



Derechos y Deberes del Paciente

En cumplimiento de la Ley N° 20.584

En **Anestimagen** velamos por una atención de salud digna, segura y respetuosa para cada paciente y su familia. En cumplimiento de la **Ley N° 20.584**, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, ponemos a disposición de nuestros pacientes y acompañantes la siguiente información.

MARCO NORMATIVO

- **Ley N° 20.584** — Regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- **Ley N° 21.719** — Protección de Datos Personales, con tratamiento reforzado para datos sensibles de salud.
- **Decreto N° 38 / 2012 del Minsal** — Reglamento sobre derechos y deberes de las personas en su atención de salud.

Fiscalización: Superintendencia de Salud — www.supersalud.gob.cl — 600 836 9000



Tus Derechos como Paciente

Lo que puedes exigir en tu atención de salud

1

Trato digno y sin discriminación

Recibir un trato digno y respetuoso en todo momento, sin discriminación por razón de edad, género, orientación sexual, etnia, condición social, económica, religión, ideología, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra circunstancia.

2

Atención de salud de calidad y segura

Recibir una atención de salud de calidad, con personal idóneo, instalaciones adecuadas y aplicación de los protocolos de seguridad clínica vigentes para procedimientos de imagenología y anestesia.

3

Información oportuna y comprensible

Ser informado de manera clara, oportuna y comprensible sobre su estado de salud, el examen o procedimiento que se le realizará, los riesgos asociados, las alternativas existentes y los costos involucrados.

4

Consentimiento informado

Otorgar o denegar su consentimiento para cualquier procedimiento, especialmente aquellos realizados bajo anestesia general o que impliquen uso de medios de contraste. Tratándose de menores de edad o personas con discapacidad psíquica o intelectual, este derecho lo ejercerá su representante legal.

5

Compañía durante la atención

Estar acompañado por un familiar, amigo cercano o persona de su confianza durante el registro de admisión, la preparación previa al examen y la recuperación posterior. Los menores de edad podrán estar acompañados por su padre, madre o representante legal en todo momento. El ingreso a las salas de resonancia y tomografía está restringido únicamente al personal clínico autorizado, y durante la adquisición de imágenes no se permite el ingreso de terceros ni la realización de actividades que interfieran con el procedimiento. En cumplimiento del artículo 6° de la Ley N° 20.584, Anestimagen respeta las creencias religiosas y espirituales de cada paciente, garantía que se desarrolla en las áreas de espera del centro.

6

Reserva y confidencialidad

Que toda la información clínica relativa a su estado de salud, diagnóstico, exámenes e imágenes sea tratada con estricta confidencialidad. Su ficha clínica es de su propiedad y solo podrá ser entregada a terceros con su autorización o por orden judicial.

7

Acceso a su ficha clínica e imágenes

Solicitar copia de su ficha clínica, informes radiológicos e imágenes diagnósticas, conforme a los procedimientos establecidos por Anestimagen y la normativa sanitaria vigente.

8

Segunda opinión médica

Solicitar una segunda opinión sobre el diagnóstico, los resultados de sus exámenes o el tratamiento indicado, sin que ello afecte la calidad de la atención que recibe en Anestimagen.

9

Información sobre aranceles y coberturas

Conocer previamente el valor de las prestaciones, las coberturas FONASA, Isapres o convenios que aplican a su caso, y los copagos correspondientes antes de realizar el examen.

10

Atención preferente

Recibir atención preferente cuando se trate de personas mayores, embarazadas, personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, personas con movilidad reducida y pacientes con condiciones del espectro autista (TEA).

11

Reclamos, sugerencias y felicitaciones

Presentar reclamos, sugerencias o felicitaciones a través de los canales habilitados por Anestimagen, y recibir respuesta dentro de los plazos establecidos por la normativa sanitaria. En caso de no obtener respuesta satisfactoria, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud.

12

Protección de sus datos personales

Que sus datos personales y datos sensibles de salud sean tratados conforme a la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales. Puede ejercer en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad y revocación del consentimiento.



Tus Deberes como Paciente

Lo que esperamos de ti para una mejor atención

1

Trato respetuoso al personal y a otros pacientes

Tratar con respeto y consideración a todo el personal de Anestimagen — médicos, tecnólogos, anestesistas, técnicos paramédicos, administrativos y auxiliares— así como a los demás pacientes y acompañantes presentes en el centro.

2

Entregar información veraz y completa

Entregar información veraz y completa sobre su identidad, antecedentes mórbidos, alergias, medicamentos en uso, embarazo, implantes metálicos o electrónicos (marcapasos, prótesis, clips, stents) y cualquier dato clínicamente relevante. La omisión de esta información puede comprometer la seguridad del procedimiento.

3

Seguir las indicaciones del examen

Cumplir con las indicaciones previas al examen entregadas por nuestro equipo: ayuno, suspensión de medicamentos, retiro de objetos metálicos, dieta blanda, exámenes de creatinina cuando corresponda, y las instrucciones del equipo clínico durante y después del procedimiento.

4

Puntualidad y aviso oportuno

Presentarse puntualmente a su hora agendada. En caso de no poder asistir, avisar con la mayor antelación posible para que el cupo pueda ser reasignado a otro paciente que lo necesite.

5

Cuidado de las instalaciones

Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, equipamiento médico y bienes muebles del centro.

6

Cumplimiento administrativo y financiero

Entregar la documentación requerida (orden médica, cédula de identidad) y cumplir oportunamente con los pagos y copagos correspondientes según el arancel informado.

7

Conocer y respetar el reglamento interno

Conocer y respetar el reglamento interno de Anestimagen y las normas de funcionamiento que se le informen al momento de la atención. Este deber se extiende a sus acompañantes, familiares y representantes legales.

8

Concurrir con acompañante en procedimientos con anestesia

Concurrir acompañado por un adulto responsable cuando el procedimiento se realice bajo anestesia general. Esta persona será la encargada de retirar al paciente, recibir las indicaciones post-anestésicas y asegurar su traslado seguro a domicilio.

¿Cómo ejercer tus derechos o presentar un reclamo?

Si consideras que alguno de tus derechos no ha sido respetado, o deseas formular una sugerencia o felicitación sobre la atención recibida, ponemos a tu disposición los siguientes canales:

@	Correo electrónico	calidad@anestimagen.cl
☎	Teléfonos	+56 2 2595 0717
✉	WhatsApp	+56 9 3119 1612
🏠	Presencialmente	Av. Salesianos 1299, San Miguel, Región Metropolitana
🕒	Horario de atención	Lun-Vie 8:00–20:00 · Sáb 8:00–18:00

Si no obtienes respuesta satisfactoria

Puedes presentar tu reclamo ante la Superintendencia de Salud, organismo encargado de fiscalizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes en Chile.

Web: www.supersalud.gob.cl

Teléfono: 600 836 9000

ANESTIMAGEN

Centro Médico de Imagenología y Diagnóstico

Documento elaborado en cumplimiento de la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en su Atención de Salud, y la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales.