



DIRECCION
N° 08/08-C2-2019

RESOLUCION D/ N°

QUILLOTA.

00035 08.02.2019

VISTOS: la necesidad de aprobar los procedimientos de carácter institucional contenidos en el Manual Estándar de Acreditación del Hospital Autogestionado en Red "San Martín" de Quillota, razones de buen servicio, la Resolución N° 1600 del 2008 de la Contraloría General de la República, D.L. N° 2763/79 modificado por la Ley N° 19.937/2004 modificado por la Ley 20.319/2008, Decreto Supremo N° 140/2004 "Reglamento Orgánico de los Servicio de Salud", las disposiciones del Decreto Supremo N° 38 del 2005 del Ministerio de Salud de delegación de facultades, Ley de Presupuesto para el Sector Público 2018, Ley N° 21053 publicada el 27 de diciembre del 2017 y, Resolución Exenta 6438/2018, que me designa como Directora (S) del Hospital San Martín de Quillota; dicto la siguiente:

RESOLUCION:

1.- **APRUEBA**, mediante la presente resolución, "**Reglamento Interno**" de nuestro Establecimiento.

ANÓTESE, REGISTRESE Y COMUNIQUESE,



DRA. ROSEMARIE ARAVENA NUÑEZ
DIRECTORA (S)
HOSPITAL SAN MARTIN QUILLOTA

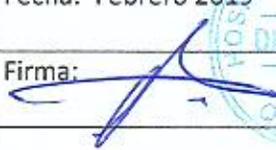
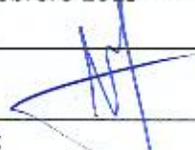
DRA.RAN/ffm.

DISTRIBUCION:

- SUBDIRECCION MEDICA
- SUBDIRECCION REC. FF Y FF
- SUBDIRECCION OPERACIONES
- SUBDIRECCION GUPS
- SUBDIRECCION DEL CUIDADO
- SUBDIRECCION REC. HUMANOS
- UNIDAD CALIDAD
- PUESTA EN MARCHA
- CONTROL GESTION
- UNIDAD DE AUDITORIA
- UNIDAD JURIDICA
- IAAS Y EPIDEMIOLOGIA
- ARCHIVO DIRECCION
- ARCHIVO OFICINA DE PARTES

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 1 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

REGLAMENTO INTERNO

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado y Firmado por: |
|--|---|---|
| Nombre: Srta. Maritza Galaz Plaza SUBDIRECTORA DE GESTION DE USUARIOS Y PARTICIPACION SOCIAL (S) | Nombre: Sra. Claudia Ojeda Bustos COORDINADORA DE CALIDAD HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Nombre: Dra. Rose Marie Aravena Núñez DIRECTORA (S) HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA |
| Fecha: Febrero 2019 | Fecha: Febrero 2019 | Fecha: Febrero 2019 |
| Firma:  | Firma:  | Firma:  |
| | Nombre: Sr. Luis Vergara Quintana ENCARGADO DE LEY DE TRANSPARENCIA | |
| | Fecha: Febrero 2019 | |
| | Firma:  | |
| | Nombre: Sr. Rodrigo Tapia Figueroa JEFE DE JURIDICA | |
| | Fecha: Febrero 2019 | |
| | Firma:  | |

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 2 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

1. INTRODUCCIÓN:

Este Reglamento Interno se dicta en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, que entró en vigencia el 1º de Octubre del 2012.

El objeto de este Reglamento es que nuestros usuarios y sus familiares, personas responsables y/o acompañantes conozcan los derechos y deberes que tendrán durante su atención en salud en el Hospital San Martín de Quillota.

2. OBJETIVO GENERAL:

Disponer de un documento que proporcione a los usuarios información acerca de la atención en salud que el Hospital San Martín les ofrece, las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como los procedimientos asociados al buen funcionamiento interno del establecimiento.

3. ALCANCE:

Este Reglamento Interno deberá ser conocido y aplicado por todos los integrantes del Equipo de Salud, es decir, 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, sean estos funcionarios de la institución, profesionales y no profesionales. Como también aquellos que presten servicios por medio de empresas externas.

De la misma forma, esta normativa es vinculante a todos los Usuarios del establecimiento, refiriéndonos de esta forma a:

- Todos nuestros pacientes, que acuden por atención en nuestra Unidad de Emergencia, Consultorio de Especialidades y Subespecialidades, Unidades o Servicios de Apoyo, tales como Imagenología, Laboratorio, Kinesiología, entre otros, o se encuentren hospitalizados en algunos de nuestros Servicios Clínicos.
- Los representantes legales de nuestros pacientes.
- Sus familiares, visitas y/ acompañantes

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 3 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

4. RESPONSABILIDADES:

- Las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte del Hospital San Martín de Quillota, como sus familiares, representantes o quienes los visiten tendrán el deber de conocer y respetar este reglamento interno, como así también el de exigir que se cumpla con los derechos que tienen.
- El Director del Establecimiento es responsable de la aprobación de este Reglamento y de la implementación de todas las medidas que aseguren una amplia difusión del mismo.
- La difusión de éste será a través de:
 - Resolución Interna de modo tal de ser de conocimiento de todos/as los/as Funcionarios/as del establecimiento.
 - Otra estrategia y a objeto de ser de conocimiento y de fácil acceso de todos/as nuestros/as usuarios/as se subirá a la Pagina Web de nuestra institución.
- El equipo de salud debe conocer y aplicar las disposiciones de esta normativa en cada una de sus actuaciones durante la atención de salud.

5. DEFINICIONES:

Para efectos del presente reglamento se entenderá por:

Prestador de Salud: Se entiende por prestador de salud, toda persona, natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones de salud. Los prestadores son de dos categorías: institucionales e individuales.

Prestador Institucional: Son aquellos que organizan en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad.

| | | |
|---|---|--|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 4 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

Prestadores individuales: son las personas naturales que, de manera independiente, dependiente de un prestador institucional o por medio de un convenio con éste, otorgan directamente prestaciones de salud a las personas o colaboran directa o indirectamente en la ejecución de éstas. Se consideran prestadores individuales los profesionales de la salud a que se refiere el Libro Quinto del Código Sanitario. Para el otorgamiento de prestaciones de salud todo prestador deberá haber cumplido las disposiciones legales y reglamentarias relativas a los procesos de certificación y acreditación, cuando correspondan.

Atención Abierta y Cerrada: la o las acciones de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorgan a las personas en forma ambulatoria o en régimen continuado de atención, respectivamente, comprendiéndose en tales acciones aquellas que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico a las mismas y que sean proporcionadas por el prestador.

Equipo de Salud: comprende 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.

Representante Legal: Persona facultada por ley para obrar en nombre del paciente, recayendo en éste los efectos de tales actos. Se deberá dejar constancia en la ficha clínica, en la caratula y con letra destacada, de aquellos menores de edad que no cuenten o nieguen tener un adulto que los represente.

Visitas: Personas que, estando unidas al paciente, por un lazo sanguíneo o por afinidad concurren a visitarlo durante su hospitalización.

Acompañante: Persona que unida al paciente, principalmente por parentesco, es designada por el paciente, su representante, familiares o quien lo tenga a su cuidado y autorizada por el establecimiento, a permanecer con él durante su hospitalización y colaborar en sus cuidados de acuerdo a lo establecido en la normativa interna del Hospital.

Modalidad Libre Elección (Pensionado): Es una de las dos Modalidades de Atención que establece el régimen de prestaciones de salud, en la cual el beneficiario elige libremente al profesional y/o entidad, del sector público o privado, que haya celebrado convenio con éste y otorgue las prestaciones que se requieran.

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 5 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

6. TIPOS DE PRESTACIONES DE SALUD QUE OTORGA Y LOS SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO CON QUE CUENTA

CARTERA DE SERVICIOS

| | |
|---|---|
| <p>ESPECIALIDADES BASICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medicina ▪ Cirugía General ▪ Pediatría ▪ Ginecología y Obstetricia <p>SUBESPECIALIDAD INFANTIL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cirugía Infantil ▪ Cardiología ▪ Neurología ▪ Neonatología ▪ Broncopulmonar ▪ Nutrición <p>SUBESPECIALIDAD ADULTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Broncopulmonar ▪ Cardiología ▪ Neurología ▪ Cuidados Paliativos ▪ Nefrología ▪ Hematología ▪ Fisiatría ▪ Reumatología ▪ Infectología ▪ Pacientes Críticos ▪ Vascular periférico | <p>SUBESPECIALIDAD INDIFERENCIADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Urología ▪ Traumatología ▪ Dermatología ▪ Otorrinolaringología ▪ Oftalmología ▪ Odontología ▪ Salud Mental (Atención Ambulatoria de adultos e infanto juvenil) ▪ Radiología ▪ Anestesiología ▪ Anatomía Patológica ▪ Urgencia (24 horas) <p align="center">UNIDADES DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Laboratorio (24 horas) ▪ Banco de Sangre ▪ Imagenología (24 horas) ▪ Medicina física y rehabilitación ▪ Esterilización (24 horas) ▪ Pabellones quirúrgicos (24 horas) ▪ Medicina Complementaria ▪ Procedimientos: Endoscópicos Digestivos <ul style="list-style-type: none"> Cardiológicos Neurológicos Ginecológicos Traumatológicos Urológicos Nefrológicos |
|---|---|

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 6 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
|  | | |

7. RELACIÓN ASISTENCIAL DOCENTE:

Dentro de la misión de nuestro hospital se contempla que es un establecimiento de carácter asistencial docente, constituyéndose en un campo de formación profesional y técnica (CFPT) para centros formadores públicos y privados que han suscrito convenios con el Servicio de Salud, en carreras relacionadas con el quehacer propio del hospital en la formación de pregrado y postgrado.

Por constituirse en un centro de salud de alta complejidad, se ha transformado en un CFPT, que, junto con cumplir su labor social a través de la atención en salud de la comunidad, debe alcanzar un pleno desarrollo en docencia favoreciendo la formación de recurso humano junto con instituciones educativas que garanticen a través de sus mallas curriculares, el cumplimiento de los objetivos del sistema público y con los principios valóricos del hospital.

La regulación general de los CFPT de los establecimientos dependientes del SSVQ está a cargo de la Unidad de Formación del SSVQ y la regulación de la ocupación de la capacidad formadora de nuestro centro está a cargo del Comité del Hospital en coordinación con Unidad de Formación SSVQ.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL ESTABLECIMIENTO EN RELACION A LA DOCENCIA:

Los usuarios del establecimiento, tendrán los siguientes derechos:

1. Ser informado que en éste hospital se desarrollan actividades docentes, en qué ámbito y con qué Instituciones.
2. A rechazar la atención por los alumnos, Internos y/o docentes
3. A que se les solicite su consentimiento frente a las actividades informadas, y formalizarlo por escrito, para aquellas que impliquen riesgo adicional de cualquier naturaleza.
4. A que los docentes y estudiantes cuenten con identificación, nivel académico y Centro Formador al que pertenecen.
5. A que se resguarde su dignidad y se respeten sus creencias políticas y religiosas, así como su visión del proceso salud enfermedad.

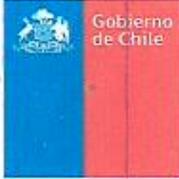
| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 7 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

DE LAS EXIGENCIAS A LOS DOCENTES:

1. Los Docentes deberán cumplir con las normas deontológicas y profesionales pertinentes a su quehacer y responsabilidad
2. Deberán supervisar permanentemente la labor de los estudiantes y el cumplimiento por parte de estos de todos los deberes establecidos para su nivel
3. Deberán respetar la confidencialidad de toda información relacionada con la atención de los usuarios y su derecho a la privacidad
4. Deberán informar a la jefatura del servicio clínico y/o unidad de apoyo, en que desarrollen sus actividades sobre el contenido y propósito de éstas y velar para que no alteren la atención clínica de los pacientes
5. Los docentes deberán participar en las reuniones del Comité de Docencia, cuando sean convocados por éste para revisar y analizar aspectos propios de la actividad docente que se realiza.

DE LAS EXIGENCIAS A LOS ESTUDIANTES:

1. Deberán mantener siempre una adecuada presentación personal y portar la identificación y el uniforme o delantal de corresponder.
2. Los estudiantes deberán respetar y cumplir en todo momento las normas éticas y de conducta, como las administrativas y de funcionamiento que se apliquen en la unidad/ servicio donde se encuentre realizando sus funciones, así como las demás que rijan en el establecimiento
3. Deberán mantener siempre un trato digno y respetuoso a los usuarios y personal del establecimiento sin discriminación de ninguna especie
4. Deberán respetar la confidencialidad de toda información relacionada con los antecedentes clínicos, tratamiento, atención y derecho a la privacidad de los usuarios o pacientes.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 8 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

8. NORMAS SOBRE INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO DE PACIENTES

Normas existentes sobre Ingreso, Estadía y Egreso del paciente.

8.1 INGRESO

El acceso a la entrega de las prestaciones de salud que otorga el establecimiento es a través de:

1. Consulta en el servicio de urgencia adulto o pediátrico.
2. Derivado desde Consultorio de Especialidades, adosado al Hospital (Agendamiento de horas) o desde otro establecimiento de la red asistencial a través de Unidad de Emergencia
3. Desde el domicilio o consulta por indicación de un médico, directamente a la Unidad de Pensionado, modalidad libre Elección.
4. Citación derivada de un médico, para ingreso a Unidad de Anestesia y Pabellón.
5. A través de coordinación con Unidad de Gestión de Pacientes.
Los pacientes de la Unidad Quirúrgica también ingresan a través de Unidad de Anestesia y Pabellón, en caso de post operados, o desde otras unidades clínicas del hospital, debido a traslados entre unidades clínicas.
6. Recién nacidos que ingresan desde la Unidad de la Mujer, y de pensionado, a la Unidad de neonatología.
7. Recién nacidos que ingresan desde otros Hospitales de la Red, específicamente de neonatología y/o maternidad, directamente a la unidad de neonatología del HSMQ, sin pasar por el servicio de urgencia de nuestro hospital.
8. Ingreso de Pacientes por Unidad Pre – Quirúrgica, lo cual se refiere a pacientes citados para su intervención quirúrgica.

A lo anterior se debe agregar, que al ingreso el paciente o quien le acompañe, deberá entregar los teléfonos que permitan que el Equipo de Salud se contacte oportunamente con sus familiares o con la persona a cargo de su cuidado, y entregar toda la información solicitada por el médico en relación a su problema de salud actual, antecedentes, quirúrgicos, médicos o alérgicos con objeto de facilitar la atención clínica.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 9 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

8.2 ESTADIA:

Durante su estadía el paciente debe tratar con respeto a los funcionarios y permanecer en su sala y cama asignada, siguiendo las instrucciones que al efecto le indique el personal de salud. Dentro de estas se debe señalar el que deben hacerse responsables de artículos de valor, no obstante, nuestra sugerencia es a evitar quedarse con estos (documentos, joyas, celulares, tablets, entre otros).

Durante ésta, el paciente solo podrá recibir la alimentación que se le brinde en el Hospital, lo cual estará de acuerdo a lo establecido por el Médico Tratante. Por lo expuesto, está prohibido traer cualquier tipo de alimento a excepción de agua mineral, y solo en aquellos casos que la indicación médica lo permita.

En el Servicio de Pediatría – C. Infantil, en algunos casos el paciente puede recibir alimentos extra hospitalarios, los cuales serán autorizados sólo si el Pediatra tratante lo deja indicado en ficha clínica.

Se debe agregar, que al ingreso el paciente o quien le acompañe, deberá entregar los Números de teléfono de contacto que permitan que el Equipo de Salud se contacte oportunamente con sus familiares o con la persona a cargo de su cuidado.

En el caso del paciente pediátrico, debe quedar registrado el nombre y apellidos junto a número telefónico del tutor legal (puede ser uno de los padres o el designado según poder judicial).

En el caso de los recién nacidos hospitalizados en la unidad de neonatología, deben tener en su unidad solo pañales en el caso de incubadoras y además ropa limpia y mantita personal en el caso de los neonatos que se encuentran en cuna.

En el caso de la alimentación, se dará prioridad a la lactancia materna, debido a la importancia que tiene y que nuestro hospital es Hospital Amigo del niño y de la madre; y en caso de que ésta no se pueda otorgar, fórmulas lácteas indicadas por médico tratante y/o de turno. En casos excepcionales, el profesional matrn/a podrá indicar esta actividad, con previa autorización médica pediátrica.

En caso de ser necesario durante su estadía hospitalaria, y de acuerdo a nivel de complejidad, el paciente podrá ser trasladado internamente dentro de las unidades clínica del hospital, con objeto de favorecer su atención clínica. Esta información será oportunamente entregada al usuario, o familiar.

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 10 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

8.3 DERIVACIÓN DEL PACIENTE

Traslado: la derivación de paciente a los distintos hospitales, debe considerar el estado de salud actual, requerimientos de atención según sus necesidades e implementación y complejidad de los hospitales. El estado de salud se basa en el diagnóstico médico y plan de tratamiento, mientras que la atención según necesidades se basa en el resultado del CUDYR que se utiliza para determinar la asignación de personal, según la demanda de necesidades.

Con la información obtenida de este instrumento, es posible tomar decisiones fundamentadas, con el fin de optimizar la atención del paciente en términos de oportunidades, calidad y el uso de camas, contribuyendo a una mejor gestión hospitalaria y atención progresiva.

En base a lo anterior el médico podrá indicar la derivación de pacientes hospitalizados a otros prestadores de salud tanto públicos como privados e incluso a establecimientos fuera de la provincia.

Procedimiento. El médico tratante o jefe de turno que decide la derivación, realizará las coordinaciones con el establecimiento receptor e indicará las condiciones del traslado, como también realizará epicrisis para enviar a médico receptor y de informar al paciente su traslado a otro centro.

El traslado será realizado con ambulancias del servicio de urgencias, ambulancia particular por compra de servicio, o en caso de urgencia a través del SAMU del servicio de salud Viña- Quillota.

Normativa. La derivación de los pacientes a otros prestadores de salud, por concepto de hospitalización, se realiza de acuerdo a procedimientos establecidos en el hospital, o por el servicio de salud viña- Quillota.

Esta derivación debe ser informada al paciente por parte del médico a través de un informativo de ingreso a una red hospitalaria, donde se menciona que ingresa a una red con factibilidad de traslado.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 11 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

8.4 DERECHOS Y DEBERES DE PERSONAS

DERECHOS

Trato digno. Los funcionarios del Hospital tienen el deber de entregar un trato digno, cortés, respetuoso y amable al paciente, representante, familiares y visitas.

Identificación de funcionarios. El personal debe portar, en todo momento, una identificación visible, que incluye su nombre y la función que desempeña en la institución.

La identificación de los alumnos que asisten a la institución debe permitir reconocerlos como tales.

Designación del Médico Tratante. De acuerdo a la normativa interna de cada Servicio Clínico se le asignará médico tratante, el día hábil siguiente de su ingreso. Enfermera/o Clínica o Matrón /a informará al paciente, familiar, persona responsable (padre, madre, tutor legal) el nombre de su médico y el horario en que se podrá entrevistar con él/ella.

En caso de ausentismo del médico tratante, se designará a otro profesional en tal calidad, cuando concurren circunstancias que así lo ameriten, serán informadas oportunamente al paciente, a su familiar o persona responsable.

En el caso de los pacientes que ingresan a través del servicio de Urgencia quedarán a cargo del médico de turno, hasta que el paciente sea subido a una unidad de hospitalización.

Al siguiente día hábil se definirá al profesional tratante, lo cual será comunicado al paciente, familiar, representante o quien le visite o acompañe, información que también se encontrará disponible en la OIRS.

En caso que el paciente ingrese a Unidad de Paciente Crítico(UPC), se informará a su ingreso que el médico tratante será el residente de UPC, por lo que será una rotativa de médicos.

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 12 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

DEBERES

Trato respetuoso: El paciente, su representante y/o familiar, deben tratar respetuosamente al personal de salud.

En relación a la posibilidad que los funcionarios sean agredidos por usuarios se tiene lo establecido en:

- DFL N° 29, que fija texto refundido de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, Artículo 90.
- Norma general administrativa N°28 "Agresiones al personal de atención en establecimientos de salud"
- Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de las personas en acciones vinculadas a su atención en salud, Artículo N° 35, que se detalla a continuación:

"TÍTULO III: De los deberes de las personas en su atención de salud

Artículo 35.- Todas las personas que ingresen a los establecimientos de salud deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios según las reglas generales.

Las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, 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."

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 13 de 53 |
| Vigencia: Febrero 2024 | | |
| | |  <small>HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA Nuestro Compromiso es tu Servicio</small> |

Cuidado de la infraestructura: El paciente, su representante y/o familiar, deben cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto hospitalario.

Informarse oportunamente: El paciente, su representante y/o familiar, debe informarse acerca de:

Horarios de atención y procedimientos de reclamo en nuestra OIRS
Formas de pago en Recaudación

Además, se considera relevante que los Usuarios y Usuarías de nuestro establecimiento:

- Respeten las reglas de la institución estipuladas en este reglamento
- Proporcionar la información necesaria sobre su estado de salud, tanto los pacientes y/o familiares al profesional que lo requiera.
- El familiar, representante o persona significativa del paciente, debe acudir al hospital tan pronto como sea posible, cuando se le solicite.

8.5 ALTA DEL PACIENTE.

Requisitos. Para abandonar el Hospital, el paciente debe contar con el alta médica, firmada por el médico tratante, en Ficha Clínica y Epicrisis o Carnet de Alta, donde quedarán registradas las indicaciones de alta. Esta será entregada al familiar o persona que retira al paciente junto a la Epicrisis de Enfermería, que incluye los cuidados para el alta e indicaciones de enfermería.

En caso de recibir receta médica, el familiar responsable deberá retirar ésta en la farmacia del consultorio de especialidades, y tener pase de recaudación para su retiro del hospital.

En Unidad de la Mujer y Unidad de Pensionado, además se debe contar con el alta del recién nacido firmada por el médico Pediatra.

Además, se consignará la firma del familiar responsable que recibirá los documentos de alta por parte de enfermera o matrona.

Objetos Personales. El paciente debe asegurarse de retirar todos sus objetos personales, documentos de alta y exámenes no contenidos en ficha clínica.

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 14 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

Medidas de seguridad. A fin de resguardar la seguridad del paciente es posible que el personal de enfermería o matronería le indique abandonar la habitación en silla de ruedas previo a control de signos vitales. El paciente puede rechazar esta asistencia, lo cual deberá consignarse por escrito en la ficha.

En caso de aceptar o requerir uso de silla de rueda para su retiro hasta puerta principal, el familiar deberá dejar carnet de identidad, el que será devuelto al entregar la silla de ruedas.

Responsabilidad. Una vez de alta, el cumplimiento de las indicaciones médicas en cuanto a alimentación, medicamentos y solicitud de hora de control de alta son de exclusiva responsabilidad del paciente y/ o familiar a cargo.

Alta Disciplinaria:

El establecimiento puede exigir el alta de pacientes que incurran en maltrato o en actos de violencia, hacia el personal u otros pacientes, sin perjuicio de la posibilidad de establecer denuncia civil o penal, según corresponda.

La autoridad del establecimiento tiene el derecho de requerir la presencia de la fuerza pública en situaciones de trato irrespetuoso o actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las personas en atención o de otras personas que se encuentren en el establecimiento, así como también restringir el acceso a éste a quienes afecten el normal desarrollo de las actividades.

8.5.1 ALTA VOLUNTARIA:

El paciente o familiar responsable que solicita el alta del paciente deberá firmar ficha clínica registrando motivos, nombre completo y RUT. Se debe entregar documentación de alta del paciente.

En el caso de que el paciente cuente con ficha electrónica (Pediatria-Cirugía Infantil), se registrará en hoja de evolución médica escrita a mano que el tutor legal exige el alta del paciente, quien deberá firmar registrando motivos, nombre completo y RUT. Se debe entregar documentación de alta del paciente.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 15 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

8.6 FALLECIMIENTO DEL PACIENTE:

Cuando un paciente fallece en dependencias de nuestro establecimiento se procederá:

- El Médico tratante o de turno extenderá en 2 horas el Certificado de defunción, de acuerdo a normativa vigente.
- El familiar o persona responsable del paciente se hará cargo de efectuar los tramites que corresponden (Inscripción en Registro Civil, tramites con funeraria, entre otros), para lo cual deberá presentar la Cedula de Identidad del paciente.
- El procedimiento posterior se encuentra descrito en el protocolo de manejo de pacientes fallecidos.

8.7 PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS

El usuario referido a nuestro establecimiento para atención ambulatoria de especialidad debe ser beneficiario FONASA. El acceso a la atención debe ser mediante una interconsulta digital enviada desde los centros de APS y hospitales de nuestra red Quillota- Petorca, la cual ingresa a nuestro sistema informático trackcare (SIDRA).

En el caso de aquellas personas indigentes o carentes de recursos, que no tienen como acreditar su condición, el o la Asistente Social que corresponda, debe orientar en cuanto a los trámites que permitan regularizar su situación previsional, derivándoles a la Asistente Social del Consultorio de Atención Primaria que corresponda a su domicilio o al sector en el que se desenvuelve o pernocta.

Las Interconsultas desde nuestro establecimiento se generan de forma digital y en papel y son entregadas en unidad de admisión donde se traspasan a sistema informático trackcare (SIDRA). Por sistema digital se efectúa a otros establecimientos de la red.

Las Interconsultas para derivaciones a Hospital Gustavo Fricke se entregan directamente en oficina de Interconsulta.

En las especialidades que tenemos medico auditor (gestor de demanda), se realiza auditoria de las interconsultas ingresadas y se establece la pertinencia de la derivación y la prioridad clínica para la atención. En aquellas que no tenemos medico auditor se consideran todas pertinentes en la derivación.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 16 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

En admisión se realiza la revisión de las interconsultas ingresadas por especialidad y se procede a la dación de horas según recurso disponible v/s prioridad clínica y tiempo de espera.

Una vez realizada la atención de especialidad, el usuario puede continuar con la evaluación clínica, la que considera exámenes y procedimientos según corresponda y puede derivar en las siguientes atenciones para este:

- 1.- Control en nuestro establecimiento, en la misma especialidad.
- 2.- Otra especialidad o subespecialidad en nuestro establecimiento
- 3.- Atención en Consultorio de Atención Primaria de Salud u hospitales de nuestra red Quillota – Petorca
- 4.- Hospital Dr. Gustavo Fricke mediante IC enviada por sistema informático trackcare
- 5.- Hospitales de la macrored. Ejemplo: HCVB., mediante IC por sistema informático SIGGES
- 6.- Su domicilio
- 7.- Hospitalizado

Alta clínica se producirá cuando el especialista determine su contrareferencia al establecimiento de origen o a su domicilio.

La unidad de neonatología, envía a través de la oficina Provincial (DAI) de Quillota, hoja de coordinación de todos los recién nacidos que nacen en nuestra Institución a los centros de APS de nuestra Red asistencial. Esto, con el fin de entregar información del nacimiento del niño/a y del estado de egreso de éste, ya sea desde puerperio o de la unidad de neonatología.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 17 de 53 |
| Vigencia: Febrero 2024 | | |
| | |  |

8.8 NORMATIVA DE HOSPITALIZACIÓN PACIENTE AMBULATORIO ELECTIVO

8.8.1 INGRESO INMEDIATO

Se define cuando el paciente consulta en Consultorio de Especialidades y requiere hospitalización por patología médica o quirúrgica aguda y tiene un tiempo de espera hasta 6 horas en espera de cama. De no ser posible se envía a Unidad de Emergencia, este último depende de la oferta de camas generadas en el día.

8.8.1 CASOS CON EXCEPCIONES

Todo paciente pediátrico que requiera hospitalización inmediata se deriva directamente a Unidad de Emergencia.

8.8.1.1 DOCUMENTACIÓN EXIGIDA:

Ficha Clínica con:

- Ingreso médico quirúrgico Consultorio de Especialidades
- Solicitud de Hospitalización
- Exámenes requeridos actualizados, órdenes de exámenes y Receta de medicamentos.
- Ingreso de Enfermería
- Egreso estadístico

Coordinación:

- Unidad de Gestión de Pacientes
- Enfermero categorizador de Unidad de emergencia o su supervisora, si corresponde
- Archivo

Responsables:

- Enfermera de Consultorio de Especialidades
- Médico consulta ambulatoria.
- Enfermera Gestión de Lista de Espera

Registros:

- Libro entrega
- Registro clínico electrónico
- Solicitud de fármaco si procede

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 18 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

8.8.2 INGRESO DIFERIDO

Se define cuando el paciente consulta en Consultorio de Especialidades por patología médica y requiere hospitalización para tratamiento médico.

Se incluyen pacientes pediátricos que serán operados como Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA). En el caso de estos pacientes, la coordinación se realiza con Enfermera Encargada de Lista de espera Quirúrgica, quien es la encargada de contactar a los pacientes e informar fecha y hora de hospitalización en el Unidad de Pediatría, entregando además indicaciones previas a la cirugía.

8.8.2.1 DOCUMENTACIÓN EXIGIDA:

Ficha Clínica con:

- Ingreso médico quirúrgico Consultorio de Especialidades
- Exámenes requeridos actualizados, órdenes de exámenes y Receta de medicamentos y solicitud de fármaco ocasional si requiere.
- Ingreso de enfermería.
- Solicitud de Intervención quirúrgica u hospitalización.
- Egreso estadístico

Coordinación:

- Unidad de Gestión de Camas

Responsables:

- Enfermera de Consultorio de Especialidades
- Enfermera Gestión de Lista de Espera
- Enfermera Gestión de Cama
- Médico Tratante

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 19 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
|  | | |

Condiciones del Paciente Quirúrgico:

- Se entrega hoja con indicaciones de preparación pre – quirúrgica al paciente
- Indicación de ayuno 8 horas (para cirugía al ingreso)
- Exámenes pre operatorios
- Suspensión de medicamentos exigidos.
- Cédula de Identidad
- Acudir acompañado
- Dadores de sangre en caso de ser necesario
- Útiles de aseo personales (toalla personal, jabón, entre otros)

Registros:

- Libro entrega

8.8.3 INGRESO PENSIONADO

Se define cuando el paciente realiza programación de intervención quirúrgica modalidad libre elección, sujeto a la disponibilidad de camas del servicio.

8.8.3.1 DOCUMENTACIÓN EXIGIDA:

- Orden medica de hospitalización
- Presupuesto realizado previo a fecha de hospitalización
- Programa médico cancelado, solo en caso de paciente PAD.

Responsables:

- Administrativo de Recaudación
- Enfermera Supervisora Pensionado

Condiciones del Paciente:

- Indicación de ayuno 8 horas (para cirugía al ingreso)
- Exámenes pre operatorios
- Suspensión de medicamentos exigidos.
- Cédula de Identidad
- Acompañante
- Dadores de sangre
- Útiles de aseo personales (toalla personal, jabón, entre otros)

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 20 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| | |  |

9. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA VISITA, SUPERVIGILANCIA MÉDICA DE RUTINA Y DE GESTIÓN DE CUIDADOS

Visita Médica. La visita médica de pacientes hospitalizados será realizada por el médico tratante o de turno, según sea el caso, durante el día. Todos los pacientes recibirán al menos una visita médica diaria de lunes a viernes. Fines de semana o días no hábiles se evaluarán los pacientes que queden con control por Médico de Turno, cirujano o internista, según sea el caso.

Emergencias en pisos de Hospitalización. Las emergencias clínicas ocurridas en los pisos de hospitalización que no cuenten con médico residente en ese momento, serán atendidas por los médicos residentes de Unidad de Urgencia, según especialidad.

En caso de familiares o visita que durante su permanencia en el hospital presenten una urgencia, el hospital cuenta con protocolos para la atención de estas.

Cuidados de Enfermería y Matronería. La gestión de cuidados de enfermería y matronería se realiza a todos los pacientes hospitalizados en forma permanente durante las 24 horas del día.

Nutrición. El profesional Nutricionista/o, visitará al paciente para desarrollar la prescripción dietética indicada por su médico tratante, informar sobre la alimentación que recibirá durante su hospitalización y educarlo sobre el régimen que recibirá en el Hospital y el que deberá seguir al alta.

En condiciones regulares, el paciente durante su hospitalización recibirá las siguientes comidas diarias: Desayuno (08,00 H.); Colación matinal (10,00 H); Almuerzo (12,30 H); Once (15,30 H); Cena (17,30 H o 19,00 H para Diabéticos) y Colación nocturna (22,00 H) para los pacientes con indicación médica.

Constituye un deber del paciente comunicar en la primera visita del nutricionista, alergias o intolerancias alimentarias existentes.

En neonatología, los horarios de amamantamiento y/o alimentación de los recién nacidos es cada 3 horas: 06:00, 09:00, 12:00, 15:00, 18:00, 21:00 y 00:00 horas. Existen casos excepcionales en donde algunos niños/as se alimentan cada 4 horas: 06:00, 10:00, 14:00, 18:00, 22:00 y 02:00 horas.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 21 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  <small>HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA Nuestro Futuro para tu Servicio</small> | |

10. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE SALUD DE PACIENTES

Estado de salud del paciente. Cada vez que le sea requerido, el médico, entregará al paciente, información oportuna y comprensible, acerca de su estado de salud, tratamientos, pronóstico y riesgos.

Cuando la condición del paciente no le permita recibirla directamente, por padecer dificultades de entendimiento en adultos, o sean niños/as o recién nacidos, la información será entregada a su representante legal, o en su defecto, a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre.

En el caso del paciente pediátrico, la información será entregada por el pediatra tratante al tutor legal del menor (padres o el definido por el tribunal de familia)

El médico tratante definirá la entrega de información al familiar responsable, apoderado, cuidador o acompañante, asegurándose de que sea entregada en un lugar privado del establecimiento; éste familiar o apoderado, será el encargado de difundir la información recibida a los que estime conveniente.

Epicrisis. Todos los pacientes hospitalizados deberán recibir al momento del alta una epicrisis consistente en un informe en el que se consignan los diagnósticos, el médico tratante principal, las fechas de ingreso y de alta, los resultados más relevantes de exámenes, procedimientos y cirugías realizadas, su evolución, una lista de los principales medicamentos suministrados, y las indicaciones a seguir después del alta.

CARNET DE ALTA: este será entregado cuando no se cuente con epicrisis.

Carné del niño/niña MINSAL: será entregado a todos los niños/niñas que nacen en nuestra Institución, como instrumento de coordinación y registro permanente de los controles y seguimiento APS.

Certificados. Adicionalmente, los pacientes pueden solicitar, en cualquier momento de su tratamiento, un informe impreso que señale la duración de éste, el diagnóstico y los procedimientos aplicados, así como licencia médica o un certificado que acredite su estado de salud, emitido, de preferencia por el profesional tratante.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 22 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

INFORMACIÓN PARA FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS:

| Nombre Clínico | Servicio | Horario de Entrega de Información a la familia | Lugar (especificar Oficina de Servicio, Pasillo, etc.) |
|--|-----------------|--|---|
| Área del Niño (Pediatría – Cirugía Infantil y Neonatología) | | Charlas Informativas Pediatría y C. Infantil: Lunes a viernes: 8.30 a 9.00 horas Entrevista Médicos: Lunes a viernes: 9.00 a 11.00 horas. Información brindada por Equipo de Enfermería: Lunes a viernes: 8:00 a 17:00 horas. En Neonatología: Matronas durante todo el turno. | En Oficina del Asistente Social Encargado de P. Social. En Oficinas de Pediatría, Neonatología y en pasillos de los Servicios. |
| Área Médica | | Charlas Informativas: Lunes y jueves: 9.00 a 9.20 horas Entrevista Médicos: Lunes a Viernes: dependiendo de médico tratante 8:30 a 13:00 horas. Información brindada por Equipo de Enfermería: Lunes a viernes: 15 a 17 horas | En Oficina del Asistente Social Encargado de P. Social. En Oficinas de Medicina y en pasillos del Servicio. |
| Área Quirúrgica | | Charlas Informativas: Martes y Jueves: 8: 15 a 08:30 horas Entrevista Médicos: Martes 9:45 a 10 horas. Jueves: 8:45 a 9 horas. Información brindada por Equipo de Enfermería: Lunes a viernes: 12 a 18 horas. | En Oficina del Asistente Social Encargado de P. Social. En Oficinas Cirugía y en pasillos del Servicio. |
| Área de la Mujer | | Entrevistas Médicas: Lunes, miércoles y viernes:8:30 a 9 horas Información brindada por Equipo de Matronas de 12 a 18 horas. | En Oficina de Maternidad y en pasillos del Servicio. |

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 23 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

| | | |
|----------------------|--|--|
| UPC | <p>Entrevista Médica: Lunes a domingos y Festivos: 17:30 a 18:15 hrs. Sujeto a variación de acuerdo a la dinámica de la unidad. Información brindada por Equipo de Enfermería: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.</p> | En Oficinas de UPC y en pasillos del Servicio. |
| Unidad de Emergencia | <p>Lunes a Domingo en horario de visitas de 15:30 a 16:00 hrs. En este se entregará información a familiares por parte de personal médico y/o de enfermera/o según disponibilidad. Profesional de Enlace Comunicacional informa: Lunes a jueves: 8 a 17 hrs. Viernes: 8 a 16.00 hrs.</p> | Dependencias de la Unidad |

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 24 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

11. CONSENTIMIENTO INFORMADO: DEL DERECHO A LA AUTONOMIA DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD

Todo paciente del Hospital tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud. No se requiere la manifestación de su voluntad en situaciones que supongan un riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable y el paciente no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad y no es posible obtenerla de su representante legal, debiendo dejarse constancia en la Ficha Clínica. Este derecho debe ser ejercido en forma libre, voluntaria, expresa e informada para lo cual será necesario que el profesional tratante entregue información adecuada suficiente y comprensible a cerca del estado de salud del posible diagnóstico de su enfermedad, de las alternativas de tratamiento disponible para su recuperación y de los riesgos que ella pueda representar, así como del pronóstico esperado.

Este proceso de consentimiento por regla general se efectuará en forma verbal, pero debe constatar por escrito en el caso de intervenciones quirúrgicas procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado. En estos casos, tanto la información misma, como el hecho de su entrega, la aceptación o el rechazo deberán constar por escrito en ficha clínica del paciente utilizando formato institucional por profesional que efectúa el procedimiento. Queda constancia en formato con la firma de la persona, presumiendo que ha recibido información pertinente para la manifestación de su consentimiento para procedimiento o tratamiento al cual deba someterse.

Todas las acciones están reguladas a través de Protocolo institucional de Consentimiento Informado.

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 25 de 53 |
| Vigencia: Febrero 2024 | | |
| | |  |

12. DEL DERECHO A LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD

Las personas tienen derecho a que en el marco de la atención de salud que se le brinda, los miembros del equipo de salud y los prestadores institucionales cumplan con las normas vigentes en el país y con los protocolos establecidos, en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud y en general todos aquellos eventos adversos evitables según las prácticas aceptadas. Toda persona o quien lo represente tiene derecho a ser informado acerca de la ocurrencia de un evento adverso, independientemente de la magnitud de los daños que aquel haya ocasionado.

La institución cuenta la implementación de procesos preventivos de registros y análisis de eventos adversos en la atención de salud con el fin de prevenirlos que tiene por objetivo garantizar el nivel de seguridad de la atención clínica proporcionando las directrices generales para la institución en materia de seguridad del paciente derivadas de las normas del Ministerio de Salud, detallando acciones destinadas a evaluar la calidad de las prácticas a través de la medición de indicadores de : Sistema de Vigilancia de Eventos con el reporte de eventos adversos y centinelas , tasa de infecciones asociadas a la atención de salud, aplicación de lista de chequeo, prevención de Enfermedad Tromboembólica en paciente quirúrgico , análisis de re intervenciones quirúrgicas no programadas, pacientes transfundidos de acuerdo a protocolo, prevención de úlceras por presión , frecuencia de úlceras por presión , incidencia de caídas , mantenimiento preventivo de equipos médicos críticos.

Todas las acciones están reguladas a través de Protocolos institucionales con normativas mencionadas anteriormente.

Programa de Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS): La institución contará con un Programa de Control y Prevención de IAAS que dependerá de la autoridad técnica más alta de la institución, quien deberá ejecutar un programa activo selectivo de vigilancia de las IAAS. Además, se contará con Normas referidas en la materia (prevención y control de IAAS) actualizadas y disponibles para todos los funcionarios del hospital. Así, como una normativa para el control de Brotes epidémicos de IAAS y para colaborar y participar en los Comité de Emergencia de Brotes de IAAS.

Es responsabilidad de cada funcionario conocer las normativas de IAAS vigentes así como las publicadas por IAAS del MINSAL en su página web:

https://www.minsal.cl/infecciones_intraospitalarias/

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 26 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
|  | | |

13. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO

| Nombre del trámite, servicio o beneficio | En qué consiste (breve descripción) | Requisitos | Documentos requeridos | ¿Dónde se realiza? |
|--|---|---|-----------------------|---|
| Visitas a pacientes hospitalizados en sala común adultos | Visita a pacientes adultos hospitalizados en salas no críticas (Medicina, Cirugía, Pensionado, Maternidad) | Lunes a domingo de 12:00 a 18:00 hrs. Una persona a la vez, mayores de 12 años. Podrán rotar. Menores de 12 años ingresan con un adulto 17:45-18.00 horas Pensionado: Sala cohorte Clostridium y aislamientos: lunes a domingo 15:00 a 17:00 horas. En Maternidad los menores de 12 años entran de 17.00-18.00 hrs. | - | Salas hospitalizados adultos no críticos |
| | Visita a pacientes adultos hospitalizados Cuidados Medios y sala de Corte en servicio de medicina Pacientes con aislamiento en servicio de Cirugía | Lunes a domingo de 15:00 a 17:00 hrs. Una persona a la vez, mayores de 12 años. | - | Salas Cuidados Medios y de Corte en servicio de Medicina Sala con aislamiento en servicio de Cirugía |

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 27 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
|  | | |

| | | | | |
|--|---|---|--|---------------------------------------|
| | Visita a pacientes Post operados | Lunes a domingo de 17.00 a 18.00 horas | | Salas Post operados cirugía |
| Visitas a pacientes hospitalizados en salas críticas adultos | Visita a pacientes adultos hospitalizados en Unidad de Pacientes Críticos y en Unidad de Pacientes Intermedios. | Lunes a domingo de 16:45 a 17:30 hrs. Una persona a la vez, mayores de 12 años.(previo lavado de manos y uso de pechera desechable) | | Salas hospitalizados adultos críticos |
| Visitas a pacientes hospitalizados en salas pediátricas. | Visita a pacientes pediátricos hospitalizados. | Lunes a domingo de 10:00 a 22:00 hrs. Dos personas (padres, tutores) Ingresan de manera alternada a visitar al paciente. | Tarjeta de visita entregada en servicio clínico pediátrico | Salas hospitalizados pediátricos |
| Visitas a recién nacidos hospitalizados en neonatología. | Visita a recién nacidos hospitalizados. | Lunes a domingo: Madres: 8:30; 11:30; 14:30; 17:30; 20:30 y 23:30 horas (el último solo para madres hospitalizadas) Padres o persona significativa: 11:00; 14:00; 17:00 y 19:45 horas. Visita especial y hermanos: martes, jueves y domingo: 16:00 a 16:25 adultos | Tarjeta entregada para los padres y/o persona significativa y otra tarjeta para visita especial y hermanos. La madre del RN no cuenta con tarjeta, solo con cartilla informativa. | Salas de hospitalización neonatal. |

| | | | |
|---|--|---|--|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | | Páginas: 28 de 53 |
| | | | Vigencia: Febrero 2024 |
| | |  | |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| | | De 16:25 a 16:30 horas para hermanos de los RN. Toda visita será suspendida si el visitante tiene algún indicio de enfermedad, sobre todo si es respiratorio. | | |
| Acompañamiento nocturno a pacientes adultos mayores y pediátricos | Acompañamiento nocturno a pacientes adultos mayores y pediátricos hospitalizados en servicios clínicos no críticos | Lunes a domingo de 20:30 a 7:30 hrs., solo una persona. En el Servicio de Pediatría – Cirugía Infantil, este debe ser realizado por una de las 2 personas autorizadas como visita. Se excluye de este tipo de acompañamiento a los pacientes que se encuentran hospitalizados en Sala de Cuidados Especiales (UCE) | Autorización emitida por enfermera del servicio. En el servicio de Pediatría – C. Infantil, debe portar su tarjeta de visita firmada por Enfermera. | Servicios clínicos adultos y pediátricos no críticos |
| Acompañamiento diurno y nocturno a pacientes adultos mayores o personas con necesidades especiales. | El familiar o persona responsable tendrá el beneficio de acompañamiento diurno y nocturno, para lo cual debe realizar compromiso de acompañamiento. | Horario será establecido por Enfermera/o | Pase emitido por Enfermera/o | Servicios clínicos adultos |

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 29 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
|  | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| Alimentación asistida | Autorización entregada a un familiar o persona significativa que se encuentre en condiciones para otorgarla y cumpla con las normativas del servicio. | El horario dependerá de la entrega de la alimentación y el régimen del paciente. No se considerará este para pacientes que se encuentren en aislamiento o en sala con visitas restringidas | Pase emitido por Enfermera/o de Servicio | Servicios clínicos adultos no críticos |
| Acompañamiento a pacientes en urgencia pediátrico | Acompañamiento en atención de paciente. | Se permite la entrada de uno de los padres u/o adultos responsables de los niños/as o adolescentes. | - | Sala Urgencia Pediátrica |
| Visitas a pacientes en espera de cama en Unidad de Emergencia | A cargo del Enlace Comunicacional en horario hábil y a cargo del Orientador en horario no hábil. | Lunes a Domingo, de 15:30 a 16:00 hrs, sólo una persona. | - | Unidad de Emergencia |

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 30 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
|  | <small>HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA Pulsando el botón a su servicio</small> | |

| Nombre del trámite, servicio o beneficio | En qué consiste (breve descripción) | Requisitos | Documentos requeridos | ¿Dónde se realiza? |
|--|--|--|-----------------------------------|---|
| Certificado de Hospitalización | Certificado que confirma que paciente se encuentra hospitalizado en nuestro hospital en determinado servicio clínico | Tener paciente hospitalizado en algún servicio clínico del hospital | Cédula de identidad del paciente. | Unidad de Estadística |
| Licencia Médica | Solicitar licencia médica de paciente hospitalizado en determinado servicio clínico o en tratamiento ambulatorio con algún especialista. | El paciente deberá estar hospitalizado en algún servicio clínico del hospital o en tratamiento ambulatorio con indicación de licencia por médico tratante. | Carnet de Identidad | En servicio clínico donde está hospitalizado el paciente o en el box ambulatorio donde se controla con especialista. |
| Atención Facilitador Intercultural | Solicitar atención que permita manejar la barreras idiomáticas | Ninguno | Ninguno | *Oficina en Módulo de Servicio de Atención a las Personas- OIRS * Unidades de Hospitalización *Unidades de Emergencia *Consultorio de Especialidades *Consultorio de Subespecialidades *Unidades de Apoyo De Lunes a Jueves de 8:00 a 17.00 horas Viernes de 8.00 a 16.00 horas. |

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 31 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
|  | | |

| Nombre del trámite, servicio o beneficio | En qué consiste (breve descripción) | Requisitos | Documentos requeridos | ¿Dónde se realiza? |
|--|---|---|---|--|
| Pago de prestaciones pacientes ambulatorias | Cancelación de atenciones en Unidad de Emergencia y Consultorio de Especialidades y en Recaudación Central. | Haber recibido atención en Unidad de Emergencia, Consultorio de Especialidades o en alguna unidad de atención (Laboratorio, Rx, entre otros). | Carnet de identidad Orden de atención o de exámenes | Ventanilla de recaudación de Unidad de Emergencia Atención las 24 horas Recaudación de Consultorio de Especialidades o Recaudación Central. Lunes-jueves de 8.00 a 17.00 hrs Viernes de 8.00 a 16.00 hrs. |
| Pago de prestaciones pacientes hospitalizados. | Cancelación de atenciones otorgadas a pacientes en servicios clínicos adultos, críticos y pediátricos | Haber estado hospitalizado en algún servicio clínico adultos, críticos y/o pediátricos | Carnet de identidad Carnet de alta Hoja de Receta | Recaudación Central de lunes a jueves de 8.00 a 17.00 hrs. Viernes de 8.00 a 16.00 horas Sábados, domingos y festivos de 11.30 a 16.30 hrs. Recaudación de UE: Lunes a jueves de 17.00 a 8.00 horas Viernes 16.00 a 8.00 hrs. |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | | Páginas: 32 de 53 |
| | | | Vigencia: Febrero 2024 |
| | |  | |

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| | | | | Sábados, domingos y festivos de 16.30 a 11.30 hrs. |
| Atención por accidente del trabajo Para funcionarios del Hospital | Beneficios de la Ley de Accidentes del Trabajo Ley N° 16.744 | Haber sufrido un accidente a causa o con ocasión del trabajo | Formulario de Declaración de Accidentes del Trabajo (DIAT) | Ventanilla de Recaudación de Urgencia en horario inhábil. En Horario hábil se debe solicitar en RRHH. |
| Atención por accidente del trabajo No funcionarios de hospital | Beneficios de la Ley de Accidentes del Trabajo | Haber sufrido un accidente a causa o con ocasión del trabajo del trabajo | Orden de atención emitida por mutual (ISL y Mutual se podrá gestionar en Recaudación de UE) | Ventanilla de Recaudación de UE las 24 horas |
| Atención por Accidentes Escolares | Recepción de documentos para reembolso de usuarios | Presentarse un mayor de 18 años, representante o tutor 1ª. Atención en Unidad de Emergencia del Hospital | Declaración de Accidente Escolar Hoja DAU de Unidad de Emergencia del Hospital Receta Cedula de Identidad | Oficina de Partes Lunes a viernes de 8.00 a 13.00 horas |
| Atención de urgencia | Solicitar atención de urgencia pediátrica, adulto o materna. | Tener problema de salud que requiera atención de urgencia | Cédula de Identidad | Ventanilla de admisión de Unidad de Emergencia Las 24 hrs. |
| Certificado de defunción | Certificado que confirma fallecimiento de un paciente. | *Haber estado hospitalizado en Servicio Clínico * En atención en | Cédula de identidad del paciente. | *Servicio Clínico *Unidad de Emergencia *Policlínico del |

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 33 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
|  | | |

| | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|---|
| | | | Unidad de Emergencia *Ser Paciente del Programa de Cuidados Paliativos | | Cuidados Paliativos de Lunes a Viernes (solo en horario de atención del Médico del programa) |
| Donación de sangre | Donar sangre para un paciente que va a ser operado | | Tener entre 18 y 60 años, pesar 50 kg; Comer 3 horas antes de la donación. No haber ingerido alcohol en las 24 horas, entre otras indicaciones | Cédula de Identidad | En el Banco de Sangre: martes y jueves de 8:30 a 14:00 horas |
| Exámenes Laboratorio | de Toma de muestras de exámenes | | Cumplir los requisitos particulares de cada examen. | Orden de examen Timbrado en Recaudación | Laboratorio Lunes a jueves de 08:00 a 10:30 horas |
| Unidad Procedimientos Médicos | de Realización de Procedimientos Médicos | | Cumplir los requisitos particulares de cada procedimiento. | Orden de procedimiento Timbrado en Recaudación | En Unidad de Procedimientos Lunes a jueves de 8.30-17.00 horas Viernes de 8.30-16.00 horas |
| Imagenología | Realización de Exámenes de Imagenología | | Cumplir los requisitos particulares de cada examen. | Orden de examen Timbrado en Recaudación | En Imagenología Rayos y Scanner: atención 24 horas para hospitalizados y urgencias Citados de: Lunes a jueves de 8.00-17.00 horas Viernes de 8.00-16.00 horas. |

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 34 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|
| | | | | | Ecografías y mamografías: Citados, urgencias y hospitalizados: Lunes a jueves de 8.00-17.00 horas Viernes de 8.00-16.00 horas. |
| Nombre del trámite, servicio o beneficio | En qué consiste (breve descripción) | Requisitos | Documentos requeridos | ¿Dónde se realiza? | |
| Control médico ambulatorio | Atención médica en Consultorio de Especialidades | Haber sido derivado por médico de atención primaria o especialista | Interconsulta o citación. Previsión al día | Consultorio de Especialidades Admisión | |
| Lista de Espera | Solicitar información sobre la lista de espera de consultas. | Lunes a jueves de 08:00 a 17:00 horas. Viernes de 08:00 a 16:00 horas | Cédula de Identidad | Costado Consultorio de Especialidades | |
| Certificados Médicos | Solicitar certificado médico para IPS (ex INP); cobrar seguro; COMPIN y otros | Estar en control en el Consultorio de Especialidades y/o estar hospitalizado en servicio clínico | Cédula de Identidad, Carnet de control, carnet de alta. | Consultorio de Especialidades durante consulta del médico y/o servicio clínico | |
| Recepción de correspondencia | Recepción de documentación dirigida a la Dirección del Hospital u otras Unidades | lunes a jueves de 08:00 a 17:00 horas. Viernes de 08:00 a 16:00 horas | Ninguno | Oficina de Partes | |

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 35 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
|  | | |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| Entrevista con integrantes equipo directivo hospital | Solicitud de entrevista con algún integrante de equipo directivo | Agendamiento de entrevista de acuerdo a disponibilidad de directivos | Ninguno | Secretaria de Dirección |
| Entrega de medicamentos | Retiro de medicamentos Presencial Retiro programado por sistema Lawen (link que aparece en página de hospital: www.hsmq.cl) | Ser Paciente del Hospital a causa de hospitalización o encontrarse en control en Consultorio Especialidades | Receta médica Cédula de identidad solo para las recetas que lo exijan. | Farmacia Consultorio de Especialidades Lunes a jueves de 9:00 a 17:30 horas. Viernes de 9:00 a 16:30 horas |
| Cancelación de pagos proveedores | Pagar a Proveedores insumos, artículos o servicios prestados al establecimiento. | Haber sido recepcionado por el hospital los insumos, artículos y servicios en conformidad y facturado correctamente | Debe adjuntar al documento enviado a pago: Factura y/o Boleta, O/C, Recepción, Resolución y otro de acuerdo a contrato. | Finanzas-Contabilidad y Caja Lunes a Viernes de 8.30-13.00 hrs. |

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 36 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  <small>HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA Nuestro Futuro en su Servicio</small> | |

HORARIOS DE ATENCION DE LAS OIRS

| | Ubicación | Horario de Atención |
|---|---|---|
| OIRS Central Trámites para la atención (Interconsulta, Orden de exámenes, Reserva de horas médicas). | Servicio de Atención de las Personas SAP | Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas Sábado de 9:00 a 18:00 horas |
| OIRS Consultorio de Subespecialidades Horarios y procedimiento para atención de la subespecialidades y derivación. | Consultorio de Subespecialidades | Lunes a viernes de 10:00 a 13:00 horas. |
| OIRS Consultorio de Especialidades Horarios y procedimiento para la atención del consultorio de especialidades y derivación. | Ubicada Consultorio de Especialidades frente al box 1 | Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas Viernes 8:00 a 16:00 horas |

14.MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN PREVISIONAL

De la atención ambulatoria: Para acceder a la atención ambulatoria, los usuarios deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cedula de identidad. No se practicarán exámenes u otros procedimientos sin la presentación de la orden médica institucional.

Asimismo, todo paciente que requiera atención ambulatoria en el Hospital, deberá acreditar su condición previsional. Para tales efectos, el único medio de verificación previsional, es el Certificador Previsional FONASA, al cual accede el funcionario de Recaudación con el número de R.U.N. /R.U.T. del paciente.

En el caso de personas indigentes o carentes de recursos, que no tienen como acreditar su condición, la recaudadora de turno y/o las Asistentes Sociales del establecimiento, les derivaran a la Asistente Social del Consultorio de Atención Primaria más cercano a su domicilio para regularizar su situación previsional.

| | | |
|---|---|--|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 37 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  <small>HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA Nuestro Estándar es su Servicio</small> | |

De la atención cerrada: Todo paciente que requiera ser internado en régimen de atención cerrada en el Hospital, deberá acreditar su condición previsional. Para tales efectos, el único medio de verificación previsional es el Certificador Previsional de FONASA, al cual acceden las funcionarias de la unidad de Recaudación Central, al revisar los ingresos de pacientes por medio del Censo diario.

En el caso de aquellas personas indigentes o carentes de recursos, que no tienen como acreditar su condición, la recaudadora en turno y/o las Asistentes Sociales del establecimiento, derivaran al paciente, su familiar o persona responsable a la Asistente Social del Consultorio de Atención Primaria más cercano a su domicilio.

El Hospital no condicionará de ninguna forma las atenciones que se requieran en caso de urgencia o emergencia, debidamente certificada, de conformidad a las normas de la Ley Nº 19.650 y de la Ley Nº 20.394 y sus reglamentos

Los beneficiarios de las prestaciones que otorga el establecimiento son aquellas personas afiliadas a FONASA, de esta forma las camas de las salas serán ocupadas principalmente por estos pacientes.

Los pacientes que se atiendan en forma particular, ISAPRE y FONASA libre elección, podrán optar a ser atendidos en el servicio de Pensionado, salvo cuando se trate de atenciones de urgencia. Las camas de pensionado están destinadas a prestaciones quirúrgicas programadas, previamente coordinadas con médicos tratantes que tengan convenio para atender en este servicio.

15. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONARIOS

Todo el personal del establecimiento, independiente de su situación contractual y estamento, deberá portar en forma permanente y en un lugar visible, la credencial de identificación provista por el establecimiento, que indique su nombre y cargo, o función. Siendo responsabilidad de cada jefatura o encargada/o de unidad el instruir su uso.

Esta obligación aplicará también para el personal que se desempeñe en nuestro establecimiento bajo la modalidad de Sociedades o Empresas Externas, entidades que deberán proveer la identificación correspondiente. Así como también a los alumnos y al personal docente de las instituciones educacionales en convenio, siendo responsabilidad de cada institución educacional proveerla.

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 38 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

16.FICHA CLÍNICA

La ficha clínica forma parte del sistema estandarizado de registro de datos clínicos y administrativos de los pacientes en el establecimiento. Es un documento de tipo técnico-clínico, individual, único, confidencial y representa un documento legal. Se utiliza tanto en usuarios de atención abierta electiva como de atención cerrada

La ficha clínica contiene todos los formularios requeridos para la prestación de salud según tipo de atención abierta o ambulatoria y cerrada.

Todo registro debe ser realizado con letra clara y legible de modo que sea comprensible para todo el equipo que participe en la atención. No deberían utilizarse abreviaturas.

Todas las hojas deben ir identificadas con nombre y n° de ficha del usuario y ser archivadas en orden cronológico. Cada hospitalización deberá ser agrupada en lo posible con acodip esto facilita su revisión por concepto de auditorías.

Todo documento que se archive en la ficha debe ajustarse al tamaño de esta en lo posible.

Radiografías y cd de exámenes deben ser entregados al paciente o su familia al momento del alta y no deben ser archivados en la ficha clínica. Solo la copia de los informes.

Nuestro establecimiento podrá realizar el tratamiento de datos sensibles cuando sea necesario para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares. Asimismo, en materias de su competencia, y con el debido resguardo de la información.

En el caso de las auditorías, revisión de casos clínicos y estudios retrospectivos de Fichas clínicas, los datos del usuario (del titular de esa ficha) no deben ser publicados, solo se utilizan los datos estadísticos.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 39 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

De acuerdo a la normativa legal vigente pueden tener **acceso** a la ficha clínica:

- 1.-Su titular, representante legal o herederos, en su caso
2. El personal de salud vinculado a la atención del paciente
3. Un tercero debidamente autorizado mediante poder simple otorgado ante notario
4. Los tribunales de justicia; fiscales del Ministerio Público y abogados debidamente autorizados por el tribunal competente y en causas vinculadas directamente con la información de salud.
5. Asimismo, podrán acceder a la información de salud contenida en la historia Clínica a través de una copia, las instituciones especialmente autorizadas por ley, tales como: Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud, Fonasa, Isapres y compañías de seguros respecto de los datos de salud indispensables para definir la Procedencia del seguro respectivo.
6. Para efectos de someterse al Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud, tendrán acceso a las fichas clínicas de los pacientes Funcionarios de la Superintendencia respectiva, así como empleados de la entidad acreditadora autorizada con ese fin. El procedimiento de revisión de fichas clínicas, se realizará con el debido resguardo de la confidencialidad de los datos contenidos en ellas impidiendo su copia o divulgación.
7. Fiscales o Investigadores en procedimientos disciplinarios instruidos en el Hospital o en otros organismos públicos, para lo que el oficio de requerimiento de información deberá precisar un evento, suceso o época determinada a que se refiere la investigación o sumario.

Todas las entidades y personas nombradas deben guardar reserva de la identidad del usuario - titular de la información de salud y de la información misma.

Para esto deben acercarse a la dirección de nuestro hospital y completar una solicitud. Una vez que el documento es visado por el Director, unidad de archivo procede a entregar la ficha clínica para su copia parcial o total. La Copia de la Ficha se gestiona en Oficina de Partes, instancia que entregará el documento una vez que el solicitante haya efectuado el pago por reproducción en Recaudación. El tiempo de este trámite es de 20 días.

La ficha original se entrega cuando es solicitada por tribunales, mediante los documentos de respaldo correspondientes.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 40 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

17.PRIVACIDAD DEL PACIENTE

En el marco del cumplimiento de la normativa vigente a contar de octubre del año 2012, conocida como Ley de Deberes y Derechos del Paciente, el Hospital San Martín aclara que no se pueden tomar fotografías, grabaciones o filmaciones sin autorización del paciente o su representante legal. Ello en virtud de que los usuarios de salud poseen el derecho a que se le respete y proteja su privacidad durante su atención de salud, es decir, que no puede ser fotografiado ni grabado con fines de difusión, sin su autorización.

En caso de ser necesaria la grabación, filmación o fotografías de un paciente, para fines de estudio o difusión, es deber del establecimiento solicitar un Consentimiento Informado ya sea al mismo usuario o, en su defecto, a su representante legal. Dicho Consentimiento se encuentra en poder del Encargado de Comunicaciones del Hospital, pues dicho documento posee un formato único que debe ser firmado y autorizado por el paciente o su representante legal previo a la filmación, grabación o toma de fotografía; por lo que, en caso de ser necesario, debe ser solicitado al profesional antes descrito.

En lo referente al público que concurre a visitar a pacientes hospitalizados, queda absolutamente prohibido tomar y difundir fotografías, filmaciones, grabaciones, o bien fotocopiar o reproducir documentos, hechos o conversaciones de carácter privado, ya que dicha infracción constituye delito conforme al artículo 161-A del Código Penal. Ello es aplicable a aquellos registros realizados en lugares restringidos o que no sean de libre acceso público y sin la debida autorización del paciente, por lo que los lugares de acceso restringido se encontrarán debidamente señalizados.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 41 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

18. ASISTENCIA RELIGIOSA O ESPIRITUAL

Todo usuario tiene derecho por Ley a recibir oportunamente consejería y asistencia espiritual si la solicita. Por lo tanto, se garantiza a los enfermos el absoluto respeto a sus creencias y prácticas religiosas y se otorgarán facilidades a quienes soliciten servicios religiosos de cualquier confesión, permitiendo el ingreso debidamente autorizado de los respectivos ministros para que asistan al enfermo en el más breve plazo.

Los representantes de los diversos credos religiosos podrán hacer efectivo el Acompañamiento Espiritual a los pacientes en horario de 19:00 a 20:00 horas, de lunes a domingo.

El Acompañamiento Espiritual será, principalmente, y como lo señala la ley, individual y solicitado expresamente por el paciente hospitalizado.

Cuando el Acompañamiento Espiritual requiera efectuarse fuera del horario establecido en servicios clínicos o en la Unidad de Emergencia, el representante religioso debe presentarse al recepcionista de la entrada principal mostrando su credencial, al profesional de Enlace Comunicacional o al Orientador de la unidad de emergencia (dependiendo horario hábil o inhábil), para gestionar autorización a Enfermera o Matrona de turno para el ingreso al servicio clínico, indicando a qué paciente se desea visitar.

En el caso de los recién nacidos, si los padres y/o tutores lo solicitan dependiendo del estado de salud que éste se encuentre, se otorgará la facilidad durante las 24 horas del día para el acceso a la unidad de neonatología del representante religioso.

Se mantendrá un registro actualizado de los representantes de los credos religiosos inscritos en nuestro Hospital, en los servicios clínicos, recepción e informaciones, a fin de ser llamados frente a requerimientos por parte de nuestros/as pacientes.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 42 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

19.COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética Asistencial (CEA) del Hospital San Martín de Quillota nació para dar respuesta a algunos conflictos éticos que pudieran presentarse en el quehacer cotidiano de la institución. Las razones de su implementación no han sido diferentes a lo que ocurre en el resto del mundo, en que han influido las revoluciones biológicas y ecológicas, los cambios sanitarios, tecnológicos y organizacionales junto con la nueva autonomía personal.

Su quehacer está estrechamente ligado y determinado por los acontecimientos, cambios generales, evolución social y transculturización en un mundo en Proceso de Globalización.

Este Comité opera para ofrecer una visión desde la perspectiva de la Bioética constituyendo un apoyo para la toma de decisiones clínicas

Las funciones del comité son:

- Desarrollar y proponer al equipo directivo estrategias para posicionar la bioética entre las acciones clínicas cotidianas de nuestro Hospital que permitan velar por el respeto de los derechos y la dignidad de los pacientes, especialmente en caso de inhabilidad para la toma de decisiones, incapacidad física o mental.
- Contribuir al análisis de casos clínicos con dilemas éticos planteados por los médicos de los servicios clínicos, así como otros profesionales de la salud, pacientes o familiares.
- Asesorar al equipo directivo en la toma de decisiones en el ámbito de la bioética clínica.
- Estudiar, discutir y opinar, entregando sugerencias sobre problemas que le sean planteado en el ámbito ético clínico del establecimiento.
- Promover dentro del Hospital, actividades educativas en Ética Asistencial y Hospitalaria, así como el desarrollo de la investigación en este ámbito en la institución.
- Prestar asesoría en el análisis de casos clínicos con dilemas éticos a otros centros que no cuenten con comité de ética asistencial a petición expresa de ellos.

El CEA tiene carácter multidisciplinario, lo que permite contar en su seno con una visión amplia respaldada desde la perspectiva de las diferentes disciplinas con las que cuenta nuestro Hospital, sumadas a las opiniones personales de cada uno de estos actores.

| | | |
|---|---|--|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 43 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

DEL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ:

El Comité de ética sesiona una vez a la semana. Cada sesión debe quedar registrada en un Acta, la cual lleva además, registro de los asistentes.

Los casos se presentan según la ficha de presentación se casos, contenida en el Protocolo del Comité.

Todos los casos son analizados sin excepción, según la siguiente metodología:

- La presentación debe ser realizada por quien solicita la intervención del Comité. El presentador debe entregar los antecedentes relevantes y exponer en forma precisa el o los problemas sobre los cuales se solicita el pronunciamiento del Comité.
- Se debe entregar una copia de la presentación a la Secretaria (Dirección) para que los integrantes del Comité conozcan el caso con anticipación, sin perjuicio que la presentación se haga llegar al correo del comité comite.etica@redsalud.gov.cl
- Si el Comité lo considera necesario, invitará a participar al paciente, familiar directo o su tutor legal.
- De acuerdo a temas a discutir, el Comité solicitará excepcionalmente la participación de otros profesionales (especialistas, abogados, etc.).

NO SON COMPETENCIAS DEL COMITÉ:

El Comité de Ética Asistencial no es competente en:

- Sustituir la responsabilidad de quien ha solicitado su asesoría.
- Adoptar decisiones de carácter vinculante.
- Analizar asuntos macrosociales y/o macroeconómicos relacionados con la asistencia en salud en el Hospital.
- Realizar juicios sobre la ética profesional o las conductas de los pacientes y usuarios.
- Brindar amparo jurídico directo a las personas o al Hospital.
- Imponer sanciones.

Por no tratarse de un Comité Científico de Ética, toda investigación realizada en el HSMQ debe contar con la aprobación de un Comité de Bioética Científico.

Para acceder al Comité de Bioética Científico del Hospital Gustavo Fricke, el proyecto de investigación se debe enviar a través de la Subdirección Médica de dicho establecimiento.

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 44 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| | |  |

20.COSTO DE LAS PRESTACIONES

El valor de las prestaciones de salud que otorga el establecimiento se encuentra establecido en el arancel FONASA, modalidad institucional, libre elección y particular, ello sin perjuicio de los convenios especiales que el establecimiento mantiene. Los aranceles, precios de medicamentos e insumos, están disponibles para su consulta en el sitio web de FONASA (www.fonasa.cl)

El hospital se rige por los aranceles fijados por FONASA, nivel 1 en su atención institucional y por su arancel particular, para pacientes Isapres y privados. Para los pacientes FONASA, los copagos están determinados por la clasificación de grupo A, B, C o D previsional.

20.1 MODALIDAD INSTITUCIONAL FONASA A,B,C,D

Tramo A y B: Porcentaje de copago 0%, indigentes o carentes de recursos, beneficiarios de pensiones básicas solidarias, causantes de subsidio familiar (ley 18.020), ingreso imponible menor o igual al sueldo mínimo. El grupo B cancela solo las atenciones dentales.

Tramo C: Porcentaje de copago 10% del ingreso imponible mensual mayor al sueldo mínimo de \$288.001 y menor o igual a \$420.480, con 3 o más cargas familiares pasará a tramo B.

Tramo D: Porcentaje de copago 20%, ingreso imponible mensual mayor a \$ 420.481

20.2MODALIDAD DE PAGO PACIENTES C Y D:

Una vez dada el alta del paciente, se confeccionará la cuenta en forma inmediata en la unidad de recaudación central. El paciente deberá pagar su cuenta en forma inmediata, con dinero en efectivo, cheque al día, o a través de tarjetas bancarias.

En el evento en que el paciente o su representante, no pueda cancelar en dinero en efectivo el valor de las prestaciones, se deberá garantizar el pago de la atención mediante la aceptación de un pagaré, firmado en forma simple hasta \$50.000 o notarial sobre \$50.000, pactando abonos o cuotas en un periodo determinado. Si se incumple esta obligación el Hospital recurrirá a cobranza pre judicial y judicial mediante los abogados asesores.

Pacientes sin previsión: Serán considerados como particulares cobrándoles el 100%, pacientes sin previsión que no tengan regularizada su situación previsional, deben acudir al consultorio de su domicilio para entrevistarse con la Asistente Social para que le haga el trámite y regularice su condición, y así ser clasificado de acuerdo a su tramo o ingresos.

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 45 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

20.3 MODALIDADES DE PAGO LIBRE ELECCIÓN:

Los pacientes Libre Elección ya sean FONASA, Isapres o Particular, deben garantizar la atención de la prestación, esto es a través de la firma de un pagaré, cheque o dinero en efectivo.

Lo que se cobra es el Arancel para la Atención de personas no beneficiarias de la Ley 18.469, que está compuesto por un tarifado autorizado por el Director del Establecimiento, de actualización anual.

La valorización de las prestaciones entregadas al paciente durante su hospitalización se realizará posterior a su alta, el mismo día. En cualquier momento, el usuario podrá consultar en la Oficina de Recaudación la cuenta actualizada y detallada de gastos incurridos. La cuenta deberá indicar, además, los insumos y dosis unitarias utilizadas.

Los pacientes pueden pagar su cuenta con dinero en efectivo, cheque al día o a través de tarjetas bancarias.

Los pagos de las prestaciones o cuentas se realizarán en la Oficina de Recaudación de Pensionado. Los días y horas inhábiles, el pago se deberá realizar en la Oficina de Recaudación de la Unidad de Emergencia o en el turno de la central.

El establecimiento, por motivos fundados, podrá negarse a aceptar un medio de pago determinado.

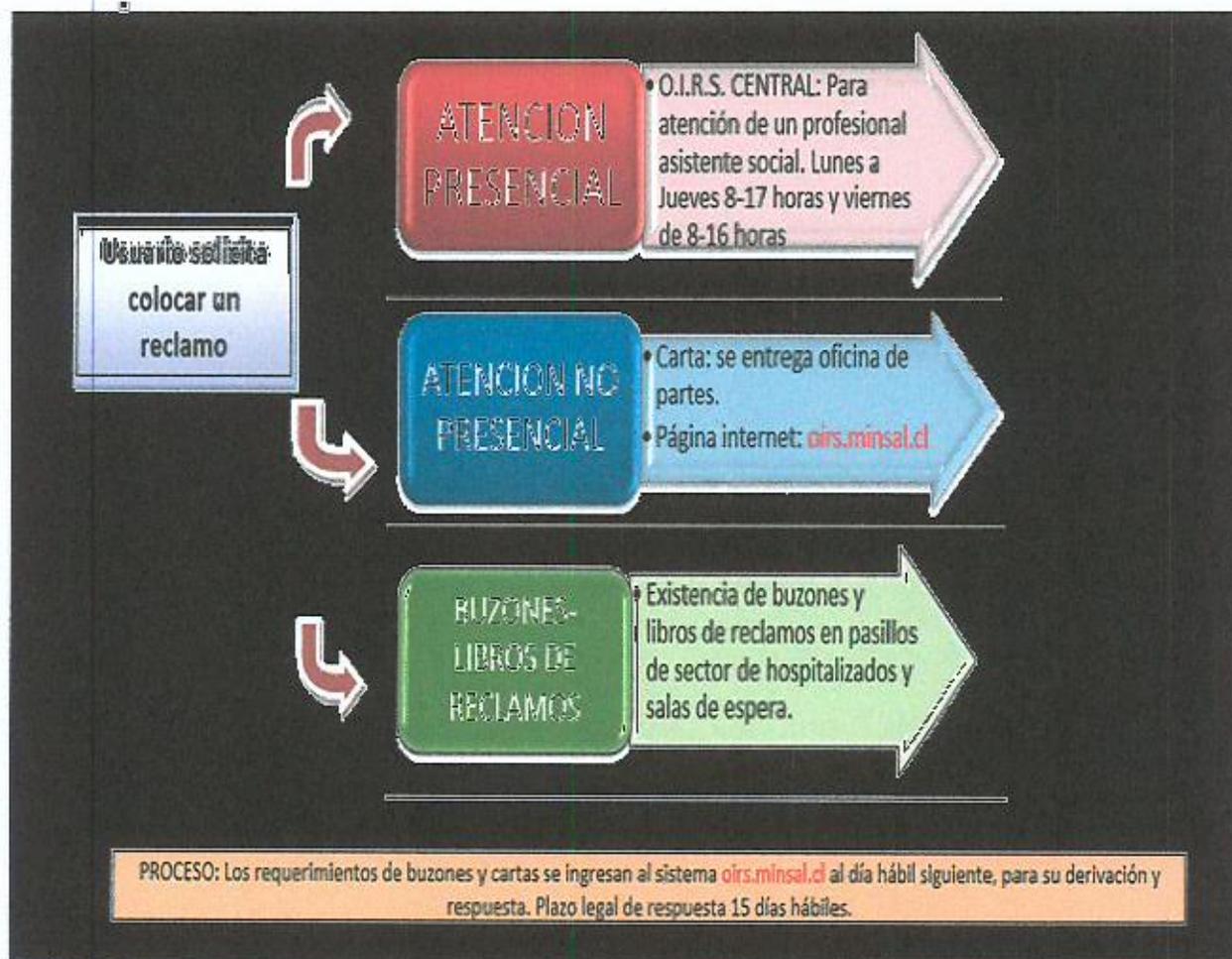
Las prestaciones de las Garantías Explícitas en Salud se pueden consultar en la web de la Superintendencia de Salud (www.supersalud.gob.cl)

Los usuarios FONASA sujetos a estas Garantías no cancelan directamente al Hospital sus prestaciones, por lo cual la unidad de Recaudación ingresará solo los días cama de las respectivas hospitalizaciones para informar a FONASA, quienes cobrarán lo correspondiente a cada afiliado.

| | | |
|---|---|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILOTA DIRECCION | Código: 07-101 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILOTA. | Versión: VN°1 |
| Fecha de Elaboración: Febrero 2019 | | |
| Páginas: 46 de 53 | | |
| Vigencia: Febrero 2024 | | |
| | |  |

21. FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Frente a la solicitud de un usuario/a por presentar un reclamo, sugerencia, consulta, solicitud o felicitación, se orienta respecto a los pasos a seguir:



| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 47 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

22. PLAN DE EVACUACIÓN Y VÍAS DE EMERGENCIA

Frente a una emergencia que requiera una evacuación de un sector determinado del hospital o del edificio, el Hospital San Martín de Quillota, tiene vías de evacuación debidamente señalizadas y salidas, al igual que las zonas seguridad transitorias que se encuentran ubicadas en los halles centrales de cada piso y en las salas de espera

SEÑALETICAS



Ud. deberá seguir indicaciones ante la evacuación del personal del recinto hospitalario, el cual está debidamente capacitado para entregar una orientación en la situación de emergencia a los familiares visitas y pacientes.

- Identifique sus vías de evacuación y salida.
- Identifique zonas seguras del recinto hospitalario.
- Siga instrucciones del personal del recinto hospitalario
- No corra y mantenga la calma use escaleras por su lado derecho
- No use ascensores frente a la situación de emergencia
- Aléjese de ventanas.



HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA
DIRECCION

Código: 07-101

Versión: VNº1

Fecha de Elaboración:
Febrero 2019

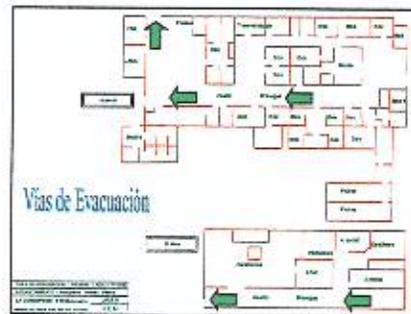
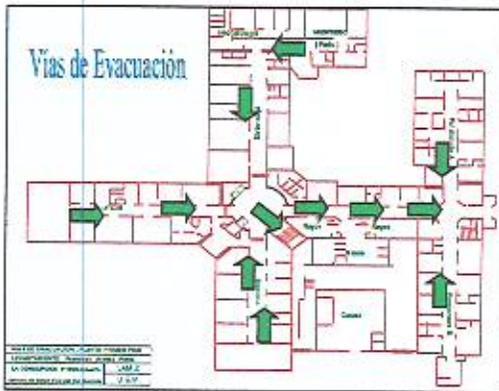
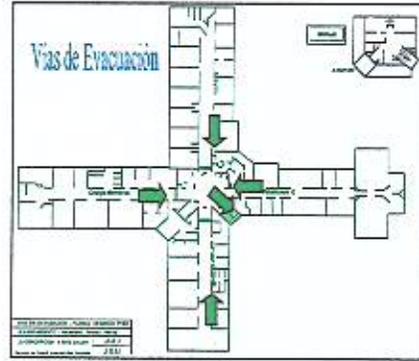
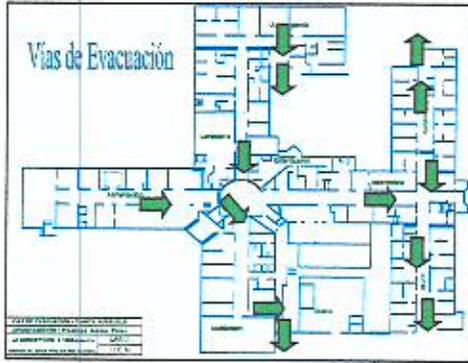
Páginas: 48 de 53

Vigencia: Febrero 2024

REGLAMENTO PARA USUARIOS
DEL HOSPITAL SAN MARTÍN
DE QUILLOTA.



22.1 VIAS DE EVACUACIÓN Y ZONA DE SEGURIDAD EN HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA



| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VN°1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 49 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| |  | |

22.2 GESTION DE RIESGO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

En el Hospital San Martín de Quillota, existe un equipo humano preparado en **Gestión del Riesgo en Emergencias y Desastres**.

Este equipo es el Comité Operativo de Emergencias (C.O.E) el cual es coordinado y asesorado por el Coordinador de Emergencias y Desastres del hospital.

RESPONSABILIDADES DE USUARIOS Y PACIENTES ANTE EMERGENCIAS Y DESASTRES:

- Las personas que se encuentren con atención de salud en el Hospital San Martín de Quillota, como sus familiares, representantes o quienes los visiten tendrán la responsabilidad de adoptar y acatar toda indicación y medida preventiva ante posibles emergencias o eventos adversos que se presenten en el interior de todo el perímetro del Hospital San Martín de Quillota.
- Los pacientes, familiares y usuarios en general deberán respetar todo procedimiento de contención o contingencia que se establezca para situaciones de crisis y que tendrán como finalidad resguardar la integridad de todas las personas.

DEBERES DE PACIENTES Y USUARIOS ANTE EMERGENCIAS Y DESASTRES

- Ante la eventualidad de la presencia de una posible emergencia o desastre todo paciente y usuario que se encuentre en las dependencias de nuestro hospital, tendrá el deber de obedecer todos los protocolos de protección, resguardo y evacuación que sean necesario activar.
- El plan de acción será determinante para el resguardo de la salud y la vida de las personas, y estos serán activados por un equipo de funcionarios que están liderados por el C.O.E y que tienen todas las medidas necesarias de contención para los posibles eventos adversos que se puedan presentar.
- Durante la estadía y en momentos de la emergencia el paciente no deberá abandonar su sala y cama asignada de hospitalización por ningún motivo sin antes recibir una indicación del equipo de protección en eventos de emergencias y desastres del hospital San Martín de Quillota.

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 50 de 53 |
| Vigencia: Febrero 2024 | | |
| | |  |

DERECHOS DE PACIENTES Y USUARIOS ANTE EMERGENCIAS Y DESASTRES

- En caso de tener que realizar una evacuación del servicio de hospitalización, edificio principal o de las dependencias aledañas del hospital, el paciente o usuario tendrá de igual manera un apoyo de logística necesaria ante la eventualidad presentada. En caso de continuidad de tratamientos intensivos y de apoyo de equipos clínicos, el hospital dará respuesta y apoyo en equipos e instalaciones que resguarden la integridad física y de salud de todas las personas.
- Toda contención o contingencia que se active ante momentos de crisis, el hospital entregará todas las posibilidades de atención, recursos, instalaciones o espacio seguro disponible para la contención de la emergencia.

CONTINGENCIA EN DERIVACION POR EMERGENCIAS O DESASTRES

- En momentos de crisis, emergencias o desastres y en donde el hospital no tenga disponibilidad de espacios por capacidad resolutive, falta de camas, falta de lugares adecuados de atención clínica, y no se mantengan los medios y recursos necesarios del hospital, el paciente podrá ser derivado a cualquier prestador de servicio de urgencias del servicio o extra servicio para asegurar las prestaciones necesarias en salud para su completa recuperación.

DE LA ATENCION A USUARIOS AMBULATORIOS EN LA EMERGENCIA O DESASTRE

- Llámese atención ambulatoria a toda persona que se encuentre en situación de víctima, afectado o sobreviviente luego de producirse accidentes masivos, o algún evento adverso con características de emergencia o desastre en nuestro recinto, lugares o ubicación geográfica en situación como país.
- Ante lo descrito todas estas personas serán atendidas de manera inmediata y según el modo de llegada y triage en nuestra Unidad de Emergencia, donde se efectuarán todas las atenciones que requiera cualquier persona en la llegada post emergencia o desastre.
- En la eventualidad de no poder sostener esa atención de urgencia en el mencionado lugar, toda la atención será trasladada a un lugar estratégico de nuestro recinto que brinde con todas las medidas de seguridad.

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA | Código: 07-101 |
| | DIRECCION | Versión: VNº1 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 51 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| | |  |

- De no ser así, las atenciones de urgencia serán derivadas donde la autoridad máxima del hospital, provincia o del servicio de salud lo estimen conveniente.

DE LA INFORMACION A USUARIOS EN LA EMERGENCIA O DESASTRE

- El diseño de estrategia referente a la información será a medida que se formen los equipos de trabajo en tiempos de respuesta de la información que será entregada por el equipo clínico de atención.
- Esto será canalizado por áreas de la Subdirección de Gestión de Usuarios y Participación Social: Enlace Comunicacional de Unidad de Emergencia y/o OIRS, quienes estarán a cargo de toda la logística de apoyo informativo con respecto a la cantidad total de pacientes ingresados, hospitalizados y/o que reciban atención ambulatoria en nuestra Unidad de Emergencia.
- En el hospital existirá un protocolo interno de información el cual entregará noticias de estado de víctimas y afectados, que hayan recibido atención en nuestro establecimiento.
- Con respecto al lugar de entrega de información, como primera medida se activará la OIRS ubicada al ingreso sur de nuestro hospital barrera por calle la Concepción. Como alternativa se utilizará un lugar físico el cual será dispuesto en la misma ocasión del evento.
- El tipo de información para la emergencia será de carácter dosificado debido a la complejidad y a los tiempos que se requieren.

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA DIRECCION | Código: 07-101 |
| | REGLAMENTO PARA USUARIOS DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA. | Versión: VN°1 |
| | | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 52 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| | |  <small>HOSPITAL SAN MARTÍN DE QUILLOTA Nosotros Educamos su Servicio</small> |

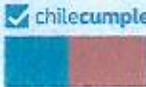
23. ANEXOS

y cumple tus deberes

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



DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

 chilecumple

 600 360 7777
SALUD RESPONDE
Si surge una emergencia llame al 112

 chilecumple

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA DIRECCION | Código: 07-101 |
| | | Versión: VN°1 |
| | | Fecha de Elaboración: Febrero 2019 |
| | | Páginas: 53 de 53 |
| | | Vigencia: Febrero 2024 |
| | |  |

Exige tus 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.



Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.



Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.



Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.



Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.



No ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza.



Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilidades en lengua originaria.



Que el personal de salud porte una identificación.



Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.



Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.



TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).