



Hospital Claudio Vicuña

Código: UAP01

Edición: Primera

REGLAMENTO INTERNO

Página 1 de 36

Fecha: mayo 2016

REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA DE SAN ANTONIO

Elaborado por:	Revisado y Autorizado por:	Aprobado por:
<p>PS. Paz Campos Chartier Encargada de Oficina UAP.</p> <p>El M^g Gabriel Soto Biquelme Encargado de Gestión del Cuidado de Enfermería</p> <p>MA: M^g Cristina Bravo Encargada de Gestión del cuidado de Matronería</p> <p>UCG: Pamela Villavicencio Villegas, Unidad Control de Gestión</p>	<p>Abogada: Marcela Piña Asesora Jurídica</p> <p>Alicia Urbina Benavides Encargada Unidad Control de Gestión</p>	<p>Dr. Carlos Vega Amaro. Director Hospital Claudio Vicuña San Antonio.</p>

**INDICE**

Nº	TEMA	Pag.
1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	4
3.	ALCANCE	4
4.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	5
5.	DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA	5
6.	DISPOSICIONES GENERALES	7
6.1.	Carta de derechos y deberes de los pacientes	7
6.2.	Sobre deberes de los usuarios	8
6.3.	Otras disposiciones de orden general	9
6.4.	Horarios de atención del establecimiento	10
6.5.	Ingreso de pacientes al establecimiento	10
6.6.	Estadía de los pacientes en el establecimiento	11
6.7.	Horarios de visitas y acompañamiento de pacientes	11
6.8.	Restricciones para visita y acompañamiento de pacientes	12
6.9.	Prestaciones de salud , servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	13
6.10.	Identificación del paciente y del equipo de salud:	14
6.11.	Derecho a asistencia espiritual o religiosa y atenciones especiales	15
6.12.	Sobre el Comité de Ética	15
6.13.	La información del estado de salud entregada al paciente y terceros	16
6.14.	Sobre la seguridad y calidad de la atención prestada al paciente	17
6.15.	Sobre aspectos relacionados con el consentimiento informado.	17
6.16.	Sobre la actividad docente	20
6.17.	Aspectos relacionados con la ficha clínica	21
7.	DE LA ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES	22
7.1.	Modalidad de agendamiento de horas médicas	22
7.2.	A la llegada	22
7.3.	Durante la atención	23
7.4.	Al término de la atención	24
7.5.	Resultado de exámenes	24
8.	ASPECTOS RELACIONADOS ATENCION CERRADA	25
8.1.	A la llegada	25
8.2.	Durante la atención	26
8.3.	Visitas médicas y gestión de cuidados	27
8.4.	Sobre los medicamentos	28
8.5.	Sobre el riesgo de caída	28
8.6.	Sobre la alimentación	29
8.7.	Al término de la atención	30
8.8.	Sobre el alta disciplinaria o voluntaria	31
8.9.	Referencia y contrareferencia.	31
9.	COSTOS ARANCELADOS DE LAS PRESTACIONES Y CONDICIONES PREVISIONALES REQUERIDAS	32
10.	INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	33
11.	SOBRE PLAN DE EVACUACIÓN	34
12.	DISTRIBUCIÓN	35
13.	ANEXOS	36

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 3 de 36
		Fecha: mayo 2016

1. INTRODUCCIÓN

La entrada en vigencia de la ley 20.584 precisa que todos los establecimientos de salud deban contar con un Reglamento Interno que regule su actuar en los distintos ámbitos y desarrollo de su actividad, que debe ser cumplido por todos los usuarios, tanto internos como externos.

El Hospital Claudio Vicuña de San Antonio, corresponde a un prestador institucional de atención abierta (incluye atención de urgencia) y cerrada, de alta complejidad con función de carácter asistencial y docente. Su autoridad máxima es el Director del Hospital, y en su ausencia le corresponde al Jefe del turno de la Unidad de Emergencia asumir dicha función y como tal debe adherirse al cumplimiento de esta ley, desarrollando su reglamento interno.

2. OBJETIVO:

Proporcionar a los usuarios información acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como los procedimientos asociados al funcionamiento interno del Hospital Claudio Vicuña.

3. ALCANCE:

El presente Reglamento Interno es aplicable a todos los pacientes, sean ambulatorios u hospitalizados, sus familiares, cuidadores, visitas, alumnos, así como a todo el personal de éste hospital, de los diferentes estamentos, que intervengan en el proceso de atención de salud.

Es obligatorio para todo el personal del Hospital Claudio Vicuña, que debe asegurar el estricto cumplimiento de sus disposiciones y garantizar el acceso de los usuarios, a los derechos garantizados en la Ley, en relación a su atención de salud. Será responsabilidad de los referentes de Calidad velar por el cumplimiento del presente Reglamento Interno, en cada uno de sus servicios.

Este reglamento es obligatorio, a su vez, para todas las personas que soliciten y/o reciban atención de salud en el establecimiento, tanto para atenciones ambulatorias como para las hospitalizaciones. Asimismo, es obligatorio para sus familiares, representantes legales, visitas y, en general, para toda persona que por cualquier motivo ingrese al establecimiento

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 4 de 36
		Fecha: mayo 2016

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Ley 20.584: Regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, la cual entró en vigencia el 1 de octubre de 2012

Art. 42 del Código Civil: En los casos en que la ley dispone que se oiga a los parientes de una persona, se entenderán comprendidos en esa denominación el cónyuge de ésta y sus consanguíneos de uno y otro sexo, mayores de edad. A falta de consanguíneos en suficiente número serán oídos los afines. Serán preferidos los descendientes y ascendientes a los colaterales, y entre éstos los de más cercano parentesco. Los parientes serán citados, y comparecerán a ser oídos, verbalmente, en la forma prescrita por el Código de Enjuiciamiento

Decreto Supremo nº 35, del 26 de noviembre de 2012, procedimiento de reclamo de la Ley 20.584.

5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- ✓ **El Equipo de Salud:** Comprende a todo individuo que actúe como miembro de un equipo de personas, que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud. Incluye profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud como de otras que tengan participación en el quehacer de salud.
- ✓ **Prestador:** Toda persona natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones de salud. Pueden ser individuales o institucionales.
- ✓ **Tutor:** En el caso que el paciente no pueda actuar por sí mismo, y en ausencia de representante legal, se designará como tutor a la persona que se define al ingreso como la autorizada para entregar y recibir información, así como para tomar decisiones con respecto a la salud del paciente. Puede corresponder a un familiar responsable, o la persona que conozca los valores y preferencias del paciente, así como los antecedentes médicos, sus hábitos, consumo de medicamentos, enfermedades crónicas, etc., que asuma el compromiso correspondiente ante la institución. De no existir, será quien mejor represente los intereses del paciente y que se compromete a estar disponible y realizar toma de decisiones.
- ✓ **Representante legal:** Aquel a quien la ley le atribuye la capacidad de actuar por otro, en la especie, en este caso el paciente.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 5 de 36
		Fecha: mayo 2016

- ✓ **Médico Tratante:** Se entenderá por médico tratante al médico que está a cargo de atender y evolucionar al paciente durante su periodo de hospitalización.

- ✓ **Ingreso Hospitalario:** Proceso clínico-administrativo que debe seguir todo paciente a su llegada al recinto asistencial, para atención programada o de urgencia para su diagnóstico, estabilización y tratamiento.

- ✓ **Modalidad de Atención:** Entendida como la forma en que se otorgan las prestaciones (Institucional y privado). Los tipos de atención proporcionada son ambulatorios y en régimen continuado de atención (hospitalizado).

- ✓ **Egreso Hospitalario:** Es la salida del paciente de la institución luego de concluido el proceso de hospitalización, por los siguientes motivos: Alta programada por el médico, alta solicitada por el paciente, alta administrativa, alta disciplinaria, fuga y fallecimiento. En la forma en que este establecida por la institución.

- ✓ **Alta Administrativa:** Alta dada en condiciones no médicas.

- ✓ **Alta Disciplinaria:** Alta dada en el caso que el paciente no cumplan con las indicaciones del médico o cuando no se respete las normas del Reglamento Interno o indicaciones en caso de trato irrespetuoso al personal de salud del Hospital.

- ✓ **Alta forzosa:** Se otorga por razones de fuerza mayor, así calificadas por el Director General.

- ✓ **Alta voluntaria:** Decisión del paciente, representante legal o tutor, que debe contar en la respectiva Ficha Clínica.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

- ✓ Los derechos y deberes de los pacientes están en conocimiento y expuestos en los principales accesos y salas de espera de la institución.



Exige tus derechos

Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.	Recibir un trato digno, respetando su privacidad.	Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.	Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.	Ser informado de los costos de su atención de salud.
No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.	Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.	Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.	Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
A ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza.	Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.	Que el personal de salud porte una identificación.	Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.	Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.

y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.	Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.	Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.	Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.	Tratar respetuosamente al personal de salud.	Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
--	---	--	---	--	---

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE, SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes)

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 7 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.2. SOBRE DEBERES DE LOS USUARIOS

Sin perjuicio de los derechos que la ley otorga a las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, son deberes de los usuarios:

- a) Conocer el presente reglamento
- b) Informarse en oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) acerca del funcionamiento del establecimiento, especialmente en lo relativo a horarios de atención y visitas , modalidades de atención, mecanismo de funcionamiento y procedimiento para realizar solicitudes ciudadanas, tales como; consultas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.
- c) Cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento.
- d) Tratar respetuosamente al equipo de salud, entendiéndose por tal a todo funcionario o persona que se relacione con la atención o prestación de salud, sea profesional, técnico, administrativo, auxiliar, portero, guardia, estudiantes, personal de aseo y voluntarias del establecimiento. De igual manera deben mantener y exigir, en todo momento, una actitud y trato respetuoso por parte del personal.

Los usuarios tienen prohibido tener comportamientos o conductas violentas. El trato irrespetuoso grave o las conductas de violencia verbal o física, darán derecho a la autoridad del establecimiento a tomar las medidas que permitan contener dicha situación (incluida el alta disciplinaria) o para requerir la presencia de la fuerza pública.

- e) Respetar a los demás pacientes y usuarios que se encuentren presente en el establecimiento, haciendo uso de una prestación ambulatoria, hospitalización, o como acompañante de otro usuario.
- f) El incumplimiento de los deberes señalados en las letras c, d y e , cuando la situación lo amerite, da derecho a la autoridad del establecimiento para ordenar el alta disciplina del paciente, si no existe peligro para su vida o salud, o en su caso, para requerir la presencia de la fuerza pública con el objeto de impedir el acceso a las personas que afecten el normal funcionamiento de las actividades del Hospital
- g) El paciente y/o tutor, deben proporcionar información clínica y administrativa completa y veraz. En caso de menores de edad o adultos que no puedan manifestar su voluntad, se solicitará la información al representante legal.
- h) Los pacientes deben cumplir estrictamente las indicaciones del médico tratante y del personal clínico del servicio.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 8 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.3. OTRAS DISPOSICIONES DE ORDEN GENERAL

- ✓ La información entregada a familiares respecto a datos clínicos solicitados por vía telefónica, sólo será de índole general, con el fin de resguardar el derecho a la confidencialidad del paciente.
- ✓ Los familiares y visitas deben colaborar en la mantención del aseo y el cuidado de los equipos e instalaciones de la institución.
- ✓ Los baños de sectores de hospitalizados son de uso exclusivo para los pacientes. En el primer y segundo piso se dispone de baños de uso público.
- ✓ Los familiares y visitas deben utilizar las salas de espera habilitadas y no obstruir los pasillos y escaleras, ya que pone en riesgo su seguridad y la de sus familiares.
- ✓ No está permitido el hacer fotografías, grabaciones o filmaciones al interior del recinto a toda persona que no esté autorizada por la Dirección, a través del Departamento de Comunicaciones.
- ✓ La Dirección del Hospital Claudio Vicuña, a través del Departamento de Comunicaciones entregará información requerida, acerca de situaciones ocurridas al interior de la institución o del estado de salud de algún paciente, y en este último caso se cuente con el consentimiento en tal sentido otorgado por el paciente o tutor o representante.
- ✓ De acuerdo a la Ley 19.419, Art. 11 letra f, está prohibido fumar dentro de las dependencias de la Institución.
- ✓ Todos los usuarios tienen prohibido ingresar y/o alimentar animales en las dependencias de la Institución.
- ✓ No está permitido el ingreso de flores, plantas a las habitaciones de pacientes, con excepción del área de maternidad, que será regulado por la matrona a cargo.
- ✓ Los usuarios deben respetar la señalética que indique acceso restringido.
- ✓ Los familiares y visitas no deben comer en sala de pacientes, pasillos y escaleras.
- ✓ Está prohibido a los funcionarios, pacientes y familiares/visitas realizar ruidos molestos, disturbios y/o manifestaciones de cualquier tipo que afecte a los pacientes y el funcionamiento habitual de la institución.
- ✓ Los informes médicos y licencias médicas deben ser solicitados al médico tratante o quien lo reemplace.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 9 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.4. HORARIOS DE ATENCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

El Hospital Claudio Vicuña funciona las 24 horas del día para atención de pacientes hospitalizados, de consulta de atención de urgencia, todos los días del año.

El área administrativa para atención de público funciona en el siguiente horario:

Lunes a jueves de 08.00 a 13:00 hrs. y de 14:00 a 16:45 hrs.

Viernes de 08.00 a 13:00 hrs. y de 14:00 a 15.45 hrs.

En el caso de la Oficina de Recaudación y los mesones de atención de

Admisión en el Consultorio de Especialidades, el horario de atención será el siguiente:

Lunes a jueves de 08.00 a 16:45 hrs. Viernes de 08.00 a 15.45 hrs.

La caja central tiene los siguientes horarios, de lunes a jueves de 08:00 a 14:00 hrs y de 14:30 a 15:30 hrs y el viernes de 08:00 a 14:00 hrs.

Eventualmente hay programas de cirugías programadas los días sábados y domingos como: Cirugías de Caratas, de cadera etc. y también consultas de especialidades que serán avisadas con antelación.

De existir suspensiones a este horario de atención por razones fundadas, éstas serán comunicadas oportunamente por la Dirección del Hospital.

6.5. INGRESO DE PACIENTES AL ESTABLECIMIENTO

Los pacientes que ingresan al Hospital deben hacerlo por las siguientes vías:

Unidad de Emergencia: El paciente debe inscribirse en la Oficina de Admisión de la Unidad de Emergencia, presentando su Cédula de Identidad, salvo en caso de pacientes que presenten riesgo vital o secuela funcional grave, en cuyo caso la inscripción es realizada por el equipo de salud.

Los funcionarios no podrán pasar por sobre los usuarios de la Unidad de Emergencia para lograr una atención más expedita

Consultorio de Especialidades: El Paciente accede principalmente a través de una interconsulta generada por los centros de atención primaria de salud de la Provincia y/o por interconsulta de un servicio clínico del Hospital.

6.6. ESTADÍA DE LOS PACIENTES EN EL ESTABLECIMIENTO

Durante la estadía del paciente en el Hospital, los funcionarios que ejercen el rol de supervisión, velarán porque se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención, para que se adopten normas de cortesía y amabilidad y para que las personas atendidas sean llamadas por su nombre.

Durante su estadía, los pacientes deberán seguir las indicaciones del personal de salud. La negativa del paciente o de su representante legal a cumplir las prescripciones médicas da derecho a la Dirección del Hospital, a propuesta del profesional tratante, y previa consulta al Comité de Ética Asistencial, a decretar el alta forzosa, sin perjuicio del derecho del paciente para solicitar el alta voluntaria.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 10 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.7. HORARIOS DE VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES

PEDIATRIA:

El horario de visitas son de 11:00 a 17:00 horas (dos personas mayores de 15 años por niño a la vez). Por programa Hospital Amigo puede haber acompañamiento 24 hrs. día (Mamá o adulto responsable)

MEDICINA -CIRUGIA-MEDICOQUIRURGICO-GINECOLOGIA

El horario de visitas es de 11:00 a 17:00 hora,
(Persona mayor de 12 años e ingresa una a la vez con pase de la UAP en forma rotativa).
Acompañamiento para pacientes mayor 65 años, autorizado por enfermera con pase especial 24 hrs.

MATERNIDAD:

Horario de visitas es de 11:00 a 17:00 hora.
(En este caso pueden ingresar niños mayores de 10 años, acompañados de un adulto).

NEONATOLOGÍA:

Horario de amamantamiento: Cada 3 horas 10 hrs - 13hrs - 16hrs - 19hrs
Visita de los padres:
Fuera de horario de amamantamiento desde 15hrs – 16 hrs
Los días miércoles: los abuelos y tíos de las 15-16 hrs.

UNIDAD CUIDADOS MEDIOS:

Horario de visitas es de 15:00 a 16:00 horas En este caso pueden ingresar niños mayores de 14 años).

UTI:

Horario de visitas es de lunes a domingo, de 11:30 a 12:00 horas y de las 16:30 a 17:00 hrs.
(Una persona).

PENSIONADO:

Horario de visitas es desde las 11:00 hasta las 19:00 hrs.

En situaciones de contingencia, será la Dirección del establecimiento quien podrá modificar estos horarios de visitas.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 11 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.8. RESTRICCIONES PARA VISITA Y ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES

La restricción de visita o acompañamiento diurno o nocturno es la siguiente, sin perjuicio de que circunstancias extraordinarias, permitan modificarlas por el equipo de salud.

- ✓ La visita requiere la autorización del paciente, representante legal o familiar responsable.
- ✓ Los pacientes podrán recibir visitas todos los días del año.
- ✓ Los horarios de visita y la frecuencia están establecidas en cada Servicio, dados por su dinámica de trabajo. En cada Servicio se entregará un "Informativo a pacientes Hospitalizados", al ingreso, con los horarios establecidos.
- ✓ Las visitas portarán una tarjeta de visita otorgada por la UAP para este efecto y que será retenida en el control de acceso.
- ✓ En caso de superar el número de acompañantes permitidos por paciente, la enfermera o matrona de la sala, podrá solicitar el abandono de ésta a quienes excedan el número permitido y de ser necesario, requerir la presencia del guardia de turno quien podrá solicitar a su vez el auxilio de la fuerza pública, cuando no se cumpla voluntariamente con esta instrucción.
- ✓ Las visitas o acompañantes deben acatar las instrucciones del personal de la sala y las indicaciones especiales para cada paciente.
- ✓ Las visitas y/o acompañantes deben mantener la debida compostura y silencio para no perturbar el descanso de los demás pacientes. En caso de incumplimiento, el jefe del turno podrá requerir del personal de vigilancia. Asimismo no podrán involucrarse en la atención de otros pacientes, pues esto conlleva a la transmisión de infecciones y a la trasgresión de la confidencialidad, entre otros.
- ✓ Se prohíbe tomar y difundir fotografías, filmaciones, grabaciones, o bien, fotocopiar o reproducir documentos, hechos o conversaciones de carácter privado, sin autorización del usuario o del equipo de salud, en lugares restringidos o que no sean de libre acceso público. Esta restricción rige también para los funcionarios, salvo aquellos autorizados por el equipo de salud encargado o bien por la dirección del establecimiento.
- ✓ El horario de visita estará sujeto a retrasos o suspensiones en caso de ser necesario para desarrollar la actividad asistencial.
- ✓ Los pacientes que se encuentren fuera de alcance terapéutico, podrán tener visita extendida, siempre que se mantenga un comportamiento adecuado que no perturbe a los otros pacientes y personal.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 12 de 36
		Fecha: mayo 2016

- ✓ En caso de que los funcionarios del servicio clínico necesiten realizar procedimientos médicos o de enfermería, a algún paciente, los familiares deberán retirarse hasta que se les autorice nuevamente el ingreso.
- ✓ Las visitas no tienen permitido sentarse en camas, veladores, muebles, camillas o piso.
- ✓ Cuando la paciente ingresa en proceso de parto, se autorizará un acompañante durante este período, siempre cuando éste tenga un curso normal.

6.9. PRESTACIONES DE SALUD ENTREGADAS, SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

El Hospital Claudio Vicuña, como hospital de alta complejidad de atención abierta, cerrada, otorga todos los tipos de prestaciones asociadas a las acciones de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud a las personas en forma ambulatoria y en régimen continuo, además de las acciones de apoyo diagnóstico y terapéutico, según especifica en cartera de prestaciones. (www.hcv.cl)

El establecimiento cuenta con las siguientes unidades de apoyo diagnóstico y terapéutico:

- ✓ Imagenología (Radiología).
- ✓ Laboratorio Clínico.
- ✓ Anatomía Patológica.
- ✓ Farmacia.
- ✓ Medicina Transfusional.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 13 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.10. IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE Y DEL EQUIPO DE SALUD:

- ✓ Todo paciente hospitalizado, y mientras se encuentre en tal condición, debe portar en forma permanente un brazaletes que indique su nombre, sus dos apellidos,(o un apellido según corresponda) y RUT.
- ✓ En el caso del recién nacido inmediato, la información del brazaletes será: Hijo de o RN de”, con el primer nombre, los dos apellidos de la madre del RN, sexo, fecha, horas y minutos de nacimiento.
- ✓ Todo el personal del establecimiento, independiente de su situación contractual y estamento, deberá portar en forma permanente y en lugar visible, la credencial de identificación provista por el establecimiento, que indique su nombre y cargo, o función.
- ✓ Esta obligación aplicará también para el personal de las empresas externas que prestan servicios al establecimiento y también a los alumnos, al personal docente de las instituciones educacionales en convenio y a las personas que cumplen funciones de voluntariado en el establecimiento.
- ✓ Los funcionarios y alumnos cumplen con normas de presentación personal, uniforme según Estamento, vestuario de acuerdo a la actividad que desarrolle e identificación según normas institucionales. De acuerdo a lo anterior el color del uniforme según estamento es:
 - Médico: Delantal blanco o uniforme (tipo buzo) de acuerdo a la actividad.
 - Odontólogos: Delantal blanco/delantal con dibujos
 - Químico Farmacéutico /Bioquímico: Delantal blanco.
 - Enfermera: uniforme azul marino con blanco
 - Matrona: uniforme rojo
 - Nutricionista: uniforme o buzo lila
 - Tecnólogo médico: uniforme burdeo
 - Kinesiólogo: Delantal blanco
 - Fonoaudiólogo: uniforme café
 - Técnicos paramédicos: uniforme gris con blanco.
 - Auxiliar general: uniforme verde oliva.
 - Personal de aseo: Uniforme a definir por empresa externa.
 - Personal auxiliar de nutrición: uniforme blanco y rosado

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 14 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.11. DERECHO A ASISTENCIA ESPIRITUAL O RELIGIOSA Y ATENCIONES ESPECIALES

El hospital Claudio Vicuña, cuenta con asistencia religiosa/espiritual en caso de ser requerida por el paciente o su acompañante y dará la facilidad de acceso cuando la institución no cuente con la asistencia que el paciente requiere (etnia/credo).

La forma de comunicar la necesidad de asistencia espiritual es informándole al personal del equipo tratante o directamente contactando a la Encargada de la Unidad de Atención a las Personas (UAP), que funciona en el 2º piso del hospital.

6.12. SOBRE EL COMITÉ DE ETICA

El comité de ética asistencial se encuentra conformado por ocho integrantes, sesiona una vez al mes, su objetivo es analizar, orientar y asesorar a los usuarios internos y externos sobre dilemas éticos que se originen como consecuencia de la atención de salud para contribuir a mejorar la calidad de la prestación y proteger los derechos de las personas.

a) Procedimiento para presentación de casos clínicos al interior del Establecimiento:

Solicitar a la secretaria de la subdirección médica, o en su ausencia, a la secretaria del director, el formulario de "Presentación de casos clínicos" El profesional requirente debe completar con letra legible todos los ítems del formulario. Conforme a la urgencia del caso de define la fecha a sesionar, con la posibilidad de convocar a técnicos, expertos o personas relacionadas con la materia a tratar.

La recomendación será entregada formalmente excepto en aquellas situaciones que involucran datos sensibles que vulneraría los derechos del paciente en cuanto a confidencialidad, respeto de la honra y protección de la vida privada.

Previo al análisis del caso clínico, el comité determinará si la situación planteada corresponde o no a un dilema ético. No se considerarán aquellas situaciones en que no se haya previamente analizado clínica y técnicamente el caso por el equipo médico como tampoco se revisarán situaciones o temáticas que están reguladas por ley.

b) Procedimiento para presentación de casos por la Comunidad en general:

Presentar en la subdirección médica del hospital una carta simple dirigida al presidente del comité de ética, expresando en forma clara la situación a analizar y el propósito de la misma. El solicitante debe identificarse con nombre completo, run, domicilio, fono (casilla electrónica si existiera) para dar respuesta a su petición. El horario de atención de público de la subdirección médica es de lunes a viernes 8:00 a 16:00 hrs.

La respuesta será entregada en plazos definidos teniendo especial atención aquellos datos sensibles que podrían vulnerar los derechos a la privacidad y confidencialidad. Ante situaciones presentadas que no constituyen un dilema ético, el comité en su respuesta podrá recomendar el organismo o unidad con mayor pertinencia.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 15 de 36
		Fecha: mayo 2016

El solicitante como cualquier persona a su nombre podrá solicitar a la Corte de Apelaciones del domicilio que correspondiera, la revisión del caso, si no quedara conforme con la opinión del comité de ética.

El acceso al Comité de Ética del Hospital se realiza a través

<p>COMITE ETICA ASISTENCIAL DEL HCV: Carmen Guerrero N° 495 (2º piso) Fono: 35-2206164 y 35- 2206192 Correo: comiteetica.hcv@redsalud.gov.cl</p>
--

6.13. LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SALUD ENTREGADA AL PACIENTE Y TERCEROS

El profesional médico tratante, o quien lo reemplace, que otorga la atención clínica es quien informa paciente o su tutor o representante legal, de la condición de salud, diagnóstico, pronóstico, complicaciones y/o riesgos y tratamientos disponibles para la recuperación o para la mejor mantención de la calidad de vida.

El profesional médico tratante, o quien lo reemplace entregará la información, de forma oportuna y comprensible, utilizando términos claros, considerando la capacidad de comprensión, edad, todos los factores que pudieran afectarla y propiciando un ambiente privado.

La información sobre el estado de salud del paciente hospitalizado y su condición, será entregada de preferencia de lunes a viernes a la persona que el propio paciente o su representante defina como familiar responsable al momento del ingreso al hospital, no existiendo obligación alguna de informar a terceros distintos del familiar responsable previamente determinado.

Cada servicio clínico definirá una hora para la entrega de información al familiar responsable, la cual deberá consignarse en el documento que se entrega al momento del ingreso a la unidad.

La información sobre el estado de salud a terceros, requerirá de la autorización escrita del paciente o de su representante legal, salvo en aquellos casos donde se requiera informar a la ciudadanía ante eventuales situaciones de conmoción pública, donde la entrega de la información contribuye a un bienestar social mayor.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
	REGLAMENTO INTERNO	Edición: Primera
		Página 16 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.14. SOBRE LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA AL PACIENTE

El hospital cuenta con normas y procedimientos específicos dirigidos a resguardar la seguridad de los pacientes, así como con un sistema establecido para la identificación y notificación de incidentes de seguridad.

En el caso de presentarse incidentes de seguridad, éstos serán informados al paciente; y/o tutor o representante legal por el médico que se encuentre a cargo del cuidado del paciente al momento de ocurrir dicho incidente.

El hospital ha establecido el procedimiento para la activación y manejo de emergencias médicas al interior de la institución, y de igual manera el plan de evacuación en caso de emergencias, en el entendido que existen estos planes y pueden ser revisados por un usuario si es que los solicita.

Los mecanismos implementados por Establecimiento para asegurar el cumplimiento de las normas sobre calidad y seguridad de la atención en salud, son aprobadas por el Ministerio de Salud de acuerdo al Manual de Acreditación para prestadores institucionales de salud disponibles en el sitio web www.minsal.cl

El personal del Hospital debe cumplir los protocolos establecidos en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud, los que están a disposición del usuario en la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente del Hospital .

6.15. SOBRE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL CONSENTIMIENTO INFORMADO.

- ✓ La base de una buena relación clínica es la comunicación. El Hospital Claudio Vicuña de San Antonio, entiende el Consentimiento Informado como un proceso de entrega de información en relación al diagnóstico, tratamientos, pronóstico y riesgos de los procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos e intervenciones que se realicen, lo quedará consignado en la ficha clínica del paciente.
- ✓ Toda persona puede otorgar o denegar su consentimiento para someterse a un tratamiento médico, salvo en las situaciones descritas más adelante. La decisión debe ser informada, para lo cual el profesional tratante deberá entregar la información adecuada, suficiente y comprensible del diagnóstico, alternativas de tratamientos y riesgos involucrados.
- ✓ El consentimiento se dará en forma verbal, salvo casos de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven riesgo relevante y conocido para la salud del paciente, en que será por escrito, con constancia en la ficha clínica de la información entregada y la aceptación o rechazo. Dicho documento quedará archivado en la ficha clínica del paciente.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 17 de 36
		Fecha: mayo 2016

- ✓ Se entregará al paciente o a su representante un documento explicativo del procedimiento o tratamiento al cual debe someterse. La firma o huella dactilar del paciente o de su representante legal puesta en el documento explicativo del procedimiento o tratamiento correspondiente, hará presumir que se ha recibido la información.
- ✓ Se establece obligatoriedad de requerir consentimiento en las siguientes situaciones:
 - Cirugías mayores.
 - Procedimiento endoscópico.
 - Procedimiento de Imagenología intervencional.
- ✓ El médico que indica o que realiza el procedimiento informará al paciente de la necesidad de obtener el consentimiento informado.
- ✓ El médico que ejecutará el procedimiento es el responsable de cerciorarse que el paciente haya consentido, corroborando la existencia del documento en la ficha clínica.
- ✓ Para obtener el consentimiento, el médico realizará una entrevista con el paciente o su representante legal utilizando un lenguaje sencillo y comprensible para el paciente y familiares.
- ✓ El médico que obtiene el Consentimiento Informado deberá señalar durante la entrevista:
 - Objetivo del procedimiento y sus características.
 - Riesgos y/o complicaciones inherentes al procedimiento, así como las Complicaciones de mayor relevancia.
 - Alternativas de tratamiento.
 - Indicaciones sobre qué hacer si necesita más información o si cambia de opinión Frente al consentimiento aceptado o rechazado.
- ✓ No será necesario el consentimiento en caso de:
 1. Peligro para la salud pública;
 2. Urgencias con riesgo vital o secuela funcional grave, y;
 3. Si, el paciente, representante, apoderado o persona a cargo no puede manifestar su voluntad
- ✓ En caso que el paciente no esté en condiciones de recibir directamente la información sobre su estado de salud, ésta será proporcionada a su representante legal/tutor, en tanto el paciente recupere su capacidad de entendimiento.
- ✓ El médico tratante, o el jefe de turno, en caso de emergencia médica que signifique riesgo vital (aquellas en que la falta de intervención inmediata e impostergable implique un riesgo vital o secuela funcional grave), asumirá la responsabilidad de autorizar el procedimiento requerido, informando posteriormente al familiar o a su representante/tutor.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 18 de 36
		Fecha: mayo 2016

- ✓ El profesional que entregue la información a familiar o a su representante legal/tutor, deberá tomar todas las medidas necesarias para resguardar la privacidad del paciente.
- ✓ El paciente podrá revocar su consentimiento. Esta decisión debe ser emitida libre y voluntariamente, sin ser objeto de presiones o coacciones. En caso necesario, ya sea por iniciativa del paciente, su representante legal/tutor o algún integrante del equipo de salud, se podrá solicitar el pronunciamiento del Comité de Ética.
- ✓ La persona que fuere informada de que su estado de salud es terminal, tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier tratamiento que tenga como efecto su voluntad para someterse a cualquier tratamiento que tenga como efecto prolongar artificialmente su vida, sin perjuicio de mantener las medidas de soporte ordinario. En ningún caso, el rechazo de tratamiento podrá implicar como objetivo la aceleración artificial del proceso de muerte.
- ✓ Las personas que se encuentren en este estado tendrán derecho a vivir con dignidad hasta el momento de la muerte. En consecuencia, tienen derecho a los cuidados paliativos que les permitan hacer más soportables los efectos de la enfermedad a la compañía de sus familiares y personas a cuyo cuidado estén y a recibir cuando lo requieran, asistencia espiritual.
- ✓ Podrán solicitar alta voluntaria, la misma persona, el apoderado que ella haya designado los parientes señalados en el artículo 42 del Código Civil, en orden preferente y excluyente conforme a dicha enunciación.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 19 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.16. SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE

El Hospital Claudio Vicuña, es un hospital asistencial docente y por esta condición, junto a las actividades asistenciales, tiene por misión realizar actividades docentes.

En su calidad de hospital asistencial- docente, los alumnos de pregrado provienen principalmente de la Universidad Andrés Bello. En el caso de los técnicos paramédicos, establece convenios con distintos Institutos de formación técnica y superior, reconocidos por el Estado.

Por lo anterior, durante la atención de salud podrá haber presencia o participación de estudiantes de pregrado y/o de carreras técnicas; cabe la posibilidad que el profesional que realizará el procedimiento esté en etapa de formación, siempre bajo la supervisión de un profesional del hospital.

El paciente o su tutor/representante legal deben considerar a su ingreso el carácter docente de esta institución.

La institución posee reglamentos que regulan, cautelan y evalúan el desarrollo de la Actividad docente

En cuanto a la relación con los pacientes al interior del recinto:

- ✓ Los docentes y alumnos deben conocer y respetar los derechos y deberes de los pacientes.
- ✓ Los docentes y alumnos deben conocer y cumplir el protocolo básico de buen trato a los pacientes y conductas acordes a las buenas costumbres.
- ✓ Los docentes y alumnos deben conocer y cumplir las normas y reglamentos del establecimiento.
- ✓ Los estudiantes NO están habilitados por sí mismos para gestionar prestaciones ni establecer compromisos clínicos con pacientes y/o sus familias.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 20 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.17. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA FICHA CLÍNICA

La Ficha Clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente. Podrá configurarse de manera electrónica, en papel o en cualquier otro soporte, siempre que los registros sean completos y se asegure el oportuno acceso, conservación y confidencialidad de los datos, así como la autenticidad de su contenido y de los cambios efectuados en ella.

La Ficha Clínica es un documento con validez legal, cuyo contenido es considerado dato sensible. Presta utilidad para el paciente, el establecimiento, la investigación, la docencia y la justicia.

En el hospital Claudio Vicuña, se constituye la Ficha Clínica única e individual del paciente, es decir, cada paciente tiene una sola Ficha Clínica.

Sólo tendrán acceso al contenido de la Ficha Clínica, los siguientes:

a) Titular

b) Representante legal

En el caso de menores de edad, la regla general para tener acceso al contenido de la Ficha Clínica es acreditar la calidad de padre o de madre del paciente y no necesariamente el que tiene la tuición. Respecto de otros parientes o personas que pudieran tener la tuición, deberán acreditarlo mediante la anotación respectiva en el Certificado de Nacimiento.

c) En caso de fallecimiento del titular, sus herederos (certificado de posesión efectiva que emite Registro Civil, Posesión testada correspondiente a la sentencia del Tribunal Civil, o Certificado de Nacimiento o de matrimonio que acredite la relación directa con el paciente).

d) A terceros debidamente autorizados por el titular mediante Poder Notarial Simple.

e) A los Tribunales de Justicia cuando la información de la Ficha se relacione las causas que estén conociendo.

f) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados defensores, previa autorización del juez competente, cuando la información en ellas contenida se relacione directamente con las investigaciones y defensas de que se trate.

g) Juzgados, por procesos de adopción.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 21 de 36
		Fecha: mayo 2016

h) Funcionarios para la determinación de entrega directa de acciones de salud; auditorías, revisión de casos clínicos.

i) Entidades en estudio, tales como Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud, FONASA; para la fiscalización y auditorías de aquellas ya otorgadas.

j) Entidades Acreditadoras, para efectos en que el establecimiento se someta al Sistema de Acreditación.

k) Compañías de Seguros en materias de liquidaciones de siniestros cuya solicitud de información debe referirse a la certificación sobre los puntos necesarios para practicar la respectiva liquidación y no un acceso general e indiscriminado a la Ficha Clínica del paciente.

l) Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas con el propósito de proteger la salud de la población, para la determinación y otorgamiento de beneficios de salud.

Por lo tanto, ningún tercero que no esté directamente relacionado con la atención de salud del paciente tendrá acceso a la información que emana de la Ficha Clínica, salvo las excepciones antes señaladas.

Las personas naturales o jurídicas que tengan acceso al contenido de la Ficha Clínica serán responsables de mantener la confidencialidad de su contenido y la identidad del titular de la Ficha Clínica, impidiendo su copia y reservando la información que contiene exclusivamente al uso para el cual se permite su conocimiento.

DE LA ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

6.18. MODALIDAD DE AGENDAMIENTO DE HORAS MÉDICAS

- ✓ El agendamiento Médico, al interior del CAE, se realiza de acuerdo a la oferta disponible cada mes.
- ✓ Las especialidades con lista de espera de control, nuevos y procedimientos, se asignan las citas de acuerdo a prioridad clínica y son avisadas en forma telefónica al fono registrado en el sistema.
- ✓ Las especialidades sin lista de espera de control, nuevos y procedimientos, se asignan las citas en forma directa en los módulos de atención, por lo tanto el usuario se lleva la citación en el momento.
- ✓ En las especialidades con más ausentismo, un día antes se les recuerda a los pacientes que están citados.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 22 de 36
		Fecha: mayo 2016

- ✓ En el caso de pacientes que reservan horas y en 3 ocasiones no asisten a la consulta solicitada, la institución se reserva el derecho de realizar el bloqueo de agenda con el mismo profesional.

6.19. A LA LLEGADA

- ✓ Presentarse al menos 30 minutos antes de la hora agendada, para realizar el trámite Administrativo previo a la atención.
- ✓ En las consultas ambulatorias, en caso de retraso en la llegada respecto de la hora reservada, se esperará solo 10 minutos; excedido ese lapso deberá reagendar hora para la atención.
- ✓ El paciente debe esperar en el lugar indicado para su atención y estar atento a la llamada del profesional que lo atenderá. El paciente debe respetar su turno de atención. Considerar que pueden existir imprevistos que hagan que la hora de atención se retrase.
- ✓ En el Servicio de Emergencia se cuenta con un sistema especial de categorización de pacientes para su atención (triage), priorizando la atención de los pacientes de mayor gravedad. Esto puede influir en el tiempo de espera para la atención. Al realizar el ingreso se debe consultar cual será la demora estimada.

6.20. DURANTE LA ATENCION

- ✓ El ingreso al box de atención ambulatoria puede ser con un acompañante.
- ✓ Tanto el paciente como su acompañante deben tratar con dignidad y respeto al personal clínico y administrativo, utilizando un lenguaje apropiado y dar cumplimiento a las disposiciones del reglamento interno. De igual manera deben exigir, en todo momento, una actitud y trato respetuoso por parte del personal del hospital.
- ✓ Tanto el paciente como sus acompañantes tienen prohibido tener comportamientos o conductas violentas. El trato irrespetuoso grave o las conductas de violencia verbal o física, darán derecho al equipo de salud a tomar las medidas que permitan contener dicha situación o requerir la presencia de la fuerza pública.
- ✓ En el caso que se produzcan situaciones señaladas en puntos 2 y 3, el profesional puede abstenerse de realizar la atención.
- ✓ En las atenciones que involucren a pacientes pediátricos, éstos deberán permanecer con un Familiar durante todo el periodo de observación.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 23 de 36
		Fecha: mayo 2016

- ✓ Pacientes adultos que tengan algún tipo de limitación podrán asistir ingresar con un o 2 acompañantes de ser requerido.
- ✓ Pacientes en consulta ginecológica serán atendidas en presencia de una funcionaria.
- ✓ Paciente que se encuentre en observación para atención de urgencia se le mantendrá con las barandas de la camilla en alto.
- ✓ El paciente debe proporcionar información completa y veraz. En caso de menores de edad o adultos que no puedan manifestar su voluntad, se solicitará la información al representante legal/ tutor.
- ✓ El paciente podrá solicitar al médico responsable de su atención en ese momento, toda la información de su caso y aclarar todas sus dudas.
- ✓ El paciente podrá solicitar toda la documentación que su empleador y aseguradora u otro ente benefactor requiera, tales como recetas, órdenes de exámenes, licencia médica, certificado de atención, formulario de seguros, etc.
- ✓ En relación a la atención Gineco-obstétrica u otras en que la intimidad del paciente pueda ser percibida como transgredida por ellos, los profesionales deberán asegurar una atención que respete dignidad del paciente, limitando y regulando la actividad asistencial- docente.

6.21. AL TÉRMINO DE LA ATENCION

El paciente y profesional deben verificar comprensión de las indicaciones dadas:

- ✓ Estudios diagnósticos y/o terapéuticos.
- ✓ Terapia medicamentosa, dieta, reposo, etc.
- ✓ Control posterior.

Es de absoluta responsabilidad del paciente, retirar los informes de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos y acudir a evaluación médica.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 24 de 36
		Fecha: mayo 2016

6.22. RESULTADO DE EXAMENES

Con respecto a entrega de exámenes éstos pueden ser retirados personalmente con cédula de identidad. En caso de retirar un Tercero debe ser con OT, un poder simple y fotocopia por ambos lados de cédula identidad del paciente y de quien retira. En el caso de las biopsias sólo se entregaran a un tercero en caso de incapacidad del paciente mediante un poder simple y fotocopia del carnet del paciente.

Aquellos exámenes que por la naturaleza de la información contenida de sus informes, sean Considerados como dato sensible, éstos se entregarán personalmente en forma reservada al paciente. En el caso de que el titular se encuentre imposibilitado para realizar retiro, éste podrá ser realizado por un tercero, por medio de un poder simple y fotocopia de carnet del titular de los exámenes.

En el caso de exámenes de HIV, este examen se entregará bajo el procedimiento establecido de acuerdo a la Ley 19.779.

En el caso de menores de edad, retirarán sólo los padres o tutor legal con su cédula de identidad, mas certificado de nacimiento o cédula de identidad del menor.

Las solicitudes de copias de informes de exámenes, posteriores a la hospitalización, deben Realizarse por el paciente en el laboratorio respectivo o en la Oficina de Gestión de opinión usuaria en horario hábil.

7. ASPECTOS RELACIONADOS ATENCION CERRADA

7.1.A LA LLEGADA

- ✓ En admisión se instalará brazalete de identificación. Es obligación del paciente portarlo, y sólo se lo podrá retirar después de abandonar el establecimiento.
- ✓ Todo paciente a su ingreso debe traer consigo útiles de uso personal, según se indique en informativo de ingreso.
- ✓ El paciente, a su ingreso al hospital, debe designar a la persona que será su tutor en el momento que se requiera durante su estadía en el establecimiento.
- ✓ Todos los implementos médicos y/o terapéuticos que utilice el paciente (prótesis dental, audífonos, lentes ópticos, bastones, etc.), deben ser informados y entregados en custodia al personal de enfermería del servicio cuando corresponda (ida a pabellón o a servicios de apoyo diagnóstico), quienes deben dejar registro de todo lo recibido.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 25 de 36
		Fecha: mayo 2016

- ✓ La institución no se responsabiliza por pérdidas de objetos de valor ingresados bajo responsabilidad del paciente. El paciente no deberá traer artículos de valor, tales como: joyas, celulares, televisores, aparatos de sonido, computadores personales, dinero, etc.

7.2. DURANTE LA ATENCION:

- ✓ Cualquier incidente durante la atención tiene que ser informado por el paciente o familiar al equipo de salud, y su respuesta será gestionada por la institución.
- ✓ Durante el horario hábil, los pacientes serán manejados por los equipos responsables y médicos tratantes. En horario inhábil, fines de semana y festivos, los requerimientos de los pacientes serán manejados por los equipos en turno de urgencia de las especialidades básicas.
- ✓ La atención de enfermería es continua, considerando la condición y evolución del paciente.
- ✓ Sólo el representante legal/tutor recibirá informes médicos, en la forma y horario establecido por la institución.
- ✓ Los representantes legales/tutor deben acudir a las citaciones cuando diferentes unidades lo requieran (coordinación ley de urgencia, unidad GES, Unidad de gestión de pacientes u otros).
- ✓ Los pacientes de pediatría de menor complejidad podrán permanecer con un familiar durante toda la hospitalización.
- ✓ Las pacientes que requieran exploración ginecológica deberán ser atendidas en presencia de una funcionaria clínica.
- ✓ Los pacientes hospitalizados, no podrán salir del servicio clínico en donde estén hospitalizados, ni circular por pasillos o permanecer en otras salas de pacientes, salvo autorización expresa del personal clínico responsable.
- ✓ Las camas clínicas son de uso exclusivo de pacientes, no pueden ser utilizadas por familiares y/o visitas.
- ✓ Los familiares deberán renovar los útiles de aseo de uso personal, de acuerdo a lo informado en el Servicio.
- ✓ Los pacientes que soliciten el ingreso de aparatos electrónicos, en caso de estadía muy prolongada, deben ser declarada y autorizada por escrito por la enfermera o matrona Jefe del Servicio y deberán cumplir con la normativa interna de su uso según se indica:
- ✓ El resguardo y cuidado de éstos es responsabilidad del paciente o familiar (pediatría).

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 26 de 36
		Fecha: mayo 2016

- ✓ Mantener volumen bajo de los aparatos de sonido (radios, televisores, celulares.), de tal manera que no perturbe a los otros pacientes o que interfiera con el trabajo del personal clínico.
- ✓ Dejar en silencio, después de las 22 horas, los aparatos de sonido.
- ✓ Cuando el paciente requiera retirar estos equipos, deben ser igualmente autorizados por la enfermera/matrona jefe del Servicio.
- ✓ En el área de pediatría se permite el ingreso de juguetes, los cuales deben ser lavables. Por la seguridad del niño, éste no debe ser compartido con otros niños.
- ✓ En la unidad de Puerperio el Recién Nacido (RN), en condiciones normales, permanecerá siempre junto a su madre y no será retirado durante la noche.
- ✓ Solo personal clínico de la Unidad de Recién Nacido, que se haya presentado al inicio del turno y debidamente identificado con su credencial y uniforme Institucional, podrá trasladar al Recién Nacido de su habitación a sala de procedimientos. Esto será previamente informado a la madre por el médico o la matrona.

7.3. VISITAS MÉDICAS Y GESTION DE CUIDADOS

- ✓ La visita médica de pacientes hospitalizados se realiza de preferencia de lunes a viernes entre las 08:00 y las 10:00 horas. Este horario puede variar dependiendo de la organización interna de la unidad clínica, y deberá ser informado el proceso de acogida.
- ✓ Los hechos relevantes de la atención del paciente hospitalizado, quedarán consignados en la historia clínica.
- ✓ La Gestión de los Cuidados está a cargo de los profesionales de enfermería, según norma general administrativa N°19 emanada del MINSAL el año 2007, en lo concerniente al paciente en todas sus etapas de vida, en ambos sexos, y a los profesionales Matronas según norma N°21 del MINSAL el año 2010, en lo concerniente a los procesos Gineco - Obstétricos y del Recién Nacido.
- ✓ Se caracteriza por brindarse las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Los profesionales deben velar por gestionar, coordinar, dirigir y supervisar todas las actividades que involucren dar continuidad a la atención del paciente, tanto hospitalizado como ambulatorio, incluyendo el cumplimiento de las indicaciones médicas y la colaboración en procedimientos médicos derivados del tratamiento.
- ✓ Para velar por la continuidad de los cuidados, el personal de enfermería, conformado por el profesional, el técnico de enfermería y el auxiliar, se desempeña en sistemas de III y IV turno.
- ✓ El profesional es quien lidera el actuar de enfermería, lo hace a través de la aplicación del proceso de enfermería, gestionando el Plan de Cuidados, una vez valoradas las necesidades del paciente durante su periodo de Hospitalización y/o atención en nuestra institución. Para

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 27 de 36
		Fecha: mayo 2016

satisfacer algunas de las necesidades del paciente, es necesario la coordinación con otros profesionales como Nutricionistas, Kinesiólogos, Psicólogos, etc.

- ✓ Para organizar la atención al interior del establecimiento, es necesario que los profesionales, apliquen la escala de la evaluación riesgo dependencia a todos los pacientes hospitalizados, para determinar su categoría de atención en Manejo Intensivo (A1, A2, A3), Intermedio (B1, B2, B3), Medios (C1, C2, C3) y/o Agudos y Cuidados Básicos (D1, D2, D3), para así distribuir los recursos humanos y materiales otorgando una atención segura y de calidad.

7.4. SOBRE LOS MEDICAMENTOS

- ✓ Solo se administrarán los medicamentos prescritos por el médico.
- ✓ Es responsabilidad del paciente informar al médico sobre los medicamentos que consume habitualmente.
- ✓ El paciente, solo en casos excepcionales, y con autorización del médico tratante o quien lo reemplace, podrá traer los medicamentos que consuma en forma permanente, los que deberá entregar a Enfermera/Matrona de turno para su administración. Al momento del alta se le devolverán los medicamentos excedentes.
- ✓ El paciente tiene prohibido tener medicamentos en los veladores.
- ✓ El Servicio de Farmacia mantiene protocolizados los procedimientos relacionados con almacenamiento y conservación de fármacos e insumos, con la entrega y devolución de medicamentos y la notificación de reacciones adversas a medicamentos en los servicios clínicos del Hospital.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 28 de 36
		Fecha: mayo 2016

7.5. SOBRE EL RIESGO DE CAÍDA

Dado que todos los pacientes hospitalizados tienen riesgo de caída, que serán prevenidas desde el ingreso y durante toda la hospitalización. Para ello se requiere el cumplimiento de medidas de prevención establecidas, que tanto el paciente como sus visitas deben respetar. Estas son:

- ✓ Está prohibido que pacientes y/o visitas bajen barandas de las camas.
- ✓ La cama debe mantenerse a la altura mínima posible.
- ✓ Si el paciente requiere sacar algo de la parte inferior del velador, debe solicitar ayuda al personal.
- ✓ En sector de pediatría el acompañante del niño, debe avisar al personal de enfermería cuando necesite ausentarse de la compañía del niño.
- ✓ Consultar al personal de enfermería si tiene autorizado levantarse, y de ser así, si puede hacerlo en forma independiente o debe ser asistido.
- ✓ No utilizar zapatillas de levantarse que no tengan talonera y antideslizante.
- ✓ Si el baño se encuentra mojado se debe informar al personal de enfermería antes de entrar.
- ✓ Verifique que el personal de enfermería deje el timbre de llamado a su alcance.
- ✓ Algunos pacientes pueden requerir medidas adicionales como: contención física y/o acompañante permanente.

La enfermera/matrona solicitará al paciente y/o tutor/representante legal firmar el consentimiento de contención física, cuando eventualmente, sea necesario en el transcurso de la hospitalización con el fin de prevenir que se produzcan situaciones que pongan en peligro la integridad física del paciente. La aceptación o rechazo debe quedar por escrito mediante la firma del consentimiento de contención física.

- ✓ Adicionalmente de ser necesario, se aplicará protocolo de contención farmacológica.
- ✓ En caso que el paciente requiera de vigilancia permanente, un familiar mayor de 18 años, podrá acompañar al paciente, siempre que las condiciones lo permitan.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 29 de 36
		Fecha: mayo 2016

7.6. SOBRE LA ALIMENTACIÓN

- ✓ La alimentación forma parte del tratamiento y es una indicación médica. Por lo tanto, los familiares no tienen permitido el ingreso de alimentos para los pacientes.
- ✓ En caso de que el paciente requiera de apoyo para alimentarse, la enfermera/matrona encargada del Servicio le entregará al representante legal/tutor una autorización escrita para ingresar en horarios de alimentación del paciente.
- ✓ La frecuencia y horario puede ser modificada por indicación médica o del profesional nutricionista.
- ✓ Las visitas y el personal de salud no podrán dar un uso distinto a la mesa de alimentación.
- ✓ La supervisión de la alimentación está a cargo del profesional nutricionista.

Horario

Desayuno: 08:00 a 09:00 aprox. **Colación:** 10:30 a 11:00 aprox.

Almuerzo: 12:30 a 13:30 aprox.

Once: 15:00 a 15:30 aprox. **Cena:** 18:30 a 19:30 aprox.

Colación nocturna: 21:00 a 22:00 aprox.

- ✓ La alimentación del paciente hospitalizado es proporcionada exclusivamente por el establecimiento en los horarios correspondientes. Ello, sin perjuicio de indicaciones especiales derivadas de su condición médica. No se autoriza el ingreso de alimentos a los pacientes, salvo expresa solicitud o autorización del nutricionista.

7.7. AL TÉRMINO DE LA ATENCION:

- ✓ El paciente, para abandonar la institución, debe tener el alta indicada por el médico en la ficha clínica. El paciente, para retirarse de las dependencias de la institución, al momento del alta debe irse acompañado por un adulto responsable.
- ✓ El paciente de alta debe ser conducido por un funcionario de la institución, si es necesario en silla de ruedas, hasta el exterior de la institución.
- ✓ Solo se podrá autorizar el retiro de los menores de edad del Servicio, bajo tutela de sus padres o tutor según corresponda (dato registrado en ingreso).

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 30 de 36
		Fecha: mayo 2016

- ✓ Es responsabilidad del paciente retirarse del establecimiento llevando consigo todos los Artículos que hubiere ingresado al Servicio, tales como: prótesis, órtesis (prótesis dental, Audífonos, lentes, bastones, etc.), artículos personales, que se haya realizado con anterioridad a la hospitalización, de acuerdo a registros.

Todo paciente que egresa de la institución debe llevar consigo:

- ✓ Copia de epicrisis.
- ✓ Indicaciones y citación a control.
- ✓ Receta (si corresponde).
- ✓ Exámenes clínicos e Imagenológico que traía consigo y entregó al momento del ingreso
- ✓ Los informes disponibles de los exámenes efectuados más relevantes al diagnóstico actual.
- ✓ Artículos personales.

Los pacientes que luego del alta, hayan olvidado alguna de sus pertenencias declaradas durante la hospitalización, recibirán aviso del servicio clínico en forma telefónica o por otra vía. Estos deberán ser retirados en un plazo máximo de 30 días.

7.8. SOBRE EL ALTA DISCIPLINARIA O VOLUNTARIA

Los pacientes que incurran en incumplimiento del reglamento interno podrán ser objeto de alta disciplinaria, siempre y cuando su condición médica lo permita y con la autorización de la Dirección General y/o Dirección Médica del establecimiento.

Los pacientes que soliciten el alta voluntaria, deberán manifestar esta solicitud por escrito en ficha clínica, mediante su firma o la de su tutor/representante legal.

El alta disciplinaria o voluntaria no exime del pago de las prestaciones otorgadas.

Representante de la Dirección General y/o Dirección médica de la institución en horarios inhábiles es el Jefe de turno de Urgencia.

7.9. REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.

El procedimiento de referencia y contrareferencia, tiene por objeto entregar atención al paciente, de acuerdo a su complejidad, en los establecimientos de la red de salud en convenio, los cuales se encuentran ubicados, en Valparaíso siendo el Hospital Carlos Van Buren nuestro hospital de referencia o continuar controles en el nivel primario de atención (su consultorio más cercano)

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 31 de 36
		Fecha: mayo 2016

1. Procede previa decisión del médico tratante.
2. Debe registrarse en la ficha clínica del paciente y en registro especial creado al efecto.
3. Debe llenarse el formato de referencia o contrareferencia, el cual indicará la causa y justificación de la derivación, diagnóstico, resguardo y todo otro antecedente necesario para la adecuada atención de salud.
4. El paciente o, en su caso, su representante legal o acompañante debe ser informado del traslado, el establecimiento al cual se deriva, la dirección de éste y el procedimiento a seguir.
5. En caso de pacientes ambulatorios, es responsabilidad del usuario presentarse en el establecimiento al que se deriva, a la hora y en el lugar indicado, o en su caso, comunicar oportunamente su imposibilidad de asistir.
6. Por necesidad de camas, los pacientes hospitalizados podrán ser trasladados a otra sala, unidad del establecimiento u hospital de la Red

✓ La institución posee un sistema de derivación en caso de:

En la atención de urgencia no se cuente con la capacidad instalada disponible para satisfacer las demandas de atención, la cual se realizará de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente.

En el caso de hospitalizados se realizará de acuerdo a normativa vigente y convenios de aseguradoras.

Cuando el paciente y/o tutor/representante legal desee trasladarse a otro prestador por motivos particulares, siempre que la condición clínica lo permita y el médico tratante del paciente lo autorice.

8. SOBRE LOS COSTOS ARANCELADOS DE LAS PRESTACIONES Y CONDICIONES PREVISIONALES REQUERIDAS

- ✓ El Hospital otorga prestaciones de salud de acuerdo a su cartera de servicios disponible para consulta en la Oficina de Recaudación en 2º piso del establecimiento. Esta oferta, podrá ser modificada, a sugerencia o criterio de las Subdirecciones Médica

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 32 de 36
		Fecha: mayo 2016

- ✓ El valor de las prestaciones de salud que otorga el establecimiento se encuentra establecido en el arancel FONASA, modalidad institucional, libre elección y particular (Según Resolución Exenta pacientes NO beneficiarios de la ley 18.469), ello sin perjuicio de los convenios especiales que el establecimiento mantiene con Dipreca, FACH, Ejercito y CAPREDENA. Los aranceles, están disponible para su consulta en oficina de OIRS y en el sitio web institucional.
- ✓ En los casos en que las personas deban concurrir al pago de las prestaciones de salud, exámenes u otro relacionado con la atención de salud, otorgados por el establecimiento, deberán ser pagados mediante dinero efectivo, tarjetas de crédito o débito o cheque nominativo y cruzado a nombre de la institución, en la Oficina de Recaudación Central ubicada en el segundo piso del edificio, salvo los días y horas inhábiles, donde el pago se deberá realizar en la Oficina de Recaudación de la Unidad de Emergencia.
- ✓ El establecimiento, por motivos fundados, podrá negarse a aceptar un medio de pago determinado.
- ✓ En cualquier momento, el usuario podrá consultar en la Oficina de Recaudación Central la cuenta actualizada y detallada de gastos incurridos. La cuenta deberá indicar, además, los insumos y dosis unitarias utilizadas, si la prestación está cubierta por garantías AUGE y la modalidad de su ejercicio por parte del usuario.
- ✓ En el evento en que el paciente o su representante, no pueda cancelar en dinero en efectivo el valor de las prestaciones, se deberá garantizar el pago de la atención mediante la aceptación de pagare, sin necesidad de autorización notarial, salvo que el establecimiento lo estime necesario.
- ✓ En todos estos casos, el paciente deberá exhibir al funcionario encargado, su cédula de identidad.

9. INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán pedir información o hacer constar sus reclamos, felicitaciones o sugerencias en el formulario de solicitud ciudadana, el que se encuentra disponible en las OIRS del establecimiento. Los reclamos o solicitudes de información podrán realizarse por la vía antes señalada o por vía web, a través del portal trámite en línea del Ministerio de Salud.

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 33 de 36
		Fecha: mayo 2016

El Hospital de San Antonio posee un tiempo de respuesta de reclamos de 15 días hábiles, según lo establece la Ley de Derechos y Deberes.

Si el usuario estimare que la respuesta no es satisfactoria o que no se han solucionado las irregularidades, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud.

En todos los módulos OIRS el procedimiento es el siguiente:

- Se entrega formulario al usuario que lo solicita.
- Se indica al usuario cuales son las partes que debe completar.
- Se recibe el formulario de vuelta.
- Se revisa si están registrados los datos de identificación.
- Entrega de copia al usuario.
- Depositar original de Solicitud Ciudadana en Buzón habilitado en cada Módulo OIRS.

En caso de que el usuario desee realizar alguna solicitud ciudadana, puede hacerlo en la Unidad de Emergencia, en horario posterior al funcionamiento de los Módulos OIRS (después de las 17:00 horas)

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 34 de 36
		Fecha: mayo 2016

10. SOBRE PLAN DE EVACUACIÓN

A Las vías de evacuación del establecimiento se encuentran debidamente destacadas con señalética de emergencia, dispuesta en cada uno de las unidades y servicios del establecimiento, hasta la zona de seguridad según planos

En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios del Hospital encargados de dirigir emergencia tomarán el control de la situación e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios y personal del recinto deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

El plan de evacuación regirá para emergencias de incendio, sismo aviso de bomba y cualquier otra emergencia.

Como criterio general en la evacuación de los enfermos y materiales, se define el siguiente orden:

- ✓ Pacientes que puedan desplazarse por sí mismos.
- ✓ Pacientes inmovilizados, que estén más alejados de la zona de salida.
- ✓ Pacientes impedidos más próximos a la zona de salida.
- ✓ Útiles de emergencia como:
 - Instrumental, resucitadores, respiradores, ventiladores portátiles necesarios.
- ✓ Materiales que puedan agravar la emergencia como: Tubos de oxígeno, combustibles.

Todo paciente evacuado debe estar previamente identificado con un brazalete que es entregado al momento del ingreso a la hospitalización

La elección del método de traslado de enfermos estará en función del estado, condición y edad del paciente. Los traslados de enfermos pueden realizarse en horizontal o en vertical. Toda evacuación supone en principio un traslado en horizontal, y puede ser realizada en la propia cama del enfermo. Si se trata de una evacuación mediante traslado en vertical, la utilización de camas o sillas queda descartada. La elección del método de traslado será realizada por el Facultativo responsable de la Unidad y en su ausencia por la Enfermera Jefe.

Los servicios deben conocer su vía de evacuación predeterminada y debe estar claramente señalizada.

Todos los funcionarios del Hospital deben ceñirse al procedimiento en caso de escuchar la ORDEN DE EVACUAR, la cual será impartida por el Director del Establecimiento:

1. Al escuchar la orden de evacuar, y está en un área diferente a la asignada, debe evacuar el lugar por donde lo hacen los otros ocupantes, acatando las instrucciones de los jefes de emergencia y evacuación .
2. Si está en su área de trabajo, suspender inmediatamente lo que está haciendo y ejecutar las acciones que se le hayan encomendado para emergencia
3. Siempre seguir las instrucciones del jefe de emergencia y evacuación si debiera evacuar.
4. Salir calmado, pero rápidamente por la ruta establecida.
5. No regresar por ningún motivo.
6. En caso de humo en la ruta, agacharse y avanzar gateando.
7. Si la salida esta obstruida, utilizar la salida alternativa.
8. Acatar las instrucciones de los responsables de la evacuación

	Hospital Claudio Vicuña	Código: UAP01
		Edición: Primera
	REGLAMENTO INTERNO	Página 35 de 36
		Fecha: mayo 2016

9. Ir sin demora hasta la zona de seguridad y esperar instrucciones

Los planos con las principales vías de evacuación se encuentran disponibles en página web del hospital

11. DISTRIBUCIÓN:

- ✓ CENTROS RESPONSABILIDAD
- ✓ UNIDADES ASESORAS
- ✓ CENTROS COSTOS
- ✓ CONSEJOS ASESORES
- ✓ GREMIOS
- ✓ RRPP
- ✓ UCG

12. ANEXO

CARTERAS SERVICIOS (www.hcv.cl)