

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

RESOLUCIÓN EXENTA N° 001711

San José de Maipo, 31 AGO 2016

VISTOS: Lo dispuesto en el D.F.L. N° 01/2005 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763 de 1979 y de las Leyes Nos. 18.933 y 18.469; ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud; Decreto N° 140/04, del Ministerio de Salud que aprobó el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Decreto N° 38, del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red; Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República; Resolución N° 1275 /2015, del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente;

CONSIDERANDO

Que a partir del 1º de octubre de 2012 ha entrado en vigencia la ley N° 20.584, que regula los deberes y derechos que tienen las personas en salud;

Que dicho texto legal debe ser reglamentado para su puesta en marcha a la brevedad;

Que el decreto N° 40/2012, del Ministerio de Salud, aprobó el reglamento sobre los requisitos básicos que deben contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención de las personas en salud de la ley N° 20.584;

Que el Complejo Hospitalario San José de Maipo procede a dictar el Reglamento Interno a que se refiere dicho reglamento:

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

RESUELVO:

Artículo 1º.- Apruébese el reglamento interno de funcionamiento del Complejo Hospitalario San José de Maipo para la atención de las personas 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 y dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 5º del Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584, contenido en el Decreto N° 40 del año 2012 del Ministerio de Salud, el Complejo Hospitalario San José de Maipo, en adelante CHSJM, viene en dictar el siguiente reglamento interno que regulará las atenciones de salud de los usuarios del CHSJM.

**TITULO I
DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Artículo 2º.- El presente Reglamento Interno es aplicable a todos los pacientes, sean ambulatorios u hospitalizados, sus familiares, cuidadores, visitas, alumnos de pre y post grado, así como a todo el personal del hospital, de los diferentes estamentos, independientes de la situación contractual, que intervengan directa e indirectamente en el proceso de atención de salud y aquellos funcionarios de empresas externas que cumplen función en el Complejo Hospitalario de San José de Maipo, establecimiento que conforma la red asistencial pública del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

Se entenderá conocido y aceptado por el personal del CHSJM y por los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

TÍTULO II DEFINICIONES

Artículo 3º.- Para efectos del presente reglamento interno, se aplican las definiciones contenidas en la ley Nº 20.584 y su normativa reglamentaria complementaria, y las siguientes que se expresan:

ACE: Área de Cuidados Especiales.

Acompañante: Sujeto, sea familiar, representante legal o tercero, que acompaña materialmente a la persona en la atención de salud.

Apoderado: individuo que, mediante escritura pública ha sido designado en dicha calidad por el paciente, para decidir en su nombre y representación, la aceptación o rechazo de atenciones de salud, con facultades suficientes que permitan invocar dicho poder para el caso concreto de que se trate. Dicha personería deberá exhibirse al momento de la atención, dejándose copia simple en la ficha clínica; en todo caso, el mandato no podrá tener una antigüedad superior a un año contado hacia atrás desde el momento de la atención.

Atención de salud: Es aquella acción de prevención, promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorga a las personas naturales, sea en forma ambulatoria o en régimen continuado de atención (cerrada). Además de las acciones de apoyo diagnóstico y terapéutico, según se especifica en la cartera de prestaciones.

Canales de acceso: Son aquellos conductos a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar información, presentar reclamos, entregar sugerencias y canalizar sus felicitaciones.

Cartera de Servicio: Son tipos de prestaciones de salud que ofrece el Complejo Hospitalario San José de Maipo.

CHSJM: Complejo Hospitalario San José de Maipo, cuya dirección comercial es Calle Comercio Nº 19.856, San José de Maipo.

Consultas: Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Se hace directamente en la oficina OIRS del establecimiento y la respuesta será al momento de la consulta.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Consulta ciudadana: Son solicitudes por escrito, recepcionadas a través de los mecanismos establecidos como estándar de Calidad en salud y que deben ser respondidas cumpliendo los plazos legales de 15 días hábiles.

Convenio: Acuerdo entre el Complejo Hospitalario San José de Maipo y personas jurídicas de derecho privado o derecho público, tales como empresas del sector público, servicios de salud y/o empresas privadas.

Egreso Hospitalario: Es la salida del paciente de acuerdo a la forma en que está establecida por la institución, que se detalla:

- a) Alta Hospitalaria:** Es el término de la etapa de atención cerrada, ordenada por el equipo tratante, cuando las circunstancias que hicieron necesaria la hospitalización, aún si no han sido superadas, permiten al paciente continuar su recuperación en otra institución o en forma ambulatoria.
- b) Alta Voluntaria:** Es aquella solicitada por el paciente, o su representante legal, que debe constar en la respectiva Ficha Clínica y ser firmada por el paciente, tutor o su representante legal.
- c) Alta Disciplinaria:** Es el término de la etapa de atención, que se produce cuando el paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, pacientes, acompañantes, familiares, contra las instalaciones y equipamiento del CHSJM. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del CHSJM.
Esta medida será ejecutada, de acuerdo al art. N° 61 del presente reglamento.
- d) Fuga:** Se produce cuando el paciente abandona el establecimiento sin que exista alta médica. Puede producirse con o sin conocimiento del personal de salud. En este caso, registrar en la ficha clínica, informar a la oficina de Calidad como Evento Adverso, luego comunicarse con familiar o representante legal, paralelamente dar aviso a Carabineros. Dependiendo de la patología del paciente, dar aviso a las instancias correspondientes como por ejemplo, si es un paciente con tuberculosis pulmonar (TBC) que no ha cumplido tratamiento, se debe comunicar al Servicio Bronco-Pulmonar del CDT (Centro de Diagnóstico Terapéutico del Servicio Salud Metropolitano Sur Oriente).-

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

- e) Alta por Traslado:** Es aquella que procede cuando el paciente es derivado a otro centro asistencial.
- f) Alta Forzosa:** Alta dada por razones de fuerza mayor, otorgada por el director en conjunto con el Subdirector médico del establecimiento. Se da en casos de desastres naturales en donde se puede anticipar el alta de pacientes que pudiesen completar tratamiento ambulatorio con el objetivo de liberar camas.
- g) Alta por Defunción:** Es aquella que se produce tras fallecer el paciente que recibía atención cerrada. También lo es en caso que el paciente fallezca en el Servicio de Urgencia.
- h) Alta administrativa:** Subproceso administrativo por el cual se genera y recopila toda la documentación requerida para el egreso o derivación del paciente. También involucra el cobro de prestaciones cuando corresponde.

Equipo de Salud: Es un grupo de personas con saberes y funciones diferentes, que comparten un mismo objetivo, responden a una organización y tienen un coordinador. Este grupo tiene la habilidad de brindar colectivamente prestaciones de salud más eficientes y efectivas, con la sumatoria del conocimiento de cada uno.

Establecimiento: Prestador, persona, natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones de salud primario, secundario o terciario

Estatuto Administrativo: Estatuto general aplicable a los funcionarios de la administración pública, contenido en la ley N° 18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado en el DFL N° 29 de 2004 del Ministerio de Hacienda.

Familiar: Sujeto vinculado con la persona de cuya atención se trata por lazos de parentesco y/o cónyuge.

Felicitación: Manifestación de agradecimiento o congratulación a un funcionario o equipo de salud que el usuario quiera destacar.

Ficha Clínica: Documento médico legal donde queda registrada toda la relación del personal clínico con el paciente y todos los datos relativos a su condición de salud, que se elabora con la finalidad de facilitar su continuidad y asistencia.

Fonasa: Fondo Nacional de Salud.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Formulario de solicitud ciudadana: Se refiere al documento que solicita el usuario para referirse a una consulta, reclamo, felicitaciones o sugerencias, de manera escrita a la autoridad.

Horario hábil: Horario que se extiende desde las 8:30 a las 17:30 horas, de lunes a jueves, y los viernes desde las 8:30 a las 16:30 horas., con excepción de los festivos.

Horario inhábil: Horas no incluidas en el horario hábil, que también comprende los fines de semana y festivos.

Hospital Amigo: Es una estrategia ministerial que busca generar un ambiente acogedor, de confianza y digno para la familia y comunidad.

Ingreso Hospitalario: Proceso clínico-administrativo que debe seguir todo paciente a su llegada al recinto asistencial, para atención programada o de urgencia para su diagnóstico, estabilización y tratamiento.

Isapres: Instituciones de salud previsional privadas.

Manejo de ficha clínica: Las condiciones de la elaboración, contenido, almacenamiento, administración, protección y eliminación de las fichas clínicas de las personas que reciben atención de salud en el Hospital, se rigen por lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley, así como en el Decreto Supremo N° 41 de 24 de julio de 2012 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre Fichas Clínicas y de acuerdo a lo instruido en la Norma sobre Manejo de Ficha Clínica.

Medicamentos en stock o en el arsenal del Complejo Hospitalario San José de Maipo: Son aquellos definidos por el Comité de Farmacia como esenciales para el manejo de las principales necesidades de los pacientes.

Médico tratante: Se entenderá por médico tratante al médico que está a cargo de atender y evolucionar al paciente durante su tratamiento.

Objetos de valor del paciente, acompañante, familiares y/o visitas: Son aquellos que el CHSJM ha definido como por ejemplo, joyas, relojes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, cheques, tarjetas de crédito, dinero, documentos, entre otros.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

OIRS: Oficina encargada de entregar Información y de recibir las solicitudes ciudadanas tales como Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de los usuarios y/o acompañantes.

Orden de Hospitalización: Documento que emite el prestador individual con el objeto de hospitalizar a un paciente.

Prestador Institucional: Aquel que organiza 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.

Recinto de Acceso Restringido: Es aquel, que debidamente señalizado, sólo permite el acceso del personal autorizado del Complejo Hospitalario San José de Maipo

Reclamante: Es la persona que presenta un reclamo por sí misma, o lo hace a través de su representante legal o a través de la persona/tutor bajo cuyo cuidado se encuentra.

Reclamo: Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona cuando considera vulnerados sus derechos en salud.

Red de Salud SSMSO: Conjunto de establecimientos asistenciales de diversos niveles de complejidad y naturaleza, destinados al otorgamiento de prestaciones de salud y que está dotada de una individualidad determinada y ordenada bajo una dirección, dependiente del Ministerio de Salud.

Registro de Incidentes o libro novedades: Medio que permite consignar agresiones de palabra o de obra, maltrato a las personas, conducta impropia, amenazas, destrucción del equipamiento y los bienes muebles e inmuebles institucionales y las vulneraciones de los usuarios al presente Reglamento Interno.

Representante legal: Aquel a quien la ley o por un tribunal le atribuye la capacidad de actuar por otro, en la especie, en este caso el paciente. Cuando la representación se otorga en razón de un contrato se denomina mandatario. Cuando proviene de un poder se llama apoderado, de conformidad al Artículo 43 del Código Civil, el padre o la madre (que tenga la patria potestad), el adoptante, su tutor o curador.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Salud terminal: Es un término médico que indica que una enfermedad no puede ser recuperada, implica un gran nivel de complejidad y se espera como resultado el término de la vida del paciente.

Solicitud: Son solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad a carencia puntual.

Sugerencia: Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso o servicio.

SSMSO: Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. Éste tiene las facultades de gestionar la red de salud metropolitana sur oriente que corresponden a las comunas de: La Florida, La Pintana, San Ramón, La Granja, Puente Alto, Pirque y San José de Maipo.

Tutor: En el caso que el paciente no pueda actuar por sí mismo, y en ausencia de representante legal, se designará como tutor a la persona que se define al ingreso como la autorizada para entregar información, así como para tomar decisiones con respecto a la salud del paciente. Puede corresponder a un familiar responsable, o la persona que conozca los valores y preferencias del paciente, así como los antecedentes médicos, sus hábitos, consumo de medicamentos, enfermedades crónicas, etc., que asuma el compromiso correspondiente ante la institución. De no existir, será quien mejor represente los intereses del paciente y que se compromete a estar disponible y realizar toma de decisiones.

Usuario: Persona natural que recibe una atención de salud, su representante, sus familiares y demás personas que la acompañen o visiten.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

**TITULO III
DEL OBJETO, LA ORGANIZACIÓN Y LA CALIDAD DE
PRESTADOR INSTITUCIONAL**

Artículo 4º.- El presente reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento interno del hospital proporcionando a los usuarios información acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como los procedimientos asociados al funcionamiento interno del CHSJM, dependiente del SSMSO y que son parte de los derechos y deberes asociados a la atención de salud determinados en la Ley 20.584.

Artículo 5º.- El CHSJM es un prestador público de salud, de conformidad con la normativa vigente y forma parte de la Red Asistencial del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. Busca proveer a la persona y su familia una atención de salud oportuna, integral y de calidad, que responda a sus necesidades y a los requerimientos de la red.

Artículo 6º.- El CHSJM siendo un Hospital de mediana complejidad, otorga prestaciones de salud en Atención Primaria y secundaria (hospitalización en camas básicas e indiferenciadas), según se especifica en la cartera de prestaciones. Cuyo ámbito de competencia territorial corresponde principalmente a la comuna de San José de Maipo y a usuarios que son derivados de los establecimientos de mayor complejidad de la Red del SSMSO, como así mismo los que pudieran ser derivado desde la macrored.

Las prestaciones que entrega es a través de un Equipo de Salud multidisciplinario, centrado en los pacientes y sus familiares, con un trato acogedor, una mirada integral, oportuna, eficiente y segura. Para ello promueve una cultura de calidad y seguridad en todas sus actividades y en la constante capacitación de su personal.

Artículo 7º.- En su calidad de hospital asistencial docente, otorga campos clínicos a universidades y centros de formación técnica en convenio para la formación de profesionales y técnicos, respetuoso de la dignidad de las personas.

De acuerdo a lo anterior, en las prestaciones de salud pueden participar alumnos de pre y post grado de carreras del área de salud, bajo la supervisión de un académico y/o profesional acreditado en Ciencias de la Salud de la Universidad o Instituto en convenio.

En el caso de los técnicos paramédicos, establece convenios con distintos institutos de formación técnica y superior, reconocidos por el Estado.

De acuerdo a lo anterior, los funcionarios ejercerán una colaboración docente, de apoyo a la función de formación de alumnos.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Artículo 8º.- El establecimiento se estructura jerárquicamente a partir de una Dirección y dos subdirecciones: Subdirección Médica quien se encarga de velar por la calidad y desarrollo de las prestaciones clínicas y una Subdirección Administrativa encargada de gestionar en forma eficiente y oportuna los recursos del hospital.

El director del establecimiento es la máxima autoridad y posee todas y cada una de las facultades y potestades otorgadas por la Resolución delegatoria de facultades entregada por el Director del SSMSO.

Las facultades y atribuciones de los directores y jefaturas constan en las leyes y resoluciones respectivas.

Artículo 9º:- Representante de la Dirección de la institución en horarios inhábiles, es el Jefe de turno de Urgencia.

Artículo 10º.- Las Unidades y/o Servicios tienen reglamentadas sus funciones, las que se encuentran contenidas en el Manual de Organización y Funciones del Complejo Hospitalario San José de Maipo, disponible en la página web del establecimiento <http://chsjm.redsalud.gob.cl/> y también en las oficinas OIRS.

**TITULO IV
DE LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA GESTION
DEL ESTABLECIMIENTO DE MEDIANA COMPLEJIDAD EN RED.**

Artículo 11º.- Los Establecimientos, como parte de la Red Asistencial, deberán:

- a)** Desarrollar el tipo de actividades asistenciales, grado de complejidad técnica y especialidades que determine el Director del Servicio respectivo, de acuerdo al marco que fije el Subsecretario de Redes Asistenciales en conformidad con los requerimientos y prioridades sanitarias nacionales y de la respectiva Red;
- b)** Atender beneficiarios de las leyes Nº 18.469 y Nº 16.744, que hayan sido referidos por alguno de los establecimientos de las Redes Asistenciales que correspondan, conforme a las normas que imparte el Subsecretario de Redes Asistenciales y el Servicio respectivo, los casos de urgencia o emergencia en el marco de la ley y los convenios correspondientes;

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

- c) Mantener sistemas de información compatibles con los de la Red correspondiente, los que serán determinados por el Subsecretario de Redes Asistenciales;
- d) Entregar la información estadística de atención de pacientes y cualquiera otra información de salud que le sea solicitada, de acuerdo a sus competencias legales, por el Ministerio de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Servicio, la Superintendencia de Salud, los establecimientos de la Red Asistencial correspondiente o alguna otra institución con atribuciones para solicitarla;
- e) Contar con un sistema de registro y gestión de listas de espera y cumplir con las metas de reducción de ellas acordadas con el Servicio respectivo;
- f) Efectuar auditorías de la gestión administrativa y financiera, a lo menos una vez al año, las que podrán ser realizadas por auditores internos o externos conforme a las normas que imparta el Subsecretario de Redes Asistenciales. Estas auditorías deberán evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 16 de este Reglamento y los establecidos precedentemente.

**TITULO V
DEL INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO DEL ESTABLECIMIENTO**

Párrafo 1.-

Mecanismos de identificación, acreditación de la afiliación u otros de información que sean necesarios para la atención de los usuarios.

Artículo 12º.- La acreditación de la calidad de usuario, se establecerá conforme a las normas que establezca el Fondo Nacional de Salud (FONASA). Para acceder a las prestaciones que ofrece el Hospital, el paciente debe ser beneficiario de FONASA y de las comunas pertenecientes a la Red de Salud SSMSO y de la macro red según corresponda. Para ello, el usuario dependiendo del tipo de atención, deberá:

- a) En atención ambulatoria: acercarse a los Módulos de Atención de SOME presentando su cédula de identificación o carnet de control, pasaporte en el caso de extranjeros, entregando datos de contacto como domicilio y teléfono.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

- b)** En atención de urgencia: se atiende a todos los usuarios que lo requieran, independiente de su seguro de salud, solo debe acercarse al Módulo de Recaudación de la Unidad de Urgencia presentando su cédula de identidad o pasaporte en el caso de extranjeros, entregando datos de contacto como domicilio y teléfono, su previsión en salud y otros datos que se le soliciten.

Artículo 13º.- Se pondrá a disposición de los usuarios y acompañantes un documento informativo aprobado por la dirección del establecimiento, que resume el contenido del presente reglamento. Este será entregado por las orientadoras en las Oficinas OIRS.

Artículo 14º.- Toda persona podrá solicitar información del establecimiento, amparado en la ley de acceso a la información pública y de transparencia a través de los canales establecidos en ambas leyes, como también tendrá derecho a saber quién autoriza y efectúa sus diagnósticos y tratamientos.

Artículo 15º.- Los aranceles de las prestaciones que se otorgan y las modalidades para su pago, cuando corresponda, se calculan de acuerdo al arancel FONASA o el arancel para Atención de pacientes en Modalidad Libre Elección de FONASA, ISAPRES y Particulares, según sea el caso.

Artículo 16º.- El usuario deberá portar su cédula de identidad o algún documento que pueda acreditar su identidad de manera fehaciente.

Párrafo 2.-
Del ingreso del paciente a Hospitalización del establecimiento

Artículo 17º.- Para efectos de las prestaciones en atenciones cerradas (Hospitalización), el paciente debe ingresar presentando cedula de identidad o pasaporte y entregar información relativa a nombre completo, sexo, domicilio, teléfono de contacto, tutor. El paciente podrá acceder a ellas por dos vías:

- a)** Intrahospitalaria: pacientes derivados desde el Servicio de Urgencia a algún servicio de hospitalización del CHSJM. En excepciones la derivación puede ser realizada desde la consulta de atención primaria.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

b) Derivación desde la Red Asistencial: pacientes derivados desde otros establecimientos de la red, los que deben ingresar a través del sistema de Gestión de Camas del SSMSO.

Artículo 18º.- El paciente, a su ingreso al hospital, debe designar a la persona que será su tutor en el momento que se requiera durante su estadía en el CHSJM.

Artículo 19º.- La institución no se responsabiliza por pérdidas de objetos de valor ingresados bajo responsabilidad del paciente, tutor, representante legal o familiar.

Artículo 20º.- Constituye un deber de los pacientes, tutores o familiares que por ellos actúen, proporcionar información veraz y oportuna respecto de su identidad, de todo cuanto dice relación con su condición de salud, previsión y demás datos de individualización y ubicación que le sean requeridos para los fines de su atención. En caso de menores de edad o adultos que no puedan manifestar su voluntad, se solicitará la información, al representante legal o tutor en caso determinado.

De igual forma, deberán colaborar en el cumplimiento de las indicaciones médicas, tratamientos y cuidados propios de su salud.

La infracción a las obligaciones previstas en este artículo, harán responsable al infractor de los daños que sean consecuencia directa de la omisión o falsedad de la información entregada, o del incumplimiento de indicaciones, tratamientos y cuidados que hubiesen sido prescritos.

Artículo 21º.- La institución mantendrá actualizada y disponible las prestaciones que otorga y sus valores referenciales, a ellas se puede acceder en admisión de SOME, de urgencia o página web, donde también se le informará las condiciones previsionales requeridas y los trámites necesarios.

Artículo 22º. Todos aquellos pacientes ingresados a cualquier área de hospitalización, tengan o no compromiso de conciencia, Adultos y Niños, deberán utilizar un brazalete de identificación personal.

a) Responsabilidades: Será la Subdirección Médica, junto a las Enfermeras y/o Supervisoras, las responsables de velar por el estricto cumplimiento de éste documento, como también, de efectuar y proponer a la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente las modificaciones que en la práctica se precise.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

1. MEDICO: Ingresa hospitalización; verifica la identificación correcta del paciente que está hospitalizando (antes de realizar cualquier procedimiento.)
2. ENFERMERA o SUPERVISORA DE LA UNIDAD: Supervisión del cumplimiento de la norma; control del stock y disponibilidad de brazaletes de identificación, según programación de la Unidad.
3. ENFERMERA: Supervisar la correcta instalación del brazalete de identificación del paciente; supervisar el cumplimiento del protocolo en cuanto a los requisitos de instalación y contenido del brazalete; verificar la identificación correcta del paciente antes de realizar cualquier procedimiento.
4. TECNICO PARAMEDICO: Instalar brazalete de identificación a todo paciente que se hospitalice. Verificar en cada turno, la permanencia e integridad del brazalete de identificación en sus pacientes; reinstalar en forma inmediata un nuevo brazalete si éste ha sido retirado por algún motivo o no esta legible; corroborar identificación del paciente con la del brazalete cada vez que el paciente sea trasladado a otro lugar intra hospital o fuera de éste y al realizar cualquier procedimiento; mantener identificación durante toda la hospitalización; retirar el brazalete de identificación al alta.
5. AUXILIAR DE SERVICIO; Colaboración en el traslado del paciente al servicio de derivación (verificando que corresponda al paciente a trasladar al cotejar la ficha con el brazalete).
6. PERSONAL DE APOYO; Cautelar que los pacientes hospitalizados que requieran de sus servicios porten su brazalete, verificando la correcta identificación del paciente, previo a algún procedimiento.
7. En el caso que por razón justificada, no se pueda contar con brazalete impreso, la enfermera y/o técnico paramédico que recibe al usuario hospitalizado lo identificará con un brazalete de plástico, donde registrará manualmente los datos correspondientes. Este se cambiará por el impreso lo antes posible.
8. Será obligación de todo el personal que atiende al paciente, utilizar la información del brazalete y confirmar la identidad de éste (del paciente) antes de realizar cualquier tipo de procedimiento (administración de medicamentos, rotulación de frascos de exámenes, elaboración de formularios, confeccionar recetas, órdenes de exámenes, etc.).

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

9. ADMINISTRATIVO DE SOME: Imprimir el brazalete que contendrá nombre, los dos apellidos del paciente y número de cédula nacional de identidad o número de pasaporte en caso de extranjeros sin RUN, de acuerdo a lo establecido en protocolo “GCL 1.12 Identificación del paciente” que se encuentra en la página web del Hospital San José de Maipo.

b) **Excepciones:** En caso de pacientes que no dispongan de extremidad en donde instalar su brazalete de identificación o pacientes con alteración neurológica y/o psicomotora en que estén permanentemente arrancándolo, se determinará una zona de identificación del brazalete y se instalará sobre una gasa (protección de la piel) y sobre este se colocará un parche transparente según tamaño de brazalete, lo que será anotado en la ficha clínica del paciente.

Artículo 23º. Todo paciente a su ingreso debe traer consigo útiles de uso personal, según se indique en informativo de ingreso. Los familiares deberán renovar los útiles de aseo de uso personal, de acuerdo a lo informado en el Servicio. En el caso que el paciente use pañal, éste deberá ser aportado por el familiar o tutor, como insumo de uso personal.

Artículo 24º: Los derechos y deberes de los pacientes están para público conocimiento expuestos en los principales accesos y salas de espera de la institución. Es su responsabilidad conocerlos y respetarlos.

**Párrafo 3.-
De la estadía del paciente en atención cerrada.**

Artículo 25º Por la condición de hospital asistencial docente, cabe la posibilidad que el profesional que realice el procedimiento esté en etapa de formación, siempre bajo la supervisión de un profesional de staff. Esto deberá ser informado al paciente preferentemente al ingreso.

Artículo 26º: Los pacientes deben cumplir estrictamente las indicaciones del médico tratante y del personal clínico del servicio.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 27º: Los familiares y visitas deberán siempre mantener una actitud y conducta adecuada a un hospital, colaborando en la mantención del aseo y el cuidado de los equipos e instalaciones del CHSJM. Deben utilizar las salas de espera habilitadas y no obstruir los pasillos ya que pone en riesgo su seguridad y la de sus familiares. No deben comer en sala de pacientes y pasillos.

Artículo 28º: Durante la estadía, el paciente o su represente legal podrá solicitar la visita del personal de enfermería para solucionar aspectos de su cuidado y tratamiento.

Las pacientes que requieran atención ginecológica ambulatoria, deberán ser atendidas en presencia de una funcionaria clínica.

Artículo 29º: Durante el horario hábil, los pacientes de los sectores de cuidados de menor complejidad serán manejados por los equipos responsables y médicos tratantes. En horario inhábil, fines de semana y festivos, los requerimientos de los pacientes serán manejados por los equipos residentes.

Artículo 30º: La vigilancia del paciente es permanente por parte de todo el equipo de salud. El paciente será evaluado periódicamente según la complejidad o su estado de salud lo requieran. La gestión de cuidados cotidianos del paciente hospitalizado es permanente y será programada en consideración a la naturaleza y condición médica del paciente. La atención de enfermería es continua, considerando la condición y evolución del paciente. El personal de enfermería visitará al paciente con la frecuencia que lo requiera, según su estado.

Artículo 31º Todos los implementos médicos y/o terapéuticos que son de propiedad del paciente (prótesis dental, audífonos, lentes ópticos, bastones, etc.), deben ser informados y entregados en custodia al personal de enfermería del servicio cuando corresponda, quienes deben dejar registro de todo lo recibido.

Artículo 32º: Las camas clínicas son de uso exclusivo de pacientes, no pueden ser utilizadas por familiares y/o visitas. Las madres y/o tutores que se quedan con los niños deben utilizar los sillones o sillas para su descanso, de ninguna manera acostarse al lado del niño.

Artículo 33º: Sobre los Medicamentos: Solo se administrarán los medicamentos prescritos por el médico. Aquellos que el paciente consume en forma permanente deberán ser informados oportunamente al ingreso, siendo responsabilidad de éste la entrega de la información al equipo clínico.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 34º: El paciente, solo en casos excepcionales, y con autorización del médico tratante o quien lo reemplace, podrá traer los medicamentos que consuma en forma permanente, los que deberá entregar a Enfermera de turno para su administración. Al momento del alta se le devolverán los medicamentos excedentes.

Artículo 35º: El paciente tiene prohibido tener medicamentos en los veladores. Queda estrictamente prohibido a los pacientes auto medicarse. Del mismo modo, queda estrictamente prohibido a los familiares, acompañantes y/o visitas proporcionar medicamentos a los pacientes.

Artículo 36º: Los pacientes hospitalizados, no podrán salir del servicio clínico en donde estén hospitalizados, ni circular por pasillos o permanecer en otras salas de pacientes, salvo autorización expresa del personal clínico responsable.

Artículo 37º: Los pacientes que soliciten el ingreso de aparatos electrónicos, en caso de estadía muy prolongada, deben ser declarados y autorizados por escrito por la enfermera Supervisora del Servicio y deberán cumplir con la normativa interna de su uso según se indica:

- a)** El resguardo y cuidado de éstos es responsabilidad del paciente o familiar.
- b)** Mantener volumen bajo de los aparatos de sonido (radios, televisores, celulares, etc.), de tal manera que no perturbe a los otros pacientes o que interfiera con el trabajo del personal clínico.
- c)** Dejar en silencio después de las 22 horas los aparatos de sonido.
- d)** Cuando el paciente requiera retirar estos equipos, deben ser igualmente autorizados por la enfermera Supervisora del Servicio.

Artículo 38º: Los pacientes pediátricos podrán permanecer con un familiar durante toda la hospitalización. También se permite el ingreso de juguetes, los cuales deben ser lavables y estar debidamente identificados. Por la seguridad del niño, el juguete no debe ser compartido con otros niños.

Solo personal del CHSJM que se haya presentado al inicio del turno y debidamente identificado con su credencial y uniforme Institucional, podrá trasladar al Menor de Edad de su habitación a sala de procedimientos. Esto será previamente informado a la madre por el médico.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Artículo 39º: Sobre la Alimentación:

- a)** La alimentación forma parte del tratamiento y es una indicación médica. Una vez realizada la indicación médica, ésta será revisada e implementada diariamente por equipo profesional de nutricionistas del CHSJM. Por lo tanto, los familiares no tienen permitido el ingreso de alimentos para los pacientes.
- b)** Las visitas y el personal de salud no podrán dar un uso distinto a la mesa de alimentación.
- c)** En caso de que el paciente requiera de apoyo para alimentarse, la enfermera supervisora del Servicio le entregará al representante legal/tutor una autorización escrita para ingresar en horarios de alimentación del paciente, de acuerdo a protocolo de Hospital Amigo.

Alimentación	Horarios aprox.
Desayuno,	08:00 a 09:00
Almuerzo	12:00 a 13:00
Once	16:00 a 17:00
Cena	18:30 a 19:30

La frecuencia y horario puede ser modificada por indicación médica.

Artículo 40º: Sobre el Riesgo de Caída:

Para disminuir al máximo los riesgos de caídas del paciente, éste, su cuidador, sus familiares y/o visitas deberán observar estrictamente las medidas de seguridad que la enfermera les enseñará, dado que todos los pacientes hospitalizados tienen riesgo de caída, las que serán prevenidas desde el ingreso y durante toda la hospitalización. Para ello se requiere el cumplimiento de medidas de prevención establecidas, que tanto el paciente como sus visitas deben respetar.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Estas son:

- a) Está prohibido que pacientes y/o visitas bajen barandas de las camas
- b) La cama debe mantenerse a la altura mínima posible.
- c) Si el paciente requiere sacar algo de la parte inferior del velador, debe solicitar ayuda al personal.
- d) En sector de pediatría el acompañante del niño, debe avisar al personal de enfermería cuando necesite ausentarse de la compañía del niño.
- e) Consultar al personal de enfermería si tiene autorizado levantarse, y de ser así, si puede hacerlo en forma independiente o debe ser asistido.
- f) No utilizar zapatillas de levantarse que no tengan talonera y antideslizante o debe ser asistido.
- g) Algunos pacientes pueden requerir medidas adicionales como: contención física y/o acompañante permanente.
- h) Si el baño se encuentra mojado se debe informar al personal de enfermería antes de entrar.

Artículo 41º: Al ingreso, la enfermera entregará al paciente y/o tutor/representante legal el consentimiento de contención física, la que eventualmente podría ser necesaria en el transcurso de la hospitalización con el fin de prevenir que se produzcan situaciones que pongan en peligro la integridad física del paciente. La aceptación o rechazo debe quedar por escrito mediante la firma en el consentimiento de contención física por parte del paciente y/o familiar o tutor y el médico tratante.

Artículo 42º: Adicionalmente de ser necesario, se aplicará protocolo de contención farmacológica, indicado exclusivamente por el médico tratante.

Artículo 43º: En caso que el paciente requiera de vigilancia permanente, un familiar mayor de 18 años, podrá acompañar al paciente, siempre que las condiciones lo permitan.

Artículo 44º Ante discrepancias de la atención clínica y administrativa recibida o ante cualquier incidente durante la atención, el paciente o familiar podrá plantearlo en la oficina de OIRS, buzones de solicitud ciudadanas, <http://oirs.minsal.cl/>. La Institución tiene por Ley que responder dentro de los 15 días hábiles de conocida la información, respecto a las acciones a tomar. (Título XII, De la ubicación, Reclamos y sugerencias y las modalidades de presentación y tramitación de reclamos, según lo establece la reglamentación).

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Párrafo 4:-

Sobre la la información del Estado de Salud Entregada al Paciente y a Terceros

Artículo 45º: El profesional médico tratante, o quien lo reemplace, que otorga la atención clínica es quien informa al paciente, su tutor o representante legal, de la condición de salud, diagnóstico, pronóstico, complicaciones y/o riesgos y tratamientos disponibles para la recuperación, o para la mejor mantención de la calidad de vida, de acuerdo con su edad y condición personal y emocional.

Artículo 46º: Entregará la información, de forma oportuna, comprensible, utilizando términos claros, considerando la capacidad de comprensión, edad, todos los factores que pudieran afectarla y propiciando un ambiente privado, en un horario establecido de lunes a viernes de 12 a 13 horas.

Artículo 47º Sólo el representante legal/tutor recibirá informes médicos, en la forma y horario establecido por la institución. La información entregada a familiares respecto a datos clínicos solicitados por vía telefónica, sólo será de índole general, con el fin de resguardar el derecho a la confidencialidad del paciente.

Los representantes legales/tutor deben acudir a las citaciones cuando diferentes unidades lo requieran (coordinación ley de urgencia, unidad GES, Unidad de gestión de pacientes, rehabilitación u otros).

Artículo 48º: Respecto a la entrega de información del servicio de urgencia, podrá ser solicitada de acuerdo a la disponibilidad del médico durante la atención.

Artículo 49º: Este proceso se efectuará, por regla general, en forma verbal al paciente, tutor o persona autorizada. Sin embargo, deberá constar por escrito cuando se trate de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado, o cuando sea requerido por el paciente, su tutor o representante legal.

Artículo 50º: En ningún caso se otorgará información que contenga datos sensibles (información personal y privada) del paciente por vía telefónica u otros medios de comunicación social y de ninguna manera a personas no autorizadas.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 51º: Los informes médicos y licencias médicas deben ser solicitados al médico tratante o quien lo reemplace.

Las certificaciones, informes y/o licencias médicas a que se refiere este artículo serán extendidos en el plazo establecidos para cada documento.

Artículo 52º: En caso de ausencia, del médico tratante, el referido informe podrá ser extendido por otro médico de la Institución, designado al efecto por el respectivo Jefe del Centro de Responsabilidad, autoridad esta última que, asimismo, resolverá en caso de duda o discrepancia entre profesionales.

Artículo 53º: A objeto de resguardar la privacidad del paciente, y que la información a que se refiere el artículo anterior se entregue en condiciones de reserva y confidencialidad, el tratante respectivo adoptará todas las medidas tendientes a evitar que la información proporcionada llegue a conocimiento de terceros a quienes no está destinada. Además deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar el respeto del proceso de consentimiento informado del usuario cuando corresponda.

Artículo 54º: No está permitido el hacer fotografías, grabaciones o filmaciones al interior del recinto a toda persona que no esté autorizada por la Dirección, a través de la Unidad de Relaciones Publicas.

Artículo 55º: La Dirección del Hospital a través de la Unidad de Relaciones Públicas, entregará información requerida acerca de situaciones ocurridas al interior de la institución y/o del estado de salud de algún paciente, en este último caso, siempre que se cuente con el consentimiento otorgado por el paciente, tutor o representante.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Párrafo 5:-
Del egreso de los pacientes hospitalizados

Artículo 56º: El paciente, para abandonar la institución, debe tener el alta indicada por el médico en la ficha clínica y debe irse acompañado por un adulto responsable.

En el caso que el paciente de alta no esté en condiciones de caminar, éste debe ser conducido por un funcionario de la institución, en silla de ruedas o camilla hasta el exterior de la institución.

Artículo 57º: Solo se podrá autorizar el retiro de los menores de edad del Servicio, bajo tutela de sus padres o tutor según corresponda (dato registrado en ingreso). En el caso de menor de dos años, uno de los padres, deberá ir sentado en la silla de ruedas, llevándolo en sus brazos, hasta el exterior.

Artículo 58º: Es responsabilidad del paciente retirarse del establecimiento llevando consigo todos los artículos que hubiere ingresado al Servicio, tales como: prótesis, órtesis (prótesis dental, audífonos, lentes, bastones, etc.), artículos personales, que se haya realizado con anterioridad a la hospitalización, de acuerdo a registros.

Los pacientes que luego del alta, hayan olvidado alguna de sus pertenencias declaradas durante la hospitalización, recibirán aviso del servicio clínico en forma telefónica o por otra vía. Estos deberán ser retirados en un plazo máximo de 15 días.

Artículo 59º: El proceso administrativo de egreso hospitalario se realizará siempre que el paciente cuente con indicación de alta médica registrada en la Ficha Clínica correspondiente y se disponga de la Epicrisis.

Artículo 60º:- En el caso que el paciente, tutor y/o familiar solicite el alta voluntaria, ésta debe ser manifestada por escrito en la Ficha Clínica. El alta voluntaria será autorizada por la Dirección General y/o Subdirector Médico* del establecimiento, siempre que no se ponga en riesgo la vida del paciente o a la comunidad, como en el caso de los enfermos de tuberculosis que no han terminado tratamiento.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

En este caso se le explicará al usuario, tutor y/o familiar sobre las consecuencias que este acto puede originar, que va en contra de la orden médica y con riesgo para el paciente. Lo que debe quedar constancia en la respectiva Ficha Clínica y ser firmada por el paciente, tutor o representante legal.

Artículo 61º:- Se podrá dar de alta disciplinaria al paciente que incurra en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento del CHSJM. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del CHSJM. Esta medida podrá ser ordenada con la autorización de la Dirección, previa consulta al Comité de Ética Asistencial. (DP 5.1 protocolo situaciones que deben someterse a evaluación ética 7.2), siempre y cuando su condición médica lo permita y no ponga en riesgo a la comunidad.

Artículo 62º:- El paciente será informado de la medida, además del tutor o acompañante (si lo tiene), sus razones y las condiciones para el alta. El profesional tratante deberá dejar registro en la ficha clínica. El alta disciplinaria será la última medida a utilizar agotadas las instancias de modificación de su conducta.

Artículo 63º: En el evento de un alta disciplinaria o voluntaria Si la persona requiere de controles o tratamientos rutinarios, será derivada al establecimiento que le corresponda dentro de la Red del SSMSO , informándose de ello al usuario o su acompañante asegurando así la continuidad de la atención.

El alta disciplinaria o voluntaria no exime del pago de las prestaciones otorgadas.

Artículo 64º:- El egreso de un paciente hospitalizado también puede ocurrir por:

- a) Alta por traslado: Cuando el paciente es derivado a otro establecimiento de la red o la macro red para proseguir con un tratamiento más especializado, de acuerdo a su estado de salud.
- b) Alta forzosa: Cuando por razones de fuerza mayor hay que anticipar el alta de pacientes que pudiesen completar su tratamiento en domicilio de manera ambulatoria, con la finalidad de liberar camas. Esta debe ser otorgada por el Director del Establecimiento y ocurre en casos de desastres naturales o en casos de alerta sanitaria decretada por el Ministerio de salud.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Artículo 65º:- En cualquiera de las altas mencionadas en los artículos anteriores, la persona tendrá derecho a recibir un informe que contenga al menos:

- a)** Copia de epicrisis. Documento claramente legible, suscrito por el profesional que ha actuado como tratante principal del paciente, que contiene:
 - a. Identificación del paciente, del profesional que ha actuado como tratante principal y período de internación;
 - b. Diagnóstico de ingreso y de alta, con sus fechas;
 - c. Resultados más relevantes de exámenes y procedimientos efectuados, que sean pertinentes al diagnóstico;
 - d. Indicaciones médicas
 - e. Indicaciones de cuidados especiales entregadas por otros profesionales
 - f. Lista de medicamentos y sus respectivas dosis suministradas durante la atención y prescritos al alta.
- b)** Indicaciones y citación a control al establecimiento que le corresponda, dentro de la Red del SSMSO.
- c)** Receta (si corresponde).
- d)** Artículos personales.

**TITULO VI
SOBRE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA
INSTITUCION**

**Párrafo 6:-
Sobre la Ficha o Registro Clínico**

Artículo 66º: La ficha clínica es un registro único en el cual se incorporan todos los antecedentes clínicos del paciente. Si se agregan documentos a la ficha clínica, sea en forma escrita o electrónica, tales como: Consentimientos Informados, certificados, informes de interconsultas, etc., cada uno de ellos deberá llevar como número identificatorio, el número de la respectiva ficha clínica (Rut paciente).

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 67º: La información contenida en la ficha, ya sea toda o parte de ella, será entregada en fotocopia a solicitud expresa de las personas y organismos que se indican a continuación, en los casos, forma y condiciones que se señalan:

- a) Al titular de la ficha clínica, a su representante legal o, en caso de fallecimiento del titular, a sus herederos.
- b) A un tercero debidamente autorizado por el titular, mediante poder simple otorgado ante notario público.
- c) A los tribunales de justicia, siempre que la información contenida en la clínica se relacione con las causas que estuvieren conociendo.
- d) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados, previa autorización del juez competente, cuando la información se vincule directamente con las investigaciones o defensas que tengan a su cargo.

Artículo 68º: Las solicitudes a que se refieren las letras a) y b) precedentes serán efectuadas en formularios especialmente dispuestos por el Hospital, a través de OIRS u oficina de Partes. Los interesados deberán firmar la recepción de la documentación al ser entregada.

Artículo 69º: El paciente, como titular de la Ficha Clínica, puede solicitar copia total o parcial de la misma, la cual le será entregada directamente a éste o a su representante legal en un plazo de 20 días hábiles. Dicha gestión debe ser realizada a través de la Oficina OIRS y pagar el costo correspondiente a la copia, en caja ubicada en Laennec.

Artículo 70º Tratándose de representantes legales y apoderados, deberán acompañar el documento original en el que conste la representación y/o la autorización que detentan. En el caso de los herederos deberán acompañar fotocopia de cédula de identidad y certificados que acrediten lazo sanguíneo.

Artículo 71º: En caso de pacientes fallecidos, la copia de la Ficha Clínica podrá ser entregada a sus herederos, quienes deberán acreditar su filiación y el fallecimiento del causante por cualquier medio fidedigno. Se entienden por tales aquellos que permitan acreditar el fallecimiento del paciente y la calidad de heredero, siendo los principales la libreta de familia, certificados emitidos por el Registro Civil e identificación, certificado de defunción, posesión efectiva o testamento.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Artículo 72º Sin perjuicio de las obligaciones que sobre la misma materia recaen sobre el Hospital, el paciente y las demás personas que en virtud de la Ley, pueden acceder a la información contenida en la ficha clínica, son responsables de la reserva de la identidad de su titular y de los datos médicos, genéticos u otros de carácter sensible contenidos en ellas. Asimismo, les corresponde asegurar que toda esta información sea utilizada exclusivamente para los fines para los cuales fue requerida.

**Párrafo 7:-
Sobre las obligaciones funcionarias**

Artículo 73º: El personal clínico y administrativo deberá portar su credencial en un lugar visible durante su jornada laboral, en donde se especifica nombre y apellidos; función que desempeña y logo Institucional.

Tratándose de docentes y estudiantes, deberán portar una identificación visible en que conste su nombre completo, carácter de docente o alumno e institución educacional a la que pertenecen.

En caso de personal de servicios externos, también deben portar su credencial de identificación visible.

Artículo 74º: Los funcionarios y alumnos deberán cumplir con normas de presentación personal, uniforme según estamento, vestuario de acuerdo a la actividad que desarrolle, utilizando siempre la credencial del establecimiento.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

De acuerdo a lo anterior el color del uniforme según estamento es:

Estamento	Vestimenta	Color
Médico	Delantal	Blanco
Odontólogos	Delantal o buzo	Blanco / Con dibujos/ Azul
Químico Farmacéutico	Delantal	Blanco
Enfermera	Uniforme o buzo	Azul marino con blanco
Matrona	Uniforme o buzo	Rojo con blanco
Nutricionista	Uniforme o buzo	Morado para las mujeres y negro para los hombres.
Tecnólogo médico	Uniforme o buzo	Buzo burdeos o delantal blanco.
Kinesiólogo	Uniforme o buzo	Naranja/Negro/Azul
Fonoaudiólogo	Delantal	Blanco
Terapeuta Ocupacional	Uniforme o buzo	Negro /verdes
Técnicos paramédicos	Uniforme o buzo	Celeste con blanco
Auxiliar	Uniforme o buzo	
auxiliar de nutrición	Uniforme	Lila claro con blanco
Personal de aseo	Uniforme o buzo	Proporcionado por su empleador con el logo de su empresa.
Orientadoras y operadoras OIRS	Pechera	Verde esmeralda.
Psicólogo	Delantal	Blanco/Marengo
Trabajador social	Uniforme	Gris

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Artículo 75º.- Los funcionarios tienen la obligación de utilizar los elementos de seguridad en los diferentes puesto de trabajo.

Artículo 76º.- Los funcionarios en caso de accidente deben seguir los pasos del flujograma que a continuación se presenta.

REGLAMENTO INTERNO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO



FLUJO A SEGUIR EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO

ACCIDENTE TRABAJO: Es toda **lesión** que sufra una persona **a causa o con ocasión** del trabajo y que le produzca **incapacidad o muerte**.

DIA HABIL (Lunes a Jueves 08:00 a 16:30 hrs. – Viernes 08:00 a 15:30 hrs.)



- EL FUNCIONARIO ACCIDENTADO INMEDIATAMENTE OCURRIDO EL ACCIDENTE DEBE INFORMAR A SU JEFE DIRECTO. (EL JEFE DIRECTO O QUIEN LO SUBROGUE DEBE LLENAR LA SOLICITUD DE PRIMERA ATENCION)
- EL FUNCIONARIO ACCIDENTADO SE DIRIGE A OFICINA DE PERSONAL CON LA SOLICITUD DE PRIMERA ATENCION ANTERIORMENTE SEÑALADA.
- EN OFICINA DE PERSONAL SE COMPLETA LA DIAT, POSTERIORMENTE EL FUNCIONARIO SE DIRIGE A LA ASOCIACION CHILENA DE SEGURIDAD (ACHS)

NOTA: Si la gravedad de la lesión lo amerita, diríjase inmediatamente al Hospital del Trabajador, posteriormente debe regularizar la documentación pendiente en Oficina de Personal.

DIA NO HABIL (Sábado, Domingos, Festivos u horarios no administrativos)



- EL FUNCIONARIO ACCIDENTADO INMEDIATAMENTE OCURRIDO EL ACCIDENTE DEBE INFORMAR A SU JEFE DIRECTO O QUIEN LO SUBROGUE Y DIRIGIRSE AL HOSPITAL DEL TRABAJADOR.
- EL DIA HABIL SIGUIENTE A LA ATENCION DE SALUD, DEBE DIRIGIRSE A OFICINA DE PERSONAL PARA REGULARIZAR LA DOCUMENTACION PENDIENTE.

CENTRO ATENCIÓN	DIRECCIÓN	HORARIOS
ACHS (Puente Alto)	Teniente Bello 135, Puente Alto	Lun-Vier (08:30 a 18:30 Hrs.)
Hospital del Trabajador	Ramón Carnicer 185, Providencia (Metro Parque Bustamante)	Lun-Dom (24 Hrs.)

ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE EL FUNCIONARIO DEBE PROCEDER CON ESTE FLUJO, INMEDIATAMENTE OCURRIDO EL ACCIDENTE, DE NO SER ASI SE EXPONE A UN EVENTUAL RECHAZO.

FONO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO: 25762720 / ANEXO: 262720

CAIF
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL FUNCIONARIO

REGLAMENTO INTERNO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO



FLUJO A SEGUIR EN CASO DE ACCIDENTE DE TRAYECTO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

ACCIDENTE DE TRAYECTO: Son los ocurridos en el **trayecto directo**, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar de trabajo.

(Es importante señalar que el funcionario **siempre** deberá presentar uno de los siguientes medios probatorios: Parte de carabineros – Certificado centro asistencial (Dato de Urgencia) – Testigos. De no ser así se expone a no ser atendido)

Solamente se podrá asistir a la ACHS sin medios probatorios cuando el funcionario se dirija inmediatamente ocurrido el accidente.



- EL FUNCIONARIO ACCIDENTADO INMEDIATAMENTE OCURRIDO EL ACCIDENTE DEBE DIRIGIRSE A:
- CENTROS DE ATENCIÓN DE SALUD ACHS - AL HOSPITAL DEL TRABAJADOR - OTROS SERVICIO DE URGENCIA, SEGÚN CORRESPONDA.
- EL DÍA HABIL SIGUIENTE A LA ATENCIÓN DE SALUD, DEBE DIRIGIRSE A OFICINA DE PERSONAL PARA REGULARIZAR LA DOCUMENTACIÓN PENDIENTE

EN CASO DE NO HABER HECHO LO ANTERIORMENTE SEÑALADO, DEBERÁ SEGUIR EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO



- EL FUNCIONARIO ACCIDENTADO DEBE INFORMAR A SU JEFE DIRECTO. (EL JEFE DIRECTO O QUIEN LO SUBROGUE DEBE LLENAR LA SOLICITUD DE PRIMERA ATENCIÓN)
- EL FUNCIONARIO ACCIDENTADO SE DIRIGE A LA OFICINA DE PERSONAL CON LA SOLICITUD DE PRIMERA ATENCIÓN ANTERIORMENTE SEÑALADA Y UNO DE LOS 3 MEDIOS PROBATORIOS ANTERIORMENTE SEÑALADOS.
- EN LA OFICINA DE PERSONAL SE COMPLETA LA DIAT, POSTERIAMENTE EL FUNCIONARIO SE DIRIGE A LA ACHS O AL HOSPITAL DEL TRABAJADOR SEGÚN CORRESPONDA.

CENTROS DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN	HORARIOS
ACHS (Puente Alto)	Teniente Bello 135, Puente Alto	Lun-Vier (08:30 a 18:30 Hrs.)
Hospital del Trabajador	Ramón Carnicer 185, Providencia (Metro Parque Bustamante)	Lun-Dom (24 Hrs.)

ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE EL TRABAJADOR DEBE PROCEDER CON ESTE FLUJO, INMEDIATAMENTE OCURRIDO EL ACCIDENTE, DE NO SER ASÍ SE EXPONE A UN EVENTUAL RECHAZO.

FONO OFICINA PERSONAL CHSJM: 25762720 , ANEXO 262720.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 77º.- Cualquier persona que ingrese al establecimiento y que por cualquier motivo ingresen a un área, sector o unidad en que se encuentren personas sujetos de atención de salud o a las áreas de laboratorio, los funcionarios del establecimiento deberán hacer cumplir las medidas exigidas a las visitas, que digan relación con el respeto a los derechos de las personas. Se incluyen a funcionarios policiales, de instituciones fiscalizadoras, visitas institucionales, etc.

Artículo 78º.- En el caso de atención a personas sujetas a procedimientos judiciales o cumplimiento de condenas y que se encuentren hospitalizados o sometidos a algún tratamiento o procedimiento de salud, los funcionarios del establecimiento deberán hacer cumplir las normas de infecciones asociadas a la atención de salud y de respetar los derechos de los demás pacientes, así como facilitar en todo momento la labor asistencial de salud, a los gendarmes custodios.

Artículo 79º: El funcionario deberá en todo momento tratar al usuario y acompañante de manera respetuosa, con un trato afable, sin discriminación y entregar toda la información que solicite el usuario, familiar o acompañante, respecto a la institución y su funcionamiento, como así mismo respecto a las prestaciones que se le realizarán y sus riesgos en caso que los hubiera.

En consecuencia, el personal del establecimiento deberá:

- a)** Utilizar un lenguaje simple y comprensible durante la atención.
- b)** Cuidar que las personas en situación de discapacidad, o que no tengan dominio del idioma castellano o sólo lo tengan en forma parcial, puedan recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento que entienda su idioma si existiere, o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida. Esta situación se consignará en la ficha clínica.
- c)** Adoptar actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad en un contexto formal.
- d)** Tratar y llamar a las personas atendidas por su nombre, precedido por la palabra “Don” o “Señora” según corresponda, en términos respetuosos y considerando la especial dignidad de éste. En caso de los menores, sin término precedido.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 80º: Toda persona tiene derecho a que se respete y proteja su vida privada y su honra durante su atención de salud, por parte del equipo de salud y por el establecimiento. Deberán adoptarse todas y cada una de las acciones necesarias, de acuerdo a las circunstancias que permitan una adecuada protección de la vida privada y de la honra de la persona, debiendo velarse en todo momento por el resguardo de la información sensible; evitar exposiciones innecesarias; cuidar la privacidad y pudor de las personas durante la realización o ejecución de procedimientos; evitar el uso de palabras y la realización de conductas inadecuadas; o cualquier otra conducta lesiva a la honra.

Artículo 81º.- De acuerdo a la Ley 19.419, Art. 11 letra f, está prohibido fumar dentro de las dependencias de la institución.

Artículo 82º.- Queda prohibido el consumo de drogas, alcohol u otras sustancias que altere la conciencia del funcionario durante su ejercicio laboral, considerando un acto de vulneración grave a los derechos del paciente y violación a la probidad profesional. En el caso que estos sean parte de un tratamiento médico debe informarlo a su jefe o superior jerárquico, quien guardara absoluta reserva.

Artículo 83º. Queda prohibido, atendiendo a la probidad funcional, el establecimiento de cualquier relación amorosa, afectiva o sexual por parte de los funcionarios con los pacientes. Entiéndase este acto como una acción de abuso de poder y violación del proceso terapéutico en curso. Así mismo considerar sancionable cualquier conducta de acoso sexual de funcionarios a pacientes, como entre los miembros de la comunidad hospitalaria.

Párrafo 8:
Sobre las Obligaciones de los Usuarios

Artículo 84º.- El deber de informarse a que están sujetos los usuarios del Hospital, dice relación con su obligación de conocer e imponerse del presente reglamento interno, como también de los actos, normas y documentos a los que este reglamento se refiere. Dicha información se encuentra a disposición en los accesos principales del establecimiento, en las respectiva salas de esperas, en el sitio web <http://chsjm.redsalud.gob.cl/> y en la Oficina de Partes de la Institución. Como consecuencia de lo anterior, los usuarios no podrán alegar desconocimiento del presente reglamento interno ni de tales actos, normas y documentos.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Artículo 85º.- La presencia de los usuarios en el CHSJM implicará que éstos deberán cumplir los siguientes deberes:

- a)** Procurar informarse acerca del funcionamiento del establecimiento para los fines de la prestación que requiere, especialmente, respecto de los horarios y modalidades de atención, así como sobre los mecanismos de financiamiento existentes, sin perjuicio de la obligación del CHSJM de otorgar esta información.
- b)** Informarse acerca de los procedimientos de consulta y reclamo establecidos.
- c)** Colaborar con los miembros del equipo de salud que le atiende, informando de manera veraz acerca de sus necesidades, problemas de salud y de todos los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.
- d)** Cumplir con las indicaciones de cuidado y tratamiento, deber que corresponderá tanto la persona que solicita la atención de salud, como sus familiares o representantes legales.
- e)** Asimismo, los pacientes deberán evitar traer consigo objetos de valor durante la estadía en la institución, tales como dinero, joyas o cualquier otro efecto personal de alto costo.
- f)** Cuidar la infraestructura y equipamiento del Hospital, comprendiéndose entre ellos: las edificaciones y sus diversas dependencias, áreas verdes, de estacionamientos y perimetrales, las redes de transmisión de datos, energías y servicios de cualquier naturaleza; los equipos médicos, instrumentos, insumos y medicamentos; la documentación de uso institucional. En general, todo lo dispuesto directa o indirectamente a disposición de la atención de salud de los pacientes, sean de propiedad de la Institución o que ésta los detente a cualquier título, debiendo responder de los perjuicios según las reglas generales.

Constituyen infracciones al deber del cuidado establecido en esta letra, entre otras, las siguientes conductas:

1. La substracción y apropiación indebida de estos bienes.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

2. Destruir, rayar, inutilizar o menoscabar bienes institucionales o impedir el normal desarrollo de las actividades propias del Hospital o de los servicios de apoyo a su funcionamiento, sea realizado por personal institucional o empresas externas, o bien incitar y/o colaborar de cualquier forma en la ejecución de tales conductas.
 3. Alterar, cambiar o accionar instalaciones, equipos, sistemas eléctricos o máquinas; encender fuegos; soldar, calentar o cortar envases que hayan contenido algún líquido inflamable; operar o intervenir de cualquier modo en equipamientos, disseminar vidrios, residuos infecciosos o materiales corto punzantes.
 4. Rayar, pegar avisos, carteles, afiches, de cualquier naturaleza, tanto en muros exteriores como interiores del CHSJM.
 5. Romper, rayar, retirar o destruir avisos, carteles, afiches, instrucciones y reglamentos de cualquier naturaleza, como asimismo, alterar, sacar o modificar protecciones de seguridad.
 6. Lanzar objetos de cualquier naturaleza hacia dentro o desde el recinto del Hospital, aunque estos no sean dirigidos a persona o bien alguno.
 7. Usar vestimentas, tarjetas de identificación o semejantes y cualquier otro bien de uso institucional, salvo que sea una tarjeta de visita entregada por OIRS o vestimenta especial de seguridad en IAAS que le entregue el personal.
 8. Ingresar, instalar o poner en funcionamiento artefactos electrónicos que puedan poner en riesgo o afecten el funcionamiento de los equipamientos médicos o el suministro eléctrico; y
 9. En general, utilizar inadecuadamente los bienes a que se refiere el presente artículo, esto es, usarlos para fines distintos de aquellos para los cuales le han sido provistos o puestos a su disposición, por personal autorizado para ello.
- g) El paciente deberá tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos, administrativos o auxiliares. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten. Lo mismo para cualquier otra persona que se encuentre al interior del Establecimiento.**

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

En general se entenderá que constituyen trato irrespetuoso aquellas conductas que importan desconsideración por las funciones que cumplen los miembros del equipo de salud y por la situación de los demás usuarios del Hospital, de modo tal que afectan el adecuado cumplimiento de tales funciones o la calidad de la atención de otros usuarios. Se consideran especialmente comprendidas entre tales conductas, las siguientes:

1. Ejecutar conductas violentas tales como empujones, bofetadas, golpes, lanzamiento de objetos y, en general, cualquier tipo de agresión física, sin perjuicio de aquellas que puedan constituir delito o falta contra las personas o atentados al derecho de propiedad de sus bienes, tales como hurtos, robos o daños a sus bienes.
2. Ejecutar conductas ilícitas dentro del Hospital, cualquiera sea su naturaleza o gravedad, pero muy especialmente las relativas a delitos contra la propiedad; infracciones a la ley N°17.798 sobre control de armas y a la ley N° 20.000 que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y substancias psicotrópicas.
3. Proferir amenazas de cualquier índole, sin perjuicio de aquellas que por su gravedad puedan llegar a constituir delitos de conformidad a los artículos 296, 297 y 298 del Código Penal.

h) El paciente, sus familiares y acompañantes deberán respetar en todo momento a los otros usuarios que se encuentren dentro del establecimiento. Constituirán conductas irrespetuosas aquellas que atenten contra la vida íntima o a la privacidad de las personas, sin perjuicio de aquellas que puedan constituir delitos, particularmente en los casos previstos en los artículos 161-A y 161-B del Código Penal, conforme a los cuales se sanciona a quienes en recintos particulares o lugares que no sean de libre acceso público, sin autorización legal, judicial o del afectado y por cualquier medio:

1. Capten, intercepten, graben o reproduzcan conversaciones o comunicaciones de carácter privado;
2. Sustraigan, fotografíen, fotocopien o reproduzcan documentos o instrumentos de carácter privado;
3. Capten, graben, filmen o fotografíen imágenes o hechos de carácter privado que se produzcan, realicen, ocurran o existan en los referidos recintos y lugares;
4. Difundan conversaciones, comunicaciones, documentos, instrumentos, imágenes y hechos de carácter privados;

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

5. Pretendan obtener la entrega de dinero o bienes o la realización de cualquier conducta que no sea jurídicamente obligatoria, mediante cualquiera de los actos señalados precedentemente (extorsión).
 6. Utilizar expresiones en ofensa de la honra y dignidad de las personas o de carácter discriminatorio, de conformidad con lo establecido en la ley N°20.609, sin perjuicio de aquellas que puedan constituir delito o falta.
- i) En general, ejecutar conductas expresa o evidentemente inadecuadas en relación a la naturaleza del Establecimiento, tales como:
1. Ingresar con mascotas. Usuarios o familiares no videntes tienen derecho por ley al ingreso con perro Lazarillo, por lo menos a salas de espera o lugares en donde no se afecte la calidad de atención (atención cerrada).
 2. No está permitido el ingreso de flores, plantas a las habitaciones de pacientes.
 3. Comercializar bienes o servicios de cualquier naturaleza.
 4. Ejecutar ruidos molestos que no permitan mantener un ambiente de tranquilidad y silencio en las dependencias con atención de público, en especial en las áreas de hospitalización.
 5. Ingresar bebidas alcohólicas o encontrarse en estado de intemperancia, ebriedad o bajo los efectos de drogas ilícitas.
 6. Ingresar alimentos o preparar alimentos.
 7. Ingresar a recintos no autorizados o permanecer en recintos institucionales más allá de lo permitido.
 8. Ingresar con elementos peligrosos para la integridad física o psíquica de las personas.
 9. Ingresar o egresar del Hospital, sin respetar los trámites y conductos regulares, como asimismo, colaborar en la realización de tales ingresos o egresos irregulares.
 10. No utilizar implementos de seguridad o asepsia proporcionados al efecto.
 11. Utilizar áreas de estacionamiento no autorizadas.
 12. No respetar demarcaciones, señaléticas y áreas destinadas al tránsito o uso de pacientes con discapacidad o en traslado clínico.
 13. Correr o gritar innecesariamente, y otras semejantes.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Artículo 86º.- De acuerdo a la Ley 19.419, Art. 11 letra f, está prohibido fumar dentro de las dependencias de la institución.

Artículo 87º.- Queda prohibido el consumo de drogas, alcohol, psicotrópicos o cualquier substancia que altere la conciencia a toda persona acompañante del paciente, siendo éste un acto de vulneración grave dentro del recinto hospitalario, por lo cual se llamará a la Fuerza Pública para hacer abandono del lugar.

**Párrafo 9:
Sobre la Seguridad y Calidad de la Atención Prestada al Paciente**

Artículo 88º: El hospital cuenta con Normas, Políticas y Estructura de Calidad y Seguridad para el paciente, así como con una Unidad de Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud. Estas estructuras tienen definido sus normas de funcionamiento establecido en manual de organización y funciones.

Artículo 89º: El hospital cuenta con procedimientos específicos dirigidos a resguardar la seguridad de los pacientes, así como con un sistema establecido para la identificación y notificación de incidentes de seguridad.

Artículo 90º: El hospital mantendrá en funcionamiento un Comité de Calidad, con participación de la Dirección, al que corresponderá detectar, implementar y hacer seguimiento de las acciones que digan relación con la calidad y seguridad en la atención de salud a los usuarios. A dicho Comité le corresponderá además implementar las normas de calidad y seguridad en la atención de salud a los beneficiarios del CHSJM, que emita al efecto el Ministerio de Salud.

Artículo 91º: En el caso de presentarse incidentes de seguridad, éstos serán informados al paciente; y/o tutor o representante legal por el médico que se encuentre a cargo del cuidado del paciente al momento de ocurrir dicho incidente.

Artículo 92º: El hospital ha establecido el procedimiento para la activación y manejo de emergencias médicas al interior de la institución, de igual manera el plan de evacuación en caso de emergencias, en el entendido que existen estos planes y pueden ser revisados por un usuario si es que los solicita.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

**Párrafo 10:
Sobre las Derivaciones a otros Centros de Salud**

Artículo 93º: La institución posee un sistema de derivación en caso de:

- a)** Todas las urgencias que no sean leves y moderadas serán derivadas a urgencia del Complejo Asistencial Dr. Sotero del Rio; en caso de pacientes psiquiátricos a Hospital Barros Luco Trudeau, de acuerdo a protocolos.
- b)** En el caso de hospitalizados que se descompensen y su estado de salud requiera una intervención por especialista, serán derivados a urgencia del Complejo Asistencial Dr. Sotero del Rio, de acuerdo a protocolo.
- c)** Cuando el paciente y/o tutor/representante legal desee trasladarse a otro prestador por motivos particulares, siempre que la condición clínica lo permita y el médico tratante del paciente lo autorice, puede hacerlo bajo su responsabilidad y costos.
- d)** La referencia y contra referencia de los usuarios con los establecimientos de distintos niveles de atención de salud, deberá ser registrada en el CHSJM, registro que deberá ser objeto de seguimiento por personal del establecimiento, de modo de resguardar una atención oportuna del usuario, conforme a las modalidades e instrucciones que emita el Ministerio de Salud o sus dependencias al respecto. El usuario tendrá derecho a ser informado de las acciones desplegadas por el CHSJM al respecto.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

**Párrafo 11
Sobre la Atención Abierta**

Artículo 94º: Proceso Asistencial/Administrativo:

- a) La atención en Atención Primaria es programada, por lo que ésta se otorgará con horas previamente agendadas. El agendamiento de horas para adulto mayor y menores de 6 años puede ser a través del call center al número telefónico 225762777 en horario de 8:00-17:00 horas días hábiles, o directamente en las admisiones de atenciones ambulatorias entre las 8:00-17:00 horas. También se puede agendar a través de correo electrónico entre un representante de las organizaciones comunitarias y el funcionario encargado de la agenda profesional.
- b) La opción de consulta no agendada previamente en Atención Primaria, queda sujeta a la disponibilidad de los profesionales en atención, por tanto, el tiempo de espera puede ser prolongado.
- c) En el caso de pacientes que reservan horas y no puedan asistir a la consulta solicitada, deben dar aviso a la institución para poder reasignar las horas de la agenda del profesional.

Artículo 95º: A la llegada del paciente:

- a) Presentarse al menos 15 minutos antes de la hora agendada, para realizar el trámite administrativo previo a la atención.
- b) En las consultas ambulatorias, en caso de retraso en la llegada respecto de la hora señalada en punto “a)” del presente artículo, se esperará solo 10 minutos; excedido ese lapso deberá reagendar hora para una próxima atención.
- c) El paciente debe esperar en el lugar indicado para su atención y estar atento a la llamada del profesional que lo atenderá.
- d) El paciente debe respetar su turno de atención. Considerar que pueden existir imprevistos que hagan que la hora de atención se retrase.
- e) En el Servicio de Emergencia las atenciones que se otorgan son urgencias leves y moderadas. Se cuenta con un sistema de categorización de pacientes para su atención (triage), priorizando la atención de los pacientes de mayor riesgo. Esto puede influir en el tiempo de espera para la atención. Al realizar el ingreso se debe consultar cual será la demora estimada.
- f) Los pacientes de localidades extremas con dificultad de locomoción que lleguen tarde a su hora de atención, podrán ser atendidos en APS siempre y cuando no afecte el normal funcionamiento u horario de otros usuarios.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Artículo 96º: Durante la atención:

- a) El ingreso al box de atención ambulatoria puede ser con un máximo de 2 acompañantes.
- b) Tanto el paciente como sus acompañantes deben tratar con dignidad y respeto al personal clínico y administrativo, utilizando un lenguaje apropiado y dar cumplimiento a las disposiciones del reglamento interno. De igual manera deben exigir, en todo momento, una actitud y trato respetuoso por parte del personal del hospital.
- c) Tanto el paciente como sus acompañantes tienen prohibido tener comportamientos o conductas violentas. El trato irrespetuoso grave o las conductas de violencia verbal o física, darán derecho al equipo de salud a tomar las medidas que permitan contener dicha situación o requerir la presencia de la fuerza pública.
- d) En el caso que se produzcan situaciones señaladas en puntos b) y c), el profesional puede abstenerse de realizar la atención.
- e) En las atenciones que involucren a pacientes pediátricos, éstos deberán permanecer con un familiar durante todo el periodo de observación. La excepción es en caso de sospecha de maltrato infantil.
- f) Pacientes adultos que tengan algún tipo de limitación podrán ingresar con uno o dos acompañantes de ser requerido.
- g) Pacientes en consulta ginecológica serán atendidas en presencia de una funcionaria.
- h) En relación a la atención Gineco-obstétrica u otras en que la intimidad del paciente pueda ser percibida como transgredida por ellos, los profesionales deberán asegurar una atención que respete dignidad del paciente, limitando y regulando la actividad docente-asistencial.
- i) Tratándose de la atención de menores, de personas presuntamente maltratadas, con violencia intrafamiliar o abusadas sexualmente, el profesional tratante decidirá la presencia o acompañamiento de otras personas en el momento mismo de la atención, considerando el mejor bienestar del paciente y su privacidad.
- j) Paciente que se encuentre en observación por atención de urgencia, al utilizar camilla, se le mantendrá con las barandas en alto.
- k) El paciente debe proporcionar información completa y veraz. En caso de menores de edad o adultos que no puedan manifestar su voluntad, se solicitará la información al representante legal/ tutor.
- l) El paciente podrá solicitar al médico responsable de su atención en ese momento, toda la información de su caso y aclarar todas sus dudas.
- m) El paciente podrá solicitar toda la documentación que su empleador y aseguradora u otro ente benefactor requiera, tales como recetas, órdenes de exámenes, licencia médica, certificado de atención, formulario de seguros, etc.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Artículo 97º: Al término de la atención:

- a)** El paciente y profesional deben verificar comprensión de las indicaciones dadas:
 - Estudios diagnósticos y/o terapéuticos.
 - Terapia medicamentosa, dieta, reposo, etc.
 - Control posterior.
- b)** Es de absoluta responsabilidad del paciente, retirar los informes de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, acudir a evaluación y/o control médico y de otros profesionales.

Artículo 98º: Sobre solicitud y entrega de Exámenes.

- a)** Todo examen debe ser solicitado o visado por algún médico.
- b)** Con respecto a entrega de exámenes, éstos pueden ser retirados personalmente con cédula de identidad o vía página web del hospital con el número de OT asignado. En caso de retirar un tercero debe ser con OT (orden de atención.), un poder simple y fotocopia por ambos lados de cédula identidad del paciente y de quien retira. En el caso de las biopsias sólo se entregarán a un tercero en caso de incapacidad del paciente mediante un poder simple y fotocopia del carnet del paciente.
- c)** Aquellos exámenes que por la naturaleza de la información contenida de sus informes, sean considerados como datos sensibles, éstos se entregarán personalmente en forma reservada al paciente, al médico o matrona tratante en algunos casos especiales. En el caso de que el titular se encuentre imposibilitado para realizar retiro, éste podrá ser realizado por un tercero, por medio de un poder simple y fotocopia de carnet del titular de los exámenes.
- d)** En el caso de exámenes de HIV, este examen se entregará bajo el procedimiento establecido de acuerdo a la Ley 19.799.
- e)** En el caso de menores de edad, retirarán sólo los padres o tutor legal con su cédula de identidad, más certificado de nacimiento o cédula de identidad del menor.
- f)** Las solicitudes de copias de informes de exámenes, posteriores a la hospitalización, deben realizarse por el paciente en el laboratorio o en Oficina de OIRS en horario hábil.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

**TÍTULO VII
DE LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS**

Artículo 99º: La dignidad de la persona, el respeto a la autonomía de su voluntad y a su intimidad orientarán toda la actividad relativa a su atención de salud. La autonomía de la persona se expresa en una voluntad libre y espontánea.

**Párrafo 12
Del Consentimiento Informado**

Artículo 100º: Toda persona tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud, con las limitaciones establecidas en Los Derechos De Las Personas En Estado De Salud Terminal.

Este derecho debe ser ejercido en forma libre, voluntaria, expresa e informada, para lo cual será necesario que el profesional tratante entregue una información adecuada, suficiente y comprensible.

En ningún caso el rechazo a tratamientos podrá tener como objetivo la aceleración artificial de la muerte, la realización de prácticas eutanásicas o el auxilio al suicidio.

Artículo 101º: Todo usuario, tanto en atención abierta como cerrada, podrá ser atendido por un alumno acompañado de un profesional o docente, previo Consentimiento Informado firmado por el paciente o tutor, donde se explica el carácter asistencial-docente del establecimiento.

Esto se realizará al ingreso del paciente en el área de hospitalización, o en su primera atención en caso de atención ambulatoria, debiendo quedar copia del Consentimiento Informado en la ficha clínica. En el caso de la atención de urgencia se adjuntará a la copia del DAU (Dato de atención de Urgencia).

Artículo 102º: Toda persona tiene derecho a que el CHSJM le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito, respecto de los siguientes elementos:

- a) La calidad asistencial docente del establecimiento
- b) La situación o condición de salud que lo afecta
- c) El diagnóstico de la misma, los tratamientos disponibles para su recuperación o para la mejor mantención de su vida

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

- d) El pronóstico previsible, las posibles complicaciones o riesgos, costos personales y pecuniarios que implican dichos tratamientos, y
- e) En general, toda situación que considere relevante para que éste tenga conocimiento de su situación, de sus posibilidades de recuperación y de los eventuales riesgos que corre.

Artículo 103º: Por regla general, el proceso de consentimiento informado se efectuará en forma verbal, pero deberá constar por escrito en los casos de contención física y alimentación asistida.

En estos casos, tanto la información misma, como el hecho de su entrega, la aceptación o el rechazo deberán constar por escrito en la ficha clínica de la persona de cuya atención se trata.

Artículo 104º: El documento de Consentimiento Informado debe considerar, a lo menos:

- a) Especificar el procedimiento a realizar.
- b) Establecer que mediante su firma el paciente o sus familiares expresan que recibieron, de parte de quien efectuará el procedimiento, información sobre los objetivos de la intervención, sus características y potenciales riesgos.
- c) Registrar nombre y firma del paciente y del profesional responsable del procedimiento y la fecha de la obtención del consentimiento.

Artículo 105º: En cuanto a la obtención de Consentimiento Informado, éste debe ser aplicado por el profesional que realiza el procedimiento o, en caso de no poder realizarlo, puede ser aplicado por un profesional del mismo perfil que pertenezca al equipo a cargo del procedimiento.

Artículo 106º: El documento de Consentimiento debe ser archivado en la ficha clínica y una copia debe ser entregada al paciente o su representante.

Párrafo 13
Consentimiento informado en casos de pacientes con dificultad de entendimiento

Artículo 107º: La falta o merma de la competencia no autoriza para omitir el proceso del Consentimiento Informado.

- a) En estos el proceso se realiza con la persona que representa al paciente.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

- b)** En los niños, generalmente son sus padres, representante legal o tutor quienes deciden por ellos, pero siempre hay que explicarles qué es lo que se les va a hacer, en términos sencillos e intentar obtener su asentimiento, porque dependiendo de la edad y grado de madurez, tienen un grado mayor o menor de competencia.
- c)** En estos casos, el proceso se lleva a cabo de la misma manera que con el paciente competente, empezando por entregarle toda la información al representante del paciente y asegurándose de que la haya comprendido.
- d)** En caso de no haber disponible una persona que sustituya al paciente incompetente, y habiéndose hecho esfuerzos infructuosos por encontrarla, entonces el médico debe tomar la decisión de acuerdo a consideraciones técnicas y a lo que, en su opinión, podría presumirse acerca de cuál sería la voluntad del paciente. Muchas veces será prudente que esta decisión se tome tras consultar a otros médicos o al Comité de Ética.
- e)** En cualquier caso, si el paciente recupera su competencia, debe ser informado de inmediato de su situación y de las conductas que se tomaron durante su estado de incompetencia.

**Párrafo 14:
Excepciones para la obtención de consentimiento
informado:**

Artículo 108º: No obstante lo establecido en el artículo anterior, no se requerirá de consentimiento informado en las siguientes situaciones:

- a)** En el caso que la falta de aplicación de los procedimientos, tratamientos o intervenciones señalados en el artículo anterior supongan un riesgo para la salud pública, de conformidad con lo dispuesto en la ley, debiendo dejarse constancia de ello en la ficha clínica de la persona.
- b)** En aquellos casos en que la condición de salud o cuadro clínico de la persona implique riesgo vital o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable y la persona de cuya atención se trata no se encuentre en condiciones de expresar su voluntad ni sea posible obtener el consentimiento de su representante legal, de su apoderado o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda.
- c)** Cuando la persona se encuentra en incapacidad de manifestar su voluntad y no es posible obtenerla de su representante legal, por no existir o por no ser habido. De ambas situaciones se dejara constancia en la respectiva ficha clínica.
- d)** En estos casos se adoptarán las medidas apropiadas en orden a garantizar la protección de la vida.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Párrafo 15

De los Derechos de las personas en estado de salud terminal y la voluntad manifestada previamente

Artículo 109º: La persona que fuere informada de que su estado de salud es terminal, tiene derecho a vivir con dignidad hasta el momento de su muerte. En consecuencia tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier tratamiento que tenga como efecto prolongar artificialmente su vida, sin perjuicio de mantener las medidas de soporte vital básicas y los respectivos tratamientos paliativos. En ningún caso, el rechazo de tratamiento podrá implicar como objetivo la aceleración artificial del proceso de muerte.

Se entiende por estado de salud terminal aquel derivado de una enfermedad progresiva e irreversible, sin remisión con tratamiento estándar. Se entenderá por cuidados paliativos aquellos dirigidos a mejorar la calidad de vida de un avanzado estado de una enfermedad terminal.

Tiene derecho la persona que padece una enfermedad terminal, a la compañía de sus familiares y personas a cuyo cuidado estén y a recibir, cuando lo requieran, asistencia espiritual.

De todas y cada una de las medidas y cuidados paliativos deberá dejarse constancia en la ficha clínica.

Artículo 110º: La persona que se encuentre en estado terminal no podrá ejercer el derecho establecido en el artículo precedente cuando la falta de esta intervención, procedimiento o tratamiento ponga en riesgo la salud pública, en los términos establecidos en el Código Sanitario. De esta circunstancia deberá dejarse constancia por el profesional tratante en la ficha clínica de la persona.

Artículo 111º: Podrá solicitar el alta voluntaria la persona que se encuentre en estado terminal o el apoderado que ella haya designado o los parientes señalados en el art. 42º del Código Civil, en orden preferente y excluyente conforme a dicha enunciación.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

**Párrafo 16:
De las Visitas y Acompañamiento.**

Artículo 112º: Toda persona tiene derecho a la compañía de familiares, de personas significativas de su entorno vital y amigos cercanos durante su hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias.

Cada paciente podrá recibir un máximo de dos (2) visitas en forma simultánea, con excepción de las áreas de Infectología, cuidados especiales y pediatría en donde ingresan de a una (1) persona a la vez.

Visitas	Horas
Pabellón Roosevelt,	12:00 a 18:00
Pabellón Roosevelt, Unidad de Infectología	12:00 a 14:00
Pabellón Roosevelt, ACE	12:00 a 14:00
Pabellón Central	12:00 a 18:00
Casa de Salud	12:00 a 18:00
Segundo Piso Laennec	12:00 a 18:00
Sociosanitario	12:00 a 18:00
El horario de visita estará sujeto a retrasos o suspensiones en caso de ser necesario para desarrollar la actividad asistencial.	

Los pacientes que se encuentren fuera de alcance terapéutico, podrán tener visita extendida, siempre que se mantenga un comportamiento adecuado que no perturbe a los otros pacientes y personal.

Los familiares y visitas deberán higienizarse las manos antes y después de visitar a los pacientes.

En caso que la enfermera de turno autorice una visita fuera de horario, ésta será por un tiempo máximo de 10 minutos.

Se prohíbe el ingreso de visitas menores de 14 años.

Artículo 113º: Los familiares, acompañantes y/o visitas de los usuarios deberán de abstenerse de concurrir a las dependencias del CHSJM en caso de presentar síntomas de enfermedades contagiosas que pongan en riesgo la salud y/o seguridad de los pacientes.

REGLAMENTO INTERNO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 114º: Los familiares y visitas deberán, en todo caso, cumplir con las normas contenidas en el presente reglamento y con las instrucciones que imparten los jefes de unidad y los jefes de turno.

Deberán ajustar su conducta y actividad a las necesidades clínicas y derechos de las demás personas y al funcionamiento del establecimiento.

Los familiares, acompañantes y/o visitas de los pacientes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad, pudor y descanso de todos los pacientes hospitalizados. En salas comunes estará restringido el uso de celulares y aparatos electrónicos por parte de los familiares, acompañantes y/o visitas de los pacientes.

Artículo 115º: En caso de que los funcionarios del servicio clínico necesiten realizar procedimientos médicos o de enfermería a algún paciente, los familiares deberán retirarse hasta que se les autorice nuevamente el ingreso.

Artículo 116º: El médico tratante, médico de turno o jefe de CRAC podrá restringir las visitas cuando exista una necesidad terapéutica, que su comparecencia ponga en riesgo su tratamiento, el normal desarrollo de las acciones clínicas asistenciales, la seguridad de las personas internadas en el establecimiento o el resguardo de los bienes institucionales necesarios para su atención. Dicha decisión será fundada y anotada en la ficha clínica y en el libro de novedades.

Artículo 117º: Si los familiares, cercanos y amigos de la persona de cuya atención se trata, desearan realizar alguna actividad que implique la presencia de personas en un número superior al autorizado por la normativa o implique la realización de actos tales como música, recitación de poesía, etc., deberá previamente informarse y obtener la autorización del jefe de Atención cerrada. En todo caso deben respetarse los derechos y tratamientos de los demás.

Artículo 118º: Asimismo, los pacientes tienen derecho a asistencia espiritual, de conformidad a las normas establecidas en el Decreto Supremo N° 94 del 17 de agosto de 2007 del Ministerio de Salud y el reglamento de asistencia religiosa del establecimiento.

En caso que un usuario requiera un asesor espiritual deberá solicitarlo a través de la oficina OIRS.

Artículo 119º: Se prohíbe a los usuarios, familiares, visitas y/o acompañantes el ingreso y porte de armas, material inflamable, explosivos, sustancias peligrosas, alcohol, cigarrillos, y drogas ilegales.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

**TÍTULO VIII
DEL COMITÉ DE ÉTICA DE QUE DISPONE EL ESTABLECIMIENTO
Y LOS MEDIOS PARA ACCEDER A ÉL.**

Artículo 120º: El Comité de Ética Asistencial asesora sobre los problemas ético-clínicos que se suscitan en relación a las prestaciones de salud otorgadas por el CHSJM. Se hace presente que este Comité no tiene dentro de sus funciones el conocimiento ni la resolución de reclamos, quejas o insatisfacciones de los usuarios, así como tampoco la realización de auditorías, ni imposición de sanciones. Las opiniones del Comité tendrán siempre el carácter de sugerencia o recomendación y no son vinculantes. Todo cuanto dice relación con la creación, funcionamiento y control del Comité está sujeto a las disposiciones de la Ley, del Decreto Supremo Nº 62 de 25 de octubre de 2012 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités de Ética Asistencial

Dicho Comité deberá contar con la participación de un usuario o miembro de la comunidad en su composición.

Artículo 121º: El usuario tendrá derecho a ser informado que el CHSJM dispone de un Comité de Ética, que atiende las consultas de las personas que consideren necesaria la evaluación de un caso desde el punto de vista ético clínico o para asesorar en materias relacionadas con valores de los usuarios en la atención clínica.

La forma de acceder al Comité por parte del usuario, será a solicitud directa o a través del profesional tratante y no estará sujeta a solemnidad alguna.

También podrán solicitar la opinión del Comité de Ética Asistencial, los miembros del equipo de salud, el paciente o su representante legal según sea el caso, a través de los canales de comunicación telefónicos y electrónicos habilitados para tales efectos.

Artículo 122º: El acceso al Comité, se sujetará a las siguientes reglas específicas:

- a) Podrán presentarse situaciones relacionadas con desacuerdos en los equipos de salud respecto de la conducta a seguir con los pacientes, adecuación o limitación de esfuerzos terapéuticos, rechazo a tratamiento u otras semejantes.
- b) Asimismo el Comité podrá ser requerido en su función asesora por los órganos directivos, funcionarios y usuarios, previa solicitud formal y suscrita por el requirente. En lo posible, se presentará un resumen escrito del caso al Comité, previo a la sesión correspondiente.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

- c) En el caso de los funcionarios del Hospital, estos procurarán poner el caso en conocimiento de la jefatura pertinente, en forma previa a la presentación al Comité, pero sin que ello constituya un requisito para dicha presentación.
- d) Cuando la solicitud provenga de usuarios y el caso se relacione con menores no emancipados legalmente, o personas con incapacidad transitoria o permanente, la presentación la podrán realizar los representantes legales de tales personas o quienes declaren formalmente que el paciente se encuentra bajo su cuidado, debiendo constar dicha declaración en la respectiva ficha clínica.
- e) Los pronunciamientos del Comité tendrán sólo el carácter de recomendación y sus integrantes no tendrán responsabilidad civil o penal respecto de lo que ocurra en definitiva.

Artículo 123º: Tratándose de situaciones de urgencia o emergencia, esto es, aquellas en que está en riesgo la vida o la posibilidad de sufrir una secuela funcional grave, si el paciente no recibe una atención médica inmediata e imposible, se seguirán las siguientes reglas:

- a) El equipo de salud no podrá dilatar la atención so pretexto de consultar la voluntad del paciente, de su representante o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, cuando estos no sean habidos.
- b) Cuando el paciente plenamente competente esté en condiciones de rechazar el tratamiento que se le ofrece, se respetará dicha decisión, consignándose la indicación, el rechazo, sus motivos y las consecuencias, en la ficha clínica, junto con la firma del paciente. De no consentir el paciente en este registro, se procederá a atenderlo, adoptando todas las acciones tendientes a salvar su vida o prevenir secuelas funcionales graves, y procurando, en la medida de lo posible, respetar su voluntad verbalmente manifestada.
- c) Cuando el paciente no esté en condiciones de expresar su voluntad competentemente, y estén presentes su representante legal, apoderado o persona a cuyo cuidado se encuentre, se actuará de la misma manera indicada en la letra b) de este artículo.
- d) Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de pacientes menores de edad, el equipo de salud deberá realizar sin dilaciones las acciones que corresponda para salvar la vida del paciente o prevenir secuelas funcionales graves, y sólo en caso de oposición material de terceros que impida realizar tales acciones, se requerirá orden judicial por intermedio del fiscal de turno del Ministerio Público.

Artículo 124º: Las actuaciones del Comité Ético Asistencial, sus funciones y procedimientos se rigen por un reglamento interno que se encuentra disponible en nuestro establecimiento.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

TÍTULO IX
INFORMACIÓN A LAS PERSONAS, A SU REPRESENTANTE
LEGAL O A LA PERSONA A CUYO CUIDADO SE ENCUENTRE, SU
DERECHO A PARTICIPAR EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Artículo 125º: Toda investigación que se realiza en el CHSJM está previamente revisada y autorizada por el Comité de Ética de la Institución. El criterio para permitir una investigación siempre está supeditado a la seguridad del paciente donde la atención clínica siempre está por sobre las actividades de investigación. En forma específica, los estudios de tipo retrospectivos que impliquen revisión y uso de datos clínicos anónimos contenidos en las fichas clínicas de paciente, así como también en informes de exámenes, imágenes u otros, deben contar con la autorización formal del Comité de Ética Científico y del Director del Hospital. En consecuencia, estos Estudios de Investigación de carácter retrospectivo siempre mantendrán el anonimato de los pacientes cuyos antecedentes clínicos son incorporados en los mismos.

Artículo 126º: Tratándose de investigaciones científicas en seres humanos, los usuarios del CHSJM que deseen participar tendrán derecho a recibir la información pertinente y a expresar su decisión para ello en forma previa, expresa, libre, informada, personal y por escrito, de conformidad a lo establecido en la ley Nº 20.120 y de acuerdo a su reglamentación correspondiente.

Artículo 127º: Toda investigación científica en un ser humano deberá contar con su consentimiento previo, expreso, por escrito, libre e informado, o, en su defecto, el de aquel que deba suplir su voluntad en conformidad con la ley.

En ningún caso esta decisión, en un sentido positivo o negativo, podrá significar menoscabo en su atención ni menos sanción alguna.

Artículo 128º: Toda investigación científica en seres humanos que implique algún tipo de intervención física o psíquica deberá ser realizada siempre por profesionales idóneos en la materia, justificarse en su objetivo y metodología y ajustarse en todo a lo dispuesto en la ley Nº 20.120 y ley Nº 20.584.

Toda investigación científica biomédica deberá contar con la autorización expresa del director del establecimiento, previo informe favorable del Comité Ético Científico, del SSMSO.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

**TÍTULO X
SOBRE LA ACTIVIDAD ACADÉMICA**

Artículo 129º: Durante la atención de salud podrá haber presencia o participación de estudiantes de pre o post grado y/o de carreras técnicas, que cuentan con un convenio Asistencial-Docente con el complejo hospitalario San José de Maipo o con el SSMSO

El paciente o su tutor/representante legal deben considerar a su ingreso el carácter Asistencial docente de esta institución.

Artículo 130º: El CHSJM posee reglamentos que regulan, cautelan y evalúan el desarrollo de la actividad académica.

Artículo 131º: El paciente o tutor podrá aceptar o rechazar la atención por un alumno y en ningún caso la decisión de no participar en la actividad docente, podrá significar un menoscabo en su atención en la prestación de salud, ni menos sanción alguna.

Artículo 132º: En aquellos casos en que la atención sea otorgada por alumnos de universidades o institutos profesionales o centro de formación técnica, contarán con la supervisión de un profesional de la salud, que se encuentra registrado en la Superintendencia de Salud.

Artículo 133º: El alumno sólo podrá realizar las actividades que estén contenidas en el Protocolo respectivo y que corresponden a aquellas actividades de acuerdo al nivel de estudios. Además de cumplir con la confidencialidad de la información y el presente reglamento interno.

Los alumnos en convenio, deben además contar con un docente tutor de la misma casa de estudios, quien se hace responsable de él dentro del establecimiento formador.

**TÍTULO XI
SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD PSÍQUICA O INTELECTUAL**

Artículo 134º: Deberá tenerse especial cuidado en las atenciones de salud de la persona con discapacidad psíquica o intelectual, a fin de no perjudicar o afectar el tratamiento de salud mental a que se encuentre sometida.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 135º: El profesional tratante deberá tener reserva de la información frente a la persona de cuya atención se trata o restringir el acceso a la ficha clínica por parte del mismo, en razón de los efectos negativos que esa información pudiera tener en su estado mental.

El profesional tratante deberá justificar dicha decisión aportando elementos de juicio y antecedentes y hacerlos constar en la ficha clínica respectiva.

En tal evento, deberá señalar al representante legal de la persona de cuya atención se trata o a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre, las razones médicas que justifican tal reserva o restricción, solicitándole expresamente su compromiso de respetar dicha decisión. Luego entregará la información de salud reservada a quien corresponda.

Artículo 136º: Sin perjuicio de los casos de excepción a la manifestación de voluntad informada de la persona de cuya atención se trata; una persona con discapacidad psíquica o intelectual podrá ser tratada involuntariamente excepcionalmente y solo cuando su estado lo impida, concurriendo los siguientes requisitos:

- a) Certificado de un médico psiquiatra que la persona padece una enfermedad o trastorno mental grave, que supone su estado un riesgo real e inminente de daño a sí mismo o a terceros, y que suspender o no tener tratamiento significa un empeoramiento de su condición de salud. En todo caso, este tratamiento no se deberá aplicar más allá del período estrictamente necesario a tal propósito. El riesgo de daño real e inminente y el efecto de la suspensión o no aplicación del tratamiento deberá expresarse circunstancialmente y con los antecedentes respectivos.
- b) El tratamiento que se aplique responda a un plan prescrito individualmente, que atienda las necesidades de salud de la persona. Dicho tratamiento debe ser indicado por un médico psiquiatra y ser la alternativa terapéutica menos restrictiva de entre las disponibles; cuestión que será anotada en la ficha clínica.
- c) Debe revisarse el plan periódicamente y se modificará en caso de ser necesario.
- d) Siempre que sea posible, se tendrá en cuenta la opinión de la persona objeto de tratamiento involuntario.
- e) Todos los antecedentes y elementos se registrarán en la ficha clínica de la persona.

Artículo 137º: El empleo extraordinario de las medidas de aislamiento o contención física y farmacológica deberá llevarse a cabo con pleno respeto a la dignidad de la persona objeto de tales medidas, las cuales sólo podrán aplicarse en los casos en que concurra indicación terapéutica acreditada por un médico, que no exista otra alternativa menos restrictiva y que la necesidad de su aplicación fuere proporcional en relación a la conducta gravemente perturbadora o agresiva.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 138º: El profesional tratante deberá justificar el uso de estas medidas mediante expresión de causa, indicando los antecedentes respectivos, debiendo constar todo ello en la ficha clínica. Deberán indicarse por el tiempo estrictamente necesario para conseguir el objetivo terapéutico.

Artículo 139º: Correspondrá al profesional tratante y al equipo de salud utilizar los medios humanos suficientes y los medios materiales que eviten cualquier tipo de daño.

En todo momento y circunstancia la persona con discapacidad psíquica o Intelectual objeto de la medida extraordinaria tendrá supervisión médica permanente.

Artículo 140º: Todo lo actuado con motivo del empleo del aislamiento o la sujeción deberá constar en la ficha clínica y ajustarse a protocolo.

Artículo 141º: Luego de iniciada la medida extraordinaria de contención, el médico tratante o jefe de unidad o médico de turno, remitirá un informe a la Subdirección Medica del establecimiento, a fin que se notifique mediante oficio reservado del Director, el empleo de estos medios a la Autoridad Sanitaria Regional.

Artículo 142º: Igual información se entregará a su representante legal, cónyuge o persona bajo cuyo cuidado se encuentre la persona objeto de la medida extraordinaria.

Cumplido el propósito de la medida extraordinaria de contención, se informará a la persona con discapacidad psíquica o intelectual las razones y circunstancias de ella.

Artículo 143º: La persona objeto de la medida extraordinaria de contención, su representante legal, su cónyuge u otros podrán reclamar a la Comisión Regional de Protección de los Derechos de las Personas con Enfermedad Mental la revisión de las medidas de aislamiento y contención o aquellas que restrinjan temporalmente la comunicación o contacto con las visitas.

Artículo 144º: Ninguna persona con discapacidad psíquica o intelectual que no pueda expresar su voluntad, podrá participar en una investigación científica.

Correspondrá al investigador requerir del profesional tratante que certifique si la persona puede expresar su voluntad para participar en una investigación.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

Artículo 145º: En los casos en que se realice investigación científica con participación de personas con discapacidad psíquica o intelectual que tengan la capacidad de manifestar su voluntad y que hayan dado consentimiento informado, la manifestación de voluntad será expresa y por escrito, la cual será complementada con igual voluntad de su representante legal. Además de la evaluación ético científica que corresponda, será necesaria la autorización de la Autoridad Sanitaria competente, para lo cual, el investigador debe requerir una resolución a dicha entidad. Copia de dicha resolución y de los consentimientos informados de la persona y su representante legal y del certificado, se adjuntarán a un registro que se llevará al efecto y en la ficha clínica.

Artículo 146º: Con todo, toda investigación debe cumplir con los requisitos establecidos en la ley N° 20.120 y los establecidos en el presente reglamento en el título respectivo.

Artículo 147º: De las actuaciones relativas a la investigación científica podrá presentarse un reclamo a la Comisión Regional de Protección de los Derechos de las Personas con Enfermedad Mental.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

TÍTULO XII
DE LA UBICACIÓN, DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y LAS
MODALIDADES DE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE
RECLAMOS, SEGÚN LOS ESTABLECE LA REGLAMENTACIÓN.

Artículo 148º: El CHSJM cuenta con un procedimiento interno de gestión de consultas sugerencias, opiniones y reclamos, cuyo texto está permanentemente a disposición del usuario. Su recepción y tramitación están a cargo de personal habilitado.

Artículo 149º: En todas las dependencias del CHSJM, el usuario podrá presentar su reclamo, sugerencia y/o felicitación, por escrito, llenando el formulario pertinente, el que será recibido por la Unidad de Gestión del Usuario.
Canales de acceso para las solicitudes ciudadanas:

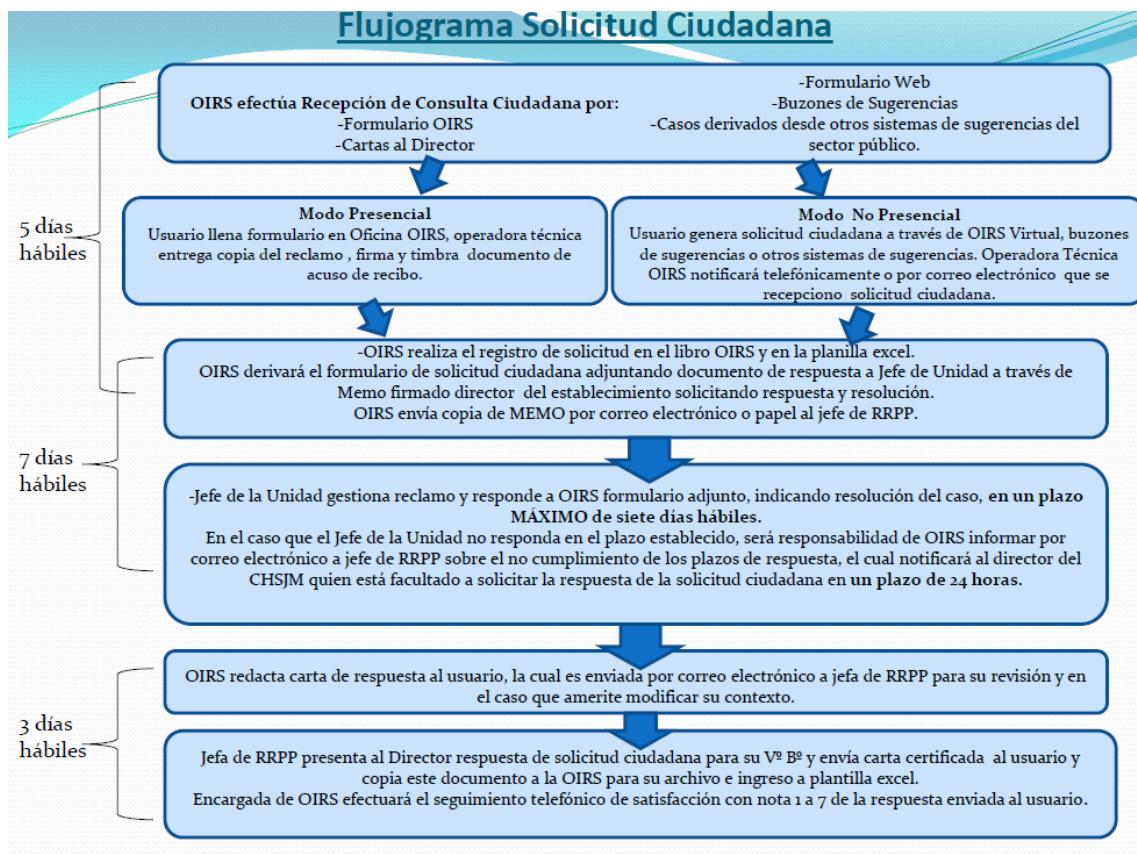
- a) **Oficina OIRS Centro de Responsabilidad Atención Abierta:** El usuario presenta su solicitud ciudadana a través del “Formulario de Solicitud Ciudadana” en la Oficina.
- b) **Oficinas OIRS Centro Responsabilidad Atención Cerrada:** El ciudadano puede extender formulario de reclamo, sugerencia o felicitación en la Oficina.
- c) **Buzones de Solicitudes ciudadanas,** localizadas en Pabellón Casa de Salud, Pabellón Central, Pabellón Roosevelt, Sala de Espera Urgencia, Segundo Piso Hospitalizados y Edificio Administrativo Laennec.
- d) **Plataforma en línea** (trámite en línea a través de la página <http://oirs.minsal.cl/> en donde a través de Internet el usuario puede efectuar la solicitud ciudadana.

Artículo 150º: Podrán presentar reclamos el paciente por sí mismo, su representante legal cuando el paciente estuviere imposibilitado, o la persona que tiene al paciente bajo su cuidado, situaciones todas que deberán acreditarse.

Artículo 151º: Será requisito esencial que el usuario indique claramente su dirección de correo electrónico, teléfono y dirección, con el objeto hacerle llegar la constancia de recepción del reclamo. No se admitirán los reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 152º: Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10º del Decreto Supremo Número 35 del año 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre procedimiento de reclamo de la Ley 20.584, en algunos casos, el primer contacto con el usuario se hará personalmente o por vía telefónica. El establecimiento tiene 15 días hábiles para entregar respuesta al usuario, de acuerdo a flujoograma.



REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

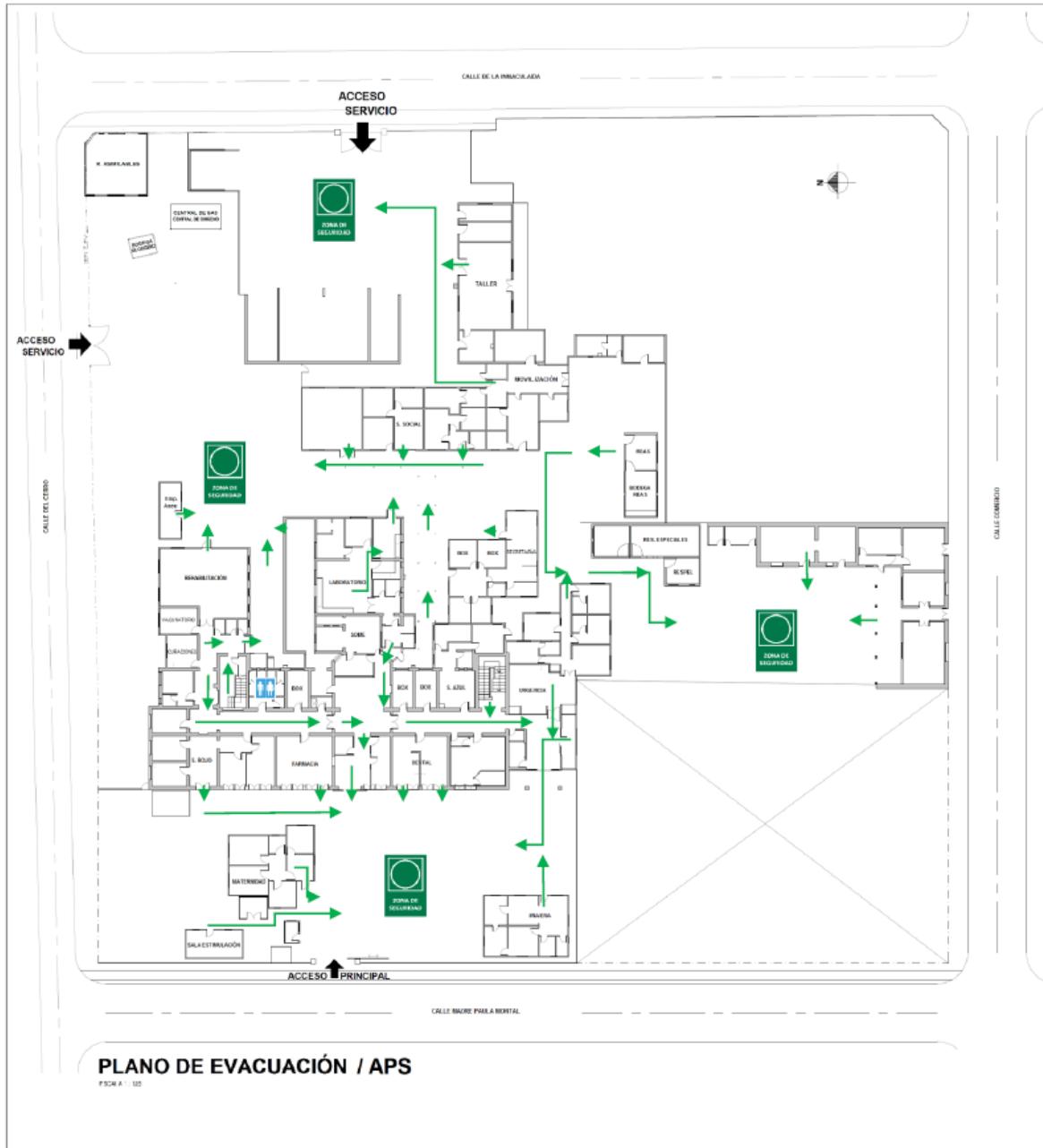
**TÍTULO XIII
DE LA INFORMACIÓN REFERIDA A LAS DIVERSAS VÍAS DE EVACUACIÓN**

Artículo 153º: En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes del CHSJM. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas y están definidas en el Plan de Evacuación y Emergencias vigente.

Artículo 154º: En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios del CHSJM encargados de dirigir la evacuación tomarán el control de la situación e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

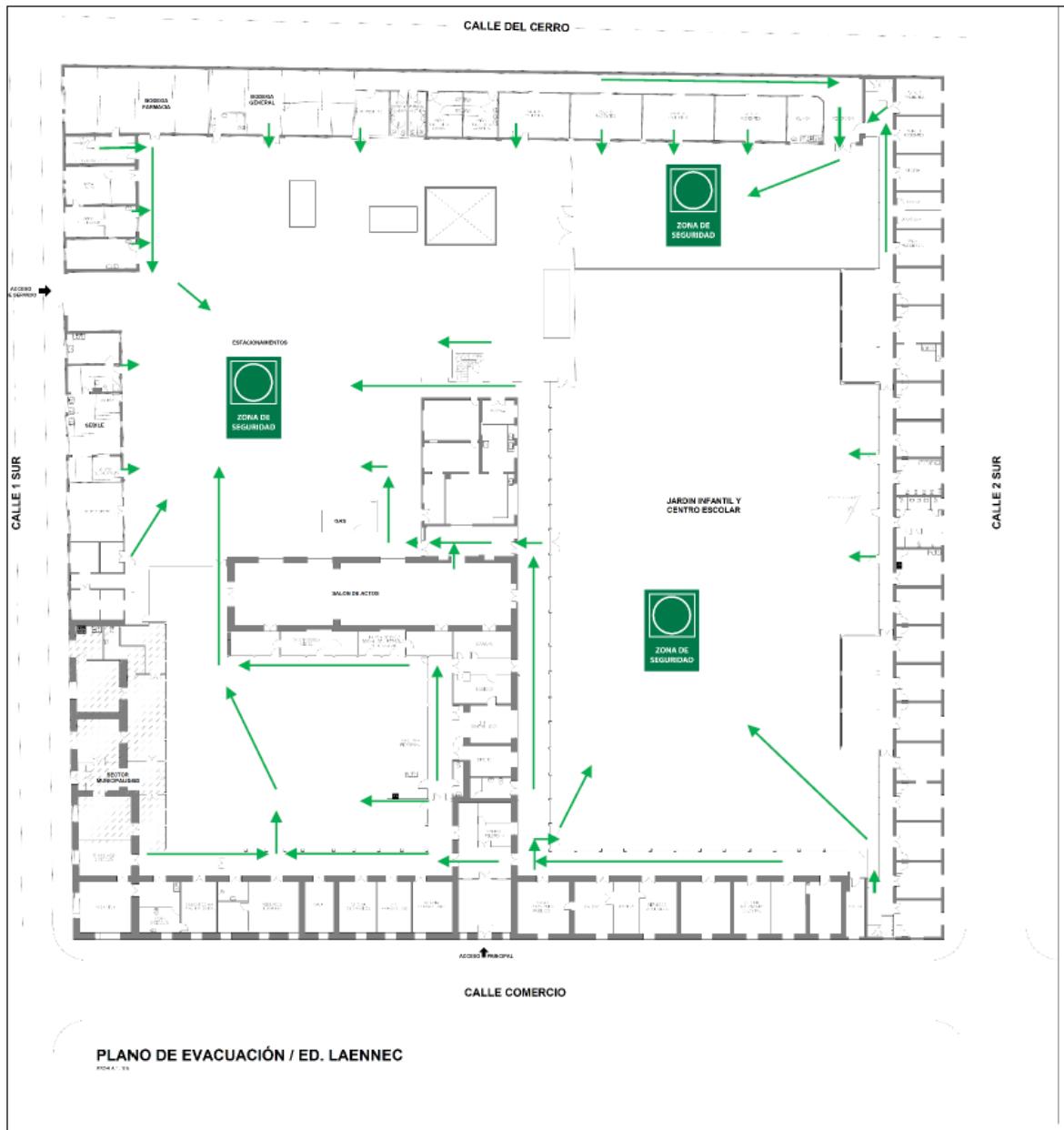
El siguiente mapa establece las vías de acceso y evacuación del CHSJM:

REGLAMENTO INTERNO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO



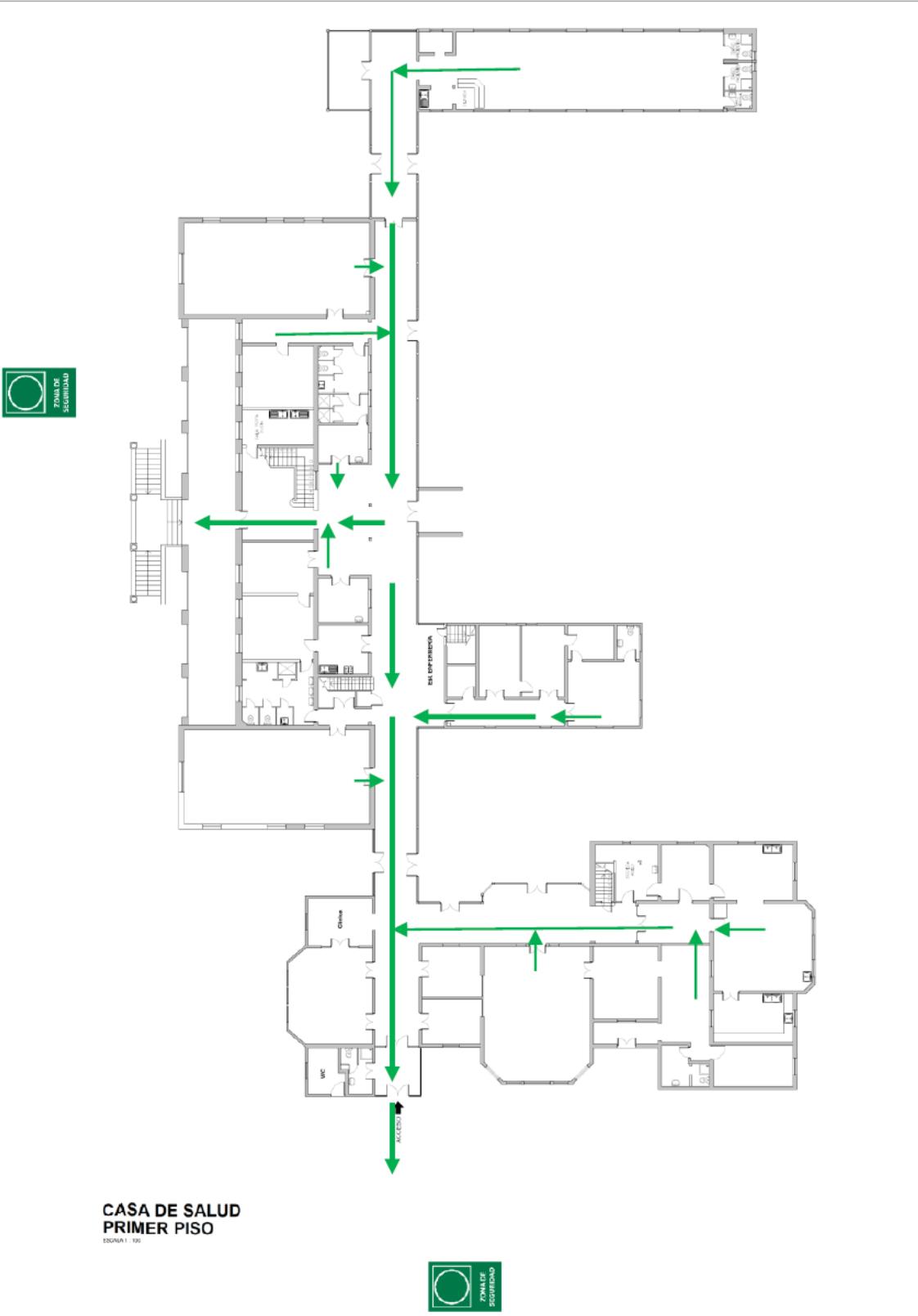


REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

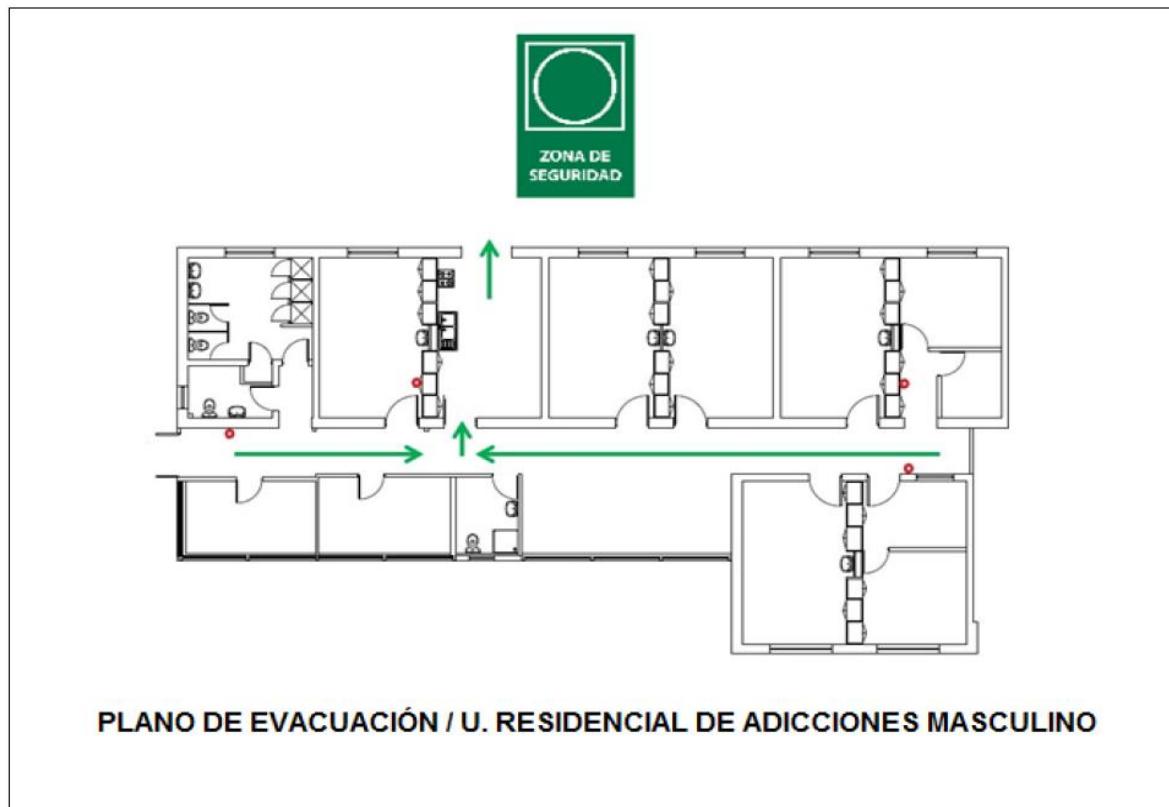
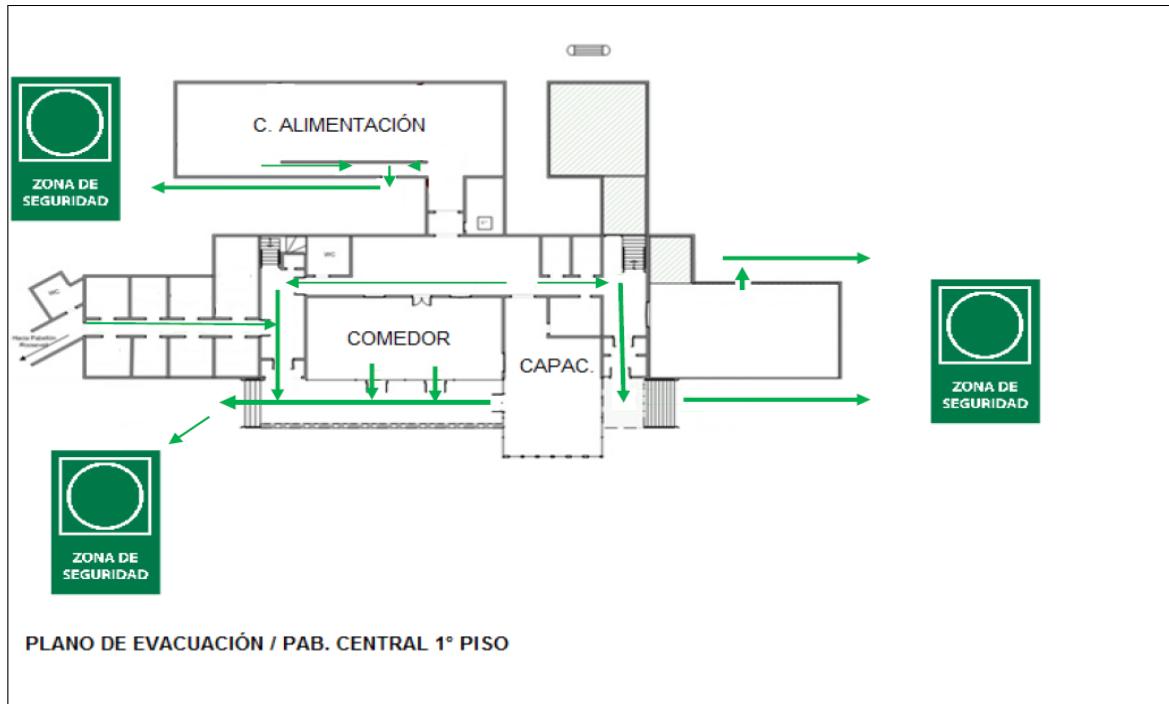




REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO



REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

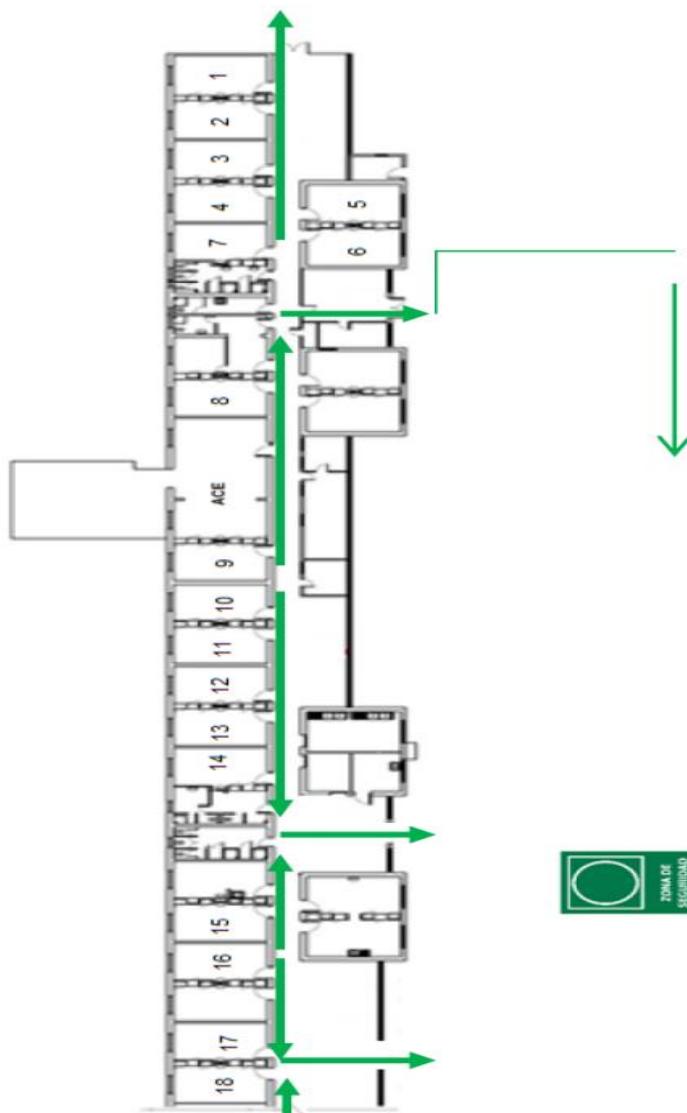




REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO



PLANO DE EVACUACIÓN / PAB. ROOSEVELT



REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

**TÍTULO XIV
SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Artículo 155º: La instancia de participación y control social del Hospital, se encuentra constituida por su Consejo Desarrollo Local del Complejo Hospitalario San José de Maipo, personalidad jurídica 239 del 2006, cuya regulación específica se encuentra bajo la ley 19418 que establece normas sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias

**TÍTULO XV
TÍTULO FINAL**

**Párrafo 17
De las infracciones**

Artículo 156º: Cuando la infracción de las obligaciones establecidas en el Título VI, párrafo 8 del presente reglamento, importen la comisión de delitos, los funcionarios que tomen conocimiento de los mismos deberán, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 61 letra k) del Estatuto Administrativo, denunciarlos directamente a Carabineros de Chile, verbalmente o mediante formularios disponibles en cada una de las unidades.

En caso de dudas sobre la naturaleza del hecho, lo comunicarán a la Dirección mediante formulario de hoja de incidentes, memorándum u otro medio escrito, en soporte papel.

La denuncia a que se refieren los incisos anteriores, puede ser formulada directamente a Carabineros

- a) A la sub Comisaría de San José de Maipo, con dirección en Camino el Volcán Nº 19.333, San José de Maipo
- b) Llamando al Nº133 a la Central de Carabineros de Chile
- c) A la Brigada de Investigación Criminal de Puente Alto, con dirección en Ernesto Alvear Nº 165, Puente Alto.
- d) Al Ministerio Público, o bien
- e) Al juzgado de garantía de Puente Alto, según corresponda.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Las jefaturas directas de los funcionarios afectados le otorgarán todas las facilidades necesarias para que estos concurran a efectuar las denuncias correspondientes.

Artículo 157º: Sin perjuicio de lo anterior, 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 disponer el alta disciplinaria del paciente infractor; y también para requerir la presencia de la fuerza pública a fin de 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.

Artículo 158º: Los requerimientos de auxilio de la fuerza pública los efectuará la Dirección del Hospital a Carabineros de Chile, en horario de lunes a jueves de 08.30 a 17.30 y viernes de 08.30 a 16.30 horas.

Artículo 159º: En horarios diversos a los señalados corresponderá el ejercicio de dicha facultad al médico de Turno en Urgencia. Los requerimientos de auxilio a la fuerza pública se efectuarán por la vía más expedita, en todo caso, deberán respaldarse mediante comunicación escrita, también en el más breve plazo.

Artículo 160º: Cuando la infracción de las obligaciones establecidas en el Título VI, párrafo 8, importen atentados en contra la vida o integridad corporal de los trabajadores del Hospital, con motivo del desempeño de sus funciones, o bien, cuando por el mismo motivo sean injuriados o calumniados en cualquier forma, la denuncia será hecha ante el respectivo Tribunal por el Director del establecimiento, a solicitud escrita del funcionario.

Artículo 161º: En estos casos, el funcionario deberá proporcionar junto con su solicitud o en acto posterior, todos los antecedentes y medios de prueba de que disponga, a fin de proseguir la denuncia.

Artículo 162º: La persecución de las responsabilidades civiles y penales que correspondan se efectuará mediante el patrocinio de abogados de Asesoría Jurídica del SSMSO.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Artículo 163º: Sin perjuicio de la denuncia respectiva, cuando el hecho revistiere características de delito, frente a toda pérdida, substracción o daño de bienes institucionales, se adoptarán internamente las siguientes medidas:

- a)** El Jefe de la Unidad, remitirá a la Dirección un informe completo del hecho, adjuntando los siguientes antecedentes:
 1. Singularización del bien, incluyendo su identificación técnica y en inventario e historial de mantención (esto último, cuando se trate de daños).
 2. Costo estimado de reposición o reparación y antecedentes en que se funda.
 3. Normas generales y específicas de la respectiva Unidad o institucionales que digan relación con el uso, cuidado y custodia del equipo, incluyendo definición de funciones asociadas a los cargos responsables de tales acciones.
 4. Informe preliminar sobre causas y dinámica probable del evento.
 5. Nómina de personas que tuvieron acceso al mismo para efectos de su uso, antes de su pérdida o deterioro.
 6. Medidas inmediatas de gestión adoptadas dentro de la unidad para afrontar el hecho y resultados preliminares.
- b)** Con el informe referido, la Dirección ordenará el correspondiente proceso administrativo (sumario o investigación sumaria) o de auditoría. Concluido este último proceso, se remitirán sus resultados a la unidad de origen, a fin de confrontar las conclusiones que ha arrojado el mismo con las medidas originalmente planteadas por aquélla.
- c)** Sin perjuicio de lo anterior, las jefaturas correspondientes velarán por una estricta evaluación de desempeño de los cargos de línea, jefatura y supervisión en materia de cuidado de bienes institucionales.

REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

Párrafo 18
De las sanciones

Artículo 164º: El incumplimiento de las normas del presente reglamento interno por parte de los usuarios autorizará a la autoridad del establecimiento a ordenar:

- a) Amonestación verbal.
- b) Restricción de ingreso a las dependencias del CHSJM. En caso que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- c) El alta disciplinaria del paciente cuando éste incurra en maltrato o actos de violencia en contra los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, usuarios y personas que se encuentren al interior de las dependencias del CHSJM, siempre que con ello no se ponga en riesgo su vida, su salud o a la comunidad, previa consulta al Comité de Ética Asistencial del establecimiento.
- d) Expulsión de las dependencias del establecimiento con auxilio de la fuerza pública.

Artículo 165º: Si el usuario cometiere actos de violencia física y/o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, de los usuarios y demás personas que se encontraren en las dependencias del CHSJM, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 166º: Si el usuario ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias del CHSJM, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

Artículo 167º: Las contravenciones al presente reglamento y los actos y/o hechos descritos en este Párrafo quedarán consignados en el Registro de Incidentes que cada unidad del CHSJM llevará para tales efectos.

**REGLAMENTO INTERNO
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

**Párrafo 19
De la Vigencia del presente Reglamento Interno**

Artículo 168º: El Reglamento Interno del CHSJM comienza a regir desde la aprobación por el Director del CHSJM y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión.

Artículo 169º: Correspondrá al COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO implementar las medidas para dar cumplimiento al presente Reglamento Interno de conformidad con la normativa vigente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.



DISTRIBUCION:

- DIRECCION CHSJM
- JEFES DE SERVICIOS DEL CHSJM.
- ASOCIACIONES GREMIALES
- COMUNICACIONES
- OFICINA DE PARTES

SRA LEC/CCB/mam -