



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE





Santiago, 29 de noviembre de 2011

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1.- Derecho a recibir un trato digno, sin discriminación, por género, aspecto físico, condición socioeconómica, nacionalidad, creencia religiosa o espiritual, etnia; y con resguardo de su privacidad e integridad.

2.- Derecho a recibir atención de salud considerando el origen cultural de los/as usuarios/as.

3.- Derecho a recibir atención, tratamiento y a realizarse exámenes de salud según corresponda, con estándares de calidad, definidos por la Superintendencia de Salud para los establecimientos de salud, tanto públicos como privados.

4.- Derecho a conocer la identidad de los funcionarios/funcionarias que lo atienden.

5.- Derecho de los usuarios, sus familiares y apoderado/tutor a recibir, información y orientación de forma clara y oportuna acerca de su diagnóstico, tratamiento, procedimientos médicos, los motivos de derivación y traslados a otras unidades y/o establecimientos de salud en un lenguaje comprensible, considerando necesidades especiales de comunicación.

6.- Derecho a recibir información y orientación de forma clara y oportuna respecto a los derechos en salud, establecidos por la legislación vigente, en especial, lo vinculado al cumplimiento de "Garantías en Salud".

7.- Derecho al resguardo de la confidencialidad de la información que se encuentre en su ficha clínica; a su vez tiene el Derecho de acceder a la información presente en ésta y cuando lo requiera.

Asimismo, tiene el Derecho a que quede por escrito en forma clara en su ficha clínica todo su proceso de atención.

8.- Derecho a recibir información respecto a la modalidad asistencial-docente efectuada en los establecimientos de salud y también tiene el Derecho de aceptar, como de No aceptar que alumnos participen en su atención.

9.- Derecho a realizar consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos a través de las solicitudes ciudadanas en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), con privacidad. Igualmente, tiene derecho a recibir respuesta de sus solicitudes ciudadanas a través de las OIRS, por parte del Director del establecimiento en forma oportuna, en un plazo no superior a 20 días hábiles.

10.- Derecho a ser acompañado por un familiar o persona definida por el/la usuario/a, siguiendo la normativa vigente, y/o acceder a un "acompañamiento espiritual" según sus creencias religiosas y/o culturales durante su atención de salud en los establecimientos de salud de la Red.

11.- Derecho a contar con un apoderado o tutor responsable en caso de pérdida de autonomía y autovalencia permanente o temporal.

12.- Derecho a decidir por voluntad propia, expresándolo por escrito y con su firma el no continuar un tratamiento, indicación o instrucción del equipo de salud, cuando su salud no este comprometida con riesgo vital, siempre y cuando sea mayor de 18 años, en pleno uso de sus facultades mentales y que no implique riesgo epidemiológico.

13.- Derecho a participar como ciudadano en la gestión del sistema público de salud a través de los mecanismos de participación social conforme a la Ley 20.500.



Santiago, 29 de noviembre de 2011

DEBERES DE LOS USUARIOS

1.- Entregar un trato respetuoso a los funcionarios y a los otros usuarios, como también respetar las normas generales del establecimiento de salud; las cuales están en un lugar visible, de forma legible y en un lenguaje comprensible.

2.- Mantenerse informado acerca del establecimiento de salud, en relación a sus normativas específicas, funcionamiento, modalidad de atención, servicios, prestaciones y costos, según corresponda.

3.- Entregar información fidedigna y en forma correcta al equipo de salud acerca de su estado de salud, datos personales actuales, tales como nombre completo, RUN, domicilio particular y teléfono.

4.- Cumplir con las indicaciones médicas e instrucciones que estén relacionados con el cuidado de su salud y que son entregadas por el equipo de salud, asimismo asistiendo a las horas de atención, retiro de exámenes y medicamentos.

5.- Dar aviso oportuno al establecimiento de salud cuando no pueda asistir a su hora de atención, tratamiento o examen programada.

6.- Indicar por escrito y con la firma del usuario o de su apoderado debidamente autorizado, cuando toma una decisión propia sobre su salud, cuando no esté comprometida con riesgo vital, siempre y cuando sea mayor de 18 años, en pleno uso de sus facultades mentales y que no implique riesgo epidemiológico.

7.- Apoyar en el cuidado y uso correcto del equipamiento, las dependencias y mobiliario del establecimiento; como también cuidar el aseo del establecimiento.

8.- Realizar consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos por la vía formal, es decir, a través de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias. (OIRS)



Dr. Fernando Betanzo Vallejos

Director

Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente