



**Centro Clínico Militar
"Punta Arenas"**

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° 6080/2428/1048 de 20 MAYO 2022



Centro Clínico Militar
"Punta Arenas"

CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	3
III. ALCANCE	3
IV. REFERENCIAS.....	3
V. DEFINICIONES.....	3
VI. DESARROLLO.....	4
A. Prestaciones de salud.....	4
B. Horarios de funcionamiento	5
C. Agendamiento de horas.....	6
D. Acceso a la atención	6
E. Identificación del usuario al momento de la atención	7
F. Tiempo retraso permitido previo a la hora asignada.....	7
G. Costos de las atenciones y modalidades de pago	7
H. Atención preferente	7
I. Aviso de inasistencia a la hora agendada	8
J. Normas de acompañamiento.....	8
K. Altas de atención	8
L. Entrega de información clínica y consentimiento informado	9
M. Identificación del equipo de salud.....	9
N. Trato al paciente y privacidad en la atención	9
O. Toma de fotografías o videos	10
P. Información, reclamos, sugerencias y felicitaciones	10
Q. Vías de evacuación en caso de emergencias.....	10
S. Acceso a Comité de Ética	10
T. Colaboración en el ámbito docente asistencial.....	11
U. Sistema de referencia y contra referencia.....	11
V. Normas de calidad y de seguridad en la atención de salud	11
W. Garantías Explícitas en Salud	11
X. Acceso a exámenes o procedimientos	11
Y. Entrega de resultados de exámenes	12
Z. Encuesta de opinión usuaria.....	12
AA. Solicitud de informes o certificados médicos	12
BB. No realización de investigación científica biomédica.....	12
CC. Deberes de las personas en su atención de salud	12
VII. DISTRIBUCIÓN.....	13
VIII. RESPONSABLE	13
IX. MODIFICACIONES	13



Centro Clínico Militar
"Punta Arenas"

CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

I. INTRODUCCIÓN

El Centro Clínico Militar "Punta Arenas", de atención abierta, es una instalación de salud dependiente de la Jefatura de Instalaciones de Salud (JIS) de la División de Salud del Ejército (DIVSAL).

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

El Centro Clínico Militar "Punta Arenas" 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), a sus cargas, y cuenta además con capacidad para brindar atención a beneficiarios de otros sistemas de salud de otras ramas de las FFAA y 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/ o transitorio, según corresponda.

IV. REFERENCIAS

- A. Ley N° 20.584, Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud (última modificación 11 Mayo 2021).
- B. 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
- C. "Reglamento Interno. Ley N° 20.584, "Deberes y Derechos de las Personas en relación a las Acciones de Atención en Salud" 2021-2026. Elaborado por Área Calidad Asistencial, ASGC/DIVSAL.

V. DEFINICIONES

- A. **Atención abierta:** incluye acciones, de promoción, prevención, tratamiento 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 modalidad ambulatoria.
- B. **Baja complejidad de atención:** prestaciones de salud que no incluyen cirugía mayor ambulatoria, ni procedimientos invasivos diagnósticos o terapéuticos que requieran el uso de 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. **Procedimiento complejo:** para efectos de la ley 21.168 de "Atención preferente", corresponde a aquella prestación que implica el uso de equipamiento, instrumental, instalaciones, tecnologías y profesionales especializados.
- E. **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



CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

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.

- F. **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 del área médica u odontológica fuera de la instalación, ya sea porque el Centro no posee la prestación o porque ésta excede su capacidad de resolución.
- G. **Contra referencia:** es la respuesta que el profesional de salud receptor de la referencia, entrega al profesional que la remitió.
- H. **Hoja de Interconsulta:** formato donde se registra la referencia y contrareferencia

VI. 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 "Punta Arenas", las cuales podrán variar dependiendo de la oferta y demanda que se presente.

El usuario tendrá acceso a esta información a través de:

Pantalla digital informativa en el SOME de las respectivas áreas médica y dental del Centro Clínico Militar "Punta Arenas".
Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

A. Prestaciones de salud

El Centro Clínico Militar "Punta Arenas" funciona estructuralmente en dos direcciones, con la siguiente distribución de la atención:

- **Dirección: 21 de Mayo #1167**

Área consultas dentales y especialidades

- ✓ Odontología general
- ✓ Odontopediatría
- ✓ Periodoncia
- ✓ Ortodoncia
- ✓ Endodoncia
- ✓ Urgencias dentales
- ✓ Implantología
- ✓ Cirugía Maxilofacial
- ✓ Rehabilitación Oral



CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

- **Dirección: Av. Bulnes 0256, Anexo Hospital FAs**

Área Consultas Médicas y especialidades

- ✓ Medicina General
- ✓ Medicina Interna
- ✓ Atención de Matrona.
- ✓ Tecnólogo Oftalmología.
- ✓ Nutrición y Dietética, niños y adultos.
- ✓ Traumatología adultos.
- ✓ Psiquiatría
- ✓ Psicología.

Servicios de apoyo al diagnóstico y tratamientos

- ✓ Radiología dental
- ✓ Terapia Bruxismo
- ✓ Toma de Muestras de laboratorio
- ✓ Kinesiología y Fisioterapia (ubicado en las dependencias de la EMB "Pudeto" Avenida Zenteno S/N, Punta Arenas)
- ✓ Toma de electrocardiograma
- ✓ Ecografías generales (excepto de extremidades superiores, inferiores y ginecológicas).
- ✓ Toma de PAP (Matrona)
- ✓ Procedimientos de Enfermería: Control de signos vitales.

Telemedicina

Este Centro no realiza atenciones de telemedicina a sus beneficiarios. Sin embargo realiza la gestión administrativa del recibimiento del paciente y brinda el apoyo en la continuidad del tratamiento facilitando la infraestructura del box clínico para atenciones de telemedicina agendadas directamente en el HOSMIL.

Derivaciones al Extrasistema

Podrán ser derivadas al extrasistema, aquellas prestaciones que cuenten con convenio institucional.

Este Centro no cuenta con Servicio de Urgencia, por tanto dispone de prestaciones de urgencia médica.

B. Horarios de funcionamiento

CENTRO CLINICO MILITAR (Área dental)		
Área	Días	Horario
SOME	Lunes a jueves	08:00 a 12:30 14:00 a 16:30 horas.
	Viernes	08:00 a 12:30 14:00 a 15:30 horas
Toma de muestra	lunes a Viernes	08:00 a 10:30 horas
Entrega de resultados laboratorio	Lunes a jueves	08:00 a 12:30 14:00 hasta 16:30 horas en SOME
	Viernes	08:00 a 12:30 14:00 a 15:30 horas en SOME



CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

Radiografía dental	Lunes a jueves	09:00 a 11:30 horas 14:30 a 15:20 horas
	Viernes	09:00 a 11:30 horas 14:30 a 15:20 horas
Consulta odontológicas	Lunes a jueves	08:00 a 12:30 horas 14:00 a 16:30 horas
	Viernes	08:00 a 12:30 horas 14:00 a 15:30 horas
Urgencias odontológicas	Lunes a viernes	08:00 a 09:00 horas 14:00 a 15:00 horas Tiempo de espera según categorización dental.
Kinesiología	Lunes a viernes	08:30 a 12:30 horas 14:30 a 17:30 horas
HOSPITAL FAs (Área médica)		
SOME	Lunes a jueves	08:00 a 12:30 horas 14:00 a 16:30 horas
	Viernes	08:00 a 12:30 horas 14:00 a 15:30 horas
Consultas médicas	Lunes a Viernes	08:30 a 12:30 horas 13:30 a 20:00 horas
	Sábado	09:00 a 12:00 horas
Entrega de resultados (electrocardiograma, PAP, ecotomografías)	Lunes a Viernes	08:30 a 12:30 horas 14:00 a 19:00 horas
Derivaciones	Lunes a jueves	08:00 a 12:30 horas 14:00 a 16:30 horas
	Viernes	08:00 a 12:30 horas 14:00 a 15:30 horas

C. Agendamiento de horas

Todo paciente que requiera atención en este Centro, debe agendar previamente una hora de atención, Los medios de agendamiento son los siguientes:

1. Presencial en área de "SOME", para área dental SOME ubicado en **21 de mayo #1167**; para el área médica solicitar en SOME **Av. Bulnes 0256, Anexo Hospital FAs**
2. Teléfono del Centro Clínico área dental: 612247963 – 612247944
3. Teléfono del Centro Clínico área médica: 612207517 – 61223785 – 612238306.
4. Correo electrónico: reservaccmptaarenas@cosale.cl

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 FAs
- ✓ Pacientes CAPREDENA
- ✓ Pacientes Particulares (Solo en las dependencia ubicada en **Av. Bulnes 0256, Anexo Hospital FAs**)



CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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, todo paciente debe siempre identificarse previamente, presentando su Cédula de identidad, pasaporte, tarjeta de identificación (TIM o TIFA).

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 SOME" para efectuar el ingreso administrativo y posteriormente cancelar la atención.

F. Tiempo retraso permitido previo a la hora asignada

El CCM "Punta Arenas" con el objetivo de garantizar una buena atención y reducir el tiempo de espera de los pacientes, estandariza el tiempo permitido de retraso previo a su consulta, en el siguiente cuadro:

Consulta	Tiempo de espera permitido
Médica	10 minutos
Dental	10 minutos
Kinesiología y Fisioterapia	10 minutos
Laboratorio y toma de muestras	10 minutos
Sala de rayos x	10 minutos

Trascurrido el tiempo permitido el paciente deberá solicitar una nueva hora de atención.

G. Costos de las atenciones y modalidades de pago

El valor de las prestaciones se encuentra vigente y disponible para el 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.

En cuanto a las modalidades de pago son las siguientes:

1. Descuento por planilla para el personal del SISAE
2. Transbank (tarjetas de crédito y débito) solo para pacientes de pabellón de cirugía menor y atención particular.
3. Efectivo

H. Atención preferente

En cumplimiento a la normativa vigente, el Centro cuenta con un protocolo de atención prioritario para las personas mayores de 60 años o en situación de discapacidad, condición que debe ser indicada cuando se agenda telefónicamente y acreditada en la atención presencial, presentando lo siguiente:

1. Mayores de 60 años: cédula de identidad o pasaporte.
2. Condición de discapacidad: credencial o certificado de discapacidad vigente (emitida por el Registro civil) o excepcionalmente, el comprobante de trámite de la condición de discapacidad ante la Compin (Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez), con vigencia máxima de 60 días.

La atención preferente se hará efectiva en las siguientes situaciones:

1. Al solicitar hora presencial: mediante una caja de "Atención preferente"
2. En el agendamiento de horas en consultas profesionales: se dispone de un número predeterminado de "horas protegidas", incluidas en la agenda mensual.
3. Gestión de interconsultas: las referencias (interconsultas), tanto internas como externas, serán gestionadas desde el Centro, para el grupo sujeto de la atención preferente.



CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

4. En el agendamiento de tratamientos complejos efectuados en este Centro (ver definición).

I. 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. Para dar aviso a su inasistencia teléfono del Centro Clínico:
 - Área dental: 612247963 – 612247944
 - Área médica: 612207517 – 61223785 – 612238306.
 - Correo electrónico: reservaccmptaarenas@cosale.cl señalando el nombre, la fecha de atención, Rut del beneficiario y fecha de atención que desea anular.
3. 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).
4. Si el Centro, 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.

J. Normas de acompañamiento

1. El paciente mayor de 18 años 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. En caso de procedimientos realizados a pacientes que tengan dificultades físicas o cognitivas que les impidan deambular o mantenerse de pie o los limiten de forma física o psicológica, se permitirá la asistencia de un acompañante para el paciente; esta situación será calificada por el profesional a cargo del procedimiento.
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.

K. 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 debe ser 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.



CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

4. **Alta disciplinaria:** puede ser dispuesta por la Dirección del establecimiento, cuando existe por parte del usuario, trato irrespetuoso o actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas. Lo anterior, siempre y cuando esto no ponga en riesgo inmediato la salud del paciente.

L. 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 disponibles, 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. Con la información recibida, las personas podrán libre y voluntariamente, otorgar o denegar su consentimiento a someterse o recibir el procedimiento o tratamiento propuesto.
3. 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, 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.
4. La información se entrega en términos generales en forma verbal, sin embargo se solicitará el consentimiento informado por escrito, en algunos procedimientos o tratamientos que impliquen algún riesgo conocido para el paciente, como por ejemplo en algunos procedimientos dentales.
5. Cuando los pacientes son niños o adolescentes, sin perjuicio de que la información se entregue al adulto responsable que lo acompaña, la información sobre su enfermedad y la forma en que se realizará su tratamiento, se les entregará a los menores de 18 años, adaptada a su edad, desarrollo mental y estado afectivo y psicológico. Deberá dejarse constancia en la respectiva ficha clínica de que el niño, niña o adolescente ha sido informado y se le ha oído.
6. Cuando la condición de la persona, a juicio de su médico tratante, no le permita recibir la información directamente o padezca de dificultades de entendimiento o se encuentre con alteración de conciencia, la información se dará a su representante legal o a quien tenga su cuidado. Sin perjuicio de lo anterior, la persona será informada cuando recupere la conciencia y la capacidad de comprender.

M. Identificación del equipo de salud

Todo integrante del equipo de salud de este Centro, incluido alumnos y docentes, si los hubiere, 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 su calidad de alumno cuando corresponda. La identificación debe ser portada en un lugar visible por cada funcionario.

N. 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, anteponiendo utilizando "Sr", "Sra." o grado, etc., según corresponda y resguardar su privacidad durante la atención de salud. Así también mantener la confidencialidad y reserva de sus antecedentes clínicos.



Centro Clínico Militar
"Punta Arenas"

CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

O. 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.

P. Información, reclamos, sugerencias y felicitaciones

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

- a. Presencial en oficina OIRS ubicada en el segundo piso del área dental de lunes a jueves en horario de 08:00 a 16:40 hrs, los días viernes de 08:00 a 15:40 hrs.
- b. Formulario de opinión usuaria, puede ser solicitado en el SOME área dental o médica, Jefe de Plana Mayor o en oficina OIRS ubicada en el segundo piso del área dental.
- c. Correo electrónico, ingresando desde cualquier computador o celular con acceso a internet a la dirección electrónica oircscmptaarenas@cosale.cl

Si el caso es de fácil resolución o no requiere de mayor gestión, en lo posible se dará solución inmediata, sin embargo, si a su juicio se ha vulnerado alguno de sus derechos (los que se encuentran en la "Carta de la Ley de Deberes y Derechos del paciente", a la vista en el sector de ingreso al Centro), deben ser siempre presentados por escrito, 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 no recibe respuesta a su reclamo dentro del plazo de 15 días hábiles por parte de este Centro, o la respuesta no le conforma, o no se cumplieron las soluciones comprometidas o el plazo para subsanarlas, puede recurrir a la Superintendencia de Salud" (SIS), en 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.

Se informa además a los usuarios, que está disponible la "Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias" de la División de Salud (DIVSAL) oirscosale@cosale.cl, ante cualquier tipo de reclamo, siempre que haya sido presentado previamente en este Centro y exista disconformidad con la respuesta entregada o no hubiese recibido respuesta en el plazo establecido.

Q. Vías de evacuación en caso de emergencias

- R. El Centro Clínico Militar "Punta Arenas", área dental 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. En área médica las "zonas seguras" están definidas por Hospital FAs.

S. 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 Clínico Militar "Punta Arenas" dispone de acceso a un Comité de Ética, que corresponde al **Comité de Ética Asistencial del Hospital de las FAs**, el que puede ser consultado tanto por el paciente como por el profesional tratante, ante situaciones específicas que involucren aspectos ético-asistenciales. La



CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

información sobre el acceso a dicho Comité debe ser solicitada al profesional tratante o a la Unidad de Calidad del Centro en:

- 21 de mayo 1167: Plana Mayor Subdirección Dental (1º Piso)
- Av. Bulnes 0256: Plana Mayor Subdirección Medica (Hospital FAs)

T. Colaboración en el ámbito docente asistencial

Este Centro, no es campo clínico para la actividad docente asistencial y no recibe alumnos de pregrado, bajo ninguna modalidad.

U. 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.

V. 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. Notificación y manejo de eventos adversos y centinela
3. Sistema de Tecnovigilancia de Dispositivos Médicos

W. Garantías Explícitas en Salud

Cuando el Profesional tratante efectúa un diagnóstico o hipótesis diagnóstica de alguna de las patologías GES (Garantías explícitas en salud), a un usuario cuyo seguro de salud es PARTICULAR, debe notificárselo formalmente al paciente, mediante el formulario específico para ello, disponible en la página web del MINSAL https://www.supersalud.gob.cl/servicios/669/articles-6016_form_url.pdf, dejando dicha constancia en la ficha clínica del paciente.

X. 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, la orden debe contener legibles los siguientes datos completos, como mínimo:

1. Nombre y 2 apellidos de paciente.
2. RUT
3. Fecha de solicitud
4. Examen o procedimiento indicado, especificando, sitio anatómico, lado, pieza, etc., cuando corresponda.
5. Nombre y firma del profesional

Si el examen tiene requisitos previos, los que le serán indicados al agendar la atención, el paciente debe llegar preparado de acuerdo a las instrucciones entregadas, así también cumplir las indicaciones médicas posteriores que eventualmente le sean entregadas.



CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

Y. Entrega de resultados de exámenes

Los resultados de exámenes de laboratorio deben ser retirados presencialmente por el paciente en el **SOME del área dental ubicado en av. veintiuno de mayo #1167**, presentando carnet de identidad y comprobante, si el retiro lo hace el representante legal, debe presentar un poder simple más el comprobante. En horario de lunes a jueves 08:00 a 12:00 y de 14:00 hasta las 16:30, exceptuando los días viernes que en la tarde el horario es de 08:00 a 12:30 y de 14:00 hasta 15:30 horas.

Z. 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.

AA. 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.

BB. 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.

CC. Deberes de las personas en su atención de salud

1. Es deber de los pacientes que se atiendan en este Centro, respetar este Reglamento interno, así también sus representantes legales, familiares y acompañantes.
2. Los usuarios deben procurar informarse acerca del funcionamiento del Centro y sobre los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.
3. Los pacientes y sus acompañantes deberán tratar respetuosamente a todos los integrantes del equipo de salud del Centro y a los demás usuarios.
4. Deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, colaborando en mantener la higiene del establecimiento y respondiendo en caso de provocar daños.
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. Deben respetar las siguientes restricciones impuestas por el Centro:
 - Prohibición de fumar en las dependencias tanto internas como externas del Centro, a excepción del área exclusiva autorizada para ello.
 - Prohibición de grabar o fotografiar cualquier dependencia interna del Centro, a los funcionarios que se encuentren en ella y a otros usuarios o pacientes.
 - Está prohibido cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres en las dependencias internas y externas del establecimiento, como 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 el personal. Cualquiera de estas acciones faculta a la Dirección del

CENTRO CLÍNICO MILITAR "PUNTA ARENAS"

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

Centro a recurrir a la fuerza pública, si fuese necesario y/o consecuentemente decretar el alta disciplinaria del paciente por parte del Centro.

VII. DISTRIBUCIÓN

- Unidad de Calidad
- Salas de espera (todas)
- www.cosale.cl

VIII. RESPONSABLE

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

IX. MODIFICACIONES

Edición	Nombre documento	Vigencia	RE/fecha	Descripción
01	Reglamento Interno Ley N° 20.584 Deberes y Derechos de las personas en relación a las acciones de atención en salud	2016-2018		Inicio del proceso
02	Reglamento Interno Ley N° 20.584 Deberes y Derechos de las personas en relación a las acciones de atención en salud	2017-2021		Cambio de formato
03	Reglamento Interno Ley N° 20.584 Deberes y Derechos de las personas en relación a las acciones de atención en salud	2022		Actualización

Anótese, comuníquese, regístrese y archívese con sus antecedentes.



PABLO SALINAS FERNICIER
Teniente Coronel

Director del Centro Clínico Militar "Punta Arenas"