

LEY DE DERECHOS Y DEBERES

1.- <i>¿Cuáles son los Deberes de las personas en su atención de Salud?</i>	2
2.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual?</i>	2
3.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas en su atención de salud?</i>	2
4.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto a la atención oportuna y la discriminación?</i>	3
5.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto a la compañía y asistencia espiritual?</i>	3
6.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto a la seguridad en la atención de salud?</i>	3
7.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto a las zonas con alta población indígena?</i>	3
8.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto a la opción de reclamar ante las diferentes instancias o entidades que determina la Ley 20.584?</i>	4
9.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto de la autonomía en su atención de salud en relación a un Comité de Ética?</i>	4
10.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto de la autonomía en su atención de salud para negarse a un tratamiento?</i>	5
11.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto de la autonomía de su participación en una investigación Científica?</i>	5
12.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto de la Ficha Clínica?</i>	5
13.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto de la información que recibe?</i>	5
14.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto de las instancias de participación creadas por la Ley 20.584?</i>	6
15.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto del estado de salud terminal y su voluntad manifestada previamente?</i>	6
16.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto a los medicamentos e insumos?</i>	6
17.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto del trato que reciben de los prestadores de salud?</i> 7	
18.- <i>¿En qué consiste la Ley N°20.584, sobre Derechos y Deberes, cuándo fue promulgada y cuáles son sus Alcances?</i>	7
19.- <i>¿Cuáles son los Derechos de las personas respecto de la información que debe entregar el médico tratante después de una hospitalización?</i>	7
20.- <i>¿Quiénes fiscalizarán que se cumplan los derechos establecidos en la Ley N°20.584?</i>	8

1.- ¿Cuáles son los Deberes de las personas en su atención de Salud?

Todos los pacientes del Sistema Público y Privado tienen los siguientes deberes, de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N°20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

1. Respetar el reglamento interno del establecimiento, lo que se hace extensivo a sus representantes legales, familiares y visitas.
2. Procurar informarse acerca del funcionamiento del establecimiento y sobre los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.
3. Cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición.
4. Tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.
5. Tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, entregando la información necesaria para el tratamiento.

2.- Cuáles son los derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual?

Toda persona tendrá derecho a que el profesional tratante informe al representante legal del paciente o a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre, de las razones médicas que justifican no entregar información al paciente ni el contenido de la ficha clínica. En caso de tratamientos invasivos e irreversibles, tales como esterilización, psicocirugía u otro de carácter irreversible, el profesional tratante debe contar con el informe favorable del Comité de Ética del establecimiento. También, se dispone que las hospitalizaciones involuntarias deban ser comunicadas a la SEREMI de Salud y a la Comisión Regional de Protección de los Derechos de las Personas con Enfermedad Mental. Asimismo, el empleo extraordinario de las medidas de aislamiento o contención física y farmacológica deberá llevarse a cabo con pleno respeto a la dignidad de la persona. Además, ninguna persona con discapacidad psíquica o intelectual que no pueda expresar su voluntad podrá participar en una investigación científica.

3.- ¿Cuáles son los Derechos de las personas en su atención de salud?

Todos los pacientes del Sistema Público y Privado tienen los siguientes derechos, de acuerdo a lo establecido en el Título II de la Ley N°20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

1. Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
2. Recibir un trato digno, respetando su privacidad, pudor e intimidad.
3. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
4. Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
5. Ser informado de los costos de su atención de salud.
6. No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
7. Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
8. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
9. Recibir visitas, compañías y asistencia espiritual.
10. Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
11. A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
12. Donde sea pertinente, que se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
13. Que el personal de salud porte una identificación con expresión de sus funciones.
14. Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
15. Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.

4.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto a la atención oportuna y la discriminación?

Toda persona tiene derecho -cualquiera sea el Prestador Institucional de Salud- a que las acciones de promoción, protección y recuperación se le den oportunamente y sin discriminaciones arbitrarias, en la forma que determine la Constitución y las leyes.

Asimismo, el Ministerio de Salud deberá dictar normas para asegurar que las atenciones que se proporcionen a las personas con discapacidad física y mental y aquéllas que se encuentren privadas de libertad sean oportunas y de igual calidad.

5.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto a la compañía y asistencia espiritual?

Una persona tiene derecho a que los prestadores le faciliten la compañía de familiares y amigos cercanos durante su hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias, de acuerdo con la reglamentación interna de cada establecimiento. Se podrá restringir cuando sea aconsejable por beneficio clínico. Asimismo, el paciente tiene derecho a conserjería y asistencia religiosa o espiritual.

6.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto a la seguridad en la atención de salud?

Una persona o quien la represente tiene derecho a que los prestadores de salud cumplan las normas vigentes en el país, y con los protocolos establecidos, en materias tales como infecciones intrahospitalarias, identificación, accidentes, errores en la atención y en general a ser informada de cualquier evento adverso durante la atención.

7.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto a las zonas con alta población indígena?

En territorios con alta concentración de población indígena, los prestadores institucionales públicos deben asegurar el derecho de las personas pertenecientes a los pueblos originarios y considerar la aplicación de un modelo de salud intercultural, validado ante las comunidades indígenas.

Modelo de salud intercultural: el cual deberá contener, a lo menos, los siguientes aspectos: reconocimiento, protección y fortalecimiento de los conocimientos y las prácticas de los sistemas de sanación de los pueblos originarios; la existencia de facilitadores interculturales y señalización en idioma español y del pueblo originario que corresponda al territorio, y el derecho a recibir asistencia religiosa propia de su cultura

8.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto a la opción de reclamar ante las diferentes instancias o entidades que determina la Ley 20.584?

Toda persona tiene derecho a reclamar ante el prestador institucional, el que deberá contar con personal especialmente habilitado para este efecto y con un sistema de registro y respuesta escrita de los reclamos planteados. Si la persona no recibe respuesta en el plazo de 15 días hábiles, si la respuesta no le satisface o no soluciona la irregularidad por la cual reclamó previamente en el Prestador Institucional, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud o requerir un procedimiento de mediación, en los términos de la Ley N°19.966.

Corresponderá a los prestadores públicos y privados dar cumplimiento a los derechos que la Ley 20.584 consagra a todas las personas. En el caso de los prestadores institucionales públicos, deberán, además, adoptar las medidas que sean necesarias para hacer efectiva la responsabilidad administrativa de los funcionarios, mediante los procedimientos administrativos o procesos de calificación correspondientes.

La Superintendencia de Salud, a través de su Intendencia de Prestadores de Salud, controlará el cumplimiento de esta ley por los prestadores de salud públicos y privados, recomendando la adopción de medidas necesarias para corregir las irregularidades que se detecten. En el caso de que ellas no sean corregidas dentro de los plazos fijados para este efecto por la Intendencia de Prestadores de Salud, ésta ordenará dejar constancia de ello al prestador en un lugar visible, para conocimiento público, dentro del establecimiento de que se trate. Si transcurrido el plazo que fijare la Intendencia de Prestadores de Salud para la solución de las irregularidades, el que no excederá de 2 (dos) meses, el prestador no cumpliera la orden, se iniciará otro procedimiento, esta vez sancionatorio, para aplicar las sanciones que la ley señala, las que podrían ser: multas hasta 1000 UF para prestadores privados y la solicitud de sumarios funcionarios si se trata de prestadores públicos, lo que dependerá de cada caso particular. En contra de las sanciones aplicadas el prestador podrá interponer los recursos de reposición y jerárquico, en los términos del Párrafo 2º del Capítulo IV de la ley N° 19.880.

9.- Cuáles son los derechos de las personas respecto de la autonomía en su atención en salud en relación a un Comité de Ética?

Toda persona tendrá derecho a recibir un pronunciamiento del comité de ética, el que tendrá sólo el carácter de recomendación. El paciente, su representante legal o cualquiera a nombre del paciente, puede presentar un recurso en la Corte de Apelaciones competente según el territorio, si no está de acuerdo con la recomendación del comité de ética.

El profesional tratante cuando tenga dudas acerca de la competencia de la persona, o estime que la decisión manifestada por ésta o sus representantes legales la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados, deberá solicitar la opinión del comité de ética del establecimiento. Asimismo, si la insistencia en la indicación de los tratamientos o la limitación del esfuerzo terapéutico son rechazadas por la persona o por sus representantes legales, se podrá solicitar la opinión de dicho comité.

Deberán existir comités de ética en los prestadores institucionales de salud que presten atención cerrada (hospitalizados), ya sean autogestionados en red, experimentales, de alta complejidad e institutos de especialidad. Mediante un reglamento expedido a través del Ministerio de Salud se establecerán las normas necesarias para la creación, funcionamiento periódico y control de los comités de ética, y los mecanismos que permitirán a los establecimientos acceder a comités de ética de su elección, en caso de que no posean o no estén en condiciones de constituir uno.

10.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto de la autonomía en su atención en salud para negarse a un tratamiento?

Toda persona tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento, pero con ciertas limitaciones: rechazo a tratamientos que puedan implicar la aceleración artificial de la muerte, la eutanasia o el auxilio al suicidio.

Por regla general, este proceso se efectuará en forma verbal, pero deberá constar por escrito en el caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado.

11.- Cuáles son los derechos de las personas respecto de la autonomía en su participación en una investigación Científica?

Toda persona tendrá derecho a elegir informadamente su incorporación a una investigación científica.

12.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto de la Ficha Clínica?

La información que surja de la ficha clínica, de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, es considerada como dato sensible y por tanto tiene la calidad de reservada. Quienes no estén relacionados directamente con la atención no tendrán acceso a la información, salvo las excepciones legales.

Sin perjuicio de lo anterior, podrán tener acceso al contenido de la ficha clínica o parte de ella los siguientes:

- El paciente o su representante legal;
- Otras personas u órganos habilitados por la Ley, o por el titular mediante poder simple otorgado (suscrito) ante Notario;
- Los tribunales, siempre que la información contenida se relacione con las causas que conoce;
- Los fiscales del Ministerio Público y abogados, previa autorización del juez cuando la información se relacione con las causas que llevan.
- Superintendencia de Salud, Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituciones de Salud Previsional (Isapres), de acuerdo a la interpretación de las normas sobre acceso a información clínica de beneficiarios por parte del Fonasa y las Isapres, según Oficio Ord. IF N°7754 del 12/10/2012, de la Superintendencia de Salud.

13.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto de la información que recibe?

Toda persona tiene derecho a que el Prestador Institucional le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito, respecto de lo siguiente:

- Derecho a atenciones de salud o tipos de acciones de salud que ofrece o tienen disponibles los prestadores; mecanismos para acceder y su valor; las condiciones previsionales requeridas para su atención, disposiciones y obligaciones de sus reglamentos internos y formas de efectuar comentarios, agradecimientos, reclamos y sugerencias.
- Derecho a que los miembros del equipo de salud tengan una identificación personal visible con la función que desempeñan, así como a saber quien autoriza y efectúa sus diagnósticos y tratamientos.
- Derecho a ser informada, en forma oportuna y comprensible acerca de: su estado de su salud, del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponibles y de los riesgos

que ello pueda representar, así como del pronóstico esperado, y del proceso previsible del postoperatorio cuando procediere, de acuerdo con su edad y condición personal y emocional. Si la condición de la persona, a juicio del médico, no le permitiera recibir tal información debe ser entregada al representante legal o la persona bajo cuyo cuidado se encuentre. En caso de atenciones de urgencia o emergencia el paciente recibirá la información cuando el médico determine que está en condiciones de recibirla.

Los prestadores deberán colocar y mantener en un lugar público y visible, la **Carta de Derechos y Deberes** de las personas en relación con la atención de salud cuyo formato y contenido fue regulado por el Ministerio de Salud a través de la Resolución Exenta N° 605 del 24 de septiembre de 2012, y que fue publicada en el Diario Oficial el día 28 de septiembre de 2012.

14.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto de las instancias de participación creadas por la Ley 20.584?

Toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes, respecto de la atención de salud recibida. Asimismo, los usuarios podrán manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones respecto de dicha atención.

Por medio del Ministerio de Salud, con consulta a las instancias de participación creadas por ley, se reglamentarán los procedimientos para que los usuarios ejerzan estos derechos, y el plazo y la forma en que los prestadores deberán responder o resolver, según el caso. Asimismo, deberá asegurar la presencia de los usuarios en los comités de ética.

15.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto del estado de salud terminal y la voluntad manifestada previamente?

Toda persona en estado terminal tendrá derecho a vivir con dignidad hasta el momento de su muerte. En consecuencia, tienen derecho a los cuidados paliativos que les permitan hacer más soportables los efectos de la enfermedad, a la compañía de sus familiares y personas a cuyo cuidado estén y a recibir, cuando lo requieran, asistencia espiritual.

16.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto de los medicamentos e insumos?

Toda persona tiene derecho a recibir una cuenta actualizada y detallada de los gastos en que haya incurrido en su atención de salud. Asimismo, al momento de ingresar, se informará por escrito, a la persona o a su representante, de los posibles plazos para el pago de las prestaciones, medicamentos e insumos utilizados, así como de los cargos por intereses u otros conceptos. En los casos en que la persona deba concurrir al pago de las atenciones que recibe, ya sea total o parcialmente, podrá solicitar, en cualquier oportunidad, una cuenta actualizada y detallada de los gastos en que se haya incurrido en su atención de salud. Además, si las dosis de medicamentos o insumos fueren unitarias, en el caso de que la persona deba concurrir al pago de ellas, sólo estará obligada al pago de aquellas unidades efectivamente usadas en el tratamiento correspondiente.

Los prestadores institucionales, públicos y privados, mantendrán una base de datos actualizada y otros registros de libre acceso, con información que contenga los precios de las prestaciones, de los insumos y de los medicamentos que cobren en la atención de personas.

17.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto del trato que reciben de los prestadores de salud?

Una persona tiene derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y circunstancia, tales como, lenguaje claro y adecuado; protección y respeto de su honra y vida privada; y actitudes de cortesía y amabilidad.

18.- ¿En qué consiste la Ley N°20.584, sobre Derechos y Deberes, Cuándo fue promulgada y Cuáles son sus Alcances?

La Ley N°20.584 regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, la cual entró en vigencia el 1 de octubre de 2012.

Alcances de la Ley:

Las disposiciones de la Ley 20.584 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. Para el otorgamiento de prestaciones de salud todo prestador deberá haber cumplido las disposiciones legales y reglamentarias relativas a los procesos de certificación y acreditación, cuando correspondan.

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**.

- **Prestadores institucionales** son aquellos que organizan en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad. Corresponde a sus órganos la misión de velar porque en los establecimientos indicados se respeten los contenidos de esta ley.
- **Prestadores individuales** son las personas naturales que, de manera independiente, dependiente de un prestador institucional o por medio de un convenio con éste, otorgan directamente prestaciones de salud a las personas o colaboran directa o indirectamente en la ejecución de éstas. Se consideran prestadores individuales los profesionales de la salud a que se refiere el Libro Quinto del Código Sanitario.

19.- ¿Cuáles son los derechos de las personas respecto de la información que debe entregar el médico tratante después de una hospitalización?

Toda persona tendrá derecho a recibir, por parte del médico tratante, un informe legible que, a lo menos, deberá contener:

- Identificación de la persona y del profesional que actuó como tratante principal.
- El período de tratamiento.
- Información comprensible sobre el diagnóstico de ingreso y de alta, con sus respectivas fechas, y los resultados más relevantes de exámenes y procedimientos efectuados que sean pertinentes al diagnóstico e indicaciones a seguir.
- Una lista de los medicamentos y dosis suministrados durante el tratamiento y de aquellos prescritos en la receta médica.

Asimismo, el prestador deberá entregar por escrito la información sobre los aranceles y procedimientos de cobro. Toda persona tiene también derecho a que se le extienda un certificado que acredite su estado de salud y licencia médica si corresponde.

20.- ¿Quiénes fiscalizarán que se cumplan los derechos establecidos en la Ley N°20.584?

La persona afectada puede y debe velar por el cumplimiento de los derechos que la ley 20.584 le otorga mediante su reclamo ante el propio prestador de salud (Hospitales, Clínicas, Laboratorios, Centros Médicos, Centros de Diálisis, etc.). Además, la Superintendencia de Salud -en los casos que la ley señala- debe velar por tal cumplimiento, sea mediante la tramitación de los reclamos que se le presenten (previo reclamo al prestador involucrado) y mediante las distintas fiscalizaciones que efectúe.

Toda persona tiene derecho a reclamar ante el prestador institucional, el que deberá contar con personal especialmente habilitado para este efecto y con un sistema de registro y respuesta escrita de los reclamos planteados. Si la persona no recibe respuesta en el plazo de 15 días hábiles, si la respuesta no le satisface o no soluciona la irregularidad por la cual reclamó previamente en el Prestador Institucional, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud o requerir un procedimiento de mediación, en los términos de la Ley N°19.966.