
 <p>Servicio de Salud Aysen del General Carlos Ibañez del Campo</p>	 <p>HOSPITAL COMUNITARIO DR. LEOPOLDO ORTEGA RODRIGUEZ CHILE CHICO</p>	<p>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO</p>	<p>CÓDIGO PROT. DP 1.1</p>	<p>Nº RESOLUCIÓN 1148</p>
		<p>Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios</p> <p>Página 1 de 11</p>	<p>Vigencia 5 años</p>	<p>Nº Edición 1</p>

PROTOCOLO CARTA DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Elaboración	Revisión	Visación	Aprobación
<p>E.U Daniela Merino Becerra</p>	<p>T.S Makarena Almonacid Vega</p>	<p>Dr. Andrés Fredes Silva</p>	<p>Klga. Daniela Maldonado Vera</p>
<p>Enfermera Clínica</p> 	<p>Encargada de OIRS</p> 	<p>Encargado de Calidad</p>  <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p>Directora</p>  <p>DIRECTOR</p>
<p>Fecha: 20-07-2023</p>	<p>Fecha: 25-07-2023</p>	<p>Fecha: 27-07-2023</p>	<p>Fecha: 27-07-2023</p>
<p>Distribución</p>	<p>OCSP, Dirección, Archivo.</p>		



**HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.
CHILE CHICO**

Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios

Página 2 de 11

CÓDIGO PROT. DP 1.1	Nº RESOLUCIÓN 1148
Vigencia 5 años	Nº Edición 1

RESOLUCION EXENTA N° 1148.- //



Chile Chico, 27 de julio de 2023.

VISTOS ESTOS ANTECEDENTES; Solicitud de Encargada de Calidad y Seguridad del Hospital de contar con resolución de aprobación de “Protocolo Carta Derechos y Deberes de los Usuarios”, Las facultades legales y reglamentarias que me confiere el DFL N°1/05, publicado en el Diario Oficial con fecha 24 de abril de 2006, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469; el Decreto Supremo N° 140, de fecha 20 de noviembre de 2004, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; todos del Ministerio de Salud; la Resolución Afecta N° 72 de 1980, la Resolución Exenta N° 4529, de 31 de diciembre de 2020; todas de la Dirección del Servicio de Salud Aysén; el D.F.L. N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y las resoluciones N° 6, 7 de 2019 y 14 de 2022 todas de la Contraloría General de la República, que fijan las normas sobre exención de Toma de Razón, dicto la siguiente:

RESOLUCION:

1. MODIFIQUESE Resolución Exenta N°96 del 09 de febrero de 2018.



2. APRUEBESE a contar de la presente fecha “**Protocolo Carta Deberes y Derechos de los Usuarios**” del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez, texto que es del siguiente tenor literal;

 <p>Servicio de Salud Aysen del General Gaitan Ibañez del Campo</p>	 <p>HOSPITAL COMUNITARIO DR. LEOPOLDO ORTEGA RODRIGUEZ CHILE CHICO</p>	<p>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO</p>	<p>CÓDIGO PROT. DP 1.1</p>	<p>Nº RESOLUCIÓN 1148</p>
		<p>Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios</p>	<p>Vigencia 5 años</p>	<p>Nº Edición 1</p>

Página 3 de 11

INDICE

Título	Página
Introducción	4
Objetivos	4
Responsables	4
Alcance	5
Excepciones	5
Terminología	5
Descripción de las Actividades del proceso	6-7
Evaluación	7
Referencias bibliográficas	7
Anexo	8-10

 Servicio de Salud Aysén del General Carlos Bianchi del Campo Gobierno de Chile	 HOSPITAL COMUNITARIO DEL LEOPOLDO ORTEGA RODRÍGUEZ CHILE CHICO	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios Página 4 de 11	CÓDIGO PROT. DP 1.1	Nº RESOLUCIÓN 1148
			Vigencia 5 años	Nº Edición 1

1. INTRODUCCION

El presente documento hace referencia al compromiso que tiene el Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez con la dignidad de las personas en la atención de salud, resguardando los principios éticos esenciales en el trato que se le otorga. También se establecen las obligaciones que la institución adquiere para cada una de las personas consultantes, y que al mismo tiempo ellos se informen por medios de difusión constatables y tangibles.

Por lo anterior, es imprescindible dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios consagrados en la Ley 20.584 y la Ley 21.168 que modifica esta última, a fin de crear el derecho de atención preferente y oportuna a adultos mayores y personas con discapacidad en acciones de Salud.

La OIRS es un servicio que tiene por objeto facilitar el acceso a la información, de manera oportuna, clara y transparente a todas las personas sin discriminación, también pueden todos los usuarios que requieran la carta de deberes y derechos. A su vez, los usuarios tendrán el deber de informarse de sus derechos y deberes al ingresar a nuestro establecimiento.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:



Establecer un marco claro y justo que garantice una atención positiva y equitativa, dando a conocer de manera visible algunos de los principales derechos y deberes de los usuarios del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez.

2.2 Objetivos específicos:

- Difundir los derechos y deberes de los usuarios en salud.
- Difundir la población objetivo de atención preferente.
- Proteger los derechos de los usuarios.
- Informar sobre las responsabilidades que deben cumplir los usuarios.

3. RESPONSABLES

Función	Responsables
Aplicación	Dirección, subdirección médica, encargados de unidad, funcionarios del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez.
Actualización	Encargado de calidad
Monitoreo	Dirección, OIRS

 <p>Servicio de Salud Aysén del General Carlos Ibañez del Campo</p>	 <p>HOSPITAL COMUNITARIO DR. LEOPOLDO ORTEGA RODRÍGUEZ CHILE CHICO</p>	<p>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO</p> <p>Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios</p> <p>Página 5 de 11</p>	<p>CÓDIGO PROT. DP 1.1</p>	<p>Nº RESOLUCIÓN 1148</p>
			<p>Vigencia 5 años</p>	<p>Nº Edición 1</p>

4. ALCANCE



Esta carta debe ser conocida y aplicada por todos los funcionarios y usuarios del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez.

5. EXCEPCIONES

No aplica.

6. TERMINOLOGÍA

- Dignidad humana: Consideración de todas las personas como fines en sí mismos y nunca como medios. Implica el reconocimiento y la promoción del ejercicio de la autonomía de las personas.
- Ficha Clínica: Documento reservado y confidencial, de utilidad para el enfermo, el establecimiento, la investigación, la docencia y la justicia, en el cual se registra información del paciente y de su proceso de atención médica.
- Confidencialidad: Derecho que tiene una persona, en su calidad de paciente, a que su enfermedad no sea de dominio pública. En este sentido, es el paciente quien autoriza la divulgación de la información asociada a su enfermedad. El límite de la confidencialidad está determinado por razones estrictamente justificadas de orden médico, de salud pública o de orden legal.
- Consentimiento informado: Es un procedimiento a través del cual un paciente o su representante legal es informado respecto de todos los alcances del o los procedimientos diagnósticos o terapéuticos que le son propuestos y que le permite decidir si acepta o rechaza la alternativa sugerida por el profesional de salud con total conocimiento de las consecuencias e implicancias de esta decisión la cual debe constatar por escrito.
- Indicaciones claras: Todo documento clínico debe ser elaborado con letra clara y legible con todos sus contenidos, asimismo la explicación verbal en términos sencillos y un lenguaje comprensible por el paciente o su representante legal respecto del seguimiento de las indicaciones y conocimientos de los efectos colaterales, si existe.
- Placa o tarjeta de identificación: Corresponde a la credencial otorgada por el establecimiento de atención de salud para identificar a su personal.
- Privacidad: Ámbito de vida personal de un individuo desarrollado en un espacio que debe mantenerse confidencial.
- MINSAL: Ministerio de Salud.

 <p>Servicio de Salud Aysén Hos. General Carlos Ibañez del Campo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	 <p>HOSPITAL COMUNITARIO DR. LEOPOLDO ORTEGA RODRIGUEZ CHILE CHICO</p>	<p>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO</p> <p>Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios</p> <p>Página 6 de 11</p>	<p>CÓDIGO PROT. DP 1.1</p>	<p>Nº RESOLUCIÓN 1148</p>
			<p>Vigencia 5 años</p>	<p>Nº Edición 1</p>

7. DESARROLLO DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO



La ley 20.584 establece que los prestadores de salud institucionales tanto públicos como privados, deberán colocar en los establecimientos una carta donde se señalan cuáles son los derechos, deberes y atención preferente de los usuarios en la atención de salud.

7.1 A través de la ley 20.584, se establecen los siguientes derechos:

- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Ser llamado por su nombre o como el paciente quiera ser llamado y debe ser 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 la 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 solo 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.
- Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad, tendrá derecho a Atención Preferencial.

7.2 A través de la ley 20.584, se establecen los siguientes 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.
- Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.

		HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios Página 7 de 11	CÓDIGO PROT. DP 1.1	Nº RESOLUCIÓN 1148
			Vigencia 5 años	Nº Edición 1

7.3 Características de la carta de Derecho y Deberes

La carta mide 125 cm. De ancho y 121 cm de alto y tiene un margen blanco de 2 cm que no debe ser recortado. Esta medida garantiza su visibilidad y lectura, por lo tanto, se debe respetar su tamaño y proporción (anexo 1)

La carta está dividida en dos partes: Los Derechos del Paciente que se ubican en el área superior del documento y donde se ilustra con 16 ejemplos y Deberes de los Pacientes, en el área inferior, donde se explicitan 7.

La carta debe ser ubicada en un lugar que permita una buena visibilidad y legibilidad.

Se recomienda colocarla a una altura mayor de 1,5 metros sobre el suelo, de lo contrario, impide una correcta lectura (anexo 2).

7.4 Características del afiche Atención Preferente

El afiche mide 50 cm de ancho y 70 cm de alto. Puede ser reducido como máximo a 20 cm de ancho (por altura proporcional), sin deformar ni cambiar ningún elemento. Esto con el objetivo de facilitar su impresión en papel tamaño carta, que es universal, en caso de no tener la posibilidad de imprimirlo en sus medidas originales (anexo 3).



8. EVALUACION

La carta de los derechos y deberes de los pacientes debe encontrarse en el sector de acceso, salas de espera y urgencia del establecimiento, ajustándose a las normas graficas que indica el MINSAL.

El umbral de cumplimiento de esta característica debe ser igual o mayor al 80%.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Manual de normas gráficas del Ministerio de Salud.
- Norma de difusión de la carta de derechos y deberes de los pacientes, versión N°2, febrero 2019.
- Declaración de derechos y deberes de los pacientes, versión N°2, Año 2020.

 <p>Servicio de Salud Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo</p> <p>Gobierno de Chile</p>	 <p>HOSPITAL COMUNITARIO DEL DR. LEOPOLDO ORTEGA RODRÍGUEZ CHILE CHICO</p>	<p>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO</p>	<p>CÓDIGO PROT. DP 1.1</p>	<p>Nº RESOLUCIÓN 1148</p>
		<p>Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios</p>	<p>Vigencia 5 años</p>	<p>Nº Edición 1</p>


10. ANEXOS

10.1 Anexo 1

Exige tus 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> 	<p>A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.</p> 	<p>Donde sea pertinente, se cuide con seriedad y facilitadores en lengua originaria.</p> 
<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p> 	<p>Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.</p> 	<p>Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.</p> 	<p>Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad, tendrá derecho a Atención Preferencial.</p> 

y cumple tus deberes

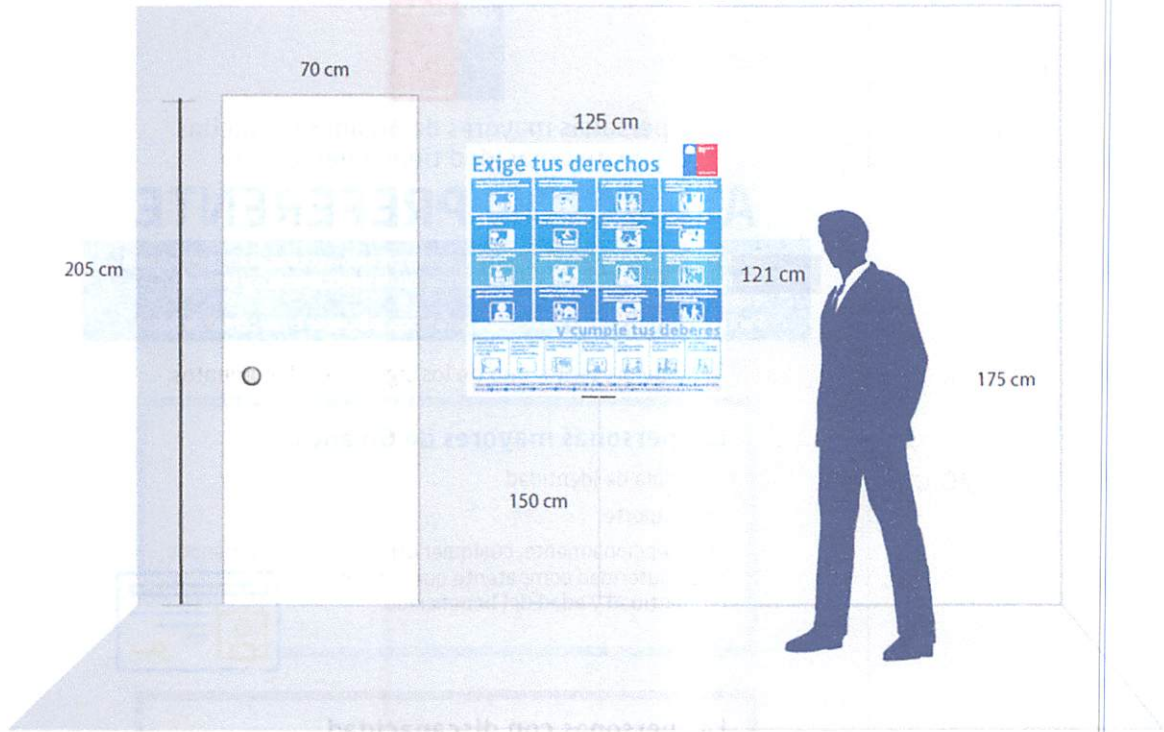
<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, síntomas y diagnóstico.</p> 	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y regístrate en la atención médica.</p> 	<p>Cuidar los establecimientos y equipamiento del recinto.</p> 	<p>Informarse acerca de los honorarios de atención y formas de pago.</p> 	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p> 	<p>Informarse acerca de los procedimientos de atención.</p> 	<p>Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferencial.</p> 
--	--	--	--	--	---	--

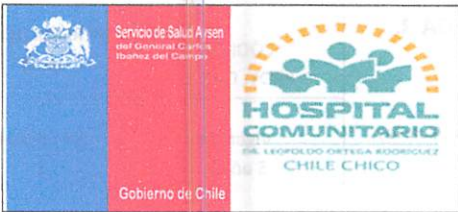
TODO PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE, SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

2 cm

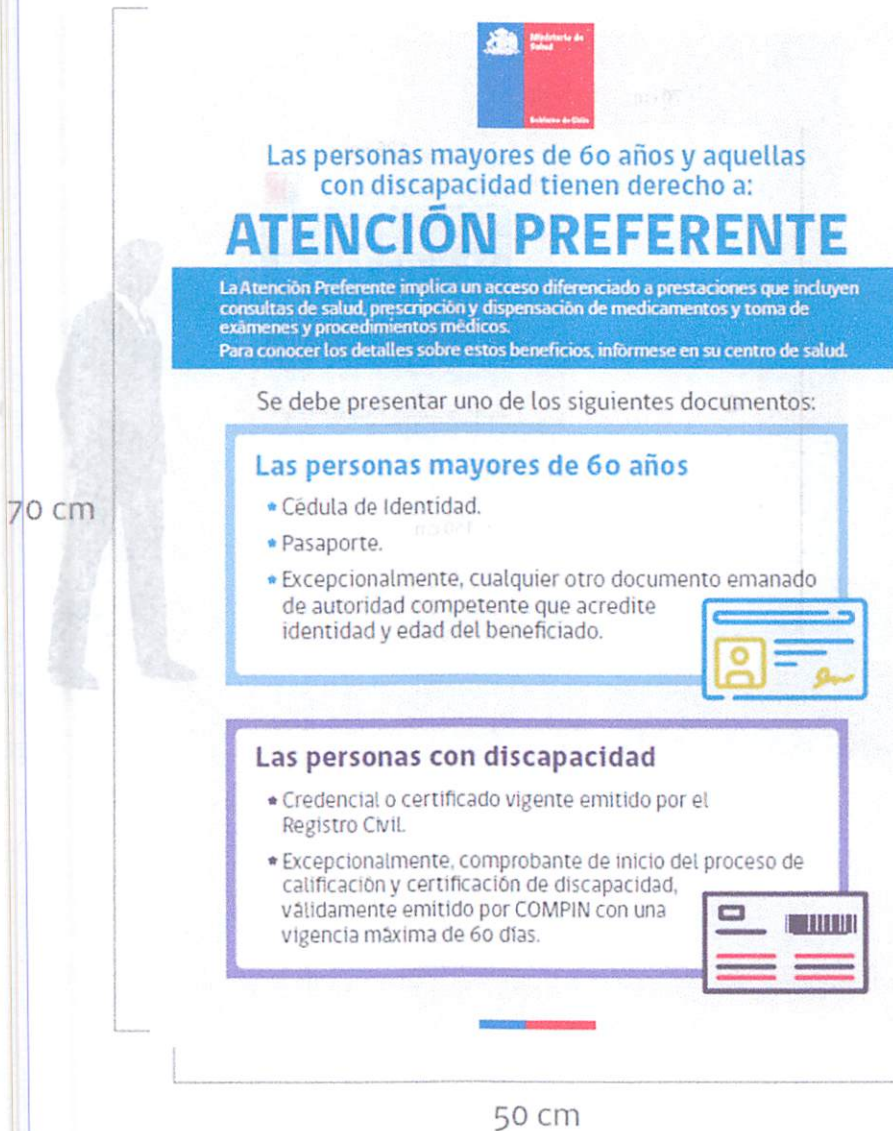
	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios Página 9 de 11	CÓDIGO PROT. DP 1.1	Nº RESOLUCIÓN 1148
		Vigencia 5 años	Nº Edición 1


10.2 Anexo 2



	HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO	CÓDIGO PROT. DP 1.1	Nº RESOLUCIÓN 1148
	Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios Página 10 de 11	Vigencia 5 años	Nº Edición 1

10.3 Anexo 3





Las personas mayores de 60 años y aquellas con discapacidad tienen derecho a:
ATENCIÓN PREFERENTE

La Atención Preferente implica un acceso diferenciado a prestaciones que incluyen consultas de salud, prescripción y dispensación de medicamentos y toma de exámenes y procedimientos médicos.
 Para conocer los detalles sobre estos beneficios, informese en su centro de salud.

Se debe presentar uno de los siguientes documentos:


Las personas mayores de 60 años

- Cédula de Identidad.
- Pasaporte.
- Excepcionalmente, cualquier otro documento emanado de autoridad competente que acredite identidad y edad del beneficiado.





Las personas con discapacidad

- Credencial o certificado vigente emitido por el Registro Civil.
- Excepcionalmente, comprobante de inicio del proceso de calificación y certificación de discapacidad, válidamente emitido por COMPIN con una vigencia máxima de 60 días.



70 cm

50 cm

 <p>Servicio de Salud Aysen del General Garkun Ibañez del Cerepo</p>	 <p>HOSPITAL COMUNITARIO DR. LEOPOLDO ORTEGA RODRIGUEZ CHILE CHICO</p>	<p>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R. CHILE CHICO</p>	<p>CÓDIGO PROT. DP 1.1</p>	<p>Nº RESOLUCIÓN 1148</p>
		<p>Protocolo Carta Derecho y Deberes de los Usuarios</p>	<p>Vigencia 5 años</p>	<p>Nº Edición 1</p>
<p>Gobierno de Chile</p>		<p>Página 11 de 11</p>		

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE



**Klga. DANIELA MALDONADO VERA
DIRECTORA HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA RODRIGUEZ
CHILE CHICO**

Klga.DMV/Dr.AFS/AS.MAV/mldh

DISTRIBUCION:

- Of. Calidad HLOR.
- SOME.
- Secretaria Dirección HLOR.
- Of. Partes HLOR.

REPRODUCTION OF THE ORIGINAL

DATE

1967-1968

BY

NAME

NO.

REPRODUCTION OF THE ORIGINAL

REPRODUCTION OF THE ORIGINAL

REPRODUCTION OF THE ORIGINAL

REPRODUCTION OF THE ORIGINAL