# Derechos y deberes de los pacientes en salud

Conozca usted, los derechos y deberes que tiene como paciente tanto en el sistema público como en el privado. (La Ley N° 20.584 entra en vigencia el 1 de octubre de 2012)

Doña Carmen está internada en el hospital. Sufre de una grave dolencia y el pronóstico es incierto. Sus hijos están preocupados. No saben si podrán tener acceso a la información sobre su estado de salud, qué costo va a tener el tratamiento, qué pasará si la situación empeora y cómo se deben comportar en el establecimiento.

- **¿Qué derechos tienen los pacientes de los sistemas de salud público y privado y de las consultas privadas e institucionales?**
  Las personas tienen derecho a seguridad en la atención de salud; atención oportuna y sin discriminación, derecho a un trato digno; derecho a ser acompañada por familiares y amigos cercanos; derecho a asistencia religiosa o espiritual; derecho a ser informada sobre las atenciones disponibles, condiciones previsionales requeridas para su atención; derecho a que los integrantes del equipo de salud que los atiende porten una identificación clara; derecho a recibir una información oportuna y comprensible sobre su estado de salud, posible diagnóstico, alternativas de tratamiento; derecho a recibir un informe legible del médico tratante al finalizar la hospitalización, derecho a recibir un certificado que acredite su estado de salud y licencia médica si procede; derecho a que los prestadores a recibir una atención en salud con pertinencia cultural en los territorios con alta presencia de población indígena.

- **¿Qué derechos tienen los pacientes respecto de la ficha clínica?**
  La ficha clínica del paciente tiene datos sensibles que son reservados. Quienes no estén relacionados directamente con la atención no tendrán acceso a esa información, excepto el titular de la ficha, un tercero autorizado por él, tribunales de justicia y los fiscales del Ministerio Público, previa autorización del juez competente.

- **¿Puede alguien negarse a un tratamiento?**
  Toda persona tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento, siempre que la decisión no acelere artificialmente su muerte.

- **¿Las personas tienen derecho a preguntar y reclamar?**
  Toda persona tiene derecho a consultar y reclamar respecto de la atención de salud recibida.

- **¿Puedo exigir información acerca de los precios de las prestaciones?**
  Los prestadores de salud (profesionales individuales o instituciones como hospitales, clínicas, consultorios, etc.) deben entregar información sobre precios de las prestaciones, de los insumos y de los medicamentos que cobren.

- **¿Qué deberes tienen los pacientes?**
  Respetar el reglamento interno del establecimiento, lo que se hace extensivo a sus representantes, familiares y visitas; procurar informarse acerca del funcionamiento del establecimiento y sobre los procedimientos de consulta y reclamo establecidos, cuidar las instalaciones y equipamiento, tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten; tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, entregando la información veraz de sus necesidades y problemas de salud necesaria para su adecuado diagnóstico y tratamiento.