

SECRETARÍA DE PARTES  
 17 DIC. 2012  
 2 DIC. 2012

REPUBLICA DE CHILE  
 MINISTERIO DE SALUD

468

CONTRALORIA GENERAL  
 OFICINA GENERAL DE PARTES  
 22 NOV. 2012

APRUEBA REGLAMENTO SOBRE  
 DERECHOS Y DEBERES DE LAS  
 PERSONAS EN RELACIÓN A LAS  
 ACTIVIDADES VINCULADAS CON  
 SU ATENCIÓN DE SALUD.

SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES  
 DIVISIÓN JURÍDICA

AA 30000001/AMB/MSCH/SL

MINISTERIO DE HACIENDA  
 OFICINA DE PARTES

RECIBIDO

N° 38 /

SANTIAGO, 17 JUL. 2012

CONTRALORIA GENERAL  
 TOMA DE RAZON  
 NUEVA RECEPCION

12 OCT. 2012

DEPART. JURIDICO	RHR 36/10.	
DEPART. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEPTO. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V. O. P. U. y T.		
SUB. DEPTO. MUNICIPAL.		
		TOMADO RAZON
REFRENDACION		14 DIC 2012
REF. POR \$		Contralor General de la República
IMPUTAC.		
ANOT. POR \$		
IMPUTAC.		
DEDUC. DTO.		

VISTO: lo establecido en la ley N° 20.584; en los artículos 4° y 7° del DFL N°1 de 2005, del Ministerio de Salud y teniendo presente las facultades que me confiere el artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de la República, y

CONSIDERANDO:

- La necesidad de regular las disposiciones de la ley N° 20.584, sobre derechos y deberes de las personas en relación con las atenciones de salud que reciben, que no han sido reglamentadas en forma específica.

-El reciente texto legal que legisla sobre los derechos y deberes de los pacientes de atenciones de salud,

DECRETO:

APRUEBASE el siguiente reglamento sobre derechos y deberes de las personas en relación a las actividades vinculadas con su atención de salud:

DIVISION JURIDICA  
 COMITE 4

RETIRADO SIN TRAMITAR

FECHA: 4 DIC 2012

CON OFICIO N° 34023 NOV. 2012

RETIRADO SIN TRAMITAR

FECHA: 12 NOV. 2012

CON OFICIO N° 3291

## TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1º.-** Toda persona tiene derecho, cualquiera sea el prestador que ejecuta las acciones de salud que recibe, a que ellas sean otorgadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la Constitución y las leyes y con la debida observancia de los derechos que se contemplan en la ley N° 20.584 y el presente reglamento según corresponda.

Para la atención de las personas con discapacidad física deberán adoptarse los resguardos y mecanismos estructurales que faciliten su acceso expedito a su atención de salud de manera oportuna y de igual calidad.

Tratándose de las personas con discapacidad mental se estará a las disposiciones particulares que dispone la ley y las disposiciones reglamentarias específicas que las regulen con este mismo objetivo.

En el caso de la atención de personas privadas de libertad, que deban recurrir en demanda de atención a establecimientos de salud, se estará a las normas que emita el Ministerio de Salud para garantizar el otorgamiento de las prestaciones que requieran, con el debido resguardo de su seguridad y la de los terceros que participen en su otorgamiento.



**ARTÍCULO 2º.-** Las disposiciones de este reglamento se aplicarán a todos los prestadores institucionales e individuales de salud, según corresponda, sean éstos pertenecientes al sector público o al privado, que otorguen atenciones de salud, así como a los usuarios de las mismas, excepto aquellas disposiciones que digan relación con el derecho de atención de salud con pertinencia cultural, las que sólo serán aplicables a los prestadores del sector público.

Los establecimientos de carácter docente asistencial, así como aquellos prestadores institucionales que han suscrito convenio de colaboración con entidades de educación superior reconocidas en conformidad a la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza, quedarán afectos al cumplimiento de esta reglamentación, incluyendo a sus docentes y alumnos en formación quienes deberán identificarse en su respectiva condición, debiendo ser los últimos permanentemente supervisados en sus actuaciones.

**ARTÍCULO 3º.-** Para los efectos de esta reglamentación, se entiende por:  
Prestador de Salud: toda persona natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones de salud.

Prestador Institucional: aquel que organiza en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad.



Prestador individual: aquel que, de manera independiente, dependiente de un prestador institucional o por medio de un convenio con éste, otorga directamente prestaciones de salud a las personas o colaboran directa o indirectamente en la ejecución de éstas.

Equipo de Salud: grupo o conjunto de personas que tienen la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud incluyendo a profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud como de otras que tengan participación en el quehacer de salud.

Usuario: Persona que recibe una atención de salud, su representante, sus familiares y demás personas que la acompañen o visiten.

## **TÍTULO II DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD**

### **PÁRRAFO 1º DEL DERECHO A LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DE SALUD**

**ARTÍCULO 4º.-** Toda persona tiene derecho, en el marco de su atención de salud, a que los miembros del equipo de salud y los prestadores institucionales respeten las normas y protocolos establecidos sobre seguridad del paciente y calidad de la atención de salud y a ser informada, ella o quien la represente, respecto de cualquier evento adverso que lo afecte, cualquiera sea la magnitud del daño que le hubiera ocasionado.

Los protocolos y normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención, incorporarán los parámetros que permitan, respecto de los eventos adversos, su identificación, cuantificación y evaluación permanente con el fin de prevenir eventos tales como infecciones intrahospitalarias, equívocos en la identificación de los pacientes, errores en el proceso quirúrgico o en la atención de salud y otros eventos adversos evitables.

Estas normas y protocolos serán aprobados por resolución del Ministerio de Salud, y serán publicados en el diario oficial, sin perjuicio de que estarán sometidos a permanente revisión conforme a los avances y evidencia científica de que se disponga, de lo que resultará la consiguiente actualización que fuere necesario introducirle.

### **PÁRRAFO 2º DEL DERECHO A RECIBIR UN TRATO DIGNO**

**ARTÍCULO 5º.-** Las personas, en su atención de salud, tienen derecho a ser llamadas por su nombre cuando han sido oportunamente identificadas y a ser tratadas de una manera amable y cordial, según las normas sociales generalmente aceptadas.

**ARTÍCULO 6°.-** Durante la atención de salud se deberá utilizar con el usuario un lenguaje comprensible, que guarde consideración a su estado de salud y sus características socio culturales.

Tratándose de personas que no dominen suficientemente el idioma castellano, se les deberá, dentro de lo posible, proporcionar información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento capacitado para ello, si lo hubiere, o con el apoyo de un tercero aportado por el paciente.

**ARTÍCULO 7°.-** Se deberá respetar y proteger la vida privada, honra e intimidad de las personas. En el caso de que imágenes del cuerpo del paciente, o parte de éste, sean necesarias para la interpretación o informe de exámenes o procedimientos, éstas serán conservadas con la debida reserva en la respectiva ficha clínica.

**ARTÍCULO 8°.-** La captación y el uso de imágenes del paciente o de parte de su cuerpo para fines periodísticos o publicitarios, así como su divulgación masiva en medios de difusión social o científico deben ser autorizadas en forma escrita por el paciente o su representante y se llevarán a cabo en la forma y oportunidad en que lo permita la reglamentación interna del establecimiento.

**ARTÍCULO 9°.-** Las actividades señaladas en el artículo anterior que se realicen con fines de docencia, investigación o campañas relacionadas con la salud pública, deberán ser autorizadas por escrito por el paciente, podrá ser realizada en el horario de atención ordinaria del establecimiento según se acuerde con el prestador institucional o individual en su caso.

**PÁRRAFO 3°  
DEL DERECHO A LA COMPAÑÍA Y ASISTENCIA ESPIRITUAL**



**ARTÍCULO 10.-** Las personas que deban permanecer hospitalizadas o que accedan a prestaciones ambulatorias tendrán derecho a ser visitadas por sus familiares y por personas significativas de su entorno vital, a menos que su comparecencia ponga en riesgo su tratamiento, el normal desarrollo de las acciones clínicas asistenciales, la seguridad de las personas internadas en el establecimiento o el resguardo de los bienes institucionales necesarios para su atención, en la forma y oportunidad que se determine en la reglamentación interna del establecimiento.

**ARTÍCULO 11.-** Las personas, en su atención de salud, podrán recibir asistencia espiritual o religiosa, conforme con su credo o religión de conformidad con las disposiciones de la reglamentación vigente para los establecimientos hospitalarios de los Servicios de Salud o aquellas que específicamente aprueben los prestadores institucionales en su reglamentación interna, normas que deberán respetar la privacidad y creencias de los demás pacientes.



#### **PÁRRAFO 4º DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN**

**ARTÍCULO 12.-** Toda persona tiene derecho a ser informada en forma oportuna y comprensible, por parte del médico u otro profesional tratante, acerca del estado de su salud, posible diagnóstico de su enfermedad, las alternativas de tratamiento disponible para su recuperación, los riesgos que ello pueda representar, el pronóstico esperado y, en su caso, el proceso previsible del período postoperatorio.

Dicha información será entregada conforme a su edad, condición personal y emocional, con el fin de que pueda adoptar las decisiones del caso, de conformidad a la reglamentación especial que regule la materia, la cual incluirá las modalidades que sean necesarias de adoptar en aquellos casos en que el médico tratante determine que no está en condiciones de recibirla directamente o que padece de dificultades de entendimiento o alteraciones de conciencia que le impiden comprenderla.

**ARTÍCULO 13.-** Las personas tienen derecho a que el prestador institucional les dé a conocer las condiciones y obligaciones contempladas en su reglamento interno, que deberán cumplir.

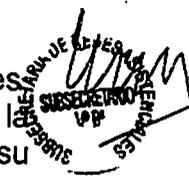
Los prestadores estarán obligados a informar acerca del tipo de prestaciones de salud que ofrecen proporcionar, los mecanismos de acceso a ellas, su valor y modalidades de pago si procedieren. Asimismo deberán señalar las condiciones previsionales que se requieren para obtener la atención y los antecedentes y trámites necesarios para ello.

Corresponderá a los prestadores exhibir en lugares de acceso público y visible la carta de derechos y deberes de las personas en relación con la atención de salud, que se apruebe por resolución del Ministerio de Salud.

**ARTÍCULO 14.-** Los usuarios, en el proceso de atención de salud, tienen derecho a identificar al prestador individual que lo atiende. Para ello, éstos deberán portar una credencial de identificación, visible y de fácil comprensión por parte de los usuarios, en la cual se establezca su nombre y apellidos, función e institución a la que pertenecen.

Los prestadores institucionales deberán proporcionar a la totalidad de su personal, tenga o no relación directa con las personas en los procesos de atención de salud, una credencial de esas características.

**ARTÍCULO 15.-** La configuración de la ficha o historia clínica de los pacientes, su almacenamiento, protección y eliminación en su caso, así como la administración de la información que en ella se vierte y la reserva debida de su contenido, como dato sensible conforme a la ley, se regirá por las disposiciones especiales de la reglamentación que al efecto se dicte.



**PÁRRAFO 5º**  
**DEL DERECHO A LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD**

**ARTÍCULO 16.-** Las personas tienen derecho a expresar libremente su voluntad en relación a su atención de salud para lo cual serán informadas previamente de la manera como se determina en el párrafo precedente. La forma y demás mecanismos necesarios para obtener su consentimiento libre y adecuadamente informado en estas materias, así como las decisiones que puede adoptar en los casos en que se encuentre en un estado de salud terminal, sin perjuicio de los cuidados paliativos a los que tiene derecho a acceder, estarán establecidos en un reglamento especial sobre la materia.

Se entiende por estado de salud terminal el derivado de una enfermedad progresiva e irreversible sin remisión con tratamiento estándar y a su vez, se entiende por cuidados paliativos, aquellos destinados a aliviar los síntomas molestos derivados del avanzado estado de la enfermedad y dirigidos a mejorar la calidad de vida.

En los casos en que el médico tratante considere que la decisión manifestada por la persona o su representante legal la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían prudencialmente evitables siguiendo los tratamientos indicados, deberá recurrir al comité de ética correspondiente.

Del mismo modo se procederá en los casos en que la insistencia de indicación médica de tratamientos o la limitación del esfuerzo terapéutico sea rechazada por la persona o su representante legal.

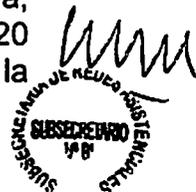
Siempre que el profesional tratante difiera de la voluntad manifestada por la persona, podrá declarar su intención de dejar la calidad de médico tratante, condicionado a que ésta sea asumida por otro profesional técnicamente calificado para el caso particular.

**ARTÍCULO 17.-** Las personas tendrán derecho a pedir el alta voluntaria en los casos en que rechacen o deseen interrumpir el tratamiento recomendado o los medicamentos prescritos al efecto.

En estos mismos casos la dirección del establecimiento podrá determinar el alta forzosa, previa consulta al Comité de Ética que le corresponde.

La creación, organización o funcionamiento de los comités de ética y los mecanismos establecidos para acceder a ellos, se establecerá en la reglamentación particular que se apruebe al efecto.

**ARTICULO 18.-** Tratándose de investigaciones científicas en seres humanos, quienes deseen participar tendrán derecho a recibir la información pertinente y a expresar su decisión para ello en forma previa, expresa, libre, informada, personal, y por escrito de conformidad a lo establecido en la ley N° 20.120 referida a Investigación científica en seres humanos, su genoma y que prohíbe la clonación humana y de acuerdo a su reglamentación correspondiente.



**PÁRRAFO 6°  
DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA O  
INTELLECTUAL.**

**ARTÍCULO 19.-** Las personas que presentan una enfermedad mental debidamente diagnosticada o en proceso de evaluación diagnóstica tienen los mismos derechos y deberes que la ley y esta reglamentación consagran respecto de los usuarios de atenciones de salud.

En el caso de que estas personas presenten, además, una condición de discapacidad psíquica o intelectual, se regirán adicionalmente y en lo que sea compatible, por las disposiciones particulares que se contemplen en la reglamentación especial que regula su atención y tratamiento en el ámbito de la salud mental.

Dicha reglamentación contemplará especial mención y resguardos respecto del tratamiento no voluntario, incluido su internación u hospitalización, las condiciones de los servicios asistenciales que desarrollan estas actividades, la aplicación de tratamientos irreversibles o invasivos y el manejo de conductas socialmente perturbadoras, entre otros.

Se considerará persona con discapacidad psíquica o intelectual a aquella que, en forma asociada a una enfermedad mental, manifiesta un daño o limitación, temporal o permanente, en cuanto a su funcionamiento intelectual o adaptativo a la vida social y que, al interactuar con obstáculos del entorno, ven impedida o restringida su participación efectiva en igualdad de condiciones con las demás personas.

**ARTÍCULO 20.-** Mediante decreto supremo del Ministerio de Salud se constituirá la Comisión Nacional de Protección de los derechos de las personas con enfermedades mentales y las comisiones regionales en todas las regiones del país, con el objeto de velar por su protección y defensoría.

Dicho decreto incluirá normas relativas a su funcionamiento y procedimientos aplicables para la revisión de las anomalías que detecte y recomendación de las medidas correctivas pertinentes.

**PÁRRAFO 7°  
DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS**



**ARTÍCULO 21.-** Las personas tendrán derecho a efectuar las consultas y reclamos que estimen pertinentes respecto de la atención de su salud y a manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones sobre dicha atención.

Los medios dispuestos para hacer efectivo este derecho se contemplarán en la reglamentación interna de los establecimientos, la cual estará a su disposición permanente.

Dicha reglamentación señalará el procedimiento destinado al efecto y la forma y plazos de que dispone el prestador para responder o resolver las consultas o reclamos que se le formulen, en su caso, así como las alternativas de los usuarios para recurrir a los procedimientos de mediación o a la Superintendencia de Salud, según corresponda.

**TÍTULO III  
DE LOS DEBERES DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD**

**ARTÍCULO 22.-** Los usuarios que requieran atenciones de salud de un prestador institucional, deberán tratar respetuosamente al personal del establecimiento que allí trabaja y a las demás personas que en el lugar se encuentren y dar cumplimiento a las disposiciones del reglamento interno del respectivo establecimiento.

Asimismo, se conducirán con atención y cuidado respecto de las instalaciones y equipamiento existente en el lugar y, en el evento de ocasionar un daño a las mismas, responderán de los perjuicios que resultaren, de acuerdo con las normas generales.

**ARTÍCULO 23.-** Corresponderá a las personas que solicitan atención a los prestadores institucionales informarse sobre la forma de funcionamiento del establecimiento al que concurren, en especial respecto de los horarios de atención, modalidades en que ella se entrega, aranceles y mecanismos disponibles de financiamiento de las mismas, además de la forma y lugares para efectuar consultas y los procedimientos de reclamos.

**ARTÍCULO 24.-** Los usuarios deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que los atiende proporcionando, en forma veraz y completa, la información relativa a las necesidades y problemas de salud de la persona y todos los antecedentes que conozcan sobre ello, que se les solicite para su adecuado diagnóstico y tratamiento.

**ARTÍCULO 25.-** El trato irrespetuoso y las conductas de violencia verbal o física en contra del personal del establecimiento o cualquiera persona que allí se encuentre, autorizarán al prestador institucional para solicitar, si fuere necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.



**ARTÍCULO 26.-** En los casos en que una persona incurra en conductas de maltrato o violencia durante su estadía, el establecimiento podrá disponer su alta disciplinaria con el consiguiente cese de entrega de las prestaciones y la obligación de éste de abandonar el lugar, siempre que con ello no se ponga en riesgo su vida o su salud.

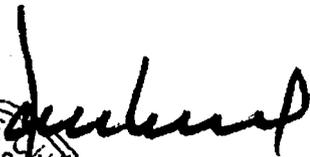
#### **TÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 27.-** Las reclamaciones por el incumplimiento de cualquiera de los derechos regulados en el presente reglamento serán efectuadas y tramitadas en conformidad con las disposiciones del reglamento respectivo, que regula esta materia.

**ARTÍCULO 28.-** El presente reglamento entrará en vigencia el día de su publicación en el Diario Oficial.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y PUBLÍQUESE.-

  
SEBASTIÁN PINERA ECHENIQUE  
PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

  
  
REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
JAIMÉ MANALICH MUXI  
MINISTRO

Dirección Servicio de Salud Bío-Bío		
Oficina de Partes e Informaciones		
Fecha Recep.	20 DIC. 2012	
Destino	Folio	Firma
1		