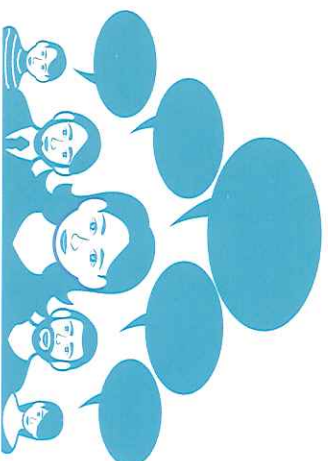


Desde octubre del año 2012 está vigente la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, que estableció cuáles son los derechos que deben ser respetados por los centros de salud y los deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud.

¿Cuáles son sus derechos?

-  Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
-  Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
-  Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
-  Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
-  Ser informado de los costos de su atención de salud.
-  No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
-  Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
-  Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
-  Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
-  Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
-  A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
-  Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
-  Que el personal de salud porte una identificación.
-  Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
-  Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.

¿Cómo reclamar si se incumple la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes?



Si una persona siente que ha sido vulnerado alguno de los derechos que contempla la Ley, puede reclamar de la siguiente manera:

- Directamente ante el consultorio, hospital, clínica o centro médico que brindó la atención, institución que tiene un plazo de **15 días hábiles** para responder.

- Si el afectado estima que la respuesta no es satisfactoria o que no se han solucionado las irregularidades, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud a presentar un reclamo, dentro del plazo de **5 días hábiles** desde la fecha de su notificación. Junto con ingresar el reclamo deberá adjuntar la respuesta del establecimiento de salud o el número de reclamo en caso de no haberla recibido.

- La Superintendencia revisará la queja y resolverá según la evaluación de los antecedentes.

- Asimismo, las personas tendrían derecho a requerir, alternativamente, la iniciación de un procedimiento de Mediación, en los términos de la Ley N°19.966 y sus normas complementarias.

¿Cómo realizar el trámite?

Atención presencial
Diríjase a Alameda 1449, Local 12, en Santiago o a cualquiera de nuestras agencias a lo largo del país.

Por correo
Envíe una carta por correo a la agencia de la Superintendencia de Salud más cercana a su domicilio.



Sancciones

Respecto del incumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes por parte de los establecimientos de salud, la Superintendencia está facultada para aplicar las siguientes sanciones a los centros de salud, hospitales o clínicas:

Sistema Público: Si no cumplen las instrucciones, la Intendencia de Prestadores puede solicitar al Ministerio de Salud que instruya la realización de sumarios en contra de los funcionarios involucrados.

Sistema Privado: Si no cumplen las instrucciones, la Intendencia de Prestadores puede aplicar multas de hasta UF1.000.

INFORMESE

¿Cuáles son sus deberes?

	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.

Tus derechos, nuestra prioridad

www.supersalud.gob.cl

Fono consulta: **600 - 836- 9000**

Síguenos en:



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Arica

Avenida 18 de Septiembre N° 147

Iquique

Serrano N° 145, Oficina 202, Edificio Econorte

Antofagasta

Coquimbo N° 898

Copiapó

Atacama N° 581, Oficina 204, Edificio Alcazar

La Serena

Cordovez N° 588, Oficina 310

Viña del Mar

Álvarez N° 646, Oficina 904

Rancagua

Calle Coronel Santiago Bueras N° 218

Talca

Uno Norte N° 963, Oficina 201

Concepción

Avenida Arturo Prat N° 321, Oficina 4

Temuco

Antonio Varas N° 979, Oficina 403

Valdivia

Calle Caupolicán N° 364, Oficinas 1 y 2, Galería Benjamín

Puerto Montt

Concepción N° 120, Oficinas 705 y 706

Coyhaique

Calle José de Moraleda N° 370 local 3

Punta Arenas

Avenida Colón N° 825

Oficina Central: Alameda 1449, Local 12, Santiago, a pasos del Metro La Moneda

Horario de atención: Lunes a Jueves, 8:30 a 16:00 hrs. Viernes 8:30 a 15:00 hrs.

Regiones: Lunes a Viernes, 9:00 a 14:00 hrs.



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Tus derechos, nuestra prioridad

Ley de

Derechos y Deberes

de los pacientes

