



## Derechos y Deberes de los Pacientes

### Exija sus derechos

El 1 de octubre de 2012 entró en vigencia la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, que estableció cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud.

Más información en: <http://www.supersalud.gob.cl/difusion/572/w3-propertyvalue-5026.html>

### ¿Cuáles son sus derechos?

<p>Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p>	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p>	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.</p>	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p>	<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p>
<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p>	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p>	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p>	<p>Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.</p>	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p>



Más información en: <http://www.supersalud.gob.cl/consultas/570/w3-propertyvalue-4185.html>

## ¿Cómo reclamar si sus derechos han sido vulnerados?

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

- Reclamando directamente ante el consultorio, hospital, clínica o centro médico privado que lo atiende, 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.
- 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.  
Más información en: <http://www.supersalud.gob.cl/servicios/576/w3-article-5573.html>
- 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.

Más información en: <http://www.supersalud.gob.cl/consultas/570/w3-article-7992.html>

## Cómo realizar el trámite

- Recepción de Reclamos en contra de Prestadores Institucionales de Salud por Ley de Derechos y Deberes.  
Más información en: <http://www.supersalud.gob.cl/servicios/576/w3-article-7908.html>
- En la oficina de Atención de Público de la Superintendencia de Salud, Alameda 1449, Torre 2, Local 12, Santiago, Chile (Metro La Moneda).
- En las Agencias Regionales de la Superintendencia de Salud.  
Más información en: <http://www.supersalud.gob.cl/568/w3-propertyvalue-2656.html>

## ¿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.



Síguenos en:

**Facebook y Twitter**

Le informaremos acerca de sus derechos y deberes en salud, los servicios, novedades de la Institución y mucho más.

Visítenos:

**La Superintendencia de Salud** dispone de varias modalidades de contacto para recibir sus consultas, reclamos y sugerencias. Puede concurrir personalmente a nuestras oficinas en Santiago y regiones, comunicarse telefónicamente, a través de correo postal tradicional o vía internet en:

<http://www.supersalud.gob.cl/568/w3-propertyvalue-794.html>