

¿Cuáles son los derechos de las personas respecto a la opción de reclamar ante las diferentes instancias o entidades que determinar la Ley 20.584?

Toda persona tiene derecho a reclamar ante el prestador institucional, el que deberá contar con personal especialmente habilitado para este efecto y con un sistema de registro y respuesta escrita de los reclamos planteados. Si la persona no recibe respuesta en el plazo de 15 días hábiles, si la respuesta no le satisface o no soluciona la irregularidad por la cual reclamó previamente en el Prestador Institucional, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud o requerir un procedimiento de mediación, en los términos de la Ley N°19.966.

Corresponderá a los prestadores públicos y privados dar cumplimiento a los derechos que la Ley 20.584 consagra a todas las personas. En el caso de los prestadores institucionales públicos, deberán, además, adoptar las medidas que sean necesarias para hacer efectiva la responsabilidad administrativa de los funcionarios, mediante los procedimientos administrativos o procesos de calificación correspondientes.

La Superintendencia de Salud, a través de su Intendencia de Prestadores de Salud, controlará el cumplimiento de esta ley por los prestadores de salud públicos y privados, recomendando la adopción de medidas necesarias para corregir las irregularidades que se detecten. En el caso de que ellas no sean corregidas dentro de los plazos fijados para este efecto por la Intendencia de Prestadores de Salud, ésta ordenará dejar constancia de ello al prestador en un lugar visible, para conocimiento público, dentro del establecimiento de que se trate. Si transcurrido el plazo que fijare la Intendencia de Prestadores de Salud para la solución de las irregularidades, el que no excederá de 2 (dos) meses, el prestador no cumpliera la orden, se iniciará otro procedimiento, esta vez sancionatorio, para aplicar las sanciones que la ley señala, las que podrían ser: multas hasta 1000 UF para prestadores privados y la solicitud de sumarios funcionarios si se trata de prestadores públicos, lo que dependerá de cada caso particular. En contra de las sanciones aplicadas el prestador podrá interponer los recursos de reposición y jerárquico, en los términos del Párrafo 2° del Capítulo IV de la ley N° 19.880.