

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES DE LA SALUD PÚBLICA Y PRIVADA

Ley 20.584

DERECHOS DEL PACIENTE

1. Derecho a una atención oportuna y sin discriminación: las personas tienen derecho a que las acciones de promoción, protección y recuperación se le den oportunamente y sin discriminaciones arbitrarias, incluidas aquellas personas con discapacidad física o mental o que se encuentren privadas de libertad y de acuerdo a los principios de igualdad establecidos en nuestra Constitución y leyes.
2. Derecho a un buen trato personal: derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, para lo cual el prestador de salud debe velar por:
 - a) Utilización de un lenguaje entendible. Cuidar que las personas que adolezcan de alguna capacidad o no tengan dominio del idioma castellano, puedan recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida.
 - B) El paciente sea atendido por su nombre y se respete su vida privada y su honra.
 - c) En relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso, periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal.
 - d) La atención otorgada por alumnos en establecimientos de carácter docente asistencial, como también en las entidades que han suscrito acuerdos de colaboración con universidades o institutos reconocidos, deberá contar con la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en dicho establecimiento y que corresponda según el tipo de prestación.
3. Derecho a la información en Salud: toda persona tiene derecho a que el prestador institucional le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito. Esto comprende lo siguiente:
 - Las atenciones de salud o tipos de acciones de salud que el prestador ofrece o tiene disponible y los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a dichas prestaciones.
 - Toda persona tiene derecho a que todos y cada uno de los miembros del equipo de salud que la atiendan tengan algún sistema visible de identificación personal, incluyendo la función que desempeñan, así como a saber quién autoriza y efectúa sus diagnósticos y tratamiento.

- Las condiciones previsionales de salud requeridas para su atención, los antecedentes y documentos solicitados en cada caso y los trámites necesarios para obtener la atención de salud.
- Las condiciones y obligaciones contempladas en sus reglamentos internos que las personas deberán cumplir mientras se encuentren al interior de los establecimientos asistenciales.
- Las instancias y formas de efectuar comentarios, agradecimientos, reclamos y sugerencias.

4. Derecho al Consentimiento Informado: toda persona tiene derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico en forma libre, voluntaria, expresa e informada, para lo cual el médico tratante deberá entregar información adecuada, suficiente y comprensible al paciente. Este derecho a elección no se aplicará cuando la decisión implique riesgo para la salud pública.

DEBERES DEL PACIENTE

1. Deber de informarse: es deber del paciente informarse acerca de los procedimientos de consulta y reclamos establecidos y cuidar las instalaciones y el equipamiento dispuestos para su atención.
2. Deber de mantener un trato respetuoso: las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean estos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales u otras personas que los acompañen.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, dará derecho a la autoridad del establecimiento de requerir la presencia de la fuerza pública, cuando la situación lo amerite. También se podrá ordenar el "alta disciplinaria" del paciente que incurra en maltrato o actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o salud.

3. Deber de colaborar con la entrega de información: la persona que solicita la atención de salud así como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo tratante, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan para un adecuado diagnóstico y tratamiento.