

Fiscalización Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes (Ley N°20.584)

Dra. Liliana Escobar Alegría
Superintendente de Salud Suplente



**Gobierno
de Chile**

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

supersalud.gob.cl

25 de junio de 2013

Antecedentes de la Ley N°20.584

Derechos y Deberes de los Pacientes



- La ley se publicó en el Diario Oficial el 24 de abril de 2012 y entró en vigencia el 1 de octubre del mismo año.
- El propósito de la Ley es :
 - Regular especialmente los **derechos** de las personas en sus prestaciones de salud.
 - Resguardar por un lado, las **garantías de las personas** en sus **prestaciones de salud** y por la otra, las **reglas de deberes de los prestadores de salud**, individuales e institucionales.
- Esta Ley no pretendió crear nuevos derechos, sino que tiene por objeto hacer explícitos los derechos que las personas tienen de conformidad a la Constitución en situaciones concretas que se producen en la atención de salud, rescatando especialmente la dignidad de la persona y su autonomía en la toma de decisiones.
- Es una Ley transversal para el sistema público y privado.

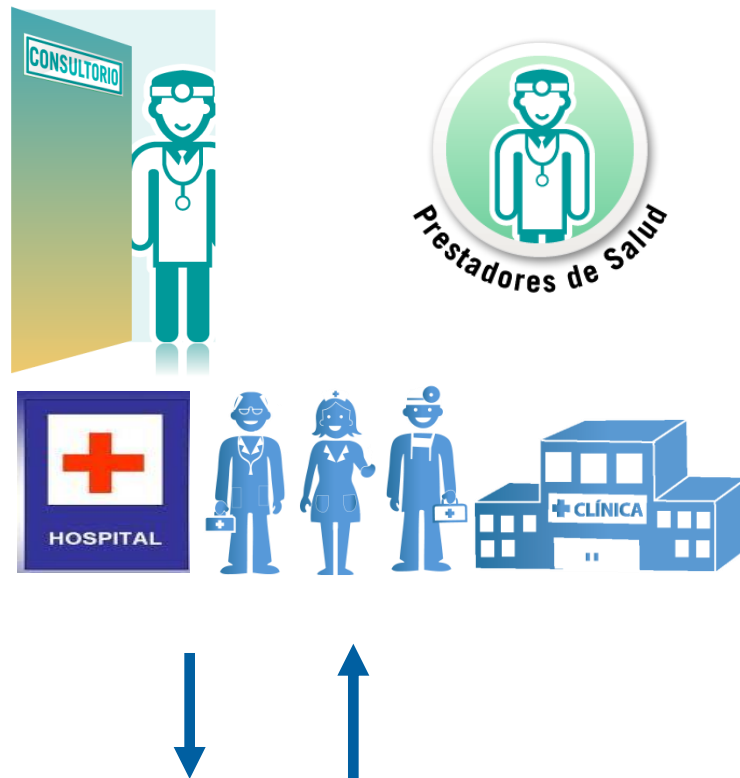


Derechos y Deberes de los Pacientes

ACTORES DE LA LEY

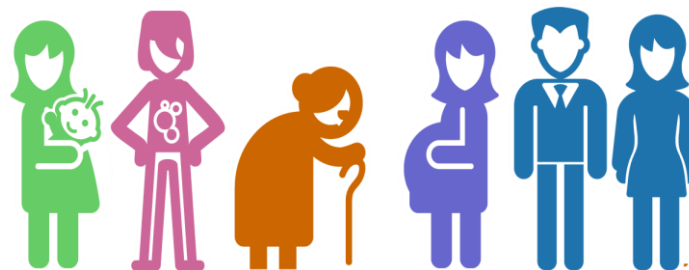
PRESTADORES: Otorgan acciones de salud.

1. INSTITUCIONALES: organizados y dirigidos en establecimientos asistenciales.
2. INDIVIDUALES: independientes o dependientes.
3. EQUIPO DE SALUD: grupo encargado.
➤ Se entenderá que el **equipo de salud** comprende todo individuo que actúe como miembro de un equipo de personas, que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud como de otras que tengan participación en el quehacer de salud.



USUARIOS: Acceden a acciones de salud

1. REQUERENTES (pacientes);
2. REPRESENTANTES;
3. FAMILIARES Y VISITAS.



Materias cubiertas por la Ley N°20.584

Catálogo de Derechos



- Los derechos otorgados por esta Ley son:
 1. Atención oportuna y no discriminatoria
 2. Seguridad y calidad de la atención
 3. Trato digno
 4. Compañía y asistencia espiritual
 5. Derecho a información clínica
 6. Derecho a información financiera
 7. Consentimiento informado
 8. Acceso y custodia de la ficha clínica
 9. Derechos de personas con discapacidad psíquica o intelectual
 10. Pago de dosis unitarias de medicamentos



Materias cubiertas por la Ley N°20.584

Deberes para los pacientes

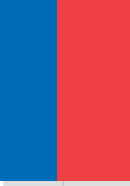


- La Ley también contempla **deberes** que deben respetarse por los pacientes:
 1. Respetar el reglamento interno del prestador.
 2. Informarse del funcionamiento, horarios y modalidades de atención.
 3. Cuidado de las instalaciones y equipamiento.
 4. Trato respetuoso al equipo de salud
 5. Colaborar con el equipo de salud informando sobre sus problemas de salud.



Rol de la Superintendencia de Salud

Cumplimiento de la Ley N° 20.584



» Funciones y Procedimientos

- Apuntan a un **rol educativo y facilitador** del diálogo entre prestadores y pacientes:
 - Reclamo ante el propio prestador como gestión previa e ineludible.
 - Búsqueda de solución no controversial entre los involucrados.
 - Es un mecanismo alternativo a la mediación.
- **Aplicación de sanciones.**



Control de cumplimiento de la Ley N°20.584

Intendencia de Prestadores de Salud



- La Ley encarga el control de su cumplimiento a la Superintendencia de Salud, a través de la **Intendencia de Prestadores de Salud**.
- Este control se lleva a cabo a través de dos formas:
 - 1.-Reclamos de los usuarios**: los que se presentan ante el mismo prestador infractor y, en segunda instancia, en caso que el prestador institucional no cumpla, se puede apelar ante la Intendencia de Prestadores.
 - 2.-Fiscalizaciones a prestadores institucionales**: la Intendencia puede realizar fiscalizaciones preventivas o programadas de las materias reguladas en la Ley.



Fiscalización Año 2013

Materias fiscalizadas



- **Materias fiscalizadas en el módulo:**

1. Exhibición de la carta de derechos y deberes.
2. Identificación de los integrantes del equipo de salud.
3. Elaboración del reglamento interno de acuerdo a la normativa.
4. Existencia de un procedimiento de reclamo.

- **Metodología utilizada:**

Visitas en terreno a los prestadores de salud institucionales y comprobación de niveles de cumplimiento por materias.



Fiscalización Año 2013

Materias fiscalizadas

- En una primera fase se evaluó la existencia de la carta de derechos y deberes. En este caso se incluyeron prestadores tanto de la región Metropolitana como del resto del país; alcanzando un total de 210 prestadores.

	Prestadores públicos	Prestadores privados	Total prestadores
Atención abierta	7	35	42
Atención cerrada	83	85	168
Total	90	120	210

- Posteriormente, se evaluaron los restantes componentes de la Ley en un total de 50 prestadores de la Región Metropolitana.

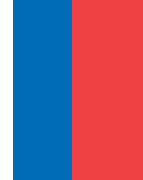
	Prestadores públicos	Prestadores privados	Total prestadores
Atención abierta	5	7	12
Atención cerrada	19	19	38
Total	24	26	50



Resultados de la Fiscalización Primer Módulo Ley N°20.584 Año 2013

Nivel de cumplimiento por materia

Exhibición carta de derechos y deberes



- **Objetivo:** Verificar la existencia y exactitud de la carta de derechos y deberes de las personas en relación con la atención de salud, según el Manual de Normas Gráficas definido por el Ministerio de Salud.
- **Relevancia de la materia:** dicha carta contiene íconos con los derechos más relevantes y de interés para los usuarios, lo que permite un rápido reconocimiento de tales garantías. La carta explica que los derechos pueden ser exigidos a los prestadores y que la Superintendencia de Salud es la segunda instancia de reclamo.

Nivel de cumplimiento	Elementos considerados
CUMPLE	Exhibe una carta de acuerdo a la normativa
CUMPLE PARCIALMENTE	Exhibe carta con elementos gráficos adicionales; otras cartas no oficiales; o folletería no acorde a la normativa
NO CUMPLE	No exhibe ninguna carta de acuerdo a la normativa



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 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.



y cumple tus 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.



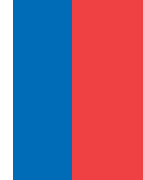
Tratar respetuosamente al personal de salud.



Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.



DISTRIBUCIÓN REGIONAL PRESTADORES FISCALIZADOS: Carta Derechos y Deberes

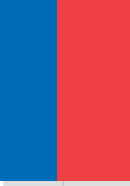


REGIÓN	PRIVADO			PÚBLICO			Total general
	ABIERTA	CERRADA	Total PRIVADO	ABIERTA	CERRADA	Total PÚBLICO	
1		2	2		1	1	3
2		8	8		3	3	11
3		2	2		2	2	4
4		2	2		4	4	6
5		11	11		8	8	19
6		3	3		4	4	7
7		3	3		6	6	9
8		8	8		10	10	18
9		2	2	1	8	9	11
10		3	3		5	5	8
11					1	1	1
12		1	1	1	2	3	4
13	35	36	71	5	27	32	103
14		2	2		1	1	3
15		2	2		1	1	3
Total general	35	85	120	7	83	90	210

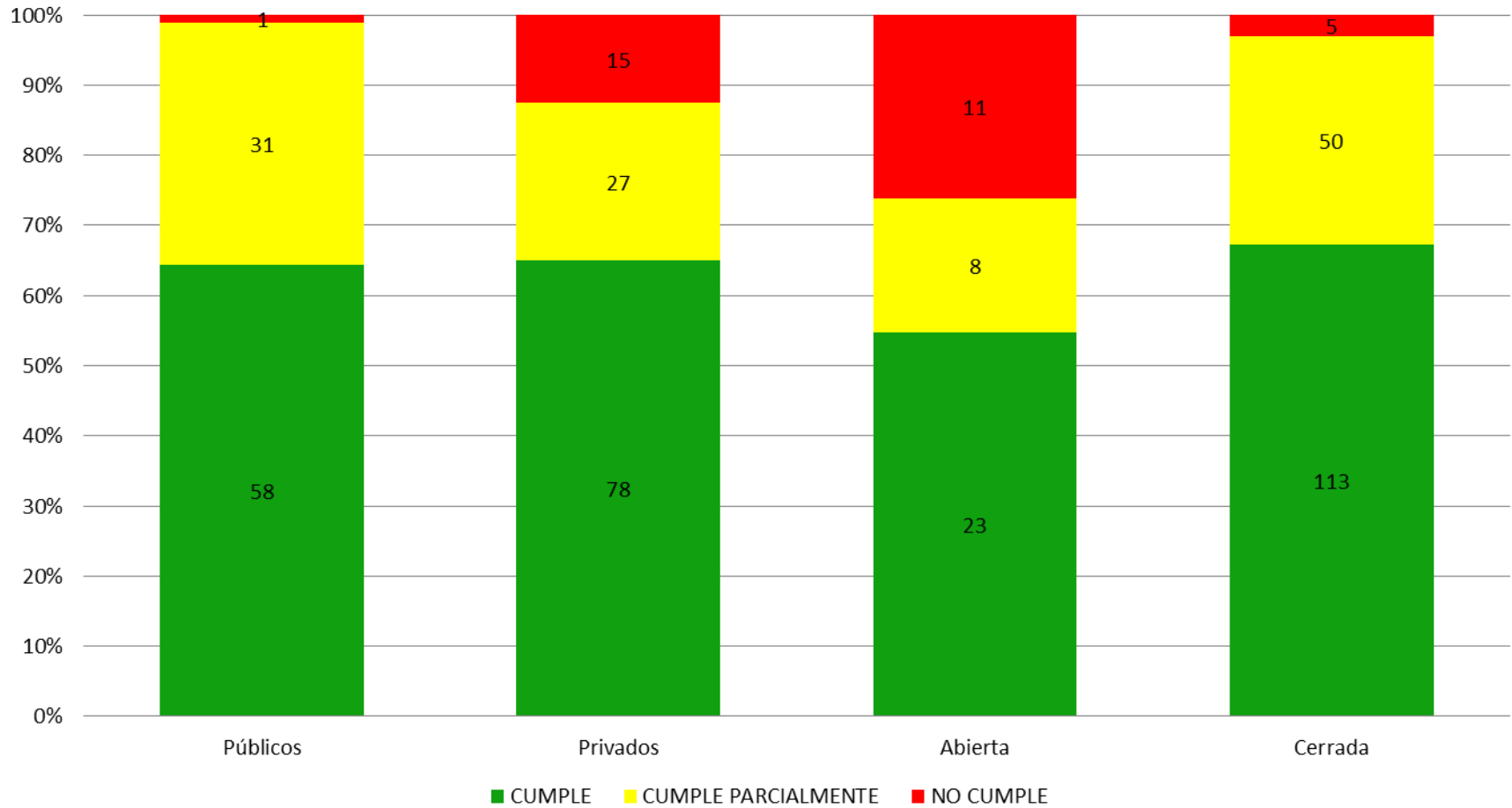


Nivel de cumplimiento por materia

Exhibición carta de derechos y deberes



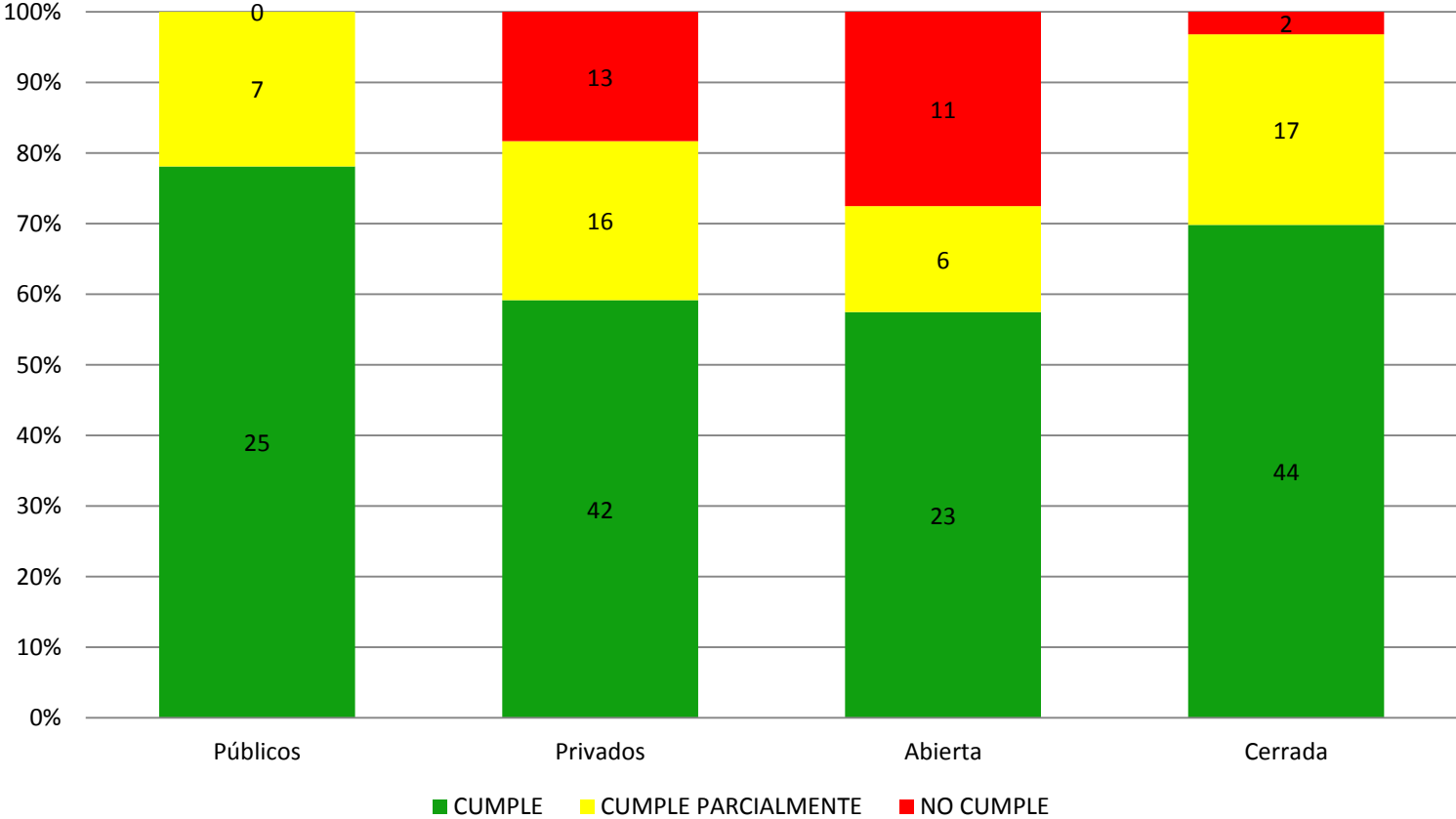
Exhibición carta de derechos y deberes
n=210 a Nivel Nacional



Nivel de cumplimiento por materia



Exhibición de carta de derechos y deberes
n=103 Región Metropolitana



Nivel de cumplimiento por materia

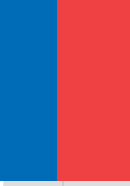
Identificación del equipo de salud

- **Objetivo:** Verificar el uso de un sistema de identificación personal en el equipo de salud, que incluye la función que desarrollan.
- **Relevancia de la materia:** la identificación del personal permite no sólo mejorar la relación y el conocimiento entre los profesionales y sus pacientes, sino también presentar reclamos fundados y evitar intervenciones de personas ajenas a la atención de salud

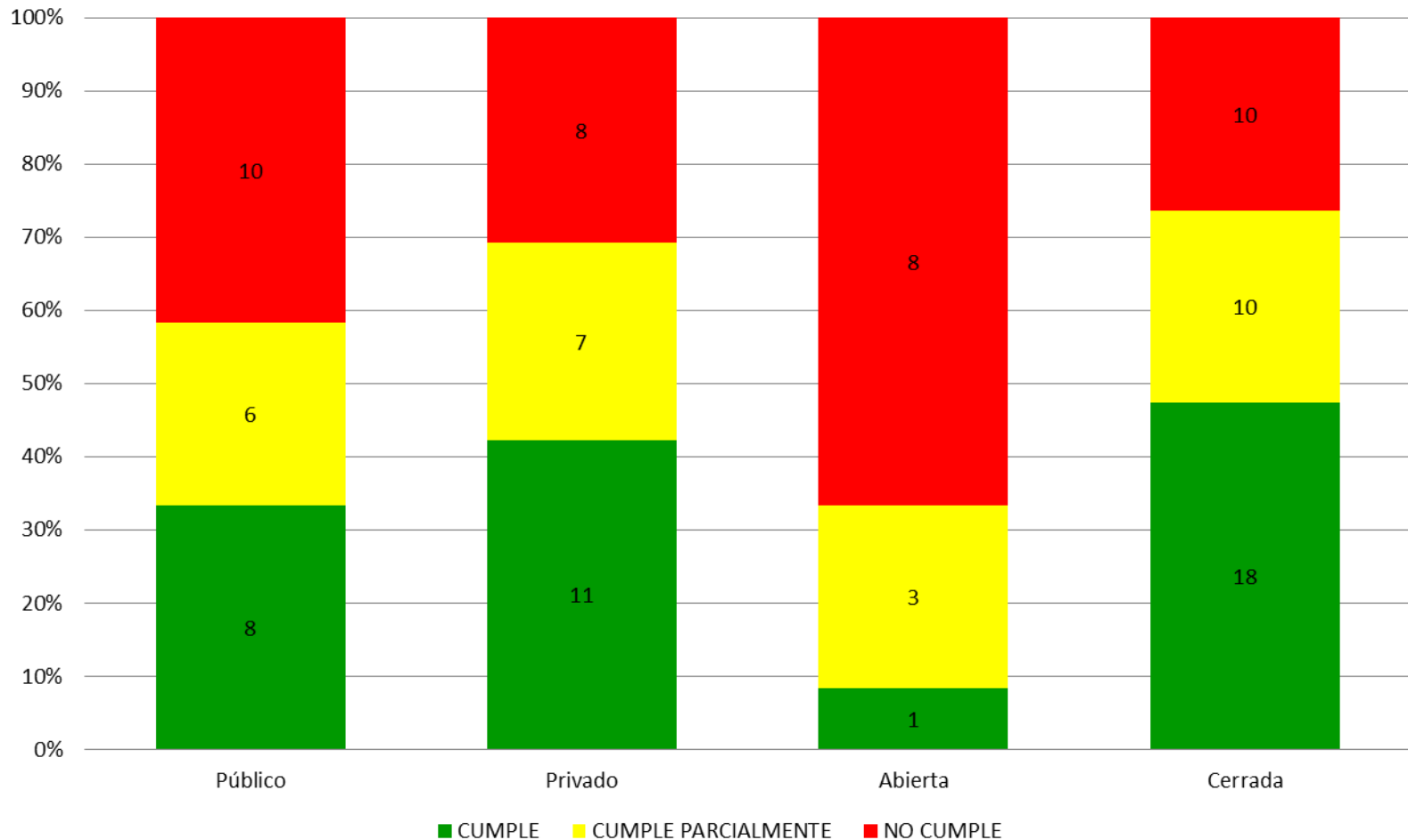
Nivel de cumplimiento/Valuación	Porcentaje	Atención cerrada	Atención abierta
CUMPLE	80% o más	16 o más	8 o más
CUMPLE PARCIALMENTE	Entre 50% y 79%	Entre 10 y 15	Entre 5 y 7
NO CUMPLE	Menos del 50%	9 o menos	4 o menos

Nivel de cumplimiento por materia

Identificación del equipo de salud

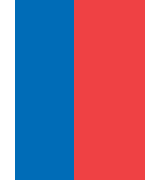


IDENTIFICACIÓN EQUIPO DE SALUD n=50 Región Metropolitana



Nivel de cumplimiento por materia

Existencia de un reglamento interno



- **Objetivo:** Comprobar la existencia de un reglamento interno del prestador que contenga las materias exigidas en la normativa.
- **Relevancia de la materia:** en el reglamento interno se contienen importantes normas relativas a procedimientos clínicos y administrativos, así como varias garantías para los pacientes que estos deben conocer. La Ley N° 20.584 además considera un deber de los usuarios estar al tanto de este reglamento.

Nivel de cumplimiento	Porcentaje	Menciones obligatorias Atención cerrada	Menciones obligatorias Atención abierta
CUMPLE	80%	7 o más	6 o más
CUMPLE PARCIALMENTE	Entre 50% y 79%	5 o 6	4 o 5
NO CUMPLE	Menos del 50%	4 o menos	3 o menos



Existencia de un reglamento interno

Menciones Obligatorias



1. Las normas existentes sobre ingreso, estadía y egreso del establecimiento, así como aquellas que digan relación con los procedimientos de alta disciplinaria, forzosa o voluntaria (*sólo prestadores de atención cerrada*).
2. Los procedimientos relacionados con la visita o supervigilancia médica de rutina, de gestión de cuidados cotidianos y alimentación según la condición médica de la persona (*sólo prestadores de atención cerrada*).
3. Los procedimientos establecidos y los profesionales de salud responsables de proporcionar a las personas, a su representante legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda, la información sobre su estado de salud.
4. Los horarios de funcionamiento del establecimiento, la modalidad de agendamiento de horas y el medio por el cual ello se comunica a los usuarios.



Existencia de un reglamento interno

Menciones Obligatorias

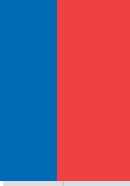


5. Los horarios de visita y acompañamiento de las personas en el caso que corresponda y las normas que se deberán respetar.
6. La forma de identificación del usuario y de los funcionarios que integran el equipo de salud del establecimiento que lo atiende, la que deberá incluir la función que desempeña, ya sea en el orden docente, de formación o asistencial.
7. El comité de ética de que dispone el establecimiento o aquel al cual se encuentra adscrito y los medios para acceder a él.
8. La ubicación y uso del Libro de Reclamos y Sugerencias y las modalidades de presentación y tramitación de reclamos, según los establece la reglamentación pertinente.
9. La información referida a las diversas vías de evacuación existentes.

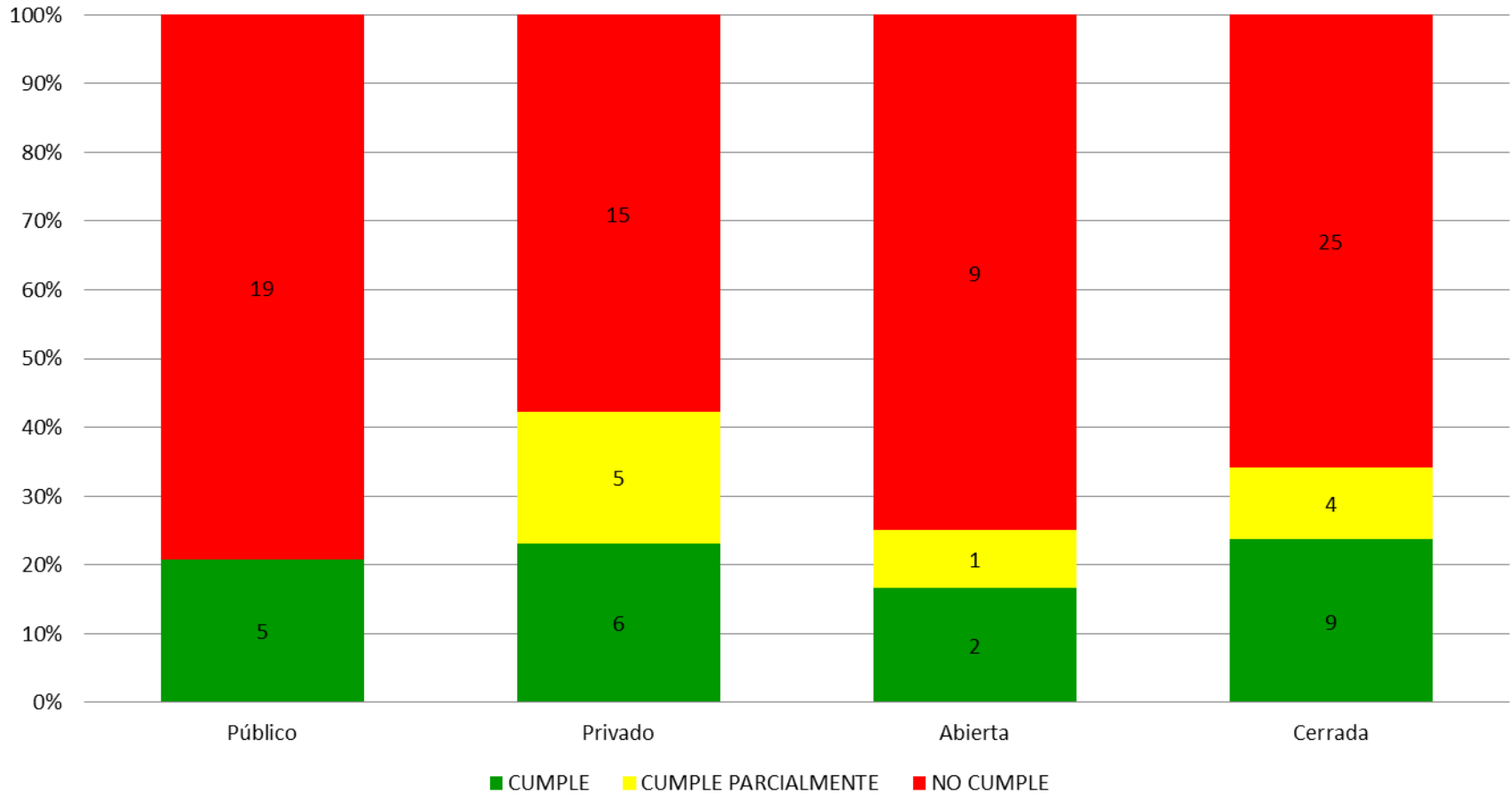


Nivel de cumplimiento por materia

Existencia de un reglamento interno

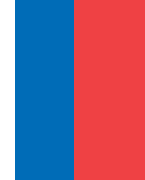


EXISTENCIA DE REGLAMENTO INTERNO n=50 Región Metropolitana



Nivel de cumplimiento por materia

Existencia de un procedimiento de reclamo



- **Objetivo:** Comprobar la existencia de un procedimiento de reclamo acorde a la normativa vigente.
- **Relevancia de la materia:** Este procedimiento resulta fundamental para que los usuarios y pacientes del Sistema de Salud puedan exigir sus derechos y representar los errores o problemas que detecten. Además, de este procedimiento deriva la competencia en segunda instancia de la Intendencia de Prestadores.

Nivel de cumplimiento	Puntaje Final
CUMPLE	Entre 13 y 10
CUMPLE PARCIALMENTE	Entre 9 y 6
NO CUMPLE	5 o menos



Nivel de cumplimiento por materia

Existencia de un procedimiento de reclamo

- Para evaluar esta materia se consideraron los diversos elementos que conforman el procedimiento, a los que se atribuyó el siguiente puntaje:

Elementos del procedimiento	Puntaje asignado
Contenido obligatorio del formulario	3
Cuenta con un Encargado o de una Unidad a cargo de la tramitación	2
Se encuentra por escrito y a disposición del público	2
Existencia de un procedimiento	1
Se indica el nombre completo del representante legal de la institución	1
Existe un formulario de reclamo	1
Existe registro de reclamos	1
Hay una constancia de la recepción de los reclamos	1
Se mantienen expedientes de cada reclamo	1
Total	13

Nivel de cumplimiento por materia

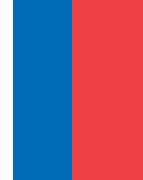
Existencia de un procedimiento de reclamo

- A su vez, el formulario de reclamo se evaluó según sus menciones obligatorias, según el siguiente nivel de cumplimiento:

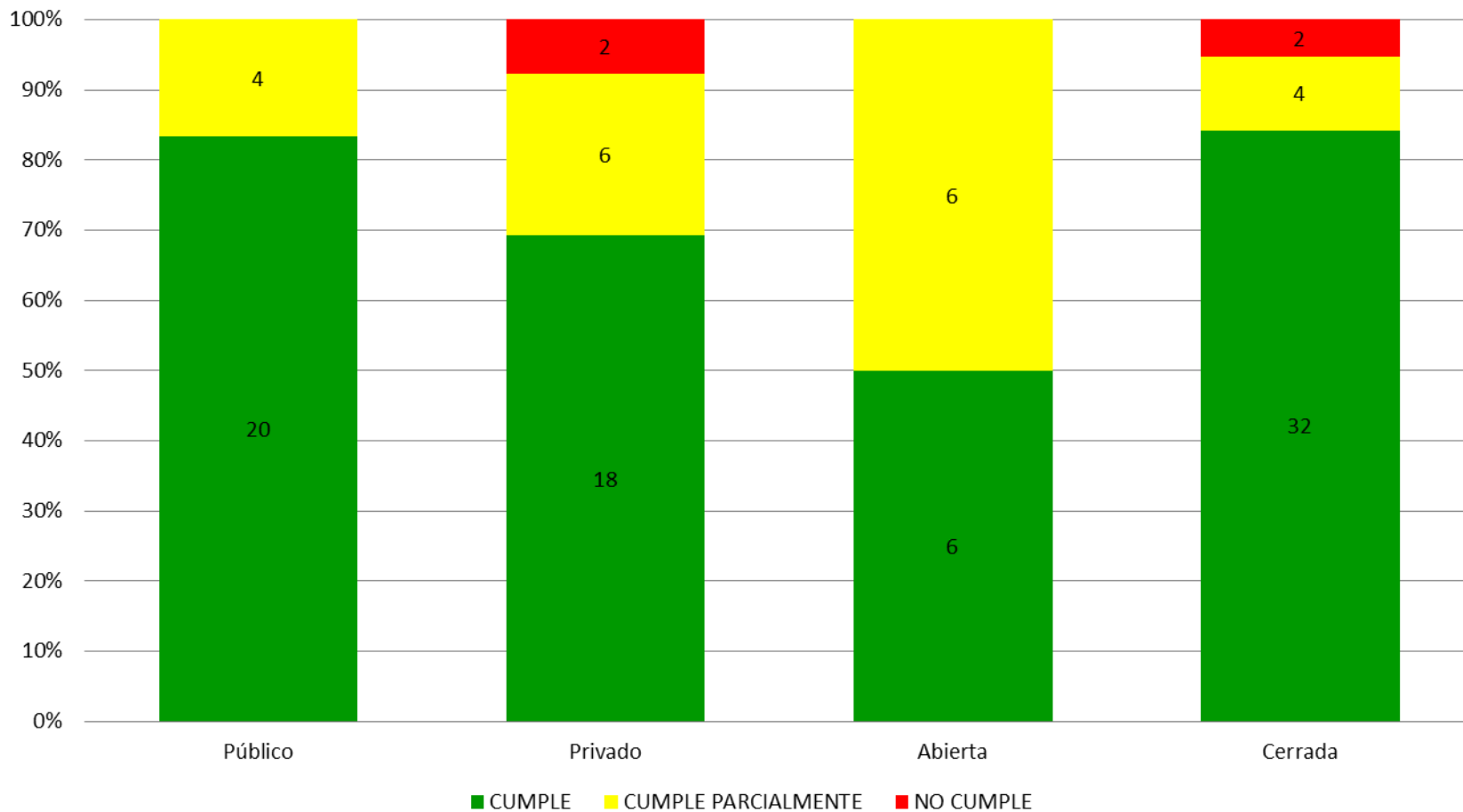
Contenidos formulario reclamos	Puntaje	Porcentaje de cumplimiento	Menciones obligatorias
CUMPLE	3	80% o más	6 o más
CUMPLE PARCIALMENTE	2	Entre 50% y 79%	4 o 5
NO CUMPLE	1	Menos del 50%	3 o menos

Nivel de cumplimiento por materia

Existencia de un procedimiento de reclamo



EXISTENCIA DE PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS
n=50 Región Metropolitana

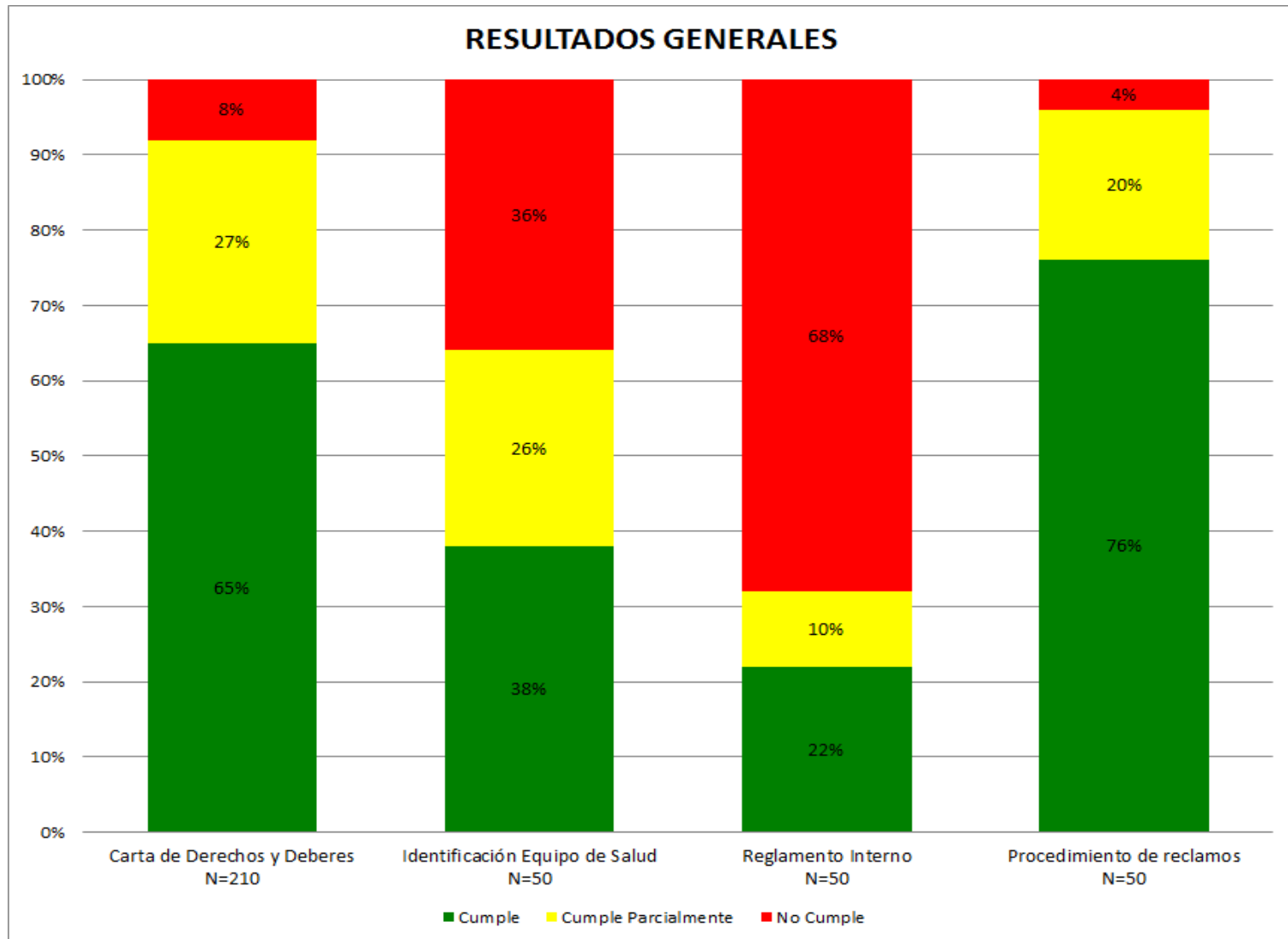




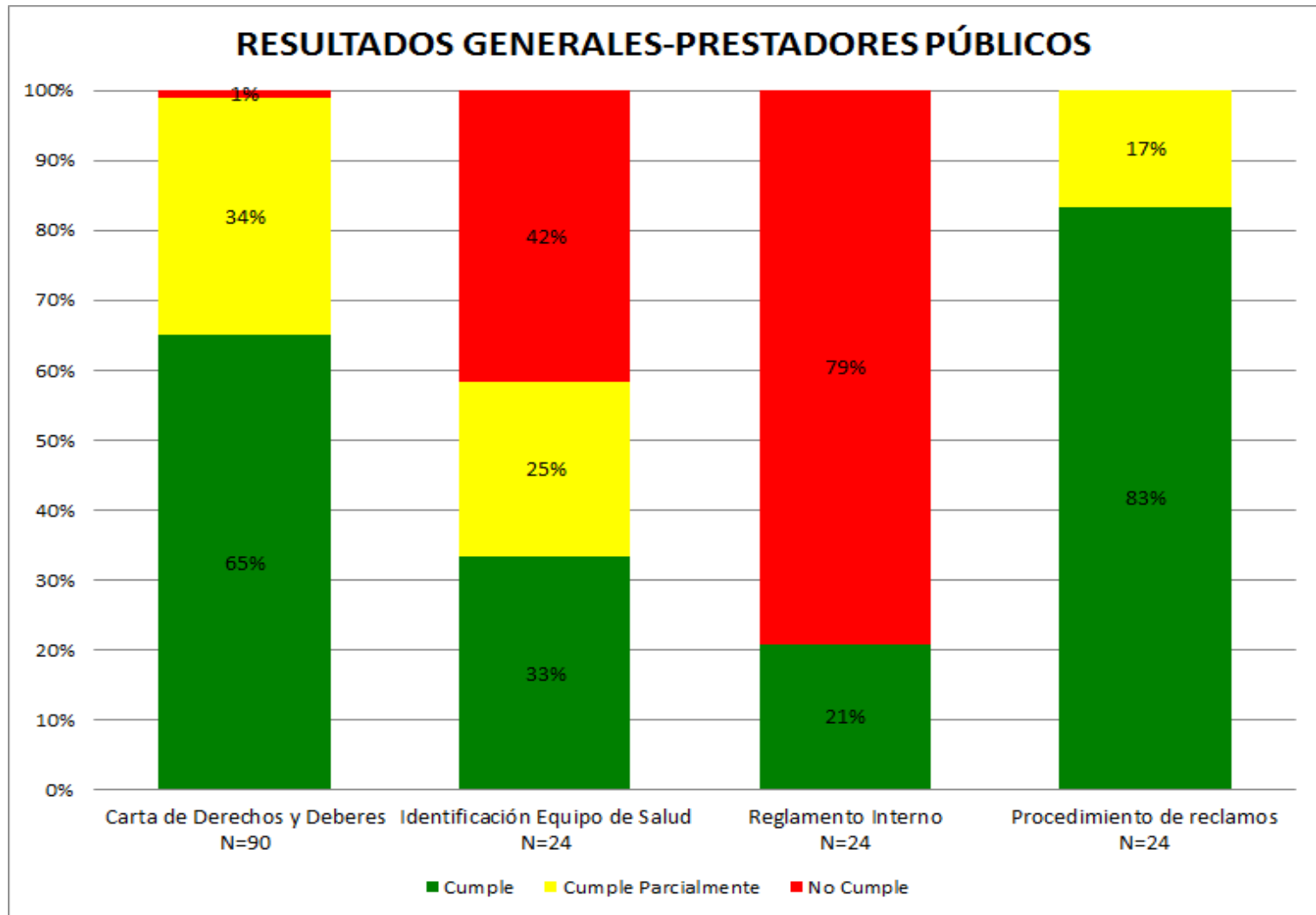
RESULTADOS GENERALES



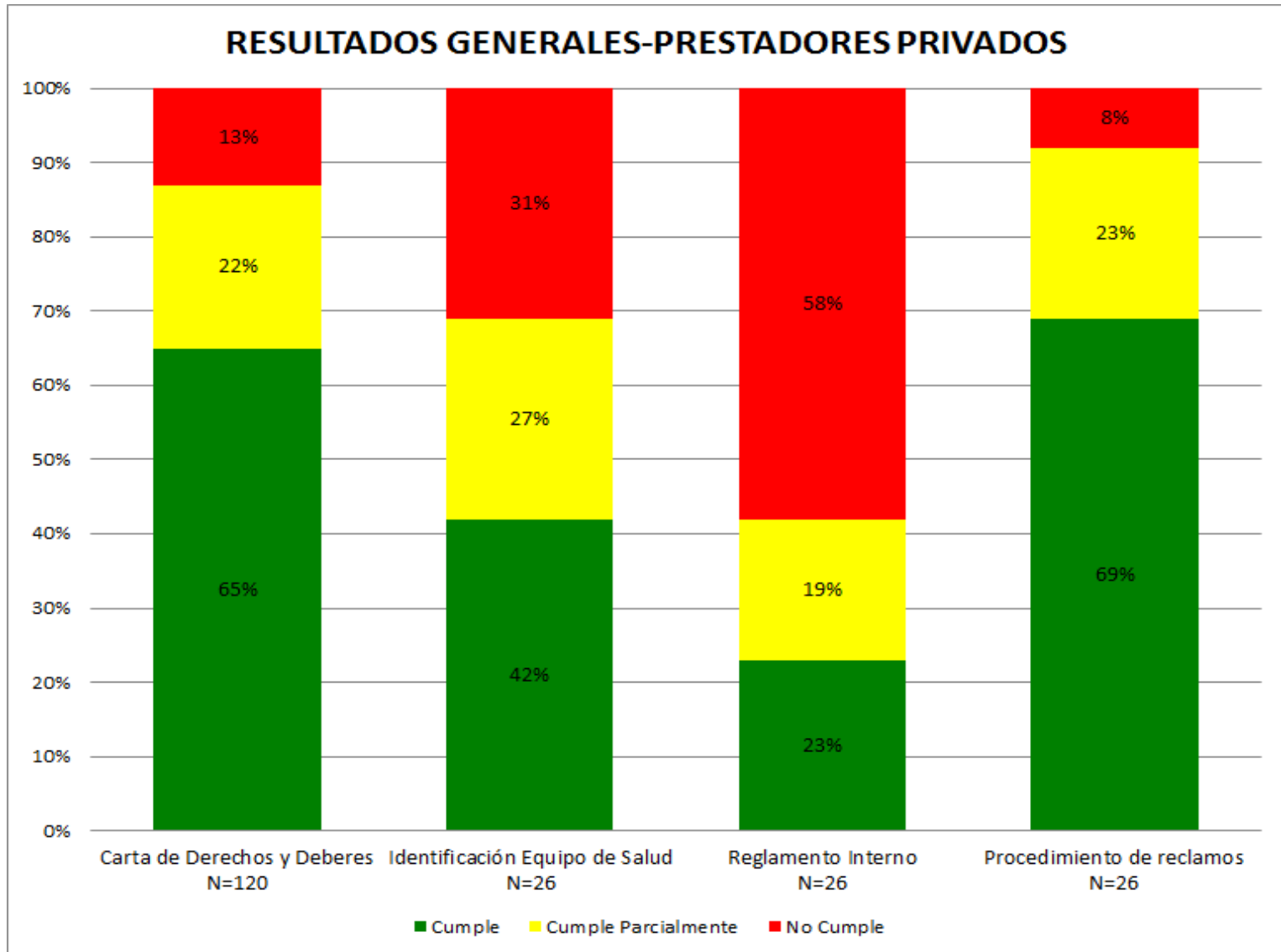
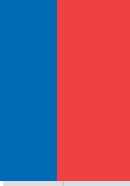
Nivel de cumplimiento Según materias fiscalizadas



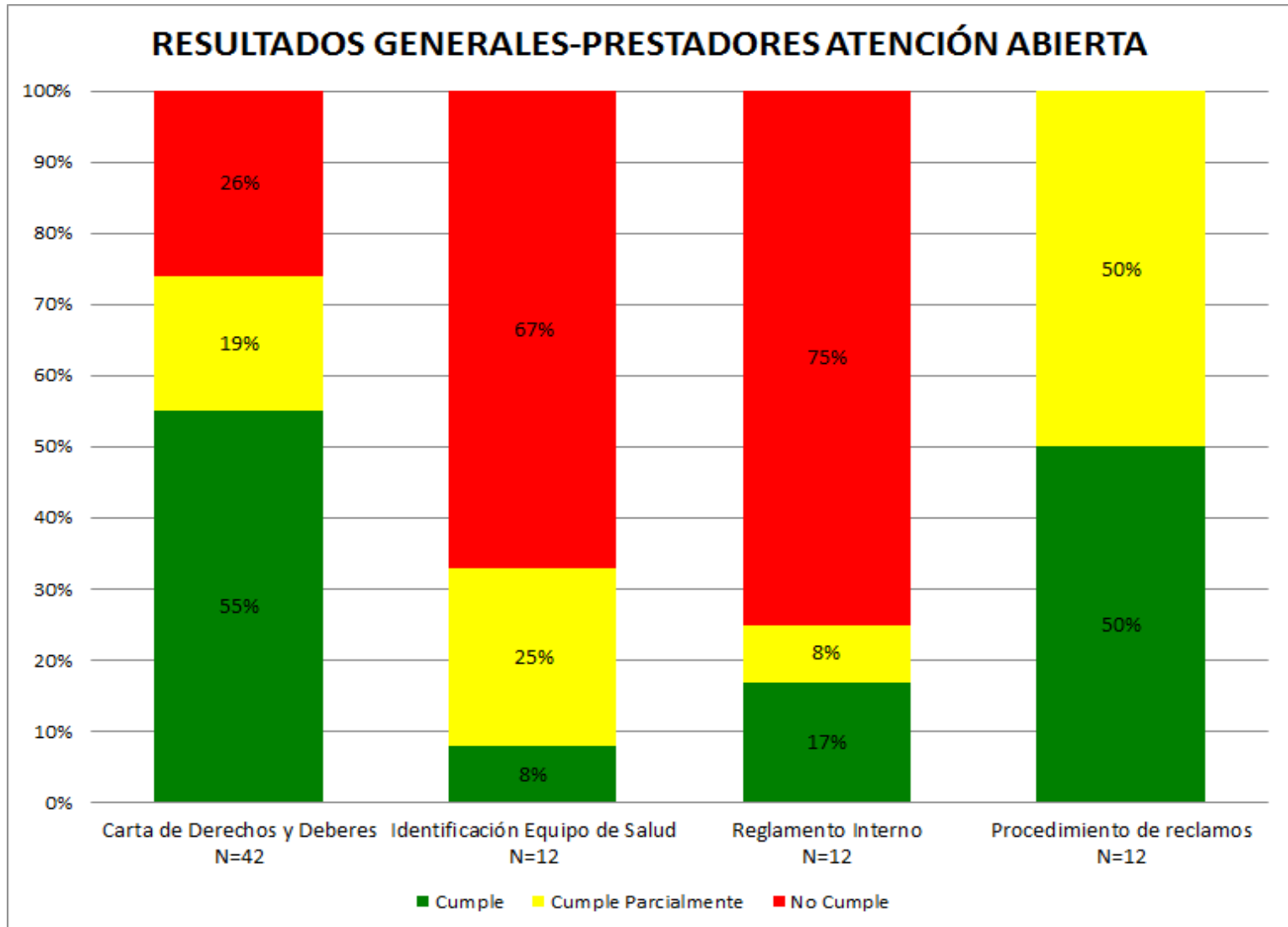
Nivel de cumplimiento Según Materia



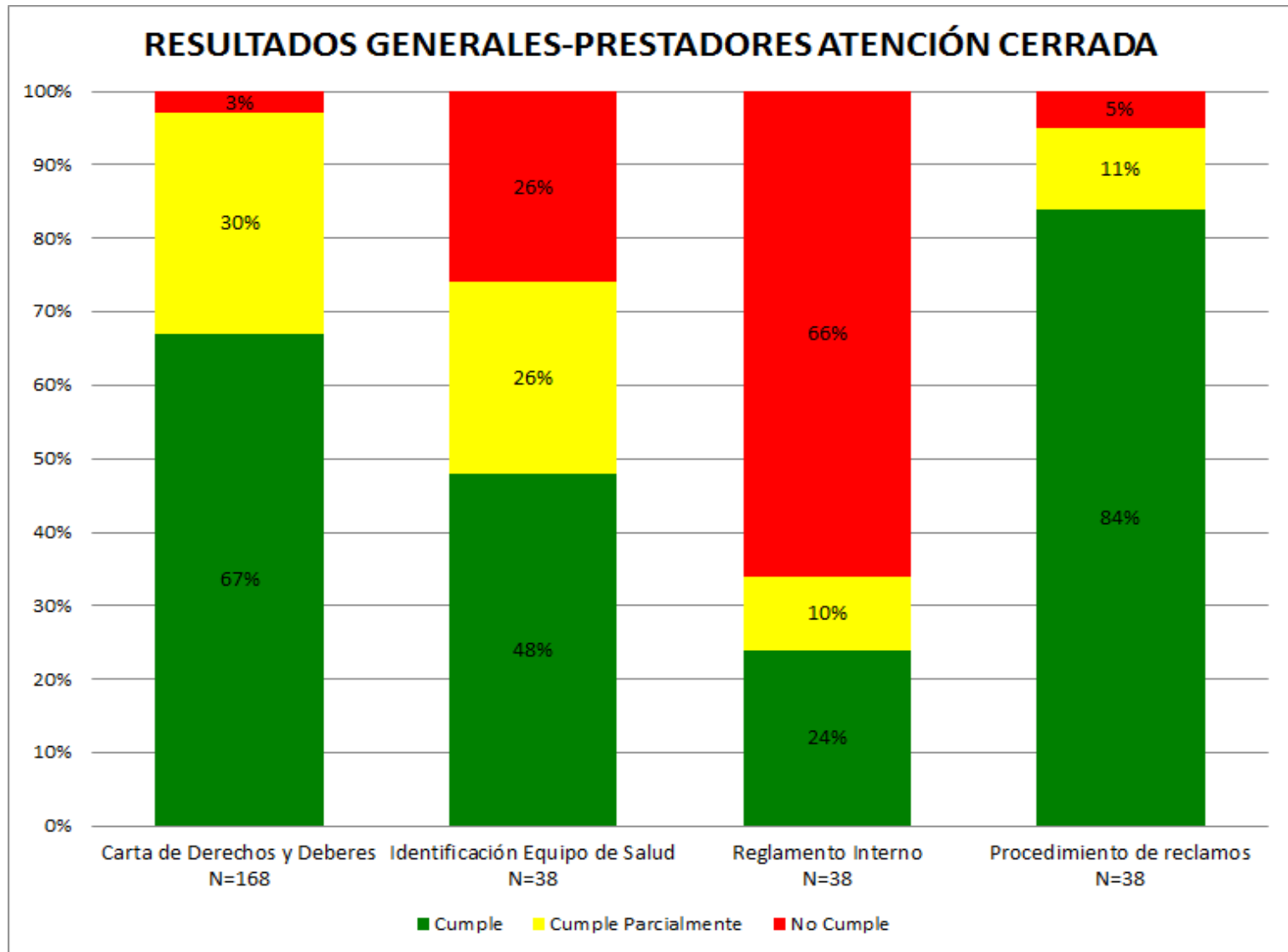
Nivel de cumplimiento Según Materia



Nivel de cumplimiento Según Materia



Nivel de cumplimiento Según Materia



Conclusiones generales

Ley N°20.584 Derechos y Deberes de los pacientes

- Las materias de mayor cumplimiento son el **procedimiento de reclamos: 83%** sector público versus un **69%** en el sector privado y la **exhibición de la Carta de Derechos y Deberes: 65 %** tanto en el sector público como en el sector privado
- **En los Prestadores de Atención Cerrada** se constató un alto porcentaje de cumplimiento en el procedimiento de reclamos **84%** y un cumplimiento de un **67%** en la exhibición de la carta de derechos y deberes. Los niveles de cumplimiento más bajos corresponden a la identificación del equipo de salud en un **48 %** y reglamento interno en un **24 %**.
- **En los Prestadores de Atención Abierta** se constató un porcentaje de cumplimiento de la exhibición de la carta de derechos y deberes de un **55%** y en el procedimiento de reclamos un cumplimiento de un **50%**. Los niveles de cumplimiento más bajos corresponden a la identificación del equipo de salud en un **8%** y del reglamento interno en un **17 %**.

Control del Cumplimiento

Ley N°20.584 Derechos y Deberes de los pacientes



Ante las situaciones de incumplimiento detectadas corresponde:

1.-Oficiar e instruir al prestador institucional para que corrija la irregularidad en un plazo máximo de 2 meses.

2.-Transcurrido este plazo, se fiscalizará el cumplimiento instruido.

3.-Si se mantiene el incumplimiento se podrán cursar sanciones.



Conclusiones Finales

Ley N°20.584 Derechos y Deberes de los pacientes



- Esta ley es un avance para el país ya que sitúa al paciente en el centro de la atención sanitaria.
- Se visualiza un avance a pocos meses de su entrada en vigencia.
- Requiere una mayor difusión e implementación en prestadores institucionales de atención abierta.
- Se requiere una participación activa del usuario.
- Como oportunidades para el sector se observa que esta ley contribuye a mejorar la calidad de la atención de salud y la seguridad de los usuarios y además, permite una optimización de los mecanismos de gestión en salud.



¿Cómo Reclamar?

Si una persona siente que han sido vulnerados alguno de los derechos que contempla la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes puede reclamar de la siguiente manera:

- **Presentar un reclamo ante el consultorio, hospital o centro médico privado que lo atiende**, quien tiene un plazo de **15 días hábiles para responder**.
- Si la respuesta no es satisfactoria o, simplemente, no la recibió podrá **recurrir a la Superintendencia de Salud dentro de un plazo de 5 días hábiles**.
- Asimismo, las personas tendrán derecho a requerir, alternativamente, la iniciación de un procedimiento de Mediación, en los términos de la ley N°19.966.
- Una vez que el reclamo ingresa a la Superintendencia de Salud, se inicia una investigación para evaluar si hubo o no irregularidades. En caso de detectar incumplimientos se instruye la solución del problema y se sugiere que se tomen las medidas correctivas.
- La irregularidad debe ser resuelta dentro de un plazo no superior a los dos meses. Transcurrido ese plazo, la Superintendencia de Salud iniciará una fiscalización para comprobar la mejora o la persistencia de la falta.
- En el caso de que las irregularidades se mantengan al momento de la fiscalización se ordenará al prestador dejar constancia del incumplimiento en un lugar visible, para conocimiento público (en las dependencias del establecimiento).

Gracias.



Gobierno
de Chile

www.gob.cl

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

supersalud.gob.cl