

Corte de Apelaciones de Santiago

Santiago, 23 de octubre de 2024



3400211612024000190

Señores Jueces de la Corte de Apelaciones de Santiago:

Yo, [REDACTED] cédula de identidad [REDACTED] con domicilio en situación de calle en la Región Metropolitana, en ejercicio de la acción constitucional de protección, vengo en interponer recurso de protección en contra de las siguientes funcionarias del Centro de Salud Familiar (Cesfam) El Aguilucho, ubicado en Avenida El Aguilucho 3292, Santiago:

1. Sra. Isabel Cabezas, funcionaria administrativa.

2. Sra. Paulina Farias, jefa de administrativos.

3. Sra. Gabriela Freire, funcionaria de la oficina de reclamos.

I. Hechos

Con fecha 22 de octubre de 2024, presenté una solicitud de interconsulta derivada desde la unidad de urgencias del Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak en el Cesfam El Aguilucho, con el objetivo de inscribirme para recibir atención psicológica permanente, dado que necesito tratamiento médico regular en salud mental.

Sin embargo, las funcionarias Isabel Cabezas y Paulina Farias no prestaron la debida atención a mi solicitud, restándole importancia a mi necesidad de recibir atención médica urgente. Además, cuando me dirigí a la oficina de reclamos para presentar una queja por la falta de respuesta, la funcionaria Gabriela Freire se negó a recibir mi reclamo en forma verbal, obligándome a presentarlo por escrito a mano, lo que representa una denegación de acceso efectivo a mecanismos de queja y reclamo en el sistema de salud.

II. Vulneración de derechos fundamentales

La conducta de las funcionarias señaladas vulnera mis derechos fundamentales garantizados en la Constitución Política de la República de Chile, específicamente:

1. El derecho a la protección de la salud, consagrado en el artículo 19 N°9, que garantiza el acceso a la atención de salud en la forma y condiciones que establece la ley. En este caso, se ha producido una omisión en la debida atención médica, afectando mi derecho a recibir un tratamiento de salud oportuno.
-

2. El derecho a la igualdad ante la ley, consagrado en el artículo 19 N°2, ya que fui tratado de manera discriminatoria y desconsiderada por las funcionarias al no prestarme la atención requerida y al imponerme barreras adicionales para presentar un reclamo formal.

3. El derecho a la petición, establecido en el artículo 19 N°14, al haberseme denegado el derecho a presentar un reclamo en forma verbal, limitando así mi acceso a los mecanismos de protección de derechos en el ámbito de la salud.

III. Peticiones concretas

Por lo anteriormente expuesto, solicito a esta Ilustrísima Corte de Apelaciones que tenga a bien acoger el presente recurso de protección, y en consecuencia:

1. Ordene al Cesfam El Aguilucho que garantice de manera inmediata mi acceso a la atención de salud mental solicitada, inscribiéndome y proporcionándome el tratamiento psicológico necesario de forma continua y oportuna.

2. Instruya al Cesfam para que emita disculpas públicas por las acciones de las funcionarias involucradas, y que estas disculpas sean publicadas en las redes sociales oficiales del centro.

3. Ordene la investigación y sanción de las funcionarias Isabel Cabezas, Paulina Farias y Gabriela Freire, en virtud de sus actuaciones que vulneraron mis derechos fundamentales.

4. Se adopten las medidas necesarias para asegurar que el Cesfam El Aguilucho cumpla con los protocolos de atención al público y recepción de reclamos.

IV. Medios de prueba

Adjunto como pruebas los siguientes documentos:

1. La solicitud de interconsulta (derivación) de la unidad de urgencias del Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak.

2. Copia del reclamo presentado en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Cesfam El Aguilucho.

Solicito que se requiera al Cesfam El Aguilucho la entrega de los registros y antecedentes de mi solicitud de interconsulta, así como cualquier otro documento relacionado con la atención recibida en dicha institución. Además, ofrezco mi testimonio y el de cualquier otra persona que haya presenciado los hechos relatados.

Por tanto,

Ruego a esta Ilustrísima Corte de Apelaciones que acoja el presente recurso de protección y disponga las medidas necesarias para la protección efectiva de mis derechos vulnerados.

[Redacted signature]

[Redacted stamp]



SOLICITUD DE INTERCONSULTA O DERIVACION

Fecha Solicitud
20/10/2024
Hora
20:39:39

Servicio de Salud Servicio de Salud Metropolitano Norte	Establecimiento Instituto Psiquiatrico Dr José Horwitz Barak
Especialidad	Unidad Urgencias

I. DATOS DEL (DE LA) PACIENTE

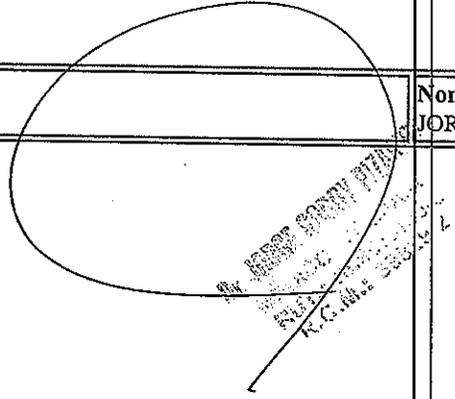
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre
Rut	Edad	Sexo
Dirección	Comuna	Fono Fijo
		Fono Móvil

II. DATOS CLINICOS

Se deriva para atención en:	NO REGISTRADO CESFAM
Especialidad:	
Se envía a consulta para:	
Hipótesis Diagnóstica:	ANSIEDAD, Sospecha Ges: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No ANTECEDENTE DE DEPRESION, Sospecha Ges: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
Anamnesis:	ACUDE SOLO. REFIERE ESTAR EN TTO POR DEPRESION EN CESFAM DE ÑUÑO A, ACTUALMENTE USANDO ESCITALOPRAM 20 MG AL DIA Y VENLAFAXINA 75 MG AL DIA. ACUDE SOLICITANDO NUEVA INTERCONSULTA A CESFAM DE PROVIDENCIA PORQUE SE CAMBIARA DE DIRECCION, ADEMAS COMENTA SENTIRSE MUY ESTRESADO Y QUE EL TRATAMIENTO QUE TIENE NO LE AYUDA, POR LO MISMO COMENTA LE HAN APARECIDO ALGUNAS LESIONES EN PIEL, CONSULTA AYER EN SU GENERAL POR LAS LESIONES QUE DG COMO URTICARIA Y LE INDICAN MANEJO CON ANTIHISTAMINICOS Y CORTICOIDE TOPICO.
Exámen Mental/Fisico	
Indicaciones	Medicamentos en Box
SUGIERO USO DE UN FARMACO SEROTONINERGICO, EN ESTE CASO DESESCALAR ESCITALOPRAM Y PRIORIZAR USO DE VENLAFAXINA// IC A CESFAM // MANTENER TTO // A SU SOS //	LORAZEPAM 2 MG COMPRIMIDO 1 1 / Suministrado por: MARCO MOYA / Obs: SIN INCIDENTES / Fecha: 20/10/2024 20:39:04
	Receta Medica

III. DATOS DEL PROFESIONAL

Apellido Paterno GODOY	Apellido Materno PIZARRO	Nombre JORGE
---------------------------	-----------------------------	-----------------





FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

FOLIO: 1019

Reclamo Consulta Sugerencia Solicitud Felicitación

Ciudad y Fecha: Chile, Region Metropolitana, Providencia

INSTITUCION QUE RECIBE EL REQUERIMIENTO

Establecimiento: CESFAM El Aguilucho Fono(s): 22 Oct 2014
Unidad o Servicio que origina su requerimiento:

IDENTIFICACION DE LA PERSONA (REQUERENTE - AFECTADO/A)

Nombres	[Redacted]	Apellidos	[Redacted]
Nombre Social		Usuario(a) PRAIS	Si No
Cédula de Identidad	[Redacted]	Fecha de Nacimiento	[Redacted]
Sexo	H	Género	[Redacted] Transgénero
Nacionalidad	[Redacted]	Pueblo Originario	
Domicilio	Circunscion de calle		Comuna
Teléfono(s)		Correo Electrónico	[Redacted]

IDENTIFICACION DE LA PERSONA SOLICITANTE (completar en caso que usted presente el requerimiento por la persona requirente - afectado/a)

Nombres		Apellidos	
Nombre Social		Cédula de Identidad	
Nacionalidad		Pueblo Originario	
Relación con la persona (requirente - afectada)	Fam		

Autoriza envío de respuesta a su correo electrónico SI NO Correo electrónico: lex774@2014

DESCRIPCION DE LA SITUACION QUE ORIGINA SU REQUERIMIENTO (Si falta espacio puede usar una hoja anexa)

Hoy presenté en el Cesfam El Aguilucho la solicitud de interconsulta de instituto Psiquiátrico unidad de urgencias para recibir el servicio de CESFAM. Sin embargo, la administrativa Isabel Cabezas la jefa de administrativas Paulino Farias, me dieron importancia a mi necesidad de atención. Además administrativa Gabriela Freire me obligo a presentar el reclamo por escrito negandose a recibirlo de forma verbal. Leyes y normativas internacionales de Chile art 19 2) Ley 20584 derecho a la dignidad en la atención y por reclamos

PETICION(ES) CONCRETA(S)

Atencion medica inmediata en Cesfam
Disculpas oficiales y su publicacion en redes sociales
Sanciones a los responsables

SI ADJUNTA DOCUMENTO(S), INDICAR CUAL(ES)

derivacion de urgencias psiquiatricas

NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR

FIRMA REQUERIENTE

NOTA 1: El plazo para recibir la respuesta a su reclamo será dentro de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción, donde el prestador reclamado deberá responder con los antecedentes de que disponga (Ley 20.584). Para consulta, sugerencia, solicitud y/o felicitación el plazo será de 20 días hábiles (Ley 19.880).

NOTA 2: Si en 15 días hábiles no recibe respuesta de nuestra parte, o la respuesta recibida no le resulta satisfactoria, Ud. puede solicitar su revisión ante la Superintendencia de Salud (http://www.supersalud.gob.cl) dentro de los 5 días hábiles siguientes, debiendo acompañar todos los antecedentes que disponga, así como la carta de respuesta, si cuenta con ella (Reclamos por Ley 20.584, Decreto N° 35, Artículo N° 14).

NOTA 3: En caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasiono un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar una solicitud de mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley 19.966, Artículo N° 43 y siguientes). Dicho procedimiento es obligatorio si desea iniciar acciones jurisdiccionales, y debe solicitarse:

- Ante el Consejo de Defensa del Estado (Fono 800 800 233) para todo establecimiento de Salud (a excepción de los que son dependientes de una Corporación Municipal).
- Ante la Superintendencia de Salud, con un costo asociado a ser asumido por las partes, si el Establecimiento en que ocurrieron los hechos es de dependencia de una Corporación Municipal.