



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA
RAS/rtm N°562

APRUEBA ACTUALIZACIÓN "REGLAMENTO INTERNO LEY 20.584 DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES"

RESOLUCIÓN N°
Exenta

2883

ARICA,

26 JUL. 2023

COPIA

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE; Ley 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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 sus respectivos reglamentos; lo dispuesto en la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República y las facultades que me confiere el Decreto N° 38 de 2005, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud Menor Complejidad y de los Establecimientos de Auto gestión en Red; Decreto Supremo N° 140 de 2004 Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Resolución TRA N° 424/128/2022 de fecha 03 de marzo de 2022 de la Dirección del Servicio de Salud Arica, dicto la siguiente:

CONSIDERANDO:

1. El Memorandum N° 626 de fecha 19 de julio de 2023, de la Dirección de Hospital Regional de Arica y Parinacota "Dr. Juan Noé Crevani", mediante el cual solicita dictar resolución aprobatoria de la actualización del "**REGLAMENTO INTERNO LEY 20.584 DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES**"; Que, el presente reglamento tiene como principales objetivos proporcionar a los usuarios orientación en relación al funcionamiento del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani, dando a conocer las normas de su organización, las reglas que rigen las actividades de los servicios clínicos y administrativos, y las funciones que deben cumplir los integrantes del equipo de salud. También conforme a los artículos 8 y 33 de la Ley 20.584 el presente reglamento tiene por finalidad informar a los usuarios respecto de las obligaciones que éstos deberán cumplir mientras se encuentren vinculados con nuestro hospital en materia de su atención de salud, todo lo anterior con la finalidad de garantizar tanto su tranquilidad como la excelencia en nuestra atención de salud. Ninguna persona atendida o que se relacione con la atención de salud de otra podrá alegar ignorancia del presente Reglamento Interno.
2. Que, una vez aprobado el Procedimiento señalado en el punto número uno de los considerandos de la presente Resolución, éste será enviado vía correo electrónico a todos los CR y SCR de este establecimiento, involucrados en el proceso descrito, por funcionarios de Desarrollo Institucional y Control de Gestión.
3. Documento remitido a la Oficina de Asesoría Jurídica de este establecimiento con fecha 20 de julio de 2023; Que, conforme a los antecedentes señalados es necesario dictar la siguiente:

RESOLUCIÓN

1° APRUEBASE a contar de la fecha de total tramitación de la presente resolución que actualiza el "**REGLAMENTO INTERNO LEY 20.584 DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES**" del Hospital Regional de Arica y Parinacota "Dr. Juan Noé Crevani"; instrumento que se reproduce íntegramente a continuación:



**REGLAMENTO INTERNO
LEY 20.584
Deberes y derecho de los pacientes
Hospital Regional "Dr. Juan Noé Crevani"**

SCDI HJNC DIR D 001
Fecha Última Revisión: 2023
Próxima Revisión: 2027
Versión 2



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

Tabla de contenido

TITULO I: ANTECEDENTES	3
<u>Artículo 1: Objetivo.</u>	3
<u>Artículo 2: Destinatarios y responsables.</u>	3
<u>Artículo 3: Glosario.</u>	3
TITULO II: DE LA ATENCION Y TIPO DE PRESTACIONES	5
<u>Artículo 4: Atención cerrada y servicios de apoyo.</u>	5
<u>Artículo 5: Atención abierta y programas especiales.</u>	6
<u>Artículo 6: Prestaciones cubiertas por las garantías explícitas de salud – GES.</u>	6
<u>Artículo 7: Modalidad de agendamiento de horas.</u>	6
TITULO III:	6
DE LOS DEBERES QUE LAS PERSONAS DEBEN CUMPLIR CUANDO SON ATENDIDAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ARICA.	7
<u>Artículo 8: Del deber de respetar la ley, sus reglamentos, y el presente reglamento interno.</u>	7
<u>Artículo 9: Del deber de informarse.</u>	7
<u>Artículo 10: Del deber de decir la verdad respecto del estado de salud y las necesidades por las que se concurre al hospital.</u>	7
<u>Artículo 11: De la prohibición de uso de todo tipo de dispositivos móviles sin autorización del equipo de salud.</u>	7
<u>Artículo 12: Del deber de trato respetuoso a cada uno de los integrantes del equipo de salud.</u>	8
<u>Artículo 13: Del derecho a la defensa de los integrantes del equipo de salud ante mal trato o agresiones físicas o verbales de los usuarios, familiares, y/o acompañantes.</u>	8
<u>Artículo 14: Del deber de cuidado de la infraestructura y equipamiento por parte de los usuarios, familiares, u otros acompañantes</u>	8
<u>Artículo 15: Del deber de denuncia ante los tribunales de justicia por parte de los funcionarios públicos a los infractores a la ley y el presente reglamento interno</u> ..	9
<u>Artículo 16: De las consecuencias jurídicas ante actos de agresión o maltrato a cada uno de los integrantes del equipo de salud.</u>	9
TITULO IV:	9
DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES	9
<u>Artículo 17: Del derecho a una atención de salud segura y de calidad.</u>	9
<u>Artículo 18: Normas y protocolos de seguridad y calidad implementados por acreditación.</u>	10
<u>Artículo 19: Reglas sobre ingreso del paciente</u>	10
<u>Artículo 20: Reglas sobre estadía del paciente.</u>	10
<u>Artículo 21: Reglas sobre egreso del paciente.</u>	11
<u>Artículo 22: Procedimientos y documentación para la referencia y contrareferencia</u>	11
<u>Artículo 23: Procedimientos de visita o supervigilancia médica de rutina</u>	11
<u>Artículo 24: Procedimiento de gestión de cuidados.</u>	12
<u>Artículo 25: Procedimiento de gestión de cuidados en materia de alimentación.</u> ..	12
<u>Artículo 26: Del derecho a trato digno y respetuoso.</u>	12
<u>Artículo 27: Del derecho a tener visita en la hospitalización.</u>	13
<u>Artículo 28: Del derecho a tener compañía durante su atención de salud.</u>	14
<u>Artículo 29: Reglas que deben cumplir los acompañantes y las visitas de los pacientes</u>	16
<u>Artículo 30: De la condición de “hospital amigo”.</u>	16
<u>Artículo 31: Del derecho a la asistencia religiosa o espiritual.</u>	16
<u>Artículo 32: Del derecho a la atención de salud con pertinencia cultural</u>	17
<u>Artículo 33: De las normas para la identificación del usuario.</u>	18
<u>Artículo 34: Del derecho a identificar al personal que lo atiende</u>	18
<u>Artículo 35: Procedimientos para la entrega de información del estado de salud del paciente.</u>	19
<u>Artículo 36: Horarios de funcionamiento del hospital.</u>	19
<u>Artículo 37: Información de seguridad del hospital y vías de evacuación.</u>	19



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

<u>Artículo 38: Información de los costos de las prestaciones, modalidades de su pago, y otros aspectos asociados</u>	19
<u>Artículo 39: De la reserva de la información contenida en la ficha clínica</u>	20
<u>Artículo 40: Del consentimiento informado</u>	20
<u>Artículo 41: De los derechos de las personas en estado de salud terminal</u>	20
<u>Artículo 42: El comité de ética asistencial</u>	21
<u>Artículo 43: De la protección de la autonomía de las personas que participan en una investigación científica</u>	21
<u>Artículo 44: De los derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual</u>	21
<u>Artículo 45: Del derecho de participación de las personas usuarias</u>	21
<u>TITULO FINAL:</u>	21
<u>DE LAS FELICITACIONES, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS</u>	21
<u>Artículo 46: Formas de hacer efectivas las felicitaciones, reclamos, y sugerencias</u>	21

REGLAMENTO INTERNO LEY 20.584

TITULO I: ANTECEDENTES

Artículo 1: Objetivo.

El presente reglamento tiene como principales objetivos proporcionar a los usuarios orientación en relación al funcionamiento del Hospital Regional Dr. Juan Noe Crevani, dando a conocer las normas de su organización, las reglas que rigen las actividades de los servicios clínicos y administrativos, y las funciones que deben cumplir los integrantes del equipo de salud. También conforme a los artículos 8 y 33 de la Ley 20.584 el presente reglamento tiene por finalidad informar a los usuarios respecto de las obligaciones que éstos deberán cumplir mientras se encuentren vinculados con nuestro hospital en materia de su atención de salud, todo lo anterior con la finalidad de garantizar tanto su tranquilidad como la excelencia en nuestra atención de salud.

Ninguna persona atendida o que se relacione con la atención de salud de otra podrá alegar ignorancia del presente Reglamento Interno.

Artículo 2: Destinatarios y responsables.

El contenido de este reglamento está destinado a los usuarios de las prestaciones del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica en el marco de lo dispuesto en la Ley 20.584 sobre derechos y deberes que las personas tienen en relación a las acciones vinculadas a su atención de salud, resultándoles obligatorio su conocimiento y deber de respeto.

Los responsables de la aplicación del presente reglamento son el Director del Hospital quien aprueba, difunde, y vela porque permanentemente se cumpla su aplicación, así como también los directivos, jefaturas, funcionarios, y personal externo, quienes también tienen el deber de velar por el cumplimiento de sus normas.

Artículo 3: Glosario.

Los siguientes son las definiciones de los conceptos vertidos en el presente reglamento interno.

Alta disciplinaria: Consiste en la declaración de término del tratamiento que podrá ordenar el director del establecimiento en aquellos casos en el que el paciente incurra en actos de maltrato o de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud conforme lo dispone la Ley 20.584 en su artículo 35.



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

Alta forzosa: Consiste en la declaración de término del tratamiento que se otorga por razones de fuerza mayor, así calificadas por el Director del Hospital conforme lo dispone la Ley 20.584 en su artículo 18.

Alta voluntaria: Consiste en la declaración de término del tratamiento a decisión del paciente, representante legal o tutor, que debe constar en la respectiva Ficha Clínica.

Atención Abierta: Es aquella acción de promoción, recuperación y rehabilitación de salud, o de apoyo diagnóstico o terapéutico, que se otorga a las personas naturales, en forma ambulatoria en las dependencias del hospital.

Atención Cerrada: es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, o de apoyo diagnóstico o terapéutico, que se otorga a las personas usuarios, en régimen de internación u hospitalización en el establecimiento.

Atención de Salud: Es la asistencia sanitaria accesible a todos los individuos y familias de la comunidad.

Brazalete: Medio de identificación del paciente.

Código Procesal Penal: Es la norma legal chilena que regula el proceso penal. Se enmarca en la reforma procesal penal que buscó remplazar el sistema procesal penal inquisitivo por uno acusatorio formal, oral y público.

Compromiso de Conciencia: Disminución de la capacidad mental para responder adecuadamente a estímulos ambientales. En un estado de conciencia normal una persona debería responder atingentemente a lo que se le pregunta, estar orientada y atenta.

CR y SCR: Centro de Responsabilidad, Sub Centro de Responsabilidad.

Diagnóstico: Es aquello que, en el ámbito de la medicina está vinculado a diagnosis. Este término hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos lo que permite evaluar una cierta condición. Es por tanto este diagnóstico busca revelar una manifestación de una enfermedad.

Discapacidad Cognitiva: Se considera trastorno intelectual que se manifiesta en déficit en el funcionamiento intelectual como razonamiento, resolución de problemas, planificación, pensamiento abstracto, toma de decisiones, aprendizaje académico a través de la propia experiencia.

Dispositivo Móvil: Aparato que puede ser transportado de un lugar a otro con capacidad de procesar datos, que puede o no tener una conexión permanente a una red como por ejemplo internet o telefonía, con memoria, y que ha sido diseñado específicamente para una o más funciones de distintos usos.

Ejemplo: Teléfonos móviles, tablets, cámaras fotográficas, grabadoras de audio, computadores portátiles, reproductores de audio portátiles, navegadores GPS, los PDAs, o smart watch entre otros.

Epicrisis: Resumen de la historia clínica del paciente

Equipo de Salud: Comprende todo individuo que actúe como miembro de un equipo de personas que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud. Incluye profesionales y no profesionales, tanto del área de salud como de otras que tengan participación en el quehacer de la salud.

Estatuto Administrativo: Es la norma legal laboral que regula la función pública administrativa entre el Estado, Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, servicios públicos centralizados y descentralizados y sus funcionarios.

Evento Adverso (EA): Situación o acontecimiento inesperado, relacionado con la atención sanitaria (acción u omisión) recibida por el paciente que tiene, o puede tener, consecuencias negativas para el mismo y que no está relacionado con el curso natural de la enfermedad.

Evento Centinela (EC): Suceso inesperado, relacionado con la atención de salud, que ocurre causando la muerte o llevando un serio daño físico o psicológico, o el riesgo potencial de que esto ocurra, incluyendo también a aquellos que, ante su repetición, pueden causar este nivel de daño

Fonasa: Fondo Nacional de Salud

HJNC: Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica

IAAS: Infecciones Asociadas a la Atención de Salud

Isapre: Institución de Salud Previsional

Ministerio Público: Ministerio Público o Fiscalía de Chile es un organismo autónomo y jerarquizado cuya función es dirigir en forma exclusiva la investigación de los hechos



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

constitutivos de delito, los que determinen la participación punible y los que acrediten la inocencia del imputado.

OIRS: Oficina de Información, reclamos y sugerencias.

Paciente Ambulatorio: Es toda persona que concurre a establecimiento por una atención de salud, por razones de diagnóstico o tratamiento, sin hacer uso de una cama de hospitalización.

Paciente Hospitalizado: es toda persona que concurre al hospital por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento, hace uso de una cama de hospitalización.

Prestador de Salud: Toda persona natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones en salud. Los prestadores son de dos categorías: Institucionales e Individuales.

Probidad Administrativa: Consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de un función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

Redes Sociales: Estructuras sociales compuestas por un conjunto de actores que están relacionados de acuerdo a algún criterio, ejemplo: WhatsApp, Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Snapchat, Tumblr, Flickr, Meetic, Spotify, Youtube, Telegram, entre otros.

Reglamento Interno: Es el instrumento por medio del cual el empleador de la Institución, regula las obligaciones y prohibiciones a que deben regirse los trabajadores en relación con sus labores, permanencia y vida en la institución.

Tratamiento: Conjunto de medios ya sean higiénicos, farmacológicos y quirúrgicos, entre otros, cuya finalidad es la curación o el alivio de las enfermedades o síntomas.

UPP: Ulceras por presión

TITULO II: DE LA ATENCION Y TIPO DE PRESTACIONES

Artículo 4: Atención cerrada y servicios de apoyo.

El Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani dispone de servicios clínicos para atención de pacientes hospitalizados y servicios de apoyo los que dependen de la subdirección de atención cerrada, se organizan en CR: Centros y Subcentros de Responsabilidad de Gestión Clínica y se describen a continuación:

CR Gestión clínica de la mujer: Ofrece atención para patologías y condiciones que tienen que ver con la salud reproductiva de la mujer, tratamiento de Infecciones de transmisión sexual y patologías del aparato reproductor femenino

CR Gestión Clínica Infantil: Se compone por subcentro de pediatría y SubCentro de responsabilidad de neonatología.

SCR pediatría: Patologías que requieran manejo hospitalizado de pacientes en edad pediátrica (9 días a los 14 años 11 meses), con resolución de patologías médicas, quirúrgicas- traumatológicas y pacientes críticos (UCI-Intermedio).

SCR neonatología: Patologías que requieran manejo hospitalizado de pacientes en edad neonato (0-28 días) y pacientes prematuros, con resolución de patologías médicas, quirúrgicas y pacientes críticos (UCI-Intermedio)

CR Laboratorio Clínico: Exámenes de muestras corporales (orina, sangre, secreciones, esputo, otros) que requieran algún análisis de su composición y/o infecciones.

CR Anatomía Patológica: Ofrece servicios de análisis de muestras en que se requiera saber su composición celular mediante distintas técnicas disponibles.

CR Imagenología: Ofrece servicios de diagnóstico por imágenes por métodos de ultrasonidos, tomografías computadas, mamografías, radiología osteopulmonar y Resonancia Magnética.

CR Diálisis: Ofrece servicios de hemodiafiltración y plasmaferesis para pacientes con insuficiencia renal crónica y aguda.

CR Banco de Sangre: Ofrece análisis de muestra sanguínea, y transfusiones de sangre y sus hemoderivados, recolección y almacenamiento de sangre de donante.

CR Cirugía Mayor Ambulatoria: Resolución de paciente quirúrgico con el perfil adecuado para manejo ambulatorio.



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

CR Pabellón Quirúrgico: Resolución de procedimientos anestésicos y quirúrgicos.

CR Salud Mental Adulto: Ofrece atención a pacientes que presenten patologías de salud mental y terapia electroconvulsiva.

CR Salud Mental Infante Juvenil: Ofrece atención integral a pacientes con patologías de salud mental a jóvenes y niños.

C.R. Paciente Crítico: Atiende a pacientes con patologías con riesgo vital y patologías crónicas agudizadas que requieran monitorización continua y/o soporte hemodinámicos y ventilatorios.

C.R. Quirúrgico General: Resolución de pacientes con patologías que requieran cirugía que no incluyan patologías musculo esqueléticas y patologías ni del sistema nervioso.

C.R. Quirúrgico y Traumatológico: Resolución de pacientes con patologías musculo esqueléticas.

C.R. Clínica Médica: Resolución de pacientes que requieran hospitalización, pero no requieren cirugía.

C.R. Emergencia Hospitalaria: Atención sanitaria urgente a los ciudadanos que la demandan, en el tiempo adecuado.

C.R. Pensionado: Prestaciones médicas, quirúrgica y ginecológica en pacientes con modalidad de libre elección.

Artículo 5: Atención abierta y programas especiales.

En el Consultorio adosado a "especialidades" se ofrecen las siguientes prestaciones:

- Nutrición
- Odontología.
- Consulta y procedimientos de especialidades: Ginecología, neurología adulto e infantil, neurocirugía, traumatología, medicina interna, cardiología, urología, gastroenterología, oncología, pediatría, oftalmología, otorrinolaringología, cirugía infantil y dermatología.
- Cuidados paliativos y manejo del dolor.
- Hospitalización domiciliaria.
- Curaciones.
- Administración de quimioterapia.
- Servicio social.
- Psicología.
- Atención de problema de salud sexual.
- Consulta y atención de medicina complementaria.
- Consulta y tratamiento de rehabilitación y fisioterapia.
- Consulta y atención de prematuro.

Artículo 6: Prestaciones cubiertas por las garantías explícitas de salud – GES.

Los pacientes que padezcan algún problema de salud con Garantías Explícitas en Salud, serán atendidos conforme las guías clínicas y canastas de prestaciones, establecidas por el MINSAL, aprobadas para ese efecto, por esa secretaria de Estado. El cobro de los copagos correspondientes a los pacientes FONASA C y D, se realiza a través de FONASA.

Artículo 7: Modalidad de agendamiento de horas.

Para el caso del sistema de agenda general AGEMED el paciente debe acudir en forma presencial a ventanilla con el objeto de solicitar hora con el especialista. Para el caso del sistema de agenda web AGEWEB los pacientes derivados desde atención primaria deben solicitar horas a través de nuestra página web en el siguiente link: www.hjnc.cl.

En el caso de solicitar horas a través de pagina web solo con especialidades con horas disponibles.

TITULO III:



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

DE LOS DEBERES QUE LAS PERSONAS DEBEN CUMPLIR CUANDO SON ATENDIDAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ARICA

Artículo 8: Del deber de respetar la ley, sus reglamentos, y el presente reglamento interno. Toda persona que concurra al Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani, ya sea como paciente, familiar, acompañante, u otro, deberá dar estricto cumplimiento a la Ley 20.584 y sus reglamentos. Asimismo, toda persona que concurra al Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica tiene el deber de conocer y respetar el presente Reglamento Interno, sin que pueda argumentar desconocimiento de sus normas.

Artículo 9: Del deber de informarse.

Es deber de cada paciente, representantes legales, personas bajo cuyo cuidado se encuentre el paciente, cualquier persona vinculada a la atención de salud del paciente, o cualquier otro interesado, informarse acerca del funcionamiento y reglas del establecimiento, los mecanismos de financiamiento existentes, y los procedimientos de consulta, felicitación y reclamo, establecidos en el presente reglamento, sin perjuicio de la obligación del hospital de otorgar esta información.

Artículo 10: Del deber de decir la verdad respecto del estado de salud y las necesidades por las que se concurre al hospital.

Toda persona que concurra al Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani como paciente, deberá decir la verdad respecto de sus necesidades, problemas, sintomatología de salud, identidad y dirección lo implica proporcionar al equipo de salud información veraz y precisa. En caso de ser menor de edad, con discapacidad cognitiva o con compromiso de conciencia, deberán dar cumplimiento a esto, sus representantes legales, las personas bajo cuyo cuidado se encuentren, por ejemplo: familiares u otros, sus acompañantes, curador o tutor responsable, previa acreditación de su identidad.

Además, debería estar dispuesto a entregar todos los antecedentes de salud que conozcan o les sean solicitados para su diagnóstico y tratamiento.

Artículo 11: De la prohibición de uso de todo tipo de dispositivos móviles sin autorización del equipo de salud.

Se prohíbe subir información de la atención de salud a las redes sociales u otros medios de comunicación social. Queda prohibido la utilización de todo tipo de dispositivos móviles, o tecnológicos, que durante la atención de salud capte, intercepte, grabe o reproduzca conversaciones o comunicaciones de carácter privado o que contengan datos sensibles de los pacientes u otras personas relacionadas con su atención de salud; sustraiga, fotografíe, fotocopie o reproduzca documentos o instrumentos de carácter privado o que contengan datos sensibles de los pacientes u otras personas relacionadas con su atención de salud; o capte, grabe, filme o fotografíe imágenes o hechos de carácter privado o que contengan datos sensibles de los pacientes u otras personas relacionadas con su atención de salud que se produzcan, realicen, ocurran o existan en dependencias del hospital que no sean de libre acceso al público sin contar la expresa autorización del equipo de salud o de cualquier otro personal al servicio del hospital y siempre que contribuya al beneficio clínico del paciente y quede registrado en la respectiva ficha clínica.

Infringir este deber arriesga al o los infractores a lo dispuesto en los artículos N° 161 - A y 161 - B del Código Penal sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 20.584 en relación al alta disciplinaria si el infractor es el propio paciente.

En virtud de lo anterior se prohíbe publicar la información de la atención de salud de los pacientes u otras personas relacionadas a éstos en todo tipo de redes sociales, u otro medio de comunicación social, dándose origen a la respectiva acción civil o penal que corresponda en contra del o los infractores a lo dispuesto en el presente artículo.



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

Lo dispuesto en este artículo es igualmente aplicable a alumnos en prácticas curriculares y/o internados, comisiones o becas de estudio, miembros del equipo de salud, así como prestadores de servicios, y proveedores del hospital.

Artículo 12: Del deber de trato respetuoso a cada uno de los integrantes del equipo de salud.

Toda persona que concurra al Hospital Juan Noé Crevani como paciente, familiar, o acompañante, sin perjuicio de sus derechos que la Ley le otorga a las personas tiene el deber de tratar respetuosamente al equipo de salud, entendiéndose por tal a todo funcionario o persona que se relacione con la atención o prestación de salud, sea profesional, técnico, administrativo, auxiliar, estudiantes en formación, personal dependiente de empresas que prestan servicios, así como el voluntariado que se desempeña en el Hospital.

En caso de trato irrespetuoso o acto de violencia verbal o física, en contra del equipo de salud y personas antes mencionadas el Director del hospital o la Jefatura que corresponda podrá solicitar la presencia de Carabineros o la Policía de Investigaciones así como también limitar el acceso al cualquier persona que altere el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

Artículo 13: Del derecho a la defensa de los integrantes del equipo de salud ante mal trato o agresiones físicas o verbales de los usuarios, familiares, y/o acompañantes.

Los funcionarios tendrán derecho a ser defendidos y a exigir que la institución a que pertenezcan persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma conforme lo dispone el artículo 90 del Estatuto Administrativo, el artículo 35 de la Ley 20.584, el Código Penal, y la jurisprudencia de la Contraloría General de la República.

Artículo 14: Del deber de cuidado de la infraestructura y equipamiento por parte de los usuarios, familiares, u otros acompañantes.

Los usuarios deberán cuidar la infraestructura y equipamiento del hospital, comprendiéndose entre ellos, las edificaciones y sus diversas dependencias, áreas verdes, de estacionamiento y perimetrales, las redes de transmisión de datos, energía, y servicios de cualquier naturaleza, equipos médicos, instrumentos, insumos y medicamentos, la documentación de uso institucional y en general, todo bien destinado directa o indirectamente a disposición de la atención de salud de los pacientes, sean propiedad de la institución o sea que ésta los detente a cualquier título.

Constituyen infracciones al deber de cuidado establecido en este artículo, entre otras, las siguientes conductas:

- a) El robo, hurto, sustracción, y/o apropiación indebida de estos bienes. En este caso los funcionarios comunicaran a la Dirección del hospital el hecho mediante los procedimientos institucionales establecidos.
- c) Dormir, pasar la noche, instalar carpas y/o colchones, permanecer de día, o merodear, sin causa asistencial, dentro de cualquier dependencia del hospital, así como en sus accesos, jardines, estacionamientos, u otras.
- d) Vender o promocionar alimentos y/o artículos de manera ambulante o no, así como también solicitar dinero bajo cualquier causa sin autorización expresa del Director del Hospital dentro de cualquier dependencia del hospital, así como en sus accesos, jardines, estacionamientos, alrededores, u otros.
- e) Destruir, inutilizar o menoscabar bienes institucionales o impedir el normal desarrollo de las actividades propias del hospital o de los servicios de apoyo a su funcionamiento, sea realizado por personal institucional o empresas externas, o bien incitar y/o colaborar de cualquier forma en la ejecución de tales conductas.



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURÍDICA

- f) Alterar, cambiar o accionar instalaciones, equipos, sistemas eléctricos o máquinas sin haber sido expresamente autorizado para ello; encender fuegos; soldar, calentar o cortar envases que hayan contenido algún líquido inflamable; operar o intervenir de cualquier modo en equipamientos sin autorización expresa, y diseminar vidrios, residuos infecciosos o materiales cortos punzantes.
- g) Romper, rayar, retirar o destruir paredes, avisos, carteles, afiches, instrucciones y reglamentos de cualquier naturaleza, como, asimismo, alterar, sacar o modificar protecciones de seguridad sin la autorización correspondiente.
- h) Lanzar objetos de cualquier naturaleza que sean, hacia, dentro o desde el recinto del hospital, aunque estos no sean dirigidos a persona o bien alguno.
- i) Usar vestimentas, tarjetas de identificación, credenciales, o semejantes y cualquier otro bien de uso institucional, sin autorización expresa de parte de personal.
- j) Ingresar, instalar o poner en funcionamiento artefactos electrónicos que pudiesen poner en riesgo o afectaren el funcionamiento de los equipamientos médicos, o el suministro eléctrico; y
- k) En general, utilizar inadecuadamente los bienes a que se refiere el presente artículo, esto es, usuarios para fines distintos que aquellos para los cuales le han sido provistos o puestos a su disposición, por personal autorizado para ello.

Artículo 15: Del deber de denuncia ante los tribunales de justicia por parte de los funcionarios públicos a los infractores a la ley y el presente reglamento interno. Cuando la infracción de las obligaciones establecidas anteriormente, importen la comisión de crímenes o simples delitos, los funcionarios u otros servidores que se desempeñen en el hospital y que tomen conocimiento de los mismos deberán, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 61) letra k) del Estatuto Administrativo, denunciar al Ministerio Público o a la Policía según corresponda esto sin perjuicio de su obligación de denuncia contemplada en el Código Procesal Penal. Asimismo, en caso de cualquier otra irregularidad denunciarán a la autoridad competente en especial de aquellos que contravienen el principio de la probidad administrativa.

Las jefaturas directas de los funcionarios afectados otorgaran todas las facilidades necesarias para que estos concurren a efectuar la denuncia.

Artículo 16: De las consecuencias jurídicas ante actos de agresión o maltrato a cada uno de los integrantes del equipo de salud. Sin perjuicio de lo anterior, el trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del Establecimiento para disponer el alta disciplinaria del paciente infractor siempre y cuando la condición médica del usuario lo permita, no existiendo peligro para su vida o salud.

También podrá requerir la presencia de la fuerza pública a fin de restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas. El requerimiento de auxilio a la autoridad policial o la fuerza pública lo efectuará la Dirección del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica o el funcionario que corresponda por la vía más expedita en el más breve plazo.

En virtud de todo lo señalado el director del Hospital podrá perseguir la responsabilidad civil o criminal que correspondan al o los infractores ante los Tribunales de Justicia correspondientes.

TITULO IV:

DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

Artículo 17: Del derecho a una atención de salud segura y de calidad.

El Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noe Crevani, promueve una atención de salud segura, acogedora y de calidad al usuario, estableciendo como bases para el desarrollo



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURÍDICA

de las acciones clínicas y administrativas el mejoramiento continuo de los procesos y la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente.

La seguridad de los pacientes nos obliga a cumplir las normas vigentes en materia sanitaria así como los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud los que son permanentemente revisados y actualizados de acuerdo a la evidencia científica disponible.

En virtud de lo anterior toda persona tiene derecho a que, en el marco de la atención de salud que se le brinda en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica, los miembros del equipo de salud cumplan las normas vigentes en el país, y con los protocolos establecidos, en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud. Adicionalmente, toda persona o quien la represente tiene derecho a ser informada acerca de la ocurrencia de un evento adverso o centinela, independientemente de la magnitud de los daños que aquel haya ocasionado.

Artículo 18: Normas y protocolos de seguridad y calidad implementados por acreditación. Las normas y protocolos implementados en nuestro hospital están establecidas en materia de la seguridad y calidad de la atención del paciente por el Ministerio de Salud las que serán permanentemente revisadas y actualizadas de acuerdo con la evidencia científica disponible.

Los protocolos y normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención de salud son:

- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de: Reporte de eventos adversos y eventos centinelas.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención referido a: Aplicación de lista de chequeo para la seguridad de la cirugía.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de: Análisis de reoperaciones quirúrgicas no programadas.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de Prevención enfermedad tromboembólica en pacientes quirúrgicos.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto a: Prevención úlceras o lesiones por presión (UPP) en pacientes hospitalizados.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de: Reporte de caídas de pacientes hospitalizados.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de: Pacientes transfundidos de acuerdo a protocolos.
- Programa de prevención y control de las enfermedades asociadas a la atención de salud (IAAS).

Artículo 19: Reglas sobre ingreso del paciente.

El ingreso de pacientes a las instalaciones del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica es a través del Centro de Responsabilidad (CR) Emergencia Hospitalaria, del Consultorio de Atención Abierta y Programas Especiales (CAE) como una hospitalización programada y por traslados entre hospitales.

Para la atención en el "CR Emergencia Hospitalaria", el paciente debe registrar sus datos en ventanilla de admisión, los datos quedaran registrados en el "Dato de Atención Urgencia" (DAU), copia del sistema de urgencia, con su calificación previsional, para que al término de su atención se valore su cuenta y se autorice la salida del centro de responsabilidad.

Posterior al ingreso administrativo, el paciente será categorizado según protocolo para decidir el orden de atención según gravedad.

Artículo 20: Reglas sobre estadía del paciente.



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

La estadía del paciente en las instalaciones del Hospital Juan Noé Crevani de Arica. Los pacientes hospitalizados para poder recibir adecuadamente los cuidados de enfermería, matronería, u otras disciplinas, conforme a su condición clínica, deberán dar estricto cumplimiento a las instrucciones de los integrantes del equipo de salud durante toda su estadía hospitalaria.

El paciente debe cumplir con las indicaciones médicas y nutricionales que le sean señaladas ya sea escritas o verbalmente.

Estas indicaciones le serán explicadas también a su representante o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, cuando su estado de salud no le permita comprenderlas.

Artículo 21: Reglas sobre egreso del paciente.

El paciente al término de su tratamiento médico será dado de alta una vez que el profesional lo indique, realizando epicrisis médica que es responsabilidad del médico tratante, quien registra en un informe elaborado al alta del paciente información que incluye su identificación, fecha y diagnóstico de ingreso, condición de ingreso, evolución clínica y respuesta a tratamiento, exámenes, procedimientos realizados, condición de egreso, fecha y diagnóstico de egreso, indicaciones y destino del paciente, identificación y firma del médico, además quedando estipulado la continuidad de la atención en controles próximos o derivación a consultorio según corresponda.

En el caso de que el paciente expresare su voluntad de no ser tratado, quisiera interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las indicaciones médicas, podrá solicitar la alta voluntaria. Asimismo, en estos casos, la Dirección del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica, a solicitud del profesional tratante y previa consulta al comité de ética, podrá decretar el alta forzosa.

Artículo 22: Procedimientos y documentación para la referencia y contrareferencia.

Frente a la posibilidad de que nuestra institución no cuente con capacidad resolutive para dar atención de hospitalización a nuestros usuarios, disponemos de un sistema de derivación de pacientes a los diferentes hospitales de la red e instituciones públicas y privadas que no pertenecen a la red pública de salud de acuerdo a complejidad y necesidad. La derivación será coordinada por la "Unidad de Gestión de Cama" en conjunto con el médico a cargo del paciente en horario de 8:00 am a 17:00 horas, posteriormente entre las 17:00 y las 8:00 am horas será responsabilidad del médico residente del CR en el que se encuentre hospitalizado el paciente.

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

Todo paciente trasladado a un hospital de la Red o un Centro del extrasistema debe ir acompañado de lo siguiente:

- Resumen con antecedentes clínicos del paciente.
- Epicrisis de enfermera o matrona.
- Verificador FONASA.
- Enfermera o TENS según requerimiento.

Artículo 23: Procedimientos de visita o supervigilancia médica de rutina.

El Hospital designará e informará al paciente quién será su médico tratante principal, sin perjuicio de la facultad del establecimiento de designar a otro profesional en tal calidad, debiendo ser informado oportunamente al paciente o a su representante, familiares o visitas.



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

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

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

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

Artículo 24: Procedimiento de gestión de cuidados.

La gestión de cuidados estará a cargo del personal de Enfermería, según norma general administrativa N°19 emanada del MINSAL el año 2007, en lo concerniente al paciente en todas sus etapas de vida en ambos sexos, y a los profesionales Matrona según norma general administrativa N°21 del MINSAL el año 2010, en lo concerniente a los procesos gineco obstétricos y recién nacido sano. Esta se realiza a todos los pacientes hospitalizados en forma permanente durante las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Artículo 25: Procedimiento de gestión de cuidados en materia de alimentación.

El paciente durante su hospitalización recibirá el régimen alimenticio según sea su condición clínica. Las y los nutricionistas visitarán al paciente para realizar su evaluación, desarrollar la indicación y adecuación dietética e informar sobre el régimen alimenticio que recibirá durante su hospitalización. Los horarios de alimentación diarias se distribuirán de la siguiente forma:

Desayuno	08:00 hrs.
Colación Matinal	10:00 hrs. Según indicación dietética.
Almuerzo	12:00 hrs.
Once	16:00 hrs.
Cena	19:00 hrs.
Colección nocturna	20:00 o 22:00 hrs. según indicación dietética.

Para el caso de pacientes adultos y pediátricos con alimentación vía sondas, los horarios son según indicación dietética. Asimismo, para el caso de pacientes pediátricos con fórmulas lácteas, los horarios son de acuerdo con el grupo etáreo cada 3 o 4 horas según indicación dietética.

Queda total y absolutamente prohibido el ingreso de alimentos externos al Servicio de alimentación para alimentar a los pacientes salvo solicitud expresa o autorización de los nutricionistas y/o médico tratante en virtud del beneficio clínico que esto pudiere reportar. En caso de que el paciente requiera alimentación asistida, esta será según Protocolo de alimentación asistida de pacientes hospitalizados. Para acceder a él debe el paciente, representantes legales, familiares, personal bajo cuidado se encuentren, y/u otras que corresponda deberán realizar las gestiones para solicitarlo en la Subdirección Médica o bien acceder a él mediante una solicitud de acceso a la información.

Artículo 26: Del derecho a trato digno y respetuoso.

Los funcionarios del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani tienen el deber de entregar un trato digno, cortés y amable al paciente, representante legal, familiares, acompañantes y/o visitas en todo momento y cualquier circunstancia. En consecuencia, el equipo de Salud deberá:

Velar porque se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención; cuidar que las personas que adolezcan de alguna discapacidad no tengan dominio del idioma



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

español o solo lo tengan en forma parcial, puedan recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento, si existiere, o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida.

Velar porque se adopten actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre.

Con la finalidad de garantizar el respeto y protección de la vida privada y la honra de la persona y su familia y acompañantes durante su atención de salud, queda prohibida la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones al interior del establecimiento, por cualquier medio, como por ejemplo celulares, cámaras fotográficas, cámaras de video, tablet, entre otros salvo que exista autorización del equipo clínico. La toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios requiere autorización escrita del paciente o de su representante legal, de acuerdo con las condiciones señaladas por el Hospital y la Ley 20.584.

El Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica, mantiene alianzas estratégicas mediante la suscripción de convenios Docentes Asistenciales con las universidades y centros técnicos de la ciudad, siendo un Hospital Asistencial-Docente, es por ello, que durante el proceso de hospitalización y con ocasión de alguna evaluación médica o realización de algún procedimiento, el profesional a cargo podrá estar acompañado de alumnos en formación. El HJNC establece que:

Todos los alumnos de los centros formadores mencionados anteriormente deberán mantener convenios Docentes Asistenciales con el hospital. Dichos convenios deberán ajustarse a la normativa emanada del Ministerio de Salud o la normativa que determinen los organismos respectivos.

En el desarrollo de la relación Docente Asistencial, todos los alumnos y docentes deberán respetar los derechos de los pacientes, explicitadas en la Carta de derechos y deberes de los pacientes publicada en las dependencias del Hospital. Del mismo modo, se deberá proteger la seguridad de los pacientes y priorizar la actividad asistencial por sobre cualquier actividad docente. En ningún caso, los alumnos en formación podrán realizar sus actividades inherentes a su nivel de formación sin la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en el establecimiento y que corresponda según el tipo de prestación.

Artículo 27: Del derecho a tener visita en la hospitalización.

Los usuarios hospitalizados en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica tienen derecho a tener visitas de padres, madres, personas significativas, familiares o tutores responsables, considerándose la compañía como parte de proceso de recuperación de acuerdo a los protocolos locales vigentes del hospital, cuyo horario de visitas será el siguiente según Centros de Responsabilidad:

Centro de Responsabilidad	Horario de Visitas (Normal) De lunes a domingo	Horario de Visitas (Contingencia Sanitaria) De lunes a domingo.
Gestión Clínica Médica (Medicina)	12:00 -18:00 horas	11:30- 12:30 horas
Gestión Clínica Quirúrgica Traumatológica	12:00 -18:00 horas	13:00-14:00 horas
Gestión Clínica de la Mujer (Ginecología, Embarazo Patológico y Puerperio)	12:00 -18:00 horas	16:30-17:30 horas
Gestión Clínica Quirúrgico General (cirugía sala y aislamientos)	12:00 -18:00 horas	16:00-17:00 horas 15:00 a 16:00 horas

OFICINA ASESORIA JURIDICA

Post Operados		
Gestión Clínica Infantil (Pediatría) UPC Pediátrica	15:00 -16:00horas 15:00 -16:00 horas	15:00 -16:00horas 15:00 -16:00 horas
Gestión Clínica Neonatológica (UPC y Básica)	08:30 -19:30 horas (Mamá y Papá)	08:30 -19:45 horas 21:00 -22:00 horas (Mamá o Papá)
Gestión Clínica Paciente Crítico (Unidad de Paciente Crítico adulto)	09:00 a 10.00 horas 14.30 a 15:30 horas Sábados domingos y festivos de 10:00 a 11:00 horas y de 14:30 a 15:00 horas.	De lunes a domingo 14.30 a 15:30 horas
Gestión Clínica Salud Mental -Psiquiatría Adulto -Psiquiatría Infanto Adolescente	Lunes a domingo De 14:00horas a 16.00horas. Lunes a viernes de 16.00horas a 18:00horas. Sábado y Domingo 15:00 a 18:00 horas.	Lunes a domingo Mujeres 14:00-15:00horas Hombres 15:00-160horas Lunes a domingo 16:00-17:00 horas

**Podrán ingresar como visitas adolescentes (≥12 años) y adultos (≥18 años).

Artículo 28: Del derecho a tener compañía durante su atención de salud.

Los niños, niñas, adolescentes hasta los 19 años (NNA) y adultos mayores tendrán derecho al acompañamiento de padres, madres, familiares y personas significativas, en el horario que se haya establecido por cada CR. Hospitalización. En caso de niño, niña y adolescente se deberá contar con el Asentimiento (personas menores de 18 años) o Consentimiento (personas mayores de 18 años) del NNA previo al ingreso del acompañante, el cual deberá quedar registrado en el documento respectivo que el (la) Enfermero (a) o Matrón (a) de turno presenta al ingreso del usuario al CR. de Hospitalización o en el momento que se informa el ingreso de un nuevo acompañante. El otorgamiento o denegación del consentimiento o asentimiento, debe ser respetado y considerando en función de sus facultades y nivel de desarrollo aplicando el principio de autonomía progresiva, teniendo presente las características propias y diferentes de los/las adolescentes, que les diferencian de niños y niñas. A su vez se deberá considerar que previo al ingreso del acompañante el (la) Enfermero (a) o Matrón (a) de turno son responsables de entregar las indicaciones descritas en el documento "Declaración Informada" y que se complete el documento por el acompañante del NNA. Los documentos (asentimiento, consentimiento y declaración informada), una vez hayan sido llenados correctamente y firmados, serán incorporados a la ficha clínica del paciente.

El Hospital Regional de Arica, ha establecido el siguiente horario para efectuar el acompañamiento:

Identificación Centro de Responsabilidad	Horario Diurno	Horario Nocturno
Gestión Clínica Médica		24 horas del día
Gestión Clínica Quirúrgica Traumatológica		24 horas del día
Gestión Clínica de la Mujer: - Ginecología, Embarazo Patológico y Puerperio)		24 horas del día
Gestión Clínica Quirúrgico General:		24 horas del día



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

-Cirugía sala y aislamientos.		
-Post Operados		
Gestión Clínica Infantil:		
-Pediatria:	08:30 -19:30 horas	21: 00 – 07:00 horas.
-UPC Pediátrica	08:30 -19:30 horas	En UPC siempre que la condición clínica lo permita
Gestión Clínica Neonatológica	De 8:30 horas a 19:30horas y de 20:30 horas a 7:30horas, siempre que la condición clínica lo permita.	
- Neonatología		
- UPC Neonatología		
Gestión Clínica Paciente Crítico Adulto:	08:30 -19:30 horas y de 21: 00 – 07:00 horas, siempre que la condición clínica lo permita.	
-UPC Adulto		
Gestión Clínica Salud Mental:	08:30 -19:30 horas y de 21: 00 – 07:00 horas, siempre que la condición clínica y ambiental lo permita.	
-Adulto:		
-Infanto-Adolescente		

El hospital si bien ha definido el horario, existirán situaciones en las cuales se estimulará contar con 24 horas, las que están definidas en el Instructivo Entrega de Información al Ingreso de Hospitalización, quedando a su vez establecidas las circunstancias en que la condición clínica del paciente no permita hacer efectivo las visitas y acompañamiento.

Considerando la edad de los acompañantes, podrán ser efectivos por mayores de 12 años en horario diurno y mayores de 18 en horario diurno y nocturno.

A su vez se estableció, que, durante el proceso de atención ambulatoria, todo NNA, tendrá derecho al acompañamiento de padre, madre, de quien lo tenga al cuidado o persona significativa con la única excepción que de ello derive un peligro para el propio niño, niña y adolescente u otros pacientes, entre ellos: situaciones de emergencia de riesgo vital, procedimientos que generen incomodidad para NNA, procedimientos que generen malestar físico o emocional en el acompañante. Se deberá fomentar el acompañamiento por el Equipo de Salud en aquellas atenciones de salud que puedan generar un mayor impacto físico y emocional en el NNA, tales como punciones endovenosas, exámenes invasivos, punciones lumbares, curaciones, entre otras.

El Equipo de salud del Hospital Regional de Arica podrá limitar el ingreso de acompañantes si este se encuentra en situación de agitación psicomotora, bajo los efectos del alcohol, u otras drogas, alguna enfermedad contagiosa, o cualquier situación que ponga en riesgo la salud física y mental del NNA, o que la impidan realizar la atención del acompañamiento y entregar la contención emocional que el NNA requiere. El equipo de salud también podrá solicitar el abandono del acompañante si este se muestra con actitudes de agresividad o cualquier tipo de conductas que interfiera en el funcionamiento o atención de salud o constituya un incumplimiento de lo definido en el reglamento interno del establecimiento.

Respecto de mujeres o personas gestantes, tendrán derecho al acompañamiento en el parto, parto y puerperio., tratándose de mujeres en trabajo de parto el hospital permitirán en todo momento la compañía de la persona que ella determine, con la única excepción de que se derive de ello un peligro para el niño o niña o para la mujer. Serán los equipos clínicos quienes deben evaluar la idoneidad de la persona y consensuar con la mujer o persona gestante el cambio por otro acompañante significativo. Se le entregará información clara, oportuna y suficiente para que tanto la mujer o persona gestante o puerpera, como el/la acompañante, puedan enfrentar el proceso de trabajo de parto y



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

puerperio, de acuerdo a lo establecido por el "Protocolo Entrega de Información para el Parto, Parto y Puerperio" del Hospital.

El cumplimiento del acompañamiento de NNA y mujeres o personas gestantes se encuentra establecido por la Ley N° 21.372, que establece medidas especiales en relación al acompañamiento de niños, niñas y adolescentes, MINSAL año 2021 y la Norma Técnica y Administrativa Ley N°21.371, MINSAL año 2022, la cual estará siendo aplicada de forma progresiva en el establecimiento hospitalario, contando con un plan de cierre de brechas, el cual permita disponer de las condiciones necesarias para otorgar un acompañamiento digno y respetuoso.

Artículo 29: Reglas que deben cumplir los acompañantes y las visitas de los pacientes. Las personas que realicen acompañamientos y visitas deberán cumplir con las siguientes responsabilidades y normas:

- No podrán ingresar al Hospital niños menores de 12 años, ni mascotas.
- Con ocasión del acompañamiento del paciente se prohíbe dormir o pernoctar en dependencias del hospital sin previa y expresa autorización.
- Con ocasión del acompañamiento del paciente se prohíbe merodear o deambular por dependencias del hospital.
- Los familiares, acompañantes y visitas no podrán realizar ningún tipo de filmación y la toma de fotografías dentro del recinto hospitalario.
- La alimentación de los acompañantes será de su propia responsabilidad y no debe hacerlo al interior de las dependencias clínicas.
- El uso de los Servicios Higiénicos para las visitas se encuentra ubicado en sala de espera de Ingreso de Visitas y en Unidades de Emergencia.
- Tener un trato cortés y respetuoso hacia pacientes, acompañantes, otros familiares y al personal del Centro de Responsabilidad, manteniendo la disciplina, respeto y orden según las normas de conducta y convivencia hospitalaria.
- No hacer ruidos innecesarios en cualquier área de la institución y respetar el descanso de los pacientes.
- Contribuir a mantener la higiene y limpieza en el hospital.
- No fumar, ni beber bebidas alcohólicas dentro de cualquier dependencia del hospital, así como en sus accesos, jardines, estacionamientos, alrededores, u otros.
- No ingresar en áreas prohibidas sin expresa autorización de personal del Centro de Responsabilidad de que se trate.
- Ajustarse a los horarios establecidos en cada Centro de Responsabilidad Clínica.
- En algunos casos las visitas podrían ser restringidas por indicación médica, medida de protección, o solicitud expresa del paciente o quien legalmente le represente.

Artículo 30: De la condición de "hospital amigo".

Las normas, horarios de visitas y acompañamientos de los pacientes, operan bajo la certificación recibida el año 2012 como "Hospital Amigo", lo que significa que cumple con los estándares definidos para hacerlo cercano, abierto y amable hacia su comunidad.

Artículo 31: Del derecho a la asistencia religiosa o espiritual.

Las personas que realicen actividades de asistencia religiosa al interior del Hospital deberán siempre observar una conducta que no perturbe el normal funcionamiento de ellos y que respete el debido cuidado de los pacientes. La contravención a lo anterior, así como cualquier acto que se oponga a la moral, a las buenas costumbres o al orden público facultará al Director del Hospital para solicitarle a los responsables que abandonen el recinto, sin perjuicio de los recursos administrativos o judiciales correspondientes.

Los pacientes hospitalizados en los centros de Responsabilidad Clínicos tienen derechos a:



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

Profesar la creencia religiosa que libremente han elegido o no profesar ninguna y, asimismo, a manifestar dicha circunstancia libremente o abstenerse de hacerlo, sin que pueda ser coaccionado a actuar en un sentido contrario al que ha elegido a tal respecto.

El ejercicio de la asistencia religiosa no podrá de modo alguno alterar el normal funcionamiento del Hospital y deberá siempre respetar los derechos de terceros.

Del procedimiento para acceder a la asistencia religiosa:

En el momento del ingreso del paciente se registrará en la ficha de admisión si desea recibir asistencia religiosa durante su estadía en el establecimiento y la confesión religiosa a la que éste pertenece o la circunstancia de no pertenecer a ninguna, en su caso. Respecto de pacientes que no se encuentran en condiciones de entregar estos datos, y sólo mientras subsista tal condición, autorizará esta asistencia su cónyuge, padres, hijos, y demás consanguíneos en el orden que fija el artículo 42 del Código Civil, prefiriendo unos a otros en ese orden.

En ningún caso este registro debe ser entendido como requisito para que las personas reciban la correspondiente atención.

Se podrá dar asistencia religiosa, sólo con el consentimiento expreso del paciente. Si éste estuviere impedido de manifestarlo, se deberán tomar las medidas apropiadas sobre la base de lo que se conoce y de lo que es posible presumir acerca de la voluntad de la persona. Para ello, y sólo mientras la condición descrita persista, se consultará a su representante legal, su cónyuge o demás parientes, los que concurrirán en el mismo orden en que son llamados por el artículo 42 del Código Civil y respetándose, en todo caso, lo dispuesto en el artículo 508 de dicho Código.

La asistencia religiosa será entregada de preferencia en forma individual, pero puede ser en forma colectiva en un lugar especialmente habilitado, si el médico tratante del enfermo autoriza el desplazamiento del enfermo.

La asistencia religiosa podrá comprender, entre otras, las siguientes actividades: visita de enfermos; oraciones; celebración de los actos de culto; asesoramiento en cuestiones religiosas y morales a los enfermos, sus familias y funcionarios de los hospitales; colaboración en cuidados paliativos; colaboración en la humanización de la asistencia hospitalaria, siempre que las condiciones del servicio hospitalario lo permitan.

La asistencia religiosa será prestada cuidando de respetar y no interferir con los procedimientos médicos asistenciales que deban efectuarse a los pacientes y a quienes compartan la habitación con aquellos. Para esto deberán programarse las visitas en horarios adecuados y suspenderlas si lo requieren las acciones terapéuticas.

La entrega de estampas religiosas, libros, folletos u otros objetos de divulgación religiosa, sólo podrá realizarse a persona determinada y cuando ésta hubiera expresado su voluntad de recibirlos.

Toda persona que lo solicite tiene derecho a recibir, oportunamente y en conformidad a la ley, consejería y asistencia religiosa o espiritual

Artículo 32: Del derecho a la atención de salud con pertinencia cultural.

La Región de Arica y Parinacota al contar con alta concentración de población indígena obliga a nuestro establecimiento a asegurar el derecho de las personas pertenecientes a los pueblos originarios a recibir una atención de salud con pertinencia cultural lo cual se expresa en la aplicación de un modelo de salud intercultural validado ante las comunidades indígenas el cual deberá contener, a lo menos, el reconocimiento, protección y fortalecimiento de los conocimientos y las prácticas de los sistemas de



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

sanación de los pueblos originarios, la existencia de facilitadores interculturales y señalización en idioma español y del pueblo originario que corresponda al territorio .

EL Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica, con el objetivo de superar las barreras de acceso a sus prestaciones, dispone de señalética en lengua originaria Aymara en zonas de alta afluencia de público. Asimismo, existen facilitadores interculturales que apoyan en la atención abierta o cerrada de personas indígenas.

Las mujeres indígenas pueden optar al parto Aymara a través del programa "Utasajam Usuña/ Parir como en casa" que incluye el acompañamiento de una usuyiri /partera aymara.

Artículo 33: De las normas para la identificación del usuario.

El proceso de Identificación del Paciente en el Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani tiene carácter obligatorio para todos los pacientes, la que será mediante un brazalete que el paciente deberá mantener puesto permanentemente durante todo el periodo de hospitalización.

Lo anterior tiene como objeto implementar un sistema de identificación estandarizado para todos los pacientes ingresados que vayan a permanecer un tiempo en las dependencias hospitalarias.

El brazalete portará los siguientes datos verificadores del paciente respectivo:

Nombres y Apellidos

N° de RUN (rol único nacional)

En caso de paciente extranjero RUN o N° de cuenta corriente de hospitalización.

En el caso de los recién nacidos:

Hijo de (nombre completo de la madre: nombre más sus apellidos)

Sexo del recién nacido. Fecha y hora del parto.

En el caso de hospitalización en neonatología: Nombre del Recién nacido (nombre completo más sus apellidos) RUN del Recién Nacido.

En el caso de pacientes transgénero: El brazalete de identificación podrá contemplar a petición del paciente, en primer lugar, el nombre legal consignado en su documento de identidad y, en segundo lugar, el nombre social con el cual dicha persona se identifica.

Todo lo anterior de acuerdo a procedimiento de identificación del paciente existente en la normativa del Hospital Regional de Arica y Parinacota "Dr. Juan Noe Crevani", a la cual se podrá acceder en la página web de la institución, www.hjnc.cl

Será responsabilidad de los usuarios o representantes legales aportar información veraz de los datos solicitados en el proceso de identificación. La falsedad de los datos proporcionados hará incurrir en las penas del artículo 210 del Código Penal.

Artículo 34: Del derecho a identificar al personal que lo atiende.

Todos los trabajadores de la institución independiente de su calidad jurídica, esto es: titular, suplente, contrata, honorarios, docentes y alumnos, deben portar una identificación visible que muestre su nombre, apellidos, estamento y unidad a la que pertenece. La identificación será provista por el Centro de Responsabilidad Gestión de las Personas.

En el caso de las empresas externas, así como aquellos que provienen de programas gubernamentales, la identificación obligatoria será provista por sus empleadores previa verificación y validación por la autoridad del Hospital.



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

Artículo 35: Procedimientos para la entrega de información del estado de salud del paciente.

El profesional médico u otro profesional tratante que otorga la atención clínica es quien informará al paciente o su tutor o representante legal, de la condición de salud, diagnóstico, pronóstico, complicaciones y/o riesgos y tratamientos disponibles para la recuperación o para la mejor mantención de la calidad de vida.

El médico u otro profesional tratante entregarán la información correspondiente, de forma oportuna y comprensible, utilizando términos claros, considerando la capacidad de comprensión, edad, y todos los factores que pudieren afectar el debido conocimiento del estado de salud del paciente.

La entrega de información se regulará de manera especial según lo dispone el párrafo cuarto del título segundo de la Ley 20.584.

Artículo 36: Horarios de funcionamiento del hospital.

Se establece los horarios de funcionamiento del recinto, según unidad y servicios:

Atención Ambulatoria	Lunes a viernes: 08:00 a 16:48 hrs. Extensión horaria: hasta 20:00 hrs.
Atención Cerrada: Servicios clínicos de hospitalización y Unidad de Emergencia	Lunes a Domingo: 24 horas.
Servicios Administrativos	Lunes a viernes: 08:30 a 17:18 hrs.

Las normas, horarios de visitas y acompañamiento de los pacientes, se encuentran disponible en la página web de la institución en www.hjnc.cl así como en las puertas de ingreso a la institución.

Artículo 37: Información de seguridad del hospital y vías de evacuación.

En caso de emergencia, el hospital Regional cuenta con vías de evacuación que se encuentran debidamente señalizadas en cada uno de los pasillos institucionales.

Además, se cuenta con zonas de seguridad interna y externas debidamente señalizadas.

El establecimiento dispone de líderes de evacuación y jefes de piso, cuya función es dirigir a los usuarios, funcionarios y pacientes autovalentes que se trasladen a las zonas de seguridad internas ya establecidas.

Todo usuario, paciente, familiar o visita que se encuentre en los recintos del hospital en caso de emergencia, debe obedecer en todo momento las instrucciones entregadas por el personal antes mencionado.

Existe un "Plan Institucional de Evacuación" el cual se encuentra disponible en la página web de la institución en www.hjnc.cl para su conocimiento.

Artículo 38: Información de los costos de las prestaciones, modalidades de su pago, y otros aspectos asociados.

El Hospital Regional de Arica y Parinacota "Dr. Juan Noe Crevani", en su atención abierta y cerrada, otorga todos los tipos de prestaciones asociadas a las acciones de promoción, protección, curación, recuperación y rehabilitación de la salud a las personas en forma ambulatoria y en régimen continuo.

Para el acceso de esta información el usuario podrá dirigirse a las unidades de Recaudación Central, Recaudación Emergencia, Recaudación segundo piso edificio de hospitalización de pacientes.



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

Respecto a los aranceles de las prestaciones que se otorgan y las modalidades para su pago, cuando corresponda:

- Se calculan de acuerdo al arancel FONASA o el arancel para Atención de pacientes en Modalidad Libre Elección de FONASA, ISAPRES y Particulares, del Hospital según sea el caso.
- Los pagos conforme a la ley se podrán efectuar por cualquier medio idóneo e incluso por medio de convenios FONASA e ISAPRES y otras instituciones.

Para todos los pacientes pertenecientes a FONASA son atendidos en forma gratuita en el establecimiento hospitalario.

Cuando el usuario es particular o pertenece a ISAPRES debe cancelar las prestaciones correspondientes, ya sea total o parcialmente, se generan cuentas detalladas por hospitalización, donde se indicarán las prestaciones de salud efectuadas, derechos de pabellón, días cama, exámenes, fármacos e insumos médicos suministrados.

Con la finalidad de garantizar la atención brindada y en conformidad de lo que dispone la ley podrá aceptarse el registro de la información de una tarjeta de crédito, carta de respaldo otorgada por los empleadores, o letras de cambio o pagarés, los que se registrarán por las normas contenidas en la Ley 18.092. Sin perjuicio de lo anterior, el paciente podrá, voluntariamente dejar en pago de las prestaciones cheques o dinero en efectivo, todo lo anterior en virtud de la Ley 20.394.

Artículo 39: De la reserva de la información contenida en la ficha clínica.

La ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente. Es deber tanto del equipo de salud como del propio paciente, la debida protección de los datos contenidos en la ficha clínica conforme lo dispone la ley. Su conservación reglamentariamente está dispuesta para un periodo de 15 años después del último registro.

En nuestro Hospital se contempla la atención asistencial en sus dos soportes, físico, y electrónico. En caso de que las personas y organismos autorizados por la ley soliciten su entrega, total o parcial, deberán hacerlo mediante una comunicación dirigida al Director del Hospital.

Artículo 40: Del consentimiento informado.

Toda persona tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud. Este derecho de elección no resulta aplicable cuando como producto de la falta de esta intervención, procedimiento o tratamiento, se ponga en riesgo la salud pública, en los términos establecidos en el artículo 34 del Código Sanitario, por ejemplo: toda persona rasguñada o que hubiese podido ser infectada por un animal enfermo o sospechoso de tener rabia.

Por regla general, este proceso se efectuará en forma verbal, pero deberá constar por escrito en el caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgo relevante y conocido para la salud del afectado.

Artículo 41: De los derechos de las personas en estado de salud terminal.

La persona que se encuentra en este estado tendrá derecho a vivir con dignidad hasta el momento de la muerte sea que se trate de patologías terminales oncológicas y no oncológicas. Para lo anterior tiene derecho a los cuidados paliativos y las medidas de soporte ordinario que correspondan según sea su cuadro clínico.



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

Artículo 42: El comité de ética asistencial.

El hospital regional cuenta con un Comité de ética asistencial, de conformación multidisciplinaria, el rol es asesorar al usuario o prestadores en el proceso de toma de decisiones relativo a aquellos conflictos éticos- clínicos que se susciten como consecuencia de la atención de salud, para contribuir a mejorar la calidad de la atención, y proteger los derechos de las personas en relación con ella.

Se puede acceder conforme lo dispone su Reglamento de Régimen Interno el cual se puede obtener a petición escrita del interesado que corresponda en la Dirección del Hospital. Este comité sesiona el tercer jueves de cada mes de manera ordinaria y extraordinaria cuando la situación lo amerite.

Artículo 43: De la protección de la autonomía de las personas que participan en una investigación científica.

Toda persona deberá ser informada y tendrá derecho a elegir su incorporación en cualquier tipo de investigación científica biomédica, en los términos de la Ley N°20.120. Su expresión de voluntad, o en su defecto el de aquel que deba cumplir su voluntad en conformidad con la ley, deberá ser, previa, expresa, libre, informada, y constar por escrito. En ningún caso esta decisión podrá significar menoscabo en su atención ni menos sanción alguna.

Artículo 44: De los derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual. Las personas con discapacidad psíquica o intelectual tienen derecho a la reserva de información, así como la restricción al acceso por parte del titular a los contenidos de su ficha clínica en razón de los efectos negativos que esa información pudiera tener en su estado mental. Sin perjuicio de ello el profesional tratante deberá informar las razones médicas que justifican tal reserva o restricción al representante legal del paciente o a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre. Para el caso de las hospitalizaciones involuntarias deberán ser comunicadas tanto a la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región de Arica y Parinacota como a la Comisión de Protección de los Derechos de las Personas con enfermedades mentales.

Ninguna persona con discapacidad psíquica e intelectual que no pueda expresar su voluntad podrá participar en alguna investigación de tipo científico.

El empleo extraordinario de las medidas de contención física y farmacológica deberá llevarse a cabo con pleno respeto a la dignidad de las personas objeto de tales medidas, las cuales sobre podrán aplicarse en los casos en que concorra indicación terapéutica acreditada por un médico.

Artículo 45: Del derecho de participación de las personas usuarias.

Toda persona tiene derecho a realizar consultas o reclamos respecto de la atención de salud recibida. Para ello el hospital cuenta con una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

Asimismo, los usuarios podrán manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones respecto de dicha atención.

TITULO FINAL:

DE LAS FELICITACIONES, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

Artículo 46: Formas de hacer efectivas las felicitaciones, reclamos, y sugerencias.

El Hospital Regional de Arica y Parinacota Dr. Juan Noé Crevani cuenta con los mecanismos para asegurar al usuario el derecho a presentar solicitudes ciudadanas, sea

DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

que se trate de reclamos, felicitaciones o sugerencias. La Autoridad contempla tres mecanismos para la formulación de solicitudes ciudadanas:

- a) **Presencial:** En contacto directo con los funcionarios de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S) utilizando como verificador el Formulario de Registro de Solicitud ciudadana. Los contactos presenciales son:
- Módulo de atención OIRS: Ubicado frente a la puerta principal del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani en avenida 18 de septiembre 1.000 comuna de Arica.
 - Orientador CR. de Emergencias: Ubicada en el sector sala de espera del CR Emergencia Hospitalaria misma dirección anterior.
 - Orientador Atención Ambulatoria: Ubicada en el Consultorio adosado de Especialidades misma dirección anterior.
 - Orientador de Atención Cerrada: Es quien desarrolla visitas presenciales programadas o bajo llamado de los diferentes servicios clínicos.
- b) **Carta escrita:** De puño y letra o mediante técnicas digitales dirigida a la Dirección del Hospital Regional Dr. Juan Noe Crevani de Arica. Los horarios de atención de la secretaria de Oficina de Partes para presentación de las solicitudes son de 8:00 a 16:00 horas.
- c) **Internet:** Accediendo mediante la página web institucional (www.hjnc.cl), ya sea mediante una solicitud de acceso a la información en virtud de la ley de transparencia o accediendo a la web: oirs.minsal.cl

El plazo máximo para la tramitación de solicitudes ciudadanas, no excederá de quince a veinte días hábiles a contar del día siguiente desde que fue recibida, por lo que todos los funcionarios del establecimiento hospitalario colaborarán activamente para responder dentro de los plazos legalmente establecidos.

En caso que la respuesta emitida por el Hospital dentro del plazo previsto no sea satisfactoria, el reclamante puede realizar un reclamo a la superintendencia de salud dentro de los siguientes cinco días hábiles o al Consejo para la Transparencia según sea el caso.

Asimismo, las personas tendrán derecho a requerir, alternativamente la iniciación de un proceso de mediación en los términos de la ley N°19.966 y sus normas complementarias.

2° DÉJASE CONSTANCIA que se incluyen anexos que señala el "**REGLAMENTO INTERNO LEY 20.584 DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES**", el cual forma parte integrante de la presente resolución, para todos los efectos que deriven de su aplicación.

3° TÉNGASE PRESENTE que corresponderá a la Desarrollo Institucional y Control de Gestión del establecimiento, velar por la observancia del cumplimiento de este reglamento a quien se designe para ello..

4° NOTIFÍQUESE la presente Resolución por funcionarios de la Oficina de Partes del Hospital Regional de Arica y Parinacota "Dr. Juan Noé Crevani".

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.



D. CRISTIAN QUISPE ARREDONDO
DIRECTOR
HOSPITAL REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA
"DR. JUAN NOÉ CREVANI"



DIRECCIÓN

OFICINA ASESORIA JURIDICA

Subdirección Administrativa
SDAC y AC
SDAA y PE
SDE
Desarrollo Institucional y Control de Gestión
Oficina Asesoría Jurídica HA
Oficina de Partes (2)



Lo que comunico a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Milka Castillo

MILKA CASTILLO FABIJANOVIC
MINISTRO DE FÉ



HOSPITAL
REGIONAL DE ARICA
Doctor Juan Noé Crevani

REGLAMENTO INTERNO LEY 20.584 DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

HOSPITAL REGIONAL DR. JUAN NOÉ CREVANI

18 DE SEPTIEMBRE 1000

Tabla de contenido

TITULO I: ANTECEDENTES	0
Artículo 1: Objetivo.	0
Artículo 2: Destinatarios y responsables.	0
Artículo 3: Glosario.	0
TITULO II: DE LA ATENCION Y TIPO DE PRESTACIONES	3
Artículo 4: Atención cerrada y servicios de apoyo.	3
Artículo 5: Atención abierta y programas especiales.	4
Artículo 6: Prestaciones cubiertas por las garantías explícitas de salud – GES.	5
Artículo 7: Modalidad de agendamiento de horas.	5
TITULO III:	5
DE LOS DEBERES QUE LAS PERSONAS DEBEN CUMPLIR CUANDO SON ATENDIDAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ARICA	5
Artículo 8: Del deber de respetar la ley, sus reglamentos, y el presente reglamento interno.	5
Artículo 9: Del deber de informarse.	5
Artículo 10: Del deber de decir la verdad respecto del estado de salud y las necesidades por las que se concurre al hospital.	6
Artículo 11: De la prohibición de uso de todo tipo de dispositivos móviles sin autorización del equipo de salud.	6
Artículo 12: Del deber de trato respetuoso a cada uno de los integrantes del equipo de salud.	7
Artículo 13: Del derecho a la defensa de los integrantes del equipo de salud ante mal trato o agresiones físicas o verbales de los usuarios, familiares, y/o acompañantes.	7
Artículo 14: Del deber de cuidado de la infraestructura y equipamiento por parte de los usuarios, familiares, u otros acompañantes	7
Artículo 15: Del deber de denuncia ante los tribunales de justicia por parte de los funcionarios públicos a los infractores a la ley y el presente reglamento interno	8
Artículo 16: De las consecuencias jurídicas ante actos de agresión o maltrato a cada uno de los integrantes del equipo de salud.	9
TITULO IV:	9
DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES	9
Artículo 17: Del derecho a una atención de salud segura y de calidad.	9
Artículo 18: Normas y protocolos de seguridad y calidad implementados por acreditación.	9
Artículo 19: Reglas sobre ingreso del paciente	10
Artículo 20: Reglas sobre estadía del paciente.	10

Artículo 21: Reglas sobre egreso del paciente.	11
Artículo 22: Procedimientos y documentación para la referencia y contrareferencia	11
Artículo 23: Procedimientos de visita o supervigilancia médica de rutina	12
Artículo 24: Procedimiento de gestión de cuidados.	12
Artículo 25: Procedimiento de gestión de cuidados en materia de alimentación.	12
Artículo 26: Del derecho a trato digno y respetuoso	13
Artículo 27: Del derecho a tener visita en la hospitalización.	14
Artículo 28: Del derecho a tener compañía durante su atención de salud.	15
Artículo 29: Reglas que deben cumplir los acompañantes y las visitas de los pacientes.	17
Artículo 30: De la condición de “hospital amigo”	17
Artículo 31: Del derecho a la asistencia religiosa o espiritual.	17
Artículo 32: Del derecho a la atención de salud con pertinencia cultural	19
Artículo 33: De las normas para la identificación del usuario.	19
Artículo 34: Del derecho a identificar al personal que lo atiende	20
Artículo 35: Procedimientos para la entrega de información del estado de salud del paciente.	20
Artículo 36: Horarios de funcionamiento del hospital.	20
Artículo 37: Información de seguridad del hospital y vías de evacuación	21
Artículo 38: Información de los costos de las prestaciones, modalidades de su pago, y otros aspectos asociados	21
Artículo 39: De la reserva de la información contenida en la ficha clínica	22
Artículo 40: Del consentimiento informado.	22
Artículo 41: De los derechos de las personas en estado de salud terminal	22
Artículo 42: El comité de ética asistencial	23
Artículo 43: De la protección de la autonomía de las personas que participan en una investigación científica	23
Artículo 44: De los derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual	23
Artículo 45: Del derecho de participación de las personas usuarias.	23
TITULO FINAL:	24
DE LAS FELICITACIONES, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS	24
Artículo 46: Formas de hacer efectivas las felicitaciones, reclamos, y sugerencias	24

REGLAMENTO INTERNO LEY 20.584

TITULO I: ANTECEDENTES

Artículo 1: Objetivo.

El presente reglamento tiene como principales objetivos proporcionar a los usuarios orientación en relación al funcionamiento del Hospital Regional Dr. Juan Noe Crevani, dando a conocer las normas de su organización, las reglas que rigen las actividades de los servicios clínicos y administrativos, y las funciones que deben cumplir los integrantes del equipo de salud. También conforme a los artículos 8 y 33 de la Ley 20.584 el presente reglamento tiene por finalidad informar a los usuarios respecto de las obligaciones que éstos deberán cumplir mientras se encuentren vinculados con nuestro hospital en materia de su atención de salud, todo lo anterior con la finalidad de garantizar tanto su tranquilidad como la excelencia en nuestra atención de salud.

Ninguna persona atendida o que se relacione con la atención de salud de otra podrá alegar ignorancia del presente Reglamento Interno.

Artículo 2: Destinatarios y responsables.

El contenido de este reglamento está destinado a los usuarios de las prestaciones del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica en el marco de lo dispuesto en la Ley 20.584 sobre derechos y deberes que las personas tienen en relación a las acciones vinculadas a su atención de salud, resultándoles obligatorio su conocimiento y deber de respeto.

Los responsables de la aplicación del presente reglamento son el Director del Hospital quien aprueba, difunde, y vela porque permanentemente se cumpla su aplicación, así como también los directivos, jefaturas, funcionarios, y personal externo, quienes también tienen el deber de velar por el cumplimiento de sus normas.

Artículo 3: Glosario.

Los siguientes son las definiciones de los conceptos vertidos en el presente reglamento interno.

Alta disciplinaria: Consiste en la declaración de término del tratamiento que podrá ordenar el director del establecimiento en aquellos casos en el que el paciente incurra en actos de maltrato o de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud conforme lo dispone la Ley 20.584 en su artículo 35.

Alta forzosa: Consiste en la declaración de término del tratamiento que se otorga por razones de fuerza mayor, así calificadas por el Director del Hospital conforme lo dispone la Ley 20.584 en su artículo 18.

Alta voluntaria: Consiste en la declaración de término del tratamiento a decisión del paciente, representante legal o tutor, que debe constar en la respectiva Ficha Clínica.

Atención Abierta: Es aquella acción de promoción, recuperación y rehabilitación de salud, o de apoyo diagnóstico o terapéutico, que se otorga a las personas naturales, en forma ambulatoria en las dependencias del hospital.

Atención Cerrada: es aquella acción de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, o de apoyo diagnóstico o terapéutico, que se otorga a las personas usuarios, en régimen de internación u hospitalización en el establecimiento.

Atención de Salud: Es la asistencia sanitaria accesible a todos los individuos y familias de la comunidad.

Brazaletes: Medio de identificación del paciente.

Código Procesal Penal: Es la norma legal chilena que regula el proceso penal. Se enmarca en la reforma procesal penal que buscó reemplazar el sistema procesal penal inquisitivo por uno acusatorio formal, oral y público.

Compromiso de Conciencia: Disminución de la capacidad mental para responder adecuadamente a estímulos ambientales. En un estado de conciencia normal una persona debería responder atingentemente a lo que se le pregunta, estar orientada y atenta.

CR y SCR: Centro de Responsabilidad, Sub Centro de Responsabilidad

Diagnóstico: Es aquello que, en el ámbito de la medicina está vinculado a diagnóstico. Este término hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos lo que permite evaluar una cierta condición. Es por tanto este diagnóstico busca revelar una manifestación de una enfermedad.

Discapacidad Cognitiva: Se considera trastorno intelectual que se manifiesta en déficit en el funcionamiento intelectual como razonamiento, resolución de problemas, planificación, pensamiento abstracto, toma de decisiones, aprendizaje académico a través de la propia experiencia.

Dispositivo Móvil: Aparato que puede ser transportado de un lugar a otro con capacidad de procesar datos, que puede o no tener una conexión permanente a una red como por ejemplo internet o telefonía, con memoria, y que ha sido diseñado específicamente para una o más funciones de distintos usos.

Ejemplo: Teléfonos móviles, tablets, cámaras fotográficas, grabadoras de audio, computadores portátiles, reproductores de audio portátiles, navegadores GPS, los PDAs, o smart watch entre otros.

Epicrisis: Resumen de la historia clínica del paciente

Equipo de Salud: Comprende todo individuo que actúe como miembro de un equipo de personas que tiene la función de realizar algún tipo de atención o prestación de salud.

Incluye profesionales y no profesionales, tanto del área de salud como de otras que tengan participación en el quehacer de la salud.

Estatuto Administrativo: Es la norma legal laboral que regula la función pública administrativa entre el Estado, Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, servicios públicos centralizados y descentralizados y sus funcionarios.

Evento Adverso (EA): Situación o acontecimiento inesperado, relacionado con la atención sanitaria (acción u omisión) recibida por el paciente que tiene, o puede tener, consecuencias negativas para el mismo y que no está relacionado con el curso natural de la enfermedad.

Evento Centinela (EC): Suceso inesperado, relacionado con la atención de salud, que ocurre causando la muerte o llevando un serio daño físico o psicológico, o el riesgo potencial de que esto ocurra, incluyendo también a aquellos que, ante su repetición, pueden causar este nivel de daño

Fonasa: Fondo Nacional de Salud

HJNC: Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica

IAAS: Infecciones Asociadas a la Atención de Salud

Isapre: Institución de Salud Previsional

Ministerio Público: Ministerio Público o Fiscalía de Chile es un organismo autónomo y jerarquizado cuya función es dirigir en forma exclusiva la investigación de los hechos constitutivos de delito, los que determinen la participación punible y los que acrediten la inocencia del imputado.

OIRS: Oficina de Información, reclamos y sugerencias.

Paciente Ambulatorio: Es toda persona que concurre a establecimiento por una atención de salud, por razones de diagnóstico o tratamiento, sin hacer uso de una cama de hospitalización.

Paciente Hospitalizado: es toda persona que concurriendo al hospital por una atención de salud y por razones de diagnóstico o tratamiento, hace uso de una cama de hospitalización.

Prestador de Salud: Toda persona natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones en salud. Los prestadores son de dos categorías: Institucionales e Individuales.

Probidad Administrativa: Consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de un función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

Redes Sociales: Estructuras sociales compuestas por un conjunto de actores que están relacionados de acuerdo a algún criterio, ejemplo: WhatsApp, Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Snapchat, Tumblr, Flickr, Meetic, Spotify, Youtube, Telegram, entre otros.

Reglamento Interno: Es el instrumento por medio del cual el empleador de la Institución, regula las obligaciones y prohibiciones a que deben regirse los trabajadores en relación con sus labores, permanencia y vida en la institución.

Tratamiento: Conjunto de medios ya sean higiénicos, farmacológicos y quirúrgicos, entre otros, cuya finalidad es la curación o el alivio de las enfermedades o síntomas.

UPP: Ulceras por presión

TITULO II: DE LA ATENCION Y TIPO DE PRESTACIONES

Artículo 4: Atención cerrada y servicios de apoyo.

El Hospital Regional Dr. Juan Noe Crevani dispone de servicios clínicos para atención de pacientes hospitalizados y servicios de apoyo los que dependen de la subdirección de atención cerrada, se organizan en CR: Centros y Subcentros de Responsabilidad de Gestión Clínica y se describen a continuación:

CR Gestión clínica de la mujer: Ofrece atención para patologías y condiciones que tienen que ver con la salud reproductiva de la mujer, tratamiento de Infecciones de transmisión sexual y patologías del aparato reproductor femenino

CR Gestión Clínica Infantil: Se compone por subcentro de pediatría y SubCentro de responsabilidad de neonatología.

SCR pediatría: Patologías que requieran manejo hospitalizado de pacientes en edad pediátrica (9 días a los 14 años 11 meses), con resolución de patologías médicas, quirúrgicas- traumatológicas y pacientes críticos (UCI-Intermedio).

SCR neonatología: Patologías que requieran manejo hospitalizado de pacientes en edad neonato (0-28 días) y pacientes prematuros, con resolución de patologías médicas, quirúrgicas y pacientes críticos (UCI-Intermedio)

CR Laboratorio Clínico: Exámenes de muestras corporales (orina, sangre, secreciones, esputo, otros) que requieran algún análisis de su composición y/o infecciones.

CR Anatomía Patológica: Ofrece servicios de análisis de muestras en que se requiera saber su composición celular mediante distintas técnicas disponibles.

CR Imagenología: Ofrece servicios de diagnóstico por imágenes por métodos de ultrasonidos, tomografías computadas, mamografías, radiología osteopulmonar y Resonancia Magnética.

CR Diálisis: Ofrece servicios de hemodiafiltración y plasmaferesis para pacientes con insuficiencia renal crónica y aguda.

CR Banco de Sangre: Ofrece análisis de muestra sanguínea, y transfusiones de sangre y sus hemoderivados, recolección y almacenamiento de sangre de donante.

CR Cirugía Mayor Ambulatoria: Resolución de paciente quirúrgico con el perfil adecuado para manejo ambulatorio.

CR Pabellón Quirúrgico: Resolución de procedimientos anestésicos y quirúrgicos.

CR Salud Mental Adulto: Ofrece atención a pacientes que presenten patologías de salud mental y terapia electroconvulsiva.

CR Salud Mental Infanto Juvenil: Ofrece atención integral a pacientes con patologías de salud mental a jóvenes y niños.

C.R. Paciente Crítico: Atiende a pacientes con patologías con riesgo vital y patologías crónicas agudizadas que requieran monitorización continua y/o soporte hemodinámicos y ventilatorios.

C.R. Quirúrgico General: Resolución de pacientes con patologías que requieran cirugía que no incluyan patologías musculo esqueléticas y patologías ni del sistema nervioso.

C.R Quirúrgico y Traumatológico: Resolución de pacientes con patologías musculo esqueléticas.

C.R. Clínica Médica: Resolución de pacientes que requieran hospitalización, pero no requieren cirugía.

C.R. Emergencia Hospitalaria: Atención sanitaria urgente a los ciudadanos que la demandan, en el tiempo adecuado.

C.R. Pensionado: Prestaciones médicas, quirúrgica y ginecológica en pacientes con modalidad de libre elección.

Artículo 5: Atención abierta y programas especiales.

En el Consultorio adosado a “especialidades” se ofrecen las siguientes prestaciones:

- Nutrición
- Odontología.
- Consulta y procedimientos de especialidades: Ginecología, neurología adulto e infantil, neurocirugía, traumatología, medicina interna, cardiología, urología, gastroenterología, oncología, pediatría, oftalmología, otorrinolaringología, cirugía infantil y dermatología.
- Cuidados paliativos y manejo del dolor.
- Hospitalización domiciliaria.
- Curaciones.
- Administración de quimioterapia.
- Servicio social.
- Psicología.
- Atención de problema de salud sexual.
- Consulta y atención de medicina complementaria.
- Consulta y tratamiento de rehabilitación y fisioterapia.
- Consulta y atención de prematuro.

Artículo 6: Prestaciones cubiertas por las garantías explícitas de salud – GES.

Los pacientes que padezcan algún problema de salud con Garantías Explícitas en Salud, serán atendidos conforme las guías clínicas y canastas de prestaciones, establecidas por el MINSAL, aprobadas para ese efecto, por esa secretaria de Estado. El cobro de los copagos correspondientes a los pacientes FONASA C y D, se realiza a través de FONASA.

Artículo 7: Modalidad de agendamiento de horas.

Para el caso del sistema de agenda general AGEMED el paciente debe acudir en forma presencial a ventanilla con el objeto de solicitar hora con el especialista. Para el caso del sistema de agenda web AGEWEB los pacientes derivados desde atención primaria deben solicitar horas a través de nuestra página web en el siguiente link: www.hjnc.cl.

En el caso de solicitar horas a través de pagina web solo con especialidades con horas disponibles.

TITULO III:

DE LOS DEBERES QUE LAS PERSONAS DEBEN CUMPLIR CUANDO SON ATENDIDAS EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ARICA

Artículo 8: Del deber de respetar la ley, sus reglamentos, y el presente reglamento interno.

Toda persona que concurra al Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani, ya sea como paciente, familiar, acompañante, u otro, deberá dar estricto cumplimiento a la Ley 20.584 y sus reglamentos. Asimismo, toda persona que concurra al Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica tiene el deber de conocer y respetar el presente Reglamento Interno, sin que pueda argumentar desconocimiento de sus normas.

Artículo 9: Del deber de informarse.

Es deber de cada paciente, representantes legales, personas bajo cuyo cuidado se encuentre el paciente, cualquier persona vinculada a la atención de salud del paciente, o cualquier otro interesado, informarse acerca del funcionamiento y reglas del establecimiento, los mecanismos de financiamiento existentes, y los procedimientos de consulta, felicitación y reclamo, establecidos en el presente reglamento, sin perjuicio de la obligación del hospital de otorgar esta información.

Artículo 10: Del deber de decir la verdad respecto del estado de salud y las necesidades por las que se concurre al hospital.

Toda persona que concurra al Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani como paciente, deberá decir la verdad respecto de sus necesidades, problemas, sintomatología de salud, identidad y dirección lo implica proporcionar al equipo de salud información veraz y precisa. En caso de ser menor de edad, con discapacidad cognitiva o con compromiso de conciencia, deberán dar cumplimiento a esto, sus representantes legales, las personas bajo cuyo cuidado se encuentren, por ejemplo: familiares u otros, sus acompañantes, curador o tutor responsable, previa acreditación de su identidad.

Además, debería estar dispuesto a entregar todos los antecedentes de salud que conozcan o les sean solicitados para su diagnóstico y tratamiento.

Artículo 11: De la prohibición de uso de todo tipo de dispositivos móviles sin autorización del equipo de salud.

Se prohíbe subir información de la atención de salud a las redes sociales u otros medios de comunicación social. Queda prohibido la utilización de todo tipo de dispositivos móviles, o tecnológicos, que durante la atención de salud capte, intercepte, grabe o reproduzca conversaciones o comunicaciones de carácter privado o que contengan datos sensibles de los pacientes u otras personas relacionadas con su atención de salud; sustraiga, fotografíe, fotocopie o reproduzca documentos o instrumentos de carácter privado o que contengan datos sensibles de los pacientes u otras personas relacionadas con su atención de salud; o capte, grabe, filme o fotografíe imágenes o hechos de carácter privado o que contengan datos sensibles de los pacientes u otras personas relacionadas con su atención de salud que se produzcan, realicen, ocurran o existan en dependencias del hospital que no sean de libre acceso al público sin contar la expresa autorización del equipo de salud o de cualquier otro personal al servicio del hospital y siempre que contribuya al beneficio clínico del paciente y quede registrado en la respectiva ficha clínica.

Infringir este deber arriesga al o los infractores a lo dispuesto en los artículos N° 161 - A y 161 - B del Código Penal sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 20.584 en relación al alta disciplinaria si el infractor es el propio paciente.

En virtud de lo anterior se prohíbe publicar la información de la atención de salud de los pacientes u otras personas relacionadas a éstos en todo tipo de redes sociales, u otro medio de comunicación social, dándose origen a la respectiva acción civil o penal que corresponda en contra del o los infractores a lo dispuesto en el presente artículo.

Lo dispuesto en este artículo es igualmente aplicable a alumnos en prácticas curriculares y/o internados, comisiones o becas de estudio, miembros del equipo de salud, así como prestadores de servicios, y proveedores del hospital.

Artículo 12: Del deber de trato respetuoso a cada uno de los integrantes del equipo de salud.

Toda persona que concurra al Hospital Juan Noé Crevani como paciente, familiar, o acompañante, sin perjuicio de sus derechos que la Ley le otorga a las personas tiene el deber de tratar respetuosamente al equipo de salud, entendiéndose por tal a todo funcionario o persona que se relacione con la atención o prestación de salud, sea profesional, técnico, administrativo, auxiliar, estudiantes en formación, personal dependiente de empresas que prestan servicios, así como el voluntariado que se desempeña en el Hospital.

En caso de trato irrespetuoso o acto de violencia verbal o física, en contra del equipo de salud y personas antes mencionadas el Director del hospital o la Jefatura que corresponda podrá solicitar la presencia de Carabineros o la Policía de Investigaciones así como también limitar el acceso al cualquier persona que altere el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

Artículo 13: Del derecho a la defensa de los integrantes del equipo de salud ante mal trato o agresiones físicas o verbales de los usuarios, familiares, y/o acompañantes.

Los funcionarios tendrán derecho a ser defendidos y a exigir que la institución a que pertenezcan persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma conforme lo dispone el artículo 90 del Estatuto Administrativo, el artículo 35 de la Ley 20.584, el Código Penal, y la jurisprudencia de la Contraloría General de la República.

Artículo 14: Del deber de cuidado de la infraestructura y equipamiento por parte de los usuarios, familiares, u otros acompañantes.

Los usuarios deberán cuidar la infraestructura y equipamiento del hospital, comprendiéndose entre ellos, las edificaciones y sus diversas dependencias, áreas verdes, de estacionamiento y perimetrales, las redes de transmisión de datos, energía, y servicios de cualquier naturaleza, equipos médicos, instrumentos, insumos y medicamentos, la documentación de uso institucional y en general, todo bien destinado directa o indirectamente a disposición de la atención de salud de los pacientes, sean propiedad de la institución o sea que ésta los detente a cualquier título.

Constituyen infracciones al deber de cuidado establecido en este artículo, entre otras, las siguientes conductas:

- a) El robo, hurto, sustracción, y/o apropiación indebida de estos bienes. En este caso los funcionarios comunicaran a la Dirección del hospital el hecho mediante los procedimientos institucionales establecidos.
- c) Dormir, pasar la noche, instalar carpas y/o colchones, permanecer de día, o merodear, sin causa asistencial, dentro de cualquier dependencia del hospital, así como en sus accesos, jardines, estacionamientos, u otras.

- d) Vender o promocionar alimentos y/o artículos de manera ambulante o no, así como también solicitar dinero bajo cualquier causa sin autorización expresa del Director del Hospital dentro de cualquier dependencia del hospital, así como en sus accesos, jardines, estacionamientos, alrededores, u otros.
- e) Destruir, inutilizar o menoscabar bienes institucionales o impedir el normal desarrollo de las actividades propias del hospital o de los servicios de apoyo a su funcionamiento, sea realizado por personal institucional o empresas externas, o bien incitar y/o colaborar de cualquier forma en la ejecución de tales conductas.
- f) Alterar, cambiar o accionar instalaciones, equipos, sistemas eléctricos o máquinas sin haber sido expresamente autorizado para ello; encender fuegos; soldar, calentar o cortar envases que hayan contenido algún líquido inflamable; operar o intervenir de cualquier modo en equipamientos sin autorización expresa, y diseminar vidrios, residuos infecciosos o materiales corto punzantes.
- g) Romper, rayar, retirar o destruir paredes, avisos, carteles, afiches, instrucciones y reglamentos de cualquier naturaleza, como, asimismo, alterar, sacar o modificar protecciones de seguridad sin la autorización correspondiente.
- h) Lanzar objetos de cualquier naturaleza que sean, hacia, dentro o desde el recinto del hospital, aunque estos no sean dirigidos a persona o bien alguno.
- i) Usar vestimentas, tarjetas de identificación, credenciales, o semejantes y cualquier otro bien de uso institucional, sin autorización expresa de parte de personal.
- j) Ingresar, instalar o poner en funcionamiento artefactos electrónicos que pudiesen poner en riesgo o afectaren el funcionamiento de los equipamientos médicos, o el suministro eléctrico; y
- k) En general, utilizar inadecuadamente los bienes a que se refiere el presente artículo, esto es, usarlos para fines distintos que aquellos para los cuales le han sido provistos o puestos a su disposición, por personal autorizado para ello.

Artículo 15: Del deber de denuncia ante los tribunales de justicia por parte de los funcionarios públicos a los infractores a la ley y el presente reglamento interno. Cuando la infracción de las obligaciones establecidas anteriormente, importen la comisión de crímenes o simples delitos, los funcionarios u otros servidores que se desempeñen en el hospital y que tomen conocimiento de los mismos deberán, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 61) letra k) del Estatuto Administrativo, denunciar al Ministerio Público o a la Policía según corresponda esto sin perjuicio de su obligación de denuncia contemplada en el Código Procesal Penal. Asimismo, en caso de cualquier otra irregularidad denunciarán a la autoridad competente en especial de aquellos que contravienen el principio de la probidad administrativa.

Las jefaturas directas de los funcionarios afectados otorgaran todas las facilidades necesarias para que estos concurren a efectuar las denuncia.

Artículo 16: De las consecuencias jurídicas ante actos de agresión o maltrato a cada uno de los integrantes del equipo de salud. Sin perjuicio de lo anterior, el trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del Establecimiento para disponer el alta disciplinaria del paciente infractor siempre y cuando la condición médica del usuario lo permita, no existiendo peligro para su vida o salud.

También podrá requerir la presencia de la fuerza pública a fin de restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas. El requerimiento de auxilio a la autoridad policial o la fuerza pública lo efectuará la Dirección del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica o el funcionario que corresponda por la vía más expedita en el más breve plazo.

En virtud de todo lo señalado el director del Hospital podrá perseguir la responsabilidad civil o criminal que correspondan al o los infractores ante los Tribunales de Justicia correspondientes.

TITULO IV:

DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

Artículo 17: Del derecho a una atención de salud segura y de calidad.

El Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noe Crevani, promueve una atención de salud segura, acogedora y de calidad al usuario, estableciendo como bases para el desarrollo de las acciones clínicas y administrativas el mejoramiento continuo de los procesos y la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente.

La seguridad de los pacientes nos obliga a cumplir las normas vigentes en materia sanitaria así como los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud los que son permanentemente revisados y actualizados de acuerdo a la evidencia científica disponible.

En virtud de lo anterior toda persona tiene derecho a que, en el marco de la atención de salud que se le brinda en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica, los miembros del equipo de salud cumplan las normas vigentes en el país, y con los protocolos establecidos, en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud. Adicionalmente, toda persona o quien la represente tiene derecho a ser informada acerca de la ocurrencia de un evento adverso o centinela, independientemente de la magnitud de los daños que aquel haya ocasionado.

Artículo 18: Normas y protocolos de seguridad y calidad implementados por acreditación.

Las normas y protocolos implementados en nuestro hospital están establecidas en materia de la seguridad y calidad de la atención del paciente por el Ministerio de Salud las que serán

permanentemente revisadas y actualizadas de acuerdo con la evidencia científica disponible.

Los protocolos y normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención de salud son:

- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de: Reporte de eventos adversos y eventos centinelas.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención referido a: Aplicación de lista de chequeo para la seguridad de la cirugía.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de: Análisis de reoperaciones quirúrgicas no programadas.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de Prevención enfermedad tromboembólica en pacientes quirúrgicos.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto a: Prevención úlceras o lesiones por presión (UPP) en pacientes hospitalizados.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de: Reporte de caídas de pacientes hospitalizados.
- Normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención respecto de: Pacientes transfundidos de acuerdo a protocolos.
- Programa de prevención y control de las enfermedades asociadas a la atención de salud (IAAS).

Artículo 19: Reglas sobre ingreso del paciente.

El ingreso de pacientes a las instalaciones del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica es a través del Centro de Responsabilidad (CR) Emergencia Hospitalaria, del Consultorio de Atención Abierta y Programas Especiales (CAE) como una hospitalización programada y por traslados entre hospitales.

Para la atención en el "CR Emergencia Hospitalaria", el paciente debe registrar sus datos en ventanilla de admisión, los datos quedaran registrados en el "Dato de Atención Urgencia" (DAU), copia del sistema de urgencia, con su calificación previsional, para que al término de su atención se valore su cuenta y se autorice la salida del centro de responsabilidad.

Posterior al ingreso administrativo, el paciente será categorizado según protocolo para decidir el orden de atención según gravedad.

Artículo 20: Reglas sobre estadía del paciente.

La estadía del paciente en las instalaciones del Hospital Juan Noé Crevani de Arica. Los pacientes hospitalizados para poder recibir adecuadamente los cuidados de enfermería, matronería, u otras disciplinas, conforme a su condición clínica, deberán dar estricto cumplimiento a las instrucciones de los integrantes del equipo de salud durante toda su estadía hospitalaria.

El paciente debe cumplir con las indicaciones médicas y nutricionales que le sean señaladas ya sea escritas o verbalmente.

Estas indicaciones le serán explicadas también a su representante o a la persona a cuyo cuidado se encuentre, cuando su estado de salud no le permita comprenderlas.

Artículo 21: Reglas sobre egreso del paciente.

El paciente al término de su tratamiento médico será dado de alta una vez que el profesional lo indique, realizando epicrisis médica que es responsabilidad del médico tratante, quien registra en un informe elaborado al alta del paciente información que incluye su identificación, fecha y diagnóstico de ingreso, condición de ingreso, evolución clínica y respuesta a tratamiento, exámenes, procedimientos realizados, condición de egreso, fecha y diagnóstico de egreso, indicaciones y destino del paciente, identificación y firma del médico, además quedando estipulado la continuidad de la atención en controles próximos o derivación a consultorio según corresponda.

En el caso de que el paciente expresare su voluntad de no ser tratado, quisiera interrumpir el tratamiento, o se negare a cumplir las indicaciones médicas, podrá solicitar la alta voluntaria. Asimismo, en estos casos, la Dirección del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica, a solicitud del profesional tratante y previa consulta al comité de ética, podrá decretar el alta forzosa.

Artículo 22: Procedimientos y documentación para la referencia y contrareferencia.

Frente a la posibilidad de que nuestra institución no cuente con capacidad resolutive para dar atención de hospitalización a nuestros usuarios, disponemos de un sistema de derivación de pacientes a los diferentes hospitales de la red e instituciones públicas y privadas que no pertenecen a la red pública de salud de acuerdo a complejidad y necesidad. La derivación será coordinada por la "Unidad de Gestión de Cama" en conjunto con el médico a cargo del paciente en horario de 8:00 am a 17:00 horas, posteriormente entre las 17:00 y las 8:00 am horas será responsabilidad del médico residente del CR en el que se encuentre hospitalizado el paciente.

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

Todo paciente trasladado a un hospital de la Red o un Centro del extrasistema debe ir acompañado de lo siguiente:

- Resumen con antecedentes clínicos del paciente.
- Epicrisis de enfermera o matrona.
- Verificador FONASA.
- Enfermera o TENS según requerimiento.

Artículo 23: Procedimientos de visita o supervigilancia médica de rutina.

El Hospital designará e informará al paciente quién será su médico tratante principal, sin perjuicio de la facultad del establecimiento de designar a otro profesional en tal calidad, debiendo ser informado oportunamente al paciente o a su representante, familiares o visitas.

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

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

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

Artículo 24: Procedimiento de gestión de cuidados.

La gestión de cuidados estará a cargo del personal de Enfermería, según norma general administrativa N°19 emanada del MINSAL el año 2007, en lo concerniente al paciente en todas sus etapas de vida en ambos sexos, y a los profesionales Matrona según norma general administrativa N°21 del MINSAL el año 2010, en lo concerniente a los procesos gineco obstétricos y recién nacido sano. Esta se realiza a todos los pacientes hospitalizados en forma permanente durante las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Artículo 25: Procedimiento de gestión de cuidados en materia de alimentación.

El paciente durante su hospitalización recibirá el régimen alimenticio según sea su condición clínica. Las y los nutricionistas visitarán al paciente para realizar su evaluación, desarrollar la indicación y adecuación dietética e informar sobre el régimen alimenticio que recibirá durante su hospitalización. Los horarios de alimentación diarias se distribuirán de la siguiente forma:

Desayuno	08:00 hrs.
Colación Matinal	10:00 hrs. Según indicación dietética.
Almuerzo	12:00 hrs.
Once	16:00 hrs.
Cena	19:00 hrs.
Colección nocturna	20:00 o 22:00 hrs. según indicación dietética.

Para el caso de pacientes adultos y pediátricos con alimentación vía sondas, los horarios son según indicación dietética. Asimismo, para el caso de pacientes pediátricos con

fórmulas lácteas, los horarios son de acuerdo con el grupo etéreos cada 3 o 4 horas según indicación dietética.

Queda total y absolutamente prohibido el ingreso de alimentos externos al Servicio de alimentación para alimentar a los pacientes salvo solicitud expresa o autorización de los nutricionistas y/o médico tratante en virtud del beneficio clínico que esto pudiere reportar.

En caso de que el paciente requiera alimentación asistida, esta será según Protocolo de alimentación asistida de pacientes hospitalizados. Para acceder a él debe el paciente, representantes legales, familiares, personal bajo cuidado se encuentren, y/u otras que corresponda deberán realizar las gestiones para solicitarlo en la Subdirección Médica o bien acceder a él mediante una solicitud de acceso a la información.

Artículo 26: Del derecho a trato digno y respetuoso.

Los funcionarios del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani tienen el deber de entregar un trato digno, cortés y amable al paciente, representante legal, familiares, acompañantes y/o visitas en todo momento y cualquier circunstancia. En consecuencia, el equipo de Salud deberá:

Velar porque se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención; cuidar que las personas que adolezcan de alguna discapacidad no tengan dominio del idioma español o solo lo tengan en forma parcial, puedan recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento, si existiere, o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida.

Velar porque se adopten actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre.

Con la finalidad de garantizar el respeto y protección de la vida privada y la honra de la persona y su familia y acompañantes durante su atención de salud, queda prohibida la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones al interior del establecimiento, por cualquier medio, como por ejemplo celulares, cámaras fotográficas, cámaras de video, tablet, entre otros salvo que exista autorización del equipo clínico. La toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios requiere autorización escrita del paciente o de su representante legal, de acuerdo con las condiciones señaladas por el Hospital y la Ley 20.584.

El Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica, mantiene alianzas estratégicas mediante la suscripción de convenios Docentes Asistenciales con las universidades y centros técnicos de la ciudad, siendo un Hospital Asistencial-Docente, es por ello, que durante el proceso de hospitalización y con ocasión de alguna evaluación médica o realización de algún procedimiento, el profesional a cargo podrá estar acompañado de alumnos en formación. El HJNC establece que:

Todos los alumnos de los centros formadores mencionados anteriormente deberán mantener convenios Docentes Asistenciales con el hospital. Dichos convenios deberán

ajustarse a la normativa emanada del Ministerio de Salud o la normativa que determinen los organismos respectivos.

En el desarrollo de la relación Docente Asistencial, todos los alumnos y docentes deberán respetar los derechos de los pacientes, explicitadas en la Carta de derechos y deberes de los pacientes publicada en las dependencias del Hospital. Del mismo modo, se deberá proteger la seguridad de los pacientes y priorizar la actividad asistencial por sobre cualquier actividad docente. En ningún caso, los alumnos en formación podrán realizar sus actividades inherentes a su nivel de formación sin la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en el establecimiento y que corresponda según el tipo de prestación.

Artículo 27: Del derecho a tener visita en la hospitalización.

Los usuarios hospitalizados en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica tienen derecho a tener visitas de padres, madres, personas significativas, familiares o tutores responsables, considerándose la compañía como parte de proceso de recuperación de acuerdo a los protocolos locales vigentes del hospital, cuyo horario de visitas será el siguiente según Centros de Responsabilidad:

Centro de Responsabilidad	Horario de Visitas (Normal) De lunes a domingo	Horario de Visitas (Contingencia Sanitaria) De lunes a domingo.
Gestión Clínica Médica (Medicina)	12:00 -18:00 horas	11:30- 12:30 horas
Gestión Clínica Quirúrgica Traumatológica	12:00 -18:00 horas	13:00-14:00 horas
Gestión Clínica de la Mujer (Ginecología, Embarazo Patológico y Puerperio)	12:00 -18:00 horas	16:30-17:30 horas
Gestión Clínica Quirúrgico General (cirugía sala y aislamientos) Post Operados	12:00 -18:00 horas	16:00-17:00 horas 15:00 a 16:00 horas
Gestión Clínica Infantil (Pediatría) UPC Pediátrica	15:00 -16:00horas 15:00 -16:00 horas	15:00 -16:00horas 15:00 -16:00 horas
Gestión Clínica Neonatológica (UPC y Básica)	08:30 -19:30 horas (Mamá y Papá)	08:30 -19:45 horas 21:00 -22:00 horas (Mamá o Papá)
Gestión Clínica Paciente Crítico (Unidad de Paciente Crítico adulto)	09:00 a 10.00 horas 14.30 a 15:30 horas Sábados domingos y festivos de 10:00 a 11:00 horas y de 14:30 a 15:00 horas.	De lunes a domingo 14.30 a 15:30 horas
Gestión Clínica Salud Mental - Psiquiatría Adulto -Psiquiatría Infanto Adolescente	Lunes a domingo De 14:00horas a 16.00horas. Lunes a viernes de 16.00horas a 18:00horas. Sábado y Domingo 15:00 a 18:00 horas.	Lunes a domingo Mujeres 14:00-15:00horas Hombres 15:00-160horas Lunes a domingo 16:00-17:00 horas

**Podrán ingresar como visitas adolescentes (≥12 años) y adultos (≥18 años).

Artículo 28: Del derecho a tener compañía durante su atención de salud.

Los niños, niñas, adolescentes hasta los 19 años (NNA) y adultos mayores tendrán derecho al acompañamiento de padres, madres, familiares y personas significativas, en el horario que se haya establecido por cada CR. Hospitalización. En caso de niño, niña y adolescente se deberá contar con el Asentimiento (personas menores de 18 años) o Consentimiento (personas mayores de 18 años) del NNA previo al ingreso del acompañante, el cual deberá quedar registrado en el documento respectivo que el (la) Enfermero (a) o Matrán (a) de turno presenta al ingreso del usuario al CR. de Hospitalización o en el momento que se informa el ingreso de un nuevo acompañante. El otorgamiento o denegación del consentimiento o asentimiento, debe ser respetado y considerando en función de sus facultades y nivel de desarrollo aplicando el principio de autonomía progresiva, teniendo presente las características propias y diferentes de los/las adolescentes, que les diferencian de niños y niñas. A su vez se deberá considerar que previo al ingreso del acompañante el (la) Enfermero (a) o Matrán (a) de turno son responsables de entregar las indicaciones descritas en el documento "Declaración Informada" y que se complete el documento por el acompañante del NNA. Los documentos (asentimiento, consentimiento y declaración informada), una vez hayan sido llenados correctamente y firmados, serán incorporados a la ficha clínica del paciente.

El Hospital Regional de Arica, ha establecido el siguiente horario para efectuar el acompañamiento:

Identificación Centro de Responsabilidad	Horario Diurno	Horario Nocturno
Gestión Clínica Médica	24 horas del día	
Gestión Clínica Quirúrgica Traumatológica	24 horas del día	
Gestión Clínica de la Mujer: - Ginecología, Embarazo Patológico y Puerperio)	24 horas del día	
Gestión Clínica Quirúrgico General: -Cirugía sala y aislamientos. -Post Operados	24 horas del día	
Gestión Clínica Infantil: -Pediatria: -UPC Pediátrica	08:30 -19:30 horas 08:30 -19:30 horas	21: 00 – 07:00 horas. En UPC siempre que la condición clínica lo permita
Gestión Clínica Neonatológica - Neonatología - UPC Neonatología	De 8:30 horas a 19:30horas y de 20:30 horas a 7:30horas, siempre que la condición clínica lo permita.	
Gestión Clínica Paciente Crítico Adulto: -UPC Adulto	08:30 -19:30 horas y de 21: 00 – 07:00 horas, siempre que la condición clínica lo permita.	
Gestión Clínica Salud Mental: -Adulto: -Infanto-Adolescente	08:30 -19:30 horas y de 21: 00 – 07:00 horas, siempre que la condición clínica y ambiental lo permita.	

El hospital si bien ha definido el horario, existirán situaciones en las cuales se estimulará contar con 24 horas, las que están definidas en el Instructivo Entrega de Información al Ingreso de Hospitalización, quedando a su vez establecidas las circunstancias en que la condición clínica del paciente no permita hacer efectivo las visitas y acompañamiento.

Considerando la edad de los acompañantes, podrán ser efectivos por mayores de 12 años en horario diurno y mayores de 18 en horario diurno y nocturno.

A su vez se establece, que, durante el proceso de atención ambulatoria, todo NNA, tendrá derecho al acompañamiento de padre, madre, de quien lo tenga al cuidado o persona significativa con la única excepción que de ello derive un peligro para el propio niño, niña y adolescente u otros pacientes, entre ellos: situaciones de emergencia de riesgo vital, procedimientos que generen incomodidad para NNA, procedimientos que generen malestar físico o emocional en el acompañante. Se deberá fomentar el acompañamiento por el Equipo de Salud en aquellas atenciones de salud que puedan generar un mayor impacto físico y emocional en el NNA, tales como punciones endovenosas, exámenes invasivos, punciones lumbares, curaciones, entre otras.

El Equipo de salud del Hospital Regional de Arica podrá limitar el ingreso de acompañantes si este se encuentra en situación de agitación psicomotora, bajo los efectos del alcohol, u otras drogas, alguna enfermedad contagiosa, o cualquier situación que ponga en riesgo la salud física y mental del NNA, o que la impidan realizar la atención del acompañamiento y entregar la contención emocional que el NNA requiere. El equipo de salud también podrá solicitar el abandono del acompañante si este se muestra con actitudes de agresividad o cualquier tipo de conductas que interfiera en el funcionamiento o atención de salud o constituya un incumplimiento de lo definido en el reglamento interno del establecimiento.

Respecto de mujeres o personas gestantes, tendrán derecho al acompañamiento en el parto, parto y puerperio., tratándose de mujeres en trabajo de parto el hospital permitirán en todo momento la compañía de la persona que ella determine, con la única excepción de que se derive de ello un peligro para el niño o niña o para la mujer. Serán los equipos clínicos quienes deben evaluar la idoneidad de la persona y consensuar con la mujer o persona gestante el cambio por otro acompañante significativo. Se le entregará información clara, oportuna y suficiente para que tanto la mujer o persona gestante o puerpera, como el/la acompañante, puedan enfrentar el proceso de trabajo de parto y puerperio, de acuerdo a lo establecido por el "Protocolo Entrega de Información para el Parto, Parto y Puerperio" del Hospital.

El cumplimiento del acompañamiento de NNA y mujeres o personas gestantes se encuentra establecido por la Ley N° 21.372, que establece medidas especiales en relación al acompañamiento de niños, niñas y adolescentes, MINSAL año 2021 y la Norma Técnica y Administrativa Ley N°21.371, MINSAL año 2022, la cual estará siendo aplicada de forma progresiva en el establecimiento hospitalario, contando con un plan de cierre de brechas, el cual permita disponer de las condiciones necesarias para otorgar un acompañamiento digno y respetuoso.

Artículo 29: Reglas que deben cumplir los acompañantes y las visitas de los pacientes. Las personas que realicen acompañamientos y visitas deberán cumplir con las siguientes responsabilidades y normas:

- No podrán ingresar al Hospital niños menores de 12 años, ni mascotas.
- Con ocasión del acompañamiento del paciente se prohíbe dormir o pernoctar en dependencias del hospital sin previa y expresa autorización.
- Con ocasión del acompañamiento del paciente se prohíbe merodear o deambular por dependencias del hospital.
- Los familiares, acompañantes y visitas no podrán realizar ningún tipo de filmación y la toma de fotografías dentro del recinto hospitalario.
- La alimentación de los acompañantes será de su propia responsabilidad y no debe hacerlo al interior de las dependencias clínicas.
- El uso de los Servicios Higiénicos para las visitas se encuentra ubicado en sala de espera de Ingreso de Visitas y en Unidades de Emergencia.
- Tener un trato cortés y respetuoso hacia pacientes, acompañantes, otros familiares y al personal del Centro de Responsabilidad, manteniendo la disciplina, respeto y orden según las normas de conducta y convivencia hospitalaria.
- No hacer ruidos innecesarios en cualquier área de la institución y respetar el descanso de los pacientes.
- Contribuir a mantener la higiene y limpieza en el hospital.
- No fumar, ni beber bebidas alcohólicas dentro de cualquier dependencia del hospital, así como en sus accesos, jardines, estacionamientos, alrededores, u otros.
- No ingresar en áreas prohibidas sin expresa autorización de personal del Centro de Responsabilidad de que se trate.
- Ajustarse a los horarios establecidos en cada Centro de Responsabilidad Clínica.
- En algunos casos las visitas podrían ser restringidas por indicación médica, medida de protección, o solicitud expresa del paciente o quien legalmente le represente.

Artículo 30: De la condición de “hospital amigo”.

Las normas, horarios de visitas y acompañamientos de los pacientes, operan bajo la certificación recibida el año 2012 como “Hospital Amigo”, lo que significa que cumple con los estándares definidos para hacerlo cercano, abierto y amable hacia su comunidad.

Artículo 31: Del derecho a la asistencia religiosa o espiritual.

Las personas que realicen actividades de asistencia religiosa al interior del Hospital deberán siempre observar una conducta que no perturbe el normal funcionamiento de ellos y que respete el debido cuidado de los pacientes. La contravención a lo anterior, así como cualquier acto que se oponga a la moral, a las buenas costumbres o al orden público facultará al Director del Hospital para solicitarle a los responsables que abandonen el recinto, sin perjuicio de los recursos administrativos o judiciales correspondientes.

Los pacientes hospitalizados en los centros de Responsabilidad Clínicos tienen derechos a:

Profesar la creencia religiosa que libremente han elegido o no profesar ninguna y, asimismo, a manifestar dicha circunstancia libremente o abstenerse de hacerlo, sin que pueda ser coaccionado a actuar en un sentido contrario al que ha elegido a tal respecto.

El ejercicio de la asistencia religiosa no podrá de modo alguno alterar el normal funcionamiento del Hospital y deberá siempre respetar los derechos de terceros.

Del procedimiento para acceder a la asistencia religiosa:

En el momento del ingreso del paciente se registrará en la ficha de admisión si desea recibir asistencia religiosa durante su estadía en el establecimiento y la confesión religiosa a la que éste pertenece o la circunstancia de no pertenecer a ninguna, en su caso. Respecto de pacientes que no se encuentran en condiciones de entregar estos datos, y sólo mientras subsista tal condición, autorizará esta asistencia su cónyuge, padres, hijos, y demás consanguíneos en el orden que fija el artículo 42 del Código Civil, prefiriendo unos a otros en ese orden.

En ningún caso este registro debe ser entendido como requisito para que las personas reciban la correspondiente atención.

Se podrá dar asistencia religiosa, sólo con el consentimiento expreso del paciente. Si éste estuviere impedido de manifestarlo, se deberán tomar las medidas apropiadas sobre la base de lo que se conoce y de lo que es posible presumir acerca de la voluntad de la persona. Para ello, y sólo mientras la condición descrita persista, se consultará a su representante legal, su cónyuge o demás parientes, los que concurrirán en el mismo orden en que son llamados por el artículo 42 del Código Civil y respetándose, en todo caso, lo dispuesto en el artículo 508 de dicho Código.

La asistencia religiosa será entregada de preferencia en forma individual, pero puede ser en forma colectiva en un lugar especialmente habilitado, si el médico tratante del enfermo autoriza el desplazamiento del enfermo.

La asistencia religiosa podrá comprender, entre otras, las siguientes actividades: visita de enfermos; oraciones; celebración de los actos de culto; asesoramiento en cuestiones religiosas y morales a los enfermos, sus familias y funcionarios de los hospitales; colaboración en cuidados paliativos; colaboración en la humanización de la asistencia hospitalaria, siempre que las condiciones del servicio hospitalario lo permitan.

La asistencia religiosa será prestada cuidando de respetar y no interferir con los procedimientos médicos asistenciales que deban efectuarse a los pacientes y a quienes compartan la habitación con aquellos. Para esto deberán programarse las visitas en horarios adecuados y suspenderlas si lo requieren las acciones terapéuticas.

La entrega de estampas religiosas, libros, folletos u otros objetos de divulgación religiosa, sólo podrá realizarse a persona determinada y cuando ésta hubiera expresado su voluntad de recibirlos.

Toda persona que lo solicite tiene derecho a recibir, oportunamente y en conformidad a la ley, consejería y asistencia religiosa o espiritual

Artículo 32: Del derecho a la atención de salud con pertinencia cultural.

La Región de Arica y Parinacota al contar con alta concentración de población indígena obliga a nuestro establecimiento a asegurar el derecho de las personas pertenecientes a los pueblos originarios a recibir una atención de salud con pertinencia cultural lo cual se expresa en la aplicación de un modelo de salud intercultural validado ante las comunidades indígenas el cual deberá contener, a lo menos, el reconocimiento, protección y fortalecimiento de los conocimientos y las prácticas de los sistemas de sanación de los pueblos originarios, la existencia de facilitadores interculturales y señalización en idioma español y del pueblo originario que corresponda al territorio .

EL Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani de Arica, con el objetivo de superar las barreras de acceso a sus prestaciones, dispone de señalética en lengua originaria Aymara en zonas de alta afluencia de público. Asimismo, existen facilitadores interculturales que apoyan en la atención abierta o cerrada de personas indígenas.

Las mujeres indígenas pueden optar al parto Aymara a través del programa "Utasajam Usuña/ Parir como en casa" que incluye el acompañamiento de una usuyiri /partera aymara.

Artículo 33: De las normas para la identificación del usuario.

El proceso de Identificación del Paciente en el Hospital Regional de Arica Dr. Juan Noé Crevani tiene carácter obligatorio para todos los pacientes, la que será mediante un brazalete que el paciente deberá mantener puesto permanentemente durante todo el periodo de hospitalización.

Lo anterior tiene como objeto implementar un sistema de identificación estandarizado para todos los pacientes ingresados que vayan a permanecer un tiempo en las dependencias hospitalarias.

El brazalete portará los siguientes datos verificadores del paciente respectivo:

Nombres y Apellidos

N° de RUN (rol único nacional)

En caso de paciente extranjero RUN o N° de cuenta corriente de hospitalización.

En el caso de los recién nacidos:

Hijo de (nombre completo de la madre: nombre más sus apellidos)

Sexo del recién nacido. Fecha y hora del parto.

En el caso de hospitalización en neonatología: Nombre del Recién nacido (nombre completo más sus apellidos) RUN del Recién Nacido.

En el caso de pacientes transgénero: El brazalete de identificación podrá contemplar a petición del paciente, en primer lugar, el nombre legal consignado en su documento de identidad y, en segundo lugar, el nombre social con el cual dicha persona se identifica.

Todo lo anterior de acuerdo a procedimiento de identificación del paciente existente en la normativa del Hospital Regional de Arica y Parinacota "Dr. Juan Noe Crevani", a la cual se podrá acceder en la página web de la institución, www.hjnc.cl

Será responsabilidad de los usuarios o representantes legales aportar información veraz de los datos solicitados en el proceso de identificación. La falsedad de los datos proporcionados hará incurrir en las penas del artículo 210 del Código Penal.

Artículo 34: Del derecho a identificar al personal que lo atiende.

Todos los trabajadores de la institución independiente de su calidad jurídica, esto es: titular, suplente, contrata, honorarios, docentes y alumnos, deben portar una identificación visible que muestre su nombre, apellidos, estamento y unidad a la que pertenece. La identificación será provista por el Centro de Responsabilidad Gestión de las Personas.

En el caso de las empresas externas, así como aquellos que provienen de programas gubernamentales, la identificación obligatoria será provista por sus empleadores previa verificación y validación por la autoridad del Hospital.

Artículo 35: Procedimientos para la entrega de información del estado de salud del paciente.

El profesional médico u otro profesional tratante que otorga la atención clínica es quien informará al paciente o su tutor o representante legal, de la condición de salud, diagnóstico, pronóstico, complicaciones y/o riesgos y tratamientos disponibles para la recuperación o para la mejor mantención de la calidad de vida.

El médico u otro profesional tratante entregará la información correspondiente, de forma oportuna y comprensible, utilizando términos claros, considerando la capacidad de comprensión, edad, y todos los factores que pudieren afectar el debido conocimiento del estado de salud del paciente.

La entrega de información se regulará de manera especial según lo dispone el párrafo cuarto del título segundo de la Ley 20.584.

Artículo 36: Horarios de funcionamiento del hospital.

Se establece los horarios de funcionamiento del recinto, según unidad y servicios:

Atención Ambulatoria	Lunes a viernes: 08:00 a 16:48hrs. Extensión horaria: hasta 20:00 hrs.
Atención Cerrada: Servicios clínicos de hospitalización y Unidad de Emergencia	Lunes a Domingo: 24 horas.
Servicios Administrativos	Lunes a viernes: 08:30 a 17:18 hrs.

Las normas, horarios de visitas y acompañamiento de los pacientes, se encuentran disponible en la página web de la institución en www.hjnc.cl así como en las puertas de ingreso a la institución.

Artículo 37: Información de seguridad del hospital y vías de evacuación.

En caso de emergencia, el hospital Regional cuenta con vías de evacuación que se encuentran debidamente señalizadas en cada uno de los pasillos institucionales.

Además, se cuenta con zonas de seguridad interna y externas debidamente señalizadas.

El establecimiento dispone de líderes de evacuación y jefes de piso, cuya función es dirigir a los usuarios, funcionarios y pacientes autovalentes que se trasladen a las zonas de seguridad internas ya establecidas.

Todo usuario, paciente, familiar o visita que se encuentre en los recintos del hospital en caso de emergencia, debe obedecer en todo momento las instrucciones entregadas por el personal antes mencionado.

Existe un "Plan Institucional de Evacuación" el cual se encuentra disponible en la página web de la institución en www.hjnc.cl para su conocimiento.

Artículo 38: Información de los costos de las prestaciones, modalidades de su pago, y otros aspectos asociados.

El Hospital Regional de Arica y Parinacota "Dr. Juan Noe Crevani", en su atención abierta y cerrada, otorga todos los tipos de prestaciones asociadas a las acciones de promoción, protección, curación, recuperación y rehabilitación de la salud a las personas en forma ambulatoria y en régimen continuo.

Para el acceso de esta información el usuario podrá dirigirse a las unidades de Recaudación Central, Recaudación Emergencia, Recaudación segundo piso edificio de hospitalización de pacientes.

Respecto a los aranceles de las prestaciones que se otorgan y las modalidades para su pago, cuando corresponda:

- Se calculan de acuerdo al arancel FONASA o el arancel para Atención de pacientes en Modalidad Libre Elección de FONASA, ISAPRES y Particulares, del Hospital según sea el caso.
- Los pagos conforme a la ley se podrán efectuar por cualquier medio idóneo e incluso por medio de convenios FONASA e ISAPRES y otras instituciones.

Para todos los pacientes pertenecientes a FONASA son atendidos en forma gratuita en el establecimiento hospitalario.

Cuando el usuario es particular o pertenece a ISAPRES debe cancelar las prestaciones correspondientes, ya sea total o parcialmente, se generan cuentas detalladas por hospitalización, donde se indicarán las prestaciones de salud efectuadas, derechos de pabellón, días cama, exámenes, fármacos e insumos médicos suministrados.

Con la finalidad de garantizar la atención brindada y en conformidad de lo que dispone la ley podrá aceptarse el registro de la información de una tarjeta de crédito, carta de respaldo otorgada por los empleadores, o letras de cambio o pagarés, los que se registrarán por las normas contenidas en la Ley

18.092. Sin perjuicio de lo anterior, el paciente podrá, voluntariamente dejar en pago de las prestaciones cheques o dinero en efectivo, todo lo anterior en virtud de la Ley 20.394.

Artículo 39: De la reserva de la información contenida en la ficha clínica.

La ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente. Es deber tanto del equipo de salud como del propio paciente, la debida protección de los datos contenidos en la ficha clínica conforme lo dispone la ley. Su conservación reglamentariamente está dispuesta para un periodo de 15 años después del último registro.

En nuestro Hospital se contempla la atención asistencial en sus dos soportes, físico, y electrónico. En caso de que las personas y organismos autorizados por la ley soliciten su entrega, total o parcial, deberán hacerlo mediante una comunicación dirigida al Director del Hospital.

Artículo 40: Del consentimiento informado.

Toda persona tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud. Este derecho de elección no resulta aplicable cuando como producto de la falta de esta intervención, procedimiento o tratamiento, se ponga en riesgo la salud pública, en los términos establecidos en el artículo 34 del Código Sanitario, por ejemplo: toda persona rasguñada o que hubiese podido ser infectada por un animal enfermo o sospechoso de tener rabia.

Por regla general, este proceso se efectuará en forma verbal, pero deberá constar por escrito en el caso de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, para la aplicación de procedimientos que conlleven un riesgos relevante y conocido para la salud del afectado.

Artículo 41: De los derechos de las personas en estado de salud terminal.

La persona que se encuentra en este estado tendrá derecho a vivir con dignidad hasta el momento de la muerte sea que se trate de patologías terminales oncológicas y no oncológicas. Para lo anterior tiene derecho a los cuidados paliativos y las medidas de soporte ordinario que correspondan según sea su cuadro clínico.

Artículo 42: El comité de ética asistencial.

El hospital regional cuenta con un Comité de ética asistencial, de conformación multidisciplinaria, el rol es asesorar al usuario o prestadores en el proceso de toma de decisiones relativo a aquellos conflictos éticos- clínicos que se susciten como consecuencia de la atención de salud, para contribuir a mejorar la calidad de la atención, y proteger los derechos de las personas en relación con ella.

Se puede acceder conforme lo dispone su Reglamento de Régimen Interno el cual se puede obtener a petición escrita del interesado que corresponda en la Dirección del Hospital. Este comité sesiona el tercer jueves de cada mes de manera ordinaria y extraordinaria cuando la situación lo amerite.

Artículo 43: De la protección de la autonomía de las personas que participan en una investigación científica.

Toda persona deberá ser informada y tendrá derecho a elegir su incorporación en cualquier tipo de investigación científica biomédica, en los términos de la Ley N°20.120. Su expresión de voluntad, o en su defecto el de aquel que deba cumplir su voluntad en conformidad con la ley, deberá ser, previa, expresa, libre, informada, y constar por escrito. En ningún caso esta decisión podrá significar menoscabo en su atención ni menos sanción alguna.

Artículo 44: De los derechos de las personas con discapacidad psíquica o intelectual. Las personas con discapacidad psíquica o intelectual tienen derecho a la reserva de información, así como la restricción al acceso por parte del titular a los contenidos de su ficha clínica en razón de los efectos negativos que esa información pudiera tener en su estado mental. Sin perjuicio de ello el profesional tratante deberá informar las razones médicas que justifican tal reserva o restricción al representante legal del paciente o a la persona bajo cuyo cuidado se encuentre. Para el caso de las hospitalizaciones involuntarias deberán ser comunicadas tanto a la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región de Arica y Parinacota como a la Comisión de Protección de los Derechos de las Personas con enfermedades mentales.

Ninguna persona con discapacidad psíquica e intelectual que no pueda expresar su voluntad podrá participar en alguna investigación de tipo científico.

El empleo extraordinario de las medidas de contención física y farmacológica deberá llevarse a cabo con pleno respeto a la dignidad de las personas objeto de tales medidas, las cuales sobre podrán aplicarse en los casos en que concurra indicación terapéutica acreditada por un médico.

Artículo 45: Del derecho de participación de las personas usuarias.

Toda persona tiene derecho a realizar consultas o reclamos respecto de la atención de salud recibida. Para ello el hospital cuenta con una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

Asimismo, los usuarios podrán manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones respecto de dicha atención.

TITULO FINAL:

DE LAS FELICITACIONES, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS

Artículo 46: Formas de hacer efectivas las felicitaciones, reclamos, y sugerencias.

El Hospital Regional de Arica y Parinacota Dr. Juan Noé Crevani cuenta con los mecanismos para asegurar al usuario el derecho a presentar solicitudes ciudadanas, sea que se trate de reclamos, felicitaciones o sugerencias. La Autoridad contempla tres mecanismos para la formulación de solicitudes ciudadanas:

- a) **Presencial:** En contacto directo con los funcionarios de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S) utilizando como verificador el Formulario de Registro de Solicitud ciudadana. Los contactos presenciales son:
 - Módulo de atención OIRS: Ubicado frente a la puerta principal del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani en avenida 18 de septiembre 1.000 comuna de Arica.
 - Orientador CR. de Emergencias: Ubicada en el sector sala de espera del CR Emergencia Hospitalaria misma dirección anterior.
 - Orientador Atención Ambulatoria: Ubicada en el Consultorio adosado de Especialidades misma dirección anterior.
 - Orientador de Atención Cerrada: Es quien desarrolla visitas presenciales programadas o bajo llamado de los diferentes servicios clínicos.

- b) **Carta escrita:** De puño y letra o mediante técnicas digitales dirigida a la Dirección del Hospital Regional Dr. Juan Noe Crevani de Arica. Los horarios de atención de la secretaria de Oficina de Partes para presentación de las solicitudes son de 8:00 a 16:00 horas.

- c) **Internet:** Accediendo mediante la página web institucional (www.hjnc.cl), ya sea mediante una solicitud de acceso a la información en virtud de la ley de transparencia o accediendo a la web: oirs.minsal.cl

El plazo máximo para la tramitación de solicitudes ciudadanas, no excederá de quince a veinte días hábiles a contar del día siguiente desde que fue recibida, por lo que todos los funcionarios del establecimiento hospitalario colaborarán activamente para responder dentro de los plazos legalmente establecidos.

En caso que la respuesta emitida por el Hospital dentro del plazo previsto no sea satisfactoria, el reclamante puede realizar un reclamo a la superintendencia de salud dentro de los siguientes cinco días hábiles o al Consejo para la Transparencia según sea el caso.

Asimismo, las personas tendrán derecho a requerir, alternativamente la iniciación de un proceso de mediación en los términos de la ley N°19.966 y sus normas complementarias.