

# Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes



Gobierno  
de Chile

Unidad de Atención a las Personas (UAP)  
Hospital Claudio Vicuña de San Antonio  
Septiembre 2019



# Disposiciones generales Ley 20.584

En el año 2012 entró en vigencia la Ley 20.584, que establece cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud

- La iniciativa legal resguarda principios básicos, disposiciones que se aplican tanto en el sector público como privado



# Actores de la Ley 20.584



- PRESTADORES: Otorgan atenciones de salud
  - 1- Institucionales: organizados y dirigidos en establecimientos asistenciales
  - 2- Individuales: Independientes o dependientes
  - 3- Equipo de salud: grupo encargado

USUARIOS: Acceden a acciones de salud

- 1- Requirentes
- 2- Representantes
- 3- Familiares y visitas

# Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes

Los derechos y deberes establecidos en esta ley deben estar plasmados de manera visible y clara en la **“Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes”** en que se especifica cada uno de los aspectos señalados en la normativa.

Esta carta debe estar presente en instituciones tales como: consultorios, hospitales y clínicas del país.

# 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.



# Ramtunge chem tami ngenkonkülen

Kom küme tami kimal  
chumechi mi tremoleam.



Küme llowngeal, yamniengeal  
tami kizu felemu



Felimi ngütrümngel tami  
Üymew ka mi küme  
azkintungeal.



Llowal küme nor lawentuwün,  
ka küme tami eluzungu niengeal.



Felimi feypingeal tunte chipan  
tafi lawentungenmum.



Entu azngenoal no pial kañi  
komchelngenoal ey mi pinolmi.



Tami wirrikonkülemem tami  
zungu pekan elungenoal  
kakelu che.



Pekanka mekengeoal  
lawentuwe mew ka zuanle  
alta kizu ngünewal.



Llowal witrän, kompañ ka  
kelluchepelu



Feli tañi ramtual chumechi  
tafi lawentungen ta che.



Tukungelmi ey mi  
chillkatungeafuy tami kutran  
pinolmikay femlayay.



Chew zuaniengele, feli ñi müleal  
mapudungun mew  
wirrikonküleal o feli ñi müleal  
amudungufe kim mapuzungulu.



Feyti pu küzaufe pe kutrankelu  
feli ñi azniäl tañi iñi pingem.



Wirrintukungeal we choyülu  
we pichiche chew tañi  
mülemum.



Feyti lawentuchefe feli ñi küme  
wül zungual chumngelu tañi  
pitalizan ta che.



## Fely tami feyentual

Kimewül zunguaymi  
chumechi tami kutranün, tami  
üñi pingem ka chew tüwün.



Kimafimi ka yamafimi feyti  
chumechi zungu ñi mülen  
ponwi feyti lawentuwe ruka.



Felimi upetuafiel fillem  
mülkelu lawentuwe ruka  
mew.



Feli tami kimal chen hora  
lawentungeken ta che ka  
chumechi kultiken.



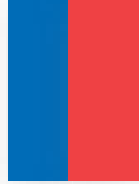
Yamafimi tati pu  
tremolchefe mülelu.



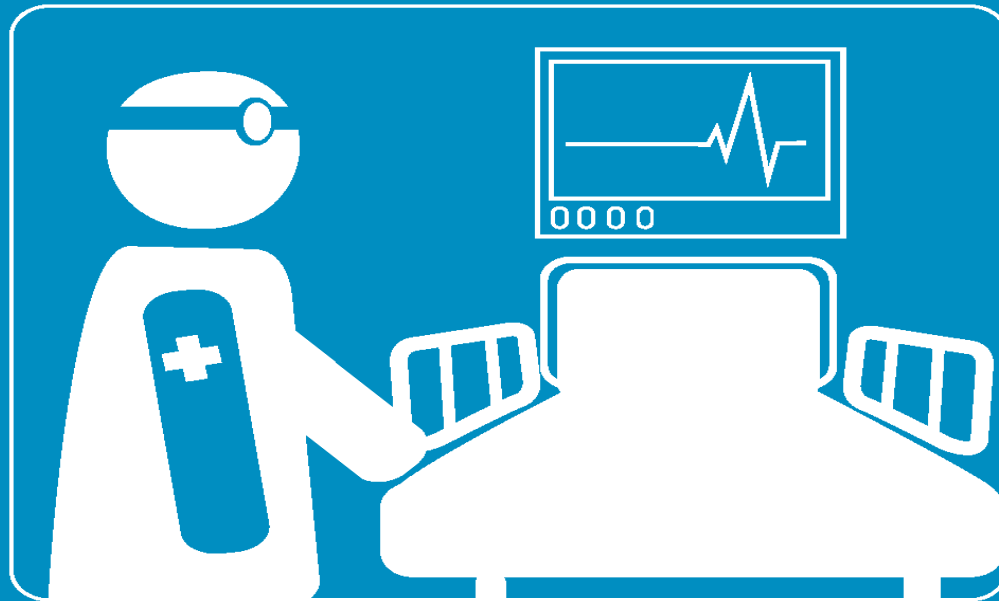
Feli tami kimal chew  
tami zunguntuwual.



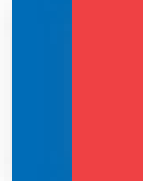
# EXIJE TUS DERECHOS



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



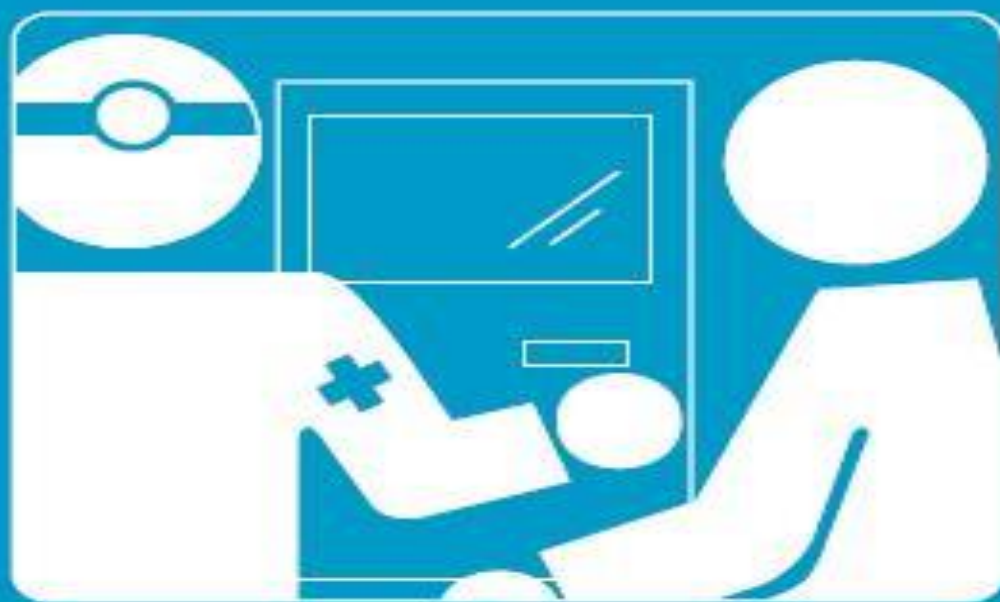
# ACREDITACIÓN HCV



**Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.**



**Recibir un trato digno,  
respetando su privacidad.**



**Ser informado de los  
costos de su atención de  
salud.**



# Derechos

Toda persona tiene derecho a que los integrantes del equipo de salud cuenten con algún sistema de identificación personal que debe incluir la función que desempeñan



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



**No ser grabado ni fotografiado  
con fines de difusión sin su  
permiso.**



**Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.**



**Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.**



**Que su información médica  
no se entregue a personas no  
relacionadas con su atención.**



**Consultar o reclamar  
respecto de la atención de  
salud recibida.**



# CUMPLE TUS DEBERES



**Entregar información veraz  
acerca de su enfermedad,  
identidad y dirección.**

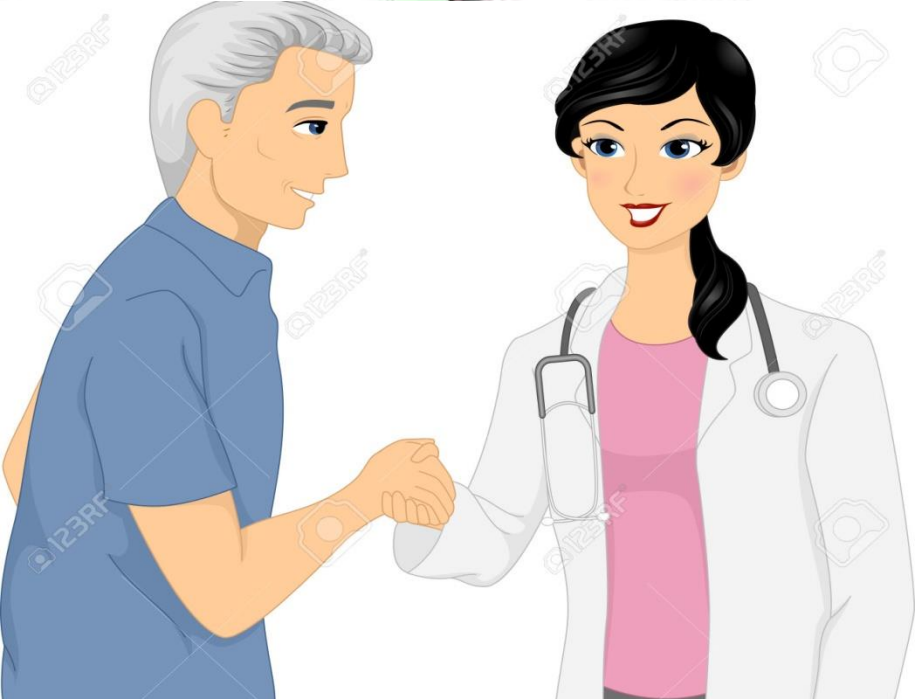


**Informarse acerca de  
los horarios de atención  
y formas de pago.**



**Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.**





**Gracias.-**



**Gobierno  
de Chile**

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)