



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

## **REGLAMENTO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD FAMILIAR SAN ALBERTO HURTADO**

### **Que da cumplimiento a lo previsto en la Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud**

El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado tiene como misión “Contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad, con una mirada integral del ser humano, entregar un servicio de calidad, bajo el criterio de equidad en el acceso, asegurando un uso eficiente de los recursos, y en un modelo docente-asistencial, basado en la confianza, el respeto de los derechos de las personas, la tolerancia, la autocrítica y el autocuidado”.

El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado es un campo clínico modelo para la formación de profesionales de excelencia, respetuoso de la dignidad de las personas y de una moral basada en el magisterio de la iglesia católica al servicio a Chile.

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

### **TÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1:** El presente instrumento tiene por objeto regular el funcionamiento del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, en su calidad de prestador de salud institucional, en relación con las acciones vinculadas a la atención en salud y establecer los derechos y deberes de los usuarios del



## Documento Red Salud UC - CHRISTUS

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, en su vinculación con las unidades y personas que la conforman.

En lo no dispuesto en este Reglamento, regirán las disposiciones de la Ley 20.584 y sus disposiciones complementarias.

El presente reglamento se aplicará al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado

Cabe destacar que el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado es una institución de carácter docente, por tanto, en las prestaciones de salud podrán participar personas en formación de carreras del área de salud bajo la supervisión de un académico y/o profesional acreditado de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica. El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado y las unidades que lo integran tienen el carácter de campo de formación profesional y técnico.

**Artículo 2:** Para efectos de la aplicación e interpretación del presente Reglamento se entenderá por:

- a) Red de Salud UC - CHRISTUS: conjunto de establecimientos asistenciales, medios personales, materiales e inmateriales, 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 de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile y de CHRISTUS Health.
- b) Equipo de Salud: estará conformado por toda persona que tenga como función la realización de algún tipo de prestación o atención de salud o participación directa o indirecta en aquellas prestaciones. Atendida la naturaleza del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, se incluyen expresamente, sin que la enumeración sea taxativa, las siguientes personas: académicos, personas en formación profesional, investigadores, y otros profesionales y no profesionales que por cualquier causa se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud.
- c) Atención de Salud: es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud que se otorga a las personas naturales, sea en forma ambulatoria (abierta) o en bien en régimen continuado de atención (cerrada). Queda comprendida en la atención de salud aquellas acciones que constituyen apoyo diagnóstico y terapéutico y que son proporcionadas por el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.
- d) 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



## Documento Red Salud UC - CHRISTUS

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

sido superadas, permiten al paciente continuar su recuperación en otra institución o en forma ambulatoria.

- e) Alta ambulatoria: es el término de la etapa de atención abierta, ordenada por el equipo tratante.
- f) Alta por Defunción: es aquella que se produce tras fallecer el paciente que recibía atención cerrada y/o abierta.
- g) Alta Disciplinaria: es el término de la etapa de atención abierta y/o cerrada que se produce cuando el paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento de la Red Salud UC. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente.
- h) Alta por Traslado: es aquella que procede cuando el paciente es derivado a otro centro asistencial.
- i) Alta Voluntaria: es aquella solicitada por el paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo.
- j) Alta Forzosa: es aquella decretada por la Dirección del establecimiento, previa consulta al Comité de Ética, en caso que el paciente y/o su representante legal rechace el alta indicada por el tratante, originada por la voluntad del paciente de no ser tratado, interrumpir su tratamiento o por su negativa a cumplir las prescripciones médicas.
- k) Tipos de prestaciones de salud que otorga el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado: aquellas contenidas en el convenio que compromete la Red de Salud con las autoridades centrales por medio del convenio Marco y/o cualquier otro convenio vigente.
- l) Modalidad de Atención o Régimen de Atención:

Usuarios/a FONASA previamente inscritos. Sin existencia de pago directo.

Usuarios/a PRAIS según ley vigente a la fecha. Sin existencia de pago directo.

Entrega de prestaciones a usuarios/a privados (ISAPRE, CAPREDENA, DIPRECA, etc.) previo registro de antecedentes personales para efectos estadísticos, epidemiológicos y administrativos según las normas nacionales vigentes en los programas nacionales estandarizados y con previo cumplimiento de los requisitos pertinentes en:

Programa Nacional de Alimentación complementaria (PACAM-PNAC)



## Documento Red Salud UC - CHRISTUS

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

Programa Nacional de atención de los prematuros extremos (requisitos incluye atenciones de control sano en sistema de atención público para posterior despacho de PNAC)

Programa Nacional de inmunización (PNI).

Atención de programa de erradicación de la Tuberculosis (TBC).

- m) Orden de interconsulta: documento que emite el prestador individual con el objeto de solicitar alguna intervención en otro nivel de atención y/u otro prestador de salud.
- n) Cambio de Régimen de Atención: es el derecho de aquellos pacientes que siendo beneficiarios de un convenio vigente con el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado optan libremente por cambiarse a régimen privado.
- o) Convenio: acuerdo entre el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado y personas jurídicas de derecho privado o derecho público, tales como empresas del sector público, servicios de salud y/o empresas privadas.
- p) Registro de Incidentes: medio que permite consignar agresiones de palabra o de obra, maltrato a las personas, conducta impropia, amenazas, destrucción del equipamiento y los bienes muebles e inmuebles institucionales y las vulneraciones de los usuarios al presente Reglamento Interno.
- q) Recinto de Acceso Restringido: es aquel, que debidamente señalizado, sólo permite el acceso del personal autorizado del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.
- r) Medicamentos en stock o en el arsenal: son aquellos definidos por el Comité de Farmacia según la normativa emitida por el MINSAL para este tipo de establecimientos, como esenciales para el manejo de las principales necesidades de los pacientes.
- s) Objetos de valor del paciente, acompañante, familiares y/o visitas: son aquellos que el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado ha definido como tales en sus protocolos, como, por ejemplo, joyas, relojes, equipos electrónicos, teléfonos celulares, cheques, tarjetas de crédito, dinero, documentos, entre otros.
- t) Usuario: persona natural que recibe una atención de salud, su representante, sus familiares y demás personas que la acompañen o visiten.
- u) Red Pública de Salud: Red de administración pública cuya principal integrante es el Ministerio de Salud y cuya relación se establece por medio del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO).

**Artículo 3:** Los personas integrantes del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado observarán en su gestión el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, previstos en



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

el Título II de la Ley 20.584, el que incluye su forma de identificación y función, ya sea asistencial y/o docente.

A su turno, los usuarios del Centro Médico Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, sus familiares, acompañantes y visitas, deberán observar durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud, técnicos y administrativos que conforman el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado y a los demás usuarios de ésta. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar, siguiendo las pautas de comportamiento que contiene este instrumento.

Toda acción, tales como insultos, contactos y acosos físicos, agresiones, comportamientos temerarios, u omisiones, que contravengan el presente Artículo por parte de los usuarios serán debidamente consignados en el Registro de Incidentes que llevará cada Unidad del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

**Artículo 4:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado respeta y protege la vida privada, honra y confidencialidad de las personas durante su atención de salud. No obstante lo anterior, durante la atención de salud, podría obtenerse imágenes para difusión médica, científica o docente, así como para fines periodísticos o publicitarios, en cuyo caso se informará al paciente y/o representante legal y se le requerirá su autorización previa por escrito.

Con el objeto de resguardar la confidencialidad, privacidad y pudor de los usuarios del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado y del personal sanitario y administrativo, queda estrictamente prohibido a los usuarios, sus representantes, familiares y acompañantes, grabar, fotografiar y registrar por cualquier medio las instalaciones, a las personas que se encuentren desempeñando sus funciones, a otros usuarios, a sus acompañantes, así como tampoco registrar conversaciones e interacciones con el personal del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

Con la misma finalidad señalada en los incisos precedentes, la Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado no entregará información telefónica referente tanto al estado del paciente como a atenciones de salud y/o hospitalizaciones anteriores, salvo que el paciente o su representante expresare por escrito lo contrario.

**Artículo 5:** En el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado existirá una instancia de información al usuario sobre las atenciones de salud, la forma de acceder y su valor, las condiciones previsionales



## Documento Red Salud UC - CHRISTUS

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

requeridas, antecedentes que debe acompañar el usuario y los trámites que debe efectuar para obtener dicha atención.

**Artículo 6:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado tendrá a disposición de los usuarios la información actualizada sobre la canasta de prestaciones. Por su parte, el usuario tiene el deber de informarse respecto de estas, así como de los convenios vigentes y de su cobertura previsional.

Para acceder a esta canasta de prestaciones los usuarios deben estar previamente inscritos. Para que esta inscripción suceda se debe presentar carnet de identidad, certificación de FONASA al día, certificado de domicilio (o cualquier documento que lo acredite) y documento de traslado en el caso de estar inscrito en otro centro de salud pública de APS. Esta inscripción y el subsecuente acceso a las prestaciones pueden no ser inmediatas ya que está sujeta a la verificación de los antecedentes presentados por el solicitante.

**Artículo 7:** Los usuarios declaran estar en conocimiento que dentro de sus deberes se encuentra el pago de las prestaciones pecuniarias a la institución pertinente, ocasionadas con motivo de la atención en salud que reciba por parte del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

Pese a estar cubiertas las atenciones por pago previo (Según el sistema de financiamiento público en convenio) y no requerir un pago extra se podrá de informar al usuario el costo de algunas prestaciones otorgadas sólo con fines informativos y/o educativos.

Es la excepción el pago que debe realizar por la atención podológica que es de cobro particular por parte del prestador que provee el servicio (y debe ser cancelada por el paciente), pese a que se realiza dentro de la infraestructura del CESFAM San Alberto Hurtado.

**Artículo 8:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado velará en la medida de lo posible por la privacidad de los usuarios en sus atenciones de salud. No obstante, en las áreas comunes tales como recepción, admisión, puestos de atención al público y otros, y atendido el servicio que en ellos se presten, no constituirá vulneración a su privacidad el agendamiento, la confirmación y/o cancelación de horas, y el llamado al usuario para recibir la atención de salud por cualquier medio.

**Artículo 9:** Las acciones de los menores de edad, en el lugar de atención, áreas comunes y habitaciones, son de responsabilidad de sus padres o representantes legales, debiendo velar para que mantengan en todo momento un comportamiento acorde con una institución de salud.



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de visita y/o acompañante, de niños menores de siete años y de menores de edad convalecientes de una enfermedad.

**Artículo 10:** Podrán presentar la solicitud de copia de la ficha clínica las personas autorizadas por la ley, calidad que deberá ser acreditada por medios legales.

La solicitud de copia de ficha clínica debe dirigirse formalmente al Director del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado. Los informes de salud o situación psicosocial deben dirigirse formalmente al profesional tratante. En ambos casos se dispone de un plazo máximo de 15 días para su entrega al paciente o su representante.

**Artículo 11:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado no tiene servicio de ambulancia ni de urgencias, sin embargo para ocasiones definidas por el equipo tratante se cuenta con un servicio de traslado de apoyo básico asociado a una atención dentro del establecimiento que se otorgará según la indicación del tratante en la medida que esté disponible.

**Artículo 12:** Los usuarios del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado que reciban atenciones tendrán derecho a ser acompañados por sus familiares y/o personas significativas de su entorno vital, a menos que su acompañamiento signifique un riesgo para su tratamiento, obstaculice el normal desarrollo de las acciones clínicas y administrativas o el resguardo de los bienes institucionales del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

**Artículo 13:** Se prohíbe a los pacientes, sus familiares y/o visitas cualquier comportamiento que contravenga al orden público, la moral y las buenas costumbres. Se prohíbe, asimismo, las actividades sexuales de cualquier tipo, consumo de drogas ilícitas, alcohol, tabaco, práctica de juegos de azar y cualquier actividad que atente contra la dignidad e integridad física y psicológica de otros usuarios y del personal del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

La contravención a este Artículo por parte del paciente, autorizará a decretar su alta disciplinaria; por su parte la vulneración de este Artículo por otros usuarios, dará derecho a decretar su salida forzosa del recinto del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, así como impedir su ingreso.

Lo dispuesto en el inciso anterior será exigible a cualquier persona que ingrese a los establecimientos del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

**Artículo 14:** Si el paciente, sus familiares y/o visitas tienen comportamientos que perturben, denigren o amenacen a otros usuarios, al personal administrativo y/o a los miembros del equipo de salud, el Director del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado o su subrogante en su ausencia, está facultado para pedir el auxilio de la fuerza pública con el objeto de restablecer el orden y solicitar el abandono inmediato del recinto.

**Artículo 15:** Los estacionamientos adyacentes (internos) al Centro Médico son administrados por el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado. Por lo tanto, pueden disponer de su uso como la dirección de dicho centro estime conveniente, no siendo necesariamente de uso de los pacientes.

**Artículo 16:** Los usuarios, acompañantes, familiares y visitas no podrán circular por las dependencias del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado con ningún tipo de animal o mascota. Se exceptúan los perros guías, de señal, de servicio y de respuesta consignados en la Ley 19.284 y su respectivo reglamento.

**Artículo 17:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado mantendrá a disposición de los usuarios los horarios de funcionamiento de las distintas áreas del CESFAM y las señales de vías de evacuación existentes.

Los horarios de atención del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado son:

Los horarios generales de apertura y cierre de cada centro son desde las 08:00 a 20:00 lunes a jueves. Viernes de 08:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00. Sábado de 09:00 a 13:00. Los CESFAM puede presentar variaciones individuales dentro de cada área las que estarán visibles a los usuarios/a (bodega leche, toma de muestras, botiquín de farmacia, vacunatorio, etc.). Las variaciones específicas son informadas por medio de carteles visibles y actualizados.

En el caso de cierre por motivos de fuerza mayor (catástrofes naturales, accidentes, eventos no programados) en horarios de atención habitual se constatará en un informativo de lectura pública que incluirá los pasos a seguir para re-agendamiento de horas y/o continuidad de otras prestaciones según los recursos de cada centro.

En el caso de apertura fuera de los horarios habituales de atención por solicitud de las entidades centrales (MINSAL, SEREMI de Salud, SSMSO) queda a criterio de la red Ancora la forma de cumplimiento de los objetivos (prestaciones solicitadas, población objetivo, etc.) que propone el nivel





**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

central según los recursos disponibles humanos, técnicos y de infraestructura a menos que el sistema central explicita formalmente algún sistema en particular en el contexto de los convenios vigentes.

**Artículo 18:** Los usuarios del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado podrán recibir asistencia espiritual y/o religiosa conforme con su credo y/o religión, debiendo indicar la naturaleza y preferencia de dicha asistencia. En todo caso, esta asistencia espiritual deberá ser provista por el propio interesado, procurando no alterar el normal desarrollo de las acciones clínicas y administrativas del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado forma parte de una institución católica. Existe un servicio de pastoral de la salud que tiene por misión ofrecer a quien lo solicite apoyo espiritual, en los horarios y en la forma que les serán informados a los usuarios de la Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

**Artículo 19:** El presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado y por todos los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

## **TÍTULO II**

### **DE LAS ATENCIONES ABIERTAS (AMBULATORIAS)**

#### **Párrafo 1: Generalidades**

**Artículo 20:** El usuario/a inscrito tiene derecho a las prestaciones establecidos por convenio con el SSMSO (anexo 01) para APS y se realizan según la disponibilidad de agenda en el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, sin embargo, aquellos usuarios/a que pese a estar inscritos están fuera de la delegación territorial del centro (límites físicos territoriales Anexo 02) quedan exentos de las prestaciones que se entregan a domicilio pudiendo trasladarse a un centro más cercano a su domicilio que le pueda entregar la prestación. Dicha prestación puede ser otorgada en el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado si el usuario/a acude a atención programada previamente.

El centro cuenta con prestaciones definidas por el MINSAL para APS entregadas por profesionales médicos y no médicos, técnicos del área de la salud y administrativos. El profesional y no profesional asignado a cada prestación es de injerencia de la administración de cada Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.



## Documento Red Salud UC - CHRISTUS

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

Los Centros Médico Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado no cuentan con servicio de urgencia, debiendo recurrir de requerirlo a derivaciones al sistema de salud público y centros de referencias del nivel primario (Servicio de Urgencia SAPU), secundario (Centro de Referencia de Salud CRS; Centro Diagnóstico Terapéutico CDT) y terciario (Servicio de Urgencia Hospitalario), siendo parte de su labor la estabilización del usuario/a hasta la llegada del equipo especializado y/o su traslado en los medios que el tratante médico estime pertinente.

**Artículo 21:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado cuenta con 4 equipos sectorizados e identificados con colores (azul, verde, rojo y amarillo).

Dos equipos clínico de cabecera conformada por personal administrativo, técnico y/o auxiliar de enfermería y dental, profesionales médicos y no médicos. En esta área se entregan las distintas prestaciones del plan de salud asociadas al convenio con el SSMSO respecto a APS (azul y verde)

Un equipo de apoyo clínico conformado por técnicos y/o auxiliares de enfermería y profesionales de la salud. Esta área entrega servicios transversales que incluyen la atención de vacunatorio, bodega de leche, despacho de fármacos, atención kinesiológica, atención nutricional, toma de muestras de laboratorio y procedimientos diagnósticos y terapéuticos derivados desde las consultas de los equipos de cabecera y/o por consulta espontánea de los usuarios cuando corresponda (rojo).

Un equipo administrativo conformado por personal administrativo y un jefe administrativo. Esta área realiza labores de agendamiento y resolución de situaciones administrativas (dación de horas, reasignación de agendas, ubicación de usuarios, etc.) asociadas al proceso de atención de salud del usuario/a (amarillo).

Cada equipo está a cargo de una jefatura que a su vez depende de la dirección del centro. (Anexo 03)

**Artículo 22:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado no cuenta con la disponibilidad permanente de todas las disciplinas, circunstancia que le será oportunamente informada al usuario, quien deberá comprender y aceptar estas exclusiones.

**Artículo 23:** Para acceder a la atención, los usuarios deberán acreditar su identidad, mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad, incluyendo los menores de edad. No se practicarán exámenes, u otros procedimientos, sin la presentación de la orden médica en la ficha electrónica.



## Documento Red Salud UC - CHRISTUS

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

Asimismo, el usuario deberá dar cumplimiento a la preparación previa exigida para la realización de exámenes y/o procedimientos específicos, lo que será sometido a comprobación como requisito para ser atendido.

Al momento de quedar concretada la inscripción cada usuario/a queda asignado –según la dirección del domicilio- a un equipo de cabecera (profesionales médicos y no médicos, técnicos y administrativos) para su atención y la entrega de las prestaciones. El usuario/a puede solicitar cambiarse de profesional médico y no médicos de atención dentro del equipo, sin embargo queda a disponibilidad del recurso humano existente. También puede solicitar cambiarse de equipo dentro del mismo Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, quedando a decisión de la jefatura de los equipos y/o la dirección de cada centro (según los antecedentes disponibles en el momento de la solicitud, la distribución de personas inscritas en cada equipo y los recursos humanos existentes en cada equipo).

**Artículo 24:** La solicitud de horas para consultas o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por los medios de contacto que dispone el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, sea telefónicos, electrónicos o presenciales, según corresponda.

Es responsabilidad del usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado poder tomar contacto con él en caso que fuera necesario.

Es responsabilidad exclusiva del usuario o su representante dar aviso oportuno de la imposibilidad de asistir a la hora agendada previamente.

Hay algunas prestaciones que son excepciones y sólo se agendan presencialmente al interesado o algún tercero en su nombre. Si el usuario no está conforme con el horario propuesto para una atención puede preguntar por opciones, sin embargo su existencia queda bajo la disponibilidad de las agendas y profesionales existentes.

El usuario deberá llegar con la anticipación previamente indicada al momento de solicitar su hora. Por respeto al resto de los usuarios y no afectar su atención oportuna, el servicio podrá decidir no atender a quienes lleguen con atraso y no cumplan con las reglas de puntualidad requeridas. En este caso, el servicio podrá ofrecer alternativas de atención.



## Documento Red Salud UC - CHRISTUS

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

Si por motivo de caso fortuito o fuerza mayor, no se pudiera llevar a cabo las consultas o procedimientos agendados, el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado coordinará con el usuario una nueva hora.

Con tres inasistencias injustificadas y/o no avisadas con la anticipación dicha el centro es libre de gestionar una reunión con el encargado del equipo de cabecera con el fin de apoyar el buen uso de las horas disponibles. Si esto se repite posteriormente el centro es libre de gestionar una reunión con el director de dicho centro las veces que se considere necesario. Todo lo anterior para resguardar la adecuada gestión del recurso prestaciones para todos los usuarios del sistema. Las acciones anteriormente descritas no impiden la atención en situación de urgencia del usuario y la mantención de todas las prestaciones posterior a la regularización de las inasistencias.

**Artículo 25:** El usuario podrá ser acompañado durante la consulta por persona adulta, siempre que esto no perjudique la seguridad, la calidad y la confidencialidad de la atención.

Los menores de dieciocho años deben concurrir a consulta y/o procedimiento acompañados por un adulto responsable, salvo las excepciones calificadas que se le indicarán cuando corresponda en cada servicio.

Se recomienda que los menores de siete años estén acompañados por dos adultos aptos para su supervisión permanente. El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado no se hace responsable del cuidado ni entretención de los menores que permanezcan en la sala de espera.

**Artículo 26:** Durante el proceso de atención, es deber del paciente efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto de su diagnóstico, tratamiento y otras indicaciones.

Los usuarios deberán llevar los documentos, tales como recetas, exámenes y otros al momento de su atención. Éstos no serán recibidos por los funcionarios del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado ni en los mesones en otro momento.

**Artículo 27:** Todo evento adverso asociado a la atención de salud y/o error programático en el programa de vacunación será informado formalmente al usuario afectado y/o su representante por parte del encargado del área con una explicación de las medidas terapéuticas o de vigilancia a seguir, además de seguir los flujos establecidos por el nivel central (MINSAL y/o SEREMI) y privado (Red de Salud UC - CHRISTUS) y acorde a la ley de derechos y deberes del paciente.



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

**Artículo 28:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado no se hace responsable por pérdidas y hurtos de objetos personales, que sean ingresados por los usuarios al momento de su atención.

**Artículo 29:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado podrá condicionar la atención de un usuario cuando conste en el Registro de Incidentes respectivo que él o sus acompañantes han incumplido los deberes señalados en la Ley 20.584 y en el presente Reglamento Interno.

El registro de dichos incidentes serán informados al paciente o sus acompañantes personalmente o por medio de carta a su domicilio registrado en la ficha clínica. (Anexo 04)

**Artículo 30:** Está estrictamente prohibido fumar en las dependencias del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

**Párrafo 2: De la atención odontológica en la Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado**

**Artículo 31:** Para recibir la atención odontológica, el usuario será sometido a un examen clínico y radiográfico con el fin de obtener un diagnóstico y generar el plan de tratamiento que corresponda.

Los siguientes incumplimientos por parte del usuario permitirán al profesional poner fin anticipado al plan de tratamiento acordado:

- a) Situaciones que afecten la correcta ejecución del plan de tratamiento.

**Párrafo 3: Laboratorio, Toma de Muestra y del Diagnóstico Por Imágenes**

**Artículo 32:** Los usuarios que accedan a estos servicios, deberán presentar la solicitud emitida por su profesional tratante y realizar los procesos administrativos, cumplir con los requisitos de preparación específicos y presentarse a la hora exigida y debidamente informada al momento de solicitar la atención. Los usuarios serán debidamente identificados en conformidad a la naturaleza de cada examen.

**Artículo 33:** Con el objeto de garantizar la seguridad e integridad del usuario, una vez realizados determinados exámenes, el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado le exigirá la presencia de un acompañante mayor de dieciocho años, quien deberá responsablemente cuidar del usuario una vez finalizada la atención de salud.

Lo anterior también se aplicará en el evento que el usuario sea menor de edad.



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

**Artículo 34:** Para dar cumplimiento al principio de la confidencialidad y las normas contenidas en la Ley 19.628 y en la Ley 20.575, la entrega de los resultados de los exámenes, se hará exclusivamente al usuario o a su representante legal, debidamente acreditado, presentando el número de folio de la Orden de Atención y/o la Cédula Nacional de Identidad del usuario.

El retiro de los exámenes asociados a la Ley 19.779 y su respectivo Reglamento, se ajustará estrictamente a lo previsto en ellos.

Algunos exámenes, sólo pueden ser retirados en el Mesón de la Unidad de Toma de Muestra y/o con un profesional del Centro de Salud no podrán ser consultados por vía electrónica o en la página web de la Red Salud UC.

El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado no tiene responsabilidad alguna de las consecuencias derivadas de las interpretaciones que los pacientes hagan de los resultados de los exámenes, los que deberán ser revisados e interpretados por un médico.

**Párrafo 4: De Vacunatorio, Bodega de leche y Botiquín de Farmacia.**

**Artículo 35:** El vacunatorio del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado entrega solamente las vacunas dentro del Programa Nacional de Inmunización (PNI) a toda la población beneficiaria establecida desde el nivel central, las cuales se conservan según la normativa de cadena de frío y conservación vigente. Está prohibida la administración de cualquier vacuna externa a las entregadas por en nivel central (MINSAL – SEREMI de Salud) independiente de su conservación.

El proceso de inmunización del PNI esta regularizado desde el Nivel central desde son entregadas las vacunas. La calidad técnica de las vacunas es de exclusiva responsabilidad del ISP, sin embargo, cualquier efecto de adverso posiblemente asociado a las vacunas debe ser notificada para apoyar la labor de vigilancia de esta instancia por los medios que la SEREMI de salud ha establecido. El responsable de esta notificación es el profesional tratante que pesquisa el caso o en su defecto el profesional de enfermería a cargo del vacunatorio.

Es de responsabilidad del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado mantener el stock de vacunas adecuado para cubrir las necesidades de su población, excepto cuando existan situaciones a nivel central (SEREMI de Salud y/o CENABATS) que impidan cumplir con la prestación. En el caso de quiebres de stock y/o retiro de las vacunas es de responsabilidad del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado mantener informada a la población beneficiaria sobre la situación con la



## Documento Red Salud UC - CHRISTUS

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

información entregada a nivel central, según la pertinencia clínica correspondiente así como del proceso de resolución de la situación. Esta entrega de información es por el mecanismo que el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado estime conveniente.

**Artículo 36:** La Bodega de leche se encarga de la distribución de los alimentos lácteos y no lácteos asociados al Programa Nacional de Alimentación Complementaria (PNAC) a la población beneficiaria que el Ministerio instruye.

Es de responsabilidad del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado mantener el stock de Alimentos lácteos y no lácteos adecuado para cubrir las necesidades de su población, excepto cuando existan situaciones a nivel central (SEREMI de Salud y/o CENABATS) que impidan cumplir con la prestación. En el caso de quiebres de stock y/o retiro de los alimentos es de responsabilidad del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado mantener informada a la población beneficiaria sobre la situación con la información entregada a nivel central, según la pertinencia clínica correspondiente así como del proceso de resolución de la situación. Esta entrega de información es por el mecanismo que el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado estime conveniente.

**Artículo 37:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado cuenta con un botiquín de farmacia donde se realiza la dispensación de los fármacos prescritos por los profesionales habilitados por ley para ello y que han realizado prestaciones asociados a dicha prescripción en el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

Las recetas son emitidas electrónicamente por el profesional habilitado en la ficha individual del paciente. Además se debe sumar una receta de papel, según la normativa ministerial vigente, en el caso de los psicotrópicos y estupefacientes. No se entregarán fármacos sin las recetas correspondientes.

Las recetas crónicas pueden ser emitidas con un intervalo de retiro máximo de 30 días según la normativa vigente. Las recetas agudas no retiradas tienen una validez de 3 días hábiles.

La calidad técnica de los medicamentos es de exclusiva responsabilidad del ISP, sin embargo, cualquier efecto de adverso posiblemente asociado al medicamento debe ser notificada para apoyar la labor de vigilancia de esta instancia por los medios que la SEREMI de salud ha establecido. El responsable de esta notificación es el profesional médico y/o no médico tratante que pesquisa el caso.



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

En el caso de quiebres de stock y/o retiro de fármacos es de responsabilidad del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado mantener informada a la población beneficiaria sobre la situación con la información entregada a nivel central (laboratorio y/o CENABATS) según la pertinencia clínica correspondiente así como del proceso de resolución de la situación. Esta entrega de información es por el mecanismo que el Centro Médico estime conveniente.

**Párrafo 5: De los procedimientos establecidos y los profesionales de salud responsables de proporcionar a las personas, a su representante legal o la persona a cuyo cuidado se encuentre, según corresponda, la información sobre su estado de salud.**

**Artículo 38:** La entrega de información sobre el estado de salud del paciente se realizará directamente a éste, o a su representante legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre por el profesional tratante.

El paciente deberá nombrar un representante, para los efectos de facilitar la comunicación con el equipo de salud tratante y eventualmente otorgar los consentimientos que pudieren ser necesarios siempre y cuando el paciente se encontrare imposibilitado de manifestarlo en los términos previstos en el ordenamiento jurídico chileno vigente. El paciente deberá proporcionar datos e información suficientes que permitan tomar contacto oportuno con su representante.

En el proceso de atención de salud puede surgir la necesidad de ubicar al usuarios/a ya sea por vía telefónica, mail o a domicilio. Se podrá solicitar al profesional administrativo y/o técnico la ubicación del usuario/a para citar a controles, toma de exámenes y/u otro procedimiento terapéutico y/o diagnóstico, sin embargo estos no poseerán información clínica asociada al proceso terapéutico (solo darán hora).

En el caso de no encontrar al usuario/a directamente afectado se le dejará el mensaje telefónico o una citación que contenga la hora de citación (de ser necesario) o la necesidad de contactarse con su centro de salud sin detalles clínicos de la situación particular.





**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

**Artículo 39:** Es deber del paciente o su representante informarse de los costos de atención, consultando el arancel que se encuentra a su disposición en los respectivos Servicios. Asimismo es su deber consultar con FONASA la cobertura correspondiente a su categorización.

**Párrafo 6: De los procedimientos relacionados con la visita o supervigilancia médica de rutina, de gestión de cuidados y alimentación según la condición médica de la persona**

**Artículo 40:** En los casos en que procediere, el paciente será evaluado periódicamente por el equipo de salud tratante, según la complejidad y su estado lo requieran. La gestión de cuidados cotidianos será programada en consideración a la naturaleza y condición médica del paciente.

**Artículo 41:** Para disminuir al máximo los riesgos de caídas del paciente, éste, su cuidador, sus familiares, representante legal y/o cuidador deberán observar estrictamente las medidas de seguridad que el personal les enseñará.

**Artículo 42:** Los familiares, acompañantes y/o visitas de los usuarios deberán de abstenerse de concurrir a las dependencias de la Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado en caso de presentar síntomas de enfermedades contagiosas que pongan en riesgo la salud y/o seguridad de los pacientes.

Se prohíbe a los usuarios, familiares, visitas y/o acompañantes el ingreso y porte de armas, material inflamable, explosivos, sustancias peligrosas, alcohol, cigarrillos, y drogas ilegales, en dependencias del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

Se prohíbe a los usuarios, familiares, visitas y/o acompañantes ingresar y proveer alimentos y bebidas de cualquier clase al paciente, así como para el consumo personal de las visitas y familiares en los box de atención. Se prohíbe a los familiares, acompañantes y/o visitas ingerir o consumir los alimentos destinados al consumo y dieta del paciente.

El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado no cuenta con instalaciones destinadas a guardar alimentos de los acompañantes, visitas, y/o familiares ni para prepararlos, cocinarlos ni calentarlos.

**Artículo 43:** Los familiares, acompañantes y/o visitas de los pacientes deberán respetar en su comportamiento, en todo momento, la privacidad, pudor y descanso de todos los pacientes. Esta obligación incluye el abstenerse de generar ruidos que perturben el quehacer sanitario y administrativo del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado y la tranquilidad de los pacientes.



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

En salas comunes estará restringido el uso de celulares y aparatos electrónicos por parte de los familiares, acompañantes y/o visitas de los pacientes.

**Párrafo 7: De las derivaciones y/o prestaciones fuera de cada centro.**

**Artículo 44:** El Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado deriva hacia los centros pertinentes de la red de salud pública según los mapas de derivación existentes. Estas se realizan por medio de interconsultas electrónicas y/o en papel. El agendamiento de estas prestaciones es de completa responsabilidad del nivel secundario de salud y responde a la oferta existente.

Existen compras de servicios externos de mejora de resolutiveidad para atención primaria que pueden ser derivados a prestadores fuera de la red pública de salud. Para cada caso hay flujos particulares establecidos que serán informados a cada paciente al momento de la solicitud de dicha prestación para su cumplimiento.

Es de responsabilidad del paciente asistir a las horas citadas en las instancias anteriormente señaladas.

**Párrafo 8: Procedimiento del Alta**

**Artículo 45:** En el caso de tener atenciones hospitalarias, el alta hospitalaria del paciente será otorgada por el equipo tratante del centro donde se realizó dicha atención. Este resumen de alta deberá ser presentado por el paciente y/o su representante legal en el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado a su regreso a las atenciones ambulatorias.

**Artículo 46:** Una terminada la atención en el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado el paciente deberá revisar cuidadosamente las instalaciones de la consulta o sala de procedimiento, confirmando que no ha dejado ningún objeto personal al interior de ésta.

**Artículo 47:** El alta disciplinaria es el término de la etapa de atención de salud que se produce cuando el paciente incurre en maltrato o actos de violencia en contra de los integrantes del equipo de salud, otros pacientes o cualquier persona, o contra las instalaciones y equipamiento del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado. También procederá cuando el paciente no da cumplimiento a las



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

normas y deberes que le impone el presente Reglamento Interno del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado. Esta medida podrá ser ordenada siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente.

El alta voluntaria es aquella solicitada por el paciente, o su representante legal, con pleno conocimiento de las consecuencias que este acto pudiere originar, en contra de la orden médica y bajo su propio riesgo.

**Párrafo 9: Oratorio.**

**Artículo 48:** El oratorio es un espacio de reflexión personal disponible para la comunidad en la que está inserto el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado. Estarán disponibles a la comunidad en los horarios que el centro está abierto. En el caso que la comunidad requiera su utilización fuera de los horarios de funcionamiento del centro esto se puede autorizar previa consulta y/o solicitud escrita a la dirección del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

**TÍTULO III**

**DEL COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL**

**Artículo 49:** El Comité de Ética Asistencial asesora sobre los problemas ético-clínicos que se suscitan en relación a las prestaciones de salud otorgadas por el Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado. Se hace presente que este Comité no tiene dentro de sus funciones el conocimiento ni la resolución de reclamos, quejas o insatisfacciones de los usuarios, así como tampoco la realización de auditorías, ni imposición de sanciones. Las opiniones del Comité tendrán siempre el carácter de sugerencia o recomendación y no son vinculantes.

**Artículo 50:** Podrán solicitar la opinión del Comité de Ética Asistencial, los miembros del equipo de salud, el paciente o su representante legal según sea el caso, a través de los canales de comunicación telefónicos y electrónicos habilitados para tales efectos.



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

**TÍTULO IV**

**SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**Artículo 51:** La Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado cuenta con un procedimiento interno de gestión de consultas sugerencias, opiniones y reclamos, cuyo texto está permanentemente a disposición del usuario. Su recepción y tramitación están a cargo de personal habilitado.

Las consultas y el acceso a la información relevante para el paciente se harán en conformidad al Artículo 5° del presente reglamento.

Cualquier solicitud ciudadana, para poder ser respondida, debe ser emitida por un adulto o el representante legal en el caso de los menores de edad.

**Artículo 52:** En todas las dependencias del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, el usuario podrá presentar su insatisfacción, por escrito, llenando el formulario pertinente.

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

Será requisito esencial que el usuario indique claramente su dirección de correo electrónico, teléfono y dirección, con el objeto hacerle llegar la constancia de recepción del reclamo.

No se admitirán los reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Parte de su información puede ser utilizada (anónimamente) para elaborar estadísticas tendientes a dar respuesta y el desarrollo de estrategias de mejora de la atención a las personas.

En el caso que el usuario/a no se sienta satisfecho con la respuesta a su solicitud ciudadana se le orientará sobre el siguiente nivel de atención.

**Artículo 53:** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10° del Decreto Supremo Número 35 del año 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre procedimiento de reclamo de la Ley 20.584, en algunos casos, el primer contacto con el usuario se hará personalmente o por vía telefónica.



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

**TÍTULO V**

**DE LAS DIVERSAS VÍAS DE EVACUACIÓN EXISTENTES**

**Artículo 54:** En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los pasillos y áreas comunes del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

**Artículo 55:** En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado encargados de dirigir la evacuación tomarán el control de la situación e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

Artículo 55: El siguiente mapa establece las vías de acceso y evacuación del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado (anexo 05).

**TITULO FINAL**

**Párrafo 1: De las sanciones**

**Artículo 56:** El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios autorizará al equipo tratante a ordenar:

- a) Amonestación verbal.
- b) Restricción de ingreso a las dependencias del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado. En caso que el usuario se negare a acatar esta medida, la autoridad del establecimiento podrá requerir la presencia de la fuerza pública para hacerla cumplir.
- c) Abstención de agendar horas respecto de aquellos usuarios que han incurrido en maltrato de palabra u obra hacia cualquier integrante del equipo tratante y/o personal administrativo del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, hechos consignados previamente en el Registro de Incidentes.

**Artículo 57:** El incumplimiento de las normas del presente Reglamento Interno por parte de los usuarios autorizará a la autoridad del establecimiento a ordenar:

- a) Amonestación verbal.



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

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

**Artículo 58:** Si el usuario cometiere actos de violencia física y/o verbal en contra de los integrantes del equipo de salud, de los usuarios y demás personas que se encontraren en las dependencias del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

**Artículo 59:** Si el usuario ocasionare daño o destrucción en los bienes y dependencias del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado, ésta podrá perseguir la responsabilidad penal y/o civil que corresponda de acuerdo con las normas generales.

**Artículo 60:** 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 de la Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado llevará para tales efectos.

**Párrafo 2: De la Vigencia del presente Reglamento Interno**

**Artículo 61:** El Reglamento Interno del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado comienza regir desde la aprobación del Director de la Red de Salud UC – CHRISTUS y del Director del Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión.



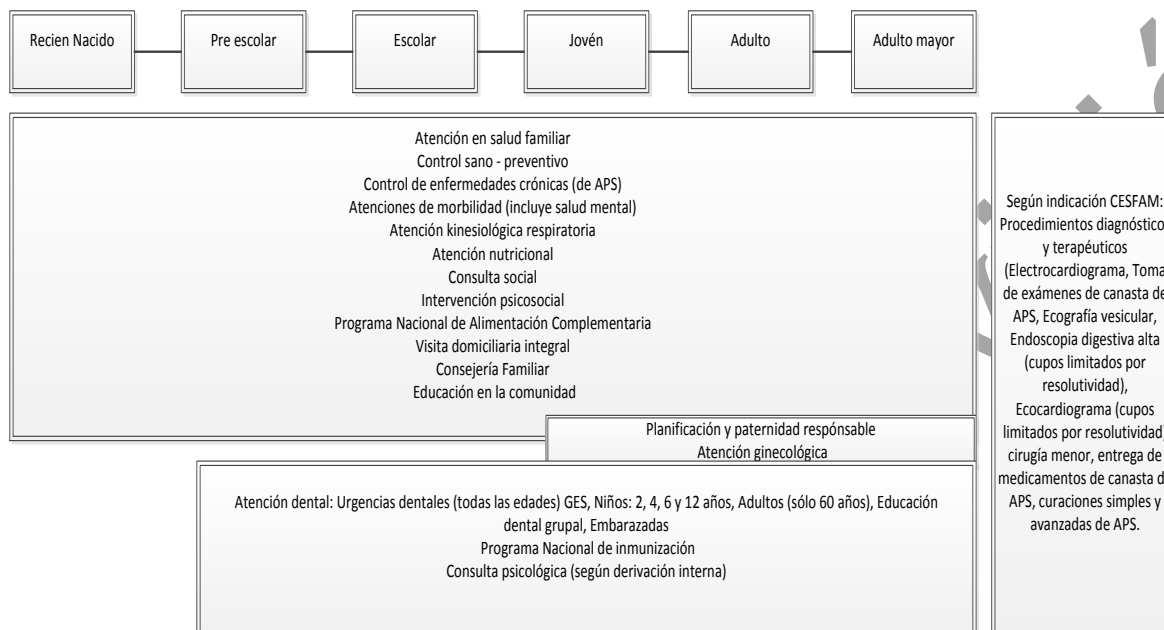
**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

**ANEXOS**

**Anexo 01: Prestaciones establecidas según convenio de salud.**



PRESTACIONES	ÁREA DEL NIÑO Y JOVEN	ÁREA DEL ADULTO	ÁREA DEL ADULTO MAYOR	SALUD ORAL
Ingreso control prenatal Chile crece contigo + consejería VIH	X	X		
Control prenatal controles	X	X		
Ingreso recién nacido Chile crece contigo	X	X		
Control puerperio	X	X		
Planificación y paternidad responsable	X	X		
Control ginecológico preventivo	X	X		
Control de menopausia y climaterio (con y sin encuesta de calidad de vida)		X	X	
Consulta de morbilidad obstétrica	X	X		



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

Consulta de morbilidad ginecológica (incluye ETS/VIH/SIDA)	X	X		
Educación grupal	X	X	X	X
Consulta nutricional	X	X	X	
Control de malnutrición	X			
Consulta social	X	X	X	
Consulta salud mental	X	X	X	
Visita domiciliaria	X	X		
Consulta kinésica	X	X	X	
Ingreso ira-era	X	X	X	
Control kinésico ira - era leve-moderados y graves	X	X	X	
Auditoria fallecidos por neumonía	X	X	X	
Control de salud	X	X	X	
Control de lactancia materna	X			
Consulta de morbilidad	X	X	X	
Consulta de morbilidad de urgencia	X	X	X	
Control de signos vitales o antropometría pre morbilidad	X	X	X	
Control de crónicos	X			
Consulta por déficit de Desarrollo psicomotor	X			
Consulta kinésica	X			
Atención a domicilio (alta precoz)	X	X	X	
Tratamiento y curaciones (excepto pie diabético)	X	X	X	
Consejería en salud sexual y reproductiva	X			
Intervención psicosocial	X	X	X	
Consulta de crónicos Hipertensión arterial		X	X	
Consulta de crónicos Diabetes Mellitus		X	X	
Control de signos vitales o antropometría pre cv		X	X	
Consulta de crónicos epilepsia		X	X	
Consulta de crónicos asma-enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)		X	X	





**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

Control de signos vitales o antropometría pre EPOC-Asma		X	X	
Control tuberculosis		X	X	
Curaciones de pie diabético		X	X	
Examen de salud				X
Profilaxis (destartraje y pulido supra y sub gingival)				X
Aplicación de sellantes				X
Flúor tópico				X
Urgencias				X
Pulpotomías				X
Obturaciones temporales				X
Obturaciones definitivas				X
Exodoncia				X
Endodoncia				X
Consejería familiar	X	X	X	
Visita domiciliaria integral	X	X	X	
Programa nacional alimentación complementaria	X	X	X	
Ecografía obstétrica 1° trimestre	X			
Ecografía mamaria*		X	X	
Eco tomografía abdominal*		X		
Mamografía*		X	X	
Programa nacional inmunización	X	X	X	
Radiografías de pelvis*	X			
Podología para usuarios con úlcera de pie diabético activa		X	X	
Cirugía menor	X	X	X	
Electrocardiograma	X	X	X	
Ecocardiograma**	X	X	X	
Endoscopias digestivas altas (c/s biopsia)**		X	X	
Rectosigmoideoscopia (c/s biopsia)**		X	X	
Radiografías dentales	X	X	X	



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

Radiografías de tórax AP Y AP-L	X	X	X	
Laboratorio	X	X	X	
Test de ejercicio	X	X	X	
Espirometría	X	X	X	
Consultas de otorrinolaringología*		X		
Consultas de oftalmología*		X		
Entrega de lentes*		X		
Entrega de audífono*		X		
Prótesis dentales*				X
Audiometría*		X		

\*Prestaciones asociadas a Resolutividad a edades específicas (no abiertas a toda la población) y limitadas a números anuales.

\*\* Prestaciones de innovación de resolutividad en APS en Ancora con financiamiento propio.

Vigente en REVISIÓN

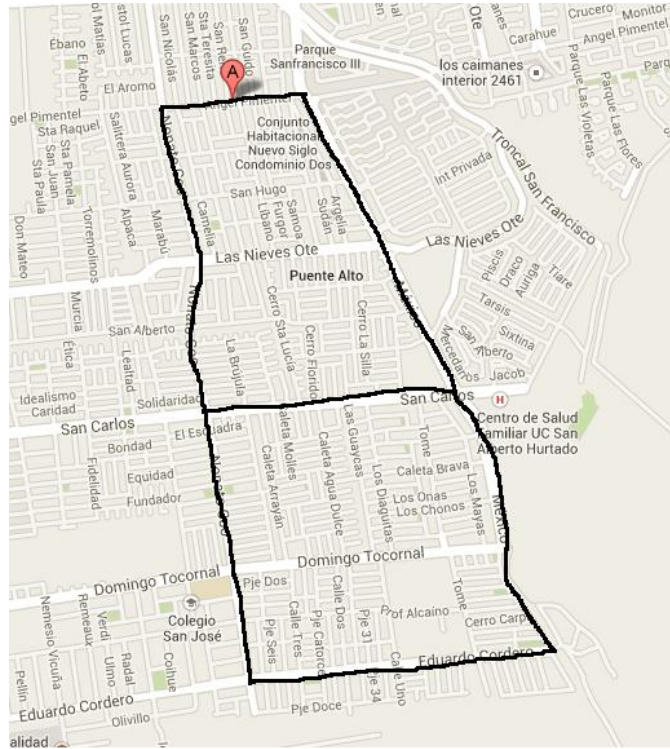


**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

**Anexo 02: Mapa de Territorio de Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**



SIÓN

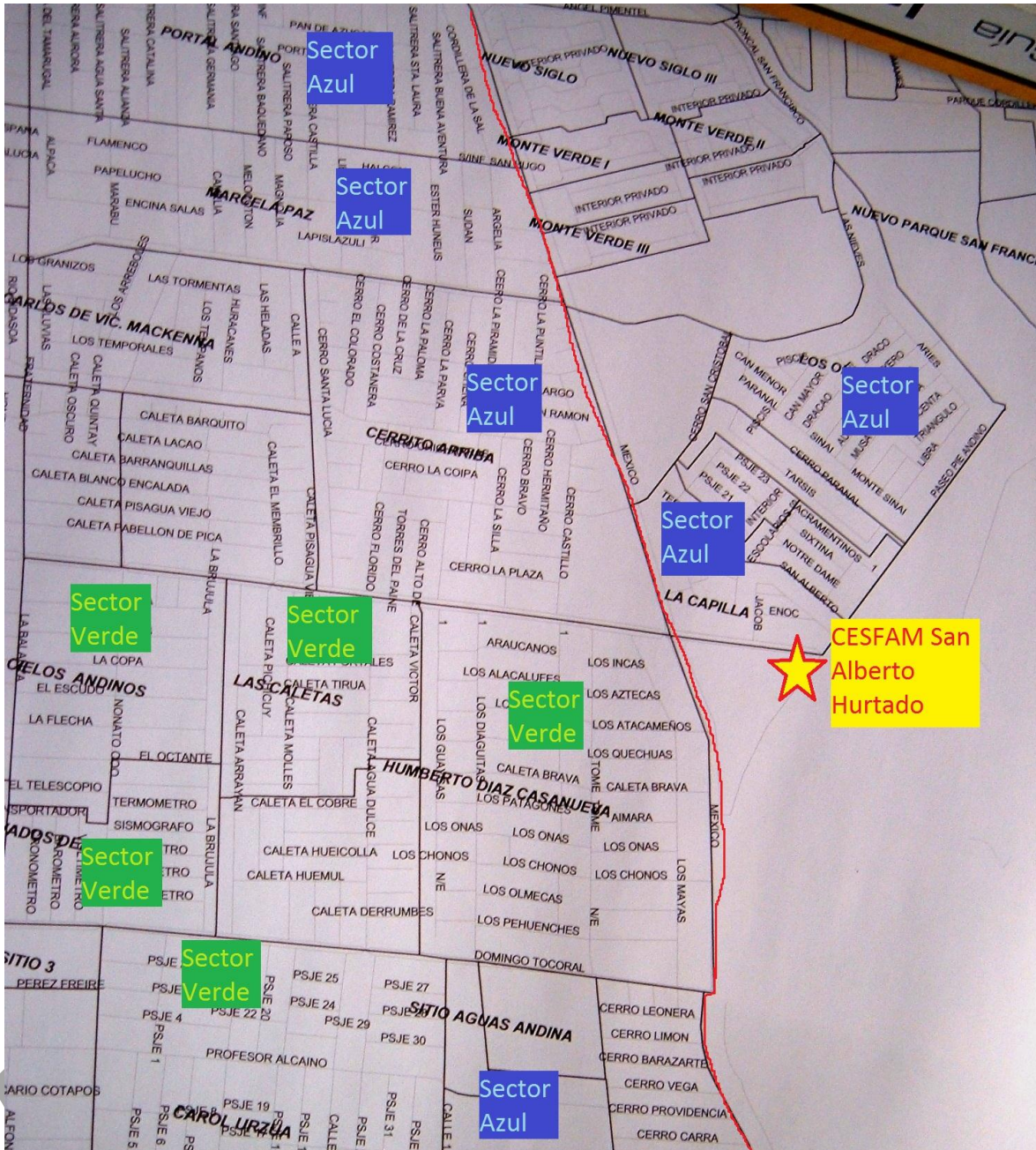
Vigente



Documento Red Salud UC - CHRISTUS

Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.



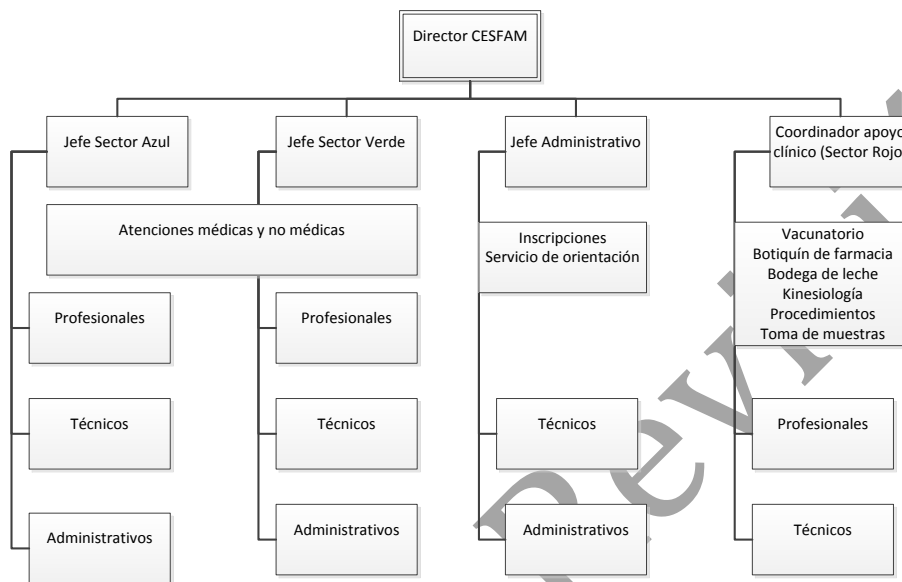


Documento Red Salud UC - CHRISTUS

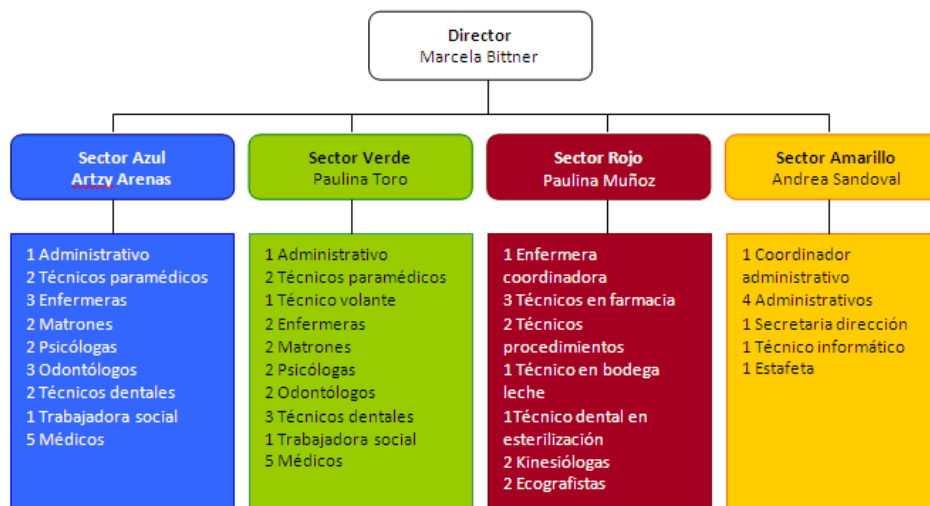
Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.

Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.

Anexo 03: Organigrama Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.



ORGANIGRAMA





**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

**Anexo 04: Carta de contacto e información con pacientes en caso de incidentes relacionales con el equipo de atención.**

*[Nombre de la compañía]*

*[Dirección]*

*[Ciudad, estado y código postal]*

*[Número de teléfono]*

[Fecha]

Estimado/a [Nombre del destinatario]

[Dirección]

[Ciudad, estado y código postal]

Junto con saludar y de acuerdo al espíritu de cooperación, respecto y trabajo en conjunto que es un pilar fundamental y orienta la relación entre las personas que trabajan en esta institución, quienes reciben las prestaciones en salud del **[Nombre de la compañía]** y la comunidad, lamentablemente ha sido informado al equipo directivo de este establecimiento un hecho en el cual Usted ha estado involucrado, que va en contra de las buenas relaciones, el respeto hacia las personas y el reglamento interno vigente.

Por el motivo anteriormente señalado, ha quedado registro de este incidente y le invitamos a acercarse al CESFAM **[Nombre de la compañía]**, para poder trabajar en dicha situación de manera de evitar su repetición y poder, en conjunto mejorar cualquier dificultad que usted sienta que ha vivido.

Atentamente.

Dirección y Consejo Técnico

**[Nombre de la compañía]**



**Documento Red Salud UC - CHRISTUS**

**Prohibida la reproducción parcial o total y la transmisión en manera alguna ni por ningún medio.**

**Versión actualizada al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado.**

**Anexo 05: Mapas de Vías de evacuación y acceso.**



Vigente