



**DIÁLOGO PARTICIPATIVO**  
**“Derecho a un trato digno y respetuoso”**  
**Ley de Derechos y deberes de los pacientes**

- FECHA** : Lunes 01 de diciembre 2014
- LOCALIZACIÓN** : Región Metropolitana
- N° JORNADAS** : Jornada de una mañana.
- N° PARTICIPANTES** : Aproximadamente 40 personas afiliadas al Fonasa e Isapres, Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Salud, Consejos de Desarrollo Local de Salud.
- ORGANIZA** : Superintendencia de Salud.

**OBJETIVOS**

- Informar respecto de la Ley de Derechos y deberes de los pacientes, específicamente sobre el Derecho a un trato digno y respetuoso y los principales temas que las personas como usuarios de los establecimientos de salud deben conocer y manejar en especial al momento de ingresar a uno de ellos.
- Orientar sobre los pasos a seguir para reclamar en caso del incumplimiento de algún derecho garantizado en Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Recoger las opiniones en relación a las áreas de interés que tienen las personas usuarias del sistema público y privado de salud, respecto al Derecho a un trato digno y respetuoso.

**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

Este diálogo participativo es organizado por la Superintendencia de Salud, la actividad se desarrollará en la jornada de una mañana y se espera que participen 40 personas aproximadamente.

El diálogo participativo presencial, se complementará con otro virtual, mediante una encuesta en línea. En ésta, las personas podrán opinar a través de la página web de la Superintendencia de Salud [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl), respecto de las propuestas que se generaron en el diálogo presencial.

Los resultados obtenidos en relación al tema designado “Derecho a un trato digno y respetuoso” se recogerán y sistematizarán, de manera que nos permita identificar la falta de información por parte de las personas y generar instancias de difusión, además serán insumos al momento de fiscalizar el cumplimiento de dicha ley. Posteriormente, se dará cuenta de los resultados de las actividades que fueron planificadas en relación a esta materia.

**Minuta de posición**  
**“Derecho a un trato digno y respetuoso”**  
**Ley de Derechos y deberes de los pacientes**

- **La Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tiene las personas en acciones vinculadas a su atención de salud entró en vigencia el 01 de octubre de 2012.**

El espíritu de la ley es, por un lado, resguardar los derechos de las personas en sus prestaciones de salud, como por otro, hacer cumplir las obligaciones de los prestadores de salud **individuales e institucionales**.

Sus disposiciones se aplicarán a cualquier tipo de prestador de acciones de salud, sea público o privado. Asimismo, y en lo que corresponda, se aplicarán a los demás profesionales y trabajadores que, por cualquier causa, deban atender público o se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud.

Se entiende por prestador de salud, toda persona, natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones de salud. Los prestadores son de dos categorías: institucionales e individuales.

Para tal efecto, la ley encarga a la Superintendencia de Salud, a través de su Intendencia de Prestadores, el control del cumplimiento de la referida ley.

- **Derechos exigibles por parte de los paciente:**
  - ✓ De la seguridad en la atención de salud
  - ✓ Del derecho a un trato digno
  - ✓ Del derecho a tener compañía y asistencia espiritual
  - ✓ Del derecho de información
  - ✓ De la reserva de la información contenida en la ficha clínica
  - ✓ De la autonomía de las personas en su atención de salud
  - ✓ De la autonomía de las personas que participan en una investigación científica
  - ✓ De los derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual
  - ✓ De la participación de las personas usuarias
  - ✓ De los medicamentos e insumos
- **Deberes que deben cumplir los pacientes:**
  - ✓ Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
  - ✓ Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
  - ✓ Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
  - ✓ Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
  - ✓ Tratar respetuosamente al personal de salud.
  - ✓ Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
- **En relación al derecho a un trato digno, la Ley establece en su artículo 5º, que “En su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia”.**

En consecuencia, los prestadores deberán:

- a) Velar porque se utilice un lenguaje adecuado (...).
- b) Velar porque se adopten actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre.
- c) Respetar y proteger la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud. En especial, se deberá asegurar estos derechos en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso (...)

La atención otorgada por alumnos (...), deberá contar con la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en dicho establecimiento y que corresponda según el tipo de prestación.

- **Procedimiento para reclamar en caso de incumplimiento de algún derecho de la Ley.**
  - ✓ En primera instancia se debe reclamar por escrito en el establecimiento o prestador.
  - ✓ El prestador debe tener disponible un documento sobre el Procedimiento de Reclamo, donde explica cómo tramitan los reclamos.
  - ✓ Se debe abrir un expediente con el reclamo, donde se guarden todos los documentos recopilados en la investigación.
  - ✓ La respuesta al reclamo debe ser entregada por escrito en un plazo de 15 días hábiles desde que se interpuso el reclamo. En la respuesta se debe indicar que se puede recurrir a la Intendencia de Prestadores en caso que el usuario no quede conforme con la respuesta.
  - ✓ Si la respuesta entregada por el prestador es insatisfactoria el usuario tiene el derecho a recurrir a la Intendencia de Prestadores dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta. Si no recibió respuesta dentro de los 15 días, puede reclamar en la Intendencia desde cuando se venció este plazo.
  - ✓ Al reclamar en la Intendencia de Prestadores se debe adjuntar la respuesta entregada por el prestador, si es que existe respuesta.
  - ✓ Luego de la tramitación del reclamo, la Intendencia de Prestadores podrá instruir aplicar medidas correctivas al prestador (en caso de proceder) en un plazo máximo de 2 meses.