

 UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	<b>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</b> VICERRECTORÍA ACADÉMICA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL	
	<b>POLÍTICA</b> <b>DERECHOS Y DEBERES DEL ESTUDIANTE</b>	
<b>REVISIÓN</b> <b>01</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>E-21205000-002</b>
Elaboró: Jefe(a) Departamento de Normalización y Certificación. Nombre: Juan José Valenzuela Lagos Fecha: 22/08/2018	Revisó: Director(a) de Desarrollo Estudiantil. Nombre: Eduardo Solís Álvarez Fecha: 23/08/2018	Aprobó: Vicerrector(a) Académico(a) Nombre: Aldo Ballerini Arroyo Fecha: 24/08/2018

## 1. INTRODUCCIÓN

En el año 2011 se da inicio a la Reforma de Salud en Chile, incluyendo en ella la Ley de derechos y deberes de los pacientes, normativa que asegura a las personas, ser sujetos activos en relación a salud, regulando tanto los derechos y deberes durante el proceso asistencial, así como los mecanismos para asegurar su cumplimiento.

Este documento de declaración de derechos y deberes del Departamento de Salud de la Universidad del Bío-Bío se ha elaborado en conformidad a la legislación vigente y aplicable.

## 2. PROPÓSITO

Proveer por parte del Departamento de Salud Estudiantil sedes Concepción y Chillán una atención que respete la dignidad del(la) estudiante y resguarde principios éticos esenciales en el trato que se otorga, como también explicar los deberes de los(as) pacientes y usuarios(as) durante todo el proceso de atención en la institución.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. Explicitar los derechos mínimos de los(as) estudiantes relativos a:

- No discriminación.
- Respeto a la privacidad y pudor.
- Respeto a la confidencialidad.
- Acompañamiento a los(as) pacientes.
- Derecho a la información.
- Información del carácter docente asistencial de la institución.

### 3.2. Explicar los deberes de los pacientes relativos a:

- Información.
- Colaboración.
- Cuidado del establecimiento.
- Trato Respetuoso.
- Cancelación de Atenciones o Prestaciones.

### 3.3. Difundir los derechos y deberes de los pacientes en la atención del Departamento de Salud Estudiantil

Carta y afiches de los derechos y deberes de los(as) estudiantes en lugares visibles y unidades del Departamento de Salud Estudiantil.

## 4. DERECHOS DE LOS USUARIOS

### 4.1. Atención de salud sin discriminación arbitraria e ilegal

Todo(a) usuario(a) del sistema público, tienen derecho a recibir atención de salud sin discriminación alguna.

Consideraciones:

No se considerará discriminación la no atención de algún(a) estudiante por causas justificadas tales como:

- a) Limitación excluyente en la oferta de la prestación por indicación médica.
- b) Si el establecimiento no brinda la atención requerida por el (la) estudiante debe tomar las medidas conducentes a resolver su necesidad de atención médica, tales como:
  - Derivación a otro establecimiento que tenga la oferta.
  - Derivación al establecimiento adecuado al tipo de enfermedad, y que no ponga en riesgo vital a el(la) paciente o usuario(a).

#### **4.2. Respeto a la privacidad y pudor**

- Todo(a) usuario(a) tiene derecho a ser atendido en un lugar que tenga suficiente privacidad, considerando como condiciones mínimas salas y baños.
- Todo(a) usuario(a) tiene derecho a un lenguaje respetuoso, que no ponga en riesgo la privacidad y el pudor de el (la) paciente.
- Toda usuaria que concurre por examen de mamas o examen ginecológico tiene derecho a estar acompañadas por Enfermero(a) o Técnico(a) Paramédico(a) del mismo sexo.

#### **4.3. Respeto a la confidencialidad**

- La propiedad física de la ficha clínica pertenece al establecimiento de salud respectivo.
- Ninguna historia clínica puede ser entregada a el (la) paciente, sino que será llevada por personal del establecimiento, al box de atención, donde se requiera.
- El (la) estudiante o usuario(a) tiene derecho a un resumen de la información contenida en este documento, o copia de este la que deberá solicitar por escrito a la dirección del Departamento de Salud Estudiantil.
- Los(as) estudiantes podrán solicitar un informe con el diagnóstico de su enfermedad y el tratamiento practicado.
- Será responsabilidad del establecimiento dar la información de fichas clínicas que no presenten actualizaciones en más de 5 años de la fecha actual.

#### **4.4. Acompañamiento y/o visita**

En el desafío de implementar un modelo de atención integral en salud con enfoque familiar y comunitario, la participación de el (la) usuario(a), la familia, la comunidad y la sociedad civil se convierte en una exigencia que debe estar presente en cada uno de los procesos organizativos.

#### **4.5. Derecho a la Información**

- Todo(a) usuario(a) tiene derecho a conocer la identidad del personal que lo atiende.
- Todo(a) usuario(a) tiene derecho a acceder a la información, sobre procedimientos médicos aplicable y el poder de decisión al respecto frente a los riesgos que ello conlleva (consentimiento informado).
- Todo(a) usuario(a) tiene derecho a acceder a la información de su estado de salud.

Consideraciones identificación del personal:

Todo el personal del establecimiento, sin excepción, debe atender portando placa o tarjeta de identificación clara y visible, la que debe contener el nombre del funcionario, el cargo que ocupa y el servicio en que trabaja. Adicionalmente, cada persona que brinda atención directa a el (la) paciente deberá presentarse a este indicando junto con el nombre el cargo que desempeña.

## 5. DEBERES DE LOS USUARIOS.

- **Información:** Los(as) estudiantes tendrán el deber de informarse y dar cumplimiento acerca del funcionamiento del establecimiento que lo recibe para los fines de la prestación que requiere, en especial respecto de: Horarios de funcionamiento, modos de atención, tipos de financiamiento y formas de hacer reclamos, todo ello sin perjuicio de la obligación de el (la) prestador(a) de otorgar esta información.
- **Colaboración:** El (la) estudiante deberá colaborar con los miembros del equipo de salud que lo atiende informando de forma veraz y oportuna acerca de sus necesidades, problemas de salud, condiciones de riesgo para el equipo de salud y todos los antecedentes que conozca o le sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.
- **Cuidado del Establecimiento:** Los(as) usuarios(as) deberán cuidar equipos, mobiliarios, insumos y en general todos los elementos e instalaciones del Departamento de Salud Estudiantil. En caso de daño deberán hacerse responsables, de conformidad a lo prescrito en el artículo N° 484 del Código Penal. De igual forma deberán respetar las normas vigentes en materia de salud y el reglamento interno del establecimiento.
- **Trato respetuoso:** Los(as) pacientes, sus familiares y amigos, en la eventualidad que concurren en compañía de ellos, deberán tratar con respeto a los integrantes del equipo de salud. Incluso, el trato irrespetuoso grave o las conductas de violencia verbal o física, darán derecho a la autoridad del establecimiento para ordenar el alta disciplinaria de la persona y a requerir la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades. Además de las acciones legales que el Departamento de Salud Estudiantil, ejerza en contra de todo aquel que resulte responsable.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Derechos y Deberes de los pacientes
- Acreditación y Evaluación Hospitalarias Vigente.
- Régimen de Garantías explícitas en Salud.
- Instrucción Minsal y Fonasa.
- Legislación vigente y aplicable.

## II. CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Fecha	Página	Modificación Realizada