

EJÉRCITO DE CHILE
JEFATURA DE INSTALACIONES DE SALUD
Centro Médico Militar "Santiago Centro"



Centro Médico Militar
"Santiago Centro"

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° 1035/1/96 de 28.DIC. 2017



CENTRO MÉDICO MILITAR “SANTIAGO CENTRO”
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

Contenido

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



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

| | |
|--|----|
| DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD | |
| S. Normas de calidad y de seguridad en la atención de salud | 17 |
| T. Garantías Explícitas en Salud | 17 |
| U. Acceso a exámenes o procedimientos | 17 |
| V. Entrega de resultados de exámenes..... | 18 |
| W. Procesamiento de Papanicolaou (PAP)..... | 18 |
| X. Encuesta de Opinión Usuaría..... | 18 |
| Y. Solicitud de informes o certificados médicos | 18 |
| Z. No realización de investigación científica biomédica..... | 19 |
| AA. Deberes de las personas en su atención de salud | 19 |
| VIII. DISTRIBUCIÓN | 20 |
| IX. RESPONSABLE | 20 |
| X. MODIFICACIONES | 21 |



CENTRO MÉDICO MILITAR “SANTIAGO CENTRO”
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, se dicta el presente Reglamento Interno de Usuarios del Centro Médico Militar “Santiago Centro”.

El presente Reglamento es obligatorio para todas las personas que soliciten o reciban atención de salud en la Instalación. Asimismo es obligatorio para sus familiares, representantes legales, apoderados y en general para toda persona que por cualquier motivo haga uso de las atenciones que otorga el Centro Médico.

El Centro Médico Militar “Santiago Centro”, de atención abierta, es una instalación de salud dependiente de la Jefatura de Instalaciones de Salud (JIS) del Comando de Salud del Ejército (COSALE).

El Centro Médico Militar “Santiago Centro” 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.

II. OBJETIVO

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



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN 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

- 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 N° 20.584.
- Manual Clínico para la elaboración de protocolos y asistenciales y guías de práctica clínica en las instalaciones de salud dependientes del COSALE 2011-2014.
- Referencia Reglamento Interno Ley N° 20.584. Asesoría Gestión de Calidad, Calidad Asistencial. Año 2016-2018. COSALE.
- Reglamento Interno Hospital Parroquial de San Bernardo, año 2013.
- Manual de Procedimientos Administrativos Generales del SISAE año 2005.
- Reglamento Interno para las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. Hospital Comunitario de Salud Familiar de El Carmen. Servicio de Salud Ñuble. Junio 2013.

V. RESPONSABILIDADES

A. Centro Médico Militar "Santiago Centro".

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



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

- B. Beneficiarios, usuarios en general, familiares y acompañantes.
- 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". 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:
- a. Derivación interna: es la referencia hacia una especialidad dentro de la misma Instalación.
 - b. Derivación externa: es la referencia hacia una especialidad médica u odontológica fuera de la instalación, ya sea porque el Centro no posee la prestación o porque ésta excede su capacidad de resolución.



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

- F. **Contra referencia:** es la respuesta que el profesional de salud receptor de la referencia, entrega al profesional que la remitió.
- G. **Hoja de Interconsulta:** formato donde se registra la referencia y contrareferencia.
- H. **SISAE:** Sistema de Salud del Ejército.
- I. **Centro Médico Militar (CMM):** Son instalaciones de salud de atención ambulatoria, que se organizan en una zona geográfica determinada, para dar atención en medicina y odontología, al personal en servicio activo, pasivo, cargas familiares y otros usuarios no beneficiarios, según políticas y disposiciones del COSALE.
- J. **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.
- K. **Usuario/cliente:** Persona que recibe una atención de salud, su representante, sus familiares y demás personas que lo acompañen.
- L. **Primer Nivel de Atención:** Asistencia ambulatoria, atención abierta de medicina y odontología general que contempla promoción, prevención y autocuidado en una instalación.
- M. **Segundo Nivel de Atención:** Atención abierta de medicina y odontología, que contempla especialidades médicas básicas, incluyendo consultas, controles y procedimientos clínicos y de apoyo diagnóstico y tratamiento de enfermedades que se realizan en forma ambulatoria.
- N. **Beneficiario:** Persona natural que recibe una atención de salud y que pertenece al SISAE.
- O. **No beneficiario:** Persona natural que recibe una atención de salud y que NO pertenece al SISAE.
- P. **Convenio:** Acuerdo entre el Centro Médico Militar y personas jurídicas de derecho privado o derecho público, tales como empresas del sector público, servicios de salud y/o empresas privadas.



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

Q. **Recinto de Acceso Restringido:** es aquel, que debidamente señalado, sólo permite el acceso del personal autorizado del Centro Médico.

VII. DESARROLLO

El Centro Médico, declara que todos los pacientes beneficiarios del SISAE y no beneficiarios que se atienden en este Centro, tienen los siguientes derechos, de acuerdo a lo establecido en el Título II y IV de **la Ley N°20.584 que regula los derechos y deberes** que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud:

Derechos:

- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad, pudor e intimidad.
- Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- Ser informado de los costos de su atención de salud.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
- Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- Que el personal de salud porte una identificación con expresión de sus funciones.
- La persona podrá reclamar, en la medida que sienta vulnerado sus derechos, ante el Centro Médico, en el evento que no reciba respuesta en el plazo de 15 días hábiles o ésta no le satisface, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud.

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

- Respetar el Reglamento Interno del establecimiento, lo que se hace extensivo a sus representantes legales, familiares y visitas.
- Informarse acerca del funcionamiento del establecimiento y sobre los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición.
- Tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen.



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

- 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, entregando la información necesaria.

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

Las atenciones que brinda esta instalación de salud son las siguientes:

Área Consultas Médicas y de especialidades

- ✓ Medicina General
- ✓ Pediatría
- ✓ Ginecología
- ✓ Oftalmología
- ✓ Neurología Adulto
- ✓ Psiquiatría adultos
- ✓ Psiquiatría Infantil
- ✓ Otorrinolaringología

Área dental

- ✓ Operatoria
- ✓ Operatoria y Odontopediatría
- ✓ Ortodoncia
- ✓ Urgencia dental
- ✓ Radiología Dental

Servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento

- ✓ Kinesiología
- ✓ Matrona
- ✓ Fonoaudiología
- ✓ Nutricionista
- ✓ Psicopedagogía
- ✓ Psicología Adulto
- ✓ Psicología Familiar
- ✓ Psicología Infantojuvenil
- ✓ Podología
- ✓ Radiología Médica
- ✓ Ecotomografía
- ✓ Ecografía Ginecológica
- ✓ Toma de Electrocardiograma
- ✓ Toma de Muestras para laboratorio.



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

- ✓ Procedimientos de Enfermería:
 - Control de signos vitales
 - Toma de hemoglucotest
 - Curaciones complejas
 - Tratamientos endovenosos
 - Administración de medicamentos intramuscular.

Este Centro no cuenta con Servicio de atención de Urgencia médica

B. Horarios de funcionamiento

| Área | Días | Horario |
|-----------------------------|-----------------|----------------------|
| Consultas Médica y Dental | 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 Médica y Dental | Lunes a jueves | 08:00 a 16:30 horas |
| | Viernes | 08:00 a 15:30 horas |

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" (punto de venta), ubicada en hall central.
- b. Central Telefónica: 226684345-226684346.
- c. Call Center JIS 223318200 (ubicada en Hospital Militar de Santiago).

Se exceptúa Toma de Muestra que es por orden de llegada.

D. Acceso a la atención

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

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

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



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

E. Identificación del usuario al momento de la atención

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

- ✓ Tarjeta de identificación (TIM o TIFA)
- ✓ 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 cancelar la 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 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

G. Aviso de inasistencia a la hora agendada

1. Es de responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno con un día hábil de antelación a la fecha agendada, a excepción del paciente que justifique su ausencia dentro del plazo de un día hábil siguiente a la hora asignada. Se aclara que la justificación a la inasistencia deberá ser acreditada mediante documentos que para cada caso corresponda: parte de denuncia por robo, por accidente de tránsito, licencia médica, etc. Y siempre que sean estas circunstancias imprevistas, de acuerdo a disposiciones institucionales. (Oficio JIS DEPTO II/ 2 (R) N° 11000/5881/S/D).
2. La inasistencia de un paciente institucional a la hora agendada, sin previo aviso constituirá una "**Falta a sesión sin aviso**", lo que derivará en el cobro efectivo de la prestación, de acuerdo a disposiciones institucionales (Oficio:



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

3. COSALE DEPTO. II b/I (R) N° 11000/3407/SD 22.ABR.2013, Ref.: Dictamen N°15.438 de la CGR de 08.MAR.2013.
4. Si el Centro, por motivos de fuerza mayor, no pudiese otorgar la prestación agendada, (por ejemplo inasistencia del profesional), coordinará con el usuario afectado una nueva hora, dejando sin efecto el cobro de la prestación no otorgada.
5. Como ausencia sin previo aviso, se considerarán los retrasos sobre 15 minutos, no obstante, en este caso, se deben aplicar criterios excepcionales en la aplicación de esta medida, conforme a disposiciones internas de la Instalación.
6. El paciente deberá llegar con la anticipación previamente indicada al momento de solicitar su hora agendada o citación 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 requeridas. En este caso, la instalación ofertará alternativas de atención sujetas a disponibilidad, no obstante, la prestación no ejecutada, será cobrada a los beneficiarios SISAE.

H. Normas de acompañamiento

1. El paciente adulto debe ingresar sólo al box de consulta o procedimientos, sin embargo a juicio del profesional de salud podrá permitirse un acompañante, siempre que no interfiera con el normal proceso de atención.
2. Los pacientes menores de edad deberán asistir con un acompañante adulto y con la autoridad legal para decidir o resolver situaciones, siendo esto un requisito para ser atendidos (padres, madres, tutores o representante legal).
3. No está permitido el ingreso de mascotas al interior del Centro, a excepción de "perros guías", los que deberán estar debidamente identificados.

I. Altas de atención

Las altas pueden ser de tipo médica u odontológica, voluntaria, forzosa o disciplinaria:

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.



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

2. **Alta Voluntaria**

Ocurre a solicitud del paciente (o de su representante legal) quien, en pleno uso de sus facultades, expresa su voluntad de no querer ser tratado, interrumpir el tratamiento o rechazar los medicamentos prescritos. El profesional deberá informar al paciente los riesgos que esto conlleva y dejará consignado en la ficha la decisión del paciente junto a la firma de ambos.

3. **Alta Forzosa:**

Entregada por la Dirección del establecimiento, ante la solicitud de alta voluntaria. Si es pertinente, solicitar recomendación del Comité de Ética.

4. **Alta Disciplinaria:**

Puede ser dispuesta por la Dirección del establecimiento, ante las siguientes situaciones, **siempre y cuando esto no ponga en riesgo inmediato la salud del paciente:**

- ✓ En caso de incumplimiento de alguno de los deberes del paciente establecidos en la Ley N° 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.

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, a juicio del profesional o a solicitud del usuario, la información verbal entregada podrá acompañarse de documentos escritos con lo explicado o aportando mayores antecedentes.
4. La información será entregada por el profesional tratante en forma oportuna, es decir, siempre previo a la ejecución de un procedimiento o tratamiento. Con



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

5. 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.
6. 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.
7. 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.

Sin perjuicio de lo descrito, en el Área Dental existen procedimientos que podrían implicar un grado de riesgo mayor y serán informados al paciente previo a su ejecución, por lo que se dispone de un Consentimiento Informado para que el paciente o tutor deje constancia bajo su firma que recibió toda la información relevante respecto de dicho procedimiento, por tanto rechaza o acepta que éste se realice.

K. Identificación del equipo de salud

El personal permanente y transitorio del Centro Médico Militar "Santiago Centro" así como los docentes, alumnos de Universidades y Centros de Formación Técnica en Convenio, deben utilizar en forma permanente durante el horario de atención en el Centro, la identificación institucional que incluye nombre, apellido y cargo que ocupa, en el caso de alumnos y docentes, incluir el nombre del establecimiento educacional y su calidad de alumno cuando corresponda. La identificación debe ser portada en un lugar visible por cada funcionario.

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.



CENTRO MÉDICO MILITAR “SANTIAGO CENTRO”
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

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. Buzones de opinión ubicados en los sectores de espera de público (Completando Formulario de Opinión Usuaría).
- b. Presencial al Encargado de Opinión Usuaría.
- c. Presencial en la Unidad de Calidad.
- d. Correo electrónico del Encargado de la Opinión Usuaría: wascue@cosale.cl. Asunto: reclamo, felicitación o sugerencia según corresponda.
- e. Carta por correo convencional dirigida a Encargado de Opinión Usuaría, Centro Médico Militar “Santiago Centro”, Alameda 1449, Torre C, 2do Piso.

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 N° 20.584), deben ser siempre presentados por escrito por el usuario, completando la totalidad de datos solicitados en el Formulario de Opinión Usuaría disponible, con la finalidad de efectuar el análisis y entregar una respuesta, dentro de un plazo de 15 días hábiles. Sin embargo, el Centro Médico realizará el primer contacto con los usuarios o reclamantes en las primeras 24 horas hábiles desde la fecha de la opinión usuaría.

Para los reclamos relacionados con esta misma Ley N° 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 "SANTIAGO CENTRO"

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

El Centro Médico dispone de vías de evacuación debidamente señalizadas ante la necesidad de evacuación de la instalación por situaciones de emergencia como incendios, sismo, inundaciones, corte de suministro eléctrico, entre otros. Además cuenta con un Plan de evacuación dirigido por personal del Centro, capacitado y preparado para dirigir a las personas hacia las "Zonas de Seguridad" ante una eventual emergencia. Este plan pretende asegurar la vida y la integridad física, tanto de los funcionarios, como de los usuarios de la instalación, ante una situación potencialmente riesgosa dentro del edificio.

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 a dicho Comité debe ser solicitada a la Enfermera Encargada de Calidad.

Q. Colaboración en el ámbito docente asistencial

Este Centro, es campo clínico para la actividad docente asistencial de la Universidad de los Andes y Universidad 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



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

una hoja de Interconsulta, con la cual el paciente beneficiario podrá optar a la atención por prestadores de mayor complejidad de la red o en convenio. Los pacientes atendidos en modalidad "particular" serán derivados a prestadores de su elección o conveniencia.

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

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

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

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

T. Garantías Explícitas en Salud

Cuando el Profesional tratante efectúa un diagnóstico o hipótesis diagnóstica de alguna de las patologías de la Garantía Explícita de Salud (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 Ministerio de Salud (MINSAL) y dejando dicha constancia en la ficha clínica del paciente.

U. Acceso a exámenes o procedimientos

Para poder realizar exámenes y/o procedimientos, se debe presentar, obligatoriamente la respectiva orden o indicación médica por escrito y en original, la cual deberá ser presentada con antelación a la hora agendada para efectuar el trámite administrativo correspondiente. 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.

Con el objeto de garantizar la seguridad e integridad del paciente, una vez realizado un determinado examen o procedimiento que requiera un cuidado específico posterior, el Centro Médico exigirá la presencia de un acompañante mayor de dieciocho años, quien deberá responsablemente cuidar del paciente una vez finalizada la atención de salud.



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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

V. Entrega de resultados de exámenes

Para dar cumplimiento al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley N° 19.628 y en la Ley N° 20.575, los resultados de exámenes deben ser retirados presencialmente por el paciente, presentando su identificación (carnet de identidad o credencial) o a su representante legal, adjuntando un poder simple.

W. Procesamiento de Papanicolaou (PAP)

Toda muestra de 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 este examen será derivado exclusivamente al Laboratorio de Anatomía Patológica del Hospital Militar de Santiago. Queda estrictamente prohibido su traslado por el paciente, acompañantes o personal no autorizado.

X. Encuesta de Opinión Usuaría

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 N° 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. Copia de ficha clínica: debe ser solicitada personalmente por el titular de la ficha clínica, o su representante legal o un tercero debidamente autorizado mediante poder notarial. La copia de ficha clínica debe ser solicitada a la Enfermera Coordinadora del Centro Médico.



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

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. 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, representante legal, sus familiares, acompañantes, deberán presentar 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 Centro Médico y a los demás usuarios de este Centro.
- 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 Centro Médico.
- d. Está prohibido en este Centro Médico, a los usuarios internos, externos y sus acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio el interior de la instalación, a los funcionarios que se encuentren en ella y a los pacientes, tanto fuera como dentro del box y durante la atención de los pacientes.
- e. Los usuarios deben colaborar con la atención, entregando en forma oportuna, veraz y completa la información relacionada con su estado de salud y la que le sea solicitada por los profesionales tratantes, para su adecuado diagnóstico y tratamiento.
- f. Está prohibido cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres, consumo de drogas ilícitas, alcohol, porte de armas y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y



CENTRO MÉDICO MILITAR "SANTIAGO CENTRO"

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD psicológica de otros usuarios y personal del Centro Médico. 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.

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

VIII. DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Jefes de Área Médica y Área Dental
- Oficina Enfermera Coordinadora
- Oficina Unidad de Calidad
- Sector de Admisión
- 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 "SANTIAGO CENTRO"
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

X. MODIFICACIONES

| N° corrección | Fecha | Ítem | Corrección | N° documento |
|------------------|-------|------|------------|-----------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |