

Pacientes y acompañantes:

# Exija que el equipo de salud respete su privacidad y lo atiendan con amabilidad

Cuando se concurre a una consulta médica, a una clínica o a un hospital, los pacientes esperan que se los trate bien y que se respete la hora con el especialista escogido. En la contraparte, los trabajadores de la salud son merecedores de un buen trato y respeto de parte de la persona que atienden.

Camila Maroto se sentía mal y acudió a una consulta en una clínica privada. Según contó a Línea Directa la derivaron a urgencias y "fui atendida por un especialista con calidad humana, quien me explicó mi situación en todo momento". Sin embargo, algunos hechos llamaron su atención.

En el examen TAC figuraba que tenía su apéndice, pese a que se lo habían extraído hace años. Además, la derivaron a una interconsulta de ginecología, pero alega que no le informaron de un análisis que le hicieron. Finalmente la operaron de una torsión ovárica. "Hice algunas preguntas relacionadas con los efectos sobre mi fertilidad y quise conocer qué procedimiento habían practicado, pero el médico, después de 36 horas de la cirugía, solo entregó respuestas vagas". De la clínica nos respondieron que investigaron la queja e implementaron mejoras internas para asegurar una experiencia óptima.

## Demora en avisar

A Cristián Adasme le pareció que hubo "desidia" de parte del personal que atendió a su madre en una clínica, pues ella debió ser hospitalizada tras una operación de vesícula. Según nos comentó, tardaron muchas horas en avisarle que la trasladarían a una pieza para el posoperatorio y no pudo ir a dejarle sus pertenencias. La respuesta que nos dieron de la institución fue que se comunicaron con él y le informaron sobre las gestiones realizadas, con el fin de aplicar mejoras, tanto en el ámbito clínico como administrativo.

Es importante que todos los pacientes, y sus acompañantes, sepan que existen derechos tanto en el sistema público como en el privado, (Ley N° 20.584 que consagra también sus deberes en relación con acciones de atención de salud).

Cualquiera sea el centro al que acuda, público o privado, puede aceptar o rechazar un tratamiento y pedir el alta voluntaria. También tienen que darle una cuenta actualizada y detallada de los gastos.

**CARTA DE DERECHOS**  
 Los prestadores deberán colocar y mantener en un lugar público y visible, la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes (Ministerio de Salud, Resolución Exenta N° 605 del 24 de septiembre de 2012).



Como informan en la Superintendencia de Salud ([www.superdesalud.gob.cl](http://www.superdesalud.gob.cl)) todo usuario tiene derecho a recibir información oportuna y comprensible de su estado de salud; a un trato digno —respetando su privacidad e intimidad— y a ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.

Es un derecho, también, recibir una atención segura y de calidad, según protocolos establecidos y a que le informen de los costos de las prestaciones. No se permite ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso y los antecedentes médicos no

pueden entregarse a personas no relacionadas con su atención.

Asimismo, el paciente puede aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria. Le asiste también el derecho a recibir visitas, compañías y asistencia espiritual, como a su vez, consultar o reclamar respecto de la atención recibida.

## Otras lenguas

Contar con señalética y facilitadores en lengua originaria, donde corresponda, es un derecho también. Se requiere que el personal de salud porte una identificación con expresión de sus funciones. El médico debe entregar un informe de la atención recibida durante la hospitalización.

El reporte del médico a veces es extenso y contiene muchos datos. La ley exige que sea un informe legible que, a lo menos, contenga la identificación de la persona y del profesional que actuó como tratante principal; período de tratamiento; datos comprensibles sobre el diagnóstico de ingreso y de alta (con sus fechas), y los resultados más relevantes de exámenes y procedimientos, incluyendo las acciones a seguir.

De igual forma es preciso que contenga una lista de los medicamentos y dosis suministrados durante el tratamiento y de aquellos prescritos en la receta médica.

Es requisito entregar por escrito la información sobre los aranceles y procedimientos de cobro. Si la persona lo pide, se le debe extender un certificado que acredite su estado de salud y licencia médica, si corresponde.

Para evitar sorpresas a la hora de pagar, la ley especifica que todo paciente tiene derecho a que recibir una cuenta actualizada y detallada de los gastos.

Asimismo, al momento de ingresar, se le debe informar por escrito —a la persona o a su representante— de los posibles plazos

para el pago de las prestaciones, medicamentos e insumos utilizados, así como de los cargos por intereses u otros conceptos.

La ley precisa que si las dosis de medicamentos o insumos fueren unitarias, el paciente solo estará obligada al pago de aquellas unidades efectivamente usadas en el tratamiento correspondiente.

Los prestadores institucionales, públicos y privados, tienen que llevar una base de datos actualizada y otros registros de libre acceso, con información que contenga los precios de las prestaciones, de los insumos y de los medicamentos que cobren.

Si no se cumplieran estos derechos consagrados dos, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.584 (Título IV) la persona podrá reclamar —en la medida que sienta que se vulneraron— ante el consultorio, hospital, clínica o centro médico privado en el cual fue atendido. En caso de que no reciba respuesta en el plazo de 15 días hábiles o si esta no le satisface, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud.

## Sus obligaciones

Pero también hay deberes, como respetar el reglamento interno del establecimiento, lo que se hace extensivo a sus representantes legales, familiares y visitas. Asimismo, tiene que informarse acerca del funcionamiento del recinto y de los procedimientos de consultas y reclamos.

Otro deber es cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición y tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y acompañantes.

Todos ellos —según establece la ley— deben colaborar con los miembros del equipo de salud, entregando la información del paciente, la que es necesaria conocer para el tratamiento adecuado.