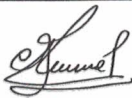
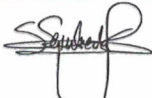

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLÍNICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1 PÁGINA 1 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	

**INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE
DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES**

DP1.1

CLÍNICA DEL CARMEN

OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre	Marina Parra	Nombre	Sebastián Sepúlveda	Nombre	Andrés Pinto
Cargo	Enfermera Encargada de Calidad	Cargo	Director Médico	Cargo	Director Gerente
Fecha	Marzo 2023	Fecha	Marzo 2023	Fecha	Marzo 2023
Firma		Firma		Firma	


	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1 PÁGINA 2 de 13
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS

TABLA DE CONTENIDO

- 1.-Introducción**
- 2.-Objetivo**
- 3.-Alcance**
- 4.-Responsabilidad**
- 5.-Definiciones**
- 6.-Modo Operacional**
- 7.-Referencia**
- 8.-Distribución**
- 9.-Anexos**
- 10.-Tabla de modificación de cambios**

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	PÁGINA 3 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS

1.- INTRODUCCION

El presente documento hace referencia al compromiso que tiene el Centro de Salud Mental Clínica del Carmen, en relación al respeto por la dignidad de las personas, como una forma de situar al usuario en el centro de nuestra atención y manifestar a través de sus acciones la importancia que tiene para la institución el trabajo con personas.

Cabe destacar que al informar a los usuarios, paciente y/o funcionarios sobre los Derechos y Deberes establecidos legalmente en la Ley 20.584, nos hacemos parte del compromiso ministerial de resguardar los principios básicos de la atención en salud.

2.- OBJETIVO

- Dar a conocer a los pacientes y a los usuarios sus Derechos y Deberes en lo que respecta a la atención en salud.
- Entregar información clara y accesible a los funcionarios de los Derechos y Deberes de los pacientes establecidos en la ley N° 20584.
- Asegurar el derecho a la protección de la salud de todas las personas de acuerdo al nivel de complejidad del establecimiento, a la ley y normas técnicas establecidas.

3.- ALCANCE:

Este protocolo debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios de la Clínica del Carmen y debe difundirse a los pacientes y usuarios a través de la Carta de derechos y deberes de los pacientes.


4.- RESPONSABILIDADES:

Director Gerente: Autoriza la ubicación del instrumento de deberes y derechos del paciente en diferentes sectores de acceso de la clínica, para que sea fácilmente accesible, comprensible y legible para los usuarios.

Director Médico: Velar por el cumplimiento del protocolo.

Funcionarios: Conocer y respetar los derechos de los pacientes. Dar cumplimiento a Carta de Derechos y Deberes de los pacientes.

Encargada de Calidad: Encargada de la evaluación de la Carta de Deberes y Derechos de los Pacientes.

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	PÁGINA 4 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS

5.- DEFINICIONES:

Ley N° 20584: Regular los derechos y deberes que tienen las personas en relación a las acciones vinculadas con su atención de salud.

Fecha Promulgación: 13-04-2012

Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes: Documento legal que explicita los derechos y deberes que los usuarios de una organización tienen al interior de esta especificados en la ley N° 20.584. **(Anexo 1)**.

Prestador de salud: Toda persona, natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones de salud. Los prestadores son de dos categorías: Institucionales e individuales.

Prestadores institucionales: Son aquellos que organizan 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. Corresponde a sus órganos la misión de velar que en los establecimientos indicados se respeten los contenidos de la ley.


Prestadores individuales: Son las personas naturales que, de manera independiente, dependiente de un prestador institucional o por medio de un convenio con éste, otorgan directamente prestaciones de salud a las personas o colaboran directa o indirectamente en la ejecución de éstas.

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se pone en práctica la ejecución de los Derechos y Deberes de los pacientes.

Discriminación: Es el trato diferenciado hacia personas en similares casos, por motivo de raza, sexo, opción sexual, religión, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o antipatía personal, entre otras.

Tarjeta de Identificación: Corresponde a la credencial otorgada por el establecimiento de atención de salud para identificar a su personal.

Ficha Clínica: Documento reservado y confidencial, de utilidad para el paciente, el hospital, la investigación, la docencia y la justicia, en el cual se registra información del paciente y de su proceso de atención de salud.

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	PÁGINA 5 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS

6.- MODO OPERACIONAL:


El instrumento de difusión de los derechos y deberes de los pacientes (Carta), conforme a las Normas Técnicas dispuestas por el Manual de Normas Gráficas, definiendo su publicación en lugares de mayor flujo de pacientes y que permitan su visibilidad y legibilidad, los cuales son:

- Recepción: principal entrada de Centro de Salud Mental Clínica del Carmen (Hall de entrada).
- Unidad de Chaparro entrada, Hall de entrada.
- Unidad de San Juan de Dios, Pasillo de espera de público.
- Unidad San Rafael, Hall de entrada.
- Unidad San José, Entrada.

¿Qué derechos tienen los pacientes de los sistemas de salud público y privado y de las consultas privadas e institucionales?

Las personas tienen derecho:

- Seguridad en la atención de salud.
- Atención oportuna y sin discriminación
- Recibir un trato digno.
- A ser acompañado/a por familiares y amigos cercanos.
- Recibir una asistencia religiosa y/o espiritual.
- Ser informado/a sobre las atenciones disponibles, condiciones previsionales requeridas para su atención.
- Recibir información oportuna y comprensible sobre su estado de salud, posible diagnóstico y alternativas de tratamiento.
- Recibir un informe legible del médico tratante al finalizar la hospitalización.
- Recibir un certificado que acredite su estado de salud y licencia médica si procede.
- Derecho a que los prestadores a recibir una atención en salud con pertinencia cultural en los territorios con alta presencia de población indígena.

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	PÁGINA 6 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS

¿Qué derechos tienen los pacientes respecto de la ficha clínica?

La ficha clínica del paciente tiene datos sensibles que son reservados. Quienes no estén relacionados directamente con la atención no tendrán acceso a esa información, excepto el titular de la ficha, un tercero autorizado por él, tribunales de justicia y los fiscales del Ministerio Público, previa autorización del juez competente.

¿Puede alguien negarse a un tratamiento?

Toda persona tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento, siempre que la decisión no acelere artificialmente su muerte.

¿Las personas tienen derecho a preguntar y reclamar?

Toda persona tiene derecho a consultar y reclamar respecto de la atención de salud recibida.

¿Puedo exigir información acerca de los precios de las prestaciones?

Los prestadores de salud (profesionales individuales o instituciones como hospitales, clínicas, consultorios, etc.) deben entregar información sobre precios de las prestaciones, de los insumos y de los medicamentos que cobren.


¿Qué deberes tienen los pacientes?

Respetar el reglamento interno del establecimiento, lo que se hace extensivo a sus representantes, familiares y visitas.

Procurar informarse acerca del funcionamiento del establecimiento y sobre los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.

Cuidar las instalaciones y equipamiento.

Tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	PÁGINA 7 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS

Tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, entregando la información veraz de sus necesidades y problemas de salud necesaria para su adecuado diagnóstico y tratamiento.


CONTENIDOS DE LA CARTA:

DERECHOS (15)

1. Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
2. Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
3. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
4. Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
5. Ser informado de los costos de su atención de salud.
6. No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
7. Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
8. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
9. Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
10. Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
11. Ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza.
12. Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
13. Que el personal de salud porte una identificación.
14. Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
15. Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.

Y CUMPLE TUS DEBERES (6)

1. Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
2. Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
3. Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
4. Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
5. Tratar respetuosamente al personal de salud.
6. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	PÁGINA 8 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS

TODA 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.), EN UN PLAZO DE 5 DIAS.

También en la Ley 20584, se nombra a la **Comisión Nacional de Protección de las Personas Afectadas de enfermedades mentales.** (Decreto 23). Se puede acceder a través del correo: cprotección@minsal.cl

Clínica del Carmen entregará a todos los ingresos, familiares, apoderados y/o representante legal, un tríptico informativo que detalla lo siguiente:


- Información de los Deberes y Derechos de los Pacientes.
- Información sobre la Comisión Nacional de Protección de las personas afectadas de Enfermedades Mentales.
- Información sobre el carácter Docente-Asistencial de Clínica del Carmen

7.- REFERENCIAS:

- Ley N° 20. 584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con su atención de salud.
- Resolución Exenta N° 605/ 24 septiembre del 2012, que aprueba el manual de normas gráficas para la carta de derechos y deberes del paciente.
- Carta de derechos y deberes del Ministerio de Salud publicada el 01 de octubre del 2012.
- Manual de normas gráficas para el correcto uso de la carta.
- Compendio de circulares interpretativas. Versión 3. Enero 2015. Numeral 4.1

8.- DISTRIBUCIÓN:


- Dirección Gerencia
- Oficina de Calidad y Seguridad del paciente
- Jefatura de enfermería

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	PÁGINA 9 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS

- Departamento de Recursos Humanos
- Unidad San Juan de Dios y Sagrada Familia
- Unidad San Rafael
- Unidad San José
- Unidad Padre Chaparro
- Admisión

9.- ANEXOS:

Anexo N°1: Carta de derechos y deberes de los Pacientes


	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1 PÁGINA 10 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	









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 cuente con señalética y facilidades 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> 

TODA 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).

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1 PÁGINA 11 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	


y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.</p> 	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.</p> 
<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.</p> 	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.</p> 
<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p> 	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.</p> 

 **chilecumple**



 **600 360 7777**
SALUD RESPONDE

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1 PÁGINA 12 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	

ANEXO N° 2: TRIPTICO INFORMATIVO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

Exige tus derechos

- Recibir información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- No ser probado ni fotografado sin tu consentimiento.
- A ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo deseas.

- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Que su información médica no se entregue a terceros no relacionados con su atención.
- Que sea portador, si corresponde, de un signo de accesibilidad en lenguaje universal.



- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- Recibir visitas, compañía y asistencia oportuna.
- Participar y ser escuchado en las decisiones que se tomen en su respecto.

Entrega información sobre identidad, antecedentes, identidad y afilicaciones.

Conocer y cumplir el reglamento interno y proporcionar tu información médica.

Colocar los señalamientos y equipamiento del recinto.


Informar acerca de los fondos de atención y formas de pago.

Tratar empobrecimiento al personal de salud.

Informar acerca de los procedimientos de reclamos.

Toda persona podrá reclamar sus derechos ante el consultorio, hospital, clínica o centro médico primero que lo atiende. Si la quejante no es satisfactoria puede acudir a la Superintendencia de Salud (Fuente: de la Ley N° 20.912 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

y cumple tus deberes

	CENTRO DE SALUD MENTAL CLINICA DEL CARMEN	CÓDIGO DP 1.1 PÁGINA 13 de 13 VERSIÓN N° 01 FECHA Marzo 2023 VIGENCIA 5 AÑOS
	INSTRUMENTO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	

10.- TABLA DE MODIFICACION DE CAMBIOS

Modificación	Fecha de modificación	Responsable de la modificación	Autoriza la modificación (Firma)
Marzo 2023	Marzo 2023	Marina Parra	