



## ✓ ACCESO A LA ATENCIÓN DE SALUD

### 1. ¿EN QUÉ CONSISTE EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS EN SALUD?

Consiste en reconocer que **toda persona debe tener derecho a la atención de salud**, por el solo hecho de ser persona, independientemente de factores como nacionalidad, nivel socioeconómico, identidad cultural, situación migratoria, etc.

La Política de Salud de Inmigrantes del Ministerio de Salud se basa en este Enfoque de Derechos Humanos, es decir, entiende que las personas migrantes son **sujetos de derecho** y que el Estado tiene la obligación de asegurar que estos derechos se respeten. De este modo, sin importar su nacionalidad o el tiempo que usted lleve en Chile, tiene derecho a recibir atenciones de salud.

En particular, usted tiene derecho a recibir **atención médica de urgencia**, independientemente de su nacionalidad y situación migratoria.

## 2. ¿CÓMO ESTÁ ORGANIZADO EL SISTEMA DE SALUD CHILENO?

El sistema de salud en Chile está compuesto por el sistema de salud público y el sistema de salud privado:

- En el sistema público, existe un seguro social de salud administrado por el **Fondo Nacional de Salud (FONASA)**.
- En el sistema privado existe un sistema de seguros individuales, los que son administrados por las **Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES)**.

El número de identificación que está en la cédula de identidad chilena se llama **Rol Único Nacional (RUN)**. Se otorga a todos los chilenos desde el momento de nacer, y a los extranjeros que obtuvieron un permiso de residencia temporal o definitiva en Chile. Si su hijo o hija nace en Chile, se le otorgará este RUN al momento de su inscripción en el Registro Civil.

## 3. ¿QUÉ OCURRE SI ESTOY EN SITUACIÓN IRREGULAR Y NO TENGO RECURSOS?

Desde el año 2016, las personas migrantes que no poseen cédula de identidad chilena (RUN) y que sean **carentes de recursos**, también podrán acceder en forma gratuita a las prestaciones de la **red pública de salud**, en igualdad de condiciones que los chilenos, quedando cubiertos bajo la categoría **FONASA Tramo A**. Esto ha sido posible en virtud del Decreto Supremo N° 67 de 2015, que incorpora a los migrantes en situación irregular entre las personas que pueden optar a este beneficio, a través de la firma de un documento que declara su carencia de recursos.

#### 4. SI NO TENGO RECURSOS, ¿CUÁLES SON LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PÚBLICA A LOS QUE PUEDO ACCEDER?

Los establecimientos de la Red de Salud Pública, a los que tendrán acceso las personas que sean declaradas como "carentes de recursos" o **FONASA Tramo A**, son todos aquellos centros de salud primaria, servicios de urgencia, postas y hospitales públicos (por tanto, se excluyen clínicas, centros médicos, laboratorios y consultas médicas privadas).

#### 5. ¿QUÉ DEBO HACER PARA SER ATENDIDO, SI NO TENGO VISA Y CAREZCO DE RECURSOS?

Si usted requiere atención de salud y se encuentra en alguna de estas situaciones:

- no tiene visa o permiso de residencia, y por tanto no tiene RUN,
- no es beneficiario de ningún convenio que le dé derecho a asistencia médica,
- no posee ningún seguro médico (FONASA o ISAPRE, o seguro de viaje),

**debe dirigirse al centro de salud público más cercano a su domicilio.**

Si aún no está inscrito, debe solicitar la inscripción y la acreditación como "carente de recursos" o **FONASA Tramo A**. Deberá llenar un formulario de FONASA, que incluirá datos como dirección, teléfono y firma. El funcionario de salud le ayudará con el llenado de dicho formulario si fuera necesario. Además, le solicitará algún documento de identificación (pasaporte o DNI de su país de origen) y un documento que compruebe su domicilio. Con estos antecedentes, solicitará a FONASA que le asigne un número de identificación provisorio, cuyas características son similares al RUN, y que le permitirá ser atendido en la red pública de salud.

El número provisorio asignado por FONASA será informado al establecimiento de salud, y con él podrá obtener la calidad de beneficiario de FONASA en el Tramo A -carente de recursos- por un año, lo que le permitirá recibir atención de salud mientras gestiona su regularización migratoria.

**FONASA permite la creación de un NIP Número Identificador Provisorio para la atención de Salud de los pacientes extranjeros.**

## 6. ¿CUÁLES SON LAS PRESTACIONES A LAS QUE PUEDO ACCEDER?

- **En caso de urgencia médica que signifique un riesgo para su vida**, usted tiene derecho a atención en cualquier establecimiento público o privado de salud, independientemente de que su situación migratoria sea irregular. La atención médica de urgencia podría tener un cobro, tal como ocurre con los pacientes nacionales. Sin embargo, en el sistema público no se podrá cobrar a personas calificadas como "carentes de recursos".
- Las personas migrantes, sin importar si su situación migratoria es irregular, tienen derecho a acceder a prestaciones de salud pública, como: métodos de regulación de fertilidad, controles nutricionales, vacunas, mamografías, Papanicolaou, aplicación de Test de Elisa, atención de enfermedades transmisibles (TBC, VIH/SIDA, infecciones de transmisión sexual), entre otras.
- Toda persona migrante que se encuentre tramitando su visa de residencia en Chile, puede acceder al sistema de salud pública (hospitales y consultorios) con un número de identificación provisorio, solicitándolo en la oficina de FONASA más cercana.

## 7. ¿QUÉ DERECHOS GARANTIZA LA "LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES"?

- El derecho al respeto y protección de su honra y vida privada durante su atención de salud.
- El derecho a tener compañía y asistencia espiritual.
- El derecho a recibir información sobre las atenciones médicas, procedimientos y costos; su estado de salud y el diagnóstico de su enfermedad; las alternativas de tratamiento y sus riesgos; el pronóstico esperado y el proceso de recuperación.
- Las personas migrantes tienen derecho a que los trabajadores de las instituciones de salud les traten respetuosamente, les entreguen toda la información de forma comprensible y respondan sus dudas, sin discriminación de ningún tipo.

## Calificación de Carencia de Recursos Tramo "A"

El funcionario o funcionaria "**Calificador/a de Derechos**" del Hospital de Constitución, que labora en OIRS I en la entrada principal y Ventanilla de Recaudación del Servicio de Urgencia en horario hábil deberá:

- Entrevistar a la persona, Confirmar la carencia de afiliación a un régimen previsional, descartar la existencia de convenios o leyes que le den derecho a atención médica (como refugiado o víctima de trata de persona, convenios con otros países).
- Entregar y facilitar que la persona complete el "**Formulario tipo de Carencia de Recursos**" que deberá ser firmado por el declarante. En el caso de niños, niñas y adolescentes, el formulario deberá ser firmado por el padre, la madre o el adulto responsable del menor, debidamente identificados.
- Solicitar documentación:
  - ✓ **Copia simple de documentos de identidad:** pasaporte, DNI del país de origen u otro documento nacional, no vigente.
  - ✓ Certificar domicilio mediante, documentos comprobatorios, tales como, boletas o recibos de servicios básicos como electricidad, agua u otra, certificado de matrícula escolar de los hijos, informe municipal, certificado de residencia de la junta de vecinos, certificado de hogar o residencia sociales.
  - ✓ En el caso que la persona migrante no cuente con documentos de identidad de su país de origen o ninguna otra identificación y/o no cuente con certificación de domicilio, **el calificador/a de derechos actuará como ministro de fe** e ingresará la información reportada por la persona.
  - ✓ Una vez acreditada la carencia de recursos el/la funcionario/a ingresará la información recopilada a la plataforma de FONASA, donde se creará en forma automática un número de identificación provisorio (NIP).

El objetivo será su acreditación como beneficiario del Tramo A del Seguro Público de Salud, el que tendrá validez nacional por un año, para acceder a atención en los establecimientos de la red de atención de salud pública. Dicha numeración, servirá como identificación para ser reconocido como usuario del sistema de salud, comenzará desde el X0.000.000-X y podrá ser sustituido si, producto de la regularización de documentos migratorios, la persona adquiere un permiso de residencia y con esto, su RUN.

El funcionario o funcionaria del establecimiento entregará el certificado de afiliación a FONASA al solicitante. Deberá derivar para inscripción de Percápita al consultorio de Atención Primaria más cercano a su domicilio (CESFAM).



## CESFAM

Para inscribirse en los CESFAM de la comuna, las personas deben dirigirse al más cercano a su domicilio con algún documento de identificación:

- Pasaporte
- DNI o cédula de identidad del país de origen
- Tarjeta de extranjería (PDI)

An illustration of a hand holding a white card with a photo and text, representing a FONDAP card.

NIP Número Identificador Provisorio  
Para la atención de Salud Otorgado  
por FONASA.

En la ventanilla SOME o Admisión, le solicitarán un documento que indique su domicilio y datos de contacto. En el momento de la inscripción, se recomienda inscribir al todo el grupo familiar.

## Atención a embarazadas

En Chile, las mujeres embarazadas, independiente a la nacionalidad y situación migratoria, tienen acceso a TODAS las prestaciones de salud durante su embarazo, parto y hasta los 12 meses post-parto. Para iniciar el control de embarazo, deben acercarse al Cefsam más cercano a su domicilio.

Además, las embarazadas de nacionalidad extranjera que se encuentren en situación irregular, podrán acceder a una visa de residencia temporaria por embarazo.

Es importante el ingreso temprano al control de embarazo, antes de las 14 semanas.



# Urgencias

La normativa vigente en Chile establece que todas las personas migrantes, INDEPENDIENTE DE SU SITUACION MIGRATORIA, tiene derecho a la atención de urgencia médica. Dicha atención no se puede negar ni condicionar al pago de la misma. Es importante tener en consideración que es el medico de turno, quien determina si la persona está en una situación de urgencia médica.

Es importante que las personas que acudan a los servicios de urgencias (Sapu, Sar u hospitales) siempre porten, un documento de identificación (Cedula de Identidad, Dni, Pasaporte o documento de la Pdi)

## Sapus



El **Servicio de Atención Primaria de Urgencia** de su comuna atiende y resuelve urgencias de menor complejidad cuando no hay riesgo vital. En estos recintos los tiempos de espera son menores. Si los síntomas empeoran, debe concurrir a la urgencia hospitalaria.

## Hospitales



Las **Unidades de Emergencias Hospitalarias** son para una situación de peligro evidente para la vida de las personas, que requiere una actuación inmediata.

**Si su estado NO ES de gravedad, NO acuda a la urgencia hospitalaria.**

# Categorización de Urgencias

Quando usted acude a la Urgencia, se atiende por gravedad, y **NO** por orden de llegada



Para **identificar rápidamente** a los pacientes que están en riesgo vital y no pueden esperar por atención.



Asegurar una atención adecuada a las necesidades del paciente, acorde con la urgencia de su condición.



Informar a la familia y al paciente el tiempo aproximado que esperará por atención.

Para esto, un profesional capacitado **lo evaluará al ingresar a la urgencia** en el Selector de Demanda. Colabore entregando información clara y precisa de sus estado de salud.

# Urgencias

## Para Recordar:



Todas las personas migrantes, independientes de su situación migratoria, tienen acceso a la atención de urgencia médica.



Al momento de ir a un servicio de urgencia porte siempre algún documento de identificación



Existe nivel de urgencia, por lo mismo, según sus síntomas. Acuda al SAPU más cercano a su domicilio, o a los servicios de urgencia ubicados en Hospitales de su zona.



El tiempo de espera es variable y dice relación con la demanda y/o gravedad de la urgencia.

## **Horario de Atención OIRS Hospital de Constitución:**

OIRS I: Ingreso principal: Días Hábiles de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00, viernes a 16:00 hrs.

OIRS II: Ventanilla Gestión de Visitas: Las 24 horas del día para entrega de orientaciones

# OIRS

## **¿Qué es la oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS)?**

La oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con los servicios de salud, hospitales, seremis de salud o ministerio de salud, facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud otorgadas en sus establecimientos. su finalidad es garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las diversas materias en salud, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas.

## **¿Cuál es su misión?**

Ser un espacio eficiente de atención a las personas, que favorezca la interacción con la administración de los establecimientos de salud, que garantice su derecho a informarse, sugerir, consultar, reclamar o felicitar, para contribuir a lograr una atención oportuna, de calidad, excelencia y sin discriminación.

# OIRS

## ¿Qué tipo de requerimientos ciudadanos existen?

**Consulta:** son solicitudes de información u orientación sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, programas de salud, instituciones etc. pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.

**Solicitud:** solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. requiere una gestión específica del funcionario de la OIRS y, eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.

**Sugerencia:** es aquella proposición o idea que tiene por objetivo incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio. es importante difundirla a los directivos y equipos para ser considerada en la toma de decisiones, orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

**Felicitaciones:** manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad del servicio prestado. Es importante que sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.

**Reclamo:** solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos en salud.



## Para solicitar apoyo en diversos temas de salud

Usted puede llamar a Salud Responde, atienden profesionales que brindarán orientación de los procesos o apoyarán en la gestión que deben realizar.

SALUD RESPONDE

**600•360•7777**

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO TUS  
DUDAS LAS 24 HORAS, LOS 7 DÍAS A LA SEMANA

