



Quien ha acompañado a un ser querido en un hospital público o privado, sabe que se llega con el alma en vilo y el corazón en la mano.

En esos blancos pasillos, entre murmullos, sollozos y puertas que se abren y se cierran, las familias se sostienen como pueden, mientras depositan una esperanza silenciosa en manos ajenas. Se entrega todo: la fe, la espera, los temores... y la confianza. Una confianza que no es ingenua, sino profundamente humana. Es el acto de creer que quienes nos cuidan saben



Alondra Santibáñez Casanova, Abogada Máster en derecho de familia e infancia de la Universidad de Barcelona

lo que hacen, y que lo harán con respeto, compasión y responsabilidad.

Creer en la medicina no es solo confiar en tratamientos y diagnósticos.

Es confiar en personas: médicos, enfermeras, técnicos, auxiliares... Es creer que, a pesar del cansancio, de los turnos largos, de las carencias del sistema, harán lo mejor posible por quien más amamos. Por eso, cuando algo falla, cuando el dolor se vuelve más profundo por culpa de una negligencia o una omisión, lo que se rompe no es solo la salud o la vida. Lo que se quiebra es la confianza.

En nuestra región el Hospital Regional de Talca ha sido, por décadas, el corazón de la salud pública. Sus salas han visto nacer y morir, sanar y sufrir. Y sí, es cierto: miles de vidas han sido salvadas allí gracias al compromiso de muchos funcionarios y funcionarias que tra-

bajan con vocación y entrega, pero incluso en las mejores instituciones los errores ocurren y los errores deben ser asumidos y reparados.

Ni el prestigio ni la trayectoria pueden ser excusa para el silencio frente al error o la falta de servicios y en Chile, los pacientes no están solos, existen derechos que están garantizados por ley. La Ley N° 20.584 sobre los derechos y deberes de las personas en salud y de nosotros depende que no sean letra muerta. Esta ley es una herramienta concreta, nacida para proteger la dignidad de quienes atraviesan un proceso de enfermedad, de espera, de incertidumbre.

Esta ley garantiza, entre otros, los siguientes derechos:

- A recibir un trato digno, respetuoso y sin discriminación.
 - A ser informado clara y comprensiblemente sobre su diagnóstico, tratamientos, riesgos y alternativas.
 - A acceder a su ficha clínica sin tener que justificar su solicitud.
 - A otorgar o rechazar su consentimiento para procedimientos médicos.
 - A la confidencialidad de su información médica.
- Estos derechos no son favores. Son garantías. Son el mínimo ético que

un sistema de salud debe ofrecer a sus ciudadanos. Porque la dignidad del paciente no puede quedar fuera de la sala de procedimientos ni encerrada entre papeles administrativos.

Cuando nuestros derechos como paciente son vulnerados, hay caminos. Hay opciones. Aunque a veces el dolor y la frustración oscurecen el horizonte, la búsqueda de justicia es posible. Como pacientes podemos:

- Solicitar la ficha clínica completa del paciente, tanto por parte del propio afectado como de su familia, sin necesidad de justificar el interés.

- Reclamar ante la Superintendencia de Salud o la Dirección del Servicio de Salud correspondiente.

- Presentar acciones legales por falta de servicio ante tribunales civiles si se trata de un hospital público, o por negligencia médica si la atención fue en un recinto privado.

- Acudir a la Contraloría General de la República si existen antecedentes de irregularidades administrativas.

Entre otros.
Buscar justicia no es sinónimo de venganza, exigir estos derechos no es sinónimo de buscar conflictos, es una forma de memoria. Es decir, con fir-

meza: esto me ocurrió a mí o a un ser querido, esto no debió ocurrir, y no queremos que le vuelva a ocurrir a nadie más. Es proteger a otros con lo aprendido en carne propia. Es transformar el dolor, la dignidad rota en acción.

Sabemos que no es fácil. Que muchas veces hay cansancio y hasta miedo. Que el sistema parece sordo o lento. Que enfrentarse a instituciones poderosas abrumba. Pero la verdad, siempre tiene fuerza. Y cuando se levanta la voz con respeto y firmeza, se abre un camino para todos.

En nuestro caso, es hora de dejar de normalizar que el Hospital de Talca, tan necesario, tan importante, sea mencionado a nivel nacional con muecas de escepticismo o como blanco de burlas. Esto no es justo para sus pacientes. No es justo para sus funcionarios honestos. Y no es justo para toda una región que merece sentirse cuidada y respetada por el sistema público de salud.

Los hospitales no son solo edificios donde se atienden cuerpos enfermos. Son reflejo de cómo un país, una región, cuida o descuida a su gente. Y en eso, aún tenemos mucho que sanar.