

RESOLUCION EXENTA N° 000067

SAN JOSE DE MAIPO; 11 DE ENERO AÑO 2023

11 ENE. 2023

VISTOS: La necesidad de Aprobar Documento "Reglamento Interno" del Complejo Hospitalario San José de Maipo"; Resolución Exenta N° 001711/31.08.2016 que Modifica la Res. Ex. N° 001711/2016 que Aprueba el Reglamento Interno del Complejo Hospitalario San José de Maipo; Lo dispuesto en el DFL N°01/2005 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N° 2763/79 y las Leyes N° 18.933 y 18.469 de salud; ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud; Resolución N° 7/2019 de Contraloría General de la Republica; DFL N° 29/2004 de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; D.S. N°140/2004 de Ministerio de Salud que Aprueba Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Resolución Exenta N° 5/2019 del S.S.M.S.O. que delega facultades en Complejo Hospitalario San José de Maipo; Resolución Exenta N° RA 449/1436, N° RA 449/1607/2020 ambas del SSMSO; Resolución Exenta N° 790/13-04-2021 que complementa Delegación de Facultades; dicto la siguiente:

## RESOLUCION

1.- APRUEBASE el Documento "**REGLAMENTO INTERNO**" del Complejo Hospitalario San José de Maipo" – Código Institucional CHSJM-Versión N°02, que consta de 60 páginas.

2.- Dicho documento forma parte de la presente Resolución y será de uso obligatorio en el Complejo Hospitalario San José de Maipo, durante el tiempo de vigencia del mismo, hasta que lo disponga la alta Dirección del CHSJM.

3.- DEJASE SIN EFECTO a contar de esta fecha, cualquier Resolución Exenta dictada sobre la misma encomendación.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

Distribución:

- Dirección CHSJM
- Subdirección Administrativa CHSJM.
- Subdirección Medica CHSJM.
- Unidad de Auditoría
- Asesoría Jurídica CHSJM
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
- Oficina de Partes.
- SR.JCY/PS.CZA/mgv.-

SR. RICARDO URBINA KONIG  
DIRECTOR (S) COMPLEJO HOSPITALARIO  
SAN JOSE DE MAIPO

MINISTRO DE FE

\* Camila Cáceres Gómez  
Ministro de Fe..



Documento Institucional

Fecha Aprobación: 11/01/2023

REGLAMENTO INTERNO  
CHSJMAprobado por Resolución Exenta  
Adjunta.VERSION:  
02

PAG: 01 a la 60

UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA

# REGLAMENTO INTERNO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

## DIRECCIÓN

	Nombre	Fechas	Cargo	Firma
Elaborado por	Jaime Carvajal Yañez	02/01/2023	Director CHSJM	
Revisado por	Pamela Campos Ponce	10/01/2022	Abogada CHSJM	
Aprobado por	Fernando Betanzo Vallejos	11/01/2022	Director SSMSO	

11 DE ENERO DE 2023  
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO  
CALLE COMERCIO # 19856

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

**RESUELVO:**

**Artículo 1º.-** Según lo dispuesto en el Artículo 126 del Título V del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, lo establecido en la Ley N°20.584 de abril 2012 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, lo previsto en el artículo 5º del Reglamento de la misma ley, que indica requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud de las personas, contenido en el Decreto N°40 del año 2012 del Ministerio de Salud, así como lo contenido en la Ley N°21.372, que establece medidas especiales en relación al acompañamiento de los pacientes que se indican, a saber, niños (as) y adolescentes en acciones vinculadas a su atención en salud y en mujeres o personas gestantes durante el proceso de parto; en la Resolución Exenta N°39, de mayo de 2022, que aprueba la Norma Técnica y Administrativa de la Ley 21.372, de 2022, del MINSAL, que establece las medidas a implementar por los prestadores de salud para el cumplimiento de dicha Ley; así como lo contenido en el ORD. C37 N°253 de agosto de 2022, del Subsecretario de Redes Asistenciales, mediante el cual instruye lineamientos de cumplimiento y fiscalización de la citada Ley N°21.372; y en la Resolución RA 882/52/2020, de 02 de marzo de 2020; el Complejo Hospitalario San José de Maipo, perteneciente a la red asistencial pública del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, en adelante “el establecimiento” o “CHSJM”, establece el siguiente reglamento interno que se acompaña a continuación:

**TITULO I  
DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**Artículo 2º.-** El presente Reglamento Interno es aplicable a todos los/las 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 trabajadores 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.

El presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal del CHSJM y por los/as usuarios/as, representantes, familiares, visitas y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

Que, de acuerdo a la legislación chilena, según lo señalado en el inciso primero del artículo 6º de la Ley N°20.584 “Toda persona tiene derecho a que los prestadores faciliten la compañía de familiares y amigos cercanos durante su hospitalización y con ocasión de

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

prestaciones ambulatorias, de acuerdo con la reglamentación interna de cada establecimiento, la que en ningún caso podrá restringir este derecho de las personas más allá de lo que requiera su beneficio clínico". De esta manera, el derecho a que los usuarios y usuarias tengan acceso a compañía constante se encuentra reconocido, lo cual se consideró relevante para los fines de la modificación normativa y de la actualización del presente reglamento, toda vez que reconoce la necesidad de acompañantes; que, en el caso de los niños, niñas y adolescentes y mujeres o persona gestante se hace mucho más necesaria para el restablecimiento de su bienestar y desarrollo.

Es por ello, que el presente documento tiene por objetivo disponer de un mandato general de trato digno y respetuoso a quienes acompañen a las personas durante su atención hospitalaria o ambulatoria en el marco de la Ley N°20.584, de 2012, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, así como establecer un estándar adecuado para el acompañamiento de niños, niñas, adolescentes (en adelante e indistintamente, los "NNA") hospitalizados o sometidos a prestaciones ambulatorias y; de mujeres o personas gestantes durante el trabajo de parto y puerperio.

## TÍTULO II DEFINICIONES

**Artículo 3º.-** Para efectos del presente reglamento interno, se aplican las definiciones contenidas en la ley N°20.584 y su normativa reglamentaria complementaria, y las siguientes que se expresan:

**ACE:** Área de Cuidados Especiales.

**Acompañamiento digno:** en el acompañamiento se debe otorgar un trato respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia al acompañante como al niño, niña, adolescente, mujer o persona gestante. Se debe entregar información necesaria y comprensible, acorde con la edad y capacidad compresiva de la persona; se deben adoptar actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad y realizar acciones concretas de contención, con empatía y respeto. Un acompañamiento digno debe asegurar que no existan diferencias injustas y evitables para ningún grupo o población. Los servicios deben estar disponibles, deben ser sensibles y pertinentes a la diversidad, sin que existan barreras de discriminación por factores culturales, étnicos, religiosos, socioeconómicos, de nacionalidad o por diversidad de género, entre otros. Siempre se debe proteger la intimidad y respetar la integridad física y psíquica de la persona.

**Acompañante significativo o acompañante de elección:** familiar o persona significativa, escogido por el o la persona usuaria, que otorgará soporte emocional, acompañamiento y acciones de cuidado pertinentes, durante toda su atención ambulatoria y/u hospitalaria, previa declaración informada o asentimiento del usuario o usuaria.

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

**Adolescencia:** acorde a la Organización Mundial de la Salud (OMS), y cuya definición es adoptada por el Ministerio de Salud, en 1995, para la formulación del Programa Nacional de Salud de adolescentes y jóvenes, la adolescencia corresponde al periodo de 10 años hasta los 19 años, inclusive, considerándose este tramo etario para efectos de la presente norma.

- Adolescencia temprana: corresponde al periodo de los 10 a los 13 años de edad.
- Adolescencia media: corresponde al periodo de los 14 años a los 16 años de edad.
- Adolescencia tardía: corresponde al periodo de los 17 a los 19 años de edad.

**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.

**Asentimiento:** es un proceso continuo de comprensión y aceptación manifestado por una persona menor de 18 años, con entrega de información para una toma de decisión. En el caso de los niños, niñas y adolescentes, este derecho debe ser respetado y considerado de acuerdo con sus facultades y desarrollo cognitivo, teniendo presente las características propias que diferencian a adolescentes de los de niños y niñas.

**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.

**Autonomía progresiva:** la Convención sobre los Derechos del Niño alude a que niños, niñas y adolescentes (NNA) ejerzan sus derechos, en función de la evolución de sus facultades y la dirección y orientación apropiadas por parte de sus padres, cuidadores u otro adulto legalmente responsable de su cuidado, y de esta forma

puedan participar en la toma de decisiones de los asuntos que les conciernen o les afectan. De conformidad al Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, podrá ejercer sus derechos en consonancia con la evolución de sus facultades, atendiendo a su edad, madurez y grado de desarrollo que manifieste, salvo que la ley limite este ejercicio, tratándose de derechos fundamentales. Su aplicación en el contexto de la atención de salud se vincula directamente con la generación de oportunidades para que NNA participe, otorgando el tiempo y la información apropiada para ello. Los padres y/o madres, representantes legales o las personas que los tengan legalmente a su cuidado, deberán prestarles orientación y dirección en el ejercicio de sus derechos.

Es deber del Estado respetar, promover y proteger el ejercicio de este derecho.

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

**Canales de acceso:** Son aquellos conductos a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar información, presentar reclamos, entregar sugerencias, 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 N.º 19.856, San José de Maipo.

**Competencias de maternaje/paternaje:** habilidades que pueden mostrar los padres en sus prácticas de crianza, siendo estas lo suficientemente flexibles para adaptarse positivamente a las circunstancias y necesidades de sus hijos.

**Confidencialidad:** la confidencialidad es un derecho de cada persona y un deber del profesional. Corresponde a la preservación de información obtenida durante una relación terapéutica de consentimiento y confianza en la atención de un usuario/a y cuyo último fin es el beneficio de éste/a. Incluye el derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, a la privacidad, a la protección de los datos personales, constituyendo un pilar básico en la atención de las personas. Este compromiso no es recíproco, es decir, es sólo obligación del equipo de salud guardar el secreto profesional. Los límites de la confidencialidad, y cuándo esta se quebranta, corresponde al contexto en que la persona se encuentra en riesgo vital o existe un riesgo para terceros, o en cualquier otra situación grave para la salud (ideación o intento suicida, abuso sexual o violación, maltrato en cualquiera de sus formas, enfermedad Garantía Explícita en Salud-GES, entre otros).

**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.

**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.

**Corresponsabilidad parental:** participación activa, equitativa y permanente de ambos padres, vivan juntos o separados, en la crianza, educación y salud de sus hijos e hijas.

**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.

**Cuidado centrado en la persona:** es un enfoque de cuidado en salud que es respetuoso

## **REGLAMENTO INTERNO**

### **COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

y sensible a las necesidades y valores de cada persona y/o familia.

**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/la 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/la paciente, tutor/a 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/la 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/a 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).
- e) **Alta por Traslado:** Es aquella que procede cuando él o la paciente es derivada/o 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/la paciente que recibía atención cerrada. También lo es en caso que el/la paciente fallezca en el Servicio de Urgencia.

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

- 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/a coordinador/a. 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 primaria, secundaria o terciaria.

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

**Familiar:** Sujeto vinculado/a 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.

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

**Horario hábil:** Horario que se extiende desde las 8:00 a las 17:00 horas, de lunes a jueves, y los viernes desde las 8:00 a las 16:00 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:** Estrategia ministerial que busca generar un ambiente acogedor, de confianza y digno para la familia y comunidad que tenga un paciente hospitalizado.

**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,

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

estabilización y tratamiento.

**ISAPRES:** Instituciones de salud previsional privadas.

**Lenguaje inclusivo:** expresarse sin discriminar y prejuicios ante identidades de género, grupos específicos, creencias, valores y otras características particulares de personas y poblaciones.

**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 Complejo Hospitalario, 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 o el paciente durante su tratamiento ya sea en ambulatorio o en hospitalización.

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

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

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

**Persona gestante:** persona de cualquier identidad de género con gestación en curso.

**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.

**REGLAMENTO INTERNO**  
**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 ubicados en sector sur oriente de la ciudad de Santiago, 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.

**Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS):** señala que los establecimientos deben otorgar prestaciones lo más cercano a la comunidad a través de una atención integral, integrada, continua con orientación familiar y comunitaria. Las RISS cuentan con una amplia gama de establecimientos de salud que incluyen los establecimientos ambulatorios de atención primaria y centros ambulatorios de especialidad en el nivel secundario. Estos centros responden a la estrategia de potenciar las prestaciones de salud ambulatorias, con el fin de ofrecer atenciones cerca del hogar, fuera del ambiente hospitalario y sin necesidad de que los NNA y gestantes pernocten en un establecimiento 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/las usuarios/as y/o funcionarios/as 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/la paciente. Cuando la representación se otorga en razón de un contrato se denomina mandatario. Cuando proviene de un poder, se llama apoderado/a, de conformidad al Artículo 43 del Código Civil, el padre o la madre (que tenga la patria potestad), el adoptante, su tutor/a o curador/a.

**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/la 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/a ciudadano/a para incidir o mejorar un proceso o servicio.

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

**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/a:** 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/la paciente. Puede corresponder a un familiar responsable, o la persona que conozca los valores y preferencias del/la 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/la paciente y que se compromete a estar disponible y realizar toma de decisiones.

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

**Visita:** persona que acompaña a la persona usuaria (niño, niña, adolescente, mujer o persona gestante), por un periodo determinado de tiempo, dentro de los horarios determinados por el establecimiento hospitalario, previo asentimiento de la persona hospitalizada

## 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 Complejo Hospitalario proporcionando a los/as usuarios/as 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 y la Ley N°21.372.

De esta forma, se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Normar estándares mínimos para el otorgamiento de condiciones para el acompañamiento en la red sanitaria.
- Establecer estándares mínimos sobre el acompañamiento en acciones vinculadas a la atención de niños, niñas o adolescentes y la mujer o persona gestante durante el proceso de atención del trabajo de parto, del parto y puerperio.
- Entregar estándares técnicos para el acompañamiento digno en establecimientos que brindan hospitalización, presentan cartera de atención de partos o entregan prestaciones

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

ambulatorias, con la única excepción que de ello derive peligro para el niño, niña, adolescente, o para la mujer o persona gestante.

- Establecer medidas inmediatas, de mediano y largo plazo para la protección del acompañamiento.

**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/as que son derivados de los establecimientos de mayor complejidad de la Red del SSMSO, como así mismo los que pudieran ser derivado desde la macro red.

Las prestaciones son entregadas 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/as funcionarios/as ejercerán una colaboración docente, de apoyo a la función de formación de alumnos/as.

**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 Complejo Hospitalario.

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.

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

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

**Artículo 10º.-** Las Unidades y/o Servicios tienen reglamentadas sus funciones, lasque 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 GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTOS 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 imparta el Subsecretario de Redes Asistenciales y el Servicio respectivo, los casos de urgencia o emergencia enel marco de la ley y los convenios correspondientes;
- 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 cualquier 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 este Reglamento y las normas correspondientes.

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

**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/a, se establecerá conforme a las normas que establezca el Fondo Nacional de Salud (FONASA).

Para acceder a las prestaciones que ofrece el Complejo Hospitalario, el/la paciente debe ser beneficiario/a de FONASA y de las comunas pertenecientes a la Red de Salud SSMSO y de la macro red según corresponda. Para ello, el/la usuario/a dependiendo del tipo de atención, deberá:

- a) **En atención ambulatoria:** acercarse a los Módulos de Atención de SOME presentando su cédula de identificación y certificado de residencia. En el caso de extranjeros/as con más de seis meses de estadía en Chile debe presentar, pasaporte o cédula de identidad de país de origen o de Chile o Rut provisorio otorgado por Fonasa. En ambos casos deben entregar datos de contacto como domicilio y teléfono y certificado de residencia. Para usuarios/as que hayan estado inscritos/as en otro establecimiento de atención primaria, deben traer certificado de retiro per cápita.
- b) **En atención de urgencia:** se atiende a todos los/as usuarios/as que lo requieran, independiente de su seguro de salud, por lo que solo debe acercarse al Módulo de Recaudación de la Unidad de Urgencia presentando su cédula de identidad o pasaporte, cédula de identidad de país de origen, Cédula de identidad de Chile o Rut provvisorio entregado por FONASA 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/as usuarios/as y acompañantes folleto informativo sobre disponibilidad de acceder a Reglamento en página web del Complejo Hospitalario.

**Artículo 14º.-** Toda persona podrá solicitar información del establecimiento, amparado en la Ley 20.285, de acceso a la información pública y de transparencia, a través de los canales establecidos.

**Artículo 15º.-** Los aranceles de las prestaciones que se otorgan, tendrán copago cero en el caso de FONASA según lo establecido por la autoridad de salud; y en la situación de ISAPRES y/o Particulares, se calcularán de acuerdo al arancel emitido por FONASA.

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

**Artículo 16º.-** El/la usuario/a 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/la paciente debe ingresar presentando cédula de identidad o pasaporte y entregar información relativa a nombre completo, sexo, domicilio, teléfono de contacto, tutor/a. 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.
- b) **Derivación desde la Red Asistencial:** pacientes derivados/as desde otros establecimientos de la red, los que deben ingresar a través del sistema de Gestión de Camas del SSMSO.

**Artículo 18º.-** El/a paciente, a su ingreso al Complejo Hospitalario, área hospitalizados, debe designar a la persona que será su tutor/a 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/la paciente, tutor/a, representante legal o familiar.

**Artículo 20º.-** Constituye un deber de los/las 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/a 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.

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

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

**Artículo 22º.** Todos aquellos/as pacientes ingresados/as a cualquier área de hospitalización, tengan o no compromiso de conciencia, Adultos niños, niñas y adolescentes cuando por fuerza mayor se decrete atención de estos grupos etarios en este Complejo Hospitalario deberán utilizar un brazalete de identificación personal.

- a) **Responsabilidades:** Será la Subdirección Médica, junto a Gestión del Cuidado y/o Supervisoras, las/los responsables de velar por el estricto cumplimiento de este documento, como también, de efectuar y proponer a la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente las modificaciones que en la práctica se precise.
1. **MÉDICO:** Ingresa hospitalización; verifica la identificación correcta del/la 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. **TÉCNICO PARAMÉDICO:** Instalar brazalete de identificación a todo/a 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 está legible; corroborar identificación del/la paciente con la del brazalete cada vez que el/la 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 o la 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, el o la

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

enfermera/o y/o técnico/a paramédico/a que recibe el o la usuaria/o hospitalizado/a 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.).
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 Complejo Hospitalario San José de Maipo.

**Excepciones:** En caso de pacientes que no dispongan de extremidad endonde 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. Funcionaria/o de OIRS se debe contactar con tutor/a de paciente para informar todos los artículos personales que se debe traer y procedimientos para tal efecto.

**Artículo 24º:** Los derechos y deberes de los/las 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

## **REGLAMENTO INTERNO**

### **COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

tratante y del personal clínico del servicio.

**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 o tutor/a podrá solicitar la visita del personal de gestión del cuidado para solucionar aspectos de su cuidado y tratamiento.

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

**Artículo 29º:** Durante el horario hábil, los/las 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/la paciente es permanente por parte de todo el equipo de salud. El/la paciente será evaluado periódicamente según la complejidad o su estado de salud lo requieran. La gestión de cuidados cotidianos del/la paciente hospitalizado/a es permanente y será programada en consideración a la naturaleza y condición médica del/la paciente. La atención de enfermería es continua, considerando la condición y evolución del/la paciente. El personal de gestión del cuidado 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/la paciente (prótesis dental, audífonos, lentes ópticos, bastones, etc.), deben ser informados y entregados en custodia al personal gestión del cuidado 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.

**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.

**Artículo 34º:** El o la 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/o de turno para su administración. Al

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

momento del alta se le devolverán los medicamentos excedentes.

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

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

**Artículo 37º:** Los/las 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/la 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/as pacientes o que interfiera con el trabajo del personal clínico.
- c) Dejar en silencio los aparatos de sonido después de las 22 horas.
- d) Cuando el/la paciente requiera retirar estos equipos, deben ser igualmente autorizados por la enfermera Supervisora del Servicio.

**Artículo 38º:** En caso que por fuerza mayor se deban hospitalizar niños, niñas y/o adolescentes, estos podrán ser acompañados por sus padres y/o representante legal en horario que médico tratante autorice, según las condiciones de salud del /la menor.

**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/las 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/la paciente requiera de apoyo para alimentarse, la enfermera

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

supervisora del Servicio le entregará al representante legal o tutor/a una autorización escrita para ingresar en horarios de alimentación del paciente, de acuerdo a protocolo de Hospital Amigo.

Alimentación	Horarios aproximados.
Desayuno	08:00 09:00
Almuerzo	12:00 13:00
Once	16:00 17:00
Cena	18:30 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 o la paciente, éste, su cuidador, sus familiares, tutor y/o visitas deberán observar estrictamente las medidas de seguridad que él o la enfermera/ro les enseñará, dado que todos los o las pacientes hospitalizados/as 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 él o la paciente como sus visitas, deben respetar. 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/la paciente requiere sacar algo de la parte inferior del velador, debe solicitar ayuda al personal.
- d) Consultar al personal de gestión del cuidado si tiene autorizado levantarse, y de ser así, si puede hacerlo en forma independiente o debe ser asistido/a.
- e) No utilizar zapatillas de levantarse que no tengan talonera y antideslizante, sino debe ser atendido/a.
- f) Algunos pacientes pueden requerir medidas adicionales como: contención física y/o acompañante permanente.
- g) Si el baño se encuentra mojado se debe informar al personal de gestión del cuidado antes de entrar.

**Artículo 41º:** Al ingreso, el/la enfermero/a entregará al paciente y/o tutora o 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/la paciente. La aceptación o rechazo debe quedar

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

por escrito mediante la firma en el consentimiento de contención física por parte del/la paciente y/o familiar o tutor/a 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/la paciente requiera de vigilancia permanente, un familiar o persona significativa mayor de 18 años, podrá acompañar al paciente, siempre que las condiciones lo permitan.

**Artículo 44º** Ante disconformidades de la atención clínica y administrativa recibida ante cualquier incidente durante la atención, el/la paciente o familiar podrá plantearlo en la oficina de OIRS, buzones de solicitud ciudadanas instalados en salas de espera o en OIRS en línea en <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).

### Párrafo 4: -

#### Sobre 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/la paciente, su tutor/a 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 según contexto sanitario y condiciones de visitas del momento. Horarios son informados por distintas vías, letreros, folletería, inducción a tutores.

**Artículo 47º** Sólo él o la representante legal o tutor/a 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/las representantes legales o tutores deben acudir a las citaciones cuando diferentes unidades lo requieran (coordinación Ley de Urgencia, Unidad GES, Unidad Gestión de Usuarios, Unidad de Rehabilitación u otros).

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

**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/la paciente, tutor/a 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 o la afectada/o, o cuando este sea requerido por él o la paciente, su tutor/a o representante legal.

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

**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, quien, asimismo, resolverá en caso de duda o discrepancia entre profesionales.

**Artículo 53º:** A objeto de resguardar la privacidad del/la paciente, y que la información a que se refiere el artículo anterior se entregue en condiciones de reserva y confidencialidad, el/la 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/la usuario/a cuando corresponda.

**Artículo 54º:** No está permitido tomar fotografías, hacer grabaciones o filmaciones al interior del recinto a toda persona que no esté autorizada por la Dirección del CHSJM, a través de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

**Artículo 55º:** La Dirección del Complejo Hospitalario, a través de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, entregará información requerida acerca de situaciones ocurridas al interior de la institución como catástrofes, alertas sanitarias y/o de connotación pública, según lo establecido en Protocolo de Comunicación y vocerías, resolución exenta N°3217 del 16 de octubre de 2020. Se incluye en lo anterior información sobre estado de salud de pacientes, siempre que se cuente con el consentimiento de éstos/as/, tutor/a o representante legal.

**Párrafo 5: -**

**REGLAMENTO INTERNO**  
**COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**  
**Del egreso de los pacientes hospitalizados**

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

**Artículo 57º.** En el caso que el/la paciente de alta no esté en condiciones de caminar, éste/a debe ser conducido/a por un/a funcionario/a de la institución, en silla de ruedas o camilla hasta el exterior de la institución.

**Artículo 58º:** Es responsabilidad del/la 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/las 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/la 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 la alta voluntaria, ésta debe ser manifestada por escrito en la Ficha Clínica. La alta voluntaria será autorizada por médico, jefe de Centro de Responsabilidad de Atención Cerrada, Subdirector/a 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.

En este caso se le explicará al usuario/a, 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 o la paciente. Lo que debe quedar constancia en la respectiva Ficha Clínica y ser firmada por el/la paciente, tutor/a o representante legal.

**Artículo 61º:** - Se podrá dar de alta disciplinaria al/la paciente que incurra en maltrato, 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/la paciente será informado/a de la medida, además del tutor/a 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

## REGLAMENTO INTERNO

### COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

una vez que estén 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, informándole de ello al/la usuario/a 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/a paciente hospitalizado/a también puede ocurrir por:

- a) Alta por traslado: Cuando el/la paciente es derivada/o 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.

**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/la profesional que ha actuado como tratante principal del/la paciente, que contiene:
  1. Identificación del/la paciente, del/la profesional que ha actuado como tratante principal y período de internación;
  2. Diagnóstico de ingreso y de alta, con sus respectivas fechas;
  3. Resultados más relevantes de exámenes y procedimientos efectuados, que sean pertinentes al diagnóstico;
  4. Indicaciones médicas
  5. Indicaciones de cuidados especiales entregadas por otros profesionales
  6. Lista de medicamentos y sus respectivas dosis suministradas durante la atención y prescritos al alta.
- b) **Educación al Alta:** se refiere a la educación, la que, se efectúa a él o la paciente y/o familiar, tutor/a o representante legal que retira a paciente en el alta con el fin de informar y educar sobre indicaciones a seguir en domicilio.
- c) **Indicaciones y citación a control** al establecimiento que le corresponda, dentro de la Red del SSMSO.
- d) **Receta (si corresponde).**
- e) **Artículos personales.**

REGLAMENTO INTERNO  
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

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

**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).

**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 CHSJM, a través de OIRS u oficina de Partes, con fotocopia de cédula de identidad. Los/las interesados/as deberán firmar la recepción de la documentación al ser entregada.

**Artículo 69º:** El o la 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.

## **REGLAMENTO INTERNO**

### **COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO**

**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. En ambos casos se debe incluir además fotocopia de cédula de identidad.

**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/la paciente y la calidad de heredero/a, siendo los principales la libreta de familia, certificados emitidos por el Registro Civil e identificación, certificado de defunción, posesión efectiva o testamento.

**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/a 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/as funcionarios/as y alumnos/as deberán cumplir con normas de presentación personal, uniforme según estamento, vestuario de acuerdo a la actividad que desarrolle, utilizando siempre la credencial del establecimiento.

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

ESTAMENTO	VESTIMENTA	COLOR
-----------	------------	-------

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

<b>Médico</b>	Delantal	Blanco
<b>Odontólogo</b>	Delantal o buzo	Blanco/con dibujos/azul
<b>Químico Farmacéutico</b>	Delantal	Blanco
<b>Enfermera</b>	Uniforme o buzo	Azul marino con Blanco
<b>Matrona</b>	Uniforme o buzo	Rojo con Blanco
<b>Nutricionista</b>	Uniforme o buzo	Mujeres Morado; Hombres Negro
<b>Tecnólogo Médico</b>	Uniforme o buzo	Burdeo o Blanco
<b>Fonoaudiólogo</b>	Delantal	Blanco
<b>Kinesiologo</b>	Uniforme o buzo	Naranja/Negro/Azul
<b>Terapeuta Ocupacional</b>	Uniforme o buzo	Negro/verde
<b>Técnico Paramédico</b>	Uniforme o buzo	Celeste con Blanco
<b>Auxiliar</b>	Uniforme o buzo	
<b>Auxiliar de Nutrición</b>	Uniforme	Lila Claro con Blanco
<b>Personal de Aseo</b>	Uniforme o buzo	Con el logo de su empresa
<b>Orientador y Operador OIRS</b>	Pecheras	Verde Esmeralda
<b>Psicólogo</b>	Delantal	Blanco/marengo
<b>Trabajador social</b>	Uniforme	Gris

**Artículo 75º.-** Todo/a funcionario/a debe usar los elementos de protección personal proporcionados por el Establecimiento de acuerdo a la tarea a realizar

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

## REGLAMENTO INTERNO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

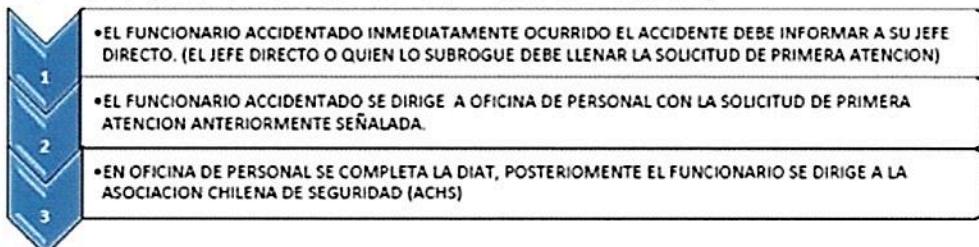


### FLUJO A SEGUIR EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE DE MAIPO



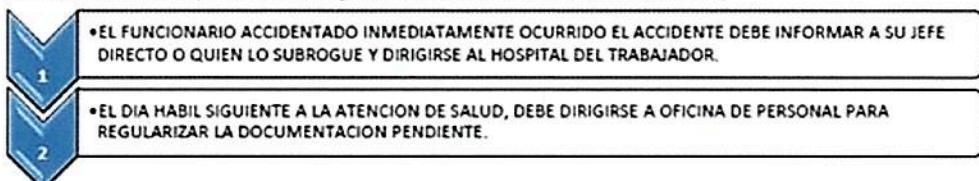
**ACCIDENTE TRABAJO:** Es toda lesión que sufra una persona a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte.

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



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)



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.

## REGLAMENTO INTERNO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO



### FLUJO A SEGUIR EN CASO DE ACCIDENTE DE TRAYECTO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSE 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



- 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.

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

**Artículo 77º.-** Toda persona que ingrese al establecimiento, y que por cualquier motivo ingrese a un área, sector o unidad en que se encuentren personas sujetas de atención de salud o a las áreas de laboratorio, los/las funcionarios/as 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/as 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/as o sometidos/as a algún tratamiento o procedimiento de salud, los/las funcionarios/as 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/la funcionario/a deberá en todo momento tratar al/la usuario/a y acompañante, de manera respetuosa, con un trato afable, sin discriminación y entregar toda la información que solicite el/la usuario/a, 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 movilidad reducida, 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/a 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 que la persona no desee identificarse con alguno de estos pronombres, llamarla de la forma en que manifieste ser nombrado/a. En caso de los menores, se les atenderá 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/la funcionario/a 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 éstos sean parte de un tratamiento médico debe informarlo a su jefe o superior jerárquico, quien guardará 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/as con los/las 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/as 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/las usuarios/as del CHSJM, 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 respectivas 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/las usuarios/as no podrán alegar desconocimiento del presente reglamento interno, ni de tales actos, normas y documentos.

**Artículo 85º.-** La presencia de los/las usuarios/as en el CHSJM implicará que éstos deberán cumplir con lo siguiente:

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

- a) 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 CHSJM, 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.**
- g) Constituyen infracciones al deber del cuidado establecido en esta letra, entre otras, las siguientes conductas:**
  - 1. La substracción y apropiación indebida de bienes.**
  - 2. Destruir, rayar, inutilizar o menoscabar bienes institucionales o impedir el normal desarrollo de las actividades propias del CHSJM 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.**

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

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, diseminar vidrios, residuos infecciosos o materiales corto punzantes.
  4. Rayar, pegar avisos, carteles, afiches, de cualquier naturaleza, tanto enmuros exteriores como interiores del CHSJM.
  5. Romper, rayar, retirar o destruir avisos, carteles, afiches, instrucciones y reglamentos de cualquier naturaleza, como, así mismo, alterar, sacar o modificar protecciones de seguridad.
  6. Lanzar objetos de cualquier naturaleza hacia dentro o desde el recinto del CHSJM, 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.
- h)** El paciente deberá tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean estos 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.

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/as del CHSJM, de modo tal que afectan el adecuado cumplimiento de tales funciones o la calidad de la atención de otros/as usuarios/as. Se consideran especialmente comprendidas entre tales conductas, las siguientes:



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

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 CHSJM, 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.
- i) El/la paciente, sus familiares y acompañantes deberán respetar en todo momento a los/las otros/as usuarios/as 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;
  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.

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

- j) En general, ejecutar conductas expresa o evidentemente inadecuadas en relación a la naturaleza del Establecimiento, tales como:
1. Ingresar con mascotas, excepto usuarios/as o familiares no videntes quienes tienen derecho por ley, al ingreso con perro lazillo, 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 CHSJM, sin respetar los trámites y conductos regulares, cómo así mismo, 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 movilidad reducida o en traslado clínico.
  13. Correr o gritar innecesariamente, y otras semejantes.

**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/la 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.

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

**Párrafo 9:**

**Sobre la Seguridad y Calidad de la Atención Prestada al Paciente**

**Artículo 88º:** El CHSJM 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 CHSJM cuenta con procedimientos específicos dirigidos a resguardar la seguridad de los/las pacientes, así como con un sistema establecido para la identificación y notificación de incidentes de seguridad.

**Artículo 90º:** El CHSJM 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/las usuarios/as. A dicho Comité le corresponderá además implementar las normas de calidad y seguridad en la atención de salud a los/las beneficiarios/as del CHSJM, que emita al efecto el Ministerio de Salud.

**Artículo 91º:** En el caso de presentarse incidentes de seguridad, éstos serán informados al/la 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 CHSJM 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/a usuario/a si es que los solicita.

**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. Sótero del Río, en caso de pacientes psiquiátricos a Hospital Barros Luco Trudeau, de acuerdo a protocolos.
- b) En el caso de hospitalizados/as que se descompensen y su estado de salud requiera una intervención por especialista, serán derivados a urgencia del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río, de acuerdo a protocolo.

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

- c) Cuando el/la paciente y/o tutor/a o representante legal desee trasladarse a otro prestador por motivos particulares, siempre que la condición clínica lo permita y el médico tratante del/la paciente lo autorice, puede hacerlo bajo su responsabilidad y costos.
- d) La referencia y contra referencia de los/las usuarios/as 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/la usuario/a, conforme a las modalidades e instrucciones que emita el Ministerio de Salud o sus dependencias al respecto. El/la usuario/a tendrá derecho a ser informado de las acciones desplegadas por el CHSJM al respecto.

**Párrafo 11  
Sobre la Atención Abierta**

**Artículo 94º: Proceso Asistencial/Administrativo:**

- a) En Atención Primaria, el agendamiento clínico de los usuarios externos se otorgará con horas previamente agendadas.
- b) Serán considerados los siguientes pacientes: adulto mayor, menores de 5 años inscritos, usuarios con movilidad reducida y embarazadas para atención preferente.
- c) Pueden solicitar hora de atención a través del call center al número telefónico 2 257 62 777, en horario de 9:00-16:00 horas días hábiles, o directamente en las admisiones de atenciones ambulatorias entre las 8:00- 17:00 horas.
- d) Otra forma de agendamiento para todo tipo de usuario/a es la Línea 800 000 094. En esta línea se puede agendar consultas médicas y exámenes de laboratorio.
- e) 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/la paciente:**

- a) Presentarse al menos 15 minutos antes de la hora agendada, para realizar el trámite administrativo previo a la atención en ventanilla de SOME, ventanilla de atención preferente de ser el caso (adulto mayor, menores de 5 años inscritos, usuarios con movilidad reducida y embarazadas)
- 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 10minutos, excedido ese lapso deberá reagendar hora para una próxima atención.
- c) El/la paciente debe esperar en el lugar indicado para su atención y estar

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

- atenta/o a la llamada de él o la profesional que lo atenderá.
- d) El/la paciente debe respetar su turno de atención y considerar que pueden existir imprevistos que hagan que la hora de atención se retrase.
- e) En el Servicio de Urgencia 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 debe consultar cual será la demora estimada.
- f) Los o las 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/as usuarios/as.

**Artículo 96º: Durante la atención:**

- a) El ingreso al box de atención ambulatoria puede ser con un máximo de 1 acompañantes para todo tipo de paciente, especialmente niños, niñas, adolescentes, embarazadas y adultos mayores.
- b) Tanto el o la 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 CHSJM.
- c) Tanto el/la 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 o la 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/a acompañante de ser requerido.
- g) Pacientes en consulta ginecológica serán atendidas en presencia de una funcionaria a petición de la usuaria, sea esta menor o mayor de edad.
- h) En relación a la atención Gineco-obstétrica u otras en que la intimidad del/la 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

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

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/la 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 o tutor/a.
- l) El/la 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/la 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.

**Artículo 97º: Al término de la atención:**

- a) El o la 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/la 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 CHSJM con el número de OT (orden de atención) asignado. En caso de retirar un tercero un poder simple cédula identidad del/la 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 VIH, 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

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

menor.

- f) Copias de resultados de exámenes se debe proceder según lo indicado en punto b)

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

Esto se realizará al ingreso del/la 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/la 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/la 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/la paciente.
- b) En los niños/as, generalmente son sus padres, representante legal o tutor/a 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.

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

- c) En estos casos, el proceso se lleva a cabo de la misma manera que con el/la paciente competente, empezando por entregarle toda la información al representante del/la paciente y asegurándose de que la haya comprendido.
  
- d) En caso de no haber disponible una persona que sustituya al/la 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/la 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/la paciente recupera su competencia, debe ser informado/a 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 imposible 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 dejará 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 la 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.

**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 o no, según el contexto sanitario en el que nos encontrremos una conexión de las áreas

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

de aislamiento, en donde pueden ingresar visitas cuando sea autorizado por médico

En el caso que por fuerza mayor se hospitalicen niños, niñas, adolescentes y embarazadas, contarán con autorización especial de acompañamiento prolongado, la que debe ser otorgada por médico tratante. Horas autorizadas dependerá de contextos antes mencionadas y estado de salud del/la paciente.

Los horarios de visitas pueden sufrir modificaciones según el contexto sanitario en el que nos encontremos y/o situaciones especiales por las que atraviese el CHSJM (eventos climáticos, deterioro grave de infraestructura, etc.)

VISITAS	HORAS
Pabellón Roosevelt	12.00 a 18.00
Pabellón Roosevelt (infectología)	12.00 a 14.00
Pabellón Roosevelt (ACE)	12.00 a 14.00
Pabellón Central	12.00 a 18.00
Casa Salud	12.00 a 18.00
Segundo Piso Laennec	12.00 a 18.00
Sociosanitario	12.00 a 18.00

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

Los familiares y visitas deberán higienizarse las manos antes y después de visitar a los pacientes y usar EPP en caso de que sea requerido.

Se prohíbe el ingreso de visitas menores de 14 años.

**Artículo 113º:** Los familiares, acompañantes y/o visitas de los/las usuarios/as deberán 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/las pacientes.

**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/las pacientes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad, pudor y descanso de todos/las

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

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/las funcionarios/as del servicio clínico necesiten realizar procedimientos médicos o de enfermería a algún/a 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/las 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/a usuario/a requiera un asesor espiritual deberá solicitarlo a través de la oficina OIRS.

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

## 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

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

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/las usuarios/as, 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 N° 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

**Artículo 121º:** El/la usuario/a 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/las usuarios/as en la atención clínica.

La forma de acceder al Comité por parte del/la usuario/a, 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/la 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/as 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/as y usuarios/as, 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.
- c) En el caso de los/las funcionarios/as del CHSJM, éstos 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/as 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/la 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.

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

**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/la paciente no recibe una atención médica inmediata e impostergable, se seguirán las siguientes reglas:

- a) El equipo de salud no podrá dilatar la atención so pretexto de consultar la voluntad del/la paciente, de su representante o de la persona a cuyo cuidado se encuentre, cuando estos no sean habidos.
- b) Cuando el/la 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/la paciente. De no consentir el/la 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/la 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/la 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.

**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 pacientes, así como

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

también en informes de exámenes, imágenes u otros, deben contar con la autorización formal del Comité de Ética Científico y del director del CHSJM. En consecuencia, estos Estudios de Investigación de carácter retrospectivo siempre mantendrán el anonimato de los/las pacientes cuyos antecedentes clínicos son incorporados en los mismos.

**Artículo 126º:** Tratándose de investigaciones científicas en seres humanos, los/las usuarios/as 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.

**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/la paciente o su tutor/a o 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/la paciente o tutor/a podrá aceptar o rechazar la atención por un alumno/a 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.

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

**Artículo 132º:** En aquellos casos en que la atención sea otorgada por alumnos/as de universidades o institutos profesionales o centros 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 o la alumna/o 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/las alumnos/as en convenio, deben además contar con un docente tutor de la misma casa de estudios, quien se hace responsable de él/ella 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.

**Artículo 135º:** El o la 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/la 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

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

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, queno exista otra alternativa menos restrictiva y que la necesidad de su aplicación fuere proporcional en relación a la conducta gravemente perturbadora o agresiva.

**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 Médica 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

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

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.

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

**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 adjuntará 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.

**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, felicitaciones y reclamos, cuyo texto está permanentemente a disposición del usuario/a. Su recepción y tramitación están a

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

cargo de personal habilitado.

**Artículo 149º:** En todas las dependencias del CHSJM, el/la usuario/a 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:

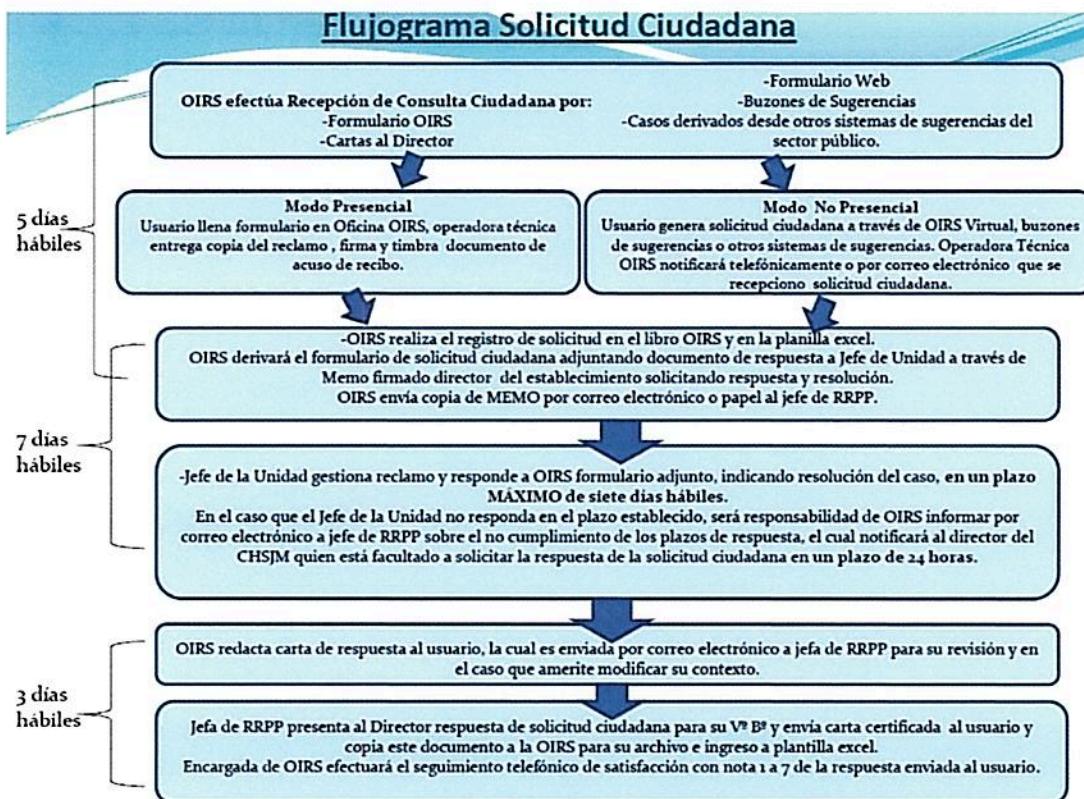
- a) **Oficina OIRS Centro de Responsabilidad Atención Abierta:** El/la usuario/a presenta su solicitud ciudadana a través del "Formulario de Solicitud Ciudadana" en la Oficina.
- b) **Oficinas OIRS Centro Responsabilidad Atención Cerrada:** El/la ciudadano/a puede extender formulario de reclamo, sugerencia 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 una solicitud ciudadana el/la paciente por sí mismo, su representante legal cuando el/la paciente estuviere imposibilitado/a, o la persona que tiene al paciente bajo su cuidado, situaciones todas que deberán acreditarse.

**Artículo 151º:** Será requisito esencial que el/la usuario/a indique claramente su dirección de correo electrónico (si es que lo tuviese), teléfono y dirección, con el objeto hacerle llegar la respuesta a su solicitud ciudadana. En el caso de reclamos, no se admitirán los que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

**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/a se hará personalmente o por vía telefónica. El establecimiento tiene 15 días hábiles para entregar respuesta al/la usuario/a, de acuerdo a fluograma.

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



**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:** Frente a situaciones de Emergencia, en cada Edificio existirán Coordinadores, que serán los encargados de dirigir una posible evacuación a las distintas Zonas de Seguridad previamente definidas.

Además, existirán Monitores y Personal Capacitado para apoyar y dirigir a los Usuarios a las Zonas de Seguridad.

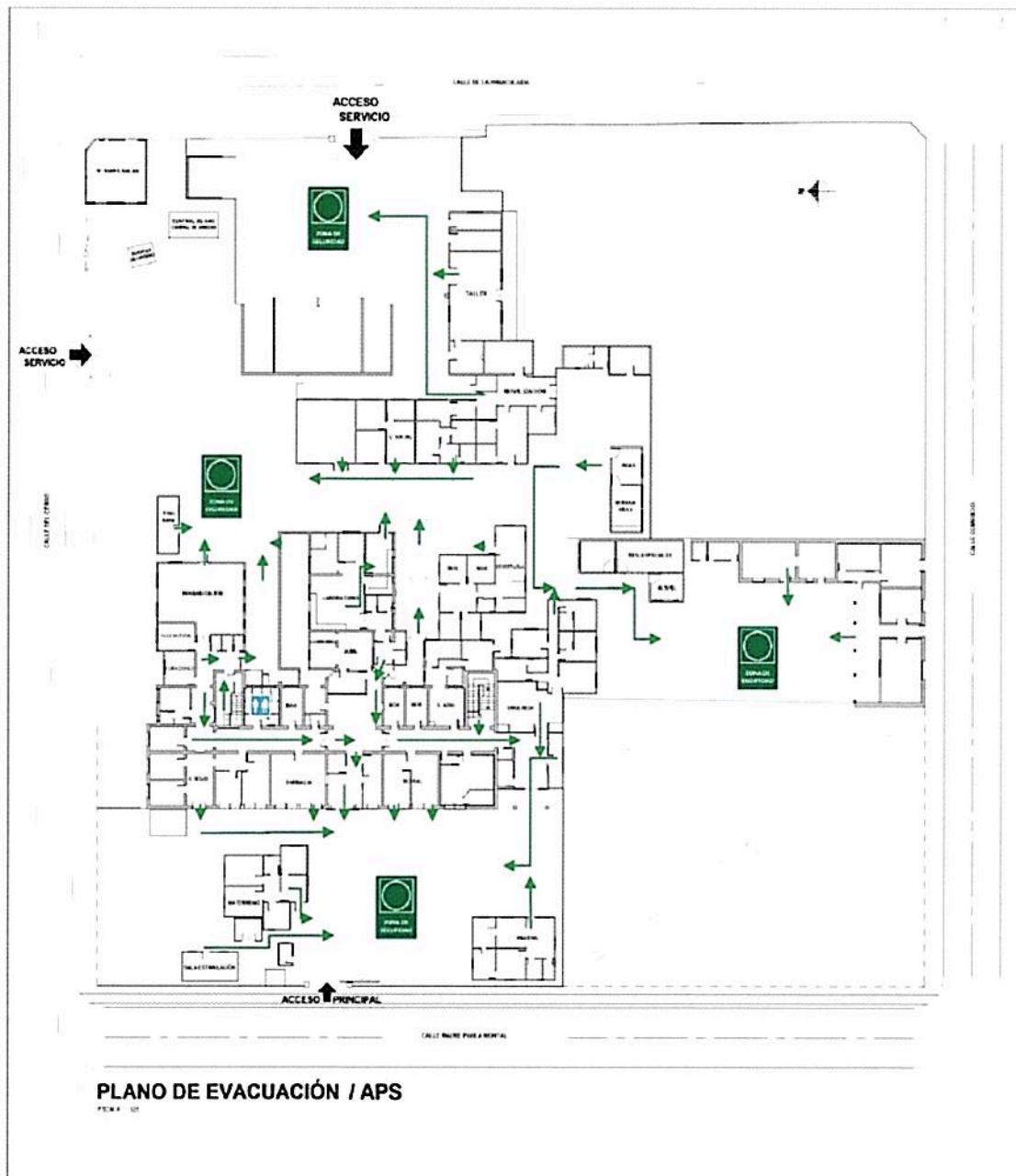
Deberán acatar en todo momento todas las instrucciones hasta el control de la Emergencia.

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



COMPLEJO HOSPITALARIO  
SAN JOSE DE MAIPO

REGLAMENTO INTERNO  
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO

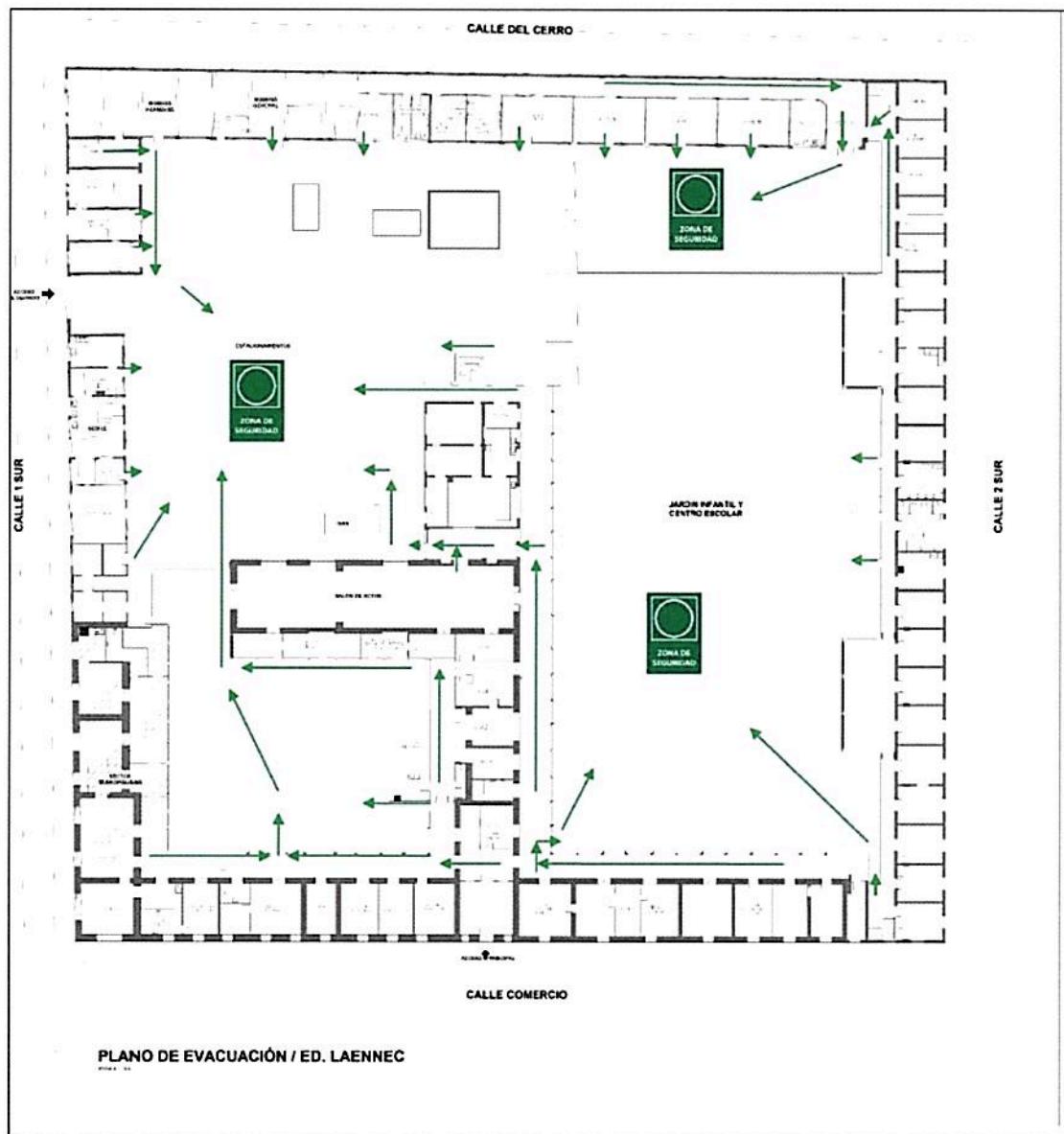


PLANO DE EVACUACIÓN / APS



COMPLEJO HOSPITALARIO  
SAN JOSE DE MAIPO

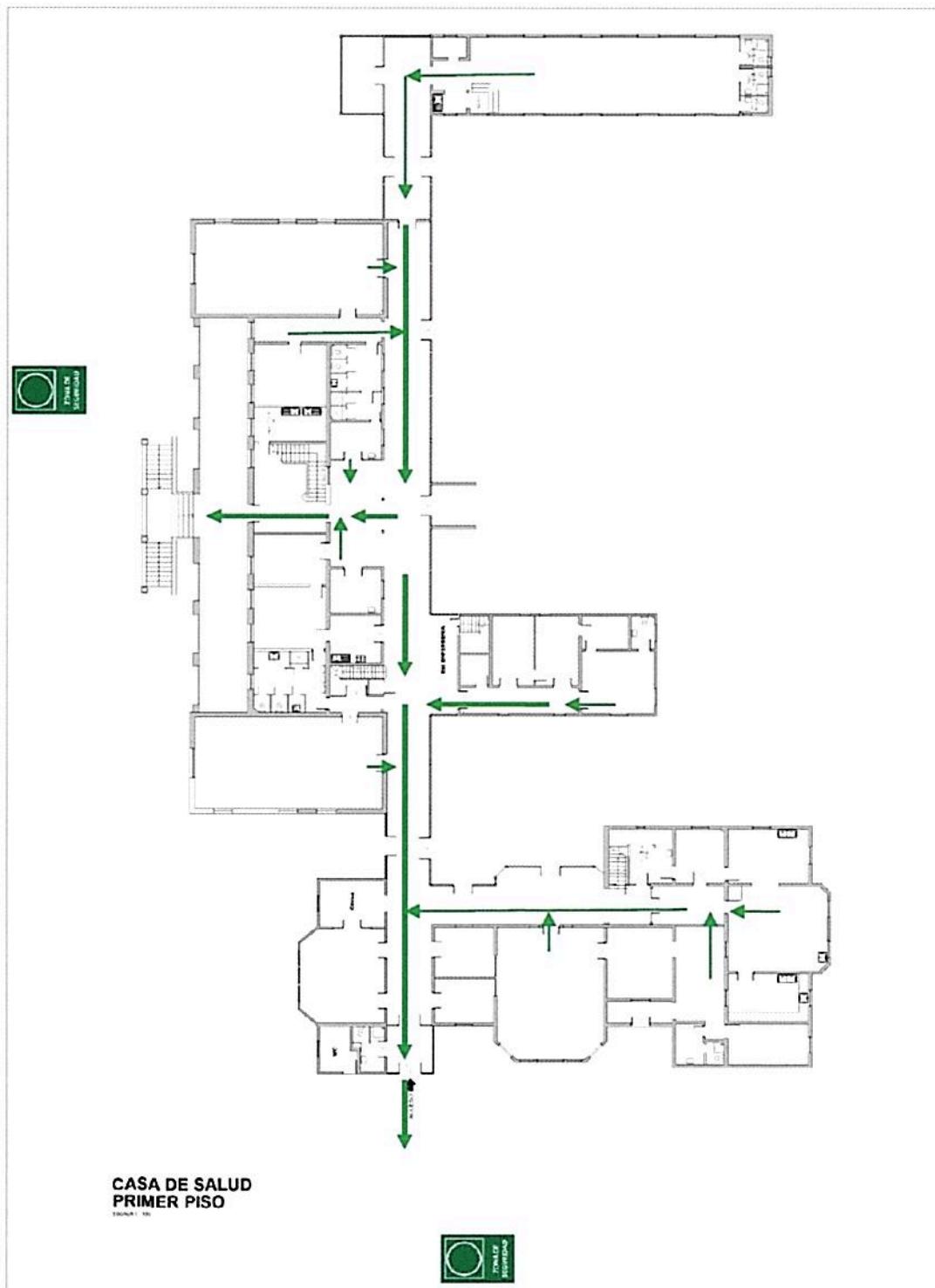
REGLAMENTO INTERNO  
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO





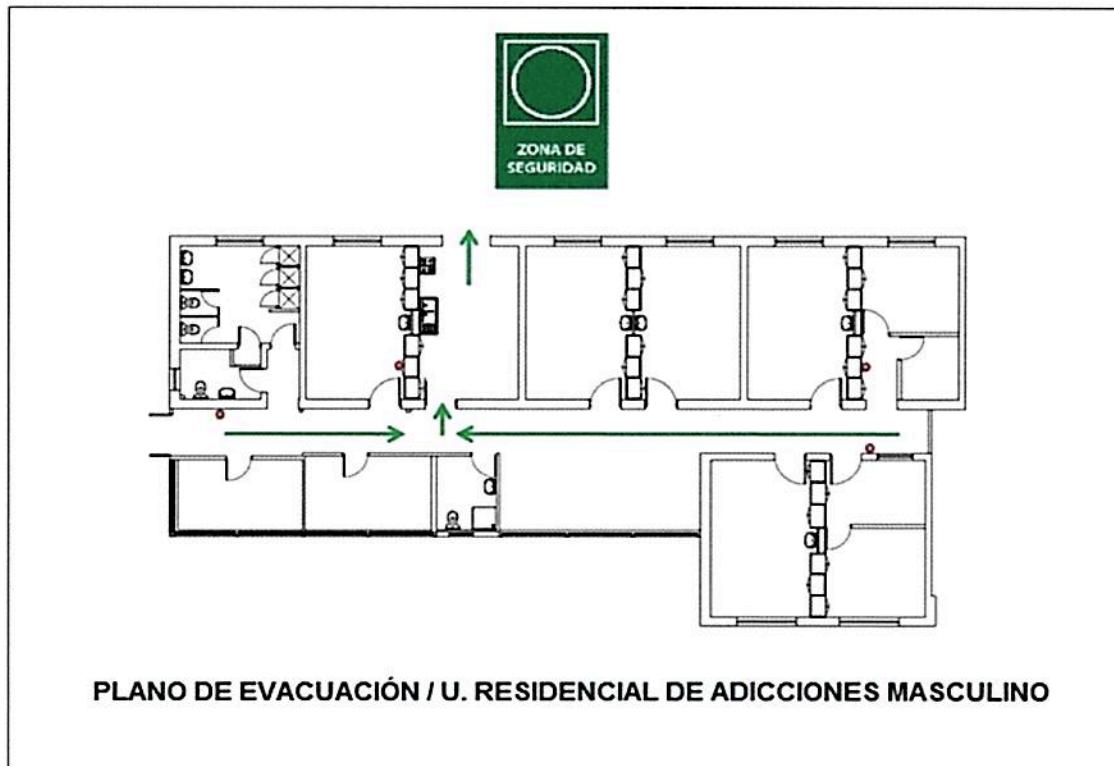
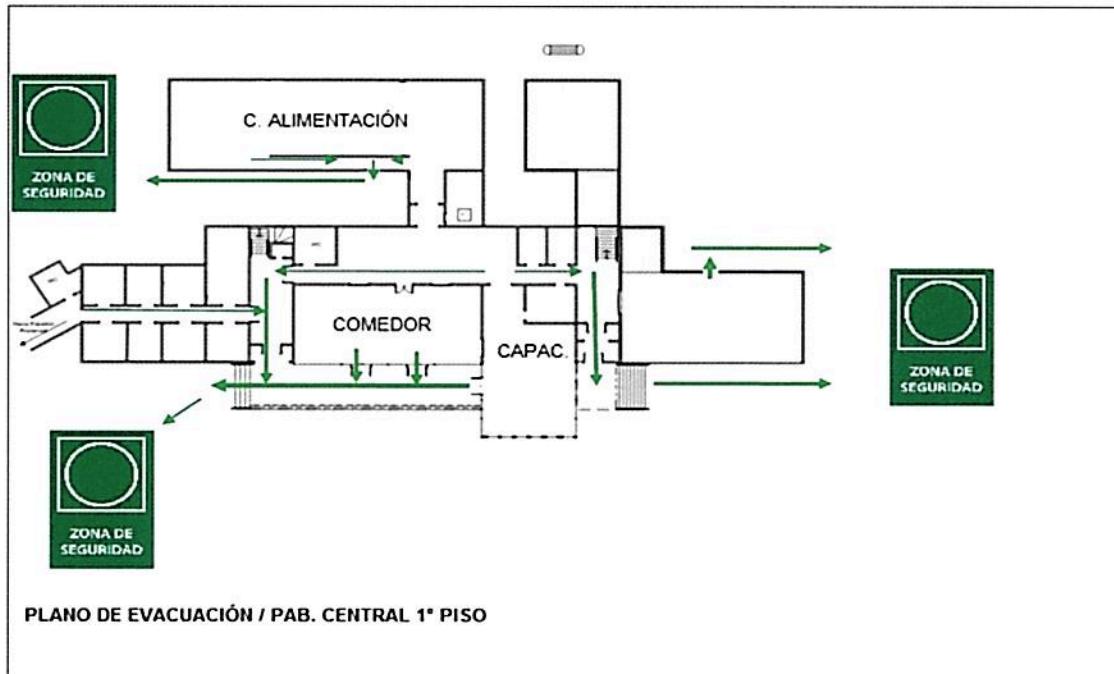
COMPLEJO HOSPITALARIO  
SAN JOSE DE MAIPO

REGLAMENTO INTERNO  
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO



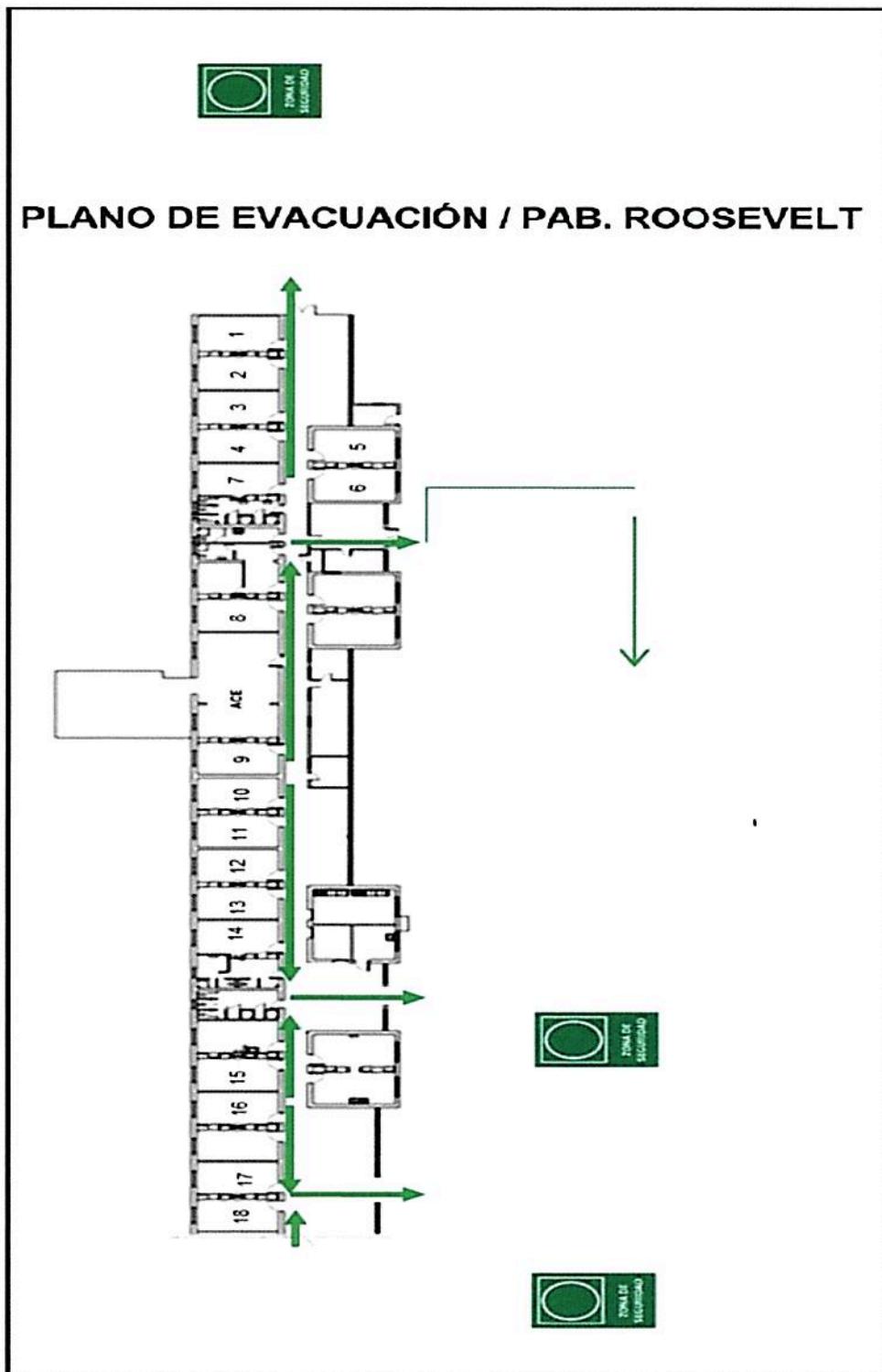


REGLAMENTO INTERNO  
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO





REGLAMENTO INTERNO  
COMPLEJO HOSPITALARIO SAN JOSÉ DE MAIPO



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

**TÍTULO XIV**  
**SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Artículo 155º:** La instancia de participación y control social del CHSJM, 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**  
**TITULO 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/las funcionarios/as 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 N°133 a la Central de Carabineros de Chile.
- c) A la Brigada de Investigación Criminal de Puente Alto, con dirección en Ernesto Alvear N° 165, Puente Alto.
- d) Al Ministerio Público, o bien
- e) Al juzgado de garantía de Puente Alto, según corresponda.

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

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

**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/la 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 CH SJM 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/la funcionario/a 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.

**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/la jefe/a 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).

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

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.

**Párrafo 18**  
**De las sanciones**

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

- a) Amonestación verbal.
- b) Restricción de ingreso a las dependencias del CHSJM. En caso que él o la usuaria/o 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/la paciente cuando éste incurra en maltrato o actos de violencia en contra los integrantes del equipo de salud, otros pacientes, usuarios/as 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.

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

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

**Artículo 166º:** Si el/la usuario/a ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias del CHSJM, éste 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.