



RESOLUCION EXENTA N°

3186

CORONEL, 09 NOV. 2022

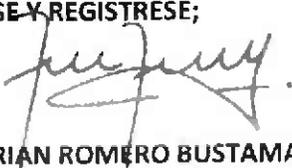
VISTOS: DFL N°1 del año 2005 del Ministerio de Salud que fija texto refundido coordinado y sistematizado el DL 2763 del 1979 y de las leyes N° 18.933 Y N° 18.469; Decreto N° 38/2005 del Ministerio de Salud, Resolución 6/2019 de la Contraloría General de la República, Resolución Exenta RA N° 835/761/2021, de fecha 08 de noviembre de 2021, que nombra Director ADP del Hospital de Coronel, dicto lo siguiente:

RESOLUCION:

1. **APRUEBASE, NORMA SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES HOSPITAL SAN JOSE DE CORONEL;** a contar del 01 de marzo de 2022; para dar cumplimiento a característica DP 1.3 del Estándar de Acreditación en salud en atención cerrada.
2. **DÉJESE,** sin efecto Resolución Exenta N°1433 del 26 de mayo de 2017, norma sistema de evaluación del respeto de los derechos de los pacientes Hospital San José de Coronel, 3° Versión del 01.03.2014.-

ANOTESE, COMUNIQUESE Y REGISTRESE;




SR. BRIAN ROMERO BUSTAMANTE
DIRECTOR
HOSPITAL DE CORONEL

Lo que transcribo a usted para su conocimiento y fines que estime convenientes;




EFIGENIA LUNA NEIRA
MINISTRO DE FE TITULAR

DR.LDLS/gac.-

Resolución Interno N°56/2022

Distribución:

- ✓ Director
- ✓ Área Gestión Médica
- ✓ Subdirector Adm.
- ✓ Encargada Gestión del Cuidado
- ✓ Encargado Oficina de Calidad
- ✓ OIRS
- ✓ Oficina de Partes

NORMA SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES HOSPITAL SAN JOSÉ DE CORONEL

DP 1.3

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por oficina de calidad:	Aprobado por Dirección de Establecimiento:
T.S. Pablo Rivera Muñoz Encargado OIRS y Participación Social (S) Hospital de Coronel	E.U. Isolina Contreras Encargada de Gestión del Cuidado Hospital de Coronel	Dr. Luis de los Santos Encargado de Oficina de Calidad Hospital de Coronel	Brian Romero Bustamante Director Hospital de Coronel
Fecha de Redacción: 21-02-2022	Fecha de Verificación: 23-02-2022	Fecha de Aprobación: 25-02-2022	Fecha de Aprobación: 28-02-2022

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p>Norma Sistema De Evaluación Del Respeto De Los Derechos De Los Pacientes Hospital San José De Coronel DP 1.3</p>	<p>Característica: DP 1.3 Realizado por: OIRS Versión: Cuarta Fecha Aplicación: 01/03/2022 Vigencia máxima: 01/03/2027 Número de Páginas: 16</p>
--	--	--

I. INTRODUCCIÓN

Chile vive en un constante periodo de reforma, que busca lograr una mejor salud para todos los chilenos, garantizando igualdad de derechos e implementando políticas basadas en la equidad, solidaridad, efectividad técnica, eficiencia en el uso de los recursos y programas sectoriales.

El proceso de reforma de Salud Chileno tiene como objetivo:

- Mejorar la salud de la población, prolongando la vida y los años de vida libres de enfermedad
- Reducir las desigualdades en salud
- Mejorar la salud de los grupos menos favorecidos de la sociedad

Para dar cumplimiento a estos objetivos se legisla:

1. Autoridad Sanitaria y Gestión
2. Régimen en Garantías de Salud
3. Ley de Isapre
4. Financiamiento
5. Deberes y Derechos del Paciente

El presente documento de declaración de Derechos y Deberes del Hospital "San José" de Coronel se ha elaborado en conformidad a la legislación vigente y aplicable.

II. OBJETIVOS

- Establecer un documento consensuado que fije las normas de consentimiento de los usuarios internos y externos del establecimiento de salud.
- Difundir los Derechos y Deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud.
- Asegurar el Derecho a la protección de la salud de todas las personas.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p>Norma Sistema De Evaluación Del Respeto De Los Derechos De Los Pacientes Hospital San José De Coronel DP 1.3</p>	<p>Característica: DP 1.3 Realizado por: OIRS Versión: Cuarta Fecha Aplicación: 01/03/2022 Vigencia máxima: 01/03/2027 Número de Páginas: 16</p>
---	--	--

III. ALCANCE

- Usuarios y/o pacientes que consultan en Unidad de Emergencia Hospitalaria y Centro de Responsabilidad Ambulatoria.
- Personal de salud y administrativos de Unidad de Emergencia Hospitalaria y Centro de Responsabilidad Ambulatoria.

IV. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Ley N° 20.584 – Regula los Derechos y Deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Ley N° 19.937 – Autoridad Sanitaria
- Régimen de Garantías Explícitas en salud

V. DEFINICIONES

- **Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **Confidencialidad:** Derecho que tiene una persona, en su calidad de paciente, a que su enfermedad no sea de dominio público. En este sentido es el paciente quien autoriza la divulgación de la información asociada a su enfermedad. El límite de la confidencialidad está determinado por razones estrictamente justificadas de orden médico, de salud pública o de orden legal.
- **Discriminación:** Es el trato diferenciado hacia personas en similares casos, por motivos de raza, religión, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o antipatía personal, etc.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p align="center">Norma Sistema De Evaluación Del Respeto De Los Derechos De Los Pacientes Hospital San José De Coronel DP 1.3</p>	<p>Característica: DP 1.3 Realizado por: OIRS Versión: Cuarta Fecha Aplicación: 01/03/2022 Vigencia máxima: 01/03/2027 Número de Páginas: 16</p>
---	---	--

- **Dignidad Humana:** Consideración de todas las personas como fines en sí mismo y nunca como medios. Implica el reconocimiento y la promoción del ejercicio de la autonomía de las personas.
- **Escucha activa:** Acto de oír con atención voluntaria y de alerta, para demostrar interés complementando con señales verbales, gestos no verbales y lenguaje corporal.
- **Ficha Clínica:** Documento reservado y confidencial de utilidad para el enfermo, el establecimiento, la investigación, la docencia y la justicia, en el cual se registra información del paciente y su proceso de atención médica.
- **Indicaciones claras:** Todo documento clínico debe ser elaborado con letra clara y legible con todos sus contenidos. Asimismo, la explicación verbal en términos sencillos y un lenguaje comprensible para el paciente y su representante legal respecto del seguimiento de sus indicaciones y conocimiento de los efectos colaterales, si existe.
- **OIRS:** Oficina de Informaciones, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Oficina que entrega información y orientación al usuario, gestiona solicitudes ciudadanas (felicitaciones, reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones).
- **Satisfacción Usuaría:** Grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario, en relación a los servicios que éste le ofrece, además constituye una dimensión de la calidad considerara como uno de los principios orientadores de la actual Política de Salud.
- **Trato:** Forma de actuar, proceder y/o comportarse de una persona en su relación con los demás.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p align="center">Norma Sistema De Evaluación Del Respeto De Los Derechos De Los Pacientes Hospital San José De Coronel DP 1.3</p>	<p>Característica: DP 1.3 Realizado por: OIRS Versión: Cuarta Fecha Aplicación: 01/03/2022 Vigencia máxima: 01/03/2027 Número de Páginas: 16</p>
---	---	--

VI. RESPONSABLES

- **Responsables de aplicación:** Enfermera Jefe de Urgencia y Enfermera Encargada del Centro de Atención Ambulatorio de Hospital "San José" de Coronel.
- **Responsabilidad de monitoreo:** Encargado de OIRS (S) de Hospital "San José" de Coronel.

VII. DESARROLLO

- En el Hospital "San José" de Coronel, el sistema de evaluación del Respeto de los Derechos de los Pacientes se medirá a través de Instrumento denominado "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA", recomendado por MINSAL. Posee preguntas, que apunta directamente a la evaluación de resguardo de los Derechos de los pacientes y satisfacción con la atención proporcionada por los diversos estamentos que laboran en el Establecimiento e incorpora aspectos relacionados con la limpieza del mismo.
- Es importante destacar que esta encuesta está sujeta a evaluación permanente, produciéndose modificaciones emanadas de Ministerio de Salud.
- El usuario(a) o su familia deben calificar con nota 1 a 7 de acuerdo a su nivel de satisfacción con algunos aspectos de la atención de urgencia o atención ambulatoria, en caso de que la pregunta no corresponda, registrar "No aplica" o "No contesta".
- La aplicación de las encuestas se realizará en dependencias del servicio de urgencia y del policlínico adosado al establecimiento de salud, respectivamente.
- Personal del servicio de urgencia y de las unidades del policlínico adosado serán responsables de aplicar la encuesta de satisfacción usuaria, y posteriormente, entregar a las respectivas jefaturas.
- Las encuestas serán registradas y tabuladas en planilla Excel por responsable designada (enfermera encargada del servicio de urgencia y jefatura encargada del centro de responsabilidad de atención ambulatoria) en BSC, específicamente en indicador de 'Porcentaje de satisfacción usuaria' (D.4_1.4).

- g) Los resultados de las encuestas serán ingresados trimestralmente, en la plataforma SISQ por el trabajador social de la OIRS.
- h) Los resultados de la tabulación de las encuestas serán enviados vía ordinario hacia el responsable designado (OIRS) para realizar un análisis trimestral del sistema de evaluación.
- i) Se archivarán todas las encuestas aplicadas en papel por parte de los responsables de aplicar, para mantener el respaldo por posibles auditorias.
- j) Los análisis y registros de los resultados obtenidos, serán enviados a la Unidad de Calidad y a los responsables de los servicios involucrados: Servicio de Urgencia y Centro de Responsabilidad de Atención Ambulatoria.

VIII. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

En base a lo instruido por la Subsecretaria de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud, la muestra se define utilizando un cálculo específico de muestra o aplicando 50 encuestas trimestrales por cada área evaluadora; Servicio Urgencia y C.R. Ambulatorio, considerando 17 encuestas mensuales por cada área.

IX. INDICADOR

Según documento correspondiente a las Precisiones BSC 2022:

50% puntaje trazadora 1 área urgencia: (Sumatoria del puntaje total obtenido en las encuestas aplicadas en el periodo trimestral / Sumatoria del puntaje máximo a obtener del total de las encuestas aplicadas en el periodo trimestral) x 100.

50% puntaje trazador 2 área ambulatoria: (Sumatoria del puntaje total obtenido en las encuestas aplicadas en el periodo trimestral / Sumatoria del puntaje máximo a obtener del total de las encuestas aplicadas en el periodo trimestral) x 100.

X. REFERENCIAS

Instrumento de Evaluación Establecimientos Autogestionados en Red 2022 – Anexo N° 17. _
Instructivo Encuesta de Satisfacción Usuaría (D.4_1.4)

XI. PERIODICIDAD EVALUACION

En forma trimestral, enfermera jefa de servicio de urgencia y encargada de centro de responsabilidad de atención ambulatoria, enviarán consolidado de resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción usuaria al encargado de OIRS de nuestro establecimiento, y ésta última elaborará informe trimestral que será remitido a Unidad de Calidad de Hospital "San José" de Coronel, con los análisis de los resultados obtenidos.

XII. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE PACIENTES

Basada en la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, promulgada el 13 de abril de 2012.

1. Derechos de los usuarios y/o pacientes

- **Derecho a un trato digno**

- ✓ Todo paciente tiene derecho a recibir un trato digno donde se utilice un lenguaje adecuado y comprensible durante su atención.
- ✓ Todo paciente tiene derecho a ser tratado con amabilidad, como por ejemplo ser tratado por su nombre.
- ✓ Todo paciente tiene derecho a ser atendido con privacidad, respetando su pudor.
- ✓ Todo paciente tiene derecho a ser atendido en un ambiente limpio.
- ✓ Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado.

- **Derecho a la atención preferente**

Toda persona mayor de 60 años y las personas con discapacidad, así como los cuidadores o cuidadoras, tendrán derecho a ser atendidos preferente y oportunamente.

- **Derecho a tener compañía y asistencia espiritual**
 - ✓ Todo paciente tiene derecho a que se le facilite la compañía de un familiar y/o amigo por vez, durante su hospitalización y en ocasión de prestaciones ambulatorias, en los horarios establecidos en el reglamento.
 - ✓ Todo paciente tiene derecho a recibir consejería, asistencia religiosa o espiritual, si así lo solicita.

- **Derecho a la información**
 - ✓ Todo paciente tiene derecho a que se le proporcione información oportuna, veraz y comprensible respecto de las atenciones y acciones de salud que el Hospital ofrece: los documentos que se puede acceder a ellos y los documentos previsionales requeridos.
 - ✓ Todo paciente hospitalizado tiene derecho a que el médico le informe acerca de las opciones terapéuticas y diagnosticas disponibles, sus beneficios y riesgos.
 - ✓ Todo paciente tiene derecho a saber el nombre del profesional o médico que lo atiende.

- **Derecho a la confidencialidad de la historia clínica**
 - ✓ El hospital debe velar por la custodia y el resguardo de la historia clínica manteniendo su confidencialidad.
 - ✓ Las personas autorizadas para acceder a la historia clínica de unos pacientes son responsables de mantener la confidencialidad de su contenido y la identidad del titular, reservando la información exclusivamente al uso para el cual se permite su conocimiento clínico.

- **Derecho de la autonomía de las personas en su atención de salud**
 - ✓ Todo paciente tiene derecho a otorgar o denegar por escrito su voluntad de someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud.
 - ✓ Todo paciente tiene derecho a ser informada y tendrá derecho a elegir su incorporación en cualquier tipo de investigación científica.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p>Norma Sistema De Evaluación Del Respeto De Los Derechos De Los Pacientes Hospital San José De Coronel DP 1.3</p>	<p>Característica: DP 1.3 Realizado por: OIRS Versión: Cuarta Fecha Aplicación: 01/03/2022 Vigencia máxima: 01/03/2027 Número de Páginas: 16</p>
---	--	--

- **Derecho a formular reclamos, felicitaciones y sugerencias**
 - ✓ Todo paciente tiene derecho a formular reclamos, felicitaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios y a recibir respuesta.

- **Derecho a ser informado sobre el carácter docente asistencial del establecimiento.**
 - ✓ Todo paciente será informado del carácter docente asistencial del establecimiento y la posibilidad de ser atendido por un estudiante durante su estadía en Hospital "San José" de Coronel. Nuestro establecimiento velará para que la actividad docente no afecte la calidad de la atención médica y respete los derechos de los usuarios, de acuerdo a la normativa vigente.

2. Deberes de los usuarios

- **Deber de colaborar con el equipo clínico y administrativo de salud**
 - ✓ El paciente y sus familiares deben colaborar con los integrantes de los equipos de salud y administrativos que lo atienden, informando de forma veraz y oportuna acerca de sus necesidades. Deben acudir a las citaciones del equipo de salud en los horarios establecidos e informar oportunamente sus inasistencias y respetar las indicaciones dadas por el equipo de salud.

- **Deber de respetar las normas vigentes del Hospital**
 - ✓ Tanto las personas, que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el reglamento interno vigente de dicho establecimiento.

- **Deber de trato digno a los funcionarios**
 - ✓ Todas las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean estos profesionales, técnicos o administrativos.

- **Deber de cuidar el establecimiento**
 - Todas las personas que ingresen al establecimiento de salud, deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición para los fines de atención.



**Norma Sistema De Evaluación Del Respeto
De Los Derechos De Los Pacientes
Hospital San José De Coronel
DP 1.3**

Característica: DP 1.3
Realizado por: OIRS
Versión: Cuarta
Fecha Aplicación: 01/03/2022
Vigencia máxima: 01/03/2027
Número de Páginas: 16

- **Deber de participar e informarse**

- ✓ La persona que solicita una atención de salud procurará informarse acerca del funcionamiento del establecimiento que la recibe para los fines de las prestaciones que requiere, especialmente, respecto de los horarios y modalidades de atención, así como sobre los mecanismos de financiamiento existentes, asimismo, deberá informarse acerca de los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.

XIII. ANEXOS

- ✓ **Anexo 1:** Instrumento de Evaluación Establecimientos Autogestionados en Red 2022 – Anexo N° 17. _ Instructivo Encuesta de Satisfacción Usuaría (D.4_1.4)
- ✓ **Anexo 2:** Cartera de Derechos y Deberes – Ley 20.584
- ✓ **Anexo 3:** Afiche atención preferente



OFICINA DE CALIDAD Y
SEGURIDAD DEL PACIENTE

**Norma Sistema De Evaluación Del Respeto
De Los Derechos De Los Pacientes
Hospital San José De Coronel
DP 1.3**

Característica: DP 1.3
Realizado por: OIRS
Versión: Cuarta
Fecha Aplicación: 01/03/2022
Vigencia máxima: 01/03/2027
Número de Páginas: 16

ANEXO 1

Instrumento Encuesta de Satisfacción Usuaría

Folio			
-------	--	--	--

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA ÁREA URGENCIA

Buenos días / tardes. ¿Usted me otorgaría unos minutos para realizarle unas preguntas que permitan conocer y mejorar la calidad de la atención que entrega este establecimiento? Responder la encuesta no le compromete ya que los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Servicio o Unidad: _____ Fecha: ___/___/___ Hora: ___:___

Tipo de usuario: Paciente__ Acompañante__ Parentesco: _____

Género: M F Edad: 18 - 29 30 - 59 60 o más

Nacionalidad o país de origen: _____

Califique con nota de 1 a 7 su nivel de satisfacción con algunos aspectos de la atención de urgencia que ha recibido usted (o su paciente) en esta oportunidad. En caso de que la pregunta no corresponda, registrar "No Aplica".

1. ¿Qué nota le pondría al trato recibido por parte del personal...?		Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
Admisión/ Informaciones	1.1 Personal de Admisión			
	1.2 Personal de recaudación			
	1.3 Personal de Informaciones/OIRS			
Proceso de atención	1.4 Médico			
	1.5 Enfermero/a			
	1.6 Matrón (a)			
Seguridad	1.7 Técnico Paramédico			
	1.8 Personal de guardias			
Otro	1.9 Otro (Ej.: Auxiliar de servicio, Personal de aseo)			
	Especificar _____			
2. Respeto de la atención e información (¿Qué nota le pondría a...?)		Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
2.1 La disposición del médico a recibir sus preguntas o inquietudes sobre la atención y tratamiento.				
2.2 La explicación del médico sobre su estado de salud con lenguaje claro y sencillo (diagnóstico, pronóstico, tratamiento, otros)				
2.3 La disposición del médico a involucrarlo en las decisiones sobre su cuidado y tratamiento.				
2.4 La claridad de la información administrativa entregada (recaudación, toma de muestras, imagenología).				
3. ¿Qué nota le pondría a la atención recibida en las siguientes unidades de apoyo, respecto a...?		Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
3.1 La atención en Laboratorio (Toma de muestras)				



OFICINA DE CALIDAD Y
SEGURIDAD DEL PACIENTE

**Norma Sistema De Evaluación Del Respeto
De Los Derechos De Los Pacientes
Hospital San José De Coronel
DP 1.3**

Característica: DP 1.3
Realizado por: OIRS
Versión: Cuarta
Fecha Aplicación: 01/03/2022
Vigencia máxima: 01/03/2027
Número de Páginas: 16

3.2 La atención en Imagenología (Radiografías, scanner)			
3.3 La atención en Farmacia			
3.4 La orientación de la Oficina de informaciones / OIRS			
4. Respecto a la infraestructura, qué nota le pondría a...?	Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
4.1 La comodidad durante la espera de atención (iluminación, sillas, otros)			
4.2 La limpieza/aseo de sala de espera			
4.3 La limpieza/aseo en box de atención			
4.4 La limpieza/aseo de los baños			
5. En general ¿Qué nota le pondría a la atención recibida en el área de ambulatoria?	Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
6. Finalmente, ¿Qué aspecto(s) del funcionamiento y atención en esta unidad necesita(n) ser mejorado(s)?			
Trato del personal <input type="checkbox"/>	Calidad de la información entregada <input type="checkbox"/>	Infraestructura del lugar <input type="checkbox"/>	Organización del <input type="checkbox"/>
¿Qué nos sugiere para mejorar?			
<hr/> <hr/>			
<p>Datos para supervisión: Los siguientes datos son solicitados para efectos de supervisión, ya que usted podría ser contactado telefónicamente para conocer si efectivamente la encuesta le fue aplicada.</p>			
Nombre del encuestado/a (voluntario):		Teléfono o e-mail encuestado/a (obligatorio):	
Nombre completo encuestador/a (obligatorio):			

Agradezca y cierre



OFICINA DE CALIDAD Y
SEGURIDAD DEL PACIENTE

Norma Sistema De Evaluación Del Respeto De Los Derechos De Los Pacientes Hospital San José De Coronel DP 1.3

Característica: DP 1.3
Realizado por: OIRS
Versión: Cuarta
Fecha Aplicación: 01/03/2022
Vigencia máxima: 01/03/2027
Número de Páginas: 16

ANEXO 2

Cartera Derechos y Deberes Ley N° 20.584

Exige tus derechos

<p>Recibir información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p>	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p>	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.</p>	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p>
<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p>	<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p>	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p>	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p>
<p>Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.</p>	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p>	<p>A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.</p>	<p>Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua original.</p>
<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p>	<p>Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.</p>	<p>Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.</p>	<p>Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad, tendrá derecho a Atención Preferente.</p>

y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.</p>	<p>Cumplir y respetar el reglamento interno y resguardar su información médica.</p>	<p>Cumplir los tratamientos y equipamiento del recinto.</p>	<p>Informar con veracidad de los horarios de atención y formas de pago.</p>	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p>	<p>Informar de acuerdo de los procedimientos de reclamos.</p>	<p>Das prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.</p>
---	---	---	---	---	---	--

TODO 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 Nº20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).



OFICINA DE CALIDAD Y
SEGURIDAD DEL PACIENTE



**Norma Sistema De Evaluación Del Respeto
De Los Derechos De Los Pacientes
Hospital San José De Coronel
DP 1.3**

Característica: DP 1.3
Realizado por: OIRS
Versión: Cuarta
Fecha Aplicación: 01/03/2022
Vigencia máxima: 01/03/2027
Número de Páginas: 16

ANEXO 3

Afiche Atención Preferente



**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.



