

## ¿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](http://www.supersalud.gob.cl)

Fono consulta

**600 836 9000**

## Ley de Derechos y Deberes de las y los pacientes



**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

Infórmate de nuestros horarios de atención en:  
[www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl) ▪ Call Center 600 836 9000 ▪ Redes Sociales



@SuperdeSaludChile



@SuperdeSalud



@superdesaludchile

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

