

¿Cuáles son tus deberes?



Entregar información veraz acerca de tu enfermedad, identidad y dirección.



Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar tu información médica.



Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.



Informarte acerca de los horarios de atención y formas de pago.



Tratar respetuosamente al personal de salud.



Informarte acerca de los procedimientos de reclamo.



Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente



www.supersalud.gob.cl

Fono consulta

600 836 9000

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 Alcázar

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

Chillán
Arauco N°405, Oficina 510

Concepción
Av. Arturo Prat N°390, Oficina 506. Edificio Neocentro

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
José de Moraleda N°370, local 3

Punta Arenas
Avenida Colón N°825

Oficina Central: Santiago
Alameda N°1449, local 12. A pasos del Metro La Moneda

Ley de Derechos y Deberes de las y los pacientes



@SuperdeSaludChile



@SuperdeSalud



@superdesaludchile

Infórmate de nuestros horarios de atención en:
www.supersalud.gob.cl ▪ Call Center 600 836 9000 ▪ Redes Sociales

www.supersalud.gob.cl

Desde octubre del año 2012 está vigente la Ley de Derechos y Deberes de las y 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 a su atención de salud.

¿Cuáles son tus derechos?



Tener información oportuna y comprensible de tu estado de salud.



Recibir un trato digno, respetando tu privacidad.



Ser llamada/o por tu nombre y atendida/o con amabilidad.



Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.



Ser informada/o de los costos de tu atención de salud.



No ser grabada/o ni fotografiada/o con fines de difusión sin tu permiso.



Que tu información médica no se entregue a personas no relacionadas con tu 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 incluida/o en estudios de investigación científica sólo si lo autorizas.



Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.



Que el personal de salud porte una identificación.



Inscribir el nacimiento de tu hija/o en el lugar de tu residencia.



Que tu médica/o entregue un informe de la atención recibida durante tu hospitalización.



Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente



¿Cómo reclamar si se incumple la Ley de Derechos y Deberes de las y los pacientes?

Si una persona estima que ha sido vulnerado alguno de los derechos que contempla la Ley, debe reclamar de la siguiente manera:

- ✓ Primero, directamente ante el centro de salud, hospital, clínica o centro médico que brindó la atención, institución que tiene un plazo de **15 días hábiles para responder por escrito**.
- ✓ Si la persona afectada no recibe respuesta a su reclamo, o bien, estima que la respuesta no es satisfactoria, podrá reclamar ante la Superintendencia de Salud, dentro del plazo de 5 días hábiles, desde que venció el plazo del prestador para dar respuesta y no lo hizo; o bien, desde que reciba la carta de respuesta, por correo postal, electrónico o personalmente. A su presentación debe acompañar comprobante de ingreso de reclamo ante centro de salud, copia de la respuesta recibida y todos los antecedentes relevantes para conocer el caso.
- ✓ La Superintendencia conocerá y resolverá su reclamo, conforme a los antecedentes que aporten ambas partes involucradas.
- ✓ En forma alternativa al proceso de reclamo, las personas podrán optar por iniciar un procedimiento de mediación, si su objetivo es obtener una indemnización por daños (Ley 19.966).

¿Cómo realizar el trámite?



Reclamo en línea

A través de www.supersalud.gob.cl



Atención presencial

Dirígete a Alameda 1149, local 12 en Santiago o a cualquiera de nuestras agencias a lo largo del país.



Por correo

Envía una carta por correo a la agencia de la Superintendencia de Salud más cercana a tu domicilio.

Sanciones

Respecto del incumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las y 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 del personal involucrado.
- ✓ **Sistema Privado:** Si no cumplen las instrucciones, la Intendencia de Prestadores puede aplicar multas de hasta UF1.000.

