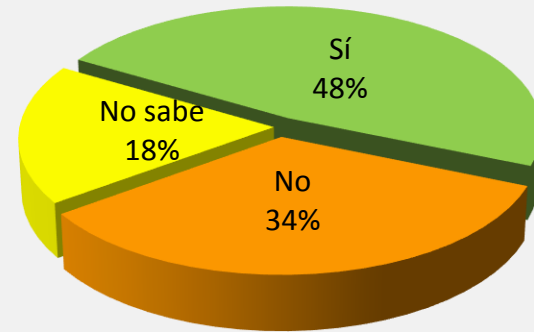
## ¿Usted es donante de órganos?

Base total (1180)



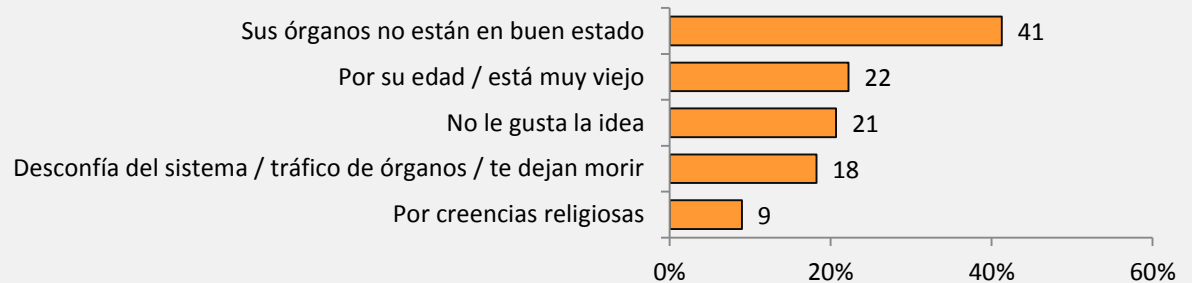
## ¿Estaría de acuerdo con ser donante de órganos?

Base: quienes no son donantes o no saben (625)



## MOTIVOS PARA NO SER DONANTE

Base: quienes no están de acuerdo con ser donantes (214)



# Donación de órganos

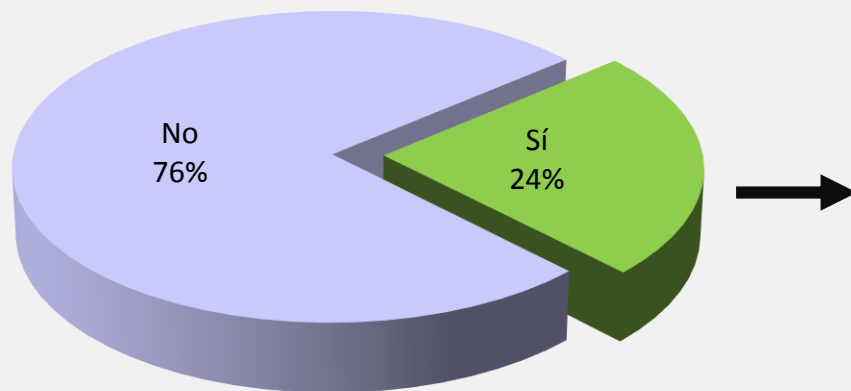
F7. ¿Hay algún adolescente entre 14 y 17 años en su hogar?

F8. ¿Hay algún adolescente entre 14 y 17 años en su hogar?

F9. ¿Y quién tendría la última palabra?

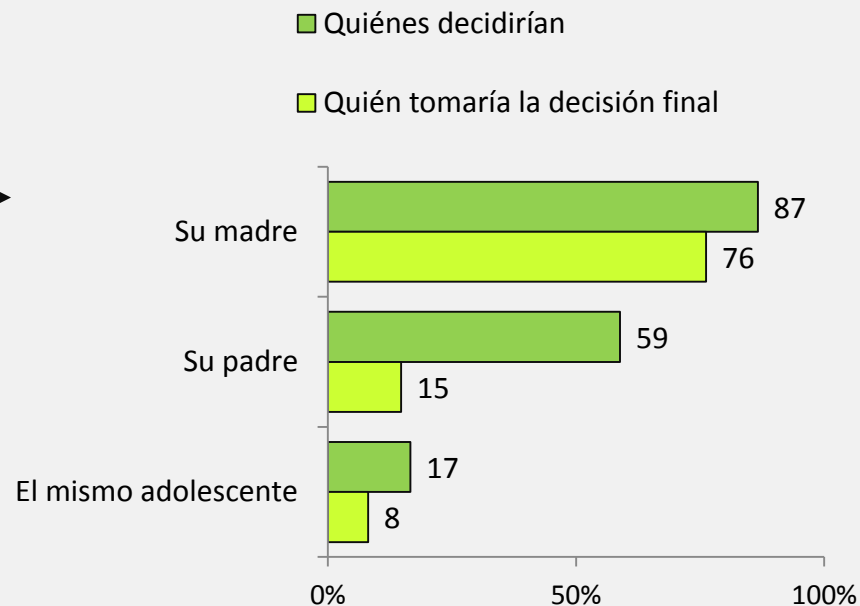
¿Hay algún adolescente en el hogar?

Base total (1180)



Si este adolescente tuviera un problema grave de salud y hubiera que autorizar una operación o procedimiento...

Base: hogares donde hay un adolescente (250)





# Conclusiones

# Derechos y deberes en el sentido común

En el sentido común de los usuarios, hay **tres derechos principales** en la atención en salud:

- **La oportunidad de la atención**, que se traduce en el respeto a las horas y en un tiempo de espera razonable.
- **La atención de calidad, amable y respetuosa** por parte del personal médico y administrativo, indistintamente.
- **Calidad profesional de los médicos**, que se refiere al nivel de experiencia y a la disponibilidad de especialistas.

Estos derechos se entienden como un **estándar exigible**, pero a la vez se hacen patentes precisamente porque es frecuente que no se cumplan.

Secundariamente, aparecen como derechos exigibles el recibir diagnósticos e información claros y el tener acceso a medicamentos y exámenes.

Los **deberes** son concebidos como el recíproco de algunos derechos: tener un buen trato con el personal médico y administrativo, y ser puntual, respetando las horas y los turnos.

# Respeto a los derechos de los pacientes

La mayoría de los usuarios considera que el respeto a los derechos de los pacientes **no es un estándar habitual** en el sistema de salud: se respetan poco o sólo en parte. Y esta visión es compartida por los usuarios de FONASA y los de ISAPRE, aunque estos últimos son un poco menos críticos.

El foco de las críticas son los **prestadores públicos de salud** (hospitales y consultorios), pero también existe una **percepción negativa de las instituciones estatales** (Ministerio y Superintendencia de Salud) por cuanto no contribuyen positivamente a la protección de los derechos.

Si bien los usuarios de salud se declaran **dispuestos a exigir que se cumplan sus derechos**, están más reticentes a formalizar un reclamo. Quienes lo han hecho, declaran en su mayoría que no obtuvieron respuesta satisfactoria o solución, tanto en el nivel del prestador como de una instancia fiscalizadora.

Desde otro ángulo, existe una nítida percepción de que el sistema de salud es discriminatorio de acuerdo a la condición socioeconómica de los usuarios, postergando a los más pobres y también a los adultos mayores, pobladores rurales, inmigrantes y pueblos originarios.

En cambio, no existe discriminación a los médicos extranjeros. Se considera que atienden igual o incluso mejor que los médicos chilenos.

# Conocimiento de la Ley de Derechos y Deberes

El conocimiento de la Ley es muy limitado y mayormente **presuntivo**: un 43% de los usuarios supone que existe una ley que sanciona los derechos y deberes de los pacientes, pero sólo el 2% recuerda en qué gobierno se promulgó, lo cual es una aproximación al conocimiento de ese hito.

Pese a este conocimiento limitado, entre quienes conocen la Ley, la expectativa sobre ella tiende a ser positiva. En definitiva, el 24% de usuarios de salud piensa que tendrá un impacto positivo en la protección de los derechos.

Otra aproximación al conocimiento efectivo de la Ley es el **reconocimiento de la Carta de Derechos y Deberes**, que es el principal medio por el cual se han enterado los usuarios. El 47% lo reconoce, pero sólo el 21% lo ha leído en detalle.

Estos resultados evidencian que la Carta es más conocida que la Ley como hito concreto (promulgación) y que, si bien se entiende que se trata de un listado de deberes y derechos, **no necesariamente hay conocimiento de cómo ejercerlos**. De hecho, la carencia de este conocimiento se evidencia en la **baja disposición a formalizar reclamos y en la evaluación negativa del Ministerio y la Superintendencia de Salud** como instituciones que contribuyen al respeto a los derechos.

# Consentimiento informado

Los usuarios de salud entienden lo que es el consentimiento informado cuando se les sitúa en el contexto de un procedimiento médico riesgoso.

Quienes han tenido la experiencia de tener que firmar, racionalizan la situación cuando se les pregunta por la comprensión del documento, la existencia de motivos para no firmarlo, la adecuación del procedimiento y la información recibida. Ninguno de estos aspectos es reconocido como problemático.

En el ámbito emocional, en cambio, aparecen algunas distinciones. Un 26% reconoce haberse sentido inseguro firmando y un 34% reconoce haber sentido que la decisión dependía sólo de los médicos. Al combinar estas situaciones, podemos identificar un 15% que se puede calificar como “temeroso” (pudiendo decidir, pero inseguros) y un 11% que se puede calificar como “resignado” (sin capacidad de decisión y además inseguros). Existe también un segmento “confiado” (seguro o indiferente, y en manos de los médicos) y otro “empoderado” (seguro o indiferente, y pudiendo decidir).

De estas actitudes quienes hacen algún cuestionamiento al procedimiento de consentimiento informado son los “temerosos”, que mencionan más frecuentemente no haber recibido información suficiente.

# Conclusión y recomendaciones

- **El sentido común de los usuarios de salud es un activo** importante en materia de derechos y deberes de los pacientes. A pesar del poco conocimiento de la Ley, algunos de sus puntos esenciales están ya instalados en el sentido común de los usuarios.
- Los aspectos débiles en materia de derechos y deberes son tres:
  - **La difusión de la Carta de Derechos y Deberes**, que no ha logrado masificarse en reconocimiento, ni inducir suficientemente una lectura detallada en el público que la ha visto.
  - El **recuerdo de su contenido** es genérico y fragmentario, lo cual de todos modos es esperable, dada la gran cantidad de puntos que contiene (15 derechos y 6 deberes), que superan ampliamente la capacidad de retención del público.
  - Los usuarios intuyen sus derechos y están dispuestos a exigirlos, pero rara vez materializan esta disposición en una acción formal, ya sea con el prestador de salud o con otra instancia. Aquí se hace patente la **ausencia de material público de fácil acceso con indicaciones sobre cómo ejercer los derechos**.
- Recomendamos, en consecuencia, impulsar la difusión de los derechos y deberes de los pacientes, mediante **campañas complementarias** a la Carta, que **aborden periódicamente temas acotados** y que incluyan **información útil para ejercer los derechos en la práctica**. Esto crearía una secuencia de aprendizaje que tendería puentes entre el sentido común, los contenidos de la Ley y las capacidades de acción de los usuarios.

# Propuesta de indicadores de línea base

Proponemos como indicadores de base:

- La percepción de en qué medida se respetan los derechos de los pacientes
- La percepción de las instituciones que contribuyen más y menos a la protección de los derechos en salud
- La presunción de que existe una Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes
- Si recuerda el hito de su promulgación
- Expectativa sobre la contribución de esta Ley a proteger los Derechos
- Reconocimiento de la Carta de Derechos y Deberes
- Declaración de lectura de la Carta
- Adicionalmente, indicadores de nuevas acciones emprendidas por la Superintendencia de Salud