



## **CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”**

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

---



**CENTRO MEDICO MILITAR  
“CORDILLERA”**

## **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° 11000/8/3 de 01 de Junio 2017



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

### Contenido

|  |    |
|--|----|
| I. INTRODUCCIÓN.....   | 4  |
| II. OBJETIVO .....   | 5  |
| III. ALCANCE .....   | 5  |
| IV. REFERENCIAS.....   | 5  |
| V. RESPONSABILIDADES.....  | 6  |
| VI. DEFINICIONES.....  | 6  |
| VII. DESARROLLO.....   | 7  |
| A. Prestaciones de salud que otorga el Centro .....                        | 8  |
| B. Horarios de funcionamiento del Centro y Tiempos máximos de espera ..... | 9  |
| C. Agendamiento de horas .....   | 9  |
| D. Acceso a la atención y accesibilidad para sillas de ruedas .....        | 10 |
| E. Identificación del usuario al momento de la atención .....              | 10 |
| F. Costos de las atenciones y modalidades de pago.....                     | 10 |
| G. Aviso de inasistencia a la hora agendada .....                          | 11 |
| H. Normas de acompañamiento.....   | 11 |
| I. Altas de atención .....   | 12 |
| J. Entrega de información clínica y consentimiento informado .....         | 13 |
| K. Identificación del equipo de salud.....                                 | 13 |
| L. Trato al paciente y privacidad en la atención.....                      | 14 |
| M. Toma de fotografías o videos .....                                      | 14 |
| N. Información, reclamos, sugerencias y felicitaciones.....                | 14 |
| O. Vías de evacuación en caso de emergencias .....                         | 15 |
| P. Acceso a Comité de Ética .....  | 15 |
| 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 .....          | 16 |



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

---

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

|  |    |
|--|----|
| T. Garantías Explícitas en Salud .....                       | 16 |
| U. Acceso a exámenes o procedimientos .....                  | 16 |
| V. Entrega de resultados de exámenes.....                    | 17 |
| W. Procesamiento de biopsias y PAP .....                     | 17 |
| X. Encuesta de opinión usuaria .....                         | 17 |
| Y. Solicitud de informes o certificados médicos .....        | 17 |
| Z. No realización de investigación científica biomédica..... | 18 |
| AA. Información clínica y privacidad del paciente. ....      | 18 |
| BB. Deberes de las personas en su atención de salud .....    | 18 |
| VIII. DISTRIBUCIÓN .....                                     | 19 |
| IX. RESPONSABLE .....  | 19 |
| X. MODIFICACIONES .....                                      | 20 |



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

### I. INTRODUCCIÓN

En conformidad a lo previsto en el artículo 33° de la Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y dando cumplimiento 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 de las personas de la Ley 20.584, contenido en el Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud, el Centro Médico Militar “Cordillera” viene a dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de los pacientes, siendo de responsabilidad de todos los funcionarios y personas que asisten al del Centro Médico Militar “Cordillera”(CMMC) la aplicación y velar por su cumplimiento.

El Centro Médico Militar Cordillera es una entidad militar de salud que brinda atención médica y dental de baja complejidad, abierta a toda la comunidad, dando énfasis a nuestros beneficiarios SISAE (Sistema de Salud Ejercito) ubicada en la comuna de la Reina, en el sector oriente de Santiago.

El CMMC ofrece una atención médica y dental integral orientada a satisfacer las necesidades de toda la familia, en su atención ambulatoria.

Dispone de un equipo médico, dental y profesionales de la salud, acreditados para brindar una atención segura y de calidad.

Nuestra Política de Calidad se enfoca en el cumplimiento de nuestra misión, observando permanentemente aquellas acciones distintivas que satisfacen a nuestros beneficiarios y usuarios del SISAE:

- Seguridad de los pacientes en los procesos clínicos asistenciales.
- Calidad de atención enfocada en la dignidad y derechos de las personas.
- Enfoque basado en la gestión eficiente de procesos.
- Compromiso y cumplimiento a las normas y estándares de calidad en los procesos, hacia nuestro personal y el medio ambiente.
- Observancia del marco legal, normativo y reglamentario vigente.
- Competencia técnica de nuestros equipos de salud.
- Labor cooperativa en pos del desarrollo integral de las personas y su familia.
- Innovación, tecnología y eficiencia de costos.
- Relación mutuamente beneficiosa con los grupos de interés.



## **CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”**

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

### **II. OBJETIVO**

#### **A. Objetivo 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.

#### **B. Objetivos específicos**

1. Cumplir con las disposiciones de la ley 20.584 y la regulación asociada.
2. Disponer de un reglamento interno, que describa el funcionamiento del Centro, en materias relacionadas con la atención de salud de los usuarios.
3. Difundir al equipo de salud del Centro, las normas internas de funcionamiento, relacionadas con la atención de salud.

### **III. ALCANCE**

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

### **IV. REFERENCIAS**

- Procedimiento General de Gestión documental para Calidad asistencial 2015-2018. Asesoría de gestión de calidad COSALE. Calidad Asistencial.
- Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud y reglamento complementario.
- Reglamento Interno de Ley 20.584. Centro Médico Militar “Rosa O'Higgins”. Edición 1 del 31.AGO.2015.
- Reglamento Interno de Ley 20.584. Centro Clínico Militar “Coyhaique”. Edición 1 del 05.ENE.2015.



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

- PG-ASIRS-0, Abril 2016 COSALE.
- Manual de procedimientos administrativos del COSALE 2004.

### V. RESPONSABILIDADES

#### A. Unidad de Calidad del CMM “Cordillera”

- ✓ Difundir el presente reglamento al equipo de salud del Centro
- ✓ 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 vigente.

#### B. Beneficiarios, usuarios en general, familiares, acompañantes y personal del CMM “Cordillera”

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

### VI. DEFINICIONES

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



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

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.

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

## VII. DESARROLLO

El Centro Médico Militar “Cordillera”, es una instalación de salud destinada a otorgar atención de primer nivel, de atención abierta y de baja complejidad y tiene autorización de funcionamiento vigente bajo **Resolución Sanitaria Exenta N°037, de fecha 08.NOV.2011**, otorgada por la Autoridad Sanitaria Institucional (DSE).

El Centro tiene la capacidad de efectuar atención Médica y Odontológica, procedimientos Clínicos de apoyo al diagnóstico y /o al tratamiento a:

- Usuarios del SISAE activos, pasivos y sus cargas.
- Pacientes con convenios establecidos por la instalación.
- Particulares.
- Personal activo SISAE, cuya Unidad Regimentaria no cuente con Oficial de Sanidad (Médico y/o Dental) para su atención, otorgará atención de Medicina y de Odontología.



## **CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”**

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

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

### **A. Prestaciones de salud que otorga el Centro**

#### **Área Consultas Médicas**

- ✓ Medicina General
- ✓ Pediatría
- ✓ Ginecología
- ✓ Fonoaudiología
- ✓ Psicopedagogía
- ✓ Psicología
- ✓ Consulta nutricional.
- ✓ Kinesiología
- ✓ Control niño sano.
- ✓ Podología.

#### **Área consultas dentales y especialidades**

- ✓ Odontología general Pediátrica y adultos
- ✓ Periodoncia
- ✓ Endodoncia
- ✓ Ortodoncia

#### **Servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento**

- ✓ Radiología dental
- ✓ Toma de electrocardiograma
- ✓ Toma de Muestras para laboratorio
- ✓ Procedimientos de Enfermería:
  - Curaciones simples y complejas
  - Administración de medicamentos subcutáneos e intramusculares.
  - Tratamientos endovenosos

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

La descripción de las prestaciones y sus correspondientes aranceles se detallan en Anexo N°1.





## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

### B. Horarios de funcionamiento del Centro y Tiempos máximos de espera

| Área                         | Días            | Horario              |
|------------------------------|-----------------|----------------------|
| Consultas                    | Lunes a jueves  | 08:00 a 17:00 horas. |
|                              | Viernes         | 08:00 a 16:00 horas  |
| Toma de muestra              | Lunes a viernes | 08:00 a 10:00 horas  |
| Radiografía dental           | Martes y Jueves | 08:20 a 16:40 horas  |
| Procedimientos de Enfermería | Lunes a Jueves  | 11:00 a 16:30 horas  |
|                              | Viernes         | 11:00 a 15:30 horas  |

Nuestro servicio es ambulatorio previa hora agendada; no tenemos atención de urgencia. Si Ud. requiere una hora de inmediato, ésta estará sujeta a la disponibilidad de agenda.

Los tiempos de atrasos permitidos, desde la hora agendada, serán los siguientes:

- Medicina general y pediatría: 5 minutos.
- Odontología general, odontopediatría, periodoncia, endodoncia, ginecología, nutrición, enfermería, matrona y podología: 10 minutos.
- Psicopedagogía, psicología, kinesiología, fonoaudiología 15 minutos.

La superación por parte del paciente de dicho tiempo de atraso, será motivo del NO otorgamiento de la atención, en razón a que no se pueden cumplir los estándares de calidad definidos (acciones que deben ser realizadas en cada consulta profesional, para un adecuado diagnóstico y tratamiento).

### C. Agendamiento de horas

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

- a. Presencial en área de “Admisión de Pacientes”, ubicada en hall central
- b. Teléfonos del Centro: (2) 22791010; (2)22792263 y (2)22785551.
- c. Mensajería al número: +56978082827. Se recibirá su mensaje de texto o de WhatsApp, y se le devolverá la llamada a la brevedad para agendar su hora.
- d. Correo electrónico [hthomas@cosale.cl](mailto:hthomas@cosale.cl), donde debe indicar nombre y teléfono de contacto, para llamarle y contestar su requerimiento.
- e. Call center JIS 223318200 (ubicado en Hospital Militar de Santiago).



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

- f. Bajar la Aplicación para teléfonos celulares denominada “COSALE”, mediante la cual podrá comunicarse directamente con los teléfonos del CMM “Cordillera”, el call center de la JIS (así como con otras instalaciones de salud del COSALE).

### **D. Acceso a la atención y accesibilidad para sillas de ruedas**

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

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

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

En lo referido a accesibilidad para sillas de ruedas, recomendamos estacionarse calle Puente Buin 9036, vereda NORTE, donde se cuenta con rampas de acceso hacia el Centro Médico Militar.

### **E. Identificación del usuario al momento de la atención**

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

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

El paciente debe presentarse a la instalación, planificando su llegada con a lo menos 15 minutos de antelación a la hora asignada, PRESENTÁNDOSE EN EL ÁREA “Admisión” para efectuar el ingreso administrativo y trámites de pago de atención.

### **F. Costos de las atenciones y modalidades de pago**

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

En relación a los presupuestos entregados al momento de la evaluación es importante saber, que éstos tienen el carácter de referencial o estimativo, pudiendo sufrir modificaciones de acuerdo a la evolución en el transcurso del



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

tratamiento, estas modificaciones serán informadas oportunamente por el profesional tratante.

Las modalidades de pago son las siguientes:

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

### **G. Aviso de inasistencia a la hora agendada**

1. Es de responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno con un mínimo de 24 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 y/o el retraso igual o mayor a 10 minutos de un paciente institucional a la hora agendada, constituirá una “Falta a sesión sin aviso”, lo que derivará en el cobro efectivo de la prestación, de acuerdo a disposiciones institucionales. (Manual de procedimientos administrativos del COSALE 2014, 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).
3. Ud. podrá justificar una falta sin aviso dentro de un plazo de un (1) día hábil siguiente a la hora asignada. Lo anterior, deberá ser idóneamente acreditado al CMM mediante los documentos que corresponden (parte de denuncia por robo, por accidente de tránsito, licencia médica, etc.) (OF.JIS DEPTO II/R (R) N° 11000/5881/SD de 26.MAY.2016).
4. Si Ud. incurre en dos faltas sin aviso (inasistencia injustificada) reiteradas para una misma prestación, el CMM. se ve en la libertad de suspender el resto de sus horas programadas, por necesidades del servicio o demanda.
5. Si el Centro, por motivos de fuerza mayor, no pudiese otorgar la prestación agendada, 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.



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

2. No está permitido el acompañamiento de menores en sesiones de terapia psicológica de adultos.
3. 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).
4. No está permitido el ingreso de mascotas al interior del Centro, a excepción de “perros guías”, los que deberán estar debidamente identificados.

### I. Altas de atención

Las altas pueden ser de tipo médica, odontológica (u de otro profesional), voluntaria, forzosa o disciplinaria:

1. Alta médica (u de otro profesional):  
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 ser tratado, interrumpir el tratamiento o rechazar los medicamentos prescritos. El profesional deberá informar al paciente los riesgos que esto conlleva y dejará consignada en la ficha la decisión del paciente (junto a la firma de ambos).
3. Alta forzosa:  
Entregada por la Dirección del establecimiento, ante la solicitud de alta voluntaria. Si es pertinente, solicitar recomendación del Comité de Ética.
4. Alta disciplinaria:  
Puede ser dispuesta por la Dirección del establecimiento, ante las siguientes situaciones, **siempre y cuando esto no ponga en riesgo inmediato la salud del paciente**:
  - ✓ En caso de incumplimiento de alguno de los deberes del pacientes establecidos en la ley 20.584 de Derechos y Deberes de las personas asociados a la atención de salud.
  - ✓ En caso de trato irrespetuoso o agresiones físicas o verbales del paciente hacia el personal del centro u otros pacientes o usuarios
  - ✓ Incumplimiento de lo dispuesto en este reglamento



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

### **J. Entrega de información clínica y consentimiento informado**

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

### **K. Identificación del equipo de salud.**

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



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

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.

### L. Trato al paciente y privacidad en la atención

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

### M. Toma de fotografías o videos

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

### N. Información, reclamos, sugerencias y felicitaciones

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

- a. Presencialmente, al encargado del área
- b. Buzón disponible en Sala de Espera
- c. Correo electrónico [cmmcordillera@cosale.cl](mailto:cmmcordillera@cosale.cl)

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

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



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

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

### **O. Vías de evacuación en caso de emergencias**

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

### **P. Acceso a Comité de Ética**

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

### **Q. Colaboración en el ámbito docente asistencial**

Este Centro, es campo clínico para la actividad docente asistencial de las Universidades de Los Andes y Bernardo O'Higgins, actividad que se encuentra regulada y es permanentemente supervisada por los profesionales del Centro. El paciente, en uso de sus derechos, puede aceptar o rechazar ser atendido por alumnos en cualquier momento de la atención de salud, manifestándolo verbalmente.

### **R. Sistema de referencia y contra referencia**

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



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

pacientes atendidos en modalidad “particular” serán derivados a prestadores de su elección o conveniencia.

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

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

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

1. Manual de prevención de infecciones asociadas a la atención de salud
2. Manuales de procedimientos clínicos
3. Notificación y manejo de eventos prevenibles asociados a situaciones clínicas. (Eventos adversos y centinela)

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

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

### **U. Acceso a exámenes o procedimientos**

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

Todos los procedimientos de enfermería, ya sean curaciones, extracción de puntos, lavado de oídos, tratamientos endovenosos, subcutáneos, intramusculares y etc., se realizan con indicación médica previa, en la que debe estar indicado claramente nombre del paciente, medicamento, dosis, vía de administración, procedimiento solicitado y médico que indica.

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

Si sus exámenes requieren de una muestra de orina le sugerimos solicitar el frasco el día anterior, ya que no se pueden dejar exámenes pendientes que involucren una misma orden médica.

La toma de exámenes se realiza solo a los beneficiarios del sistema, puesto que el cobro de dichos exámenes lo realiza el HOSMIL por descuento.





## **CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”**

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

Existen exámenes que por sus condiciones y requisitos del HOSMIL solo se realizan en esa instalación, por lo que le rogamos consultar al 22 3316000.

### **V. Entrega de resultados de exámenes**

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

### **W. Procesamiento de biopsias y PAP**

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

### **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.
4. Para la solicitud de certificados, informes médicos o informes de salud, debe solicitarse al profesional tratante, teniendo éste un plazo máximo de diez (10) días hábiles para completar el informe solicitado fuera del horario de consulta.
5. Respecto a la entrega de una copia de ficha, el centro médico tiene como plazo cinco (5) días hábiles para dar entrega.



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

### **Z. No realización de investigación científica biomédica.**

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

### **AA. Información clínica y privacidad del paciente.**

A todo paciente que se atienda en éste Centro Médico se le abrirá una “ficha clínica” personal y única, donde se registraran todas las atenciones y procedimientos que se realicen.

La información clínica en la ficha es confidencial, reservada y propiedad de los pacientes, por lo que la misma sólo será entregada según lo explicitado en procedimientos relacionados con certificaciones e informes precedente.

Los informes de exámenes y procedimientos solamente se entregarán a quien porte los documentos establecidos para ello.

El CMM “Cordillera” cuenta con boxes de atención individuales y salas de procedimientos que permiten la privacidad física y psicológica del paciente.

### **BB. 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.



## **CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”**

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

---

- 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 Odontológica
- Kinesiología.
- Unidad de Calidad
- Horas y Recaudación
- Sala de Espera
- [www.cosale.cl](http://www.cosale.cl)

### **IX. RESPONSABLE**

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



## CENTRO MÉDICO MILITAR “CORDILLERA”

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

### X. MODIFICACIONES

| Nº corrección | Fecha      | Ítem     | Corrección   | Nº documento |
|---------------|------------|----------|--|--------------|
| Versión N°2   | 30.05.2017 | II       | Objetivo: se simplifica.   |              |
|               |            | III      | Alcance: se simplifica redacción   |              |
|               |            | V        | Responsabilidades: se aclaran  |              |
|               |            | VII.A    | Desarrollo: se agrega prestación Podología.  |              |
|               |            | VII.C    | Desarrollo: se agrega Agendamiento de hora vía mensajería telefónica y correo electrónico. |              |
|               |            | VII.D    | Desarrollo: se agrega accesibilidad para sillas de ruedas y se corrige vereda de acceso.   |              |
|               |            | VII.I    | Desarrollo: se agrega definición de alta médica.   |              |
|               |            | VII. J-Z | Desarrollo: se ordenan los derechos a fin de dar mayor claridad.                           |              |
|               |            | VII.T    | Se agrega información GES para FONASA e ISAPRES  |              |
|               |            | VII.X    | Se agrega información sobre la Encuesta de Satisfacción Usuaría.                           |              |