



Servicio de Salud Arauco
Hospital de Contulmo

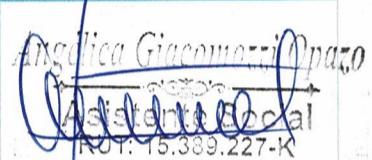
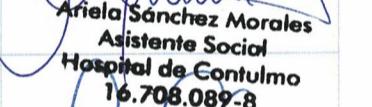
PROTOCOLO DE BUEN TRATO A
USUARIAS Y USUARIOS

FECHA DE
ELABORACIÓN
JULIO 2025

Nº VERSIÓN
04

PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS

HOSPITAL COMUNITARIO DE CONTULMO

Elaborado por:	Nombre	Cargo	Firma
	Angélica Giacomozi Opazo	Asistente Social Encargada (s) Participación Ciudadana y OIRS	 Angélica Giacomozi Opazo Asistente Social RUT: 15.389.227-K
Revisado por:	Javiera Cifuentes Araneda	Enfermera Encargada de Salud Familiar/ECICEP Supervisora APS	 Javiera Cifuentes Araneda Enfermera RUT: 17.416.075 - 6
	Ariela Sánchez Morales	Asistente Social Encargada Unidad Social	 Ariela Sánchez Morales Asistente Social Hospital de Contulmo 16.708.089-8
Autorizado por:	Katina Carrasco Castro	Directora (s) Hospital Comunitario de Contulmo	 SERVICIO DE SALUD HOSPITAL CONTULMO DIRECTORA ARAUCO

 <p>Ministerio de Salud Gobierno de Chile</p>	<p>Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo</p>	<p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS</p>	<p>FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025</p>	<p>Nº VERSIÓN 04</p>
--	--	---	--	------------------------------

2

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO INSTITUCIONAL	3
III. MARCO JURÍDICO	4
IV. OBJETIVOS	5
V. ALCANCE	6
VI. APLICABILIDAD	7
VII. PROCEDIMIENTO EN LA ATENCIÓN	8
VIII. DIFUSIÓN	14
IX. GLOSARIO	15
X. REFERENCIAS	16
XI. ANEXOS	17

 Ministerio de Salud Gobierno de Chile	Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo	PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS	FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025	Nº VERSIÓN 04
---	--	--	---	-----------------------------

3

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es un proceso de mejora continua que incluye aspectos técnicos, materiales, procedimentales, de infraestructura y de humanización, pues se reconoce que la relación de persona a persona, entre un integrante del equipo de salud y una persona de la comunidad usuaria, debe tener estándares de excelencia.

En busca de esta excelencia, es que el Hospital de Contulmo, presenta esta versión del Protocolo de Buen Trato a Usuarias y Usuarios, con la cual pretende, además, cumplir con Derechos y Deberes establecidos en la Ley N°20.584 en lo referente al “derecho a recibir un trato digno y respetuoso” promoviendo la participación en el proceso de atención en salud. Así mismo, se busca establecer un estándar con el cual debe atender todo el personal que trabaja en el establecimiento de salud, basados en algunos de los siguientes valores; respeto, amabilidad, pertinencia cultural, confidencialidad, entrega de información de manera oportuna y clara.

II. MARCO INSTITUCIONAL

El Hospital de Contulmo es un establecimiento de baja complejidad, que basa su quehacer en el Modelo de Atención de Salud Integral, con pertinencia cultural mapuche.

Visión

Conservar y mejorar los estándares de calidad y seguridad en la atención de salud a los usuarios de la comuna de Contulmo, otorgando prestaciones con enfoque familiar, humanitario, intercultural, inclusiva, confiable, segura y oportuna.

Misión

Garantizar la satisfacción usuaria de la población de la comuna de Contulmo, a través de entrega de servicios oportunos y de calidad por parte de un equipo multidisciplinario, coordinado con el intersector y la red de salud asistencial.



III. MARCO JURÍDICO

A continuación, se detallan las disposiciones legales generales que enmarcan el trato usuario en la Salud Pública de Chile:

Documentos	Año	Descripción
Decreto 99/MINREL	2002	Promulga la convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad
Circular 21/MINSAL	2012	Reitera instrucción sobre atención de personas trans en la red de atención.
Ley 20.609/SEGPRES	2012	Establece medidas contra la discriminación.
Ley 20.584 /MINSAL	2012	Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. En particular el Art 5º letras a) y b)
Ley 20.968	2016	Tipifica Delitos de Tortura y Tratos Crueles, Inhumanos y Degradiantes.
Ley 21.030/MINSAL	2017	Regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales. Modifica art. 119 del código sanitario.
Ley 21.120/MINJU	2018	Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género.
Ley 21.375/MINSAL	2021	Consagra los cuidados paliativos y los derechos de las personas que padecen enfermedades terminales o graves.
Ley 21.331/MINSAL	2021	Reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de salud mental
LEY 21.372 /MINSAL	2021	Establece medidas especiales en relación al acompañamiento de niños, niñas, adolescentes y mujeres en trabajo de parto.(Modifica Ley 20.584).
Ley 21.371/MINSAL	2022	Establece medidas especiales en caso de muerte gestacional o perinatal.
LEY 21.380/MINSAL	2021	Establece los cuidados como un derecho que implica recibir cuidados, cuidar y el autocuidado, y reconoce los cuidados como una labor fundamental en la sociedad.

 Ministerio de Salud Gobierno de Chile	Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo	PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS	FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025	Nº VERSIÓN 04
---	--	--	---	-----------------------------

5

LEY 21.168/MINSAL	2019	Las personas mayores de 60 años y las personas con discapacidad, así como los cuidadores o cuidadoras, tendrán derecho a ser atendidos preferente y oportunamente por cualquier prestador de salud, para facilitar su acceso a las acciones de salud.
21.188/MINSAL	2019	Legislación que aumenta las sanciones para las personas que agreden a funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones.

IV. OBJETIVOS

Objetivo General:

- Contribuir al mejoramiento de la calidad de la atención entregada a los(as) usuarios(as) del Hospital Comunitario de Contulmo, promoviendo un trato digno, respetuoso y resguardando los derechos del paciente, la confidencialidad de la información solicitada y entregada.

Objetivos Específicos:

- Aplicar, difundir y realizar seguimiento a las disposiciones expuestas en el Protocolo de Buen Trato al Usuario.
- Conocer la percepción de la comunidad respecto al trato recibido por el personal que se desempeña en el establecimiento de salud.
- Reforzar los conocimientos del personal de salud del Hospital, sobre la Ley de Derechos y Deberes (Ley 20.584).
- Procurar que todo(a) nuevo(a) funcionario(a) del Hospital de Contulmo reciba información sobre la Ley 20.584.

 Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo	PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS	FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025	Nº VERSIÓN 04
---	--	---	-----------------------------

6

- Prevenir y manejar situaciones de conflicto que puedan surgir en la atención al usuario (a).
- Estandarizar el procedimiento sobre Buen Trato que deben seguir el personal de salud que desempeña funciones en todas las dependencias del Hospital.

V. ALCANCE

El Protocolo de Buen Trato Usuario será aplicado por todos(as) los(as) funcionarios(as) del Hospital de Contulmo, tanto para quienes se desempeñan en servicios clínicos como unidades administrativas y de apoyo, e independiente de la calidad contractual.

RESPONSABLES:

CARGO	FUNCIONES
Director/a	Aprobar por resolución y velar por el cumplimiento del protocolo.
Jefes de unidades o servicios de apoyo	Velar y reforzar para que el personal de su dependencia brinde atención de acuerdo a lo dispuesto en el protocolo institucional.
Equipo Gestor	<ul style="list-style-type: none"> - Liderar la difusión del protocolo con la comunidad usuaria y funcionaria. - Supervisar el cumplimiento del protocolo. - Liderar la evaluación y análisis de brechas del uso del protocolo a partir de los resultados obtenidos en su implementación. - Colaborar en la redacción del plan de mejora considerando las brechas pesquisadas al aplicar la Evaluación de Percepción de Trato Usuario.

 Ministerio de Salud Gobierno de Chile	Protocolo de Buen Trato a Usuarias y Usuarios	FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025	Nº VERSIÓN 04
---	--	---	-------------------------

7

Encargado(a) OIRS	Realizar inducción al nuevo personal que ingrese al Hospital. Monitorear el cumplimiento del Protocolo.
Personal de salud del establecimiento	Dar cumplimiento al protocolo en cada prestación y/o atención entregada.
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	Contribuir en la difusión del protocolo con la comunidad funcionaria al momento de la inducción laboral de nuevos funcionarios.

VI. APPLICABILIDAD

La aplicación de este protocolo se enmarca en la atención que reciben las personas en el Hospital de Contulmo, específicamente en lo referido a Trato Usuario contemplado en la Ley 20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

Lo expuesto anteriormente, incluye la atención en terreno, vía telefónica, telemática, visitas domiciliarias y/o correo electrónico institucional que envíe el personal del establecimiento a la comunidad.



VII. PROCEDIMIENTO EN LA ATENCIÓN

Recepción	<p>Acogida y saludo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Contacto visual- Postura corporal adecuada, actitud cordial- Debe ser respetuoso(a)- Saludar, identificarse y presentarse (informar cargo y estamento).- Portar siempre su credencial y asegurarse que esté visible.- El/la usuario(a) debe saber en todo momento con quien está hablando.- Siempre que sea posible, continuar la conversación sentados. <p>Preguntar el nombre de la persona y desde ese momento diríjase al usuario(a) anteponiendo don, señor(a) o señorita, no tutee. En el caso de que la persona sea trans o intersex y no solicite voluntariamente, ser identificada por su nombre social, se le debe informar de la existencia de la Circular N°21 y preguntar como prefiere ser inscrita y tratada.</p> <p><i>Inicie la conversación con preguntas concretas, por ejemplo: Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es... por favor, dígame ¿En qué puedo ayudarlo(a)?</i></p> <p><i>Buenos días/buenas tardes, mi nombre es... (informar cargo/estamento), tome asiento e indíqueme en que puedo ayudarlo(a).</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Mantener en todo momento el contacto visual, escuchar atentamente, es decir, demostrar atención y comprensión por los problemas o necesidades del usuario(a).- Que la pantalla del computador no impida tener una conversación directa con la persona- Mantener el espacio de atención ordenado- Explicar el procedimiento a realizar
------------------	---



Atención	<ul style="list-style-type: none">- Durante la atención no utilizar dispositivos móviles- Mantener silencio, no interrumpir relato- No emitir juicios de valor u opiniones personales- Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo- Respetar los tiempos de las personas, aunque su jornada haya finalizado. <p>Pertinencia cultural:</p> <p>El Ministerio de Salud a través de la circular A15/Nº04 del 13 de junio de 2016, instruye la atención de salud para TODAS las personas migrantes internacionales, sin importar su situación migratoria (no se aplica a las personas en situación regular o que tengan contrato).</p> <p>La calificación de derecho como beneficiario de FONASA se realizará de acuerdo a los procedimientos de aplicación general, se debe garantizar como prioridad los casos de atención de embarazadas, niños/as y adolescentes hasta los 18 años de edad. Atención de urgencias y enfermedades transmisibles como ITS, VIH y TBC.</p> <p>Con el propósito de mejorar la atención entre funcionarios(as) y usuarios(as) pertenecientes a la cultura mapuche predominante en la comuna, así como también a otras culturas, se considera relevante que todos(as) los(as) funcionarios(as) al momento de atender, demuestren al menos respeto y empatía.</p> <p>Si el/la usuaria(a) se presenta con su vestimenta mapuche o posee apellido mapuche, consultar si necesita del apoyo del/la facilitadora(a) intercultural, si la respuesta es positiva, solicitar que pase a oficina OIRS para que operadora se contacte con los(as) funcionarios(as), verificar disponibilidad y/o dejar registro para establecer el contacto.</p>
-----------------	---



	<p>En el caso de la cultura mapuche, en la medida de lo posible, saludar en Mapudungun y de mano. Preguntar si asiste con acompañante (Afkazi) y si desea que se le entregue a este también la información.</p> <p>El/la funcionaria(a) deberá considerar consultar si el usuario(a) mapuche desea que su acompañante ingrese a la consulta (box).</p>	
Respuesta	<ul style="list-style-type: none">- Hablar lenguaje adaptado a las características del oyente.- Evitar el lenguaje técnico- Darle tiempo al usuario(a) para comprender las indicaciones entregadas durante la atención- Repetir las ideas más importantes- Asegúrese que el usuario(a) entendió la información entregada.	
Despedida	<ul style="list-style-type: none">- Despedirse amablemente, aclarando dudas, explicando lo que debe realizar, dónde dirigirse, con qué persona debe o puede ponerse en contacto, etc.- Si es posible entregar información impresa.	
Informar atraso o cancelación de hora	<ul style="list-style-type: none">- Evitar llegar atrasado(a) a la atención de usuarios(as).- Evitar demoras prolongadas en la atención de urgencia, a menos que sea por causa de alta demanda asistencial.- Informar los motivos del atraso en los casos que corresponda- Establecer contacto presencial o telefónico, informando los motivos de atraso o suspensión de la atención. <p><u>Observación:</u> Los tiempos de espera se encuentran definidos en el Plan de Gestión de la Demanda.</p> <p><u>Mensajes que se pueden utilizar:</u></p> <p><i>"Sentimos comunicarle que nos vemos obligados a reprogramar su hora". "Lamentamos que se haya producido esta situación". "Hemos analizado su caso y le proponemos las siguientes alternativas", "Agradecemos su comprensión y esperamos esta situación no se vuelva a suceder". "Es importante que usted tenga presente, que, si la propuesta</i></p>	



	<p><i>entregada no es viable, nos entregue su opinión para evaluar factibilidad”.</i></p> <p>Evite expresiones tales como: “Yo no tengo la culpa de nada”. “El que tiene la culpa es”.</p>
Cuando presenta usuario(a) molesto(a)	<ul style="list-style-type: none">- Mantenga en todo momento la calma. Cuando las personas están enojadas o frustradas pueden emitir juicios ofensivos.- No tome las cosas personalmente, usted está tratando de solucionar su problema. No elevar la voz.- Escuche atentamente, permita que el usuario(a) se exprese sin interrupciones (dicha acción puede ayudar a que se calme poco a poco).- Facilitar un espacio privado para resolver la situación.- No culpe al usuario(a), independiente si tiene responsabilidad en los hechos.- Manifieste interés, averiguando que ocasionó el problema, así se dará cuenta cual es el verdadero origen de las molestias.- Buscar en conjunto con la persona afectada las soluciones.- Evite comentarios descalificatorios del desempeño de otro(a) funcionario(a). Recuerde que conforma un equipo de trabajo.- Si corresponde realizar una derivación del caso a otro funcionario o jefatura, preocúpese de que el(la) afectado(a) no tenga que volver a relatar su situación problema.- Siempre que sea posible, intentar convertir el problema en una oportunidad de mejora entre el usuario(a) y el servicio que presta para esa experiencia como para situaciones futuras.- Entregue disculpas en nombre de la institución y asegure una solución y atención satisfactoria.
Tipos de agresiones	<p><u>Agresión Psicológica</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como: tratos



	<p>humillantes, vigilancia, imposición, explotación, limitación de la libertad ambulatoria, entre otros. La agresión psicológica puede manifestarse en forma verbal o no verbal.</p> <p>Agresión Física</p> <ul style="list-style-type: none">- Cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, perturba o amenaza la integridad física de la persona o su derecho de la vida, por ejemplo: patadas, bofetadas, tiros, empujones, mordiscos, pellizcos, entre otros.
Cómo actuar frente a situaciones de violencia	<p>Agresión Verbal</p> <ul style="list-style-type: none">- No contestar a la agresión- Retirarse del lugar- Informar a su jefatura directa para que concurra al lugar.- Si la situación lo amerita, seguridad deberá llamar a Carabineros (133).- Informar al jefe de la unidad.- Intentar calmar la situación por la vía del diálogo.- Jefatura directa debe llenar Formulario de Notificación de Agresiones a los Funcionarios de la Salud y entregarlo mediante correo electrónico a la Unidad de Prevención de Riesgos en un plazo no mayor a 24 horas. Además, deberá asegurar que el/a Funcionario/a reciba los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). <p>Intento o agresión física efectiva</p> <ul style="list-style-type: none">- No contestar a la agresión- Retirarse del lugar- Informar a seguridad del establecimiento.- Seguridad deberá llamar a Carabineros (133).- Jefatura directa debe llenar Formulario de Notificación de Agresiones a los Funcionarios de la Salud y entregarlo mediante correo electrónico a la Unidad de Prevención de Riesgos en un plazo no mayor a 24 horas. Además, deberá asegurar que el/a Funcionario/a reciba los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).

 <p>Ministerio de Salud Gobierno de Chile</p> <p>Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo</p>	<p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS</p>	<p>FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025</p>	<p>Nº VERSIÓN 04</p>
---	---	--	------------------------------

13

Observación: Los pasos anteriores, están dirigidos tanto a funcionarios(as) como usuarios(as).

GUÍA GENERAL DE COMUNICACIÓN

- Mantener contacto visual con el usuario, sin llegar a incomodarlo
- Ser empático(a)
- Utilizar siempre la credencial de identificación
- Tratar siempre a la persona de usted, don, doña, señora, señor. No utilice lenguaje informal, tampoco utilice términos apelativos o expresiones como "mamita", "papito", "tatita", "menor" etc.
- Pedir por favor, preguntar y agradecer colaboración del usuario(a)
- No utilizar celulares durante la atención
- No responder llamadas telefónicas
- No interrumpir la atención que realizan otros(as) funcionarios(as)
- No consumir alimentos durante la atención o frente a los(as) usuarios(as)
- Cuidar presentación personal.

ESTRATEGIAS ADOPTADAS PARA FAVORECER EL BUEN TRATO

El Hospital de Contulmo ha establecido medidas para asegurar que el personal mantenga siempre una actitud positiva y un trato digno y respetuoso hacia la población usuaria.

Todos los años se inserta en el Programa Anual de Capacitación (PAC) cursos relacionados con "Buen trato usuario".

Mensualmente se destaca en el diario mural del personal a los(as) funcionarios(as) o al equipo de trabajo que reciben felicitaciones de parte de la comunidad. Por acuerdo del Comité de Gestión Usuaria, cuando un(a) funcionario(a) acumula dos o más felicitaciones en el año, se solicita a la jefatura directa que se registre una anotación positiva en su hoja de vida funcionalia.

 <p>Ministerio de Salud Gobierno de Chile</p>	<p>Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo</p>	<p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS</p>	<p>FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025</p>	<p>Nº VERSIÓN 04</p>
--	--	---	--	------------------------------

14

EVALUACIÓN DEL BUEN TRATO

El Hospital cuenta con el Comité de Gestión Usuaria (CGU), en el que tiene representación la comunidad, dicho comité se reúne de manera bimensual, para analizar las solicitudes ciudadanas ingresadas en OIRS. Por otra parte, en los meses de agosto y septiembre, se aplicará la Evaluación de Percepción de Trato Usuario, la cual, para efectos de validación de este protocolo servirá de referencia para medir el cumplimiento y brechas identificadas en materia de buen trato.

Así mismo, con los resultados de la evaluación se trabajará en un plan de mejora anual (por un periodo de tres años), en el que cada año se aborden distintas aristas de acuerdo a los resultados y análisis realizado de aquello.

VIII. DIFUSIÓN

El presente protocolo será difundido a la comunidad funcionaria a través del **correo electrónico institucional del hospital, y deberá incorporarse a los procesos de inducción del personal**, los cuales están a cargo de la Unidad de Calidad del establecimiento.

Así mismo, se dispondrá de acceso expedito al documento a través de **carpeta compartida “Salud Familiar”**, la cual se encontrará en todos los computadores del establecimiento.

Por otra parte, se realizará difusión a través de **redes sociales** (WhatsApp de representantes de organizaciones comunitarias y WhatsApp de “difusión hospitalaria”).

Finalmente, habrá una copia digital del documento en la **página web del Hospital de Contulmo** (www.hospitalcontulmo.cl/intranet) y **una copia impresa del documento en la OIRS** para que todos los usuarios y funcionarios tengan libre acceso a la información.

 Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo	PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS	FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025	Nº VERSIÓN 04
---	--	---	-----------------------------

15

IX. GLOSARIO

Para efectos del Protocolo de Buen Trato se considerarán las siguientes definiciones:

Buen Trato: Se entiende por buen trato el conjunto de actitudes, comportamientos y acciones que expresan respeto hacia las personas, reconociendo su dignidad, valor y derechos, sin distinción alguna.

En el contexto de la atención en salud, el buen trato implica una interacción empática, respetuosa y no discriminatoria, resguardando en todo momento los derechos fundamentales de los usuarios y usuarias.

Esto incluye el cuidado de su vida privada, su integridad personal, su autonomía, así como la entrega de información clara y oportuna, en un ambiente de confianza, acogida y respeto mutuo.

Usuario(a): Toda persona que requiera y obtenga los servicios de salud que presta el Hospital de Contulmo. En torno al usuario se organizan todas las prestaciones que se otorgan en la Red de Establecimientos de Salud Pública del Servicio de Salud.

Empatía: Capacidad, en un marco de relación trabajador/a de la salud - persona usuaria, de percibir y asimilar la interioridad del individuo, en atención a sus padecimientos y/o sentimientos, en una situación emanada de una atención en salud.

Escucha activa: Consiste en la habilidad de escuchar con conciencia plena el mensaje del interlocutor, con el objetivo de entender lo que está diciendo, de manera enfocada y empática.

Respuesta satisfactoria: Atención de salud prestada, cumple con las expectativas del usuario.

Trato digno: Implica el respeto de los derechos humanos y, por tanto, no realizar acciones discriminatorias vinculadas a convicciones y decisiones personales, o a condiciones socioculturales, de género, étnicas, grupos etarios o de otro tipo.

 <p>Ministerio de Salud Gobierno de Chile</p> <p>Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo</p>	<p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS</p>	<p>FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025</p>	<p>Nº VERSIÓN 04</p>
---	---	---	-------------------------------------

16

X. REFERENCIAS

- Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes del Paciente. Última versión 28/05/2024.
- Orientaciones técnicas sobre trato digno en la atención de salud con enfoque de derechos y género, Ministerio de Salud, 2022.
- Manual de Buen Trato al Usuario, Centro de Salud Familiar Sotaquí.
- Manual de Buen Trato al Usuario Hospital Clínico de Magallanes. Agosto 2023.
- Circular N°34 (13/09/2011). Instruye sobre la atención de personas trans y fortalecimiento de la estrategia de hospital amigo a personas de la diversidad sexual en establecimientos de la red asistencial.
- Circular N°21 (14/06/2012). Reitera instrucción sobre la atención de personas trans en la red asistencial.

 Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo	PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS	FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025	Nº VERSIÓN 04
---	--	---	-----------------------------------

17

XI. ANEXOS

ANEXO N°1

METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DE TRATO USUARIO

La presente encuesta será aplicada una vez al año durante los meses de agosto y septiembre, con el objetivo de conocer la percepción de trato de los usuarios y usuarias del Hospital de Contulmo, a fin de implementar acciones de mejora continua en la atención otorgada.

El cálculo del tamaño muestral se realizó utilizando el software estadístico Raosoft, considerando una población total de 3.800 personas inscritas en el hospital al corte diciembre 2024.

Se aplicaron los siguientes parámetros estadísticos:

- Nivel de confianza: 95%
- Margen de error: 10%
- Distribución esperada de respuestas (variabilidad): 50% ($p = q = 0,5$)

Con estos valores, el tamaño muestral resultante fue de **94 personas a quienes se le aplicará la encuesta**, cantidad que permite obtener resultados representativos de la población.

Duración de la aplicación:

La encuesta se aplicará durante los meses de agosto y septiembre.

Población objetivo:

Pacientes y/o acompañantes que se encuentren en el establecimiento durante la aplicación.

Encargados de la aplicación:

La aplicación estará a cargo de integrantes del Consejo de Desarrollo de Salud (CODE), Voluntariado Damas de Rojo de Hospital, Voluntariado Corazones Generosos y de la Operadora OIRS, quienes colaborarán de manera voluntaria en el desarrollo del proceso.

 Ministerio de Salud Gobierno de Chile	Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo	PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS	FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025	Nº VERSIÓN 04
---	--	--	---	-------------------------

18

Modalidad de aplicación:

La encuesta se aplicará de forma presencial y anónima, en papel, a usuarios(as) que hayan recibido atención durante el día de la aplicación.

Se explicará previamente a cada persona que su participación es voluntaria y que los datos serán tratados de forma anónima.

En caso de que el usuario requiera asistencia para responder (por dificultades visuales o de lectura), el encuestador podrá leer las preguntas sin influir en las respuestas.

Recolección y resguardo de información:

Las encuestas serán recolectadas diariamente y entregadas a la Unidad de Participación Ciudadana para su sistematización y análisis. Se garantizará el resguardo de los instrumentos, respetando la confidencialidad de la información obtenida.

Resultados y retroalimentación:

Una vez sistematizada la información, los resultados serán compartidos con la Dirección del Hospital, el Consejo de Desarrollo y los equipos de salud pertinentes, generando propuestas de mejora en base a las brechas pesquisadas, las cuales serán incluidas en los planes de trabajo participativos del año siguiente.

 Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo	PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS	FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025	Nº VERSIÓN 04
---	--	--	------------------------------------

19

ANEXO N°2



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE BUEN TRATO USUARIO HOSPITAL DE CONTULMO

Estimado(a) usuario(a): Le invitamos a responder esta encuesta. Sus respuestas nos permitirán conocer su experiencia y seguir mejorando la calidad del trato que entregamos.

Marque con una "X" su respuesta.

DATOS GENERALES:

Fecha:

Género: _____ Femenino _____ Masculino _____ Otro

Edad: _____ años

Servicio o Unidad donde recibió atención: _____

PERCEPCIÓN DEL TRATO RECIBIDO

Nº	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1.	¿Fue recibido con un saludo cordial?					
2.	¿El funcionario que lo atendió se identificó?					
3.	¿Fue tratado de manera respetuosa?					
4.	¿El funcionario mantuvo contacto visual y mostró disposición a escucharle?					
5.	¿Le explicaron claramente el motivo de la atención o procedimiento a realizar?					
6.	¿Le dieron tiempo para preguntar o expresar dudas?					
7.	Durante su atención, ¿se respetó su privacidad o fue interrumpida por otras personas o situaciones?					

 Servicio de Salud Arauco Hospital de Contulmo	PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS	FECHA DE ELABORACIÓN JULIO 2025	Nº VERSIÓN 04
---	--	--	------------------------------------

20

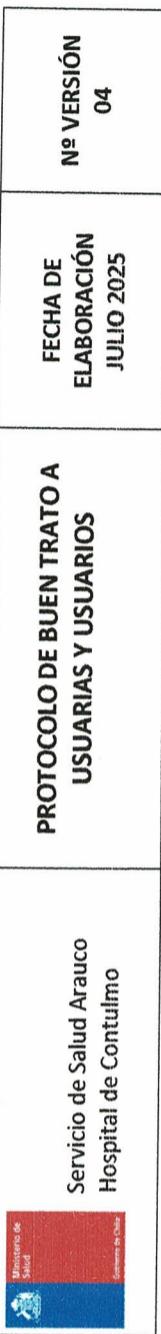
8.	¿El funcionario usó celular o interrumpió la atención con otras actividades?					
9.	¿Sabe si existe un/a facilitador/a intercultural en su centro de salud y ha solicitado su apoyo?					
10.	¿El funcionario que le atendió le ofreció la posibilidad de estar acompañado durante la atención?					

11. En general, ¿cómo califica el trato recibido en el Hospital Comunitario de Contulmo?

Considere una escala del 1 al 5, donde:

- 1 – Muy malo
- 2 – Malo
- 3 – Regular
- 4 – Bueno
- 5 – Excelente

12. ¿Desea agregar algún comentario u observación?



ANEXO N°3

PLAN DE MEJORA BRECHAS PROTOCOLO DE BUEN TRATO A USUARIAS Y USUARIOS