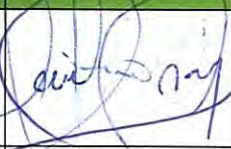
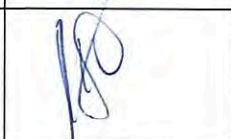


 CALIDAD	CARACTERISTICA: DP 1.1		Vigencia: 5 años
	DECLARACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES		Fecha Aprobación: Diciembre 2015 Fecha término Vigencia: Diciembre 2020
	VERSION: 02	PAG: 1-10	Unidad de Calidad y Seguridad del paciente



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por	Paulina Araya Orellana	Jefa Comunicaciones, RRPP, oficina OIRS, Promoción y Participación	
Revisado por	Flora Madrid Martínez	Gestión Documental Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	
Aprobado por	Liliana Echeverría Cortés	Directora CHSJM	

1. OBJETIVOS

1.1. Explicitar los derechos mínimos de los pacientes relativos a:

- No discriminación
- Respeto a la Privacidad y pudor
- Respeto a la confidencialidad
- Acompañamiento a los pacientes y asesoría espiritual
- Derecho a la Información
- Información del carácter docente asistencial de la institución
- Recibir un Trato Digno.
- Tener una atención de calidad y segura
- Aceptar o rechazar un tratamiento y poder solicitar alta voluntaria
- Efectuar los reclamos o consultas correspondientes relacionados a la atención de salud recibida.

1.2.- Explicar los deberes de los pacientes relativos a:

- Información
- Colaboración
- Cuidado del establecimiento
- Trato Respetuoso al personal del establecimiento.
- Cancelación de las Atenciones o Prestaciones.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamos

1.3. Difundir los derechos y deberes de los pacientes en la atención abierta y cerrada del CHSJM.

Carta de los derechos y deberes de los pacientes en lugares visibles del CHSJM

2.- CAMPO DE APLICACIÓN

- En los lugares públicos de acceso a las dependencias del CHSJM
- En conocimiento de funcionarios y usuarios de atención abierta y cerrada del Complejo Hospitalario San José de Maipo.

3.- REFERENCIAS

- Ley de Derechos y Deberes de los pacientes
- Acreditación y Evaluación Hospitalarias Vigente.
- Régimen de Garantías explícitas en Salud.
- Instrucción MINSAL y FONASA
- Legislación vigente y aplicable

4.- DEFINICIONES

- **Discriminación:** Es el trato diferenciado hacia personas en similares casos, por motivos de raza, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o antipatía personal etc.
- **Dignidad Humana:** Consideración de todas las personas como fines en sí mismos y nunca como medios. Implica el reconocimiento y la promoción del ejercicio de la autonomía de las personas.
- **Ficha Clínica:** Documento reservado y confidencial, de utilidad para el enfermo, el establecimiento, la investigación, la docencia y la justicia, en el cual se registra información del paciente y de su proceso de atención médica.
- **Confidencialidad:** Derecho que tiene una persona, en su calidad de paciente, a que su enfermedad no sea de dominio pública. En este sentido, es el paciente quien autoriza la divulgación de la información asociada a su enfermedad. El límite de la confidencialidad está determinado por razones estrictamente justificadas de orden médico, de salud pública o de orden legal.
- **Consentimiento Informado.** Es un procedimiento a través del cual un paciente o su representante legal es informado respecto de todos los alcances del o los procedimientos diagnósticos o terapéuticos que le son propuestos y que le permite decidir si acepta o rechaza la alternativa seguridad por el profesional de salud con total conocimiento de las consecuencias e implicancias de esta decisión, la cual debe constatar por escrito.
- **Indicaciones Claras:** Todo documento clínico debe ser elaborado con letra clara y legible con todos sus contenidos, asimismo la explicación verbal en términos sencillos y un lenguaje comprensible por el paciente o su representante legal respecto del seguimiento de las indicaciones y conocimientos de los efectos colaterales, si existe.
- **Placa o tarjeta de identificación:** Corresponde a la credencial otorgada por el establecimiento de atención de salud para identificar a su personal.
- **Privacidad:** Ámbito de la vida personal de un individuo desarrollado en un espacio que debe mantenerse confidencial.

5.- RESPONSABLES.

- **De la ejecución:**
Subdirección Administrativa, Jefaturas de Servicios y/o unidades, funcionarios de Atención abierta y cerrada del CHSJM.
- **De la Supervisión:**
Jefa de Comunicaciones, RRPP, Oficina OIRS, Participación y Promoción.

6.- DESARROLLO

A través de la ley N° 20584 de Derechos y Deberes de los Pacientes se establecen los siguientes derechos:

6.1. Recibir una atención de Calidad

Todos los establecimientos de salud así como su personal deben cumplir con los Protocolos de Seguridad y Calidad de atención en los siguientes ámbitos:

- Respeto a la Dignidad del Paciente
- Gestión de la Calidad
- Gestión Clínica
- Acceso, Oportunidad y Continuidad de la Atención
- Competencias del recurso Humano
- Registros
- Seguridad del Equipamiento
- Seguridad de las Instalaciones
- Servicios de Apoyo

El paciente y sus familiares deben ser informados acerca de la ocurrencia de cualquier evento que suceda en alguno o más de los ámbitos descritos.

6.2- Atención de salud sin discriminación arbitraria e ilegal.

Todo usuario del sistema público, tienen derecho a recibir atención de salud sin discriminación alguna.

Consideraciones:

No se considerará discriminación la no atención de algún paciente por causas justificadas tales como:

- a) Limitación excluyente en la oferta de la prestación por indicación médica.
- b) Si el establecimiento no brinda la atención requerida por el paciente debe tomar las medidas conducentes a resolver su necesidad de atención médica, tales como:

- Derivación a otro establecimiento que tenga la oferta.
- Derivación al establecimiento adecuado al tipo de enfermedad, y que no ponga en riesgo vital al paciente o usuario.

6.3 Recibir un Trato Digno

Toda persona tiene derecho a recibir un trato digno respetuoso en todo momento.

Se debe utilizar un lenguaje adecuado y comprensible para el usuario.

No se podrá grabar ni fotografiar a los pacientes sin una autorización escrita otorgada por el usuario o su representante.

6.4 Respeto a la privacidad y pudor

- Todo usuario tiene derecho a ser atendido en un lugar que tenga suficiente privacidad, considerando como condiciones mínimas salas, vestidores y baños.
- Todo usuario tiene derecho a un lenguaje respetuoso, que no ponga en riesgo la privacidad y el pudor del paciente.
- Toda usuaria que concurre por examen de mamas o examen ginecológicos tiene derecho a estar acompañadas por enfermera o técnico paramédico del mismo sexo. En el caso de menores de edad estarán acompañados además por sus padres o tutores.

6.5 Respeto a la confidencialidad:

- La propiedad física de la ficha clínica pertenece al establecimiento de salud respectivo.
- Ninguna historia clínica puede ser entregada al paciente o familia, sino que será llevada por personal del establecimiento, al box de atención, donde se requiera. El paciente o usuario tiene derecho a un resumen de la información contenida en este documento, o copia de este la que deberá solicitar por escrito a la dirección del CHSJ.M.
- Los pacientes podrán solicitar gratuitamente una copia de los exámenes de laboratorio que se le hayan practicado y, en todo caso, exigir un informe con el diagnóstico de su enfermedad y el tratamiento practicado, especialmente cuando ha habido intervenciones quirúrgicas por su médico tratante.
- Será responsabilidad del establecimiento dar la información de fichas clínicas que no presenten actualizaciones en más de 5 años de la fecha actual.
- Cada establecimiento debe informar al usuario sobre el procedimiento definido para la solicitud de la información de su ficha clínica y los medios a través de los cuales se le comunicara la respuesta.

6.6.- Acompañamiento y/o visita

En el desafío de implementar un modelo en donde la participación del usuario, la familia, la comunidad y la sociedad civil se convierte en una exigencia que debe estar presente en cada uno de los procesos organizativos.

El derecho a visita permite que el paciente hospitalizado se sienta acompañado, que la familia se involucre y se comprometa en el proceso de recuperación y asegure la continuidad de los cuidados hospitalarios en el domicilio.

Se definen por el CHSJM horarios de visitas en los distintos servicios clínicos y unidades, con información difundida por afiches y folletos para tutores de pacientes a cargo de OIRS.

Los usuarios también tienen derecho a recibir asesoría y consejería religiosa o espiritual de acuerdo a la normativa que cuenta el establecimiento.

6.7 Derecho a la Información.

- Todo usuario tiene derecho a conocer la identidad del personal que lo atiende.
- Todo usuario tiene derecho a acceder a la información, sobre procedimientos médicos aplicable y el poder de decisión al respecto frente a los riesgos que ello conlleva (consentimiento informado).
- Todo usuario tiene derecho a acceder a la información de su estado de salud.
- Todo usuario tiene derecho a acceder a la información y orientación de la ubicación de unidades, servicios clínicos, su normativa, horarios de atención, visita, mecanismo de ingreso, funcionamiento y organización de la institución.

Consideraciones identificación del personal:

Todo el personal del establecimiento, sin excepción, debe atender portando placa o tarjeta de identificación clara y visible, la que debe contener el nombre del funcionario, el cargo que ocupa y el servicio en que trabaja. Adicionalmente, cada persona que brinda atención directa al paciente deberá presentarse a este y/o a su familiar, alumnos en práctica y voluntariado, indicando junto con el nombre el cargo que desempeña.

6.8- Autonomía de las personas en su atención en Salud

Todo paciente puede otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento de forma libre, voluntaria, expresada e informada.

Si su estado es terminal tiene derecho a optar si desea o no un tratamiento que puede prolongar artificialmente su vida.

6.9 Procedimientos para efectuar consultas ciudadanas

Toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y reclamos que estime pertinentes respecto a su atención de salud recibida

6.10 Carácter Docente Asistencial

Todo paciente será informado del carácter asistencial de este Complejo y la posibilidad de ser atendido durante el transcurso de su estadía por algún estudiante del área de la salud.

La institución velará para que la actividad docente no afecte la calidad de la atención médica y respete los derechos de los usuarios explicitados en este documento.

A través de la ley N° 20584 de Derechos y Deberes de los Pacientes se establecen los siguientes deberes:

7.- DEBERES DE LOS USUARIOS.

- **Información:** Los pacientes tendrán el deber de informarse y dar cumplimiento acerca del funcionamiento del establecimiento que lo recibe para los fines de la prestación que requiere, en especial respecto de: Horarios de funcionamiento, modos de atención, tipos de financiamiento y formas de hacer reclamos, todo ello sin perjuicio de la obligación del prestador de otorgar esta información.
- **Colaboración:** El paciente deberá colaborar con los miembros del equipo de salud que lo atiende informando de forma veraz y oportuna acerca de sus necesidades, problemas de salud, condiciones de riesgo para el equipo de salud y todos los antecedentes que conozca o le sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.
- **Cuidado del Establecimiento:** Los usuarios deberán cuidar equipos, mobiliarios, insumos y en general todos los elementos e instalaciones del CHSJ. En caso de daño deberán hacerse responsables, de conformidad a lo prescrito en el artículo N° 484 del Código Penal. De igual forma deberán respetar las normas vigentes en materia de salud y el reglamento interno del establecimiento.
- **Trato respetuoso:** Los pacientes, sus familiares y amigos, deberán tratar con respeto a los integrantes del equipo de salud. Incluso, el trato irrespetuoso grave o las conductas de violencia verbal o física,

darán derecho a la autoridad del establecimiento para ordenar el alta disciplinaria de la persona y a requerir la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades. Además de las acciones legales que el Complejo Hospitalario San José de Maipo, ejerza en contra de todo aquel que resulte responsable.

8.- EVALUACIÓN

La carta de los Derechos y Deberes de los pacientes debe encontrarse en los sectores de espera del establecimiento, ajustándose también a las normas gráficas que se anexan.

Actualmente la carta de Derechos y Deberes se encuentra ubicada en:

- Ingreso Edificio Laennec
- Sala de espera segundo piso Laennec
- Pasillo frente a ascensor segundo piso Laennec
- Sala de espera de Servicio de Urgencia
- Sala de espera frente a SOME
- Sala de espera Pabellón Roosevelt
- Ingreso a Pabellón Central
- Hall Casa de Salud

Además, se encuentra la carta de derechos y deberes del paciente en sectores aledaños al CHSJ, aunque éstos no sean parte de él y de su Acreditación.

- Sala del SENDA Femenino
- Ingreso al SENDA Masculino
- Sala de espera COSAM

9. - BIBLOGRAFIA.

Base Legal o normativa:

- Constitución Política de la república de Chile (1980)
- Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)
- Ley sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas y de la Corporación Nacional de Desarrollo indígena (Ley N° 19.253).
- Ley sobre plena integración social de personas con discapacidad (ley N° 19.284). La Directiva Permanente Interna Administrativa N° 5 establece las normas para el manejo de las historias clínicas en los establecimientos del Sistema Nacional de Servicios de Salud.

- Ley N° 17.374 que crea el Instituto Nacional de estadística, Arts.29 y 30, en los cuales se señalan los alcances del " Secreto estadístico).
- Código Penal, Arts.246 y 247 establecen el castigo por infracción al "secreto estadístico".
- Ley N° 18.469 que crea el régimen de prestaciones de salud, Art 11, Inc,3° hace referencia a la facultad que tiene el paciente de elegir, dentro de un establecimiento de salud, al profesional que deba atenderlo.
- El artículo 15 del código de ética del Colegio médico A: G decreto Supremo N° 42 Art. 105, Reglamento orgánico de los Servicios de Salud.
- Ley N° 20584 de Derechos y Deberes de los pacientes en su atención en Salud.

10.- DISTRIBUCIÓN

En todas las unidades clínicas y administrativas del Complejo Hospitalario de San José de Maipo, además de salas de espera y sectores con flujo de pacientes y familiares.

11.- MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Modificaciones realizadas al Documento por nueva revisión:

Código	Fecha Elaboración	Fecha actualización del documento	Puntos a modificar
DP 1.1	Marzo-2012	Agosto/2013	Actividades del procedimiento Carta Der. y Deberes del Paciente
DP 1.1	Marzo-2012	Diciembre 2015	Incorporación de lugares de ubicación de carta y ajuste a formato oficial

12.- ANEXO.

Anexo N° 1: Carta de Derechos y Deberes del paciente.

**ANEXO 1
CARTA DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE**

Exige tus 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 serbética 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.
				

y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.	Conocer y cumplir el reglamento interno y responder a 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.
					

TODO PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFATORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).