

# manual de normas gráficas

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.



Ministerio de  
Salud

Gobierno de Chile

# Manual de normas gráficas

## **Bienvenido al manual de Identidad de la Carta Derechos y Deberes de los Pacientes**

La Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes establece que los prestadores de salud institucionales tanto públicos como privados deberán colocar en los establecimientos una carta donde se señala cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con su atención de salud.

Esta carta deberá ser colocada en un lugar visible y de alta concurrencia de público, como por ejemplo: hall de ingreso, sala de espera, oficina de informaciones, ventanilla SOME.

Según la ley, corresponde al Ministerio de Salud, determinar el contenido de esta carta. No obstante, previo a este proceso, lo que se hizo fue someter el documento a consulta pública voluntaria, el que se abrió el 25 de agosto pasado.

El objetivo de la carta es dar a conocer a la población de manera visible algunos de los principales Derechos y Deberes que le corresponden como usuario de salud, invitándolo si requiere de mayores detalles, a profundizar en la Ley N° 20.584.

Además, se generó un manual con las especificaciones técnicas, con el fin de establecer los parámetros y normas de uso de la carta. Este instructivo, así como la carta, están disponibles en la página web del Ministerio de Salud [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl), para conocimiento de las instituciones de salud públicas o privadas, como también para los usuarios.

# Contenido de la carta

## EXIGE TU 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 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.

## Y CUMPLE TUS DEBERES

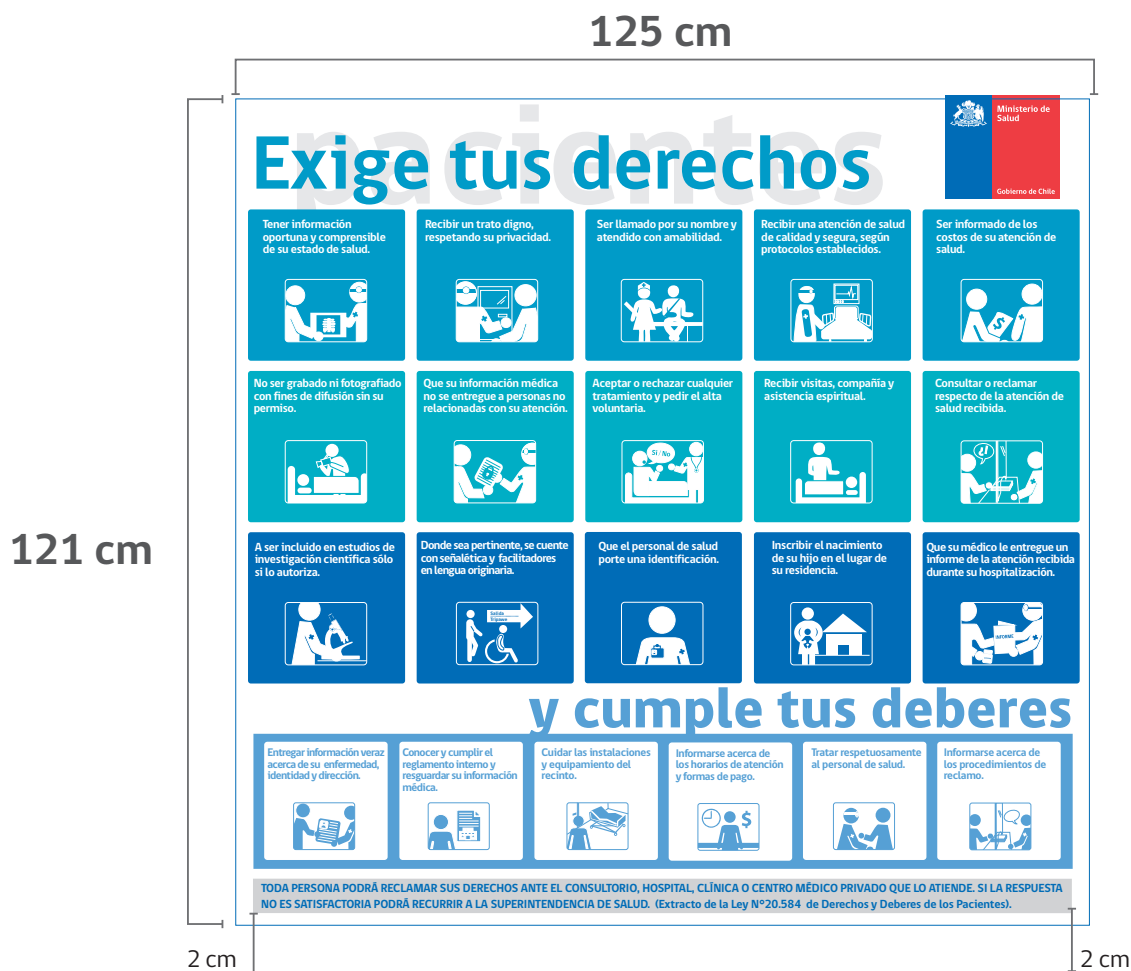
- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- Tratar respetuosamente 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 SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).



Para evitar incurrir en errores, se recomienda siempre aplicar la marca a partir de un documento digital original.

# Características de la carta



La carta mide 125 centímetros de ancho y 121 cm de alto y tiene un margen blanco de 2 cm que no debe ser recortado. Esta medida garantiza su visibilidad y lectura, por lo tanto, se debe respetar su tamaño y proporción.

La carta está dividida en dos partes: Los Derechos del Paciente que se ubican en el área superior del documento y donde se ilustra con 15 ejemplos y Deberes de los Pacientes, en el área inferior, donde se explicitan seis.

La gráfica comprende:

-Título: Texto de mayor tamaño que invita a los pacientes a exigir sus derechos y cumplir sus deberes.

-Ícono: Imagen utilizada para representar la acción de la cual se habla. Tiene como objetivo atraer visualmente y complementar al texto.

-Texto: Describe cada una de las acciones, complementando la imagen.

Los elementos que la componen han sido especialmente dibujados, por lo que es imprescindible respetar su morfología para no distorsionar sus características.

En la presente grilla se muestran las relaciones entre elementos y su disposición en el plano. Éstas no podrán ser modificadas ni alteradas, a fin de conservar intacta la identidad visual de la marca.



Para evitar incurrir en errores, se recomienda siempre aplicar la marca a partir de un documento digital original.

# Color

	COLOR PARA IMPRESIÓN CON FÓRMULA PANTONES	COLOR DEFINIDO PARA IMPRESIÓN EN CUATRICROMÍA (COMBINACIÓN DE COLORES CIAN, MAGENTA, AMARILLO Y NEGRO)
	C: 100 M: 0 Y: 8 K: 13	Pantone 313 C
	C: 95 M: 0 Y: 25 K: 0	Pantone 7467 C
	C: 100 M: 55 Y: 0 K: 0	Pantone 293 C
	C: 62 M: 22 Y: 0 K: 3	Pantone 542 C
	C: 62 M: 90 Y: 75 K: 0	Pantone 185 C

## COLOR

El color se compone de cinco tonos especiales, que también pueden ser reproducidos por cuatricromía (CMYK).

Es obligatorio utilizar la carta en color.



Para evitar incurrir en errores, se recomienda siempre aplicar la marca a partir de un documento digital original.

# Tipografía

# gob.Bold

The infographic is a grid of 25 blue boxes. The top row contains the title 'Exige tus derechos' in 320 pt font, followed by the logo of the Chilean Ministry of Health. The next two rows contain 10 boxes each, each with an icon and a short text description of a patient right. The bottom row contains 6 boxes with icons and descriptions of patient duties. At the bottom, there is a small text box with a disclaimer. Labels on the left indicate font sizes: 50 pt for the main text in the boxes, 241 pt for the title 'Exige tus derechos', and 47 pt for the title 'y cumple tus deberes'. A label at the bottom indicates 50 pt for the text in the bottom row of boxes.

1234567890';  
 qwertyuiop ` +  
 asdfghjklñ ~ ç  
 zxcvbnm,.-  
 !"·\$%&/()=?¿  
 QWERTYUIOP~\*  
 ASDFGHJKLÑ"Ç  
 ZXCVBNM;:\_  
 1234567890=  
 .  
 ... :  
 1|@#ç∞¬÷""#´,  
 œæ€®+¥ øπ[]  
 å/ðf?★¶§ ~{}  
 ΩΣ©√ß μ„...-  
 1"·£%ø /"≈,´  
 ŒÆ€ ¶ ø[]^±  
 Å Δfifl -~""«»»» ◊  
 ° ...-

## TIPOGRAFÍA

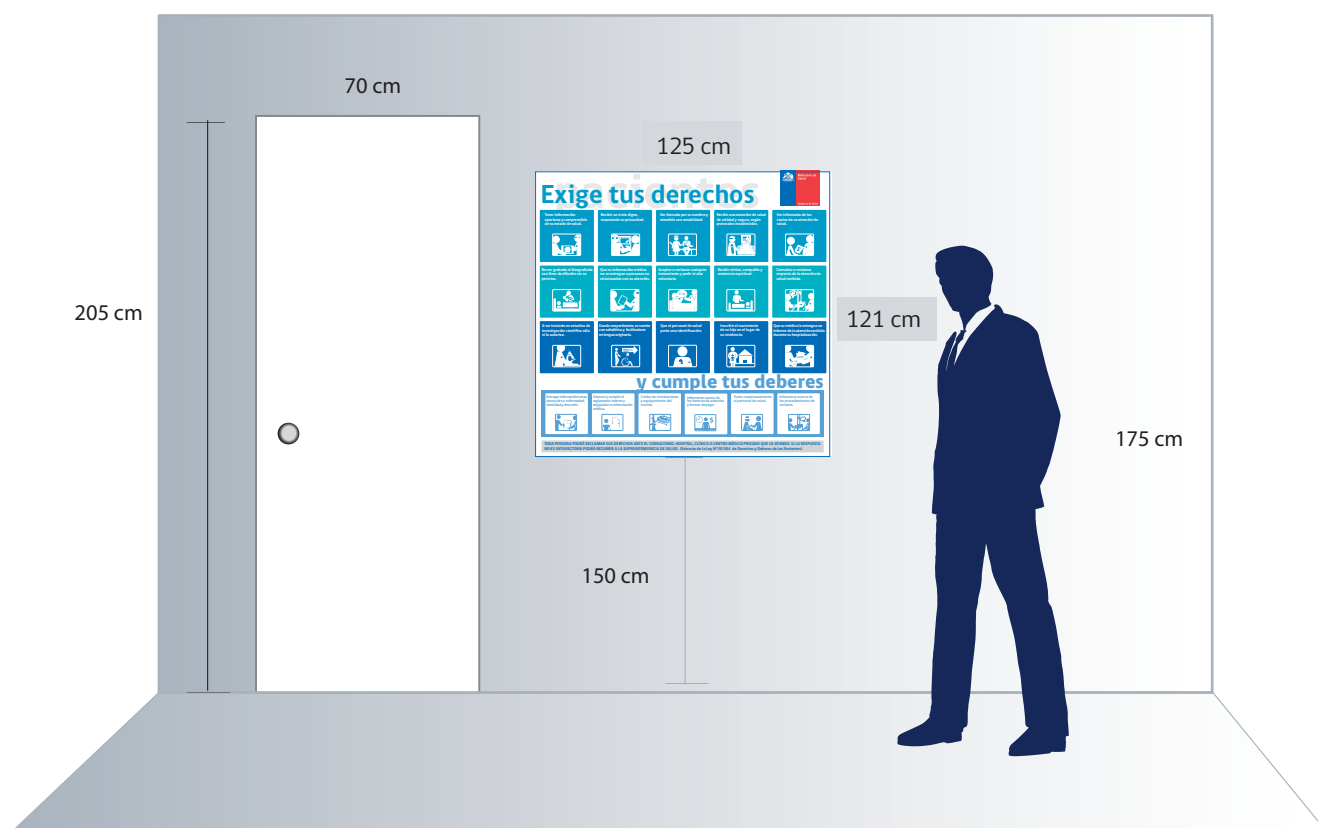
La tipografía utilizada corresponde a la fuente gob en su variante bold. Tamaño 320 puntos para el título, 50 puntos para el texto en las imágenes de los derechos, 241 para el segundo título y 47 puntos para el texto en las imágenes de los deberes.

El tamaño de cada tipografía fue asignado de acuerdo a un estudio de legibilidad y no debe ser modificada.



Para evitar incurrir en errores, se recomienda siempre aplicar la marca a partir de un documento digital original.

# Ubicación



## COLOR

La carta debe ser ubicada en un lugar que permita una buena visibilidad y legibilidad.

Se recomienda colocarla a una altura mayor a 1,5 metros sobre el suelo, de lo contrario, impide una correcta lectura.



Para evitar incurrir en errores, se recomienda siempre aplicar la marca a partir de un documento digital original.