

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

# Ley de Derechos y Deberes de las Personas

LEY N°20.584

**Patricio Pérez Fuentes**

Unidad de Gestión de Reclamos  
Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas

Intendencia de Prestadores en Salud

31 de julio 2025



## ¿Quién soy yo?

### **Patricio Pérez Fuentes**

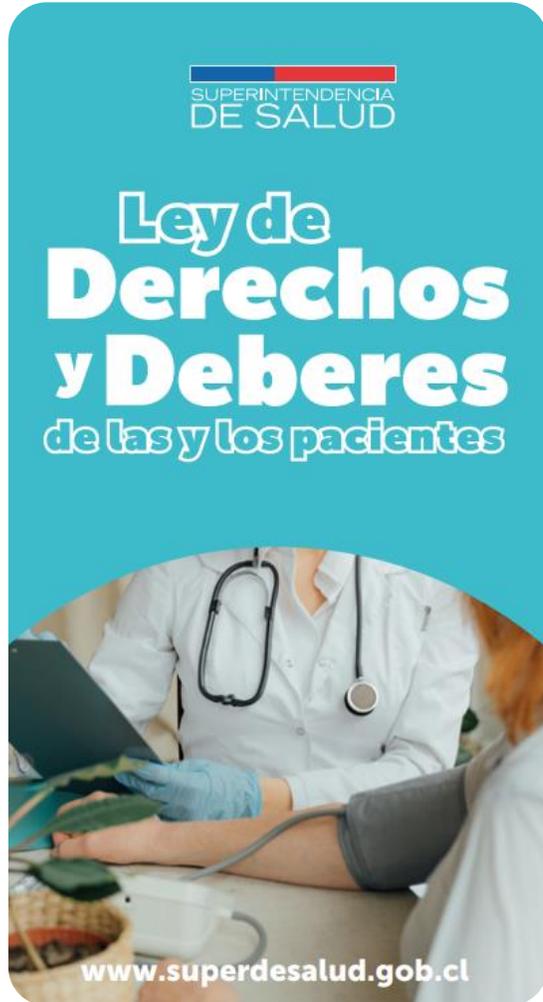
Abogado de la Intendencia de Prestadores  
Unidad de Gestión de Reclamos.

Exintegrante de la Unidad de Admisibilidad de  
Reclamos.

Magíster en Regulación (UAI) – Diplomado en  
Derecho Administrativo (PUC).



# ¿Qué es la Ley 20.584 conocida como Ley de Derechos y Deberes?



Es una ley promulgada en 2012 para proteger los derechos de las personas cuando reciben atención de salud, ya sea en hospitales públicos, privados, centros médicos, consultorios y otros centros de salud.

## ¿Por qué se creó esta ley? Porque antes:

- 👎 Personas sufrían malos tratos o no recibían la información que necesitaban.
- 👎 No había formas claras para hacer reclamos.
- 👎 Faltaban reglas que aseguraran el respeto, la dignidad y la participación de los pacientes.

# ¿Quién puede presentar un reclamo?



- ✓ El propio paciente, si está en condiciones de hacerlo.
- ✓ Padres, tutores o curadores legales, si el paciente es menor de edad o no puede tomar decisiones por sí mismo.
- ✓ Terceros autorizados, siempre que cuenten con un poder notarial.
- **Importante:** Solo pueden actuar si hay un derecho del paciente involucrado, como recibir información, decidir sobre tratamientos o presentar un reclamo.

# ¿Contra quién se puede reclamar?



Contra el prestador institucional (hospital, clínica, consultorio, etc.).

**Importante: Identificar con claridad quién tuvo participación directa.**

# ¿Cómo reclamar?



## Ley de Derechos y Deberes de las personas

Si sientes que no se respetaron tus derechos según la Ley N° 20.584 debes reclamar primero en el Hospital, Clínica o Centro de Salud.

Ellos tienen 15 días hábiles para responder por escrito.

01



02



Si no estás conforme con la respuesta, puedes reclamar a la Superintendencia de Salud **dentro de los 5 días hábiles después de recibir la respuesta.**

Si reclamas como representante, debes tener un poder notarial.

Lo revisaremos y tramitaremos.

### Infórmate

#### ¿Cuáles son tus deberes?

-  Entregar información veraz acerca de tu enfermedad, identidad y dirección.
-  Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar tu información médica.
-  Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
-  Informarte acerca de los horarios de atención y formas de pago.
-  Tratar respetuosamente al personal de salud.
-  Informarte acerca de los procedimientos de reclamo.
-  Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente

03



# ¿Qué se reclama?



## Ley de Derechos y Deberes de las personas



- ✓ Recibir atención rápida y sin discriminación.
- ✓ Ser tratado con respeto y dignidad.
- ✓ Recibir atención segura y de calidad, siguiendo los protocolos establecidos.
- ✓ Recibir atención preferente si eres mayor de 60 años o tienes alguna discapacidad.
- ✓ Acceder a la información sobre tu salud.
- ✓ Privacidad de la información médica incluyendo tu ficha clínica.
- ✓ Poder aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir salir voluntariamente.
- ✓ Recibir visitas, compañía y apoyo espiritual.

# ¿Qué materias no son competencia de esta Ley?



- ✓ Valores de prestaciones o cobranza.
- ✓ Disputas con ISAPRE o FONASA.
- ✓ Decisiones clínicas en general.
- ✓ Negligencia médica (va a CDE o SIS).
- ✓ Ley de Urgencia (Intendencia de Fondos).
- ✓ Pérdida de objetos (SERNAC o Servicio de Salud).

# Enfoque de derechos

---

Derechos  
protegidos por ley



# Derecho a una Atención Oportuna (Art. 2º)



- ✓ Atención en plazos razonables.
- ✓ No se puede discriminar por condición económica, género, edad, nacionalidad, orientación sexual, etc.
- ✓ El criterio debe ser clínico, no social.
- ✓ El sistema debe equilibrar necesidad del paciente con su capacidad, con empatía

## Derecho a un Trato Digno (Art. 5°)



- ✓ Siempre debe haber respeto, desde que llegas al centro de salud hasta que te vas.
- ✓ No se permite ningún tipo de maltrato, humillación, burlas ni indiferencia.
- ✓ Debes ser llamado por tu nombre, sin apodos ni diminutivos, y con un lenguaje claro y adecuado.
- ✓ El respeto también se extiende a tus acompañantes, a tu identidad de género y a cualquier condición de discapacidad.
- ✓ No está permitido grabar sin tu consentimiento.



## Derecho a estar Acompañado/a (Art. 6°)



- Aplica en hospitalización, consultas graves o terminales.
- Incluye acompañamiento espiritual si es requerido.
- Obligatorio en:
  - ✓ Niños y adolescentes: acompañados por adulto significativo.
  - ✓ Mujeres en trabajo de parto: por quien ellas elijan.

**No es un favor, es un derecho.**

# Atención Preferente (Art. 5 bis)



**¿Quiénes tienen derecho a atención preferente?**

Personas mayores de **60 años**

Personas en **situación de discapacidad.**

Cuidadores y cuidadoras.

**I. Consultas de salud.**

**II. Medicamentos.**

**III. Exámenes o procedimientos.**



# Información Financiera y Previsional antes de la atención (Art. 8, 11, 31 y 32)



## Saber:

- ✓ Qué se hará. (oferta/disponibilidad)
- ✓ Cuánto costará
- ✓ Si lo cubre la previsión
- ✓ Qué documentos llevar

## Deber ser:

- ✓ Clara
- ✓ Veraz
- ✓ Comprensible
- ✓ Oportuna
- ✓ Escrita o verbal

**Acceso a listado de precios actualizados, horarios hábiles e inhábiles y sobrecargos.**

# Información financiera y previsional después de la atención (Art. 8, 11, 31 y 32)



## **DERECHO A:**

- ✓ Cuenta desglosada (Art. 31 inc. 3).
- ✓ Saber qué se usó, por qué y cuánto costó.
- ✓ Pagar solo lo efectivamente utilizado (Art. 32).

**Ejemplo:** si se recetaron 5 dosis y se usaron 3, se pagan 3.

**La transparencia es obligatoria, no opcional.**

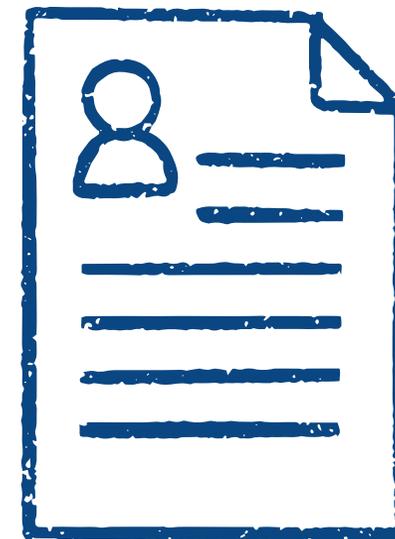
# Derecho a información clínica (Art. 9, 10 y 11).



- Tienes derecho a que te expliquen claramente qué te pasa y qué opciones tienes.
- El profesional debe decirte:
  - ✓ Qué diagnóstico tienes.
  - ✓ Qué tratamientos existen, qué riesgos hay y qué puedes esperar.
  - ✓ Cómo sería la recuperación, si hay cirugía.
- Debes saber quién te atiende y qué rol cumple en el equipo de salud.
- Al salir del centro de salud, tienes derecho a recibir un informe claro y legible sobre lo que te hicieron (Epicrisis).
- La información debe entregarse en un lenguaje que entiendas, considerando tu edad y tu estado emocional.

## Derecho a la Reserva y Acceso a la Ficha Clínica (Art. 12 y 13 de la Ley N° 20.584 y Decreto Exento N° 41/2012)

- La ficha clínica contiene tu historia de salud. Es confidencial y está protegida por ley.
- ¿Quién puede verla?
  - ✓ Tú o la persona que te representa legalmente.
  - ✓ Tribunales, herederos, o instituciones públicas autorizadas.
  - ✓ Otras personas, solo si tú las autorizas por escrito (poder notarial).
  - ✓ Si eres menor de edad, el padre o madre que no tiene tu cuidado. solo puede acceder con permiso del Tribunal o del otro progenitor.



**Los centros de salud deben guardar tu ficha por al menos 15 años y cuidar que nadie la vea sin motivo.**

## **Derecho al consentimiento informado. (Art. 14, 15 y 16 de la Ley N° 20.584 y art. 1° Decreto 31/2012)**

- Nadie puede hacerte un examen, tratamiento o cirugía sin tu permiso, salvo si la ley lo permite en casos especiales (como emergencias).
- Ese permiso se llama consentimiento informado y debe ser:
  - ✓ Libre: sin presiones.
  - ✓ Claro: que entiendas lo que aceptas.
  - ✓ Verbal o por escrito si hay más riesgos (prestaciones invasivas).
- El equipo de salud debe explicarte:
  - ✓ Diagnóstico, qué tratamientos hay, los riesgos, y cuánto puede costar.
  - ✓ Todo debe adaptarse a tu edad y cómo te sientes emocionalmente.
- Si estás en etapa terminal, puedes decir no a tratamientos que solo alarguen tu sufrimiento.
- Tienes derecho a cuidados paliativos, apoyo integral y acompañamiento espiritual si lo requiere.

# Obligaciones de los pacientes (Título III)



## ¿Cuáles son tus deberes?

-  Entregar información veraz acerca de tu enfermedad, identidad y dirección.
-  Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar tu información médica.
-  Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
-  Informarte acerca de los horarios de atención y formas de pago.
-  Tratar respetuosamente al personal de salud.
-  Informarte acerca de los procedimientos de reclamo.
-  Dar prioridad a personas con derecho a atención preferente.



[www.superdesalud.gob.cl](http://www.superdesalud.gob.cl)

Fono consulta

**600 836 9000**

## Deberes de los Pacientes

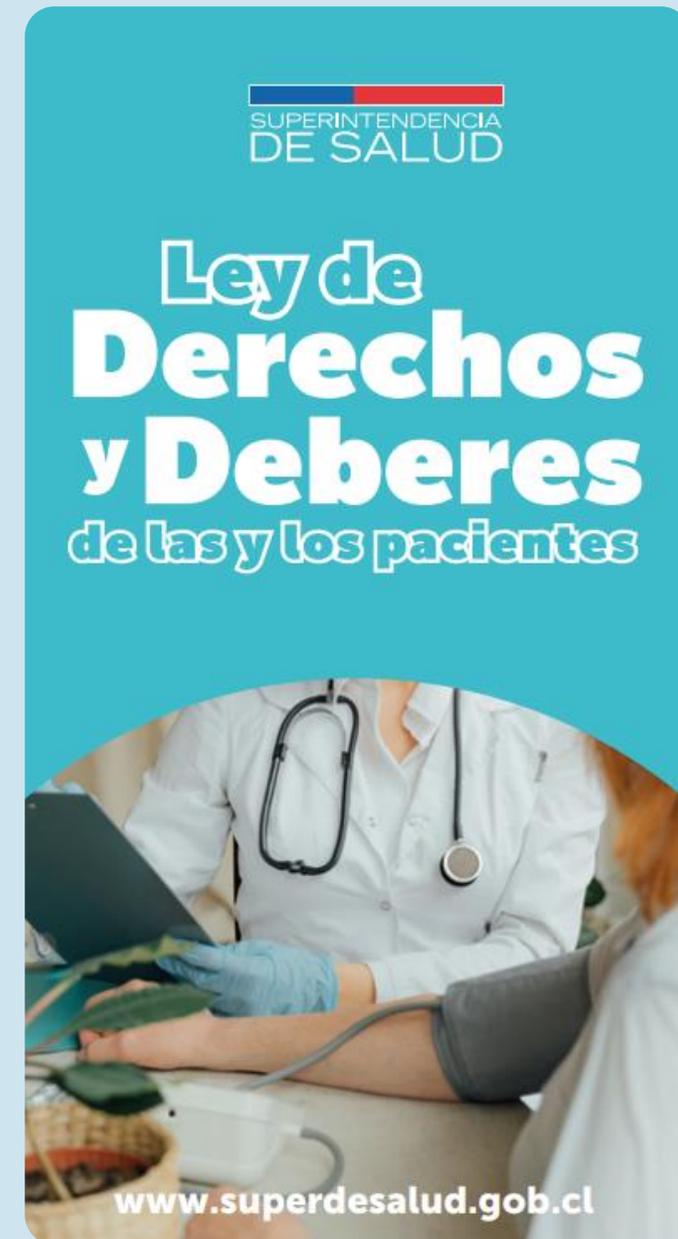
Así como tienes derechos, también tienes deberes que ayudan a mejorar la atención de salud para todos:

### Entregar información veraz y oportuna sobre tu estado de salud.

- ✓ Respetar las normas del establecimiento, como horarios, protocolos y reglas internas.
- ✓ Tratar con respeto al personal de salud, reconociendo su labor y esfuerzo.
- ✓ Cuidar las instalaciones y el equipamiento médico, para que otros también puedan usarlos.
- ✓ Colaborar con el equipo de salud.
- ✓ No realizar grabaciones sin autorización, para proteger la privacidad de todos.

## Esta ley está hecha para protegerte:

- ✓ Reclamar no es pelear. Es ejercer tu derecho a ser tratado con dignidad.
- ✓ No necesitas ser abogado o abogada. Solo necesitas ser paciente y conocer tus derechos.
- ✓ La Ley N° 20.584 está para ti. Desde que entras a un centro de salud hasta que te vas.





SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD