



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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° 7649 de 02 de JULIO 2018



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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.....	5
V. RESPONSABILIDADES.....	5
VI. DEFINICIONES.....	6
VII. DESARROLLO.....	7
A. Prestaciones de salud.....	8
B. Horarios de funcionamiento	8
C. Agendamiento de horas	8
D. Acceso a la atención.....	8
E. Identificación del usuario al momento de la atención.....	9
F. Costos de las atenciones y modalidades de pago.....	9
G. Aviso de inasistencia a la hora agendada	10
H. Normas de acompañamiento.....	10
I. Altas de atención	10
J. Entrega de información clínica y consentimiento informado	11
K. Identificación del equipo de salud.....	12
L. Trato al paciente y privacidad en la atención.....	12
M. Toma de fotografías o videos	13
N. Información, reclamos, sugerencias y felicitaciones.....	13
O. Evacuación en Emergencia	14
P. Acceso a Comité de Ética	14
Q. Colaboración en el ámbito docente asistencial	15
R. Sistema de referencia y contra referencia.....	15
S. Normas de calidad y de seguridad en la atención de salud	15
T. Garantías Explícitas en Salud	15



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

U. Acceso a exámenes o procedimientos	15
V. Entrega de resultados de exámenes.....	16
W. Procesamiento de biopsias y PAP.....	16
X. Encuesta de opinión usuaria	16
Y. Solicitud de informes o certificados médicos	16
Z. No realización de investigación científica biomédica.....	16
AA. Deberes de las personas en su atención de salud	17
VIII. DISTRIBUCIÓN	17
IX. RESPONSABLE	18
X. MODIFICACIONES	18
ANEXO N°1: Prestaciones de Salud	19
ANEXO 2: Horarios de Funcionamiento por servicio.....	20
ANEXO 3: Formulario de Solicitud de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.....	21



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

I. INTRODUCCIÓN

El Centro Clínico Militar “Coyhaique”, 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° 237 con fecha 30 de Mayo 2017 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 “Coyhaique” 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 las FFAA, FONASA y también particulares.

II. OBJETIVO

El presente documento contiene las disposiciones generales que regulan el funcionamiento del Centro Clínico Militar “Coyhaique”, el desarrollo de su actividad propia, modalidades de atención, medios de comunicación con los usuarios, derechos y obligaciones, horarios de funcionamiento, entre otros aspectos, para que cuenten con información suficiente y orientadora, en conformidad a lo establecido en la Ley N° 20.584 y disposiciones complementarias.

III. ALCANCE

Este reglamento, se establece en virtud a lo dispuesto en el artículo 33° de la Ley N°20.584 y considera cada uno de los requisitos básicos establecidos en su Reglamento, debiendo ser de amplia difusión y sus disposiciones acatadas por los pacientes y grupo familiar, usuarios internos y demás interesados en acceder a las atenciones de salud que proporciona esta instalación de salud, incluyendo personal externo que desempeñe funciones en la misma.



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

IV. REFERENCIAS

- A. Ley 20.584, Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud.
- B. Decreto N° 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 N° 20584.
- C. Decreto N° 31 Aprueba Reglamento sobre entrega de información y expresión de Consentimiento Informado en las atenciones de salud.
- D. Procedimiento General de Gestión Documental, 2015-2018, COSALE.
- E. Reglamento Interno Centro Clínico Militar “Coyhaique” .1° Edición 01.10.2015-2018.
- F. Protocolo de Acceso al Comité de ética Centro Clínico Militar “Coyhaique” 2015-2018.
- G. PG-ASIRS-0, Abril 2016 COSALE
- H. Protocolo de Gestión de Fichas Clínicas Centro Clínico Militar “Coyhaique” 2015-2018.
- I. Protocolo de Solicitud de Informe Clínicos, Certificados de Atención Médica y Dental del CCM “Coyhaique”.2016-2019.
- J. 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).
- K. Reglamento Interno Centro Clínico Militar “Coyhaique”. 2° Edición 21.06.2016-2019.

V. RESPONSABILIDADES

Personal de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

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

Beneficiarios, usuarios en general, familiares y acompañantes

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



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

Unidad de Calidad

- Difundir el presente reglamento al equipo de salud del Centro Clínico Militar “Coyhaique”.
- Supervisar periódicamente la accesibilidad de este reglamento a los usuarios
- Mantener actualizada la información de este reglamento, de acuerdo a disposiciones de la Dirección y normativa legal vigente.

Personal del Centro Clínico Militar

- Conocer y respetar lo dispuesto en este reglamento
- Apoyar la difusión de este reglamento a los beneficiarios y usuarios en general.

Comisión Prevención de Riesgos

- Reducir los riesgos de la seguridad y salud en el Centro Clínico según las medidas de prevención y protección eficaces.
- Establecer los procedimientos ante una emergencia, asegurar la evacuación de las personas a zonas de seguridad.

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



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

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.

- E. **Referencia:** Es el requerimiento o solicitud que efectúa un profesional del Centro Clínico Militar “Coyhaique” para derivar la atención de un paciente o para complementación diagnóstica, a una determinada especialidad médica u odontológica. Esta puede ser:
 - a. Derivación interna: es la referencia hacia una especialidad dentro de la misma Instalación.
 - b. Derivación externa: es la referencia hacia una especialidad médica u odontológica fuera de la instalación, ya sea porque el Centro Clínico Militar “Coyhaique” 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.
- H. **Dipreca:** Dirección de Previsión de Carabineros de Chile, previsión social y de salud de los cuerpos armados de Carabineros, Gendarmería y la Policía de Investigaciones.
- I. **Capredena:** (Caja de Previsión de la Defensa Nacional) “Pensiones al Personal en Retiro” del Ejército, Armada y Fuerza Aérea de Chile,
- J. **FFAA:** Fuerzas Armadas
- K. **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 Clínico Militar “Coyhaique”, las cuales podrán variar dependiendo de la Oferta y demanda que se presente.



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

El Usuario tendrá acceso a esta información a través de:

- Pantalla Digital Informativa al ingreso del Centro Clínico Militar “Coyhaique”
- Plataforma de Admisión
- Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

A. Prestaciones de salud

Las atenciones que brinda esta instalación de salud se describen en el **Anexo n°1**

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

B. Horarios de funcionamiento

Los horarios de funcionamiento de este Centro clínico se detallan en el **Anexo N°2**

C. Agendamiento de horas

Todo paciente que requiera atención en esta Instalación de Salud, debe agendar previamente una hora de atención, a través de las siguientes alternativas:

- a. Presencial en Plataforma de Admisión, sala de espera principal.
- b. Teléfono del Centro: (067) 2232530-2273205
- c. Correo electrónico: horasccmcoy@cosale.cl

D. Acceso a la atención

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

- ✓ Beneficiarios SISAE (Activos, Pasivos y sus Cargas Familiares).
- ✓ Beneficiarios de sistemas de salud de otras ramas de las FFAA
- ✓ Pacientes CAPREDENA
- ✓ DIPRECA
- ✓ Convenios Institucionales
- ✓ FONASA (kinesiología, Nutricionista, Urología y Medicina General).
- ✓ ISAPRES en Convenios
- ✓ Pacientes Particulares



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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 los siguientes medios (incluyendo los menores de edad):

Pacientes SISAE y Público en General

1. Cédula de identidad
2. Tarjeta de identificación (TIM o TIFA)

El paciente debe presentarse en la instalación, a lo menos 15 minutos de antelación a la hora asignada, presentándose en el área Plataforma de Admisión para efectuar el ingreso administrativo y cancelar la atención si corresponde al área Médica con excepción de atención psicológica, atención de matrona y Atención Dental, su cancelación se realizará posterior a la atención (entrega de Códigos de prestación).

F. Costos de las atenciones y modalidades de pago

El valor de las prestaciones se encuentra disponible al usuario en:

1. Plataforma de Admisión.
2. Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS)
3. Central Telefónica (vía consulta telefónica)
4. Jefa de Servicio Orientación Médica y Estadística (SOME)

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



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

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” (FSA)**, lo que derivará en el cobro efectivo de la prestación, de acuerdo a disposiciones institucionales. (Oficio: 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).
Si por motivos de fuerza mayor el paciente institucional no pudiese asistir a su hora agendada, podrá justificar su inasistencia, en un plazo no superior a 24hrs. posterior a la hora agendada, a través de un documento que respalde su inasistencia (servicio, urgencia, orden del mando, etc). Conforme a ello, será resorte exclusivo del Director determinar el no cobro de la FSA.
3. Si el Centro Clínico Militar por motivos de fuerza mayor, no pudiese otorgar la prestación agendada, (por ejemplo inasistencia del profesional), coordinará con el 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 Clínico Militar “Coyhaique”, 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:



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

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:**

1. 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.
2. En caso de trato irrespetuoso o agresiones físicas o verbales del paciente hacia el personal del centro u otros pacientes o usuarios
3. Incumplimiento de lo dispuesto en este reglamento.
4. Con más de cinco Falta sin Aviso para pacientes SISAE y tres para Usuarios en general.

J. Entrega de información clínica y consentimiento informado

1. En este Centro Clínico Militar, 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



CENTRO CLÍNICO MILITAR "COYHAIQUE"

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

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 Centro Centro Clínico Militar "Coyhaique", deben utilizar en forma permanente durante el horario de atención de la Instalación, la identificación institucional que incluye nombre, apellidos y cargo que ocupa y debe ser portada en un lugar visible por cada funcionario.

L. Trato al paciente y privacidad en la atención

El personal del Centro Clínico Militar, 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



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

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

Todas las opiniones que requieran presentar los usuarios de este Centro Clínico, serán gestionadas a través del Encargado de la OIRS. El formato oficial del Centro Clínico, para la recepción de opiniones usuarias es el Formulario de Solicitud de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (Anexo N°3), disponible en el buzón de opinión ubicado en la sala de espera principal al costado derecho, el que luego de ser completado con todos los datos solicitados, debe ser entregado por alguno de los siguientes medios:

1. Buzón de opinión ubicada en el sector de espera de principal.
2. Presencial al Encargado de la OIRS.

Otras alternativas para que los usuarios puedan remitir sus opiniones son:

3. Correo electrónico **oirsccmcoyh@cosale.cl**
4. Carta por correo convencional dirigida al Director del Centro Clínico Militar “Coyhaique”, calle Ejército S/N. Comuna de Coyhaique.
5. Vía Telefónica

Si fuese necesario, el funcionario de la OIRS, puede colaborar con el usuario en el registro de su opinión en el formulario, con firma de este último en el “Formulario de opinión usuaria”.

En el caso de 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, para facilitar el análisis por parte del Centro Clínico y entregar una respuesta, dentro de un plazo de no superior a 15 días hábiles.



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

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, o 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 Clínico Militar 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 Clínico Militar “Coyhaique” 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.

Los usuarios siempre pueden consultar el Protocolo de Gestión de la Opinión Usaria

O. Evacuación en Emergencia

El Centro Clínico ha elaborado planes de Incendios y de Evacuación con estrategias orientadas a la reducción de daños o del número de personas afectadas en caso de que ocurra un incendio, contingencia o accidente.

Esta planificación de emergencia se encuentra disponible para todos los usuarios del centro de salud en los lugares de atención.

La instalación mantiene vías de evacuaciones visibles e identificadas, permiten la salida hacia zonas de seguridad en el exterior en caso de emergencia en forma segura, rápida y expedita.

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 FFAA CIRUJANO 1° CORNELIO GUZMAN de Punta Arenas**, 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 cómo acceder a dicho Comité se encuentra establecido en el Protocolo de Acceso al Comité de ética del Centro.



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

Q. Colaboración en el ámbito docente asistencial

Este Centro no realiza actividad docente asistencial, por lo anterior no recibe alumnos de pregrado bajo ninguna modalidad o circunstancia.

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 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. Programa de supervisión de prácticas de prevención de infecciones asociadas a la atención de salud.
3. Manuales de procedimientos Clínicos
4. Notificación y manejo de eventos adversos y centinela

T. Garantías Explícitas en Salud (GES)

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 cada box de atención y 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, el día del examen debe



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

traer instructivo firmado que avale su preparación, así también cumplir las indicaciones médicas posteriores que eventualmente le sean entregadas.

V. Entrega de resultados de exámenes

Los resultados de exámenes realizados en este Centro Clínico 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.

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.



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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
- Subdirección Administrativa
- Unidad de Calidad
- OIRS



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

- Sala de Espera Principal
- www.cosale.cl

IX. RESPONSABLE

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

X. MODIFICACIONES

Nº corrección	Fecha	Ítem	Corrección	Nº documento



ANEXO N°1: Prestaciones de Salud

Área Consultas Médicas y de especialidades

- ✓ Medicina General
- ✓ Urología
- ✓ Pediatría
- ✓ Traumatología
- ✓ Ginecología y Obstetricia (Matrona)
- ✓ Dermatología (Telemedicina Hospital Militar de Santiago)
- ✓ Psiquiatría adultos
- ✓ Nutrición y Dietética, niños y adultos
- ✓ Psicología Adulta e Infanto-juvenil
- ✓ Enfermería
- ✓ Fonoaudiología
- ✓ Psicopedagogía

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
- ✓ Ecotomografías
- ✓ Toma de electrocardiograma
- ✓ Holter Presión Arterial
- ✓ Holter de Ritmo
- ✓ Kinesiología y Fisioterapia
- ✓ Audiometría e Impedanciometría
- ✓ Tonometría
- ✓ Optometría
- ✓ Espirometría o Capacidad Física
- ✓ Procedimientos de Enfermería:
 - Control de Niño Sano
 - Test de Desarrollo Psicomotor (TEPSI y EEDP)
 - Curaciones
 - Extracción de puntos
 - Toma de Hemogluco-test
 - Instalación de Catéter Urinario
 - Punción Parenteral



CENTRO CLÍNICO MILITAR “COYHAIQUE”

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

ANEXO 2: Horarios de Funcionamiento por servicio

Área	Días	Horario
Consultas Médicas*	Lunes a Jueves	08:30-12:30 14:30-20:00 18:00-20:00 (Extensión Horario)
	Viernes	08:30-12:30 14:30-18:00
Consultas Odontológicas*	Lunes a Viernes	08:30-12:30 14:30-18:00
Urgencias Odontológicas	Lunes a Viernes	08:30-09:00
Toma de muestra	Lunes a Viernes	08:00-10:00
Radiografía dental (Panorámica, Teleradiografía lateral/frontal ATMs, Periapical y Bite Wing)	Lunes a Viernes	09:00-12:00 15:00- 17:30
Procedimientos de Enfermería Curaciones Complejas, Tratamiento endovenoso y Instalación Catéter Urinario	Martes y Jueves	15.00-16.30
Otros Procedimientos de Enfermería (Curación simple, Inyección IM, toma HGT, Extracción puntos)	Lunes a Viernes	14.30-17.30
Radiografía Osteopulmonar	Lunes a Viernes	08:30-12:30 14:30-18:00

*Sujeto a disponibilidad de Profesionales.



CENTRO CLÍNICO MILITAR "COYHAIQUE"

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

ANEXO 3: Formulario de Solicitud de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

FORMULARIO SOLICITUD DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
N° de Solicitud Nº 000001	
Su requerimiento, ya sea consulta, reclamo, sugerencia o felicitación, es importante para nosotros, porque nos permite mantener o mejorar el servicio que entregamos a nuestros beneficiario y usuarios. Para lo anterior, es necesario que complete los datos solicitados. Los campos marcados con (*) son obligatorios.	
*Su requerimiento corresponde a: Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/>	
*Fecha de la consulta, reclamo, sugerencia o felicitación (xx/xx/xxxx) <input type="text"/>	
*Instalación de Salud, Unidad, Servicio o área afectada por el requerimiento <input type="text"/>	
*Nombre y apellidos de quien presenta el requerimiento <input type="text"/>	*N° Cédula de Identidad <input type="text"/>
*Dirección particular, ciudad y región <input type="text"/>	*Correo electrónico para envío de respuesta <input type="text"/>
*Teléfono de contacto <input type="text"/>	Beneficiario del Sistema Salud Ejército SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Edad de quien presenta el requerimiento <18 años <input type="checkbox"/> 18 a 30 años <input type="checkbox"/> 31 a 60 años <input type="checkbox"/> >60 años <input type="checkbox"/>	
*Fecha ocurrencia de la situación que desea presentar (xx/xx/xxxx) <input type="text"/>	
*Descripción de su requerimiento (información, reclamo, sugerencia o felicitación) <input type="text"/>	
----- N° de Solicitud: Nº 000001	
-Su requerimiento tendrá respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles. -Si su requerimiento corresponde a un reclamo atingente a una atención de salud (Ley 20.584 sobre Deberes y Derechos del Paciente) y la respuesta no es satisfactoria, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud, en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta. -Ante disconformidad por la respuesta recibida sobre cualquier tipo de reclamo, ésta podrá ser presentada al Comando de Salud del Ejército dentro de un plazo de 15 días hábiles. (OIRS COSALE, Alameda 1449, Torre 3, Piso 12, Santiago, correo: contactenos@cosale.cl).	



CENTRO CLÍNICO MILITAR "COYHAIQUE"

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

*Petición concreta (en caso de que su requerimiento sea un reclamo)

100000 914

-Su requerimiento tendrá respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

-Si su requerimiento corresponde a un reclamo atinente a una atención de salud (Ley 20.584 sobre Deberes y Derechos del Paciente) y la respuesta no es satisfactoria, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud, en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta.

-Ante disconformidad por la respuesta recibida sobre cualquier tipo de reclamo, ésta podrá ser presentada al Comando de Salud del Ejército dentro de un plazo de 15 días hábiles. (OIRS COSALE, Alameda 1449, Torre 3, Piso 12, Santiago, correo: contactenos@cosale.cl).

*Firma del requirente o su representante _____

100000 914