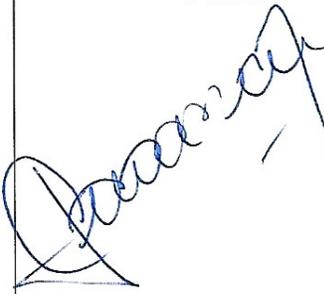




**INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS
Y DEBERES DEL PACIENTE**

Código: DP 1.1
Edición: Tercera
Fecha elaboración:
Noviembre 2021
Vigencia: Noviembre
2026
Página 1 de 10

**INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y
DEBERES DEL PACIENTE**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MT. Carolina Quinteros Torrent E.U. Susana Aravena Moraga Keila Garcia Núñez Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	Dra. Roberta Lucero Gárate Director Médico	Ricardo Alvear Leal Director General
Firmas: 	Firma: 	Firma: 
Fecha de Aprobación	25/11/2021	

Oficina de Calidad
y Seguridad
Hospital San Francisco Pucón

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO · PUCÓN</p>	INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE	Código: DP 1.1
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Noviembre 2021
		Vigencia: Noviembre 2026
		Página 2 de 10

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN Y SUPERVISIÓN.....	3
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
6. DEFINICIONES.....	4
7. DESARROLLO.....	4
7.1 CONTENIDO DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE.....	5
7.1.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	5
7.1.2 DEBERES DE LOS USUARIOS.....	5
7.2 TRIPTICO INFORMATIVO.....	6
8. DISTRIBUCIÓN.....	6
9. REGISTROS.....	7
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	7
11. ANEXOS.....	8

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO · PUCÓN</p>	INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE	Código: DP 1.1
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Noviembre 2021
		Vigencia: Noviembre 2026
		Página 3 de 10

1. INTRODUCCIÓN

En el año 2001 se da inicio a la Reforma de Salud en Chile, incluyendo en ella la ley que regula los derechos y deberes de los pacientes, normativa que persigue que los usuarios tengan una participación más activa en los procesos asistenciales de los que tengan que ser parte, y conocer los mecanismos para verificar su cumplimiento

En 2012 se aprueba la ley n° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud. Por ese motivo en el Hospital San Francisco de Pucón, se implementa la Carta de derechos y deberes de los Pacientes de acuerdo a la disposición legal establecida por el Ministerio de Salud, siendo actualizada en febrero de 2021 por agregar el derecho de atención preferente a ciertos usuarios.

Esta Carta, diseñada y adecuada de acuerdo a los principales dialectos o idiomas de nuestros usuarios (español, mapudungun, Rapa Nui y creolé), tiene como propósito entregar a los usuarios información con el objeto de brindar una atención que respete su dignidad como paciente y que resguarde principios éticos esenciales en el trato que se le otorga durante su atención.

2. OBJETIVO

- Difundir los deberes y derechos de los pacientes en el Hospital Clínico San Francisco de Pucón.

3. ALCANCE

A todos los usuarios internos y externos del Hospital Clínico San Francisco de Pucón.

4. RESPONSABLES

Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente: Es el responsable de

- Solicitar su implementación en los lugares que corresponda.
- Verificar su mantención e integridad en el tiempo.
- Mantener actualizada la carta de acuerdo a la normativa vigente.

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO · PUCÓN</p>	INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE	Código: DP 1.1
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Noviembre 2021
		Vigencia: Noviembre 2026
		Página 4 de 10

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Diseño propuesto para elaboración de documentación relacionada con los requerimientos del proceso de acreditación. Fuente: ISO 9001 Modificada.
- Manual de Normas Gráficas: Carta Derechos y Deberes de los Pacientes, Afiche Atención Preferente. MINSAL.
- Ley 20.584 regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Resolución exenta núm. 138, publicada el 25 de febrero de 2021 determina contenido del afiche del derecho a atención preferente y actualiza contenido de la carta de derechos y deberes de las personas en relación con la atención de salud y su manual de normas gráficas.

6. DEFINICIONES

Instrumento Carta de los derechos y deberes del paciente: Documento que explicita los derechos que los usuarios de una organización tienen al interior de ésta y los deberes que deben conocer y cumplir en el funcionamiento de la misma entidad (Anexo 1).

7. DESARROLLO

- El hospital San Francisco de Pucón cuenta con un instrumento que incluye los derechos y deberes del paciente de acuerdo a la normativa vigente, y que en sí corresponde a la carta impresa, distribuida en dos sectores del establecimiento.
- La carta impresa se encuentra en español.
- Estos sectores definidos correspondan a los lugares con mayor afluencia de público en el hospital, favoreciendo su visualización y difusión.
- Los sectores son:
 - ✓ Hall principal sala de espera del Servicio de Urgencia General, imagenología y farmacia.
 - ✓ Sala de espera del Centro Médico

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO · PUCÓN</p>	INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE	Código: DP 1.1
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Noviembre 2021
		Vigencia: Noviembre 2026
		Página 5 de 10

7.1 CONTENIDO DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

7.1.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS

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. A ser incluido en estudios de investigación científica sólo 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.
16. Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad, tendrá derecho a Atención Preferencial.

7.1.2 DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección:

El paciente debe velar porque sus datos personales estén actualizados en los registros del Hospital, así como también presentar todos los documentos requeridos a la hora de realizar cualquier trámite en el establecimiento.

2. Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica:

El paciente debe aceptar, cumplir y respetar las distintas normas y reglamentos que establece el hospital para su correcto funcionamiento. Respetar los horarios de citación y cumplir con las indicaciones y estar atento a la información que se entrega.

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO · PUCÓN</p>	INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE	Código: DP 1.1
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Noviembre 2021
		Vigencia: Noviembre 2026
		Página 6 de 10

3. Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto:

El paciente debe cuidar cada una de las instalaciones y equipamiento del Hospital, cuidar la higiene de todos los sectores del establecimiento.

4. Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago:

El paciente debe procurar informarse respecto de los horarios de atención de los servicios que solicite y además informarse sobre los mecanismos de pago si corresponde.

5. Tratar respetuosamente al personal de salud:

El paciente debe tratar con respeto y dignidad a todos los funcionarios que se desempeñan en las distintas áreas de atención del Hospital.

6. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo:

El paciente debe conocer los mecanismos para poder generar reclamos en caso de requerirlo.

7. Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente:

El paciente debe dar prioridad a personas con atención preferente (mayores de 60 años y aquellos que presenta alguna discapacidad).

7.2 TRIPTICO INFORMATIVO

El Hospital San Francisco de Pucón dispone de un tríptico el cual se encuentra disponible en los diferentes Servicios clínicos y que contiene información general del Hospital, de su funcionamiento, además de incluir la carta de deberes y derechos del paciente (anexo 2).

8. DISTRIBUCIÓN

- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- Dirección General

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO · PUCÓN</p>	INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE	Código: DP 1.1
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Noviembre 2021
		Vigencia: Noviembre 2026
		Página 7 de 10

9. REGISTROS

- Carta de los derechos y deberes del paciente vigente
- Afiche de atención preferente (si corresponde).

10. CONTROL DE CAMBIOS

Corrección	Fecha	Descripción de la Modificación	Edición que se deja sin efecto
1	07/19	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de logo institucional - Cambio de personal de la Oficina de calidad y Seguridad del paciente. - Cambio de Director General - Se agrega punto 7 ubicación de la carta de derechos y 7.2 Tríptico Informativo - Rediseño del Tríptico Informativo General del Hospital San Francisco de Pucón 	Primera
2	11/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Cambia Director Medico - Se complementa introducción - Se enumeras los derechos y deberes - Se actualiza la carta de derechos y deberes de los pacientes y tríptico de difusión local. - Se agrega afiche de atención preferente - Se actualizan sectores del hospital de acuerdo a modificaciones de planta física. - Cambia N° de páginas de 6 a 10 	Segunda

11. ANEXOS

11.1 ANEXO 1: “Carta de los derechos y Deberes de los Pacientes”



Exige tus derechos

Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.	Recibir un trato digno, respetando su privacidad.	Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.	Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.	A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.	Donde sea pertinente, se cuenta 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 Preferente.

y cumple tus 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.
--	---	--	---	--	---	---

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).

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO · PUCÓN</p>	INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE	Código: DP 1.1
		Edición: Tercera
		Fecha elaboración: Noviembre 2021
		Vigencia: Noviembre 2026
		Página 9 de 10

11.2 ANEXO 2: Afiche de atención preferente



Ministerio de
Salud
Chile

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, infórmese 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.



11.3 Tríptico informativo

Exige tus derechos



 Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.	 Recibir un trato digno, respetando su privacidad.	 Ser llamado por su nombre y 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 el 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 sólo si lo autoriza.	 Donde sea pertinente, se cuente con servicios y facilidades 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 Preferente.

y cumple tus 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.
---	--	---	--	---	--	--

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).



INFORMATIVO PARA EL PACIENTE Y SUS FAMILIARES DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN



www.hospitalsanfranciscodepucon.cl
 Uruguay 325, Pucón
 Mesa Central: 45-2290400

❖ INFORMACIÓN GENERAL

HORARIOS DE VISITA:

Desde las 12 a 15 hrs.
y desde las 19 a 20 hrs.

EN CONTEXTO COVID LAS VISITAS ESTAN RESTRINGIDAS, SIENDO AUTORIZADAS SEGÚN PROCEDIMIENTO LOCAL DE CUIDADOR SEGURO.

- ✓ No se permite el ingreso de menores de 12 años.
- ✓ Sólo tendrán acceso a la Sala del paciente 2 visitas en los horarios permitidos.
- ✓ Las camas y baños son de **uso exclusivo** del paciente.
- ✓ Las visitas o acompañantes deben usar los baños públicos.
- ✓ Se permite a Adultos mayores, Dependientes y a pacientes Pediátricos un acompañante las **24 hrs.** De preferencia cuidador femenino durante la noche.
- ✓ Los acompañantes deberán retirarse de la sala durante realización de aseo, procedimientos de Enfermería, entrega de turno y visita médica.
- ✓ Las visitas deben asear sus manos con alcohol gel dispuestos en cada sala cada vez que ingresan a la sala de hospitalizado.
- ✓ Si paciente se encuentra con algún tipo de **Precaución** (Aislamiento) o **Visita Restringida** deberá consultar a personal de Salud si está permitida la Visita y qué medidas de precaución deberá tomar.
- ✓ No utilizar energía eléctrica con cargadores de celulares, radios, etc.
- ❖ **INFORMACIÓN ESTADO DE SALUD**
- ✓ La información del estado de salud del paciente la entrega el médico tratante de manera presencial a cuidadores autorizados y/o por vía telefónica de acuerdo a procedimiento local.
- ✓ En caso de los pacientes quirúrgicos se sugiere el primer día post operado no tener visitas para procurar su descanso y recuperación.
- ✓ Los pacientes crónicos deben traer sus medicamentos de uso habitual.
- ✓ Los registros clínicos incluyendo las hojas de enfermería, son de uso exclusivo del personal de salud.
- ✓ Los acompañantes deben informar al personal de salud toda actividad que realicen con el paciente y todo cambio observado en su evolución.
- ✓ El brazalete de Identificación se instala al ingreso al Servicio de Hospitalización, debe mantenerse durante toda su estadía y se retira en el domicilio.
- ✓ El paciente debe traer sus útiles de aseo: desodorante, jabón, cepillo, pasta dental, toalla de baño, peineta, pañales en caso necesario, etc.

- ✓ No deben compartirse útiles de aseo, comida o juguetes entre pacientes.
- ✓ Al alta del paciente, debe ser acompañado por otra persona o familiar y se le debe entregar un documento llamado **epicrisis**, el que resume sus tratamientos e indicaciones. Solicite silla de ruedas si es necesario.

HORARIOS DE ALIMENTACIÓN:

Desayuno: desde 8:30 hrs.
Almuerzo: desde 12:30 hrs.
Oncé: desde 15 hrs.
Cena: desde 18:30 hrs.

Se debe traer alimentos al paciente. Cualquier duda en cuanto a alimentación consultar a Nutricionista.

❖ DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

- ✓ Infórmese de los **DERECHOS Y DEBERES** del paciente. (Al reverso de este folleto).
- ✓ En cada Servicio existe un Formulario de Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones que Ud. o su acompañante pueden completar. Ud. también puede acercarse a **OIRS** (Oficina de Informaciones, Sugerencias y Reclamos).
- ✓ Ud. puede solicitar asistencia espiritual según su credo religioso.
- ✓ Cualquier duda dirigirse a Enfermera y/o Matrona del Servicio.