



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

**Ley de Derechos y Deberes del Paciente
N° 20.584
Procedimiento de Reclamo**

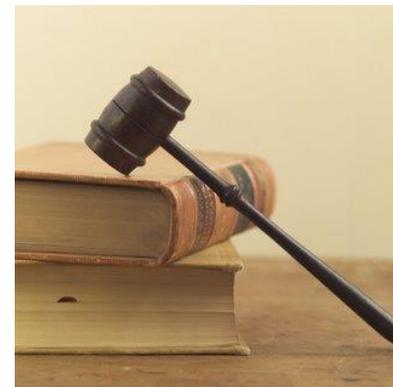
Mayo de 2018



I

Marco Normativo

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



- La ley se publicó en el Diario Oficial el 24 de abril de 2012 y entró en vigencia el 1 de octubre del 2012.
- Es obligatoria para todos los prestadores públicos y privados, institucionales e individuales.

MARCO NORMATIVO REGLAMENTOS

- D.S N° 38 julio del 2012 sobre derechos y deberes de las personas en relación a las actividades vinculadas con su atención de salud.
- D.S N° 31 junio del 2012 sobre entrega de Información y Expresión de Consentimiento Informado en las atenciones de salud.
- D.S N° 41 julio del 2012 sobre fichas clínicas.
- D.S N° 35 julio del 2012 sobre el procedimiento de Reclamo.
- D.S N° 40 julio del 2012 sobre Requisitos Básicos que deberán contener los Reglamentos Internos de los Prestadores Institucionales Públicos y Privados.
- D.S N°17 marzo del 2013 modifica reglamento sobre asistencia religiosa en recintos hospitalarios.



MARCO NORMATIVO

Resoluciones -Manual

- Resolución Exenta N° 605 septiembre del 2012 determina contenido de la carta de Derechos y Deberes de las personas en relación con la atención de salud.
- Manual de Normas gráficas, que contiene la Normativa que establece el correcto uso de la carta de Derechos y Deberes.
- Resolución Exenta N° 1031 de octubre 2012 que aprueba protocolos y normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención de salud.



Marco Normativo



Resolución Exenta N° 1031

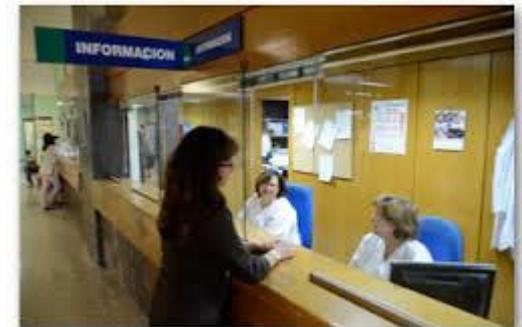
Normas:

1. Establece Protocolos y normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención para ser aplicados por los prestadores institucionales públicos y privados respecto de :
2. Reporte de EA y eventos centinelas.
3. Aplicación de lista de chequeo para la seguridad de la cirugía.
4. Análisis de reoperaciones quirúrgicas no programadas.
5. Prevención de Enfermedad Tromboembólica en pacientes quirúrgicos.
6. Prevención úlceras o lesiones por presión (UPP) en pacientes hospitalizados.
7. Reporte de caídas de pacientes hospitalizados.
8. Pacientes transfundidos de acuerdo a protocolo.
9. Programas de Prevención y Control de las Enfermedades Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).

Catálogo de Derechos (Ley 20.584)

Art. 8° Derecho de información

- Administrativa y de costos
 - Atenciones o tipo de atenciones disponibles en el prestador
 - Mecanismos para acceder a la atención de salud
 - Valores de las atenciones o tipos de atenciones
 - Condiciones previsionales requeridas
 - Antecedentes, documentos y trámites necesarios
 - Reglamentos internos
 - **Lugar y forma para comentarios, agradecimientos, reclamos.**
 - Carta de derechos y deberes
 - ✓ Según Resolución N°605/12, de Minsal



Control de cumplimiento de la Ley N°20.584

Intendencia de Prestadores de Salud

- La ley encarga el control de su cumplimiento a la Superintendencia de Salud, a través de la **Intendencia de Prestadores de Salud**.
- Este control se realiza a través de la :
 - 1.- Tramitación de los Reclamos de los usuarios**: los que se presentan primeramente ante el mismo prestador y en segunda instancia, en caso que la respuesta sea insatisfactoria para el reclamante, puede apelar ante la Intendencia de Prestadores.
 - 2.- Fiscalizaciones a prestadores institucionales**: la Intendencia de Prestadores realiza fiscalizaciones programadas y extraordinarias respecto de las materias reguladas en la ley.



II

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

Procedimiento de Reclamo



“Los prestadores contarán con un procedimiento interno de gestión de reclamos, dictado por su dirección institucional, de conformidad a las normas del presente Reglamento”
Art. 6°D.S. N°35 de julio 2012 del Minsal

Procedimiento de Reclamo

Reglamento N° 35 de julio 2012

- **Prestador debe contar con personal idóneo encargado de :**
recibir los reclamos, informar sobre el procedimiento de reclamo, registrarlos, investigarlos, mantener un expediente de cada reclamo

- **Del Procedimiento de Reclamo :**
 - Escrito y disponible al público
 - Contener el nombre completo del representante legal y del director técnico
 - Mantener un sistema de registro de los reclamos
 - Mantener expedientes de los reclamos
 - Contar con un mecanismo de constancia de recepción del reclamo (RUT, folio etc.)
 - En constancia de recepción que se entrega a reclamante indicar plazo de respuesta con que cuenta el prestador para responder (15 días)

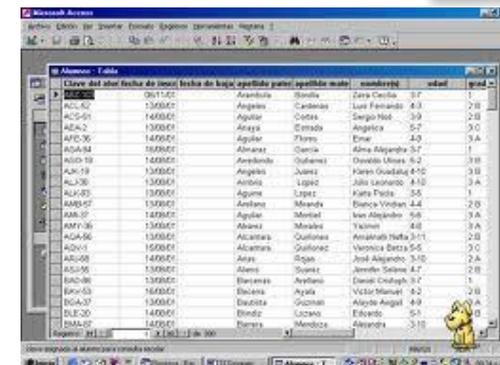


Procedimiento de Reclamo

Reglamento N° 35 de julio 2012

■ Sistema de registro de los reclamos

- Fecha del reclamo
- Nombre, CI y domicilio del reclamante, de su representante legal o de la persona que lo tenga a su cuidado
- Indicación de la materia reclamada (trato, información clínica)
- Unidad reclamada
- Fecha de respuesta, fecha de notificación al reclamante
- Forma de notificación
- Señalamiento de haber acogido o rechazado las peticiones
- Indicación de las medidas correctivas adoptadas



Microsoft Access

Archivo Editar Ver Herramientas Formato Datos Herramientas Seguridad

Clave del abor fecha de incoi fecha de baja apellido padre apellido madre unidades actual estad

Clave del abor	fecha de incoi	fecha de baja	apellido padre	apellido madre	unidades	actual	estad
ACD-02	2/10/01		Arandura	Bonilla	Era Cecilia	37	1
ACS-01	14/08/01		Argente	Castro	Luis Fernando	41	2 B
AEA-2	13/08/01		Aguiar	Costa	Sergio Nels	39	2 B
AFD-35	14/08/01		Aguiar	Estro	Angelica	57	2 B
AGA-14	18/08/01		Alvarez	Ortiz	Eme	29	3 A
AUG-18	14/08/01		Arredondo	Quirós	David Ulises	62	3 B
AK-19	13/08/01		Argente	Juarez	Karen Guadalupe	47-50	3 B
AL-38	13/08/01		Arriba	Lopez	Jairo Leonardo	418	3 A
ALP-83	13/08/01		Aguiar	Lopez	Karla Paola	55	1
AMB-57	13/08/01		Arango	Morales	Diana Virginia	44	2 B
AMB-17	14/08/01		Aguiar	Morales	Van Alexander	58	3 A
AMF-16	13/08/01		Alvarez	Morales	Yajaira	48	3 A
AGA-56	13/08/01		Alcaraz	Quirós	Amalia Nidia	37-41	2 B
AD-11	15/08/01		Alcaraz	Quirós	Veronica Betta	54	2 C
AD-08	14/08/01		Jara	Osca	José Alejandro	310	2 A
ASA-35	13/08/01		Alam	Spink	Jennifer Salme	47	2 B
BA-36	13/08/01		Barajas	Arriaga	David Rodrigo	37	1
BA-63	14/08/01		Bacana	Ayala	Victor Manuel	42	2 B
BA-37	13/08/01		Bacosta	Guzman	Alvaro Angel	49	3 A
BLE-20	14/08/01		Binder	Lopez	Elvira	57	3 B
DM-47	14/08/01		Barra	Mendoza	Alicandra	37	1

Microsoft Access

Procedimiento de Reclamo

Reglamento N° 35 de julio 2012



▪ Contenido del Expediente del reclamo :

- Identificación del reclamante
- Ordenamiento de los antecedentes en orden secuencial, tanto en formato electrónico como físico
- Presentación del reclamante con documentos que lo acompañen
- Requerimientos que se formulen a terceros (personal involucrado)
- Antecedentes recopilados internamente y recibidos de terceros
- Comunicaciones efectuadas al reclamante
- Copia de respuesta al reclamante
- Copia de documento que dé cuenta de la fecha de envío de la respuesta al reclamante

Mantener durante 5 años desde que se emite la respuesta

Procedimiento de Reclamo

Reglamento N° 35 de julio 2012



CONTENIDOS MÍNIMOS DEL FORMULARIO DE RECLAMOS
Fecha del reclamo
Unidad o dependencia reclamada
Nombre del reclamante*
Cédula de identidad del reclamante*
Domicilio del reclamante*
Indicación de los hechos reclamados (según lo contemplado en la ley)
Peticiones concretas
Firma del reclamante

*representante legal o la persona que lo tiene bajo su cuidado

Si incorpora la solicitud de correo electrónico, debe agregar la autorización para ser notificado por este medio

Mantener formularios de reclamos a disposición del público



Procedimiento de Reclamo

Reglamento N° 35 de julio 2012



Contenido de la Respuesta al Reclamante

- Nombre y domicilio del reclamante
- Enunciación breve de la materia reclamada
- Mención de las peticiones concretas formuladas por el reclamante
- Referencia a todas las peticiones planteadas en el reclamo
- Firma del Director Técnico o del Representante Legal del establecimiento
- Enunciado referido a la facultad de recurrir a la Superintendencia en caso de respuesta insatisfactoria
- El enunciado debe formar parte de la respuesta, con el mismo tamaño y letra, ubicado antes de la firma
- Indicar explícitamente el plazo que tiene para recurrir a la Superintendencia (5 días hábiles)

Plazo de respuesta

- Cumplimiento del plazo de emisión de la respuesta dentro de 15 días hábiles, contados desde día hábil siguiente a su recepción





III

Proceso Reclamo en la SIS

RECLAMO

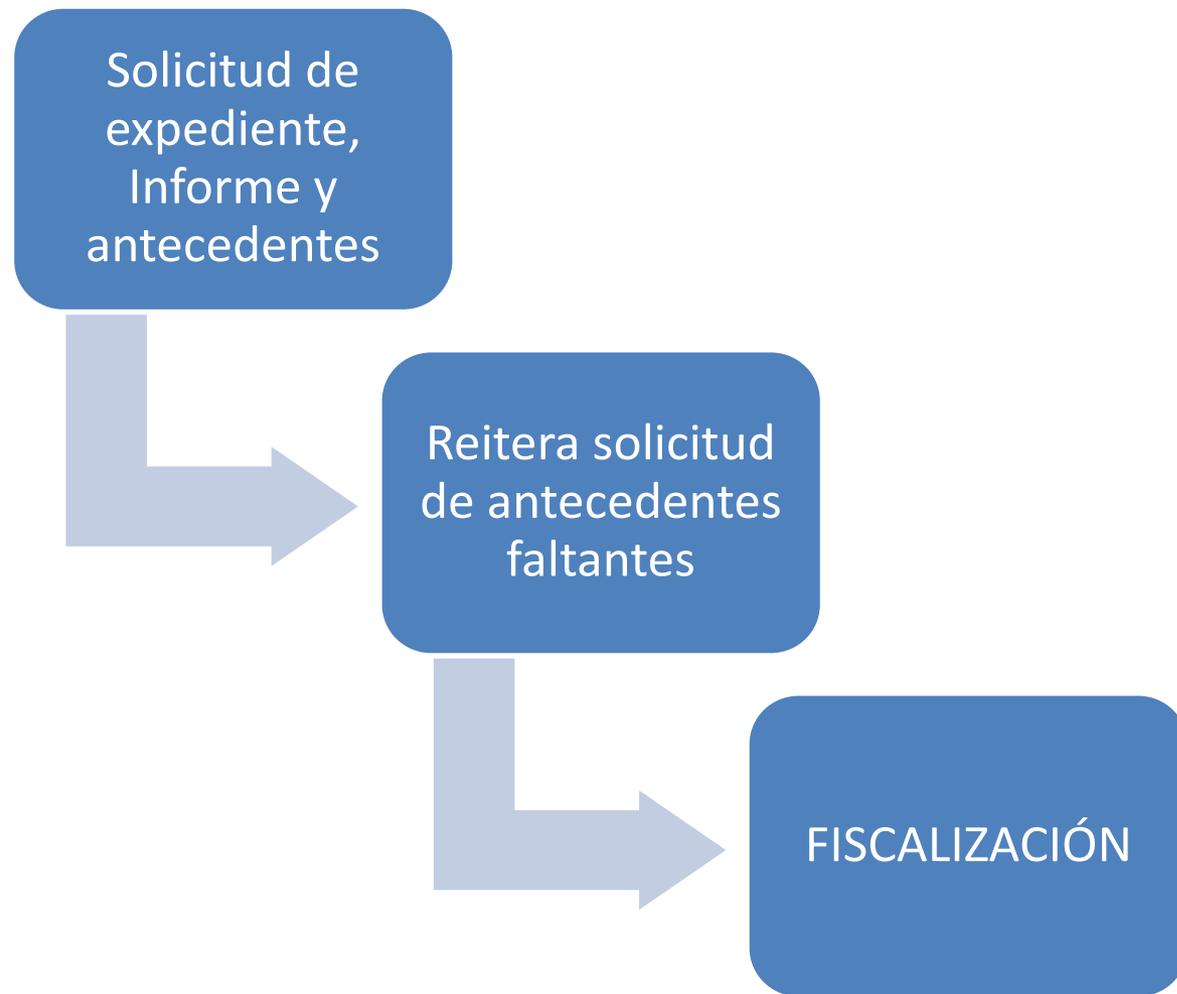
INGRESO RECLAMO, ADMISIBILIDAD

TRAMITACIÓN RECLAMO

RESOLUCIÓN RECLAMO

RECURSOS

TRAMITACIÓN DEL RECLAMO



RECLAMO



RESOLUCIÓN

ACOGE O RECHAZA RECLAMO

ORDENA CORRECCIÓN DE
IRREGULARIDADES

FIJA PLAZO

NO CUMPLIÓ

FORMULAR CARGOS

TRAMITACIÓN PROCESO
SANCIÓN

SANCIÓN / ABSOLUCIÓN

RECURSOS

PROCESO DE SANCIÓN

RESOLUCIÓN

CONDENA O ABSUELVE

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”.

MULTA:

Hasta 500 UF

Reiteración hasta 1000 UF

Solicitud sumario al Minsal (prestadores públicos)



Gracias