



# Resolución 138 EXENTA

DETERMINA CONTENIDO DEL AFICHE DEL DERECHO A ATENCIÓN PREFERENTE Y ACTUALIZA CONTENIDO DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN DE SALUD Y SU MANUAL DE NORMAS GRÁFICAS

MINISTERIO DE SALUD; SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA



Fecha Publicación: 25-FEB-2021 | Fecha Promulgación: 12-FEB-2021

Tipo Versión: Única De : 25-FEB-2021

Url Corta: <https://bcn.cl/2nr6s>

DETERMINA CONTENIDO DEL AFICHE DEL DERECHO A ATENCIÓN PREFERENTE Y ACTUALIZA CONTENIDO DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN DE SALUD Y SU MANUAL DE NORMAS GRÁFICAS

Núm. 138 exenta.- Santiago, 12 de febrero de 2021.

Visto:

Lo dispuesto en los párrafos segundo y tercero del numeral 9 del artículo 19 de la Constitución Política; en los artículos 1, 4, 7 y 9 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763 de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; en los artículos 5, 6 y 25 letra d) del decreto supremo N° 136 de 2004, del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de esta Cartera de Estado; la ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, y la modificación introducida por la ley N° 21.168 a fin de crear el derecho a la atención preferente; lo dispuesto en el artículo 21 del decreto N° 2 de 2020, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento que regula el derecho a la atención preferente dispuesto en la ley N° 20.584; lo solicitado en memorándum N° A17 N° 61 de 10 de diciembre de 2020 de la Jefa de Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, y la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

Considerando:

1. Que, al Ministerio de Salud le compete ejercer la función que corresponde al Estado de garantizar el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección, recuperación de la salud y de rehabilitación de la persona enferma; así como coordinar, controlar y, cuando corresponda, ejecutar las acciones.
2. Que, con fecha 27 de julio de 2019, se publicó la ley N° 21.168 que modifica la ley N° 20.584, a fin de crear el derecho a la atención preferente, para las personas mayores y personas con discapacidad.
3. Que, el 22 de julio del año 2020 se publicó el decreto N° 2 de 2020, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento que regula el derecho a la atención preferente dispuesto en la ley N° 20.584.
4. Que, el inciso primero del artículo 21 del referido decreto, ha dispuesto la difusión del derecho a la atención preferente, indicando que "El prestador de acciones de salud deberá consignar con caracteres legibles, en un lugar visible y de fácil acceso del recinto en que se desempeña, el texto de este derecho a la atención preferente y oportuna".
5. Que, el inciso segundo del mismo artículo 21, ya individualizado ha establecido que una resolución del Ministro de Salud determinará los medios por los que se cumplirá la obligación de difusión, así como el contenido y las



características gráficas y de ubicación espacial que deberá tener la comunicación.

6. Que, por lo anteriormente señalado, dicto la siguiente:

**Resolución:**

1. Determinase que el contenido del Afiche del derecho a Atención Preferente establecido en el artículo 5 bis de la ley N° 20.584, es el siguiente:

**Ministerio de Salud**  
Gobierno de Chile

**Las personas mayores, de 60 años y más,  
y/o las personas 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 y más**

- \* Cédula de Identidad.
- \* Pasaporte.
- \* Excepcionalmente, cualquier otro documento emanado por la autoridad competente que acredite identidad y edad del beneficiario.

**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 la COMPIN con una vigencia máxima de 60 días.

2. Actualízase el contenido de la Carta de Derechos y Deberes de las personas en relación con la atención de salud, a la que alude el artículo 8 de la ley N° 20.584, incorporando el referido derecho a Atención Preferente como se indica a continuación:

# Exige tus derechos



<p>Tener 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 facilidades en lengua originaria.</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 más, y o persona 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>Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.</p>	<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.</p>	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.</p>	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p>	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.</p>	<p>Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.</p>
---	--	---	--	---	--	--

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD, 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 N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

3. Actualízase el "Manual de Normas Gráficas" que establece el correcto uso de la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, incorporando también lo alusivo al Afiche del derecho a Atención Preferente.

El Manual, cuyo texto se adjunta y forma parte de la presente resolución, consta de 12 páginas, todas ellas visadas por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

4. Publíquese, por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, el texto íntegro del Manual de Normas Gráficas, la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, el Afiche del Derecho a Atención Preferente y la presente resolución en el sitio [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl), a contar de la total tramitación de esta última.

El texto aprobado se mantendrá en poder del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, el que deberá asegurar que sus copias y reproducciones sean idénticas al texto original que se aprueba por este acto. Debiendo poner además a disposición de quien lo requiera, copias digitales o archivos de descarga digital, tanto del Manual aprobado por esta resolución, como de la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes y el Afiche del derecho a Atención Preferente, para su apropiada impresión o utilización.

5. Establézcase que los prestadores institucionales o individuales, públicos o privados, en aplicación de las disposiciones del inciso final del artículo 5 ter y

del inciso penúltimo del artículo 8 de la ley N° 20.584, deberán mantener en lugar público y visibles, una impresión de la Carta de Derechos y Deberes y del Afiche del Derecho a Atención Preferente, de acuerdo a las indicaciones del Manual Técnico aprobado por esta resolución, debiendo asegurarse que todas las personas que accedan a sus dependencias puedan visualizarlos.

6. Autorízase a los prestadores y, en general, a los medios de comunicación a reproducir la Carta de Derechos y Deberes de las Personas en relación con la atención de salud, en folletos, revistas, circulares, videos y otros similares, siempre que se haga de manera íntegra e incluyendo la frase "Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes (Ley N° 20.584). Para mayor información ver [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl)".

7. Autorízase a los prestadores y, en general, a los medios de comunicación a reproducir el Afiche del Derecho a Atención Preferente, en folletos, revistas, circulares, videos y otros similares, siempre que se haga de manera íntegra e incluyendo la frase "Afiche del Derecho a Atención Preferente establecido en la ley N° 20.584".

8. Instrúyase que la presente actualización no obliga a los prestadores de salud a imprimir nuevamente el material de difusión que actualmente tienen disponible de la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes. No obstante las nuevas impresiones deberán realizarse bajo el formato actualizado que se aprueba por medio de esta resolución.

Asimismo, deberá actualizarse el formato de la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes en todos los canales digitales.

9. Instrúyase a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud del país a difundir la presente resolución a los establecimientos y prestadores de salud privados de su región.

Asimismo, instrúyase a los Servicios de Salud del país a difundir esta resolución a los establecimientos públicos de salud de su red asistencial, en los diversos niveles de atención.

10. Déjese sin efecto la resolución exenta N° 605 de 24 de septiembre de 2012 del Ministerio de Salud que "determina contenido de la Carta de Derechos y Deberes de las personas en relación con la atención de salud".

Anótese y publíquese.- Enrique Paris Mancilla, Ministro de Salud.

Transcribo para su conocimiento resolución exenta N° 138 del 12 de febrero de 2021.- Por orden de la Subsecretaria de Salud Pública.- Saluda atentamente a Ud., Jorge Hübner Garretón, Jefe de la División Jurídica, Ministerio de Salud.