

GABINETE SR. MINISTRO DE SALUD  
DIVISIÓN JURÍDICA

AZJ / LOF / MVT / JDA / LH / AMY / AMSCH / GCJ



**DETERMINA CONTENIDO DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN DE SALUD.**

EXENTA N° 605 /

**SANTIAGO, 24 SET. 2012**

**VISTO:** Lo dispuesto en la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación a las acciones vinculadas a su atención de salud, en especial lo indicado en su artículo 8°; lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto ley N° 2.763 de 1979, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; las disposiciones de la Resolución 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, compete al Ministerio de Salud ejercer la función que corresponde al Estado de garantizar el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y rehabilitación de la persona enferma; así como coordinar, controlar y, cuando corresponda, ejecutar tales acciones.
2. Que todos estos servicios deben prestarse con el debido respeto por la persona, en la oportunidad justa y con la calidad apropiada, sin discriminaciones arbitrarias y en la forma y condiciones que determinan la Constitución y las Leyes.
3. Que mediante la Ley N° 20.584 se regularon los derechos y deberes que tienen las personas en relación a las acciones vinculadas a su atención de salud.
4. Que el artículo 8° de la ley citada entrega al Ministerio de Salud la facultad de determinar el contenido de la carta de derechos y deberes de las personas en relación con la atención de salud, que todos los prestadores deberán colocar y mantener en lugares visibles y de acceso público,

5. Que en mérito de lo expuesto, dicto la siguiente,

## RESOLUCION

1. **DETERMÍNASE** que el contenido de la Carta de Derechos y Deberes de las personas en relación con la atención de salud, a la que alude el artículo 8° de la Ley N° 20.584, es el siguiente:

**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.
- 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 sillas de ruedas 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.

**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.

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACITORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

2. **APRUÉBASE**, el “Manual técnico que contiene la Normativa Gráfica que establece el correcto uso de la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes en las Instituciones de Salud”, constituido por 7 páginas, el cual se entiende parte de la presente resolución y señala las reglas sobre aspectos relacionados con su contenido, incluyendo el cuerpo y expandido de la letra, interlineado, tipografía, contraste, colores y demás características de las imágenes y del texto, dimensiones, relaciones, ubicación, disposición y otras especificaciones técnicas.

3. **DISPÓNGASE** la publicación del Manual técnico a que se refiere el numeral anterior en la página web de este Ministerio ([www.minsal.cl](http://www.minsal.cl)), del cual se deberá mantener una copia debidamente visada en el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas del Ministerio de Salud, entidad que a su vez deberá velar para que todas sus reproducciones y copias que se emitan guarden estricta concordancia con el texto original aprobado, debiendo además poner a disposición de quien lo requiera, copias digitales o archivos de descarga en internet, tanto del Manual aprobado por esta resolución como de la Carta de Derechos y Deberes, para su apropiada impresión y/o utilización.

4. **ESTABLÉZCASE** que los prestadores institucionales o individuales, públicos o privados, en aplicación de las disposiciones del inciso penúltimo del artículo 8° de la Ley 20.584, deberán mantener en lugar público y visible, una impresión de la Carta de Derechos y Deberes, de acuerdo a las indicaciones del Manual Técnico aprobado por esta resolución, debiendo asegurarse que todas las personas que acceden a sus dependencias puedan visualizarla.

5. **AUTORÍZASE** a los prestadores y, en general, a los medios de comunicación a reproducir la Carta de Derechos y Deberes de las personas en relación con la atención de salud, en folletos, revistas, circulares, videos y otros similares, siempre que se haga de manera íntegra e incluyendo la frase "**Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes (Ley N° 20.584). Para mayor información ver [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl).**"

6. **INSTRÚYESE** a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud del país a difundir la presente resolución a los establecimientos y prestadores de salud privados de su región. Asimismo, instrúyase a los Servicios de Salud del país a difundir esta resolución a los establecimientos públicos de salud de su red asistencial, tanto en la atención primaria como en los demás niveles de atención.

7. A contar de la fecha de la publicación de esta resolución en el Diario Oficial, deberá sustituirse cualquier documento, afiche, folleto o similar que contenga una Carta de Derechos y Deberes diversa a la determinada en este acto administrativo, en el entendido que éste permite dar cumplimiento a lo dispuesto en el apartado sobre dignidad del paciente establecido en el Anexo N°3, del Decreto Exento N°18 de 2009, de este Ministerio de Salud, que aprobó los Estándares Generales del Sistema de Acreditación para Prestadores Institucionales de Salud.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL Y COMUNIQUESE**



*Jaime Mañalich Muxi*  
**DR. JAIME MAÑALICH MUXI**  
**MINISTRO DE SALUD**

**DISTRIBUCION:**

- Servicios de Salud del país
- Secretarías Regionales Ministeriales de Salud del país
- Subsecretaría de Salud Pública y de Redes Asistenciales
- Superintendencia de Salud
- División Jurídica
- Oficina de Partes.