

INFÓRMASE

¿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:



Ministerio de Salud
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 **Santiago: 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.



Ministerio de Salud
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Tus derechos, nuestra prioridad

Ley de







Derechos y Deberes

de los pacientes



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 tendrán 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.



Sanciones

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.