



Antecedentes generales

Con la finalidad de informar respecto de la Ley 20.584 que Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, específicamente sobre el Derecho a un trato digno y respetuoso, orientar sobre los pasos a seguir para reclamar en caso del incumplimiento de algún derecho garantizado en la Ley, y recoger las opiniones en relación a las áreas de interés que tienen las personas usuarias del sistema público y privado de salud, respecto al tema, la Superintendencia de Salud realizó el Diálogo Participativo "**Derecho a un trato digno y respetuoso**".

El Diálogo Participativo se realizó el día 1 de diciembre de 2014, participaron en el encuentro personas pertenecientes a Consejos de Desarrollo Local de Salud, instituciones públicas y privadas y representantes del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Salud. A raíz del intercambio de experiencias y de una interacción enriquecedora los grupos levantaron diversas propuestas y opiniones que podrán ser parte del plan de trabajo del año 2015.

Para ampliar el número de participantes en el proceso de Diálogo Participativo, entre el 9 y 23 de enero de 2015, se realizó una Consulta en Línea a través del Portal Web de la Superintendencia de Salud, en el cual la ciudadanía priorizó las materias propuestas en el diálogo, respondiendo la pregunta ¿Cuál cree que es el mecanismo más efectivo para informar a las personas sobre la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes?

De este modo, la Superintendencia de Salud busca incorporar a sus planes y políticas las propuestas de la ciudadanía.

Acuerdos

En este contexto y de acuerdo al compromiso adquirido con los participantes del Diálogo Participativo se han acordado las siguientes acciones.

Pregunta a Desarrollar	Propuesta Ciudadana	Acción de la Institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
<p>¿Cuál cree que es el mecanismo más efectivo para informar a las personas sobre la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes?</p>	<p>Del proceso participativo tanto del Diálogo como a través de la consulta en línea se desprenden 3 materias de gran importancia para los usuarios(as):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Difusión a través de medios de comunicación en general. 2. Entrega de información en las OIRS de los Centros de Salud. 3. Entrega de información a los Consejos Consultivos de Salud 	<p>La Superintendencia de Salud, de acuerdo a las materias que los ciudadanos priorizaron y sobre las que tiene atribuciones, realizará las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Difusión a través de medios de comunicación en general. Difusión y vocerías del Superintendente de Salud y los Agentes Regionales a través de medios de comunicación, escrito, televisión y radio, para promocionar los derechos de las personas y sepan cómo ejercerlos. 2. Entrega de información en las OIRS de los Centros de Salud. Con el propósito que los funcionarios de las OIRS de los centros de salud estén capacitados con respecto a la ley de derechos y deberes de manera que puedan orientar y entregar información a los usuarios, se definió: <ul style="list-style-type: none"> - Realizar 80 charlas en las OIRS de los prestadores públicos a nivel país. - Entregar folletos con información relativa a la ley de derechos y deberes de los pacientes. 3. Entrega de información a los Consejos Consultivos de salud 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Difusión a través de medios de comunicación en general. <ul style="list-style-type: none"> - Se realizarán en el transcurso del año 2015 2. Entrega de información en las OIRS de los Centros de Salud. <ul style="list-style-type: none"> - Las charlas se realizarán en el transcurso del año 2015 - Entrega de folletería a contar de marzo del 2015 3. Entrega de información a los Consejos Consultivos de salud <ul style="list-style-type: none"> - Durante el año a contar de marzo del 2015 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Difusión a través de medios de comunicación en general. <ul style="list-style-type: none"> - Registros en medios de comunicación 2. Entrega de información en las OIRS de los Centros de Salud. <ul style="list-style-type: none"> - Informe anual de las capacitaciones realizadas. - Registro de la folletería entregada 3. Entrega de información a los Consejos Consultivos de salud <ul style="list-style-type: none"> - Registro de la folletería entregada

		<p>Con la finalidad que los usuarios tengan un mayor conocimiento respecto de sus derechos y deberes se definió :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar folletos con información relativa a la ley de derechos y deberes de los pacientes. 		
--	--	---	--	--

Agradecemos a las personas que participaron de este proceso aportando sus propuestas, para incorporarlas a nuestro plan de trabajo para el año 2015.





JAIIME JUNYENT RUIZ
 SUPERINTENDENTE DE SALUD (S)