



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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



**Centro Médico Militar
"RANCAGUA"**

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° 11000/26/43 de 19 de JUN.2017



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

Contenido

| | |
|--|----|
| I. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| II. OBJETIVOS..... | 5 |
| III. ALCANCE | 5 |
| IV. REFERENCIAS..... | 5 |
| V. RESPONSABILIDADES..... | 6 |
| VI. DEFINICIONES..... | 6 |
| VII. DESARROLLO..... | 8 |
| 5. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN | 10 |
| 8. TRATO AL PACIENTE Y PRIVACIDAD EN LA ATENCIÓN..... | 11 |
| 9. TOMA DE FOTOGRAFÍAS O VIDEOS..... | 12 |
| 10. ACCESO A CONSULTA DE ESPECIALIDAD A LOS CENTROS EN CONVENIO | 12 |
| 11. ENTREGA DE INFORMACIÓN..... | 12 |
| 12. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PROCEDIMIENTOS DE RIESGO..... | 13 |
| 13. PROTOCOLOS, NORMAS DE SEGURIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN | 13 |
| 14. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA EN LA INSTALACIÓN | 13 |
| 15. GESTIÓN DE RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS..... | 14 |
| 16. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS..... | 14 |
| 17. COSTOS Y PRESUPUESTOS | 15 |
| 18. MODALIDADES DE PAGO..... | 15 |
| 19. ALTAS | 15 |
| 20. IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL Y ASPECTO FORMALES | 17 |
| 21. NORMAS DE ACOMPAÑAMIENTO | 17 |
| 22. OTRAS DISPOSICIONES..... | 17 |
| 23. ENTREGA DE INFORMACIÓN..... | 17 |
| 24. ACCESO A COMITÉ DE ÉTICA | 18 |
| 25. NORMAS DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DE SALUD..... | 18 |
| 26. GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD..... | 19 |



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

| | |
|--|----|
| DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD | |
| 27. SOLICITUD DE INFORMES O CERTIFICADOS MÉDICOS | 19 |
| 28. DEBERES DE LOS PACIENTES: | 19 |
| VIII. DISTRIBUCIÓN | 20 |
| IX. RESPONSABLE | 20 |
| X. MODIFICACIONES | 21 |



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

I. INTRODUCCIÓN

El Centro Médico Militar "Rancagua", de atención abierta, es una instalación de salud dependiente de la Jefatura de Instalaciones de Salud (JIS) del Comando de Salud del Ejército (COSALE), que entrega un conjunto de disposiciones que regulan aspectos relevantes del funcionamiento de esta instalación, relacionados con la atención de salud, de pleno conocimiento de los pacientes y sus cargas familiares.

Este centro de salud, cuenta con Resolución Sanitaria Exenta N°026 del 14 de Octubre 2011 otorgada por la Autoridad Sanitaria Institucional (Dirección de Sanidad del Ejército), la que autoriza su instalación y funcionamiento, dentro del marco normativo estructural sanitario.

El CMM "Rancagua" está orientado a entregar atención de salud de primer y segundo nivel, de baja complejidad, a los beneficiarios del Sistema de Salud del Ejército (SISAE) y a sus cargas, sin embargo cuenta con capacidad para brindar atención a beneficiarios de otros sistemas de salud de otras ramas de las FFAA y también particulares.

El Centro Médico Militar "Rancagua, pone este reglamento a disposición de toda persona que ingrese a la instalación, 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 en cumplimiento a lo previsto en el Artículo 5° del Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud: "Reglamento de requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados".

La ley 20.584, define los siguientes derechos de las personas:

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 sobre los costos de la atención.

Asimismo, establece los deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a la atención de salud y son:



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

1. Deber de informarse y respetar el reglamento interno del establecimiento
2. Deber de cuidar la instalación y su equipamiento
3. Deber de trato respetuoso al equipo de salud
4. Deber de entregar información veraz.

II. OBJETIVOS

Objetivo General:

- Difundir al usuario información relevante sobre el funcionamiento interno del Centro Médico Militar "Rancagua", respecto de materias relacionadas con sus derechos y deberes durante la atención de salud.

Objetivos Específicos

- Velar por el correcto cumplimiento de la Ley 20.584.
- Aplicar las disposiciones de este reglamento por parte del personal en cada una de sus acciones durante la atención de salud para el oportuno cumplimiento de los derechos y deberes del usuario.
- Entregar información relevante de los derechos y deberes a los usuarios que acceden a las prestaciones en esta instalación de salud.
- Difundir al equipo de salud del Centro médico, las normas internas de funcionamiento, relacionadas con la atención de salud.

III. ALCANCE

Este reglamento, debe ser conocido, aplicado y respetado por todo el personal que trabaja Centro Médico Militar "Rancagua", los beneficiarios, sus cargas familiares, usuarios en general, familiares o acompañantes que ingresen a esta instalación de Salud.

IV. REFERENCIAS

- Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud.
- 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



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

- Decreto N° 31 Aprueba Reglamento sobre entrega de información y expresión de Consentimiento Informado en las atenciones de salud.
- Procedimiento General de Gestión Documental, 2015-2018, COSALE.

V. RESPONSABILIDADES

A. Centro Médico Militar "Rancagua"

- Mantener accesible a los usuarios de esta instalación el presente reglamento.
- Mantener actualizada la información de este reglamento, de acuerdo a disposiciones locales, entre la Dirección y normativa vigente.

B. Director del CMM "Rancagua"

- Aprobar este reglamento y asegurar su difusión.
- Asegurar recursos necesarios para la correcta aplicación del mismo.

C. Todo el Equipo de Salud

- Conocer este Reglamento
- Aplicar las disposiciones de este reglamento en cada una de sus acciones durante la atención de salud.

D. Unidad de Calidad

- 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.

E. Beneficiarios, usuarios en general, familiares y acompañantes

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

VI. DEFINICIONES

Reglamento: es un conjunto de ordenado de normas que tienen validez dentro de un contexto. Para que exista un reglamento, debe haber una **escala jerárquica** y una **autoridad** con la potestad de hacer cumplir las normativas establecidas.



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

Primer Nivel de Atención: atención ambulatoria, atención abierta que cuenta con medicina y odontología general. Recursos simples para otorgar acciones de promoción, prevención y tratamiento de baja complejidad.

Segundo Nivel de Atención: atención abierta, cuenta con especialidades médicas básicas que incluyen consulta, controles y procedimientos clínicos de apoyo al diagnóstico y tratamiento de enfermedades, que se efectúan en forma ambulatoria. (Nivel de complejidad intermedio).

Baja Complejidad de Atención, en Atención Abierta: son aquellos establecimientos que no realizan cirugía mayor ambulatoria y que realizan procedimientos que no requieren de la administración de sedación moderada o profunda.

CMM: Centro Médico Militar

Beneficiarios: persona natural que recibe una atención de salud y que pertenece al sistema de salud del Ejército.

No Beneficiario: persona natural que recibe una atención de salud y que no pertenece al sistema de salud del Ejército.

Convenio: acuerdo entre el Centro Médico Militar y personas jurídicas de derecho privado o derecho público, tales como empresas el sector público, servicios de salud y/o empresas privadas.

Equipo de Salud: estará conformado por toda persona que actúe como miembro de un equipo de personas que tenga como función la realización de algún tipo de prestación, atención de salud con participación directa o indirecta en aquellas prestaciones. Incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área clínica como otras que tengan participación en el que hacer clínico.

Recinto de Acceso Restringido: es aquel que debidamente señalizado solo permite el acceso del personal autorizado del CMM.

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.

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



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

Representante legal: es la facultad otorgada por la ley a una persona para obrar en nombre de otra, recayendo en ésta los efectos de tales actos. El ejercicio de esa representación puede ser obligatorio para el representante. La Representación Legal de una persona mayor de edad se acredita mediante Escritura Pública redactada por un abogado, materializándose en una notaría y recibiendo el nombre de "mandato". La representación de un menor de edad la tiene el padre, en caso que los padres se 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.

Derivación Interna: es el requerimiento o solicitud que efectúa un profesional de este centro médico para que un paciente sea evaluado por una especialidad médica u odontológica dentro de la misma instalación.

Derivación Externa: es el requerimiento o solicitud que efectúa un profesional de este centro médico para que un paciente sea evaluado por una especialidad médica u odontológica externa, ya sea porque el centro no posee la prestación o porque esta excede su capacidad de resolución.

Orden de Atención: es el documento que se entrega al beneficiario con firma del Director o subrogante del CMM, quien autoriza que el paciente pueda acceder a la atención de salud en un centro médico externo en convenio.

Interconsulta: Formulario en la cual se registra la derivación interna o externa.

SISAE: Sistema de Salud del Ejército.

Encargado de Reclamos: Es el funcionario responsable de gestionar las opiniones usuarias y de entregar información a los usuarios respecto de los plazos de respuesta de los reclamos y el conducto regular del proceso.

VII. DESARROLLO

1. INFORMACIÓN GENERAL

El Centro Médico Militar "Rancagua" es una instalación de salud destinada a otorgar atención abierta de baja complejidad de primer y segundo nivel que tiene autorización de funcionamiento vigente bajo **Resolución Sanitaria Exenta N°**



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD
026, de fecha 14 de octubre del 2011, otorgada por la Autoridad Sanitaria Institucional (Dirección de Sanidad del Ejército).

Este Centro Médico tiene la capacidad de efectuar atención de especialidades médicas y/o odontológicas además de entregar tratamiento de apoyo clínico y diagnóstico a:

- Usuarios del SISAE: activos, pasivos y sus cargas familiares.
- Pacientes de otras instituciones de las FF.AA. con convenios establecidos por la instalación de salud.
- Beneficiarios CAPREDENA.
- Particulares.
- Los pacientes de los sistemas de salud FONASA e ISAPRES, se atienden en modalidad particular.

2. PRESTACIONES QUE OTORGA LA INSTALACION DE SALUD:

Las prestaciones a las que pueden acceder nuestros usuarios son las siguientes:

a. Consultas Médicas:

- Medicina General

b. Especialidades Odontológicas:

- Odontología General
- Odontopediatría
- Urgencias Odontológicas
- Ortodoncia
- Periodoncia
- Endodoncia
- Rehabilitación Oral

c. Profesionales del Área Médica:

- Enfermería
- Kinesiología
- Nutrición y dietética
- Fonoaudiología
- Psicología clínica

d. Servicios de Apoyo al Diagnóstico.

- Servicio RX dental

e. Otros servicios de apoyo



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

- **Psicopedagogía**

ESTE CENTRO MÉDICO MILITAR NO CUENTA CON SERVICIO DE ATENCIÓN DE URGENCIA MÉDICA.

3. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO:

Los horarios de funcionamiento de este Centro Médico Militar son:

| Días | Jornada mañana | Jornada tarde |
|----------------|------------------|--------------------|
| Lunes a Jueves | 8:00 a 13:00 hrs | 14:00 a 17:00 hrs. |
| Viernes | 8:00 a 13:00hrs. | 14:00 a 16:00 hrs |

4. NORMAS DE INGRESO Y/O 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 FFAA
- Pacientes CAPREDENA
- Pacientes Particulares
- Pacientes de los sistemas de salud FONASA e ISAPRES, se atienden en modalidad Particular.

5. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN

Para acceder a la atención en este centro médico, los usuarios deberán acreditar su identidad mediante la exhibición de alguno de los siguientes documentos (incluyendo los menores de edad):

- Tarjeta de identidad militar (TIM o TIFA)
- Credencial de Salud
- Cédula de identidad.

El paciente debe presentarse a la Instalación de salud planificando su llegada con a lo menos con 15 minutos a la hora asignada, presentándose en el área de admisión para efectuar el ingreso administrativo y cancelar la atención, según corresponda.

Los menores de 18 años deberán asistir a las consultas médicas y/o dentales, acompañado de un adulto ya sea uno de sus padres, representante legal o tutor para recepcionar la información que debe entregar el profesional.



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

6. SOLICITUD DE HORAS DE ATENCIÓN:

La solicitud de horas para consultas médicas, dental y apoyo médico deberán efectuarse por los medios de contacto disponibles en el CMM, que son los siguientes:

- Central Telefónica: 072-22227176 072-2222372
- Presencial en plataforma de atención.

Es responsabilidad del usuario entregar datos veraces y un medio de contacto que permita al CMM comunicarse en caso de ser necesario.

7. INASISTENCIA Y SUSPENSIÓN DE HORAS AGENDADAS:

- Es responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno con un mínimo de 24 horas de anticipación, de la imposibilidad de asistir a la hora agendada y así permitir que esta quede disponible para otro usuario.
- La ausencia de un paciente institucional a una atención clínica (médico, dental y apoyo médico) sin previo aviso, constituirá una **"falta a sesión sin aviso"**, lo que derivará en el cobro efectivo de la prestación, a los pacientes beneficiarios, según disposiciones institucionales (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).
- El paciente deberá llegar con la anticipación previamente indicada (al momento de solicitar su hora) para no afectar su atención oportuna. El profesional podrá decidir suspender la atención a quienes lleguen con retraso y no cumplan con las reglas de puntualidad requerida. En este caso la instalación ofrecerá alternativas de atención, las cuales están sujetas a disponibilidad no obstante, la prestación no ejecutada será cobrada a los beneficiarios SISAE.
- Si fuese el Centro médico quien por fuerza mayor no pudiese otorgar la prestación agendada, será responsabilidad del este coordinar con los usuarios una nueva hora, dejando sin efecto el cobro de la prestación no otorgada.

8. TRATO AL PACIENTE Y PRIVACIDAD EN LA ATENCIÓN

El personal del CMM "Rancagua" 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.



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

9. 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 CMM "Rancagua".

10. ACCESO A CONSULTA DE ESPECIALIDAD A LOS CENTROS EN CONVENIO

Para acceder a la consulta ambulatoria de especialidades médicas, esta será otorgada a juicio solo del Médico tratante quien evaluara si el beneficiario requiere ser atendido por algún tipo de especialidad médica y efectuará la respectiva derivación externa del paciente por medio de una hoja de "Interconsulta". Para acceder a los Centros en convenio para especialidades médicas se solicitara además una "Orden de Atención" que será extendida por esta Instalación de Salud, que permitirá acceder al beneficio de atención por convenios con prestadores del Extra Sistema. (Manual de Procedimientos Administrativos Generales del Sistema de Salud del Ejército año 2005).

En el caso de pacientes no beneficiarios, la "Interconsulta" sólo indicará la especialidad derivada, con la cual el usuario acude al especialista de su elección. Con respecto a derivaciones del área odontológica, los beneficiarios serán derivados mediante "Interconsulta", directamente a la Central Odontológica del Ejército (COE).

11. ENTREGA DE INFORMACIÓN

En este Centro Médico **es el profesional tratante** quien comunica a su paciente, de acuerdo con los antecedentes de que dispone, la situación de salud que lo afecta, el diagnóstico de la misma los tratamientos disponibles para su recuperación o el pronóstico previsible y las complicaciones o riesgos.

La información se entrega por regla general, en forma verbal y se proporciona en forma oportuna y en términos claros, considerando su edad, condición personal estado emocional y el entendimiento que muestre en materias técnicas involucradas. En el caso de menores de edad, personas con discapacidad psíquica o intelectual, o si a juicio del profesional tratante, existieran alteraciones de orden emocional, dificultad de comprensión o alteraciones de la conciencia la información señalada, se proporcionará a su representante legal o persona a cuyo cuidado se encuentre. Con la información proporcionada las personas podrán en



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD
forma libre y voluntaria otorgar o denegar verbalmente su consentimiento al procedimiento o tratamiento propuesto. En caso de rechazo debe quedar constancia escrita en la ficha clínica del paciente incluyendo la información que se le entregó. No obstante podrá acompañarse de documentos escritos en que conste lo explicado agregando o no mayores antecedentes destinados a dejar constancia de la recepción de la información. 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 e indicaciones.

12. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PROCEDIMIENTOS DE RIESGO

En el área odontológica, existen procedimientos que por su grado de invasividad implican mayor riesgo para el paciente, como es el caso de la **Exodoncia**. Por lo anterior, para su realización en este Centro Médico, es necesario que el paciente deje constancia escrita de que recibió toda la información relativa a dicho procedimiento para lo cual, previo a su ejecución se le pedirá a él o su tutor, que firme un "Consentimiento Informado para procedimiento de riesgo".

13. PROTOCOLOS, NORMAS DE SEGURIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN

La calidad asistencial y la seguridad en la atención del paciente son una responsabilidad ética y una exigencia para el equipo de salud, es por ello que durante la atención del usuario en el CMM se aplican diversos protocolos y normas, como los siguientes con el propósito de entregar una atención segura.

- Protocolo de notificación y manejo de eventos adversos y centinela
- Manual de prevención de infecciones asociadas a la atención de salud.
- Protocolos de procedimientos asistenciales

14. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA EN LA INSTALACIÓN

EL CMM dispone de vías de evacuación debidamente señalizadas ante la necesidad de una emergencia como: incendios, sismos, inundaciones, corte de suministros eléctrico, entre otros. Además cuenta con un plan de evacuación dirigido por el personal del centro, capacitado y preparado para dirigir a las personas hacia "La Zona de Seguridad" ante una eventual emergencia.



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

15. GESTIÓN DE RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

El CMM "Rancagua" cuenta con procedimiento interno de gestión de opinión usuaria (felicitaciones, sugerencias y reclamos), y un Encargado, responsable de su gestión

Si el usuario requiere manifestar sugerencias, reclamos o felicitaciones, relacionadas con la atención recibida, la opinión usuaria, debe ser presentada por el usuario a través de medios escritos, para lo anterior el Centro cuenta con un **"Formulario de opinión usuaria"**, el cual se encuentra disponible frente al mesón de recepción de pacientes atención, señalizado y el que debe ser depositado en buzón de recepción que se encuentra ubicado en la entrada del Centro Médico Militar, al costado del Mesón de Recepción, en la muralla.

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.

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.

16. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

En el CMM se aplica periódicamente una encuesta de opinión usuaria, para conocer el grado de satisfacción o de insatisfacción en el cumplimiento de los



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD derechos del paciente de acuerdo a la Ley 20.584, esta permite detectar aspectos relacionados con la atención y posibles mejoras. Por lo anterior es importante su participación en esta encuesta, cuando le sea requerida.

17. COSTOS Y PRESUPUESTOS

Es deber del paciente informarse previamente sobre los costos de las atenciones, exámenes y procedimientos, que se realizan en este CMM, como también de los convenios, descuentos o beneficios económicos a los que eventualmente pudieran acceder, los que se encuentran a disposición en el SOME (Aranceles). Los presupuestos tienen carácter de estimativos y preliminares, los que podrán ser objeto de modificaciones de acuerdo con la evolución de los tratamientos e insumos utilizados, condiciones que serán informadas a los pacientes o sus representantes, ya sea por el personal clínico o administrativo.

18. MODALIDADES DE PAGO

El CMM "Rancagua" dentro de las posibilidades de pago de las prestaciones médicas, dentales y de apoyo médico, brinda las distintas modalidades de cancelación a sus usuarios, actividad que se realiza después que el paciente es atendido por el profesional y que pueden ser:

- Pago se refiere en efectivo pacientes en general
- Por descuento (pacientes SISAE)
- Cheque al día (pacientes en general).

Cabe mencionar que esta instalación de salud no entrega una boleta de honorario, solo entrega un comprobante de pago.

19. ALTAS

16.1. Alta médica u odontológica:

Es entregada en forma verbal por el profesional tratante al paciente y registrada en su ficha clínica, cuando se ha completado el tratamiento o resuelto el problema de salud del usuario, a juicio del profesional tratante.

16.2 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,



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

interrumpir el tratamiento o rechazar los medicamentos prescritos. El profesional deberá informar al paciente los riesgos que esto con lleva y dejará consignado en la ficha la decisión del paciente junto a la firma de ambos.

16.3 Alta Disciplinaria

Es la prohibición de continuar las atenciones en el CMM "Rancagua" por motivos como maltrato o violencia hacia el personal de salud. Lo anterior será determinado por el Director de la Instalación y se dejará constancia en la Ficha Clínica Única del usuario.

Los siguientes incumplimientos por parte del usuario también podrán ser motivo de alta disciplinaria por parte del Director del Centro Médico, ante la debida justificación del profesional tratante:

- a) Incumplimiento de indicaciones entregadas por el profesional al paciente y que son necesarias para el logro de los resultados esperados del tratamiento.
- b) El no pago de las obligaciones pecuniarias contraídas
- c) Incumplimiento de alguno de los deberes de los pacientes, incluidos en la "Ley de deberes y derechos del paciente" (indicados en el punto N°20 de este reglamento.
- d) Se dará alta disciplinaria por el no pago de prestaciones y/o inasistencia continua a las horas agendadas sin previo aviso.

16.4 Alta Voluntaria y Forzosa

El Centro Médico Militar "Rancagua" se basará en la Ley que dice:

"En el caso de que la persona, expresare su voluntad de no ser tratada, quisiere interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar el alta voluntaria. Así mismo, en estos casos, la Dirección del correspondiente establecimiento de salud, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al comité de ética, podrá decretar el alta forzosa".

Es decir el alta forzosa la puede entregar el tratante a **solicitud de alta voluntaria** expresada por parte del paciente.



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

20. IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL Y ASPECTO FORMALES

- a. El personal debe portar su identificación institucional en forma visible y permanente, la cual detalla nombre, dos apellidos y la función que desempeña dentro de la instalación de salud.
- b. El personal debe mantener una presentación personal acorde a su función (administrativa y clínica) de acuerdo a lo siguiente:
 - Funciones Administrativas: Uniforme corporativo.
 - Funciones Clínicas: Uniforme Clínico Corporativo de acuerdo a su área de desempeño.

En atención a que esta instalación debe mantener una imagen corporativa, no se podrá utilizar en el cumplimiento de sus funciones, vestuarios y accesorios que afecten dicha imagen, tales como: blue jeans, zapatillas, calzas, buzos, short, poleras o camisetas deportivas, aros colgantes, pirsing y otros que bajo el sentido común afecten lo descrito.

21. NORMAS DE ACOMPAÑAMIENTO

Está permitido que los adultos ingresen a la consulta médica o dental, siempre que este no interfiera con la atención y la entrega de información del profesional a su paciente. En el caso de ser menor de edad deben ingresar con un acompañante que debe ser un adulto responsable para que reciba la información entregada por el profesional.

22. OTRAS DISPOSICIONES

- El Centro Médico Militar "Rancagua" declara que no realiza proyectos de investigación científica biomédica de ningún tipo, ni participa de proyectos de investigación de otros organismos y deja constancia de que esta situación está en conocimiento de todos los profesionales que trabajan en esta instalación de salud.
- Este Centro Médico no realiza actividad docente asistencial, por lo anterior no recibe alumnos de pregrado bajo ninguna modalidad.

23. ENTREGA DE INFORMACIÓN

- En este Centro Médico, 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.
- 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.
- El profesional tratante, entregará la información en forma verbal, en términos claros considerando, capacidad de comprensión del paciente, edad y estado



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

- emocional. En menores de edad (18 años), personas con discapacidad psíquica o intelectual, con alteraciones emocionales o alteración de conciencia, la información se entregará a su representante legal o persona a cuyo cuidado se encuentre. No obstante, a juicio del profesional o a solicitud del usuario, la información verbal entregada podrá acompañarse de documentos escritos con lo explicado o aportando mayores antecedentes.
- La información debe ser 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.
 - 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.
 - Esta Instalación de Salud sólo otorga prestaciones de baja complejidad, por tanto no es obligatorio requiere dese 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.**

24. 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 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 a dicho Comité debe ser solicitada a Médico tratante o en su defecto la Enfermera Coordinadora guiara en su proceso.

25. 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:



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

1. Manual de prevención de infecciones asociadas a la atención de salud
2. Manuales de procedimientos clínicos
3. Notificación y manejo de eventos adversos y centinela

26. 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.

27. 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.

28. DEBERES DE LOS PACIENTES:

Es deber de los usuarios informarse sobre las normas de funcionamiento de este Centro Médico Militar. Conocer, respetar y cumplir con lo definido previamente y con las siguientes disposiciones:

- a. Los pacientes, representante legal, sus familiares o acompañantes deberán mantener durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud y administrativos que conforman el CMM "Rancagua" y a los demás usuarios de éste. También deberán cuidar la instalación, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este reglamento.
- b. Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias internas y externas del CMM, a excepción del área exclusiva autorizada para ello.
- c. Está estrictamente prohibido el ingreso de mascotas.
- d. Se prohíbe a los usuarios cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres, consumo de drogas ilícitas, alcohol, porte de armas y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y del personal del CMM.



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

- e. 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.
- f. 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.
- g. Los menores de dieciocho (18) años deben concurrir a consulta y/o procedimiento acompañados por un adulto. El CMM no se hace responsable del cuidado ni entretención de los menores que permanezcan en la sala de espera.

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

Este documento se encuentra disponible y accesible para todos los usuarios, en las siguientes dependencias de este Centro Médico:

- Dirección
- Of. Enfermera Coordinadora
- Of. Gestión De Calidad
- Sala de espera.
- [www. cosale.cl](http://www.cosale.cl)

IX. RESPONSABLE

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



CENTRO MÉDICO MILITAR "RANCAGUA"

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

X. MODIFICACIONES

| Nº corrección | Fecha | Ítem | Corrección | Nº documento |
|---------------|-------|------|------------|--------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |