CENTRO MÉDICO VIDAINTEGRA
Una Empresa BANMEDICA

Elaborado por:	Revisores :	Aprobado por:
Maria Paz Messina B. Subgerente Servicios Médicos	Carol Lagos B Coordinadora de Calidad	Dr. Gabriel Barros U. Director Médico
Fecha: Febrero 2019	Fecha: Febrero 2019	Fecha: Febrero 2019

1. OBJETIVO

- Dar cumplimiento al derecho del Usuario a ser tratado de manera digna en su atención de Salud, de conformidad al Artículo 5° de la Ley N° 20.584.

2. ALCANCE

- Todo el personal del CM Vidaintegra Alameda.

3. RESPONSABLES

Funcionario	Responsabilidad
Funcionarios del Centro médico	Ejecución de las actividades definidas en el presente documento.
Enfermera Coordinadora y/o enfermera de calidad	Supervisión del cumplimiento del protocolo descrito en el presente documento.
Departamento de RRHH	Gestionar las actividades de capacitación dirigidas al personal para la difusión de lo definido en el presente documento y reforzar el cumplimiento del Artículo N° 5 de la Ley N° 20.584.
Dirección Médica	Gestionar los recursos necesarios para la implementación del lo definido en el presente documento.

4. DEFINICIONES

Concepto	Definición
Trato digno	El trato digno para los usuarios se puede evidenciar a través de cuatro conceptos importantes: brindar un trato humano, entregar información adecuada al paciente durante el proceso de atención de salud, instar por una adecuada relación del equipo salud y el paciente, y dar una atención oportuna. Ref. Informe Global, elemento que componen el trato digno ¿QUÉ ES "TRATO DIGNO" PARA LOS PACIENTES?, año 2013. Superintendencia de Salud.

5. REFERENCIAS

- **Ley N° 20.584/2012**: Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- **Decreto N° 38 DE 26-12-2012:** Aprueba Reglamento sobre Derechos y Deberes de las personas en relación a las actividades vinculadas con su atención de salud.
- Informe Global, elemento que componen el trato digno ¿QUÉ ES "TRATO DIGNO" PARA LOS PACIENTES?, año 2013. Superintendencia de Salud.

6. DESARROLLO

6.1 Consideraciones

- La Ley N° 20.584, tiene por objeto regular los derechos y deberes que las personas tienen en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Sus disposiciones se aplicarán a cualquier tipo de prestador de acciones de salud, sea público o privado. Asimismo, y en lo que corresponda, se aplicarán a los demás profesionales y trabajadores que, por cualquier causa, deban atender público o se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud
- De acuerdo a lo definido en el Artículo 5 de la Ley 20.584, en la que se explicita lo siguiente:
  "En su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia".
  Considerando esta definición es importante precisar que el trato digno, involucra que el personal sanitario además de centrarse en los elementos racionales para el cumplimiento de los derechos del paciente, también debe instar porque ello se de en un contexto de un trato respetuoso, con sentido humano, lo que está esencialmente determinado por una relación de comunicación empática y asertiva . Por ello es importante que la institución, deba implementar un sistema de refuerzo de la memoria tanto en funcionarios y usuarios respecto de los elementos que componen el trato digno. Esto incluye evaluaciones periódicas, chequeos de entendimientos de la información entregada y fiscalización de la autoridad. Inclusive invertir en sesiones de coaching para el equipo de salud.

6.2 Actividades según tipo de colaborador

De la Dirección médica	• Gestionar los recursos necesarios para la implementación y mantención de las acciones destinadas a promover el trato digno, al interior de la organización. • Estar en conocimiento de las acciones realizadas y sistemas de evaluación de los derechos de los paciente "-Encuesta respecto a los derechos de los pacientes" definida en el protocolo DP 1.3 "Evaluación de los derechos de los pacientes"
Departamento de RR.HH	• Elaborar contenidos de capacitación "Trato usuario" para la difusión entre los colaboradores de la institución. • Incorporar capacitación a aplicación E-class, intranet y List Plus, para mantener al personal con acceso libre a capacitación. • Gestionar y resguardar listados de asistencias a capacitación, toma de conocimiento del personal, etc., con el objeto de dar cuenta de las instrucciones entregadas al personal sanitario en caso de fiscalizaciones de la Autoridad competente.
Del personal usuario	El personal sanitario cada vez que establezca una comunicación efectiva con pacientes, familiares y usuarios en general del Centro Médico, deberá: • Utilizar un lenguaje adecuado y formal durante la atención. • Instar a que las personas que adolezcan de alguna discapacidad, no tengan dominio del idioma castellano o sólo lo tengan en forma parcial, puedan recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento, si existiere, o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida. • Adoptar actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre.

	• Respetar y proteger la privacidad y reserva de la información médica del paciente , como así también procurar el resguardo de la dignidad de la persona durante su atención de salud. En especial, se deberá asegurar estos derechos en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso. En todo caso, para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines médicos, científicos, periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal.
Otros	En caso de que el establecimiento mantenga un convenio docente asistencial, se debe cautelar que la a atención otorgada por alumnos, requiere contar con la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en dicho establecimiento y que corresponda según el tipo de prestación.

7. DISTRIBUCION

- Dirección Médica, Subgerencia de Servicios Médicos, Unidad de Calidad, Centro médico y Unidades Clínicas, en formato digital a través de sistema List Plus.