



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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° 11010/124 de 31 de Diciembre 2017



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVOS.....	4
III. ALCANCE	4
IV. REFERENCIAS.....	4
V. RESPONSABILIDADES.....	4
VI. DEFINICIONES.....	5
VII. DESARROLLO.....	8
VIII. DISTRIBUCIÓN	26
IX. RESPONSABLE	26
X. MODIFICACIONES	27



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

I. INTRODUCCIÓN

En conformidad a lo mencionado en el artículo 33° de la Ley 20.584, Ley de derechos y Deberes de los Pacientes; a lo previsto en el artículo 5° del Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud, contenido en el Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud. El Centro Clínico Militar “Valdivia”, como prestador de salud de Atención Abierta, procede a dar cumplimiento a la misión de velar porque se respete dicha ley Ministerial, a través de la creación de este Reglamento Interno donde se norman las atenciones de salud de sus usuarios basados en los contenidos de esta Ley, en la que se reconoce y regulan los siguientes derechos y deberes:

Derechos:

1. Derecho a una atención segura.
2. Derecho a trato digno.
3. Derecho a tener compañía y asistencia espiritual.
4. Derecho de Información.
5. Derecho de reserva de la información de salud.
6. Derecho a la autonomía en la atención de salud.
7. Derecho a la protección de la autonomía en las Investigaciones científicas.
8. Derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual.
9. Derecho a contar con mecanismos de participación.
10. Derecho a información y cobros relacionados con medicamentos e insumos.

Deberes:

1. Deber de informarse.
2. Deber de cuidado.
3. Deber de trato respetuoso.
4. Deber de Informar.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

II. OBJETIVOS

General:

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

Específicos:

- Dar cumplimiento a la ley 20.584 de derechos y deberes de los pacientes en su atención.
- Establecer una reglamentación interna para funcionarios y usuarios del CCM “Valdivia” que de cumplimiento a la ley 20.584 y que regule la atención en salud.

III. ALCANCE

Este Reglamento Interno deberá ser conocido y aplicado por todo el equipo de salud y trabajadores del CCM “Valdivia” independiente del tipo de contrato.

Asimismo, esta normativa es vinculante a todos los usuarios de cualquier unidad clínica o de apoyo del establecimiento, así como para sus representantes legales, familiares y acompañantes, durante toda su permanencia en esta Instalación de salud.

IV. REFERENCIAS

- Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los pacientes.
- Decreto N°40 que 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° 20.584.
- Decreto N°41 que aprueba reglamento sobre fichas clínicas.
- Procedimiento General de Gestión Documental para Calidad Asistencial 2015 – 2018 Asesoría de Gestión de Calidad COSALE.

V. RESPONSABILIDADES

Los usuarios del Centro Clínico Militar “Valdivia” (pacientes, representante legal, familiares, visitantes, acompañantes) serán responsables de informarse, exigir sus derechos y cumplir con los deberes que tienen respecto de su atención en salud



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD dentro de nuestra institución, de acuerdo a lo definido en el Reglamento Interno del Centro Clínico Militar “Valdivia”, para la Ley 20.584.

El Director del Centro Clínico Militar “Valdivia”, es responsable de aprobar y difundir este reglamento. Al mismo tiempo es responsable de asegurar la coordinación y recursos necesarios para la correcta aplicación del mismo.

Los Subdirectores Médico, Dental y Administrativo; Jefaturas de Servicios clínicos y administrativos; y profesionales supervisores, son responsables de difundir y velar por el cumplimiento de este reglamento.

Los funcionarios en general, son responsables de conocer el Reglamento Interno y dar cumplimiento en su quehacer a cada una de las disposiciones según área de desempeño durante la atención de salud de los usuarios.

VI. DEFINICIONES

a) **CCM “Valdivia”**: Centro Clínico Militar “Valdivia”.

b) **Atención abierta**: lugar donde se realizan acciones de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorgan a las personas en forma ambulatoria, comprendiéndose en tales acciones aquellas que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico a las mismas y que sean proporcionadas por el prestador.

c) **Atención de Salud**: es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorga a las personas naturales. Queda comprendida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico y que son proporcionadas en el Centro Clínico Militar “Valdivia”.

d) **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.

e) **Alta Disciplinaria**: es el término de la etapa de atención que se produce cuando el paciente o representante legal incurre en maltrato físico o psicológico, actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento de las mismas. También cuando no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente. (Decreto N° 38, Reglamento de Los Derechos y Deberes de las personas, Título III artículo N° 26.).

- f) **Alta por Traslado:** es aquella que procede cuando el paciente es derivado a otro centro asistencial.

- g) **Alta Voluntaria:** es aquella solicitada por el paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo.

- h) **Acompañante:** Persona que unida al paciente, principalmente por parentesco, es designada por el paciente, su representante, familiares o quien lo tenga a su cuidado y autorizada por el establecimiento, a permanecer con él y colaborar en sus cuidados.

- i) **Beneficiario:** persona natural que recibe una atención de salud y que pertenece al Sistema de Salud del Ejército.

- j) **No Beneficiario:** persona natural que recibe una atención de salud y que no pertenece al Sistema de Salud del Ejército.

- k) **Convenio:** acuerdo entre la Jefatura Ejecutiva de Administración de los Fondos de Salud de Ejército (JEAFO SALE) y personas jurídicas de derecho privado o derecho público, tales como empresas del sector público, servicios de salud y/o empresas privadas.

- l) **Equipo de Salud:** toda persona que actúe como miembro de un equipo de personas que tenga como función la realización de algún tipo de prestación o atención de salud o participación directa o indirecta en aquellas prestaciones. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área clínica como administrativa que tengan participación en el quehacer clínico.

- m) **Médico Tratante:** profesional médico que está a cargo de atender y evaluar al paciente regularmente en consulta médica ambulatoria.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

- n) **Orden de Hospitalización:** documento que se emite con el objeto de hospitalizar a un paciente.
- o) **Paciente Institucional:** persona natural que recibe una atención de salud y que pertenece al Sistema de Salud: Ejército, Armada, Fuerza Aérea, CAPREDENA, DIPRECA, Gendarmería e Investigaciones.
- p) **Procedimiento diagnóstico o terapéutico invasivo:** es todo aquel procedimiento que, involucrando solución de continuidad de piel o mucosas o acceso instrumental a cavidades naturales que requieren ser realizados con técnicas estériles, producen en el paciente dolor que haga necesaria anestesia.
- q) **Registro de Incidentes:** medio escrito que permite consignar agresiones de palabra o de obra, maltrato a las personas, conducta impropia, amenazas, destrucción del equipamiento y los bienes muebles e inmuebles institucionales y las vulneraciones de los usuarios al presente Reglamento Interno.
- r) **Recinto de Acceso Restringido:** es aquel, que debidamente señalado, sólo permite el acceso del personal autorizado del Centro Clínico Militar "Valdivia".
- s) **Representante Legal:** Persona facultada por ley para obrar en nombre del paciente, recayendo en éste los efectos de tales actos. Dicha representación puede ser legal es decir que tiene su origen en la ley (como por ej. en el caso del padre que representa legalmente a sus hijos menores), judicial que proviene de la decisión de un juez (ej. En el caso de un curador) o convencional es decir surgir por voluntad privada de las partes. Es convencional cuando proviene de un convenio o contrato celebrado por las partes en virtud del cual una de ellas confiere a la otra el encargo de representarla en uno o varios actos jurídicos. Para éstos efectos la representación legal convencional se acreditará a través de un Mandato otorgado mediante escritura pública. La representación de una persona 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 del niño (art. 225 del Código Civil). Si un tercero tiene el cuidado personal del niño su derecho debe acreditarlo mediante sentencia del Tribunal de Familia que corresponda, la cual debe encontrarse firme y ejecutoriada.
- t) **Usuario:** persona natural que recibe una atención de salud, su representante, sus familiares y demás personas que la acompañen.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

VII. DESARROLLO

TITULO I

De las disposiciones generales:

Artículo 1: La ley 20.584, tiene por objeto regular los derechos y deberes que las personas tienen en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud. Por lo anterior, este instrumento debe ser conocido y cumplido por la totalidad de funcionarios, pacientes, representante legal, familiares, visitantes y acompañantes en conformidad a lo dispuesto en esta ley y sus disposiciones complementarias, normas legales y políticas institucionales.

Artículo 2: Toda persona tiene derecho, cualquiera que sea el prestador que ejecute las prestaciones de promoción, protección y recuperación de su salud y de su rehabilitación, a que ellas sean dadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la constitución y las leyes, por lo que el equipo de salud del CCM “Valdivia” se compromete en su gestión a dar cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, previstos en el Título II de la Ley 20.584.

Artículo 3: El Centro Clínico Militar “Valdivia” entrega prestaciones de salud exclusivamente ambulatoria. Individualizada de la siguiente manera:

1.-Atención Abierta:

- a) 1° Nivel de atención: Medicina General, Pediatría General, Obstetricia y Ginecología, Control Niño Sano, Procedimientos de Enfermería.
- b) 2° Nivel de atención: Consulta de Especialidades con las que cuenta el Centro Clínico: Medicina General, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Otorrinolaringología, Nefrología, Oftalmología, Traumatología, Urología, Neurocirugía, Neurología Adulto, Cirugía General, Cirugía Pediátrica, Cardiología, Psiquiatría Adulto.
- c) Consulta Dental: Operatoria General (Adulto y Pediátrico), Periodoncia, Ortodoncia, Endodoncia, Rehabilitación Oral, Prótesis Fija, Prótesis removible, Confección Plano de Relajación, Urgencia, Incrustaciones.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

Servicios de Apoyo Clínico y Terapéutico:

- a) Laboratorio Clínico.
- b) Imagenología (Rayos X, ecografía, mamografía, Densitometría ósea).
- c) Kinesioterapia.
- d) Audiometría.
- e) Telemedicina (Electrocardiograma, Holter de arritmia, Holter de Presión).

Otros profesionales de la salud:

- a) Enfermera.
- b) Matrona.
- c) Nutricionista.
- d) Psicóloga.
- e) Psicopedagoga.
- f) Tecnólogo médico de oftalmología, radiología y laboratorio clínico.
- g) Kinesióloga.
- h) Fonoaudióloga.
- i) Podología.

Cuando el profesional tratante efectúa un diagnóstico o hipótesis diagnóstica de algunas 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 especificado para ello, disponible en la página web del MINSAL y dejando dicha constancia en la ficha clínica del paciente.

Artículo 4: el CCM “Valdivia”, mantendrá a disposición de los usuarios en un lugar visible en la entrada principal, los horarios de funcionamiento del establecimiento y en cada una de las unidades de apoyo lo correspondiente a sus respectivas áreas de trabajo.

Artículo 5: la solicitud de horas para consultas médicas, consulta dental o procedimientos ambulatorios deberán efectuarse por los medios de contacto que dispone el CCM. Los cuales son:

- Central Telefónica: (063) 2247300 - 2247301 – 2247302.
- Presencial (en mesones de admisión)

Artículo 6: El Centro Clínico Militar “Valdivia” es un Centro que otorga atención de baja complejidad, no realiza procedimientos invasivos de mayor riesgo, por lo tanto, **no**



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

ofrece atenciones de urgencia ni prestaciones que requieran medios de contraste para procedimientos diagnósticos.

Artículo 7: En los casos que los usuarios requieran una atención que esta instalación no otorgue, se deberá proceder de la siguiente manera:

- a) Paciente Beneficiario (SISAE) se coordina en SOME, donde será derivada su necesidad de prestación o atención en algún centro de la red asistencial del ejército o prestadores en convenio.
- b) Paciente No Beneficiario (NO SISAE) el paciente busca en otros convenios o en los centros de salud de su preferencia, de acuerdo a su sistema previsional.

Artículo 8: Si la situación puntual de atención o la persona en su paso por esta institución presentara alguna situación de emergencia, será atendido según “Protocolo de urgencias” establecido y derivado según “Protocolo de derivación”.

Artículo 9: Para el acceso a este Reglamento, los pacientes dispondrán de un ejemplar para consulta en el mesón de Admisión Central.

Artículo 10: El CCM “Valdivia” no se hace responsable por pérdidas y hurtos de objetos personales, que sean ingresados por los usuarios al momento de su atención.

Artículo 11: Los estacionamientos adyacentes a esta instalación de salud no son administrados por el Centro Clínico Militar “Valdivia”. Por lo tanto, la institución no se hace responsable por hurtos y daños en los vehículos. El estacionamiento interno cerrado de esta instalación es de uso restringido exclusivamente para el personal del CCM “Valdivia” y Fiscalía Militar.

Artículo 12: Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias internas y externas del Centro Clínico Militar “Valdivia”.

Artículo 13: Los Beneficiarios para acceder a la consulta ambulatoria de especialidad médica, deberán presentar Interconsulta, ya sea externa o interna desde atención cerrada y/o abierta, o derivaciones desde el Servicio de Urgencia.

Artículo 14: El usuario deberá llegar con la anticipación según lo indicado al momento de solicitar su hora. Lo anterior con el fin de que las acciones administrativas (sacar boleta de prestación) y la preparación que requieren algunas consultas (toma de signos vitales), no retarden su atención ni la de otros pacientes.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

Artículo 15: Por respeto al resto de los pacientes y no afectar su atención oportuna, el servicio podrá decidir no atender a quienes lleguen con retraso y no cumplan con las reglas de puntualidad requeridas. En este caso, el servicio podrá ofrecer alternativas de atención según disponibilidad.

Artículo 16: Si por motivo de caso fortuito o fuerza mayor, no se pudiera llevar a cabo las consultas o procedimientos agendados, el Centro Clínico Militar “Valdivia” coordinará con el usuario una nueva hora.

Artículo 17: Los usuarios, acompañantes y familiares, no podrán circular por las dependencias del CCM “Valdivia”, con animales o mascotas de ningún tipo, salvo los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en la Ley 19.284 y su respectivo reglamento.

Artículo 18: Tanto la cafetería como la óptica que se encuentran dentro de esta instalación, no forman parte del CCM “Valdivia”, por los que cualquier situación con alguna de las anteriores no es responsabilidad de esta instalación.

Artículo 19: El presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal del Centro Clínico Militar “Valdivia” y por los usuarios que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

Artículo 20: Este Centro clínico no cuenta con hospitalización, sin embargo, en la atención ambulatoria de atenciones clínicas como procedimientos en unidades de apoyo clínico dispone: que todo menor de edad, persona con discapacidades físicas o mentales puede y debe ser acompañado por un adulto o representante legal en su atención, exceptuando las situaciones en que el espacio sea reducido o exista riesgo de radiación en algún procedimiento. En ningún caso se restringirá este derecho de la persona más allá de lo que requiera su beneficio clínico.

TITULO II

Derecho a una atención segura.

Artículo 1: Todo funcionario del CCM “Valdivia”, independiente de su tipo de contrato, en el desempeño de su labor dará cumplimiento al derecho de las personas una atención de salud segura, por lo anterior:



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

- Deberá portar su credencial institucional, la que debe estar en buenas condiciones, con foto actualizada, nombre y función que desempeña dentro de la instalación.
- Deberá dar cumplimiento a todos los protocolos relacionados con la seguridad y calidad de la atención de salud, como por ejemplo en lo que respecta a prevención de infecciones asociadas a la atención de salud, errores en la atención, y de todos los eventos adversos evitables según las prácticas comúnmente aceptadas.
- Deberá informar al paciente acerca de todo lo que consulte relacionado con su atención. De no ser su área de competencia deberá direccionarlo hacia quien pueda solucionar su situación puntual.

Artículo 2: El CCM “Valdivia” cuenta con profesionales y técnicos del área de la salud, debidamente acreditados cumpliendo con las leyes del MINSAL a este respecto.

Artículo 3: El CCM “Valdivia”, suscribe acuerdos de colaboración con establecimientos Universitarios de Valdivia mediante convenios docentes asistenciales, por lo que este centro de salud asegura y se compromete a que las acciones de alumnos estarán bajo la supervisión de un profesional de la salud que trabaja en este establecimiento en el área de desempeño del alumno en formación. Asimismo, los alumnos en su paso por este centro de salud se obligan a respetar y dar cumplimiento en forma íntegra, tanto al convenio docente asistencial, como al presente reglamento interno.

Artículo 4: En las prestaciones de salud donde participen alumnos en formación, el paciente deberá ser informado de dicha situación y podrá acceder o rechazar su atención directa.

Artículo 5: Se prohíbe estrictamente a los usuarios grabar, filmar, fotografiar y/o registrar las instalaciones, equipos, otros usuarios, a sus acompañantes, al personal administrativo y/o clínico del Centro Clínico Militar “Valdivia”, así como también la grabación de los procedimientos y actividad clínica o registrar conversaciones e interacciones con el personal del CCM “Valdivia” o profesional médico que atiende en esta instalación.

Artículo 6: Con el objeto de garantizar la seguridad e integridad del paciente, para la realización de consultas o determinados exámenes (de laboratorio, rayos, etc.), el Centro Clínico Militar “Valdivia” exigirá la presencia de un acompañante mayor de dieciocho años. Lo anterior también se aplicará en el evento que el paciente sea menor de 15 años.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

Artículo 7: El CCM “Valdivia”, mantendrá visible y en buenas condiciones, las señales de vías de evacuación existentes y ante un simulacro y/o emergencia real asegura el cumplimiento del “Protocolo” correspondiente, donde los usuarios serán guiados por funcionarios capacitados.

TITULO III

Derecho a trato digno.

Artículo 1: El CCM “Valdivia” vela porque las personas reciban un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, sin discriminación religiosa, política, de género sexual u otra.

En consecuencia, los funcionarios deberán:

- a) Utilizar un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención.
- b) Cuidar que las personas que adolezcan de alguna discapacidad, no tengan el dominio del idioma castellano o sólo lo tenga en forma parcial, reciban la información necesaria y comprensible, sea ésta por parte de un funcionario del establecimiento (si existiere), o con apoyo de un tercero (designado por la persona atendida).
- c) Adoptar actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y llamando por su nombre a las personas atendidas.
- d) Respetar y proteger la vida privada y la honra de las personas durante su atención de salud. En especial, se deberá asegurar estos derechos en relación a la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso. La excepción para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones la constituye cuando se efectúa para usos de difusión médica docente o social, en cuyo caso se informará oportunamente al paciente y/o representante y se solicitará previamente su autorización por escrito.

Artículo 2: El CCM “Valdivia” velará por la privacidad de los usuarios en sus atenciones de salud. Sin embargo, en áreas comunes como admisión, sala de espera, puestos de atención al público y otros, y atendiendo al servicio que ellos presten, no constituirá vulneración a su privacidad el agendamiento, confirmación y/o cancelación de horas, así como, el llamado para la atención del paciente por cualquier medio. El uso de cámaras de seguridad en estos sectores contribuye a resguardar la seguridad de la instalación así como la integridad física de usuarios y personal.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

TITULO IV

Derecho de Información.

Artículo1: El CCM “Valdivia” proporciona información comprensible, suficiente, oportuna y verás, tanto en forma visual, verbal o por escrito, a través de:

- a) Vía telefónica a central 063-2247300, donde se obtiene información de profesionales, prestaciones, horarios de atención.
- b) Información directa y actualizada en los mesones de admisión acerca de profesionales, prestaciones, los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a dichas prestaciones, así como el valor de las mismas, condiciones previsionales de salud requeridas para su atención, los antecedentes o documentos solicitados en cada caso y los trámites necesarios para obtener la atención en salud.
- c) Mural con las atenciones de salud o tipos de prestaciones de salud que tiene disponibles en pasillo ingreso a la Instalación.
- d) Murales con los derechos y deberes de las personas en su atención, y política de calidad del Ejército, dispuestas en los sectores más concurridos de la instalación de salud (salas de espera). El contenido de estos murales es el determinado mediante resolución del Ministerio de Salud.
- e) Reglamento Interno CCM “Valdivia” dispuesto en lugar visible, accesible, de manera que todos los usuarios tengan al alcance las condiciones y obligaciones que deberán cumplir mientras se encuentren al interior de esta instalación de salud.
- f) Protocolo de reclamos, sugerencias y felicitaciones con buzón disponible en entrada de la instalación, y sus respectivos formularios en admisión.

Artículo2: El Centro CCM “Valdivia” no entregará información telefónica referente a la evaluación, diagnóstico y/o tratamiento del paciente así como tampoco de atenciones anteriores de salud ni resultado de exámenes.

Artículo 3: No se entregará información acerca de los números de teléfonos de los profesionales que trabajan en esta instalación de salud.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

Artículo 4: Todo profesional médico u otro profesional tratante que otorgue atención de salud a una persona, debe comunicar a su paciente verbalmente de acuerdo con los antecedentes de que dispone, la situación o condición de salud que lo afecta, el diagnóstico de la misma, los tratamientos disponibles para su recuperación o para la mejor mantención de su vida, el pronóstico previsible, las posibles complicaciones o riesgos, costos personales y pecuniarios (o donde obtenerlo) que implican dichos tratamientos y, en general, toda situación que considere relevante para que éste tenga conocimiento de su situación, de sus posibilidades de recuperación y de los eventuales riesgos que corre. Esta información se proveerá en forma oportuna y comprensible para quien la recibe, teniendo en cuenta la edad de la persona, su condición personal, capacidad de comprensión y su estado emocional. No obstante lo anterior, según consideración y criterio del profesional, podrá acompañarse de documentos escritos en que conste lo explicado, pudiendo dejar constancia del hecho en la ficha clínica.

Artículo 5: Si a juicio del profesional tratante, el paciente, no recibirá la información directamente ya sea porque padezca de dificultades de entendimiento o se encuentre con alteración de conciencia, la información será dada a su representante legal, o en su defecto, a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre. Sin perjuicio de lo anterior, una vez que haya recuperado la conciencia y la capacidad de comprender, deberá ser informada en los términos indicados en el inciso precedente.

Artículo 6: El profesional que otorga la información al paciente o su representante legal deberá hacerlo asegurando una adecuada confidencialidad utilizando para ello el box de atención o alguna oficina que otorgue dicha condición.

Artículo 7: Toda persona podrá solicitar, en cualquier momento de su tratamiento, un informe que señale la duración de éste, el diagnóstico y los procedimientos aplicados. Al mismo tiempo podrá acceder a dichos datos un tercero debidamente acreditado por poder simple según lo dispone la ley 20.584 al respecto y según Dictámenes de Contraloría y/o Circulares del Ejército.

Artículo 8: Toda persona tendrá derecho a que se le extienda un certificado que acredite su estado de salud cuando su exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria, o cuando lo solicite para fines particulares, al mismo tiempo tendrá derecho a licencia médica cuando corresponda. El referido certificado será emitido, de preferencia, por el profesional que trató al paciente que lo solicita y deberá quedar registro de dicho acto en la ficha clínica del paciente.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

TITULO V

Derecho de reserva de la información de salud.

Artículo 1: La ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas. Tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente. El CCM “Valdivia” cuenta con la sección “Archivo Fichas”, dependiente de SOME, donde el manejo, conservación y custodia están reguladas por un Manual de Funcionamiento y un “Protocolo Manejo de Ficha Clínica”, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto N° 41 Reglamento sobre Fichas Clínicas.

Artículo 2: Toda información que surja, tanto de la ficha clínica como de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, será considerada como dato sensible, de conformidad con lo dispuesto en la letra g) del artículo 2° de la ley N°19.628.

Artículo 3: En el mismo sentido, la ficha clínica permanecerá en la instalación de salud por un periodo de 15 años contados desde el último ingreso de información, en la forma y condiciones establecidas por el Ministerio de Salud.

Artículo 4: Los terceros que no estén directamente relacionados con la atención de salud de la persona no tendrán acceso a la información contenida en la respectiva ficha clínica. Ello incluye al personal de salud y administrativo del mismo prestador, no vinculado a la atención de la persona.

Artículo 5: La información contenida en la ficha, copia de la misma o parte de ella, será entregada, total o parcialmente, a solicitud expresa de las personas y organismos autorizados por la Ley 20.584, calidad que deberá ser acreditada por medios legales en los casos, forma y condiciones que se señalan:

- a) Al titular de la ficha clínica, su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- b) A un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario.
- c) A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren investigando.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

- d) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tenga a su cargo.
- e) A todo aquel facultado por leyes especiales, dictámenes de contraloría o circulares institucionales.

Artículo 6: Será responsabilidad de las instituciones y personas indicadas precedentemente adoptar las providencias necesarias para asegurar la reserva de la identidad del titular, las fichas clínicas a las que accedan, de los datos médicos, genéticos u otros de carácter sensible contenidos en ellas y para que toda esta información sea utilizada exclusivamente para los fines para los cuales fue requerida, eximiéndose al CCM “Valdivia” de toda falta a la confidencialidad de los datos una vez ha sido entregado la información en sobre sellado.

Artículo 7: Para dar cumplimiento al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley 19.628 y en la Ley 20.575, la entrega de los resultados de los exámenes se hará exclusivamente al paciente o a su representante legal, debidamente acreditado, presentando la boleta o folio de atención y la Cédula de Identidad del paciente. En el caso de que fuera otra persona quien retira, deberá mostrar su cedula de identidad, documento con el cual el funcionario administrativo dejará registro de los datos en formulario destinado para ello y que está a disposición en secretaría de Laboratorio Clínico.

Artículo 8: Para los resultados de exámenes con valores de alerta, se aplicará el Procedimiento de Notificación según “Protocolo”.

TITULO VI

Derecho a la autonomía en la atención de salud.

Artículo 1: Toda persona tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud, con las limitaciones establecidas en el artículo N°16 de la Ley 20.584 de Derechos y Deberes del Paciente. Este derecho debe ser ejercido en forma libre, voluntaria, expresa e informada, para lo cual el profesional tratante entregará información adecuada, suficiente y comprensible, según lo establecido en el artículo N°10 de la misma Ley. Este proceso se efectuará en forma verbal, pero deberá constar por escrito en el caso de procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

Esto será realizado en algunos procedimientos médicos, odontológicos y de apoyo clínico. El consentimiento informado será archivado en la ficha clínica o en archivador destinado a tal fin en las unidades de apoyo diagnóstico donde se efectúe el procedimiento.

Artículo 2: La existencia del consentimiento informado firmado por el paciente o su representante legal, dará por entendido que la persona ha recibido información pertinente para la realización del procedimiento.

Artículo 3: no obstante lo establecido en el artículo anterior, no se requerirá la manifestación de voluntad en las siguientes situaciones:

- a) En el caso de que la falta de aplicación de los procedimientos, tratamientos o intervenciones señalados en el artículo anterior supongan un riesgo para la salud pública, de conformidad con lo dispuesto en la ley, debiendo dejarse constancia de ello en la ficha clínica de la persona.
- b) En aquellos casos en que la condición de salud o cuadro clínico de la persona implique riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable y el paciente no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad ni sea posible obtener el consentimiento de su representante legal, de su apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda.

Artículo 4: El Comité de Ética Asistencial es un órgano consultivo e interdisciplinario que analiza y asesora sobre conflictos ético-clínicos que pueden surgir como consecuencia de la labor clínica, velando por el respeto, dignidad y derechos de los pacientes. Su función no se relaciona con el conocimiento ni la resolución de reclamos, quejas o insatisfacciones de los pacientes, así como tampoco la realización de auditorías, ni imposición de sanciones. Sus opiniones tendrán siempre el carácter de sugerencia o recomendación y no son vinculantes. El CCM "Valdivia" no posee comité de ética propio por lo que ante casos que lo requieran accedemos al comité de ética del HMS (Hospital Militar Santiago) según protocolo establecido.

Artículo 5: Podrán solicitar la opinión del Comité de Ética Asistencial, los miembros del equipo de salud, pacientes o usuarios, sus familiares o sus representantes legales o tutores, a través de los canales de comunicación habilitados para tales efectos.

Artículo 6: Se solicitará el pronunciamiento u opinión del Comité de Ética en los siguientes casos:



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

- a) En caso de duda del profesional tratante acerca de la competencia de la persona para adoptar una decisión autónoma, en aquellos casos en los que considere que se encuentra expuesta a graves daños o riesgo de morir y siempre que previamente se haya realizado una evaluación clínica integral que no hubiese logrado aclarar dicha duda.
- b) En el caso que se estime que la decisión autónoma manifestada por la persona o su representante legal la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados y siempre que el profesional tratante haya agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido a las personas o a su representante alcanzar una decisión autónoma.

Artículo 7: En el caso de que la consulta diga relación con la atención de menores de edad, el comité deberá tener en cuenta especialmente el interés superior de estos últimos.

Artículo 8: Si el profesional tratante difiere de la decisión manifestada por la persona o su representante, podrá aclarar su voluntad de no continuar como responsable del tratamiento, siempre y cuando asegure que esta responsabilidad será asumida por otro profesional de la salud técnicamente calificado, de acuerdo al caso clínico específico.

Artículo 9: En el caso de que la persona, en virtud de los artículos anteriores, expresare su voluntad de no ser tratada, quisiere interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar el alta voluntaria. Asimismo, en estos casos, la Dirección del CCM “Valdivia”, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al comité de ética, podrá decretar el alta forzosa del paciente.

TITULO VII

Derecho a la protección de la autonomía en las Investigaciones científicas.

Artículo 1: El CCM “Valdivia” no participa en investigaciones científicas.

TITULO VIII

Derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual.

Artículo 1: En relación al derecho a información de personas con discapacidad psíquica o intelectual, la información se entregará al representante legal o tutor.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

Artículo 2: Si en el contexto de una consulta médica o por resultado críticos de exámenes realizados, el profesional determina que el paciente requiere hospitalización, éste será derivado a un servicio de urgencia, donde definirán su hospitalización.

TITULO IX

Derecho a contar con mecanismos de participación.

Artículo 1: Toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes, respecto de la atención de salud recibida. Asimismo, los usuarios podrán manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones respecto de dicha atención.

Artículo 2: Centro Clínico Militar “Valdivia” cuenta con un procedimiento interno llamado “Protocolo Gestión de Opinión Usuaría”, el cual regula las felicitaciones, sugerencias y reclamos que pudieran tener los usuarios respecto a la atención recibida. Este protocolo está a cargo de un profesional, quien tiene a disposición permanentemente la reglamentación al respecto y que se encarga de manejar las opiniones en la oficina de “Gestión de opinión usuaria”, a través de los siguientes medios: directamente en la oficina, a través de pág. webs, o del buzón para la gestión de opinión ubicado en el pasillo de acceso principal

Artículo 3: Podrán presentar reclamos, el paciente por sí mismo o su representante legal cuando el paciente estuviere imposibilitado, o la persona que tiene al paciente bajo su cuidado, no obstante, todas las situaciones deberán acreditarse.

Artículo 4: Todo reclamo debe indicar el nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante o de su apoderado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique, la fecha y la indicación de los hechos que fundamentan el reclamo.

Artículo 5: No se admitirán los reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Artículo 6: Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10° del Decreto Supremo Número 35 del año 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre procedimiento de reclamo de la Ley 20.584, en algunos casos, el primer contacto con el usuario se hará por vía telefónica.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

Artículo 7: El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción, dentro del cual, se responderá con los antecedentes de que se disponga.

Artículo 8: El CCM “Valdivia”, en caso de reclamos, adoptará las medidas que sean necesarias para hacer efectiva la responsabilidad administrativa de los funcionarios, mediante los procedimientos administrativos o procesos de calificación correspondientes. Sin perjuicio de lo anterior, ante disconformidad con la respuesta sobre cualquier tipo de reclamo efectuado al Centro, el usuario puede recurrir a la **OIRS del COSALE** (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias del Comando de Salud del Ejército), para lo cual tiene un plazo de 15 días hábiles, a contar de la recepción de la respuesta o la fecha en que ésta debió ser remitida.

Artículo 9: Se evaluará en forma semestral o anual la opinión usuaria del paciente a través de una encuesta, según lo dispuesto en el protocolo “Sistema para evaluar la satisfacción usuaria y el respeto a los derechos del paciente”, Encuesta de opinión atención ambulatoria COSALE.

TITULO X

Derecho a información y cobros relacionados con medicamentos e insumos.

Artículo 1: El cobro de las prestaciones pecuniarias ocasionadas con motivo de la atención en salud que reciba el usuario por parte del CCM “Valdivia”, constarán en la respectiva boleta de servicios.

Artículo 2: El CCM “Valdivia” se compromete a mantener una base de datos actualizada con información de los valores de las prestaciones, insumos y medicamentos que se cobran en la atención de los usuarios según sistema previsional, la cual se dispone en los mesones de admisión de esta instalación.

Artículo 3: Toda consulta médica, sea ésta la primera o control médico, debe ser pagada de acuerdo a los aranceles, planes, seguros y sistemas de salud que corresponda. Además, se cobrarán los insumos necesarios para los procedimientos asociados que correspondan. En cuanto a la consulta para muestra de exámenes tendrá el costo según arancel de la especialidad.

Artículo 4: Los presupuestos, que por su naturaleza tienen el carácter de estimativos y preliminares, podrán ser objeto de modificaciones de acuerdo con la evolución de los tratamientos, insumos y medicamentos utilizados respectivamente, condiciones que



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

serán informadas a los pacientes o sus representantes. Si el cambio en el presupuesto tiene relación con la evolución de la situación de salud del paciente, quien tiene el deber de informar es el profesional tratante. Si la variación en el presupuesto es por cambio en los costos de los materiales, será el personal administrativo el que debe informar al paciente.

Artículo 5: Para recibir la atención odontológica, el paciente será sometido a un examen clínico y radiográfico con el fin de obtener un diagnóstico y generar el plan de tratamiento que corresponda. El plan de tratamiento sólo se iniciará una vez que el usuario lo acepte por escrito y realice los pagos correspondientes de acuerdo al presupuesto. Este último, tendrá una validez de 60 días pudiendo experimentar variaciones respecto a los procedimientos clínicos y a los costos de laboratorio.

Artículo 6: Los siguientes incumplimientos por parte del paciente permitirán al profesional poner fin anticipado al plan de tratamiento:

- a) Incumplimiento de las instrucciones dadas por el profesional
- b) El no pago de las obligaciones pecuniarias contraídas.
- c) Situaciones que afecten la correcta ejecución del plan de tratamiento.
- d) La inasistencia sin aviso, de dos citaciones seguidas.

Artículo 7: En las atenciones dentales y en el caso en que la persona deba concurrir al pago de las atenciones que recibe, ya sea total o parcialmente, podrá solicitar, en cualquier oportunidad, una cuenta actualizada y detallada de los gastos en que se haya incurrido en su atención de salud.

Artículo 8: Todas las prestaciones que ofrece el CCM "Valdivia" se deben pagar al contado con cualquier medio de pago (cheque al día, tarjetas de crédito, débito, efectivo). La excepción a esto lo constituye el tratamiento de ortodoncia donde se da la facilidad de cancelar la mitad del tratamiento al inicio y la otra mitad dividida hasta en 8 cuotas según el número de atenciones que requiera el tratamiento y deben ser canceladas al momento de cada consulta.

Artículo 9: En el caso de los pacientes SISAE activos y sus cargas, los costos del copago de sus atenciones se descuentan por planilla, sin embargo, al dejar de ser activo si tuviera alguna deuda, quedará él y sus cargas en condición de bloqueo para cualquier tipo de prestación dentro de la instalación hasta regularizar situación.



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

Artículo 10: Los pacientes que accedan a atención en laboratorio, toma de muestra, Imagenología, deberán presentar la solicitud emitida por su médico tratante, realizar los procesos administrativos y de pago correspondientes.

Artículo 11: Si este CCM “Valdivia” presentara algún problema informático que impida la realización de boleta o cobro correspondiente a la prestación, se cobra el valor total de la prestación y el paciente deberá volver a la brevedad para que se le haga devolución de lo que corresponda según previsión.

TITULO XI

Deber de Informarse

Artículo 1: sin perjuicio del deber preferente del prestador de informar de acuerdo a lo indicado en el Párrafo 4º del Título II de la ley 20.584, la persona que solicita atención de salud procurará informarse acerca del funcionamiento del establecimiento que la recibe para los fines de la prestación que requiere, especialmente, respecto de los horarios y modalidades de atención, así como sobre los mecanismos de financiamiento existentes, sin perjuicio de la obligación del prestador de otorgar esta información. Asimismo, deberá informarse acerca de los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.

Artículo 2: Durante el proceso de atención, es deber del paciente efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto de su diagnóstico, tratamiento y otras indicaciones, esto no exime la responsabilidad del profesional que lo atiende, informar respecto del diagnóstico, tratamiento, otras indicaciones y de asegurarse que el paciente ha comprendido.

Artículo 3: No se realizarán exámenes y/o procedimientos, sin la presentación de la orden médica en original. Asimismo, el paciente deberá dar cumplimiento a la preparación previa exigida para la realización de exámenes y/o procedimientos específicos, lo que será sometido a comprobación como requisito para ser atendido.

TITULO XII

Deber de cuidado

Artículo 1: Los usuarios deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, que esta instalación dispone para los fines de atención, debiendo conservar la



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este reglamento.

Artículo 2: Los usuarios del CCM “Valdivia”, deberán responsabilizarse del cuidado y observación de los menores de edad a su cargo y que deambulan en la instalación, de manera de prevenir accidentes con equipos médicos, materiales o instalaciones en la infraestructura como enchufes, extintores, sillas de rueda, etc., debiendo velar para que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud.

TITULO XIII

Deber de trato respetuoso

Artículo 1: Los pacientes, representante legal, sus familiares y acompañantes, deberán otorgar 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, sean estos profesionales, técnicos o administrativos que conforman el Centro Clínico Militar “Valdivia” y hacia los demás usuarios de ésta.

Artículo 2: Cualquier comportamiento por parte del paciente, acompañante, representante legal u otro, que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres, o los actos de violencia verbal o física como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones, comportamientos temerarios; asimismo, las actividades sexuales de cualquier tipo, consumo de drogas ilícitas, alcohol, tabaco, porte de armas, práctica de juegos de azar y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y personal del establecimiento, dará derecho a la autoridad del CCM “Valdivia” para decretar el alta disciplinaria del paciente, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud, pudiendo requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública con el fin de restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas. Además, se podrá impedir su posterior ingreso a esta Instalación de salud, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

TITULO XIV

Deber de Informar

Artículo 1: Para acceder a la atención ambulatoria, los usuarios deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad, tarjeta de



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

identificación o credencial de salud respectivamente, tanto de los pacientes beneficiarios y No Beneficiarios del SISAE, incluyendo los menores de edad.

Artículo 2: La solicitud de horas para consulta médica, consulta dental o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto que dispone el Centro Clínico Militar “Valdivia”. Es responsabilidad del usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita al Centro Clínico Militar “Valdivia” confirmar la hora solicitada, o avisar los cambios pertinentes según necesidad.

Artículo 3: Tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.

Artículo 4: Es responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno, por lo menos con 24 hrs de anticipación, de la imposibilidad de asistir a la hora reservada previamente en agenda.

Artículo 5: La ausencia de un paciente institucional (Beneficiario) a una atención clínica (médico y/o dental), sin previo aviso o posterior justificación, dentro de un plazo no superior a 24 horas hábiles siguientes, constituirá una "Falta Sin Aviso", haciendo efectivo el cobro de la prestación. (of: 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)

TITULO XV

Del cumplimiento de la ley

Artículo 1: Tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte en esta instalación de salud, como sus familiares, representantes, tendrán el deber de respetar el reglamento interno.

Artículo 2: Si el paciente, representante legal, familiares o acompañantes incurrieran en actos de agresión o violencia constituyendo un peligro para otros usuarios o el personal o el mismo, el CCM “Valdivia” tiene la facultad de ordenar:

- a) Restricción de ingreso o expulsión de las dependencias del Centro Clínico Militar “Valdivia”. En caso que el paciente, representante legal, familiares o



CENTRO CLÍNICO MILITAR VALDIVIA

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

acompañantes se negasen a acatar esta medida, se podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.

- b) Alta disciplinaria mediante la abstención de agendar horas respecto de aquellos pacientes que han incurrido en maltrato de palabra u obra hacia cualquier integrante del equipo clínico y/o personal administrativo del Centro Clínico Militar “Valdivia”, hechos consignados previamente como registro de incidentes.

TITULO XVI

De la vigencia del presente reglamento interno

Artículo 1: El Reglamento Interno Centro Clínico Militar “Valdivia” comienza su vigencia desde la fecha de aprobación del Director. A partir de esa fecha, el Centro Clínico a través de Jefaturas respectivas, realizará las acciones de difusión que estime pertinentes, de modo de asegurar su conocimiento y adhesión.

VIII. DISTRIBUCIÓN

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Subdirección Administrativa.
- Subdirección Dental.
- [www. cosale.cl](http://www.cosale.cl)

IX. RESPONSABLE

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

