

Ley N° 20.584 sobre derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud



**Gobierno
de Chile**

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

supersalud.gob.cl

**Subdepartamento de Resolución de
Conflictos y Sanciones**
Intendencia de Prestadores de Salud

Breve historia de la

“Ley de derechos y deberes de los pacientes”

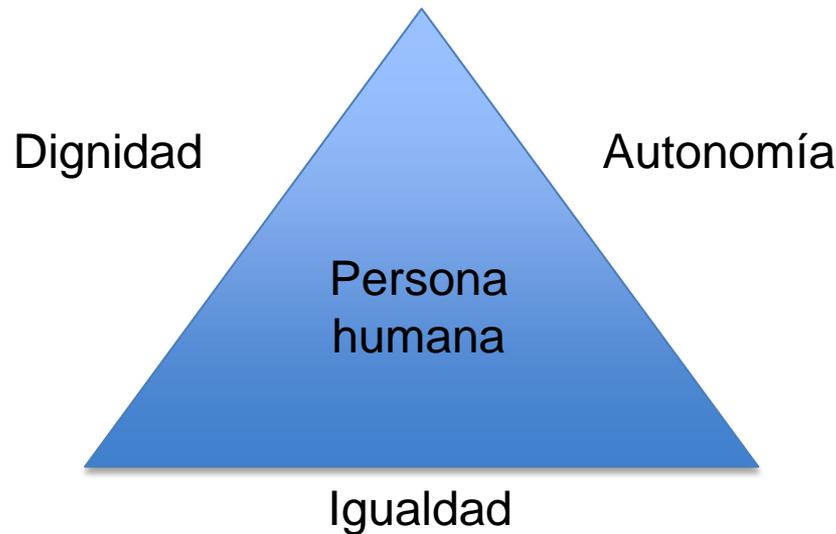
N° 20.584

- Luego de varios intentos legislativos fracasados, el proyecto finalmente aprobado ingresó el año 2006 al Congreso Nacional.
- Se publicó en el Diario Oficial el día 24/04/2012, con una vacancia de 6 meses.
- Entró en vigencia el día 01/10/2012.
- Cuenta con 6 reglamentos auxiliares: general, fichas clínicas, comisión protección enfermos mentales, consentimiento informado, procedimiento de reclamo y reglamento interno.

Conceptos Fundamentales

“Ley de derechos y deberes de los pacientes”

Esquema Constitucional



- **Propósito:** Lograr el respeto de los prestadores de salud a los derechos consustanciales a la personalidad humana, que detenta todo aquél y toda aquélla que recibe una atención de salud.

Conceptos Fundamentales

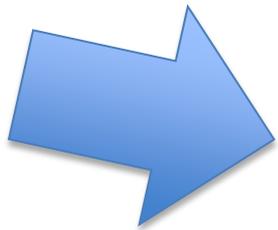
“Ley de derechos y deberes de los pacientes”

- El esquema constitucional antes señalado se incorpora en la Ley de la siguiente manera:
 - Con un catálogo de derechos expresos, y
 - Con procedimientos generales y especiales para su resguardo.
 - Además, se incluyen algunos deberes.

Conceptos Fundamentales

“Ley de derechos y deberes de los pacientes”

Catálogo de derechos expresos: Efectos jurídicos de su explicitación.



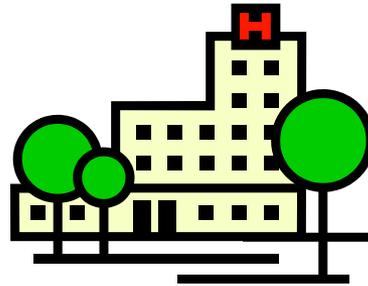
✓ La ley objetiva o tipifica los deberes u obligaciones de los prestadores institucionales en esta materia, por lo que su vulneración o infracción:

- Si causa daño, configura **responsabilidad civil** (+ falta de servicio para públicos).
- Constituye asumir riesgos previsibles y evitables, por lo que si la conducta se encuentra tipificada, puede incurrir en **responsabilidad penal**.
- Origina **responsabilidad infraccional**.

Ámbito de aplicación

“Ley de derechos y deberes de los pacientes”

- A todo tipo de prestador (público o privado)



- También, a los demás profesionales y trabajadores que, por cualquier causa, deban atender público o se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud.



CATÁLOGO de Derechos

“ámbito dignidad”

1. Art. 2°: **A que las acciones de salud sean dadas oportunamente y sin discriminación arbitraria.**

2. Art. 4°: **A una seguridad y calidad mínima en la atención de salud ...**

✓ Conforme a las 9 normas aprobadas por la Resolución Exenta N°1031/2012, del Ministerio de Salud, obligatorios todo prestador institucional de salud.

✓ A contar con un encargado, protocolo, registro, y emitir informes trimestrales y anuales.

A ser informada acerca de la ocurrencia de un evento adverso.

CATÁLOGO de Derechos

“ámbito dignidad”

3. Art. 5°: **A un trato digno y respetuoso**

- Velar - lenguaje adecuado e inteligible;
- Velar - cortesía y amabilidad – ser llamadas por su nombre
- Proteger la vida privada y la honra (fotografías)
- Atención de alumnos supervisadas por un docente.

4. Art. 6°: **A tener compañía, conforme al reglamento interno. Sólo restringible en beneficio clínico.**

A recibir conserjería y asistencia religiosa o espiritual.

CATÁLOGO de Derechos

“ámbito dignidad”

5. Art. 7°: **A recibir una atención de salud con pertinencia cultural y a la asistencia religiosa de dicha cultura**

- Sólo respecto de prestadores institucionales públicos
- En territorios con alta concentración indígena
- A personas de pueblos originarios
- Mediante modelo de salud validado

CATÁLOGO de Derechos

“ámbito dignidad”

6. Art. 12: **A la protección de la ficha clínica, así como de los demás antecedentes que registren procedimientos y tratamientos como “dato sensible”.**

7. Art. 13: **Al acceso restringido de la ficha clínica.**

- a) Titular, representante legal , herederos.
- b) Tercero autorizado mediante poder simple notarial.
- c) Tribunales de justicia (las causas que estuvieren conociendo).
- d) Fiscales y a los abogados, previa autorización del juez competente (investigaciones o defensas a su cargo).
- e) Demás entes u órganos autorizados por ley al acceso.

DEFINICIÓN y características

"ficha clínica"

- Instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.
- Toda información en ella es dato sensible
- Se debe custodiar durante 15 años

CATÁLOGO de Derechos

“ámbito autonomía-información”

8. Art. 14: Al **consentimiento informado** a un tratamiento o procedimiento.

- Libre, voluntario, expreso e informado (adecuada, suficiente y comprensiblemente).
- Art 18: Al alta voluntaria.
- Excepción 1: Aceleración artificial de la muerte, eutanasia, auxilio al suicidio.
- Excepción 2: Riesgo para la salud pública, riesgo vital o secuela funcional grave, no existe o se encuentra al representante legal.
- Verbal por regla general. Por escrito en intervenciones quirúrgicas, procedimientos o tratamientos invasivos, o con riesgo relevante para la salud.

CATÁLOGO de Derechos

“ámbito autonomía-información”

9. Art. 16: Enfermos terminales:

- ❖ A otorgar su voluntad a un procedimiento o tratamiento para **prolongar artificialmente su vida.**
- ❖ A vivir con dignidad=> cuidados paliativos
- ❖ Al alta voluntaria.
 - Información completa y comprensible.
 - Excepción 1: Aceleración artificial de la muerte,
 - Excepción 2: Riesgo para la salud pública.

10. Art. 21: A elegir informadamente su incorporación a una investigación científica.

CATÁLOGO de Derechos

“ámbito autonomía-información”

8. Art. 8 y 11: **Derecho de información administrativa y de costos**

➤ PREVIO atención

- Tipos de acciones de salud y su valor
- Requisitos previsionales y de admisión.
- Reglamentos internos.
- Recepción de comentarios, agradecimientos, reclamos.
- Carta de derechos y deberes

➤ Por escrito y finalizada la hospitalización:

- (Lista de medicamentos y dosis suministradas)
- Los **aranceles y procedimientos de cobro** de las prestaciones aplicadas;
- Con detalle y valor de insumos, medicamentos, honorarios, exámenes, derechos pabellón y días cama.

CATÁLOGO de Derechos

“ámbito autonomía-información”

11.Art. 9, 10 y 11: **Derecho de información clínica.**

- Sobre la **identificación** del equipo y del profesional responsable,
- Sobre su **estado de salud** y del posible **diagnóstico** de su enfermedad,
- Sobre las **alternativas** de tratamiento disponibles para su recuperación y de los **riesgos** que ello pueda representar,
- Sobre el **pronóstico esperado**.

CATÁLOGO de Derechos

“ámbito autonomía-información”

- **En cualquier momento**, informe sobre duración de tratamiento, diagnóstico y los procedimientos aplicados.
- Y, una vez **finalizada su hospitalización**, a recibir un informe legible con los aspectos más relevantes de la atención recibida.

12. Art. 13: A solicitar expresamente: la información contenida en la ficha clínica, la ficha en sí o parte de la misma.

CATÁLOGO de Derechos

“ámbito autonomía-información”

13. Art. 31 y 32: Derechos en materia de medicamentos e insumos:

- Libre acceso a información sobre precios de las prestaciones, de los insumos y de los medicamentos;
- Al ingresar que se le informe por escrito de los plazos posibles para el pago de las prestaciones, medicamentos e insumos;
- A pagar sólo aquellas unidades usadas en el tratamiento, si las dosis de medicamentos prescritos o insumos utilizados fueren unitarias.

CATÁLOGO de Derechos

derechos de personas con discapacidad psíquica o intelectual

14.Art. 23 al 29

- Reserva del contenido de su propia Ficha Clínica
- Tratamientos invasivos e irreversibles: Comité de ética
- Hospitalización involuntaria: requisitos e información a la Autoridad
- Medidas de aislamiento o contención física y farmacológica
- Tratamiento involuntario
- Prohibición de participar en investigación científica.

OTRAS NORMAS

"órganos auxiliares y usuarios"

- **Comité de ética:** se consulta ante dudas acerca de la competencia de la persona, o estime que la decisión manifestada por ésta o sus representantes legales la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados. El pronunciamiento del comité tendrá sólo el carácter de recomendación y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal respecto de lo que ocurra en definitiva. Se crean según reglamento y de sus decisiones se puede reclamar ante la Corte de Apelaciones respectiva.

OTRAS NORMAS

"órganos auxiliares y usuarios"

- **Comisión Nacional de Protección de los Derechos de las Personas con Enfermedades Mentales:** su función consiste en velar por la protección de derechos y defensoría de las personas con discapacidad psíquica o intelectual en la atención de salud entregada por los prestadores públicos o privados, sea en las modalidades de atención comunitaria, ambulatoria, hospitalaria o de urgencia. Habrá comisiones regionales y de sus decisiones se puede reclamar ante la Corte de Apelaciones respectiva.

OTRAS NORMAS

“órganos auxiliares y usuarios”

- **Participación de usuarios:** a través de mecanismos ordinarios (Ley N °20.500) y efectuando consultas y reclamos.
- También pueden participar de los comités de ética de su territorio.



DEBERES de las personas en su atención de salud



- Respeto del reglamento interno del prestador
- Informarse del funcionamiento, modalidades de atención y procedimiento de reclamos
- Cuidado de las instalaciones y equipamiento
- Trato respetuoso al equipo de salud (asistencia de fuerza pública o alta disciplinaria)
- Informar las necesidades y problemas de salud



Procedimientos generales y especiales para el resguardo de los derechos



- Generales:
 - Sistema de **reclamo** ante el prestador institucional (hospitales, clínicas, CESFAM, CRS, etc.) y, luego, ante la Superintendencia de Salud.
 - **Mediación**, según normas de la Ley N° 19.966.

Conceptos Fundamentales

“Ley de derechos y deberes de los pacientes”

- Generales (continuación):
 - **Fiscalización/Procedimiento de control administrativo**, con orden de corrección de irregularidades detectadas en el plazo máximo de 2 meses.
 - Inicio de un **Procedimiento sancionatorio**, cuando no se corrigen las irregularidades en el plazo indicado.

Conceptos Fundamentales

“Ley de derechos y deberes de los pacientes”

- Especiales:

- Acción cautelar ante la Corte de Apelaciones respectiva
 - » Discrepancias respecto del “consentimiento informado” entre paciente y profesional tratante, y
 - » Por cualquier hecho que vulnere los derechos que establece esta Ley respecto de las personas con discapacidad síquica e intelectual.
- Reclamo/fiscalización por SEREMI de Salud (personas con discapacidad síquica e intelectual).

Rol de la Superintendencia de Salud en la Ley N° 20.584, de derechos y deberes



- Reclamo por incumplimiento de la Ley (Regulado por Artículo 37 y en el Reglamento respectivo DS N° 35, del Minsal, vigente desde el 26/11/2012)
 - Ante el prestador institucional
 - Gestión previa e ineludible
 - Facilita el contacto y entendimiento entre los involucrados
 - Permite una solución satisfactoria sin la intervención de la autoridad



Rol de la Superintendencia de Salud en la Ley N° 20.584, de derechos y deberes



- Deberes del prestador institucional para la gestión del reclamo:
 - a) Personal especialmente habilitado
 - Es decir, idóneo para recibir reclamos, informar sobre el procedimiento, investigar el reclamo y mantener el expediente.
 - Con atribuciones suficientes para la gestión de la respuesta al reclamante.



Rol de la Superintendencia de Salud en la Ley N° 20.584, de derechos y deberes

- Deberes del prestador institucional para la gestión del reclamo:
 - b) Sistema de Registro:
 - Para la materia de esta ley,
 - Menciones básicas: fecha del reclamo, identificación de los reclamantes, materia del reclamo, unidad o dependencia del prestador institucional en que ocurrieron los hechos reclamados, fecha de la respuesta y fecha de la notificación de ésta al reclamante; si se acogió o rechazó la petición del reclamante y la indicación de las medidas correctivas adoptadas.

Rol de la Superintendencia de Salud en la Ley N° 20.584, de derechos y deberes



- Deberes del prestador institucional para la gestión del reclamo:
 - c) Procedimiento interno, por escrito, actualizado y de acceso al público (Reglamento).
 - d) Otorgar constancia de recepción de reclamo.
 - e) Expediente, material o electrónico y por 5 años.
 - f) Respuesta por escrito y dentro del plazo reglamentario (15 días hábiles). Notificación por carta certificada.
 - g) Adopción de las medidas que procedan para la solución de las irregularidades reclamadas.



Rol de la Superintendencia de Salud en la Ley N° 20.584, de derechos y deberes



- Reclamo administrativo ante la Superintendencia de Salud
 - Presupuestos:
 - Si no hubo respuesta del prestador institucional reclamado dentro del plazo reglamentario de 15 días hábiles.
 - Si la persona no estima satisfactoria la respuesta del prestador institucional reclamado, o
 - Si la persona estima que no se solucionaron las irregularidades reclamadas.
 - Si hubo respuesta informando sobre medidas correctivas que no se concretaron en los 15 días.



Rol de la Superintendencia de Salud en la Ley N° 20.584, de derechos y deberes



- Reclamo administrativo ante la Superintendencia de Salud
 - Facultades:
 - Ley N° 19.880, medidas provisionales, suspensión, ampliación de plazos, medidas de instrucción, etc.
 - D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud:
 - Artículo 126: sobre facultades fiscalizatorias,
 - Artículo 127 incisos 1 y 2: sobre reclamo administrativo.
 - Reglamento DS 35/12, Minsal: Resolver el reclamo, controlar cumplimiento de la Ley, ordenar diligencias investigativas, fiscalizar el cumplimiento de los resuelto e iniciar procedimiento sancionatorio de lo contrario.



Rol de la Superintendencia de Salud en la Ley N° 20.584, de derechos y deberes



- Reclamo administrativo ante la Superintendencia de Salud.
 - Etapas:
 - Interposición: 5 días hábiles desde notificación.
 - Admisibilidad: Gestión previa, antecedentes mínimos, materias de la Ley, dentro del plazo (reclamo en línea).
 - Instrucción del procedimiento. Rechazo de diligencias inconducentes e improcedentes.
 - Etapa de resolución.
 - Resolución del Reclamo por la Intendenta de Prestadores.
 - Plazo administrativo es de 6 meses.



Rol de la Superintendencia de Salud en la Ley N° 20.584, de derechos y deberes



- Reclamo administrativo ante la Superintendencia de Salud
 - La resolución que se pronuncia sobre el reclamo administrativo debe contener lo siguiente:
 - Constatación de la irregularidad, en su caso,
 - Instrucción al prestador institucional de corregirlas en el plazo máximo de 2 meses,
 - Sugerencia de medidas correctivas específicas.
 - Esta resolución pone término al reclamo y al procedimiento administrativo que éste originó.



Cumplimiento de la Ley N° 20.584

Mecanismos

- Control (Artículo 38)
 - La Superintendencia de Salud controlará el cumplimiento de la Ley 20.584
 - Mediante la verificación o constatación de tal cumplimiento mediante sus facultades legales de fiscalización (art. 126 DFL N°1/2005, del Minsal).
 - Incluye diligencias en terreno y/o back office

Cumplimiento de la Ley N° 20.584

Mecanismos

- Si en ella se detectan irregularidades, se deberá resolver :
 - Constatación de la irregularidad, en su caso,
 - Instrucción al prestador institucional de corregirlas en el plazo máximo de 2 meses,
 - Sugerencia de medidas correctivas específicas.
- Si el prestador no subsana las irregularidades detectadas, según las instrucciones de la Intendencia de Prestadores, ésta **deberá** iniciar un procedimiento sancionatorio (incisos 3° y 4°).

Cumplimiento de la Ley N° 20.584

Mecanismos

- Sanción (Artículo 38)

- Regulación del Procedimiento sancionatorio:

- Consta en el inciso final del artículo 127 del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud:
- “Formulación de cargos” respectiva, a notificarse por carta certificada o por un funcionario de la Superintendencia de Salud;
- Informe del prestador con sus descargos, en el plazo fatal de 10 días hábiles, desde la notificación antedicha;



Cumplimiento de la Ley N° 20.584

Mecanismos

- Sanción (Artículo 38)
 - Regulación del Procedimiento sancionatorio:
 - Con los descargos, o sin ellos, la Intendencia deberá imponer la sanción, absolver o revocar los cargos formulados, según corresponda;
 - Esta resolución deberá estar fundada en el mérito del procedimiento;
 - Contra esta resolución proceden los recursos señalados en la Ley 19.880: de reposición (ante la propia Intendencia) y jerárquico (ante el Superintendente de Salud).



Cumplimiento de la Ley N° 20.584

Mecanismos

- Procedimiento sancionatorio:

- Sanciones aplicables:

- Orden de dejar constancia del incumplimiento de la Ley o de los derechos que ella contiene “en un lugar visible, para conocimiento público, dentro del establecimiento de que se trate”.
- Establecidas en los títulos IV y V del Capítulo VII, del Libro I del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud:
 - Prestadores institucionales públicos: solicitar al Ministro de Salud la iniciación de sumarios administrativos en contra del Director del Servicio de Salud o del Director del Establecimiento Público, según corresponda, para perseguir las responsabilidades administrativas.

Cumplimiento de la Ley N° 20.584

Mecanismos

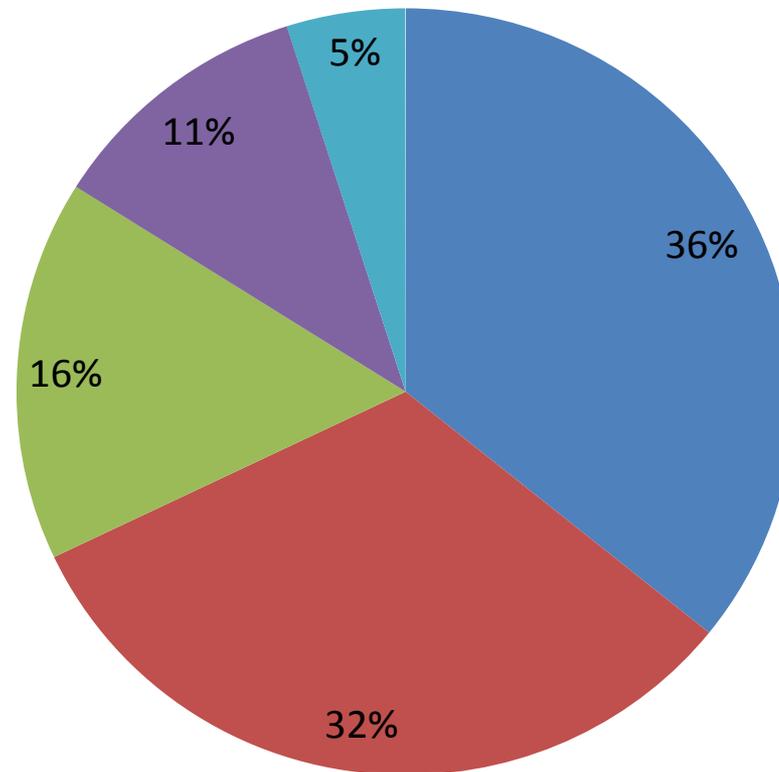
- Procedimiento sancionatorio:
 - Sanciones aplicables:
 - Establecidas en los títulos IV y V del Capítulo VII, del Libro I del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud:
 - Prestadores institucionales privados: la aplicación multas a beneficio fiscal, de hasta 500 Unidades de Fomento, las que pueden aumentarse hasta 1000 Unidades de Fomento en caso de reiteración, caso en el que la Superintendencia de Salud deberá publicar dicha sanción.



Estadísticas de reclamos

octubre 2012 – febrero 2013: 81 casos

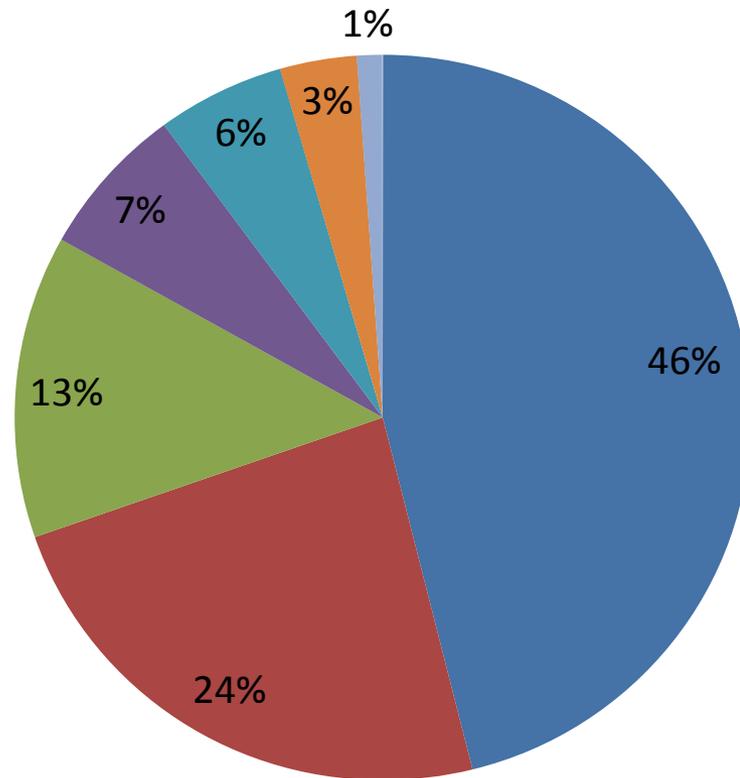
■ Análisis y tramitación ■ Inadmisible ■ Otros ■ Archivados ■ Derivados otros sistemas



Estadísticas de reclamos

octubre 2012 – febrero 2013: 81 casos

- Otros
- Información
- Trato digno
- Atención oportuna
- Medicamentos e insumos
- Acceso ficha
- Seguridad atención



Gracias.



Gobierno
de Chile

www.gob.cl

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

supersalud.gob.cl