



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD



REGLAMENTO INTERNO

Ley N° 20.584

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

Aprobado por R.E. N°6080/1654/3554 de
24.MAY.2017



Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. OBJETIVO	5
III. ALCANCE	5
IV. REFERENCIAS.....	5
V. RESPONSABILIDADES.....	6
VI. DEFINICIONES.....	6
VII. DESARROLLO.....	7
A. Prestaciones de salud.....	8
B. Horarios de funcionamiento	9
C. Agendamiento de horas	9
D. Acceso a la atención.....	10
E. Identificación del usuario al momento de la atención.....	10
F. Costos de las atenciones y modalidades de pago.....	10
G. Aviso de inasistencia a la hora agendada	11
H. Normas de acompañamiento	13
I. Altas de atención	20
J. Entrega de información clínica y consentimiento informado	22
K. Identificación del equipo de salud.....	24
L. Trato al paciente y privacidad en la atención.....	24
M. Toma de fotografías o videos	24
N. Información, reclamos, sugerencias y felicitaciones.....	25
O. Vías de evacuación en caso de emergencias	25
P. Acceso a Comité de Ética	26
Q. Colaboración en el ámbito docente asistencial	27
R. Sistema de referencia y contra referencia.....	28
S. Normas de calidad y de seguridad en la atención de salud	28



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD	
T. Garantías Explícitas en Salud	28
U. Encuesta de opinión usuaria	28
V. Realización de investigación científica biomédica	28
VIII. DISTRIBUCIÓN	29
IX. RESPONSABLE	29
X. MODIFICACIONES	30
XI. ANEXO Vías de Evacuación.....	31



I. INTRODUCCIÓN

El Centro de Rehabilitación Infantil del Ejército, es una instalación de salud de especialidad, de atención abierta dependiente del Comando de Salud del Ejército (COSALE) que está orientada a entregar una atención en el tercer nivel de atención, de baja complejidad a usuarios en donde se otorga atención integral.

El CRIE está orientado a la rehabilitación de niños que presenten enfermedades o trastornos crónicos de tipo neurológico, muscular, motor, y enfermedades afines, trastornos del lenguaje, del desarrollo y psicomotor variados que generen discapacidades permanentes del neurodesarrollo o transitorias que pudiera evolucionar a un trastorno permanente, fomentando la habilitación y rehabilitación de hijos del personal de la institución.

Su misión está centrada en ejecutar atención de nivel especializado de salud integral y multidisciplinaria para rehabilitar, lograr la inserción social y/o mejorar la calidad de vida de la población infanto-juvenil (0 a 18 años) beneficiarios del SISAE, excepcionalmente a hijos de funcionarios de otras ramas de la defensa nacional y particulares, los que estarán sujetos a la disponibilidad de cupos en el Centro.

La finalidad del presente Reglamento CRIE, es entregar información sobre el funcionamiento del Centro, a todo el personal que realice actividades vinculadas con la atención de Salud, a los pacientes que reciben dicha atención, a sus padres y/o tutores legales que asistan a esta instalación con el objetivo de dar cumplimiento a la Ley N°20.584 de derechos y deberes de los pacientes.

Esta instalación de salud, cuenta con Resolución Sanitaria Exenta N° 023 del 15 JUL. 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.



II. OBJETIVOS

Objetivo general:

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.

Objetivos específicos:

- Entregar a los pacientes, sus padres y/o tutores, información importante que deben conocer acerca del funcionamiento organizacional de este Centro y sus procesos de atención.
- Cumplir con disposiciones de la Ley 20.584, sobre deberes y derechos de los pacientes, vinculados a su atención de salud.
- Difundir al equipo de salud del Centro, las normas de funcionamiento, relacionadas con la atención de salud.

III. ALCANCE

Las disposiciones de este reglamento deben ser conocidas, respetadas por todos los funcionarios del Centro, por los usuarios, sus padres, tutores y acompañantes, alumnos de pre y post grado de Universidades en convenio.

IV. REFERENCIAS

- Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de los pacientes.
- Decreto N° 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”. Ministerio de Salud.
- Reglamento interno, Ley 20.584, Hospital Militar de Santiago.
- RAO 2014.
- Reglamento interno Ley 20.584 Comando de Salud del Ejército (referencia).



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

- Diferencias entre Licencia Médica postnatal, parental e hijo menor de un año del departamento de coordinación nacional de las licencias COMPIN.
- Reglamento Interno del Centro de Rehabilitación Infantil del Ejército, edición 01.
- PG-ASIRS-0, Abril 2016 COSALE.

V. RESPONSABILIDADES

A. Director(a) del CRIE

Velar porque este reglamento se mantenga vigente y accesible a los usuarios.

B. Funcionarios del CRIE (profesionales, técnicos y administrativos), alumnos y personal externo.

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

C. Pacientes, sus padres, tutores y acompañantes:

Conocer, respetar y cumplir las disposiciones de este reglamento.

VI. DEFINICIONES

- A. **COSALE:** Comando de Salud del Ejército.
- B. **SISAE:** Sistema de salud del Ejército.
- C. **SISMEDEN:** sistema médico dental.
- D. **JEAFOSALE:** Jefatura de administración de los fondos de salud del ejército.
- E. **FOSAFE:** Fondo de salud familiar de ejército.
- F. **Atención abierta:** son acciones de promoción, protección, recuperación y rehabilitación en salud, que se otorga a una persona natural, comprendiéndose en tales acciones aquellas que constituyen apoyo diagnóstico y que son proporcionadas en forma ambulatoria.
- G. **Atención abierta de baja complejidad:** instalaciones de salud que no realizan cirugía mayor ambulatoria, ni procedimientos invasivos diagnósticos o terapéuticos que requieran sedación moderada o profunda.
- H. **Equipo de salud:** todo individuo que actué 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 área de la salud, como de otras que tengan participación en el quehacer de salud.
- I. **Carta orden de atención:** documento de resguardo emitido por la institución a la que pertenece el usuario para recibir prestaciones fuera de su entidad de salud.
- J. **Derivación:** es el documento que se realiza por parte del médico tratante, terapeuta o enfermera, a otro centro de salud, para el diagnóstico, tratamiento y/o



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

rehabilitación, cuando la situación de salud del paciente requiere de intervenciones que exceden las competencias del lugar de origen.

- K. **Derivación interna:** es la derivación de un paciente, por parte del médico tratante o terapeuta, a otro profesional sanitario del centro para ofrecerle una atención complementaria, tanto para su diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación, a través de un formulario institucional.
- L. **Procedimiento invasivo:** es aquél que se vale de una o varias técnicas médicas que invaden el cuerpo, con un fin diagnóstico o terapéutico.
- M. **PIE:** programa de integración escolar
- N. **Comité de ética:** es un grupo multidisciplinario de reflexión y debate frente a los problemas éticos que surgen en la práctica de atención sanitaria, cuyo objetivo es apoyar y orientar metódicamente tanto a profesionales como a pacientes y/o sus familiares. su ámbito de actividad incluirá la asistencia, educación e investigación a fin de establecer recomendaciones en la práctica asistencial diaria y un apoyo a la investigación clínica.
- O. **Equipo Integración Escolar:** es un equipo multidisciplinario que está compuesto por una terapeuta ocupacional, una psicóloga y una educadora diferencial quien coordina el equipo; cuyo objetivo es orientar la inclusión de los pacientes en el sistema educativo que responda a sus necesidades.
- P. **Comité de ingresos:** entidad técnica multidisciplinaria, que analiza cada caso, determinando si el paciente cumple con las condiciones médicas de discapacidad, (ya sea esta permanente o transitoria) y que estén afectas a rehabilitar, y evaluando además la capacidad de otorgar dicha atención.
- Q. **Representante o tutor legal:** es la facultad otorgada por ley a una persona para obrar en nombre de otra, recayendo en ésta los efectos de tales actos. el ejercicio de esta representación puede ser obligatorio para el representante. la representación legal de un menor de edad la tiene el padre, en caso que los padres estén separados y la madre tenga el cuidado personal, es ella la representante (art. 225 del código civil). si un tercero tiene el cuidado personal, su derecho debe acreditarlo mediante sentencia del tribunal de familia.

VII. DESARROLLO

Derechos y deberes de los pacientes de la ley N° 20.584

A. Derechos:

- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- 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.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

- Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
- Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
- Que el personal de salud porte una identificación.
- Que su médico y/o profesionales tratantes del área de salud le entregue información de la atención recibida durante la intervención.
- Presentar su caso al Comité de Ética del Hospital para opinión ético clínica.
- Autorizar que docentes y alumnos conozcan su estado de salud y conozcan sus antecedentes clínicos, así como negarse a ello.

B. Deberes:

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamo

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:

Consultas Médicas de especialidades:

- ✓ Fisiatría
- ✓ Neurología

Servicios y Unidades de apoyo:

- ✓ Fonoaudiología
- ✓ Educación diferencial
- ✓ Kinesiología
- ✓ Psicología
- ✓ Psicopedagogía
- ✓ Terapia ocupacional
- ✓ Procedimientos de Enfermería
- ✓ Arteterapia

En relación a los aranceles, estos se encuentran disponibles y vigentes en la recepción del Centro.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

B. Horarios de funcionamiento

El CRIE es un centro de atención abierta ambulatorio, que atiende de lunes a viernes, en horario hábil con excepción de los festivos, en los siguientes horarios de atención:

Lunes, martes y jueves de 8:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00 horas.

Miércoles de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00 horas.

Viernes de 8:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00 horas.

C. Ingreso de pacientes y agendamiento de horas

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

1. Ingreso del usuario al CRIE:

La forma de ingreso al Centro es a través de la derivación del niño, mediante una interconsulta médica, cuya vigencia no debe ser mayor a 3 meses, emitida por un médico institucional o del extrasistema, y sólo por excepción los usuarios derivados por el PIE correspondiente a la red de Ejército de Jardines infantiles y sala cuna, los cuales deberán solicitar hora y ser evaluados por médico en el CRIE, en caso de no haber horas disponibles se orientará para tomar hora en el HMS. En cualquiera de los dos casos, la interconsulta debe ser entregada a la Enfermera Coordinadora, quien lo presentará al Comité de Ingresos, entidad técnica multidisciplinaria, que determina si el paciente cumple con. Los criterios predefinidos de ingreso. En caso de no cumplir, el comité deberá orientar al usuario sobre dónde puede recibir la atención que requiere.

Las interconsultas pueden llegar al Centro por correo electrónico (crie@cosale.cl), o de forma presencial, en este último caso la instalación resguardará una copia de la interconsulta, entregando la original al solicitante.

Como parte del ingreso al Centro es requisito que asista a una entrevista con la asistente social.

2. Reingresos:

Se considerará reingreso al CRIE a todo usuario que no registra atenciones médicas ni terapéuticas en un periodo **superior a un año** en el Centro, o que presente alta administrativa o alta a solicitud de los padres.

Todo reingreso, debe ser evaluado por el Comité de Ingresos.

Se solicitará interconsulta si la ausencia es superior a un año, o usuarios que tengan registro de alta administrativa y/o solicitud de los padres.

3. Controles médicos y derivaciones:

Todo usuario que requiera una hora de control médico deberá solicitarla en la Enfermería del Centro, las que se agendarán según disponibilidad de cupo.

La apertura de agenda médica se realizará el último lunes de cada mes para el mes siguiente, y en caso que corresponda a un feriado se correrá al primer día hábil siguiente.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

En caso de derivaciones internas, estas serán gestionadas por la Enfermera Coordinadora del Centro, según disponibilidad del área, sino quedará en lista de espera para ser llamado del área específica. En caso de que al ser llamado no tome las horas disponibles ofrecidas no se mantendrá en la lista de espera. Para solicitar una hora en otra área deberá presentar la derivación interna o indicación médica.

4. Atrasos

Se solicita a los padres puntualidad en la asistencia a terapia y llegar 10 minutos antes de lo programado para poder emitir la orden de atención. Sin ella no podrá ser atendido.

El usuario no será atendido si llega posterior a los 15 minutos de inicio de la hora agendada.

En caso de retrasos reiterados el terapeuta deberá conversar con los padres para evaluar cambio de hora según disponibilidad de agenda o suspensión de terapia.

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 FFAA y DIPRECA (según disponibilidad de cupos)
- ✓ Pacientes CAPREDENA
- ✓ Pacientes Particulares (según disponibilidad de cupos)
- ✓ Pacientes de los sistemas de salud FONASA e ISAPRES, se atienden en modalidad Particular (según disponibilidad de cupos).

E. Identificación del usuario al momento de la atención

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

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

F. Costos de las atenciones y modalidades de pago

El valor de las prestaciones se encuentra disponible al usuario en el mesón de "Recepción" 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.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

Las modalidades de pago son las siguientes:

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

- **SISAE:**

Cuando el usuario se presenta a la primera consulta, se realizará la apertura de ficha clínica, con cédula de identidad y la tarjeta de identificación familiar, donde se emitirá una orden de atención, la que puede ser cancelada en el momento o por descuento por planilla. Si el usuario al atenderse se encuentra como “Carga en trámite”, los padres deberán presentar un Certificado emitido por la Unidad del funcionario(a) que acredite dicho trámite.

La prestación para usuarios beneficiarios Ejército está cubierta en un 50% por el Fondo de Salud y además se bonifica un 40% adicional si se encuentra adscrito en el Fondo de Salud Familiar del Ejército (FOSAFE).

En el caso de que el pago se realice al contado, el titular podrá gestionar el reembolso del 40% en el JEAFOALE.

- **Otras ramas de las Fuerzas Armadas:**

Para acceder a las atenciones en el Centro deberá traer el carnet de identidad del niño, y cada fin de mes debe solicitar en recepción el detalle con las atenciones reales efectuadas para que la entidad de procedencia pueda emitir la “carta de atención” correspondiente. Dicha carta deberá ser presentada en el CRIE con plazo máximo el día 8 de cada mes. En caso de no presentar dicho documento en el plazo correspondiente deberá cancelar la atención al contado, cheque o transbank.

- **Particulares:**

El pago de los usuarios particulares (pertenecientes al sistema FONASA o ISAPRE), se realizará en el momento de la atención, ya sea por cheque al día, sistema transbank o pago al contado. Se emitirá una boleta de atención la que podrá reembolsar en su sistema de Salud según la cobertura del plan al cual el titular se encuentre afiliado.

G. Aviso de inasistencia a la hora agendada

Es de responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno con un mínimo de 24 hrs. de anticipación, ante la imposibilidad de asistir a la hora agendada y así permitir que esta quede disponible para otro usuario.

1. Inasistencias

En caso de necesidad de cambio o suspensión de horas médicas por parte del usuario, ésta debe ser enviada vía e-mail o entregada directamente en la



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD enfermería del Centro, con un plazo máximo de 24 horas previas, indicando el motivo de la suspensión o cambio, para dar la posibilidad de agendar otro usuario. Todo cambio de horario, estará sujeto a la disponibilidad del momento y será responsabilidad de los padres asumir los inconvenientes que esto pudiera traer. En caso de inasistencia a las terapias programadas, se debe dar aviso el mismo día y lo más pronto posible por escrito ya sea por carta o correo electrónico, en un plazo no mayor de 24 horas después de ocurrido el hecho, además, de presentar la licencia o certificado médico respectivo. Lo mismo aplica en caso de hospitalización, es decir, avisar oportunamente mediante correo electrónico, y posteriormente entregar en enfermería del Centro, la epicrisis respectiva en cuanto sea dado de alta.

Las ausencias sin justificación, o presentadas posterior al plazo descrito de 24 horas, se cobrarán por el sistema informático al 100% de su valor. Este procedimiento está basado en el “Manual de Procedimientos Administrativos Generales del Sistema de Salud del Ejército” aprobado por la orden de Comando del Comandante en Jefe del Ejército N° 11.000/67 del 18 de noviembre de 2005 en su capítulo V “Cobranzas”, letra E y que es extensivo para todos los usuarios que sean atendidos en el CRIE, y 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, con excepción de los particulares.

El sólo llamado telefónico no justifica la inasistencia, ésta debe ser respaldada mediante un documento médico u otro afín.

Por otra parte, los impedimentos personales de los padres o familiares no liberan a los usuarios de acudir a las terapias, la justificación principal es por causa médica de patologías agudas que cursen los niños. Los padres deberán agotar todas las instancias para que el niño concurra regularmente a sus terapias.

2. Cambio o suspensión de horas agendadas por el CRIE

En caso de presentarse esta situación por parte del CRIE, se dará aviso a los padres y/o tutores lo más pronto posible a fin de no entorpecer la continuidad de la rehabilitación de los niños. Esta situación podría ocurrir ante eventualidades como licencias médicas u otras causales de fuerza mayor por parte de los profesionales del Centro. Por lo anterior, se solicita mantener los números de teléfono y correo electrónico **actualizados** en recepción. En lo posible, se asignará la atención a otro profesional que otorgue la prestación el mismo día, de lo contrario, se reagendará una nueva fecha de atención, según disponibilidad de cupos en el área o especialidad, en caso de no ser posible, se dará aviso a los padres de la suspensión de hora, dejando sin efecto el cobro de la prestación no otorgada.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

Los Coordinadores de área, son los responsables de gestionar la acción anteriormente mencionada.

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.

H. Normas de acompañamiento

1. Disposiciones generales para los acompañantes, padres y/o tutores:

Toda persona que ingrese como acompañante a la institución debe respetar las siguientes condiciones generales:

- Es obligación de los padres y/o tutores legales asistir en forma regular y participar en las sesiones terapéuticas, entregar información veraz y actualizada de los niños a los profesionales tratantes, sobre todo si hay cambios en la condición o indicaciones del niño, los padres y/o tutores deben presentar los respectivos **informes de los tratantes externos** del niño, para complementar la evaluación integral.
- Los padres y/o tutores deben mantener controles médicos en el Centro (Fisiatra o Neurólogo) periódicos, actualizados, según citación indicada siendo su responsabilidad solicitar las horas. En caso de tener médicos externos deberán presentar informes médicos mínimo semestralmente o antes en caso de cambios en las indicaciones o condición del niño, siendo esta condición fundamental en la planificación de los objetivos terapéuticos.
- Los niños podrán venir acompañados de otra persona que no sean los padres (ya sea familiares o cuidadores), sin embargo, cabe considerar que son los padres los responsables de la rehabilitación de sus hijos, por lo que se solicita que mantengan contacto con el personal profesional del Centro para recibir indicaciones, y trabajar coordinadamente en beneficio de los niños.
- Licencias médicas: El reposo transitorio mediante el otorgamiento de las licencias médicas para madres por “enfermedad grave del niño menor de un año”, son de atribución y resolución médica y están supeditadas al cumplimiento del plan rehabilitador indicado por el facultativo médico. El no cumplimiento o inasistencia a las terapias, será causal de suspensión de dicho beneficio. Las enfermedades agudas que presente el niño durante el periodo en que se encuentra con licencia grave por niño menor de un año, suprimen esta licencia por ley y se debe cursar la que corresponda a hospitalización o reposo, para luego retomar la licencia emitida por el especialista dado que en Chile está autorizado sólo para



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

realizar la terapia domiciliaria kinésica en modalidad Vojta en niños que requieren la ejecución en frecuencia de 3 veces al día. Las otras modalidades de tratamiento no cumplen con los criterios de otorgamiento y sólo se prescribe reposo transitorio por diagnósticos cuya enfermedad fue determinada por el Decreto Supremo del Ministerio de Salud y Hacienda (Ley 20.545). La licencia médica por diagnóstico de Alteración de la Coordinación Central (ACC) se da exclusivamente para que la madre o padre realice la terapia Vojta en domicilio. La no realización de dicha terapia por motivo de salud es condicionante de la suspensión del beneficio sólo si la patología intercurrente está dentro de las contraindicaciones para su realización.

- La licencia médica otorgada para la realización de terapias en domicilio es exclusivo para este fin, por lo que está sujeto a fiscalización por parte de COMPIN y no faculta a la madre o padre que recibe el beneficio a tomar vacaciones o viajar fuera de la ciudad postergando o anulando las atenciones, siendo causal de la suspensión del otorgamiento de ésta.
- Será responsabilidad de los padres informar al equipo tratante si el niño asiste con un familiar o cuidador el que deberá cumplir con las disposiciones del presente reglamento.
- Será responsabilidad de los padres solicitar las horas médicas y terapéuticas que requiera el niño.
- Será responsabilidad de los padres y/o acompañantes conocer los horarios de sus hijos, y hacerse cargo de ellos.
- Se solicita a los padres asistir a los controles médicos de sus hijos, evaluaciones de áreas, reuniones de equipo, entrega de informes, entre otros, y no delegar estas funciones en terceras personas.
- Los niños podrán asistir con más de un acompañante siempre y cuando ello no interfiera en la normal realización de sus actividades, el profesional que atiende al usuario quedará facultado a solicitar la permanencia de un sólo acompañante a la sesión terapéutica.
- Todo niño que asiste al Centro debe venir acompañando de una persona **mayor de 18 años**, la que debe permanecer en el Centro durante todo el período que dure la atención.
- No pueden asistir como acompañantes las personas que estén cursando cuadros infecciosos agudos tales como resfríos, enfermedades gastrointestinales y lesiones cutáneas, entre otras.
- El acompañante deberá informar si el niño asiste cursando una enfermedad infecciosa, pasar a enfermería para ser examinado y verificar si está en condiciones de asistir a su terapia, pero ante un cuadro infeccioso no deberá asistir al Centro y enviar el certificado médico para evitar exponer al resto de los usuarios y profesionales a probables contagios.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

- Todo acompañante debe ser respetuoso con equipo de salud y colaborar con él en las indicaciones cuando se le solicite.
- Los acompañantes deben mantener un ambiente silencioso, tranquilo, y respetuoso, considerando al resto de los usuarios de la sala de espera, tanto niño como adulto.
- Los acompañantes deberán contribuir a la mantención y cuidado de la limpieza del recinto.
- No se podrá manipular el equipamiento del Centro sin la autorización expresa del profesional tratante, y siempre que éste sea supervisado.
- Los acompañantes de los usuarios no deben comer en la sala de espera y los box de atención, para ello se cuenta con un comedor ubicado frente a Contabilidad.
- Los acompañantes deben utilizar el mobiliario de acuerdo a su función y cuidarlo.
- El ingreso de aparatos tecnológicos (computadores, celulares, etc.) objetos de valor, y/o personales son de exclusiva responsabilidad del acompañante o tutor. El establecimiento no se hace responsable por pérdidas o daños.
- Los padres o tutores responsables, deben participar considerando las indicaciones médicas y/o terapéuticas entregadas por el equipo tratante.
- Es importante enfatizar que la rehabilitación es el resultado de un esfuerzo compartido entre el hogar del usuario y el CRIE, siendo indispensable que la familia asuma un rol protagónico y activo en el tratamiento de sus hijos, como también solicitar la información y orientación de los profesionales que se encuentren tratando al niño, quienes tendrán la obligación de entregárselas.
- El CRIE cuenta con estacionamientos para los usuarios, sin embargo, el espacio es reducido por lo que se solicita a los padres o acompañantes, precaución al momento de estacionar o retirar los vehículos, ya que el Centro no se hace responsable de daños, robos, u otras eventualidades de fuerza mayor que ocurran en dicho lugar.
- Está prohibido cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres, consumo de drogas ilícitas, alcohol, porte de armas y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y personal del CCM. Cualquiera de estas acciones podrá facultar a la Dirección del Centro a recurrir a la fuerza pública, si fuese necesario y/o consecuentemente decretar el alta disciplinaria por parte del Centro
- Esta estrictamente prohibido fumar en las dependencias del Centro.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

- Los pacientes y sus acompañantes deberán tratar respetuosamente a todos los integrantes del equipo de salud del Centro y a los demás usuario

2. Disposiciones para el uso del área de hidroterapia:

- Debe realizar ducha jabonosa antes de ingresar al agua.
- No usar cremas ni talco previo al ingreso a piscina
- El uso de traje de baño de una pieza para la niña y traje de baño corto para niño, gorro y toalla es personal y obligatorio.
- Calzado antideslizante exclusivo para el uso dentro de la piscina, tanto para el niño como su acompañante.
- El acompañante es el responsable de la ducha previa y posterior a la terapia, así como de la vestimenta, proceso que debe ser breve para no alterar los horarios establecidos de los demás niños. En caso de los pacientes de Sala de actividades dicho proceso se realizara en conjunto con el personal a cargo de sala, contando con un mínimo 2 personas para asistir al niño/a.
- Los niños (as) con evacuación horaria, deberán realizarla con al menos 30 minutos de anticipación al ingreso a la piscina.
- Quienes no controlen esfínteres deberán usar un pañal desechable limpio y calzón de goma en forma obligatoria, el no cumplimiento de esta disposición significará la suspensión de la atención.
- Cabe destacar que el agendamiento y atención de pacientes con incontinencia está supeditado a las mediciones periódicas de las condiciones del agua que debe estar libre de coliformes fecales.
- En caso de derrames en el agua (vómitos, deposiciones), se suspenderán inmediatamente las atenciones programadas, para poder realizar las acciones pertinentes establecidas en estos casos.
- Se permitirá el ingreso de un solo acompañante por niño (a). En caso necesario, el tratante solicitará la salida del acompañante del área de piscina, previo acuerdo con los padres para favorecer la adaptación del niño a la rutina de trabajo en agua.
- Los niños y sus acompañantes deberán desplazarse por la superficie antideslizante.
- Será motivo de suspensión de la terapia que el usuario presente lesiones dérmicas, cuadros agudos, o enfermedades infectocontagiosas, por lo que se revisará antes del ingreso al agua.
- No se podrá ingerir alimentos en la piscina.
- No se podrá correr dentro del área de piscina.
- Las personas que no tengan horas agendadas no podrán deambular por las dependencias de la piscina. Las personas a



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

cargo del cuidado de los niños que asistan al Centro deberán tener particular cuidado que no se acerquen al área de la piscina.

3. Disposiciones para el uso de sala de actividades:

- Sólo en casos debidamente aprobados por el equipo de salud, los niños ingresarán a la sala de actividades, lugar destinado a los pacientes que por su patología, requieran continuidad en las terapias, y/o necesiten apoyo en el área educacional, para su posterior inserción escolar, o que presenten motivos educativos específicos, y excepcionalmente, apoyo a la familia en caso de usuarios con discapacidades múltiples.
- Los niños que asistan a sala de actividades deben traer los implementos solicitados por la educadora a través de un cuaderno en buenas condiciones e identificada con el nombre y datos personales.
- La sala de actividades posee un plan educativo con objetivos específicos programados por el equipo terapéutico y no cumple la función de Jardín Infantil o guardería.
- Los niños deben asistir a sala en buen estado de salud, no cursando enfermedades infectocontagiosas como cuadros respiratorios, gastrointestinales, lesiones dérmicas, pediculosis, etc.
- En caso que al ingreso esto no sea informado, la educadora posterior a control por enfermería, debe llamar a los padres para el retiro del niño a la brevedad posible.
- Los niños que asistan a sala de actividades deben venir en buenas condiciones higiénicas.
- Deben traer una muda de ropa completa en cada jornada.
- Los padres de niños que asistan a sala de actividades, deben mantener sus controles médicos actualizados, siendo los responsables de solicitar las horas médicas, entrevistarse regularmente con los profesionales a cargo, informar de cambios en las condiciones de salud, cambios de indicaciones sobre todo de tratantes externos, además de cambios en el sistema escolar.
- La sala es un apoyo, un complemento a las terapias, en ningún caso reemplaza la escolarización formal, la que es un derecho del niño.
- Los niños que asistan a sala de actividades deben cumplir con el horario establecido con anterioridad, en dicho lugar (8:15-12:30 y de 14:00 a 16:30 hrs.)
- Los padres deben dejar a sus hijos en la Sala de actividades y su retiro no debe sobrepasar los 5 minutos para no interferir en las actividades diarias.
- En caso que los niños requieran un medicamento, se solicitará la receta médica y los medicamentos para poder administrarlo, dichos



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

medicamentos deben venir en sus envases originales y no se recibirán en pastilleros o medicamentos sueltos.

4. Disposiciones para el transporte de los usuarios:

- El CRIE dispone de un sistema de transporte de ida y vuelta para los niños del Centro según disponibilidad, que incluye recorridos predeterminados, con un arancel de ida y vuelta.
- Es importante destacar que los recorridos se efectúan sólo en la mañana, medio día y en la tarde.
- Aquéllos usuarios ambulatorios (que no asistan a la sala de actividades) o que no tengan discapacidades motoras permanentes están sujetos a cupos, siempre y cuando residan en las rutas de estos recorridos, funcionando como bus de acercamiento, de tal forma que el encuentro en la ruta, no retrase las terapias de los demás.
- Los niños ambulatorios deben venir acompañados con un adulto responsable que se haga cargo de ellos en el traslado y durante toda la jornada, (por capacidad de bus se podrá transportar solo un acompañante por niño).
- La solicitud se realizará a través de la asistente social con la recopilación de antecedentes, los que serán analizados en conjunto con el encargado de transporte, quienes evaluarán la factibilidad de la incorporación al recorrido.
- En caso de que el usuario que ocupe el transporte no pueda asistir, se deberá **llamar directamente a los conductores** para evitar de esta forma retrasos en la entrega de información, retraso en los desplazamientos o esperas innecesarias que podrían ocasionar una tardanza excesiva para el resto de los usuarios del recorrido y, a su vez, avisar mediante correo electrónico a enfermería para justificar la falta.
- El transporte del CRIE es un **beneficio** que otorga el centro para apoyo de nuestras familias, el cual se realizará dentro de nuestras posibilidades. Sin embargo, la asistencia a las terapias es responsabilidad de las familias, las cuales deben velar por la continuidad de los tratamientos.

5. Disposiciones del Equipo de Integración:

- El equipo de integración tiene como objetivo orientar y facilitar la inclusión de los usuarios en el sistema educativo que responda a sus necesidades.
- El equipo acogerá las necesidades de los padres realizando un trabajo en conjunto para encontrar el establecimiento acorde a las necesidades educativas de cada niño.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

- El equipo sugerirá un máximo de dos establecimientos o unidades educativas estableciendo el contacto inicial para que los padres lo visiten.
- El equipo no asegura la incorporación de los niños a los establecimientos sugeridos, puesto que se debe cumplir con las normativas particulares de cada centro o institución educativa cumpliendo entrevistas y evaluaciones de ingreso, según los protocolos de cada institución.
- El equipo de integración escolar contempla dentro de su campo de acción la realización de visitas anuales a los establecimientos de los pacientes del centro que lo requieran y hayan ingresado al equipo de integración.
- En caso de ser necesario podrán incorporarse en las visitas aquellos profesionales tratantes de los niños, quienes organizarán su horario con un plazo mínimo de una semana para poder asistir, debiendo contar con la autorización de sus respectivos coordinadores de área.
- El equipo de integración reportará a los padres el resultado de las visitas realizadas mediante el agendamiento de una entrevista.
- Además, reportará a los tratantes las necesidades detectadas, solicitando una reunión de equipo en aquellos casos que ameriten urgencia de resoluciones terapéuticas.
- A su vez quedará un registro de las visitas y acciones realizadas en la ficha clínica del paciente.

6. Disposiciones de vacaciones:

- **Vacaciones durante el año:** se respetarán los horarios durante un periodo de 2 semanas, las cuales deben ser avisadas con anterioridad mediante un escrito en enfermería, periodos mayores a este tiempo, la hora quedará disponible, y los padres deberán reagendar según disponibilidad del momento.
- **Vacaciones de verano:** los padres deberán avisar con tiempo su periodo de vacaciones, lo anterior deberá ser coordinado con su terapeuta tratante, la no asistencia a la sesión programada acordada será causal de la liberación de la hora, esto será, no excediendo el mes de febrero y durante un periodo máximo de 4 semanas.

7. Solicitud de cambio de terapeuta:

Las solicitudes de cambio de terapeuta en el CRIE son eventos ocasionales, sin embargo, conllevan una alteración en el equipo tratante, por lo que es necesario un proceso claro y transparente. Cabe destacar que el CRIE no acepta derivaciones que vengan dirigidas con nombre a un profesional.

Se considera que todos los integrantes del área están igualmente facultados y capacitados para la atención de los usuarios.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

- **Solicitud de petición de cambio de profesional por los padres o apoderados:**

Aquéllos padres que por el motivo que fuese, soliciten un cambio de terapeuta, deberán expresarlo y fundamentarlo **por escrito** con la firma de uno de los padres o tutor responsable, dicho documento deberá entregarse a enfermería, quien informará de los pasos a seguir:

 - La suspensión inmediata de las horas agendadas, para evitar cobros.
 - Se informará que las horas ofrecidas serán solo las disponibles y que pudiesen no coincidir con los horarios previamente establecidos, pudiendo quedar incluso en lista de espera.
 - Se informará de inmediato al Coordinador (a) de área, para evaluar horarios disponibles.
- **En caso que el terapeuta solicite cambio:**

Para aquellos terapeutas que requieran cambios, deberán justificar y fundamentar dicha decisión, informando al coordinador de área, enfermera coordinadora, y contando con la aprobación de los padres la que deberá quedar registrado en la ficha clínica, bajo firma.

I. Altas de atención

El CRIE posee 4 criterios para cursar el alta de un usuario:

1. **Alta por cumplimiento de objetivos:** en la cual el profesional emite un informe o entrega indicaciones a los padres y/o tutor, además de indicar si requiere algún control posterior y el tiempo en que debe solicitar la atención si la requiere.
2. **Alta a solicitud de los padres:** en este caso, él o los padres o tutor legal, debe enviar un documento escrito (carta o mail) indicando los motivos de esa decisión. Es de responsabilidad de quien firme la solicitud de alta, acercarse al profesional tratante para que le explique las consecuencias o riesgos de abandonar el tratamiento y, en lo posible, deben agendar una hora de control médico para evaluar las condiciones del niño al momento del alta y los riesgos de dicha suspensión. La solicitud de ésta debe ser archivada en la ficha clínica del paciente.
3. **Alta por cumplimiento de edad:** se otorgará a los usuarios que cumplan los 18 años de edad, teniendo presente un protocolo para aquello; lo anterior tiene como finalidad apoyar y orientar al usuario en este proceso de desvinculación.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

4. **Alta administrativa:** El no cumplimiento de indicaciones del equipo tratante será causal de condicionamiento de la permanencia en el Centro, si las indicaciones de tratamiento entregadas a los padres o tutor responsable no son cumplidas, el Centro tendrá la facultad de dar el alta administrativa.

Causas de alta Administrativa:

- **Alta por inasistencia:** se cursará a los usuarios que presenten más de 3 inasistencias sin justificar.
- **Alta por incompatibilidad:**
 - **Salud:** Se entenderá como aquella situación en que el usuario presente períodos prolongados de inasistencias por enfermedades intercurrentes que impidan la continuidad a las terapias, aunque estas se encuentren respaldadas por certificado médico. Se define ausencias prolongadas aquellas que pese a tener justificación médica se prolongan por más de un mes u 8 sesiones correlativas con el mismo profesional. Este tipo de alta puede ser transitoria hasta la recuperación de la salud por parte del niño. Las horas agendadas quedarán libres, debiendo ser reagendadas según disponibilidad al momento de la reincorporación, se solicitará control médico idealmente antes de coordinar las horas para evaluar cambios en el tratamiento.
 - **Hogar:** Se entenderán aquellas situaciones en que los padres no puedan dar cumplimiento a las indicaciones en el hogar, como por ejemplo, el caso de terapia Vojta cuya indicación es aplicar la terapia por lo menos 3 veces al día para lograr una real intervención en el niño, lo mismo que las indicaciones dadas por los tratantes de las distintas áreas, las que se deben trabajar en casa, ya que sólo la intervención durante la sesión no es suficiente para lograr los objetivos propuestos en beneficio de los niños.
 - **Otros motivos:** En el caso que el niño no asista a sus sesiones durante el periodo de un mes aunque estas estén justificadas se procederá a la liberación de la hora, pudiendo reagendarse en los horarios disponibles o quedando en lista de espera de no haber cupos libres en el momento, se solicitará agendar control médico idealmente antes de la reincorporación para evaluar los cambios durante el periodo de ausencia.
- **Alta disciplinaria:**

El trato irrespetuoso grave o los actos de violencia verbal y/o física en contra de los integrantes del equipo de salud, funcionarios, administrativos, militares, de las demás personas atendidas u otras personas, dará el derecho a la autoridad del establecimiento a ordenar el alta disciplinaria del usuario que incurra en los hechos de violencia, siempre y cuando esto no ponga en peligro su vida.
- **Altas por otros motivos:**



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

Se entenderá este motivo al que por otra circunstancia afecte el proceso de rehabilitación, impidiendo el logro de los objetivos.

J. Entrega de información clínica y consentimiento informado

Todo padre y/o o tutor legal tienen derecho a recibir por parte de los profesionales tratantes, información oportuna y comprensible, de acuerdo a la información y antecedentes entregados, sobre el estado de salud del niño/a, diagnóstico, tratamientos o procedimientos que le son indicados disponibles o a los que es sometido, alternativas de tratamiento disponible, riesgos, así como el pronóstico esperado, ya sea esta en forma escrita o verbal de los usuarios que se encuentren en tratamiento y no aquéllos que se encuentren de alta.

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.

1. Informes:

- La información descrita anteriormente puede ser entregada en forma verbal o por escrito cuando así lo considere el profesional tratante o lo solicite en forma expresa el padre, madre o tutor legal.
- 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.
- Sólo los padres y/o tutor legal tienen derecho a solicitar certificados o informes de los niños que son atendidos en el Centro, dicha solicitud se realizará por escrito al secretario del área médica, el que tendrá **un plazo de 10 días hábiles** para realizar dicho documento, lo mismo aplica para los informes de evaluación por otorgamiento de licencia médica por hijo menor de un año que pudiesen ser solicitados por los médicos regimentarios según disposición de CARPO N°11 y las COMPIN.
- Informes integrados (todos aquellos que tengan más de 2 profesionales tratantes), tendrán un costo adicional.
- Serán los padres y/o tutor quien retire dicho documento, y **no se entregará a terceras personas**, a menos que estén debidamente autorizados con un poder simple firmado por el padre y/o tutor legal, y fotocopia del carnet de identidad que valide o respalde al padre solicitante y presentando el carnet de identidad de la persona que retira el documento.
- La información de diagnósticos, proyecciones de tiempo de atención, formularios específicos como FASSE, DUPLO, Formularios Únicos Escolares u otros deberán ser llenados por el médico tratante y siempre y cuando tenga sus controles médicos al día.

2. Reuniones de equipo:

El CRIE, por su característica de ser un centro de atención multidisciplinario, realiza habitualmente reuniones donde participan todos los tratantes del niño,



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

con el fin de unificar criterios y compartir opiniones. Estas reuniones pueden ser con citación a los padres, si el equipo así lo requiere, o bien, pueden ser solicitadas por los padres, en caso de tener alguna inquietud. La reunión con padres se considera una prestación y, por lo tanto, tiene un cobro determinado.

3. **Ficha clínica:**

Es un documento reservado y confidencial. Los terceros que no estén directamente relacionados con la atención de salud de la persona no tendrán acceso a la información contenida en la respectiva ficha clínica. Esto con el objeto de asegurar que no se entregue a personas no relacionadas con la atención del usuario. La ficha clínica permanecerá por un período de al menos quince años en el Establecimiento, quien será responsable de la reserva de su contenido. Sin perjuicio de lo anterior, la información contenida en la ficha clínica, copia de la misma o parte de ella, puede ser entregada, total o parcialmente, a solicitud expresa de las personas u organismos, en los casos, en forma y condiciones que se señalan:

- a) Al titular de la ficha, sus padres o su representante legal.
- b) A un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario.
- c) A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con quien tenga el carácter de parte o imputado en las causas que estuvieren conociendo.
- d) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados defensores, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a cargo.
- e) Para efectos de someterse al Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud.

En función de lo anterior y dado que la información de la ficha clínica es confidencial, ninguna historia clínica puede ser entregada directamente al usuario o familiares, en el caso de solicitud para su lectura (por un usuario autorizado), ésta será trasladada por personal del establecimiento a la consulta del médico o donde se estime conveniente, quien permanecerá en el lugar, para posteriormente devolverla a Archivo, siguiendo el proceso establecido.

Esto no es contradictorio con el derecho del paciente a un resumen de la información contenida en este documento o a una copia de la misma, bajo las condiciones ya mencionadas.

4. **Consentimiento informado:**

El CRIE por ser un centro de baja complejidad de nivel terciario de rehabilitación **no realiza intervenciones, procedimientos ni tratamientos invasivos**, que conforme a la Ley 20.584 requieran del uso de un documento de consentimiento informado, donde se consigne la firma de aceptación o rechazo por parte del paciente.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

La información será entregada por el profesional tratante en forma oportuna, es decir, siempre previo a la ejecución de un procedimiento o tratamiento. Con la información proporcionada las personas podrán, en forma libre y voluntaria, **otorgar o denegar verbalmente** su consentimiento a someterse o recibir cualquier procedimiento o tratamiento propuesto. En caso de rechazo, quedará constancia en la ficha de la información entregada y del rechazo por parte del paciente.

K. Identificación del equipo de salud

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

Durante la atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, así como también mantener la confidencialidad y reserva de sus antecedentes clínicos.

En consecuencia, el personal deberá:

1. Velar porque se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención; cuidar que las personas que adolezcan de alguna discapacidad, no tengan dominio del idioma castellano o sólo lo tengan en forma parcial, puedan recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento, si existiere, o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida.
Velar porque se adopten actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre.
Respetar y proteger la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud. En especial, se deberá asegurar estos derechos en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso.
2. La atención otorgada por alumnos de las universidades en convenio, deberá contar siempre con la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en el establecimiento, además de contar con la aprobación verbal de los padres o tutor legal.

M. Toma de fotografías o videos

1. Está prohibido en este Centro a los usuarios internos, externos y sus acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio el interior de



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

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.

2. 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

El Centro cuenta con un área de “Atención al usuario”, cuyo personal atiende consultas o entrega información relacionada con aspectos administrativos de la atención como horarios de funcionamiento, costos de las atenciones, etc.

Si el usuario requiere manifestar sugerencias, reclamos o felicitaciones, relacionadas con la atención recibida, puede dejarlo por escrito en el Buzón habilitado para este fin el que se encuentra a un costado de la recepción.

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.

O. Vías de evacuación en caso de emergencias

Este Centro cuenta con “Zonas Seguras” identificadas, tanto al interior de la instalación como fuera de ella, éstas se encuentran debidamente señalizadas (**Anexo 1**).

Así mismo, cuenta con un plan en caso de emergencias y evacuación, para situaciones como incendios o sismos y un equipo dirigido por monitores capacitados y preparados para actuar en el caso de que la situación lo amerite.

Este plan contiene las acciones a desarrollar, durante la eventual necesidad de evacuación de la institución.

Se entenderá por emergencia cualquier evento o situación no deseada, que representa un riesgo potencial crítico o catastrófico, que puede afectar a todo o



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD
gran parte del complejo, sus ocupantes, y que requiere de una acción rápida y organizada.

Medidas generales de seguridad:

Durante la evacuación se debe evitar hablar, gritar u otra manifestación que pueda entorpecer o confundir las indicaciones que entregará el funcionario del Centro a cargo de la evacuación, se debe caminar con paso rápido, sin correr y dirigirse a la zona de seguridad preestablecida e informada en el momento de iniciada la evacuación.

La brigada de evacuación conformada por funcionarios del CRIE conducirá a las personas por las vías de evacuación hacia la zona segura. Deberán dar las órdenes en tono normal y sin gritar.

La persona que haya evacuado un sector por ningún motivo deberá devolverse, a menos que el líder de la emergencia de la orden contraria.

Las personas que no tengan una función descrita y definida que cumplir durante la evacuación, no deben intervenir en ella. Sólo debe limitarse a seguir las instrucciones.

Las dos vías de evacuación son a través del hall principal del Centro y el pasillo del área de Psicología que derivan al patio, que corresponde a la zona de seguridad del CRIE, dichas vías se encuentran señalizadas en las paredes de la Instalación.

P. Acceso al 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 de Calidad del CRIE, quien gestionará su derivación al Hospital Militar de Santiago, previa firma de la Dirección del Centro.

Casos en que debe requerirse el comité de ética (artículo nº13, ds nº62):

1. En caso de duda del profesional tratante acerca de la competencia de la persona para adoptar una decisión autónoma, siempre que previamente se haya realizado una evaluación clínica integral que no hubiese logrado aclarar dicha duda.
2. En el caso que se estime la decisión autónoma manifestada por la persona o su representante legal la expone a graves daños a su salud o a riesgo de morir, que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados y siempre que el profesional tratante haya agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido a la persona o a su representante alcanzar una decisión autónoma.
3. En el caso de una posible aplicación de alta forzosa por parte de la dirección del establecimiento, a propuesta de profesional tratante,



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

cuando la persona expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante.

4. En el caso de personas con discapacidad psíquica o intelectual que no se encuentran en condiciones de manifestar su voluntad, respecto de las cuales se analice la posible indicación y aplicación de tratamientos invasivos de carácter irreversible, sin perjuicio de la aplicación de la reglamentación particular que regula la materia.
5. Asimismo, él o los profesionales tratantes podrán solicitar la opinión de dicho Comité, si la insistencia en la indicación de los tratamientos o la
6. limitación del esfuerzo terapéutico son rechazados por la persona o por sus representantes legales.
7. En el caso de que la consulta diga relación con la atención de menores de edad, el Comité deberá tener en cuenta especialmente el interés superior de estos últimos, debiendo proteger su derecho a ser informado y a expresarse.
8. **Otros casos:**
 - Para estudios, registros estadísticos u otros registros de uso interno del Centro, en los cuales no se comprometa los nombres o datos personales de los usuarios.
 - Para estudios de casos u otras investigaciones científicas en las que se requieran datos de ficha clínica, que estén aprobados por el comité de ética y no comprometan datos personales de usuarios.
 - En caso de estudios científicos, casos clínicos, u otros, que se requieren datos del usuario, este debe ser abalado por el comité de ética y tener la aprobación por escrito de los padres y/o tutores legales.

Q. Colaboración en el ámbito docente asistencial

Este Centro, es campo clínico para la actividad docente asistencial de la(s) Universidades en convenio 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.

Actualmente el CRIE mantiene vigente convenios validados por el COSALE según las exigencias de los ámbitos de acreditación.

Las instituciones se detallan a continuación

- Universidad Bernardo O'Higgins
- Universidad de los Andes
- Universidad Mayor
- Corporación Vojta Chile.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

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 tanto para complementar la atención o el diagnóstico o para asegurar la continuidad de la atención cuando la situación exceda la capacidad de resolución del Centro, efectuará la solicitud por medio de una hoja de Interconsulta, con la cual el paciente beneficiario podrá optar a la atención por prestadores de mayor complejidad de la red o en convenio. Los pacientes atendidos en modalidad “particular” serán derivados a prestadores de su elección o conveniencia.

Frente a la posibilidad de que el Centro no cuente con cupos disponibles para ingreso en las áreas médicas o terapéuticas o que no se cuente con la especialidad para los usuarios estos serán derivados al Hospital Militar y/o Centros Médicos Militares.

Con respecto a Teletón es el médico del CRIE el que deriva mediante interconsulta a dicha institución.

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 GES, a un usuario que pertenece al sistema de salud FONASA o ISAPRE, notificará esta situación formalmente al paciente, mediante el formulario específico para ello, disponible en la página web del MINSAL y dejando dicha constancia en la ficha clínica del paciente.

U. Encuesta de opinión usuaria

El Centro aplica una vez al año, una encuesta a los usuarios, para conocer su grado de satisfacción respecto del cumplimiento de los derechos del paciente de la ley 20.584. Es muy importante contar con la participación de los usuarios cuando les sea solicitado contestar la encuesta, ya que permite al Centro detectar aspectos relacionados con la atención, que puedan ser mejorados, en base a las opiniones recogidas.

V. Realización de investigación científica biomédica

Este Centro ha definido dentro de sus políticas, la realización de investigación científica biomédica y la participación, en investigaciones de este tipo, de otros organismos. Esta disposición debe estar en conocimiento de todos los profesionales del Centro.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

El conducto será presentación de proyectos de investigación a la Encargada de Investigación y Enfermera de Calidad del Centro, aprobada por Dirección y presentado al comité de ética del Hospital Militar de Santiago.

VIII. DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Subdirección Médica
- Unidad de Calidad
- Sala de Espera
- Recepción
- SIS-Q
- [www. cosale.cl](http://www.cosale.cl)

IX. RESPONSABLE

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



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO
DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

X. MODIFICACIONES

N° corrección	Fecha	Ítem	Corrección	N° documento



CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

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

XI. ANEXO Vías de Evacuación

