EJÉRCITO DE CHILE
COMANDO GENERAL DE PERSONAL
División de Salud

REGLAMENTO INTERNO

CENTRO DE REHABILITACIÓN INFANTIL DEL EJÉRCITO

Ley N° 20.584

DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS

EN RELACIÓN

A LAS ACCIONES DE ATENCIÓN EN SALUD

Aprobado por R.E. Nº 11010/353000/2/288 del
28 Abril de 2025

Contenido

I. INTRODUCCIÓN 4
II. OBJETIVO 4
III. ALCANCE 4
IV. REFERENCIAS 5
V. DEFINICIONES 6
VI. DESARROLLO 7
A. Prestaciones de salud 7
B. Horarios de funcionamiento 8
C. Agendamiento de horas 8
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 11
G. Atención preferente 12
H. Aviso de inasistencia a la hora agendada 12
I. Sobre el acompañamiento durante las prestaciones de salud 13
J. Altas de atención 13
K. Entrega de información clínica y consentimiento informado 16
L. Identificación del equipo de salud 18
M. Trato al paciente y privacidad en la atención 18
N. Toma de fotografías o videos 18
O. Presentación de reclamos, sugerencias y felicitaciones 18
P. Vías de evacuación en caso de emergencias 19
Q. Acceso a Comité de Ética 19
R. Colaboración en el ámbito docente asistencial 19
S. Sistema de referencia y contra referencia 19
T. Normas de calidad y de seguridad en la atención de salud 20
U. Garantías Explícitas en Salud 20
V. Acceso a exámenes, evaluaciones y procedimientos (Considerando Dental) 20
W. Sobre la administración de medicamentos (Sala de procedimientos de Enfermería) 21
X. Entrega de resultados de exámenes 21
Y. Encuesta de opinión usuaria 21

Z. Solicitud de informes o certificados médicos 22
AA. Realización de investigación científica biomédica 22
BB. Deberes de las personas en su atención de salud 22
VII. DISTRIBUCIÓN 26
VIII. RESPONSABLE 27
IX. MODIFICACIONES 27

I. INTRODUCCIÓN

El Centro de Rehabilitación Infantil del Ejército (CRIE), es una instalación de salud de atención abierta de baja complejidad, que otorga prestaciones de salud de especialidad, en las áreas médica, terapéutica y odontopediatría.
El Centro es parte de la red de instalaciones de la División de Salud y cuenta con autorización sanitaria otorgada por la Dirección de Sanidad del Ejército, actualizado al 3FEB2025.

Misión

Brindar atenciones de nivel especializado de salud integral y multidisciplinaria, para rehabilitar, lograr la inserción social y/o mejorar la calidad de vida de la población infantil que tenga riesgo o presente diagnóstico de discapacidad, que padezcan enfermedades o trastornos de tipo neurológico, muscular o motor y enfermedades afines, para beneficiarios del SISAE y otros no beneficiarios que requieran atención, siempre y cuando no signifique una postergación y/o menoscabo del derecho que le corresponde a los usuarios legales del sistema de Salud Ejército.

Entre sus tareas se encuentran:

Atender a pacientes que padezcan enfermedades o trastornos de tipo neurológico, muscular o motor y enfermedades afines, en forma individual y/o grupal de las diferentes áreas de rehabilitación requeridas por el médico tratante acorde al perfil de rehabilitación del Centro integrando a sus familias durante el proceso de las terapias.

Derivar oportunamente a la Red a aquellos pacientes con discapacidad que presenten comorbilidad de salud mental, cuyos requerimientos excedan las capacidades de resolución, infraestructura o competencias técnicas del Centro, para garantizar una atención adecuada.

Programar y evaluar periódicamente los procedimientos y protocolos técnicos (administrativos y clínicos), necesarios para otorgar las prestaciones de salud dispuestas en los documentos directivos y ejecutivos, priorizando los modelos de atención de neurodesarrollo temprano infantil (menores de 15 años).

II. OBJETIVO

El objetivo de este reglamento es difundir al usuario, información relevante respecto del funcionamiento del Centro, en las materias relacionadas con los *"Derechos y Deberes que Tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud"* (Ley N.°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 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 20.584.
C. Ley N.°20.422 de Febrero 2010" Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad".
D. Ley N.° 21.188 de Diciembre 2019, que 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.
E. Ley N.° 21.331 de Mayo 2021. "Del reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de salud mental".
F. Ley N.° 21.168. Julio 2019, que modifica la ley N.° 20.584, a fin de crear el Derecho a la Atención Preferente.
G. Ley N.° 21.303, enero.2021, que modifica la ley N.° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, para efectos de promover el uso de lengua de señas.
H. Ley N.° 21.380, Octubre.2021. "Reconoce a los cuidadores o cuidadoras el Derecho a la Atención Preferente en el ámbito de la salud".
I. Decreto N.°50 de Noviembre 2022, que modifica Decreto Supremo N.º 2, de 2020, del Ministerio de Salud, que aprueba "Reglamento que regula el derecho a la atención preferente dispuesto en la ley N.º 20.584"
J. Ley N.° 21.372, Octubre 2021 que modifica la ley N.º 20.584, estableciendo medidas especiales en relación al acompañamiento de los pacientes que se indican.
K. Ley N.° 21.509 de Noviembre 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.
L. Ley N.° 21.545 de Marzo 2023. "Establece la promoción de la inclusión, la atención integral, y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista en el ámbito social, de salud y educación".
M. Ley N.° 21702 de Octubre 2024 Modifica la ley N.° 20.422 para promover la accesibilidad universal en recintos destinados a la actividad física o deportiva para personas con discapacidad.
N. DFL N.° 1 de Ministerio de Justicia, Mayo 2000.

O. Reglamento interno versión N° 4 de 2024.

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 N.º 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 tienes 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.

K. **DIVSAL:** División de Salud del Ejército.

L. **SISAE:** Sistema de Salud Ejército.

M. **JEAFOSALE:** Jefatura Ejecutiva de Administración de los Fondos de Salud del Ejército.

N. **PIE**: Programa de integración escolar.

O. **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.

P. **Equipo Integración Escolar**: es un equipo multidisciplinario que está compuesto por 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.

Q. **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.

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 salud

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

Área consultas médicas y de especialidades

- ✓ Medicina Física y Rehabilitación (Fisiatría)
- ✓ Neurología Pediátrica

Área consultas dentales y especialidades

- ✓ Odontología general pediátrica

Otras áreas profesionales

- ✓ Fonoaudiología neurodesarrollo, deglución y estimulación temprana.
- ✓ Psicología infantil
- ✓ Psicopedagogía/Educación diferencial
- ✓ Neurokinesiología y fisioterapia.
- ✓ Terapia Ocupacional neurodesarrollo y estimulación temprana.
- ✓ Trabajo social

Servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento

- ✓ Procedimientos de Enfermería:
  Curaciones simples
- ✓ Terapias complementarias
- ✓ Traslado: El traslado estará sujeto a disponibilidad tanto de vehículos, conductores como recorridos, los que estarán levantados según prioridad por condición diagnostica y evaluación social, dicho beneficio no es exclusivo o permanente y estará condicionado a cambios siendo monitoreado en forma permanente. La suspensión del servicio por fuerza mayor no exime a los padres o tutores de asistir a las atenciones agendadas.

Este Centro no cuenta con Servicio de Urgencia Médica ni Odontológica.

B. Horarios de funcionamiento

Área	Días	Horario
Consultas profesionales	Lunes a jueves	08:00 a 13:00 horas 14:00 a 17:00 horas
	Viernes	08:00 a 12:45 horas. 13:45 a 16:00 horas
Consulta dental	Martes y Jueves	8:30 a 17:00 horas

C. Agendamiento de horas

Todo paciente que requiera atención en este Centro, podrá agendar 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/a, mediante una interconsulta médica, cuya vigencia no debe ser mayor a 6 meses, emitida

por un médico institucional o del extrasistema, la que será presentada al Comité de Ingresos, entidad técnica, que determina si el paciente cumple con los criterios predefinidos de ingreso y cupos disponibles. En caso de no cumplir, el comité deberá orientar al usuario sobre dónde puede recibir la atención que requiere.
En caso de informes escolares o de otros profesionales, la enfermera coordinadora podrá solicitar información adicional para presentar al comité de ingresos y evaluar cada caso.
Las interconsultas pueden llegar al Centro por correo electrónico (crie@divsal.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 completar la documentación solicitada.
Se agendará a una entrevista con la asistente social como parte del proceso de ingreso, excepto los niños/as que asistan solo a una evaluación puntual (WISC-V, ADOS, planes posturales, etc.).

Consulta dental espontánea
En caso de consulta espontánea en atención dental para pacientes que no estén en atención en el Centro, será posible su atención sólo en el área dental. Para ingresar a otras terapias deberán pasar por el proceso de ingreso al CRIE, mediante la presentación de interconsulta médica y con la aprobación del Comité de Ingresos según el perfil diagnóstico y cupos disponibles.

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 reevaluado por el Comité de Ingresos, quienes podrán solicitar interconsulta si la ausencia es superior a un año, sobre todo usuarios que tengan registro de alta por cumplimiento de objetivos, alta administrativa y/o solicitud de los padres.
Al igual que en el ingreso se deberá presentar la solicitud a través del correo crie@cosale.cl.

3. **Controles médicos y derivaciones:**
Todo usuario que requiera una hora de control médico deberá solicitarla en la agenda Centro, las que se asignarán según disponibilidad de cupo.
La apertura de agenda médica se realizará la última semana de cada mes para el mes siguiente, se solicita consultar por fechas directamente en agenda o al correo electrónica agendacrie@divsal.cl.
En caso de derivaciones internas o indicaciones de médicos externos al Centro, estas serán gestionadas por la Enfermera Coordinadora del Centro, con la toma de conocimiento y/o autorización del médico tratante del CRIE y en

coordinación con agenda todo esto según disponibilidad del área, en caso contrario quedará en lista de espera para ser llamado del área específica. En circunstancias de que al ser llamado no tome las horas disponibles ofrecidas no se mantendrá en la lista de espera lo que quedará registrado en la ficha medica del paciente.

4. **Atrasos**
   Se solicita a los padres puntualidad en la asistencia a terapia y llegar 10 minutos antes de lo programado para la emisión del cobro. Sin ella no podrá ser atendido. El usuario no será atendido si llega posterior a los 10 minutos 0 segundos, 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.

5. **Dental**
   Las horas de atención dental serán asignadas en recepción.

6. **Contacto**
   Los medios de contacto son los siguientes:
   a. Correo institución: crie@divsal.cl
   b. Telefónica Recepción: 224783800
   c. Telefónica Agenda: 224783830
   d. Correo Agenda: agendacrie@divsal.cl
   e. Telefónica Enfermería: 224783833

D. Acceso a la atención

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

- ✓ Cargas de beneficiarios SISAE que cumplan el perfil del Centro.
- ✓ Cargas de beneficiarios de sistemas de salud de otras ramas de las Fas y de Orden, sujetos a disponibilidad de cupo.
- ✓ Cargas de pacientes CAPREDENA, sujetos a disponibilidad de cupo.
- ✓ Pacientes Particulares, sujetos a disponibilidad de cupo.
  Pacientes de los sistemas de salud FONASA e ISAPRES, se atienden en modalidad particular (se entrega la boleta para reembolso).

E. Identificación del usuario al momento de la atención

Para poder 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 15 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, debe ser solicitado al personal de recepción.
Cabe mencionar que todos los años entre los meses de marzo y abril se realiza el ajuste de los aranceles según el IPC vigente del año en curso.

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.
En el caso de los usuarios que presenten la condición de "Carga en trámite", los padres deberán presentar un certificado emitido por la unidad del titular activo, este trámite permitirá que el cobro corresponda al arancel ejército, sin embargo, el pago será al contado, y el reembolso comenzara a regir una vez ingresado al sistema de JEAFOSALE, por lo que es de vital importancia que los padres den aviso en recepción, en cuanto la carga sea reconocida en el sistema SISAE.

La prestación para cargas de beneficiarios Ejército se encuentra cubiertas por el Fondo de Salud y FOSAFE, conforme a las disposiciones legales emanadas por la JEAFOSALE.

En el caso que el pago se realice al contado el titular podrá gestionar el reembolso en la JEAFOSALE.

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)
3. Webpay

Otras ramas de las Fuerzas Armadas:
Para acceder a las atenciones en el Centro deberá traer el carnet de identidad del niño, así como la documentación que acredite la carga en la rama institucional a la que pertenece. La "carta de atención" para los funcionarios pertenecientes a Otras FAs y de Orden se emitirá en el Centro, mientras las instituciones así lo autoricen.

Particulares:
El pago de los usuarios particulares (pertenecientes al sistema FONASA o ISAPRE), se realizará en el momento de la atención, exclusivamente mediante sistema Webpay, Transbank (crédito o débito). 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. 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:

- Al ser un Centro de Rehabilitacion se considera que la totalidad de la población tiene una condición de discapacidad o está en estudio de ella, por lo que la atención es igualitaria para todos los niños del Centro.
- En atención presencial para la emisión de boletas para el caso de los cuidadores mayores de 60 años.

De igual manera es importante informar que las condiciones mencionadas anteriormente deben 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.

H. Aviso de inasistencia a la hora agendada

1. Es de responsabilidad exclusiva del usuario dar aviso oportuno con un mínimo de 24 horas hábiles de anticipación, ante la imposibilidad de asistir a la hora agendada y así permitir que esta quede disponible para otro usuario.
   En caso de necesidad de cambio o suspensión de horas médicas por parte del usuario, esta solicitud deberá ser enviada vía e-mail o entregada directamente en la agenda 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 por urgencia, se deberá informar por correo electrónico el mismo día y lo antes posible después de ocurrido el hecho. Esto aplica, por ejemplo, en situaciones como niños que despierten con fiebre, vómitos, dificultad respiratoria o cualquier otra condición que impida su asistencia a citas programadas temprano en el día, esta notificación permitirá extender el plazo para adjuntar el certificado médico correspondiente. En caso de no presentar la documentación requerida, no será

posible gestionar la anulación de la falta. Lo mismo aplica en caso de hospitalización, es decir, avisar oportunamente mediante correo electrónico, y posteriormente enviar por correo, 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 de la prestación.

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/l (R) Nº 11000/3407/SD 22.ABR.2013, Ref.: Dictamen Nº15.438 de la CGR de 08.MAR.2013).
3. Si por parte del Centro se presentase una eventualidad, impidiendo entregar al usuario la atención agendada, (por ejemplo, inasistencia del profesional no programado), el Centro coordinará con el usuario afectado una nueva hora (dentro de la disponibilidad), dejando sin efecto el cobro de la prestación no otorgada.
4. En el caso de que el usuario se presente posterior a la hora programada, se realizara el cobro de la falta sin aviso, y en caso de que el profesional tuviese horas disponibles se ofrecerá reagendar la hora con un nuevo cobro (no se anulara la falta).

I. Sobre el acompañamiento durante las prestaciones de salud

1. Niños, niñas y adolescentes, deben asistir siempre acompañados de un adulto, siendo esto un requisito para ser atendidos (padre, madre, tutor legal u otro adulto responsable mayor a 18 años)
2. 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.
3. No está permitido el ingreso de mascotas al interior del Centro, a excepción de "perros guías y perros de asistencia", los que deberán estar debidamente identificados.

J. Altas de atención

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

1. Alta médica u odontológica por cumplimiento de objetivos: 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, o en caso de hacerlo vía correo electrónico se debe adjuntar a la ficha dicho correo, se ofrecerá a los padres la opción de agendar una hora antes del alta para que el profesional le pueda informar de los riesgos y alternativas. En caso contrario se solicitará a los padres por correo el agendamiento de un control médico o terapéutico según sea el caso.
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.
5. Alta por cumplimiento de edad: se otorgará a los usuarios que cumplan los 15 años en el caso de pacientes de neurología y 18 años de edad en el caso de fisiatría, teniendo presente un protocolo para aquello; lo anterior tiene como finalidad apoyar y orientar al usuario en este proceso de desvinculación.
6. Alta Administrativa o suspensión de reservas de horas:
   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.
   Suspensión de reserva de horas:
   La suspensión de la reserva de las horas corresponde a la liberación de cupo y eliminación de horas agendadas, las que serán cursadas en los casos que se detallan a continuación, quedando las horas libres para el ingreso de un nuevo paciente, para retomar las atenciones, deberá actualizar el control médico, con las indicaciones actualizadas se ofrecerán los horarios disponibles del momento pudiendo quedar en lista de espera.
   Causas de suspensión de reserva de horas:
   a) **<u>Por inasistencia:</u>** se cursará a los usuarios que presenten más de 3 inasistencias sin justificar de manera consecutiva, ya que serán consideradas como abandono del tratamiento. En este caso se considerarán también o ausencias intermitentes reiteradas. Así mismo la ausencia a controles médicos.

b) 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 4 semanas. Las horas agendadas quedarán libres y disponibles para otro paciente, debiendo ser reagendadas según disponibilidad al momento de la reincorporación, se solicitará control o pase médico idealmente antes de coordinar las horas para evaluar cambios en el tratamiento.

  En el caso de que el paciente tenga más de una hora agendada a la semana y las ausencias sean recurrentes, y/o intermitentes, se liberará una de las 2 horas de la semana, pudiendo reagendar en nuevo horario si la asistencia se regulariza, esto según indicación médica actualizada y en los horarios disponibles.
- Hospitalizaciones, enfermedades agudas cirugías, atenciones en Teletón: se respetará los horarios durante un periodo de 4 semanas. Estas salvedades se realizarán solo dentro de la posibilidad del centro y pueden ser modificadas en caso de gran demanda asistencial. De igual manera serán efectivas siempre y cuando sea debida y oportunamente coordinadas e informadas mediante correo electrónico a agendacrie@divsal.cl
- 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 4 semanas cuya causal no sea médica, 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 disponibles en el momento, se solicitará agendar control médico idealmente antes de la reincorporación para evaluar los cambios durante el periodo de ausencia.

  Vacaciones: se respetarán los horarios durante un periodo de 2 semanas durante el año y máximo 4 durante el periodo estival. Estas salvedades se realizarán solo dentro de la posibilidad del centro y pueden ser modificadas en caso de gran demanda asistencial. De igual manera serán efectivas siempre y cuando sea debida y oportunamente coordinadas e informadas mediante correo electrónico a

agendacrie@divsal.cl. En caso de exceder el tiempo indicado se procederá a la suspensión de la reserva.

K. 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, ya que se considera que todos los integrantes del área están igualmente facultados y capacitados para la atención de los usuarios.

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

  Aquellos 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 encargado de agenda, 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.

L. Entrega de información clínica y consentimiento informado

1. En el Centro, es el profesional tratante quien comunica a su paciente y/o familia o representante legal, de acuerdo a los antecedentes disponibles, y las competencias técnicas de cada profesional (médico o terapeuta) 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.
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 condición que falte o 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 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.º 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. La información deberá ser entregada a los padres, representante legal, o quien tenga el cuidado personal, situación que deberá ser acreditada con el respaldo de la documentación respectiva.

M. 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. También se pueden ocupar otros medios de identificación como por ejemplo el nombre en su ropa clínica.

N. 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.", etc. y resguardar su privacidad durante todo momento durante la atención de salud. Así también mantener la confidencialidad y reserva de los antecedentes clínicos.

O. 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.

P. 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, disponibles en Recepción.
2. Presencial en Oficina del Encargado de Opinión Usuaria
3. Correo electrónico crie@divsal.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 N.°20.584, si no recibe respuesta a su requerimiento 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 oirsdivsal@divsal.cl, haciendo uso del banner de "Contáctenos", de la página web de la DIVSAL www.divsal.cl, ante cualquier tipo de reclamo, al que puede acceder siempre y cuando el reclamo haya sido presentado previamente en este Centro y exista disconformidad con la respuesta entregada o no hubiese recibido respuesta en el plazo establecido.

Q. 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 con señales éticas de evaluación y demarcación de zona se seguridad.

R. 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 a la Enfermera Encargada de Calidad del Centro.

S. Colaboración en el ámbito docente asistencial

Esta instalación, es campo clínico para la actividad docente asistencial de los siguientes establecimientos educacionales: Universidad de Los Andes/ Universidad Mayor/Universidad Bernardo O'Higgins. Esta actividad se encuentra regulada bajo convenios de nivel institucional 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.

T. 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 hoja de 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, en el caso del CRIE las interconsultas externas deben ser presentadas a derivaciones externas del Hospital Militar, entidad que administra los convenios vigentes.
La contrareferencia debe ser presentada por el paciente al profesional que la solicitó, en la siguiente consulta, para asegurar la continuidad de la atención.

U. 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 Prevención IAAS.
2. Protocolo de prevención de infecciones asociadas a la atención de salud.
3. Sistema de notificación y seguimiento de eventos adversos y centinela.
4. Sistema de tecnovigilancia de dispositivos médicos

V. 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. (listado adjunto actualizado septiembre 2022)

W. Acceso a exámenes, evaluaciones y procedimientos (Considerando Dental)

Para la realización de evaluaciones 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, test, 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.

X. Sobre la administración de medicamentos (Sala de procedimientos de Enfermería)

Para acceder a la prestación de administración de medicamentos en el Centro, el paciente, debe presentar la respectiva prescripción, con al menos los siguientes datos claros y legibles:

1. Nombre y 2 apellidos de paciente.
2. RUT
3. Edad
4. Fecha de solicitud
5. Medicamento sin abreviaturas, dosis, vía, dilución si corresponde y Nº de dosis/frecuencia.
6. Nombre y firma del profesional

Los medicamentos a administrar corresponden, en primera instancia, a los prescritos por los profesionales del Centro y disponibles en el arsenal del Botiquín (paracetamol comprimidos de 500mg).

Excepcionalmente se podrán evaluar las prescripciones provenientes de otros prestadores, se administrarán siempre y cuando cumplan rigurosamente con los datos mínimos previamente señalados. Si es el usuario es quien suministra el medicamento a administrar, quedan excluidos aquellos que requieren condiciones especiales de manipulación o conservación (como fármacos de tipo oncológico, psicotrópicos o depresores de SNC, medicamentos que requieran cadena de frío, u otra condición no verificable al momento de su recepción. Cada caso será evaluado por la Enfermera clínica de la Sala de procedimientos de Enfermería, de acuerdo al protocolo de "Administración segura de medicamentos" del Centro.

Y. Entrega de resultados de exámenes

Los resultados de exámenes realizados en el Centro, deben ser retirados presencialmente por el titular, padre, madre, representante legal o quien acredite el cuidado personal del niño/a, presentando el comprobante y cédula de identidad, en caso de terceros estos deberán presentar un poder simple, carné de identidad de quien retira y copia del carné de identidad del padre/madre o tutor legal. Excepcionalmente se podrá enviar la información al correo del padre, madre o tutor legal, previa autorización expresa del apoderado.

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 N.°20.584. Esta encuesta se realiza en modalidad on-line, enviando un correo al mail registrado al finalizar la jornada de atención o mediante escaneo de código QR según sea la modalidad gestionada para el año en curso.
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.

AA. 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 mediante solicitud en enfermería, indicando el objetivo de la solicitud. En cuanto a copias de atenciones de la ficha clínica, deben ser solicitadas por escrito, por el titular o quien acredite ser su representante legal (completando un formulario), el que debe ser presentado a la Enfermería. El plazo de realización es de 10 días hábiles, pudiendo haber extensiones de los plazos en caso que el profesional a quien se solicite la información se encuentre con licencia médica, permiso administrativo o feriado legal. La información solo será entregada al padre/madre o tutor legal.
La entrega de la información médica en caso de padres separados solo podrá ser realizada por el representante legal o quien acredite el cuidado personal del niño/a.

BB. Realización de investigación científica biomédica

Este Centro ha definido dentro de sus políticas, la realización de investigación científica biomédica en seres humanos, mediante el análisis de datos. Esto incluye, la autorización de acceso y uso de las fichas clínicas de los pacientes del Centro, para dicho fin, por parte de los profesionales del Centro en el contexto de la actividad docente asistencial, cumpliendo el procedimiento de acceso al comité científico del Hospital Militar o de la Universidad de Los Andes, previa autorización del Director/a y comité de calidad de la instalación.

CC. 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 y sus acompañantes 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. Los padres y/o tutores deben presentar los respectivos informes de los tratantes externos del niño, para complementar la evaluación integral, y poder intervenir en base a las condiciones reales del niño/a.

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. 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.
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/a 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.
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.
10. 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 anualmente o antes en caso de cambios en las indicaciones o condición del niño, siendo esta condición fundamental en la planificación de los objetivos terapéuticos.

11. Los padres y/o tutores deben realizar evaluaciones dentales de manera regular, idealmente cada 3 meses, solicitando las horas para evaluación y seguimiento a fin de prevenir patologías bucales que pueden ser evitables.
12. En caso de inasistencias a los controles médicos o faltas sin aviso reiteradas a las horas agendadas de control, el Centro se encuentra facultado para suspender las atenciones del paciente bajo la modalidad de inasistencia descrita más adelante.
13. Es obligatorio que los padres o el tutor legal asista a los controles médicos, así como también que el niño esté presente en el control médico.
14. Los padres y tutores deben pasar a actualizar en agenda las indicaciones medicas cada vez que sean evaluados, a fin de realizar las modificaciones pertinentes.
15. En caso de telemedicina los padres y tutores deben cumplir con las condiciones mínimas requeridas para poder realizar la atención (Dispositivo electrónico, internet, contar con un espacio que resguarde la privacidad para la entrega de la información, etc.)
16. Las atenciones de telemedicina están destinada principalmente a entrevistas de padres, entrega o recolección de información, las orientaciones médicas y atenciones terapéuticas quedan condicionadas a la disponibilidad de conexión del Centro, los objetivos, actividades terapéuticas planteadas por cada profesional para cada niño/a de manera individualizada, prefiriendo siempre la atención presencial.
17. 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.
18. 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 diagnóstico, nivelación de hitos del desarrollo y 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, La licencia médica otorgada para la realización de terapias, por lo que está sujeto a fiscalización por parte de los organismos de fiscalización autorizados, según calidad contractual del titular de la licencia 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.
19. Será responsabilidad de los padres solicitar las horas médicas y terapéuticas que requiera el niño.

20. Será responsabilidad de los padres y/o acompañantes conocer los horarios de sus hijos, y hacerse cargo de ellos.
21. En caso de rechazo de horarios terapéuticos ofrecidos, será responsabilidad de los padres, y no del Centro. No quedando en listas de espera cuando rechazan los horarios disponibles y soliciten un horario y día especifico.
22. Es responsabilidad de 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.
23. Todo niño que asiste al Centro debe venir acompañando de una persona mayor de 18 años, la que debe permanecer en las dependencias del Centro de manera ubicable en la sala de espera o aledaños, durante todo el período que dure la atención. Esto excluye estacionamientos.
24. Es responsabilidad de los padres o cuidadores estar atentos y cuidar a los niños y niñas en todo momento, especialmente durante los periodos de espera y en espacios comunes como: sala de espera, zonas de estacionamiento, comedor, patios y otras áreas compartidas.
25. Se solicita a los padres y cuidadores evitar sentarse en los pasillos o en el suelo, ya que estos deben permanecer despejados ante una emergencia y así facilitar la circulación de los profesionales y los niños.
26. Se solicita a los acompañantes evitar interrumpir en las atenciones respetando los horarios, así como también, evitar distraer a los niños/as durante las sesiones que así lo requieran (previa conversación con los tratantes).
27. No pueden asistir como acompañantes las personas que estén cursando cuadros infecciosos agudos tales como resfríos, enfermedades gastrointestinales y lesiones cutáneas, entre otras.
28. Ante un cuadro infeccioso los niños/as no deberán asistir al Centro, para evitar exponer al resto de los usuarios y profesionales a probables contagios, debiendo enviar el certificado médico para gestionar la anulación de la falta en los plazos correspondientes. En caso de dudas con respecto a la condición de salud, será evaluado por enfermería quienes verificaran si está en condiciones de asistir a su terapia, o del contrario se suspenderá la atención, si el niño/a ya ha ingresado a la atención, esta se suspenderá, pero no se anulará la boleta, si tiene agendadas terapias posteriores están si serán anuladas. Puede darse el caso de que se deba suspender solo algunas terapias y no todas las agendadas, ya que atenciones como kinesiología o actividades puntuales programadas requieren más esfuerzo físico lo que puede ser contraproducente para el paciente.
29. Los niños/as que se presenten con hematomas, heridas, o similares evidentemente "dudosas" o que los padres no presenten certificados médicos que indiquen que se encuentran en buen estado de salud y que pueden continuar con las atenciones, no serán atendidos, puesto que podría ser un riesgo tanto

para el niño/a como para el profesional que atiende, así como también serán derivados a evaluación por el Equipo Psicosocial.

30. Los profesionales en conjunto con enfermería podrán suspender las atenciones de los pacientes, cuando no se cumplan las condiciones de salud y de seguridad tanto para el niño/a como para el profesional.
31. Como parte fundamental de los planes de atención y cumplimiento de los objetivos de la rehabilitación se encuentran favorecer la autonomía del paciente e integración del entorno ecológico, para ello el seguimiento de las indicaciones del equipo tratante y la inserción de los niño/as en el sistema escolar para favorecer la interacción con pares y dar cumplimento a los derechos de los niños como es el derecho de acceso a la Educación.
32. Los padres y/o acompañantes deberán contribuir a la mantención y cuidado de la limpieza del recinto.
33. Los padres y/o acompañantes de los usuarios no deben comer en la sala de espera o en los boxes de atención, para ello se cuenta con un comedor acondicionado para estos efectos.
34. Los padres y/o acompañantes deben utilizar el mobiliario de acuerdo a su función y cuidarlo.
35. 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.
36. Los padres o tutores responsables, deben participar considerando las indicaciones médicas y/o terapéuticas entregadas por el equipo tratante.
37. Es importante enfatizar que la habilitación y rehabilitación es el resultado de un esfuerzo compartido entre el hogar del usuario, el CRIE, y el entorno natural donde se desenvuelve el niño//as haciendo indispensable que la familia asuma un rol protagónico y activo en el tratamiento de sus hijos, la atención enfocada o centrada en la familia es un pilar fundamental del proceso de aprendizaje, y logro de objetivos, ya que el niño es un ser integral y esto considera su familia, y entornos en los que se desenvuelve.
38. 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.
39. Los pacientes, padres, tutores y sus acompañantes deberán tratar respetuosamente a todos los integrantes del equipo de salud del Centro y a los demás usuarios.

VII. DISTRIBUCIÓN

1. Unidad de Calidad
2. Recepción

3. Salas de espera
4. www. divsal.cl

VIII. RESPONSABLE

Es el Director/a 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.	2024-2029		Item I "Introducción" Item II "Objetivos" Item III "Alcance" Item IV "Referencias", agrega C, L, M. O Ítem V "Definiciones", agrega C., D. y G y modifica H. Ítem VI "Desarrollo": A Prestaciones B Horario de atención C Agendamiento 4 Atrasos 5 Dental D Acceso a la atención E. Modifica identificación del usuario para acceder a la atención. F Costo y modalidad de pago G. Incorpora Ley 21.168, 21.380 Decreto 50 sobre "atención preferente") H Aviso de inasistencia

				I. Incorpora ley 21.372 (sobre acompañamiento) J. Corrige definición de "Alta forzosa", Suspensión de reserva de horas K. Incorpora información Ley 21.331 L. Identificación P Q Comité de ética 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. Z. Entrega de informes AA. Incluye información de la FC en el concepto de Investigación científica en seres humanos. BB. modifica N°3,5,6 y agrega Nº 9 (ley 21.188), 10,12,15,16,20,21,22,23,24, 32.
05	Documento de red Reglamento Interno Ley N° 20.584 Deberes y Derechos de las personas en relación a las acciones de atención en salud.	2025-2030		Item I Actualiza introducción, agrega Misión. C. 4 Cambia periodo de espera de 15 a 10 minutos. J. Actualiza suspensión de reserva de horas BB. Agrega puntos 24, 25 26, 27,28,30.