

# Ley de Derechos y Deberes del Paciente N° 20.584



Gobierno  
de Chile

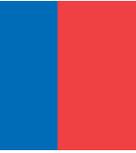
SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

Subdepartamento de Derechos de las Personas  
Intendencia de Prestadores de Salud

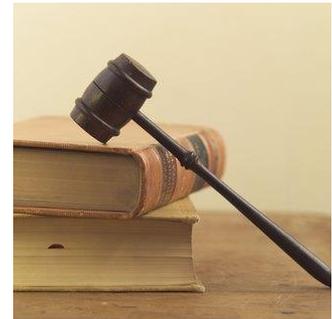
Santiago, abril 2016

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

# Ley N°20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud



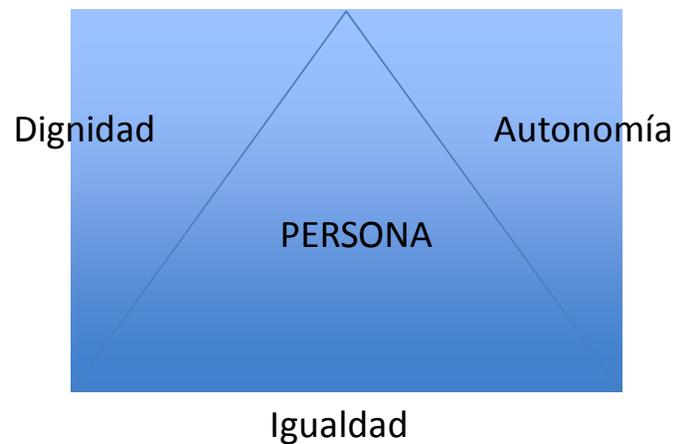
- “ La ley se publicó en el Diario Oficial el 24 de abril de 2012 y entró en vigencia el 1 de octubre del 2012.
- “ Es aplicable a todos los prestadores públicos y privados, institucionales e individuales



## Conceptos Fundamentales

# “Ley de derechos y deberes de los pacientes”

### PILARES DE LA LEY

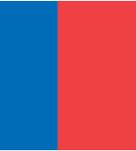


“ **Propósito:** Lograr el respeto de los prestadores de salud a los derechos de toda persona, en el marco del otorgamiento de una atención de salud.

## Conceptos Fundamentales

### “Ley de derechos y deberes de los pacientes”

- “ El esquema constitucional antes señalado se incorpora en la Ley de la siguiente manera:
  - . Con un catálogo de derechos expresos, y,
  - . Con procedimientos generales para su resguardo:
    - . Sistema de **reclamo** ante el prestador institucional (hospitales, clínicas, CESFAM, centros clínicos, etc.) y, luego, ante la Superintendencia de Salud.



# Catálogo de Derechos (Ley 20.584)

## “ámbito dignidad”

- Art. 2° **A recibir una Atención de salud oportuna y sin discriminación**



- Art.4° **A recibir una atención de Calidad y Segura, según protocolos establecidos**

El contenido específico de este derecho fue fijado mediante la Resolución Exenta N° 1031 de 17/10/2012 del Ministerio de Salud, publicada en el D.O. de 22/10/2012.

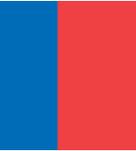


# Catálogo de Derechos (Ley 20.584)

## "ámbito dignidad"

- Art. 5° **A un trato digno y respetuoso**

- lenguaje adecuado e inteligible
- cortesía y amabilidad – ser llamadas por su nombre
- protección a la vida privada y la honra (fotografías)
- atención de alumnos supervisadas por un docente.



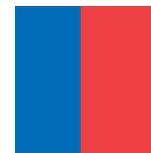
## Catálogo de Derechos (Ley 20.584)

### "ámbito dignidad"

- **Art. 6°: A tener compañía y a recibir consejería y asistencia religiosa o espiritual**



- **Art. 7°: A recibir una atención de salud con pertinencia cultural y a la asistencia religiosa de su propia cultura.**
  - Sólo respecto de prestadores institucionales públicos
  - En territorios con alta concentración indígena
  - A personas de pueblos originarios
  - Mediante modelo de salud validado



# Catálogo de Derechos (Ley 20.584)

## “ámbito autonomía-información”

### Art. 8° y 11°: Derecho de información

#### ➤ Administrativa y de costos

- “ Tipos de acciones de salud y su valor
- “ Requisitos previsionales y de admisión.
- “ Reglamentos internos.
- “ Recepción de comentarios, agradecimientos, reclamos.
- “ Carta de derechos y deberes
- “ Recibir por escrito y después de la atención:
  - Los **aranceles** de las prestaciones aplicadas
  - Detalle y valor de insumos, medicamentos, honorarios exámenes, etc.
  - **Procedimientos de cobro**



# CATÁLOGO de Derechos

## “ámbito autonomía-información”

### Art. 9°, 10 y 11: Derecho de información

#### ➤ Clínica

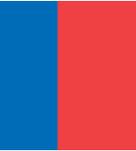
-Sobre la **identificación** del equipo de salud y del profesional responsable.

-Sobre su **estado de salud** y del posible **diagnóstico** de su enfermedad.

-Sobre las **alternativas** de tratamiento disponibles para su recuperación y de los **riesgos** que ello pueda representar.

-Sobre el **pronóstico** esperado.

-Recibir un informe legible al alta



# CATÁLOGO Derechos (Ley 20.584)

## “ámbito autonomía-información”

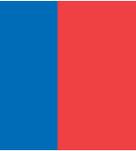
- Art. 14: **Otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento (Consentimiento informado)**
- Art. 15: **No se requerirá manifestación de voluntad:**
  - En caso que la falta de la intervención o tratamiento suponga un riesgo para la salud pública.
  - En el caso que la condición de salud del paciente implique riesgo vital o secuela funcional grave y el paciente no pueda manifestar su voluntad, ni sea posible obtener el consentimiento de su representante, su apoderado o la persona bajo cuyo cuidado se encuentre.
  - Cuando la persona se encuentra en incapacidad de manifestar su voluntad y no es posible obtener la de su representante legal.



**GARANTIZAR PROTECCIÓN DE LA VIDA**

# CATÁLOGO Derechos (Ley 20.584)

## ámbito autonomía-información”



### “ Pacientes en estado de salud terminal

- **Art. 16: Otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier tratamiento que tenga como efecto prolongar artificialmente su vida, sin perjuicio de mantener las medidas de soporte ordinario.**
- En ningún caso, el rechazo del tratamiento podrá implicar como objetivo la aceleración artificial del proceso de muerte.
- Este derecho a elección no procede cuando como consecuencia de dicha falta de intervención o tratamiento se ponga en riesgo la salud pública en los términos establecidos en el Código Sanitario.
- Las personas en este estado tendrán derecho a vivir con dignidad hasta el momento de su muerte. En consecuencia, tienen derecho a cuidados paliativos, compañía de familiares y a recibir asistencia espiritual.
- **Solicitud de Alta voluntaria:** La misma persona, el apoderado que ella haya designado o los parientes referidos en el artículo 42 del Código Civil en el orden preferente y excluyente allí señalado.



# CATÁLOGO Derechos (Ley 20.584)

## “ámbito autonomía-información”



### “ Comités de Ética ”

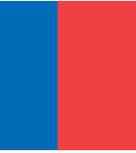
**Art. 17: El profesional tratante deberá solicitar la opinión del comité de ética del establecimiento o, en caso de no poseer uno, al que según el reglamento le corresponda cuando:**

- Duda de la **competencia de la persona** o estime que su decisión o la manifestada por sus representantes lo expone a graves daños a su salud o riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo el tratamiento indicado.
- Si la insistencia en la indicación de los tratamientos o la limitación del esfuerzo terapéutico son rechazados por la persona o su representante legal.
- Si el profesional tratante difiere de la decisión manifestada por la persona o su representante, podrá declarar su voluntad de no continuar como responsable del tratamiento, siempre que asegure que esta responsabilidad será asumida por otro profesional de la salud, de acuerdo al caso clínico específico.



# CATÁLOGO Derechos (Ley 20.584)

## “ámbito autonomía-información”



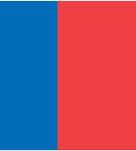
### “ Alta voluntaria ”

Art. 18: En caso de que la persona expresare su voluntad de no ser tratada, podrá solicitar el alta voluntaria. En estos casos, la Dirección del establecimiento a propuesta del profesional tratante y previa consulta del comité de ética, podrá decretar el alta forzosa.



# CATÁLOGO Derechos (Ley 20.584)

## “ámbito autonomía-información”



### “ Alcance del pronunciamiento del Comité de Ética (Art. 17) ”

- “ En ambos casos, **el pronunciamiento del comité tiene sólo el carácter de recomendación** y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal respecto de lo que ocurra en definitiva.
- “ **Menores de edad:** El comité deberá tener en cuenta especialmente el interés superior del niño.
- “ Tanto la persona como cualquiera en su nombre podrán, si no se conformaren con la opinión del comité, solicitar a la **Corte de Apelaciones** del domicilio del actor la revisión del caso y la adopción de las medidas que estime necesarias, acción que se tramitará de acuerdo con las normas del **recurso de protección** del artículo 20 de la Constitución Política de la República.



# CATÁLOGO Derechos (Ley 20.584)

## “ámbito autonomía-información”



### “ Autonomía de las personas que participan en una Investigación Científica ”

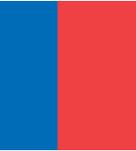
- **Art. 21: Toda persona deberá ser informada y tendrá derecho a elegir su incorporación en cualquier tipo de investigación científica biomédica, en los términos de la Ley N°20.120. Su expresión de voluntad deberá ser:**
  - **Previa**
  - **Expresa**
  - **Libre**
  - **Informada**
  - **Constar por escrito**

**Esta decisión no podrá importar el menoscabo en la atención de la persona ni sanción alguna**



# CATÁLOGO Derechos (Ley 20.584)

## “ámbito autonomía-información”

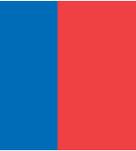


- **Art. 22: Mediante un reglamento expedido por el Ministerio de Salud, en los términos de la Ley N°20.120, se establecerán las normas para:**
  - Regular los requisitos de los protocolos de investigación y los procedimientos administrativos y normas sobre constitución, funcionamiento y financiamiento de comités para la evaluación ético-científica
  - Aprobar protocolos y para la acreditación de los comités por parte de la Autoridad Sanitaria
  - La declaración y efectos sobre conflictos de interés de investigadores, autoridades y miembros de comités y, en general, las demás normas necesarias para la adecuada protección de los derechos de las personas respecto de la investigación científica biomédica.



# CATÁLOGO Derechos (Ley 20.584)

## “ámbito autonomía-información”



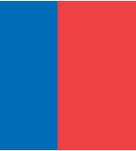
Art. 23 a 29. **De los derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual.**

- Artículo 23: “La reserva de la información que el profesional tratante debe mantener frente al paciente o la restricción al acceso por parte del titular a los contenidos de su ficha clínica, en razón de los efectos negativos que esa información pudiera tener en su estado mental, obliga al profesional a informar al representante legal del paciente o a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre, las razones médicas que justifican tal reserva o restricción.”
- Artículo 24: “Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 15 de esta ley, si la persona no se encuentra en condiciones de manifestar su voluntad, las indicaciones y aplicación de tratamientos invasivos e irreversibles, tales como esterilización con fines contraceptivos, psicocirugía u otro de carácter irreversible, deberán contar siempre con el informe favorable del comité de ética del establecimiento.”



# CATÁLOGO Derechos (Ley 20.584)

## “ámbito autonomía-información”



Art. 30: De la participación de las personas usuarias

“Sin perjuicio de los mecanismos e instancias de participación creados por ley, por reglamento o por resolución, ***toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes, respecto de la atención de salud recibida. Asimismo, los usuarios podrán manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones respecto de dicha atención.***”

Art. 31 y 32. De los medicamentos e insumos

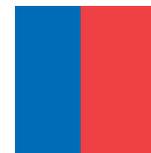
- Los prestadores institucionales, públicos y privados, mantendrán una base de datos actualizada y otros registros de libre acceso, con información que contenga los precios de las prestaciones, de los insumos y de los medicamentos que cobren en la atención de personas.
- Si las dosis de medicamentos o insumos fueren unitarias, en el caso de que la persona deba concurrir al pago de ellas, sólo estará obligada al pago de aquellas unidades efectivamente usadas en el tratamiento correspondiente.



# Deberes de las personas en su atención de salud

- Art. 33: Tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el reglamento interno de dicho establecimiento.
- Art. 34: "...la persona que solicita una atención de salud procurará informarse acerca del funcionamiento del establecimiento que la recibe para los fines de la prestación que requiere, especialmente, respecto de los horarios y modalidades de atención, así como sobre los mecanismos de financiamiento existentes, sin perjuicio de la obligación del prestador de otorgar esta información.  
Asimismo, deberá informarse acerca de los procedimientos de consulta y reclamo establecidos."

# Deberes de las personas en su atención de salud

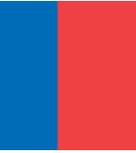


- Artículo 35: Todas las personas que ingresen a los establecimientos de salud deberán:
  - “ **Cuidar** las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios según las reglas generales.
  - “ **Tratar respetuosamente** a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. **Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.**

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la **fuerza pública** para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. **También podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud.**



# Deberes de las personas en su atención de salud



- Artículo 36: “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, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.”





**Muchas gracias**

