



**CARTA DE DERECHOS Y DEBERES
HOSPITAL REGIONAL DE ANTOFAGASTA
DR. LEONARDO GUZMÁN**

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Atención médica oportuna, eficaz, expedita y personalizada.
- Realización de exámenes y diagnósticos en plazos breves y oportunos.
- Ser atendido por personal idóneo y capacitado.
- Ser atendido en el horario de citación por el médico tratante o por un médico de reemplazo.
- Recibir atención y apoyo espiritual cuando sea requerido.
- Disponer de espacios de oración que puedan ser utilizados con igual oportunidad de acceso por todos los credos religiosos.
- No ser discriminado bajo ninguna circunstancia ni condición personal.
- Ser respetada su dignidad y privacidad.
- Recibir un buen trato de los funcionarios, respetuoso, empático y acogedor.
- Recibir información clara y precisa acerca del estado de salud por parte del médico tratante y del equipo de salud, e información relacionada con el GES u otras materias pertinentes.
- Recibir atención e información de manera clara y expedita por el personal de apoyo y administrativo.
- Recibir información acerca de los reglamentos y protocolos de acompañamientos del hospital.
- Recibir información acerca de los derechos y deberes de usuarios y funcionarios del hospital.
- Recibir información acerca de los servicios que proporciona el hospital.
- Evaluar la atención recibida en el hospital.
- Conocer los resultados de las investigaciones realizadas ante denuncias y reclamos en los plazos establecidos (Reglamento O.I.R.S.).
- Elegir quien lo acompañe y represente ante el Hospital.
- Manifestar reclamos, sugerencias, inquietudes y felicitaciones.
- Confidencialidad del diagnóstico médico y que se mantenga en reserva la hospitalización.
- Autorizar en forma escrita (consentimiento informado) frente a cualquier procedimiento o técnicas invasivas que impliquen riesgo.
- Manifestar el consentimiento o el rechazo a ser atendido por alumnos en práctica.
- Solicitar el alta voluntaria, cumpliendo con la obligación de firmar el acta respectiva.
- Disponer de una infraestructura hospitalaria adecuada para usuarios de toda condición y edad, que sea limpia, cómoda y acogedora, bien conservada y mantenida.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Dirigirse y relacionarse con respeto hacia todos los funcionarios del hospital.
- Respetar y cumplir las normas y reglamentos del hospital y los protocolos de acompañamiento.
- Proporcionar al personal médico toda la información acerca de su estado de salud.
- Actualizar la información personal y entregar antecedentes fidedignos.
- Presentar la documentación necesaria para ser atendido.
- Informar a la instancia correspondiente acerca de situaciones que vulneren sus derechos, en forma clara y completa.
- Informarse acerca de los derechos y deberes de usuarios y funcionarios.
- Informarse acerca de los servicios que proporciona el hospital y de los horarios de funcionamiento.
- Cuidar las instalaciones y mantener la limpieza del establecimiento.
- Ser puntual con el horario de citación a las atenciones hospitalarias.
- Respetar y no hacer uso del espacio físico del paciente.

Carta elaborada con la colaboración y aportes de las organizaciones
comunitarias y agrupaciones de funcionarios que suscriben este documento, en
un trabajo desarrollado durante el año 2008.