


	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 1 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		



# REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO DE COQUIMBO

<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>SRA. MARCELA ALLARD P. ENFERMERA JEFE UCSP</p> <p>SRTA. IVETTE EGAÑA V. ENFERMERA UCSP</p> <p>HOSPITAL DE COQUIMBO FECHA: MARZO 2017</p>	<p><b>REVISADO POR</b></p> <p>DRA. ALEJANDRA ALVAREZ C. MÉDICO ASESOR UCSP</p> <p>HOSPITAL DE COQUIMBO FECHA: SEPTIEMBRE 2017</p>	<p><b>APROBADO POR</b></p> <p>ING. CLAUDIO ARRIAGADA M. DIRECTOR</p> <p>HOSPITAL COQUIMBO FECHA: NOVIEMBRE 2017</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 2 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

## Hospital San Pablo de Coquimbo

### Dirección

2017

#### Elaborado por:

#### **Marcela Allard Pincheira**

Enfermera Jefe Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

#### **Ivette Egaña Veas**

Enfermera Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

#### Colaboradores:

#### **Claudio Arriagada Momberg**

Director Hospital San Pablo de Coquimbo

#### **Eugenia Ortiz Guerrero**

Subdirectora Gestión Clínica Atención Abierta

#### **Jacquelin Aranda Tapia**

Subdirectora Gestión del Cuidado

#### **Marco Olivares Cortés**

Subdirector Administrativo

#### **Alejandra Alvarez Cabrera**

Médico Asesor Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

#### **Darío Valenzuela Van Treek**



Subdirector Gestión Operacional

#### **Paola Garmendia Lavados**

Asesora Jurídica Hospital San Pablo de Coquimbo



#### **Sergio Fernández Espejo**

Asistente Social Jefe Gestión del Usuario y OIRS

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 3 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

## INDICE

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>5</b>
<b>3. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>4. DESARROLLO.....</b>	<b>6</b>
4.1 Generalidades.....	6
4.2 TÍTULO N° I.....	7
4.3 TÍTULO N° II.....	8
4.4 TÍTULO N° III.....	12
4.5 TÍTULO N° IV.....	18
4.6 TÍTULO N° V.....	22
4.7 TÍTULO N° VI.....	23
4.8 TÍTULO N° VII.....	25
4.9 TÍTULO N° VIII.....	27
4.10 TÍTULO N° IX.....	29
4.11 TÍTULO N° X.....	31
4.12 TÍTULO N° XI.....	32
4.13 TÍTULO N° XII.....	32
4.14 TÍTULO N° XIII.....	33
4.15 TÍTULO N° XIV.....	35
<b>5. ANEXOS.....</b>	<b>36</b>

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 4 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

## PREAMBULO



En conformidad a lo previsto en el artículo 33° de la Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 5° del Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicas y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584, contenido en el Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud, el Hospital San Pablo de Coquimbo viene en dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de los pacientes, siendo de responsabilidad de todos los funcionarios del Hospital San Pablo de Coquimbo la aplicación y velar por su cumplimiento.

En dicha normativa, se reconoce y regulan los siguientes derechos:

1. Derecho a una atención segura.
2. Derecho a trato digno.
3. Derecho a tener compañía y asistencia espiritual.
4. Derecho de Información.
5. Derecho de reserva de la información de salud.
6. Derecho a la autonomía en la atención de salud.
7. Derecho a la protección de la autonomía en las Investigaciones científicas.
8. Derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual.
9. Derecho a contar con mecanismos de participación.
10. Derecho a información y cobros relacionados con medicamentos e insumos.

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

1. Deber de informarse.
2. Deber de cuidado.
3. Deber de trato respetuoso.
4. Deber de Informar.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 5 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

## 1. OBJETIVO

Establecer un reglamento de funcionamiento interno al que deben dar cumplimiento, los funcionarios, usuarios, familiares, representantes, visitas, acompañantes y alumnos, al momento de solicitar o recibir atención de salud en el Hospital San Pablo de Coquimbo, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y demás normas legales aplicables y políticas institucionales.



## 2. ALCANCE

El presente reglamento deberá ser conocido y aplicado por todo el equipo de salud, profesional y no profesional, que realice algún tipo de atención o prestación de salud directa con el usuario, o vinculada con otras que tenga participación en el quehacer de salud.

Asimismo, esta normativa deberá ser cumplida por todos los pacientes del establecimiento; hospitalizados en cualquier servicio o unidad clínica de la atención cerrada y/o abierta, paciente ambulatorio que consulta en la atención abierta y unidad de emergencia; sus representantes legales, familiares, visitas y/o acompañantes, durante toda su permanencia en el Establecimiento.

## 3. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN

- **Director del Establecimiento:** responsable de la aprobación de este Reglamento y de la implementación de todas las medidas que aseguren una amplia difusión del mismo.
- **Equipo de salud:** responsable de conocer y aplicar las disposiciones de esta normativa en cada una de sus actuaciones durante la atención de salud.
- **Funcionarios en general y Personal Externo** que presta servicios en el Hospital: conocen el documento y realizan las actividades que se requieran para el oportuno cumplimiento de los Derechos y Deberes del Usuario.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 6 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		



- **Usuarios del Hospital:** Informarse sobre los Derechos y Deberes que tienen respecto de su atención dentro del hospital y exigir sus derechos y cumplir sus deberes de acuerdo a lo establecido en el Reglamento.
- Las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte del Hospital San Pablo de Coquimbo, como sus familiares, representantes o quienes los visiten tendrán el deber de respetar este reglamento interno.

## 4. DESARROLLO

### 4.1 Generalidades

**ARTICULO 1°:** Toda persona que solicite o reciba atención de salud por parte del Hospital San Pablo de Coquimbo, dispondrá de un ejemplar del presente reglamento para consulta, en todos los servicios clínicos, unidades de apoyo, consultorios adosados a especialidades, oficina de OIRS y unidades administrativas del establecimiento; además podrá acceder a este Reglamento mediante la página web [www.hospitalcoquimbo.cl](http://www.hospitalcoquimbo.cl)

**ARTICULO 2°:** El Hospital San Pablo de Coquimbo, es un centro asistencial de Alta Complejidad, que forma parte de la red asistencial de la Cuarta Región, dependiente del Servicio de Salud Coquimbo. Tiene como misión otorgar atención de salud adulto y pediátrica, secundaria y terciaria, de calidad, a través de una gestión eficiente y participativa en la Red Asistencial, de acuerdo a las necesidades de los clientes, destinado a proveer atenciones de salud en régimen de hospitalización, cirugías, urgencia, procedimientos diagnósticos y terapéuticos de apoyo y también atención ambulatoria en diversas especialidades médicas y odontológicas; conforme a la **cartera de servicios (Anexo N° 1)** que se anexa a este reglamento, que se encuentra publicada en el sitio web institucional y que puede ser consultada directamente en la unidad de SOME del Hospital.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 7 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		



**ARTICULO 3º:** El Hospital San Pablo de Coquimbo, es una institución de carácter asistencial docente, por tanto, en las prestaciones de salud podrán participar alumnos de pre y post grado de carreras profesionales y técnicas del ámbito de la salud, en sus diferentes niveles existentes, bajo la supervisión de un académico acreditado del centro formador y/o profesionales del establecimiento. Dentro de este marco está inserta la Unidad de Convenio Asistencial Docente, quien tiene dependencia directa del Director del Hospital, cuyo rol es la implementación, supervisión y control de las actividades asistenciales docente, que se desarrollan en el marco de los Convenios Asistencial Docente vigentes, establecidos por la Dirección de Servicio de Salud Coquimbo, salvo que el usuario manifieste expresamente su voluntad en sentido contrario, la que será consignada en la ficha clínica y notificada al encargado de la Unidad de Convenio Asistencial Docente.

La información de los convenios está disponible en [www.sccoquimbo.cl](http://www.sccoquimbo.cl), en la sección resoluciones y convenios, resoluciones convenios asistenciales docentes.

#### **4.2 TITULO I: De las prestaciones y servicios de apoyo, diagnóstico y terapéutico que realiza la institución.**

**ARTICULO 4º:** Las prestaciones de atención cerrada comprenden los Servicios de: Medicina, Cirugía, Neurología / Neurocirugía, Traumatología, Pediatría, Neonatología, Ginecología – Obstetricia, Pensionado, UPC Adulto – Pediátrica, Psiquiatría, Pabellones Quirúrgicos, Unidad de Post Operados, Unidad de Emergencias Adulto – Pediátrica y Obstétrica, Procuramiento de Órganos y Medicina Hiperbárica.

**ARTICULO 5º:** Las prestaciones de atención abierta comprenden: Consultas de Especialidad distribuidas en Policlínicos, Dermatología, Hemodiálisis, Procedimientos y Hospitalización Ambulatoria, Salud Mental Ambulatoria, Neurofisiología, Dental, Medicina Física y Rehabilitación, Alivio del Dolor, Unidad de Cirugía Ambulatoria, Procedimientos endoscópicos y Cardiorrespiratorio.

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 8 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

**ARTICULO 6º:** Los servicios de apoyo para la actividad para la atención abierta y cerrada, se distribuyen en: Banco de Sangre, Laboratorio, Anatomía Patológica, Imagenología, Farmacia, Alimentación, Esterilización, lavandería y ropería, Servicios Generales y Mantenimiento de Equipos.

#### **4.3 TITULO II: Del acceso a la atención de salud y horario de funcionamiento del Hospital.**

El ingreso de pacientes a las instalaciones del Hospital es a través de la Unidad de Urgencia, del Policlínico como una hospitalización programada y por traslados entre hospitales. Otras formas de ingreso son las determinadas por ley a través de indicaciones entregadas por jueces o fiscales de la República o autoridades sanitarias que así lo indiquen, previa consulta a los equipos que recepcionarán al paciente y previo aseguramiento de las medidas precautorias pertinentes.

**ARTICULO 7º:** En las dependencias principales del Hospital San Pablo de Coquimbo ubicadas, en calle Avenida Videla S/N, existen horarios de atención establecidos.

La atención en el Servicio de Urgencia se realiza las 24 horas del día, los 365 del año, en cambio la atención ambulatoria se otorga de lunes a jueves en horario hábil entre las 08:00 - 17:00 horas y los viernes entre las 08:00 -16:00 horas.



En el área ambulatoria existen dependencias satélites relacionadas con la atención ambulatoria según se detallan a continuación:

Policlínico Pediatría y Dermatología:

Dirección: Avenida Darío Salas 671, Coquimbo, Chile.

Horario de atención: lunes a jueves 8:00 a 17:00 horas - viernes 8:00 a 16:00 horas.



	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 9 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

Cesam Tierras Blancas:

Dirección: Linares 895, Tierras Blancas, Coquimbo, Chile.

Horario de atención: lunes a jueves 8:00 a 17:00 horas - viernes 8:00 a 16:00 horas.

Atención Cesam Punta Mira:

Dirección: Los Pimientos # 468; Coquimbo, Chile.

Horario de atención: lunes a jueves 8:00 a 17:00 horas - viernes 8:00 a 16:00 horas.

Unidad Intervención Familiar:

Dirección: Wenceslao Vargas 529, Coquimbo, Chile.

Horario de atención: lunes a jueves 8:00 a 17:00 horas - viernes 8:00 a 16:00 horas.

Unidad de Adicciones:

Dirección: Wenceslao Vargas 529, Coquimbo, Chile.

Horario de atención: lunes a jueves 8:00 a 17:00 horas - viernes 8:00 a 16:00 horas.

Unidad Infanto adolescente:

Dirección: Avenida Carmona 235



Horario de atención: lunes a jueves 8:00 a 17:00 horas - viernes 8:00 a 16:00 horas.

Hospital día Infanto adolescente:

Dirección: Avenida Carmona 235

Horario de atención: lunes a jueves 8:00 a 17:00 horas - viernes 8:00 a 16:00 horas.

**ARTÍCULO 8º:** Al momento de recibir su primera atención o cada vez que el equipo de salud lo solicite, el paciente, sus familiares o representantes cuando corresponda, deben entregar la siguiente documentación y/o información:

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 10 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

- Nombre, RUT, dirección, número de teléfono, previsión, si tiene Tutor o Representante legal.
- Indicar alergias conocidas o señalar que desconoce esta información, de lo cual debe quedar registro en la ficha clínica.
- Es indispensable la presentación de la Cédula de Identidad, como documento que acredita la identificación del paciente. En el caso de los usuarios extranjeros se deberá presentar pasaporte o documento de identificación del país de procedencia.

**ARTICULO 9º:** Para el acceso a la Unidad de Urgencia, el paciente debe registrar sus datos en ventanilla de admisión, los datos quedaran registrados en el “Dato de atención Urgencia” (DAU), en formato autocopiativo, con su calificación previsional, para que al término de su atención se valore su cuenta y se autorice la salida de la Unidad.



Posterior al ingreso administrativo, el paciente será categorizado según protocolo para decidir el orden de atención según gravedad. Si el plazo máximo de espera del paciente según su categoría, es superado por la demanda de atención, se realizará una re Categorización dentro de los 15 minutos posteriores al cumplimiento de los plazos definidos para la atención, con el fin de asignar una categorización actualizada, evitar eventos adversos y mejorar la asignación para la atención de salud requerida.

**ARTICULO 10º:** El agendamiento de horas médicas ambulatorias lo realiza la Unidad de Gestión de la Demanda en el Siguiete Horario.

- Lunes a jueves: 07:30 a 16:00 horas
- Viernes: 07:30 a 15:00 horas

Los procedimientos para el agendamiento de horas se realizan según corresponda:

- Para las Interconsultas GES y No GES derivadas de los establecimientos de Atención Primaria y hospitales de menor complejidad dependientes de la Red Asistencial, se realizarán citaciones semanalmente vía telefónica y correo electrónico a los diferentes establecimientos de la red Asistencial, cuando la citación es superior a 15 días hábiles, a fin

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 11 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		



de que cada establecimiento cite al usuario y retroalimenta a Hospital San Pablo, confirmando citación en sistema informático.

- Si la cita es inferior a 15 días hábiles, la citación es realizada por la Unidad de referencia y Contra referencia vía telefónica a cada uno de los pacientes, registrando en sistema informático su confirmación.
- En caso de inasistencia del usuario GES o No GES, el establecimiento tiene la obligación de otorgar una segunda cita, si no asiste nuevamente la interconsulta se remueve automáticamente y si el usuario es beneficiario Ges se excluye de la prestación después de la tercera cita.
- El agendamiento de controles o consultas repetidas, una vez que el usuario es atendido en el box de atención medica, pasa a la Unidad de Admisión y solicita agendamiento de acuerdo a la indicación médica.

**ARTICULO 11º: Hospitalización domiciliaria** El Hospital de Coquimbo posee una Unidad de Hospitalización Domiciliaria, que es una alternativa asistencial del área de Salud ,capaz de dispensar un conjunto de atenciones y cuidados Médicos y de Enfermería, de rango hospitalario, a los pacientes en su domicilio, cuando ya no precisan la infraestructura hospitalaria, pero todavía necesitan vigilancia activa y asistencial compleja para continuar tratamientos endovenosos, curación avanzada, acompañamiento y educación a familiares en el manejo de pacientes postrados o terminales.

Todos los servicios clínicos de atención de adulto pueden referir pacientes a la Unidad de Hospitalización Domiciliaria.

El ingreso de los pacientes a esta unidad será definido por el médico tratante y estará sujeto a la disponibilidad de cupos otorgados para esta prestación. El egreso será definido por el medico a cargo del paciente de hospitalización domiciliaria.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 12 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

#### 4.4 TÍTULO III: Condiciones de estadía

##### Párrafo 1º: Obligaciones del establecimiento

**ARTÍCULO 12º: Trato digno:** Los funcionarios del Hospital tienen el deber de entregar un trato digno, cortés y amable al paciente, representante, familiares y/o visitas.



En relación a respetar y proteger la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud, se deberá proteger estos derechos en lo que respecta a la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones al interior del establecimiento, con cualquier medio (celulares, cámaras fotográficas, cámaras de video, Tablet, entre otro). En todo caso, para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal, de acuerdo a las condiciones señaladas por el establecimiento.

**ARTÍCULO 13º: Identificación de funcionarios:** El personal del Hospital San Pablo de Coquimbo debe portar en todo momento una identificación visible, entregada por la institución, que incluya su nombre y dos apellidos y la función de desempeña dentro del establecimiento.

Todo alumno que ingresa al establecimiento debe portar con la identificación entregada por su Universidad o Instituto, señalando nombre y carrera.

**ARTÍCULO 14º: Designación de Médico Tratante y Visita médica:** El Hospital designará e informará al paciente quién será su médico tratante principal, sin perjuicio de la facultad del establecimiento, de designar a otro profesional en tal calidad, debiendo ser informado oportunamente al paciente o a su representante, familiares o visitas.

En los servicios clínicos donde se utiliza modalidad de equipos de manejo, será el jefe de servicio o un miembro del equipo en quien delegue esa función quien será el responsable de entregar información al paciente, su familia o representante.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 13 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

En el caso de los pacientes que ingresan a través del Servicio de Urgencia y Unidad de Paciente Crítico, el médico de turno tomará el rol de médico tratante mientras el paciente se encuentre en dicho servicio.



Las visitas médicas se realizarán durante la mañana en los respectivos servicios clínicos, estas pueden ser en forma individual por su médico tratante o en reunión de equipos clínicos.

**ARTÍCULO 15º: Cuidados de Enfermería:** La gestión de cuidados estará a cargo del personal de Enfermería, según norma general administrativa emanada del MINSAL el año 2007, en lo concerniente al paciente en todas sus etapas de vida en ambos sexos, y a los profesionales Matrona según norma N°21 del MINSAL el año 2010, en lo concerniente a los procesos de Gineco obstetricia y recién nacido sano. Esta se realiza a todos los pacientes hospitalizados en forma permanente durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

**ARTICULO 16º: Nutrición:** El paciente durante su hospitalización recibirá el régimen alimenticio según indicación médica y condición clínica del usuario. Las nutricionistas visitarán al paciente para realizar su evaluación nutricional, desarrollar la prescripción dietética indicada por su médico tratante y adecuación dietética de la Nutricionista, e informar sobre el régimen alimenticio que recibirá durante su hospitalización. Los horarios de alimentación diarias se distribuirán de la siguiente forma:

- Desayuno: 08:30 hrs
- Colación Matinal: 10:00 hrs según indicación dietética.
- Almuerzo: 12:30 hrs
- Once: 15:30 hrs
- Cena: 18:00 hrs.
- Colación nocturna: 20:00 o 22:00 hrs según indicación dietética.

Pacientes adultos y pediátricos con alimentación vía sondas, los horarios son según indicación dietética.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 14 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

Pacientes pediátricos con Fórmulas Lácteas, los horarios son de acuerdo al grupo etareo cada 3 ó 4 hrs, según indicación dietética

No se autoriza el ingreso de alimentos a los pacientes salvo expresa solicitud o autorización del equipo de salud.

En caso de que el paciente requiera alimentación asistida, esta será según **Protocolo de Alimentación Asistida de Pacientes Hospitalizados.**

### **Párrafo 2º: Obligaciones del paciente**



**ARTICULO 17º: Deberes del paciente:** Conforme a lo dispuesto, toda persona que solicite o reciba atención de salud por parte del establecimiento, sus familiares, representantes o quienes le visiten o acompañen, se registrarán por lo establecido en la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes, según Ley 20.584. (Anexo N°2)

**ARTICULO 18º: Sanciones:** El Hospital está autorizado 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. 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.



### **Párrafo 3º: Sistema de visitas y acompañamiento**

**ARTICULO 19º: Sistema de visitas.** El Hospital ha establecido un sistema de control para las personas que visitan a pacientes hospitalizados, el cual ha sido diseñado en plena conciencia de la relevancia del núcleo familiar en el proceso de recuperación, así como en el respeto a la dignidad de cada uno de nuestros usuarios.

- Al momento de la hospitalización, el familiar del paciente recibirá un Pase de Visita, siendo deber de la familia organizarse para usar adecuadamente este beneficio.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 15 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

- Para poder ingresar a la visita, debe solicitar en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), un ticket con código de barras, presentando la cédula de identidad del visitante y el Pase de Visita.
- El ticket con código de barras debe presentarse ante el Portero quien verificará el ingreso. Al retirarse, debe volver a presentar el ticket en Portería, lo cual permitirá el ingreso de la visita siguiente.
- La vigencia del ticket con código de barras termina al salir de la visita.
- En el caso del Acompañamiento diurno y nocturno de niños y adultos mayores, **usted debe solicitar un pase especial en el servicio correspondiente**, el cual deberá presentar al momento del ingreso.
- El Acompañante no se considera dentro del número de visitas, sin embargo, durante el horario de visita se debe procurar que sólo permanezca una persona por paciente al interior de la sala.
- El Acompañante debe participar del cuidado del paciente, para lo que será orientado por los profesionales del Servicio.
- El ingreso al servicio clínico de hospitalización será para mayores de 15 años. Las excepciones estarán dadas para los servicios de Pensionado y Pediatría, mediante pase escrito que se coordina a través de OIRS.
- Se prohíbe tomar fotografías, filmaciones y grabaciones de conversaciones o bien fotocopiar, fotografiar documentos institucionales sin la autorización del usuario o del equipo de salud, en lugares de no sean de libre acceso publico. Su infracción constituye un delito conforme al **artículo 161-A del código penal**.
- Se recomienda no ingresar portando objetos de valor tales como joyas o artículos electrónicos, ya que el establecimiento no se hará cargo de perdidas o deterioros que ocurran durante la estadía del paciente.



	<b>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</b>  <b>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</b>	Página 16 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

## ARTICULO 20º: Condiciones de la visita

Toda persona que ingrese como visita a la institución debe respetar las siguientes condiciones

SERVICIOS CLINICOS	HORARIO DE VISITAS	NUMERO DE VISITAS	DÍAS
Traumatología	12:00 a 18:00 hrs	5	Lunes a Domingo y festivos
Neurocirugía			
Maternidad			
Medicina			
Cirugía			
Psiquiatría			
Pediatría		1	
Pensionado	09:00 a 19:00 hrs	Libre disponibilidad	
<b>UPCA</b> (Unidad de paciente crítico Adulto) UTI	Mañana: 09:30 a 10:30 hrs.	Mañana: 1	Lunes a sábado
	Tarde: 16:00 a 18:00 hrs	Tarde: 3	
UCI	Mañana: 09:00 a 10:30 hrs.	Mañana: 1	
	Tarde: 16:00 A 18:00 hrs	Tarde: 3	
<b>UPCP</b> (Unidad de paciente crítico pediátrico)	10:00-19:00 hrs	Solo Padres	Lunes a viernes sábado, domingo y festivos de
	11:00 a 19:00 hrs.	Padres y abuelos Alternándose	
Unidad de Recién Nacido	14:00 a 15:00 hrs	2	



	<b>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</b>  <b>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</b>	Página 17 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		



## **ARTICULO 21º: Acompañamiento nocturno:** Funcionamiento del sistema de acompañamiento

Adulto mayor y Pediatría:

1. La oferta se inicia cuando el paciente adulto mayor desde los 65 años de edad es hospitalizado en el Servicio Clínico. En este momento se informa que es una opción voluntaria para un (1) acompañante a la vez.
2. La (el) Enfermera (o) y/o matró(n) (a) de turno entrega a quien acompaña al paciente, el Pase de Acompañamiento del adulto mayor, con el cual podrá ingresar.
3. La (el) Enfermera (o) y/o matró(n) (a) de turno entregará información contenida en el Pase, para ello la persona que acompaña, firmará la “Toma de conocimiento” del mismo en el “Ingreso de enfermería”. Además, en el mismo se consignará lo siguiente “Se entrega pase de vistas o acompañamiento y díptico o tríptico informativo”.
4. Luego el acompañante debe presentar dicho Pase en OIRS para su ingreso.
5. Quien recibe el Pase de Acompañamiento, es responsable de la información y coordinación con otros familiares o personas significativas del paciente.
6. El Pase contiene, datos del paciente, horario diurno /nocturno de ingreso, timbre del servicio y firma del profesional que lo emite.

Horarios de acompañamiento:

SERVICIOS	HORARIOS	
	MEDICINA	DIURNO :
	NOCTURNO :	20:00 – 07:00 hrs
TRAUMATOLOGIA	DIURNO :	08:30 - 20:00 hrs
	NOCTURNO :	20:00 – 07:30 hrs
NEUROCIRUGIA	DIURNO :	12:00 – 19:30 hrs
	NOCTURNO:	20:30 – 07:30 hrs
CIRUGIA	DIURNO :	08:30 - 19:30 hrs
	NOCTURNO:	20:30 - 07: 30 hrs
GINECOLOGIA - OBSTETRICIA	DIURNO :	08:00 - 20:00 hrs
	NOCTURNO:	20:00 – 08: 00 hrs

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 18 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

#### Derechos de los padres o acompañantes

1. Acompañamiento diario desde 08:30 hasta 19:30 hrs.
2. Cuidado nocturno desde 20:30 hasta 07:45 hrs.
3. Acceso a la información médica y de enfermería.
4. Horario de información del médico tratante: 09:00 a 10:00 hrs. (Sólo al familiar directo).



#### **4.5 TITULO IV: Entrega de información al paciente y/o representante**

**ARTICULO 22º:** La entrega de información es un acto indelegable del profesional que indica a su paciente la realización de un tratamiento o procedimiento, así como de los profesionales competentes que participan en su ejecución.

La entrega de información será realizará por el medico tratante u otro médico del equipo clínico, de no estar presente, será el jefe de servicio el responsable de dicha tarea, según protocolo de visitas a pacientes hospitalizados. En ninguna circunstancia está permitido que un alumno entregue información a un paciente su familia o un representante, sin estar presente el médico tratante o un miembro del equipo clínico.

**ARTICULO 23º** El Hospital San Pablo definió los contenidos mínimos de los registros clínicos, con información clara, legible y relevante de prestaciones realizadas e indicaciones, que deben ser entregados al paciente, familiar responsable y/o representante legal, en las siguientes situaciones:



- a. Cirugía Mayor Ambulatoria
- b. Procedimientos diagnósticos y terapéuticos ambulatorios
- c. Atención en la Unidad de Emergencia
- d. Egreso hospitalario. Este informe a lo menos contendrá: La identificación de la persona y del profesional que actuó como tratante principal; el período de tratamiento; una información comprensible acerca del diagnóstico de ingreso y de alta, con sus respectivas fechas, y los resultados más relevantes de exámenes y procedimientos efectuados que

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 19 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

sean pertinentes al diagnóstico e indicaciones a seguir, y una lista de los medicamentos y dosis suministrados durante el tratamiento y de aquellos prescritos en la receta médica.

**ARTICULO 24º** En caso de solicitar información contenida en la ficha clínica:



1. La información contenida en la ficha, copia de la misma o parte de ella, será entregada, total o parcialmente, a solicitud expresa de las personas y organismos señalados en el párrafo 5º artículo 13 Ley de derechos y Deberes:
  - Al titular de la ficha clínica, a su representante legal
  - A un tercero debidamente autorizado por el titular, **mediante poder simple** otorgado ante notario.
  - En el caso de **menores de edad**, la regla general para tener acceso al contenido de la ficha es acreditar la calidad de padre o de madre del paciente.
  - A **los herederos**, en caso de fallecimiento del titular que acrediten este derecho.
  - A los **Tribunales de justicia**, siempre que la información contenida en la ficha clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
  - A los **Fiscales del Ministerio Público y Abogados**, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a cargo.
  - **Superintendencia de Salud, Intendencia de Prestadores, Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES)** conforme a lo establecido en el Ordinario N° A15 3392 de fecha 29 de Octubre del 2012, del Sr. Ministro de Salud con la obligación de guardar reserva sobre los datos que conocieron conforme exige la ley N° 19.628 sobre “Protección de la vida privada”.
  - **El Ministerio de Salud, la Dirección de Servicio de Salud, Superintendencia de Instituciones de Salud Provisional, La Superintendencia de Seguridad Social, La Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones y los Organismos señalados en el art. 15 del Decreto Ley N° 2.763, de 1979, en los casos en que los**

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 20 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

datos sean necesarios para fines de seguimiento, estadísticos, de salud pública, de fiscalización, para resolver acerca de la procedencia de determinados beneficios de salud o seguridad social.

Respecto de esta última finalidad, la información podrá ser solicitada, además, por las **Mutuales de Empleadores de la Ley N° 16.744 y por las Instituciones de Salud Previsional.**

- Respecto a las solicitudes efectuadas por las **Compañías de Seguros** en materias de liquidaciones de siniestros, el artículo 61 inciso tercero de la Ley de Compañías de Seguros, permite el acceso a la información contenida en las fichas clínicas de pacientes que digan **directa relación con la ocurrencia de un siniestro**. Sin embargo, esta solicitud de información debe referirse a la **certificación sobre los puntos necesarios para practicar la respectiva liquidación** y no un acceso general e indiscriminado a la ficha clínica del paciente, a fin de hacer concordante dicha disposición con el deber de confidencialidad de los datos del paciente.
- **Los mediadores** en el proceso de mediación regulado por el artículo 43 de la Ley 19.966, podrán requerir los antecedentes que estime necesarios para el éxito del proceso de mediación, incluyéndose dentro de los antecedentes que puede solicitar la ficha clínica de un paciente.
- No se realizarán traslado de Fichas Clínicas entre establecimientos del Servicio de Salud ni al extra sistema. Se podrá realizar una copia de la Ficha clinica parcial o total según los antecedentes requeridos para la oportuna atención del paciente.
- Respecto de las personas con discapacidad psíquica o intelectual el profesional tratante deberá restringir el acceso por parte del titular a los contenidos de su ficha clínica, en razón de los efectos negativos que esa información pudiera tener en su estado mental, dejando constancia por escrito en la ficha clínica con los fundamentos de su decisión.
- En relación a la información que puede solicitar Carabineros de Chile, el Servicio de Urgencia deberá entregar solo el Dato de Atención de Urgencia (DAU), en caso de



	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 21 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

sospecha de la comisión de un delito. De acuerdo a circular A15 /05, de 25 de enero de 2013.

- Los alumnos en convenio asistencial docente podrán acceder a todo o parte de la información contenida en los registros clínicos como Historia Clínica, Protocolos operatorios o de procedimientos de un paciente, siempre que esta información sea necesaria para la actividad docente en la que se encuentre y sean monitorizados por el profesional encargado del alumno. En todo caso, estarán obligados a mantener reserva y confidencialidad en especial en relación con la identidad, individualización o cualquier dato o información identificable de los pacientes y en ningún caso la información contenida, así como las imágenes, podrán ser usadas, difundidas o publicadas por algún medio sin la autorización expresa del paciente o sus representantes, y debidamente solicitada a la Dirección. Para los efectos de utilización requerimiento de la ficha, deberán identificar nombre y firma claramente y bajo ésta la identificación del profesional guía con nombre y firma legibles.

Los Tribunales, las personas autorizadas y las Instituciones mencionadas serán responsables de mantener la confidencialidad de su contenido y la identidad del titular de la Ficha Clínica, reservando la información que contiene exclusivamente al uso para el cual se permite su conocimiento.

2. La información según corresponda podrá ser entregada por la Secretaria de la **Dirección del Hospital**.
3. Una vez que se han corroborado los antecedentes de la persona que está solicitando la información, el funcionario deberá hacer entrega del formulario para ser completado por el solicitante.
4. Para la entrega de Copia de Ficha Clínica en la Dirección del Hospital tendrá un plazo de entrega de hasta 5 días hábiles.
5. El acceso a Registros clínicos electrónicos, Registros satélites informáticos o papel de atención ambulatoria: será según lo expresado en protocolo de manejo de ficha clínica.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 22 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

**ARTICULO 25º** Para la solicitud de Certificados Médicos, Formularios de Seguros, Pensiones de Invalidez y otros, si el paciente se encuentra hospitalizado, serán otorgados por el médico tratante u otros médicos parte del Servicio Clínico designado por el Jefe de Servicio.

Si la solicitud se realiza en forma ambulatoria, esta se canalizará a través de la secretaria del Servicio Clínico, y será el Jefe de Servicio quien solicitando la ficha clínica realice o designe quien realizará dicha tarea.



#### 4.6 TITULO V: De la derivación del paciente

**ARTICULO 26º:** Frente a la posibilidad de que nuestra institución no cuente con capacidad resolutoria para dar atención de hospitalización a nuestros usuarios, disponemos de un sistema de derivación de pacientes a los diferentes hospitales de la red e instituciones públicas y privadas que no pertenecen a la red (Extra sistema) de acuerdo a complejidad y necesidad. La derivación será coordinada por la Unidad de Gestión de paciente en conjunto con el médico a cargo del paciente en horario de 8:00 am a 20:00 pm, posteriormente entre las 20:00 y las 8:00 am será responsabilidad del médico residente del servicio en el que se encuentre el usuario la derivación.

El médico derivador define el sistema de transporte del paciente, pudiendo ser éste terrestre o aéreo, considerando la gravedad del cuadro clínico y presencia de factores de riesgo, resguardando en todo momento su seguridad.

Todo paciente trasladado a un Hospital de la Red o un Centro del extra sistema debe ir acompañado de la siguiente documentación:

- Resumen con antecedentes clínicos del paciente.
- Epicrisis de enfermera o matrona.
- Carta de respaldo (Firmada en horario hábil por Dirección y en inhábil por Jefe de turno de Servicio de Urgencia) para pacientes trasladados a sistema privado.
- Verificador FONASA

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 23 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

#### 4.7 TITULO VI: Del egreso del paciente

**ARTICULO 27º:** la entrega de Epicrisis médica es de responsabilidad del médico tratante, quien registra en un informe elaborado al alta del paciente información que incluye su identificación, fecha y diagnóstico de ingreso, condición de ingreso, evolución clínica y respuesta a tratamiento, exámenes, procedimientos realizados, condición de egreso, fecha y diagnóstico de egreso, indicaciones y destino del paciente. Identificación y firma del médico.



**ARTICULO 28º:** El paciente podrá solicitar el alta voluntario de su hospitalización. En el caso de que el paciente exprese su voluntad de no ser tratado, quisiera interrumpir el tratamiento o se negare a cumplir las prescripciones médicas, podrá solicitar el alta voluntaria, frente a lo cual el médico no podrá negarse, si este no tiene alguna condición de riesgo vital, dejando constancia en ficha clínica de esta decisión y de la explicación de los riesgos que tiene el paciente frente a esta decisión.

Asimismo, en estos casos, la Dirección Médica, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al Comité de Ética, podrá decretar el alta forzosa.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de los demás pacientes o de otras personas, dará derecho a la autoridad del Hospital 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.

**ARTICULO 29º:** En caso de fallecimiento del paciente, el médico tratante, o en su defecto otro médico miembro del servicio clínico avisará a la familia o acompañantes y emitirá el certificado de defunción corroborando identidad con la cedula de identidad o un certificado de nacimiento.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 24 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

El certificado de defunción será realizado por el médico tratante del paciente si su deceso ocurre mientras esta en horario del funcionario, sino este podrá ser realizado por otro médico del servicio clínico. Durante los fines de semana y festivos los certificados de defunción de los servicios que no cuentan con residentes permanentes serán realizados por el médico residente del servicio de Urgencia.



El paciente será trasladado a la Unidad de Anatomía Patológica, identificado según protocolo institucional. Posteriormente acudir a la Unidad de Anatomía Patológica con cédula de identidad del paciente y certificado de defunción una vez contactada la empresa funeraria para retirar fallecido.

En caso de solicitar autopsia clínica o tener indicación de Autopsia Médico Legal, se completará el Formulario de Solicitud de Autopsia y se enviará el cadáver a la Unidad de Anatomía Patológica. Después de realizada la autopsia se entrega el cuerpo a los familiares según protocolo entrega de fallecidos.

**ARTICULO 30°** Ante la fuga de un paciente del recinto hospitalario, se procederá de la siguiente forma:

- Una vez constatada la ausencia del paciente en el Hospital, la enfermera/Matrona tratante informará al médico tratante o de turno quien dará aviso al Carabinero de turno en la Unidad de Emergencia y luego se avisará al familiar o representante legal del paciente.
- Se debe citar al familiar para notificar alta disciplinaria y solicitar firma del familiar, en la Ficha Clínica. Si el familiar se niega a concurrir al establecimiento se debe dejar constancia en la Ficha, dar aviso a jefe de Servicio clínico y éste al Director(a) del Hospital.
- Los detalles de las circunstancias en que ocurrieron los hechos, incluyendo personal de turno involucrado, horario de la fuga, horario del llamado a Carabineros y a familiares, nombre y RUT del familiar con el que contacto, hora de comunicación efectiva y registro del número total de llamadas realizadas, debe quedar registrado en Ficha Clínica del paciente por el médico.



	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 25 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

- Si el paciente es sorprendido durante la fuga, se le debe explicar los riesgos de su decisión. Si el paciente agresivamente insiste en irse, se le informara del proceso de Alta disciplinaria y se le entregara certificado firmado por el paciente.
- En ningún caso el personal del hospital podrá aplicar medidas violentas destinadas a retener al paciente contra su voluntad.
- Si existe discrepancias por la decisión tomada por el paciente y el equipo médico tratante, se debe pedir evaluación del caso al Comité de Ética Asistencial de la institución.



#### **4.8 TITULO VII: Pago y entrega de información de los costos de la atención de salud**

Todo paciente tiene la obligación de mantener actualizados sus datos previsionales respecto a categorización de Fondo Nacional de Salud (Fonasa) y afiliación a Isapres. Los datos respecto a su domicilio, serán evaluados de acuerdo a los registros vigentes en Fonasa, para la toma de decisiones tales como derivación, cobros y otros que requieran esta información al momento del ingreso.

#### **ARTÍCULO 31º: Afiliados a Fonasa: NORMAS GENERALES DE COBRO-USUARIO.**

El Libro II, en su artículo 160, establece que las personas afectas a esta Ley, se clasificarán en los siguientes Grupos:

- Grupo A: Personas indigentes o carentes de recursos, a que se refiere el decreto supremo N° 110, de 2004, de Salud y Hacienda; beneficiarios de pensiones asistenciales a que se refiere el decreto ley N° 869, de 1975, y causantes de subsidio familiar establecido en la ley N° 18.020
- Grupo B: Afiliados cuyo ingreso mensual no exceda del ingreso mínimo mensual aplicable a los trabajadores mayores de dieciocho años de edad y menores de sesenta y cinco años de edad.

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 26 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

Grupo C: Afiliados cuyo ingreso mensual sea superior al ingreso mínimo mensual aplicable a los trabajadores mayores de dieciocho años de edad y menores de sesenta y cinco años de edad y no exceda de 1,46 veces dicho monto, salvo que los beneficiarios que de ellos dependan sean tres o más, caso en el cual serán considerados en el Grupo B.



Grupo D: Afiliados cuyo ingreso mensual sea superior en 1,46 veces el ingreso mínimo mensual aplicable a los trabajadores mayores de dieciocho años de edad y menores de sesenta y cinco años de edad, siempre que los beneficiarios que de ellos dependan no sean más de dos. Si los beneficiarios que de ellos dependan son tres o más, serán considerados en el Grupo C.

**ARTÍCULO 32º: Afiliados a Isapres** Persona en estado de salud clasificable en C1, C2, C3 o C4, que tiene un contrato de salud con una Institución de Salud Previsional Privada y que es la encargada de otorgar los servicios de financiamiento de atenciones y beneficios de salud.

**ARTÍCULO 33º: Particulares** Persona en estado de salud clasificable en C1, C2, C3 o C4, que no cuenta con el respaldo de alguna Institución Previsional Pública o Privada para el financiamiento y administración de sus beneficios de salud.

**ARTÍCULO 34º: Pacientes beneficiarios a Programa PRAIS** personas con acceso gratuito de los beneficiarios a todas las prestaciones de salud otorgadas en todos los establecimientos de la red pública de salud. Es decir, los beneficiarios PRAIS tienen derecho gratuito a exámenes, consultas médicas, hospitalizaciones, cirugías, y medicamentos, en la misma forma y condiciones en que estas prestaciones son entregadas a la población beneficiaria del FONASA

**ARTÍCULO 35º: Acceso a precios de medicamentos e insumos** Todo paciente o acompañante mayor de 18 años que porte una prescripción médica, donde indique por parte de su médico tratante la prestación a recibir, podrá solicitar con antelación una valorización aproximada de éstas.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 27 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

**ARTICULO 36º:** Prestaciones AUGÉ y modalidad de su ejecución por los usuarios.

Con el objeto de llevar un adecuado control de los procesos GES al interior del establecimiento y de realizar una Gestión activa que permita dar cumplimiento a las garantías indicadas en la Ley 19.966 de Garantías Explicitas en Salud, es que el Hospital San Pablo de Coquimbo cuenta con la Unidad GES, en la cual se centraliza el registro, control y Gestión de los Procesos GES.



La Unidad GES en el Organigrama del Hospital San Pablo de Coquimbo, está inserta bajo dependencia directa de la Subdirección Médica y su Ubicación física es en el primer piso de la torre antigua del Hospital, frente a la Unidad de Hemodiálisis.

Todos los pacientes que están siendo atendidos en nuestro establecimiento por alguna Problema de Salud GES, pueden dirigirse a esta Unidad a resolver todas las dudas o consultas que tengan respecto al proceso de atención GES y sus costos.

Además cuando un paciente es ingresado al GES en el Hospital de Coquimbo, en esta Unidad se realiza su ingreso al programa y además se realiza la Constancia de Notificación al paciente GES, en la cual se le informa al paciente que se le confirmó un Problema de Salud GES, cuáles son sus derechos, deberes y costos asociados, según lo establecido por el decreto vigente, el funcionario administrativo debe completar el formulario con toda la información que este requiere, el cual finalmente debe ser firmado tanto por la persona que notifica, como por el paciente o su representante en caso de que el paciente no esté en condiciones de hacerlo.

**4.9 TÍTULO VIII: Sugerencias, felicitaciones y reclamos y acceso a OIRS.**

**ARTÍCULO 37º:** La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias – O.I.R.S – constituye la puerta de entrada al Hospital San Pablo de Coquimbo y es validada por la Dirección como una instancia formal de participación ciudadana. Sus objetivos son facilitar el acceso a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el establecimiento y área salud; entregar

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 28 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		



atención oportuna y de calidad a todas las personas sin discriminación; establecer coordinación con otras reparticiones públicas para optimizar la atención de las personas; y recibir y gestionar las solicitudes ciudadanas con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de la institución.

**En este aspecto, las modalidades de ingreso de solicitudes ciudadanas: reclamos, felicitaciones, consultas, solicitudes y sugerencias son:**

- a) En forma presencial en las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias O.I.R.S, ubicadas en el acceso principal de la Torre de Hospitalización Piso -1, y en la entrada principal del Consultorio Adosado de Especialidades, Torre Antigua Piso 1. En los horarios inhábiles de atención de las Oficinas OIRS, en la Unidad de Emergencia. Se utiliza Formulario de Solicitud Ciudadana.
- b) A través de buzones ubicados en los Servicios Clínicos y Unidades de Hospitalización y en áreas de Atención Ambulatoria. Se utiliza Formulario de Solicitud Ciudadana.
- c) A través de Internet, página: <http://oirs.minsal.cl> o la que la reemplazare, en donde usuario ingresa reclamo desde cualquier unidad computacional.
- d) También los usuarios pueden manifestar sus solicitudes ciudadanas a través de cartas enviadas al establecimiento, mediante correo electrónico [oirs.hsp@redsalud.gov.cl](mailto:oirs.hsp@redsalud.gov.cl) o telefónicamente en contacto con Operadores o Encargado/a OIRS.

**ARTICULO 38º: Procedimiento y tiempo de respuesta:** El usuario presenta su solicitud ciudadana través de las modalidades señaladas, utilizando para esto el “Formulario Solicitud Ciudadana”, completándolo directamente en papel o digitalmente si es a través de Plataforma OIRS Minsal.

Toda solicitud ciudadana recepcionada en OIRS, se ingresa a Plataforma OIRS Minsal, se analiza y deriva a través de este sistema informático al Asistente Técnico para revisión del caso y respuesta. Las respuestas emitidas son visadas por los Subdirectores, Director/a o Encargado/a de OIRS. Las solicitudes ciudadanas deben ser contestadas dentro de 20 días hábiles.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 29 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

Los reclamos que efectúen las personas, en contra del Hospital, en relación al cumplimiento de los derechos de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, serán respondidos mediante carta firmada por el Director (a) del Hospital, si se requirió el envío a través de correo certificado, o a través de correo electrónico, si así se hubiere manifestado.



El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción. En lo no contemplado en este reglamento se deberá regir por el Decreto Supremo Número 35 del año 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre procedimiento de reclamo de la Ley 20.584.

#### **ARTICULO 39º: En caso de quedar disconforme con la respuesta**

Si la persona estimare que la respuesta a su reclamo no es satisfactoria, que no se han solucionado las irregularidades, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud. Asimismo, las personas tendrán derecho a requerir, alternativamente, la iniciación de un procedimiento de mediación, en los términos de la ley N°19.966 y sus normas complementarias.

#### **4.10 TITULO IX: Del derecho de la asistencia espiritual**

**ARTICULO 40º:** La unidad de Acompañamiento espiritual tiene como objetivo otorgar Asistencia Espiritual a los pacientes, familiares de los mismos y funcionarios del Hospital San Pablo, constituyéndose en una instancia de apoyo, coordinación y orientación respecto de las funciones, actividades y responsabilidades de las personas que realizan la Asistencia Espiritual en el establecimiento, de manera permanente u ocasional, esto de acuerdo a la reglamentación vigente: Reglamento sobre Asistencia Religiosa en recintos hospitalarios, N°94 , publicado en el Diario Oficial el 17 de septiembre de 2008- modificado por Decreto 17, de 27 de junio de 2013, que aprueba el Reglamento sobre Asistencia Religiosa en Recintos Hospitalarios; Ley N° 20.584 que regula los Deberes y Derechos que tienen las personas en relación a las acciones vinculadas a

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 30 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

su atención en salud; Ley N° 19.638 que establece normas sobre la constitución jurídica de las Iglesias y organizaciones religiosas (Ley de Culto).

### **Modalidades de Acompañamiento Religioso y /o Espiritual.**

#### **a) Acompañamiento Religioso y/o Asistencia Espiritual (voluntarios/permanente)**

Con carácter ecuménico y neutral, cuya función principal es acompañar, contener y escuchar al paciente en su situación de vulnerabilidad. Puede entregarse, además, asistencia religiosa, manifestada principalmente en la oración, a solicitud del propio paciente o familiares.

La necesidad de asistencia espiritual y /o religiosa será manifestada a la enfermera de turno y esta informará a los voluntarios que realizan turno diario de lunes a viernes en horario de 15:00 a 18:00 horas, quienes se encuentran debidamente identificados y que han sido capacitados en normas de prevención de IAAS.



#### **b) Asistencia Religiosa (ministros de culto/ocasional)**

De carácter religioso, se otorga a solicitud del paciente o familia, generalmente a miembros de sus propias iglesias o congregaciones religiosas.

El ingreso se validará en OIRS, contra presentación de Autorización Especial y/o credencial que acredite su condición de Ministro de Culto, más la respectiva cédula de identidad. Además, se debe indicar claramente el nombre del paciente y Servicio en el que se encuentra.

En casos en que el paciente se encuentre fuera del alcance terapéutico, y se presenta la necesidad de Asistencia Religiosa, fuera de horario hábil de ingreso, se valida ingreso a través de Portería de la Unidad de Emergencia, previa coordinación con la enfermera de turno y presentación de la credencial correspondiente que lo acredita como Ministro de Culto.

La credencial que acredita como Ministro Culto, así como la Autorización Especial entregada por el Establecimiento, no permite el ingreso a los Servicios Clínicos del Hospital San Pablo de Coquimbo en otras circunstancias que no sea la ya indicada.

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 31 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

#### 4.11 TITULO X: De la seguridad de la atención

**ARTICULO 41º:** Conforme a las disposiciones legales vigentes, toda persona tiene derecho a recibir una atención de calidad, mediante el cumplimiento de la normativa vigente y los protocolos establecidos por la institución en materia de la seguridad de la atención.



El Hospital San Pablo de Coquimbo, cuenta con una Política de Calidad que le permite desarrollar sistemas de control de calidad y seguridad de la atención basada en la normativa vigente tanto en el área de certificación de los procesos, infraestructura y gestión de eventos adversos y centinelas.

**ARTÍCULO 42º:** La política de calidad estará a cargo del Equipo Directivo y la Unidad de Calidad de Seguridad del Paciente, incorporando a todos los funcionarios en el compromiso del logro de los objetivos institucionales, el marco regulatorio vigente tendrá los siguientes lineamientos principales:

- Centrado en las personas
- Fomentando las competencias del recurso humano
- Basado en la mejora continua de los procesos asistenciales
- Gestionando el riesgo asistencial.
- Concordante con las directrices ministeriales (Autorización Sanitaria, Acreditación de Prestadores, Gestión del riesgo asistencial).

Las estrategias o mecanismo implementado para asegurar el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad serán

- Elaboración Programa de calidad Institucional anual, que incorpore un sistema de evaluación anual de los aspectos más relevantes relacionados con la seguridad de los pacientes.
- Análisis de los resultados obtenidos según lo establecido en Programa de Calidad anual.
- Definición de metas de calidad anual por Servicio Clínico y Unidades de Apoyo.
- Implementación de planes de intervención para la mejora continua de los procesos.
- Capacitación del recurso humano.

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 32 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

#### 4.12 TÍTULO XI: Del acceso al comité de ética asistencial del hospital

**ARTICULO 43º:** El acceso al Comité de Ética, podrá ser requerido por el profesional tratante, paciente o representante legal y Dirección del Establecimiento, ante un acontecimiento en el que se plantea una situación posible en el ámbito de la realidad, pero conflictiva a nivel moral, lo que demanda una deliberación en el ámbito de un comité multidisciplinario que clarifique la situación y efectúe recomendaciones en vías de su solución.

Para acceder a él, el solicitante deberá realizar lo siguiente:



- Presentar por escrito al Comité el dilema o problema ético identificado, a través de formulario establecido, el cual se encuentra disponible en todos los Servicios clínicos.
- Entregar formulario a Secretaria del (la) Director (a) del Hospital.
- El Presidente o Secretario del Comité evalúa si la presentación cumple con requisitos exigidos.
- Si presentación no cumple con requisitos establecidos por pauta, se devuelve a solicitante con observaciones, por escrito.
- Si la presentación satisface los requisitos ingresa a Comité y se fija fecha de análisis del dilema o problema presentado.
- Sesión de deliberación moral con la participación del solicitante.
- Emisión de resolución con la recomendación a solicitante y archivo en el Comité.

#### 4.13 TÍTULO XII: Del acceso a investigación a seres humanos

Toda persona que desee realizar una investigación científica deberá presentar su solicitud a un Comité Ético Científico acreditado (CEC). Una vez obtenida la aprobación del CEC, se debe proceder a solicitar la autorización del Director(a) del Hospital.

La documentación y procedimiento requerido estará disponible en la página web del Hospital.



	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 33 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		



#### 4.14 TÍTULO XIII: Procedimiento y vías de evacuación en casos de emergencia.

**ARTICULO 44º:** Ante la ocurrencia de un siniestro que afecte la integridad del usuario, funcionario o alumno y la funcionalidad asistencial de las dependencias del Hospital San Pablo Coquimbo, se efectuará plan de evacuación vigente, Hospital San Pablo Coquimbo. El procedimiento de evacuación se deberá aplicar ante la ocurrencia de:



- Sismo de gran intensidad
- Incendio o amago de Incendio de Servicio, Unidad y/o Sección
- Inundaciones de Servicio, Unidad y/o sección

Para ello existen zonas de seguridad definidas por la institución y que son las siguientes:

SECTOR N° 1 (lugar de Ubicación)	ZONA DE SEGURIDAD (Hacia donde Evacuar)
Servicio Clínicos: Neurocirugía Traumatología, Ginecología y Obstetricia, UPCP, Pediatría, Medicina, Cirugía, Pensionado.	<p><b>Zona de Seguridad N° 1</b> (Plazoleta Interna Entrada Principal del Hospital Calle Avenida Videla)</p>
OIRS – Torre Nueva	
Servicio Social	
Recaudación- Torre Nueva	
Hall de Acceso	
Control Centralizado	
Talleres de Mantención	
Sala Térmica y Grupo Electrógeno	
SOME Estadística	
SEDILE	
Unidad Gestión Camas	
Repostereros	
UPCA	
Unidad de Mayordomía	
Equipo Directivo	
Hospitalización Domiciliaria	
UCA	
Unidad Pabellón y Recuperación	
Unidad Parto y Prepartos	
Unidad Neonatología	

	HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO  REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO	Página 34 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		



Sector N° 2	Zona de Seguridad
OIRS acceso policlínicos de especialidad	<b>Zona de Seguridad N° 2</b> (Entrada Sector Policlínicos - Primer Piso)
Servicio Dental	
Terapia Ocupacional	
Unidad Cardiorrespiratorio	
Unidad Banco de Sangre	
Unidad de Laboratorio	
Área Administrativa (primer piso)	
SOME Admisión/ Coordinación/ Interconsultas	
Toma de Muestras	
Recaudación	
Policlínicos (Traumatología, Medicina, y Psiquiatría, Policlínico de Yeso)	
Unidad Farmacia	
Medicina Física y Rehabilitación	
SOME Archivos	
Área Administrativa (GRD, Jurídica, Unidad Calidad, Jefatura CAE, Secretaria calidad, jurídica y Planificación, Unidad de Planificación)	
CAE Modular (Policlínicos: ginecología, sala de yeso, cirugía, Neurocirugía, sala procedimientos de enfermería, alivio del Dolor)	
Unidad de Emergencia	
Unidad GES	
Unidad Hemodiálisis	
Unidad Imagenología	
Casino	
Soporte Informático	
Unidad de Endoscopia	
Unidad de Esterilización	
Sala de Maquinas	
Unidad de Lavandería	
Gremios	<b>Zona de Seguridad N°5</b> (Costado Casino hospital)
Oficinas Administrativas (Unidad de Sueldos, USO PREV, Unidad de Ciclo de Vida, Unidad de Convenio, Unidad de Relaciones Laborales, Unidad de Bienestar)	
Bodega Pyxis, Bodega de Farmacia	<b>Zona de Seguridad N°6</b> (Sector Entrada)
Jardín Infantil	
CAE satélite Pediatría y Dermatología	
Servicio Psiquiatría, Unidad Anatomía Patológica, y Bodega de Economato	<b>Zona de Seguridad N°7</b> (Patio Interior)

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 35 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

Para efectos de evacuación se le informara al usuario a través de alarma auditiva y/o visual la cual indicara la evacuación según el lugar de ubicación y zona de seguridad manteniendo la calma y orden en la torre nueva, para el resto de las dependencias la activación será hara a viva voz señalando **“alerta roja”**.

#### **4.15 TITULO XIV: De las sanciones por el no cumplimiento del presente reglamento.**

**ARTICULO 45º:** Se establecerán sanciones administrativas por incumplimiento del Reglamento interno, principalmente en lo relacionado con las instrucciones de temas contenidos en la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes (Consentimiento informado, Uso de identificación, ingreso de estudios de investigación, etc.).

	<p>HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p> <p>REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL SAN PABLO COQUIMBO</p>	Página 36 de 36	Versión: 0.1	
		Dirección		
		Fecha de vigencia: Noviembre 2022		

## 5. ANEXOS

### ANEXO N°1

#### CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES



# Exige tus derechos

<p>Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p>	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p>	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.</p>	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p>	<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p>
<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p>	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p>	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p>	<p>Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.</p>	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p>
<p>A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.</p>	<p>Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.</p>	<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p>	<p>Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.</p>	<p>Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.</p>

# 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>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

**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).**