



CENTRO CLÍNICO MILITAR "CONCEPCIÓN"

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



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° 6415/741/1874 de 02 de Junio de 2017



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

## Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. OBJETIVOS .....	4
III. ALCANCE .....	5
IV. REFERENCIAS.....	5
V. RESPONSABILIDADES .....	5
VI. DEFINICIONES.....	6
VII. DESARROLLO.....	8
A. Prestaciones de Salud .....	8
B. Horarios de Funcionamiento .....	10
C. Agendamiento de Horas .....	11
D. Acceso a la Atención.....	12
E. Identificación del Usuario al Momento de la Atención.....	12
F. Costos de las Atenciones y Modalidades de Pago.....	12
G. Aviso de Inasistencia a la Hora Agendada .....	13
H. Normas de Acompañamiento .....	14
I. Altas de Atención.....	14
J. Entrega de Información Clínica y Consentimiento Informado .....	15
K. Identificación del Equipo de Salud .....	16
L. Trato al Paciente y Privacidad en la Atención .....	16
M. Toma de Fotografías o Videos.....	17
N. Información, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones .....	17
O. Vías de Evacuación en Caso de Emergencias .....	18
P. Acceso a Comité de Ética .....	18
Q. Colaboración en el Ámbito Docente Asistencial.....	19
S. Normas de Calidad y de Seguridad en la Atención de Salud.....	19
T. Garantías Explícitas en Salud.....	20
U. Acceso a Exámenes o Procedimientos.....	20



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

---

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD	
V. Entrega de Resultados de Exámenes .....	20
X. Encuesta de Opinión Usuaría .....	21
Y. Solicitud de Informes o Certificados Médicos .....	21
Z. No Realización de Investigación Científica Biomédica .....	21
AA. Deberes de las personas en su atención de salud.....	22
VIII. DISTRIBUCIÓN .....	23
IX. RESPONSABLE .....	23
X. MODIFICACIONES .....	24



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

---

## I. INTRODUCCIÓN

El Centro Clínico Militar “Concepción”, prestador de salud 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°71 otorgada por la Autoridad Sanitaria Institucional (Dirección de Sanidad del Ejército), la que autoriza su instalación y funcionamiento, dentro del marco normativo estructural sanitario por dependencias.

Este Centro Clínico Militar está orientado a entregar una atención de salud ambulatoria, de mayor complejidad y capacidad resolutive, preferentemente a pacientes referidos de la Atención Primaria de Salud (APS) que corresponden en su mayoría a beneficiarios del Sistema de Salud del Ejército (SISAE) y sus cargas familiares, además de brindar atención a beneficiarios de otros sistemas de salud de las FFAA, particulares y FONASA, otorgando atención de especialidades médicas y odontológicas.

## II. OBJETIVOS

### A. General

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.

### B. Específicos

1. Cumplir con las disposiciones de la Ley 20.584, que regula los derechos y deberes de los pacientes.
2. Difundir a los usuarios que acceden a las prestaciones de salud los contenidos de este Reglamento.



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

---

3. Disponer de un reglamento interno, que describa el funcionamiento del Centro.
4. Difundir al equipo de salud del Centro, las normas internas de funcionamiento, relacionadas con 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**

- A. Ley 20.584, Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- B. Procedimiento General de Gestión Documental para Calidad Asistencial 2015-2018. Asesoría de gestión de calidad COSALE. Calidad Asistencial.
- C. Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud, sobre requisitos básicos que deben contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584.
- D. Decreto N° 31 Aprueba Reglamento sobre entrega de información y expresión de Consentimiento Informado en las atenciones de salud.

### **V. RESPONSABILIDADES**

#### **A. Centro Clínico Militar “Concepción”**

- Mantener accesible a los usuarios de esta instalación el presente Reglamento Interno.



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

---

- Mantener actualizada la información de este reglamento, de acuerdo a disposiciones locales, de la Dirección y normativa vigente.

#### **B. Delegada de Calidad Asistencial del CCM**

- Difundir el presente reglamento al equipo de salud del Centro.
- Supervisar periódicamente la accesibilidad de este Reglamento a los usuarios.
- Actualizar la información del presente Reglamento Interno, de acuerdo a disposiciones de la Dirección y normativa vigente.

#### **C. Equipo de Salud del CCM**

- Conocer, respetar y dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente Reglamento.
- Apoyar la difusión de los contenidos del presente Reglamento a los beneficiarios y usuarios en general.

#### **D. Beneficiarios, usuarios en general, familiares y acompañantes**

- Conocer, respetar y cumplir lo dispuesto en el presente Reglamento, según corresponda.

## **VI. DEFINICIONES**

- A. Atención Primaria de Salud (APS):** Son Instalaciones de atención abierta de menor complejidad, que no cuentan con todas las especialidades básicas y constituyen la puerta de entrada al Sistema de Salud Institucional. Se caracterizan por ejercer funciones asistenciales en un determinado territorio y con población a cargo bajo el “Modelo de Salud Familiar”, ofreciendo actividades de prevención, promoción, tratamiento y recuperación a sus usuarios a lo largo de todo el ciclo vital. Para la Macrozona de Salud “Concepción”, los Sub Centros Médicos (SCMMs), Enfermerías Militares Básicas (EMBs) y Enfermerías Militares Avanzadas (EMAs), forman parte de este tipo de Instalaciones de Salud.



## CENTRO CLÍNICO MILITAR "CONCEPCIÓN"

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

- B. Atención Abierta:** 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.
- C. Beneficiario:** Persona natural que recibe una atención de salud y que pertenece al Sistema de Salud del Ejército.
- D. CCM:** Centro Clínico Militar.
- E. Convenio:** Acuerdo entre el Centro Clínico Militar y personas jurídicas de derecho privado o derecho público, tales como organismos públicos, empresas del sector público, servicios de salud y/o empresas privadas.
- F. Contra Referencia:** Respuesta que el profesional de salud receptor de la referencia, entrega al profesional que la remitió.
- G. Derivación Interna:** Requerimiento o solicitud que efectúa un profesional de este Centro para que un paciente sea evaluado por una especialidad médica u odontológica, dentro de la misma Instalación.
- H. Derivación Externa:** Requerimiento o solicitud que efectúa un profesional de este Centro, para que un paciente sea evaluado por una especialidad médica u odontológica externa, debido a que el Centro no posee la prestación o porque ésta excede su capacidad de resolución.
- I. 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.
- J. Instalación de Mayor Complejidad:** Instalaciones de salud que entregan atención de especialidades, hospitalización y urgencia, pudiendo ser éstas, de atención cerrada o abierta. Para el caso del Centro Clínico Militar "Concepción", este brinda atención de especialidades médicas y odontológicas de tipo ambulatoria, no cuenta con urgencia ni servicio de hospitalización.
- K. Interconsulta:** Documento en el cual se registra la derivación interna o externa. La hoja de interconsulta es el formato donde se registra la referencia y contrarreferencia de la derivación.
- L. OIRS:** Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

- M. Referencia:** 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.
- N. Representante Legal:** 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 (art. 225 del Código Civil). Si un tercero tiene el cuidado personal, su derecho debe acreditarlo mediante sentencia del Tribunal de Familia.
- O. SISAE:** Sistema de Salud del Ejército.

## 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:

#### Consultas y Especialidades Médicas

- Broncopulmonar Adulto
- Cardiología
- Cirugía General
- Cirugía de Mamas
- Cirugía Vascular
- Dermatología
- Gastroenterología Adulto
- Ginecología y Obstetricia
- Medicina General
- Medicina Interna
- Neurología Infantil
- Neurología Adulto
- Nefrología Infantil
- Oftalmología



## CENTRO CLÍNICO MILITAR "CONCEPCIÓN"

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

---

- Otorrinolaringología Pediatría
- Psiquiatría Adulto
- Traumatología Adulto
- Urología

#### **Consultas y Especialidades Dentales**

- Cirugía Bucal
- Cirugía Periodontal
- Endodoncia
- Implantología
- Oclusión
- Ortodoncia
- Odontopediatría
- Operatoria
- Periodoncia
- Rehabilitación Oral
- Prótesis Fija
- Prótesis Removible
- Urgencia Odontológica

#### **Profesionales de Colaboración Médica**

- Enfermería
- Fonoaudiología
- Kinesiología
- Matronería
- Nutrición y Dietética
- Psicología Adulto
- Psicología Infanto-Juvenil
- Psicopedagogía
- Podología

#### **Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento**

- Audiometría e Impedanciometría, Emisión Otacústica y Octavo Par
- Ecografía General
- Ecografía Mamaria
- Ecografía Obstétrica
- Electrocardiograma
- Laboratorio de Citopatología
- Optometría y Otros procedimientos Oftalmológicos
- Podología



## CENTRO CLÍNICO MILITAR "CONCEPCIÓN"

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

- Servicio de Rayos Médicos
- Servicio de Rayos Dentales
- Servicio de Mamografía
- Servicio de Kinesiología y Fisioterapia
- Procedimientos de Enfermería:
  - Curaciones simples y complejas
  - Tratamientos endovenosos
  - Tratamientos Intramusculares
  - Tratamientos Subcutáneos
  - Lavado de Oídos
  - Control de Signos Vitales
  - Instalación de Sonda Foley

**ESTE CENTRO NO CUENTA CON SERVICIO DE URGENCIA, POR TANTO NO OFRECE ATENCIÓN DE URGENCIA MÉDICA.**

#### B. Horarios de Funcionamiento

AREA	DIAS	HORARIO
SOME	Lunes a Jueves	08:00 - 13:00 14:30 - 18:30
	Viernes	08:00 - 13:00 14:30 - 17:30
CONSULTA MÉDICA	Lunes a Jueves	08:00 - 13:00 14:30 - 18:30
	Viernes	08:00 - 13:00 14:30 - 17:30
CONSULTA ODONTOLÓGICA	Lunes a Jueves	08:00 - 13:00 14:30 - 18:30
	Viernes	08:00 - 13:00 14:30 - 17:30
URGENCIA ODONTOLOGICA	Lunes a Viernes	08:00 - 10:00



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

RADIOLOGÍA MÉDICA	Lunes a Jueves	08:00 - 13:00 14:30 - 18:30
	Viernes	08:00 - 13:00 14:30 - 17:30
RADIOLOGÍA DENTAL	Lunes a Jueves	08:00 - 13:00 14:30 - 18:30
	Viernes	08:00 - 13:00 14:30 - 17:30
MAMOGRAFÍA	Lunes a Jueves	08:00 - 18:30 Continuado
	Viernes	08:00 - 17:30 Continuado
KINESIOLOGÍA	Lunes a Jueves	08:00 - 13:00 14:30 - 18:30
	Viernes	08:00 - 13:00 14:30 - 17:30
LABORATORIO CLÍNICO	Lunes a Viernes	07:30 - 10:30

### C. Agendamiento de Horas

La solicitud de horas para consultas médicas, consulta dental o procedimientos ambulatorios deberán efectuarse por los medios de contacto que dispone el CCM:

- Llamando al Call Center: (41) 2106659
- Asistiendo presencial: En los módulos de atención de SOME médico o dental.

Se destaca que es responsabilidad del usuario entregar datos veraces y un medio de contacto actualizado que permita al CCM confirmar la hora solicitada o contactar en caso de reagendamiento de la misma.



## CENTRO CLÍNICO MILITAR "CONCEPCIÓN"

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

#### **D. Acceso a la Atención**

El CCM "Concepción" ofrece atención de especialidades Médicas y Odontológicas, además de procedimientos clínicos de apoyo al diagnóstico a:

- Beneficiarios del SISAE activos, pasivos y sus cargas familiares.
- Beneficiarios de sistemas de salud de otras ramas de las FFAA
- Pacientes CAPREDENA
- Pacientes Particulares.
- Pacientes ISAPRE
- Pacientes FONASA

#### **E. Identificación del Usuario al Momento de la Atención**

Para poder acceder a la atención de salud, el paciente deberá previamente identificarse mediante alguno de los siguientes medios (incluyendo 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 los módulos de atención de SOME 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 una carpeta dispuesta al costado de la oficina de OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias). Puede ser consultado también con la persona que se desempeña en dicha oficina y con el personal de los módulos de SOME.

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



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

---

Las modalidades de pago corresponden a:

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

#### **G. Aviso de Inasistencia a la Hora Agendada**

Es responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno de su inasistencia con un mínimo de 24 hrs. de anticipación, de manera que la hora liberada pueda ser tomada por otro usuario que la requiera en el momento y así reducir las listas de espera.

Respecto a la “Ausencia Sin Previo Aviso”, todo retraso sobre 15 minutos será considerado como tal. No obstante, cada profesional podrá considerar criterios excepcionales en la aplicación de esta medida, atribuidos a justificaciones razonables de atraso por parte del paciente.

Para el caso de los pacientes SISAE Activo, Pasivo y sus cargas, la ausencia a una atención médico y/o dental, sin previo aviso o posterior justificación, dentro de un plazo no superior a 24 horas hábiles siguientes, constituirá una “Falta a sesión Sin Aviso”, lo que derivará en el cobro efectivo de la prestación.(OF. COSALE DEPTO. II b/l (R) N° 11000/3407/SD 22.ABR.2013, Ref.: Dictamen N° 15.438 de la CGR de 08.MAR.2013).

En relación a la puntualidad, el paciente deberá llegar siempre con una anticipación de al menos 15 minutos previos al momento de su atención, dado que todo usuario debe considerar el tiempo requerido para la elaboración de su boleta antes de ingresar al box médico. Es decisión del profesional en virtud del tiempo de retraso que lleve el usuario, suspender dicha atención y en tal caso, el CCM ofrecerá alternativas de atención futura sujetas a disponibilidad de agenda. No obstante, la prestación no ejecutada, y sin una debida justificación será cobrada a los beneficiarios SISAE.

En el caso que fuese el CCM el que por motivos de fuerza mayor, no pudiese otorgar la prestación agendada (bloqueo de agenda del profesional sin anticipación), será responsabilidad del Centro coordinar con los usuarios una nueva hora, dejando sin efecto el cobro de la prestación no otorgada.



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

#### H. Normas de Acompañamiento

El paciente adulto debe ingresar sólo al box de consulta o procedimientos, sin embargo, a juicio del profesional de la salud podrá permitirse un acompañante, siempre que no interfiera con el normal proceso de atención.

1. 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).
2. No está permitido el ingreso de mascotas al interior del CCM, 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 Subdirector Médico, Dental y/o Administrativo, según corresponda.
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.



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

### DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN 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.
- Incumplimiento en el pago de prestaciones de salud.

#### J. Entrega de Información Clínica y Consentimiento Informado

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 de la misma, los tratamientos disponibles para su recuperación, el pronóstico previsible y las posibles complicaciones o riesgos de los tratamientos o procedimientos que indica.

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.

La información se entrega por regla general en forma verbal y en términos claros para la capacidad de comprensión del paciente, considerando su edad, condición personal, estado emocional y el entendimiento que demuestre de las materias técnicas involucradas. En el caso de menores de edad (menores de 18 años), personas con discapacidad psíquica o intelectual o si a juicio del profesional tratante existieran alteraciones de orden emocional, dificultad de comprensión o alteración de la conciencia; la información señalada, se proporcionará a su representante legal o persona a cuyo cuidado se encuentre. No obstante, podrá acompañarse de documentos escritos en que conste lo explicado, agregando, o no, mayores antecedentes, destinados a dejar constancia de la recepción de la información.

Respecto a lo mismo, se hace mención que la información siempre deberá ser entregada por el profesional tratante en forma oportuna, es decir, 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 tipo de procedimiento o tratamiento propuesto, y a 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.

En relación al punto anterior, se hace presente que para aquellos procedimientos odontológicos (extracción de tercer molar, implantes dentales) y dermatológicos (electrocoagulación, extracción de verrugas o de lunares) de carácter ambulatorio pero que implican la realización de una cirugía menor y que eventualmente podrían tener un riesgo para el paciente, se hace entrega de la información relevante del procedimiento y sus riesgos a través de un documento por escrito,



## CENTRO CLÍNICO MILITAR "CONCEPCIÓN"

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

donde se solicita la firma del paciente o tutor legal de que toma conocimiento y accede voluntariamente a la realización del procedimiento.

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, cuya "no realización" según lo señalado por el profesional tratante 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.

#### **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 desempeña, portándola además en un lugar visible. En el caso de alumnos y docentes, incluirá además el nombre del establecimiento educacional y su calidad de alumno cuando corresponda.

Se señala además, que el personal debe mantener una presentación acorde a su función (administrativa o clínica) de acuerdo a lo establecido en el siguiente detalle:

1. Funciones Administrativas: Uniforme Corporativo.
2. Funciones Clínicas: Uniforme Clínico Corporativo de acuerdo a su área de desempeño.

Por lo tanto, no se podrá utilizar en el cumplimiento de sus funciones, vestuarios y accesorios que afecten dicha imagen, tales como: jeans, zapatillas, buzos, short, poleras o camisetas deportivas, aros colgantes, pircing y otros que bajo el sentido común afecten lo descrito.

#### **L. Trato al Paciente y Privacidad en la Atención**

El personal del Centro, tanto profesionales, como personal técnico y administrativo, deben mantener en todo momento una actitud de respeto, amabilidad y cordialidad durante la atención del paciente.

Los pacientes deben ser tratados por su nombre, utilizando "Sr", "Sra." o su grado militar, según corresponda, procurando resguardar su privacidad durante la atención de salud. Del mismo modo, deberán mantener la confidencialidad y reserva de sus antecedentes clínicos.



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

#### **M. Toma de Fotografías o Videos**

Está estrictamente prohibido 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 que sea visado por la Dirección del Centro.

#### **N. Información, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**

De acuerdo a lo establecido en el Título IV de la Ley N°20.584, la persona podrá reclamar, en la medida que sienta vulnerado sus derechos, ante el consultorio, hospital, clínica o centro médico en el cual fue atendido. En el evento que no reciba respuesta en el plazo de 15 días hábiles o ésta no le satisficiera, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud, en un plazo de 5 días hábiles.

En base a esto, el CCM “Concepción” cuenta con una OIRS (oficina de informaciones, reclamos y sugerencias), además de un procedimiento interno de Gestión de Opinión Usuaría (Informaciones, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias), cuya recepción y tramitación están a cargo de personal habilitado para esta función, que para estos fines son la Delegada de Calidad y Encargada de la OIRS.

Respecto a la OIRS, en esta dependencia se atienden consultas y entrega información relacionada con aspectos administrativos o de funcionamiento de la Instalación, así como también de sus prestaciones y aranceles. Junto con esto, se orienta además al usuario respecto al procedimientos de reclamos, felicitaciones y sugerencias.

Si el usuario requiere manifestar una sugerencia, reclamo o felicitación relacionada con la atención recibida, están disponibles los siguientes medios de presentación:

- Presencial en la OIRS, haciéndolo presente a la funcionaria respectiva.
- Formulario escrito dejado en el Buzón de Opinión dispuesto en la entrada del Hall central.

Respecto al procedimiento establecido, si el reclamo es de fácil resolución o no requiere de una 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), deberán ser siempre presentados por escrito por el usuario, completando la totalidad de datos solicitados en el formulario disponible, con letra



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

clara y legible, con la finalidad de realizar una gestión efectiva y entregar una respuesta formal dentro del plazo establecido. Para la entrega de la respuesta al usuario, se ha definido por este Centro que se hará llegar una carta de respuesta firmada por el Director de la Instalación, enviada a su domicilio en sobre cerrado o en formato PDF escaneada vía correo electrónico si el usuario lo autoriza.

Para el caso de las felicitaciones y sugerencias, los usuarios recibirán un llamado o correo electrónico si se dispone, donde se les informa que fue recepcionada su felicitación o sugerencia.

Por último, como se hace mención en el primer párrafo para los reclamos relacionados con la Ley 20.584, si el reclamante no recibe una respuesta dentro del plazo de 15 días hábiles desde el día hábil siguiente de la recepción del reclamo, 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 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 también a la **OIRS del COSALE**, 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**

El CCM dispone de vías de evacuación debidamente señalizadas, tanto al interior de la Instalación como fuera de ella, ante la necesidad de evacuación de la instalación por situaciones de emergencia como incendios, sismo, inundaciones, corte de suministro eléctrico, entre otros. Además cuenta con un Plan de evacuación dirigido por personal del Centro, capacitado y preparado para dirigir a las personas hacia las “zonas de seguridad” ante una eventual emergencia.

#### **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 (CEA) del Hospital Militar de Santiago (HOSMIL), 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 al Contralor Médico del CCM, y mediante un formulario definido dependiendo de



## CENTRO CLÍNICO MILITAR "CONCEPCIÓN"

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

si la solicitud proviene directamente del paciente, del profesional tratante o la Dirección del Centro, este será enviado al CEA del HOSMIL mediante correo electrónico a [ncalvo@hms.cl](mailto:ncalvo@hms.cl). Finalmente, las orientaciones a seguir frente al caso expuesto en el formulario, serán recibidas por el Contralor Médico, quien citará al solicitante y personal de salud involucrado para notificar de la respuesta a su solicitud,

#### **Q. Colaboración en el Ámbito Docente Asistencial**

En el Centro Clínico Militar "Concepción", se realiza actividad docente asistencial, bajo convenios institucionales reconocidos por la Dirección de este Centro: Universidad San Sebastián e Instituto DUOC UC, actividad que se encuentra regulada y es permanentemente supervisada tanto por los profesionales del Centro, como de forma indirecta por los docentes a cargo de las prácticas clínicas e internados desde sus Centros de Formación técnica o profesional.

En cuanto a la atención en presencia de alumnos en práctica, el profesional deberá consultar previamente al paciente si consiente o no la presencia de estos durante su atención médica, quedando a disposición del usuario que su atención se realice bajo estos términos y manifestándolo de forma verbal.

#### **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, como 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, mediante la cual el paciente beneficiario podrá optar a la atención con prestadores de mayor complejidad en 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**

Como una manera de asegura la calidad de los procesos clínicos – asistenciales y resguardar la seguridad de los pacientes, este Centro cuenta con diversos protocolos que permiten dar cumplimiento a las normas ministeriales en esta materia, como son los siguientes:



## CENTRO CLÍNICO MILITAR "CONCEPCIÓN"

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

1. Protocolo de prevención, detección y análisis de eventos adversos y centinela, asociados a la atención de salud.
2. Protocolo de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud.
3. Manual de procedimientos en los distintos servicios clínicos.
4. Protocolo de gestión de reclamos.
5. Protocolo de gestión, manejo y almacenamiento de REAS.
6. Protocolo de gestión de la ficha clínica.
7. Protocolo de gestión del Botiquín.
8. Protocolo de trazabilidad de biopsias y PAP.
9. Protocolo de acceso al comité de ética asistencial.
10. Protocolo de emergencias de autoclave.
11. Protocolo de emergencia vital y manejo de carro paro.
12. Guía de identificación de riesgos físicos, químicos y biológicos.

A lo anterior, se hace mención que están en permanente revisión los protocolos asistenciales a objeto de dar cumplimiento a los requisitos exigidos para una futura acreditación en salud.

#### **T. Garantías Explícitas en Salud**

Los pacientes beneficiarios de ISAPRE o FONASA que se atiendan en este Centro y tengan un diagnóstico o hipótesis diagnóstica de patología GES, serán debidamente informados por el profesional tratante, debiendo éste completar el formulario específico dispuesto para ello y disponible en la página web del MINSAL. Además de ello, deberá dejar constancia por escrito en la ficha clínica del paciente sobre la notificación GES.

#### **U. Acceso a Exámenes o Procedimientos**

Para la realización de exámenes o procedimientos en el Centro, el paciente debe presentar obligatoriamente la respectiva orden médica emitida por el profesional tratante, así como llegar preparado de acuerdo a las instrucciones entregadas previamente al examen o procedimiento, cumpliendo además, con las indicaciones médicas que le sean entregadas posteriormente.

#### **V. Entrega de Resultados de Exámenes**

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



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

---

#### **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 de trazabilidad de biopsias y PAP”. Por lo anterior, estos exámenes serán derivados exclusivamente a los laboratorios en convenio con el Centro.

Se hace presente además, que queda estrictamente prohibido el traslado de la biopsia o PAP por el paciente, acompañantes o personal no autorizado.

#### **X. Encuesta de Opinión Usuaría**

Este Centro aplica por un período de un cuatrimestre al año, una encuesta de opinión a los usuarios para conocer su grado de satisfacción en el cumplimiento de los derechos de los pacientes establecidos en la Ley 20.584. Para llevar a cabo lo anterior, es de suma importancia la participación activa de los usuarios, ya que esto permitirá al Centro detectar aspectos relacionados con la atención, que se puedan mejorar.

#### **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, teniendo 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 para esta materia, la política de no realización de investigación científica biomédica, ni la participación en investigaciones de este tipo o de otros organismos.

No obstante, frente a la solicitud de un proyecto de este tipo por un profesional del Centro, se estudiará el caso y si el beneficio para la población usuaria es superior al riesgo de su implementación, se re-evaluará esta política, previa obtención de acceso a un Comité de Ética Científica.



## CENTRO CLÍNICO MILITAR "CONCEPCIÓN"

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

#### **AA. Deberes de las personas en su atención de salud**

Es deber de los usuarios informarse sobre las normas de funcionamiento de este Centro y tomar conocimiento del Reglamento Interno, a fin de respetar y cumplir con lo definido previamente y con las siguientes disposiciones:

1. Los pacientes, representante legal, sus familiares, acompañantes y visitas, deberán mantener durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud y administrativos que conforman el CCM y hacia los demás usuarios de ésta.
2. Deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este reglamento y respondiendo en caso de provocar algún daño.
3. Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias internas y externas del CCM, a excepción del área exclusiva autorizada para ello.
4. Se prohíbe el ingreso de mascotas, a excepción de aquellas que cumplan la función de guía.
5. 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.
6. No está permitido que los usuarios internos, externos y sus acompañantes, graben, tomen fotografías y registren 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.
7. Los menores de dieciocho años deben concurrir a consulta y/o procedimiento acompañados por un adulto responsable. El CCM no se hace responsable del cuidado ni entretención de los menores que permanezcan en la sala de espera.
8. Se prohíbe a los usuarios 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.



## CENTRO CLÍNICO MILITAR “CONCEPCIÓN”

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

---

### **VIII. DISTRIBUCIÓN**

- Dirección
- Subdirección Médica-Dental
- Unidad de Calidad
- SOME
- OIRS
- Sala de Espera
- [www.cosale.cl](http://www.cosale.cl)

### **IX. RESPONSABLE**

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

