



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD



Centro Clínico Militar
"ARICA"

REGLAMENTO INTERNO

Ley N° 20.584

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS
EN RELACIÓN
A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

Aprobado por R.E. N° 0435 de 02 de junio 2017



CENTRO CLÍNICO MILITAR “ARICA”

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

Contenido

| | |
|--|-----|
| I. INTRODUCCIÓN | 4 |
| II. OBJETIVO | 4 |
| III. ALCANCE | 4 |
| IV. REFERENCIAS..... | 4 |
| V. RESPONSABILIDADES..... | 5 |
| VI. DEFINICIONES..... | 5 |
| VII. DESARROLLO..... | 6 |
| A. Prestaciones de salud..... | 6 |
| B. Horarios de funcionamiento | 7 |
| C. Agendamiento de horas | 7 |
| D. Acceso a la atención..... | 7 |
| E. Identificación del usuario al momento de la atención | 8 |
| F. Costos de las atenciones y modalidades de pago..... | 8 |
| G. Aviso de inasistencia a la hora agendada | 8 |
| H. Normas de acompañamiento | 9 |
| I. Altas de atención | 9 |
| J. Entrega de información clínica y consentimiento informado | 10 |
| K. Identificación del equipo de salud..... | 10 |
| L. Trato al paciente y privacidad en la atención..... | 11 |
| M. Toma de fotografías o videos | 11 |
| N. Información, reclamos, sugerencias y felicitaciones..... | 11 |
| O. Vías de evacuación en caso de emergencias | 12 |
| P. Acceso a Comité de Ética | 122 |
| Q. Colaboración en el ámbito docente asistencial | 12 |
| R. Sistema de referencia y contra referencia..... | 12 |
| S. Normas de calidad y de seguridad en la atención de salud | 13 |
| T. Garantías Explícitas en Salud | 133 |
| U. Acceso a exámenes o procedimientos | 13 |



CENTRO CLÍNICO MILITAR “ARICA”

| | |
|--|-----|
| DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD | |
| V. Entrega de resultados de exámenes..... | 13 |
| W. Procesamiento de biopsias y PAP | 13 |
| X. Encuesta de opinión usuaria | 14 |
| Y. Solicitud de informes o certificados médicos | 14 |
| Z. No realización de investigación científica biomédica..... | 14 |
| AA. Deberes de las personas en su atención de salud | 14 |
| VIII. DISTRIBUCIÓN | 155 |
| IX. RESPONSABLE | 15 |
| X. MODIFICACIONES | 16 |



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

I. INTRODUCCIÓN

El Centro Clínico Militar "Arica", de atención abierta, es una instalación de salud dependiente de la Jefatura de Instalaciones de Salud (JIS) del Comando de Salud del Ejército (COSALE).

Esta instalación de salud, cuenta con Resolución Sanitaria Exenta N° 116 otorgada por la Autoridad Sanitaria Institucional (Dirección de Sanidad del Ejército), la que autoriza su instalación y funcionamiento, dentro del marco normativo estructural sanitario.

El Centro Clínico Militar "Arica" está orientado a entregar atención de salud de primer y segundo nivel, de baja complejidad, a los beneficiarios del Sistema de Salud del Ejército (SISAE) y a sus cargas, sin embargo cuenta con capacidad para brindar atención a beneficiarios de otros sistemas de salud de otras ramas de las FFAA y también particulares.

II. OBJETIVO

Difundir al usuario, información relevante sobre el funcionamiento interno del Centro, respecto de materias relacionadas con sus derechos y deberes durante la atención de salud.

III. ALCANCE

Este reglamento, debe ser conocido y respetado por todos los beneficiarios, sus cargas, usuarios en general, familiares o acompañantes que ingresen al Centro y por el equipo de salud, incluyendo personal externo y del área docente-asistencial.

IV. REFERENCIAS

- Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud.



CENTRO CLÍNICO MILITAR “ARICA”

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

- Decreto 40. Aprueba Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584

V. RESPONSABILIDADES

A. Centro Clínico Militar “Arica”

- Mantener a accesible a los usuarios de esta instalación el presente reglamento.
- Mantener actualizada la información de este reglamento, de acuerdo a disposiciones locales, desde la Dirección y normativa vigente.

B. Beneficiarios, usuarios en general, familiares y acompañantes

Conocer y respetar y cumplir lo dispuesto en este reglamento, según corresponda

VI. DEFINICIONES

- A. **Atención abierta:** Son acciones, de promoción, protección, recuperación y rehabilitación en salud, que se otorgan a una persona natural, comprendiéndose en tales acciones aquellas que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico y que son proporcionadas en forma ambulatoria.
- B. **Baja complejidad, atención abierta:** instalaciones de salud que no realizan cirugía mayor ambulatoria, ni procedimientos invasivos diagnósticos o terapéuticos que requieran sedación moderada o profunda.
- C. **Equipo de salud:** 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. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud, como de otras que tengan participación en el quehacer de salud.
- D. **Representante legal:** es la facultad otorgada por la ley a una persona para obrar en nombre de otra, recayendo en ésta los efectos de tales actos. El ejercicio de esa representación puede ser obligatorio para el representante. La Representación Legal de una persona mayor de edad se acredita mediante Escritura Pública redactada por un abogado, materializándose en una notaría y recibiendo el nombre de “mandato”. La representación de un menor de edad la tiene el padre, en caso que los padres se encuentren separados y la madre tenga el cuidado personal, ella es la representante



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD (art. 225 del Código Civil). Si un tercero tiene el cuidado personal, su derecho debe acreditarlo mediante sentencia del Tribunal de Familia.

- E. **Referencia:** es el requerimiento o solicitud que efectúa un profesional del Centro para derivar la atención de un paciente o para complementación diagnóstica, a una determinada especialidad médica u odontológica. Esta puede ser:
- Derivación interna: es la referencia hacia una especialidad dentro de la misma Instalación.
 - Derivación externa: es la referencia hacia una especialidad médica u odontológica fuera de la instalación, ya sea porque el Centro no posee la prestación o porque ésta excede su capacidad de resolución.
- F. **Contra referencia:** es la respuesta que el profesional de salud receptor de la referencia, entrega al profesional que la remitió.
- G. **Hoja de Interconsulta:** formato donde se registra la referencia y contrareferencia

VII. DESARROLLO

Se entrega a continuación información relacionada con la atención de salud y que debe ser conocida por quienes ingresen a este Centro:

A. Prestaciones de salud

Las atenciones que brinda esta instalación de salud son las siguientes:

Área Consultas Médicas y de especialidades

- ✓ Medicina General
- ✓ Pediatría
- ✓ Ginecología
- ✓ Oftalmología
- ✓ Dermatología
- ✓ Psiquiatría adultos
- ✓ Nutrición y Dietética, niños y adultos

Área consultas dentales y especialidades

- ✓ Odontología general (Pediátrica y adultos)
- ✓ Periodoncia
- ✓ Endodoncia
- ✓ Urgencias dentales

Servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento

- ✓ Radiología dental
- ✓ Radiología ósea
- ✓ Toma de electrocardiograma



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

- ✓ Toma de Muestras para laboratorio
- ✓ Kinesiología y Fisioterapia
- ✓ Procedimientos de Enfermería:
 - Curaciones complejas
 - Curaciones simples
 - Tratamientos endovenosos
 - Tratamientos intramuscular
 - Instalación de catéter urinario

Este Centro no cuenta con Servicio de Urgencia, por tanto no ofrece atención de urgencia médica.

B. Horarios de funcionamiento

| Área | Días | Horario |
|-------------------------------------|-----------------|--|
| Consultas horario hábil | Lunes a viernes | 08:00 a 18:30 horas. |
| Consultas médicas extensión horaria | Lunes a viernes | 18:30 a 21:00 horas |
| Toma de muestra | lunes a viernes | 07:30 a 10:00 horas |
| Radiografía dental | lunes a viernes | 08:00 a 12:30 horas 14:30 a 18:00 horas |
| Procedimientos de Enfermería | lunes a viernes | 17:00 a 21:00 horas |

C. Agendamiento de horas

Todo paciente que requiera atención en este Centro, debe agendar previamente una hora de atención, a través de las siguientes alternativas:

- a. Presencial en área de "Admisión de Pacientes", ubicada en hall central
- b. Teléfono del Centro: 582236200
- c. Call center JIS 223318200 (ubicada en Hospital Militar de Santiago)
- d. Bajar la siguiente Aplicación para teléfonos celulares: COSALE

D. Acceso a la atención

En relación al sistema previsional del usuario, este Centro otorga atención a:

- ✓ Beneficiarios SISAE y sus cargas familiares
- ✓ Beneficiarios de sistemas de salud de otras ramas de las FFAA
- ✓ Pacientes CAPREDENA
- ✓ Pacientes Particulares

Pacientes de los sistemas de salud FONASA e ISAPRES, se atienden en modalidad Particular.



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

E. Identificación del usuario al momento de la atención

Para poder acceder a la atención, el paciente debe previamente identificarse a través de alguno de los siguientes medios (incluyendo los menores de edad).

- ✓ Tarjeta de identificación (TIM o TIFA)
- ✓ Credencial de salud
- ✓ Cédula de identidad

El paciente debe presentarse a la instalación, planificando su llegada con a lo menos 15 minutos de antelación a la hora asignada, presentándose en el área "Admisión" para efectuar el ingreso administrativo y cancelar la atención.

F. Costos de las atenciones y modalidades de pago

El valor de las prestaciones se encuentra disponible al usuario en el mesón de "Admisión" y también puede ser consultado con el personal de esa misma área.

En relación a los presupuestos entregados al momento de la evaluación, es importante saber, que éstos tienen el carácter de referencial o estimativo, pudiendo sufrir modificaciones de acuerdo a la evolución en el transcurso del tratamiento, estas modificaciones serán informadas oportunamente por el profesional tratante.

Las modalidades de pago son las siguientes:

1. Descuento por planilla para el personal del SISAE
2. Transbank (tarjetas de crédito y débito)
3. Efectivo
4. Cheque al día

G. Aviso de inasistencia a la hora agendada

1. Es de responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno con un mínimo de 48 hrs. de anticipación, ante la imposibilidad de asistir a la hora agendada y así permitir que esta quede disponible para otro usuario.
2. La inasistencia de un paciente institucional a la hora agendada, sin previo aviso constituirá una **"Falta a sesión sin aviso"**, lo que derivará en el cobro efectivo de la prestación, de acuerdo a disposiciones institucionales. (Oficio: COSALE DEPTO. II b/I (R) N° 11000/3407/SD 22.ABR.2013, Ref.: Dictamen N°15.438 de la CGR de 08.MAR.2013).
3. Si el Centro, por motivos de fuerza mayor, no pudiese otorgar la prestación agendada, (por ejemplo inasistencia del profesional), coordinará con el



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

usuario afectado una nueva hora, dejando sin efecto el cobro de la prestación no otorgada.

H. Normas de acompañamiento

1. El paciente adulto debe ingresar sólo al box de consulta o procedimientos, sin embargo a juicio del profesional de salud podrá permitirse un acompañante, siempre que no interfiera con el normal proceso de atención.
2. Los pacientes menores de edad deberán asistir con un acompañante adulto y con la autoridad legal para decidir o resolver situaciones, siendo esto un requisito para ser atendidos (padres, madres, tutores o representante legal).
3. No está permitido el ingreso de mascotas al interior del Centro, a excepción de "perros guías", los que deberán estar debidamente identificados.

I. Altas de atención

Las altas pueden ser de tipo médica u odontológica, voluntaria, forzosa o disciplinaria:

1. **Alta médica u odontológica:**

Es entregada en forma verbal por el profesional tratante al paciente y registrada en su ficha clínica, cuando se ha completado el tratamiento o resuelto el problema de salud del usuario, a juicio del profesional tratante.

2. **Alta Voluntaria**

Ocurre a solicitud del paciente (o de su representante legal) quien, en pleno uso de sus facultades, expresa su voluntad de no querer ser tratado, interrumpir el tratamiento o rechazar los medicamentos prescritos. El profesional deberá informar al paciente los riesgos que esto conlleva y dejará consignado en la ficha la decisión del paciente junto a la firma de ambos.

3. **Alta Forzosa:**

Entregada por la Dirección del establecimiento, ante la solicitud de alta voluntaria. Si es pertinente, solicitar recomendación del Comité de Ética.

4. **Alta disciplinaria:**

Puede ser dispuesta por la Dirección del establecimiento, ante las siguientes situaciones, **siempre y cuando esto no ponga en riesgo inmediato la salud del paciente:**

- ✓ En caso de incumplimiento de alguno de los deberes del pacientes establecidos en la ley 20.584 de Derechos y Deberes de las personas asociados a la atención de salud.
- ✓ En caso de trato irrespetuoso o agresiones físicas o verbales del paciente hacia el personal del centro u otros pacientes o usuarios
- ✓ Incumplimiento de lo dispuesto en este reglamento.



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

J. Entrega de información clínica y consentimiento informado

1. En este Centro, es el profesional tratante quien comunica a su paciente, de acuerdo a los antecedentes de que dispone, la condición de salud que lo afecta, el diagnóstico, tratamientos disponibles, pronóstico previsible y las posibles complicaciones o riesgos de los tratamientos o procedimientos que indica.
2. Sin perjuicio de lo anterior, durante el proceso de atención, es deber del paciente efectuar las consultas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto a su diagnóstico y/o tratamiento.
3. El profesional tratante, **entregará la información en forma verbal**, en términos claros considerando, capacidad de comprensión del paciente, edad y estado emocional. En menores de edad (18 años), personas con discapacidad psíquica o intelectual, con alteraciones emocionales o alteración de conciencia, la información se entregará a su representante legal o persona a cuyo cuidado se encuentre. No obstante, a juicio del profesional o a solicitud del usuario, la información verbal entregada podrá acompañarse de documentos escritos con lo explicado o aportando mayores antecedentes.
4. La información será entregada por el profesional tratante en forma oportuna, es decir, siempre previo a la ejecución de un procedimiento o tratamiento. Con la información proporcionada las personas podrán, en forma libre y voluntaria, **otorgar o denegar verbalmente** su consentimiento a someterse o recibir cualquier procedimiento o tratamiento propuesto, esto es lo que se denomina **consentimiento informado**. En caso de rechazo, quedará constancia en la ficha de la información entregada y del rechazo por parte del paciente.
5. Excepcionalmente a lo indicado en el punto anterior, no se requerirá manifestación de voluntad de la persona para someterla a determinadas intervenciones, procedimientos o tratamientos, para su atención de salud, según señale el profesional tratante, en caso de que su falta implique un riesgo para la salud pública, esto es, de diseminación o contagio de una enfermedad de esta naturaleza a la población en general, de acuerdo al Código Sanitario.
6. Este Centro sólo otorga prestaciones de baja complejidad, por tanto no se dispone la utilización de un documento para obtener el consentimiento informado por escrito firmado por el paciente. Tal como se explicó en el punto 3, el consentimiento se obtiene verbalmente por el paciente o su representante.

K. Identificación del equipo de salud

Todo integrante del equipo de salud de este Centro, incluido alumnos y docentes, deben utilizar en forma permanente durante el horario de atención en el Centro, la identificación institucional que incluye nombre, apellido y cargo que ocupa, en el caso de alumnos y docentes, incluir el nombre del establecimiento educacional y



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD su calidad de alumno cuando corresponda. La identificación debe ser portada en un lugar visible por cada funcionario.

L. Trato al paciente y privacidad en la atención

El personal del Centro, tanto profesionales, personal Técnico como administrativo, deben mantener en todo momento una actitud de amabilidad y cordialidad durante la atención del paciente. Debe ser tratado por su nombre, utilizando "Sr", "Sra." según corresponda y resguardar su privacidad durante la atención de salud. Así también mantener la confidencialidad y reserva de sus antecedentes clínicos.

M. Toma de fotografías o videos

Está prohibida la captación y uso de imágenes del paciente o parte de su cuerpo para fines periodísticos o publicitarios, así como su divulgación masiva en medios de difusión social o científico, a menos que sea autorizado en forma escrita por el paciente o su representante en un documento donde conste la finalidad de su uso y visado por la Dirección del Centro.

N. Información, reclamos, sugerencias y felicitaciones

El Centro cuenta con un área de "Atención al usuario", cuyo personal atiende consultas o entrega información relacionada con aspectos administrativos de la atención como horarios de funcionamiento, costos de las atenciones, etc.

Si el usuario requiere manifestar sugerencias, reclamos o felicitaciones, relacionadas con la atención recibida, están disponibles los siguientes medios de presentación:

- a. Presencial en área de "Atención al usuario"
- b. Buzón disponible en Salas de Espera de Medicina y Dental.
- c. Correo electrónico ccliarica@cosale.cl

Si el caso es de fácil resolución o no requiere de mayor gestión, en lo posible se dará solución inmediata, sin embargo los reclamos que afecten la Ley de Deberes y Derechos del paciente (Ley 20.584), deben ser siempre presentados por escrito por el usuario, completando la totalidad de datos solicitados en el formulario disponible, con la finalidad de efectuar el análisis y entregar una respuesta, dentro de un plazo de 15 días hábiles.

Para los reclamos relacionados con esta misma Ley 20.584, si el reclamante no recibe respuesta a su reclamo dentro del plazo de 15 días hábiles, la respuesta no le conforma o la instalación no cumplió con las soluciones comprometidas o el plazo para subsanarlas, el usuario podrá recurrir a la Superintendencia de Salud" (SIS), **para lo cual tiene un plazo de 5 días hábiles**, contados desde la fecha



CENTRO CLÍNICO MILITAR “ARICA”

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD de recepción de la respuesta que entregó el Centro o la fecha en que ésta debió ser remitida.

Sin perjuicio de lo anterior, ante disconformidad con la respuesta sobre cualquier tipo de reclamo efectuado al Centro, el usuario puede recurrir a la **OIRS del COSALE** (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias del Comando de Salud del Ejército), para lo cual tiene un plazo de 15 días hábiles, a contar de la recepción de la respuesta o la fecha en que ésta debió ser remitida.

O. Vías de evacuación en caso de emergencias

Este Centro cuenta con “Zonas Seguras” identificadas, tanto al interior de la instalación como fuera de ella, éstas se encuentran debidamente señalizadas. Así mismo, cuenta con un plan en caso de emergencias y evacuación, para situaciones como incendios o sismos y un equipo dirigido por monitores capacitados y preparados para actuar en el caso de que la situación lo amerite.

P. Acceso a Comité de Ética

En el contexto de la atención de salud, pueden suscitarse situaciones de carácter ético, que requieran de la asesoría o recomendación de expertos en esta materia. Por lo anterior el Centro dispone de acceso a un Comité de Ética, que corresponde al Comité de Ética Asistencial del Hospital Militar del Norte el que puede ser consultado tanto por el paciente como por el profesional tratante, ante situaciones específicas que involucren aspectos ético-asistenciales. La información sobre el acceso a dicho Comité debe ser solicitada a la Enfermera Coordinadora.

Q. Colaboración en el ámbito docente asistencial

Este Centro, es campo clínico para la actividad docente asistencial de la (s) Universidades de Tarapacá y Universidad Santo Tomás, actividad que se encuentra regulada y es permanentemente supervisada por los profesionales del Centro. El paciente, en uso de sus derechos, puede aceptar o rechazar ser atendido por alumnos en cualquier momento de la atención de salud, manifestándolo verbalmente.

R. Sistema de referencia y contra referencia

En caso de que a juicio del profesional tratante el paciente requiera ser evaluado por una especialidad médica u odontológica tanto para complementar la atención o el diagnóstico o para asegurar la continuidad de la atención cuando la situación exceda la capacidad de resolución del Centro, efectuará la solicitud por medio de una hoja de Interconsulta, con la cual el paciente beneficiario podrá optar a la



CENTRO CLÍNICO MILITAR “ARICA”

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD
atención por prestadores de mayor complejidad de la red o en convenio. Los pacientes atendidos en modalidad “particular” serán derivados a prestadores de su elección o conveniencia.

La contrareferencia debe ser presentada por el paciente en la siguiente consulta para mantener la continuidad de la atención y del tratamiento clínico.

S. Normas de calidad y de seguridad en la atención de salud

El Centro cuenta con diversos protocolos que permiten dar cumplimiento a las normas ministeriales en calidad y seguridad de la atención, como los siguientes:

1. Manual de prevención de infecciones asociadas a la atención de salud
2. Manuales de procedimientos clínicos
3. Notificación y manejo de eventos adversos y centinela

T. Garantías Explícitas en Salud

Cuando el Profesional tratante efectúa un diagnóstico o hipótesis diagnóstica de alguna de las patologías GES, a un usuario que pertenece al sistema de salud FONASA o ISAPRE, notificará esta situación formalmente al paciente, mediante el formulario específico para ello, disponible en la página web del MINSAL y dejando dicha constancia en la ficha clínica del paciente.

U. Acceso a exámenes o procedimientos

Para la realización de exámenes o procedimientos en el Centro, el paciente debe presentar obligatoriamente la respectiva indicación escrita emitida por el profesional que la indica.

Para poder efectuar el examen o procedimiento, el paciente debe llegar preparado de acuerdo a las instrucciones entregadas previamente, así también cumplir las indicaciones médicas posteriores que eventualmente le sean entregadas.

V. Entrega de resultados de exámenes

Los resultados de exámenes de laboratorio deben ser retirados presencialmente por el paciente, presentando su carné de identidad o por su representante, adjuntando un poder simple.

W. Procesamiento de biopsias y PAP

Toda biopsia o PAP que se obtenga en este Centro, será trasladada exclusivamente por personal autorizado, de acuerdo al proceso definido en el protocolo institucional. Por lo anterior estos exámenes serán derivados exclusivamente a los laboratorios en convenio con el Centro. Queda estrictamente prohibido su traslado por el paciente, acompañantes o personal no autorizado.



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

X. Encuesta de opinión usuaria

El Centro aplica una vez al año, una encuesta a los usuarios, para conocer su grado de satisfacción respecto del cumplimiento de los derechos del paciente de la ley 20.584. Es muy importante contar con la participación de los usuarios cuando les sea solicitado contestar la encuesta, ya que permite al Centro detectar aspectos relacionados con la atención, que puedan ser mejorados, en base a las opiniones recogidas.

Y. Solicitud de informes o certificados médicos

Los pacientes o sus tutores legales, podrán solicitar certificados, informes, y/o copia de su ficha clínica, conforme a lo siguiente:

1. Certificados de atención médica: deben ser solicitados verbal y directamente al profesional tratante, indicando el objetivo de la solicitud.
2. Informes clínicos: Deben ser solicitados por el paciente o representante legal y por escrito al profesional tratante, tienen carácter de "reservado"
3. Licencias médicas: Serán otorgadas exclusivamente por el profesional que indicó expresamente el reposo en la ficha clínica del paciente.

Z. No realización de investigación científica biomédica

Este Centro ha definido dentro de sus políticas, la no realización de investigación científica biomédica ni la participación, en investigaciones de este tipo, de otros organismos. Esta disposición debe estar en conocimiento de todos los profesionales del Centro.

AA. Deberes de las personas en su atención de salud

Es deber de los usuarios informarse sobre las normas de funcionamiento definidas previamente y sobre las siguientes disposiciones:

- a. Los pacientes y sus acompañantes deberán tratar respetuosamente a todos los integrantes del equipo de salud del Centro y a los demás usuarios.
- b. Deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, colaborando en mantener la higiene del establecimiento y respondiendo en caso de provocar daños.
- c. Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias internas y recinto externo del CCM, a excepción del área exclusiva autorizada para ello.



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

- d. Los pacientes o sus acompañantes no podrán realizar grabaciones de audio o imágenes al personal del Centro Médico ni a otros pacientes sin su consentimiento.
- e. Está prohibido en este Centro a los usuarios internos, externos y sus acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio el interior de la instalación, a los funcionarios que se encuentren en ella y a los pacientes, tanto fuera como dentro del box y durante la atención de los pacientes.
- f. Los usuarios deben colaborar con la atención, entregando en forma oportuna, veraz y completa la información relacionada con su estado de salud y la que le sea solicitada por los profesionales tratantes, para su adecuado diagnóstico y tratamiento.
- g. Está prohibido cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres, consumo de drogas ilícitas, alcohol, porte de armas y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y personal del CCM. Cualquiera de estas acciones podrá facultar a la Dirección del Centro a recurrir a la fuerza pública, si fuese necesario y/o consecuentemente decretar el alta disciplinaria por parte del Centro.

VIII. DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Subdirección Médica
- Unidad de Calidad
- Atención al Usuario
- Sala de Espera
- www.cosale.cl

IX. RESPONSABLE

Es el Director del Centro Médico quien velará por el estricto cumplimiento de lo dispuesto en este documento.



CENTRO CLÍNICO MILITAR "ARICA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

X. MODIFICACIONES

| Nº corrección | Fecha | Ítem | Corrección | Nº documento |
|------------------|-------|------|------------|-----------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |