

EJÉRCITO DE CHILE
COMANDO GENERAL DE PERSONAL
División de Salud

REGLAMENTO INTERNO



Centro Odontológico Militar “La Reina”

Ley N° 20.584

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS

EN RELACIÓN

A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD



I. INTRODUCCIÓN

El Centro Odontológico Militar La Reina, pertenece a la red de instalaciones de la División de Salud del Ejército. Es una instalación de salud de atención abierta de baja complejidad, que otorga prestaciones Odontológicas de primer y segundo nivel.

El Centro Odontológico Militar La Reina, brinda atenciones dentales a los beneficiarios del Sistema de Salud del Ejército (SISAE) y a sus cargas, además cuenta con capacidad para brindar atención a beneficiarios de sistemas de salud de otras ramas de las FAs y usuarios en general.

II. OBJETIVO

El objetivo de este reglamento es difundir al usuario, información relevante respecto del funcionamiento del Centro Odontológico Militar La Reina, en las materias relacionadas con los *“Derechos y Deberes que Tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud”* (ley 20.584).

III. ALCANCE

Este reglamento, debe ser conocido y aplicado, según corresponda, por todos los beneficiarios, sus cargas, usuarios en general, familiares y toda persona que ingrese a la instalación, así también por la totalidad de personal del Centro, incluyendo funcionarios externos, transitorios y cuando sea el caso, alumnos y docentes.

IV. REFERENCIAS

- A. Ley N° 20.584, abril 2012. Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud (última versión 25 noviembre 2022).
- B. Decreto 40. Aprueba Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584.
- C. Ley 21.188 de DIC.2019. Modifica cuerpos legales que indica para proteger a los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud y a los profesionales, funcionarios y manipuladores de alimentos de los establecimientos educacionales.
- D. Ley 21.331 de mayo 2021, del reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de salud mental.



- E. Ley 21.168. Julio 2019. Modifica la ley N° 20.584, a fin de crear el Derecho a la Atención Preferente
- F. Ley 21.380, octubre 2021. Reconoce a los cuidadores o cuidadoras el Derecho a la Atención Preferente en el ámbito de la salud.
- G. Decreto 50 de noviembre 2022, modifica Decreto Supremo N° 2, de 2020, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento que regula el derecho a la atención preferente dispuesto en la ley N° 20.584
- H. Ley 21.372, octubre 2021. Modifica la ley N° 20.584, estableciendo medidas especiales en relación al acompañamiento de los pacientes que se indican.
- I. Ley 21.509 de NOV. 2022. Que autoriza la toma de examen PCR desde los 14 años, sin el consentimiento de sus progenitores o de quien ostente el cuidado personal y/o patria potestad, en el contexto del programa de búsqueda de casos activos de COVID-19.
- J. DFL 1 de Ministerio de Justicia, mayo 2000.

V. DEFINICIONES

- A. **Atención abierta:** incluye acciones, de promoción, prevención, tratamiento recuperación y/o rehabilitación en salud, proporcionadas en modalidad ambulatoria.
- B. **Baja complejidad de atención:** prestaciones de salud que no incluyen cirugía mayor ambulatoria, ni procedimientos invasivos diagnósticos o terapéuticos que requieran el uso de sedación moderada o profunda.
- C. **Cuidador(a):** toda persona que, de forma gratuita o remunerada, proporcione asistencia o cuidado, temporal o permanente, para la realización de actividades de la vida diaria, a personas con discapacidad o dependencia, estén o no unidas por vínculos de parentesco.
- D. **Enfermedad mental:** condición mórbida que presente una determinada persona, afectando en intensidades variables el funcionamiento de la mente, el organismo, la personalidad y la interacción social, en forma transitoria o permanente.
- E. **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.
- F. **Procedimiento complejo:** para efectos de la ley 21.168 de “Atención preferente”, corresponde a aquella prestación que implica el uso de equipamiento, instrumental, instalaciones, tecnologías y profesionales especializados.



- G. **Persona con discapacidad psíquica o intelectual:** es aquella que, teniendo una o más deficiencias, sea por causas psíquicas o intelectuales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás
- H. **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. En el caso de menores de edad (<18 años), la representación legal la tienen ambos padres, si estos se encuentran separados, quien lo tenga a su cuidado o quien conste en escritura pública o acta extendida ante cualquier oficial del Registro Civil (pudiendo ser uno o ambos padres). Si un tercero tiene el cuidado personal, su derecho debe acreditarlo mediante sentencia del Tribunal de Familia.
- I. **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 del área médica u odontológica fuera de la instalación, ya sea porque el Centro no posee la prestación o porque ésta excede su capacidad de resolución.
- J. **Contra referencia:** es la respuesta que el profesional de salud receptor de la referencia, entrega al profesional que la remitió.

VI. DESARROLLO

Se entrega a continuación información relacionada con los procesos de atención de salud que se entregan en este Centro y debe ser conocida por los usuarios.

A. Prestaciones de especialidades Odontológicas

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

- ✓ Odontología general adultos, Operatoria.
- ✓ Odontopediatría
- ✓ Periodoncia.
- ✓ Endodoncia.
- ✓ Ortodoncia.
- ✓ Cirugía Bucal.



- ✓ Rehabilitación Oral- Prótesis Fija y Removible.
- ✓ Rehabilitación sobre implantes.
- ✓ Disfunción y trastornos témporo mandibulares.

Servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento

Radiología dental: Periapical, bitewing, teleradiografía y panorámica.

B. Horarios de funcionamiento

	Días	Horario
Consulta Dental y Radiología	lunes a jueves	08:00 a 17:00 horas.
	viernes	08:00 a 16:00 horas.

C. Agendamiento de horas

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

- a. Presencial en área de “Admisión de Pacientes”, Valenzuela Llanos 623.
- b. Telefónica: 226683335

D. Acceso a la atención

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

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

E. Identificación del usuario al momento de la atención

Para acceder a la atención, todo paciente debe siempre identificarse presentando su Cédula de identidad (TIM o TIFA no son válidos para acreditar identidad, sólo para verificar la calidad de beneficiario SISAE).

El paciente debe presentarse en la instalación, planificando su llegada con a lo menos 10 minutos de antelación a la hora agendada, para realizar previamente el trámite administrativo de ingreso y pago de la atención.

F. Costos de las atenciones y modalidades de pago

La información sobre aranceles vigentes, se encuentra disponible para el usuario en el mesón de admisión. Esta información debe ser solicitada al personal de esa misma área y está disponible también en la Subdirección clínica.



En relación a los presupuestos entregados al momento de la evaluación de un tratamiento odontológico, es importante saber, que éstos tienen el carácter de referencial o estimativo, pudiendo sufrir modificaciones de acuerdo a la evolución en el transcurso del tratamiento, estas modificaciones serán informadas oportunamente por el profesional tratante.

En cuanto a las modalidades de pago son las siguientes:

1. Descuento por planilla para el personal del SISAE.
2. Transbank (tarjetas de crédito y débito).

G. Atención preferente

Las personas mayores de 60 años y las personas con discapacidad, así como los cuidadores o cuidadoras, tienen derecho a una atención preferente y oportuna en las siguientes situaciones:

1. En atención presencial para solicitud de horas para atención dental y toma de exámenes radiográficos (mediante entrega de número, fila exclusiva u otro).
2. En la asignación de día y hora para la atención odontológica y toma de exámenes radiográficos (mediante el sistema de “horas protegidas”).
3. En la atención de urgencia dental.
4. En el agendamiento de interconsultas generadas durante la atención.

La condición del usuario, para acceder a la atención preferente y oportuna, debe ser acreditada por los siguientes medios:

1. Mayores de 60 años: cédula de identidad o pasaporte.
2. Condición de discapacidad: credencial o certificado de discapacidad vigente (emitida por el Registro civil) o excepcionalmente, el comprobante de trámite de la condición de discapacidad ante la Compin (Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez), con vigencia máxima de 60 días.
3. Cuidadores: documentos que acrediten el desempeño como cuidador, como son los distintos programas de cuidados de carácter gubernamental u otros, o en su defecto, una declaración jurada simple respecto de su rol y copia simple del medio de acreditación de la calidad de persona mayor o persona con discapacidad, de quien se encuentra a su cuidado (el detalle de esta información se encuentra en el Procedimiento “Atención Preferente” del Centro y puede ser solicitada al personal administrativo de las áreas de admisión).



H. Aviso de inasistencia a la hora agendada

1. Es de responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno con un mínimo de 24 hrs. hábiles de anticipación, ante la imposibilidad de asistir a la hora agendada y así permitir que esta quede disponible para otro usuario.
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: 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).
3. Si por parte del Centro Odontológico Militar La Reina, se presentase la eventualidad, de tener que cancelar la hora de atención agendada al usuario, por ejemplo, inasistencia de la profesional no programada, cortes de agua, emergencias u otras razones justificadas, el Centro coordinará con el usuario afectado una nueva hora, dejando sin efecto el cobro de la prestación no otorgada.

I. Sobre el acompañamiento durante las prestaciones de salud

1. El paciente adulto debe ingresar solo al box de consulta o procedimientos, sin embargo, si el paciente lo solicita, a juicio del profesional tratante podrá permitirse un acompañante, siempre que no interfiera con el proceso de atención.
2. Niños, niñas y adolescentes, deben asistir siempre acompañados de un adulto, siendo esto un requisito para ser atendidos (padre, madre u otro adulto responsable).
3. Adicionalmente en el caso de niños, niñas y adolescentes, se permitirá el acompañamiento por alguna persona significativa, expresamente indicada por ellos, durante las prestaciones ambulatorias, con la única excepción que de ello derive un peligro para el propio niño, niña o adolescente u otros pacientes.
4. No está permitido el ingreso de mascotas al interior del Centro, a excepción de “perros guías”, los que deberán estar debidamente identificados.

J. Altas de atención

Las altas pueden ser odontológica, voluntaria, forzosa o disciplinaria:

1. Alta odontológica: es entregada en forma verbal por el profesional tratante al paciente y debe ser registrada en su ficha clínica, cuando se ha completado el tratamiento o resuelto el problema de salud del usuario, a juicio del profesional tratante.
2. Alta voluntaria: ocurre a solicitud del paciente (o de su representante legal) quien, en pleno uso de sus facultades, expresa su voluntad de no querer ser tratado, interrumpir el tratamiento o rechazar los medicamentos prescritos. El profesional deberá informar al paciente los riesgos que esto conlleva y dejará consignado en la ficha la decisión del paciente junto a la firma de ambos.



3. Alta forzosa: es la dispuesta por la Dirección del establecimiento, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al Comité de Ética, concurriendo las mismas causales de alta voluntaria.
4. Alta disciplinaria: puede ser dispuesta por la Dirección del establecimiento, cuando existe por parte del usuario, trato irrespetuoso o actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas. Lo anterior, siempre y cuando esto no ponga en riesgo inmediato la salud del paciente.

K. Entrega de información clínica y consentimiento informado.

1. En el Centro Odontológico Militar La Reina, es el profesional tratante quien comunica a su paciente, de acuerdo a los antecedentes disponibles, la condición de salud que lo afecta, el diagnóstico, tratamientos disponibles, pronóstico previsible y las posibles complicaciones o riesgos de los tratamientos o procedimientos que indica.
2. Sin perjuicio de lo anterior, durante el proceso de atención, es deber del paciente efectuar las consultas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto a su diagnóstico y/o tratamiento. Con la información recibida, las personas podrán libre y voluntariamente, otorgar o denegar su consentimiento a someterse o recibir el procedimiento o tratamiento propuesto.
3. La información se entrega en términos generales en forma verbal, sin embargo, se solicitará el consentimiento informado por escrito, en algunos procedimientos o tratamientos que impliquen para el paciente, algún riesgo conocido, como por ejemplo en algunos procedimientos dentales dentro de algunas especialidades como Cirugía, Pabellón de Odontopediatría, Periodoncia y Rehabilitación Oral.
4. 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, ante las siguientes situaciones:
 - a. En caso de que su falta implique un riesgo para la salud pública, según se encuentre dispuesto en la ley, lo que deberá quedar registrado en su ficha clínica.
 - b. Cuando la condición de la persona implique riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable y no se encuentra en condiciones de expresar su voluntad ni es posible obtener el consentimiento de su representante legal, apoderado o de quien la tenga a su cuidado.
 - c. Cuando la persona se encuentra en incapacidad de manifestar su voluntad y no es posible obtenerla de su representante legal o este no existe.
5. A todo paciente niño, niña y adolescente se le entregará información sobre su enfermedad y la forma en que se realizará su tratamiento, adaptada a su edad, desarrollo mental y estado afectivo y psicológico.
Sin perjuicio de las facultades de los padres o del representante legal para otorgar el consentimiento en representación de un menor de edad competente. Todo menor de



18 será oído y tendrá derecho a optar entre las alternativas de los tratamientos propuestos, según la situación lo permita, tomando en consideración su edad, madurez, desarrollo mental y su estado afectivo y psicológico. Debe registrarse en la respectiva ficha clínica, que el niño, niña o adolescente ha sido informado y se le ha oído.

6. A los pacientes con enfermedad mental o discapacidad psíquica o intelectual, se le asegurará la participación activa en su plan de tratamiento y expresión de su consentimiento libre e informado. Ante intervenciones médicas invasivas o irreversibles se requerirá la manifestación de dicho consentimiento libre e informado (excepto lo señalado previamente en N° 4 b.).

Si tuviese limitaciones para expresar su voluntad y preferencias, se les brindará asistencia y en ningún caso se realizarán tratamientos, sin considerar su voluntad y preferencias.

7. Específicamente para el examen PCR (Reacción en Cadena de la Polimerasa), no se requerirá autorización de los progenitores o tutor de mayores de 14 años para realizarlo, será suficiente el consentimiento del niño, niña o adolescente (lo anterior, acorde a la estrategia nacional de testeo, trazabilidad y aislamiento definida por el Estado en el contexto Covid-19).

L. Identificación del equipo de salud

Todo integrante del equipo de salud de este Centro, incluido alumnos y docentes, si los hubiere, deben portar en forma permanente y visible, desde su ingreso al 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.

M. Trato al paciente y privacidad en la atención

El personal del Centro, profesionales, personal técnico y administrativo, deben mantener en todo momento hacia los usuarios, un trato amable y cordial. El paciente debe ser tratado en forma respetuosa, por su nombre, anteponiendo según corresponda, "Sr", "Sra.", su grado militar, etc. y resguardar su privacidad durante todo momento durante la atención de salud. Así también mantener la confidencialidad y reserva de los antecedentes clínicos.

N. 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.



O. Presentación de reclamos, sugerencias y felicitaciones

Para presentar sugerencias, reclamos o felicitaciones, el Centro dispone de un formulario el que luego de ser completado, puede ser entregado por los siguientes medios:

1. Buzón de opinión y formulario disponibles en Sala de Espera.
2. Correo electrónico comlareina@cosale.cl (para solicitud del formulario y posterior envío).

Si el reclamo es presentado en forma verbal y es de fácil resolución o no requiere de mayor gestión, en lo posible se dará solución inmediata, sin embargo, si a su juicio se ha vulnerado alguno de sus derechos (los que se encuentran en la “Carta de la Ley de Deberes y Derechos del paciente”, a la vista en el sector de ingreso al Centro), debe ser siempre presentado por escrito, completando la totalidad de datos requeridos en el formulario, 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 usuario no recibe respuesta a su reclamo dentro del plazo de 15 días hábiles por parte de este Centro, o la respuesta no le conforma, o no se cumplieron las soluciones comprometidas o el plazo para subsanarlas, tiene derecho a recurrir a la Superintendencia de Salud” (SIS), en un plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la respuesta que entregó el Centro o la fecha en que ésta debió ser remitida.

Se informa además a los usuarios, que está disponible la “Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias” de la División de Salud (DIVSAL) a través del correo electrónico oirscosale@cosale.cl, haciendo uso del banner de “Contáctenos”, de la página web de la DIVSAL www.cosale.cl, ante cualquier tipo de reclamo, al que puede acceder siempre y cuando el reclamo haya sido presentado previamente en el Centro Odontológico Militar “La Reina” y exista disconformidad con la respuesta entregada o no hubiese recibido respuesta en el plazo establecido.

P. 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 de la instalación, ante lo cual debe seguir las instrucciones del personal que se encontrará debidamente identificado.

Q. 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 al Comité de Ética del Hospital Militar de Santiago el que puede ser consultado tanto por el usuario o profesional del Centro, ante situaciones específicas que involucren aspectos ético-asistenciales. La información y el formulario que debe completar para acceso a dicho Comité debe ser solicitada al Encargado de Calidad del Centro.



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, para complementar la atención, definir un diagnóstico, solicitar un tratamiento, procedimiento, etc., efectuará la derivación por medio de una Interconsulta. En el caso de los pacientes beneficiarios del SISAE, podrán optar a la atención de prestadores bajo convenio, cuando los hubiese y a los cuales será derivado.

La contrarreferencia debe ser presentada por el paciente al profesional que la solicitó, en la siguiente consulta, para asegurar la continuidad de la atención.

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 técnicas ministeriales en calidad y seguridad de la atención, entre otros:

1. Protocolo de prevención de infecciones asociadas a la atención de salud.
2. Sistema de notificación y seguimiento de eventos adversos y centinela.
3. Protocolo de Consentimiento Informado.
4. Protocolo de acceso al Comité de ética asistencial COM La Reina.

T. Garantías Explícitas en Salud

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

U. Acceso a exámenes y procedimientos

Para la realización de exámenes o procedimientos en el Centro, el paciente debe presentar obligatoriamente la respectiva indicación escrita emitida por el profesional que la indica, la orden debe contener legibles los siguientes datos completos, como mínimo:

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

- Es responsabilidad del profesional tratante, emitir las órdenes con los datos mínimos completos, no obstante, es deber del paciente revisar que su información esté correcta y completa en la orden recibida. Lo anterior con el propósito de prevenir errores en la atención.



- Si el examen o procedimiento indicado tiene requisitos previos, estos le serán informados al agendar la atención. El paciente debe llegar preparado de acuerdo a las instrucciones entregadas, así también cumplir las indicaciones médicas posteriores, si existieren.

V. Entrega de resultados de exámenes

Los resultados de exámenes radiográficos deben ser retirados presencialmente por el titular, presentando el comprobante y cédula de identidad, o por su representante, adjuntando un poder simple, carné de identidad de quien retira y copia del carné de identidad del titular del examen. Las radiografías e informes requeridos se envían al correo electrónico del paciente registrado al momento de tomar el examen radiográfico.

W. Solicitud de informes o certificados médicos

Los pacientes o sus tutores legales, podrán solicitar certificados de atención, informes, y/o copia de su ficha clínica. Los primeros pueden ser solicitados directamente al profesional tratante, durante la atención, indicando el objetivo de la solicitud. En cuanto a copias de atenciones de la ficha clínica, deben ser solicitadas presencialmente por escrito, por el titular o quien acredite ser su representante legal (completando un formulario), el que debe ser presentado a la Subdirección del COM La Reina.

X. No realización de investigación científica biomédica

Este Centro ha definido dentro de sus políticas, la no realización de investigación científica biomédica en seres humanos, ni la participación en investigaciones de este tipo, de otros organismos. Esto incluye, la no autorización de acceso y uso de las fichas clínicas de los pacientes del Centro, para dicho fin, por parte de los profesionales del Centro ni en el contexto de la actividad docente asistencial.

Y. Deberes de las personas en su atención de salud

1. Es deber de los pacientes que se atiendan en esta instalación, respetar el presente reglamento, así también sus representantes legales, familiares y acompañantes.
2. Los usuarios deben procurar informarse acerca del funcionamiento del Centro, especialmente respecto de horarios, modalidad de atención, sistema de financiamiento, sistema para presentar consultas reclamos, entre otros.
3. Tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales, deberán colaborar con los miembros del equipo de salud que la atiende, informando de manera veraz acerca de sus necesidades y problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.
4. Todos los usuarios deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean estos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen.



5. Está prohibido cualquier comportamiento que contravenga la seguridad, el orden público, la moral y las buenas costumbres en las dependencias internas y externas del establecimiento, como consumo de drogas ilícitas, alcohol, porte de armas u objetos incendiarios y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y el personal, tratos vejatorios, degradantes o maltratos.
6. Ante la detección de trato irrespetuoso o actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, el director del Centro está facultado, cuando la situación lo amerite, para requerir la presencia de la fuerza pública y restringir el acceso de quienes afecten el normal funcionamiento de la instalación, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. También podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud.
7. Está prohibido fumar en las dependencias tanto internas como externas del Centro, a excepción de que sea autorizada un área específica para ello.
8. Está prohibido grabar o fotografiar cualquier dependencia interna del Centro sin autorización, a los funcionarios que se encuentren en ella y a otros usuarios o pacientes.
9. Todo el personal del Centro, que, con motivo del desempeño de funciones clínicas, técnicas o administrativas, fueren objeto de atentados a su integridad física o psicológica u objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos por parte de pacientes, usuarios o cualquier persona ajena a la instalación, podrán exigir, mediante una solicitud escrita dirigida al Director del Centro, que se le proporcione los mecanismos de defensa jurídica adecuados para el ejercicio de las acciones civiles y penales correspondientes.

Z. Encuesta de opinión usuaria

El Centro aplica anualmente, durante el periodo Mayo-agosto, la “Encuesta de Opinión usuaria en atención ambulatoria de la red DIVSAL”, cuyo propósito principal es conocer la percepción de los usuarios, respecto del cumplimiento de sus derechos establecidos en la ley 20.584. Esta encuesta se realiza en modalidad on-line, enviando un correo al mail registrado, al finalizar la jornada de atención.

Es muy importante que los usuarios participen contestando la encuesta recibida, ya que permite al Centro detectar aspectos relacionados con la atención, que puedan ser mejorados, en base a las opiniones recogidas.

VII. DISTRIBUCIÓN

- Unidad de Calidad
- Salas de espera
- SIS –Q (Mantenedor de archivos o DP 1.1)
- [www. cosale.cl](http://www.cosale.cl)



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO
CENTRO ODONTOLÓGICO MILITAR LA REINA
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

VIII. RESPONSABLE

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

IX. MODIFICACIONES

Edición	Nombre documento	Vigencia	RE	Descripción
01	Reglamento Interno Ley N° 20.584 Deberes y Derechos de las personas en relación a las acciones de atención en salud.	2016-2018		Inicio del proceso
02	Reglamento Interno Ley N° 20.584 Deberes y Derechos de las personas en relación a las acciones de atención en salud.	2017-2021		Cambio de formato
03	Reglamento Interno Ley N° 20.584 Deberes y Derechos de las personas en relación a las acciones de atención en salud.	2021-2026		Actualización
04	Documento de red Reglamento Interno Ley N° 20.584 Deberes y Derechos de las personas en relación a las acciones de atención en salud.	2023-2028		Ítem V "Definiciones", agrega C., D. y G y modifica H. Ítem VI "Desarrollo": E. Modifica identificación del usuario para acceder a la atención. G. Incorpora Ley 21.168, 21.380 Decreto 50 sobre "atención preferente") I. Incorpora ley 21.372 (sobre acompañamiento) J. Corrige definición de "Alta forzosa" K. Incorpora información Ley 21.331 V. Agrega responsabilidad de los usuarios sobre datos de las solicitudes de exámenes. W. Agrega ítem sobre prestación de administración de medicamentos Y. Informa metodología on-line de la EOU.



CENTRAL ODONTOLÓGICA DEL EJÉRCITO
CENTRO ODONTOLÓGICO MILITAR LA REINA
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

				AA. Incluye información de la FC en el concepto de Investigación científica en seres humanos. BB, modifica N° 6 y agrega N° 9 (ley 21.188)
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------