

Contrato de residencia

Modelo de contrato entre la residencia y el residente o su representante, con las estipulaciones mínimas que exige el Decreto 20. Normativa de referencia: Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 2, 6, 10 letra j), 12 letras b), e) y n), 23, 24, 26, 27, 28, 29 y 30; Ley 19.628 y Ley 21.719.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-MOD-01			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Comparecientes

Modelo referencial: revísalo con un abogado antes de usarlo. Complétalo con los datos de cada residente y entrega un ejemplar firmado a cada parte.

En _____, a ____ de _____ de 20____, comparecen:

La residencia

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	RUT
REPRESENTANTE LEGAL	RUT
DOMICILIO	RESOLUCIÓN SANITARIA N° Y FECHA

El residente

NOMBRE COMPLETO	RUT	
FECHA DE NACIMIENTO	SISTEMA DE SALUD (FONASA, ISAPRE U OTRO)	TELÉFONO
DOMICILIO ANTERIOR		

Representante del residente (solo si corresponde)

NOMBRE COMPLETO	RUT	
CALIDAD EN QUE ACTÚA (CURADOR, APODERADO U OTRA)	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
DOMICILIO		

El residente firma por sí mismo siempre que pueda manifestar su voluntad. Si no puede hacerlo, firma quien lo represente legalmente. Si un tercero se obliga a pagar el valor de la residencia, firma también en esa calidad.

2. Objeto del contrato

La residencia presta al residente el servicio de residencia y los cuidados que incluyen la prevención y mantención de su salud, la estimulación de su funcionalidad, el reforzamiento de sus capacidades y el fortalecimiento de su integración social, según su nivel de dependencia y su plan de atención individual.

El residente ingresa por su voluntad libre y expresa, que consta en el **Consentimiento voluntario de ingreso** firmado el _____. Habitación asignada: _____ (individual o compartida).

Nivel de dependencia al ingreso: ☐ Autovalente ☐ Dependencia leve a moderada ☐ Dependencia severa

Evaluated el _____ por _____, con los instrumentos _____.

3. Servicios incluidos y no incluidos

Incluidos en el valor mensual:

- Alojamiento con cama, velador, espacio individual con sistema de seguridad y sistema de llamado.
- Alimentación según el plan general de nutrición, con _____ tiempos de comida al día y los regímenes indicados.
- Cuidados de auxiliares o técnicos de enfermería y de cuidadores(as), según su nivel de dependencia.
- Administración de medicamentos con indicación médica y control de signos vitales.
- Coordinación de sus controles de salud con la atención primaria o el centro privado que corresponda.
- Apoyo en aseo personal, higiene y vestuario; lavado y marcado de ropa; aseo de la habitación.
- Actividades de estimulación, acompañamiento y recreación, y acceso a teléfono e internet.
- Otros: _____.

No incluidos (se pagan aparte, según se indica):

Servicio o gasto	Quién lo paga o cómo se cobra
Medicamentos y suplementos	
Pañales, apósitos y otros insumos personales	
Consultas, exámenes y atenciones de profesionales externos	
Traslados en ambulancia y acompañamiento a controles fuera de la residencia	
Ayudas técnicas (silla de ruedas, andador, colchón antiescaras)	
Peluquería, podología y artículos personales	
Otros: _____	

4. Valor, forma de pago y reajuste

- **Valor mensual:** \$_____ (_____ UF), que se paga por mes anticipado dentro de los primeros _____ días de cada mes.
- **Forma de pago:** _____ (transferencia, depósito u otra) a _____. La residencia entrega un comprobante de cada pago.
- **Responsable del pago:** _____.
- **Garantía:** \$_____, que se devuelve al término del contrato dentro de _____ días, descontando solo las deudas que se acrediten.
- **Reajuste:** el valor se reajusta _____ (por ejemplo, una vez al año según la variación del IPC, o se expresa en UF). Cualquier otro cambio se avisa por escrito con al menos _____ días de anticipación.
- **Atraso:** si el pago se atrasa más de _____ días, la residencia avisa por escrito al residente, a su representante y al responsable del pago, y da un plazo de _____ días para regularizar.

5. Cobro delegado de ingresos y rendición de cuentas

¿La residencia cobrará la pensión u otros ingresos del residente? ☐ No ☐ Sí

Si la respuesta es sí, el residente o su representante lo autoriza en un documento aparte y voluntario, que indica qué ingresos se cobran y en qué se usan. En ese caso, la residencia:

- Usa esos ingresos solo en los fines autorizados y lleva un registro de cada ingreso y gasto, con sus comprobantes.
- **Rinde cuenta por escrito de los gastos al menos una vez al año y al término del contrato** (art. 28 b), y entrega el saldo a favor del residente.
- Permite que el residente o su representante revise ese registro cuando lo pida.

La firma de este contrato no se condiciona a que el residente otorgue poderes especiales o generales a favor del representante legal, del director(a) técnico(a) ni de ningún trabajador de la residencia (art. 28 c).

6. Inventario de bienes personales

- Al ingreso se elabora un inventario simple de los bienes personales con los que llega el residente, en el formulario **Inventario de bienes personales**, firmado por ambas partes. El inventario forma parte de este contrato (art. 28 b y d).
- El inventario se actualiza al menos una vez al año y al término del contrato. Recomendamos actualizarlo también cada vez que ingresa o sale un bien de valor.
- La residencia cuida los bienes inventariados que quedan a su resguardo y, al término del contrato, los entrega al residente, a su representante o a quien corresponda legalmente.
- Recomendamos no mantener dinero en efectivo ni objetos de alto valor en la habitación, o guardarlos en _____.

7. Derechos y deberes del residente

Derechos. Además de los que reconoce la ley y la Carta de derechos y deberes de los residentes del SENAMA, que se le entrega al ingreso, el residente tiene derecho a:

- Un trato digno y libre de maltrato, y decidir sobre su vida diaria.
- Su privacidad, mantener sus vínculos, recibir visitas y comunicarse en privado por teléfono o internet.
- Recibir información clara sobre su salud y acceder a su carpeta personal, por sí o por su representante.
- Presentar sugerencias y reclamos sin represalias, según el reglamento interno.
- Salir de la residencia y poner término a este contrato según la sección 11.
- La reserva de sus datos personales y de salud.

Deberes. El residente, o su representante según corresponda, se obliga a:

- Respetar a los demás residentes y al personal, y cumplir el reglamento interno.
- Informar con veracidad su estado de salud al ingreso y los cambios de tratamiento.
- Pagar el valor pactado en la forma acordada, y cuidar las instalaciones y los bienes de uso común.
- Mantener actualizados los datos de los contactos de emergencia.

8. Derechos y deberes de la residencia

Deberes. La residencia se obliga a:

- Prestar los servicios pactados con personal suficiente y competente, y mantener vigente su autorización sanitaria.
- Elaborar y revisar el plan de atención individual del residente y mantener su carpeta personal al día.
- Coordinar su atención de salud y avisar a los contactos de emergencia ante caídas, descompensaciones, urgencias u otros episodios de salud.
- Entregar al ingreso el reglamento interno, una copia del Decreto 20 y la Carta de derechos y deberes, y registrar la entrega.
- Rendir cuenta y mantener el inventario según las secciones 5 y 6, y guardar reserva de los datos del residente.

Derechos. La residencia tiene derecho a recibir el pago pactado, a que se respete el reglamento interno y a recibir información veraz sobre la salud del residente.

9. Atención de salud

- El residente mantiene su derecho a la atención de salud según su sistema previsional.
- Si presenta una enfermedad aguda o se descompensa, puede seguir en la residencia solo por indicación médica expresa y escrita, si la residencia tiene el personal y el equipamiento para cuidarlo y su permanencia no es un riesgo para él ni para los demás residentes. Si no, se traslada a un establecimiento que pueda atenderlo, con su consentimiento informado o el de quien lo represente (art. 24).
- Ante un riesgo vital, se traslada a un servicio de urgencia según el protocolo de urgencias médicas de la residencia, y se avisa a los contactos de emergencia.

10. Causales de exclusión del residente

La residencia solo puede poner término al contrato por las siguientes causales de exclusión (art. 28 a):

- **a)** Condición de salud grave u otra patología que requiera asistencia médica continua o permanente, acreditada por un médico.
- **b)** Nivel de dependencia que supere el que la residencia está autorizada a atender o puede atender con su personal y equipamiento, acreditado por una evaluación de salud.
- **c)** Agresiones graves o reiteradas que pongan en riesgo a otros residentes o al personal, que no puedan abordarse con los apoyos de la residencia, previa evaluación de salud y conversación con la familia o el representante.
- **d)** No pago de _____ mensualidades, después del aviso y del plazo para regularizar de la sección 4.
- **e)** Cierre temporal o definitivo de la residencia, avisado a la SEREMI de Salud.

Procedimiento: la residencia avisa por escrito al residente, a su representante y a los contactos de emergencia con al menos _____ días de anticipación, salvo riesgo grave; coordina con ellos un egreso seguro; entrega un informe de salud y los medicamentos; devuelve los bienes según el inventario y rinde cuenta si corresponde. El egreso sigue el protocolo de ingreso y egreso de la residencia.

11. Duración y término

- Este contrato rige desde el _____ y tiene duración indefinida.
- El residente o su representante puede ponerle término en cualquier momento, avisando por escrito con _____ días de anticipación.
- La residencia puede ponerle término solo por las causales de la sección 10.
- El contrato termina también por el fallecimiento del residente; en ese caso se aplica el protocolo de fallecimiento de la residencia.
- Al término, la residencia rinde cuenta de los gastos si administró ingresos del residente, actualiza el inventario, devuelve los bienes y la garantía, y liquida los pagos pendientes.

12. Contactos de emergencia

Personas a quienes la residencia avisa ante una urgencia o un cambio importante de salud, en este orden (art. 28 e):

Nombre	Relación con el residente	Teléfono	Correo electrónico	Domicilio

13. Datos personales

La residencia trata los datos personales y de salud del residente, que son datos sensibles, solo para atenderlo, administrar la residencia y cumplir la ley. Su carpeta personal es de acceso restringido y el personal que conoce estos datos debe guardar reserva (arts. 29 e y 30). El residente o su representante puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo, según la Ley 19.628 y la Ley 21.719, que entra en vigencia el 1 de diciembre de 2026. El detalle está en la política de protección de datos de la residencia.

14. Disposiciones finales

- Forman parte de este contrato el Consentimiento voluntario de ingreso, la Ficha de ingreso simple, el Inventario de bienes personales, el reglamento interno y, si existe, la autorización de cobro de ingresos.
- Ninguna cláusula de este contrato ni del reglamento interno puede interpretarse ni aplicarse en contra de los derechos fundamentales del residente (art. 28 c).
- Las partes fijan domicilio en _____. Este contrato se firma en _____ ejemplares, quedando uno en poder de cada parte.

Residente	Representante del residente	Por la residencia
Responsable del pago (si corresponde)		Fecha

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			