



Servicio Salud O'Higgins
Hospital de San Vicente

REGLAMENTO INTERNO HOSPITAL DE SAN VICENTE DE TAGUA TAGUA

LEY N°20.584

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Aldo Diez de Medina Cepeda Director	Yasna Bórquez Sánchez Jefa(s) Depto. Apoyo Social Dra. Valentina Campos Negrete Subdirectora Médica(s) José Ibarra Cornejo Jefe(s) Depto. Gestión de Demanda Ginnette Caro Cabello Subdirectora de Gestión del Cuidado	Dra. Valentina Campos Negrete Directora(s)
Firma y Timbre: 	Firma y Timbre:   Dra. Yasna Campos Negrete RUT: 19.244.646-5 Médico- Cirujano	Firma y Timbre:  Dra. Valentina Campos Negrete RUT: 19.244.646-5 Médico- Cirujano

Versión septiembre 2024

1.- OBJETIVO

Garantizar la seguridad, bienestar y experiencia del paciente y visitantes, promoviendo un entorno de atención de calidad, eficiente y ético, a través de la implementación y cumplimiento de la Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y el Decreto N°40/2012 del Ministerio de Salud.

2.- ALCANCE

Este Reglamento contempla los contenidos básicos que se aplican a todo el personal, pacientes y visitantes al interior de las instalaciones del Hospital, tanto en atención abierta como en atención cerrada.

3.- DEFINICIONES

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

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

Equipo de Salud. Comprende a toda persona que actúe realizando algún tipo de atención o prestación de salud, o que tenga participación directa o indirecta en aquellas prestaciones. Lo anterior incluye a profesionales y no profesionales, tanto del área de la salud como de otras que tengan participación en el quehacer de salud.

Hospital Docente Asistencial. Corresponde a instituciones que tienen un carácter docente, es decir, participan en la formación de personas que cursan carreras del área de la salud bajo supervisión de un profesional del centro asistencial.

Alta Hospitalaria. Es el término del proceso de hospitalización 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.

Alta por Defunción. Corresponde a aquella que se produce tras el fallecimiento del paciente que recibía atención en un proceso de hospitalización.

Alta Disciplinaria. Es el término del proceso de hospitalización que se produce debido a que el paciente incurre en maltrato, actos de violencia conductas inapropiadas en contra del personal de salud, otros pacientes o cualquier persona, o en contra de las instalaciones y equipamiento del Hospital. Esta medida no puede ser instruida cuando ponga en riesgo la vida del paciente o cuando la conducta sea un síntoma de una enfermedad.

Alta por Traslado. Es aquella que procede cuando el paciente es derivado a otro centro asistencial.

Alta Voluntaria. Corresponde a la solicitud del propio paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto puede generar, en contra de la orden médica y bajo su propia responsabilidad y riesgo.

Recinto de Acceso Restringido. Son áreas del Hospital, debidamente señalizadas, que permiten sólo el ingreso del personal del Hospital.

Arsenal Farmacológico. Corresponde a los fármacos definidos por Resolución para el Hospital como necesarios para el manejo de las principales necesidades de los pacientes.

Objeto de Valor. Son aquellos objetos de propiedad del paciente, acompañante, familiar o visita, cuyo costo económico puede ser de alto valor, por ejemplo, joyas, relojes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, dinero, tarjetas bancarias, o similares.

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

Información Médica. Corresponde a un proceso interactivo realizado en las dependencias del servicio clínico mediante el cual el médico tratante a cargo de un paciente y/o el médico de turno, informa y responde a las interrogantes del tutor o acompañante acerca del estado, evolución y pronóstico de la condición de salud basado en datos clínicos disponibles.

Comité de Ética Asistencial. Es un grupo consultivo de carácter interdisciplinario, dedicado a analizar y evaluar los requerimientos éticos que comprenden la dignidad humana expresada en la relación clínica con los pacientes y sus familias, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención en la institución.

Interconsulta. Proceso que solicita la evaluación del paciente por otro profesional especialista no tratante, del mismo o de otro establecimiento asistencial, con el objetivo de solucionar materias médicas específicas, para efectuar un diagnóstico y/o formular o adecuar el tratamiento. La solicitud se realiza a través del sistema FONENDO.

DAU. Corresponde al documento Datos de Atención de Urgencias y contiene toda la información clínica asociada al proceso de atención de un usuario.

CUDYR. Es la Categorización de Riesgo Dependencia que ha permitido clasificar a los pacientes atendidos en los servicios de hospitalización en base a cuidados de mayor demanda que identifican dependencia y riesgo.

Adulto Significativo. Familiar o persona significativa para el usuario y que otorga soporte emocional, acompañamiento y acciones de cuidados pertinentes.

Consentimiento informado. Es un procedimiento escrito por el que un usuario es informado respecto de todos los alcances de tratamientos y/o procedimientos que le serán otorgados y que le permite decidir si acepta o rechaza.

4.- REGULACIONES Y CONSIDERACIONES LEGALES

El presente Reglamento Interno se basa en las siguientes normas y dictámenes:

- a) Ley N°20.584, regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, y Decreto N°40.
- b) Ley N°21.372, y su Norma Técnica. Modifica la Ley N°20.584, estableciendo medidas especiales en relación al acompañamiento de los pacientes que se indican.

- c) Ley N°21.371, Establece medidas especiales en caso de muerte gestacional o perinatal.
- d) Estrategia Hospital Amigo MINSAL.
- e) Norma Técnica N°124 sobre Prevención y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud.
- f) Ley 20.422, Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad.
- g) Protocolo Sistema de Entrega de Información a Familiares Hospital de San Vicente.
- h) Protocolo Comité de Ética Asistencial: Situaciones que Requieren Evaluación y Procedimiento de Acceso Hospital de San Vicente.
- i) Ley N°21.188, Modifica la Ley N°20.584, a fin de crear el derecho a la atención preferente.

5.- UNIDADES Y SERVICIOS CLÍNICOS

Servicios Clínicos de Atención Cerrada:

- Unidad de Médico Quirúrgico Adulto Pediátrica
- Unidad de Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Domiciliaria (Servicio Externo)

Servicios Clínicos de Atención Abierta:

- Policlínico de Especialidades (médicas y odontológicas)
- Unidad de Pabellón y CMA
- Unidad de Emergencia Hospitalaria Adulto
- Unidad de Emergencia Ginecología y Obstetricia
- Unidad de Cuidados Paliativos
- Unidad Prequirúrgica
- Policlínico de TACO
- Policlínico de Curaciones

Servicios Clínicos de Apoyo Diagnóstico y Tratamiento:

- Laboratorio Clínico y UMT
- Unidad de Imagenología
- Unidad de Farmacia

- Unidad de Rehabilitación
- Central de Alimentación y SEDILE

6.- POLÍTICAS GENERALES

Horario de Funcionamiento del Hospital.

- Dirección y Departamentos Administrativos. Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas, viernes de 8:00 a 16:00 horas, con excepción de días festivos.
- Policlínico de Especialidades. Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas, viernes de 8:00 a 16:00 horas, con excepción de días festivos.
- Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas, viernes de 8:00 a 16:00 horas, con excepción de días festivos.
- Servicio de Emergencia Hospitalaria. Lunes a domingo, 24 horas continuadas.

Horarios de Visita Pacientes Hospitalizados y Condiciones.

Los usuarios hospitalizados tienen derecho a ser visitados, rigiéndose por un horario definido, recomendaciones generales o especiales, y normas de buen comportamiento con el personal de salud y demás usuarios. Además, deberán cuidar las instalaciones, mobiliario, equipamiento, y aseo del lugar.

- Horario de Visita. Lunes a domingo, de 12:00 a 18:00 horas.
- La edad Mínima para Visita es de mayores de 15 años.
- Rotación de Visitas: La rotación en el horario de visitas es de 4 personas diarias, de una persona a la vez, excepto en el área de Maternidad autorizado por Supervisora en horario hábil y matrona de turno en horario inhábil, en médico quirúrgico por Supervisora en horario hábil y enfermera (o) a cargo de los cuidados del paciente en horario inhábil.

Acompañamiento de Pacientes.

Pacientes menores de edad: Niños, Niñas, Adolescentes y Gestantes. Se establece el derecho a estar en compañía las 24 horas por sus padres, madres, tutores o adultos significativos durante su atención de salud.

Pacientes Adultos Mayores. Los acompañantes de personas mayores de 60 años, y personas en situación de dependencia funcional y/o discapacidad podrán hacer uso de este derecho solicitando el acompañamiento diurno a la Enfermera o Matrona Supervisora del servicio clínico en horario hábil y en horario inhábil con Enfermera o Matrona a cargo del cuidado del paciente.

Estándares especiales para la atención y el acompañamiento de mujeres, junto a sus acompañantes significativos, que han sufrido la pérdida gestacional o perinatal de un hijo o hija.

Si requiere hospitalización en el Hospital, el médico tratante coordinará el plan a seguir según su diagnóstico, siempre garantizando:

- El traslado a una habitación individual, con señalética reconocible por los funcionarios, y así asegurar un espacio íntimo para la familia.
- Atención a cargo de personal capacitado especialmente en este tipo de procesos.
- Permanecer en todo momento junto a un acompañante.
- La entrega de información de los pasos a seguir y los documentos necesarios para trámites de inscripción y sepultura de su hijo o hija.
- Atención adicional por parte de la Unidad de Salud Mental del establecimiento, mediante derivación por Interconsulta.
- Atención psicológica por parte de la Unidad de Salud Mental del establecimiento, mediante derivación por Interconsulta.

Normas para Acompañantes.

Las visitas y acompañantes de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y de personas en cuidados de fin de vida, deben cumplir con las recomendaciones y protocolos establecidos por el Hospital y otros documentos emanados por el MINSAL que sean aplicables. Entre otros, las personas deberán:

- Colaborar con el personal, respetando las indicaciones del equipo de salud.
- Mantener una conducta adecuada y de respeto para propiciar un ambiente tranquilo.

- Respetar los regímenes de alimentación indicados por el médico tratante, no es posible dar otros alimentos sin consultar al equipo de salud.
- Respetar los horarios de visita y el número de visitantes por paciente en cada servicio clínico.
- Usar los baños habilitados para visitas y acompañantes.
- No ingresar a áreas de acceso restringido.
- Resguardar la confidencialidad y privacidad de los usuarios y equipo de salud, quedando prohibido fotografiar, grabar o registrar por cualquier medio las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco podrán registrar conversaciones e interacciones con el personal de Hospital.
- En acompañamiento continuo, se autoriza una rotación cada 12 horas, de una persona a la vez y máximo 3 personas por paciente. Los horarios de rotación son de 9:00 a 10:00 y de 21:00 a 22:00 horas.
- Durante la entrega de turno, los acompañantes deben salir de la sala de hospitalizados e ingresar una vez que la Enfermera a cargo del turno lo autorice.
- El tutor (a) y/o acompañante debe ser mayor de 18 años y no presentar complicaciones de salud, excepto casos especiales autorizados por la enfermera (o) o matrona a cargo de los cuidados del paciente.
- El uso de grabadoras, cámaras de video, fotográficas y/o celulares para registrar conversaciones o imágenes dentro del recinto hospitalario se entiende como privado o confidencial. Art. 161-A Código Penal.
- A la vez toda acción de violencia verbal hacia el paciente y/o equipo clínico, se prohíbe el ingreso al recinto hospitalario (visita y/o acompañamiento), esto bajo la Ley 21.643, Ley Karin, la cual indica la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.
- Pacientes en etapa de vida terminal, se autorizan visitas, de una persona a la vez, en los horarios de 9:00 a 22:00 horas, excepto en el área de Maternidad autorizado por Supervisora en horario hábil y matrona de turno en horario inhábil, en médico quirúrgico por Supervisora en horario hábil y enfermera (o) a cargo de los cuidados del paciente en horario inhábil.

Prerrogativa de Riesgo.

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

Brotos o Aislamientos de Contactos

Durante la presencia de un brote, el horario de visitas y la cantidad de personas que pueden ingresar pueden ser modificadas según lo que se establezca al momento de la evaluación por PCI.

Por otra parte, las visitas que ingresen a unidades con pacientes que se encuentran con algún tipo de aislamiento deben utilizar las precauciones adicionales que correspondan según protocolo.

Acceso a Información del Paciente.

El hospital cuenta con un protocolo de entrega de información diaria por el médico tratante vía telefónica en un horario establecido de 11 a 13 hrs, que puede ser modificado según las necesidades del servicio y carga asistencial. La entrega de información presencial se puede dar durante la visita o en otro horario previa citación por médico tratante. Esta normativa está establecida en el Protocolo Sistema de Entrega de Información a Familiares Hospital de San Vicente.

Acceso a la Ficha Clínica

La información que surja de la ficha clínica, de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, es considerada como dato sensible y por tanto tiene la calidad de reservada. Quienes no estén relacionados directamente con la atención no tendrán acceso a la información, salvo las excepciones legales.

Sin perjuicio de lo anterior, podrán tener acceso al contenido de la ficha clínica o parte de ella las siguientes personas:

- El paciente o su representante legal;
- Otras personas u órganos habilitados por la Ley, o por el titular mediante poder simple otorgado (suscrito) ante Notario;

- Los tribunales, siempre que la información contenida se relacione con las causas que conoce;
- Los fiscales del Ministerio Público y abogados, previa autorización del juez cuando la información se relacione con las causas que llevan.
- Superintendencia de Salud, Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES), de acuerdo con la interpretación de las normas sobre acceso a información clínica de beneficiarios por parte del Fonasa y las ISAPRES, según Oficio Ord. IF N°7754 del 12/10/2012, de la Superintendencia de Salud.

Funcionamiento y Acceso al Comité de Ética Asistencial.

El Hospital cuenta con un Comité de Ética Asistencia propio, definido como un equipo interdisciplinario y pluralista de profesionales, de carácter consultivo, que se reúnen con el fin de analizar y asesorar frente a dilemas éticos que se suscitan a consecuencia de la labor clínica y, contribuyendo de esta forma a mejorar la calidad de atención en salud y a resguardar los derechos de los pacientes.

Presentación de Caso Clínico:

- Solicitar el formulario en la Secretaría de Dirección Hospital de San Vicente o por vía correo electrónico a oparte.hsanvicente@saludohiggins.cl.
- Presentar en forma escrita el caso clínico al comité, completando formulario respectivo "Solicitud para presentación caso clínico al comité de ética asistencial hospitalario por médico u otro profesional de la salud" o "Solicitud para presentación caso clínico al comité de ética asistencial hospitalario por paciente, familiar, representante legal o tutor" según corresponda por vía correo electrónico a oparte.hsanvicente@saludohiggins.cl, o directamente entregarlo en Secretaría de Dirección Hospital de San Vicente.
- Divulgación de formulario en forma interna a todos los integrantes del comité para tomar conocimiento y pre análisis del caso.
- Se citará al presentador del caso para discutir el dilema bioético que enfrenta. Una vez hecho el análisis y logrado acuerdo, se enviará informe por escrito en un plazo máximo de 48 horas hábiles.
- Archivar informe en Ficha Clínica del paciente y copia en carpeta del comité.

Situaciones para Evaluación Ética:

- En caso de duda del profesional tratante acerca de la competencia de la persona para adoptar una decisión autónoma, siempre que previamente se haya realizado una evaluación clínica integral que no hubiese logrado aclarar dicha duda.
- En el caso que se estime que la decisión autónoma manifestada por la persona o su representante legal la expone a grave daños a su salud o a riesgo de morir que serían evitables prudencialmente siguiendo los tratamientos indicados y siempre que el profesional tratante haya agotado todas las instancias de información que hubiesen permitido a la persona o a su representante alcanzar una decisión autónoma.
- En el caso de una posible aplicación de alta forzosa por parte de la dirección del establecimiento, a propuesta del profesional tratante, cuando la persona expresare su voluntad de no ser tratada, de interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las prescripciones del profesional tratante.
- En el caso de personas con discapacidad psíquica o intelectual que no se encuentran en condiciones de manifestar su voluntad, respecto de las cuales se analice la posible indicación y aplicación de tratamientos invasivos de carácter irreversible, sin perjuicio de la aplicación de la reglamentación particular que regula la materia.
- En caso de consultas que diga relación con la atención de menores de edad, el Comité deberá tener en cuenta especialmente el interés superior de éstos.

Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

La oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con los servicios de salud, hospitales, seremis de salud o ministerio de salud, facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud otorgadas en sus establecimientos. Su finalidad es garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las diversas materias en salud, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas.

Acceso a la OIRS

Los ciudadanos que quieran presentar reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, podrán hacerlo de forma presencial dirigiéndose a la oficina en la cual funciona la OIRS, en dependencias del Policlínico de Especialidades, y solicitar registrar su requerimiento. Además, estará disponible el acceso online al sistema OIRS <http://www.oirs.minsal.cl/>, en el sitio del Ministerio de Salud www.minsal.cl o llamando al fono Salud Responde 600 360 7777.

Plazos Definidos para Respuestas

- Los servicios públicos tienen un plazo máximo de 15 días hábiles para responder al usuario (a) sobre su reclamo o solicitud realizada. Esta respuesta puede contener información sobre el avance en el proceso de gestión o bien sobre la respuesta definitiva.
- En caso de reclamos o sugerencias referidas al plan auge, el plazo de respuesta es en general de 48 horas hábiles para que el establecimiento informe de la gestión y 15 días hábiles para que den una respuesta resolutive.
- En el caso que la solicitud haya motivado un sumario o investigación administrativa, el plazo máximo para enviar la decisión definitiva al ciudadano, no podrá exceder de 180 días.

Centro Asistencial Docente

El Hospital de San Vicente es un Hospital Docente Asistencial, condición que implica la participación en procesos asistenciales de alumnos de centros formadores que tienen convenios vigentes con el Servicio de Salud O'Higgins. El usuario podrá solicitar ser atendido sin presencia de alumnos si requiere un mayor resguardo de su privacidad.

7.- CARTERA DE SERVICIOS

La Cartera de Servicios de atención abierta tiene las siguientes prestaciones

- Consulta médica de especialidad de medicina interna, otorrinolaringología, urología, ginecología y obstetricia, cirugía pediátrica, pediatría, cirugía general, psiquiatría adulto y traumatología.
- Consulta psicológica, social y ocupacional.

- Consulta y prestaciones odontológicas de endodoncia, periodoncia, rehabilitación oral, ortodoncia, y rayos X dentales.
- Prestaciones especiales de tratamiento anticoagulante oral (TACO), UNACCESS y Cuidados Paliativos Oncológicos.
- Procedimientos quirúrgicos de cirugía general, traumatología, de ginecología y obstetricia, urología, otorrinolaringología, y cirugía infantil.
- Exámenes de laboratorio clínico y de medicina Transfusional.
- Procedimientos ambulatorios: curaciones, imagenología, ecografía y rehabilitación.

La Cartera de Servicios de atención cerrada tiene las siguientes prestaciones:

- Hospitalización médico-quirúrgica
- Hospitalización pediátrica
- Hospitalización ginecología y obstetricia
- Hospitalización en domicilio (servicio externalizado)

Prestaciones de Urgencia:

- Adulto
- Pediátrico
- Ginecología y Obstetricia

8.- PROCESO DE ATENCIÓN ABIERTA

La atención abierta del Hospital se realiza en diferentes servicios clínicos, cuyo acceso se describe a continuación:

Consulta Nueva de Especialidad Médica.

Para acceder a consultas de especialidad el usuario debe contar con una Interconsulta realizada en la Atención Primaria de Salud (APS) o en un Hospital de Baja Complejidad, siempre a través del Sistema de Información Hospitalaria FONENDO, y deberá contar con la respectiva pertinencia de destino en el Hospital de San Vicente. A su vez, las Interconsultas serán priorizadas por GES, criterio biomédico o de antigüedad en lista de espera.

Consulta Nueva de Especialidad Odontológica.

Para acceder a consultas de especialidad el usuario debe contar con una Interconsulta realizada en la Atención Primaria de Salud (APS) o en un Hospital de Baja Complejidad, siempre a través del Sistema de Información Hospitalaria FONENDO, y deberá contar con la respectiva pertinencia de destino en el Hospital de San Vicente. A su vez, las Interconsultas serán priorizadas por criterio biomédico o de antigüedad en lista de espera.

Control Médico y Odontológico.

Los controles de seguimiento serán indicados por el médico u odontólogo tratante de acuerdo con la periodicidad que éste establezca y la disponibilidad de horas en la respectiva agenda. Las horas se otorgan en el mesón de Admisión del Policlínico de Especialidades.

Procedimientos.

El acceso a procedimiento contempla la indicación médica realizada mediante el Sistema FONENDO, siendo priorizadas también por criterio biomédico o antigüedad en la lista de espera.

Contactabilidad.

El hospital cuenta con distintos mecanismos de contabilidad de pacientes:

- Telefónico.
- Sistema Informático Automático mediante WhatsApp.
- Carta Certificada.
- Citación en Visita Domiciliaria.

Responsabilidades del Usuario.

Será de responsabilidad del usuario o su tutor mantener actualizados los datos de contacto en el Departamento de Gestión de Demanda (Ex SOME) o a través de la página del hospital en la sección "**Actualiza tus datos**", así como también, dar aviso oportuno de la imposibilidad de asistir a una hora asignada previamente.

El usuario deberá llegar con la anticipación previamente indicada al momento de solicitar su hora, lo que corresponde a 20 minutos idealmente.

Por respeto al resto de los usuarios y no afectar su atención oportuna, el servicio podrá decidir no atender a quienes lleguen con retraso y no cumplan con las reglas de puntualidad requeridas. En este caso, el servicio podrá ofrecer alternativas de atención según corresponda.

Circunstancias de Fuerza Mayor.

Si por motivos de caso fortuito o de fuerza mayor no se pudieran llevar a cabo las consultas o procedimientos agendados, el Hospital a través de su Departamento de Gestión de Demanda coordinará con el usuario una nueva hora de atención.

Egreso Administrativo de Lista de Espera.

La salida de una lista de espera ocurre cuando se presentan causales de salida no médicas, las que han sido definidas por MINSAL. Para todo efecto, debe quedar explícitamente el registro en el sistema FONENDO la causal que se invoca, quien realizó el llamado, visita y/o gestión, cartas certificadas, y otra información importante que se requiera.

Consulta Obstétrica.

Por su naturaleza y carácter perentorio esta consulta tiene un flujo de atención diferenciado, cuyo acceso permite priorizar la atención médica mediante la atención por profesional de matronería a través de:

- Atención inmediata en policlínico.
- Derivación o ingreso a Unidad de Emergencia Gineco-obstétrica.

Garantías Explícitas en Salud (GES)

Según la garantía correspondiente y considerando la oportunidad y el acceso necesarios para cumplir con las diversas prestaciones que el sistema ofrece a los beneficiarios, se asignan cupos específicos y priorizados.

Derivación a Otros Establecimientos de Salud

La derivación a otros centros de la red de salud se lleva a cabo de la siguiente manera:

- Las especialidades médicas no disponibles en el Hospital de San Vicente se gestionan mediante la generación de interconsultas en el sistema FONENDO a otros hospitales de la red (Hospital de Rengo y Hospital Regional de Rancagua).
- El alta médica de hospitalización hacia la Atención Primaria de Salud (APS) se realiza mediante la generación de un enlace desde la atención cerrada a través del sistema FONENDO.
- El alta médica del policlínico de especialidades hacia APS se efectúa mediante la contrarreferencia a través del sistema FONENDO.

Evaluación Médica Interna (Especialidades Médicas Disponibles en el Establecimiento)

Cuando se requiera una evaluación por especialidad médica interna, esta se puede generar de la siguiente manera:

- Interconsulta de enlace a especialidad desde un servicio de hospitalización, con el propósito de atender la necesidad de un paciente.
- Interconsulta de especialidad a la alta médica de un paciente hospitalizado que requiere una evaluación posterior.
- Interconsultas generadas entre las especialidades médicas del Policlínico de Especialidades.

9. LABORATORIO, TOMA DE MUESTRA Y DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES

Acceso

Los usuarios que deseen acceder a estos servicios deberán presentar la orden de examen emitida por el médico tratante, realizar los procesos administrativos, cumplir con los requisitos de preparación específicos y presentarse a la hora citada, la cual será debidamente informada al momento de solicitar la atención. Además, los usuarios serán identificados conforme a la naturaleza de cada examen.

Acompañamiento de Usuarios

Con el fin de garantizar la seguridad e integridad del usuario, el Hospital podrá requerir la presencia de un acompañante mayor de dieciocho años tras la realización de ciertos exámenes. Este acompañante será responsable de cuidar del usuario una vez finalizada la atención de salud.

Confidencialidad de la Información y Resultados

Para cumplir con el principio de confidencialidad y las normas establecidas en la Ley N° 19.628 y la Ley N° 20.575, la entrega de los resultados de los exámenes se realizará exclusivamente al usuario o a su representante legal debidamente acreditado, quien deberá presentar la Cédula Nacional de Identidad del usuario. El retiro de los exámenes asociados a la Ley N° 19.779 y su respectivo reglamento se ajustará estrictamente a lo que estas disposiciones establecen.

Interpretación de Exámenes

El Hospital no se hace responsable de las consecuencias derivadas de la interpretación que los pacientes hagan de los resultados de los exámenes. Estos deben ser revisados e interpretados por un médico.

10. ATENCIÓN EN SERVICIO DE URGENCIAS

Ingreso

Para acceder a la atención, los usuarios son categorizados mediante un sistema de priorización según el nivel de urgencia de su patología, conocido como Manchester o ESI. La atención médica no se realiza por orden de llegada y no es necesariamente inmediata; el paciente en espera puede ser reevaluado.

Acompañamiento

Los pacientes adultos mayores o con dificultades de movilidad podrán ingresar al box de atención acompañados por hasta dos familiares, según su capacidad funcional. Estos deberán retirarse en caso de que se realicen uno o varios procedimientos. En el caso de los menores de edad, siempre deberán estar acompañados por un adulto responsable.

Prohibiciones Durante la Atención

Se prohíbe estrictamente a los usuarios grabar, filmar y/o registrar las instalaciones, los equipos, a otros usuarios, así como al personal administrativo y sanitario del Servicio de Urgencia, incluyendo la realización de procedimientos. Solo se permitirá el ingreso de teléfonos celulares y dispositivos electrónicos en modo silencio dentro de las áreas de atención médica.

Término de la Atención con Egreso a Domicilio

Al finalizar la atención, el paciente deberá abandonar el recinto de urgencias una vez obtenida su alta médica y tras la entrega del documento DAU.

Prescripción de Medicamentos

Los médicos del Servicio de Urgencia prescriben y administran los medicamentos necesarios durante el proceso de atención. Los fármacos requeridos para la continuidad del tratamiento se prescriben para su compra en farmacias comerciales y no serán despachados desde la Unidad de Farmacia del establecimiento, excepto para aquellos pacientes atendidos bajo la Ley de Accidentes Escolares N° 16.744.

Comportamiento Apropiado

Si el paciente, sus familiares y/o visitantes muestran comportamientos que perturben, denigren, discriminen o amenacen a otros usuarios, el personal administrativo, los miembros del equipo de salud y/o el jefe del Servicio de Urgencia de turno están facultados para solicitar la intervención de la fuerza pública, con el fin de restablecer el orden y requerir el abandono inmediato del recinto.

Especialidades Médicas

El Servicio de Urgencia del Hospital ofrece atención de médico general cuando se requiera, pero no cuenta con la disponibilidad de otras especialidades médicas. Esta circunstancia será informada oportunamente al usuario, quien deberá comprender y aceptar estas exclusiones.

Derivación a Centros de Mayor Complejidad

Cuando la condición de salud del paciente requiera evaluación y/o continuidad de atención en un centro de mayor complejidad, esta será coordinada por el médico tratante. El traslado se realizará mediante ambulancia del Hospital o del SAMU.

Ley de Urgencia en Salud

Es una norma que garantiza que las personas reciban atención en cualquier establecimiento de salud, impidiendo la negación de atención en casos de urgencia vital o emergencia. Se entiende que una emergencia implica toda condición clínica que conlleve riesgo de muerte o de secuela funcional grave si no se recibe atención médica inmediata e impostergable. Para asegurar la mejor cobertura, se debe considerar lo siguiente:

- **Usuarios Beneficiarios de FONASA:** Idealmente, deberían acudir a un establecimiento público de salud. Si, dada la circunstancia de urgencia vital, se atienden en un centro de salud privado, quien represente al paciente debe informar a FONASA por un medio comprobable para gestionar su traslado una vez que el profesional tratante certifique su estabilización. Si el paciente o su representante decide permanecer en el establecimiento privado tras la estabilización, las atenciones que reciba estarán cubiertas por la Modalidad Libre Elección.
- **Usuarios Beneficiarios de ISAPRE:** Idealmente, deberían acudir a la clínica u hospital establecido en su plan de salud, si tienen un prestador cerrado o preferente. Si, dada la urgencia vital, se atienden en otro centro de salud, quien represente al paciente debe avisar de inmediato a la ISAPRE por un medio comprobable para gestionar el traslado a la red de establecimientos definidos en su plan, una vez que el profesional tratante lo autorice. Si el paciente o su representante decide continuar en el centro de salud después de la estabilización, el costo de la atención será cubierto por la modalidad Libre Elección, si la tuviera.

Es responsabilidad del usuario y/o su representante estar adecuadamente informados sobre los alcances de la ley y realizar las gestiones necesarias.

11. PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN: INGRESO, ESTADÍA Y EGRESO

Para acceder a las prestaciones de atención cerrada, el paciente podrá hacerlo a través de:

- **Admisión por Servicio de Urgencia:** El paciente es derivado desde el Servicio de Urgencia.
- **Admisión de Paciente Programado:** El paciente ingresa al hospital para recibir atención cerrada. Deberá presentar la orden de hospitalización extendida por su médico y su cédula de identidad. Esta admisión estará sujeta a la disponibilidad de camas, lo cual será evaluado e informado por el personal pertinente.

Consentimiento Informado de Hospitalización

El paciente deberá nombrar un representante para facilitar la comunicación con el equipo de salud y, eventualmente, otorgar los consentimientos necesarios si el paciente se encuentra imposibilitado de manifestarse conforme a la normativa chilena vigente. El paciente deberá proporcionar información suficiente para contactar a su representante, quien deberá firmar el documento de consentimiento informado de hospitalización.

Artículos u Objetos de Valor

Los pacientes, familiares, acompañantes y visitantes deben evitar traer, portar y mantener objetos de valor dentro de las habitaciones y dependencias del hospital. En caso de que esto no sea posible, el paciente deberá entregar dichos objetos a quien lo acompañe al ingresar a la hospitalización, evitando dejarlos sobre el velador, la mesa de alimentación, el baño, la cama u otro lugar.

Identificación del Paciente

El paciente recibirá un medio adecuado de identificación conforme al protocolo respectivo, el cual deberá portar hasta el momento del egreso hospitalario.

Admisión

Al completar la admisión, se entregará al paciente, familiar y/o representante un documento

que contiene información sobre los horarios de visita, condiciones, restricciones o prohibiciones, riesgos asociados, acompañamiento, entre otros temas relevantes. Este documento deberá ser firmado por el paciente o su representante.

Estadía

El hospital asignará habitación y cama según disponibilidad.

Necesidad de Cuidador

Si el paciente lo requiere y según indicación médica necesita un cuidador permanente, la familia deberá proporcionarlo oportunamente.

Vigilancia Médica

La vigilancia médica del paciente es continua y se realiza de manera periódica por el equipo de salud tratante, según la complejidad y el estado del paciente. Las visitas médicas a los pacientes hospitalizados se llevan a cabo, preferentemente, de lunes a viernes, de 8:00 a 12:00 horas. Este horario puede variar según la organización interna de cada servicio. El paciente, su representante, familiares y visitantes deben cumplir con las indicaciones médicas y de enfermería, así como con las instrucciones del equipo tratante y administrativo.

Gestión del Cuidado

La gestión de los cuidados diarios del paciente hospitalizado es permanente y se programará de acuerdo con la naturaleza y la condición médica del mismo. El personal de enfermería visitará al paciente según su estado y la CUDYR, con la frecuencia necesaria. Durante la estadía, el paciente o su representante legal podrá solicitar la visita del personal de enfermería para resolver aspectos relacionados con su cuidado y tratamiento.

Alimentación del Paciente

La alimentación de los pacientes durante la hospitalización es una parte integral del tratamiento médico. Una vez realizada la indicación médica, esta será revisada e implementada diariamente por el equipo de nutricionistas del Hospital.

Horario de Alimentación:

- Desayuno: 7:30 horas
- Colación: 10:15 horas
- Almuerzo: 11:30 horas
- Once: 15:30 horas
- Cena: 18:30 horas
- Colación: 21:00 horas

Egreso Hospitalario

El alta hospitalaria del paciente será otorgada por el equipo tratante, quien le entregará un resumen de alta o epicrisis. Por la seguridad del paciente, este deberá trasladarse desde la habitación hasta abandonar completamente las instalaciones del Hospital en silla de ruedas. En caso de negarse a seguir esta indicación, deberá manifestar su voluntad por escrito. El egreso hospitalario se encuentra regulado por un protocolo institucional.

12. EVACUACIÓN

Casos de Emergencia

En caso de emergencia, el Hospital cuenta con vías de evacuación debidamente señalizadas en los pasillos y áreas comunes. Las zonas de seguridad están demarcadas.

Evacuación

En caso de emergencia que requiera evacuar un área o el recinto asistencial, el personal del Hospital está capacitado para dirigir la evacuación, controlando la situación y proporcionando instrucciones para la evacuación del establecimiento. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

13. VIGENCIA

La vigencia del presente reglamento del Hospital comenzará a regir desde la aprobación del Director mediante Resolución Exenta y tendrá duración indefinida, mientras no sea sustituido, modificado o complementado por una nueva versión.

