

Carta de derechos y deberes de los pacientes

MINSAL

Contenido: Ficha Clínica del Paciente

Objetivos: Reconocer e Identificar los diferentes derechos y deberes que se utilizan en la atención de salud.

Modulo: Sistema de Registro e Información en Salud

Fechas: 23/03/2020 a 27/03/2020

- El 01 de octubre de 2012 entró en vigencia la **Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes**, que establece cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud.

- La iniciativa legal resguarda principios básicos de atención en salud, disposiciones que se aplican tanto en el sector público como privado, y viene a fortalecer el eje principal de la salud pública en nuestro país: **los usuarios.**

- Los derechos y deberes establecidos en esta ley deben estar plasmados de manera visible y clara en la **«Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes»** en donde se especifica cada uno de los aspectos señalados en la nueva ley.
- Esta carta debe estar presente en instituciones tales como: **consultorios, hospitales y clínicas del país.**

- A continuación y en cumplimiento de la nueva disposición legal el Ministerio de Salud, deja a su disposición la resolución exenta que **»Determina el Contenido de la Carta de Derechos y Deberes de las Personas en relación con la Atención de Salud»**, la carta de Derechos y Deberes de los pacientes en formato de imagen digital y el Manual Técnico de Normas Gráficas, que establece el correcto uso de dicha carta

1. Uso nacional
2. Uso Lengua Mapuche
3. Uso Lengua Isleña Rapa Nui

Exige tus 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.



Ramtunge chem tami ngenkonkülen



Kom küme tami kimal
chumechi mi tremoleam.



Küme llowngeal, yamniengeal
tami kizu felenmu.



Felimi ngütrümmgel tami
üymew ka mi küme
azkintungeal.



Llowal küme nor lawentuwün,
ka küme tami eluzungu niengeal.



Felimi feyppingeal tañi chipan
tañi lawentungenmum.



Entu azngenoal no pial kañi
komcheingenoal eymi pinolmi.



Tami wirrikonkülemem tami
zungu pekan elungenoal
kakelu che.



Pekanka mekengenoal
lawentuwe mew ka zuanle
alta kizu nglinewal.



Llowal witrar, kompañi ka
kelluchepele.



Feli tañi ramtual chumechi
tañi lawentungen ta che.



Tukungelmi eymi
chilikatungeafuy tami kutran
pinolmikay femlayay.



Chew zuanengele, feli ñi müleal
mapudungun mew
wirrikonküleal o feli ñi müleal
amudungufe kim mapuzungulu.



Feyti pu küzaufe pe kutrankelu
feli ñi azniñ tañi ifi pingin.



Wirrintukungeal we choyllu
we pichiche chew tañi
mülemum.



Feyti lawentuchefe feli ñi küme
wül zungual chumngelu tañi
pitalizan ta che.



Fely tami feyental

Küme wül zunguym
chumechi tami kutranün, tami
ifi pingin ka chewükwin.



Kinawini ka yamawini feyti
chumechi zungu ñi mülen
ponwi feyti lawentawe nuka.



Felimi upetuafiel filem
mükeli lawentawe nuka
mew.



Feli tami kimal chen hora
lawentungakan ta che ka
chumechi kutiken.



Yamawini tati pu
tremolchefe mülelu.



Feli tami kimal chew
tami zungutukawil.



Haka mo'a i tu'u mana'u

E haka ite atu he aha tu'u mauui hai vanaga mo pue o'ou mo agi-agl.



E mo'a la koe e ina ko ki ki te tetahi nu'u he aha tu'u mauui.



E rangui atu hai ingoa o'ou e 'e vanaga atu hai hanga e hai here.



Te nu'u haga i te opitara 'e mo'a e 'e hanga riva riva i runga i tu'u hakari paha me'e era e ki era i ruga i te puka.



E haka ite atu ana ai e auhau ro koe e 'e hia koe ana auhau.



Ina ko hoho'a la koe e ina ko tapura itu'u hoho'a mo ai koe kai hanga.



Ina ko va'ai te ingoa o tu'u mauui e ite parau taote o'ou ki te nu'u ke.



E pue no koe no ha'atia o mo ta'e ha'atia mo hanga atu i te me'e i ruga i tu'u hakari e takoa 'e mo ai ko haka moe a la koe 'e pue no koe mo e'a mo oho.



Pue no mo oho mai mo u'i la koe tu'u repahoa mo hokorusa atu e takoa e pue no mo u'i la koe te nu'u pure.



E pue no koe mo 'ui e mo horo i te me'e ta'e tano i anga atu ai i runga la koe o 'o te me'e takoa e koe ko hape ana.



E pue no mo rara he aha tu'u mauui mo te hapi ana hanga no koe.



Te ingoa o te kona o roto o te opitara e ai e tapura ro ana hai vanaga rapa nui en'e ai te nu'u vanaga rapa nui mo tau toru atu.



E ite koe i te ingoa ote nu'u aga o te opitara e vanaga atu ana kia koe.



E pue no koe mo tapura i te poreko o ta'a poki poreko iho i te kona erani ira koe e noho era.



Te taote e va'ai atu i te parau i runga e tapura ro ana tu'u mauui.



E'e mo'a koe

E ki koe i te parautia ko ai koe he aha tu'u marahe, he aha tu'u mauui, i he koe e noho ana, ko ai ta'a keno o u'e.



E ite e 'e mo'a i te me'e tapura o roto o te opitara e 'e hapa'o i te me'e tapura o tu'u mauui.



E hapa'o te maquiri, e te tahii me'e o roto o te opitara.







E rara pehe te hora mo te taote o mo tetahi me'e e va'ai ana i te opitara e pehe ana au haka.



E rara koe pehe te horo o ruga i te me'e ta'e au o raka raka e anga ana.



Nombre Documento	Descripción	Descargar
Manual de normas gráficas	Manual técnico con la norma gráfica que establece el correcto uso de la carta	
Determina contenido de la carta de derechos y deberes	Res. Exenta 605	
Ley número 20.584	Regula Derechos y Deberes de las personas en relación a acciones vinculadas a su atención en Salud	
Carta derechos y deberes de los pacientes	Formato en alta resolución para imprimir	

DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE – NUEVOS LINEAMIENTOS PARA SU ELABORACIÓN

- El 20 de enero se expidió la nueva regulación acerca de los lineamientos que deben tener en cuenta las EPS de ambos regímenes, para la elaboración y entrega de la carta de derechos y deberes del paciente en el SGSSS, estipulada en el decreto 229 de 2020.
- Recordemos que esta carta les permite a los pacientes contar con la información adecuada, y suficiente para el ejercicio de sus derechos como afiliados.

OBLIGACIONES DE ENTREGA Y ACTUALIZACIÓN- RESOLUCIÓN 229 DE 2020

- Las EPS deberán entregar a toda persona al momento de su afiliación la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente, así como la carta de desempeño en forma impresa o, cuando haya dado consentimiento expreso en formato electrónico.
- Del mismo modo, las EPS deberán mantener actualizado el enlace donde se accede directamente al contenido de las cartas; en caso de efectuar cambios en el enlace o en el contenido de la carta, estos deberán ser reportados al correo electrónico cartadederechos@minsalud.gov.co en los tres días hábiles posteriores al cambio de información.

CONTENIDO DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE – INFORMACIÓN GENERAL

- Glosario: Este debe contener definiciones como: Triage, Copago, Presupuesto Máximo, entre otros
- Plan de beneficios sus limitaciones y exclusiones
- Inexistencia de periodos de carencia: Se debe señalar necesariamente que no hay periodos de carencia
- Servicios de demanda inducida
- Pagos Moderadores
- Red de prestación de servicios
- Atención de urgencias: Aquí se debe dar la dirección nombre y teléfonos de las IPS que hacen parte de la red para atención de urgencias
- Mecanismos de acceso a servicios
- Servicios y tecnologías no incluidos en el plan de beneficios
- Transporte e internación
- Muerte digna

DERECHOS Y DEBERES

- Estos son algunos de los derechos y deberes que están incluidos en esta nueva Resolución:

DERECHOS	DEBERES
Atención médica accesible idónea y de calidad	Propender el autocuidado
Protección a la dignidad humana	Atender las recomendaciones del profesional de la salud
A la información oportuna y veraz	Respetar al personal de la prestación y administración de los servicios de salud
A la autodeterminación consentimiento y libre escogencia	Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el SGSSS
A la confidencialidad	Suministrar oportuna y verazmente información sobre su estado de salud
A la asistencia religiosa	Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud de acuerdo con su capacidad de pago
A morir dignamente	Cumplir las normas del SGSSS

- Es preciso decir que esta carta debe estar publicada y actualizada en el portal web de la EPS en cuestión, acompañada de la información de su red de prestación de servicios. Después de la actualización el Ministerio de Salud incluirá en su página la carta de cada EPS, para facilitar la búsqueda del paciente que la requiera.

- Es preciso decir que esta carta debe estar publicada y actualizada en el portal web de la EPS en cuestión, acompañada de la información de su red de prestación de servicios. Después de la actualización el Ministerio de Salud incluirá en su página la carta de cada EPS, para facilitar la búsqueda del paciente que la requiera.
- Finalmente, en el caso que la EPS no suministre la carta, se entenderá como una violación al derecho a la libre escogencia, por lo que conforme a lo estipulado en el artículo 25 de la Ley 1122, este podrá trasladarse sin que le sea aplicable el término mínimo establecido para ejercer el derecho al traslado.
- Es importante decir que, la resolución 229 de 2020, deroga la Resolución 4343 de 2012.
- Fuente: <https://www.minsal.cl/derechos-y-deberes-de-los-pacientes/>

Actividad

- Registre en su cuaderno todas las diapositivas y responda las siguientes preguntas:
 1. ¿Por qué motivo cree usted que es necesario tener un listado de derechos y deberes en salud?
 2. ¿Qué acción realizaría usted para que se cumplan todos los derechos y deberes de un paciente?
 3. ¿Es necesario implementar algún otro derecho y deber del paciente? ¿Cuál sería el nuevo derecho y/o deber que usted cree que sea necesario implementar?
 4. Elija un derecho que más le llame la atención y explique con sus palabras cuál sería su interpretación de este.