

Manual de Normas Gráficas

- » Carta Derechos y Deberes de los Pacientes
- » Afiche Atención Preferente

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 instalada en un lugar visible y de alta concurrencia de público, como por ejemplo: hall de ingreso, sala de espera, oficina de informaciones, ventanilla SOME.

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, para conocimiento de las instituciones de salud públicas o privadas, como también para los usuarios.

CARTA DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

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.
- » Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad, tendrá derecho a Atención Preferencial.

Y CUMPLE TUS DEBERES

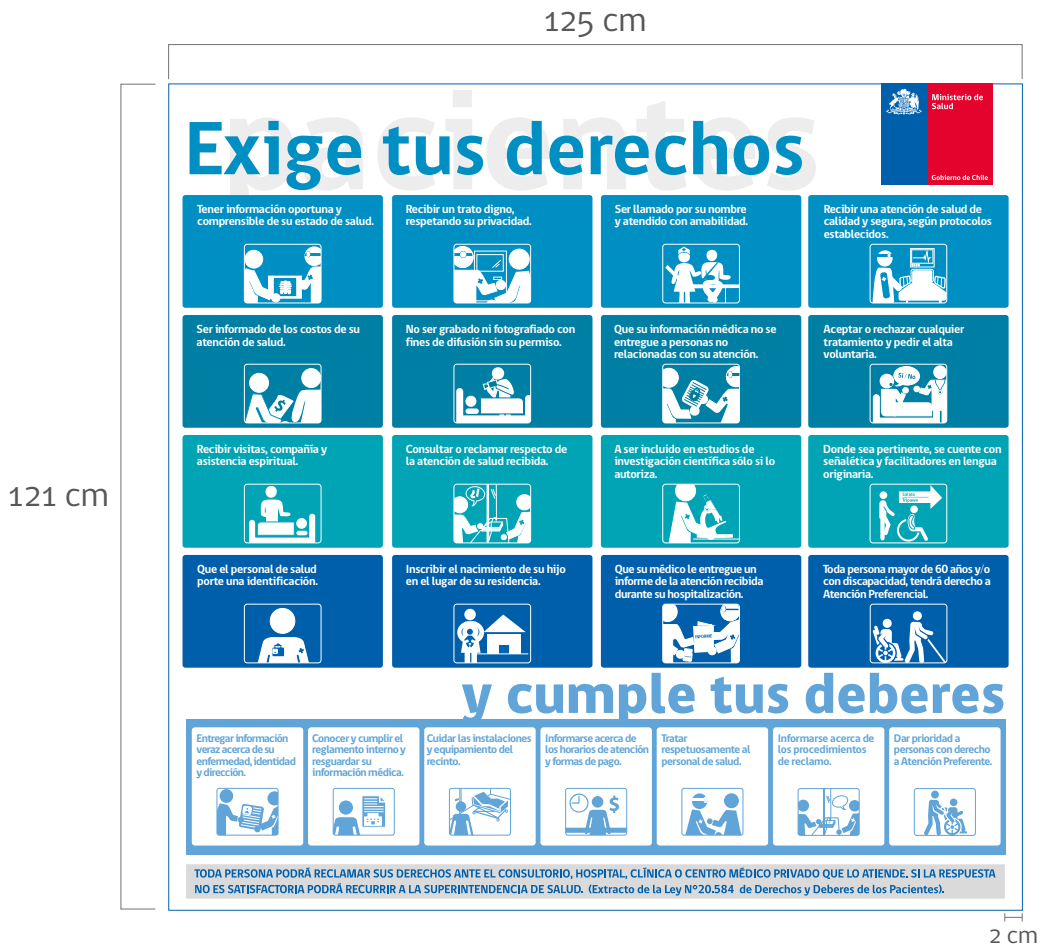
- » Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- » Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
- » Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- » Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- » Tratar respetuosamente 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).



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 16 ejemplos y Deberes de los Pacientes, en el área inferior, donde se explicitan siete.

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 DEFINIDO PARA IMPRESIÓN EN CUATRICROMÍA (COMBINACIÓN DE COLORES CIAN, MAGENTA, AMARILLO Y NEGRO)	COLOR PARA IMPRESIÓN CON FÓRMULA PANTONE
	C: 100 M: 0 Y: 8 K: 13	Pantone 313 C
	C: 100 M: 22 Y: 24 K: 8	Pantone 314 C
	C: 91 M: 0 Y: 32 K: 0	Pantone 7466 C
	C: 100 M: 55 Y: 0 K: 0	Pantone 293 C
	C: 62 M: 22 Y: 0 K: 3	Pantone 542 C
	C: 0 M: 90 Y: 75 K: 0	Pantone 185 C

COLOR

El color se compone de seis 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

320 pt

50 pt

241 pt

47 pt

50 pt

1234567890';
 qwertyuiop`+
 asdfghjklñ`ç
 zxcvbnm,-
 !"·\$%&/()=?¿
 QWERTYUIOP~*
 ASDFGHJKLÑ"Ç
 ZXCVBNM;:_
 1234567890=
 .
 ... :
 1|@#¢∞¬÷""#´,
 œæ€®+¥ øπ[]
 å/ðʔ★¶§ ~{}
 ΩΣ©√ß μ„...-
 ı"·£%₀ /"≈,´
 ŒÆ€ | Ø[]^±
 Å Δfifl -~`~ «»»» ◊
 °
 ...-

TIPOGRAFÍA

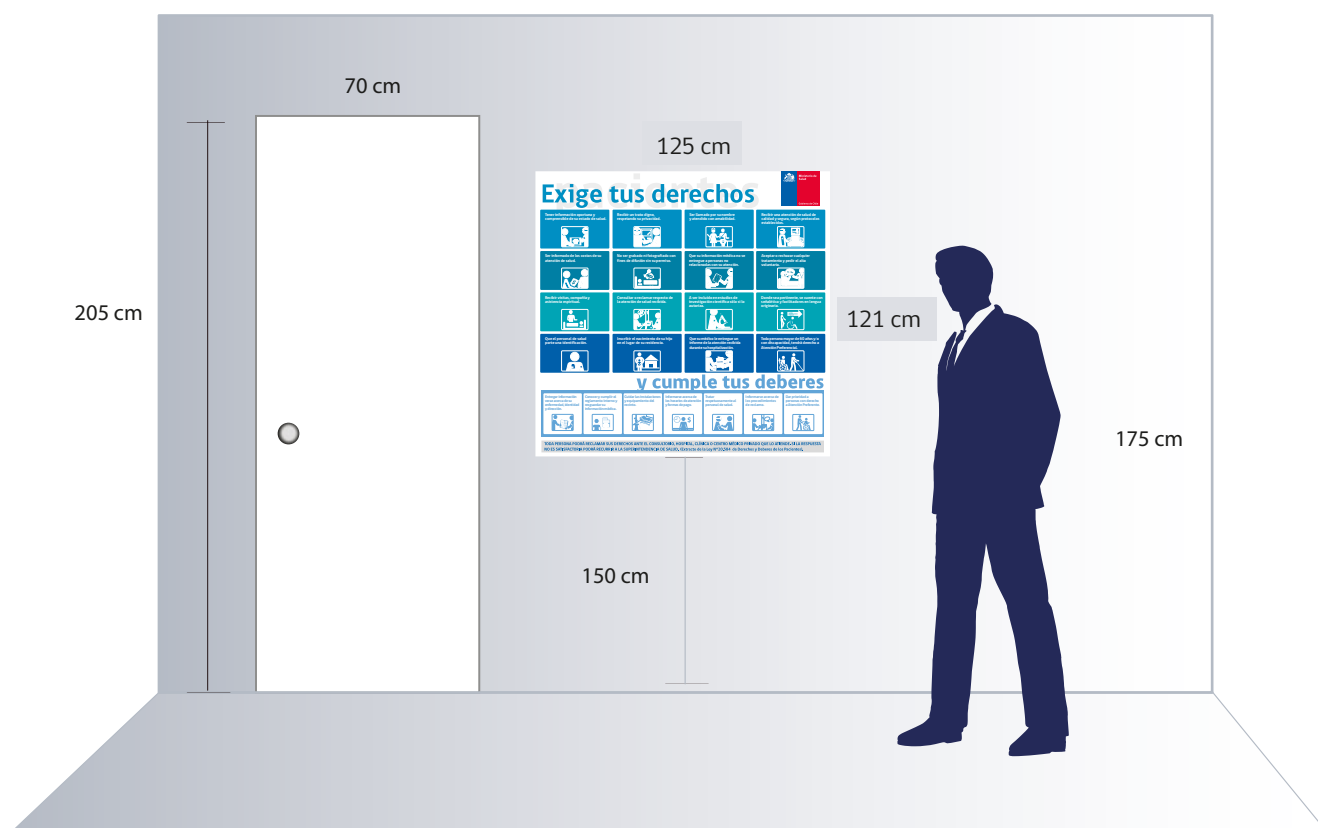
La tipografía utilizada corresponde a la fuente gob en su variante bold. Tamaño 320 puntos para el título, 50 puntos para el texto en las imágenes de los derechos, 241 para el segundo título y 47 puntos para el texto en las imágenes de los deberes.

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.

AFICHE ATENCIÓN PREFERENTE

Contenido del afiche



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.

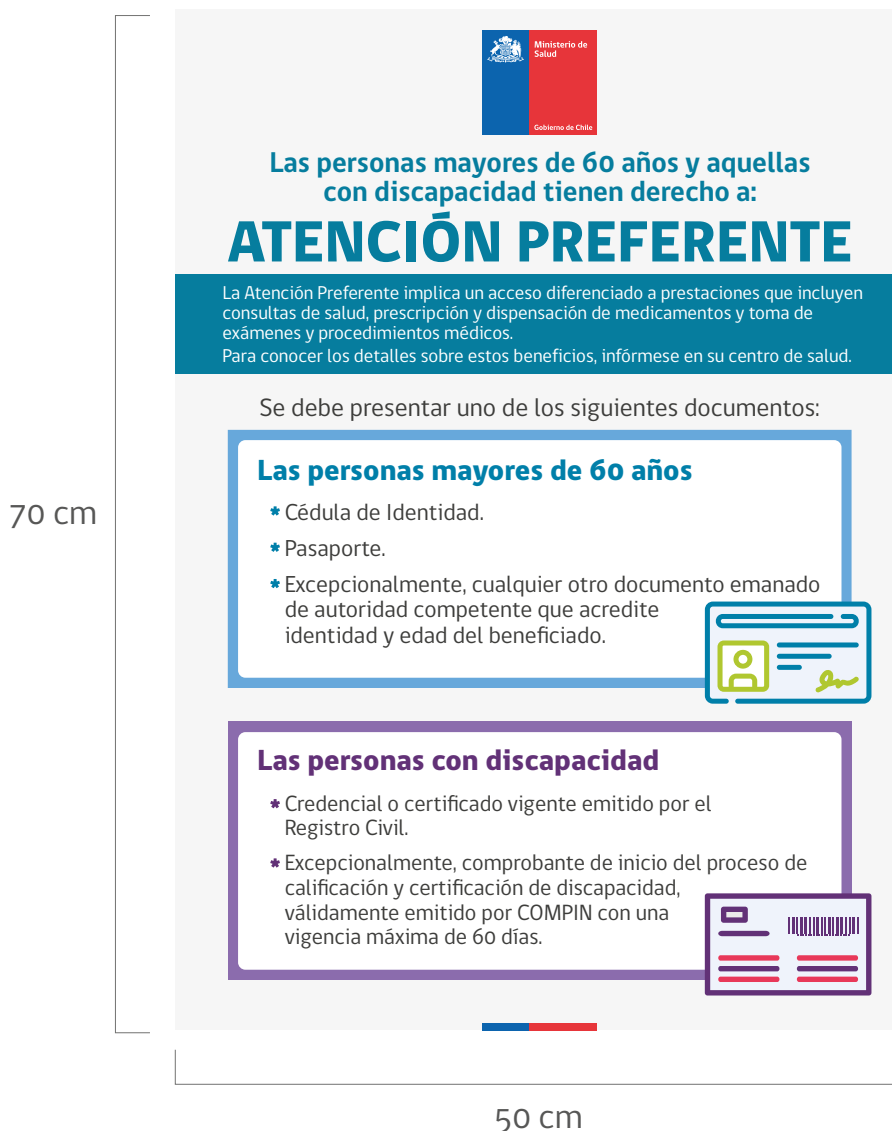


Las personas con discapacidad

- * 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.



Características del afiche



Hace explícita la Atención Preferente a la que tienen derecho todas las personas mayores de 60 años y aquellas en situación de discapacidad, y detalla la documentación que deben presentar para acreditar su edad o situación.

El afiche mide 50 cm de ancho y 70 cm de alto.

Puede ser reducido como máximo a 20 cm de ancho (por la altura proporcional), sin deformar ni cambiar ningún elemento.

Esto con el objetivo de facilitar su impresión en papel tamaño carta, que es universal, en caso de no tener la posibilidad de imprimirlo en sus medidas originales.



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

Color

	COLOR DEFINIDO PARA IMPRESIÓN EN CUATRICROMÍA (COMBINACIÓN DE COLORES CIAN, MAGENTA, AMARILLO Y NEGRO)	COLOR PARA IMPRESIÓN CON FÓRMULA PANTONE
	C: 100 M: 22 Y: 24 K: 8	Pantone 314 C
	C: 62 M: 22 Y: 0 K: 3	Pantone 542 C
	C: 37 M: 0 Y: 91 K: 5	Pantone 375 C
	C: 59 M: 66 Y: 0 K: 0	Pantone 265 C
	C: 37 M: 0 Y: 91 K: 5	Pantone 7664 C
	C: 0 M: 100 Y: 53 K: 0	Pantone 1925 C
	C: 100 M: 55 Y: 0 K: 0	Pantone 293 C
	C: 0 M: 90 Y: 75 K: 0	Pantone 185 C