



## **REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO POLICLINICO CENTRO DE SALUD USACH**

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

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

### **I.- DISPOSICIONES GENERALES.**

El presente instrumento tiene por objeto regular el funcionamiento del Policlínico Centro de Salud USACH, en su calidad de prestador de salud institucional, en relación con las acciones vinculadas a la atención en salud y establecer los derechos y deberes de las y los usuarios del Centro, en su vinculación con las unidades y personas que la conforman.

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

El presente reglamento se aplicará a todas las prestaciones que realice el Policlínico Centro de Salud USACH. Asimismo, el presente reglamento se entenderá conocido y aceptado por el personal del Policlínico Centro de Salud USACH y por todas y todos los usuarios, representantes, familiares y acompañantes que accedan a las prestaciones o ingresen a sus instalaciones.

El Centro de Salud USACH es un policlínico de atención abierta en la cual se realizan prestaciones del área ambulatoria, y, por ende, no se realizan hospitalizaciones ni atenciones de urgencias médicas. En este último caso, se brindará la primera atención para efectuar traslado a un servicio de urgencia, o bien se brindará soporte vital básico hasta la asistencia por parte de un equipo especializado.





## II.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Las y los funcionarios del Policlínico Centro de Salud USACH observarán en su gestión el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, previstos en el Título II de la Ley 20.584, el que incluye su forma de identificación y función, ya sea asistencial y/o docente.

Asimismo, las y los usuarios del Centro de Salud, sus familiares y acompañantes, deberán conservar durante todo el proceso de la atención de salud y en toda circunstancia, un trato respetuoso y digno hacia todos los integrantes del equipo de salud, técnicos y administrativos que conforman el Centro de Salud, y a los demás usuarios de éste. También deberán cuidar de las instalaciones, mobiliario, equipamiento e insumos, debiendo conservar la higiene y aseo del lugar.

El Policlínico Centro de Salud USACH respeta y protege la vida privada, honra y confidencialidad de las personas durante su atención de salud. No obstante, durante la atención de salud, podrían obtenerse imágenes para difusión médica, científica o docente, así como para fines periodísticos o publicitarios, en cuyo caso se informará al paciente y/o representante legal y se le requerirá su autorización previa.

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

En el Centro de Salud existirán instancias de información al usuario sobre las atenciones de salud, la forma de acceder y su valor, las condiciones administrativas requeridas, antecedentes que debe acompañar y los trámites que debe efectuar para obtener dicha atención.

El Centro de Salud tiene a disposición de los usuarios la información actualizada sobre el arancel de sus prestaciones. Por su parte, el usuario tiene el deber de informarse respecto de él, así como de su cobertura previsional.

Los usuarios declaran estar en conocimiento que dentro de sus deberes se encuentra el pago de las prestaciones pecuniarias, mediante bono y/o pago directo, ocasionadas con motivo de la atención en salud que reciba por parte del Centro de Salud.

El Centro de Salud velará en la medida de lo posible por la privacidad de los usuarios en sus atenciones de salud. No obstante, en las áreas comunes tales como recepción, puestos de atención al público, salas de espera, y otros, y atendido el servicio que en ellos se presten, no constituirá vulneración a su privacidad el agendamiento, la confirmación y/o





cancelación de horas, y el llamado al usuario para recibir la atención de salud por cualquier medio.

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

### **III.- PRESTACIONES QUE OFRECE EL POLICLÍNICO CENTRO DE SALUD USACH.**

El Centro de Salud ofrece a sus pacientes diversas prestaciones de salud en el área ambulatoria:

- Medicina general.
- Kinesiología.
- Salud Mental (Medicina integral, Psiquiatría, Psicología y Terapia Ocupacional)
- Salud Sexual y reproductiva (Matrona, Ginecología y ecografías)
- Odontología (Odontología General, Endodoncia, Rehabilitación oral y Radiografías dentales).
- Medicinas complementarias (Flores de Bach y Terapia Neural).
- Primera atención en caso de accidentes o urgencias.
- Traslado a servicios de urgencia.
- Visado de certificados médicos.
- Activación de seguro escolar.

### **IV.- DOCENCIA.**

La docencia es una actividad de vital importancia en el área de la salud. Es posible que en uno o más servicios de nuestro centro médico contemos con alumnos en práctica. Si este fuera el caso, se encontrarán debidamente identificados y usted será informado al momento de su ingreso, ocasión en la que podrá expresar libremente si accede a colaborar en esta actividad o no.

### **V.- UTILIZACION DE NUESTROS SERVICIOS Y AGENDAMIENTO DE HORAS.**

A través de nuestra página web [www.vicaviged.usach.cl](http://www.vicaviged.usach.cl) usted podrá informarse de todos nuestras prestaciones, ubicación de nuestro Centro y solicitar el servicio que requiera de ellos.

La solicitud de horas para consultas o procedimientos ambulatorios deberá efectuarse por [www.csalud.sea.usach.cl](http://www.csalud.sea.usach.cl)

Es responsabilidad del usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita al Centro de Salud confirmar la hora solicitada.





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

El usuario deberá llegar con la anticipación previamente indicada al momento de solicitar su hora. Por respeto al resto de los usuarios y no afectar su atención oportuna, el Centro de Salud podrá decidir no atender a quienes lleguen con retraso y no cumplan con las reglas de puntualidad requeridas.

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

#### **VI.- IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS.**

Todo usuario, antes de ingresar a realizarse la prestación para la cual solicitó hora, deberá acreditar su identidad en la recepción correspondiente mediante la exhibición de la respectiva cédula de identidad o pasaporte, incluyendo los menores de edad.

Así mismo, por razones de seguridad, se solicitará credencial universitaria a toda persona que ingrese al recinto, debiendo registrarse en libro de visitas toda persona externa a la comunidad universitaria o que no cuente con su respectiva credencial.

#### **VII.- REALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y/O TRATAMIENTOS.**

No se practicarán procedimientos y/o tratamientos, sin la presentación de la respectiva orden médica. Asimismo, el usuario deberá dar cumplimiento a la preparación previa exigida para la realización de procedimientos y/o tratamientos específicos, lo que será sometido a comprobación como requisito para ser atendido.

#### **VIII.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON CERTIFICACIONES E INFORMES.**

Los certificados, informes médicos o similares, deberán ser solicitados al momento de la consulta. El paciente podrá solicitar un informe posterior, enviando un correo a [csalud@usach.cl](mailto:csalud@usach.cl). El profesional respectivo tendrá un plazo de 15 días hábiles para completar el informe solicitado fuera del horario de consulta. Para una entrega en menor plazo, deberá solicitar una nueva consulta.

En caso de solicitud de repetición de recetas para pacientes en control por patologías crónicas, que no se traten de psicotrópicos, se podrán repetir dentro de un plazo de 6 meses desde la última consulta con un profesional del Centro de Salud USACH. Toda otra receta debe ser otorgada bajo una nueva evaluación clínica.

#### **IX.- DE LA ENTREGA DE LA FICHA CLÍNICA.**





Conforme a la normativa vigente, sólo es procedente la entrega de copia de Registros Clínicos, cuando ésta es solicitada por:

- a) El usuario directa y personalmente.
- b) Terceros debidamente autorizados por el titular, mediante poder notarial otorgado para tales efectos.
- c) Los padres o tutores del usuario menor de edad.
- d) A los tribunales de justicia cuando la información de la ficha se relacione con las causas que estén conociendo.
- e) A los fiscales del Ministerio Público y a los abogados defensores, previa autorización del juez competente, cuando la información en ellas contenida se relacione directamente con las investigaciones y defensas de que se trate.

En el caso, que la petición sea cursada por el tutor o curador deberá acompañar a la petición el documento que así lo certifique y compruebe.

La solicitud deberá cursarse mediante el Formulario diseñado para este efecto y disponible en Secretaría de Dirección, bastando la firma simple del solicitante cuando éste sea uno de los mencionados en los puntos a), b) y c), siempre y cuando comparezca personalmente el peticionario y el funcionario que recibe la petición confirme su identidad con la cédula nacional.

Para el caso que el peticionario autorizado no concurra personalmente al establecimiento, deberá la solicitud venir firmada ante Notario Público.

El Centro de Salud tiene un plazo de 15 días hábiles administrativos para efectuar la entrega de la copia de la ficha clínica.

## X.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

Si usted debe someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud, se le explicará verbalmente en qué consiste el procedimiento y sus riesgos.

En caso de 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, antes de la realización de este, debe firmar el documento "Consentimiento informado" que constata que el profesional tratante le informó los alcances del





procedimiento, sus riesgos, beneficios y todo aquello que permita una adecuada decisión por parte del usuario.

## **XI.- CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN.**

El Centro de Salud cuenta con un equipo de Calidad conformado por profesionales del área de la salud, que supervisa el cumplimiento de las normativas de Calidad y Seguridad dictadas por el Ministerio de Salud y la autoridad Universitaria.

## **XII.- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL.**

Nuestros profesionales de la salud se encuentran debidamente identificados con su nombre y profesión.

En el caso de los demás funcionarios, sus tarjetas de identificación, fácilmente visibles, incluyen la función que desempeñan en el Centro de Salud.

En el caso de contar con alumnos en práctica en alguno de nuestros servicios, ellos contarán con identificación que indica esta calidad.

## **XIII.- PRIVACIDAD DEL USUARIO.**

Está particularmente prohibida la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso.

En todo caso, para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos, científicos o publicitarios se requerirá autorización escrita del usuario o de su representante legal.

## **XIV.- INFORMACIÓN CLÍNICA**

1.- La información clínica es reservada y propiedad de los usuarios, por lo que la misma sólo será entregada al usuario o su representante legal.

No podrá entregarse información a otras personas, aunque sean familiares directos, sin consentimiento expreso del usuario o su representante legal.

2.- La Ficha Clínica es el instrumento de registro médico legal único institucional, que es utilizado por todos los profesionales de la salud.





Los profesionales acceden a ella por medio de usuario en la plataforma y contraseña específica. En ella se registra toda la información clínica relativa al caso incluyendo diagnósticos, órdenes clínicas, prescripción y licencias.

Las fotografías tomadas como parte del seguimiento de una condición clínica serán parte de su ficha clínica y también requieren autorización escrita del paciente.

#### **XV.- ACOMPAÑAMIENTO.**

Los usuarios del Centro de Salud tendrán derecho a ser acompañados por sus familiares y/o personas significativas de su entorno vital, a menos que su comparecencia signifique un riesgo para su tratamiento, obstaculice el normal desarrollo de las acciones de salud y/o administrativas o el resguardo de los bienes institucionales del Centro.

Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, la concurrencia en calidad de familiar y/o acompañante, de niños menores de siete años y de menores de edad convalecientes de una enfermedad. El Centro de Salud no se hace responsable del cuidado ni entretenimiento de los menores que permanezcan en la sala de espera.

Los menores de dieciocho años que no sean estudiantes regulares de la Universidad de Santiago de Chile, deben concurrir a la consulta y/o procedimiento acompañados por un adulto responsable, salvo las excepciones calificadas que se le indicarán cuando corresponda en cada servicio.

#### **XVI.- COMITÉ DE ÉTICA.**

El Centro de Salud se encuentra adscrito al comité de ética de la Universidad de Santiago de Chile, ubicado en Chacabuco 675, piso 2, oficina 200, Santiago. Para acceder a este organismo, se puede contactar al correo [comitedeetica@usach.cl](mailto:comitedeetica@usach.cl) o a los siguientes números telefónicos: 27180293 – 27180294.

#### **XVII.- FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.**

En caso de necesitar realizar algún reclamo, existe a disposición de nuestros usuarios un formulario foliado disponible en la recepción del Centro de Salud, en donde el usuario podrá explicar su situación y dejarlo en un buzón disponible en el mismo lugar. Lo anterior será revisado y respondido en un plazo máximo de 15 días hábiles por parte del equipo de Calidad del Centro.

En relación a sugerencias y felicitaciones, se encuentra disponible en cada piso, un libro para dichos fines.





## XVIII.- COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS DURANTE LA ATENCIÓN.

Durante su permanencia en el Centro de Salud, todos los usuarios y/o acompañantes deberán mantener una conducta acorde a un recinto de salud y deberán abstenerse de acciones que pueden generar molestia en otras personas (música o conversación en alto volumen, obstaculización de lugares de acceso, etc.). Se recomienda poner en silencio celulares antes del ingreso a las salas de atención.

La institución se reserva el derecho a restringir el acceso a sus dependencias a personas que hayan incurrido en actos violentos.

## XIX.-PROCEDIMIENTO DE ALTA FORZOSA Y VOLUNTARIA.

Por tratarse de un centro ambulatorio que no tiene a su cargo un ciclo completo de atención, a diferencia de lo que ocurre en un paciente hospitalizado, los procedimientos de alta voluntaria y alta forzosa se aplicarán solamente en aquellos casos que por la gravedad y complejidad de la patología se requiera dejar esta constancia.

### **Alta Voluntaria**

El Alta Voluntaria se produce a solicitud del usuario –o de su representante legal- quien, en pleno uso de sus facultades, expresa su voluntad de no ser tratado, desea interrumpir el tratamiento o se niegue a cumplir las prescripciones médicas.

En estos casos, el médico tratante, le informará al usuario –o a su representante legal- sobre su condición de salud actual y pronóstico, dando énfasis a las atenciones de salud pendientes que el paciente deberá considerar.

El usuario - o su representante legal - debe formalizar su "alta voluntaria" registrando su decisión con su firma. El médico tratante registrará también esta decisión en la ficha clínica.

### **Alta Forzosa**

El Alta Forzosa se produce cuando el paciente expresa su voluntad de no ser tratado, desea interrumpir o se niega cumplir las prescripciones médicas, sin solicitar formalmente el alta voluntaria. En estos casos, el Director Técnico del establecimiento de salud, a propuesta del profesional tratante y previa consulta al comité de ética, podrá decretar el alta forzosa, de lo que se dejará constancia en la Ficha Clínica.





## XX. SANCIONES.

En casos de trato irrespetuoso y de conductas de violencia verbal o física en contra del personal del establecimiento o de cualquiera persona que allí se encuentre, o en caso de ingresar al establecimiento portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N°17.798 sobre Control de Armas, o portando drogas y/o bebidas alcohólicas, o consumiéndolas en su interior, el Centro de Salud podrá solicitar, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento de quienes participen en ello y de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

### Carta de advertencia

Cuando el usuario o acompañante incurra en conductas impropias, maltrato o actos de violencia, sea en contra de quienes trabajen en el Centro de salud, de otros usuarios y, en general, de cualquier persona que se encuentre en el establecimiento, así como de los bienes que allí se encuentren; o haya ingresado y/o permanecido durante su estadía en el establecimiento portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798, sobre Control de Armas, o portando o consumiendo drogas y/o bebidas alcohólicas, se enviará una carta al paciente desde la Dirección del Centro Médico, donde se le amonestará por su actuar y se le advertirá que en caso de incurrir nuevamente en determinadas conductas se procederá al Alta Disciplinaria.

### Alta Disciplinaria

El Alta Disciplinaria se producirá en las siguientes circunstancias:

- i) Cuando el usuario o acompañante reitere las acciones calificables como conductas impropias, maltrato o actos de violencia, sea en contra de quienes trabajen en el Centro de salud, de otros pacientes y, en general, de cualquier persona que se encuentre en el establecimiento, así como de los bienes que allí se encuentren; o haya ingresado y/o permanecido durante su estadía en el establecimiento portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798, sobre Control de Armas, o portando o consumiendo drogas y/o bebidas alcohólicas, o bien, si dichas acciones son calificadas como “gravísimas”, se aplicará alta disciplinaria sin necesidad de reincidencia.
- ii) Cuando las acciones previamente señaladas sean calificadas como “gravísimas”, donde sin necesidad de reincidencia, se aplicará igualmente el alta disciplinaria. Por tratarse de un centro ambulatorio, el Alta Disciplinaria se refiere a la prohibición de continuar sus atenciones ambulatorias, y podrá establecerse en dos niveles:

1- Cese de la atención con el profesional tratante actual

2- Cese de la atención en el centro médico





El envío de Carta de Advertencia o de Alta Disciplinaria será decidida por el Director Técnico del establecimiento y se dejará constancia en la Ficha Clínica. Estas serán enviadas al usuario desde el Centro Médico por medio de correo electrónico o carta certificada, a la casilla de correo electrónico o domicilio entregados por el paciente.

## **XXI.- SITUACIONES DE EMERGENCIA.**

Por su seguridad le informamos que:

En caso de emergencia, las vías de evacuación se encuentran señalizadas en los boxes de atención, pasillos y áreas comunes. Las zonas de seguridad se encuentran debidamente demarcadas y señaladas.

En caso de emergencia u otra contingencia, los funcionarios del Centro de Salud encargados de dirigir la evacuación (individualizados con chalecos reflectantes amarillos) tomarán el control de la situación, aplicarán el plan de emergencia e impartirán órdenes e instrucciones para la correcta evacuación del recinto. Los usuarios deberán acatar en todo momento dichas instrucciones.

Los mapas que establecen las vías de acceso, evacuación y zonas de seguridad se encuentran disponibles en cada piso del Centro de Salud

## **XXII.- SUGERENCIAS DE SEGURIDAD INTERNA.**

Nuestro Centro es lugares de acceso abierto y alta circulación de público, con el fin de permitir la prestación de los servicios de salud que ofrecemos. Por tanto, le solicitamos cuidar sus pertenencias personales y, -en caso de que la atención requiera, dejar sus pertenencias en custodia-, hacerlo en el lugar y la forma indicada por el profesional y asegurarse de llevar todas sus pertenencias al retirarse.

Por favor no acepte instrucciones ni entregue objetos en custodia a personal que no porte su identificación.

Recomendamos abstenerse de ingresar a los boxes de atención o procedimientos, portando joyas u objetos de valor, en especial si se efectuará algún procedimiento que requiera dejar sus pertenencias en custodia; no nos hacemos responsables por perdida en estos casos.

Le informamos que como medida de protección y seguridad, contamos con cámaras de monitoreo general en los accesos principales y áreas comunes.





No se permite el ingreso al recinto de animales de compañía, exceptuando aquellos animales de asistencia.

### **XXIII.- INGRESO A ÁREAS CLÍNICAS**

Agradeceremos cumplir con las indicaciones que se otorguen dentro de los boxes de atención y salas de examen y procedimientos, mantener apagados los celulares del usuario y acompañante, y facilitar la atención.

Le informamos que el profesional y personal que lo atiende también se abstendrá de hablar por teléfono durante su atención, salvo emergencias, las cuales le serán informadas en ese momento.

### **XXIV.- ASPECTOS GENERALES.**

Por disposición del Ministerio de Salud, y para su propio bienestar y el del resto de los usuarios, acompañantes y funcionarios, se encuentra prohibido fumar en las dependencias del Centro de Salud.

Si usted presenta alergia a algún elemento de uso habitual (p. ej. Al látex), debe informarlo antes de recibir su atención.

En caso de que se requiera modificación de la prestación inicialmente agendada, usted será informado oportunamente y si consiente, debe proceder a los trámites administrativos y de pago que correspondan.

### **XXV.- DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO.**

El presente Reglamento Interno comenzará a regir desde la aprobación de su Director y tendrá duración indefinida mientras no sea sustituido o complementado por una nueva versión.

